

# INFORME ANUAL

2020

*Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones*



|                                      |   |               |                     |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| <b>Código Seguro De Verificación</b> | 1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |
| <b>Firmado Por</b>                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado       | 22/02/2021 11:36:00 |
| <b>Observaciones</b>                 |   | <b>Página</b> | 1/12                |
| <b>Url De Verificación</b>           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |               |                     |



# ÍNDICE

|   |            |
|---|------------|
| <b>PRESENTACIÓN</b> .....   | <b>3-4</b> |
| <b>EXPEDIENTES</b> .....  | <b>5</b>   |
| DELEGACIONES QUE HAN SIDO REQUERIDAS .....  | 5          |
| <i>Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales</i> .....   | 6          |
| <i>Gráfico de actuaciones por Distritos</i> .....   | 7          |
| <i>Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales</i> .....  | 8          |
| <i>Gráfico de actuaciones en el Área de Bienestar Social, Empleo y Planes<br/>        Integrales de Transformación social</i> ..... | 9          |
| <b>RESULTADO DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN</b> .....  | <b>10</b>  |
| ESTIMACIONES, NO ESTIMACIONES.....  | 10         |
| <i>Gráfico de expedientes terminados</i> .....  | 10         |
| OTRAS FORMAS DE CONCLUIR EL PROCESO DE REQUERIMIENTO A LA<br>ADMINISTRACIÓN .....   | 11         |
| <i>Mediaciones</i> .....  | 11         |
| <b>EXPEDIENTES INFORMATIVOS</b> .....   | <b>12</b>  |

|                               |   |         |                     |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado  | Fecha y hora        |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado | 22/02/2021 11:36:00 |
| Observaciones                 |   | Página  | 2/12                |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |         |                     |



## PRESENTACIÓN

La actual Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones surge tras la designación, por parte de los grupos Políticos que conforman el Pleno de Excelentísimo Ayuntamiento de Sevilla, de sus miembros en representación de dichos Grupos que forman parte de la Corporación Municipal, e inicia su trabajo tras su Constitución, que tuvo lugar en la primera sesión de la misma, el día 19 de diciembre del 2019.

El documento que presentamos a su conocimiento, según lo preceptuado en el artículo 24 del Reglamento de Funcionamiento de la CESR, debe consistir en la explicación del desarrollo de la actividad realizada por esta Comisión durante el año 2020 y de su contenido podrá deducirse nuestro trabajo en orden a la revisión del cumplimiento por la Administración de los derechos de la ciudadanía de Sevilla, llevada a cabo por las distintas Delegaciones que componen nuestro Ayuntamiento y que, en consecuencia, será objeto de explicación y desglose el día 18 de marzo, fecha en la que, en sesión extraordinaria, presentaremos en dicho Pleno, los resultados obtenidos en el espacio temporal que al principio citamos.

Notarán, no obstante, si recuerdan los tres informes anteriores una novedad en el formato de esta presentación.

Este ha sido un año, sin duda que quisiéramos olvidar todos nosotros: la vida ha dado la vuelta a todos los presentes, a nuestros familiares, amigos, a los ciudadanos en fin. No merece consumir nuestro tiempo explicando más: todos tenemos en nuestras mentes lo que torpemente podría intentar describir.

Pero sí, si me permiten transmitirles, y a eso responde lo anterior, la situación ha repercutido en nuestro trabajo: hoy les presento un documento no tan escueto y ordenado como los anteriores, correspondiendo a un protocolo de actuación ya acuñado....hemos hecho, perdón por la expresión cercana no propia, por ser dirigida a los componentes del máximo órgano al que va destinado, lo que hemos podido para que los ciudadanos encuentren receptividad y positividad con el máximo de facilidades para situaciones que en la ciudad, su ciudad, se presentan y no les dejan tener su goce diario debiendo pues hacer de lo cotidiano, lo político como diría Amelia Valcárcel.

|                               |   |         |                     |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado  | Fecha y hora        |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado | 22/02/2021 11:36:00 |
| Observaciones                 |   | Página  | 3/12                |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |         |                     |



Por ello, observen que no hemos puesto ninguna excusa dándoles apoyo, así que aceptamos ser cómplices de quienes sin saber qué instancia era la que debían utilizar nos dirigieron sus peticiones de mejora de nuestros servicios públicos.

La Comisión fue concedora de esta situación en sesión de 29 de septiembre de 2020 convirtiéndonos en correa transmisora, pues, poniendo en conocimiento del órgano pertinente los asuntos en primera instancia, consiguiendo una perfecta colaboración entre administraciones con satisfacciones mutuas para que los ciudadanos encontrasen con más rapidez y sin necesidad de devolverles las quejas, la respuesta del órgano competente.

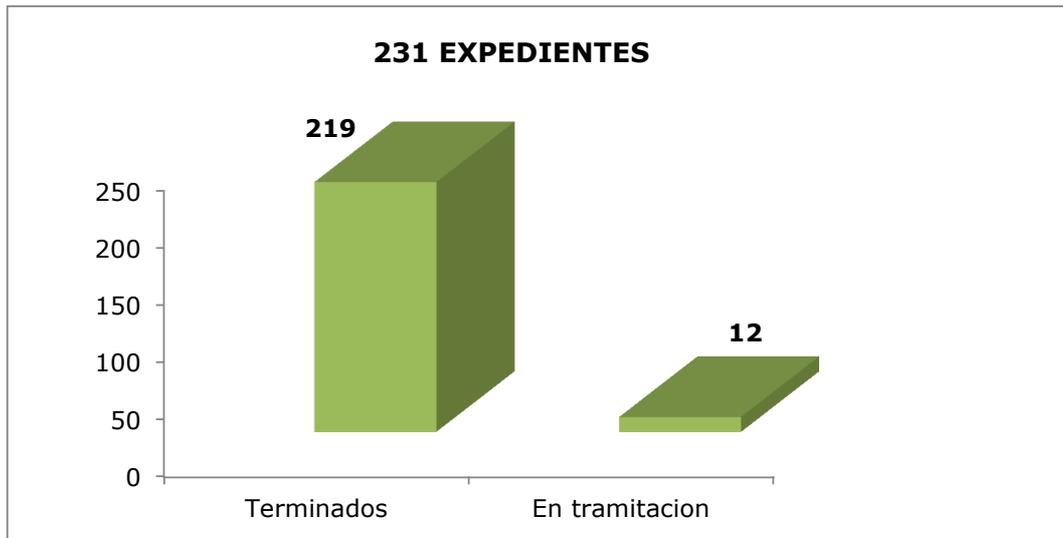
He de decir que dichos órganos siempre han respondido con su agradecimiento por la iniciativa para que nuestros ciudadanos en el menor tiempo posible pudieran tener el goce diario de unos servicios públicos desarrollados de forma correcta y eficaz.

Así que tendrán información de cómo ha sido el trabajo de la Comisión en el plano que les corresponde, segunda instancia, y cómo ha resultado ese trabajo de colaboración entre Administraciones de nuestro Ayuntamiento que les describía.

Este informe ha sido sometido previamente a la aprobación del Pleno de la CESR en sesión de 19 de febrero y se han tenido en cuenta todas las consideraciones de los vocales de la Comisión a la que hacemos referencia.

Una vez presentado el informe anual adquirirá éste carácter de público tal como establece el artículo 2 del Reglamento de Funcionamiento.

|                                      |   |               |                     |   |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación</b> | lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado       | 22/02/2021 11:36:00 |   |
| <b>Observaciones</b>                 |   | <b>Página</b> | 4/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |               |                     |   |



## Expedientes

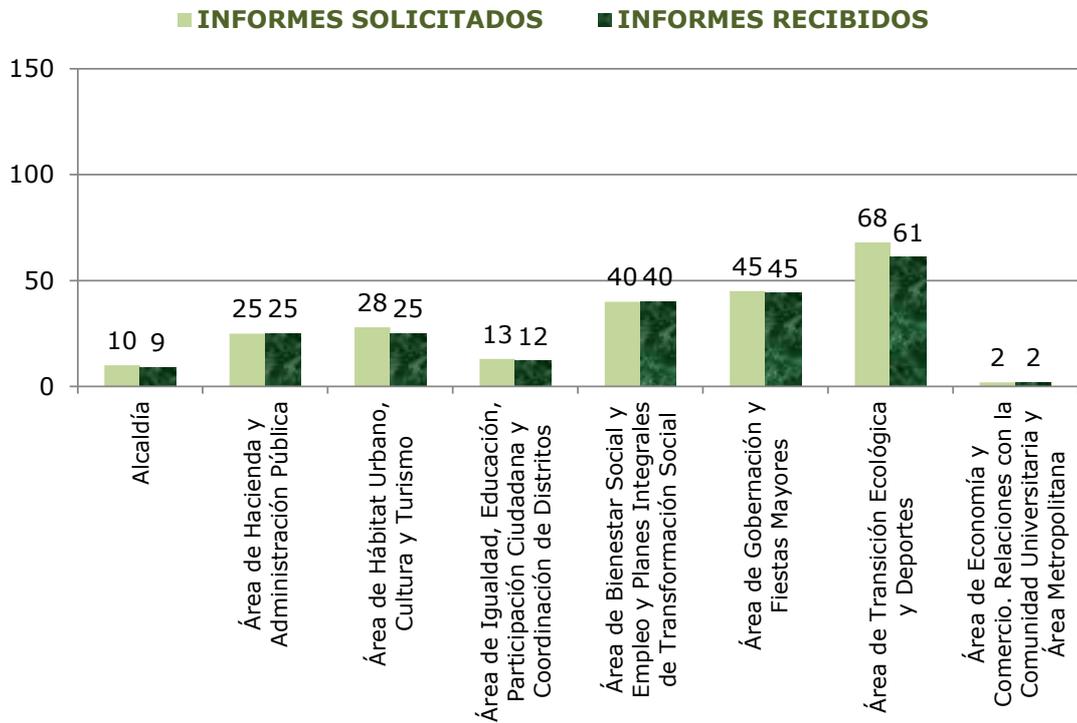
### Delegaciones que han sido requeridas

| DELEGACIONES  | INFORMES SOLICITADOS | INFORMES RECIBIDOS |
|---|----------------------|--------------------|
| Alcaldía  | 10                   | 9                  |
| Área de Hacienda y Administración Pública   | 25                   | 25                 |
| Área de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo   | 28                   | 25                 |
| Área de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos            | 13                   | 12                 |
| Área de Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social               | 40                   | 40                 |
| Área de Gobernación y Fiestas Mayores   | 45                   | 45                 |
| Área de Transición Ecológica y Deportes   | 68                   | 61                 |
| Área de Economía y Comercio. Relaciones con la Comunidad Universitaria y Área Metropolitana | 2                    | 2                  |
| <b>Total</b>  | <b>231</b>           | <b>219</b>         |

|                               |   |         |                     |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado  | Fecha y hora        |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado | 22/02/2021 11:36:00 |
| Observaciones                 |   | Página  | 5/12                |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |         |                     |



## Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales



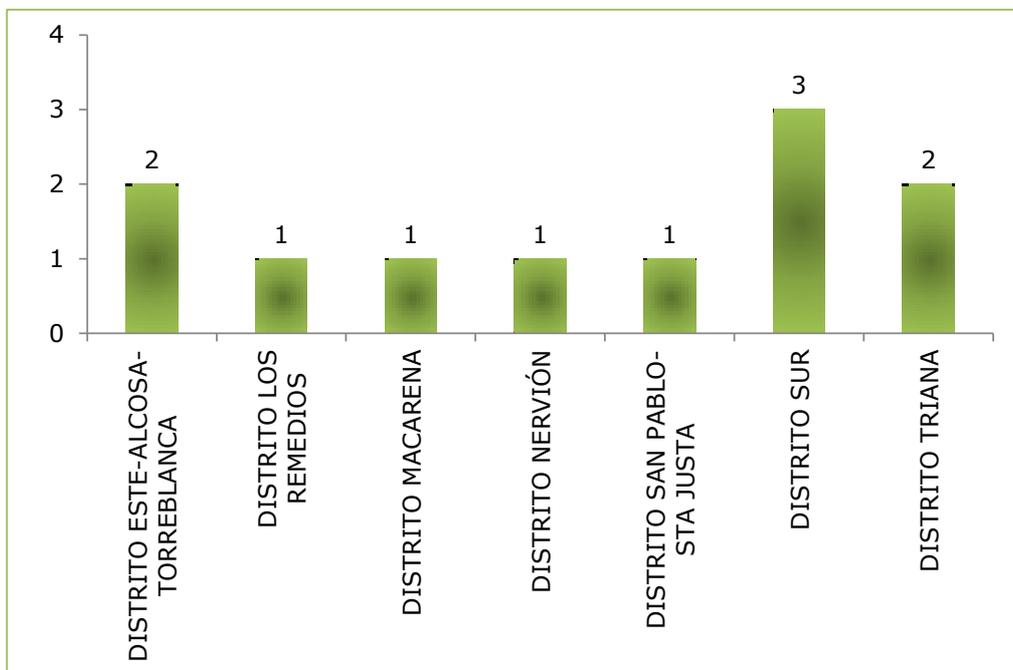
En cuanto a los expedientes abiertos en el Área de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos, debe tenerse en cuenta que se han incluido los correspondientes a los distintos Distritos por tratarse de unidades orgánicas integradas en dicha Área. De igual manera se ha procedido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

|                               |   |         |                     |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | 1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado  | Fecha y hora        |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado | 22/02/2021 11:36:00 |
| Observaciones                 |   | Página  | 6/12                |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |         |                     |



## Gráfico de actuaciones por Distritos

| Informes Distritos | Número |
|--------------------|--------|
| Solicitados        | 11     |
| Recibidos          | 11     |
| En tramitación     | 0      |

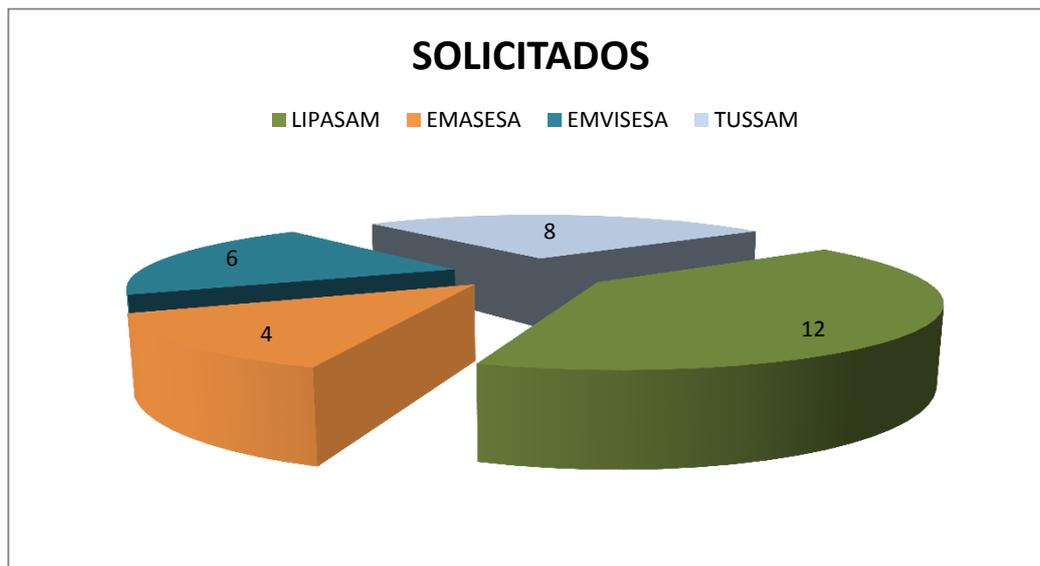


|                               |   |         |                     |   |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación | 1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado  | Fecha y hora        |  |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado | 22/02/2021 11:36:00 |   |
| Observaciones                 |   | Página  | 7/12                |   |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |         |                     |   |

## Gráfico de actuaciones por Empresas Municipales

### Distribución de Empresas Municipales

| EMPRESAS MUNICIPALES |             |           |
|----------------------|-------------|-----------|
| EMPRESAS             | SOLICITADOS | RECIBIDOS |
| LIPASAM              | 12          | 12        |
| EMASESA              | 4           | 4         |
| EMVISESA             | 6           | 6         |
| TUSSAM               | 8           | 8         |

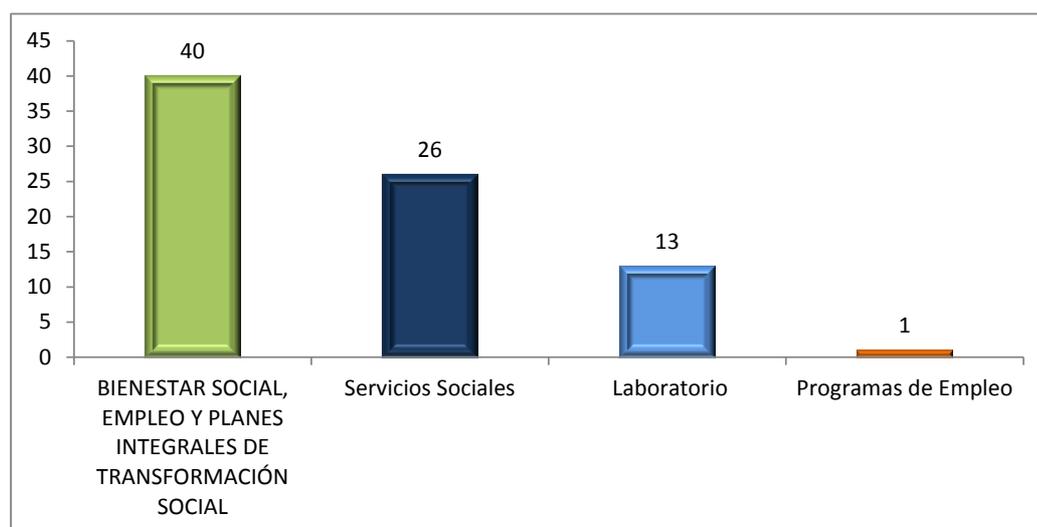


|                               |   |        |         |              |                     |
|-------------------------------|---|--------|---------|--------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | 1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado | Firmado | Fecha y hora | 22/02/2021 11:36:00 |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Página | 8/12    |              |                     |
| Observaciones                 |   |        |         |              |                     |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |        |         |              |                     |



## Gráfico de actuaciones en el Área Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social

| Intervenciones  | Número |
|---|--------|
| Bienestar Social, Empleo y Planes Integrales de Transformación Social | 40     |
| Servicios Sociales  | 26     |
| Laboratorio   | 13     |
| Programas de Empleo   | 1      |



|                               |   |         |                     |   |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación | 1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado  | Fecha y hora        |  |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado | 22/02/2021 11:36:00 |   |
| Observaciones                 |   | Página  | 9/12                |   |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |         |                     |   |

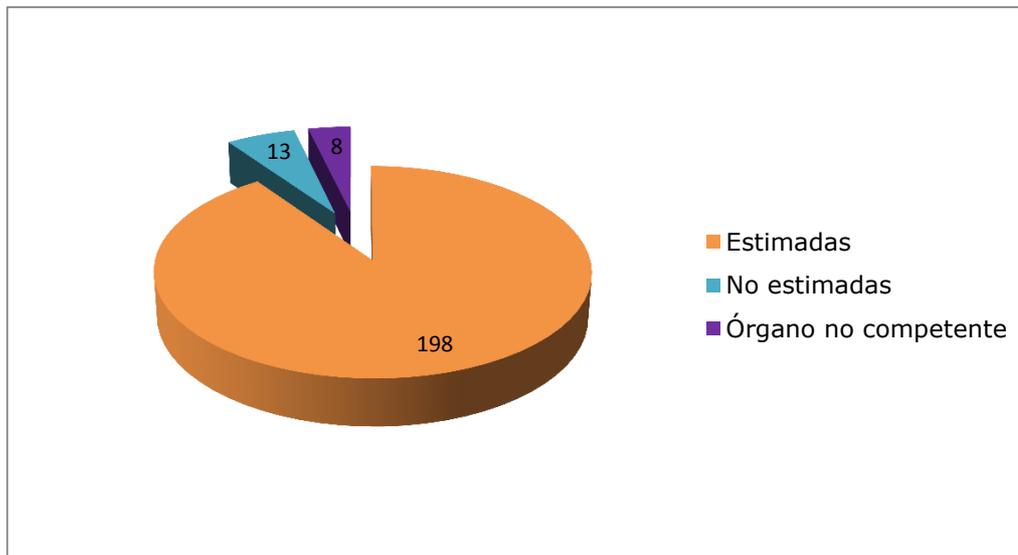
## Resultado de los procesos de intervención

### Estimaciones, no estimaciones

| Expedientes          | Número |
|----------------------|--------|
| Estimadas            | 198    |
| No estimadas         | 13     |
| Órgano no competente | 8      |

### Gráfico de expedientes terminados

#### 219 Expedientes Terminados



|                               |   |         |                     |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado  | Fecha y hora        |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado | 22/02/2021 11:36:00 |
| Observaciones                 |   | Página  | 10/12               |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |         |                     |



## Otras formas de concluir el proceso de requerimiento a la Administración

### Mediaciones

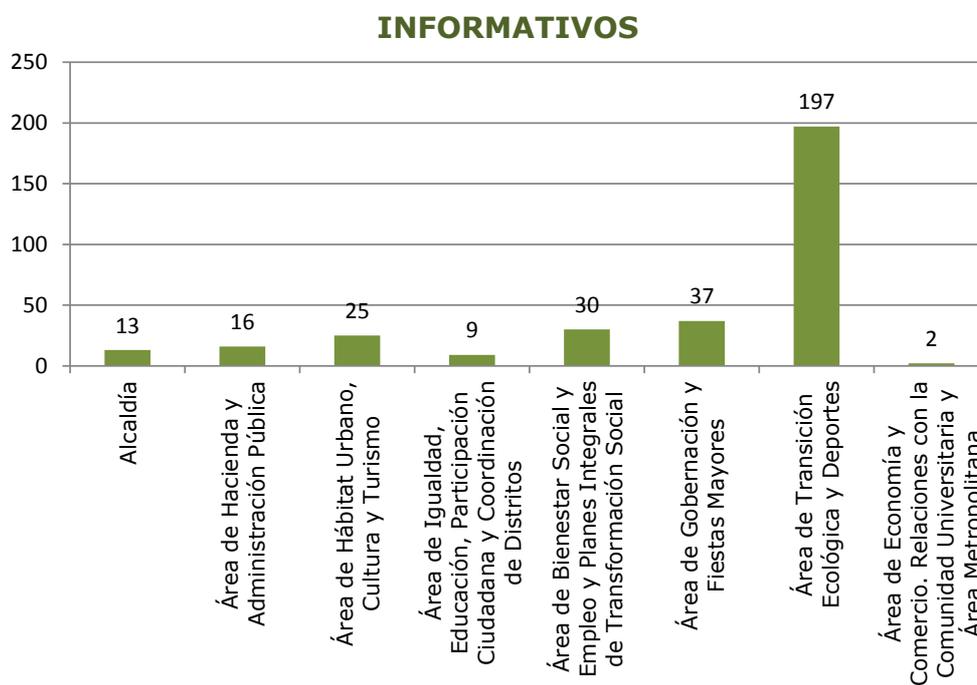
| MEDIACIONES                     |          |
|---------------------------------|----------|
| TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y DEPORTES | 1        |
| PROTECCIÓN AMBIENTAL            | 1        |
| GERENCIA URBANISMO              | 1        |
| EMASESA                         | 1        |
| RECURSOS HUMANOS                | 1        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>5</b> |

|                               |   |         |                     |   |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación | lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado  | Fecha y hora        |  |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado | 22/02/2021 11:36:00 |   |
| Observaciones                 |   | Página  | 11/12               |   |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/lh0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |         |                     |   |

## Expedientes Informativos

| DELEGACIONES  | INFORMATIVOS |
|---|--------------|
| Alcaldía  | 13           |
| Área de Hacienda y Administración Pública   | 16           |
| Área de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo   | 25           |
| Área de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos            | 9            |
| Área de Bienestar Social y Empleo y Planes Integrales de Transformación Social              | 30           |
| Área de Gobernación y Fiestas Mayores   | 37           |
| Área de Transición Ecológica y Deportes   | 197          |
| Área de Economía y Comercio, Relaciones con la Comunidad Universitaria y Área Metropolitana | 2            |
| <b>Total</b>  | <b>329</b>   |

## Gráfico de actuaciones por Áreas Municipales



|                               |   |         |                     |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | 1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==  | Estado  | Fecha y hora        |
| Firmado Por                   | Rosa María Muñoz Roman  | Firmado | 22/02/2021 11:36:00 |
| Observaciones                 |   | Página  | 12/12               |
| Url De Verificación           | <a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/1h0IRPOE9o17n5QGuc607g==</a> |         |                     |

