

## **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. (16994 / SIA: 211833)**

### **Organismo**

Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

### **Estado**

Abierto

### **Plazo de solicitud**

Abierto

## **INFORMACIÓN BÁSICA**

---

### **¿QUÉ ES Y PARA QUÉ LE SIRVE?**

Los ciudadanos y ciudadanas podrán formular quejas, en relación con el funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el fin de atenderlos adecuadamente y extraer de ellos oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios que presta.

### **INTERESADOS**

Los ciudadanos y ciudadanas en relación con los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Vicepresidencia de Consell y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

La subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que se recojan en los escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y sus normas de desarrollo.

### **OBSERVACIONES**

#### **\* QUEJAS**

- Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que la ciudadanía realice 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 centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, que constituyan falta de calidad en el servicio prestado.
- 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 la ciudadanía, ni supondrá por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.
- No tienen la consideración de quejas, a efectos de la presente orden, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos y ciudadanas poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones de la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes por la unidad competente en materia de inspección de dicha conselleria.
- Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, ni de reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, ni de reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos en la normativa vigente para los citados recursos y reclamaciones. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

### **NORMATIVA GENERAL**

· [Normativa] Orden 15/2013, de 3 septiembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Consellería (DOCV núm. 7136, de 22/10/2013).

## **DUDAS SOBRE LA TRAMITACIÓN TELEMÁTICA**

### **Dudas del trámite**

· [gestionderecursos@gva.es](mailto:gestionderecursos@gva.es)

### **Problemas informáticos**

· [Formulario de consulta](#)

## **SOLICITUD**

---

### **PLAZO DE PRESENTACIÓN**

Durante todo el año.

### **FORMULARIOS Y DOCUMENTACIÓN**

Los ciudadanos y ciudadanas cuando presenten sus quejas por escrito indicarán lo siguiente:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Domicilio a efectos de notificación. Este campo solamente se debe cumplimentar si no se elige la opción de notificación electrónica.
- c) Teléfono de contacto. Este campo es opcional
- d) Centro o institución de servicios sociales objeto de la queja.
- e) Hechos y razones en que se concrete con claridad la queja.
- f) Lugar y la fecha de presentación.
- g) Firma.
- h) Dirección territorial a la que se dirige la queja, como órgano responsable de su atención y respuesta.
- i) Si elige la opción de notificación electrónica y desea recibir un aviso de notificación deberá indicar un correo electrónico.

· QUEJA / SUGERENCIA / AGRADECIMIENTO. DEPENDENCIA Y CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/es/F71671>)

### **FORMA DE PRESENTACIÓN**

#### **Presencial**

- a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios a que se refiere el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, o a la del resto de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Y preferentemente en:

- REGISTRO DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS - ALICANTE

C/ TEATRE, 37 - 39

03001- Alacant/Alicante

Tel.: 012

Fax: 965938068

- REGISTRO DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS - CASTELLÓN

AVDA. HERMANOS BOU, 81

12003- Castelló de la Plana

Tel.: 012

- REGISTRO GENERAL DE LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS - VALENCIA

C/ DE LA DEMOCRACIA, 77 CIUDAD ADMINISTRATIVA 9 DE OCTUBRE

46018 - Valencia

Tel.: 012

Fax: 961247981

- REGISTRO DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS - VALENCIA

AVDA. DE L'OEST, 36

46004- València

Tel.: 012

Fax: 961271894

La ATENCIÓN PRESENCIAL y REGISTRO DE DOCUMENTOS en la DIRECCIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS - VALENCIA, será ÚNICAMENTE mediante CITA PREVIA, que se puede solicitar a través del teléfono de información de la Generalitat 012 o a través de internet: [https://www.gva.es/es/inicio/servicios\\_linea/citas\\_previas](https://www.gva.es/es/inicio/servicios_linea/citas_previas)

### **Telemática**

También podrá realizarse la presentación, registro, tramitación y respuesta de las quejas por vía telemática, que tendrán plena validez ajustándose a las condiciones y requisitos previstos en el Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat, actualmente denominado Registro electrónico de la Generalitat.

### **Acceso con autenticación**

[https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO\\_DEPENDENCIA\\_QSA\\_CF&version=2&idioma=es&idProcGuc=16994&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR](https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO_DEPENDENCIA_QSA_CF&version=2&idioma=es&idProcGuc=16994&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR)

## ENLACES

· [Normativa] Ver la Orden 15/2013, de 3 septiembre.

[http://www.docv.gva.es/datos/2013/10/22/pdf/2013\\_9998.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2013/10/22/pdf/2013_9998.pdf)

## TRAMITACIÓN

---

### INFORMACIÓN DE TRAMITACIÓN

1. Si el escrito en el que se formula la queja no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su respuesta requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con la indicación expresa de que, si no lo hiciera, se procederá al archivo de la queja.

2. Los ciudadanos y ciudadanas podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro e información en la formulación y constancia de su queja que, en todo caso, deberá firmarse por los mismos como muestra de conformidad.

3. 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 solicitará de la persona interesada la confirmación de su verdadera intención.

4. Presentada la queja, el órgano responsable de la respuesta abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna tanto del centro o institución directamente afectada, como de la dirección general competencialmente responsable del mismo.

5. Todas las quejas deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse a la persona interesada en un plazo no superior a un mes desde que la queja tuvo entrada en el Registro General de la conselleria competente en materia de servicios sociales. La notificación de la respuesta se registrará por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

6. En cualquier momento, la persona interesada podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja, debiendo dar cumplida respuesta al respecto.

7. Asimismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales, cuando se haya incumplido el deber de respuesta.

### ÓRGANOS TRAMITACIÓN

Las unidades de registro de la conselleria competente en materia de servicios sociales enviarán sin dilación el escrito de queja a la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales, remitiendo simultáneamente copia del mismo al órgano responsable de la respuesta

- Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda  
C/ DE LA DEMOCRACIA, 77. CIUDAD ADVA. 9 DE OCTUBRE -TORRE 3  
46018 València (València/Valencia)  
Tel.: 012  
Web: <https://inclusio.gva.es/es>

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

## RESOLUCIÓN

---

### OBSERVACIONES

Los previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE n.º 285, de 27/11/92) y la nueva redacción dada a su articulado por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE n.º 12, de 14/01/99).

### ÓRGANOS RESOLUCIÓN

La atención y respuesta a las quejas es responsabilidad de las direcciones territoriales de la conselleria competente en materia de servicios sociales respecto de aquellas relativas a centros e instituciones de servicios sociales de su competencia.

- Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda  
C/ DE LA DEMOCRACIA, 77. CIUDAD ADVA. 9 DE OCTUBRE -TORRE 3  
46018 València (València/Valencia)  
Tel.: 012  
Web: <https://inclusio.gva.es/es>

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

### AGOTA VÍA ADMINISTRATIVA

Sí