



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

INFORME DEL AÑO 2021

En el presente informe se analizan los expedientes por tipo de solicitud tramitados a lo largo del ejercicio 2021ⁱ, lo que permite apreciar su evolución respecto de los años 2019, 2020

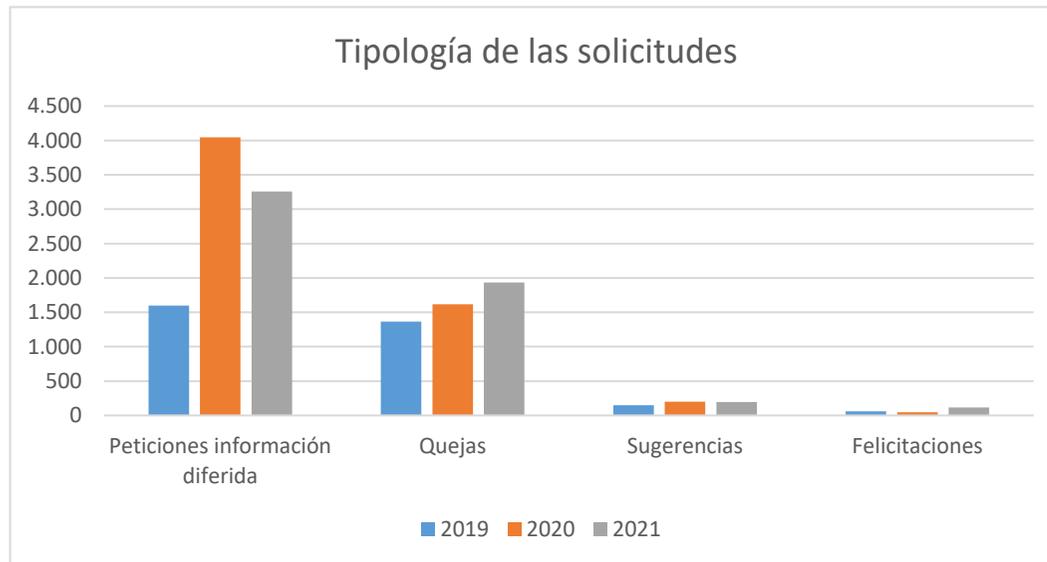
Las solicitudes de la modalidad de quejas representan un indicador respecto del grado de satisfacción sobre el funcionamiento de los servicios ofrecidos por la administración regional. Requieren, en todos los casos, su traslado a los servicios competentes para que conozcan su contenido, informen de las causas que han dado origen a las mismas y, en su caso, adopten las medidas necesarias para la mejora del servicio prestado.

Las solicitudes de información diferida se refieren a consultas sobre procedimientos o servicios ofrecidos por la administración regional. Cuando la información se encuentra en la Guía de Procedimientos y Servicios, se da respuesta en el mismo día de la recepción. Si la información no consta en la indicada guía, se solicita la misma al servicio competente.

Las Sugerencias y Felicidades se trasladan al servicio competente para su estudio y consideración, si procede, finalizando los expedientes con esta actuación.

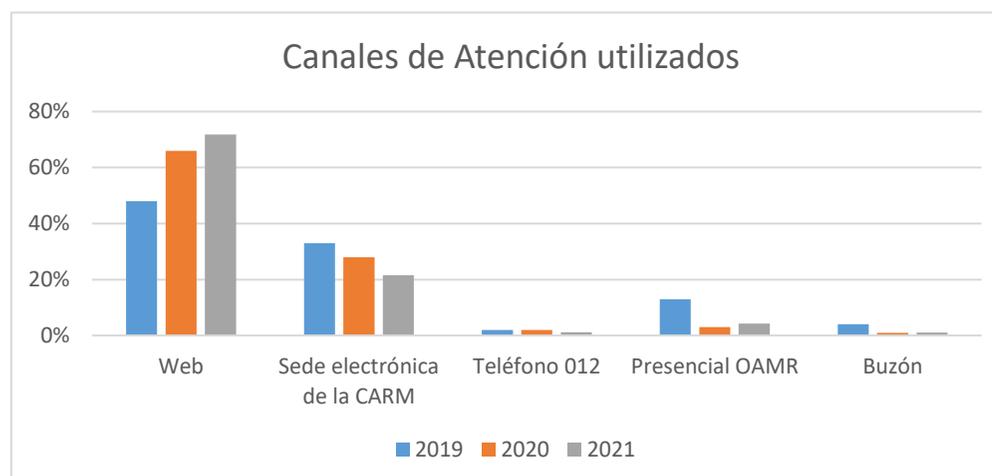
A. Expedientes tramitados en los ejercicios 2019– 2020 - 2021

Modalidad	2019	2020	2021
Peticiones información diferida	1.599	4.045	3.259
Quejas	1.366	1.617	1.936
Sugerencias	150	198	195
Felicitaciones	59	47	118
Total	3.174	5.907	5.508



B. Canales de atención utilizados por la ciudadanía y empresas

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





C. Consejerías y Asuntos más demandados de las modalidades de quejas e información diferida





D. Conclusiones

- **En el año 2021** el 59% de las solicitudes han sido de peticiones de información diferida, si bien hay un descenso respecto de las recibidas en 2020 que tuvieron causa en el cierre de las Oficinas por la pandemia. Los datos actuales nos indican un incremento respecto del 2019 del 100% indicativo de que por la causa anteriormente expuesta los ciudadanos han conocido este medio para obtener información.
- El 35% de las solicitudes han sido quejas respecto del funcionamiento de los servicios, un 4% sugerencias y un 2% felicitaciones por el servicio prestado.
- Los asuntos más demandados, respecto de petición de información y quejas, han sido la información y/o quejas por retrasos en la resolución de expedientes, consultas e incidencias sobre cómo tramitar solicitudes a través de la administración electrónica, falta de atención telefónica por los centros directivos.
- El centro directivo más implicado en las solicitudes recibidas ha sido el Servicio de Empleo y formación, seguido de Salud que aumenta significativamente respecto de otros años consecuencia de los certificados COVID.
- Se mantiene como preferente el formulario web sin autenticación de los interesados, por la facilidad de su presentación representando el 72% de las peticiones recibidas.
- Las solicitudes presentadas han sido atendidas y respondidas en el 98% de los casos.
- El 52% se resolvieron en el mismo día de la presentación al solicitarse información que constaba en la guía de procedimientos y servicios y no ha sido preciso trasladar la petición de informe al órgano gestor.
- El 88% de las solicitudes se resolvieron y respondieron a los interesados en los plazos previstos en el Decreto 236/2010 de Atención al ciudadano de la Administración Regional.
- Un 10 % se resolvieron fuera de los plazos establecidos.

¹ De las 5.508 solicitudes recibidas, 349 quejas los eran respecto de la actuación de otras administraciones públicas distintas de la regional, y se derivaron a la administración correspondiente conforme a lo previsto en el Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia.