

ORDEN DEL DIA DE LA SESION EXTRAORDINARIA DEL
AYUNTAMIENTO PLENO DE 21 DE ABRIL DE 2023, QUE SE
CELEBRARÁ A LAS 9:00 H.

P R O P U E S T A

PARTICIPACIÓN CIUDADANA, COORDINACIÓN DE DISTRITOS
Y MODERNIZACIÓN DIGITAL.

.- Tomar conocimiento del Informe Anual de la
gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y
Reclamaciones, correspondiente al año 2022.

- - - - -

Expte 83/2023

AL 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 08 de febrero de 2022, 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 2022.

Sevilla a la fecha indicada en el pie de firma del presente documento
EL TENIENTE DE ALCALDE DELEGADO DEL ÁREA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA, COORDINACIÓN DE DISTRITOS Y MODERNIZACIÓN DIGITAL
Juan Tomás de Aragón Jiménez

Código Seguro De Verificación	poDH1rZ+SUWTwZMJXnuLDw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Tomas de Aragon Jimenez	Firmado	21/03/2023 08:08:43	
Observaciones		Página	1/1	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/poDH1rZ+SUWTwZMJXnuLDw==			

INFORME ANUAL

2022

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones



Código Seguro De Verificación	FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	1/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	2-4
EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	5-6
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 Metropolitanas.....</i>	<i>8</i>
<i>Gráfico de actuaciones por Distritos</i>	<i>9</i>
<i>Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales.....</i>	<i>10</i>
<i>Gráfico de actuaciones en el Área Hábitat Urbana y Cohesión Social</i>	<i>11</i>
RESULTADO DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN	12
<i>Estimaciones, no estimaciones</i>	<i>12</i>
Gráfico de expedientes terminados.....	12
OTRAS FORMAS DE CONCLUIR EL PROCESO DE REQUERIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN.....	13
<i>Recomendaciones</i>	<i>13</i>
<i>Mediaciones.....</i>	<i>13-14</i>
RELACIONES INSTITUCIONALES.....	14

Código Seguro De Verificación	FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	2/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



Presentación

Presentamos a su conocimiento el informe preceptivo de la actual CESR constituida por los miembros designados por parte de ustedes mismos, los grupos políticos que conforman el Pleno del Excmo Ayuntamiento de Sevilla de la Corporación Municipal actual.

Hoy verbalizamos el documento que nace siendo fruto de una necesidad contenida en el artículo 24 del Reglamento De Funcionamiento de la CESR, y que, como es sabido, debe consistir en el desarrollo y explicación del trabajo realizado por nuestra Comisión durante el año 2022 revisando la observación y el cumplimiento de nuestra Administración de los derechos de la ciudadanía sevillana, llevado a cabo ello por las distintas Delegaciones que componen nuestro Ayuntamiento y que estará contenido en el desglose y explicación en sesión extraordinaria _____.

Resultará de todo ello las materias y asuntos en el espacio temporal que han sido objeto de nuestro trabajo anteriormente citado y que someteremos a sus pareceres.

Nuevamente se ha repetido en nuestro trabajo, el de la Comisión, dos experiencias que hemos incluido en el informe de otros años:

- La primera supone la solución de un alto número de intervenciones en los problemas que nos trasladan los sevillanos, a través de medios muy ágiles (correos electrónicos, llamadas telefónicas, entrevistas personales con las autoridades competentes de nuestra administración...) en lugar de acudir a requerimientos formales, consiguiéndose en uno o dos días a lo sumo, resolver problemas de solución urgente, su eficacia nos ha hecho repetir la experiencia de otros años, nuestro agradecimiento por ello a las autoridades implicadas, ya que sin su concurso y colaboración hubiera sido imposible.

Código Seguro De Verificación	FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	3/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



- El segundo orden de cuestiones generales que les quiero poner de manifiesto consiste en repetir la misma seña de identidad que ha calificado los resultados de la Comisión en estos años pasados:

Con su beneplácito esta Presidencia ha continuado tratando de evitar formalismos burocráticos contemplando los aspectos humanos de las cuestiones, intentando con todo ello la mayor celeridad posible, promoviendo siempre la resolución de los conflictos con el diálogo y el acuerdo impulsando siempre en todos los momentos la mediación si se pudiera llegar de esa manera a la finalización del problema.

En este marco que estamos intentando siempre simplificar los procedimientos, hemos querido lograr la cercanía, el diálogo y el respeto a las partes manteniendo la independencia e imparcialidad tratando siempre ser apoyo y acompañamiento activo de los ciudadanos que nos han trasladado su problema y creo, modestamente, que con ello hemos conseguido para cada uno de los miembros de nuestra Comisión, representantes de todos los grupos, la llamada Gaudium Essendi como nos enseñó el profesor Vázquez Medel : cada uno de dichos representantes, sea cual sea el grupo al que pertenecen, tienen como característica personal es decir de ser y sentir la prioridad de la necesaria ayuda a las personas que nos piden comprensión, y esa maravillosa confluencia en sus rasgos personales generan esa alegría por nuestro trabajo común, enredándose dicha alegría en un rincón de nuestro ser como hiedra.

De igual modo queremos manifestarles que en determinados asuntos que podían afectar a más personas que las implicadas en la situación individual contenidas en un escrito de queja hemos formulado RECOMENDACIONES verbales o escritas con el ánimo de ayudar a la mejora de la situación en el futuro si pudiera repetirse en otros ámbitos de la gestión de cada uno de ustedes, señores Delegados y Delegadas.

He de indicar por último, que en el número de intervenciones que vamos a presentarles hemos excluido las múltiples consultas diarias que por vía

Código Seguro De Verificación	FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	4/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



telefónica, respuestas de e-mails o visitas presenciales se han realizado por todas las componentes de nuestra incomparable parte administrativa, todo ello, sin tener necesidad muchas veces de actuaciones posteriores por su inmensa claridad en sus respuestas y que sumarían una cantidad muy considerable tanto, que es imposible evaluarlas y ello por su enorme formación en las diversas materias que tratamos así como su extrema diligencia en el trabajo.

Nuestro informe ha sido previamente sometido a la aprobación del Pleno de la CESR _____ y se han atendido y tenido en cuenta todas las consideraciones de los vocales que forman nuestra Comisión en orden a la configuración final del texto que presentamos a su conocimiento.

Código Seguro De Verificación	FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37	
Observaciones		Página	5/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw=			

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

Código Seguro De Verificación	FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	6/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



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:

- 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	FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	7/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		

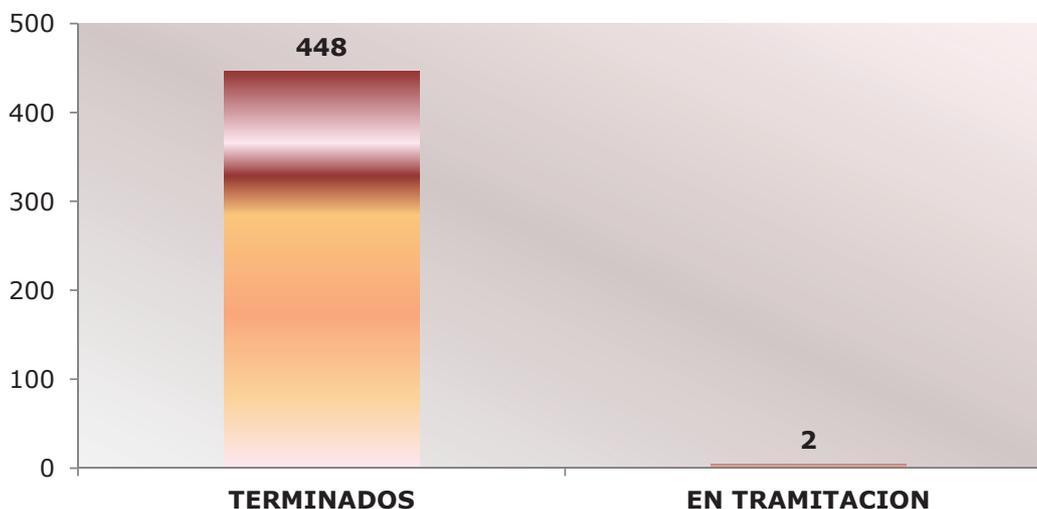


Memoria de Actividades tendente a la defensa y restitución de los derechos

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.

Asimismo, indicar que este último punto aporta, en número, el trabajo realizado en el año 2022 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.

450 EXPEDIENTES



Código Seguro De Verificación	FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	8/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		

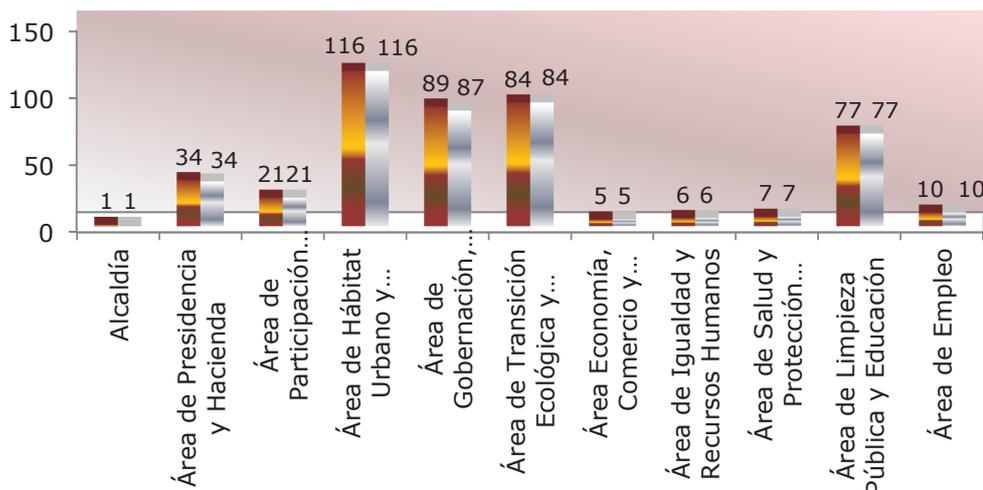


Intervenciones

Delegaciones que han sido requeridas

DELEGACIONES	INFORMES SOLICITADOS	INFORMES RECIBIDOS
Alcaldía	1	1
Área de Presidencia y Hacienda	34	34
Área de Participación Ciudadana, Coordinación de Distritos y Modernización Digital	21	21
Área de Hábitat Urbano y Cohesión Social	116	116
Área de Gobernación, Fiestas Mayores y Área Metropolitana	89	87
Área de Transición Ecológica y Deportes	84	84
Área Economía, Comercio y Turismo	5	5
Área de Igualdad y Recursos Humanos	6	6
Área de Salud y Protección Ambiental	7	7
Área de Limpieza Pública y Educación	77	77
Área de Empleo	10	10
Total	450	448

Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales



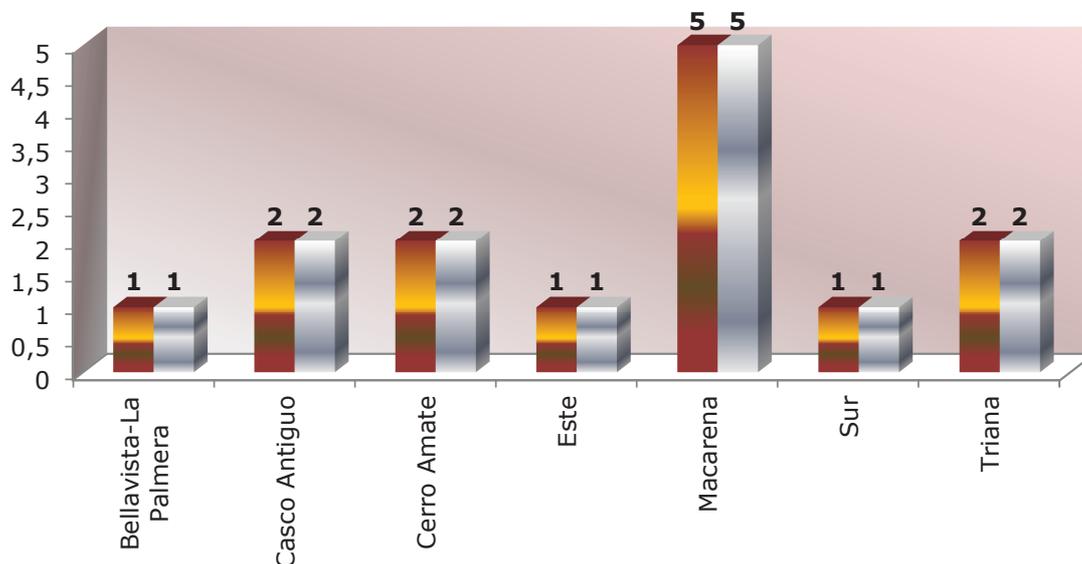
Código Seguro De Verificación	FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	9/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



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

Gráfico de actuaciones por Distritos

Informes Distritos	Número
Solicitados	14
Recibos	14
En tramitación	0

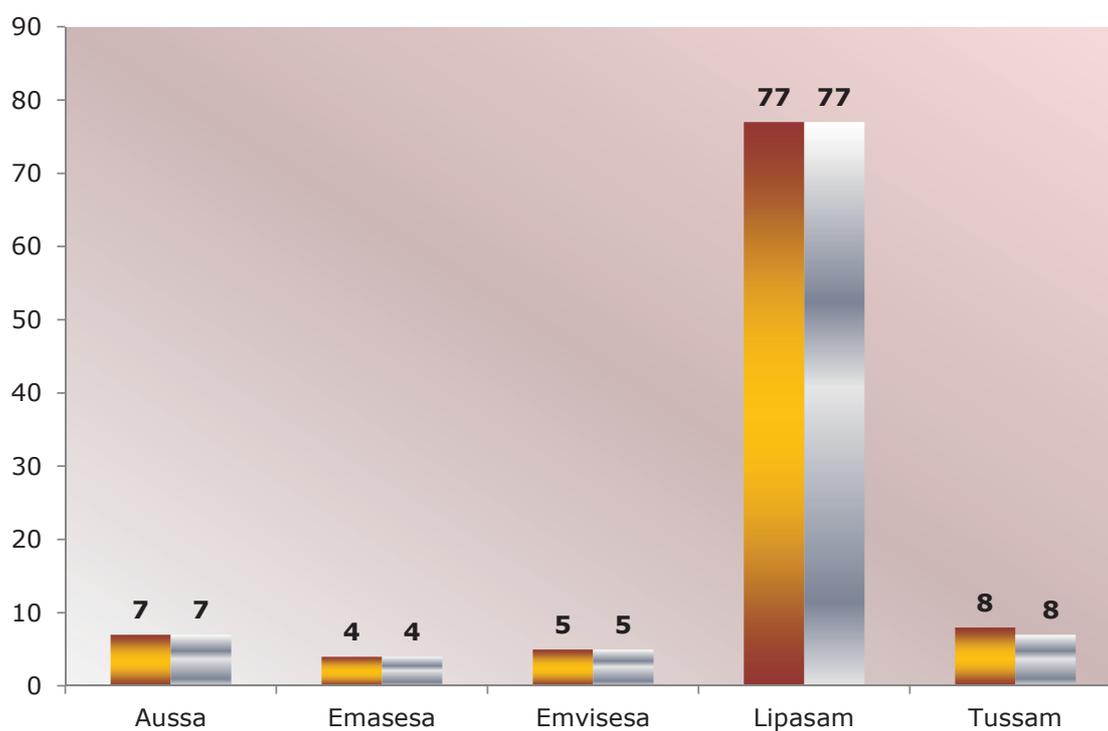


Código Seguro De Verificación	FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	10/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales

Informes	Número
Solicitados	101
Recibidos	101

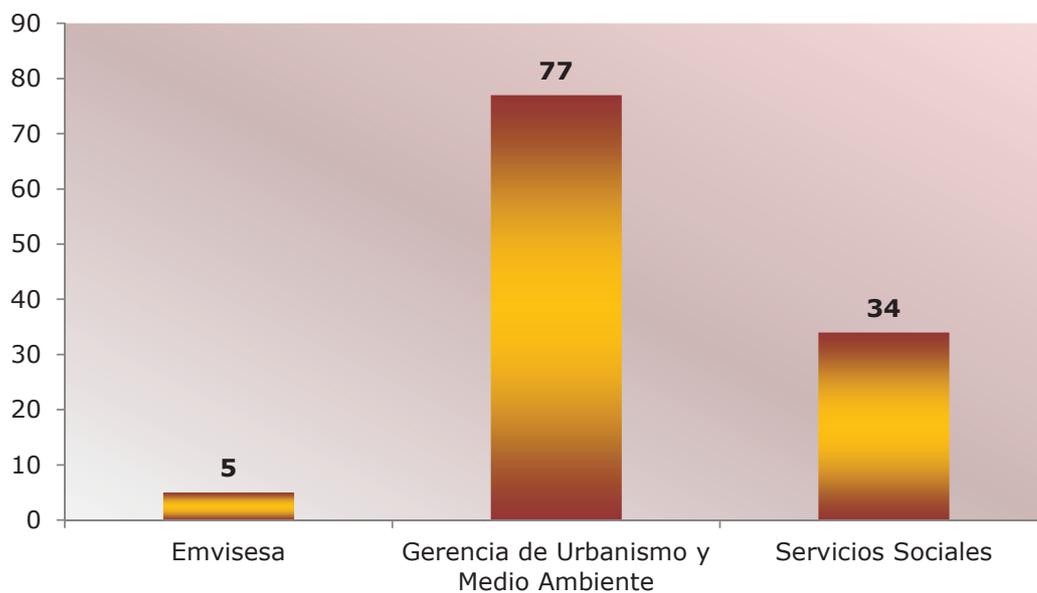


Código Seguro De Verificación	FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	11/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



Gráfico de actuaciones en el Área Hábitat Urbana y Cohesión Social

Intervenciones	Número
Emvisesa	5
Gerencia de Urbanismo y Medio Ambiente	77
Servicios Sociales	34



Código Seguro De Verificación	FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	12/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



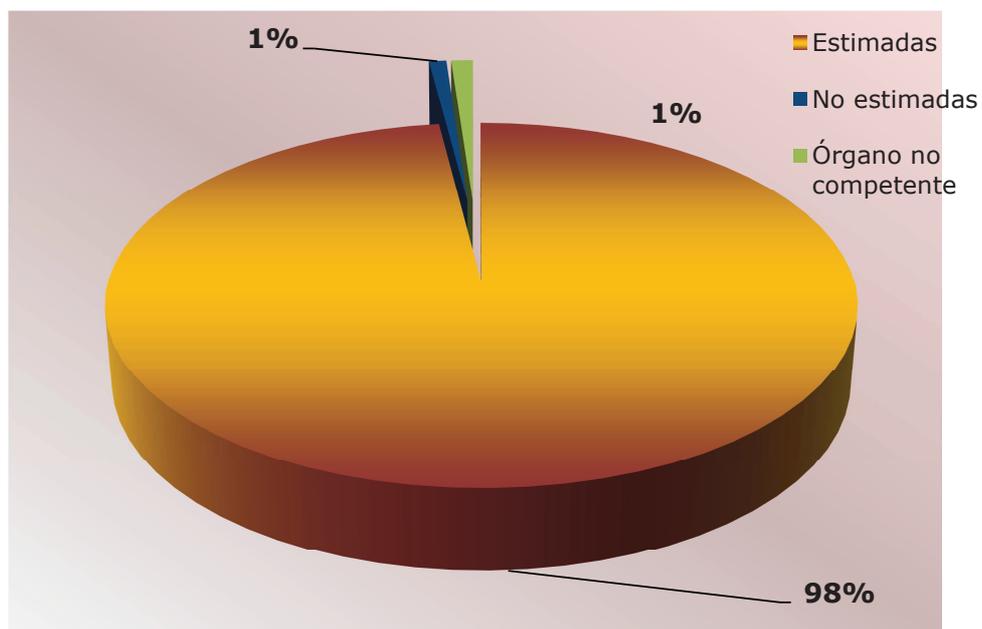
Resultado de los procesos de intervención

Estimaciones, no estimaciones

Expedientes	Número
Estimadas	438
No estimadas	5
Órgano no competente	5

Gráfico de expedientes terminados

448 Expedientes Terminados



Código Seguro De Verificación	FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	13/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		



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.

Esta recomendación ha sido formulada por escrito con la persona responsable del Área competente en su contenido.

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

RECOMENDACIONES	
EMVISESA	1
TOTAL	1

Mediaciones

La segunda manera de concluir el proceso de requerimiento a la Administración o finalización de los expedientes, fuera del proceso regular,

Código Seguro De Verificación	FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37	
Observaciones		Página	14/15	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FY0xYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==			

ha sido el desarrollo de mediaciones, ya sea con la Administración misma y a veces con los ciudadanos con conflictos entre ellos.

MEDIACIONES	
EMASESA	1
EMVISESA	1
TOTAL	2

Relaciones Institucionales

Una vez finalizado el Informe Preceptivo del año pasado hemos de reseñar las sucesivas reuniones que con los múltiples responsables de prácticamente todas las Áreas y Órganos con los que hemos trabajado hasta llegar al final de los asuntos sometidos a nuestro conocimiento por los ciudadanos, no creo evaluar de manera exagerada si les transmito que han sido todos los Departamentos a los que nos hemos dirigido pidiéndoles información de alguna queja recibida por sí generase o no una lesión de derechos y que con cada uno hemos llegado a la conclusión de la existencia de un problema buscando la salida para ello juntos.

Así mismo la Comisión se ha reunido en lugares plurales que pudieran proporcionar una salida positiva para el interés de la ciudadanía siendo también motivo extender nuestra existencia para ser más eficaces. Así hemos compartido trabajos y días con el Comisionado del Polígono Sur, en su sede, con la Vicerrectora de Políticas Sociales en nombre del Sr. Rector reuniéndonos en sede Rectoral y alguna otra, y todo ello con el mismo afán de ser más eficaces para el mayor número de ciudadanos, esencia del órgano al que tenemos el honor de pertenecer.

Código Seguro De Verificación	FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rosa Maria Muñoz Roman	Firmado	20/03/2023 10:12:37
Observaciones		Página	15/15
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FYOxYfGQ4QXkKUaSY8kfYw==		

