ORDEN DE XX DE XXXX DE 2026 POR LA QUE SE REGULA EL SUBSISTEMA DE ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA DE CARÁCTER DE ADMINISTRACIÓN GENERAL. (BORRADOR 4. OCTUBRE/2026)

La Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece en su artículo 6 que los servicios de la Administración de la Junta de Andalucía llevarán a cabo la mejora continua de la calidad a través de los sistemas de gestión y evaluación aprobados por el Consejo de Gobierno, orientados en todo caso al logro de la excelencia en la gestión.

Este compromiso se asume como una obligación de la Administración andaluza y así viene determinado por lo dispuesto en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

En este contexto, el Consejo de Gobierno ha aprobado recientemente el Decreto xxxx/2026, de xx de xxx, por el que se crea y regula el Sistema de Atención a Quejas, Sugerencias y Agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos en la Junta de Andalucía, como medio para que las personas usuarias puedan hacer llegar sus quejas, sugerencias o agradecimientos por los servicios públicos recibidos en la Administración autonómica, quien con esta información podrá, sobre la base de estas opiniones, identificar oportunidades de mejora.

El Sistema de Atención a Quejas, Sugerencias y Agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos en la Junta de Andalucía se configura como un sistema único, al que pueden acceder los distintos órganos responsables de la tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos, permitiendo una gestión electrónica integrada a través de las aplicaciones informáticas habilitadas al efecto. Asimismo, define el papel de la Inspección General de Servicios como órgano superior que ejerce funciones de análisis, evaluación, asesoramiento y colaboración en las materias de su competencia, con el fin de lograr la mejora continua en la prestación de los servicios públicos conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativas.

El SAQSA se estructura en dos subsistemas, uno de carácter sanitario, cuya gestión corresponde al Servicio Andaluz de Salud, y otro de carácter de administración general, cuya gestión corresponde a la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

De conformidad con el artículo 3.e) del Decreto XXXX/2026, de XX de XXX, se entiende por carácter de administración general aquellas "quejas, sugerencias o agradecimientos sobre los servicios públicos prestados por los órganos incluidos en su ámbito de aplicación y que no tengan un carácter específicamente sanitario".

El apartado 1 de la disposición final tercera del citado Decreto XXX/2026, de xxx de xxx, faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de administración pública para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo, en el ámbito de sus competencias, del subsistema referido a las quejas, sugerencias y agradecimientos de carácter de administración general.

En virtud de dicha habilitación se dicta la presente Orden con el objeto de definir los aspectos concretos que han de regular la tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos referidos al ámbito de la administración general.

La orden se estructura en 13 artículos, una disposición adicional única, una disposición transitoria única y una disposición final única. En el artículo 1 se establece el objeto de la orden, en el artículo 2, se incluye su ámbito de aplicación, remitiéndose el artículo 3, en cuanto a las definiciones de los términos utilizados en la norma, a lo previsto en el Decreto XXX/2026, de XX de XXXXX. Los artículos 4 a 6 regulan distintas cuestiones relativas a la presentación de las quejas, sugerencias o agradecimientos por las personas usuarias. Los artículos 7 a 13 identifican los diferentes órganos responsables en el subsistema y desarrollan el procedimiento para la tramitación y seguimiento de aquéllas, incluyendo la puesta a disposición de las personas usuarias de una encuesta de satisfacción que permitirá conocer su percepción sobre la calidad del sistema. En la disposición adicional única se acuerda la inclusión como anexo del modelo de cartel informativo, que deberá estar visible y accesible en todas las unidades de atención a la ciudadanía.

En la elaboración y tramitación de la presente orden se han respetado los principios de buena regulación previstos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así, se cumplen los principios de necesidad y eficacia, toda vez que el objetivo de la norma es desarrollar el nuevo subsistema establecido en el Decreto XXX/2026, en el ámbito de los servicios de administración general. En relación con el principio de proporcionalidad, la norma se dirige a regular un derecho de la ciudadanía, imponiendo para ello el mínimo de cargas administrativas imprescindibles para dar respuesta al mismo. Igualmente, se ajusta al principio de seguridad jurídica, dado que su objetivo es actualizar y clarificar la norma hasta ahora existente para mejorar la protección de los derechos de la ciudadanía y proporcionar certeza y agilidad, siendo respetuosa con las normas comunitarias y estatales en materia de protección de datos de carácter personal y con el propio ordenamiento jurídico autonómico.

En cuanto al principio de transparencia, se hace constar que se ha identificado claramente el propósito de la norma y, durante el procedimiento de elaboración, se ha permitido el acceso sencillo, universal y actualizado a los documentos propios del proceso de elaboración en los términos establecidos en los artículos 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen

gobierno, y 13 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, posibilitando que las personas y entidades potencialmente destinatarias de la norma tengan una participación activa a través del trámite de audiencia e información pública.

Asimismo, conforme al principio de eficiencia, la norma se dirige a impulsar la racionalización de los recursos públicos y la máxima agilización de las actuaciones, velando por que en la Administración de la Junta de Andalucía se lleven a cabo las mejores prácticas administrativas, que garanticen el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

En su virtud, a propuesta de la Secretaría General para la Administración Pública, de acuerdo con las facultades conferidas por el artículo 44.2 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y el artículo 26.2 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, y de conformidad con la habilitación conferida por la disposición final tercera del Decreto XXX/2026, de XX de XXX, por el que se regula el Sistema de atención a quejas, sugerencias y agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos en la Junta de Andalucía.

DISPONGO

Artículo 1. Objeto

El objeto de la presente orden es regular el Subsistema de atención a quejas, sugerencias y agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Junta de Andalucía de carácter de administración general.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta orden es de aplicación a:

a) La Administración de la Junta de Andalucía en su organización central y territorial.
b) Las agencias administrativas.
c) Las agencias públicas empresariales.
d) Las agencias de régimen especial, en cuanto prestadoras de servicios públicos.
e) Los consorcios adscritos a la Administración de la Junta de Andalucía, en cuanto prestadores de servicios públicos.
f) Cualquier otra entidad pública o privada que preste servicios públicos en virtud de encomiendas de gestión, convenios o conciertos suscritos con las entidades recogidas en las letras anteriores.

2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta orden aquellas quejas o sugerencias que se regulen por una normativa específica, y en particular, las siguientes:

a) El derecho de petición regulado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
b) En materia tributaria, las reguladas en el Decreto 165/2023, de 4 de julio, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.
c) En materia de consumo, las reguladas en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
d) Las comunicaciones reguladas en el Decreto 103/2025, de 21 de mayo, por el que se constituye el Sistema interno de información de la organización central y periférica de la Administración de la Junta de Andalucía y se regula su organización y funcionamiento.
e) En materia de transparencia, las reguladas en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.
f) Las denuncias que deban ser tramitadas ante la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción, conforme a lo establecido en la Ley 2/2021, de 18 de junio, de lucha contra el fraude y la corrupción en Andalucía y protección de la persona denunciante.
g) Las solicitudes, reclamaciones y recursos regulados por la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.
h) Las quejas, sugerencias y agradecimientos de carácter sanitario, que se tramitarán en el subsistema correspondiente.

3. Quedan asimismo excluidas del ámbito de aplicación de esta orden aquellas quejas, sugerencias o agradecimientos presentados por el personal empleado público en el marco de su relación profesional con la Administración andaluza, que serán tramitadas por los cauces internos que resulten de aplicación.

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta orden serán de aplicación las definiciones contenidas en el artículo 3 del Decreto XX/2026, de XX de XXX, por el que se crea y regula el Sistema de Atención a Quejas, Sugerencias y Agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos en la Junta de Andalucía.

Artículo 4. Forma de presentación.

1. Las quejas, sugerencias y agradecimientos podrán presentarse utilizando el formulario correspondiente, que estará disponible en las unidades de atención a la ciudadanía y en las oficinas de asistencia en materia de registros, así como en la dirección electrónica https://lajunta.es/saqsa para su descarga y cumplimentación, en su caso. No obstante, se admitirá cualquier escrito presentado por la ciudadanía del que se deduzca que se trata de una queja, sugerencia o agradecimiento, siempre que se incluyan los datos necesarios para su tramitación.

2. A través de este subsistema podrán presentarse las quejas y sugerencias que las personas usuarias estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas o alguno de los trámites realizados, así como manifestar su agradecimiento por el servicio recibido. El subsistema de atención a quejas, sugerencias y agradecimientos no podrá utilizarse para aportar documentación o escritos ni para solicitar información en relación con un procedimiento administrativo.

3. La presentación de una queja, a través del subsistema que se regula en esta orden, no tendrá la calificación de recurso administrativo ni reclamación en vía administrativa, ni su interposición suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente. Su formulación no impedirá ni condicionará, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él como personas interesadas.

4. No se admitirán las quejas, sugerencias o agradecimientos anónimos. Podrán presentarse quejas, sugerencias o agradecimientos referidos a servicios prestados a otra persona, sin perjuicio de que, cuando su tramitación requiera el acceso, tratamiento o comunicación de datos personales distintos de los meramente identificativos, deba acreditarse la representación o legitimación que corresponda conforme a la normativa aplicable.

Artículo 5. Lugar y medio de presentación.

1. Las quejas, sugerencias y agradecimientos podrán presentarse de manera presencial en las Oficinas de asistencia en materia de registros o en cualquiera de los restantes lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Podrán presentarse también, presencialmente, en cualquier unidad de atención a la ciudadanía. En el caso de que estas unidades no dispongan de servicio de registro de documentos, el documento será diligenciado, incluyendo fecha e identificación de la unidad receptora, por parte de la persona empleada pública que la haya recibido, devolviendo una copia a la persona usuaria y remitiéndolo inmediatamente a la oficina de asistencia en materia de registros correspondiente para su registro y traslado al órgano responsable de su tramitación.

3. También podrán presentarse, previa identificación, en el Registro Electrónico Único de la Administración de la Junta de Andalucía a través del formulario correspondiente que se encontrará en la dirección electrónica https://lajunta.es/saqsa.

4. Asimismo, podrán presentarse electrónicamente en el Registro Electrónico Único de la Administración de la Junta de Andalucía a través de persona funcionaria pública habilitada.

5. Las personas usuarias podrán adjuntar a la queja, sugerencia o agradecimiento cualquier documentación que estimen oportuna como apoyo a sus manifestaciones.

Artículo 6. Recepción y registro.

1. En el caso de la presentación por medios electrónicos, directamente por la persona usuaria o por una persona funcionaria pública habilitada, el sistema generará el correspondiente asiento de entrada en el Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía y le asignará un número de expediente en el SAQSA. El asiento y la documentación presentada se dirigirán al órgano competente en la materia objeto de la queja, sugerencia o agradecimiento. Este número de expediente permitirá consultar en el SAQSA el estado de tramitación por parte de la persona usuaria.

2. En el caso de presentación en soporte papel, una vez recibida por parte del órgano competente para su tramitación, deberá incorporar al SAQSA todos los datos, así como copia digitalizada de la documentación entregada por la persona usuaria. Una vez incorporada la documentación, se generará igualmente el correspondiente número de expediente, que será comunicado a la persona usuaria por el mismo medio que haya indicado para recibir la respuesta.

Artículo 7. Órganos competentes.

1. Los órganos directivos centrales y territoriales de las Consejerías, la Dirección Gerencia o asimilado en el caso de las agencias y la Dirección, Gerencia o asimilado en el caso de los consorcios adscritos, que tengan atribuida la competencia sobre la materia concreta sobre la que verse la queja, sugerencia o agradecimiento presentado por las personas usuarias, serán responsables de su recepción y, tras las oportunas averiguaciones e informes de la unidad administrativa correspondiente, de elaborar la respuesta y remitirla a la persona usuaria.

2. En el caso de que la competencia sobre la que verse la queja, sugerencia o agradecimiento esté atribuida a varios órganos de una misma Consejería, será competente para la elaboración de la respuesta el órgano superior jerárquico común de los mismos.

3. Cuando se trate de quejas, sugerencias o agradecimientos que se regulen por su normativa específica o se refieran a la actividad de otras Administraciones públicas, se derivarán al órgano o a la Administración correspondiente, lo que se comunicará a la persona que las hubiera presentado.

4. En el caso de que la queja, sugerencia o agradecimiento se refiera al funcionamiento de una oficina de asistencia en materia de registros o al Servicio 012 de Información de la Junta de Andalucía, deberá dirigirse al órgano competente en materia de calidad y atención a la ciudadanía.

5. Cuando se trate de servicios públicos prestados por una entidad pública o privada en virtud de encomiendas de gestión, convenios o conciertos, esta entidad deberá remitir la queja, sugerencia o agradecimiento, así como un informe y la respuesta remitida a la persona que la presentó, a la Consejería responsable del servicio público con la que haya suscrito la encomienda de gestión, el convenio o el concierto.

Artículo 8. Tramitación.

1. Las quejas, sugerencias y agradecimientos con carácter de administración general serán clasificados siguiendo los criterios establecidos por la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

2. En los supuestos previstos en el artículo 6.2 del Decreto XX/2026, de XX de XXX, no procederá dar respuesta.

3. En el caso de que se trate de quejas, sugerencias o agradecimientos que se consideren reiteración de otras planteadas en un plazo de un mes que aún no hayan sido respondidas, se procederá a la acumulación de ellas, tramitándose de forma conjunta.

Artículo 9. Respuesta.

1. Recibida la queja, sugerencia o agradecimiento, el órgano directivo competente en la materia a que se refiera deberá contestar a la persona usuaria en el plazo máximo de veinte días hábiles desde su recepción en el Registro Electrónico Único. En este plazo se incluye la solicitud de informes que pudieran ser necesarios con carácter previo a la elaboración de la respuesta.

2. El cómputo del plazo previsto en el apartado anterior podrá suspenderse cuando deba requerirse a la persona usuaria para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la sugerencia, queja o agradecimiento o aporte la documentación necesaria. El cómputo se reanudará desde la recepción de las aclaraciones o de la documentación requerida, o, en su defecto, desde el transcurso del plazo concedido para su aportación. Siempre que sea posible, la falta de aportación de la documentación requerida no impedirá la tramitación, si bien esta circunstancia podrá hacerse constar en la respuesta.

3. La respuesta se comunicará a través del medio indicado por la persona usuaria, que podrá ser por correo ordinario o por medios electrónicos. Cuando no se hubiera indicado expresamente dicho medio, se utilizará aquel que resulte procedente conforme a los datos de contacto facilitados por la misma.

4. Excepto en los supuestos previstos en el artículo 6.2 del Decreto XX/2026, de XX de XXX, deberá darse respuesta a la persona usuaria. En el caso de que se trate de una materia que no sea objeto del subsistema, se le indicarán los medios o canales disponibles para tramitar la cuestión planteada.

5. En el caso de que se trate de un agradecimiento dirigido a una persona empleada pública concreta, a un grupo de ellas o a una unidad, se dará traslado de este para su conocimiento.

6. Las respuestas comunicadas a las personas usuarias, los informes emitidos durante la tramitación y, en su caso, la constancia de que no procede dar respuesta y de los motivos que lo justifican deberán incorporarse por el órgano responsable al expediente generado por el SAQSA a que se refiere el artículo 6.

7. En todo momento la persona usuaria tendrá derecho a conocer el estado de tramitación de su queja, sugerencia o agradecimiento, identificado con el correspondiente número de expediente generado por el SAQSA.

8. El SAQSA no constituye un procedimiento de reconocimiento de derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas, por lo que la respuesta tendrá la consideración de comunicación, no constituyendo resolución administrativa y no siendo susceptible de recurso alguno, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 11, así como, cuando se trate de una queja, de que la persona usuaria pueda reiterar los motivos de la misma en los recursos que, en su caso, interponga en el procedimiento administrativo con el que guarde relación.

Artículo 10. Contenido mínimo de la respuesta.

1. La respuesta deberá ser personalizada, dirigida a la persona usuaria que hubiera presentado la queja, sugerencia o agradecimiento.

2. La respuesta comunicada no deberá ser vaga ni contener tecnicismos innecesarios ni fórmulas tipo orientadas a eludir la responsabilidad o intentar justificar una equivocación, debiendo darse respuesta, en un lenguaje claro, a todas las cuestiones planteadas en la queja o sugerencia, con especial atención, en su caso, a la diversidad y necesidades individuales.

En todo caso, deberá contener información sobre las actuaciones llevadas a cabo, las medidas correctoras adoptadas, en su caso, así como los derechos y deberes que asisten a quien ha formulado la queja o sugerencia y, cuando su contenido lo requiera, sobre la normativa aplicable y su cumplimiento.

3. En el caso de que se trate de un agradecimiento, en la respuesta a la persona usuaria se le indicará que se ha recibido su escrito y se ha enviado a la unidad o persona empleada pública citada. Si la unidad o persona empleada pública a quien va dirigida así lo considera, se incluirán en dicha respuesta sus propias apreciaciones.

Artículo 11. Falta de respuesta.

Cuando una persona haya presentado una queja, sugerencia o agradecimiento y no haya recibido la respuesta en el plazo establecido, podrá comunicar esta circunstancia a la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía. Esta solicitará información al órgano competente y realizará las actuaciones que considere oportunas, comunicando a la persona usuaria el resultado.

Artículo 12. Seguimiento del subsistema.

1. En el subsistema deberán constar todas las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados por las personas usuarias, tanto en soporte papel y posteriormente digitalizados como por medios electrónicos, así como las respuestas comunicadas y, cuando no proceda dar respuesta, la constancia de esta circunstancia y de los motivos que la justifican, además de cualquier otro dato o documento relativo a su tramitación.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Decreto XX/2026, de XX de XXX, la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía valorará las respuestas comunicadas a las personas usuarias por los órganos competentes a que se refiere el artículo 7 y podrá instar al órgano correspondiente a elaborar una nueva respuesta cuando aprecie deficiencias relevantes.

Artículo 13. Encuesta de satisfacción.

En las respuestas comunicadas se incluirá información sobre la encuesta de satisfacción puesta a disposición de la ciudadanía para valorar la calidad de la respuesta recibida.

Disposición adicional única. Modelo de cartel informativo.

En relación con lo previsto en el artículo 4 del Decreto XXX/2026, de xxxxx, se incluye como Anexo el modelo de cartel informativo que deberá estar disponible en todas las unidades de atención a la ciudadanía.

Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Esta orden no será de aplicación a las reclamaciones y sugerencias que hayan sido presentadas antes de la fecha de su entrada en vigor, continuando su tramitación con la normativa anteriormente vigente.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La entrada en vigor de esta orden coincidirá con la entrada en vigor del Decreto xxxx.

ANEXO

Cartel informativo.

EL CONSEJERO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL, DESARROLLO DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

José Antonio Nieto Ballesteros.

Junta de Andalucía

SAQSA
Sistema de atención a quejas, sugerencias y agradecimientos

¿Quieres presentar una queja, sugerencia o agradecimiento?

La Junta de Andalucía pone a tu disposición el SAQSA.

Puedes utilizarlo para:

- Presentar una queja si no estás conforme con la atención o el servicio recibido.
- Presentar una sugerencia para ayudarnos a mejorar.
- Presentar un agradecimiento por la atención o el servicio prestado.

Puedes presentarlo:

- En esta unidad.
- En una oficina de asistencia en materia de registros.
- **Por internet: https://lajunta.es/saqsa**

Si necesitas ayuda, puedes solicitar asistencia al personal de atención a la ciudadanía.

Espacio reservado

para código QR

El código QR se incorporará en la versión definitiva, una vez habilitado el acceso electrónico al formulario.

Importante: *El SAQSA no sustituye a los recursos, reclamaciones o solicitudes que deban tramitarse por otros procedimientos.*