



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 once 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 del Informe de quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones correspondiente al año 2023 y del Informe anual de quejas conocidas por la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia durante el año 2023, que se unen 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.



24SJEINF029

ÍNDICE DE DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE RELATIVO A DACIÓN DE CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO DE INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023 Y DEL INFORME ANUAL DE QUEJAS CONOCIDAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA DURANTE EL AÑO 2023.

Nº	DOCUMENTO	N. Páginas
1.	Dación de cuentas adjuntando Informes	18
2.	Informe Jurídico Secretaria General	2
3.	Propuesta DGICSA	2

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.

Dichas competencias son ejercidas a través del Servicio de Atención al Ciudadano, teniendo atribuidas entre sus funciones, por el Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región, la gestión de las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información diferidas.

El artículo 25.1 del citado Decreto dispone que “en atención a las quejas y sugerencias formuladas, el Servicio de Atención al Ciudadano realizará un informe anual en el que se harán constar los resultados del estudio llevado al efecto y el número de sugerencias y quejas presentadas, desagregado por órganos competentes”.

Por otro lado, el Decreto, en su artículo 24.7, dispone que transcurrido el plazo de quince días concedido a la unidad afectada por la queja para la emisión de un informe sobre la misma, sin que el Servicio de Atención al Ciudadano haya 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.”

Por su parte, el artículo 25.3 establece 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.”



Recientemente, el Servicio de Atención al Ciudadano y la Inspección General de Servicios han emitido sus respectivos informes anuales sobre la materia correspondiente al año 2023, que, en el caso del primero, comprende el análisis, no solamente de las quejas y sugerencias, sino también de las felicitaciones y peticiones de información diferidas.

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 del Informe de quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones correspondiente al año 2023 y del Informe anual de quejas conocidas por la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia durante el año 2023, que se adjuntan como anexos.

**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



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

2023



INFORME DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOBRE QUEJAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2023

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 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, la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa tiene atribuidas las competencias en materia de inspección general de servicios y atención a la ciudadanía.

A su vez, la Inspección General de Servicios, 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.

A mayor abundamiento, el artículo 5 del citado Decreto nº 93/2012, de 6 de julio, 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 2023, en virtud de las competencias que tiene atribuidas en esta materia.



QUEJAS CONOCIDAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DURANTE EL AÑO 2023

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 2023.



➤ Quejas tramitadas

Durante el ejercicio 2023 se han tramitado en la Inspección General de Servicios un total de 100 expedientes, de los cuales 80 han sido quejas y 20 peticiones de información, de cuyo contenido subyace una manifestación de insatisfacción por el funcionamiento de los servicios públicos:

MODALIDAD	2022
Quejas	80
Peticiones de Información	20
Total	100



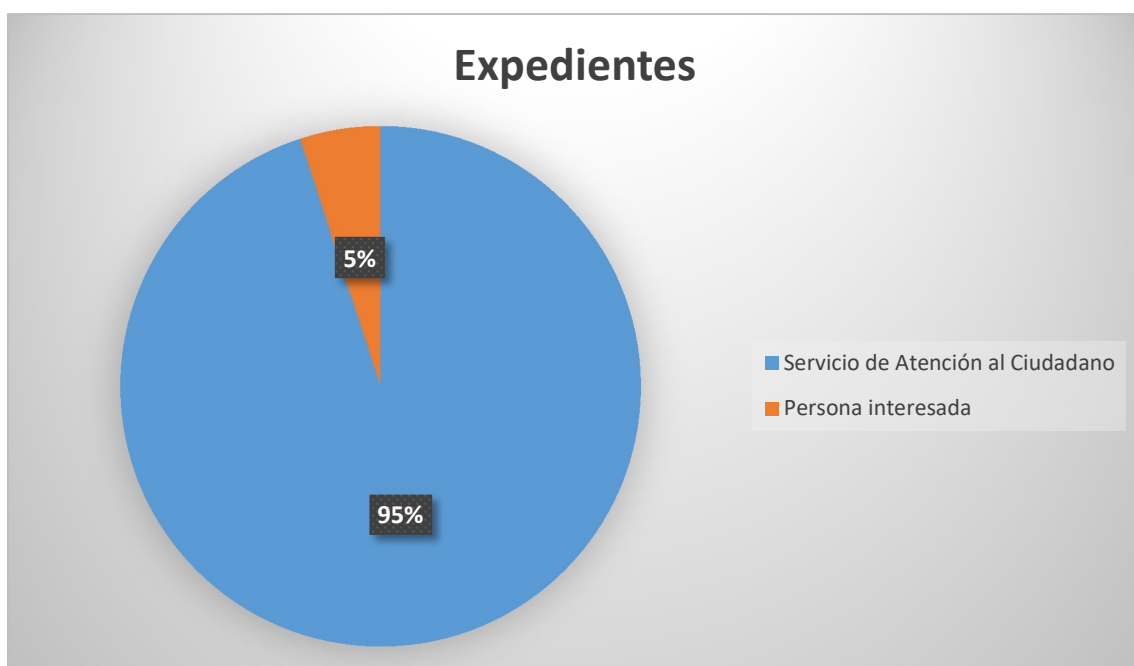


➤ Vías de remisión

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 95 (%), correspondiendo a 75 quejas y 20 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	95
Personas interesadas	5
Total	100

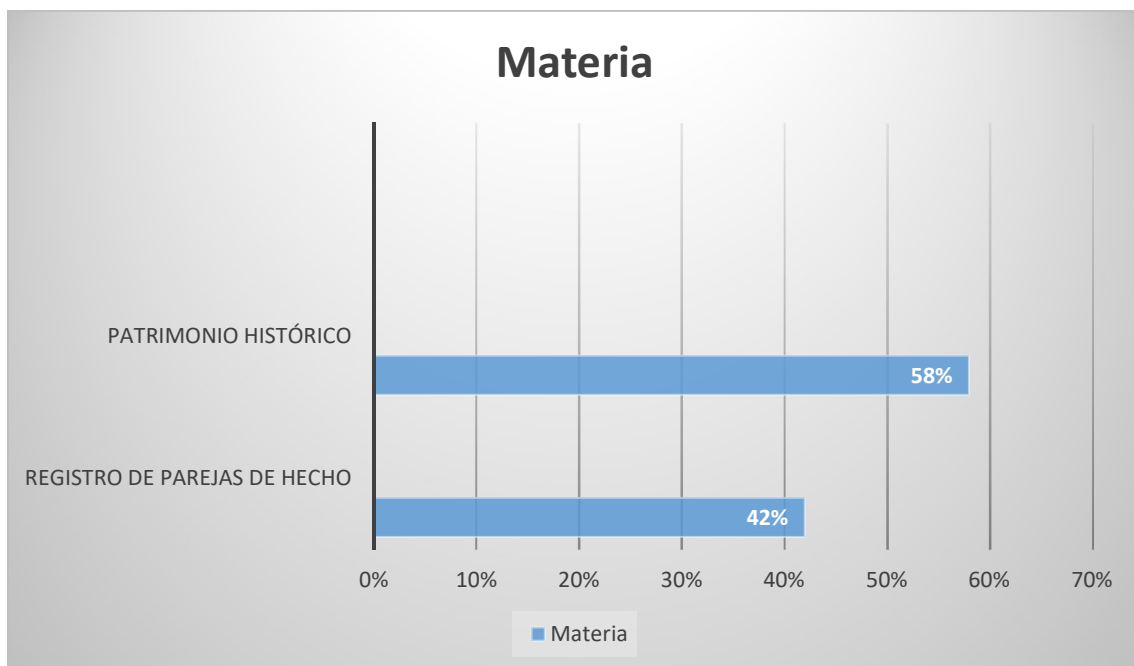




➤ **Ámbito material**

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

MATERIA	2022
Patrimonio Histórico	58
Registro de Parejas de Hecho	42
Total	100



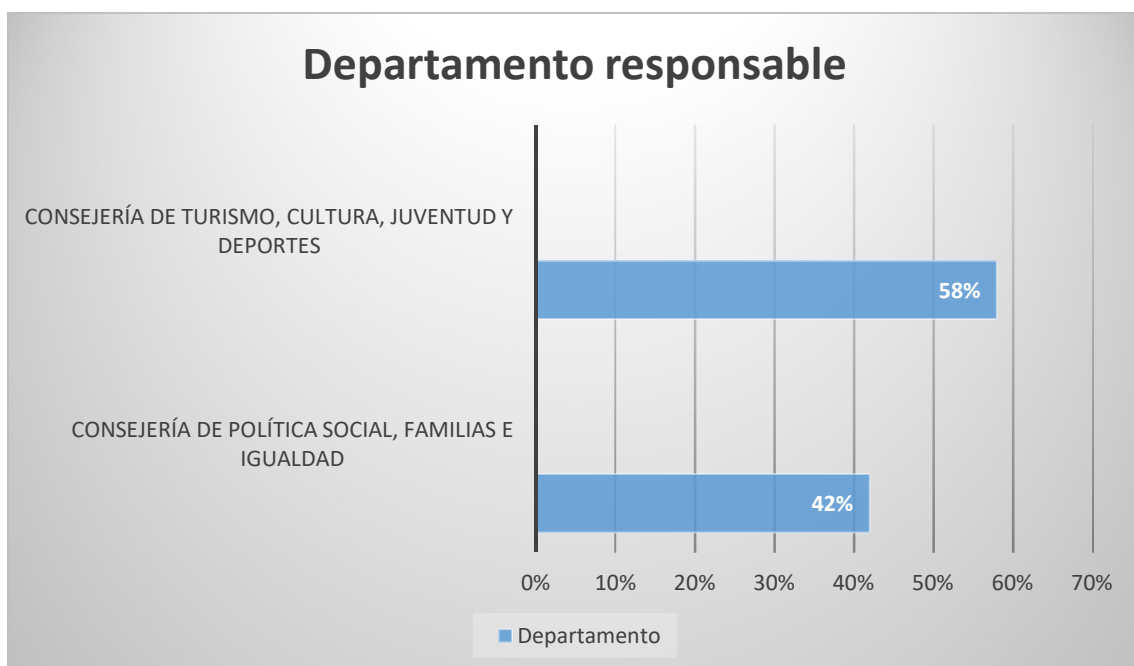


➤ **Ámbito orgánico**

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	2023
Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes	Dirección General de Patrimonio Cultural	58
Consejería de Política Social, Familias e Igualdad	Registro de Parejas de Hecho. Dirección General de Familias, Infancia y Conciliación	42
Total		100

Es preciso hacer constar que se ha atendido a la denominación y atribución de competencias según el Decreto del Presidente nº 31/2023, de 14 de septiembre, de reorganización de la Administración Regional así como el Decreto nº 243/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes y el Decreto nº 238/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad.





CONCLUSIONES

Durante el año 2023 han sido remitidas a la Inspección General de Servicios un total de 80 quejas y 20 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 (95%), por el Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El 58% de los expedientes conocidos por la Inspección General de Servicios durante 2023, han correspondido al ámbito de competencias de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes y el 42 % restante han correspondido al ámbito competencial de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, en concreto han versado sobre el Registro de Parejas de Hecho.

Si bien, es preciso destacar que las quejas y peticiones de información referentes al Registro de Parejas de Hecho se concentraron durante el primer semestre de 2023. En este contexto, en junio de 2023, se elevó informe a la Inspección General de Servicios detallando la adopción de medidas precisas que han mejorado el funcionamiento de dicho servicio, tras el cual no ha sido elevada ninguna queja más, en esta materia, a la Inspección General de Servicios.

En relación a las quejas sobre el funcionamiento del Servicio de Patrimonio Histórico, la Inspección General de Servicios ha continuado haciendo actuaciones de seguimiento y apoyo para la correcta formación del expediente electrónico, así como para establecer criterios e instrucciones de funcionamiento que permitan agilizar la tramitación de tales procedimientos.

LA INSPECTORA JEFA DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Ana Pilar Herrero Sempere



QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDA Y FELICITACIONES DE LOS CIUDADANOS/AS TRAMITADAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

INFORME DEL AÑO 2023

En el presente informe se analizan, desde distintos parámetros, los expedientes por tipo de solicitud tramitados a lo largo del ejercicio 2023, mostrando su evolución respecto de los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

Se entiende por **sugerencias**, cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos. Las sugerencias se trasladan al servicio competente para su estudio y consideración, si procede, finalizando los expedientes con esta actuación.

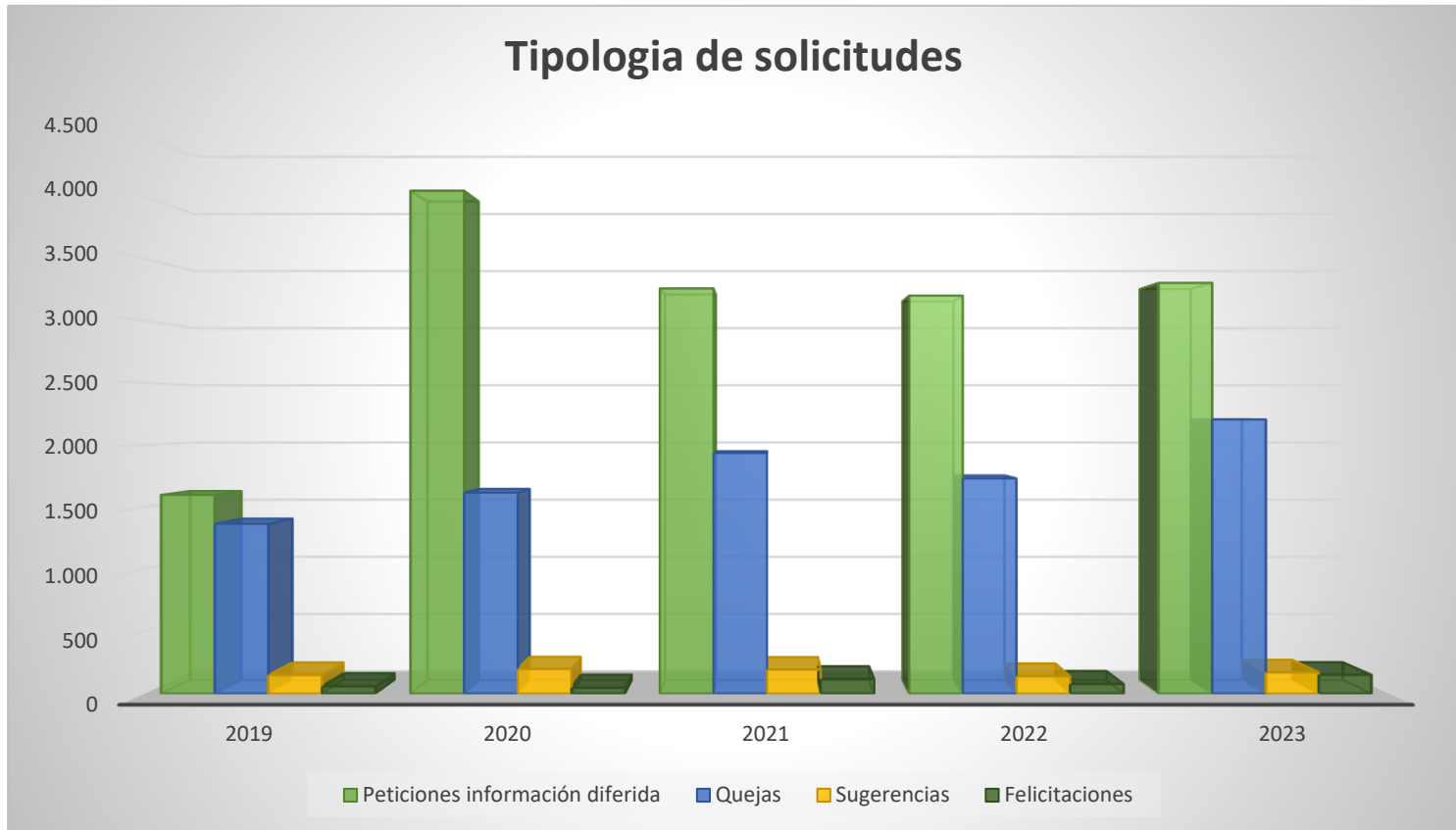
Son **quejas** las manifestaciones de insatisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados, el funcionamiento de la Administración Pública de la Región de Murcia o el trato dispensado por el personal de la misma. Representan un indicador respecto del grado de satisfacción de aquélla sobre el funcionamiento de los servicios ofrecidos por la administración regional. Requieren, por lo general, su traslado a los servicios competentes para que conozcan su contenido, informen de las causas que han dado origen a las mismas y, en su caso, adopten las medidas necesarias para la mejora del servicio prestado.

Las **felicitaciones** se trasladan al servicio competente para su conocimiento, finalizando los expedientes con esta actuación.

Las solicitudes de **información diferida** se refieren a consultas sobre procedimientos o servicios ofrecidos por la Administración Regional que, por no encontrarse la información disponible en la Guía de Procedimientos y Servicios, requieren la consulta a la unidad competente.

Expedientes tramitados en los ejercicios 2019 - 2020 - 2021 - 2022 - 2023

Modalidad	2019	2020	2021	2022	2023
Peticiones información diferida	1.599	4.045	3.259	3.201	3.304
Quejas	1.366	1.617	1.936	1.731	2.206
Sugerencias	150	198	195	141	172
Felicitaciones	59	47	118	78	152
Total	3.174	5.907	5.508	5.151	5.834

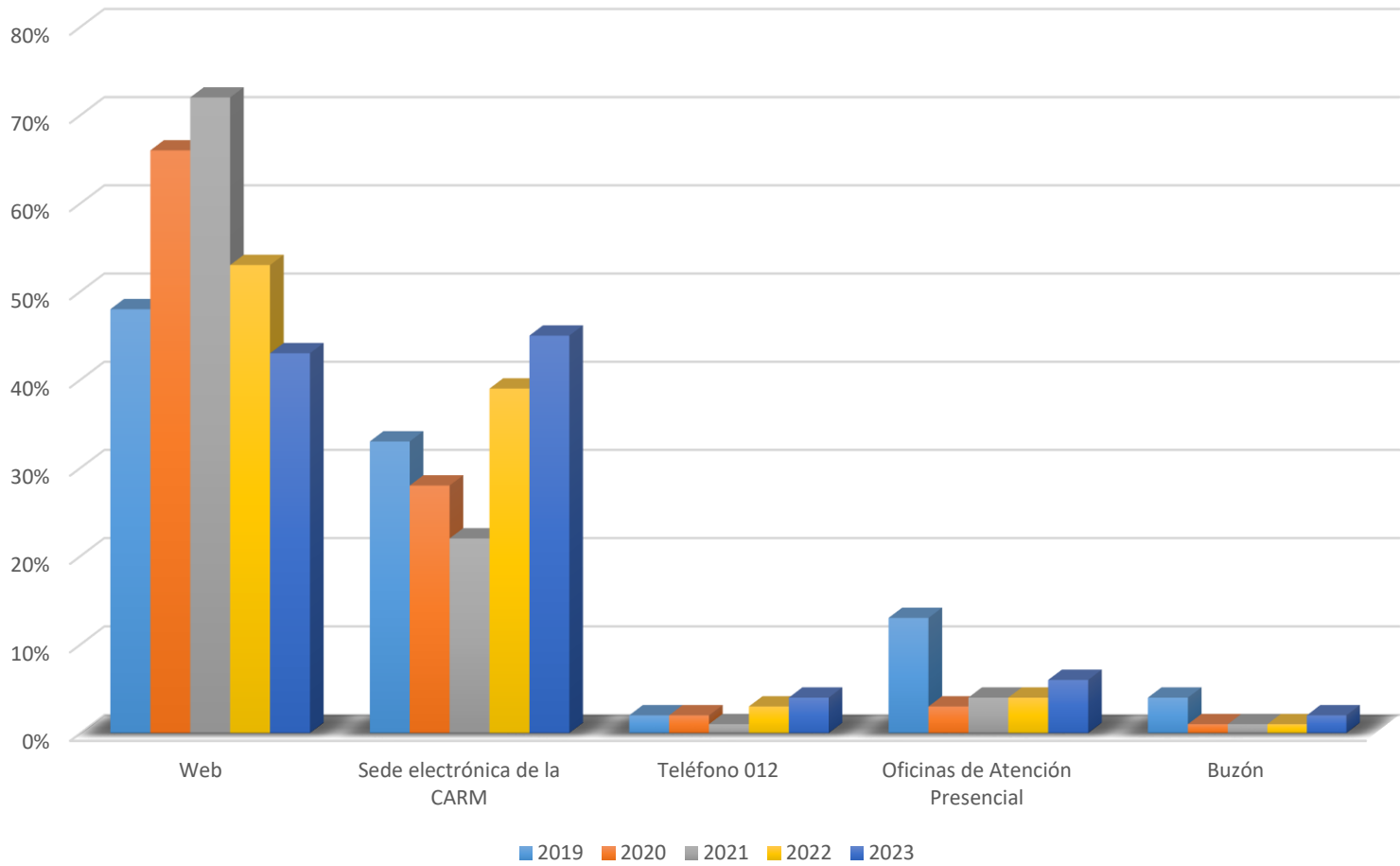


Canales de atención utilizados por la ciudadanía y empresas

Canales de Atención	2019	2020	2021	2022	2023
Web	48%	66%	72%	53%	43%
Sede electrónica de la CARM	33%	28%	22%	39%	45%
Teléfono 012	2%	2%	1%	3%	4%
Oficinas de Atención Presencial	13%	3%	4%	4%	6%
Buzón	4%	1%	1%	1%	2%



Canales de atención utilizados





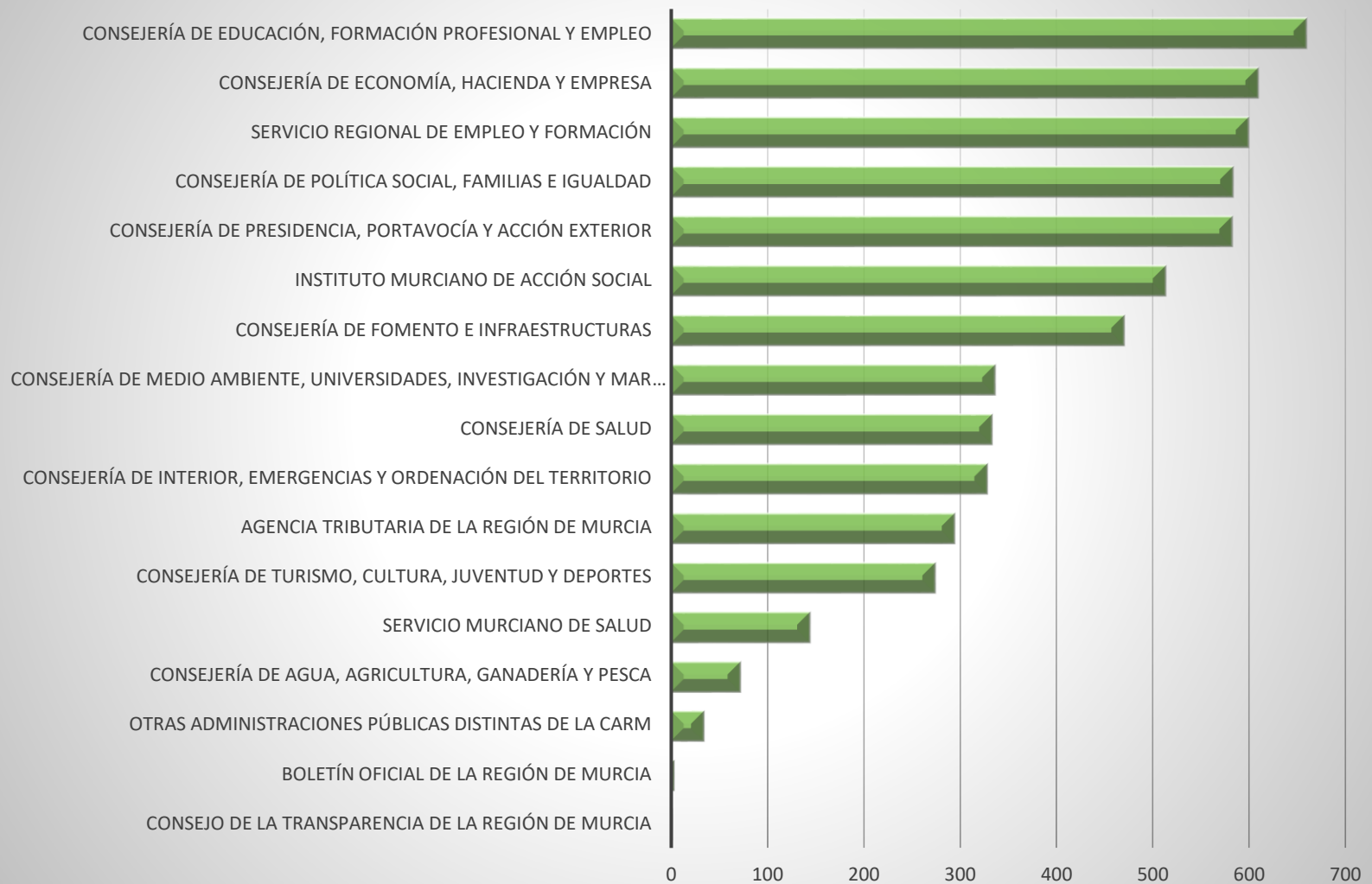
Distribución por Consejerías y Organismos Públicos.

(Los datos expuestos en esta tabla 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.)

Consejerías y Organismos Públicos	Peticiones información	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo	224	383	20	32	659
Consejería de Economía, Hacienda y Empresa	450	140	14	5	609
Servicio Regional de Empleo y Formación	367	190	21	21	599
Consejería de Política Social, Familias e Igualdad	380	190	6	7	583
Consejería de Presidencia, Portavocía y Acción Exterior	377	193	10	2	582
Instituto Murciano de Acción Social	259	241	5	8	513
Consejería de Fomento e Infraestructuras	311	131	24	4	470
Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor	241	76	15	4	336
Consejería de Salud	52	265	9	7	333
Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio	150	97	25	56	328
Agencia Tributaria de la Región de Murcia	163	117	9	5	294
Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes	156	107	11	0	274
Servicio Murciano de Salud	89	52	2	1	144
Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca	54	15	3	0	72
Otras Administraciones Públicas distintas de la CARM	13	18	2	1	34
Boletín Oficial de la Región de Murcia	2	1	0	0	3
Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia	0	1	0	0	1



Distribución de las Solicitudes por Consejerías y Organismos Públicos





Conclusiones

1.- Se observa un incremento en las cuatro modalidades de expedientes, con un aumento total de 683 solicitudes más que en 2022.

Destaca el importante crecimiento de las quejas interpuestas por los ciudadanos, habiéndose incrementado en 2023 en 475 respecto a las presentadas en el año anterior.

Asimismo, las felicitaciones han experimentado un incremento de casi el doble, al pasar de las 78 de 2022 a las 152 de 2023.

2.- Al igual que en años anteriores, la mayoría de solicitudes fueron peticiones de información, con un porcentaje del 57% sobre el total. Las quejas respecto al funcionamiento de los servicios representan asimismo un 38% del total, un 3% las sugerencias y un 2% las felicitaciones.

3.- En cuanto al canal de entrada de las solicitudes, destaca el incremento de las presentadas a través de sede electrónica respecto al año anterior, consolidando el ascenso que viene produciéndose desde el año 2021, consecuencia del mayor acceso de la población a los medios electrónicos, la modernización de la administración en su gestión, la obligatoriedad de identificación para algunos tipos de solicitudes, etc.

En concreto, el porcentaje de solicitudes a través de sede electrónica se ha incrementado un 6% en el año 2023 respecto al año 2022. Correlativamente, el porcentaje de solicitudes a través de la web, ha disminuido un 10% en el año 2023 respecto al año 2022.

4.- Sobre la distribución por centros directivos de las quejas y solicitudes de información, un 11% de las presentadas en 2023 correspondió a competencias de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo, seguidas de las relacionadas con competencias del Servicio Regional de Empleo y Formación y de la Consejería de Economía, Hacienda y Empresa, que en ambos casos representaron idéntico porcentaje del 10% de las solicitudes totales.

5.- Los asuntos más demandados, respecto a la petición de información y quejas, han estado relacionadas con retrasos en la resolución de expedientes, consultas e incidencias sobre cómo tramitar solicitudes a través

de la administración electrónica, etc.

Cabe destacar el elevado número de quejas en ciertas áreas:

- Patrimonio Histórico. Gran parte de las quejas interpuestas sobre esta área, se han elevado a la Inspección General de Servicios para su gestión oportuna.
- Parejas de Hecho. A pesar del gran número de quejas que se interpusieron en 2022 y durante principio de 2023, se ha observado un gran descenso en los últimos meses de dicho año.
- Promoción Educativa. Con el inicio del curso escolar, se interpuso un número elevado de quejas debido a la falta de transporte en algunas rutas escolares. Poco a poco, el problema se fue solucionando con la incorporación de empresas de transporte que fueron cubriendo las rutas.
- Movilidad Eléctrica. Se destaca asimismo en el año 2023, el gran número elevado de quejas respecto al retraso en la resolución y pago de los expedientes del Programa de incentivos ligados a la movilidad eléctrica.

6.- Las solicitudes presentadas han sido atendidas y respondidas en el 99% de los casos, constando el restante 1% pendiente de resolución (expedientes en gestión por la Inspección General de Servicios).

Fuente de datos empleadas:

- Programa informático SQPF
- Aplicación SICI

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 DEL INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023 Y DEL INFORME ANUAL DE QUEJAS CONOCIDAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA COMUNDIAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA DURANTE EL 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 es la unidad a través de la que la citada Dirección General ejerce sus competencias en materia de atención a la ciudadanía, teniendo atribuidas entre sus funciones, por el Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región, la gestión de las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información diferidas.

El artículo 25.1 del citado Decreto dispone que “En atención a las quejas y sugerencias formuladas, el Servicio de Atención al Ciudadano realizará un informe anual en el que se harán constar los resultados del estudio llevado al efecto y el número de sugerencias y quejas presentadas, desagregado por órganos competentes”.



Por otro lado, el Decreto, en su artículo 24.7, dispone que transcurrido el plazo de quince días concedido a la unidad afectada por la queja para la emisión de un informe sobre la misma, sin que el Servicio de Atención al Ciudadano haya 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.” Por su parte, el artículo 25.3 establece 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.”

Recientemente, el Servicio de Atención al Ciudadano y la Inspección General de Servicios acaban de emitir sus respectivos informes anuales sobre la materia correspondiente al año 2023, que, en el caso del primero, comprende el análisis, no solamente de las quejas y sugerencias, sino también de las felicitaciones y peticiones de información diferidas.

II. No existe precepto legal que requiera dar cuenta al Consejo de Gobierno de los referidos informes anuales correspondiente al año 2023, si bien el Vicepresidente y Consejero de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, por su importancia e interés para esta Comunidad Autónoma, procederá a 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.

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



PROPUESTA DE DACIÓN DE CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO DEL INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023 Y DEL INFORME ANUAL DE QUEJAS CONOCIDAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA COMUNDIAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA DURANTE EL 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 es la unidad a través de la que la citada Dirección General ejerce sus competencias en materia de atención a la ciudadanía, teniendo atribuidas entre sus funciones, por el Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región, la gestión de las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información diferidas.

El artículo 25.1 del citado Decreto dispone que *“En atención a las quejas y sugerencias formuladas, el Servicio de Atención al Ciudadano realizará un informe anual en el que se harán constar los resultados del estudio llevado al efecto y el número de sugerencias y quejas presentadas, desagregado por órganos competentes”*.



Por otro lado, el Decreto, en su artículo 24.7, dispone que transcurrido el plazo de quince días concedido a la unidad afectada por la queja para la emisión de un informe sobre la misma, sin que el Servicio de Atención al Ciudadano haya 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.”*

Por su parte, el artículo 25.3 establece 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.”*

Recientemente, el Servicio de Atención al Ciudadano y la Inspección General de Servicios acaban de emitir sus respectivos informes anuales sobre la materia correspondiente al año 2023, que, en el caso del primero, comprende el análisis, no solamente de las quejas y sugerencias, sino también de las felicitaciones y peticiones de información diferidas.

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 del **INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023** y del **INFORME ANUAL DE QUEJAS CONOCIDAS POR LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA COMUNDIAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA DURANTE EL 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