

INFORME


ANUAL

2018

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones


Memoria Anual CESR -2018-

NOSO
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	1/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
MEMORIA DE ACTIVIDADES TENDENTE A LA DEFENSA Y RESTITUCIÓN DE LOS DERECHOS	3
EXPEDIENTES.....	4
DELEGACIONES QUE HAN SIDO REQUERIDAS	4º
<i>Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales</i>	5
<i>Gráfico de actuaciones por Distritos</i>	6
<i>Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales.....</i>	7
<i>Gráfico de actuaciones en el Área de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo.....</i>	8
RESULTADO DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN.....	9
ESTIMACIONES, NO ESTIMACIONES.....	9
<i>Gráfico de expedientes terminados.....</i>	9
OTRAS FORMAS DE CONCLUIR EL PROCESO DE REQUERIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN.	10
<i>Recomendaciones</i>	10
<i>Mediaciones</i>	10
RELACIONES INSTITUCIONALES	11
PROPUESTAS DE MEJORA A LOS MIEMBROS DEL PLENO.....	12

Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	2/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			


Presentación

El día 25 de enero de 2019, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Sevilla, reunida en sesión extraordinaria, aprobó el presente informe dirigido a los Grupos Políticos que forman parte de la Corporación del Excelentísimo Ayuntamiento de nuestra ciudad.

Presentamos a su conocimiento nuestro segundo Informe, siendo ello preceptivo según el artículo 24 del Reglamento de funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en cuyo tenor debe consistir en la explicación de la actividad realizada por esta Comisión durante el año 2018. En efecto, como se verá en el transcurso de nuestra intervención, en orden al cumplimiento del precepto antes citado, pondremos en conocimiento de todos ustedes el cumplimiento por nuestra Administración, de la observación y la restitución, si acaso, de los derechos de la ciudadanía por las distintas Delegaciones que conforman nuestro órgano ejecutivo y que, como el año anterior será objeto de desglose y explicación el día 22 de febrero próximo, fecha de la celebración del Pleno Extraordinario para trasladarles los resultados obtenidos en el espacio temporal que venimos citando.

Como es preceptivo, el Informe ha sido sometido a la aprobación del Pleno de la CESR y fue aprobado por unanimidad de sus componentes tras haberse tenido en cuenta todas las consideraciones de sus vocales.

Por último, recordar que una vez que el Pleno Municipal lo conozca, debe adquirir el carácter de público según establece el artículo 2 del Reglamento aún en vigor.

Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	3/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			


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

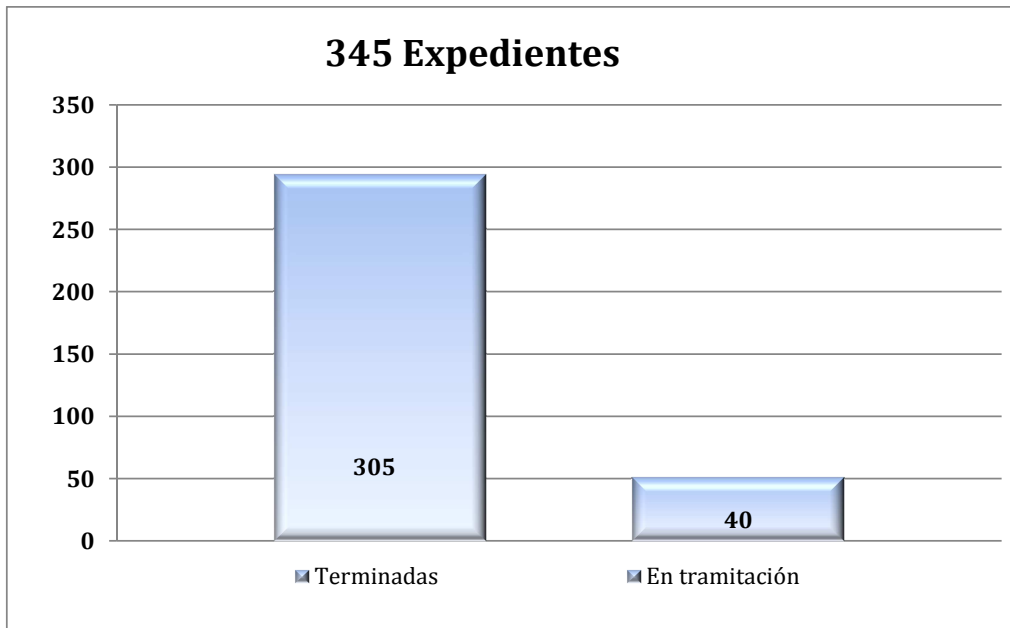
Nos gustaría comenzar la memoria, que contendrá el trabajo realizado por la CESR, indicando que el procedimiento debe comenzar, como es natural, con la reclamación de la ciudadanía, momento en el que se abre el expediente correspondiente que siempre consistirá en una actuación conducente a obtener un resultado, ya sea dando la razón al sujeto responsable de la queja o explicando el motivo por el que no se puede estimar dicha queja.

Nótese que en el documento que presentamos, como corresponde a nuestra obligación de mejora cada año, ya no se habla de sucesivas “Intervenciones” en la tramitación de la queja de la ciudadanía sino de “Expedientes”. Ello se debe a que en la memoria 2017, se incoaba un expediente que podía dar lugar a varias intervenciones en su sucesiva tramitación y, en cambio, en la actual memoria, aparece cualquiera que sea el tránsito del expediente con una sola nomenclatura: “EXPEDIENTE”.

Como luego se verá entre las propuestas de mejora, hemos observado un aumento de llamadas de los ciudadanos y un mayor número de correos trasladándonos sus preocupaciones relacionadas con los servicios públicos y todo ello, coincidiendo con las acciones que se han ido llevando a cabo del Plan de Comunicación, tales como folletos informativos y carteles identificadores con los datos de contacto de la Defensoría en los Centros Cívicos y Distritos. En consecuencia, está justificado que en las propuestas de mejora finales, solicitemos que todos ustedes fomenten y ayuden a que el Plan de Comunicación siga desarrollando sus medidas para ser más eficaces.

De lo anterior, es fácil desprender que era cierta la apreciación que se hacía respecto al poco conocimiento por parte de la ciudadanía de la existencia de nuestro Órgano, por lo que al final debemos solicitar su apoyo para que los órganos con competencia en el desarrollo del Plan de Comunicación sigan desarrollando las medidas puestas en marcha así como otras contenidas en dicho plan, aprobado en Comisión en fecha de 16-05-2017.

Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	4/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			



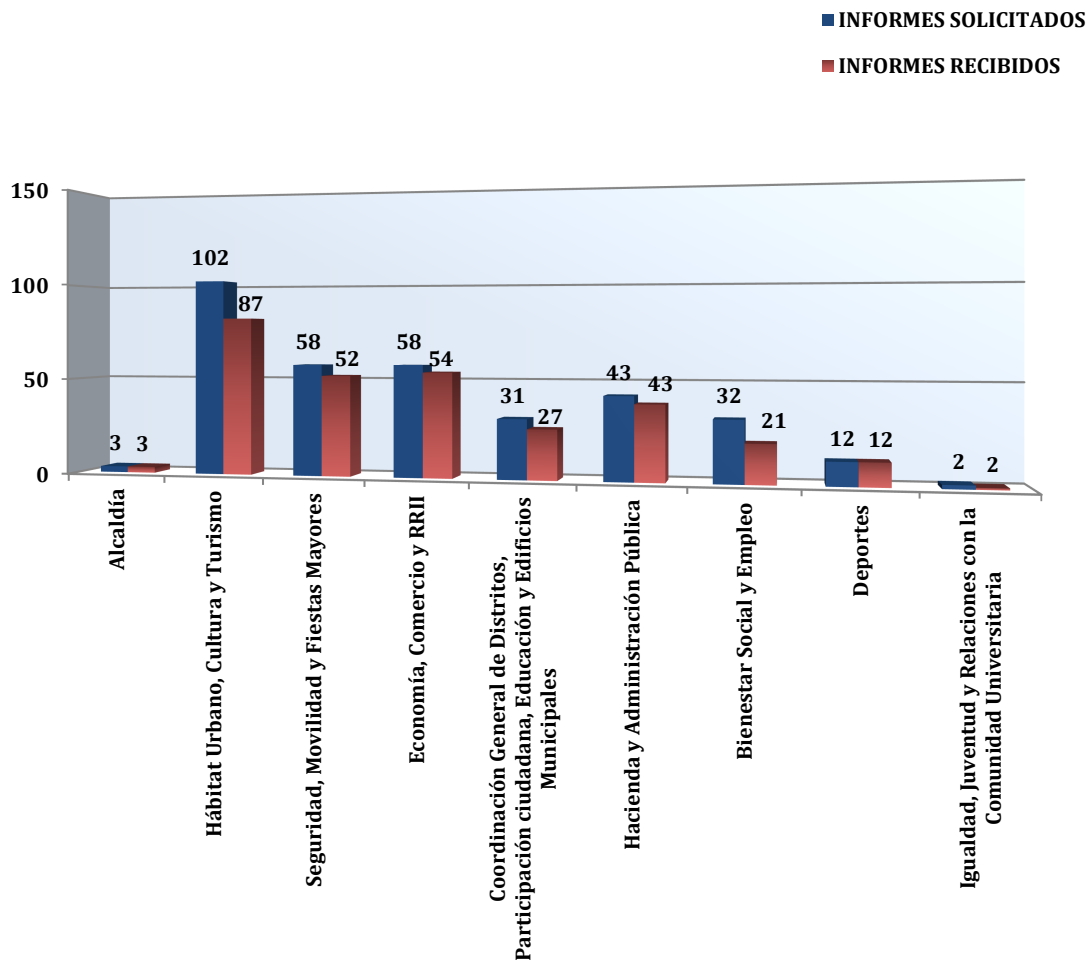
Expedientes

Delegaciones que han sido requeridas

	INFORMES SOLICITADOS	INFORMES RECIBIDOS
Alcaldía	3	3
Hábitat Urbano, Cultura y Turismo	102	87
Seguridad, Movilidad y Fiestas Mayores	58	52
Economía, Comercio y RRII	58	54
Coordinación General de Distritos, Participación Ciudadana, Educación y Edificios Municipales	31	27
Hacienda y Administración Pública	43	43
Bienestar Social y Empleo	32	21
Deportes	12	12
Igualdad, Juventud y Relaciones con la Comunidad Universitaria	2	2
Otras Instancias	4	4
Total	345	305

Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	5/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			

Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales



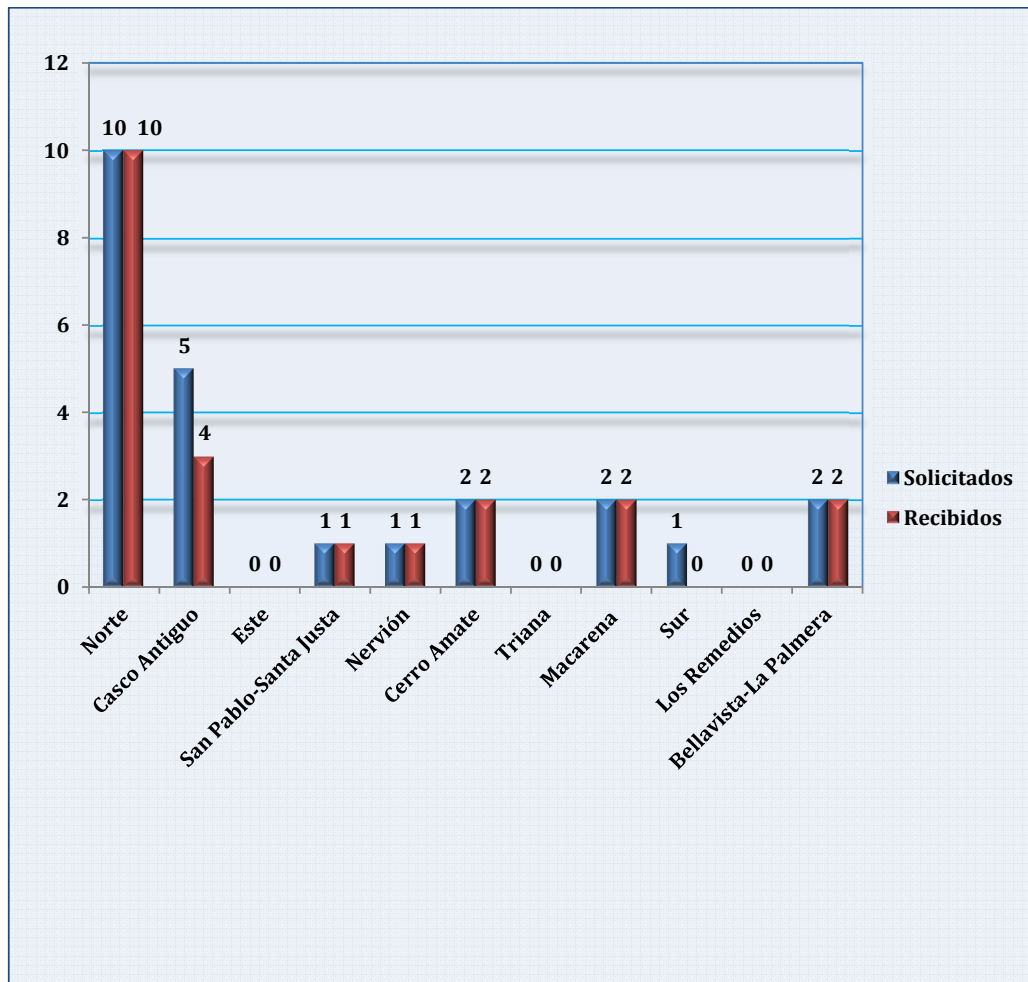
En cuanto a los expedientes abiertos en el Área de Coordinación General de Distritos, Participación Ciudadana, Educación y Edificios Municipales, debe tenerse en cuenta que se han incluido los correspondientes a los distintos Distritos por tratarse de unidades orgánicas integradas en dicha Área. De igual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

Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56
Observaciones		Página	6/14
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==		



Gráfico de actuaciones por Distritos

Informes Distritos	Número
Solicitados	24
Recibidos	22
En tramitación	2

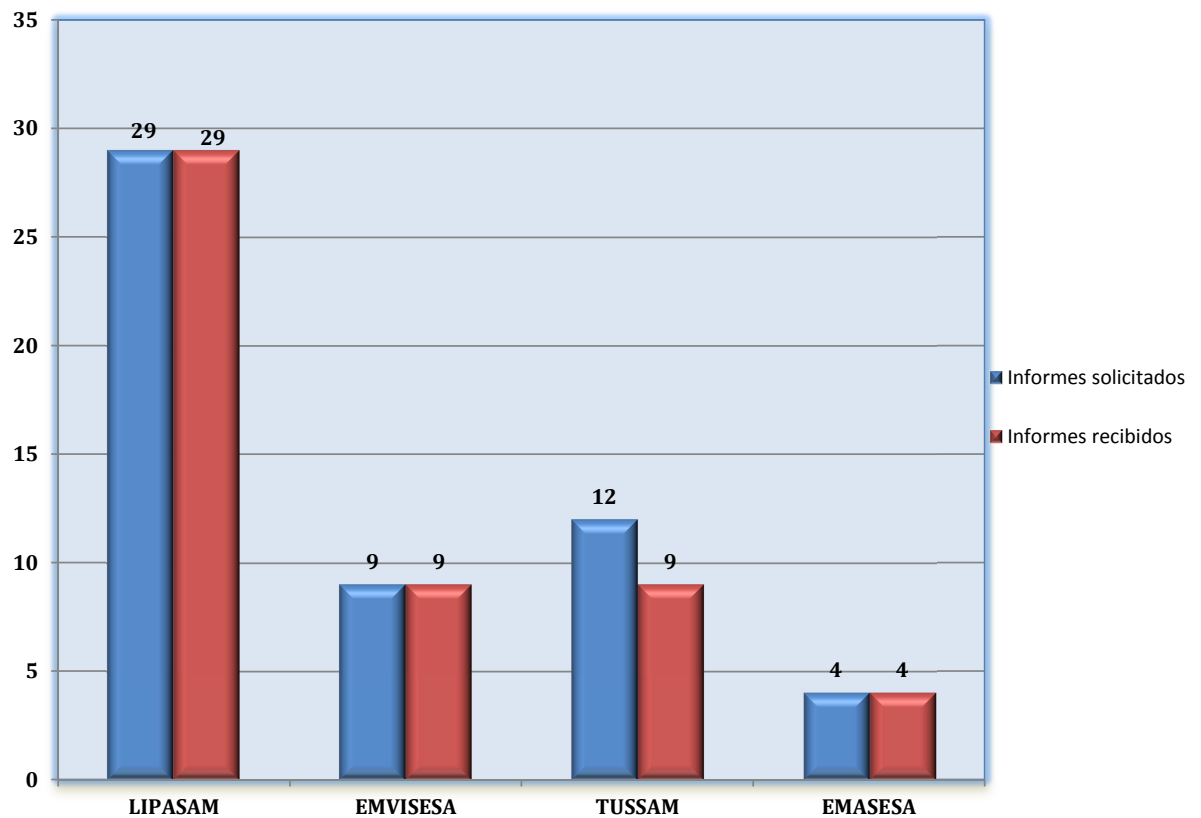


Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56
Observaciones		Página	7/14
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==		



Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales

Informes	Número
Solicitados	54
Recibidos	51
En tramitación	3




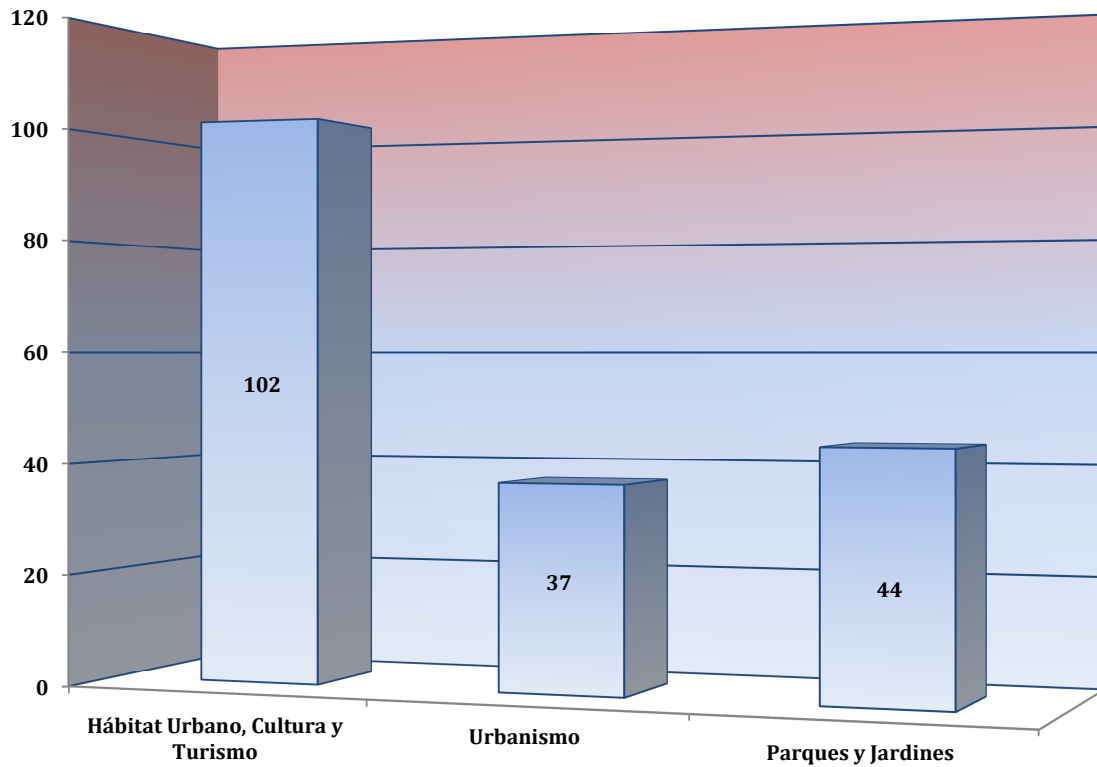
Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	8/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			

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

Intervenciones	Número
Hábitat Urbano, Cultura y Turismo	102
Urbanismo	37
Parques y Jardines	44



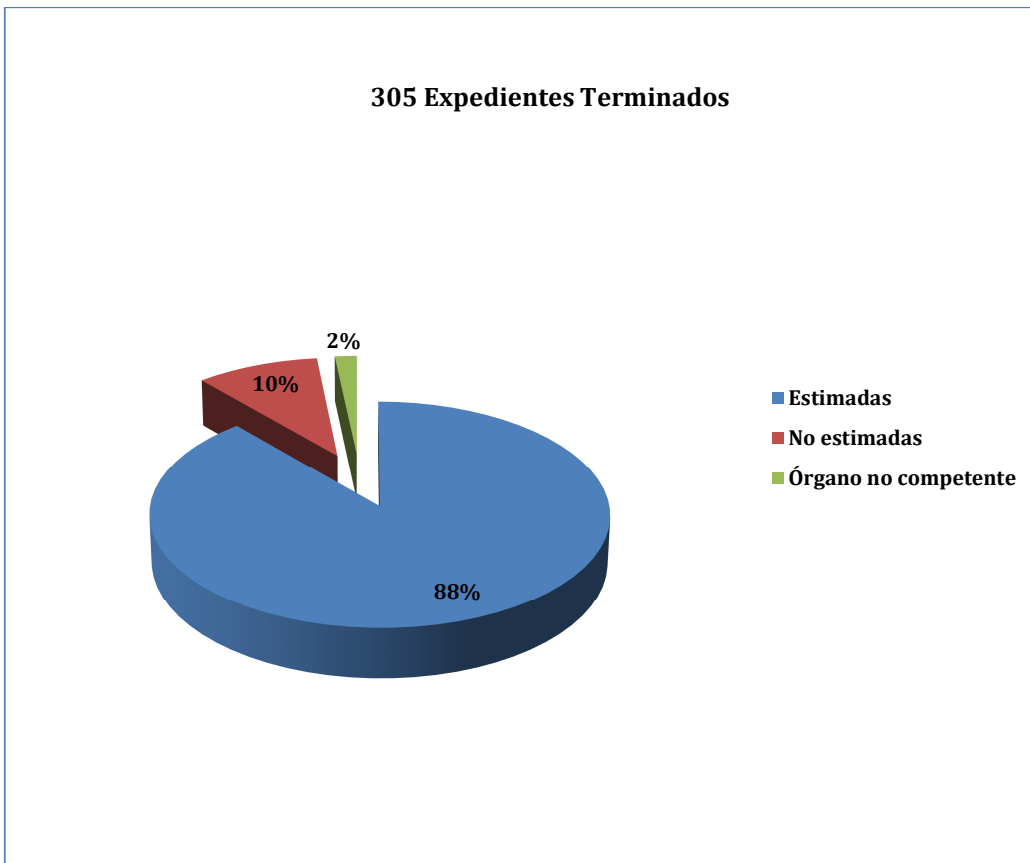
Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	9/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			

Resultado de los procesos de intervención

Estimaciones, no estimaciones

Expedientes	Número
Estimadas	269
No estimadas	30
Órgano no competente	6

Gráfico de expedientes terminados



Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	10/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			


Otras formas de concluir el proceso de requerimiento a la Administración

Recomendaciones

RECOMENDACIONES	
EMASESA	1
ALCALDÍA	2
DELEGADO DEPORTES	1
DELEGADO HÁBITAT URBANO, CULTURA Y TURISMO	1
TOTAL	5

Mediaciones

MEDIACIONES	
GERENCIA DE URBANISMO	1
EMASESA	1
EMVISESA	1
DELEGADO HÁBITAT URBANO, CULTURA Y TURISMO	1
VICARÍA GENERAL	1
DEFENSOR PUEBLO ANDALUZ	3
ICAS	1
ÁREA DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	1
TOTAL	10

Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	11/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			


Relaciones Institucionales

Siguiendo con el compromiso de mantener unas relaciones fluidas con todos los órganos que comprenden la estructura de este Ayuntamiento, con el fin de ser coadyuvante en el cumplimiento de los fines de interés público que toda Administración tiene encomendada, se han realizado, desde esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, todas aquellas actuaciones posibles encaminadas a darles apoyo, mediante la presencia activa en distintos sectores de actuación de este Ayuntamiento, como la asistencia a sesiones del Consejo Municipal de Personas Mayores que, sensible a la realidad que viven sus componentes, son representantes y canalizadores de los intereses sociales de éstos a través del asesoramiento y elaboración de propuestas de las Administraciones Publicas en esta materia.

En ese orden de actuaciones, se ha acudido, asimismo, a sesiones plenarias del Consejo Municipal de la Infancia y Adolescencia, donde se tratan asuntos para mejorar las situaciones que afectan directamente a un sector de nuestra sociedad tan importante como son la juventud y la infancia.

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. También, hemos tenido presencia y actuación activa en las Jornadas organizadas por la Defensoría del Pueblo Andaluz, trabajándose en ellas una materia tan sensible e importante como es, en nuestras Universidades, el acceso al estamento docente de las personas con discapacidad.

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:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	12/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			

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, a hacerla más eficaz.

2.- La CESR ejerce una función fiscalizadora de la actividad de los órganos del Ayuntamiento y para la buena marcha de esta función, debe seguir flexibilizando la relación con la Defensoría, de tal modo que 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, realmente se cumpla.

Recuérdese que ya fue una propuesta contenida en el primer informe y aunque con alegría les traslado que pocos expedientes han llegado a la última fase en nuestros requerimientos, es necesario seguir trabajando en ello, con el propósito de conseguir la máxima rapidez de conocimiento por parte de la ciudadanía de la respuesta a su queja, como se ha dicho, ya sea admitiéndola, ya sea explicando las razones por las que no ha lugar a ello: la “cultura de respuesta” debe tener carácter prioritario en su consecución.

3.- 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 muy próxima, el Grupo de Trabajo, compuesto por un vocal, en representación de cada Grupo Político, presentará al Pleno de la CESR el primer borrador, sometiéndolo a posibles cambios o mejoras y, en consecuencia, una vez tramitado este borrador, entrará 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 última mejora, solicitamos el apoyo de todos ustedes para que, dichos trámites externos a nuestro Órgano tengan un resultado rápido

Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	13/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			


consiguiéndose así que, en poco tiempo, esté debida y convenientemente en funcionamiento.

4.- Como consecuencia de los resultados de las Recomendaciones dirigidas al Sr. Alcalde y otras Delegaciones desde la Defensoría, proponemos nuestro interés por seguir este tipo de actuaciones así como, en la medida de lo posible, que el contenido de las mismas se tenga en cuenta en las decisiones que adopten aquellos Órganos en relación a asuntos de similar contenido a las situaciones que motivaron la necesidad de dictar dichas Recomendaciones.

5.- En último lugar, señalamos la necesidad del compromiso al Equipo de Gobierno y, en general, a los demás Grupos que conforman el Pleno, para que promuevan las soluciones precisas para evitar los retrasos en las respuestas en dos temas preocupantes como son las licencias de obras e instalaciones para el ejercicio de actividad y de apertura, que generaron una de las RECOMENDACIONES enviadas al Sr. Alcalde, máxime cuando la solución al problema planteado fue ya objeto de discusión y aprobación de medidas para integrar en la estructura de la Gerencia de Urbanismo el Servicio de Medio Ambiente, con el fin de agilizar tales procesos de tramitación.

La segunda materia en la que se debe entrar, removiendo obstáculos para ello, es el retraso en la obtención de la primera cita en Asuntos Sociales, a personas con dificultades económicas graves, recuérdese que hasta tres meses se han estado retrasando la posibilidad de llevarse a efecto dichas citas.

Difíciles materias y difíciles soluciones, entendemos, pero también el máximo interés en la consecución de que los impedimentos y dificultades vayan teniendo solución para que dichas personas sean asistidas lo más rápidamente posible.

Código Seguro De Verificación:	sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	31/01/2019 13:22:56	
Observaciones		Página	14/14	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/sBu9KECQtDZvSByAFmb1HA==			