

INFORME ANUAL DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO DE SEGOVIA.



SEGOVIA, OCTUBRE DE 2006

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	ANÁLISIS GENERAL DEL PERIODO.....	6
2.1.	LOS CIUDADANOS.....	6
2.2.	LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....	6
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.....	14
4.4.	LIMPIEZA DE CALLES	15
4.5.	APARCAMIENTOS Y TRÁFICO.....	18
4.6.	INVASIÓN DE ESPACIOS.....	19
5.	VALORACIÓN FINAL	22
6.	PROPUESTAS DE MEJORA.....	23
6.1.	Con relación a la Administración Municipal	23
6.2.	En cuanto al procedimiento administrativo en general y al referido a la tramitación de las quejas de los ciudadanos, en particular.	23
6.3.	Con relación a la ODC.....	24
7.	ACTUACIONES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO ENTRE OCTUBRE DE 2005 Y SEPTIEMBRE 2006.....	25
7.1.	CONCEJALÍAS AFECTADAS POR LAS DEMANDAS Y RECLAMACIONES.....	28

Oficina de la Defensora del Ciudadano

7.2.	LOS EXPEDIENTES NO INFORMADOS.....	28
7.3.	LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN.....	29
7.4.	TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.....	29
8.	DOSSIER ESTADÍSTICO	30
8.1.	ENTREVISTAS REALIZADAS	31
ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (OCTUBRE 2005 / SEPTIEMBRE 2006). OCTUBRE / DICIEMBRE 2005.....		32
8.2.	TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO OCTUBRE 2005 / SEPTIEMBRE 2006: 68 *	36
8.3.	MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LOS EXPEDIENTES	38

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 los datos estadísticos que resumen parte del quehacer de la Oficina de la Defensora del Ciudadano (ODC, en adelante), y las impresiones y valoraciones sobre el trabajo realizado durante este año.

El presente Informe se realiza con espíritu crítico y constructivo, como instrumento para incrementar el nivel de participación de la ciudadanía en la vida política de la ciudad. Es preciso remarcar que es este un Informe que la DC rinde al Pleno puesto que es al Pleno y no al Gobierno Municipal a quien esta institución está vinculada.

Creo necesario volver de nuevo, como se señalaba en el Informe del pasado año, a hacer explícitos 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 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 en sí misma, 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. La Administración municipal ha de exigir al ciudadano el respeto escrupuloso en el cumplimiento de sus deberes. 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.

No hay modo más eficaz de promover este cambio hacia el progreso que trabajar por crear demanda social. Y crear demanda en los ciudadanos significa que la Administración ha de 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 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.

2. ANÁLISIS GENERAL DEL PERIODO

2.1. LOS CIUDADANOS

Siguen siendo pocos los ciudadanos que se han acercado a la ODC. Cabe pensar que la Administración municipal funciona satisfactoriamente para la mayoría de los administrados o que los ciudadanos son poco participativos, menos combativos y, en general, resignados a mantener una visión fatalista sobre sus posibilidades reales de promover cambios. Pudiera ser también que la ODC fuera percibida por la ciudadanía como una institución lejana o poco eficaz.

Probablemente estas tres interpretaciones sean ciertas pero tampoco es menos cierto que en general el nivel de las quejas tramitadas no sobrevuela lo existente. No se han recibido quejas por los necesarios servicios de los que muchos barrios carecen. Hay pocas sugerencias y menos propuestas. No se percibe desde aquí presión social que demande más y mejores servicios. No se nota ilusión, no se trasluce un anhelo de mejora para la ciudad. Esto debería hacernos pensar en la función educativa de la Administración municipal de la que hablábamos en la introducción de este informe.

2.2. LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

En el Informe del pasado año podía leerse "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... 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

Oficina de la Defensora del Ciudadano

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." Pues bien, la situación que allí se describía no ha variado sustancialmente; hoy, un año después, podemos seguir constatando lo mismo, la misma percepción de indefensión ante problemas como el ruido, como el atropello del derecho al descanso. Y no es por falta de Normativa, de denuncias ante la Policía Local, de mediciones y constataciones de los hechos que se denuncian. Hay problemas con el cumplimiento de acuerdos y resoluciones tomadas sobre la base de la Normativa que se aplica para dar solución a las quejas planteadas. Falta exigencia en el mantenimiento de la legalidad; falta rapidez en las resoluciones que implican precinto de aparatos, cierre de locales infractores, etc. Es el Ayuntamiento el que debe conciliar derechos y deberes de los ciudadanos.

Como se hace patente 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. Esta dilación en las respuestas trasluce una falta más que evidente del compromiso político contraído con esta Institución. La demora en las respuestas a la Defensora son demoras en las respuestas que el ciudadano espera. Acortar estos tiempos todo lo posible es una forma más de valorar a los ciudadanos y a la ODC. Definir tiempos máximos de respuesta es un extremo a tener en cuenta en la futura remodelación de esta oficina.

También hay que seguir insistiendo en la calidad de las respuestas: es necesario hacer más asequible el lenguaje administrativo y ofrecer respuestas concretas e inteligibles. Una respuesta no significa sólo contestar a una queja, la respuesta si quiere ser eficaz ha de ofrecer al ciudadano una idea exacta del papel que la Administración asume ante su problema concreto. No siempre las respuestas pueden implicar soluciones pero siempre han de informar y clarificar, como modo de traslucir el máximo respeto al ciudadano.

2.3. LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO

No tiene demasiada presencia en la vida de la ciudad. También en el informe del 2005 expresábamos preocupación por esta falta de presencia social. Con toda seguridad la causa principal de este estado de cosas es la falta de disponibilidad 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 no se está realizando. Después de la experiencia de estos años considero imprescindible la revisión del modelo actual de la Defensoría del Ciudadano. Es necesario "profesionalizar" la figura del Defensor del Ciudadano sin que ello pase necesariamente por la pérdida de su carácter de voluntariado social. Hace falta más tiempo, más disponibilidad y trabajo en horarios que posibiliten el contacto administrativo con los técnicos y responsables de las diferentes Concejalías.

En fechas recientes la ODC ha promovido la iniciativa "Segovia Cívitas". Es este quizá un primer ejemplo de otros modos posibles de trabajo en pro de una ciudadanía más comprometida con la vida de la ciudad y, también, de una ODC más comprometida con la ciudadanía. La marcha de "Segovia Cívitas" irá dando noticia de cómo se puede mejorar el trabajo en este campo.

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.

Le siguen las Concejalías de Medio Ambiente, Patrimonio Municipal y Obras y Servicios.

Las demandas cursadas a la Concejalía de Servicios Sociales, Participación Ciudadana y Patrimonio Histórico completan junto con Hacienda 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. Y ello a pesar del avance que supone la creación de la Patrulla Verde dentro de la Policía Local. Igual que decíamos el año pasado: *"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? ¿Cuándo tus hijos tienen que irse a estudiar a otra casa porque en la suya no pueden? ¿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

Oficina de la Defensora del Ciudadano

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 clasificación y nomenclatura. Y no es sólo la llamada "CURVA", la zona con problemas. La ciudad tiene ejemplos similares en otras zonas, en otros barrios.

"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." Hago notar que el párrafo que antecede es también copia literal del Informe del año anterior.

El problema sigue desgraciadamente vigente. Las salidas de la Policía Local a requerimiento de los ciudadanos, las mediciones de ruidos realizadas en esas salidas y que certifican palmariamente el incumplimiento de la legalidad, no sirven de mucho. Y esto supone un desgaste evidente para el prestigio de la Policía Local y para la confianza de los ciudadanos en la eficacia y credibilidad de la Normativa que habría de resolver el problema. Son muchos los ciudadanos afectados por problemas de ruidos que ante esta Defensora han cuestionado la eficacia que para la solución de sus quejas tienen las intervenciones de la Policía Local.

4.2. EL PATRIMONIO HISTÓRICO

La responsabilidad municipal en la salvaguarda del patrimonio monumental de la ciudad es la de coordinar, promover, orientar y aunar los esfuerzos de las diferentes Instituciones responsables en esta materia. Es

Oficina de la Defensora del Ciudadano

competencia municipal exigir el cumplimiento estricto de las normas urbanísticas que afecten al patrimonio histórico sin entrar en problemas sobre la titularidad de los edificios.



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 o San Quince. No hay excusa que endulce el habitual aspecto descuidado del jardín que rodea la fachada de entrada a la Catedral.

¿Qué decir de los andamios? Es necesario que las obras que se realicen en el casco Histórico distorsionen lo menos posible la imagen de la ciudad.



Oficina de la Defensora del Ciudadano

Se acompañan imágenes suficientes para ilustrar este punto. El ciudadano ya ha aprendido que demasiadas veces los andamios no anuncian una obra que mejorará la ciudad sino que apuntalan, de manera poco respetuosa y menos estética, 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.



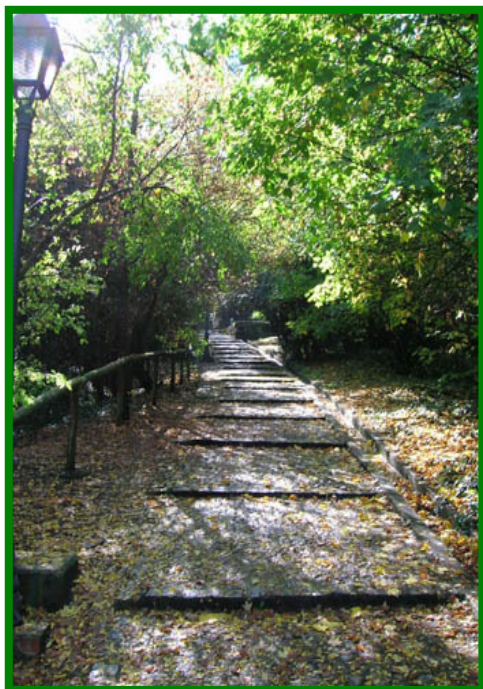
El tráfico, su ordenación, la regulación de la masiva presencia de coches en el casco histórico; presencia masiva que es, por definición, incompatible con el patrimonio monumental, es una tarea pendiente.

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



Oficina de la Defensora del Ciudadano

patrimonio de la ciudad. A este aspecto he de traer a colación las polémicas obras en la huerta de la calle Los Molinos. Por primera vez se denunciaron públicamente en el Informe anual rendido el 26 de octubre de 2005. El 7 de noviembre se abre Expediente de oficio en la ODC y se requiere informe de las obras a la concejalía de Urbanismo. Nuevamente el 7 de diciembre se requiere a la misma Concejalía la verificación de que los “compartimentos” del muro de contención figuran como tales en la licencia concedida. Evidentemente la ODC no puede atribuirse más mérito en este asunto que el de haber dado la primera voz de alarma. El hecho evidente es que a pesar de las normativas de protección – nunca mejor dicho que a pesar de los pesares – ahí está una nueva agresión al Patrimonio. Confiamos que esta vez la agresión pueda ser reversible.



Esta Defensora ve con preocupación el previsible crecimiento de la ciudad. Es imprescindible armonizar los procesos de desarrollo con la permanencia del patrimonio natural y paisajístico. Cualquier desarrollo urbanístico ha de tener previstos y afianzarse sobre desarrollos culturales, ha de asentarse sobre modos de vida respetuosos con el entorno.



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; imágenes que, como se puede observar en la de la farola abandonada, siguen inamovibles al paso de los Informes anuales.



Es evidente la mejora que ha supuesto el trabajo de la Patrulla Verde de la Policía Local en la recogida de vehículos abandonados que en el Informe del año anterior destacábamos con esta fotografía y que a día de hoy es más difícil de encontrar.



4.4. LIMPIEZA DE CALLES

Hay que seguir hablando de la suciedad producida por las mascotas domésticas, perros en particular. Este problema común en muchas zonas de la ciudad, es especialmente preocupante en el recinto amurallado.

Un paseo por las Lastras, por la Judería, por la plaza de la Merced y qué decir de la bajada de la Hontanilla (con su largo paseo incluido), o por los jardines del Cementerio puede convertir un paseo en una carrera de obstáculos evitando pisar los excrementos dejados por las mascotas, en complicidad con sus dueños.

Es innegable que existe un problema de educación ciudadana. Son innegables, y sin duda eficaces, las últimas acciones del Ayuntamiento relativas a este problema como la "carta" dirigida a los dueños de los perros censados o la esperada aprobación del reglamento de Convivencia Ciudadana pero quizás faltan – además de incrementar las acciones educativas específicas- acciones ejemplarizantes, que promuevan el cumplimiento estricto de la normativa existente al respecto.

Este problema de la suciedad generada por los perros se agudiza cuando se da en zonas de juegos infantiles. Es frecuente. Sólo basta con darse una vuelta – repetimos -por los jardines del Cementerio, por la Plaza de San Millán, Plaza de la Merced, Parque del Reloj...



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. Las personas que en esas zonas de la ciudad se reúnen tampoco disponen de papeleras suficientes o cercanas. Siguen sin reponerse algunas de las papeleras que existían en la bajada de 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. El problema es que es casi testimonial el número de veces que estas medidas se han llevado a cabo.

Oficina de la Defensora del Ciudadano



Un aspecto más del vandalismo son las pintadas, firmas, plantillas y graffiti. Estas manifestaciones 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, tal y como se denunciaba el año pasado.

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. Baste el ejemplo del colegio Diego de Colmenares.



El problema que supone el crecimiento desmesurado de la población de palomas no se ha resuelto. 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, como las inmediaciones del Arco del Socorro.



4.5. APARCAMIENTOS Y TRÁFICO

Aunque, en este momento, las obras que se están realizando en buena parte de la ciudad obliguen a relativizar el problema, hay que decir que el incumplimiento de normas sobre aparcamiento es evidente en algunas zonas de la ciudad. El barrio de San Lorenzo es un buen ejemplo. La implantación de la VAP supuso un alivio en el caos de los aparcamientos en doble línea. Hoy el alivio no es tan notorio. A ciertas horas, "la línea roja" se respeta menos que se respetaba en los primeros días de su implantación.



Oficina de la Defensora del Ciudadano

En otras, el problema sigue siendo el exceso de velocidad como en las calles de San Valentín, Vía Roma, San Gabriel, Ronda de Juan II, o Vicente Aleixandre, ésta en el barrio de Nueva Segovia.

Sería cuestión a tener en cuenta el 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, por poner un par de ejemplos. Una ciudad como la nuestra no debe soportar el exceso de tráfico al que están sometidas muchas de las zonas más emblemáticas del recinto amurallado.

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: carteleras publicitarias diversas que invaden las aceras, mercancías varias que rebasan las puertas de los establecimientos, coches mal aparcados que impiden el libre tránsito de los ciudadanos.



Oficina de la Defensora del Ciudadano

Hemos tramitado varias quejas sobre la ocupación de suelo público. Algunos espacios arrastran un largo historial de papeleos ante la administración municipal sin que ni siquiera los Decretos de Alcaldía (que conminan a restablecer el uso público) consiguen acabar con el problema.



La ocupación de espacios públicos puede incluso llegar a pasar inadvertida para el ciudadano, acostumbrado a "ocupaciones" casi seculares como éstas que podemos ver aquí.

El problema de la ocupación de estos espacios públicos 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.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

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 transporte público, las nuevas iniciativas en el área de cultura y turismo y el esfuerzo evidente de las Concejalías de Obras y Servicios, Medio Ambiente y Policía Local son algunos de los aspectos que concitan la satisfacción de los ciudadanos. Toda iniciativa municipal que incremente los servicios o los mejore, cualquier acción que consiga ilusionar a las personas que habitamos Segovia, que trabaje por crear conciencia de pertenencia a esta comunidad ciudadana o que eduque en la responsabilidad individual y colectiva en la buena marcha de la ciudad son valoradas positivamente.

Pero sin duda 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, ni siquiera los problemas que más preocupan: sigue preocupando 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.

Todos sabemos sin embargo cómo son las cosas pero sabemos también cómo pueden ser mejores y cómo pueden empeorar. La administración municipal ha de definir políticas que promuevan en la ciudadanía la confianza en ese futuro mejor que todos deseamos. Una ciudadanía ilusionada convierte la ciudad en un espacio de crecimiento humano, exige un Ayuntamiento que mire a la luna, a ese espacio de lo público utópico e irrenunciable que nos impele a seguir caminando, siempre caminando.

6. PROPUESTAS DE MEJORA

Como conclusión se detalla propuestas que se perfilan como medidas con las que mejorar cada uno de los tres ejes en los que se apoya la labor de la ODC.

6.1. Con relación a la Administración Municipal

- Cumplimiento escrupuloso de las ordenanzas y decretos municipales.
- Coordinación con las Administraciones responsables en aspectos relacionados con Urbanismo, Medio Ambiente, ruidos, horarios de apertura y cierre, etc.
- Apoyo administrativo a las intervenciones de la Policía Local a fin de incrementar su eficacia en la resolución de los problemas ciudadanos.

6.2. 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. En cada Concejalía se promoverá el trato cordial y afable a los administrados. Es necesario acercar la Administración a los ciudadanos, cuidar no sólo la eficacia y la eficiencia, también su "cara".
- Acortar los tiempos de respuesta a las quejas tramitadas. Definir plazos máximos de respuesta a la ODC.

Oficina de la Defensora del Ciudadano

- Clarificar el lenguaje de las respuestas que recibe el ciudadano. Las respuestas no pueden siempre resolver la queja o demanda pero es imprescindible que informen a quienes las esperan.
- Posibilitar la flexibilidad de procesos y procedimientos administrativos cuando la excepcionalidad del caso – según criterios contrastados- así lo requiera.

6.3. Con relación a la ODC.

- Mejorar la calidad de la información que trimestralmente se remite a las diferentes Comisiones.
- Diseñar y promover acciones encaminadas a aumentar la educación ciudadana, el grado de civismo de los ciudadanos.
- Aumentar los tiempos de disponibilidad de la figura del Defensor del Ciudadano.
- Mejorar la ubicación de la Oficina.

7. ACTUACIONES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO ENTRE OCTUBRE DE 2005 Y SEPTIEMBRE 2006.

LOS TEMAS, SOBRE LOS QUE SE DEMANDARON ATENCIÓN Y QUE DIERON MOTIVO A LA APERTURA DE EXPEDIENTES, DESDE ESTA OFICINA DE LA DEFENSORA, EN ESTE PERÍODO FUERON:

- **DENUNCIAS ANTE POLICÍA LOCAL POR MOLESTIAS EN BAR ISMAEL.**
- **DENUNCIA POR INVASIÓN DE PALOMAS Y SUCIEDAD EN LA CALLE ESCUDEROS**
- **DENUNCIA POR DETERMINACIONES DE CARÁCTER URBANÍSTICO EN LOS ALTOS DE LA PIEDAD**
- **DENUNCIA AFECTADOS POR LAS ANTENAS DEL HOTEL LOS ARCOS.**
- **QUEJAS POR RUIDOS PRODUCIDOS EN UNAS VIVIENDAS PROVOCADOS POR UNA CARNICERÍA**
- **QUEJA POR EL MAL ESTADO DE LA CALLE MADRONA.**
- **QUEJA POR FALTA DE CONTESTACIÓN ESCRITO DESPRENDIMIENTO DE UNA PARED EN CALLE SAN AGUSTÍN.**
- **QUEJAS POR DIVERSOS PROBLEMAS EN LA CALLE GASCOS.**
- **QUEJAS CON EL TRANSPORTE URBANO.**
- **ASIGNACIÓN NUEVAS VIVIENDAS MUNICIPALES O AYUDAS EN ALQUILER DE LAS MISMAS**
- **HISTORIAL DE DENUNCIAS ANTE LA POLICÍA LOCAL, REFERENCIA BAR "EL PORCHE"**
- **DENUNCIA DE ACTUACIÓN FUNCIONARIO DE SERVICIOS SOCIALES.**
- **PETICIÓN DE RESOLUCIÓN INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS SUFRIDOS POR CAÍDA EN LAS INSTALACIONES PISCINA CUBIERTA.**

- SOLICITUD DE ELEVACIÓN DEL NIVEL DE LA ACERA EN LA TRAVESÍA DE HONTORIA
- FALTA DE RESPUESTA DESDE JUNIO DE 2004 EN EL QUE SE SOLICITA CÉDULA URBANÍSTICA EN SOLAR EN LOS ALTOS DE LA PIEDAD.
- NEGATIVA DE LA CONCESIÓN DE LA TARJETA RESIDENTE POR NO SER PROPIETARIA DEL VEHÍCULO.
- ENREDADERA EXISTENTE EN LA PLAZA DEL RASTRILLO
- PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE UNA OBRA EN LA ALAMEDA..
- MAL ESTADO DE UNA CALLE EN CARRETRERA DE VILLACASTÍN
- INVASIÓN DE UN CALLEJÓN DE PROPIEDAD MUNICIPAL.
- INSTALACIÓN DE LAS MARQUESINAS EN LA ESTACIÓN DE AUTOBUSES MUNICIPAL.
- QUEJA SOBRE LA LEGALIDAD DE USO DE LOCAL POR UNA COMUNIDAD MUSULMANA.
- INFRACCIÓN URBANÍSTICA EN LA CALLE SAN VICENTE EL REAL.
- FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE LA TITULARIDAD DEL CALLEJÓN ANTONIO MERINO.
- INVESTIGACIÓN CALLEJÓN PÚBLICO APROPIADO POR PARTICULAR.
- RUIDOS EN VÍAS PÚBLICAS, JUEVES Y VIERNES, PLAZA DE SAN JUSTO (BOTELLÓN)
- DENUNCIAS POR AGRESIONES FÍSICAS Y VERBALES A PERSONAS DISCAPACITADAS EN LA OLAZA DE SAN JUSTO.
- SITUACIÓN DE MALESTAR CAUSADA POR ACTIVIDAD DESARROLLADA EN UNA PENSIÓN SITUADA AL LADO DE SU DONICILIO.
- FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE EL EXPEDIENTE DE RECLAMACIÓN POR ACCIDENTE EN VÍA PÚBLICA.
- RECLAMACIÓN DE TARJETA DE APARCAMIENTO DE LA ORA.
- SITUACIÓN DE INFORMACIÓN RESPECTO A EXCEDENCIA VOLUNTARIA DE 1998.

- QUEJAS POR LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTE PARA LA CONCESIÓN DE LICENCIA DE OBRAS EN MADRONA.
- INCIDENTE EN ADJUDICACIÓN DE NICHOS EN EL CEMENTERIO MUNICIPAL.
- QUEJA POR INSTALACIÓN DE CASETA DE OBRA EN JOSÉ ZORRILLA 102.
- QUEJA SOBRE APARCAMIENTO DE MINUSVÁLIDOS EN LA ZONA DE FERNÁNDEZ LADREDA.
- QUEJA POR LA NO REGULACIÓN DE USO DE LOS CIBER-CAFÉ Y SOBRE EL CONTROL DE LA VENTA DE PETARDOS.
- EXPEDIENTE DE INDEMNIZACIÓN POR CAÍDA EN 2003.
- EXCESO DE PÁJAROS EN LA AVENIDA DE LA CONSTITUCIÓN.
- FALTA DE CONTESTACIÓN ESCRITO A LA CONCEJALÍA DE OBRAS.
- SUCIEDAD E INVASIÓN DE PÁJAROS EN LA AVDA. CONSTITUCIÓN.
- FALTA DE RESPUESTA ESCRITO DIRIGIDO A DEPARTAMENTO DE OBRAS Y SERVICIOS.
- FALTA DE RESPUESTA A ESCRITO DIRIGIDO PARA PETICIÓN DE PERMISOS PARA ACTIVIDAD EN LA CALLE.
- QUEJA POR IMPUESTOS MUNICIPALES.
- QUEJA SOBRE "LA CURVA" Y EL "BOTELLÓN JUVENIL".
- QUEJA POR EXCESO DE RUIDO PRODUCIDO POR EL PUB "ARIS".
- QUEJA POR UBICACIÓN DE CONTENEDORES SOTERRADOS EN LA PLAZA DE COLMENARES.
- DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN ACCIDENTE EN LA PISCINA CUBIERTA.
- QUEJA POR DILACIÓN DE EXPEDIENTE DE CONSTRUCCIÓN.
- QUEJA POR COLOCACIÓN DE MALLA METÁLICA EN EL CAMINO COSTANILLA.
- QUEJA POR EL TRÁFICO EN LA CALLE SAN GABRIEL.
- QUEJA POR UNA MULTA.

- **INVASIÓN DE UN CALLEJÓN DE PROPIEDAD MUNICIPAL.**
- **SOLICITUD DE ACCESO AL RECINTO AMURALLADO.**
- **QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DE DECRETOS DE ALCALDÍA.**

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):

- **ALCALDÍA: 5**
- **GOBIERNO INTERIOR Y PERSONAL: 1**
- **HACIENDA: 1**
- **MEDIO AMBIENTE: 12**
- **OBRAS Y SERVICIOS: 6**
- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA: 2**
- **PATRIMONIO HISTÓRICO: 1**
- **PATRIMONIO MUNICIPAL: 10**
- **SERVICIOS SOCIALES: 6**
- **TRÁNSPORTES, TRÁFICO Y POLICÍA LOCAL: 18**
- **URBANISMO: 21**

7.2. LOS EXPEDIENTES NO INFORMADOS.

Los expedientes no informados aún al día de hoy que constan en este Informe son de **11**, 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, **9**.

7.4. TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.

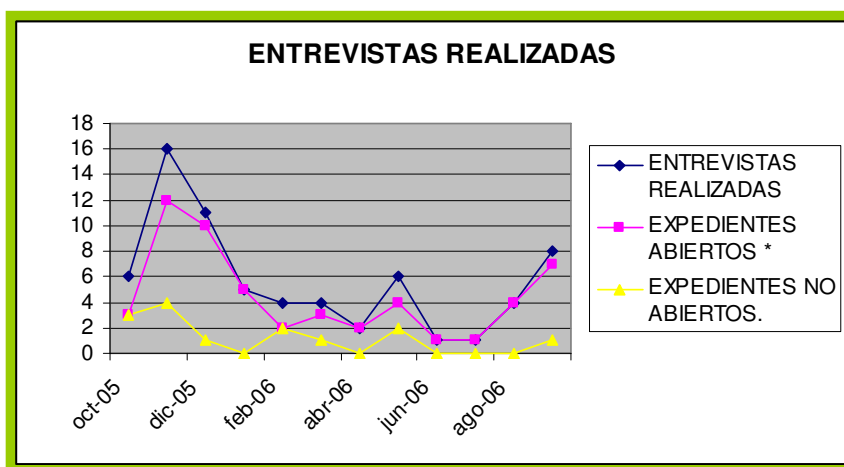
Los traslados de comunicaciones a los demandantes ya sea para solicitar nueva documentación, informar de los trámites efectuados por la ODC, propuesta de resolución emitida por las Concejalías o envío de acuerdos y explicaciones sobre la resolución de sus demandas fueron de **94**

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

8.1. ENTREVISTAS REALIZADAS

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	EXPEDIENTES NO ABIERTOS.
OCTUBRE 2005	6	3	3
NOVIEMBRE 2005	16	12	4
DICIEMBRE 2005	11	10	1
ENERO 2006	5	5	0
FEBRERO 2006	4	2	2
MARZO 2006	4	3	1
ABRIL 2006	2	2	0
MAYO 2006	6	4	2
JUNIO 2006	1	1	0
JULIO 2006	1	1	0
AGOSTO 2006	4	4	0
SEPTIEMBRE 2006	8	7	1
TOTALES	68	54	14

***ALGUNOS EXPEDIENTES PERTENECEN A VARIAS CONCEJALÍAS**



Oficina de la Defensora del Ciudadano

ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (OCTUBRE 2005 / SEPTIEMBRE 2006). OCTUBRE / DICIEMBRE 2005

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
34/2005	10/10/2005	URBANISMO / TT./P. LOCAL	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
35/2005	07/11/2005	MEDIO AMBIENTE / PATRIMONIO HISTÓRICO	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
36/2005	08/11/2005	URBANISMO	CONTESTADO
37/2005	08/11/2005	ALCALDÍA/URBANISMO	CONTESTADO
38/2005	08/11/2005	URBANISMO	CONTESTADO
39/2005	08/11/2005	MEDIO AMBIENTE	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
40/2005	08/11/2005	URBANISMO	CONTESTADO
41/2005	23/11/2005	TT./P. LOCAL/URBANISMO/M. AMBIENTE/OBRAS Y SERVICIOS	CONTESTADO – RESUELTO PARCIALMENTE
42/2005	23/11/2005	TT./P. LOCAL	CONTESTADO
43/2005	23/11/2005	SERVICIOS SOCIALES	CONTESTADO
44/2005	23/11/2005	URBANISMO	CONTESTADO – RESUELTO PARCIALMENTE
45/2005	23/11/2005	SERVICIOS SOCIALES	CONTESTADO
46/2005	23/11/2005	PATRIMONIO MUNIC.	CONTESTADO
47/2005	07/12/2005	URBANISMO	CONTESTADO
48/2005	07/12/2005	URBANISMO	CONTESTADO

Oficina de la Defensora del Ciudadano

49/2005	07/12/2005	TT./P. LOCAL	CONTESTADO
50/2005	07/12/2005	MEDIO AMBIENTE	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
51/2005	07/12/2005	URBANISMO	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
52/2005	07/12/2005	M. AMBIENTE/OBRAS Y SERVICIOS/URBANISMO	CONTESTADO
53/2005	07/12/2005	PATRIMONIO MUNIC.	CONTESTADO
54/2005	07/12/2005	URBANISMO/ALCALDÍA	CONTESTADO
55/2005	12/12/2005	URBANISMO	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
56/2005	12/12/2005	URBANISMO	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
57/2005	12/12/2005	PATRIMONIO MUNIC.	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
58/2005	12/12/2005	PATRIMONIO MUNIC.	CONTESTADO

Oficina de la Defensora del Ciudadano

ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (ENERO 2006 / SEPTIEMBRE 2006).

EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
1/2006	20/01/2005	TT./P. LOCAL Y SERVICIOS SOCIALES	CONTESTADO
2/2006	20/01/2005	TT./P. LOCAL Y SERVICIOS SOCIALES	CONTESTADO
3/2006	21/01/ 2005	TT./P. LOCAL Y SERVICIOS SOCIALES	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
4/2006	23/01/2005	PATRIMONIO MUNIC.	CONTESTADO
5/2006	R- 25/01/2005	TT./P. LOCAL	CONTESTADO
6/2006	06/02/2005	GOBIERNO INTERIOR Y PERSONAL	SIN RESPUESTA
7/2006	13/02 2005	URBANISMO	CONTESTADO
8/2006	13/02/2005	SERVICIOS SOCIALES	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
9/2006	22/02/2005	URBANISMO	CONTESTADO
11/2006	02/04/2005	TT./P. LOCAL	CONTESTADO
13/2006	02/04/2005	TT./P. LOCAL / URBANISMO	CONTESTADO
14/2006	27/04/2005	PATRIMONIO MUNIC.	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER

Oficina de la Defensora del Ciudadano

15/2006	02/05/2006	MEDIO AMBIENTE	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
16/2006	02/05/2006	OBRAS Y SERVICIOS	SIN RESPUESTA
17/2006	15/05/2005	MEDIO AMBIENTE	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
18/2006	29/05/2006	OBRAS Y SERVICIOS	SIN RESPUESTA
19/2006	29/05/2006	PARTICIPACIÓN CIUDADANA/ALCALDÍA/ TT./P. LOCAL	CONTESTADO
20/2006	05/06/2006	HACIENDA	CONTESTADO
21/2006	04/07/2006	ALCALDÍA	CONTESTADO – PROBLEMA SIN RESOLVER
22/2006	06/09/2006	TT./P. LOCAL	CONTESTADO
23/2006	06/09/2006	MEDIO AMBIENTE	CONTESTADO
24/2006	06/09/2006	PATRIMONIO MUNIC.	SIN RESPUESTA
25/2006	06/09/2006	URBANISMO	CONTESTADO
26/2006	19/09/2006	URBANISMO	CONTESTADO
27/2006	19/09/2006	TT./P. LOCAL	SIN RESPUESTA
28/2006	19/09/2006	TT./P. LOCAL	SIN RESPUESTA
29/2006	25/09/2006	PATRIMONIO MUNIC.	SIN RESPUESTA
30/2006	25/09/2006	TT./P. LOCAL	SIN RESPUESTA
31/2006	25/09/2006	URBANISMO	SIN RESPUESTA

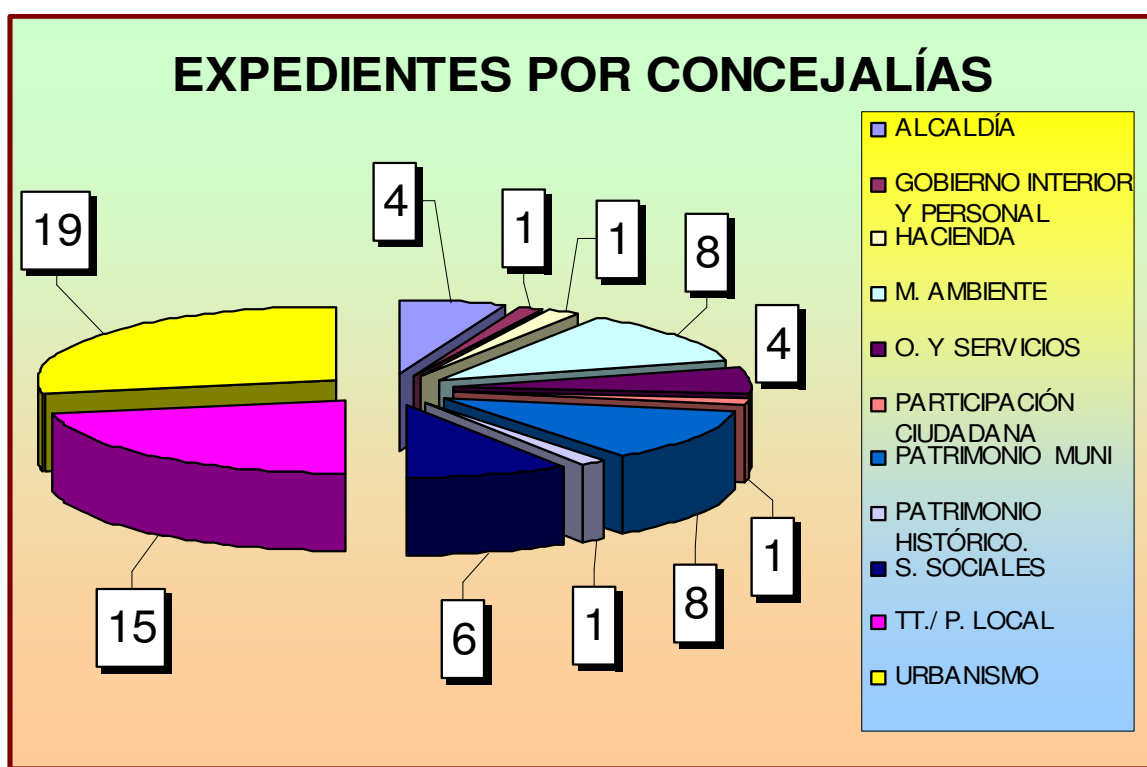
Oficina de la Defensora del Ciudadano

8.2. TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO OCTUBRE 2005 / SEPTIEMBRE 2006: 68 *

EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

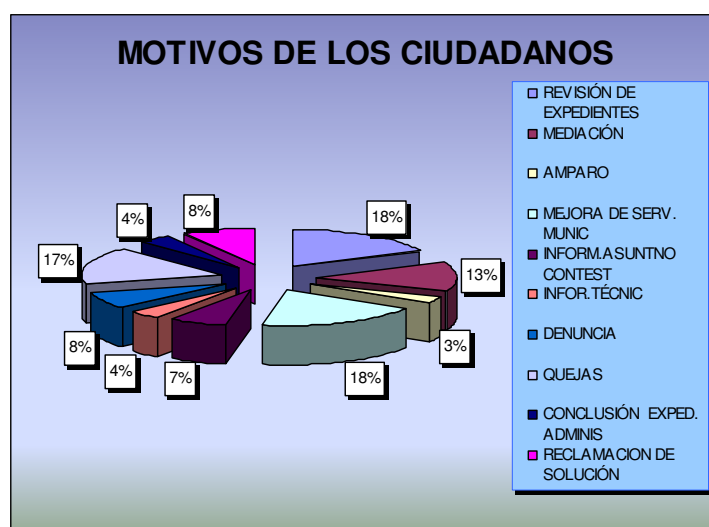
CONCEJALÍA	EXP. ABIERTOS	EXP. CONTESTADO RESUELTO	EXP. CONTESTADO RESUELTO PARCIALMENTE	EXP. CONTESTADOS/ PROBL. SIN RESOLVER	EXP. SIN RESPUESTA
ALCALDÍA	4	3		1	-
GOBIERNO INTERIOR Y PERSONAL	1	-		-	1
HACIENDA	1	1		-	-
M. AMBIENTE	8	2	1	5	-
O. Y SERVICIOS	4	1	1	-	2
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1	-	-	-
PATRIMONIO MUNI	8	4	-	2	2
PATRIMONIO HISTÓRICO.	1	-	-	1	-
S. SOCIALES	6	4	-	2	-
TT./ P. LOCAL	15	9	1	2	3
URBANISMO	19	12	3	3	1
TOTALES	68	37 (54,41 %)	6 (8,82 %)	16 (23,53 %)	9 (13,24 %)

- ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS



8.3. MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LOS EXPEDIENTES

REVISIÓN DE EXPEDIENTES	19
MEDIACIÓN	14
AMPARO	3
MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES	20
INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS	7
INFORMES TÉCNICOS	4
DENUNCIA	8
QUEJAS	18
CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS	4
RECLAMACION DE SOLUCIÓN	9



Oficina de la Defensora del Ciudadano



**OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO
DE LA CIUDAD DE SEGOVIA 2006**