

# Quejas y Reclamaciones

---

Mediante este trámite cualquier persona puede dirigirse a la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones [CESR] para presentar sus sugerencias y reclamaciones por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales tanto del propio Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, como de sus Organismos Autónomos (*entre los que se encuentra la Gerencia Municipal de Urbanismo*), entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles:

1. Toda sugerencia o reclamación admitida a trámite, motivará la apertura de un expediente informativo en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como los documentos que sobre la misma se generen. De las sugerencias y reclamaciones admitidas se acusará recibo dentro del plazo de diez días, a contar desde la fecha en que ésta hubiese tenido entrada en la CESR.
2. En el plazo de diez días a contar desde la comunicación de la admisibilidad de la sugerencia por parte de la Presidencia de la Comisión, la unidad administrativa de apoyo a la Comisión recabará la información precisa y realizará las investigaciones pertinentes en las dependencias de los Servicios y Organismos del Ayuntamiento para un adecuado conocimiento del problema y, en su caso, impulsará la actividad de aquéllos a efectos de la verificación de los informes y adopción de las soluciones relativos a la materia objeto de la sugerencia o reclamación
3. Los Servicios y Organismos responsables deberán dar respuesta en el plazo máximo de quince días, a contar desde la primera comunicación recibida desde la unidad administrativa de apoyo a la Comisión, comunicando la solución adoptada o informando de cuantos extremos resulten procedentes
4. Durante la comprobación e investigación de una reclamación, todos los órganos de gobierno y de la Administración municipal, así como su personal tiene la obligación de colaborar con carácter preferente y urgente con la Comisión. La Presidencia de la Comisión, para verificar o comprobar cuantos datos no hayan quedado clarificados suficientemente con la documentación o informes recabados, solicitará a las personas responsable de departamento u organismo que corresponda del Ayuntamiento la autorización para la personación en dicha dependencia, con el objeto de proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria que estén relacionados con la actividad o servicio objeto de la investigación.
5. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en un plazo máximo de tres meses contados a partir del registro de la reclamación o sugerencia en la unidad tramitadora, informará a la persona interesada o a su representante de las medidas adoptadas para la atención de la misma, así como aquéllas que se prevean adoptar en el futuro o la justificación de la imposibilidad, en su caso, de su aplicación inmediata. Así mismo, comunicará el resultado de sus investigaciones a las autoridades o personal afectado. Si se acordara por parte del órgano competente no tomar en consideración, en todo o en parte, la

reclamación o sugerencia, se contestará en el mismo plazo de tres meses mediante escrito motivado.

6. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones adoptará las decisiones que procedan en relación con todos los expedientes de sugerencias y reclamaciones, formulando las recomendaciones que estime pertinentes sin que, en ningún caso, anulen actos o resoluciones de la Administración. También podrá proponer a los Organismos y Autoridades afectadas, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las sugerencias y reclamaciones.
7. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones mantendrá una estrecha colaboración con el Diputado del Común y con el Defensor del Pueblo.

**Destinatarios:**

- Las personas físicas o jurídicas interesadas.

**Documentación:**

- DNI o documento identificativo equivalente
- Cualquier otra documentación relacionada con los hechos expuestos que se quiera aportar.

**Más Información:**

Pueden encontrar más información al respecto, así como formularios para la presentación, en la web del [Comisionado de Transparencia de Canarias](#)