



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS
Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO
DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
MEMORIA 2014

ÍNDICE

Presentación del Alcalde	<u>04</u>
Presentación Presidente de la CESR	<u>05</u>
Miembros de la Comisión	<u>06</u>
Informe de expedientes tramitados	<u>07</u>
Procedimientos para la tramitación	<u>10</u>
Internet y Redes Sociales	<u>12</u>
Anexo (I)	
Reglamento actualizado	<u>15</u>
Anexo (II)	
Convenio con el Diputado del Común	<u>33</u>





D. José Manuel Bermúdez Esparza
ALCALDE DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

El presente trabajo recoge el balance de la actividad desplegada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, un órgano municipal que desempeña un papel destacado en la relación de la ciudadanía con su Ayuntamiento. De hecho, los procesos de modernización, participación y calidad han adquirido una relevancia mayor en el seno de la administración local, en consonancia con un interés creciente de la ciudadanía por dirigirse al consistorio en solicitud de respuestas en materia municipal o de aclaraciones en su ámbito de actuación.

04

En esta misma línea, le hemos dado un valor primordial a la transparencia en la información, no solo por obligación legal sino por auténtica convicción. De hecho, sin que todavía estuviera aprobada la nueva ley, este Ayuntamiento ya cumplía con el 68,8% de sus indicadores. Esta circunstancia viene a corroborar los avances logrados en estos últimos años, tal y como se reconoce desde una organización no gubernamental como Transparencia Internacional, igual que en el estudio universitario del Mapa Infoparticip@ en Canarias, sobre la información facilitada en la web municipal.

Lejos de conducirnos por el camino de la autocomplacencia, se trata de avances que nos animan a progresar, conforme al desarrollo de procesos que nos conduzcan a la excelencia en la atención al ciudadano. Con una hacienda municipal más saneada, consideramos que esta administración está en mejores condiciones para optimizar sus recursos tecnológicos y adaptarlos a la gestión pública, tanto en lo que se refiere a la atención directa al ciudadano como en la tarea de informar más y mejor sobre su actividad.

En ese sentido, forma parte de una misma predisposición a atender las sugerencias y reclamaciones llegadas al Ayuntamiento, por lo que supone para evaluar y valorar la manera en la que desempeñamos las funciones que nos corresponde como administración cercana al vecino.



D. Guillermo Guigou Suárez

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Un año más, y en esta ocasión por última vez, tengo la satisfacción de presentar y poner en conocimiento de la ciudadanía el Balance de Gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de nuestro Ayuntamiento, durante 2014, con la enorme satisfacción de haber dado voz, canal de participación y respuesta efectiva a todos aquellos vecinos de Santa Cruz que entendieron que la administración municipal actuaba de forma incorrecta o se acercaron a nuestro ayuntamiento a establecer sugerencias en muchos casos muy positivas para nuestra ciudad.

Las propias cifras de la Memoria ponen de manifiesto el mayor uso de la Comisión, tanto en el número de intervenciones realizadas como en el número de expedientes iniciados y tramitados, a instancia de los vecinos, y una mayor eficacia en la resolución de los expedientes, así como un mayor conocimiento de la existencia de un instrumento de participación ciudadana que resulta imprescindible, a mi modo de ver, para que se puedan defender los derechos de los ciudadanos y fiscalizar la actuación de Gobierno.

Es absolutamente imprescindible y de justicia, y más en esta ocasión, referirme en primer lugar a D^a María Iraides Rodríguez González, funcionaria adscrita a la Comisión desde sus comienzos hace más de diez años, y sin la cual hubiera sido imposible realizar nuestra actividad. Su compromiso, esfuerzo y eficiencia han hecho posible poner al servicio de los ciudadanos un instrumento imprescindible en la defensa de sus derechos. Mi más sincero agradecimiento a su calidad personal y eficacia profesional.

En segundo lugar es también de justicia reconocer la absoluta colaboración obtenida de todos y cada uno de los miembros de la Comisión que han apoyado activamente la consecución de los objetivos propuestos, siempre en la búsqueda de soluciones para los vecinos. De igual modo, mi más sincero agradecimiento a todos y cada uno de los concejales de esta Comisión por su colaboración.

Por último, agradecer a la Secretaria del Pleno su colaboración en la gestión de nuestras actividades. En definitiva, en base a los objetivos propuestos y en función de las modestas posibilidades y responsabilidades que asume la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, desde la mayor humildad, consideramos como positiva las distintas actuaciones realizadas, fundamentalmente por poner a disposición de los vecinos, las posibilidades de resolución de problemas y un canal de participación ciudadana en la gestión de la ciudad, que en estos momentos resulta aún más necesario, en vías de acercar al vecino a la gestión municipal y hacerla más transparente y eficaz.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN CESR



Vicepresidente:
José Manuel
Corrales Aznar



Vocal: Óscar García
González



Vocal: Zaida
Candelaria González
Rodríguez



Vocal: Dámaso
Arteaga Suárez



Vocal: José Ángel
Martín Bethencourt



Vocal: Yúri Más
Expósito



Vocal: Carlos
Garcinuño Zurita



Vocal: Carmen Delia
Alberto Gómez



Vocal: Asunción
Frías Huerla

06

ACTA CONSTITUTIVA



MEMORIA 2014



INFORME DE EXPEDIENTES TRAMITADOS

Se han tramitado un total de **425** expedientes, los cuales, pasamos a desglosar en los siguientes criterios:

07

SUGERENCIAS	17
-------------	----

RECLAMACIONES	459
---------------	-----

DIPUTADO DEL COMÚN	40
--------------------	----

CIUDADANOS	408
------------	-----

DE OFICIO	11
-----------	----

Expedientes no admitidos	01
--------------------------	----

Expedientes resueltos	283
-----------------------	-----

Expedientes pendientes de resolución (en trámite)	142
--	-----

1.394

INTERVENCIONES REALIZADAS

INFORME DE EXPEDIENTES
TRAMITADOS

RELACIÓN POR SERVICIOS

08

IMAS	97
SERVICIO DE CONTROL Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	12
GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO	60
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	49
SERVICIO DE GESTIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS	67
OAIC	50
ORGANISMO AUTÓNOMO DE CULTURA	04
EMMASA	05
SERVICIO ADMINISTRATIVO DE PROYECTOS URBANOS, INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS	05
VIVIENDAS, PROYECTOS Y OBRAS MUNICIPALES DE S/C, S.A.	10

ORGANISMO AUTÓNOMO DE DEPORTES	03
POLICÍA LOCAL	16
SECRETARÍA	01
SECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y ORDENACIÓN DE LA CIRCULACIÓN	11
OMIC	03
SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SOPORTE ADMINISTRATIVO A LOS DISTRITOS	03
SERVICIO DE ACCESIBILIDAD	01
NEGOCIADO DE POBLACIÓN Y DEMARCACIÓN TERRITORIAL	13
DISTRITOS	03
SERVICIO DE TECNOLOGÍA Y PROTECCIÓN DE DATOS	03
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	01
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN INTERNA, PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN	03
ALCALDÍA	02
SOCIEDAD DE DESARROLLO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE, S.A.U.	03
SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS	02

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

10

Mediante este trámite cualquier vecino, institución pública o privada puede dirigirse a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para presentar lo siguiente:

Sugerencias:

Recomendaciones, planteamientos o propuestas que se formulen en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que redunden en beneficio de la comunidad vecinal.

Reclamaciones:

Quejas que se formulen por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales.

Plazo de presentación:

En el supuesto de reclamación el plazo es de un año a partir del momento en el que el solicitante tuviese conocimiento de los hechos objeto de las mismas, y en el supuesto de sugerencias en cualquier momento.

ON LINE (INTERNET):

A través del enlace desde la página web oficial del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por correo electrónico o telefax. La formulación a través de estos medios se adecuará a lo previsto en la normativa reguladora de la firma electrónica.

En el supuesto de electrónico o telefax se remitirá al domicilio del interesado en modelo normalizado para su firma y posterior devolución a la CESR.

Documentación necesaria: Nombre y apellidos o razón social, DNI o CIF y lugar o medio preferente a efectos de notificaciones.

Web:

www.santacruzdetenerife.es/áreas/atencionciudadana/sugerencias-y-reclamaciones
Correo electrónico: cesr@santacruzdetenerife.es
Facebook: www.facebook.com/cerssantacruz
Twitter: www.twitter.com/cesrtenerife

VÍA TELEFÓNICA:

A través del teléfono de la CESR 922 60 66 66, pueden presentar telefónicamente sus sugerencias y reclamaciones.

De cada llamada se levantará acta y, una vez valorada su credibilidad, se remitirá al domicilio del interesado en modelo normalizado para su firma y posterior devolución a la CESR.

Costes: Servicios sin tarificación añadida (dependerá del operador de telefonía con quien se realice la llamada).

Documentación necesaria: nombre y apellidos o razón social, DNI o CIF y lugar o medio preferente a efectos de notificaciones.

PRESENCIAL:

Personándose en las dependencias de la CESR: C/ NiFú NiFá, 48 Santa Cruz de Tenerife, o en cualquiera de las oficinas de Atención e Información Ciudadana o de Distrito del Ayuntamiento, donde se le entregará el modelo normalizado, el cual deberá presentarse debidamente cumplimentado.

Documentación necesaria: nombre y apellidos o razón social, DNI o CIF y lugar o medio preferente a efectos de notificaciones.

Coste del trámite: Gratuito.

INTERNET Y REDES SOCIALES

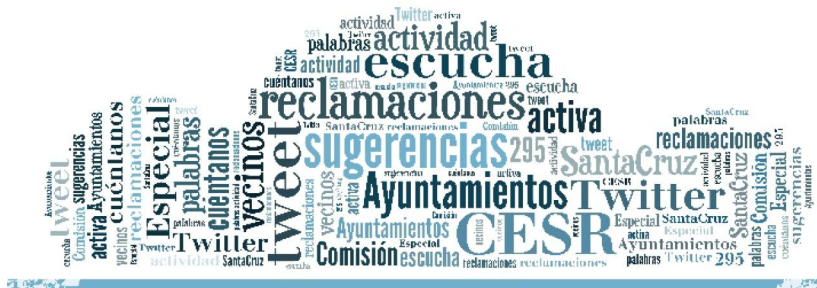
12

Estar presentes en Redes Sociales es una labor importante de comunicación de la CESR para acercarnos al público y poder interactuar diariamente, estableciendo un feedback de información.

Durante 2014 la presencia en Facebook y Twitter ha sido muy relevante, aumentando mes a mes el número de seguidores y haciéndoles partícipes de información de la ciudad y recogiendo sus comentarios, de los cuales se han abierto multitud

de expedientes en forma de sugerencia o reclamación. Las principales materias sobre las que recibimos demanda de información fueron: servicios sociales, limpieza y estado de calles, seguridad vial y ordenación de circulación.

En ambas redes el aumento de seguidores y circulación de información aumentó notablemente, aunque cabe destacar el caso de Facebook, donde el porcentaje de nuevos fans fue del 179%.





Facebook  facebook.com/cesrsantacruz





Evolución seguidores de la página
322 fans en 2013
898 fans en 2014

↑ 179%

Total de Me gusta de la página hasta hoy: 898



PUNTO DE REFERENCIA
Se compara tu rendimiento promedio a lo largo del tiempo.
Total de Me gusta

Perfil de seguidores

Personas a las que les gusta tu página

Mujeres

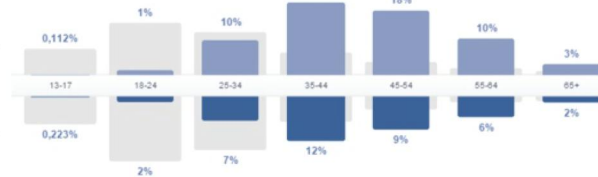
■ 62% Tus fans

■ 46% Todo Facebook

Hombres

■ 37% Tus fans

■ 54% Todo Facebook



14

Twitter



twitter.com/cesrsantacruz

