



Región de Murcia
Consejería de Presidencia,
Portavocía y Acción Exterior

DON MARCOS ORTUÑO SOTO, SECRETARIO DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

CERTIFICO: Según resulta del borrador del acta de la sesión celebrada el día cuatro de abril de dos mil veinticuatro, el Consejo de Gobierno, a través del Vicepresidente y Consejero de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, queda enterado de la Memoria de Actuaciones del Servicio de Atención al Ciudadano correspondiente al año 2023, que se une a la presente certificación.

Y para que conste y a los procedentes efectos, expido, firmo y sello la presente en Murcia a la fecha de la firma electrónica recogida al margen.



2SJEINF027

ÍNDICE DE DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE RELATIVO A DACIÓN DE CUENTAS AL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA MEMORIA DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023.

Nº	DOCUMENTO	N. Páginas
1.	Dación de cuentas adjuntando Memoria SAC 2023	25
2.	Informe Jurídico Secretaria General	2
3.	Propuesta DGICSA	1

El expediente a Consejo de Gobierno arriba referido consta de este índice y los documentos que en él se relacionan y se adjuntan, de lo que doy fe a efectos de garantizar su autenticidad e integridad a la fecha de la firma.

EL ASESOR DE APOYO JURÍDICO



AL CONSEJO DE GOBIERNO

El Decreto del Presidente n.º 31/2023, de 14 de septiembre, de reorganización de la Administración Regional, modificado por el Decreto del Presidente n.º 42/2023, de 21 de septiembre, determina que la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia, entre otras, de inspección y calidad de los servicios y simplificación administrativa.

Por su parte, el Decreto n.º 237/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, atribuye a la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa las competencias en materia de buen gobierno; gobernanza; modernización y simplificación administrativa; participación ciudadana; atención a la ciudadanía, así como las correspondientes a la inspección general de los servicios.

El Servicio de Atención al Ciudadano, unidad a través de la que la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa ejerce sus competencias en materia de atención a la ciudadanía, ha elaborado su Memoria de actuaciones correspondiente al año 2023, en la que se exponen cuáles han sido las novedades y las actuaciones más relevantes realizadas en ese año y los datos más destacables de su gestión.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22.35 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, por el Vicepresidente y Consejero de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio se da cuenta al Consejo de Gobierno de la MEMORIA DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023, que se adjunta como anexo.

**EL VICEPRESIDENTE
Y CONSEJERO DE INTERIOR, EMERGENCIAS
Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO**

José Ángel Antelo Paredes



Región de Murcia
Consejería de Interior, Emergencias
y Ordenación del Territorio

Dirección General de Interior, Calidad
y Simplificación Administrativa



Servicio de Atención
al Ciudadano CARM



**CARAVACA
DE LA CRUZ 2024**
AÑO JUBILAR

MEMORIA DE ACTUACIONES

AÑO 2023

SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO



Contenido:

1. Atención e información a la ciudadanía.....	3
2. Aspectos significativos de las actuaciones del año 2023.	4
3. Oficinas de Atención Presencial.	8
3.1. Cita previa.....	9
3.2. Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).....	10
3.2.1. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región y en las OAMR:.....	11
a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa.	11
b) Renovación de la demanda de empleo.....	12
c) Expedición de licencias de Caza y Pesca fluvial.....	13
3.2.2. SERI ofrecidos únicamente en OAMR:	14
a) Expedición de licencias de Pesca Marítima.	14
b) Inscripción en el Sistema Cl@ve permanente.	14
c) Registro Electrónico de Apoderamientos – REA.....	14
4. Información Administrativa.	15
4.1. Información mediante el Servicio de Atención Telefónica.....	15
4.2. Información mediante redes sociales (Facebook e Instagram).....	16
5. Registro Electrónico Único de la CARM.	17
6. Gestión de Quejas y Sugerencias.	21
7. Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios.	22



1. Atención e información a la ciudadanía.

El Servicio de Atención al Ciudadano es la unidad administrativa encargada de coordinar y responder a las demandas de la ciudadanía en el ámbito de la Administración Regional, cumpliendo con los preceptos de la Ley 39/2015 de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como del Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Las demandas de la ciudadanía se plantean por medio de los siguientes canales:

a) Canal de Atención Presencial, mediante las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Administración Regional, que son las encargadas de facilitar al ciudadano la información y orientación que demanden sobre los servicios y trámites competencia de la Administración Regional, ayudando y asesorando en la presentación de solicitudes, trámites de respuesta inmediata y demás funciones que, de acuerdo con su clasificación, tengan encomendadas.

Las Oficinas de Atención al Ciudadano se clasifican en tres tipos:

- Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR) [🔗](#): En las que los interesados pueden acceder a la información general y a la presentación de solicitudes dirigidas tanto a la Administración Regional como a cualquier otra Administración Pública. En estas oficinas también se tramitan los Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).
- Oficinas de Información y Tramitación Especializada (OCAE) [🔗](#): En las que los interesados pueden obtener información especializada y asistencia en la tramitación de los procedimientos gestionados en el ámbito competencial de la oficina.
- Oficinas de Información Especializada [🔗](#): En las que se puede acceder a información especializada de los procedimientos gestionados en su ámbito competencial.

La localización, horarios y servicios que presta cada oficina se encuentran publicados en la [Sede Electrónica de la Administración Pública de la CARM](#).



b) Canal de Atención Telefónica: a través del teléfono corporativo 968362000 o 012, la ciudadanía puede acceder a los siguientes servicios:

- obtener información general sobre los procedimientos integrados en guía de servicios, y en determinados casos, sobre los expedientes en que tengan la condición de interesados;
- solicitar la cita previa para ser atendidos en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Administración Pública regional;
- recepción de quejas, felicitaciones, sugerencias y peticiones de información diferida sobre servicios de la Administración Regional e inicio de la tramitación.
- Realización de determinados trámites, como la renovación de la demanda de empleo.

c) Canal de Atención Electrónica en Internet, a través de la sede electrónica, donde los interesados pueden obtener cita previa y toda la información de los procedimientos de la Comunidad Autónoma. También pueden presentar escritos y solicitudes y acceder a notificaciones y demás servicios electrónicos disponibles, mediante DNle, Cl@ve y/o Certificado digital.

Esta Memoria recoge la actividad de gestión directa a la ciudadanía en la CARM, desarrollada en el año 2023, así como los resultados de la misma, mostrando la evolución respecto de años anteriores.

2. Aspectos significativos de las actuaciones del año 2023.

Durante el año 2023, se han realizado o promovido desde el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) las siguientes actuaciones:

- Inicio del nuevo contrato “Servicio de Atención a la Ciudadanía multicanal en plataforma telefónica 2023-2025”, el 16 de junio de 2023.

En el marco de este nuevo contrato, se pretende avanzar hacia un modelo de atención multicanal, con la vista puesta en llegar a más largo plazo a un modelo de servicio omnicanal que permita, cuando los interesados así lo deseen, recoger sus



necesidades e inquietudes para personalizar la prestación del servicio y acometer actuaciones de su interés de manera proactiva.

A tal fin, el contrato incorpora importantes novedades, la primera de las cuales consiste en la incorporación de automatizaciones, que permitirá que los ciudadanos puedan atender sus demandas sin necesidad de la intervención de un agente, habiéndose comenzado por la cita previa y la renovación de la demanda de empleo, automatizaciones ambas que ya están operativas.

Pero además, como segunda novedad, se ha previsto que se incorporen nuevos canales de atención a la ciudadanía. A este respecto, a finales de 2023 comenzó a emplearse la red social Instagram, que vino a sumarse a Facebook. Y asimismo, se han dado pasos para implementar canales de mensajería instantánea, más concretamente Whatsapp, Telegram y un webchat.

- Plan +60 “Proyecto Piloto del Servicio de Atención a la Ciudadanía de la CARM para la Atención de Personas Mayores”. Se trata del primer proyecto del SAC que pretende implementar una serie de actuaciones dirigidas a mejorar la calidad en la atención a personas mayores y su usabilidad y accesibilidad a los trámites, procedimientos y servicios de la Administración Regional, con el objetivo de proporcionar un servicio más cercano, directo, proactivo y flexible, atendiendo las características y necesidades de este colectivo.

Entre las medidas puestas en marcha en el 2023 destacan una atención preferente a las personas mayores de 60 años en las OAMR, que se complementa con un mayor tiempo de atención, y la asistencia a ese colectivo por el personal de dichas oficinas en el acceso y uso de medios electrónicos.

- Acuerdo entre la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad y la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación (actual Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio), por el que se articula la encomienda de gestión para la tramitación inmediata del procedimiento de reconocimiento y/o renovación del título de familia numerosa en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



Complementario del anterior fue el Convenio tipo entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad y los Ayuntamientos de la Región de Murcia para la tramitación inmediata del procedimiento de reconocimiento y/o renovación del título de familia numerosa en las oficinas de asistencia en materia de registros municipales.

- Puesta en marcha de Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OVAC), servicio dirigido a que la ciudadanía pueda realizar determinados trámites mediante video llamada sin tener que desplazarse físicamente a las OAMR, siendo prestada la atención por personal de esas oficinas.

El trámite con el que se puso en marcha el servicio fue el de obtención del duplicado del Título de Familia Numerosa, si bien se prevé su ampliación con la incorporación progresiva de otros trámites y actuaciones.

- Acuerdo de encomienda de gestión para el suministro de información y la entrega de certificados relativos a expedientes de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad y del Instituto Murciano de Acción Social, por las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM.

El objeto de la encomienda es que el personal de las OAMR pueda suministrar a la ciudadanía información sobre los expedientes correspondientes a determinados procedimientos de la competencia de esas entidades, en los que se tenga la condición de interesado y entregarle, como servicio de tramitación inmediata, certificados relativos a tales procedimientos.

- Participación en la feria “eXPeriencia 6.0”, celebrada los días 29 y 30 de noviembre de 2023. Primer encuentro tecnológico para personas mayores de la Región de Murcia, en el que se realizaron 22 talleres con temáticas muy variadas.



Por parte del SAC se realizó un taller sobre el uso de los servicios electrónicos que tiene a su disposición la Administración regional, con el fin de mejorar sus conocimientos en determinadas tecnologías y servicios electrónicos, así como motivar y mejorar la capacitación digital de este colectivo.

Por otro lado, y en lo que respecta a la actividad ordinaria del Servicio de Atención al Ciudadano, cabe destacar los siguientes datos correspondientes al año 2023:

- ✓ 1.359.480 registros de entrada de escritos presentados por ciudadanos y empresas en la red de Oficinas y Sede de la CARM y en otras Administraciones Públicas.
De los indicados registros, el 70 % se han presentado en el registro electrónico de la CARM, incrementándose 2 puntos porcentuales respecto a 2022, y el 30 % en las Oficinas de Atención Presencial, reduciéndose 5 puntos porcentuales respecto a 2022.
- ✓ 613.905 ciudadanos han utilizado el teléfono de información 012.
- ✓ Se han prestado 37.932 Servicios de Repuesta Inmediata, respecto a los que cabe destacar lo siguiente:
 - El SERI más demandado ha sido el de familia numerosa, que ha supuesto el 57,76 % del total de los que se han realizado.
 - El servicio de registro en Cl@ve, representó asimismo el 23,02 % del total de los realizados.
 - La renovación de la demanda de empleo ha supuesto el 6,63 % del total.
 - Del resto de SERI, la expedición de licencias de pesca marítima supuso el 5,42 % del total, la expedición de licencias de caza el 5,35 %, y la expedición de licencias de pesca fluvial, el 1,9 %.
- ✓ 2.530 quejas, sugerencias y felicitaciones respecto del funcionamiento de la Administración Regional.

Asimismo, se ha presentado 3.304 consultas o peticiones de información.



3. Oficinas de Atención Presencial.

La Administración Regional dispone de 13 Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR), dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano, 7 en Murcia y 6 en otros municipios de la Región:

- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Infante - Registro General CARM.
- Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Teniente Flomesta.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Juan XXIII.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros San Cristóbal.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros La Fama 3.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Santoña.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Calasparra.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cartagena - Edif. Admtvo. Foro.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cieza.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Lorca.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Santomera.
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Yecla.

Dependientes de otros Centros Directivos, Organismos Autónomos y otras entidades del Sector Público, cuenta, además, con 87 Oficinas de Información y Tramitación Especializada (OCAE) y 1 Oficina de Asistencia en Materia de Registros del SMS:

- 6 Oficinas de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía.
- 1 Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación.
- 2 Oficinas de la Consejería de Salud.
- 1 Oficina de la Dirección General de Movilidad y Litoral
- 1 Oficina del Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM).
- 33 Oficinas de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM).
- 26 Oficinas del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF).
- 3 Oficinas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).
- 1 Oficina de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos (Caja de Depósitos).



- 14 Oficinas del Sector Público Regional (11 del SMS, 1 del INFO, 1 del ICA y 1 del ITREM).

Cuenta asimismo con 9 Oficinas de Información Especializada, dependientes también de diversos centros directivos de la CARM:

- 1 Oficina de Información Especializada de la Consejería de Salud.
- 1 Oficina de Información Especializada de Vivienda.
- 1 Oficina de Información Especializada del Centro de Documentación e Información (CEDI).
- 1 Oficina de Información Especializada Europe Direct Región de Murcia.
- 1 Oficina de Información Especializada del IMAS Juan XXIII.
- 1 Oficina de Información Especializada de Menor y Familias.
- 1 Oficina de Información Especializada de Movilidad Internacional y Turismo-Joven (OMIT).
- 2 Oficinas de Información Especializada Fondos Next Generation.

3.1. Cita previa:

En el portal de cita previa están integrados, además de las OAMR, múltiples centros y servicios de la CARM, y concretamente:

- ATRM.
- Caja de Depósitos.
- Educación.
- IMAS.
- Información de Familia y Menores.
- Información de Salud y quejas sanitarias.
- Información de Vivienda, transportes y otros servicios de a la Consejería de Fomento e Infraestructuras.
- Información sobre convocatorias de Fondos Next Generation para empresas, autónomos y entidades locales.
- Información y Registro en materia de Energía, Industria y Minas.



- SEF.

Durante el año 2023, se han atendido más de 952.217 citas previas en las distintas oficinas de atención a la ciudadanía, siendo las oficinas más demandas las del SEF, las de la ATRM y las propias de las OAMR, respectivamente, cuyas citas previas representan más de un 91 % del total.

Ahora bien, la existencia de un sistema de cita previa no es óbice para que se atienda en las oficinas a los ciudadanos que acudan sin ella. De hecho, durante el año 2023 se han generado un total de 195.796 citas inmediatas, la mayoría de ellas, nuevamente, en las oficinas del SEF, la ATRM y las OAMR.

3.2. Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).

Los servicios de respuesta inmediata son aquellos mediante los cuales los ciudadanos obtienen lo demandado a la Administración en un solo trámite. Para ello, es preciso que comparezcan los interesados o, en su defecto, un representante que cuente con poderes de representación legalmente otorgados.

Algunos de estos servicios se prestan, además de en las OAMR, en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región.

La oferta de este servicio en Oficinas Presenciales no es generalizada, sino que viene determinada por las características del servicio y los medios de que se dispone en cada una de ellas.

En los gráficos que se muestran a continuación puede observarse las oficinas que prestan los distintos servicios de respuesta inmediata, que también se pueden consultar en la web www.carm.es o llamando al servicio de atención telefónica “968362000 o 012”.



Los servicios de respuesta inmediata (SERI) que se ofrecen son los siguientes:

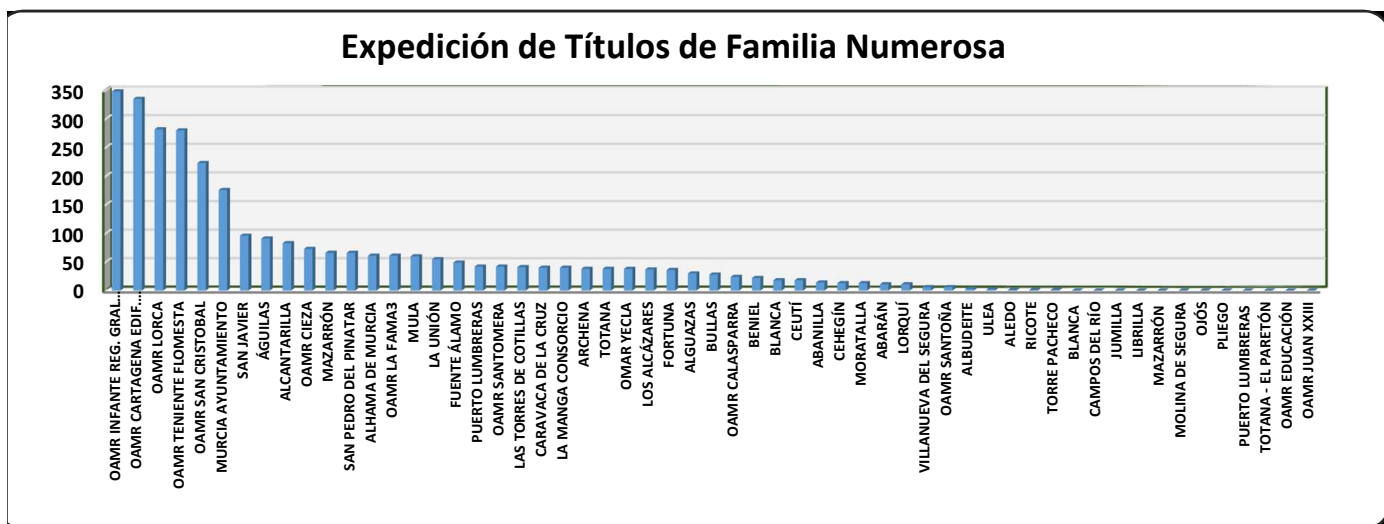
3.2.1. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región y en las OAMR:

a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa.

Es el SERI más demandado. Puede obtenerse de manera inmediata cuando no existan circunstancias especiales que requieren su valoración por el Servicio de Familia.

En el año 2023 se han expedido 3.019 títulos de familia numerosa, correspondiendo un 43,29 % a actuaciones de oficinas dependientes de ayuntamientos y un 56,71 % a actuaciones en las OAMR.

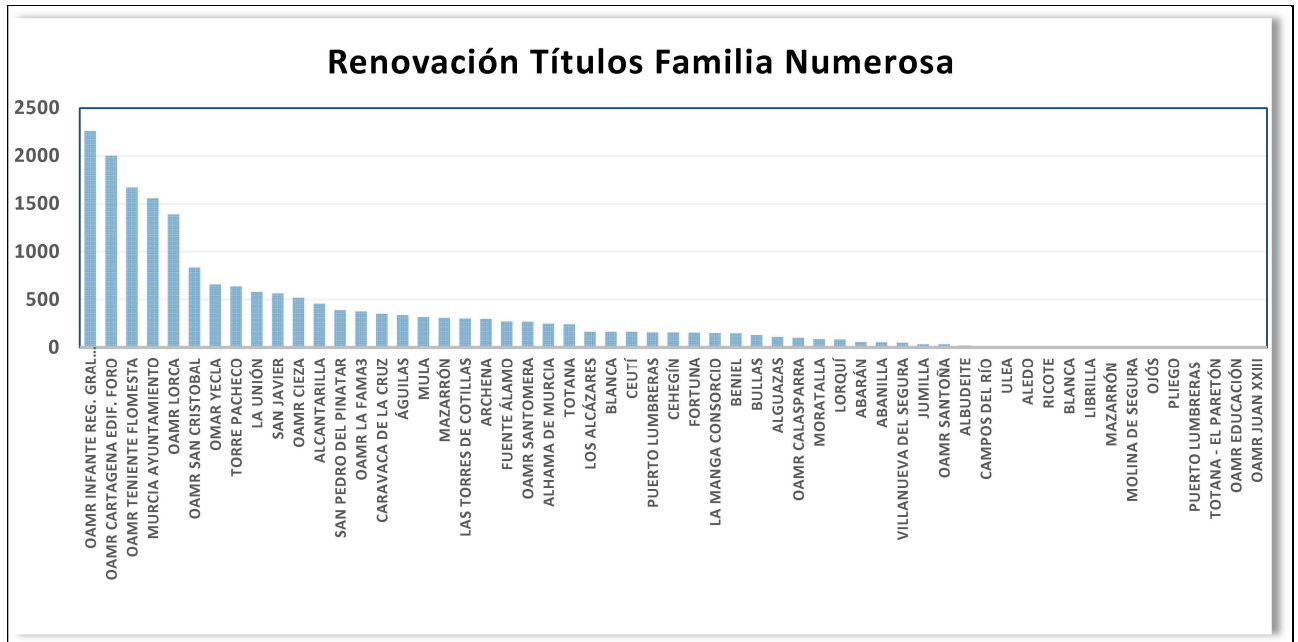
A continuación se muestran las actuaciones realizadas en cada Oficina, destacando, como se puede apreciar, la OAMR Infante en Murcia, seguida de la de Cartagena y de la de Lorca:



Respecto a las renovaciones del título de familia numerosa, en el año 2023 se han emitido 18.891, representando un 46,49 % las realizadas por oficinas dependientes de ayuntamientos y un 53,51 % las llevadas a cabo en las OAMR.



A continuación se muestran las actuaciones realizadas por cada Oficina, destacando, como se puede apreciar, la OAMR Infante en Murcia, seguida de la de Cartagena y la OARM Teniente Flomesta de Murcia:



b) Renovación de la demanda de empleo.

Además de en las Oficinas de Empleo, que quedan al margen de este análisis, este servicio se presta por las oficinas de los Ayuntamientos donde el SEF no dispone de Oficina de Empleo y por la OAMR de Santomera.

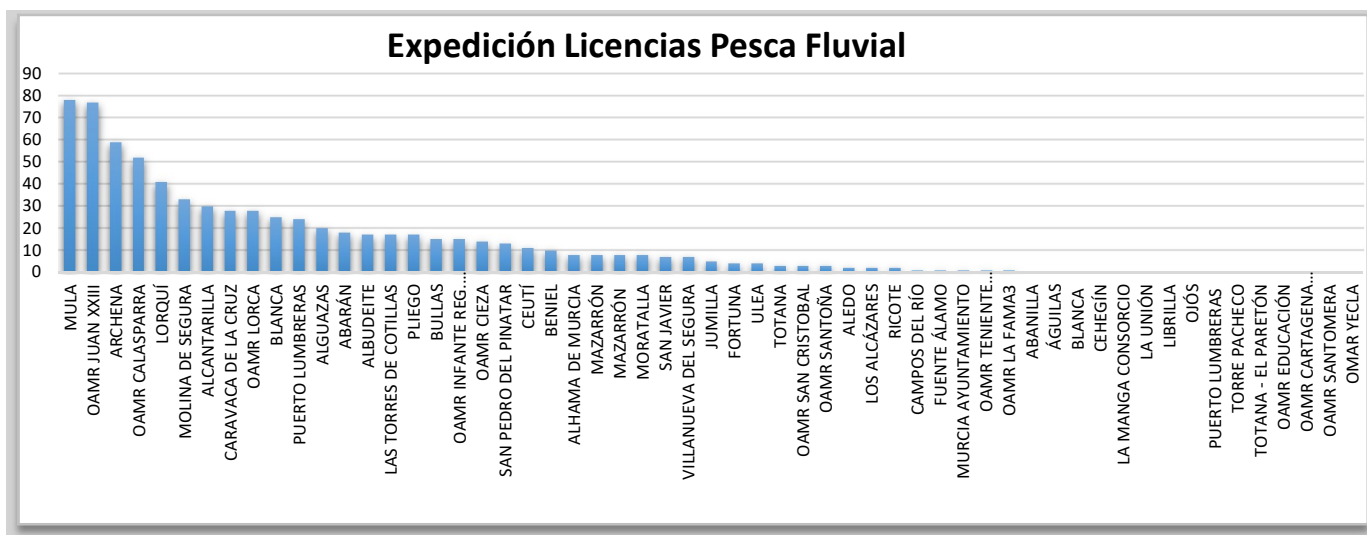
En el año 2023 se han realizado en dichas Oficinas 2.513 renovaciones, frente a las 2.862 llevadas a cabo en 2022. Dicho descenso tiene como causa, entre otras, la mayor disponibilidad y uso de la ciudadanía de las nuevas tecnologías, dado que este trámite también puede realizarse a través del teléfono 012, así como en autoservicio, por internet, a través del ordenador o teléfono móvil.



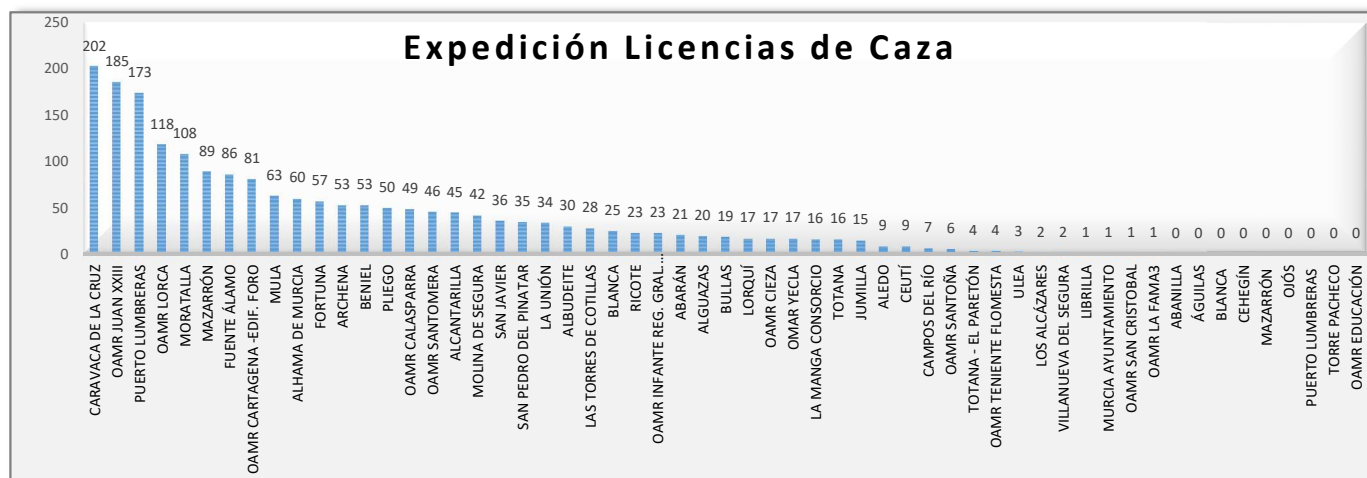
c) Expedición de licencias de Caza y Pesca fluvial.

Este servicio, también disponible para autoservicio en internet, se presta por funcionarios de la OAMR Juan XXIII, y de las oficinas dependientes de los Ayuntamientos, mediante su personación en la Sede electrónica de la CARM.

En el año 2023 se han expedido 721 licencias de pesca fluvial, de las que un 73,09 % han sido expedidas en Oficinas dependientes de Ayuntamientos:



Asimismo, se han expedido 2.002 licencias de caza, de las cuales el 72,63 % han sido expedidas en Oficinas dependientes de Ayuntamientos:





3.2.2. SERI ofrecidos únicamente en OAMR:

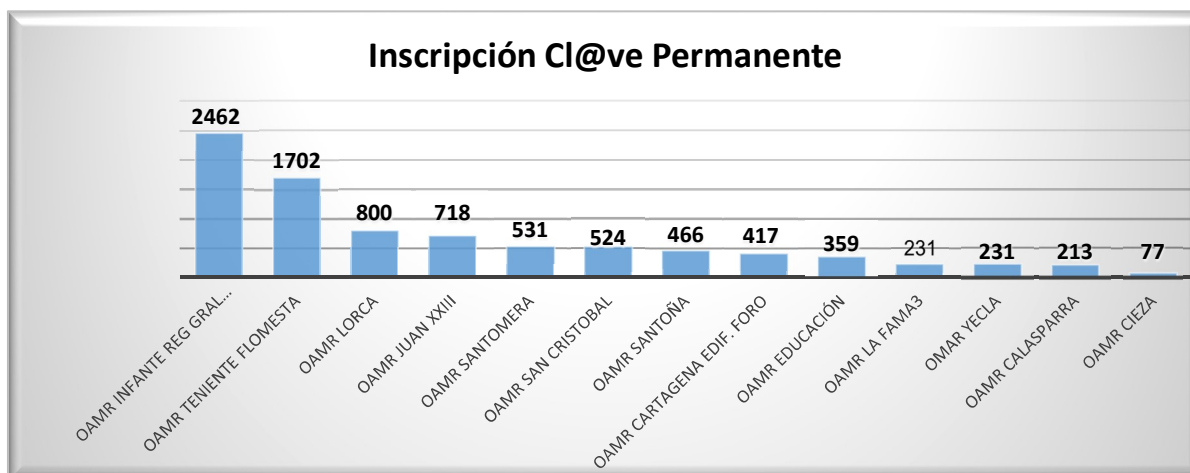
a) Expedición de licencias de Pesca Marítima.

Este servicio sólo se presta en la OARM de Juan XIII, en la que se han expedido 2.055 licencias.

b) Inscripción en el Sistema Cl@ve permanente.

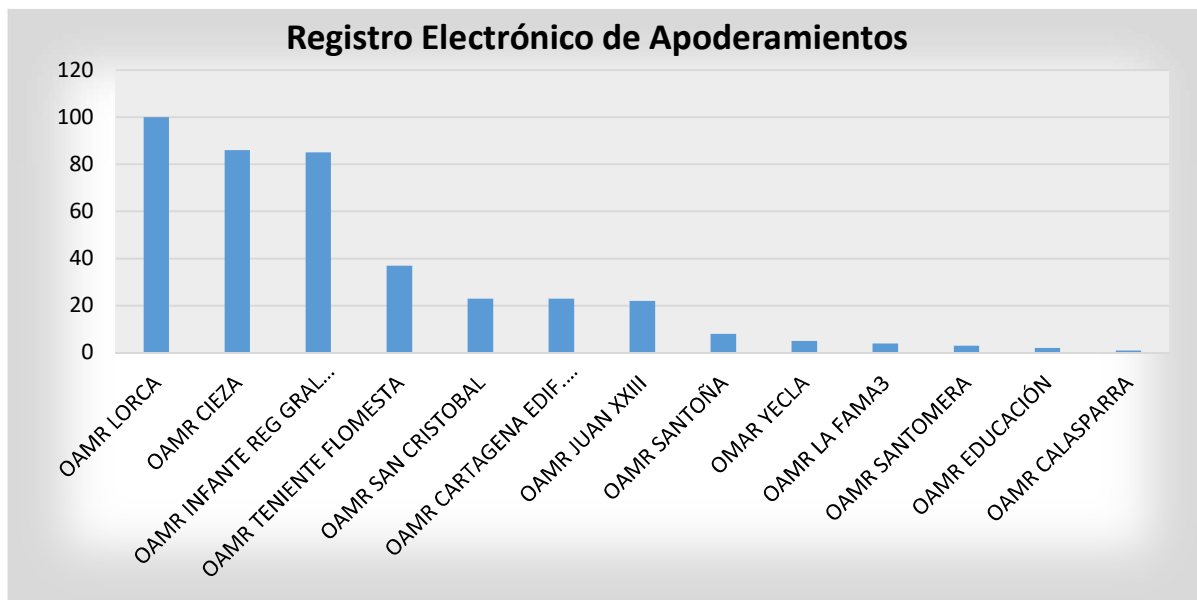
La inscripción en el sistema Cl@ve es un sencillo sistema que permite el acceso e identificación de los usuarios, mediante usuario y contraseña, en las sedes electrónicas de las Administraciones Públicas; la Cl@ve permanente tiene las funcionalidades equivalentes al certificado digital y requiere para su obtención la identificación de la persona interesada ante funcionario público.

En el año 2023 se observa un incremento significativo en las inscripciones en el Sistema Cl@ve por las OAMR, ascendiendo a un total de 8.731 inscripciones realizadas, respecto a las 5.908 que lo hicieron en el año anterior, conforme a la siguiente distribución:



c) Registro Electrónico de Apoderamientos – REA.

En el año 2023, han comparecido de manera presencial en las OARM, para inscripción de poderes de representación en el REA, 399 ciudadanos, lo que supone un importante incremento respecto a los 217 inscritos en el año 2022. A continuación, se muestran los datos por oficina:



4. Información Administrativa.

La información administrativa se ofrece desde los distintos canales de información. Se basa en la Guía de Procedimientos y Servicios (GSE), 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 (servicio telefónico y en oficinas de atención a la ciudadanía).

El canal telefónico es uno de los más utilizados por la ciudadanía para obtener información y cita previa. Asimismo, el canal electrónico es el más utilizado por las personas jurídicas obligadas a relacionarse por ese medio.

La información se ofrece de modo inmediato, siempre que se encuentre disponible en la indicada GSE, o de modo diferido cuando requiere consulta a los responsables de los procedimientos.

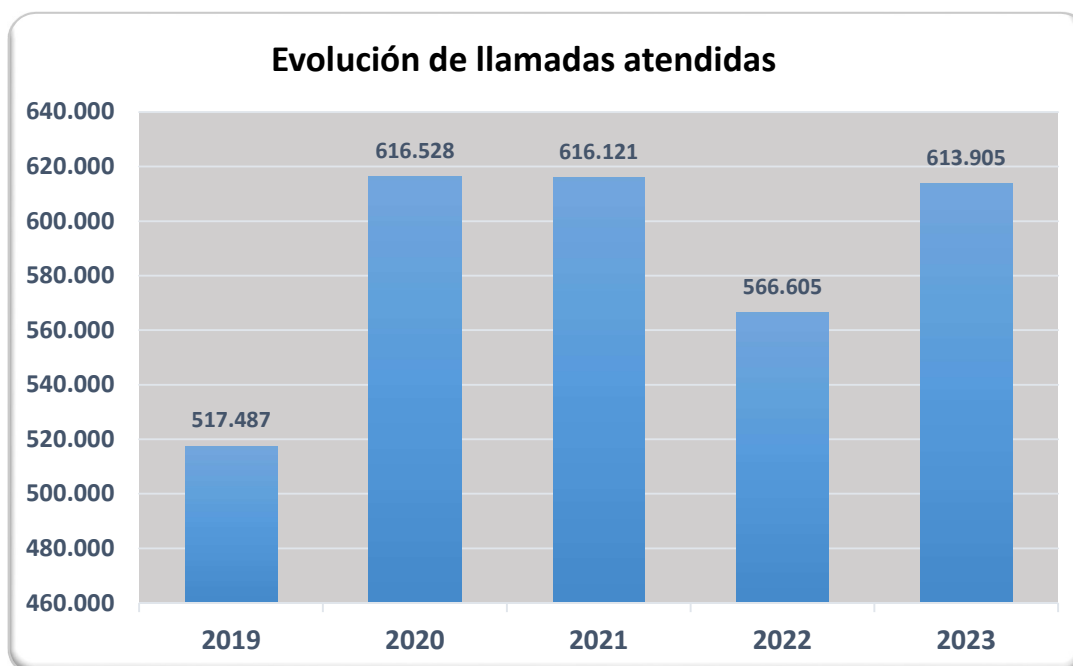
4.1. Información mediante el Servicio de Atención Telefónica.

En el año 2023 se han atendido un total de 613.905 consultas en el teléfono de información 968362000 o 012.



- La media diaria de llamadas atendidas ha sido de 2.496.
- El tiempo medio de atención ha sido de 3' 15".
- El tiempo medio de espera en llamadas ha sido de 25".
- Los temas más demandados por los ciudadanos han sido la solicitud de cita previa en las OAMR, la solicitud de cita previa en el SEF, información sobre expedientes en el IMAS, información en materia de educación y formación, información sobre dependencia y discapacidad del IMAS,...

A través de siguiente gráfico, se observa un incremento del número de llamadas, volviendo a consolidándose este servicio como uno de los canales de atención al ciudadano más importantes de la Región de Murcia, tras el cierre de las oficinas de atención presencial, consecuencia de la pandemia por Covid en el año 2020:



4.2. Información mediante redes sociales (Facebook e Instagram).

En el año 2018 se implantó como nuevo canal de atención al ciudadano un perfil del Servicio de Atención al Ciudadano en la red social Facebook y, recientemente, el 12 de diciembre de 2023, se puso en marcha la red social Instagram.



Durante el año 2023 las redes sociales fueron visitadas por un total de 401 personas, de las cuales 371 fueron a través de Facebook y 30 a través de Instagram.

5. Registro Electrónico Único de la CARM.

Desde el Servicio de Atención al Ciudadano se coordina la actividad de registro de la Administración Regional. Los escritos de los interesados en procedimientos de la CARM se reciben en el Registro Electrónico Único desde los canales:

- **Presencial**, para las personas físicas que acuden a las Oficinas a presentar sus escritos. A través de las Oficinas Presenciales también se reciben, mediante el Sistema de Intercambio Registral (SIR), aquellos escritos que se presentan en las Oficinas de otras Administraciones Públicas, así como los presentados en la Sede Electrónica de la Administración General del Estado.
- **Electrónico**, para las personas jurídicas (Empresas, Asociaciones,...) y demás sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y personas físicas (Ciudadanía) que voluntariamente eligen este canal electrónico.

De los escritos y solicitudes que los interesados (personas físicas) presentan en las Oficinas, tanto para iniciar los procedimientos como en cualquier otro trámite, se deja constancia en una base de datos informatizada, devolviendo todos los documentos a los interesados. Para ello los funcionarios de las Oficinas, con carácter general han de:

- Revisar la información que sobre el procedimiento que se pretende presentar consta en la Guía de Procedimientos y Servicios (GSE) para verificar y, en su caso, informar a los presentadores de los requisitos y plazos, y de los documentos ausentes.
- Digitalizar las solicitudes y los documentos, por tipología documental, obteniendo, según proceda, copia electrónica auténtica o no auténtica de los mismos.

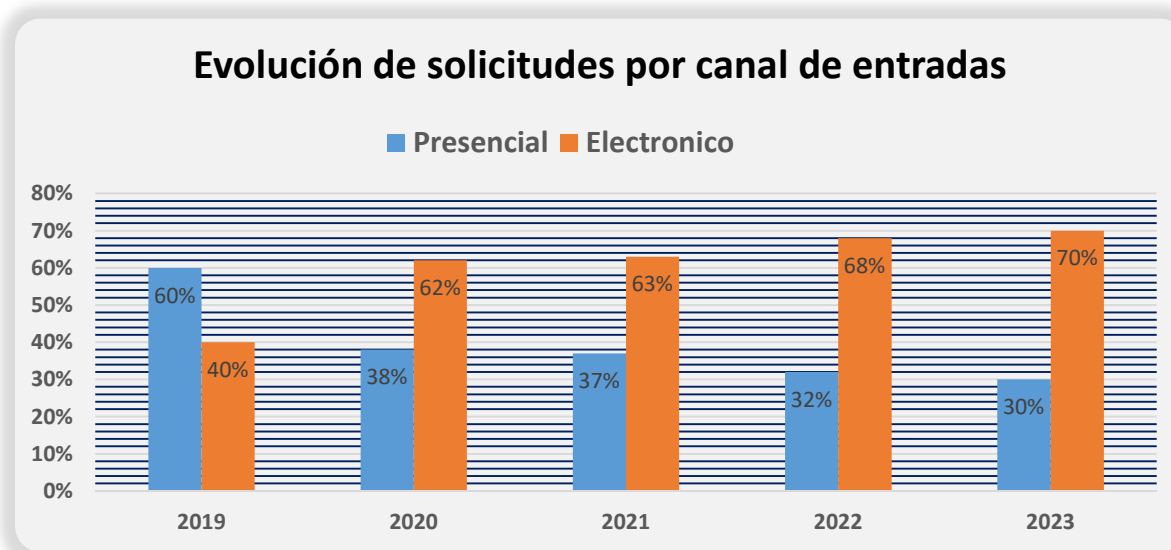
En el año 2023 se han recibido 1.359.480 escritos y solicitudes con destino a los distintos centros directivos de la Administración Regional.



En el siguiente gráfico se muestra la evolución del número de escritos y solicitudes recibidas desde el año 2019:



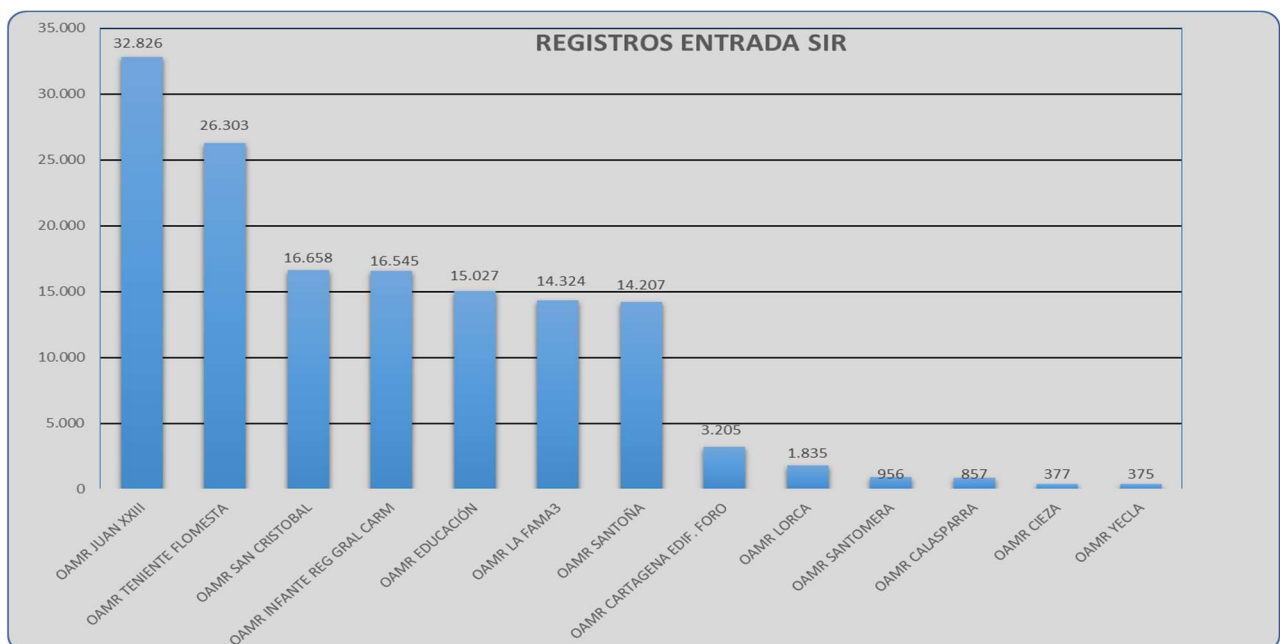
Se observa que, en el año 2020 se produce un punto de inflexión en el uso de ambos canales, habiéndose invertido la tendencia, pasando a ser el canal electrónico el más utilizado. Esta circunstancia tiene su origen en la pandemia y en el hecho de que las oficinas presenciales estuvieron cerradas durante tres meses, lo que motivó que numerosas personas físicas obtuvieran certificados o claves de acceso para su acceso a la Sede Electrónica, manteniéndose en el año 2023 la tendencia al alza:





En las Oficinas de Atención Presencial de la CARM se han recibido 413.311 solicitudes, de las cuales 143.495 han sido presentadas por los interesados en oficinas de registro de otras Administraciones Públicas o en la Sede electrónica del Estado) y se han recibido mediante SIR.

A continuación se muestra la evolución de las solicitudes presentadas por los interesados en registros de otras Administraciones diferentes al de la CARM y que se reciben en las oficinas presenciales, mediante las relaciones de intercambio establecidas en el Directorio Común de las Administraciones DIR3:





Los procedimientos más usados en las oficinas presenciales han sido los siguientes:

Solicitudes	Procedimiento	Órgano	Nombre del procedimiento
31.327	698	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión (IMAS)	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad
29.282	7402	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión (IMAS)	Solicitud inicial y/o revisión de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del Sistema
12.407	855	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión (IMAS)	Declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC), Fondo de asistencia social (FAS) y Prestaciones Sociales y Económicas para Personas con Discapacidad (antigua LISMI). Regularización de importes percibidos
9.211	484	Servicio regional de empleo y formación (SEF)	Becas o ayudas a la formación
8.719	1664	Servicio de gestión de recursos de otros entes (ATRM)	Domiciliación bancaria de tributos de vencimiento periódico y notificación colectiva
6.399	668	D.G. Familias, infancia y conciliación	Reconocimiento y/o Renovación del título de Familia Numerosa
6.393	1195	Servicio de gestión de recursos de otros entes (ATRM)	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
5.928	2423	D.G. Personas Mayores	Solicitud de servicios y/o prestaciones del Sistema de la Dependencia para personas mayores
4.997	1398	D.G. Pensiones, valoraciones y programas de inclusión (IMAS)	Comunicación de cambio de circunstancias dependenciales
4.889	3119	Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)	Cambios en los datos básicos de la Ficha Social Única, que tiene el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) y/o la Consejería con competencias en materia de Servicios Sociales, para la tramitación de todos sus procedimientos



Los procedimientos más usados en la sede electrónica han sido los siguientes:

Solicitudes	Procedimiento	Órgano	Nombre del procedimiento
60.910	2292	D.G. Recursos Humanos (SMS)	Pruebas selectivas del Servicio Murciano de Salud
43.761	1609	D.G. Interior, Calidad y Simplificación Administrativa	Presentación Electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones no disponibles en la Guía de Procedimientos y Servicios
31.933	1195	Servicio de gestión de recursos de otros entes (ATRM)	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
26.242	19	D.G. Energía y Actividad Industrial y Minera	Registro de instalaciones eléctricas de baja tensión
19.958	411	D.G. Energía y Actividad Industrial y Minera	Registro de Certificados de Eficiencia Energética de Edificios
17.371	1663	D.G. Patrimonio	Prestación de los servicios automovilísticos de carácter discrecional con vehículos sin conductor
17.075	2120	D.G. Función Pública y Diálogo Social	Pruebas Selectivas y Listas de Espera derivadas de las mismas del Sector Administración y Servicios
15.745	1527	Servicio de Recaudación (ATRM)	Embargo de sueldos, salarios y pensiones
11.236	843	D.G. Recursos Humanos, Planificación Educativa e Innovación	Oposiciones para el ingreso en el Cuerpo de Maestros de la Administración Regional
11.088	9782	D.G. Trabajo	Conciliación laboral

6. Gestión de Quejas y Sugerencias.

Las quejas y sugerencias son un instrumento de mejora y de percepción de la Calidad de los servicios prestados por la Administración Regional. En el año 2023, se han presentado 2.206 quejas y 172 sugerencias respecto del funcionamiento de la Administración Regional, que, si bien no son un dato representativo respecto del total de ciudadanos atendidos, sí es significativo respecto de aspectos a mejorar por la CARM.



El informe completo, en el que se analizan los expedientes tramitados, por tipo de solicitud a lo largo del ejercicio 2023, y su evolución respecto a años anteriores, y se va a publicar en el portal de la CARM y en el Portal de Transparencia.

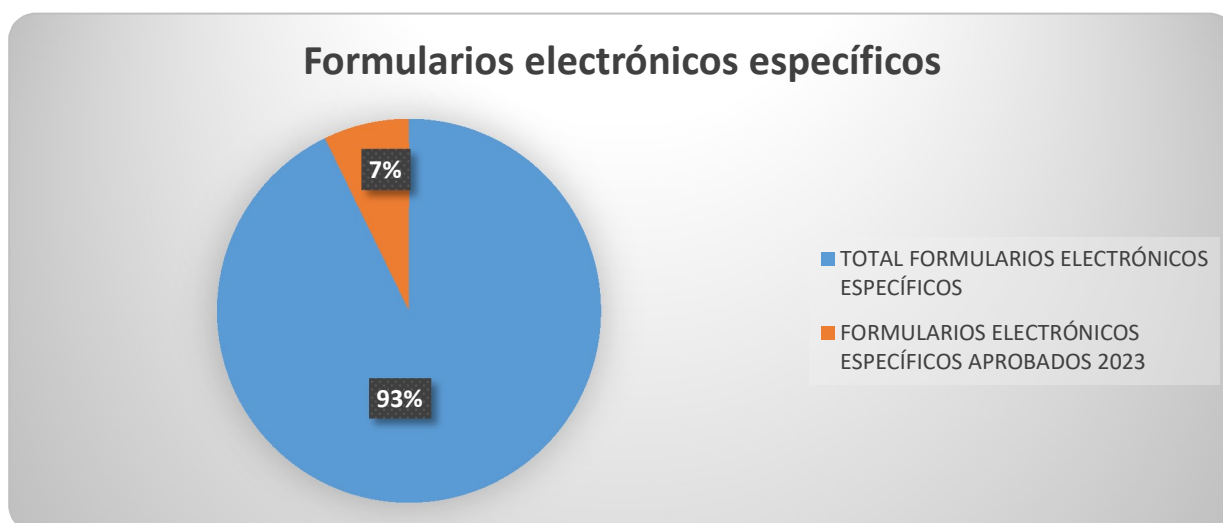
7. Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios.

Sin la Guía de Procedimientos y Servicios no sería posible ofrecer el servicio de información de manera óptima, pues requiere de la incorporación inmediata de los cambios normativos, plazos, formularios de solicitud de calidad y otros aspectos determinantes para los interesados.

Esta actualización permanente se viene acometiendo por los responsables de los procedimientos, de manera coordinada con el Servicio de Atención al Ciudadano para la creación de nuevos procedimientos y su publicación en internet.

De manera paralela, se gestionan las Resoluciones de aprobación de formularios específicos, en colaboración con la Inspección General de Servicios que los evalúa e informa y que, en el marco del proceso de simplificación de procedimientos, promueve la elaboración de dichos formularios.

A continuación se representa gráficamente los formularios electrónicos específicos aprobados en el año 2023, poniéndolos en relación con el total de formularios electrónicos específicos existentes:





Región de Murcia
Consejería de Interior, Emergencias
y Ordenación del Territorio

Dirección General de Interior, Calidad
y Simplificación Administrativa



Servicio de Atención
al Ciudadano CARM



CARAVACA
DE LA CRUZ 2024
AÑO JUBILAR

La información que contiene la GSE, se inserta a su vez en las Bases de Datos Nacionales, dependientes de la Administración del Estado, y que unifican en un solo punto toda la información de las distintas Administraciones para el adecuado funcionamiento de la interoperabilidad organizativa, de los sistemas de intercambio registral y relaciones con distintas Administraciones Públicas, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el art. 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero.

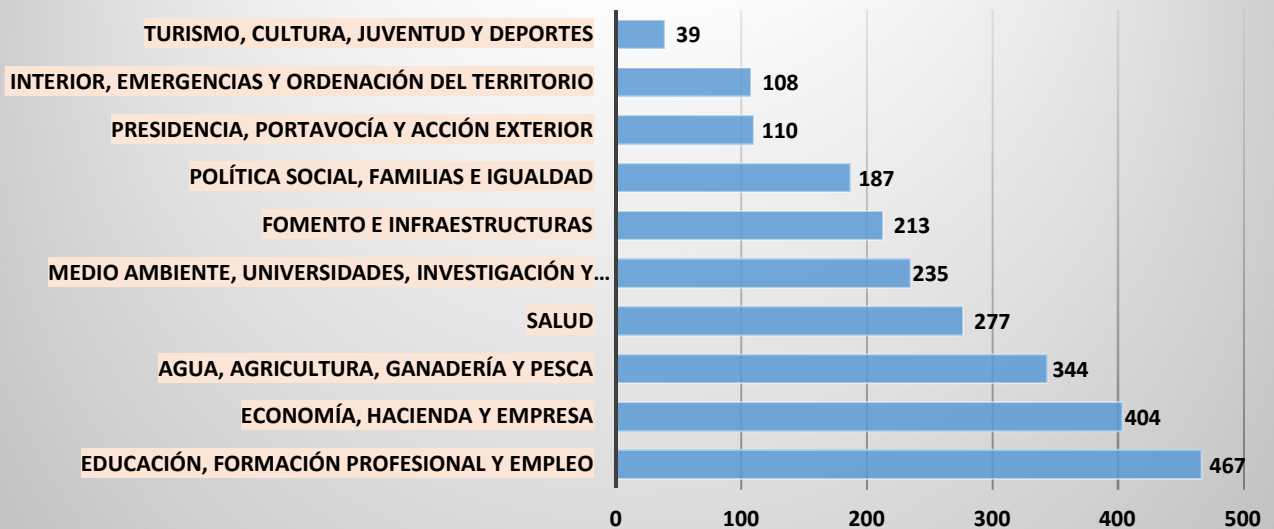
Desde este Servicio de Atención al Ciudadano, se actualiza manualmente la información relativa a la Región de Murcia de:

- El Directorio Común de las Administraciones Públicas “DIR3”: contiene todos los órganos administrativos y oficinas de registro de la Administración del Estado (AGE), Comunidades Autónomas (CCAA) y Ayuntamientos (EELL). Cada vez que hay modificaciones en las Consejerías y Órganos directivos de la CARM se procede a actualizar la información en DIR3.
- El Sistema de Información Administrativa “SIA”: contiene los procedimientos de las distintas Administraciones Públicas. Conforme se dan de alta nuevos procedimientos en la GSE se procede al alta en SIA, así como cuando se producen cambios de denominación.

Por último, se muestra la información del número de procedimientos y servicios en total que, a cierre del año 2023, gestiona cada Consejería (los datos expuestos en relación a las Consejerías, se corresponden a lo establecido en el art. 1 del Decreto del Presidente n.º 31/2023, de 14 de septiembre, de Reorganización de la Administración Regional):



Número de procedimientos por Consejerías



Fuentes de información empleadas:

- Programa Power BI Atención Telefónica
- Informes control de indicadores 012
- Programa informático SQPF (Sugerencias, quejas, peticiones de información y felicitaciones)
- Aplicación SICI (Sistema Integrado de Control de Indicadores)
- SIAC Estadística Anual de Registro
- Aplicación GESCOLAS de cita previa y gestión de colas
- Oficinas de Atención al Ciudadano de la CARM

**EL JEFE DE SERVICIO
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Fdo.: Ignacio Martínez Urtubi

(Documento fechado y firmado electrónicamente al margen)



24SJEINF029

ASUNTO: INFORME JURÍDICO – DACIÓN DE CUENTAS AL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA MEMORIA DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023.

En relación con el asunto arriba referenciado, conforme al Decreto del Presidente n.º 31/2023, de 14 de septiembre, de reorganización de la Administración Regional, modificado por el Decreto del Presidente n.º 42/2023, de 21 de septiembre, por esta Vicesecretaría se emite el siguiente INFORME:

I. El Decreto del Presidente n.º 31/2023, de 14 de septiembre, de reorganización de la Administración Regional, modificado por el Decreto del Presidente n.º 42/2023, de 21 de septiembre, determina que la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia, entre otras, de inspección y calidad de los servicios y simplificación administrativa.

Por su parte, el Decreto n.º 237/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, atribuye a la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa las competencias en materia de buen gobierno; gobernanza; modernización y simplificación administrativa; participación ciudadana; atención a la ciudadanía, así como las correspondientes a la inspección general de los servicios.

El Servicio de Atención al Ciudadano, unidad a través de la que la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa ejerce sus competencias en materia de atención a la ciudadanía, ha elaborado su Memoria de actuaciones correspondiente al año 2023, en la que se exponen cuáles han sido las novedades y las actuaciones más relevantes realizadas en ese año y los datos más relevantes de su gestión.

II. No existe precepto legal que requiera dar cuenta al Consejo de Gobierno de la Memoria de actuaciones del Servicio de Atención al Ciudadano, si bien el Vicepresidente y Consejero de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio ha estimado de interés dar cuenta de la misma a dicho órgano para su conocimiento, de conformidad con el artículo 22.35 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.



Región de Murcia
Consejería de Interior, Emergencias
y Ordenación del Territorio

Secretaría General



**CARAVACA
DE LA CRUZ 2024**
AÑO JUBILAR

Por último se informa que, este documento ha sido firmado por el Asesor de apoyo jurídico y dado el visto bueno por la Técnico Consultor de esta Vicesecretaría, con motivo de la no existencia en la actualidad de Servicio Jurídico en su estructura, ni puesto de Jefe de Servicio Jurídico, siendo gestionados todos los servicios generales de esta Secretaría General por su Vicesecretaría.

Vº. Bº.

LA TÉCNICO CONSULTOR

(Por desempeño de funciones de
Jefe del Servicio Jco. de fecha 05/12/2023)

EL ASESOR DE APOYO JURÍDICO

Purificación Carrillo Juliá

Alejandro Cases García



PROPUESTA DE DACIÓN DE CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA MEMORIA DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023.

El Decreto del Presidente n.º 42/2023, de 21 de septiembre, por el que se modifica el Decreto n.º 31/2023, de 14 de septiembre, de reorganización de la Administración Regional, determina que la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias: seguridad pública e interior a los efectos de la ordenación general y coordinación de las policías locales de la Región de Murcia, inspección y calidad de los servicios, simplificación administrativa, participación ciudadana, protección civil, emergencias; prevención y extinción de incendios y salvamento; registro y unidad de intereses de altos cargos y personal directivo del Sector Público Regional.

Por su parte, el Decreto n.º 237/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, atribuye a la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa las competencias en materia buen gobierno; gobernanza; modernización y simplificación administrativa; participación ciudadana; atención a la ciudadanía, así como las correspondientes a la inspección general de los servicios.

El Servicio de Atención al Ciudadano, unidad a través de la que la citada Dirección General ejerce sus competencias en materia de atención a la ciudadanía, ha elaborado recientemente su memoria de actuaciones correspondiente al año 2023, en la que se exponen cuáles han sido las novedades y los datos más significativos de su gestión en dicho año.

De conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se propone que por el Consejero de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio se proceda a **DAR CUENTA** al Consejo de Gobierno de la **MEMORIA DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023**, al amparo de lo previsto en el artículo 22.35 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

LA DIRECTORA GENERAL DE INTERIOR, CALIDAD Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

(En Murcia, documento fechado y firmado electrónicamente al margen)

Fdo.: Ascensión María Gómez Lorente

AL CONSEJERO DE INTERIOR, EMERGENCIAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO