

## **DECRETO 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. (BORRADOR 8. 24/10/2025)**

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 de la Administración andaluza viene determinado por lo estipulado 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.

Cualquier sistema que pretenda mejorar la calidad de los servicios prestados ha de contar indispensablemente con las personas receptoras de dichos servicios, de manera que participen manifestando su opinión sobre el funcionamiento de los mismos, permitiendo a los órganos responsables corregir las anomalías detectadas e identificar, sobre la base de estas opiniones, las oportunidades de mejora. Asimismo, en un sistema de participación y transparencia se hace necesario que las personas usuarias dispongan de un medio para hacer llegar sus quejas, sugerencias o agradecimientos y que puedan plasmarse en una acción de mejora.

El artículo 85 de la precitada Ley 9/2007, de 22 de octubre, dispone que en todas las Consejerías, Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, Delegaciones Provinciales de las Consejerías, Delegaciones Territoriales y agencias, estará a disposición de la ciudadanía un libro en el que podrán formularse sugerencias o reclamaciones, sin que estas últimas tengan el carácter de recurso administrativo.

Por su parte, la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, determina en su artículo 6.2.r) como uno de los derechos de la ciudadanía, la utilización de las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias, así como a recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente estén establecidos.

Anteriormente, el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía, había creado un instrumento que facilitaba la participación de la ciudadanía y dictaba al mismo tiempo normas de





obligado cumplimiento para todos los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía que posibilitaban una respuesta inmediata de los citados órganos, estableciendo un régimen homogéneo en cuanto a plazos y formas de actuación así como un sistema de control de la eficacia y rendimiento de todos los servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.

El largo tiempo transcurrido desde la aprobación del Decreto 262/1988, de 2 de agosto, aconseja su reforma con el objeto de adecuarlo a las necesidades y a la realidad de la sociedad del siglo XXI en la que la ciudadanía demanda a la Administración unos servicios públicos de calidad.

En el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2023, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 21 de febrero de 2023, se incluía la actuación inspectora “1.1: Análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante los años 2020 a 2022 a través del libro de sugerencias y reclamaciones”. Este análisis permitiría emitir una opinión fundamentada en evidencia que posibilitaría que el sistema de reclamaciones y sugerencias sea un efectivo instrumento de mejora de los servicios públicos, en una Administración Pública más cercana y adaptada a la sociedad actual. Como resultado de dicho análisis se obtuvieron conclusiones y propuestas de mejora que ahora se incorporan en la nueva regulación.

Una de estas mejoras es regular un sistema único, en el que los distintos órganos responsables de la tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos puedan acceder para permitir una gestión electrónica integrada y definiéndose el papel de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía como órgano superior que ejerce funciones de análisis, evaluación, asesoramiento y colaboración en las materias de su competencia, en orden a lograr la mejora continua en la prestación de los servicios públicos conforme a los principios de legalidad, eficacia y eficiencia administrativas. Este sistema forma parte de la estrategia de gestión de la calidad y mejora continua de la Junta de Andalucía.

Sin embargo, dadas las especiales características que concurren en los servicios sanitarios se han incluido especificidades en el tratamiento de las quejas, sugerencias y agradecimientos que se refieran a los servicios públicos de carácter sanitario, por lo que el sistema estará dividido en dos subsistemas específicos, uno para las quejas, sugerencias y agradecimientos de carácter de administración general, y el otro para las de carácter sanitario.

Otra de las mejoras es la determinación del órgano responsable en cada una de las Consejerías o Agencias incluidas en el ámbito de aplicación del decreto para hacer un seguimiento de las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos, y en función del número de ellas, bien por ser de contenido similar, bien por su trascendencia al afectar a un colectivo específico de la población o a un elevado número de personas, analizar cuáles son las áreas de mejora y establecer el correspondiente plan de actuación con el seguimiento correspondiente.

Por último, y como novedad en relación con el anterior decreto, se incluye la posibilidad de que la ciudadanía muestre su agradecimiento y reconocimiento a la organización y a las personas empleadas públicas por su buen hacer en el compromiso con el servicio público.



El decreto se estructura en diez artículos, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, tres disposiciones finales y un anexo.

En el artículo 1 se define cuál es el objeto del establecimiento del Sistema de Atención a Quejas, Sugerencias y Agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Junta de Andalucía como medio de participación de la ciudadanía. En el artículo 2 se establece cuál es el ámbito de aplicación del decreto, excluyendo expresamente las situaciones en las que no resulta de aplicación. Para una mayor seguridad jurídica, se incluyen en el artículo 3 definiciones que clarifican términos utilizados en el articulado. En los artículos 4 a 7 se establece el esquema básico de tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos y los órganos competentes. Por su parte, los artículos 8 a 9 vienen a determinar la estructura del Sistema de Atención a Quejas, Sugerencias y Agradecimientos y sus responsables así como el seguimiento y control del mismo que es competencia de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, quedando su mayor detalle para un posterior desarrollo reglamentario por parte de las Consejerías competentes en los dos subsistemas en que se divide. El artículo 10 se refiere a la información relativa al tratamiento de datos de carácter personal, en aplicación de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Se incluye, además, un anexo correspondiente al formulario mediante el que la ciudadanía puede presentar sus quejas, sugerencias o agradecimientos.

En la elaboración y tramitación del presente decreto 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 cumple el principio de necesidad y eficacia, toda vez que la evolución hacia una Administración más transparente, accesible y participativa plantea la necesidad de actualizar la regulación reglamentaria en la materia. 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 respetuoso con las normas comunitarias y estatales en materia de protección de datos y con el propio ordenamiento jurídico autonómico. En cumplimiento del principio de transparencia, en la elaboración del decreto, a través de los trámites de consulta e información pública y de audiencia, se ha hecho efectiva la participación de las personas y entidades que pudieran resultar afectadas por la norma, y también han sido consultadas todas las Consejerías y entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía, todo ello de acuerdo con el artículo 45 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, permitiéndose por lo demás, el acceso a los documentos del proceso de elaboración de este decreto, en los términos establecidos en el artículo 13.1.c) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, mediante su publicación en la sección de transparencia del Portal de la Junta de Andalucía. 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 porque en la Administración de la Junta de Andalucía se lleven a cabo las mejores prácticas administrativas, que garanticen los derechos de la ciudadanía a una buena administración.



Por último, se ha cumplido con lo dispuesto en la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, en relación con la integración transversal del principio de igualdad de género, dado que dicho principio ha informado todo el proceso de elaboración y aprobación de esta disposición.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Justicia, Administración Local y Función Pública, conforme a lo dispuesto en los artículos 21.3, 27.8 y 44.1 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo/oído el Consejo Consultivo de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día .....de.....de 2025,

## **DISPONGO**

### **Artículo 1. Objeto.**

El objeto del presente decreto es crear y regular el Sistema de Atención a Quejas, Sugerencias y Agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Junta de Andalucía (en adelante, SAQSA), como medio de participación de la ciudadanía y fuente de información que permita a la Administración andaluza definir sus prioridades y establecer planes y estrategias para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

#### **1. Este decreto es de aplicación a:**

- a) La Administración de la Junta de Andalucía en su organización central y periférica.
- b) Las agencias administrativas.
- c) Las agencias públicas empresariales.
- d) Las agencias de régimen especial, en cuanto prestadoras de servicios públicos.
- e) Cualquier otra entidad pública o privada que preste servicios públicos, bien a través de encomiendas de gestión o a través de conciertos o convenios suscritos con las entidades que se especifican en los apartados anteriores.

#### **2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este decreto 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 territorial de la Administración de la Junta de Andalucía y se regula su organización y funcionamiento.

3. Quedan asimismo excluidas del ámbito de aplicación de este decreto aquellas quejas o sugerencias presentadas por el personal empleado público en el marco de su relación profesional con la Administración andaluza.

### Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de lo dispuesto en este decreto se entenderá por:

a) Queja: Exposición realizada por parte de la persona usuaria, en la que muestra su disconformidad con los servicios prestados en cuanto a capacidad de respuesta, atención, trato, organización, y especialmente sobre tardanza, desatención, o cualquier otra deficiencia que afecte a la calidad del servicio prestado.

No tendrán la consideración de quejas las denuncias que formule la ciudadanía sobre posibles irregularidades o infracciones de la legalidad ni aquellas que se refieran de forma genérica al desacuerdo con las políticas públicas acordadas por los órganos competentes y que no se refieran a la prestación de servicios concretos o la aplicación de las disposiciones normativas en vigor.

b) Sugerencia: Propuesta presentada por la persona usuaria cuya finalidad es ayudar a mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la Administración andaluza, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de las personas usuarias de dichos servicios.

c) Agradecimiento: Manifestación realizada por la persona usuaria en la que expresa su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad, por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en el mismo. Los agradecimientos podrán ir dirigidos a una colectividad o a una persona empleada pública concreta.



d) Carácter sanitario: Quejas, sugerencias o agradecimientos relacionados con la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud de las personas.

e) Carácter de administración general: Quejas, sugerencias o agradecimientos de los servicios públicos prestados por los órganos incluidos en el ámbito de aplicación de este decreto y que no tengan un carácter específicamente sanitario.

f) Área de mejora: Aspectos específicos de un proceso, servicio o actividad dentro de la administración pública que han sido identificados como susceptibles de ser perfeccionados para alcanzar mayores niveles de calidad, eficiencia o eficacia.

#### Artículo 4. Información y disponibilidad.

1. En todas las unidades en las que se preste un servicio de atención a la ciudadanía deberá estar disponible el formulario para que las personas que así lo deseen puedan presentar sus quejas, sugerencias y agradecimientos. En todo caso, estará disponible en las Oficinas de asistencia en materia de registros.

2. En todas estas unidades de atención a la ciudadanía deberá constar un aviso informativo sobre la posibilidad de plantear una queja, sugerencia o agradecimiento y los medios disponibles para ello. Este aviso deberá estar en un lugar visible y accesible para la ciudadanía.

3. En todo caso, las personas empleadas públicas deberán facilitar al máximo la presentación de quejas, sugerencias o agradecimientos por parte de la ciudadanía, en especial a aquellas personas que puedan tener algún tipo de dificultad visual, de escritura o expresión o cualquier otro tipo de diversidad funcional.

#### Artículo 5. Presentación.

1. A través del SAQSA podrán presentarse las quejas o sugerencias que la ciudadanía estime convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas o alguno de los trámites realizados por las mismas, así como manifestar su agradecimiento por el servicio recibido. El SAQSA no es un medio válido de comunicación en el curso de un procedimiento administrativo, por lo que no podrá utilizarse para aportar documentación o escritos ni solicitar información en relación con el mismo.

2. Las quejas, sugerencias y agradecimientos podrán presentarse de manera presencial en las Oficinas de asistencia en materia de registros o en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en todas aquellas unidades en que se preste servicio de atención a la ciudadanía.

3. También podrán presentarse, previa identificación, en el Registro Electrónico de la Administración de la Junta de Andalucía a través del formulario correspondiente que se encontrará disponible en el apartado específico del Portal de la Junta de Andalucía. En este mismo apartado estará disponible el formulario, sin necesidad de identificación electrónica, para su cumplimentación, descarga y posterior presentación de manera presencial.



4. La presentación de una queja a través del SAQSA 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.

#### Artículo 6. Respuesta.

1. Todas las quejas, sugerencias y agradecimientos que sean presentadas por la ciudadanía deberán ser respondidas por los órganos a que se refiere el artículo 7, en el plazo máximo de veinte días hábiles desde su recepción en la forma que se determine reglamentariamente. Asimismo, deberán incluir dichas respuestas en la plataforma habilitada para el seguimiento del sistema.

2. En el caso de que se trate de un agradecimiento dirigido a una persona empleada pública concreta o a un grupo de ellas, se le dará traslado del mismo para su conocimiento.

3. En todo momento la persona interesada tendrá derecho a conocer el estado de tramitación de su queja, sugerencia o agradecimiento.

4. La Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, hará una valoración de las respuestas remitidas a la ciudadanía por el órgano competente, analizando el contenido de las mismas y plazo de respuesta. En el caso de que por su volumen se estime conveniente, podrá realizarse la valoración de las respuestas mediante técnicas de muestreo.

5. En todo caso se tendrán en cuenta en su valoración los siguientes criterios:

a) Plazo de la remisión de la respuesta.

b) Claridad y sencillez en la redacción de la respuesta.

c) Si se aborda o no la concreta cuestión planteada en la queja o sugerencia.

d) Ausencia de argumentos para explicar o justificar las deficiencias o anomalías expuestas por la persona usuaria.

e) Actuaciones de investigación realizadas como consecuencia de la queja y resultados obtenidos.

f) Información sobre las medidas concretas adoptadas para corregir la situación específicamente puesta de manifiesto.

g) Áreas de mejora detectadas gracias a la queja o sugerencia formulada.



h) Medidas genéricas adoptadas para evitar la repetición de situaciones como la indicada.

i) Información relativa al carácter de la queja o sugerencia desde un punto de vista jurídico y sobre otras vías que el ordenamiento jurídico vigente pone a disposición de la persona interesada y a las que puede acudir para la satisfacción de su pretensión: reclamaciones o recursos administrativos, ejercicio de acciones judiciales.

j) Incorporación a la respuesta de manifestaciones de agradecimiento del órgano directivo competente en la materia por la colaboración prestada y el interés demostrado por la persona usuaria.

k) Estilo de redacción carente de connotaciones defensivas o autodisculpatorias que permitan a la persona interesada percibir la utilidad de su queja o sugerencia aún en el caso de que su pretensión no fuese susceptible de solución a corto plazo.

6. 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 que la persona que lo presenta pueda volver a exponer los motivos de la queja en los recursos que, en su caso, interponga en el procedimiento administrativo con el que tenga relación.

## Artículo 7. Órganos competentes.

1. Los órganos directivos centrales y periféricos de las Consejerías y la Dirección Gerencia o asimilado en el caso de las agencias incluidas en el ámbito de aplicación de este decreto, que tengan atribuidas la competencia sobre la materia concreta sobre la que verse la queja, sugerencia o agradecimiento presentado por la ciudadanía 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 interesada conforme a lo establecido reglamentariamente.

Asimismo, serán responsables del seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas en su ámbito, analizando sus causas a fin de determinar si se trata de hechos aislados, o bien, se aprecia una acumulación de quejas en relación a un mismo motivo que puedan identificarse con áreas de mejora. En tal caso, deberán diseñar y poner en marcha los oportunos planes de mejora o adoptar las actuaciones correspondientes para evitar la reiteración de situaciones similares.

Cuando se trate de sugerencias o quejas 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.

2. Cuando se trate de servicios públicos prestados por una entidad pública o privada en régimen de concesión o concierto, 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 el contrato de concesión o concierto.





## Artículo 8. Estructura del Sistema.

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 14.2.a) del Decreto 601/2019, de 27 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía será la responsable del seguimiento del sistema.
2. Sin perjuicio de lo indicado en el apartado 1, y a los efectos de su tramitación, el SAQSA estará dividido en dos subsistemas: uno para la tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos de carácter sanitario, cuya gestión corresponde al Servicio Andaluz de Salud, y otro para la tramitación del resto de quejas, sugerencias y agradecimientos, cuya gestión corresponde a la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

## Artículo 9. Seguimiento del Sistema.

1. Trimestralmente, cada Consejería y entidad de las incluidas en el ámbito de aplicación de este decreto, tendrá la obligación de remitir un informe a la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, indicando el número de quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos según la clasificación establecida reglamentariamente, incluyendo la desagregación por sexo y rango de edad, así como el medio de presentación. Se incluirá asimismo, en el caso de las quejas y sugerencias, su motivación o causa, su frecuencia o reiteración por tipo, fecha de respuesta, medidas para subsanar, en su caso, la irregularidad, y también áreas de mejora detectadas y acciones para ponerlas en marcha.
2. Cuando del análisis de un conjunto de quejas y sugerencias se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, el órgano competente en la materia a que se refiere el artículo 7, propondrá las medidas necesarias para su corrección y definirá las acciones de mejora a implantar.
3. El informe a que se refiere el apartado 1 será remitido según el modelo y a través de los medios que se determinen reglamentariamente.
4. La Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía elaborará una memoria anual en la que se recojan las actuaciones realizadas durante el ejercicio, la valoración de las respuestas a que se refiere el artículo 6.4, las recomendaciones propuestas sobre la mejora de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía, así como aquellas propuestas de modificaciones normativas o de cualquier otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas presentadas por las personas interesadas. Asimismo, se incluirán los agradecimientos o reconocimientos presentados por la ciudadanía.
5. Esta memoria será remitida para su consideración a la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa a que se refiere el artículo 5 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, así como a la Comisión de Coordinación de la Inspección de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía a que se refiere el artículo 12 del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, debiendo ser publicada en el Portal de Transparencia.



Asimismo, en los Planes Generales de Inspección de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, se incluirán las actuaciones inspectoras oportunas al efecto de realizar el seguimiento y control del SAQSA.

Los datos obtenidos a través del seguimiento del SAQSA podrán ser utilizados por la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía en cualquier actuación inspectora en la que sea indicativa la opinión de la ciudadanía en una materia concreta.

#### Artículo 10. Protección de datos personales.

El tratamiento de datos personales se ajustará a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como su normativa de desarrollo.

Los datos personales incluidos en el sistema serán los adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario y serán tratados con la única finalidad de dar respuesta a las quejas, sugerencias o agradecimientos presentados por la ciudadanía, así como para el control y seguimiento del SAQSA y la implantación de medidas para la mejora de los servicios públicos. Todo ello de conformidad con el artículo 6.1.e) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

#### Disposición transitoria primera. Régimen transitorio.

Este decreto 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 transitoria segunda. Mantenimiento de existencias.

Los Libros de Sugerencias y Reclamaciones elaborados al amparo de lo establecido en la Orden de 6 de septiembre de 2021 que ahora se deroga, continuarán siendo válidos mientras exista disponibilidad de ellos.

#### Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente decreto y, en particular, las siguientes disposiciones:



a) El Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía.

b) El artículo 27 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.

c) La Orden de 6 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Disposición final primera. Modificación del Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

El Decreto 601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, queda modificado como sigue:

Uno. El apartado 2.a) del artículo 14 queda redactado del siguiente modo:

«a) Efectuar el control y seguimiento del Sistema de Atención de Quejas, Sugerencias y Agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Junta de Andalucía. Dicho control implicará, entre otras actuaciones, el seguimiento y valoración de las respuestas remitidas a las personas interesadas, así como de las propuestas de mejora que se deriven, en su caso, de las mismas.»

Dos. Se suprime el apartado 2.e) del artículo 33.

Disposición final segunda. Habilitación para el desarrollo reglamentario y ejecución.

1. Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de administración pública para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo del presente decreto, en el ámbito de sus competencias, en lo relativo al subsistema referido a las quejas, sugerencias y agradecimientos de carácter de administración general, y en especial para modificar el formulario que se inserta como Anexo I.

2. Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de salud para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo del presente decreto, en el ámbito de sus competencias, en lo relativo al subsistema referido a las quejas, sugerencias y agradecimientos de carácter sanitario.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

Este decreto entrará en vigor en el plazo de **tres/seis** meses a contar desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

## **ANEXO I**



Formulario