



## 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 2018 de cada modalidad, comparativamente con los años 2016 y 2017.

### A.- Expedientes tramitados en los ejercicios 2016-2017-2018.

<b>Modalidad</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>
Quejas	1.235	1.144	1.203
Sugerencias	143	146	153
Pet- Información Diferida	1.444	1.329	1.112
Felicitaciones	31	47	64
<b>Total</b>	<b>2.853</b>	<b>2.666</b>	<b>2.532</b>

### B.- Canales de atención utilizados por la ciudadanía y empresas.

<b>Canales de Atención</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>
Web	66%	59%	49%
Telefónico 012	6%	2%	4%
Presencial OCAJ	16%	18%	18%
Sede electrónica de la CARM	10%	18%	25%
Buzón	2%	3%	4%

### C.- Respuestas ofrecidas a la ciudadanía.

1. Se produce un aumento del índice de respuesta en las quejas planteadas por la ciudadanía en el año 2018.  
Del total de quejas recibidas, en 2018 el 94% de las mismas fueron contestadas, produciéndose un incremento de respuesta de un 7%, respecto del índice de respuesta en el año 2016.
2. De las solicitudes de Peticiones de Información Diferida recibidas, se ha dado respuesta al 96%, en este caso también se detecta un incremento de respuesta del 3%, comparado con el ejercicio de 2016.

### Conclusiones. Análisis de la demanda y actuaciones administrativas.

- La ciudadanía tiene a su disposición, para sus relaciones con la Administración Regional, distintos canales de atención, como se describen



en el apartado B, las empresas están obligadas a las relaciones electrónicas.

- Se observa desde 2017, un incremento progresivo del uso de la Sede electrónica para interponer quejas (eA, con certificado digital), que tiene su causa en la entrada en vigor de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- En las solicitudes de información diferidas se observa un descenso progresivo que puede tener causa en la mejor actualización del catálogo de procedimientos y servicios disponible en el Portal de la CARM [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios)
- Se duplican las felicitaciones realizadas por la ciudadanía en relación al 2016, y todas las sugerencias y felicitaciones se trasladan a la unidad competente, dando notificación a los interesados de la misma.

### Estadísticas del servicio

