

INFORME ANUAL

2017

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones


NOSDO
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20
Observaciones		Página	1/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==		



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	3
TRABAJOS CONDUCTENTES A LA MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA CESR	5
RELACIONES INSTITUCIONALES	6
MEMORIA DE ACTIVIDADES TENDENTE A LA DEFENSA Y RESTITUCIÓN DE LOS DERECHOS	7
INTERVENCIONES	8
DELEGACIONES QUE HAN SIDO REQUERIDAS	8
<i>Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales</i>	8
<i>Gráfico de actuaciones por Distritos</i>	9
<i>Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales</i>	10
<i>Gráfico de actuaciones en el Área de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo</i>	11
RESULTADO DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN	12
ESTIMACIONES, NO ESTIMACIONES	12
<i>Gráfico de actuaciones terminadas</i>	12
OTRAS FORMAS DE CONCLUIR EL PROCESO DE REQUERIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN	13
<i>Recomendaciones</i>	13
<i>Mediaciones</i>	13
PROPUESTAS DE MEJORA A LOS MIEMBROS DEL PLENO	14

Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	2/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			

Presentación


La actual Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones surge tras la elección, por parte del Pleno del Excelentísimo Ayuntamiento de Sevilla, de sus miembros en representación de todos los Grupos Políticos que forman parte de la Corporación, e inicia su trabajo tras su constitución, que tuvo lugar en la primera sesión de la misma, el día 4 de noviembre de 2016.

El documento que presentamos a su conocimiento, según 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 2017, junto a algunas intervenciones que estaban pendientes en los meses de noviembre y diciembre de 2016.

De su contenido, podrá deducirse el trabajo realizado por el órgano al que nos estamos refiriendo en orden al cumplimiento por la Administración de los derechos de la ciudadanía de Sevilla, llevada a cabo por las distintas Delegaciones de nuestro Ayuntamiento y que, en consecuencia, será objeto de explicación y desglose el día 23 de febrero, fecha en la que, en sesión extraordinaria, presentaremos al Pleno los resultados obtenidos en el espacio temporal que citamos al principio.

Este informe ha sido sometido previamente a la aprobación del Pleno de la CESR, en sesión de 2 febrero de 2018, 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 al Pleno Municipal, adquirirá el carácter de público, tal y como se establece en el artículo 2 del Reglamento.

Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	3/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			


El funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Ocupa este apartado del documento los principios que deben inspirar la actividad de nuestro órgano para su mejor funcionamiento y que es la siguiente:

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones debe actuar y ha actuado en segunda instancia, una vez que el interesado se ha dirigido al Servicio Municipal y no ha obtenido respuesta a su petición o no está satisfecho con la misma.
2. Recibida la queja, reclamación o sugerencia, y en el caso de que se cumplan los requisitos a que hace referencia el artículo 15 de su Reglamento, se ha de proceder a la apertura de un expediente, comunicándolo a la persona interesada para su conocimiento.
3. En esta fase del proceso de funcionamiento, la unidad administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones recabará la información precisa y realizará las investigaciones oportunas con el fin de conocer el problema en su totalidad, impulsando, cuando sea necesario, la toma de decisiones relativas a la queja, reclamación o sugerencia.
4. Las propuestas llevadas a las distintas sesiones deben ser sometidas siempre a debate y adopción del acuerdo, exigiéndose por el Reglamento mayoría simple para ello; en nuestro caso, siempre se han tomado las decisiones por unanimidad de sus componentes.
5. Por último, indicar que se ha actuado de manera decidida en relación a los plazos de respuesta por parte de los Servicios y Organismos Responsables, los artículos 17 y 18 del Reglamento señalan únicamente los plazos de 15 días en primer requerimiento y de tres meses en la totalidad de la tramitación. Por ello, la Comisión, reunida en sesión de 2 de diciembre de 2016, abordó este asunto determinando que, puesto que sólo se señalaba un primer requerimiento y plazo final, había que ocupar ese espacio de tiempo intermedio con sucesivos plazos que fueran recordatorios de la necesidad de respuesta. Asimismo, se decidió archivar aquellos expedientes que llevaban meses, incluso años, pendientes de respuesta. La Comisión acordó el siguiente procedimiento:


Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	4/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			

- a) En la primera fase de petición de informe al órgano correspondiente de la materia interesada se le advierte que, según el Reglamento de funcionamiento, la respuesta ha de tener carácter preferente y urgente (artículo 20).
- b) A falta de respuesta, terminado el primer plazo de 15 días, se volverá a reiterar la petición con la advertencia de que en caso de no responder se podría reflejar ello en la Memoria Anual.
- c) Por último, y transcurrido un mes sin respuesta, habiendo sido fallida la petición en sus dos primeros intentos, se considerará falta de colaboración con la Comisión, suponiendo una Advertencia de archivo por inacción, reflejándose en la Memoria Anual.
- d) Durante cualquiera de estos plazos, la Presidenta podrá contactar verbalmente con los responsables advirtiéndoles de su obligación de contestar.

Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	5/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			


Trabajos conducentes a la mejora del funcionamiento de la CESR

1. Consecución de un procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones recibidas, sobre todo en lo referido a plazos y fases.
2. Diseño y desarrollo de campaña de difusión, con la finalidad de dar a conocer el órgano que formamos, por la ciudadanía.
3. Primacía de la eficacia sobre el procedimiento con vistas a propiciar la consecución del interés de la ciudadanía sobre el cumplimiento del procedimiento.
4. Se ha trabajado intensamente en las fases de respuesta a la ciudadanía para ser informada en el menor tiempo posible de la aceptación de la pretensión objeto de su queja o la explicación de su negación, bajo la absoluta necesidad que mantenemos que nuestras intervenciones deben ser respondidas con carácter preferente y urgente, según contiene el artículo 2 de nuestro Reglamento: en suma, la explicación de la respuesta a la ciudadanía debe ser inmediata en la medida en que somos un órgano de segunda instancia y que, por ello, la queja cuando llega a la Defensoría ya lleva un recorrido de tiempo hecho.
5. Desarrollo de una labor de mediación con otros órganos de nuestra Comunidad Autónoma, llegándose a un protocolo de actuación consuetudinario para que nunca se queden nuestros ciudadanos sin respuesta. Así, con el Defensor del Pueblo Andaluz y otras Instituciones de nuestra Comunidad Autónoma. Junto a lo anterior, se han propiciado acuerdos entre partes, en sentido estricto.
6. Realización de otras fórmulas de finalización de intervenciones para las que está el órgano autorizado (artículo 24.4 del Reglamento CESR):
 - Sugerencias o Recomendaciones.
 - Mediaciones

Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	6/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			

Relaciones Institucionales

En este orden de cosas, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha establecido relación, como es obvio, con los propios órganos del Ayuntamiento: Alcaldía, Delegaciones, Comisionada del Polígono Sur, Grupos Políticos, Direcciones Generales, Consejos de Participación Ciudadana, Juntas Municipales de Distrito, así como asistencia a actos diversos. No debemos olvidar la realización del Proyecto socio-educativo “Solo juntos hacemos una Sevilla limpia”. Asimismo, la Comisión ha propiciado relaciones con otros órganos externos, para conseguir la mayor satisfacción de la ciudadanía que se nos acerca, para la defensa de intereses que no son competencia de nuestro Ayuntamiento. De esta manera, en estos asuntos y habiendo recibido a una parte de la ciudadanía con interés de que participásemos en su queja, hemos propiciado protocolo de actuación conjunta con el Defensor del Pueblo Andaluz y con las dos Universidades Públicas de la ciudad: Universidad de Sevilla, así, la sesión de la Comisión, llevada a efecto el día 17 de noviembre de 2017 con la asistencia del Sr. Rector Magnífico y la Sra. Vicerrectora de Relaciones Institucionales, y Universidad Pablo de Olavide. Además, hemos establecido contacto con otros órganos de la Junta de Andalucía como Servicio Andaluz de Salud o el Parlamento Andaluz. En un futuro cercano, con Defensores de otros Municipios de nuestro país.

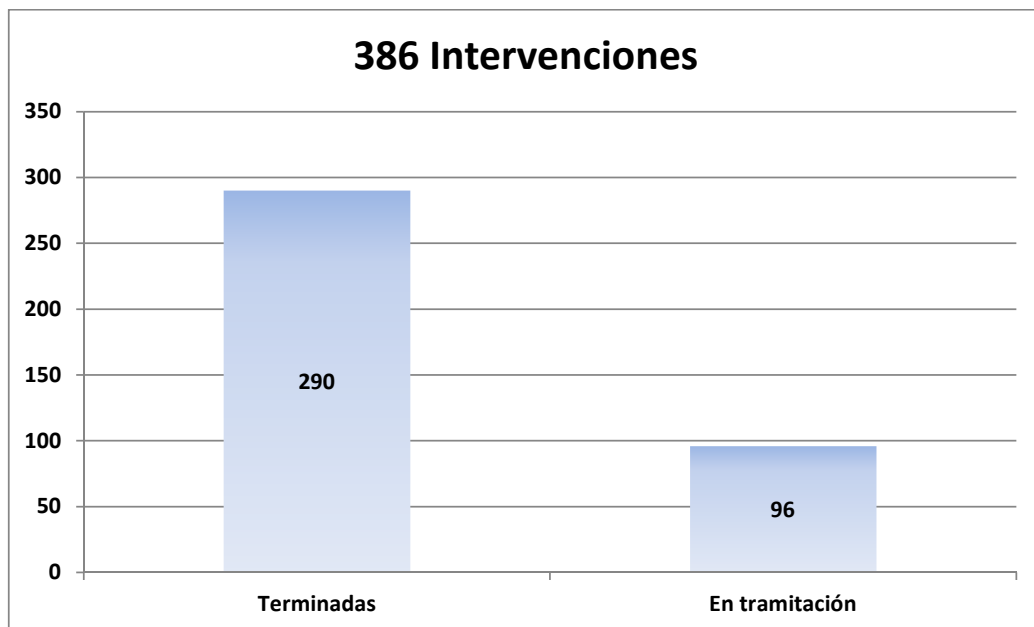
Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	7/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			


Memoria de Actividades tendente a la defensa y restitución de los derechos

En relación con las actuaciones realizadas por la CESR, hemos de indicar que el procedimiento comienza en el momento de recibir una reclamación, abriéndose, en consecuencia, el correspondiente expediente que puede derivar en una o varias actuaciones y, a continuación, todo el proceso se tramita según se ha indicado en los apartados anteriores.

Junto a ello, hemos de advertir que, así como del resultado de la ejecución del Plan de Comunicación se ha desarrollado la publicidad en los autobuses y los banners de la intranet, y considerando que ha aumentado el número de consultas, es por ello, que ponemos de manifiesto la necesaria puesta en marcha de las demás medidas de difusión de nuestro órgano, llamando la atención, por tanto, a los órganos competentes en el inmediato desarrollo, en su totalidad, de dicho plan de difusión aprobado en sesión de la Comisión, de fecha 26 de mayo de 2017.

Asimismo, indicar que este último punto aporta, en número, el trabajo realizado en el año 2017 por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, distinguiendo entre el concepto general de “intervenciones” y las sucesivas especificaciones de resultados y maneras de presentarse dichas intervenciones.



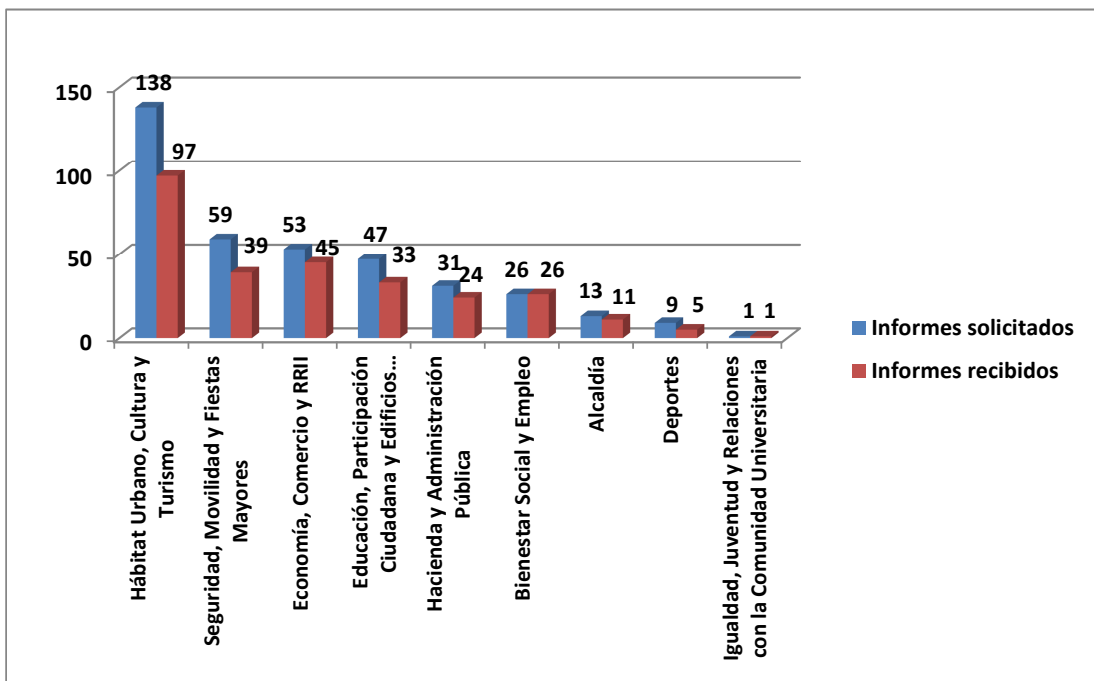
Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	8/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			

Intervenciones

Delegaciones que han sido requeridas

	INFORMES SOLICITADOS	INFORMES RECIBIDOS
Hábitat Urbano, Cultura y Turismo	138	97
Seguridad, Movilidad y Fiestas Mayores	59	39
Economía, Comercio y RRII	53	45
Educación, Participación Ciudadana y Edificios Municipales	47	33
Hacienda y Administración Pública	31	24
Bienestar Social y Empleo	26	26
Alcaldía	13	11
Deportes	9	5
Igualdad, Juventud y Relaciones con la Comunidad Universitaria	1	1
Otras instancias	9	9
Total	386	290

Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales



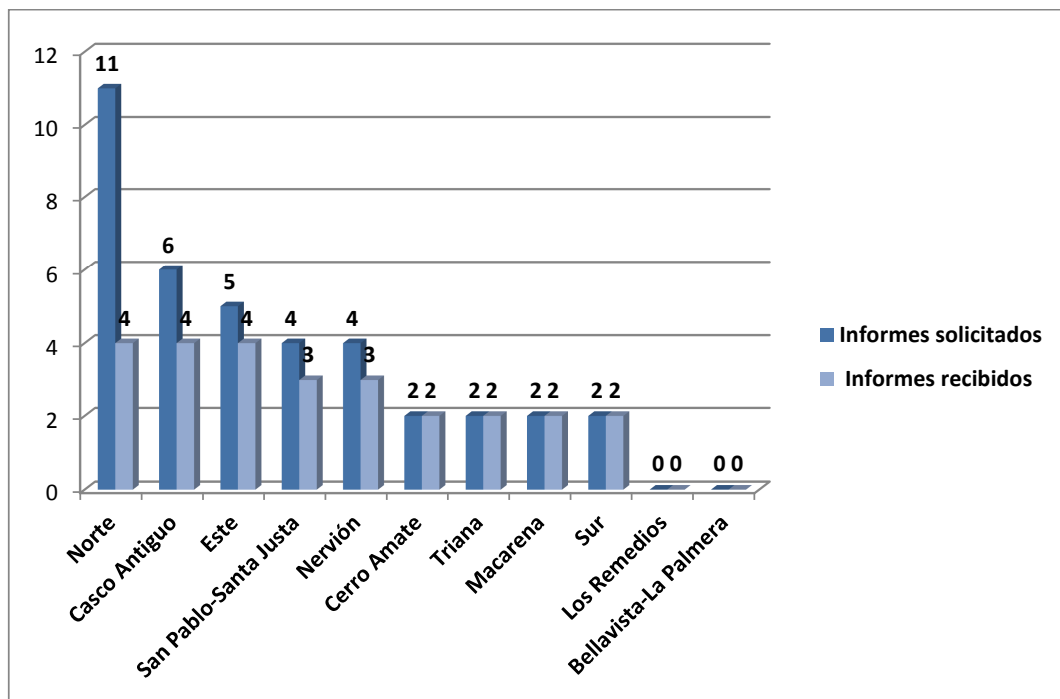
Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20
Observaciones		Página	9/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==		



En cuanto a las actuaciones llevadas a cabo con el Área de Educación, Participación Ciudadana y Edificios Municipales, debe tenerse en cuenta que se han incluido las 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 el Área de Economía, Comercio y Relaciones Institucionales.

Informes Distritos	Número
Solicitados	38
Recibidos	24
En tramitación	14

Gráfico de actuaciones por Distritos

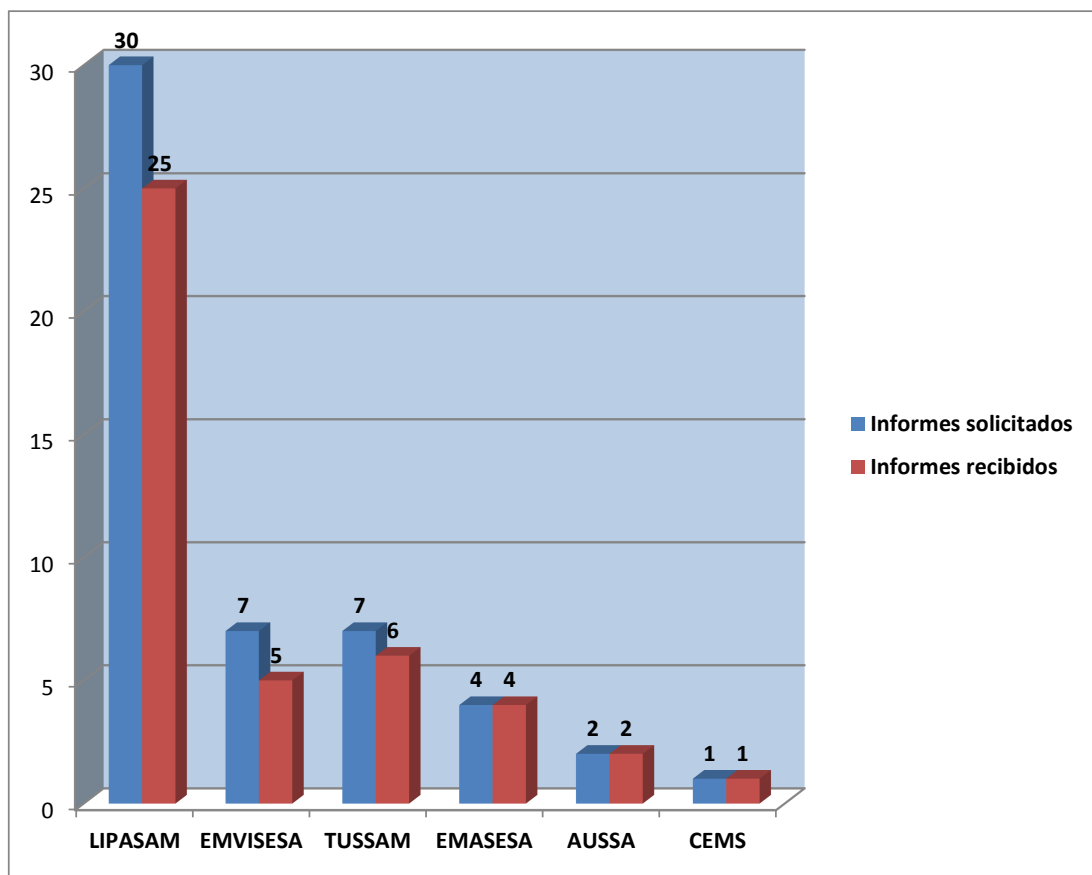


Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20
Observaciones		Página	10/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==		



Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales

Informes	Número
Solicitados	51
Recibidos	43
En tramitación	8

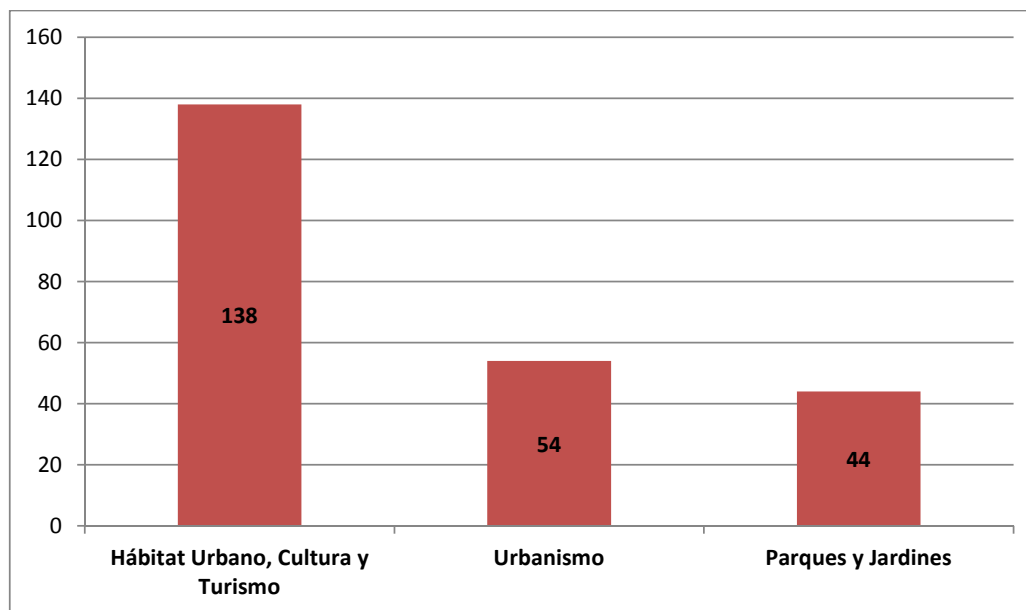



Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20
Observaciones		Página	11/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==		



Gráfico de actuaciones en el Área de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo.

Intervenciones	Número
Hábitat Urbano, Cultura y Turismo	138
Urbanismo	54
Parques y Jardines	44



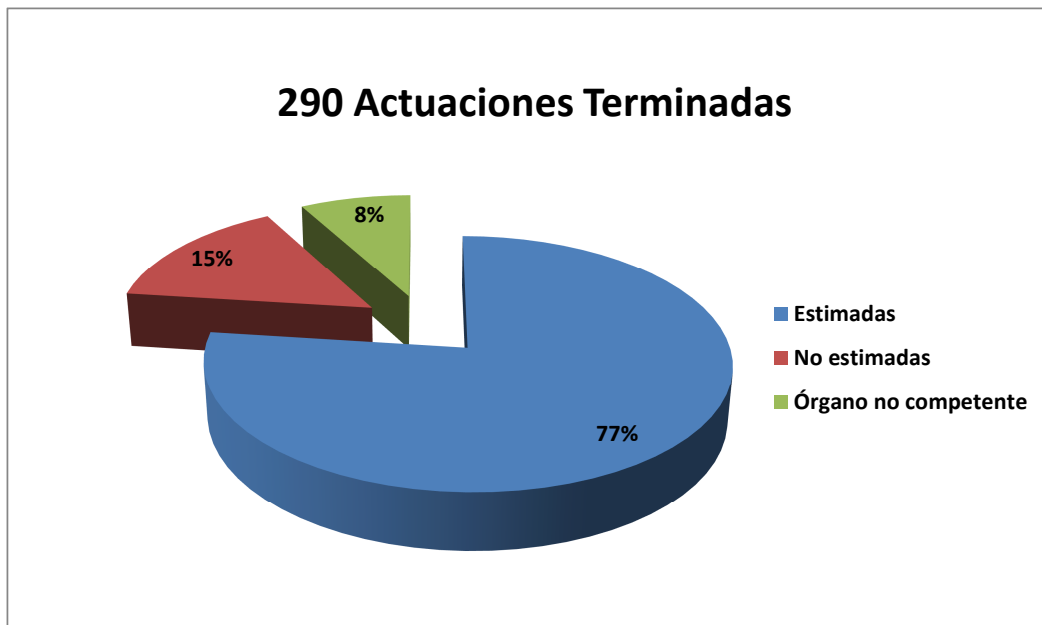
Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	12/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			

Resultado de los procesos de intervención

Estimaciones, no estimaciones

Actuaciones	Número
Estimadas	223
No estimadas	43
Órgano no competente	24

Gráfico de actuaciones terminadas



Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	13/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			

Otras formas de concluir el proceso de requerimiento a la Administración

Recomendaciones


No siempre los resultados de las intervenciones en los problemas que nos traslada la ciudadanía han terminado con un informe del Servicio, ya sea estimado o no estimado, sino que la materia ha propiciado que se envíe a la Alcaldía o al Delegado/a del Área de que se trate una Recomendación con el objeto de ser tenida en cuenta en sucesivas peticiones y que se tenga en consideración pro futuro en quejas de la misma naturaleza.

Estas recomendaciones han sido formuladas por escrito o, incluso, en manifestaciones verbales en reuniones celebradas al efecto con las personas responsables de las Áreas competentes en su contenido.

Expresar, por último, en este apartado de Recomendaciones, la receptividad de las Autoridades competentes por las observaciones del contenido de dichas Recomendaciones o Sugerencias.


Mediaciones

La segunda manera de concluir el proceso de requerimiento a la Administración o finalización de los expedientes, fuera del proceso regular, ha sido el desarrollo de mediaciones, ya sea con la Administración misma y a veces con los ciudadanos con conflictos entre ellos.

Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	14/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			

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 respaldo de todos los Grupos Políticos del Pleno del Ayuntamiento de Sevilla, por el Gabinete de Prensa de Alcaldía y se aprobó en sesión de la Comisión de fecha 26 de mayo de 2017.
2. La CESR ejerce una función fiscalizadora de la actividad de los órganos del Ayuntamiento y, para la buena marcha de esta función, debe flexibilizarse la relación de dichos órganos con la Comisión, debiendo existir una "Cultura de Respuesta" a las solicitudes de informe, observándose rigurosamente el contenido de los artículos 2 y 20 del Reglamento de Funcionamiento, por los que se determina el carácter de preferente y urgente de la tramitación de la solicitud de información. Con ello, se conseguiría una mayor rapidez de conocimiento por parte de la ciudadanía de la respuesta a su queja.
3. Se solicita el apoyo de los miembros del Pleno para realizar una reforma del actual Reglamento de Funcionamiento de la CESR que se comenzará a tramitar por un grupo de trabajo compuesto por un representante de cada uno de los Grupos Políticos que la conforman. Este grupo trabajará sobre tres aspectos fundamentales:
 - a) La necesidad de dotar a la CESR de mayor independencia orgánica y funcional al tratarse de como órgano fiscalizador de la actividad de las distintas Áreas del Ayuntamiento. Asimismo, para aumentar esa independencia se revisará el sistema de elección de sus miembros.
 - b) Modificar el procedimiento fijado para la tramitación de las sugerencias y reclamaciones para una mayor optimización de los plazos de respuesta.
 - c) Determinar y aclarar las competencias de la CESR evitando duplicidades en Organismos o Entidades dependientes o vinculadas al Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, manifestando la preponderancia de la Comisión respecto a los órganos de atención a la ciudadanía de estas Entidades.

Código Seguro De Verificación:	3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	13/02/2018 08:59:20	
Observaciones		Página	15/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/3zGDxufcBW/jlaM0c4NCwg==			