

A partir del día 7 de julio, las **reclamaciones o sugerencias que la ciudadanía presente a través del servicio telemático LSR** tendrán entrada en el registro electrónico (@ries) directamente a la Consejería a la cual se dirijan. El funcionamiento en este caso es similar al existente para la Presentación Electrónica General, de modo que en el registro de entrada aparecerán asientos con Asunto LSR y que incorporan documentación electrónica.

El asiento registral de entrada practicado por el servicio telemático LSR incluirá la reclamación o sugerencia, los documentos adjuntados por la persona y un documento informativo en el cual se indica el medio para realizar la remisión a la Inspección General o Provincial de Servicios, de la respuesta realizada a la persona por parte del órgano competente.

Si la persona dirigió su reclamación o sugerencia a una entidad instrumental que está incluida como destinataria en la funcionalidad de Presentación Electrónica General, entonces tendrá entrada no a la Consejería sino a la entidad, de la manera establecida para dicho tipo de presentación.

Hay que tener en cuenta que la ciudadanía no siempre tendrá claro a quién dirigir su reclamación y que, lógicamente, no puede suponerse que contará con conocimiento de la estructura organizativa y funcional de la Junta de Andalucía. Es muy frecuente que en las reclamaciones las personas identifiquen únicamente la Consejería a la cual se dirige.

Esto supone que, en un primer momento, desde el Registro se deberá analizar el contenido de la reclamación o sugerencia al objeto de asegurar que se cursa correctamente, en función de la materia, al órgano competente para responderla.

Las reclamaciones y sugerencias serán cursadas de acuerdo con la práctica habitual en materia de documentación recibida por registro, bien a través de la herramienta BandeJA o de @ries en los casos de entidades no incorporadas a dicha herramienta.

Es importante resaltar que en ningún caso debe ser remitida a la Inspección General o Provincial de Servicios, la reclamación o sugerencia que ha sido presentada a través del servicio telemático LSR (salvo que, claro está, la persona la haya dirigido específicamente a dicho órgano) toda vez que la Inspección General o Provincial de Servicios ya tiene la misma accesible en el citado servicio.