



1. Presentación del Presidente
2. Código del Buen Gobierno Local
3. Conclusiones IV Encuentro Estatal de Defensores
4. El trabajo realizado
  - 4.1. Reuniones del Presidente: Atención Recibida
  - 4.2. Actuaciones de la Unidad Administrativa
  - 4.3. Expedientes Tramitados y Archivados
  - 4.4. Expedientes Tramitados por Delegaciones/Empresas Municipales
  - 4.5. Expedientes Tramitados por Distritos
5. Presupuesto de Funcionamiento de la CESR
6. Propuestas de Mejora
7. A modo de Conclusión



Con la llegada de la nueva Corporación al Ayuntamiento de Sevilla, en junio de 2011, se abre una etapa de esperanza e ilusión para toda la ciudad. No puede permanecer al margen de esa ilusión colectiva la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Así nos sentimos los que con orgullo de ciudadanos sevillanos constituimos esta Comisión.

Hemos llegado hasta aquí, gracias al trabajo, eficacia y dedicación de cuantos nos precedieron desde el ya lejano año 2004. Nuestro agradecimiento y gracias más sinceras a todos y cada uno, independientemente de su ideología, que han ido conformando esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En esta memoria de actividades, queremos glosar los hechos y tareas que han tenido lugar en este periodo transcurrido desde el mes de febrero de 2010 a febrero de 2011. Periodo durante el que han trabajado dos Comisiones distintas por motivos de existir en él dos Corporaciones diferentes. Se constituye esta Comisión, en adelante CESR, el viernes 9 de septiembre, con anterioridad a esta fecha, cuando supimos que formaríamos parte de un Órgano desde el que poder trabajar por y para Sevilla, una ilusión y gratísima satisfacción embargó nuestros cuerpos.

A un sevillano no le cabe mayor honra, alegría y entusiasmo que poder trabajar y ocuparnos por tratar de resolver problemas de Sevilla y de los sevillanos. Desde aquí adquirimos un compromiso de responsabilidad por amor a nuestra ciudad.

Decíamos, desde el primer día, que venimos a trabajar por Sevilla, por encima de partidos políticos. Defenderemos a los ciudadanos independientemente de donde vivan, lo que piensen o voten. Estos son principios inalienables que fijan claramente nuestro objetivo en esta cuestión tan principal: la defensa del ciudadano ante la Administración Municipal.

*“Venimos a servir y no a servirnos y a dar respuestas a los problemas de los sevillanos”.*

Nuestro ánimo siempre es, ha sido y será calmado pero firme. Nuestra mano siempre tendida y nuestro espíritu renuente ante las injusticias.

Sevilla y los sevillanos tenemos la obligación de trabajar con cariño y sensibilidad, por esta bella ciudad que nos dejaron nuestros padres y tenemos la obligación de cuidar y defender. Reivindiquemos nuestros derechos, pero reconozcamos nuestras obligaciones. Los derechos están ligados y arraigados a las obligaciones. Si admitimos esto, estamos en disposición de iniciar una tarea para atender el bien común. Bien común que no puede ser otro que nuestra ciudad. Porque defendiendo a los sevillanos defenderemos a Sevilla.

Esta Comisión es una institución de control. Es un derecho de control de los ciudadanos que defienden las irregularidades y deficiencias de la administración municipal. Pero todo será más fácil si practicamos un comportamiento respetuoso con las normas de convivencia pública; hablamos de algo tan escaso en ocasiones como es el civismo. **“La imparcialidad, objetividad y garantía de equilibrio son señas de identidad de esta Comisión”**, ofreciendo desde nuestra absoluta independencia una visión externa al debate municipal.

Nuestro objetivo y finalidad es trabajar por Sevilla con toda la posible vitalidad ciudadana, de amor a Sevilla, de preocupación por su futuro. Como escribía Manuel Chaves Nogales sobre el alma de Sevilla, y este espíritu debe impregnar nuestros corazones en esta hermosa e ilusionante tarea de contribuir a sacar a Sevilla de la deriva hacia la mediocridad que algunos le habían marcado.

*“Tal vez el alma de Sevilla esté solamente en una aberración espiritualista de los sevillanos; pero si esa aberración fuera formal, si hubiese sido infundida y nosotros pudiéramos infundirla a nuestra vez, alma de Sevilla sería ella”.*

Rendimos cuenta de nuestra actividad con la conciencia viva de la alta representación que el Pleno nos otorgó,

**José Barranca López**  
**El Defensor de la Ciudadanía**



El “Código Europeo de Conducta para la integridad política de los representantes locales electos” aboga por la promoción de códigos de conducta para los representantes locales como instrumentos que permitirán salvaguardar la confianza entre los políticos y los ciudadanos, indispensables para que aquellos que tengan que desempeñar sus funciones puedan hacerlo de forma eficiente. Es evidente que el respeto por el mandato del electorado va indisolublemente unido al respeto de unas normas éticas

El Congreso de Poderes Locales y Regionales del Consejo de Europa (CPLRE) en sus Recomendaciones nº 60 y 86 aprobadas en 1999, pretende inspirar los comportamientos de las autoridades locales en relación con la “ética política”.

Por su parte el “Código Europeo de Conducta para la integridad política de los representantes locales electos”, aprobado por el CPLRE, aboga por la promoción de códigos de conducta para los representantes locales como instrumentos que permitirán crear confianza entre los políticos y los ciudadanos, indispensable para que aquellos que tengan que desempeñar sus funciones puedan hacerlo de forma eficiente puesto que el respeto por el mandato del electorado va estrechamente unido al respeto de unas normas éticas.

En esta dirección insiste, también, la Conferencia de Ministros europeos responsables de las instituciones locales y regionales, con ocasión de la declaración sobre la “participación democrática y la ética pública a nivel local y regional”. Su declaración de la sesión de Valencia, 15 y 16 de octubre de 2007, haciendo referencia a

la Agenda de Budapest y a otras Recomendaciones del Consejo de Ministros y del Consejo de Europa, nos recuerda la utilidad del Manual de Buenas Prácticas sobre la Ética Pública en el nivel de los Gobiernos Locales.

En base a sus recomendaciones y respetando el marco normativo vigente se considera conveniente la redacción de una serie de principios y el diseño de instrumentos de gobierno, que contribuyan a consolidar pautas de comportamiento de los electos locales en aras a configurar una ética pública común que evite la mala gestión, destierre posibles actuaciones corruptas, y por el contrario sirva para generalizar las buenas prácticas.

El papel de los electos locales en la gestión de los Ayuntamientos, esencial para el funcionamiento del sistema democrático por su proximidad a la ciudadanía, debe ser ejercido, en general, con sentido de la responsabilidad, voluntad de servicio a la sociedad, transparencia, eficacia y dedicación plena a sus funciones públicas.

No obstante, en algunas ocasiones, el sistema democrático soporta casos de mala gestión y corrupción, falta de transparencia en la gestión y en la relación con la ciudadanía, alejamiento de los cargos electos de la realidad social, situaciones de transfuguismo, connivencia con los intereses privados, ausencia de cauces suficientes para el control de la gestión por la oposición.

Aún siendo casos excepcionales, estos hechos degradan y perjudican a la democracia y dañan la credibilidad de Instituciones y políticos. Frente a estos fenómenos, la única respuesta posible es la de comprometerse con el buen funcionamiento de la democracia local y profundizar en ella a través de una conducta honesta, transparente y abierta a la participación.

El Código se conformará también como un Estatuto para los Electos Locales, haciéndose eco de una de las afirmaciones del Código Europeo en cuanto a que “no se pueden imponer obligaciones sin que se ofrezcan garantías que permitan a los representantes locales y regionales electos cumplir sus deberes.”, y en ese sentido asegurará la libertad en el ejercicio del mandato y una retribución adecuada a las responsabilidades asumidas.

Por ello, se hace necesario un acuerdo que en ejecución de estos antecedentes recoja como mínimo los siguientes:

### **A. Principios del Código del Buen Gobierno Local**

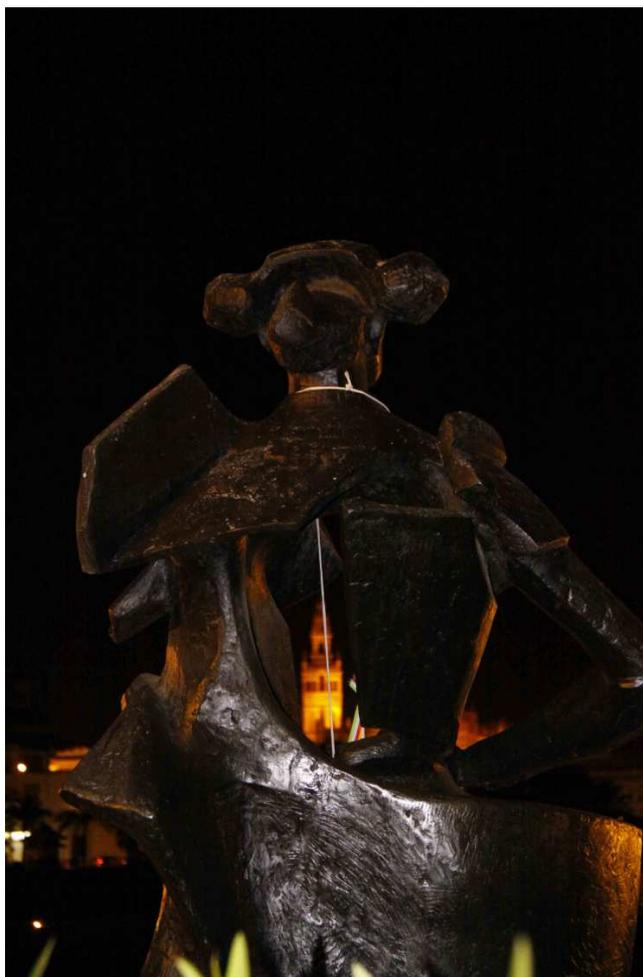
- Los electos locales actuaremos en el desempeño de nuestras funciones, de acuerdo con la Constitución, los respectivos Estatutos de Autonomía y el resto del ordenamiento jurídico y ajustaremos nuestra actividad a los principios éticos y de conducta contenidos en el presente Código de Buen Gobierno Local.
- Regirán nuestras actuaciones la eficiencia, la modernización de la Administración y el buen servicio a la ciudadanía, defendiendo los intereses generales con

honestidad, objetividad, imparcialidad, confidencialidad, austeridad y cercanía a la ciudadanía.

- Contribuiremos a la mejora de los modelos de gestión y aseguraremos a la ciudadanía un buen Gobierno Local como garantía de igualdad y solidaridad, adquiriendo un compromiso con la ética pública y la calidad de la democracia en el ámbito de gestión más próximo a la ciudadanía.
- Los representantes locales fomentaremos la transparencia y la democracia participativa.
- Trabajaremos a favor de la inclusión social y el equilibrio territorial, entre el Centro y los Barrios, acercando los servicios a la ciudadanía y distribuyéndolos en el conjunto del municipio de forma equitativa.
- Respetaremos la voluntad de la ciudadanía y actuaremos con lealtad política, comprometiéndonos a asumir el Código de conducta política en relación con el transfuguismo en las Corporaciones Locales.
- Respetaremos y haremos respetar los derechos humanos, fomentaremos los valores cívicos, y utilizaremos un tono respetuoso y deferente en nuestras intervenciones tanto hacia cualquier miembro de la Corporación como hacia la ciudadanía, a la que facilitaremos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Los representantes electos nos abstendremos de ejercer nuestras funciones o utilizar las prerrogativas del cargo para favorecer intereses privados, propios o de terceras personas, prohibiendo el favoritismo y el ejercicio de autoridad en beneficio propio.
- Los electos locales no aceptarán regalos que sobrepasen los usos y costumbres de la simple cortesía por parte de entidades o personas.
- Incluiremos entre los principales objetivos de las políticas locales la lucha contra el cambio climático, la protección del medio ambiente y la ordenación racional y sostenible del territorio.

### **B. Medidas para Mejorar la Gestión y la Calidad de la Democracia Local**

- Crearemos mecanismos para posibilitar la formulación de Sugerencias y Reclamaciones como medio de profundizar en la participación y comunicación con los vecinos.
- Impulsar la aplicación de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a la Administración, destinando recursos a la utilización de las tecnologías de la información y el conocimiento.
- Se garantizará la pluralidad en los medios locales de información y comunicación favoreciendo un espacio de participación para la oposición.



Granada 5,6 y 7 de Octubre de 2011

#### DECLARACIÓN DE GRANADA

Reunidos en Granada, en el IV Encuentro Estatal de Defensorías Locales, después de compartir nuestras experiencias y opiniones sobre las ponencias presentadas acordamos las siguientes conclusiones, propuestas y acuerdos:

#### **I. La acción de las defensorías en tiempos de crisis.**

Ante la actual situación de crisis que vivimos en nuestra sociedad las defensorías deben ser capaces de generar un discurso propio y consistente jurídicamente que les permita desarrollar sus actuaciones de forma eficaz para la protección y la defensa de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía.

Los síndicos y defensores locales nos comprometemos a efectuar un seguimiento del impacto de los eventuales recortes en las políticas públicas de protección social, con el objeto de poner de manifiesto aquellas acciones u

omisiones que supongan un detrimento o reducción de prestaciones que lesionen los contenidos esenciales de los derechos sociales.

El necesario respeto al propio ejercicio de las competencias de las defensorías locales, en cuanto a la protección de los derechos de la ciudadanía, ante la administración municipal, no excluye a la vez, su capacidad y función de mediar, informar y orientar a aquellas personas que se encuentran en situaciones de precariedad.

### **II. Las Defensorías Locales como impulso de la buena administración**

Las Defensorías pueden y deben jugar un papel relevante en la promoción del Derecho a la Buena Administración, compendio de todos los derechos:

1. Actuando como un verdadero control de calidad democrática.
2. Como agente de participación ciudadana, y
3. Como mecanismo de denuncia de toda clase de desviaciones de poder

### **III. Actuaciones y soluciones de las Defensorías Locales.**

En el último año se han tramitado más de 16.000 quejas por parte de las 74 Defensorías Locales, que han sido atendidas favorablemente en un 65% por parte de las Administraciones.

Las encuestas de satisfacción de la ciudadanía resaltan como fortalezas de las Defensorías Locales la atención personalizada, la proximidad de la institución, la agilidad en la tramitación y su independencia política.

### **IV. Demanda y prestaciones sociales.**

Se detecta un aumento de las demandas de prestaciones sociales que en algunos casos han llegado a las propias Defensorías, sin embargo no se ha producido en general un aumento del presupuesto social. Los Defensores locales somos plenamente conscientes de nuestras limitaciones en esta materia sin embargo entendemos que podemos desarrollar determinadas medidas tales como:

1. Información más clara y concreta sobre los recursos sociales.
2. Supervisión del cumplimiento de los plazos administrativos.
3. Proponer la creación de Mesas cívicas, compartidas con el tercer sector para construir consensos en esta materia.
4. Recomendar la adecuación de unos servicios sociales más adaptados a los nuevos usuarios.
5. Proponer que para el 2012 no se disminuyan los presupuestos sociales en tanto en cuanto son servicios fundamentales que se encuentran recogidos en el artículo 26 de la Ley de Bases de Régimen Local.

### V. Escasez de recursos y prioridades municipales.

Las defensorías locales deben aprovechar y potenciar la proximidad con la ciudadanía para hacer llegar al gobierno local sus necesidades; en ese sentido las Defensorías deben ser rigurosas en la defensa de la aplicación de la Ley haciendo un seguimiento de las actuaciones de la Administración para no generar indefensión.

En sus propuestas las Defensorías deben impulsar:

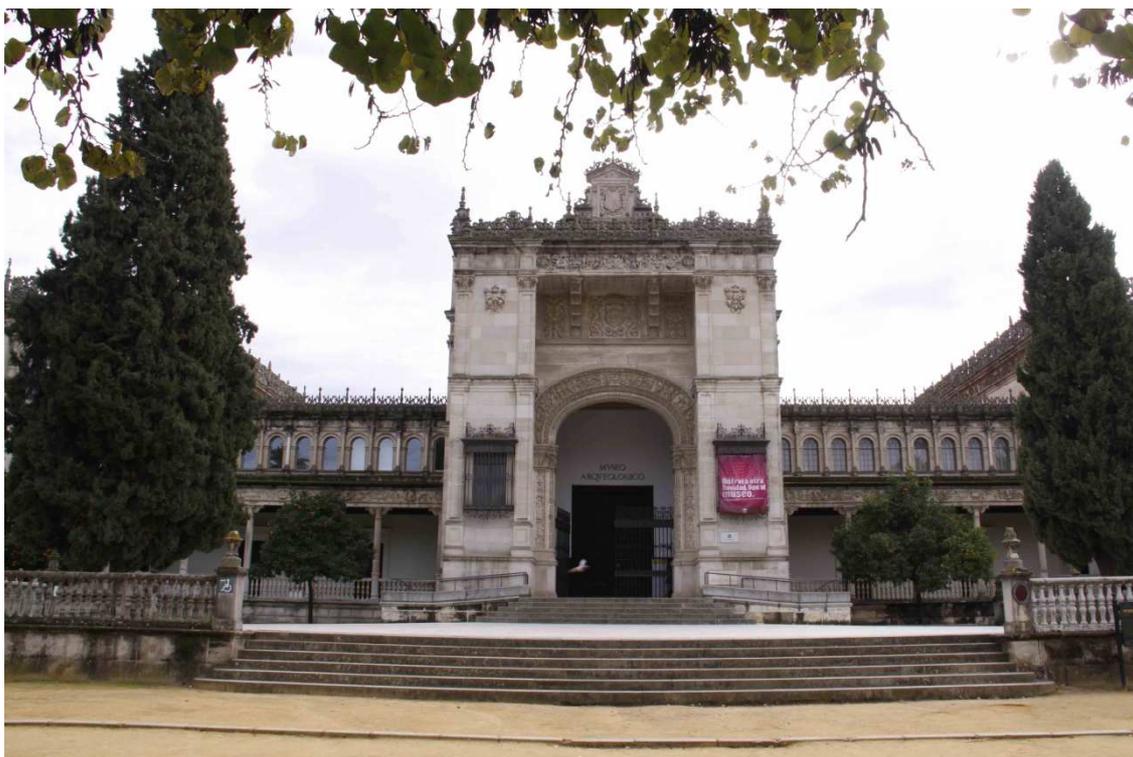
1. La racionalización de los recursos y transparencia en las actuaciones de la Administraciones Públicas.
2. La oportunidad para revisar las competencias y procesos optimizando las inversiones.
3. Una redistribución equitativa de las cargas y gravámenes de la ciudadanía.

En consecuencia con todo lo anterior las Defensorías locales se comprometen a reforzar sus estándares de calidad para ser más eficaces y eficientes a través de herramientas como pueden ser: auto evaluaciones, cartas de servicios, certificaciones ISO de calidad...

### VI. Acuerdos

Las sindicaturas locales acordamos celebrar nuestro V Encuentro Estatal en la ciudad de Barcelona y convocar, en la misma ciudad, a la Comisión Permanente para una sesión de trabajo preparatoria del mismo.

**En Granada a 7 de octubre de 2011**



### REUNIONES DEL PRESIDENTE: ATENCIÓN RECIBIDA

Sesión del 28 septiembre de 2.011

El Sr. Presidente informa de las gestiones realizadas referentes a los siguientes expedientes:

- **Expediente 363/05, instruido con motivo de instalación de elementos de insonorización y pañoletas en el Mercado de Triana.** Este ciudadano pide cita con el Sr. Presidente para explicarle su reclamación, el último informe de fecha 17/08/10 es de la Gerencia de Urbanismo comunicando que se va a proceder a la contratación de una empresa para sustituir dichos elementos. Hasta la fecha no se han realizado estos trabajos. Tras visitar el Sr. Presidente el mercado de Triana el día 28/09/11 junto con un Arquitecto de la Gerencia de Urbanismo, se compromete a presupuestar estos trabajos para el año 2.012. Se pone en conocimiento del interesado y se decide hacer una Diligencia en este expediente dónde consten estas actuaciones.
- **Expediente 126/06, instruido ante el mal estado de solar sito en calle Manuel Laffón.** El Sr. Presidente informa que se ha visitado con la persona designada por LIPASAM para el Distrito Sur y que debido a la irregularidad del terreno y la plurititularidad del suelo, se hace complicado acceder al mismo. No obstante se acuerda convocar una reunión con los diferentes implicados y gestionar la limpieza con el Delegado del Distrito Sur. Se acuerda hacer una Diligencia en el expediente dónde consten estas actuaciones.
- Se propone también para agilizar los trámites administrativos y debido a las múltiples competencias de cada Delegación, dirigir al Director de Área

correspondiente las quejas o reclamaciones y en los Distritos, a los Delegados. Se aprueba por unanimidad.

#### **Sesión del 19 de octubre de 2011**

El Sr. Presidente hizo una exposición sobre los asuntos que trató con Don Joaquín G. Peña Blanco, Director General de Medio Ambiente. En síntesis, se trataron temas relacionados con el “Botellón”, Podas de árboles, problemas de seguridad en los bajos del puente del Cristo de la Expiación, licencias de apertura de establecimientos etc...

Asimismo el Sr. Barranca quiso poner de manifiesto la reunión que mantuvo con el Sr. Espadas, líder de la Oposición Municipal.

El Presidente da cuenta de la reunión que mantuvo con el Delegado de Seguridad y Movilidad, D. Demetrio Cabello Torés, el pasado 13 de octubre.

#### **Sesión del 26 de octubre de 2011**

El Sr. Presidente informa sobre la reunión mantenida el pasado día 24 con el Sr. Portavoz de IU, D. Antonio Rodrigo Torrijos, de la que no se pudo sacar nada provechoso para la Institución ya que le manifestó que su grupo no iba a participar en la Comisión, tras la conversación mantenida que giró exclusivamente sobre cuestiones políticas.

Da cuenta de las actuaciones de limpiezas que está llevando a cabo LIPASAM en el solar de la Calle Manuel Laffón, del expediente 126/2006 así como el compromiso adquirido por parte del Director del Distrito de informar a la Comisión de todas las actuaciones que se realicen en el mismo.

Informa sobre la entrevista mantenida con la Presidenta de la Asociación de Enfermos de Daño Cerebral de Andalucía (ADCA). Esta asociación desea que el ayuntamiento les cediera el inmueble municipal denominado Villa Julita. Realizadas las gestiones con el Servicio de Patrimonio han contestado que este inmueble se encuentra a disposición del grupo de la Policía Municipal Diana.

#### **Sesión del 9 de noviembre de 2011**

El Sr. Presidente puso de manifiesto a la Comisión la reunión que mantuvo con D. José Miguel Moreno, Presidente de la Junta Municipal del Distrito Cerro Amate, para dar cuenta de la visita realizada al Bar “Los Corales” situado en Calle Ingeniero la Cierva nº 1 esquina con Cristóbal Ramos, con motivo de queja de ciudadano en relación al expediente 2011/121.

Seguidamente, explicó la conversación telefónica que mantuvo con la Directora del Distrito Norte, Dña. Mercedes Murillo, relativa al expediente 2011/108 instruido por Reclamación por la falta de cobro del premio del concurso de carteles “Carnaval 2011” convocado por el Distrito Norte, estudiando las posibilidades de cobro del premio siendo éste responsabilidad de EMASESA, patrocinadora del mismo y por tanto debe enviarse la reclamación a esta entidad.

A continuación, el Presidente dio cuenta de la reunión mantenida con el Gerente de la Agencia Tributaria, D. Eduardo León Lázaro, donde se trata sobre la solución a los expedientes pendientes de informe y el acuerdo de funcionamiento. Además, en relación a varios expedientes instruidos por esta Comisión en los que se reclama la devolución de la Tasa de retirada de vehículos por la Grúa Municipal, se nos informa sobre el Acuerdo de competencia entre la Agencia Tributaria y la Delegación de Seguridad en relación al cobro indebido o no de la retirada de vehículos por la grúa, marcando la fecha de 19 de Febrero del 2011, como línea divisoria a partir de la cual debía asumir la responsabilidad de su devolución la Agencia Tributaria municipal.

Finalmente, se trató la reunión con FACUA, previa a la reunión de esta Comisión y a la que asistieron también todos los presentes. En esta reunión se acordaron líneas de colaboración a fin de prestar un mejor servicio a los ciudadanos sobre todo en el tema de recursos económicos por multas, diligencias de embargos, etc... ya que al tener estos recursos un procedimiento administrativo propio con sus correspondientes plazos, se dilata la resolución de los mismos y no es posible darles solución en un plazo breve.

Sesión del 23 de noviembre de 2011

- El jueves 17 se reunió con la titular del Área de Hacienda y Administración Pública. Le informó sobre las reuniones mantenidas con el gerente de la Agencia Tributaria y el Presidente del Tribunal Económico Administrativo, la buena acogida que ha tenido con los dos, y la buena marcha de los expedientes de queja con origen en ambos organismos. También le reseñó en el plano negativo la tardanza en responder del Servicio de Patrimonio. La Señora Delegada le indicó que en la próxima reunión con los Directores Generales de su delegación les comunicaría la prioridad en dar respuesta a las quejas de la Comisión de Sugerencias.
- El Viernes 18 se reunió con D. Gregorio Serrano, sólo como visita institucional, ya que no había ningún tema pendiente con su Área, pero al igual que el resto de miembros del equipo de gobierno con los que se ha reunido, mostró su predisposición a priorizar los temas que reciba de la Comisión. El mismo día se reunió con D. Beltrán Pérez, y la reunión fue muy positiva. El Sr. Presidente informa que le trasladó la preocupación sobre la mala información que se está dando en los Distritos y en la oficina de atención al ciudadano de la Plaza Nueva. El Sr. Delegado de Participación Ciudadana tomó debida cuenta y le solicitó al Sr. Presidente que en las reuniones de la Juntas Municipales de Distritos estuvieran presentes los miembros de la Comisión. Asimismo el Sr. Delegado le informó que en la próxima adjudicación del contrato con el 010 se van a producir novedades importantes para la mejora del mismo.
- Por último el Sr. Presidente da cuenta de las novedades producidas en el expediente 2005/263, del que se ha dado cuenta en varias ocasiones en

esta Comisión. Comenta que le han admitido el recurso Contencioso-Administrativo. Se ha trasladado esta incidencia a la Subdirector del Distrito Triana y al Delegado de Urbanismo.

### Sesión del 30 de noviembre de 2.011

El Sr. Presidente da cuenta de las visitas realizadas en la última semana y explicó que el jueves 24 de noviembre de 2011, realizó una visita junto con vecino de la calle San Nicolás del Puerto y a cuya instancia se había incoado el expediente 2009/90, comprobándose que lo solicitado por éste era totalmente adecuado, es decir, la colocación de bolardos, vallas y alcorques para evitar así que los niños, que asiduamente juegan en la acera, salgan a la calle con el peligro que ello conlleva, al estar los márgenes ocupados por vehículos. Había comunicado oficialmente a la Gerencia Municipal de Urbanismo así como al Distrito Este-Alcosa-Torreblanca las circunstancias que concurrían, transmitiéndoles la falta de seguridad que ofrece la calle San Nicolás del Puerto por ser lugar de juego y esparcimiento de menores.

Asimismo, el Sr. Presidente dio cuenta de la documentación recibida en la Unidad Administrativa de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, remitida por representantes de la Comunidad, acompañando al escrito 700 firmas de vecinos en relación al lamentable estado en que se encuentra el centro de transformación de Sevillana-Endesa, sito en la Glorieta Ruperto Chapí, con las calles Canal, Tomás Pérez, Aragón, Tarragona y Paulo Orosio, solicitando asimismo una reunión para poder ampliar la información que adjuntaban. Se decidió una reunión conjunta con el Delegado del Distrito Cerro-Amate y con los representantes que figuran en primer término en el escrito recibido.

### Sesión del 14 de diciembre de 2.011

El Sr. Presidente da cuenta de las principales actuaciones realizadas desde la última sesión, que han sido menores, que en otras ocasiones debido a la semana tan atípica del puente,

Destaca la reunión mantenida con los representantes municipales y a nivel de la comunidad del sindicato unificado de policías bomberos, D. Manuel Bustelo y Carlos Guerrero. Como visita institucional han departido sobre la situación de los cuerpos a los que representan. Han comentado sobre la queja 111/2010 de esta Comisión en la que un ciudadano se queja sobre un posible trato vejatorio de una pareja de policías locales. Manifiesta el Sr. Presidente que coinciden ambos representantes sindicales en que las nuevas promociones de policías tienen mucha formación técnica y jurídica y escasa formación básica sobre el trato con los ciudadanos. Concluye que la visita ha sido bastante fructífera y ha encontrado la máxima predisposición por parte de los representantes sindicales.

El Sr. Presidente traslada las novedades surgidas en el expediente 263/2005. El pasado 1 de diciembre desde Urbanismo, se ha remitido los antecedentes al Servicio de Consumo para que tengan conocimiento de la queja y convocar una reunión entre ambas dependencias, junto con el servicio de edificios municipales para tratar de dar una solución definitiva a la queja.

**Sesión del 21 de diciembre de 2011**

El Sr. Presidente informa que con fecha de entrada en el Registro General, 30 de noviembre de 2011 y en el de esta Comisión el 13 de diciembre del mismo, se presenta la renuncia del nombramiento de los miembros del grupo PSOE e IU como pertenecientes a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Sesión del 11 de enero de 2012**

El Sr. Presidente hizo una exposición de los siguientes temas:

- Se comunica la sustitución, en el vallado que discurre en los bajos del Puente del Cristo de la Expiración, de 18 tubos que no existían, con el consiguiente problema de seguridad además de estético. Se remite correo al Delegado de Urbanismo D. Maximiliano Vilches, agradeciendo la rapidez en la resolución del problema. En el mismo correo se hacía constar el malestar de esta Comisión respecto al final del expediente del Mercado de Triana, concluido por nuestra parte al haber entrado en fase de judicialización (Contencioso Administrativo), dejando abierta una puerta a un posible acuerdo entre las partes.
- Se pone en conocimiento de la Comisión las líneas a seguir con respecto a la Memoria del 2011. Se lee el borrador del prólogo de la referida Memoria

**Sesión del 18 de enero de 2012**

El Sr. Presidente informa sobre las actuaciones llevadas a cabo desde la última sesión.

- El viernes 13 de enero se realizó gestión con el Subdirector del Distrito Triana para intentar paliar el perjuicio ocasionado al ciudadano que reclamó en primera instancia ante la Comisión por el trato recibido en la sede administrativa de aquél Distrito. El afectado presentó un escrito en el registro del Distrito y ante la pérdida de su copia solicitó una fotocopia, denegándosele por la funcionaria actuante. Ante la gestión realizada, se han puesto en contacto con el interesado, al que han pedido disculpas y se le ha facilitado la fotocopia requerida. El mismo día el Sr. Presidente contacta con el Jefe de los servicios especiales de LIPASAM y con el Subdirector del Distrito Sur sobre una actuación a realizar en la calle Manuel Laffón. Se han comprometido a actuar y remitir informe.
- El lunes día 16 se trató con el director del distrito San Pablo-Santa Justa sobre la incidencia denunciada en el expediente 2010/186; falta de solución a las molestias que genera un solar propiedad municipal en C/ Maestro Torroba, que es utilizado como recinto para deposiciones de perros. Anuncia el Sr. Presidente que se ha recibido el informe por lo que se puede cerrar el expediente. Este mismo día ha visitado las oficinas que la empresa SEVICI tiene en el Edificio Laredo, al objeto de conocer a los responsables de la misma y

establecer el canal de comunicación adecuado para que fluyan correctamente la demanda de información de aquellas quejas que están pendiente. Se ha mantenido reunión con el gerente de TUSSAM para buscar una salida definitiva a la queja en la que una señora reclama sobre la falta de atención de la aseguradora de TUSSAM ante unos daños ocasionado en uno de los vehículos de la empresa. El Director se ha comprometido a requerir del responsable de la aseguradora una atención adecuada a la señora afectada. Finalmente se ha remitido correspondencia a los directores generales de Seguridad, Movilidad y Medio Ambiente para que den respuesta a varias quejas que están pendientes y cuya dilación ya no es admisible.

- El Martes 17 mantuvo una reunión con el Director de Fiestas Mayores. En el día de hoy, ha estado reunido con el Delegado de urbanismo y los tres responsables de las respectivas áreas del Organismo Autónomo para plantearles aquellos temas que están pendientes, y a los que hay que dar respuesta inmediata. En la misma reunión se le ha facilitado informe sobre algunos de ellos, con lo que se podrá dar traslado a los interesados y cerrar los expedientes.

### Sesión del 25 de enero de 2.012

El Sr. Presidente informa sobre las actuaciones llevadas a cabo desde la última sesión:

- El 19 de Enero de 2.012 se remitió correo al Director de Movilidad, D.Enrique Medina Velasco con relación al expte.2011/87.
- El 20 de Enero se mantiene reunión con la Directora de Área de la Gerencia de Urbanismo.
- Asimismo se ha mantenido reunión con Salvador Domínguez que ha sido designado Coordinador de todas las empresas Municipales en sus relaciones con los Distritos.
- También se mantuvo reunión con la Delegada de Cultura y Deportes: M<sup>a</sup> del Mar Sánchez y la Directora: M<sup>a</sup> Eugenia Candil.

En todas estas reuniones destinadas a establecer mecanismos de colaboración e impulsar la rápida respuesta de los expedientes que se tengan en trámite.

El Sr. Presidente realiza una exposición de la Memoria y se procede a la aprobación de misma por unanimidad de todos los miembros presentes.



## ACTUACIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

La Unidad Administrativa de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones además de la tramitación de todos los expedientes instruidos por las quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos, realiza otro tipo de tareas que no generan expedientes y que son las siguientes:

- **Los emails:** nos referimos al intercambio, entrada o salida, de correo electrónico y que en su gran mayoría son en primera instancia y se les informa sobre la Delegación competente a la que deben dirigir su queja o reclamación y sobre el funcionamiento de esta Comisión.
- **Las Actuaciones telefónicas:** Son tanto consulta sobre cómo realizar su reclamación como consultas de los interesados sobre el estado de sus quejas o reclamaciones, así como requerimientos de documentación o datos por parte de la Comisión a éstos.
- **Las Actuaciones presenciales:** Además de las actuaciones descritas anteriormente, los interesados pueden comparecer en persona en la sede de la Comisión para la aportación de nueva documentación o consultas y, si procede, apertura de nueva queja o reclamación.

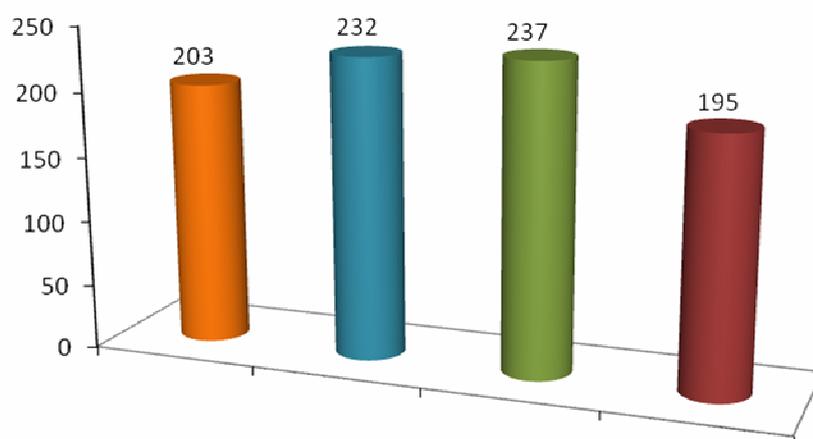
### Número de actuaciones complementarias.

Actuación	e-mail (real)	Telefónica (Estimada)	Presenciales (Estimadas)
Número de Actuaciones	280	1.100	225
<b>TOTAL</b>	<b>1.605</b>		

## EXPEDIENTES TRAMITADOS Y ARCHIVADOS

### Expedientes Tramitados Período 2008 – 2011

<b>Expedientes tramitados en 2008</b>	<b>203</b>
<b>Expedientes tramitados en 2009</b>	<b>232</b>
<b>Expedientes tramitados en 2010</b>	<b>237</b>
<b>Expedientes tramitados en 2011</b>	<b>195</b>



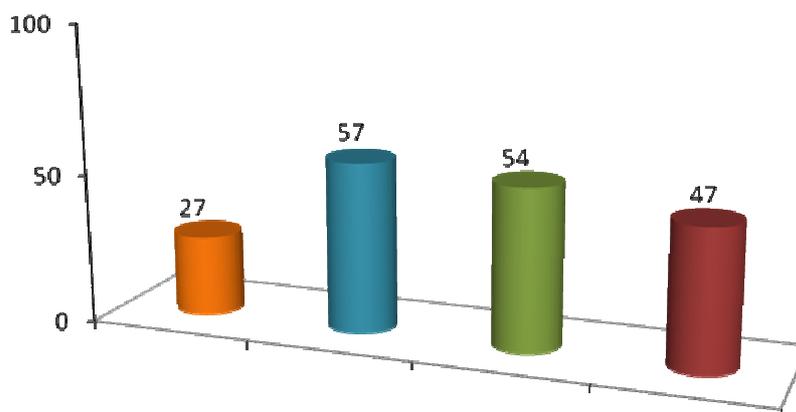
### Expedientes Archivados y En Tramitación Período 2008 – 2011

	<b>Archivados</b>	<b>En tramitación</b>	<b>Total</b>
<b>Expedientes tramitados en 2008</b>	163	40	203
<b>Expedientes tramitados en 2009</b>	196	36	232
<b>Expedientes tramitados en 2010</b>	187	50	237
<b>Expedientes tramitados en 2011</b>	130	65	195
<b>Totales</b>	<b>676</b>	<b>191</b>	<b>867</b>

Expedientes Tramitados por Sexos

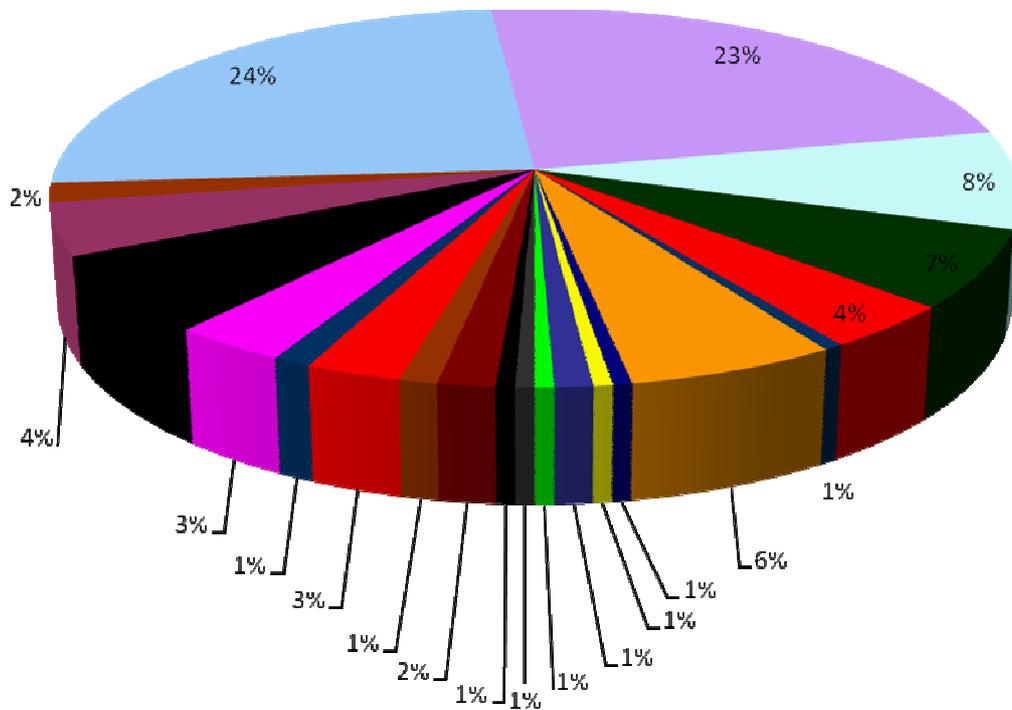
	Mujeres	Hombres	Colectivos
Tramitados	40	100	55
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>		

Expedientes Tramitados desde el 9 de septiembre de 2011  
(Fecha de Constitución de la Nueva CESR)



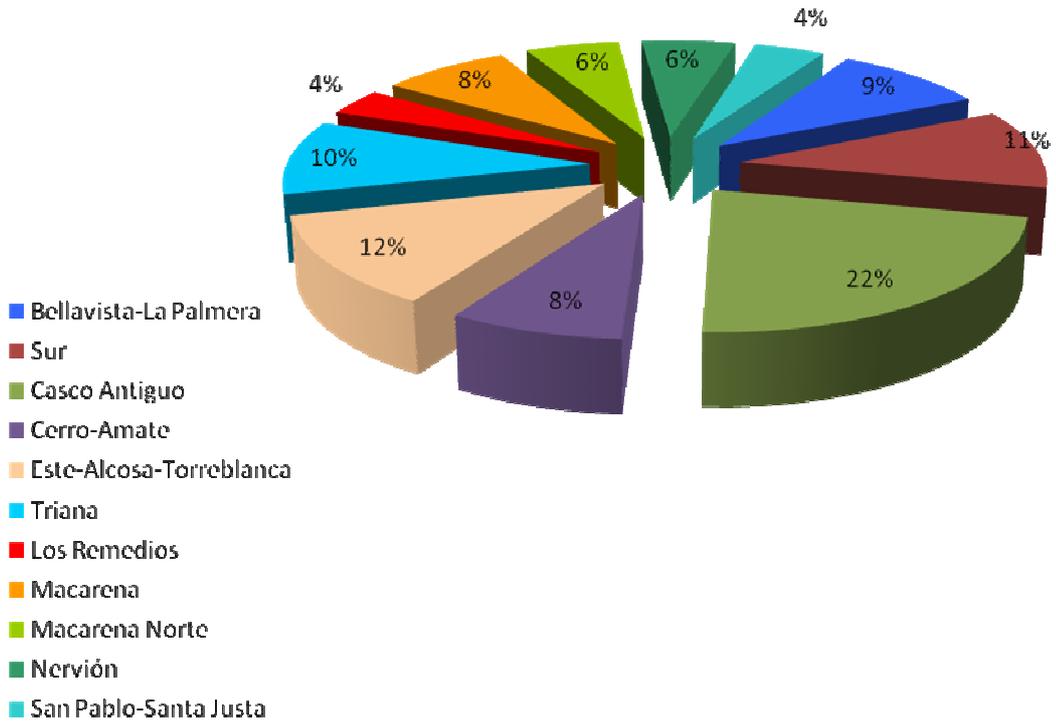
Expedientes en Primera Instancia	Expedientes Admitidos a Trámite	Expedientes Archivados	Expedientes Propuestos para Estudio por su Dificultad
27	57	54	47
<b>TOTAL</b>	<b>185 ACTUACIONES</b>		

## EXPEDIENTES TRAMITADOS POR DELEGACIONES/EMPRESAS MUNICIPALES

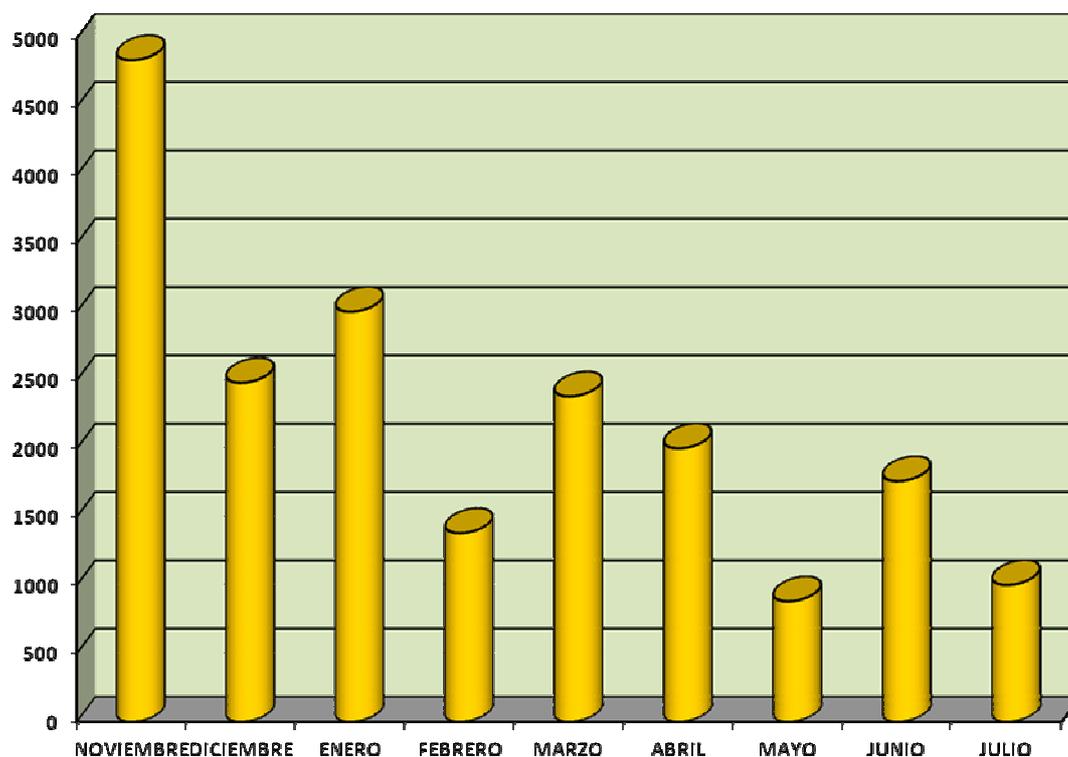


- Seguridad
- Hacienda y Admón. Pública
- Gerencia Municipal de Urbanismo
- Parques y Jardines
- Relaciones Institucionales
- Distrito Casco Antiguo
- Distrito Este
- Distrito S. Pablo - Sta. Justa
- Distrito Triana
- LIPASAM
- Tribunal Económico y Admtvo.
- Cultura, Juventud y Deportes
- Agencia Tributaria
- Movilidad
- Participación Ciudadana
- Familia y Asuntos Sociales
- Distrito Cerro Amate
- Distrito Macarena
- Distrito Sur
- EMASESA
- TUSSAM

### EXPEDIENTES TRAMITADOS POR DISTRITOS MUNICIPALES

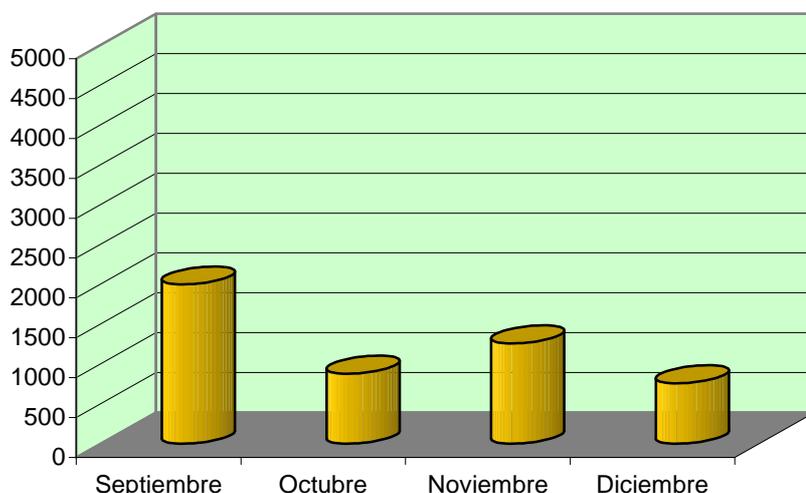


GASTOS EN EUROS DE LA COMISIÓN ANTERIOR



	Nov.	Dic.	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Gastos	4.840	2.480	3.000	1.380	2.380	2.000	880	1.760	1.000

GASTOS EN EUROS DE LA COMISIÓN ACTUAL



	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Gastos</b>	<b>2.000</b>	<b>880</b>	<b>1.260</b>	<b>760</b>
<b>% Ahorro respecto Comisión Anterior</b>			<b>73,96</b>	<b>69,35</b>

El presupuesto para el año 2011 de esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, asciende a 23.660 €, a este total se le cargan 7.320 € de los Plenos correspondientes a noviembre y diciembre de 2010. Siendo el total de cantidad devengada por la Comisión saliente de 19.720 €.

Por meses los gastos de dietas por asistencia a los plenos, queda como sigue:

- Noviembre.....4.840 €
- Diciembre.....2.480 €
- Enero .....3.000 €
- Febrero .....1.380 €
- Marzo .....2.380 €
- Abril.....2.000 €
- Mayo ..... 880 €
- Junio .....1.760 €
- Julio.....1.000 €

Esto hace un total de **19.720 €**, gastado hasta el mes de julio de 2011.

Restada esa cantidad al presupuesto del año 2010, queda un saldo para la Comisión entrante de **3.940 €** Esta es la cantidad recibida en el mes de septiembre, fecha de constitución de la nueva Comisión. Que por asistencia a plenos queda como a continuación se detalla:

- Septiembre: 2.000 € <sup>(1)</sup>
- Octubre: 880 €
- Noviembre: 1.260 €
- Diciembre: 760 €

Lo que hace un total de 4.900 €. Restado del saldo existente queda una cantidad de: - 960 €.

A pesar de la reducción en el número de reuniones y de miembros de la Comisión, el presupuesto parece algo ajustado.

---

<sup>1</sup> A esta sesión de constitución asistieron todos los miembros de la Comisión, incluidos los de la oposición.



- 1. Aparcamientos en Doble Fila.** La Real Academia de la Lengua señala a los términos “Civismo” y “Ética” dos significados que llevados a la práctica harían más habitable nuestra ciudad. Del Civismo dice: “Comportamiento respetuoso del ciudadano con las normas de convivencia pública /celo por las instituciones e intereses de la patria “. Define la Academia en relación con la Ética: “Parte de la filosofía que trata del bien y del fundamento de sus valores/ Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de vida profesional, cívica, deportiva y desde luego individual”.

La ética en la conducta, la praxis del civismo y el ejercicio de la civildad constituyen la respuesta más apropiada ante las urgentes necesidades sociales. La ética y el civismo son materias que enseñadas y practicadas deben preparar a las futuras generaciones.

El civismo es una cuestión de ética y depende de los principios que tenga el ciudadano. No se genera espontáneamente ni al azar, sino que depende del grado de compromiso de las instituciones educativas , de los agentes sociales, los educadores y de los padres.

Hay que abordar el problema de la doble fila y erradicar este vicio consentido que obstaculiza el tráfico, entorpece la movilidad y transmite una imagen de incivismo y laxitud en el cumplimiento de las normas básicas de convivencia. E incluso a algo más grave llegando a ocasionar situaciones de incidentes y accidentes.

En Sevilla esta práctica está cuasi institucionalizada. Nos hemos acostumbrado a contemplar vehículos arracimados en torno a una plaza o encima de una acera. Estampa a la que debemos combatir de manera resuelta e inequívoca.

No debemos ni podemos perpetuar esta extendida mala práctica, tan usual que algunos ya la asumen como algo natural y consustancial con el paisaje urbano. Esta imagen es lesiva si atendemos a una ciudad turística como es la nuestra. Más de un visitante o hasta incluso lugareño se sorprende al observar lo peculiar de esta forma tan habitual de proceder en lo tocante al aparcamiento de vehículos en lugares “poco aconsejables“. Después de medidas de concienciación, aplicación de la seguridad vial y llamadas al civismo; desgraciadamente llegamos a la conclusión que las únicas medidas disuasorias son las coercitivas.

Esta práctica de aparcar donde queramos, requiere una respuesta por parte de la administración de tolerancia cero, pero que decididamente sea real y cierta, que no sea una recurrida frase hecha.

Paradójicamente, existen zonas saturadas de vehículos aparcados, cuando en las inmediaciones existen plazas libres de aparcamiento. Pero el sevillano, muchos, no son partidarios del establecimiento de pago, prefiriendo

aparcar donde le place. Se impone le mentalidad de exponerse a ser sancionado antes que pagar por estacionar.

Pasamos a señalar puntos negros de la Ciudad, donde se hace más palpable el mal uso a la hora de aparcar los vehículos:

- Paseo Marqués del Contadero, junto a la Torre del Oro. Bolsa de aparcamientos junto a uno de los edificios emblemáticos de Sevilla. Antiguo Mercado del Barranco, parte posterior en zona de parque infantil. C/ Luis Rosales, a continuación del apeadero de Virgen del Rocío. Aceras destrozadas por invasión de vehículos.

-Cortijo de las Casillas, Pino Montano. Este lugar es especialmente grave. El sentido de entrada al Barrio cuenta con un único carril que queda total y absolutamente obstruido por ocupación de la vía. Los coches colapsan la calle porque el aparcamiento se ha institucionalizado ya que los conductores abandonan sus vehículos, mientras saborean plácidamente sus copas en los bares de las inmediaciones. El autobús de TUSSAM agrava más el tráfico al serle imposible discurrir por los obstáculos allí existentes. Debe invadir el carril contrario en no pocas ocasiones. Lugar peligroso para la circulación.

- Camino de los Descubrimientos, frente al Auditorio "Rocío Jurado", los coches han destrozado los bolardos y se aparcan los vehículos junto a la pared del Monasterio de la Cartuja. Enfrente, a la salida de la Pasarela de la Cartuja, los vehículos invaden las zonas terrazas.

- Avenida de Eduardo Dato desde Gran Plaza al Hospital de San Juan de Dios, los aparcamientos incorrectos son diarios, taponando, incluso, la salida de emergencia del Hospital.

- Calle Benito Más y Prat. Doble fila endémica, desde Luis Montoto a Luis Arena Ladislao.

- Calle Campamento, los vehículos se amontonan entre Tentudía y Valme.

- Calle Levías y Conde de Ybarra, saturación de vehículos en la señal de prohibido aparcar.

- Calle Mármoles, coches mal aparcados que impiden el acceso a la calle y causando efectos negativos a quienes se acercan a visitar los restos arqueológicos allí existentes.

- Calle Pajaritos, coches encima de las aceras impidiendo el libre paso de los viandantes.

- Ronda de los Tejares, aparcamiento indiscriminado en las aceras.

- José María Moreno Galván los vehículos aparcados incorrectamente reducen los dos carriles de la vía a uno.

- Calle Sinaí, vehículos en doble fila.

- Glorieta de Covadonga, entrada al Parque por la Glorieta de San Diego, entre el Bar Citroën y La Raza. Los vehículos se aparcan hasta en doble fila, imagen desagradable que impide la visión de la artística cancela que allí existe.

## PROPUESTAS DE MEJORA

- Bolsa de aparcamiento frente a la fachada de la Universidad de Sevilla, facultad de Derecho frente a la Glorieta del Cid, así como en C/ Palos de la Frontera, los vehículos han tomado el espacio de los viandantes. La imagen deteriora gravemente el conjunto monumental de nuestra Universidad.
- Existen una serie de Plazas en la Ciudad donde la presencia de coches mal aparcados es algo endémico, traemos algunas a modo de ejemplo:
  - *Plaza de San Pedro.*
  - *Plaza de San Ildefonso.*
  - *Plaza de Santa Marta.*
  - *Plaza de Carmen Benítez.*
  - *Plaza de Doña Teresa Enriquez.*
  - *Plaza de los Refinadores. Aquí es especialmente grave el estado de la misma. Total y absolutamente asfixiada por los coches.*



FOTO ACTUAL: PLAZA DE LOS REFINADORES.

- *Plaza del Museo, coches hasta en la misma puerta de acceso al museo.*
- *Plaza de Santa Cruz.*



FOTO ACTUAL: PLAZA DE SANTA CRUZ

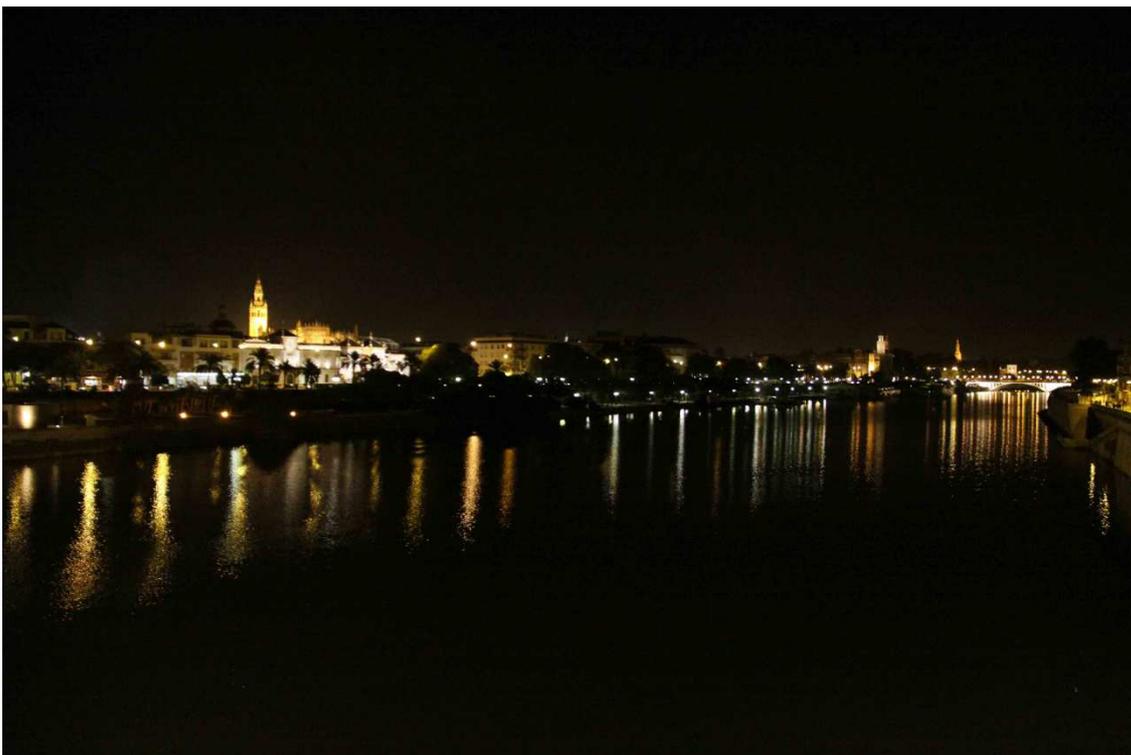
- Plaza de Casa Pilatos.
  - Plaza de San Marcos.
- Calle Nicolás Antonio, discurre de Menéndez Pelayo a la Plaza de Santa Cruz, dos coches por cada señal de prohibido aparcar. Caos viario.
  - Explanada principal de Santa Justa. Es la entrada a Sevilla, zonas convertidas en aparcamientos por invasión de estos espacios, otrora verdes, por los coches. Esta Plaza agradecería un trato preferencial en conjunto, así como todos sus aledaños.
  - Calle San Vicente, vehículos aparcados encima de la acera.
  - Calle Párroco José Álvarez Allende, vehículos aparcados encima de la acera.
  - Calle Diego Angulo Iñiguez, doble fila impidiendo el tráfico normal.
  - Calle Enladrillada, aparcamiento en zona de prohibido aparcar.
  - Avd. La Buhaira, desde Eduardo Dato a Luis Montoto, la doble fila normalizada y asumida.

## 2. Señalamos algunas zonas de la Ciudad que podrían tener una actuación importante cuando la situación económica lo permita.

- Paseo de Torneo. Indescriptible su situación, destrozos y abandono desde mucho tiempo atrás. Igual suerte ha sufrido el Paseo Rey Juan Carlos I. Son dos espacios que Sevilla no puede ni debe mantener en este estado de postración.

- Junto a ello, hay que recordar la más que necesaria mejora de las márgenes del río en su discurrir por la Ciudad, sobre todo la más urbanizada como es la margen izquierda. En ello debemos engrosar los puentes. Desconocemos la titularidad de los mismos, pero desde el del V Centenario hasta el del Alamillo, en menor o mayor grado necesitan de una actuación de mantenimiento. Las pintadas, sobre todo, en el del Cristo de la Expiración y en la Pasarela de la Cartuja son palpables.
- Calle Cuna, se ha producido un deficiente arreglo de los socavones, siendo éstos parcheados con alquitrán en vez de reponer adoquines que es la superficie de la calle. Existiendo un total de 32 parches en la vía. Igual ocurre en la calle Alfonso XII.
- Las entradas a la Ciudad es la primera imagen de los que nos visitan y de los que aquí vivimos. Todas y cada una de ellas son muy mejorables. Tercermundista la de la Carretera de Utrera, en su intersección con Avda. de la Paz y Su Eminencia. Aquí habría que hacer un esfuerzo, porque entrada como la de Granada no es propia de Sevilla.
- La Ronda del Tamarguillo desde el cruce de los Arcos a la intersección con Marqués de Pickman presenta un estado lamentable. Desde la Glorieta Bizco Amate hasta intersección con Avda. de la Paz presente un grave problema de falta de luz debido a que los árboles han crecido de manera tan desmesurada que las farolas se han incrustado en ellos, suponiendo un grave problema de seguridad.
- Plaza de entrada al Cementerio de San Fernando. Toda la Glorieta aquí señalada es perfectamente mejorable. Los puestos de flores mantienen la estética de la década de los sesenta. Las traseras de estos puestos sirven de aparcamiento indiscriminado. En conjunto la imagen que se transmite de la Ciudad es bastante deficiente.
- Los dos Quioscos semiderruidos de los Jardines de Murillo, no son la imagen idílica para los por allí pasan camino del Barrio de Santa Cruz. Podría colocarse una lona, como había, o proceder a su restauración.
- En la Calle Betis, muy mejorada en los últimos tiempos, habría que considerar dos elementos que distorsionan la bella imagen de este singular lugar: la Comisaría de Policía y el antiestético Quiosco que aún perdura próximo este lugar.
- Plaza del Ejército Español, la parcela allí existente es lugar habitual de aparcamiento de vehículos indiscriminados, alternándose este espacio como almacén de obras cosa que ocurre en la actualidad. Tanto en un caso como en otro consideramos que este lugar por su ubicación merecería un adecentamiento y un uso diferente al que en la actualidad tiene.

- 3. Acceso telemático de los ciudadanos para la presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones.** La Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de la Ciudadanía a los Servicios Públicos, obligaba a urgentes actuaciones para convertir en una realidad, a corto plazo, el acceso telemático a los diferentes actos administrativos. En Memorias anteriores alertábamos de que la informatización de nuestro Ayuntamiento era una de las asignaturas pendientes, y necesariamente tendría que ser uno de los ejes centrales de actuación. A pesar de haberse instalado un Programa específico en esta Comisión que contempla la presentación de sus quejas/sugerencias o reclamaciones por parte del ciudadano a través de un enlace en la página web del Ayuntamiento, actualmente sigue siendo casi imposible presentarla de este modo y se reciben llamadas de ciudadanos alertándonos de este tema. Por tanto es necesario realizar las actuaciones oportunas con el fin de poder subsanar esta deficiencia.
- 4. Duplicidad de los medios a los que accede el ciudadano en la presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones.** Se hace necesario difundir la existencia y funcionamiento de esta Comisión Especial a fin de que los ciudadanos puedan presentar de manera eficiente sus quejas/sugerencias o reclamaciones, para ello se han elaborado dípticos informativos que se han distribuido en los Distritos Municipales, Centros Cívicos y todas aquellas dependencias municipales abiertas al público. También es necesario unificar la tramitación de estas quejas/sugerencias o reclamaciones a través de esta Comisión, centralizando las recibidas a través del 010 y de la Oficina de Atención al Ciudadano sita en Plaza Nueva.
- 5. Devolución de tasa de retirada de grúa cuando no proceda sanción.** La grúa municipal, con o sin intervención de Policía Local, retira un vehículo de la vía pública porque se entiende que se dan circunstancias para ello. Para la retirada del vehículo de las dependencias es necesario pagar las correspondientes tasas. Pues bien, en el supuesto de que la persona denunciada presente alegaciones y que éstas prosperen, no se obtenía respuesta a las reclamaciones para la devolución de las tasas indebidamente cobradas. Sobre este asunto había una acumulación de expedientes antiguos sin resolver, tras reunirse el Presidente con el Gerente de la Agencia Tributaria, se nos informa sobre el Acuerdo de competencia entre la Agencia Tributaria y la Delegación de Movilidad en relación al cobro indebido o no de la retirada de vehículos por la grúa, marcando la fecha de 19 de Febrero del 2011, como línea divisoria a partir de la cual debía asumir la responsabilidad de su devolución la Agencia Tributaria municipal. Las Reclamaciones presentadas con anterioridad a esta fecha deben dirigirse a la Delegación de Movilidad.



Desde el comienzo, antes casi de echar a andar, esta nueva Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, allá por septiembre, se marcó como principal objetivo: reducir al máximo el tiempo de resolución de los expedientes que a esta Comisión llegaran.

Para ello pusimos en práctica un simple, pero eficaz sistema de consultas y visitas. Entendimos que teníamos que buscar interlocutores válidos con los que poder contactar en aras a la solución de los problemas que se nos presentaran.

Pronto nos pusimos en movimiento para que esto fuera posible. Entendimos, desde el primer momento, que las administraciones, como es el caso de la municipal, es compleja, amplia y, en ocasiones algo lenta, pero nuestro empuje e interés no iba a reconocer obstáculos.

El cara a cara con muchos de los responsables de Delegaciones, Distritos, Direcciones Generales, Gerencias, Servicios, etc, ha hecho posible que una corriente ascendente y descendente con responsables de estas parcelas, haya sido la manera más práctica y certera para agilizar el trabajo de esta Comisión.

Por ello estamos sumamente agradecidos a cuantos han participado con nosotros en el trabajo diario de solución de problemas de los ciudadanos de Sevilla.

Evidentemente que no todas las áreas han participado de igual manera, simplemente porque las quejas o reclamaciones no afectan a todas por igual ni de manera uniforme. Hay organismos o distritos donde las reclamaciones, quejas o sugerencias, apenas tienen incidencias. Por el contrario, existen otras donde se agolpan las mismas.

Sería prolijo enumerar a todas y cada una de las estancias a las que nos hemos dirigido. Estamos en período de ajuste tanto nosotros como nuestros interlocutores en la Administración, pero en estos escasos cinco meses hemos recibido un tratamiento correcto y cálido en pos de la solución a los muy numerosos expedientes trabajados.

Esta Comisión pretende, hasta conseguirlo, que ni una llamada de los ciudadanos quede sin respuesta. Desde aquí queremos concienciar a los que componemos este Ayuntamiento, que los problemas tienen que resolverse, si tienen solución, y que el tiempo es un factor fundamental. El sevillano, a los que nos debemos, necesitan rapidez en la respuesta, para ello hay que poner sobre la mesa, trabajo, sensibilidad, servicio, corrección y compromiso.

Por ello desde aquí nuestro agradecimiento más sincero a todos con los hemos mantenido relación en este tiempo. En esa línea de rapidez, prontitud en la respuesta y en la resolución de expedientes, debemos destacar a la Agencia Tributaria.

No es a esta Comisión a la que se trata como ha de ser, es a cada uno de los ciudadanos que por diversos motivos han recurrido a nosotros.

Bien es verdad que no es siempre así, por ello instamos a los que por el motivo que fuera, se haya visto obligado a recurrir a nosotros, lo siga haciendo y entre todos hagamos esta ciudad más vivible y habitable. Los administrados y los administradores debemos lograr hacer un todo, donde prevalezca el bien común por encima de los intereses partidistas o de los administradores, sin caer en los excesos ni de una parte ni de otra. Para ello esperamos que en próximo ejercicio prevalezca, además de otras virtudes, el compromiso de remar todos en la misma dirección y en el mismo sentido. La situación económica heredada, ha lastrado más de un proyecto de resolución de expediente. Estamos seguros que en este año recién comenzado, se verán resueltos los diversos asuntos pendientes que por falta de presupuesto no se han podido finiquitar en este pasado ejercicio anual.

Para despedirnos, echaremos de nuevo mano a la sensibilidad que debe impregnar a los dirigentes electos de este Ayuntamiento, y nos marchamos con un ruego: no olviden Santa Catalina...

Esta memoria se concluye el día 25 de enero de 2012, estando constituida la Comisión en este momento por:

Presidente: José Barranca López  
Vicepresidenta: Carolina Rodríguez García  
Vocales: Beatriz Patricia Sánchez Satorres  
          Alberto Galbis Abascal  
Secretarios: Adela de Juan López  
              Francisco Martín Tovar

Unidad Administrativa: M<sup>ª</sup> José Quiroga Cantero  
                              Trinidad de Vicente Cantillana  
                              Gabriel Sánchez Jaén  
                              Mercedes Cruz Linares

Nuestro agradecimiento a los colaboradores que han hecho posible este trabajo :

Salvador Herrero Remuzgo, Miguel Angel Medina Durango y Juan Salas Rubio por las fotografías .  
Fotografía de Portada: Alonso Sánchez Coello.

Sevilla, 25 de Enero 2012