

¿Qué es el libro de quejas y sugerencias ?

De acuerdo con el Real Decreto 951/2005, los **servicios de información administrativa y atención al ciudadano** están sometidos a las siguientes reglas.

- En **todos los Puestos y Unidades** de la Guardia Civil habrá un **Libro de Quejas y Sugerencias**, indicado de forma bien visible, para que los ciudadanos puedan formular las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas.
- Los **ciudadanos podrán formular sus quejas, sugerencias o felicitaciones** en dicho Libro, indicando su nombre, apellidos y domicilio a efectos de comunicaciones. También podrán ser presentadas sin sujeción a impreso alguno en los registros de cualquier órgano administrativo, personalmente o remitidas por correo. En el plazo de veinte días, la unidad afectada informará al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. Existe un compromiso adquirido por la Guardia Civil en contestar en un plazo máximo de 18 días desde la entrada de la queja en la Unidad.
- Las **sugerencias o iniciativas NO podrán presentarse de forma anónima ni por teléfono**.



[Subir](#)

¿Cómo puedo poner una queja o sugerencia?

Si considera que debe llevar a cabo algún tipo de **sugerencias, queja, o felicitación**, etc. en relación con la Guardia Civil, puede hacerlo de las siguientes formas.



Presencial

Cumplimentando un impreso del formulario del Libro de Quejas y Sugerencia que puede solicitar en las dependencias de la Guardia Civil, Comisarías de Policía, Subdelegaciones del Gobierno, Jefaturas Provinciales de Tráfico, etc.

Correo postal

Enviando una carta firmada a la Dirección General de la Guardia Civil **con** sus datos personales: nombre y apellidos, núm. de DNI, NIE ó pasaporte, dirección postal, número de teléfono.

Dirección General de la Guardia Civil

Dirección Adjunta Operativa

C/ Guzmán el Bueno, 110 – 28003 Madrid

Telemática

Es necesario disponer de firma electrónica para su tramitación y tiene dos opciones:

- [A través de la Sede Electrónica del Ministerio del Interior](#)
- **Enviando un mensaje de correo electrónico con la firma digital** a la siguiente dirección: sugerencias@guardiacivil.org

Para facilitar el trámite puede **utilizar un formulario autorrellenable** de queja o sugerencia en formato PDF, [pulse aquí para descargarlo](#), y enviarlo como archivo adjunto al mensaje.

OBSERVACIONES: Las **quejas y sugerencias enviadas de forma telemática sólo serán admitidas conforme a la Instrucción nº 7/2007** de la Secretaría de Estado de Seguridad, sobre el procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias que formulen los ciudadanos, apartado Sexto, punto 2.b, donde se establece lo siguiente:

*“Presentación vía telemática: las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet **deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado. En caso contrario, las que carezcan de este requisito, serán almacenadas para su posterior tratamiento estadístico.**”*

Por lo tanto, si carece de firma digital, y según lo dispuesto en los puntos 2.a y 2.c, del apartado Sexto de la citada Instrucción, **puede exponer su queja o sugerencia de las siguientes formas: presencial y correo postal.**

Consideraciones

Para todo ello **debe tener en cuenta los extremos siguientes:**

- Es indispensable que los datos solicitados sean cumplimentados, con el **objeto de poder establecer contacto con usted** para poder darle respuesta a las cuestiones que nos plantee.
- La reclamación que usted efectúe a través de este medio, **no es un recurso administrativo** y, por tanto, no paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente que al efecto establezca.
- **Si lo considera oportuno para documentar** la queja, sugerencia o felicitación **puede adjuntar los documentos que estime necesarios.**

[Subir](#)

Política de tratamiento de datos personales

Comunicaciones telemáticas

Si presenta la queja a través de sugerencias@guardiacivil.org, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, se le informa que sus datos personales serán **incorporados al fichero denominado "registro electrónico de la Guardia Civil"**, de la Dirección General de la Guardia Civil, con la finalidad de proceder a darle curso a su consulta, a cuyo efecto serán destinatarios de la información los distintos Servicios y Unidades competentes para su resolución y respuesta.

Si lo desea puede **ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición**, previstos por la Ley, dirigiéndose a la Dirección General de la Guardia Civil, Gabinete Técnico, C/ Guzmán el Bueno, 110, 28003-Madrid.

Comunicaciones postales

Si presenta la queja mediante comunicación postal, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, se le informa que sus datos personales serán **incorporados al fichero denominado "registro"**, de la Dirección General de la Guardia Civil, con la finalidad es el registro de entrada y salida de documentos tramitados por las Unidades de la Guardia Civil. Los datos pueden ser destinados a los interesados, Administraciones Públicas u otros organismos competentes en la resolución de los procedimientos.

Si lo desea puede **ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición**, previstos por la Ley, dirigiéndose a la Dirección General de la Guardia Civil, Secretaría de Despacho, C/ Guzmán el Bueno, 110, 28003-Madrid.

[Subir](#)

Normativa

Las **quejas pueden presentarse de acuerdo con lo legislado** en el [Real Decreto 951/2005](#), de fecha 29/07/2005. (B.O.E. nº 211, fecha 3/09/2005), artículo 15.2, en conformidad a cuanto dispone el Capítulo III del R.D. 208/96 (B.O.E. 55) en cuanto no se den normas de aplicación y desarrollo del R.D. 951/2005.

[Subir](#)