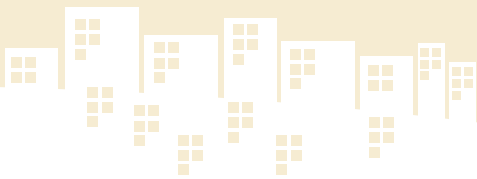


DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

INFORME ANUAL

2022

GRANADA





Informe Anual

2 0 2 2

DEFENSOR
DE LA CIUDADANÍA

G R A N A D A





DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA

Calle Horno de San Matías, 6. 18009, Granada

Tfno: 958 24 69 46

www.granada.es/defensor

defensorciudadano@granada.org

© DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA. Ayuntamiento de Granada

INFORME ANUAL 2022.

Edita: Ayuntamiento de Granada

Diseño: Josemaría Medina Alvea

Maquetación y Producción: TADIGRA.

Taller de Diseño Gráfico y Publicaciones, S.L. Granada. (tadigra@tadigra.com)

Printed in Spain

Impreso en España

Se permite la reproducción total o parcial del contenido, siempre que se cite la fuente.

En ningún caso será con fines lucrativos.

Ejemplar realizado por la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada.

«A los cuatro días volvimos a saber el éxito de nuestra pretensión.

— Vuelva usted mañana —nos dijo el portero—, el oficial de la mesa no ha venido hoy.

«Grande causa le habrá detenido», dije yo entre mí. Fuímonos a dar un paseo, y nos encontramos, ¡qué casualidad!, al oficial de la mesa en el Retiro, ocupadísimo en dar una vuelta con su señora al hermoso sol de los inviernos claros de Madrid.

Martes era el día siguiente, y nos dijo el portero: vuelva usted mañana porque el señor oficial de la mesa no da audiencia hoy.

— Grandes negocios habrán cargado sobre él —dije yo.

Como soy el diablo y aun he sido duende, busqué ocasión de echar una ojeada por el agujero de una cerradura. Su señoría estaba echando un cigarrito al brasero, y con una charada del Correo entre manos que le debía costar trabajo el acertar.

— Es imposible verle hoy —le dije a mi compañero—; su señoría está en efecto ocupadísimo.

Dionos audiencia el miércoles inmediato, y, ¡qué fatalidad!, el expediente había pasado a informe, por desgracia, a la única persona enemiga indispensable de monsieur y de su plan, porque era quien debía salir en él perjudicado. Vivió el expediente dos meses en informe, y vino tan informado como era de esperar (...) Vuelto de informe se cayó en la cuenta en la sección de nuestra bendita oficina de que el tal expediente no correspondía a aquel ramo; era preciso rectificar este pequeño error; pasose al ramo, establecimiento y mesa correspondiente, y hétenos caminando después de tres meses a la cola siempre de nuestro expediente, como hurón que busca el conejo, y sin poderlo sacar muerto ni vivo de la buronera. Fue el caso al llegar aquí que el expediente salió del primer establecimiento y nunca llegó al otro.

— De aquí se remitió con fecha de tantos —decían en uno.

— Aquí no ha llegado nada —decían en otro.

— ¡Voto va! —dije yo a monsieur Sans-délai, ¿sabéis que nuestro expediente se ha quedado en el aire como el alma de Garibay, y que debe de estar ahora posado como una paloma sobre algún tejado de esta activa población?

Hubo que hacer otro. ¡Vuelta a los empeños! ¡Vuelta a la prisa! ¡Qué delirio!

— Es indispensable —dijo el oficial con voz campanuda—, que esas cosas vayan por sus trámites regulares. Es decir, que el toque estaba, como el toque del ejercicio militar, en llevar nuestro expediente tantos o cuantos años de servicio.

Por último, después de cerca de medio año de subir y bajar, y estar a la firma o al informe, o a la aprobación o al despacho, o debajo de la mesa, y de volver siempre mañana, salió con una notita al margen que decía: «A pesar de la justicia y utilidad del plan del exposante, negado.»

Extracto de la edición digital del artículo
‘Vuelva usted mañana’ del Bachiller don **Juan Pérez**
de Munguía (seud. de **Mariano José de Larra**)



Índice

Presentación: Cuando el obstáculo es la propia Administración.....	9
Introducción	13
Estructura del informe.....	17

I. Un año en cifras. Estadísticas y balance de gestión

1.1. Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía.....	19
1.2. Situación de los casos atendidos	20
1.3. Resumen de actuaciones.....	20
1.4. Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitudes de mediación, información, valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de derechos.....	22
1.5. Ciudadanía y género	23
1.6. Sugerencias de la ciudadanía	24
1.7. Nuestra web y redes sociales	24

II. De qué se quejan las granadinas y granadinos

6	2.1. Cuáles son las principales problemáticas presentadas por la ciudadanía en 2022.....	25
	2.2. Cuáles son las problemáticas más preocupantes?	26
	1. Administraciones inaccesibles para la ciudadanía	27
	1.1. Introducción: la pesadilla del trámite administrativo	27
	1.2. En qué aspectos concretos falla la administración.....	28
	1.3. Consecuencias para los administrados	33
	1.4. Propuestas de acción.....	36
	2. Cortes de luz en distrito Norte	39
	2.1. Un problema que en 2022 cumplió quince años	39
	2.2. Una media de tres cortes de luz por hora en el distrito	40
	2.3. Jornadas sobre `Soluciones participativas al problema de los cortes de luz en barrios vulnerables´	42
	2.4. Comparecencia ante el Parlamento Europeo.....	49
	2.5. Otras acciones.....	52
	2.6. Propuestas de acción.....	53
	3. Dificultades de acceso a recursos económicos y sociales	54
	3.1. Introducción: problemas encadenados en personas con falta de recursos.....	54
	3.2. Acceso a ingresos económicos: empleo y ayudas.....	56
	3.3. Acceso a vivienda	59
	3.4. Acceso a la regularización: los informes de arraigo	62



3.5. Acceso a todos o muchos de los recursos. Las personas sin hogar no son sólo personas sin techo	64
3.6. Otros casos de servicios sociales	69
3.7. Propuestas de acción.....	70
4. Ruidos	74
4.1. Introducción: la necesidad de conjugar derechos y de cumplir las ordenanzas	74
4.2. Tipología de quejas por ruidos en Granada	75
4.3. Más de 200 familias afectadas y un elevado volumen de quejas	79
4.4. Reuniones con la plataforma de afectados por el ruido.....	80
4.5. Algunas propuestas de acción	80
5. Medio Ambiente, Limpieza y Mantenimiento	83
5.1. Limpieza.....	83
5.2. Parques, arbolado y jardines.....	85
5.3. Los árboles del eje Arabial-Palencia	86
5.4. Animales	88
5.5. Contaminación del aire, odorífera y lumínica	89
5.6. Mantenimiento de elementos en la ciudad	90
5.7. Propuestas de acción.....	92
6. Movilidad, Protección Ciudadana y Ocupación de Vía Pública	93
6.1. Los elementos de ordenación del tráfico.....	93
6.2. Transporte Público.....	94
6.3. Cambios de tráfico y zonas de bajas emisiones	96
6.4. Aparcamientos y zonas azules.....	98
6.5. Más vigilancia policial	100
6.6. Otras reclamaciones y peticiones al área de Movilidad	104
6.7. Ocupación de Vía Pública.....	105
6.8. Propuestas de acción.....	107
7. Problemas de salud mental.....	108
7.1. Una realidad compleja con diversidad de perfiles y necesidades.....	108
7.2. Propuestas de acción.....	110
8. Dependencia, accesibilidad y barreras	112
8.1. Supresión progresiva de barreras arquitectónicas	112
8.2. A vueltas con la aplicación de la ley de dependencia.....	114
8.3. Propuestas de acción.....	117
9.- Consumo.....	117
10. Urbanismo.....	121
11. Asuntos varios.....	126
11.1. Algunas reclamaciones singulares	126
11.2. Quejas a las empresas municipales: Emasagra y Emucesa	133
11.3. Conductas, incidentes y/o presuntos delitos de odio.....	135

11.4. Algunas actuaciones de oficio	136
---	-----

III. Buenas Prácticas de gestión en la administración pública

1. “Agotar todas las vías en el intento”.....	138
2. “El valor de la coordinación inter e intra institucional”	139
3. “Todo consta por escrito”.....	140
4. “La fuerza del acuerdo”.....	141
5. “Resolver en el día”	142
6. “Más recursos para desbloquear lo atascado”	142
7. “Búsqueda de nuevas fórmulas”	143
8. “Encuentros que cierran soluciones concretas”.....	144
9. “Las otras redes de ayuda ajenas a la administración”.....	144
10. “Rectificar es de sabios”.....	145
11. El agradecimiento de los usuarios	146

IV. Procedimiento de actuación

148

V. Cómo se presentan las quejas y sugerencias.....

150

Anexos:

8

1. Misión, visión y valores de la oficina del defensor.....	152
2. Guía de procedimientos para la tramitación de quejas y sugerencias.....	154





PRESENTACIÓN: CUANDO EL OBSTÁCULO ES LA PROPIA ADMINISTRACIÓN

Casi resulta obvio recordar que la cita que acompaña este informe de gestión 2022 se ha tomado del artículo ‘Vuelva usted mañana’, un escrito publicado hace 190 años, en enero de 1833, en la revista ‘El pobrecito hablador’.

Para criticar los vicios e inercias de la administración española de entonces, el gran Larra relataba con ironía las peripecias y trabas administrativas de un ciudadano francés que había viajado a Madrid con la intención de invertir su fortuna. Cuando han pasado dos siglos, el artículo mantiene su vigencia porque algunos de los males de nuestras instituciones perduran a pesar de los muchos avances y porque hoy, como entonces, la ciudadanía sigue siendo la gran damnificada.

Cierto es que no resultan comparables en modo alguno los escenarios de una y otra España, la del diecinueve con su subdesarrollo agrario y su proteccionismo; la del veintidós con la sombra de una nueva crisis de suministros y precios en un contexto global.



Cierto es que, cuando han pasado doscientos años desde aquel ‘Vuelva usted mañana’, la administración se mueve en un escenario muy diferente, un panorama global marcado por la incertidumbre en el que las necesidades son crecientes.

Pero ni entonces ni ahora cabría derivar las ineficiencias propias de la administración a la realidad de coyunturas distintas o de recursos limitados. Porque por definición los recursos son escasos y porque existen territorios con menos recursos y una mayor calidad en la prestación de servicios.

A lo largo de 2022 los granadinos volvieron a llamar a las puertas de la oficina del defensor. Lo hicieron en un contexto de crisis, de nueva recesión como se ha dicho, y lo hicieron aún confiados en las instituciones como resortes de ayuda o palancas de cambio. Y al igual que sucedió a aquel personaje de Larra, —el monsieur francés que buscaba invertir su capital—, el desencanto y la frustración se apoderaron en demasiadas ocasiones del sufrido ciudadano.

10

En plena era de la digitalización y la inteligencia artificial a veces el escollo no sólo está fuera; demasiadas veces el obstáculo es la propia administración. Así, del “vuelva usted mañana” hemos pasado al “no contesta”. Del “no contesta” al “no sabe”; del “no sabe” al “no es posible”; del “no es posible” al “no es mío”; del “no es mío” al “no quedan citas”; del “no quedan citas” al “todas nuestras líneas están ocupadas”; del “todas las líneas ocupadas” al “no hemos llegado aún a su expediente, quedan muchos por delante”; del “no se ha llegado aún a su caso” al “no le puedo atender”.

El pasado 2022 nuestra ciudad, como el resto de territorios, arrancaba el ejercicio con el desafío de la reconstrucción tras la pandemia. Pero demasiado pronto llegaría la guerra de Ucrania con sus efectos perversos de sufrimiento sobre el país. En lo económico, cuando aún la recuperación postcovid quedaba lejos, una nueva crisis tocaba a las puertas. Una nueva recesión con nuevas secuelas en términos de inflación, subida de tipos, encarecimiento de los bienes básicos, pérdida de capacidad adquisitiva.

De nuevo debían imponerse estrategias hacia la reconstrucción; la búsqueda de todo tipo de recursos volvía a ser un imperativo; seguía pendiente ese esfuerzo compartido por la cohesión social.

Resulta paradójico que en un escenario como el de 2022, las quejas por la administración-barrera, la administración-tapón o la administración inaccesible no cesaran, llegando a encabezar el ranking de desatenciones del ejercicio pasado.



Y lo cierto es que el pecado de la burocracia somos todos los servidores públicos —tantas veces incapaces de cumplir—; son las rigideces y formalidades que dejan fuera a las personas; son tantísimas normas imposibles de conocer para muchos; es la ineficiencia de herramientas que no se usan en todo su potencial y la ineficacia de los protocolos convertidos en inercias improductivas o inoperantes.

No es tiempo de defender el buen hacer de muchos como coartada para la inacción ni es momento de escudarse en insuficiencia de recursos o coyunturas socioeconómicas desfavorables para resarcirnos de nuestros propios errores. Por el contrario, nos toca transformar la administración desde dentro para hacerla más humana, más orientada al ciudadano que la sufraga con sus recursos, y a las empresas que generan el empleo y la riqueza.

Podemos mirar a la crisis de frente o culpar a otras, las otras instituciones, las otras instancias administrativas, los otros agentes sociales, los otros mecanismos-barrera. Podemos mirar al usuario de frente o esperar a que otro negociado le atienda. Podemos asumir cierta autocritica o seguir instalados en el discurso de coyunturas incómodas y de prestaciones escasas. En el fondo, repartir culpas es un `vuelva usted mañana´ con diferente disfraz.

También al término de este 2022 y al igual que en años anteriores hemos de fijarnos más en las dinámicas de regiones o municipios vecinos con mayores logros en materia de cohesión económica o social. Granada tiene que desecharse de verdad la confrontación política e ir tejiendo una convivencia en la que los intereses de vecinos, distritos, barrios y empresas se alejen de la estéril disputa y remen hacia espacios constructivos de encuentro.

Frente a un `Vuelva usted mañana´ que simboliza la inoperancia y falta de respuesta de la administración, el antídoto es la calidad en la prestación de los servicios públicos. Y calidad no es una encuesta de satisfacción, un programa de motivación, un resultado cuantitativo de número de usuarios atendidos en un periodo ni es una evaluación del desempeño de un funcionario. Es mucho más. Es un proceso total, continuo y a largo plazo que ha de estar validado conforme a unos estándares. Calidad parte del concepto de servicio; de los derechos ciudadanos; de la propia naturaleza pública de las instituciones, y de sus principios asociados que no hemos de olvidar: legalidad, eficiencia, eficacia, igualdad, legitimidad, transparencia y responsabilidad pública.

De nuevo en este 2023 estamos ante una oportunidad de cambio, un cambio que exige una diferente concepción de la propia organización, de nuestras funciones, estructura y cultura; de la financiación, de la gestión del conocimiento, de los procesos de prestación de servicios, de las tecnologías y de los sistemas.

En un entorno de necesidades cambiantes y problemas crecientes, la sociedad demanda una administración eficiente, preparada, innovadora, adaptativa; capaz de corregir errores y orientar decisiones, todas las decisiones, hacia lo que de verdad importa.

La ciudadanía llama a diario a nuestra puerta y no puede suceder que “*después de cerca de medio año de subir y bajar, y estar a la firma o al informe, o a la aprobación o al despacho, o debajo de la mesa, y de volver siempre mañana (...)*” salgamos con “*una notita al margen que diga: `A pesar de la justicia y utilidad del plan del exponente, NEGADO`.*”

Manuel Martín García

Defensor de la ciudadanía de Granada





INTRODUCCIÓN

La memoria presentada por la oficina hace dos años fue la de los esfuerzos sociales hacia la recuperación paulatina de la deseada normalidad: dos mil veintiuno fue un año en que la oficina empezaba a recibir quejas habituales o propias de etapas anteriores al estallido de la crisis y un año en que, aunque los efectos colaterales de la pandemia se hicieron notar de modo especial, también germinó la esperanza

Aunque existe una línea de continuidad en determinados apartados y problemáticas detectadas, también fue el pasado año 2022 un tiempo marcado por el empeño hacia la necesaria remontada, un año en que la oficina recibiera quejas habituales o propias de etapas anteriores al estallido de la crisis. Esta realidad emergente que se palpó en la calle, en los medios de comunicación y en los hogares, también se evidenció en la tipología de casos recibidos.

Entrado 2023 cumplo de nuevo con mi responsabilidad presentando a la sociedad granadina, a los colectivos sociales, a los responsables públicos municipales, a las administraciones y medios de comunicación el Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada. Ha sido un año complejo para todos. En la oficina se ha procurado un trabajo de calidad en la defensa de los derechos y en la atención a las quejas, llamadas y consultas desde la independencia e imparcialidad como principios irrenunciables.

13

Es preciso comenzar recordando que esta memoria es un amplio catálogo, un escaparate abultado de problemas y demandas ciudadanas porque hasta aquí nadie viene para felicitar iniciativas, celebrar proyectos o compartir éxitos del trabajo de las administraciones.

Aunque haya logros y mejoras, la gente se dirige a la oficina sólo, solamente, para contar lo que le preocupa, lo que es preciso mejorar, para relatar sus quejas y solicitar solución, mediación o ayuda. A nuestra puerta no llaman todos los granadinos; sólo lo hacen algunas personas, las que puntualmente tienen necesidades, quieren respuestas, protestan por lo que no ha funcionado o están bloqueados por un problema.

En este sentido la oficina es una foto fija de la realidad granadina, un observatorio de lo que preocupa a la gente. Esta óptica ofrece elementos interesantes que ayudan a modificar lo que pasa y deseamos que colaboren en construir una Granada mejor para un mayor número de personas.

De ahí que no se puede entender este documento como un escrito para el desencuentro político ni el reproche interesado: no cabría aceptar que una memoria que contiene dificultades y reclamaciones ciudadanas en un perio-



do, pueda albergar lo contrario. Y en este sentido no debiera servir como herramienta para una confrontación que ni se pretende ni resulta procedente (lamentablemente existen otros foros para ello).

Menos aún en un año de elecciones locales en que cualquier información, sucedido o relato se pueden utilizar como arma arrojadiza para abatir adversarios.

Debe quedar claro como punto de partida que el marco de trabajo de la oficina del defensor es el Ayuntamiento; las quejas que se atienden provienen de granadinos; las problemáticas en su mayoría son de ámbito municipal y los principios que inspiran su labor son independencia, autonomía, imparcialidad, ponderación y respeto a la confidencialidad.

Un defensor cumple con su función cuando hace recomendaciones “encaminadas a la mejora de la calidad de los servicios públicos”; cumple cuando asesora o pregunta en materia de derechos. La propia rendición de cuentas al Pleno al término de cada ejercicio es obligada y siempre debe de quedar al margen del signo político que gobierne y del momento o coyuntura políticos.

14

Por ello, quizás lo realmente interesante de este informe no sea tanto el detalle de las quejas sino que lo interesante se aloja en los apartados denominados ‘Propuestas de acción’ en los que, capítulo a capítulo, ya sea de oficio o por indicación de usuarios de la oficina, se sugieren actuaciones que bien podrían reforzarse, impulsarse o al menos debatirse.

También podría resultar aprovechable el apartado de ‘Buenas Prácticas’ que se ha insertado al final a modo de guía y ejemplo del buen hacer de los equipos de trabajo.

En cualquier caso, lo importante es que este documento sirva. Que sirva para arrancar iniciativas y acuerdos que mejoren la calidad en la atención a la ciudadanía y en la prestación de los servicios públicos.

De nuevo este balance 2022 aporta cifras que son atenciones, pues hay gran cantidad de casos que implican una, dos, tres, cuatro o incluso más actuaciones.

De nuevo resulta imposible transmitir en un texto determinadas realidades sociales que son de carne y hueso, por lo que, para lograr que lo cualitativo se imponga de algún modo, se han insertado abundantes ejemplos con citas literales de consultas y escritos de usuarios, lo que alarga mucho una memoria que ya de entrada es muy difícil de acortar.

Al respecto de los casos o ejemplos que jalonan esta memoria, es preciso matizar que, aún siendo literales, las citas se han acortado en muchos casos; en otros se han retocado para una mayor legibilidad o se han mantenido casi intactas ciertas expresiones y decires de los vecinos.



En cumplimiento de la LOPD se comparten determinados relatos omitiendo los datos de carácter personal y se hace sin atenuar ni omitir contenidos por considerar que es un modo de dar voz a esos vecinos a los que nos cuesta más escuchar.

No obstante, ni están todos los que son ni tan siquiera los casos aportados resultan ser las realidades más graves.

Frente a lo cuantitativo prevalece lo cualitativo, y no sólo porque dibuje mejor la realidad sino por la dificultad en ocasiones de deslindar en cifras atenciones globales; por la imposibilidad de desgajar de una sola queja problemáticas encadenadas de materias diferentes; porque en demasiadas ocasiones un solo usuario plantea un sinfín de necesidades; una sola persona puede conllevar diversidad de atenciones y actuaciones.

En cuanto al perfil y precedencia de los usuarios, la práctica totalidad fueron granadinos, aunque también se recibieron peticiones de vecinos de municipios colindantes de la provincia

En la presentación preliminar se hablaba de calidad del servicio público como orientación hacia el cambio necesario. Al respecto, las defensorías —sean del ámbito competencial que sean— tenemos una labor que realizar. Lejos de fiscalizar o judicializar las actuaciones de las administraciones —existen instancias para ello—; lejos de controlar la discrecionalidad organizativa de las administraciones, los defensores pretendemos conseguir la máxima colaboración de las administraciones en el logro de los objetivos de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Con esa finalidad se presenta esta memoria o informe de gestión donde se señalan los principales problemas que la ciudadanía encontró el pasado 2022 en sus relaciones con la administración con el fin de que, en lo posible, los poderes públicos “modifiquen sus criterios de actuación o aquellos protocolos de trabajo cuyo cumplimiento riguroso pueda provocar situaciones injustas”.

Somos por tanto un puente dentro de las instituciones; una herramienta a la hora de señalar la responsabilidad de la administración en casos de funcionamiento anormal de los servicios; somos un instrumento —ajeno a la vía contencioso-administrativa— que intenta reconducir malas praxis en beneficio de administrador y administrado.

Al igual que en las oficinas de defensa del pueblo, en otros ámbitos administrativos en los que se ha implantado la figura del ombudsman, el gran reto es que la ciudadanía o un colectivo concreto dentro de esta (el menor, el estudiante, el paciente, el contribuyente, etc) cuente con un mecanismo al que acudir, una ofi-

cina que escuche las demandas planteadas; las canalice; y garantice en la medida de lo posible que éstas sean o vuelvan a ser atendidas. Más aún en una sociedad de servicios en la que continuamente se están produciendo nuevos retos y cambios, cambios a los que obligan las continuas transformaciones tecnológicas, legislativas, sociales, y cambios que vienen dados porque la propia ciudadanía, —cada vez más conocedora de sus derechos—, cuenta con más opciones donde elegir y más instancias a las que apelar.

Para introducir esta memoria se escogió el artículo de Larra no sólo por ser fiel fotografía de la inoperancia administrativa sino porque plantea el desafío de superarla y en este sentido retrata el ayer y sigue mirando al hoy y al mañana.

16





ESTRUCTURA DEL INFORME ANUAL 2022

La memoria 2022 agrupa en un **primer** gran apartado las quejas directamente o indirectamente relacionadas con los problemas de acceso a la administración, unas administraciones que, como se ha indicado, se hacen inoperantes para el ciudadano. Incluye por tanto quejas sobre citas previas, sobre la brecha digital, quejas sobre retrasos, denegaciones, atascos de trabajo que impiden la realización de trámites, quejas sobre expedientes no tramitados y plazos incumplidos, quejas sobre teléfonos que no sirven y peregrinajes de una institución a otra.

Lamentablemente, el **segundo** capítulo vuelve a englobar las quejas por cortes de luz en la zona Norte de la ciudad, unas interrupciones que no cesan y se extienden poco a poco a otros barrios de la capital y puntos de la provincia. Un gran problema para Granada que, a estas alturas ya, precisa de un consenso total y acabar con la cuestión por la vía de los hechos.

Incluye el **tercer** capítulo epígrafes dedicados a los problemas de acceso a los recursos esenciales —empleo, ayudas económicas, dificultades para la regularización y vivienda—, con una pestaña especial dedicada a las personas sin hogar, un colectivo que aglutina dificultades de acceso a un sinfín de recursos esenciales más allá de tener un techo.

El **cuarto** lugar en el ranking 2022 de reclamaciones recibidas vino dado por el ruido. En Granada como en tantas ciudades del país una parte de la ciudadanía infringe las ordenanzas y normas en la materia, mientras otra parte padece sus efectos.

Problemas relacionados con Medio Ambiente, Limpieza y Mantenimiento ocuparon el **quinto** lugar mientras que Movilidad y protección Ciudadana se colocó en el **sexto** capítulo, ambos apartados con valores muy cercanos. Que estas áreas copen un volumen de quejas destacado tiene gran sentido en tanto que se trata de áreas netamente municipales.

La enfermedad mental se cuele y se queda atrapada en un sinfín de reclamaciones y quejas que, en principio parecen meras protestas por asuntos prácticos de índole administrativa. De escritos, llamadas y visitas a la oficina, se deducen diversidad de trastornos y soledades que sin un tratamiento adecuado se agudizan y cronifican. Es el **séptimo** gran apartado al que Granada entera tendría que mirar en el momento actual.



El **octavo** gran conjunto de atenciones realizadas en 2022 versa sobre dependencia, discapacidad y accesibilidad, es decir, barreras arquitectónicas o de otro tipo que impiden la accesibilidad a personas con diversidad funcional.

En **noveno** y **décimo** epígrafes se incluyeron quejas de consumidores y reclamaciones al área de Urbanismo respectivamente

Y finaliza esta exposición con un capítulo, el **undécimo**, que, a modo de 'cajón de sastre', aglutina reclamaciones de diversa índole pero de gran importancia por el contenido al que se refieren, quejas por temas que, afectando a minorías, a muy pocas personas, hacen gran daño como se verá.

Como se ha apuntado hay un **décimo segundo** apartado en que se detallan Buenas Prácticas habidas en el periodo, un capítulo breve destinado a reconocer la labor de algunos servicios que a lo largo de 2022 ejemplificaron modelos de calidad en la prestación de servicios públicos.





I. UN AÑO EN CIFRAS: ESTADÍSTICAS Y BALANCE DE GESTIÓN

A continuación se exponen los principales datos de gestión del año 2022 analizados desde una triple perspectiva:

- Atenciones a ciudadanos y colectivos que se han dirigido a la oficina presencialmente o a través de llamadas, mensajes, correos electrónicos, reuniones o contacto a través de redes sociales
- Actuaciones impulsadas desde la oficina para la defensa y protección de los derechos sociales.
- Algunos comentarios y reflexiones sobre los principales resultados de nuestra actividad.

1.1. Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía

Durante 2022, **un total de 12.149 personas han acudido al Defensor de la Ciudadanía de Granada**, bien demandando la supervisión de la administración pública (al entender que ha podido haber vulneración en algunos de sus derechos); bien solicitando mediación, información, valoración, amparo o asesoramiento sobre el ejercicio de los mismos; bien realizando propuestas o sugerencias.

19

La evolución de las personas atendidas en los últimos años es la siguiente:

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ATENCIONES POR AÑO

2015	3.224 personas
2016	5.239 personas
2017	10.897 personas
2018	11.314 personas
2019	12.023 personas
2020	15.938 personas
2021	16.850 personas
2022	12.149 personas



1.2. Situación de los casos atendidos:

20

Situación expedientes	%
Finalizados	60,010
En trámite	39,995

1.3. Resumen de actuaciones





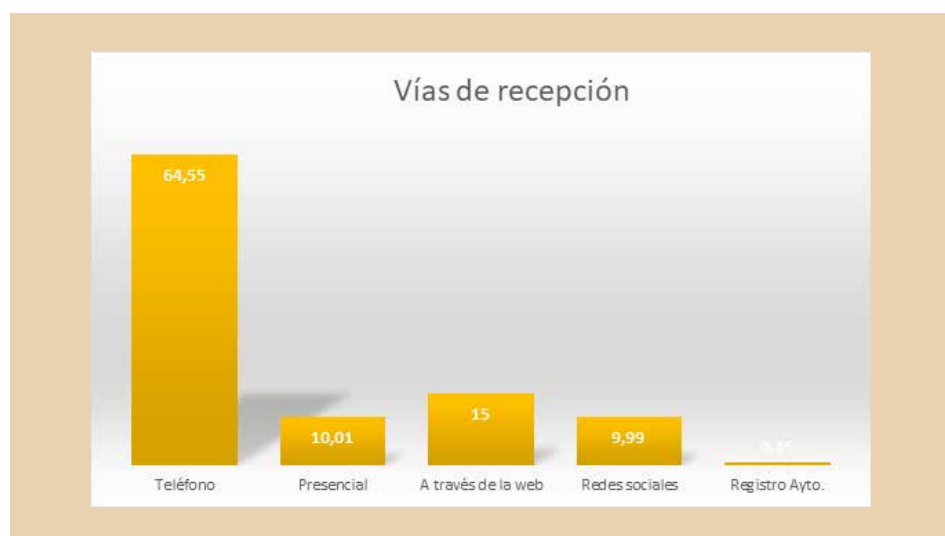
- La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de 12.149 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir **una media de más de 1012 actuaciones al mes**.
- Durante 2022 se han recibido/ atendido un total de 7.989 llamadas telefónicas solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas 7.989 llamadas, 5.314 han sido solicitando orientación especial y / o petición de amparo. Las llamadas solicitando orientación especial y / o petición de amparo son aquellas en las que además del correspondiente asesoramiento, en la mayoría de ellas es necesario realizar una labor de contención emocional y conllevan la derivación tanto al recurso adecuado, como el traslado del caso a las entidades o autoridades pertinentes, realizando por nuestra parte un seguimiento posterior.
- La labor de mediación en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía sigue siendo bastante significativa, y ha supuesto un incremento del 30% con respecto al año 2021.
- Las diferentes concejalías del Ayuntamiento de Granada y Administraciones Públicas, resolvieron/ corrigieron más del 60,010% de las actuaciones demandadas por el Defensor de la Ciudadanía. La **Administración acepta** nuestra actuación en el 71 % de los casos.
- Las actuaciones realizadas han resultado positivas para la mayoría de las personas que han acudido a este servicio, tanto para la resolución de sus quejas, problemas o sugerencias, como para la información, valoración y asesoramiento sobre sus derechos.
- Se ha trabajado con cerca de un centenar de colectivos, asociaciones, plataformas, consejos y entidades sociales en la protección, promoción y divulgación de derechos.
- En referencia a la colaboración de las diferentes concejalías y administraciones públicas con el Defensor en el desempeño de sus funciones, la principal valoración a señalar es el normal desarrollo en la mayoría de los expedientes tramitados, que alcanza el 60%. Aun así, cabe destacar que en un 46% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda o tercera vez nuestra petición, y en un 8% ha sido necesario dirigir escritos de advertencia ante la persistencia en no enviar la información requerida. A la luz estos datos, no renunciamos a solicitar mayor esfuerzo y rapidez en la contestación de los requerimientos.



1.4. Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitud de mediación, información, valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de derechos

Modalidad de recepción	%
Presencial	10,01%
A través de teléfono (llamada o mensaje)	64,55%
A través de la página web	15,00 %
A través de las redes sociales	9,99 %
A través del registro general	0,450 %

22



1.5. Ciudadanía y género

En cuanto a la distribución por género:

Mujeres	50,950 %
Hombres	49,050 %



23

- **Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres son:**
 - Necesidad de recursos económicos y sociales básicos. Dificultades económicas en los hogares.
 - Cortes de luz.
 - Problemas de vivienda.
 - Salud mental.
 - Servicios Sociales y Dependencia.
- **Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres son:**
 - Desempleo y ayudas.
 - Ruidos.
 - Problemas relacionados con la convivencia en la ciudad.
 - Dificultades para acceder a los servicios públicos. Brecha digital.
 - Brecha digital y obstáculos burocráticos.



1.6. Sugerencias de la ciudadanía

En referencia a las sugerencias recibidas observamos:

Sugerencias recibidas	4,99 %
-----------------------	--------

1.7. Nuestra web y redes sociales

En cuanto al análisis del uso de las redes y nuestra web por parte de la ciudadanía como canal de acceso a la información sobre sus derechos, destacamos:

- **Página web:** www.granada.es/defensor
 - Durante 2022 hemos recibido **138.143 visitas** a nuestra web. Representa una media de **388 visitas diarias**.
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/defensorgranada>
 - Durante 2022 hemos tenido **un total de 6.741 seguidores**.
 - Respecto al perfil medio de las personas que nos siguen, **los tramos de edad más representativos son los comprendidos entre los 45 y 54 años**, siendo el **48% mujeres** y el **52% hombres**.
 - Representa una media de **129 visitas semanales** al perfil de facebook.
- **Twitter:** <https://twitter.com/defensorgranada>
 - Desde la puesta en marcha del perfil de Twitter (marzo 2017), hemos ido creciendo. **Durante 2022 se han registrado 1.890 seguidores**.

24





II. DE QUÉ SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS

2.1. ¿Cuáles son las principales problemáticas presentadas por la ciudadanía en 2022?

1. Dificultades para acceder a las Administraciones Públicas (18%)

- Errores y problemas con las notificaciones
- Reclamaciones sobre la cita previa obligatoria e imposibilidad de lograr cita
- Quejas sobre los teléfonos que no contestan, laberinto de gestiones online
- Deficiente funcionamiento de los portales web
- La brecha digital
- Falta de interlocución y falta de respuesta

2. Cortes de luz en distrito Norte (14%)

- El drama humano de vivir sin luz pagando luz: una media de tres cortes de luz por hora en el distrito norte

3. Falta de recursos económicos y sociales (12%)

- Acceso a ingresos económicos: empleo y ayudas
- Acceso a la vivienda
- Acceso a todos los recursos esenciales o a muchos de ellos: las personas sin hogar no son solo personas sin techo
- Acceso a la regularización

4. Ruidos (11%)

- Quejas por ruidos que proceden del exterior de los edificios y reclamaciones por ruidos indeseados en el seno de las comunidades de vecinos

5. Problemas relacionados con la limpieza y el medio ambiente (10%)

6. Movilidad y protección Ciudadana (8%)

7. Problemas de salud mental (8%)

8. Quejas sobre dependencia, accesibilidad y barreras (5%)

- Revisión del grado y nivel de dependencia y gestiones para solicitar las ayudas y prestaciones
- Necesidad de recursos
- Barreras arquitectónicas para personas con diversidad funcional y otras

9. Consumo (5%)

10. Urbanismo (4%)

11. Asuntos varios (5%)

- Algunas reclamaciones singulares
- Quejas a las empresas municipales: Emasagra y Emucesa.
- Conductas e incidencias sobre posibles de Delitos de Odio
- Algunas actuaciones de oficio

2.2. ¿Cuáles son las problemáticas más preocupantes?

El pasado 2022 la oficina alcanzó una cifra absoluta de 12.149 atenciones durante el periodo, un dato que afortunadamente se aleja del trágico año de la pandemia —y del pasado ejercicio, igualmente afectado por la crisis—. Pero, si bien el total de atenciones menguara, la cifra continúa siendo elevada.

Y como se ha apuntado, cuatro son las problemáticas cuantitativamente más presentes: la inaccesibilidad de las administraciones, los cortes de luz en el distrito Norte, las dificultades de acceso a recursos económicos y sociales y el ruido en la ciudad. Seguidamente se agrupan las principales quejas en diez apartados ordenados de mayor a menor intensidad, dejando un capítulo, el undécimo como contenedor de reclamaciones variadas de distintas materias.

26





1. Administraciones inaccesibles para la ciudadanía: la pesadilla del trámite administrativo

1.1.-Introducción

Los problemas ciudadanos para acceder a las administraciones y realizar trámites subyacen en el trasfondo de un abultadísimo número de quejas y reclamaciones sobre cuestiones puntuales. Un 18% de las atenciones realizadas a lo largo del pasado ejercicio estaban directa o indirectamente relacionadas con este problema transversal.

Ante la avalancha de realidades que van quedando paralizadas por la inoperancia administrativa, la oficina del defensor se convierte así en una correa de transmisión que al margen de dar traslados a las áreas, informa, deriva, canaliza, realiza consultas, ofrece teléfonos, descarga impresos, pide citas, telefonea a las áreas, organiza documentación, reconduce al usuario.

Entretanto las instituciones formulan conceptos-talismán e impulsan proyectos para designar soluciones a problemas (agilización, desconcentración, simplificación de trámites, digitalización, innovación, coordinación administrativa, ventanilla única, trabajo en red, oficina unificada, teléfonos 900, líneas únicas y tantas ideas brillantes o bienintencionadas), la ciudadanía se pierde en el gran laberinto administrativo.

Mientras se da forma a esas ideas-estrella, el ciudadano anda desorientado pulsando teclas, apuntando direcciones, llamando a teléfonos, cogiendo tickets de cita previa, peregrinando de una administración a otra, esperando respuestas.

Se topan en el camino con oficinas que cambian de denominación, aparatos parlantes: “*si quiere hablar con administración, pulse la tecla uno*”; hilos musicales; mensajes de espera “*todas nuestras líneas están ocupadas*”.

A veces la documentación presentada no sirve o está incompleta; a veces “*el funcionario que me atendía está de baja*”; tantas veces la ciudadanía desconoce estar fuera de plazo o no cumplir requisitos para ser beneficiaria potencial de ayudas. Hay personas que aún no saben hacer búsquedas en Internet; nunca han adjuntado archivos a un correo; o les cuesta distinguir entre el SEPE, el SAE y una concejalía de empleo. También hay quien no tiene ordenador o quien no sabe cómo usarlo y un largo etcétera de administrados con sus particularidades: la casuística es extensa.



En el camino, una gran mayoría ha navegado por Internet y se ha adentrado en webs institucionales saltando de una pestaña a otra con menús que despliegan múltiples apartados; portales que no actualizan información; gestiones para las que requieren de una firma digital de la que tantas veces no disponen.

También los que tienen 'identidad digital', los que operan virtualmente, deben adentrarse en un océano de plataformas que se quedan bloqueadas o colapsadas; sedes electrónicas en modo maraña o portales de internet que conducen a otros. A veces es difícil incluso para los nativos digitales interpretar ciertos códigos, ir aceptando cookies, demostrando "no ser un robot", superando ciertos pasos electrónicos intermedios que se resisten. Por su parte, certificado digital, DNI electrónico, cl@ve... son requisitos que garantizan la seguridad y privacidad, pero constituyen obstáculos difíciles para muchos ciudadanos.

Al enredo de negociados, instancias administrativas, ámbitos competenciales, siglas, acrónimos y oficinas territoriales se suma el galimatías jurídico, el tecnológico con esa terminología que parece disuasoria con tanto 'plug ins', 'interoperabilidad de sistemas' y tanto 'banner'.

28

La burocracia no son sólo las formalidades y plazos a las que el ordenamiento jurídico obliga, con sus continuos cambios y ese afán por hiper legislarlo todo. La temida burocracia es también ineficiencia del aparato administrativo, ese gigante desconocido y abrumador que a veces no informa, a veces deriva, a veces obstaculiza, demasiadas veces confunde.

Es también la duplicidad de trámites, la diversidad y dualidad de competencias, la inoperancia entre administraciones o inter-administrativa. Son los cientos de teléfonos sonando, los limitados horarios, los retrasos y demoras en atender o en contestar, la falta de voluntad y ganas de muchos de los que están tras la mesa y la ausencia de compromiso por parte del aparato.

La burocracia hoy día es una brecha que se agranda, un muro que aleja y ningunea al ciudadano.

1.2. En qué aspectos concretos falla la administración: algunos ejemplos

Como se ha apuntado, la administración es percibida por muchos ciudadanos como laberinto, como tablero complejo de juego o casi como campo de minas lleno de sobresaltos, dificultades y obstáculos.

Seguidamente se enumeran algunos de los problemas detectados que se ejemplifican con quejas.



a) Errores y problemas con las notificaciones

“Tras intentar toda la semana, hablar por teléfono con la Concejalía de Urbanismo(no lo cogen), y tras hacerme danzar el 010 por todos los departamentos posibles, vengo a presentarle mi caso. El pasado lunes a mi padre le notificaron la denegación de una licencia de obras, como representante de una comunidad de vecinos. Mi padre un señor de 78 años ni es presidente de una comunidad de vecinos ni por supuesto ha solicitado ninguna licencia de obras. El notificante que fue a su casa, no sabía qué tenía que notificar, ya que mi padre le preguntó que estaba firmando, el no sé por respuesta. Ahora bien, que el ciudadano no sea atendido, que el 010 sea tan ineficaz (es que no saben ni donde te están pasando, que un delinante de Urbanismo me tuvo que atender él) que hagan perder el tiempo por la incompetencia de unos y otros, me resulta del todo escandaloso. De nada sirve ser educado y amable. Y se te queda cara de “menuda tomadura de pelo””.

“Encuentro abusivo y desproporcionado que se me haga un recargo del doble de la multa (de 40 a 80 euros) por un motivo que no me es propio y cuya responsabilidad recae en la empresa encargada por el ayuntamiento para distribuir las notificaciones. Esta empresa se equivocó de buzón y depositó la notificación en el buzón de una persona que viene a veranear un vez al año y que me informó el 31 de agosto. Eso sí, se guardan bien de poner el matasellos con la fecha de envío de la notificación (...)”

b) Deficiente funcionamiento de los portales-web que no ofrecen la opción de realizar determinadas gestiones

“Imagino que muchos ciudadanos como yo nos sentimos indefensos y frustrados cuando al intentar obtener un certificado (en mi caso un certificado de empadronamiento) por la página web del Ayuntamiento nos encontramos con que los enlaces para solicitarlo no sirven, dan error o no se cargan. Muchos no tenemos la oportunidad de acercarnos físicamente a las oficinas para obtenerlos y algunas veces se requieren con rapidez. La pandemia debería habernos enseñado que los trámites a través de la web son cruciales para evitar aglomeraciones no deseadas y deberían funcionar con todas las garantías”.

“En los polideportivos municipales se debe hacer la reserva de la instalación anticipadamente con una serie de bonos. La página online falla y se nos hacen reservas por fallos del sistema haciendo uso de nuestro dinero sin nuestro permiso, y la Concejalía de Deportes no nos da ninguna solución al respecto, nos dice que ellos no pueden solucionarlo”.

“Con fecha 13/05/22, me ponen una multa por estacionamiento en zona peatonal, recogía a mi hijo operado de tendón de Aquiles roto. Cuando intento pagar la multa me entero de que o bien se la pago al Policía que me la está poniendo o tengo que pedir un día en mi trabajo para ir a pedir la carta de pago al edificio de los Mondragones porque yo la solicité



por Internet ,pero al final he tenido que ir Igualmente y perder la mañana para poder pagarla dentro del plazo voluntario. No solo no es ágil sino que pienso que lo que hacen es entorpecer la gestión”

c) Acceso telefónico imposible: teléfonos incorrectos, teléfonos no actualizados, líneas que comunican, líneas que no responden, desconocimiento de las líneas existentes

“Es imposible contactar por teléfono con el ayuntamiento, ni siquiera el teléfono principal, y menos determinadas áreas como la del servicio del catastro, economía y hacienda, etc. tampoco el tf para pedir cita presencial. En definitiva no puedo saber ni consultar sobre una carta recibida de este ayuntamiento, y es bastante desesperante ver en ese documento que me envían reclamando la presentación de una documentación, que no figure teléfono de contacto, ni lo firme ninguna persona del ayuntamiento. En la pagina web del ayuntamiento apenas pueden hacerse gestiones on line con certificado y la mayoría de las áreas están incompletas de información o tienen cosas antiguas. Que en pleno 2022 un Ayuntamiento como el de Granada no disponga de una web que permita hacer gestiones, subir documento o pedir cita sin necesidad de descolgar un telefono, que por cierto nadie coge, es tercermundista”

d) Citas previas agotadas e imposibilidad de obtenerlas presencialmente

30

“El día 8 de septiembre me personé en la oficina de información y registro del ayuntamiento ubicada en c/ (nombre), ante la imposibilidad de conseguir una cita previa, tanto telefónica (en el tlf que ya me habían facilitado previamente en dicha oficina), como por internet (a través de www.granada.org y citaprevia.granada.org). Se negaron a atenderme por no llevar cita previa, volviéndome a remitir a dichas opciones, pese a reiterarles la imposibilidad de conseguirla por dichas vías, e indicarles que por ello me personaba sin cita previa, y pese a no tener usuario alguno al que atender, salvo a mi. Hoy 9 de septiembre han sido reiteradas nuevamente las llamadas de tlf, cuya respuesta es siempre la misma: nuestras líneas están ocupadas y nadie atiende el tlf . Por internet, la respuesta es siempre la misma también: que “todas las citas están dadas”. No hay citas disponibles. Reclamo: que se me facilite cita previa por las vías oportunas y exijo que se atienda al usuario en el tlf facilitado para tal fin, ya que dicho tlf nunca es atendido por nadie pese a estar el personal libre de trabajo”.

“Después de un recargo en un recibo que no me han comunicado previamente, me dirijo a Mondragones con una cita previa, donde me dicen que tengo que ir a el Ayuntamiento, y en el Aymto., me dicen que vaya a Mondragones”.

e) Falta de interlocución (e imposibilidad de realizar consultas, exponer dudas o resolver incidencias)

“Tras la necesidad de contactar con asuntos sociales de (distrito) para la solicitud de una asistente social para mi madre, he intentado ponerme en contacto con este teléfono (número)



sin que me cogieran hasta el día de hoy y la persona que me coge es una conserje que me da dos móviles (números). Lo que intento y en ambos teléfonos, uno está apagado y otro está siempre comunicando, siempre o cuando me da la llamada, no me lo cogen. Se presentó mi madre en el centro personalmente y el personal de seguridad le comentó que tenía que pedir cita por teléfono y no en el centro, que insistiera mucho hasta que le cogieran el teléfono”.

“En el apartado para participación de los ciudadanos que el ayuntamiento tiene en su web, puse la siguiente incidencia: al inicio de la calle Acera del Darro hay un antigua cabina telefónica totalmente deteriorada. Da sensación de dejadez y muy mala imagen de nuestra ciudad. Creo que su retirada no es costosa y grande el beneficio’ acompañada de la correspondiente foto. La contestación fue la siguiente: Le informamos de que la resolución de su aviso excede de las competencias municipales. Y ahora no sé a donde ir para pedirlo”.

f) Falta de respuesta, silencio, espera prolongada en el tiempo

“Con fecha 13/01/2021 había presentado telemáticamente solicitud de autorización para la devolución de la placa de vado (número expte), conservando el derecho a acceder de forma legal a mi cochera, situada en (calle). Se adjunta copia del recibo de presentación. Que como quiera que a fecha de hoy no he recibido respuesta alguna, incumpliendo sistemáticamente lo que establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, les solicito que expidan el Certificado acreditativo del silencio producido, de acuerdo con lo dispuesto en el Artº. 24, 4, de la Ley 39/2015; para proceder a la devolución de la Placa”.

31

Otra caso similar al anteriormente citado fue el de un paciente del SAS que llevaba “más de dos años” a la espera de una intervención quirúrgica con pruebas de anestesia realizadas que, según refirió, corrían el riesgo de perder “validez”. Además del caso, en conversación con el peticionario (hijo de la paciente), éste solicitaba al defensor una respuesta por parte de la delegación de Salud, dado que había puesto varias reclamaciones sin lograr que nadie le aclarara o respondiera respecto de su realidad.

“Mi reclamación es referente a una operación pendiente de mi madre (nombre). Hace más de dos años. Se le han hecho las pruebas de anestesia y se van a cumplir los 6 meses que es el plazo máximo para su validez. No tenemos respuesta ante el SAS tras varias reclamaciones al respecto y no figura en ninguna lista de espera a pesar de que ya se le han hecho las pruebas anestesia. Solo queremos que alguien nos responda al respecto por eso mandaré a todos los organismos que pueda y tengan relación con el caso hasta obtener una respuesta..”

En septiembre, la delegación territorial de Salud comunicaba a esta oficina que tras haber solicitado al hospital Virgen de la Nieves información sobre el estado de tramitación del citado expediente, dicho hospital respondía que la reclamación había sido resuelta y notificada al interesado.

g) Tener que entenderse con empresas concesionarias y “con máquinas”

“El lunes tuve que llevar a mi padre al médico. Aparqué en zona azul, y saqué ticket desde las 16.15 que llegamos hasta las 18.07. Luego amplí por mediación de la app del parking. Cuando llegué tenía una sanción de la ORA a las 17.56, es decir, estando el ticket vigente. Llamé al teléfono que aparecía en la máquina de la ORA para comentar lo ocurrido pero no me atendieron. Pude contactar con ellos más tarde, y la chica que me atendió se desentendió del tema diciendo que el ticket no estaría visible. El ticket estaba en el salpicadero, junto con otro que había viejo de mi ciudad, pero ambos se diferenciaban claramente. Lo único que quiero es que me devuelvan los 6.45 que me costó anular la denuncia. Porque cobrar bien que cobran, pero devolver ya es otro cantar. He reclamado a la app del parking, pero al anular la sanción por la máquina me dicen que ellos no pueden hacer nada. He reclamado también a la ORA, pero parece ser que aquí todo el mundo se desentiende. ¿Me podrían ayudar desde el ayuntamiento? Conservo el ticket de la ORA, el de la denuncia, y el de la anulación”.

“Que al intentar anular una multa de estacionamiento en la calle Isaac Albeniz, la máquina, que no presenta ningún teléfono de contacto, no me acepta pagar con tarjeta. Al llamar al 092 me indican que llame al número de una empresa privada. La multa la impone el ayuntamiento de Granada, por lo que solicito se me facilite o informe del trámite para poder anularla sin recargo”.

32

h) Problemas con el registro electrónico municipal

El usuario reitera la queja en repetidas ocasiones con remisión directa tanto al registro general del Ayuntamiento como al Defensor del Pueblo español, Defensor del Pueblo Andaluz y a este Defensor:

“Como podrán comprobar en la siguiente captura de pantalla existe un problema muy grave en la recepción de los registros: no cambian el estado a ‘confirmado’. Por lo tanto no confirmar el registro, queda demostrado la falta de medios y soluciones por parte del Organismo Público responsable en base al artículo 20 de la Ley 39/2015. Concretamente, en mi caso, el registro inicia una solicitud de reembolso de ingresos indebidos del IVTM del período 2022 que además de mis derechos establecidos en la Ley 58/2003 de 17 de diciembre General Tributaria, afecta a las obligaciones de la Agencia Municipal Tributaria del Ayuntamiento de Granada”.

En sucesivos correos continúa notificando intentos infructuosos: *“otra vez no funciona el registro general de la sede electrónica. Adjunto pantallazo en 2 momentos distintos y con 2 navegadores distintos (Edge y Firefox)”*



i) Desconcierto ciudadano ante el asunto competencial

A lo largo de 2022 en esta Oficina del defensor de la Ciudadanía se han recibido distintas quejas y reclamaciones de vecinos del distrito Norte de Granada relativas a rallies y carreras de motos y vehículos a gran velocidad tanto en el entorno de la calle Pedro Machuca como en sus glorietas, carreteras, vías y pasos peatonales contiguos. La problemática generó quejas diversas por seguridad vial, ruido y atropello de viandantes.

Dado que la titularidad de las carreteras y vías afectadas por el problema corresponde a distintas administraciones, (la intersección entre la carretera A-4006 y la GR-3103 es de titularidad de la Diputación de Granada; las intersecciones de acceso al municipio de Pulianas, a la zona comercial Kinopolis y hacia calle Cartujilla pertenecen a la carretera A-4006; y la calle Pedro Machuca es competencia municipal) para solventar dichos problemas.

En todos los casos se solicitaban medidas, vigilancia, obstáculos, badenes, bandas sonoras u otros elementos que impidan esas carreras a gran velocidad y sirvan para minorar la velocidad y prevenir accidentes.

Los ciudadanos preocupados por los citados problemas no tienen por qué saber la instancia administrativa a la que deben acudir según el tramo de vía. La coordinación de actuaciones entre administraciones con competencias 'límites' resulta primordial para resolver problemas ciudadanos.

33

j) Imposibilidad para hacer gestiones y falta de alternativas para poder realizarlas

“Que habiendo intentado una y otra vez pedir cita para empadronamiento en la oficina de (distrito) no hay forma de poder coger cita el lunes. Soy de fuera y no tengo permiso en el trabajo solo los lunes podría hacerlo. Me dijeron que la cita era telemáticamente y me veo en la imposibilidad de poder hacerlo teniendo que escolarizar a mi hija en el mes de marzo. Ruego me faciliten el acceso en horario de lunes?”.

1.3. Consecuencias para los administrados

Ya se trate de pedir una beca, inscribirse en un curso, renovar la tarjeta de residente, matricular a un hijo en un centro educativo, participar en un programa de inserción laboral, solicitar una ayuda económica o pagar una multa, la ausencia de interlocución con las administraciones genera en la ciudadanía indefensión, indignación, desorientación y pérdida de derechos y oportunidades entre otros efectos.

Así se evidencia en un sinnúmero de casos recibidos como los que siguen:

a) Imposibilidad de cumplir plazos requeridos por dificultad para tramitar

“Solicité una vivienda VPO. Recibí un SMS con un enlace a la página web del ayuntamiento de Granada. Accedo a la página e inicio sesión con mi DNI electrónico y al intentar FIRMAR y LEER la notificación me da error. Lo he intentado a través de teléfono móvil y también del portátil y es imposible. Pedí ayuda a un gestor especializado, que comprobó que todo estaba instalado correctamente en mis dispositivos y siempre me da error. Es imposible contactar con el ayuntamiento telefónicamente y la cita presencial para pedir ayuda/información o una solución, la dan para dentro de varios días y ya se sale de plazo (me dan 10 días de plazo para firmar y leer). ¿Qué solución me dan?”

b) Imposibilidad de hacer gestiones por fallos en los sistemas

“Necesito ayuda urgente, por favor. Somos una familia que se mudó el 21/04/22 a (nombre del municipio granadino). Acudimos a la Ayuntamiento de (nombre del municipio) con toda la documentación para presentar nuestra solicitud de empadronamiento. El empleado realizó nuestro registro y dijo que no podía imprimir el certificado debido a un problema en el sistema y nos entregó un protocolo (ver adjunto). Pero desde entonces vamos todos los días a pedirlo y dicen que no lo pueden emitir por ese problema en el sistema que lleva más de 3 semanas. Nos está afectando mucho, porque estoy embarazada y no pude registrarme en el centro de salud. Estamos sin energía porque la comercializadora está pidiendo el certificado y así también nos está obstaculizando para la tarjeta de residencia. Por el amor de Dios no podemos esperar más!”

“Me encuentro desempleada y que he querido inscribirme en la web de la feria de empleo universitario de la UGR. Lo he intentado en plazo pero en la plataforma, no aceptaba mi dirección, así que lo he intentado hoy y ya estoy fuera de plazo. Las trabas telemáticas nos excluyen de todo, en todos los organismos, tanto administrativos, bancarios, universitarios, etc”

c) Ciudadano cautivo de su documentación

El ciudadano se encuentra no sólo desorientado sino a veces cautivo como demandante de una documentación o papeleo. El usuario está, por así decir, en situación de dependencia o inferioridad respecto del funcionario; está “en sus manos” y es consciente de que, sin su ayuda, no va a poder resolver el trámite correspondiente. Esta relación “desigual” que se da en algunos casos, no debiera darse nunca puesto que la razón de ser última de las administraciones no es otra que la prestación de servicios públicos, por lo que el ciudadano debiera ser árbitro con derecho a reclamar en todos los casos.





d) Efecto desistimiento del interesado

Muchos de los administrados, ante la desorientación y falta de respuesta, tiran la toalla, renuncian. Llegan a la oficina personas que se sienten incapaces de avanzar y decidieron en su día abandonar cualquier intento.

e) Efecto revictimización

Hay asimismo un `efecto revictimización`, que es el que se infringe a quien ha sido víctima de un mal, (sea una falta, una humillación o una forma de maltrato) y tiene que relatar el mismo sucedido muchas veces ante distintas personas, en distintos lugares y durante un largo periodo de tiempo.

Sin afán de causar daño ni generar malestar, la administración, las instituciones, provocamos este sentimiento de revictimización en afectados por una situación traumática o dolorosa, al obligarlos a reiterar lo mismo en distintos entornos o ante diferentes interlocutores.

f) Alejamiento de la población vulnerable de las prestaciones y servicios

Si la administración es percibida por muchos ciudadanos como laberinto, como tablero complejo de juego o casi como campo de minas lleno de sobresaltos, dificultades y obstáculos, esta brecha se agranda sustancialmente en personas en riesgo de exclusión por razones socioeconómicas y en personas con determinadas discapacidades y barreras. También personas que, por edad, por formación, por oportunidades o por barrera idiomática, no saben o no pueden manejarse en determinados contextos y se encuentran en un limbo para realizar sus gestiones con la administración.

Para este colectivo los trámites tienen que ver con necesidades muy esenciales: renta básica, luz, agua, vivienda, servicios sociales, acceso al empleo y sanidad y suelen ser la gente que más necesita de ayuda. Es decir, acceder a un bono social, a una exención, a un centro de estancia diurna o a un bonobús determinado¹.

Las administraciones cuentan con recursos, protocolos y programas, pero todos estos recursos deben ser informados-conocidos, ofrecidos-solicitados, tramitados-ejecutados. En el proceso se produce un grave desencuentro entre

1. Hace unos días, a principios de febrero, Movilidad anunciaba bonobus gratis para parados de larga duración. Afortunadamente en este caso se aseguró que “los demandantes no deberán aportar documentación alguna dado que el propio Ayuntamiento consultará el cumplimiento de los requisitos exigidos (...)”. Esta actuación, que resulta ejemplar, debiera implantarse en el mayor número de trámites municipales posibles

la institución —oferente— y los potenciales destinatarios —demandantes— que desconocen el catálogo de servicios al que podrían tener derecho.

1.4. Propuestas de acción

- Avanzar hacia **un modelo de atención ciudadana personalizado (presencial y no especializado) y hacia un modelo proactivo.** Hemos de presentar, sugerir y ofrecer servicios; no esperar a que el usuario reclame prestaciones. Hemos de trabajar en colaboración permanente, hemos de consultarnos, derivarnos casos y hacer seguimiento permanente.
- Impulsar un **inventario de los servicios municipales más demandados** en cada área para simplificarlos y agilizarlos. Y para compartir información y protocolos de trabajo dentro del propio Ayuntamiento que permitan acercar las cartas de servicios. Todo el conjunto de trabajadores que estamos en contrato con la ciudadanía debiéramos estar en condiciones de señalar qué puertas podrían ofrecer salidas
- Actualización permanente de **los principales teléfonos y mails** genéricos de contacto ciudadano —tanto los que están alojados en la web municipal como otros, al menos los más frecuentemente solicitadas por la ciudadanía, y dotarlos de las líneas y personal necesario para atención y tramitación de peticiones. Es importante actualizar dado que en muchos casos, los teléfonos han cambiado y en otros casos aparecen número de fax pero no direcciones de correo electrónico.
- Es importante que las puertas presenciales, las no-digitales, **las citas**, permanezcan siempre abiertas y haya varias líneas de teléfono cuando sea preciso, unas líneas que han de ser siempre operativas. Unas líneas que tienen que responder. Y unas citas previas que no sean obligatorias en los casos que la persona no logra el cauce telefónico o no sabe/no puede pedirla por el cauce electrónico.

36

Al respecto es importante precisar que en enero del presente año, el defensor del Pueblo Español insistía ante el ministerio de Seguridad Social sobre la falta de atención presencial en las oficinas del INSS (especialmente afectado por la gestión del IMV).

Asimismo al respecto, varios juristas han considerado 'ilegal' la cita previa obligatoria en la administración, una medida impuesta a sin que ninguna ley la ampare (una vez han finalizado las restricciones de la pandemia).

La Constitución obliga a las administraciones a servir con objetividad a los intereses generales y, como ha recordado el Tribunal Supremo, «el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la administración como organización servicial que lo gestiona».



La actual ley de régimen jurídico del sector público obliga a que las administraciones respeten en su actuación los principios de servicio efectivo y proximidad a los ciudadanos.

La Ley de Procedimiento Administrativo reconoce a los ciudadanos, entre otros derechos, el de acudir a los registros públicos para presentar solicitudes y recursos

Y respecto a la Administración electrónica, la ley deja a las personas físicas decidir libremente si se quieren relacionar electrónicamente o no con la Administración.

La imposición de una cita previa obligatoria vulnera todo esto y, en lugar de facilitar a los ciudadanos que puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, se convierte en una puerta cerrada, un búnker al que no se puede acceder sin la llave mágica, la cita previa. Incluso, para poder pedirla (pedir una cita), a veces se obliga a hacerlo electrónicamente, vulnerando la libertad de elección que, como hemos visto, está reconocida por la ley. **Las administraciones públicas debieran corregir este error a la mayor brevedad en aquellas áreas y secciones en las que esta práctica continúe operativa una vez finalizada la pandemia.**

- **Campaña de información** ciudadana que de a conocer los teléfonos de servicios mas frecuentemente demandados como Medio Ambiente, Protección Ciudadana, Hacienda, Limpieza, Mantenimiento, Movilidad, Padrón o las distintas áreas comprendidas en Servicios Sociales, entre otros.
- Desde la oficina del defensor se solicita a las áreas la **pronta respuesta a las quejas y reclamaciones** derivadas, una respuesta que ha de constar por escrito y que no debiera exceder de 15 días
- Aunque un gran número de funcionarios procuren una atención de calidad, bien es cierto que los problemas de personal y **la sobrecarga de trabajo** en algunas dependencias de algunas administraciones generan desajustes que acaban convirtiéndose en deficiencias en la atención. Pero también hay casos de trabajadores de distintas instituciones cuya **sensibilidad como servidores públicos** puede mejorar sustancialmente, lo que lejos de ser una crítica aislada, mas bien debiera servir de acicate a toda esa gran mayoría de empleados públicos orientados al bien común y al servicio ciudadano. En este apartado resulta preciso incidir en la proximidad, la escucha activa y calidad en el servicio y, sobre todo, hacer un mayor seguimiento de los distintos asuntos. Podría resultar efectivo impartir **formación en materia de habilidades o entrenamiento emocional para personal que esté en atención al público.**



- A veces, la posible rivalidad inter e intra administración se traslada al ciudadano, por lo que es preciso **una mayor cooperación** en ambos casos para conducirlo dentro del entramado.
- También podría plantearse una **reordenación** en el seno del Ayuntamiento para dotar de mas personal allá donde sea oportuno, una propuesta que además de motivar y servir a las carreras profesionales, se oriente también hacia la formación para una mayor **movilidad funcional, una mayor satisfacción profesional, una mayor versatilidad** y optimización de los recursos humanos
- Igualmente, instamos al Ayuntamiento para que en lo posible desaparezcan las líneas de teléfono 901 que continúan vigentes en algunos servicios dado que el usuario paga una parte de la llamada.
- Las oficinas de registro no son ventanillas únicas aunque figuren como oficinas de información. Es preciso abundar en las **vías idóneas para ofrecer información certera sobre cualquier necesidad o trámite** de cualquier administración: el Ayuntamiento es administración de proximidad que debe estar en condiciones de **derivar casos hacia otras administraciones** o instancias
- En el apartado de la **administración electrónica** queda un gran camino por recorrer. El derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad a los servicios de la sociedad digital debiera ser real. La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos y amenaza con engullir a otros, los que se sienten incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas indispensables para ejercer derechos en plenitud y disfrutar de las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

Al respecto, también en el caso concreto del Ayuntamiento, podría resultar interesante:

- **Actualización de toda la información obsoleta** que permanece alojada en el portal municipal
- Mejora del **lenguaje y los contenidos** (ningún trámite reformula o explica tecnicismos); de la **usabilidad** (para hacerlo más intuitivo y sencillo), de los tiempos de carga y también de la propia **estructura** de la página web (para evitar la catarata de pestañas que se despliegan en un sinfín de clics encadenados que pueden conducir a error en la búsqueda de trámites).
- **Mejora del funcionamiento del SIM** (Sistema Informático Municipal)

‘*Digitalización, ja, ja, ja*’ fue el título con el que un funcionario/a de la casa subía al tablón un escrito denunciando el tiempo infinito que firmar un documento en el SIM conlleva, una realidad que conocen bien todos los trabajadores que han tenido o tienen que enfrentarse a esta realidad de manera cotidiana.



En la intranet municipal esta persona se lamentaba de la siguiente manera: *“Imagínese frente a un papel y se dispone a firmar, que tiempo le puede llevar? 0,1 segundos?, 0,2?. Y para firmar un documento digital en su casa con su ordenador, 1 segundo? 3 a lo sumo? Ahora viene la realidad, cuanto tardáis en firmar un informe en SIM? Si los usuarios supieran que las gestiones que hacemos se ven atascadas sin parar porque el SIM no va, el SIM no arranca, el SIM no firma, el SIM se me cierra solo (...) No se si el problema es de los ordenadores o de la red, o de la fibra o yo que sé.. la cuestión es que nos vendieron la digitalización como una autovía de 8 carriles en un ferrari testarrosa, y la triste realidad es otra. Arréglenlo ya!!! “*

En definitiva, hoy por hoy resulta costoso que todos los expedientes estén alojados en el SIM dadas las evidentes dificultades del sistema para la propia administración y los administrados².

- Como se ve, es preciso un mayor acercamiento a las necesidades de los usuarios porque tienen derecho a que se resuelvan sus problemas en tiempo y forma y, cuando un ciudadano acude a una administración que no es la competente al respecto de un asunto, dicha administración, conocedora de los ámbitos competenciales, **debiera indicar los cauces para realizar un trámite debidamente** (incluso aunque el usuario no haga la consulta e incluso desconociéndolo, dado que puede informarse).
- Es necesario seguir avanzando en la **humanización** de la administración

2. Cortes de Luz en distrito Norte

2.1. Un problema que en 2022 cumplió quince años

Los mensajes a la oficina se suceden semanalmente; llegan al correo electrónico oficial, llegan por las redes sociales, llegan por teléfono, llegan en reuniones y mesas, llegan al whatsapp del defensor...

“Llevamos más de 17 HORAS SEGUIDAS SIN LUZ, afecta a varias calles de la paz. Esto no es vida, le mando los números de incidencias (...)”

“Temblamos cuando anochece (...) se comenta que hay un temporizador que corta el suministro a cierta hora o cuando se sobrepasa cierto consumo y SOLO NOS VEMOS AFECTADOS LOS DOMICILIOS QUE TIENEN CONTADOR, ES DECIR LOS LEGALES, ya que cuando yo no tengo luz, vemos luces de vecinos encendidas. Yo no quiero una caza de brujas, ese no es mi fin, a mi no me importa quien pague o no luz, solo se que yo pago y tengo cortes”

2. Es preciso matizar que en el primer trimestre de 2023 el equipo de gobierno municipal ha sacado a licitación una nueva plataforma de tramitación electrónica.

“Tuvinos que comprar UN FRIGORÍFICO Y TEMO QUE SE ROMPA con tantos cortes de electricidad”

“Desde marzo de 2020 tengo CORTES A DIARIO, A VECES DE MÁS DE UN DÍA de duración. Pagamos una media de 200 euros (...)”

“En parte del barrio del Haza Grande venimos sufriendo cortes de luz a diario y algunos días hasta dos veces, me he puesto EN CONTACTO TANTO CON ENDESA COMO CON ENERGLA XXI pero se echan la pelota el uno al otro y no ponen solución”.

“por favor den una solución al barrio de CASERÍA DE MONTIJO. Es algo que llevamos arrastrando y comunicando desde hace más de 3 años y os ha dado totalmente igual... está claro que los barrios no son marginales por el pueblo, si no por ayuntamientos que permiten situaciones como esta”.

“Se fue la luz a las 12,50h y a esta hora 10,41 aun no se ha restablecido, somos muchos los vecinos afectados del barrio de Haza Grande, he puesto quejas a la distribuidora de luz y NO SE TOMAN LA MOLESTIA DE CONTESTARME”

“Después de un día de trabajo, llego a mi barrio y EL ALUMBRADO PÚBLICO sin luz. Casi no podía ni llegar A OSCURAS DESDE LA PARADA DEL AUTOBÚS hasta mi portal. ¿Nadie puede hacer nada? ¿Las autoridades cuando van a hacer algo? Ya no podemos mas.”

40

En 2022 continuó el problema de los cortes de luz en el Distrito Norte de Granada, una realidad que se siguió extendiéndose a otros barrios y a otros municipios. La compañía Distribuidora hizo esfuerzos por mejorar los índices de Calidad Zonal (TIEPI y NIEPI), pero la Calidad Individual siguió sin mejorar en absoluto; la ciudadanía continuó cautiva.

Con respecto a las incidencias, éstas siguieron siendo de importancia en las épocas de mayor demanda eléctrica que coincidieron con estaciones de más calor y más frío. Afectaron de manera especial a los barrios de La Paz, Cartuja y Casería de Montijo y a bloques enteros de viviendas de calles como Francisco de Paula Valladar Serrano, Bermúdez de Pedraza, Mariano Galera, Juan de Medina, Pedro de Rojas, Juan de Sevilla, Rey Ben Ziri, Francisco Hurtado Izquierdo, Príncipe Eugenio, Ronda de Alfareros, Pasaje de Teba , Juan de Medina.

2.2. Una media de tres cortes de luz por hora en el distrito

En 2022 llegaron los datos solicitados a la Junta de Andalucía el año anterior (número de horas y frecuencia de cortes referidos a un periodo no prescrito, 2016-2021), unos datos (consistentes en un total de 160.751 registros de in-



cidencias) de cuya lectura técnica se dedujo una total inobservancia por parte de E-Distribución SLU en materia de calidad individual, que es la referida a cada contador, a cada consumidor.

41

En el periodo estudiado hubo una media de 3 cortes de luz por hora en el distrito. Y además de estos incumplimientos en materia de calidad individual (no en la zonal) también se detectaron incumplimientos en la “continuidad en el suministro” dado que, si según la legislación, a partir de un número determinado de cortes, la empresa distribuidora tiene tarifa plana para cortar, en el distrito Norte granadino, lo que puede estar ocurriendo es que no se da el suministro eléctrico con la mínima continuidad requerida, y en consecuencia, se podría estar impidiendo el acceso a la red de distribución.

Tras conocerse e interpretarse los datos, el defensor de la ciudadanía remite carta al presidente de la Junta de Andalucía para agradecerle la prontitud, calidad de los datos y transparencia en el envío de informe solicitado. Al igual que sucediera con la anterior petición cursada a la administración autonómica —fecha en julio 2021 solicitándole datos del CESEA que tb obtuvo una pronta respuesta—.

En aquella misiva fechada en marzo 2022 además de agradecerle su buena disposición, se le informaba de que se estaba estudiando la documentación aportada para que, caso de ser preceptivo, se pudiera pedir a la compañía distribuidora un plan de mejora de la calidad del suministro, tal como recoge



la legislación en materia eléctrica. También se pedía al presidente que diera traslado al consejero de Hacienda y Financiación Europea y al director general de Industria.

Tras recordarle algunas dimensiones de la realidad, “en los barrios proliferan los cables en mal estado; hay viviendas sin contrato; algunas acometidas siguen sin soterrar; los ascensores se paran; los negocios se apagan (...)” se le solicitó un encuentro de trabajo, una reunión donde abordar soluciones, propuestas al objetivo compartido de mejorar problemas ciudadanos.

A comienzos de 2023 se solicitan a la Junta de Andalucía los datos de cortes de luz correspondientes a todo el periodo 2022.

2.3. Jornadas sobre ‘Soluciones Participativas al problema de los cortes de luz en barrios vulnerables’ impulsadas en colaboración con la Universidad de Granada

También en el afán de seguir promoviendo iniciativas útiles al efecto de acabar con las interrupciones de suministro eléctrico, desde la oficina del defensor en colaboración con el vicerrectorado de Igualdad, Inclusión y Sostenibilidad de la Universidad de Granada se impulsó el pasado año una Jornada de trabajo dirigidas a la ciudadanía, a representantes y vecinos de barrios con cortes de luz, así como a la comunidad universitaria.

42

El objetivo de aquel encuentro de trabajo fue, ante todo, encontrar soluciones y propuestas al problema desde la perspectiva de los derechos humanos vulnerados. Es decir, se pretendió abundar en posibles salidas desde un enfoque científico, universitario y técnico que dejara al margen el prisma político y se centrara en la realidad para transformarla. En definitiva, atender y aglutinar nuevas ideas, compartir experiencias efectivas y poner en común las distintas visiones.

Además, al tratarse de un asunto común a distintos barrios y familias de la geografía se hacía necesaria una perspectiva compartida e integradora que hiciera protagonistas principales de la solución a los afectados.

Por último el proyecto buscaba lograr mayor visibilidad al problema para sensibilizar a más ciudadanía y actores sociales y poder recabar nuevos apoyos en su solución.

La Jornada se celebró los días 11 y 12 de mayo y se estructuró en torno a cuatro mesas redondas que giraron sobre diferentes aspectos. En la jornada de arranque, se abordaron ‘Posibles incumplimientos de las empresas eléctricas y vulneraciones de derechos’, una mesa que contó con ponentes como Fran-



cisco Córdón, ingeniero industrial vocal de la asociación “Diálogo y Acción” y miembro de la mesa técnica contra los cortes de luz en el distrito Norte granadino; Fernando Machado, jefe de Energía de la Junta de Andalucía en Granada; Gonzalo Esteban, técnico de la Agencia Provincial de la Energía de Diputación de Granada; y África Morata, abogada de la comisión de Derechos Humanos del Colegio de Abogados de Granada. En la segunda sesión del día se habló sobre “Medidas desde la participación ciudadana: el papel de asociaciones, colectivos y plataformas”. Participaron en este encuentro Teresa Muela, secretaria general de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias; José Chamizo, presidente de ‘Voluntarios por otro mundo’ y ex defensor del Pueblo Andaluz; Rosario García, presidenta de la asociación ‘Nueva Cartuja’ del distrito Norte granadino; y Manuel Rosa, socio de la plataforma ‘Nosotros también somos Sevilla’ y miembro de la asociación andaluza de Barrios Ignorados; así como Natalia García, miembro de la asociación Pro-Derechos Humanos Andalucía en Granada.

Por su parte, el jueves, 12 de mayo se trataron las ‘Soluciones del lado de la exigencia a las instituciones: obligaciones del Gobierno de España, las administraciones Autonómicas y el Parlamento Europeo’. En dicha mesa redonda estuvieron presentes Manuel Martín, defensor de la ciudadanía de Granada; Miguel Melguizo, médico del centro de salud de Almanjáyar; Mar Solera, presidenta de FACUA en Granada y Javier Santacruz, vocal de la asociación para la Transición Energética (ATE). Y la sesión de cierre de las jornadas abordó “Las soluciones propuestas por otros agentes sociales: las otras necesidades de los barrios con cortes de luz” y en ella intervinieron Mario Picazo, vecino y cura párroco del barrio de La Paz de Granada; Lola Contreras, presidenta de la asociación de Barrios Ignorados; Juan Carlos Maroto, director de UGR-Solidaria y Emilio Calatayud, Juez de Menores de Granada.

De aquellos encuentros se alumbró un documento de consenso con las aportaciones de los distintos profesionales y vecinos participantes que se remitió íntegramente a todas las instituciones —Gobierno, Junta de Andalucía, Ayuntamiento de Granada— y medios de comunicación de la ciudad; y que se reproduce seguidamente.



CONCLUSIONES DE LAS JORNADAS

(Propuestas de acción)

◆ **Los cortes de luz no cesan**, la realidad “va de mal en peor” y se extiende a otros municipios del conjunto andaluz y geografía nacional.

◆ **Se está vulnerando un amplio conjunto de derechos humanos:** a la integridad física, a la igualdad y no discriminación, a la protección de la salud, a una vivienda digna y adecuada, a la educación, protección de los consumidores... derechos de la infancia, derechos de las personas electro dependientes, etc. En Granada existe una demanda planteada por vulneración de derechos en el distrito Norte granadino (que podría llegar a Estrasburgo); vulneración de derechos para quienes, en su gran mayoría pagando sus facturas de luz, no reciben el servicio.

— En este apartado, podría ser un avance lograr el apoyo de las administraciones para **lograr justicia gratuita** para casos como este. Y es preciso también ofrecer **más información a la ciudadanía afectada, dado el desconocimiento que existe en materia de derechos vulnerados**, de cuáles son las causas reales de los cortes de luz, qué compensaciones pueden solicitar, de cómo ejercer sus reclamaciones, pedir bonos sociales eléctricos o interponer demandas como consumidores. Es necesario articular medidas de coordinación y formación en la materia, impulsar equipos técnicos que a su vez hagan labor de seguimiento del problema y presión para construir soluciones.

◆ Desde el punto de vista técnico **existe un causante responsable de estas interrupciones en el suministro de un servicio esencial:**

- porque **existe un contrato** de suministro que regula lo que pacten las partes (compañía y cliente que paga su factura) y una normativa de compraventa mercantil, Arts. 325 y ss. del CCo
- porque **hablamos de “Suministros esenciales”** a la luz del Art. 52.4 de la Ley 24/2013 y del Art. 89.1 del RD 1955/2000 (que habla de la necesaria continuidad y de suministros esenciales)
- porque también **la ley es clara en materia de Calidad** del producto (Art. 51 de la Ley 24/2013 y Art. 102 del RD 1955/2000) y de Calidad de servicio (Arts. 99 y ss. del RD 1955/2000).

◆ **Existen datos de posibles incumplimientos por parte de la distribuidora en materia de calidad individual** (como se ha apuntado ya) A la luz de estos datos, podría resultar preceptivo al menos, **la apertura de expediente informativo** por parte de los órganos competentes en sus diferentes aspectos (Jefatura de Industria de la Junta de Andalucía, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico).



◆ Habría que valorar si **seguir el ejemplo de otras Comunidades Autónomas** que han impulsado normas interesantes de protección y defensa en la materia:

- La Ley de garantía y calidad del suministro (Ley 18/2008 de la Generalidad de Cataluña)
- La Instrucción 6/2018 del Servicio Catalán de Salud (que habla de un certificado de electro dependencia)
- El Protocolo de abordaje de la dependencia energética en salud entre el Servicio Catalán de Salud y el Ayuntamiento de Barcelona
- la Circular de la DGICyC de Cantabria (que habla de suministros con elementos no interrumpibles con base en el Real Decreto 1164/2001)
- La Resolución de la DGIEI de Navarra (suministros con elementos no interrumpibles con base en el Real Decreto 1164/200)
- Ley 24/2015 de la Generalidad de Cataluña (pobreza energética)

◆ **El problema de fondo es la mala calidad de la red de distribución** (en Granada especialmente en la red de baja tensión), lo cual se soluciona invirtiendo más en infraestructuras por parte de la titular de dicha red para modernizar unos transformadores y equipos que están obsoletos. Cuando Endesa anuncia en los medios que destina a ello importantes cuantías, en realidad son amortizaciones, y siempre superiores a nuevas inversiones, es decir, si invirtieron 619 millones, están amortizando 644 millones en 2021. La necesidad actual de inversiones por parte de la compañía para modernizar y acabar con los cortes de suministro continuos es superior a 1.500 millones y, la empresa no va a tomar esta decisión a iniciativa propia, a pesar de repartir beneficios del 100% entre sus accionistas cada año (especialmente el Estado italiano).

Tomando en consideración que las empresas energéticas están en un mercado regulado (separación de actividades de generación, distribución y comercialización); **la responsabilidad de los cortes de luz es de la distribuidora** que tiene el monopolio de esta actividad, por lo que es preciso poner el foco en las inversiones a que está obligada Endesa Distribución, que el pasado 2021 obtuvo unos ingresos (retribución regulada) de 2.059 millones de euros según publica en sus Cuentas Anuales, ingresos que proceden del pago de las facturas de la luz.

Hay una tercera cuestión en materia de inversiones en infraestructuras: **no es casualidad que, en los lugares donde Endesa es titular, existan cortes de luz constantes y sistemáticos (Cataluña, Andalucía, Canarias...)** frente a otras comunidades con otras compañías al frente de esta actividad distribuidora.

Si la compañía no realiza las inversiones necesarias y a las que está obligada a través de los mecanismos de regulación eléctrica, el Mi-



nisterio de Transición Ecológica podría obligarla a ello o revocarle la licencia de distribución. Puede obligarle con la supervisión técnica de la administración autonómica, que tiene competencias en materia de inspección y sancionadoras.

En este sentido parece preciso instar a Endesa a poner en marcha un plan de inversiones para paliar las incidencias en centros de distribución, cuadros de tensión, **con especial vigilancia en protección de centros de distribución y redes de baja tensión, asignación de cada CUPS a su correspondiente línea del cuadro de baja que permita monitorizar la telemedida y localización termográfica de puntos calientes.**

Así mismo es necesario articular a medio plazo otras alternativas para dejar de depender de una red obsoleta (como es el caso de las comunidades energéticas locales).

◆ Es totalmente necesario **hacer del problema de los cortes de luz un “asunto de estado”** dado que afecta a barrios diversos de la geografía española especialmente situados en territorios de la red de distribución de Endesa (Cataluña, Andalucía, Canarias..) como se ha apuntado anteriormente.

46

◆ **Exigir a las administraciones competentes la vigilancia de las redes y el control sobre las empresas distribuidoras.** Y en este apartado, exigir que la Junta de Andalucía vigile las viviendas de su propiedad donde pudieran existir cultivos ilegales enganchados a la red e impulse un **plan de inspección de viviendas** para comprobar que se destinan a domicilio habitual.

◆ Colectivos, asociaciones y plataformas vecinales temen que, a fuerza de concentraciones, quejas, reclamaciones y distintas medidas y actuaciones, la sociedad, los medios de comunicación, los responsables públicos, se hayan acostumbrado o anestesiado ante el problema y ya les resulta complejo trasladar el sufrimiento humano real, el cansancio y la desesperación de vivir sin luz pagando luz, una realidad que les impide hacer una vida normal. Ruegan **que esta realidad no salga de la agenda política, de la agenda pública.**

◆ Solicitan y proponen **que se investigue, que la comunidad científica estudie y analice los riesgos sociales que acarrea esta forma de desigualdad** que son los apagones en unos barrios de las periferias urbanas, unos apagones que serían inadmisibles en otras zonas de las ciudades.

◆ Consideran que es preciso **un discurso compartido que deje de criminalizar o estigmatizar** a barrios y familias enteras. Y abandonar la indiferencia hacia cortes de luz en un distrito “que no es el mío”, cambiar la dinámica



y cambiar la mirada, pues no es algo ajeno, sino un problema de toda la sociedad que, de no resolverse, seguirá extendiéndose a otros territorios, a otros barrios, y se legará a generaciones venideras.

◆ Los colectivos entienden que los métodos tradicionales de reivindicación han podido quedar obsoletos y no está dando resultados efectivos; que es preciso reinventarse, **iniciar un proceso de reflexión en el seno del movimiento vecinal, o tal vez, mostrar mayor “agresividad” o nuevas fórmulas en los modos de reivindicación.** Creen que, a pesar de lo realizado hasta el momento, pueda existir un retroceso; les gustaría contar con un plan integral real en la materia frente a una autoridad única, a un interlocutor único.

◆ Piden **una auditoría a las políticas públicas en la materia** para que no se retroceda en derechos.

◆ Solicitan a Endesa Granada que, de una vez por todas, cumpla con el compromiso de instalar **una línea telefónica de atención vecinal** en cada ciudad afectada.

◆ Proponen la realización de un **‘Mapa de puntos calientes’ para poder emprender acciones preventivas.**

◆ También solicitan que se **revise el método que la compañía sigue** cada vez que surgen incidencias y se valore cambiarlo

◆ **Piden a la empresa un informe sobre las inversiones** realizadas con fechas y detalles concretos, además de valorar la amortización de las instalaciones, incluido el riesgo de pronta obsolescencia y que dé lugar a más cortes de suministro en otras zonas.

◆ **Solicitan la instalación de sistemas de alimentación ininterrumpida para personas electrodependientes**

◆ Consideran que las administraciones debieran **valorar alternativas de eficiencia y ahorro energético** para disminuir la factura en barrios vulnerables; integración de renovables, proyectos de rehabilitación energética, de autoconsumo compartido, etc.

Igualmente sería deseable implantar progresivamente vías de transición energética hacia **modelos que disminuyan la dependencia energética que tienen de la red eléctrica.** Existen ayudas europeas: la transición energética ofrece una herramienta de gran poder para capilarizar poco a poco comu-



nidades y que vayan siendo capaces de independizarse de una red de distribución eléctrica de mala calidad y optando por modelos y alternativas a los combustibles fósiles.

◆ **Y junto a ello, acciones destinadas a mejorar la eficiencia energética de los hogares**, especialmente de aquellas familias más amenazadas por situaciones de pobreza energética, incluyendo ayudas para mejorar el aislamiento térmico de los hogares, para renovar las instalaciones y para la adquisición de electrodomésticos más eficientes.

◆ Que se destinen los recursos que sean necesarios para dar alternativas y soluciones de empleo, vivienda, educación y equipamientos a la población de barrios y distritos vulnerables.

◆ **Impulsar un Registro de personas en situación de electrodependencia** cumpliendo con la legislación y con la protección de datos y en colaboración con los servicios de salud y con las administraciones competentes.

◆ Que la participación ciudadana sea protagonista de los procesos de transformación que sean necesarios.

48

◆ Sumar voluntades, aunar el esfuerzo desde diferentes instancias, colectivos, instituciones, participación ciudadana. Desde la Universidad al mundo de la Justicia, de la Sanidad a la Educación, de los medios de comunicación a la abogacía, esta reivindicación justa y fundamentada debe **contar con el respaldo pleno de todos los sectores sociales, pues estamos ante infracciones e incumplimientos graves y sostenidos en el tiempo de una empresa que presta un servicio de consumo necesario en situación de monopolio a unos clientes que están al corriente de sus pagos, incurriendo con ello en vulneración de derechos.**

◆ Es necesario, en definitiva, **diseñar con exactitud y urgencia las medidas a tomar para, primero, acometer las inversiones necesarias en la red de distribución que garantice la calidad y buen estado técnico;** segundo, un plan para compensar y solventar los problemas sufridos por los consumidores que habiendo pagado sus facturas no tienen un servicio de calidad y efectivo como deberían; y, tercero y último, mejorar las políticas públicas en materia de atención y cumplimiento efectivo de los derechos fundamentales de los consumidores energéticos.



2.4. Comparecencia ante el Parlamento Europeo el pasado 8 de septiembre pidiendo una carta de emplazamiento al reino de España para que resuelva el problema

49

También en 2022 el parlamento Europeo escuchó y admitió la petición de amparo institucional cursada el año anterior por el defensor de la ciudadanía para las familias y vecinos del distrito Norte que, pagando sus facturas eléctricas, son privadas de este suministro esencial; una petición que se concretó en solicitar una carta de emplazamiento al Reino de España para que adoptara las medidas necesarias que acaben los constantes cortes de luz en el barrio. En su comparecencia ante la comisión de peticiones de la UE, el defensor pidió se comprobase el grado de aplicación de la legislación europea al problema y se abriera un proceso de revisión por parte del Reino de España de las inversiones reales realizadas por la empresa en centros de distribución y cuadros de baja tensión (para detectar las deficiencias que tiene la Red de Distribución).

Acompañado por el presidente de la junta de distrito Norte, el concejal Jacobo Calvo, así como dos de los vecinos del barrio afectados por el problema; el cura de La Paz, Mario Picazo y Rosa García, presidenta de la asociación Nueva Cartuja, el defensor dibujó la realidad y sus consecuencias en negocios, servicios públicos y hogares; y pidió a los eurodiputados asistentes una actuación muy concreta y exigente en el ámbito de sus competencias.

A lo largo de toda su alocución se refirió a los documentos y datos técnicos (aportados con anterioridad a la comparecencia) que avalan las razones para

pedir el amparo europeo y señaló elementos de la vida cotidiana que se ven directamente amenazados por los cortes de luz.

Además de advertir de que el problema granadino es extensible a otros puntos de la geografía, recordó que “no es justo que vecinos y trabajadores, humildes y honrados que pagan puntualmente sus recibos, asuman estos apagones ni es justo que plataformas, colectivos y asociaciones vecinales tengan que organizarse para liderar esta batalla sin medios, sin recursos, sin datos oficiales, sin un conocimiento exhaustivo de las leyes vigentes y, a pesar de la complejidad que supone conocer el sector eléctrico”.

Al referirse a los incumplimientos, Manuel Martín volvió a remitir a la documentación previamente aportada en su petición de amparo, destacando de ella dos datos especialmente relevantes.

De un lado la información sobre número de horas y frecuencia de cortes solicitados en su día a la Junta de Andalucía y referidos al periodo 2016-2021, que se ha apuntado. El segundo incumplimiento que denunció ante la Unión Europea fue la continuidad en el suministro: “se podría estar impidiendo el acceso a la red de distribución”.

50

El defensor hizo especial hincapié en recordar que la petición de amparo no hablaba de pobreza energética ni de consumidores vulnerables y fue rotundo al afirmar que tampoco cabía derivar el discurso hacia un fraude eléctrico que, por otra parte, debieran estar preparados para detectar y prevenir.

“En plena era de la inteligencia artificial y el big data existen métodos y modelos inteligentes para identificar y prevenir fielmente estas irregularidades; es posible monitorizar la telemedida y localizar termográficamente puntos calientes; es posible asignar cada CUP (Código Universal de Punto de suministro, coloquialmente, contador individual) a su correspondiente línea del cuadro de baja tensión, entre otras acciones que debieran estar en marcha hace años si se hubieran hecho las inversiones necesarias en infraestructuras” puntualizó.

Durante toda su alocución subrayó que la realidad descrita vulnera derechos de “personas con contrato de suministro; con facturas domiciliadas, con pagos al día” y que, en todos los casos se habla de “suministros esenciales que gozan de una protección especial en materia de calidad y continuidad a la luz de la Directiva 2019/944 del Parlamento y el Consejo Europeo sobre Normas comunes para el mercado interior de la electricidad”.

Así, al señalar “responsables” argumentó algunas razones por las que se considera preciso “poner el foco” sobre las inversiones a que está obligada la



empresa de distribución de energía en Granada, destacando el hecho de que las compañías distribuidoras operen en un mercado regulado en el que tienen el monopolio de la actividad, y señalando hacia territorios con idéntico problema cuya red de distribución, tiene el mismo titular, como es el caso de Andalucía, Cataluña o Canarias, algo que en su opinión, “no es casualidad”.

También pidió a los miembros de la comisión de peticiones que dirigieran su mirada a los datos que la propia empresa E-Distribución SLU publica anualmente en sus cuentas de resultados, dado que “si se estudian pormenorizadamente, podrían señalar tiempos de latencia de la calidad del suministro”. Así, sostuvo que “cuando Endesa anuncia en los medios de comunicación que destina a transformadores e infraestructuras importantes cuantías, es una verdad a medias dado que no son inversiones sino amortizaciones, y siempre superiores a nuevas inversiones”.

El defensor explicó que es preciso poner el foco en las inversiones a que está obligada Endesa Distribución, “una empresa que el pasado 2021 obtuvo unos ingresos (retribución regulada) de 2.059 millones de euros según publica en sus Cuentas Anuales, ingresos que proceden del pago de las facturas de la luz. Por ello abogó por la necesidad de exigirle inversiones para modernizar transformadores y equipos que están obsoletos y acabar con los cortes de suministro continuos dado que “la empresa no va a tomar esta decisión a iniciativa propia” y “no va a actuar si las instituciones no inspeccionan ni revisan su actividad ni la obligan a invertir”.

Asimismo reiteró a los miembros de la comisión europea de peticiones que toda la normativa nacional relativa a distribución tanto en media como en baja tensión, está anclada en directivas y reglamentos europeos que marcan los estándares en materia de calidad, de garantía del suministro y de continuidad de este. Y, si Europa establece las directrices fundamentales, “también puede instar a los estados miembros a que lleven a cabo procesos de revisión y supervisión para el cumplimiento de estos parámetros”.

Concluyó subrayando la petición concreta de amparo: instar a la Comisión Europea a dirigir una carta de emplazamiento al Reino de España para que se tomen las medidas necesarias para cumplir con la legislación comunitaria y poner fin, de esta forma, a la falta de inversiones y calidad de la red de distribución de energía eléctrica. Es decir, que las instituciones españolas abran un proceso de revisión tanto de la calidad individual del suministro como de las inversiones reales en materia de infraestructuras realizadas por la empresa en centros de distribución y cuadros de baja tensión, a la luz de lo marcado en la Directiva 2019/944.



52

Usando la metáfora de David contra Goliat, el defensor granadino expuso la desproporción entre la realidad “cronificada” a que están sometidas las familias frente a las respuestas de la compañía eléctrica o la propia actuación institucional mediada por asuntos competenciales. “Mientras nadie exige nada a la compañía y nada parece ser exigible ante nadie, se está pidiendo a los afectados que, ante cualquier incidencia llamen a una centralita de teléfono de fuera de España y esperen a ser atendidos; si quieren unos euros de indemnización rellenen formularios y aporten facturas originales de electrodomésticos que probablemente no hayan guardado; si quieren registrar su incidencia, acudan a una asociación voluntaria del barrio y firmen cesión y tratamiento de datos; si pretenden respuestas como clientes que pagan, comprendan que la compañía tiene que cobrarles haya o no haya servicio”.

2.5. Otras acciones

En 2022, además de atender a los usuarios, asistir a las reuniones de las distintas mesas de trabajo y promover las iniciativas citadas se apoyó a la APDHA en su **demanda civil contra la compañía distribuidora en defensa de las personas electrodependientes del distrito**, un asunto aún pendiente de que se dicte sentencia.



Asimismo, a finales de mayo, el defensor mantuvo un encuentro con el **ministro de Consumo**, Alberto Garzón y miembros de la Mesa Ciudadana por la zona Norte, en el cual el mandatario aseguró que el gobierno iniciaría conversaciones con Endesa, con la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia** y con otras administraciones y que pondrían en marcha toda la actividad legislativa para contribuir a las soluciones.

2.6. Propuestas de acción

- Finalizado el ejercicio y mientras se continúa a la espera de respuesta por parte de distintas instancias, **se insta a todas las partes implicadas para que estudien a detalle las 25 conclusiones sugeridas por profesionales participantes en las Jornadas sobre Cortes de Luz** en barrios vulnerables que están recogidas en el apartado 2.3 de este informe de gestión.

Asimismo se sigue proponiendo:

- a) al Ayuntamiento, que extreme la vigilancia sobre los suministros de **alumbrado público** que se cortan en los barrios y lidere actuaciones en defensa de los vecinos de los barrios afectados
- b) a la Junta de Andalucía, **una auditoría independiente de las instalaciones y equipos** del distrito Norte, algo que se va a reivindicar a lo largo de todo 2023.
- c) al Parlamento Europeo, **que exija al Gobierno de España** una respuesta urgente a la petición de amparo n.º 0211/2021, que sigue su curso por unanimidad de la comisión de peticiones
- d) a todas las instituciones, que **se refundan en un solo expediente administrativo** los informes de la compañía distribuidora, la auditoría de parte realizada por su subcontrata Applus en febrero 2021, las reclamaciones ciudadanas, las reclamaciones de la asociación pro-derechos humanos Andalucía y los constantes escritos que esta oficina remite pidiendo, datos, reuniones y actuaciones por parte de las mencionadas administraciones.

Y se sigue incidiendo en lo concreto:

- 1) Solicitud a Endesa Granada para que instale una **línea telefónica** de atención vecinal;
- 2) Realización de un **mapa de puntos calientes** para poder realizar acciones preventivas;
- 3) Revisar y reforzar el método que la compañía sigue cada vez que surgen **incidencias y reclamaciones** y valorar cambiarlo o reforzarlo, en su caso
- 4) Pedir a la empresa un **informe sobre las inversiones** realizadas con fechas y detalles concretos

- 5) Solicitar la instalación de **grupos electrógenos de gran alcance** para grandes incidencias
- 6) Que el Pleno del Ayuntamiento exija a Endesa un Plan de Actuación con medidas concretas para paliar los efectos que los elevados **precios de la electricidad** tienen sobre las economías vulnerables
- 7). Que se consideren otras acciones destinadas a mejorar la **eficiencia energética de los hogares**, especialmente de aquellas familias más amenazadas por situaciones de pobreza energética, incluyendo ayudas para mejorar el aislamiento térmico de los hogares, renovar las instalaciones eléctricas y facilitar la adquisición de electrodomésticos más eficientes.

En definitiva, exigir a cada uno de los actores implicados en este el cumplimiento de sus obligaciones en el ámbito de sus competencias es la principal y única propuesta de acción, que se concretará en distintas líneas de trabajo y actuaciones por parte de la oficina del defensor a lo largo del presente ejercicio

3. Dificultades de acceso a recursos económicos y sociales

54

3.1. Introducción. Problemas encadenados en personas con falta de recursos

“No dispongo de ningún tipo de ingreso económico ni empleo. No puedo pagar un alquiler por lo que he cogido una habitación en un piso. Tengo 59 años de edad y 21 años de experiencia como agente artístico. Soy demasiado mayor pero buscador de empleo. Al no haber sido asalariado no tengo ningún derecho de ingreso económico. Mi madre falleció el pasado 20 de junio. Cuando ella vivía, con la pensión y ley de dependencia pagábamos alquiler, alimentos y gastos. Mi intención es comenzar un curso de reciclaje profesional. Tengo acreditada la situación de exclusión social pero sin ningún tipo de ayuda no puedo hacer frente a cualquier pago (...).”

En 2022 volvieron a registrarse una gran cantidad de peticiones de ayuda y diversidad de problemáticas de acceso a recursos esenciales del lado de un amplio segmento de población denominado vulnerable, un grupo heterogéneo y con problemáticas encadenadas.

Es decir, personas u hogares que ‘no se encasillan’ en una sola necesidad o no se dirigen a la oficina por una sola cuestión sino que presentan un perfil con varias dificultades, no sólo económicas, de alimento, vivienda o subsistencia, sino también de tipo familiar, de carencia de redes de apoyo, capacidad intelectual mermada, desconocimiento de los recursos, falta de ayudas, intensidad de empleo muy baja, problemas de depresión, de convivencia, de in-

POBREZA OBSCENA
NI COMIDA
NI CENA
no

POBLACIÓN
TIENE MÁS
QUEZA QUE EL
RESTANTE

Mañotea
contra la
DESIGUALDAD
OBSCENA
EL 76,6% DE LA
POBLACIÓN ESPAÑOLA
ESTÁ EN RIESGO DE
POBREZA Y EXCLUSIÓN





comprensión y un largo etcétera de obstáculos vitales enlazados, que resultan imposibles de aislar en un solo apartado y que conllevan una gran cantidad de atenciones o actuaciones con cada usuario en coordinación con servicios sociales. Que implican, sobre todo, una imposibilidad grande para avanzar en la resolución.

Más allá del nivel de ingresos —que condiciona la subsistencia—, quienes se encuentran en riesgo o en situación de vulnerabilidad, son también quienes sufren carencias materiales severas o privaciones que podrían parecer de segundo orden: mantener la vivienda a una temperatura adecuada, asearse debidamente y a diario, disponer de vehículo o gasolina, gozar de unos días de vacaciones, comer proteínas de vez en cuando, afrontar gastos imprevistos, no poder aplazar el pago de facturas básicas como el gas. E incluye también este apartado un buen número de usuarios que se dirigen a la oficina con imperiosa necesidad de hablar por soledad o ausencia de interlocutores para relatar sus problemas y recibir alguna orientación.

No obstante, a pesar de que los parámetros de vulnerabilidad suelen estar encadenados, seguidamente se desglosan algunos de los principales problemas que encuentra la ciudadanía en este complejo camino de acceso a recursos esenciales.

56

Han sido agrupados en tres apartados principales —ingresos económicos; vivienda y regularización—, dejando un cuarto apartado destinado a las personas sin hogar, por aglutinar este colectivo la práctica totalidad de necesidades y requerir un tratamiento diferenciado.

3.2. Acceso a ingresos económicos: empleo y ayudas

Para muchos granadinos pagar vivienda, alimentos y suministros básicos constituyó un objetivo difícil a lo largo del ejercicio que terminó. Por percibir bajos ingresos, por tener una continuidad de empleo muy baja o por subsistir con ayudas de escasa cuantía. Seguidamente se aportan tres testimonios:

Bajos ingresos e incapacidad laboral:

“Mi situación actual que es la siguiente: discapacidad psíquica y física con un grado del 47% y Incapacidad Total para la profesión habitual (conserje), la cual me aporta una mensualidad de 527€ que son mis únicos ingresos mensuales. Tengo Grado II de la ley de dependencia otorgada en (fecha) e Informe REX de (fecha y número de expediente) sellado por Servicios sociales. Me han ofrecido ir al comedor social sito en Calle San Juan de Dios. Los documentos que no pueda aportar por este medio telemático, los aportare en las veces que me sean posibles en la oficina de registro (...)”



La persona que relata en este escrito su realidad fue atendida en la oficina en distintas ocasiones. La encrucijada vital de esta persona habla de unos escuetos ingresos mensuales de subsistencia y unas dificultades probadas añadidas para aumentar su capacidad adquisitiva.

Además, como se ha apuntado, hay usuarios en que se mezcla la **carencia de recursos con situaciones de dependencia**: *“habiendo solicitado la ayuda a la dependencia, estoy cuidando de mi madre yo sola sin ayuda de nadie, mi salud se esta deteriorando, y llevo así tres años sin trabajar y sin cotizar, solamente cuento seis años cotizados”*.

Y hay otros usuarios en los que se mezclan “todos” o “muchos” de los problemas posibles: de ingresos, de edad avanzada para trabajar, de hijos a cargo, de entorno familiar, de diversidad funcional, de situaciones de violencia de género, etcétera, etcétera.

En el testimonio que seguidamente se recoge, se evidencian bastantes de ellos:

“(...) estoy muy desesperada; he tenido con esta la segunda violencia de género y como además tengo más de 65 años, pidieron la “ayuda única” (para evitar duplicidades). No llego a cobrar 21.000 al año, soy dependiente tipo 2 mi hijo discapacitado con un 80%. Me quitaron la ayuda que él cobraba de 250€, y ahora me exigen que alguien viva conmigo. Mis hijas me rechazan pero yo a ellas no las puedo denunciar. Y ahora veo que mi ex marido tenía razón. Te vas a hundir si me voy, no puedes vivir sola. Me necesitas (...) Necesito que alguien me ayude también a rellenar y presentar documentación porque tengo tanta ansiedad y como veo tan mal me equivoco (...) Por favor necesitaría de alguna forma alguna ayuda económica, porque a veces las personas que estamos a medio camino somos las que peor están (...)”

57

Hubo peticiones de ayuda a la oficina por **retrasos en el pago de ayudas**:

“Hola, solicitamos a los servicios sociales la ayuda económica familiar a mediados de julio y aun estamos sin saber nada, la trabajadora social nos ha dicho que esta pendiente de firmar por el ayuntamiento y aun estando en situación de exclusión social con una niña de 13 años e hipoteca nos dicen que no pueden agilizar ese asunto” .

“Que desde hace cuatro años estoy teniendo problemas con mi centro de servicios sociales, llevo esperando ya más de seis meses que me ingresen una ayuda de emergencia Ya presenté varios escritos a los cuales ninguno me han contestado. Ahora me ha llegado una orden para desahuciar me de la casa donde vivo por falta de pago. Esto es muy triste e inhumano. Así que por favor les pido ayuda pues si ya tengo que dejar la vivienda donde estoy alquilado ¿nos vamos a vivir debajo de un puente?”

En un nuevo correo a la oficina, vuelve a reclamarla: “Recibí una carta del ayuntamiento concediéndome una ayuda social de emergencia social económica de 600 euros, código de (verificación número (...)) Y se pregunta “¿Solo es un paripé lo de la carta? No lo entiendo, no sé cómo es posible (...)”

Del lado laboral, la falta de formación, habilidades y experiencia o la edad avanzada se suman, como se ha dicho, a la cadena de **obstáculos para el empleo**:

“Que desde el año 2004 estoy en situación de desempleo. No percibo ningún tipo de prestación ni tengo ingresos por ningún concepto. En el año 2019 acudí a los servicios sociales comunitarios de (distrito) donde solicité información a la trabajadora social sobre ayudas sociales. Pasados unos meses me entrevistó de nuevo con esta trabajadora y me envía a Andalucía Orienta (Asociación Arcaempleo) donde inicio un IPI realizando sucesivas entrevistas con la orientadora durante más de un año y como resultado realizo unas acciones formativas. Sigo desempleado y sin derecho a percibir ninguna prestación o ayuda social y en búsqueda activa de empleo después de participar en un programa de orientación de mejora de la empleabilidad que he terminado recientemente. He consultado en la delegación Territorial de igualdad, Políticas sociales y conciliación de Granada y me dicen que a donde tengo que ir es a los servicios sociales comunitarios. Cuando se tiene una determinada edad o circunstancia que limita, el certificado de riesgo de exclusión te da prioridad en ayudas y empleo, etc, certificado que me han dado recientemente, cuando mi situación es así desde hace bastante tiempo y a mi me están tratando como si mi situación fuera de estabilidad laboral y económica”.

58

“Le escribo desesperadamente y ya como último lugar. Nadie me atiende. Yo solo busco un puesto de trabajo. Tanto mi mujer como yo estamos en paro desde hace meses. Yo he trabajado en las obras pero ahora no me sale nada aunque no paro de entregar curriculum. Tenemos tres hijos. Debemos ya más de cuatro meses del alquiler. Mi mujer trabaja limpiando en casas, pero debido a la situación que tenemos tiene una depresión muy grande y eso le impide muchos días trabajar. Hemos estado en servicios sociales de nuestro barrio y nos han dado cita para dentro de cuatro meses. Solo pido un trabajo donde sea “

“Tengo 58 años. Trabajé durante toda mi vida en una empresa que cerró. Llevo buscando trabajo muchísimo tiempo y no consigo nada. Me adapto a cualquier tipo de trabajo pero por la edad me rechazan. Quieren personas más jóvenes (...). Nuestros padres nos ayudan pero ellos ya son mayores y tienen pensiones bajas, gracias a ellos estamos sobreviviendo, pero aun así debemos alquiler y algunos recibos de luz. Por favor, disculpe que le escriba a través del facebook, pero nadie me escucha”.





Entretanto se sucedían casos de usuarios con dificultades similares para hacer frente al pago de facturas básicas, los datos económicos en nuestra ciudad³ no resultaban demasiado alentadores, en un difícil contexto marcado por las consecuencias del impacto de la guerra de Ucrania, la escalada inflacionista y los efectos de la crisis sanitaria y económica generada por la pandemia.

Afortunadamente en muchos casos de personas en situación de grave dificultad, el IMV en 2022 jugó su función de contrapeso y, a lo largo del ejercicio pasado se llegaron a beneficiar de esta ayuda un total de 58.968 personas en la provincia (residentes de 20.221 hogares), según datos de diciembre del INSS.

También **el Ayuntamiento redobló esfuerzos** para ayudar a los colectivos con más dificultades. Lo hizo vía ayudas económicas de emergencia, a través del denominado IBI social, mediante bonificaciones fiscales a familias numerosas, exenciones en las licencias de actividad para emprendedores, incremento de las cuantías a colectivos sociales de la ciudad y refuerzo en el personal de servicios sociales entre otras.

3.3. Acceso a vivienda

Dado que en este apartado se registró una gran casuística; de nuevo se proponen sólo algunos testimonios que ejemplifican la diversidad de situaciones en la materia:

Impago de hipoteca: *“Buenas tardes. Por la presente solicito atención del Servicio de Intermediación para inmueble hipotecado. Necesidad de información y asesoramiento para solicitar moratoria temporal del pago de la hipoteca por precariedad económica (entidad bancaria Santander) Atentamente”*

Registro de demandantes de vivienda social: *“(…) me pongo en contacto con el registro de demandantes para un documento que necesito urgente de la antigüedad inscrita con ellos y me dicen que yo cancelé mi inscripción en el 2016.. les digo que el 31 de octubre del 2019 hice una renovación de cambio de datos, que eso no es posible.. no se ya que hacer. Espero podáis ayudarme necesito esa antigüedad y que me la certifiquen”.*

3. La inflación en Granada en 2022 acababa el año con una subida media del 7,5%; el precio de la luz para los clientes de tarifa regulada cerró 2022 en 209,4 euros por megavatio hora (MWh) —el año más caro de la historia—; el precio por metro cuadrado en vivienda de segunda mano fue de 1.706 €. Nuestra ciudad sumó 1.700 personas más en paro en el tercer trimestre del año, continuando en los primeros puestos del ranking con una tasa del 22,55% de la población activa frente al 12,67% de España, según la EPA de octubre pasado.

Desahucio inminente de familia con hijos: *“Somos (nombres) la pareja con un hijo y otro de camino que están a punto de desahuciarnos. Estuvimos esperando que el viernes nos dijeran algo desde el banco, como acordaron hacer y como era de suponer no recibimos nada, igualmente uno de los compañeros de Stop Desahucios, se ha puesto en contacto con ellos esta mañana, alegando que no hemos recibido lo que acordaron, después de dejarnos a la espera durante un buen rato, de colgarnos en varias ocasiones y de una mañana entera de llamadas, nos ha dicho que hasta el miércoles no van a tomar la decisión, alargando como siempre la angustia y el malestar de nuestra familia. A última hora de la mañana y desesperadas nos hemos presenciado en el Juzgado al que pertenece nuestro caso, abí uno de los responsables, que dijo que no le constaba que estuviera tan cerca el desahucio, ósea en 9 días. Nos dijo que es un caso bastante complejo, que tienen que terminar de estudiarlo, pero que al ser la fecha tan próxima se iba a poner en ello para poder terminarlo, igualmente nos ha dicho que debería de haber sido nuestra abogada quien se presenciara, pero como no a sido así, dice que si el miércoles o el jueves no obtenemos respuesta que nos pongamos en contacto con ellos o nos presenciemos en el juzgado nuevamente”.*

Ocupación de vivienda con menores: *“Llevo solicitando una vivienda desde hace varios años en conocimiento de el ayuntamiento...que como no me dieron otra alternativa me tenido que meter de okupacion y vivo con 2 menores la pequeña con enfermedad y lo único que hacen es mirar para otro lado. Me podrían decir si así se puede vivir, es inhumano”*

60

Ausencia de inmuebles de alquiler a precios asequibles: *“Escribo por que llevo ya tres meses buscando piso en Granada para irme a vivir sólo, sin embargo todo está copado por las dichas inmobiliarias que no bajan de 650 € los pisos ‘normalitos’. Si se piensa que en realidad soy un tacaño no es así, y si sale un piso ‘decente’, hay 300 personas por delante tuya el mismo día que sale el anuncio”.*

Inmueble sin suministro de agua por conocerse suspensión de desahucio: *“El arrendador de la vivienda que es mi domicilio, y de mi hija, en (calle), nos ha dado de baja el suministro de agua. Tenemos suspendido un desahucio del citado inmueble, y por ello, ha dado orden de corte de agua. Desde el día 21 no tenemos agua en el piso. Hemos realizado gestiones con la trabajadora social, la cual se hacía cargo del pago, pero el problema continua. La situación es inhumana. Cobro 549€ mensuales de una pensión de viudedad, mi hija vive conmigo y no tiene prestación alguna y tenemos que comprar agua embotellada para todos los usos. Necesitamos una solución urgente”*

Falta de atención a problemas de vivienda por parte de las administraciones: *“Llevo años solicitando vivienda social tengo informe de mi asistenta. Y no recibo ayuda he reclamado al ayuntamiento de Granada y me han mandao a la junta Andalucía y la junta Andalucía me dicen que ellos no son, que son el ayuntamiento y nadie me da solución”*

Como estrategia de subsistencia, muchas personas se vieron obligadas a recurrir al cambio de vivienda a casas de familiares u optaron por el subarriendo



de una habitación en inmuebles mal acondicionados –humedades, cierres, suciedad..- o hacinados. Otra de las estrategias para la supervivencia vino del lado de la reducción de gastos habituales en alimentación, ropa y calzado (también en farmacia).

De nuevo en 2022 desde Stop Desahucios Granada trasladaron las diversas situaciones a través de escritos y encuentros. La entidad informa a la oficina de un total de 44 casos de desahucios ya fueran sólo anunciados, ya estuvieran de hecho notificados y/o suspendidos, así como los propiamente ejecutados.

De esos 44 casos hubo cerca de una decena correspondientes a personas y familias de municipios del área metropolitana (Salobreña, Churriana, Deifontes, Peligros, etc) y en algunos de ellos, la problemática afectó a más de una unidad familiar por recaer la orden en un edificio con varios inmuebles —aunque se haya contabilizado como un solo caso—.

También comunicaron algunos casos de ejecuciones sin orden judicial; algunos casos de familias a la espera de desahucio habitando en inmuebles sin suministros; algunos casos de ofrecimiento de dinero “para que se permita el desalojo”; algunos casos de familias con menores y algunos casos de presunto acoso.

También de nuevo el pasado ejercicio 2022, muchos de los desahucios y lanzamientos fueron planteados por empresas intermediarias de gestión de activos inmobiliarios de acceso complejo para los afectados.

“En nuestro colectivo hay una decena de familias que se encuentran en una situación grave de vulneración del derecho a la vivienda, todas en manos del gestor inmobiliario (nombre). Cada caso es particular: no se les renueva el alquiler social, no consiguen regularizar su situación de alquiler, lanzamiento de la vivienda y desalojo, etc., Pero todas enfrentan la misma dificultad: la gestora de viviendas de la mayoría de entidades bancarias se niega a atender a las familias y abrir procesos de negociación para que puedan pagar y tener tranquilidad en la vivienda que ya habitan, muchas desde hace varios años, con redes vecinales fuertes y activas en su entorno comunitario. Pedimos ayuda para plantear líneas de actuación institucional que permitan un encuentro con la gestora inmobiliaria u otra alternativa que de la propia reunión emerja (...)”

En el primer trimestre de 2022 la oficina del defensor remite cartas solicitando encuentros con los responsables de las entidades bancarias para abordar los casos uno a uno y solicitarles colaboración “en materia de protección social para evitar situaciones de indefensión en el marco de la legalidad establecida”.



Al igual que les sucede a los afectados, también la oficina encuentra problemas para lograr una cabal interlocución con las entidades. Por ello en la misiva se alertaba: *“Dada la dificultad de saber a detalle la organización interna de su entidad financiera, desconozco si me estoy dirigiendo al destinatario adecuado o a la persona responsable de las cuestiones que planteo. Por ello, le ruego que, caso de haber errado en el envío, remita mi escrito a quien/es considere debiera/n estar al tanto de esta petición así como a quien/es considere debiera/n estar presentes en el citado encuentro”*.

Aunque en ningún caso hubo respuestas ni se fijaron encuentros, se seguirá intentando a lo largo de 2023.

Como se deduce de los casos apuntados, además de lograr la regularización de sus respectivos casos, —evitar lanzamientos y/o desahucios— tanto las familias afectadas como Stop Desahucios Granada plantearon a la oficina sus propuestas, algunas se relacionan seguidamente:

1. Parque de viviendas en régimen de alquiler social
2. Disposición de los bancos para estudiar con cada afectado las distintas ofertas que puedan considerar y ofrecer, en lugar de derivar la tramitación de deudas e impagos a entidades intermediarias de gestión de activos financieros
3. Abastecimiento de bienes básicos como agua o luz (aunque las viviendas no estén a nombre de los inquilinos) durante el tiempo en que dure el proceso de regularización y el juzgado emita sentencia.

62

3.4. Acceso a la regularización: los informes de arraigo

Junto a los ingresos económicos para vivir (vía empleo o vía ayudas) y la vivienda, la regularización para las personas que cumplen los requisitos legales supone una necesidad esencial que les permite una vida digna, el acceso a un empleo o al estudio, el pago de una vivienda o la posibilidad de enviar recursos a sus familias de origen.

De nuevo en 2022 se registró un importante número de peticiones de informes de arraigo. Extranjeros afincados en Granada se dirigieron a la oficina para informarse o solicitar ayuda en la tramitación del informe de servicios sociales que acreditara su esfuerzo de integración.

Cierto que aunque el informe social que emiten los ayuntamientos no tiene carácter vinculante, dada la profesionalidad y calidad con que se elabora, las Oficinas de Extranjería otorgan a éste documento gran importancia, con lo que su valoración, junto al resto de los requisitos para obtener la autorización de residencia, es de gran valor para los afectados. Por ello, el Ayuntamiento de Granada tiene un papel esencial en el cumplimiento de plazos y condicio-



nes para agilizar estos trámites, más aún tomando en cuenta los perjuicios que conllevan los retrasos en la elaboración de los informes (costes, inicio de procedimientos judiciales, imposibilidad de disponer de dinero depositado en cuentas, posibilidad de recibir bonificaciones por menores, etc). En definitiva, no disponer de este informe de inserción social supone un retroceso vital considerable para estas personas.

Si bien el año anterior (ejercicio 2021) se multiplicaron las quejas relativas a grandes retrasos, denegaciones o no tramitaciones de los informes de inserción social por parte del SAI, **el año 2022 se comportó de manera muy diferente**, especialmente a partir de septiembre, mes en que comienza a menguar sustancialmente el total de quejas y a aumentar en paralelo el número de respuestas/resoluciones por parte del SAI a la oficina del defensor.

Así, el saldo a finales del pasado año arroja el dato de casi un tercio de informes favorables (un 29%) frente a un 5,35% desfavorables. Hubo un 27,89% del total de casos remitidos por la oficina de los que el SAI solicitó datos de contacto de la persona al no encontrarse su petición recogida en el SIM (Sistema Informático Municipal). Al respecto por parte de la oficina se remitieron al SAI teléfonos y direcciones postales de los propios demandantes y, en algunos casos, de sus representantes legales.

63

También hubo en elevadísimo porcentaje de expedientes en trámite (un 30,10%), es decir, pendientes de valoración o solicitudes muy recientes que aún no habían podido ser citadas por parte de los trabajadores de este servicio municipal. El resto, un 4,28% de los casos remitidos por la oficina del defensor estaban “citados” o se les había requerido documentación no aportada previamente.

Y por último, en situación de “inadmitidos a trámite” o que hubieran presentado recurso de reposición se registró un 3,7%.

En cuanto a los principales escollos o requisitos con que se encuentra una buena parte de los demandantes de arraigo, de nuevo lo más costoso suele ser documentar debidamente el tiempo de permanencia continuada de tres años a través de certificado de empadronamiento o, caso de no disponer de ello, aportando certificados, contrato de alquiler, facturas de suministros básicos..

También constituye una dificultad el acreditar medios económicos —ya sea contrato de trabajo o en su defecto, recursos propios, un proyecto empresarial o académico o medios económicos por cuenta de un familiar —padre, cónyuge u otros—. Del lado del denominado ‘esfuerzo de integración’ son diversos los documentos que pueden garantizar a la persona migrante el co-



nocimiento de los valores y reglas de convivencia democrática, los derechos y deberes ciudadanos, la estructura política, la cultura e idioma. Ya se trate de cursos realizados, diplomas de participación en determinados proyectos comunitarios u otros documentos similares.

En este sentido, a pesar de la complejidad que entraña la tramitación citada, resulta importante subrayar la gran labor realizada por el SAI a lo largo del ejercicio pasado en apoyo a estas personas

Los avances logrados respecto del año anterior responden sin duda a la dedicación y compromiso del equipo, pero también en gran medida al aumento de recursos humanos de refuerzo destinados a esta tarea. Sin duda, el acceso a la regularización para personas que cumplen con los requisitos exigidos por la ley pasa por una administración debidamente dimensionada en sus equipos humanos. De ahí la importancia de que el área de Servicios Sociales continúe contando con el capital humano preciso para labores que mejoran la vida de personas

No obstante lo dicho, cabe seguir insistiendo en la importancia de acortar los tiempos de tramitación dado que el plazo para la emisión de cada informe es de 30 días desde la fecha de solicitud.

64

Aunque en 2022 se avanzara considerablemente al respecto, también es cierto que la espera para recibir los informes de inserción rebasó el límite temporal señalado en un importante número de casos.

3.5. Acceso a todos los recursos esenciales o a muchos de ellos: las personas sin hogar no son sólo personas sin techo

Aunque se atendieron algunos casos aislados de personas sin hogar, ellos no suelen llegar hasta la oficina a relatar sus peticiones pero se estuvo en contacto con algunas asociaciones que trabajan con este colectivo y con el consejo municipal. De estos encuentros se deducen algunas cuestiones destacadas:

- El colectivo de personas que vive en la calle **no es uniforme**: hay personas con adicciones, dependencias, trastornos mentales, carencias afectivas, patologías, desajustes familiares, discapacidades, dificultades económicas, formativas y un círculo vicioso de problemas encadenados
- En Granada, alrededor de un centenar de personas sin hogar **no cuenta con recurso habitacional** alguno
- Vivir en la calle es el **último eslabón** de una cadena. Es no tener el calor de una familia y no tener garantizados derechos básicos. La tasa de mortalidad es tres veces más alta que la del resto de la po-

blación; el laberinto de la salud mental se complica en la calle; en la calle sufren agresiones, insultos, discriminación y violencia.

- El centro de orientación y atención social a personas sin hogar (**COASPSH**) municipal resulta un recurso muy importante pero insuficiente

A las problemáticas personales que a diario viven tanto las personas en situaciones de exclusión se suma el creciente rechazo de una parte de la ciudadanía. Si bien todos conocemos esta realidad de rechazo, se reproducen seguidamente algunas quejas que, como tantas otras, evidencian el cansancio, la incomprensión y los **problemas de convivencia de algunos vecinos con esos otros vecinos** que habitan la calle:

“Cada día que paso por la plaza (nombre), como madre de una menor de 8 años, es indignante como se encuentra por la frecuencia de personas indigentes las cuales se encuentran instaladas de manera permanente haciendo aquel lugar ‘su casa’ con sus sillas y todo tipo de artilugios mal olientes etc. Llevamos años así y no se pone solución, al contrario porque cada día están mas, por lo tanto pongo de manifiesto mi mal estar el cual es compartido por todas las personas que hablamos del tema”



Foto de Alfredo Aguilar Rubio.



“Desde hace algún tiempo venimos soportando la invasión en el parque, situado entre (calles) por parte de algunos/as sin techo. Con todo lo que ello conlleva: suciedad por todas partes, gritos y peleas a cualquier hora del día o la noche, rotura de cristales de coches, inseguridad al pasar por dicho lugar que además al estar al lado de una pista deportiva suele ser frecuentada por niño/as con el consiguiente temor por parte de los padres, no poder hacer uso de dicho espacio por parte de los vecinos, etc”.

También hubo varios casos de vecinos que se dirigieron a la oficina en sentido contrario, es decir, para **pedir auxilio para estas personas**:

“Acabo de firmar en Challenge Organization un apoyo para un indigente con Alzheimer de 70 años, totalmente desamparado y que subsiste gracias al apoyo de una excelente persona que le está cuidando en todas sus necesidades, desde llevarle a albergues para un aseo diario hasta darle de comer. Esta persona pide apoyo para que sea recogido en un piso tutelado. Me desespera como ser humano que en el siglo XXI pueda existir estas situaciones. De tal falta de humanidad. Se puede consentir esto?”

66

Ante las repetidas quejas por miedo o temor a “posibles comportamientos intimidatorios”; la indignación por “uso inadecuado del espacio público”; miedo a peleas y problemas de limpieza, la oficina expresa a los reclamantes la realidad del colectivo; les recuerda que se trata de vecinos que tienen derecho a estar en la vía pública (porque de hecho, esa es su casa) y que los enseres son sus bienes y pertenencias que en modo alguno pueden ser arrebatados.

También se les comunica que el Ayuntamiento está redoblando tareas de limpieza más de una vez al día en esos entornos para mantenerlas en perfecto estado donde las personas sin hogar pernoctan y hacen su vida.

De otra parte, se notifica al área de Medio Ambiente para que se intensifique el trabajo en los enclaves y soportales donde se acercan para pasar la noche.

Con sendas actuaciones y las respuestas a los usuarios, todos los expedientes se dan por finalizados de inmediato.

Es cierto que en Granada hay muchos vecinos que viven en la calle, pero en el trasfondo de algunas quejas se esconde aporofobia, aversión al pobre, un desprecio que sólo cuando se torna en hostilidad o violencia constituye delito. Sin duda lo sancionable o perseguible nada tiene que ver con algunas posiciones ciudadanas habituales ante la realidad de pobreza despeinada que pone pinceladas de gris a los escenarios urbanos de nuestra ciudad. La ciudadanía protesta desde premisas ‘civilizadas’; nadie agrede ni incita al odio; no hay infracción penal en las conductas hacia los pobres; sólo ciertos ‘reparos’ siempre ‘justificados’ en aras de un bien mayor, de un bien que parece mayor, como se ha apuntado en los casos citados.



Y aducen estas razones y este bien mayor: afean con su aspecto y sus enseres la belleza urbana; pueden asustar a los niños si deambulan cerca de los parques infantiles; ensucian la vía pública, los bancos quedan manchados, las papeleras llenas; incomodan al paseante con su tono de voz elevado. Hay quien advierte de que incumplen las ordenanzas.

Con estas y otras afirmaciones, el `bien común´ se coloca por delante y todo parece justificado en aras del cumplimiento de la ley, del cuidado del espacio público o de los menores a proteger. Pensando de este modo no parece que exista aporofobia “*entendemos que carecen de recursos, somos comprensivos con su dura realidad*”. Pero siempre está el pero: “*pero no se puede tolerar*”. No es de recibo que se sienten en los mismos bancos o duerman en ellos. No es tolerable que expandan mugre por nuestros parques. Ni que desluzcan la higiene de nuestros barrios.

Conviven en este colectivo heterogéneo de personas sin *hogar algunos extranjeros que, “a saber cómo llegaron o qué pensaban encontrarse por aquí”*. Algunos se hospedan en pisos hacinados con otros como ellos. Hay los que venden pulseras sin ticket de compra, objetos de imitación, paraguas plegables, todo sin factura. También están los gorrillas que cobran la voluntad y “*más vale darle algo para que no te rayen el coche*”.

67

El perfil del `indigente´ es complejo; la exclusión, un círculo vicioso de componentes. Y no en todos los casos la raíz es económica. Demasiadas veces la vida se ocupa de arrebatar la dignidad por azares diversos: una guerra, un accidente, un trastorno mental, un mal pleito, una adicción o varias, un temperamento complejo, un divorcio, una enfermedad incapacitante...

Nosotros, los afortunados que estamos en este otro lado, lo lamentamos. Sentimos que exista una cadena de deterioro humano que lleve a vivir en la calle. Somos conscientes de que la vida les trató mal o tal vez fueran ellos los que probaron caminos erróneos que les llevaron a otras vías sin salida. Sabemos que el trastorno mental habita en muchos de estos vecinos incómodos; que la cadena de abandono y exclusión acaba mal. Hasta entendemos que para ellos la inserción familiar, social y laboral sea demasiado compleja sin un chorreo abundante de recursos humanos y económicos (y aún destinando dinero es una inserción difícil). Todo lo comprendemos bien (“pobres pobres”) pero estorban, no les queremos cerca: “*yo no discrimino a nadie, pero mi calle está sucia por culpa de los indigentes*” y exigimos remedio a las instituciones públicas.

Esta es la segunda parte: el apartado de soluciones. Hay un sector de la ciudadanía que propone un albergue para ellos, un centro que, —sin ser la panacea que redima de tantísimas carencias afectivas y de otro tipo—, al menos proporcione techo, cama, plato, ducha o un rato de compañía.

Pero esta fórmula necesaria también generaría rechazo entre los ‘infortunados’ vecinos del barrio donde ubicar el posible equipamiento permanente para personas sin hogar. Y volveríamos a cargarnos de razones.

De un lado estaría el rechazo rotundo a esa vecindad ‘extravagante’: “¿Por qué los trajeron aquí si es zona residencial donde viven un montón de familias con niños?”, “Que busquen sitios más alejados”; “nos están llenando el barrio de maleantes”; “dañan la imagen del parque”; “generan inseguridad”; “los pisos se devalúan”, “limosnean en las terrazas”, “molestan a los clientes de los comercios”.

De otro lado, el temor al ‘efecto llamada’ que un albergue permanente podría provocar. Además, las razones presuntamente legales frente a la amenaza potencial de esos presuntos maleantes, hipotéticos navajeros, probables vagos o supuestos traficantes (subordinados de ellos más bien). Y así, de pensamiento y palabra (aunque de no obra), construimos guetos mentales donde aislar a los que parecen compartir origen o condición entre ellos. No hace falta humillarles, ser hostiles o acosarles: basta esgrimir un motivo: “yo me hincho a trabajar, para que vengan estos a vagabundear y mis impuestos los destinen a darles la sopa boba”. Algunos dueños de establecimientos y negocios temen que puedan incomodar a clientes.

68

Los sin hogar “no traen ningún beneficio”, todo en ellos constituye saldo negativo en nuestro balance mental de pérdidas y ganancias, un balance de pérdidas que se agrava con las crisis económicas en que el temor hacia los pobres se acrecienta porque cuando perdemos nuestras seguridades y empleos, culpabilizamos en parte a los que están ‘subsidiados injustamente’. “Si ellos tienen problemas, yo también”.

Gran parte de los comentarios que se aportan están extraídos de conversaciones con vecinos.

Claro que no fomentamos la hostilidad; en modo alguno les humillamos ni acosamos, no incurrimos en delito de odio, sólo nos cuesta aceptar que seamos tan diversos, que haya iguales diferentes, que sean tan distintos y tengan los mismos derechos.

Tampoco existe racismo ni xenofobia en nuestras conductas; de hecho, el rechazo no se debe al color, la raza o la procedencia geográfica: nadie esquivaba a un heredero saudí de vacaciones por Marbella ni a una estrella de fútbol que haya nacido en África.

No es que nos moleste el pobre, “siempre ha habido desgraciados” pero parece que ahora abundan o tal vez sea que “se han venido a mi barrio y me los topo a diario”.



3.6. Otros casos de servicios sociales

Junto a estos grandes apartados también se registraron quejas sobre otras materias esenciales que tienen relación con el área de Derechos Sociales. Seguidamente se relatan algunas de ellos:

a) Ayuda a domicilio

Hubo en 2022 abundantes reclamaciones de familiares de perceptores del SAD. Una gran parte se quejó de cambios en el personal, dado que los usuarios se suelen acostumbrar o encariñar con los trabajadores. Otros protestaron porque, al cambiar de domicilio y distrito, hubo retrasos considerables en la prestación de los servicios.

Al respecto, siempre que la oficina da traslado a los servicios sociales, estos suelen actuar de inmediato comunicando el problema detectado a la empresa adjudicataria, Arquisocial. Se reproducen seguidamente algunos casos registrados en el pasado ejercicio:

“Tenemos concedido para mi marido el servicio de ayuda a domicilio (...) Desde el pasado septiembre hasta octubre no ha venido nadie a prestar el servicio. Nos hemos puesto en contacto con la empresa y se limitan a decir que lo comunicarán a la coordinadora. Nadie se ha puesto en contacto con nosotros. Hemos hablado con servicios sociales y tampoco nos dan solución más que pongamos una reclamación”

“(...) Una asistente social nos presta ayuda dos días en semana una hora diaria. Cuando todo funcionaba muy bien ya que la trabajadora social, muy competente, se adaptó a nuestra forma de vida, a nuestras costumbres, a nuestra vida cotidiana, hasta el punto de considerarla como de la familia, hace unos días recibimos una llamada diciéndonos que nos la iban a cambiar sin el menor motivo ni la más mínima explicación”. Relata seguidamente el malestar familiar para pedir: “que nos restituyan a la persona que venía antes”

b) Síndromes de Diógenes

También se registraron casos de vecinos con síndrome de Diógenes, unos casos que, de igual modo, conllevaron actuaciones por parte de los servicios sociales comunitarios en coordinación con el área de Medio Ambiente y Limpieza:

“Que la dicente es administradora de fincas y hay un vecino problemático que tiene en su casa una plaga de cucarachas y hormigas (...) en su casa hay mezcladas bolsas de basura con comida y desperdicios, sale un hedor insostenible que impiden que los vecinos abran sus ventanas al patio y puedan ventilar (...)”



“Tenemos un vecino que se dedica ‘todos los días’ a buscar y subir a su casa lo que a él le parece de los contenedores de basura. El olor que hay en los pasillos es ‘irrespirable’, tenemos que estar con las ventanas cerradas y con mascarilla para transitar por los pasillos y en los ascensores. Con este tiempo se ‘agudizan’ aún más los desagradables olores y aparecen cucarachas y moscardones en el rellano dando pie a que no podamos seguir aguantando tan lamentable situación por más tiempo. Ya le han vaciado el piso varias veces, creo que deberían volver a vaciarlo otra vez, pero por favor no tarden mucho”

c) Presentación telemática de solicitudes para talleres participación activa de mayores

En octubre pasado, coincidiendo con la apertura de plazo para inscripciones en los talleres de mayores, hubo un número considerable de reclamaciones verbales por la imposibilidad de presentar solicitudes a través del registro municipal. Según refirieron, el Ayuntamiento sólo ofrecía la posibilidad de formalizar dichas peticiones de manera electrónica, dado que en la cartelería se anunciaba exclusivamente esta modalidad, una modalidad al parecer excluyente de la tradicional a través de papel en las oficinas desconcentradas.

De inmediato se contactó con el área que explicó que no se trataba de una modalidad excluyente sino complementaria y subsanó el malentendido comunicándolo por distintas vías a los usuarios de los centros de mayores

70

d). Problemas para contactar con el área.

Aunque este apartado se ha desarrollado con profusión en el capítulo primero de esta memoria, es preciso subrayar que dado el tamaño de este área municipal, la variedad de materias de las que se ocupa y las crecientes (y urgentes) necesidades sociales, son muchos los usuarios que se dirigen a la oficina porque no logran contactar con los servicios sociales, sean comunitarios o especializados.

Refieren teléfonos que comunican o no atienden; dificultad para obtener cita; plazos muy dilatados de tiempo entre cita y cita; casos de disconformidad con el/la trabajador/a social asignado; peticiones de revisión de los casos o los informes, etc.

3.7. Propuestas de acción

a) En materia de ayudas económicas y sociales es preciso ordenar el catálogo, simplificar los procesos de tramitación de prestaciones y en lo posible, acortar los plazos para la concesión, priorizando los casos de vulnerabilidad y emergencia. A veces, los propios procedimientos administrativos expulsan del sistema a las personas más frágiles —por la complejidad de los actos ad-



ministrativos y su limitada adaptación a la realidad y circunstancias de algunos administrados—.

- Asimismo, tal como se ha apuntado en el capítulo referido a problemas de accesibilidad a la administración, podría estudiarse algún mecanismo para que a los colectivos con necesidades sociales especiales se les facilitara especialmente la realización de determinados trámites que son requisito para cubrir sus necesidades básicas (como obtener el padrón para demostrar alojamiento en una vivienda; para el bono social eléctrico o el Ingreso Mínimo vital). En este sentido, pensando en la angustiada situación de familias y personas afectadas por situaciones económicas complejas, consideramos que corresponde al Gobierno de España adoptar medidas efectivas para que estas personas puedan recibir las ayudas necesarias con la inmediatez que su situación requiere.

Al respecto, la oficina del defensor suscribe dos propuestas de la asociación estatal de directores y gestores de servicios sociales:

1º. Es imprescindible y urgente **modificar la norma para que queden exceptuadas de la Ley General de Subvenciones**, incluyéndolas en su Art. 2.4, de la Ley General de Subvenciones, con la adición de un nuevo apartado j) con la siguiente redacción: j) Las ayudas de emergencia y/o urgencia social otorgadas por los servicios sociales de las Entidades Locales para cubrir las necesidades básicas de la ciudadanía y las familias.

2º. **Para que el interventor municipal pueda permitir que se agilicen las ayudas económicas de urgencia, sería preciso que la intervención general del Estado realizara una instrucción para todos los entes locales.**

- En definitiva, derogar el procedimiento administrativo que hace que las ayudas de emergencia social sean tratadas como cualquier subvención (incluso millonaria) y vincular su concesión y pago a procedimientos ágiles basados en la prescripción facultativa del profesional de referencia de los Servicios Sociales municipales.
- Una tercera cuestión tiene que ver con **los informes de vulnerabilidad**, un certificado que indica que la persona o familia se encuentra en una situación difícil de exclusión, por lo que puede acceder a una renta mínima, puede evitarse un desalojo de vivienda o evitar el corte de suministros básicos entre otros. También en este apartado el Ayuntamiento debiera contemplar entregar al interesado dicho documento en mano, tal como se hace en otras comunidades autónomas —con la debida cautela y protección de datos— para agilizar la tramitación de determinadas gestiones. Según la ley 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía (artículos 47 y 48) queda de manifiesto que **los usuarios tienen derecho de acceso a la información contenida en su historial social**.
- Los Servicios Sociales son una pieza central pero no se trata de ca-



minar hacia un asistencialismo que mitigue situaciones, sino hacia un sistema que de verdad corrija. En este sentido resulta primordial el **refuerzo permanente de equipos que garanticen la continuidad de programas (y que acaben con las listas de espera) así como medidas organizativas**. Especialmente en el personal del PLIZD, SAI, COAPSH y trabajadores que atienden los programas de dependencia.

- Hacen falta más recursos y planes municipales en materia de **formación para el empleo** (en gran medida para evitar nuevas generaciones de personas en situación de vulnerabilidad, hijos de padres y madres que hereden las dificultades).
- Dado que determinados colectivos, por su situación, tienen mayores dificultades para acceder al empleo, el Ayuntamiento, **en colaboración con la Junta de Andalucía** podría plantearse nuevas fórmulas y nuevas medidas específicas que posibilitaran el acceso y la integración de más personas en situación de vulnerabilidad al mercado laboral. -Tal vez al respecto sería interesante también impulsar nuevas fórmulas de coordinación entre los servicios de empleo para compartir avances y recursos en red.

b) En materia de vivienda queda un largo camino pero entidades como Housing First (Hogar SI y Provivienda) están avanzando fórmulas interesantes del lado de los **alojamientos temporales**; medidas que habría que estudiar para intentar implantar.

- Junto al necesario incremento del **parque público de vivienda**⁴, es preciso avanzar en la búsqueda de vivienda asequible y más alquileres sociales.

Y junto a estas medidas necesarias y generales, otras concretas:

- Publicación de los **criterios y baremo por el que se adjudican las viviendas en régimen de alquiler social** (y el listado de viviendas públicas disponibles) e impulso de una Ventanilla única que aglutine el trabajo de la oficina social de la vivienda y el registro de demandantes; y que coordine las actuaciones paralelas en la materia por parte de las distintas administraciones para que se compartan
- **Reuniones periódicas** de todas las partes e instituciones implicadas en las oficinas sociales de la vivienda para garantizar este derecho efectivo, especialmente a las familias vulnerables que están protegidas por la ley.

4. A principios de este año hemos sabido que Gobierno y Junta construirán 300 viviendas de protección oficial para alquiler en la Azulejera. Se tratará del mayor parque de vivienda de alquiler social a precios asequibles (300 a 500 euros/mes) de Granada. La idea es que estén operativas en verano de 2026. Al igual que lo fue en su día el proyecto de Santa Adela, el proyecto de La Azulejera es un gran paso, un paso decisivo y necesario.



- **Refuerzo de personal en la Oficina Social de la Vivienda**, un servicio imprescindible dada la importante labor que realiza, el volumen de trabajo y las necesidades que atiende
- El Pleno del Ayuntamiento podría impulsar **una declaración institucional solicitando se limite el precio de las hipotecas y evitar así la subida de este bien básico en familias con economías medias y medias-bajas**.
- Protocolo municipal ante cualquier actuación de **desalojo**, sea por impago de alquiler, desahucio u otras razones, entre Policía y servicios sociales municipales.

c) En materia de personas sin hogar

- De nuevo en este informe de gestión 2022 se propone el impulso de un **centro de estancia permanente**, un albergue para el colectivo en nuestra ciudad. Porque sería un modo de garantizar una vida digna para todas las personas; el acceso y disfrute de derechos humanos básicos como la vivienda y una atención humana real. Dado que un gran número de personas sin hogar proceden de municipios de la provincia, sería importante contar con **financiación por parte de la Diputación** para el nuevo proyecto o, en su caso, que sea la propia institución provincial la que ponga en marcha un recurso propio similar.
- A lo largo de 2022, al centro situado en calle Arandas se sumó otro **centro de baja exigencia o alta tolerancia en calle Varela**, un paso importante en tanto que el nuevo recurso vino a complementar la atención y prestaciones destinadas al colectivo. Se trató de un equipamiento aceptable que vino a cumplir un cometido —tantas veces reclamado— pero no reunía las condiciones adecuadas⁵ y así lo transmitimos desde esta oficina. Ahora bien, mientras se mantenga en esta instalación provisional, sería deseable que las personas sin hogar no permanezcan en la calle a la espera de entrar sino que puedan estar en un vestíbulo o sala esperando su turno. Es un modo de protección de las inclemencias del tiempo para el colectivo que también mejoraría la convivencia y aceptación por parte de los vecinos del entorno.
- Se hace necesario asimismo el impulso de **campañas de sensibilización municipales contra la aporofobia** porque lo que arranca con desprecio o temor, puede convertirse en miedo a la amenaza posible y acabar en un rechazo imparable. Campañas contra los delitos de odio ‘invisibles’ que sufren

5. De alguna manera se ha resuelto el capítulo de condiciones en tanto que en febrero 2023 se ha dotado de monitores, servicio de vigilancia y conserjería, si bien, aún quedaría ofrecer a estas personas un recurso más completo e integral en un equipamiento más oportuno (albergue de alta tolerancia para personas sin hogar)

74

- La solución también pasa por dotarnos de planes a largo plazo que cuenten con profesionales de diversos sectores y actúen sobre cada persona. Por ello, junto a un centro de estancia permanente diurna y nocturna para PSH es importante la **dotación de recursos suficientes (humanos y materiales) al COASPSH** y buscar el auxilio de otras administraciones para compartir medios y establecer canales de colaboración, dado que hay un gran número de personas sin hogar que viene de otros puntos de la geografía.
- Por último, el impulso de **nuevas fórmulas como la creación de una red de pisos para personas sin hogar**. Ayuntamientos como el de Sevilla en colaboración con la Junta de Andalucía pusieron el pasado año en marcha un proyecto para descongestionar el problema de plazas en los albergues y recursos existentes y sobre todo, avanzar hacia la desinstitucionalización del colectivo. Se trató de un proyecto dotado con cuatro millones de euros que cuenta con financiación de los fondos Next Generation EU y la participación de 12 administraciones públicas, regionales y locales
- Desarrollar iniciativas orientadas a garantizar el cuidado y la salud del colectivo **en coordinación con los servicios de salud** dado que un altísimo porcentaje de las personas sin hogar sufre algún trastorno mental (reuniones con la unidad de salud mental, unidad de calle, etc)
- Por último se podría estudiar la posibilidad de **potenciar la Unidad Móvil para atención en la calle** y profesionalizarla en el sentido de que presten servicio a distintos colectivos (tanto de personas con trastornos mentales como de personas que ejercen la prostitución como de las personas sin hogar u otras)

Se trataría en fin de desarrollar distintas actuaciones orientadas a garantizar el cuidado y la salud de un colectivo que en nuestra ciudad tiene una presencia creciente.

4. Ruidos

4.1. Introducción: la necesidad de conjugar derechos y cumplir las ordenanzas

Las ciudades son seres vivos; la calle es lugar de todos y para atraer turismo y economía hay que llenar el espacio público de propuestas participativas. Sin lugar a dudas el ruido es inherente a la vida urbana.





Pero en el reverso de esta moneda hay también derechos protegidos. Y para hacer compatibles las actividades ciudadanas apuntadas con los derechos a la salud pública, al descanso o a una vivienda digna existe un enorme corpus normativo, un catálogo legislativo en cascada que parte de directivas europeas y se concreta en ordenanzas municipales de protección del medio ambiente acústico.

Ordenanzas de obligado cumplimiento que una parte de la ciudadanía infringe y otra parte padece, con efectos tremendos en algunos casos: trastornos del sueño, estrés, agotamiento, conductas agresivas, pérdida de audición, dificultades de convivencia vecinal, insomnio, enfermedades cardiovasculares, desasosiego, baja productividad... y la consiguiente pérdida del valor de determinados inmuebles y la consiguiente huida de entornos inhóspitos.

Perjuicios que se concretan en detalladas quejas; secuelas que podrían resultar graves para determinados colectivos como los enfermos o los mayores.

En Granada como en tantas ciudades del país está pasando y no habría que derivar el debate hacia una confrontación de intereses entre vecinos de enclaves acústicamente saturados y sectores económicos como el de la hostelería, la restauración o el ocio nocturno.

75

No cabe un discurso que haga incompatibles derechos al descanso⁶, al disfrute y a la iniciativa y actividad económica.

4.2. Tipología de quejas por Ruido en Granada

Seguidamente se agrupan según la procedencia de las emisiones aportándose algunos testimonios y reclamaciones al respecto:

a) Bares, terrazas y negocios 24 horas

“En los bajos de mi edificio se encuentra el Pub (nombre)... Los vecinos no podemos dormir con las ventanas abiertas por el calor. Un abogado nos recomendó que llamemos a la policía local cada vez que ocurra un altercado. ¿como vamos a estar llamando si lo que se trata es que venga una patrulla y los pille infraganti (alterando el silencio de la noche a partir de las 12 horas). A las 2 o 2:30 están hablando y riendo como si estuvieran en la playa o fuesen las 12 horas del día”.

6. En junio de 2022 el Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares aclaraba en una sentencia que los vecinos de zonas céntricas no tienen porqué tolerar ruidos, es decir, rechazó que vivir en el centro deba implicar asumir contaminación acústica.

“Hace poco se abrió una tienda 24h en un bajo del edificio (nombre) Desde entonces los ruidos, escándalos, conversaciones a alto volumen a las tantas de la madrugada, incluso bebiendo y fumando porros, han ido en aumentando hasta llegar al punto de no poder abrir las ventanas. Al ser un 24 h, esto trae consigo que, durante toda la noche no paren de llegar coches a comprar, aparcando en doble fila y con la música a todo volumen sin importarles el sueño de los vecinos trabajadores”.

“(…) La gente sentada en las terrazas de los bares hace mucho ruido. Pido al ayuntamiento que se cierren las terrazas más temprano (sobre todo los fines de semana). También, que pongan algún tipo de cobertizo que absorba el sonido para que el ruido no se expanda por todo el barrio”

b) Pisos de estudiantes

“(…) se juntan en balcones, bebiendo y dando gritos y voces. Algunos vecinos, muy mayores viven asustados y sometidos a la tiranía de estos gamberreo. Han quemado contenedores de basura (lo puede comprobar) que incluso afectó a la fachada de los pisos. Ya no sabemos que hace y a quien acudir”

“(…) la madrugada de ayer se dedicaron a mover mobiliario, dar golpes, gritar hasta las 2:00” y asegura que “ya empieza a afectar a mi salud. El resto de los vecinos lo sufren igualmente pero en menor medida ya que los golpes, gritos, cánticos, músicas,... se escuchan mucho más en mi vivienda”

c) Zonas de marcha, ocio nocturno, discotecas y salas de conciertos

Las quejas en este apartado se suceden a lo largo de todo el año por parte de vecinos de Pedro Antonio, Ganivet, Einstein, plaza Mariana, San Matías, Moral de Magdalena y calle Moras, entre otras zonas:

“(…) la música hasta las 2 de la madrugada es insoportable y no permite el descanso a los vecinos. Solicitando que se compruebe que se cumple con la normativa al respecto”.

“(…) Cada vez conceden más licencias para locales de ocio nocturno y con terrazas que alimentan nuestros pesares. Sin presencia policial que controle los locales y a los energúmenos que los visitan”.

En el apartado de discotecas, destaca una importante actuación medioambiental en una sala de Distrito Centro, una sala que recibiera denuncias de





vecinos por exceso de ruido. Comunicadas las quejas al área por parte de la oficina, técnicos de Medio Ambiente e inspectores del servicio de Protección realizaron las mediciones y actuaciones pertinentes y en octubre pasado, el delegado del área dictó un decreto para inicio procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de los niveles máximos de transmisión al interior de los locales colindantes.

d) Ruido de eventos

En este apartado hubo quejas por la celebración de eventos como `Granada Sound´ (sobre todo de municipios colindantes); programa `Mayores al baile´; Final de la Copa de Baloncesto y `Japón en Granada´ por apuntar algunos. También hubo vecinos del Paseo del Salón que elevaron peticiones para que *“se organicen eventos con música pero por favor, que se ponga un límite de decibelios porque es una zona muy saturada de actos culturales y sociales y todo el bulevar está muy cerca de las viviendas”*:

e) Recogida de vidrio y camiones de limpieza (servicios nocturnos)

Para una parte de la ciudadanía provocan molestias los servicios de recogida de residuos nocturna, ya se trate de contenedores de vidrio: *“Pido que acaben con la recogida de vidrio por la noche y lo hagan durante el día para no interrumpir el descanso”*, ya se trate de los camiones del servicio de limpieza: *“(...) desde hace tiempo, están utilizando cada noche unas máquinas en un horario entre 2 y 6 de la mañana que utilizan presión con el agua y molestan enormemente en las horas de descanso. Yo resido en una quinta planta y el ruido de las máquinas es escandaloso. Entiendo que deberían realizar las horas de limpieza en un horario diurno, nunca en horario nocturno. El problema con la limpieza nocturna de la calle, unido a los escándalos de música y gritos que provienen de los bares de copas hacen que el descanso en este edificio, y esta calle sea imposible”*.

77

f) Ruido en zonas afectadas por el PEPRI

El pasado año se recibieron varias reclamaciones de ruidos provocados por compresores de aire acondicionado, alguno instalado en fachada de inmueble afecto por el PEPRI (plan especial de protección y catálogo), un plan que expresamente indica la prohibición de la colocar en fachadas aparatos de ventilación y extracción.

Fue el caso de un vecino del Realejo que ya había registrado escrito de denuncia a Urbanismo y esperaba respuesta: *“Las máquinas están justo en frente de mis dormitorios (a 2.5m de mis ventanas, ya que se trata de una calle estrecha) y el ruido que generan hacen que sea imposible descansar. Este otoño e invierno, en días puntuales de 6.30 a 8.00 de la mañana también las han encendido y provocaba que ya fuera totalmente*

imposible dormir pero en verano desde mediados de Junio hasta finales de Septiembre fue diario, no apagando las máquinas nunca antes de las 3 de la mañana”.

Desde la oficina nos dirigimos al área de Urbanismo para informarnos sobre el estado de tramitación en que se encontraba la petición, una respuesta que no tardó y así, en informe de actuaciones preliminares emitido por la sección de Inspección de julio de 2022 se aseguraba que *“el edificio está afecto por ser zona PEPRI y además se encuentra en entorno BIC”.*

Ante esta afirmación la oficina rogaba de nuevo al citado área que Disciplina Urbanística incoara el pertinente expediente sancionador y comunicara al dueño del inmueble su deber de retirar dicha máquina de la fachada para devolver la legalidad urbanística infringida. También se le rogaba celeridad en la actuación dado que la petición del reclamante al Ayuntamiento databa de abril 2021 *“sin que éste haya recibido respuesta alguna por parte de las áreas competentes”.*

g) Pistas polideportivas que se usan por la noche

Hubo varios casos como el que sigue:

78

“Falta de control y seguridad de la pista polideportiva (nombre), pues desde hace unos meses no dispone de horario ni cierre, lo que provoca continuas molestias por parte de los usuarios de la misma a los vecinos

h) Ruidos vecinales (en interior de viviendas, bloques y patios de edificios y urbanizaciones)

En este apartado se amalgaman sonidos diversos que van de aparatos electrodomésticos a gritos y discusiones, fiestas nocturnas, ruidos por obras, música, televisión a altas horas, perro ladrando, tacones, niños ruidosos que regresan del cole, portazos, porrazos, mudanzas de muebles y otros asuntos similares.

i) Ruido de arquetas

También las tapas de arquetas en mal estado fueron una incidencia habitual en el periodo con múltiples peticiones: *“Se trata de un ruido continuo y muy molesto, un ‘clon clon’ al pasar cada coche, sobre todo en el tiempo de verano que viene en el que hay que abrir las ventanas”;* y propuestas y soluciones concretas también: *“pasen a revisar las arquetas y ponerles algún tipo de amortiguación o fijación”.*





j) Otras fuentes de ruido que generaron reclamaciones

Desde las campanas de algunos templos a los reclamos de vendedores ambulantes; desde perros que ladran, a la puerta metálica de algún colegio público; desde padres que alternan de charla en los parques infantiles a cantantes callejeros.

En materia de ruidos, la sensibilidad ciudadana es elevada también con peticiones muy concretas para que *“frente al uso de silbatos para ordenar el tráfico en Méndez Núñez, se empleen bastones luminosos u otras señalizaciones visuales”*; o para que los repartidores de furgonetas no utilicen los cláxones de sus vehículos provocando *“un ruido molesto y estridente que está prohibido en ciudad salvo excepciones expuestas en la ley”*.

4.3. Más de 200 familias afectadas por una discoteca de Distrito Centro con un elevado volumen de quejas

En mayo pasado comenzó un goteo de reclamaciones de vecinos molestos y hasta *“desesperados”* por el ruido de una discoteca situada en los bajos de un edificio residencial. En todos los casos, la imposibilidad de *“descansar por la noche de miércoles a domingo”*; *“el retumbar de la música que se propaga por la estructura”*, es decir, falta de descanso por el nivel de decibelios y lo elevado de los horarios. En muchas de las quejas recibidas en la oficina, los usuarios protestaban de *“la gente que sale a tomar el aire dando voces y cantando a horas intempestivas”*.

Algunos vecinos refirieron que la discoteca citada ya había sido sancionada por el ayuntamiento *“con una multa de unos 4000€ pero, tras dos semanas de relativa tranquilidad estamos exactamente igual o peor”*.

La oficina del defensor se dirigió a Medio Ambiente para presentar el caso y pedir que se verificara si dicho local de ocio nocturno podía mantener su actividad aún estando ubicado en el interior de una urbanización privada. Asimismo se solicitó que, en coordinación con la policía local —o quien correspondiera— se personaran en el lugar citado para comprobar los hechos denunciados y emitir un informe sobre los niveles de ruido

Aunque tardó en llegar, el informe de Medio Ambiente resultó de inmensa calidad, un informe exhaustivo de más de catorce páginas ajustado a las distintas instrucciones técnicas, con detalle de metodología, mediciones practicadas, ensayo del aislamiento a ruido de impactos, toma de muestras y un sinfín de especificaciones. También se advertía en dicho escrito que habían remitido comunicación a Policía Local como unidad competente para la comprobación y control a los efectos oportunos



En uno de los apartados se aseguraba que, tras revisar los datos almacenados en la memoria del equipo limitador-controlador instalado, se había comprobado la existencia de sesiones sonoras almacenadas con niveles que superaban el nivel máximo de emisión permitida.

Vista la información remitida por la sección de Disciplina y dado que, del informe se deducían ciertos incumplimientos por parte de la empresa (que pudieran ser el fundamento de las reclamaciones recibidas); la oficina remitió nuevo escrito al área para que continuaran informando *“del resultado y efectos a que dieran lugar las conclusiones de dicho expediente”*.

Se dio traslado asimismo a todos los reclamantes.

También se recibió respuesta por parte de Licencias respecto del segundo apartado, el referido a la petición de verificar si dicho local de ocio nocturno podía mantener su actividad aún estando ubicado en el interior de una urbanización privada.

Desde dicho área remitieron escaneado el documento de licencia del local, que sin duda era correcta para el tiempo y objeto con que se concedió *“local destinado a sala de juventud”*. Pero un uso que en algún sentido podría diferenciarse del actual de discoteca. Aún queda pendiente requerir a la Junta de Andalucía al respecto de la validez de este permiso en los bajos de una urbanización privada.

80

4.4. Reuniones con la plataforma de afectados por el ruido

A lo largo de todo el pasado 2022 se mantuvieron diversas reuniones con responsables vecinales de zonas afectadas así como con las plataformas ciudadanas. La presidenta del Comité, lamentaba el incumplimiento sistemático de la ordenanza: *“está para que se acate”*; incidía en la necesidad de sonómetros y de un mapa de ruidos que fije *“los puntos negros de la ciudad”* donde residen familias. También denunciaba la existencia de un gran número de locales y terrazas que, a su entender sobrepasan las normas en horarios, decibelios y número de mesas permitidas.

Algunas de las propuestas que se sugieren seguidamente centraron gran parte de las reuniones mantenidas

3.5. Algunas propuestas de Acción

En primer lugar es justo subrayar que las respuestas del área resultaron aclaratorias y contundentes en un gran número de casos, si bien en algunas ocasiones tardaron en llegar. En informes-respuesta algunos servicios se dicen



“conocedores” de la realidad: “*se superan los límites de ruidos establecidos por la normativa vigente*”

Resulta obvio que en materia de ruidos queda camino por recorrer aunque buena parte esté en marcha. Al respecto basta volver a recordar asuntos ya apuntados:

a) Es preciso que se hagan cumplir las normas municipales

- en materia de terrazas —número de mesas y horarios—
- en materia de licencias —cada establecimiento ha de adecuar su actividad a aquello para lo que tiene autorización (no es lo mismo un kebab que una tienda 24horas)
- en materia de decibelios permitidos
- en materia de horarios para la limpieza de las calles, para la recogida de contenedores, para la carga y descarga o el reparto matutino de suministros

b) De su lado los vecinos han de entender que no existe inacción policial: los agentes acuden a las llamadas de queja cuando las hay pero tienen limitada su capacidad de multar si antes no han realizado mediciones con unos **sonómetros** especiales que están tardando en llegar.

c) Tampoco se puede corregir el ruido en determinadas calles sin tener antes la correspondiente declaración de ‘**zona acústicamente saturada**’, una declaración que daría margen de maniobra en materias-clave: número de licencias de actividad, horarios restringidos para ciertas actividades, prohibición de circulación de vehículos en determinadas franjas u otras medidas paliativas y preventivas similares. Antes de inventariar cuáles son esas zonas saturadas es requisito contar con **un mapa de ruidos actualizado**⁷, algo que también está tardando más de lo deseable, a pesar de la voluntad de unos o el esfuerzo de otros.

d) La lucha contra el ruido ha de partir primero de aplicar lo legislado, partir de esos cumplimientos necesarios mientras se avanza en **iniciativas de movilidad sostenible** —algunas están en marcha—. Fomento del transporte público, peatonalización progresiva, instalación de pantallas acústicas; calza-

7. Al respecto en noviembre, el concejal de Medio Ambiente informaba de que tras tener un presupuesto aprobado con una partida para este fin y al regreso de vacaciones en que la ciudad y su sonido volvían a la normalidad, el Ayuntamiento había logrado avanzar en el esperado estudio con la realización de mediciones en 650 puntos de todos los distritos. A estas mediciones se sumaban otras cien realizadas con anterioridad en zonas concretas de más tráfico.

das con firme fono-absorbente; insonorización obligatoria de locales de ocio nocturno; aislamiento acústico en edificaciones productoras de ruido; obligatoriedad de silenciador en motos, etcétera, etcétera.

e) También habría que escuchar y tomar en consideración el criterio, experiencia y propuestas de la **policía local**

f) Habría que **estudiar la oportunidad y viabilidad de otras ideas:**

- convocar **una reunión cabal entre las partes afectadas:** comunidades de vecinos, representantes de hostelería y ocio nocturno, policía local, área de medio ambiente, etc.
- **revisar las ordenanzas** en materia de sanciones por si hubiera que adaptar algunos apartados a la nueva realidad
- obligar a las terrazas a **colocar en lugar visible un cartel que indique el número permitido de mesas...**

g) E impulsar **campañas de concienciación** hacia esa vecindad demasiado jaleosa que olvida que su disfrute colisiona con derechos ajenos. La lucha contra la contaminación acústica formará parte del ADN ciudadano con las acciones formativas e informativas adecuadas. Hace falta un mayor conocimiento de las leyes vigentes y una mayor sensibilización sobre las necesidades ajenas.

h) Plantear en las **juntas municipales de distrito** las propuestas de organización de eventos en los respectivos barrios

i) Continuar avanzando en materia de sonómetros y mediciones para una **actuación inspectora, disuasoria, correctora y sancionadora** en las zonas de la ciudad más saturadas acústicamente y en los días de mayor incidencia

j) Hay usuarios que apuntan a la posible **insonorización interior de locales e instalación de pantallas acústicas en terrazas**

En resumen, que se conozcan más y se cumplan mejor las normas; y que la ciudadanía esté más sensibilizada y participe activamente contra esta forma de contaminación al igual que en su día se concienció con gran éxito sobre otras formas de contaminación ambiental





5. Medio ambiente, limpieza y mantenimiento

La oficina del defensor resulta un gran contenedor de quejas ciudadanas relacionadas con el área de Medio Ambiente. Por tratarse de una competencia netamente municipal y por la inmensa variedad de temáticas que afectan a la vida cotidiana de los vecinos. Para ordenar esta diversidad de asuntos se ha dividido este capítulo en seis grandes apartados con desglose de la tipología de quejas más frecuentes registradas:

5.1. Limpieza

Como viene siendo habitual el asunto de la limpieza cobró de nuevo un gran protagonismo en 2022. Así, a lo largo del ejercicio se notificó al servicio un gran número de actuaciones concretas solicitadas en los distintos barrios y calles desde Pajaritos a Magdalena, de Angustias a San Matías, del Zaidín al Albaicín, Ronda, Beiro o Genil. Hubo quejas reincidentes en calles concretas como Hermigua; Cáceres, Xeuen Santisteban Márquez Hospital de Peregrinos, Aixa Bindt, Virgen del Rocío, Martínez de la Rosa, Fígares y Pedro Antonio, entre otras muchas.

Además de denunciar problemas de suciedad puntuales provocados por botellones, papeleras desbordadas; falta de barridos o baldeo; depósitos indebidos de basura; existencia de soleras, vidrios rotos, también hubo quien consideró que aún acudiendo a diario a su barrio el servicio de limpieza, las patrullas no hacían correctamente su trabajo por “falta de supervisión”. Es el caso de una denuncia cursada por un vecino de Carretera de la Sierra:

“Quiero denunciar al servicio de limpieza que se limita básicamente a cambiar las bolsas de las papeleras. Los vecinos vemos como los empleados de la limpieza pasan el rato hablando con el móvil o sentados tranquilamente junto al río. No hay supervisión de su trabajo ni nadie los controla”.

Por su parte el apartado de contenedores trajo consigo un importante número de quejas, ya se tratara de contenedores colmados (“a media tarde y en sitios emblemáticos como Romanilla y Bib Rambla”); gran cantidad de contenedores agrupados delante de residencia de estudiantes (“a la altura del comedor, todos juntos en el mismo espacio”); colocación de contenedores tapando escaparates de comercios; presencia de contenedores “sucios y malolientes” o ruegos de nueva redistribución o rotación de estos y de colocación de nuevos ejemplares en determinadas calles.

Hubo quejas también contra dueños de algunos establecimientos hosteleros y negocios por el mal uso de los contenedores: “Los bares de la zona donde vivo

sacan sus cubos por la noche pero los trabajadores de Inagra, para ahorrar tiempo y terminar antes su jornada, mandan a un operario antes de que lleguen los camiones para que los acumule todos en determinadas zonas de las calles para que posteriormente los camiones tarden menos en recogerlos”.

Y en el mismo sentido, contra “*vecinos sin escrúpulos que por la mañana temprano aprovechan para bajar de forma impune y saltándose la normativa la basura, usando los contenedores de los bares (...) El problema se agrava cuando el servicio de limpieza no pasa ya durante el día con la misma frecuencia que antaño, y mucha menos los sábados y domingos”.*

Del lado del área se recibieron respuestas elocuentes y aprovechables para la mejora en la instalación de estos elementos por parte del servicio municipal.

También en materia de limpieza varios vecinos del entorno del **recinto ferial** protestaron en su día porque “*el viento y las sopladoras han expandido y expanden la suciedad provocada por el desmontaje de servicios tras el Corpus*”. Esta reclamación llegó procedente de bastantes residentes en calles cercanas como Cristobal de Morales, Joaquina Eguaras, Juan Vázquez, Periodista Luis de Vicente y colindantes.

84

Respecto del recinto ferial hubo asimismo quienes reclamaron planes de **limpieza tras el mercadillo de los domingos**, la conocida como ‘Marcha Verde’ “*ya que no es suficiente con barrer la Avenida pues el barrio se ve afectado por papeles, bolsas etc que esto está vulnerando mis derechos ya que no para de llegar basura al barrio por lo que SOLICITO que se haga limpieza de esta zona diariamente y se limpie la feria adecuadamente”.*

Algunos residentes del entorno del mercadillo de Chana remitieron quejas en la misma línea.

Se repitieron algunas reclamaciones y peticiones de años anteriores de vecinos de Ronda como la relativa a un **descampado** que continuó sin limpiar; la solicitud abierta de dueños de comercios para que “*se evite el uso de maquinaria de limpieza pesada en zonas comerciales*” o el ruego de algunos usuarios para que el teléfono de recogida de enseres y muebles sea gratuito.

Hubo además reclamaciones por “*abundantes hierbas secas junto a las vías del tren que, con las altas temperaturas que estamos soportando pueden ocasionar un incendio que termine afectando a nuestras viviendas*”; por “*permanente presencia de ropa usada en el murete del parque periurbano de Jardines Altos*”; por **rejillas atascadas** por escombros “*siempre atrancada con la suciedad que entra*”; deficiente **limpieza de jardineras** “*convertidas en papeleras y ceniceros*”



A menudo las respuestas del área confirman que ejecutarán las actuaciones solicitadas si bien, a veces lo notifican a otras áreas o desglosan todas las actuaciones realizadas remitiendo a la necesidad de intensificar la vigilancia policial o actuar contra el incivismo y el vandalismo de algunos ciudadanos que destruyen la labor de los trabajadores de limpieza.

Un capítulo especial lo constituye el ruego de intensificar las labores de limpieza en zonas donde habitan **personas sin hogar**. Es el caso de entornos como Caleta, Biblioteca Andalucía (soportales Área Centro), calle Paseillo y suportales frente a estación buses, y otros.

Se apuntan tres ejemplos que, como tantos otros, fueron comunicados y se llevaron a cabo las correspondientes labores. Al respecto, en el apartado referido a personas sin hogar de esta memoria, se ha hecho referencia a esta realidad.

“Indigentes sacan las bolsas tirando al suelo residuos orgánicos creando insalubridad y mucho malestar entre los vecinos de la calle, he escrito varias veces alegando este problema. Les ruego encarecidamente que no hagan oídos sordos ante esto, es indignante, peligroso y muy molesto para todos”

“La plaza de los Naranjos (En Gran Capitán, junto a Monasterio de San Jerónimo) se convierte día a día en un lugar donde muchas personas (indigentes o jóvenes que vuelven de madrugada) defecan, vomitan, orinan, etc. En pleno centro de granada, es un foco de infección y prácticamente un baño público”.

“Es imposible poder descansar y transitar tranquila en la zona de (nombre de la calle). Es una vergüenza en que se está convirtiendo esto. Llamas a la policía y lo único que te dicen es que no pueden echar a la gente de la calle, nadie pide eso. Pero es insalubre estar con los niños jugando y tener los olores de sus orines o ver cómo se fundan los porros y se hartan de cerveza. Todo esto justo al lado de un parque infantil en mitad de la ciudad”.

5.2. Parques, arbolado y jardines

La ciudadanía reclama cada vez con mayor intensidad una adecuada atención de los parques y jardines municipales con diversidad de quejas sobre el estado en que se encuentran determinadas zonas verdes de la ciudad, ya se trate de la vegetación propiamente, ya se trate de alcorques, maceteros o elementos urbanos.

Destacan entre las peticiones recibidas e lo largo de 2022 las relativa a **poda de vegetación** (setos y ramas de árboles) en distintos puntos como la carretera de Málaga; y la denuncia por maleza, una vegetación que *“impide visibilidad*

en la calzada”; “penetra en balcones y ventanas” o que “no se han tocado desde hace 18 años que se plantaron y tienen bichos que caen en la cabeza”.

En este apartado hubo algunas quejas singulares como la de un usuario que denunció que *“los árboles de la Carretera de la Sierra, a la altura del número 46, han sido intencionadamente regados con materiales tóxicos (color blanco y azul). Hay testigos de ello que me lo han comunicado y yo misma he podido verlos. Adjunto imagen de los mismos. No es la primera vez que en nuestro barrio talan o secan intencionadamente los árboles para mayor visibilidad de sus comercio”* y otro que se refirió a las calles de Cármenes de San Miguel *“llenas de hierbajos en los límites de la vía pública con las fachadas y muros, suciedad atrapada en el parque de olivos colindante y una larga mancha de aceite dejada por un vehículo de limpieza”.*

Un gran número de reclamantes ruega que se limpien también los residuos y basura depositados en **alcorques y jardineras públicas** —convertidas en papeleras en demasiadas ocasiones—. Fue el caso, por ejemplo, de San Antón Viejo y calles colindantes, donde a decir de un reclamante, estos elementos se encontraban llenos de *“Ortigas, hierros oxidados, papeles, envases y malas hierbas(...)”*

86

También se presentaron algunas peticiones relativas al **estado de inmuebles municipales ajardinados** como el carmen de los Mártires y el palacio de Quintalegre: *“sin que se le recorten los setos, ni se rieguen y cuiden suficientemente. En el Carmen de los Mártires hay un banco totalmente destrozado en uno de los rincones más hermosos y recónditos de la finca (...)”*

Y hubo vecinos que solicitaron el **cierre nocturno y vigilancia de parques públicos** (también de equipamientos deportivos como los situados en calle Verdiales y calle Santa Amelia, entre otros).

Todo ello para evitar no sólo el ruido nocturno de *“jóvenes que saltan la valla y se quedan hasta altas horas”* sino también para evitar la acumulación de *“escombros, mantas, jeringuillas”* y otros residuos en algunos de ellos.

5.3. Los árboles del eje Arabial - Palencia

El mayor número de quejas recibidas en agosto tuvo que ver con la tala de arbolado en el entorno Arabial-Palencia, una actuación municipal impulsada con la Junta de Andalucía y enmarcada en el proyecto de obras de remodelación de este eje urbano que se produjo en el verano más caluroso que se recuerda y conllevó un gran número de atenciones para responder a la avalancha de reclamaciones y protestas vecinales.



La ciudadanía, a través de diversos escritos advirtió del “*gravísimo perjuicio que conlleva la tala de árboles adultos y sanos que proporcionan una valiosísima sombra que resta varios grados de temperatura y mejoran la calidad del aire*”; se lamentó “*la grave pérdida*”; se cuestionó el criterio técnico y se tildó la intervención municipal de “*atentado medioambiental*”; “*arboricidio*”, “*tomadura de pelo*”; “*mutilación*” o “*atrocidad*” entre otros atributos.

Ante el impacto de la noticia, de inmediato desde la oficina se solicitó a las áreas de Urbanismo y Medio Ambiente los informes que habían avalado dicha actuación en el afán de formular una recomendación al respecto y poder ofrecer una respuesta motivada a los usuarios que se habían dirigido a la oficina por esta cuestión.

Por su parte, desde el Ayuntamiento se explicó el proyecto municipal de mejora y renovación del arbolado en una calle que pasaría a tener más ejemplares, un saldo favorable de aproximadamente 56 plantaciones. El análisis de los técnicos sobre el estado del arbolado aconsejaba la actuación dado que la gran mayoría presentaba pudriciones —“*que se vea un tocón sano no siempre significa que el árbol lo esté*”—.

También se admitió que la actuación respondía asimismo a decisiones orientadas a garantizar la seguridad de la ciudadanía para prevenir la caída de ramas que pudieran provocar accidentes en viandantes o vehículos con un nuevo arbolado acorde a las dimensiones de los distintos Acerados así como a la distancia a los edificios próximos y a la necesaria coexistencia de otros elementos urbanos y canalizaciones con alcorques adecuados para posibilitar el crecimiento. Por último se señaló que, con las nuevas plantaciones, se duplicaría la superficie de arbolado y también la de Acerado.

En cuanto al trasplante de las especies, desde Medio Ambiente se aseguró que no era viable por requerir de tiempo para acondicionar tanto el terreno como los ejemplares —por tratarse de ejemplares en sus últimas fases del ciclo vital y por las escasas posibilidades de éxito—.

Si bien los argumentos del Ayuntamiento contentaron a una parte de la vecindad afectada, hubo distintas voces que mantuvieron una posición en contra, principalmente por dos razones:

- de un lado y en atención a la ordenanza municipal, para motivar la decisión hubiera sido preciso contar con valoraciones de la vegetación existente —realizadas con carácter previo— (por tratarse de un acto sujeto a una “*singular motivación*”)
- de otro lado, porque los árboles cortados aportaban una cantidad de oxígeno y de sombra que se ha perdido: “*deberán pasar décadas*” (hasta que se recuperen).

Dichas recomendaciones se pusieron en conocimiento de las concejalías competentes al objeto de que sean tenidas en cuenta en próximas intervenciones.

5.4. Animales

Nuevamente en 2022 se registraron cuantiosas quejas por incumplimientos reiterados de la ordenanza municipal de tenencia de animales en el apartado de **Perros**. Este engloba un sinnúmero de quejas relativas a **ejemplares sueltos en parques**: (Acacias, Tico Medina, Rector Antonio Gallego, Alquerías, parque contiguo a Francisco de Quevedo o parque junto a Diputación) con testimonios de personas realmente cansadas: *“mi hijo pequeño intenta coger excrementos con la mano, come galletas en él y se acerca a los perros sueltos”*

También se recibieron muchas reclamaciones relativas a la proliferación de **orines y heces** que generan mal olor y aspecto lamentable *“las aceras están llenas de defecaciones y orines, las fachadas de los edificios y comercios aparecen manchadas y en muchos casos los materiales que las conforman, en sus zonas bajas, están destrozadas, oxidadas, con falta de material (según se trate de maderas, elementos metálicos o simples pinturas), por no mencionar el aspecto de los mármoles o nuestra apreciada piedra de Sierra Elvira que compone muchas fachadas”* o a la existencia de un buen número de **parques caninos descuidados** (en Virgen Blanca María Luisa de la cruz Arteaga y otras) *“con papeleras desbordadas, polvareda y olor fétido”* y *“ladridos durante toda la noche”*.

88

Además hubo ciudadanos que protestaron por haberse cruzado con **razas peligrosas** *sin bozal que campan a sus anchas, es una cuestión de seguridad y salud pública*; y preocupados por *“plagas de garrapatas y pulgas en entornos caninos”*

En diciembre de 2022 el Ayuntamiento intensificó las actuaciones destinadas a la recogida de excrementos de perros en las calles de la ciudad con la puesta en marcha de una campaña de concienciación dirigida a las aproximadas 28.000 familias con canes en la ciudad, una iniciativa que estuvo acompañada por un refuerzo de hasta nueve equipos del servicio de limpieza de la empresa de Inagra dedicadas en exclusiva a la limpieza de cacas y orines caninos.

También la policía local realizó numerosas actuaciones en parques de toda la ciudad en materia de vigilancia de animales sueltos, con un importante volumen de sanciones al respecto.

En cuanto a las **palomas**, la presencia de poblaciones en determinados emplazamientos con la consiguiente aparición de heces en el suelo y fuerte olor fue la mayor de las quejas: *“Mi denuncia corresponde a una vecina que tiene la costumbre de darles de comer tres veces al día a una bandada de palomas, además de la suciedad que generan la molestia que produce el no poder pasar con tranquilidad (...)”*



Junto a perros y palomas, se protestó de la suciedad generada por vecinos que alimentan **gatos** en plazas y calles de distintos barrios: “(...) una señora mayor alimenta animales en la vía pública, (entorno del recinto de la Estación experimental del Zaidín), se dedica en cuerpo y alma a cocinar alimentos a estos animales (...) pues todo ello acarrea mucha suciedad e insalubridad debido a que vienen también palomas a alimentarse ahí, los propios gatos, moscas mosquitos todo muy cercano a unas viviendas, además de los olores que tenemos que soportar. Es literalmente asqueroso”.

En materia de plagas, la oficina del defensor recibió asimismo denuncias puntuales de existencia de **ratas** en determinados focos y puntos concretos —falsos techos setos de jardines, etc— “suben por los edificios y hay pisos vacíos donde puede que aniden”.

En todos los casos los vecinos pidieron actuaciones inmediatas de desinfección de calles aledañas a alcantarillas y en todos los casos, la oficina del defensor comunicó los avisos con urgencia a la delegación de Medio Ambiente, que actuó.

Por último, hubo quejas por **mosquitos**: “grave situación que se da en nuestro barrio los Cármenes de San Miguel, un verdadero problema de salud pública en la zona debido a plagas de mosquitos, tanto normales como mosquitos tigre. Es una zona donde viven muchas familias con niños pequeños y todos disfrutamos del parque de una u otra forma. Pero debido a la cantidad de mosquitos que hay se hace imposible ni siquiera pasar por la zona. La cuestión es que, como las casas rodean el parque, también las casas están infestadas. Obviamente esto genera desde picaduras y ronchas hasta intoxicaciones para personas alérgicas. Estas plagas son fruto de la falta de limpieza de las zonas, así como del estancamiento de agua en los alrededores debido a fuentes y piscinas cercanas. Una buena solución sería fumigar la zona cada seis meses.

89

5.5. Contaminación del aire, odorífera y lumínica

Si bien las peticiones en materia de contaminación atmosférica suelen ser una constante a lo largo de los distintos ejercicios, el pasado 2022 la oficina recibió un abundante número de quejas referidas a la contaminación lumínica provocada por alumbrado ordinario y ornamental de navidad —especialmente en pisos bajos— así como por letreros, rótulos e instalaciones luminosas que operan por la noche, como el caso que se ejemplifica seguidamente:

“soy vecina de Constitución y desde ayer por la noche las luces que encendieron en el hotel (nombre) las encontré demasiado fuertes y molestan a los ojos, iluminan como un campo de fútbol y la contaminación lumínica es bastante alta, ruego que se pueda subsanar”.

Del lado de la denominada contaminación odorífera, se recibieron algunas reclamaciones por exposición a olores intensos o desagradables proceden-

tes de actividades y negocios cercanos a inmuebles, así como por salida de humos de establecimientos de venta de comidas entre otros. Se apuntan dos ejemplos.

“Que el bar (nombre), no tiene buena salida de humo con lo que sufrimos una contaminación diaria de olores que invaden la privacidad de nuestro hogar. Los dueños son conscientes de ello, puesto que hace meses nos dijeron que tenían que arreglarlo haciendo la instalación adecuada a la normativa. Pero la realidad, es que nunca lo arreglan”.

“Que el local (nombre y ubicación) tiene una salida de humos directa a Calle (nombre) que la hace intransitable por malos olores. Ruego se le requiera para solución o chimenea que eleve la salida de humos. Ruego confidencialidad por miedo a represalia”.

También hubo malos olores provocados por otros elementos como los que siguen:

“Las alcantarillas de la calle doña Rosita esquina Avenida de Italia desprenden desde hace ya bastantes meses un tremendo olor a podrido que llega a toda la calle”.

“Que vivo enfrente del Estadio Nuevo Los Cármenes e independientemente de otras incidencias derivadas de los partidos de fútbol resultan insoportables los humos y olor a gasoil que expulsan un par de tubos que surgen de los bajos de la fachada principal y que producen niveles insoportables e ilegales de contaminación en las viviendas aledañas. Por tanto solicito que se desmonte el dispositivo que produce dicha contaminación del estadio”

5.6. Mantenimiento de elementos de la ciudad

El área de Mantenimiento absorbió un gran número de avisos y peticiones recibidos sobre un gran conjunto de cuestiones entre las que destacaron:

- **Alumbrado:** bombillas rotas o farolas sin luz (ej: en calle Santo Tomás de Villanueva). También en este apartado la ciudadanía de determinadas calles pidió más o mejor iluminación (ej: en Gran Capitán-San Jerónimo).
- Mal estado de **columnpios infantiles y aparatos biosaludables** (ejemplo, parque Miguel Río, junto al estadio Nuevo los Cármenes) por estar desenganchados o sueltos, con el consiguiente peligro: *“El caso es que varias de las máquinas, sólo un mes después de su instalación, aparecen sueltas y en gran parte desenganchadas del suelo, lo que aparte de demostrar la mala calidad de su instalación, suponen un peligro para aquel que se proponga usarlas sin contar con la consiguiente responsabilidad civil que tendría que soportar el erario municipal si hubiera daños a alguna persona. Por tanto, solicito su arreglo y mejora, tanto para que puedan usarse como para evitar accidentes”.* También en este apartado hubo peticiones de más elementos lúdicos



- y deportivos en parques (ej: Tico Medina “*canchas, canastas y porterías para que jueguen los menores*”),
- **Cuadros de conexión eléctrica** expuestos en fachadas al aire (ejemplo, entorno del instituto Cervantes)
 - **Rejillas atascadas** de suciedad que provocaron malos olores
 - Deterioro de algunas **aceras, existencia de baldosas sueltas** que “*se mueven y encharcan por estar mal niveladas*” y al respecto, proponen labores puntuales de reparación “*con cemento especial*” (Ej: Pedro Antonio de Alarcón en algunos tramos)
 - Solicitudes de “**aseos públicos operativos y en buen estado**” en varios puntos de la ciudad (también en parque García Lorca, dada su extensión).
 - Estado del **pavimento asfáltico** (Ej: en Casería de Aguirre pavimento dañado por unas obras de Endesa, una queja que tuvo respuesta inmediata del servicio de Infraestructuras argumentando una “*situación provisional en unas obras autorizadas que aún no han finalizado*”).
 - Por último el asunto de las **arquetas y tapas de registro rotas** generó importante malestar por razones de seguridad de los viandantes y debido al ruido “*cuando los vehículos pasan por encima, suenan metálico e impiden descansar*”.

Dichas reclamaciones fueron trasladadas al área correspondiente con el ruego de instalación de gomas para amortiguar ruidos. Se ejemplifican algunos casos como el de un usuario reincidente en su petición, una petición que había sido trasladada al área correspondiente:

“*Han pasado cerca de dos meses sin haberse personado nadie a realizar la reparación de acera junto a tapa de registro en calle San Juan de Dios. Reitero mi petición una vez más*”.

“*En el proyecto de seguridad que se hizo para la reforma del Camino de Ronda, no estaría contemplado que las baldosas estarían sometidas a máquinas barredoras de muchísimos kilos de peso, pasando a diario y desplazando baldosas, eliminando la fijación y creando pequeños escalones que parece que no son nada, pero a diario veo tropezones y caídas, el pavimento no está en buen estado. Es necesario reparar y buscar una solución de limpieza para que las barredoras no pasen por ahí. Hace 2 años fui testigo de una caída por culpa de que un tropiezo porque la baldosa se movía y se le engancho el zapato, una señora cayó al suelo, llame a la policía, hizo atestado, hubo juicio y lesión cervical. El problema es que una persona más o menos mayor no ve esas pequeñas alteraciones de terreno y el zapato se engancha provocando caídas, o se levanta un trozo partido, o se tropieza uno con el agujero que ha quedado tras la rotura...es necesario que se repare el pavimento y que no vuelva a pasar una barredora por la zona*”.

- Para terminar y dado que **el servicio 010** depende del área, recordar que hubo disconformidad porque la llamada a este teléfono no sea gratuita (usuarios descontentos porque un servicio municipal les pase la factura)



5.7. Propuestas de acción

- Para mejorar la calidad y rapidez de las respuestas en materia medioambiental se propone una **reunión mensual de la oficina con Inagra y con Medio Ambiente** en la que hacer un seguimiento del nivel de respuesta a las peticiones ciudadanas remitidas desde la oficina.
- Dada la diversidad de vías por las que la ciudadanía puede contactar con el Ayuntamiento para poner en conocimiento sus necesidades (teléfono 010, app `Granada Mejora` de Mantenimiento, Formulario de la web de Inagra y teléfono 901 de Inagra), podría resultar igualmente eficaz impulsar una **campaña informativa** que proporcionara al ciudadano a grandes líneas los principales medios de contacto con el Ayuntamiento para gestión de trámites, ordenados por materias
- Y al igual que en otras áreas, **realizar actuaciones concretas en el día o primeros días en que se producen las reclamaciones** es una medida de calidad que, si es comunicada a la oficina del defensor de forma inmediata, mejora la atención ciudadana en la prestación de los servicios.
- Por último, **intensificar la labor de las policías ambientales**, insistir en más campañas en los medios y escuchar las peticiones vecinales de las juntas de distrito en materia ambiental
- Por último, la **tenencia de perros** en Granada es una realidad que va en aumento y que es preciso considerar a efectos de convivencia ciudadana. Según el registro central de animales de compañía (RAIA), en la provincia hay censados 219.043 perros (cifras de finales de 2021 que maneja la Junta de Andalucía). Es decir, al tiempo que se arbitran medidas para prevenir y evitar efectos indeseados en términos de limpieza y seguridad, igualmente habría que impulsar propuestas del otro lado, del lado de los dueños de canes. Se trata de propuestas para permitir la expansión de los animales mas allá de los denominados parques caninos —que tienen sus limitaciones—. Es decir, que al igual que sucede en otras comunidades autónomas, los perros pudieran permanecer sueltos en parques respetando unos tramos horarios establecidos en la ordenanza (y el resto de las horas siempre provistos de correa). Por supuesto, caso de tomarse en consideración esta revisión de la ordenanza, esta iría acompañada de sus correspondientes normas: control de los dueños, prohibición de baño en fuentes, etc).





6. Movilidad, Protección Ciudadana y ocupación de vía pública

Al igual que la limpieza, estas áreas son netamente municipales, por lo que parece lógico que abunden las reclamaciones y sugerencias en este apartado y que el número de quejas al respecto se haya mantenido casi constante respecto a 2021.

Dentro de esta área de Movilidad y Protección Ciudadana hay múltiples cuestiones que preocupan en mayor o menor intensidad a la ciudadanía: desde la sincronización semafórica a la novedad de las zonas de bajas emisiones; las multas o las zonas azules de aparcamiento.

El abanico de asuntos en esta materia resulta tan diverso como a veces contrapuestos los intereses dado que lo que unos ciudadanos solicitan es justamente lo que a otros vecinos les incomoda. Así, por ejemplo, las reclamaciones por proliferación y peligro de VMP y bicis, conviven con reclamaciones de quienes consideran que no se fomenta ni respeta el uso de estos vehículos menos contaminantes.

De igual modo, si bien algunas cuestiones requieren de grandes consensos o decisiones de gobierno, una gran cantidad de asuntos pequeños se podrían resolver en un breve lapso de tiempo con actuaciones rápidas, puntuales o concretas. Empezamos por estas últimas:

93

6.1. Los elementos de ordenación del tráfico:

Semáforos, ampliación del tiempo en algunos cruces:

“Me pongo en contacto con ustedes para solicitar la ampliación en tiempo de los semáforos de peatones de la calle Recogidas esquina con Pedro Antonio de Alarcon y con Martínez Campos. A día de hoy están a 10seg y a las personas mayores con movilidad reducida, como es el caso de mis padres que la cruzan a diario, no les da tiempo de cruzar, con el peligro que ello conlleva. Espero que mi solicitud sea tenida en cuenta por el bien de todas las personas mayores que tienen derecho de poder cruzar de manera segura la calle”

Pilonas que no funcionan en calles con elevado flujo de residentes (ej: calle San Luis)

“Habiendo cambiado de coche y obteniendo un permiso de entrada por la pizona a mi domicilio en el Albaicín ayer miércoles a las 11 de la noche me impidieron entrar a dicho domicilio dejándome 30 minutos de espera y al final accediendo con ayuda de la policía local, los vecinos rogamos que haya un plan b ya que ustedes tienen los datos de los ciudadanos y hay maneras de saber donde reside, por ejemplo el dni para que en casos de emergencia como

ponerse enfermo y que alguien tenga que llevarle a su domicilio etc existan formas diversas de acceder ya que lo veo un derecho fundamental y la pizona se ha convertido en algo sin humanidad que al trabajador que pulsa el botón poco le importa lo que le cuentes ni tus circunstancias, creo y espero que la pizona se colocara para nuestro beneficio y no a modo de organizar a los que vivimos en el barrio

Pasos de peatones que debieran estar unos metros alejados de rotondas de salida por seguridad

“El paso de peatones en callejón del Ángel coincide con la salida de una rotonda con lo que muchas veces no frenan en el semáforo y se lo saltan y si no te esperas te pueden atropellar a pesar de que el semáforo está en verde. Con desplazar el paso de peatones dejaría de estar tan cerca de la rotonda por lo que tendrían los coches mas capacidad de reacción y que la espera del paso de peatones no diera a una entrada de coches con lo que se evitarían desgracias que lamentablemente ha ocurrido una. Ruego que por favor se evalúe esta zona y se estudie hacer ese cambio tan necesario, es una zona d mucho tránsito y hay muchos vecinos que hacemos ese cruce diariamente”

94

Junto a estos elementos habituales en la movilidad cotidiana, los granadinos piden soluciones técnicas como señales de tráfico o más vigilancia policial en determinadas vías donde sistemáticamente se incumplen las normas; (“*se señaliza aparcamiento de motos y lo invaden automóviles*”); solicitan **soluciones técnicas** para evitar **puntos que consideran peligrosos o de mayor dificultad** (“*imposible atravesar rotonda del cruce entre Camino de Ronda y cruz del Sur*”); ruegan que se coloquen **badenes o alturones** que no sean de goma para evitar rallies, trompos, adelantamientos de riesgo (“*porque no se respetan los semáforos (...)*”).

Dentro de este abultado abanico de peticiones concretas se engloban dificultades puntuales para acceder a viviendas (“*dado que calle Guadalajara está cortada sin aviso por obras ni señalización al inicio de calle Tablas por lo que nos exponemos a multa*”); los ruegos para que “*la calle Almireceros continúe con entrada de vehículos por calle Elvira para mayor accesibilidad de los vecinos cuando a la hostelería no se le pone ningún límite*” o peticiones para que “*se cambie el lugar de las casetas de obra de calle Hermigua dada la dificultad para acceder y aparcar, así como carga y descarga y personas con movilidad reducida*”...

6.2. Transporte Público

a) Buses urbanos:

No hubo en 2022 demasiadas reclamaciones en materia de autobuses urbanos más allá de las quejas habituales para que se aumente la frecuencia de paso o la flota de vehículos o los vecinos de Realejo, que plantearon la posibilidad de



contar con más líneas de bus para comunicar con distritos alejados como Beiro, Chana y Zaidín. Pero si el funcionamiento del transporte público no constituyó un problema, si que hubo peticiones singulares como las que siguen:

- Petición para que *“los buses que a primera hora de la mañana, antes de iniciar su recorrido hacia la cabecera de la parada, estacionan con el motor encendido junto a INEF, cambien de lugar y por ejemplo, se queden en la subida de kinépolis a Jun, que está en mitad del campo. Así se evitaría el ruido y contaminación a los vecinos del estacionamiento cada mañana con motor encendido”*.
- **Acceso de mascotas** en transportín en el transporte público
- **Indicación de paradas** del recorrido por medios visuales o auditivos en las distintas líneas *“al igual que sucede en la 4”* aunque esta es una petición en materia de accesibilidad

b) Vehículos de Movilidad Personal

Como se ha apuntado, el progresivo aumento de desplazamientos en patinete eléctrico y la entrada en funcionamiento de un servicio de alquiler con un centenar de puntos de amarre incrementó en algunos peatones (y también conductores) el temor a posibles accidentes de tráfico con VMP involucrados. De hecho, en el pasado 2022 aumentaron las multas a usuarios de estos vehículos por parte de la policía local, que en el periodo llegó a imponer más de quinientas sanciones en la materia.

La mayoría de infracciones coincidió con la mayor de las quejas ciudadanas: circular en zonas peatonales a una **velocidad superior a la permitida**. Seguidamente se reproduce parcialmente un caso que ejemplifica el sentir de muchos de los afectados:

“El 10/12/21, siguiendo instrucciones de la Policía Local, presenté escrito de queja, dirigido a la Delegación de Protección Ciudadana y Movilidad, denunciando la falta de protección que sufrimos los peatones ante la cada vez mayor invasión de las aceras, pasos de peatones y zonas peatonales por bicicletas y patinetes eléctricos, que PONE EN PELIGRO NUESTRA INTEGRIDAD FÍSICA y que es tolerada por la inacción de la Policía Local (adjunto copia de dicho escrito, al que acompañaba 66 fotografías de infractores tomadas por mí en todas las zonas de Granada en el plazo de unos 2 meses). El 27 de enero de 2022, la Jefatura de Atención al Ciudadano de la Policía Local me respondió comunicándome que, “para corregir estas infracciones de la Ley de tráfico y Seguridad Vial por parte de los usuarios de bicicletas y patinetes (VMT), el Inspector de Tráfico realiza una minuta de servicio diario tendente a prestar absoluta protección a los peatones como usuarios más vulnerables en nuestra ciudad” y que “se van a seguir realizando minutas de trabajo en las próximas semanas”



A día de hoy, 16/07/22, transcurridos siete meses, observo que el número de bicicletas y patinetes que invaden las aceras, pasos de peatones y demás zonas peatonales, no sólo no ha disminuido, sino que ha aumentado exponencialmente, de la misma forma que la velocidad a la que circulan (...). A modo de ejemplo diré que por el Camino de Ronda he visto muchos ciclistas circulando por la acera en paralelo al carril bici que tienen al lado: su sensación de impunidad es tal que ni siquiera se molestan en utilizarlo”.

Algunos escritos de queja apuntan vías en las que bicicletas y patinetes transitan “sin control”: Escudo del Carmen, Ganivet, Cuesta Gómez y Cuesta de los Chinos.

Desde septiembre del pasado año, el área de Movilidad inició una campaña para intensificar la vigilancia de los VMP y el correcto cumplimiento de la ordenanza al respecto, una iniciativa que deberá continuar mientras la ciudadanía se adapta a convivir con esta nueva realidad de vehículos menos contaminantes.

6.3. Cambios de tráfico en la ciudad y zonas de bajas emisiones

96

En diciembre del año pasado, el Gobierno de España aprobaba el Real Decreto de Zonas de Bajas Emisiones (ZBE), unas zonas que comienzan a funcionar este 2023. La Ley de cambio climático y transición energética obliga a todos los municipios de más de 50.000 habitantes a tener áreas de circulación restringida, una medida que en Granada comenzó a anunciarse el pasado año para su implantación progresiva en el presente ejercicio.

Al igual que en tantas otras ciudades, el arranque del proyecto trajo polémica y desconcierto ciudadano debido en parte al completo desconocimiento de la medida gubernamental y a las múltiples directrices que la entrada en funcionamiento de la medida acarrea. No en vano, dar comienzo a este sistema implica la prohibición de acceso a determinados entornos del centro urbano. En la oficina se sucedieron preguntas, dudas y quejas de usuarios sobre materias como: qué vías estarán afectadas, qué tipo de vehículos, si la medida afecta a algunas motos, qué restricciones de acceso, circulación y estacionamiento, qué sanciones se barajan, cuándo entra en vigor la norma, cómo acceder a aparcamientos del centro, qué horarios o días o cómo acreditar la residencia, entre otras muchas cuestiones.

Hasta el momento, el área de Movilidad ha informado de barrios a los que podría afectar la limitación de circulación —Centro, Albaicín, Realejo y algunos barrios—, o de cómo será el control de accesos pero aún no existe un reglamento concreto. Se habló de una almendra central y de 18 puntos de control mediante cámaras de lectura de matrículas capaces de identificar la



etiqueta ambiental de los vehículos y se informó asimismo del acceso a estas zonas de bajas emisiones para estacionar en parkings bajo reserva previa de plaza para evitar vehículos buscando aparcamiento, es decir, suprimir coches de las calzadas. Se habló de aplicaciones móviles y autorizaciones municipales para residentes y vehículos de empresas u otros acreditados por el Ayuntamiento.

En todos los casos se informó a los usuarios y se les derivó al área de Movilidad, pero se va a requerir de una gran campaña de información y concienciación ciudadana sobre esta gran medida.

El Paseo de Las Palmas

En el marco de esta iniciativa y de los cambios de tráfico previstos en entornos escolares, el mes de agosto trajo a la oficina del defensor la polémica del Paseo de Las Palmas, una vía con gran afluencia de vehículos por ser una de las salidas de la ciudad hacia la circunvalación. La medida de restricción al tráfico rodado respondía a una demanda vecinal para mejorar la seguridad vial por ser una carretera de una única dirección (excepto en una intersección y un tramo) con densidad y velocidad de tráfico y aceras estrechas para peatones.

Si el goteo de quejas arrancó en julio, fue en septiembre, al regreso de vacaciones y con la vuelta al cole, cuando estalló la controversia entre vecinos, madres y padres de los entornos escolares del barrio y no residentes de la zona: *“los vecinos del Realejo nos hemos encontrado con la calle cortada, lo que está generando más atascos de los que ya existían y un tapón que agota aún más las salidas de nuestro barrio”*.

En diversos escritos a la oficina, los afectados hablaban de *“infierno que tenemos en la puerta del colegio (nombre), está mañana padres enfrentándose a la policía, no nos dejan ni parar en la puerta para que se bajen rápido los niños, no nos dejan aparcar en la cuesta donde siempre nos han dejado hacerlo, soportando el trato de la policía, esto no va a terminar bien, hay que poner ya una solución”*

También hubo protestas de padres y madres de municipios y barrios cercanos con hijos escolarizados en el Realejo: *“Vivimos en (municipio) y llevar a nuestros hijos al colegio (nombre) por las mañanas nos resulta un auténtico calvario desde que han cortado el Paseo de las Palmas. No han puesto ninguna solución para los no residentes y no nos parece justo que se esté priorizando el derecho de unos sobre otros puesto que somos ciudadanos iguales y nuestros hijos deberían tener el mismo derecho a poder ir al colegio sin que sus padres fuesen multados o tuvieran que dedicar una parte de su sueldo a pagar un autobús escolar”*.

Desde la concejalía de Movilidad comunicaron a la oficina del defensor que estaban estudiando alternativas viables y que mantendrían un encuentro con vecinos y con los equipos directivos y AMPAs de los centros educativos para buscar soluciones alternativas para los problemas de accesibilidad, movilidad y seguridad en el entorno. Así se comunicó por mail desde la oficina a todos los usuarios que habían hecho sus reclamaciones.

También en septiembre el presidente de los vecinos se reunió con la concejala, llegando a un acuerdo según el cual los vecinos del Realejo podrían pasar por el Paseo de las Palmas, y a las horas punta no se dejaría entrar en el Realejo vehículos que no fueran del barrio. Unos meses después, en noviembre, se produjo un encuentro en la sede de la asociación para explicar con más detalle las zonas de bajas emisiones, un encuentro que no satisfizo a una gran parte de afectados que aún en diciembre 2022 y en el nuevo ejercicio 2023 han continuado planteando sus peticiones de apertura de la vía. No obstante, en febrero de este año el área de Movilidad publicaba en el BOP el decreto con la nueva reordenación del tráfico en esta vía.

6.4. Aparcamientos y zonas azules

98

En marzo del año pasado comenzó la lluvia de quejas de vecinos y comerciantes de distritos como Zaidín-Vergeles, Centro, Arabial, Fígares o San Ildefonso por la proliferación de estacionamientos de zona Ora que, a su entender sólo respondían a un “*afán municipal recaudatorio*” y a una iniciativa realizada “*sin consensuar y sin previo aviso*”.

Se ejemplifican algunos casos que evidencian el sentir de la ciudadanía:

“Me pongo en contacto con ustedes para presentar mi queja a la zona azul de arabial, por lo menos que tenga un bono para los trabajadores que venimos todos los días a granada, llevo 8 años aparcando siempre en arabial y ahora ya es zona azul y solo puedo echar 120 minutos (..)”

“Quiero explicaciones, sobre las zonas azules en la zona Vergeles/ Zaidín y las repercusiones sobre la economía de los mas desfavorecidos. En definitiva mi repercusión económica por vivir donde vivo, ósea un barrio aun de clase media. Y si esto significa que nos tenemos que ir a los pueblos de alrededor a vivir porque aquí se esta haciendo inaguantable”.

“Que por pedir permiso para aparcar en zona azul, es autorizado por ustedes, pero no me informan que hay que pagar 15 € al mes O 158 € al año o bien 1,05 al día. Cuando yo compre esta vivienda hace 36 años mas o menos era casi un descampado, una humilde casa de 90 m2.es otro impuesto mas al mes de 55 €/Mes”.



“Me parece indignante que ya que tienen Granda entera prácticamente con zona azul y nos sacan el dinero por aparcar en la calle, me vea que sitios de coches estén ocupados por motos y encima estás no tengan que pagar por aparcar, y no se les multe por no aparcar en sus sitios que para esos los tienen”

Para un grupo de trabajadores y residentes, la medida generaba *“otro gasto más para los vecinos de barrios y calles que no son comerciales ni turísticas”*

Para algunos comerciantes *“los ingresos de los negocios bajan dado que aparcar en zona azul supone un gasto añadido para los compradores”*

El Ayuntamiento enmarcó la medida de ampliación de la zona ORA en Granada en el objetivo de generar rotación de plazas para favorecer el consumo y dinamizar las compras en los negocios de las zonas afectadas. También adujo que existía un contrato firmado con la concesionaria a la que se le debían cerca de mil plazas “de pago” que no se habían ejecutado por la pandemia o por la oposición vecinal (fue el caso de la calle Primavera, pero ya en agosto pasó a ser zona ORA). Según dicho contrato, la ciudad tenía que superar las 3.000 plazas de zona ORA estando en ese momento en alrededor de 2.000. Entre las nuevas calles afectadas por este plan municipal se incorporaron una gran cantidad en el Zaidín —las Torres de la Pólvora y Torre de Comares, las avenidas de Barcelona, Dílar y la Ilustración, así como calle Palencia y Sos del Rey Católico—; y otras en barrios como Pajaritos —calle Halcón—, o Real de Cartuja.

En julio, responsables de las asociaciones de vecinos de Fígares —Concepción Martínez— y del Zaidín —Campus, Juan de Dios Jiménez— solicitaron al defensor un encuentro para abordar la situación y pedir apoyo ante el Ayuntamiento, por sentir que en Fígares no se había tenido en cuenta la participación ciudadana, no se había consultado a los vecinos; mientras que en el Zaidín la medida se había planteado y pactado con algunos miembros de la junta de distrito pero sin contar con la totalidad de asociaciones.

La oficina del defensor apostó por una reunión con la delegada de Movilidad donde plantearle sus propuestas, que fundamentalmente consistían en reorganizar o repartir los espacios, es decir, el número de plazas de zona azul en otras calles distintas; limitar algunas zonas ORA sólo a horario comercial así como contemplar más plazas en batería y menos en cordón para ganar metros. De su parte mostraron empeño en recoger firmas como medida de presión.

Del lado del Ayuntamiento, la edil reiteró que los vecinos no iban a perder zona blanca, pues la previsión era crear tantas plazas de zona blanca como de azul reordenando espacios.



6.5. Más vigilancia policial y asuntos relacionados con los agentes

En general, un gran número de ciudadanos pide a la oficina mayor control policial en sus barrios y calles, mas presencia de patrullas o que acudan de inmediato ante cualquier desorden o llamada, algo que suele producirse según se deduce tanto de las propias reclamaciones como de las respuestas policiales —rápidas y siempre documentadas—.

Esta demanda ciudadana constante se evidencia de forma creciente en las quejas por incumplimientos de las distintas ordenanzas y así, en una gran parte de las peticiones diarias aparece el ruego de “*que se intensifique*” la vigilancia de los agentes ya sea para disuadir, sancionar o resolver problemas puntuales.

“Todas las tardes a la misma hora se acumulan una serie de coches en doble fila en la calle Albondón (estadio de la juventud) de padres que esperan sus hijos mientras entrenan. Esto obstruye la circulación. Ya llamé varias veces para que una patrulla de la policía local acudiese a despejar la zona y emprendiese las correspondientes sanciones administrativas”.

En este sentido es obligado subrayar el elevado nivel de respuestas y calidad de las respuestas de la Jefatura de Policía local a los traslados y avisos que se derivan desde la oficina del defensor. Aunque no siempre satisfagan a los usuarios las peticiones, el cuerpo de policía local de Granada acude a las llamadas, actúa hasta donde llegan sus competencias; registra; notifica al defensor y hace un seguimiento de las actuaciones.



Se ejemplifica seguidamente con tres casos que fueron respondidos con el máximo rigor:

— **Queja por molestias producidas en el entorno de una discoteca**

“(...)el callejón se convierte en un lugar donde los usuarios se concentran, entrando y saliendo de dicha discoteca durante toda la madrugada, donde consumen todo tipo de sustancias, entre ellas bebidas alcohólicas, llegando a allanar los balcones de los vecinos para esconder la bebida y poder entrar con tranquilidad a la discoteca. Utilizan el callejón para cubrir todo tipo de necesidades fisiológicas. Desperdicios humanos tienen que ser recogidos diariamente por los vecinos que tienen negocios en esta calle antes de abrir. Ruido y escándalo constante que amenazan la salud mental de los que vivimos en estas calles, que tienen que realizar sus actividades cotidianas y cumplir su jornada laboral sin haber podido dormir y con los nervios rotos (...)”

RESPUESTA DE LA JEFATURA POLICIAL: *“desde la oficina de Distrito se han emitido en total de diecisiete minutas realizadas por distintas unidades policiales integrantes de la sección de Distrito, en días consecutivos de Jueves, Viernes y Sábados coincidiendo con el horario previsible de mayor afluencia de personas, en turno de noche, desde el día 22 de septiembre al 22 de octubre, arrojando el siguiente resultado: 6 personas identificadas, 6 denuncias del Ayuntamiento, 3 denuncias a distintas ordenanzas municipales, 1 vehículo controlado. Este tipo de molestias son generadas en momentos puntuales, por lo que necesitamos darle una respuesta en ese momento puntual, es por lo que le invitamos a que cuando sufra estas molestias, haga una llamada telefónica al TLF-112 o al TLF-092. Tratamos de dar una respuesta eficaz en el momento que se origina el problema enviando una unidad para que se haga cargo de la intervención, además, de este modo se quedan en nuestros archivos todos los datos de la llamada así como los datos y la solución dada al problema por la unidad actuante”.*

101

— **Queja similar por ruidos y molestias vecinales** *“me encuentro con el problema de tener un pub debajo de mi casa que permite a sus clientes salir a la calle con bebidas. Esto ocasiona mucha gente hablando fuerte, lo que impide el descanso de manera habitual. Hemos llamado a la policía local otras tantas veces para comunicar el problema, que sigue sin solucionarse (...)”*

RESPUESTA POLICIAL: *“En relación a su escrito le participo: que esta Jefatura pone en su conocimiento que para darle una solución al problema presentado, se ha dado curso a dos vías policiales: 1- Unidad de Medio ambiente: se realiza una inspección en el local, de la que se comprueba las documentaciones relativas a la actividad desarrollada, así como del resto de las normas aplicables al negocio, también se le informan de las normas que le afectan como local de esparcimiento. 2.- Unidad de Distrito: Se realiza un total de doce minutas por distintas unidades policiales integrantes de la sección, en días consecutivos En turno de noche, del 27 de septiembre al 8 de octubre, a distintas horas de la noche”.*





— **Queja por perros sueltos en distintos lugares de la ciudad:** *“Los perros sueltos en (barrios) ocasionan problemas de salud pública y seguridad a niños y bebés. Esto ocurre también en distintos parques municipales. En hechos recientes en nuestra provincia, una niña y su progenitora han requerido asistencia e ingreso hospitalario como consecuencia de un ataque por perros sueltos en las inmediaciones de un parque infantil. Estos hechos ilustran las consecuencias que el incumplimiento de esta normativa genera. Solicita .Que, en caso de haber tomado el ayuntamiento las medidas para garantizar el cumplimiento de la mencionada normativa que se solicitan en mi escrito del 21 de junio, se me informe por escrito de ellas y su eficacia estimada o constatada, a fin de poder realizar un seguimiento del problema y de las acciones de este ayuntamiento para confrontarlas”*

RESPUESTA POLICIAL: *“esta Jefatura ha realizado un seguimiento en la zona desde las distintas unidades de Medio Ambiente, con agentes de paisano, desde el 30 de junio al 2 de agosto, y a distintas horas, obteniendo los siguientes resultados: 47 animales controlados, comprobando microchip, datos del can, etc; 5 denuncias por llevar perro suelto, 5 denuncias por no recoger los excrementos (...)”* Finaliza su escrito invitando a solicitar la presencia de agentes siempre que observe este tipo de comportamientos

En cuanto a la tipología de peticiones dirigidas a los agentes, de nuevo el abanico es variopinto e interminable. Semanalmente vecinos de los entornos donde se instalan **los mercadillos** trasladan sus problemas por *“aparcamientos indebidos de vehículos”* en las puertas de sus viviendas; casi todos los fines de semana llegan reclamaciones por *“decibelios en las zonas de ocio”*; a diario hay ruegos relacionados con el tráfico, la seguridad, las multas y diversos incumplimientos de tipo medioambiental.

También se registran y admiten a trámite cuestiones que se salen de la propia dinámica urbana y así hay quien percibe **‘conspiraciones’** por parte de la policía local que no siempre están fundamentadas en la realidad. Fue el caso de una usuaria que denunció a la oficina que agentes de la policía habían *“faltado a la verdad”* al asegurar que obras en un inmueble de una céntrica calle tenían licencia para trabajar en horario hasta las 23 hs. La usuaria solicitaba *“una investigación para depurar responsabilidades”*, investigación que se llevó a cabo y según informe de la Jefatura recibido en la oficina del defensor fueron *“oídos los agentes”*, es decir, prestaron declaración; se estudió el estado de la licencia concedida a través del SIM y *“una vez comprobados los hechos, se informa a la requiriente de que “dicha obra contaba con la citada licencia”*; que *“los ruidos molestos se regían por la ordenanza de medio ambiente acústico”* y que *“en todo momento a esta persona se le había tratado de forma correcta”*.

En la misma línea, una usuaria se preguntaba *“si es práctica habitual de la Policía Municipal de Granada el bloquear el teléfono particular de ciudadanos que, además de pagar sus impuestos, se ponen en contacto con las autoridades para denunciar problemas, desórdenes en la vía pública o botellones (...) en los últimos dos meses cada vez que he*



intentado ponerme en contacto con la Policía Municipal me he encontrado que mi número es rechazado, mientras que, acto seguido, llamando desde un número de teléfono diferente, la llamada es atendida con normalidad” y se preguntaba “¿Quién da este tipo de órdenes y quien las autoriza?”

Como en tantos casos recibidos, en el trasfondo se esconde un problema de acceso y comunicación con el área, un problema que es preciso corregir.

Las quejas por multas de tráfico

Como es habitual, a lo largo de 2022 se recibió una importante cantidad de quejas referidas a multas de tráfico que, al sentir de los reclamantes, no resultaron justas, aunque también en su mayor parte, la respuesta por parte de la jefatura de policía fuera rápida y efectiva.

De las reclamaciones por multas hay variedad de supuestos y muchos reclamantes reconocen su error aunque exponen los eximentes por si pudieran tomarse en su descargo. Por el contrario, hay un buen número de usuarios que consideran que la sanción resulta abusiva y remiten a la oficina número de expediente así como objeciones.

Desde la oficina, en todos los casos se les comunica que no podemos recurrir multas si bien, le facilitamos impreso de instancia general para descargarse y rellenar con las alegaciones oportunas y se les indica que, una vez cumplimentado puede presentar su alegación accediendo al registro telemático del Ayuntamiento con certificado digital (y presentando este impreso como anexo una vez relleno) o mediante otros registros electrónicos como por ejemplo Red Sara. Asimismo le enviamos el teléfono de contacto de Infracciones de Tráfico por si desea consultar alguna incidencia o duda relativa a su reclamación. También hubo quejas sobre retrasos por parte de la policía local en el **envío de informes**, necesarios para determinados procedimientos o solicitud de información sobre trámites para la eliminación de multas. Y hubo reclamaciones que hacían referencia al **trato policial**, quejas que en su gran mayoría no se elevaron a denuncia (porque los propios demandantes no las consideraron constitutivas de delito); pero si que solicitaron la “puesta en conocimiento de la jefatura” o, en su caso, “del alcalde” o de la concejala responsable. En líneas generales, los reclamantes piden “dejar constancia” de un determinado sucedido, por considerar que agentes de una unidad concreta no han actuado debidamente.

La Unidad de Mediación Policial

Una vez más en 2022 destaca la labor realizada por los agentes asignados a la Unidad de Mediación de la policía local, realmente eficaz en el objetivo de



mejorar la convivencia vecinal apoyándose en la voluntad de las partes afectadas por diversidad de conflictos. Es preciso poner en valor este trabajo, y no sólo por su operatividad y agilidad en la respuesta sino, sobre todo por el elevado nivel de resolución de conflictos —que deja a un lado las medidas coercitivas— y por la propia rapidez con que actúan. Al respecto se ofrecen casos en el apartado final de ‘Buenas Prácticas’.

En cuanto a la dinámica de trabajo, el agente mediador cita a las partes e intenta que alcancen un acuerdo que plasma en un acta de mediación policial extrajudicial que respeta los principios de igualdad, transparencia y confidencialidad. Finalizada la actuación, esta es comunicada a la oficina.

6.6. Otras reclamaciones y peticiones al área de Movilidad

Hubo otras tipologías de reclamaciones relacionadas con el área que, sin resultar numerosas, merecen mención especial.

Es el caso del **servicio de grúa**, del que por ejemplo un usuario consideró que “*recogen vehículos bien aparcados y se los llevan ilegalmente tal cual un robo para cobrar y estafar al ciudadano*” relatando cronológicamente el sucedido: “*El domingo estaciono mi vehículo en una zona habilitada para carga y descarga los días laborables alrededor de las dos menos cuarto de la tarde y a las 13:58h realizan el robo de mi vehículo. Al día siguiente al ir a recoger el vehículo alrededor de las once treinta de la mañana, pido explicaciones de por qué se han llevado la furgoneta de un estacionamiento legal y como no pueden demostrar las razones que me expone para llevarse la furgoneta. Ningún tipo de prueba ni fotografía ni datos de la grúa ni absolutamente nada de información, la única respuesta es; como debo pagar los 106.20 euros de la grúa o se quedan mi vehículo. Al pagar y entrar a recogerla veo que esta dañada en la parte delantera justo en los bajos al lado del enganche. Vuelvo para hablar con el encargado y no me da ningún tipo de explicación ni ayuda solo una hoja de reclamaciones que en mi opinión no vale de nada. Tal cual es que hoy mismo a la mañana me responden al correo electrónico diciéndome que no se hacen responsables?*”

Y fue también la petición de perseguir **las motos con tubos de escape truncados**: “*Recuerdo que hace algunos años el Ayuntamiento optó por retirar las motos ruidosas hasta que su propietario no solucionaba el problema de ruidos generado por los tubos de escape truncados y logró acabar con el problema. Actualmente desconozco el motivo por el que se he descuidado el control de la contaminación acústica, permitiendo que los motoristas campen a sus anchas y haciendo que pasear por Granada se haya convertido en una actividad muy desagradable. Les agradecería que volvieran a tomar medidas*”

También por su singularidad se subraya una petición para que en la feria del Corpus se evitara la **circulación de coches de caballo** “*en horas centrales de calor*” para evitar fatiga animal; quejas por “*lo elevado de la tarifa de aparcamiento en*

la estación de trenes”; solicitudes de **espacios seguros** para guardar bicis “*porque hay robos*”; más **licencias de taxi** “*con sistema de retención infantil y que no supongan incremento de la tarifa*” y algún método de ‘**transfer**’ que transporte usuarios a la estación

6.7. Ocupación de la vía pública

Exceso de mesas en las terrazas

El exceso de mesas en algunas zonas de la ciudad (por incumplimientos puntuales de los términos de las licencias por parte de los propietarios o por saturación de veladores en una misma calle) genera problemas de movilidad a los viandantes, exceso de ruidos y dificulta el acceso a determinados equipamientos. Al respecto se multiplican las quejas en la oficina y de nuevo en este apartado vuelve a ser preciso un equilibrio justo entre la actividad económica, el ocio, esparcimiento y descanso vecinal, en definitiva, el derecho a un uso compartido de los espacios públicos para todos.

La tipología de reclamaciones al respecto varió entre quienes consideraron que “*no pueden pasar*”, quienes pensaban que “*el ruido por acumulación de personas es excesivo*”, quienes se topaban con “*espacios llenos de jardineras y estufas*” y perso-





nas con movilidad reducida o con carritos de niños, que habían de maniobrar. Valga apuntar algún ejemplo:

“En la calle (nombre) la cafetería (nombre) mantiene una hilera de mesas y sillas que ocupan la mitad de la acera. Al ser de dimensiones reducidas, imposibilitan el paso (...). Esta mañana he tenido que rodear un árbol para atravesar desde mi puerta. Desconozco si tiene licencia para tanto, pero cuando hay muchos comensales como hoy, se exceden”.

En reunión mantenida con la delegada, ésta transmite a la oficina la voluntad del Ayuntamiento de impulsar mejoras para aliviar determinadas zonas y proteger otras, frenar la competencia desleal entre negocios y atender las peticiones vecinales en determinados puntos de la ciudad. Así, el Ayuntamiento planteó en el primer cuatrimestre del 2022 blindar algunas calles del centro histórico —zonas de especial protección— y ejercer un mayor control sobre incumplimientos de la ordenanza.

También planteó la posibilidad de intensificar las sanciones; una medida que a lo largo del pasado año conllevó un sinfín de actuaciones por inobservancia de las licencias concedidas, exceso de ocupación y por llenar las terrazas con elementos o mobiliario no autorizados.

106

La ubicación de los mercadillos

Como se ha apuntado ya, a lo largo del año hubo varias quejas, algunas reinicidentes, de vecinos del Zaidín a cuenta del mercadillo.

“Necesito me informen hasta cuándo tenemos que aguantar el mercadillo de los sábados en Calle Carmen de Burgos. Son inaguantables los trastornos que ocasiona. Solicito se lo lleven a la zona donde estaba antes en el Zaidín en zona del campo de fútbol o zona PTS Ya estamos todos hartos de la gente que aparca en las puertas de nuestras casas, malos modos, amenazas, insultos Además de basura, bolsas volando, etc..”

El asunto de la ubicación de este mercadillo data de hace más de una década en que fue trasladado a su actual emplazamiento. Las molestias generadas a los vecinos del entorno por la cercanía de las viviendas en esta zona residencial llevó al Ayuntamiento a estudiar otros posibles enclaves y en noviembre se propuso a los comerciantes la opción del PTS, dados los aparcamientos cercanos existentes en la zona y para evitar molestias como las apuntadas⁸.

⁸ En febrero 2023 supimos la ubicación definitiva en calle Baden Powell, un lugar que no contenta a miembros de la asociación ‘Nuevo Zaidín’ y a otros vecinos.



Otras ocupaciones puntuales de la vía pública

Fueron otras quejas puntuales en materia de OVP las **bicis acumuladas**: “Desde hace ya bastantes semanas observo que sobre una acera en Plaza de Fontiveros se acumulan de forma exponencial una serie de bicicletas en un estado muy deficiente. He llegado a contar hasta más de 20 unidades y todas ellas con su correspondiente candado y sin signos de ser utilizados con asiduidad, mas bien parecen elementos casi de desguace (...)”; la existencia de **puestos que invaden aceras**: “Hay un puesto de frutas en la calle (nombre) que ocupa una dimensión del doble de la señalización. Hay impreso una señal (tipo corchete []) supongo que para la delimitación del puesto aludido y hay momentos en que apenas hay espacio para el paso de personas”; **cabinas telefónicas** en mal estado o **motos de reparto** de un establecimiento de comidas “siempre están aparcadas sobre la acera” entre otras.

6.8. Propuestas de acción

En primer lugar, sería muy deseable que se **mejorase la ratio de respuesta por parte del área de Movilidad** a la oficina del defensor, una petición que redundaría en la satisfacción de los usuarios y en la propia percepción del trabajo que el área realiza. El vecino quiere que se resuelva la incidencia concreta: cuando se le comunica actuación en un tiempo prudencial agradecen a la oficina y al Ayuntamiento.

- **Respecto de la policía local**: seguir incidiendo en la mejora de la imagen e identificación con la ciudadanía. La tarea de mejorar la confianza en la policía podría plantear esfuerzos sostenidos en el tiempo y al respecto podría ser recomendable trabajar para cambiar las percepciones, romper prejuicios, comprender el papel de cada uno y aumentar la confianza por ambas partes. Al respecto se podrían plantear como medidas sobre las siguientes propuestas:
- Reforzar **la formación** en materia de trato o atención a la ciudadanía. El estrés, la prisa, el cansancio o el volumen de trabajo no pueden desviar ni apartar a un agente del debido respeto y tratamiento hacia un ciudadano.
- Incidir en la transparencia de la policía y en **el seguimiento de aquellas actuaciones** en las que se pueda herir la sensibilidad o vulnerar el debido respeto hacia la ciudadanía.
- **Respecto al tráfico y la mejora de la movilidad**: hace falta más información e interlocución: más información sobre cambios por obras, más información sobre planes de movilidad, más información sobre procedimiento de reclamación de multas, más información sobre zona de bajas emisiones, más información sobre actuaciones previstas en barrios. De nuevo la comunicación del área con el ciudadano, la posibilidad de contactar con los distintos servicios y secciones y la propia participación vecinal en esta materia que afecta de lleno la vida cotidiana resultan primordiales.

7. Problemas de salud mental

7.1. Una realidad compleja: diversidad de perfiles y necesidades

La mala salud mental no siempre es palpable: no existen tantas personas con trastorno en modo ‘asustaniños’ que grita incoherencias o ‘indigente’ que habla solo.

El abanico de casos correspondiente a 2022 ascendió a un 8% sobre el total de quejas atendidas y se nutrió de diversidad de perfiles, diagnósticos y niveles de gravedad. Al igual que las dificultades para acceder a la administración subyacen en algunos de los casos que llegan a la oficina, también la enfermedad mental estaba en el trasfondo de muchas reclamaciones que comienzan por un presunto “maltrato y acoso de mis vecinos de mi calle” y acaban refiriéndose a una profunda crisis personal.

Algunos de los casos que llegaron resultaban extremadamente evidentes pero hubo otros en los que el trastorno era una confesión mas al hilo de la conversación. A veces quienes se dirigieron a la oficina fueron los propios afectados, a veces eran familiares, allegados o voluntarios como los casos que siguen:

108

“La situación que les presento es de extrema gravedad. Se trata de una persona sin hogar con una patología de salud mental aguda de la que ninguna institución se hace cargo. Ha estado ingresado varias veces en el hospital, pero tal como entra, sale al cabo del rato o al otro día si es que algún voluntario está con él. Sale sin atender e igual que entró. Todos los recursos municipales, el coaspsb y todos los habidos y por haber de Granada tienen conocimiento del tema. Pero nadie, nadie, nadie soluciona el problema. Si fuera un perro ya estaría atendido (...) Si quieren saber todos los detalles, contacten con (nombre y teléfono)”.

A veces toda la carga de contenido subyace o se esconde en lo que el usuario afirma en visita presencial; otras veces llegan escritos ilegibles o denuncias imposibles en los que no hay petición, sugerencia ni solicitud de ningún tipo:

“Que me vi sin estar empadronado porque alguien me desempadronó sin mi autorización ni el de la propietaria que es mi madre (calle, número, portal, piso, letra) viéndome sin padrón. Y fui a preguntar y me dijeron que es (nombre) quien lo hizo. Quiero denunciarlo, es un delito lo que hicieron conmigo quitarme de un padrón”.

“Aviso a los inquilinos del hostel (nombre): los jóvenes que regentan el local (nombre) o proximidades en esos bajos, los están atracando a través de herramientas informáticas, y a todos los que viven en esas cercanías”





“Yo solo quiero trabajo y no ir al comedor social, que ponen mal de comer. Quiero trabajo pero no en España porque pagan mal; yo quiero ir al extranjero y quiero que Cruz Roja me haga los papeles”.

“He hecho varios escritos a los departamentos implicados, incluso al propio alcalde denunciando la presunta corrupción de los funcionarios, pues familia directa de una de las personas que esta practicando la ocupación de la vía pública, otras de las personas lleva varios años jubilado y mantiene las placas de vado permanente y sigue haciendo chapuces y nadie se mete con él. Se estan riendo de todos los vecinos que pagan sus impuestos”.

A veces ellos no piden nada porque no saben a quién ni cómo; a veces su entorno se desespera por tenerles cerca y “pide” ayuda:

“Me erijo como portavoz de la comunidad (nombre y número) perjudicados por el comportamiento del vecino del portal (número y letra), que tiene problemas mentales, haciendo la vida imposible a los vecinos. Hemos llamado a la policía y como está en un piso a cargo de (nombre de la entidad), no me atienden y la situación es insostenible”.

A veces desconfían de la ayuda institucional, intuyen que no hay solución para ellos:

“Nadie me va a resolver mis problemas porque a nadie le importan. Los organismos públicos sólo están para rellenar papeles y pedir documentación pero en verdad no sirven. Si vas a pedir empleo, no te van a llamar; si vas a pedir cursos, tampoco. Los asistentes sociales te toman por imposible, te preguntan pero luego no te ofrecen nada que sea aprovechable. Todo es mucho peor aún si tienes un problema de tipo mental porque, si lo cuentas, ya te inutilizan y si no lo cuentas, te mandan a la cola del paro, que es interminable. Al final te tienes que buscar la vida de la manera que sea pero los organismos públicos no van a lograr nada”.

Frente al `trastorno mental con estigma´ son mayoría los enfermos que nada aparentan. Los perfectamente funcionales, los normalizados, los socializadores, los llenos de obligaciones. Les pasa que, por mantener esa actitud natural de “*todo bien por aquí*”, tienen servida la incomprensión de sus entornos. Ahí donde llevan `el pecado´ de callar es también donde llevan la penitencia de una apatía ajena tan dolorosa como pretendida.

No pían por rehuir estigmas, evitar daños o para no incomodar: “*la gente tiene sus propios problemas*”. A algunos, la experiencia les recuerda un mal consejo de esos de “*no es para tanto*”, “*supéralo de una vez*”. Hay además pereza en relatarse a uno mismo como perro verde y rechazo a la compasión. Hay temor a contar lo que duele sin confiar en que “*cuiden bien esa parte de tí*”. Hay un no saber poner coraza a determinados dardos que bien podrían llegar.



Y sobre todo hay desconfianza en el sistema como ente capaz de resolver.

Por eso lo mental cuando está achacoso o vive sus horas bajas quiere ser invisible y perderse de un mundo al que a veces sigue anclado por exigencias del guión.

Además de los casos apuntados -tan reales y concretos como reales y concretas son las vidas de personas atrapadas en estos trastornos- están los datos. Casi tres millones de españoles tienen un diagnóstico de depresión; los intentos de autolesión en adolescentes subieron un 200% y una de cada cuatro personas ha sufrido o sufrirá algún tipo de trastorno mental a lo largo de su vida.

En Granada, en los primeros seis meses del pasado año, 56 personas se quitaron la vida, lo que implica una media de un suicidio cada tres días y coloca a nuestra ciudad en la cabeza de este terrible ranking en el conjunto de la comunidad.

Las cifras van en aumento pero no así los recursos con los que el trastorno mental se juega los cuartos. Estos enfermos conviven con el estigma, la desgana y la desorientación. Y enfrente tienen unos servicios de salud que, siendo de calidad, dan cita en unos meses; unos resortes sociales que, siendo de calidad, se encuentran muy desbordados; una crisis económica que es el caldo perfecto donde cultivar trastornos.

110

Enfrente tienen los miedos, las soledades y ese otro desamparo que se llama incompreensión y se apellida rechazo. Enfrente está la presión social recordando la exigencia de sentirse bien. Enfrente están las familias impotentes en una espera que siempre les desespera.

Algunos enfermos mentales quieren estar en sus casas, en la sombra, sin que apenas les notemos, y no salir del armario. Así, tantas veces silenciados, tantas otras silenciosos, se nos van quedando a un lado.

7.2. Propuestas de acción

Al respecto de la enfermedad mental, los problemas llegan a la oficina a través de usuarios y familiares, pero también a través de las asociaciones. Así, de nuevo en 2022 la asociación Granabip que trabaja con personas con diversidad de trastornos y no sólo bipolaridad —depresión, ansiedad, esquizofrenia, TLP, etc— transmite a la oficina su realidad, siendo el problema principal la escasez de recursos.

- Piden que, en materia sanitaria se valore la calidad y profesionalidad de los equipos de salud mental y la necesidad de aumentar el personal dado que, al entender de la presidenta de Granabip tienen una gran carga y podrían no disponer de tiempo suficiente: “*nuestros usua-*



rios necesitan muchísimo tiempo y dedicación, un trato personalizado y frecuente”. Comenzando por los psiquiatras “a nuestros usuarios se les ve cada 6 u 8 meses y con 15 minutos de asistencia”, y al respecto aseguran que con tan baja periodicidad de visitas cuesta más la estabilización de los pacientes.

- Por otra parte, escasez de psicólogos *“cuando una persona recibe el diagnóstico de TMG (trastorno mental grave) le cuesta mucho trabajo admitirlo; a veces no toman la medicación; se necesita el apoyo de psicólogos; hay una gran diferencia en como cursa la enfermedad con o sin estos profesionales”.*
- Y un tercer grupo de sanitarios, el de las enfermeras de salud mental, otro de los pilares en este ámbito, del que se apunta a *“la precariedad de los contratos”* (...) Según la presidenta de la asociación, *“de Granada salen las mejores enfermeras con especialización en Salud Mental, pero a veces los contratos son inestables y se marchan a otras comunidades autónomas con mejores remuneraciones o condiciones, lo que provoca también escasez en nuestra ciudad”.* Y añade: *“hay casos de enfermeras sin la adecuada experiencia atendiendo en la unidad de agudos”.*
- El segundo grupo de necesidades para la asociación Granabip tiene que ver con las subvenciones: *“para financiarnos se nos exige una aportación del 20% o del 30% que al finalizar el programa se ha de justificar con la entrega de todas las facturas. El pago se realiza 2 o 3 meses después, por lo que nosotros estamos financiando a los organismos oficiales durante ese periodo”.*
- De nuevo en el pasado 2022 recuerdan la petición de años anteriores al Ayuntamiento: *“necesitamos con urgencia un local en condiciones para atender a los niños del barrio, es necesario tener un espacio en el que poder prestar atención a sus necesidades. Se ha quedado libre una sala en nuestro mismo edificio, tiene unos 2 metros cuadrados la hemos pedido al Ayuntamiento varias veces y nos da la llamada por respuesta”.*

Y a la Junta de Andalucía le solicitan *“la apertura de nuevas comunidades terapéuticas o de plazas vacantes para las comunidades ya existentes (que además están tan saturadas que se tarda mucho tiempo en obtener una plaza), y toda nuestra comunidad necesita imperiosamente dichas plazas”.*

- Por último, consideran imprescindible *“la aceleración del proceso de valoración del grado de discapacidad de las personas”* y al respecto explican que actualmente, ese proceso puede transcurrir a lo largo de dos años *“mientras tanto, las personas con discapacidad no pueden hacer nada para ayudarse a sí mismas, se sienten impotentes y solas y no solo ellas, sino todos sus familiares y la gente de su alrededor en la que se apoyan- (...) Pedimos una agilización de este proceso para que estas personas puedan disponer, por ejemplo, de la bolsa de trabajo que se les ofrece en base a esta discapacidad, entre muchas otras cosas”.*
- También les gustaría que se ayudara en materia de concienciación a través de alguna campaña de sensibilización contra el estigma que acarrea como consecuencia la pérdida de oportunidades en muchos



aspectos de la vida, dificulta el ejercicio efectivo de los derechos y causa sufrimiento. Para hacerle frente es necesaria una labor de sensibilización social: “no ha de sentirse temor hacia ellos ni otros reparos, son enfermos como cualquier otro enfermo que, pueden tratarse”. También en los centros educativos a través de programas que luchen contra el acoso y el buylling y muestren que, en la diversidad cabe también la enfermedad mental.

- Se planteó en 2021 y se reitera en esta memoria 2022: sería deseable que el Ayuntamiento actuara de modo proactivo solicitando a la Junta de Andalucía algún tipo de fórmula para que exista un contacto periódico entre los equipos de atención social comunitarios y los equipos de salud mental del SAS para lograr un tratamiento directo y coordinado de las personas que, por razones de enfermedad mental, viven en nuestros barrios y/o deambulan por las calles de la ciudad.
- También se podría potenciar el Sermus o una unidad móvil de calle

En esto de la salud mental nos estamos quedando atrás: falta coordinación entre administraciones, falta voluntad de cambiar las cosas, faltan iniciativas para prevenir desastres, falta innovar, adelantarse, poner dinero. También falta entender lo que pasa, lo que estamos ignorando. Y apoyar a las familias sin mirar para otro lado.

8. Dependencia, accesibilidad y barreras

8.1. Supresión progresiva de barreras arquitectónicas

En materia de accesibilidad, la mayoría de quejas recibidas en el pasado ejercicio tuvieron que ver con barreras arquitectónicas y no tanto visuales, sociales, laborales u otras. Y dentro de este grupo, rampas pronunciadas, aceras estrechas, calles con demasiada pendiente, existencia de escaleras o desniveles, pavimentos en mal estado o con irregularidades fueron algunas de las cuestiones más comunes.

Seguidamente se ejemplifica esta realidad con algunos testimonios concretos:

“En la calle Maestro Faus, esquina con el último tramo de la calle Pianista Rosa Sabater, el paso de cebra termina en un escalón. La acera no está rebajada, un escalón impracticable para silla de ruedas y carritos de bebé. Para llegar al número (tal) hay que salvar ese bordillo alto. Tenemos vecinos y familiares en silla de ruedas que no tienen acceso a los edificios”

“El paso de peatones que existe a cinco metros del bloque de viviendas en el que resido no cumple los requisitos que marca la ley: está construido con deficiencias que pueden llegar a



producir algún accidente, es estrecho, la pendiente de acceso a la acera es muy inclinado, la acera es reducida en su anchura, por lo que el ángulo de inclinación es insalvable para una silla de ruedas. Soy una persona discapacitada con el 65% (en silla de ruedas), por lo que soy el más perjudicado ya que para salir a la vía pública lo tengo que cruzar con bastante frecuencia con el riesgo que ello conlleva (...)”.

El usuario aportaba, junto a su escrito de queja, todo un listado de normas que a su entender se estaban incumpliendo: “*El paso de peatones tiene que ser adaptado a lo que está estipulado en el decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la comunicaciones y el transporte en andalucía (artículos: 12, 13,14 a y e,15, 16, 17....), Ordenanza para la Accesibilidad y la Eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, del Transporte y de la Comunicación, B.O.P. nº 155, de 8 de julio de 1996, por ser este inservible, peligroso (incluso para los peatones), tampoco se cumplen los artículos: 12, 13,14, 16, 17, 20, 21....., de la ley 39/2015, de 1 de octubre de procedimiento común de las administraciones públicas*”.

De nuevo el pasado año se denunciaron problemas con la **apertura de las rampas** de algunos vehículos y líneas de autobús:

“Padezco una minusvalía que me incapacita entre otras cosas para subir y bajar escalones con facilidad. Me he quejado en numerosas ocasiones a la empresa de transporte Rober y ahora ALSA. Los conductores de autobús no bajan el escalón ni a la subida ni a la bajada de pasajeros. El escalón es muy alto y me hago daño por el esfuerzo que tengo que hacer. Pero no solo es un problema para mí, observo a las personas mayores el trabajo que le cuesta subir y sobretodo bajar, y a los padres que van con carrito de bebés. Entiendo que todavía circulan autobuses antiguos y no funciona el sistema. ¿Pero los autobuses nuevos que se han comprado? Que son una auténtica maravilla, muy cómodos y que no contaminan ¿A esos tampoco les funciona? La contestación que me da la empresa es que yo se lo diga al conductor. En algún ocasión se lo he dicho y me dicen que no funcionan o directamente te ignoran. Y pretende la empresa de transporte que al bajar, también se lo diga al conductor, no me parece correcto tener que levantar la voz para que el conductor me escuche si estoy al fondo del autobús para que me baje el escalón. Cuando es obligación de ellos facilitar la movilidad al usuario. Tenemos asientos preferentes para mayores, espacio reservado para carritos en el autobús y lo principal que es facilitar la subida y la bajada no lo hacen”

113

En diciembre llegó una queja **relativa a la adaptación de actividades para niños/as con diversidad funcional**, una reclamación que fue rápidamente respondida por el área. Se trataba de un menor con trastorno de espectro autista cuya madre había solicitado no tener que guardar cola para subir a una de las atracciones (“*todos sabemos que les cuesta mucho esperar*”), sin que dicha petición fuera atendida, a buen seguro que por desconocimiento de la persona a la que se hubiera dirigido la usuaria. Desde el área notificaron a la oficina del defensor que antes de la instalación de los columpios en el poblado navideño,

la Oficina de Accesibilidad había contactado con la empresa responsable de la puesta en marcha de las atracciones navideñas para asegurar la accesibilidad tanto de los/as niñas/as con movilidad reducida, discapacidad cognitiva u otras discapacidades, una adaptación que estaba garantizada en especial para menores con problemas de comunicación e interacción social. De hecho “*concientes de la importancia de la atención a este colectivo, la empresa había incluido algunas ofertas especiales a grupos procedentes de centros o entidades de personas con discapacidad?*”

Comunicado el incidente a la empresa, más allá de manifestar las debidas disculpas, planteó a la madre del menor la posibilidad de volver al poblado navideño con pases gratuitos para resarcir el daño.

Por su parte se registró un denunciante que se lamentaba por la existencia de **barreras de accesibilidad en el cementerio con la consiguiente** petición de facilitar el acceso “*He visitado el cementerio de Granada y lo primero que me encuentro es una valla. Tras llamar para que me abran, me dicen que tengo que pasar por las oficinas principales para verificar mi documentación. Soy minusvalido y tengo permiso para entrar con mi vehiculo con un horario limitado que se remonta al año 2012. Antes no tenía problema: había personas en la entrada al recinto que controlaban las entradas y salidas, presentabas el documento y sin problema. Hoy me hacen ir a las oficinas principales, tienes que bajar a la rotonda y dar toda la vuelta porque hacerlo desde la entrada al recinto es direccion prohibida, llegar y sacar la silla de ruedas, gestionar lo que te piden, volver a meter la silla de ruedas, bajar los 100 metros y ponerme a esperar que venga alguien a bajar la valla para entrar. Y lo mismo para salir. Parece ser que cada día que suba tendré que hacer la misma gestion en las oficinas con lo facil que seria tener un archivo con los vehiculos que esten habilitados, quizza 40 o 50, no creo que sean muchos mas. Hay muchisimas personas mayores que suben con andadores o utensilios como bastones que se les evitaria el paseito de 200 metros para preguntar cualquier cosa necesaria para ellos, pero no se ha pensado”.*

Otras solicitudes en la materia tuvieron que ver con **la movilidad** “*más taxis adaptados*” así como taxis “*con sistema de retención infantil* (y en la medida de lo posible “*a contramarcha*”)

8.2. A vueltas con la aplicación de la ley de dependencia

Por su parte, en materia de dependencia, el reconocimiento de un determinado grado según la ley de dependencia; la tardanza en la elaboración de los PIAs o planes individualizados de atención, y el consiguiente retraso en la concesión posterior de las distintas prestaciones absorbieron el mayor número de reclamaciones en este apartado.

Se muestran algunos testimonios:





“Con fecha 02/08/2022 comuniqué a servicios sociales (zona) el cambio de domicilio de mi madre y revisión de valoración por un enorme empeoramiento en su estado de salud. Desde el 25/08 mi madre está desatendida. Algo no se ha gestionado bien y me siento impotente ante la situación. He llamado a la Junta de Andalucía en innumerables ocasiones y nadie sabe qué está pasando. Me veo obligada a presentar esta reclamación y pido depuración de responsabilidades. Mi madre está inválida y necesita atención rápida. Nadie está acudiendo a su domicilio para asistirle”

115

En el caso que sigue, es el representante legal de la interesada quien formula un escrito de queja de un caso que arrancara en el año 2020, pidiendo depuración de responsabilidades por presunta dejación de funciones: *“Con fecha 23/12/2015, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía en Granada aprobó resolución de reconocimiento a la persona interesada de su situación de dependencia en grado I. Con fecha 06/08/2020, y ante la variación de la situación por agravamiento como consecuencia de un deterioro cognitivo progresivo avanzado, se procede a solicitar la revisión del grado y nivel de dependencia. Con fecha 23/09/2020 comparezco en el Centro de servicios sociales (distrito) como representante de la interesada, para entregar personalmente la documentación requerida para el reconocimiento de la situación de dependencia y elaboración del Programa Individual de Atención,(P.I.A.) sin que hasta la fecha actual haya sido atendido. Con fecha 17/01/2021 presento reclamación por la demora injustificada. Sin respuesta. Considerando que estos hechos están causando un perjuicio en el derecho a recibir las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. (S.A.A.D.) solicito que se investigue y adopten las medidas oportunas, incluyendo las de aplicación de régimen disciplinario por dejación de funciones del/la trabajador/a social”.*

En este otro caso es la hija del afectado quien se dirige a la oficina para relatar el caso de su padre, “(...) *un paciente frágil con juicio clínico de deterioro cognitivo multidominio en estadio avanzado (otros datos del diagnóstico)*”. Según refiere tiene diagnosticado un grado 1 en la ley de dependencia, pero su estado ha ido agravándose hasta el punto de ser dependiente “*en todas las cosas cotidianas como comer, andar, ir a ducharse*”. Tiene solicitada una ayuda a domicilio tanto en Ayuntamiento como en la junta de Andalucía pero “*nadie viene a casa para valorarlo de nuevo y en el centro de asuntos Sociales de la zona no cogen el teléfono ni contestan a los correos. No sabemos qué hacer. Nos sentimos totalmente desatendidos*”.

En este caso concreto, la respuesta de Servicios Sociales no tardó en llegar explicando que se continuaba a la espera de resolución por parte de la administración autonómica: “*La familia se encuentra debidamente atendida. Consultado expediente e historia social familiar, en los últimos meses se ha mantenido contacto frecuente con la familia, tanto a través de mail como telefónico y presencial. La necesidad que plantea está relacionada con el acceso al Sistema de Autonomía a la Dependencia, encontrándose realizadas todas las gestiones con competencia en los Servicios Sociales de la Administración Local, y a la espera de resolución*”. Para finalizar comunican a la oficina que la familia se encuentra informada del estado en que se encuentra su expediente.

116

Otro usuario tuvo idénticos problemas pero no pidió a la oficina del defensor información sobre estado de tramitación de su expediente sino que consultó la manera de denunciar a la Junta de Andalucía por los daños que los retrasos en la valoración “*según los plazos que marca la ley*” estaban causando en su madre, gran dependiente con grave deterioro cognitivo:

“Lleva un año y medio esperando para ser valorada (...) he intentado ponerme en contacto con la Junta, siendo imposible (...) tras poner reclamaciones y no recibir respuesta de ningún organismo y con el agravante de estar empeorando y de que mi padre es el cuidador principal, solicito que me expliquen cuál es la manera de denunciar a la Junta de Andalucía. Escribo mails solicitando información por escrito y nunca me la dan (...) Mis padres son mayores y además no saben expresarse bien”.

Hubo asimismo una petición de una persona con discapacidad para que el Ayuntamiento recordara (de oficio) a los perceptores de ayudas las fechas para solicitar bonificaciones, “*para no perderlas (...) soy una persona con discapacidad y algunos problemillas de movilidad. En años anteriores he estado entrenando con el bono de cuota 0 ya que mi paga es pequeña, pues éste año me están cobrando porque no he renovado el bono. Yo creo que me podrían enviar un correo avisando de que tenía haberse echado de nuevo la solicitud: tendría que tenerlo en cuenta para personas con discapacidad*”. Aunque hacer esta petición pueda resultar legítimo, no sólo no es preceptivo sino que resulta complejo de efectuar, tal como se comunicó en su día a la peticionaria.



8.3. Propuestas de acción

- En este apartado como en otros en los que se ven directamente afectados los servicios sociales comunitarios, es preciso reiterar la **necesidad de refuerzo** y, también en su caso, reorganización del personal adscrito al servicio de dependencia. Con el adecuado refuerzo de personal se aligeraría el retraso en los expedientes de valoración de la dependencia que tantos problemas generan en los afectados y sus familias.
- En materia de accesibilidad, la oficina del defensor es consciente de que la adaptación del entorno urbano a unos criterios de eliminación de barreras arquitectónicas no puede ser total ni inmediata por razones evidentes de recursos y del propio tamaño y orografía de la ciudad, pero no obstante se reclama que haya avances graduales y constantes para **hacer más seguras y accesibles nuestras calles** y, sobre todo, atender las peticiones concretas que obstaculizan la vida concreta de algunos ciudadanos y, en líneas generales, **escuchar a las asociaciones** de personas que trabajan con estos colectivos.

9. Consumo

117

Cobro de comisiones, problemas por restricciones en la atención presencial; dificultad para operar debido a la digitalización de los procesos; pasividad de las administraciones ante los fraudes (o falta de respuestas contundentes); incumplimientos de las cláusulas de los contratos (o de ofertas concretas realizadas al cliente); productos defectuosos que no se pueden devolver; cargos excesivos en teléfonos móviles y problemas de portabilidad; no entrega de facturas por compra; cambio de denominación y domicilio fiscal de empresa...etcétera.

A lo largo de 2022 un 5% de consultas a la oficina del defensor estuvieron relacionadas con la dificultad ciudadana para obtener la prestación de un servicio de manera cabal, para lograr la devolución de cantidades indebidamente cobradas o para la anulación de deudas, cargos o comisiones desconocidos.

Por sectores hubo quejas por servicios (sobre todo financieros, seguros, viajes, inmobiliarias, talleres y empresas de transporte de mercancías o viajes); hubo reclamaciones por bienes de consumo (electrodomésticos sobre todo, y objetos del hogar) y suministros como telefonía e Internet.

En la mayoría de los casos el principal escollo fue la falta de interlocución dentro de las empresas, es decir, plantear el problema ante el establecimiento suele resultar inefectivo y en este sentido, los usuarios refieren sentirse “ma-

reados” o directamente no encuentran contestación alguna a sus escritos y llamadas.

Los particulares que se sienten estafados acuden a la oficina del defensor pidiendo ayuda para poder canalizar su problema hacia la administración en búsqueda de respuestas y protocolos a seguir; para que se corrija la negligencia o, en su caso la infracción y le sean restaurados sus derechos como consumidor. Una vez dentro de la administración, quizás el principal obstáculo para el reclamante suele ser la aportación de documentación que avale la infracción (tickets, contratos, facturas, etc), una documentación que no siempre guardan o que, en ocasiones es incompleta.

Se informa seguidamente de casos que ilustran algunas de las dificultades encontradas en el ejercicio pasado:

Intento de cobro de un servicio no realizado:

“La empresa de telefonía (nombre) me obliga a pagar una factura de 153,58 € en concepto de instalación de fibra, cuando en ningún momento se ha realizado ningún tipo de trabajo de instalación de fibra ni de ningún otro tipo en mi domicilio. No hay ninguna justificación para el pago de esta factura puesto que este trabajo al que la empresa se refiere nunca ha sido realizado”.

118

No devolución de fianza de un piso de alquiler

“Que siendo padre de una hija que ha ido a estudiar a la universidad de Granada al alquilar la habitación de un piso con otras estudiantes, se ha visto implicada en una situación de ver que hay caseros, propietarios, que tras haber dado una fianza para poder acceder al alquiler cuando se ha tenido que recuperar ese dinero el dueño de la casa se ha negado, lo cual supone un abuso”.

Cobro de un servicio sin entregar factura al cliente:

“Compré a (nombre de la mercantil) una puerta basculante de mi casa unifamiliar para mi cochera. Se me rompió un cable y al hacérselo saber a dicha empresa y despues de toreararme durante varias semanas me dicen que pagando me ponen uno nuevo, que ellos no me dan garantia ninguna. Me dijeron que el importe por venir para la revision el total eran 70euros y al acabar no me dieron factura ninguna y ahora me saltan con que no me la dieron porque no pagué iva y se supone que el total de la factura eran 70 euros, iva incluido... me siento engañado y menospreciado por la prepotencia de esta persona”





Intento de repercutir a un cliente de una comisión que una entidad bancaria cobra a la empresa

“Les escribo esta acta debido a que hace una semana me inscribí en el gimnasio (nombre) con un contrato de 6 meses por 237.11 euros. Ya desde un principio, al ir al gimnasio a pedir información para poder realizar la inscripción, me dieron información errónea, y me dijeron que solamente podía realizar un contrato de 6 meses mínimo (207.11 euros) y que debía pagar una cuota de activación de 30 euros, a pesar de que yo les pedí a ver si podía inscribirme por menos tiempo. Les realice la transferencia a ellos de 239.40 euros (que es lo que figura en una parte del contrato, pero luego en otro apartado de ese mismo contrato, dice que debo pagar 237.11. Ayer me llega un mail donde dice que estoy debiendo 12.71 euros. A partir de esto, comienzo a consultar a atención al cliente de la empresa y al gimnasio (me dijeron que ellos no saben sobre los temas de pago). Pedí un comprobante de la transferencia donde se deja constancia de que la cuenta de origen debito 239.40 euros y que ellos reciben 224.40 euros debido a una comisión que les cobra el banco de ellos, por lo que no es mi responsabilidad pagar este monto, ya que en ningún lado del contrato se hace referencia a que debo hacerme cargo de la comisión del banco al que le realicé la transferencia. Hoy al querer hacer uso de mi inscripción, me impidieron la entrada a las instalaciones. Les dejo adjunto el comprobante de pago de mi banco y el contrato que ellos me enviaron”.

Suplantación de la identidad de una empresa para cobrar por la revisión de una instalación

Estudiante que fue víctima de un fraude por parte de una persona que se hizo pasar por técnico de instalaciones de gas, al que le pagó 134€ por una revisión que realizó en el piso de alquiler donde vivía con otros compañeros.

“Tras mantener conversación hoy con el propietario del piso, éste me confirma que ha verificado con la empresa donde mantiene el contrato de gas (nombre) que NO han realizado ningún tipo de revisión y que efectivamente es una estafa”.

El domicilio que aparece en las facturas (para reclamar una documentación) no es la empresa con la que operó

“Hace año y medio monté unas placas solares en mi domicilio y las pagué. A fecha de hoy todavía no me han arreglado la documentación, al preguntarle me dicen que eso está arreglado o me dan largas y no me cogen el teléfono. El domicilio que aparece en las facturas no es la empresa que decía ser”.

Reclamación desatendida de producto defectuoso

“He comprado una bicicleta de marca y modelo (nombre) con número de serie (número) por un importe de 6,999,00€, el pasado mes de marzo del 2.022, aunque la factura no

me la dieron hasta el día 3/06/2.022. Desde el primer momento me di cuenta de que el motor no funcionaba. Me han cambiado dos veces los display, la han mandado dos veces a la fabrica y le pusieron dos motores nuevos, que están igual que el primero. La segunda vez que la mandaron de fábrica, la han devuelto muy rayada, con la patilla del cambio doblada, el cambio metido entre los radios de la rueda de atrás y la horquilla de suspensión con un buen porrazo. Les vengo reclamando, tanto a la fábrica (que me remite al comercio donde la he comprado y por lo tanto no me hace caso) como a la tienda (nombre) en Calle (nombre) pero al día de hoy no me solucionan el problema. Quiero una bicicleta que tenga las prestaciones íntegras del motor, que es lo que yo he pagado o que me devuelvan el dinero”

Abuso cobro de comisiones financieras por servicios

“Quiero cambiar el número de cuenta corriente donde cobran el recibo del IBI de mi piso y me piden un certificado de titularidad del banco, al ir a descargarlo yo misma por internet me piden en (entidad financiera) que son 15€+iva. Quiero descargarme yo mi propio certificado y que no me cobren esa barbaridad, me parece que es un abuso”.

Mantenimiento (y cobro) de dos líneas telefónicas de una persona fallecida

La reclamante refiere que en febrero 2022 falleció su pareja “*que se hacía cargo de los recibos de todas las líneas móviles, incluido la mía*”. En marzo presentó ante la compañía el certificado de defunción “*para que se dieran de baja dos líneas de móviles de uso personal del fallecido cambiando el resto de líneas móviles a mi cuenta bancaria*”. De forma reiterada se hicieron llamadas para que resolvieran la incidencia y devolvieran el dinero con efecto retroactivo pero la compañía continuó cobrando de la cuenta de la reclamante las dos líneas móviles, es decir no las dio de baja con el consiguiente perjuicio económico: “*la suma total a la que ascienden los cobros es de 702 euros, concretamente desde el mes de marzo llegaron a cobrar de mi cuenta 18 facturas cada por la cantidad de 39 euros y solo se han podido devolver dos de ellas*”.

En cuanto a la calidad de las respuestas a usuarios en este apartado, es preciso subrayar el elevado nivel de efectividad en la labor realizada por los funcionarios de Consumo.

Una vez trasladados los casos a la OMIC o a la Inspección municipal, proceden a la apertura inmediata de expediente y, tras la puesta en contacto con los reclamantes —nos consta que son muchas las llamadas y correos enviados para lograr esos contactos—, comienzan el trámite de mediación, un procedimiento que, si bien en algunos casos finaliza sin acuerdo, en muchos otros se logra una mediación positiva con el archivo de la reclamación y la comunicación inmediata a la oficina del defensor.



10. Urbanismo

Las quejas que se reciben de esta área resultan variadas en su objeto y se refieren principalmente a concesión de licencias (demoras y retrasos en la respuesta) y disciplina urbanística (restauración de la legalidad que puede haber sido infringida), aunque también existen peticiones de información sobre un determinado expediente; sobre el estado de conservación de inmuebles (y/o solares), reclamaciones sobre la existencia de barreras arquitectónicas en espacios públicos y consultas relativas al estado de la tramitación de planes y proyectos de gestión urbanística.

Pero en el trasfondo, un buen número de quejas están indirectamente relacionadas con el acceso a la información urbanística, la necesidad de respuesta que el usuario tiene y a la que se hace referencia a lo largo de esta memoria, pues como se ha dicho, es una constante y un problema compartido por casi todas las áreas.

Seguidamente se exponen algunos casos tramitados a lo largo de 2022. En su mayoría han sido respondidos por el área, si bien quedan expedientes pendientes de respuesta y otros abiertos aún o en ejecución sobre los que la oficina ha solicitado más documentación.

Necesidad de respuesta sobre licencia de actividad

“El pasado 22 de marzo presenté una declaración responsable de actuaciones urbanísticas para la instalación de placas fotovoltaica en mi domicilio. En abril recibo un requerimiento en el que se me solicita el pago de tasas e impuestos así como otros documentos y certificados. El 23 de mayo presento en el registro toda la documentación que se me ha requerido. En varias ocasiones me he puesto en contacto con el ayuntamiento, que siempre me ha atendido con la mejor disposición, pero sin tener aún certeza de licencia o si hace falta alguna documentación adicional. He llamado varias veces para tener un pronunciamiento definitivo sobre la licencia, sin que hasta el momento sepa nada”.

“Vivo en un primero y justo debajo de mi vivienda, y abarcando cuatro habitaciones de la casa, han situado una sala de máquinas de una compañía de teléfonos. Dicha maquinaria requiere ventilación y desde ese local hacia mi vivienda emana aire muy caliente y maloliente hacia mi vivienda a través de cuatro grandes aperturas supuestamente los respiraderos de sus refrigeradores con tremendo aumento de temperatura que produce el aire caliente Sospecho que ese aire debería de haber sido conducido a través de tubos de ventilación hacia la terraza del edificio. El responsable del local se desentiende pues no es el dueño de la empresa de telefonía y dice no es su problema.. Espero requieran de la empresa para saber si cuenta con los permisos pertinentes”.

Necesidad de agilizar permisos urbanísticos de cara a ocupar unas viviendas de una promotora

El reclamante relata que en junio de 2021 una empresa (constructora) solicita al Ayuntamiento licencia de primera ocupación y calificación definitiva, trámite que actualmente está en curso pero *“sin el cual no se pueden adjudicar los alojamientos y en consecuencia no se pueden todavía ocupar”* con la consiguiente pérdida para los adjudicatarios del inmueble

Desde Urbanismo no tardaron en emitir un informe en respuesta a la oficina garantizando el objetivo de agilización de trámites para *“facilitar la entrega y puesta a disposición de las viviendas”*. Se reproduce parcialmente el citado informe:

“No consta la presentación del modelo de Declaración Responsable de Ocupación por parte de la promotora de la obra junto con el resto de la documentación necesaria que exige la Ordenanza Municipal reguladora del Régimen de Autorizaciones Urbanísticas de Granada. Únicamente consta la presentación de un certificado final de obra y de una póliza de seguro (documentos presentados a fecha), documentación que no exime de la presentación formal del modelo de Declaración Responsable y del resto de documentación que se exige legalmente, y que es obligación de la promotora de la obra. De hecho, indicar que consta requerimiento realizado al efecto y recibido por la mercantil (de fecha), sin que se haya subsanado por parte de la solicitante”. Y que “(...) no obstante, esta administración con objeto de facilitar la entrega y puesta a disposición de las viviendas, va a proceder a inspeccionar la obra ejecutada a la espera de la presentación de la documentación necesaria por parte de la mercantil”;

122

Información sobre estado de inmuebles (inspección técnica) para seguridad de las personas

“(...) me preocupa la seguridad ciudadana de los inmuebles colindantes del edificio (calle y número; la seguridad, de los propios usuarios que residen en las mismas y de los que pasean por la zona. No creo que cumpla la normativa que regula la Inspección Técnica de Edificios (ITE), concretamente con la que corresponde al Real Decreto Ley 8/2011 del 1 de Julio. Entiendo que la responsabilidad de dicha situación corresponde solventarlo al ayuntamiento lo antes posible y me gustaría / necesitaría una respuesta sobre la actuación que va a llevar a cabo”.

En la misma línea otro usuario pedía información sobre un edificio *“abandonado y en ruinas”*: *“Los problemas reales son tres: 1) Existe una ocupación intermitente en el bloque aunque lo hayan desalojado hace poco. Mi ventana da a ese bloque y veo diariamente como gente abre la puerta con llaves propias de candados que han puesto. 2) Han arrancado la instalación eléctrica y está totalmente caída. Por estas calles pasan muchos niños, ya que hay colegios y comedores en ambas calles y puedes perfectamente electrocutarse. 3) de los bajos del bloque irradia un hedor a causa de los desperdicios que se ven y que es*



inaguantable para los vecinos de enfrente. Esto puede ser un problema de sanidad pública. Adjunto algunas fotos para mostrar lo que sucede. Me gustaría saber en que punto está ese edificio porque está toda la fachada apuntalada y la verdad es que con la cantidad de niños y personas mayores que pasan un día vamos a tener un problema”.

Requerimiento de información sobre expediente urbanístico correspondiente a unas obras en un inmueble colindante con entorno declarado BIC

Usuaría requiere que se restaure la legalidad urbanística de unas obras —a su entender ilegales— en un inmueble colindante con entorno BIC. Desde el servicio de Licencias nos comunican que dada la fecha de realización de las actuaciones denunciadas habría prescrito el plazo de incoación de expediente de reposición de la legalidad urbanística y por ello se decidiera el archivo de las actuaciones preliminares.

Dado que las obras denunciadas se encontraban en un edificio situado a una distancia inferior a cincuenta metros del inmueble BIC, se remitió escrito a la consejería de Cultura de la Junta de Andalucía rogando se dirimiera si dichas obras podrían estar afectas por el citado entorno BIC, en cuyo caso la acción de restauración de la legalidad urbanística no habría prescrito.

Vallado de obra innecesario que lleva más de tres años

“En la calle (nombre) Albaicín, existe un vallado de obra (sin información alguna) que lleva desde el 2019. La vía se ha vuelto incomodísima y peligrosa, pues coincide con los vehículos que vienen del mirador de San Nicolás y con la entrada y salida de un parking. Los vecinos nos hemos quejado de manera reiterada...pero no se ha hecho nada. Solicito:1. No haya ocupaciones tan prolongadas del espacio público (3 años!), que se limiten solo a periodos imprescindibles (demoliciones).2. El vallado podría ser más estrecho, para que cupieran coches y personas por la calle...pues se producen encerronas. Nos sentimos bastante desamparados cuando no se cuidan los espacios públicos (...)”

Tardanza en recepcionar obras públicas

“Quiero saber el porqué de estar aún cerrado el bulevar, obra del Ayuntamiento de Granada, ubicado en la Chana, junto a las torres y terminado hará 5 meses”



Obras de inmueble colindante causan perjuicios en otra vivienda

La usuaria se personó en repetidas ocasiones (y presentó un sinnúmero de escritos) para reclamar perjuicios por obras de tapia en medianera que le habían causado perjuicios.

Desde Urbanismo se realizaron visitas y se remitió informe para archivo: *“El inspector municipal de la zona ha emitido sendos informes tras las visitas realizadas en los que se indica que se están realizando obras de rehabilitación integral del inmueble colindante y que estas se encuentran amparadas con la licencia citada”*. Dado que no existieron hechos que motivaran la continuidad de actuaciones preliminares informaron del archivo de las mismas a la persona denunciante.

Petición de reparación de daños causados por obras a toda una comunidad privada

“Se ha dado cuenta tres veces al Ayuntamiento (Urbanismo y Obra Pública) de unos daños causados por la empresa (nombre) - que estaba reformando y ampliando los elementos públicos de Calle (nombre) y adyacentes- en un jardín privado. A dichos escritos, se adjuntaban 29 fotografías donde se constataban los daños causados en zona de jardín, así como los efectos y bienes privados que han sido destruidos, deteriorados y perjudicados, entre otros retirada de un vallado de acero metálico galvanizado de 2 mt. de altura con todos sus elementos de sujeción que circundaba el jardín por ese sector; desmantelamiento de parte de un cercado bajo de acero. Esos elementos protegían el jardín a la vez que delimitaba y acotaba la franja pública de la privada. Resultado y efecto de lo anterior, de las obras y del material sobrante arrojado a los jardines “escombros, hormigón etc. es el secado de las plantas y de parte del seto “buxus sempervirens”. Se solicita la subsanación, reparación y restauración los daños causados y repuestos todos los efectos y bienes privados que han sido destruidos, deteriorados y perjudicados (vallado perimetral, limpieza de jardín con retirada de escombros, reposición de las plantas secadas, entre ellas parte del seto “buxus sempervirens”. Se acompañan los tres escritos denuncia realizados. Se ruega su mediación en la petición realizada a Urbanismo y Obra pública de la reparación de daños ya que los responsables de la misma indican que no reparan nada hasta que el Ayuntamiento de Granada se lo ordene”.

“En calidad de administrador de la comunidad de propietarios del edificio (nombre), les participa que se vienen soportando innumerables perjuicios por las obras que se están desarrollando en esta calle, con cargas y descargas incontroladas, cortes no autorizados, ocupaciones de vía pública descontroladas y dos casetas de oficina de obra junto al acceso al edificio residencial contiguo, dificultando el acceso al mismo (en él viven personas discapacitada). Vivo en un primero y justo debajo de mi vivienda, y abarcando cuatro habitaciones de la casa, han situado una sala de máquinas de una compañía de teléfonos. Dicha maquinaria requiere ventilación y desde ese local hacia mi vivienda emana aire muy caliente y maloliente hacia mi vivienda a través de cuatro grandes aperturas supuestamente los respiraderos de sus refrigeradores. tremendo aumento de temperatura que produce el aire caliente Sospecho



que ese aire debería de haber sido conducido a través de tubos de ventilación hacia la terraza del edificio. También hay un ruido constante de maquinaria, pero este es soportable, no así el calor. El dueño del local se desentiende pues no es el dueño de la empresa de telefonía, y dice no es su problema. Hay otros vecinos afectados pero son mis ventanas las que apenas distan medio metro de los respiraderos del local, y como digo vivo en la primera planta. Espero requieran de la empresa los permisos pertinentes.

Máquina de aire acondicionado en inmueble afectado por Plan Especial Centro

Esta queja data de 2020 y continúa en trámite: *“El 22/05/2020, frente a mi ventana el vecino de la vivienda de la calle (nombre) instaló unas máquinas de aire acondicionado en su fachada (refiere molestias por ruido y calor), por lo que llamé a la policía que se personó y tomó datos tanto de la propietaria como del instalador. El 29/06/2020 en el registro de Urbanismo puse una denuncia de la cual no he recibido respuesta, y las máquinas siguen colocadas”.*

De un lado, el informe emitido por el servicio de protección ambiental tras las pertinentes mediciones acústicas, concluyó que los ruidos producidos por las máquinas denunciadas estaban dentro de los parámetros admitidos. Por otro lado y dada la ubicación del inmueble afectado, de nuevo se trataba de una posible infracción que contravendría el Plan especial de Protección y Catálogo del área Centro (que, en su artículo 6.2.17 indica la prohibición de colocar en fachadas aparatos de ventilación y extracción).

En 2022 desde Urbanismo se nos informó de visita de inspección para comprobar los hechos y, tras girarla, el informe en actuaciones preliminares puso de manifiesto que carecían de licencia, lo que unido a la previsión aludida de prohibición de instalar unidades de aire acondicionado en fachadas, dejaba el caso al proceder del servicio de disciplina urbanística, es decir, incoación de expediente para hacer cumplir con la legalidad.

En líneas generales copan la mayor parte de las peticiones a la oficina del defensor en materia urbanística los retrasos en la concesión de licencias, las solicitudes de inspección urbanística de elementos que incumplen distintas normativas o inmuebles en mal estado de conservación y la falta de diligencia por parte del área a la hora de dar acceso a la información urbanística y ambiental, facilitando el conocimiento del interesado y la participación ciudadana.

En la mayor parte de los casos, las distintas secciones contestan a la oficina con respuestas que suelen contentar a los reclamantes y con información pormenorizada de los expedientes consultados.



11. Asuntos varios

11.1. Algunas reclamaciones singulares

Como en años anteriores también a lo largo de 2022 hubo una lluvia de atenciones relativa a diversidad de asuntos singulares, coyunturales o puntuales. Es decir, un amplio conjunto de casos aislados cualitativamente hablando.

Estas atenciones realizadas se recogen por considerarse que su importancia radica no tanto en el dato porcentual de personas afectadas como en el daño percibido o en la dificultad de tramitación. Y para tenerlas en cuenta de cara a las propuestas de mejora o acción.

En este apartado, las temáticas no siguen un orden por su incidencia, no guardan relación alguna entre sí, no existe una secuencia cronológica ni se han incluido todos los casos excepcionales que ese año afloraron.

a) Convivencia vecinal

Un amplio paquete de reclamaciones que llegan a la oficina tienen que ver con desencuentros y molestias que unos vecinos generan a otros; incidencias que se dan en el ámbito privado y que, en todos los casos debieran dirimirse por la vía del acuerdo o acudiendo a la justicia y al derecho civil.

Pero la ciudadanía acude al Ayuntamiento como administración de proximidad, ya sea por falta de recursos para pagar los servicios de un abogado; por temor a 'represalias' de quienes "viven puerta con puerta" o por desconocimiento del cauce adecuado para arreglar las cosas.

En ocasiones se les deriva hacia el turno de oficio, en otros se les ofrece un asesoramiento y hay muchos casos en los que se pide la intervención de la **unidad de mediación policial** dado que, cuando los agentes asignados a este servicio intervienen, se suelen saldar con éxito determinadas materias. Son los casos de problemas derivados de la convivencia vecinal que sigue:

“Llevo desde 2019 aguantando que me tiren basura a mi patio privado (vivienda unifamiliar que aparece en la dirección del formulario), he tratado de hablar con los vecinos y he obtenido nada más que amenazas, he tratado de hablar con el presidente de la comunidad recibiendo nula respuesta. Me están haciendo la vida imposible.. me han roto el buzón (pone otros ejemplos de coacciones). Además están tirando productos químicos como lejía y cloro, ya no puedo ni salir al patio con mis perros sueltos porque hay riesgo de envenenamiento (...) Cada vez que llamo a la policía, si los ven llegar, luego tengo que sufrir las represalias. Esta familia está mal y tanto la policía como los asuntos sociales lo saben y no hacen nada (...)”



Al contrario que en el caso apuntado, en el que hay una cadena de hechos en el tiempo, también llegan acontecimientos aislados con los que la ciudadanía muestra indignación y quiere castigo. Como los casos que seguidamente se apuntan:

“Que ayer día 21 de noviembre de 2022, a las 8:15 horas de la mañana, en la calle (nombre), se encontraba una furgoneta del Ayuntamiento de Granada con una bormigonera en la parte trasera, con matrícula (número), cuyo conductor iba fumando con la ventanilla bajada y arrojando la ceniza por la misma. Si bien no está prohibido fumar en un vehículo, sí lo está el arrojar la colilla o la ceniza por la ventana con el consiguiente riesgo de quemar a otro conductor. En este caso, a mí, que iba en el carril de al lado con mi moto cuando este señor (que entiendo se podrá identificar por el turno) arrojó su ceniza, literalmente, encima de mí. Ruego investigación por parte del Ayuntamiento pues se trata de un trabajador municipal empleando un vehículo público que está poniendo en peligro al resto de conductores y aumentando el riesgo de accidente con su actuación”.

En conversación telefónica con la afectada, insistió en la necesidad de que el defensor “identificara” al empleado, se le castigase “debidamente” y una vez “depuradas responsabilidades” se le informara “a detalle” de toda la actuación. Algo que no se llevó a cabo dado que ni es la función ni es la pretensión ni se tiene competencia para ello, si bien se trasladó la petición al área correspondiente.

127

Lo punitivo, el escarmiento y el afán de que “caiga todo el peso de la ley” sobre quienes infringen daña es una constante, una solicitud habitual por parte de un sinnúmero de vecinos indignados. Pero no siempre es un método proporcionado ni eficiente, ni contempla la vía de la mediación.

“Me parece vergonzoso que en las obras que se están realizando en la Calle (nombre) tanto yo como más mujeres tengamos que soportar comentarios más que machistas, de comportamiento que desvaloriza a la mujer de forma despectiva a nivel de sentir incomodidad y desagrado (...). Es responsabilidad del ayuntamiento contratar a empresas con un mínimo de sentido común y educación (...) Me gustaría pedir que le dieran un toque de atención sobre educación y respeto a dichas personas o empresa comprometida. También este caso se notificó al área correspondiente

b) Noria navideña del paseo del Salón

Los elementos y maquinaria que se instalan de modo extraordinario en la vía pública con motivo de determinados eventos festivos generan satisfacción en una gran población, contrariando en ocasiones a otros colectivos. Fue el caso del presidente de una comunidad de propietarios de un edificio de dicho entorno que se dirigió a la oficina para mostrar desacuerdo con cuestiones relativas al montaje de la noria. Por un lado, preocupación por la ubicación “inmediatamente

frente a la fachada del inmueble de la comunidad, solo separada por dos carriles y acerado, aproximadamente a unos 15-20 m y con una altura superior al edificio”; por otro, rechazo por cuestiones como el ruido de la máquina “y principal y especialmente, la pérdida de intimidad de las viviendas dada la altura de la noria y proximidad a ventanas y terrazas” así como por el “potencial riesgo de un posible accidente o pérdida de estabilidad de la atracción, y por “el hundimiento del subsuelo por el que circula la canalización de acequia”. Finaliza su escrito sugiriendo “un emplazamiento alternativo” apuntando a Palacio de Congresos, zona de centro comercial Neptuno o estadio de Los Cármenes.

Desde la oficina se les informa del carácter transitorio de la propuesta festiva, de lo oportuno que resulta acercar intereses en conflicto y buscar emplazamientos que acerquen hasta el centro los columpios navideños; se les recuerda la necesidad de conjugar la actividad ciudadana en fiestas con el interés privado y se les notifica de que la licencia de actividad cumple con todos los parabienes (una vez que esta fuera remitida por el área).

c) “Degradación” de un monumento histórico

Una usuaria se quejaba del mal estado de conservación de la estatua de Yehuda Ibn Tibbon situada en Pavaneras que “en su parte inferior está ensuciada por excrementos de animales de compañía” y solicitaba que “una mampara protectora de metacrilato por ejemplo para solucionar el fondo del problema. Más que un monumento, es un marcador intemporal de un pasado común que se debe hacer el esfuerzo de preservar y como ciudadano me siento ofendido cada vez que paso por este símbolo profanado”.

También en este caso la respuesta fue inmediata y satisfizo a la reclamante, a la que se le remitió un detallado informe de todas las actuaciones practicadas por el área de Patrimonio en la estatua.

d) Reclamaciones Patrimoniales

Son muy habituales las quejas por daños materiales y físicos provocados por elementos relacionados con el funcionamiento de los servicios públicos: “esta mañana caminando por una acera en la avenida Madrid he pisado una alcantarilla que a la vista parecía normal pero debería estar suelta y al pisarla me he hundido, quedándome dentro de esta. Me he raspado ambas piernas y las tengo llenas de moratones, además me he doblado un tobillo. Me gustaría denunciarlo y que se solucionara el problema con el fin de evitar un mal mayor”.

Estas reclamaciones que dan lugar a indemnizaciones; sistemáticamente se derivan al área y suelen ser respondidas y atendidas debidamente. Desde la oficina se informa a los usuarios de la instancia correspondiente, la documentación necesaria a presentar y la necesidad de registro.



e) Denominación de calles

El pasado 2022 hubo varias reclamaciones relativas a la denominación de calles. Se transcribe textualmente una de las peticiones sobre una vía situada en el entorno de la avenida Don Bosco de nombre `Crucero Baleares` *“hace mención y de alguna manera honra un episodio espeluznante de la Guerra Civil Española, el bombardeo de los civiles que huían de Málaga a Almería por la línea de costa por parte de este navío de guerra. Tal acción, cobarde y cruel, no puede ser conmemorada en el nombre de una calle, porque atenta contra el sentido común, la decencia y la ley de memoria histórica”*. Tras su argumentación, el ruego al Pleno para que dicha denominación fuera sustituida *“por otro nombre más digno, a la mayor brevedad”*.

El escrito en respuesta por parte de la concejalía de Presidencia no se hizo esperar, un texto de *“firme compromiso de este ayuntamiento, de su alcalde y de su equipo de gobierno con el cumplimiento de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía y del resto del marco normativo relacionado”*. También se apuntaba a las medidas concretas implantadas: la constitución de un “Grupo asesor sobre memoria democrática” y la investigación sobre el origen de la nomenclatura de un conjunto de calles de Granada *“que podrían estar vulnerando la legislación en vigor”*. Para finalizar, desde el área se respondía afirmando que *“Si como consecuencia de esta investigación se constata que el citado nombre vulnera el ordenamiento jurídico, no le quepa duda de que será el propio equipo de gobierno quien tomará la iniciativa para la aplicación de las medidas oportunas”*.

129

De nuevo el usuario quedó satisfecho por la pronta notificación de la respuesta.

f) Cartelería en la ciudad que puede afectar la sensibilidad de los menores

Hubo también quejas por carteles ubicados en mobiliario urbano anunciando un circo cabaret en el que, según el escrito de queja *“aparecen personajes diabólicos y macabros o personas semidesnudas”* algo en sus palabras *“grotesco y desagradable para cualquier adulto pero especialmente inapropiado para niños”*.

Los reclamantes aducían que *“teniendo en cuenta que el Gobierno de España creó una campaña contra la hipersexualización de las niñas hay que recordar que este tipo de publicidad va completamente en contra de dicha campaña, ya que -sean niñas o adultas- las mujeres no son juguetes sexuales, ante todo son personas (...) Por lo tanto, si estas campañas están hechas para sensibilizar a la población, los anuncios que se permiten en las calles deberían ser más coherentes con este tipo de objetivos, especialmente cuando son visibles para cualquier público vulnerable y sensible”*.

Terminaban su reclamación con el ruego de retirada, que no se llevó a cabo: *“por favor retiren estos carteles de las calles de Granada o en futuras ocasiones sean más rigurosos en la selección de los anuncios de las marquesinas públicas, ya que el espacio común debería ser realmente apto y cuidado”*.

g) Quejas contra la inadmisión de solicitudes de devolución de impuestos

A veces, cuando el Ayuntamiento no admite a trámite determinadas solicitudes, la ciudadanía intenta “recurrirlas” ante el defensor. Fue el caso que sigue, un reclamante de una devolución de importe de IIVTNU: *“habiendo efectuado Solicitud de Devolución de Ingresos Indevidos el día 28 de octubre de 2.021, por pago del IIVTNU en la venta de tres inmuebles de mi propiedad (...); el Tribunal de lo Contencioso-Administrativo ratifica en fecha 29 de marzo de 2.022 la inadmisión de dicha solicitud por entender que ésta obedece a una situación consolidada, y por ello NO susceptible de revisión, aunque la fecha de publicación en BOE de la sentencia del Tribunal Constitucional se produce el 25 de Noviembre, que declara varios artículos de la Ley General Tributaria contrarios a derecho,; y por tanto inconstitucionales y nulos total o parcialmente”*.

Tras adjuntar la citada resolución, el reclamante se preguntaba si para inadmitir la solicitud el Tribunal pasa de largo sobre el verdadero fondo del asunto, y se centra en la inexistencia de pérdidas onerosas en la transmisión. En este sentido consulta a la oficina si -dado que las Leyes para tener plena aplicación, efectos y validez jurídicos han de ser consideradas desde el momento de publicación en BOE- la actuación del Tribunal Contencioso-Administrativo se ajustó a derecho.

h) Posible trato discriminatorio en discoteca por razón de sexo

El pasado ejercicio se recibió una reclamación de una usuaria molesta por la posible discriminación de una discoteca de la ciudad que, según refirió, cobraba precios diferentes en función de si se trataba de hombres o mujeres:

“Cada día cobran entradas con diferencia de precio según el genero de la persona, creando así una discriminación clara, basta con meterse en su pagina web y observar fácilmente las entradas ‘Chico’ y las entradas ‘Chica’ siendo estas ultimas mas baratas. Aun que se de buena mano que esta discoteca lleva haciendo esta practica AÑOS, espero que por parte del Ayuntamiento de Granada pongan cartas en el asunto, por que ya no solo es la discriminación que están creando, sino el incumplimiento de una Ley Orgánica (3/2007, de 22 de marzo)”.

En base a la legislación citada por la reclamante y a otras normas (ley para la Defensa de Consumidores y Usuarios 15/2022, de 12 de julio o ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación) se dio traslado de la queja a



las áreas de Igualdad y de Medio Ambiente, por si la conducta denunciada hubiera podido ser contraria a las citadas normas⁹.

Acompañaba al traslado del caso una recomendación expresa: “que los órganos municipales que sean competentes adopten medidas para impedir actuaciones como la denunciada, persigan las prácticas de trato discriminatorio por razón de sexo y en su caso, sancionen a los locales que quebranten la legislación”. Además, se instaba al Ayuntamiento a facilitar información a los consumidores sobre sus derechos, —incluida la aportación de indicios probatorios de tales conductas en caso de que existieran— y se proponía una campaña de comprobación, -al menos respecto a la empresa denunciada-, por si hubiera incumplido entre otros el derecho a la igualdad de trato y no discriminación en establecimientos o espacios y espectáculos abiertos al público.

i) Consumo de tabaco de cachimbas por menores

A lo largo del pasado año tuvieron entrada en la oficina quejas relacionadas con el consumo de pipas de agua por jóvenes en determinados establecimientos de la ciudad, una práctica extendida dada la imagen de aparente inocuidad, el empleo de sabores suaves o la impronta social de una moda como tantas otras.

Desde la oficina del defensor se remitió escrito a Policía local solicitando controlara la posible venta ilegal a menores en locales de hostelería señalados y asimismo se remitió escrito de recomendación solicitando programas y campañas específicos para alertar al colectivo de los efectos nocivos de estos consumos.

j) Otras reclamaciones aisladas.

Por último, en este apartado grande de reclamaciones singulares figuran consultas sobre administración competente para denunciar **presuntas irregularidades laborales** “*quería preguntar si el ayuntamiento hace inspecciones por irregularidades laborales y explotación de personas*”; protestas sobre el estado de conservación de elementos públicos como **los aseos en el día de la Cruz** “*Vergonzoso los baños para los chicos que se pusieron en la explanada del palacio de congresos el día 3 de Mayo, cómo se pueden vulnerar tantos los derechos e intimidad de las personas?*” o quejas puntuales —pero habituales— sobre **el trato de funcionarios** de distintas

9. Sucedió que la denunciante no aportó dato concreto ni específico: fechas, horas, documentación, testigos, si bien es cierto que la normativa sobre la prohibición de discriminación modifica las reglas de carga de la prueba previstas en las normas procesales, una alteración que no exonera a la empresa objeto de la reclamación de la presentación de un mínimo de carga probatoria, que en el presente caso, no existía.

áreas (en el caso que sigue, de una biblioteca municipal (“*el personal trata a los usuarios con mala educación, ellos mismos no respetan el silencio interrumpiendo cada cierto tiempo en las salas de estudio y dejan en evidencia a las personas que no llevan mascarilla gritándoles en voz alta delante del resto de usuarios y señalándolos (...)*”

Se incluyen en este apartado las reclamaciones crecientes por **antenas de telefonía** “*En mi familia estamos notando frecuencias elevadas, pitidos en los pisos, dolores de cabeza, erupciones en la piel raras (mi hijo de 10 años con lesiones en la cara), malestar general y sobre todo lo notamos por la noche y en la madrugada, nuestra salud se ha deteriorado*”

k) Hay un apartado muy abultado de **peticiones al Ayuntamiento**, de hecho, la mayoría de denuncias y reclamaciones vienen acompañadas de sus correspondientes peticiones o solicitudes. Las peticiones se derivan sistemáticamente a las áreas correspondientes pero no en todos los casos se responde a los usuarios al respecto de su solicitud. En este apartado se apuntan sólo algunas peticiones singulares o aisladas:

La petición de **una piscina municipal descubierta** en la ciudad más allá de la existente en Almanjayar data de años anteriores y se repitió en 2022 “*los que estamos empadronados en Granada tenemos derecho a tener una piscina municipal donde poder bañarnos. Me parece muy triste que estemos así (...)*” al igual que el ruego de **ampliación de los horarios de apertura de bibliotecas** “*Soy opositor y le hablo en nombre de todos mis compañeros. Actualmente vivimos una situación complicada en relación a qué se nos discrimina en todos los ámbitos no facilitándonos ningún tipo de sitio para estudiar e incluso se nos excluye de ciertas bibliotecas que bajo mi parecer son públicas’ PTS biblioteca fines de semana y salas de estudio’. En este caso nos gustaría que se revisase nuestro caso y se nos permitiese entrar a las salas de estudios como a los universitarios*”

Hubo otros ruegos novedosos el pasado ejercicio, como el caso de los usuarios que exigían **medidas duras con quienes provocan incendios** “*En relación al fuego ocasionado en el cerro de San Miguel, me parece indignante y tan triste que unos individuos queden impunes al realizar tal catástrofe medioambiental. Como ciudadana, senderista y ciclista, espero que se aplique la justicia y no sea gratis acabar con la fauna y el monte. Ojalá se apliquen medidas más duras contra esos individuos*”.

Y destacó asimismo la petición de una usuaria para que en los colegios electorales y de cara a las próximas citas electorales **se supriman los símbolos religiosos en los centros educativos**: “*(...) descontento por tener que votar ante símbolos religiosos. He pedido muchas veces votar en un lugar público y civil donde no haya símbolos de ningún tipo ni ideología, los lugares elegidos para votar deben ser lugares asépticos, cosa que en Granada no siempre se cumple. Próximamente habrá de nuevo votaciones y me gustaría que de una vez por todas pudiera votar libremente sin ningún tipo de simbología y en un lugar aconfesional (...)*”



11.2. Quejas a las empresas municipales: Emasagra y Emucesa

Las empresas municipales siempre contestan a la oficina y lo suelen hacer en tiempo y forma: en la mayoría de ocasiones el mismo día en que se produce la reclamación se obtiene respuesta al usuario.

Al respecto destaca la rapidez de respuesta por parte de Emasagra. Ya se trate de incidencias por obras que cortan el agua en zonas de la ciudad, averías puntuales, liquidaciones erróneas o cortes del suministro por impago, la empresa municipal siempre escucha, resuelve, telefona a la oficina trasladando la actuación impulsada o prevista y notifica al usuario. Todo en un día. Es un modelo de calidad en la atención:

“En la calle (nombre) a la altura del número 10, la alcantarilla no traga nada de agua y cuando llueve se forman unas piscinas importantes”.

RESPUESTA: *“Les informamos que la queja que nos trasladaron está resuelta, comprobándose que el motivo del atasco ha sido producido por el vertido a la red de fragua de alguna obra reciente”*

“En la calle prolongación (nombre) parece que hay una avería en el equipo de riego de esa zona. Esta mañana estaba saliendo bastante agua hacia la acera y el jardín en si, estaba seco. Esto ha pasado las dos últimas veces que han regado, creo que es un despilfarro de agua, pienso que se debería echar un vistazo de vez en cuando a estos equipos”.

RESPUESTA: *“inmediatamente se ha dado traslado al departamento de Jardines del Ayuntamiento de Granada, al ser de su competencia la reparación y se nos ha confirmado que se ha incluido en el registro para su reparación”.*

“En el recinto ferial existe una fuga importante de agua, en la parte que hay junto a los bomberos entre la caseta de la luz y las escaleras. Por favor manden a alguien a arreglarlo fuga muchos litros por minuto de agua potable”

RESPUESTA: *“Remito de inmediato este mail al actual Director de Clientes de Emasagra y a la Jefa de Servicio de Atención al Cliente”*

A veces la secuencia de actuación no es inmediata como en el caso que sigue, pero si que lo es la respuesta. *“El agua potable que salía por los grifos en el barrio (nombre) no parecía ser potable. Desconozco si es problema del ayuntamiento o de la empresa suministradora pero la salud de los vecinos, ruego revisen dicho caso”.*

También se dirigen buen número de peticiones a la empresa municipal del cementerio y el tanatorio y también responde oportunamente, con calidad y premura. Se describe a continuación un caso por su singularidad y porque conllevó un gran número de comunicaciones, atenciones y gestiones hasta su resolución.

Se trataba del hallazgo de desperfectos por presunta manipulación en una lápida. En su escrito a la oficina la afectada aseguraba que en visita posterior al enterramiento de un familiar “*frente al nicho pude observar cómo del mismo se había retirado tanto la cornisa superior como las piezas laterales que rodeaban la lápida*” y otros elementos, unos trabajos “*ajenos a mi voluntad y sin consentimiento alguno por mi parte*”. Aportaba imágenes del estado de la lápida —anteriores y posteriores al sucedido—; aseguraba haberse personado en las oficinas de Emucesa, verificado los daños con un capataz de la empresa y formulado hoja de reclamaciones.

También la empresa se había puesto en comunicación por escrito y telefónicamente para escuchar a la afectada y explicarle que Emucesa es ajena a los trabajos de marmolistería, no podía asumir la reparación y en principio rechazaba responsabilidad en el asunto.

La afectada insistió en que no denunciaba ni acusaba a nadie de una mala praxis, pero reclamaba se investigase a fondo la posible manipulación de la lápida por entender que Emucesa era responsable de la custodia y vigilancia del recinto del camposanto. Aseguraba que los desperfectos denotaban que no se trató de un acto vandálico, un intento de robo de embellecedores o un asunto fortuito, sino de una manipulación o error “*no con interés de dañar*”.

134

La oficina del defensor solicitó a Emucesa que realizara un peritaje, una investigación interna, una comprobación o averiguación para conocer si en dicha unidad había podido tener lugar un intento de manipulación por error y qué tipo de error. Es decir, se pidió una investigación en el seno de la empresa para, en lo posible, desvelar lo sucedido y, en la medida que dicha actuación pudiera implicar algún coste para la empresa, se solicitaba asimismo que presupuestara dicho coste y se estudiara si la empresa debía asumirlo (en modo alguno se solicitó una exhumación ni por parte de la reclamante ni por parte de esta oficina).

En el escrito dirigido a la empresa municipal se le rogaba que estudiara la fórmula más oportuna dentro del reglamento y la legalidad vigente; que en el caso de considerarlo necesario, se comunicara la petición al consejo de administración para su toma de conocimiento, valoración y dictamen y se proponía que, con el afán de mediar para encontrar la solución se convocase un encuentro entre las partes, una vez Emucesa hubiera estudiado qué investigación podría ser viable para lograr que la afectada recuperase su tranquilidad moral frente al temor de una posible actuación por error.

La empresa llevó a cabo la investigación solicitada sin llegar a advertirse la razón que causara los citados desperfectos —actos vandálicos, error humano u otras causas— y, si bien en estos casos resulta compleja la reparación moral, si que se logró la reparación material con la vuelta de la lápida al estado original,



los correspondientes embellecedores —cornisa superior y piezas laterales—. Y aunque la afectada quedó satisfecha con los trabajos y con la investigación realizada, no se logró conocer la causa.

11.3. Conductas, incidentes y/o presuntos delitos de odio

Se considera delito de odio una infracción penal donde “la víctima, el local o el objetivo de la infracción se elija por su conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia —real o percibida— a un grupo basado en una característica común de sus miembros, como su raza real o perceptiva, origen nacional o étnico, lenguaje, color, religión, sexo, edad, discapacidad intelectual o física, orientación sexual u otro factor similar.” (OSCE, 2003).

Como en años anteriores, llegaron a la oficina —a través del Buzón y otras vías— casos sobre conductas e incidentes que se podrían englobar en el concepto de delito de odio, si bien la consideración como tal de infracción penal siempre ha de ser determinada por un juez.

En este sentido, hubo reclamaciones por posibles conductas de homofobia (en el entorno familiar y en la calle); se comunicaron casos de agresión verbal (por motivos ideológicos); insultos machistas y comentarios discriminatorios (motivados por vivir en el distrito norte).

También hubo usuarios que dijeron haber recibido ofensas verbales por padecer una enfermedad mental; quejas de quienes consideraban que dueños de pisos no querían alquilárselos por tratarse de extranjeros, —es decir dada su procedencia geográfica—; y casos sobre denegación de acceso a algún local de ocio a personas por motivos étnicos.

Diferentes colectivos presentaron una denuncia por señalamiento a menores extranjeros residentes en un centro de acogida. Al respecto lamentaron el posible uso político por parte de un corporativo a raíz de un incidente ocurrido en el transcurso de una procesión de Semana Santa. Este caso fue analizado en el marco del observatorio municipal contra los delitos de odio convocado al efecto por el alcalde de Granada.

En total durante 2022 se atendieron 22 casos:

- 5 por orientación sexual.
- 6 por racismo.
- 3 por discapacidad.
- 2 por prácticas/creencias religiosas
- 3 por procedencia geográfica
- 3 por motivos étnicos.



En todos los casos apuntados, desde la oficina se actuó conforme al protocolo establecido; se ofreció la debida información y acompañamiento y se derivó cada asunto a la policía para que, caso de considerarlo, se pusiera a disposición judicial. Son los jueces la institución a la que corresponde confirmar o descartar la naturaleza de la infracción y en su caso, realizar periciales, diligencias o, medios de prueba.

11.4. Algunas actuaciones de oficio

Junto al trabajo de atención y tramitación de peticiones y demandas ciudadanas, la oficina del defensor impulsa otras acciones en el objetivo de cumplir con los fines de servicio público que le son propios. En este apartado se engloban un sinfín de actuaciones que van de reuniones de trabajo con colectivos sociales a encuentros con asociaciones y plataformas ciudadanas, asistencia a mesas sectoriales o jornadas de reflexión y se mantiene una interlocución permanente con representantes y responsables de diversas instituciones así como con el alcalde y miembros del equipo de gobierno y de la corporación.

Ya sea a iniciativa de la oficina o de los distintos agentes sociales, en todos los casos se trata de avanzar en vías de colaboración concretas, lograr acuerdos o solicitar actuaciones que puedan mejorar de suyo la resolución de los problemas de los granadinos.

136

De nuevo en 2022 fueron muy diversas las actuaciones al respecto como diversas son las necesidades de los barrios, las materias que preocupan a la ciudadanía en cada momento o las administraciones e instituciones privadas que pueden dar luz sobre un mismo asunto.

En el marco de estas labores, en septiembre se recibió en la oficina **la visita de la adjunta segunda al Defensor del Pueblo Español**, Patricia Bárcena, un encuentro de trabajo en el que se abordaron enfoques y se compartieron propuestas para el avance y mejora de las actuaciones que impulsan ambas oficinas en el marco de sus respectivas competencias en defensa de la ciudadanía. A lo largo del encuentro ambos compartieron experiencias y protocolos de trabajo para hacer más efectiva la gestión y garantía de calidad a la que están orientadas sendas defensorías.

En cuanto a los temas concretos, se pidió el apoyo del Defensor del Pueblo Español para la causa de los cortes de luz así como trabajar en común desde una `red de ciudades´ afectadas por el mismo problema. Centraron el contenido de la cita otras problemáticas comunes como el ruido en las ciudades, las personas sin hogar, las personas con enfermedad mental, las dificultades ciudadanas para acceder a las administraciones, la emergencia social en que se encuentran algunos parados de larga duración sin formación o la aplicación de la ley de dependencia con mayor celeridad.



Oficina del
Defensor de la
Ciudadanía



III. Buenas prácticas de gestión en la administración pública

Detectar y colaborar con administración y administrados para que se corrijan actuaciones puntuales que pudieran estar vulnerando derechos constituye el eje central de la actividad de cualquier oficina de defensa de la ciudadanía.

En este proceso, las quejas y reclamaciones son una fuente inagotable de propuestas e ideas que es preciso aprovechar: los vecinos conocen bien sus propias problemáticas y en múltiples ocasiones sugieren vías eficaces de solución. Del otro lado, hay actuaciones de la administración que, por su calidad, constituyen modelos de buenas prácticas a seguir. Unos y otros, con sus buenas praxis orientan hacia metodologías y protocolos de calidad en la gestión.

Con este pequeño decálogo nos proponemos dar a conocer algunas de esas experiencias y acciones que han resultado elocuentes o efectivas a lo largo del pasado ejercicio 2022. Son ejemplos concretos sucedidos en un año que bien podrían servir para optimizar algunos aspectos de la labor municipal.

Los casos que se presentan se han escogido por ejemplificar formas óptimas de realizar procesos, pero han quedado otros buenos ejemplos en el tintero.

Esperamos que esta guía sirva para reconocer la labor de algunos servicios, -sus dinámicas y aportaciones- y visibilice una parte del trabajo realizado reconociendo el compromiso y la labor técnica que hay detrás. También podría ser útil para que estos modos de hacer se exporten e implanten en otros servicios.

1. “Agotar todas las vías en el intento”: centro municipal de servicios sociales del distrito Ronda

Comenzar por este caso es de justicia. Lo protagonizan la directora y una trabajadora social de este distrito que se dirigen a la oficina para pedir colaboración ante un caso muy complejo y grave de exclusión social de una usuaria “*el caso más complicado que hemos vivido en 15 años de experiencia*” ante el que aseguran sentirse “*impotentes y desesperadas*” tras haber realizado un sinnúmero de actuaciones mucho más allá del propio Ayuntamiento y de los cometidos que les eran propios.

En un documento de 18 páginas aportan detalle pormenorizado de informe social con descripción de situación sociofamiliar, sanitaria, económica, vivienda, así como análisis y valoración de la situación; detalle de interven-



ciones y actuaciones realizadas —ayudas, derivaciones, visitas domiciliarias, intentos de tramitaciones de dependencia, regularización o rentas mínimas entre otros—, y el correspondiente juicio técnico. Soportan todas y cada una de las distintas afirmaciones y actuaciones en un documentos, informes policiales, imágenes y diversidad de archivos.

Dada la especificidad y complejidad del caso y el cumplimiento de la legalidad que obliga a las administraciones, detallan la puesta en conocimiento de las principales instituciones afectadas —Ayuntamiento, Junta de Andalucía, Gobierno de España—, así como las respuestas recibidas y las actuaciones realizadas dentro de los límites legales y competenciales de cada instancia.

En el afán de agotar todas y cada una de las vías para apurar hasta el último resquicio que pudiera permitir atender a la usuaria “*como merece*” estas dos trabajadoras municipales remitieron en su día escrito a la Fiscalía sintetizando la historia y aunque continúan a la espera de respuesta, no han cesado en su empeño.

Este caso evidencia el buen hacer y compromiso personal de muchos funcionarios con una atención humanizada y de calidad y evidencia asimismo cómo agotar todas las vías puede ser a veces una fórmula eficaz de resolver casos.

139

2. “El valor de la coordinación inter e intra institucional”: en apoyo a María José

En este caso la reclamante es una señora jubilada con una vida difícil y problemas de soledad que pide acabar sus días cerca de la persona a la que ama pudiendo visitarla a diario. Su pareja vive en una residencia de mayores alejada de Granada capital (más de 150 kilómetros de distancia), una residencia de gran calidad y apta para atender las particulares necesidades del afectado. Pero para visitar a ese señor, la usuaria no sólo tiene que adecuarse a los horarios de los autobuses metropolitanos, sino que ha de hacer viajes largos de más de dos horas de duración y por supuesto, buscar alojamiento donde hospedarse para evitar regresar en el día.

La usuaria acude a la oficina pidiendo ayuda para resolver los problemas de alojamiento y desplazamiento (distancia y elevados costes del alojamiento para una mujer pensionista). La oficina contacta con los servicios sociales del municipio en el que se encuentra la residencia: la trabajadora social, una persona de inmensa talla profesional y humana, transmite a la oficina toda la realidad del caso, que conoce perfectamente, así como las actuaciones realizadas. Unas actuaciones que de nuevo exceden en mucho los cometidos y



competencias profesionales y se centran en la variable humana —algo que la propia usuaria reconoce y subraya desde el inicio—.

En paralelo, la oficina del defensor remite carta a la agencia de servicios sociales y dependencia de la Junta de Andalucía solicitando que “*en lo posible*” se valore un posible traslado a una residencia de Granada capital o de algún municipio próximo, un acercamiento geográfico que podría resultar beneficioso para las partes.

Es importante destacar que desde que la usuaria llega por vez primera a la oficina hasta el momento en que se produce el traslado efectivo transcurrieron no más de seis meses.

La clave de la resolución estuvo en la coordinación inter-institucional presente en todo un proceso en el que han estuvieron implicadas distintas instancias de la administración: Junta de Andalucía, dos residencias situadas en municipios pertenecientes al ámbito provincial, así como la Oficina del Defensor.

Con resultados de alto nivel de respuesta y compromiso de todas las partes, plazos adecuados y sobre todo, elevado nivel de orientación hacia las personas’.

140

3. “Todo consta por escrito”: la asociación Almanjayar en familia

Madre con varios hijos menores que acude a la oficina para reclamar su derecho a percibir una serie de recursos de los que refiere “*haberse quedado*” fuera por cierta inacción institucional y una presunta desatención por parte de determinadas asociaciones. La usuaria expuso a detalle todas y cada una de las prestaciones concretas a las que consideraba “*tener más derecho que otros*” por su especial situación y apeló al momento de emergencia que la dejaba “*desatendida y en las peores condiciones*”.

Ante el caso, la oficina contacta de inmediato con los servicios sociales municipales y con la asociación Alfa para interesarnos por el caso y las soluciones. Desde las conversaciones telefónicas iniciales mostraron un conocimiento profundo del caso y de las reclamaciones planteadas por la usuaria y por supuesto facilitaron a la oficina un relato cronológico detallado por áreas y materias especificando todas las intervenciones realizadas (múltiples intervenciones), los apoyos, las ayudas, los acompañamientos, la tramitación de prestaciones, la participación en programas, las actividades y los distintos recursos prestados en los últimos ejercicios a todos los miembros de la unidad familiar.

También expusieron algunas de las condiciones requeridas a la usuaria para la continuidad en el acceso a determinados recursos concretos —que son limitados y han de alcanzar a una gran población con idénticas necesidades—, los incumplimientos reiterados, los problemas generados, los sucesivos intentos, las negativas a participar en algunos programas y en fin, las dificultades para lograr determinados objetivos básicos requeridos.

Del lado de la asociación citada, el relato cronológico y verbal de los hechos se acompañó de informe escrito pormenorizado así como de la comunicación del acuerdo alcanzado por la junta de gobierno de la citada entidad al respecto de actuaciones futuras con la reclamante. Todo ello en el objetivo de seguir velando y apostando “*por su dignidad, bienestar y derechos*”

Ambas partes reiteraron la voluntad de continuar trabajando con la usuaria y con toda la unidad familiar pero no tanto en los recursos concretos y prestaciones específicas reivindicados o solicitados por esta, como en aquellos recursos y prestaciones más adecuados a su realidad global y situación desde el punto de vista técnico.

4. “La fuerza del acuerdo” : la Unidad de Mediación de la policía local

141

Sirva como botón de muestra del buen hacer de esta unidad la resolución del caso de una enfermera que refirió que un problema de ruidos en su comunidad de vecinos le estaba afectando a su vida laboral y personal y a su salud: *“Vivo en un primero, tengo debajo un local comercial que se alquiló para poner un centro social religioso. Después de casi un año de aguantar obras y pedirles que insonorizaran, me encuentro que a lo largo de la semana y fines de semana, hay un continuo e incansable alboroto de gente y movimiento de muebles además de cánticos y música que resuenan”*.





Tras contactar con las partes en conflicto, la unidad de mediación policial se personó en el lugar para lograr cerrar un acuerdo de avenencia según el cual, el propietario del inmueble aceptó realizar obras de insonorización del local que tenía arrendado. El acta se cerró con cumplimiento y satisfacción cabal por ambas partes.

Sin lugar a dudas, la Unidad de Mediación Policial es un modelo de actuación que habría que implantar en otras áreas y exportar a otras administraciones

5. “Resolver en el día” : la diligencia de Emasagra

La diligencia en la actuación es un rasgo característico de la empresa de agua, algo que se ha apuntado con ejemplos en el apartado décimo primero de esta memoria. Lo es en la práctica totalidad de ocasiones y lo es en casos especiales o urgentes como el que se apunta a continuación.

Usuaría en situación de vulnerabilidad con menores en la unidad familiar y problemas de impago que necesitaba se le restituyera el suministro de inmediato (aportaba toda la documentación necesaria). La respuesta de la empresa no se hizo esperar: *“para tu información acabamos de hacerle el contrato y hoy se queda instalado el contador”*.

Suelen actuar con rapidez tanto en situaciones de emergencia como en casos no tan urgentes como el transmitido por un reclamante por unos imbornales atascados, un caso al que la empresa de agua respondió: *“por parte de esta empresa se realiza visita de inspección y se comprueba que Endesa realizó obras de asfaltado autorizadas por el Área de Mantenimiento, por lo que nos hemos puesto en contacto con dicho servicio para comunicarle la incidencia detectada y se ha recibido confirmación en el que nos informa que a Endesa se le ha trasladado la deficiencia en los imbornales y se les ha instado a su inmediata limpieza”*.

6. “Más recursos para desbloquear lo atascado”: El SAI y los Informes de Arraigo

En noviembre de 2022 la oficina del defensor remitía escrito a la concejala de Derechos Sociales felicitando al área por el avance habido a lo largo del ejercicio en materia de informes de inserción social de arraigo —frente al año 2021 caracterizado por un gran número de reclamaciones y graves retrasos en la tramitación que provocaron graves problemas a algunos afectados—.

En aquel escrito se le informaba de haber detectado que a partir de septiembre 2022 comenzaba a menguar sustancialmente el total de quejas y a



aumentar en paralelo el número de respuestas/resoluciones por parte del SAI a la oficina. Esta realidad positiva respondía en gran medida al aumento de recursos humanos destinados a esta tarea.

Por ello en aquel oficio también se solicitaba al área que, en lo posible, mantuviera los recursos de refuerzo destinados a este servicio municipal y se le solicitaba un breve informe indicando el estado de ejecución de los expedientes de arraigo en el periodo septiembre-noviembre 2022 y los datos en el mismo periodo del pasado año.

Por la utilidad de las cifras para confirmar la importancia de los recursos en la mejora y calidad de una labor tan importante como esa.

7. “Búsqueda de nuevas fórmulas”: peticiones excepcionales de la oficina a Emucesa

Emucesa cuenta con un reglamento interno que rige toda su actuación. Pero a veces se presentan casos singulares que, sin contravenir la citada norma o tal vez por contravenirla, podrían estudiarse de manera personalizada. Y esto fue lo que la oficina del defensor propuso a la empresa ante el caso de la titular de un columbario, una señora de edad avanzada que lamentaba con amargura no tener dinero para seguir pagando el canon por la concesión de una unidad de enterramiento *“cuando ahí están todas las personas que más quiero”*.

Al dolor y malestar por la posibilidad de *“perder”* a sus familiares *“enterrados en Granada”* se sumaba la total imposibilidad de pagar el canon y una súplica al Ayuntamiento para que se arbitrara alguna solución que permitiera mantener esa unidad de enterramiento *“por un tiempo, mientras yo viva”*.

Con delicadeza y respeto hacia el sentir de la usuaria, el gerente recordó a la oficina que un nicho no es una propiedad sino una concesión -y como tal no es a perpetuidad-; recordó que deja de ser un derecho si no se abonan las tarifas estipuladas; recordó que el reglamento de la empresa es de obligado cumplimiento. Asimismo transmitió la voluntad de Emucesa de ayudar a la usuaria y aplazar el abono *“por un periodo de tiempo razonable”* mientras se regularizaba la situación. Pero al respecto reivindicaba la necesidad de garantizar un pago, un pago que en aquel momento y coyuntura, resultaba totalmente inviable para la usuaria por la evidente carencia de recursos económicos.

Se propuso por parte de la oficina ofrecer un acuerdo de fraccionamiento de la deuda —abonar el canon en cuotas durante unos meses—, una medida





singular para un caso excepcional. En este apartado es preciso subrayar que la oficina del defensor es consciente de que las normas están para cumplirlas; y entiende y respeta la postura del gerente —sujeto a un reglamento e incapaz de plantear excepciones que no puedan contemplarse para todos los peticionarios en idéntica situación “*lamentablemente hay más personas con problemas para abonar el canon*”—.

Por todo ello, en este apartado la oficina propone al consejo de Emucesa que se estudien modalidades intermedias de fraccionamiento para casos singulares.

8. “Encuentros que cierran soluciones concretas”: la fórmula del diálogo con las áreas

Son fórmulas igualmente eficaces de mediación las reuniones con las distintas partes afectadas así como los encuentros entre partes enfrentadas o en conflicto.

En este apartado, la fórmula del diálogo resultó especialmente idónea en el ecuador del pasado 2022, en que la oficina mantuvo sesiones de trabajo con algunos de los concejales para transmitir casos urgentes, casos singulares y casos más frecuentes del primer semestre.

En dichos encuentros se informaron necesidades y quejas y se hicieron algunas propuestas generales:

- elevar la ratio de respuesta a las peticiones, demandas y quejas que diariamente el defensor remite a las distintas áreas; unas respuestas que han de estar motivadas y han de procurar la mayor celeridad posible para dar soluciones a los usuarios
- apostar de manera decidida por la Mediación en todos los ámbitos municipales
- impulsar medidas en pro de la convivencia y cohesión ciudadanas; entre vecinos, barrios y distritos; y entre los agentes económicos y sociales de la ciudad

9. “Las otras redes de ayuda ajenas a la administración”: El caso de Zahida

A veces los horarios de la administración no coinciden con la emergencia en las necesidades de algunas personas y así se pone de manifiesto en casos como el de Zahida, una ciudadana con estatuto de refugiada que acudió al Ayuntamiento un viernes a las tres y media de la tarde para pedir un recurso



habitacional en un momento en que tanto el COASPH como los centros municipales de servicios sociales habían cerrado sus puertas ya. Transmitió que no había podido acudir a ningún recurso municipal en horario de mañana por haber estado hospitalizada: *“me acaban de dar el alta”*.

La solución de emergencia para esta joven vino del lado de las otras redes de ayuda existentes en la ciudad, unas asociaciones que ofrecen sus recursos más allá de los tiempos, procedimientos y prestaciones marcados por las administraciones. En aquel caso fue la fundación escuela de solidaridad, situada en Atarfe, quien hizo de puente acogiendo a esta mujer entretanto los servicios municipales pudieran hacerse cargo de sus necesidades y plantear una intervención (algo que se inició la semana siguiente).

10. “Rectificar es de sabios” : el área de Innovación pide disculpas

El caso que sigue fue el de un usuario multado que recibió sanción por correo postal con mucho retraso *“solo me quedan 4 días para hacer el pago con descuento”*; refirió trabas para efectuar el abono *“la página web es confusa, difícil de entender y complicada de rellenar”* y lamentaba que *“después de pagar la multa con tarjeta de crédito, no había recibido confirmación ni certificación del pago, ni la forma de obtenerlo, ni sé cómo encontrarla en la web del ayuntamiento”*.

145

La reclamación se transmitió al área de Innovación que no tardó en dirigirse al usuario con un escrito en el que pedían disculpas, reconocían fallos en el sistema, informaban de actuaciones previstas para corregirlos e indicaban que se le ha enviado justificante de abono por mail. Seguidamente se reproduce parte de la carta citada:

“En respuesta a su queja, presentada ante el Defensor de la Ciudadanía de Granada el pasado 26 de noviembre referida a problemas de usabilidad de la sede electrónica del Ayuntamiento de Granada, como responsable de dicha sede electrónica me gustaría pedirle disculpas por las dificultades encontradas. Somos conscientes de las dificultades y de hecho hemos iniciado dos proyectos que nos van a permitir renovar la web en su conjunto y posteriormente la sede electrónica. Uno de los objetivos principales de ambos proyectos mejorar la accesibilidad y la usabilidad, así como ampliar y mejorar la calidad de los servicios electrónicos ofrecidos. Con respecto al justificante del abono de la multa, me indican que ya se le ha enviado a usted por este mismo medio. Reitero mi petición de disculpas y le agradezco de antemano su comprensión (...)”.

Esta forma de actuar resulta impropia de la administración pero contribuye a la calidad en la atención y logra un elevado nivel de satisfacción en los usuarios.

11. El agradecimiento de los usuarios: felicitación a un funcionario de registro

Se decía al inicio de esta memoria: la oficina del defensor es un gran contenedor de demandas y peticiones ciudadanas al Ayuntamiento, por lo que la felicitación, el agradecimiento o la celebración de lo que está bien hecho no es materia habitual de trabajo. Pero en tanto que evidencia la satisfacción ciudadana por la calidad en la prestación de los servicios, sí que resulta una fórmula a tener en cuenta.

Quienes se empeñan en su labor son ejemplo de buen hacer para otros y proyectan una imagen de calidad. Se reproduce seguidamente una felicitación recibida en la oficina que en su día se comunicó al funcionario, un trabajador del registro municipal al que se le ha solicitado la posibilidad de dar su nombre:

“Que habiendo hecho gestiones en varias ocasiones en registro del ayto sito en plaza del Carmen deseo manifestar mi agradecimiento al funcionario de registro D. Fco Segovia por su eficacia amabilidad y buen trato haciendo su labor con esmero Me parece ejemplar en el desarrollo de sus funciones.Por favor ruego lo feliciten de mi parte mi más sincero agradecimiento”.

146





TAMBIEN NOS GRANADA
de V.V. Nueva Cartuja

IV. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Admisión a trámite

La primera fase del procedimiento consiste en el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, la persona interesada recibirá una comunicación informándole de la admisión de su queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias. En esta comunicación también recibirá un número de expediente, así como un usuario y una contraseña, que le permitirá hacer un seguimiento online de su expediente a través de la web.

Instrucción

Una vez admitida la queja, el Defensor iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la que queja de la persona usuaria.

148

Las actuaciones que se practiquen durante la investigación se llevarán a cabo con absoluta reserva las autoridades, funcionarios y todo el personal de la Administración supervisada tienen el deber de facilitar al Defensor la información que se les requiera, poniendo a su disposición los datos, expedientes y documentos que permitan llevar a cabo la actuación investigadora.

Resolución

Concluida la investigación, si el Defensor entiende que no ha existido una actuación irregular de la Administración, así se le comunicará a la persona interesada mediante escrito motivado en el que, cuando sea posible, le informará sobre el cauce adecuado para defender sus intereses. Cuando el Defensor comprueba que ha existido una actuación administrativa irregular, puede formular a los organismos y autoridades afectados advertencias, recomendaciones, sugerencias y recordatorios.

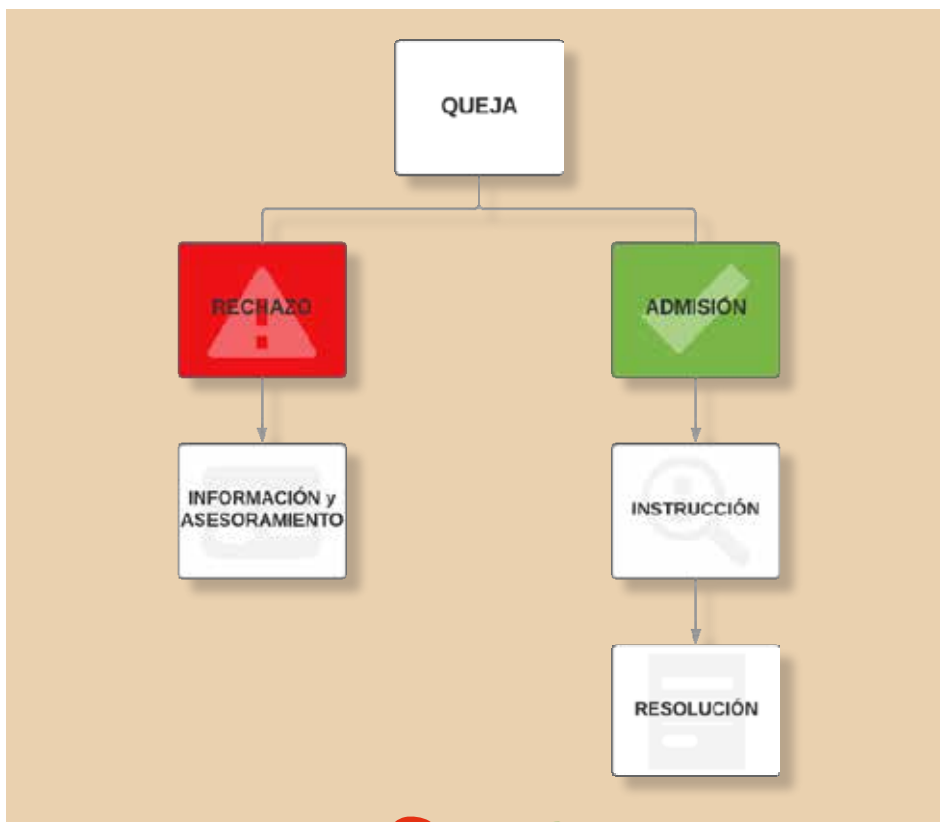
Tras recibir la contestación de la Administración, que puede aceptar o rechazar la resolución del Defensor, se acordará el archivo definitivo del expediente, dando cuenta a la persona usuaria del resultado de las actuaciones.



Rechazo

El Defensor rechazará las quejas anónimas y aquellas en las que se aprecie mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o aquellas cuya tramitación pueda irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

El Defensor tampoco entrará en el examen de cuestiones de personal ni aquellas que estén siendo objeto de procedimiento judicial. En este último caso, si la actuación de los juzgados o tribunales se produjese una vez iniciadas las actuaciones del Defensor, éste suspenderá de inmediato los trámites que haya podido comenzar. Cuando el Defensor rechace una queja lo hará por escrito expresando las razones en que se funda su decisión y, en su caso, informará al ciudadano/a sobre las vías más oportunas para hacer valer sus derechos.





V. ¿CÓMO SE PRESENTAN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS?

Podrán ser presentadas personalmente o por cualquiera de los medios admitidos legalmente por la Administración Pública. Hay cuatro formas de presentar una queja o sugerencia:

1. **Por Internet**, a través de la cumplimentación del formulario disponible en la página web del Ayuntamiento de Granada, accediendo a la siguiente dirección web: <https://www.granada.org/inet/defenciu.nsf>.
2. **En persona**, acudiendo a nuestra oficina en la Calle Horno de San Matías, 6, Granada.
3. **Por correo postal**, mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede de Calle Horno de San Matías, 6, 18009, Granada.
4. **Por registro**: en el Registro General del Ayuntamiento de Granada; en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a la Administración General del Estado; en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a las Administraciones de cualquier Comunidad Autónoma; en cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.







Anexo 1.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA

Garantizamos la defensa y protección de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la administración local y de los organismos que de ella dependen, dentro de un marco de colaboración y responsabilidad cívica.

Escuchamos a las personas, entendemos qué quieren y facilitamos la búsqueda de una solución en un marco de diálogo, mediación y trato personalizado.

Misión:

- Desarrollar con eficacia todas las funciones encomendadas para la defensa y promoción de los derechos y libertades de toda la ciudadanía.
- Gestionar las quejas y conflictos que surgen entre la ciudadanía y la administración municipal.
- Supervisar la actividad de la Administración, mediando entre la ciudadanía y la administración municipal.
- Fruto de este proceso, formular recomendaciones que puedan resolver las quejas y conflictos y mejorar la calidad de los servicios públicos en el ámbito de sus competencias. Proponemos mejoras en los servicios.

152

Visión:

- Servir de alianza entre la sociedad granadina y los poderes públicos para lograr el acceso, disfrute y ejercicio efectivo de los derechos reconocidos a la ciudadanía y alcanzar un modelo de convivencia basado en la libertad, la justicia, la igualdad y el respeto.
- Ser el referente en la gestión alternativa de quejas, conflictos y sugerencias.
- Potenciar la capacidad de escucha continua y diálogo de la Administración y aportar valor.

Valores:

- Legalidad.
- Compromiso ético.

- Independencia.
- Imparcialidad en las relaciones con las partes implicadas.
- Objetividad en la mediación y toma de decisiones.
- Confidencialidad y reserva en la gestión de quejas y conflictos.
- Transparencia.
- Accesibilidad.
- Protección del interés público.
- Colaboración con otras entidades públicas y privadas.
- Participación ciudadana.





Anexo 2.

GUÍA DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS ANTE EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA

Introducción

El Defensor de la Ciudadanía de Granada, como refuerzo de la calidad democrática del Ayuntamiento de Granada, es una oficina municipal creada para promover los derechos humanos, el buen gobierno, la transparencia y la buena administración desde la proximidad.

Una de la funciones principales de esta oficina municipal es la de mediar entre la Administración Local y la ciudadanía en caso de que haya surgido alguna vulneración de los derechos.

En el cumplimiento de sus funciones y para facilitar la interposición de un escrito de queja ante la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada, presentamos esta pequeña guía, con el objetivo de aclarar algunas de las cuestiones que pueden plantearse las personas que se dirigen ante esta institución.

154

¿Quién puede presentar una queja ante el Defensor de la Ciudadanía de Granada?

Cualquier persona que necesite la intervención del Defensor, con independencia de su nacionalidad, edad o residencia. También pueden solicitar la intervención del Defensor las personas jurídicas, tales como asociaciones, fundaciones, ONGs, etc.

¿Cuándo se puede interponer una queja ante el Defensor de la Ciudadanía de Granada?

Cuando las ciudadanas y ciudadanos consideren que sus derechos han sido vulnerados por el Ayuntamiento de Granada o cualquier otra entidad municipal perteneciente a dicho Ayuntamiento.



Gratuidad

La intervención del Defensor de la Ciudadanía de Granada es totalmente gratuita.

¿Qué requisitos debe reunir un escrito de queja?

Un escrito de queja tiene que indicar siempre nombre, apellidos, DNI (o en su caso pasaporte o NIE) y un medio de contacto (teléfono, correo electrónico o domicilio), a efecto de notificación, de la persona afectada, así como de su firma si dicho escrito se presenta a través de fax, correo ordinario o correo electrónico. Aunque no es obligatorio, se aconseja siempre enviar toda la documentación relacionada con el asunto.

Otra modalidad para interponer una queja ante esta institución es a través del formulario en la página web del Ayuntamiento de Granada.

También hay la posibilidad de presentar la queja presencialmente, en la sede de la oficina de C/Horno de San Matías, 6, 18009, Granada, siguiendo las indicaciones del personal de atención a la ciudadanía.

155

Quiero presentar una queja pero me dan miedo las represalias

La actuación de la oficina es totalmente confidencial. Los datos recogidos en nuestro ficheros, a partir de los datos facilitados, son reservados, excepto en el caso en que el contenido de la queja o su actuación personal comporte una renuncia a esta confidencialidad.

¿Cómo se tramita una queja?

La primera fase del procedimiento consiste en el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, el/la ciudadano/a recibirá una comunicación informando de la admisión a trámite de la queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias. En esta comunicación también recibirá un número de expediente, así como un usuario y contraseña, que le permitirá hacer el seguimiento online de su expediente a través de la página web.

Una vez admitida la queja, el Defensor iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la queja del usuario/a. Las actuaciones que



se practiquen durante la investigación se llevarán a cabo con absoluta reserva. Las autoridades, funcionarios, y todo el personal de la Administración supervisada tienen el deber de facilitar al Defensor la información que se les requiera, poniendo a su disposición los datos, expedientes y documentos que permitan llevar a cabo la actuación investigadora.

Concluida la investigación, si el Defensor entiende que no ha existido una actuación irregular de la Administración, así se lo comunicará a la persona interesada mediante escrito motivado en el que, cuando sea posible, le informará sobre el cauce adecuado para defender sus intereses. Cuando el Defensor comprueba que ha existido una actuación administrativa irregular, puede formular a los organismos y autoridades afectados advertencias, recomendaciones, sugerencias y recordatorios. Tras recibir la contestación de la Administración, que puede aceptar o rechazar la resolución del Defensor, se acordará el archivo definitivo del expediente, dando cuenta al usuario del resultado de las actuaciones.

Cuando el Defensor rechace una queja lo hará por escrito expresando las razones en que funda su decisión y en su caso, informará al ciudadano sobre las vías más oportunas para hacer valer sus derechos.





Este informe anual
del Defensor de la Ciudadanía de Granada
se acabó de imprimir el 20 de febrero de 2023,
Día Mundial de la Justicia Social.