

Información General

El Capítulo IV del [RD 951/2005, de 29 de julio](#) por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, recoge el programa de quejas y sugerencias, en el que se establece que los órganos y organismos de la Administración General del Estado deben ofrecer a los ciudadanos medios para presentar ante ellos quejas y sugerencias.

Finalidad

A través de este procedimiento podrán presentarse las quejas, iniciativas y/o sugerencias que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las Unidades del Ministerio.

Las quejas formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

La presentación de una queja no condiciona, 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.

Unidad responsable

La Unidad afectada por la queja o sugerencia

Plazo contestación

La Unidad afectada deberá informar al ciudadano en el plazo de 20 días, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del mismo, de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. Si transcurrido el plazo no se hubiera obtenido ninguna respuesta, el interesado se podrá dirigir a la [Inspección General de Servicios](#), a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

Formas de presentación

- [Presencial o por correo postal](#) (sin certificado digital)
- [Vía telemática](#) (con certificado digital)