

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

SINDICATURA DE CUENTAS

5477

Acuerdo del Consejo de la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears por el que se aprueba la Instrucción relativa a la gestión de las quejas y las sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios que presta la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración general del Estado, integra el programa de quejas y sugerencias como uno de los programas destinados a mejorar la calidad en la AGE. Los artículos 14 y siguientes regulan el procedimiento mediante el que las personas usuarias de los servicios públicos pueden presentar quejas (entendidas como manifestaciones de insatisfacción de los usuarios hacia los servicios) o sugerencias (entendidas como iniciativas para mejorar su calidad).

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, del régimen jurídico del sector público, establece en el artículo 3 como unos de los principios que han de respetar las administraciones públicas en su actuación los de participación, objetividad y transparencia.

En el ámbito autonómico, el artículo 3 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, establece como unos de los principios de actuación de la administración autonómica los de objetividad y transparencia, facilitando la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. Igualmente, el artículo 40 dispone que las peticiones de la ciudadanía pueden también expresar sugerencias o quejas relativas al funcionamiento de los servicios públicos que, en defecto de un procedimiento específico para su atención y respuesta, se han de tramitar conforme al procedimiento establecido en la Ley Orgánica reguladora del derecho de petición.

Por otra parte, la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Illes Balears, regula en el artículo 3 los principios que informan de la buena administración, entre los cuales se encuentran la participación ciudadana y la calidad de los servicios y la mejora continua.

En este sentido, el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, ya reguló la gestión de las quejas y las sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Este Decreto fue desarrollado por la Orden de la consejera de Administraciones Públicas de 1 de agosto de 2014.

Visto lo expuesto, resulta necesario regular un procedimiento para tramitar las quejas y las sugerencias que se presentan en la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears.

De acuerdo con el artículo 16.b de la Ley 4/2004, de 2 de abril, de la Sindicatura de Cuentas, corresponde al Consejo de la Sindicatura adoptar las medidas y aprobar las disposiciones que sean necesarias para el ejercicio de los cometidos y el cumplimiento de las finalidades que la ley asigna a la Sindicatura.

Por todo ello, en la sesión de 28 de mayo de 2026, el Consejo de la Sindicatura adopta los siguientes

Acuerdos

1. Aprobar la Instrucción relativa a la gestión de las quejas y las sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios que presta la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears, que consta en el Anexo.
2. Publicar la Instrucción en la sede electrónica de la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears, así como en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

A la fecha de la firma electrónica (28 de mayo de 2026)

El síndico mayor
Joan Rosselló Villalonga



ANEXO

Instrucción relativa a la gestión de las quejas y las sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios que presta la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

1. Esta Instrucción tiene por objeto establecer la regulación para gestionar las quejas y las sugerencias que pueden formular las personas físicas y jurídicas en relación con el funcionamiento de los servicios que presta la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears.
2. Esta Instrucción no es aplicable al personal empleado público cuando afecte a la relación de prestación de servicios en la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears.

Artículo 2. Definiciones

A efectos de esta Instrucción, tienen la consideración de:

- a) Quejas: las manifestaciones o las declaraciones de la ciudadanía en las que se haga constar la disconformidad con la prestación de los servicios de la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears.
- b) Sugerencias: las propuestas que formule la ciudadanía con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación de los servicios que presta la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears.

Artículo 3. Presentación de las quejas y las sugerencias

Las personas físicas pueden presentar las quejas y las sugerencias en cualquiera de las siguientes formas:

- a) Presencialmente, en el Registro de la Sindicatura de Cuentas, situado en la calle de Sant Feliu, 8 A, de Palma.
- b) Por correo postal, mediante un escrito sin ninguna formalidad especial o mediante el impreso normalizado de queja o sugerencia, dirigida a la sede de la Sindicatura.
- c) Por vía telemática, a través del procedimiento que se puede encontrar en la sede electrónica de la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears.

2. Las personas jurídicas y los sujetos obligados de acuerdo con la normativa de procedimiento administrativo han de presentar las quejas y sugerencias por medios electrónicos.

3. Las quejas y las sugerencias han de contener, como mínimo, la identificación de la persona física o jurídica que las presenta, una exposición sucinta de los hechos y, en el caso de personas físicas, la designación del medio seleccionado para recibir la respuesta (correo electrónico o postal).

Artículo 4. Tramitación de las quejas y de las sugerencias

1. El Registro de la Sindicatura de Cuentas de las Illes Balears, cuando recibe una queja o una sugerencia, la ha de enviar a la Secretaría General, que es el órgano competente para su tramitación.

2. La Secretaría General ha de distribuir la queja o la sugerencia al área o el servicio afectado de la Sindicatura.

Si la Secretaría General comprueba que la queja o la sugerencia se refiere a materias que son competencia de otra administración pública, la ha de remitir a la administración competente comunicándolo a la persona interesada.

3. El área o la unidad administrativa encargada de responder puede solicitar aclaraciones o ampliación de datos a la persona que haya presentado la queja o la sugerencia.

Una vez recibida la información complementaria solicitada, el área o la unidad administrativa ha de emitir un informe respecto de la queja o la sugerencia, que ha de remitir a la Secretaría General.

4. La Secretaría General debe emitir la respuesta a la queja o la sugerencia comunicándola a la persona interesada.

El plazo para responder es de quince días hábiles a contar desde el día siguiente de la presentación de la queja o la sugerencia o desde que se hayan recibido las aclaraciones o la ampliación de datos solicitadas.

5. Contra la respuesta a la queja o a la sugerencia no puede interponerse ningún recurso. No obstante lo anterior, si no se ha recibido respuesta en el plazo indicado, la persona interesada se puede dirigir al síndico mayor, en ejercicio de la función de inspección superior de los servicios propios de la Sindicatura.



Artículo 5. Derecho de petición de la ciudadanía

Cuando, en el ejercicio del derecho de petición que se regula en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición, a los ciudadanos o las ciudadanas formulen alguna queja o alguna sugerencia, esta se ha de tramitar de acuerdo con el procedimiento establecido en esta Instrucción.

Artículo 6. Supletoriedad de la normativa autonómica

En las cuestiones relativas a la gestión de las quejas y las sugerencias que no estén reguladas en esta Instrucción son aplicables supletoriamente el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, y la Orden de la consejera de Administraciones Públicas de 1 de agosto de 2014 por la que se desarrolla dicho Decreto.

