

¿Qué se entiende por queja, sugerencia o felicitación?

Las personas pueden comunicar a la institución incidencias, propuestas de mejora o agradecimientos mediante distintos tipos de escritos. A continuación, se explican de forma clara:

Tipos de comunicaciones

- **Queja:** exposición de una incidencia durante la prestación de un servicio que genera una percepción de ineficacia o actuación inadecuada y que requiere una respuesta por parte de la institución.
- **Sugerencia:** propuesta o idea presentada por una persona con el objetivo de mejorar los servicios, optimizar procesos o plantear nuevas actuaciones que no estén previstas.
- **Felicitación:** reconocimiento o agradecimiento por una actuación policial especialmente relevante, ya sea por superar lo exigible habitualmente o por la complejidad o dificultad del servicio prestado.

Personas y unidades implicadas

- **Persona que presenta la comunicación:** cualquier persona física o jurídica que expresa una queja, una propuesta de mejora o un agradecimiento.
- **Unidad receptora:** unidad a la que se dirige la persona para presentar su comunicación.
- **Unidad tramitadora:** unidad responsable del servicio al que hace referencia la comunicación, encargada de su gestión y respuesta.

Estas herramientas permiten mejorar la calidad del servicio y reforzar la atención a la ciudadanía.



¿Qué es el libro de quejas y sugerencias y dónde se pueden presentar?

El Libro de Quejas y Sugerencias **permite a la ciudadanía comunicar incidencias, propuestas de mejora o reconocimientos sobre los servicios prestados**. Está disponible en todas las unidades policiales de la Guardia Civil y se anuncia de forma visible en sus dependencias para facilitar su acceso.

Disponibilidad y acceso

Todas las unidades cuentan con **formularios oficiales de quejas, sugerencias y felicitaciones, diseñados por el Ministerio del Interior**. Estos documentos están a disposición de cualquier persona que los solicite y deben entregarse de forma inmediata para su cumplimentación.

Cómo completar el formulario

Los **formularios constan de 3 hojas autocopiativas y deben rellenarse en su totalidad**. Una vez cumplimentados:

- Una copia queda en la unidad que recibe la comunicación.
- Otra se remite a la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad (IPSS) del Ministerio del Interior, tras finalizar el procedimiento.
- La tercera se entrega sellada a la persona interesada como justificante de presentación.

Para tramitar correctamente la comunicación, **es necesario incluir los datos de identificación y contacto (nombre, apellidos y domicilio)**, lo que permitirá dar respuesta a la persona solicitante.

Este sistema contribuye a mejorar la calidad del servicio y refuerza la atención a la ciudadanía.

¿De qué forma puedo poner una queja o sugerencia?

Las personas pueden **presentar quejas, sugerencias o felicitaciones a través de cualquier medio admitido en derecho**. A continuación, se detallan las principales vías disponibles y sus condiciones.

Formas de presentación

- **Presencial:** Cualquier persona puede acudir a dependencias de la Policía Nacional o de la Guardia Civil y utilizar los formularios oficiales del Ministerio del Interior. Si el espacio del formulario no es suficiente, se pueden añadir hojas adicionales. Como justificante, se entrega una copia sellada.
- **Correo postal:** También es posible enviar una comunicación firmada con los datos personales (nombre y apellidos, DNI/NIE o pasaporte, dirección y teléfono) a la siguiente dirección:

Dirección General de la Guardia Civil
Dirección Adjunta Operativa (DAO)
C/ Guzmán el Bueno, 110
28003 Madrid

- **Telemática:** [A través de la Sede Electrónica del Ministerio del Interior](#). Es necesaria firma electrónica.

Condiciones y observaciones

- **No pueden presentarse sugerencias de forma anónima ni por teléfono.**
- **Deben incluir firma electrónica las comunicaciones telemáticas.** En caso contrario, se almacenarán únicamente con fines estadísticos.
- **Si no se dispone de firma digital**, se recomienda utilizar la vía presencial o el envío por correo postal.
- **Es imprescindible completar los datos personales** para permitir la respuesta a la persona interesada.
- Estas comunicaciones **no constituye un recurso administrativo y no interrumpe los plazos legales vigentes.**
- **Pueden adjuntar documentos** que respalden o amplíen la información aportada.

Plazos de respuesta

La unidad responsable informará, en un **plazo aproximado de 20 días, de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas**. Además, la Guardia Civil mantiene el compromiso de responder en un máximo de 18 días desde la recepción de la comunicación.

Este sistema garantiza una atención accesible, transparente y orientada a la mejora continua del servicio a la ciudadanía.

Política de tratamiento de datos personales

La Guardia Civil garantiza la protección de los datos personales en todas las comunicaciones con la ciudadanía, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Comunicaciones telemáticas

Si una persona presenta una queja a través del correo electrónico sugerencias@guardiacivil.org, sus datos serán tratados conforme al [Reglamento \(UE\) 2016/679, General de Protección de Datos](#) y la [Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales](#).

Los datos facilitados se incorporarán al tratamiento denominado “**Atención a la ciudadanía**”, cuyo responsable es:

Dirección General de la Guardia Civil
Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía
C/ Guzmán el Bueno, 110
28003 Madrid

- **Finalidad del tratamiento:** Gestionar y tramitar las solicitudes, comunicaciones y actuaciones relacionadas con las competencias de la Guardia Civil, así como la información de colaboración aportada por la ciudadanía.
- **Ejercicio de derechos:** Las personas pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición ante el Delegado de Protección de Datos:

Dirección General de la Guardia Civil
Delegado de Protección de Datos
C/ Guzmán el Bueno, 110
28003 Madrid

Correo electrónico: dggc-dpd@guardiacivil.org

Para más información sobre el tratamiento, la política de privacidad y el ejercicio de derechos, se puede consultar el apartado “[Información de protección de datos](#)” de este portal.

Comunicaciones postales

Si la comunicación se realiza por correo postal, los datos personales se tratarán conforme a la [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre](#), y se incorporarán al [Registro de Actividad de Tratamiento](#) de la Dirección General de la Guardia Civil.

- **Finalidad del tratamiento:** Registrar la entrada y salida de documentos gestionados por las unidades de la Guardia Civil.
- **Responsable del tratamiento:** Jefatura de la Secretaría de Despacho de la Dirección General de la Guardia Civil, identificada en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos.
- **Destinatarios:** Los datos podrán comunicarse a las personas interesadas, a administraciones públicas u otros organismos competentes en la resolución de los procedimientos.
- **Ejercicio de derechos:** Se pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición dirigiéndose a:

Dirección General de la Guardia Civil
Secretaría de Despacho
C/ Guzmán el Bueno, 110
28003 Madrid

También se puede consultar información adicional sobre protección de datos y derechos en el apartado “[Información de protección de datos](#)” correspondiente de este portal.

Este marco garantiza un tratamiento responsable, transparente y seguro de los datos personales en la atención a la ciudadanía.

Normativa

- [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de **Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales**.
- [Ley 39/2015](#), de 1 de octubre, del **Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**.
- [Ley 40/2015](#), de 1 de octubre, de **Régimen Jurídico del Sector Público**.
- Capítulo IV del [Real Decreto 951/2005, de 29 de julio](#).
- [Orden INT/949/2007, de 30 de marzo](#), por la que se aprueba el **formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior**.
- [Instrucción 5/2025](#), de la Secretaría de Estado de Seguridad, sobre **procedimiento para la tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones**.



GUARDIA CIVIL



[Subir](#)