



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 2019 de cada modalidad, comparativamente con los años 2017 y 2018.

A. Expedientes tramitados en los ejercicios 2017-2018-2019:

Modalidad	2017	2018	2019
Quejas	1.144	1.203	1.366
Sugerencias	146	153	150
Peticiones información diferida	1.329	1.112	1.599
Felicitaciones	47	64	59
Total	2.666	2.532	3.174

B. Canales de atención utilizados por la ciudadanía y empresas:

Canales de Atención	2017	2018	2019
Web	59%	49%	48%
Teléfono 012	2%	4%	2%
Presencial OAMR	18%	18%	13%
Sede electrónica de la CARM	18%	25%	33%
Buzón	3%	4%	4%

C. Respuestas ofrecidas a la ciudadanía.

El índice de respuesta a los ciudadanos en el 2019 de las quejas dirigidas a esta Administración Regional, ha sido de un 95%; produciéndose un incremento en la respuesta a los ciudadanos.

Las solicitudes de Petición de información diferida, se da respuesta al 94% de las mismas.

Conclusiones. Análisis de la demanda y actuaciones administrativas.

- La ciudadanía decide relacionarse con la Administración Regional preferentemente de forma electrónica, aumentando el uso de este canal en un 18%, con relación al 2017. Este aumento se produce por la implementación de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Las solicitudes de Petición de información diferida, recibidas en 2019 aumentan 44% en relación al 2018.



Estadísticas del servicio

