

<u>Dª MARÍA TERESA FLORIDO MANCHEÑO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JOAQUÍN DÍAZ GONZÁLEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. ALBERTO MORIÑA MACÍAS</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>Dª CRISTINA GALÁN CABEZÓN</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. ENRIQUE LOBATO GONZÁLEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JOSÉ MANUEL GARCÍA MARTÍNEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JUAN IGNACIO ZOIDO ÁLVAREZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>Dª MARÍA ROSARIO GARCÍA JIMÉNEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JUAN FRANCISCO BUENO NAVARRO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. VICENTE FLORES ÁLES</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. EDUARDO BELTRÁN PÉREZ GARCÍA</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. MAXIMILIANO VÍLCHEZ PORRAS</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>Dª MARÍA EUGENIA ROMERO RODRÍGUEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. GREGORIO SERRANO LÓPEZ</u>	<u>NO</u>	<u>.</u>
<u>Dª EVELIA RINCÓN CARDOSO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JOAQUÍN GUILLERMO PEÑA BLANCO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>Dª MARÍA AMIDEA NAVARRO RIVAS</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JOSÉ MIGUEL LUQUE MORENO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. FRANCISCO LUÍS PÉREZ GUERRERO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>Dª MARÍA DEL MAR SÁNCHEZ ESTRELLA</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>

D. IGNACIO FLORES BERENGUER SI .

NO CAPITULARES

D^a ISABEL MONTAÑO REQUENA
(Miembro de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Sevilla) SI .

D. CARLOS VÁZQUEZ GALÁN
(Miembro de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Sevilla) SI .

D. MANUEL REY MORENO.
(Miembro de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Sevilla) SI .

SECRETARIO: D. LUÍS ENRIQUE FLORES DOMÍNGUEZ .

Tomar conocimiento de la Memoria de Gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al año 2009.

En virtud del acuerdo adoptado por el Excmo. Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el 18 de noviembre de 2004, se creó la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se dispuso su composición, y la designación de sus miembros y de su Presidente, al amparo de lo dispuesto en el art. 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, adicionado por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, quedando regulado su funcionamiento por el correspondiente Reglamento Orgánico. Habiendo terminado el año 2009, corresponde dar cuenta al Pleno Municipal de la gestión realizada mediante la presentación del Informe o Memoria Anual correspondiente a dicho ejercicio 2009, de conformidad con lo dispuesto en el art. 24 del Reglamento Orgánico regulador de la citada Comisión, en la sesión extraordinaria convocada a tal efecto. En su virtud, el Primer Teniente de Alcalde, Delegado de Relaciones Institucionales, se honra en proponer a V.E. la adopción del siguiente

ACUERDO

ÚNICO.- Tomar conocimiento de la Memoria de Gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al año 2009, presentada por su Presidente, D. Francisco Romo Dueñas, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 24 del Reglamento regulador de aquella, habiendo sido la misma sometida a conocimiento de la Junta de Portavoces el día 15 de abril de 2010

Conocido el dictamen, por la Presidencia se abre el turno de intervenciones, produciéndose las siguientes:

D. FRANCISCO ROMO DUEÑAS, expuso:

“Estimada Presidenta, Estimado Alcalde, Estimadas y estimados Concejales y Concejales de este Excelentísimo Ayuntamiento de Sevilla:

Un año más me dais la oportunidad de poder expresarme aquí, en este Pleno Municipal, como corresponde al Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en cumplimiento de su Reglamento orgánico.

Lo hago con satisfacción y es para mí un honor; no disimulo que es un placer poder venir aquí, ante vosotros y vosotras, por tercer año, para trasladaros la lectura que se puede hacer del contenido de los expedientes tramitados, y que se traducen en sensaciones de la ciudadanía con respecto al trabajo realizado por el equipo de gobierno. Reflexiones que procuraré estén basadas en los datos que hemos ido recogiendo en el transcurso del desarrollo del trabajo que nos habéis encomendado.

La memoria que hoy, formalmente, os presentamos fue aprobada en la sesión de la Permanente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de fecha 7 de Abril, siendo ratificado su contenido en la sesión plenaria del día 14 y, posteriormente, se hizo entrega de la misma a la Alcaldía y a la Junta de Portavoces, en fecha 15 de Abril del presente.

En primer lugar, deseamos expresamente matizar que el Reglamento Orgánico que nos regula nos encomienda la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la acción del gobierno municipal. Se reconoce, así, el derecho a recibir los frutos de una administración eficaz. En este sentido, debemos entender como derecho el que se cumplan, de forma lo más rigurosamente posible, los reglamentos, las ordenanzas u otras normativas de aplicación en el desarrollo de la acción de gobierno.

En consecuencia, no nos corresponde ir más allá y, en este sentido, evitamos la crítica al contenido de estas normas o la valoración sobre si éstas se ajustan o no a los deseos de la mayoría de la ciudadanía. Entendemos que ése es el campo del trabajo de la oposición. Con lo cual, nuestro trabajo no debe entrar en coalición con manifestaciones que haga ésta, si son coincidentes, ni al contrario presentar un planteamiento de colisión cuando haya discrepancias. Debe ser perfectamente posible el trabajo en líneas paralelas sin pretender ni los encuentros ni los

desencuentros. Comienza un año electoral y, por ello, ofrecemos y pedimos garantías de independencia de esta Comisión.

Hoy, tras la exposición de una síntesis de datos, entiendo, que correspondería incidir sobre las propuestas que contiene. Propuestas que van en dos direcciones:

- Sobre el funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- Sobre posibles mejoras en el funcionamiento del propio Ayuntamiento.

Pasemos a la síntesis de datos:

La Memoria que presentamos es una Memoria densa, fruto de un trabajo intenso que, además, hemos pretendido que sea eficaz. Es una Memoria muy detallada. Con respecto a años anteriores, es la que más detalles presenta de la gestión realizada. Podríamos definirla como una memoria que pasa de la pura descripción de lo tramitado a un terreno más valorativo. Hasta ahora, se solía presentar un relato de asuntos tratados pero no se entraba en el detalle del proceso, que entendemos es un elemento importante de valoración, por el cumplimiento o no de los plazos establecidos.

Comienzo indicando que nos encontramos ante una situación, objetivamente, mejor que en el periodo anterior. En la Memoria que presentamos, año 2009, se resumen los trabajos realizados en un total de 232 expedientes, de los cuales 40 ya se arrastraban de años anteriores y 192 son nuevos expedientes abiertos en este año 2009.

De los 40 expedientes atrasados, con los que ya comenzamos el ejercicio 2009, y que fueron abiertos en los años 2006, 2007 y 2008, hemos archivado un total de 30. Debemos, no obstante, llamar la atención que éstos han precisado, en algún caso, más de 3 años de tramitación. 10 expedientes se correspondían con demandas a la Delegación de Movilidad, 4 a la de Infraestructuras para la Sostenibilidad, 3 a la de Convivencia y Seguridad, otros 3 a la de Urbanismo y cantidades inferiores de otras Delegaciones.

De los 192 expedientes nuevos abiertos en el año 2009, hemos terminado la tramitación en un total de 166.

Con respecto al año anterior, hemos aumentado el número de expedientes trabajados, pasando de 203 a 232 y, sin embargo, hemos disminuido nuevamente el

número de expedientes que se mantienen en tramitación, pasando de 40 a 36 expedientes.

Entendemos como un buen indicador de la eficacia en el trabajo desarrollado, y la atención recibida, la disminución que venimos manteniendo año tras año en el número de expedientes que quedan abiertos en tramitación. Está dando frutos un trabajo sistemático y coordinado que está encontrando favorables respuestas.

En la Memoria de 2005 fueron 133 expedientes los que se quedaron abiertos, en tramitación. En la Memoria de 2006, se rebajó hasta 117 expedientes, mientras que en la de 2007, se pasó a 72 expedientes, en la de 2008, se produjo una bajada drástica hasta 40 expedientes y, en ésta, de 2009, dejamos solamente 36 expedientes abiertos.

Hay tres razones básicas a las que obedece esta favorable situación. En primer lugar, se está mejorando sustancialmente la atención a la ciudadanía en 1ª instancia. Poco a poco se extienden en cada delegación los servicios de atención a la ciudadanía, donde de forma directa es posible atender las quejas o sugerencias.

Por otro lado, la página web es cada vez más completa con directorios de toda la estructura municipal donde es fácil localizar datos de contacto de cada una de las áreas. No obstante, echamos en falta detalles de los campos de competencia de cada una de las Delegaciones, aunque nos consta que en breve se va a actualizar nuevamente su contenido, incorporando mayores posibilidades de interacción.

Debemos recordar que nuestro trabajo de mediación se inicia únicamente si se acredita haber agotado la solicitud en 1ª instancia y si se ha esperado el tiempo razonable de respuesta.

La segunda razón básica de mejora la encontramos en los niveles de conocimiento y de coordinación que tenemos con las distintas Delegaciones, tras cinco años de funcionamiento, lo que se justifica, fundamentalmente, por la puesta en escena de interlocutores válidos, y con el aumento de la comunicación vía telemática.

Y ya en tercer lugar, la consolidación de la puesta en funcionamiento del operativo 072 Respuesta Urbana hace que nos desprendamos de esos expedientes en los que se hacían reclamaciones del tipo que ahora se atienden desde este Servicio. Los datos suministrados desde este operativo hablan de que han sido, en el año 2009, 59.154 las demandas atendidas. Queda bien clara la validez de este servicio que veníamos demandando desde esta Oficina desde casi sus inicios.

Con respecto a esos 36 expedientes de los que no hemos conseguido terminar la tramitación: 1 está iniciado ya desde el año 2006; otro desde 2007; 8 desde el año 2008 y 26 fueron iniciados en el año natural de la memoria que presentamos, 2009. Con lo cual, son 10 los expedientes que podemos considerar que tienen un importante atraso y 26 dentro de lo que podemos considerar un atraso moderado. Con asuntos de Urbanismo se corresponden 7; 5 con la Delegación de Infraestructuras; 4 con la de Convivencia y Seguridad y 3 mantienen abiertos las Delegaciones de Hacienda, Salud y Consumo y el Distrito Este. Siendo ya menores los del resto de delegaciones.

Para terminar con esta primera fase de mi exposición, les indico que, como era de esperar, por las competencias que tienen asignadas, las Delegaciones de las que hemos tenido más trabajo han sido 4. En primer lugar Urbanismo, con temas relacionados con solares con mal estado de mantenimiento, tanto públicos como privados, o de uso no definido que afecta a viviendas cercanas, como es el caso del solar colindante con el apeadero de Renfe, a las espaldas del Complejo Hospitalario Virgen del Rocío; usos indebidos del acerado por veladores u otros enseres; deficiencias de obras del Plan de Barrios en Ntra. Sra. del Águila; faltas de respuesta ante reclamación patrimonial por accidente en la vía pública; reclamación por falta de información y participación de los comerciantes de la Encarnación con respecto al desarrollo de las obras de la misma; actitud permisiva ante una actividad ilegal de hostelería que ocupa periódicamente espacios públicos.

En segundo lugar Infraestructuras para la Sostenibilidad, con distintos problemas en el carril bici y la deficiente atención telefónica de SEVICI; solución a barreras arquitectónicas; inundaciones en vivienda tras reurbanización del acerado; necesidad de acometer la reurbanización de la calle Genil, junto al Mercado del Arenal, en coordinación con EMASESA y la Delegación de Salud y Consumo; y solicitudes de pivotes, marmolillos y elementos similares.

En tercer lugar Movilidad, por solicitudes de repintado de pasos de peatones y otras señalizaciones; instalación de pasos de peatones, normales y sobreelevados, y badenes reductores de velocidad; solicitudes de cambio del sentido de tráfico; problemas con el aparcamientos en doble fila; y por los retrasos en la ejecución de aparcamientos subterráneos comprometidos.

Y en cuarto lugar Convivencia y Seguridad, con solicitudes de control y mayor presencia policial en zonas y horas con exceso de ruido y, en ocasiones, problemas de actos vandálicos; diversas reclamaciones por sanciones de tráfico, en algunos casos por aceptarse la denuncia emitida por los operarios de AUSSA, sin

ratificación de agente de la autoridad; reclamaciones referente a retirada impropia de vehículos por AUSSA.

En cuanto a las Empresas Municipales, sería LIPASAM de la que hemos requerido mayores actuaciones, aunque disminuye sustancialmente con respecto a años anteriores. Fundamentalmente se refieren a demandas de reubicación de contenedores y solicitud de mayor frecuencia de recogida de residuos en zonas sensibles a concentraciones nocturnas.

Creo suficiente este paseo por los datos y podemos entrar en las propuestas de mejoras.

Quisiera plantear ahora hasta un total de doce propuestas o recomendaciones, las dos primeras persiguen la mejora del funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y el resto son propuestas con respecto al funcionamiento del Ayuntamiento.

LA PRIMERA PROPUESTA está referida al funcionamiento y composición de la Comisión.

Recientemente, se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia el nuevo texto reformado del Reglamento Orgánico que viene a actualizar el mismo adecuándolo a las necesidades y a la situación real de funcionamiento.

Se ha dejado sin concretar el número de miembros que debe tener la Comisión, a la vista de la dificultad de llegar a acuerdos. Aunque sí se establece que el Ayuntamiento, a través de acuerdo Plenario decidirá la composición, en cada legislatura.

Os proponemos, nuevamente, una reducción de los miembros de esta Comisión, por las siguientes razones:

- El trabajo se desarrolla desde la Permanente, semanalmente, en la que están representados todos los grupos con un miembro.
- El Pleno se reúne una vez al mes, y ha ratificado siempre las actuaciones de la Permanente.
- Con la reducción no sería necesaria la diferenciación entre Permanente y Pleno y, además, se aprovecharía esa jornada más de trabajo.

- Por otro lado, la reducción presupuestaria que hemos tenido, al igual que el resto de servicios, y con el número actual de miembros, nos está obligando a limitar el número de reuniones y esto irá en detrimento de los objetivos marcados.

Por todo ello, solicito se reduzca la Comisión a un solo miembro por grupo.

LA SEGUNDA PROPUESTA está referida a la atención que recibimos a nuestras peticiones de informes.

Ya en esta Memoria hemos presentado que se sigue reduciendo el paquete de expedientes atrasados y se acortan los plazos de tramitación.

Las medidas iniciadas en el año 2008, que han ido reforzándose en 2009 y que tienen que consolidarse definitivamente son:

- En primer lugar, cada Delegación nombró un interlocutor válido con nosotros, a fin de agilizar los temas de forma más personalizada y llevar una coordinación y seguimiento del proceso de tramitación. Entendemos que hay que reforzar esa figura y debemos corresponsabilizarla en la reducción de los tiempos de tramitación.
- En segundo lugar, reforzar las reuniones específicas con las Delegaciones que tengan mayor número de expedientes atrasados o asuntos de más difícil solución.
- En tercer lugar, la asistencia del Presidente de la CESR a una reunión de la Junta de Gobierno para exponer la situación a esa fecha; entendemos que en esta próxima fase podría tener carácter semestral.
- Y, en cuarto lugar, incrementar los contactos telefónicos o telemáticos con los interlocutores de áreas. En este sentido, habría que ir progresivamente abandonando el intercambio de papel en las tramitaciones y utilizar las vías telemáticas. Habrá que consensuar un sistema fiable para establecer las fechas de salidas y recepción de las documentaciones.

Entendemos que aplicando y reforzando estas medidas el cambio tendría que ser radical, para el bien de todos. Más agilidad en las respuestas implicará mayor eficacia, menor dedicación y mejor aceptación desde la ciudadanía.

LA TERCERA PROPUESTA se refiere a la coordinación de las obras, calidades y seguimiento de las mismas.

En memorias anteriores, habíamos transmitido que un número importante de quejas se basaban en pequeñas actuaciones de mantenimiento que se abordaban con lentitud en el tiempo, fundamentalmente por el excesivo proceso administrativo para la contratación en las mismas, creando una agria sensación de la capacidad del Ayuntamiento para abordar y solucionar los problemas.

La puesta en funcionamiento del operativo 072reur vino a solucionar satisfactoriamente este déficit y hoy día constatamos que ha sido aceptado por la ciudadanía con una muy buena valoración.

Ya se dispone de una clara referencia, una vía concreta de contacto, un sistema eficaz de seguimiento y un desarrollo del trabajo en un plazo de tiempo óptimo.

Abordado positivamente este tema, en la memoria actual vamos a plantear la necesidad de un mayor seguimiento y control en la ejecución de las obras que se realizan. Son muchas las quejas recibidas por mala calidad en la ejecución de obras. Hemos visitado algunas, a requerimiento de los vecinos y vecinas, y no llegamos a comprender cómo se han dado por válidas, con una escasa calidad del acabado.

Por otro lado, las abundantes lluvias recibidas en este último año han dejado al descubierto numerosos daños en el pavimento. Es evidente la enorme fragilidad de los materiales usados, al menos en esos casos, que se degradan en muy pocos meses. Recientemente, algunas voces especializadas procedentes de los colegios profesionales, o de forma privada, han manifestado que las calidades usadas en algunos casos no son las adecuadas. Al parecer, la composición de los aglomerados asfálticos, u otros materiales que se usan, podría ser objeto de reflexión en la búsqueda de soluciones más duraderas, y en el medio plazo probablemente más rentable económicamente.

En algunas zonas, donde se había intervenido en no muy lejano espacio de tiempo, la evidencia delata que en algún momento se han cometido errores, bien en la elección de los materiales, diseño del procedimiento a seguir o planificación de la obra, bien en el proceso de ejecución que, en este caso, afectaría también a la supervisión y seguimiento.

En ocasiones, lo que pretendía ser una mejora para la accesibilidad, ejecutando rebajes en el acerado, se convierte en un enorme charco no accesible para nadie cuando llueve. En estos casos se producen errores en los cálculos de cotas y pendientes o en el diseño con respecto a prever la existencia, o no, de imbornales, su localización y encaje en la obra. En síntesis, falla el seguimiento que debe hacer el Ayuntamiento sobre las obras que encarga. Es comprensible que se pueda cometer un error en la ejecución de una obra, pero no es tolerable que sea débil la supervisión y se dé por finalizada en malas condiciones.

Por todo ello, planteamos la necesidad de reforzar el seguimiento de las ejecuciones de obras, realizándose las actuaciones correctoras cuando sean precisas.

LA CUARTA PROPUESTA se refiere a la agilización de las concesiones de licencias para actividades diversas y, en ese sentido, desde el año 2008 venimos marcando este asunto como uno de los de mayor importancia para la activación de la economía y racionalización de la burocracia de la administración. No es soportable, en la coyuntura económica actual, que el empresariado, fundamentalmente de pequeña empresa, que desea abrir negocio y, evidentemente, tiene como objetivo generar puestos de trabajo y beneficios económicos, tenga que esperar un tiempo excesivamente largo hasta que la administración le proporcione la oportuna licencia. En la mayoría de las ocasiones el daño económico de la espera le llevará a ponerla en funcionamiento sin licencia, aún con el riesgo a sanciones.

Hay que reconocer que se han dado importantes pasos en la mejora de los tiempos de espera. Probablemente las Áreas de Medio Ambiente y Urbanismo han avanzado, en cuanto a los tiempos de tramitación, en estos dos últimos años, como no lo hacían en décadas.

El Ayuntamiento de Sevilla está adaptando, de forma elogiada, las Ordenanzas de Actividades a la llamada Ley Omnibus, que posibilita en algunos casos la licencia de forma inmediata, mediante una declaración responsable, y mejora los tiempos en el resto. La previsión es que al 70% de las solicitudes de licencias, se les entregará de forma inmediata, quedando sólo un 30% que precisará la tramitación ordinaria.

Es el momento de aprovechar el impulso y fijar algunos elementos de garantías. Es importante que se ofrezca la reducción de plazos a tiempos que no se conocía anteriormente pero, además, se deberían intentar plasmar otros compromisos de calidad, similar a una “carta de servicios”.

Venimos a proponer que se analice cada uno de los supuestos y se concrete un plazo máximo de tramitación, a efectos de compromiso, que se haría público a través de la carta de servicios. En aquellos casos en los que fuera factible, al sobrepasarse el plazo por circunstancias ajenas al solicitante, se podría aplicar una licencia provisional a través de un documento de Declaración Responsable.

LA QUINTA PROPUESTA está referida a la informatización de la red municipal y la incorporación de las TIC en las relaciones con la población. A este respecto, la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de la Ciudadanía a los Servicios Públicos, tiene que convertirse en el corto plazo en una realidad. La informatización de nuestro Ayuntamiento es una de las asignaturas pendientes, y en este año necesariamente tendrá que ser uno de los ejes centrales de actuación. Probablemente, además, pueda ser el mejor momento para avanzar en la adopción

progresiva del uso de software libre en los ordenadores municipales. Al menos en aquellos en los que su uso se limite al clásico paquete ofimático y no se precise un software especializado.

En cuanto al acceso electrónico de la ciudadanía, el objetivo debería ser crear una red unificada, a través de una única imagen corporativa, que fuese cauce de comunicación de la ciudadanía con la administración local y, asimismo, de transferencias internas de comunicaciones. Hay distintos proyectos en marcha que tienen como objetivo la mejora de la coordinación y la comunicación aprovechando los medios telemáticos y las nuevas tecnologías de la información.

El Proyecto Hispalnet está aunando y coordinando las telecomunicaciones, encontrándose ya en fase avanzada de ejecución.

Mediante el Proyecto SAET@S se presenta el Sistema de Administración Electrónica y Tramitación del Ayuntamiento de Sevilla, que ya está parcialmente operativo desde la web municipal.

Por otro lado, se presenta el Proyecto @ccude que pretende crear una plataforma tecnológica desde la que los ciudadanos y ciudadanas puedan realizar todas sus gestiones y trámites por medios electrónicos.

Este proyecto posibilitará el libre acceso de la ciudadanía a la administración, mediante las nuevas alternativas electrónicas, con interacción hacia todos los servicios municipales integrados en la Agrupación de Interés Económico.

También se presentó el Proyecto SUM@ que pretende ser ese elemento multicanal de intercambio dinámico de comunicación.

Con independencia a estos proyectos, está operativo un programa de gestión de los registros municipales, otro de contrataciones, un tramitador de sugerencias y reclamaciones, etc.

Nos mostramos expectantes a los resultados pero actualmente no vemos claro la conexión de todos los proyectos citados en algo común.

Si lo que se pretende, conforme a la citada Ley 11/2007, es la fácil interacción de la ciudadanía con la administración a través de la vía telemática, probablemente habrá que simplificar, unificar y coordinar un único portal de referencia.

LA SEXTA PROPUESTA se refiere a la coordinación documental en los registros. En relación con ello, mientras llega el momento de la digitalización total documental, un supuesto en el que probablemente los papeles se archivarían directamente, en el punto de recogida, y la tramitación se haría con los formatos digitales, tendremos que ajustar mejor algunos aspectos de los registros.

En varios de los expedientes que hemos tramitado constan pérdidas de documentación entregada en los registros. En unos casos no le ha llegado al área de

destino, en otros ha sido enviado a donde no procedía y, en otros, el reclamante presenta escrito sellado en registro pero no consta su entrada en ninguna parte.

Hemos constatado documentos cuyas copias se sellan en registro pero sin numeración, solo con la fecha. Ante una eventual pérdida no es posible hacerle seguimiento.

Por todo ello, proponemos que:

- En los registros, tanto principal como auxiliares, se selle siempre la copia con fecha y numeración.
- Si así se solicita, se selle cada una de las hojas que se presentan. Es la única forma, con garantías para el ciudadano, de demostrar lo que se entrega.
- Siempre que sea posible, se informe al área donde se va derivar el escrito cuando se utiliza una instancia genérica, dirigida a la alcaldía, con algún tipo de solicitud. Hay ocasiones en las que la persona solicitante puede desconocer a dónde se va a derivar, y además puede no quedar constancia de ello en la copia sellada.

LA PROPUESTA NÚMERO SIETE, va referida a la necesidad de mejorar el sistema de señalización de viarios cuando se producen replanteos. Ya en la Memoria del año anterior, hacíamos referencia a la necesidad de mejorar determinados aspectos referentes a la señalización horizontal.

Es fundamental mantener perfectamente visibles las líneas de pasos de peatones y otras señalizaciones de la calzada. Ahora, la urgente necesidad de actuación es debida a modificaciones nuevas, sin borrar la anterior de forma definitiva.

En la memoria presentada dejamos constancia de dos muestras de la peligrosidad que supone crear dudas, sobre todo si lo que se pone en duda es, incluso, la dirección del tráfico. Hemos constatado que sobretodo de noche es muy difícil distinguir entre las líneas antiguas, sin validez, y las nuevas.

Uno de los dos ejemplos, que son sólo referencias, se ubica en el carril central de la Avenida República Argentina, en el tramo último en dirección a Plaza de Cuba. En su momento se cambió la dirección del tráfico siendo actualmente hacia Plaza de Cuba. Cuando circulamos en dirección correcta, nos encontraremos hasta dos flechas antiguas, bien visibles, indicando que estamos circulando en la dirección de tráfico errónea. Planteamos la urgencia de eliminar de forma definitiva esas señales antiguas para evitar poner en riesgo la seguridad del tráfico.

Situación similar, de líneas duplicadas y triplicadas, encontramos en algún tramo de Ramón y Cajal y en Plaza de Cuba a la entrada del Puente.

Planteamos, pues, la necesidad del fresado completo de líneas antiguas.

LA PROPUESTA NÚMERO OCHO se refiere a la eliminación de los separadores rígidos del carril bus.

Esta propuesta, ya la indicábamos en la memoria anterior, y a la vista del estado actual está claro que no ha sido tomada en cuenta nuestra recomendación.

Entendíamos que es el momento oportuno, cuando ya existe un hábito y un conocimiento extendido del sistema, para retirar los separadores rígidos del carril bus en la Avenida San Francisco Javier. Existen razones de seguridad y de estética que aconsejarían esta medida.

Actualmente, la situación es peor que en el momento de la memoria anterior, ya que parece ser que se ha optado por no reponer las piezas que son arrancadas por los impactos de los vehículos; piezas que encontramos abandonadas en la mediana desde hace meses.

Proponemos que sean eliminados estos elementos y sustituidos únicamente por la delimitación con doble línea continua en calzada.

En la memoria se incluye una foto que justifica claramente la propuesta. No cabe duda que la imagen crea una sensación de abandono que no se corresponde con la realidad.

El razonable equilibrio entre la funcionalidad y la estética aquí lo encontramos poco ajustado.

LA NOVENA PROPUESTA se refiere a la concreción de la red de aparcamientos públicos subterráneos.

La configuración de carriles de dirección única en algunas vías rápidas está influyendo, de forma positiva, en la fluidez del tráfico. La simple observación indica que han sido medidas acertadas. Faltará valorar algunos detalles de la incorporación a la dirección única de la calle Luís Montoto, por ser muy reciente, y que probablemente precisará algún ajuste sobre todo en el sistema de bolardos de separación de carriles.

Las mejoras en la opción del transporte público, con la aportación ya incorporada al uso normalizado del Metro y del Tranvía, sin olvidar reajustes de líneas de TUSAM, hacen que se descargue el uso del transporte privado.

Pero el gran problema sigue siendo el intento de búsqueda de aparcamiento. Las bolsas disponibles siguen siendo escasas y es necesario estar demasiado tiempo usando la vía sin necesidad, tan sólo hasta encontrar donde desprendernos del coche.

Siendo actuaciones de tipo preferente, no nos parece justificado el retraso que presenta el Plan Director de Aparcamientos, debiéndose replantear, sin más demora, en aquellos extremos en los que exista por unos u otros motivos problemas o conflictos para su construcción.

Por otro lado, tenemos varios expedientes de personas que deseando abandonar su intención de obtener una plaza de aparcamiento, por incumplimiento de plazos, no encontraban cómo obtener la devolución del dinero entregado como señal.

Por consiguiente, insistimos, es urgente definir, con total transparencia, qué y cómo va a ser el futuro de cada uno de los aparcamientos proyectados que aún no han visto la luz.

LA DÉCIMA PROPUESTA, viene a recomendar que se delimite las competencias de los controladores de AUSSA, no debiendo intervenir como denunciante en procedimientos sancionadores de infracciones de tráfico.

Durante la tramitación de una reclamación por disconformidad con el contenido de una denuncia en zona azul, se nos aporta el siguiente texto de respuesta mediante el cual se deniegan las alegaciones. Textualmente dice: «Asimismo, se le informa que los controladores encargados de vigilar el cumplimiento de la Ordenanza Reguladora de Aparcamientos (O.R.A.) no tienen la consideración de Agentes de la Autoridad; sin embargo, sí son considerados colaboradores de la administración cualificados que realizan su función con profesionalidad y cooperan con ella en cuanto forman parte de la plantilla de personal de un concesionario de Aparcamientos Urbanos, el cual actúa como Delegado del Ayuntamiento para la racionalización de las plazas de aparcamiento, velando, en definitiva, por la gestión de los intereses públicos. Además, en el expediente de referencia, junto al informe de ratificación del controlador denunciante, consta el de un segundo controlador que comprobó, en el lugar de los hechos, la certeza de los datos reflejados en el ticket de denuncia, ratificándolos en todos sus extremos.»

Pues bien, entendemos que es una argumentación desprovista de base legal y que atenta contra la capacidad de defensa de los reclamantes.

Se agrava la confusión cuando los operarios de AUSSA firman las denuncias con indicativos similares a los de la Policía Local, no pudiéndose en un principio distinguir unos de otros.

Días atrás aparecía en la prensa un boletín de denuncia por aparcar en doble fila, en la que los denunciante también eran controladores de la O.R.A.

Hemos solicitado al Defensor del Pueblo Andaluz su posicionamiento y la contestación no puede ser más clara:

Textualmente dice: “En tal sentido, dicho texto municipal, y ello viene avalado en sentencias judiciales a las que esta Institución ha tenido acceso, podría estar suponiendo una vulneración del principio de contradicción que toda prueba de cargo exige, afirmándose que la Administración no puede por sí, y ante sí, practicar una prueba que pretenda ser de cargo, sin dar la más mínima oportunidad al interesado de intervenir en la práctica de la misma, acordando rutinariamente la solicitud de ratificación por parte de uno o dos controladores. Para no destruir la presunción de inocencia que asiste al presunto infractor, resulta preciso que, en aplicación del principio de contradicción, éste tenga la oportunidad de participar activamente en la declaración del controlador o controladores, pudiendo interrogarle en curso del procedimiento.

Por todo ello, al amparo del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formula recomendación de que, con objeto de garantizar la observancia de los principios constitucionales de seguridad jurídica y legalidad en la tramitación de los expedientes sancionadores de tráfico iniciados por ese Ayuntamiento tras denuncias de controladores de la O.R.A., se adopten las siguientes medidas:

1. Con carácter habitual, cuando los controladores detecten la posible comisión de una infracción, se requiera la ratificación en su denuncia de un agente de la autoridad a fin que, de esa forma, disfrute de la presunción "iuris tantum" de veracidad.
2. En el supuesto de no resultar posible actuar en el sentido anteriormente indicado, las denuncias deberán ser ratificadas al menos por dos controladores, incluyendo un texto informativo diferente del que actualmente se inserta en los procedimientos sancionadores de ese Ayuntamiento, habida cuenta de que actualmente supone la desestimación de las alegaciones de la ciudadanía amparándose en unas afirmaciones referentes al valor probatorio de dichas ratificaciones, lo que induce al posible error de suponer que las denuncias de dichos controladores tienen un similar valor probatorio al de los agentes, cuando ello no es así.

Por ello, si lo que se pretende es defender el valor probatorio de las denuncias que, en su calidad de testigos, ratifican los controladores, se deberá aclarar que se trata de una prueba testifical, distinta de las formuladas por agentes de la autoridad y, como tal, susceptible de ser rebatidas mediante la aportación de otras pruebas, sean, o no, de naturaleza testifical."

Estas recomendaciones fueron trasladadas al Ayuntamiento, desde la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, el 11 de Noviembre de 2009, y no nos consta que se haya producido respuesta a la misma. Por ello, proponemos que se acepten y con ello se recuperen las garantías procesales que ahora están al descubierto.

Por otro lado, solicitamos se desautorice la utilización de indicativos de identificación similares a los de Policía Local.

LA PROPUESTA NÚMERO ONCE, plantea la necesidad de regular los procedimientos para conocer de forma fehaciente las posibles deudas a proveedores de servicios prestados y no pagados.

Hemos tramitado tres expedientes en los que empresas solicitan nuestra mediación al no reconocérseles deudas por servicios prestados en algún caso hace tres o cuatro años. Solicitada información se nos contesta que “no hay constancia de la prestación del servicio” y es la empresa la que tiene que intentar demostrar el qué, el cómo, el cuándo y el quién se lo encargó.

Sabemos que actualmente es bastante improbable que se puedan dar situaciones como la descrita, por los controles en los procedimientos de contratación e intervención que se han habilitado, pero creemos necesario pintar una raya definitiva que olvide lagunas anteriores y que todo quede bajo control documental y cuantificación económica.

Por todo ello, proponemos la creación de una base documental de la situación real de endeudamiento reconocido a proveedores, abriendo si fuera necesario un plazo de solicitud con las garantías y procedimientos que se ajusten normativamente, y proceder a su regularización económica tal y como los presupuestos lo vayan permitiendo.

LA PROPUESTA NÚMERO DOCE, y última, viene a sugerir la Generalización de las “Cartas de Servicios”.

Si ya, en el año anterior, hacíamos constar el esfuerzo en el campo de la atención a los usuarios que habíamos encontrado en las Empresas Municipales de Sevilla, englobadas dentro de la Agrupación de Interés Económico, ahora destacamos los compromisos que se detallan en sus “cartas de servicios”, instrumento válido de evaluación de la calidad de la prestación del servicio.

Proponemos que las “cartas de servicios” se extiendan a todas las áreas municipales, adquiriendo éstas compromisos, fundamentalmente de plazos, que amplíen las garantías de una atención eficaz y de calidad.

Incluimos en esta Memoria el texto íntegro de la “Carta Europea de salvaguarda de los derechos de los ciudadanos”, documento que estuvimos trabajando en la ciudad de Vigo, durante el II Encuentro Estatal de Defensores de la Ciudadanía, que hicimos llegar a nuestro Delegado de referencia, D. Antonio Rodrigo Torrijos, y que este Plenario acordó ratificar la adhesión del Ayuntamiento de Sevilla en fecha 20 de Noviembre pasado. Pues bien, en su artículo XXII establece que “*Las administraciones locales se dotarán de instrumentos de evaluación de su acción municipal y tendrán en cuenta los resultados de dicha evaluación*”.

Pues bien, entendemos que las cartas de servicios pueden ser unos instrumentos válidos para la evaluación de la acción municipal.

Y ya termino, espero haber conseguido transmitir lo más relevante de los análisis de datos que se incluyen en la Memoria y dejar una suficiente visión global del trabajo realizado.

Por otro lado, la docena de propuestas o recomendaciones que os hemos trasladado viene a sintetizar muchos de los debates realizados en el seno de esta Comisión, durante el desarrollo de la tramitación de los expedientes.

Sin más, les agradezco la atención mostrada.
A su disposición.
Muchas gracias”.

El SR. ZOIDO manifestó lo siguiente:

“En primer lugar, me gustaría dar la enhorabuena al Presidente de la Comisión Especial de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, y que trasladara, en nombre del Grupo Popular, mi reconocimiento, por el trabajo que vienen desarrollando, a todos los miembros de la citada Comisión.

Ésta es la quinta Memoria que se presenta ante el máximo órgano de este Ayuntamiento, como es el Pleno, y la tercera que presenta el actual Presidente de la mencionada Comisión, D. Francisco Romo, siendo evidente que esta memoria destaca, de manera muy clara y terminante, el esfuerzo que vienen desarrollando todos y cada uno de los miembros de la citada Comisión. Es una Memoria minuciosa, detallada y muy densa que ha ido mejorando las anteriores. Pero sobretodo he de felicitarles por la estructura que le han dado a la misma y también por los criterios que han mantenido a la hora de redactarla.

Hoy, venimos a valorar esta memoria, y no voy a entrar en materias concretas de las que el Sr. Romo ha puesto de manifiesto alguna incidencia, sobretodo aquellas que presentan en ciertas delegaciones mayor queja o demanda por parte de los sevillanos y sevillanas. Hoy venimos a dilucidar cómo está funcionando la comisión, qué trabajo está desarrollando y, en ese sentido, no cabe la menor duda que se está mejorando, de una manera sustancial, la respuesta que le venimos dando a los ciudadanos, al igual que la respuesta de las distintas delegaciones a la solicitud de informe, que han venido dando, aunque, todavía, hay un amplio margen para seguir mejorando en dichas respuestas.

En algunas de las propuestas presentadas por el Presidente de la Comisión para mejorar la labor de la misma, se recogen abiertamente cuáles son los criterios que debemos seguir desde el Ayuntamiento de Sevilla para mejorar esas respuestas que esta Administración pueda brindar a la Comisión, ya que, en definitiva, mejorando esas respuestas, se mejora también las que hay que dar a los sevillanos que han presentado alguna queja.

Si en un principio partíamos de una respuesta en un tiempo que, en ocasiones, llegaba a los seis meses, ahora ese tiempo ha disminuido de una manera notable. Y eso hay que reconocerlo.

Al Grupo Popular le gustaría que se reforzara la independencia orgánica de la Comisión. Ése es un criterio que los miembros de este Grupo venimos manteniendo desde hace tiempo. Pero, sin duda alguna, además de que se pueda reforzar esa independencia, valoramos muy positivamente la actitud que mantiene cada uno de los miembros de la Comisión, anteponiendo los criterios generales y la defensa de los ciudadanos, a los grupos políticos que han podido proponer a las personas concretas. Por eso le pide al Sr. Romo que ese sentimiento y ese sentido le sea trasladado a cada uno de los citados miembros.

Por otro lado, se ha venido apreciando una permanente disminución de todos los asuntos pendientes en la Comisión, por lo que también el Grupo Popular manifiesta su felicitación al Sr. Romo. Felicitación que extiende a la unidad administrativa que colabora en la agilización de todo el trabajo presentado.

De las recomendaciones realizadas por el Presidente de la Comisión, tras ser valoradas por el Equipo de Gobierno, habrá que aceptar aquéllas que se considere oportunas para incorporarlas a las distintas delegaciones, a su manera de actuar y de trabajar, diariamente. El Sr. Romo ha señalado, al respecto, que hay 4 delegaciones que, en mayor medida, se ven afectadas por las quejas de los ciudadanos y que son

las que tienen una mayor actuación en la Ciudad. Estas áreas son las de Urbanismo, Infraestructuras para la Sostenibilidad, Movilidad y Convivencia y Seguridad. Asimismo, hacía referencia a LIPASAM como la empresa pública que más quejas había suscitado.

En cuanto a las 12 recomendaciones propuestas, la referida a la disminución, para mejorar la operatividad, de los integrantes de la Comisión, el Grupo Popular compartiéndola, ha propuesto que bajara de 7 a 5. Y se está en un período de intentar conseguir un acuerdo para aunar dos criterios, el de la disminución, con el de la representación proporcional de las fuerzas políticas.

Otras recomendaciones vienen siendo reiteradas en Memorias anteriores, por lo que deberían ser analizadas por el Equipo de Gobierno para procurar su incorporación lo más rápidamente posible. En relación con algunas de ellas también el Grupo Popular ha recibido quejas. El Sr. Romo ha destacado la separación fija que hay en algunas avenidas de la Ciudad de los carriles-bus y la no justificación de retraso en el tema del aparcamiento. Por ello se pide que se delimite, de manera urgente, cuáles son los nuevos aparcamientos etc.

Me ha causado sorpresa la precisión, concreción e implicación que se ha tenido a la hora de corregir las disfunciones de los controladores de hora de AUSSA, por los muchos problemas que se vienen produciendo desde el punto de vista legal. Por eso, pediría al Equipo de Gobierno la búsqueda de la seguridad jurídica en el bien entendido criterio que nos puede beneficiar a todos, sin perjudicar a nadie.

Es de destacar el trabajo serio y riguroso que los miembros de esta Comisión vienen haciendo. Se partía de unas condiciones muy bajas, pero se va mejorando y hay que continuar en ese camino, en el que nos encontraremos siempre, buscando la respuesta más ágil posible al ciudadano y entendiendo que sería bueno y beneficioso para los sevillanos, incluso para el funcionamiento de la propia Comisión, que las recomendaciones se puedan incorporar, de tal manera que el próximo año, cuando se valore de nuevo la memoria que, seguro, mejorará la de hoy, los resultados sean mucho mejores a medida que hayamos entendido los criterios marcados para mejorar los servicios públicos”.

El SR. RODRIGO TORRIJOS expresó sus felicitaciones al Sr. Romo y demás miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, así como a la unidad administrativa de la misma y manifestó:

“Estamos en presencia de una Memoria que reúne cuatro criterios sustantivos por los que habíamos trabajado, y hemos conseguido, en este mandato: independencia, rigor, pensamiento crítico y capacidad de propuesta correctora.

Esta Memoria fue aprobada por consenso en el Pleno de la Oficina, se presentó a todos los Grupos Políticos, en la Junta de Portavoces, y hoy se trae a este Pleno para su toma de conocimiento.

Si hacemos una evolución de la relación de quejas, reclamaciones y sugerencias a lo largo de los períodos 2007 a 2009, se observa que ha ido hacia un acuciado descenso. En 2009, como se puede apreciar, se ha instruido un total de 232 expedientes, de los que 40 se han resuelto en este período, aunque estaban iniciados y quedaban pendientes por resolver desde los años 2006, 2007 y 2008.

También, han sido abiertos y resueltos definitivamente en 2009, 192 expedientes que suponen una queja, una sugerencia o una reclamación presentada por los vecinos y vecinas de Sevilla.

En estos datos se recoge un elemento de profundo carácter político. Desde una filosofía de progreso, desde una consideración política de no tenerle ningún temor a la crítica y a la propuesta ciudadana, en el hecho de ir abriendo cada vez más espacio a la democracia participativa sin que ello signifique reducir la democracia representativa, se está constatando que un instrumento ciudadano como la Oficina del Defensor del Ciudadano en la ciudad de Sevilla, es un elemento muy importante e interesante para corregir las disfunciones, criticar a los gobiernos y proponer soluciones.

Con este mandato se han conseguido muchos logros para garantizar la independencia, la eficacia, la eficiencia y la agilidad en el trabajo desarrollado por la Oficina, siendo uno de sus mayores logros la aprobación definitiva de la propuesta de modificación del Reglamento de la misma.

Pero no por ello quiero pasar por alto otras propuestas de mejora ya conseguidas y las que están por conseguir.

En primer lugar, mi Grupo comparte la filosofía y, globalmente, las propuestas de mejora que hace la Oficina en los 12 apartados. Me referiré, desde el punto de vista de no faltarle el respeto a la elegancia parlamentaria a que, no obstante, hay que observar con pensamiento crítico que las palabras no se las puede llevar el viento. El gobierno de la Ciudad tiene capacidad de respuesta para 11 de esas propuestas, en las que va a trabajar. Parece que reforzar y corresponsabilizar al

interlocutor de cada una de las delegaciones después de que ya el defensor del ciudadano, por primera vez, haya participado en el Consejo de Dirección de Gobierno; que aumentar las reuniones con las delegaciones e, incluso, la asistencia semestral del citado defensor a la Junta de Gobierno Local, resolviendo las disfunciones de carácter administrativo o jurídico, si las hubiere, en el marco del debate de funciones asistenciales, se podría aceptar perfectamente y compartir.

Ante los 60.000 casos de quejas vecinales al 072, Reur, parece que habría que reforzar la crítica. Y pensando en Urbanismo, reforzar las direcciones facultativas, ser más quisquilloso e insistente en cuanto a la fiscalización de la calidad de las obras, parece no tan sólo necesario, sino muy razonable. Asimismo, agilizar las concesiones de licencias; establecer la naturaleza de la carta de servicios que se aprobó en este Pleno; la mejor coordinación; la señalización de viarios; la eliminación de los separadores rígidos, propuesta preñada de sentido común; la concreción de la red de aparcamientos subterráneos; la delimitación de las competencias, debate de actualidad en el municipalismo y, en concreto, en la corporación local, entre los controladores de AUSSA y su papel de fiscalización y testificación en los procesos de denuncia; establecer una reflexión documental de la situación real del endeudamiento de algunas pequeñas empresas o extender las cartas de servicios a todas las delegaciones, constituyen una imparable propuesta reflexiva y crítica de un organismo independiente. Son once propuestas para cuya defensa el Gobierno hará un esfuerzo. Pero, de las 12 propuestas presentadas hay una que no depende del Gobierno.

El Defensor del Ciudadano nos plantea una reducción de la Comisión, a 3, en un marco de crisis económica, como la que yo mismo propuse en el marco de Mercasevilla, de una reducción sustantiva del Consejo de Administración, pero la Derecha de la Ciudad, que tiene aleatoriamente un discurso genérico de austeridad y de reducción del gasto, cuando algo le afecta, la cosa cambia y, aquí, entonces, hay que establecer un criterio de equilibrio entre la representación política y la austeridad. La clarificación política es muy importante. No valen los discursos genéricos, sino que hay que tener modelo y apostar. Por eso, yo le planteo al Sr. Romo el hacer un esfuerzo para trabajar en la dirección que señalan las mencionadas once propuestas reflexivas, críticas y llenas de sentido común, que mejoran la actividad del Gobierno, la gestión pública, en relación con la ciudadanía.

Respecto de las nuevas tecnologías de la comunicación y la coordinación informática, me consta que la Delegación de Innovación está trabajando en ello. Parece prudente, por otra parte, la mayor coordinación entre las delegaciones.

Pero no vale lo uno, y lo contrario. Hay que optar y, en ese sentido, Izquierda Unida, en el marco de la crisis económica, la eficiencia, la eficacia, opta por una reducción como la propuesta desde la Permanente de la Oficina del Defensor del Ciudadano, que es plural, por tres miembros, y que sean otros los que tengan que arrostrar, si no aceptan, la explicación ciudadana de que prima, antes que la reducción del gasto, la prevalencia partidaria.

A todos los miembros de la Comisión del Defensor del Ciudadano, nuestra felicitación, nuestro compromiso, hasta donde se pueda llegar, en lo que parece una propuesta de gobierno y una hoja de ruta para mejorar la gestión pública en relación con la ciudadanía, y nuestra coincidencia básica con todos y cada una de las reflexiones planteadas para mejorar la acción del gobierno.

Me siento satisfecho de ver que la democracia participativa, el pensamiento crítico y el cogobierno con la ciudadanía se van imponiendo a pesar de la resistencia, poco a poco, en el Gobierno de la Ciudad”.

Muchas gracias.

El SR. MORIÑA dijo:

“Ante todo, quiero agradecer a la Comisión Especial de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones el trabajo que viene desarrollando, pero muy especialmente a su Presidente, Francisco Romo, porque gracias, en gran medida, a su esfuerzo y dedicación personal se han conseguido enormes avances en el pasado año de gestión.

Francisco Romo nos ha presentado un detallado informe sobre las actividades de la Comisión, pero yendo un paso más allá y ejerciendo de verdadero interlocutor de los ciudadanos con el Ayuntamiento, como Defensor de los sevillanos y las sevillanas, nos trae también una serie de propuestas de mejora, tanto de la propia Comisión, como de la gestión municipal que anuncio que, desde el Grupo Municipal Socialista, vamos a apoyar para que se lleven a cabo.

Quiero también subrayar que el que se haya aumentado el número de expedientes trabajados, pasando de 203 a 232 y, además, se haya conseguido reducir el número de expedientes que se mantienen en tramitación, pasando de 40 a 36 expedientes, es un hecho que debemos aplaudir y que demuestra el enorme esfuerzo que se está desarrollando para mejorar el funcionamiento de un órgano tan importante en democracia, y por la sensibilidad que este Gobierno de la Ciudad tiene para acercar la administración con los ciudadanos.

Ya lo ha dicho Francisco Romo, pero lo quiero resaltar. La gestión ha mejorado, en gran medida, gracias a la extensión a cada delegación de los servicios de atención a la ciudadanía, por la puesta a disposición de la comisión de interlocutores válidos, por el aumento de la comunicación vía telemática y, quiero destacarlo, por la consolidación de la puesta en funcionamiento del operativo 072 Respuesta Urbana, cuya existencia y eficacia vienen a ser puestas de manifiesto por el Informe de la Comisión.

En cuanto a las propuestas presentadas por Francisco Romo, el Grupo Socialista las asume en su totalidad y, además, nos comprometemos a mejorar la atención y a redoblar los esfuerzos para atender las recomendaciones de la Oficina, con el objetivo de que el próximo año el número de expedientes en tramitación pueda ser cero.

Vamos también a seguir mejorando la comunicación de los ciudadanos con la Oficina, y de ésta con los servicios municipales, continuando con las medidas acometidas en materia de administración electrónica. Acabamos de poner en marcha, en el Ayuntamiento, el registro electrónico y, a día de hoy, los ciudadanos pueden tramitar sus escritos al Ayuntamiento, desde sus casas, vía electrónica. En breve, numerosos procedimientos administrativos se podrán realizar sin utilizar papel, ahorrando, de esta forma, tiempo y dinero y dando la posibilidad al ciudadano de acceder a sus expedientes, en cualquier momento y desde cualquier ordenador.

Además, hemos puesto en marcha un proyecto de digitalización certificada, lo que significa que, poco a poco, se irá eliminando el papel de la tramitación administrativa.

Vamos a empezar por el Registro General, con los documentos que entren en el Ayuntamiento, pero el objetivo es, reitera, eliminar el papel de toda la tramitación administrativa, lo que agilizará el funcionamiento municipal y, sin duda, incrementará la transparencia en la tramitación administrativa y facilitará el acceso de los ciudadanos a sus respectivos expedientes.

En la actualidad, la Delegación de Patrimonio y Contratación trabaja la idea, también, de ubicar el Registro General del Ayuntamiento en un lugar más céntrico de la Ciudad y de más fácil acceso al ciudadano. Un lugar visible exteriormente, y accesible, amplio, diáfano en su interior. Este Registro contará con un mínimo de 4 puestos de atención al público que serán regulados por turnos en una pantalla electrónica. Se van a eliminar los mostradores y se va a hacer más fácil y cercano el trato con el ciudadano.

En definitiva, queremos fortalecer un organismo, el de la Comisión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones para que su Presidente sea, de verdad, el Defensor de los sevillanos y las sevillanas; que todas y cada una de las delegaciones municipales la consideren, no sólo un órgano administrativo a quien hay que atender, sino como un órgano imprescindible para su gestión respecto al ciudadano, al igual que consideramos la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, como un órgano de colaboración necesaria para que, en el futuro, sus reclamaciones ante la Administración Municipal sean reconocidas y utilicen al Defensor de la ciudadanía de Sevilla como el interlocutor válido con este Consistorio.

Por todo ello, muchas gracias y enhorabuena”

El Excelentísimo Ayuntamiento Pleno tomó conocimiento.

Finalmente, no habiendo otros asuntos de que tratar, la Sra. Presidenta levantó la sesión a la hora al principio consignada.

LA PRESIDENTA,

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO
MUNICIPAL,

MARIA ESTHER GIL MARTÍN

LUIS E. FLORES DOMINGUEZ

ALFREDO SÁNCHEZ MONTESEIRÍN

ANTONIO RODRIGO TORRIJOS

JUAN ANTONIO MARTINEZ TRONCOSO

JOSEFA MEDRANO ORTIZ

FRANCISCO JOSE FERNÁNDEZ SÁNCHEZ

MARIA NIEVES HERNÁNDEZ ESPINAL

EVA PATRICIA BUENO CAMPANARIO

ENCARNACIÓN MARTINEZ DIAZ

MARIA DOLORES RODRÍGUEZ CARRASCO

ALFONSO MIR DEL CASTILLO

MARIA TERESA FLORIDO MANCHEÑO

JOAQUIN DIAZ GONZALEZ

ALBERTO MORIÑA MACIAS

CRISTINA GALÁN CABEZÓN

ENRIQUE LOBATO GONZÁLEZ

JOSÉ MANUEL GARCÍA MARTÍNEZ

JUAN IGNACIO ZOIDO ALVAREZ

MARIA ROSARIO GARCIA JIMÉNEZ

JUAN FRANCISCO BUENO NAVARRO

VICENTE FLORES ALES

EDUARDO BELTRÁN PEREZ GARCIA

MAXIMILIANO VILCHEZ PORRAS

MARIA EUGENIA ROMERO RODRÍGUEZ

EVELIA RINCÓN CARDOSO

JOAQUIN GUILLERMO PEÑA BLANCO

MARIA AMIDEA NAVARRO RIVAS

JOSE MIGUEL LUQUE MORENO

FRANCISCO LUIS PEREZ GUERRERO

MARIA DEL MAR SÁNCHEZ ESTRELLA

IGNACIO FLORES BERENGUER
