



AYUNTAMIENTO  
EL PASO

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

*Excmo. Ayuntamiento de El Paso · Funcionamiento de los servicios públicos*

En cumplimiento del artículo 23.f) de la Ley 12/2014 y del artículo 106.d) de la Ley 8/2015, el Ayuntamiento de El Paso pone a disposición de la ciudadanía un procedimiento para presentar quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios públicos municipales, con el fin de conocer su grado de satisfacción y mejorar de forma continua la calidad de los servicios.

### 1. Canal específico de presentación

**Las quejas, sugerencias y reclamaciones se presentan a través del «Buzón del ciudadano» de la sede electrónica del Ayuntamiento de El Paso: <https://tributos.elpaso.es/publico/buzon>.**

### 2. Otros canales disponibles

También pueden presentarse: a) mediante el registro electrónico o la instancia general de la sede electrónica (<https://sede.elpaso.es>); b) presencialmente en el Registro General del Ayuntamiento (Casa Consistorial, Av. de las Islas Canarias, 18 — 38750 El Paso); c) por teléfono en el 922 485 130; y d) por correo electrónico a [ayuntamiento@elpaso.es](mailto:ayuntamiento@elpaso.es).

### 3. Contenido de la queja, sugerencia o reclamación

La persona interesada deberá indicar sus datos de identificación y de contacto, el servicio o unidad a la que se refiere y una descripción de los hechos, así como, en su caso, la propuesta de mejora. Si se presenta de forma electrónica, podrá hacerse seguimiento del estado de tramitación a través de la carpeta ciudadana de la sede.

### 4. Tramitación y plazo de respuesta

Recibida la queja, sugerencia o reclamación, se dará traslado a la unidad administrativa responsable del servicio para su análisis y, en su caso, la adopción de las medidas oportunas. El Ayuntamiento informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas en el plazo máximo de veinte días hábiles.

### 5. Naturaleza

Las quejas y sugerencias no tienen, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni paralizan o interrumpen los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionan el ejercicio de las acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer las personas interesadas.

### 6. Normativa aplicable

Artículo 23.f) de la Ley 12/2014, de transparencia y de acceso a la información pública; artículo 106 de la Ley 8/2015, de cabildos insulares; Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; y, como referencia, el Real Decreto 951/2005 (programa de quejas y sugerencias).