



INFORME ANUAL DE QUEJAS CONOCIDAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

2022



INFORME DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOBRE QUEJAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2022

JUSTIFICACIÓN

La Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control en materia de función pública, organización administrativa y calidad de los servicios de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sus organismos públicos y demás entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella, es el órgano de naturaleza horizontal que, bajo la superior dirección de la persona titular de la Consejería competente en la materia, efectúa la tarea permanente de inspección de los servicios, asesoramiento, racionalización y simplificación de los procedimientos, a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos.

De acuerdo con el Decreto nº 3/2023, de 23 de enero, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación, la Inspección General de Servicios depende de la Secretaría General y asume las funciones establecidas en el Decreto nº 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como las que correspondan en materia de simplificación administrativa, modernización, inspección y calidad de los servicios, atención a la ciudadanía y buen gobierno.

Así, el artículo 5 del Decreto nº 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, establece que *en el desarrollo de su actividad, sin perjuicio de las competencias específicas de otros órganos, corresponde a la Inspección General de Servicios la función de elaborar, en su caso, un informe anual sobre las quejas ciudadanas que haya conocido.*



En adición, el artículo 12 del citado Decreto establece que tendrán carácter extraordinario las *actuaciones inspectoras singulares que, por razón de su naturaleza, importancia, trascendencia o urgencia, de oficio o como consecuencia de denuncias o quejas relativas al funcionamiento de los servicios, la Inspección General de Servicios proponga llevar a cabo al Consejero competente en materia de inspección de los servicios. De las actuaciones practicadas se informará al Consejo de Gobierno.*

Por ende, el Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia regula en el apartado 7 de su artículo 24, referido a la tramitación de sugerencias y quejas, que *“Transcurrido el plazo señalado, sin que el Servicio de Atención al Ciudadano hubiese recibido el informe solicitado se reiterará la petición dirigiéndola a la Secretaría General de la Consejería u organismo autónomo competente. En caso de no obtener respuesta alguna en el plazo de diez días, el Servicio de Atención al Ciudadano lo comunicará al órgano competente en materia de Inspección General de Servicios para que emprenda las actuaciones que procedan, de acuerdo con su normativa reguladora, debiendo dar cuenta de lo actuado al Servicio de Atención al Ciudadano.”*

Establece el precitado artículo que, en todos los casos, los servicios competentes informarán necesariamente de las propuestas de actuación y las medidas concretas que deban adoptarse ante la queja o sugerencia del ciudadano.

Además, el artículo 25 del citado Decreto establece en cuanto al seguimiento, evaluación y emisión de informes que *“La Inspección General de Servicios elaborará un informe anual en cuanto a las quejas que haya conocido, salvo que sus informes individuales hayan sido evacuados a instancia del Servicio de Atención al Ciudadano.”*

En consecuencia, se pretende con este informe analizar y dar cuenta de las quejas conocidas por la Inspección General de Servicios durante el año 2022, en virtud de las competencias que tiene atribuidas en esta materia.



QUEJAS CONOCIDAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DURANTE EL AÑO 2022

El Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia define, en su artículo 21, el concepto de queja como *“las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, el funcionamiento de la Administración Pública de la Región de Murcia o el trato dispensado por el personal de la misma.”*

En consecuencia, dichas manifestaciones representan un indicador respecto del grado de satisfacción y/o expectativa de mejora sobre el funcionamiento de los servicios públicos o trato dispensado por el personal empleado público bajo la responsabilidad de los diferentes centros directivos que integran la Administración Regional.

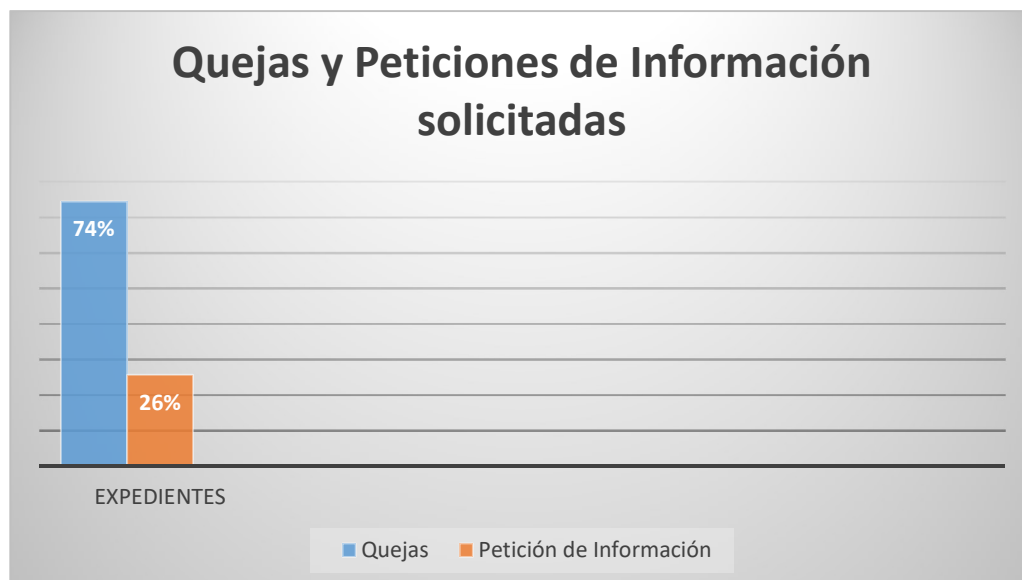
Es objeto de este documento informar y analizar los expedientes relativos a quejas y peticiones de información de cuyo contenido subyace una manifestación de insatisfacción por el funcionamiento de los servicios públicos, conocidas por la Inspección General de Servicios a lo largo del ejercicio 2022.



➤ Quejas tramitadas

Durante el ejercicio 2022 se han tramitado en la Inspección General de Servicios un total de 43 expedientes, de los cuales 32 han sido quejas (74%) y 11 peticiones de información (26%), de cuyo contenido subyace una manifestación de insatisfacción por el funcionamiento de los servicios públicos:

MODALIDAD	2022
Quejas	32
Peticiones de Información	11
Total	43



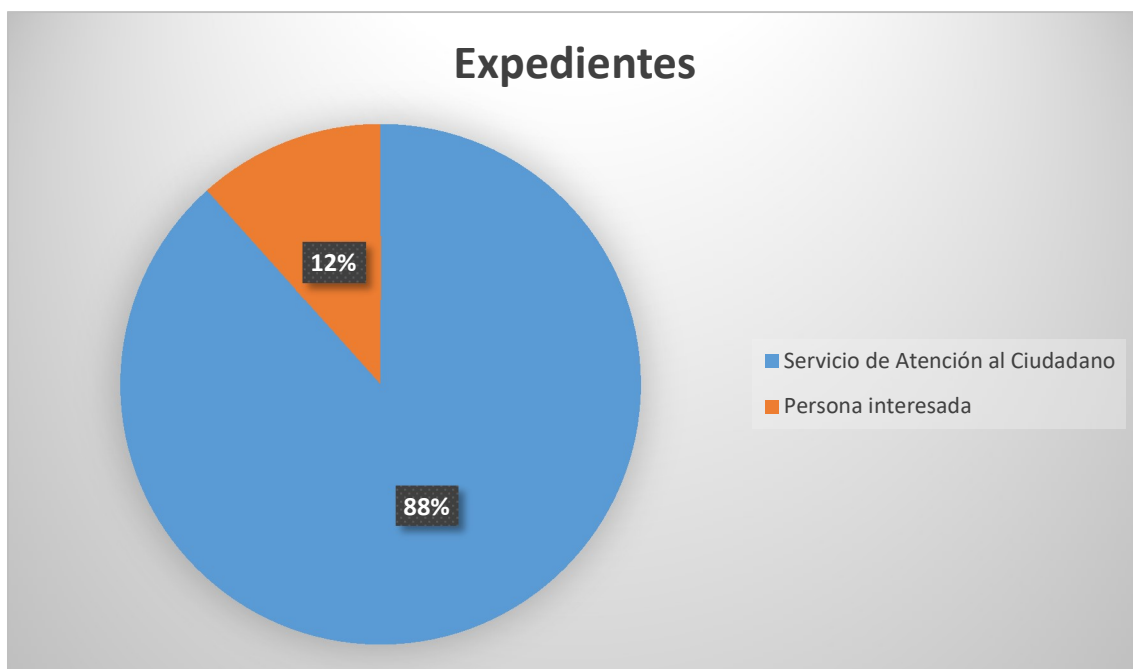


➤ Vías de remisión

Dichos expedientes han sido remitidos para su incoación por la Inspección General de Servicios por dos vías. Por parte del Servicio de Atención al Ciudadano un total de 38 (88%), correspondiendo a 27 quejas y 11 peticiones de información.

El resto, 5 quejas (12%), han sido formuladas ante la Inspección General de Servicios por parte de las personas interesadas en los procedimientos objeto de las mismas:

QUEJAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN REMITIDAS	2022
Servicio de Atención al Ciudadano	38
Personas interesadas	5
Total	43

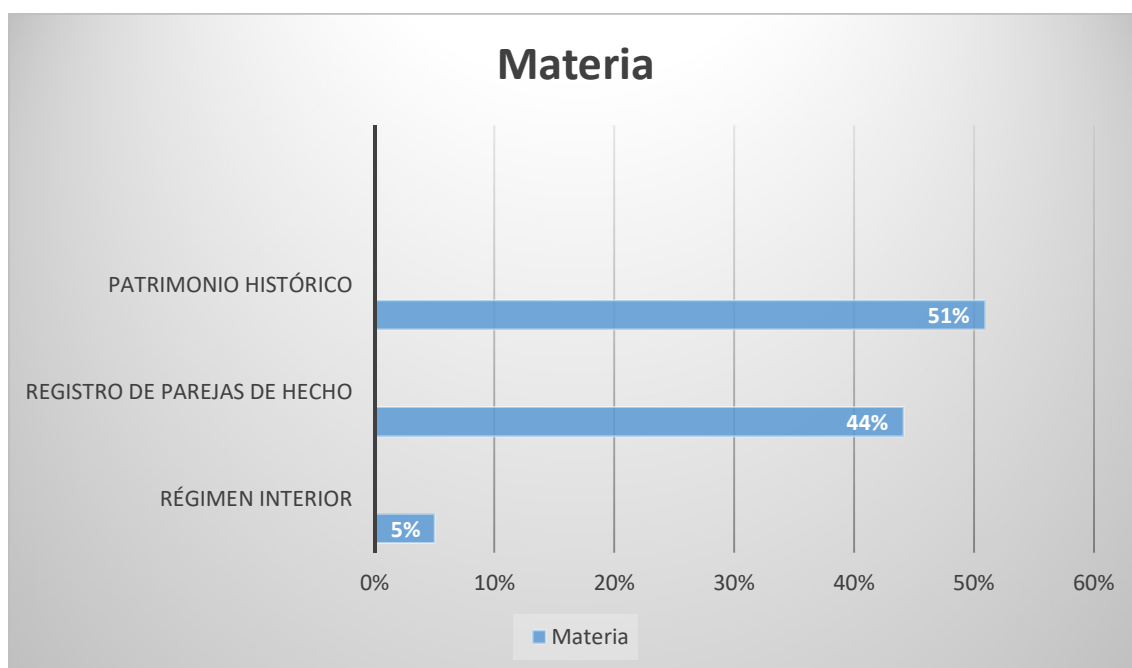




➤ **Ámbito material**

En cuanto al ámbito material, se han presentado quejas y peticiones de información relacionados con:

MATERIA	2022
Patrimonio Histórico	22
Registro de Parejas de Hecho	19
Régimen Interior	2
Total	43



Los datos expuestos muestran un número significativamente mayor de asuntos relacionados con patrimonio histórico (51%) y registro de parejas de hecho (44%), en detrimento de los relacionados con régimen interior (5%).



➤ **Ámbito orgánico**

En lo referente al ámbito orgánico, los expedientes tramitados han versado sobre materias competencia de los siguientes órganos directivos y departamentos de la Administración Regional:

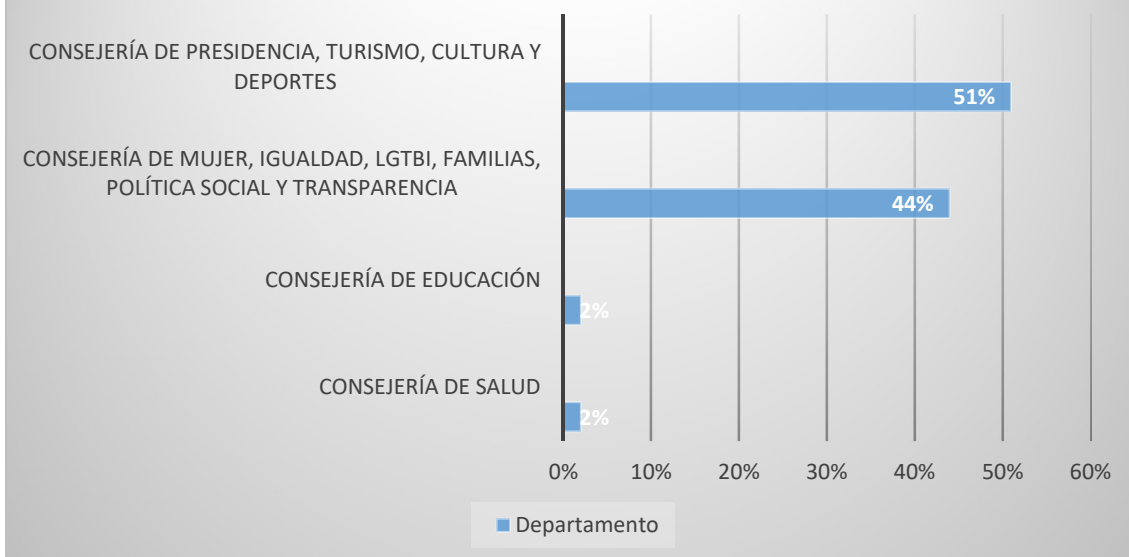
Departamento	Órgano Directivo	2022
Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes	Dirección General de Patrimonio Cultural	22
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia	Dirección General de Familias y Protección de Menores. Registro de Parejas de Hecho	19
Consejería de Educación	Servicio Régimen Interior	1
Consejería de Salud	Servicio de Régimen Interior	1
Total		43

Es preciso hacer constar que se ha atendido a la denominación y competencias según estructura orgánica de la Administración Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2022, establecida en el artículo 1 del Decreto del Presidente nº 11/2022, de 12 de mayo, de Reorganización de la Administración Regional.

Para el año 2023, fecha de emisión del presente informe, la denominación y competencias de los citados departamentos queda establecida en el artículo 1 del Decreto del Presidente nº 2/2023, de 17 de enero, de reorganización de la Administración Regional, correspondiéndose con la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura, Juventud, Deportes y Portavocía; Consejería de Política Social, Familias e Igualdad; Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo; y Consejería de Salud, respectivamente.



Departamento responsable



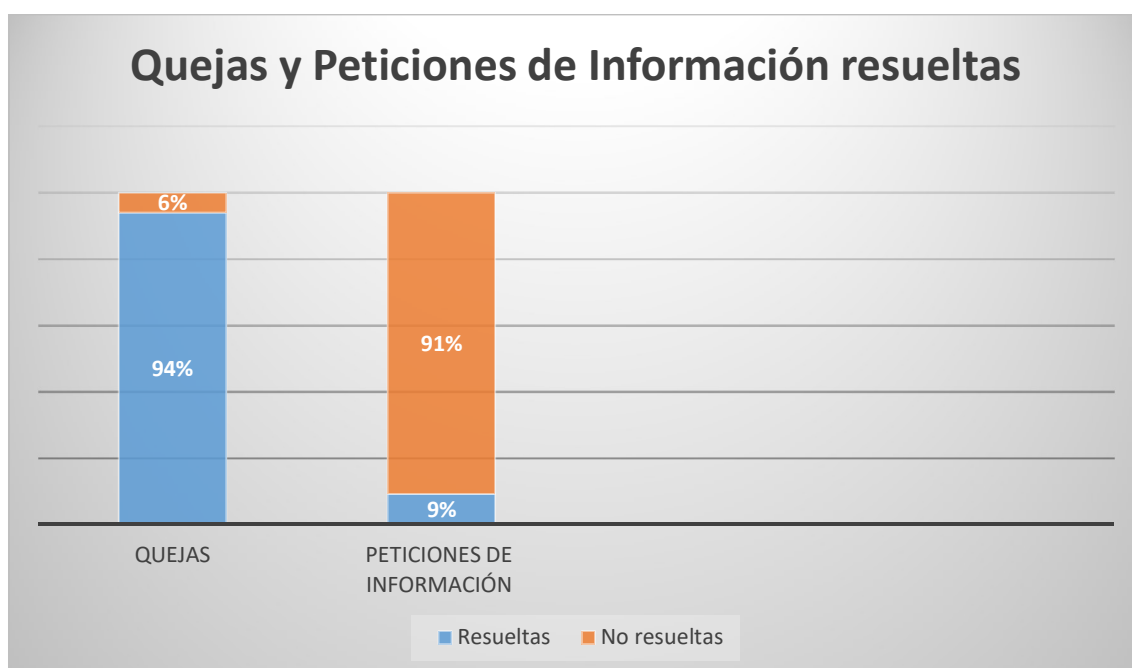
De los referidos datos, se desprende que la mayor parte de expedientes tramitados versan sobre competencias propias de la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes (51%) y de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia (44%), resultando poco significativa los expedientes tramitados en el ámbito competencial de la Consejería de Educación y de la Consejería de Salud, (2% en ambos casos).



➤ Expedientes resueltos

Finalmente indicar que, del total de expedientes relativos a quejas y peticiones de información tramitados por la Inspección General de Servicios en el año 2022, 31 de ellos han sido resueltos durante dicho ejercicio, quedando pendientes de resolución 12 expedientes relativos al ámbito de competencia del Registro de Parejas de Hecho:

QUEJAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN	Resueltas 2022	No Resueltas 2022
Quejas	30	2
Peticiones de Información	1	10
Total	31	12



Así, del total de quejas tramitadas durante 2022, han sido resueltas el 94% de los expedientes, quedando pendiente de resolver el 6% restante. Por otro lado, del total de expedientes relativos a peticiones de información, la relación es inversa, pues se ha resuelto un 9%, quedando pendiente de resolución el 91% restante.

Ello supone que, de los expedientes relativos a quejas y peticiones de información tramitados por la Inspección General de Servicios durante el año 2022, y que asciende a un total de 43 expedientes, el 72% han sido resueltos, quedando pendiente de resolver el 28% restante.



CONCLUSIONES

Durante el año 2022 han sido remitidas a la Inspección General de Servicios un total de 32 quejas y 11 peticiones de información de cuyo contenido subyace una manifestación de insatisfacción por el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración Regional, que no fueron informados en plazo por parte de los centros directivos implicados, de acuerdo con el apartado 7 del artículo 24 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Estos expedientes han sido incoados tras la derivación, en su mayor parte (88%), por el Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El 95% de los expedientes conocidos por la Inspección General de Servicios durante 2022, han correspondido al ámbito de competencias de la extinta Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes y de la extinta Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, al versar sobre materias propias de su competencia (patrimonio histórico y Registro de Parejas de Hecho).

Por otro lado, del total de expedientes tramitados en 2022, el 72% han sido resueltos, quedando pendiente de resolución el 28% restante, relativo al ámbito de competencias de la actual Consejería de Política Social, Familias e Igualdad al tratar de asuntos relacionados con Registro de Parejas de Hecho. A fecha de emisión del presente informe, desde la citada Consejería se están realizando las actuaciones necesarias para la emisión de los informes solicitados.

Por último, a tenor de lo establecido en el artículo 12 del Decreto nº 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, destacar que durante el año 2022 no ha sido preciso acometer inspección extraordinaria alguna derivada de quejas relacionadas con el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración Regional o trato dispensado por el personal de la misma.



FUENTES CONSULTADAS

- Aplicación informática de sugerencias, quejas y peticiones de información del Servicio de Atención al Ciudadano.
- Servicio de Atención al Ciudadano.
- Subdirección General de Familias y Protección de Menores.

LA INSPECTORA JEFA DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Ana Pilar Herrero Sempere