



MODELO DE HOJA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE  
LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS

GOVERN  
ILLES  
BALEARS

Conocer su opinión nos ayudará a mejorar la calidad de los servicios.

QUEJA

SUGERENCIA

ORGANISMO DESTINATARIO

Consejería:

Unidad administrativa:

PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O LA SUGERENCIA

No es necesario que rellene estos datos si quiere presentar una sugerencia, pero son necesarios en caso de que presente una queja o quiera recibir una respuesta.

Sr. /Sra.:  Sexo:  DNI/CIF/NIE/Pass.:

Domicilio:  N°:  Piso:

Municipio:  Provincia:  País:

CP:  Tel.:  Dirección electrónica:

Deseo la respuesta por c/e  a la dirección  Deseo la respuesta en

Deseo la respuesta por carta  catalán

Deseo la respuesta por fax  al número  castellano

DESCRIPCIÓN

Antes de firmar este escrito, es necesario que lea la información básica sobre protección de datos que contiene el reverso de la página.

Firma

Lugar y fecha

,  de  de 20

Muchas gracias por su colaboración

### **NORMATIVA REGULADORA**

- La normativa reguladora del derecho a presentar quejas y sugerencias se incluye en el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula 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 (BOIB n.º 170, ext., de 20 de noviembre de 2009), y con la Orden de la consejera de Administraciones Públicas de 1 de agosto de 2014 que lo desarrolla.
- El plazo para responder es de quince días hábiles. Si transcurre el plazo y no ha obtenido respuesta, puede dirigirse a la Inspección General de Calidad, Organización y Servicios para que realice las actuaciones necesarias.
- La formulación de una queja no tiene, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni paraliza los plazos establecidos para interponerlo.
- Esta formulación no impide ni condiciona el ejercicio del resto de acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer las personas que figuran como interesadas.
- Por la propia naturaleza de la queja, contra la respuesta no puede interponerse ningún recurso, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que se puedan interponer en el procedimiento administrativo con el que tengan relación.

### **INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y la legislación vigente en materia de protección de datos, se informa del tratamiento de los datos personales que contiene esta solicitud.

- **Responsable del tratamiento:** Dirección General de Modernización y Administración Digital.
- **Finalidad del tratamiento:** Gestionar las quejas y las sugerencias en relación al funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de las entidades que están vinculadas o dependen de ella.
- **Legitimación:** El cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento mediante la Ley 3/2003, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula 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 (BOIB núm. 170, ext., de 20 de noviembre de 2009) y en la Orden de la consejera de Administraciones Públicas, de 1 de agosto de 2014, que lo desarrolla (BOIB núm. 107, de 9 de agosto de 2014).
- **Destinatarios de los datos personales:** Otras Administraciones Públicas, cuando corresponda.
- **Plazo de conservación de los datos personales:** Los datos se conservarán el tiempo necesario para poder llevar a cabo la finalidad del tratamiento.
- **Existencia de decisiones automatizadas:** No se realizarán toma de decisiones automatizadas basadas en la información que usted nos proporciona.
- **Transferencias de datos a terceros países:** Los datos no se transferirán a terceros.
- **Ejercicio de derechos y reclamaciones:** la persona afectada por el tratamiento de datos personales puede ejercer sus derechos de acceso, de rectificación, de supresión, de limitación, de portabilidad, de oposición y de no inclusión en tratamientos automatizados ante el responsable del tratamiento mencionado anteriormente, mediante el procedimiento «Solicitud de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales», previsto en la sede electrónica de la CAIB ([sede electrónica](#)).
- Con posterioridad a la respuesta del responsable o al hecho de que no haya respuesta en el plazo de un mes, puede presentar la «Reclamación de tutela de derechos» ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
- **Delegación de Protección de Datos:** la Delegación de Protección de Datos de la Administración de la CAIB tiene la sede en la Consejería de Presidencia, Función Pública e Igualdad (paseo de Sagrera, 2, 07012 Palma).  
Dirección electrónica de contacto: [protecciodades@dpc.caib.es](mailto:protecciodades@dpc.caib.es).