

2025

INFORME SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INFORMACIÓN DIFERIDA Y FELICITACIONES DE LOS CIUDADANOS TRAMITADAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Servicio de Atención al Ciudadano.

Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios.
Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

sac
Servicio de Atención Ciudadana
Región de Murcia

27/02/2026 12:56:13

RAMIREZ, HORTICIANO, PATRICIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-60586747-1348-11F1-9F19-0242ac13dda





ÍNDICE

| | |
|--|----|
| I.- | |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| II.- OBJETO | 5 |
| III.- CONCEPTOS | 5 |
| IV.- ÁMBITO, EXCLUSIONES Y PROCEDIMIENTOS EXISTENTES: | 7 |
| V.- ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES PRESENTADAS Y EVOLUCIÓN. | 8 |
| VI.- SOLICITUDES POR CANAL DE PRESENTACIÓN | 10 |
| VII.- SOLICITUDES POR CONSEJERÍAS. | 14 |
| VIII.- SOLICITUDES POR MATERIAS. | 18 |
| IX.- SOBRE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DE LOS FORMULARIOS EXISTENTES: | 22 |
| X.- TRAMITACIÓN. | 23 |
| X.1.- Solicitudes contestadas fuera de plazo. | 23 |
| X.2.- Solicitudes de quejas remitidas a la Inspección General de los Servicios. | 25 |
| XI.- SOLICITUDES DE OTRAS ADMINISTRACIONES. | 25 |
| XII.- CONCLUSIONES Y RESUMEN EJECUTIVO. | 26 |
| Conclusiones | 26 |

27/02/2026 12:56:13

RAMIREZ, HORTELANO, PATRICIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificar-documentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-60586747-1343-111-9f19-0242ac13ddfa





I.-INTRODUCCIÓN

El marco jurídico actual de la atención a la ciudadanía en la CARM, al margen de la normativa básica estatal en la materia, viene establecido en el **Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano** de la Administración Pública de la Región de Murcia. Dicho Decreto, tiene por objeto la regulación de los servicios de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia, su organización administrativa y funciones; la orientación y atención a la ciudadanía; la información administrativa y sus distintas clases; la presentación y registro de documentos y el sistema unificado de registro, y, por lo que hace referencia a este informe, la tramitación de peticiones de información, sugerencias, quejas y felicitaciones.

Sobre este particular el mencionado Decreto establece que los ciudadanos, en su relación con las administraciones públicas, tienen derecho *“a ser consultados periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios públicos regionales y a formular quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos.”*

Las quejas y sugerencias son un instrumento de mejora y de percepción de la calidad de los servicios prestados por la Administración Regional, implicando directamente a la ciudadanía en la evaluación y mejora de los servicios públicos que esta presta, y aseguran que estos respondan a las necesidades reales de la comunidad. Al proporcionar retroalimentación, sugerencias y propuestas de mejora, así como quejas por las deficiencias que observan en la calidad con que se prestan estos servicios públicos en la Administración Regional, dan la oportunidad a los gestores de la CARM de identificar áreas de mejora y colaborar en la creación de soluciones innovadoras que mejoren la satisfacción de los ciudadanos en sus relaciones con aquella.

En este sentido, el Decreto n.º 179/2024, de 12 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital establece que le corresponden a la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios, en materia de atención a la ciudadanía, las siguientes funciones:

- a) La elaboración y desarrollo de programas de atención, información y asistencia a la ciudadanía a través de los distintos canales disponibles, en coordinación con las restantes consejerías, así como con otras administraciones públicas.
- b) El registro, distribución y reparto de documentos, así como la gestión de procedimientos de tramitación inmediata, a través de los sistemas de carácter corporativo desarrollados a tal fin.
- c) La gestión del sistema de quejas y sugerencias de los ciudadanos respecto de los servicios públicos de la Administración Regional.





De acuerdo con lo anterior y con el Decreto nº 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda, 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 la gestión de las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información diferidas.

A este respecto es preciso señalar que las competencias y funciones del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) tienen carácter horizontal con implicaciones en todos los departamentos de la Administración regional. A través de los servicios prestados por el SAC, las personas interesadas pueden solicitar información general, especializada o particular; recibir orientación sobre trámites de su interés; presentar solicitudes dirigidas tanto a la Administración General de la CARM como al resto de administraciones públicas; acceder a los servicios de respuesta inmediata, y, presentar sugerencias de mejora, quejas y felicitaciones en relación con los servicios de la Administración Regional.

Conscientes de la importancia de la atención a la ciudadanía y de la necesidad de mejorar los diversos canales mediante los que estos ciudadanos se interrelacionan con la Administración Regional y a través de los que presta sus diferentes servicios, recientemente, el Consejo de Gobierno, mediante Acuerdo de 30 de enero de 2025, ha aprobado el **Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Implica2, con el propósito de orientar las actuaciones a desarrollar durante el periodo 2025-2027 por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), en colaboración con el resto de departamentos de la Administración regional. Este plan supone un auténtico cambio de modelo en la gestión de la atención a la ciudadanía, que persigue el objetivo fundamental de proporcionar un servicio eficiente y de fácil uso, a través del cual la ciudadanía tenga una experiencia satisfactoria en sus relaciones con la Administración regional.

Este Plan, que se estructura en cuatro líneas estratégicas de actuación (Implicados en la atención; Implicados en la calidad; Implicados en la innovación; Implicados en el gobierno abierto, la difusión y la colaboración) prevé diferentes medidas, tanto referidas a la mejora de los tradicionales canales de atención (presencial en oficinas de registro; telefónico a través del 012; y telemático a través de la sede electrónica), como a la puesta en marcha de otros canales de atención, como la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano, donde se atenderá a aquellos mediante videollamada, o la atención mediante servicios de mensajería como Whatsapp o Telegram.

En este sentido y, por lo que se refiere al contenido de este informe se establecen dos medidas, una vinculada a la publicidad activa, y otra a la mejora de las funcionalidades en aplicaciones de gestión en materia de atención a la ciudadanía, en la que se establece como acción la mejora de la aplicación de quejas y sugerencias existente así como de su formulario.





II.- OBJETO

El artículo 25.1 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia 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”*.

Continúa el artículo anterior señalando que *“de este informe se dará cuenta a cada Secretaría General en el ámbito de sus competencias. Éstas deberán promover, en su caso, las medidas organizativas o procedimentales necesarias para mejorar el funcionamiento de los servicios públicos.”*

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.”*

Concluye el citado artículo señalando que ambos informes se harán públicos por cualquier medio adecuado para su difusión. En este sentido, incide el señalado Plan de Atención a la Ciudadanía, en su medida en materia de publicidad activa al establecer que todas las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Atención al Ciudadano serán debidamente documentadas y objeto de publicidad activa, haciendo referencia específica a los informes de sugerencias, quejas, felicitaciones y peticiones de información.

Es por tanto, objeto de este documento informar de las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información tramitadas por el Servicio de Atención al Ciudadano a lo largo del ejercicio 2025, y facilitar información detallada de todas ellas.

III.- CONCEPTOS

En este punto es necesario recordar la conceptualización que realiza el Decreto de Atención al Ciudadano sobre cada una de las figuras a las que hace referencia este Informe. En este sentido:

1. Se entenderán como **sugerencias**, *“cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos, sin perjuicio del ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución”*. A estos efectos señala la norma anterior que deben entenderse por *“servicios públicos cualquier actividad de la competencia de la Administración Pública de la Región de Murcia, incluyendo los aspectos organizativos y el cumplimiento de sus funciones por las autoridades y los empleados públicos.”*





2. Son **quejas**, “*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.*”

3.- Por lo que se refiere a las **peticiones de información**, establece el Decreto mencionado que “la información administrativa es el cauce a través del cual los ciudadanos pueden conocer datos referentes al ejercicio de sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, así como los relativos a la organización y competencias de la Administración Pública de la Región de Murcia.”

En relación con esta información administrativa, la norma anterior establece **3 tipologías** diferentes:

- a) Por su **contenido**, la información administrativa se clasifica en:
 1. Información **general**. Tiene este carácter la información sobre identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de órganos administrativos, procedimientos administrativos y sus trámites, actividades y servicios públicos que se encuentra disponible en la [Guía de Procedimientos y Servicios](#) de la CARM.
 2. Información **especializada** sobre los procedimientos y servicios de la Administración Regional. Esta información tiene un grado de detalle superior al contenido en la Guía de Procedimientos y Servicios y requiere la consulta complementaria al órgano competente.
 3. Información **particular**, referida a expedientes en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal de la Administración encargado de los mismos.
- b) Por el modo de **transmisión**, se clasifica en presencial, telefónica y electrónica, o por cualquier otro medio que, derivado del avance de las nuevas tecnologías, pueda implementarse.
- c) Y, finalmente, por la **forma y el momento** en que la misma pueda ser proporcionarla, se clasifica en inmediata o diferida. Centrándonos en la última clasificación, debemos tener en cuenta que con carácter general la información se ofrecerá de modo **inmediato**, en el momento en el que se solicite. Se ofrecerá de modo **diferido** esta información cuando, por la naturaleza de la solicitud, ésta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención, sino posteriormente.

Sentada la clasificación anterior, hemos de señalar que los datos que se ofrecen en **este informe** sobre Peticiones de Información vienen referidos a **peticiones diferidas de información** (normalmente de carácter especializado o particular), que exigen un mayor grado de detalle que el contenido en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM y que determina la necesidad de realizar una consulta al órgano





responsable de la misma, por lo que deberá solicitarla en la forma prevista en el siguiente apartado.

No se refieren en este Informe, por tanto, la multiplicidad de consultas, referidas normalmente a información de carácter general, que de modo inmediato se facilita, bien directamente mediante su consulta en la Guía de Servicios y Procedimientos de la CARM, o bien por los funcionarios de las diferentes Oficinas de Asistencia en Materia de Registros o los agentes del servicio de atención telefónica de la CARM (teléfono 012) en el marco de sus cometidos.

IV.- ÁMBITO, EXCLUSIONES Y PROCEDIMIENTOS EXISTENTES:

Ya se ha señalado que las competencias de este Servicio de Atención al Ciudadano se proyectan con carácter horizontal sobre toda la Administración Regional, incluido su sector público. En este sentido, los ciudadanos pueden presentar una queja, sugerencia, felicitación o petición de información sobre cualquier procedimiento o servicio de la **Administración General de la CARM** (esto incluye a sus consejerías y organismos públicos, incluido el ámbito docente). La información se encuentra disponible en la sede electrónica de la CARM con el código del [procedimiento 867-Sugerencias, Quejas y Felicitaciones](#) y el [procedimiento 202 – Peticiones de Información](#). Si bien hemos indicado que cualquier ciudadano puede presentar una queja, sugerencia, felicitación o petición de información sobre cualquier procedimiento o servicio de la Administración General de la CARM, debemos hacer una doble matización al respecto pues hay **excepciones** a esta información de índole material y personal:

- La excepción de naturaleza personal viene determinada en función del contenido de las peticiones de información. Así, mientras que cualquier ciudadano puede solicitar información general o especializada, no ocurre lo mismo con la **información particular** sobre el estado de expedientes en tramitación, en las que para poder solicitarla el ciudadano deberá tener la condición de **interesado** en el expediente concreto sobre el que desee consultar, con el fin de respetar la normativa de protección de datos.
- Establecido lo anterior, debe señalarse, asimismo, que, normativamente, hay establecidas determinadas **exclusiones** de índole material a la posibilidad de presentar quejas, sugerencias y peticiones de información, que determinan la incompetencia de este Servicio de Atención al Ciudadano y de las que, por tanto, no se facilita detalle en este Informe. Son las siguientes:
 - Por lo que se refiere a las **peticiones de información**, debemos señalar que se rigen por su propia normativa las solicitudes de información administrativa del **ámbito sanitario público** (sobre prestaciones sanitarias y otras cuestiones de salud como salud ambiental; alimentación y zoonosis, promoción y educación para la salud; epidemiología; prevención y protección de la salud, inspección médica, registro sanitario, etc.).
 - En relación con las **quejas, sugerencias y felicitaciones**, se excepcionan las relativas al





funcionamiento del **ámbito sanitario público**, así como las que se vengán referidas al **ámbito de entidades, centros y servicios sociales**.

De la misma forma, las peticiones de información a las que hace referencia el Decreto de Atención al Ciudadano tienen un límite en relación con las solicitudes de derecho de acceso a información pública contenidas en la normativa en materia de transparencia. En este caso el acceso a contenidos o documentos de la Administración Regional y sus organismos públicos, elaborados o adquiridos en el ejercicio de su actividad pública, se rige por la normativa en materia de acceso a la **información pública** contenida en la legislación de transparencia.

Estas exclusiones determinan la existencia de procedimientos específicos en estos ámbitos. Así:

- Las **quejas, sugerencias y felicitaciones** en el ámbito sanitario público relativas al funcionamiento del **ámbito sanitario público**, deben ser presentadas utilizando el procedimiento [2008](#).
- Las quejas, sugerencias y felicitaciones que se considere realizar en relación con el **ámbito de entidades, centros y servicios sociales**, se presentarán a través del procedimiento [4242 Inspección de Centros y Servicios Sociales](#).
- La información administrativa del **ámbito sanitario público** debe presentarse utilizando el procedimiento [Solicitud de información ámbito sistema sanitario \(código 4278\)](#)
- Y, finalmente, las solicitudes de acceso a la información pública deben presentarse utilizando el procedimiento [1307 Acceso a información pública](#).

Por tanto, como se ha señalado, la información y datos que se muestran en este Informe vienen referidas exclusivamente a los procedimientos 867 y 202, de competencia de este Servicio de Atención al Ciudadano.

V.- ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES PRESENTADAS Y EVOLUCIÓN.

En el presente informe se analizan los expedientes por tipo de solicitud tramitados a lo largo del ejercicio 2025, lo que permite apreciar su evolución respecto de los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.

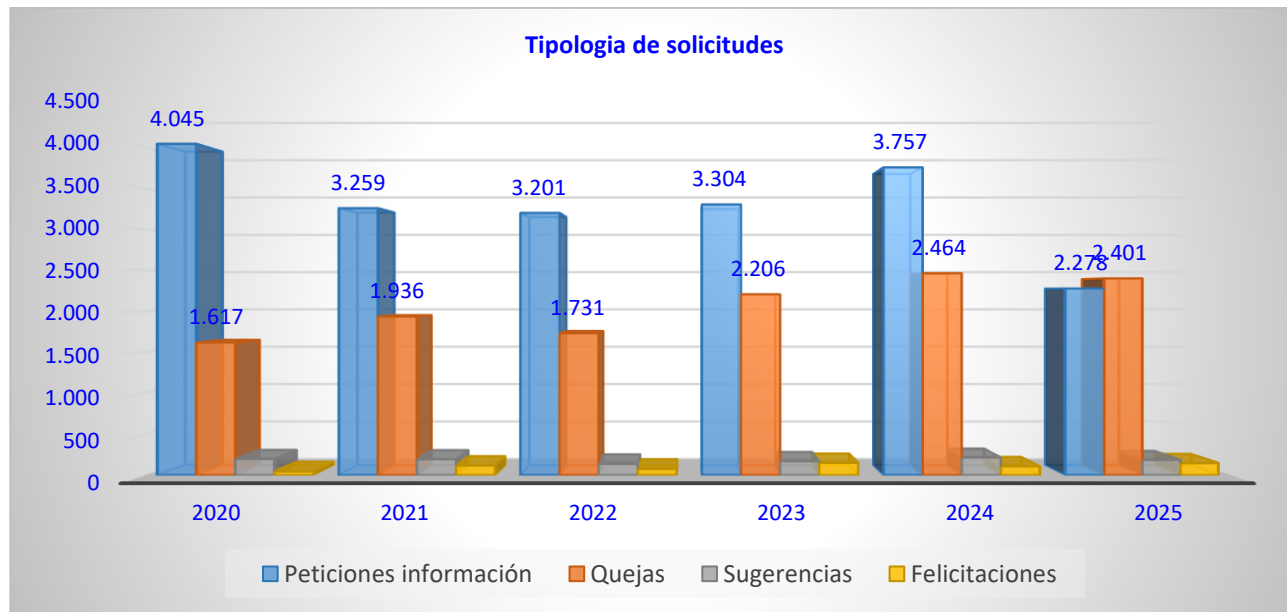
Los datos son los siguientes:

| Expedientes tramitados en el período 2020 - 2025 | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Modalidad | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| Peticiones información | 4.045 | 3.259 | 3.201 | 3.304 | 3.757 | 2.278 |
| Quejas | 1.617 | 1.936 | 1.731 | 2.206 | 2.464 | 2.401 |





| | | | | | | |
|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Sugerencias | 198 | 195 | 141 | 172 | 215 | 186 |
| Felicitaciones | 47 | 118 | 78 | 152 | 109 | 148 |
| Total | 5.907 | 5.508 | 5.151 | 5.834 | 6.545 | 5.013 |

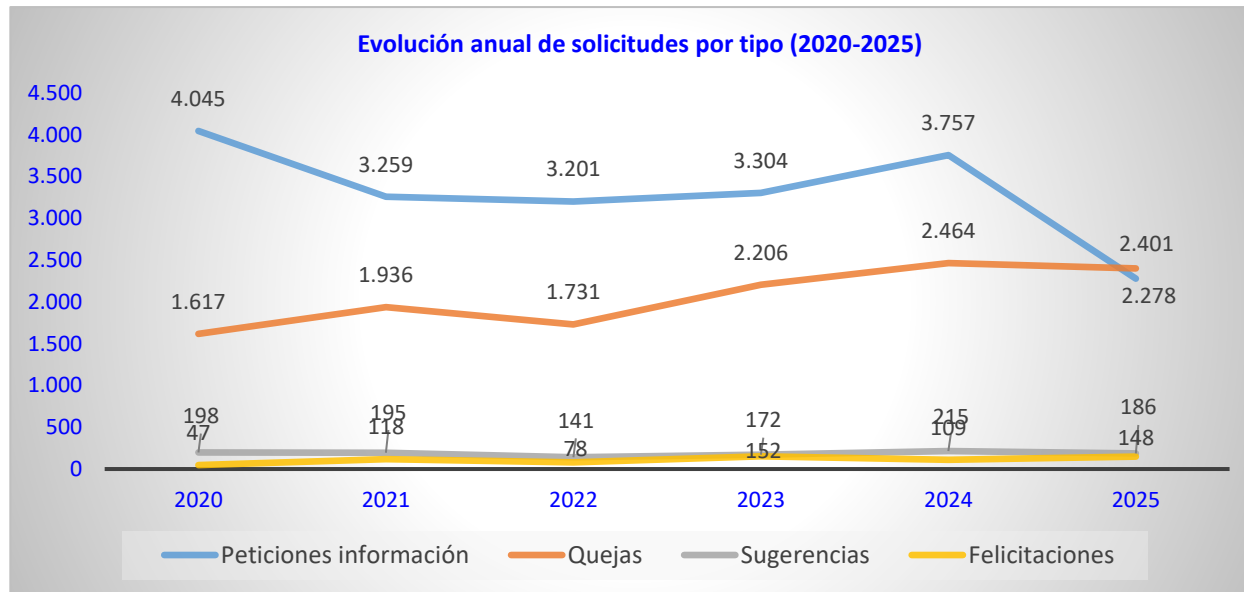


Atendiendo a los datos anteriores debemos señalar que:

1. El **total de expedientes** tramitados por el Servicio de Atención al Ciudadano en el ejercicio 2025 fue de **5.013**, suponiendo las **quejas un 48% del total** de los expedientes (2.401), seguido por las **peticiones de información** que suponen un **45%** del total.
2. Es de señalar que estos **6 años**, en esta materia el Servicio de Atención al Ciudadano ha tramitado **33.958 expedientes**, de los cuales **19.844** han sido **peticiones de información**, y **12.355** han sido **quejas** por el funcionamiento de los servicios de la Administración Regional.
3. Si bien la información de expedientes se refleja con carácter exhaustivo debemos tener en cuenta que los datos de los ejercicios **2020 y 2021** se vieron influidos sobremanera a consecuencia de la **pandemia COVID**, especialmente por lo que a las peticiones de información se refiere, por lo que, a los efectos de este informe las conclusiones siguientes se centrarán en la **evolución** de los 4 últimos años, esto es, ateniéndonos al período **2022-2025**:
 - a. A este respecto, analizados los datos del último trienio, la **tendencia** en todas las solicitudes es de un **aumento progresivo hasta el ejercicio 2024**, siendo las **quejas** las que más han aumentado en número (**733 quejas más** en dos años), seguidas de las peticiones de información (**556 más**).



- b. No obstante, durante el ejercicio **2025 la tendencia** es de una **disminución** en número en las solicitudes de **peticiones de información** (1.749 peticiones de información menos que en el ejercicio 2024) seguidas de las **quejas** (63 quejas menos que en el ejercicio 2024) y de las **sugerencias** (29 menos que en el ejercicio 2024). Aumentan las felicitaciones (29 más) con respecto al ejercicio 2024.



VI.- SOLICITUDES POR CANAL DE PRESENTACIÓN

Los canales de presentación de quejas, felicitaciones y sugerencias o de peticiones de información son diversos. Pueden presentarse utilizando cualquiera de las siguientes vías:

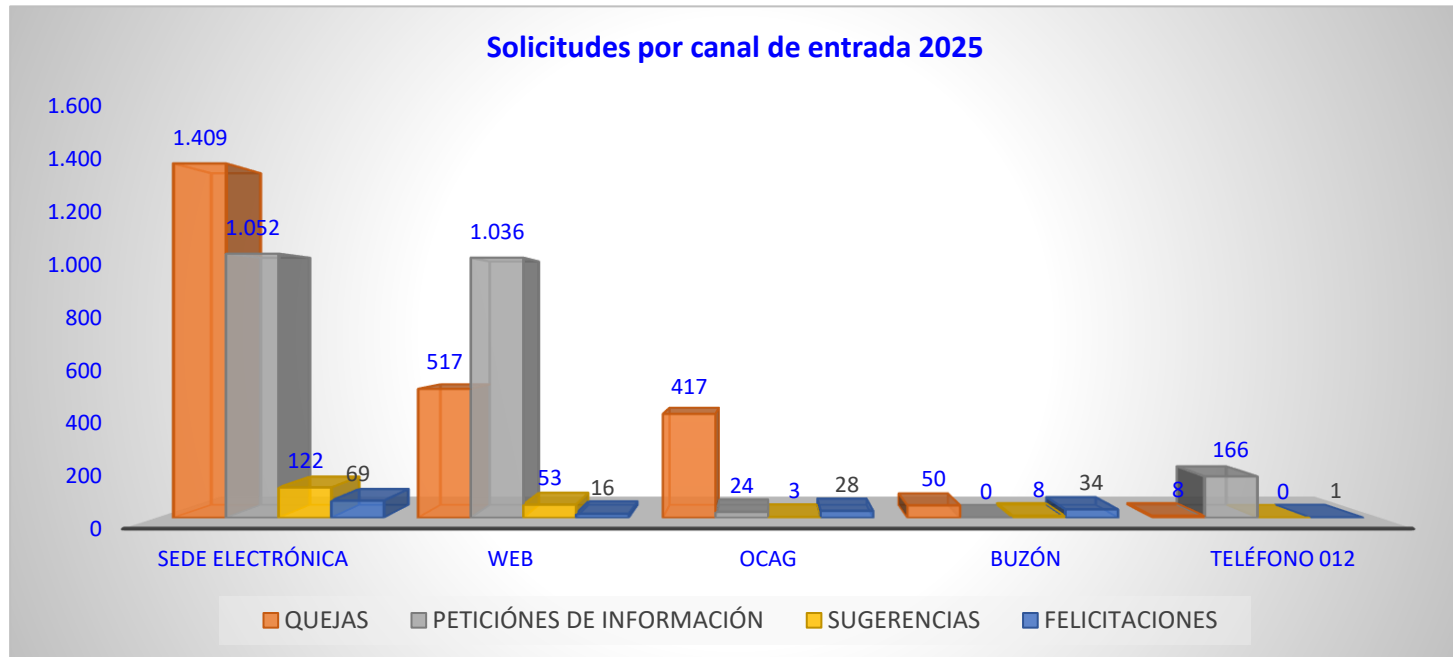
1. Por **registro electrónico**, a través del [procedimiento 867-Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y peticiones de información de la sede electrónica de la CARM](#). Se requiere DNle, certificado digital o CI@ve.
2. De forma **presencial**, en las **Oficinas** de Asistencia en Materia de Registros.
3. **Telefónicamente**, llamando al **012** o al 968362000. Mediante este canal no podrá, sin embargo, facilitarse información particular, salvo en aquellos trámites y procedimientos específicamente habilitados para ello en el ámbito de la CARM, singularmente, en el ámbito del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).
4. Mediante la cumplimentación del siguiente [Formulario web](#)

Se muestran a continuación los expedientes presentados en cada uno de estos canales, así como su evolución:





| Solicitudes por canal de entrada 2025 | | | | | |
|---------------------------------------|------------------|--------------|------------|-----------|--------------|
| Solicitudes por canal de entrada | Sede electrónica | Web | OACG | Buzón | Teléfono 012 |
| QUEJAS | 1.409 | 517 | 417 | 50 | 8 |
| PETICIONES DE INFORMACIÓN | 1.052 | 1.036 | 24 | 0 | 166 |
| SUGERENCIAS | 122 | 53 | 3 | 8 | 0 |
| FELICITACIONES | 69 | 16 | 28 | 34 | 1 |
| Total | 2.652 | 1.622 | 472 | 92 | 175 |



Observando los diferentes canales utilizados por los ciudadanos según el tipo de solicitudes que realizan, podemos concluir que:

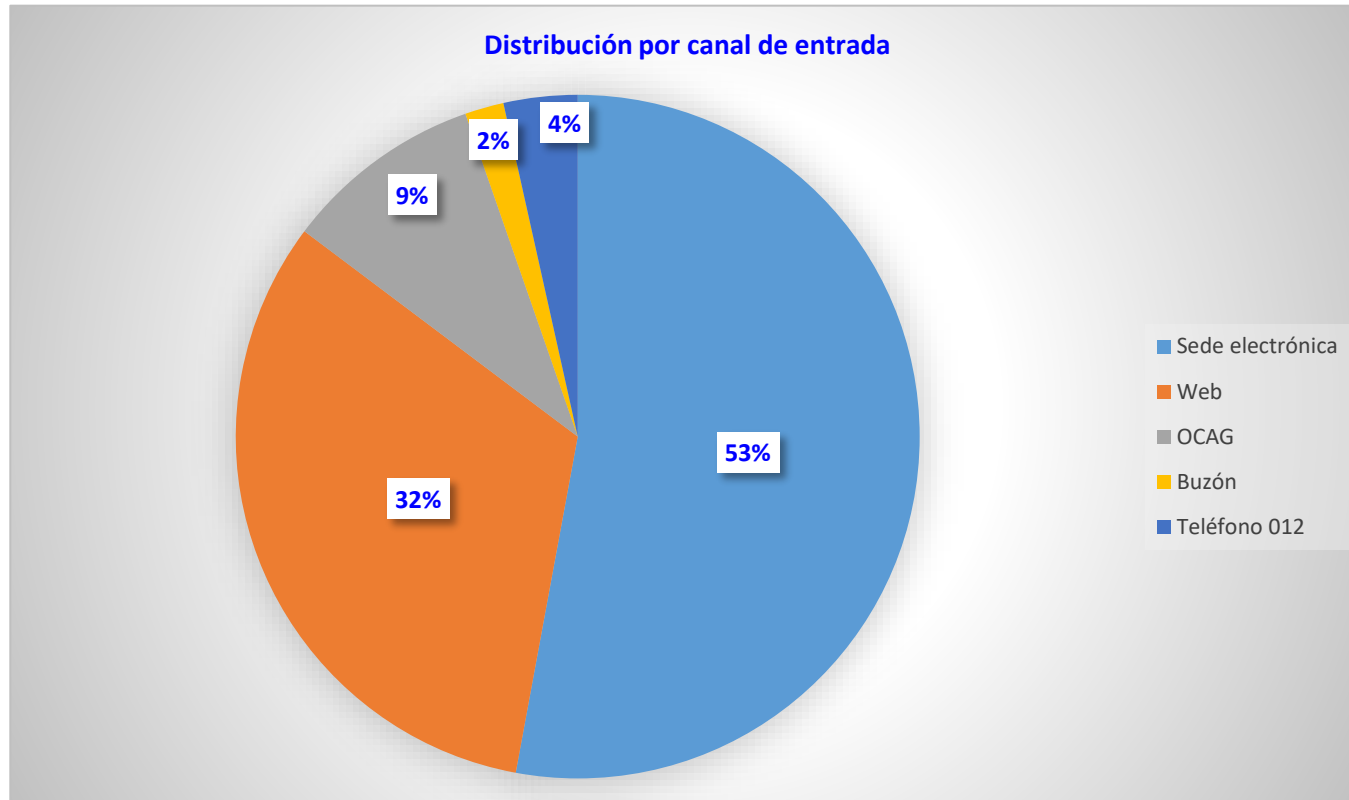
1. De todos los canales puestos a disposición de los ciudadanos destaca la utilización de la **sede electrónica** como el **canal más usado**, con cerca del **53%** de las solicitudes, **seguido** de la **web** con un **32%** de las solicitudes.
2. El canal telefónico **012**, es utilizado **principalmente** para realizar **peticiones de información diferida** (**4%** del total), acorde con su función de prestadores de información.
3. Destaca, asimismo, el **escaso uso** (un **1,8%**) de los **buzones físicos** puestos a disposición de la ciudadanía en los diferentes edificios de la Comunidad Autónoma y los Ayuntamientos. En este punto





debemos resaltar que el mantenimiento de estos buzones supone un coste para la Administración Regional en el marco del contrato de recogida de valijas y documentación que mantiene el Servicio de Atención al Ciudadano en los diferentes centros directivos, cuya eventual supresión, atendiendo a su escasa utilidad, supondría un descenso de un 24% del trasiego del mencionado contrato de valijas. A este respecto, analizado el coste-beneficio del mantenimiento de estos buzones, se va a proceder a su **sustitución por un código QR** en el segundo trimestre del ejercicio 2026 que enlace con el formulario web o la sede electrónica, con el fin de mitigar el coste que la recogida de estas valijas.

- Finalmente, si analizamos las modalidades concretas, en la modalidad de **quejas** los ciudadanos utilizan principalmente la **sede electrónica**, con un **59%** de solicitudes realizadas por esta vía, frente a un 21% realizada vía web, mientras que en las **peticiones de información** se muestra una **similitud** entre el número de solicitudes realizadas por sede electrónica y por web (46% y 45% respectivamente).





- Estas tendencias se mantienen, con alguna variación, si nos atenemos a la **evolución** de la utilización de estos **canales** a lo largo del **período 2020-2025** que se muestra en la tabla siguiente.

| Evolución de las solicitudes por canal de entrada | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Canales de Atención | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| Web | 66% | 72% | 53% | 43% | 35% | 32% |
| Sede electrónica de la CARM | 28% | 22% | 39% | 45% | 53% | 54% |
| Teléfono 012 | 2% | 1% | 3% | 4% | 4% | 4% |
| Oficinas de Atención Presencial | 3% | 4% | 4% | 6% | 7% | 9% |
| Buzón | 1% | 1% | 1% | 2% | 1% | 2% |

- Así, de acuerdo con la información anterior:
 - Destaca la **evolución** más **favorable** de las **solicitudes** presentadas mediante **sede electrónica**, con un **aumento del 26%** sobre el total (del 28% en 2020 al 54% del total de las solicitudes presentadas en 2025).
 - Frente a ello la utilización del **formulario web** existente como canal de presentación ha **disminuido** un **34%** con respecto a las cifras del año 2020.
 - La diferente evolución anterior puede ser consecuencia de dos factores:
 - El **acceso** cada vez mayor de la ciudadanía a los **medios electrónicos**, así como la progresiva modernización de la administración en su gestión ordinaria vinculada al acceso y avance de la sociedad en medios tecnológicos.
 - El **incremento sostenido de consultas particulares sobre expedientes**, lo cual requiere de identificación por parte de los ciudadanos, no pudiendo en este caso realizar las consultas por web, debiendo realizarse por la sede electrónica.
 - El teléfono 012 y las oficinas de atención presencial crecen levemente como canal de entrada, mientras, como ya hemos señalado, la utilización del **buzón es residual**.





VII.- SOLICITUDES POR CONSEJERÍAS.

Como ya analizamos, el artículo 25.1 del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia establecía que en el dispone que en el Informe anual de quejas y sugerencias del Servicio de Atención al Ciudadano se harían constar los resultados del estudio llevado al efecto , así como “*el número de sugerencias y quejas presentadas, **desagregado por órganos competentes***”, con el fin de darle traslado a las diferentes Secretarías Generales para que estas, en el ámbito de sus competencias puedan promover, en su caso, las medidas organizativas o procedimentales necesarias para mejorar el funcionamiento de los servicios públicos.

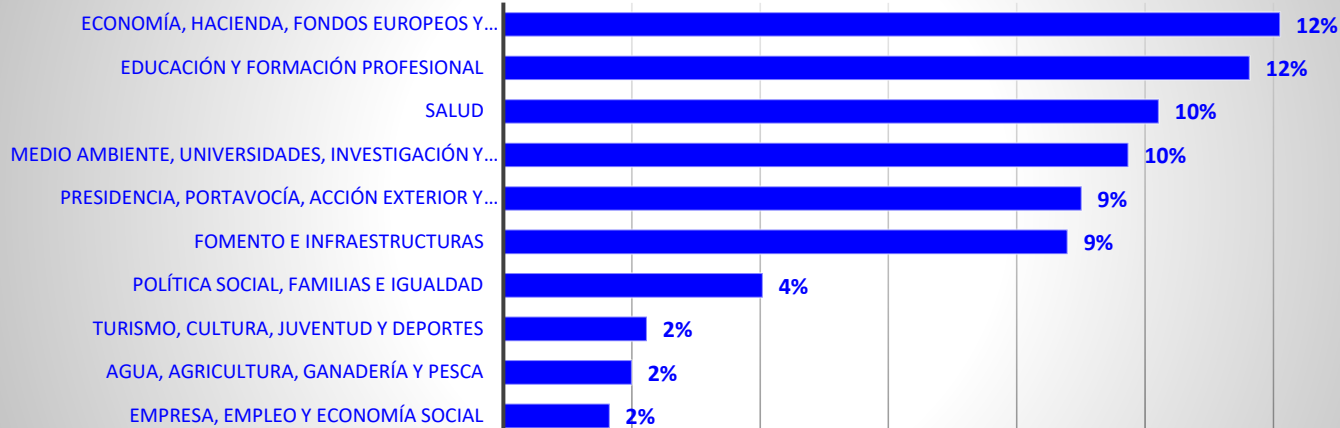
En este apartado se muestran las **solicitudes distribuidas por consejerías y organismos** de la Administración Regional

| Solicitudes por Consejerías 2025 | |
|--|----------------|
| Centros Directivos | Nº solicitudes |
| Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital | 563 |
| Educación y Formación Profesional | 541 |
| Salud | 475 |
| Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor | 453 |
| Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias | 419 |
| Fomento e Infraestructuras | 409 |
| Política Social, Familias e Igualdad | 188 |
| Turismo, Cultura, Juventud y Deportes | 104 |
| Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | 93 |
| Empresa, Empleo y Economía Social | 77 |





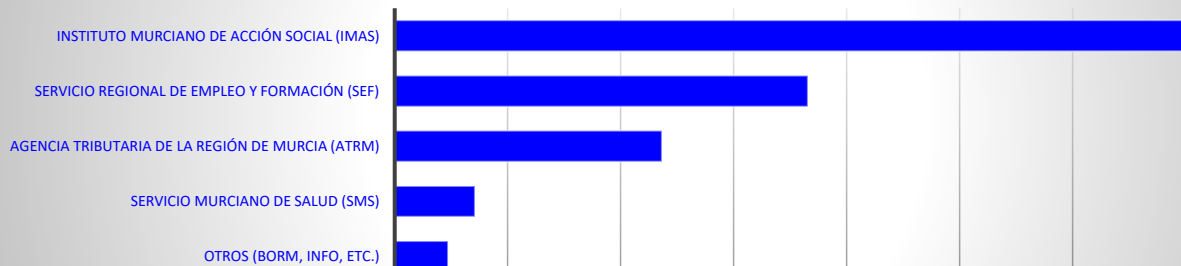
Solicitudes por Consejerías 2025



Solicitudes por Organismos 2025

| Centros Directivos | Nº solicitudes |
|--|----------------|
| Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) | 659 |
| Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) | 340 |
| Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM) | 220 |
| Servicio Murciano de Salud (SMS) | 66 |
| Otros (BORM, INFO, etc.) | 44 |

Solicitudes por Organismos 2025





De la información anterior cabe concluirse lo siguiente:

1. De esta información destaca que la **mayoría** de las solicitudes correspondieron a las **Consejerías de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital**; de **Educación y Formación Profesional**; de **Salud**; y de **Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor**.
2. Por lo que respecta a los **Organismos públicos**, son tres los que concentran la mayoría de solicitudes: Instituto Murciano de Acción Social (**IMAS**); el Servicio Regional de Empleo y Formación (**SEF**); y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (**ATRM**). Por lo que respecta al Servicio Murciano de Salud (SMS) hay que tener en cuenta que las quejas, sugerencias y felicitaciones en el ámbito sanitario público relativas al funcionamiento del ámbito sanitario público tienen su propio procedimiento y no computan, en consecuencia, en este cómputo, en el que solo se incluyen las peticiones de información en el ámbito sanitario.
3. No obstante lo anterior, con el fin de obtener el porcentaje total de solicitudes que corresponden a cada Consejería, se procede, en la tabla siguiente, a **incluir** en la información de las diferentes **Consejerías las solicitudes de sus Organismos Públicos adscritos**, dando como consecuencia un ranking netamente diferente al señalado en el punto 2 anterior. Así, si analizamos los datos estadísticos totales de las solicitudes realizadas a las distintas Consejerías, destacarían las **Consejerías de Política Social, Familias e Igualdad** y la **Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital** (ambas con un **18%**) seguidas de la **Consejería de Salud** y la **Consejería de Educación y Formación Profesional** (ambas con un **12%**).y la **Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor** (con un 10%).

| Solicitudes por Consejerías/Organismos | |
|--|------------|
| Centros Directivos | Porcentaje |
| Política Social, Familias e Igualdad | 18% |
| Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital | 18% |
| Salud | 12% |
| Educación y Formación Profesional | 12% |
| Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor | 10% |
| Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias | 9% |
| Empresa, Empleo y Economía Social | 9% |
| Fomento e Infraestructuras | 9% |
| Turismo, Cultura, Juventud y Deportes | 2% |
| Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | 2% |





Restaría por analizar el número de solicitudes por centros directivos **según tipo de solicitud** (quejas, sugerencias, peticiones de información, felicitaciones)

| Solicitudes por tipo y consejería/organismo | | | | | |
|--|-------------|---------------------------|--------|-------------|----------------|
| CENTROS DIRECTIVOS | SOLICITUDES | PETICIONES DE INFORMACIÓN | QUEJAS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
| Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital | 587 | 259 | 262 | 35 | 31 |
| Educación y Formación Profesional | 541 | 217 | 300 | 15 | 9 |
| Salud | 475 | 106 | 339 | 14 | 16 |
| Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor | 455 | 343 | 98 | 13 | 1 |
| Fomento e Infraestructuras | 432 | 216 | 194 | 22 | |
| Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias | 420 | 297 | 111 | 10 | 2 |
| Política Social, Familias e Igualdad | 188 | 130 | 54 | 4 | |
| Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | 93 | 72 | 18 | 3 | |
| Empresa, Empleo y Economía Social | 77 | 62 | 9 | 3 | 3 |
| Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) | 659 | 157 | 469 | 12 | 21 |
| Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) | 340 | 152 | 151 | 13 | 24 |
| Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM) | 220 | 82 | 101 | 10 | 27 |
| Turismo, Cultura, Juventud y Deportes | 104 | 59 | 42 | 3 | |
| Servicio Murciano de Salud (SMS) | 60 | 31 | 26 | 2 | 1 |

- Por lo que se refiere a las **quejas**, las **Consejerías u organismos públicos** receptores del **mayor número de quejas**, en el año 2025 fueron el **Instituto Murciano de Acción Social** con **469**, la **Consejería de Salud** con **339** y la **Consejería de Educación y Formación Profesional** con **300** quejas.
- Diferente panorama se deriva si analizamos las **consejerías** que **mayor número de peticiones de información** diferida recibieron. En este caso, los departamentos con mayor número de peticiones de información fueron la **Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor** con **343**, seguida de la **Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias** con **297**, la **Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital** con **259** y la **Consejería de Educación y Formación Profesional** con **217** peticiones de información.
- Con respecto a las **sugerencias realizadas a los distintos centros directivos**, la **Consejería** que más sugerencias recibió fue la **Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital** (35 sugerencias), seguida de las **Consejerías de Fomento e Infraestructuras y Educación y Formación Profesional** (con 22 y 15, respectivamente).





- d. Finalmente, en relación con las **felicitaciones recibidas**, debemos señalar que suelen utilizarse por la ciudadanía para corresponder de manera directa a la **atención recibida un primer nivel por un funcionario** concreto cuya actuación satisfizo a aquel. Esto es, de manera predominante esta fórmula es utilizada **en relación con la atención al ciudadano** prestada de manera **presencial**, ya sea en las Oficinas de atención general (las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano) o de carácter especializado en sus diferentes ámbitos (salud, ATRM, SEF). Esta es la razón de que estas felicitaciones se agrupen en torno a las Consejerías de las que dependen estas unidades. Por ello, tal vez no sea tan relevante hablar de estas Consejerías como de los servicios o unidades afectadas, que son, por este orden, el **Servicio de Atención al Ciudadano** (31 felicitaciones), el **Servicio de Calidad y Atención Integral al Contribuyente de la ATRM**, (27 felicitaciones), el **Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF** (24 felicitaciones).y el **Servicio de Información al Ciudadano y Defensa del Usuario de los Servicios Sanitarios de la Consejería de Salud** (16 felicitaciones).

VIII.- SOLICITUDES POR MATERIAS.

Al margen de la estadística por Consejerías o departamentos de la Administración Regional, es importante destacar las materias a las que se refieren las quejas, sugerencias y peticiones de información, pues su mejor conocimiento puede ser indicativo de áreas de mejora concreta dentro de aquellas Consejerías en las que los ciudadanos inciden al realizar aquellas.

Al respecto, estas materias aparecen actualmente configuradas en la aplicación de quejas, sugerencias y peticiones de información y, entre ellas, la ciudadanía, en el momento de su solicitud elige la que considera más idónea o adecuada a su petición.

En este sentido, si analizamos las **quejas por materias**, destacan las quejas presentadas en materia de **servicios sociales, salud, educación y obras públicas y vivienda**, de acuerdo con la información que se muestra en la tabla siguiente:

| Quejas por materias | |
|---|--------|
| Materia | Quejas |
| Dependencia, Discapacidad y Mayores | 457 |
| Salud | 319 |
| Educación y Formación Profesional | 294 |
| Obras Públicas, Vivienda y Transportes | 184 |
| Empleo y Formación (SEF) | 150 |
| Sede Electrónica, Guía de Procedimientos y Trámites en Linera | 99 |
| Tributos y Recaudación | 97 |





| | |
|---|----|
| Atención a la Ciudadanía, Cita Previa, Teléfono 012 | 92 |
| Asociaciones y Fundaciones | 78 |
| Función Pública (Oposiciones y Listas de Espera) | 78 |
| Industria y Energía | 68 |
| Turismo, Cultura, Juventud y Deportes | 62 |
| Familia, Mujer y Menor | 55 |
| Patrimonio Natural y Medio Ambiente | 37 |
| Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | 21 |
| Protección Civil y Emergencias | 21 |
| Trabajo, Empresas y Seguridad y Salud Laboral | 11 |
| Artesanía, Comercio y Consumo | 9 |
| Hacienda | 7 |



Las peticiones de información que se han realizado según la materia, se reflejan en la siguiente tabla:

| Peticiones de Información por materias | |
|---|---------------------------|
| Materia | Peticiones de Información |
| Industria y Energía | 240 |
| Asociaciones y Fundaciones | 221 |
| Educación y Formación Profesional | 214 |
| Obras Públicas, Vivienda y Transportes | 191 |
| Empleo y Formación (SEF) | 162 |
| Dependencia, Discapacidad y Mayores | 149 |
| Sede Electrónica, Guía de Procedimientos y Trámites en Linera | 140 |
| Familia, Mujer y Menor | 135 |





| | |
|---|-----|
| Función Pública (Oposiciones y Listas de Espera) | 119 |
| Tributos y Recaudación | 104 |
| Patrimonio Natural y Medio Ambiente | 103 |
| Salud | 100 |
| Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | 77 |
| Turismo, Cultura, Juventud y Deportes | 70 |
| Trabajo, Empresas y Seguridad y Salud Laboral | 58 |
| Atención a la Ciudadanía, Cita Previa, Teléfono 012 | 37 |
| Hacienda | 21 |
| Artesanía, Comercio y Consumo | 20 |
| Protección Civil y Emergencias | 17 |

Con respecto a estas peticiones de información por materias destacan claramente las realizadas respecto a **Industria y Energía (240)**, versando principalmente sobre programas de incentivos ligados a la movilidad eléctrica y eficiencia energética. Le siguen las peticiones de información vinculadas a trámites del Registro de **Asociaciones y Fundaciones (221)**, así como las referidas a **educación (214)** y sobre programas de ayudas de **vivienda (191)**.



En resumen, el **asunto** más demandado, respecto a la petición de información y quejas, ha sido la **información y/o quejas por retrasos en la resolución de expedientes**.

En relación a las peticiones de información **destaca la disminución del número de peticiones de información presentadas** en el ejercicio **2025 (2.278)** respecto de **2024 (3.757)**.





| TEMA | 2024 | 2025 | DIFERENCIA |
|---|------|------|------------|
| Familia, Mujer y Menor | 502 | 135 | 367 |
| Obras Públicas, Vivienda y Transportes | 423 | 191 | 232 |
| Industria y Energía | 456 | 240 | 216 |
| Empleo y Formación (SEF) | 330 | 162 | 168 |
| Asociaciones y Fundaciones | 377 | 221 | 156 |
| Salud | 196 | 100 | 96 |
| Tributos y Recaudación | 199 | 104 | 95 |
| Educación y Formación Profesional | 308 | 214 | 94 |
| Patrimonio Natural y Medio Ambiente | 165 | 103 | 62 |
| Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca | 131 | 77 | 54 |
| Trabajo, Empresas y Seguridad y Salud Laboral | 77 | 58 | 19 |
| Protección Civil y Emergencias | 28 | 17 | 11 |
| Atención a la Ciudadanía, Cita Previa, Teléfono 012 | 45 | 37 | 8 |
| Artesanía, Comercio y Consumo | 17 | 20 | -3 |
| Función Pública (Oposiciones y Listas de Espera) | 116 | 119 | -3 |
| Turismo, Cultura, Juventud y Deportes | 59 | 70 | -11 |
| Hacienda | 9 | 21 | -12 |
| Dependencia, Discapacidad y Mayores | 94 | 149 | -55 |
| Sede Electrónica, Guía de Procedimientos y Trámites en Linera | 79 | 140 | -61 |

En concreto **destaca la disminución** en las áreas

- **Dependencia / Discapacidad.** A diferencia de otros años, ha disminuido el número de peticiones de información por el retraso en la resolución y renovación de expedientes tanto de discapacidad como dependencia debido a la disminución de los plazos para citas de valoración de discapacidad y dependencia. La diferencia es de 367 peticiones de información menos que el ejercicio 2024
- **Vivienda.** La disminución de las quejas y peticiones de información en esta área se ha producido principalmente por la resolución de los expedientes de las ayudas al alquiler. En el ejercicio 2025 se han presentado 232 peticiones de información menos.
- **Movilidad eléctrica.** A diferencia de otros años, ha disminuido el número de peticiones que tenían como asunto el retraso en la resolución y pago de los expedientes del Programa de incentivos ligados a la movilidad eléctrica. En el ejercicio de 2025 ha disminuido en un total 216 peticiones de información menos debido a que un elevado número de expedientes de esta área están resueltos.
- **Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF.** En el ejercicio 2025 ha disminuido las solicitudes presentadas en un total de 168 debido al acceso a los medios electrónicos en la demanda de empleo y resolución de expedientes de certificación de profesionalidad, a los cuales se puede acceder desde la carpeta ciudadana del interesado (P-0157) para lo que pueden ser asistidos por los funcionarios habilitados de las OAMR en caso de carecer de medios electrónicos.
- **Registro de asociaciones.** En el área de Asociaciones, Fundaciones y Colegios Profesionales, en el ejercicio de 2025 han disminuido en un total de 156 peticiones de información menos (debido a





que se han resuelto un elevado número de expedientes de ejercicios anteriores y al **acceso** a los **medios electrónicos** para los trámites del Registro de Asociaciones y Fundaciones de los distintos colectivos de esta área).

IX.- SOBRE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN DE LOS FORMULARIOS EXISTENTES:

En el Informe del ejercicio 2024 sobre Quejas, Sugerencias, Peticiones de Información Diferida y Felicitaciones de los ciudadanos tramitadas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ya fueron analizados los canales de entrada existentes en el apartado VI de este informe, y vistas las materias que se describen en cada uno de ellos que se señalan en el apartado anterior, se entendió necesario realizar los siguientes cambios en los formularios actuales.

Atendiendo a su diferente naturaleza y caracteres propios, en el último trimestre de 2025 se desdobló el procedimiento en dos:

- Se estableció un **procedimiento sólo para Quejas, Sugerencias y Felicitaciones**, reconvirtiendo el antiguo procedimiento código 867 de la Guía de Procedimientos.
- Se creó un **nuevo procedimiento específico** sólo para **Peticiones de Información**, código 202 de la Guía de Procedimientos.

Con respecto a las materias contenidas en ambos formularios se actualizó el listado existente pasando a las 18 siguientes: Agua, agricultura, ganadería y pesca.

- Artesanía, comercio y consumo.
- Asociaciones y fundaciones.
- Atención a la ciudadanía, cita previa, y teléfono 012.
- Dependencia, discapacidad, y mayores.
- Educación y Formación Profesional.
- Empleo y formación (SEF)
- Familia, mujer y menor.
- Industria y energía.
- Obras públicas, vivienda y transportes.
- Patrimonio natural y medio ambiente.
- Función Pública (oposiciones y listas de espera).
- Sede electrónica, guía de procedimientos y otros trámites en línea.
- Protección civil y emergencias.
- Trabajo, empresas y seguridad y salud laboral.
- Tributos y recaudación.





- Turismo, cultura, juventud y deportes.
- Otros.

X.- TRAMITACIÓN.

Con carácter general, 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 lo posible, de manera inmediata. Si la información no consta en la indicada guía, se solicita la misma a la unidad competente.

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

Debe señalarse a este respecto que la totalidad de las solicitudes presentadas, en sus diferentes modalidades, han sido **atendidas y respondidas** a fecha de este informe.

X.1.- Solicitudes contestadas fuera de plazo.

Procede en este apartado analizar, con respecto a las quejas y a las peticiones de información, el grado de cumplimiento por parte de los departamentos afectados en cumplimentar el informe y facilitar la información requerida por el Servicio de Atención al Ciudadano.

En este sentido, con respecto a los plazos de respuesta a las distintas solicitudes, debemos señalar que la mayor parte de las quejas y peticiones de información, fueron contestadas en los plazos estipulados en el Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia; solo constan **234 solicitudes contestadas fuera de plazo de un total de 5.013 quejas o peticiones de información** presentadas en el año 2025, lo que representa **un 4% del total**.

En la siguiente tabla se muestran aquellos departamentos y servicios con mayor número de solicitudes:





| CONSEJERIAS | CENTRO DIRECTIVO | TOTAL | TOTAL |
|---|--|-------|-------|
| INSTITUTO MURCIANO DE ACCION SOCIAL | DIRECCION GENERAL GRAL.PENSIONES,VALORAC.Y PROGR.INCLUSION | 28 | 36 |
| | DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES | 4 | |
| | DIRECCION GENERAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 2 | |
| | SUBDIRECCION GENERAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 2 | |
| MEDIO AMB., UNIVERS., INVEST.Y MAR MENOR | DIRECCION GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGIA Y MINAS | 15 | 29 |
| | DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO NATURAL Y ACCION CLIMATICA | 7 | |
| | DIRECCION GENERAL MEDIO AMBIENTE | 6 | |
| | DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO NATURAL Y ACCION CLIMATICA | 1 | |
| EDUCACION Y FORMACION PROFESIONAL | DIRECCION GENERAL CENTROS EDUCATIVOS E INFRAESTRUCTURAS | 18 | 28 |
| | DIRECCION GENERAL RRHH, PLANIFICACION EDUCATIV. E INNOVAC. | 4 | |
| | DIRECCION GENERAL FORM.PROF., ENSEÑ.REG.ESPEC.Y EDUC.PERM. | 4 | |
| | DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA DIVERSIDAD | 2 | |
| PRESIDENCIA, PORTAV. ACC. EXT. Y EMERG. | SECRETARIA GENERAL PRESIDENCIA, PORTAV. ACC. EXT. Y EMERG. | 25 | 26 |
| | SECRETARIA GENERAL PRESIDENCIA, PORTAV. ACC. EXT. Y EMERG. | 1 | |
| SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO Y FORMACION | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO | 15 | 24 |
| | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN | 9 | |
| ECON.HACIENDA, FOND.EUR. Y TRANSF.DIGI. | DIRECCION GENERAL DE FUNCION PUBLICA Y DIALOGO SOCIAL | 12 | 20 |
| | DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTOS Y FONDOS EUROPEOS | 4 | |
| | DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO | 3 | |
| | DIRECCION GENERAL CALIDAD, SIMPLIF.ADMIN.E INSPECC.SERVIC. | 1 | |
| FOMENTO E INFRAESTRUCTURAS | DIRECCION GENERAL DE LITORAL Y PUERTOS | 7 | 18 |
| | DIRECCION GENERAL DE VIVIENDA | 4 | |
| | DIRECCION GENERAL ORDENACION DEL TERRITORIO Y ARQUITECTURA | 2 | |
| | SECRETARIA GENERAL FOMENTO E INFRAESTRUCTURAS | 2 | |
| | DIRECCION GENERAL DE MOVILIDAD Y TRANSPORTES | 2 | |
| | DIRECCION GENERAL DE CARRETERAS | 1 | |
| TURISMO, CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES | INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGION DE MURCIA | 6 | 9 |
| | DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL | 2 | |
| | SECRETARIA GENERAL TURISMO, CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES | 1 | |
| SALUD | SECRETARIA GENERAL SALUD | 4 | 9 |
| | DIRECCION GENERAL SALUD PUBLICA Y ADICCIONES | 3 | |
| | DIRECCION GENERAL PLANIFICAC., FARMACIA E INVEST.SANITARIA | 2 | |
| EMPRESA, EMPLEO Y ECONOMIA SOCIAL | DIRECCION GENERAL DE TRABAJO | 4 | 8 |
| | DIRECCION GENERAL IMPULSO COM., INNOV.EMP. IND.Y OFI.ARTE. | 1 | |
| | DIRECCION GENERAL DE AUTONOMOS Y ECONOMIA SOCIAL | 1 | |
| | SECRETARIA GENERAL EMPRESA, EMPLEO Y ECONOMIA SOCIAL | 1 | |
| | DIRECCION GENERAL DE CONSUMO | 1 | |
| AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGION DE MURCIA | SERVICIO CALIDAD Y ATENCION INTEGR. CONTRIBUYENTE | 5 | 8 |
| | SERVICIO DE GESTION DE RECURSOS DE OTROS ENTES | 1 | |
| | SERVICIO GESTION TRIBUTARIA | 1 | |
| | SERVICIO JURIDICO ATRM | 1 | |
| AGUA, AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA | DIRECCION GENERAL PRODUCCION AGRICOLA, GANADERA Y PESQUERA | 5 | 7 |
| | DIRECCION GENERAL INDUSTRIA ALIMENT.Y ASOCIACION. AGRARIO | 2 | |
| POLITICA SOCIAL, FAMILIAS E IGUALDAD | DIRECCION GENERAL DE FAMILIAS, INFANCIA Y CONCILIACION | 5 | 7 |
| | DIRECCION GENERAL SERV.SOCI., TERCER SECTOR Y GEST.DIVERS. | 2 | |
| SERVICIO MURCIANO DE SALUD | DIRECCION GENERAL RECURSOS HUMANOS | 5 | 5 |

27/02/2026 12:56:13

RAMIREZ HORTELANO, PATRICIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-60586747-1343-11F1-9F19-0242ac13dda





X.2.- Solicitudes de quejas remitidas a la Inspección General de los Servicios.

Por otro lado, con respecto a su tramitación, el Decreto de Atención al Ciudadano, 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.”

En este sentido, las quejas remitidas a la Inspección al no obtener contestación del Servicio competente, conforme el artículo 24 del Decreto n.º 236/2010, correspondieron **en su totalidad en el ejercicio de 2025 (2) a quejas** vinculadas con el **Servicio de Patrimonio Histórico** adscrito a la Dirección General de Patrimonio Cultural Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes. **Destaca la disminución** en el número de solicitudes enviadas a la Inspección respecto del ejercicio de 2024 que correspondieron en su totalidad a **14**.

XI.- SOLICITUDES DE OTRAS ADMINISTRACIONES.

No todas las solicitudes de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información presentadas a la Administración Regional a través de los diferentes canales señalados en este informe versan sobre cuestiones directamente achacables a servicios o procedimientos de la Administración Regional.

En muchas ocasiones estas solicitudes se refieren a problemas o cuestiones de otras Administraciones Públicas que los ciudadanos, por desconocimiento, presentan ante la Administración Regional.

Todas estas solicitudes requieren por parte del Servicio de Atención al Ciudadano su remisión a la Administración que se estima competente, indicando esta circunstancia al interesado para su conocimiento.

Al respecto, en el **ejercicio 2025** se han realizado **220 solicitudes** que versaban sobre **materias** las cuales **no eran competencia de la CARM**, refiriéndose a cuestiones diversas de competencia de diferentes Ayuntamientos, de la Administración General del Estado, de Universidades Públicas, etc.

Clasificando estas solicitudes, podemos obtener los siguientes datos:





| Solicitudes de otras Administraciones Públicas | | | | |
|--|---------------|-----|---------------|-------|
| Tipo de solicitud | Ayuntamientos | AGE | Universidades | Otros |
| QUEJAS | 126 | 11 | 0 | 10 |
| PETICIONES DE INFORMACIÓN | 18 | 20 | 1 | 7 |
| SUGERENCIAS | 16 | 1 | 2 | 0 |
| FELICITACIONES | 3 | 1 | 0 | 4 |

De acuerdo con lo anterior, podemos concluir que:

- El **mayor número de solicitudes de otras Administraciones Públicas** versaban sobre materias de las **Ayuntamientos (163)**, seguido por asuntos de la Administración General del **Estado** y su Administración institucional periférica mayormente (seguridad social, tráfico, etc.), con **33 solicitudes**.
- La mayor parte de las solicitudes a los Ayuntamientos son **quejas (126)** por insatisfacción en la prestación de servicios municipales. Destaca **predominantemente el Ayuntamiento de Murcia** con un **83% de las solicitudes presentadas (115)**, seguido por el consistorio de **Cartagena** con **7** y ya, de lejos por el Ayuntamiento de **Mazarrón** y **Los Alcázares** con **2** solicitudes.
- Por el contrario, la mayoría de las **33** solicitudes dirigidas a la Administración General del **Estado** no han sido tanto quejas, sino **peticiones de información (20)**.
- En igual sentido, las **Universidades** Públicas a las que se han remitido exclusivamente **1 petición de información** y 2 sugerencias, todas ellas dirigidas a la Universidad de Murcia...
- Atendiendo a lo anterior parece oportuno realizar una referencia en la información del procedimiento a este particular, con el fin de que los ciudadanos dirijan sus solicitudes de competencia local adecuadamente.

XII.- CONCLUSIONES.

Conclusiones

El informe recoge y analiza las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información diferida presentadas por la ciudadanía a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) durante el año 2025. Su finalidad es mejorar la calidad de los servicios públicos regionales mediante la participación ciudadana facilitando información sobre el grado de satisfacción de los servicios públicos regionales por parte de la ciudadanía.

1. Volumen y evolución de solicitudes.

- En 2025 se tramitaron **5.013 solicitudes**





- Las quejas

representaron el 48% del total de las solicitudes, seguidas por las **peticiones de información** (45%).

- En el ejercicio de 2025 **disminuyeron** las **peticiones de información** un 39,37% %, las **quejas** un 3% y las **sugerencias** un 1%. **Aumentan las felicitaciones** (29 más) con respecto al ejercicio 2024

2. Canales de presentación.

- El canal más utilizado fue la **sede electrónica** (53%), seguido por la **web** (32%) de las solicitudes.
- El uso de **buzones físicos** fue residual (1%), por lo que se propone su eliminación y sustitución por códigos QR.
- Se observa una tendencia creciente hacia el uso de canales digitales.

3. Distribución por consejerías.

- Las consejerías con más solicitudes fueron:
 - Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital
 - Educación y Formación Profesional
 - Salud
 - Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor
- Al incluir organismos adscritos, destacan:
 - Política Social, Familias e Igualdad (18)
 - Economía y Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital (18%)
 - Salud (12%)
 - Educación y Formación Profesional (12%)
 - Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor (10%)

4. Materias más recurrentes.

- **Quejas:** salud, educación, servicios sociales y cultura.
- **Peticiones de información:** industria y energía, asociaciones y fundaciones, educación, vivienda.
- **Problemas comunes:** información del estado de los expedientes y retrasos en resolución de expedientes, especialmente en salud, educación, discapacidad y dependencia y vivienda

5. Propuestas de mejora.

- **Separar procedimientos:** uno para quejas, sugerencias y felicitaciones; otro para peticiones de información.
- **Actualizar formularios:** simplificar materias, mejorar claridad y funcionalidad.
Revisión de formularios: Reducción de materias de 29 a 18.
- Mejora de accesibilidad en canales digitales.
- **Revisar motivos de queja:** establecer una lista clara de 12 motivos comunes.

6. Tramitación y cumplimiento de plazos.

- La totalidad de las solicitudes fueron respondidas.





- Solo un 4% se contestó fuera de plazo (234 solicitudes), principalmente en áreas como servicios sociales, medio ambiente y educación.

7. Remisión a otras administraciones.

- 220 solicitudes fueron redirigidas a otras administraciones (Ayuntamientos, AGE, Universidades).
- El Ayuntamiento de Murcia concentró el 83% de las solicitudes municipales redirigidas.

Resumen Ejecutivo

Estadísticas Generales

| Tipo de solicitud | Total 2025 | % sobre total |
|---------------------------|------------|---------------|
| Peticiones de información | 2.278 | 45% |
| Quejas | 2.401 | 48% |
| Sugerencias | 186 | 3% |
| Felicitaciones | 148 | 2% |

Canales de Presentación

| Canal | % uso 2024 |
|-----------------------|------------|
| Sede electrónica | 54% |
| Formulario web | 32% |
| Teléfono 012 | 4% |
| Oficinas presenciales | 9% |

Distribución por Consejerías

| Consejería u Organismo | Solicitudes |
|--|-------------|
| Economía, Hacienda, Fondos Europeos y TD | 563 |
| Educación y Formación Profesional | 541 |
| Salud | 475 |
| Medio Ambiente, Univ., Investigac. y Mar Menor | 453 |
| Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y E. | 419 |
| Fomento e Infraestructuras | 409 |
| Política Social Familia e Igualdad | 188 |

Materias más frecuentes

Quejas

| Materia | Cantidad |
|--------------------|----------|
| Servicios Sociales | 457 |
| Salud | 319 |
| Educación | 294 |
| Vivienda | 184 |

Peticiones de información

| Materia | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Industria y energía | 240 |
| Asociaciones y Fundaciones | 221 |
| Educación | 214 |
| Vivienda | 191 |

Problemas comunes: Retrasos en expedientes de dependencia y discapacidad, movilidad eléctrica, asociaciones, becas educación y ayudas al alquiler.





Tramitación y Plazos

Todas las solicitudes respondidas. 4% fuera de plazo (234 casos), principalmente en dependencia y discapacidad, movilidad eléctrica y becas de educación.

Derivación a otras Administraciones

220 solicitudes redirigidas a otras administraciones: Ayuntamientos (163, 83% al Ayuntamiento de Murcia), Administración General del Estado (33), Universidades Públicas (3).

Fuente de datos: Aplicación corporativa CARM de SQPF (Sugerencias, Quejas y Peticiones de Información).

La Jefa de Servicio de Atención al Ciudadano
Patricia Ramírez Hortelano
(Documento fechado y firmado electrónicamente al margen)

27/02/2026 12:56:13

RAMIREZ, HORTELANO, PATRICIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificar-documentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-6058b747-13d3-11f1-9f19-0242ac13ddfa

