



AYUNTAMIENTO
DE SEGOVIA

OFICINA DE LA DEFENSORA
DEL CIUDADANO



DEFENSORA DEL CIUDADANO DE LA CIUDAD DE SEGOVIA

INFORME ANUAL

PLAZA MAYOR 1. 40001. SEGOVIA. TELF: 921 419 887
defensoracsg@telefonica.net



OCTUBRE 2003 / OCTUBRE 2004

SUMARIO

- 1.- INTRODUCCIÓN**
- 2.- ANÁLISIS GENERAL DEL PERIODO**
- 3.- PRESENCIA DE LA INSTITUCIÓN**
- 4.- LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS**
- 5.- EL TRABAJO DE LA OFICINA.**
- 6.- VALORACIÓN FINAL**
- 7.- PROPUESTAS DE MEJORA**



8.-ACTUACIONES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO ENTRE OCTUBRE DE 2003 Y OCTUBRE DE 2004

9.- DOSSIER ESTADÍSTICO

1.- INTRODUCCIÓN

Hace aproximadamente un año que comenzó a caminar por primera vez en nuestra ciudad la Institución de la Defensora del Ciudadano, nacida de la voluntad mayoritaria de este Ayuntamiento. De entonces a acá, esta Defensora, ratificada en su elección por la misma voluntad mayoritaria de todos los Concejales electos, ha estado al frente de la Oficina, intentando ofrecer a los ciudadanos un cauce de participación y un servicio de mediación en sus problemas o demandas con la Administración municipal.

Es esta experiencia acumulada a lo largo del primer año de andadura lo que quiere reflejar este informe. En él seguramente se traslucen también los titubeos propios de los comienzos junto a la confianza ilusionada en no defraudar tantas expectativas como la creación de la figura de la Defensora del Ciudadano generó en la ciudad.

Se hará primero un análisis general del periodo para pasar a reflexionar sobre la presencia social que la institución de la Defensora del Ciudadano tiene en la ciudad. Seguidamente reflejaré cómo ha sido la relación directa con los ciudadanos y el trabajo que la oficina ha desarrollado. Se llegará así a una valoración final del periodo que concluye con unas propuestas de mejora.

Se elabora pues este informe a partir de análisis e interpretación de los datos estadísticos que resultan de la cuantificación de una parte del quehacer de la oficina y también a partir de la experiencia que aporta la relación con los ciudadanos y con la administración municipal.

Su finalidad no es otra que la de servir de instrumento de reflexión tanto a la Defensora como a la Administración municipal y a las



fuerzas políticas municipales y locales responsables de su buen funcionamiento.

Se pretende que este informe sea también un instrumento útil para incrementar la eficacia y la eficiencia de la gestión municipal.

2.- ANÁLISIS GENERAL DEL PERIODO

Considero relevante señalar que durante este periodo ha sido posible atender todas las demandas de entrevista que los ciudadanos han hecho llegar a la Oficina. No ha habido tiempos de espera que superaran las dos semanas y se ha realizado el trabajo sin necesidad de incrementar los recursos que se arbitraron para su funcionamiento.

Los recursos materiales de que dispone la oficina son suficientes. El despacho es mejorable, pero entra dentro del sentido común no requerir espacios en exclusividad ni mejores espacios al servicio de una actividad que ocupa sólo unas cuantas horas semanales.

Los recursos humanos son también suficientes, aunque hay que hacer la salvedad de la conveniencia de asignar un número determinado de horas semanales al trabajo administrativo que genera la oficina con el fin de poder cuantificar con más exactitud el tiempo que este trabajo ocupa y poder así evaluar más finamente los recursos que se consumen. Sería conveniente una asignación presupuestaria específica.

La oferta de la Oficina se ha materializado, de modo general, en la tarde de los lunes. Esta tarde ha estado dedicada a recibir las visitas previamente concertadas. El tiempo dedicado en total por parte de la Defensora aunque no se ha cuantificado, se aproxima a unas 5 horas semanales repartidas en una o dos tardes a la semana.

La oferta puede considerarse suficiente por el momento, bien es verdad que no entramos en detalles sobre las implicaciones evidentes que siempre existen entre la ampliación de la oferta y el estímulo de la demanda.

La demanda ha sido muy irregular. Es evidente la concentración de la misma en los primeros meses y el aumento inmediato a



las apariciones públicas de la Defensora o la presencia de la Oficina en los medios de comunicación.

No todas las demandas de los ciudadanos han originado la apertura de expediente aunque sean muchos los tiempos y trámites dedicados a las mismas.

3.- PRESENCIA DE LA INSTITUCIÓN

La presencia de la Institución en la ciudad es baja. Quizá esta afirmación pueda parecer excesivamente contundente pero enseguida paso a matizarla desde la humildad de una voluntad de servicio a la ciudad y a la ciudadanía.

Creo necesario que, tanto esta Defensora como este Ayuntamiento, trabajemos por incrementar y enriquecer la figura de la Defensora del Ciudadano en sus funciones de asesoramiento y mediación ya previstas en su Estatuto. Sólo la voluntad política de ustedes puede hacerlo posible. Durante este periodo todo el trabajo se ha centrado exclusivamente en el intento de resolución de los expedientes de quejas de los ciudadanos.

Una mayor presencia social, una mayor relevancia de la Institución en la cultura ciudadana requiere que la Institución del Defensor del Ciudadano amplíe sus objetivos como mera instancia que ayude a resolver los problemas de los ciudadanos con su Ayuntamiento.

Esta Defensora entiende que la figura de Defensor del Ciudadano ostenta, en alguna medida, la representación de los mismos y ha de ser por tanto visible en instancias sociales o administrativas con poder de tomar decisiones que los atañan.

4.- LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS

El ciudadano entra en contacto con la Oficina personalmente, o través de petición de entrevista en el Registro General del Ayuntamiento o



telefónicamente. Además de sus datos personales, aporta también las líneas generales del porqué de su demanda de entrevista con la Defensora.

Acto seguido se le proporciona la fecha de entrevista con la petición de que aporte a la misma cuanta documentación considere relevante. Sin más trámites tiene lugar la entrevista.

Los ciudadanos se acercan a la oficina con expectativas diversas y con niveles de información muy variados.

Evidentemente no todas las entrevistas mantenidas han originado la apertura de expediente. En muchos casos son quejas que atañen a cuestiones generales difícilmente encuadrables en el trabajo de una Concejalía específica, pero que no por ello son menos merecedoras de nuestra atención puesto que expresan el modo de sentir de muchos ciudadanos. Haré mención a ellas en un epígrafe posterior.

A veces, las quejas enmascaran problemas o realidades personales que demandan escucha pero que carecen de entidad de queja administrativa.

En la mayoría de los casos el ciudadano trae consigo una larga experiencia de quejas y peticiones ante el Ayuntamiento y dossiers que, en ocasiones, remiten a problemas enquistados con la Administración Municipal durante diez o doce años.

En alguna ocasión las quejas o demandas exceden el ámbito de la Administración Municipal y están siendo atendidas por otras instancias.

5.- EL TRABAJO DE LA OFICINA

Una parte del mismo se cuantifica en el dossier estadístico que acompaña a este Informe. A la vista de este dossier hay que señalar en primer lugar que el tiempo de respuestas de algunas Concejalías es excesivamente largo.

Hay Concejalías con un porcentaje muy elevado de quejas pendientes de resolución. Son quejas además con un tiempo de espera de



146 días a fecha de 1 de octubre. Esto relativiza el tiempo medio de respuesta –30 días– tiempo que pudiera parecer, sin más matizaciones, un tiempo razonable.

El grueso de los expedientes abiertos se concentra en tres Concejalías: Tráfico y Policía Local, Urbanismo y Servicios Sociales. Los temas, muy diversos, pueden verse en la relación de enunciados de los expedientes que acompaña a este Informe (*Actuaciones de la Defensora del Ciudadano entre octubre de 2003 y octubre de 2004*).

Sólo una queja se ha tramitado a los portavoces de los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento y a esta queja sólo ha respondido uno de ellos.

En general los ciudadanos, además de los problemas estructurales que exceden a la competencia municipal, expresan preocupación por los siguientes aspectos generales de la ciudad:

- ✓ *El ruido.* El Ayuntamiento ha de hacer cumplir las Ordenanzas en cuanto al ruido de motos, establecimientos hosteleros y de ocio, coches cuyos conductores imponen sus gustos musicales a golpe de decibelios y la misma grúa municipal entre otras fuentes.
- ✓ *La limpieza,* en especial lo relativo a la recogida de basuras en la Calle Real y otras calles del Casco Histórico. Dentro de este capítulo de limpieza preocupa mucho el problema de los excrementos de perro, que además, en el casco histórico, se concentran en zonas muy concretas como la plaza de la Merced o las Juderías. Es evidente la falta de civismo ciudadano implícito en estos problemas de limpieza, pero el Ayuntamiento tendrá que arbitrar medidas que contribuyan al correcto comportamiento ciudadano, incluyendo las medidas correctoras que se deriven desde sus competencias, además de las medidas educativas que se consideren oportunas. Hay zonas de paseo o de reunión que no disponen de papeleras, el Paseo de Santo Domingo es un buen ejemplo de ello.
- ✓ *El vandalismo* de los fines de semana está concentrado también en zonas muy concretas. La vigilancia debe de ser incrementada en



esas zonas además de arbitrar medidas efectivas que obliguen a una restitución material de los destrozos o, al menos, a una restitución simbólica, siempre que sea posible.

- ✓ *La invasión de aceras.* No sólo los coches mal aparcados o las terrazas de bares y restaurantes invaden el paso de los ciudadanos cuando exceden los límites concertados; cualquier establecimiento comercial saca tranquilamente sus carteles, macetones o artículos de venta a la calle robando el espacio destinado al paso de peatones. ¿Qué reglamentación existe al respecto? ¿Cómo se salvaguarda el derecho de los viandantes? Si se dificulta la movilidad de los ciudadanos en general, se impide en muchas ocasiones la movilidad de los ciudadanos con problemas o de quienes transportan el carro de la compra o el coche del niño.
- ✓ *La falta de cuidado estético que requiere esta ciudad.* No es admisible que cabinas telefónicas o grandes plafones con relojes y termómetros que llevan años fuera de servicio, pervivan en la calle al lado de algún que otro coche abandonado o de cables inservibles colgando en las fachadas o emergiendo del suelo. Tampoco son admisibles los macetones sin plantas que regulan el tráfico en la plaza, aunque se utilicen además como papeleras y como soportes ocasionales para las señales o los avisos de tráfico.
- ✓ *El cuidado específico del Patrimonio Histórico.* Las palomas y las hierbas que crecen en los edificios históricos y en la muralla con los consiguientes problemas de deterioro y suciedad; las antenas parabólicas colocadas indebidamente; el mal estado de las aceras en calles de tránsito turístico.....
- ✓ *La percepción de la Administración Municipal.* La percepción por parte de algunos ciudadanos entrevistados de que hay categorías diferentes de ciudadanos a la hora de conseguir permisos municipales o licencias de obras o de acelerar trámites en la Administración Municipal es en extremo preocupante.



6.- VALORACIÓN FINAL

El trabajo desarrollado en este periodo ha sido efectivo. Se han resuelto un buen número de expedientes y se ha mantenido un contacto directo con los ciudadanos y una relación fluida con la administración municipal. No obstante es necesario reseñar los extremos que a continuación se especifican.

Se deduce una falta de definición política de la Institución del Defensor del Ciudadano, o al menos una falta de compromiso político con la misma. El dilatado tiempo de respuesta de algunas Concejalías mucho más que el porcentaje de expedientes sin resolver parece atestiguarlo.

Parece necesario clarificar y consensuar el procedimiento administrativo para la tramitación de las quejas. Es necesario establecer los tiempos de respuesta, el responsable y también la calidad de la misma.

Este extremo, el de la calidad de la respuesta, se explica porque a veces se han recibido en la Oficina contestaciones que simplemente expresan puntos de vista que no sólo no resuelven sino que en algunos casos eluden el problema planteado o, peor aún, trasladan éste a la Defensora.

El lenguaje de algunas respuestas, plagado de tecnicismos y argumentaciones que remiten a otras argumentaciones que, a su vez, remiten a ordenaciones legislativas puede llegar a resultar ilegible. El ciudadano no sólo demanda respuestas, sino que estas sean comprensibles.

En alguna ocasión hay quejas que implican a varias concejalías puesto que su resolución implica el trabajo conjunto o la coordinación de varias. En algunas ocasiones la labor de la Defensora ha sido la de impulsar esta coordinación.

Hay casos de respuestas verbales desde las Concejalías con la consiguiente falta de información administrativamente válida que trasladar al demandante.

A pesar de que las demandas siempre se dirigen al Concejal correspondiente, las respuestas están en ocasiones firmadas por técnicos sin



el visto bueno del Concejal, con lo que esta Oficina no puede certificar que todas las quejas hayan efectivamente llegado al Concejal correspondiente.

7. – PROPUESTAS DE MEJORA

La figura del defensor del Ciudadano creó expectativas que, honradamente, creo que no se han defraudado. Todas las peticiones han sido atendidas aunque el porcentaje de expedientes resueltos no supera el 64%.

La relación con los ciudadanos ha sido fluida y cercana y el nivel de satisfacción personal de la Defensora por la experiencia vivida en este período es alto.

Sin embargo es necesario, con vistas a mejorar el funcionamiento de la Institución, puntualizar los siguientes extremos:

- **Dotar a la oficina de la Defensora del Ciudadano de una asignación presupuestaria específica. El trabajo de la Defensora es voluntario y altruista pero la Oficina necesita contar para su funcionamiento con recursos materiales y personales concretos.**
- **Acortar el tiempo de respuesta de las Concejalías. El compromiso político con la Institución así lo exige.**
- **Todas las respuestas deberían darse por escrito y llevar el VºBº del Concejal correspondiente.**
- **Es necesario depurar el lenguaje administrativo para hacerlo más cercano al ciudadano.**
- **Incrementar en lo posible la presencia social de la institución haciendo patente el compromiso que este Ayuntamiento contrajo con los ciudadanos.**



8.- ACTUACIONES DE LA DEFENSORA DEL CIUDADANO ENTRE OCTUBRE DE 2003 Y OCTUBRE DE 2004

- LOS EXPEDIENTES ABIERTOS Y TRAMITADOS EN ESTE PERÍODO (ENTRE EL 29 DE OCTUBRE DE 2003 Y DEL 1 DE ENERO AL 1 DE OCTUBRE DE 2004) FUERON UN TOTAL DE 48.

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

1. PETICIÓN DE REVISIÓN DE EXPEDIENTE POR LA SUSPENSIÓN EN LA PERCEPCIÓN DEL IMI POR SUPUESTA CAUSA DE MAL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.
2. PETICIÓN DE MEDIACIÓN ANTE LA POLICIA LOCAL SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE UN AGENTE DE LA MISMA.
3. PETICIÓN DE AMPARO ANTE LA SITUACIÓN DEL TRÁFICO EN EL BARRIO INCORPORADO DE HONTORIA.
4. PETICIÓN DE AMPARO ANTE LA SITUACIÓN PRODUCIDA POR UNAS OBRAS QUE INVADEN UNA PROPIEDAD PARTICULAR.
5. SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE ALCALDÍA EN UN TEMA DE TRANSPORTE.
6. PETICIÓN DE AMPARO ANTE LA SITUACIÓN PRODUCIDA POR LA IMPOSIBILIDAD DE TENER UN ACCESO ADECUADO A UNA PROPIEDAD.
7. PETICIÓN DE AMPARO ANTE LA SITUACIÓN DEL TRÁFICO EN EL BARRIO INCORPORADO DE HONTORIA.
8. PETICIÓN DE RETIRADA DE RESTOS DE SUS PADRES PARA GUARDARLOS EN UN NICHOS.



- 9. PETICIÓN DE INFORME SOBRE SITUACIÓN Y ESTADO DE UNA VIVIENDA.**
- 10. PETICIÓN DE INTERVENCIÓN EN UNA VIVIENDA DE PROPIEDAD MUNICIPAL EN LA QUE SE ESTÁN DANDO SITUACIONES INAPROPIADAS A DIVERSOS NIVELES.**
- 11. DENUNCIA DEL ABANDONO DE UNA CALLE EN SU ASPECTO DE LIMPIEZA Y PAVIMENTO.**
- 12. PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PISOS DE PROPIEDAD MUNICIPAL SITUADOS EN LA CALLE DE LA DEHESA.**
- 13. PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL PUNTO LIMPIO EN SEGOVIA.**
- 14. PETICIÓN DE AMPARO ANTE UN PROBLEMA DE RUIDOS Y HUMOS.**
- 15. PETICIÓN DE AMPARO ANTE UN VECINO PROBLEMÁTICO.**
- 16. QUEJA SOBRE LA PELIGROSIDAD PARA LOS PEATONES DEL CRUCE ENTRE LAS CALLES ORTIZ DE PAZ Y LA PLATA.**
- 17. QUEJA SOBRE EL SISTEMA DE ACCESO A LOS CURSOS INFANTILES DE NATACIÓN EN LA PISCINA CLIMATIZADA.**
- 18. PETICIÓN DE RETIRADA DE RESTOS DE SUS PADRES PARA GUARDARLOS EN UN NICHOS.**
- 19. PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA LEGALIZACIÓN DE GARAJES.**
- 20. PETICIÓN DE PAGO DE UNA EXPROPIACIÓN.**
- 21. INFORMACIÓN DE EXTORSIONES EN LA ZONA CEMENTERIO.**
- 22. PETICIÓN DE AMPARO ANTE UN PROBLEMA POR INCUMPLIMIENTO DE UN DECRETO DE CIERRE DE PUERTA DE UN BAR.**
- 23. INFORMACIÓN DE EXTORSIONES EN DIVERSAS ZONAS DE LA CIUDAD.**
- 24. PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y ACLARACIÓN DE VARIOS ASUNTOS PENDIENTES EN URBANISMO.**
- 25. RECLAMACIÓN DE SOLUCIÓN A UN PROBLEMA DE MAL ESTADO DE UNA CALLE Y LOS ACCESOS A VIVIENDAS.**



- 26. RECLAMACIÓN DE SOLUCIÓN A UN PROBLEMA DE ADJUDICACIÓN DE UNA VIVIENDA MUNICIPAL.**
- 27. RECLAMACIÓN DE SOLUCIÓN A UN PROBLEMA DE UBICACIÓN DE CONTENEDORES DE BASURA Y VIDRIO EN EL PASEO CONDE SEPÚLVEDA.**
- 28. RECLAMACIÓN DE MEDIACIÓN ANTE EL AYUNTAMIENTO SOBRE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LOS FOROS PARTICIPATIVOS.**
- 29. PETICIÓN DE RECLAMACIÓN DE CERTIFICACIÓN ACREDITATIVA.**
- 30. PETICIÓN DE AMPARO SOBRE PUESTO DE VENTA AMBULANTE ANTECEDENTES.**
- 31. QUEJA SOBRE MALESTAR DE UNA COMUNIDAD DE VECINOS SOBRE COMPORTAMIENTO DE OTRAS VECINAS.**
- 32. QUEJA SOBRE MALESTAR PRODUCIDO POR LA ACTUACIÓN DE UN POLICÍA MUNICIPAL.**
- 33. QUEJA SOBRE FALTA DE CONTESTACIÓN A ESCRITOS SOBRE EL TEMA DE LA PROLIFERACIÓN DE PALOMAS EN EL RECINTO HISTÓRICO.**
- 34. PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y ACLARACIÓN DE UN ASUNTO DE PERMISO MUNICIPAL DE OBRA MENOR.**
- 35. PETICIÓN DE AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA CUMPLIR UNA SENTENCIA SOBRE CIERRE DEL BAR “DAOIZ”.**
- 36. PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y ACLARACIÓN SOBRE INCUMPLIMIENTO DE SENTENCIA DE CIERRE CAUTELAR.**
- 37. PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y ACLARACIÓN SOBRE DEMANDA DE AYUDA SOCIAL.**
- 38. PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y ACLARACIÓN SOBRE SOLICITUD NO ATENDIDA SOBRE EL TEMA DE LA ORA.**
- 39. PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y ACLARACIÓN SOBRE DEMANDA NO ATENDIDA SOBRE UNA PETICIÓN DE VIVIENDA MUNICIPAL.**
- 40. PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y ACLARACIÓN SOBRE DEMANDA NO ATENDIDA EN REFERENCIA A ACREDITACIÓN PARA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN.**



- 41. QUEJA Y DENUNCIA DEL ESTADO DE ZONA DE RECREO INFANTIL EN LA PLAZA DEL DOCTOR GILA.**
- 42. SITUACIÓN DE APROPIACIÓN INDEBIDA DE LA CALLE LOGROÑO POR PARTE DE UNA CONSTRUCTORA.**
- 43. QUEJA Y DENUNCIA DEL ESTADO DE SOLAR EN LA AVENIDA DEL PADRE CLARET 22 y 24.**
- 44. DENUNCIA POR EXCESO DE RUIDOS PRODUCIDOS POR LA CALDERA DE LA COMUNIDAD.**
- 45. DENUNCIA POR OBRA ILEGAL.**
- 46. PERMISO DE EDIFICACIÓN DE UNA CASA RURAL.**
- 47. QUEJA SOBRE LA SITUACIÓN Y ESTADO DE LA CALLE ANTONIO CORONEL.**
- 48. DENUNCIAS, NO ATENDIDAS, POR LOS RUIDOS Y MOLESTIAS DE CARGA Y DESCARGA EN EL SUPERMERCADO “MERCADONA” SITUADO EN EL BARRIO DE NUEVA SEGOVIA.**

➤ **LAS CONCEJALÍAS AFECTADAS POR LAS DEMANDAS Y RECLAMACIONES DE LOS CIUDADANOS EN ESTE PERÍODO FUERON (ALGUNOS EXPEDIENTES TIENEN VARIAS CONCEJALÍAS IMPLICADAS):**

- **SERVICIOS SOCIALES: 11 EXPEDIENTES ABIERTOS**
- **TRÁFICO Y POLICÍA LOCAL: 15 EXPEDIENTES ABIERTOS**
- **URBANISMO: 15 EXPEDIENTES ABIERTOS**
- **MEDIO AMBIENTE: 9 EXPEDIENTES ABIERTOS**
- **OBRAS Y SERVICIOS: 3 EXPEDIENTES ABIERTOS**
- **PATRIMONIO MUNICIPAL: 1 EXPEDIENTES ABIERTOS**
- **DEPORTES: 1 EXPEDIENTE ABIERTO**
- **ALCALDÍA: 3 EXPEDIENTES ABIERTOS**
- **PATRIMONIO HISTÓRICO: 2 EXPEDIENTES ABIERTOS**
- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA: 1 EXPEDIENTE ABIERTO**

➤ **LOS EXPEDIENTES NO CONCLUIDOS EN ESTOS MOMENTOS DE ESTE PERÍODO SON 24 LOS DEMÁS, (37, EN TOTAL) ESTÁN RESUELTOS O EN SITUACIÓN DE RESOLUCIÓN E INFORMACIÓN SATISFACTORIA PARA LOS DEMANDANTES.**



- LOS EXPEDIENTES NO RESUELTOS, POR DIFERENTES MOTIVOS, HASTA EL MOMENTO, 14.

- LAS DEMANDAS DE ENTREVISTA NO ATENDIDAS POR SOLUCIONARSE AL MOMENTO LA QUEJA O DEMANDA PLANTEADA O PORQUE NO SE AJUSTABAN AL REGLAMENTO: 40.

- LAS DEMANDAS PLANTEADAS SOLICITABAN LAS SIGUIENTES ACTUACIONES.
 - ❑ REVISIÓN DE EXPEDIENTES: 3
 - ❑ MEDIACIÓN: 3
 - ❑ AMPARO: 7
 - ❑ MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES: 3
 - ❑ INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS: 8
 - ❑ INFORMES TÉCNICOS: 3
 - ❑ DENUNCIA: 6
 - ❑ QUEJAS: 7
 - ❑ CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS: 4
 - ❑ RECLAMACION DE SOLUCIÓN: 4

- PETICIONES DE INFORMACIÓN A CONTESTACIONES NO SUFICIENTEMENTE ACLARADAS O RECLAMACIÓN DE MÁS INFORMACIÓN: 18
 - ❑ MEDIO AMBIENTE: 2
 - ❑ URBANISMO: 5



- ❑ **SERVICIOS SOCIALES: 2**
 - ❑ **JUVENTUD: 1**
 - ❑ **TRÁFICO Y POLICÍA LOCAL: 3**
 - ❑ **OBRAS Y SERVICIOS. 2**
 - ❑ **PATRIMONIO HISTÓRICO: 2**
 - ❑ **PATRIMONIO MUNICIPAL: 1**
- **TRASLADO DE COMUNICACIONES E INFORMACIONES A LOS DEMANDANTES SOBRE SUS DEMANDAS (CARTA PERSONAL): 37**