



# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES INFORME ANUAL 2010



# ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	Pág.1
2.- MARCO NORMATIVO Y ORGÁNICO DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: .....	Pág.2
2.1.- Marco Normativo	
2.2.- Marco Orgánico	
2.2.1.- Constitución de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.	
2.2.2.- Creación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía	
3.- ACTUACIONES COMPRENDIDAS EN EL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:.....	Pág.3
3.1.-Capacidad y funciones atribuidas reglamentariamente a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.	
3.2.- Funciones atribuidas reglamentariamente a la Oficina Gestora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	
3.3.- Funciones asumidas por la firma del Convenio de Colaboración con el Diputado del Común.	
3.3.1.- Compromisos asumidos por ambas instituciones.	
3.3.2.- Compromisos asumidos por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.	
3.3.3.- Compromiso asumido por el Diputado del Común	
4.- ACTUACIONES RELATIVAS AL DIPUTADO DEL COMÚN Y DEFENSOR DEL PUEBLO.....	Pág. 6
5.- EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE 2010: .....	Pág.8
5.1.- Canales de presentación y tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.	
5.2.- Distribución de las Hojas de Sugerencias y Reclamaciones por distrito.	
5.3.- Presentación de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones por mes.	
5.4.- Tramitación de expedientes de sugerencias y reclamaciones.	
5.5.- Causa de las sugerencias y reclamaciones.	
5.6.- Áreas de Gobierno y Servicios que han recibido sugerencias y felicitaciones.	
5.7.- Áreas de Gobierno y Servicios afectados por reclamaciones.	
5.8.- Estado de tramitación de los expedientes.	
5.9.- Tiempos de respuesta de los Servicios a los ciudadanos.	
5.10.- Actuaciones de la Oficina Gestora respecto de los expedientes excluidos	
5.11.- Formulaciones en queja a la CESURE	

## 1.- INTRODUCCIÓN

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

Conforme lo dispuesto en el articulado mencionado, 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. 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 a la ciudadanía”*.

Habiéndose producido la entrada en vigor del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones con fecha 4 de enero de 2007, se trata del cuarto informe general anual emitido por la Oficina de Atención a la Ciudadanía como gestora de este sistema.

## **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. *“Que, 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 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 Sugerencias y Reclamaciones**

La actual comisión, compuesta por representantes de 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 atribuida la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

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

#### **3.1 CAPACIDAD Y FUNCIONES ATRIBUIDAS REGLAMENTARIAMENTE A LA COMISIÓN ESPECIAL DE 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 de requerir la comparecencia de cualquier persona perteneciente al colectivo de la Administración municipal que pudiera dar información relacionada con el asunto objeto de investigación.

3. La Comisión, conforme al principio de economía procedimental, conocerá y resolverá la serie de quejas por tipos y servicios, datos indicadores de gestión y cumplimiento de objetivos, cuadros de medida de indicadores, compromisos de cartas de servicios u otros sistemas de calidad, pudiendo apoyarse en un trabajo técnico previo de la unidad administrativa que se determine, a efectos de que sus recomendaciones estén objetivamente fundamentadas y documentadas.

#### **3.2 FUNCIONES ATRIBUIDAS REGLAMENTARIAMENTE A LA OFICINA GESTORA DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

La Oficina de Atención a la Ciudadanía, 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 informe y comunicación al ciudadano, que los reglamentos atribuyen al servicio afectado en cada caso. 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 no admisión, 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.
- Incorporación de datos a la herramienta informática del sistema y tramitación informática del mismo.
- Elaboración y remisión a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de la relación mensual de sugerencias/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, actuación de los servicios afectados y medidas concretas que adoptar.

- Elaboración y remisión de informe-propuesta de acuerdo acerca de expedientes formulados en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- Elaboración de documentación para traslado de acuerdos de la Comisión a los servicios afectados, áreas 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 3.2.
- 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 DE 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 ciudadanos, 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 del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Remitirse quincenalmente una relación de quejas recibidas contra el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria o sus órganos dependientes, para subsanar posibles duplicidades en sus 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 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 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 Compromiso asumido por el Diputado del Común:**

Además de los enumerados 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.

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

Conforme las funciones asumidas por la Oficina de Atención a la Ciudadanía respecto de estas instituciones, se detallan a continuación las actuaciones realizadas durante 2010.

**1- Remisión de Informe Anual de Sugerencias y Reclamaciones 2009 al Diputado del Común**, según lo dispuesto en el punto 5. c) del Convenio.

**2- Remisión de relaciones de sugerencias y reclamaciones recibidas en 2010 al Diputado del Común**, en cumplimiento de lo dispuesto en el punto 3. f) del Convenio.

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

<b>INFORMES GESTIONADOS PARA SU REMISIÓN AL DIPUTADO DEL COMÚN</b>			
ÁREAS Y SERVICIOS INFORMANTES	EXPTES. DE 2010	EXPTES. DE 2009	EXPTES. DE 2008 o anteriores
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	-	1	2
SECRETARÍA GENERAL	-	1	-
DIRECCIÓN GENERAL DE EJECUCIÓN URBANÍSTICA	1	1	1
DIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y M. AMBIENTE	6	-	-
ACTIVIDADES COMERCIALES E INDUSTRIALES	3	6	-
VIVIENDA	7	3	-
GESTIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS	4	8	8
GEURSA	-	-	1
PROYECTOS Y OBRAS ESTRUCTURANTES	2	1	-
MEDIO AMBIENTE Y AGUAS	1	1	-
RECAUDACIÓN	-	1	-
PATRIMONIO	-	2	1
TRIBUTOS Y EXACCIONES	-	7	1
PERSONAL	4	1	-
VÍAS Y OBRAS	2	1	6
LIMPIEZA	1	1	-
PLAYAS	1	1	-
PARQUES Y JARDINES	1	-	-
POLICÍA LOCAL	3	9	-
TRÁFICO Y TRANSPORTES	1	1	1
EDUCACIÓN	-	1	-
DEPORTES	1	-	-
SERVICIOS SOCIALES	12	5	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>21</b>

<b>INFORMES GESTIONADOS PARA SU REMISIÓN AL DEFENSOR DEL PUEBLO</b>		
ÁREAS Y SERVICIOS INFORMANTES	EXPTES. DE 2010	EXPTES. DE 2009 o anterior
ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	1	
PERSONAL	1	
RECAUDACIÓN	1	2
GESTIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS		3
TRIBUTOS Y EXACCIONES		1
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		2
POLICÍA LOCAL		3
TRÁFICO Y TRANSPORTES		1
VIVIENDA		1
VÍAS Y OBRAS		1
SERVICIO CENTRAL DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL		1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

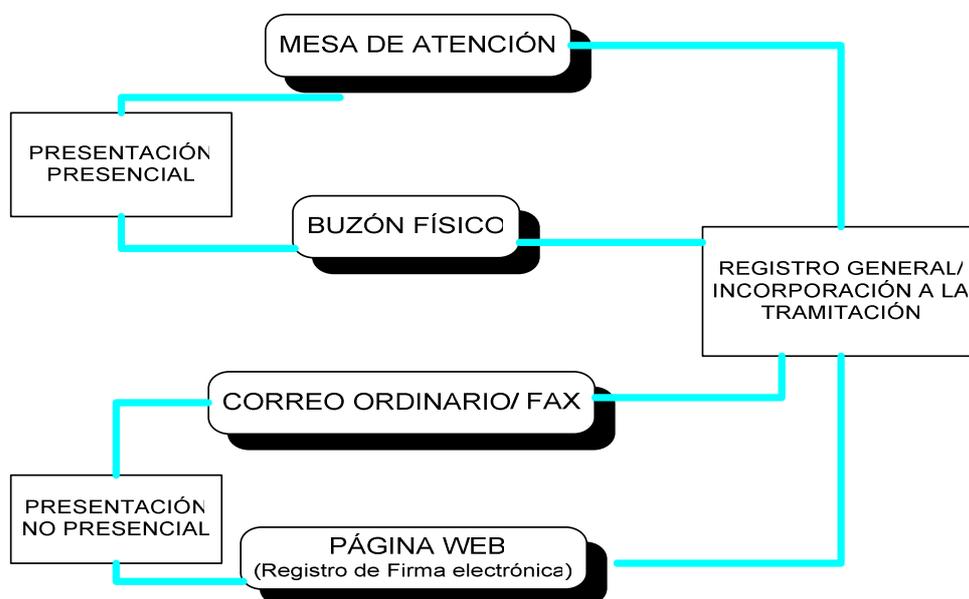
**4- Incorporación de la gestión de informes solicitados por el Diputado del Común y Defensor del Pueblo a la aplicación informática específica de sugerencias y reclamaciones:** las solicitudes de informe relativas a expedientes de queja de 2010 se han dado de alta en la aplicación informática específica de Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, a los fines de que la tramitación interna de dicha gestión se desarrolle por un cauce íntegramente informático.

**5- Reunión de coordinación de la gestión con el Diputado del Común:** efectuada en el mes de noviembre de 2010, se abordaron temas relativos a la marcha de la gestión, la posibilidad de creación de un canal informático entre ambas instituciones que permita la remisión de documentación solicitada en el marco de la tramitación de expedientes de queja, así como la previsión de futuras actuaciones de coordinación y colaboración con otras administraciones locales.

## 5.- EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES DE 2010

### 5.1 CANALES DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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



La siguiente tabla muestra la incidencia de cada canal de presentación durante 2010.

<b>CANAL UTILIZADO PARA LA PRESENTACIÓN DE HOJAS DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES EN 2010</b>		<b>N.º DE HOJAS PRESENTADAS</b>
PRESENCIALES	PRESENTACIÓN PRESENCIAL A TRAVÉS DEL REG. GRAL.	260
	PRESENTACIÓN POR BUZÓN FÍSICO UBICADO EN OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	32
NO PRESENCIALES	PRESENTACIÓN INFORMÁTICA	6
<b>TOTAL DE HOJAS DE SUG./RECLAMACIONES PRESENTADAS</b>		<b>298</b>

Con la incorporación de la tramitación informática dispuesta por la Ley 11/2007, las sugerencias y reclamaciones pueden presentarse a través de la ventanilla virtual, aunque su utilización a estos fines es aún minoritaria.

Sin embargo, está más difundido el hábito de establecer contacto informal con la Administración a través del Buzón de la Ciudadanía, 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 reclamaciones. Sin perjuicio de la remisión de estos mensajes a los servicios afectados para dar respuesta a las inquietudes planteadas, desde esta oficina se procura brindar información a los remitentes con el fin de reconducir la presentación de aquellos contenidos que pudieran ser objeto de sugerencias y reclamaciones, conforme las previsiones reglamentarias.

Por otra parte, el ciudadano que presenta una sugerencia/reclamación suele interesarse, telefónica o presencialmente, por la marcha del procedimiento. Se dispondrá en breve de la posibilidad de que, a través de la página web, pueda consultarse, previa

validación mediante certificado digital, el estado de tramitación de su sugerencia/reclamación.

Para ello, se prevé la agrupación de los trámites dispuestos en la aplicación informática interna en cinco grupos. A cada grupo se le asigna un mensaje breve de información del estado de tramitación, que podrá ver el interesado.

**GRUPO 1:**

Trámite/s:

"Recepción en OAC"

"Elaboración de solicitud de informe"

"Requerir informe de los servicios"

"Requerir informe de los servicios segunda ocasión"

"Devolución por el servicio afectado"

"Recibir subsanación"

Mensaje de estado de tramitación:

**"Su sugerencia/reclamación está siendo tramitada"**

**GRUPO 2:**

Trámite/s:

"Requerir subsanación al ciudadano"

Mensaje de estado de tramitación:

**"Su sugerencia/reclamación está pendiente de subsanación de datos"**

**GRUPO 3:**

Trámite/s:

"No subsanado"

Mensaje de estado de tramitación:

**"Su sugerencia/reclamación no ha sido subsanada en tiempo y forma, considerándose desistida"**

**GRUPO 4:**

Trámite/s:

"Respuesta de los servicios al ciudadano"

Mensaje de estado de tramitación:

**"Su sugerencia/reclamación ha sido respondida"**

**GRUPO 5:**

Trámite/s:

"Comunica exclusión al ciudadano"

Mensaje de estado de tramitación:

**"Su presentación ha sido excluida de la tramitación del Sistema de Sugerencias / Reclamaciones por causa reglamentaria"**

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

Para ello, con la colaboración de la Dirección General de Organización y Nuevas Tecnologías, se actualizan permanentemente los grupos de trabajadores que por cada servicio participan en la tramitación informática. Pese a ello, algunos servicios no se han incorporado aún de forma efectiva a dicho canal. Otros, por el contrario, como la **Policía Local** y **Tributos y Exacciones**, dos de los servicios con mayor carga de tramitación en el sistema, operan por la vía informática interna con fluidez, prescindiendo casi completamente del soporte papel, sin que se hayan producido incidencias relevantes en su utilización, siendo

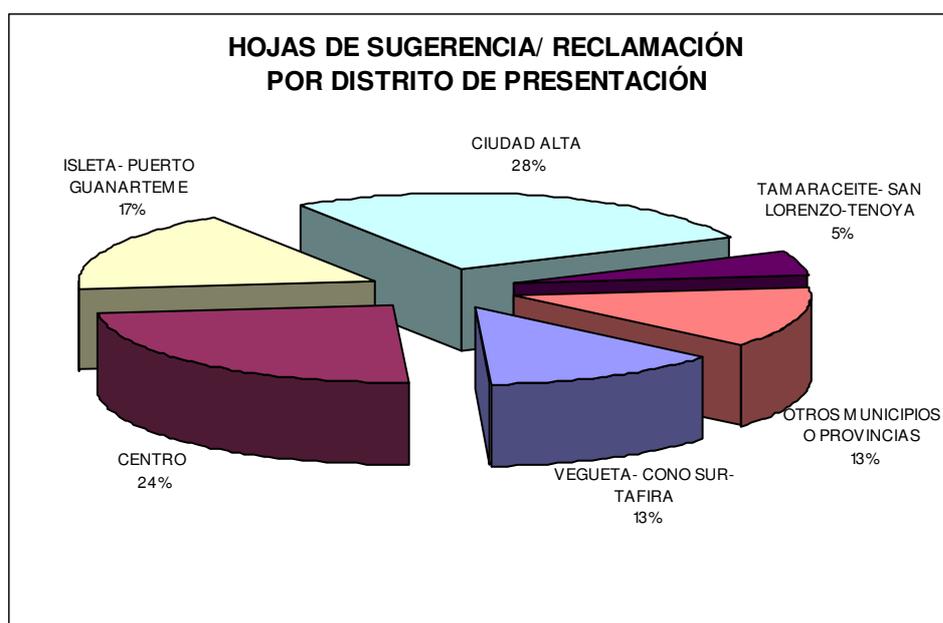
destacable la reducción que ambos han experimentado en los tiempos de respuesta a los ciudadanos e informe a esta oficina.

## 5.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS HOJAS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR DISTRITO

Tal como se establece en el artículo 12 del Reglamento de Desarrollo del Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, “Presentación de Sugerencias y Reclamaciones”, todos los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias/reclamaciones sobre materias de competencia municipal y el funcionamiento de los servicios, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

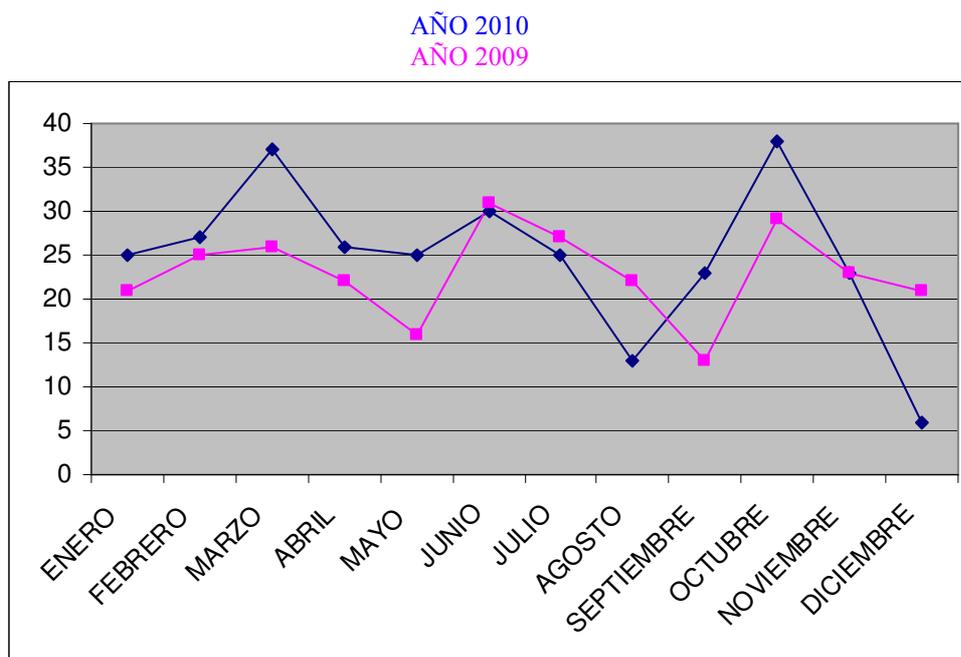
De acuerdo con este criterio amplio de recepción de sugerencias y reclamaciones, a diferencia de lo que sucede en otros ayuntamientos, que en aplicación de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, han establecido sus respectivas normativas, en las que se restringe la presentación a los residentes y/o contribuyentes de su ámbito municipal, ciudadanos del municipio de Las Palmas de Gran Canaria y de otros municipios o provincias han presentado sugerencias y reclamaciones, cuyos datos se detallan seguidamente:

<b>DISTRIBUCIÓN POR DISTRITO SEGÚN DOMICILIO DE INTERESADO (POR EXPEDIENTE / HOJAS DE SUGERENCIA RECLAMACIÓN)</b>			
<b>DISTRITO</b>	<b>HOJAS</b>	<b>%</b>	<b>INCIDENCIA POBLACIONAL</b>
VEGUETA-CONO SUR-TAFIRA	39	13%	1 expediente por cada 1.852 hab.
CENTRO	73	24%	1 expediente por cada 1.187 hab.
ISLETA-PUERTO-GUANARTEME	51	17%	1 expediente por cada 1.362 hab.
CIUDAD ALTA	81	28%	1 expediente por cada 1.310 hab.
TAMARACEITE-SAN LORENZO-TENOYA	15	5%	1 expediente por cada 3.257 hab.
<b>TOTAL LAS PALMAS DE G. CANARIA</b>	<b>259</b>	<b>87%</b>	<b>1 expediente por cada 1.480 hab.</b>
OTROS MUNICIPIOS O PROVINCIAS	39	13%	---
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>	---



### 5.3 PRESENTACIÓN DE HOJAS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR MES

MES DE INGRESO EN EL REGISTRO GENERAL	2010	2009
ENERO	25	21
FEBRERO	27	25
MARZO	37	26
ABRIL	26	22
MAYO	25	16
JUNIO	30	31
JULIO	25	27
AGOSTO	13	22
SEPTIEMBRE	23	13
OCTUBRE	38	29
NOVIEMBRE	23	23
DICIEMBRE	6	21
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>276</b>



Puede apreciarse, a raíz de los datos expuestos, que el número de presentaciones de este año ha sido superior respecto del año anterior, en torno al 8 %, volviéndose a verificar cierta merma en los períodos vacacionales e incremento en los períodos post-vacacionales.

#### 5.4 TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

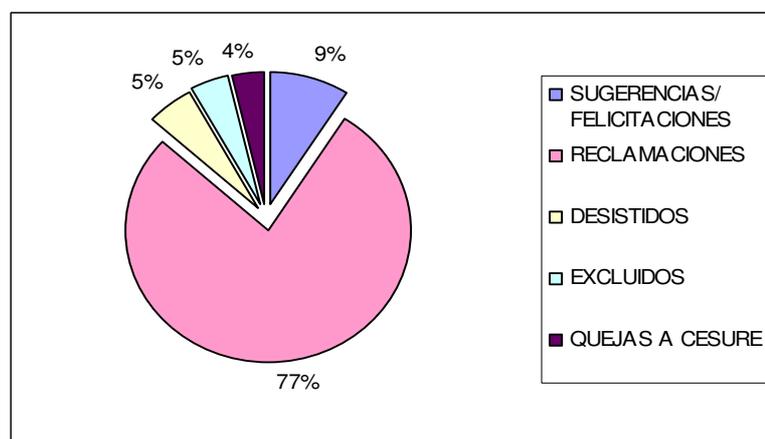
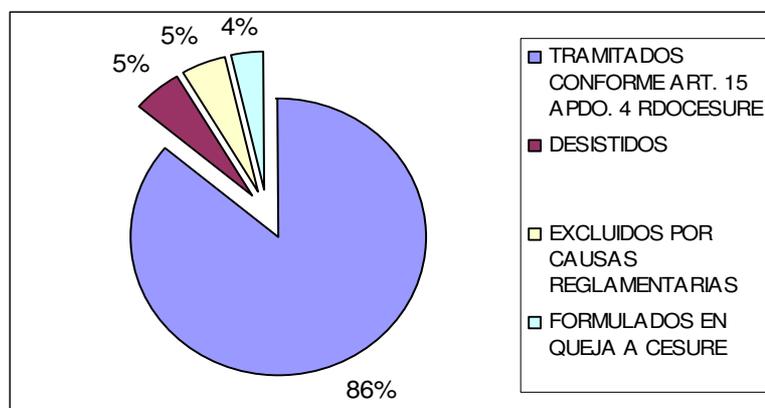
La presentación de una hoja de sugerencias y reclamaciones promueve la apertura de un expediente, cuya denominación operativa es “SURE (n.º) /2010”.

En un mismo expediente puede formularse más de una sugerencia o reclamación, cuya tramitación se divide conforme lo dispuesto por el artículo 15, apartado 6, del RDOCESURE. De este modo, el total de formulación de sugerencias y reclamaciones puede superar al 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 seguidamente la cantidad de expedientes del año, así como la tramitación seguida en cada sugerencia y/o reclamación formulada en ellos.

EXPEDIENTES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES		
TRAMITADOS CONFORME ART. 15 APDO. 4 RDOCESURE:	257	86%
DESISTIDOS	16	5%
EXCLUIDOS CONFORME ART. 2 APDO. 1 RDOCUSURE	14	5%
FORMULADOS EN QUEJA A CESURE	11	4%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>

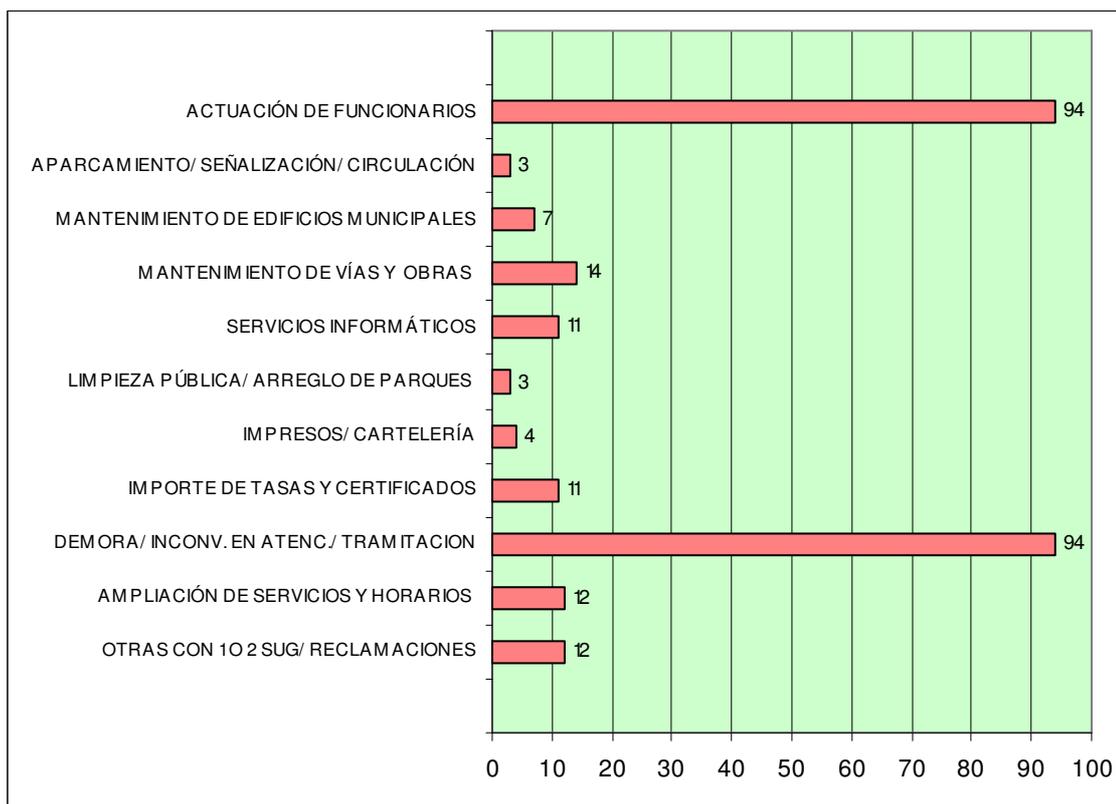
TOTALES GENERALES DE FORMULACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES		
SUGERENCIAS/FELICITACIÓN	27	9%
RECLAMACIONES	238	77%
DESISTIDOS	16	5%
EXCLUIDOS	14	5%
QUEJAS CESURE	11	4%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>



## 5.5 CAUSA DE LAS SUGERENCIAS/RECLAMACIONES (\*)

Durante este año se han presentado 212 reclamaciones, 14 sugerencias y una felicitación. El cuadro y el gráfico siguientes representan las causas de las sugerencias y reclamaciones presentadas, así como su número en cada caso. Téngase en cuenta que en dos de los expedientes ha habido dos sugerencias/reclamaciones, dividiéndose su tramitación.

CAUSA DE LAS SUGERENCIAS/RECLAMACIONES		
ACTUACIÓN DE FUNCIONARIOS	94	35%
AMPLIACIÓN DE SERVICIOS Y HORARIOS	12	5%
DEMORA/ INCONV. EN ATENC./ TRAMITACIÓN	94	35%
IMPORTE DE TASAS Y CERTIFICADOS	11	4%
IMPRESOS/CARTELERÍA	4	2%
LIMPIEZA PÚBLICA/ARREGLO DE PARQUES	3	1%
SERVICIOS INFORMÁTICOS	11	4%
MANTENIMIENTO DE VÍAS Y OBRAS	14	5%
MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS MUNICIPALES	7	3%
APARCAMIENTO/ SEÑALIZACIÓN/ CIRCULACIÓN	3	1%
OTRAS CON 1 O 2 SUG./RECLAMACIONES	12	5%
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>



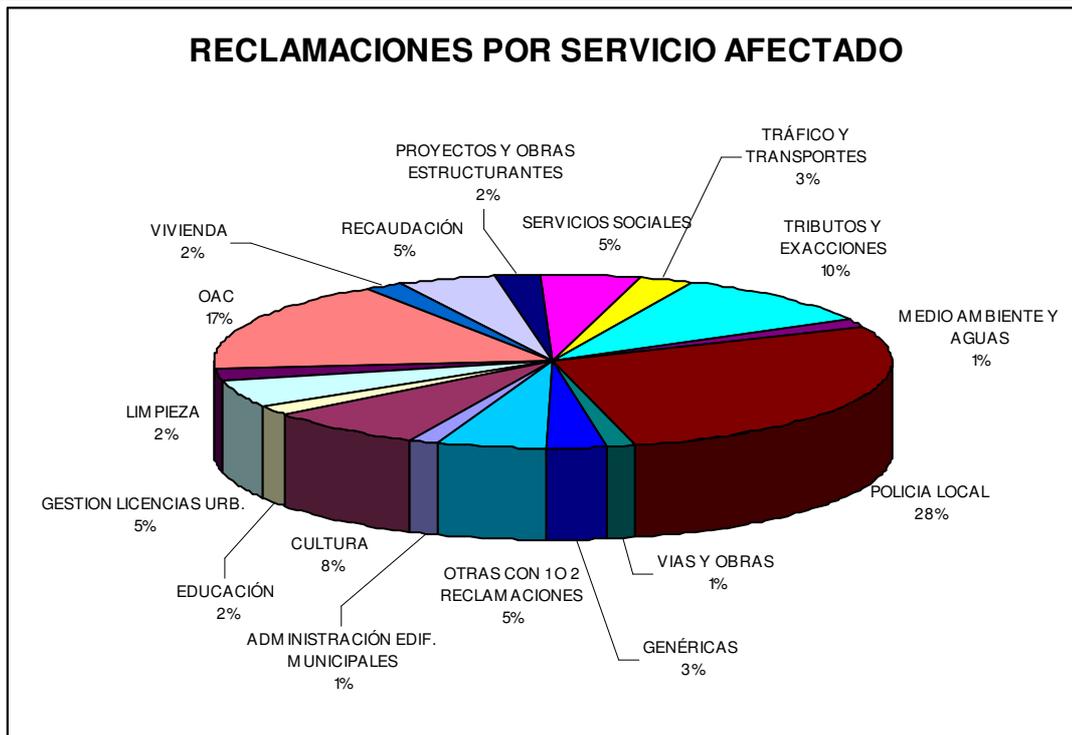
(\*) Quedan fuera de esta consideración las presentaciones que hayan sido objeto de exclusión por causas reglamentarias, las desistidas y las formulaciones en queja a la CESURE.

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

En cuanto a las reclamaciones que afectan directamente a un área de gobierno, se han presentado cuatro del Área de Seguridad y Movilidad Ciudadana y una del Área de Ordenación del Territorio, Vivienda, Medio Ambiente y Agua (Dirección General de Ejecución Urbanística).

RECLAMACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN		
SERVICIO	NÚMERO	%
ADMINISTRACIÓN EDIF. MUNICIPALES	3	1%
CULTURA	18	8%
EDUCACIÓN	4	2%
GESTIÓN LICENCIAS URB.	12	5%
LIMPIEZA	5	2%
OAC	40	17%
VIVIENDA	4	2%
RECAUDACIÓN	11	5%
PROYECTOS Y OBRAS ESTRUCTURANTES	5	2%
SERVICIOS SOCIALES	11	5%
TRÁFICO Y TRANSPORTES	6	3%
TRIBUTOS Y EXACCIONES	24	10%
MEDIO AMBIENTE Y AGUAS	3	1%
POLICÍA LOCAL	65	28%
VÍAS Y OBRAS	3	1%
GENÉRICAS	7	3%
<b>OTRAS CON 1 O 2 RECLAMACIONES</b> DISTRITO CENTRO DISTRITO CIUDAD ALTA SALUD AMBIENTAL INFORMÁTICA MOBILIARIO URBANO PARQUES Y JARDINES ACTIVIDADES COMERCIALES E INDUSTRIALES JUVENTUD	12	5%
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>



## 5.7 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS 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 por causas reglamentarias, desistidas en su tramitación o formuladas en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En cuanto a las reclamaciones que afectan directamente a un área de gobierno, se han presentado una del Área de Seguridad y Movilidad Ciudadana y una del Área de Ordenación del Territorio, Vivienda, Medio Ambiente y Agua (Dirección General de Ordenación Urbanística).

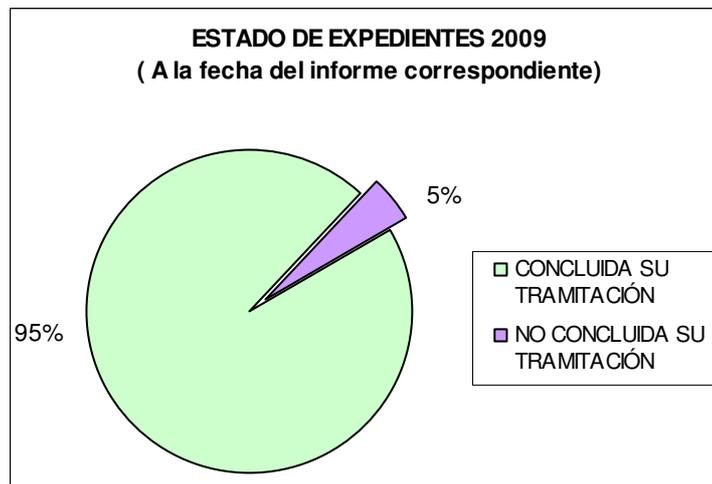
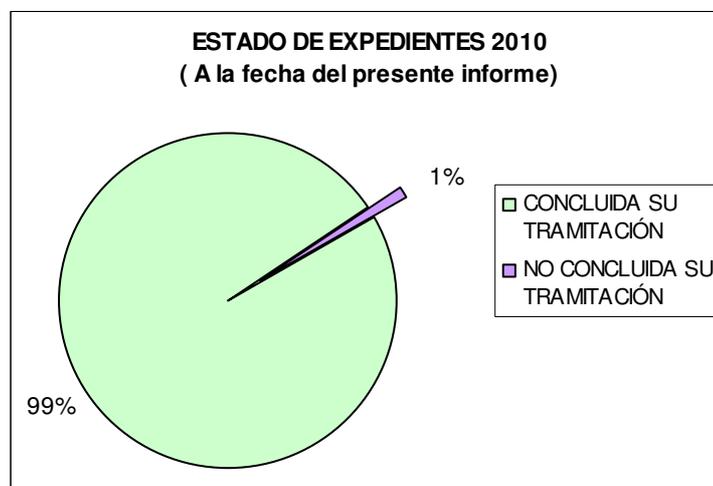
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SERVICIO AL QUE AFECTAN		
SERVICIO	NÚMERO	%
POLICÍA LOCAL	1	4%
CULTURA	2	7%
OAC	8	32%
PLAYAS	2	7%
RECAUDACIÓN	3	11%
SERVICIOS SOCIALES	1	4%
TRÁFICO Y TRANSPORTES	1	4%
TRIBUTOS Y EXACCIONES	2	7%
VÍAS Y OBRAS	2	7%
GENÉRICO	3	11%
ÁREA DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD CIUDADANA	1	4%
DIR. GRAL. DE ORDENACIÓN URBANÍSTICA	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

## 5.8 ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Seguidamente se especifica el estado de tramitación de los expedientes de sugerencia/reclamación a la fecha del presente informe.

<b>ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE SUG./RECLAMACIONES</b>	
<b>CONCLUIDA LA TRAMITACIÓN REGLAMENTARIA*</b>	296
<b>PENDIENTES DE TRAMITACIÓN EN EL SERVICIO AFECTADO</b>	0
<b>FORMULACIONES EN QUEJA A CESURE QUE SE ENCUENTREN EN TRAMITACIÓN CONFORME LO DISPUESTO EN EL ART. 6.6 DEL ROCESURE</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>

\* Por desistimiento, exclusión, respuesta del servicio afectado o acuerdo de CESURE, notificado a las personas reclamantes.



## 5.9 TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS A LOS CIUDADANOS

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

Transcurrido el plazo mencionado, se les envía un escrito recordando la obligación reglamentaria de dar respuesta a la persona reclamante y remitir a esta oficina el informe solicitado. Ante la persistencia en la inobservancia de dicha obligación, se envía comunicación a la concejalía del área competente, relacionando la/s sugerencia/s y reclamación/es respecto de la/s que se ha generado el incumplimiento.

A continuación se detalla de cada servicio afectado durante 2010 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. No se han incluido, sin embargo, aquellos períodos en los que la tramitación excepcionalmente se ha visto suspendida por causas debidamente justificadas.

Asimismo, se incluye en el cuadro la cifra media de demora respecto de las sugerencias y/o reclamaciones presentadas durante 2009 en relación con los mismos servicios.

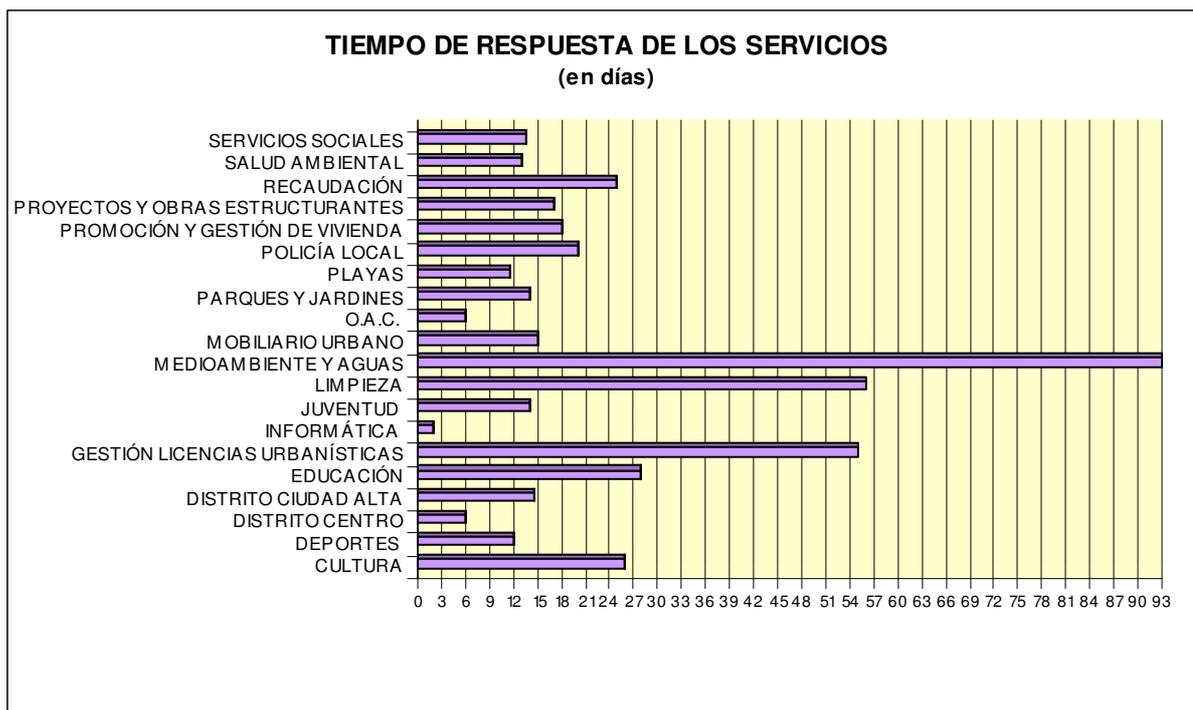
SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS 2010	SUGERENCIAS Y RECLAMAC. RECIBIDAS 2010	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS 2009	SUGERENCIAS Y RECLAMAC. RECIBIDAS 2009
ACTIVIDADES COMERCIALES E INDUSTRIALES (*)	2	1	1	1
ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS MUNICIPALES	34	3	--	--
CULTURA	26	20	19,7	13
DEPORTES (*)	12	1	16	3
DISTRITO CENTRO (*)	6	1	42	1
DISTRITO CIUDAD ALTA	14,5	2	17	1
EDUCACIÓN	28	4	37,4	5
GESTIÓN LICENCIAS URBANÍSTICAS	55	12	46,8	7
INFORMÁTICA (*)	2	1	--	--
JUVENTUD (*)	14	1	--	--
LIMPIEZA	56	5	7	6
MEDIOAMBIENTE Y AGUAS	93	3	--	--
MOBILIARIO URBANO (*)	15	1	--	--
OAC	6	48	11	37
PARQUES Y JARDINES (*)	14	1	7	1
PLAYAS	11,5	4	--	--
POLICÍA LOCAL	20	66	35,7	78
PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE VIVIENDA	18	4	--	--
PROYECTOS Y OBRAS ESTRUCTURANTES	17	5	--	--
RECAUDACIÓN	25	14	34	7
SALUD AMBIENTAL (*)	13	1	12	1
SERVICIOS SOCIALES	13,5	12	12,7	22
TRÁFICO Y TRANSPORTES	32	7	6,2	6
TRIBUTOS Y EXACCIONES	10	26	35,1	18
VÍAS Y OBRAS	11	5	9	4
<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</b>	<b>21,9</b>		<b>19,4</b>	

(\*) Unidades con una sola sugerencia y reclamación en 2010.

Se verifica que la cifra media general de demora en la respuesta no se ha incrementado de manera sustancial en relación con el año anterior. Sin embargo, se contemplan variaciones respecto de algunos servicios en concreto. Entre los servicios con mayor incidencia de sugerencias y reclamaciones sobre el total de las presentadas, se destaca la mejora experimentada por la Policía Local, que ha reducido su plazo de respuesta media de 35,7 días

en 2009 a 20 días en 2010, así como Tributos y Exacciones, que ha pasado de 35,1 días en 2009 a 10 días en 2010.

Asimismo, se pone de manifiesto la demora de algunos servicios con baja incidencia en el total de presentaciones, que coinciden con los que no se han incorporado aún de forma efectiva a la tramitación informática específica de las sugerencias y reclamaciones, de los que se requiere un compromiso superior a favor de dar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos.



## 5.10 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, incisos a) a l), 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”.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía, como oficina gestora del sistema, estudia cada hoja presentada y comunica a la persona interesada la existencia de una causa de exclusión cuando la hubiere, dando cuenta en la relación mensual 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.

Sin perjuicio de lo anterior, ante la existencia de una causa de exclusión de la tramitación, se procura dar a la presentación el cauce procedimental correspondiente, de acuerdo con lo dispuesto por la normativa de derecho administrativo común, comunicándolo, asimismo, al interesado.

Durante el pasado año se han presentado 14 hojas de sugerencia/reclamación cuyo objeto está excluido de la tramitación reglamentaria, suponiendo menos del 5 % del total de hojas presentadas, lo que representa una reducción sustancial respecto de las 27 presentadas en 2009, que supusieron un 10 % del total presentadas. Este indicador muestra una mejora en la labor del personal de atención al público de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Oficinas de Distrito, en cuanto al asesoramiento previo a la presentación de las hojas de sugerencias y reclamaciones.

En la siguiente relación de expedientes excluidos de la tramitación durante este año se incluyen las actuaciones llevadas a cabo en cada uno de ellos, además de las reglamentarias de comunicación al ciudadano y a la CESURE.

N.º EXP.	CAUSA EXCLUSIÓN	ACTUACIONES DE LA OFICINA GESTORA	
		SERVICIO O ADMINISTRACIÓN AL QUE SE REMITE O DERIVA	A EFECTOS DE:
28	Art. 2 apdo. 1 b) RDOCESURE	Gerencia Territorial de Catastro	Tramitación precedente
30	Art. 2 apdo. 1 b) RDOCESURE	----	---
37	Art. 2 apdo. 1 d) y e) RDOCESURE	Servicio de Tributos y Exacciones	Tramitación precedente
47	Art. 2 apdo. 1 d) y e) RDOCESURE	Servicio de Tributos y Exacciones	Tramitación precedente
51	Art. 2 apdo. 1 d) y e) RDOCESURE	Servicios Sociales Municipales	Tramitación precedente
65	Art. 5 apdo. 4 ROCESURE Y Art. 2 apdo. 1 f) RDOCESURE	Área de Ordenación del Territorio, Vivienda, Medio Ambiente y Agua	Tramitación precedente
83	Art. 2 apdo. 1 e) RDOCESURE	Servicio de Tributos y Exacciones	Tramitación precedente
111	Art. 2 apdo. 1 a) RDOCESURE	----	----
112	Art. 2 apdo. 1 d) y e) RDOCESURE	Servicios Sociales Municipales	Tramitación precedente
139	Art. 5 apdo. 4 ROCESURE	Diputado del Común	Tramitación precedente
154	Art. 5 apdo. 4 ROCESURE	Jefatura de la Policía Local	Tramitación precedente
197	Art. 2 apdo. 1 e) RDOCESURE	Servicio de Tributos y Exacciones	Tramitación precedente
238	Art. 2 apdo. 1 e) RDOCESURE	----	Tramitación precedente
282	Art. 5 apdo. 4 ROCESURE	Serv. de Actividades Comerciales e Industr.	Tramitación precedente

## 5.11 FORMULACIONES EN QUEJA A LA CESURE

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

Durante el año 2010 se han formulado en queja once reclamaciones, para cuyas actuaciones se ha abierto expediente aparte por razones de conveniencia operativa, vinculado cada uno, no obstante, al expediente al que se refieren.

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 reclamación y se orienta especialmente a efectuar recomendaciones para futuras situaciones similares, teniendo presente que el fundamento legal y reglamentario de la existencia del sistema es la detección de las deficiencias y la búsqueda de la mejora continua de los servicios municipales.

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

Respecto del estado de tramitación de estas quejas, se han acordado conclusiones en relación con nueve de los once expedientes generados, habiéndose emitido por esta oficina dos informes-propuesta (expedientes SURE 270/2010 y 296/2010) que se encuentran a fecha de este informe pendientes de acuerdo de la Comisión.

<b>EXPEDIENTES DE FORMULACIÓN EN QUEJA A CESURE DE 2010</b>			
<b>EXPTE.</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN DE INFORME-PROPUESTA POR LA OFICINA GESTORA</b>	<b>FECHA DE ACUERDO DE INFORME-PROPUESTA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
22/2010	19/02/2010	08/03/2010	
48/2010	19/04/2010	10/05/2010	
55/2010	19/04/2010	10/05/2010	
103/2010	21/06/2010	12/07/2010	
118/2010	18/06/2010	12/07/2010	
133/2010	22/06/2010	12/07/2010	
212/2010	17/12/2010	10/01/2011	
246/2010	02/12/2010	10/01/2011	
250/2010	17/12/2010	10/01/2011	
270/2010	20/12/2010 (Se propone solicitar informe complementario)	10/01/2011	2º Informe-propuesta pendiente de acuerdo en próxima sesión ordinaria.
296/2010	08/02/2011	Pendiente de acuerdo en próxima sesión ordinaria.	

Asimismo, se han acordado conclusiones en relación con los siguientes expedientes de formulación en queja anteriores a 2010, habiéndose dispuesto el cierre de las actuaciones

realizadas, por haber concluido la tramitación establecida en el artículo 7 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

<b>EXPEDIENTES DE FORMULACIÓN EN QUEJA A CESURE ANTERIORES A 2010</b>			
<b>EXPTE.</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN DE INFORME-PROPUESTA POR LA OFICINA GESTORA</b>	<b>FECHA DE ACUERDO DE INFORME-PROPUESTA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>60/2009</b>	08/02/2010	08/03/2010	
<b>136/2009</b>	08/02/2010	08/03/2010	2.º Informe-propuesta emitido por esta oficina luego de solicitud de informe complementario al servicio afectado.
<b>187/2009</b>	26/04/2010	10/05/2010	
<b>229/2008</b>	17/06/2010	12/07/2010	2.º Informe-propuesta emitido por esta oficina luego de solicitud de seguimiento y posterior emisión de informe complementario a los servicios afectados.

Las Palmas de Gran Canaria, a 15 de febrero de 2011.

EL RESPONSABLE TÉCNICO DE LA  
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Juan Manuel Alonso Monzón

EL DIRECTOR GENERAL DE ORGANIZACIÓN  
Y NUEVAS TECNOLOGÍAS  
(Decreto 21340/2007, de 14 de agosto)

Jacinto Brito González

EL CONCEJAL DE GOBIERNO DEL ÁREA DE  
FOMENTO, INNOVACIÓN Y RECURSOS HUMANOS  
(Decreto 19464/2010, de 2 de agosto)

Fernando Navarro Cardoso