



**INFORME ANUAL
DEL
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
AÑO 2019**

Noviembre 2021



ÍNDICE DE LA MEMORIA ANUAL 2019

I.	Introducción.....	3.
II.	Economía: Los gastos de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía.....	4.
III.	Lo que el Defensor recomienda porque los ciudadanos lo demandan.....	6.
IV.	Quejas que tienen un carácter más general o mayor gravedad.....	7.
V.	El Defensor y los diversos colectivos sociales.....	12.
VI.	Las actuaciones del año 2019 en cifras.....	13.
VII.	Delegaciones que han entorpecido la labor del Defensor y las Delegaciones que la han favorecido.....	14.
VIII.	Listado de expedientes agrupados por Áreas.....	16.
IX.	La oficina del Defensor de la Ciudadanía y los medios de comunicación.....	27.
X.	Recomendaciones finales.....	28.
XI.	Agradecimientos.....	29.
XII.	Anexos.....	30.



I. INTRODUCCIÓN.

Conforme a lo establecido en el artículo 19 de los Estatutos del Defensor de la Ciudadanía, aprobados por el Excmo. Ayuntamiento en Pleno, en sesión extraordinaria celebrada el día 14 de Diciembre de 2009, en este acto damos cuenta al Pleno del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera del trabajo que hemos desarrollado durante el año 2019.

La pandemia provocada por el COVID-19 que alcanzó plenamente a España a principios de 2020 hizo aconsejable retrasar la presentación de la misma en Pleno.

Las sucesivas olas de la infección y su grave incidencia en nuestra ciudad provocaron que se produjesen repetidos retrasos.

En la presentación de anteriores informes anuales pudimos comprobar el interés que despierta este acto con la asistencia al mismo de representantes de partidos políticos, asociaciones vecinales, organizaciones diversas y ciudadanía en general.

La prudencia y la normativa establecida para la lucha contra la pandemia motivó una y otra vez el retraso, ya que ha sido deseo de esta Institución hacer la presentación cuando fuese posible la asistencia de público interesado.

Esta Institución ha seguido realizando sus funciones con regularidad; con atención presencial cuando ha sido posible y necesario o utilizando los actuales recursos tecnológicos (telefonía, videollamadas, correo electrónico, mensajes, whatsapp, etc.).



II. ECONOMÍA: LOS GASTOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.

Valoración del material proporcionado por el Excmo. Ayuntamiento.

PRESUPUESTO GASTOS AÑO 2019.

CONCEPTO	PRESUPUESTADO	GASTADO
MOBILIARIO DE OFICINA	0,00 €	299,61 €
MATERIAL DE OFICINA	1.500,00 €	0,00 €
PUBLICACIONES (ESTATUTOS Y DIPTICOS)	2.000,00 €	429,55 €
GASTOS DESPLAZAMIENTOS	500,00 €	487,91 €
DIETAS	0,00 €	0,00 €
VARIOS (IMPREVISTOS 5%)	200,00 €	0,00 €
TOTAL	4.200,00 €	1.217,07 €

Gasto total de funcionamiento 2019..... 1.217,07 €

La intención de esta oficina ha sido, desde el principio, limitar al máximo los gastos del Excmo. Ayuntamiento.

Entendemos conveniente recordar que el cargo del Defensor de la Ciudadanía es honorífico y por lo tanto, no recibe ninguna retribución.



El personal que trabaja para la oficina del Defensor estaba contratado antes de la reapertura de dicha oficina; trabajaban en otro Departamento y actualmente trabajan para esta oficina sin abandonar sus anteriores ocupaciones.

El letrado asesora ocasionalmente y sigue desempeñando las funciones propias de su cargo.

La administrativa sigue desempeñando sus funciones dentro de la Concejalía de Fomento y atiende la oficina del Defensor simultaneando ambas ocupaciones.

En la partida denominada “**GASTOS DE DESPLAZAMIENTOS**” que ha ascendido a 487,91 € están incluidos los importes de los desplazamientos realizados por el Defensor de la Ciudadanía con su vehículo particular y en algunos casos en taxi dentro de la localidad durante el año 2019.



III. LO QUE EL DEFENSOR RECOMIENDA PORQUE LOS CIUDADANOS LO DEMANDAN.

En este apartado nos vemos obligados a repetir, como en años anteriores, que en la mayor parte de las quejas subyacen cuestiones que constatamos una y otra vez y que realmente es lo que obliga al ciudadano a recurrir ante esta Institución. Exponemos a continuación estas cuestiones:

- **Falta de respuesta a los escritos de los ciudadanos.**
- **Incumplimiento de la Obligación de Resolver.**
- **Actas de denuncias ineficaces.**
- **Apertura de expedientes que difícilmente llegan a término.**

Como consecuencia encontramos pesimismo y desencanto ante la falta de respuesta de la Administración Municipal de aquellos ciudadanos que carecen de recursos para la propia defensa, en tanto que, otros con recursos suficientes terminan llevando los asuntos a los tribunales de justicia con graves perjuicios, bien para otros ciudadanos, bien para la propia administración municipal.

Al igual que en otras Memorias, hemos de hacer al actual Equipo de Gobierno la misma recomendación que se hizo en ocasiones anteriores: **responder a los ciudadanos y cumplir con la obligación de resolver.**

“Responderles sí o no, pero responderles de acuerdo con la ley en todos los casos; esa es la recomendación que esta Institución ha de hacer en este apartado que consideramos es la parte vital de esta Memoria Anual”.



IV. QUEJAS QUE TIENEN UN CARÁCTER MÁS GENERAL O MAYOR GRAVEDAD.

CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. RUIDOS.

Nuevamente al presentar ante el pleno del Excmo. Ayuntamiento Memoria Anual para dar cuenta ante la ciudadanía de las quejas presentadas nos vemos obligados a incluir en este apartado el tema de los ruidos como uno de los problemas más graves de nuestro pueblo.

Al tratar el asunto de la contaminación acústica, de nuevo, nos vemos obligados a recordar el tema de los horarios de las actividades industriales, de hostelería, de los propios servicios municipales, de la construcción, de animales domésticos, de actividades deportivas, etc. Recordar que la ORDENANZA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA, aprobada en pleno el día 30 de abril de 2018, dice en el artículo 111.-

“Normas de conducta.

1. *El comportamiento de los ciudadanos y ciudadanas en la vía pública y zonas de pública concurrencia y en los vehículos de servicio público debe mantenerse dentro de los límites de la buena convivencia ciudadana. En especial y salvo autorización municipal, está prohibido perturbar el descanso y la tranquilidad de los vecinos y vecinas y viandantes mediante:*
 - a. *La realización de cualquier actividad generadora de molestias y ruidos de obras. De este modo, el periodo de descanso nocturno se entiende comprendido entre las 22:00 hasta las 08:00 horas de la mañana del día siguiente, excepto los sábados o vísperas de festivos que estará comprendido entre las 24:00 horas y las 08:00 horas del día siguiente. Así mismo, las obras y demás actividades*



que puedan perturbar el descanso de los vecinos y que se estén realizado en el término municipal deberán respetar el período de descanso, salvo autorización municipal.

- b. Funcionamiento de aparatos de televisión, radio, musicales u otros aparatos sonoros. Los usuarios de receptores de radio, televisión, cadenas de música y/o cualquier otro instrumento musical o acústico en el propio domicilio deberán ajustar su volumen, o utilizarlos en forma que no sobrepasen los niveles legalmente establecidos, incluso en horas diurnas, se ajustarán a los límites establecidos para las nocturnas, cuando cualquier vecino realiza esta solicitud por tener enfermos en su domicilio, o por cualquier otra causa notoriamente justificada (época de exámenes, descanso por trabajo nocturno, etc.) Los ensayos y reuniones musicales, instrumentales o vocales, de baile o danza y las fiestas en domicilios particulares, se regularán por lo establecido en este párrafo y en el anterior.*
- c. Cantos, gritos, peleas o cualquier otro acto molesto.*
- d. Queda prohibido que trascienda la ambientación musical al exterior.*
- e. Queda prohibido la utilización de aparatos de megafonía que generen molestias a los ciudadanos.*
- f. Se prohíbe en la vía pública, en vehículos de transporte público y en zonas de pública concurrencia, accionar aparatos de radio o similares y tocar instrumentos musicales.*

Las infracciones de las conductas recogidas en el presente artículo constituirán una infracción leve, siempre que por los perjuicios causados o los resultados de la acción que se lleve a cabo no deban ser calificadas como graves o muy graves.”



Se recoge en dicha ordenanza municipal en sus artículos 140 y 178.1 la potestad y obligación del personal acreditado del Ayuntamiento para proceder a paralizar inmediatamente la actividad fuera del horario establecido sin perjuicio del inicio del correspondiente expediente sancionador.

Repetimos nuevamente que la permisividad municipal ante actividades no ajustadas a derecho, han inducido, han llevado a algunos empresarios confiados a cometer errores por los que han terminado teniendo que rendir cuentas ante los tribunales de justicia.

LÍNEAS ELÉCTRICAS M.T. Y B.T. URBANIZACIÓN EL SANTISCAL.

Hemos de felicitarnos por el soterramiento de la línea eléctrica de M.T. que se extendía desde el transformador situado junto al colegio de la Urbanización “El Santiscal” hasta el campo de fútbol de la misma. Sin embargo, no se ha actuado sobre las líneas eléctricas de B.T. para suministro domiciliario siguiendo en el desastroso estado de conservación de las mismas, tal como puede comprobarse en las fotografías que se adjuntan.

Recordamos que el Reglamento Eléctrico de Baja Tensión (REBT) aprobado por el Real Decreto 842/2002, establece en su Artículo 1 que su objeto es establecer las condiciones técnicas y garantías que deben reunir las instalaciones eléctricas conectadas a una fuente de suministro en los límites de baja tensión, con la finalidad de:

- a.- Preservar la seguridad de las personas y los bienes.
- b.- Asegurar el normal funcionamiento de dichas instalaciones y prevenir las perturbaciones en otras instalaciones y servicios.
- c.- Contribuir a la fiabilidad técnica y a la eficiencia económica de las instalaciones.



En el Artículo 2 del citado reglamento en cuanto al campo de aplicación, en el apartado 2 dice:

“Asimismo, se aplicará a las instalaciones existentes antes de su entrada en vigor cuando su estado, su situación o características impliquen un riesgo grave para las personas o los bienes, o se produzcan perturbaciones importantes en el normal funcionamiento de otras instalaciones, a juicio del Órgano Competente de la Comunidad Autónoma”.

La empresa suministradora informó al Excmo. Ayuntamiento que se seguiría actuando sobre la red eléctrica de la Urbanización “El Santiscal”, cuando se produjese el soterramiento de la línea de M.T., objeto del anteriormente mencionado expediente de oficio.

Dejamos constancia de todo ello para conocimiento de los integrantes de este Pleno y de la ciudadanía en general.

SITUACIÓN DE LÍNEAS DE B.T. EN LA URBANIZACIÓN “EL SANTISCAL”.





SITUACIÓN DE LÍNEAS DE B.T. EN LA URBANIZACIÓN “EL SANTISCAL”.





V. EL DEFENSOR Y LOS DIVERSOS COLECTIVOS SOCIALES.

Una de las cuestiones a incluir en este informe, es una referencia a los contactos que hemos venido manteniendo con diversas asociaciones y colectivos de la ciudad.

Esta es una línea de trabajo en la que vamos a seguir avanzando ya que es interesante para esta Institución el contacto directo con asociaciones y colectivos que aporten al trabajo de este Defensor el conocimiento concreto, la experiencia práctica en la intervención sobre determinadas realidades y, en definitiva, una perspectiva plural y más rica sobre los diversos problemas que afectan a los ciudadanos de Arcos.

Se han tratado asuntos con los siguientes grupos sociales:

- PARTIDO POPULAR (Tema educación).
- IZQUIERDA UNIDA (Tema educación).
- AI-PRO (Tema educación).



VI. LAS ACTUACIONES DEL AÑO 2019 EN CIFRAS.

ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR

Número de expedientes	52.
Número de expedientes admitidos a trámite	17.
Número de expedientes no admitidos a trámite.....	35.
Número de entrevistas solicitadas	45.
Número de entrevistas no solicitadas formalmente	10.
Número de entrevistas concedidas y celebradas.....	55.
Número de entrevistas no concedidas	0.
Número de expedientes de oficio	2.
Total de actuaciones de la Oficina del Defensor.....	109.

EXPEDIENTES DE QUEJA 2019.

EXPEDIENTES	RESUELTOS Y CERRADOS	PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	NO CONTESTADOS A 31/12/2019	TOTAL
ADMITIDOS	5	12	--	17
NO ADMITIDOS	--	--	--	35
TOTAL EXPEDIENTES				52

Durante el año 2019 han sido admitidos a trámite **17 expedientes**.

De los 52 expedientes, 35 no fueron admitidos a trámite por no ser competencia del Defensor ni existir posibilidad, dada la naturaleza de los casos, de recurrir a instancias superiores.

En aquellos casos que hemos atendido en los que no cabía actuación alguna por nuestra parte, se ha atendido a las reclamaciones mediante el asesoramiento, cumplimentación de documentación e información.



VII. DELEGACIONES QUE HAN ENTORPECIDO LA LABOR DEL DEFENSOR Y DELEGACIONES QUE LA HAN FAVORECIDO.

El presente apartado debe recoger las Delegaciones del Ayuntamiento que no han dado adecuada respuesta a las solicitudes o requerimientos efectuados por el Defensor de la Ciudadanía incumpliendo, por tanto, la obligación de colaboración con esta Institución. Dicha obligación viene recogida en el artículo 20 de los Estatutos del Defensor de la Ciudadanía.

En cumplimiento, pues, de nuestros Estatutos, procedemos a relacionar aquellas Concejalías que no han colaborado en algún aspecto con el Defensor de la Ciudadanía.

A) No han dado una respuesta satisfactoria a las peticiones del Defensor:

- DELEGACIÓN DE URBANISMO.
 - Expedientes sin resolver.
 - Falta de respuesta a quejas.
 - Demora o falta de entrega de información solicitada.

- DELEGACIÓN DE MEDIO AMBIENTE.
 - Expediente sin resolver.
 - Falta de respuesta a queja.

- DELEGACIÓN DE PERSONAL.
 - Expediente sin resolver.
 - Falta de respuesta a queja.

B) Han dado una respuesta satisfactoria a todas las peticiones del Defensor:

- ALCALDÍA.
- FOMENTO.
- SEGURIDAD CIUDADANA.
- SERVICIOS SOCIALES.



C) No ha habido motivo de queja de los ciudadanos respecto a las siguientes delegaciones:

- TRÁFICO
- CULTURA.
- BARRIO BAJO
- CASCO ANTIGUO.
- JUVENTUD.
- DEPORTES.
- JÉDULA.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- HACIENDA.



VIII. LISTADO DE EXPEDIENTES AGRUPADOS POR ÁREAS.

2019

EXPEDIENTES DE OFICIO

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
001/19	25/11/2019	ZANJAS AQUALIA.	CERRADO DICIEMBRE 2019
002/19	12/12/2019	ACCESIBILIDAD. Elementos que impiden o dificultan el paso en la vía pública.	SIN RESOLVER

ALCALDÍA

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
006/19	15.02.2019	SOLICITUD DOCUMENTACIÓN AQUALIA. Queja admitida a trámite.	CERRADO 01.04.2019



DELEGACIÓN DE URBANISMO.

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
001/19	09.01.2019	RECLAMACIÓN SOLICITUD ATENCIÓN URBANÍSTICA BDA. RURAL. Queja admitida a trámite.	CERRADO 23.04.2019
002/19	22.01.2019	CONSTRUCCIÓN CHIMENEAS. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
013/19	11.04.2019	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
016/19	25.04.2019	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
026/19	03.07.2019	RECLAMACIÓN POR DAÑOS CAUSADOS A SU VIVIENDA (POR FILTRACIONES AGUAS AVERÍA EN RED DE SUMINISTRO AGUA POTABLE). Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
029/19	28.08.2019	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
036/19	19.09.2019	FALTA DE CONTESTACIÓN A ALEGACIONES PRESENTADAS. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
040/19	29.10.2019	DENUNCIA CONSTRUCCIÓN ILEGAL EN EL PORTICHUELO. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
044/19	18.11.2019	RECLAMACIÓN PATRIMONIAL POR DAÑOS CAUSADOS A SU VIVIENDA (POR FILTRACIONES AGUAS AVERÍA EN RED DE SUMINISTRO AGUA POTABLE). Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
047/19	02.12.2019	SOLICITUD INFORMACIÓN APERTURA ESTABLECIMIENTO JUEGOS. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
051/19	17.12.2019	SOLICITUD ADECENTAMIENTO ZONA PROPIEDAD MUNICIPAL. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER



DELEGACIÓN DE MEDIO AMBIENTE

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
021/19	23.05.2019	SOLICITUD LIMPIEZA PARCELAS ZONA EL PORTICHUELO. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
023/19	12.06.2019	SOLICITUD CAMBIO DE UBICACIÓN DE CONTENEDORES POR FUERTES OLORES, MOSCAS Y DEMÁS EN VÍA PÚBLICA. PLAZA DE ABASTOS. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	CERRADO 01.08.2019
027/19	15.07.2019	SOLICITUD CAMBIO DE UBICACIÓN DE CONTENEDORES POR FUERTES OLORES, MOSCAS Y DEMÁS EN VÍA PÚBLICA. PLAZA DE ABASTOS. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	CERRADO 01.08.2019

DELEGACIÓN DE PERSONAL

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
003/19	22.01.2019	SOLICITUD ABONO NÓMINA BAJA LABORAL. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER



DELEGACIÓN DE FOMENTO

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
038/19	04.10.2019	SOLICITUD INFORMACIÓN PLIEGO DE CONDICIONES PLAZA DE ABASTOS Queja admitida a trámite por falta de contestación.	CERRADO OCTUBRE 2019



EXPEDIENTES 2019 NO ADMITIDOS A TRÁMITE Y EXPEDIENTES RESUELTOS CON ORIENTACIÓN AL CIUDADANO O CON CUMPLIMENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN:

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
004/19	22.01.2019	CORTE SUMINISTRO AGUA VECINO CON DISCAPACIDAD. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
005/19	05.02.2019	CONSULTA ABONO MULTA. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
007/19	21.02.2019	ACLARACIÓN SITUACIÓN ESTABLECIMIENTO CARNICERIA. Solicita entrevista, explicación forma de proceder.	ASESORAMIENTO
008/19	26.02.2019	CONSULTA SITUACIÓN ESCOLARIZACIÓN NIÑA 4 AÑOS. Solicita entrevista e información.	ASESORAMIENTO
009/19	26.02.2019	CONSULTA INFORME PARA EXTRANJERIA. Solicita entrevista e información, realizamos varias gestiones, modelos, etc....	ASESORAMIENTO
010/19	28.03.2019	CONSULTA ALEGACIONES BECA. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
011/19	28.03.2019	CONSULTA-ACLARACIÓN SITUACIÓN ESTABLECIMIENTO “PEÑA FÚTBOL”. Solicita entrevista, explicación forma de proceder.	ASESORAMIENTO
012/19	04.04.2019	CONSULTA SITUACIÓN ALUMNO CAMBIO CENTRO EDUCATIVO. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
014/19	25.04.2019	CONSULTA LEGALIZACIÓN VIVIENDA. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
015/19	25.04.2019	CONSULTA SITUACIÓN PROBLEMA LABORAL. Solicita entrevista, orientación.	ASESORAMIENTO
017/19	25.04.2019	CONSULTA ESCOLARIZACIÓN. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
018/19	06.05.2019	CONSULTA ESTATUTOS ASOCIACIÓN DE MUJERES. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
019/19	16.05.2019	CONSULTA SITUACIÓN VIVIENDA. ACTUACIÓN SERVICIOS SOCIALES. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
020/19	23.05.2019	CONSULTA SITUACIÓN PERSONA PRIVADA DE LIBERTAD. Solicita entrevista, realizamos gestiones Juzgado, Alcaldía, etc., orientamos escrito.	ASESORAMIENTO
022/19	10.06.2019	CONSULTA ESCOLARIZACIÓN. Solicita entrevista, realizamos gestiones.	ASESORAMIENTO
024/19	20.06.2019	CONSULTA PROBLEMA VECINAL. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
025/19	24.06.2019	CONSULTA RUIDOS/MÚSICA ESTABLECIMIENTO GASOLINERA. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
028/19	23.07.2019	CONSULTA FRACCIONAMIENTO DEUDA EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
030/19	03.09.2019	CONSULTA CONFLICTO VECINAL. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
031/19	05.09.2019	CONSULTA DESHAUCIO. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones, preparamos documentación.	ASESORAMIENTO
032/19	13.09.2019	CONSULTA DEUDA EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
033/19	17.09.2019	CONSULTA EDUCACIÓN. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones, preparamos documentación.	ASESORAMIENTO
034/19	18.09.2019	CONSULTA COBROS EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA POTABLE. Solicitan entrevista e información, realizamos varias gestiones, preparamos documentación.	ASESORAMIENTO
035/19	19.09.2019	CONSULTA SEGURIDAD CIUDADANA. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
037/19	01.10.2019	CONSULTA SERVICIOS SOCIALES. Solicita entrevista, realizamos gestiones con Servicios Sociales, asesoramos.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
039/19	25.10.2019	CONSULTA SITUACIÓN LABORAL. Solicita entrevista, realizamos gestiones asesoría laboral.	ASESORAMIENTO
041/19	04.11.2019	ASESORAMIENTO CONFLICTO URBANÍSTICO. Solicita entrevista, orientación.	ASESORAMIENTO
042/19	04.11.2019	CONSULTA MULTA TRÁFICO. Solicita entrevista, orientamos.	ASESORAMIENTO
043/19	07.11.2019	CONSULTAS VARIAS. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones, derivamos a la OMIC.	ASESORAMIENTO
045/19	18.11.2019	CONSULTA MULTA CONSTRUCCIÓN EN COLADA. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
046/19	03.12.2019	CONSULTA SITUACIÓN DEPENDENCIA PERSONA CON DISCAPACIDAD, SERVICIOS SOCIALES. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
048/19	12.12.2019	CONSULTA EDUCACIÓN. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
049/19	12.12.2019	CONSULTA PROBLEMA VECINAL. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
050/19	13.12.2019	CONSULTA PROBLEMA COMUNIDAD. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
052/19	20.12.2019	CONSULTA CORTE DE SUMINISTRO EMPRESA AGUA POTABLE. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO



IX. LA OFICINA DEL DEFENSOR Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

- **Disponibilidad del Defensor ante los medios de comunicación.**

Como en anteriores ocasiones, hemos de decir que, la oficina del Defensor ha estado y está permanentemente abierta a los medios de comunicación, ofreciendo toda la información que nuestros Estatutos nos permiten, en cumplimiento de las cláusulas de confidencialidad que nos obligan.

- **Aparición de la oficina del Defensor en los medios de comunicación.**

Como en años anteriores, al final de esta memoria se recogen en ANEXOS, copias de páginas de distintos medios con noticias relacionadas con la Institución del Defensor de la Ciudadanía y con algunas quejas o eventos en los que se ha participado.



X. RECOMENDACIONES FINALES.

Hemos de repetir las mismas recomendaciones que en años anteriores, a saber:

PRIMERO.- Recomendamos al Excmo. Ayuntamiento que, en cumplimiento de la legislación vigente conteste a las denuncias y quejas ciudadanas, independientemente de la resolución favorable o desfavorable de los conflictos.

SEGUNDO.- Recomendamos al Excmo. Ayuntamiento, que cumpla con la obligación de resolver.

TERCERO.- Recomendamos encarecidamente que con la mayor diligencia se atiendan los requerimientos del Excmo. Sr. Defensor del Pueblo Andaluz en relación con las quejas que ante aquella Institución presenten los ciudadanos arcenses.



XI. AGRADECIMIENTOS.

Agradecemos al Excmo. Ayuntamiento de Arcos de la Frontera el mantenimiento de la oficina del Defensor de la Ciudadanía y la atención que pone para el buen funcionamiento de la misma.

Volvemos a hacer mención especial en este capítulo de agradecimientos al periódico Viva Arcos por su permanente preocupación por informar al pueblo de los acontecimientos que se producen en relación con esta Institución.

No podemos terminar este informe anual sin manifestar nuestro agradecimiento a aquellas personas o instituciones que nos han prestado su inestimable ayuda y orientación en el trabajo que realiza nuestra oficina y que a continuación enumeramos como las más destacadas:

- José Antonio Benítez Macías. Director y Gerente de VIVA ARCOS.
- Empresa AQUALIA.
- Asesoría Jurídica Laboral Romano Sánchez.
- Gerencia de la Mancomunidad de Municipios Sierra de Cádiz.



XII. ANEXOS.

- VIVA ARCOS 22 de marzo de 2019.
- VIVA ARCOS 29 de marzo de 2019.
- VIVA ARCOS 13 de septiembre de 2019.

Arcos

LA CIUDAD

Sibelco y Ayuntamiento van perfilando el parque periurbano P4



Las obras impagadas en El Santiscal, motivo de desencuentro político P5,6 y 7

MEMORIA ANUAL DEL DEFENSOR Los efectos del deslizamiento de terrenos en viviendas y vía pública reaparecen en el informe

Otro año de quejas y ruegos

DOCUMENTO La memoria anual del Defensor de la Ciudadanía es un "copia y pega" de su anterior informe

INFORME Apunta a las molestias en la vía pública, usurpación de caminos y los problemas de escolarización

¡OJO! Salas insiste un año después en que el Ayuntamiento siempre debe responder al ciudadano

José Antonio Benítez

ARCOS El próximo lunes, a las 19.00 horas, tendrá lugar el pleno extraordinario en el que el Defensor de la Ciudadanía, Pepe Salas, presentará su memoria oficial del año 2018, un documento cuyo contenido despierta las lógicas expectativas porque en cierto modo recoge las principales quejas de los ciudadanos de Arcos respecto a su relación con el Ayuntamiento. A partir de la celebración del pleno, el documento será 'colgado' teóricamente en la web municipal y enviado en formato libreta a los distintos grupos municipales y a los colectivos locales.

Aunque el documento memorístico no sido publicado aún, sí que recoge situaciones, una vez más, relacionadas con las molestias que ocasionan a la población determinados negocios y acontecimientos públicos que no respetan las leyes sobre contaminación acústica.

La memoria también registra las principales actuaciones llevadas a cabo por la oficina del defensor a lo largo del pasado año, entre las que cabía destacar los pasos para la liberación de vías pecuarias y caminos públicos que

Administración

Responder al ciudadano, la clave

El informe vuelve a hacer hincapié en que el Ayuntamiento debe responder "siempre" las cuestiones de los vecinos con independencia de que se le dé o no una solución a sus demandas. "No se puede tener a los ciudadanos en la incertidumbre".

han sido usurpados estos años, en ocasiones con el consentimiento de la administración, explica Pepe Salas en alusión, por ejemplo, al camino de La Morla, ocupado por la propia Junta de Andalucía.

Salas cita además la repercusión de los desplazamientos de la ladera oeste sobre determinadas zonas del centro urbano y cómo, a este respecto, numerosas viviendas sufren los efectos del hundimiento del terreno y la rotura de tuberías subterráneas. Esta amplia zona abarca, recuerda el Defensor, desde la Cuesta Noriega hasta El Retiro, y todo apunta a que el pro-



Pepe Salas sacó un año más al Pleno municipal para exponer las quejas y demandas de los vecinos de Arcos de la Frontera. VIVAARCOS

blema urbanístico persistirá.

Hay otro asunto como novedad respecto al informe precedente: la escolarización de niños de tres a cinco años de la zona alta de la ciudad que están matricula-

dos en El Santiscal y Riofrío; es decir, en colegios muy alejados de sus viviendas con lo que ello supone de esfuerzo extraordinario para sus familias. En concreto, se da un caso de una menor de la calle Sol que no asiste a

clase en el CEIP Riofrío, cuya situación ha sido denunciada en reiteradas ocasiones por partidos políticos y el propio Defensor. Salas alude al necesario cumplimiento de la Ley, que obliga a que los menores sean escolariza-

dos en los centros más próximos a sus hogares. El Defensor sostiene que, además, no se cumple la Ley respecto a los emigrantes retornados, un perfil que coincide con estos casos de falta de escolarización.

día STIHL

GANAR ENTRADAS

para el partido de fútbol que elijas de LaLiga Santander o LaLiga 1|2|3

¡SORTEAMOS MÁS DE 400! ¡REGALO SEGURO!*

Y además, sólo por probar nuestras máquinas...

SÁBADO 6 DE ABRIL

¡Van y vive tu día más perfecto!

El Trini

www.pinturaseltrini.es

desde 2.007

Avda. de Lebrija s/n (Ctra. Arcos-Gibalbín)

Arcos de la Frontera

Tel.: 956 70 08 98 / 956 70 08 56

INSTITUCIONAL Pleno anual de la exposición de la memoria de la oficina del Defensor de la Ciudadanía de Arcos

El Defensor destapa la dejadez de la Administración en temas claves

MEMORIA El informe de 2018 asegura que no se ha encontrado solución a las molestias en la vía pública, a la escolarización fuera de las zonas educativas y a la usurpación de caminos

José A. Benítez

El Defensor de la Ciudadanía, Pepe Salas, presentó en el Pleno su memoria oficial del año 2018, para dejar bien claro que su informe no es "un pliego de cargos contra el equipo de Gobierno, contra el alcalde o contra alguno de los miembros de la Corporación", pero sí pretende ser "un documento que muestre ante todos la realidad de la ciudad y del Ayuntamiento, para que se vean retratados como colectivo, reflexionen y trate de mejorar".

El documento en cuestión recoge las principales quejas de los ciudadanos de Arcos respecto a su relación con el Ayuntamiento. Sin embargo, el Defensor quiso comenzar su intervención con un comunicado que, aprovechando la reciente conmemoración del Día Internacional de la Mujer, denunció tres casos concretos que a día de hoy no han encontrado solución alguna pese a su gravedad: el de la vecina de Arcos Cristobalina que lleva más de veinte años soportando los ruidos de un establecimiento contiguo sin que la Ley responda. Detrás de

este caso hay decenas y decenas de expedientes que le dan la razón. También está el caso de la menor sin escolarizar en el CEIP Riofrío. Ángeles, su madre, volvió de la emigración. Dejó casa, marido y trabajo en Francia para en Arcos, en la Calle Sol, cuidar de su madre anciana y casi ciega por una diabetes. Una niña de 3 años y un bebé de meses volvieron con ella. En enero de 2018 pidió plaza escolar para su hija. Le negaron la plaza en los centros del entorno de su domicilio, alegando no tener vacante. A día de hoy, el caso no ha sido resuelto. El Defensor sostiene que en 2018 se dieron hasta 14 casos de niños que, aunque escolarizados, lo hicieron en centros alejados de sus casas. Y un tercer caso, el de otra vecina que sufre las consecuencias de la usurpación del camino rural que conduce a su vivienda. Se trata de Juan, que cada día que pasa el acceso a su propiedad en el pago de Las Cañas se hace más difícil. Desde hace tres años se dirige al Ayuntamiento pidiendo que se actúe en el carril municipal a fin de que

sea transitable. Pasa el tiempo y no recibe contestación... señalaba el Defensor en su comunicado. De hecho, Salas quiso rendir un justo reconocimiento a estas mujeres, al tiempo de pedir a la Corporación que se sume al homenaje, que olvide sus intereses partidistas y haga que "los legítimos derechos de estas mujeres sean satisfechos para evitarles sufrimientos innecesarios".

El comunicado del Defensor terminó asegurando que "de lo bueno o lo malo que ocurre en nuestra ciudad to-



Intervención del Defensor de la Ciudadanía, Pepe Salas, ante el Pleno municipal de Arcos. AYUNTAMIENTO

dos somos actores; los políticos, los empleados responsables del buen o mal funcionamiento de la administración municipal, el pueblo que elige a sus gobernantes y todos aquellos que miran hacia otro lado ante lo injusto o ilegal, y que, egoístas, simplemente conformistas, y en cualquier caso insolidarios, consentimos o participamos".

A partir de la celebración de este pleno, la memoria del Defensor será "colgada" teóricamente en la web municipal y enviada en formato libretto a los distintos grupos municipa-

les y a los colectivos locales. El documento memorístico contempla situaciones relacionadas con las molestias que ocasionan a la población algunos negocios y acontecimientos públicos que no respetan las leyes sobre contaminación acústica. La memoria también registra los pasos dados para la liberación de vías pecuarias y caminos públicos que han sido usurpados estos años, en ocasiones con el consentimiento de la administración. El informe cita además la repercusión de los desplazamientos de la ladera oeste so-

bre zonas del centro urbano y cómo numerosas viviendas sufren los efectos del hundimiento del terreno y la rotura de tuberías subterráneas.

Como novedad, la memoria aborda el citado problema de escolarización y pide soluciones para los niños de tres a cinco años de la zona alta de la ciudad que están matriculados en El Santiscal y Riofrío; es decir, en colegios muy alejados de sus viviendas con lo que ello supone de esfuerzo extraordinario para sus familias.

Réplicas

"El Ayuntamiento no es el culpable"

El alcaide, Isidoro Gambín, intervendrá para señalar que alguna denuncia vecinal canalizada a través del Defensor de la Ciudadanía depende de otras administraciones. En este punto trascendió el gesto que, a título particular, ha realizado el PSOE arcense para cubrir durante un año el desplazamiento de un centro educativo de un menor, sin que por ello esta espinosa cuestión haya encontrado una solución. Igualmente, el alcalde apuntó a determinados casos en los que incluso agricultores han invadido con sus cultivos caminos públicos. Con ello quiso explicar que el Ayuntamiento no es el culpable de todas las situaciones planteadas por el Defensor de la Ciudadanía en su memoria anual. El Defensor, a veces, en intereses generales de los ciudadanos, abre expediente de oficio para que la Corporación municipal haga gestiones políticas necesarias para mejorar la calidad de vida de los vecinos de Arcos.

día STIHL

SÁBADO 6 DE ABRIL
¡Ven y vive tu día más perfecto!

GANAR ENTRADAS
para el partido de fútbol que elijas de LaLiga Santander o LaLiga 1|2|3
¡SORTEAMOS MÁS DE 400! ¡REGALO SEGURO!™
Y además, sólo por probar nuestras máquinas...

PINTURAS El Trini
www.pinturasaltrini.es desde 2.007

Avda. de Lebrija s/n (Ctra. Arcos-Gibalbín)
Arcos de la Frontera
Telf.: 956 70 08 98 / 956 70 08 56

Arcos

LA CIUDAD

Fiestas anuncia el cambio de ubicación de la portada de la Feria de San Miguel P4



Carrera teme los posibles efectos de la eliminación de cuatro líneas educativas P6

JUNTA DE GOBIERNO LOCAL El ejecutivo también da luz verde a la petición de subvenciones para promover proyectos y cubrir necesidades

El equipo de Gobierno prorroga el mandato del Defensor Pepe Salas

HALAGOS Isidoro Gambín considera que su trabajo es positivo en pos de los ciudadanos y justifica la ampliación otros cuatro años con la cantidad de expedientes abiertos por la oficina

José Antonio Benítez

Arcos | El mandato del Defensor de la Ciudadanía de Arcos, Pepe Salas, termina en octubre próximo tras cuatro años de gestiones intercediendo por los vecinos ante la institución municipal. Dado que en los estatutos del Defensor cambia la posibilidad de prorrogar directamente por cuatro años su mandato, así lo ha acordado la Junta de Gobierno local tras su última sesión celebrada atípicamente en la barriada de Jédula, aunque tendrá que ser el Pleno municipal el que dé el visto bueno definitivo, para lo cual ya se espera su apoyo.

El Defensor Pepe Salas ha trasladado al equipo de Gobierno su deseo de seguir al frente de la oficina, entre otros motivos porque durante el mandato 2015-2019, bajo el gobierno del equipo PP-AI-Pro, el servicio quedó en suspenso por decisión del ejecutivo de entonces. Ahora, el alcalde Isidoro Gambín considera que es preciso que Salas continúe su trabajo en pos de las causas ciudadanas, sus quejas e inquietudes ante su Ayuntamiento, de ahí que confiera gran importancia a su labor.



La última reunión del Gobierno se celebró en Jédula. El alcalde quiere ir rotando de frentes escenas. APTD.

Además, el propio Defensor habría transmitido al Gobierno municipal su deseo de continuar en el cargo porque tiene varios expedientes de interés abiertos, de ahí que quiera dejar el trabajo zanjado. En la misma Junta de Gobierno Local, el ejecutivo socialista ha dado luz verde a la instancia a la Junta de Andalucía para que arregle los problemas de humedad y otros desperfectos registrados en el bloque de viviendas Avicena, en el Barrio Bajo, perteneciente al parque público autonómico en la localidad. Se

gún expresa el alcalde, la petición a la Junta se fundamenta en las quejas que le transmitieron los propios vecinos afectados durante una de sus últimas vistas a la zona. Gambín espera que la Junta sea receptiva con esta demanda.

Trabajo público

Nuevas ofertas de empleo para parados

Dentro de su política de oferta de empleo, el equipo de Gobierno ha aprobado esta semana la contratación de un profesor de baile y un monitor de mantenimiento físico para los centros de mayores; tres oficiales de jardinería, un mecánico de maquinaria agrícola, un técnico de imagen y sonido y otro de archivo de biblioteca. Estos contratos, unidos a los anunciados hace unos días, hacen un montante de 30, que se gestionan a través del SAE "con total transparencia", en palabras del alcalde.

Por otro lado, Gambín ha anunciado la adhesión a una subvención de 15.000 euros de la Diputación de Cádiz para asfaltar varias zonas del municipio; ayudas oficiales a las que por fin se podrá acoger el Ayuntamiento una vez abonada la deuda con la Seguridad

Social y Hacienda. Esta situación provocaría que el Ayuntamiento de Arcos se pueda acoger a subvenciones de otras administraciones públicas.

También con idéntico sentido, el Ayuntamiento aspira a una línea de ayudas de la Inversión Territorial Integrada (ITI) para impulsar la señalética en el conjunto monumental, Paseo de Andalucía, Corredor y El Santiscal, es decir, las zonas de carácter turístico. En estos lugares se instalarán nuevas papeleras y bancos de descanso gracias a la ITI. A tal efecto, la diputada provincial de Empleo delegada municipal de Turismo, Ana Carrera, ofrecerá en breve los detalles.

En el mismo contexto de ayudas oficiales, el Ayuntamiento ha solicitado a la Junta un paquete compuesto por cuatro iniciativas: 2.500 euros para un programa de Participación Ciudadana contra la brecha y discriminación tecnológica, 55.000 euros para eliminar las barreras arquitectónicas en el salón cultural San Miguel con la instalación de un ascensor (subvención a través de Turismo), y por último 2.052 euros para la adquisición de material para el cuerpo de Protección Civil. En palabras del alcalde, estas subvenciones supondrán "un balón de oxígeno" para el Ayuntamiento.

Además, se ha aprobado la adjudicación del contrato para la reparación de daños y desperfectos en la pista polideportiva de Jédula. Será una empresa de la propia barriada la que ejecute los trabajos por un importe de 16.500 euros. Estas tareas se realizan también gracias a la demanda de los deportistas y usuarios de la pista.



EL ARREBATO — ABRAZOS

Disco conmemoración de sus 20 años de carrera que contará con la colaboración de grandes artistas del panorama musical.

A la venta el 20 de septiembre





Ayuntamiento de Arcos de la frontera



Defensor de la Ciudadanía
Arcos de la Frontera



**INFORME ANUAL
DEL
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
AÑO 2020**

NOVIEMBRE 2021



ÍNDICE DE LA MEMORIA ANUAL 2020.

I.	Introducción.....	37.
II.	Economía: Los gastos de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía.....	38.
III.	Lo que el Defensor recomienda porque los ciudadanos lo demandan.....	40.
IV.	Quejas que tienen un carácter más general o mayor gravedad.....	41.
V.	El Defensor y los diversos colectivos sociales.....	43.
VI.	Las actuaciones del año 2020 en cifras.....	44.
VII.	Delegaciones que han entorpecido la labor del Defensor y las Delegaciones que la han favorecido.....	45.
VIII.	Listado de expedientes agrupados por Áreas.....	47.
IX.	La oficina del Defensor de la Ciudadanía y los medios de comunicación.....	59.
X.	Recomendaciones finales.....	60.
XI.	Agradecimientos.....	61.
XII.	Anexos.....	62.



I. INTRODUCCIÓN.

Conforme a lo establecido en el artículo 19 de los Estatutos del Defensor de la Ciudadanía, aprobados por el Excmo. Ayuntamiento en Pleno, en sesión extraordinaria celebrada el día 14 de Diciembre de 2009, en este acto damos cuenta al Pleno del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera del trabajo que hemos desarrollado durante el año 2020.

Nuevamente, tal y como dijimos en la memoria de 2019, repetimos que la situación provocada por el COVID-19 hizo aconsejable retrasar la presentación de la misma en Pleno.

Esta Institución, como dijimos en la memoria anterior, ha seguido realizando sus funciones con regularidad; con atención presencial cuando ha sido posible y necesario o utilizando los actuales recursos tecnológicos.



II. ECONOMÍA: LOS GASTOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.

Valoración del material proporcionado por el Excmo. Ayuntamiento.

ARTÍCULO	PRECIO UNIDAD	IMPORTE
8 Cajas carpetas colgantes (25 u.)	23,50 €	188,00 €
2 Cajas folios (A4)	12,50 €	25,00 €
2 Cajas clips	0,35 €	0,70 €
1 Sacapuntas	0,30 €	0,30 €
TOTAL		214,00 €

PRESUPUESTO GASTOS AÑO 2020.

CONCEPTO	PRESUPUESTADO	GASTADO
MOBILIARIO DE OFICINA	0,00 €	0,00 €
MATERIAL DE OFICINA	1.500,00 €	214,00 €
PUBLICACIONES (ESTATUTOS Y DIPTICOS)	2.000,00 €	0,00 €
GASTOS DESPLAZAMIENTOS	500,00 €	85,50 €
DIETAS	0,00 €	0,00 €
VARIOS (IMPREVISTOS 5%)	200,00 €	0,00 €
TOTAL	4.200,00 €	299,50 €

Gasto total de funcionamiento 2020..... 299,50 €



La intención de esta oficina ha sido, desde el principio, limitar al máximo los gastos del Excmo. Ayuntamiento.

Entendemos conveniente recordar que el cargo del Defensor de la Ciudadanía es honorífico y por lo tanto, no recibe ninguna retribución.

El personal que trabaja para la oficina del Defensor estaba contratado antes de la reapertura de dicha oficina; trabajaban en otro Departamento y actualmente trabajan para esta oficina sin abandonar sus anteriores ocupaciones.

El letrado asesora ocasionalmente y sigue desempeñando las funciones propias de su cargo.

La administrativa sigue desempeñando sus funciones dentro de la Concejalía de Fomento y atiende la oficina del Defensor simultaneando ambas ocupaciones.

En la partida denominada “**GASTOS DE DESPLAZAMIENTOS**” que ha ascendido a 85,50 € están incluidos los importes de los desplazamientos realizados por el Defensor de la Ciudadanía con su vehículo particular durante el año 2020.



III. LO QUE EL DEFENSOR RECOMIENDA PORQUE LOS CIUDADANOS LO DEMANDAN.

En este apartado nos vemos obligados a repetir, como en años anteriores, que en la mayor parte de las quejas subyacen cuestiones que constatamos una y otra vez y que realmente es lo que obliga al ciudadano a recurrir ante esta Institución. Exponemos a continuación estas cuestiones:

- **Falta de respuesta a los escritos de los ciudadanos.**
- **Incumplimiento de la Obligación de Resolver.**
- **Actas de denuncias ineficaces.**
- **Apertura de expedientes que difícilmente llegan a término.**

Al igual que en otras Memorias, hemos de hacer al actual Equipo de Gobierno la misma recomendación que se hizo en ocasiones anteriores: **responder a los ciudadanos y cumplir con la obligación de resolver.**

“Responderles sí o no, pero responderles de acuerdo con la ley en todos los casos; esa es la recomendación que esta Institución ha de hacer en este apartado que consideramos es la parte vital de esta Memoria Anual”.



IV. QUEJAS QUE TIENEN UN CARÁCTER MÁS GENERAL O MAYOR GRAVEDAD.

CONTAMINACIÓN ACÚSTICA.

Expedientes anteriores sin resolver si bien, la falta de actividad hostelera y festiva por la pandemia COVID-19, evitó, en buena medida, las molestias que estas actividades producen a la vecindad y generan las quejas.

LÍNEAS ELÉCTRICAS DE B.T. URBANIZACIÓN “EL SANTISCAL”.

Descritas en la memoria anterior y que se mantienen sin solución ni respuesta alguna.

Esta fotografía muestra la situación actual en las líneas eléctricas de B.T en la Urbanización “El Santiscal”.





REDES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.

La tardanza en la reparación de averías en las redes de agua potable y/o saneamiento termina provocando daños en viviendas por las filtraciones. Ni la empresa suministradora ni el propio Ayuntamiento toman decisiones urgentes que eviten los referidos daños, alegando generalmente motivos económicos.

Caso paradigmático son los daños producidos en vivienda sita en calle Callejas, nº 16. A pesar del conocimiento y de la intervención del Ayuntamiento para la reparación de la avería, la prueba efectuada para conocer la procedencia de las aguas y los informes técnicos, la reparación de la avería se produce meses después de que el interesado informase a Aqualia y al Excmo. Ayuntamiento de lo que en su vivienda estaba ocurriendo.

El interesado pone en conocimiento de Aqualia y del Excmo. Ayuntamiento que se están produciendo filtraciones en el mes de marzo de 2020 y la reparación de la avería se produce en octubre de ese mismo año. A partir de la reparación, para el ciudadano afectado comienza un nuevo calvario, conseguir que se asuma por quien corresponda la responsabilidad y en consecuencia, se abonen los gastos de la reparación de los daños producidos.

A lo largo de la actividad de esta Institución han sido numerosos los casos en los que los perjudicados no han recibido indemnización alguna por daños provocados por rotura de las redes de agua potable o de saneamiento, cabiendo destacar como asunto favorablemente resuelto para los perjudicados el caso de la calle Diego de Riaño en el que la empresa concesionaria GESTAGUA indemnizó con 90.000,00 € a los perjudicados por el derribo de su vivienda como consecuencia de rotura de tubería de la red de agua potable.



VUELO DE PARAMOTORES Y GLOBOS AEROSTÁTICOS.

Fue necesario abrir expediente de oficio para evitar la salida de aparatos voladores de zonas muy próximas a viviendas por el peligro de vuelos a baja altura sobre las mismas, por la contaminación acústica producida al amanecer incumpliendo lo dispuesto en materia de descanso nocturno y por provocar el pánico en animales domésticos, especialmente perros.

Como respuesta positiva a este expediente de oficio el Excmo. Ayuntamiento propuso distintos lugares idóneos para estas prácticas, respetando los derechos vecinales.

Ocasionalmente ha habido incumplimiento por particulares y empresas de las instrucciones dadas por la Concejalía de Seguridad Ciudadana.

Desde esta Institución instamos una vez más al Excmo. Ayuntamiento para que se exija el cumplimiento de la ley aplicable al tiempo que ponga los medios y recursos para que se puedan practicar estas actividades dentro de las normas a aplicar en cada caso, según sean actividades económicas o deportivas. Exigir a las empresas que realicen actividades económicas la concesión administrativa necesaria en caso de utilización de terrenos públicos de propiedad municipal.

V. EL DEFENSOR Y LOS DIVERSOS COLECTIVOS SOCIALES.

La pandemia COVID-19 no ha permitido actividad alguna con entidades y colectivos sociales.



VI. LAS ACTUACIONES DEL AÑO 2020 EN CIFRAS.

ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR

Número de expedientes	61.
Número de expedientes admitidos a trámite	19.
Número de expedientes no admitidos a trámite.....	42.
Número de entrevistas solicitadas	35.
Número de entrevistas no solicitadas formalmente	30.
Número de entrevistas concedidas y celebradas.....	55.
Número de entrevistas no concedidas	0.
Número de expedientes de oficio	3.

Total de actuaciones de la Oficina del Defensor..... 119.

EXPEDIENTES DE QUEJA 2020.

EXPEDIENTES	RESUELTOS Y CERRADOS	PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	NO CONTESTADOS A 31/12/2020	TOTAL
ADMITIDOS	5	14	--	19
NO ADMITIDOS	--	--	--	42
TOTAL EXPEDIENTES				61

Durante el año 2020 han sido admitidos a trámite **19 expedientes**.

De los 61 expedientes, 42 no fueron admitidos a trámite por no ser competencia del Defensor ni existir posibilidad, dada la naturaleza de los casos, de recurrir a instancias superiores.

En aquellos casos que hemos atendido en los que no cabía actuación alguna por nuestra parte, se ha atendido a las reclamaciones mediante el asesoramiento, cumplimentación de documentación e información.



VII. DELEGACIONES QUE HAN ENTORPECIDO LA LABOR DEL DEFENSOR Y DELEGACIONES QUE LA HAN FAVORECIDO.

El presente apartado debe recoger las Delegaciones del Ayuntamiento que no han dado adecuada respuesta a las solicitudes o requerimientos efectuados por el Defensor de la Ciudadanía incumpliendo, por tanto, la obligación de colaboración con esta Institución. Dicha obligación viene recogida en el artículo 20 de los Estatutos del Defensor de la Ciudadanía.

En cumplimiento, pues, de nuestros Estatutos, procedemos a relacionar aquellas Concejalías que no han colaborado en algún aspecto con el Defensor de la Ciudadanía.

A) No han dado una respuesta satisfactoria a las peticiones del Defensor:

- DELEGACIÓN DE URBANISMO.
 - Expedientes sin resolver.
 - Falta de respuesta a quejas.
 - Demora o falta de entrega de información solicitada.

- DELEGACIÓN DE MEDIO AMBIENTE.
 - Expediente sin resolver.
 - Falta de respuesta a queja.
 - Demora o falta de entrega de información solicitada.

- DELEGACIÓN DE INFRAESTRUCTURA.
 - Expedientes sin resolver.
 - Falta de respuesta a quejas.
 - Demora o falta de entrega de información solicitada.



- DELEGACIÓN DE TRÁFICO.
 - Expediente sin resolver.
 - Demora o falta de entrega de información solicitada.

B) Han dado una respuesta satisfactoria a todas las peticiones del Defensor:

- ALCALDÍA.
- CULTURA.
- SERVICIOS SOCIALES.

C) No ha habido motivo de queja de los ciudadanos respecto a las siguientes delegaciones:

- BARRIO BAJO.
- JUVENTUD.
- DEPORTES.
- JÉDULA.
- HACIENDA.
- EDUCACION.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA.



VIII. LISTADO DE EXPEDIENTES AGRUPADOS POR ÁREAS.

2020

EXPEDIENTES DE OFICIO

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
001/20	24/02/2020	VUELOS GLOBOS AEROSTÁTICOS Recomendación creación pista de despegue y aterrizaje de globos, así como sobrevolar población.	SIN RESOLVER

DELEGACIÓN DE URBANISMO.

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
006/20	23.01.2020	RECLAMACIÓN EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA POTABLE. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
007/20	23.01.2020	SITUACIÓN POSTES Y CABLES SUMINISTRO TELEFÓNICO. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
020/20	18.02.2020	SOLICITUD ARREGLO Y APERTURA TÚNELES. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
021/20	18.02.2020	SOLICITUD ARREGLO VARIAS CARRETERAS DEL TÉRMINO DE ARCOS. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	DERIVADO A DIPUTACIÓN POR NO SER COMPETENCIA MUNICIPAL CERRADO
022/20	18.02.2020	SUSTITUCIÓN BADENES ZONA LOS CABEZUELOS Queja admitida a trámite.	DERIVADO A LA DELEGACIÓN DE TRÁFICO
023/20	03.03.2020	QUEJAS CONTAMINACIÓN ACÚSTICA LOCAL BAILE. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
029/20	11.03.2020	SOLICITUD CONVENIO URBANISMO Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
041/20	01.07.2020	AVERIA EN RED DE SANEAMIENTO CALLE MARÍA TARDÍO. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	CERRADO 05.11.2020
044/20	04.08.2020	QUEJA POR LA GRAVE SITUACIÓN EN LA QUE SE ENCUENTRA VIVIENDA EN ESTADO DE ABANDONO Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
046/20	17.08.2020	FALTA PRESIÓN RED DE AGUA POTABLE, URB. EL SANTISCAL Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
047/20	14.09.2020	FALTA PRESIÓN RED DE AGUA POTABLE, URB. EL SANTISCAL Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
050/20	28.09.2020	VERIFICACIÓN LEGALIDAD CONSTRUCCIONES COLINDANTES Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
056/20	04.11.2020	SOLICITUD VIVIENDA RMDVP Queja admitida a trámite por falta de contestación.	CERRADO 02.12.2020
059/20	04.12.2020	SOLICITUD INTERVENCIÓN EN CARRIL MUNICIPAL Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER



DELEGACIÓN DE TRÁFICO

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
022/20	18.02.2020	SUSTITUCIÓN BADENES ZONA LOS CABEZUELOS Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER

DELEGACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
030/20	11.03.2020	SOLICITUD ASFALTADO TRAMO ROTONDA CABEZUELOS-CRUCE CTRA. ALGAR Queja admitida a trámite por falta de contestación.	CERRADO (INCLUIDO EN EL PROGRAMA DE ASFALTADO)
031/20	11.03.2020	SOLICITUD ARREGLO ALUMBRADO CARRIL DESDE EL RETIRO A MESÓN LA CORUÑA Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
032/20	11.03.2020	SOLICITUD ARREGLO ALUMBRADO CARRIL BICI DESDE VENTA PAJUELO A CRUCE CTRA. ALGAR Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER



DELEGACIÓN DE MEDIO AMBIENTE

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
017/20	12.02.2020	SOLICITUD ADECENTAMIENTO VIVIENDA - ZONAS COMUNES PERSONA CON DISCAPACIDAD. Queja admitida a trámite.	CERRADO 21.10.2020
019/20	18.02.2020	SOLICITUD LIMPIEZA RIO Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
044/20	04.08.2020	QUEJA POR EL ABANDONO DE VIVIENDA Y LA SITUACIÓN DE ARBOLES Y MATORRAL EN SU INTERIOR QUE AFECTA A LAS VIVIENDAS COLINDANTES. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER



EXPEDIENTES 2020 NO ADMITIDOS A TRÁMITE Y EXPEDIENTES RESUELTOS CON ORIENTACIÓN AL CIUDADANO O CON CUMPLIMENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN:

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
001/20	13.01.2020	CORTE SUMINISTRO AGUA VECINO CON DISCAPACIDAD. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
002/20	13.01.2020	CONSULTA SANCIÓN URBANÍSTICA VIA PECUARIA. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
003/20	13.01.2020	CONSULTA MEDIO AMBIENTE. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
004/20	13.01.2020	CONSULTA CUSTODIA HIJOS PAIS EXTRANJERO. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
005/20	16.01.2020	CONSULTA FALTA DE SERVICIOS EN EL PARKING. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones, le indicamos forma de proceder en este asunto.	ASESORAMIENTO
008/20	23.01.2020	CONSULTA EDUCACIÓN. SOLICITUD DUPLICADO GRADUADO ESCOLAR. Solicita entrevista e información, tras realizar varias consultas indicamos forma de proceder.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
009/20	23.01.2020	CONSULTA COBROS INDEBIDOS PERSONA MAYOR. Solicita entrevista e información, realizamos varias gestiones con bancos, OMIC, etc....	ASESORAMIENTO
010/20	24.01.2020	CONSULTA RESOLUCIÓN RECONOCIMIENTO DEPENDENCIA. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
011/20	29.01.2020	CONSULTA CENTRO DE TRANSFORMACIÓN ENDESA Solicita entrevista, realizamos gestiones, preparamos documentación.	ASESORAMIENTO
012/20	29.01.2020	CONSULTA FALTA DE PRENSA EN BIBLIOTECAS. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
013/20	30.01.2020	CONSULTA PROBLEMA VECINAL EN BLOQUE DE VIVIENDAS. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
014/20	30.01.2020	CONSULTA RECLAMACIÓN GRADO DISCAPACIDAD. Solicita entrevista, orientación.	ASESORAMIENTO
015/20	30.02.2020	CONSULTA LABORAL. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
016/20	06.02.2020	CONSULTA PROCEDIMIENTO DEUDA ENDESA. Solicita entrevista, realizamos gestiones, orientamos, preparamos documentación.	ASESORAMIENTO
018/20	13.02.2020	CONSULTA POR FALTA DE VIVIENDA, DESAHUCIO. Solicita entrevista, realizamos gestiones.	ASESORAMIENTO
024/20	03.03.2020	CONSULTA PENSIÓN CONTRIBUTIVA. Solicita entrevista, realizadas varias gestiones, orientamos.	ASESORAMIENTO
025/20	05.03.2020	CONSULTA SANCIÓN GUARDIA CIVIL. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
026/20	10.03.2020	CONSULTA ESCOLARIZACIÓN MENORES. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
027/20	11.03.2020	CONSULTA POSIBLE ESTAFA. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones, derivamos a OMIC.	ASESORAMIENTO
028/20	11.03.2020	CONSULTA ESCOLARIZACIÓN MENORES. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
033/20	03.04.2020	CONSULTA RUIDOS FINCA POR PRESENCIA DE PERSONA QUE CUIDA ANIMALES DURANTE ESTADO DE ALARMA. Atención telefónica.	ASESORAMIENTO
034/20	17.04.2020	DENUNCIA RUIDOS EMPRESA QUE SE ENCUENTRA SIN FUNCIONAMIENTO POR LAS NOCHES. Denuncias correo electrónico sin identificar.	NO ADMITIDA A TRÁMITE POR FALTA DE IDENTIFICACIÓN.
035/20	25.05.2020	CONSULTA POSIBLE MALTRATO VECINAL. Solicita entrevista y orientación, realizamos varias gestiones, actuación de Servicios Sociales.	ASESORAMIENTO
036/20	03.06.2020	ESTADO Y SITUACIÓN CALLE POR CAIDA FAROLA. Poner en conocimiento del Servicio Municipal de Alumbrado Público.	ASESORAMIENTO
037/20	09.06.2020	SOLICITUD MODELO DOCUMENTACIÓN JUZGADO. Solicita información, realizamos varias gestiones y preparamos modelo de documento.	ASESORAMIENTO
038/20	11.06.2020	CONSULTA RECLAMACIÓN DEUDA FAMILIAR FALLECIDO. Solicita entrevista, le indicamos que falta documentación, no vuelve a contactar con esta oficina.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
039/20	23.06.2020	CONSULTA MEDIO AMBIENTE. Solicita entrevista, realizamos gestiones.	ASESORAMIENTO
040/20	24.06.2020	ASESORAMIENTO BOLSA EMPLEO. Solicita entrevista telefónica, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
042/20	08.07.2020	ASESORAMIENTO PLACAS SOLARES. Solicita entrevista, orientación, preparamos documentación Delegación del Gobierno.	ASESORAMIENTO
043/20	17.07.2020	CONSULTA PRESTACION I.N.S.S. Solicita entrevista, orientamos, a través de la página del SAE solicitamos cita para ser atendido.	ASESORAMIENTO
045/20	12.08.2020	CONSULTA CONFLICTO VECINAL. Solicita entrevista, realizamos varias gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
048/20	23.09.2020	CONSULTA ESCOLARIZACION HERMANOS EN MISMO CENTRO Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
049/20	24.09.2020	CONSULTA BOLSA EMPLEO DISCAPACIDAD. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
051/20	28.09.2020	CONSULTA CONFLICTO VECINAL. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
052/20	28.09.2020	CONSULTA APERTURA PASO Y ASFALTO A VIVIENDA ZONA URBANA. Aporta documentación, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
053/20	09.10.2020	CONSULTA ASUNTO JUDICIALIZADO. Solicita entrevista.	CONSULTA
054/20	27.10.2020	CONSULTA SANCIÓN OBRA VÍA PECUARIA. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
055/20	04.11.2020	CONSULTA ESCOLAR. Colaboración con Servicios Sociales.	ASESORAMIENTO
057/20	11.11.2020	CONSULTA SANCIÓN TRÁFICO Solicita entrevista, realizamos gestiones.	ASESORAMIENTO
058/20	16.11.2020	CONSULTA ASUNTO ENTIDAD BANCARIA. Solicita entrevista, realizamos gestiones.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
060/20	18.12.2020	CONSULTA EMPRESA SUMINISTRADORA DE ELECTRICIDAD. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones, derivamos a la OMIC.	ASESORAMIENTO
061/20	17.12.2020	CONSULTA DE TELEFONÍA MOVIL. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones, derivamos a la OMIC.	ASESORAMIENTO



IX. LA OFICINA DEL DEFENSOR Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

- **Disponibilidad del Defensor ante los medios de comunicación.**

Como en anteriores ocasiones, hemos de decir que, la oficina del Defensor ha estado y está permanentemente abierta a los medios de comunicación, ofreciendo toda la información que nuestros Estatutos nos permiten, en cumplimiento de las cláusulas de confidencialidad que nos obligan.

- **Aparición de la oficina del Defensor en los medios de comunicación.**

Como en años anteriores, al final de esta memoria se recogen en ANEXOS, copias de páginas de distintos medios con noticias relacionadas con la Institución del Defensor de la Ciudadanía y con algunas quejas o eventos en los que se ha participado.



X. RECOMENDACIONES FINALES.

Hemos de repetir las mismas recomendaciones que en años anteriores, a saber:

PRIMERO.- Recomendamos al Excmo. Ayuntamiento que, en cumplimiento de la legislación vigente conteste a las denuncias y quejas ciudadanas, independientemente de la resolución favorable o desfavorable de los conflictos.

SEGUNDO.- Recomendamos al Excmo. Ayuntamiento, que cumpla con la obligación de resolver.

TERCERO.- Recomendamos encarecidamente que con la mayor diligencia se atiendan los requerimientos del Excmo. Sr. Defensor del Pueblo Andaluz en relación con las quejas que ante aquella Institución presenten los ciudadanos arcenses.



XI. AGRADECIMIENTOS.

Agradecemos al Excmo. Ayuntamiento de Arcos de la Frontera el mantenimiento de la oficina del Defensor de la Ciudadanía y la atención que pone para el buen funcionamiento de la misma.

Debemos hacer mención especial en este capítulo de agradecimientos al periódico Viva Arcos por su permanente preocupación por informar al pueblo de los acontecimientos que se producen en relación con esta Institución.

No podemos terminar este informe anual sin manifestar nuestro agradecimiento a aquellas personas o instituciones que nos han prestado su inestimable ayuda y orientación en el trabajo que realiza nuestra oficina y que a continuación enumeramos como las más destacadas:

- José Antonio Benítez Macías. Director y Gerente de VIVA ARCOS.
- Empresa AQUALIA.
- Asesoría Jurídica Laboral Romano Sánchez.
- Gerencia de la Mancomunidad de Municipios Sierra de Cádiz.



XII. ANEXOS.

- VIVA ARCOS

11 de diciembre de 2020.

Nº 1.281. Año XXVII | Viernes, 11 de diciembre El tiempo Máxima 18º Mínima 16º

viva

ARCOS

vivaarcos.es

Ciudadanía

Defensor

Pepe Salas analiza las quejas de los vecinos durante el año que termina P10

DESEMPLEO

El número de contagios desciende espectacularmente al mismo ritmo que el resto del país

La tasa de contagio cae a 239 casos por 100.000 habitantes

CONSECUENCIA

La mejoría de los datos de Covid abre la esperanza a unas navidades sin tantas restricciones DATOS Arcos registra 17 nuevos casos en la última semana y 68 en quince días NOVEDAD La Junta podría confirmar el levantamiento del cierre de la ciudad P3

La Policía Local detiene a tres mujeres tras ser sorprendidas robando en Carrefour P6

Sumario

Comercio local
Un video invita a comprar y a consumir en la ciudad P7

Fiestas
Una foto de Manuel Borrego anuncia la Navidad P5

El plan AIRE y las bolsas de empleo ponen al día la ciudad



Más dos centenares de trabajadores limpian calles y mejoran espacios públicos #vivaarcos P6

HYUNDAI

Asencio Automoción

Nuevo Hyundai Tucson Híbrido

48 meses - 10.000 km año
Renting a particulares
Todo incluido (1)

290€ / Mes



Rompiendo moldes

Información: 615 516 540 / 956 70 25 21

Ctra. Arcos - B. Baños de San T. Arcos de la frontera (Cádiz)

www.asencioautomocion.com

MOTOR ARCOS S.L.
Concesionario Renault-Dacia



RENAULT
Passion for life

Avenida Miguel Manchoño, 32
956701458-956701464
GRUAS 24H 629215286-669851325

Nuevo
Renault Captur
híbrido enchufable

