



PRESIDENTE TITULAR

D. Sergio Millares Cantero

D. Alejandro Hernández Hernández

VOCALES TITULARES

Grupo Político Municipal Popular

D. José Miguel Álamo Mendoza
D.ª M.ª del Pino Marrero Domínguez
D.ª M.ª Inmaculada Torres García de Celis

VOCALES SUPLENTE

D. Ignacio Felipe Guerra de la Torre
D.ª Adelina González Muñoz

Las Palmas de Gran Canaria, a doce de septiembre de dos mil diecisiete.

VOCALES TITULARES

Grupo Político Municipal Socialista

D. Roberto Santana Rodríguez
D.ª Carmen Lourdes Armas Peñate
D. Aridany Romero Vega
D. Mario Marcelo Regidor Arenales

A las nueve horas y treinta minutos se reúne, en la Sala de Reuniones, sita en la 3.ª planta del edificio municipal de la calle León y Castillo, número 270, de esta ciudad, la **Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones** para celebrar sesión ordinaria, en primera convocatoria.

VOCALES TITULARES

Grupo Político Municipal Las Palmas de Gran Canaria Puede

D.ª M.ª Mercedes Sanz Dorta
D.ª Diana Olga Mujica Velázquez

El señor **PRESIDENTE**, previa comprobación del cuórum de asistencia necesario de miembros de la Corporación para la válida constitución de la **Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones**, declaró abierta la sesión, tras lo cual se procedió al despacho de los asuntos habidos en el orden del día de la convocatoria, que se relacionan a continuación:

VOCALES TITULARES

Grupo Político Municipal Mixto

D.ª M.ª Beatriz Correas Suárez

VOCALES SUPLENTE

D. José Eduardo Ramírez Hermoso
D. David Suárez González

INVITADOS

Directora general de Administración Pública
D.ª M.ª Mercedes Cejudo Rodríguez

LA SECRETARIA GENERAL DEL PLENO

(Por Decreto 24769/2015, de 5 de agosto)

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO DE LA JUNTA DE GOBIERNO DE LA CIUDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Felipe Mba Ebebele

OTROS ASISTENTES

De apoyo a la Secretaría General
D.ª M.ª Victoria Anaya Fernández

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)		FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==	PÁGINA	1/41





ORDEN DEL DÍA

A) PARTE RESOLUTIVA

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

- 1 (CEP_SURE 4/17) Aprobación, si procede, del acta y diario de sesiones anteriores:
- Acta de la sesión número 4 (ordinaria), de fecha 11/07/2017
 - Diario de sesiones número 13 (ordinaria), de fecha 11/07/2017

ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEPORTES

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

SECCIÓN DE GESTIÓN DE SOLICITUDES

- 2 (CEP_SURE 5/17) Informe-propuesta de tramitación de Sugerencias/Reclamaciones conforme lo establecido en el Reglamento de Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones durante los meses de junio y julio de 2017
- 3 (CEP_SURE 5/17) TOMA DE RAZÓN del resumen estadístico de las Sugerencias y Reclamaciones de los meses de junio y julio de 2017
- 4 (CEP_SURE 5/17) TOMA DE RAZÓN de tramitación de solicitudes de informe del Diputado del Común y Defensor del Pueblo de junio y julio de 2017
- 5 (CEP_SURE 5/17) TOMA DE RAZÓN de la memoria del sistema de sugerencias y reclamaciones año 2015

B) PARTE DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

- 6 (CEP_SURE 5/17) COMPARENCIAS
- 6.1.- SOLICITUDES DE COMPARENCIA PRESENTADAS CON 15 DÍAS DE ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DE LA SESIÓN (No se han presentado)
- 6.2.- SOLICITUDES DE COMPARENCIA DE FORMULACIÓN ORAL EN PROPIA SESIÓN
- 7 (CEP_SURE 5/17) MOCIONES DE URGENCIA QUE SE PRESENTEN

8 (CEP_SURE 5/17) RUEGOS Y PREGUNTAS

- 8.1.- RUEGOS
- 8.1.1.- RUEGOS DE FORMULACIÓN ESCRITA PRESENTADOS ANTES DE LA ELABORACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA (No se han presentado)
- 8.1.2.- RUEGOS DE FORMULACIÓN ESCRITA PRESENTADOS CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DE LA SESIÓN
- 8.1.3.- RUEGOS DE FORMULACIÓN ORAL EN LA SESIÓN
- 8.2.- PREGUNTAS
- 8.2.1.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ESCRITA PRESENTADAS ANTES DE LA ELABORACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA (No se han presentado)
- 8.2.2.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ESCRITA PRESENTADAS CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DE LA SESIÓN
- 8.2.3.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ORAL PENDIENTES DE SESIONES ANTERIORES
- 8.2.4.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ESCRITA PENDIENTES DE SESIONES ANTERIORES
- 8.2.5.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ORAL EN LA SESIÓN

C) PARTE INFORMATIVA

Sin asuntos.

ORDEN DEL DÍA

A) PARTE RESOLUTIVA

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

- 1.- (CEP SURE 4/2017) APROBACIÓN, SI PROCEDE, DEL ACTA NÚMERO 4 Y DIARIO DE SESIONES NÚMERO 13, CORRESPONDIENTES A LA SESIÓN ORDINARIA DE FECHA 11 DE JULIO DE 2017

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	2/41





Son aprobados.

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA**VOTACIÓN:****SECCIÓN DE GESTIÓN DE SOLICITUDES****Número de votantes: 15****2.- (CEP SURE 5/2017) INFORME-PROPUESTA DE TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES CONFORME LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE DESARROLLO DEL ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DURANTE LOS MESES DE JUNIO Y JULIO DE 2017****Presentes: 15****Votos a favor:** 15 (5, G. P. M. Popular; 4, G. P. M. Socialista; 3, G. P. M. LPGC Puede; G. P. M. Mixto: 1, G. P. M. Mixto-NC-FA; 1, G. P. M. Mixto-UxGC; 1, G. P. M. Mixto-C's)**Escrutinio de la votación:** se aprueban por unanimidad de los corporativos presentes que asistieron a la sesión de referencia.**“Antecedentes de hecho:****A)** Durante los meses de junio y julio de 2017 fueron recibidas en esta Oficina de Atención a la Ciudadanía las siguientes sugerencias/reclamaciones:**ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEPORTES**

N.º DE ORDEN	N.º EXP. SURE	INTERESADO/A	ASUNTO
1	141	CARLOS ALBERTO PÉREZ SIOTA	INADMISIÓN art. 16 1. b)
2	142	ROSARIO GRIMÓN MEDINA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
3	143	BENEDETTO MACCHI	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
4	144	M.ª SOLEDAD PÉREZ TRUJILLO	Actuación de personal no municipal
5	145	M.ª INMACULADA FEO ALMEIDA	INADMISIÓN art. 16 1. b)
6	146	EDUARDO DIEGO LEY MIÑÓN	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
7	147	FELIPE CORCOBADO OÑATE	INADMISIÓN art. 16 1. a)
8	148	JUAN CABRERA HM	Genérico
9	149	FELISA ROSA MARRERO MELIÁN	Actuación presencial de funcionario/s
10	150	M.ª ROSARIO MARTEL MARRERO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
11	151	MARISELA QUINTERO GUTIÉRREZ	Actuación presencial de funcionario/s
12	152	DIANA ROSA HERNÁNDEZ SUÁREZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
13	153	MARÍA JESÚS TORRES REYES	Genérico
14	154	GERARDO LUIS SUÁREZ RODRÍGUEZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	3/41





15	155	MARGARITA MADRID MELIÁN	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
16	156	NICOLÁS ESTEBAN RODRÍGUEZ QUEVEDO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
17	157	MELISA ESTHER BRITO FALCÓN	Actuación presencial de funcionario/s
18	158	CESÁREO RODRÍGUEZ PÉREZ	Actuación presencial de funcionario/s
19	159	ZAIDA MAR FUENTES VIERA	Genérico
20	160	M.ª ESTHER RODRÍGUEZ BAEZA	Genérico
21	161	JOSÉ CARLOS NAVAS BOLIVAR	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
22	162	LORENA DEL MAR LÓPEZ SÁNCHEZ	Ampliación de servicios/Horario de atención
23	163	ROCÍO MEIKO NDOKO	Ampliación de servicios/Horario de atención
24	164	ARACELI PÉREZ ROJAS	Genérico
25	165	ALICIA ARRIZABALAGA SAN VICENTE	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
26	166	LIDIA MEDINA PADRÓN	Actuación de personal no municipal
27	167	M.ª AMELIA DEL PINO VILLAREAL SANCHO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
28	168	JUAN CARLOS RUIZ VALERIO	INADMISIÓN art. 16 1. b)
29	169	AMALIA EMILIA MOLINA GARNICA	Aparcamiento/Señalización
30	170	GONTRAN DESVAUX	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
31	171	MARIANA ACEVEDO CONCEPCIÓN	Limpieza Pública/ Arreglo de parques
32	172	VERÓNICA MELIÁN QUESADA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
33	173	M.ª ÁNGELES OJEDA RODRÍGUEZ	INADMISIÓN art. 16 1. b)
34	174	ELSA M.ª BOLALLOS BOLAÑOS	Genérico
35	175	GEMA NARANJO AYALA	Actuación presencial de funcionario/s
36	176	COMUN. PROP. EDIFICIO ALMATRICHE RESIDENCIAL	INADMISIÓN art. 16 1. b)
37	177	IBALLA HERNÁNDEZ ROMERO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
38	178	JOSÉ MANUEL SUÁREZ MESA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
39	179	JOSÉ MANUEL SUÁREZ MESA	Actuación presencial de funcionario/s
40	180	JOSÉ SUÁREZ LÓPEZ	Actuación presencial de funcionario/s
41	181	ANTONIO CESAR DÍAZ SÁNCHEZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
42	182	PABLO ABREU PÉREZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	4/41





43	183	RAMÓN SATURNINO RODRÍGUEZ SANTANA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
44	184	BAROUK BAROUKI LAMJAHDI	Actuación presencial de funcionario/s
45	185	CARLOTA DELGADO BOLAÑOS	INADMISIÓN art. 16 1. a)
46	186	M.ª YOLANDA OCAÑA PASAPORTE	INADMISIÓN art. 16 1. b)
47	187	PEDRO BLANCO DIEPA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
48	188	M.ª FERNANDA MORALES CABALLERO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
49	189	ERIKA ELIZABETH PERFUMO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
50	190	AINARA PÉREZ ORDUÑA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
51	191	M.ª LUISA FREYER SEGURA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
52	192	CARLOS ARGÜELLES AIZCUN	Genérico
53	193	FCO. JAVIER CONDE GÓMEZ	Limpieza Pública/ Arreglo de parques
54	194	ANTONIO CABRERA MONTENEGRO	Genérico
55	195	ELENA BATISTA FARRAY	EXCLUSIÓN art. 2 1.b)

Respecto de cada una de ellas, se realizaron las siguientes actuaciones:

1.ª- ALCALDÍA Y ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Intervención General	187/2017	Pedro Blanco Diepa	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
Órgano de Gestión Tributaria	142/2017	Rosa Grimón Medina	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	143/2017	Benedetto Macchi	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	152/2017	Diana Rosa Hernández Suárez	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	154/2017	Gerardo Luis Suárez Rodríguez	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	155/2017	Margarita Madrid Melián	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	156/2017	Nicolás Esteban Rodríguez Quevedo	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	162/2017	Lorena del Mar López	Ampliación de	En trámite

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	5/41





		Sánchez	servicios/Horario de atención	
	172/2017	Verónica Melián Quesada	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	177/2017	Iballa Hernández Romero	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	183/2017	Ramón Saturnino Rodríguez Santana	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	187/2017	Pedro Blanco Diepa	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
Patrimonio	160/2017	M.ª Esther Rodríguez Baeza	Genérico	En trámite

2.ª- ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Edificación y Actividades	167/2017	M.ª Amelia del Pino Villareal Sancho	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	188/2017	M.ª Fernanda Morales Caballero	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
Urbanismo	168/2017	Juan Carlos Ruiz Valerio	Inadmisión art. 16 1. b)	Concluido
	176/2017	Comunidad de Propietarios Edf. Almatriche Residencial	Inadmisión art. 16 1. b)	Concluido

SURE 168/2017: Inadmitido por el artículo 16 1.b).

SURE 176/2017: Inadmitido por el artículo 16 1.b).

3.ª- ÁREA DE GOBIERNO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, TURISMO Y MOVILIDAD

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
SAGULPA	147/2017	Felipe Corcobado Oñate	Inadmisión art. 16 1. a)	Concluido
Tráfico y Transporte	166/2017	Lidia Medina Padrón	Actuación de personal no municipal	En trámite
Movilidad y Entorno Público	16/2017	Amalia Emilia Molina Garnica	Aparcamiento/Señalización	En trámite
Guaguas Municipales	195/2017	Elena Batista Farray	Exclusión art. 2 1.b)	Concluido

SURE 147/2017: Inadmitido por el artículo 16 1. a).

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	6/41



**SURE 195/2017:** Excluido por el artículo 2 1. b)**4.ª- ÁREA DE GOBIERNO DE FOMENTO, SERVICIOS PÚBLICOS Y AGUAS**

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Alumbrado	185/2017	Carlota Delgado Bolaños	Inadmisión art. 16 1. a)	Concluido
Mobiliario Urbano	164/2017	Araceli Pérez Rojas	Genérico	Concluido
Parques y Jardines	144/2017	M.ª Soledad Pérez Trujillo	Actuación de personal no municipal	Concluido
	145/2017	M.ª Inmaculada Feo Almeida	Inadmisión art. 16 1.b)	Concluido
	171/2017	Mariana Acevedo Concepción	Limpieza Pública/Arreglo de parques	En trámite

SURE 144/2017: Denuncia al segurita por no actuar mientras agredían a un menor de edad por parte de otros menores de edad en el parque del Canódromo.
Se comunica que pedirá información a la empresa encargada de la vigilancia del parque.

SURE 145/2017: Inadmitido por el artículo 16 1.b).

SURE 164/2017: Se sugiere la instalación de aparatos deportivos.
Se comunica que dicha sugerencia ha sido incluida en el listado de parques biosaludables pendientes de instalar.

SURE 185/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. a)

5.ª- ÁREA DE GOBIERNO DE BARRIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

No se han recibido.

6.ª- ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Atención Ciudadana	146/2017	Eduardo Diego Ley Miñón	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	156/2017	Nicolás Esteban Rodríguez Quevedo	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
	157/2017	Melisa Esther Brito Falcón	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido
	161/2017	José Carlos Navas Bolivar	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	7/41





162/2017	Lorena del Mar López Sánchez	Ampliación de servicios/Horario de atención	Concluido
163/2017	Rocío Meiko Ndoko	Ampliación de servicios/Horario de atención	En trámite
170/2017	Gontran Desvaux	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
174/2017	Elsa M.ª Bolallos Bolaños	Genérico	Concluido
178/2017	José Manuel Suárez Mesa	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
181/2017	Antonio César Díaz Sánchez	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
183/2017	Ramón Saturnino Rodríguez Santana	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
184/2017	Barouk Barouki Lamjahdi	Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
186/2017	M.ª Yolanda Ocaña Pasaporte	Inadmisión art. 16 1.b)	Concluido
189/2017	Erika Elisabeth Perfumo	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
190/2017	Ainara Pérez Orduña	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite

SURE 156/2017: Reclamación sobre la atención en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
Explicación sobre el funcionamiento del procedimiento de atención en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

SURE 157/2017: Reclama porque el conserje de Ciudad Alta le comunicó que no se podía atender sin cita previa en Tributos; y de muy malos modos.
Explicación: A veces, la saturación de la parrilla imposibilita la atención sin cita. En cuanto a las malas maneras del personal, se le ruega admita las disculpas que la persona desea que se le transmitan.

SURE 162/2017: Reclamación sobre la atención recibida en la Oficina de Atención

a la Ciudadanía al intentar obtener un volante de empadronamiento.
Explicación sobre el funcionamiento del procedimiento de atención en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

SURE 170/2017: Reclamación sobre la atención recibida en la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Procedimiento de cita previa.
Explicación sobre el funcionamiento del procedimiento de atención en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

SURE 174/2017: Sugiere cambiar la música de espera telefónica, por considerarla estridente, y poner música canaria. También anteponer tratamiento al nombre del operador/a: don/doña/srta.





Se le comunica que su sugerencia será tomada en cuenta y se estudiarán todos los pormenores, por si se considerara factible.

SURE 178/2017: Reclamación sobre la atención recibida en la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Procedimiento de cita previa.

Explicación sobre el funcionamiento del procedimiento de atención en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

SURE 181/2017: Reclama por no haber recibido información suficiente sobre el pago de las tasa de los certificados por actuación policial, y tener que desplazarse dos veces a Miller, y pasar por el Metropole.

Se le solicitan disculpas por los trastornos y se le envía informe completo de las

maneras posibles de liquidar las tasas por estos certificados.

SURE 183/2017: Reclama por no poder pagar tasas en efectivo, los sábados y en las oficinas de los distritos, así como la inexistencia en la web de información sobre el pago de tasas en efectivo.

Se le comunica que solo en el Metropole, y de lunes a viernes por la mañana, existe personal de Tributos que cobra tasas en efectivo y que se ha contactado con el Servicio de Nuevas Tecnologías para que estudien la posibilidad de incluir dicha información en la web.

SURE 186/2017: Inadmitido por el artículo 16 1.b).

7.a- ÁREA DE GOBIERNO DE SOSTENIBILIDAD

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Ciudad de Mar	148/2017	Juan Cabrera HM	Genérico	En trámite
	193/2017	Fco. Javier Conde Gómez	Limpieza Pública/Arreglo de parques	En trámite

8.a- ÁREA DE GOBIERNO DE PRESIDENCIA, CULTURA, EDUCACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Cultura	159/2017	Zaida Mar Fuentes Viera	Genérico	En trámite
	165/2017	Alicia Arrizabalaga San Vicente	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	194/2017	Antonio Cabrera Montenegro	Genérico	En trámite
Educación	141/2017	Carlos Alberto Pérez Siota	Inadmisión art. 16 1 b)	Concluido
Policía Local	149/2017	Felisa Rosa Marrero Melián	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido
	151Q/2017	Marisela Quintero Gutiérrez	Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
	158/2017	Cesáreo Rodríguez Pérez	Actuación presencial de	En trámite

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	9/41





			funcionario/s	
173/2017	M.ª Ángeles Ojeda Rodríguez		Inadmisión art. 16 1. b)	Concluido
175/2017	Gema Naranjo Ayala		Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
179/2017	José Manuel Suárez Mesa		Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
180/2017	José Suárez López		Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
182/2017	Pablo Abreu Pérez		Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
192/2017	Carlos Argüelles Aizcun		Genérico	En trámite

SURE 141/2017: Inadmitido por el artículo 16 1. b).

SURE 149/2017: La reclamante denuncia que el agente de movilidad n.º 55474 la multó en zona de carga y descarga y que no le quiso tomar los datos para que constaran estos en el boletín.

El agente de movilidad n.º 55474 indica que la denunciada fue multada correctamente y que se le trató con respeto y educación.

SURE 151/2017: La reclamante denuncia que el policía n.º 13791 realizó una

denuncia falsa y una intervención equivocada.

El policía n.º 13791 indica que la actuación fue correcta en todo momento y que la denunciada se encontraba utilizando el móvil de forma manual.

SURE 173/2017: Inadmitido por el artículo 16 1.b).

9.ª- ÁREA DE GOBIERNO DE COHESIÓN SOCIAL E IGUALDAD

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Bienestar Social	150/2017	M.ª Rosario Martel Marrero	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
	153/2017	M.ª Jesús Torres Reyes	Genérico	Concluido
	191/2017	M.ª Luisa Freyer Segura	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite

SURE 150/2017: La reclamante solicita la devolución de la documentación presentada para solicitud de ayudas económicas.

Se le remite a lo que dicta la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

SURE 153/2017: La reclamante solicita ayuda del Servicio de Bienestar Social.





Se le comunican las actuaciones realizadas desde 2013 y el trámite a realizar por la interesada.

Normativa aplicable

Artículo 7, apartados 1 a 6, del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, y artículos 2, 14, 15, 16 y 20, apartados 1 a 7, del Reglamento de Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, respecto de la Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

Por todo lo anteriormente expuesto, y en los términos propuestos por la Oficina de Atención a la Ciudadanía, considerando que la adopción de este acuerdo es competencia de la Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones, en virtud de las delegaciones acordadas por este ayuntamiento en sesión plenaria, celebrada el día 19 de junio de 2015, se eleva la siguiente:

Propuesta de acuerdo

PRIMERO.- Se acuerda dar por finalizada la tramitación y ordenar el archivo de los expedientes identificados con los números que se indican, correspondientes al año 2017.

N.º EXPEDIENTES AÑO 2017								
5/2017	14/2017	28/2017	30/2017	49/2017	55/2017	61/2017	62/2017	65/2017
92/2017	106/2017	110/2017	111/2017	116/2017	124/2017	127/2017	128/2017	130/2017
140/2017	144/2017	149/2017	150/2017	153/2017	157/2017	161/2017	164/2017	170/2017
174/2017	178/2017							

SURE 5/2017: Reclamación sobre falta de información a la hora de pedir cita previa para realizar un trámite.

Se piden disculpas por los inconvenientes causados, la buena intención de la Administración, que trabaja en aras de dar un servicio más personalizado y de calidad.

SURE 14/2017: Reclamación sobre la demora de los trámites.

Se piden disculpas por los inconvenientes causados, la buena intención de la Administración, que trabaja en aras de dar un servicio más personalizado y de calidad.

SURE 28/2017: Reclamación por recibir mal una información.

Se le comunica que no tiene nada pendiente y que al carecer de más datos no pueden ofrecerle más ayuda.

SURE 30/2017: El reclamante solicita que parpadeen los indicadores para conductores y peatones del semáforo situado al final de la avenida Juan XXIII para acceder a la avenida Marítima.

Se le comunica que está prevista la modificación en la programación del semáforo para acceder a lo solicitado.

SURE 49/2017: Reclamación sobre el inconveniente del pago de tasas.

Se piden disculpas por los inconvenientes causados, la buena intención de la Administración, que trabaja en aras de dar un servicio más personalizado y de calidad.





SURE 55/2017: Sugerencia para la señalización de tráfico en un cruce. Se le agradece la sugerencia y se le indican las actuaciones a realizar.

SURE 61/2017: La reclamante denuncia el trato incorrecto por parte de un policía local en las dependencias de Miller Bajo, al encontrar un perro abandonado, así como la falta de servicio de recogida de animales los fines de semana.

La subinspectora n.º 13582 informa que desconoce a qué policía hace referencia y que cuando se presentó la reclamante en las citadas dependencias, se le indicaron los pasos a seguir en ese momento.

SURE 62/2017: Reclama por falta de conserje en Ciudad Alta.

Explicación sobre las carencias de recursos humanos en ese grupo, que se espera se resuelva pronto.

SURE 65/2017: Reclamación por la denegación del derecho a cobrar la PCI.

Se le explica cómo es el procedimiento para solicitar y ser beneficiario de la prestación y se le emplaza a reclamar a la consejería competente.

SURE 92/2017: Reclama porque una persona del Atención Ciudadana, en el Puerto, no la atendió, sin estar haciendo nada, y el resto del personal ocupado.

Explicación: se le aclara que esa persona es conserje y no le puede tramitar la solicitud; no obstante, sí le debió informar, porque es su obligación.

SURE 106/2017: No se recibe subsanación del reclamante.

SURE 110/2017: Reclama por la situación de los quioscos de administración electrónica, casi siempre averiados, generando grandes colas y largas esperas.

Explicación: se le informa que actualmente se dispone de un servicio de reparación y

mantenimiento, que ha resuelto el problema.

SURE 111/2017: Reclama por haber recibido una información incorrecta y de malos modos, por parte del personal de Información.

Explicación: se le comunica que el hecho se ha tenido en cuenta, solicitando explicaciones al personal; al mismo tiempo se le piden disculpas por este lamentable incidente.

SURE 116/2017: Reclamación sobre el sistema de pago de multas.

Explicación: se le comunica el nuevo sistema implantado hace cinco años, el cual supone un aumento de calidad en la prestación de servicios.

SURE 124/2017: Reclama el mal estado de los patios interiores, obras ilegales y acumulación de basura, suciedad, malos olores, etc., en la parcela colindante en la calle Naín, 3.

Se informa de los antecedentes y las actuaciones realizadas y se le indican unas recomendaciones.

SURE 127/2017: No se recibe subsanación por parte del reclamante.

SURE 128/2017: No se recibe subsanación por parte del reclamante.

SURE 130/2017: El reclamante denuncia el estacionamiento indebido de un vehículo en la calle Maninidra.

La Policía Local realiza un seguimiento actuando en consecuencia en los casos en los que se ha detectado alguna anomalía.

SURE 140/2017: Reclama porque el personal de información le facilitó información errónea, haciendo que perdiera un tiempo del que no dispone.

Explicación: se le piden disculpas y se le informa que el hecho ha sido puesto en

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	12/41
			
6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==			



conocimiento del personal afectado, para que no vuelva a ocurrir.

TERCERO.- Se acuerda que desde la unidad tramitadora de sugerencias y reclamaciones se recuerde a las unidades administrativas correspondientes la

obligatoriedad que tienen de comunicar a la unidad gestora las actuaciones que hayan realizado en los expedientes que se detallan a continuación, y que se encuentran pendientes de conclusión:

N.º EXPEDIENTES AÑO 2017							
1/2017	2/2017	4/2017	11/2017	18/2017	27/2017	41/2017	50/2017
52/2017	57/2017	66/2017	68/2017	73/2017	80/2017	83/2017	86/2017
89/2017	93/2017	98/2017	100/2017	103/2017	105/2017	109/2017	114/2017
122/2017	123/2017	125/2017	126/2017	139/2017	142/2017	143/2017	129/2017
131/2017	132/2017	133/2017	134/2017	135/2017	136/2017	138/2017	146/2017
148/2017	151/2017	152/2017	154/2017	155/2017	156/2017	158/2017	159/2017
160/2017	162/2017	163/2017	165/2017	166/2017	167/2017	169/2017	171/2017
172/2017	175/2017	177/2017	179/2017	180/2017	182/2017	187/2017	188/2017
189/2017	190/2017	191/2017	192/2017	193/2017	194/2017		

CUARTO.- Se acuerda considerar **inadmitida** la tramitación como sugerencia/reclamación por causa

reglamentaria, acordándose su archivo, de los expedientes siguientes:

N.º EXPEDIENTES AÑO 2017							
141/2017	145/2017	147/2017	168/2017	173/2017	176/2017	185/2017	186/2017
195/2017							

...".

Es aprobado.

DEBATE. Intervenciones:

El señor PRESIDENTE

El señor CONCEJAL DE GOBIERNO DEL ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES (Romero Vega)

VOTACIÓN:

Número de votantes: 15

Presentes: 15

Votos a favor: 15 (5, G. P. M. Popular; 4, G. P. M. Socialista; 3, G. P. M. LPGC Puede; G. P. M. Mixto: 1, G. P. M. Mixto-NC-FA; 1, G. P. M. Mixto-UxGC; 1, G. P. M. Mixto-C's)

Escrutinio de la votación: se aprueban por unanimidad de los corporativos presentes que asistieron a la sesión de referencia.

3.- (CEP SURE 5/2017) TOMA DE RAZÓN DEL RESUMEN ESTADÍSTICO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LOS MESES DE JUNIO Y JULIO DE 2017

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	13/41



"RESUMEN ESTADÍSTICO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS
DURANTE LOS MESES DE JUNIO 2017 Y JULIO 2017"

N.º DE ORDEN	N.º EXPTE.	N.º RGTR.	RECLAMANTE	CAUSA/EXTRACTO	ÁREA	SERV. AFECTADO	ESTADO TRÁMITE
1	141	82672	CARLOS ALBERTO PÉREZ SIOTA	INADMISIÓN art. 16 1. b)	8	Educación	Concluido
2	142	84248	ROSARIO GRIMÓN MEDINA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
3	143	85741	BENEDETTO MACCHI	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	En trámite
4	144	87114	M.ª SOLEDAD PÉREZ TRUJILLO	Actuación de personal no municipal	4	Parques y Jardines	Concluido
5	145	87116	M.ª INMACULADA FEO ALMEIDA	INADMISIÓN art. 16 1. b)	4	Parques y Jardines	Concluido
6	146	87738	EDUARDO DIEGO LEY MIÑÓN	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	En trámite
7	147	87895	FELIPE CORCOBADO OÑATE	INADMISIÓN art. 16 1. a)	3	SAGULPA	Concluido
8	148	87995	JUAN CABRERA HM	Genérico	7	Ciudad de Mar	En trámite
9	149	86172	FELISA ROSA MARRERO MELIÁN	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	Concluido
10	150	88700	M.ª ROSARIO MARTEL MARRERO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	9	Bienestar Social	Concluido
11	151Q	90032	MARISELA QUINTERO GUTIÉRREZ	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	En trámite
12	152	90816	DIANA ROSA HERNÁNDEZ SUÁREZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
13	153	91121	MARÍA JESÚS TORRES REYES	Genérico	9	Bienestar Social	Concluido
14	154	89612	GERARDO LUIS SUÁREZ RODRÍGUEZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
15	155	93102	MARGARITA MADRID MELIÁN	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
16	156	93585	NICOLÁS ESTEBAN RODRÍGUEZ QUEVEDO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6-1	Atención Ciudadana – OGT	En trámite
17	157	93944	MELISA ESTHER BRITO FALCÓN	Actuación presencial de funcionario/s	6	Atención Ciudadana	En trámite

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	14/41





18	158	94227	CESÁREO RODRÍGUEZ PÉREZ	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	En trámite
19	159	95553	ZAIDA MAR FUENTES VIERA	Genérico	8	Cultura	En trámite
20	160	96187	M.ª ESTHER RODRÍGUEZ BAEZA	Genérico	1	Patrimonio	En trámite
21	161	96837	JOSÉ CARLOS NAVAS BOLIVAR	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	Concluido
22	162	97144	LORENA DEL MAR LÓPEZ SÁNCHEZ	Ampliación de servicios/Horario de atención	6-1	Atención Ciudadana – OGT	En trámite
23	163	97272	ROCÍO MEIKO NDOKO	Ampliación de servicios/Horario de atención	6	Atención Ciudadana	En trámite
24	164	97863	ARACELI PÉREZ ROJAS	Genérico	4	Mobiliario Urbano	Concluido
25	165	98043	ALICIA ARRIZABALAGA SAN VICENTE	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	8	Cultura	En trámite
26	166	98620	LIDIA MEDINA PADRÓN	Actuación de personal no municipal	3	Tráfico y Transporte	En trámite
27	167	99100	M.ª AMELIA DEL PINO VILLAREAL SANCHO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	2	Edificación y Actividades	En trámite
28	168	99500	JUAN CARLOS RUIZ VALERIO	INADMISIÓN art. 16 1. b)	2	Urbanismo	Concluido
29	169	99559	AMALIA EMILIA MOLINA GARNICA	Aparcamiento/Señalización	3	Movilidad y Entorno Público	En trámite
30	170	100293	GONTRAN DESVAUX	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	Concluido
31	171	100323	MARIANA ACEVEDO CONCEPCIÓN	Limpieza Pública/ Arreglo de parques	4	Parques y Jardines	En trámite
32	172	100862	VERÓNICA MELIÁN QUESADA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
33	173	101299	M.ª ÁNGELES OJEDA RODRÍGUEZ	INADMISIÓN art. 16 1. b)	8	Policía Local	Concluido
34	174	101374	ELSA M.ª BOLALLOS BOLAÑOS	Genérico	6	Atención Ciudadana	En trámite
35	175	101567	GEMA NARANJO AYALA	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	En trámite
36	176	103734	COMUN. PROP. EDIFICIO ALMATRICHE RESIDENCIAL	INADMISIÓN art. 16 1. b)	2	Urbanismo	Concluido
37	177	104455	IBALLA HERNÁNDEZ	Demora/	1	OGT	En trámite

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	15/41





			ROMERO	Inconveniente en actuación/Tramitación			
38	178	105139	JOSÉ MANUEL SUÁREZ MESA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	Concluido
39	179	105271	JOSÉ MANUEL SUÁREZ MESA	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	En trámite
40	180	105533	JOSÉ SUÁREZ LÓPEZ	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	En trámite
41	181	106617	ANTONIO CÉSAR DÍAZ SÁNCHEZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	En trámite
42	182	106929	PABLO ABREU PÉREZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	8	Policía Local	En trámite
43	183	107198	RAMÓN SATURNINO RODRÍGUEZ SANTANA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6-1	OGT – Atención Ciudadana	En trámite
44	184	107199	BAROUK BAROUKI LAMJAHDI	Actuación presencial de funcionario/s	6	Atención Ciudadana	En trámite
45	185	107290	CARLOTA DELGADO BOLAÑOS	INADMISIÓN art. 16 1. a)	4	Alumbrado	Concluido
46	186	107307	M.ª YOLANDA OCAÑA PASAPORTE	INADMISIÓN art. 16 1. b)	6	Atención Ciudadana	Concluido
47	187	109526	PEDRO BLANCO DIEPA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT – Intervención General	En trámite
48	188	110661	M.ª FERNANDA MORALES CABALLERO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	2	Edificación y Actividades	En trámite
49	189	110761	ERIKA ELIZABETH PERFUMO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	En trámite
50	190	110524	AINARA PÉREZ ORDUÑA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	En trámite
51	191	110849	M.ª LUISA FREYER SEGURA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	9	Bienestar Social	En trámite
52	192	110953	CARLOS ARGÜELLES AIZCUN	Genérico	8	Policía Local	En trámite
53	193	111577	FCO. JAVIER CONDE GÓMEZ	Limpieza Pública/ Arreglo de parques	7	Ciudad de Mar	En trámite
54	194	113219	ANTONIO CABRERA MONTENEGRO	Genérico	8	Cultura	En trámite
55	195	111577	ELENA BATISTA FARRAY	EXCLUSIÓN art. 2 1.b)	3	Guaguas Municipales	Concluido

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	16/41





1. Alcaldía y Área de Gobierno de Economía y Hacienda
2. Área de Gobierno de Urbanismo
3. Área de Gobierno de Promoción Económica, Empleo, Turismo y Movilidad
4. Área de Gobierno de Fomento, Servicios Públicos y Aguas
5. Área de Gobierno de Barrios y Participación Ciudadana
6. Área de Gobierno de Nuevas Tecnologías, Administración Pública y Deportes
7. Área de Gobierno de Sostenibilidad
8. Área de Gobierno de Presidencia, Cultura, Educación y Seguridad Ciudadana
9. Área de Gobierno de Cohesión Social e Igualdad".

La Comisión toma razón.

**"A.- ACTUACIONES RESPECTO DEL
DIPUTADO DEL COMÚN**

DEBATE. Intervenciones:

El señor PRESIDENTE

El señor CONCEJAL DE GOBIERNO DEL
ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y DEPORTES (Romero Vega)

**4.- (CEP SURE 5/2017) TOMA DE RAZÓN
DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE
INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN Y
DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUNIO Y JULIO
DE 2017**

**A-1.- SOLICITUDES DE INFORME
RECIBIDAS DURANTE LOS MESES DE
JUNIO Y JULIO DE 2017**

Se ha dado trámite por parte de esta Oficina de Atención a la Ciudadanía a los informes solicitados a esta corporación, a tenor de lo dispuesto en la Ley Orgánica 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común y en el punto tercero e) del Convenio de Colaboración entre ambas instituciones, conforme la siguiente relación:

N.º EXPTE. DICO	EQ	N.º REGISTRO	FECHA	RECLAMANTE	SERVICIO AFECTADO	ESTADO TRÁMITE
33/17	0688/17	84569	06/06/17	KARLLA BETANIA COSTA GOMES	URBANISMO	EN TRÁMITE
34/17	0756/17	84575	06/06/17	DNI: 42.832.837-Y	EDIFICACIÓN Y ACTIVIDADES	CONCLUIDA
35/17	0403/17	95171	23/06/17	DNI: 42.824.986-K	TRÁFICO Y TRANSPORTES	EN TRÁMITE
36/17	0402/17	95175	23/06/17	DNI: 42.824.986-K	TRÁFICO Y TRANSPORTES	EN TRÁMITE
37/17	0380/17	96554	27/06/17	DNI: 42.824.986-K	TRÁFICO Y TRANSPORTES	EN TRÁMITE





SOLICITUDES MESES ANTERIORES						
N.º EXPTE. DICO	EQ	N.º REGISTRO	FECHA	RECLAMANTE	SERVICIO AFECTADO	ESTADO TRÁMITE
42/14	0775/14	103896	23/06/14	SIN DATOS	ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	EN TRÁMITE
61/14	1155/14	168801	24/10/14	42750413Z	URBANISMO	ARCHIVADO
29/15	0622/15	92278	05/06/15	42821161-Z	URBANISMO	EN TRÁMITE
30/15	0488/15	92279	05/06/15	E35041946	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	EN TRÁMITE
31/15	0373/15	97866	16/16/15	78459779-D	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	CONCLUIDA
57/15	1567/15	179347	23/11/15	01127305-Y	ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	EN TRÁMITE
1/16	1681/15	196169	22/12/15	DNI: 10.193.093-E	ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	EN TRÁMITE
2/16	1720/15	196179	22/12/15	CARLOS V. MOLINA MORALES	TRÁFICO Y TRANSPORTES	EN TRÁMITE
12/16	0031/16	14125	01/02/16	DNI: 54.169.168-M	ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	EN TRÁMITE
15/16	0140/16	25150	22/02/16	DNI: 42.072.169-V	ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	EN TRÁMITE
16/16	0133/16	30525	02/03/16	DNI:78.492.590-F	RECURSOS HUMANOS	ARCHIVADO
31/16	0333/16	88766	10/06/16	DNI: 42.857.657-D	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	ARCHIVADO
43/16	0915/16	134052	14/09/69	ASOCIACIÓN YADEY	GUAGUAS MUNICIPALES- URBANISMO-TRÁFICO Y TRANSPORTE-VÍAS Y OBRAS	EN TRÁMITE
44/16	0914/16	144353	30/09/16	ASOCIACIÓN YADEY	MOBILIARIO URBANO	CONCLUIDA
47/16	1144/16	149761	10/10/16	KARLA BENITA COSTA GÓMEZ	BIENESTAR SOCIAL	EN TRÁMITE
48/16	1154/16	152887	17/10/16	DNI: 42.843.257-F	TRÁFICO Y TRANSPORTES	EN TRÁMITE

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	18/41





54/16	0373/16	164829	08/11/16	RAFAEL ALEMÁN GONZÁLEZ	BIENESTAR SOCIAL	EN TRÁMITE
56/16	1407/16	176073	28/11/16	CIF: B35349562	ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	EN TRÁMITE
57/16	1415/16	176077	28/11/16	SIN DATOS	POLICÍA LOCAL – DISTRITO ISLETA-PUERTO-GUANARTEME	EN TRÁMITE
58/16	1133/16	182146	09/12/16	DNI: 42.435.910-J	UNIDAD TÉCNICA DE AGUAS	EN TRÁMITE
10/17	0240/17	29803	27/02/17	CIF: B35414218	IMEF	EN TRÁMITE
12/17	1683/16	30582	01/03/17	DNI: 78.506.011-L	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	CONCLUIDA
14/17	1776/16	36643	10/03/17	DNI: 78.506.011-L	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	CONCLUIDA
16/17	0284/17	41909	20/03/17	DNI: 43.654.971-M	ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	EN TRÁMITE
20/17	0378/17	52865	05/04/17	DNI: 43.760.269-D	ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	EN TRÁMITE
24/17	0596/17	63918	26/04/17	DNI: 43.759.762-P	IMEF	EN TRÁMITE
25/17	1777/16	66288	02/05/17	DNI: 78.506.011-L	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	EN TRÁMITE
26/17	1509/16	66293	02/05/17	DNI: 43.258.511-L	U. T. AGUAS	EN TRÁMITE
27/17	0531/17	66332	02/05/17	LUZ DE LOS REYES CALERO SOCORRO	URBANISMO	EN TRÁMITE
30/17	0556/17	75717	19/05/17	DNI: 42.792.769-G Y 43.656.529-E	EDIFICACIÓN Y ACTIVIDADES	EN TRÁMITE
31/17	0658/17	76672	23/05/17	DNI: 42.769.341-W	UNIDAD TÉCNICA DE AGUAS	EN TRÁMITE

A-2.- REMISIÓN DE RELACIONES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

De acuerdo con lo dispuesto en el punto tercero f) del Convenio de Colaboración, se remitieron al Diputado del Común las relaciones quincenales de sugerencias y reclamaciones que afectan a servicios municipales, presentadas en este

ayuntamiento en los meses de junio y julio de 2017.

B.- ACTUACIONES RESPECTO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Se ha dado trámite por parte de esta Oficina de Atención Ciudadana a los informes solicitados, a tenor de lo

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	19/41





dispuesto en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, conforme

a la siguiente relación:

N.º DE ORDEN	N.º EXPTE. DEPU	N.º EXP.	N.º REGISTRO	FECHA REGISTRO	PROMOTOR DE LA QUEJA	SERVICIO AFECTADO	ESTADO DEL TRÁMITE
1	1/2017	16016672	1709	04/01/17	FEDERICO CARBAJO FALCÓN	EDIFICACIÓN Y ACTIVIDADES	ARCHIVADA
2	2/2017	17012351	112664	28/07/17	JUAN CRUZ GUERRA	POLICÍA LOCAL	EN TRÁMITE
3	2/2016	16006268	81959	31/05/16	HIRAM MARTÍN PERDOMO	TRÁFICO Y TRANSPORTES	CONCLUIDA
4	3/2016	16006876	90577	15/06/16	OFICIO	BIENESTAR SOCIAL	EN TRÁMITE
5	4/2015	15003572	66983	24/04/15	ALEXIS MARTÍN ÁLVAREZ GARCÍA	EDIFICACIÓN Y ACTIVIDADES	EN TRÁMITE

...”

La Comisión toma razón.

DEBATE. Intervenciones:

El señor PRESIDENTE

El señor CONCEJAL DE GOBIERNO DEL ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES (Romero Vega)

5.- (CEP SURE 5/2017) TOMA DE RAZÓN DE LA MEMORIA DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES AÑO 2015

«MEMORIA SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2015

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	2
2.- MARCO NORMATIVO Y ORGÁNICO DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	3
2.1.- Marco normativo	3
2.2.- Marco orgánico	4
2.2.1.- Constitución de la Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones	4
2.2.2.- Oficina gestora de las sugerencias y reclamaciones	4
3.- ACTUACIONES COMPRENDIDAS EN EL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y	4





RECLAMACIONES	
3.1.- Capacidad y funciones atribuidas reglamentariamente a la Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones	4
3.2.- Funciones atribuidas reglamentariamente a la Oficina Gestora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	5
3.3.- Funciones asumidas por la firma del Convenio de Colaboración con el Diputado del Común	6
3.3.1.- Compromisos asumidos por ambas instituciones	7
3.3.2.- Compromisos asumidos por la Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones	8
3.3.3.- Compromisos asumidos por el Diputado del Común	9
4.- ACTUACIONES RELATIVAS AL DIPUTADO DEL COMÚN Y DEFENSOR DEL PUEBLO DE 2015	9
5.- EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE 2015	12
5.1.- Canales de presentación y tramitación de las sugerencias y reclamaciones	12
5.2.- Presentación de hojas de sugerencias y reclamaciones por meses	14
5.3.- Tramitación de expedientes de sugerencias y reclamaciones	17
5.4.- Causa de las sugerencias y reclamaciones	19
5.5.- Reclamaciones presentadas por servicio al que afectan	18
5.6.- Sugerencias y felicitaciones por servicio al que afectan	20
5.7.- Tiempos de respuesta de los servicios a los ciudadanos	22
5.8.- Actuaciones de la oficina gestora respecto de los expedientes excluidos de la tramitación	25
5.9.- Formulaciones en queja a la CESURE	27

1.- INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente documento de información anual responde a lo establecido en el artículo 3, apartado 3, y artículo 7, apartado 7, del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones; y en el artículo 20, apartado 8, del Reglamento de Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones.

Conforme lo dispuesto en los artículos mencionados, mediante este informe "se dará cuenta anualmente al pleno municipal del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a

la Administración municipal, las quejas presentadas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal". Asimismo, "se podrá también evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento en cartas de servicios u otros sistemas, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención ciudadana".

2.- MARCO NORMATIVO Y ORGÁNICO DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	21/41





2.1.- MARCO NORMATIVO

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, en su artículo 132, "Defensa de los vecinos", dispone lo siguiente:

"1. Para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los grupos que integren el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.

3. La citada comisión podrá supervisar la actividad de la Administración municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

4. Para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones".

En cumplimiento de lo dispuesto por la mencionada ley, se aprobó, con fecha 9 de noviembre de 2004, el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de

Sugerencias y Reclamaciones (ROCESURE), y, con fecha 27 de octubre de 2006, el Reglamento de Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (RDOCESURE).

2.2.- MARCO ORGÁNICO

2.2.1.- Constitución de la Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones

La actual comisión, compuesta por representantes de todos los grupos políticos municipales, conforme disposición legal y reglamentaria, asumió sus funciones en sesión de fecha 13 de julio de 2007.

2.2.2.- Oficina gestora de las sugerencias y reclamaciones

Por Resolución 22403/2005, de 28 de octubre, de la concejala de gobierno de Coordinación Territorial, Organización Administrativa y Participación Ciudadana, se designó a la Oficina de Atención a la Ciudadanía como unidad gestora de todos los asuntos de trámite en relación con las competencias que tiene atribuidas la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Por Decreto de Alcaldía 415/2008, de 17 de enero, se dispuso la definición del régimen de funcionamiento de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, figurando entre sus competencias la gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

3.- ACTUACIONES COMPRENDIDAS EN EL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

3.1.- CAPACIDAD Y FUNCIONES ATRIBUIDAS REGLAMENTARIAMENTE A LA COMISIÓN ESPECIAL DE PLENO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	22/41
			
6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==			



Se encuentran establecidas en el artículo 3 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones:

1. Defender los derechos de los vecinos en sus relaciones con la Administración municipal, supervisar la actuación de esta, proponiendo acciones de mejora, e informar las quejas que, de conformidad con lo dispuesto reglamentariamente, los vecinos le dirijan.

2. Se le reconoce la potestad de ordenar y hacer cumplir, a través de su presidente, investigaciones sobre el funcionamiento de los servicios e inspecciones a las distintas unidades administrativas, así como requerir la comparecencia de cualquier persona perteneciente al colectivo de la Administración municipal que pudiera dar información relacionada con el asunto objeto de la investigación.

3.2.- FUNCIONES ATRIBUIDAS REGLAMENTARIAMENTE A LA OFICINA GESTORA DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Oficina de Atención Ciudadana, como gestora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, realiza todas las funciones administrativas y técnicas en relación con la materia, con excepción de las tareas de emisión de informes y comunicación al ciudadano, que los reglamentos atribuyen al servicio afectado en cada caso. No obstante, estas tareas se realizan cuando el servicio afectado es la propia Oficina de Atención (incluyendo la emisión de informes y comunicación al ciudadano). A continuación se enumeran dichas funciones:

- Atención a la ciudadanía y asesoramiento en materia de sugerencias y reclamaciones.

- Recepción de la sugerencia/reclamación, apertura del expediente respectivo y estudio de la misma.
- Remisión al servicio afectado de la sugerencia/reclamación, y, en su caso, comunicación a la persona reclamante de la existencia de causas de exclusión o inadmisión, así como del deber de subsanar.
- Comunicación con los servicios para el control periódico de los deberes de información y respuesta a los ciudadanos interesados.
- Apertura diaria del buzón para sugerencias/reclamaciones y elaboración de notificación al ciudadano, dándole cuenta de la recepción en la Oficina de Atención Ciudadana.
- Remisión de felicitaciones al personal municipal y al servicio al que esté adscrito.
- Incorporación de datos a la herramienta informática del sistema de tramitación informática de los mismos.
- Elaboración y remisión periódica a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de la relación de sugerencias y reclamaciones presentadas.
- Elaboración y remisión periódica de informe-propuesta de acuerdo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, acerca de la tramitación de las sugerencias/reclamaciones, actuaciones de los servicios afectados y medidas concretas que se deben adoptar, tales como archivo de expedientes concluidos o recordatorio a los servicios que no hayan remitido informe, en los expedientes que continúan en trámite.
- Elaboración y remisión de informe-propuesta de acuerdo acerca de expedientes formulados en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- Elaboración de documentos para traslado de acuerdos de la Comisión a los

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	23/41



6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==



servicios afectados, área de gobierno y a los ciudadanos.

- Tratamiento de datos estadísticos extraídos de la presentación de sugerencias y reclamaciones, así como la propuesta de indicadores a efectos de su clasificación (causales, retraso en la tramitación, servicios afectados y otros).
- Elaboración de documento de información anual dirigido al Pleno municipal, dando cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración municipal, así como de la tramitación de las mismas.
- Elaboración de relaciones quincenales de presentación de hojas de sugerencias y reclamaciones dirigidas por la Comisión al Diputado del Común, en cumplimiento del convenio de colaboración que se desarrolla en el punto 3.3.1.
- Preparación de los informes que, en virtud del convenio mencionado, sean solicitados a la Comisión.
- Emisión de los informes que sean solicitados por autoridad competente en relación con aspectos relativos al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

3.3.- FUNCIONES ASUMIDAS POR LA FIRMA DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL DIPUTADO DEL COMÚN

Con fecha 13 de enero de 2009 se suscribió entre el Excmo. Sr. don Jerónimo Saavedra Acevedo, alcalde-presidente de este ayuntamiento, en representación del mismo, y el Excmo. Sr. don Manuel Alcaide Alonso, diputado del común, un convenio de colaboración (en adelante, el Convenio), con el fin de impulsar el máximo grado de desarrollo y protección de los derechos y libertades ciudadanas, mejorando la eficacia en la gestión de los recursos públicos en el ámbito de sus respectivas competencias y funciones.

En vista de este objetivo, ambas partes mantendrán una estrecha relación con el fin de asegurar la protección efectiva de los derechos de la ciudadanía, en el ejercicio de sus respectivas competencias, sin afectar la autonomía funcional y competencial que el Diputado del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones tienen atribuidas respectivamente, ni suponer merma de la capacidad de supervisión del Diputado del Común sobre todos los organismos municipales, incluyendo la propia Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

3.3.1.- Compromisos asumidos por ambas instituciones:

- Informar a los ciudadanos de la posibilidad de realizar sus consultas o presentar sus quejas ante el Diputado del Común o la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Respetar la voluntad de la ciudadanía en su decisión de presentar una queja o reclamación ante el Diputado del Común, o ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, contra alguna actuación de esta última institución.
- Remitirse quincenalmente una relación de quejas, reclamaciones o sugerencias recibidas en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, o sus órganos dependientes, para subsanar posibles duplicidades en las actuaciones.
- Realizar reuniones periódicas para evaluar el desarrollo de la colaboración y armonizar el ejercicio de las funciones respectivas.
- Facilitarse recíprocamente el acceso a bases de datos de carácter público y a las publicaciones relativas a los derechos de la ciudadanía de que dispongan.

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	24/41





- Hacer referencia expresa al desarrollo de este convenio en los informes anuales y extraordinarios que ambas instituciones presenten, ante el Parlamento de Canarias, en el caso del Diputado del Común, y ante el Pleno municipal, en el caso del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Remitirse recíprocamente copia de los informes a los que se refiere el párrafo anterior.

3.3.2.- Compromisos asumidos por la Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones

Además de los previstos en el párrafo anterior, la CESURE asume los siguientes compromisos ante el Diputado del Común:

- Remitir al Diputado del Común las quejas o reclamaciones que le hayan sido presentadas y que afecten a las administraciones públicas que no sean de su competencia, y que estén sometidas al ámbito de actuación del Diputado del Común, respecto de las cuales, este informará acerca del resultado final de su gestión.
- Abstenerse de continuar sus actuaciones a resultas de la decisión que adopte el Diputado del Común, en los casos en que una persona presente la misma queja en ambas instituciones.
- Colaborar, a petición del Diputado del Común, en la tramitación de las quejas a las que se refiere el párrafo anterior.
- Canalizar, a petición del Diputado del Común, las solicitudes de información que este dirija a los distintos departamentos del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, así como recibir y remitir las respuestas recibidas.

- Participar en las actuaciones de coordinación con el Diputado del Común, u otras instituciones análogas, que existan o puedan crearse en la comunidad autónoma de Canarias.

3.3.3.- Compromisos asumidos por el Diputado del Común

Además de las enumeradas en el punto 3.3.1, el Diputado del Común se compromete a prestar asesoramiento técnico en relación con las funciones de la defensa de los derechos de las personas y promover la coordinación entre esa institución, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y cualquier institución análoga que exista o pueda crearse en la comunidad autónoma canaria.

4.- ACTUACIONES RELATIVAS AL DIPUTADO DEL COMÚN Y DEFENSOR DEL PUEBLO DE 2015

Conforme las funciones asumidas por la Oficina de Atención al Ciudadano respecto de estas instituciones, se detallan a continuación las actuaciones realizadas durante el año 2015.

1.- Remisión de Informe Anual de Sugerencias y Reclamaciones 2014 al Diputado del Común, según lo dispuesto en el punto 5. c) del Convenio.

2.- Remisión de relaciones de Sugerencias y Reclamaciones recibidas en 2015 al Diputado del Común, en cumplimiento de lo dispuesto en el punto 3.f) del Convenio.

3.- Gestión de informes solicitados por ambas instituciones, conforme a la siguiente relación:

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	25/41



6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==



INFORMES GESTIONADOS PARA SU REMISIÓN AL DIPUTADO DEL COMÚN			
ÁREAS Y SERVICIOS INFORMANTES	EXPTES. 2015	EXPTES. 2014	EXPTES. 2013
AGUAS	1	3	6
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA, PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN	--	--	1
ÁREA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	--	1	--
ÁREA DE GOBIERNO DE MOVILIDAD CIUDADANA Y MEDIO AMBIENTE	--	--	2
BIENESTAR SOCIAL	10	14	13
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	--	--	--
CONCEJALÍA DELEGADA ACCESIBILIDAD Y MANTENIMIENTO DE LA RED VIARIA	1	--	2
CONCEJALÍA DISTRITO CENTRO	--	--	1
CONCEJALÍA DISTRITO PUERTO-GUANARTEME-LA ISLETA	1	1	1
CONCEJALÍA DISTRITO TAMARACEITE, SAN LORENZO, TENOYA	--	--	--
DESARROLLO LOCAL Y CONSUMO	--	1	--
DIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y MEDIO AMBIENTE	--	--	1
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y SEGURIDAD	--	1	3
EDIFICACIÓN Y ACTIVIDADES	6	4	5
EDUCACIÓN	--	--	--
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	--	2	--
GUAGUAS MUNICIPALES	1	--	--
IMD	1	--	--
LIMPIEZA	2	--	1
MEDIO AMBIENTE Y AGUAS	--	--	--
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	1	1	2
ÓRGANO DE GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERO	--	--	1
ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	12	12	16
PARQUES Y JARDINES	--	--	--
PATRIMONIO	--	1	--
PERSONAL	--	--	2
PLAYAS	--	--	1
POLICÍA LOCAL	1	3	5
PROTECCIÓN DEL PAISAJE	4	7	7
RECAUDACIÓN	--	--	2
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	1
SAGULPA	1	1	--
SALUD PÚBLICA	--	--	1
SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO Y SUS COMISIONES	--	1	--

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	26/41





TEAM	2	--	--
TRÁFICO Y TRANSPORTES	2	4	4
URBANISMO	10	12	--
VÍAS Y OBRAS	3	3	4
TOTAL	60	73	82

INFORMES GESTIONADOS PARA SU REMISIÓN AL DEFENSOR DEL PUEBLO		
ÁREAS Y SERVICIOS INFORMANTES	EXPTES. 2015	EXPTES. 2014 y anteriores
URBANISMO	1	3
TRIBUTOS Y EXACCIONES	1	2
TRÁFICO Y TRANSPORTES		2
VÍAS Y OBRAS		1
DISTRITO CENTRO		1
ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD		1
PERSONAL		2
RECAUDACIÓN		3
GESTIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS		5
TRIBUTOS Y EXACCIONES		2
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		2
POLICÍA LOCAL		3
VIVIENDA		1
VÍAS Y OBRAS		1
SERVICIO DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL		1
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE		1
PATRIMONIO		1
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO		1
CONCEJALÍA DE DISTRITO VEGUETA, CONO SUR, TAFIRA		1
ACTIVIDADES COMERCIALES E INDUSTRIALES	1	1
BIENESTAR SOCIAL	3	1
EDUCACIÓN	1	
TOTAL GENERAL	7	36

4.- Incorporación de la gestión de informes solicitados por el Diputado del Común y Defensor del Pueblo a la aplicación informática específica de Sugerencias y Reclamaciones: las solicitudes de informe relativas a expedientes de queja del año 2015 se han

dado de alta en la aplicación informática específica del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, a fin de que la tramitación interna de dicha gestión se desarrolle por un cauce íntegramente informático.

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	27/41

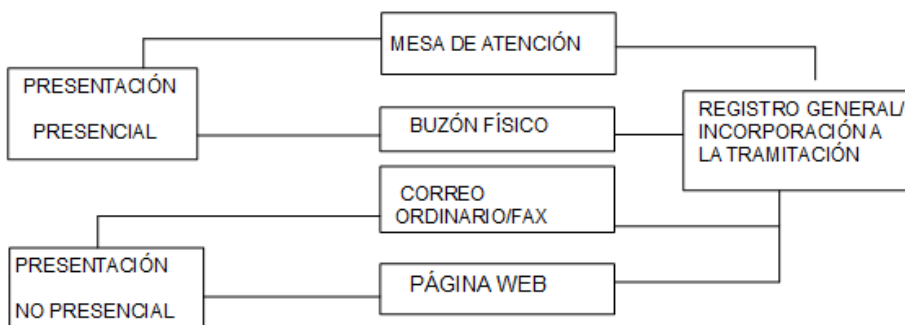




5.- EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE 2015

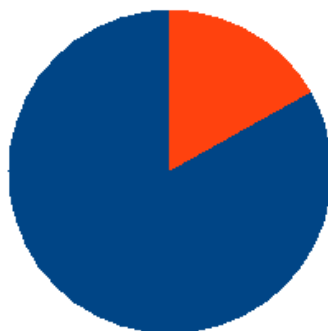
Reglamentariamente se establecen los canales de presentación de sugerencias y reclamaciones tal como se muestra en el siguiente esquema:

5.1.- CANALES DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



La siguiente tabla muestra la incidencia de cada canal de presentación durante 2015:

CANAL UTILIZADO PARA LA PRESENTACIÓN DE HOJAS DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES EN 2015		N.º DE HOJAS PRESENTADAS
PRESENCIALES	PRESENTACIÓN PRESENCIAL A TRAVÉS DEL REGISTRO GENERAL	360
	PRESENTACIÓN POR BUZÓN FÍSICO UBICADO EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA	73
NO PRESENCIALES	PRESENTACIÓN INFORMÁTICA	0
TOTAL DE HOJAS DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES PRESENTADAS		433



- PRESENTACIÓN PRESENCIAL A TRAVÉS DEL REGISTRO GENERAL
- PRESENTACIÓN POR BUZÓN FÍSICO UBICADO EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA
- PRESENTACIÓN INFORMÁTICA

Con la incorporación de la tramitación informática, dispuesta por la Ley 11/2007, de 22 de junio (actualmente derogada), de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los

Servicios Públicos, las sugerencias y reclamaciones pueden presentarse a través de la ventanilla virtual, aunque su utilización es aún minoritaria.

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	28/41



6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==



Está algo más difundido el hábito de establecer contacto con la Administración a través del Buzón del Ciudadano, accesible desde la página web municipal, tanto para solicitar información de diversa índole como para comentar incidencias en la vía pública y, en ocasiones, plantear sugerencias y/o reclamaciones. Sin perjuicio de la remisión de estos mensajes a los servicios afectados para dar respuesta a las inquietudes planteadas, desde la Oficina de Atención Ciudadana se procura brindar información a los remitentes, a fin de reconducir la presentación de aquellos contenidos que pudieran ser objeto de sugerencias y reclamaciones, conforme lo previsto reglamentariamente.

Por otra parte, el ciudadano que presenta una sugerencia/reclamación suele interesarse, telefónica o presencialmente, por la marcha del procedimiento.

La agilidad de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones (así como la gestión de informes del Diputado del Común y del Defensor del Pueblo) requiere que los servicios municipales se involucren en su totalidad en la tramitación informática, operativa desde 2008.

5.2.- PRESENTACIÓN DE HOJAS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR MESES

MES DE INGRESO EN EL REGISTRO GENERAL	2015	2014
ENERO	57	82
FEBRERO	32	33
MARZO	45	54
ABRIL	41	44
MAYO	26	76
JUNIO	42	72
JULIO	38	92
AGOSTO	44	46
SEPTIEMBRE	44	76
OCTUBRE	30	53
NOVIEMBRE	31	47
DICIEMBRE	3	34
TOTAL	433	709

Puede apreciarse un descenso en las presentaciones, con respecto al año 2014, de en torno al 56,84 %.

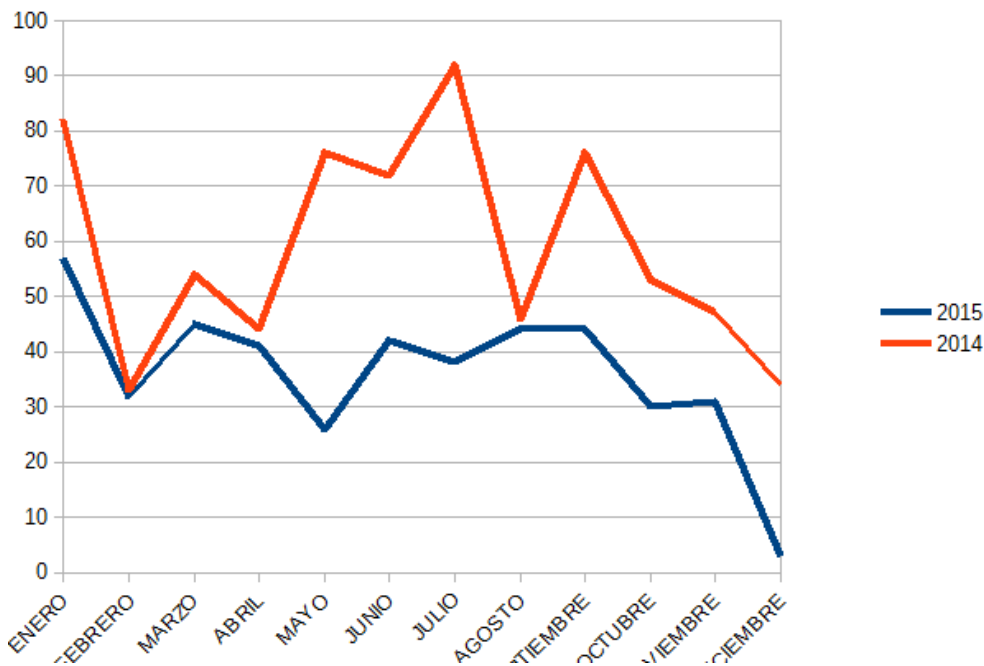
La presentación de una hoja de sugerencias y reclamaciones promueve la apertura de un expediente, cuya denominación operativa es "SURE (n.º)/2015".

5.3.- TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	29/41





En un mismo expediente pueden formularse más de una sugerencia o reclamación, cuya tramitación se divide conforme lo dispuesto en el artículo 15, apartado 6, del RDOCESURE. De este modo, el total de formulaciones de sugerencias y reclamaciones puede superar el total de expedientes, así como, en un mismo expediente, puede haber una formulación de sugerencia/reclamación

admitida a trámite y otra excluida, inadmitida o desistida en su tramitación.

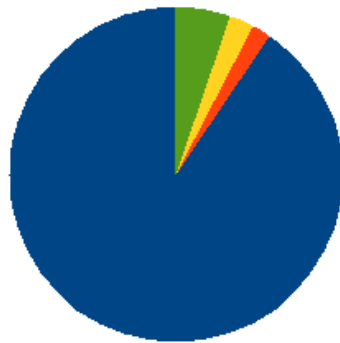
Se detalla a continuación el total de expedientes del año, así como la tramitación seguida en cada sugerencia y/o reclamación formulada en ellos.

EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	NÚMERO	%
TRAMITADOS CONFORME AL ART. 15 RDOCESURE	392	90,53
DESISTIDOS	8	1,85
EXCLUIDOS CONFORME AL ART. 2 RDOCESURE	10	2,31
INADMITIDOS CONFORME AL ART. 16 RDOCESURE	23	5,31
TOTAL	433	

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

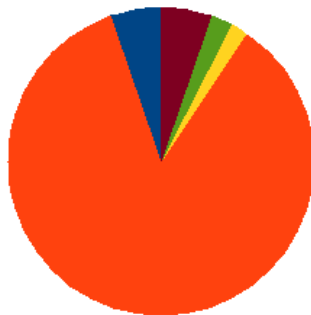
FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	30/41





- TRAMITADOS CONFORME AL ART. 15 RDOCESURE
- DESISTIDOS
- EXCLUIDOS CONFORME AL ART. 2 RDOCESURE
- INADMITIDOS CONFORME AL ART. 16 RDOCESURE

TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES	NÚMERO	%
SUGERENCIAS/FELICITACIONES	23	5,31
RECLAMACIONES	369	85,22
DESISTIDOS	8	1,85
EXCLUIDOS	10	2,31
INADMITIDOS	23	5,31
TOTAL	433	



- SUGERENCIAS/FELICITACIONES
- RECLAMACIONES
- DESISTIDOS
- EXCLUIDOS
- INADMITIDOS

5.4.- CAUSA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Quedan fuera de esta consideración las presentaciones que hayan sido objeto de exclusión o inadmisión por causa reglamentaria, las desistidas y las formulaciones en queja a la CESURE.

Durante el año 2015 se presentaron 369 reclamaciones, 6 sugerencias y 17 felicitaciones. El cuadro siguiente detalla las causas de las reclamaciones y las sugerencias, así como su número en cada caso.

CAUSA DE LAS SUGERENCIAS/RECLAMACIONES	N.º	%
Demora/Inconveniente en atención/tramitación	213	56,80
Actuación presencial de funcionarios	78	20,80
Genéricos	44	11,73

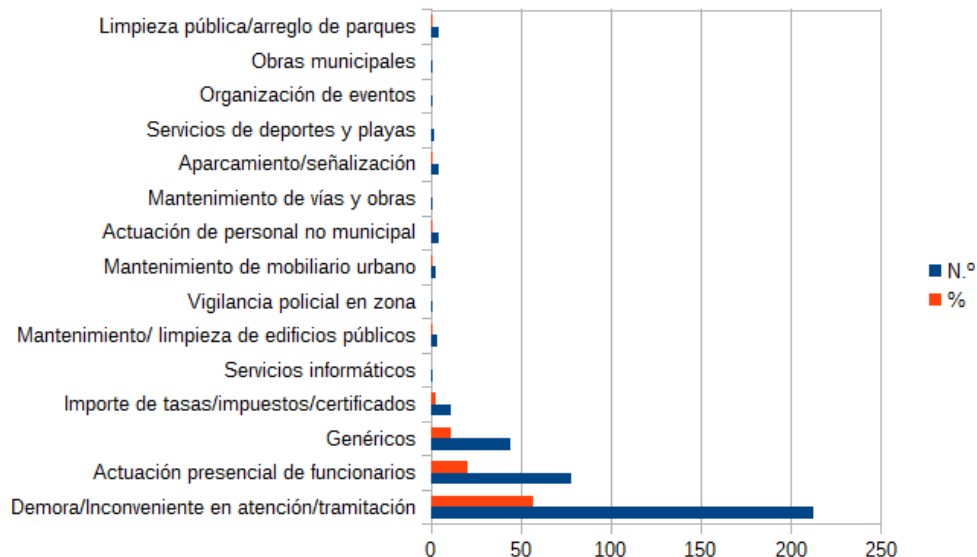
Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	31/41





Importe de tasas/impuestos/certificados	11	2,93
Servicios informáticos	1	0,27
Mantenimiento/ limpieza de edificios públicos	4	1,07
Vigilancia policial en zona	1	0,27
Mantenimiento de mobiliario urbano	3	0,80
Actuación de personal no municipal	5	1,33
Mantenimiento de vías y obras	1	0,27
Aparcamiento/señalización	5	1,33
Servicios de deportes y playas	2	0,53
Organización de eventos	1	0,27
Obras municipales	1	0,27
Limpieza pública/arreglo de parques	5	1,33
TOTAL	375	



5.5.- RECLAMACIONES PRESENTADAS POR SERVICIO AL QUE AFECTAN

Se detalla a continuación el número de reclamaciones que afectan a competencias de cada servicio, dejando fuera de esta consideración aquellas que han sido

excluidas o inadmitidas por causas reglamentarias, desistidas en su tramitación o formuladas en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	32/41





RECLAMACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN		
SERVICIO	Número	%
Alcaldía	2	0,51
OAC	138	34,95
Ciudad de Mar	2	0,51
Policía Local	51	13,01
Órgano de Gestión Tributaria	63	16,07
Desarrollo Local y Consumo	1	0,26
Cultura	5	1,28
Bienestar Social	25	6,38
Protección del Paisaje	8	2,04
Edificación y Actividades	5	1,28
Tráfico y Transportes	13	3,32
Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos Urbanos	5	1,28
Medio Ambiente	3	0,77
Informática	6	1,53
Parques y Jardines	4	1,02
Urbanismo	3	0,77
SAGULPA, S. A.	15	3,83
Instituto Municipal de Deportes	2	0,51
Responsabilidad Patrimonial	1	0,26
Vías y Obras	3	0,77
Mobiliario Urbano	1	0,26
Unidad Técnica de Aguas	1	0,26
Guaguas Municipales	2	0,51
Distrito Centro	6	1,53
Distrito Tamaraceite, San Lorenzo y Tenoya	1	0,26
Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira	2	0,51
Patrimonio	17	4,34
Salud Pública	2	0,51
Educación	1	0,26
Órgano de Gestión Tributaria – Oficina de Atención Ciudadana	4	1,02
TOTAL	392	

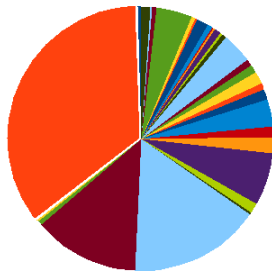
Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	33/41





- Alcaldía
- Ciudad Alta
- Policía Local
- Desarrollo Local y Consumo
- Bienestar Social
- Edificación y Actividades
- Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos Urbanos
- Informática
- Urbanismo
- Instituto Municipal de Deportes
- Vías y Obras
- Unidad Técnica de Aguas
- Distrito Centro
- Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira
- Salud Pública
- Órgano de Gestión Tributaria – Oficina de Atención Ciudadana
- OAC
- Ciudad de Mar
- Órgano de Gestión Tributaria
- Cultura
- Protección del Paisaje
- Tráfico y Transportes
- Medio Ambiente
- Parques y Jardines
- SAGULPA, S. A.
- Responsabilidad Patrimonial
- Mobiliario Urbano
- Guaguas Municipales
- Distrito Tamaracete, San Lorenzo y Tenoya
- Patrimonio
- Educación



5.6.- SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN

Se detalla a continuación el número de sugerencias y felicitaciones que afectan a competencias de cada servicio, dejando

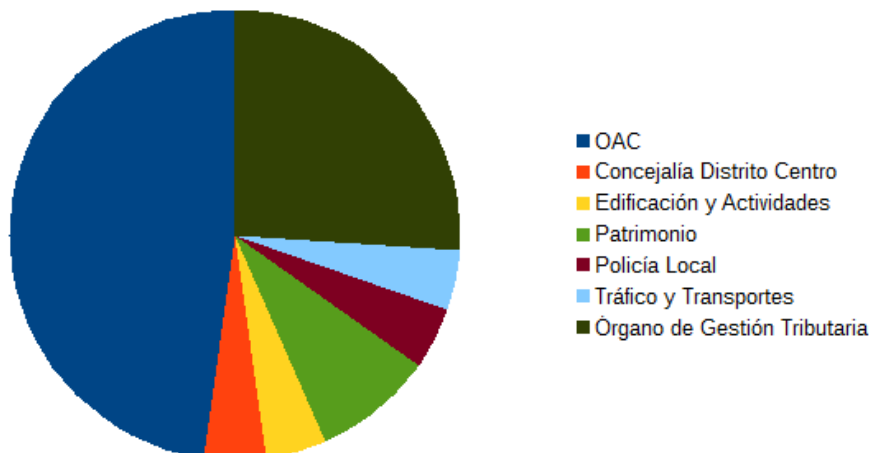
fuera de esta consideración aquellas que han sido excluidas o inadmitidas por causas reglamentarias o desistidas en su tramitación.

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN		
SERVICIO	NÚMERO	%
OAC	11	47,83
Concejalía Distrito Centro	1	4,35
Edificación y Actividades	1	4,35
Patrimonio	2	8,70
Policía Local	1	4,35
Tráfico y Transportes	1	4,35
Órgano de Gestión Tributaria	6	26,09
TOTAL	23	

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	34/41





5.7.- TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS A LOS CIUDADANOS

No existiendo previsión reglamentaria acerca del plazo del que disponen los servicios afectados por sugerencias y reclamaciones para cumplir con la obligación de emitir informe acerca del contenido de las mismas y dirigir respuesta a los ciudadanos, se acordó, en sesión ordinaria de la CESURE de 9 de septiembre de 2008, fijar este período en quince días, con la posibilidad de prorrogarlo a treinta días en casos puntuales.

Transcurrido el plazo mencionado se les reitera escrito recordando la obligación reglamentaria de dar respuesta a la persona reclamante, así como remitir a esta oficina el informe solicitado. Ante la persistencia en la inobservancia de la

obligación mencionada, se envía comunicación a la concejalía del área competente, relacionando las sugerencias y/o reclamaciones respecto de las que se ha generado el incumplimiento.

A continuación se detalla, de cada servicio afectado en el año 2015 por sugerencias y/o reclamaciones, la cifra media (en días naturales) del plazo de cumplimiento respecto de los expedientes concluidos en su tramitación, desde su recepción en el servicio hasta la fecha de Registro de Salida de la respuesta al ciudadano.

Se incluye en el cuadro la cifra media de demora en la respuesta, respecto de las sugerencias y/o reclamaciones presentadas durante el año 2014 de los mismos servicios.

SERVICIO	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2015	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS 2015	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2014	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS 2014
Aguas	1	120	1	90
Alcaldía	2	30	3	20
Alumbrado	---	---	1	90
Bienestar Social	25	50	24	42
Ciudad de Mar	2	30	1	25
Cultura	5	25	7	17

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	35/41
			
6NRyuT7DWd5iFQdpz03I2w==			



Desarrollo Local y Consumo	1	20	--	--
Distrito Centro	6	45	---	---
Distrito Isleta, Puerto, Guanarteme	---	---	3	62
Distrito Tamaraceite, San Lorenzo y Tenoya	1	70	---	---
Distrito Vegueta-Cono Sur-Tafira	2	75	2	60
Edificación y Actividades	5	40	3	35
Educación	1	20	---	---
Grupo Político PP	---	---	1	4
Guaguas Municipales	2	120	4	90
IMEF	---	---	1	18
Informática	6	85	5	90
Instituto Municipal de Deportes (IMD)	2	20	2	15
Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos Urbanos	5	10	6	10
Medio Ambiente	3	60	2	60
Mobiliario Urbano	1	12	--	--
OAC	138	30	235	32
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	---	---	1	15
Órgano de Gestión Tributaria	63	120	208	102
Órgano de Gestión Tributaria – Oficina de Atención Contribuyente	4	60	---	---
Parques y Jardines	4	28	11	24

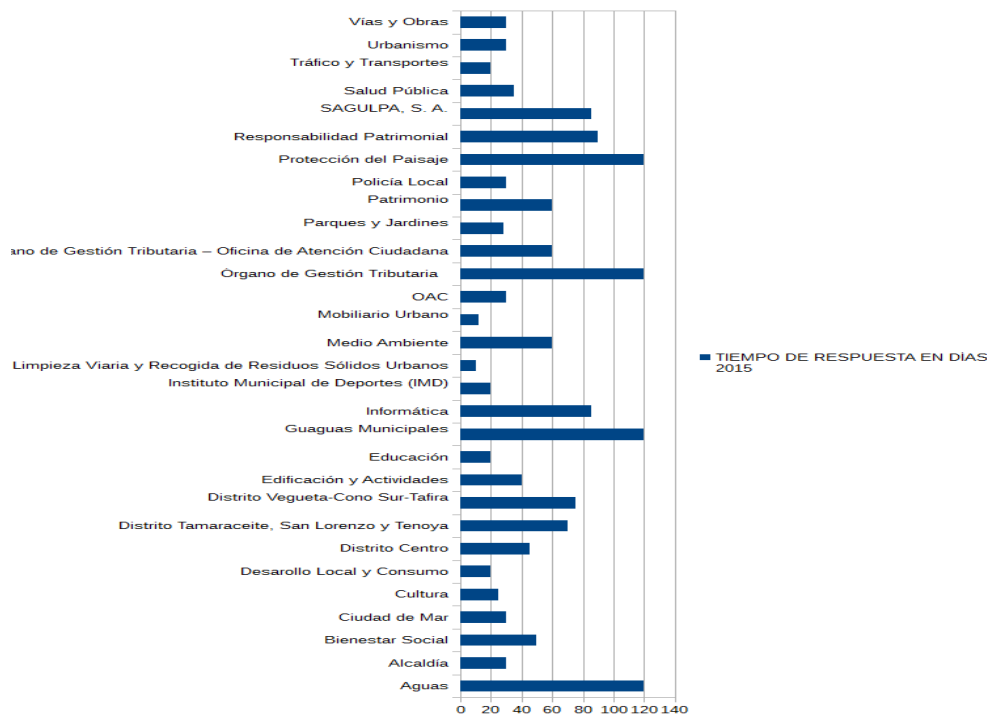
Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	36/41





Patrimonio	17	60	2	90
Policía Local	51	30	66	28
Protección del Paisaje	8	120	4	90
Responsabilidad Patrimonial	1	90	1	90
SAGULPA, S. A.	15	85	32	90
Salud Pública	2	35	---	---
Tráfico y Transportes	13	20	11	18
Urbanismo	3	30	4	28
Vías y Obras	3	30	2	25
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA		40,05		45,53



5.8.- ACTUACIONES DE LA OFICINA GESTORA RESPECTO DE LOS EXPEDIENTES EXCLUIDOS DE LA TRAMITACIÓN

En el artículo 5 del ROCESURE, apartados 3 y 4, y el artículo 2, apartado 1, del RDOCESURE, se enumeran las causas de exclusión de la tramitación del Sistema de

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	37/41





Sugerencias y Reclamaciones. Esta enumeración no es taxativa, puesto que concluye el último de los artículos mencionados disponiendo la exclusión de "cualquier otra (sugerencia o reclamación) que no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios municipales", y en el artículo 16 del mismo reglamento se enumeran los supuestos y procedimientos de inadmisión.

La oficina gestora del sistema (Oficina de Atención a la Ciudadanía) estudia cada hoja presentada y comunica a la persona interesada la existencia de alguna causa de exclusión o inadmisión, si la hubiere, dando cuenta en la relación dirigida a la CESURE e incluyéndola en el informe-propuesta correspondiente.

Atendiendo a la razón de ser del sistema, y a la conveniencia de la implicación de la CESURE en todos aquellos aspectos susceptibles de mejora de los servicios municipales, la oficina gestora adopta un criterio de amplitud al evaluar la existencia de una causa de exclusión, evitando un

vaciamiento de contenido de una herramienta útil a la hora de analizar y recomendar posibles mejoras.

Durante el año 2015 se han presentado 10 hojas de sugerencia/reclamación cuyo objeto está excluido de la tramitación reglamentaria y 23 donde es inadmitido, suponiendo un 7,62 % del total de hojas presentadas, con un ligero ascenso con respecto al año 2014; veintitrés hojas fueron inadmitidas por causas reglamentarias. La labor del personal de atención al público en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y en las Oficinas de Distrito, en cuanto al asesoramiento previo a la presentación de las hojas de sugerencias y reclamaciones, tiene mucho que ver en la baja incidencia de este dato.

En la siguiente relación se detallan los expedientes excluidos e inadmitidos de la tramitación durante el año.

N.º EXP.	CAUSA EXCLUSIÓN/INADMISIÓN SEGÚN RDOCESURE
10	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
18	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
19	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
20	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
21	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, a
22	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
41	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
50	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
54	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
76	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
93	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
108	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
109	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
110	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
113	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
114	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	38/41





115	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
120	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
123	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
149	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
175	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
188	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
195	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
260	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
292	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
294	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
295	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
317	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
386	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
403	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
409	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
411	INADMISIÓN ART. 16.1. a)

5.9.- FORMULACIONES EN QUEJA A LA CESURE

De acuerdo con lo establecido en el artículo 7, apartado 3, del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, y 20, apartado 4, del Reglamento del Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, la persona que no haya recibido respuesta en el plazo de tres meses, o haya obtenido una respuesta no satisfactoria, puede dirigirse en queja a la Comisión.

La tramitación de estos expedientes de formulación de queja supone que, tras recabar la información necesaria en los servicios afectados, y aquella que en cada caso sea pertinente, la Oficina de Atención a la Ciudadanía emita un informe-propuesta a efectos de su discusión y acuerdo por la Comisión. Dicho informe parte de la situación particular objeto de la reclamación y se orienta especialmente a efectuar recomendaciones para futuras situaciones similares, teniendo presente que el fundamento legal y reglamentario

de la existencia del sistema es la detección de las deficiencias y la búsqueda de la mejora continua de los servicios municipales.

De lo acordado por la CESURE en cada caso, se da traslado al área de gobierno correspondiente y al servicio afectado por la queja, para su conocimiento e impulso de las actuaciones oportunas, notificándose las conclusiones finales acordadas al ciudadano que formuló la queja.

Respecto del estado de tramitación de estas quejas, se han acordado conclusiones en relación con dos expedientes, emitiéndose por este Servicio de Atención Ciudadana un informe-propuesta (expedientes SURE 662Q/2014 y SURE 71Q/2015), y se han acordado conclusiones en las sesiones ordinarias de la Comisión de fechas 12 de mayo y 10 de noviembre de 2015; disponiéndose el cierre de las actuaciones realizadas, por haber concluido la tramitación establecida».

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	39/41





La Comisión toma razón.

No se han presentado.

DEBATE. Intervenciones:

El señor PRESIDENTE

El señor CONCEJAL DE GOBIERNO DEL
ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y DEPORTES (Romero Vega)

La señora DIRECTORA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (Cejudo Rodríguez)

El señor SUAREZ GONZÁLEZ (concejal
del G. P. M. Mixto-UxGC)

La señora CORREAS SUÁREZ (concejala
del G. P. M. Mixto-Ciudadanos)

**8.1.2.- RUEGOS DE FORMULACIÓN
ESCRITA PRESENTADOS CON 24 HORAS DE
ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DE LA
SESIÓN**

No se han presentado.

**8.1.3.- RUEGOS DE FORMULACIÓN ORAL
EN LA SESIÓN**

No se han formulado.

8.2.- PREGUNTAS

**8.2.1.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN
ESCRITA PRESENTADAS ANTES DE LA
ELABORACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

No se han presentado.

B) PARTE DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

**6.- (CEP SURE 5/2017) COMPARENCIAS
6.1.- SOLICITUDES DE COMPARENCIA
PRESENTADAS CON 15 DÍAS DE
ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DE LA
SESIÓN**

No se han presentado.

**6.2.- SOLICITUDES DE COMPARENCIA
DE FORMULACIÓN ORAL EN PROPIA
SESIÓN**

No se han formulado.

**7.- (CEP SURE 5/2017) MOCIONES DE
URGENCIA QUE SE PRESENTEN**

No se han presentado.

**8.- (CEP SURE 5/2017) RUEGOS Y
PREGUNTAS**

8.1.- RUEGOS

**8.1.1.- RUEGOS DE FORMULACIÓN
ESCRITA PRESENTADOS ANTES DE LA
ELABORACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**8.2.2.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN
ESCRITA PRESENTADAS CON 24 HORAS DE
ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DE LA
SESIÓN**

No se han presentado.

**8.2.3.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN
ORAL PENDIENTES DE SESIONES
ANTERIORES**

No se han presentado.

**8.2.4.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN
ESCRITA PENDIENTES DE SESIONES
ANTERIORES**

No se han presentado.

**8.2.5.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN
ORAL EN LA SESIÓN**

No se han presentado.

C) PARTE INFORMATIVA

Sin asuntos.

Código Seguro de verificación:6NRyuT7Dwd5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	40/41





Y no habiendo más asuntos de que tratar, la Presidencia levanta la sesión, siendo las nueve horas y cincuenta minutos, de todo lo cual, como secretaria, doy fe.

LA SECRETARIA GENERAL DEL PLENO
(Por Decreto 24769/2015, de 5 de agosto)
EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO DE
LA JUNTA DE GOBIERNO DE LA CIUDAD DE
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA



Felipe Mba Ebebele

DILIGENCIA:

De conformidad y a los efectos del artículo 43 4 RFPCP, las intervenciones habidas en los debates de los distintos asuntos tratados en esta sesión quedan reflejadas literalmente en el Diario de Sesiones.

Las Palmas de Gran Canaria, a trece de septiembre de dos mil diecisiete.

LA SECRETARIA GENERAL DEL PLENO
(Por Decreto 24769/2015, de 5 de agosto)
EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO DE
LA JUNTA DE GOBIERNO DE LA CIUDAD DE
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA



Felipe Mba Ebebele

(Corrección de estilo a cargo de la filóloga D.ª Otilia Pérez Gil)

Código Seguro de verificación:6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	02/11/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	41/41



6NRyuT7DwD5iFQdpz03I2w==