



Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología  
de la Región de Murcia



Transparencia y Buen Gobierno  
en la Región de Murcia

# Informe de capacidad de respuesta

Medición de la respuesta a solicitudes de información  
de Ayuntamientos, instituciones autonómicas  
y entidades sociopolíticas

INFORME ELABORADO PARA EL  
PACTO POR LA TRANSPARENCIA DE LA REGIÓN DE MURCIA

**AUTORES:**

**José Luís Ros Medina  
Javier Sierra Rodríguez**

**MARZO DE 2015**

## SUMARIO

<b>1. Presentación</b>	<b>3</b>
<b>2. Metodología de la medición</b>	<b>3</b>
2.1. Selección de las entidades a evaluar	3
2.2. Perfil de los solicitantes de información	5
2.3. Fases de la medición	6
<b>3. Canal disponible de contacto online</b>	<b>8</b>
<b>4. Tasa y agilidad de respuesta</b>	<b>9</b>
4.1. Tasa de respuesta	9
4.2. Agilidad en la respuesta	11
<b>5. Evaluación del contenido de la respuesta</b>	<b>13</b>
5.1. Criterios de evaluación	13
5.2. Valoraciones medias y resultados	14

**ANEXO I: notas de campo pormenorizadas**

**ANEXO II: detalle de los criterios de valoración aplicados sobre las respuestas**

## 1. Presentación

Este trabajo forma parte de los compromisos adquiridos por el Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología de la Región de Murcia con el Pacto por la Transparencia para realizar una serie de análisis relativos a ámbitos consustanciales a los pilares del Buen Gobierno.

El primero de ellos dio lugar al informe de selección de experiencias de buen gobierno presentado ante la Asamblea del Pacto por la Transparencia el 27 de noviembre de 2014. En este segundo informe se realiza un chequeo de la atención a las demandas de información online que los ciudadanos plantean a las entidades sociales, políticas y públicas.

El informe se estructura a partir de una descripción metodológica para ir desgranando a continuación los principales resultados de la medición de capacidad de respuesta de Administraciones Públicas, partidos políticos, agentes sociales y empresariales realizada entre diciembre de 2014 y febrero de 2015, especificando los criterios de valoración empleados y los diversos rankings resultantes.

## 2. Metodología de la medición

La técnica del cliente misterioso ha sido muy utilizada por el marketing de ventas y la consultoría para evaluar la calidad de un determinado servicio, las mayoría de las veces esta técnica se ha utilizado de forma presencial para determinar los fallos de atención de un negocio o para examinar a la competencia.

Consiste, bajo sus diversas versiones, ya sea presencial, por teléfono u online, en que un individuo se haga pasar por un cliente tipo que demanda un servicio o producto y de esta forma comprobar diferentes aspectos de la respuesta y la calidad del servicio que ofrece la empresa examinada. Esta técnica se puede extrapolar perfectamente a la Administración Pública, como hace este trabajo, de forma que se evalúa desde la óptica de un ciudadano o usuario la respuesta que una determinada institución ofrece.

Obviamente, los resultados no significan necesariamente que la respuesta ofrecida por dicha institución sea la que se da a todos los ciudadanos, pero sí tiene un valor indicativo para medir la respuesta normal que suele dar una administración determinada.

### 2.1. Selección de las entidades a evaluar.

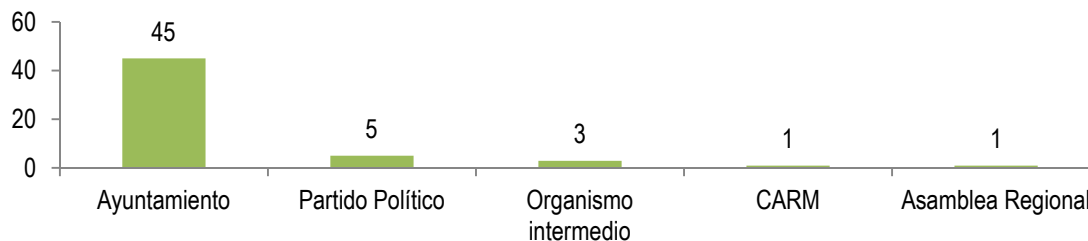
La selección de las entidades a evaluar ha seguido los criterios que se especifican a continuación:

- Todos los Ayuntamientos de la Región de Murcia sin distinción al margen de las diferencias de tamaño.
- De las instituciones autonómicas se ha escogido la Asamblea Regional y la Administración regional, representada en la CARM, por ser las dos instituciones públicas de carácter autonómico que representan al poder legislativo y ejecutivo.
- El criterio para la selección de los partidos políticos ha sido someter a medición aquellos que superaron la barrera del 5% en la Región de Murcia en las últimas elecciones europeas, resultando cinco partidos políticos: PP, PSOE, IU, UPyD y Podemos.

- Los dos principales sindicatos multisectoriales de la Región de Murcia, UGT y CCOO, cuya representación es superior al resto. Como organización patronal se seleccionó a CROEM por ser la organización principal.

De este modo quedaban seleccionadas 55 entidades, de las cuales 45 eran Ayuntamientos, 5 partidos políticos, 3 organismos intermedios (patronal y sindicatos), la Comunidad Autónoma y la Asamblea Regional.

#### NÚMERO DE ENTIDADES EVALUADAS A TRAVÉS DE LA SIMULACIÓN DE USUARIOS



#### LISTADO COMPLETO DE ENTIDADES SOMETIDAS A LA MEDICIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tipo	Entidad
Ayuntamiento	Abanilla
Ayuntamiento	Abarán
Ayuntamiento	Águilas
Ayuntamiento	Albudeite
Ayuntamiento	Alcantarilla
Ayuntamiento	Aledo
Ayuntamiento	Alguazas
Ayuntamiento	Alhama de Murcia
Ayuntamiento	Archena
Ayuntamiento	Beniel
Ayuntamiento	Blanca
Ayuntamiento	Bullas
Ayuntamiento	Calasparra
Ayuntamiento	Campos del Río
Ayuntamiento	Caravaca de la Cruz
Ayuntamiento	Cartagena
Ayuntamiento	Cehegín
Ayuntamiento	Ceutí
Ayuntamiento	Cieza
Ayuntamiento	Fortuna
Ayuntamiento	Fuente Álamo
Ayuntamiento	Jumilla
Ayuntamiento	La Unión
Ayuntamiento	Las Torres de Cotillas
Ayuntamiento	Librilla
Ayuntamiento	Lorca
Ayuntamiento	Lorquí
Ayuntamiento	Los Alcázares

Ayuntamiento	Mazarrón
Ayuntamiento	Molina de Segura
Ayuntamiento	Moratala
Ayuntamiento	Mula
Ayuntamiento	Murcia
Ayuntamiento	Ojós
Ayuntamiento	Pliego
Ayuntamiento	Puerto Lumbreras
Ayuntamiento	Ricote
Ayuntamiento	San Javier
Ayuntamiento	San Pedro del Pinatar
Ayuntamiento	Santomera
Ayuntamiento	Torre Pacheco
Ayuntamiento	Totana
Ayuntamiento	Ulea
Ayuntamiento	Villanueva del Segura
Ayuntamiento	Yecla
CARM	CARM
Asamblea	Asamblea Regional
Partido Político	PP
Partido Político	PSOE
Partido Político	IU
Partido Político	UPyD
Partido Político	PODEMOS
Organismo intermedio	CROEM
Organismo intermedio	CCOO
Organismo intermedio	UGT

## 2.2. Perfil de los solicitantes de información

Para la realización del trabajo de medición se diseñaron tres escenarios y textos de consulta predefinidos para que una persona ficticia identificada como José Miguel Marín con el correo electrónico habilitado [josemiguel.marin@hotmail.com](mailto:josemiguel.marin@hotmail.com) hiciese unas solicitudes de información que pudiesen ser creíbles y fáciles de responder. Los escenarios empleados según la tipología de organización fueron los siguientes:

**AYUNTAMIENTOS. Escenario:** soy un joven que acabo de mudarme al municipio y deseo saber qué trámites y dónde debo hacer el empadronamiento.

**CARM / ASAMBLEA REGIONAL. Escenario:** soy un ciudadano que necesito saber cuál es la normativa básica que regula las incompatibilidades de altos cargos y diputados regionales.

**ORGANIZACIONES EMPRESARIALES, SINDICALES Y POLÍTICAS. Escenario:** soy un joven interesado en conocer los estatutos de la organización y quería saber a través de qué web o enlace puedo acceder a verlo.

<b>TEXTO TIPO DE LA CONSULTA AYUNTAMIENTOS</b>
<i>Buenos días. Acabo de mudarme a este municipio. Les estaría muy agradecido si me indicasen cómo puedo empadronarme y qué documentación necesito para hacer los trámites. Muchas gracias. Un saludo. José Miguel Marín</i>
<b>TEXTO TIPO DE LA CONSULTA ASAMBLEA REGIONAL Y CARM</b>
<i>Buenos días. Les agradecería que me indicasen dónde puedo descargar o consultar la normativa que regula el régimen de incompatibilidades de altos cargos en la Región de Murcia. Muchas gracias. Un saludo. José Miguel Marín</i>
<b>TEXTO TIPO DE LA CONSULTA ORGANIZACIONES EMPRESARIALES, SINDICALES Y PARTIDOS POLÍTICOS</b>
<i>Buenos días. Estoy interesado en tener más información sobre su organización ¿Me podrían facilitar la dirección de Internet donde poder consultar sus estatutos? Muchas gracias. Un saludo. José Miguel Marín</i>
El título para todos los correos ha sido "Petición de Información".

### 2.3. Fases de la medición.

El trabajo de medición se dividió en cinco fases que básicamente respondían a la lógica de una petición de información ordinaria: la obtención de un cauce de comunicación válido con la organización, la solicitud de la información con reclamo en caso de no responder, nuevo intento ante quienes no hubiesen respondido y finalmente el análisis del proceso y las respuestas.



Las etapas de la medición han sido las siguientes:

**PRIMERA.** Análisis de las webs de las diferentes organizaciones examinadas para localizar una dirección de correo o un formulario que estuviesen indicados específicamente para formular quejas/preguntas (12 de diciembre). Solo hubo dos casos en los que no se pudo obtener un correo electrónico o formulario válido mediante la página web y se tuvo que llamar por vía telefónica para conseguirlo: Abanilla y Yecla (17 de diciembre)<sup>1</sup>.

**SEGUNDA.** Envío a todas las entidades un correo predefinido con una consulta. El texto y formato del correo tipo era el mismo según la tipología de la entidad (18 de diciembre). Del proceso inicial de envío hubo que realizar algunas subsanaciones o reenvíos a cinco organizaciones (19 de diciembre) porque los formularios daban diferentes errores<sup>2</sup>.

*Captura de pantalla de error del formulario del Ayuntamiento de Santomera*



<sup>1</sup> Este día también se obtuvo el formulario de consulta de Moratalla, ya que el 12 de diciembre dicha web había planteado problemas de accesibilidad e incompatibilidad con los navegadores utilizados y no se había podido acceder a la misma.

<sup>2</sup> A los Ayuntamientos de Blanca, Ceutí, Lorquí, Santomera y Villanueva del Río Segura.

## Captura de pantalla de error del formulario del Ayuntamiento de Ceuti



**TERCERA.** Reclamo telefónico a todas las organizaciones que no habían contestado después de un plazo prudencial (1 mes) y petición de un correo específico de contacto para realizar quejas o preguntas generales a la organización (13 de enero).

**CUARTA.** Reenvío de pregunta a las nuevas direcciones facilitadas por las organizaciones que no habían contestado a la primera tanda de envíos del mes de diciembre (14 de enero)<sup>3</sup>. Hubo dos organizaciones cuyo proceso se realizó con un mes de retraso siguiendo los mismos pasos y metodología debido a la omisión del reclamo en la tanda de enero.

**QUINTA.** Posterior análisis y elaboración de rankings en función de los siguientes aspectos:

- ✓ Facilidad de contacto online: valoración de la facilidad para conseguir a través de las webs de las organizaciones una dirección de correo o formulario de contacto válido.
- ✓ Agilidad de la respuesta: tiempo de reacción de la organización ante una solicitud de información.
- ✓ Calidad de la respuesta: características de validez y completitud de la contestación.

<sup>3</sup> Sólo se dieron dos casos en los que se envió la pregunta el día 15 de enero, Moratalla y Mula, ya que hubo una discusión metodológica entre los autores acerca de realizar el reenvío a dichos casos, toda vez que en la fase de llamada para pedir otra dirección de envío no se pudo obtener ésta.

### 3. Canal disponible de contacto online

En un primer acercamiento a las páginas web de las entidades evaluadas para conseguir una forma de contacto preferentemente un correo electrónico, se pudo conseguir en el 25,5% de los casos el email principal referenciado en la web y en su defecto el acceso a través de formulario en el 63,6% de los casos.

En las situaciones restantes, se encontró alguna otra forma de contacto en la web en el 7,3% y hubo que llamar para solicitar un correo electrónico en el 3,6% de los casos.



Canal disponible	Número	%
Email (principal)	14	25,5
Formulario	35	63,6
Email (no principal)	4	7,3
Sin correo o formulario	2	3,6
Total	55	100,0

Entidad	Modo de comunicación	Entidad	Modo de comunicación
Abanilla	Sin correo / formulario	Los Alcázares	Formulario
Abarán	Email (no principal)	Mazarrón	Formulario
Águilas	Formulario	Molina de Segura	Formulario
Albudeite	Formulario	Moratalla	Formulario
Alcantarilla	Email (no principal)	Mula	Formulario
Aledo	Formulario	Murcia	Formulario
Alguazas	Formulario	Ojós	Email (principal)
Alhama de Murcia	Email (no principal)	Piñero	Formulario
Archena	Formulario	Puerto Lumbreras	Email (principal)
Beniel	Formulario	Ricote	Formulario
Blanca	Formulario	San Javier	Formulario
Bullas	Formulario	San Pedro del Pinatar	Formulario
Calasparra	Formulario	Santomera	Formulario
Campos del Río	Email (principal)	Torre Pacheco	Email (principal)
Caravaca de la Cruz	Formulario	Totana	Email (principal)
Cartagena	Formulario	Ulea	Email (principal)
Cehegín	Email (principal)	Villanueva del Segura	Formulario
Ceutí	Formulario	Yecla	Sin correo / formulario
Cieza	Email (principal)	CARM	Formulario
Fortuna	Email (principal)	Asamblea Regional	Formulario
Fuente Álamo	Formulario	PP	Formulario
Jumilla	Email (principal)	PSOE	Email (principal)
La Unión	Email (principal)	IU	Email (principal)
Las Torres de Cotillas	Formulario	UPyD	Email (principal)
Librilla	Email (no principal)	PODEMOS	Formulario
Lorca	Formulario	CROEM	Formulario
Lorquí	Formulario	CCOO	Formulario
		UGT	Formulario



## 4. Tasa y agilidad de respuesta

### 4.1. Tasa de respuesta.

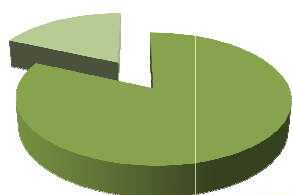
El 81,8% de las entidades consultadas responde a la solicitud de información. Un 45,5% responde tras la primera solicitud, mientras que el 36,4% lo hace tras la segunda. Un 18,2% no reacciona a las dos solicitudes realizadas.

Según la tipología de la entidad la tasa de respuesta está en torno al 80% o más, destacando el 100% de las instituciones autonómicas, el 87,5% de los agentes políticos, empresariales y sindicales (1 organización no respondió), así como el 80% de los Ayuntamientos (9 Ayuntamientos no respondieron).

Analizando los datos según se trate de la respuesta tras la primera solicitud o si se tuvo que mandar una segunda petición, destaca que la Comunidad Autónoma y la Asamblea Regional responden en la primera solicitud, seguido de las organizaciones políticas, empresariales y sindicales cuyo 62,5% lo hace de forma temprana. En el caso de los Ayuntamientos en primera solicitud responde el 42,2%.

### Distribución de las entidades según la respuesta. % entidades

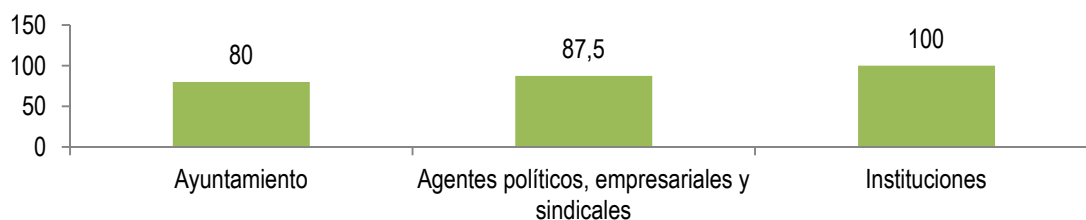
NO Responde;  
18,2



Responde;  
81,8

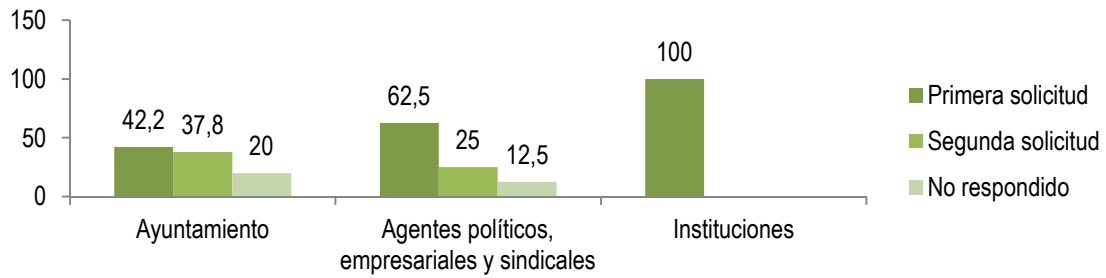
Resultado	Frecuencia	%
Primera solicitud	26	47,3
Segunda solicitud	19	34,5
No responden	10	18,2
Total	55	100,0

### % respuesta según la tipología de la organización



### ENTIDADES SEGÚN EL MOMENTO DE RESPUESTA. NÚMERO DE ORGANIZACIONES

Estado de respuesta	Ayuntamientos	Agentes políticos, empresariales y sindicales	Instituciones autonómicas
Primera solicitud	19	5	2
Segunda solicitud	17	2	0
No respondido	9	1	0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

**% respuesta tras cada solicitud según tipología de la organización****LISTADO DE ORGANIZACIONES DE LOS QUE NO CONSTA RESPUESTA**

<p><b>Ayuntamientos que no responden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beniel*</li> <li>• Campos del Río</li> <li>• Ceutí</li> <li>• Jumilla**</li> <li>• Librilla</li> <li>• Los Alcázares**</li> <li>• Pliego</li> <li>• Ricote</li> <li>• Santomera</li> </ul>	<p><b>Entidades de otra tipología que no responden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PODEMOS</li> </ul>
---	---

\*En el caso de Beniel en el segundo intento el correo viene devuelto de la dirección que indicaron por teléfono.

\*\*En los casos de Jumilla y Los Alcázares se recibe un acuse de recibo confirmando la recepción e indicando que se remitiría al departamento correspondiente para responder, pero dicha respuesta no se obtuvo.

**PRINCIPALES DATOS:**

- La mayoría de las organizaciones responden a las consultas de información (81,8%).
- Solo 10 de las 55 organizaciones no consta que hayan respondido.

**Nota:** se ha revisado periódicamente la carpeta de correo no deseado para asegurar que no se han perdido contestaciones por ninguna vía.

#### 4.2. Agilidad en la respuesta.

Para la presentación del ranking de entidades se incluyen solo las 45 organizaciones que respondieron, excluyendo las 10 restantes que no lo hicieron. Hay que tener en cuenta que la posición en el ranking se obtiene por el orden de contestación considerando día y hora, y contabilizando el tiempo hasta la entrada de la respuesta por correo electrónico. Las entidades que respondieron tras la segunda solicitud se incluyen en el ranking a partir de la última posición de las que contestaron tras la primera petición.

#### LAS DIEZ ORGANIZACIONES QUE RESPONDIERON EL MISMO DÍA

Puesto	Minutos en responder	Entidad
1	13	CC.OO.
2	22	Ayuntamiento de Murcia
3	24	Ayuntamiento de Yecla
4	27	Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar
5	35	Ayuntamiento de Alcantarilla
6	51	CARM
7	65	Ayuntamiento de Abarán
8	101	Ayuntamiento de Puerto Lumbreras
9	130	Ayuntamiento de Abanilla
10	220	UPyD

#### DATOS PRINCIPALES:

- ✓ Organización más rápida: CC.OO. (13 minutos).
- ✓ Ayuntamiento más rápido: Murcia (22 minutos).
- ✓ Partido más rápido: UPyD (3 horas y 40 minutos).

#### SISTEMAS DE ACUSE DE RECIBIDO:

Se valora positivamente que haya sistemas de acuse de recibo automático que permitan conocer que efectivamente se ha recibido el correo, como sucede en los casos de: Águilas, Cartagena, Fuente Álamo, Molina de Segura y Torre Pacheco.

**CONTINUACIÓN DEL RANKING DE AGILIDAD DE RESPUESTA. POSICIONES 11 A 45**

Posición 11 a 45	Días en responder	Solicitud	Entidad
11	1	Primera	Ayuntamiento de Torre Pacheco
12	1	Primera	IU
13	1	Primera	Ayuntamiento de San Javier
14	1	Primera	PSOE
15	1	Primera	UGT
16	1	Primera	Ayuntamiento de Ojós
17	1	Primera	Ayuntamiento de Totana
18	1	Primera	Ayuntamiento de Alguazas
19	1	Primera	Asamblea Regional
20	1	Primera	Ayuntamiento de Águilas
21	1	Primera	Ayuntamiento de Albudeite
22	4	Primera	Ayuntamiento de Molina de Segura
23	5	Primera	Ayuntamiento de Fuente Álamo
24	11	Primera	Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas
25	11	Primera	Ayuntamiento de Cartagena
26	15	Primera	Ayuntamiento de Ulea
27	0	Segunda	Ayuntamiento de Lorca
28	0	Segunda	Ayuntamiento de La Unión
29	0	Segunda	Ayuntamiento de Archena
30	0	Segunda	Ayuntamiento de Blanca
31	0	Segunda	Ayuntamiento de Alhama de Murcia
32	0	Segunda	Ayuntamiento de Cieza
33	0	Segunda	Ayuntamiento de Calasparra
34	0	Segunda	Ayuntamiento de Mula
35	0	Segunda	PP
36	0	Segunda	Ayuntamiento de Moratalla
37	1	Segunda	Ayuntamiento de Villanueva del Segura
38	1	Segunda	Ayuntamiento de Fortuna
39	1	Segunda	CROEM
40	1	Segunda	Ayuntamiento de Lorquí
41	1	Segunda	Ayuntamiento de Bullas
42	1	Segunda	Ayuntamiento de Mazarrón
43	1	Segunda	Ayuntamiento de Cehegín
44	7	Segunda	Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz
45	15	Segunda	Ayuntamiento de Aledo
<b>46</b>	<b>Todos los que no consta respuesta</b>		

## 5. Evaluación del contenido de la respuesta

### 5.1. Criterios de evaluación.

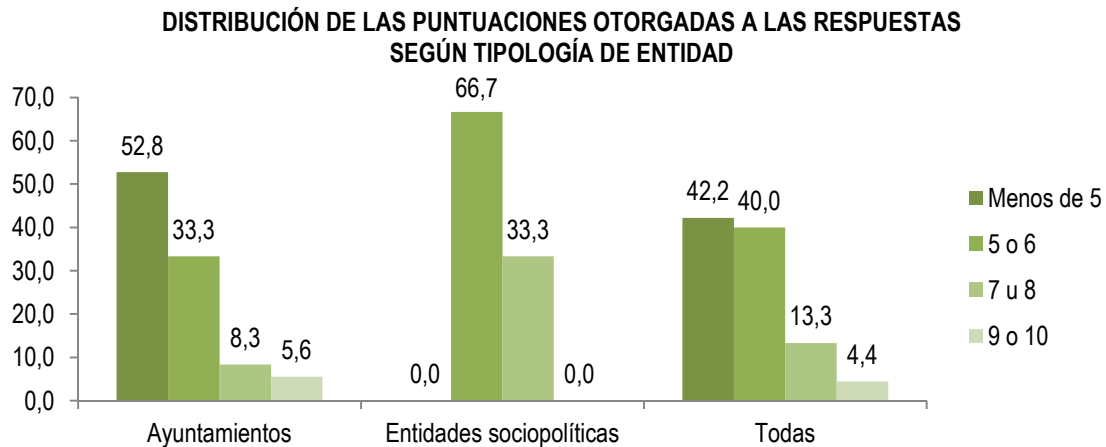
Para la evaluación del contenido de las respuestas, se han considerado diez indicadores cuyo cumplimiento da lugar a dos opciones, la obtención de un punto o en caso contrario no conseguir puntuación. La suma de los puntos conseguidos cuyo máximo posible es 10 es la nota global que adquieren las organizaciones que han respondido. A continuación se especifican los diez criterios considerados:

- **Persona de contacto:** existencia de una referencia a la persona con la que se puede contactar o la que firma el mensaje. A estos efectos no se consideran los correos firmados por departamentos o áreas, o la existencia de un nombre pre-configurado del remitente del mensaje.
- **Teléfono de contacto:** existencia de un teléfono al que acudir para ampliar información. No se consideran los genéricos incluidos en textos predefinidos de cláusulas de protección de datos.
- **Calidad de la respuesta:**
  - **Fondo de la respuesta:** si se contesta a la cuestión de fondo que se plantea en la petición de información. En el caso de las organizaciones sociopolíticas el indicador es levemente distinto y contempla la existencia de una “respuesta” a lo que se pregunta, considerando la profundidad de la contestación con un nuevo indicador “enlace o modo de acceso al texto completo”.
  - **Trato:** tratamiento personalizado en el correo de respuesta o acorde al tratamiento con educación.
  - **Formato de respuesta:** se valora la adecuación del formato a que visualmente se pueda leer con comodidad el correo. Se penalizan los escritos completamente en mayúscula, el desorden de los contenidos o la escritura en un solo bloque de párrafo.
  - **Documentación a presentar:** si consta la relación de documentación que es necesaria presentar (solo para Ayuntamientos).
  - **Lugar de tramitación:** si consta el lugar, área o departamento donde realizar la tramitación (solo para Ayuntamientos).
  - El indicador que sustituye a los dos anteriores en el caso de las organizaciones es la existencia de un **enlace o modo de acceso al texto concreto** que se ha solicitado a las entidades que no son Ayuntamientos (régimen de incompatibilidades en el caso de la Asamblea Regional y CARM, y estatutos al resto de organizaciones). Este indicador se valora con dos puntos.
  - **Extensión:** valoración de la extensión en función del contenido y respuesta que se da.
  - **Enlaces de información suplementaria:** se valora que exista la referencia a enlaces para ampliar información en la web de la organización.
  - **Documentación adjunta:** se adjuntan formularios o documentos relacionados con lo que se solicita. Algunos de ellos se han valorado en la categoría “fondo de la respuesta” por no suponer ampliación de información respecto a la cuestión inicial.

## 5.2. Valoraciones medias y resultados.

La valoración media de la calidad de las respuestas es de un **4,8** sobre 10, alcanzando un 4,5 los Ayuntamientos y un 6,1 las organizaciones políticas, sociales y empresariales.

Analizando las valoraciones globalmente, el 42,2% obtienen puntuaciones inferiores a cinco, variando el porcentaje entre un 52,8% si nos referimos solo a los Ayuntamientos y ninguna valoración inferior a cinco en el caso del resto de organizaciones.



### VALORACIONES MEDIAS

- ✓ Global: 4,8 sobre 10 (suspenden el 42,2%)
- ✓ Ayuntamientos: 4,5 (suspende el 52,8%)
- ✓ Organizaciones políticas, sociales y empresariales: 6,1 (no suspende ninguna organización).

### REFERENCIAS A LOS AYUNTAMIENTOS PEQUEÑOS:

Algunos Alcaldes son los que responden personalmente a los correos según se deduce de las respuestas y de las direcciones de los remitentes o bien se observa un trato muy diferente (por lo cercano) al que se espera de una administración pública.

Pese a recibir poca valoración según los criterios empleados, hay que atender a la realidad de cada municipio y considerar el esfuerzo personal, tanto de cargos técnicos como políticos, que conlleva esta atención en corporaciones sin tantos medios:

- **Ayuntamiento de Moratalla:** *“pásate por el registro del Ayuntamiento y ahí te darán la información. Enviado desde mi iPhone”.*
- **Ayuntamiento de Ulea:** *“Mándame un teléfono de contacto y te llamo y te digo, pues cada caso tiene una documentación. Y por favor me voy de vacaciones el 9 /01/2015, como no hay otra persona que empadrona, a ver si lo hacemos antes”*

## RANKING DE RESPUESTA

Entidad	Nota	Puesto
Albudeite	9	1°
Caravaca de la Cruz	9	
Yecla	8	2°
Asamblea Regional	8	
Archena	7	3°
Totana	7	
PSOE	7	
CCOO	7	
Alhama de Murcia	6	
Bullas	6	4°
Fuente Álamo	6	
Lorquí	6	
Mazarrón	6	
Murcia	6	
Puerto Lumbreras	6	
San Pedro del Pinatar	6	
Torre Pacheco	6	
UPyD	6	
CROEM	6	
UGT	6	
Aledo	5	
Blanca	5	
Molina de Segura	5	
CARM	5	
PP	5	

IU	5	6°
Alguazas	4	
Calasparra	4	
Cartagena	4	
Cehegín	4	
Mula	4	
San Javier	4	7°
Abarán	3	
Aguilas	3	
Alcantarilla	3	
Cieza	3	
Ulea	3	8°
Villanueva del Segura	3	
Abanilla	2	
La Unión	2	
Las Torres de Cotillas	2	
Lorca	2	9°
Ojós	2	
Fortuna	1	
Moratalla	1	10°
<b>Todos los que no respondieron</b>		

## ANEXO I: notas de campo pormenorizadas

### Fase de envío de correos:

En los formularios que requerían dirección hemos referido “Ronda de Levante, 11, 3ºB”. Figurando el caso de una persona que se está mudando de Murcia al pueblo objeto de estudio, ya que muchos de ellos son lo suficientemente pequeños como para que fuese posible advertir que el caso no es real. En estos casos, además, se ha modificado el cuerpo del correo electrónico y donde decía “Acabo de mudarme a este municipio” se ha sustituido por “Estoy mudándome a este municipio”. Son los casos de: Albudeite, Lorca, Molina de Segura y San Javier.

El teléfono se ha evitado poner en los casos en los que no era exigido para continuar el trámite. En los que sí era exigido, se incluía un teléfono móvil válido. Estos últimos han sido: Alguazas, Mazarrón, Molina de Segura y San Javier. El caso de Alguazas también exigía Empresa para la que se trabaja: en este caso se ha completado el campo con “En paro”, solución menos comprometida. Cuando se ha solicitado un DNI, se ha rellenado el campo con una numeración cualquiera pero que fuese posible: San Javier y Molina de Segura.

Cuando se pedía dirigir la petición a una concejalía o área concreta, se optaba por la opción más general o Alcaldía, para no caer en errores debido al desconocimiento de la distribución de competencias entre el propio gobierno municipal. Salvo la excepción de Santomera, donde obligaba necesariamente a elegir una concejalía y no permitía el envío concreto a Alcaldía, la elegida en este caso fue “Gestión del Territorio, Obras Públicas y Vivienda”.

Los casos autonómicos han tenido las siguientes particularidades: para CARM se utilizó un formulario en la modalidad “Petición de Información”, en el “Asunto”, “Normativa de Aplicación” y el “Tema”, “Administración Regional/Local”. En el caso de la Asamblea el tipo de solicitud emitida elegida fue “Comentario”, más genérico y cercano a una petición de información que “Sugerencia” o “Queja”. El destinatario fue la Presidencia de la Asamblea, siguiendo el mismo patrón que el utilizado en el caso municipal. La rúbrica “Unidad de relaciones ciudadanas”, puede estar más indicada pero significaría un cambio de criterio respecto al seguido con anterioridad.

### Fase de llamada (reclamo y petición de correo válido):

El objetivo fue obtener nuevas direcciones o ratificar las ya utilizadas. Se solicitaba en todos los casos “un correo electrónico de información”. Cuando esa tipología no era entendida por la persona que atendía la llamada se solicitaba “algún correo de atención al ciudadano” y en caso contrario “de Alcaldía”. En todo momento se evitaba que se facilitasen direcciones de áreas o secciones concretas, ya que de lo contrario sólo se estaría evaluando la capacidad de respuesta de dicha sección. Para ello, se mencionaba que era para realizar peticiones de información en general. Cuando se consultaba por el motivo concreto de la petición de información actual, se solicitaba un correo general de consulta para ésta y futuras peticiones de información.

En el caso de las organizaciones, el PP y CROEM pidieron que se explicitase el motivo de la consulta concreta antes de facilitar cualquier correo y se respondió que ésta se refería a los estatutos de la organización. El resto de organizaciones habían respondido en la primera fase o directamente no se encontró teléfono alguno de contacto (como en el caso de Podemos). En ambos casos hubo una serie de requerimientos de información que se entendían que no eran habituales: la persona que atendió del Partido Popular de la Región de Murcia preguntó el objeto y tras la respuesta, preguntó si se era afiliado al partido, al recibir una respuesta negativa, directamente aseveró que no se enviarían los estatutos porque era una información sólo para afiliados. En CROEM hicieron numerosas preguntas, como el nombre o si se ostentaba la condición de empresario, tras recibir respuesta afirmativa (se indicó ser autónomo), finalmente informó de una dirección e indicó que en el correo electrónico se incluyesen los motivos para solicitar los estatutos y que tras dicho paso evaluarían el envío.

En los casos en los que el empleado de la organización ha planteado alguna reticencia a la solicitud de un email de contacto, la misma se ha tratado con empatía para convencer que se facilitase el mismo. Los casos que han estado cerca de no ser fructíferos han sido: **Jumilla**, en la que las empleadas del registro insistieron en que la mejor vía era enviar un fax, pero que finalmente cedieron, y en **La Unión**, en el que el empleado manifestó reiteradamente que la



organización de los correos de La Unión era por departamentos y no tenía un correo genérico, pero que finalmente dio el correo de Alcaldía.

Los casos en los que no se consiguió un resultado positivo fueron: Moratalla y Mula. **En Moratalla** se solicitó como en el resto un correo genérico de consultas y peticiones de información, contestando que no existía; ante la negativa cerrada, se informó al empleado público que se había empleado el formulario de la web sin resultado alguno, denominado “Buzón del Alcalde” y se solicitó directamente el correo de Alcaldía. La respuesta fue que esa posibilidad no existía y que, en todo caso, se podía hablar directamente con el Alcalde en su horario de atención.

El caso de **Mula** fue parecido al de Moratalla: se insistió en que cada departamento tenía un correo y que no disponía de un correo general al que pedir información, se insistió durante varios minutos por parte del investigador, ya que el empleado quería remitir directamente la llamada a otro empleado de urbanismo. Finalmente el empleado ofreció como correo electrónico (aunque existiendo dudas sobre la validez del email facilitado se optaría más adelante por volver a utilizar el formulario).

#### **Fase de Reenvío post-llamada:**

Se utilizaron los mismos 3 tipos de correos que en la primera fase de envíos para hacer el reenvío a aquellos de los que no constaba una respuesta. En el caso de Moratalla y Mula se volvió a utilizar la vía de contacto empleada en la primera fase, en ambos casos un formulario de contacto inserto en la web del ayuntamiento, y que en ambos casos no había logrado respuesta alguna. En el caso de Moratalla se produjo el mismo error que en la primera fase de envíos: su formulario genera un correo electrónico con los datos introducidos en el formulario, plagado de errores de congruencia. Por ello, se decidió directamente enviar un correo electrónico a la dirección que dicho formulario mostraba ([agarrod@...](mailto:agarrod@...)), al igual que se hizo en la primera ocasión en la que no se obtuvo respuesta (en esta segunda si se obtuvo contestación).

**ANEXO II: detalle de los criterios de valoración aplicados sobre las respuestas**

**PUNTUACIÓN DETALLADA DE LAS RESPUESTAS DE LOS AYUNTAMIENTOS**

Entidad	Persona	Tel.	Formato	Extensión	Trato	Respuesta de fondo	Lugar tramitación	Doc. requerida	Enlaces información complementaria	Formularios / Docs. adjuntos	Nota
Abanilla	-	-	-	-	-	SI	-	SI	-	-	2
Abarán	-	-	-	-	-	SI	SI	SI	-	-	3
Águilas	-	-	-	-	-	SI	SI	SI	-	-	3
Albudeite	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-	SI	9
Alcantarilla	SI	-	SI	-	-	-	-	-	SI	-	3
Aledo	SI	SI	SI	-	-	SI	-	SI	-	-	5
Alguazas	-	-	SI	SI	-	SI	-	SI	-	-	4
Alhama de Murcia	SI	-	SI	-	SI	SI	SI	SI	-	-	6
Archena	SI	SI	-	SI	SI	SI	SI	SI	-	-	7
Blanca	SI	SI	-	-	-	SI	-	SI	-	SI	5
Bullas	-	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-	-	6
Calasparra	-	-	-	SI	-	SI	SI	SI	-	-	4
Caravaca de la Cruz	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-	9
Cartagena	-	SI	SI	-	SI	-	SI	-	-	*	4
Cehegín	-	-	-	SI	-	SI	SI	SI	-	-	4
Cieza	SI	SI	-	-	-	-	SI	-	-	-	3
Fortuna	-	SI	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Fuente Álamo	SI	-	SI	SI	SI	SI	-	SI	-	-	6
La Unión	-	-	-	-	SI	-	-	-	SI	-	2
Las Torres de Cotillas	-	SI	-	-	SI	-	-	-	-	-	2
Lorca	-	SI	-	-	SI	-	-	-	-	-	2
Lorquí	SI	SI	-	SI	SI	SI	-	SI	-	-	6

Mazarrón	SI	-	SI	SI	SI	SI	-	SI	-	-	6
Molina de Segura	-	SI	-	SI	-	SI	-	SI	-	SI	5
Moratalla	-	-	-	-	-	-	SI	-	-	-	1
Mula	-	-	-	SI	-	SI	SI	SI	-	-	4
Murcia	-	SI	-	SI	SI	SI	SI	SI	-	-	6
Ojós	-	-	-	-	-	SI	SI	-	-	-	2
Puerto Lumbreras	SI	SI	-	SI	SI	SI	-	SI	-	-	6
San Javier	-	-	-	-	SI	SI	SI	SI	-	-	4
San Pedro del Pinatar	SI	SI	SI	SI	SI	-	-	-	SI	-	6
Torre Pacheco	SI	SI	-	SI	SI	-	SI	-	SI	-	6
Totana	-	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI	-	SI	7
Ulea	SI	-	SI	-	SI	-	-	-	-	-	3
Villanueva del Segura	-	-	-	SI	-	SI	-	SI	-	-	3
Yecla	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-	-	8

\*El Ayuntamiento de Cartagena afirmaba que se remitía en adjunto una hoja padronal con instrucciones, pero el correo no incluía ningún adjunto.

### PUNTUACIÓN DETALLADA DE LAS RESPUESTAS DE OTRAS ORGANIZACIONES

Entidad	Persona	Tel.	Formato	Extensión	Trato	Respuesta	Acceso al documento concreto que se ha solicitado	Enlaces información complementaria	Formularios / Docs. adjuntos	Nota
CARM	-	-	SI	SI	SI	SI	-	-	SI	5
Asamblea Regional	SI	-	SI	SI	SI	SI	SI (+2)	SI	-	8
PP	-	-	SI	SI	SI	SI	-	SI	-	5
PSOE	-	SI	SI	SI	SI	SI	Parcial (+1)	SI	-	7
IU	-	-	SI	SI	SI	SI	-	SI	-	5
UPyD	SI	-	SI	SI	SI	SI	-	SI	-	6
CROEM	-	-	SI	SI	SI	SI	SI (+2)	-	-	6
CCOO	-	-	SI	SI	SI	SI	SI (+2)	SI	-	7
UGT	-	-	SI	SI	SI	SI	Parcial (+1)	SI	-	6

