



## Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
Dirección General de la Función Pública y  
Calidad de los Servicios

### INFORME ANUAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDA Y FELICITACIONES DE LA CIUDADANÍA RECIBIDAS EN LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL DE MURCIA.

Proceso clave del Servicio de Atención al Ciudadano. Procedimiento 0867

A continuación se muestran las actuaciones realizadas en 2017 de cada modalidad, comparativamente con el año anterior.

A.- Expedientes tramitados en los ejercicios 2016-2017

<b>Modalidad</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>
Quejas	1.235	1.144
Sugerencias	143	146
Peticiones de Información Diferida	1.444	1.329
Felicitaciones	31	47
<b>Total</b>	<b>2.853</b>	<b>2.666</b>

B.-Canales de atención utilizados por la ciudadanía.

<b>Canales de atención</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>
Web	66%	59%
Telefónico 012	6%	2%
Presencial OCAG	16%	18%
Sede electrónica de la CARM	10%	18%
Buzón	2%	3%

C.- Conclusiones. Análisis de la demanda y actuaciones administrativas.

1. La ciudadanía utiliza para sus relaciones con la Administración Regional en las modalidades anteriormente señaladas, y distintos canales de atención:
  - El aumento más significativo en la utilización del medio para interponer sugerencias, y quejas por la ciudadanía es el de la Sede electrónica de la CARM (eA, con certificado digital), que comparativamente con el ejercicio 2016 supone un aumento de 8%. Este aumento se puede interpretar por la implementación de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



## Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
Dirección General de la Función Pública y  
Calidad de los Servicios

- La ciudadanía ha aumentado el uso del canal presencial, (Registro en la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano OCAG,) para la presentación de quejas. El 18% de ciudadanos que lo han utilizado. También aumenta el uso de los buzones de situados en las OCAG en un 4%.
- El 59% utiliza el canal Web de la CARM, (sin certificado digital), que ha supuesto una disminución respecto del año 2016, de un 7%.
- En el canal telefónico se produce una disminución de un 4% .

2. De las quejas recibidas, en 2017 el 92% se resolvieron, detectándose un incremento de respuesta de un 5%, respecto del índice de respuesta a la ciudadanía en el 2016.

3. De las solicitudes de Peticiones de Información Diferida recibidas, se ha dado respuesta al 95%, en este caso también se detecta un incremento de respuesta del 2%, respecto del índice de respuesta del año anterior.

4. Todas las sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos se trasladan a la unidad competente, dando notificación a los interesados de la misma.

### Estadísticas del servicio

