



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública
Dirección General de la Función Pública y
Calidad de los Servicios



CARAVACA 2017
Año Jubilar

INFORME ANUAL DE LAS 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

Se muestra a continuación las actuaciones realizadas en cada modalidad, junto a la información del año anterior.

A.- Expedientes tramitados en los ejercicios 2015-2016

Modalidad	Año 2015	Año 2016
Quejas	972	1.235
Sugerencias	133	143
Peticiones de Información Diferida	1.629	1.444
Felicitaciones	64	31
Total	2.798	2.853

C.- Canales de atención utilizados por la ciudadanía.

Canales de atención	Año 2015	Año 2016
Web	57%	66%
Telefónico 012	24%	6%
Presencial OCAJ	11%	16%
Sede electrónica de la CARM	5%	10%
Buzón	3%	2%

B.- Conclusiones. Análisis de la demanda y actuaciones administrativas.

1. La ciudadanía utiliza para sus relaciones con la Administración Regional en las modalidades antes señaladas, distintos canales de atención:

- El 66% utiliza el electrónico (Web de la CARM, sin certificado digital), que ha supuesto un aumento de 9% de utilización de este canal.
- En el canal telefónico hay una disminución de un 18% menos que en el 2015.



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública
Dirección General de la Función Pública y
Calidad de los Servicios



CARAVACA 2017
Año Jubilar

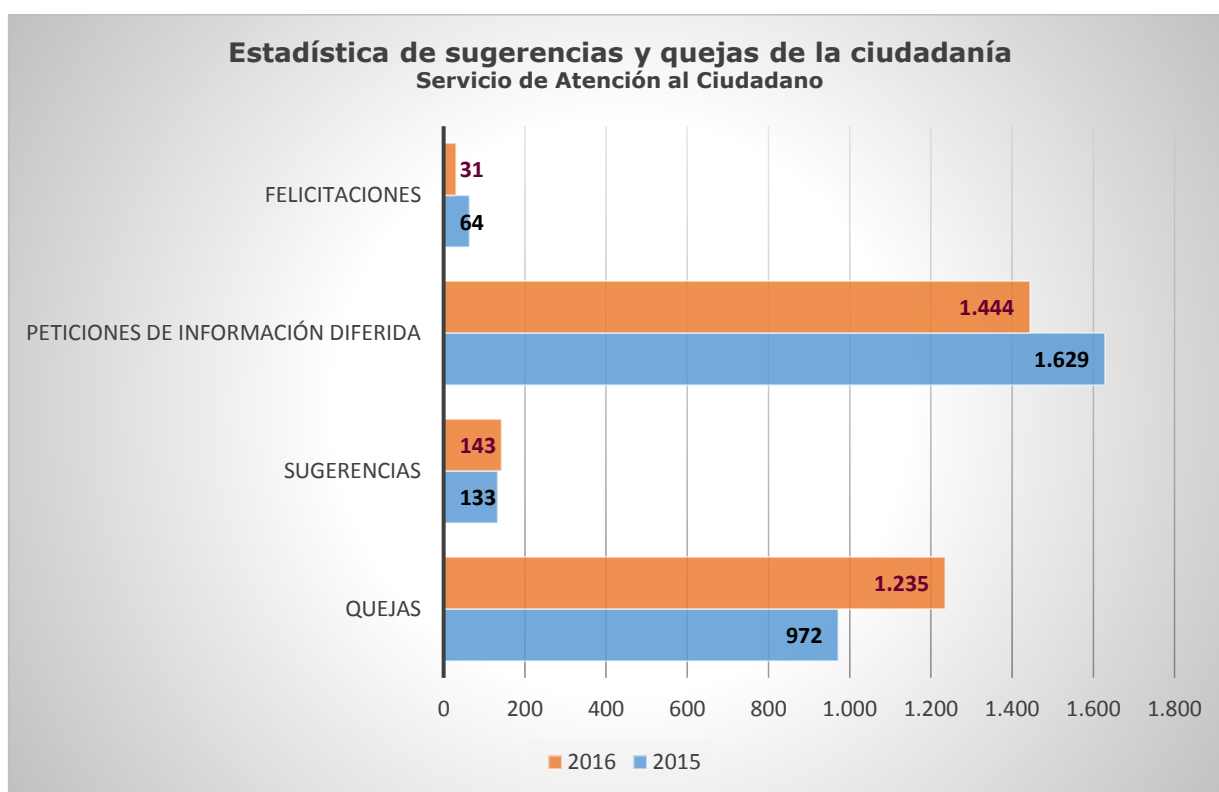
- La ciudadanía ha utilizado un 5% más el canal presencial, mediante registro en la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano (OCAG).
- Se ha duplicado el uso del canal electrónico mediante la Sede electrónica de la CARM (eA, con certificado digital), y se reduce 1% el uso de los buzones de situados en las OCAG.

2. De las quejas recibidas, en 2016 el 87% se resolvieron, detectándose un incremento de un 3%, respecto del índice de respuesta del año anterior.

3. De las solicitudes de Peticiones de Información Diferida recibidas, se ha dado respuesta al 93%, en este caso se detecta un incremento de respuesta del 4%, respecto del índice de respuesta del año anterior.

4. Todas las sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos se trasladan a la unidad competente, dando notificación a los interesados de la misma.

Estadísticas del servicio





Región de Murcia

Consejería de Hacienda y Administración Pública
Dirección General de la Función Pública y
Calidad de los Servicios



CARAVACA 2017
Año Jubilar

En el año 2016 la ciudadanía utiliza para sus relaciones con la Administración Regional en las modalidades arriba señaladas, distintos canales de atención:

- 66% utiliza el electrónico (Web de la CARM, sin certificado digital),
- 6% el telefónico,
- 16% el presencial, mediante registro en la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano (OCAG),
- 10 % el electrónico mediante la Sede electrónica de la CARM (eA, con certificado digital), y un 2% los buzones de situados en las OCAG.
- De las quejas recibidas, el 87 % se han resuelto.