



Información útil para las reclamaciones y sugerencias

¿Qué es?

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, se creó como instrumento para facilitar la participación de los ciudadanos, para que cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración Autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los Servicios, pueda denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales Servicios.

¿Dónde se encuentra?

Existen Libros de Sugerencias y Reclamaciones en los registros generales de todas las Consejerías, Delegaciones Territoriales, Agencias y en muchos otros Centros, en formato papel. Ahora también está disponible en: <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/lsr/inicio.jsp#>

Por su puesto, también en su en su Centro de Salud, en el área de atención a la ciudadanía.

¿Cómo realizarla?

El ciudadano que pretenda formalizar una denuncia o sugerencia podrá hacerlo:

- De modo presencial, rellenando las hojas autocopiativas del Libro en el Centro directamente afectado (si éste dispusiera de él) y, en todo caso, en los disponibles en cualquiera de los registros generales de las Consejerías y Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía.
- Por Internet, rellenando el formulario electrónico en el enlace arriba referenciado.

Tratamiento de la reclamación

Recibida la denuncia en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de 15 días y previas las aclaraciones que estime pertinente recabar del interesado, informará al órgano directivo del que dependa, quien notificará al denunciante las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la notificación al interesado, al correspondiente órgano periférico o central la Inspección General de Servicios según proceda.

En caso de no reflejar en la correspondiente denuncia o sugerencia sus datos identificativos o su dirección completa, ésta deberá ser admitida por el órgano correspondiente, si bien el ciudadano debe conocer que tal déficit en la hoja de reclamación, además de dificultar la posible investigación de los hechos denunciados, imposibilitaría la obtención de la respuesta del órgano reclamado.

Si la reclamación fue presentada por Internet sin firmarla (ni electrónica ni manualmente), dependiendo de la naturaleza de la misma, usted podría ser requerido para que la firmase dándole validez.