



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

MEMORIA ACTIVIDADES SERVICIO ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2017

Actividad de la
Consejería Transparencia, Participación y Portavoz

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADOBRACION

04/04/2018 20:10:57

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 91dec808-aa08-346a-985717655062





Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ASPECTOS SIGNIFICATIVOS.....	4
3. PROCESOS CLAVE. RESUMEN ACTIVIDAD 2017	5
3.1. Proceso de Información	5
3.1.1. Información en el canal de atención telefónico 012.....	6
3.1.2. Información diferida.....	7
3.1.3. Información mediante redes Sociales (Facebook).....	7
3.2. Proceso de Registro: Canal Presencial y Electrónico.....	7
3.2.1. Canal de Atención Presencial.	8
3.2.2. Canal de atención electrónico.....	12
3.2.3. Apoyo a la Integración de Ayuntamientos en SIR, mediante ORVE	13
3.2.4. Integración de Entidades del Sector Público en SIR, mediante ORVE.....	13
3.2.5. Implantación de Oficina CL@ve	14
3.2.6. Servicios de Respuesta Inmediata.....	14
3.3. Gestión de Quejas y Sugerencias.....	15
4. PROCESOS SOPORTE. RESUMEN ACTIVIDAD 2017.....	17
4.1. Proceso de mantenimiento, actualización y publicación de la Guía de Procedimientos y Servicios.	17
4.1.1. Actualización de Bases de Datos Nacionales. SIA y DIR3	19
4.2. Gestión de consultas e incidencias y de usuarios de las aplicaciones informáticas del SAC.	19
4.3. Sistema de reparto y distribución de documentos.....	20
4.4. Gestión de espera y cartelería.	20
4.5. Comunicaciones interiores.	21
4.6. Gestión económica.....	23
4.7. Apoyo y Seguimiento, Formación	23
Anexo _Actividad del Servicio de Atención al Ciudadano respecto de la Consejería de Transparencia, Participación y Portavoz	24
Anexo _Actividad del Servicio de Atención al Ciudadano respecto de la Consejería de Presidencia y Fomento.....	25
Anexo _Actividad del Servicio de Atención al Ciudadano respecto de la Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente	28





1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante SAC), es la unidad administrativa encargada de responder a las necesidades de las demandas de la ciudadanía en el ámbito de la CARM, mediante los canales: presencial, telefónico y electrónico.

Las demandas por el canal presencial se realizan a través de las Oficinas de Asistencia en materia de registro, también denominadas OCAG y Especializadas denominadas OCAE, localizadas en el Portal de la CARM, en el enlace <http://sede.carm.es/oficinascarm>.

Las demandas del canal telefónico, se realizan mediante el teléfono corporativo 012.

Las demandas por el canal electrónico se realizan del portal corporativo de Internet <http://www.carm.es>, en el que la atención a la ciudadanía se significa en un espacio interactivo independiente.

Desde el año 2016 año tenemos presencia en las redes sociales a través de <https://www.facebook.com/atencionalciudadanocarm/>

El modelo de atención a la ciudadanía en el año 2017, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo, se encuentra en proceso de adecuación a los nuevos preceptos normativos.

La presente memoria tiene por objeto informar de la actividad desarrollada en el año 2017, con base al Mapa de Procesos del Servicio de Atención al Ciudadano, diferenciando dos capítulos:

1.- Procesos Clave o de gestión directa a la ciudadanía y comprende:

- Información al ciudadano
- Registro
- Tramitación inmediata de Procedimientos
- Gestión de Quejas y Sugerencias

2.- Procesos Soporte o de gestión indirecta a la ciudadanía, y comprende:

- Guía de Procedimientos y Servicios, mantenimiento y actualización (GSE).
- Gestión de usuarios y aplicaciones.
- Sistema de distribución y reparto de valijas.
- Gestión de espera y cartelería.
- Comunicaciones interiores.
- Gestión económica.
- Apoyo, Seguimiento y Formación.





2. ASPECTOS SIGNIFICATIVOS

En el año 2017 se han atendido:

- **1.367.013** ciudadanos y empresas para las siguientes actuaciones:

816.191 han presentado solicitudes en el sistema unificado de registro "REGISTR@-RM, **el 78%** se han recibido en la **red de OCAG/ OCAE** y el **22%** **en el registro electrónico de la CARM**. Se han duplicado el número de solicitudes electrónicas recibidas respecto del año 2017; este dato no tiene un reflejo proporcional en las solicitudes presentadas en las oficinas presenciales, en las que también se detecta un incremento del número de solicitudes. El aumento de las solicitudes electrónicas, tiene su causa por, las personas jurídicas, obligadas a relacionarse electrónicamente.

Es significativo destacar que **se viene detectando presentación en papel** de documentos presentados por personas físicas y/o sujetos obligados en Sede Electrónica de la CARM, a las que los gestores han indicado que, **además de la presentación electrónica, deben acudir a una oficina para aportar la documentación en papel y debidamente compulsada**, circunstancia que produce insatisfacción en los interesados/as y redundante en duplicidad de solicitudes que para el mismo objeto se han presentado electrónica y presencialmente.

- **509.270** han utilizado el teléfono de información cero 12.
- **1.290** han presentado quejas, sugerencias y felicitaciones.
- **1.329**, han recibido información de modo diferido.
- Se han tramitado **38.933** Servicios de Repuesta Inmediata.
- Se han recibido 21.435 solicitudes presentadas mediante el Sistema de interconexión de registros "SIR"
- El 92% de los ciudadanos que han presentado las quejas sobre el funcionamiento de los servicios de la Administración Regional recibieron respuesta a estas.
- Del estudio de satisfacción en atención prestada, los ciudadanos valoran la atención presencial con 8,40 y la telefónica con 9,05.



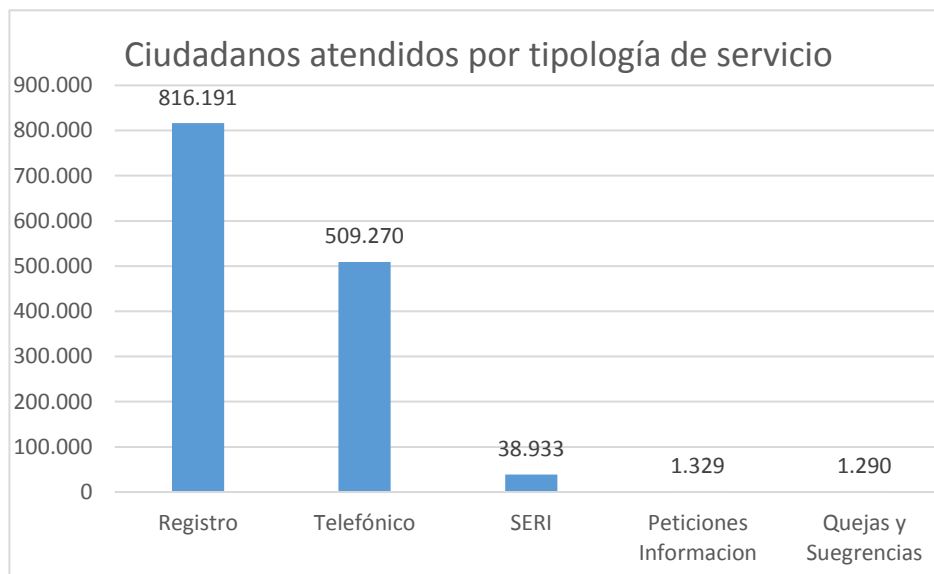


3. PROCESOS CLAVE. RESUMEN ACTIVIDAD 2017

A continuación **se muestra la información más relevante de** las actuaciones realizadas dirigidas a ciudadanía y empresas

Actividad	Número
Registros de Entrada	816.191
Servicio de Atención Telefónica_Cero12	509.270
Servicios Respuesta Inmediata	38.933
Peticiones de información diferidas	1.329
Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	1.290

Se muestra en el gráfico siguiente las actuaciones por tipología de servicio.



3.1. Proceso de Información

El servicio de información se ofrece con base la Guía de Procedimientos y Servicios, plataforma disponible en www.carm.es/guiadeservicios para autoservicio por los interesados que acceden de manera electrónica y para los servicios de información de la CARM, telefónico, a través del servicio 012; y en oficinas presencial, en la red de OCAG/OCAE.





3.1.1. Información en el canal de atención telefónico 012

Se han atendido **509.270** llamadas, con una media mensual de 42.439 llamadas. Se ha conseguido un **nivel de servicio del 95,31%**.

- Las llamadas sobre información de procedimientos han supuesto el 79%.
- Llamadas de Directorio o relacionadas con personas de la CARM el 21%.
- El tiempo medio de atención es de 2' 37".
- El tiempo medio de espera en llamadas es de 18".
- El 80,46% se han atendido en menos de 30 segundos.
- El 92,73% de llamadas han sido resueltas en primera instancia.
- Los temas más demandados por los ciudadanos son los de Cita Previa para demanda de empleo han supuesto el 40%.

Cuadro llamadas codificadas por Consejerías

Llamadas Codificadas por Consejería	Llamadas	%
Consejería de Empleo, Universidades y Empresa	31.616	6,88%
Cita previa SEF/SEPE	203.776	40%
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades	59.690	11,88%
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas	55.481	11,06%
Consejería de Educación, Juventud y Deportes	47.547	9,47%
Consejería de Presidencia y Fomento	33.814	6,65%
Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y pesca	15.617	3,11%
Consejería de Salud	11.307	2,25%
Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente	11.025	2,19%
Consejería Transparencia, Participación y Portavoz	439	0,09%
Sin Codificación	38.958	8%
Total Codificadas	509.270	





3.1.2. Información diferida.

Cuando no es posible ofrecer la inmediatez en la respuesta a la información solicitada por interesados, por la forma de petición o porque se requiere consulta al órgano competente de su gestión, se tramita una petición de información diferida.

En este ejercicio se han gestionado **1.329 peticiones de información diferidas**. El 77% se han recibido a través de formulario web, el resto por el canal electrónico a través de la Sede Electrónica de la CARM fundamentalmente.

3.1.3. Información mediante redes Sociales (Facebook)

Durante el año 2017 **Facebook ha llegado a 14.358 personas**, han interactuado 1.774 personas, se han recibido 1.025 visitas, se han reproducido 319 veces los videos publicados y se han recibido 72 'me gusta'.

- La página ha sido visualizada a través de ordenador por la gran mayoría de usuarios. Se han realizado 111 publicaciones.
- De las interacciones por este medio el 63% han sido mujeres y el 37% hombres.
- La franja de edad que más ha accedido a la red social es la de 35-44 años en el caso de las mujeres y de 45-54 años en el caso de los hombres.

3.2. Proceso de Registro: Canal Presencial y Electrónico.

La actividad de registro se ofrece desde el canal presencial: mediante OCAG y OCAE; y el canal electrónico, a través de la Sede Electrónica de la CARM y, mediante la Oficina de Registro Virtual (ORVE) donde se vienen recibiendo solicitudes presentadas por interesados en Oficinas de distintas Administraciones Públicas integradas en el Sistema de Interconexión de Registros.

De **las 816.191 solicitudes** presentadas en el sistema unificado de registro "REGISTR@-RM" un **78% se presentaron en el canal presencial, y el 22 % en el electrónico.**





3.2.1. Canal de Atención Presencial.

La Región de Murcia dispone en la actualidad de 136 Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano; 57 de carácter general y 79 de carácter especializado con función de registro y 71 realizan distribución y salida de documentos.

- **6 OCAG en edificios de Consejerías**, 1 en el Edificio Administrativo Infante donde se localiza el Registro General,
- **50 OCAG distribuidas en todos los municipios de la Región**, así como en la de La Manga-Consorcio, Puerto de Mazarrón, El Esparragal de Puerto Lumbreras, El Paretón de Totana y la Estación de Blanca.
- **79 OCAE.**

En el año 2017, en las OCAG se inició el proceso de transformación progresiva para su adecuación como Oficinas de Asistencia en Materia de Registro para el cumplimiento de las previsiones de la Disposición final séptima, de la Ley 39/2015, anteriormente referida.

Entre los meses de julio y septiembre, tras el desarrollo de una experiencia piloto, **se implantó el servicio de digitalización de solicitudes presentadas por los interesados, con destino a la Administración Regional**, en la Oficina del Registro General de la CARM y en la de las Consejerías de Hacienda y Administraciones Públicas, ATRM, Turismo, Cultura y Medio Ambiente.

La actividad de registro además del asiento de registro de entrada, engloba diversas actuaciones dependiendo de las características y requisitos que conlleven los distintos procedimientos entre las que destacan:

- ✓ Información sobre los requisitos plazos y aportación de documentación exigida en el procedimiento y que se detecta ausente.
- ✓ Compulsa de los documentos exigidos.
- ✓ Expedición de autoliquidaciones de las tasas.
- ✓ Registro de facturas
- ✓ Registro de salida, cuando el destinatario de las solicitudes es otra Administración distinta de la Regional.





En el cuadro siguiente se relacionan las actuaciones llevadas a cabo, respecto de la actividad de registro de entrada presencial en OCAG de Consejerías y de Municipios. De las **635.244** solicitudes presentadas en el canal presencial el 59 % se han presentado en la red de OCAG y el 41 % en las OCAE.

Oficinas Atención al Ciudadano de Consejerías OCAG	Solicitudes recibidas
O000010017 - Registro General de la CARM	37.175 ¹
O00001009- Presidencia y Fomento (Plaza Santona)	26.131
O00001012 Hacienda y Administraciones Públicas - ATRM y Turismo, Cultura y Medio Ambiente	22.034
O00001015 Educación, Juventud y Deportes	19.987
O00001016-OCAG Transparencia, Participación y Portavoz- Empleo, Universidades y Empresa. (San Cristóbal)	19.066
O00001008 Salud, Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	17.154
O00001014 OCAG Sanidad y Familia e Igualdad de Oportunidades	9.148
Total	150.695

¹ Esta Oficina, está integrada en “**SIR-ENTRADA**”, mediante **ORVE** y en ella se han aceptado y distribuido las 21.435 solicitudes presentadas mediante el Sistema de interconexión de registros “SIR” en distintas Administraciones Públicas, distintas de la Regional.





Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

OCAG ²	Solicitudes recibidas
Cartagena - Edif... Foro	34.926
Lorca	27.990
Caravaca de la Cruz	10.976
Mazarrón	8.628
Jumilla	8.609
Alcantarilla	8.165
Murcia Ayuntamiento	7.889
Molina de Segura	7.547
Yecla	6.872
Cieza	6.776
Águilas	6.637
Totana	6.631
La Unión	5.405
San Javier	4.937
Santomera	4.727
Torre Pacheco	4.698
San Pedro del Pinatar	4.430
La Manga Consorcio	3.994
Alhama de Murcia	3.824
Las Torres de Cotillas	3.774
Calasparra	3.690
Puerto Lumbreras	3.625
Bullas	3.346
Archena	3.059
Cehegín	3.016

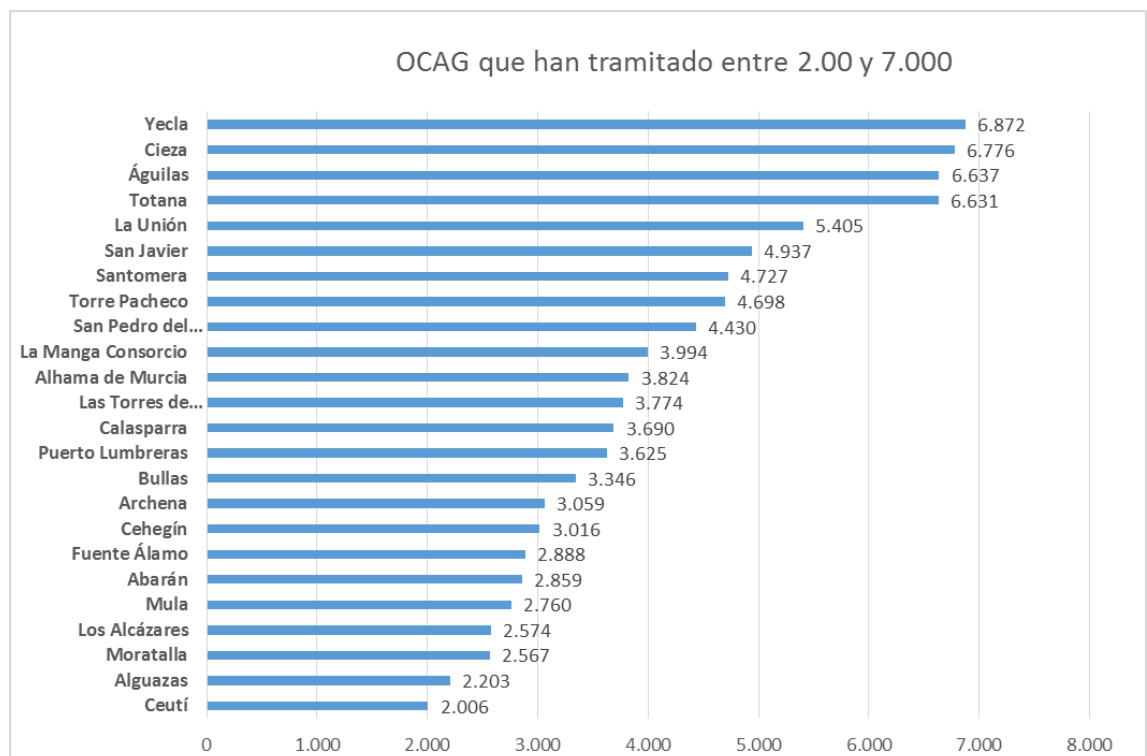
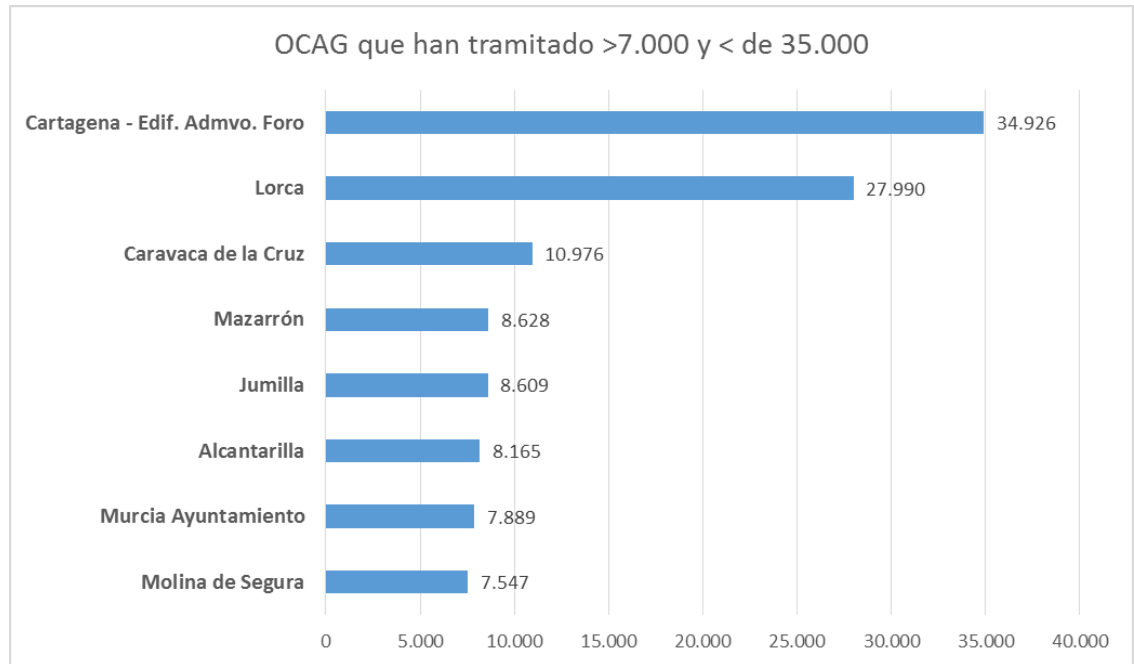
OCAG	Solicitudes recibidas
Fuente Álamo	2.888
Abarán	2.859
Mula	2.760
Los Alcázares	2.574
Moratalla	2.567
Alguazas	2.203
Ceutí	2.006
Abanilla	1.880
Blanca	1.581
Beniel	1.448
Lorquí	1.398
Fortuna	1.373
Librilla	910
Pliego	883
Campos del Río	734
Ulea	676
Villanueva del Segura	451
Aledo	435
Pto.Lumbreras Esparragal	406
Ricote	367
Ojós	277
Albudeite	242
Totana El Paretón	124
Blanca-Estación Blanca	97
TOTAL	225.310

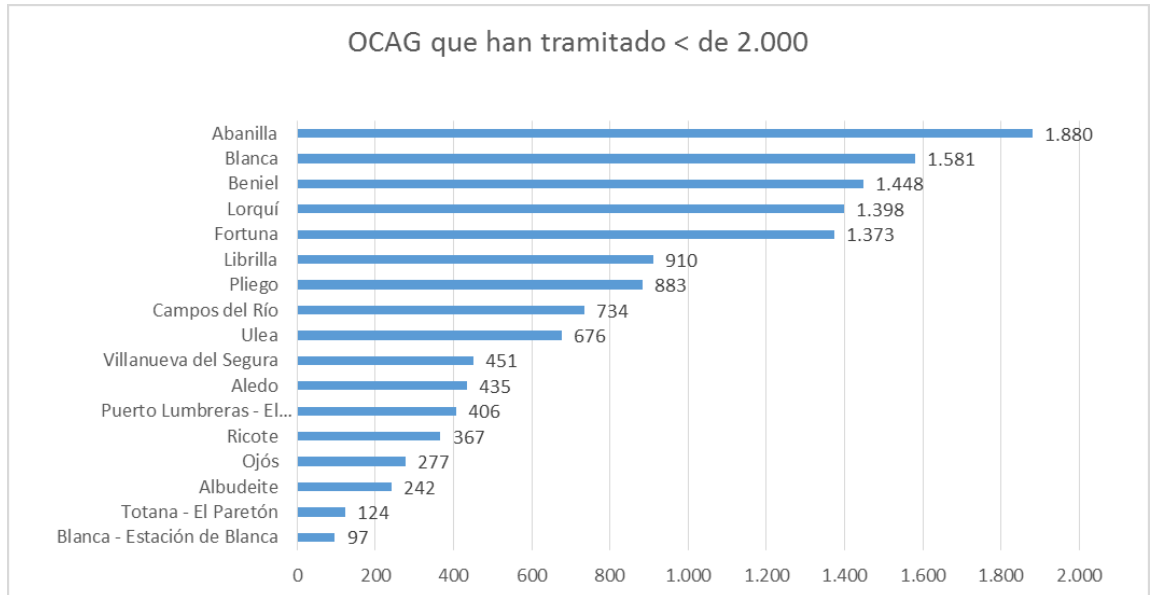
² Las filas sombreadas son las Oficinas que están dotadas con efectivos de la Administración, el resto de Oficinas presta sus servicios con personal dependientes del Ayuntamiento.





A continuación se representan por su volumen de tramitación se representa gráficamente.





3.2.2. Canal de atención electrónico

En la Sede Electrónica de la CARM, se han presentado **180.947** solicitudes. Destacan los trámites respecto del registro de facturas o documentos equivalentes con 11.217, la expedición de licencias de caza con 10.617 y la inscripción de certificados de eficiencia energética de edificios con 10.308 tramitaciones.

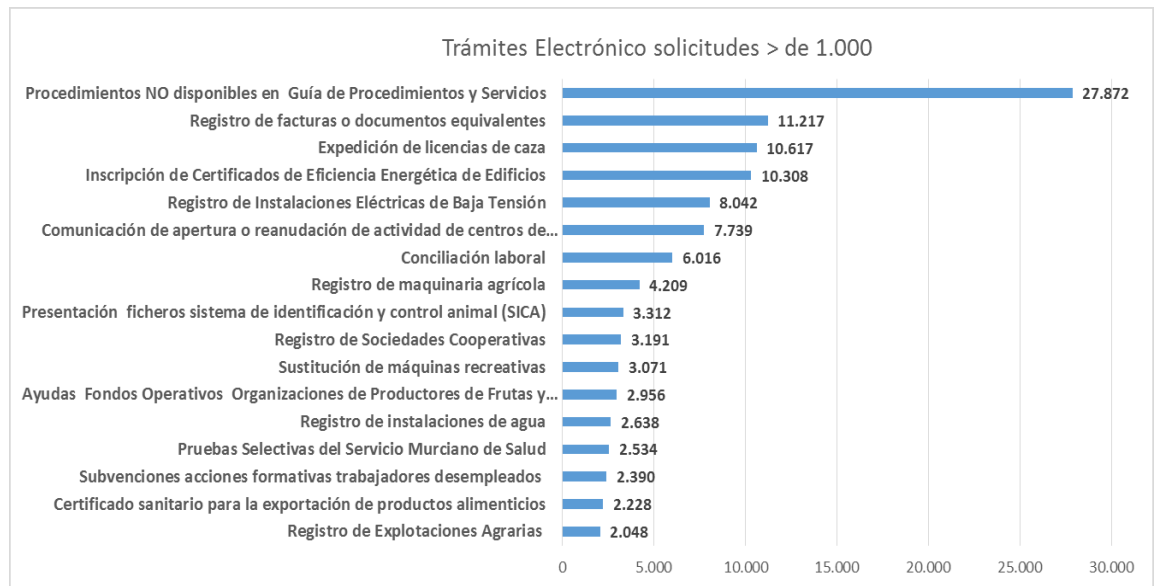
Son significativas las 27.812 solicitudes presentadas con el trámite de presentación electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones no disponibles en la Guía de Procedimientos y Servicios, que indica la ausencia de publicación de procedimientos.

En el año 2017 se ha tramitado **21.435** solicitudes en los distintos puntos de registro de otras Administraciones y que se han trasladado a la CARM mediante el sistema de interconexión de registros, a través de la plataforma ORVE y distribuidas a los Órganos Administrativos mediante REGISTR@_RM.

En el gráfico siguiente se muestran aquellos trámites electrónicos que superan al millar³.

³ De los 10.617 licencias de caza obtenidos electrónicamente 4.612 han sido en OCAG





3.2.3. Apoyo a la Integración de Ayuntamientos en SIR, mediante ORVE

Desde febrero de 2017, este servicio de atención al ciudadano, inició el apoyo técnico a los Ayuntamientos, para las actuaciones de interconexión de registros (SIR) a través de la Oficina de Registro Virtual "ORVE", con el objeto de facilitar el cumplimiento de las nuevas obligaciones que Ley 39/2015 atribuye a los registros de los Ayuntamientos, que se han transformado en Oficinas de asistencia en materia de registros y que han de estar plenamente operativas el 2 de octubre de 2018.

Se han integrado en SIR y registro electrónico común 41 municipios, y la Mancomunidad de Servicios Sociales del Río Mula.

3.2.4. Integración de Entidades del Sector Público en SIR, mediante ORVE.

En julio de 2017 se integraron los siguientes entes del Sector Público, para entrada y salida de solicitudes electrónicas a distintas Administraciones mediante el sistema de intercambio de registros "SIR":

- ✓ Servicio Murciano de Salud_ SMS.
- ✓ Instituto de Fomento_ INFO.
- ✓ Instituto de Turismo_ ITREM.
- ✓ Instituto de Industria Culturales_ ICA.
- ✓ Instituto de Crédito y Finanzas_ ICREF.
- ✓ Entidad Regional de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales, ESAMUR.





3.2.5. Implantación de Oficina CL@ve

En diciembre de 2017 se da de alta la Oficina CL@ve en la CARM, como para permitir la identificación y firma electrónica mediante el sistema **CL@ve** en los servicios de las sedes electrónicas. A lo largo del próximo año está previsto su despliegue en las Oficinas de la Región, siempre que este sistema se integre en la Sede de la CARM.

3.2.6. Servicios de Respuesta Inmediata.

Los servicios de respuesta inmediata son aquellos mediante los cuales, los ciudadanos en un solo acto administrativo obtienen lo demandado a la administración. La oferta de este servicio en OCAG, no es generalizada, y viene determinada por las características del servicio y los medios de que se dispone, cada una de ellas.

Los ciudadanos pueden conocer donde se ofrece cada uno mediante la información del portal www.carm.es y llamando al servicio de atención telefónica "012".

Los servicios de respuesta inmediata (SERI) se relacionan a continuación:

- **Familia numerosa.** Se presta en la OCAG del Registro General y en las de Ayuntamientos donde el número de efectivos y la demanda lo hace viable al ser un trámite que requiere un tiempo de prestación medio de 20 minutos.
- **Renovación de la demanda de empleo:** Se presta en las OCAG de Ayuntamientos donde el SEF no dispone de Oficina de Empleo (disponible en e-A).
- **Expedición de licencias de Caza y Pesca fluvial:** Se presta en la OCAG del Registro General y en las OCAG de los municipios. Se expide mediante personación de funcionario o por medios electrónicos.
- **Otorgamiento de la representación:** Se presta en todas las OCAG.
- **Diligenciado de Boletines de máquinas de azar.** Se presta en todas las OCAG de los municipios y en la OCAG Registro General.
- **Expedición de licencias de Pesca Marítima:** Se presta exclusivamente en la OCAG la de la sede de Agricultura.
- **Trámites de materia de Industria:** Se presta exclusivamente en la OCAG de Lorca. (Algunos de ellos disponibles en e-A).

En el ejercicio 2017, destaca la renovación de demanda de empleo con 17.023, seguido de renovación de familia numerosa con 8.400 carnets renovados en Oficinas de





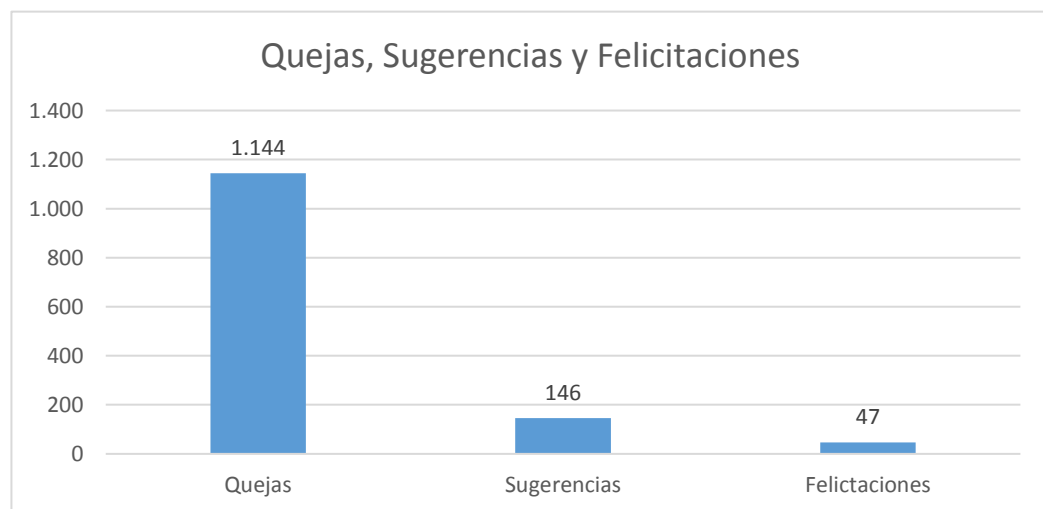
Ayuntamientos y el siguiente es la licencia de caza con 3.973 licencias tramitadas también en las oficinas municipales. En el cuadro siguiente se detallan estos datos.

SERVICIO DE RESPUESTA INMEDIATA

SERI	MUNICIPIOS	OCAG	TOTAL
Renovación de Demanda de Empleo	17.023	0	17.023
Renovación Familia Numerosa.	8.400	552	8.952
Expedición Familia Numerosa	3.172	180	3.352
Expedición de Licencia Caza	3.973	639	4.612
Licencia Pesca Marítima_OCAG Salud, Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	0	1.911	1.911
Expedición de Licencia Pesca	1.105	123	1.228
Maquina Recreativas	516	18	534
Otorgamiento de la representación	110	90	200
SERI_ DG.Actividad Industrial y Minera_OCAG Lorca	1.121	0	1.121
Total			38.933

3.3. Gestión de Quejas y Sugerencias

Las actuaciones realizadas en 2017 han supuesto un total de **1.337**. En el gráfico siguiente se detalla cada modalidad.





Los canales utilizados por la ciudadanía para relacionarse con la Administración y presentar sus quejas, sugerencias, felicitaciones o peticiones de información ha sido el canal WEB.

Canales de atención	Año 2017
Web	59%
Sede electrónica de la CARM	18%
Presencial OCAG	18%
Buzón	3%
Telefónico 012	2%

Las causas más frecuentes de las quejas se encuentran en la gestión de los procedimientos que supone el 20%, seguida de la del servicio electrónico que supone el 10%.

CAUSAS FRECUENTES	Nº
Gestión de procedimientos	228
Servicio prestado - electrónico	114
Accesibilidad, horarios e instalaciones - presencial	95
Servicio prestado - presencial	94
Empleados públicos - presencial	67
Accesibilidad, horarios y usabilidad - electrónica	58
Atención al ciudadano - telefónica	28
Información - presencial	24
Atención al ciudadano - electrónica	15





4. PROCESOS SOPORTE. RESUMEN ACTIVIDAD 2017

Debido a la reorganización administrativa a mediados del 2017, con motivo del cambio en el equipo de gobierno, supuso un gran impacto en todas las aplicaciones que forman parte de los procesos de soporte de información y atención al ciudadano y empresas.

Entre las actuaciones llevadas a cabo durante 2017 cabe destacar:

4.1. Proceso de mantenimiento, actualización y publicación de la Guía de Procedimientos y Servicios.

Actualmente se cuenta con **1.521** procedimientos publicados en la Guía de Procedimientos y Servicios. Destaca la Consejería de Empleo, Universidades y Empresas con el mayor número de procedimientos.

En la tabla siguiente se muestra el número procedimientos publicados en cada Consejería como una de las actuaciones del Servicio de Atención al Ciudadano.

Consejerías	Nº Procedimientos
Consejería de Empleo, Universidades y Empresa	287
Consejería de Educación, Juventud y Deportes	273
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas	228
Consejería de Presidencia y Fomento	213
Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	193
Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente	150
Consejería de Salud	108
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades	62
Consejería de Transparencia, Participación y Portavoz	7
Total	1521

En cuanto a los procedimientos Nuevos publicados y Actualizados en cada una de las Consejerías y Organismos Autónomos durante el año 2017, es significativo el aumento de





nuevas publicaciones respecto al año anterior, coincidiendo este hecho con la entrada en vigor de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y las actuaciones para la próxima incorporación del expediente electrónico.

Cuadro Procedimientos Nuevos Publicados y Actualizados

Consejerías y Organismos Autónomos	Publicados NUEVOS	Actualizados
Consejería Presidencia y Fomento	32	146
Consejería Empleo, Universidades y Empresa	26	141
Consejería Empleo, Universidades y Empresa	20	104
Consejería Salud	19	68
Agencia Tributaria de la Región de Murcia	16	87
Consejería Hacienda y Administraciones Públicas	15	53
Consejería Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	15	57
Consejería Turismo, Cultura y Medio Ambiente	11	74
Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)	7	25
Servicio Regional de Empleo y Formación	6	53
Consejería Familia e Igualdad de Oportunidades	3	13
Consejería Transparencia, Participación y Portavoz	1	6
Boletín Oficial de la Región de Murcia	0	2
Instituto Murciano de Investigación y Desarrollo Agrario y Alimentario (IMIDA)	0	1
Total	171	830





4.1.1. Actualización de Bases de Datos Nacionales. SIA y DIR3

Para el adecuado funcionamiento de la interoperabilidad organizativa que incluye los aspectos relativos a la publicación del mantenimiento de inventarios de información administrativa (órganos administrativos, oficinas de registro y atención al ciudadano, servicios y procedimientos) y en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad (R.D. 4/23010) , desde este servicio y en tanto no se automatizan las actualizaciones, mediante webservice, se actualiza manualmente la información de Directorio Común “DIR3” y el Sistema de Información Administrativa “SIA”, En el año 2017:

- Se han dado de alta en SIA, un total de **171** procedimientos de nueva publicación en la GSE., y se han actualizado **339** procedimientos en SIA.
- Se han actualizado en el Portal de la Unión Europea “EUGO”, **305** procedimientos, afectados por la Directiva de Servicios.

4.2. Gestión de consultas e incidencias y de usuarios de las aplicaciones informáticas del SAC.

Este servicio de atención al ciudadano, lleva la administración y atiende las consultas e incidencias, de los usuarios de las distintas aplicaciones informáticas. Las peticiones, consultas e incidencias llegan al servicio a través de incidencias-sac@carm.es (gestor de incidencias **GLPI**), desde el que permite llevar el control, seguimiento y respuesta de las mismas.

En el año 2017 se han atendido un total de **10.274** ticket del **GLPI**, de las cuales el 56 % han sido resueltas por el grupo de registro, y el 44% lo han sido por el resto de áreas del Servicio pertenecientes al grupo SAC (COMINTER, GSE).

Es significativo el nº de usuarios de las aplicaciones a los que el SAC, da servicio de primer nivel, y que se relacionan a continuación:

- **7.313** usuarios de **COMINTER**, el alta y baja de estos usuarios se encuentra descentralizada en los responsables de la indicada aplicación en cada Consejería.
- **965** usuarios de **ALSIGM** que generan y/o reciben y validan comunicaciones.
- **699** usuarios que actualizan o generan contenidos en **GSE**, Guía de Procedimientos y Servicios.





- 44 usuarios, de distintas Consejerías que consultan o redistribuyen las **SQPF** , Sugerencias, Quejas y Felicitaciones, gestionadas por el SAC.

4.3. Sistema de reparto y distribución de documentos.

Se han gestionado mediante el contrato de valijas y paquetería las siguientes:

Sistema de reparto y distribución de documentos entre centros gestores de la CARM	Número
Valijas	229
Sobre manipulados Entradas y Salidas	286.961
Solitudes de Paquetería	425
Solicitudes de Paquetería + 20 kg.	64
TOTAL	287.679

4.4. Gestión de espera y cartelería.

Los sistemas de gestión de esperas se encuentran en proceso de integración para ofrecer de manera corporativa los servicios de cita previa.

Actualmente sólo se encuentran en la red de la CARM y permiten ofrecer el indicado servicio de cita previa:

- OCAG Registro General (Edificio Infante).
- OCAG Hacienda y Administración Pública y de la ATRM (Palacio Regional).
- OCAG de Cartagena (Edificio FORO).
- OCAEs del IMAS

Las oficinas que se relacionan a continuación disponen de sistema de gestión de esperas, en base de datos local:

- OCAG de Fomento e Infraestructuras
- OCAE Y OCAG de Educación y Universidades
- OCAG de Agua, Agricultura y Medio Ambiente
- OCAE y OCAG de Presidencia, Desarrollo, Turismo y Empleo.





4.5. Comunicaciones interiores.

La aplicación corporativa para la transmisión de documentos entre centros administrativos "COMINTER", ha permitido la discriminación de los documentos, de entrada y salida, generados por los centros directivos, de las solicitudes que presentan o se dirigen a los ciudadanos, Organismos Públicos, u otras Administraciones mediante registro de entrada.

Además de la comunicación entre centros directivos de la Administración Regional, la aplicación COMINTER se utiliza de instrumento para el envío a las unidades administrativas competentes de las solicitudes presentadas a través de la Sede Electrónica de la CARM (en adelante REU) por los interesados. Las solicitudes REU deben ser validadas de inmediato, es por esto que aparecen las primeras y en color verde en los listados de búsqueda de la aplicación y el formato de su numeración es distinto.

La administración, seguimiento y apoyo a los usuarios se acomete desde este servicio de atención al ciudadano en concreto con la gestión de aproximadamente unas 300 incidencias de glpi en 2017.

COMINTER podría considerarse como un "prolegómeno-preparación básica", a lo que puede ser la gestión electrónica, pues su uso implica un cambio de gestión y cultural en la recepción y transmisión de documentos.

Entre los objetivos pretendidos en este año 2017, ha estado el conseguir la validación electrónica de todas las comunicaciones que se reciben en los centros gestores, se ha conseguido en el **98%** en el valor total.

En la siguiente tabla vienen detalladas el total de las comunicaciones recibidas por centro y cuantas de ellas son comunicaciones REU. También se refleja el porcentaje de validación por centros





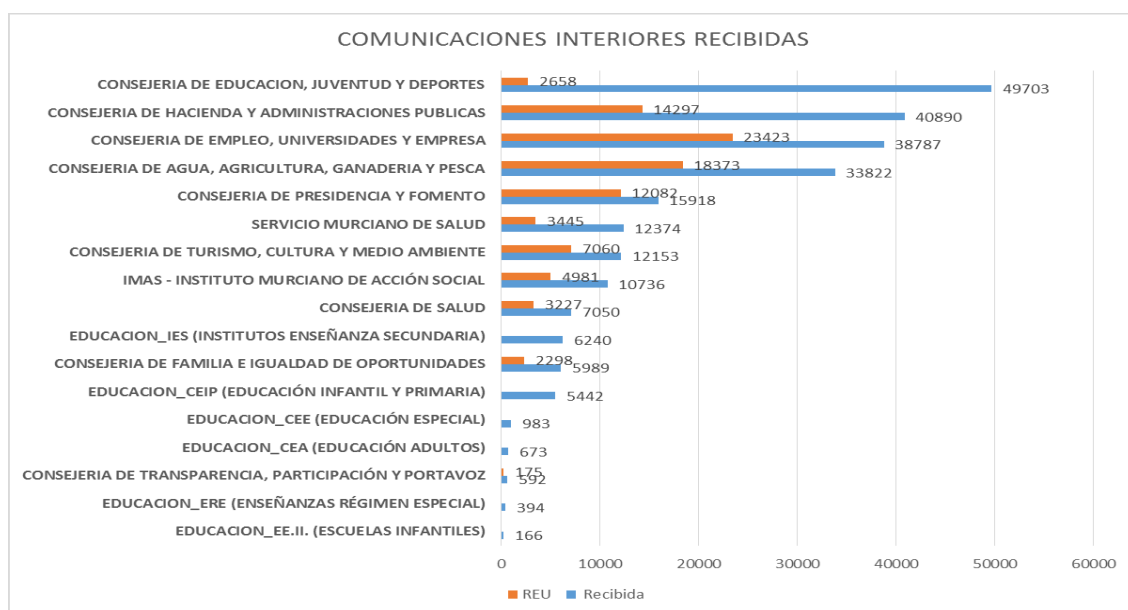
Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

CENTRO	Recibida	REU	% REU	Validadas	Enviadas	% validación total
CONSEJERIA DE EDUCACION, JUVENTUD Y DEPORTES	49.703	2.658	5%	48.198	27.349	96,97%
CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	40.890	14.297	35%	40.617	24.034	99,33%
CONSEJERIA DE EMPLEO, UNIVERSIDADES Y EMPRESA	38.787	23.423	60%	38.697	15.569	99,77%
CONSEJERIA DE AGUA, AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA	33.822	18.373	54%	33.739	10.873	99,75%
CONSEJERIA DE PRESIDENCIA Y FOMENTO	15.918	12082	76%	15.854	8.604	99,60%
SERVICIO MURCIANO DE SALUD	12.374	3.445	28%	12.356	7.052	99,85%
CONSEJERIA DE TURISMO, CULTURA Y MEDIO AMBIENTE	12.153	7.060	58%	11.393	6.559	93,75%
IMAS - INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL	10.736	4.981	46%	10.705	7.017	99,71%
CONSEJERIA DE SALUD	7.050	3227	46%	7.044	6.142	99,91%
EDUCACION_IIES (INSTITUTOS ENSEÑANZA SECUNDARIA)	6.240			6.116	15.493	98,01%
CONSEJERIA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	5.989	2.298	38%	5.978	3.604	99,82%
EDUCACION_CEEP (EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA)	5.442			4.738	14.659	87,06%
EDUCACION_CEE (EDUCACIÓN ESPECIAL)	983			801	1.677	81,49%
EDUCACION_CEA (EDUCACIÓN ADULTOS)	673			655	843	97,33%
CONSEJERIA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y PORTAVOZ	592	175	30%	592	586	100,00%
EDUCACION_ERE (ENSEÑANZAS RÉGIMEN ESPECIAL)	394			375	1310	95,18%
EDUCACION_EE.II. (ESCUELAS INFANTILES)	166			138	539	83,13%
Total general	241.912	92.019	38%	237.996	151.910	98,38%

A continuación se pueden observar la relación cuantitativa entre las comunicaciones interiores REU (naranjas) y las comunicaciones entre las distintas unidades de la CARM (azul) en el año 2017.





4.6. Gestión económica.

Se han llevado a cabo las actuaciones mensuales de revisión, conformidad de las facturas, gestión y seguimiento de los contratos suscritos para actuaciones del SAC que son los siguientes:

- 13/2016 “Servicios postales de correo certificado con acuse de recibo. Servicios postales SAC”,
- 20/14 “Servicio de atención al ciudadano en plataforma telefónica 012 y centros administrativos”
- 40/14 “Servicio de recogida y distribución de documentos SAC”,

Además se tramitan los contratos menores necesarios para el correcto funcionamiento de las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano.

4.7. Apoyo y Seguimiento, Formación

Desde este proceso se planifican las actuaciones para el apoyo a las necesidades de las OCAG, y se atienden las consultas e incidencias planteadas, no sólo del personal de las OCAG, sino de los distintos centros directivos de la Administración, respecto del funcionamiento de las aplicaciones que se gestionan y administran por este Servicio.

Procesos de apoyo y/o actuaciones en OCAG	2017
Nº Visitas de seguimiento OCAG municipios	74
Nº Visitas seguimiento OCAG Consejerías	160
Nº Acciones formativas a nuevos funcionarios OCAG	33





Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

Anexo _Actividad del Servicio de Atención al Ciudadano respecto de la Consejería de Transparencia, Participación y Portavoz

Año 2017

A. Actividad de la Oficina Corporativa

OACG	Actividad
REGISTROS DE ENTRADA	19.066
TASAS	1.996
REGISTROS DE SALIDA	740
TOTAL	21.802

B. Guía de Procedimientos y Servicios. Publicados a 31 de diciembre de 2017

Consejería de Transparencia, Participación y Portavoz año 2017				
PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS PUBLICADOS	Formulario Electrónico Específico	Formulario Electrónico Genérico	Servicios	TOTAL
Secretaría General de Transparencia, Participación y Portavoz	0	5	1	6
Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia	0	1	0	1
Total	0	6	1	7

C. Quejas, Sugerencias y Peticiones de Información recibidas.

Consejería Transparencia Participación y Portavoz	
Quejas	4
Sugerencias	2
Peticiones Información Diferida	13
Total	20

Procedimientos y Servicios sobre los que se presentan

Modalidad	Código	Denominación del Procedimiento	Nº.
Quejas	1307	Acceso a información pública-Transparencia	2
		Sin procedimiento	1
	Total Quejas		3
Sugerencias	1307	Acceso a información pública-Transparencia	1
		Sin procedimiento	1
	Total Sugerencias		2
Peticiones de Información Diferida	1307	Acceso a información pública-Transparencia	12
	2120	Pruebas Selectivas	1
		Sin procedimiento	2
	Total Peticiones de Información Diferida		14
Total SQPI			20





Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

Anexo _Actividad del Servicio de Atención al Ciudadano respecto de la Consejería de Presidencia y Fomento

Año 2017

D. Actividad de la Oficina Corporativa

OACG	Actividad
REGISTROS DE ENTRADA	26.131
COMPULSAS	2.202
TASAS	263
INFORMACIÓN SIN TRAMITACIÓN	0
SERI LICENCIAS DE CAZA	0
REGISTROS DE SALIDA	778
SERI LICENCIAS DE PESCA FLUVIAL	0
SERI OTORGAMIENTO DE LA REPRESENTACIÓN	0
LICENCIAS PESCA MARÍTIMA	0
TOTAL	29.374

E. Guía de Procedimientos y Servicios. Publicados a 31 de diciembre de 2017

Consejería de Presidencia y Fomento año 2017

PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS PUBLICADOS	Formulario Electrónico Específico	Formulario Electrónico Genérico	Servicios	TOTAL
Bol. Boletín Oficial de la Región de Murcia	0	2	1	3
Dirección de los Servicios Jurídicos	0	0	1	1
Dirección General de Carreteras	0	16	1	17
Dirección General de Ordenación del Territorio, Arquitectura y Vivienda	4	83	35	122
Dirección General de Transportes, Costas y Puertos	0	46	1	47
Dirección General de Unión Europea, Acción Exterior y Cooperación	0	5	2	7
Gabinete del Presidente	0	1	0	1
Secretaría Autonómica de Presidencia	0	10	2	12
Secretaría General de Presidencia y Fomento	0	1	2	3
TOTAL	4	164	45	213

**F. Quejas, Sugerencias y Peticiones de Información recibidas.**

Consejería Presidencia y Fomento	
Quejas	40
Sugerencias	20
Peticiones Información Diferida	119
Felicitaciones	2
Total	181

Procedimientos y Servicios sobre los que se presentan

Modalidad	Código	Denominación del Procedimiento	Nº.
Quejas	524	Expedición/Renovación/Convalidación de títulos para el gobierno de embarcaciones de recreo (Capitán de Yate, Patrón de Yate, Patrón de embarcaciones Recreo, Patrón para Navegación Básica y Patrón de Motonáutica)	4
	532	Autorización para percibir cantidades a cuenta del precio de venta de la vivienda en promociones de viviendas calificadas como protegidas y de protección oficial	1
	559	Examen de competencia profesional para el ejercicio de la profesión de transportista por carretera (mercancías y viajeros)	1
	585	Autorización para transporte escolar y de obreros	1
	598	Sancionador por vicios constructivos en viviendas de protección oficial	2
	631	Visado de autorizaciones de transporte	1
	1730	Prestación de productos y servicios cartográficos	1
	1217	Convocatoria de ayudas destinadas al alquiler de viviendas. Plan 2013-2016	1
	1343	Convocatoria de ayudas destinadas al alquiler de viviendas. Plan 2013-2016. Anualidad 2016	2
	1785	Registro de Asociaciones de la Región de Murcia	5
	2172	Expedición, renovación y sustitución de tarjetas de tacógrafo digital de conductor	1
	7443	Reclamaciones de los usuarios de servicios de transporte público	1
	9282	Devolución de fianzas constituidas en autorizaciones en materia de carreteras	1
		Sin Procedimiento	15
	Total Quejas		40
Sugerencias	1217	Convocatoria de ayudas destinadas al alquiler de viviendas. Plan 2013-2016	1
	1271	Programa de ayudas para la contratación de servicios de innovación por lasPYMES ("CHEQUE DE INNOVACIÓN")	1
	1785	Registro de Asociaciones de la Región de Murcia	1
	2198	Renta básica de emancipación de los jóvenes	1
	2454	Subvenciones para la realización de proyectos de educación y actividades de sensibilización en la Región de Murcia por las ONGD para el año 2017	2
		Sin Procedimiento	12
	Total Sugerencias		20
	5080	Autorización para venta anticipada, previa devolución de ayudas individuales, de viviendas de protección pública, viviendas a precio protegido y de precio limitado	3
	2484	Ayudas destinadas a la sustitución de calderas domésticas por otras de mayor eficiencia energética en la Región de Murcia	2
	175	Ayudas para la reparación, rehabilitación y reconstrucción de locales o establecimientos mercantiles, industriales o de servicios afectados por los movimientos sísmicos, acaecidos el 11 de mayo de 2011, en el Municipio de Lorca	1
	2380	Bases reguladoras de la convocatoria de subvenciones destinadas a la Rehabilitación Edificatoria en la Región de Murcia, 2017. Plan 2013-2016, prorrogado para el año 2017	1
	1183	Bases reguladoras de la convocatoria de subvenciones destinadas al alquiler de viviendas. Plan 2013-2016	1





Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

Modalidad	Código	Denominación del Procedimiento	Nº.
	534	Certificación de precio máximo legal de venta y/o renta de viviendas de protección oficial y declarada protegida	7
	325	Consulta de viabilidad de obras o instalaciones que afecten a carreteras regionales	1
	2421	Convocatoria de ayudas destinadas al alquiler de viviendas en la Región de Murcia 2017	5
	1217	Convocatoria de ayudas destinadas al alquiler de viviendas. Plan 2013-2016	3
	1343	Convocatoria de ayudas destinadas al alquiler de viviendas. Plan 2013-2016. Anualidad 2016	8
	0525	Convocatoria de exámenes teóricos de obtención de títulos para el gobierno de embarcaciones de recreo (Capitán de Yate, Patrón de Yate, Patrón de embarcaciones Recreo, Patrón para Navegación Básica y Patrón de Motonáutica	1
	1345	Convocatoria de subvenciones destinadas a la Rehabilitación Edificatoria en la Región de Murcia. Plan 2013-2016. 1ª Convocatoria 2016	1
	533	Descalificación de Viviendas de Protección Oficial	3
	2998	Examen para la obtención del Certificado de aptitud profesional para reconocer el cumplimiento del requisito de la cualificación inicial de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera	2
	4840	Expedición de la tarjeta del Certificado de Aptitud Profesional (CAP)	3
	2172	Expedición, renovación y sustitución de tarjetas de tacógrafo digital de conductor	2
	879	Expedición/renovación de títulos de buceo deportivo-recreativo	1
	524	Expedición/Renovación/Convalidación de títulos para el gobierno de embarcaciones de recreo (Capitán de Yate, Patrón de Yate, Patrón de embarcaciones Recreo, Patrón para Navegación Básica y Patrón de Motonáutica	2
	7783	Homologación de cursos de formación del Certificado de Aptitud Profesional(CAP)	2
	2758	Información legislativa sobre viviendas de protección oficial	4
	709	Inscripción en el Registro de Fundaciones	2
	1344	Justificación y abono de ayudas destinadas al alquiler de viviendas. Plan 2013-2016. Anualidad 2016	1
	170	Pruebas para obtención del carnet de controlador de acceso en espectáculos públicos	1
	543	Recuperación de oficio de la posesión de bienes de la Comunidad Autónoma dela Región de Murcia	1
	1785	Registro de Asociaciones de la Región de Murcia	6
	631	Visado de autorizaciones de transporte	2
		Sin Procedimiento	53
	Total Peticiones de Información Diferida		119
Felicitaciones	Sin Procedimiento		2
	Total Felicitaciones		2
Total SQPI			181

04/04/2018 20:10:57

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADOBRACION

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 91dc808-aa08-346a-98571655062





Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

Anexo _Actividad del Servicio de Atención al Ciudadano respecto de la Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente

Año 2017

G. Actividad de la Oficina Corporativa

OCAG Hacienda y Administraciones Públicas - ATRM y Turismo, Cultura y Medio Ambiente	Actividad
REGISTROS DE ENTRADA	22.034
COMPULSAS	0
TASAS	306
INFORMACIÓN SIN TRAMITACIÓN	0
SERI LICENCIAS DE CAZA	0
REGISTROS DE SALIDA	991
SERI LICENCIAS DE PESCA FLUVIAL	0
SERI OTORGAMIENTO DE LA REPRESENTACIÓN	3
LICENCIAS PESCA MARÍTIMA	0
TOTAL	23.334

H. Guía de Procedimientos y Servicios. Publicados a 31 de diciembre de 2017

Turismo, Cultura y Medio Ambiente año 2017				
PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS PUBLICADOS	Formulario Electrónico Específico	Formulario Electrónico Genérico	Servicios	TOTAL
Dirección General de Bienes Culturales	0	28	2	30
Dirección General de Medio Ambiente	0	49	2	51
Dirección General de Medio Natural	2	47	1	50
Instituto de Industrias Culturales y de las Artes de la Región de Murcia	0	6	0	6
Instituto de Turismo de la Región de Murcia	0	12	1	13
Total	2	142	6	150

I. Quejas, Sugerencias y Peticiones de Información recibidas.

Consejería Turismo, Cultura y Medio Ambiente	
Quejas	19
Sugerencias	8
Peticiones Información Diferida	44
Total	81





Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

Procedimientos y Servicios sobre los que se presentan

Modalidad	Código	Denominación del Procedimiento	Nº.
Quejas	1589	Inspección ambiental y denuncias	1
	1695	Expedición de licencias de caza	1
	1420	Declaración Anual de Medio Ambiente (DAMA)	2
	1783	Autorización de caza en terrenos de titularidad pública (reservas regionales y cotos sociales de caza)	1
		Sin procedimiento	14
	Total Quejas		19
Sugerencias	1	Expedición de licencias de pesca fluvial	1
		Sin procedimientos	7
	Total Sugerencias		8
Peticiónes de Información Diferida	654	Agencias de viajes: altas, bajas, y modificaciones	1
	655	Camping: altas, bajas y modificaciones	1
	853	Guías Turísticos: altas, bajas y modificaciones	1
	1882	Documentación asociada a los traslados de residuos	2
	1888	Informe de clasificación previa de establecimientos turísticos	1
	5822	Comunicación previa y modificaciones al Registro de Productor de Residuos Peligrosos de menos de 10Tm/AÑO (Pequeño Productor de Residuos Peligrosos)	8
	1377	Comunicación previa de Actividades Potencialmente Contaminadoras de la Atmósfera (APCA), Grupo C y modificaciones	1
	1380	Comunicación previa y modificaciones de Productor de Residuos Peligrosos de más de 10 Tm/Año	2
	5161	Autorización de acampada en el Medio Natural	1
	6922	Solicitud y/o modificación de autorización de emisión de gases de efecto invernadero	1
	1707	Expedición de licencias de pesca fluvial	1
	1783	Autorización de caza en terrenos de titularidad pública (reservas regionales y cotos sociales de caza)	1
		Sin procedimiento	25
Total Peticiónes de Información Diferida		44	
Total SQPI			81

Abril 2018

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADOBRACION

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.

Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 91dce808-aa03-346a-98571655062

