

2020



participación
ciudadana
REGIÓN DE MURCIA

**LINEAS ESTRATÉGICAS DE GOBERNANZA PÚBLICA |
MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL**

Informe de aportaciones ciudadanas y decisión razonada. Consulta pública I



Oficina para la Transparencia y la
Participación Ciudadana

Consejería de Transparencia, Participación
y Administración Pública

23-1-2020



FICHA TÉCNICA:

TÍTULO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE GOBERNANZA PÚBLICA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL. Informe de aportaciones ciudadanas y decisión razonada de la consulta pública I.
Fecha de publicación	Enero de 2020
Autores	Oficina para la Transparencia y la Participación Ciudadana
Entidad responsable	Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
Nº páginas	37
Formato	PDF



ÍNDICE

CONTEXTO	3
I. RESULTADOS DE LA CONSULTA	6
1. DATOS DE PARTICIPACIÓN	7
Nº de participantes y aportaciones.....	7
Distribución por sexo (individuales).....	7
Distribución por grupos de edad (individuales)	8
Distribución por nivel de estudios completado (individuales)	8
Distribución por situación sociolaboral (individuales)	9
Distribución por municipio de residencia (individuales)	9
2. PREGUNTAS Y RESPUESTAS.....	10
II. APORTACIONES Y DECISIÓN RAZONADA	23
1. METODOLOGÍA DE LA DECISIÓN	24
2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA DECISIÓN	25
Nº de aportaciones realizadas y decisión.....	25
3. DETALLE DE LAS APORTACIONES Y DECISIÓN ADOPTADA.....	26
Atención presencial.....	26
Atención telemática	28
Atención telefónica	31
III. CONCLUSIONES	34



CONTEXTO

La **Gobernanza** hace referencia a los procesos que se instauran para la toma de decisiones y para su puesta en marcha en una determinada organización o institución. Se habla de “Buena Gobernanza” cuando estos procesos resultan adecuados desde un punto de vista no sólo de **los recursos implementados para llevar a cabo una determinada decisión**, sino de **la calidad democrática de la decisión adoptada**. En este sentido, la gobernanza supone **un cambio de paradigma en las relaciones administrativas**, en tanto que propicia la adopción de políticas públicas **con la participación del sector público, la ciudadanía y la sociedad civil organizada**.

La Buena Gobernanza requiere, por lo tanto, de una Administración dotada de los instrumentos necesarios para llevar a cabo su acción pública de manera eficiente, eficaz y orientada fundamentalmente a prestar servicios de calidad a la ciudadanía.

Entre los instrumentos que podrían contribuir a la mejora de estos servicios a la ciudadanía se encuentran algunos como:

- Mecanismos de planificación y de evaluación permanente de las políticas y de los servicios públicos.
- Sistemas de gestión avanzada que faciliten la mejora continua e implanten cartas de servicio comprometidas con las personas usuarias o beneficiarias.
- Instrumentos de revisión para la simplificación, racionalización y mejora de la calidad de las normas, de los procedimientos administrativos, etc.
- Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para la automatización de los procesos y la recopilación y buen uso de la información pública.

Otra dimensión ligada estrechamente al concepto de *Gobernanza* es el de *Buen Gobierno*, que es el que promueve la transparencia, la participación, la responsabilidad de sus miembros, la eficacia y la coherencia de sus políticas y la integridad ética en el comportamiento y la actuación de los cargos públicos y del personal empleado en la Administración en el ejercicio de sus funciones, lo que conlleva compromisos de naturaleza personal, de calidad institucional para lograr los fines de la organización y compromisos en relación con la ciudadanía.

PROCESO PARTICIPATIVO

En este marco, la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública de la CARM, en el desempeño de las competencias que le son propias, tiene como objetivos principales durante esta legislatura impulsar acciones tendentes a la implantación y desarrollo de las políticas relativas a la regeneración y modernización administrativa, la mejora de la calidad de los servicios, la consolidación de la administración electrónica y de interoperabilidad, y la simplificación de los procedimientos administrativos, junto a medidas que contribuyan al Buen Gobierno, como son las referidas a la ética e integridad públicas.

Para la consecución de estos objetivos, se ha previsto realizar un proceso participativo para la elaboración de las líneas estratégicas en materia de Gobernanza pública que habrán de guiar la actuación de la Administración regional en los próximos tres años.



El proceso participativo tiene por finalidad recabar la opinión y aportaciones sobre la planificación y contenidos de esta futura estrategia regional de Gobernanza, por un lado, del personal al servicio de la CARM y, por otro, de la ciudadanía y la sociedad civil organizada, mediante sendas consultas en línea.

Fases del proceso

Las fases y actuaciones del proceso participativo son las siguientes:

Fase informativa

Período en el que se publica en la [Plataforma de participación ciudadana](#) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el inicio de la actividad para el proceso, el objeto y las fases.

- *Incluye la presentación del proceso en rueda de prensa.*

Fase de consulta al personal al servicio de la CARM

Se realiza una consulta mediante un cuestionario en línea a los empleados públicos de la CARM con una doble finalidad: realizar un análisis de la situación actual en materia de Gobernanza en el entorno de trabajo de la propia Comunidad y recabar sus aportaciones sobre **modernización de la Administración pública regional**, por tratarse de uno de los pilares básicos de la Gobernanza pública.

- *Se elabora y publica un informe de resultados de la consulta.*

Fase de consulta pública I

Simultáneamente a la consulta a los empleados públicos de la CARM, se realiza una **consulta pública en línea**, previa a la elaboración de las líneas estratégicas sobre Gobernanza, al objeto de conocer **la opinión y sugerencias de la ciudadanía y sociedad civil organizada** sobre **modernización de la Administración pública regional**, por tratarse de uno de los pilares básicos de la Gobernanza pública.

- *Se elabora y publica un informe de aportaciones ciudadanas.*

Fase intermedia de retorno

Finalizadas las consultas anteriores, se elaboran y publican los resultados, así como la decisión adoptada por la Consejería con relación a las aportaciones recabadas en dichas consultas, indicándose cuáles se estiman o desestiman, en su caso, para ser tenidas en cuenta en la elaboración del **documento preliminar sobre las Líneas Estratégicas de Gobernanza Pública**.

- *Se elabora y publica un informe razonado de decisión*
- *Se elabora el documento preliminar de la Líneas Estratégicas de Gobernanza.*

El presente informe de aportaciones ciudadanas y decisión razonada se corresponde con esta fase del proceso



Fase de consulta pública II

A través del cual la Administración Regional sondea y recaba aportaciones de la ciudadanía y la sociedad civil organizada sobre el **documento preliminar sobre las Líneas Estratégicas de Gobernanza Pública**, que permita enriquecer y mejorar el documento final (borrador) que se elabore posteriormente. Este borrador incorporará las propuestas y aportaciones realizadas en las dos consultas preliminares (a funcionarios y a la ciudadanía), así como en las reuniones que al respecto se mantengan en la fase deliberativa presencial (ver apartado siguiente)

- *Se elabora y publica un informe de aportaciones ciudadanas.*

Fase deliberativa presencial

A lo largo de todo el proceso se recabarán las opiniones, propuestas y sugerencias de **actores sociales clave**, como entidades interesadas y personas expertas en materia de Gobernanza pública.

Fase de retorno final

Se elaboran y publican los resultados de la consulta pública II y de la fase deliberativa, sí como la decisión adoptada por la Consejería con relación a las aportaciones recabadas en dichas fases, indicándose cuáles se estiman o desestiman, en su caso, para ser tenidas en cuenta en la elaboración del **borrador sobre las Líneas Estratégicas de Gobernanza Pública** proceso de participación ciudadana.

- *Se elabora un informe razonado de decisión.*
- *Se elabora un borrador las Líneas Estratégicas de Gobernanza Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.*

ENLACES

- [Plataforma de Participación de la Región de Murcia](#)
- [Proceso de participación ciudadana sobre las líneas estratégicas de Gobernanza pública de la CARM | Modernización de la Administración regional](#)



I. RESULTADOS DE LA CONSULTA



1. DATOS DE PARTICIPACIÓN

La consulta, a través de una encuesta en línea, permaneció activa **del 3 al 18 de diciembre de 2019**.

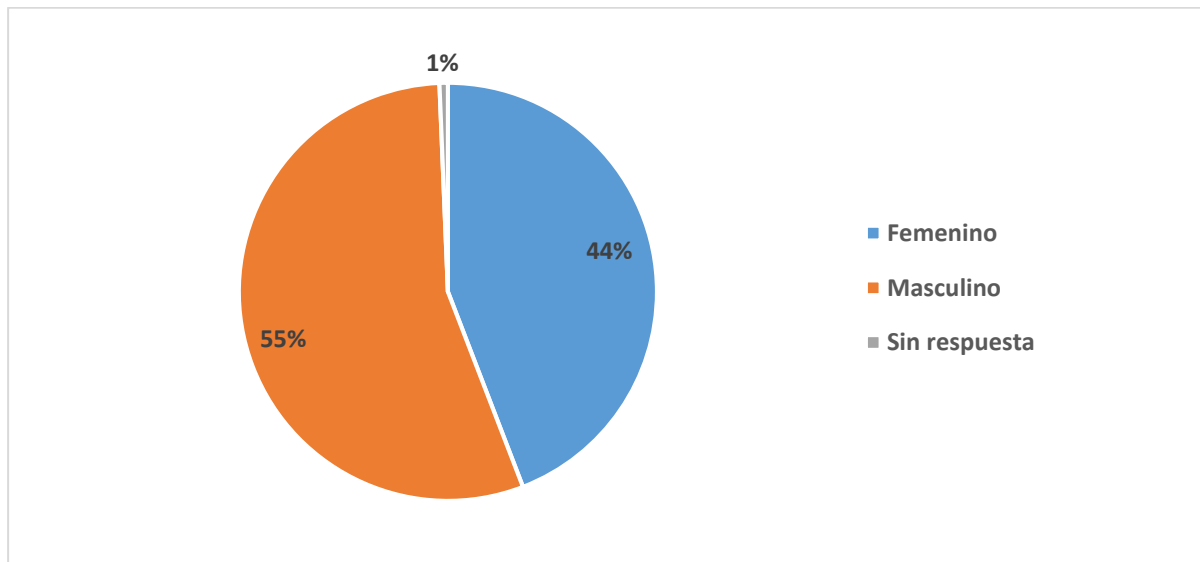
Todos los datos recogidos en este informe se refieren a las encuestas contestadas y enviadas por las personas participantes.

En este primer apartado se recogen los datos generales sobre el nº de participantes en la encuesta así como otros datos de carácter sociodemográfico.

Nº de participantes y aportaciones

Total de participantes en la consulta (encuestas contestadas):	155
A título individual	154
Como representante de entidad	1
Nº de aportaciones realizadas¹	89

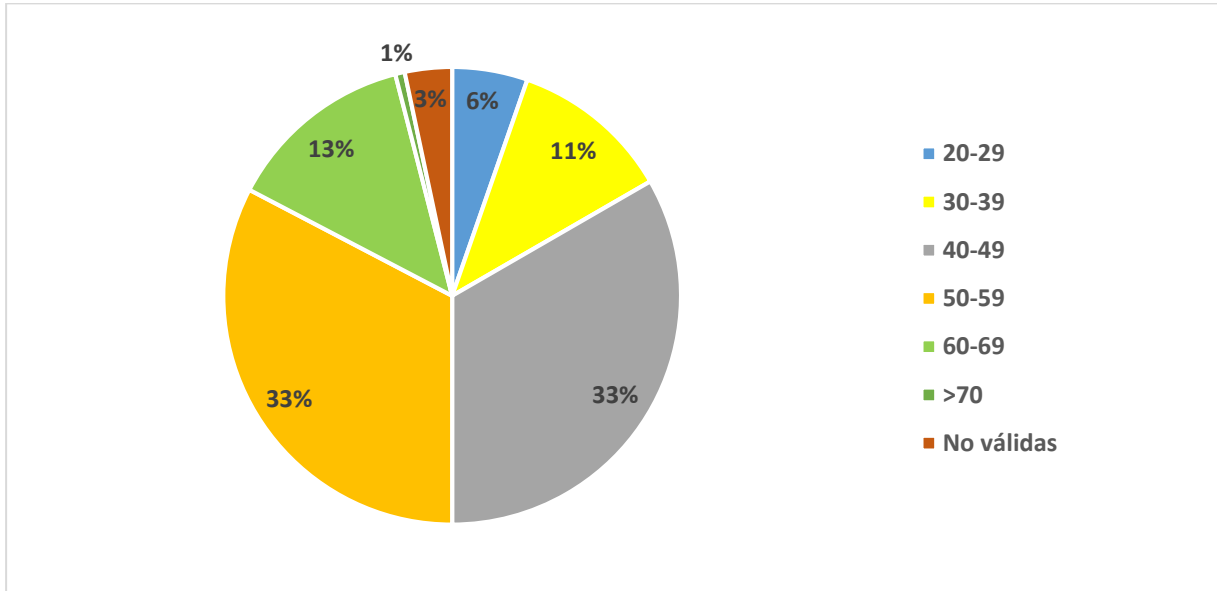
Distribución por sexo (individuales)



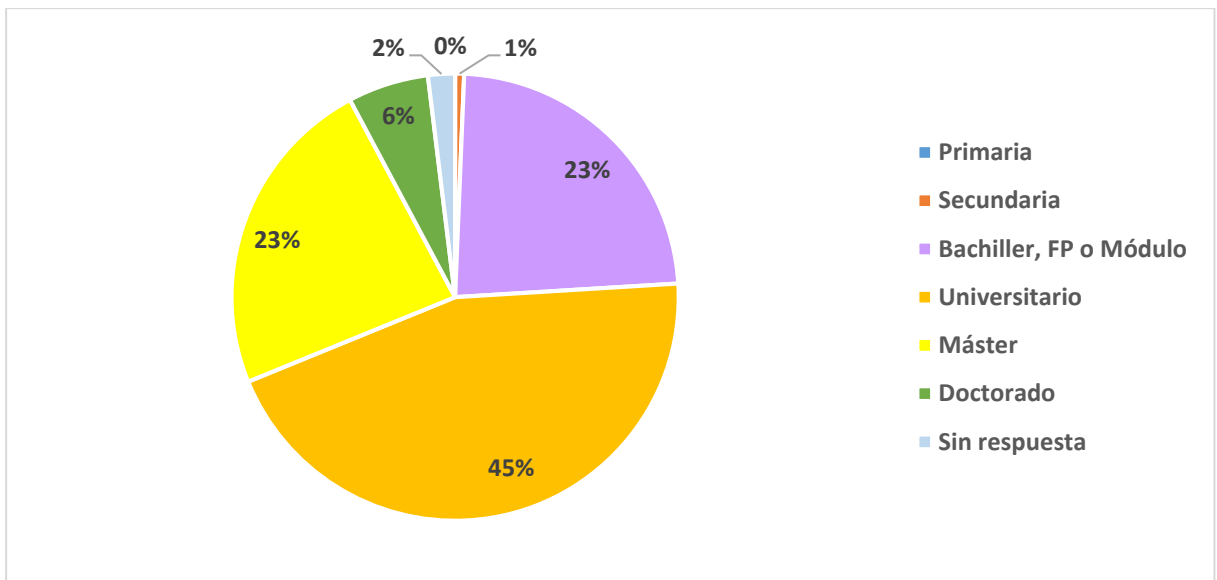
¹Las aportaciones contabilizadas en este informe se corresponde con el número total de preguntas abiertas cumplimentadas en los distintos apartados de la consulta, con independencia de que quienes las han realizado, hayan incluido más de una sugerencia o propuesta en sus respuestas



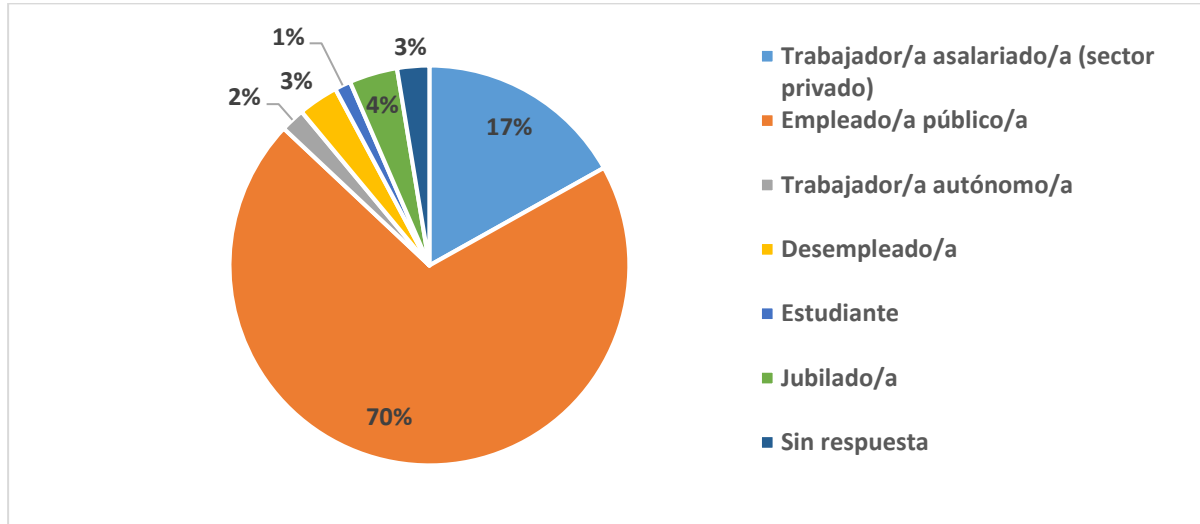
Distribución por grupos de edad (individuales)



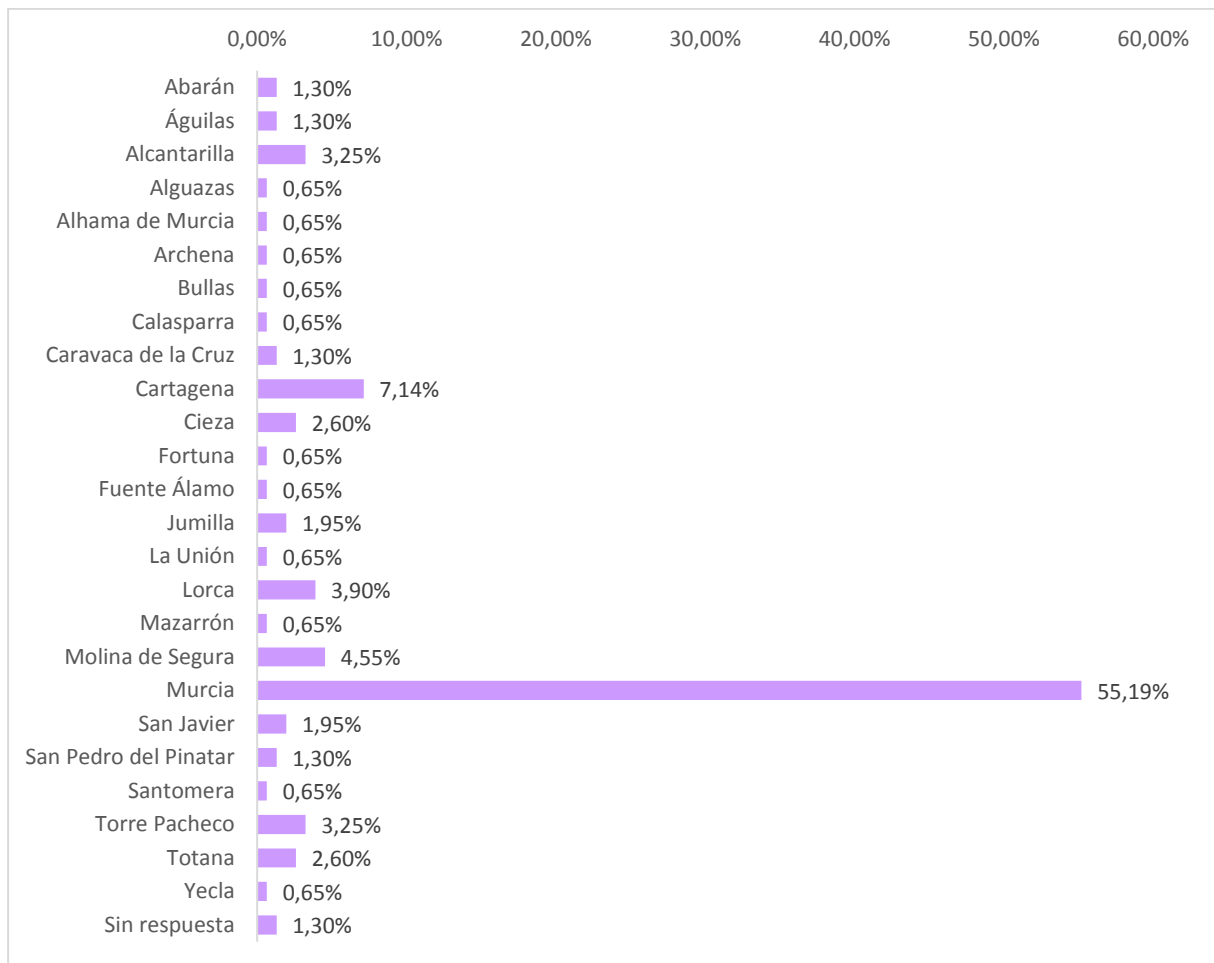
Distribución por nivel de estudios completado (individuales)



Distribución por situación sociolaboral (individuales)



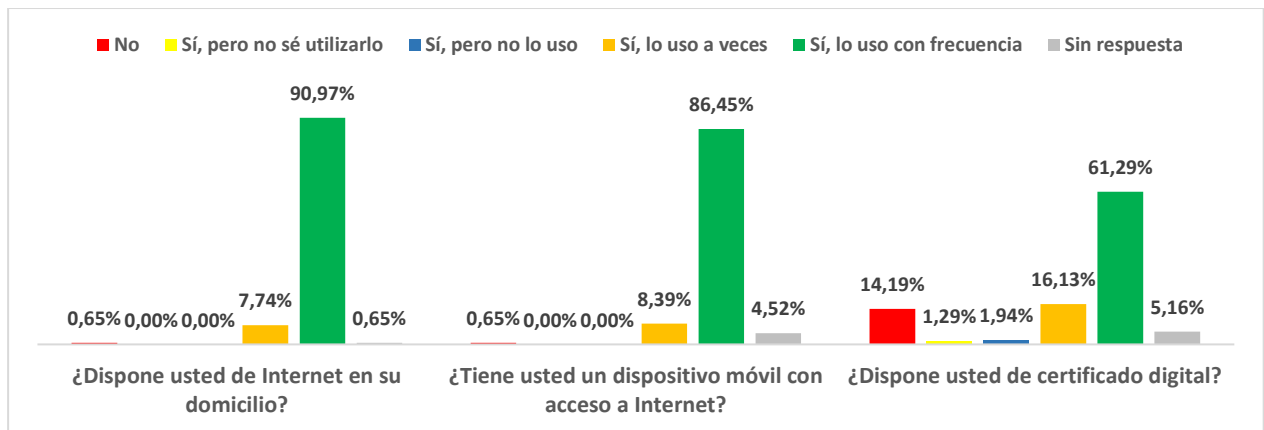
Distribución por municipio de residencia (individuales)



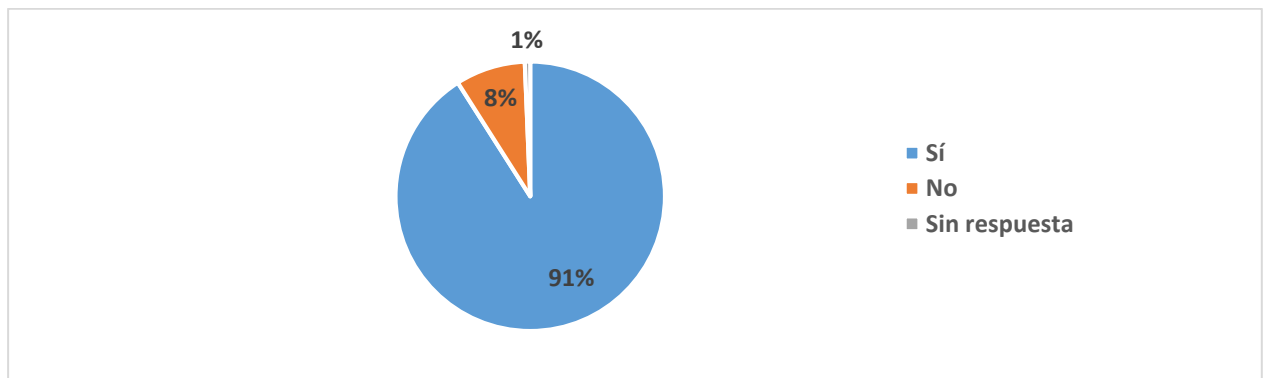
2. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

En este apartado se detallan los resultados cuantitativos de la consulta pública mediante gráficos estadísticos, conforme a las preguntas que conformaban el cuestionario en línea.

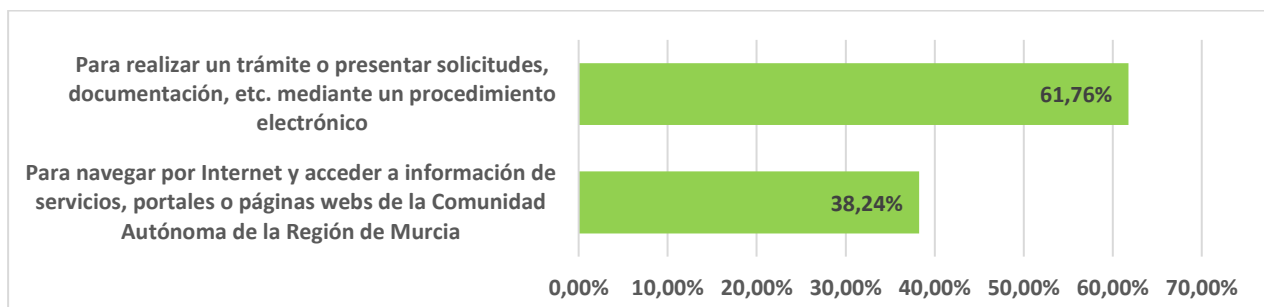
P1. Con relación a las siguientes preguntas sobre el uso de recursos electrónicos, por favor, elija la respuesta que mejor describa su situación particular.



P2. En los últimos 12 meses ¿se ha relacionado o interactuado con la Administración regional a través de medios electrónicos?

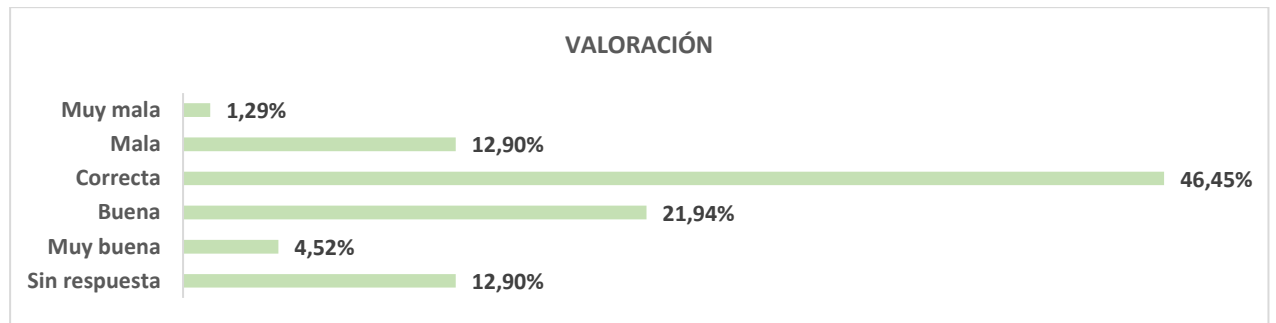
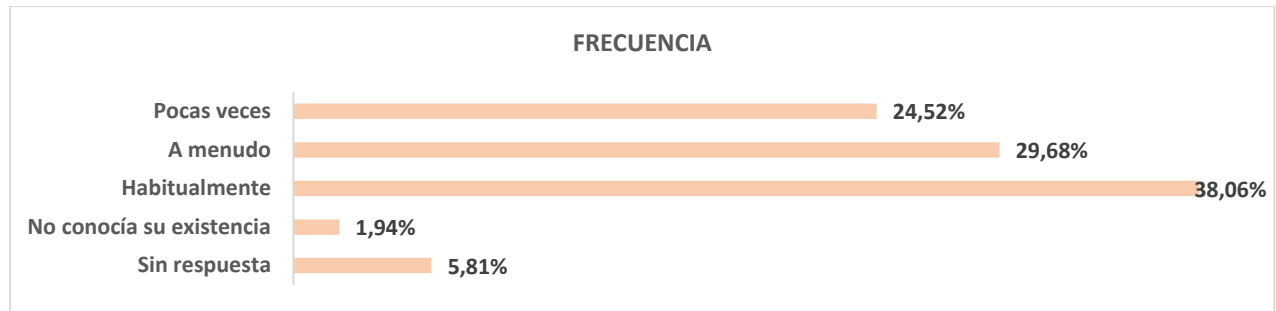


P3. Si ha contestado afirmativamente a la pregunta anterior ¿cuál ha sido la finalidad principal?

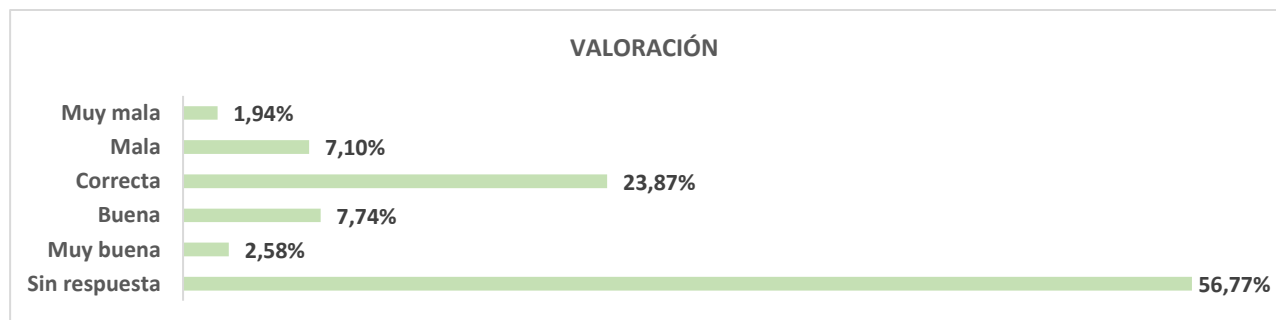
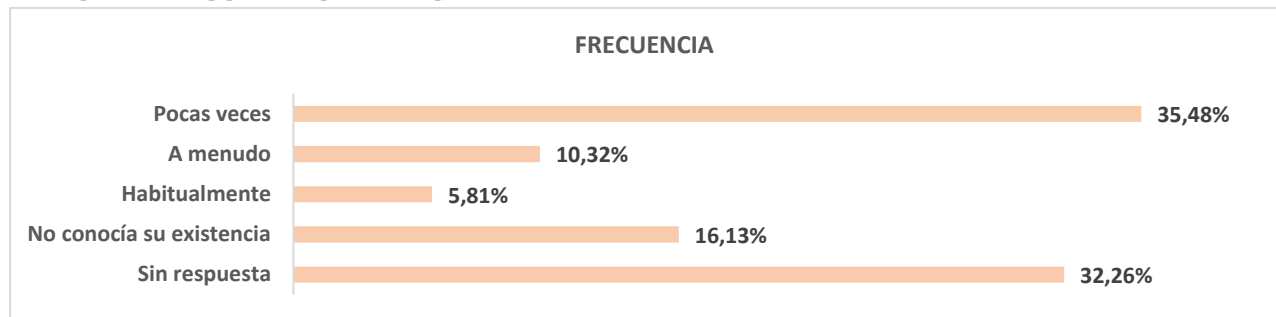


P4 Si ha accedido el último año a información relacionada con la Administración regional a través de alguno de sus portales o páginas web ¿con qué frecuencia y qué valoración le daría, en su caso, a los siguientes instrumentos?

– PORTAL DE LA REGIÓN DE MURCIA CARM.ES

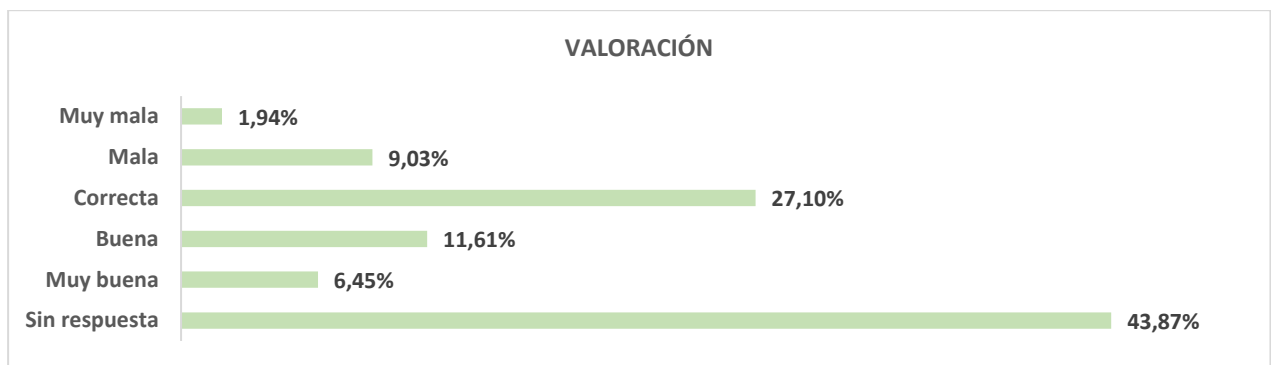
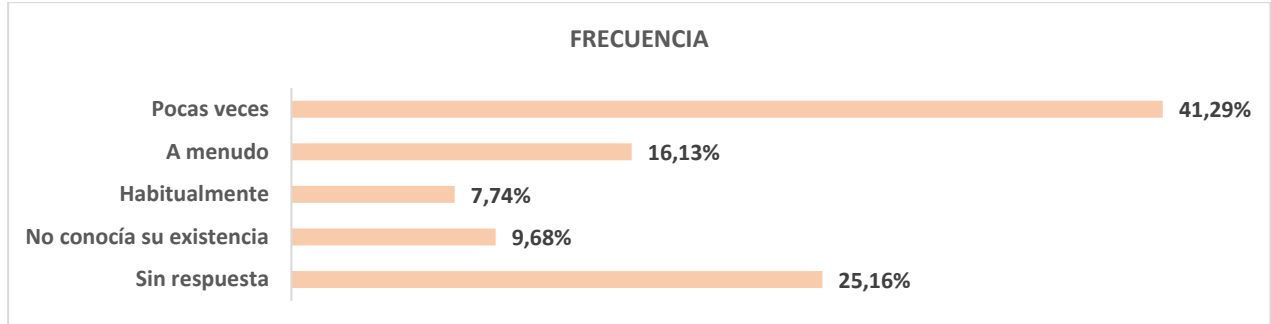


– PORTAL DE GOBIERNO ABIERTO

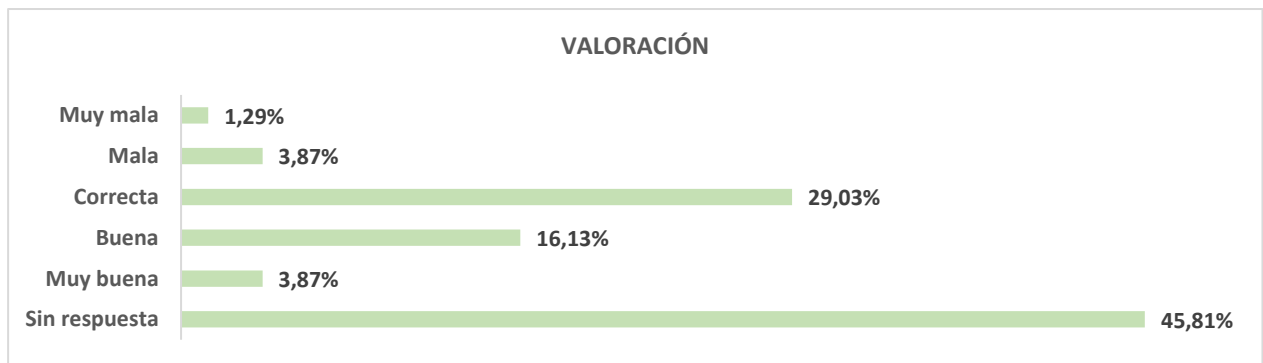
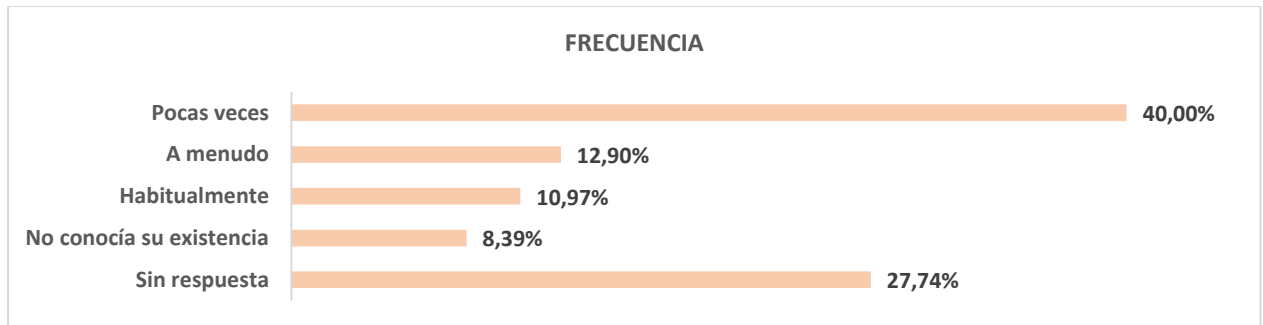




– PORTAL DE TRANSPARENCIA

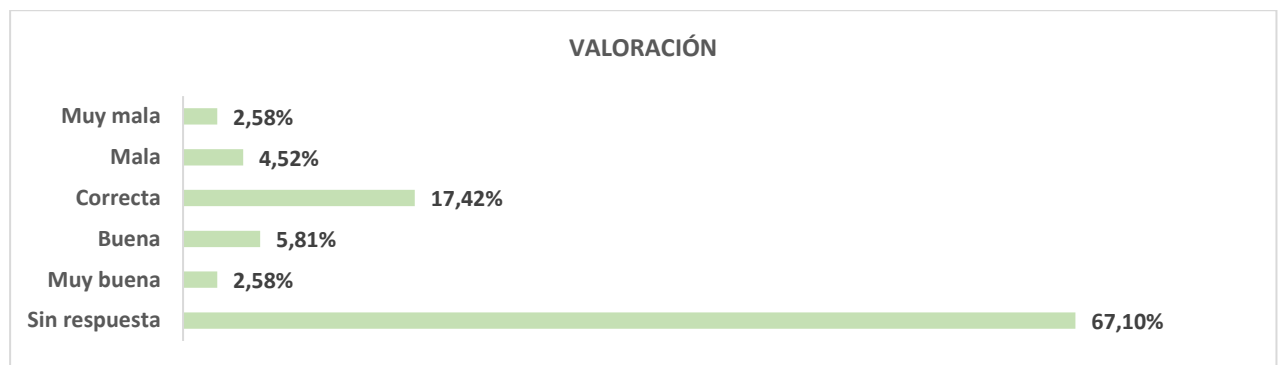
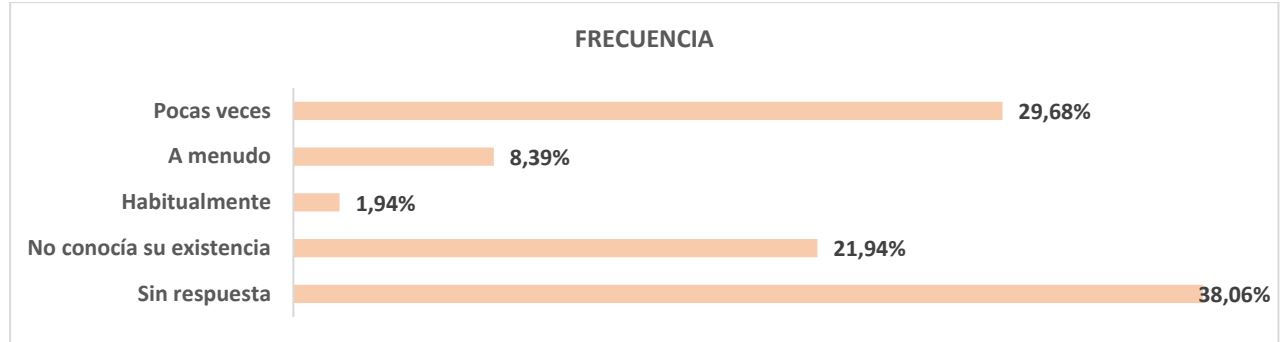


– PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

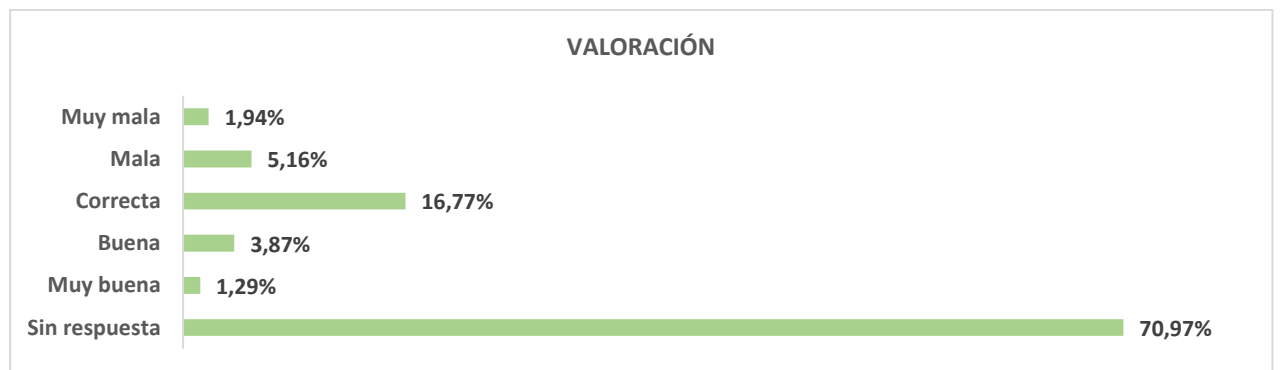
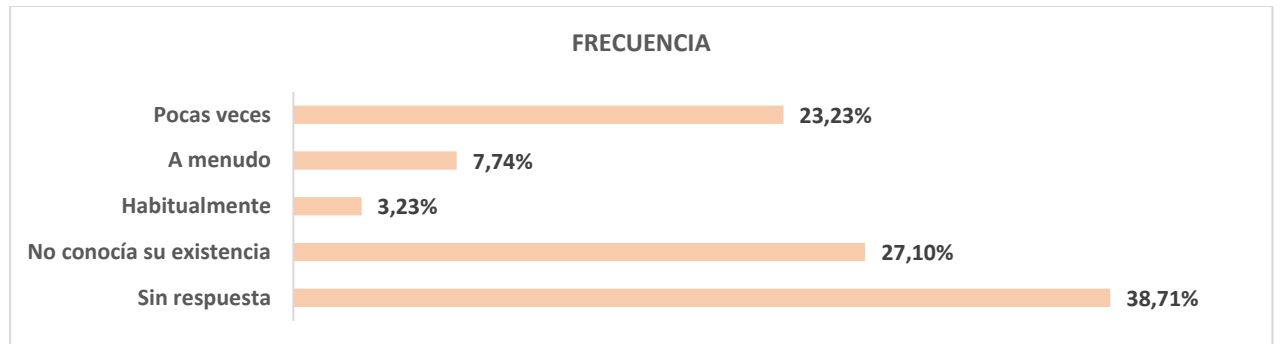




– PORTAL DE DATOS ABIERTOS

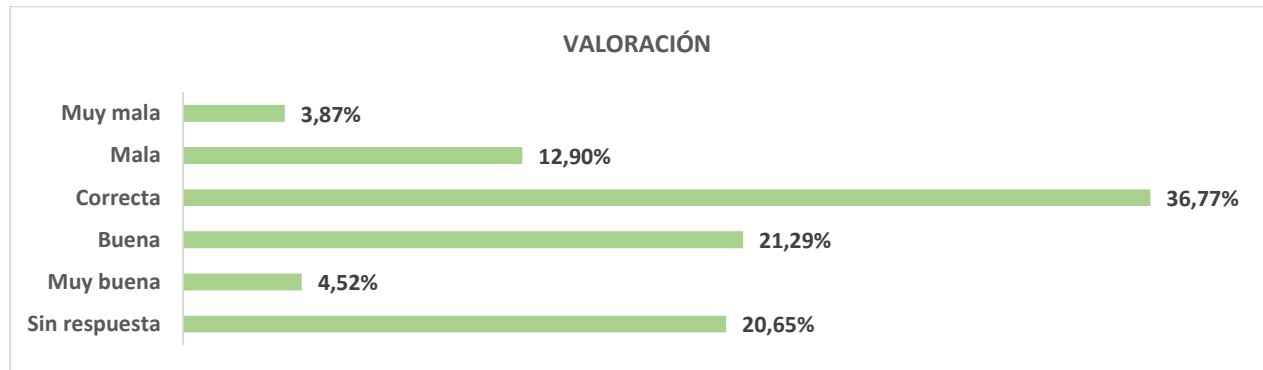
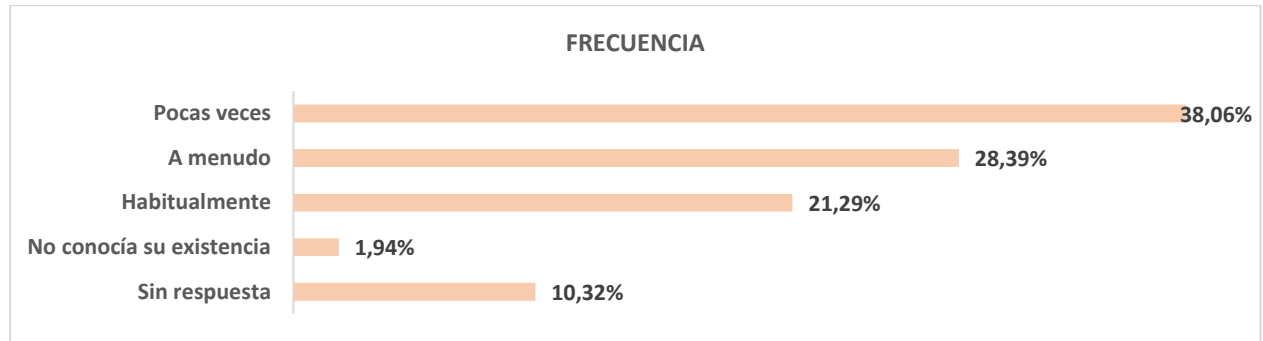


– PORTAL DE CONOCIMIENTO ABIERTO

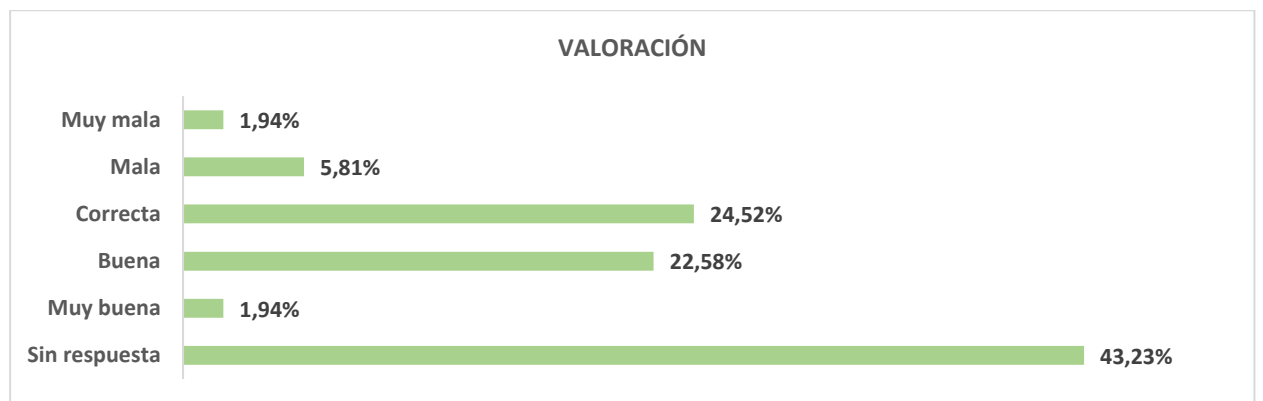
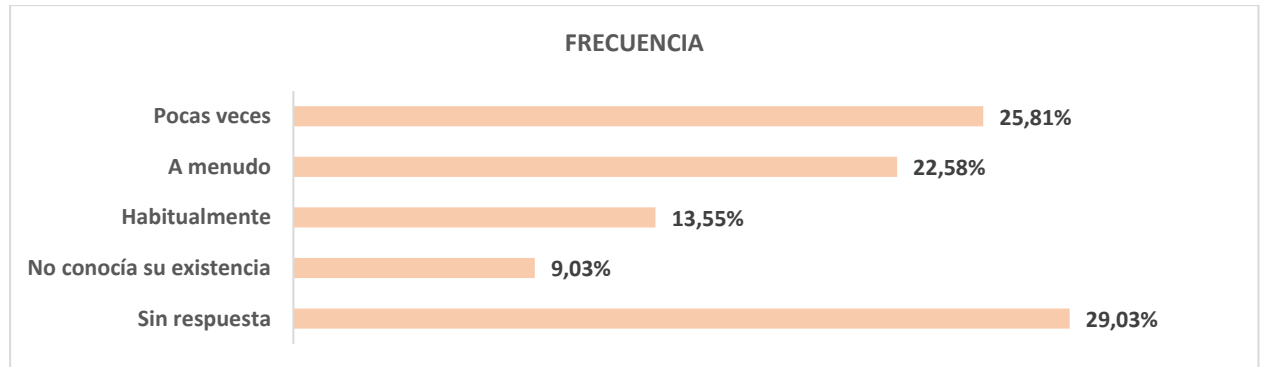




– SEDE ELECTRÓNICA DE LA CARM

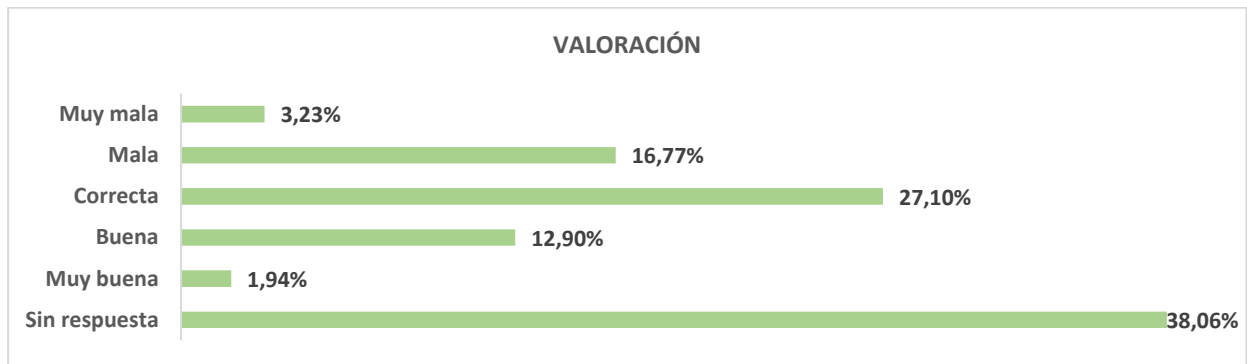
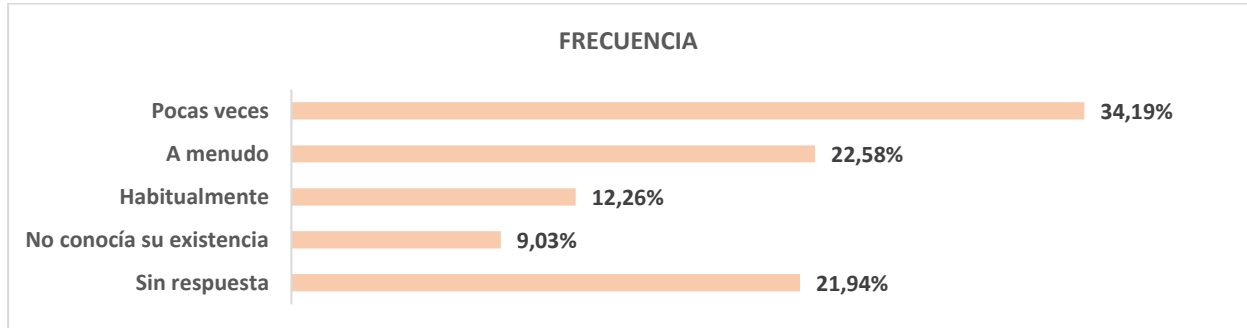


– PUNTO DE ACCESO ELECTRÓNICO DEL SMS

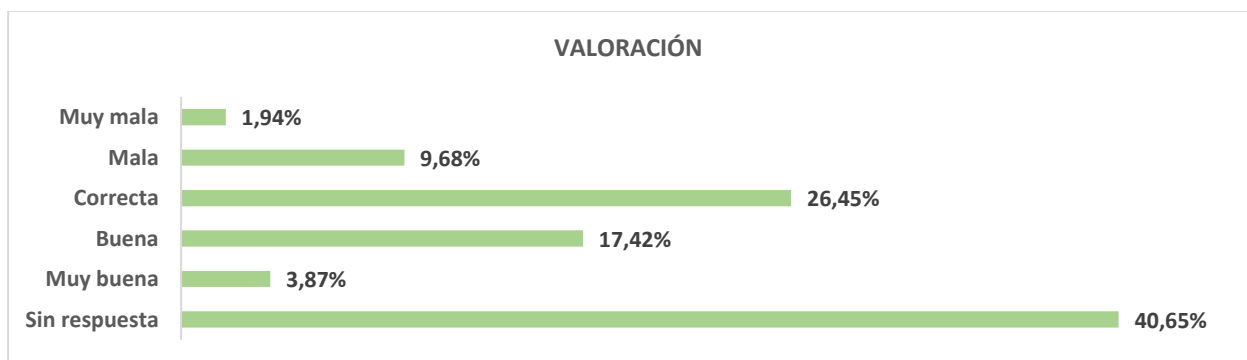
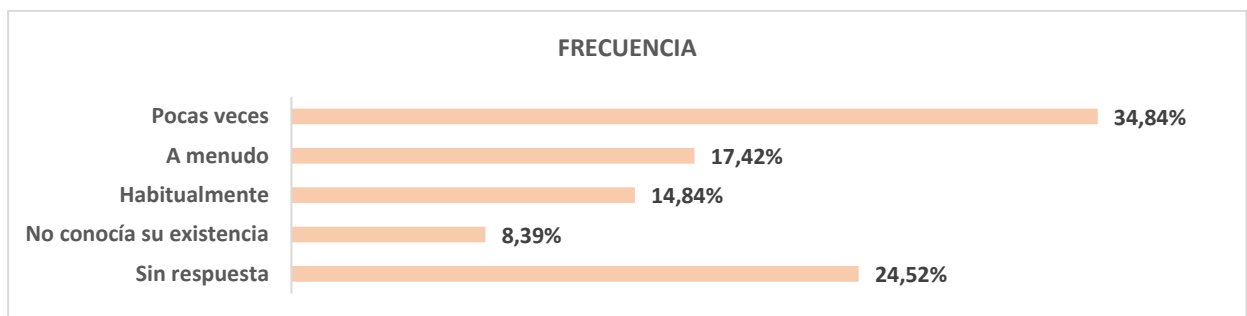




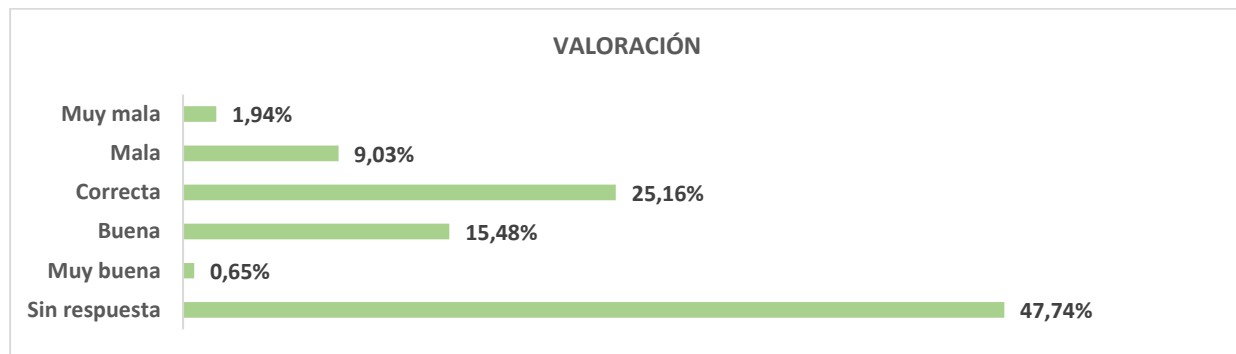
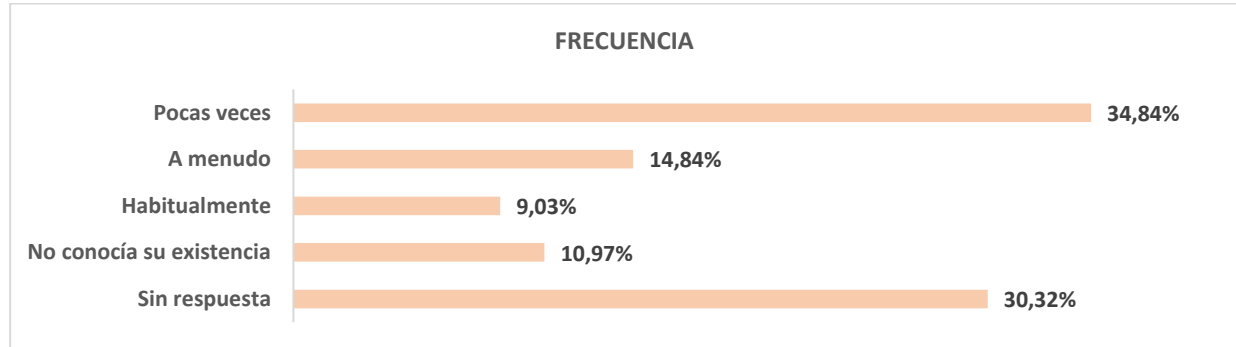
– REGISTRO Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS



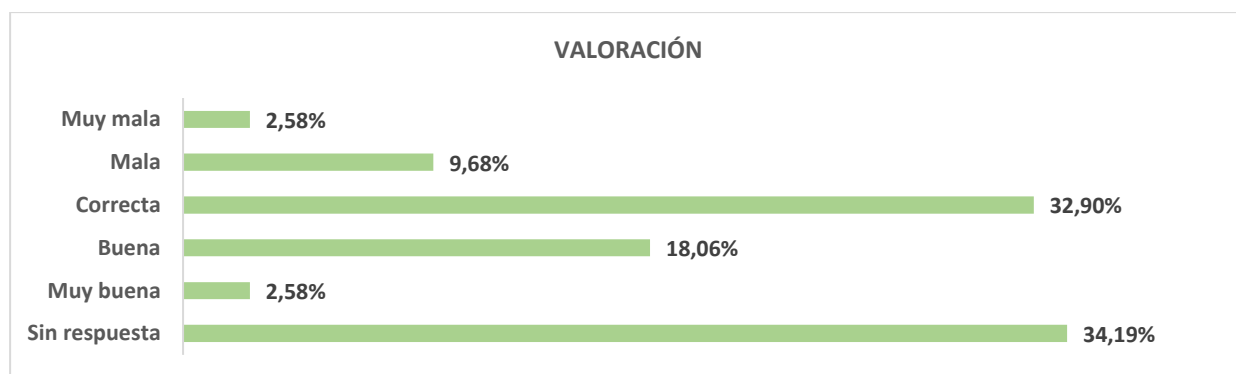
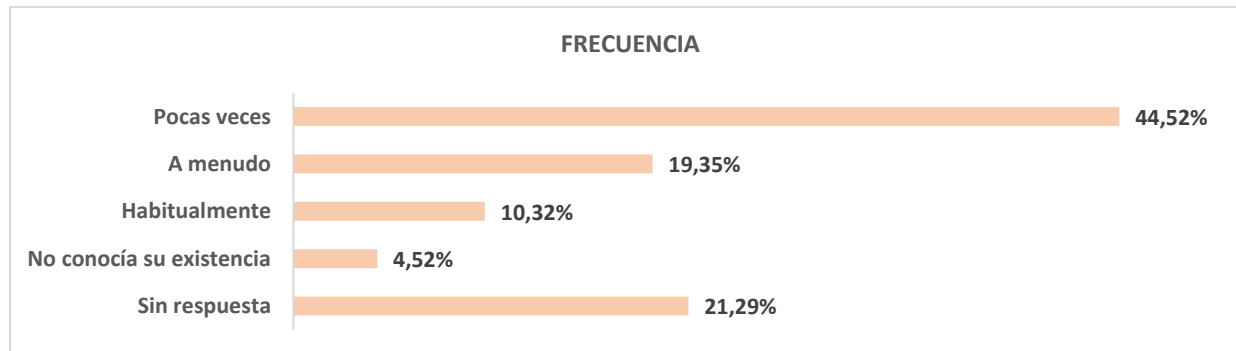
– CERTIFICACIONES ELECTRÓNICAS



- CARPETA DEL CIUDADANO

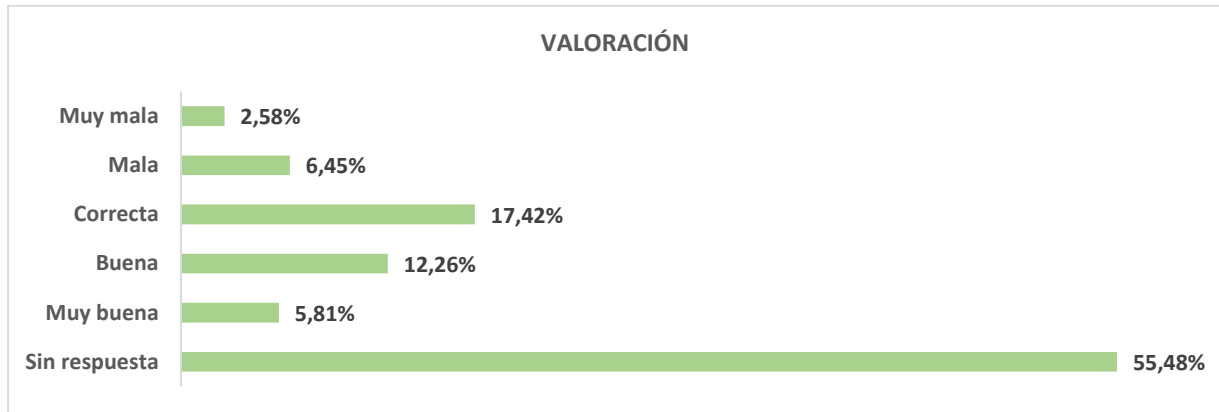
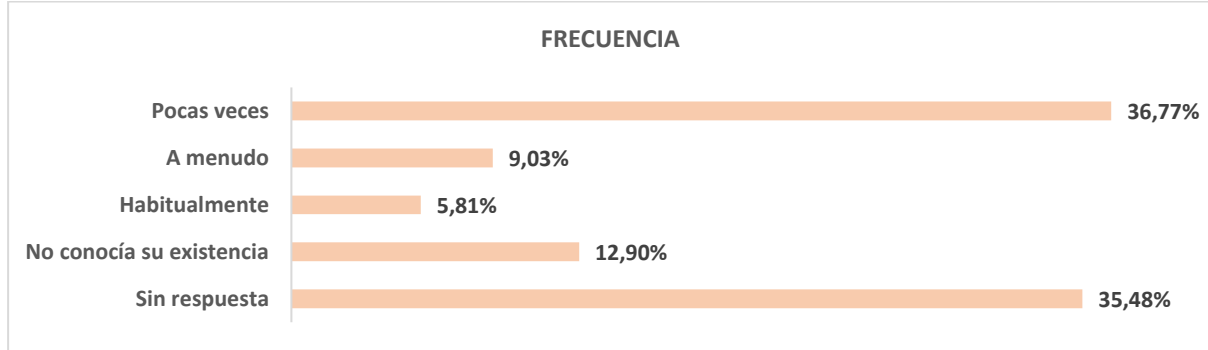


- NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

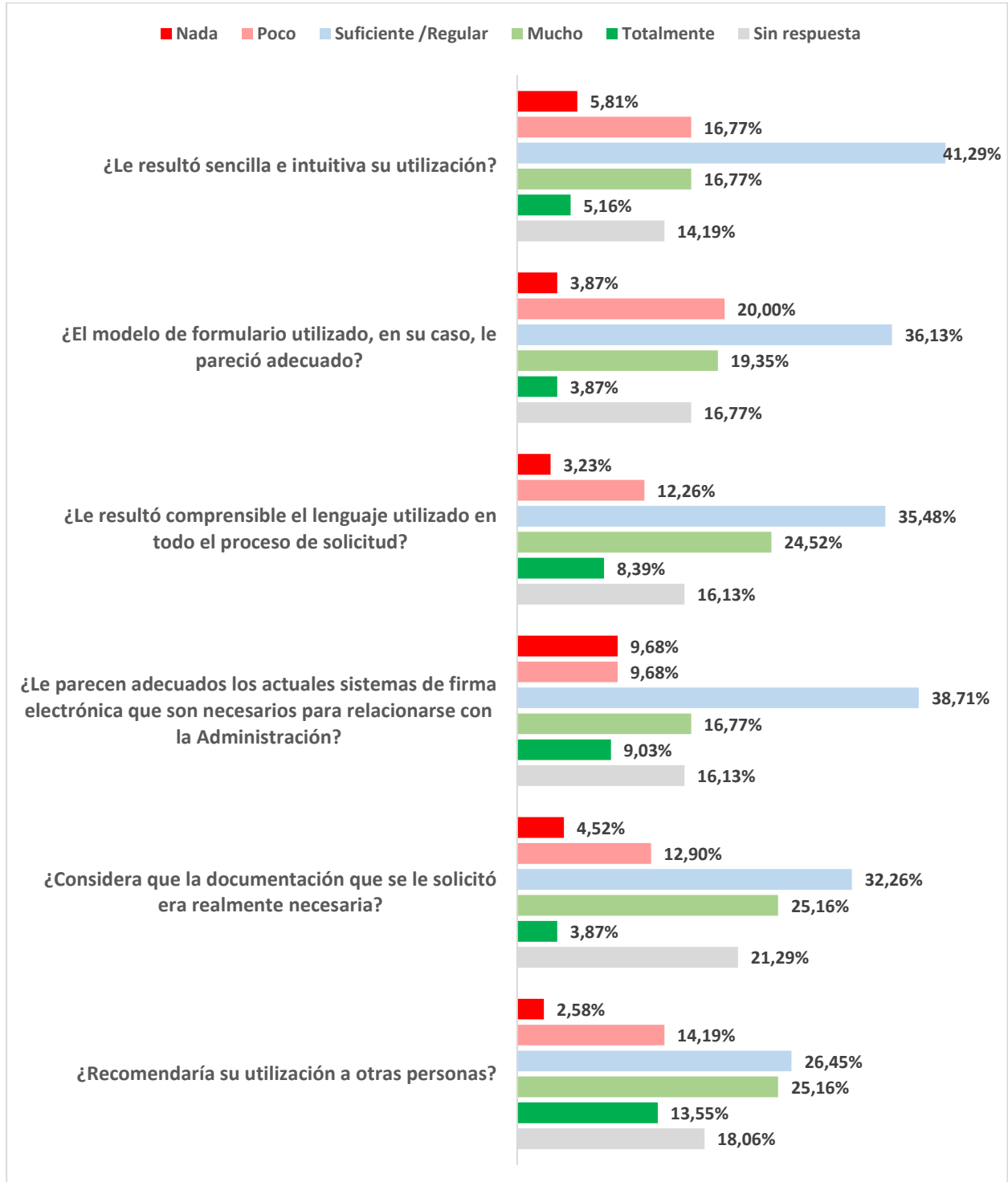




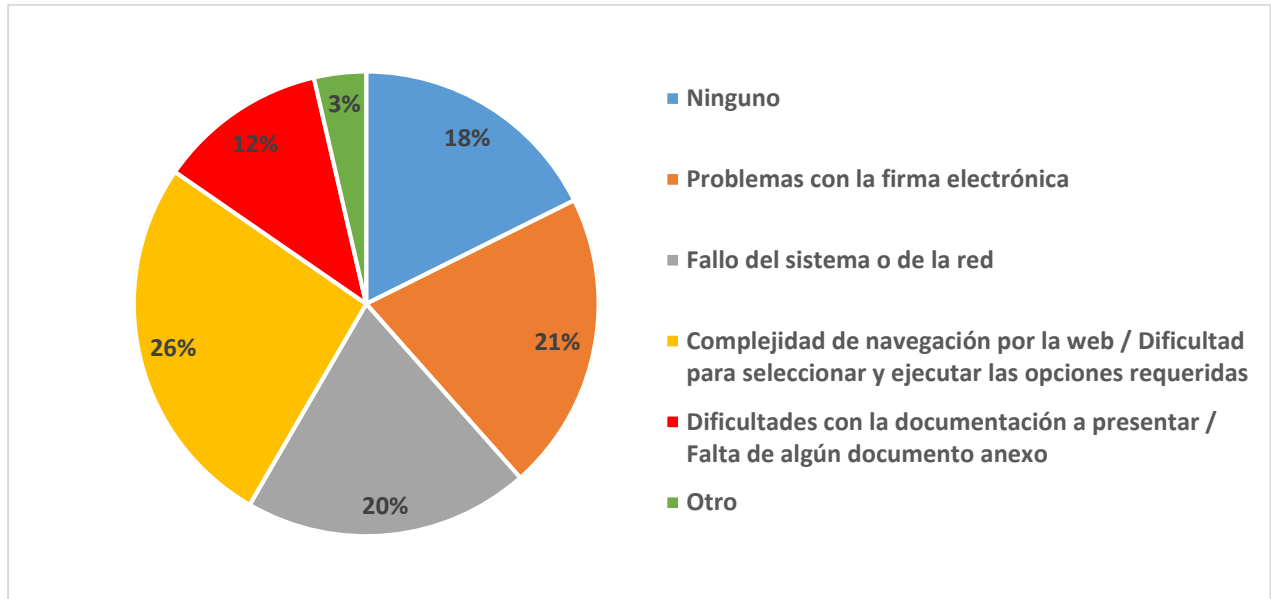
– PASARELA DE PAGOS DE LA CARM



P5 Si ha realizado algún trámite o solicitud electrónica ante la Administración Regional, nos gustaría conocer su opinión y sugerencias sobre las siguientes cuestiones



P6 ¿Tuvo algún tipo de problema al realizar su trámite o solicitud por Internet?



OTRO:

Permitían documentos de sólo 2 MG

Problemas con el lector de DNI electrónicos

Excesiva rigidez para seleccionar procedimiento. Listado de procedimientos prolijo y farragoso, e incomprensible

pesadez

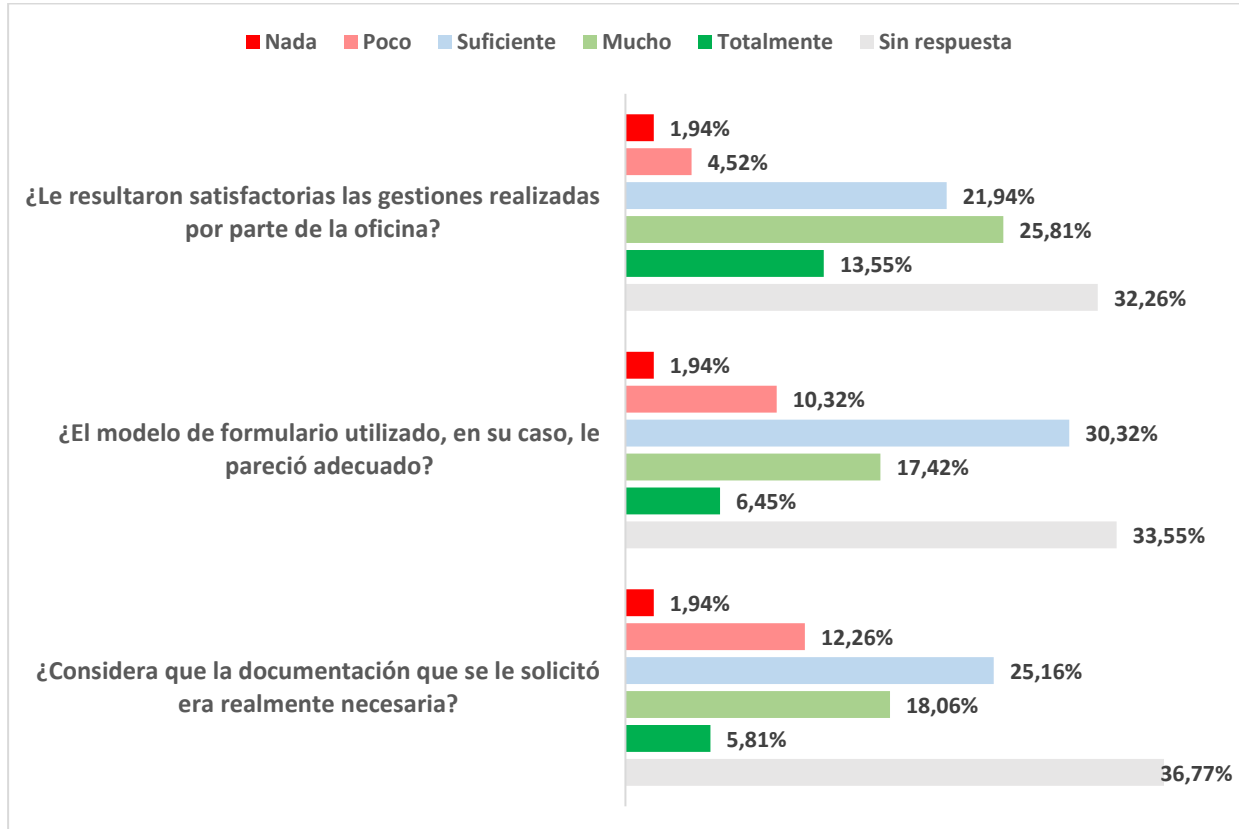
No se encuentran los códigos y CIF de la administración regional con facilidad para poder emitir facturas electrónicas

Fallos en el formulario, no en la web

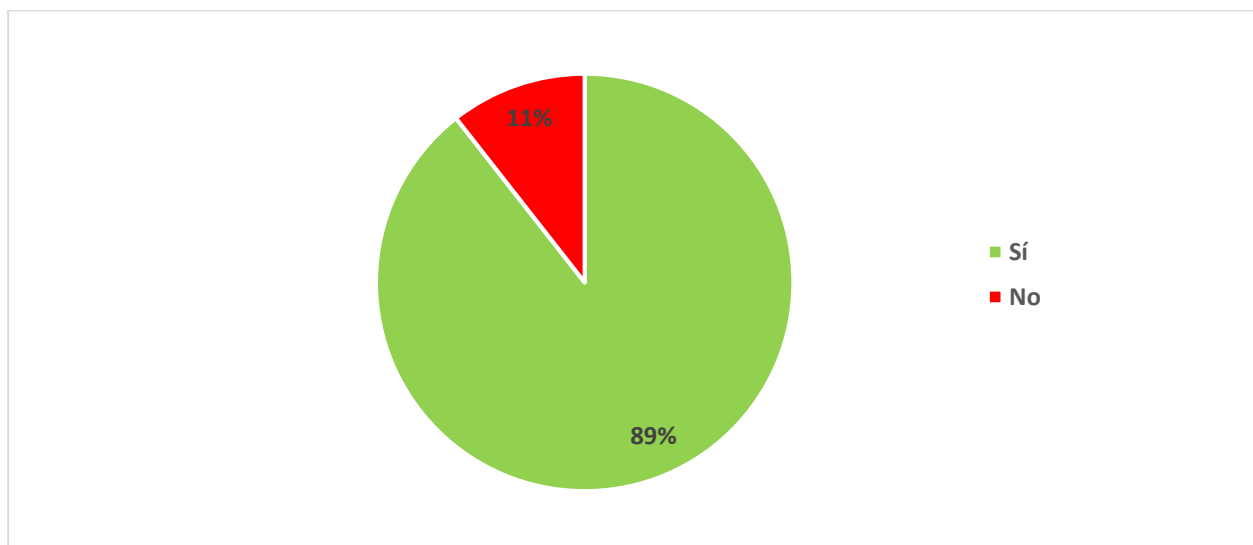
Al intentar pagar tasas por participación en oposiciones en varios bancos tengo problemas porque no reconocen los códigos de barras de los documentos de pago, finalmente utilizo la pasarela de pagos de la CARM

Los diferentes cortafuegos de protección y seguridad impiden que los ordenadores funcionen en su conexión con normalidad para determinadas funciones.

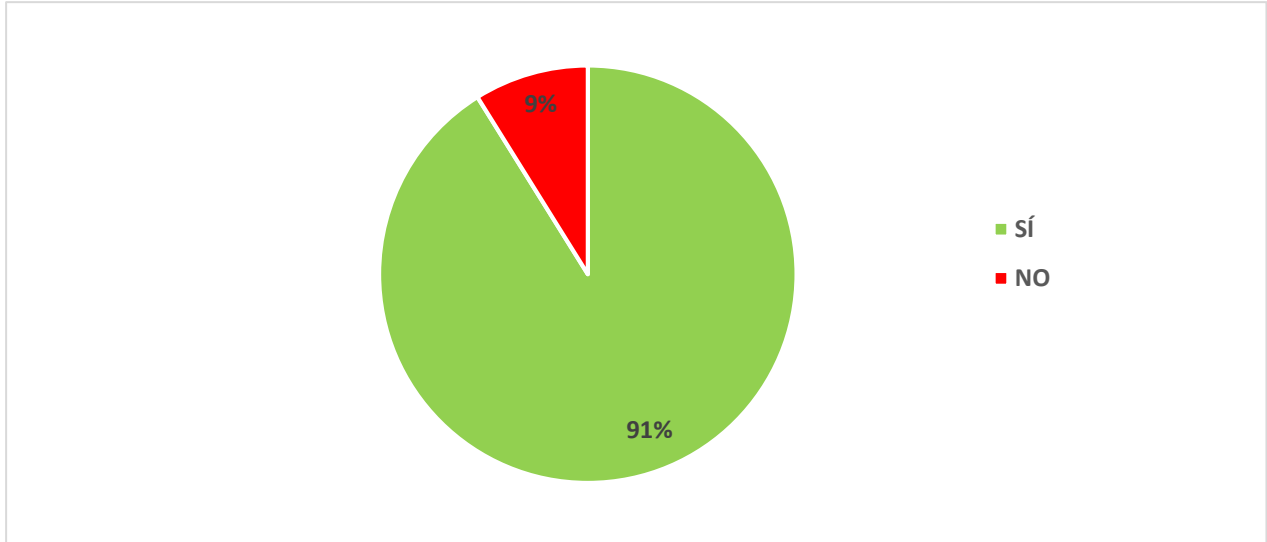
P7 Si ha presentado o gestionado algún trámite de forma presencial en una Oficina de Atención al Ciudadano de la CARM, nos gustaría conocer su opinión y sugerencias sobre las siguientes cuestiones



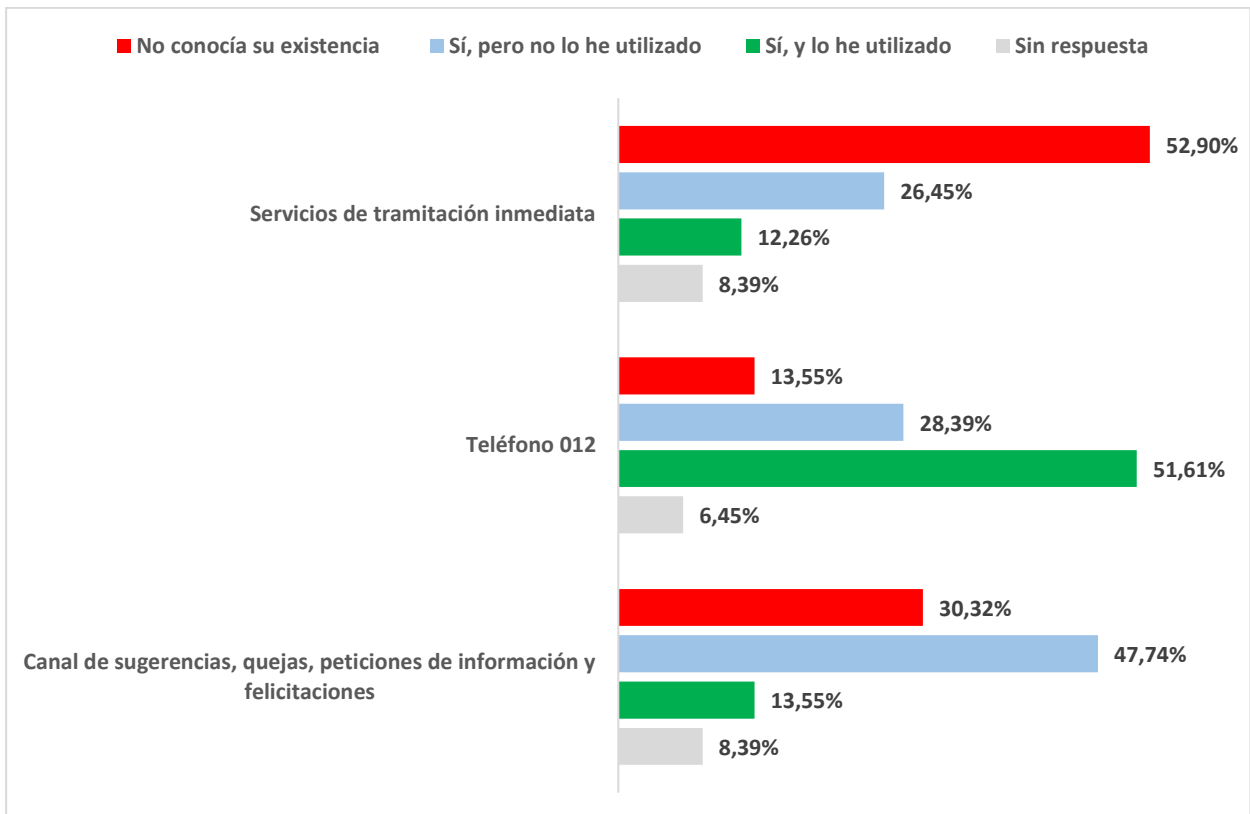
P8 Según su experiencia ¿recomendaría a otras personas que acudieran a una Oficina de Atención al Ciudadano?



P9 ¿Considera que se deberían ampliar y mejorar los servicios de cita previa para dar un servicio más eficaz a los ciudadanos?

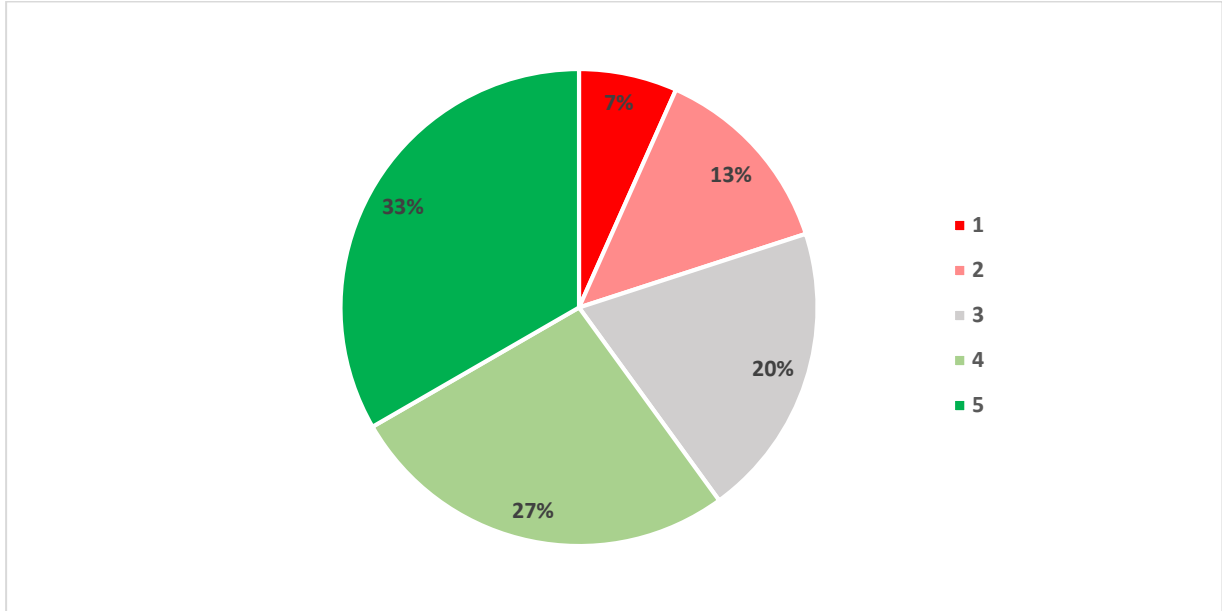


P10 Por favor, responda si conoce los siguientes servicios de atención ciudadana en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia





P11 En general ¿cómo valora el trato recibido por el personal que le atendió en cualquier servicio de atención ciudadana de la CARM? Valore del 1 al 5, siendo el 1 "Muy mal" y el 5 "Muy bien"





II. APORTACIONES Y DECISIÓN RAZONADA



1. METODOLOGÍA DE LA DECISIÓN

A continuación se señalan los principales criterios metodológicos empleados en la toma de decisión sobre las aportaciones ciudadanas recabadas en la fase de consulta pública:

- **Las aportaciones ciudadanas han sido objeto de valoración y decisión por parte del centro directivo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia competente en la materia objeto de la consulta.**
- 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 CARM², por el que se excluyen, y en aquellos casos en los que se hayan realizado menciones personales, que se omiten.
- En los casos de aportaciones formuladas por distintos participantes con un texto idéntico, se han agrupado en una única aportación, indicándose con la expresión Xn, siendo “n” el número de aportaciones repetidas.
- Las aportaciones ciudadanas y la decisión adoptada, que se detallan a continuación, se ha estructurado por espacios temáticos en forma de tabla con los siguientes campos:
 - **Aportación:** Se recogen todas las sugerencias y propuestas recabadas de la ciudadanía y las entidades participantes.
 - **Decisión:** se indica la decisión tomada por el órgano competente acerca de la aportación, mediante las siguientes categorías:
 - **Estimada:** Se toma en consideración la propuesta para incorporarla en el futuro documento sobre las *Líneas Estratégicas de Gobernanza Pública de la CARM*.
 - **Estimada parcialmente:** Se toma en consideración la propuesta para incorporarla en el futuro documento, aunque no en su amplitud o sentido exacto.
 - **Contemplada:** Se ha formulado una propuesta que ya está recogida de forma idéntica o similar en otras acciones de la Administración regional.
 - **Sin propuesta concreta:** Aportación que por su falta de concreción o por ser estrictamente una opinión no ha podido ser objeto de toma de decisión.
 - **Desestimada:** No se toma en consideración la aportación.
 - **No procede:** Se ha formulado una propuesta que no se ajusta a la normativa vigente en esa materia o rebasa el ámbito competencial de la Administración regional.
 - **Motivación:** justificación o explicación de la decisión tomada.

² El art. 21 del Reglamento de participación ciudadana establece que:

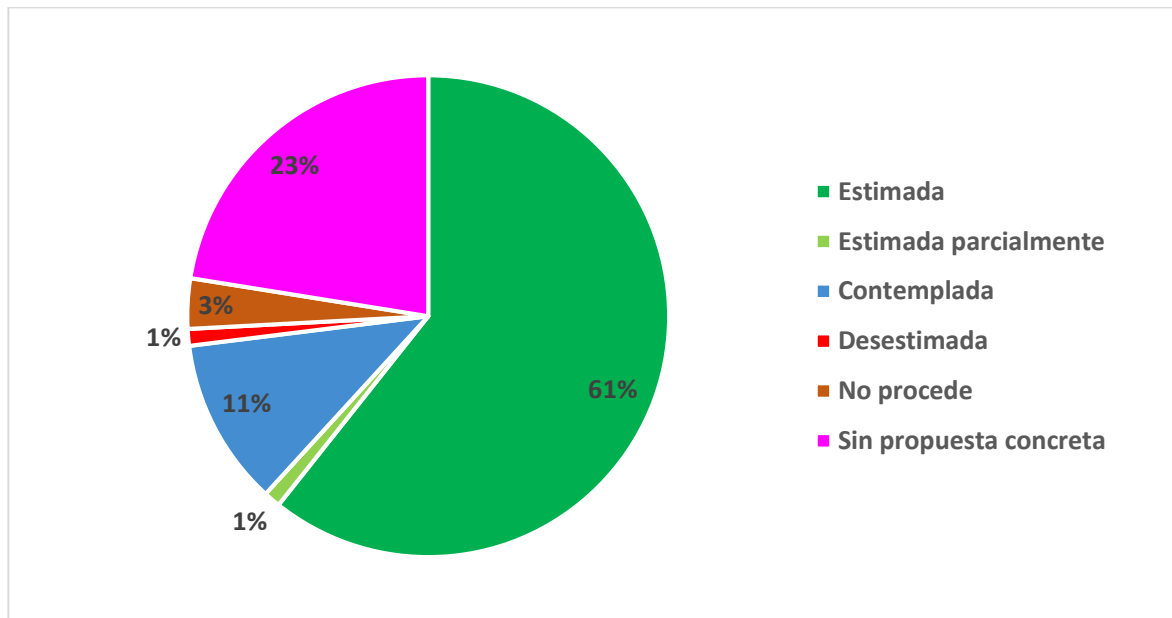
1. Los participantes en los instrumentos de participación previstos en este reglamento deberán respetar los valores democráticos, debiendo su conducta ser respetuosa con los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación o lenguaje que pudiera suponer una incitación a la discriminación 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



2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA DECISIÓN

Nº de aportaciones realizadas y decisión

DECISIÓN	Nº APORTACIONES
Estimada	54
Estimada parcialmente	1
Contemplada	10
Desestimada	1
No procede	3
Sin propuesta concreta	20
Total general	89





3. DETALLE DE LAS APORTACIONES Y DECISIÓN ADOPTADA

Por favor, indique cualquier sugerencia o propuesta de mejora sobre los servicios de atención ciudadana de la CARM en las siguientes modalidades. (PREGUNTA ABIERTA de la consulta pública)

ATENCIÓN PRESENCIAL

APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
Que la cita precia no sea obligatoria, sino optativa.	Estimada parcialmente	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos, así como la revisión de las normas y los procedimientos administrativos.
QUE HAYA PERSONAL AMABLE Y PREPARADO.	Contemplada	Está previsto un plan de formación del personal empleado público.
Más información en carteles.	Estimada	Está previsto revisar la información en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
Mayor dotación de personal.	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Personal mejor cualificado que conozca los demás organismos y ayude a comprender el trámite online.	Contemplada	Está previsto un plan de formación del personal empleado público.
No siempre comprueban que la documentación que se adjunta coincide con la enumerada en la solicitud.	Contemplada	Está previsto un plan de formación del personal empleado público.
Cuando lo he utilizado he tenido que esperar mucho.	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Mejora del tiempo de espera.	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.



APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
Más educación y mejor trato al cliente	Contemplada	Está previsto un plan de formación del personal empleado público.
MEJORAR LA ATENCIÓN PERSONAL DE DETERMINADOS FUNCIONARIOS/AS	Contemplada	Está previsto un plan de formación del personal empleado público.
Minimizar los tiempos de espera. Mejorar la atención personal. Mostrar disponibilidad de ayuda. Demostrar al ciudadano que el funcionario está allí para ayudarlo, no para fiscalizarle, para exigirle, para humillarlo, para cuestionarle su capacidad intelectual, su conocimiento administrativo, etc.	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Habría que tener mayor capacidad de servicio al ciudadano	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Menos colas y más explicaciones del personal	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Muy masificada. Mal servicio	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
aumentar el personal y dotarlo de medios	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Deberían haber más fechas para elegir una cita previa	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Seguir creciendo, en recursos humanos y técnicos.	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
tiempo de espera	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Hay poco personal para atender	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Mayor agilidad para escanear los documentos	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Mejora de la empatía y el buen trato al solicitante (opciones personales)	Contemplada	Está previsto un plan de formación del personal empleado público.
en la actualidad lo veo innecesario, en la guía de procedimiento esta todo perfectamente relacionado	Desestimada	La atención presencial también es necesaria, es la ciudadanía quien decide la forma de acceso a la Administración regional.
Adecuada	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Adecuada Inadecuada	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.



APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
Más personal y oficinas de atención en cada consejería y departamento.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
no lo he usado	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
sigo utilizándolos , sobretodo las oficinas de registro, me parecen correctas y amplias en su horario	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Disponer de más servicios de tramitación inmediata por parte de cada Consejería y organismo	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Falta información sobre documentación a aportar para trámites propios o diferencias en trámites dirigidos a otras administraciones	No procede	Esta aportación excede el ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

ATENCIÓN TELEMÁTICA

APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
La sede electrónica de la CARM es complicada, nada intuitiva, recargada de contenidos que no simplifican la labor de tramitar lo que se quiere en pocos pasos. La navegación es pesada y no se encuentra fácilmente las opciones a ejecutar dentro de un procedimiento concreto. "Cuanto más, mejor" no debería ser el criterio para la sede electrónica de la CARM, sino "simple y efectivo"	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.
PERSONAL PREPARADO	Contemplada	Está previsto un plan de formación del personal empleado público.
Simplificar los procedimientos (antes eran más intuitivos)	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Antes de utilizar la carpeta ciudadana o cualquier otro acceso telemático estaría bien mandar información al usuario vía email y asegurarse de que se dispone de algún método de acceso ya sea certificado o clave	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos, e incorporar nuevos sistema de firma electrónica e identificación de los ciudadanos.
No está claro el tramite a realizar	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.



APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
Buena.	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Para mí no tengo problema pero las personas mayores con pocos conocimientos informáticos es un gran problema.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos. Se incorporará una línea de formación en este sentido con el fin de frenar la brecha digital.
Más predictiva y rápida de realizar	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
LOS PASOS A SEGUIR DEBEN SER MÁS DIRECTOS, EJEMPLO: SOLICITUD DE OPOSICIONES EN EL PROCEDIM. 2120, Q TE LLEVE DIRECTAMENTE A LA INSTANCIA Y NO A LA PÁGINA QUE TE REMITE DONDE HAY EXCESO DE INFORMACION Y CONFUNDE	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.
En general correcto, aunque siempre se puede mejorar en hacer lo máximo posible para un uso fácil e intuitivo. Por ejemplo: Para trámites de por sede electrónica hay un número infinito de procedimientos/trámites y curiosamente ninguno coincide con el que busco. Siempre acabo en el genérico. ¿No habría alguna posibilidad de estructurarlos de forma que fuese más fácil buscarlos y encontrarlos?	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.
Pues el tema de los impresos de Tasas debería ser accesible desde Internet para poder llevarlos a ventanilla ya pagada la Tasa.	Contemplada	Se contempla la existencia de una pasarela de pagos con el fin de evitar lo señalado.
Habría que tener mayor capacidad de servicio al ciudadano.	Contemplada	Está previstos un plan de formación del personal.
A día de hoy hay una verdadera necesidad de poder canalizar todos los trámites mediante internet y certificado digital.	Contemplada	Está previsto incorporar todos los procedimientos y trámites para su realización de manera telemática, previa revisión y simplificación administrativa.
No existe confirmación de recepción de documentos y/o que se ha comenzado el trámite.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.
He llegado a poner 2 quejas por cuestiones relativas a las Administración regional y no he recibido contestación oficial, y he tenido que interesarme por ellas telefónicamente para recibir una explicación no satisfactoria.	Estimada	Se arbitrarán medidas de mejora el servicio de quejas y sugerencias existente.
Mejora en la homogeneidad de los sistemas y web utilizados.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.



APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
Poco inteligible.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.
Simplificar, simplificar y simplificar.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.
Seguir creciendo, en recursos humanos y técnicos.	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Menos complicidad.	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Quizás para personas mayores resulte complicado su funcionamiento.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos. Se incorporará una línea de formación en este sentido con el fin de frenar la brecha digital.
Simplicidad de formularios	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos, desarrollando una mejora y simplificación de los formularios actuales.
Usabilidad	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.
incorporar más información pública práctica, como los códigos y CIF para emitir facturas electrónicas	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Que si hay problemas informáticos, se puedan poner incidencias en los sistemas para no dejar al ciudadano colgado durante los días festivos.	Estimada	Está previsto revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.
es necesario más rapidez y velocidad	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.
Inadecuada	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Inadecuada Adecuada	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
El registro electrónico es poco intuitivo.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la usabilidad y la accesibilidad de todos los servicios, especialmente los electrónicos.
Mejorar el sistema de fibra, mayor velocidad y capacidad de los ordenadores, menos protecciones que impidan el funcionamiento normal de las máquinas.	Estimada	Está prevista la mejora de la calidad de los servicios y atención a la ciudadanía con los compromisos explícitos y concretos.



APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
Para mi es suficiente, pero siempre es mejorable.	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
A VECES SE DA SERVICIOS O INSTRUCCIONES, SOBRENTENDIDAS E INCLUSO LA SEGURIDAD DE LOS DATOS DEL USUARIO LE CAUSAN PROBLEMAS PARA PEQUEÑECES AL PROPIO USUARIO. No compensa. ADMINISTRATIVAS.	Estimada	Está previsto revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.
1.Sería más fácil para el ciudadano y los servicios de información acceder a la guía de procedimientos y servicios también desde el mapa institucional (acceso a los trámites desde la consulta a los órganos(organización y funciones)2.Todos los trámites relacionados con el ciudadano deberían estar en la guía de servicios (control y visado por inspección de servicios) 3.En la Web de cada Consejería debería existir un apartado de referencia común al detalle de la cláusula informativa de la Protección de Datos de los formularios de acceso al ciudadano.	Estimada	Está previsto revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.
Simplificación en la selección de destinatarios, recuperar automáticamente datos del domicilio, que los códigos de solicitud no estén tan al final del folio ya que desaparecen al imprimir	Estimada	Está previsto revisar y simplificar las normas y los procedimientos administrativos.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
Que además faciliten el número del teléfono del destino al que se llama	No procede	Esta aportación incumple la normativa en materia de protección de datos personales.
Se equivocan mucho	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
RESPUESTA INMEDIATA Y PERSONAL PREPARADO	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
Actualizar con mayor frecuencia directorios (te pasan a funcionarios que ya no tienen ese teléfono)	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.



APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
No lo he usado conozco su existencia desde hace muy poco	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Los operadores en diversas ocasiones están colapsados	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
Buena.	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Ok	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Correcto	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Habría que tener mayor capacidad de servicio al ciudadano	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
Con el nuevo sistema ha empeorado	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
Bueno	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
actualizar sus agendas telefónicas	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
Seguir creciendo, en recursos humanos y técnicos.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
Me parece muy útil y práctico y aun se podría mejorar	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Mayor conocimiento de los departamentos de la Administración Regional	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
Que si llama el personal de la CC.AA cuando está fuera de su puesto se pueda identificar de algún modo en la atención telefónica para dar un servicio más amplio que el regular al ciudadano.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
no sirve para nada te pasan y nunca hay nadie, en el portal se pueden poner perfectamente los teléfonos y llamar directamente	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
es de pago y debería ser gratuito	No procede	La atención telefónica al 012 o al 968 362000 es de coste ordinario en la facturación telefónica.



APORTACIÓN	DECISIÓN	MOTIVACIÓN
Adecuada.	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Adecuada.	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Más operadores telefónicos.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
no lo he usado	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Lo utilizaba mucho hace varios años, ahora con el acceso a la información por internet no lo uso.	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Para qué?... quién lo conoce ??? Mala difusión de servicios y prestaciones	Sin propuesta concreta	No se incorpora una propuesta concreta.
Poner en práctica la opción de notas de aviso al órgano/persona competente para llamadas diferidas. En la práctica cuando el 012 desconoce la persona que lleva el trámite se pasa igualmente la llamada al órgano, se debería incidir más en el servicio de información diferida cuando la persona competente que lleve el tema no esté o el 012 desconozca quién lleva el asunto, así se actualizaría el dato por parte del 012 y la persona competente contactaría con el ciudadano para resolver el tema planteado. La respuesta al ciudadano sería más eficiente y de mayor valoración positiva.	Estimada	Está previsto en el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.



III. CONCLUSIONES



El proceso de consulta ciudadana, a través de una encuesta en línea, activa entre del 3 y el 18 de diciembre de 2019 al objeto de conocer la opinión y sugerencias de la ciudadanía y la sociedad civil sobre modernización de la Administración pública regional ha recibido 155 encuestas, 154 a título individual y 1 como representante de entidad.

El grupo de edad más activo han sido los ciudadanos entre 40 y 60 años, que constituyen el 66% del total de participantes. En cuanto al nivel de estudios completados destacan con un 45% los universitarios, seguidos por titulados en bachiller o formación profesional y master universitario. En la distribución por situación socio-laboral han participado principalmente los empleados públicos, con un 70% y los trabajadores asalariados del sector privado, que ya bajan al 17%. En la distribución geográfica de participación destacan los principales municipios de la Región, Murcia con un 55%, Cartagena con un 7,14%, Molina de Segura un 4,55%, Lorca un 3,90% y Alcantarilla con el 3,25%.

En cuanto a las cuestiones planteadas, los ciudadanos encuestados disponen de internet en su domicilio en un 90%, además tienen dispositivos móviles de acceso a internet en un 86%, pero sólo el 61% dispone de certificado digital.

En los últimos 12 meses el 91% de los ciudadanos encuestados se ha relacionado o ha interactuado con la Administración Regional a través de medios electrónicos, destacando que el 61% ha sido para realizar un trámite o presentar solicitudes en un procedimiento electrónico y casi un 40% ha sido para navegar por Internet y acceder a información de servicios o páginas webs de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En cuanto a los portales o páginas web de uso, destaca el portal de la Región de Murcia <https://carm.es> es consultado habitualmente por el 38% de los encuestados, con una valoración correcta del 46%, que si se suma a las valoraciones buena y muy buena pasa a ser del 72% de los encuestados que considera el portal correcto, bueno o muy bueno.

En cuanto al portal de gobierno abierto <https://gobiernoabierto.carm.es/> destaca que el 35% de los encuestados lo usa pocas veces, y sólo el 5% realiza un uso habitual, siendo valorado como correcto por el 23% de los encuestados. En el portal de transparencia <https://transparencia.carm.es/web/transparencia>, la plataforma de participación ciudadana o el portal de datos abiertos continua la tendencia, en concreto en el primero el 41% lo usa pocas veces, siendo consultado habitualmente por el 7% y con una valoración correcta del 27%.

Una mención especial merece la sede electrónica de la CARM <https://sede.carm.es> que se usa con poca frecuencia por el 38% de los encuestados y sólo habitualmente por el 21%, aunque tiene una valoración correcta del 36%, buena del 21% y muy buena del 4,5%, así como el punto de acceso electrónico del SMS <https://sede.carm.es/sms/> que también se usa con poca frecuencia por el 25% y sólo habitualmente por el 13%, con una valoración correcta del 24%, buena del 22% y muy buena del 1,9%, teniendo resultados similares las certificaciones electrónicas, la carpeta del ciudadano, la pasarela de pagos y las notificaciones electrónicas.

La valoración de los encuestados que han realizado algún trámite o solicitud electrónica ante la Administración Regional es suficiente o regular mayoritariamente, tanto en el modelo de formulario utilizado como en el lenguaje, el sistema de firma electrónica y la documentación a presentar.

Los problemas más habituales que destacan los encuestados en los trámites o solicitudes realizadas por Internet son la complejidad de navegación web, con dificultad para seleccionar y ejecutar las opciones requeridas, los problemas con la firma electrónica y los fallos del sistema o de la red.

En la atención presencial de las Oficinas de Atención al Ciudadano destaca que el 25% considera el resultado satisfactorio, bajando la consideración en cuanto a los modelos de formularios utilizados y



la documentación requerida, recomendando este servicio un 89% de los encuestados y teniendo su personal una valoración de bien o muy bien en el 61%.

El número de aportaciones recibidas ha sido de 89, el 44% de mujeres y el 55% de hombres, siendo estimadas 54, lo que constituye un porcentaje de estimación del 61 por ciento del total. Además, se encuentran contempladas en el proceso de elaboración de las líneas estratégicas diez aportaciones realizadas, por lo que sumado a lo anterior, el total de aportaciones estimadas total y parcial, así como las contempladas suman un total de 65 aportaciones, siendo el 73 por ciento del total recibidas.

En cuanto al contenido de las aportaciones recibidas debemos destacar aportaciones realizadas en las áreas de calidad de los servicios y atención a la ciudadanía, así como en la mejora de la accesibilidad electrónica o telemática de todos los servicios.

En materia de calidad de los servicios los ciudadanos proponen explicitar y concretar los compromisos de calidad de los servicios, minimizar los tiempos de espera, agilizar los procesos y mejorar la atención con planes y programas formativos a los empleados públicos.

En concreto, en atención telemática se solicita mejorar la sede electrónica de la CARM, para que sea más intuitiva, con una fácil navegación, incorporando información al usuario vía email, simplificación de formularios, sistema de identificación clave y accesos directos a las actuaciones masificadas como son las solicitudes, consultas o aportación de nueva documentación.

También se realizan propuestas en el sistema de información telefónica mejorando los sistemas de actualización de agendas telefónicas e implementando nuevas opciones como son las notas de aviso.

Como conclusión final se destaca la gran sintonía entre las propuestas de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública y las aportaciones ciudadanas en materia de modernización administrativa.