INFORME CPCUA nº 61/2026

CONSEJERÍA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL, DESARROLLO DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En Sevilla a 12 de noviembre de 2026.

INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE ORDEN 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

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA), en ejercicio de las funciones que legalmente tiene atribuidas, ante la Consejería de Inteligencia Artificial, Desarrollo Digital y Administración Pública, comparece y, como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procede a evacuar informe respecto al Proyecto de Orden 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, formulando las siguientes:

PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL. IGUALDAD DE GÉNERO.

El proyecto de Orden utiliza, con carácter general, un lenguaje inclusivo y no sexista, empleando expresiones como «personas usuarias», «ciudadanía» o «personal empleado público», aspecto que valoramos positivamente.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA)
C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.
Tfnos: 671564097-671563285
www.consejoconsumidoresandalucia.es
ccu.csalud@juntadeandalucia.es

No obstante, consideramos que la incorporación de la perspectiva de género no debe limitarse a los aspectos formales de la redacción normativa, sino que debe extenderse al funcionamiento y evaluación del sistema que se regula.

En este sentido, entendemos que el análisis de las quejas, sugerencias y agradecimientos puede constituir una herramienta útil para identificar posibles desigualdades entre mujeres y hombres en el acceso y utilización de los servicios públicos, así como en la calidad de la atención recibida.

Por ello, interesamos que en el artículo 12, relativo al seguimiento del subsistema, se incorpore expresamente la perspectiva de género, contemplando la elaboración de estadísticas desagregadas por sexo, cuando se disponga legítimamente de dicha información, y el análisis de las posibles diferencias detectadas, con pleno respeto a la normativa de protección de datos personales.

Asimismo, consideramos conveniente que los resultados de este análisis se tengan en cuenta en la evaluación periódica del sistema y en la propuesta de medidas correctoras, con el objetivo de contribuir a garantizar una atención pública igualitaria y libre de discriminaciones.

SEGUNDA.- CONSIDERACIÓN GENERAL. PARTICIPACIÓN DEL CPCUA.

Dado que el proyecto de Orden regula un sistema de atención a las quejas y sugerencias de las personas usuarias de los servicios públicos, resulta evidente su incidencia en los derechos e intereses de estas.

En consecuencia, se considera plenamente justificada la intervención del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de sus funciones de consulta y participación en la elaboración de disposiciones generales que afectan a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía
(CPCUA)
C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.
Tfnos: 671564097-671563285
www.consejoconsumidoresandalucia.es
ccu.csalud@juntadeandalucia.es

En consecuencia, interesamos que se incorpore en la parte expositiva de la Orden una referencia expresa al cumplimiento del trámite de consulta al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, dejando constancia de su participación en el procedimiento de elaboración de la disposición.

TERCERA.- Al artículo 5. Lugar y medio de presentación.

El precepto contempla distintas posibilidades para presentar quejas, sugerencias y agradecimientos, tanto de forma presencial como mediante medios electrónicos.

Valoramos positivamente la existencia de distintos canales de presentación, así como la posibilidad de efectuarla mediante personal funcionario habilitado.

No obstante, consideramos necesario garantizar que la implantación de medios electrónicos no suponga una dificultad añadida para aquellas personas que, por razón de edad, discapacidad, falta de conocimientos digitales u otras circunstancias, encuentran obstáculos para relacionarse electrónicamente con la Administración.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA)
C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.
Tfnos: 671564097-671563285
www.consejoconsumidoresandalucia.es
ccu.csalud@juntadeandalucia.es

Asimismo, debemos recordar que en nuestro Informe 103/2025 ya solicitamos que, en los supuestos de presentación presencial, se garantizara la entrega a la persona usuaria del correspondiente justificante debidamente registrado.

Aunque el artículo 5.2 contempla la entrega de una copia diligenciada cuando la unidad receptora no dispone de registro, entendemos conveniente reforzar esta garantía.

Por ello, interesamos que se establezca expresamente la obligación de facilitar asistencia efectiva a las personas que la necesiten y de entregar un justificante de presentación que permita acreditar su fecha y contenido, con independencia del canal presencial utilizado, sin perjuicio de la posterior comunicación del número de expediente.

CUARTA- Al artículo 9. Respuesta.

El apartado 1 establece un plazo máximo de veinte días hábiles para que el órgano competente conteste a las personas usuarias.

Sobre esta cuestión debemos reiterar lo manifestado por este Consejo en el Informe 103/2025, en el que consideramos excesiva la ampliación del plazo de respuesta y solicitamos mantener el plazo de quince días previsto en la regulación anterior.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía
(CPCUA)
C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.
Tfnos: 671564097-671563285
www.consejoconsumidoresandalucia.es
ccu.csalud@juntadeandalucia.es

Entendemos que la modernización del sistema y la incorporación de herramientas de gestión electrónica deben contribuir a agilizar la atención a la ciudadanía, evitando que la implantación de un nuevo modelo suponga una reducción de las garantías existentes.

El carácter no resolutorio de estas comunicaciones y la finalidad de identificar deficiencias en los servicios públicos justifican, a nuestro entender, la conveniencia de establecer plazos de contestación ágiles.

Por ello, interesamos que se reduzca el plazo máximo de respuesta a quince días hábiles, siempre que la regulación contenida en el Decreto que desarrolla esta Orden permita establecer dicho plazo.

En caso contrario, consideramos necesario que se revise esta cuestión en la norma reglamentaria de rango superior, manteniendo así el posicionamiento ya expresado por este Consejo.

Asimismo, solicitamos que se incorporen mecanismos de seguimiento que permitan detectar automáticamente los incumplimientos del plazo establecido, sin necesidad de que la ciudadanía deba promover nuevas actuaciones para denunciar la falta de respuesta.

QUINTA.- Al artículo 11. Falta de respuesta.

El precepto establece que, cuando una persona no haya recibido respuesta dentro del plazo previsto, podrá poner esta circunstancia en conocimiento de la Inspección General de Servicios, que solicitará información al órgano competente y realizará las actuaciones que considere oportunas.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA)
C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.
Tfnos: 671564097-671563285
www.consejoconsumidoresandalucia.es
ccu.csalud@juntadeandalucia.es

Si bien valoramos favorablemente la existencia de este mecanismo, consideramos que presenta una insuficiencia importante al no establecer un plazo máximo para comunicar a la persona usuaria el resultado de la intervención de la Inspección.

De esta forma, quien ya ha sufrido una falta de respuesta puede encontrarse nuevamente en una situación de incertidumbre sobre el resultado de su comunicación.

Por ello, interesamos que se establezca un plazo máximo para que la Inspección General de Servicios informe a la persona usuaria de las actuaciones realizadas y de su resultado.

Asimismo, consideramos conveniente que los incumplimientos de los plazos de respuesta sean comunicados automáticamente a la Inspección General de Servicios mediante los mecanismos de seguimiento del sistema, sin perjuicio del derecho de la persona usuaria a ponerlos directamente en su conocimiento.

SEXTA.- Al artículo 12. Seguimiento del subsistema.

El artículo 12 establece las obligaciones de incorporación de información al sistema y atribuye a la Inspección General de Servicios la facultad de valorar las respuestas emitidas, pudiendo instar a su revisión cuando aprecie deficiencias relevantes.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía
(CPCUA)
C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.
Tfnos: 671564097-671563285
www.consejoconsumidoresandalucia.es
ccu.csalud@juntadeandalucia.es

Consideramos positiva esta previsión, si bien entendemos que el seguimiento del sistema no debe limitarse al control de las respuestas individualizadas.

La información obtenida mediante las quejas y sugerencias constituye un instrumento de gran utilidad para detectar deficiencias estructurales o reiteradas en el funcionamiento de los servicios públicos.

Por ello, interesamos que se incorporen mecanismos de evaluación periódica que permitan conocer el número de quejas recibidas, los principales motivos que las originan, los plazos de respuesta, los incumplimientos detectados y las medidas correctoras adoptadas.

Asimismo, entendemos conveniente que esta información sea objeto de publicación periódica, de forma agregada y respetando la normativa de protección de datos personales, con el objetivo de facilitar la transparencia y permitir a la ciudadanía conocer las mejoras introducidas como consecuencia del funcionamiento del sistema.

En virtud de lo expuesto,

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL, DESARROLLO DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA que tenga por presentado este escrito, se digne admitirlo y tenga por emitido el Informe n.º 61/2026 del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía al Proyecto de Orden 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, considerando las alegaciones formuladas para su incorporación al texto definitivo de la disposición.

Firmado por CASTILLA LOPEZ JORGE - 28615978E el día 11/11/2026 con un certificado emitido por AC FNMT Usuarios

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA)
C/ Luis Montoto nº 133 planta baja 41071 SEVILLA.
Tfnos: 671564097-671563285
www.consejoconsumidoresandalucia.es
ccu.csalud@juntadeandalucia.es