



Tramitación

- Formulada la queja o sugerencia en la Consejería directamente afectada se da traslado del original a la Dirección General que tenga adscrito el servicio afectado por la misma, enviando a su vez una copia a la DGCI.
- Cuando afecta a otra se envía el original y copia a la DGCI, que a su vez remitirá el original a la Dirección General que tenga adscrito el servicio afectado.

La tramitación seguirá un procedimiento uniforme que garantice su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados, así como su rápida contestación al ciudadano.

Recibidas las quejas por la Dirección General correspondiente, el servicio afectado en el plazo de **diez días** y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar al ciudadano, informará a la Dirección General de Coordinación e Inspección de las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas. Ésta última, informará al ciudadano en el plazo de **cinco días**.

En todo caso, **si transcurrido un mes** desde la fecha de presentación el ciudadano **no hubiera obtenido ninguna respuesta** de la Administración, **podrá dirigirse a la Dirección General de Coordinación e Inspección** a fin de conocer los motivos que originaron la falta de contestación y exigir oportunas responsabilidades.

Recomendaciones

- Guardar copia de la reclamación/queja y de los documentos que se hayan aportado, en su caso.
- Consultar la web de la Junta de Extremadura (<http://sia.juntaex.es>), para ampliar su información.



Gerencia

C/ Antonio Pacheco, 2. 06800 Mérida.
Telf 924 009 137. Fax 924 009 136

Centro Mancomunado de Consumo Sierra de Jerez

Plaza de San Agustín, 1.
06380 Jerez de los Caballeros.
Telf 924 730 960

Centro Mancomunado de Consumo Montijo y Comarca

C/ Rosario, 8. 06490 Puebla de la Calzada.
Telf 924 445 952

Centro Mancomunado de Consumo La Vega

C/ Santa Amalia, 4. 06716 Villar de Rena.
Telf 924 835 370

Centro Mancomunado de Consumo Campiña Sur

C/ Concepción Arenal, 17. 06920 Azuaga.
Telf 924 890 792

Centro Mancomunado de Consumo Villuercas, Jara, Ibores

Plaza de España, 1.
10120 Logrosán.
Telf 927 159 812

Centro Mancomunado de Consumo Tajo, Salor

C/ Oscura, 10. 10900 Arroyo de la Luz.
Telf 927 272 259

Centro Mancomunado de Consumo La Vera

Plaza Juan de Austria, 2.
10430 Cuacos de Yuste. Telf 927 172 294

Centro Mancomunado de Consumo Valle del Alagón

Plaza de España, 1. 10810 Montehermoso.
Telf 927 675 623

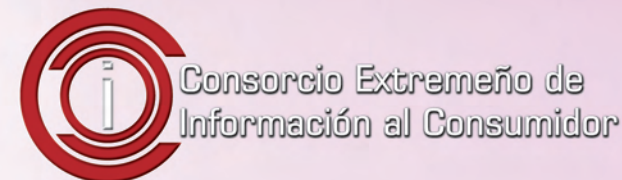
PARA MÁS INFORMACIÓN:
www.masamano.com



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

JUNTA DE EXTREMADURA
Vicepresidencia Primera y Portavocía

**Sistema de
Información
Administrativa y
Atención al ciudadano**



JUNTA DE EXTREMADURA

¿Qué es el servicio público de información administrativa y atención al ciudadano?

Es el medio a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios contenidos en él.

La **Dirección General de Coordinación e Inspección de la Consejería de Presidencia** ejerce la coordinación, impulso y gestión de la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Tiene entre otras, la tarea de información pública al ciudadano y la tramitación de sus reclamaciones e iniciativas, a través de los **Centros de Atención Administrativa (CAD)**, pudiendo recabar de los distintos órganos de la Administración Autonómica la actuación adecuada a los fines señalados.

La información administrativa y atención al ciudadano, puede ser particular o general, e incluirá las quejas y sugerencias de éstos.

Estructura

El Servicio Público de Información Administrativa y Atención al Ciudadano está integrado por las siguientes unidades informativas:

- **Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones.**
- **Centros de Atención Administrativa (CAD).**
- **Unidades Departamentales de Información Administrativa.**
- **Oficinas de respuesta personalizada.**

Todos ellos realizan funciones de Información administrativa y atención al ciudadano.

Quejas y reclamaciones

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Es un libro creado para dejar constancia de las quejas y sugerencias que los ciudadanos planteen sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura.

Está en todos los registros generales y auxiliares de todas las Consejerías de la Junta de Extremadura y en cada una de las Unidades Departamentales de Información Administrativas.

Cada ejemplar del libro estará formado por juegos de hojas encuadernadas y enumeradas; cada juego de hojas consta de un **original y tres copias** (original para el órgano gestor, primera copia para el interesado y segunda para la oficina que se mantendrá en el libro.)

Los ciudadanos formularán las **quejas y sugerencias** en **el libro por escrito, indicando su nombre, apellidos y domicilio** a efectos de notificaciones, **y firmando** al final de cada hoja. Formulada la queja o sugerencia, la Administración sellará todas las hojas con sello de registro entregando al ciudadano en el acto la copia a él destinada. Si no fuera presentada personalmente la queja o sugerencia se le remitirá la correspondiente copia a su domicilio.



¿Cómo se formulan quejas o sugerencias?

- **Mediante los impresos del libro de Quejas y Sugerencias** ubicado en los registros generales y auxiliares de todas las Consejerías de la Junta de Extremadura así como en cada una de las unidades de información administrativa (CAD).
- **Realizando una queja o sugerencia sin sujeción a impreso oficial alguno, presentándola en los registros de cualquier órgano administrativo de la Administración**, ya sea de ámbito nacional, autonómico o local; así como en las Oficinas de Correos, en las Representaciones Diplomáticas o Consulares, o en cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes. Habrán de constar los datos personales del interesado y la dependencia objeto de la denuncia o queja.
- **Vía internet** cumplimentando el formulario que aparece al final de la web de la Junta de Extremadura (<http://sia.juntaex.es>). Si además se desean adjuntar documentos, se deben remitir haciendo referencia a la reclamación concreta a la dirección:

Consejería de Administración Pública y Hacienda.
Dirección General de Calidad de los Servicios e Inspección.
Paseo de Roma s/n
06800 Mérida (Badajoz).