

Formulario para enviarnos sus quejas o sugerencias

La Embajada de España en Polonia comunica que se ha puesto a disposición de los ciudadanos un nuevo servicio para el envío de quejas y sugerencias a los distintos organismos del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, entre los que se incluye la propia Embajada.

¿En qué consiste?

El procedimiento permite la recogida, tramitación y respuesta tanto a las iniciativas que presentan los usuarios para mejorar la calidad de los servicios como a las manifestaciones de insatisfacción respecto a los mismos.

La respuesta incluye información de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

¿A quién va dirigido?

Pueden utilizar este formulario cualesquiera personas que se relacionen o puedan relacionarse con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

¿Cómo se realiza el trámite?

Los ciudadanos españoles pueden elegir entre presentar presencialmente del formulario de quejas/sugerencia (en la ventanilla de la Sección Consular) o realizar el trámite a través de Internet.

Los extranjeros podrán presentar su queja/sugerencia únicamente por el sistema presencial, en la ventanilla de la Sección Consular de la Embajada, mediante el formulario normalizado que se les facilitará al efecto.

¿Cómo puedo realizar el trámite a través de Internet?

Nota importante: el trámite a través de internet solo puede realizarse por ciudadanos españoles que dispongan de sistema de firma electrónica, en otro caso deberá realizarse de forma presencial en la Embajada.

El acceso a la aplicación de quejas y sugerencias se realizará a través de la Sede Electrónica del Ministerio, en la siguiente dirección:

<https://sede.maec.gob.es/>

A continuación, en el menú PROCEDIMIENTOS/SERVICIOS, pulsamos en el apartado Quejas y Sugerencias y continuamos con el procedimiento indicado en pantalla.

Una vez dentro de la aplicación, señalamos que si la sugerencia o queja va destinada a la Embajada de España en Polonia, tendrán que seleccionar las siguientes opciones:

Unidad / dependencia donde se produjo la incidencia origen de la queja o sugerencia *

Embajadas y otros Organismos 

Representación

VARSOVIA (EMBAJADA) 

Plazo contestación

Recibidas las quejas o sugerencias en la dependencia afectada, ésta en el plazo de 20 días y previas las aclaraciones que estime oportuno solicitar, informará al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas, en su caso.