



Región de Murcia
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI,
Familias, Política Social y Transparencia

Dirección General de Modernización
y Simplificación Administrativa



MEMORIA DE ACTUACIONES
SERVICIO ATENCION AL CIUDADANO
AÑO 2021



Contenido

1. La Atención e información a la ciudadanía.....	3
2. Aspectos significativos de las Actuaciones del año 2021.	4
3. Oficinas de Atención Presencial	6
3.1. Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).	7
3.1.1. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región y de la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa.	7
a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa.....	7
b) Renovación de la demanda de empleo.	8
c) Expedición de licencias de Caza y Pesca fluvial.....	9
3.1.2. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa.....	10
a) Expedición de licencias de Pesca Marítima.....	10
b) Inscripción en el Sistema Cl@ve permanente.....	10
c) Registro Electrónico de Apoderamientos-REA.....	11
d) Expedición de Certificados Covid.	11
4. Información Administrativa.	12
4.1. Información mediante el Servicio de Atención Telefónica.....	13
4.2. Información mediante redes Sociales (Facebook).....	13
5. Registro Electrónico Único de la CARM.....	14
6. Gestión de Quejas y Sugerencias.....	19
7. Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios - GSE	19






1. La Atención e información a la ciudadanía.

El Servicio de Atención al Ciudadano es la unidad administrativa encargada de coordinar y responder a las demandas de la ciudadanía en el ámbito de la Administración Regional, cumpliendo con los preceptos de la Ley 39/2015 de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como del Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Las demandas de la ciudadanía se canalizan mediante los siguientes canales y con las funciones que se describen a continuación:

- a) **Canal Presencial**, mediante las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Administración Regional, que son las encargadas de facilitar al ciudadano toda aquella información y orientación sobre los servicios y trámites que demanden, dependientes de la Administración Regional, ayudando y asesorando en la presentación de solicitudes, **trámites de respuesta inmediata**¹ y demás funciones que, de acuerdo con su clasificación, tengan encomendadas.

Las Oficinas de Atención al Ciudadano se clasifican en tres tipos:

- ✓ [Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM](#) : En las que los interesados pueden acceder a información general y a la presentación de solicitudes de procedimientos de la Administración Regional de la CARM y con destino a cualquier Administración Pública.
- ✓ [Oficinas de Información y Tramitación Especializada \(OCAE\)](#) : En las que los interesados pueden obtener información especializada y asistencia en la tramitación de los procedimientos gestionados en el ámbito competencial de la oficina.
- ✓ [Oficinas de Información Especializada](#) : En las que se puede acceder a información especializada de los procedimientos gestionados en su ámbito competencial.

[La localización, horarios y servicios que presta cada oficina se encuentran publicados en la Web de la CARM.](#)

- b) **Canal Telefónico**, mediante una llamada telefónica al teléfono corporativo “968362000” o “012” pueden obtener información general respecto de requisitos, plazos, modelos de solicitudes de los procedimientos, así como obtener cita previa.
- c) **Canal electrónico**, mediante Internet en el portal de la CARM <http://www.carm.es> se accede a la Sede electrónica, donde los interesados pueden obtener cita previa y toda la información de los procedimientos de la Comunidad Autónoma, iniciar solicitudes, acceder a

¹ *En determinadas Oficinas de Ayuntamientos, anteriormente denominadas Ventanillas Únicas, se prestan Servicios de Respuesta Inmediata cuya actividad se recoge en el apartado 3.1.1 de este documento.*



notificaciones y demás servicios electrónicos disponibles, mediante DNIe, Cl@ve y/o Certificado digital.

En el presente informe se recoge la actividad de gestión directa a la ciudadanía desarrollada en el año 2021, mostrando la evolución respecto de años anteriores.

2. Aspectos significativos de las Actuaciones del año 2021.

La entrada en vigor de la Ley 39/2015 ha supuesto un antes y un después en las relaciones de la Administración con la ciudadanía, muchos de los cambios exigidos por la indicada Ley están requiriendo desarrollos informáticos y conexiones entre los sistemas informáticos para su puesta a disposición de la ciudadanía; todo ello hay que unirlo al necesario cambio en la forma de gestionar de los empleados públicos que han precisado de reciclaje para prestar el servicio con calidad.

En concreto y hasta el 2020, se desplegaron los servicios de:

- ✓ **Digitalización de solicitudes y expedición de copias auténticas, habiendo conseguido Papel 0** en las oficinas de atención presencial. Desde su implantación, se devuelve a los interesados las solicitudes y documentos que las acompañan, quedando en poder de los gestores administrativos destinatarios en el momento que se digitalizan y se hace el registro de entrada. Esta actuación supuso una mejora significativa, al dejar de depender de las valijas para el traslado de solicitudes y documentos que las acompañan.
- ✓ **Implantación de Oficinas Cl@ve para** dotar a los ciudadanos de medios electrónicos para identificarse ante las administraciones y firmar solicitudes. Se ha implantado en las Presenciales el servicio que permite inscribir a los interesados como usuarios de cl@ve permanente, proporcionando una contraseña para el acceso a las Sedes electrónicas.
- ✓ Despliegue progresivo de **Cl@ve permanente, para el inicio de solicitudes en la Sede electrónica de la CARM.**
- ✓ Despliegue en la Guía de Procedimientos y Servicios, para los procedimientos que requieren tasas, de **simulador para conocer el importe de las tasas y** la posibilidad de **obtener mediante autoservicio la Carta de pago.**
- ✓ Aprobación de nuevos **formularios específicos para el inicio de solicitudes electrónicas en la Sede de la CARM.** El objetivo es configurar el 100% de los formularios de solicitud como específicos.



En el año 2021, se han desplegado:

- ✓ **El Registro electrónico de apoderamientos.**
- ✓ **El Servicio Unificado de Cita Previa para las Oficinas presenciales.**

Por otro lado y, para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 4/2017 de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia y garantizar la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad se han implantado:

- ✓ **Bucles magnéticos en Oficinas de Asistencia en Materia de Registros**, los cuales reducen el ruido de fondo de manera significativa, mejorando así la inteligibilidad de la comunicación de las personas con déficit auditivo que usan audífonos o implantes.
- ✓ **El Servicio de interpretación en lenguaje de signos y mediación para personas sordas o con problemas de audición**, que facilita la comunicación entre el usuario y el empleado público de la oficina durante la gestión de los trámites que le corresponda realizar en relación con la prestación del servicio elegido, tanto si la prestación del servicio se realiza en visita presencial a la oficina o a través de videollamada con expertos en lengua de signos.

Durante el indicado año, se han atendido a un total **1.791.514** ciudadanos y empresas para las siguientes actuaciones:

- ✓ **1.121.228 registros** de entrada de escritos presentados por ciudadanos y empresas en la red de Oficinas y Sede de la CARM y en otras Administraciones Públicas. De los indicados registros, el 63% se han presentado en el registro electrónico de la CARM y el 37% en las Oficinas de Atención Presencial, detectando un incremento progresivo del uso de la Sede Electrónica.
- ✓ **616.121** ciudadanos han utilizado el teléfono de información **Cero 12**, los que representa el 34% de la población que ha sido atendida en este año.
- ✓ Se han prestado **48.230 Servicios de Respuesta Inmediata**.
 - El **SERI más demandado ha sido el de familia numerosa**, que representa el 42 % del total que se realizan, en prácticamente todos los Ayuntamientos de la Región por las Oficinas dependientes de estos, destacando las de los Ayuntamientos de Murcia, San Javier, La Unión, Alcantarilla, Torre Pacheco y Mazarrón.
 - En este año la obtención en oficinas del **Certificado Covid**, representó el **26%** del total de SERI, sin embargo al haber desaparecido la obligatoriedad de contar con este certificado se espera un significativo descenso en años sucesivos
 - **La renovación de la demanda de empleo ha representado el 8%** al ser un servicio que sólo se ofrece en municipios en el que el SEF no dispone de Oficina especializada de empleo, destacan los ofrecidos por la Oficina del Ayuntamiento de Ceutí.
 - Del resto de Servicios de respuesta inmediata que se ofrecen tanto por oficinas de ayuntamientos como de la Dirección General de Modernización y simplificación, la expedición de **licencias de caza representan el 5%** y las de **pesca fluvial el 2%**.



- ✓ **2.249** han presentado **quejas, sugerencias y felicitaciones** respecto del funcionamiento de la Administración Regional, habiendo respondido en el 88% de las mismas, dentro de los previstos en el Decreto 236/2010 de Atención al ciudadano de la Administración Regional.
- ✓ **3.259** han realizado consultas o **peticiones de información** a las que se les da respuesta de modo **diferido** en el mismo día de la petición en el 52% de las solicitudes, al disponer de la información en la guía de procedimientos y servicios por lo que no ha sido preciso solicitar informe al órgano gestor.

3. Oficinas de Atención Presencial

La Administración Regional dispone de 13 Oficinas de Asistencia en Materia de Registros dependientes de la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa (DGMSA), 7 en Murcia y 6 en los Municipios que se relacionan a continuación:

- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Infante - Registro General CARM
- Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Teniente Flomesta
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Juan XXIII
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros San Cristóbal
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros La Fama 3
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros Santoña
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Calasparra
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cartagena - Edif. Admtvo. Foro
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Cieza
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Lorca
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Santomera
- Oficina de Asistencia en Materia de Registros de Yecla

Dependientes de otros Centros Directivos, Organismos Autónomos y Sector Público, cuenta, además, con 89 Oficinas de Información y Tramitación Especializada (OCAE) y 1 Oficina de Asistencia en Materia de Registros en el SMS:

- 6 Oficinas de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía
- 1 Oficina Especializada y de Asistencia en Materia de Registros Educación
- 2 Oficinas de la Consejería de Salud
- 1 Oficina de la Dirección General de Movilidad y Litoral
- 1 Oficina del Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM)
- 33 Oficinas de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM)
- 26 Oficinas del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)
- 4 Oficinas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)
- 1 Oficina de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos (Caja de Depósitos)
- 14 Oficinas del Sector Público Regional (12 del SMS, 1 del INFO y 1 del ITREM)



3.1. Servicios de Respuesta Inmediata (SERI).

Los servicios de respuesta inmediata son aquellos mediante los cuales los ciudadanos obtienen lo demandado a la administración en un solo acto administrativo. Es preciso para obtener este servicio que comparezcan los interesados o, en su defecto, un representante con la representación legalmente otorgada.

Algunos de estos servicios se prestan, además de en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la DGMSA, en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región, anteriormente denominadas Ventanillas Únicas.

La oferta de este servicio en Oficinas Presenciales no es generalizada, sino que viene determinada por las características del servicio y los medios de que se dispone en cada una de ellas. En los gráficos que se muestran a continuación puede observarse las oficinas que prestan los distintos servicios de respuesta inmediata, que también se pueden consultar en la web www.carm.es o llamando al servicio de atención telefónica “968362000 ó 012”.

Los servicios de respuesta inmediata (SERI) que se ofrecen son los siguientes:

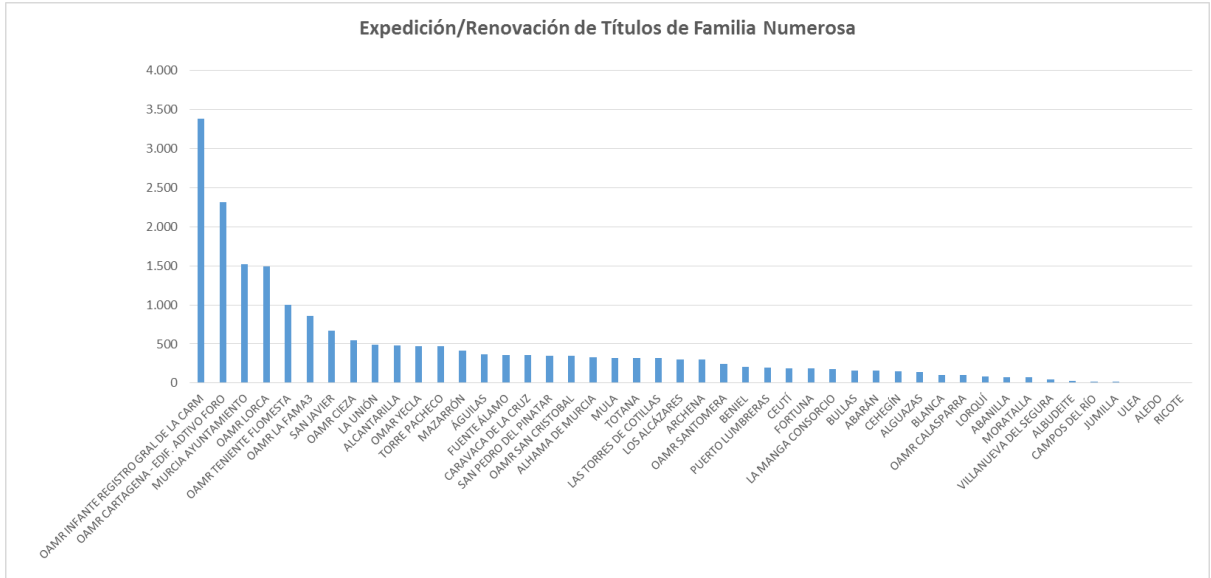
3.1.1. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de los Ayuntamientos de la Región y de la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa.

a) Expedición y Renovación del Título de Familia Numerosa.

Este servicio es el más demandado, puede obtenerse de manera inmediata cuando no existen circunstancias especiales que requieren ser valoradas por el Servicio de Familia.

En el año 2021 se han realizado 20.296 títulos y/o renovaciones SERI, correspondiendo 53% a actuaciones de oficinas dependientes de ayuntamientos y 47% en Oficinas dependientes de la DGMSA.

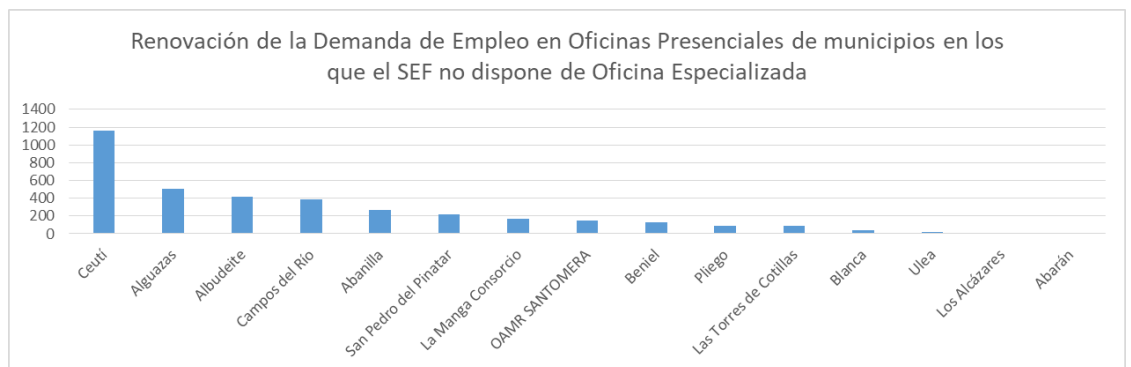
A continuación se muestran las actuaciones realizadas por cada Oficina, destacando, como se puede apreciar, la Oficina Infante en Murcia, seguida de la de Cartagena y la del Ayuntamiento de Murcia.



b) Renovación de la demanda de empleo.

Este servicio se presta por las Oficinas de los Ayuntamientos donde el SEF no dispone de Oficina de Empleo y por la oficina de la DGMSA de Santomera, estando, además, disponible en internet para autoservicio desde ordenador o teléfono móvil.

En el año 2021 se han realizado en las Oficinas que a continuación se relacionan 3.653 renovaciones, correspondiendo el 96% a las realizadas por Oficinas dependientes de los Ayuntamientos.





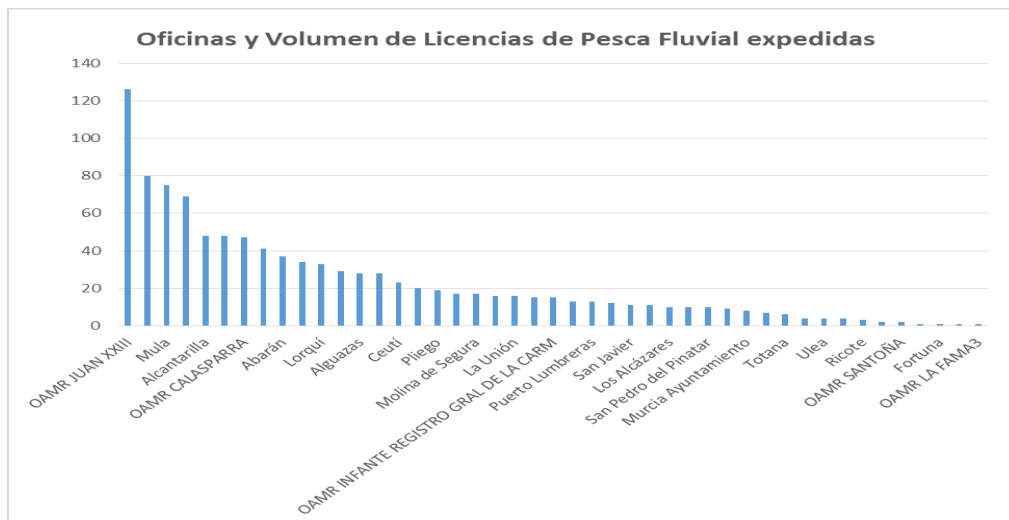
c) Expedición de licencias de Caza y Pesca fluvial

Este servicio, también disponible para autoservicio en internet, se presta mediante personación de funcionario en la Sede electrónica de la CARM.

En el año 2021 se han expedido 2.372 licencias de caza, de las cuales el 79% han sido expedidas en Oficinas dependientes de Ayuntamientos.



En el año 2021 se han expedido 924 licencias de pesca fluvial, de las cuales el 68% han sido expedidas en Oficinas dependientes de Ayuntamientos.





3.1.2. SERI ofrecidos en Oficinas dependientes de la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa.

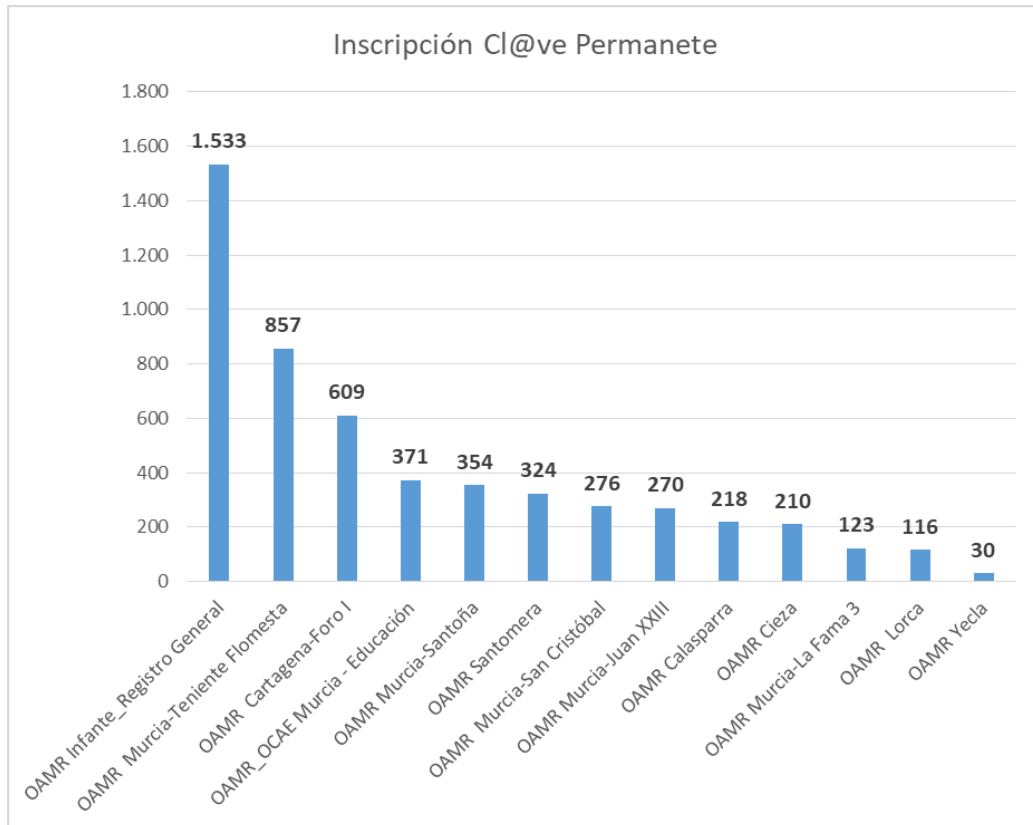
a) Expedición de licencias de Pesca Marítima

Este servicio sólo se presta en la Oficina de Juan XIII, como servicio de respuesta inmediata en Oficinas. En el presente año, se ha puesto disponible en la Sede Electrónica para autoservicio por los interesados y se han expedido en la oficina indicada **2.559 licencias**.

b) Inscripción en el Sistema Cl@ve permanente

La inscripción en el sistema Cl@ve permite el acceso e identificación de los usuarios en las sedes electrónicas de las Administraciones Públicas; la Cl@ve permanente tiene las funcionalidades equivalentes al certificado digital y requiere para su obtención, la identificación del interesado/a ante funcionario público.

En el año 2021 se han inscrito, por las OAMR de la DGMSA, **5.162** ciudadanos/as.

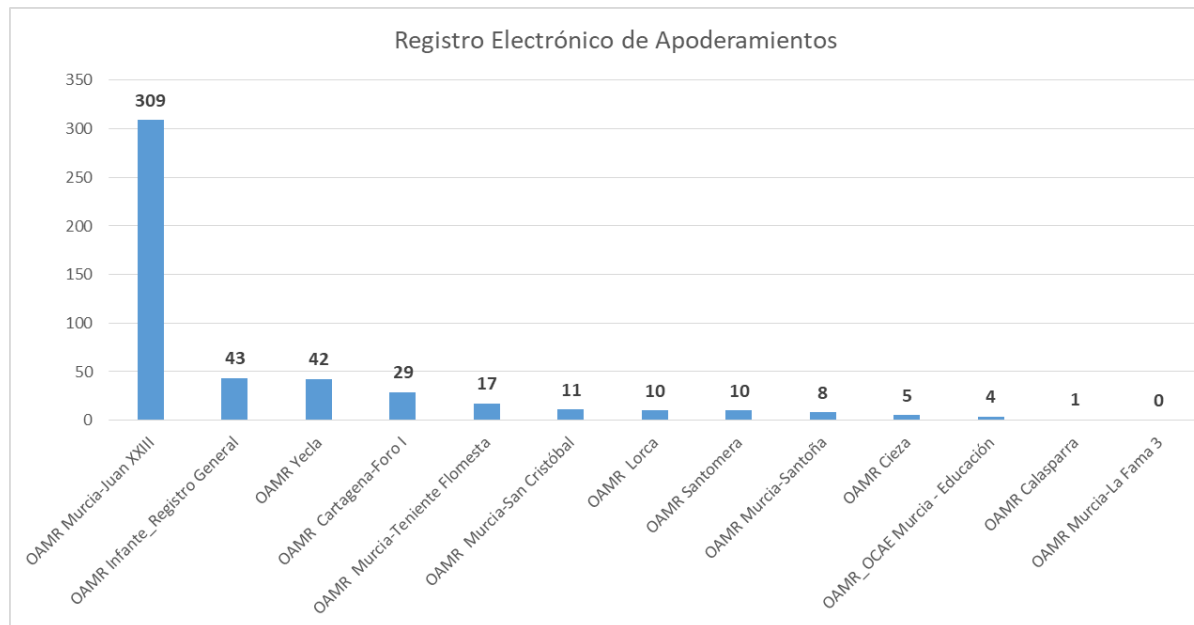




c) Registro Electrónico de Apoderamientos-REA

En los primeros meses del año y para el avance en los desarrollos que se vienen implementando para la configuración del expediente electrónico, la CARM se integró en el Registro Electrónico de Apoderamientos del Estado, que permite a los interesados otorgar representante en la Sede electrónica y a aquellos ciudadanos que no disponen de medios les permite designar representante compareciendo a una oficina presencial de la CARM.

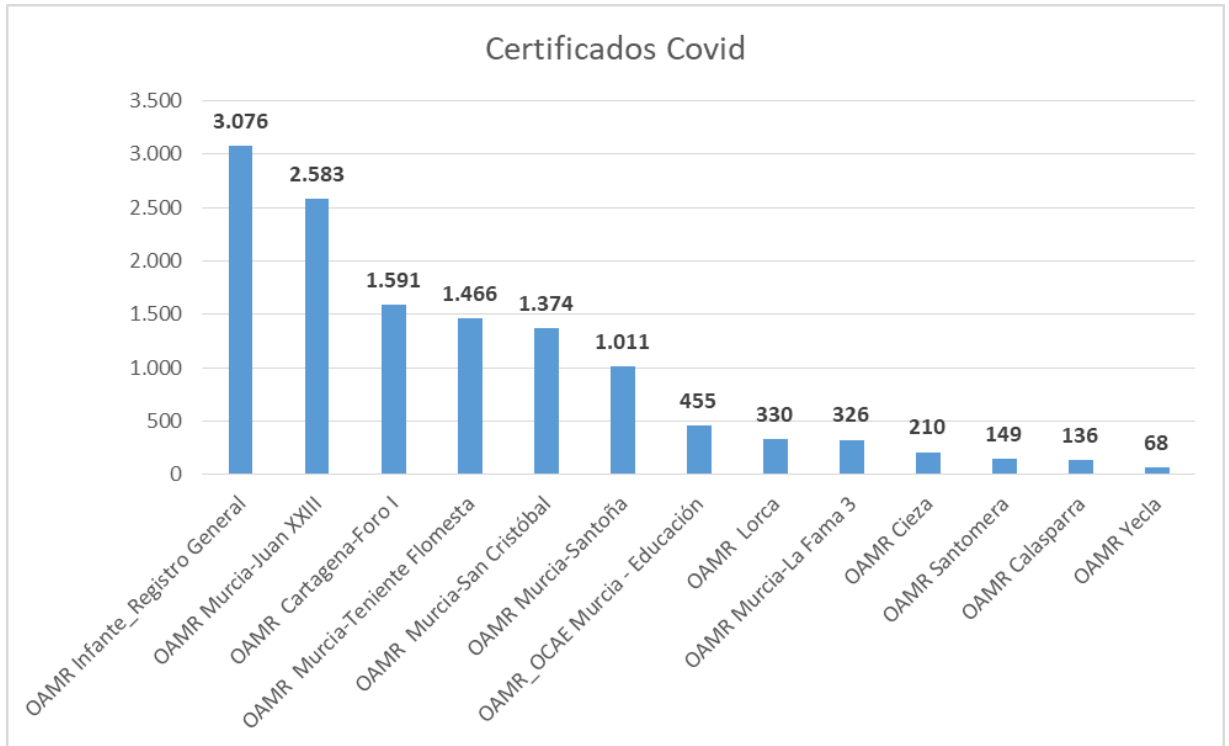
En el año 2021, han comparecido de manera presencial en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la CARM, 489 ciudadanos para designar representante, a continuación de muestra los realizados por oficina.



d) Expedición de Certificados Covid.

En julio de 2021, por la Consejería de Salud, siguiendo las recomendaciones sanitarias se implantó el Certificado Europeo Covid el cual permitía obtenerlo por medios electrónicos para quienes dispusieran de medios y de manera presencial en los Centros y Consultorios de Salud, y en Oficinas presenciales.

En las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la CARM, se personaron **12.775** ciudadanos para obtener el certificado, a continuación de muestra los realizados por oficina.



4. Información Administrativa.

La información administrativa se ofrece desde los distintos canales de información. Se basa en la Guía de Procedimientos y Servicios (GSE), plataforma disponible en www.carm.es/guiadeservicios para autoservicio por los interesados que acceden de manera electrónica y para los servicios de información de la CARM (servicio telefónico y en oficinas presenciales de la red de OAMR/OCAE).

El Canal telefónico es uno de los más utilizados la ciudadanía para obtener información y cita previa. El electrónico es el más utilizado por las personas jurídicas obligadas a relacionarse por este medio.

La información general y consultas se ofrecen de modo inmediato, siempre que la información solicitada se encuentre disponible en la indicada GSE, o de modo diferido cuando requiere consulta a los responsables de los procedimientos.

En el año 2021 se han atendido 3.259 consultas de información diferida.

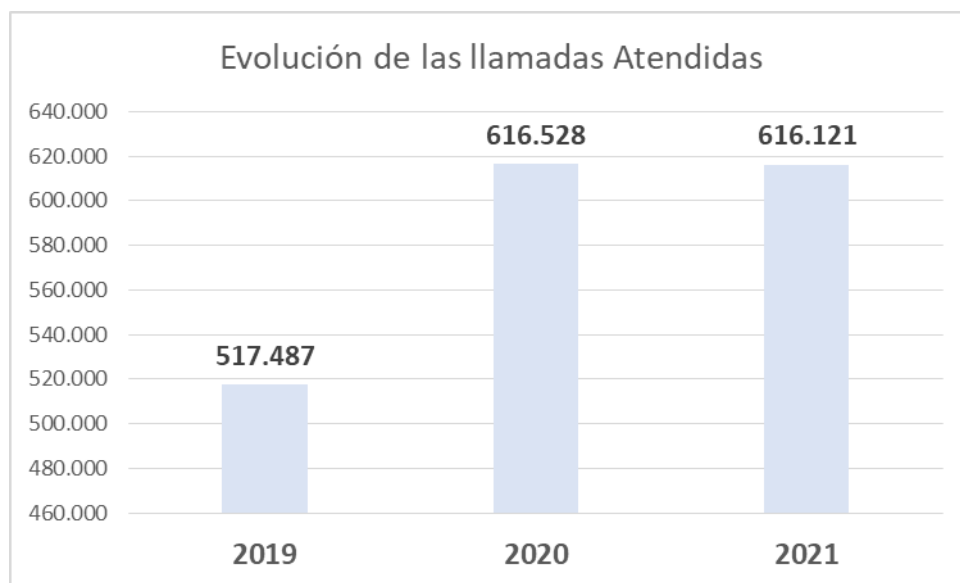


4.1. Información mediante el Servicio de Atención Telefónica

En el año 2021 se han atendido 616.121 consultas de manera inmediata en el teléfono de información 968362000 ó 012.

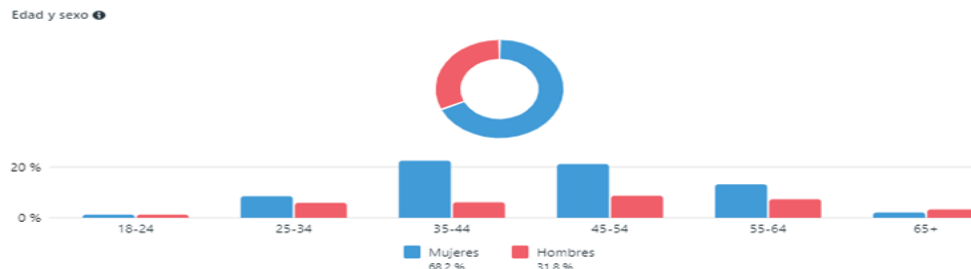
- Se han atendido una media diaria de 2.334 llamadas telefónicas, de las cuales el 88% han sido resueltas de manera inmediata sobre el total de anuales.
- El tiempo medio de atención es de 3' 22".
- El tiempo medio de espera en llamadas es de 28".
- Los temas más demandados por los ciudadanos han sido el "Certificado COVID Digital de la UE"; el "bono social-térmico" del IMAS; el formulario contacto y consultas del SEF; las citas para atención en oficinas.

En el presente año se observa se estabiliza el número de llamadas recibidas, tras el incremento que se produjo en el año 2020 consecuencia del cierre de la atención presencial, derivada de la pandemia.



4.2. Información mediante redes Sociales (Facebook)

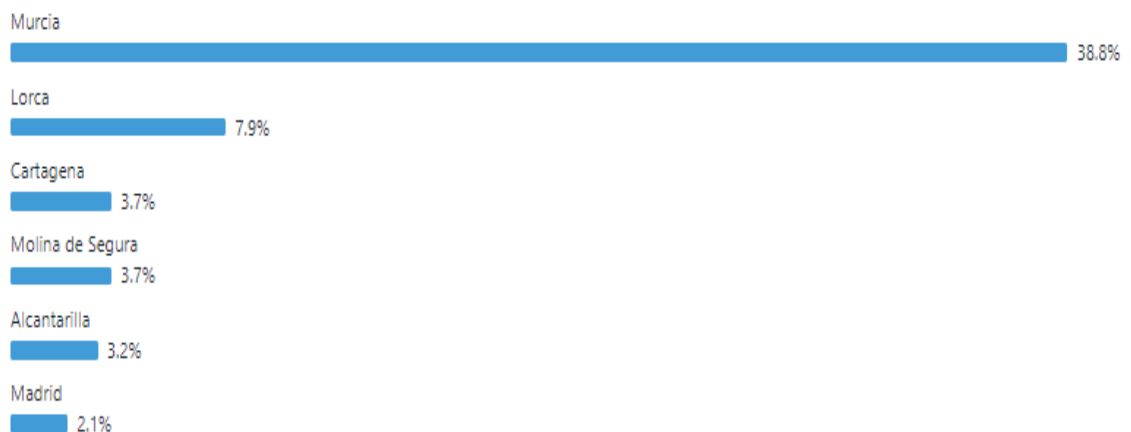
Desde el año 2018, se implantó como nuevo canal de atención al ciudadano la red social Facebook **del Servicio de Atención al Ciudadano**, de las interacciones que se han realizado por esta red, **68%** han sido mujeres y el **32%** hombres y la franja de edad de los usuarios que más la han usado se sitúa entre **35-44** años en el caso de las mujeres y de **45-54** años en el caso de los hombres.



Durante el año 2021 la página fue visitada por 427 personas, que compartieron la información llegando a alcanzar a 6.038 personas.

Se observa que el mayor número de visitas se han realizado desde Murcia capital, con un 38,80% seguida de Lorca y Cartagena con el 7,90% y 3,70%, respectivamente.

Ciudades principales



5. Registro Electrónico Único de la CARM

Desde el Servicio de Atención al Ciudadano se coordina la actividad de registro de la Administración Regional. Los escritos de los interesados en procedimientos de la CARM se reciben en el Registro Electrónico Único desde los canales:

- ✓ Presencial, para las personas físicas que acuden a las Oficinas a presentar sus escritos. A través de las Oficinas Presenciales también se reciben mediante el Sistema de Intercambio Registral (SIR), aquellos escritos que se presentan en las Oficinas de los Ayuntamientos y/o otras Administraciones Públicas, así como los presentados en la Sede Electrónica de la Administración General del Estado.
- ✓ Electrónico, para las personas jurídicas (Empresas, Asociaciones, Administraciones...) obligados a relacionarse electrónicamente, y personas físicas (Ciudadanía) que voluntariamente eligen este canal electrónico.

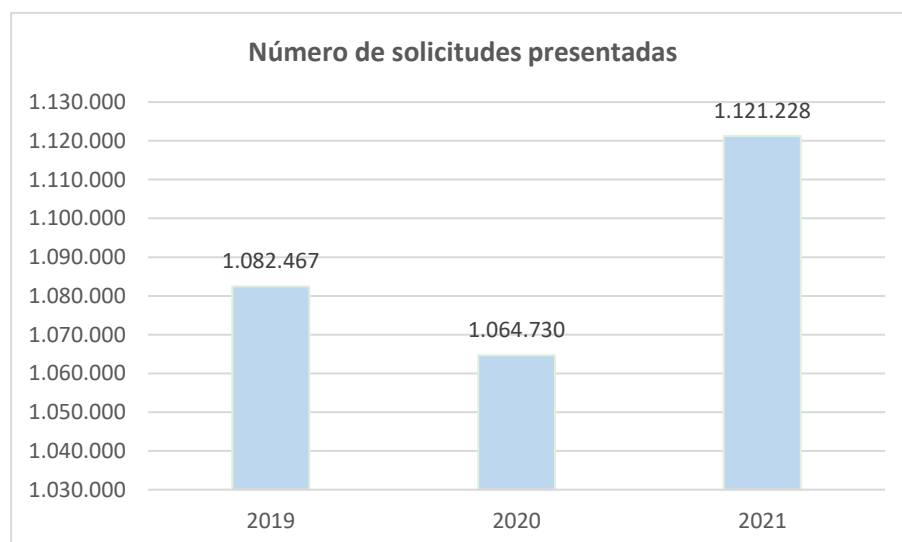


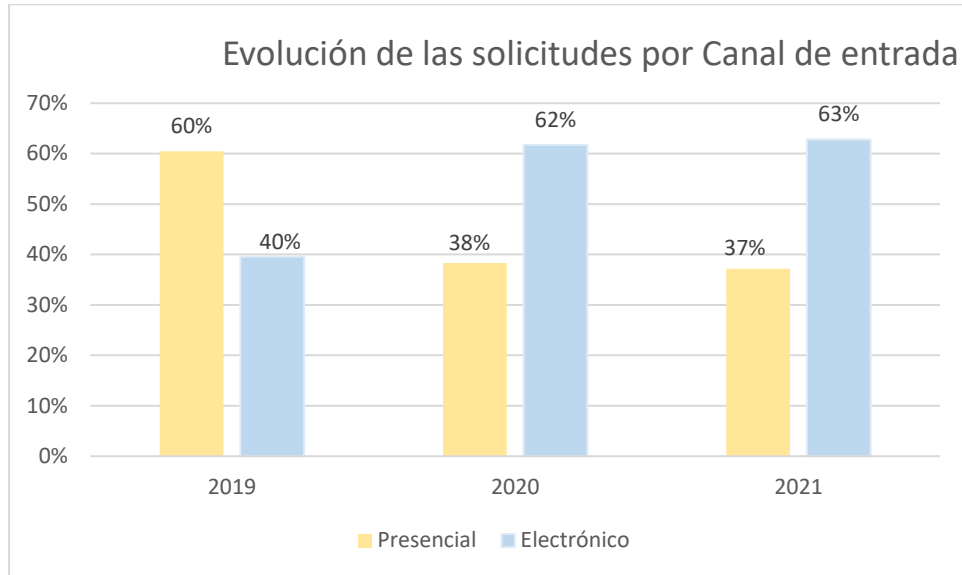
De los escritos y solicitudes de los interesados (personas físicas) presentados en las Oficinas se deja constancia en base de datos informatizada, de todo lo aportado, bien para el inicio del expediente administrativo o la subsanación, devolviendo todos los documentos a los interesados. Para ello los funcionarios de las Oficinas, con carácter general han de:

- ✓ Revisar la información que sobre el procedimiento que se pretende presentar consta en la GSE para verificar y, en su caso, informar a los presentadores de los requisitos y plazos, y de los documentos ausentes.
- ✓ Digitalizar las solicitudes y los documentos que acompañan, por tipología documental, obteniendo según procede, copia simple o copia auténtica electrónica de documentos en papel presentados.

En el año 2021 se han recibido 1.121.228 escritos con destino a los distintos centros directivos de la Administración Regional.

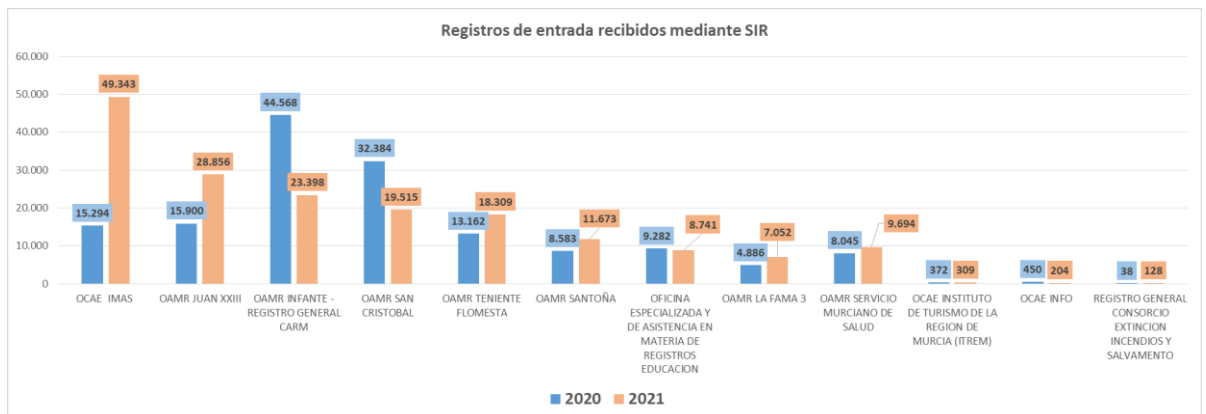
A continuación se muestra la evolución del número de escritos y solicitudes recibidas así como el canal de entrada desde el año 2019. Se observa que, en el año 2020 se produce un punto de inflexión en el uso de ambos canales, habiéndose invertido la tendencia, pasando a ser el canal electrónico el más utilizado, esta circunstancia tiene su origen en la pandemia y en el hecho de que las oficinas presenciales estuvieron cerradas durante tres meses y, numerosas personas físicas obtuvieron certificados o claves de acceso para su acceso a la Sede electrónica por lo que en el año 2021 se mantiene la tendencia.





- En las Oficinas de Atención Presencial se han recibido **417.033 solicitudes**, de las cuales 187.750 han sido presentadas por los interesados en Oficinas de registro de otras Administraciones Públicas (Ayuntamientos de la Región, otras Administraciones Públicas o en la Sede electrónica del Estado) y se han recibido mediante SIR, Sistema de Intercambio Registral, de registros practicados.

A continuación se muestra la evolución de las solicitudes presentadas por los interesados en registros de otras Administraciones diferentes al de la CARM y que se reciben en las oficinas presenciales, mediante las relaciones de intercambio establecidas en el Directorio Común de las Administraciones DIR3.



Los **procedimientos más usados en las Oficinas presenciales** han sido los siguientes:



Nº de solicitudes	Código	Nombre del procedimiento	Órgano Gestor
26.566	698	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	D.G.PENSIONES, VALORACIONES Y PROGRAMAS DE INCLUSION
21.839	7402	Solicitud inicial de grado de dependencia y reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema	D.G.PENSIONES, VALORACIONES Y PROGRAMAS DE INCLUSION
15.480	855	Declaración anual de perceptores de prestaciones no contributivas: Pensiones no contributivas (PNC)	D.G.PENSIONES, VALORACIONES Y PROGRAMAS DE INCLUSION
14.134	1195	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	SERVICIO DE GESTION Y RECAUDACION EN PERIODO VOLUNTARIO
10.498	1664	Domiciliación bancaria de tributos de vencimiento periódico y notificación colectiva	SERVICIO DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN EN PERIODO VOLUNTARIO
7.964	1766	Aplazamiento o fraccionamiento de deudas gestionadas por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia	SERVICIO DE RECAUDACIÓN EN VÍA EJECUTIVA
6.311	606	Procedimiento sancionador en materia de salud pública	DIRECCION GENERAL SALUD PUBLICA Y ADICCIONES
6.275	1858	Renovación del Título Oficial de Familia Numerosa	DIRECCION GENERAL FAMILIA Y POLITICAS SOCIALES
5.785	2120	Pruebas Selectivas y Listas de Espera derivadas de las mismas del Sector Administración y Servicios	DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA
5.007	611	Reconocimiento del derecho de las Pensiones No Contributivas	D.G.PENSIONES, VALORACIONES Y PROGRAMAS DE INCLUSION

En la Sede Electrónica de la CARM, se han presentado **704.195 solicitudes**. Los procedimientos más usados en la indicada Sede han sido los siguientes:

Nº de solicitudes electrónicas	Código	Nombre del procedimiento	Órgano Gestor
120.083	2009	Bolsas de trabajo del Servicio Murciano de Salud	DIRECCION GENERAL RECURSOS HUMANOS
23.234	19	Registro de instalaciones eléctricas de baja tensión	DIRECCION GENERAL ENERGIA Y ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y MINERA
16.568	411	Registro de Certificados de Eficiencia Energética de Edificios	DIRECCION GENERAL ENERGIA Y ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y MINERA



Nº de solicitudes electrónicas	Código	Nombre del procedimiento	Órgano Gestor
15.311	1527	Embargo de sueldos, salarios y pensiones	SERVICIO DE RECAUDACIÓN EN VÍA EJECUTIVA
14.214	1895	Oposiciones al Cuerpo de Profesores de Secundaria y otros Cuerpos	DIRECCION GENERAL PLANIFICACION EDUCATIVA Y RECURSOS HUMANOS
9.903	756	Comunicación de apertura o reanudación de actividad de centros de trabajo	DIRECCIÓN GENERAL DE DIÁLOGO SOCIAL Y BIENESTAR LABORAL
9.749	1195	Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	SERVICIO DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN EN PERIODO VOLUNTARIO
9.271	9782	Conciliación laboral	DIRECCIÓN GENERAL DE DIÁLOGO SOCIAL Y BIENESTAR
8.734	186	Matrícula 4º ESO SELE Pruebas de certificación Nivel Intermedio B1 y B2 de inglés y/o Nivel Intermedio B1 de francés	DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN ESPECIAL



6. Gestión de Quejas y Sugerencias

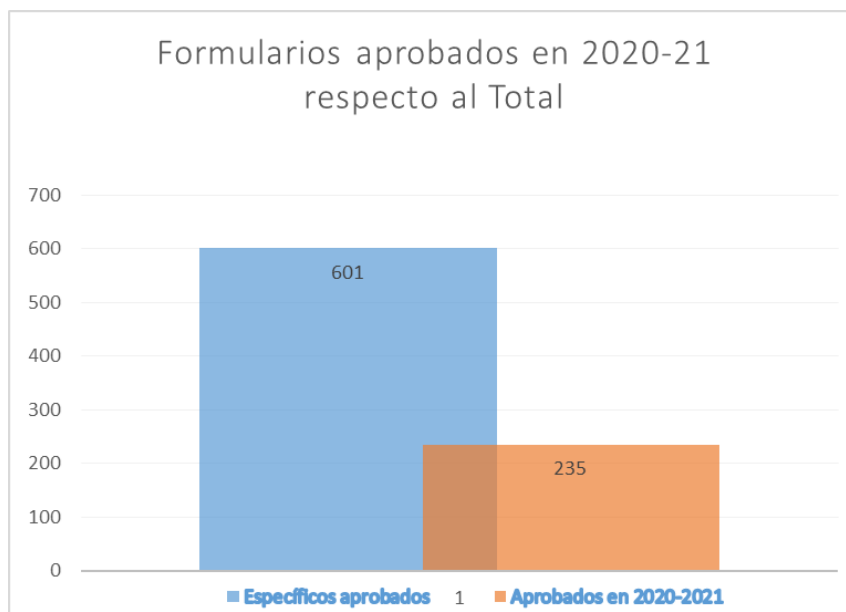
La gestión de las quejas es un instrumento de mejora y de percepción de la Calidad de los servicios prestados, en este año se han presentado 1.936 quejas respecto del funcionamiento de la Administración Regional que si bien no es un dato representativo respecto del total de ciudadanos atendidos, sí es significativo respecto de aspectos a mejorar por la CARM. El informe completo se encuentra publicado en la [Sede electrónica](#) y en el [Portal de Transparencia](#).

7. Gestión de la Guía de Procedimientos y Servicios - GSE

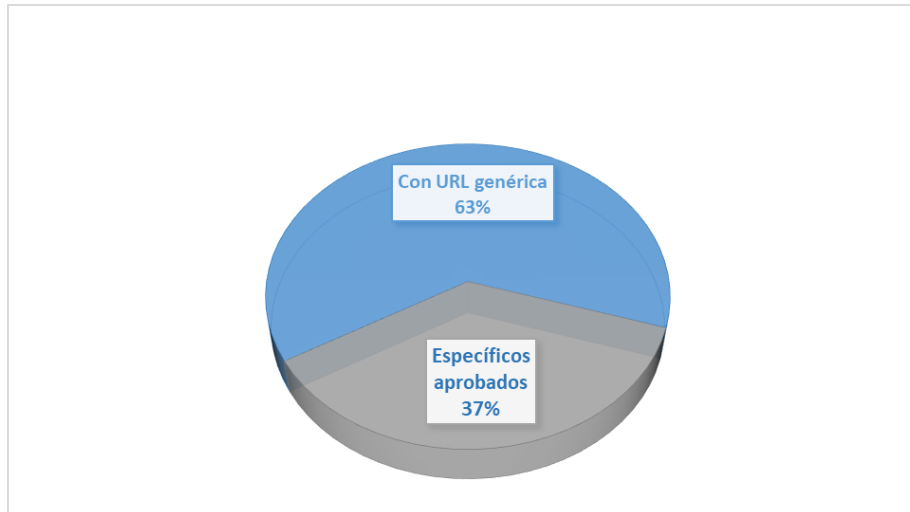
Como se indicaba en el apartado 3 de esta memoria, sin la indicada GSE no sería posible ofrecer el servicio de información de manera óptima, pues requiere de la incorporación inmediata de los cambios normativos, plazos, formularios de solicitud de calidad y otros aspectos determinantes para los interesados.

Esta actualización permanente se viene acometiendo por los responsables de los procedimientos, de manera coordinada con el Servicio de Atención al Ciudadano para la creación de nuevos procedimientos y su publicación en internet.

De manera paralela, se gestionan las Resoluciones de Formularios específicos, en colaboración con la Inspección General de Servicios que los evalúa, informa y cuando simplifica los procedimientos sobre los que se desarrollan estos formularios específicos. A continuación se muestra la evolución de los formularios específicos aprobados por Resolución para su uso obligado en las solicitudes electrónicas.



En la siguiente imagen se muestra el porcentaje de formularios de solicitud de procedimientos que disponen de url genérica respecto de los específicos aprobados.



La información que contiene la GSE, se inserta a su vez en las Bases de datos Nacionales, dependientes de la Administración del Estado, y que unifican en un solo punto toda la información, de las distintas Administraciones, para el adecuado funcionamiento de la interoperabilidad organizativa, de los sistemas de intercambio registral y relaciones con distintas Administraciones Públicas, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el art. 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad (R.D. 4/2010).

Desde este Servicio de Atención al Ciudadano, en tanto no se automatizan las actualizaciones mediante webservice, se actualiza manualmente la información, relativa a la Región de Murcia, de los siguientes:

✓ **Directorio Común de las Administraciones Públicas “DIR3”:** Contiene todos los órganos administrativos y oficinas de registro de la Administración del Estado (AGE), Comunidades Autónomas (CCAA) y Ayuntamientos (EELL).

Cada vez que hay modificaciones en las Consejerías y Órganos directivos de la CARM se procede a actualizar la información en DIR3.

✓ **Sistema de Información Administrativa “SIA”:** Contiene los procedimientos de las distintas Administraciones Públicas. Conforme se dan de alta nuevos procedimientos en la GSE se procede al alta en SIA, así como cuando se producen cambios de denominación.

Por último, se muestra la información de los procedimientos que gestiona cada Consejería:



Procedimientos por Consejerías

