



LA EMBAJADA INFORMA

EN MATERIA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En enero de 2017 entró en funcionamiento la gestión electrónica del Programa de Quejas y Sugerencias, uno de los programas de mejora de la calidad de la Administración General del Estado que se asienta en las Leyes 39/2015 y 40/2015, los dos pilares del actual Derecho Administrativo español en el nuevo marco de una Administración electrónica.

A modo de resumen, los principales aspectos de esta regulación son los siguientes:

- las personas físicas pueden elegir cómo desean comunicarse con las Administraciones Públicas (medios electrónicos o presenciales), pudiendo modificarse este medio de comunicación, por parte del ciudadano, en cualquier momento;
- las quejas y sugerencias presentadas por vía electrónica deberán estar suscritas con la forma electrónica del interesado, que previamente habrá de identificarse a través del programa CI@ve;
- todo documento presentado de manera presencial deberá ser digitalizado, devolviendo los originales al interesado;
- el derecho del ciudadano a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado; el sentido del silencio administrativo que corresponda así como el órgano competente para su instrucción y resolución;
- el derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos; en el caso de quienes se relacionen con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, tendrán derecho a consultar esta información en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

Para realizar su queja o sugerencia de forma electrónica, puede dirigirse al portal del <https://sede.maec.gob.es/procedimientos/portada/ida/925/idp/58>. Si prefiere realizarla por otra vía, puede solicitar un formulario para quejas y sugerencias.