



## Tema 9

**Atención al público: acogida e información al ciudadano. Atención de personas con discapacidad. Los servicios de información administrativa.**

### INTRODUCCIÓN

En este tema nos ocuparemos de las relaciones, surgidas normativamente en los últimos años, entre los ciudadanos y la Administración, así como del régimen jurídico de las principales operaciones que tienen íntima conexión con esa realidad.

Por ello, y siguiendo el programa oficial, analizaremos los sistemas de información administrativa, el sistema de sugerencias y reclamaciones, la presentación de documentos y los registros de documentos.

Nuestros objetivos serán los siguientes:

- Entender los sistemas de información administrativa, identificando sus tipos, efectos y características
- Identificar la localización y composición del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.
- Comprender el procedimiento de resolución de reclamaciones.

### 1. ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL ADMINISTRADO

La regulación principal de esta materia, se encuentra contenida en el Real Decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

#### 1.1. Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de su derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

La información encomendada a las unidades y oficinas podrá ser general o particular.

##### 1.1.1. La información general

Es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

##### 1.1.2. La información particular

Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administración General del Estado y de las entidades de





derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Esta información será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado. No obstante, para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, podrán estar dotadas de las oportunas conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa que colaborarán con aquéllas cuando así se establezca.

## **1.2. Las funciones de atención al ciudadano**

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

- a) De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

- c) De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

- d) De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.

Aquellas que se presenten en las oficinas y centros de Información Administrativa se tramitarán mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias.

- e) De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

- f) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución.





Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

## **2. ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**

### **2.1. Las unidades de información administrativa**

#### 2.1.1. Unidades departamentales de información administrativa

En cada Ministerio el titular de la Subdirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información administrativa ostentará la jefatura de la unidad departamental de información administrativa.

Esta unidad tendrá una interrelación activa y permanente con los centros directivos, entidades y organismos del Departamento, que deberán transmitir las variaciones que se produzcan en sus bases de datos, y que pudiesen afectar a la información general o particular requeridas por los ciudadanos sobre sus específicas áreas y materias de gestión; sin perjuicio de ello, deberán dar respuesta a las consultas puntuales que la citada unidad departamental les formule.

Desarrollarán, dentro de sus respectivos Ministerios, las siguientes funciones:

- a) Dirigir las oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento, incluidas las sectoriales de ámbito territorial que dependan funcionalmente del mismo, así como coordinar las correspondientes a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento, sin perjuicio de las funciones de esta índole que tengan atribuidas otros órganos.
- b) Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa del Departamento, para su explotación conjunta con otros órganos administrativos, desarrollando una relación de cooperación y colaboración en materia informativa.
- c) Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información administrativa del Departamento.
- d) Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre los distintos centros directivos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento.
- e) Participar en la elaboración y distribución de las publicaciones y demás medios de difusión informativa del Departamento, y mantener actualizado un catálogo de los mismos, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.
- f) Colaborar activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, gestionando los asuntos que ésta le encomiende.
- g) Representar al Departamento ante los órganos colegiados de información administrativa.

Las unidades departamentales de información administrativa realizarán necesariamente los siguientes cometidos de gestión interna:

- a) De obtención, tratamiento y actualización permanente de la información. Esta función se desarrolla mediante los siguientes cometidos:
  1. Relación permanente con las fuentes orgánicas de la información.
  2. Tratamiento de las fuentes documentales.
  3. Creación y mantenimiento de las bases de datos propias.





4. Acceso a los registros, o a la parte de ellos, de las bases de datos del Departamento, necesarias para la prestación de la información.
  5. Elaboración de los textos de las publicaciones informativas.
  6. Entrega de dichos textos y de las bases de datos para su explotación y actualización a las fuentes de la información.
- b) De distribución y difusión de la información, con los siguientes cometidos:
1. Recepción de los textos de las publicaciones para su diseño y reproducción, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.
  2. Distribución a las unidades dependientes de la propia organización.
  3. Distribución a las unidades exteriores.
  4. Difusión general de las publicaciones y de las bases de datos según su destino, con la misma salvedad que en el subpárrafo 1. de este mismo párrafo.
  5. Mantenimiento de las bases de datos de difusores intermedios o mediadores sociales.
  6. Utilización de la imagen del Departamento.
- c) De catalogación de publicaciones informativas, que comprende:
1. Repertorio de la propia unidad.
  2. Creación y mantenimiento de bases de datos y catálogos de publicaciones informativas del resto de las Administraciones públicas de interés para la información de la unidad.
  3. Informe preceptivo, no vinculante, en el proceso de la elaboración de los impresos y las publicaciones de la unidad destinados al público.
- d) De publicidad y difusión de la imagen de la información administrativa, incluyendo:
1. Promoción de la información administrativa de la unidad.
  2. Colaboración en el diseño y mantenimiento de la imagen de identidad en rótulos y material impreso del Departamento.
  3. Participación en las campañas informativas y de publicidad del Departamento, para asegurar la coordinación en ellas de su estilo y de la imagen de identidad.

### 2.1.2. Centro de Información Administrativa

El Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas se halla adscrito a la Secretaría de Estado para la Administración Pública, a través de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, con nivel orgánico de Subdirección General.

Desarrollará las funciones propias de las unidades departamentales de información administrativa, y además específicamente las siguientes:

- a) Mantener actualizadas y distribuir las bases de datos de la Administración General del Estado, con la colaboración de las demás unidades departamentales de información administrativa.
- b) Sostener un sistema de información administrativa al ciudadano, eminentemente telefónico, sobre los servicios públicos y trámites de toda la Administración General del Estado, mediante el establecimiento y coordinación de centros y oficinas centralizadas de información, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 221/1987, de 20 de febrero, según redacción del Real Decreto 1410/1995, de 4 de agosto.





- c) Cooperar en el desarrollo de las unidades y oficinas de información de los demás Departamentos y organismos de la Administración General del Estado, procurando mantener la necesaria coordinación y cohesión entre ellos para lograr un nivel y un sistema homogéneos de atención al ciudadano.
- d) Actuar como órgano ejecutivo permanente de la Comisión Interministerial de Información Administrativa en relación con las iniciativas y reclamaciones que reciba sobre la función informativa y con los acuerdos adoptados por ella, y servir de unidad de apoyo técnico y administrativo a la Secretaría de dicha Comisión.
- e) Promover y organizar, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública, cursos de capacitación en materias relacionadas con las funciones propias de las unidades de información administrativa y participar en cursos, jornadas, seminarios, coloquios u otros actos sobre las mismas materias organizados por otros órganos o entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado.

### 2.1.3. Oficinas de información y atención al ciudadano

Todas las oficinas de información y atención al ciudadano realizarán las funciones descritas en el capítulo I del Real Decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano y los cometidos de gestión interna de tratamiento y difusión de la información que expresamente les delegue o encomiende el Centro de Información Administrativa o la unidad de información administrativa respectiva, en la medida en que progresivamente los recursos humanos y materiales con que cuenta la oficina lo permitan.

Las oficinas de información y atención al ciudadano que constituyen la red informativa general son las siguientes:

#### **2.1.3. A) Oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales**

Existirán dos tipos de oficinas de información y atención en los servicios centrales:

- a) Las oficinas centrales de información y atención al ciudadano, que radicarán en la sede de cada Departamento ministerial, salvo que circunstancias singulares aconsejen otro emplazamiento. Pueden tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios con la misma consideración de oficinas centralizadas.
- b) Las oficinas de información y atención al ciudadano de entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado de sus centros directivos y demás servicios cuya entidad y especialidad justifique la existencia de oficinas de información especializada o sectorial en los edificios donde se ubiquen los servicios u otras dependencias.

#### **2.1.3. B) Oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado**

Existirán, con el carácter de oficinas centrales, oficinas de información y atención al ciudadano dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas, de los Gobiernos Civiles y de las Delegaciones Insulares del Gobierno.

Podrán existir también, con carácter de oficinas sectoriales, en los servicios y dependencias provinciales de los Departamentos ministeriales y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ellos, cuando el volumen y la especialidad de la demandada informativa justifiquen su existencia.

Las oficinas de carácter central, asumirán, respecto a las demás que puedan existir en su ámbito territorial, las funciones de coordinación, apoyo y tutela propias de las unidades informativas





departamentales. Estarán comunicadas de forma permanente con el Centro de Información Administrativa y dispondrán de toda la información que éste ofrece desde su oficina central de información y atención al ciudadano.

Todas las oficinas de información y atención al ciudadano, cualquiera que sea su carácter y ámbito territorial, deberán transmitir al Centro de Información Administrativa y, en su caso, a la unidad departamental respectiva las variaciones que experimenten los datos referentes a los órganos de la Administración General del Estado y a las entidad de derecho público vinculadas o dependientes de la misma en su ámbito territorial de actuación.

Al objeto de conseguir una eficaz interrelación entre las distintas unidades de información administrativa territoriales, el Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas actuará como coordinador territorial de la información administrativa para asegurar la conexión funcional permanente de aquellas entre sí y con el propio Centro de Información Administrativa.

El Centro de Información Administrativa establecerá y dirigirá grupos de trabajo con los representantes de la información administrativa de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas cuyas funciones consistirán principalmente en el estudio y mejora de las condiciones de la información administrativa en las oficinas territoriales de la Administración General del Estado y en especial la mejora de la comunicación para el mantenimiento y explotación conjunta de las bases de datos necesarias para proporcionar al ciudadano la información que demande en cualquiera de las oficinas.

Los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas designarán los representantes de la información administrativa que deben formar parte de los grupos de trabajo establecidos en el párrafo anterior, quienes, a su vez, dirigirán ponencias técnicas sobre aspectos concretos de la información administrativa en el ámbito territorial de cada Comunidad Autónoma integradas por representantes provinciales designados por los Gobernadores civiles.

#### 2.1.4. Colaboración entre Administraciones públicas

Mediante convenio de colaboración, suscrito por distintas Administraciones públicas, podrá acordarse que desde las oficinas de información y atención de cualesquiera de ellas pueda ofrecerse a los ciudadanos la información administrativa de las otras, articulándose los mecanismos de comunicación necesarios para el intercambio de la información, así como la creación de oficinas integradas de información con participación de varias Administraciones públicas.

#### 2.1.5. Órganos colegiados

##### **2.1.5. A) Comisión Interministerial de Información Administrativa. Funciones**

Para lograr la deseable coordinación de los servicios ministeriales de información administrativa, y sin perjuicio de las funciones del Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas, la Comisión Interministerial de Información Administrativa, creada por Decreto 93/1965, de 28 de enero, tendrá atribuidas las siguientes funciones:

1. Impulsar la configuración de una red de oficinas de información de la Administración General del Estado que disponga de medios de comunicación telefónicos y telemáticos comunes.
2. Potenciar la colaboración entre las unidades de información administrativa de los distintos Departamentos ministeriales mediante el mantenimiento y explotación conjunta de bases de datos.
3. Proponer a los Departamentos ministeriales aquellas acciones que se consideren convenientes, para ofrecer un buen servicio de información administrativa y realizar el seguimiento de la información interdepartamental y de la que ofrezca cada Ministerio.





4. Informar los proyectos de normas que afecten directamente a la información, dentro de la Administración General del Estado.

La Comisión Interministerial de Información Administrativa funcionará en pleno, dispondrá de una ponencia técnica permanente, así como de los grupos de trabajo que se estimen necesarios para el estudio de aspectos concretos relacionados con su competencia.

El pleno estará integrado por los siguientes miembros:

- a) Presidente: el Secretario de Estado para la Administración Pública.
- b) Vicepresidente: el Director general de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública.
- c) Vocales: un representante por cada Ministerio, que se corresponderá con el Subdirector general que tenga atribuida la competencia en el mismo sobre la información administrativa. Cada uno de ellos podrá acudir a las sesiones acompañado por los responsables directos de las oficinas centrales de información y atención al ciudadano. Estos últimos no tendrán la condición de vocales. Un representante del Centro de Información Administrativa, como coordinador territorial, y tres vocales más, en representación de las dependencias territoriales de la Administración General del Estado descritas en el apartado 1, del artículo 9 del Real Decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, que serán designados por el Secretario de Estado para la Administración Pública a propuesta del Ministerio de Justicia e Interior.
- d) Secretario: el Subdirector general Jefe del Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas, que dispondrá de voz y voto.

La ponencia técnica permanente estará constituida por un número variable de ponentes, que no podrá superar el de diez, designados por el pleno entre los representantes de los Ministerios que decidan su participación en ella. Desarrollará las funciones de estudio y propuesta que le encomiende la Comisión Interministerial, cuya Secretaría actuará como órgano ejecutivo de la citada ponencia.

#### **2.1.5. B) Comisiones Ministeriales de Información Administrativa**

Existirá en cada Departamento una Comisión Ministerial de Información Administrativa, para desarrollar, entre otras que se le encomienden, las siguientes funciones:

- a) Determinar las líneas comunes de actuación que orientan la actividad informativa del Departamento, siguiendo los criterios y directrices fijados por la Comisión Interministerial de Información Administrativa.
- b) Supervisar y coordinar la actividad informativa que desarrollan las unidades de información del Departamento, de sus centros directivos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del mismo incluso las oficinas de carácter territorial, potenciando el intercambio de información de que dispone cada uno de ellos, a través de la conexión de sus bases de datos o mediante cualesquiera otros medios existentes e impulsando las acciones concretas que mejoren la calidad de la atención al ciudadano.
- c) Participar en el diseño de estrategias y en el establecimiento de los criterios institucionales de carácter general a que deberán sujetarse las campañas de publicidad del Departamento.
- d) Diseñar y proponer un programa formativo dirigido al personal destinado en las unidades de información del Departamento.
- e) Informar y proponer los proyectos normativos que afecten de forma directa a la información dentro del Departamento.





Funcionará en Pleno y en Comisión Permanente.

El Pleno estará constituido por los siguientes miembros:

- a) Presidente: el Subsecretario del Departamento.
- b) Vicepresidente primero: El Director general que tenga atribuida la competencia sobre la información administrativa.
- c) Vicepresidente segundo: el Subdirector general que tenga atribuida la competencia sobre la información administrativa.
- d) Vocales: un representante, con rango de Subdirector general, por cada uno de los centros directivos del Departamento y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del mismo. Podrán ser designados vocales de la Comisión representantes de los órganos territoriales del Departamento en un número que no exceda de tres.
- e) El Subsecretario del Departamento podrá decidir que acudan a las sesiones de la misma con carácter de vocales, aquellos funcionarios cuya asistencia sea aconsejable por razón de las materias que vayan a tratarse.
- f) Secretario: un funcionario del área de información administrativa designado por el Subsecretario.

La Comisión Permanente ejercerá las funciones que le sean delegadas por el pleno, y estará constituida por los siguientes miembros:

- a) Presidente: el Subdirector general que tenga atribuida la competencia sobre la información administrativa.
- b) Vocales: cinco vocales de la Comisión designados por el pleno, a propuesta del Presidente.
- c) Secretario: el Secretario de la Comisión.

#### 2.1.6. Normas de funcionamiento de los órganos colegiados de información administrativa

Todos los órganos colegiados de información administrativa ajustarán su régimen jurídico y su actuación a lo dispuesto en el Real decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano y en el capítulo II, del Título II, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

### **3. EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

#### **3.1. Definición y objeto**

El Libro de Quejas y Sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias, que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas.

#### **3.2. Localización**

El Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en lo registros generales y auxiliares de recepción o salida de documentos de aquellos órganos y unidades administrativas que por su relación con el ciudadano se estimen necesario y, en todo caso, en las oficinas y centros de información y atención al ciudadano.

Existirá al menos un Libro de Quejas y Sugerencias en todos los Departamentos ministeriales y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquellos.

Su existencia se señalará de forma visible y su situación será la más accesible para hacer posible su localización y uso por los ciudadanos.

#### **3.3. Composición**





Cada ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias estará integrado por 50 juegos de hojas encuadradas y numeradas. Cada juego de hojas constará de original y dos copias.

### **3.4. Forma de presentación de las quejas o sugerencias**

Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja.

Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad.

Se incorporarán al Libro de Quejas y Sugerencias las cursadas sin sujeción a impreso alguno y presentadas en las oficinas y registros a que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y las remitidas personalmente o por correo.

Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima.

### **3.5. Formulación y remisiones**

Formuladas las quejas o sugerencias en el Libro correspondiente y en las dependencias citadas en el artículo 16.1 del Real Decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano se procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la Administración, sellando todas las hojas con el sello de registro y entregando al ciudadano en el acto la copia a él destinada. Si la queja o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio se le remitirá la copia correspondiente.

Si se formaliza en el Libro de Quejas y Sugerencias de la oficina de registro de la unidad administrativa directamente afectada, ésta dará traslado inmediato del original al responsable de la unidad y simultáneamente remitirá la copia correspondiente a la Inspección General de Servicios Departamental. En aquellos casos que la unidad afectada corresponda a un área directiva que cuente con inspección sectorial, la copia se remitirá a esta inspección.

Si se formaliza en el Libro de Quejas y Sugerencias de una unidad distinta a la afectada, se remitirá el original y copia a la Inspección General de Servicios del Departamento en que se haya presentado, que los enviará a su vez, en su caso, a la correspondiente del Ministerio cuya unidad ha sido afectada. Recibidos los ejemplares por esta última Inspección General de Servicios actuará conforme a lo previsto en el apartado anterior.

### **3.6. Tramitación interna**

La tramitación interna de las quejas o sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación o su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.

### **3.7. Contestación**

Recibidas las quejas y sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de veinte días y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano a la Inspección General de Servicios Departamental o Sectorial, en su caso.

Si transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo anterior el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Departamento donde presentó su queja o sugerencia a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.



### **3.7. Actuaciones de las unidades de Inspección**

La Inspección General de Servicios Departamental y de las Inspecciones Sectoriales, llevarán control de las quejas y sugerencias que afecten a las unidades administrativas, cuya inspección les esté encomendada, tanto de servicios centrales como de unidades territoriales.

Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo donde se deberá incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano afectado.

Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, la Inspección General de Servicios Departamental o la Sectorial, en su caso iniciará o solicitará, las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

### **3.8. Seguimiento**

Anualmente las Subsecretarías de los Departamentos ministeriales remitirán a la Secretaría de Estado para la Administración Pública un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso.

### **3.9. Efectos de las quejas**

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

