



Cómo se presenta una queja

Cómo se presenta una queja

Cómo se presenta y tramita una queja

Es muy sencillo. Basta con dirigir su reclamación explicando el problema que ha surgido con la Administración o el organismo afectado. **Conviene acompañar los escritos o documentos que ayuden a comprender los motivos de la queja.**

La queja **debe estar firmada** y además indicar una dirección donde enviar las comunicaciones y las respuestas del Defensor: **Los trámites son ágiles, gratuitos y confidenciales.** Puede hacernos llegar su escrito firmado de queja por fax: Telf.: 954 21 44 97, por correo ordinario: C/ Reyes Católicos, 21. 41001 Sevilla, por correo electrónico a la siguiente dirección: registro@defensor-and.es (teniendo la precaución de adjuntar al correo un archivo que contenga el escrito de queja debidamente firmado), por internet, ya teniendo firma digital en nuestra [sede electrónica](#) o [sin firma digital](#) (teniendo también, en este caso, la precaución de adjuntar un archivo que contenga el escrito de queja debidamente firmado); puede ver un [vídeo](#) donde le explicamos en algo más de un minuto cómo presentar una queja sin firma digital en nuestra web.

El Defensor del Pueblo Andaluz envía un acuse de recibo a quien presenta su queja para confirmarle que su reclamación ha llegado y que su problema será estudiado.

Cuando la queja permite al Defensor intervenir, se admite a trámite pidiendo a la administración afectada toda la información que aclare los motivos de la reclamación presentada.

El Defensor del Pueblo Andaluz manifestará su opinión acerca de la queja que ha investigado y, **si el caso lo requiere, podrá solicitar a la Administración cualquier medida que ayude a corregir el conflicto.**

En todo momento el **Defensor mantiene informada a la persona interesada** de las actuaciones que realiza y del resultado final de su intervención.
