

ORDEN DEL DIA DE LA SESION EXTRAORDINARIA DEL
AYUNTAMIENTO PLENO DE 28 DE ABRIL DE 2022, QUE SE
CELEBRARÁ A LAS 9:00 H.

P R O P U E S T A

EDUCACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EDIFICIOS
MUNICIPALES.

ÚNICA.- Tomar conocimiento del Informe Anual de la
gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y
Reclamaciones, correspondiente al año 2021.

- - - - -

N.º Expediente: 62/2022

AL EXCMO. AYUNTAMIENTO PLENO

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local y por el artículo 24 del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, ésta dará cuenta al Pleno de la gestión realizada, presentando a través de su Presidencia, informe o memoria anual. Por lo expuesto, en uso de las facultades conferidas por Resolución de la Alcaldía número 134 de 8 de febrero de 2022, se propone la adopción del siguiente

ACUERDO

ÚNICO: Tomar conocimiento del Informe Anual de la gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2021.

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

Fdo.: Adela Castaño Diéguez

Código Seguro De Verificación	GYjVXh3oPR2xZm6Dguw1Bw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Adela Castaño Dieguez	Firmado	07/04/2022 08:25:11
Observaciones		Página	1/1
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/GYjVXh3oPR2xZm6Dguw1Bw==		



INFORME ANUAL

2021

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones



Código Seguro De Verificación	PFeVOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18
Observaciones		Página	1/12
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFeVOIf+HNiKuireHBpEEA==		



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3-5
EXPEDIENTES	6
DELEGACIONES QUE HAN SIDO REQUERIDAS	6
<i>Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales</i>	7
<i>Gráfico de actuaciones por Distritos</i>	8
<i>Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales</i>	9
<i>Gráfico de actuaciones en el Área de Transición Ecológica y Deportes</i>	10
RESULTADO DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN	11
ESTIMACIONES, NO ESTIMACIONES.....	11
<i>Gráfico de expedientes terminados</i>	11
OTRAS FORMAS DE CONCLUIR EL PROCESO DE REQUERIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN	
<i>Mediaciones y Relaciones Institucionales</i>	12

Código Seguro De Verificación	PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18
Observaciones		Página	2/12
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==		



PRESENTACIÓN

El día 25 de marzo de 2022 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 Municipal del Excelentísimo Ayuntamiento de nuestra ciudad. A dicha aprobación se llegó con el voto unánime de sus componentes habiéndose tenido en cuenta todas las aportaciones de sus vocales.

Hoy presentamos a su conocimiento nuestro Informe Anual, siendo ello preceptivo según el artículo 24 del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a cuyo tenor debe consistir en la explicación del trabajo realizado por esta Comisión durante el año 2021. En efecto, como se verá en el transcurso de nuestra intervención, en orden al cumplimiento del precepto antes citado, pondremos en su conocimiento el cumplimiento por nuestra Administración la observación y la restitución, si viene al caso, de los derechos de la ciudadanía por las distintas Delegaciones que conforman nuestro Órgano Ejecutivo y que, como los años anteriores, será objeto de desglose y explicación, transmitiéndoles los resultados obtenidos en el espacio temporal que venimos citando.

Recordar que, una vez que el Pleno Municipal lo conozca, debe adquirir el carácter de Público, según establece el artículo 2 del Reglamento en vigor.

Un breve apunte de las características que tiene el trabajo de la Comisión.

En todos estos años se han observado escrupulosamente la necesidad de actuar en segunda instancia y así como el cumplimiento de


Código Seguro De Verificación	PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa María Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18
Observaciones		Página	3/12
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==		




todas las fases del proceso desde que la queja llega a nuestro conocimiento flexibilizando al extremo cómo ha llegado a nosotros, así como se ha actuado de manera decidida en relación a los plazos de respuesta por parte de servicios y organismos, contactando personalmente con sus respectivos responsables, para recordarles su falta de colaboración que supone la no respuesta, suponiendo ello, para quien lo recibe, una Advertencia a su obligación necesaria . Seguimos pues , persiguiendo en nuestro trabajo la eficacia frente al procedimiento con vista a propiciar la consecución del interés de la ciudadanía: debemos recordar la función fiscalizadora de nuestro órgano, y la necesidad de flexibilizar la relación entre los órganos del Ayuntamiento y nuestra Comisión que lleva años trabajando en implantar una "cultura de respuesta " a las solicitudes del informe , recordándoles a este Pleno que el contenido de los artículos 2 y 20 de nuestro Reglamento determina inequívocamente el carácter urgente y preferente en la tramitación de la solicitud de la información a los organismos de nuestro Ayuntamiento, ya que siendo nuestro órgano de segunda instancia, la queja ya ha tenido su propio recorrido eternizándose a veces del por qué no es posible el derecho pretendido o su reconocimiento.

Por último recordar que fuera de la observación de los preceptos reguladores de la vida de un expediente, la Comisión ha seguido prefiriendo la mediación con anterioridad a la competencia en la materia, para una más pronta solución al problema y en casos que hemos considerado precisos hemos hecho Sugerencias o Recomendaciones sobre ciertas materias.

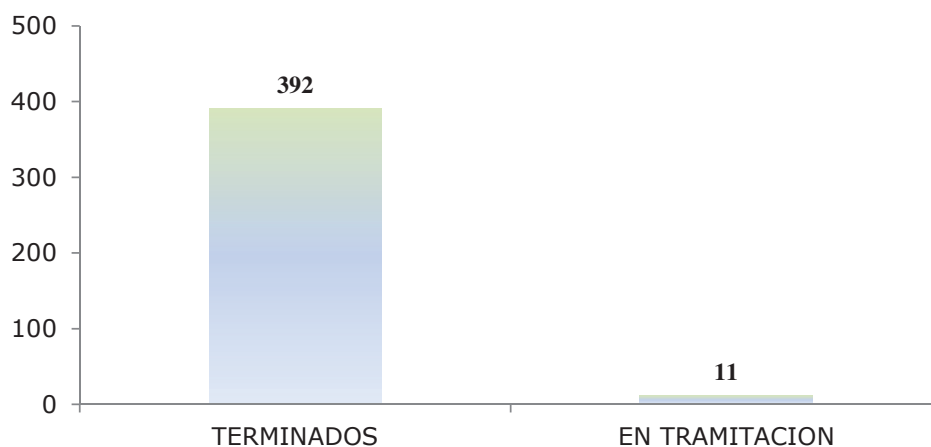
En suma, la filosofía que ha presidido, una vez más, la actuación de nuestro órgano ha sido dar la máxima importancia a conseguir respuestas precisas al cumplimiento y respeto de los derechos de los sevillanos y todo ello bajo el prisma del consenso y el acuerdo cuyo mantenimiento, todos, desde su Presidenta a todos sus componentes deben intentar tenerlo como base de su quehacer, queriendo aportar sosiego en momentos de tribulaciones de cada sevillano transmitiendo calidez y confianza.

Código Seguro De Verificación	PFevOI f+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18	
Observaciones		Página	4/12	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFevOI f+HNiKuireHBpEEA==			

Cerramos esta Introducción para solicitar, la necesidad de contar con una mayor visibilidad y conocimiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por parte de la ciudadanía, siendo necesario implementar un Plan de Comunicación que dé a conocer la existencia de nuestro órgano. Lamentamos profundamente que un año más sigamos sin haber podido realizar una campaña de difusión, con el sólo ánimo de nuestro reiterado deseo de ser más eficaces. Es por lo que ponemos de manifiesto, una vez más, la necesidad y el beneficio que supondría un mayor y extenso conocimiento a lo que está a ello dedicado y su clara vocación de servicio que beneficie a un número mayor de sevillanos que aún ni siquiera conocen que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones existe.

Código Seguro De Verificación	PFeVOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18	
Observaciones		Página	5/12	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFeVOIf+HNiKuireHBpEEA==			

403 EXPEDIENTES



Expedientes

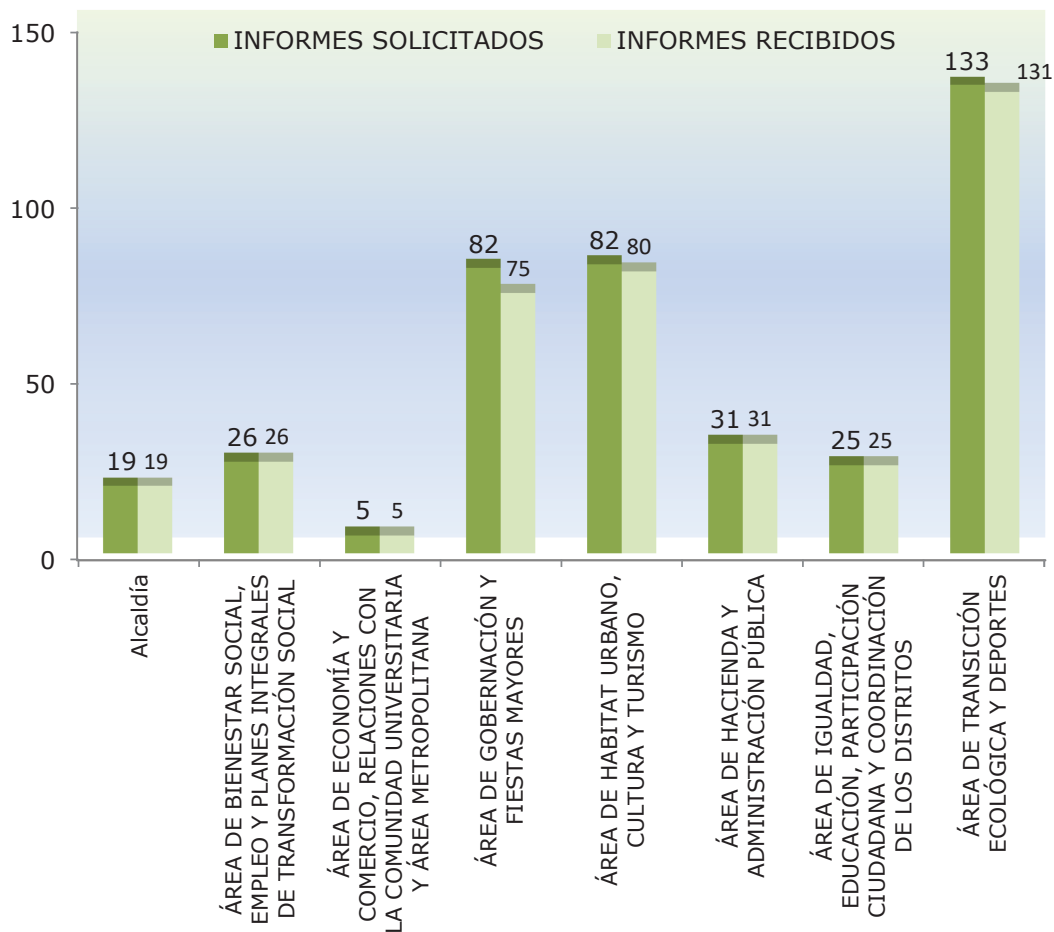
Delegaciones que han sido requeridas

DELEGACIONES	INFORMES SOLICITADOS	INFORMES RECIBIDOS
Alcaldía	19	19
Área de Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social	26	26
Área de Economía y Comercio, Relaciones con la Comunidad Universitaria y Área Metropolitana	5	5
Área de Gobernación y Fiestas Mayores	82	75
Área de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo	82	80
Área de Hacienda y Administración Pública	31	31
Área de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos	25	25
Área de Transición Ecológica y Deportes	133	131
Total	403	392

Código Seguro De Verificación	PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18
Observaciones		Página	6/12
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==		



Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales



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

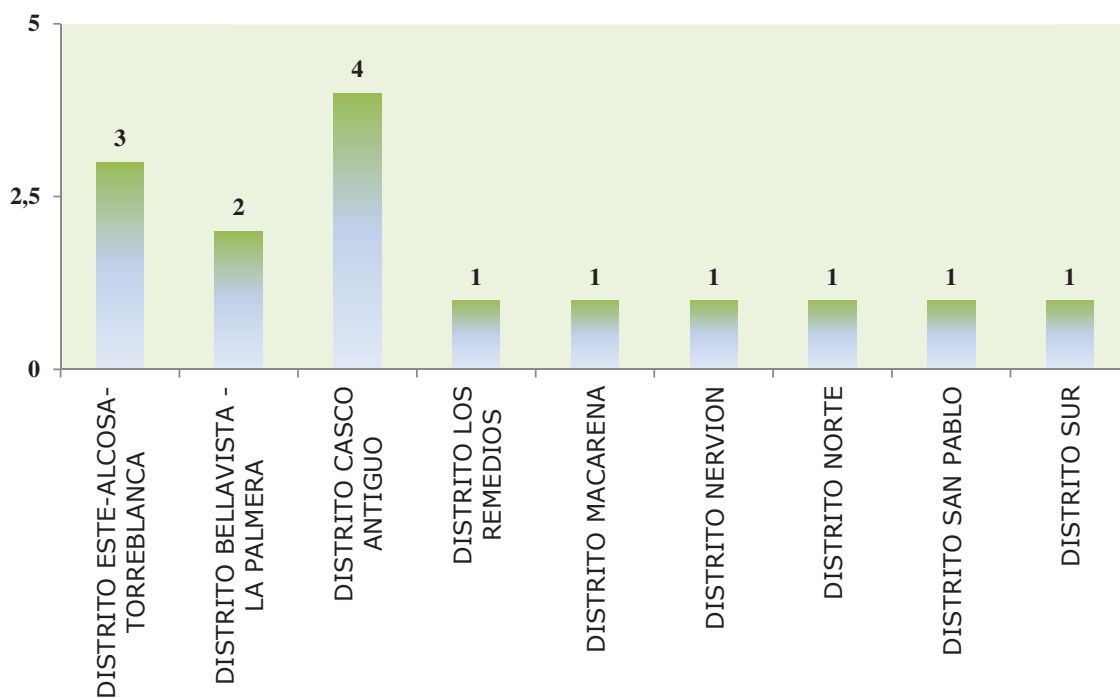
Código Seguro De Verificación	PFevOIf+HNiKuireHBpEEA==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18	
Observaciones		Página	7/12	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFevOIf+HNiKuireHBpEEA==			



Gráfico de actuaciones por DISTRITOS

Informes Distritos	Número
Solicitados	15
Recibidos	15
En tramitación	0

INFORMES SOLICITADOS



Código Seguro De Verificación	PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18
Observaciones		Página	8/12
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==		

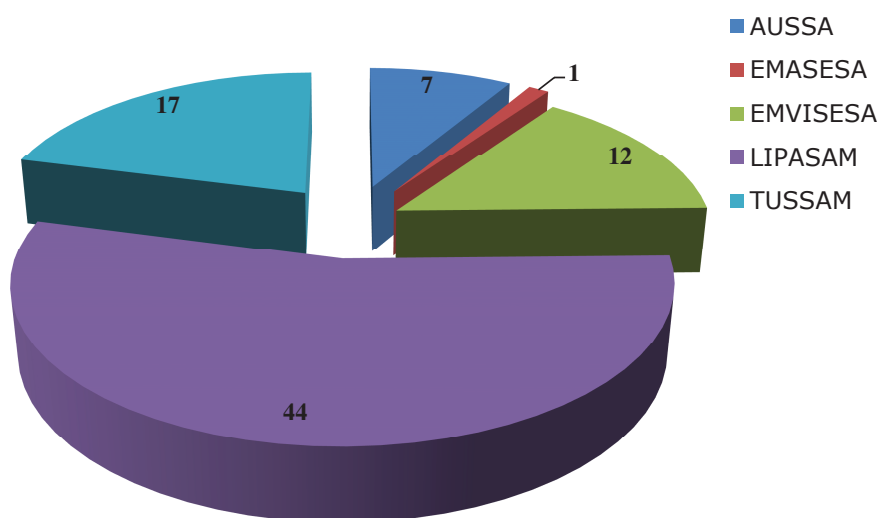


Gráfico de actuaciones por EMPRESAS MUNICIPALES

Distribución de Empresas Municipales

EMPRESAS MUNICIPALES		
EMPRESAS	SOLICITADOS	RECIBIDOS
LIPASAM	44	44
EMASESA	1	1
EMVISESA	12	12
TUSSAM	18	17
AUSSA	7	7

INFORMES RECIBIDOS

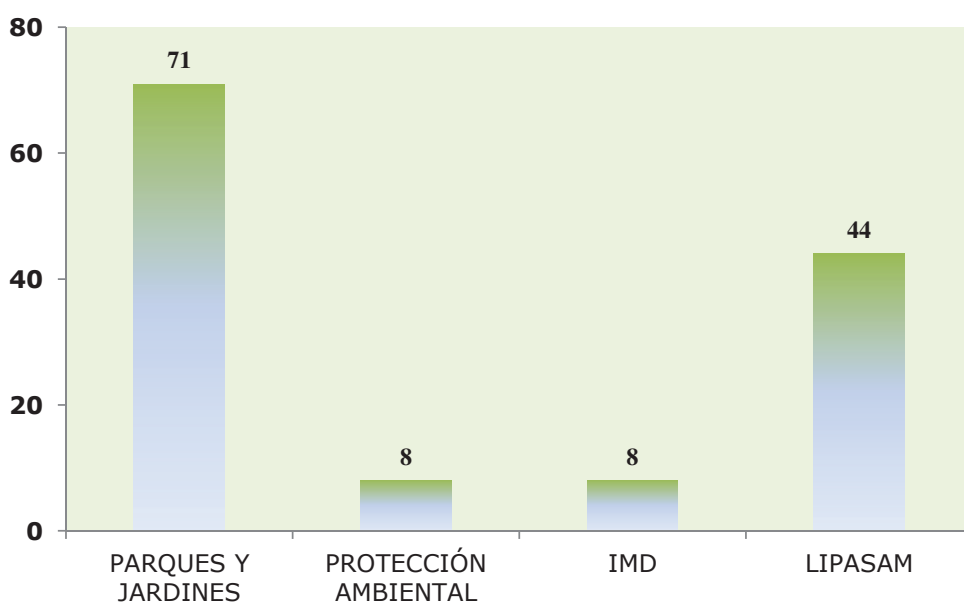


Código Seguro De Verificación	PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Firmado	Fecha y hora	01/04/2022 12:13:18
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Página			9/12
Observaciones					
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==				



Gráfico de actuaciones en el ÁREA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y DEPORTES

Intervenciones	Número
Parques y Jardines	71
Protección Ambiental	8
Instituto Municipal de Deportes	8
Lipasam	44



Código Seguro De Verificación	PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18
Observaciones		Página	10/12
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==		



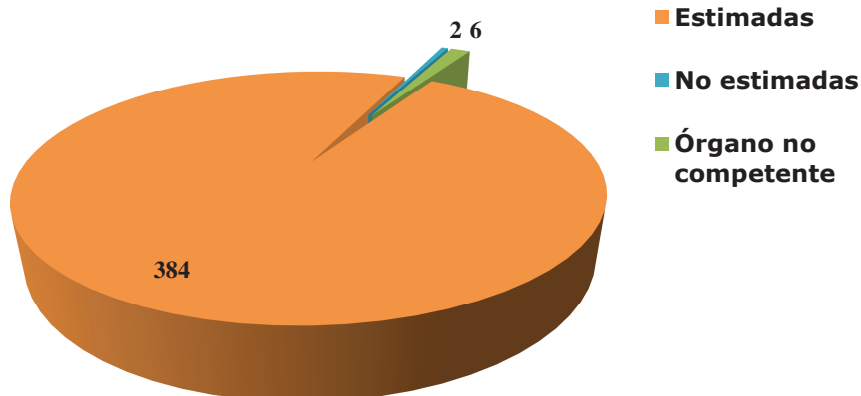
RESULTADO DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN

Estimaciones, no estimaciones

Expedientes	Número
Estimadas	384
No estimadas	2
Órgano no competente	6

GRÁFICO DE EXPEDIENTES TERMINADOS

392 Expedientes Terminados



Código Seguro De Verificación	PFevOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18
Observaciones		Página	11/12
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFevOIf+HNiKuireHBpEEA==		



Otras formas de concluir el proceso de requerimiento a la Administración

Mediaciones

MEDIACIONES	
EMVISESA	2
TUSSAM	1
DISTRITO NERVIÓN	1
TOTAL	4

Relaciones Institucionales

Dada la característica del año que traemos a su conocimiento no nos ha sido posible llevar a cabo las reuniones semestrales con el Defensor del Pueblo Andaluz, profesor Maeztu, y sus técnicos con los miembros de nuestra Comisión, reuniones muy satisfactorias, ya que siempre se han propuesto esperando mejores perspectivas en el tema del COVID. La relación sin embargo se ha mantenido igual de fluida e incluso hemos seguido acompañando a ciudadanos que han presentado su queja y había que derivarlo a la Institución del Pueblo Andaluz por ser materias o circunscripción geográficas de su competencia.

Así mismo, hemos asistido a reuniones de diversos Distritos, Sur, Triana, Los Remedios y Nervión, con resultados muy gratificantes y positivos pero sobre todo para darnos a conocer como órgano, siempre con el ánimo de ser más eficaz para el conjunto de la ciudadanía.

Código Seguro De Verificación	PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	01/04/2022 12:13:18
Observaciones		Página	12/12
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/PFEvOIf+HNiKuireHBpEEA==		

