



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

INFORME DEL AÑO 2020

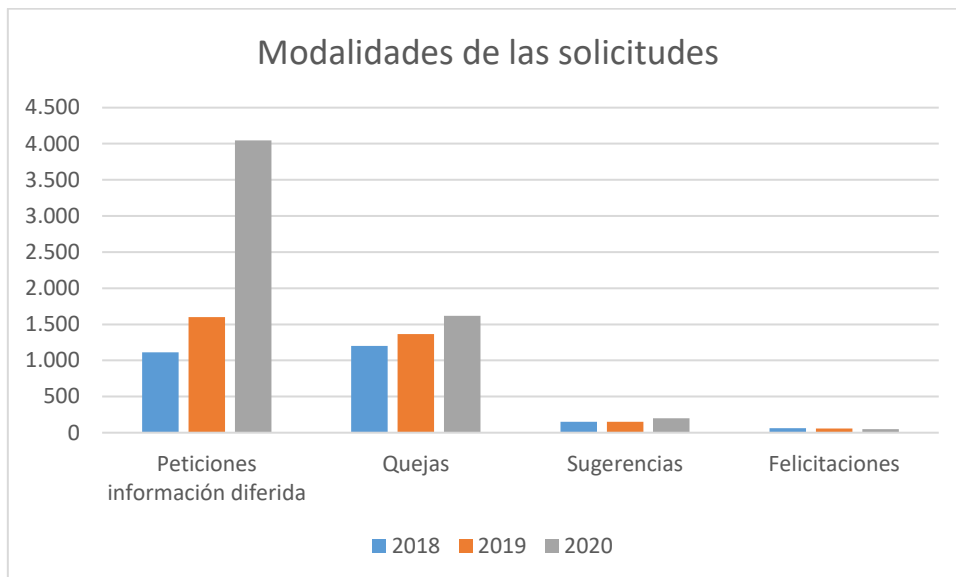
En el presente informe se analizan los expedientes por tipo de solicitud tramitados a lo largo del ejercicio 2020, lo que permite apreciar su evolución respecto de los años de 2018 y 2019.¹

- 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 2018-2019-2020

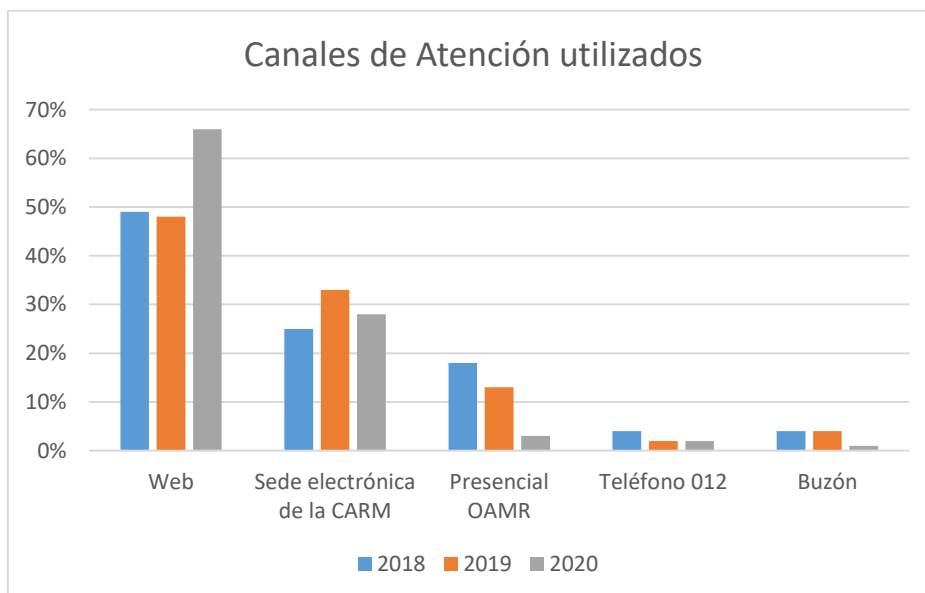
Modalidad	2018	2019	2020
Peticiones información diferida	1.112	1.599	4045
Quejas	1.203	1.366	1617
Sugerencias	153	150	198
Felicidades	64	59	47
Total	2.532	3.174	5.907

¹ En el ejercicio 2020, se tramitaron 6359 escritos de las distintas modalidades, correspondiendo 452 a escritos respecto de la actuación de otras administraciones públicas distintas de la regional, y que han sido derivadas a la administración correspondiente conforme a lo previsto en el Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.



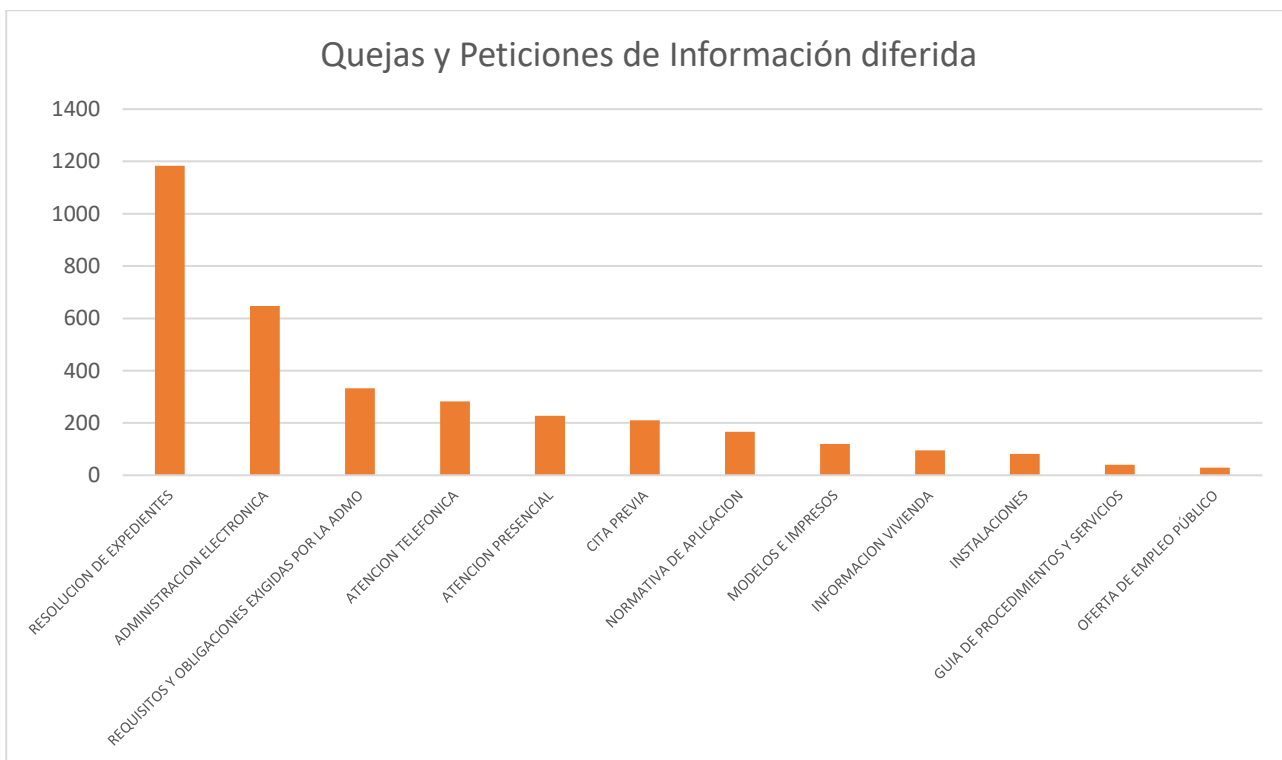
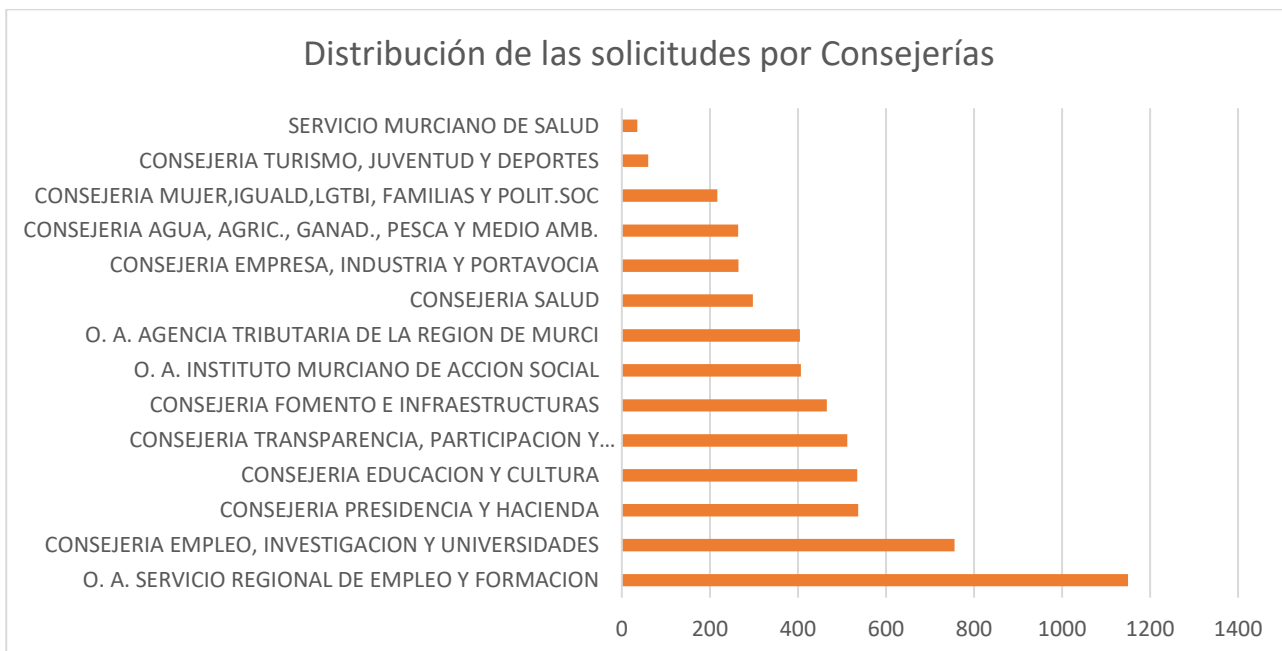
B. Canales de atención utilizados por la ciudadanía y empresas

Canales de Atención	2018	2019	2020
Web	49%	48%	66%
Sede electrónica de la CARM	25%	33%	28%
Teléfono 012	4%	2%	2%
Presencial OAMR	18%	13%	3%
Buzón	4%	4%	1%





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





D. Conclusiones

En el ejercicio 2020 pueden observarse cambios significativos que parecen derivarse del cierre de las Oficinas de Atención Presencial, entre el 13 de marzo y el 15 de mayo, consecuencia de la pandemia. En concreto, los cambios detectados más significativos son los siguientes:

- El centro directivo más implicado en las solicitudes recibidas ha sido el responsable de desempleo y los ERTE.
- Los asuntos más demandados, respecto de petición de información y quejas, han sido la resolución de expedientes, consultas e incidencias sobre cómo tramitar solicitudes a través de la administración electrónica.
- El incremento en un 153% de las peticiones de información diferida.
- El incremento del 18% en las quejas recibidas relativas al funcionamiento de los servicios.
- El 66% de las solicitudes recibidas han sido mediante el formulario web sin autenticación de los interesados.
- El 97% de las solicitudes han recibido respuesta.
- En el 80 % de las quejas presentadas se ha dado respuesta en el plazo de 30 días.
- El tiempo medio de respuesta de los servicios competentes para emitir informe de las causas y medidas adoptadas ha sido en el caso de las quejas de 15 días y, en las peticiones de información diferida, de 8 días.