

## Formulación de QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS ante los servicios administrativos de la Generalitat (excepto las relativas a servicios o instalaciones sanitarias o de servicios sociales/dependencia)

Organismo GENERALITAT VALENCIANA

Código GVA 1236

Código SIA 210875

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

### INFORMACIÓN BÁSICA

---

#### ¿Qué es y para qué sirve?

La presentación de quejas; sugerencias y agradecimientos.

- QUEJAS: tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

NO TENDRÁN LA CONSIDERACIÓN DE QUEJAS ante los servicios administrativos:

- Las relacionadas con deficiencias en los servicios que se prestan o funcionamiento, en el ámbito de instituciones sanitarias dependientes de la Generalitat (hospitales, centros de salud, etc.)

-Las relacionadas con centros de servicios sociales y las de dependencia.

Estas quejas son asistenciales y no administrativas, por lo que tienen un procedimiento específico de tramitación.

- Las denuncias que se puedan presentar poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad.

- Las quejas que afectan a los servicios prestados por otras administraciones de la Comunitat Valenciana (ayuntamientos y diputaciones), la administración del Estado y la de otras Comunidades Autónomas, etc., no se tramitarán a través de este procedimiento.

- SUGERENCIAS son las propuestas formuladas por las ciudadanas y ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.

- AGRADECIMIENTOS son las manifestaciones por las que las ciudadanas y ciudadanos expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad de la Generalitat, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

La formulación de quejas y sugerencias por la ciudadanía, respecto del funcionamiento de la Administración de la Generalitat y los distintos entes que conforman su sector público instrumental, deberán ser atendidas

adecuadamente y servirán a la administración para extraer de ellas oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios públicos.

### **Personas interesadas**

Las personas que se hayan visto afectadas por la prestación de un servicio público.

Las quejas, sugerencias y agradecimientos realizados por personas jurídicas se tramitarán en nombre de la persona física que las interpone.

### **Observaciones**

\* NATURALEZA DE LAS QUEJAS:

- a) La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a quien la haya interpuesto, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.
- b) Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno.
- c) No tienen la consideración de quejas, a efectos del Decreto 41/2016, de 15 de abril, las denuncias que puedan presentar las ciudadanas y los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración.

\*NATURALEZA DE LAS SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

La Administración de la Generalitat admitirá como sugerencia o agradecimiento aquellas que sean formuladas ante ella en relación con los servicios prestados por otras administraciones a las que se haya encomendado o delegado por la Generalitat la prestación del servicio objeto de la sugerencia o agradecimiento.

f) Asimismo, también serán admitidas las sugerencias y agradecimientos que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la Generalitat haya contratado dicha prestación o con la adjudicataria de una concesión para la prestación de un servicio público de titularidad autonómica, con independencia de las reclamaciones, de todo tipo, que el usuario considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores

### **Normativa general**

- [Normativa] Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (DOGV núm. 7764, de 20.04.2016). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/2016/04/15/41/>)

## **SOLICITUD**

---

### **Plazo de presentación**

Durante todo el año.

### **Formularios y documentación**

- El impreso normalizado de queja/sugerencia/agradecimiento se acompañará de cuanta documentación se considere oportuna en relación con su contenido.

- En cualquier caso se deberá indicar:

1. Nombre y apellidos.

2. Domicilio, a efectos de notificación y, en su caso, teléfono de contacto o correo electrónico.
3. Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja.
4. Lugar y fecha.
5. Firma.
6. Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

· QUEJA / SUGERENCIA / AGRADECIMIENTO

**Forma de presentación**

**Presencial**

Las personas interesadas que no estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas, podrán presentar la documentación:

- a) En las oficinas de asistencia en materia de registros
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

**Telemática**

La queja, la sugerencia y el agradecimiento telemáticos pueden presentarse con o sin certificado electrónico, excepto las quejas sobre expedientes abiertos en materia de dependencia, que solo pueden presentarse con certificado.

**\*CON CERTIFICADO:**

- Pinchando sobre el icono "Tramitar con certificado". En este caso puede utilizar los certificados electrónicos incorporados al documento nacional de identidad, los certificados electrónicos reconocidos y los sistemas de firma electrónica avanzada que se admitan por la administración según la normativa vigente, tal y como se establece en el artículo 26.1 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

**\* SIN CERTIFICADO.**

Mediante la cumplimentación del impreso normalizado a través de su ordenador pulsando el icono "tramitar telemáticamente".

Si no dispone de certificado electrónico o firma electrónica avanzada, puede realizar la queja de cualquiera de las siguientes formas:

**1.- Pinchando sobre el icono "Tramitar telemáticamente".**

El órgano receptor comprobará previamente si contiene la información necesaria que permita la identificación y datos de la persona remitente (nombre y apellidos, DNI, dirección postal o correo electrónico, a efectos de recibir las correspondientes comunicaciones), de manera que pueda procederse a su tramitación y contestación. En caso contrario, se le requerirá para que complete dicha información. De no ser posible contactar o de no recibir la información requerida, se procederá al archivo de la queja, sin más trámite.

Las quejas pueden presentarse todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día.

El propio sistema informático expedirá un recibo electrónico acreditativo de la constancia en los asientos registrales.

**2.- Llamando al Teléfono de Información de la Generalitat 012.**

Si dispone de tarifa plana a números fijos o si llama desde fuera de la Comunidad Valenciana: +34 96 386 60 00

De lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 horas

En agosto, de 8:00 a 16:00 horas.

Las quejas presentadas telefónicamente serán grabadas por motivos de calidad y el envío del justificante del registro se enviará al correo electrónico que facilite la ciudadanía.

Estas quejas tendrán la misma consideración que las electrónicas presentadas sin firma electrónica avanzada.

#### Acceso con autenticación

[https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO\\_GENERAL\\_QSA\\_CF&version=2&idioma=es&idProcGuc=1236&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR](https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO_GENERAL_QSA_CF&version=2&idioma=es&idProcGuc=1236&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR)

#### Acceso anónimo

[https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO\\_GENERAL\\_QSA&version=2&idioma=es&idProcGuc=1236&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR](https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO_GENERAL_QSA&version=2&idioma=es&idProcGuc=1236&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR)

### Enlaces

· Presentación y formulación de agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad.  
([http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=2140](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=2140))

· Formulación de quejas, en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.  
([http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=16994](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=16994))

· Presentación y formulación de quejas en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad.  
([http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=2139](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=2139))

· Presentación y formulación de sugerencias en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad.  
([http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=2138](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=2138))

· Formulación de sugerencias y/o agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.  
([http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=16998](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=16998))

· [Normativa] Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (DOGV núm. 7764, de 20.04.2016)  
(<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/2016/04/15/41/>)

## TRAMITACIÓN

---

### Información de tramitación

#### 1.- PRESENTACIÓN DE LA QUEJA/SUGERENCIA/AGRADECIMIENTO

- Las ciudadanas y los ciudadanos podrán presentar sus quejas, sugerencias y agradecimientos de manera presencial, por correo, telefónicamente, por medios electrónicos o por aquellos nuevos canales que proporcionen las tecnologías y que permitan acercar la Administración de la Generalitat a la ciudadanía.

Cuando se presente por escrito, de forma presencial o por correo postal, se podrá utilizar el formulario de quejas/ sugerencias/agradecimientos que está disponible en la sede electrónica de la Generalitat

<https://sede.gva.es>.

y en web de la Generalitat: [https://sede.gva.es/es/detall-tramit?id\\_proc=1236](https://sede.gva.es/es/detall-tramit?id_proc=1236)

- Si el escrito en el que se formule la queja o la sugerencia no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su tramitación, o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de la queja o de la sugerencia, requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá al archivo de la queja o de la sugerencia.
- Las ciudadanas y los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro e información en la formulación y constancia de su escrito. En todo caso, éste deberá ser firmado por quien lo haya presentado como muestra de conformidad.
- No se admitirán a trámite las quejas, sugerencias y agradecimientos que se formulen de forma anónima.

## 2.- REGISTRO Y REMISIONES DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

- Las unidades de registro sellarán el escrito o comunicación presentada y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.
- Las unidades de registro enviarán sin dilación el escrito de queja o de sugerencia a la subsecretaría de la conselleria afectada, remitiendo simultáneamente copia a:
  - a) La unidad, centro o servicio a que se refiera su contenido.
  - b) La dirección territorial correspondiente, en los supuestos que afecten a órganos, unidades o servicios de su competencia.
  - c) El órgano directivo competente en materia de atención a la ciudadanía, en los casos de quejas que afecten al funcionamiento general de las Oficinas Prop de atención a la ciudadanía que no corresponda a las Direcciones Territoriales, y al Servicio de Información Telefónica Administrativa 012 de la Generalitat.
- Los agradecimientos o felicitaciones se remitirán a la unidad o unidades objeto de ellas, para su constancia y posterior comunicación a su respectiva subsecretaría, para su conocimiento y contestación.
- Cuando el escrito afecte a varias consellerias, la subsecretaría que la haya recibido la remitirá, con su informe, al órgano directivo que ostente la competencia en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, para su gestión.
- Si se considera que la queja, sugerencia o agradecimiento es de la competencia de otra conselleria, la subsecretaría receptora la remitirá a aquella otra que resulte competente, dando cuenta de esta remisión a la persona interesada.
- Para identificar los motivos que originan las quejas, sugerencias y agradecimientos, y los aspectos a los que se refieren, se les aplicará una clasificación que suministre información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. El órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos aprobará la estructura básica de códigos para dicha clasificación.

## 3.- TRAMITACIÓN

- El órgano responsable de la respuesta calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como QUEJA y que, sin embargo, por su contenido expreso o implícito deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta a la queja, en cuyo caso se remitirá directamente al órgano competente para su tramitación como corresponda, dando cuenta de esta remisión a la persona que la haya formulado.
- Presentada la queja, sugerencia o agradecimiento, el órgano responsable de la respuesta la registrará en la aplicación corporativa correspondiente y abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna

de la unidad o servicio directamente afectados, así como del órgano directivo del cual dependa.

- Todas las comunicaciones internas que se realicen entre el órgano responsable de la contestación y el órgano, servicio o unidad, competente en la materia objeto de queja, sugerencia o agradecimiento, se efectuarán a través de medios electrónicos, eliminándose las comunicaciones en papel.

#### 4.- PLAZO DE RESPUESTA

- Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

- Los agradecimientos serán contestados de forma inmediata o a la mayor brevedad posible.

#### 5.- ÓRGANOS RESPONSABLES

En las quejas y sugerencias:

a) La subsecretaría de cada conselleria, en relación con aquellas que afecten a órganos, servicios o unidades centrales de su departamento.

b) Las direcciones territoriales respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, comunicando a la subsecretaría de su departamento la respuesta.

c) El órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en relación con las quejas y las sugerencias que afecten a varias consellerias, comunicando la respuesta a las subsecretarías afectadas.

d) El órgano directivo con competencia en materia de atención a la ciudadanía en lo que se refiere a las quejas y a las sugerencias relativas al servicio de información administrativa de dichas oficinas que no sea competencia de las direcciones territoriales y el Servicio de Información Telefónica Administrativa 012, dando cuenta a la subsecretaría del departamento.

En los agradecimientos:

- La contestación a los mismos será competencia de las subsecretarías, que podrán delegar la respuesta en las propias unidades directamente afectadas.

#### **Órganos tramitación**

La respuesta a las quejas y sugerencias es responsabilidad de:

a) La subsecretaría de cada conselleria, en relación con aquellas que afecten a órganos, servicios y/o unidades centrales de su departamento.

b) Las direcciones territoriales respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, comunicando a la subsecretaría de su departamento la respuesta.

c) El órgano competente en materia de calidad, en relación con las quejas o sugerencias que afecten a varias consellerias, comunicando la respuesta a las subsecretarías afectadas.

d) El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, en lo que se refiere al funcionamiento general de las Oficinas Prop de información general administrativa de la Generalitat que no sea competencia de las Direcciones Territoriales y al Servicio de Información Telefónica Administrativa 012 de la Generalitat, dando cuenta al subsecretario del departamento.

- La respuesta a los agradecimientos será competencia de las subsecretarías, que podrán delegar la respuesta en las propias unidades directamente afectadas.

- GENERALITAT VALENCIANA  
C/ VEREDA DE SENDRES, S/N - 2ª ELEVACIÓN  
03295 Elx/Elche (Alacant/Alicante)

## RESOLUCIÓN

---

### Observaciones

Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

### Plazo máximo resolución

- En las quejas y sugerencias la contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el Registro General de la respectiva conselleria afectada.

- Los agradecimientos serán contestados de forma inmediata o a la mayor brevedad posible.

### Órganos resolución

- GENERALITAT VALENCIANA  
C/ VEREDA DE SENDRES, S/N - 2ª ELEVACIÓN  
03295 Elx/Elche (Alacant/Alicante)

**Agota vía administrativa Si**

## AYUDA

---

### Dudas sobre el trámite

#### • ¿Quién me puede informar del estado de tramitación de mi queja?

En cualquier momento el ciudadano o ciudadana puede solicitar esta información, indicando el número de expediente en cuestión a la persona encargada de proporcionar esta información en cada conselleria u organismo. Llamando al 012 le pasarán con la persona indicada.

#### • ¿Si interpongo una queja pueden verse afectados mis derechos?

La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a quien la haya interpuesto, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.

#### • ¿Cómo serán tratados mis datos personales?

Los datos personales recogidos serán incorporados/tratados en un fichero, cuya finalidad entre otras, es el control y seguimiento interno de las quejas planteadas por los ciudadanos. Sus datos no serán cedidos a nadie.

Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento ante la conselleria que gestione su solicitud, así como reclamar, en su caso, ante la autoridad de control en materia de protección de datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos.

Más información en el enlace:  
[http://www.gva.es/downloads/publicados/PR/TEXTO\\_INFORMACION\\_ADICIONAL.pdf](http://www.gva.es/downloads/publicados/PR/TEXTO_INFORMACION_ADICIONAL.pdf)

· **¿Qué ocurre si varias personas se quejan sobre el mismo asunto?**

Se iniciará una investigación a fondo, informando de ello a los órganos superiores y tomando las medidas necesarias para solucionarlo. Como consecuencia de ello es probable que se inicie una propuesta de mejora interna.

· **¿Me va a suponer algún tipo de gasto la presentación de una queja, sugerencia o agradecimiento?**

El trámite es totalmente gratuito

· **¿Dónde puedo presentar mi queja, sugerencia o agradecimiento?**

Se puede presentar a través de las siguientes vías:

- Por escrito, en cualquier registro de entrada o por correo postal

Podrá utilizar para ello el formulario general de quejas, sugerencias y agradecimientos

- Por medios electrónicos, accediendo al enlace de la sede electrónica de la Generalitat

[https://sede.gva.es/va/sede\\_quejas\\_y\\_sug](https://sede.gva.es/va/sede_quejas_y_sug).

Se podrá presentar con firma electrónica o sin ella.

- Por vía telefónica, llamando al teléfono de información 012

La llamada será grabada, ajustándose a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal

**Dónde consultar dudas sobre el trámite**

· [prop@gva.es](mailto:prop@gva.es)

**Problemas informáticos**

· [Formulario de consulta](#)