



participación  
**ciudadana**  
REGIÓN DE MURCIA

2022

***VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA CARM***

CONSULTA PÚBLICA | Informe de aportaciones ciudadanas



OFICINA DE LA TRANSPARENCIA Y  
LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



# ÍNDICE

<b>I. CONTEXTO .....</b>	<b>2</b>
PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	2
<b>II.DATOS DE PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>3</b>
Distribución por sexo .....	3
Distribución por edad .....	4
Distribución por situación sociolaboral.....	4
Distribución por nivel de estudios completados.....	5
<b>III.OPINIÓN Y APORTACIONES .....</b>	<b>6</b>
APORTACIONES a las oficinas de atención presencial .....	10
APORTACIONES a los Servicios de Atención Ciudadanía.....	15



# I. CONTEXTO

---

Uno de los objetivos clave de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es mejorar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones y, en particular, en su Administración pública, a cuyo fin se hace necesario acometer una serie de actuaciones en ámbitos variados, uno de los cuales es, sin duda alguna, la atención al ciudadano, para facilitar la comunicación y hacer que la relación de las ciudadanas y los ciudadanos con la Administración sea más ágil, más sencilla y más fluida, siendo éste un objetivo fundamental, que se ajusta plenamente a la voluntad de servicio público de una Administración en la que queremos situar, en primer lugar, a las personas.

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), pretende avanzar hacia un modelo ciudadano 360º, alineado con los objetivos de la Estrategia de Gobernanza Pública.

Con esta finalidad se pretende elaborar un nuevo Plan de atención a la ciudadanía encaminado a ofrecer una atención multicanal, fácil de usar y que, de manera proactiva, esté adaptado, en la medida de lo posible, a las necesidades de cada persona.

## PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para que el referido Plan sea un instrumento de mejora de la Administración regional, se ha puesto en marcha esta consulta pública, promovida por la Consejería de Transparencia, Seguridad y Emergencias, con la finalidad de recabar, de manera conjunta, la opinión y aportaciones, tanto de la ciudadanía, como del personal empleado público al servicio de la CARM.

El proceso participativo se estructura en las actuaciones siguientes:

- **Fase de consulta pública**

Esta consulta, a través de un cuestionario telemático, tiene por finalidad recabar la opinión y aportaciones de la ciudadanía sobre los servicios de atención ciudadana de la CARM, prestados por los distintos canales, electrónico, presencial o telefónico.

Una vez finalizada la consulta se publica un *Informe de aportaciones ciudadanas*, que recoge los resultados de la misma.

► *El presente documento es el informe correspondiente a esta fase del proceso participativo*

- **Fase de retorno**

El centro directivo impulsor de la consulta pública, una vez revisadas las aportaciones y propuestas recabadas en la fase de consulta, da cuenta de la decisión adoptada, indicando si son estimadas o desestimadas para ser incorporadas al futuro *Plan de atención a la ciudadanía*.

Se publica un *Informe razonado de decisión*.



## II.DATOS DE PARTICIPACIÓN

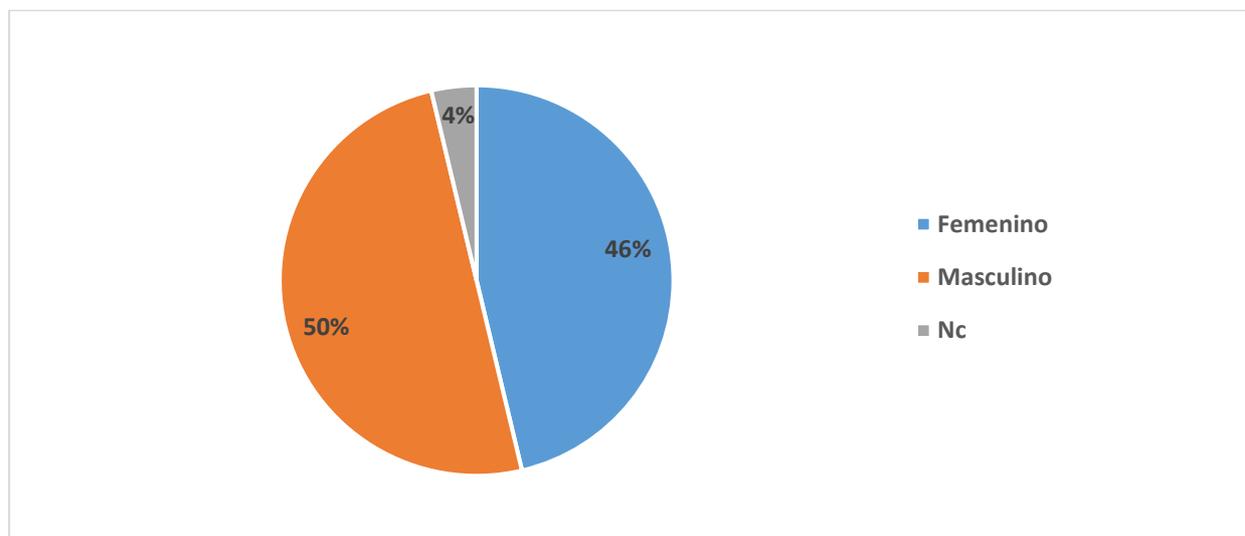
La consulta pública, mediante un cuestionario telemático abierto a la ciudadanía y a la sociedad civil organizada, permaneció abierta **del 18 de febrero al 14 de marzo de 2022**.

A continuación se indican los resultados de la participación y los datos sociodemográficos de la consulta dirigida a la ciudadanía.

<b>Cuestionarios completados:</b>	324
<b>Aportaciones recibidas<sup>1</sup></b>	108

### Distribución por sexo

SEXO	Cuenta	%
Femenino	150	46,30%
Masculino	162	50,00%
Nc	12	3,70%
<b>Total general</b>	<b>324</b>	<b>100,00%</b>

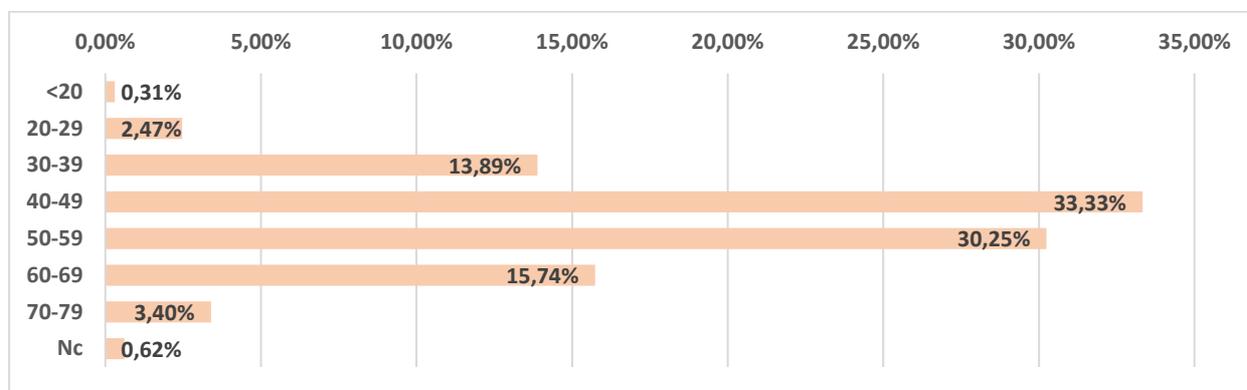


<sup>1</sup> Las aportaciones contabilizadas en este informe se corresponde con el número total de preguntas abiertas cumplimentadas en los distintos apartados de la consulta, con independencia de que quienes las han realizado, hayan incluido más de una sugerencia o propuesta en sus respuestas.



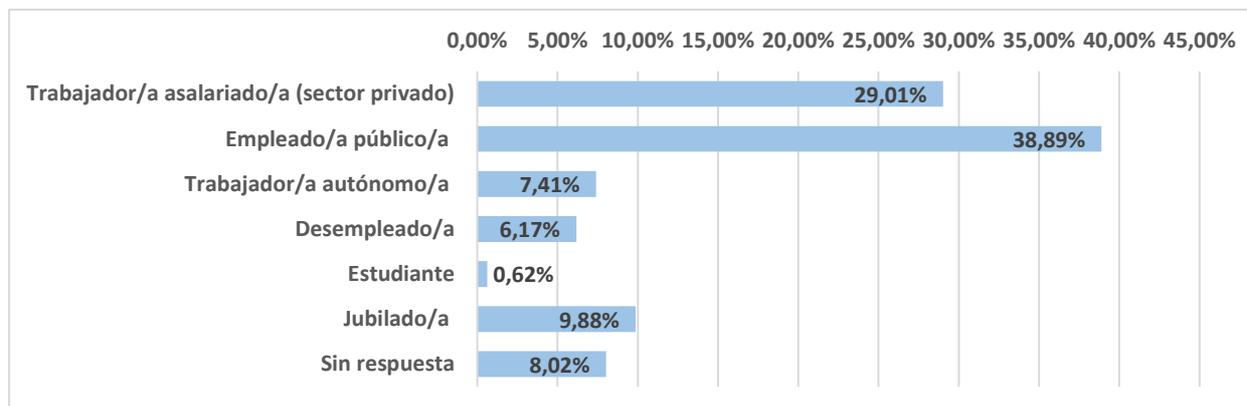
## Distribución por edad

EDAD	Cuenta	%
<20	1	0,31%
20-29	8	2,47%
30-39	45	13,89%
40-49	108	33,33%
50-59	98	30,25%
60-69	51	15,74%
70-79	11	3,40%
Sin respuesta	2	0,62%



## Distribución por situación sociolaboral

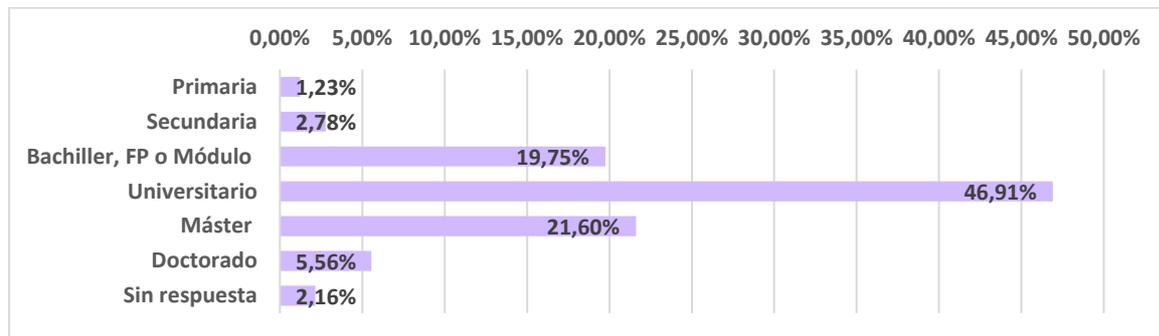
SITUACIÓN SOCIOLABORAL	Cuenta	%
Trabajador/a asalariado/a (sector privado)	94	29,01%
Empleado/a público/a	126	38,89%
Trabajador/a autónomo/a	24	7,41%
Desempleado/a	20	6,17%
Estudiante	2	0,62%
Jubilado/a	32	9,88%
Sin respuesta	26	8,02%



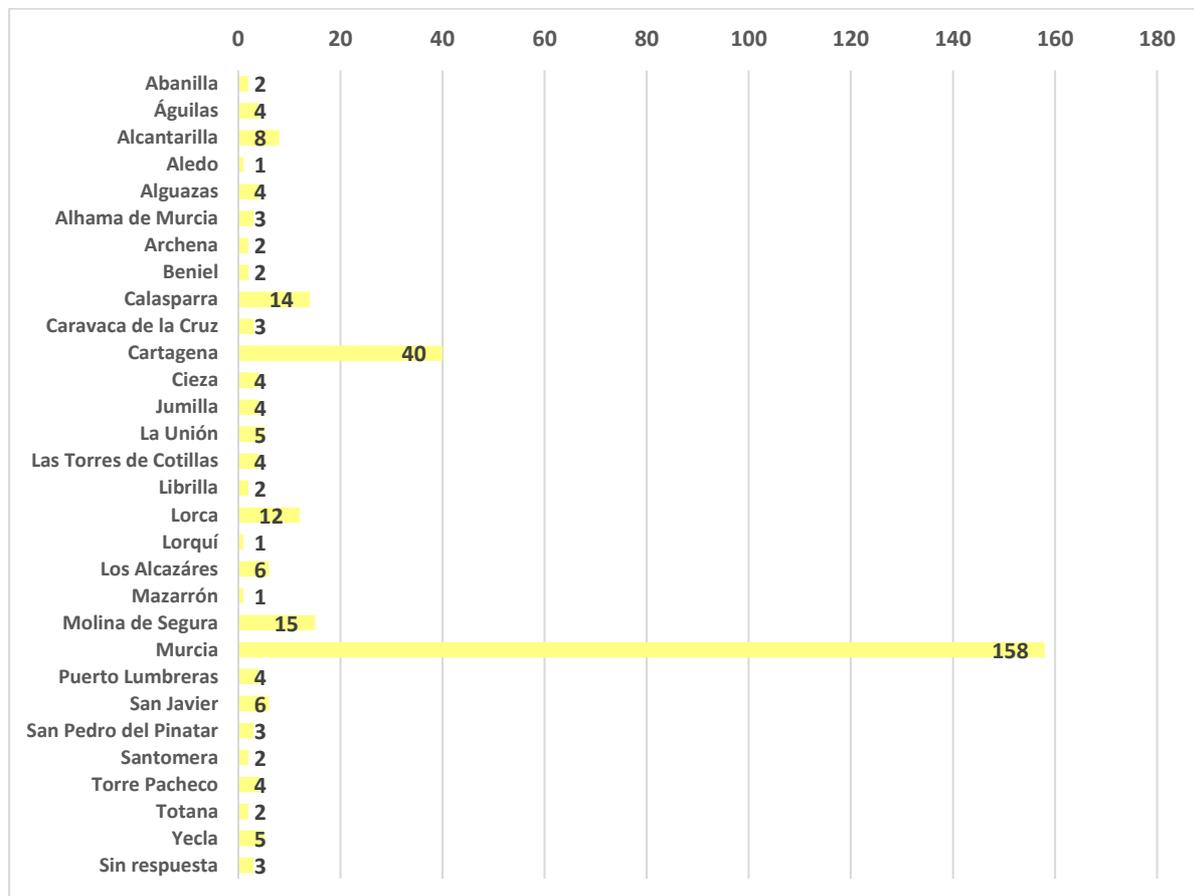


## Distribución por nivel de estudios completados

ESTUDIOS	Cuenta	%
Primaria	4	1,23%
Secundaria	9	2,78%
Bachiller, FP o Módulo	64	19,75%
Universitario	152	46,91%
Máster	70	21,60%
Doctorado	18	5,56%
Sin respuesta	7	2,16%



## Distribución por municipio de residencia

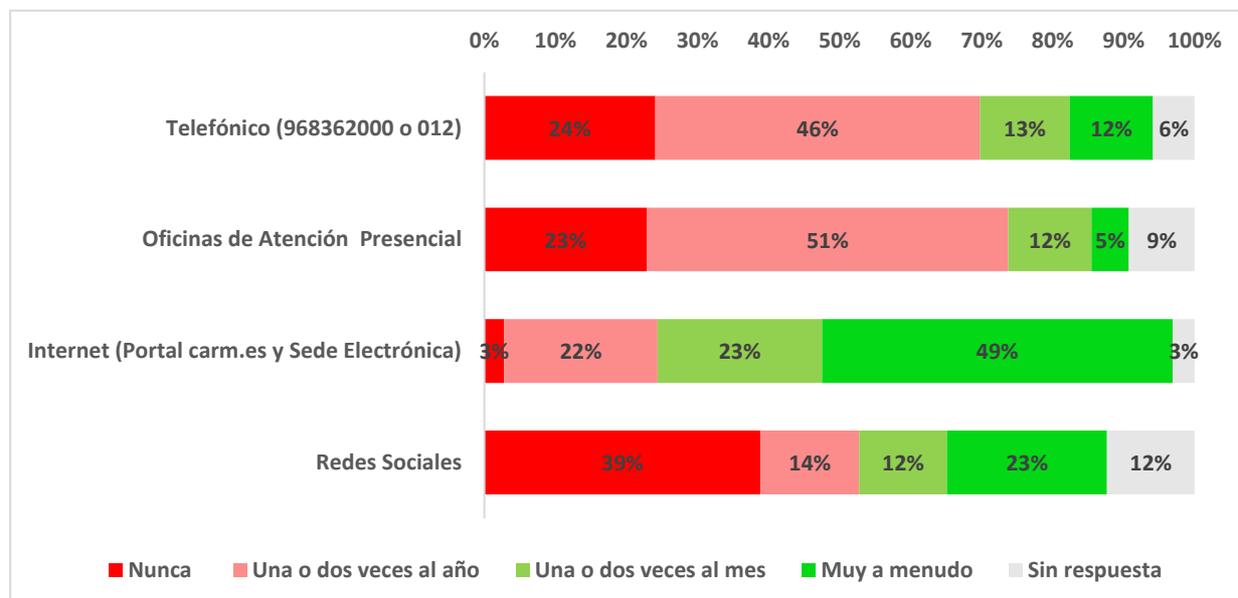


## III.OPINIÓN Y APORTACIONES

En este apartado se recogen las **valoraciones en porcentajes y las aportaciones** de las personas y entidades participantes en la consulta, conforme a la estructura y preguntas del cuestionario en línea.

Las aportaciones ciudadanas se transcriben en su totalidad y literalmente, excepto en aquellos casos en los que se haya aplicado el artículo 21 del Reglamento de Participación Ciudadana de la CARM<sup>2</sup>, por el que se excluyen, y en aquellos casos en los que se hayan realizado menciones personales, que se omiten.

### *Pregunta 1. La CARM tiene a disposición de la ciudadanía distintos canales de atención e información ¿con qué frecuencia utiliza cada uno de esos canales?*

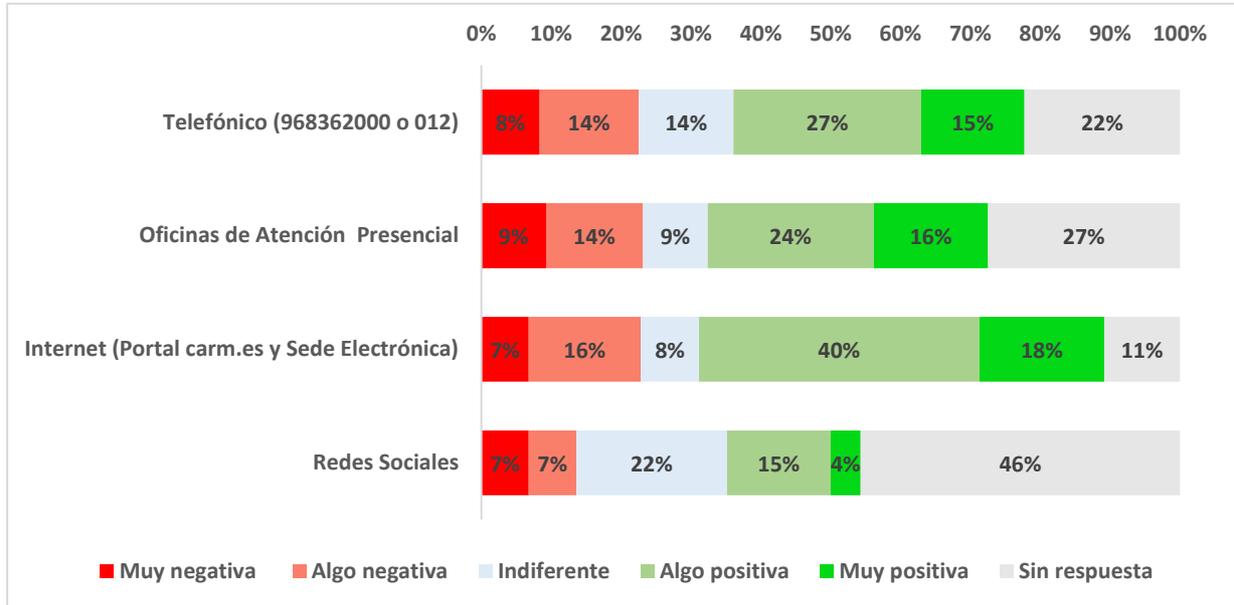


<sup>2</sup> El art. 21 del Reglamento de participación ciudadana establece que:

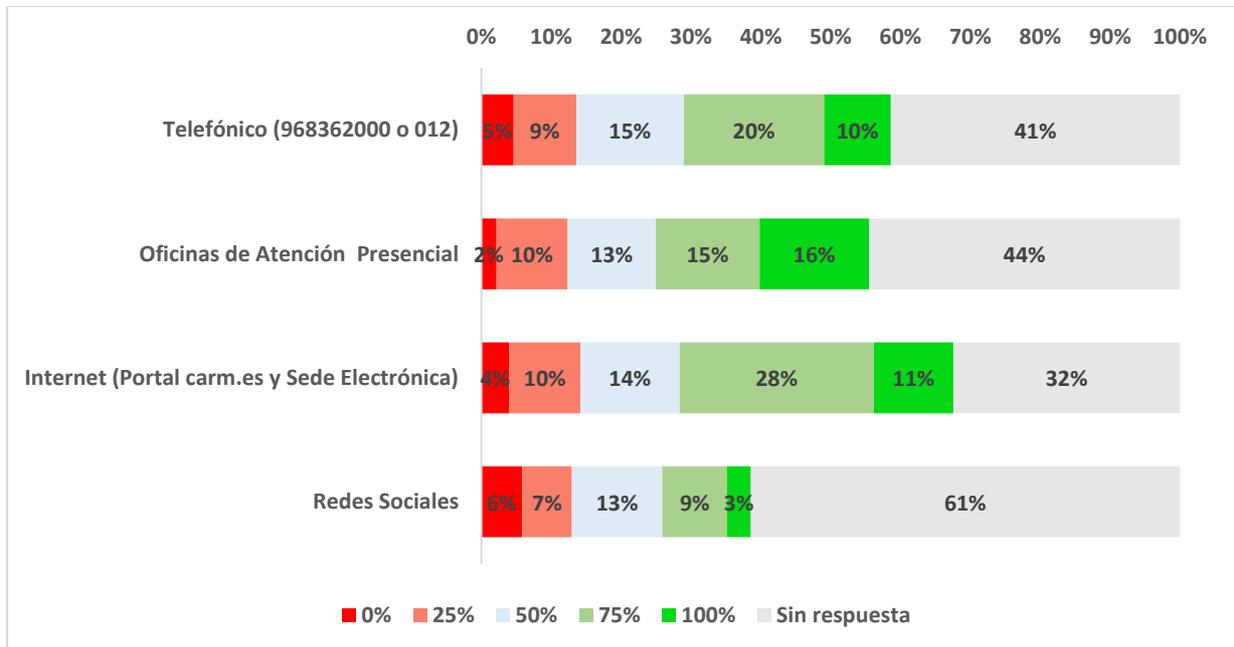
1. Los participantes en los instrumentos de participación previstos en este reglamento deberán respetar los valores democráticos, debiendo su conducta ser respetuosa con los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación o lenguaje que pudiera suponer una incitación a la discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o creencias, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como al odio o a la violencia de cualquier tipo.
2. Las propuestas o aportaciones que contraviniesen lo dispuesto en el apartado anterior serán excluidas del proceso participativo en cuestión

**Pregunta 2. De los canales de información que utiliza ¿cómo los valoraría en general y qué porcentaje aproximado de respuestas adecuadas ha obtenido a la información que necesitaba?**

**1. VALORACIÓN GENERAL:**



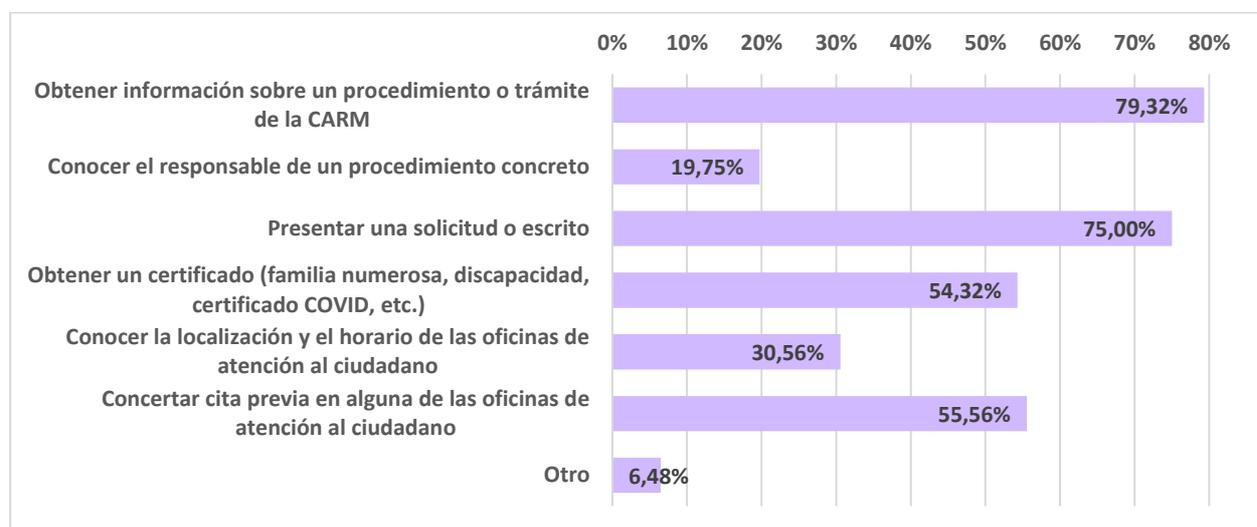
**2. PORCENTAJE DE RESPUESTAS ADECUADAS:**





**Pregunta 3. Si ha utilizado alguno de los canales de atención anteriores ¿podría indicar el motivo? (OPCIÓN MÚLTIPLE)**

OPCIÓN	Cuenta	Porcentaje
Obtener información sobre un procedimiento o trámite de la CARM	257	79,32%
Conocer el responsable de un procedimiento concreto	64	19,75%
Presentar una solicitud o escrito	243	75,00%
Obtener un certificado (familia numerosa, discapacidad, certificado COVID, etc.)	176	54,32%
Conocer la localización y el horario de las oficinas de atención al ciudadano	99	30,56%
Concertar cita previa en alguna de las oficinas de atención al ciudadano	180	55,56%
Otro	21	6,48%



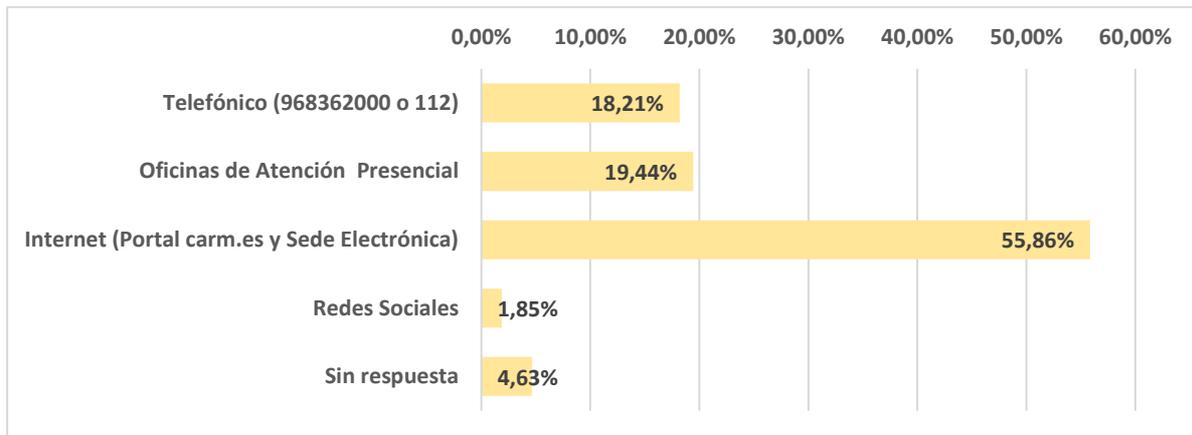
**OTRO:**

• Solicitar mejoras	• Adjuntar documentación expedientes iniciados
• Consultar legislación	• Cita previa SMS
• Quejas por el mal funcionamiento de los servicios públicos	• Liquidación impuestos
• No aparecías mis citas de Especialistas	• Buscar información sobre subvenciones y ayudas
• Renovación carnet conducir	• Queja al servicio murciano de salud SMS
• Información	• Concertar cita con ATRM
• información, cita previa, certificado	• SEF
• Emergencias al 112	• Estado del Mar Menor
• Conocer normativas	• Responsable de visados de recetas para crónicos
• Solicitar entrevista	• Informaciones



**Pregunta 4. ¿Qué canal prefiere para obtener información de los servicios y procedimientos de la CARM?**

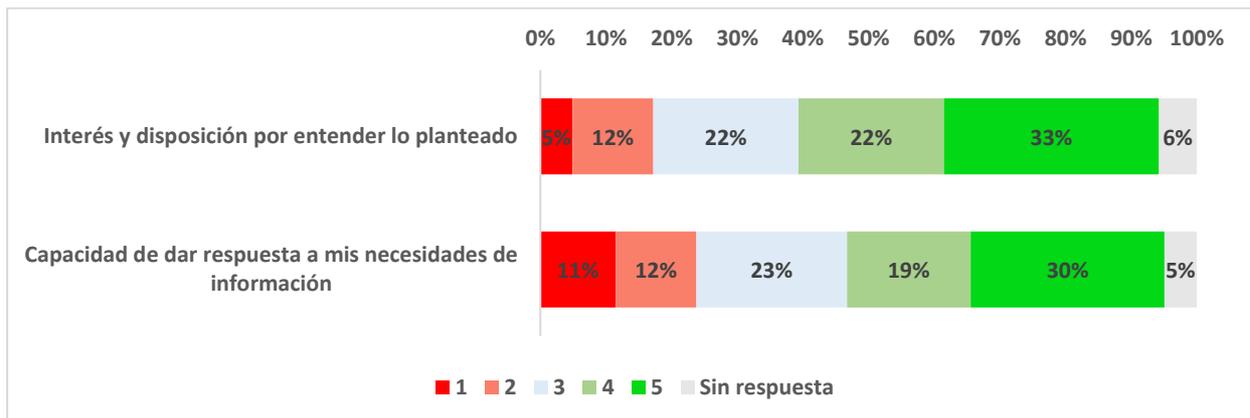
OPCIÓN	Cuenta	Porcentaje
Telefónico (968362000 o 112)	59	18,21%
Oficinas de Atención Presencial	63	19,44%
Internet (Portal carm.es y Sede Electrónica)	181	55,86%
Redes Sociales	6	1,85%
Sin respuesta	15	4,63%



**Pregunta 5. Según su experiencia ¿cómo valoraría los siguientes aspectos de la persona que le atendió? Por favor valore del 1 al 5, siendo el 1 "Muy mal" y el 5 "Muy bien"**

Sólo contesta esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

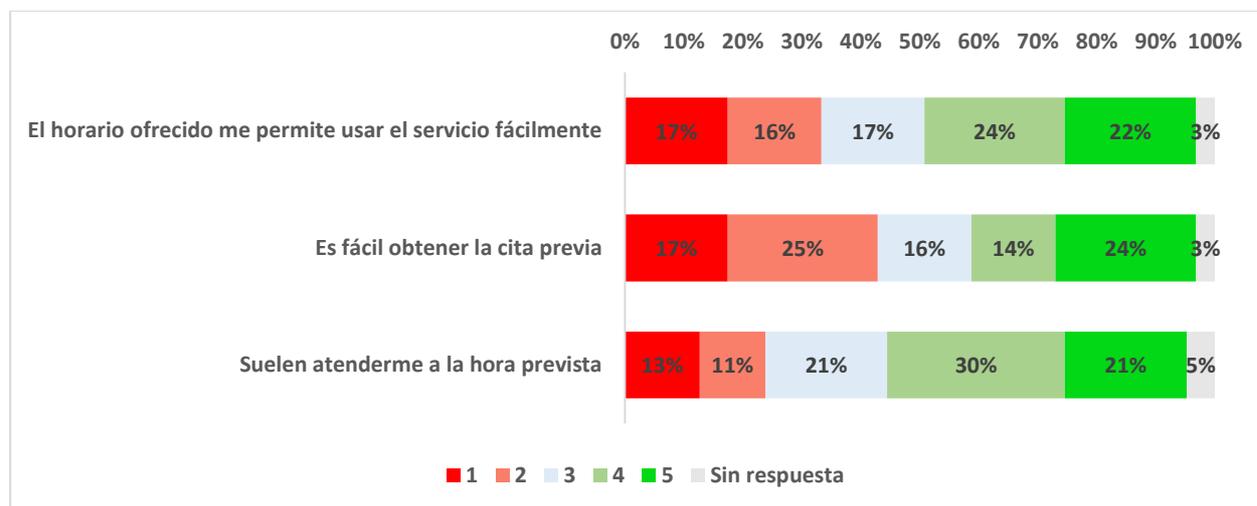
La respuesta fue 'Oficinas de Atención Presencial' o 'Telefónico (968362000 o 012)' en la pregunta ¿Qué canal prefiere para obtener información de los servicios y procedimientos de la CARM?



### Pregunta 6. Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo el 1 "Nada de acuerdo" y el 5 "Totalmente de acuerdo"

Sólo contesta esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Oficinas de Atención Presencial' en la pregunta ¿Qué canal prefiere para obtener información de los servicios y procedimientos de la CARM?



### Pregunta 7. Si lo desea, puede indicar cualquier sugerencia o propuesta de mejora respecto a las Oficinas de Atención Presencial (PREGUNTA ABIERTA)

Sólo contesta esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Oficinas de Atención Presencial' en la pregunta ¿Qué canal prefiere para obtener información de los servicios y procedimientos de la CARM?

## APORTACIONES a las oficinas de atención presencial

#### APORTACIONES

- *Imas*
- *Es imposible coger cita presencial en el INSS, imposible cita presencial en el SEF, casi imposible coger cita presencial en Hacienda, sin embargo bares y discotecas abiertas. Parece que tuvieran ASCO a los ciudadanos lo veo un despropósito total*
- *Es necesario más amabilidad por parte de los funcionarios, más empatía con los mayores y en general con todos los ciudadanos puesto que no todas las personas controlan los documentos administrativos*
- *Más amabilidad, empatía y ganas de trabajar.*
- *Que se mantengan para que podamos consultar a personas, no virtual*
- *Imposible pasar del guardia de seguridad además te advierte, sin cita no te van a atender, todo eso para resolver una duda, una mísera duda. Me llamo una persona que ni siquiera se le entendía además de las formas. Dos días después me llama enfadado que faltaba documentación y por no liarla no le dije: le he enviado lo que usted me solicitó.*
- *Con la razón del COVID, algunos empleados y oficinas no cumplen con su obligación ni horarios. Pero aun así, lo de internet es una locura...nunca funciona correctamente. Así que creo imprescindible la atención presencial.*
- *Que haya más personas atendiendo, para ser más rápido el servicio.*



### APORTACIONES

- EN LA ZONA DE CARTAGENA, EL SERVICIO DE INFORMACION Y TRAMITACIÓN SITO EN ALAMEDA DE SAN ANTON, 29 DE CARTAGENA, NO DISPONE DE CITA PREVIA ANTES 27/04/22. TENIENDO EN CUENTA QUE HOY ES 21 DE FEBRERO.....*

*EN VENTANILLA UNICA DEL EDIFICIO FORO HA HABIDO OCASIONES EN LOS ÚLTIMOS MESES DE TARDAR MAS DE DOS SEMANAS, TENIENDO EN CUENTA QUE ALGUNOS PLAZOS PARA SUBSANAR SOLICITUDES ES DE DIEZ DÍAS Y LO ESCRITO ANTERIORMENTE, ES COMPLICADO POR NO DECIR IMPOSIBLE CUMPLIR CON ESOS PLAZOS.*

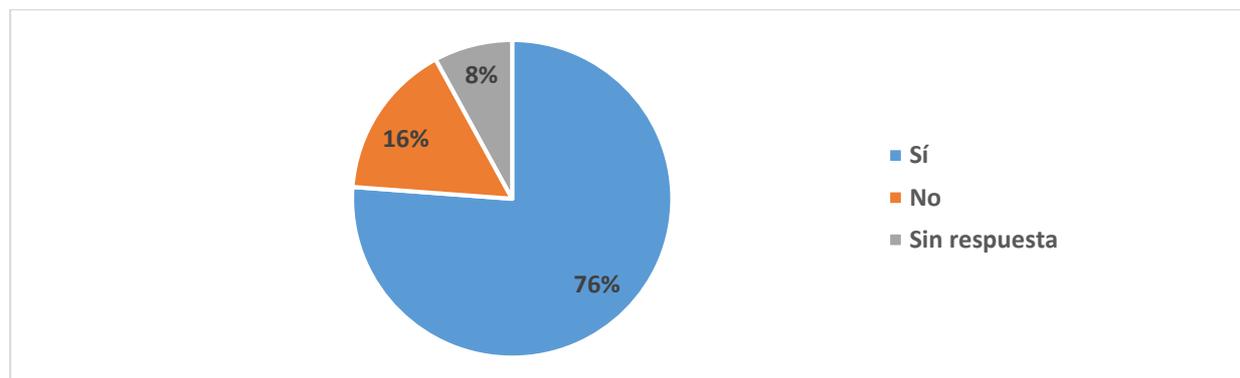
*HAY QUE TENER EN CUENTA QUE NO TODAS LAS PERSONAS ESTAN CAPACITADAS PARA UTILIZAR LA ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA NI DISPONEN DE MEDIOS PARA ELLO.*
- En las dos últimas preguntas las respuestas están vacías, por lo que para poder continuar he tenido que elegir "sin info". Tratando el tema de la mejora de las oficinas de atención presencial, no estoy nada contenta con este servicio, se han escudado en el tema pandemia para abandonar por completo a los usuarios del servicio de sanidad pública: Retrasos, mala comunicación, fechas de citación de hasta 6 meses, o literalmente te dicen "no estás tan mal, hay gente que está peor que tú y hay pocos trabajadores" eso me lo dijeron en Salud Mental de San Andrés. Horrible. Todo mal.*
- No es aconsejable que para que te den cita para hablar con un jefe de servicio de Urbanismo, vaya a solicitarla presencialmente y me den cita para el día siguiente, entrar al hool me dirija una ventanilla y vuelva a solicitarla.*
- Debería indicar las oficinas de servicio*
- funciona tan mal, que ni siquiera funcionan los desplegables de la encuesta*

### Pregunta 8. ¿Recomendaría a otra persona acudir a una Oficina de Atención Presencial?

Sólo contesta esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Oficinas de Atención Presencial' en la pregunta ¿Qué canal prefiere para obtener información de los servicios y procedimientos de la CARM?

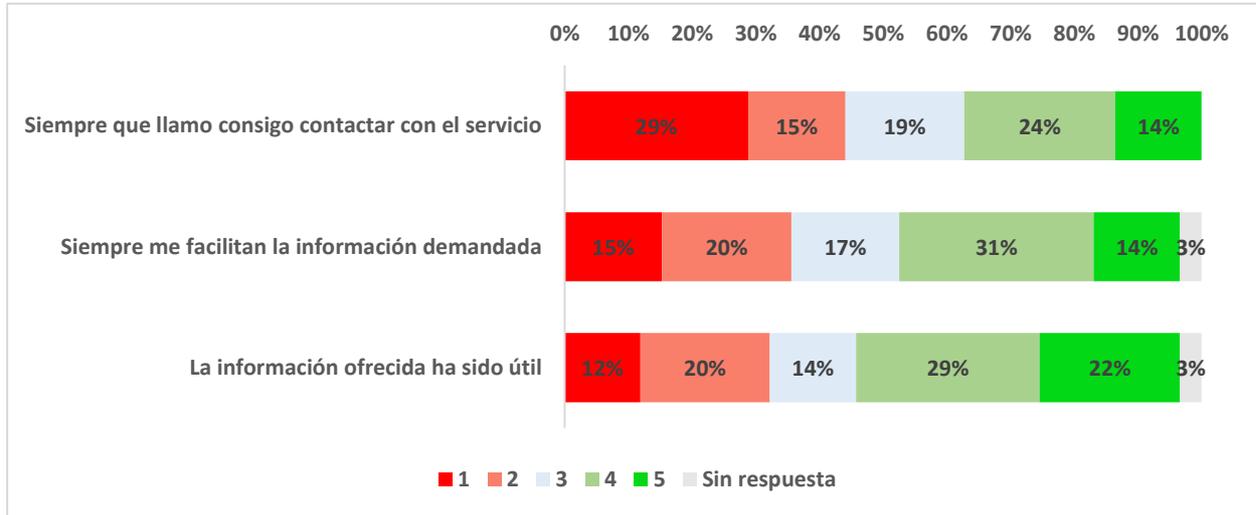
OPCIÓN	Cuenta	Porcentaje
Sí	48	76,19%
No	10	15,87%
Sin respuesta	5	7,94%



**Pregunta 9. Respecto de la atención telefónica, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo el 1 "Nada de acuerdo" y el 5 "Totalmente de acuerdo"**

Sólo contesta esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Teléfono (968362000 o 012)' en la pregunta ¿Qué canal prefiere para obtener información de los servicios y procedimientos de la CARM?

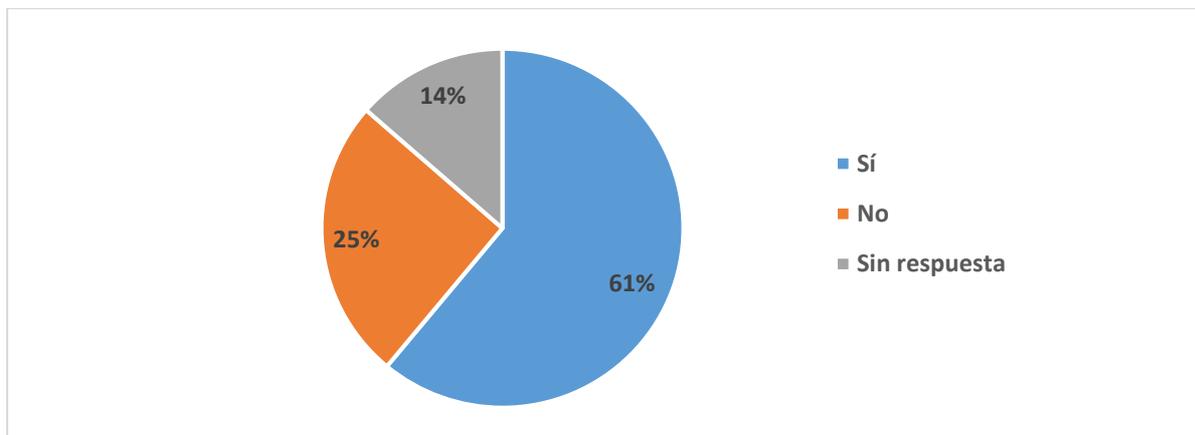


**Pregunta 10. ¿Recomendaría a otra persona emplear el servicio 012?**

Sólo contesta esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Teléfono (968362000 o 012)' en la pregunta ¿Qué canal prefiere para obtener información de los servicios y procedimientos de la CARM?

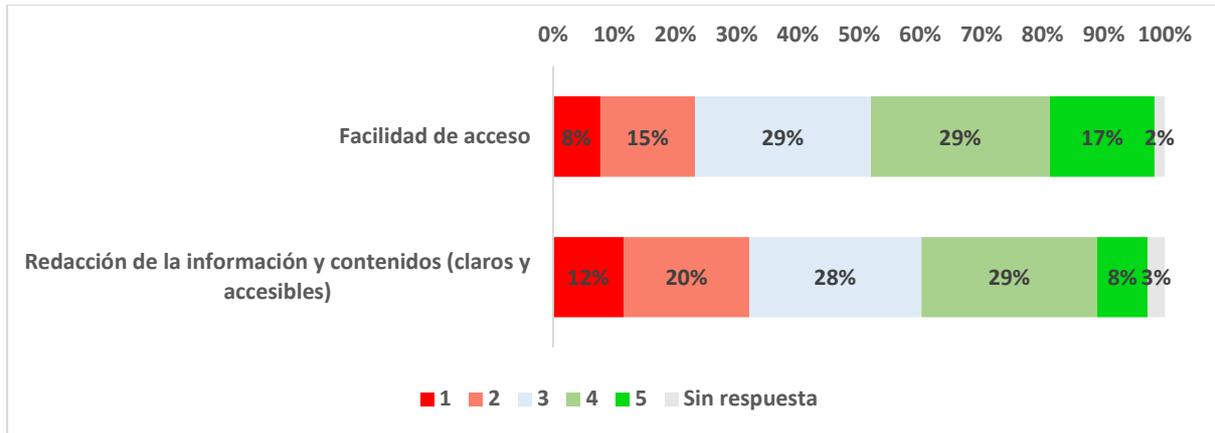
OPCIÓN	Cuenta	Porcentaje
Sí	36	61,02%
No	15	25,42%
Sin respuesta	8	13,56%



**Pregunta 11. Respecto de la información obtenida a través de internet, valore los siguientes aspectos del 1 al 5, siendo el 1 "Muy mal" y el 5 "Muy bien"**

Sólo contesta esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

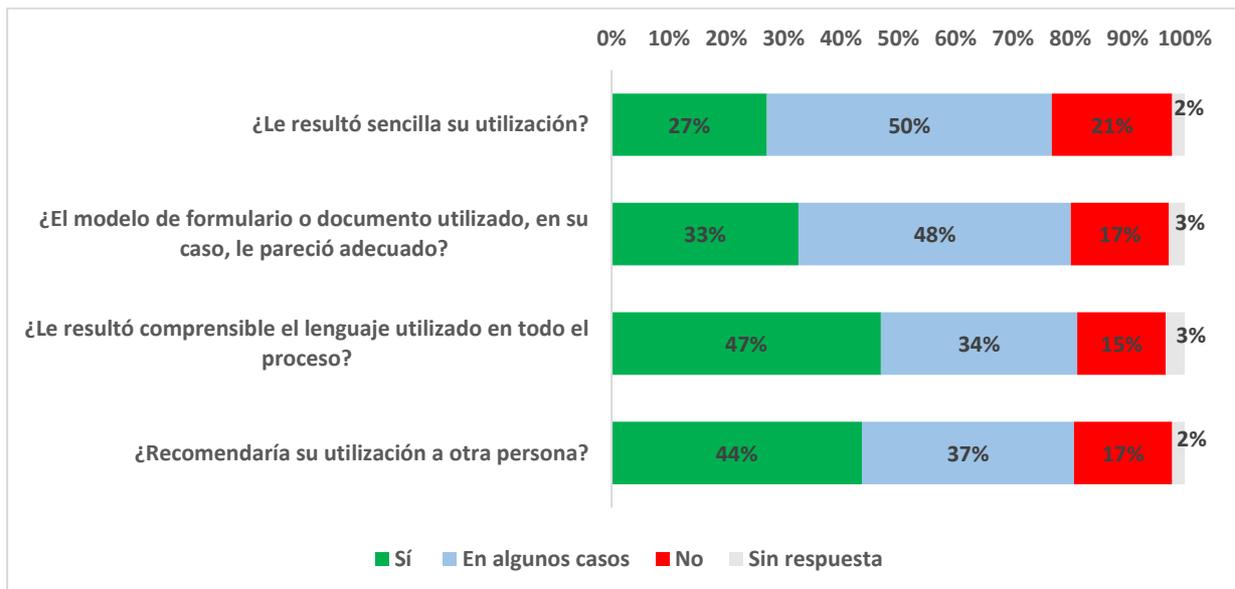
La respuesta fue 'Internet (Portal carm.es y Sede Electrónica)' en la pregunta ¿Qué canal prefiere para obtener información de los servicios y procedimientos de la CARM?



**Pregunta 12. Si ha realizado alguna solicitud o trámite a través de la sede electrónica, por favor, responda a las siguientes cuestiones**

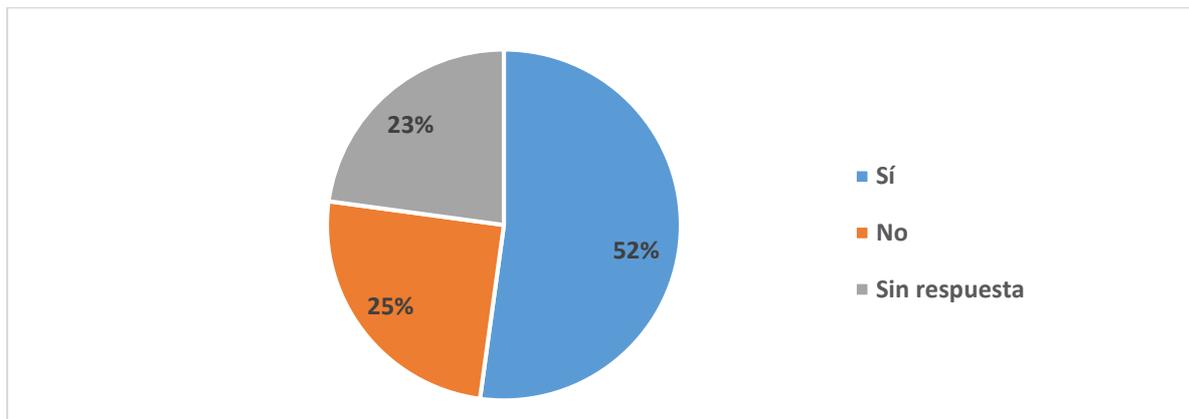
Sólo contesta esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Internet (Portal carm.es y Sede Electrónica)' en la pregunta ¿Qué canal prefiere para obtener información de los servicios y procedimientos de la CARM?



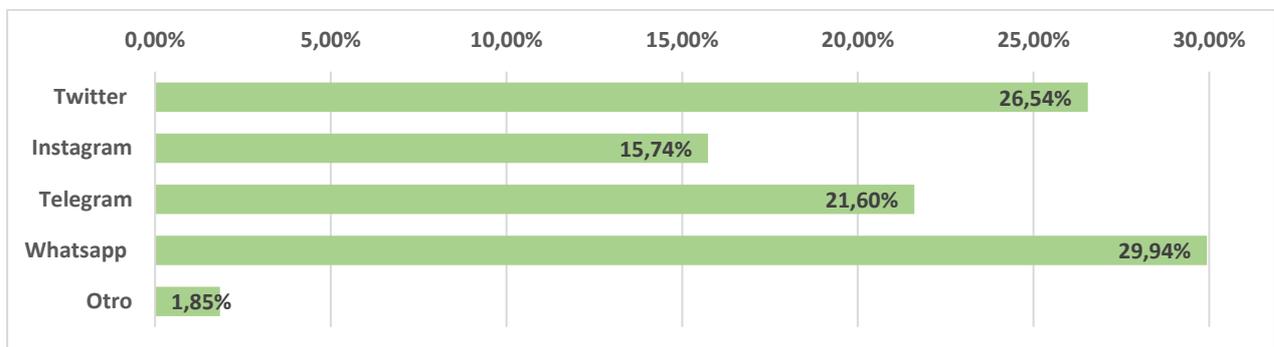
**Pregunta 13. Actualmente, Facebook es la única red social que se emplea para suministrar información a los ciudadanos sobre los procedimientos y servicios de la CARM ¿considera conveniente que la Comunidad Autónoma incorpore alguna otra red social como canal de atención al ciudadano?**

OPCIÓN	Cuenta	Porcentaje
Sí	169	52,16%
No	81	25,00%
Sin respuesta	74	22,84%



**Pregunta 14 ¿Qué red social considera más idónea?**

OPCIÓN	Cuenta	Porcentaje
Twitter	86	26,54%
Instagram	51	15,74%
Telegram	70	21,60%
Whatsapp	97	29,94%
Otro	6	1,85%



**OTRO:** Instalar a la Plataforma de Video interpretación de la Lengua de Signos- SVISUAL, Correo electrónico, Ninguna, todas, webchat, Mensajes



## **Pregunta 15. Puede añadir cualquier sugerencia o propuesta de mejora de los Servicios de Atención a la Ciudadanía (PREGUNTA ABIERTA)**

### APORTACIONES a los Servicios de Atención Ciudadanía

#### **APORTACIONES**

- *Mayor implicación en las demandas de los ciudadanos. Es muy complejo o imposible conseguir cosas como que se tomen medidas para que un parque deje de estar lleno de cacas de perro y sus pipís*
- *He sido testigo de comportamientos xenófobos por parte de los empleados de atención pública. Cursos o formaciones para evitar la discriminación en todas sus formas son deseables y deberían de ser obligatorios.*
- *Amabilidad y rapidez de atención. Muchas veces no cogen el telefono*
- *Por favor, abandonen Facebook. No es preciso abundar en las razones legales y materiales.*
- *Mantener informado a la ciudadanía por Instagram o Twitter. Facebook no tengo. Gracias*
- *Que contraten más gente que tiene a mucha ciudadanía con colas de espera*
- *La sede electrónica de la CARM está bastante mal diseñada, dificultando enormemente encontrar el procedimiento adecuado, sufre de muchísimos errores y fallos que ha provocado que tenga que realizar el trámite por otras vías. El registro electrónico de la CARM es nefasto, no pudiendo realizar en muchas ocasiones la presentación de documentación, teniendo que recurrir a otros registros electrónicos.*
- *Es necesario más personal para atender a la ciudadanía y un banco de datos personales de cada ciudadano donde la administración tenga todos los documentos centralizados para que la ciudadanía no tenga que presentar los mismos documentos una y otra vez, sino como en la Sanidad pública, que cualquier médico puede acceder al expediente personal del paciente, pues lo mismo con la administración pública, que estamos hartos de estar presentando fotocopias de los mismos documentos para todo.*
- *Los registros electrónicos, se caen continuamente, tienen un mal funcionamiento y no se sabe a quién dirigirte para que te ayuden, muy mal servicio*
- *Ya que se habla de modernización, por qué no hay emails para que se pueda consultar, bien a personas concretas, o bien a listas de distribución, pero si llamas por teléfono y la persona está ocupada o desaparecida como con el COVID... ¿qué haces?*
- *Toda atención debería ser presencial discrimina a las personas que mayores y sin conocimientos de internet. Esto se parece a los bancos*
- *Mejorar la rapidez, no cobrar tasas por algún tipo de información requerida y mejorar el lenguaje con el que se dirigen a los ciudadanos (más comprensible).*
- *CONSEGUIR CITA EN LA SEGURIDAD SOCIAL ES IMPOSIBLE, ES INADMISIBLE COMO SE ESTÁ GESTIONANDO ESTA SITUACIÓN Y EL POCO INTERÉS MOSTRADO PARA SOLUCIONARLO. NO ES DE REVIBO QUE UNA PERSONA TENGA QUE CONECTARSE A LAS 2 DE LA MADRUGADA PARA PODER SOLICITAR UNA CITA PREVIA PRESENCIAL Y NO SIEMPRE CON EXITO. LA ATENCIÓN TELÉFONICA TAMPOCO ES POSIBLE. AÑADIR, QUE AUNQUE NO ES COMPETENCIA DE LA COMUNIDAD AUTONOMA, EL SERVICIO DE EXTRANJERÍA ES POCO ACCESIBLE TANTO PARA CIUDADANOS COMO PROFESIONALES, ES IMPOSIBLE CONTACTAR Y OBTENER INFORMACIÓN.*
- *Para determinadas cuestiones te dan plazo de 10 días y te ves negra para coger cita previa presencial en ese plazo de tiempo. Abran YA los mostradores de atención al público presencial, nos toman el pelo y nos tratan como idiotas no tengo obligación de tener internet, ordenador ni portal Dehu...*
- *Que cuándo se produzcan errores en pagos a la administración se actúe de oficio y se devuelvan en breve sin necesidad de reclamación alguna*



## APORTACIONES

- *El canal telefónico en la Atención Primaria y Especializada es un completo despropósito, no sé si procede aquí y ahora la queja pero ahí lo dejo.  
Un saludo.*
- *Ha sido muy difícil/imposible coger cita para hacer gestiones presenciales, considero que al ciudadano sólo se le ponen dificultades para acceder a gestiones y recursos que corresponden*
- *Siempre se necesita más empatía por parte del funcionario hacia el ciudadano, es muy difícil encontrar al otro lado del teléfono o la mesa a una persona agradable que entienda que no todo el mundo sabe presentar documentación.  
Creo que aunque no en todos los departamentos, hace falta más celeridad en la resolución de trámites. Y además que sea más fácil presentar documentos a través de las páginas que hay a disposición del ciudadano. En concreto lo digo porque una persona mayor no sabe hacerlo, te va enviando de una página a otra y ya es bastante complicado para ciertas personas el simple hecho de utilizar un teléfono u ordenador. Por lo tanto y en planos generales lo que creo que hace falta es que no nos olvidemos de que como he remarcado hay personas que no entienden o no saben utilizar los sistemas informáticos por lo que considero que la oficina presencial no se debe de perder y el trato tiene que ser más directo y cercano y más amable por favor!!!!*
- *Más personal para atender las consultas telefónicas. Normalmente este canal está ocupado cuando se necesita y se pierde demasiado tiempo en conseguir la comunicación.*
- *Cualquier cosa sería mejorar.*
- *Como he expresado arriba sobre otro, la implantación e instalación sobre Plataforma de Videointerpretación de la Lengua de Signos, es un servicio hacia accesibilidad Universal, hasta ahora, no existen en vuestras administraciones, salvo, Emuasa y Sede de la Policía Nacional de San Andrés en Murcia. Por otro lado, sobre la presencial, la necesidad de la figura de interprete de LSE, para poder acceder a la información traduciendo tanto a la Lengua de Signos al oral o viceversa. Y, por último sobre la web de la plataforma de oficina de la transparencia y la participación, no veo ningún accesible de vuestra información, esto supondría una barrera de información para nuestro colectivo de personas sordas y discapacidad auditiva.*
- *Además de consultas como esta. Que podamos participar en por ejemplo: Presupuestos participativos - Referendums específicos de temas ciudadanos*
- *No me respondieron nunca a dos reclamaciones que hice a través de la sede. Es obligatorio responder en plazo.*
- *Es suficiente que los funcionarios se sientan funcionarios de los ciudadanos y no de la administración ya que todo lo demás (Rigor, buena información, etc ) se supone . Y también que sepan dirigir al ciudadano al sitio correcto y no aquí no es y ya. Esto también para internet. La administración es muy grande para los ciudadanos nos perdemos en los laberínticos sitios y pasillos.*
- *Nada que añadir*
- *Que la web tenga separados los contenidos para ir directamente al problema o gestión que queramos solucionar. Gracias*
- *La web carm.es es un enjambre. Cuando uno llega a procedimientos de enfrenta a un marasmo de legalismos y recovecos administrativos que, para el común del ciudadano, resulta complicadísimo de cumplimentar. Los diseñadores de la web deben ponerse en la piel de gente sin conocimientos profundos de Internet, no en la del burócrata, y además mantenerla actualizada, que a veces se mezclan procedimientos vigentes con vías para tramitarlos que están fuera de servicio*
- *Tengo problemas con la atención directa a los ciudadanos, a mí en concreto.*
- *Atención telefónica de 9 a 11 me parece inaceptable*
- *Personalmente me gustaría que se simplificara el uso de la sede electrónica de la CARM. Me resulta muy complicado el realizar los trámites a través de la página.*
- *QE NO TE DERIVEN A TELEFONOS DE PAGO.  
QUE DEN INFORMACION COMPLETA SOBRE LOS REQUISITOS Y AHORRAR VIAJES Y MOLESTIAS.  
TARDAR MESES Y MESES PARA OBTENER UN CERTIFICADO POR UNA MALA INFORMACION DE COMO OBTENERLO...*



## APORTACIONES

- *Se debería dejar usar clave permanente para obtener las certificaciones electrónicas de la sede electrónica (minusvalía, discapacidad, anexo 1, familia numerosa...). A parte, que se puedan sacar más tipos de certificados electrónicos, como certificado de cursos o de servicios prestados. También, que se pueda usar la clave permanente en más procedimientos.*
- *Ni Instagram ni WhatsApp ni nada, las políticas de privacidad cambian constantemente, la relación con el ciudadano debe ser presencial, además se han quitado las restricciones y todo el mundo está cara al público. Si va a ser telemático sobrarán puestos de trabajo como en todos los sectores*
- *Para las personas que no utilizan las redes sociales, el teléfono gratuito es el servicio más adecuado.*
- *Diligencia en la resolución de expedientes  
información completa de la marcha sobre la resolución de expedientes*
- *Es imprescindible rediseñar la administración electrónica para que el uso de certificados digitales no se convierta en una pesadilla. Con DNIe y sistemas operativos diferentes a Windows en múltiples ocasiones es imposible completar determinados procesos. Y en mi caso soy usuario avanzado, con lo que no me quiero imaginar las dificultades a las que se enfrentan aquellos cuyas competencias TIC sean limitadas.*
- *Los procedimientos genéricos no llegan a veces al organismo pertinente.*
- *Es necesario facilitar la presentación de documentos presencial. Existen muy pocos registros disponibles a los ciudadanos.*
- *La mayoría de las veces en las novedades publican chorradas y lo importante hay que rebuscarlo.*
- *El personal que atiende el teléfono 012 en general bien (trato, gestiones, etc) pero cuando se intenta pasar al personal adecuado de los departamentos correspondientes, en general, no están o no se localizan, trato poco agradable, derivan el problema a otros departamentos, ...  
Para ello, la administración podría hacer que el personal tenga predisposición en su trabajo en un trato más amable con el ciudadano e intentar solucionar / derivar a los departamentos adecuados (sin evadir los problemas)*
- *A veces intentas acceder a algún trámite que no puedes encontrar y sería útil poner una opción para plantear qué necesitas y que alguien pueda explicarte cómo gestionarlo. Como un chat o algo así. Cuando te diriges a una oficina y el trámite que quieres hacer no está disponible, alguien te dice esto no es en esta ventanilla, o es en otra delegación o algo... Igual si llamas por teléfono, alguien te asesora.  
En la página web hay personas que no están muy familiarizadas con las tecnologías que se pierden.*
- **FORMACIÓN ADECUADA. DEL PERSONAL. CONSTANTEMENTE. Y MEDIOS ADECUADOS**
- *Las aplicaciones del Portal de salud son muy pobres.  
En las ayudas a la vivienda no me contestaron. En la ayuda de una faja ortopédica me tuve que emplear a fondo porque me decían que me faltaba documentación y no era verdad.  
Muy difícil constatar telefónicamente con el hospital Morales Meseguer y con sus especialistas.  
La información del Ayuntamiento de Archena es totalmente nula.*
- *Eliminar a ciertas horas la necesidad de cita previa. Hay veces que es preferible esperar un poco y salir con el trámite hecho.  
Incorporar el poder solicitar cl@ve sin cita previa en las oficinas (sin cita previa, claro) para que quien no lo tenga pueda obtenerlo (y haga los trámites por internet) y además incorporar en la sede electrónica la firma electrónica de cl@ve. Muchos ciudadanos tienen cl@ve pero no certificado digital y podrían hacer sus trámites online y ahorrarse desplazamientos.*
- *Me parece un atraso que únicamente se pueda solicitar por escrito y de forma presencial un certificado médico de salud mental. Debería ser posible solicitarlo por correo electrónico aunque se tuviese que recoger de forma presencial.*
- *Transparencia, honradez y vocación de servicio*



## APORTACIONES

- *Me encuentro con necesidad de saber que aspectos o situaciones se pueden resolver mediante la Sede Electrónica de la Carm., ya que la terminología de los procedimientos es muy amplia y desconocida y no coincide con la que una emplea. Además es confuso lo que se puede realizar como ciudadano o como funcionario público (maestra). Tal vez alguna guía sencilla de qué se puede resolver por esta sede.*
- *Aunque el acceso a través de internet suele ser muy ágil, la tecnología usada no siempre responde a las expectativas, generando frecuentes conflictos de cumplimentación de formularios por incompatibilidades de navegadores, software, certificados, etc. entre los utilizados por la administración y los usados por el ciudadano. Además de numerosos errores informáticos en los programas, caídas de la intranet de la CARM, desactualizaciones frecuentes de los sistemas....*
- **ME GUSTARÍA QUE RESPONDIERAN CON RAPIDEZ, CLARIDAD Y EXACTITUD.**
- *Preferiría que la oficina presencial siguiera activa, para poder presentar documentación de forma presencial y no solo de forma telemática, y que los horarios fueran más amplios, o por lo menos hubiera una tarde, para no tener que faltar al trabajo.*
- *¿¿Que es esto de información `por redes sociales?? No somos autómatas. Atención e información presencial y de calidad.*
- *Hola a quien esté leyendo este mensaje, mucho tendrán ustedes que esforzarse para establecer una relación satisfactoria para los sufridos ciudadanos. En cualquier caso, les deseo suerte y mano izquierda, para este objetivo que pretenden de escuchar a la gente. Un saludo.*
- *La atención telefónica suele ser un calvario. Los procedimientos telemáticos no están nada claros. Cada procedimiento debería contar con una guía de ayuda donde se detallen los pasos a seguir en el proceso y también un teléfono con extensión para consultar dudas en procedimiento. Para realizar recursos sobre procesos administrativos es muy difícil encontrar la vía correcta. Parece como si lo quisieran ocultar deliberadamente para que los ciudadanos no puedan ejercer sus derechos.*
- *En las oficinas de registro presencial, tengan un horario más amplio de lunes a viernes*
- *En la búsqueda, que te lleve de un pantallazo al sitio elegido.*
- *Me parece vergonzoso que por el tema COVID se hayan gestionado las oficinas exclusivamente con cita previa y te encontrabas que estaban las oficinas vacías y te daban a ti cita para una o dos semanas después, y eso solo para solicitar el trámite. No se ha gestionado bien. Esperemos que no se mantenga este proceder cuando remita el COVID aunque seguro que los sindicatos lo apoyan*
- *Que se mejore la atención ciudadana del SEF, te atienden en la puerta como si fueras un apestado. Conectar SEPE y SEF para que los ciudadanos no tengamos que llamar a varios sitios. Coordinación desde la Comunidad Autónoma*  
*Cita previa más ágil. Que te ayuden por teléfono o mail sin necesidad de acudir a la oficina*
- *1º) La cita previa debería desaparecer ya. No se sostiene que se mantenga cuando los datos de la pandemia indican que los contagios van desapareciendo.*  
*2º) Las Oficinas de Atención Presencial deberían abrirse dos tardes por las semanas. Así se podrían atender presencialmente a multitud de personas que tienen que pedir permiso para realizarlos por la mañana.*
- *Últimamente es muy difícil el acceso telefónico y presencial y creo que pese al avance de las tecnologías, en ocasiones es importante el trato personal*
- *Actualizar la información de los procedimientos. Está desfasada y confusa. Las solicitudes que se hacen de forma electrónica son difíciles de cumplimentar.*
- *Buenas.*  
*Respecto al trato, nada que reprochar al personal que atiende en primera instancia. Pero respecto a la resolución de problemas, casi nunca podemos contactar con los organismos en cuestión, por lo que la resolución a los problemas es muy difícil.*



## APORTACIONES

- *El plazo para obtener cita previa en el registro de la ventanilla única de la Oficina de Cartagena es muy elevado, en ocasiones imposibilita presentar documentos en plazo con lo que obliga a acudir a las ventanillas de otros municipios de la Región o al envío postal, con los inconvenientes, sobrecostes y riesgos que conlleva.*
- *Los procedimientos a través de la red deben simplificarse para ser accesibles a todas las edades y condiciones sociales. A veces estos procedimientos son algo complejos o engorrosos. Debe incentivarse la gestión telemática de los procedimientos en la Región para una mejora sustancial de los mismos. Su buen uso elimina desplazamientos y la pérdida de tiempo de los ciudadanos que no siempre es valorada. Sin embargo, hay veces en que es necesario hablar con una persona físicamente por la naturaleza de las circunstancias. Una máquina no puede englobar todas las situaciones de los usuarios y no debe descuidarse nunca esta opción.*
- *Simplificación en los formularios y lenguaje utilizados.*
- *La impresión al intentar contactar con cualquier departamento de, por ejemplo, la consejería de Agricultura a través del 012, es que los despachos están vacíos porque nunca he podido contactar a través de ese servicio, que además te cobra a pesar de su nula eficacia. En cuanto a la ventanilla única en Lorca, la atención es fría y no siempre eficaz, hay muchas quejas, sobre todo de personas mayores.*
- *Carpetas y direcciones más específicas, más concretas para ser más fácil llegar a la información.*
- *QUE LA ADMINISTRACION REGIONAL AUMENTE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y QUE ENTIENDA QUE CADA FUNCIONARIO TIENE UNAS COMPETENCIAS Y FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL, NO SE ENTIENDE QUE PONGA A REGISTRAR DOCUMENTOS A TRABAJADORAS SOCIALES Y A DAR INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO A AUXILIARES ADMINISTRATIVOS.*
- *Más facilidad para personas que les cuesta utilizar internet , diseñando las páginas más sencillas para persona con bajos conocimientos en una página web .*
- *La sanidad pública y más concretamente la carm necesita más efectivos, necesita gente para dar el servicio que los usuarios se merecen y que lamentablemente no están teniendo.*
- *Haría más accesible la atención ciudadana, retomando la atención presencial, ya que a veces resulta misión imposible ser atendido por una persona; y que las citas fuesen más ágiles y no tener que esperar al menos 2 semanas para ser atendido por un técnico del SEPE, un médico del SMS, etc.*
- *EL PROBLEMA QUE NOS ENCONTRAMOS A DIARIO EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD ES QUE TIENEN LOS MEDIOS NI LOS RECURSOS PARA HACER TRAMITES TELEMATICOS. SE DEBE RETOMAR LA PRESENCIALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA CARM AL 100%, ORQUE LOS DEMAS SERVICIOS ESTAMOS PRESENCIALEMNTE DESDE LA FINALIZACION DEL ESTADO DE ALARMA. LOS MEDIOS TELEMATICOS ESTAN BIEN PARA AQUELLOS QUE FUNCIONAMOS BIEN CON LAS HERRAMIENTAS TELEMATICAS. LAS PERSONAS DE MAS DE 55 AÑOS CON BAJOS RECURSOS NO DISPONEN DE ELLAS Y ENCUENTRAN INCONVENIENTES APRA UNA VIDA LABORAL, UN DARDE, UN TA1 EN SEGURIDAD SOCIAL, UN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD, ETC.  
GRACIAS.*
- *Algunos procedimientos no están claros en la guía de Procedimientos y Servicios, no está clara la documentación que se debe aportar y podían poner un correo electrónico u otro medio para poder consultar.*
- *Clarificar los procedimientos y simplificar los modelos  
Los servicios de atención al ciudadano deberían Facilitar el acceso a los responsables técnicos de los procedimientos sin servir de barrera como ocurre en muchos casos*
- *En las ocasiones que he intentado presentar un escrito por el canal telemático, al final del proceso, tras tener rellenado el escrito, al presentarlo, siempre da error. Al final los escritos los presento por registro general del gobierno de España.*
- *en el servicio de 012 no tienen relación actualizada de los tefo d e los secciones o servicios a donde dirigir las llamadas a las distintos servicios o consejerías  
La coordinación en este aspecto es deficiente*



## APORTACIONES

- *Que sean más directos*
- *El personal de atención debe interactuar con empatía, si alguien esta tratando de contactar es porque existe alguna cuestión, planteo, duda, etc. esa persona debe tratar de pensar en solucionar o aportar soluciones y debe tener conocimiento de su lugar de trabajo, en ocasiones parecería actuar con total desconocimiento y el interlocutor parecería estar guiando al funcionario y debería ser al revés. Como locutor, antes de hacer un llamado, hemos averiguado en páginas y blogs de otros ciudadanos y en ocasiones sabemos mas que el funcionario que no nos guía adecuadamente en los procesos. Como contribuyentes, ( cada vez mas pesada la carga impositiva) entendemos que el funcionario está cómodo en su plaza y que resulta muy difícil que sea removido de la misma, entonces atiende de acuerdo a su estado anímico del día y se olvida de la meritocracia que existe en el sector privado. En este caso, el funcionario debería contar con un sistema de evaluación de su desempeño y si tiene que ser apartado, que lo sea. Nadie debería tener su lugar comprado y actuar en consecuencia como se le de las "ganas". Hay muchísima gente con mérito y con ganas de ocupar un cargo de un funcionario que no se preocupa en absoluto de su lugar. Debería haber mayor control de gestión y sanción acorde al desempeño.*
- *Los ciudadanos necesitamos respuesta y solución cuando se trata de medicación para crónicos que necesita ser visado por la inspección de zona correspondiente, que se solucione el problema al paciente, que no hagan desplazarse al paciente a la oficina de inspección, que a veces está a varios km. de la dirección del paciente, no es responsabilidad del paciente, estar pendiente que se le caduca esa medicación por falta de visado, el paciente no ha solicitado esa medicación, es el profesional medico quien se la ha prescrito. El paciente necesita que se solucione a través del mismo medico de atención primaria.*
- *En la Sede electrónica, cuando no se sabe el código es difícilísimo encontrar dónde enviar un documento, ejemplo una reclamación previa a la vía judicial de una resolución al IMAS, ni escribiendo IMAS, ni escribiendo reclamación previa...  
Tampoco ayuda la poca capacidad, en cuanto al tamaño, que tiene que tener los documentos adjuntos*
- *servicios especiales para personas con discapacidades o personas mayores, para que no estén obligados a utilizar herramientas que no conocen*
- *Agilidad, eficacia y no hagan perder el tiempo.*
- *Algo que me ha pasado en algunas ocasiones, que la ATRM me solicite algún pago o información sobre algo en un plazo de 15 días, que yo al leer el documento que me envían no lo entienda del todo por el lenguaje utilizado y necesite Atención Presencial en oficina, para lo cual, no suele haber disponibilidad en ese plazo, esto resulta indignante.  
Por otro lado, en estos últimos meses he notado una mejoría en la atención telefónica, por ejemplo, dejar el mensaje y que te llamen en cuanto tengan disponibilidad, me parece un gran acierto y da sensación de trabajo para la ciudadanía. Se debe invertir en las personas que ahí trabajan y en el conocimiento que ellas tienen.*
- *Sugerencia:  
Tener personal suficiente y formado, adecuado para solucionar y responder a todas la preguntas del estado de tramitación de un procedimiento vía telefónica ya que en muchos casos te dicen que hay que ir presencialmente, eso cuando cogen el teléfono (Que es NUNCA). Ejemplo: Llamas al 012 para ver el estado de la solicitud de una beca, te pasan con el Servicio correspondiente. Misión imposible.....NUNCA cogen el teléfono. Hay personas que vienen de Lorca expresamente para poder consultar el estado de su solicitud. Vergonzoso en el siglo que estamos. Hay personas inmigrantes, mayores, sin acceso ni medios electrónicos. Estamos igual que la banca. Sin servicio a las personas que más lo necesitan. Esto es un ejemplo concreto que por desgracia se extiende a muchas más situaciones.*
- *Más personal en la administración*



## APORTACIONES

- *El buscador de procedimientos en la sede electrónica es muy mejorable. La falta de respuesta cuando se presenta una solicitud no es aceptable. Se debería incorporar un sistema de avisos mediante sms o correo electrónico que informe de que se está tramitando la solicitud presentada.*
- *Presentar documentación sigue siendo el punto fuerte de la sede electrónica. Hoy día se nos exige a ciudadanos y empresas presentarlo todo vía telemática, lo que genera un problema que archivos superen los 5Mb, creo que es un gran paso sobre todo para empresas que continuamente presentamos informes y expedientes que se quite la limitación del peso de los archivos, sobre todo cuando los ciudadanos y empresas facilitamos muchísimo la gestión de la administración presentando toda la información escaneada.*
- *No pueden tener a un usuario una semana llamando a un número al que siempre contesta un buzón de voz (excepto fuera de su horario de atención, que directamente te indican dicho horario). Por internet no facilitan suficientes procedimientos y cuando tienes que informarte por teléfono, no puedes. Y todo, para dar el alta del agua en un local que la tenía hace 6 meses.*
- *Las personas que atienden deberían realizar cursos de EMPATÍA, AMABILIDAD y EDUCACIÓN cada año. Los teléfonos deberían atenderlos, porque muchas veces no hay nadie al otro lado y no se sabe dónde recurrir, nadie responde. Hay personal buenísimo y muy válido, pero también muchos que necesitan reciclarse y desacomodarse.*
- *La Comunidad Autónoma tiene colapsado el sistema de tramitación de expedientes administrativos debido a la falta de recursos humanos y materiales. Estamos muy a la cola*
- *usar medios propios, no redes sociales generales*
- *lenguaje mas claro y sencillo*
- *Funcionan de pena todos los servicios, ¿para cuándo ser europeos? No sé dónde van a parar los presupuestos de la comunidad, imagino que a algunos bolsillos.*
- *Los servicios en general son nulos, estamos a años luz del buen funcionamiento de los servicios a todos los niveles, en nuevas tecnologías queremos parecer pero no damos la talla, ni preparación, ni medios, ni buenas conexiones, los presupuestos se desvían de lo básico, mucha propaganda y poca efectividad.*
- *Mejorar la web para que sea más claro acceder al trámite que se busca, hay un montón de trámites y cuesta encontrar el correcto. También hay trámites que tienen plazos de presentación, estaría bien poner alertas por e-mail para cuando esté disponible el trámite.*
- *Volver a dirigir la atención a los órganos gestores, donde están las personas que conocen y desarrollan los procedimientos.*