



PRESIDENTE TITULAR

D. Sergio Millares Cantero

VOCALES TITULARES

Grupo Político Municipal Popular

D. José Miguel Álamo Mendoza
D.ª M.ª del Pino Marrero Domínguez
D. Pablo Barbero Sierra
D.ª M.ª Inmaculada Torres García de Celis
D.ª Jimena M. Delgado-Taramona Hernández

VOCALES TITULARES

Grupo Político Municipal Socialista

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

VOCALES TITULARES

Grupo Político Municipal Las Palmas de Gran Canaria Puede

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

VOCALES TITULARES

Grupo Político Municipal Mixto

D. Pedro Quevedo Iturbe

VOCALES SUPLENTE

D.ª M.ª Beatriz Correas Suárez
D. David Suárez González

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
D. Alejandro Hernández Hernández

Las Palmas de Gran Canaria, a nueve de mayo de dos mil diecisiete.

A las nueve horas y cuarenta 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.

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:

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	1/72
 pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==			



ORDEN DEL DÍA

A) PARTE RESOLUTIVA

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

- 1 (CEP_SURE_2/17) Aprobación, si procede, del acta y diario de sesiones anteriores:
- Acta de la sesión número 2 (ordinaria), de fecha 14/03/2017
 - Diario de sesiones número 11 (ordinaria), de fecha 14/03/2017

ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEPORTES

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

SECCIÓN DE GESTIÓN DE SOLICITUDES

- 2 (CEP_SURE_3/17) 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 febrero y marzo de 2017
- 3 (CEP_SURE_3/17) TOMA DE RAZÓN del resumen estadístico de las Sugerencias y Reclamaciones de los meses de febrero y marzo de 2017
- 4 (CEP_SURE_3/17) TOMA DE RAZÓN de tramitación de solicitudes de informe del Diputado del Común y Defensor del Pueblo de febrero y marzo de 2017
- 5 (CEP_SURE_3/17) TOMA DE RAZÓN de la memoria del sistema de sugerencias y reclamaciones 2013
- 6 (CEP_SURE_3/17) TOMA DE RAZÓN de la memoria del sistema de sugerencias y reclamaciones 2014

B) PARTE DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

- 7 (CEP_SURE_3/17) COMPARENCIAS
- 7.1.- SOLICITUDES DE COMPARENCIA PRESENTADAS CON 15 DÍAS DE ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DE LA SESIÓN (No se han presentado)
- 7.2.- SOLICITUDES DE COMPARENCIA DE FORMULACIÓN ORAL EN PROPIA SESIÓN

- 8 (CEP_SURE_3/17) MOCIONES DE URGENCIA QUE SE PRESENTEN

- 9 (CEP_SURE_3/17) RUEGOS Y PREGUNTAS

9.1.- RUEGOS

9.1.1.- RUEGOS DE FORMULACIÓN ESCRITA PRESENTADOS ANTES DE LA ELABORACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA (No se han presentado)

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

9.1.3.- RUEGOS DE FORMULACIÓN ORAL EN LA SESIÓN

9.2.- PREGUNTAS

9.2.1.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ESCRITA PRESENTADAS ANTES DE LA ELABORACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA (No se han presentado)

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

9.2.3.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ORAL PENDIENTES DE SESIONES ANTERIORES

G.P.M. Mixto-UxGC
Sesión de 10/1/2017

9.2.3.1.- ¿Qué acciones se están llevando a cabo para dar a conocer las vías de comunicación con el Ayuntamiento para la presentación de sugerencias y reclamaciones?

9.2.4.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ESCRITA PENDIENTES DE SESIONES ANTERIORES

G.P.M. Mixto-UxGC
Sesión de 14/3/2017

9.2.4.1.- ¿En qué situación se encuentra la resolución de dichas solicitudes? ¿Por qué motivos no se les ha dado respuesta tras 10 meses desde su registro general? ¿Se considera tomar medidas oportunas de acuerdo con la normativa vigente en materia de transparencia, teniendo en

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	2/72





cuenta el incumplimiento en dicha transparencia?

9.2.5.- 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 2/2017) APROBACIÓN, SI PROCEDE, DEL ACTA NÚMERO 2 Y DIARIO DE SESIONES NÚMERO 11 CORRESPONDIENTE A LA SESIÓN ORDINARIA DE FECHA 14 DE MARZO DE 2017

Son aprobados.

VOTACIÓN:

Número de votantes: 14

Presentes: 14

Votos a favor: 14 (5, G. P. M. Popular; 3, 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 asentimiento de los corporativos presentes que asistieron a la sesión de referencia.

ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEPORTES

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

SECCIÓN DE GESTIÓN DE SOLICITUDES

2.- (CEP SURE 3/2017) 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 FEBRERO Y MARZO DE 2017

"Antecedentes de hecho:

A) Durante los meses de febrero y marzo de 2017 fueron recibidas en esta Oficina de Atención a la Ciudadanía las siguientes sugerencias/reclamaciones:

N.º DE ORDEN	N.º EXP. SURE	INTERESADO/A	ASUNTO
1	31	M.ª LUISA ARTILES QUEVEDO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
2	32	M.ª ARABIA DÍAZ GARCÍA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
3	33	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)
4	34	DOMINGO BENÍTEZ SÁNCHEZ	INADMISIÓN art. 16 1. b)
5	35 Q	AHMED ALEYA	Actuación presencial de funcionario/s
6	36	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)
7	37	SOFÍA BONNY MIRANDA	Actuación presencial de funcionario/s

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	3/72





8	38	FCO. MANUEL MEDINA JIMÉNEZ	Actuación presencial de funcionario/s
9	39	BORJA GONZÁLEZ GUERRA	Actuación presencial de funcionario/s
10	40	MAGDALENA SIDOROWICZ	Genérico
11	41	MAGDALENA SIDOROWICZ	Genérico
12	42	GILBERTO BENÍTEZ RAMÍREZ	Actuación presencial de funcionario/s
13	43	M. ^a CONCEPCIÓN VALIDO HENRÍQUEZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
14	44	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)
15	45	ÁNGEL MIGUEL AUYANET ACOSTA	FELICITACIÓN
16	46	AMALIA REYES HERNÁNDEZ LÓPEZ	Actuación presencial de funcionario/s
17	47	NURIA MARTÍNEZ VALLÉS	FELICITACIÓN
18	48	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. b)
19	49	RICARDO VIERA MOLINA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
20	50	RUYMÁN QUINTANA HERRERA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
21	51	CARMELO JESÚS SANTANA ORTEGA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
22	52	MÓNICA GUERRA ORTIZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
23	53	ESTHER DUNIA SANTANA CAZORLA	Actuación presencial de funcionario/s
24	54	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)
25	55	DAVID RAMOS MERINO	Genérico
26	56	M. ^a CRISTINA FERNÁNDEZ GONZÁLEZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)
27	57	MARÍA JOSÉ RÍOS	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
28	58	FRANCISCO JAVIER PÉREZ CABRERA	Actuación presencial de funcionario/s
29	59	FRANCISCO MANUEL QUESADA MORENO	Actuación presencial de funcionario/s
30	60	M. ^a RAQUEL VIZCAÍNO TORRES	INADMISIÓN art. 16 1. b)
31	61	RUTH MACÍA PORTO	Actuación presencial de funcionario/s
32	62	FÁTIMA SANTANA CARREÑO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
33	63	M. ^a JOSEFA PÉREZ SANTANA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	4/72





34	64	M.ª LOURDES GÓMEZ GUTIÉRREZ	Limpieza Pública/ Arreglo de parques
35	65	MANUEL DELGADO TAVÍO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
36	66	M.ª MAR MACÍA PORTO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
37	67	M.ª ÁNGELES VEGA QUINTANA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
38	68	ANTONIO FERNÁNDEZ PÉREZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
39	69	CRISTINA M.ª ORTEGA GARCÍA	Actuación presencial de funcionario/s
40	70	GRAN CANARIA QUALITY PROJECT	Genérico
41	71	M.ª SOLEDAD FLORIDO FARRAY	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
42	72	FRANCISCO MANUEL QUESADA MORENO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
43	73	GLORIA RÚA CEBRIÁN	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
44	74	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)
45	75	M.ª PINO JIMÉNEZ GARCÍA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
46	76	FERNANDO DANIEL PAZOS MARTÍN	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
47	77	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)
48	78	GUACIMARA DEL C. TACORONTE PULIDO	Actuación presencial de funcionario/s
49	79	CARIDAD RAMOS SÁNCHEZ	Actuación presencial de funcionario/s
50	80	GREGORIO ÁNGEL FLEITAS QUINTERO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
51	81	LAURA MONZÓN LLAMAS	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
52	82	CARMEN MONTSERRAT LASSO ALMEIDA	Actuación presencial de funcionario/s
53	83	FRANCISCA ROSA ARTELES SANTANA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
54	84	ALEJANDRO ROSALES SERRANO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
55	85	ANTONIO BUENO PÉREZ	Genérico
56	86	RITA JESÚS SARMIENTO PÉREZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación
57	87	ROSA DELIA LÓPEZ RAMÍREZ	Demora/ Inconveniente en

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	5/72



pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==



			actuación/Tramitación
58	88	ESTEBAN FERNÁNDEZ ESPINOSA	Aparcamiento/Señalización

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
Órgano de Gestión Tributaria	34/2017	Domingo Benítez Sánchez	Inadmisión art. 16 1. b)	Concluido
	46/2017	Amalia Reyes Hernández Reyes	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido
	49/2017	Ricardo Viera Molina	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	50/2017	Ruymán Quintana Herrera	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	52/2017	Mónica Guerra Ortiz	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	57/2017	María José Ríos	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	66/2017	M.ª del Mar Macía Porto	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	68/2017	Antonio Fernández Pérez	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	80/2017	Gregorio Ángel Fleitas Quintero	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	86/2017	Rita Jesús Sarmiento Pérez	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite

SURE 34/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. b)

SURE 46/2017: Desistimiento por parte de la interesada.

2.ª- ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Edificación y Actividades	56/2017	M.ª Cristina Fernández González	Inadmisión art. 16 1. c)	Concluido
	59/2017	Fco. Manuel Quesada Moreno	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	6/72





	72/2017	Fco. Manuel Quesada Moreno	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
	83/2017	Francisca Rosa Artiles Santana	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite

SURE 56/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. c)

SURE 59/2017: Reclamación sobre la actuación de un empleado del Servicio. El empleado emite un informe del cual no se deduce comportamiento anormal del mismo que pudiera afectar a su intervención en expedientes en que figure como interesado el reclamante.

SURE 72/2017: Reclamación sobre la falta de respuesta a una demanda, requiriendo el cumplimiento de la norma reguladora especificando algunas consideraciones. Explicación sobre la subjetividad de las apreciaciones y los trámites realizados en los expedientes mencionados.

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

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Tráfico y Transporte	55/2017	David Ramos Merino	Genérico	En trámite
IMEF	45/2017	Ángel Miguel Auyanet Acosta	Felicitación	Concluido
SAGULPA	41/2017	Magdalena Sidorowicz	Genérico	En trámite
	84/2017	Alejandro Rosales Serrano	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido

SURE 45/2017: Felicitación.

trámites que deben realizarse para dicho fin.

SURE 84/2017: Reclamación sobre el estacionamiento en zona regulada por parquímetro.

Explicación sobre la falta de información para resolver la cuestión e indicación de los

4.ª- ÁREA DE GOBIERNO DE FOMENTO, SERVICIOS PÚBLICOS Y AGUAS

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Parques y Jardines	70/2017	Gran Canaria Quality Project	Genérico	Concluido

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	7/72





SURE 70/2017: Reclamación relativa a la eliminación de las anillas instaladas en los troncos de palmeras por estimar que perjudica la imagen paisajística de la ciudad.

Explicación sobre el color de las anillas, que coincide con el del líquido de sellado de uso obligatorio ante las heridas producidas por la poda, manteniendo la armonía cromática.

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	31/2017	M.ª Luisa Artiles Quevedro	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
	32/2017	M.ª Arabia Díaz Gacía	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
	38/2017	Fco. Manuel Medina Jiménez	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido
	40/2017	Magdalena Sidorowic	Genérico	Concluido
	43/2017	M.ª Concepción Valido Henríquez	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	47/2017	Nuria Martínez Vallés	Felicitación	Concluido
	48/2017	José Manuel Tedín Pérez	Inadmisión art. 16 1. b)	Concluido
	51/2017	Carmelo Jesús Santana Ortega	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	62/2017	Fátima Santana Carreño	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	63/2017	M.ª Josefa Pérez Santana	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
	69/2017	Cristina M.ª Ortega García	Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
	75/2017	M.ª del Pino Jiménez García	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	76/2017	Fernando Daniel Pazos Martín	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
	78/2017	Guacimara C. Tacoronte Pulido	Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
81/2017	Laura Monzón Llamas	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite	

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	8/72





	85/2017	Antonio Bueno Pérez	Genérico	En trámite
	87/2017	Rosa Delia López Ramírez	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido
IMD	60/2017	M.ª Raquel Vizcaíno Torres	Inadmisión art. 16 1. b)	Concluido

SURE 31/2017: Reclamación sobre atención en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, procedimiento de Cita Previa. Explicación sobre el procedimiento de cita previa y la atención que se presta en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

SURE 32/2017: Reclamación sobre la atención recibida en mesa para la obtención de certificado de un menor que figura bloqueada.

Explicación sobre la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre gestión del padrón, en su apartado 8.1.3. Supuestos de especial protección (víctimas de violencia de género y menores bajo su guardia o custodia, menores en acogimiento familiar, etc.), encontrándose el menor en uno de estos supuestos.

SURE 38/2017: Reclama por la actitud, que considera inadecuada, de personal de Atención Ciudadana en un distrito. Se le piden disculpas de parte de la persona afectada y se le informa de la atención que se va a prestar para que estos hechos no ocurran.

SURE 40/2017: Sugerencia pidiendo que los trabajadores vengan con disfraz un día de Carnaval, como en otro año.

Se le explica que este año no se han dado las condiciones propicias, pero se le agradece la sugerencia, y se verá en otros años.

SURE 47/2017: Felicitación.

SURE 48/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. b).

SURE 60/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. b).

SURE 63/2017: Reclamación con relación a que se le solicita autorización de su esposo para poder realizar un cambio de domicilio.

Explicación sobre la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal, en su apartado 2.3. Documentación acreditativa del domicilio de residencia y en su apartado 3.1 Empadronamiento en un domicilio en el que ya constan empadronadas otras personas.

SURE 76/2017: Reclamación con relación a la disconformidad con que se solicite, además de la autorización de persona residente en el domicilio, documento que acredite la titularidad del mismo sobre la vivienda.

Explicación sobre la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal, en su apartado 3.1 Empadronamiento en un

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	9/72





domicilio en el que ya constan empadronadas otras personas.

SURE 87/2017: Reclamación con relación a la facilidad para empadronarse y la dificultad para la baja de las personas que ya no residen en un domicilio.

Explicación sobre la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la

Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal, en su apartado 1 Consideraciones generales.

7.ª- ÁREA DE GOBIERNO DE SOSTENIBILIDAD

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Limpieza	64/2017	M.ª Lourdes Gómez Gutiérrez	Limpieza pública/Arreglo de parques	Concluido

SURE 64/2017: Reclamación sobre la limpieza en la zona del parque Santa Catalina, debido al Carnaval y la construcción de baños públicos fijos.

Explicación sobre los servicios prestados por el Servicio de Limpieza durante y después de la celebración del Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria.

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

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Cultura	73/2017	Gloria Rúa Cebrián	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
Educación	71/2017	M.ª Soledad Florido Farray	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
Policía Local	35/2017Q	Ahmed Aleya	Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
	37/2017	Sofía Bonny Miranda	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido
	39/2017	Borja González Guerra	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido
	42/2017	Gilberto Benítez Ramírez	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido
	61/2017	Ruth Macía Porto	Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
	67/2017	M.ª Ángeles Vega Quintana	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	Concluido

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	10/72





	82/2017	Carmen Montserrat Lasso Almeida	Actuación presencial de funcionario/s	En trámite
	88/2017	Esteban Fernández Espinosa	Aparcamiento/Señalización	En trámite
D. Gral. Presidencia y Seguridad	64/2017	M.ª Lourdes Gómez Gutiérrez	Limpieza pública/Arreglo de parques	En trámite

SURE 37/2017: La reclamante denuncia el trato recibido por parte del policía N.º 13264, después de ser multada por la Ordenanza de Tráfico.

El policía N.º 13264 informa que la reclamante cometió una infracción y fue requerida para notificarle la misma, siendo la respuesta de esta en un tono no adecuado "que se diera prisa".

SURE 39/2017: El reclamante denuncia el trato incorrecto recibido por parte del policía n.º 12942 cuando fue multado por la Ordenanza de Tráfico.

El policía n.º 12942 informa que el reclamante fue denunciado por no respetar las señales del agente de movilidad, teniendo un trato incorrecto hacia él.

SURE 42/2017: El reclamante denuncia el trato incorrecto recibido por parte del policía n.º 13479 cuando fue multado por la Ordenanza de Tráfico.

El policía n.º 13479 informa que el reclamante fue denunciado por conducción negligente y que fue este el que tuvo un trato incorrecto hacia él.

SURE 67/2017: La reclamante denuncia la presencia de la Unidad de Radar ubicada en la subida a El Sebadal, así como el límite de velocidad establecido en la vía.

La citada unidad indica que la infracción fue captada por medios autorizados y que la velocidad de la vía es establecida por el Servicio de Tráfico y Transportes.

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

SERVICIO	N.º EXPTE.	INTERESADO/A	OBJETO	SITUACIÓN
Bienestar Social	33/2017	José Manuel Tedín Pérez	Inadmisión art. 16 1.c)	Concluido
	36/2017	José Manuel Tedín Pérez	Inadmisión art. 16 1.c)	Concluido
	44/2017	José Manuel Tedín Pérez	Inadmisión art. 16 1.c)	Concluido
	53/2017	Esther Dunia Santana Cazorla	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido
	54/2017	José Manuel Tedín Pérez	Inadmisión art. 16 1.c)	Concluido
	58/2017	Francisco Javier Pérez Cabrera	Actuación presencial de funcionario/s	Concluido
	65/2017	Manuel Delgado Tavío	Demora/Inconveniente en actuación/Tramitación	En trámite
	74/2017	José Manuel Tedín Pérez	Inadmisión art. 16 1.c)	Concluido

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	11/72





	77/2017	José Manuel Tedín Pérez	Inadmisión art. 16 1.c)	Concluido
	79/2017	Caridad Ramos Sánchez	Actuación presencial de funcionario/s	En trámite

SURE 33/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. c).

SURE 36/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. c).

SURE 44/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. c).

SURE 53/2017: Reclamación por la solicitud de Prestación Canaria de Inserción, denegada.

Se le explican los distintos trámites realizados y el incumplimiento de los requisitos para concederle la misma.

SURE 54/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. c).

SURE 58/2017: Reclamación acerca de la baja de la estancia del interesado en el CAM Gánigo.

Se le explica que el motivo de dicha baja fue a consecuencia del incumplimiento reiterado de compromisos adquirido por el reclamante.

SURE 74/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. c).

SURE 77/2017: Inadmitida por el artículo 16 1. c).

Normativa aplicable

N.º EXPEDIENTE AÑO 2015		
82/2015	172/2015	425/2015

SURE 82/2015: Concluido por la apertura de un Expediente de Queja del Diputado del Común.

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 2015, 2016 y 2017:

SURE 172/2015: Reclamación sobre actuación policial que estima inadecuada con motivo de denuncia en materia de tráfico de vehículos.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	12/72
 pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==			



Se solicita que dado el tiempo transcurrido se proceda al ARCHIVO del citado expediente.

SURE 425/2015: Sugerencia de la interesada para ser atendida en otro distrito distinto al que reside.

Explicación de los trámites realizados.

N.º EXPEDIENTE AÑO 2016							
48/2016	68/2016	130/2016	162/2016	193/2016	270/2016	314/2016	315/2016
330/2016	338/2016	344/2016	349/2016	351/2016	352/2016	353/2016	354/2016
356/2016	371/2016	376/2016	385/2016	390/2016	391/2016	398/2016	405/2016

SURE 48/2016: Reclamación relativa al uso del servicio de transportes de la entidad Global como consecuencia de la carrera San Silvestre 2015.

Se le comunican los trámites realizados por parte del IMD.

SURE 68/2016: Reclamación sobre actuación policial que estima inadecuada con motivo de denuncia en materia de tráfico de vehículos.

Se solicita que dado el tiempo transcurrido se proceda al ARCHIVO del citado expediente.

SURE 130/2016: Reclamación relativa al incidente acaecido el 4 de abril de 2016.

Se le informa que ante la falta de información no pueden dar más trámite a la reclamación.

SURE 162/2016: Reclamación sobre la no renovación de la plaza de un hijo de la reclamante en la Piscina León y Castillo.

Explicación del motivo de la baja atendiendo a la normativa.

SURE 193/2016: Reclamación con motivo de la temperatura del agua y otros asuntos de la piscina del Complejo Deportivo Las Rehojas.

Explicación sobre las distintas cuestiones, las cuales se adaptan a la

normativa, y se le comunican las mejoras realizadas.

SURE 270/2016: Reclama por las dificultades de las comunicaciones telefónicas para pedir cita.

Se le informa de la existencia del servicio de apoyo telefónico, detallando características. (Se adjunta octavilla de divulgación del 010).

SURE 314/2016: Reclamación relativa a la incautación de mercancía propiedad del reclamante.

Explicación de los trámites que procede realizar para la recuperación de dicha mercancía.

SURE 315/2016: Reclamación por el mal estado en el que se encuentra la calle Bravo Murillo desde la avda. Rafael Cabrera hasta el paseo de Chil.

Explicación de las labores que se realizan para el mantenimiento en la vía pública.

SURE 330/2016: Reclamación con relación a daños en la calzada en la calle Alicante esquina Málaga, junto a Centro de Salud.

Explicación sobre las gestiones realizadas al respecto.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	13/72





SURE 338/2016: Reclama por las dificultades de las comunicaciones telefónicas para pedir cita.

Se le informa de la existencia del servicio de apoyo telefónico, detallando características. (Se adjunta octavilla de divulgación del 010).

SURE 344/2016: Reclamación sobre un expediente de Prestación Económica de Especial Necesidad.

Explicación de los distintos trámites realizados para solventar dicha reclamación.

SURE 349/2016: Reclama por las dificultades de las comunicaciones telefónicas para pedir cita.

Se le informa de la existencia del servicio de apoyo telefónico, detallando características. (Se adjunta octavilla de divulgación del 010).

SURE 351/2016: Reclama no haber podido obtener cita previa en la oficina para el día que le convenía, entendiéndose que el Negociado de Padrón de Habitantes se la debía facilitar, ya que estaba en estas dependencias.

Se le informa del sistema centralizado para la obtención de citas y de la posibilidad de registro sin cita y de la posibilidad de registro en los quioscos de administración electrónica.

SURE 352/2016: Reclama por las dificultades de las comunicaciones telefónicas para pedir cita.

Se le informa de la existencia del servicio de apoyo telefónico, detallando características. (Se adjunta octavilla de divulgación del 010).

SURE 353/2016: Reclama por la falta de personal para ayudar en el manejo de las máquinas.

Se le informa de las situaciones de baja, licencias, jubilaciones y que se ha puesto en conocimiento del Servicio de Recurso Humanos, estando a la espera de que asignen más personal.

SURE 354/2016: Reclama por la falta de personal para ayudar en el manejo de las máquinas.

Se le informa de las situaciones de baja, licencias, jubilaciones y que se ha puesto en conocimiento del Servicio de Recurso Humanos, estando a la espera de que asignen más personal.

SURE 356/2016: El reclamante denuncia que fue multado por un agente de movilidad por estacionar en un carril de circulación y que eso no se ajusta a la verdad.

El inspector de la Unidad de Tráfico informa que sí existe carril de circulación y que deberá realizar el correspondiente Pliego de Descargo a la denuncia.


SURE 371/2016: El reclamante solicita información sobre su petición de bono social.

Se le remite al Boletín Oficial de la Provincia, con número 91, del viernes 29 de julio de 2016, donde se especifica el plazo de presentación de solicitudes, demostrando que la solicitud del reclamante se presentó fuera del mismo.

SURE 376/2016: La reclamante denuncia el trato recibido por parte del policía n.º 11598 en el momento de ser denunciada por una infracción a la Ordenanza de Tráfico.

El policía n.º 11598 informa que en ningún momento se dirigió a la reclamante en los términos expuestos por ella y que ni siquiera ha intervenido o se ha entrevistado con la misma.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	14/72
 pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==			



SURE 385/2016: Ausencia de empleado por utilizar el tiempo de descanso reglamentario.

Explicación sobre procedimiento de cita previa y reforzamiento del personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Distrito de Vegueta, Cono Sur y Tafira.

SURE 390/2016: La reclamante denuncia el trato recibido por parte del policía n.º 13613 al anotar en la denuncia que se niega firmar y recibir copia, hecho que no es verdad.

El policía n.º 13613 informa que sí le preguntó si quería firmar y recibir copia y esta contestó que no.

SURE 391/2016: El reclamante denuncia el trato recibido por el policía n.º 13269 en las dependencias de Tamaraceite.

El policía n.º 13269 informa que él siempre atiende al ciudadano de forma correcta y adecuada, aunque reconoce tener un tono de voz fuerte.

SURE 398/2016: Reclamación sobre la duración de la oferta de empleo no coincidente con el contrato realizado finalmente.

Explicación sobre el error administrativo al consignar la duración del contrato y su fecha de inicio.

SURE 405/2016: Reclamación sobre el trato recibido por trabajadores de la UAD del Puerto.

Explicación sobre la independencia orgánica de esa UAD de este ayuntamiento.

N.º EXPEDIENTES AÑO 2017							
08/2017	10/2017	12/2017	13/2017	16/2017	17/2017	19/2017	21/2017
23/2017	26/2017	29/2017	31/2017	32/2017	37/2017	38/2017	39/2017
40/2017	42/2017	45/2017	46/2017	47/2017	58/2017	59/2017	63/2017
67/2017	70/2017	72/2017	76/2017	84/2017	87/2017		

SURE 8/2017: Sugerencia sobre acceso con certificado digital para inscribirse en proceso selectivo.

Explicación de que no se puede acceder a este tipo de trámite hasta que no se publique el extracto de la convocatoria en el BOE y se abra el plazo de presentación de solicitudes.

SURE 10/2017: El reclamante denuncia el trato recibido por parte de los policías n.º 12053 y 13316 al no querer hacer atestado por accidente de tráfico y no retirar el vehículo a una de las conductoras por falta de visión.

Los policías n.º 12053 y 13316 informan que procedieron a un

intercambio de datos porque las dos partes estaban de acuerdo y que no se les informó del problema de visión de la conductora.

SURE 12/2017: Solicitó cita por teléfono y para un determinado día y se la dieron para el día siguiente. Se le atendió sin cita, pero tuvo que esperar.

Se le piden disculpas por el error humano, imposible de prever.

SURE 13/2017: Se queja de la espera de varias horas, por no tener cita previa, sino número de la cola A.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	15/72





Se le explica que los números de la cola A se atienden en los huecos que deja la cita previa, que tiene preferencia.

SURE 16/2017: Reclamación sobre la ausencia de los empleados por utilizar el tiempo de descanso reglamentario.

Explicación sobre el procedimiento de cita previa y reforzamiento del personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Distrito de Vegueta, Cono Sur y Tafira.

SURE 17/2017: Pregunta sobre ocupación de los puestos de trabajo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Explicación del motivo por el que en algunos períodos del año (vacaciones y Navidad) no se encuentran ocupados todos los puestos de trabajo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

SURE 19/2017: Sugerencia sobre funcionamiento del procedimiento de cita previa.

Explicación sobre el funcionamiento del procedimiento de cita previa.

SURE 21/2017: Reclamación sobre la labor realizada por un trabajador social, en la tramitación de la PCI.

Explicación de los distintos trámites realizados para la tramitación correcta de la misma.

SURE 23/2017: Se concluye por transcurrir el plazo de subsanación y no producirse la misma.

SURE 26/2017: Se concluye por transcurrir el plazo de subsanación y no producirse la misma.

SURE 29/2017: Reclamación sobre atención en la Oficina de Atención a la Ciudadanía Distrito de Tamaraceite, San Lorenzo y Tenoya. (Funcionamiento de los quioscos de expedición de documentación).


Explicación sobre el procedimiento de cita previa y la atención que se presta en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

SEGUNDO.- Se acuerda que, dado que existen expedientes de los años 2015 y 2016 pendientes de archivar, y que, por el tiempo transcurrido, el hecho reclamado o sugerido puede haberse modificado ostensiblemente o incluso haber desaparecido, solicitar a las unidades administrativas afectadas que emitan informe en este sentido, o en el que consideren oportuno, sobre los mismos en el plazo de dos meses, para poder proceder a su archivo. A fin de conseguir el cumplimiento de ese asunto, se trasladarán los términos de este acuerdo a los órganos políticos y directivos de los que dependan las unidades afectadas, para que sean garantes de su realización.

N.º EXPEDIENTES AÑO 2015							
64/2015	248/2015	305/2015	343/2015	375/2015	422/2015	427/2015	432/2015

N.º EXPEDIENTES AÑO 2016							
46/2016	111/2016	119/2016	127/2016	134/2016	143/2016	144/2016	175/2016
221/2016	244/2016	260/2016	265/2016	268/2016	300/2016	301/2016	303/2016
311/2016	321/2016	328/2016	329/2016	333/2016	335/2016	347/2016	357/2016
358/2016	359/2016	363/2016	364/2016	368/2016	370/2016	373/2016	380/2016
382/2016	383/2016	387/2016	399/2016	400/2016	402/2016	403/2016	406/2016

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==	PÁGINA	16/72
 pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==				



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	5/2017	11/2017	14/2017	18/2017	24/2017
27/2017	28/2017	30/2017	35/2017Q	41/2017	43/2017	49/2017	50/2017
51/2017	52/2017	55/2017	57/2017	61/2017	62/2017	64/2017	65/2017
66/2017	68/2017	69/2017	71/2017	73/2017	75/2017	78/2017	79/2017
80/2017	81/2017	82/2017	83/2017	85/2017	86/2017	88/2017	

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							
33/2017	34/2017	36/2017	44/2017	48/2017	54/2017	56/2017	60/2017
74/2017	77/2017						

...”

Es aprobado.

están convenientemente categorizados por áreas de gobierno.

DEBATE. Intervenciones:

El señor PRESIDENTE: Tiene la palabra el señor Aridany.

El señor CONCEJAL DE GOBIERNO DEL ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES (Romero Vega): Muchas gracias, señor presidente, buenos días a todos y a todas. Pues, como es habitual, traemos a esta comisión, en el marco de sus competencias, el detalle de las sugerencias y reclamaciones recibidas en los meses de febrero y marzo del presente año. Como saben, y como era el compromiso de esta corporación y de los miembros del Gobierno, tienen información cada vez más detallada de cada uno de los expedientes, para que no tengan que acudir a ellos,

Yendo al detalle de algunas —y que conste en acta—, en el Área de Gobierno de Alcaldía y Economía y Hacienda hay 10 reclamaciones y sugerencias recibidas, 2 están concluidas; en el Área de Gobierno de Urbanismo se han recibido 4 y 3 están concluidas; en el Área de Promoción Económica, Empleo y Turismo se han recibido 4 expedientes y han sido concluidos 2; en el Área de Fomento, Servicios Públicos y Aguas también está concluida la única que se recibió; no se han recibido en Barrios y Participación Ciudadana; en el Área de Gobierno de Nuevas Tecnologías, Administración Pública y Deportes, se han recibido 18 y 10 ya están concluidas; en el Área de Gobierno de Sostenibilidad el único expediente que se inició ya está concluido; en Presidencia, Cultura, Educación y Seguridad Ciudadana, de las 11 recibidas se

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	17/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



han concluido 4; en el Área de Cohesión Social e Igualdad se han recibido 10 y se han concluido 8; y, como les decía, en cada uno de los expedientes tienen, en algunas, una explicación mínima, porque atiende a un artículo del reglamento, cuando es inadmitida, y cuando es una reclamación que está en trámite o ha sido concluida, se motiva convenientemente por parte del funcionario el estado de la misma.

Yo creo que es un salto cualitativo y cuantitativo en lo que a información se refiere por parte de los corporativos, para que tengan un foco, una foto —mejor dicho— mejor de lo que está pasando en el Ayuntamiento, e incluso pueden hacer un seguimiento del estado de las reclamaciones, de las sugerencias que se reciben, y así, también, del número que son respondidas y se van concluyendo.

Es cuanto me cumple informar, señor presidente.

El señor PRESIDENTE: ¿Alguna palabra al respecto?

La señora DELGADO-TARAMONA HERNÁNDEZ (concejala del G. P. M. Popular): Muy buenos días, muchas gracias. En primer lugar, efectivamente, hay que reconocer el esfuerzo que se ha hecho. Recuerdo que además esta fue una solicitud que planteamos hace un tiempo y agradecemos que se haya recogido, y vemos que efectivamente se ha hecho... vamos, se ha mejorado muchísimo la forma de presentar la documentación. Pero, como en la vida yo creo que siempre hay que intentar ir al máximo, planteo en esta comisión —no sé si sería posible— añadir todavía un cuadro más en el que aparezca si una vez concluida la reclamación o la sugerencia es favorable, negativa o no sé cuál sería el término neutro, pero una casilla más en la que de alguna forma se sepa qué repercusión tiene para el Ayuntamiento, en concreto,

esa sugerencia o reclamación. Muchas gracias.

El señor ROMERO VEGA: Me parece una aportación de total interés, sí, sí, me parece que a los corporativos también les debe interesar si cuando se concluye fue porque el Ayuntamiento cometió algún exceso y se le reconoce al ciudadano, o viceversa, si el ciudadano hacía una reclamación o una sugerencia, no tenía derecho a ella y fue a lo mejor, incluso, hasta sancionado, porque la mayoría de los asuntos relacionados con la Policía Local son porque se mantiene una sanción administrativa, en la mayoría de los casos, y en el área, también, de Disciplina Urbanística. Pero recogemos el testigo y, así como estamos poniendo información detallada de las diferentes sugerencias y reclamaciones, cuando están concluidas, yo creo que aporta también valor esa que dice, está en un campo y será trasladado al texto, o sea, que me comprometo a incorporarla en la próxima sesión.

El señor PRESIDENTE: A mí me gustaría... ¿alguien más quiere hablar del tema? A mí me gustaría añadir una cosa. Yo no voy a discutir la paternidad de este tipo de información cualitativa que se está dando —yo no sé quién fue primero—, pero desde que estoy en la presidencia de esta comisión, yo he señalado la necesidad de la información cualitativa —eso está en las actas, ¿no?—. Por lo tanto, en fin, tampoco ahora vamos a competir sobre la paternidad de quién fue el que sugirió el que mejorara la información, pero bueno, lo principal es que se ha hecho, y que está ahí, y que podemos mejorar mucho más también, por supuesto.

Se tiene que votar...

VOTACIÓN:

Número de votantes: 14

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	18/72



**Presentes: 14**

Votos a favor: 14 (5, G. P. M. Popular; 3, 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 asentimiento de los corporativos presentes que asistieron a la sesión de referencia.

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

“RESUMEN ESTADÍSTICO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS DURANTE LOS MESES DE FEBRERO 2017 Y MARZO 2017

N.º DE ORDEN	N.º EXPTE.	N.º RGTR.	RECLAMANTE	CAUSA/EXTRACTO	ÁREA	SERV. AFECTADO	ESTADO TRÁMITE
1	31	15618	M.ª LUISA ARTILES QUEVEDO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	Concluido
2	32	15816	M.ª ARABIA DÍAZ GARCÍA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Estadística	Concluido
3	33	17462	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)	9	Bienestar Social	Concluido
4	34	17977	DOMINGO BENÍTEZ SÁNCHEZ	INADMISIÓN art. 16 1. b)	1	OGT	Concluido
5	35 Q	18146	AHMED ALEYA	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	En trámite
6	36	18206	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)	9	Bienestar Social	Concluido
7	37	18385	SOFÍA BONNY MIRANDA	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	Concluido
8	38	19287	FCO. MANUEL MEDINA JIMÉNEZ	Actuación presencial de funcionario/s	6	Gestión de Solicitudes	Concluido
9	39	20467	BORJA GONZÁLEZ GUERRA	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	Concluido
10	40	20827	MAGDALENA SIDOROWICZ	Genérico	6	Atención Ciudadana	Concluido
11	41	20828	MAGDALENA SIDOROWICZ	Genérico	3	SAGULPA	En trámite
12	42	21198	GILBERTO BENÍTEZ RAMÍREZ	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	Concluido
13	43	21736	M.ª CONCEPCIÓN VALIDO HENRÍQUEZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	En trámite
14	44	22129	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)	9	Bienestar Social	Concluido
15	45	22822	ÁNGEL MIGUEL AUYANET ACOSTA	FELICITACIÓN	3	IMEF	Concluido
16	46	22838	AMALIA REYES HERNÁNDEZ LÓPEZ	Actuación presencial de funcionario/s	1	OGT	Concluido
17	47	23769	NURIA MARTÍNEZ VALLÉS	FELICITACIÓN	6	Atención Ciudadana	Concluido
18	48	24390	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. b)	6	Gestión de Solicitudes	Concluido

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	19/72





19	49	24824	RICARDO VIERA MOLINA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
20	50	24963	RUYMÁN QUINTANA HERRERA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
21	51	25736	CARMELO JESÚS SANTANA ORTEGA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	En trámite
22	52	25816	MÓNICA GUERRA ORTIZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
23	53	25887	ESTHER DUNIA SANTANA CAZORLA	Actuación presencial de funcionario/s	9	Bienestar Social	Concluido
24	54	26059	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)	9	Bienestar Social	Concluido
25	55	30882	DAVID RAMOS MERINO	Genérico	3	Tráfico y Transportes	En trámite
26	56	31791	M.ª CRISTINA FERNÁNDEZ GONZÁLEZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)	2	Edificación y Actividades	Concluido
27	57	31918	MARÍA JOSÉ RÍOS	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
28	58	32156	FRANCISCO JAVIER PÉREZ CABRERA	Actuación presencial de funcionario/s	9	Bienestar Social	Concluido
29	59	33992	FRANCISCO MANUEL QUESADA MORENO	Actuación presencial de funcionario/s	2	Edificación y Actividades	Concluido
30	60	29879	M.ª RAQUEL VIZCAÍNO TORRES	INADMISIÓN art. 16 1. b)	6	IMD	Concluido
31	61	32799	RUTH MACÍA PORTO	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	En trámite
32	62	33302	FÁTIMA SANTANA CARREÑO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Gestión de Solicitudes	En trámite
33	63	33303	M.ª JOSEFA PÉREZ SANTANA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	Concluido
34	64	34131	M.ª LOURDES GÓMEZ GUTIÉRREZ	Limpieza Pública/ Arreglo de parques	7-8	Limpieza y D. Gral. Presidencia y Seguridad	En trámite
35	65	35358	MANUEL DELGADO TAVÍO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	9	Bienestar Social	En trámite
36	66	37010	M.ª MAR MACÍA PORTO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
37	67	38125	M.ª ÁNGELES VEGA QUINTANA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	8	Policía Local	Concluido
38	68	38385	ANTONIO FERNÁNDEZ PÉREZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
39	69	38749	CRISTINA M.ª ORTEGA GARCÍA	Actuación presencial de funcionario/s	6	Atención Ciudadana	En trámite
40	70	39016	GRAN CANARIA QUALITY PROJECT	Genérico	4	Parques y Jardines	Concluido
41	71	39129	M.ª SOLEDAD FLORIDO FARRAY	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	8	Educación	En trámite
42	72	39957	FRANCISCO MANUEL QUESADA MORENO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	2	Edificación y	Concluido

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	20/72





						Actividades	
43	73	42926	GLORIA RÚA CEBRIÁN	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	8	Cultura	En trámite
44	74	43501	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)	9	Bienestar Social	Concluido
45	75	29905	M.ª PINO JIMÉNEZ GARCÍA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	En trámite
46	76	44099	FERNANDO DANIEL PAZOS MARTÍN	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	Concluido
47	77	44909	JOSÉ MANUEL TEDÍN PÉREZ	INADMISIÓN art. 16 1. c)	9	Bienestar Social	Concluido
48	78	45570	GUACIMARA DEL C. TACORONTE PULIDO	Actuación presencial de funcionario/s	6	Atención Ciudadana	En trámite
49	79	45925	CARIDAD RAMOS SÁNCHEZ	Actuación presencial de funcionario/s	9	Bienestar Social	En trámite
50	80	46209	GREGORIO ÁNGEL FLEITAS QUINTERO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
51	81	46951	LAURA MONZÓN LLAMAS	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	9	Atención Ciudadana	En trámite
52	82	42319	CARMEN MONTSERRAT LASSO ALMEIDA	Actuación presencial de funcionario/s	8	Policía Local	En trámite
53	83	48051	FRANCISCA ROSA ARTILES SANTANA	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	2	Edificación y Actividades	En trámite
54	84	48231	ALEJANDRO ROSALES SERRANO	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	3	SAGULPA	Concluido
55	85	48251	ANTONIO BUENO PÉREZ	Genérico	6	Atención Ciudadana	En trámite
56	86	49520	RITA JESÚS SARMIENTO PÉREZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	1	OGT	En trámite
57	87	49530	ROSA DELIA LÓPEZ RAMÍREZ	Demora/ Inconveniente en actuación/Tramitación	6	Atención Ciudadana	Concluido
58	88	35463	ESTEBAN FERNÁNDEZ ESPINOSA	Aparcamiento/Señalización	8	Policía Local	En trámite

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.

DEBATE. Intervenciones:

El señor PRESIDENTE: El señor Aridany tiene la palabra.

El señor CONCEJAL DE GOBIERNO DEL ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES (Romero Vega): Bueno, es lo mismo del punto anterior, pero simplemente categorizado en una hojita Excel para que tengan a vista de pájaro, si se me permite

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	21/72





la expresión, una foto de lo que está pasando, del informe anterior, porque es tanta información que aquí lo que hacemos es resumirla para que tengan, en una sola vista, cómo está cada uno de los expedientes y reclamaciones y sugerencias recibidas entre los meses de febrero y marzo del presente año.

El señor PRESIDENTE: Gracias. ¿Alguna palabra sobre este resumen estadístico?

A mí me gustaría añadir algunas cosas más a lo ya aportado en la primera intervención de don Aridany.

Evidentemente, estamos hablando de las 58 que hay entre febrero y marzo; 30 están concluidas, estamos hablando de más de la mitad de los expedientes concluidos. Yo creo que se está avanzando bastante, el Servicio ha mejorado muchísimo su rendimiento y la tramitación de todos los expedientes, creo que se está haciendo cada vez mejor.

Hay que señalar que en el Área de Nuevas Tecnologías, Administración Pública y Deportes es donde más se están recibiendo sugerencias y reclamaciones, fundamentalmente en Atención Ciudadana, en las Oficinas de Gestión de Solicitudes —ahí hay un amplio nivel de reclamaciones—.

En segundo lugar, en el Área de Cultura, Educación y Seguridad Ciudadana, que, evidentemente, afecta a la Policía Local, en la Policía Local tenemos 8 expedientes, que básicamente son actuaciones presenciales de funcionarios. Evidentemente, en aquellos lugares, en aquellas áreas, donde el funcionario tiene un mayor contacto con el ciudadano, pues sí, efectivamente, y sobre todo cuando puede afectar al bolsillo del ciudadano, ahí se producen determinadas tensiones y se generan determinadas protestas; sin razón o con razón, pero esa es la realidad que se produce.

Atención Ciudadana también tiene 12 reclamaciones, la Oficina de Gestión

Tributaria tiene 10, Bienestar Social tiene 10, pero con la salvedad, por ejemplo, de que hay un solo ciudadano que ha hecho 6 reclamaciones a Bienestar Social, todas inadmitidas, por cuestiones de formas o por cuestiones que no atañen directamente al Servicio.

Creo que la reflexión es que, aparte de las inadmisiones, que son 10 de las 58, tenemos 25 que están dentro del concepto de demora, inconvenientes de actuación y tramitación, y 14 de actuación presencial del funcionario, es decir, la inmensa mayoría. Además, siguiendo el historial de los años anteriores, también esos son los motivos fundamentales de reclamaciones y de sugerencias por parte de la ciudadanía.

Es una cuestión desde el punto de vista procedimental, más que de fondo, más que de propuestas ciudadanas activas, que probablemente se estén encauzando en otros niveles —estamos empezando con los consejos de participación, en las juntas de distrito también se articulan determinadas sugerencias y reclamaciones ciudadanas—. Y claro, desde el punto de vista individual, pues evidentemente va desde el punto de vista del procedimiento, que atañe... no al funcionario.

Yo creo que hay que valorar positivamente este resumen estadístico, estos datos, y creo que estamos avanzando en el Servicio.

Muchas gracias. ¿Alguna intervención al respecto? Sí, doña Beatriz tiene la palabra.

La señora CORREAS SUÁREZ (concejala del G. P. M. Mixto-C's): Sí, bueno, acaba de comentar que el mayor número de reclamaciones corresponden al Área de Nuevas Tecnologías, Administración Pública y Deportes. A mí me gustaría saber si es porque Atención Ciudadana está en Nuevas Tecnologías, en esta misma área —que en estos momentos me he quedado perdida—, o si efectivamente todas las reclamaciones vienen al Área de...

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	22/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



básicamente sería la de Deportes, porque como solo habla de genérico y de presencia de funcionarios... No, porque me ha chocado, me ha llamado mucho la atención que la mayoría de las reclamaciones vayan para esa área. Gracias.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias. Don Aridany.

El señor ROMERO VEGA: No como miembro de la comisión, sino como responsable del Área, es básicamente porque es donde mayor número de ciudadanos asisten al servicio del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Hay que darse cuenta de que la Administración Pública, como la entendemos, lo que comprende es la Oficina de Atención al Ciudadano, y en donde el contacto es directo con el ciudadano, cuando tiene una demora, cuando la cita previa... en fin, le hace esperar, las cargas de trabajo, las colas... Bueno, eso es registro de solicitudes, trámites. Y, como decía el señor presidente, tanto Policía Local y Oficina de Atención Ciudadana, que es el contacto directo con el ciudadano, son los que reciben las quejas por los inconvenientes de la tramitación con la Administración Local, son básicamente esas las

motivaciones. No tiene que ver con Deportes, sino porque es la entrada de contacto entre el ciudadano y la Administración.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias. ¿Alguna otra palabra?

4.- (CEP SURE 3/2017) TOMA DE RAZÓN DE TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN Y DEFENSOR DEL PUEBLO DE FEBRERO Y MARZO DE 2017

“A.- ACTUACIONES RESPECTO DEL DIPUTADO DEL COMÚN

A-1.- SOLICITUDES DE INFORME RECIBIDAS DURANTE LOS MESES DE FEBRERO Y MARZO 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
6/17	1337/16	25880	20/02/17	DNI: 78.467.032-W	EDIFICACIÓN Y ACTIVIDADES	EN TRÁMITE
7/17	0144/17	22920	14/02/17	SIN DATOS	U. T. PARQUES Y JARDINES- U. T. SALUD PÚBLICA - CABILDO INSULAR DE GRAN CANARIA	CONCLUIDA
8/17	0175/17	29784	27/02/17	DNI: 42574747-E	ÁREA DE GOBIERNO DE SOSTENIBILIDAD	CONCLUIDA
9/17	0200/17	29790	27/02/17	NATALIA	BIENESTAR SOCIAL	EN TRÁMITE

Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. **Diario de sesiones núm. 12 (O)**, de fecha 9.5.2017. Página 23 de 72

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	23/72



pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==



				HERNÁNDEZ CASAÑAS		
10/17	0240/17	29803	27/02/17	CIF: B35414218	A. G. PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, TURISMO Y MOVILIDAD	EN TRÁMITE
11/17	1302/16	30571	01/03/17	DNI: 42.764.441-N	URBANISMO	CONCLUIDA
12/17	1683/16	30582	01/03/17	DNI: 78.506.011-L	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	EN TRÁMITE
13/17	0914/16	33981	07/03/17	OFICIO	MOBILIARIO URBANO	EN TRÁMITE
14/17	1776/16	36643	10/03/17	DNI: 78.506.011-L	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	EN TRÁMITE
15/17	0144/17	38485	14/03/17	SIN DATOS	U. T. PARQUES Y JARDINES - U.T. SALUD PÚBLICA - CABILDO INSULAR DE GRAN CANARIA	CONCLUIDA
16/17	0284/17	41909	20/03/17	DNI: 43.654.971-M	ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	EN TRÁMITE
17/17	0374/17	43625	22/03/17	DNI: 44.303.865-T	U. T. PARQUES Y JARDINES	CONCLUIDA
18/17	0373/17	43629	22/03/17	DNI: 44.303.865-T	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	
19/17	0087/17	43617	22/03/17	DNI: 42.740.606-M		CONCLUIDA

SOLICITUDES MESES ANTERIORES						
N.º EXPT 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
67/14	1234/14	174529	03/11/14	37271679H	EDIFICACIÓN Y ACTIVIDADES	ARCHIVADO
4/15	1591/14	9545	20/01/15	ANDREA LAMPUGNANI	EDIFICACIÓN Y ACTIVIDADES	ARCHIVADA
23/15	0226/15	82810	21/05/15	42814810-B	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	ARCHIVADA
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	EN TRÁMITE

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	24/72





					PAISAJE	
54/15	1461/15	171996	11/11/15	43243091-D	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	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 TRANSPORTE	EN TRÁMITE
11/16	1448/15	9578	22/01/16	SIN DATOS	PROTECCIÓN DEL PAISAJE	CONCLUIDA
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
20/16	1689/15	194297	17/12/15	DNI: 43.249,078-Q	VÍAS Y OBRAS	CONCLUIDA
24/16	0223/16	56209	19/04/16	CARMEN ACOSTA PEÑATE	URBANISMO	EN TRÁMITE
43/16	0915/16	134052	14/09/69	ASOCIACIÓN YADEY	GUAGUAS MUNICIPALES- URBANISMO-TRÁFICO Y TRANSPORTE	EN TRÁMITE
48/16	1154/16	152887	17/10/16	DNI: 42.843.257-F	TRÁFICO Y TRANSPORTE	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
1/17	1552/16	5192	12/01/17	DNI: 42.710.061-G	TRÁFICO Y TRANSPORTE	CONCLUIDA
3/17	1375/16	10995	23/01/17	DNI: 42.798.765-C	PATRIMONIO	EN TRÁMITE
5/17	1664/16	19004	07/02/17	SIN DATOS	LIMPIEZA	CONCLUIDA

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 febrero y marzo de 2017.

B.- ACTUACIONES RESPECTO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	25/72





Se ha dado trámite por parte de esta Oficina de Atención Ciudadana a los informes solicitados, a tenor de lo 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	EN TRÁMITE
2	1/2016	16002810	56278	19/04/16	Plácido Castellano Bolaños	TEAM	CONCLUIDA
3	2/2016	16006268	81959	31/05/16	HIRAM MARTÍN PERDOMO	TRÁFICO Y TRANSPORTES	EN TRÁMITE
4	3/2016	16006876	90577	15/06/16	OFICIO	BIENESTAR SOCIAL	CONCLUIDA
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 Aridany tiene la palabra.

El señor CONCEJAL DE GOBIERNO DEL ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES (Romero Vega): Pues igual que hacemos con las sugerencias y reclamaciones que tienen que ver directamente con el Ayuntamiento, también en virtud del acuerdo y convenio suscrito entre el Diputado del Común del Gobierno Autónomo y el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, se han recibido en

los meses de febrero y marzo 14 sugerencias y reclamaciones, están concluidas 6, y cabe manifestar también que existen 23 expedientes vivos de meses anteriores y que 3 han sido archivados, 3 concluidos y 16 permanecen aún en trámite por haberse solicitado información y documentación por parte del Diputado del Común.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias. ¿Alguna palabra al respecto? Pues se toma razón del informe.

5.- (CEP SURE 3/2017) TOMA DE RAZÓN DE LA MEMORIA DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2013

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	26/72





«MEMORIA SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2013

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 RECLAMACIONES	4
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 2013	9
5.- EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE 2013	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	15
5.4.- Causa de las sugerencias y reclamaciones	17
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	21
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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	27/72



pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==



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

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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	28/72
 pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==			



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, que anteriormente correspondió a la Oficina de Atención al Ciudadano.

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

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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==	PÁGINA	29/72





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 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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	30/72
 pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==			



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.

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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==	PÁGINA	31/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



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 2013

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 2013.

1.- Remisión de Informe Anual de Sugerencias y Reclamaciones 2012 al Diputado del Común, según lo dispuesto en el punto 5. c) del Convenio.

2.- Remisión de relaciones de Sugerencias y Reclamaciones recibidas en 2013 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:

INFORMES GESTIONADOS PARA SU REMISIÓN AL DIPUTADO DEL COMÚN			
ÁREAS Y SERVICIOS INFORMANTES	EXPTES. 2013	EXPTES. 2012	EXPTES. 2011 y anteriores
ASESORÍA JURÍDICA	--	--	3
SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO Y SUS COMISIONES	--	--	1
DIRECCIÓN GENERAL DE EJECUCIÓN URBANÍSTICA	--	--	3
ÓRGANO DE GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA	1		
DIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y MEDIO AMBIENTE	1	--	6
ACTIVIDADES COMERCIALES E INDUSTRIALES	1	2	11
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y SEGURIDAD	3	3	--
VIVIENDA	--	--	16
GESTIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS	4	1	22
GEURSA	--	--	1
PROYECTOS Y OBRAS ESTRUCTURANTES	--	--	3
MEDIO AMBIENTE Y AGUAS	--	--	2
RECAUDACIÓN	2	4	3
PATRIMONIO	--	2	3
TRIBUTOS Y EXACCIONES	16	6	21
PERSONAL	2	2	6
VÍAS Y OBRAS	4	4	9
LIMPIEZA	1	1	2
PLAYAS	1	1	2
PARQUES Y JARDINES	--	1	1

Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. **Diario de sesiones núm. 12 (0)**, de fecha 9.5.2017. Página 32 de 72

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	32/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



POLICÍA LOCAL	5	1	15
TRÁFICO Y TRANSPORTES	4	1	5
EDUCACIÓN	--	1	2
DEPORTES	--	--	2
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA, PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN	1	--	--
SERVICIOS SOCIALES	13	23	24
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	2	--	1
PROTECCIÓN DEL MEDIO URBANO Y RURAL	7	4	4
CONCEJALÍA DE DISTRITO CENTRO	1	1	1
CONCEJALÍA DELEGADA DE ACCESIBILIDAD Y MANTENIMIENTO DE LA RED VIARIA	2	--	--
CONCEJALÍA DE DISTRITO TAMARACEITE, SAN LORENZO Y TENOYA	--	2	--
CONCEJALÍA DE DISTRITO PUERTO-GUANARTEME-LA ISLETA	1	--	--
AGUAS	6	2	--
ÁREA DE GOBIERNO DE MOVILIDAD CIUDADANA Y MEDIO AMBIENTE	2	--	--
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	--	--
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	--	1	--
SALUD PÚBLICA	1	--	--
TOTAL GENERAL	82	73	169

INFORMES GESTIONADOS PARA SU REMISIÓN AL DEFENSOR DEL PUEBLO		
ÁREAS Y SERVICIOS INFORMANTES	EXPTES. 2013	EXPTES. 2012 Y ANTERIORES
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
TRÁFICO Y TRANSPORTES	--	1
VIVIENDA	--	1
VÍAS Y OBRAS	--	1
SERVICIO DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	--	1
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES	--	1
PATRIMONIO	--	1
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	--	1
CONCEJALÍA DE DISTRITO VEGUETA, CONO SUR, TAFIRA	--	1

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	33/72





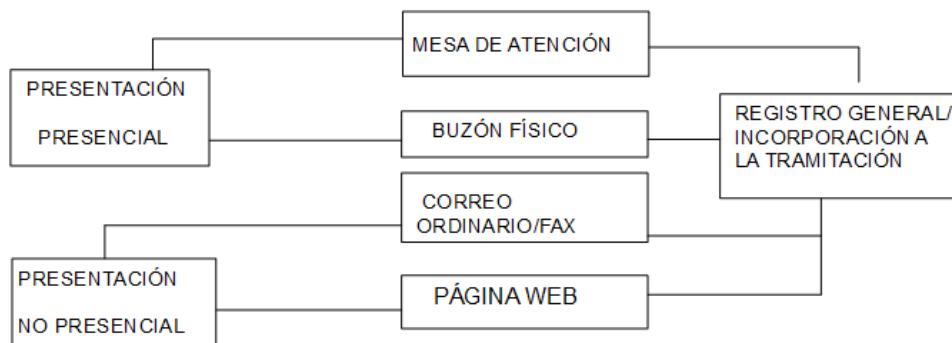
ACTIVIDADES COMERCIALES E INDUSTRIALES	--	1
SERVICIOS SOCIALES	--	1
DISTRITO CENTRO	1	0
TOTAL GENERAL	1	28

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 2013 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.

5.- EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE 2013

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

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



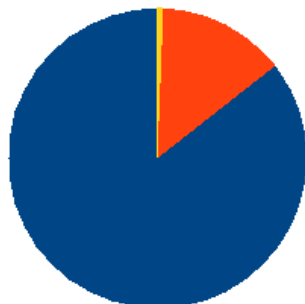
La siguiente tabla muestra la incidencia de cada canal de presentación durante 2013:

CANAL UTILIZADO PARA LA PRESENTACIÓN DE HOJAS DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES EN 2013		N.º DE HOJAS PRESENTADAS
PRESENCIALES	PRESENTACIÓN PRESENCIAL A TRAVÉS DEL REGISTRO GENERAL	277
	PRESENTACIÓN POR BUZÓN FÍSICO UBICADO EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA	45
NO PRESENCIALES	PRESENTACIÓN INFORMÁTICA	2
TOTAL DE HOJAS DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES PRESENTADAS		324

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	34/72





- 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, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, las sugerencias y reclamaciones pueden presentarse a través de la Sede Electrónica, aunque su utilización es aún minoritaria.

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	2013	2012
ENERO	29	7
FEBRERO	18	15
MARZO	26	19
ABRIL	29	21
MAYO	40	25
JUNIO	34	23
JULIO	26	38
AGOSTO	43	56
SEPTIEMBRE	13	30
OCTUBRE	29	31

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

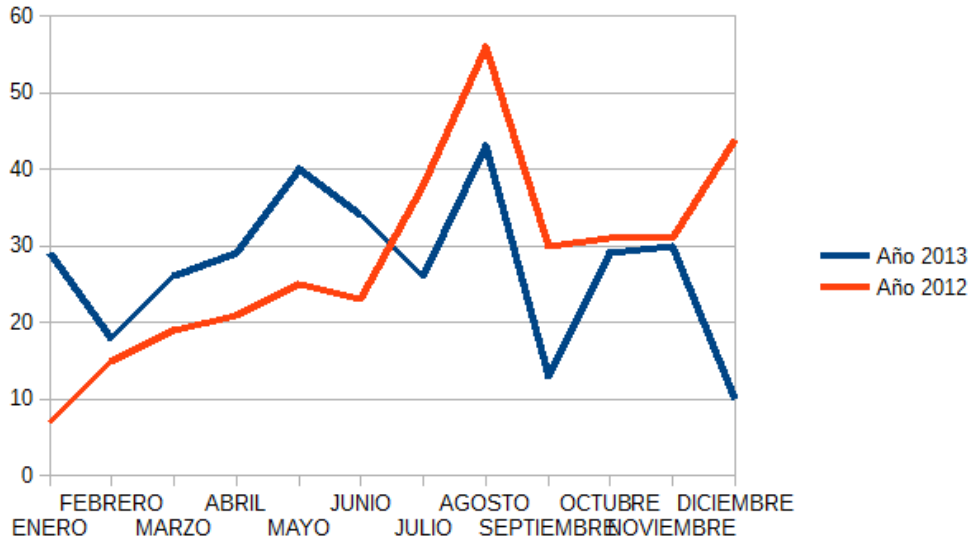
FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	35/72





NOVIEMBRE	30	31
DICIEMBRE	10	44
TOTAL	324	340

Puede apreciarse un ligero descenso en las presentaciones, con respecto al año 2012, de en torno al 5 %.



5.3.- TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La presentación de una hoja de sugerencias y reclamaciones promueve la apertura de un expediente, cuya denominación operativa es "SURE (n.º)/2013".

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.

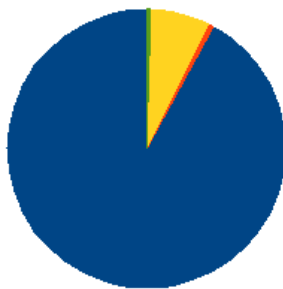
Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)		FECHA	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==	PÁGINA	36/72



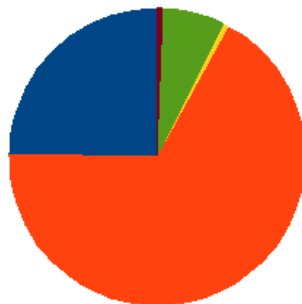


EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	NÚMERO	%
TRAMITADOS CONFORME AL ART. 15 RDOCESURE	295	91,05
DESISTIDOS	3	0,93
EXCLUIDOS CONFORME AL ART. 2 RDOCESURE	23	7,10
INADMITIDOS CONFORME AL ART. 16 RDOCESURE	3	0,93
TOTAL	324	



- 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	80	24,69
RECLAMACIONES	215	66,36
DESISTIDOS	3	0,93
EXCLUIDOS	23	7,10
INADMITIDOS	3	0,93
TOTAL	324	



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

5.4.- CAUSA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	37/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



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 2013 se presentaron 215 reclamaciones, 61 sugerencias y 19 felicitaciones. El cuadro siguiente detalla las causas de las reclamaciones y las sugerencias, así como su número en cada caso.

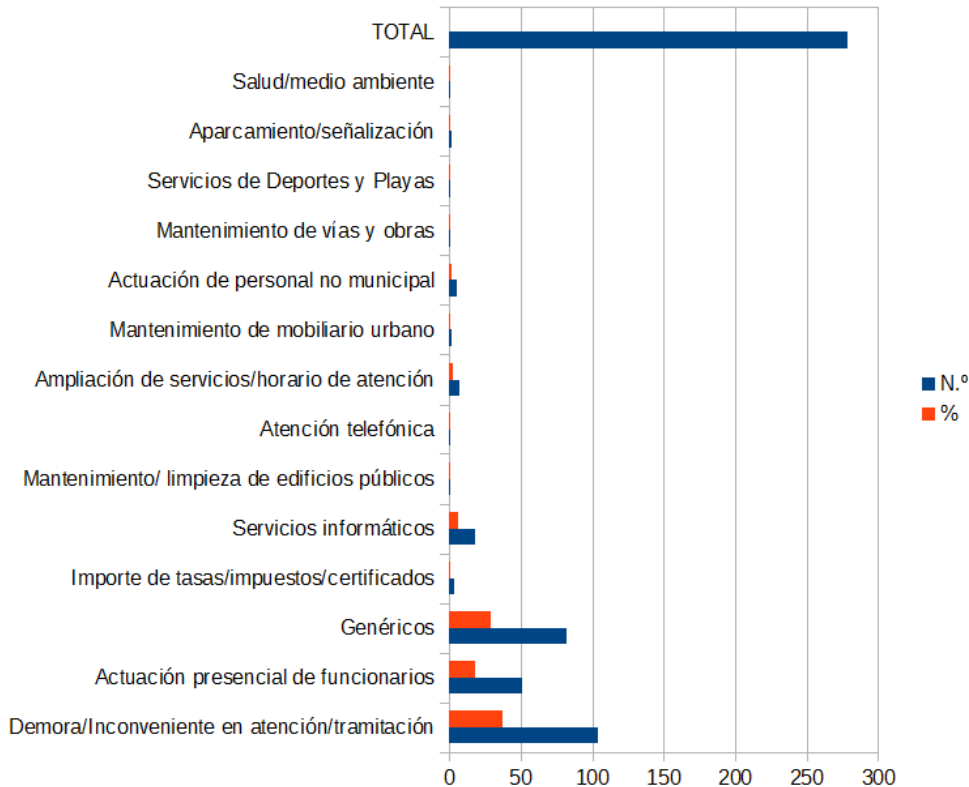
CAUSA DE LAS SUGERENCIAS/RECLAMACIONES	N.º	%
Demora/Inconveniente en atención/tramitación	101	36,59
Actuación presencial de funcionarios	51	18,48
Genéricos	82	29,71
Importe de tasas/impuestos/certificados	3	1,09
Servicios informáticos	18	6,52
Mantenimiento/ limpieza de edificios públicos	1	0,36
Atención telefónica	1	0,36
Ampliación de servicios/horario de atención	7	2,54
Mantenimiento de mobiliario urbano	2	0,72
Actuación de personal no municipal	5	1,81
Mantenimiento de vías y obras	1	0,36
Servicios de Deportes y Playas	1	0,36
Aparcamiento/señalización	2	0,72
Salud/medio ambiente	1	0,36
TOTAL	276	

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	página	38/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



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.

RECLAMACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN		
SERVICIO	Número	%
OAC	74	34,42
Recaudación	15	6,98
Policía Local	39	18,14
Estadística	9	4,19
Tributos y Exacciones	28	13,02
Cultura	5	2,33
Asuntos Sociales	6	2,79
Protección del Paisaje	3	1,40

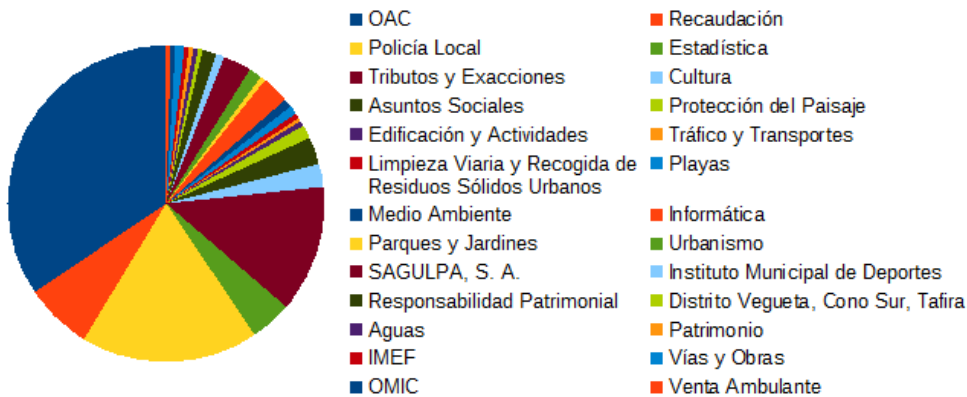
Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	39/72





Edificación y Actividades	1	0,47
Tráfico y Transportes	1	0,47
Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos Urbanos	1	0,47
Playas	2	0,93
Medio Ambiente	2	0,93
Informática	6	2,79
Parques y Jardines	1	0,47
Urbanismo	3	1,40
SAGULPA, S. A.	6	2,79
Instituto Municipal de Deportes	2	0,93
Responsabilidad Patrimonial	3	1,40
Distrito Vegueta, Cono Sur, Tafira	1	0,47
Aguas	1	0,47
Patrimonio	1	0,47
IMEF	1	0,47
Vías y Obras	2	0,93
OMIC	1	0,47
Venta Ambulante	1	0,47
TOTAL	215	



Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	40/72



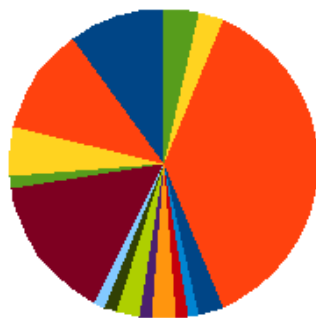


5.6.- SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN

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 causa reglamentaria o desistidas en su tramitación.

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN		
SERVICIO	NÚMERO	%
Recaudación	8	10
OAC	9	11,25
Cultura	4	5
Estadística	1	1,25
Tributos y Exacciones	12	15
IMD	1	1,25
Informática	1	1,25
Medio Ambiente	2	2,5
Mobiliario Urbano	1	1,25
Parques y Jardines	2	2,5
Playas	1	1,25
Policía Local	1	1,25
Sagulpa	2	2,5
Tráfico y Transportes	30	37,5
Vías y Obras	2	2,5
Educación	3	3,75
TOTAL	80	



- Recaudación
- OAC
- Cultura
- Estadística
- Tributos y Exacciones
- IMD
- Informática
- Medio Ambiente
- Mobiliario Urbano
- Parques y Jardines
- Playas
- Policía Local
- Sagulpa
- Tráfico y Transporte
- Vías y Obras
- Educación

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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	41/72





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 2013 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 2012 de los mismos servicios.

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS 2013	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2013	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2012	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS 2012
OAC	16	84	15	112
Policía Local	30	40	23	32
Tributos y Exacciones	95	31	90	17
Cultura	15	9	13	15
Recaudación	25	16	23,5	65
Distrito Isleta, Puerto, Guanarteme	--	--	44	7
Gestión de Licencias Urbanísticas (Edificación y Actividades)	30	1	50	5
Medio Ambiente	50	4	47,5	2
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	20	1	--	--
Red Viaria (Vías y Obras)	35	4	33	1
Tráfico y Transportes	25	31	54	3
Parques y Jardines	20	3	51	2
Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos Urbanos	7	1	16	3
Distrito Vegueta-Cono Sur-Tafira	60	1	--	--
Servicios Sociales	30	6	26	11
Estadística	26	9	31,5	28

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	42/72





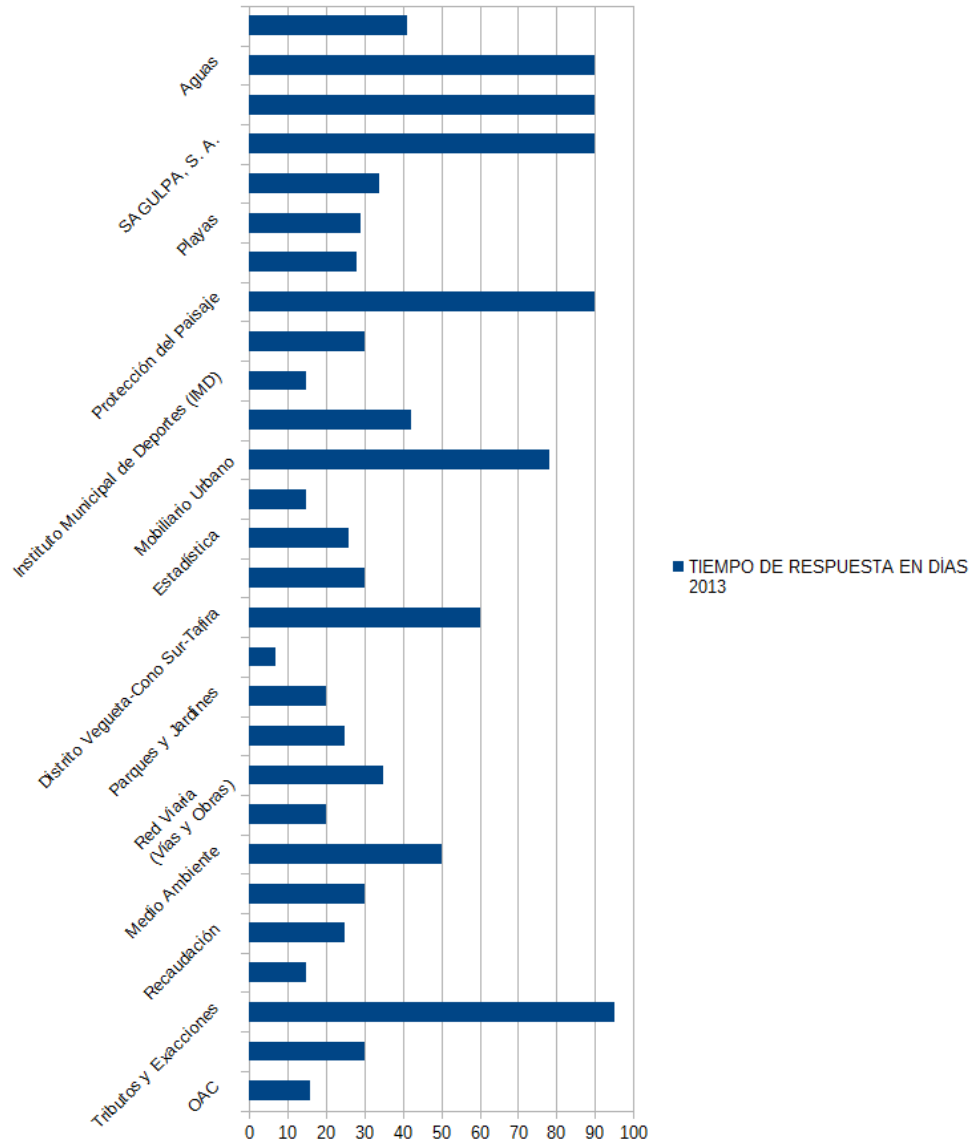
IMEF	15	1	--	--
Mobiliario Urbano	78	1	--	--
Venta Ambulante	42	1	--	--
Instituto Municipal de Deportes (IMD)	15	3	--	--
Distrito Vegueta, Cono Sur, Tafira	--	--	14	1
Distrito Centro	--	--	15	1
Patrimonio	30	1	39	1
Salud Ambiental	--	--	--	--
Educación	--	--	27	1
Promoción y Gestión de Viviendas	--	--	34	1
Cementerios y Servicios Funerarios	--	--	32	1
Distrito Ciudad Alta	--	--	--	--
Protección del Paisaje	90	3	27	6
Informática	28	7	23	2
Playas	29	3	31	3
Urbanismo	34	3	53	2
SAGULPA, S. A.	90	8	82	1
Responsabilidad Patrimonial	90	3	90	1
Aguas	90	1	90	1
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	41,30			39,79

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	43/72



pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==



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 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.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	44/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



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 2013 se han presentado 23 hojas de sugerencia/reclamación cuyo objeto está excluido de la tramitación reglamentaria y 3 donde es inadmitido, suponiendo un 7,10 % del total de hojas presentadas, con un ligero aumento con respecto al año 2012; tres 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	OBSERVACIONES
9	Art. 2, apdo. 1 b)	
31	Art. 2, apdo. 1 i)	
32	Art. 2, apdo. 1 e)	
38	Art. 2, apdo. 1 e)	
54	Art.16, apdo. a	
77	Art. 2, apdo. 1 b)	
87	Art. 2, apdo. 1 l)	
165	Art. 2, apdo. 1 e)	
188	Art. 2, apdo. 1 e)	
197	Art. 2, apdo. 1 l)	
206	Art. 2, apdo. 1 l)	
225	Art. 16, apdo. 1 a)	
231	Art. 2, apdo. 1 b)	
241	Art. 2, apdo. 1 b)	
242	Art. 2, apdo. 1 b)	
243	Art. 2, apdo. 1 b)	
247	Art. 2, apdo. 1 e)	
250	Art. 2, apdo. 1 b)	

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	45/72





255	Art. 2, apdo. 1 i)	
271	Art. 2, apdo. 1 e)	
284	Art. 2, apdo. 1 b)	
285	Art. 2, apdo. 1 e)	
286	Art. 2, apdo. 1 i)	
287	Art. 2, apdo. 1 e)	
307	Art. 16, apdo. a y b	
324	Art. 2, apdo. 1 g)	

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».

6.- (CEP SURE 3/2017) TOMA DE RAZÓN DE LA MEMORIA DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2014**«MEMORIA SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2014****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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	46/72





2.2.2.- Oficina gestora de las sugerencias y reclamaciones	4
3.- ACTUACIONES COMPRENDIDAS EN EL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	4
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 2014	9
5.- EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE 2014	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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	47/72



pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==



de los servicios públicos y la atención ciudadana".

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

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.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	48/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



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

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.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	49/72
 pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==			



- 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 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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	50/72
 pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==			



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.

- 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 2014

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 2014.

1.- Remisión de Informe Anual de Sugerencias y Reclamaciones 2013 al Diputado del Común, según lo dispuesto en el punto 5. c) del Convenio.

2.- Remisión de relaciones de Sugerencias y Reclamaciones recibidas en 2014 al Diputado del Común, en cumplimiento de lo dispuesto en el punto 3.f) del Convenio.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	51/72
			
pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==			

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

INFORMES GESTIONADOS PARA SU REMISIÓN AL DIPUTADO DEL COMÚN			
ÁREAS Y SERVICIOS INFORMANTES	EXPTES. 2014	EXPTES. 2013	EXPTES. 2012
SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO Y SUS COMISIONES	1	--	--
EDIFICACIÓN Y ACTIVIDADES	4	5	2
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y SEGURIDAD	1	3	
DIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y MEDIO AMBIENTE		1	
URBANISMO	12	--	14
MEDIO AMBIENTE Y AGUAS	--	--	--
RECAUDACIÓN	--	2	4
PATRIMONIO	1	--	2
ÓRGANO DE GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERO	--	1	
ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	12	16	6
PERSONAL	--	2	2
VÍAS Y OBRAS	3	4	4
LIMPIEZA	--	1	1
PLAYAS	--	1	1
PARQUES Y JARDINES	--	--	1
POLICÍA LOCAL	3	5	1
TRÁFICO Y TRANSPORTES	4	4	1
EDUCACIÓN	--	--	1
ÁREA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	1	--	--
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA, PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN	--	1	--
BIENESTAR SOCIAL	14	13	23
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	1	2	--
PROTECCIÓN DEL PAISAJE	7	7	4
CONCEJALÍA DISTRITO CENTRO	--	1	1
CONCEJALÍA DELEGADA ACCESIBILIDAD Y MANTENIMIENTO DE LA RED VIARIA	--	2	--
CONCEJALÍA DISTRITO TAMARACEITE, SAN LORENZO, TENOYA	--	--	2
CONCEJALÍA DISTRITO PUERTO-GUANARTEME-LA ISLETA	1	1	
AGUAS	3	6	2

Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. **Diario de sesiones núm. 12 (0)**, de fecha 9.5.2017. Página 52 de 72

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	52/72



pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==



EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	2	--	--
ÁREA DE GOBIERNO DE MOVILIDAD CIUDADANA Y MEDIO AMBIENTE	--	2	--
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	--
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	--	--	1
SAGULPA	1	--	--
SALUD PÚBLICA	--	1	--
DESARROLLO LOCAL Y CONSUMO	1	--	--
TOTAL GENERAL	73	82	73

INFORMES GESTIONADOS PARA SU REMISIÓN AL DEFENSOR DEL PUEBLO		
ÁREAS Y SERVICIOS INFORMANTES	EXPTES. 2014	EXPTES. 2013 y anteriores
URBANISMO	3	--
TRIBUTOS Y EXACCIONES	2	--
TRÁFICO Y TRANSPORTES	1	1
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
SERVICIOS SOCIALES		1
TOTAL GENERAL	7	29

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

Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. Diario de sesiones núm. 12 (0), de fecha 9.5.2017. Página 53 de 72

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	53/72



pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==

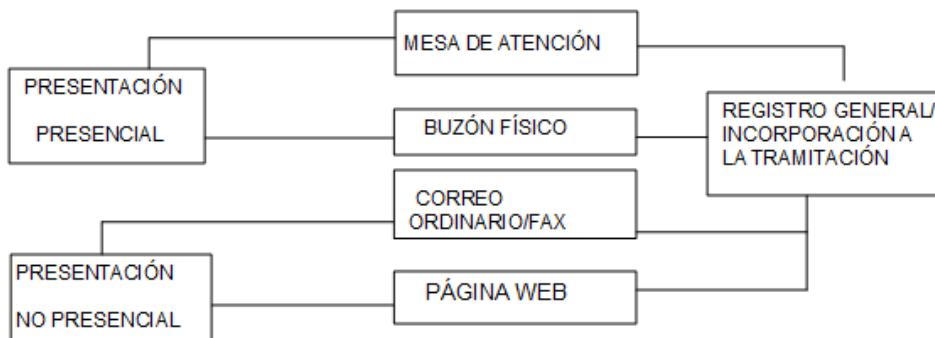


expedientes de queja del año 2014 se han dado de alta en la aplicación informática específica del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, a fin de que la tramitación interna de dicha gestión se desarrolle por un cauce íntegramente informático.

5.- EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE 2014

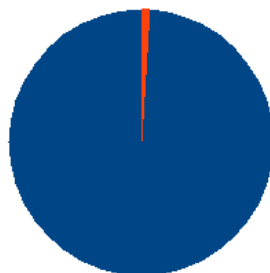
5.1.- CANALES DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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



La siguiente tabla muestra la incidencia de cada canal de presentación durante 2014:

CANAL UTILIZADO PARA LA PRESENTACIÓN DE HOJAS DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES EN 2014		N.º DE HOJAS PRESENTADAS
PRESENCIALES	PRESENTACIÓN PRESENCIAL A TRAVÉS DEL REGISTRO GENERAL	701
	PRESENTACIÓN POR BUZÓN FÍSICO UBICADO EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA	8
NO PRESENCIALES	PRESENTACIÓN INFORMÁTICA	0
TOTAL DE HOJAS DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES PRESENTADAS		709



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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	54/72



pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==



Con la incorporación de la tramitación informática, dispuesta por la Ley 11/2007, de 22 de junio, 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.

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	2014	2013
ENERO	82	29
FEBRERO	33	18
MARZO	54	26
ABRIL	44	29
MAYO	76	40
JUNIO	72	34
JULIO	92	26
AGOSTO	46	43
SEPTIEMBRE	76	13
OCTUBRE	53	29
NOVIEMBRE	47	30
DICIEMBRE	34	10
TOTAL	709	324

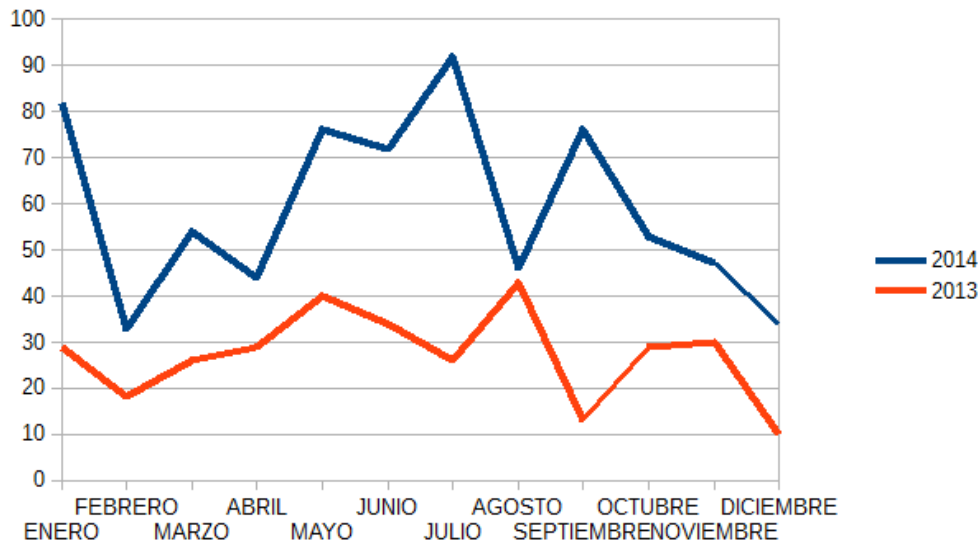
Puede apreciarse un gran aumento en las presentaciones, con respecto al año 2013, de en torno al 54,3 %; coincide con la implantación de la cita previa, que propició

el crecimiento de las Sugerencias/Reclamaciones, hasta el punto de doblarlas.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	55/72





5.3.- TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La presentación de una hoja de sugerencias y reclamaciones promueve la apertura de un expediente, cuya denominación operativa es "SURE (n.º)/2014".

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 RDOCSURE. 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.

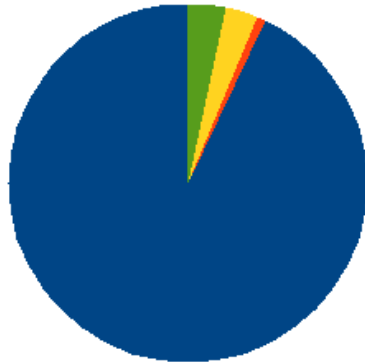
Se detalla a continuación el total de expedientes del año, así como la tramitación seguida en cada sugerencia y/o reclamación formulada en ellos.

EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	NÚMERO	%
TRAMITADOS CONFORME AL ART. 15 RDOCSURE	659	92,95
DESISTIDOS	5	0,71
EXCLUIDOS CONFORME AL ART. 2 RDOCSURE	21	2,96
INADMITIDOS CONFORME AL ART. 16 RDOCSURE	24	3,39
TOTAL	709	

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

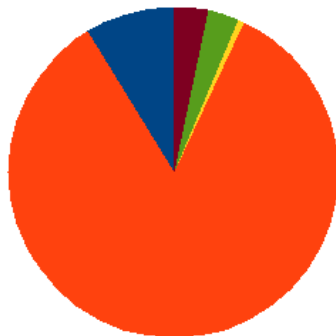
FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	56/72





- 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	62	8,74
RECLAMACIONES	597	84,20
DESISTIDOS	5	0,71
EXCLUIDOS	21	2,96
INADMITIDOS	24	3,39
TOTAL	709	



- 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 2014 se presentaron 597 reclamaciones, 38 sugerencias y 24 felicitaciones. El cuadro siguiente detalla las causas de las reclamaciones y las sugerencias, así como su número en cada caso.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	57/72





CAUSA DE LAS SUGERENCIAS/RECLAMACIONES	N.º	%
Demora/Inconveniente en atención/tramitación	365	57,48
Actuación presencial de funcionarios	108	17,01
Genéricos	94	14,80
Importe de tasas/impuestos/certificados	17	2,68
Servicios informáticos	7	1,10
Mantenimiento/ limpieza de edificios públicos	1	0,16
Atención telefónica	8	1,26
Ampliación de servicios/horario de atención	6	0,94
Mantenimiento de mobiliario urbano	1	0,16
Actuación de personal no municipal	8	1,26
Mantenimiento de vías y obras	2	0,31
Cambios/deficiencia en impresos	2	0,31
Aparcamiento/señalización	7	1,10
Salud/medio ambiente	1	0,16
Limpieza pública/arreglo de parques	8	1,26
TOTAL	635	



5.5.- RECLAMACIONES PRESENTADAS POR SERVICIO AL QUE AFECTAN

Comisión Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. **Diario de sesiones núm. 12 (O)**, de fecha 9.5.2017. Página 58 de 72

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	58/72



pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==



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.

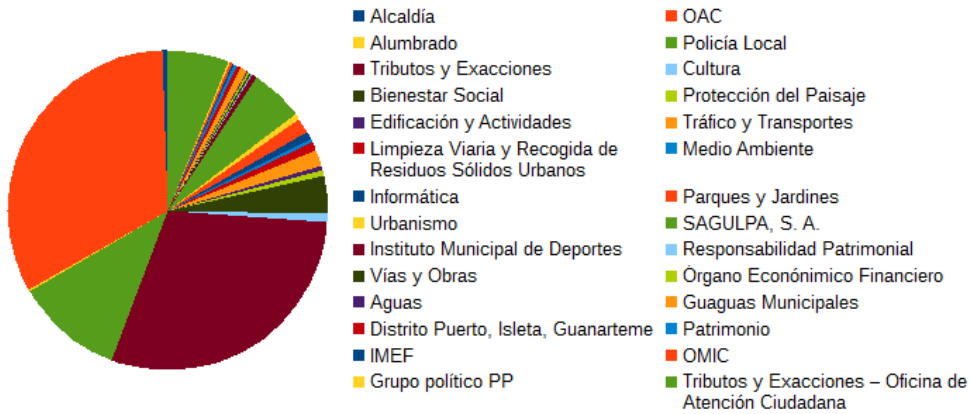
RECLAMACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN		
SERVICIO	Número	%
Alcaldía	3	0,51
OAC	194	32,72
Alumbrado	1	0,17
Policía Local	65	10,96
Órgano de Gestión Tributaria	177	29,64
Cultura	5	0,84
Bienestar Social	22	3,71
Protección del Paisaje	4	0,67
Edificación y Actividades	2	0,34
Tráfico y Transportes	10	1,69
Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos Urbanos	5	0,84
Medio Ambiente	2	0,34
Informática	5	0,84
Parques y Jardines	9	1,52
Urbanismo	4	0,67
SAGULPA, S. A.	34	5,69
Instituto Municipal de Deportes	2	0,34
Responsabilidad Patrimonial	1	0,17
Vías y Obras	1	0,17
Órgano Económico Financiero	1	0,17
Aguas	1	0,17
Guaguas Municipales	4	0,67
Distrito Puerto, Isleta, Guanarteme	3	0,51
Patrimonio	2	0,34
IMEF	1	0,17
OMIC	1	0,17
Grupo político PP	1	0,17
Órgano de Gestión Tributaria – Oficina de Atención Ciudadana	37	6,24
TOTAL	597	

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	59/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



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 causa reglamentaria o desistidas en su tramitación.

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN		
SERVICIO	NÚMERO	%
Bienestar Social	2	3,23
OAC	26	41,94
Cultura	2	3,23
Distrito Cono Sur - Vegueta - Tafira	1	1,61
Órgano de Gestión Tributaria	17	27,42
Edificación y Actividades	1	1,61
Limpieza	1	1,61
Parques y Jardines	2	3,23
Playas	1	1,61
Policía Local	1	1,61
Patrimonio	2	3,23

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	60/72



pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==



Tráfico y Transportes	1	1,61
Vías y Obras	1	1,61
Órgano de Gestión Tributaria – Oficina de Atención Ciudadana	4	6,45
TOTAL	62	



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 2014 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 2013 de los mismos servicios.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	61/72





SERVICIO	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2014	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS 2014	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS 2013	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2013
Alcaldía	3	20	--	--
Alumbrado	1	90	--	--
OAC	235	32	16	84
Policía Local	66	28	30	40
Tributos y Exacciones	208	102	95	31
Cultura	7	17	15	9
Recaudación	--	--	25	16
Distrito Isleta, Puerto, Guanarteme	3	62	--	--
Edificación y Actividades	3	35	30	1
Medio Ambiente	2	60	50	4
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	1	15	20	1
Vías y Obras	2	25	35	4
Tráfico y Transportes	11	18	25	31
Parques y Jardines	11	24	20	3
Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos Urbanos	6	10	7	1
Distrito Vegueta-Cono Sur-Tafira	2	60	60	1
Servicios Sociales	24	42	30	6
Estadística				9
IMEF	1	18	15	1
Mobiliario Urbano	--	--	78	1
Venta Ambulante	--	--	42	1
Instituto Municipal de Deportes (IMD)	2	15	15	3
Guaguas Municipales	4	90	--	--
Patrimonio	2	90	30	1
Protección del Paisaje	4	90	90	3
Informática	5	90	28	7
Playas	1	25	29	3
Grupo Político PP	1	4	--	--
Urbanismo	4	28	34	3
SAGULPA, S. A.	32	90	90	8
Responsabilidad Patrimonial	1	90	90	3

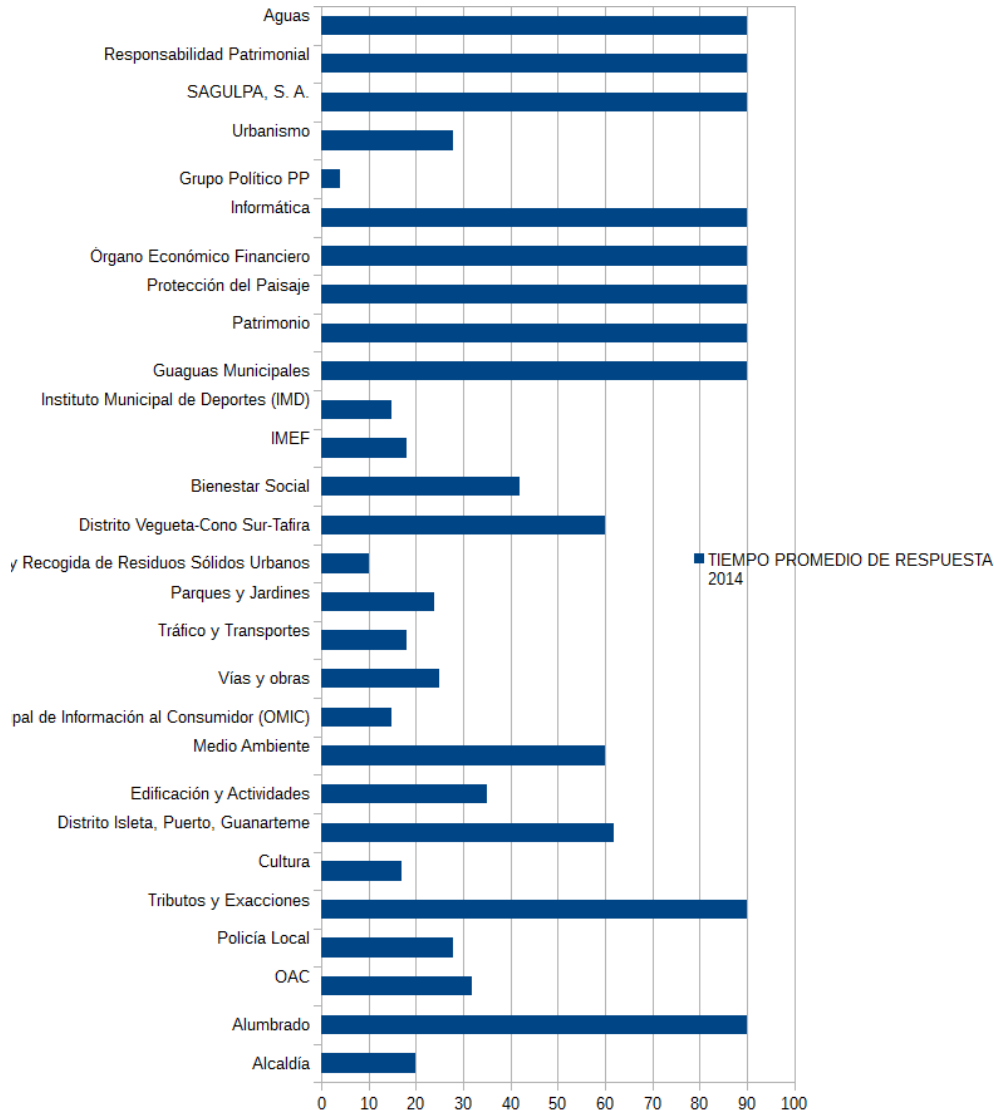
Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Felipe Mba Ebebele (Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno)	FECHA	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	62/72





Aguas	1	90	90	1
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA		45,53	41,30	



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 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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	63/72





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 2014 se han presentado 21 hojas de sugerencia/reclamación cuyo objeto está excluido de la tramitación reglamentaria y 24 donde es inadmitido, suponiendo un 6,35 % del total de hojas presentadas, con un ligero descenso con respecto al año 2013; veinticuatro 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
66	EXCLUIDA ART. 2 punto 1,a
91	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
92	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
94	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
106	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
107	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
133	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
147	EXCLUIDA ART. punto,1 G)
163	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
189	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
195	EXCLUIDA ART. 2 punto 1,a
198	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
211	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
231	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
242	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
249	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
264	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
271	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXFfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	64/72





274	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
277	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
281	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
290	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
296	IN ADMISIÓN ART. 16.1. b)
299	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
307	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
322	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
329	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
335	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
381	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
390	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
469	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
490	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
491	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
514	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
533	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
548	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
549	EXCLUIDA ART. 2 punto 1,a
553	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
584	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
615	INADMISIÓN ART. 16.1. a)
637	EXCLUIDA ART. 2 punto 1,a
644	EXCLUIDA ART. 2 punto 1,a
658	EXCLUIDA ART. 2 punto 1, b
671	EXCLUIDA ART. 2 punto 1,a
683	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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	65/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



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».

DEBATE. Intervenciones:

El señor PRESIDENTE: El señor Aridany tiene la palabra.

El señor CONCEJAL DE GOBIERNO DEL ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES (Romero Vega): Hago una petición a la Presidencia de la Comisión y a los corporativos, si tienen a bien que tratemos los dos asuntos, el 5 y el 6, porque son la toma de razón de la Memoria del sistema de sugerencias y reclamaciones del 2013 y 2014, corresponden al mandato anterior. Y, como ven, en todas estas comisiones en las que estamos durante el mandato analizando trámites, expedientes, reclamaciones, al final lo que hacen es aglutinarse en un gran informe, que es el que se presenta a continuación.

Este es del mandato anterior, que en términos generales es una comisión en la que las diferentes representaciones políticas suelen ponerse de acuerdo, como también está pasando en este actual mandato, y es básicamente la consolidación de todos esos expedientes, la consolidación de todas esas comisiones, trasladadas a áreas, servicios, hay unas estadísticas que vienen bien, e, incluso, es el mejor método para también poder compararlo de manera política, e incluso de gestión. Es decir, ahora se ha iniciado este nuevo mandato, falta finalizar el del

2015, en el que trabajamos dos gobiernos diferentes, pero bueno, conforme se vayan consolidando estos expedientes en el actual mandato, podrán servir como termómetro para ver cómo está evolucionando o involucionando la gestión municipal en el Área de Sugerencias y Reclamaciones.

Yo creo que al final este tipo de informes dan una buena trazabilidad de cuál está siendo el sentir de los ciudadanos de la prestación de los diferentes servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en todo el término municipal.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias. ¿Alguna palabra? Don David.

El señor SUÁREZ GONZÁLEZ (concejal del G. P. M. Mixto-UxGC): Gracias, presidente. En primer lugar, quizás que echamos en falta, señor Romero, el conocer por qué ha llegado ahora la del 2013, por qué no se ha hecho antes, simplemente por conocimiento, no tengo conocimiento de ello. Y también quizás echamos en falta una conclusión. No sé si esto es apropiado, si se suele hacer, una conclusión de este informe, porque, como bien usted ha plasmado, se vuelca toda la información en este documento, pero quizás no sé si sería apropiado hacer una conclusión general, aunque pertenezca a otro gobierno municipal, sin ser demasiado crítico, sino más bien objetivo, sobre este informe. Gracias.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, señor David. Señor Aridany.

El señor ROMERO VEGA: Lo establece el propio reglamento de la Comisión, el propio reglamento de la Comisión establece que anualmente se tiene que emitir el informe de las sugerencias y reclamaciones del año. Esto, aunque no lo parezca... algún día vamos a traer un PC y

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	66/72





lo vamos a colocar aquí para que vean cuál es el nivel del trabajo que requiere una sola reclamación. Es un expediente complejo... No complejo, pero sí complejo de incorporar documentos, porque interactúan varias áreas en muchos momentos. No es un trabajo sencillo, es un trabajo que trae de cabeza a los funcionarios de la casa. Es un trabajo que ha traído de cabeza... el incorporarlos, involucrarlos para que den más información detallada de cada uno de los expedientes, no crean que es un trabajo sencillo. Por tanto, traemos este informe al amparo del propio reglamento de la Comisión, que así lo sostiene.

¿La conclusión? Yo creo que este tipo de informes no requiere conclusión, en mi opinión. ¿Por qué? Porque el único elemento para poder analizar si el Ayuntamiento está haciendo convenientemente su trabajo o no... porque al final esto es a vista del ciudadano, porque emite más o menos sugerencias, emite más o menos reclamaciones, es comparándolo. Por eso no se produce una conclusión, porque son tantos los datos... ¿Cómo podemos tener nosotros una trazabilidad de si el Servicio —para no hablar de otros— de Deportes está haciendo bien su trabajo o no cara al ciudadano? Solo si se hace una trazabilidad y se compara con otros años, porque a lo mejor 40 sugerencias y reclamaciones son muchas o pocas en función del elemento comparativo que podamos establecer.

Y, por último, ¿por qué no se ha traído en el 2013 o 2014? Yo en el 2013 y en el 2014 no estaba aquí, no se lo puedo responder, pero estoy convencido —estoy convencido— de que es por el nivel de trabajo que requiere esta comisión. Aunque no lo parezca y parezca que es una comisión que es menos política, porque es más de tratar la respuesta de los diferentes servicios, es un trabajo que para los funcionarios, al menos para la Oficina de

Atención al Ciudadano, les crea muchísimo trabajo, muchísimo trabajo.


Ya digo, algún día voy a traer un PC y veremos... aleatorio, expediente 2007/147, veremos el número de páginas que tiene una reclamación, por pequeña pueda parecer.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias. ¿Alguna palabra? Doña Beatriz.

La señora CORREAS SUÁREZ (concejala del G. P. M. Mixto-C's): Sí, muchas gracias. Estoy totalmente de acuerdo con usted, señor Aridany, en que, efectivamente, aquí la única manera sería una comparativa. A mí me gustaría saber si todos estos datos que estamos viendo aquí como memoria de cada uno de los años están digitalizados y se permite dicha comparativa, porque si no de poco sirve hacer un estudio sobre esto. Gracias.

El señor ROMERO VEGA: Las actas y los diarios de sesiones están no solo en el portal de transparencia, sino en la propia página web, lo que pasa es que eso es un trabajo complejo. Pero es un trabajo, como dice muchas veces —y con muy buen criterio— la secretaria general, en el que no se puede involucrar al funcionario público. Eso es un trabajo más comparativo que los actores políticos deben realizar, porque si no estamos añadiendo más carga de trabajo. Es verdad que nos facilitan a nosotros tener una información más rápida a vista de pájaro, como decía antes, una foto y sabes lo que está pasando, pero esa es una información... ya digo, está costando, pero no porque se estén negando, Dios me libre de decir algo como eso, sino porque es tanta la carga de trabajo, y, además, los trabajos que ya tienen, las propias atribuciones que tienen los diferentes funcionarios de la casa, que decirles “hágame usted una trazabilidad de todos los datos”... Nosotros podemos hacer los datos, ustedes pueden hacerlo,

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==	PÁGINA	67/72
				
pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==				



pueden coger por áreas, por servicios, porque lo tienen —al menos en este mandato lo tienen— y pueden ir haciendo, como les estaba diciendo anteriormente, una trazabilidad del número de reclamaciones, sugerencias, si sube, si baja, si tiene muchas en trámite, si tiene muchas concluidas, pero es que es tanto el nivel de datos... Aquí hay un *big data* y la verdad es que incorporar a los funcionarios a que nos hagan ese trabajo yo creo que sería llenarlos de una carga de trabajo innecesaria, al menos esa es mi opinión.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias. Doña Beatriz de nuevo.

La señora CORREAS SUÁREZ: Solo una pregunta: ¿cada una de las reclamaciones y sugerencias que se presentan se digitalizan?

El señor ROMERO VEGA: Sí, claro.

La señora CORREAS SUÁREZ: ¿Y está codificada?

El señor ROMERO VEGA: En los servicios no, en la Oficina de Atención al Ciudadano están, sí, incluso pueden acceder a ellas cuando...

La señora CORREAS SUÁREZ: No es carga de trabajo para los funcionarios que lo realizan.

El señor ROMERO VEGA: Pero, doña Beatriz, no hay una aplicación que trate los datos. O sea, aquí son los PDF, el PDF no es tratable. Si usted quiere tener acceso a uno puede acceder, como lo sabe, pero no es un método de trabajo que esté estandarizado, que exista una aplicación, incluso, que trate, no existe una aplicación de sugerencias y reclamaciones. Son tantas las aristas que tiene en materia de gestión este ayuntamiento para simplificarlo que no hemos pensado en una aplicación, no

creo ni siquiera que sea necesaria. Pero bueno, que la información está, está digitalizada y es accesible, no solo en el diario de sesiones, en el acta, sino también expediente por expediente.

El señor PRESIDENTE: Vale, ¿alguna otra intervención? ¿No? A mí me gustaría decir algo. Vamos a ver, sin caer en el positivismo, es decir, en la magnificencia del dato por el dato, creo que es importante el que tengamos un historial, es decir, tengamos la evolución de este servicio del ciudadano, desde el principio hasta la actualidad, para ver la evolución año a año e, incluso, comparar mandatos, etc., etc., todo lo que podamos hacer, todo lo que ayuda a hacer un análisis de la participación, de las quejas, de las reclamaciones, de las sugerencias de la ciudadanía.

Yo creo que esto es muy importante, próximamente tendremos perspectiva ya, porque tendremos análisis de los siguientes años, el 2015, e incluso del 2016, podríamos tenerlo en el futuro, señor Aridany. Por lo tanto, vamos a intentar establecer una serie de parámetros básicos de evolución, por ejemplo, cuántas personas, evolución de las personas y de las sugerencias y reclamaciones desde el principio del Servicio hasta la actualidad. ¿Eso que significa? Que hay una mayor expectativa, que hay una mayor participación, etc. Que haya más quejas no significa que a lo mejor en el mandato en que hay más quejas es porque peor se están haciendo las cosas, simplemente porque han aumentado las expectativas también de la ciudadanía, en el sentido de mayor madurez, etc., mayor ciudadanía. Es decir, hay muchos factores aquí que pueden intervenir a la hora de interpretar los datos. Vamos a verlos, vamos a hacer un historial en el futuro, vamos a trabajar en los años siguientes, en el 2015, en el 2016, y esta comisión, que establezca las conclusiones que se

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	68/72





consideren convenientes, sin perjuicio de que nosotros o el propio servicio las haga, pero yo creo que somos nosotros los que tenemos que dar una interpretación política, social, a los datos que están llegando y de los que disponemos... De hecho, aquí tenemos todos los expedientes de la comisión afectada, por si quiere alguno solicitar el informe específico, etc. Este el trabajo del funcionariado, que es inmenso.

El señor ROMERO VEGA: A eso es a lo que me refería.

El señor PRESIDENTE: Claro, es que es tremendo. Pero este servicio es un servicio muy importante, que tiene que coger cada vez mayor importancia desde el punto de vista de los propios administradores y administrados para dar información y nosotros saber por dónde tenemos que ir. Eso está claro, que es evidente que lo necesitamos.

El señor ROMERO VEGA: Antes de que finalice la sesión, en respuesta a una consideración que hacía la señora Jimena, y que yo coincido con su propuesta, porque la veo en tono propositivo... Lo digo porque lo había solicitado y lo había apuntado aquí como diciendo "ahora cuando hable con el jefe de servicio...", "cuando se concluya, dígame por qué se ha concluido". En algunos casos está, algunos servicios me han informado, por ejemplo, el Servicio de Cohesión Social e Igualdad, hay varias que están concluidas y ponen el motivo, "inadmitida por el artículo 16.1 b)", "inadmitida por el artículo 16.1 c)". Es decir, que en algunos está, lo que hay que hacer es concienciar a los demás servicios de que también lo hagan como lo ha hecho, por ejemplo, el de Cohesión Social e Igualdad.

El señor PRESIDENTE: E incluirlo en las tablas, que es lo que creo que es la

propuesta de doña Jimena, es decir, no solo que tengamos la información en bruto ahí sobre la resolución, sino que se vea en las propias tablas, que se vea claro para mejorar la interpretación.

Muy bien, pues se toma razón de ambos informes, del 2013 y 2014.

La Comisión toma razón.

B) PARTE DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

7.- (CEP SURE 3/2017) COMPARENCIAS

7.1.- SOLICITUDES DE COMPARENCIA PRESENTADAS CON 15 DÍAS DE ANTELACIÓN A LA CELEBRACIÓN DE LA SESIÓN

No se han presentado.

7.2.- SOLICITUDES DE COMPARENCIA DE FORMULACIÓN ORAL EN PROPIA SESIÓN

No se han formulado.

8.- (CEP SURE 3/2017) MOCIONES DE URGENCIA QUE SE PRESENTEN

No se han presentado.

9.- (CEP SURE 3/2017) RUEGOS Y PREGUNTAS

9.1.- RUEGOS

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

No se han presentado.

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

No se han presentado.

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	69/72





9.1.3.- RUEGOS DE FORMULACIÓN ORAL EN LA SESIÓN

No se han formulado.

9.2.- PREGUNTAS

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

No se han presentado.

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

No se han presentado.

9.2.3.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ORAL PENDIENTES DE SESIONES ANTERIORES

G.P.M. Mixto-UxGC
Sesión de 10/1/2017

9.2.3.1.- ¿Qué acciones se están llevando a cabo para dar a conocer las vías de comunicación con el Ayuntamiento para la presentación de sugerencias y reclamaciones?

Respuesta:

Existe un trámite implantado en este ayuntamiento para recibir y resolver aquellas sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

El trámite se puede instar de tres formas diferentes:

1.- Vía telemática: Accediendo a la Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el

trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o el DNI Electrónico.

2.- Vía presencial: Accediendo a la Ventanilla Virtual a través de **“Usuarios No Registrados”**, pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta generar la solicitud. Una vez generada la misma, deberá imprimirla, adjuntar la documentación que se precisa aportar y presentarla en cualquiera de las oficinas descritas en el apartado **“Dónde lo puede solicitar”**.

3.- Vía Correos: Accediendo igual que en el apartado anterior para, una vez impresa la solicitud y adjuntada la documentación que se debe aportar, enviarla a la siguiente dirección:
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Calle León y Castillo, 270
35005 Las Palmas de Gran Canaria

Se ha establecido una ampliación de este trámite a través del 010, por lo que por vía telemática también se recogen las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.

Asimismo se recoge, en la propia página web del Ayuntamiento, fuera de la sede electrónica, la posibilidad de presentar sugerencias de mejora, a través del siguiente enlace:

<http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/sugerencias-para-mejorar/index.html>

9.2.4.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ESCRITA PENDIENTES DE SESIONES ANTERIORES

G.P.M. Mixto-UxGC
Sesión de 14/3/2017

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==	PÁGINA	70/72



pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==



9.2.4.1.- ¿En qué situación se encuentra la resolución de dichas solicitudes? ¿Por qué motivos no se les ha dado respuesta tras 10 meses desde su registro general? ¿Se considera tomar medidas oportunas de acuerdo con la normativa vigente en materia de transparencia, teniendo en cuenta el incumplimiento en dicha transparencia?

Respuesta:

1.- Todos los escritos de la relación que aporta son solicitudes de información pública o resoluciones del Comisionado de Transparencia, que se insertan en el ámbito de la Transparencia municipal y, por tanto, no incluidos en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones. Por ello, deberá plantearse al órgano competente en estos temas.

2.- En cualquier caso, el Servicio de Atención Ciudadana se limita al registro y envío del documento a la unidad administrativa afectada, no interviniendo en la tramitación posterior.

3.- En el caso que nos ocupa, cinco de las solicitudes se refieren a información sobre asuntos de Emalsa, y una de Guaguas Municipales; por lo que la pregunta debería dirigirse a los órganos directivos o políticos de los que dependen las unidades administrativas que ostentan la información.

9.2.5.- PREGUNTAS DE FORMULACIÓN ORAL EN LA SESIÓN

9.2.5.1.- ¿Qué acciones se están llevando a cabo para dar a conocer las vías de comunicación?

El señor PRESIDENTE: ¿Alguna pregunta de formulación oral? Señor David.

El señor SUÁREZ GONZÁLEZ (concejal del G. P. M. Mixto-UxGC): Gracias, presidente. En efecto, me han dado respuesta de ambas preguntas, me han

dado respuesta de las dos, sí, aunque una venga de enero y otra de marzo y estemos en mayo, pero bueno, tiempo al tiempo, las cosas de palacio van despacio, se suele decir en estos casos... (*Intervención fuera de micrófono*). Sí, sí, sí, por supuesto, pero la de enero quizás llega un poco tarde. En cualquier caso, la respuesta que da la tengo que aceptar porque no me cabe otra, pero no es para nada lo que se planteaba.

La pregunta era clara, decía: “¿Qué acciones se están llevando a cabo para dar a conocer las vías de comunicación?”. Y en la respuesta lo que se plantea es cuáles son las vías. Pero la pregunta no iba referida a cuáles son las vías, sino a qué acciones se están llevando a cabo para dar a conocer esas vías, que es muy diferente. Porque sí, estamos de acuerdo en que hay de forma telemática, de forma presencial, pero el ciudadano que vive en Jinámar a lo mejor no sabe cómo se puede dar a conocer una sugerencia o una reclamación, era a lo que me refería. Quizás incluso ni siquiera está relacionada directamente con Sugerencias y Reclamaciones, sino con Participación Ciudadana, de la que el presidente de esta comisión de pleno es responsable.

Por tanto, me gustaría que en este turno de preguntas orales me pudiera dar respuesta verdaderamente a lo que se plantea, que es qué acciones se están llevando a cabo para dar a conocer esas vías de comunicación. Gracias.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, señor David. El señor Aridany pide la palabra.

Respuesta:

El señor CONCEJAL DE GOBIERNO DEL ÁREA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES (Romero Vega): Lo que usted está entonces planteando, y de manera acertada en mi opinión, son más acciones de lo que estamos haciendo, porque lo que estamos

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZXfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	71/72





haciendo es convenientemente informado en la página web, como dice la respuesta; conveniente informado en cada uno de los servicios; cuando alguien es atendido y tiene algún problema con algún funcionario o tiene un inconveniente, o está disconforme con lo que le están proponiendo, en cada uno de los pasillos, en la mayoría de las oficinas de los servicios, está convenientemente informado. En la página web, en los servicios, en el 010... Eso es lo que estamos haciendo. A lo mejor será incorporar medidas nuevas, que es quizás lo que usted está planteando, para poder llegar a otro tipo de potencial prestatario de servicios en lo que a la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria se refiere, yo ahí coincidido con usted. Pero estamos haciendo todos esos trabajos, se está informando

convenientemente, se está tramitando, hay información, hay paneles, hay dípticos, la página web... Bueno, es verdad que existe la brecha digital, es verdad que existen otros mecanismos por los que se puede acceder, y a lo mejor debemos adentrarnos en otros lugares, pero yo creo que estamos haciendo una conveniente publicitación de lo que es el servicio. Pero bueno, atendiendo de manera propositiva esa reflexión.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, ¿alguna pregunta más?

C) PARTE INFORMATIVA

Sin asuntos.

Y no habiendo más asuntos de que tratar, la Presidencia levanta la sesión, siendo las diez horas y siete 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

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

Código Seguro de verificación: pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/valDoc?csv=>
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	10/07/2017
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	72/72
 pf7FmgXSqZxfAJXpLT9kTg==			