

INFORME 2007 DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE SEGOVIA.

SEGOVIA, ENERO 2008

Índice

0.	PRESENTACION.....	4
1.	INTRODUCCION.....	5
2.	ANÁLISIS GENERAL DEL PERIODO.....	6
2.1	LOS CIUDADANOS.....	6
2.2	LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....	7
2.3	LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.....	7
3.	CONTENIDO DE LOS EXPEDIENTES.....	8
4.	LAS QUEJAS DE LOS CIUDADANOS.....	8
4.1.	EL PATRIMONIO HISTÓRICO	9
4.2.	DEJADEZ	9
4.3.	LIMPIEZA DE CALLES	10
4.4.	EL RUIDO	10
4.5.	APARCAMIENTOS Y TRÁFICO.....	11
4.6.	INVASIÓN DE ESPACIOS	12
5.	VALORACIÓN FINAL	12
6.	PROPUESTAS DE MEJORA.....	13
6.1.	Con relación a la Administración Municipal	13
6.2.	En cuanto al procedimiento administrativo en general y al referido a la tramitación de las quejas de los ciudadanos, en particular.	14
6.3.	Con relación a la ODC.....	14
7.	ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO	15
7.1.	ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO ENTRE OCTUBRE DE 2006 Y FEBRERO DE 2007.	15

Oficina del Defensor del Ciudadano

7.2.	ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO ENTRE MARZO DE 2007 Y DICIEMBRE DE 2007.....	17
7.3.	CONCEJALÍAS AFECTADAS POR LAS DEMANDAS Y RECLAMACIONES (TOTAL ENTRE OCTUBRE DE 2006 Y DICIEMBRE DE 2007).....	18
7.4.	LOS EXPEDIENTES NO INFORMADOS.....	19
7.5.	LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN.....	19
7.6.	TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.....	19
8.	DOSSIER ESTADÍSTICO	20
8.1.	ENTREVISTAS REALIZADAS (PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE 2006 A FEBRERO 2007, FECHA DIMISIÓN CLAUDIA DE SANTOS)	21
8.2.	ENTREVISTAS REALIZADAS (PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE MARZO 2007 Y DICIEMBRE DE 2007, FECHAS DESDE LA QUE D. JESÚS TAPIA GONZÁLEZ SE HACE CARGO DE LA OFICINA, EN FUNCIONES, HASTA LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE INFORME).....	22
8.3.	ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE 2006 A FEBRERO 2007, FECHA DIMISIÓN CLAUDIA DE SANTOS)	23
8.4.	ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE MARZO 2007 Y DICIEMBRE DE 2007, FECHAS DESDE LA QUE D. JESÚS TAPIA GONZÁLEZ SE HACE CARGO DE LA OFICINA, EN FUNCIONES, HASTA LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE INFORME).....	25
8.5.	TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO OCTUBRE 2006 / OCTUBRE 2007: 54 *	27
8.6.	MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LOS EXPEDIENTES	29
9.	ANEXO.	30
9.1.	INFORME DE LAS ACTUACIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROYECTO "SEGOVIA CÍVITAS"	30

0. PRESENTACION

Es preceptivo de acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento del Defensor del Ciudadano, presentar un informe anual que, pormenorizadamente, de cuenta de toda la casuística relacionada con quejas presentadas, así como recomendaciones que este órgano ha llevado a cabo a lo largo de 2007.

Este informe se presenta con absoluta independencia y autonomía ante el Pleno Municipal, manteniendo que es comúnmente aceptado que el perfil de la función de cualquier Defensor debe incluir tres características peculiares y diferenciales:

- . Más autoridad que poder
- . Más justicia que derecho
- . Más humanismo que burocracia

El Defensor del Ciudadano no nace de la desconfianza en la gestión municipal, ya que su objetivo es, al fin y al cabo, equilibrar las actuaciones de las distintas instancias, integrar y equilibrar lo más posible los derechos individuales con las exigencias colectivas del Ayuntamiento y de su ámbito social, mejorando las relaciones entre diferentes sectores y componentes individuales de la ciudadanía de Segovia.

Con estos criterios detallamos nuestra forma de actuación por medio de entrevistas personales, consultas y expedientes.

1. INTRODUCCION

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 el Defensor del Ciudadano 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 señalaba la anterior Defensora del Ciudadano 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 del Defensor del Ciudadano, 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.

3.-La Administración 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.

2. ANÁLISIS GENERAL DEL PERIODO

LOS CIUDADANOS

Las entrevistas personales, consultas y expedientes siguen representando poca cantidad al ser pocos los ciudadanos que se han acercado a la Oficina del Defensor del Ciudadano. Cabe pensar que los ciudadanos son poco participativos, menos combativos y, en general, resignados a mantener una visión fatalista sobre la solución de sus problemas o sus posibilidades reales de promover cambios, pero también pudiera ser que la Oficina del Defensor del Ciudadano fuera percibida por la ciudadanía como una institución lejana y poco eficaz.

Probablemente estas dos 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, incluyendo barrios incorporados. 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 inexistente de la Administración municipal de la que hablábamos en la introducción de este informe.

LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

La Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local considera al municipio como el marco por excelencia de la convivencia civil y cauce inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos, inmediatez que no percibe el ciudadano de la administración municipal, sino todo lo contrario, considerándola lenta y poco operativa, situación que viene reflejado en informes de años pasados, sin que a través de esta Oficina se tenga percepción de una mejora en la respuestas a las quejas planteadas a lo largo del año en curso, 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 este Defensor 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 al Defensor son demoras en las respuestas al ciudadano que espera una solución a su problema. Acortar estos tiempos todo lo posible es una forma más de valorar a los ciudadanos y a la vez a esta Institución. 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.

LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

No tiene demasiada presencia en la vida de la ciudad. 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 del Defensor 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, sin embargo es necesario contar con personal, en exclusividad (al menos algún día de la semana), ajeno a la administración municipal con el fin de permitir una mayor independencia y autonomía. Hace falta mayor contacto administrativo con los técnicos y responsables de las diferentes Concejalías.

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, Patrimonio Municipal y la de Tráfico, Transporte y Policía Local.

Le siguen las Concejalías de Medio Ambiente, Obras y Servicios y la de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo.

La demanda cursada a la Concejalía de Participación Ciudadana completa junto con Alcaldía el resto de las áreas de competencia municipal sobre las que los ciudadanos solicitan información, consultas, quejas, etc.

A continuación damos cuenta de los motivos concretos que solicitan los ciudadanos cuando acuden a la Oficina del Defensor del Ciudadano.

4. LAS QUEJAS DE LOS CIUDADANOS

Las entrevistas personales, quejas y consultas de los ciudadanos que se han acercado hasta la Oficina del Defensor del Ciudadano, así como los expedientes abiertos, aparte de integrar y equilibrar lo más posible los derechos individuales con las exigencias colectivas del Ayuntamiento y de su ámbito social, definen grandes áreas de problemas de la ciudad. Áreas de problemas que a continuación se describen:

4.1. 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 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.

El ciudadano exige al Ayuntamiento la responsabilidad en el cuidado del entorno de los monumentos emblemáticos de la ciudad (jardines y patios descuidados, abundancia de cartelería en lugares inadecuados y turísticos).

Es necesario que las obras que se realicen en el casco Histórico distorsionen lo menos posible la imagen de la ciudad dado el abuso en el tiempo en la realización de obras y la imagen de permanencia de los andamios que hacen poco atractiva la vida en la parte más singular de la ciudad.

La presencia masiva de coches en el casco histórico es, por definición, incompatible con el patrimonio monumental, por lo que es una tarea pendiente una mejor regulación del tráfico.

Este Defensor 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 afianzarse sobre desarrollos culturales, ha de asentarse sobre modos de vida respetuosos con el entorno.

4.2. DEJADEZ

Siguen existiendo quejas sobre el abandono de los espacios públicos. 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 se reflejaban.

Siguen proliferando en demasiadas ocasiones graffitis, papeles y anuncios pegados en las fachadas, árboles y farolas sin que nadie se preocupe de su retirada.

4.3. LIMPIEZA DE CALLES

A pesar de la mejora representada por el sistema de recogida de residuos urbanos y de limpieza en la ciudad 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.

Es innegable que existe un problema de educación ciudadana. Son buenas iniciativas, y sin duda eficaces, las últimas acciones del Ayuntamiento relativas a este problema como la campaña sobre el reciclado selectivo dirigida a los ciudadanos o la llamada del Alcalde a que los ciudadanos se sensibilicen sobre el cambio climático.

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.

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 singulares.

El problema que supone el crecimiento desmesurado de la población de palomas no se ha resuelto del todo a pesar de las tenues iniciativas del Ayuntamiento en este sentido.

4.4. EL RUIDO

Seguimos viviendo en una ciudad ruidosa. Muchos ciudadanos tienen problemas con el ruido de algunos establecimientos hosteleros y de ocio de diversa clasificación y nomenclatura, con las vibraciones de algunos bares, con sus salidas de humos y con la conducta incívica de algunos de los dueños y usuarios de estos establecimientos. Y no es sólo la llamada "CURVA", la zona

con problemas, la ciudad tiene ejemplos similares en otras zonas y en otros barrios.

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 este Defensor han cuestionado la eficacia que para la solución de sus quejas tienen las intervenciones de la Policía Local, e indirectamente del Ayuntamiento y de esta Institución.

4.5. APARCAMIENTOS Y TRÁFICO

La necesidad de realización de obras e infraestructuras en la ciudad dificulta la gestión de los escasos aparcamientos y la regulación del 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. La implantación de la VAP ha supuesto un alivio en el caos de los aparcamientos en doble línea.

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

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.

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 al Defensor del Ciudadano. Toda iniciativa municipal que incremente los servicios o los mejore, cualquier acción que consiga ilusionar a los ciudadanos que residimos en 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 muy positivamente tanto por los residentes como visitantes de esta ciudad.

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 las pobres perspectivas de trabajo para los jóvenes, el precio del suelo y como consecuencia de la vivienda, el generalizado envejecimiento de la población, la lenta pero inexorable desaparición de una parte significativa del patrimonio paisajístico y monumental, la desprotección que sufre el patrimonio inmaterial (suciedad, graffiti, etc.). La falta de recursos culturales, deportivos y lúdicos 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.

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 del Defensor del Ciudadano.

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 y Medio Ambiente, limpieza, ruidos, horarios de apertura y cierre, dejadez, 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, actualmente excesivos, a las quejas tramitadas. Definir plazos máximos de respuesta a la ODC, la rapidez de respuesta es lo más valorado en el solicitante.
- 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.
- Mejorar la ubicación de la Oficina, permitiendo una mayor independencia y autonomía.

7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

7.1. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO ENTRE OCTUBRE DE 2006 Y FEBRERO DE 2007.

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

- **QUEJA POR EL RUIDO OCASIONADO POR UN BAR – CLUB**
- **QUEJA POR ADJUDICACIÓN VIVIENDA TRAVESIA DE LA DEHESA.**
- **QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA A UNOS ESCRITOS.**
- **QUEJA POR TITULARIDAD DE UN CALLEJÓN.**
- **QUEJA POR LIBRE VERTIDO DE AGUAS**
- **PROBLEMAS EN LA CALLE DE SAN NICOLÁS.**
- **FALTA DE UNA PARTE DE ACERA EN LA CALLE CERRILLO.**
- **RECLAMACIÓN DE CONTESTACIÓN ANTE UN LARGO PROCESO ADMINISTRATIVO.**
- **PROPUESTA DE SOLUCIÓN PINTADAS DE GRAFFITI EN LA CIUDAD.**
- **QUEJA ANTE UNA SANCIÓN A SU VEHÍCULO.**
- **QUEJA POR ABANDONO PLAZA SOCORRO.**
- **QUEJA POR SILENCIO Y FALTA DE CONTESTACIÓN A UNA PETICIÓN.**
- **QUEJA POR FALTA DE CONTESTACIÓN A UN RECURSO PRESENTADO.**
- **FALTA DE RESPUESTA ANTE PETICIÓN DE REPARACIÓN DE UNA PROPIEDAD**
- **QUEJA EN RELACIÓN A UNA PENSIÓN.**

- **QUEJA EN RELACIÓN A LA URBANIZACIÓN DE UNA CALLE.**
- **DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN POR ACCIDENTE EN LA PISCINA CUBIERTA.**
- **QUEJA ANTE UNA SANCIÓN A SU VEHÍCULO.**
- **PETICIÓN DE INTERVENCIÓN EN UNA VIVIENDA DE PROPIEDAD MUNICIPAL EN LA QUE SE ESTÁN DANDO SITUACIONES INAPROPIADAS A DIVERSOS NIVELES.**
- **FALTA DE RESPUESTA A SUS ESCRITOS.**
- **ABANDONO DE LAS INSTALACIONES POR FALTA DE MANTENIMIENTO DEL CEIP "DOMINGO DE SOTO".**
- **FALTA DE CONTESTACIÓN A UNA PETICIÓN FORMULADA EN RELACIÓN AL CIERRE DE LA PLAZA MAYOR**
- **QUEJA POR LA FALTA DE ATENCIÓN DE LA POLICÍA LOCAL A UNA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE TRÁFICO.**
- **QUEJA POR LA FALTA DE ATENCIÓN A UNA SITUACIÓN REITERADA DE NO SOLUCIÓN A UN PROBLEMA PRODUCIDO POR UNA OBRAS MUNICIPALES.**
- **QUEJA POR LA FALTA DE ATENCIÓN A UNA SITUACIÓN REITERADA DE NO SOLUCIÓN A UN PROBLEMA PRODUCIDO POR LAS OBRAS DE ADECUACIÓN DE LAS RIBERAS.**
- **QUEJA POR LA FALTA DE ATENCIÓN A UNA SITUACIÓN DE NO INFORMACIÓN AL TEMA DE LA PROFILERACIÓN DE ANTENAS DE TELEFONÍA EN EL HOTEL LOS ARCOS.**
- **QUEJA POR LA FALTA DE SOLUCIÓN A UN PROBLEMA PRODUCIDO POR UN ÁRBOL Y QUE CAUSA MUCHOS PROBLEMAS A UNA COMUNIDAD.**

7.2. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO ENTRE MARZO DE 2007 Y DICIEMBRE DE 2007.

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

- **QUEJA POR LA FALTA DE CONTESTACIÓN A UNA PETICIÓN DE INSTALACIÓN DE MARQUESINA EN PARADA DE AUTOBUS PÚBLICO.**
- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN URBANÍSTICA DE UNA FINCA DE SU PROPIEDAD.**
- **QUEJA POR EL DETERIORO DE LA ZONA DE LA CALLE DE EL CARMEN Y DOCTOR GILA.**
- **QUEJA POR FALTA DE CONTESTACIÓN A UNA DEMANDA.**
- **DENUNCIAS EN EL BAR PORCHE.**
- **QUEJA POR FALTA DE CONTESTACIÓN A UNA SOLICITUD E INFORMACIÓN SOBRE LA MISMA.**
- **DEMANDA DE INFORMACIÓN SOBRE POSIBLE OCUPACIÓN DE TERRENO MUNICIPAL.**
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITE DE SOLICITUD DE OBRA MENOR.**
- **QUEJA POR LA SUCIEDAD DE LA CALLE SAN ANTÓN PRODUCIDA POR LA PROLIFERACIÓN DE GATOS EN LA ZONA.**
- **DEMANDA DE INFORMACIÓN SOBRE POSIBLE OCUPACIÓN DE TERRENO MUNICIPAL.**
- **PROBLEMAS PLANTEADOS POR UNA FAMILIA ALOJADA EN VIVIENDA DE PROPIEDAD MUNICIPAL**
- **FALTA DE RESPUESTA A SUS DEMANDAS.**
- **DEMANDA DE INFORMACIÓN SOBRE UNA FINCA DE SU PROPIEDAD.**
- **FALTA DE RESPUESTA A UN RECURSO PRESENTADO SOBRE UNA MULTA DE TRÁFICO.**

- **FALTA DE RESPUESTA A SUS DEMANDAS Y QUEJA POR LA DEJADEZ DE LA CALLE VELARDE Y PLAZA DEL JARDÍN DE FRONKES.**
- **QUEJA POR LA DEJADEZ MUNICIPAL DEL EDIFICIO SITUADO EN CALLE AGAPITO MARAZUELA 21.**

7.3. CONCEJALÍAS AFECTADAS POR LAS DEMANDAS Y RECLAMACIONES (TOTAL ENTRE OCTUBRE DE 2006 Y DICIEMBRE DE 2007).

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: 1**
- **JUVENTUD, DEPORTES: 1**
- **MEDIO AMBIENTE: 8**
- **OBRAS Y SERVICIOS: 5**
- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA: 1**
- **PATRIMONIO MUNICIPAL: 13**
- **SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO: 3**
- **TRÁFICO, TRANSPORTES Y POLICÍA LOCAL: 11**
- **URBANISMO: 15**

7.4. LOS EXPEDIENTES NO INFORMADOS.

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

7.5. LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN APERTURA DE EXPEDIENTE.

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, **7**.

7.6. 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 **42**.

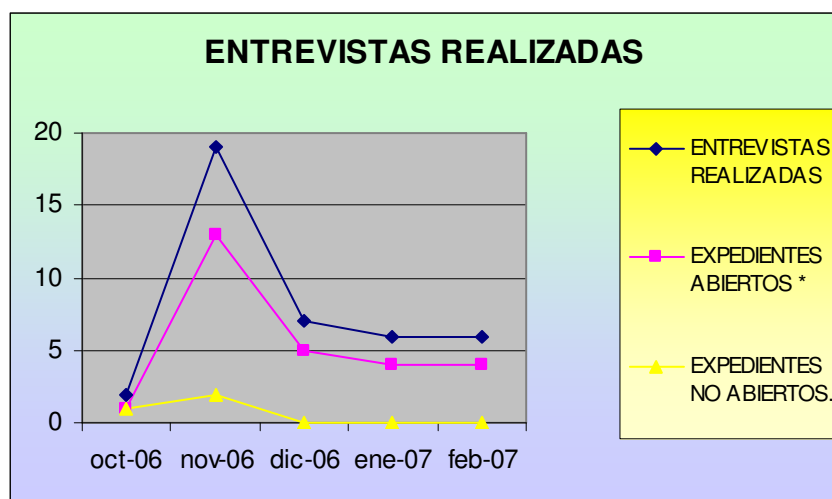
PLAZA MAYOR 1. 40001. SEGOVIA. TELF: 921 419 888
www.segovia.es

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.1. ENTREVISTAS REALIZADAS (PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE 2006 A FEBRERO 2007, FECHA DIMISIÓN CLAUDIA DE SANTOS)

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	EXPEDIENTES NO ABIERTOS.
OCTUBRE 2006	2	1	1
NOVIEMBRE 2006	19	12	2
DICIEMBRE 2006	7	5	0
ENERO 2007	6	4	0
FEBRERO 2007	6	4	0
TOTALES	40	26	3

***ALGUNOS EXPEDIENTES PERTENECEN A VARIAS CONCEJALÍAS**

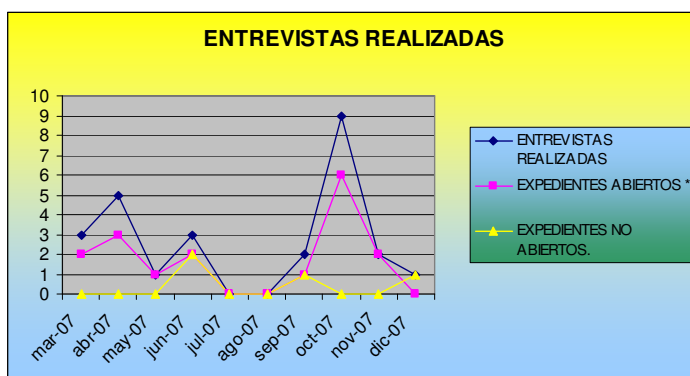


Oficina del Defensor del Ciudadano

8.2. ENTREVISTAS REALIZADAS (PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE MARZO 2007 Y DICIEMBRE DE 2007, FECHAS DESDE LA QUE D. JESÚS TAPIA GONZÁLEZ SE HACE CARGO DE LA OFICINA, EN FUNCIONES, HASTA LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE INFORME)

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	EXPEDIENTES NO ABIERTOS.
MARZO 2007	3	2	0
ABRIL 2007	5	3	0
MAYO 2007	1	1	0
JUNIO 2007	3	2	2
JULIO 2007	0	0	0
AGOSTO 2007	0	0	0
SEPTIEMBRE 2007	2	1	1
OCTUBRE 2007	9	6	0
NOVIEMBRE 2007	2	2	0
DICIEMBRE 2007	1	0	1
TOTALES	26	17	4

***ALGUNOS EXPEDIENTES PERTENECEN A VARIAS CONCEJALÍAS**



Oficina del Defensor del Ciudadano

8.3. ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE 2006 A FEBRERO 2007, FECHA DIMISIÓN CLAUDIA DE SANTOS)

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
32/2006	02/10/2006	URBANISMO / TT./P. LOCAL	RESUELTO
33/2006	06/11/2006	PATRIMONIO MUNICIPAL	RESUELTO
34/2006	06/11/2006	PATRIMONIO MUNICIPAL	RESUELTO
35/2006	06/11/2006	PATRIMONIO MUNICIPAL	RESUELTO
36/2006	06/11/2006	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO
37/2006	06/11/2006	ALCALDÍA	RESUELTO
38/2006	06/11/2006	URBANISMO / OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
39/2006	27/11/2006	TT./P. LOCAL	RESUELTO
40/2006	04/11/2006	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO
41/2006	04/11/2006	TT./P. LOCAL	RESUELTO
42/2006	27/11/2006	URBANISMO	RESUELTO
43/2006	27/11/2006	URBANISMO / OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
44/2005	27/11/2006	PATRIMONIO MUNIC.	RESUELTO
45/2005	27/11/2006	URBANISMO	RESUELTO

Oficina del Defensor del Ciudadano

EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
46/2006	27/11/2006	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO
47/2006	04/12/2006	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	RESUELTO
24/2006 (2)	04/12/2006	PATRIMONIO MUNIC.	RESUELTO
48/2006	11/12/2006	TT./P. LOCAL	RESUELTO
49/2006	11/12/2006	M. AMBIENTE / PATRIMONIO MUNIC. / SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO
50/2006	11/12/2006	PATRIMONIO MUNIC.	RESUELTO
1/2007	02/01/2007	OBRAS Y SERV. /M. AMBIENTE / DEPORTES	RESUELTO
2/2007	15/01/2007	TT./P. LOCAL	RESUELTO
3/2007	29/01/2007	OBRAS Y SERV	RESUELTO
4/2007	29/01/2007	TT./P. LOCAL	RESUELTO
5/2007	19/02/2007	URBANISMO	RESUELTO
6/2007	19/02/2007	M. AMBIENTE	RESUELTO
7/2007	19/02/2007	URBANISMO	SIN CONTESTAR
8/2007	19/02/2007	M. AMBIENTE	RESUELTO

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.4. ACTUACIONES EN REFERENCIA A EXPEDIENTES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO (PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE MARZO 2007 Y DICIEMBRE DE 2007, FECHAS DESDE LA QUE D. JESÚS TAPIA GONZÁLEZ SE HACE CARGO DE LA OFICINA, EN FUNCIONES, HASTA LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE INFORME)

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
9/2007	14/03/2007	TT./P. LOCAL	SIN CONTESTAR
44/2005 (R)	23/03/2007	URBANISMO	CONTESTADO. SIN RESOLVER
10/2007	13/04/2007	TT./P. LOCAL / MEDIO AMBIENTE / URBANISMO	CONTESTADO –
11/2007	16/04/2007	PATRIMONIO MUNIC.	CONTESTADO
12/2007	06/06/2007	URBANISMO / PATRIMONIO MUNIC.	SIN CONTESTAR
13/2007	25/06/2007	URBANISMO / PATRIMONIO MUNIC.	CONTESTADO
14/2007	14/07/2007	URBANISMO	CONTESTADO
15/2007	14/07/2007	TT./P. LOCAL / MEDIO AMBIENTE	CONTESTADO
12/2007 (2)	12/09/2007	URBANISMO / PATRIMONIO MUNIC.	SIN CONTESTAR
16/2007	12/10/2007	TT./P. LOCAL / SERVICIOS SOCIALES / PATRIMONIO MUNIC.	CONTESTADO SIN RESOLVER
50/2006 (R)	17/10/2007	PATRIMONIO MUNIC. / SERVICIOS SOCIALES	CONTESTADO – RESUELTO PARCIALMENTE

Oficina del Defensor del Ciudadano

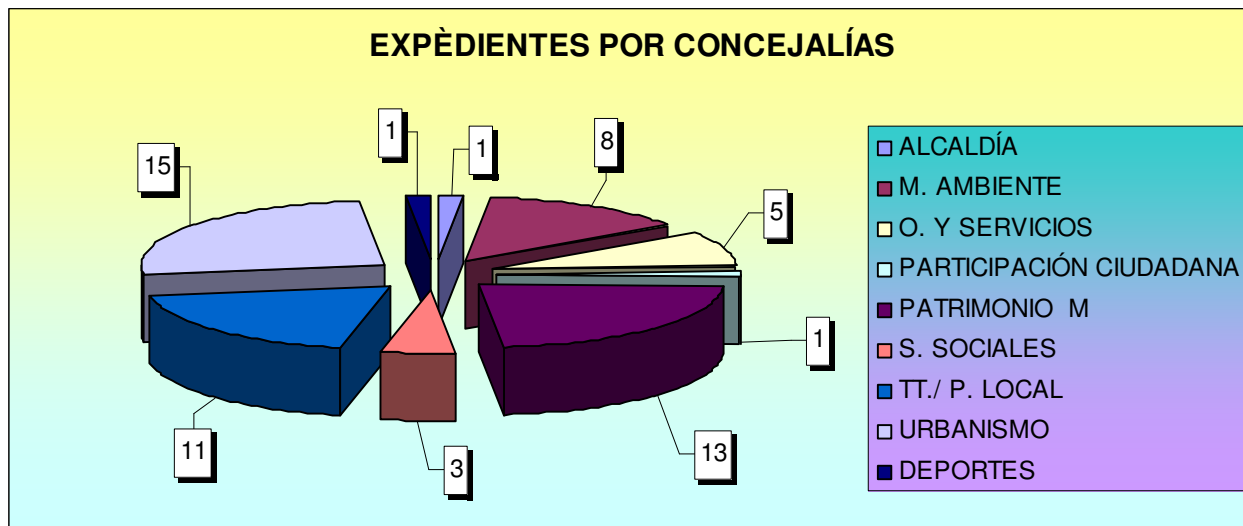
EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
17/2007	17/10/2007	URBANISMO	SIN CONTESTAR
18/2007	17/10/2007	TT./P. LOCAL	SIN CONTESTAR
44/2004 (R)	31/10/2007	URBANISMO	SIN CONTESTAR
19/2007	21/11/2007	URBANISMO / OBRAS Y SERVICIOS / TT./P. LOCAL	CONTESTADO PARCIALMENTE. SIN RESOLVER
20/2007	21/11/2007	URBANISMO / OBRAS Y SERVICIOS / TT./P. LOCAL	CONTESTADO PARCIALMENTE. SIN RESOLVER
21/2007	21/11/2007	PATRIMONIO MUNICIPAL	SIN CONTESTAR

**8.5. TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO
OCTUBRE 2006 / DICIEMBRE 2007: 58 ***

EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

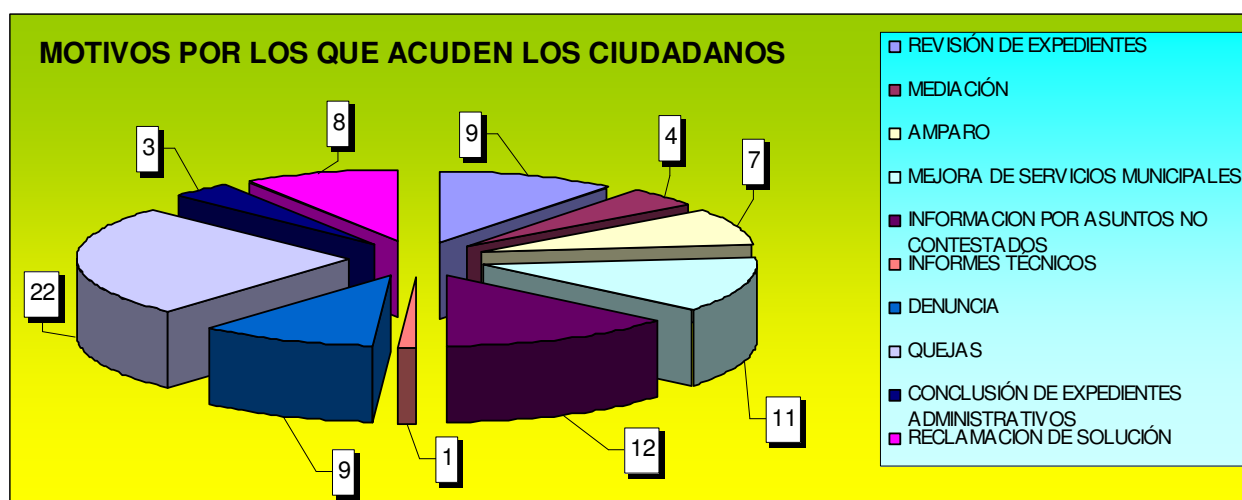
CONCEJALÍA	EXP. ABIERTOS	EXP. CONTESTADO RESUELTO	EXP. CONTESTADO RESUELTO PARCIALMENTE	EXP. CONTESTADOS/ PROBL. SIN RESOLVER	EXP. SIN RESPUESTA
ALCALDÍA	1	1	-	-	-
M. AMBIENTE	8	8	-	-	-
O. Y SERVICIOS	5	4	-	-	1
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1	-	-	-
PATRIMONIO M	13	9	1	-	3
S. SOCIALES	3	1	-	2	-
TT./ P. LOCAL	11	8	-	-	3
URBANISMO	15	8	1	-	6
DEPORTES	1	1			
TOTALES	58	41 (70,68 %)	2 (3,44 %)	2 (3,44 %)	13 (22,44 %)

- **ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS**



8.6. MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LOS EXPEDIENTES

REVISIÓN DE EXPEDIENTES	9
MEDIACIÓN	4
AMPARO	7
MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES	11
INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS	12
INFORMES TÉCNICOS	1
DENUNCIA	9
QUEJAS	22
CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS	3
RECLAMACION DE SOLUCIÓN	8



9. ANEXO.

9.1. INFORME DE LAS ACTUACIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROYECTO "SEGOVIA CÍVITAS"

El proyecto nace de una sentida preocupación por algunos aspectos detectados desde el trabajo que se realiza desde la Oficina del Defensor del Ciudadano y que tienen que ver, no con las acciones y servicios realizados por el Ayuntamiento, sino por la actitud de los ciudadanos hacia los temas más controvertidos que se tramitan en esta Oficina: patrimonio histórico, limpieza de calles, dejadez, ruidos, sentido de pertenencia a una comunidad, etc.

El objetivo de Proyecto "Segovia Cívitas" era generar, favorecer y ampliar la conciencia social entre los habitantes de la ciudad y hacerles ver la capacidad de transformar la ciudad que cualquier ciudadano tiene porque la ciudad es el resultado de la forma de hacer y actuar de los ciudadanos.

Para este Proyecto se elaboró un Manifiesto general que invitaba a las Instituciones, entidades, Asociaciones y personas a título individual a adherirse al Manifiesto elaborado. En este manifiesto se promovía que los ciudadanos se adhirieran con el fin de alcanzar una mayor sensibilización sobre los valores de civismo y ciudadanía y, a su vez, animaba a los ciudadanos a comprometerse en comportamientos que mejorasen la ciudad y en el que se expresaba la confianza cierta en la capacidad educativa del entorno urbano, en un intento de promover la filosofía de la convivencia con el fondo de que no hay mejor modo de hacer valer los derechos que ejercerlos.

El Manifiesto tenía ocho puntos concretados en una serie de conductas cívicas para propiciar una reflexión y un compromiso decidido por la mejora de la ciudad. El Manifiesto decía en su texto:

Oficina del Defensor del Ciudadano

"Una ciudad es la casa en que habitamos todos. Tenemos derecho a una ciudad cuidada, cómoda, limpia y agradable porque nuestra ciudad es el espacio de nuestras relaciones, el escenario de nuestra vida.

Creemos además que la mejor forma de defender este derecho es el ejercicio habitual del mismo.

Una ciudad amable pide ciudadanos amables; una ciudad cuidada está habitada por gentes que la miman; una ciudad limpia es el resultado inevitable de ciudadanos limpios preocupados por la limpieza de su entorno.

Es por esto por lo que pensamos que, más allá de intereses y opiniones individuales, es posible que segovianas y segovianos nos pongamos a trabajar para hacer realidad la ciudad que queremos.

Los ciudadanos de cualquier edad y condición junto a sus instituciones, entidades y asociaciones están llamados a sellar un compromiso con Segovia, a adherirse a este **MANIFIESTO**:

- 1. La conciencia cívica es la fuerza política que mueve a la participación y que exige instituciones comprometidas con el bienestar de la ciudad y sus ciudadanos. El propósito de esta iniciativa es fomentar el ejercicio de esa conciencia.**
- 2. *SEGOVIA CIVITAS* es un proyecto plural, un compromiso de trabajo para lograr la ciudad que queremos.**
- 3. Segovia es una ciudad amable y acogedora. Nos comprometemos a la sonrisa activa, a las buenas maneras y a la solidaridad en el trato con sus moradores y visitantes.**
- 4. El respeto es el puntal de la convivencia. Fomentaremos el trato respetuoso con las personas y el entorno, el buen uso de la ciudad.**
- 5. Trabajaremos activamente por erradicar comportamientos negligentes y actitudes negativas que deterioran la imagen de Segovia y el espíritu de convivencia en la ciudad.**

6. Queremos una ciudad tranquila en la que el derecho al descanso y el derecho al silencio convivan en un entorno sin ruidos.
7. La ciudad educa. La urbanidad y el civismo han de vivirse en la calle. Nos hacemos responsables de transmitir estos valores a los ciudadanos más jóvenes.
8. Nos comprometemos a potenciar la colaboración de todos los ciudadanos en cualquier iniciativa que ayude a difundir el espíritu de **SEGOVIA CIVITAS**.

Para la realización de este proyecto (entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2006) se desarrollaron diversas acciones:

- Presentación pública del Manifiesto (4 de octubre de 2006)
- Elaboración de carteles y Manifiestos (500 y 1000 ejemplares respectivamente).
- Distribución de los carteles y manifiestos (comercios, entidades, lugares públicos, etc.)
- Envío a todas las Asociaciones y entidades inscritas en el RMAEC (Registro municipal de Asociaciones y Entidades Ciudadanas), Instituciones, Colegios, Institutos y Universidades junto con una carta de presentación y explicación de la campaña.
- Difusión y dinamización de la campaña desde los medios propios del Ayuntamiento (espacio destacado en la web municipal, actualización diaria de las adhesiones que se fueron recibiendo).

De las actuaciones y actividades se recogieron como resultado un total de **106 adhesiones** al manifiesto (18 Asociaciones, 11 Entidades, 9 instituciones, 68 a título individual) a 31 de diciembre de 2006.

CUADRO DE HONOR DE LAS INSTITUCIONES, ENTIDADES, ASOCIACIONES Y PERSONAS INDIVIDUALES QUE SE ADHIRIERON AL MANIFIESTO "SEGOVIA CIVITAS".

ASOCIACIONES

- AMPA CEIP "DOMINGO DE SOTO"
- AMPA CEIP "GLORIA FUERTES"
- APADEFIM.
- ASOCIACIÓN "ANDRÉS LAGUNA" PARA LA PROMOCIÓN DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD.
- ASOCIACIÓN CULTURAL "AMIGOS DE LA CAPA DE SEGOVIA"
- ASOCIACIÓN CULTURAL "RONDA SEGOVIANA"
- ASOCIACIÓN CULTURAL, GRUPO DE DANZAS "LA ESTEVA".
- ASOCIACIÓN DE CARIDAD "SAN VICENTE DE PAUL"
- ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS "EL SOTO". REVENGA.
- ASOCIACIÓN DE VECINOS "NUESTRA SEÑORA DE LA CERCA". MADRONA
- ASOCIACIÓN DE VECINOS "SAN VICENTE". HONTORIA.
- ASOCIACIÓN DE VECINOS DE SANTA EULALIA.
- ASOCIACIÓN DE VECINOS DEL BARRIO DE SAN JOSÉ
- ASOCIACIÓN JUVENIL "EL CAÑO" DE ZAMARRAMALA.
- ASOCIACIÓN ORNITOLÓGICA SEGOVIANA
- ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE EDUCADORES SOCIALES DE CASTILLA Y LEÓN- SEGOVIA (APESCYL).
- ASOCIACIÓN SEGOVIANA DE ENFERMOS MENTALES, FAMILIARES Y AMIGOS "AMANECER".
- CORAL ÁGORA.

ENTIDADES

- AGRUPACIÓN DE COMERCIANTES SEGOVIANOS.
- ANPE (SINDICATO INDEPENDIENTE DE PROFESORES)

Oficina del Defensor del Ciudadano

- BIBLIOTECA PÚBLICA DE SEGOVIA.
- COMITÉ PROVINCIAL DE UNICEF.
- FEDERACIÓN DE TENIS DE CASTILLA Y LEÓN - DELEG. SEGOVIA.
- FEDERACIÓN DE TRABAJADORES DE LA ENSEÑANZA - UGT.
- HERMANDAD DE DONANTES DE SANGRE DE SEGOVIA.
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE SEGOVIA.
- REAL ACADEMIA DE HISTORIA Y ARTE DE SAN QUIRCE.
- SINDICATO DE ENSEÑANZA DE CC.OO. - SEGOVIA.
- UNIVERSIDAD DE VALLADOLID -UVA- VICERRECTORADO CAMPUS DE SEGOVIA.

INSTITUCIONES

- CEIP "DIEGO DE COLMENARES". ALUMNOS DE 1º
- CEIP "DIEGO DE COLMENARES". ALUMNOS DE 3º
- CEIP "DIEGO DE COLMENARES". ALUMNOS DE 4º
- CEIP "DIEGO DE COLMENARES". ALUMNOS DE 5º
- CEIP "FRAY JUAN DE LA CRUZ". ALUMNOS DE 6º
- CEIP "GLORIA FUERTES". CLAUSTRO DE PROFESORES
- COLEGIO "SAGRADO CORAZÓN" DE SEGOVIA
- COLEGIO CLARET DE SEGOVIA
- COLEGIO MM. CONCEPCIONISTAS DE SEGOVIA

A TÍTULO INDIVIDUAL

- ACEBES VALENTÍN, RAFAEL
- ALBUERNE HERRAEZ, FRANCISCO JOAQUÍN
- ÁLVAREZ DÍAZ, FRANCISCO
- ÁLVAREZ SAN FRUTOS, MIGUEL ÁNGEL
- ARAGONESES BERNARDOS, JUAN CRUZ
- ARAHUETES GARCÍA, PEDRO
- BASCUAS TOLEDO, CAROLINA
- BENITO SALINERO, JAVIER P.
- BERNARDOS BARTOLOMÉ, JESÚS
- BOSCH BLANCO, ISMAEL

- CALVO SANZ, BELÉN
- CASADO BARTOLOMÉ, LOURDES
- CID, SARA
- CONDE ARAMBILLET, JUAN JOSÉ
- CORDERO MARTÍN, JULIÁN
- CRIADO, VICTORINA
- DE FRUTOS, ROSARIO
- DE LA ASUNCIÓN, TERESA
- DEL MERCADO, JULIA
- DICO MARTINEZ, CARMEN
- ESCORIAL DE DIEGO, MARIBEL
- FADRIQUE CHOUSA, RAQUEL
- FERNÁNDEZ ORCOYEN, M^a CONCEPCIÓN
- FUENTETAJA, AMPARO
- GARCÍA PECHARROMÁN, ISABEL
- GARCÍA, MARGARITA
- GARCÍA, MARÍA JESÚS
- GIL LÓPEZ, FRANCISCO
- GIL PATIÑO, JOSÉ LUIS
- GIL PATIÑO, M^a TERESA
- GÓMEZ, SILVINA
- HERNÁNDEZ DE HOYOS, CRISTINA
- HERRANZ BERMEJILLO, MARÍA
- HERRERO, TERESA
- HIDALGO SANTOS, JUAN CARLOS
- HIGUERA ANTÓN, M^a DEL PILAR
- LÁZARO, BENEDICTA
- LLORENTE BRAÑAS, JOSÉ LUIS
- LLORENTE MORALES, JOSÉ JULIÁN
- LÓPEZ GARCÍA, MANUEL
- LÓPEZ SANZ, MARTÍN
- LUQUERO DE NICOLÁS, CLARA ISABEL
- LUQUERO MARTÍNEZ, JUAN JOSÉ
- MARTÍN DE MIGUEL, ROSARIO
- MARTÍN GRANADOS, IGNACIO
- MARTÍN, PILAR
- MORENO PASCUAL, LORENZO
- MUÑOZ, JULIA
- NARTÍNEZ MARÍN, JUAN MANUEL

Oficina del Defensor del Ciudadano

- PAMPILLÓN GONZÁLEZ, CRISTINA
- PATIÑO BARRENO, AURELIA
- RODRIGUEZ DE LUCAS, LUIS
- RODRIGUEZ MINGUELA, PEDRO
- RODRIGUEZ SÁNCHEZ, MARÍA PAZ
- ROMÁN FRESNILLO, ÁNGEL PABLO
- SANCHEZ MUÑOZ, TOMASA
- SANJOSÉ RODRIGUEZ, ANA
- SANZ ARRIBAS, M^a JESÚS
- SANZ DE LAS HERAS, M^a ELENA
- SANZ DEL AMO, MARCOS
- SANZ HERNANSANZ, AMALIA
- SANZ VICENTE, JUAN JOSÉ
- TUÑÓN CELAYA, ÁNGEL
- VALVERDE ABAD, BLANCA
- VALVERDE GÓMEZ, JOSÉ LUIS
- VELASCO BRAVO, ISABEL
- VELASCO CALLE, M^a MERCEDES
- VELASCO SAYAGO, JUAN PEDRO