Sugerencias y quejas.

Procedimiento para la tramitación de las sugerencias y quejas que presenten las personas físicas y jurídicas, debidamente identificadas.

Datos generales

Consejería

Procedimientos generales del Gobierno

Órgano directivo

-

Materia(s)

Relaciones del ciudadano, empresa o empleado público con la Administración

Clasificación

Sugerencias, Quejas, Denuncias e Información a los ciudadanos

Forma de inicio

Interesado

Tipo de destinatario

Ciudadanos

Personas jurídicas, autónomos y profesionales colegiados

Administración y empleados públicos

Sujeto a tasas o precios públicos

No

Lenguas en que se puede completar el procedimiento

Español.

Permite apoderados

Sí

Requisitos

Para mejorar la calidad de sus servicios, la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un canal de comunicación para presentar las sugerencias y quejas, que estimen convenientes, sobre el funcionamiento de los mismos.

Plazos y presentación

Plazo de presentación

Todo el año.

Fecha inicio plazo presentación

04/07/2012

Fecha fin plazo presentación

-

Periodicidad

Continuo

Vías de presentación

Telemática y presencial

Telemática

En el Registro Electrónico General

https://rec.cantabria.es/rec/bienvenida.htm?forwardGc=424

El art. 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligatoriedad de la gestión electrónica para determinados sujetos como, por ejemplo, a) Las personas jurídicas, b) Las entidades sin personalidad jurídica, c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles. d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración, e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

Lugar(es) para presentación presencial

- Las quejas o sugerencias podrán formularse presencialmente, por correo postal y por medios electrónicos.
- Presencialmente: En cualquier oficina de asistencia en materia de registro, cuya localización se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/registros o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 134 de la Ley de Cantabria 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Electrónicamente: Mediante el Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria en la dirección electrónica "sede.cantabria.es". O en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Enlaces a páginas Web con información específica

Información sobre la presentación de sugerencias y quejas.
https://www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/reclamaciones-y-sugerencias

Documentación requerida

Modelo normalizado de presentación de sugerencias y quejas.

Modelo normalizado de presentación de sugerencias y quejas.

Obligatorio:Sí

Descripción plantilla: Modelo normalizado de presentación de sugerencias y quejas.

INT-02-025_sugerencias_quejas_2025_form_RD (002) 20250804.docx

Tramitación y resolución

Órgano instructor

Órgano directivo responsable de la unidad afectada.

Norma atributiva

Decreto 35/2025, de 12 de junio, por el que se regula la Atención Ciudadana, el Procedimiento de Quejas y Sugerencias y el Registro Electrónico General en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Informes o dictámenes

Informe del órgano, unidad administrativa, organismo o entidad destinataria.(plazo de elaboración: Sin determinar.)

Órgano que resuelve

Órgano directivo responsable de la unidad afectada.

Norma atributiva

Decreto 35/2025, de 12 de junio, por el que se regula la Atención Ciudadana, el Procedimiento de Quejas y Sugerencias y el Registro Electrónico General en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Plazo máximo de resolución

20 Días hábiles

Plazo medio de resolución

20 Días hábiles

Efectos del silencio administrativo o inactividad de la Administración

Inicio por interesado

No Tiene

Pone fin a la vía administrativa

No

Recursos

No tiene

Normativa

Decreto 35/2025, de 12 de junio, por el que se regula la Atención Ciudadana, el Procedimiento de Quejas y Sugerencias y el Registro Electrónico General en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.