

## ¿Qué se entiende por queja, sugerencia o felicitación?

- **Queja:** la exposición de una incidencia durante la prestación de un servicio por parte de la institución, por ejemplo: la Guardia Civil, que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o actuación inadecuada, y que requiere de una respuesta.
- **Sugerencia:** la manifestación o declaración de una persona en la que éste transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta la institución o algunos de sus procesos, o bien propone la puesta en marcha de un servicio o de una actuación no prevista o no ofrecida.
- **Felicitación:** la expresión de agradecimiento por una actuación policial especialmente relevante, que supere los límites de trabajo normalmente exigibles o cuya singularidad derive de la complejidad y/o dificultad de un determinado proceder de la unidad policial o de su personal.
- **Persona que formula la queja, sugerencia o felicitación:** aquella persona, física o jurídica, que expresa insatisfacción, propuesta para la mejora del servicio o agradecimiento.
- **Unidad receptora:** a la que la persona se dirige para la presentación de la queja, sugerencia o felicitación.
- **Unidad tramitadora:** la responsable del servicio que motiva la comunicación.



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

El **Libro de Quejas y Sugerencia** sirve para registrar las inconformidades de la ciudadanía con la prestación de un servicio. Todas las unidades policiales, con independencia de que presten servicios de atención ciudadana, disponen de formularios de quejas, sugerencias y felicitaciones, en unos modelos diseñados por el Ministerio del Interior. En las dependencias o espacios donde sea susceptible el acceso o permanencia de personas, se colocan, en lugar visible, los carteles anunciadores de la existencia de dichos

Los formularios de quejas, sugerencias y felicitaciones **estarán a disposición de las personas que lo soliciten** y les será facilitado sin demora alguna para su cumplimentación. Se ajustan al modelo establecido por el Ministerio del Interior y se componen de tres hojas autocopiativas y se debe prestar atención a rellenar todos los campos. Una vez cumplimentado el formulario:

- Una hoja permanecerá en la unidad que recoge la queja, sugerencia o felicitación.

- Otra se remitirá Inspección Personal de Servicios y Seguridad (IPSS) del Ministerio del Interior, tras la finalización del procedimiento correspondiente,
- La última de ellas, se entregará sellada a la persona que la formula como justificante de su presentación.

**Todos los puestos y unidades** de la Guardia Civil tienen un **Libro de Quejas y Sugerencias**, anunciado de forma bien visible en sus dependencias. Para presentar quejas, sugerencias o felicitaciones necesario hacer constar en el libro el nombre, apellidos y domicilio, con objeto de contactar posteriormente con la persona.

## ¿De qué forma puedo poner una queja o sugerencia?

La presentación de quejas, sugerencias o felicitaciones podrá efectuarse a través de cualquier medio admitido en derecho.

### Presencial

Toda persona podrá formular una queja, sugerencia o felicitación de modo presencial en las dependencias de la Policía Nacional o de la Guardia Civil, utilizando los formularios dispuestos por el Ministerio del Interior.

Si el contenido de su comunicación excediera del espacio destinado al efecto, se pueden usar cuantos folios sean necesarios para que se complete su exposición. Como justificante, se le entregará a la persona una copia sellada de los citados documentos.

### Correo postal

También se puede enviar una carta firmada, con sus datos personales: nombre y apellidos, núm. de DNI, NIE ó pasaporte, dirección postal, número de teléfono, a la siguiente dirección:

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

### Telemática

Para enviar la presentar la queja, sugerencia o felicitación de forma telemática es necesario disponer de firma electrónica para su tramitación y tiene dos opciones:

- [A través de la Sede Electrónica del Ministerio del Interior](#)
- **O enviando un mensaje de correo electrónico con la firma digital** a la siguiente dirección: [sugerencias@guardiacivil.org](mailto:sugerencias@guardiacivil.org)

Para facilitar el trámite puede **utilizar un [formulario autorrellenable](#)** de queja o sugerencia en formato PDF y enviarlo como archivo adjunto al mensaje.

### Observaciones

Las **sugerencias o iniciativas no podrán presentarse de forma anónima ni por teléfono.**

Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet **deberán estar firmadas con firma electrónica de la persona.** En caso contrario, las que carezcan de este requisito, serán almacenadas para su posterior tratamiento estadístico. Por lo tanto, si carece de firma digital, puede exponer su queja o sugerencia de forma presencial o por correo postal.

### Consideraciones

Para todo ello debe tener en cuenta los extremos siguientes:

- Es **indispensable que los datos personales solicitados en el formulario sean cumplimentados**, con el objeto de poder establecer contacto para poder dar respuesta a las cuestiones que se planteen.
- La **reclamación que presente a través de este medio, no es un recurso administrativo** y, por tanto, no paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente que al efecto establezca.
- Si lo considera oportuno para documentar la queja, sugerencia o felicitación **puede adjuntar los documentos que estime necesarios.**

En el plazo de **veinte días**, la **unidad afectada informará a la persona** de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. Existe un compromiso adquirido por la Guardia Civil en contestar en un plazo máximo de 18 días desde la entrada de la queja en la Unidad.

## Política de tratamiento de datos personales

### Comunicaciones telemáticas

Si presenta una queja a través del correo electrónico [sugerencias@guardiacivil.org](mailto:sugerencias@guardiacivil.org), en cumplimiento a lo previsto en el [Reglamento \(UE\) 2016/679. General de Protección de Datos](#) y la [Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales](#), se informa que los datos que nos facilita serán incorporados al Tratamiento denominado "Atención al ciudadano". El responsable de dicho tratamiento es:

Dirección General de la Guardia Civil  
Jefe de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano  
C/ Guzmán el Bueno, 110 – 28003 MADRID

La finalidad del mismo es la gestión y tramitación de las diversas actuaciones que la ciudadanía solicita a la Guardia Civil sobre asuntos de su competencia y de la información de colaboración.

Si lo desea, puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición, ante el Delegado de Protección de Datos (DPD).

### Dirección postal

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

### Correo electrónico

[dggc-dpd@guardiacivil.org](mailto:dggc-dpd@guardiacivil.org)

También puede obtener más información sobre dicho tratamiento, política de privacidad y ejercicio de derechos en la página web de "[Información de protección de datos](#)" de este portal.

### Comunicaciones postales

Si presenta la queja mediante comunicación postal, en cumplimiento a la [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre](#), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se le informa que sus datos personales serán incorporados al Registro de Actividad de Tratamiento denominado "Registro", de la Dirección General de la Guardia Civil, cuya finalidad es el registro de entrada y salida de documentos tramitados por las unidades de la Guardia Civil.

El responsable del tratamiento de los datos es el Jefe de la Secretaría de Despacho de la Dirección General de la Guardia Civil, identificado como responsable del mismo en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos.

Los datos pueden ser destinados a los interesados, Administraciones Públicas u otros organismos competentes en la resolución de los procedimientos.

Si lo desea puede **ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición**, previstos por la Ley, dirigiéndose:

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

También puede obtener más información sobre dicho tratamiento, política de privacidad y ejercicio de derechos en la página web de "[Información de protección de datos](#)" de este portal.

## Normativa



- **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.
- **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- 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.

[Subir](#)