



*Ayuntamiento de Sevilla*

## CONVOCATORIA DE AYUNTAMIENTO PLENO

SESIÓN: EXTRAORDINARIA

FECHA: 18 DE MARZO DE 2021 A LAS 9:00 HORAS.

LUGAR: CASA CONSISTORIAL.

Por orden del Excmo. Sr. Alcalde-Presidente, se reunirá el Ayuntamiento Pleno, en la sesión y fecha, arriba indicadas, a fin de conocer el Orden del Día, que se acompaña.

Sevilla, a la fecha indicada en el pie de firma del presente documento

EL SECRETARIO GENERAL

<b>Código Seguro De Verificación</b>	HEPZDJEOW3PincRftYEHDw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Luis Enrique Flores Dominguez	Firmado	12/03/2021 12:08:30	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/1	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/HEPZDJEOW3PincRftYEHDw==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/HEPZDJEOW3PincRftYEHDw==</a>			

ORDEN DEL DÍA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL  
AYUNTAMIENTO PLENO DE 18 DE MARZO DE 2021, QUE SE  
CELEBRARÁ A LAS 9:00 H.

P R O P U E S T A

IGUALDAD, EDUCACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y  
COORDINACIÓN DE DISTRITOS.

ÚNICA.- Tomar conocimiento del Informe Anual de la  
gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y  
Reclamaciones, correspondiente al año 2020.

- - - - -

ÁREA DE IGUALDAD, EDUCACIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
Y COORDINACIÓN DE DISTRITOS  
SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Expte 62/2021

### AL PLENO

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local y por el artículo 24 del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, ésta dará cuenta al Pleno de la gestión realizada, presentando a través de su Presidencia, informe o memoria anual.

Por lo expuesto, en uso de las facultades conferidas por Resolución de la Alcaldía número 507 de 19 de junio de 2019, se propone la adopción del siguiente

### ACUERDO

**ÚNICO:** Tomar conocimiento del Informe Anual de la gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al año 2020.

Sevilla a la fecha indicada en el pie de firma del presente documento  
LA TENIENTE DE ALCALDE DELEGADA DEL ÁREA DE IGUALDAD, EDUCACIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE DISTRITOS  
Adela Castaño Diéguez

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	U/bwMPtNg2hdK7n8AaMeqQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Adela Castaño Dieguez	Firmado	12/03/2021 10:18:14
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/1
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/U/bwMPtNg2hdK7n8AaMeqQ==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/U/bwMPtNg2hdK7n8AaMeqQ==</a>		



# INFORME ANUAL

# 2020

*Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones*



<b>Código Seguro De Verificación:</b>	1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/12
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==</a>		



## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3-4</b>
<b>EXPEDIENTES .....</b>	<b>5</b>
DELEGACIONES QUE HAN SIDO REQUERIDAS .....	5
<i>Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales.....</i>	6
<i>Gráfico de actuaciones por Distritos.....</i>	7
<i>Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales.....</i>	8
<i>Gráfico de actuaciones en el Área de Bienestar Social, Empleo y Planes         Integrales de Transformación social .....</i>	9
<b>RESULTADO DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN .....</b>	<b>10</b>
ESTIMACIONES, NO ESTIMACIONES.....	10
<i>Gráfico de expedientes terminados.....</i>	10
OTRAS FORMAS DE CONCLUIR EL PROCESO DE REQUERIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN .....	11
<i>Mediaciones.....</i>	11
<b>EXPEDIENTES INFORMATIVOS .....</b>	<b>12</b>

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/12
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==</a>		



## PRESENTACIÓN

La actual Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones surge tras la designación, por parte de los grupos Políticos que conforman el Pleno de Excelentísimo Ayuntamiento de Sevilla, de sus miembros en representación de dichos Grupos que forman parte de la Corporación Municipal, e inicia su trabajo tras su Constitución, que tuvo lugar en la primera sesión de la misma, el día 19 de diciembre del 2019.

El documento que presentamos a su conocimiento, según lo preceptuado en el artículo 24 del Reglamento de Funcionamiento de la CESR, debe consistir en la explicación del desarrollo de la actividad realizada por esta Comisión durante el año 2020 y de su contenido podrá deducirse nuestro trabajo en orden a la revisión del cumplimiento por la Administración de los derechos de la ciudadanía de Sevilla, llevada a cabo por las distintas Delegaciones que componen nuestro Ayuntamiento y que, en consecuencia, será objeto de explicación y desglose el día 18 de marzo, fecha en la que, en sesión extraordinaria, presentaremos en dicho Pleno, los resultados obtenidos en el espacio temporal que al principio citamos.

Notarán, no obstante, si recuerdan los tres informes anteriores una novedad en el formato de esta presentación.

Este ha sido un año, sin duda que quisiéramos olvidar todos nosotros: la vida ha dado la vuelta a todos los presentes, a nuestros familiares, amigos, a los ciudadanos en fin. No merece consumir nuestro tiempo explicando más: todos tenemos en nuestras mentes lo que torpemente podría intentar describir.

Pero sí, si me permiten transmitirles, y a eso responde lo anterior, la situación ha repercutido en nuestro trabajo: hoy les presento un documento no tan escueto y ordenado como los anteriores, correspondiendo a un protocolo de actuación ya acuñado....hemos hecho, perdón por la expresión cercana no propia, por ser dirigida a los componentes del máximo órgano al que va destinado, lo que hemos podido para que los ciudadanos encuentren receptividad y positividad con el máximo de facilidades para situaciones que en la ciudad, su ciudad, se presentan y no les dejan tener su goce diario debiendo pues hacer de lo cotidiano, lo político como diría Amelia Valcárcel.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/12
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a>		



Por ello, observen que no hemos puesto ninguna excusa dándoles apoyo, así que aceptamos ser cómplices de quienes sin saber qué instancia era la que debían utilizar nos dirigieron sus peticiones de mejora de nuestros servicios públicos.

La Comisión fue concedora de esta situación en sesión de 29 de septiembre de 2020 convirtiéndonos en correa transmisora, pues, poniendo en conocimiento del órgano pertinente los asuntos en primera instancia, consiguiendo una perfecta colaboración entre administraciones con satisfacciones mutuas para que los ciudadanos encontrasen con más rapidez y sin necesidad de devolverles las quejas, la respuesta del órgano competente.

He de decir que dichos órganos siempre han respondido con su agradecimiento por la iniciativa para que nuestros ciudadanos en el menor tiempo posible pudieran tener el goce diario de unos servicios públicos desarrollados de forma correcta y eficaz.

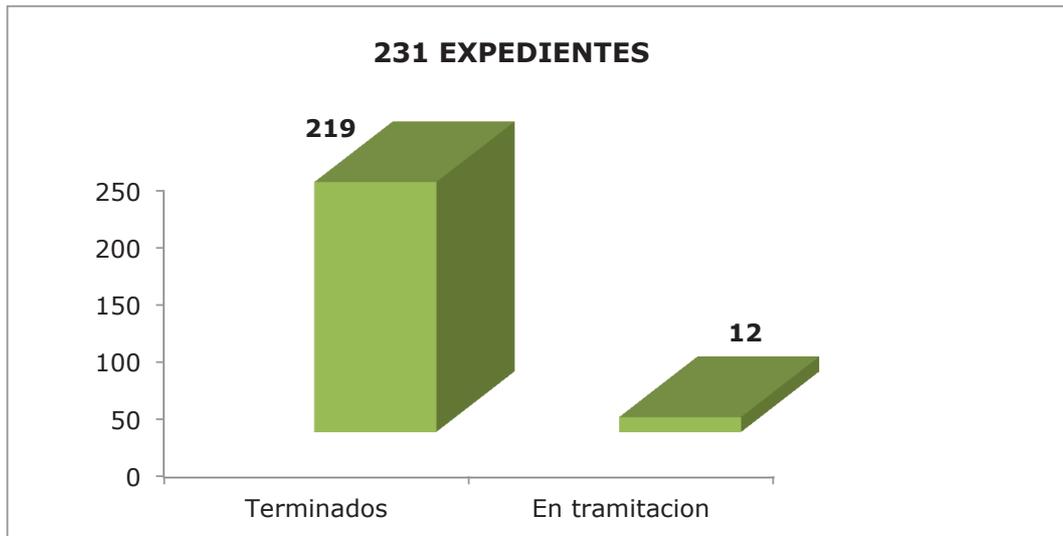
Así que tendrán información de cómo ha sido el trabajo de la Comisión en el plano que les corresponde, segunda instancia, y cómo ha resultado ese trabajo de colaboración entre Administraciones de nuestro Ayuntamiento que les describía.

Este informe ha sido sometido previamente a la aprobación del Pleno de la CESR en sesión de 19 de febrero y se han tenido en cuenta todas las consideraciones de los vocales de la Comisión a la que hacemos referencia.

Una vez presentado el informe anual adquirirá éste carácter de público tal como establece el artículo 2 del Reglamento de Funcionamiento.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/12
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==</a>		





## Expedientes

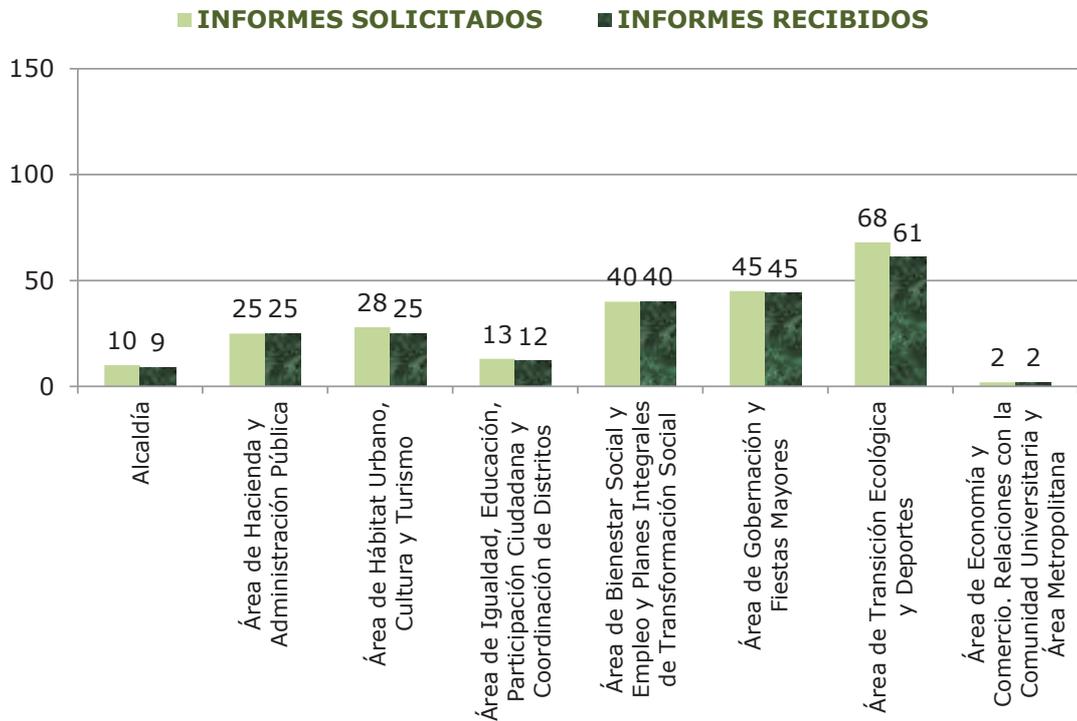
### Delegaciones que han sido requeridas

DELEGACIONES	INFORMES SOLICITADOS	INFORMES RECIBIDOS
Alcaldía	10	9
Área de Hacienda y Administración Pública	25	25
Área de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo	28	25
Área de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos	13	12
Área de Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social	40	40
Área de Gobernación y Fiestas Mayores	45	45
Área de Transición Ecológica y Deportes	68	61
Área de Economía y Comercio. Relaciones con la Comunidad Universitaria y Área Metropolitana	2	2
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>219</b>

Código Seguro De Verificación:	1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
Observaciones		Página	5/12
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a>		



## Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales



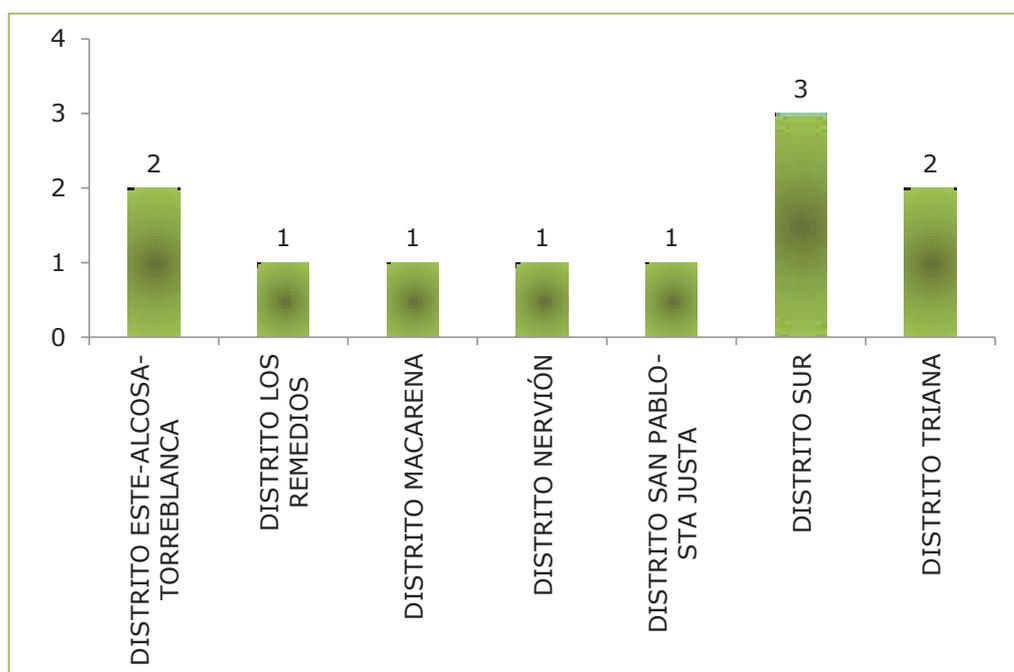
En cuanto a los expedientes abiertos en el Área de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos, debe tenerse en cuenta que se han incluido los correspondientes a los distintos Distritos por tratarse de unidades orgánicas integradas en dicha Área. De igual manera se ha procedido respecto a las empresas municipales integradas en las distintas Áreas municipales.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	6/12
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a>		



## Gráfico de actuaciones por Distritos

Informes Distritos	Número
Solicitados	11
Recibidos	11
En tramitación	0



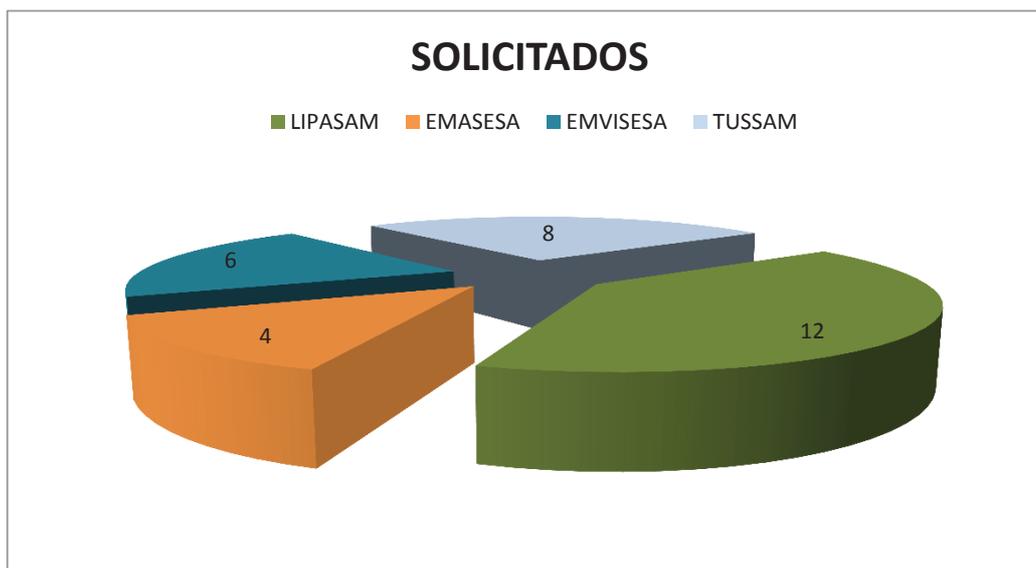
Código Seguro De Verificación:	1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
Observaciones		Página	7/12
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==</a>		



## Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales

### Distribución de Empresas Municipales

EMPRESAS MUNICIPALES		
EMPRESAS	SOLICITADOS	RECIBIDOS
LIPASAM	12	12
EMASESA	4	4
EMVISESA	6	6
TUSSAM	8	8

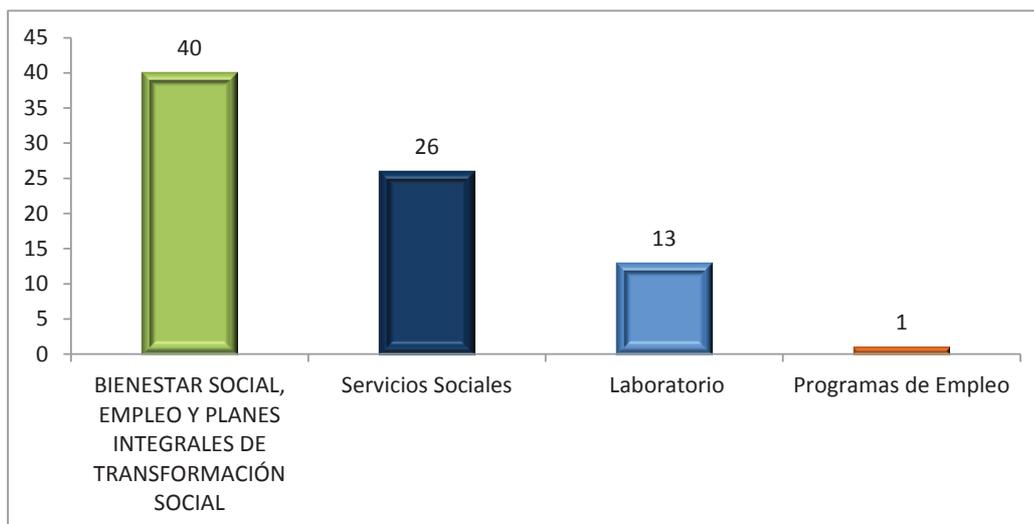


Código Seguro De Verificación:	1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==	Estado	Firmado	Fecha y hora	22/02/2021 11:36:00
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Página	8/12		
Observaciones					
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==</a>				



## Gráfico de actuaciones en el Área Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social

Intervenciones	Número
Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social	40
Servicios Sociales	26
Laboratorio	13
Programas de Empleo	1



Código Seguro De Verificación:	1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==	Estado	Firmado	Fecha y hora	22/02/2021 11:36:00
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Página			9/12
Observaciones					
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==</a>				



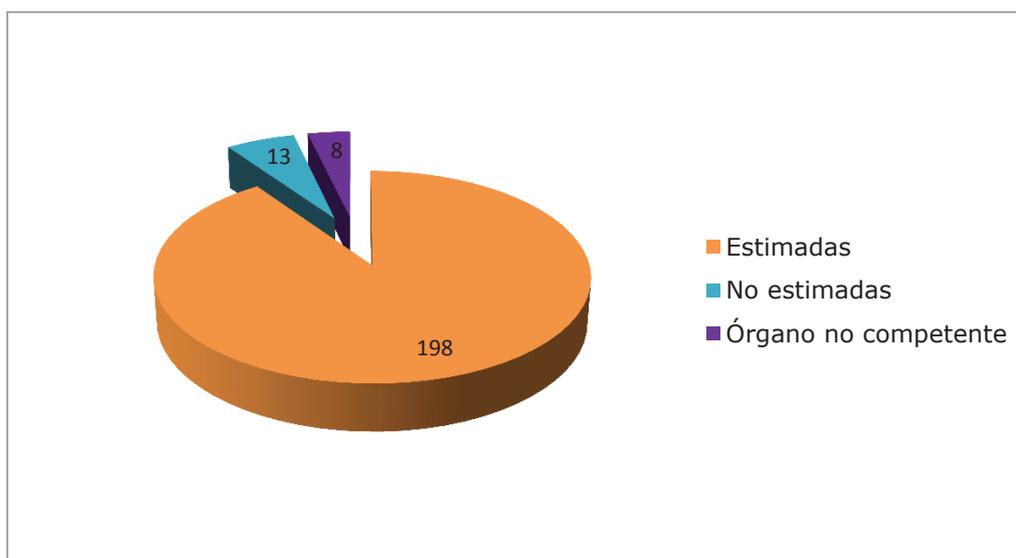
## Resultado de los procesos de intervención

### Estimaciones, no estimaciones

Expedientes	Número
Estimadas	198
No estimadas	13
Órgano no competente	8

### Gráfico de expedientes terminados

#### 219 Expedientes Terminados



Código Seguro De Verificación:	1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
Observaciones		Página	10/12
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc6O7g==</a>		



## Otras formas de concluir el proceso de requerimiento a la Administración

### Mediaciones

MEDIACIONES	
TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y DEPORTES	1
PROTECCIÓN AMBIENTAL	1
GERENCIA URBANISMO	1
EMASESA	1
RECURSOS HUMANOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

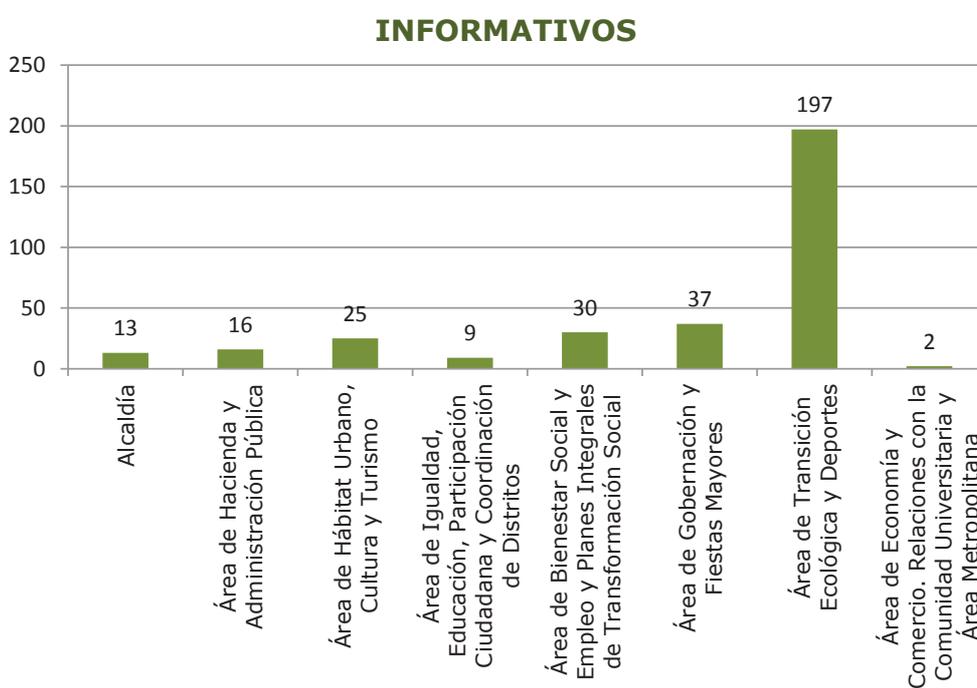
<b>Código Seguro De Verificación:</b>	1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	11/12
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a>		



## Expedientes Informativos

DELEGACIONES	INFORMATIVOS
Alcaldía	13
Área de Hacienda y Administración Pública	16
Área de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo	25
Área de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos	9
Área de Bienestar Social y Empleo y Planes Integrales de Transformación Social	30
Área de Gobernación y Fiestas Mayores	37
Área de Transición Ecológica y Deportes	197
Área de Economía y Comercio, Relaciones con la Comunidad Universitaria y Área Metropolitana	2
<b>Total</b>	<b>329</b>

## Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales



Código Seguro De Verificación:	1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	22/02/2021 11:36:00
Observaciones		Página	12/12
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a>		

