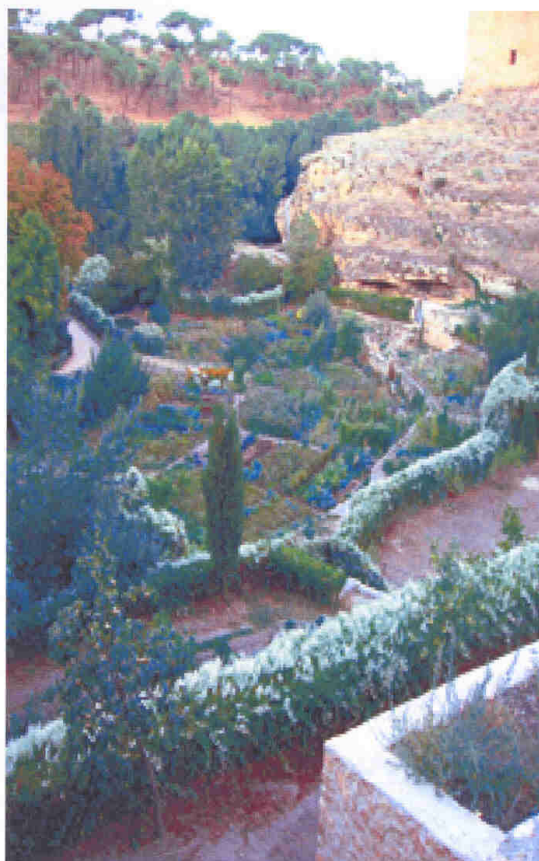


DEFENSORA DEL CIUDADANO DE SEGOVIA



**INFORME
ANUAL
2004/2005**

***INFORME ANUAL DE LA DEFENSORA
DEL CIUDADANO DE SEGOVIA.***

OCTUBRE DE 2005

Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	ANÁLISIS GENERAL DEL PERIODO.....	6
2.1.	LOS CIUDADANOS	6
2.2.	LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....	7
2.3.	LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO.....	8
3.	CONTENIDO DE LOS EXPEDIENTES.....	8
4.	LAS QUEJAS DE LOS CIUDADANOS	9
4.1.	EL RUIDO	9
4.2.	EL PATRIMONIO HISTÓRICO	10
4.3.	DEJADEZ.....	15
4.4.	LIMPIEZA DE CALLES	17
4.5.	APARCAMIENTOS TRÁFICO.....	20
4.6.	INVASIÓN DE ESPACIOS.....	21
5.	VALORACIÓN FINAL	23
6.	PROPUESTAS DE MEJORA.....	24
6.1.	Con relación a la Administración Municipal	24
6.2.	En cuanto al procedimiento administrativo.	24
6.3.	Con relación a la ODC.	24
7.	ACTUACIONES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO ENTRE OCTUBRE DE 2004 Y SEPTIEMBRE 2005.....	25
7.1.	Concejalías afectadas por las demandas y reclamaciones.....	29
7.2.	Los expedientes no informados.....	30
7.3.	Las demandas de intervención.....	30
7.4.	Traslado de comunicaciones a los demandantes.	30

Oficina de la Defensora del Ciudadano

8.	DOSSIER ESTADÍSTICO	31
8.1.	ENTREVISTAS REALIZADAS	32
8.2.	ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (OCTUBRE 2003 / OCTUBRE 2004).....	33
8.3.	TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO OCTUBRE 2004 / SEPTIEMBRE 2005.....	38
8.4.	MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS.....	40

1. INTRODUCCIÓN

Cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento de la Defensora del Ciudadano se elabora este Informe y se presenta al Pleno y a la ciudadanía. Se recogen en él tanto los datos estadísticos que objetivan el quehacer de la Oficina de la Defensora del Ciudadano (ODC, en adelante), como las impresiones y valoraciones que surgen del análisis amplio del trabajo realizado durante este año.

En Octubre de 2.004, en este mismo apartado del informe que entonces daba cuenta del primer año de andadura de la institución, ya se expresaba el deseo de que el mismo sirviera como instrumento de reflexión para ayudar a mejorar el funcionamiento de la ODC, de la Administración Municipal y para incrementar el nivel de participación de la ciudadanía en la vida política de la ciudad.

El presente Informe se realiza, pues, con espíritu crítico y constructivo y quizá no esté por demás remarcar que es éste un Informe que la DC rinde al Pleno puesto que es al Pleno y no al Gobierno Municipal a quien esta institución está vinculada.

Dicho esto, estimo también necesario especificar los supuestos ideológicos desde los que se elabora el presente informe. Son los que siguen:

1.- El ciudadano como sujeto de derechos y deberes, como medida y fin último de la política municipal, superando la concepción ramplona de mero usuario o cliente de la administración.

2.- La Institución de la DC, que en su trabajo habitual ha de mantener un difícil equilibrio de objetividad, imparcialidad e independencia porque es desde estos supuestos desde donde se nutren de credibilidad y de autoridad tanto la institución per se, como las conclusiones que se especificarán en este informe.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

3.-La Administración municipal, la política municipal; que ha de cumplir el doble objetivo de salvaguardar los derechos de los ciudadanos sin renunciar a crear demanda social ni a promover el sentido crítico; es decir, sin renunciar a educar a la ciudadanía también en el respeto escrupuloso en el cumplimiento de sus deberes. La Institución Municipal ha de ser congruente con la base social que la sustenta pero se traicionaría a sí misma si, a la vez, no promoviese, a través de las actividades que son inherentes a sus funciones, el cambio social hacia el progreso. Entendiendo progreso como el afianzamiento de los valores democráticos que se definen en la Constitución Española.

Y crear demanda en los ciudadanos significa adelantarse al futuro, crear oferta, ilusionar y educar.

Desde estos tres supuestos ideológicos: **el ciudadano**, sujeto de derechos y deberes y fin último y medida de la política municipal; **la administración municipal** como garante de los derechos de la ciudadanía y, por lo mismo, exigiendo con rotundidad el cumplimiento de los deberes ciudadanos que llevan implícitos esos derechos; y la **Institución de la Defensora del Ciudadano** como instrumento de mediación y defensa de los derechos de la ciudadanía desde la imparcialidad, la objetividad y la independencia, se construye este informe, también - y ya se ha dicho- desde la **ideología de lo público**, ideología por demás irrenunciable para todos aquellos que, como ustedes, se esfuerzan por la buena salud de la ciudad; irrenunciable para todos los que hacemos, sólo con vivir, política.

2. ANÁLISIS GENERAL DEL PERIODO

2.1. LOS CIUDADANOS

Son manifiestamente pocos los ciudadanos que se han acercado a la ODC y eso permite avanzar, al menos, una triple hipótesis:

- a) Que la Administración municipal funciona satisfactoriamente para la mayoría de los administrados.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

- b) Que los ciudadanos son poco participativos, menos combativos y en general - si no satisfechos - sí resignados o con una visión fatalista sobre sus posibilidades de promover algún cambio.
- c) Que la ODC se percibe como institución lejana o poco eficaz.

Probablemente estas tres interpretaciones sean ciertas pero tampoco es menos cierto que en general los motivos que originan las quejas tramitadas no sobrevuelan lo existente; excepción hecha de las referidas a la conservación del patrimonio o a la cada vez mayor especialización hostelera del centro, en detrimento de otro tipo de establecimientos necesarios para hacer más habitable el casco histórico. No se han recibido quejas por los necesarios servicios de los que muchos barrios carecen. Hay pocas sugerencias. No se percibe presión social que demande, por poner algún ejemplo, una biblioteca municipal u otra piscina cubierta..... No se nota ilusión, no se trasluce un anhelo de mejora social.

La mayor parte de las quejas con las que hemos trabajado no remiten a una ciudadanía preocupada por la mejora de la ciudad.

2.2. LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

A través de muchas de las quejas presentadas se percibe la administración municipal como lenta y poco operativa. Algunos expedientes guardan un largo historial de denuncias, de entrevistas con técnicos municipales, de llamadas a la Policía Local, de decretos incumplidos..... Se admite como un hecho inamovible y todos repetimos hasta la saciedad que *la administración es lenta*, que *la burocracia se alimenta a sí misma* y otros asertos de parecido jaez. Dicho esto, ¿cómo hacer que la maquinaria funcione?, ¿cómo acelerar los procesos y abreviar los procedimientos y clarificar las normas y acortar los trámites?. Es el político, el poder político, quien ha de erigirse en motor de la administración; los administrados cuentan con ellos también para eso.

Se percibe además - y también en el informe del año pasado se ponía de manifiesto - que el segoviano de a pie sigue considerando que para la Administración Municipal existen categorías diferenciales entre los ciudadanos; que los hay de primera clase y también de segunda y de tercera, en síntesis, que la administración no trata con el mismo rasero a todos sus administrados: que hay

Oficina de la Defensora del Ciudadano

quienes pueden acelerar los trámites y los procesos mientras que otros sufren las negativas y los retrasos. Esta percepción de la ciudadanía sobre el trato desigual que la administración presta a los ciudadanos, que vuelve a hacerse patente un año más en este informe, le parece a esta Defensora muy preocupante.

Como luego veremos en el dossier estadístico que acompaña a este informe, los tiempos de respuesta de algunas concejalías a los requerimientos de información de esta Defensora son muy dilatados; demasiado dilatados para ser congruentes con el compromiso político que adquirieron con esta Institución. La demora en las respuestas a la Defensora son demoras en la respuesta que el ciudadano espera. Acortar estos tiempos todo lo posible es una forma más de valorar a los ciudadanos y a la ODC.

También debo seguir insistiendo en la calidad de las respuestas: es necesario hacer más asequible el lenguaje administrativo y ofrecer respuestas concretas e inteligibles.

2.3. LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO

Tiene muy poca presencia en la vida de la ciudad. También en el informe del 2004 expresábamos preocupación por esta falta de presencia social. Con toda seguridad la causa principal de este estado de cosas es la falta de disponibilidad horaria de esta Defensora. Los tiempos dedicados a tareas de representación, coordinación y relación con otras instituciones son inexistentes. Hay una parte del trabajo, -y es una parte importante- que en estos momentos no se está realizando. Es imprescindible arbitrar en el futuro algunas medidas que hagan posible la realización de estas tareas teniendo en cuenta que la disponibilidad horaria de esta Defensora está absolutamente limitada.

3. CONTENIDO DE LOS EXPEDIENTES

A la vista del dossier estadístico que acompaña este informe, el grueso de los expedientes se concentra en las concejalías de Urbanismo y la de Transportes , Tráfico y Policía Local.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

Le siguen las Concejalías de Obras y Servicios, Patrimonio Municipal y Servicios Sociales con un número similar de Expedientes abiertos.

Las demandas cursadas a la Concejalía de Medio Ambiente y a la de Patrimonio Histórico completan junto con Hacienda, Cultura, Deportes y Alcaldía el resto de las áreas de competencia municipal sobre las que los ciudadanos solicitan información, mediación, quejas, etc.

A renglón seguido se da cuenta de los motivos concretos que esgrimen los ciudadanos a la hora de acudir a la ODC

4. LAS QUEJAS DE LOS CIUDADANOS

El trabajo que a lo largo del año ha realizado la ODC, las entrevistas y conversaciones formales e informales con los ciudadanos que se han acercado hasta ella y la propia vivencia ciudadana de esta Defensora, definen grandes áreas de problemas de la ciudad. Áreas de problemas que a continuación se describen:

4.1. EL RUIDO

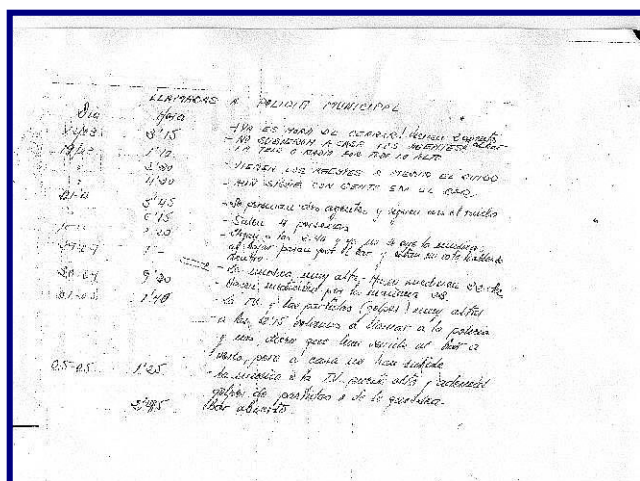
Vivimos en una ciudad ruidosa. El ruido contamina las calles. Cualquiera puede ser agredido impunemente por el escape de una motocicleta o por la música estridente que sale por la ventanilla abierta del coche de delante. Existe normativa, pero ¿cómo se hace cumplir? y en su caso ¿quién y cómo se vigila el cumplimiento de las medidas correctivas y/o sancionadoras? ¿Qué hacer cuando te nace debajo o al lado de tu casa un establecimiento ruidoso, humeante o vibrador o todo a la vez? ¿Qué hacer cuando se atropella durante años tu derecho al descanso, al silencio y al orden; cuando tus hijos tienen que irse a estudiar a otra casa porque en la suya no pueden? ¿Qué hacer cuando las motos con escape libre te ponen al puro filo del desquicie? ¿Qué defensa tiene el ciudadano?

Esta ciudad tiene un grave problema con el ruido. Muchos ciudadanos tienen problemas con el ruido de algunos bares, con las vibraciones de algunos bares, con la salida de humos de algunos bares, con la conducta incívica de algunos de los dueños y usuarios de algunos bares. Y la palabra bares resume aquí un abanico amplio de establecimientos hosteleros y de ocio de diversa

Oficina de la Defensora del Ciudadano

clasificación y nomenclatura. Y no es sólo la zona del Dr. Sancho la zona con problemas. La ciudad tiene ejemplos similares en cualquier zona, en cualquier barrio.

El Ayuntamiento ha de salvaguardar el derecho de los ciudadanos al descanso exigiendo la legalidad más estricta en las instalaciones y equipamientos; legalidad para conceder la licencia de apertura y legalidad para permitir su funcionamiento. La disyuntiva no puede ser otra que legalidad o cese de la actividad. Cuando el Ayuntamiento decreta medidas correctoras a los establecimientos es el Ayuntamiento mismo quien ha de controlar y verificar el cumplimiento y la eficacia de las medidas arbitradas, y no puede dejar la comprobación del cumplimiento de esas medidas, de nuevo, al sufriente vecino de al lado, o al vecino de encima.



He creído conveniente glosar este apartado con la copia del registro que lleva un ciudadano de alguna de las llamadas que viene realizando a la Policía Local desde el año 2.003, aunque su problema colea desde el 87 (este Documento se encuentra fotocopiado al final del Anexo Estadístico) No están registradas todas las llamadas que ha hecho a lo largo de estos años pero es evidente que las que ha registrado son suficientemente significativas: nadie llama durante años a la Policía Local a horas tan intempestivas sin

tener una razón para ello. Este ciudadano aún no ha resultado su problema.

4.2. EL PATRIMONIO HISTÓRICO

La ciudad cuenta con un amplio patrimonio monumental de titularidad muy diversa. Son diversos, por tanto, los niveles de responsabilidad de instituciones, asociaciones y particulares en su conservación. Dicho esto, la responsabilidad municipal en la salvaguarda del patrimonio monumental de la ciudad ha de entenderse, aunque sólo sea apelando al sentido común que es la de coordinar promover, orientar y aunar los esfuerzos de las diferentes titularidades. También es competencia municipal exigir el cumplimiento estricto de las normas urbanísticas que afecten al

Oficina de la Defensora del Ciudadano

patrimonio histórico si fuera el caso. Los ejemplos del edificio de la Unión Previsora, de la huerta de Las Oblatas y de la huerta de la Alameda del Parral pueden ilustrar este aserto.

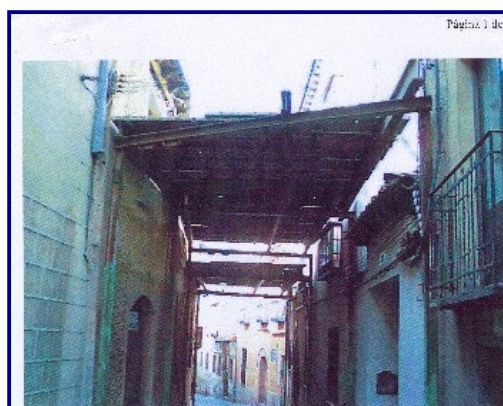
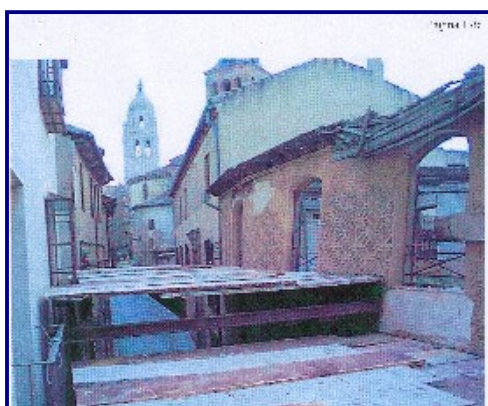


Aclarado este extremo, sí que cabe exigir al Ayuntamiento la responsabilidad que le pertenezca en el estado de evidente abandono de los entornos de monumentos tan emblemáticos como la Catedral: Las obras que allí se realizan en este momento no son excusa admisible para la permanencia de elementos de señalización y acceso que se levantaron con motivo de la exposición de Las Edades del Hombre. Tampoco hay excusa que endulce el aspecto descuidado de los ajardinamientos que se realizaron entonces ni de las hierbas secas y los cardos que colonizan el enlosado.

¿Qué decir de los andamios túnel? Algunos ya han cumplido lustros ante la pasividad de todos; de la administración y de los administrados, que acabamos viendo como hecho acorde a natura el nacimiento en un andamio de estas características, de una antena parabólica

Oficina de la Defensora del Ciudadano

(afortunadamente hoy inexistente, la antena, que no el andamio) Me refiero, ya lo habrán adivinado, al andamio de la calle Velarde.

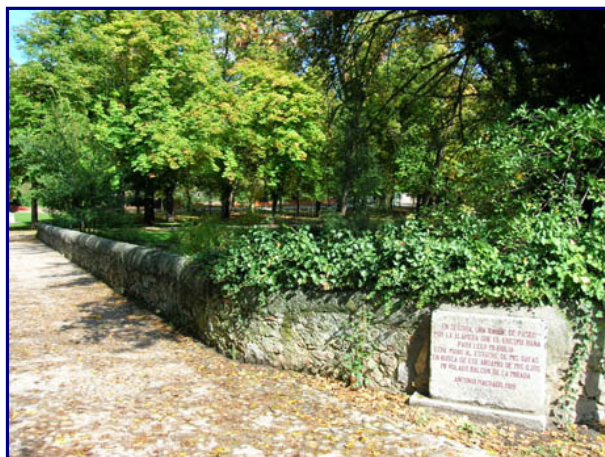
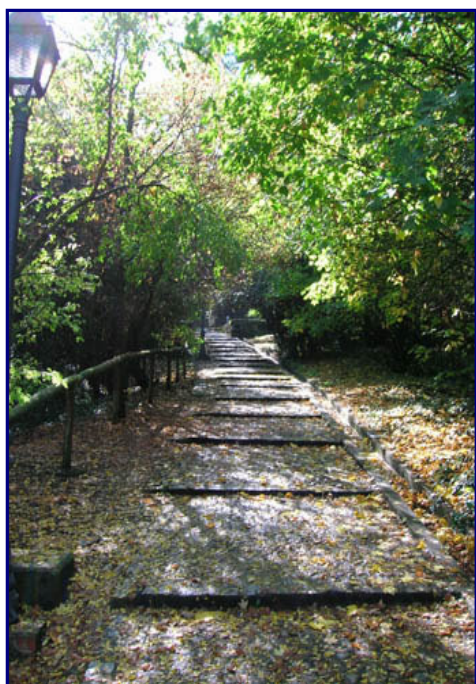


Se acompañan imágenes suficientes para ilustrar este punto. ¿Qué obra se realiza en la ruina que sujeta el andamio túnel de la Calle Daoíz? ¿Y en Muerte y Vida? El ciudadano ya ha

Oficina de la Defensora del Ciudadano

aprendido que demasiadas veces estos andamios no anuncian el gozo de una obra que mejorará la ciudad sino que apuntalan ruinas con anhelo de perpetuarse como tales a la espera de quién sabe qué tiempos mejores; y, a la vista de los hechos, parece que consiguen perpetuarse aunque sean ruinas de un patrimonio que nos pertenece a todos.

Y, con todo, no son estos los problemas más acuciantes que afectan a la conservación del patrimonio monumental de esta ciudad. El problema mayor es la desaparición paulatina y continuada de una parte significativa del mismo patrimonio de la ciudad. La próxima celebración del veinte aniversario de la declaración de la ciudad como Ciudad Patrimonio de la Humanidad debería de ser ocasión para el recuento del patrimonio natural, paisajístico y monumental perdido durante estos veinte años, bajo distintas formaciones municipales y a pesar de la protección que para la idiosincrasia de la ciudad se supone que tal declaración significa. Probablemente no es este el lugar ni el momento para hacer recuento de lo perdido, pero en la memoria de todos están los ejemplos a los que remiten estas líneas.



Oficina de la Defensora del Ciudadano



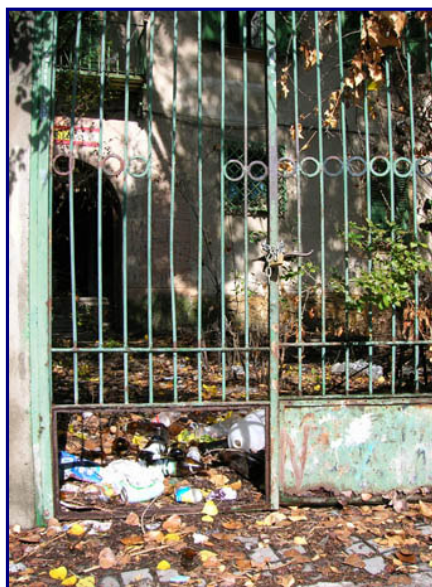
Oficina de la Defensora del Ciudadano

4.3. DEJADEZ

Este epígrafe agrupa quejas sobre el abandono de los espacios públicos. Pueden ilustrarse algunas de las más generalizadas con las imágenes que siguen:



Oficina de la Defensora del Ciudadano



4.4. LIMPIEZA DE CALLES

Cómo no hablar del eterno problema de la suciedad producida por las deyecciones de los perros. Su abundancia en la zona amurallada, es otro plus añadido al problema por el peso simbólico de esta parte de la ciudad; además del innegable efecto multiplicador puesto que la zona es nuestro escaparate hacia el exterior; es aquí hacia donde se encaminan los pasos de la práctica totalidad de las personas que nos visitan.



Un paseo por las Lastras, por las Juderías o por la Pza. de la Merced, por no hablar de la bajada de la Hontanilla, puede convertirse en una carrera de obstáculos evitando pisar la basura.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

Este problema también crece cuando coincide una zona de juegos infantiles con una zona de evacuatorio canino habitual. Es frecuente. Sólo basta con darse una vuelta por los jardines del Cementerio, por la Plaza de San Millán, Plaza de la Merced, Parque del reloj.....



La conducta responsable de algunos ciudadanos dueños y paseantes de perros es ejemplar pero, desgraciadamente, son minoría. Falta educación ciudadana, es evidente. Pero también educan las medidas correctoras que el Ayuntamiento está facultado para imponer. El Ayuntamiento debería de exigir con mayor contundencia el cumplimiento de la ordenanza municipal al respecto.



Otro problema sabido es el de la suciedad que generan las concentraciones de personas los fines de semana en zonas de la ciudad como la subida al Pinarillo, el inicio del valle del Clamores o el Paseo de Santo Domingo de Guzmán. El hecho evidente de que existan papeleras en la zona, desde el Puente de la Castellana al Azoguejo, no significa que éstas estén situadas en la zona de reunión. Las personas que en esas zonas de la ciudad se reúnen, no acostumbran a recoger la basura que generan, pero, a veces, tampoco disponen de papeleras suficientes o cercanas. No se han repuesto

Oficina de la Defensora del Ciudadano

algunas de las papeleras frecuentemente vandalizadas en la Hontanilla. El vandalismo con las papeleras no se ataja privando de éstas al resto de los usuarios.

Con relación a este tema, los ciudadanos aplauden las medidas correctoras arbitradas por el Ayuntamiento. Quien destroce, ha de pagar por ello. Y pagar del modo por el que la sociedad pueda sentirse resarcida del daño.

Un aspecto más del vandalismo, de conducta incívica son las pintadas, firmas, plantillas y graffiti. Estas pintadas son especialmente "dolorosas" cuando afectan al patrimonio monumental o a edificios tan singulares como el Cementerio Municipal. El estado actual de las tapias de este edificio es penoso.



En otros lugares, en centros educativos, por ejemplo, remiten a una estética de descuido y poca exigencia muy poco acorde con los ideales que la educación pretende promover.



El problema que supone el crecimiento desmesurado de la población de palomas parece que está en vías de solución. Muchos ciudadanos aplauden, me consta, las medidas tomadas por el ayuntamiento. Sin duda también lo agradecerá el patrimonio, pero mientras no se reduzca el número de palomas que colonizan los monumentos de la ciudad, en especial la muralla, habrá que extremar la limpieza evitando así el estado de abandono por la acumulación de estiércol que presentan algunos lienzos de muralla.

Oficina de la Defensora del Ciudadano



4.5. APARCAMIENTOS TRÁFICO

El incumplimiento de normas sobre aparcamiento es evidente en algunas zonas de la ciudad. El barrio de San Lorenzo es un buen ejemplo. La imagen de la bella plaza de San Lorenzo costó conseguirla cerca de tres horas y supone la excepción que confirma la regla.



En otras lo es el exceso de velocidad como en las calles de San Valentín, Ronda de Juan II, o Vicente Aleixandre, ésta en el barrio de Nueva Segovia.

Hemos cursado demandas con relación al posible establecimiento de una zona verde que posibilitara a los residentes el aparcamiento en zonas tan problemáticas como la Plaza del Seminario o la calle de los Desamparados. Evidentemente una ciudad como la nuestra no debe

Oficina de la Defensora del Ciudadano



soportar, aunque a trancas y a barrancas pueda, el exceso de tráfico al que están sometidas muchas de las zonas más emblemáticas.

El aparcamiento de José Zorrilla y, sobre todo el establecimiento de las VAP, son medidas que ayudan a aligerar el tráfico en zonas hasta hace poco muy problemáticas.

Con relación a la Estación de Autobuses los ciudadanos demandan una zona debidamente señalizada para poder acercar o recoger viajeros y equipajes. Una terminología confusa y por eso mismo disuasoria - señal de dirección prohibida con la especificación *excepto taxis y descarga de autobuses* hace que

en estos momentos no se sepa muy bien dónde aparcar sin contravenir la señal de dirección prohibida o la línea roja de VAP o la amarilla.

4.6. INVASIÓN DE ESPACIOS



La Ordenanza sobre ocupación de espacios públicos reglamenta y determina los espacios públicos que pueden ser ocupados por la iniciativa privada. Pero, el hecho de que exista la normativa -hecho digno de elogio- no implica desgraciadamente su cumplimiento: carteleros diversas que invaden las aceras, mercancías varias que rebasan las puertas de los establecimientos, terrazas que avanzan sobre zonas de paso, coches mal aparcados que impiden el libre tránsito de los ciudadanos.

Terrazas de establecimientos hosteleros que a la hora de cierre se recogen y quedan almacenadas en espacios que son de todos y que no sólo roban suelo sino también calidad ambiental cuando mesas y sillas se apilan de mala manera y

Oficina de la Defensora del Ciudadano

después se atan con cadena y candado a la primera columna que pillan, sin concesión alguna ni a la estética ni al respeto debido al patrimonio público.

Hemos tramitado una queja sobre la ocupación permanente de suelo público en Hontoria; ocupación que se materializa en una edificación sobre un solar municipal. Ocupación y queja que arrastra un largo historial de más de cinco años de papeleos ante la administración municipal por parte de unos vecinos a quienes con esta edificación se atropellan de modo especial sus derechos.

Constatamos también la presencia en la ciudad de cadenas que de manera irregular cierran el espacio de todos para un uso privado.

La ocupación de espacios públicos puede incluso llegar a pasar inadvertida para el ciudadano, acostumbrado a "ocupaciones" casi seculares como éstas:



El problema de la ocupación de espacio público se acrecienta cuando, además, esta ocupación supone una merma evidente de la accesibilidad en una ciudad como la nuestra, llena - por su propia idiosincrasia- de elementos arquitectónicos que suponen un impedimento especial y añadido para las personas con movilidad limitada. En muchas aceras de la ciudad la ocupación que realizan los coches, las mercancías o los señuelos de los establecimientos comerciales de todo tipo impiden el paso de un coche de niños o de una silla de ruedas, cuando no suponen un enorme estorbo para ancianos o impedidos.

Mejorar la accesibilidad en la ciudad no supone sólo la deseable eliminación de barreras arquitectónicas; exigir el cumplimiento de la Ordenanza de Ocupación de Suelo Público supondría un enorme paso adelante en el camino de conseguir una ciudad más accesible y transitable.

5. VALORACIÓN FINAL

No han sido sólo quejas las que han llegado a la ODC. El giro copernicano acaecido en el transporte público, las nuevas iniciativas municipales en el área de cultura y turismo y el éxito de las huertas de ocio de La Hontanilla son algunos de los aspectos que concitan la satisfacción de los ciudadanos. Por lo dicho, toda iniciativa municipal que incremente el nivel del servicio conseguido en estas áreas será bien valorado por la ciudadanía.

Con relación a los huertos de ocio municipales es evidente- dada la demanda que ha generado el éxito de la experiencia en la Hontanilla- la necesidad de incrementar el número de parcelas de huerta que ofrecer a los ciudadanos, incremento que habrá de ir parejo con la vigilancia activa sobre el cumplimiento de la normativa que protege estos espacios.

Probablemente los problemas que expresan los ciudadanos y que se describen y glosan en este informe no son los grandes problemas que aquejan a la ciudad y quizá, ni siquiera los problemas que más les preocupan: la sangría que supone la pérdida constante de capital humano; las pobres perspectivas de trabajo para los jóvenes, el precio del suelo y de la vivienda, el generalizado envejecimiento de la población, parejo a la pérdida de servicios en el centro histórico, la lenta pero inexorable desaparición de una parte significativa del patrimonio paisajístico y monumental, la desprotección que sufre el patrimonio inmaterial, la falta de recursos culturales que la ciudad en general y algunos barrios en particular sufren, son problemas que se obvian. Problemas que se dan por sabidos y - en muchos casos- se aceptan como inevitables, como signo fatídico de los tiempos que corren para esta ciudad y para esta región.

Todos sabemos sin embargo cómo son las cosas pero sabemos también cómo pueden ser mejores y cómo pueden empeorar. A la administración municipal es exigible anteponer el optimismo de la **voluntad** al optimismo del intelecto - retomando el pensamiento de Antonio Gramsci -, para con ella, con la voluntad optimista, promover en la ciudadanía la confianza en ese futuro mejor que todos deseamos.

6. PROPUESTAS DE MEJORA

Como conclusión a todo lo expuesto en este Informe se detallan ahora propuestas que se perfilan como medidas con las que mejorar

6.1. Con relación a la Administración Municipal

Incrementar la vigilancia en el escrupuloso cumplimiento de las ordenanzas y decretos municipales.

Incrementar la presencia de la institución de la Defensora del ciudadano en la vida municipal.

6.2. En cuanto al procedimiento administrativo.

En cuanto al procedimiento administrativo en general y al referido a la tramitación de las quejas de los ciudadanos, en particular:

Hacer patente en el trato con los ciudadanos que ellos son el fin último y la medida de la administración municipal.

Acortar los tiempos de respuesta a las quejas tramitadas.

Clarificar el lenguaje de las respuestas que recibe el ciudadano.

6.3. Con relación a la ODC.

Establecer un calendario de reuniones periódicas con los encargados de los diferentes niveles de responsabilidad municipal.

Mejorar la calidad de la información que trimestralmente se remite a las diferentes Comisiones.

Arbitrar medidas que permitan a la ODC abordar labores de representación y coordinación hasta ahora no asumidas.

Diseñar y promover acciones encaminadas a aumentar la educación ciudadana, el grado de civismo de los ciudadanos.

7. ACTUACIONES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO ENTRE OCTUBRE DE 2004 Y SEPTIEMBRE 2005.

LOS TEMAS, SOBRE LOS QUE SE DEMANDARON ATENCIÓN DESDE ESTA OFICINA DE LA DEFENSORA, EN ESTE PERÍODO FUERON:

- » QUEJA POR LOS MALOS OLORES PRODUCIDOS POR UN BAR EN NUEVA SEGOVIA
- » QUEJA POR EL MAL USO Y MANTENIMIENTO DE UNA ZONA PÚBLICA.
- » QUEJAS POR MOLESTIAS DE OLORES Y HUMOS DE BAR “TABERNA”.
- » QUEJA POR LA DEMORA EN UNA LICENCIA DE OBRAS.
- » QUEJA POR EL MAL ESTADO DE UNAS CALLES EN NUEVA SEGOVIA
- » QUEJA POR EL MAL ESTADO DE UNA CALLE.
- » QUEJA POR LA FALTA DE RESPUESTA A UN ESCRITO.
- » QUEJAS CON RELACIÓN A LA PLAZA DEL SOCORRO.
- » QUEJAS CON RELACIÓN A LAS OBRAS DE REMODELACIÓN DE LA ESTACIÓN DE AUTOBUSES.
- » DEMANDA SOBRE CALIFICACIÓN DE DOMINIO PÚBLICO O ESPACIO LIBRE.
- » DENUNCIA POR RUIDOS Y VIBRACIONES DE UN BAR.
- » SOLICITUD INSTALACIÓN DE UN PASAMANOS EN ESCALERA.
- » QUEJA POR INSTALACIÓN DE UN ANDAMIO.
- » CONCESIÓN LICENCIA PARA LA LEGALIZACIÓN DE LOS GARAJES EN LA CTRA. DE MADRONA, EDIFICIOS N° 1 Y 3 DE SEGOVIA.
- » REVISIÓN DEL PAGO DE TASAS DE AGUA POR NO ESTAR DE ACUERDO CON SU COSTE.
- » QUEJAS CON RELACIÓN A LAS OBRAS DE REMODELACIÓN DE LA ESTACIÓN DE AUTOBUSES.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

- » DEMANDA SOBRE CALIFICACIÓN DE DOMINIO PÚBLICO O ESPACIO LIBRE.
- » QUEJA POR LA NO-PRESTACIÓN DE UNA AYUDA A DOMICILIO POR LOS SERVICIOS SOCIALES.
- » FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SAD.
- » DENUNCIA POR EXCESO DE RUIDOS PRODUCIDOS POR UNA CALDERA DE UNA COMUNIDAD.
- » SOLICITUD LEGALIZACIÓN GARAJES EN CTRA. MADRONA. EDIFICIOS 1 Y 3.
- » QUEJAS POR MOLESTIAS DE OLORES Y HUMOS DE UN BAR EN NUEVA SEGOVIA
- » DENUNCIA POR INSTALACIÓN DE UN ANDAMIO EN C/ VELARDE..
- » PETICIÓN AMPLIACIÓN PLAZO CUMPLIMIENTO SENTENCIA CIERRE BAR DAOIZ.
- » PETICIÓN DE INFORMACIÓN INCUMPLIMIENTO SENTENCIA CIERRE CAUTELAR.
- » QUEJA POR APROPIACIÓN INDEBIDA DE UNA CALLE POR UNA CONSTRUCTORA.
- » QUEJAS CON RELACIÓN A LAS OBRAS Y ANDAMIOS EN CALE DAOIZ N° 12.
- » QUEJAS POR PROBLEMAS SOBRE UNA OBRA QUE SE QUIERE REALIZAR EN HONTORIA.
- » QUEJAS POR MEDICIÓN DE ESPACIOS EN HONTORIA.
- » QUEJAS POR EL ESTADO DE SUCIEDAD Y CIERRE C/ JUDERÍA SIN PREVIO AVISO.
- » QUEJA POR MAL ESTADO DE LA CALLE MADRONA N° 5,7,11 Y 13.
- » DENUNCIAS NO ATENDIDAS SUPERMERCARDO MERCADONA DE NUEVA SEGOVIA.
- » QUEJA SOBRE SITUACIÓN CALLE ANTONIO CORONEL.
- » DENUNCIA POR EXCESO DE RUIDOS CALDERA COMUNIDAD
- » INVASIÓN VEHÍCULOS CON IMPEDIMENTO DE MOVILIDAD PZA SOCORRO Y ADYACENTES.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

- » PETICIÓN INFORMACIÓN SOBRE ESTACIONAMIENTOS RESERVADOS A MINUSVÁLIDOS.
- » QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO DE UN POLICÍA MUNICIPAL
- » DIFICULTADES DE APARCAMIENTO EN ZONA ORA
- » QUEJA POR APARCAMIENTO EN LA CALLE JAIME DELGADO Y PASCUAL MARÍN
- » INVASIÓN ACERA EN C/ LA PLATA Y DESAPARICIÓN BOLARDOS IMPIDIENDO EL PASO DE PEATONES.
- » FALTA DE SEGURIDAD EN LA CALLE SANTA ANA DE LA JUDERÍA.
- » QUEJA POR EL ESTADO DE LIMPIEZA EN LA PLAZA DEL SOCORRO.
- » QUEJA POR LA QUEMA DE PLÁSTICOS Y MATERIALES POTENCIALMENTE PELIGROSOS.
- » SUCIEDAD PERSISTENTE EN CALLE SAN ESTEBAN.
- » SUCIEDAD PERSISTENTE EN CALLE SANTA ANA(JUDERÍA)
- » QUEJAS POR SUCIEDAD PERSISTENTE EN CALLE JUDERÍA VIEJA.
- » QUEJAS POR LAS OBRAS EN C/ LOGROÑO.
- » ACCIDENTE OCASIONADO POR MAL ESTADO DE UNA CALLE
- » QUEJA POR REVISIÓN ARQUETA ALCANTARILLADO.
- » DENUNCIAS POR FALTA DE ASFALTADO EN ACERAS DE UNA CALLE.
- » DENUNCIAS POR FALTA DE ASFALTADO EN ACERAS DE UNA CALLE
- » QUEJA MAL ESTADO DE LA REJILLA Y SUMIDERO DEL DESAGÜE CALLE DE SANTA ANA.
- » COMPROBACIÓN TRIBUTACIÓN TASAS POR OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA CON ANDAMIO EN C/ VELARDE.
- » QUEJAS POR MEDICIÓN DE ESPACIOS EN HONTORIA Y SOLICITUD DEVENGO ARREGLOS EN VIVIENDA MUNICIPAL.
- » DEMANDA SOBRE CALIFICACIÓN DE DOMINIO PÚBLICO.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

- » CONTESTACIÓN POR FALTA DE INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SAD POR LOS SERVICIOS SOCIALES.
- » RECLAMACIÓN CONCESIÓN DE UNA AYUDA POR ESTADO DE NECESIDAD.
- » QUEJA POR DENEGACIÓN DE INSTALACIONES MUNICIPALES PARA EXHIBIR SUS OBRAS DE FOTOGRAFÍA.
- » DISCONFORMIDAD CON EL PLIEGO DE CONDICIONES DE ADJUDICACIÓN DE LA PISCINA CLIMATIZADA DE SEGOVIA.
- » EXPLICACIÓN POR LA OBRA DE LAS OBLATAS Y SU HUERTA
- » QUEJA SOBRE SITUACIÓN DE OBRAS Y ANDAMIOS EN CALLE DAOIZ 12
- » PLANTACIÓN DE ÁRBOLES CUYAS RAMAS MOLESTAN A LOS VECINOS COLINDANTES
- » UTILIZACIÓN DE PATIO COMUNITARIO PARA AMPLIACIÓN DE BAR.
- » AMPLIACIÓN ZONA APARCAMIENTO DE RESIDENTES EN PLZ. DÍAZ SANZ Y ALFONSO RODRIGUEZ.
- » DISCONFORMIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE RECURSO SANCIONADOR DE TRÁFICO.
- » FALTA DE PAGO TRABAJOS REALIZADOS PARA URBANISMO HACE UN AÑO.
- » RUIDOS Y VOBRACIONES EN CALLE TEODOSIO EL GRANDE.
- » INCUMPLIMIENTO DE LA PROHIBICIÓN DE APARCAMIENTO PLAZA SAN LORENZO.
- » QUEJA POR COLOCACIÓN CABLEADO DE ALTA TENSIÓN EN EDIFICIO. MADRONA.
- » QUEJA POR LA FALTA DE CONTENEDOR DE RECOGIDA DE BASURA.
- » QUEJA POR IMPOSIBILIDAD DE APARCAMIENTO DE RESIDENTES.
- » RUIDOS OCASIONADOS LOS FINES DE SEMANA POR UN BAR. ZONA DE SAN MILLÁN.
- » DEMANDA SOBRE CALIFICACIÓN DE DOMINIO PÚBLICO.
- » DEMANDA DE VIVIENDA MUNICIPAL.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

- » **VENTA DE VIVIENDAS MUNICIPALES DE LA CALLE LA DEHESA**
- » **DEMANDA DE VIVIENDA MUNICIPAL..**
- » **QUEJA SOBRE ACTUACIONES DEL CEAS SUR OESTE.**
- » **PREOCUPACIÓN POR LA CONSERVACIÓN DEL ATRIO DE SAN LORENZO Y POR EL USO INAPROPIADO DE ESPACIO DEL MISMO PARA ACTUACIONES MUSICALES.**
- » **QUEJA POR DESIDIA PATRIMONIO MONUMENTAL, CONCRETAMENTE LA CATEDRAL.**
- » **QUEJA POR IMPOSIBILIDAD APARCAMIENTO DE RESIDENTES.**
- » **RUIDOS OCASIONADOS LOS FINES DE SEMANA POR UN BAR.**
- » **INCUMPLIMIENTO HORARIO CIERRE DE UN BAR.**
- » **QUEJA POR IMPOSIBILIDAD APARCAMIENTO POR DEFECTOS DE NORMATIVA.**
- » **VEHÍCULOS ABANDONADOS EN CALLES DE SANTIGAGO Y LA DEHESA.**
- » **DENUNCIAS POR MOLESTIAS PRODUCIDAS EN UN BAR.**
- » **COMPORTAMIENTO INCÍVICO DE VARIOS VECINOS**

7.1. Concejalías afectadas por las demandas y reclamaciones.

Las Concejalías afectadas por las demandas y reclamaciones de los ciudadanos en este período fueron distribuidas de la siguiente manera(algunos expedientes tiene varias Concejalías implicadas):

- **SERVICIOS SOCIALES: 8**
- **TRÁNSPORTES, TRÁFICO Y POLICÍA LOCAL: 22**
- **URBANISMO: 27**
- **MEDIO AMBIENTE: 6**
- **OBRAS Y SERVICIOS: 9**
- **PATRIMONIO MUNICIPAL: 8**
- **DEPORTES: 1**

Oficina de la Defensora del Ciudadano

- ALCALDÍA: **1**
- PATRIMONIO HISTÓRICO: **3**
- CULTURA: **1**
- HACIENDA: **2**

7.2. Los expedientes no informados.

Los expedientes no informados aún al día de hoy que constan en este Informe son de 17, el resto están informados, resueltos o con información satisfactoria para los demandantes.

7.3. Las demandas de intervención.

Las demandas de intervención que, tras una entrevista, no derivaron en la apertura de expediente y que lo fueron por diversos motivos (no ajustarse al Reglamento, las competencias eran de otras Administraciones, falta de documentación acreditativa) fueron en total **15**.

7.4. Traslado de comunicaciones a los demandantes.

Los traslados de comunicaciones a los demandantes ya bien sea para solicitar nueva documentación, informarles de los trámites efectuados por la ODC, propuesta de resolución emitida por las Concejalías o envío de acuerdos y explicaciones sobre la resolución de sus demandas fueron de **110**

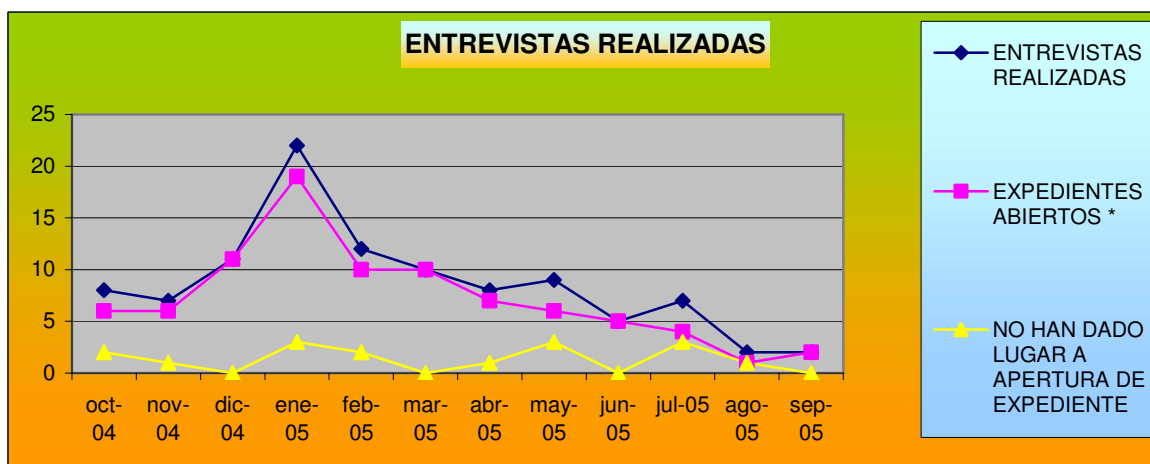
8. DOSSIER ESTADÍSTICO

Oficina de la Defensora del Ciudadano

8.1. ENTREVISTAS REALIZADAS

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	NO HAN DADO LUGAR A APERTURA DE EXP.
OCTUBRE 2004	8	6	2
NOVIEMBRE 2004	7	6	1
DICIEMBRE 2004	11	11	0
ENERO 2005	22	19	3
FEBRERO 2005	12	10	2
MARZO 2005	10	10	0
ABRIL 2005	8	7	1
MAYO 2005	9	6	3
JUNIO 2005	5	5	0
JULIO 2005	7	4	3
AGOSTO 2005	2	2	0
SEPTIEMBRE 2005	2	2	0
TOTALES	103	88	15

***ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS
CONCEJALÍAS**



Oficina de la Defensora del Ciudadano

8.2. ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (OCTUBRE 2003 / OCTUBRE 2004).

NM EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
31/2004	11/10/2004	S. SOCIALES	RESPONDIDO
32/2004	11/10/2004	URBANISMO	RESPONDIDO
33/2004	11/10/2004	O. SERVICIOS	RESPONDIDO
34/2004	11/11/2004	URBANISMO	RESPONDIDO
35/2004	11/11/2004	HACIENDA	RESPONDIDO
36/2004	11/11/2004	ALCALDÍA	RESPONDIDO
37/2004	22/10/2004	URBANISMO	RESPONDIDO
38/2004	08/10/2004	O. SERVICIOS	SIN RESPUESTA
39/2004	29/11/2004	O. SERVICIOS	SIN RESPUESTA
40/2004	29/10/2004	URBANISMO / TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
41/2004	29/11/2004	TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
42/2004	22/11/2004	URBANISMO / PA. MUNICIPAL	RESPONDIDO
43/2004	14/12/2004	PATRIMONIO MUNICIPAL	EN VIAS RESOLUCIÓN
44/2004	13/12/2004	URBANISMO TT./P. LOCAL	SIN RESPUESTA
45/2004	13/12/2004	PA. MUNICIPAL / O. SERVICIOS	RESPONDIDO / SIN RESPUESTA
46/2004	13/12/2004	URBANISMO	SIN RESPUESTA
47/2004	20/12/2004	S. SOCIALES	RESPONDIDO
48/2004	20/12/2004	URBANISMO	RESPONDIDO

PLAZA MAYOR 1. 40001. SEGOVIA. TELF: 921 419 887

defensoraciudadano@segovia.es

www.segovia.es

Oficina de la Defensora del Ciudadano

» ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (OCTUBRE 2003 / OCTUBRE 2004). DOS.

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
16/2004	R/20/03/2005	URBANISMO	RESPONDIDO
17/2004	R/28/02/2005	URBANISMO	RESPONDIDO
23/2004	R/18/01/2005	URBANISMO / M. AMBIENTE / O. SERVICIOS	RESPONDIDO
25/2004	R/11/01/2005	URBANISMO / TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
28/2004	R/17/01/2005	TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
29/2004	R/11/01/2005	TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
32/2004	R/23/02/2005	URBANISMO	RESPONDIDO
39/2004	R/11/01/2005	TT. P. LOCAL / S. SOCIALES	RESPONDIDO
40/2004	R/21/03/2005	TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
41/2004	R/21/03/2005	TT./P. LOCAL / M. AMBIENTE	RESPONDIDO
43/2004	R/14/12/2004	PATRIMONIO MUNICIPAL	EN TRÁMITE DE RESOLUCIÓN
46/2004	R/21/02/2004	URBANISMO / HACIENDA	RESPONDIDO / RESUELTO
47/2004	R/11/01/2005	S. SOCIALES	RESPONDIDO
48/2004	R/23/12/2004	URBANISMO	RESPONDIDO

Oficina de la Defensora del Ciudadano

» ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (OCTUBRE 2003 / OCTUBRE 2004). TRES.

EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
1/2005	13/01/2005	TT./P. LOCAL	SIN RESPUESTA
2/2005	17/01/2005	URBANISMO	NO RESUELTO
3/2005	21/01/ 2005	TT./P. LOCAL O. SERVICIOS	RESPONDIDO
4/2005	21/01/2005	S. SOCIALES	RESPONDIDO
5/2005	25/01/2005	TT./P. LOCAL M. AMBIENTE O. SERVICIOS	RESPONDIDO
6/2005	17/01/2005	CULTURA	RESPONDIDO
7/2005	08/02 2005	URBANISMO	RESPONDIDO
8/2005	14/02/2005	URBANISMO	RESPONDIDO
9/2005	22/02/2005	PATRIMONIO MUNICIPAL URBANISMO	RESPONDIDO
10/2005	08/02/2005	TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
11/2005	21/12/2005	DEPORTES	RESPONDIDO
12/2005	21/03/2005	PATRIMONIO HISTÓRICO	RESPONDIDO
13/2005	21/03/2005	TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
14/2005	21/03/2005	TT./P. LOCAL M. AMBIENTE O. SERVICIOS	RESPONDIDO

»»

Oficina de la Defensora del Ciudadano

ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (OCTUBRE 2003 / OCTUBRE 2004). CUATRO.

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REINICIO EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
15/2005	21/03/2005	M. AMBIENTE TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
16/2005	04/04/2005	PATRIMONIO MUNICIPAL S. SOCIALES	RESPONDIDO
17/2005	24/04/2005	URBANISMO	RESPONDIDO
18/2005	12/04/2005	URBANISMO	RESPONDIDO
19/2005	25/04/2005	TT./P. LOCAL	NO RESUELTO
20/2005	26/04/2005	PATRIMONIO MUNICIPAL	RESPONDIDO
21/2005	18/05/ 2005	TT./P. LOCAL	RESPONDIDO
22/2005	24/05/2005	URBANISMO	RESPONDIDO
23/2005	24/05/2005	URBANISMO	SIN RESPUESTA
24/2005	31/05/2005	PAT. HISTÓRICO TT./P. LOCAL	SIN RESPUESTA
25/2005	03/ 06/2005	URBANISMO	RESPONDIDO
26/2005	03/05/2005	O. SERVICIOS	RESPONDIDO
27/2005	07/06/2005	M. AMBIENTE	RESPONDIDO
28/2005	07/06/2005	PATRIMONIO HISTÓRICO	RESPONDIDO

Oficina de la Defensora del Ciudadano

» ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (OCTUBRE 2003 / OCTUBRE 2004). CINCO.

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REINICIO EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
29/2005	13/06/2005	S. SOCIALES PATRIMONIO MUNICIPAL	RESPONDIDO
30/2005	13/07/2005	TT./P. LOCAL	SIN RESPUESTA
31/2005	11/07/2005	URBANISMO TT./P. LOCAL	SIN RESPUESTA
32/2005	10/08/2005	URBANISMO	SIN RESPUESTA
33/2005	05/09/2005	TT./P. LOCAL / S. SOCIALES	SIN RESPUESTA / RESPONDIDO
34/2005	27/09/2005	URBANISMO	SIN RESPUESTA

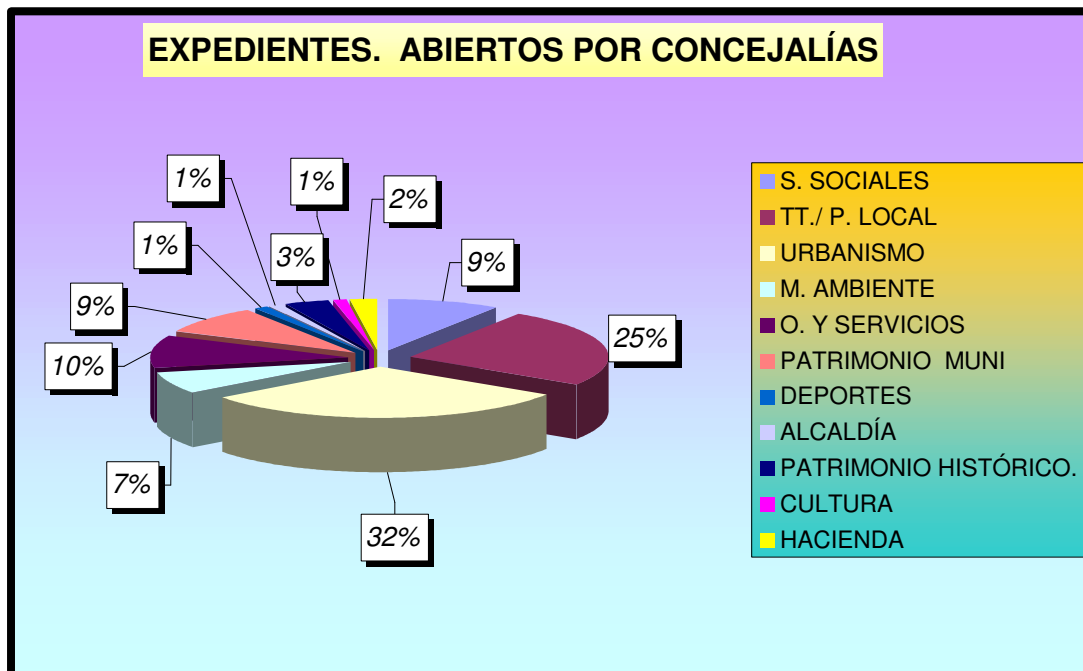
Oficina de la Defensora del Ciudadano

8.3. TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO OCTUBRE 2004 / SEPTIEMBRE 2005.

EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

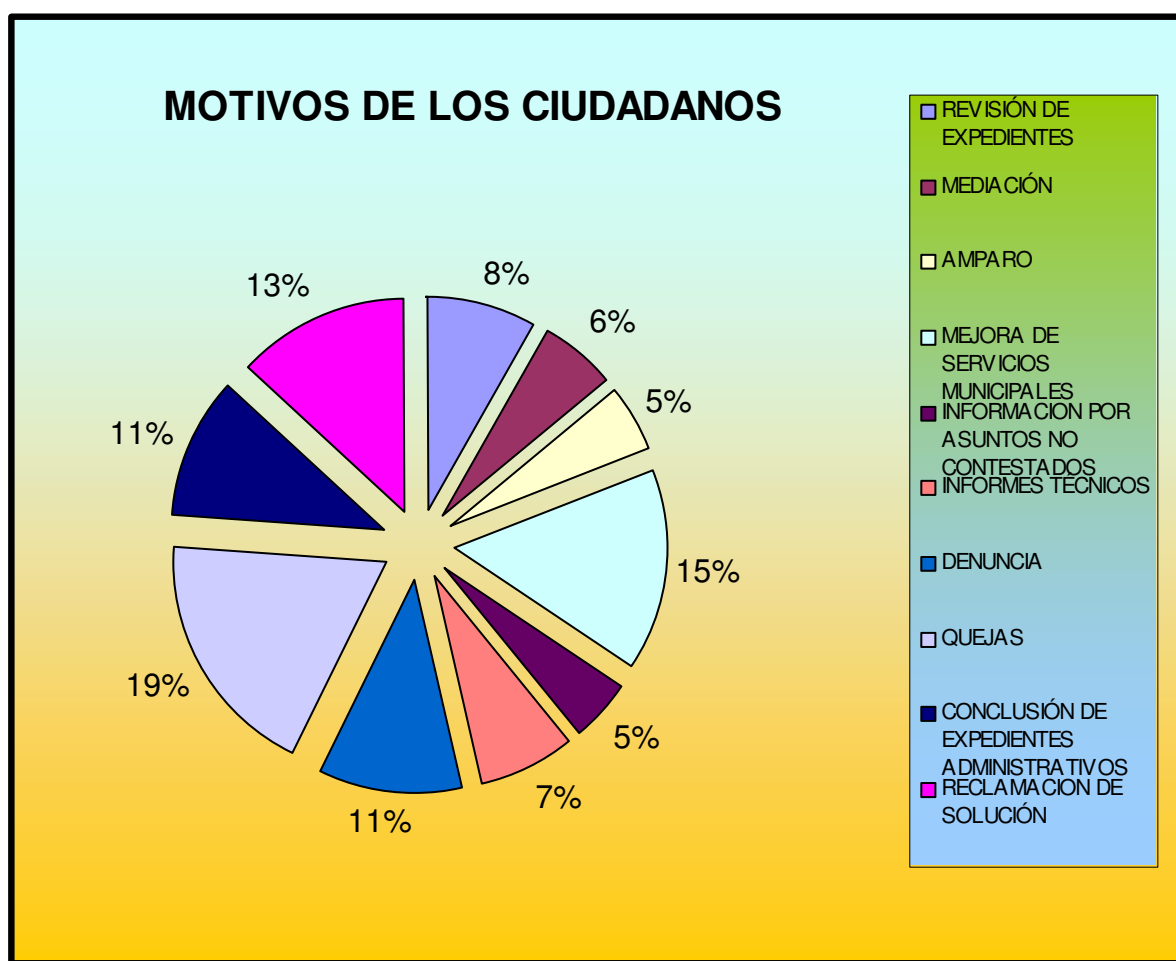
CONCEJALÍA	EXP. ABIERTOS	EXP. RESPONDIDOS	EXP. SIN CONTESTAR
S. SOCIALES	8	8	0
TT./ P. LOCAL	22	15	7
URBANISMO	27	20	7
M. AMBIENTE	6	6	0
O. Y SERVICIOS	9	8	1
PATRIMONIO MUNI	8	7	1
DEPORTES	1	1	0
ALCALDÍA	1	1	0
PATRIMONIO HISTÓRICO.	3	2	1
CULTURA	1	1	0
HACIENDA	2	2	0
TOTALES	88	71 (80,69 %)	17 (19,32 %)

* ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS

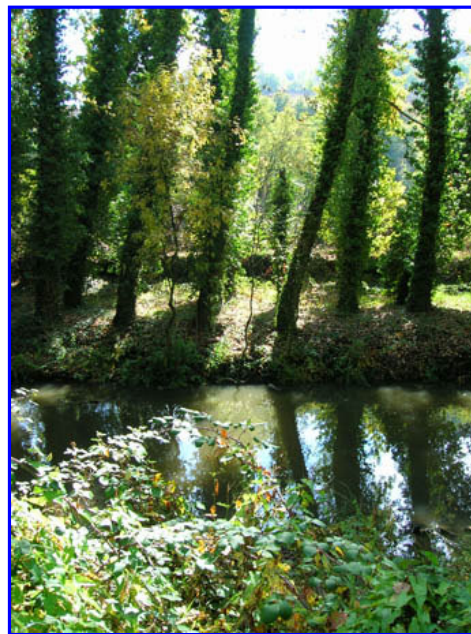
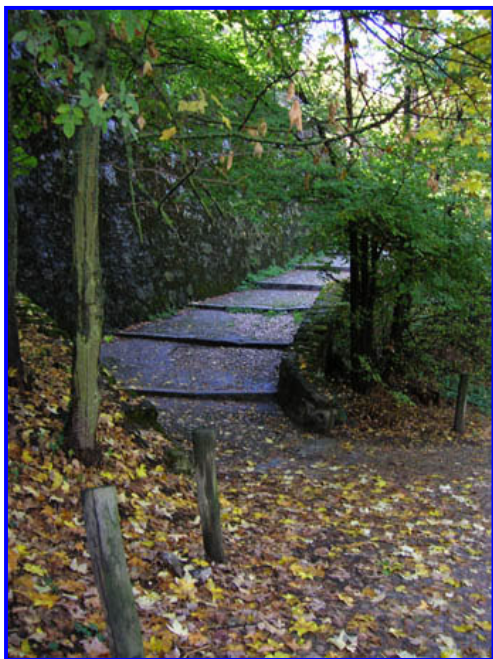


8.4. MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS.

REVISIÓN DE EXPEDIENTES	7
MEDIACIÓN	5
AMPARO	4
MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES	13
INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS	4
INFORMES TÉCNICOS	6
DENUNCIA	9
QUEJAS	16
CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS	9
RECLAMACION DE SOLUCIÓN	11



Oficina de la Defensora del Ciudadano



OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO DE LA CIUDAD DE SEGOVIA 2005

PLAZA MAYOR 1. 40001. SEGOVIA. TELF: 921 419 887
defensoraciudadano@segovia.es
www.segovia.es