

INFORME ANUAL

2019

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones



Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	1/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==		



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
EXPEDIENTES	3
DELEGACIONES QUE HAN SIDO REQUERIDAS	3
<i>Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales.....</i>	<i>4</i>
<i>Gráfico de actuaciones por Distritos.....</i>	<i>5</i>
<i>Gráfico Empresas Municipales antes Resolución Alcaldía.....</i>	<i>6</i>
<i>Gráfico Empresas Municipales después Resolución Alcaldía.....</i>	<i>7</i>
<i>Gráfico de actuaciones en el Área de Transición Ecológica y Deportes ...</i>	<i>8</i>
RESULTADO DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN	9
ESTIMACIONES, NO ESTIMACIONES.....	9
<i>Gráfico de expedientes terminados</i>	<i>9</i>
OTRAS FORMAS DE CONCLUIR EL PROCESO DE REQUERIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN	10
<i>Recomendaciones</i>	<i>10</i>
<i>Mediaciones.....</i>	<i>10</i>
RELACIONES INSTITUCIONALES	11-12
PROPUESTAS DE MEJORA A LOS MIEMBROS DEL PLENO	13-14

Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	2/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==		



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 29 de enero del presente año.

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 2019 y de su contenido podrán deducir nuestro trabajo, al que venimos refiriéndonos, en orden a la revisión del cumplimiento por la Administración de los derechos de la ciudadanía de Sevilla y llevada a cabo por las distintas Delegaciones que componen nuestro Ayuntamiento y que, en consecuencia, será objeto de explicación y desglose el día 19 de marzo, fecha en la que, en sesión extraordinaria, presentaremos en dicho Pleno, los resultados obtenidos en el espacio temporal que al principio citamos.

En el informe hacemos constar que los expedientes aparecen adjudicados a las distintas Áreas en las que esta compartimentadas las funciones de nuestra Administración, aun siendo conscientes de la reestructuración efectuada por el señor Alcalde en julio-septiembre del pasado año apareciendo pues, sin distinguirse más que las que actualmente están funcionando.

Este informe ha sido sometido previamente a la aprobación del Pleno de la CESR en sesión de 18 de junio 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.

Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	3/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==		





Expedientes

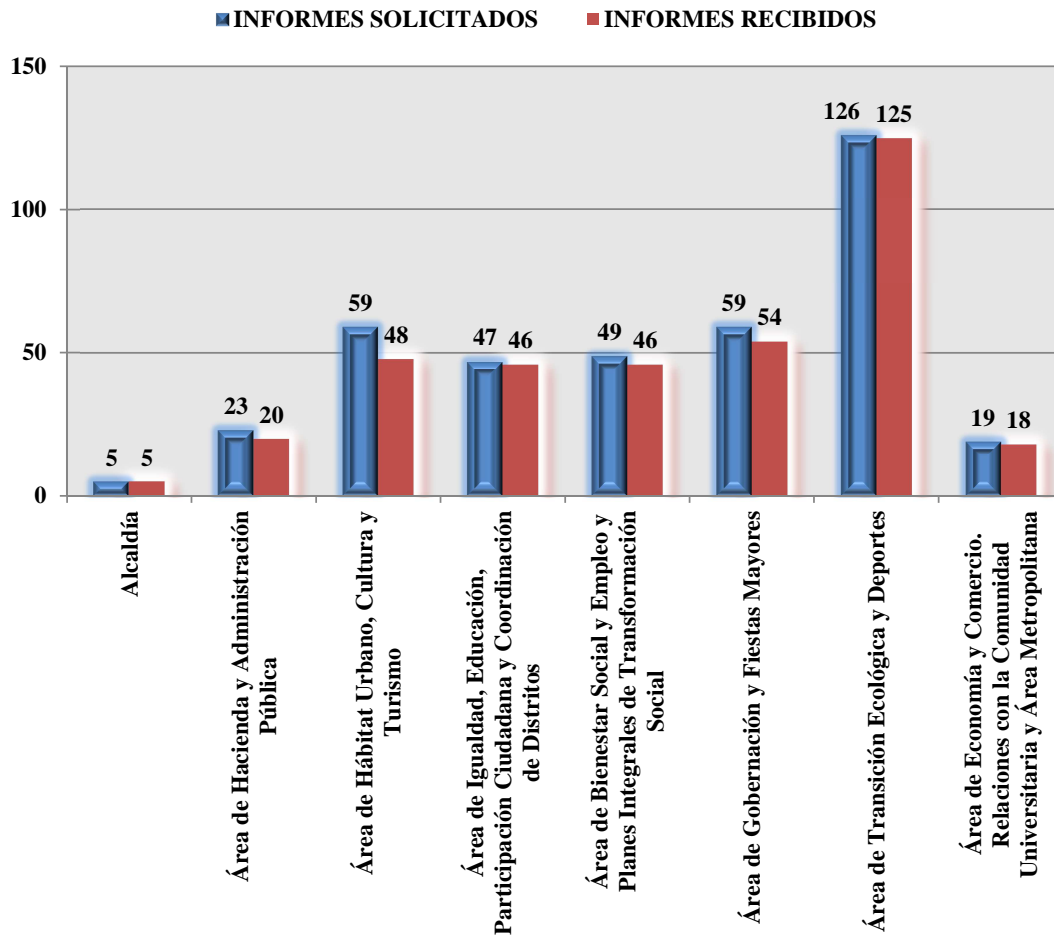
Delegaciones que han sido requeridas

DELEGACIONES	INFORMES SOLICITADOS	INFORMES RECIBIDOS
Alcaldía	5	5
Área de Hacienda y Administración Pública	23	20
Área de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo	59	48
Área de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos	47	46
Área de Bienestar Social y Empleo y Planes Integrales de Transformación Social	49	46
Área de Gobernación y Fiestas Mayores	59	54
Área de Transición Ecológica y Deportes	126	125
Área de Economía y Comercio. Relaciones con la Comunidad Universitaria y Área Metropolitana	19	18
Total	387	362

Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	4/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==		



Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales



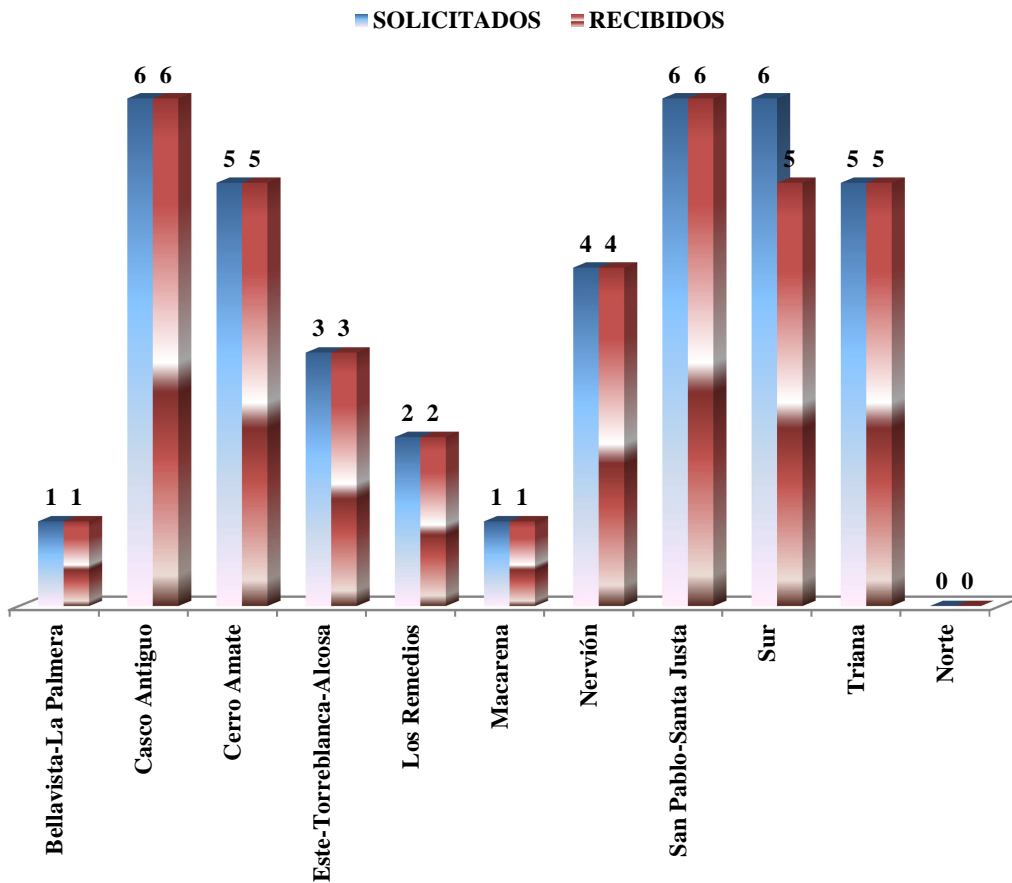
En cuanto a los expedientes abiertos en el Área de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos, debe tenerse en cuenta que se han incluido los correspondientes a los distintos Distritos por tratarse de unidades orgánicas integradas en dicha Área. De igual manera se ha procedido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

Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	5/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==		



Gráfico de actuaciones por Distritos

Informes Distritos	Número
Solicitados	39
Recibos	38
En tramitación	1



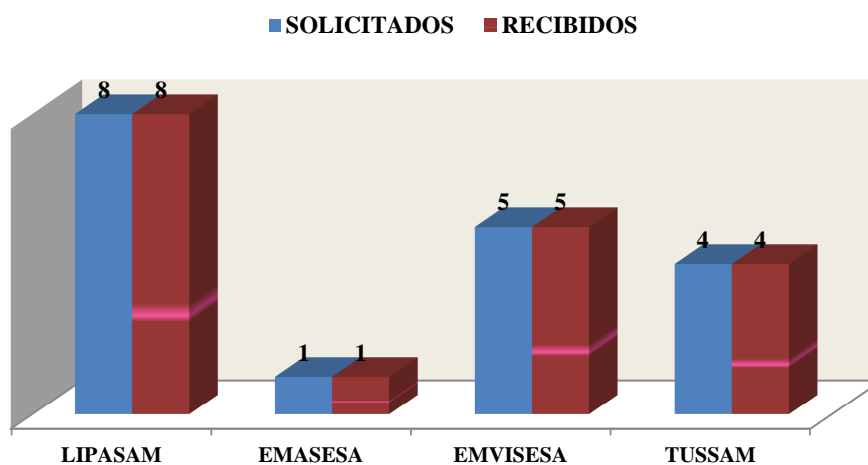
Código Seguro De Verificación:	WE5JZlzfFgRqLGK1kjtpwdg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	6/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZlzfFgRqLGK1kjtpwdg==		



Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales

Distribución de Empresas Municipales antes de la Resolución de Alcaldía de fecha julio-septiembre

ÁREA DE ECONOMÍA Y COMERCIO, RELACIONES CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y ÁREA METROPOLITANA (01 ENERO A 30 DE JUNIO)		
EMPRESAS	SOLICITADOS	RECIBIDOS
LIPASAM	8	8
EMASESA	1	1
EMVISESA	5	5
TUSSAM	4	4

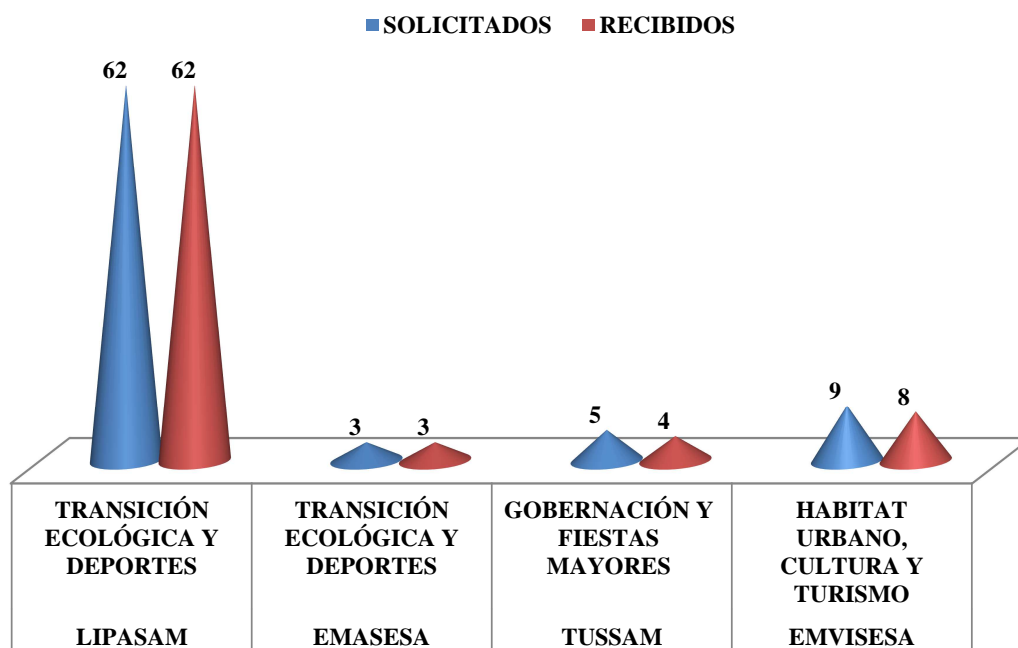


Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	7/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==		



Distribución de Empresas Municipales después de la Resolución de Alcaldía de fecha julio-septiembre

EMPRESAS	DELEGACIÓN	SOLICITADOS	RECIBIDOS
LIPASAM	TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y DEPORTES	62	62
EMASESA	TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y DEPORTES	3	3
TUSSAM	GOBERNACIÓN Y FIESTAS MAYORES	5	4
EMVISESA	HABITAT URBANO, CULTURA Y TURISMO	9	8

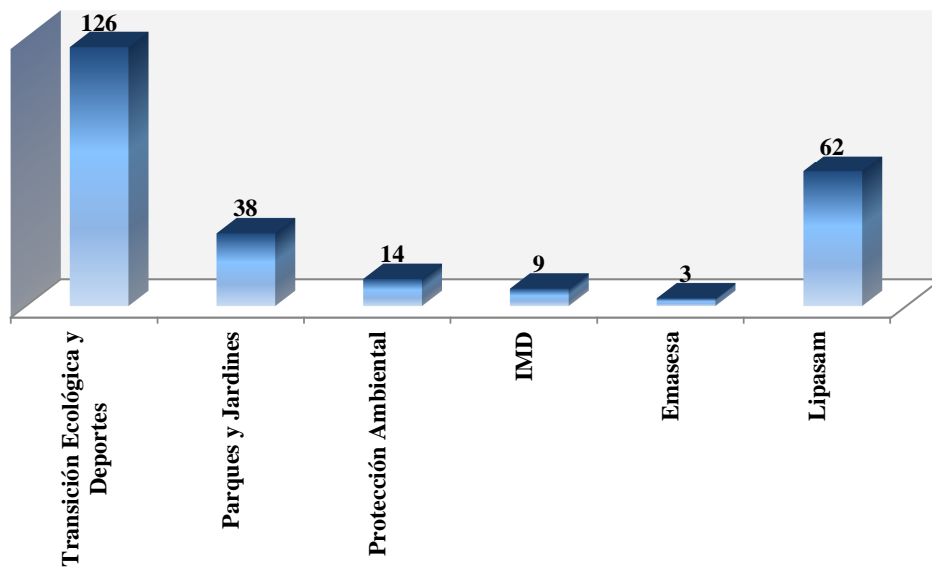



Código Seguro De Verificación:	WE5JZlzfFgRqLGK1kjtpwdg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	8/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZlzfFgRqLGK1kjtpwdg==		



Gráfico de actuaciones en el Área Transición Ecológica y Deportes

Intervenciones	Número
Transición Ecológica y Deportes	126
Protección Ambiental	14
Parques y Jardines	38
IMD	9
Emasesa	3
Lipasam	62



Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37	
Observaciones		Página	9/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==			

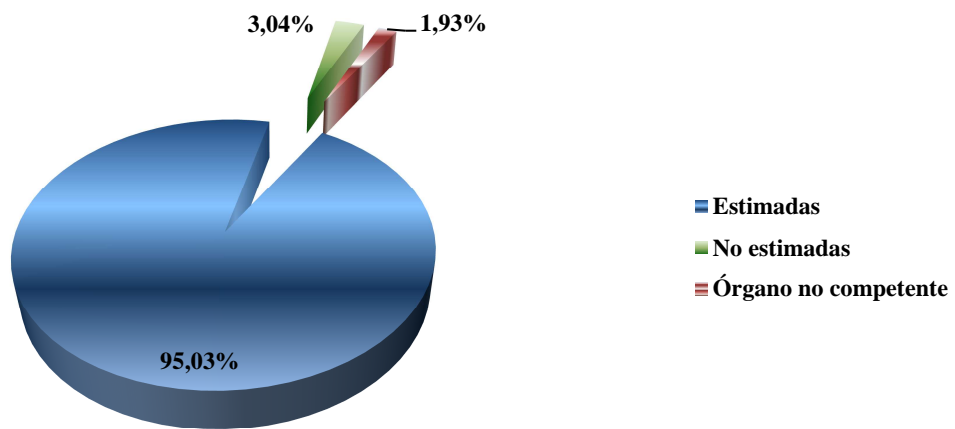
Resultado de los procesos de intervención

Estimaciones, no estimaciones

Expedientes	Número
Estimadas	344
No estimadas	11
Órgano no competente	7

Gráfico de expedientes terminados

362 Expedientes Terminados



Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	10/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==		



Otras formas de concluir el proceso de requerimiento a la Administración

Recomendaciones

RECOMENDACIONES	
ALCALDÍA	1
TOTAL	1

Mediaciones

MEDIACIONES	
EMASESA	1
EMVISESA	2
POLICÍA LOCAL	1
PROTECCIÓN AMBIENTAL	1
UNIVERSIDAD DE SEVILLA	1
DEFENSOR PUEBLO ANDALUZ	1
IGLESIA	1
TOTAL	8

Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	11/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==		



Relaciones Institucionales

Siguiendo con el compromiso de mantener fluidas relaciones con los órganos que comprenden la estructura de este Ayuntamiento, se han mantenido desde esta Comisión Especial todas las acciones posibles para darle apoyo mediante su representación activa en distintos sectores de actuación, así nuestra asistencia a las sesiones del Consejo Municipal de Personas Mayores y, además, hemos estado presentes en las sesiones plenarias del Consejo Municipal de la Infancia y Adolescencia con el ánimo, en ambos casos, de ser coadyuvante en el desarrollo y debate de situaciones que han de ser mejoradas en estos sectores de población.

Señalar por último, que estamos preparando una actividad que resultó muy positiva en el primer año de nuestra constitución donde la Presidenta irá acompañada de algún componente de nuestra Comisión a distintas reuniones con las personas al frente de los diferentes Distritos, Delegaciones, Secciones Sindicales, etc., con el ánimo de establecer un debate sobre los principales problemas y soluciones en los diferentes sectores de la ciudad.

De igual manera, también con el mismo ánimo hemos llevado a cabo reuniones en el seno de las Universidades de nuestra ciudad, todas ellas muy satisfactorias.

Se han mantenido las necesarias y permanentes relaciones con la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz: a través de los protocolos consuetudinarios de acompañamiento a usuarios de la Defensoría cuando las cuestiones escapan a la competencia municipal. De igual modo, se ha llevado a cabo un conocimiento directo entre el equipo de dicha Institución y el que conforma nuestra CESR, suponiendo una extraordinaria y productiva experiencia, para una comprensión más global del cometido que, tanto un órgano como otro, llevan a cabo en la defensa de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, a ambos niveles de competencia territorial.

Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	12/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtpwdg==		



Al igual que el año anterior, han sido muy fructíferas las relaciones y encuentros mantenidos con el Sr. Alcalde, Delegaciones y Concejalías, a través de las cuales se han intentado resolver, mediar, impulsar y, en definitiva, contribuir a mejorar la atención a la ciudadanía en las materias contenidas en sus quejas.

Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	13/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==		



Propuestas de Mejora a los miembros del Pleno

1.- Para una mayor visibilidad y conocimiento de la CESR por parte de la ciudadanía, debe completarse el contenido del Plan de Comunicación, que se elaboró con el acuerdo y respaldo de todos los Grupos Políticos del Pleno de nuestro Ayuntamiento por su Gabinete de Prensa, con fecha 26-05-17 e incluso implementar dicho Plan con otras medidas, respondiendo al afán de que la ciudadanía conozca la existencia de la Defensoría y, en consecuencia, hacerla más eficaz.

2.- Se solicita a los Grupos Políticos de nuestro Ayuntamiento el apoyo en la fase actual en la que se encuentra el borrador que será el futuro Reglamento de Funcionamiento de la CESR y que determinará la naturaleza de nuestro órgano, independiente y autónomo, sólo sometido a las propuestas procedentes del órgano que por la "naturaleza de las cosas" depende, que no es otro que el Pleno del Ayuntamiento de Sevilla.


Nuestro compromiso en este punto fue de presentarles una propuesta de nuevas normas y ello, se está cumpliendo. En fecha julio pasado, el Grupo de Trabajo, compuesto por un vocal en representación de cada Grupo Político, presentó al Pleno de la CESR el primer borrador, sometiéndolo a posibles cambios o mejoras y, ha entrado en la fase externa de supervisión de la legalidad de su contenido y "conveniencia práctica" de su puesta en marcha. Es por ello que como mejora, solicitamos el apoyo de todos ustedes para que, dichos trámites externos a nuestro Órgano tengan un resultado rápido consiguiéndose así que, en poco tiempo, esté debida y convenientemente en funcionamiento.

3.- Como consecuencia de los resultados de las Recomendaciones dirigidas al Sr. Alcalde y otras Delegaciones, desde la Defensoría hacemos la propuesta de seguir este tipo de actuaciones y que el contenido de las mismas se tengan en cuenta en las decisiones que se adopten, en asuntos de similar contenido al que motivaron la necesidad de dictar las recomendaciones antes dichas.

Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37
Observaciones		Página	14/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==		



4.- Debido a la puesta en marcha por el Área de Asuntos Sociales del llamado "Plan Local de las Zonas Desfavorecidas", a través de la estrategia "ERACIS" (Estrategia Regional Andaluza de Cohesión e Inserción Social) junto a la reorganización de los Servicios Sociales y Comunitarios, en la actualidad gracias a esta prueba piloto se ha reducido enormemente las listas de espera hasta conseguir que las más retrasadas, se materialicen a un mes, e incluso en algunos casos a 15 días. Solicitamos que éste plan piloto se consolide en la medida de lo posible de inmediato con la vista puesta siempre en que la intervención se lleve a efecto en el menor tiempo en materias tan sensibles como son las que constituye las competencias de esta Área.

Código Seguro De Verificación:	WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	26/06/2020 09:05:37	
Observaciones		Página	15/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/WE5JZ1zFgRqLGK1kjtPWDg==			