

Informe anual
2021

DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA

G R A N A D A





Informe Anual

2021

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 - Fax: 958 24 69 50
www.granada.es/defensor
defensorciudadano@granada.org

© DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA. Ayuntamiento de Granada
INFORME ANUAL 2021.
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.

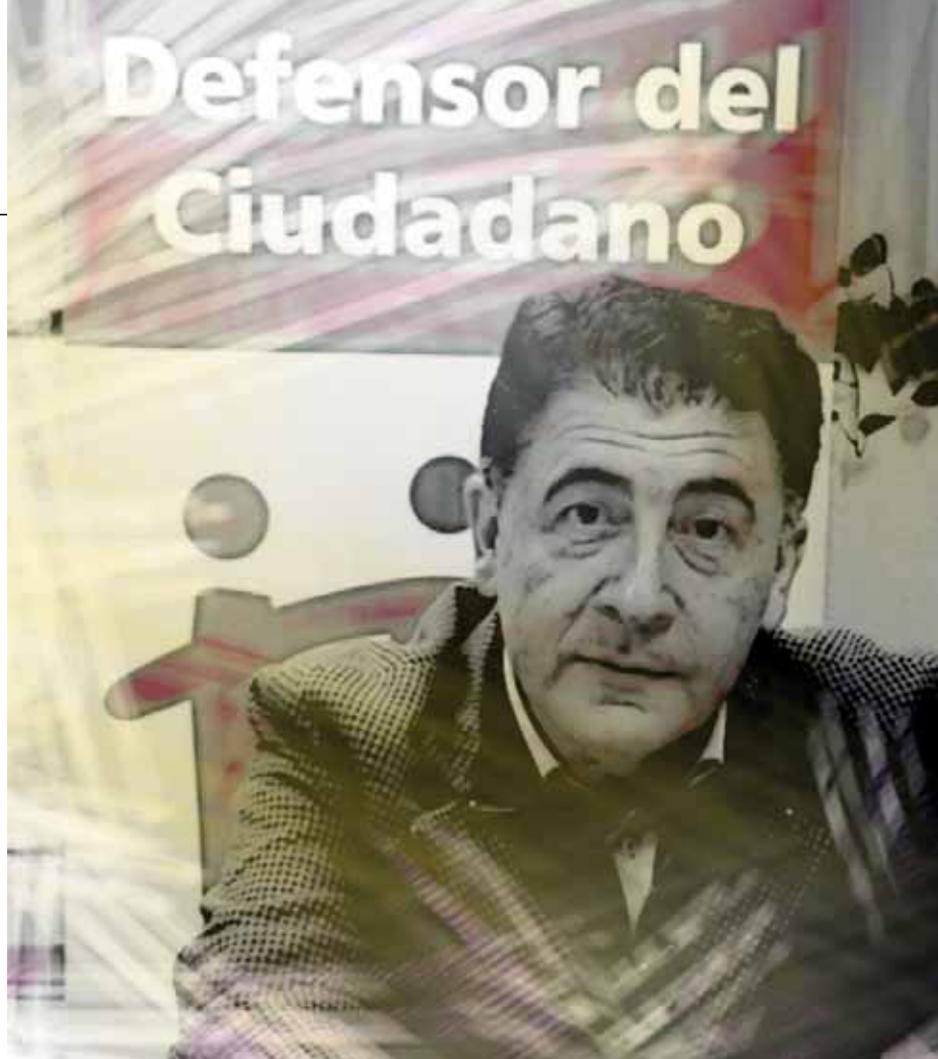
“Grep Lippmann se había imaginado el mercado de las hipotecas-basura como un gran juego de tira y afloja financiero. De un extremo de la cuerda, tiraba la maquinaria de Wall Street que hizo los préstamos, empaquetó los bonos, reempaquetó lo peor de dichos bonos, y luego, cuando se le terminaron los préstamos, creó préstamos falsos de la nada. Del otro extremo tiraba un ejército de quienes apostaron contra aquellos préstamos. Los optimistas contra los pesimistas. Los fantasiosos contra los realistas. Los vendedores de permutas de impago contra los compradores. Lo incorrecto contra lo correcto. La metáfora resultó ser apropiada hasta un momento dado: hasta ese momento. Pero ahora, la metáfora eran dos horas en una barca atados por una cuerda luchando a muerte. Era algo más que una disputa, era una cruzada moral. El mundo estaba patas arriba”.

La gran apuesta. **Michael Lewis**



ÍNDICE

Presentación	8
Introducción	11
Estructura del informe	15
I UN AÑO EN CIFRAS: ESTADÍSTICAS Y BREVE BALANCE DE GESTIÓN	17
1.1 Personas que han acudido al defensor	17
1.2 Situación de los casos atendidos.....	18
1.3 Resumen de actuaciones.....	19
1.4 Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitudes de mediación, información, valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de derechos.....	20
1.5 Ciudadanía y género	21
1.6 Sugerencias de la ciudadanía	22
1.7 Web y Redes Sociales	22
II DE QUÉ SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS	23
2.1 ¿Cuáles son las principales problemáticas presentadas por la ciudadanía en 2021?	23
2.2 Cuáles son las problemáticas más preocupantes?.....	24
1. Problemas derivados del impacto de la pandemia	25
2. Cortes de luz en el distrito Norte	42
3. Administraciones inaccesibles para la ciudadanía	60
4. Salud mental.....	72
5. Ruidos	76
6. Movilidad y protección ciudadana.....	81
7. Limpieza y medio ambiente.....	88
8. Mantenimiento de la ciudad y vía pública	93
9. Dependencia y barreras para la accesibilidad.....	95
10. Otros asuntos	97
III PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	107
IV PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	123
V ¿CÓMO SE PRESENTAN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS?	125
Anexos	
1 Misión, visión y valores del defensor de la ciudadanía de Granada.....	127
2 Guía de procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias.....	129



8

PRESENTACIÓN

La cita con que arranca este informe 2021 es del libro en que se basó la película `La gran apuesta`, que narraba cómo unos cuantos inversores advirtieron la crisis financiera que llegaría en 2008 y sacaron provecho de ella haciendo fortuna a costa de miles de familias. Sin defender la mayor o menor ética de unos u otros, —de estos o lo anteriores inversores financiero-inmobiliarios—, el autor apuntaba ya hacia la encrucijada de un mundo patas arriba, una crisis que coleó hasta nuestros días agravándose en 2020 por la terrible pandemia.

Desde entonces, los expertos nos han contado las diferencias económicas entre aquella caída de la demanda y esta crisis del lado de la oferta y a nadie escapa que, siendo sus orígenes diferentes, ambas recesiones comparten un efecto severo y generalizado en todo el mundo.

Más allá de la experiencia global traumática, también del lado de las soluciones ha habido y hay diversidad de recetas que hablan de curvas en `uve´, `ele´ o `uedoble´ según se comporten las variables económicas y en función de las medidas que se adopten. Pero en cualquiera de los escenarios y opiniones, hay un factor clave llamado empleo.



Si la economía y tantas ciencias sociales se orientan a lograr “la mayor felicidad para el mayor número de personas” (entiéndase felicidad, bienestar, progreso o recuperación), se trataría de rescatar a las personas, —al mayor número posible—, de la debacle para que, saliendo adelante por si solos a través de su trabajo, contribuyan también a sacar adelante al resto, y esta es la segunda variable. Empleo digno para quienes puedan trabajar y empleo que también se orienta a sostener e integrar a los que se quedan fuera.

En nuestra ciudad y en tantos lugares del mundo, dos mil veintiuno fue el primer año de otra `Gran Apuesta´ que nos habló de estrategias hacia la reconstrucción, de búsqueda de todo tipo de recursos, de sostenibilidad, de ecología y de digitalización social. Estos principios que van a marcar nuestras vidas en los próximos años deben estar acompañados de un esfuerzo compartido por la cohesión social, que no es un concepto dialéctico ni prescindible.

Debiéramos comenzar por los grandes desafíos sociales que obstaculizan nuestro camino y fijarnos más en las dinámicas de regiones o municipios vecinos con mayores logros en materia de cohesión. Granada tiene que desechar de una vez la confrontación política, crear vínculos asentados en un respeto y un diálogo fructíferos e ir tejiendo una convivencia en la que los intereses de vecinos, distritos, barrios, agentes económicos, políticos y sociales se alejen de la estéril disputa y remen hacia espacios constructivos de encuentro.

Es la cohesión entendida como el pegamento social necesario que, siendo un fin en si misma, resulta también un medio, el medio idóneo para que el largo plazo sea posible.

Ahora que ya hemos conocido algunos entresijos de la gran depresión del 29, de la recesión financiera de 2008 y de la terrible crisis sanitaria de 2020, **‘La gran apuesta’ es la recuperación desde la cohesión social**, la reactivación desde las oportunidades; la reconstrucción desde nuevos consensos. **Solo tendremos futuro si trabajamos unidos, desde la Justicia Social y sin dejar a nadie en el camino.**

Podemos seguir en la barca tirando fuerte de nuestra cuerda o coger de verdad ese otro extremo para asumir la gran apuesta. Hay razones para ello porque, al igual que pasó en la crisis de 2008, la situación actual “más que una disputa, es una cruzada moral. El mundo está patas arriba”.

Manuel Martín García

Defensor de la ciudadanía de Granada





INTRODUCCIÓN

El informe presentado por la oficina el año de la pandemia fue un relato de efectos inmediatos de un drama que, afectando a toda la población en distinta medida, se cebó de manera especial con los estratos más vulnerables. Se dijo entonces y de nuevo en este 2021: aquella crisis poliédrica que tanto dolor generó, también hizo aflorar una inmensa cadena de ayuda y solidaridad que se ha mantenido y aún se ha perfeccionado durante el pasado año.

Aunque existe una línea de continuidad en determinados apartados y problemáticas detectadas, —las sucesivas olas no han dado demasiada tregua a lo largo de 2021—, también fue el pasado ejercicio un tiempo marcado por los esfuerzos sociales hacia la recuperación paulatina de la deseada normalidad, un año en que la oficina empieza 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 hacen notar de modo especial, también germinó la esperanza. Esta realidad emergente que se palpa en la calle, en los medios de comunicación y en los hogares, también se evidenció en la tipología de casos recibidos.

Entrado 2022, 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 2021 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.

11

Es preciso comenzar diciendo que esta memoria es un amplio catálogo, un escaparate abultado de problemas y demandas ciudadanas porque hasta aquí nadie se acerca 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 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. Por eso siempre digo que la oficina es un observatorio de la realidad social; 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 quejas y reclamaciones ciudadanas en un periodo, pueda albergar lo contrario. Y en este sentido **no debiera servir como herramienta al servicio de una confrontación que ni se pretende ni resulta procedente**; lamentablemente existen otros foros para ello.

Quizás lo realmente interesante para las administraciones pueda alojarse 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 debatirse. A diferencia del pasado año en que las propuestas para la acción se recogieron en un capítulo único de la memoria, en este 2021 se han ido insertando parcialmente en cada bloque.

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

12

Este balance 2021 aporta cifras que son atenciones, pues hay gran cantidad de casos que implican una, dos, tres o incluso más actuaciones. Y al igual que sucedió aquel trágico 2020; de nuevo resulta imposible transmitir en un texto determinadas realidades sociales que son de carne y hueso. **Para lograr que lo cualitativo se imponga de algún modo, se han insertado abundantes ejemplos con citas literales de llamadas y escritos de usuarios, lo que alarga mucho un balance que ya de entrada es muy difícil de acortar.**

Al respecto de los casos o ejemplos que jalonan este informe ilustrando la realidad diaria de muchos granadinos durante el pasado 2021, es preciso matizar que, aún siendo literales, las citas se han acortado en muchos casos y en otros se han retocado para una mayor legibilidad. **Omitiendo todos los datos de carácter personal en cumplimiento de la LOPD** (ley orgánica de protección de datos de carácter personal) se comparten determinados relatos que, pudiendo resultar descarnados, no se han atenuado ni omitido por considerar que es **un modo de dar voz a esos vecinos a los que cuesta más escuchar**. No obstante, ni están todos los que son ni tan siquiera los casos aportados resultan ser las realidades más graves.

En la presentación preliminar se hablaba de **cohesión social como piedra de toque no ya de un momento sino de un tiempo prolongado que se nos viene** y que obliga a adoptar posicionamientos. Frente al individualismo, que siempre es obscuro e inoperante a largo plazo, es tiempo de participación e inclusión. Frente al inmovilismo férreo, es momento de flexibilizar posturas



y actuar unidos. Frente al desencuentro de otras épocas diferentes, las administraciones están obligadas a entenderse, a compartir experiencias y protocolos, a buscar recursos y a priorizar. Deben jugar una labor decisiva para conjugar el apoyo al sector empresarial con la urgencia de ofrecer oportunidades a quienes peor lo tienen.

Para introducir esta memoria escogí este texto del libro `La gran apuesta´ no sólo por la referencia a otra crisis económica y social precedente sino porque la palabra es sinónimo de desafío y mira al hoy y al mañana. Y porque apostar es arriesgarse a tomar partido por un extremo de una cuerda para equilibrar la barca y que salga a flote. **Este es el momento que nos está tocando ahora: el tiempo de salir a flote, el tiempo de una recuperación que obliga a achicar agua del barco entre todos y remar hacia un puerto más humano y seguro.**

También decidí este texto consciente de que apela a un reto, una esperanza: toda apuesta es una oportunidad y así lo advierten los expertos: **sólo saldremos de esta desde la cohesión social.**

De nuevo sostengo que el drama ajeno no es tan ajeno. Porque el drama, tarde o temprano es para todos. Y porque todos necesitamos de todos y todos necesitamos lo mismo.

Ahí está `La gran apuesta´..







ESTRUCTURA DEL INFORME ANUAL 2021

La memoria 2021 vuelve a agrupar en un primer gran apartado las quejas directamente relacionadas con la covid19 y sus efectos en la población y, al igual que el año anterior, se ordenan los porcentajes de atenciones prestadas de mayor a menor incidencia comenzando por las reclamaciones y quejas enmarcadas en la percepción de la población sobre la gestión de la pandemia. Incluye **el primer** capítulo epígrafes destinados a los problemas en materia de empleo y vivienda —dada la vinculación de la crisis sanitaria con la económica y dada la aparición recurrente de estas cuestiones en diversidad de casos—; así como quejas o peticiones en materia de rentas mínimas para personas en situación de exclusión y todo el abanico de asuntos que, por efecto directo o indirecto de la crisis, han afectado de modo especial al desenvolvimiento de empresas medianas, autónomos, pymes y negocios de la ciudad, de las que viven muchas familias.

Lamentablemente, **el segundo** capítulo vuelve a absorber 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.

El tercero de los bloques se compone de todas esas reclamaciones que directa pero también indirectamente, dan un aldabonazo en las puertas de una administración, (unas administraciones) que a veces se hacen inaccesibles al ciudadano. Incluye por tanto quejas sobre la brecha digital, quejas sobre retrasos, denegaciones, atascos de trabajo que impiden la realización de trámites, quejas sobre expedientes no tramitados y plazos que se dilatan en el tiempo, quejas sobre teléfonos que no sirven y peregrinajes de una institución a otra. Y sobre la exclusión financiera que los bancos están generando.

La enfermedad mental en tiempos de covid 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 el virus ha venido a poner sobre la mesa o, en muchos casos, a agudizar. Es **el cuarto** gran apartado al que Granada entera tendría que atender en el momento actual.

Hay un **quinto** bloque de quejas sobre ruidos, ya procedan del interior de las comunidades de vecinos, ya provengan de la calle; quejas que a veces aparecen por si solas y otras veces vienen apuntadas en otros reclamaciones sobre otros asuntos.

Movilidad y protección ciudadana junto con medio ambiente y limpieza ocupan **el sexto y séptimo** lugares respectivamente de esta memoria, 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, pero evidencia también que, —sin saber si lo peor de la crisis ha pasado—, parece acertado pensar que sea cierto en tanto que siempre han sido apartados con un gran volumen de quejas en tiempos previos a la pandemia.

Algo similar sucede con el apartado sobre mantenimiento y conservación de elementos comunes del espacio urbano, que ocupa el **octavo** capítulo.

El noveno gran conjunto de atenciones realizadas en 2021 versa sobre la dependencia y las barreras arquitectónicas o de otro tipo que impiden la accesibilidad a personas con discapacidad o diversidad funcional.

Y finaliza esta exposición de reclamaciones con **un capítulo** que, a modo de `cajón de sastre`, aglutina reclamaciones de diversa índole pero de gran importancia por el contenido al que se refieren. Es el caso de las estafas —inmobiliarias, cibrestafas o suplantaciones de identidad en las redes—; los posibles delitos de odio o las quejas por temas que, afectando a minorías, a muy pocas personas, hacen gran daño como se verá.





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

A continuación se exponen los principales datos de gestión del año 2021 analizados desde una triple perspectiva:

- Atenciones a ciudadanos y colectivos que se han dirigido a la oficina presencialmente o a través de llamadas, mensajes, 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 2021, **un total de 16.850 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.

17

La cifra supone un incremento del 5,72 % respecto al ejercicio 2021.

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



Número de atenciones por año

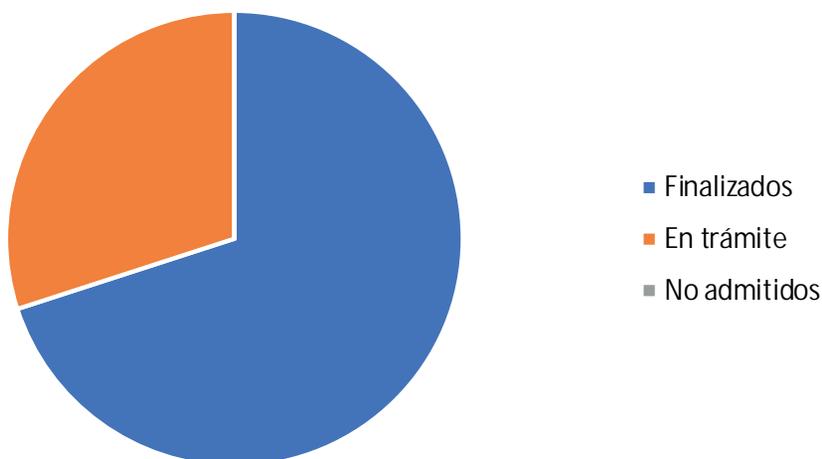


1.2. Situación de los casos atendidos:

Situación expedientes	%
Finalizados	70,006
En trámite	29,990
No admitidos a trámite	0,004



Estado de tramitación



1.3. Resumen de actuaciones

- Durante 2021 en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada hubo un **incremento de la demanda en un 5,72%** respecto al año 2020.
- La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de 16.850 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir **una media de más de 1.404 actuaciones al mes.**
- Durante 2021 se han recibido/atendido un total de 9.997 llamadas telefónicas solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas 9.997 llamadas, 6.576 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.



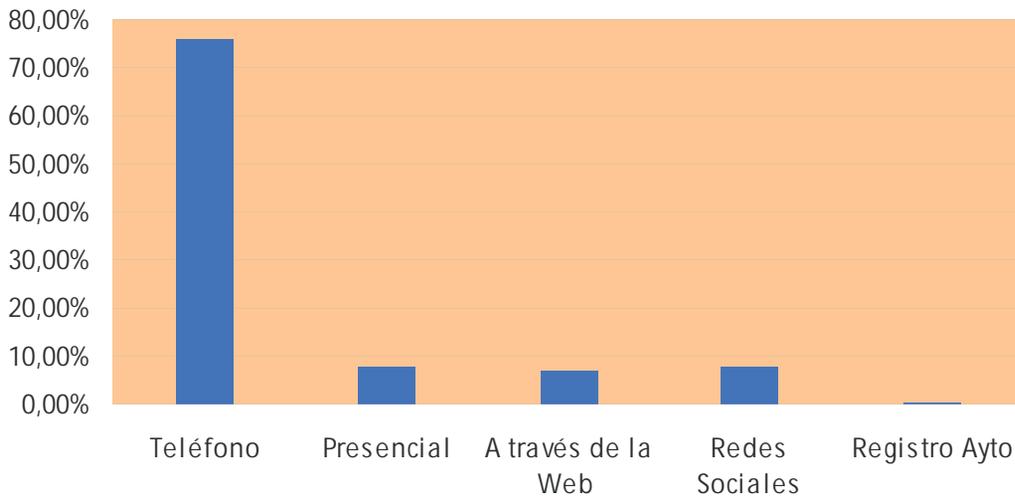
- La labor de mediación en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía sigue siendo bastante significativa, y ha supuesto un incremento del 31% con respecto al año 2020.
- Las diferentes concejalías del Ayuntamiento de Granada y Administraciones Públicas, resolvieron/corrigieron más del 70% de las actuaciones demandadas por el Defensor de la Ciudadanía. La Administración acepta nuestra actuación en el 81 % de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad.
- 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 de la Ciudadanía 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 70%. Aun así, cabe destacar que en un 21% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda o tercera vez nuestra petición, y en un 7% 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	8,32%
A través de teléfono (llamada o mensaje)	75,96%
A través de la página web	7,00 %
A través de las redes sociales	8,20 %
A través del registro general	0,52 %



Vías de recepción

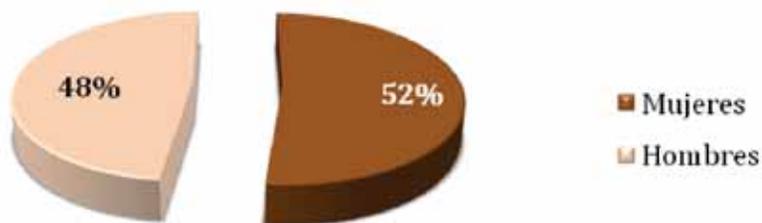


1.5. Ciudadanía y género

En cuanto a la distribución por género:

Mujeres	51,970 %
Hombres	48,030 %

Distribución por género





- **Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres son:**
 - Necesidad de recursos básicos. Dificultades económicas en los hogares.
 - Necesidad de vivienda.
 - Cortes de luz
 - Salud mental.
 - Servicios Sociales y Dependencia
- **Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres son:**
 - Desempleo
 - Ruidos y problemas relacionados con la convivencia
 - Dificultades para acceder a los servicios públicos. Brecha digital.
 - Burocracia administrativa.
 - Peticiones relacionadas con comercio, hostelería y ayudas.

1.6. Sugerencias de la ciudadanía

En referencia a las sugerencias recibidas observamos:

22

Sugerencias recibidas	3, 98 %
-----------------------	---------

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 2021 hemos recibido **129.762 visitas** a nuestra web. Representa una media de **355,51 visitas diarias**.
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/defensorgranada>
 - Durante 2021 hemos tenido **un total de 6.438 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 **126 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 2021 se han registrado 1596 seguidores**.



II. DE QUÉ SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS

2.1. ¿Cuáles son las principales problemáticas presentadas por la ciudadanía en 2021?

1. Problemas derivados del impacto de la pandemia (20%)

- Quejas directamente relacionadas con la gestión de la pandemia
- Quejas en materia de vivienda
- Reclamaciones en materia de empleo
- El acceso a las ayudas
- Problemas de las personas en situación de vulnerabilidad

2. Cortes de Luz en distrito Norte (15%)

3. Administraciones inaccesibles para la ciudadanía (14%)

- Dificultades de acceder a las administraciones públicas
- Problemas de acceso a los informes de inserción social
- Las entidades bancarias como barrera: la exclusión financiera

23

4. Problemas de Salud Mental (12%)

5. Ruidos (10%)

- Quejas por ruidos que proceden del exterior de los edificios
- Quejas por ruidos que proceden de las propias comunidades vecinos

6. Quejas sobre movilidad y protección Ciudadana (8%)

7. Peticiones sobre limpieza y Medio Ambiente (8%)

- Las principales quejas y sugerencias
- Contenedores y soleras y propuestas de acción
- El asunto de las mascotas

8. Reclamaciones en materia de mantenimiento de la ciudad y Vía Pública (6%)

9. Quejas de personas con dependencia y discapacidad (5%)

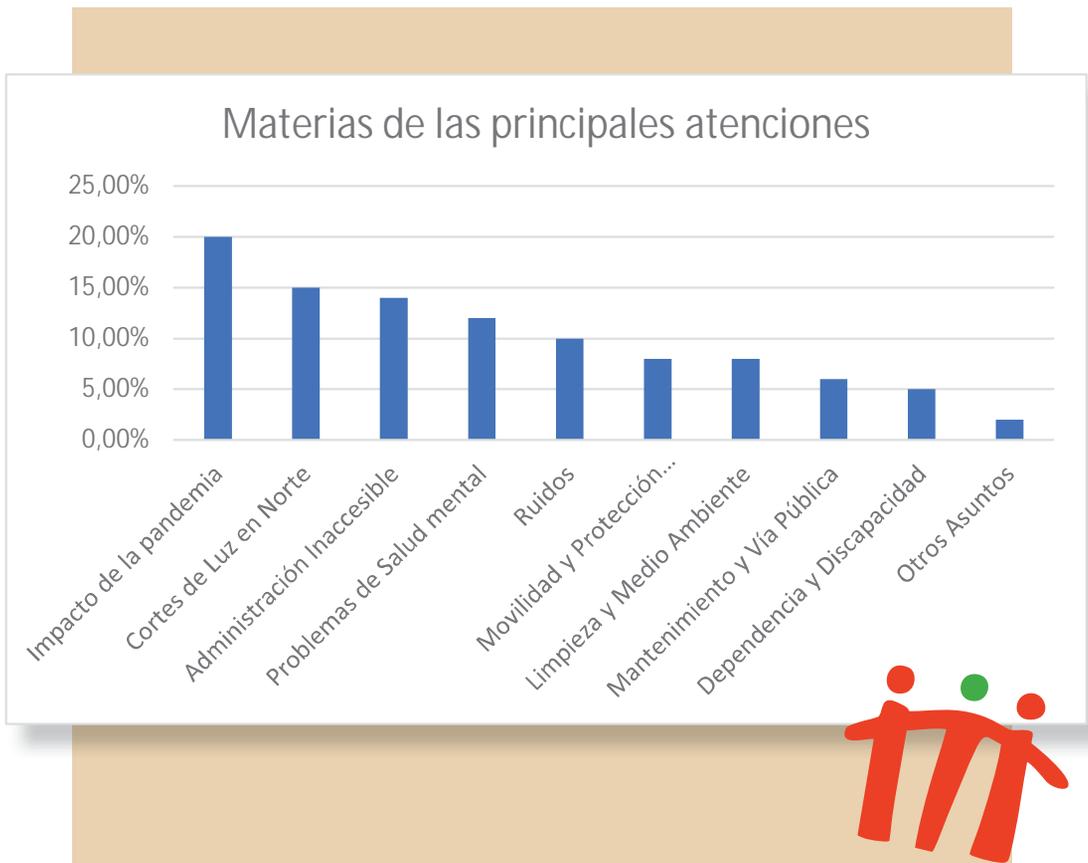
- Revisión del grado y nivel de dependencia y gestiones para solicitar las ayudas y prestaciones
- Barreras de accesibilidad para personas con diversidad funcional y otras



10. Otros Asuntos (2%)

- Alumbrado navideño.
- Emasagra y Emucesa.
- Conductas e incidencias sobre posibles de Delitos de Odio.
- Trabajadoras del Hogar.
- Personas con enfermedades raras o trastornos poco comunes.
- Estafas.
- Otras.

24



2.2. ¿Cuáles son las problemáticas más preocupantes?

En el pasado 2021 la oficina alcanzó una cifra histórica de asuntos, con 16.850 atenciones durante el periodo, un dato cercano al trágico año de la pandemia en que se dispararon las consultas y llamadas.

Y cuatro son las problemáticas cuantitativamente más presentes: los efectos de la pandemia en la población general y de modo especial en la población vulnerable, con un 20% del total de personas atendidas. Ello seguido de los cortes de luz en Norte y en otros barrios, que vuelven a ocupar el segundo lugar en este ranking de reclamaciones.



La tercera posición con un 14% sobre el volumen total la ocupan los problemas derivados de la falta de comunicación con una administración que se distancia y se vuelve inaccesible y lamentablemente en el pasado 2021 las atenciones a quejas de personas con trastornos de salud mental supusieron un gran porcentaje del total, con el 12%.

1. Problemas derivados del Impacto de la Pandemia

Como se ha apuntado ya, la pandemia y sus principales efectos que en 2020 copara el primero y mas abultado apartado de esta memoria, también en 2021 acapara el mayor número de atenciones realizadas y un gran número de consultas siguen directa o indirectamente vinculadas a esta crisis.

Atenciones directamente relacionadas con la gestión de la pandemia

En 2021 una parte de la población está fuertemente sensibilizada acerca del **cumplimiento estricto de las medidas de seguridad** y, —ya se tratara de medidas sanitarias aún vigentes o desaparecidas—, hubo un elevado número de quejas de quienes no entendían que hubiera ciudadanos que no cumplieran cabalmente con ellas.

Es el caso del **transporte público** urbano, una materia en la que varias personas plantearon quejas por las condiciones relativas a **distancias de seguridad** en el interior de algunos vehículos del metro y algunas líneas de bus.

25

Así lo comunicaba una ciudadana: *“pensaba que todos queremos evitar ser contagiados y/o morir. Es demencial ver cómo a pesar de las medidas hoy me he tenido que bajar del autobús porque no paraban de entrar personas y ya no existía distancia de seguridad (...) ¿no podía haber un control de ocupación y más autobuses para evitar aglomeraciones? Esto tiene que cambiar por el bien de todos”*.

Al respecto de los **buses**, una vecina de Granada aseguraba que *“en todas las ciudades de España, se indica el no hablar por teléfono dentro de los autobuses con el fin de evitar el aumento de **aerosoles en sitios cerrados**. Pero aquí no se respetan las normas ni se hacen respetar. Han entrado 3 inspectores a la vez en Puerta Real para controlar los pagos y ninguno ha controlado las normas covid, el autobús estaba repleto de gente pegada hablando por teléfono a gritos, sin que nadie le llamase la atención”*.

Y sobre el metro, otro caso es el de un ciudadano que se preguntaba *“por qué algunos de sus conductores no usan la mascarilla mientras están conduciendo (...) **La cabina** en la que van los conductores no cierra herméticamente tiene dos dedos abiertos por arriba y medio centímetro por los otros tres lados y, lo que ese conductor expulsa, nos lo tragamos los viajeros”*.

También hay quejas sobre **trabajadores en la vía pública sin mascarilla**: *“les he pedido que se la pusieran y me han dicho que estando al aire libre y haciendo un*

trabajo con esfuerzo físico, estaban exentos, pues bien, indicarles que a las 08.30 de la mañana esa acera está bastante concurrida por familias que llevamos a nuestros hijos al colegio, por lo que no estoy de acuerdo con que estos trabajadores no hagan uso de la mascarilla obligatoria”.

E igualmente, en plazas y calles de la ciudad: *“hacer saber que en (nombre) plaza no se cumple ninguna de las normas de seguridad referente al Covid, puesto que se reúnen todos los días grupos de personas y okupas sin mascarilla, bebiendo y sin distancia de seguridad, lo cual hace imposible que mis padres, mayores, puedan salir ni a tomar el aire”.*

Tanto en el centro como en los barrios, en los entornos de locales de ocio, hay ciudadanos que reclaman un mayor acatamiento de las medidas: *“No hay distancia social, **es una marea de personas sin mascarillas y fumando**. Dificultan el acceso a las viviendas. En una situación de pandemia como la vivida actualmente, no hay derecho que la mayor parte nos quedemos en casa por tratar de que esta situación termine lo antes posible, mientras en estos lugares no se respetan las normas de forma alguna”. Incluso llegó un caso de una persona que consideraba denunciable que **“los cantantes callejeros** todos los mediodía estén cantando con la mascarilla bajada, sin que parezca importar ni a los dueños de los locales ni a clientes, pero molestando a los vecinos que nos vemos obligados a transitar poniendo en riesgo nuestra salud”.*

26

Al igual que el año anterior, también se suceden en 2021 casos de quienes solicitan la apertura de **parques de columpios infantiles** *“dado que prácticamente todas las actividades y negocios están abiertos y han permanecido abiertos durante todas las fiestas navideñas sin considerarse su alto riesgo de contagiosidad y peligro para los ciudadanos y ante el cierre en el que han permanecido los columpios infantiles”.* Se mantuvieron diversos encuentros y reuniones al respecto de esta materia.

Y hubo un notable número de casos de personas que se acogían a su **derecho a estar informados sobre el estado de salud de familiares** en situación de visitas prohibidas: *“Nos gustaría saber si legalmente podemos exigir a la dirección de (la residencia) información sobre su estado tal y como ha ocurrido tanto desde el PTS y desde el Clínico”.*

El orden de preferencia para ponerse **la vacuna** también ha causado desconcierto en algunas personas que vieron *“injusto que estén poniendo vacunas a las personas de ayuda a domicilio y que las que cuidamos a nuestros padres que hacemos el mismo trabajo sin ser convivientes no se lo planteen”.* La afectada citada asegura: *“mi madre tiene 78 años vive sola con (distintas dolencias), entre mi hermana y yo tenemos que repartirnos el trabajo que es de lunes a lunes, hacemos la misma función y corremos el mismo peligro, creo q deberían tenerlo en cuenta”.*

Por último hay bastantes peticiones de pequeños empresarios desconcertados sobre **qué medidas adoptar en sus locales**: *“soy el dueño de un bar donde también ofrecemos menús económicos y ante la situación en que me encuentro de falta de información me dirijo a usted para hacerle llegar mi situación de confusión. Estamos perdidos y no sabemos bien cómo interpretar la normativa referente a terrazas al aire libre, número de mesas, normativa en el interior etc... Esto es desesperante y nadie me coge el teléfono ni me atiende”.*



Atenciones en materia de vivienda

En tiempos de pandemia, el problema de muchas familias para acceder a una vivienda continúa siendo más grave de lo que en ocasiones se visibiliza y así, a pesar de la orden gubernamental que paralizó desahucios, la realidad de personas que pueden perder su vivienda sin contar con recurso habitacional alguno, siguió estando presente en Granada durante 2021.

Las administraciones centrales, autonómicas y municipales junto con los colectivos para los que el derecho a la vivienda es un objetivo básico tenemos que colaborar para que el artículo 47 de la Constitución así como la Ley del Derecho a la Vivienda para todos los andaluces, se hagan realidad (este texto fija tanto **las obligaciones de las administraciones** públicas en la materia como favorecer este derecho a todas aquellas personas que carezcan de ingresos económicos para acceder a una vivienda del mercado libre en su localidad; tengan vecindad administrativa en algún municipio de la comunidad autónoma; no sean titulares ni tengan derechos de disfrute sobre un inmueble ya existente, y estén inscritas en algún Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida; **como las circunstancias en que los ciudadanos pueden reclamar** su cumplimiento ante los tribunales de Justicia).

Además y como ya se ha apuntado, el RD Ley 1/2021 establece que no se puede expulsar a inquilinos “en situación de especial vulnerabilidad” sin considerar una alternativa a su situación.

27

Pero si bien la legislación es clara, la realidad corre por caminos diferentes y cada año se suceden casos de familias que, aún cumpliendo con los requisitos citados, se encuentran ante situaciones de desprotección en la materia.

En reuniones mantenidas con algunas de las personas afectadas en nuestra ciudad, algunas de ellas representadas y/o acompañadas por la plataforma Stop Desahucios (más de una treintena de casos y sus consiguientes atenciones y reuniones), dichas familias plantean a la oficina del defensor respuesta a muchos conflictos relacionados con la vivienda.

Aunque los casos varían —hay situaciones de desahucio instadas por agencia o por entidades en las que las instituciones públicas participan a través de subvenciones al alquiler, externalización, etc—, casi todas estas familias cuentan con informe de exclusión social (vulnerabilidad, menores, discapacidad o dependencia) y no tienen alternativa habitacional.

En situación de pandemia resulta más inadmisibles aún desahuciarlas, dada la desprotección social.





Además de lograr la regularización de sus respectivos casos, —evitar lanzamientos y/o desahucios— estas familias plantean otras solicitudes como las que se relacionan:

1. Garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la vivienda, ya sea publicando los criterios y baremo por el que se adjudican las viviendas en régimen de alquiler social (y el listado de viviendas públicas disponibles); ya sea encontrando otros cauces para el acceso a viviendas disponibles.
2. Lograr la colaboración de las entidades intermediarias (entidades de gestión de activos financieros y/o dedicadas a tramitación de deudas y comercialización de inmuebles) para que se estudien con cada afectado las distintas ofertas que estas entidades puedan considerar y ofrecer.
3. Solicitar a empresas suministradoras el abastecimiento asegurado de bienes básicos como agua o luz aunque las viviendas no estén a nombre de los inquilinos, todo ello mientras se consigue la regularización.

Seguidamente se apuntan algunos de los casos recibidos en la oficina, omitiendo los datos personales en cumplimiento de la Ley de protección de datos:

28

Caso 1. Mujer que habita un inmueble con su marido, tres menores y sus suegros. Los menores tienen 9 meses, 6 y 8 años. El marido actualmente se encuentra en paro y la afectada recibe una pensión de 400 euros y tiene una discapacidad.

Tenían el desahucio previsto para el 24 de noviembre y, aunque se paralizó, según la queja presentada entraron al inmueble cuando, los que lo habitaban anteriormente **les habían engañado ofreciéndoles el alquiler por 100 euros al mes (sin ser realmente esta vivienda de su propiedad)**, algo que desconocían. *“Hasta que llega el mes de agosto y tocan a la puerta diciendo que el inmueble había sido comprado”* por una entidad de gestión de activos inmobiliarios.

Esta familia asegura estar recibiendo llamadas a través de las que se le ofrecen cantidades de dinero para abandonar el inmueble a voluntad propia.

Caso 2. La familia lleva 5 años, es decir, desde 2016 habitando un inmueble y se encuentra con *“hija menor de edad, la cual tiene un elevado porcentaje de dependencia; trastornos neurológicos y una discapacidad”*.

Este inmueble era de una conocida promotora inmobiliaria, antes de una entidad financiera y actualmente de una gestora de activos inmobiliarios.

Anteriormente vivían en un piso *“en la misma escalera”* que hubo que abandonar porque el propietario lo vendió *“y entré en este por no tener recursos para alquilar”*. La afectada cuenta con informe de exclusión social y vulnerabilidad y recibe 692 euros al mes (por cuidados en el entorno familiar y una ayuda). ”.



En este momento está luchando por un alquiler social. El piso que se le ofrece “*está retirado y no adaptado*” a la discapacidad de su hija, por lo que se **pide que no se les desaloje de esa vivienda concreta, pues en ella tiene arraigo** que beneficia en su salud y como se ha comentado anteriormente el inmueble está adaptado a su discapacidad. Destaca también que está haciendo un uso adecuado del inmueble y que “*se mantiene una buena relación de convivencia con la vecindad*”. Además la afectada está participando en un itinerario de inserción sociolaboral en un Centro de Servicios Sociales.

Según relata en su petición, en primer lugar, recibió una carta en la que se pedía que antes del 30 de octubre de 2021 se desalojara la vivienda de forma voluntaria. Finalmente, aunque la entidad gestora del inmueble contestó que el piso estaba destinado a alquiler, y que había que solicitarlo “*enviando la documentación necesaria*”, cabe señalar que, según la afectada, se mandó todo lo requerido el 13 de julio y que no se ha recibido ninguna confirmación ni respuesta a reclamaciones escritas y telefónicas.

Por último, la interesada señalaba sentirse acosada en tanto que se le ofrecía “*una mísera cantidad de dinero para que deje el inmueble*” pero sin alternativa habitacional.

Caso 3. Madre soltera con familia numerosa, (uno de los miembros tiene una discapacidad elevada así como otros problemas de salud que se omiten por protección de datos). La afectada se encuentra en proceso de divorcio; tiene orden de alejamiento y su pareja no aporta cuantía alguna a sus hijos. Estuvo mucho tiempo buscando un inmueble con un alquiler adecuado a sus circunstancias familiares y económicas, y no lo encontró.

Han pedido ayuda por distintos medios “*sin lograrla*” por lo que finalmente **ocupan un inmueble** en el que llevan “*4 años luchando por un alquiler social*” y actualmente están pendientes de la fecha del desahucio.

Esta señora cobra la renta mínima debido a que afirma que “*sólo trabaja 4 horas, además de los 240 euros por la Ley de Dependencia*”. Tiene informes de exclusión social y vulnerabilidad, por lo que solicitaba un alquiler social ya que con su renta solo le da para la manutención de los menores.

También manifiesta que el caso ha estado “*en manos de dos gestoras diferentes*” con las que la afectada intenta “*negociar sin éxito*”.

Caso 4. El Cortijo de La Nocla

También el pasado año llegó a esta oficina el caso del desalojo previsto de un asentamiento en El Cortijo de la Nocla, una parcela de titularidad compartida entre Ayuntamiento y Arzobispado. Con anterioridad, en octubre de 2020, la corporación municipal había ordenado la recuperación de oficio de la parcela a través del desalojo de los ocupantes, una decisión ratificada por decreto de 16 de marzo de 2021.



En dicho espacio se ubicaban cinco familias con jóvenes y menores de edad escolarizados en los centros educativos García Lorca y Reyes Católicos. El asentamiento no disponía de agua potable, saneamiento, ni energía eléctrica, por lo que carecían de unas condiciones de vida e higiénico-sanitarias dignas. En su momento el Ayuntamiento intentó soluciones habitacionales si bien adujo que los interesados se negaban a acogerse a ellas y que tres unidades familiares de entre las ocupantes deseaban “*permanecer en el asentamiento*” y habían rechazado la ofertas de alojamientos transitorios.

Colectivos y representantes de los afectados informan a esta oficina de la solicitud realizada al Ayuntamiento para que valorara el perjuicio que un desalojo les podría acarrear, pues las familias y sus hijos menores “*se verían en la calle, a cielo descubierto sin antes haber obtenido una solución habitacional*” y los niños, además, podrían verse sometidos a “*la ruptura del curso escolar*”. La oficina del defensor intermedió con distintas instancias. Finalmente, dadas las alegaciones presentadas, el Ayuntamiento procedió a la suspensión del desalojo.

— Algunas actuaciones realizadas

30

Ante la diversidad de casos y diversidad de problemáticas relacionadas con el acceso a la vivienda, especialmente de personas en situación de vulnerabilidad, desde la oficina del defensor, además de mantener distintas reuniones con los propios afectados y con colectivos y plataformas que los apoyan, se solicitó por carta reunión a algunas entidades financieras de Granada para exponerles algunos de los casos en los que podrían colaborar para prevenir y/o evitar situaciones de indefensión en el marco de la legalidad establecida.

Al respecto, si bien una de las entidades se ha dirigido telefónicamente a esta oficina, se continúa a la espera de cita para las reuniones solicitadas.

De otra parte es preciso recordar al respecto que determinadas entidades gestoras (cuyo nombre se omite) son propiedad de fondos de inversión (o están participadas por entidades que en su día pudieron haber sido ayudadas o rescatadas con fondos públicos). Son muchas las razones que conducen a esa necesidad de poner a disposición de familias vulnerables alquileres sociales. Sin embargo, según nos transmiten las personas afectadas, **no se ponen sobre la mesa en la mayoría de ocasiones o se intentan estrategias disuasorias para lograr que los inquilinos abandonen los inmuebles motu proprio**. Por razones de protección de datos y para mayor seguridad de las personas, seguidamente se hace referencia a algunas de las actuaciones que, según nos transmiten los afectados a través de la plataforma Stop Desahucios, estas entidades intermediarias llevan a cabo para cansar o intimidar a los afectados sin que pueda haber rastro alguno de ilegalidad.

Las actuaciones podrían asemejarse a los antiguos “asustaviejas” pero con nuevos métodos, formas sofisticadas de lograr que se abandonen los inmuebles



y evitar cualquier responsabilidad o gasto sobre las personas vulnerables. Lo que, en líneas generales se pretende es no ofrecer alquileres sociales por impago de hipoteca o impago de alquiler; no renovar los alquileres sociales cuando finalizan los contratos; no hacer quitas de deudas; no atender a las personas, no dar citas, evitan encontrarse con los afectados

Para lograrlo, estas son algunas de las estrategias:

1. **Posibles situaciones de intimidación** como visitas inesperadas a la vivienda
2. **Posibles situaciones de coacción** como ofrecimiento de dinero a cambio de que abandonen la vivienda por propia voluntad
3. **Posibles intentos de generar confusión** como solicitud de documentación para renovar recibos de alquiler u otros documentos que, a pesar de ser entregados/enviados, no sirven para justificar nada dado que la intermediaria continua adelante con sus demandas judiciales por finalización de contrato
4. **Posibles intentos de imposibilitar el contacto o la interlocución real** con medidas como cambios de teléfonos, direcciones postales, cambios en las personas intermediarias, direcciones de mail, webs no operativas, inexistencia de una oficina de atención al público. Algunos afectados dicen recibir cartas, notificaciones y llamadas de distintas ciudades.

31

Estas y otras estrategias similares no sólo generan inseguridad jurídica a los afectados, sino que de algún modo, se están vulnerando el derecho a la defensa.

— Propuestas de acción

En materia de vivienda es imprescindible una **actuación coordinada 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.

Sería deseable crear **una ventanilla única que aglutinara el trabajo de la oficina social de la vivienda y el registro de demandantes**; y que coordinara las actuaciones paralelas en la materia por parte de las distintas administraciones para que se compartan.

También resulta decisivo que **ante cualquier actuación de desalojo, sea por impago de alquiler, desahucio u otras razones, exista y se cumpla un protocolo de coordinación** entre las policías y los servicios sociales municipales.



Y por supuesto, ante la carencia de viviendas sociales para ofrecer a quienes lo necesitan, las administraciones debieran unirse y plantear soluciones.

Atenciones en materia de Empleo

En cuanto al comportamiento del empleo durante el ejercicio pasado, los datos de la EPA señalaron que en al cierre de 2021 había 90.800 personas desempleadas (en total, 15.800 parados menos que el año 2020 con los efectos nocivos de la pandemia) También la información aportada por la Encuesta de Población Activa detalla que **Granada fue la cuarta provincia española con más tasa de paro y la tercera en el conjunto andaluz**, situándose muy por encima de la tasa nacional (13,33%), y también por encima de la andaluza (20,18%).

La falta de trabajo está en el trasfondo de muchos de los casos que llegan a la oficina aunque no sea el desempleo el motivo de la queja. Se reproduce seguidamente el sentir de un afectado por el problema y sus peticiones a las administraciones: *“Me encuentro como miles de españoles en paro intentando luchar cada día sin familia de sangre y solo. **Mi pareja con una enfermedad terminal** dependiendo de mí. Me encuentro que el sepe dice que por no tener hijos ni ser mayor de 45 años no tengo derecho ni a subsidio ni a nada. La seguridad social más de lo mismo. Y **pido trabajo en las calles** para mantenimiento y parece ser que tampoco entro. ¿hay que vivir de ocupa o ser inmigrante para que me ayuden? Cuando una persona no tiene salida y empieza con **depresión** como estoy empezando a tener por ver que pides ayuda a tus gobernantes y no te la dan (...)*”.

32

Por su parte, el número de trabajadores en expedientes de regulación temporal de empleo (**ERTE**) en Andalucía al cierre de 2021 fue de 13.649 personas, que representan el 13,3% en el conjunto de España, y 88.974 personas menos que las registradas hace un año en la comunidad (según datos del Ministerio de Seguridad Social). En este apartado, la información respecto de 2020 ha mejorado sustancialmente, pero **Granada seguía encontrándose entre las cuatro provincias andaluzas con mayor número de trabajadores en ERTE, con un total de 1.274**. Por su parte, ya en enero 2022 había 421 empresas granadinas en ERTE de las que 384 se incluían en la modalidad relacionada con los efectos del covid y agrupaban a más de 1.200 trabajadores.

Transmitimos el sentir de los afectados por ERTE con una queja bastante indicativa:

*“En marzo de 2020 entré en erte en la empresa en la que estaba trabajando. Días después, el día 29 **me sacaron del erte y el día 30 me acabó el contrato**. Por el estado de alarma, todo el proceso de solicitar prestación fue mediante atención telefónica, y estuve varios meses sin cobrar nada. Ya en el mes de mayo una trabajadora del SEPE me atendió telefónicamente y me regularizó todo, o eso creía yo. Pero cometió un error y en vez de darme prestación por desempleo me la dió por erte, cuando yo ya estaba de baja en la empresa. Y a causa de esto he estado 6 meses cobrando erte en lugar de desempleo. Yo recibía un ingreso todos los meses en*



*mi cuenta, pero pensando que era la prestación por desempleo que he solicitado. Hoy he recibido la carta del sepe y me reclaman 5.900 euros de cobro indebido. Yo les pido que me cobren esa cantidad del paro que debí cobrar desde abril y así subsanar la deuda, pero me dicen que eso no es posible, que como no pedí la prestación por desempleo, no pueden hacer nada. En fin, estoy **asustado y desesperado**. Me dice en la carta que tengo 10 días para hacer alegaciones (...)*”.

— Propuestas de acción:

Como en el resto de ciudades especialmente aquejadas por el problema del desempleo y los expedientes de regulación de empleo que finalizan, los objetivos pasan por la atracción de inversiones para creación de nuevas oportunidades y puestos de trabajo, requieren de acciones formativas para una mayor empleabilidad en distintos segmentos de población (parados de larga duración, mayores de 45, etc), e implican la no destrucción de empleo.

— Atenciones a empresas y PYMES en materia de ayudas y exenciones

Más que quejas como tales, los empresarios —pequeños y autónomos— que se dirigen a la oficina, lo hacen para interesarse por las ayudas, pedir colaboración en su tramitación, realizar consultas, proponer sugerencias o contar las dificultades de su caso en la gestión de determinadas prestaciones.

Véase el siguiente caso que presenta el dueño de un pequeño negocio:

*“Las **restricciones horarias e incluso la obligación de cerrar los negocios** ¿no esenciales? han ocasionado grandes pérdidas económicas a los/as propietarios/as de los mismos o incluso a hacerles cerrar el negocio permanentemente, por lo que su único medio de vida se ha visto anulado. Y, debido a que muchos de ellos —sobre todo los pequeños— no disponemos de los medios económicos ni tecnológicos suficientes, **no podemos adaptarnos a la venta online** y en consecuencia, carecemos de ingresos. Para ello, les enví unas sugerencias que creo, pueden resultar de ayuda o interés y que pueden ser de aplicación tanto en Granada capital como en provincia.*

1. Podría hablarse con empresas informáticas que ofrecieran apoyo y asesoramiento, así como la dotación de equipos tecnológicos, para que los/as comerciantes pudieran vender sus productos de forma online.
2. Lo mismo podría hacerse con empresas de transporte, las cuales dotaran de furgonetas a comercios o bien ser las mismas las que trabajaran para éstos. De esta forma, considero, saldrían ganando ambas partes; tanto comerciantes por tener la oportunidad de continuar o incrementar sus ventas y garantizarse unos ingresos de los que actualmente carecen, como las empresas tanto informáticas como de transportes porque también disponen de una inyección económica”.

También hay quejas de establecimientos de restauración y hosteleros relativas a tasas municipales como las que seguidamente se relatan: “Que **habiendo pagado la tasa de ocupación de terraza el año pasado, no he**

recibido compensación ninguna por los tres meses que hemos cerrado” así como a la tasa de recogida de residuos, entre otras.

En julio pasado, justo en el ecuador del ejercicio finalizó el reparto de **ayudas a empresas y emprendedores** promovida por el Ayuntamiento, unas ayudas por valor de 245.000 euros para contribuir a la reactivación empresarial y favorecer la creación de empleo, que beneficiaron a un total de 68 pymes, empresas pequeñas y autónomos de la capital de algunos de los sectores más duramente golpeados por la pandemia, para que pudieran mantener vivos sus negocios.

Además de esa inyección económica directa, el Ayuntamiento trabajó a lo largo de 2021 para lograr que las **Ordenanzas Fiscales 2022** recogieran medidas que beneficiaran al sector empresarial de la ciudad y así, se aprobó la reducción del 20% en la Tasa de Terrazas, (lo que benefició a cerca de mil establecimientos); la reducción del 25% en la tasa de recogida y tratamiento de residuos industriales para hoteles, bares y comercios (que beneficiará a cerca de 7.000 granadinos y granadinas) y una rebaja del 50% en la cuota tributaria para licencia de actividades. Sin duda, esta batería de medidas fiscales supone mucho para las arcas municipales: aproximadamente tres millones de euros que este Ayuntamiento deja de ingresar para echar una mano a lo pequeños hosteleros, comercios y negocios de restauración

34

También del lado de los pagos, es decir, abonando sus deudas a proveedores, el Ayuntamiento se pone en el lugar de las empresas y, en este sentido, parece un avance también la reducción del **periodo medio de pago a proveedores** en 82,25 días y el pago de deudas por valor de 4 millones.

Es de destacar que, junto a medidas directas, también el Ayuntamiento y resto de instituciones granadinas trabajaron para crear unas condiciones y dibujar un **modelo productivo hacia la deseada reactivación empresarial** y creación de empleo con proyectos como la firma del acuerdo para construir el acelerador de partículas en Escúzar, la instalación en el PTS de Indra y Google o la candidatura granadina para albergar la futura sede de la Agencia de Inteligencia Artificial.

En este apartado, **las instituciones granadinas tienen que unir fuerzas para encontrar las fórmulas que permitan ofrecer oportunidades reales de trabajo a las familias; es preciso un gran concierto o pacto entre administraciones** para compartir recursos y luchar por la mayor empleabilidad.

— Atenciones a personas en situación de vulnerabilidad

Además de los diversos problemas y dificultades de desempleados, personas en erte y empresariado, de nuevo en este año orientado a la recuperación y vuelta a la normalidad tras la pandemia, hubo peticiones de ayuda y diversidad de problemáticas del lado de un **amplio segmento de población denominada vulnerable**, un grupo heterogéneo que, tras la pandemia



aglutinó a las familias tradicionalmente atendidas por los servicios sociales, e incorporó nuevas familias `normalizadas´ que hasta el momento no habían necesitado recursos para cubrir necesidades básicas.

Incluye también este apartado un buen número de usuarios que se dirigen a la oficina por la necesidad de hablar, por soledad, por falta de compañía, por escasa o nula interlocución para relatar sus problemas y recibir alguna orientación

Hay que matizar que, por lo general estas personas no se quejan de una sola cuestión sino que presentan un **perfil con diversidad de dificultades, no sólo económicas, de alimento, vivienda o subsistencia, sino también de tipo familiar, carencia de redes de apoyo, capacidad intelectual mermada, desconocimiento de los recursos, falta de ayudas y un largo etcétera de problemas enlazados** que dificulta que sean incluidos en un solo apartado y que conlleven una gran cantidad de atenciones o actuaciones con cada usuario.

En el momento actual existe también una forma de pobreza denominada `**pobreza vergonzante**'. El concepto se refiere a un colectivo a mitad de camino entre la dificultad económica y la dificultad para acceder a determinadas prestaciones sociales; es decir, la crisis les ha afectado y desplazado pero por su nivel socioeconómico no pueden pedir ayudas. Ante sus nuevos escenarios permanecen `ocultos´ por un doble motivo. De una parte porque la sociedad desconoce esa nueva situación; de otra parte porque ellos prefieren permanecer en la sombra, silentes u ocultos por sentir vergüenza de haber llegado hasta ahí o porque esperan "salir pronto" de esas coyunturas.

35

Existen asimismo **personas sin hogar que no duermen en la calle** pero andan `de prestado´, provisional o precariamente en casa de un familiar u ocupando una habitación en un inmueble que comparten con personas en situación semejante, una alternativa que implica un techo donde guarecerse pero no constituye en modo alguno hogar, familia ni red de apoyo.

El caso que sigue evidencia cómo la vulnerabilidad afecta a un abanico de problemas encadenados:

*"Llevo quince años viviendo de alquiler y nunca había visto algo así como me esta pasando ahora. Si tuviera dinero para **alquilarme otra habitación**, esto lo resolvería yo inmediatamente ya que siempre busco el beneficio de todos, pero estoy atrapado, **no tengo dinero para marcharme del piso** y mis dos compañeros se han propuesto **hacerme daño y echarme a la calle**. Yo entiendo que se han puesto tres denuncias y que la policía no puede actuar mas allá de la ley, pero cómo vivo yo en esta casa hasta que me pueda ir (...). Si usted sabe algo mas que puedo hacer para salir de esta situación le agradecería que me informara, **el único ingreso que he tenido en los últimos cuatro meses ha sido una paga de la Seguridad Social** de*



*127 euros y la búsqueda de trabajo no me aporta ingresos. Lo que me esta pasando a mi no son solo **problemas de convivencia**, lo que me esta pasando a mi es grave y nadie lo cree”.*

Yendo al apartado concreto de **ayudas a personas vulnerables**, especialmente en el caso del **Ingreso Mínimo Vital**, la solicitud, gestión, tramitación y necesidad de estos fondos copa un importante número de atenciones realizadas en la oficina como las que seguidamente se apuntan:

Caso 1. La solicitante ha visto **denegada la petición de la ayuda** y se pregunta por qué no es considerada ‘vulnerable’: *“Llevo esperando la ayuda IMV siete meses y **me la han denegado** por superar patrimonio inventado falsamente. Yo he reclamado con mi vivienda habitual que es hipotecada y lo único que tengo por ahora. Debo 4 letras de hipoteca y no tenemos ni para comer según ellos que no somos vulnerables mi pregunta es ¿qué es ser vulnerable? ¿dormir en cartones? he vuelto a reclamar y me dicen trabajadores del inss que no me la van a revisar y que es mejor echarla de nuevo (la solicitud) y ya para abril o mayo sabré algo. ¿Dónde estaré yo en abril o mayo? ¿debajo de un puente con niños pequeños? Necesito que me ayudéis y se den las ayudas a quien verdaderamente las necesitan por favor”*

Caso 2. El solicitante **no acredita residencia**: *“Ante esta oficina de manera presencial se presenta queja relativa a la denegación del Ingreso mínimo vital de persona inmigrante sin recursos por no acreditar la residencia legal y continuada”.*

36

Es preciso señalar en este apartado que hay potenciales beneficiarios del IMV que no pueden acreditar residencia por no tener contrato de alquiler en algunos casos y las facturas de agua y luz también figuran a nombre del dueño de la vivienda o habitación en que se alojan.

Caso 3. *“El motivo de la presente, es para informarle de la situación en que me encuentro y solicitar su ayuda. Soy **madre soltera y me encuentro en una situación de necesidad. Estoy parada, no tengo ningún ingreso ni tampoco apoyo familiar**. Vivo de lo que me ayudan en Cáritas, pero mi situación está llegando al límite. Me alegré muchísimo cuando en cáritas me informaron de que podía solicitar el Ingreso Mínimo Vital porque reunía todos los requisitos. Después de tardar casi una hora en leer toda la información del Ministerio para solicitarlo (más de 22 páginas en tamaño folio). Cuesta muchísimo leer en móvil, pues la letra es muy pequeña y el lenguaje es muy poco entendible. Estoy desesperada, no sé qué hacer ni tengo quien me puede ayudar, pues llamé a los servicios sociales para pedir ayuda y me comunicaron que **las citas llevan muchísimo retraso**. Acudo a usted para pedir su ayuda. Espero su respuesta y perdone que le escriba por Facebook”.*

Caso 4. *“**Necesito solicitar el ingreso mínimo vital y no sé cómo hacerlo**. No paro de llamar al teléfono que me han dado y no puedo hablar con nadie ya que no para de comunicar a todas horas y cuando no comunica, después de hacerme muchísimas preguntas y tener que darle a las teclas del teléfono, se corta. Yo no tengo ordenador ni internet y no tengo a nadie en mi familia que me lo pueda hacer. He pensado*



ir a una gestoría pero no tengo dinero. Nadie me atiende, y por eso le escribo a usted. Espero que me conteste rápido”.

Según datos de octubre del ministerio de Inclusión Social y Migraciones (aportados a esta oficina por la asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales) en octubre pasado, 3 de cada 4 solicitudes de **IMV** fueron denegadas (un 73%) y casi 100.000 estaban pendientes de resolver. Los datos hablaban de que sólo el 8% de la población bajo el umbral de la pobreza se había beneficiado en el periodo del IMV, es decir que no se estaba ejecutando debidamente el presupuesto previsto dado que en nueve meses, la seguridad social había desembolsado 1.400 millones de euros sobre los 3.000 previstos.

En el citado escrito remitido por la mencionada asociación a esta oficina, *“hasta septiembre 2021, se habían recibido 1,45 millones de solicitudes, de las que el 91% eran expedientes válidos. En los primeros 15 meses desde su puesta en marcha, se habían tramitado 1,24 millones de solicitudes, mientras que quedaban casi 100.00 aun sin resolver (97.513). De las solicitudes resueltas, 337.000 fueron aprobadas y 888.000, denegadas”.*

Las denegaciones se producen en gran medida por la complejidad del procedimiento y la dificultad de cumplir los requisitos (el propio ministerio, en respuesta a través del Portal de Transparencia, a solicitud de la citada asociación, reconocía que el 60% de las denegaciones se habían producido por no cumplir el criterio de vulnerabilidad consistente en no superar los umbrales de renta y patrimonio; —hay que tener en cuenta que se valoran los ingresos de la renta de 2019 año en el que no impactó la pandemia—. Otro 10% de las denegaciones se debieron a la falta de acreditación de la unidad de convivencia, para la que se sigue exigiendo el padrón histórico colectivo.

37

Respecto de **las cuantías medias** del IMV (datos de la Seguridad Social facilitados a través del Portal de Transparencia) los importes varían en función de la unidad de convivencia, unos valores que oscilan en una amplia horquilla entre los 5.639 euros/año de un adulto solo a los 12.406 euros de dos adultos con 2 o más hijos menores para los 12 meses. Pero en cualquier caso, **unos importes que evidencian que se trata efectivamente de un ingreso mínimo, pero sólo en parte vital o de subsistencia.**

En Granada, en julio pasado, un total de 39.500 granadinos habían pedido el ingreso mínimo vital (desde que se abriera el plazo en junio), lo que convirtió a la provincia en **la tercera en el ranking de solicitudes de todo el país.**

Si 2020 estuvo marcado por colapsos debidos a muchas cuestiones (falta de personal, trámites complejos para las administraciones, citas que se atascaron, duplicidad de ayudas y gestiones desconocidas para los solicitantes) **en 2021 gran parte de estos problemas se habían resuelto aunque los trabajadores de servicios sociales encontraron otros obstáculos** así como distintos cambios y modificaciones en el real decreto a lo largo del año. Uno de los fallos detectados por el Ayuntamiento de Granada fue el de



exigir como requisito a los potenciales perceptores del IMV, un certificado firmado por los trabajadores sociales, que dichos empleados municipales no podían atender por no estar habilitados para ello. Esta nueva exigencia sobre el decreto inicial de ingreso mínimo atrasó la tramitación de unas ayudas necesarias para paliar los efectos de la crisis en los más vulnerables. Porque no se les estaba pidiendo una declaración responsable, sino un certificado que no podían emitir por no ser de su competencia y además, caso de haber podido hacerlo, hubieran estado avalando realidades que tampoco podían garantizar sin los datos pertinentes (ejemplo: domicilio real del solicitante cuando este no vive en el inmueble que figura en el padrón; o garantía de inexistencia de lazos de parentesco entre solicitantes convivientes).

Dada la urgencia de tramitar los expedientes para que los solicitantes pudieran subirlos a la plataforma de la Seguridad Social y que esta a su vez pudiera proceder a hacer las valoraciones; el equipo de gobierno local hizo un llamamiento al Ejecutivo para que rectificara este requisito 'imposible'.

Durante todo el año 2021, los técnicos del área de Servicios Sociales han trabajado intensamente para dar salida a las múltiples peticiones de ayudas, prestaciones vitales y nuevos programas impulsados por el Ayuntamiento para atender la emergencia social; una realidad que hubiera precisado de refuerzos de recursos humanos. La situación **generó dificultades para los empleados y causó retrasos y confusión en los potenciales perceptores y usuarios.**

38

Y es que, a los nuevos expedientes abiertos, hubo que sumar los que acumulaban demoras por distintas causas (necesidad de documentación nueva, subsanación de errores, modificación de criterios, etc). Es decir, **2021 estuvo marcado por sobrecarga de trabajo en servicios sociales, citas con semanas de retraso y por tanto, dificultades en la gestión de diversidad de ayudas que, para muchas familias resultaban vitales o eran el principal ingreso.**

Junto al Ingreso Mínimo Vital, hubo gran número de usuarios en la oficina que se interesaron por las distintas ayudas municipales, unas ayudas económicas que el Ayuntamiento incrementó en 2021 a través de un **programa extraordinario dotado con 340.000 euros** destinado proteger a la ciudadanía de las **consecuencias sociales de la pandemia.**

Las ayudas se concedieron a través de tarjetas prepago para la cobertura de necesidades básicas, fundamentalmente alimentarias, a razón de 600 tarjetas al mes por importe de hasta 150 euros y que continúan vigentes hasta abril de este año.

Algunos potenciales perceptores de estas ayudas se dirigieron a la oficina para informarse, para protestar por no ser beneficiarios y por sentir que la razón por la que no pudieron concurrir no era otra que una mala gestión por parte de algún trabajador público. Es el caso que seguidamente se relata:



*“Desde hace cuatro años estoy teniendo problemas con mi centro de servicios sociales, estoy esperando todavía el ingreso de una **ayuda de emergencia social** del ayuntamiento concedida en 2020. En junio tuve cita con mi asistenta, sabe que no tengo ninguna clase de ayuda y no ha tenido la voluntad de meterme **en la lista de la cruz roja de recogida de alimentos** y me dicen que ya me llamarán. Claro como ellos no son los que pasan hambre. Tengo una orden de desahucio que aunque la tengo paralizada sigue en vigor y la asistenta me dice que ese es otro tema (...).”*

También en el caso de estas ayudas, los beneficiarios debían ser derivados por los Servicios Sociales municipales con la consiguiente **sobrecarga de trabajo** ya apuntada anteriormente dado que a este programa extraordinario se sumó la puesta al día en los abonos de las ayudas económicas de emergencia social.

Por último hay un abanico de **ayudas indirectas**. Es el caso por ejemplo de las bonificaciones en la contribución urbana. Se reproduce un caso al respecto: *“El año 2020 solicite **bono social IBI** (Impuesto de Bienes Inmuebles). Me fue denegado por resolución porque el valor catastral supera 60.000 euros. Mi pensión actual de viuda es de 689 euros mensuales. El pasado año pague de IBI (cuantía). Siendo un bono social, y suponiendo un gran esfuerzo para mi como para muchas personas en situaciones similares, solicito rebajen umbrales de valor catastral para poder solicitarlo pues con los ingresos que tengo y mi situación personal me es muy difícil hacer frente a este costoso impuesto”.*

39

También se solicitaron otras ayudas como el **bono de transporte para personas con discapacidad**. Hubo varias quejas y en concreto de vecinos de la provincia, de un usuario que no estaban de acuerdo en que sólo se puedan beneficiar aquellas personas empadronadas en Granada capital. Es el caso que se reproduce seguidamente:

*“Mi necesidad de hacer uso del transporte público es igual o mayor que la de cualquier otro usuario que viva en granada capital y mis posibilidades de moverme por los distintos barrios se ven reducidas debido al gran **desembolso económico que debo realizar cada vez que quiero salir de mi casa**. A diario me traslado a un centro ocupacional en el cual dispongo de una plaza, pero que no tiene servicio de ruta de autobús hasta mi domicilio, por lo que tengo que coger 2 autobuses y 2 trenes (ida y vuelta) desembolsando aproximadamente 4€ diario. Teniendo en cuenta que tengo una pensión mínima, mis gastos de transporte suponen una cuarta parte del dinero mensual que ingreso. Por todo lo anteriormente planteado me gustaría que pudiesen ayudarme a poder obtener en Abono Transporte para Discapacitados”.*





Aunque a esta oficina no llegan directamente las personas sin hogar a relatar sus peticiones, la oficina conoce esta realidad por estar en contacto con **organizaciones sociales granadinas que trabajan con el colectivo**: desde las Cáritas Parroquiales a comedores sociales, Calor y Café u otras entidades.

También en 2021 llegó escrito de una asociación solicitando ayuda para poner en marcha un proyecto de casa de acogida: *“Ante esta oficina de manera telefónica se presenta sugerencia relativa a asesoramiento a asociación de mujeres para apertura de **albergue de mujeres**, en la que solicita cita previa con el Defensor”*.

Los propios integrantes del consejo municipal de personas sin hogar transmiten la necesidad de que Granada cuente con **un centro permanente para estancia diurna y nocturna**, un albergue municipal para acoger a estos ciudadanos, dada la demanda creciente y dado que los recursos municipales de los que dispone el Ayuntamiento al respecto, resultan insuficientes (alrededor de un centenar de personas sin hogar no cuenta con recurso habitacional alguno).

Sin ser la única solución, contar con un centro de estancia permanente para el colectivo en nuestra ciudad 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.

40

De todos es sabido que el colectivo de personas que vive en la calle no es uniforme: hay personas con adicciones, dependencias, trastornos mentales y afectivos, patologías, desajustes familiares, discapacidades, carencias económicas, formativas, y un círculo vicioso de problemas encadenados. **Por tanto, la solución a problemas integrales pasa por planes a largo plazo que cuenten con profesionales de diversos sectores y actúen sobre cada persona.**

Se ha hablado en múltiples ocasiones: **el centro de orientación y atención social a personas sin hogar (COASPSH)** municipal resulta un recurso importante pero insuficiente en el momento actual. Según datos publicados en marzo 2021 en el tablón de funcionarios del Ayuntamiento, dicho servicio había “duplicado su labor y ampliado sus funciones en los últimos años con la plantilla más baja de su historia”.

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 recursos y establecer canales de colaboración, dado que hay un gran número de personas sin hogar que viene de otros puntos de la geografía.

Se trata en fin de desarrollar actuaciones orientadas a garantizar el cuidado y la salud del colectivo. Vivir en la calle es el último eslabón de una cadena de despropósitos. Es no tener el calor de una familia y no tener garantizado el derecho a la salud. La tasa de mortalidad de las personas sin hogar es tres



veces más alta que la del resto de la población; el laberinto de la salud mental se complica en la calle; en la calle sufren agresiones, insultos, discriminación y violencia. **Y son vecinos de Granada que podrían estar empadronados en un banco de una plaza cualquiera.**

Por último hay que apuntar que, como es sabido, a las problemáticas personales que a diario viven tanto las personas en situaciones de exclusión como las personas sin hogar u otros colectivos vulnerables se suma el creciente **rechazo de una parte de la ciudadanía**. A veces es el temor a posibles reacciones o comportamientos intimidatorios; la indignación por el uso inadecuado del espacio público y los bienes que son de todos; el miedo a peleas o inseguridad y las consecuencias que determinadas personas con problemas de enfermedad mental o similares pudieran acarrear a la convivencia vecinal.

Si bien todos conocemos esta realidad de modo directo porque están en nuestras calles, se reproducen seguidamente algunas quejas que, como tantas otras, evidencia el cansancio, **la incomprensión y los problemas de convivencia de algunos vecinos con esos otros vecinos que habitan la calle:**

Caso 1. *“Una de las obligaciones de la administración local es garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad, además de garantizar el derecho a la vivienda de todos los ciudadanos. Estas obligaciones se están ignorando puesto que en la calle (nombre), **varios indigentes se han montado un campamento, haciendo casi imposible el tránsito por la acera** y la entrada de los residentes a ese edificio. Ruego que los cuerpos de seguridad o quienes sean responsables se encarguen de ‘desalojarlos’ y llevarlos a un albergue público”.*

41

Caso 2. *“He visto en varias ocasiones problemas protagonizados por personas bebidas, normalmente siempre son los mismos y se ponen en los bancos que hay en (nombre de la plaza). Estas personas **se dedican a molestar durante horas a los vecinos de forma repetida**, a acosar a las personas que pasan por allí y dan muy mala imagen al barrio. Deberían de tomar medidas en este asunto”.*

También la ciudadanía opina al respecto pero en otro sentido, es decir, se pide una opción digna para estas personas:

Caso: *“En la entrada de (nombre del lugar) hay una familia viviendo con lo que parecen todos sus enseres. Hay una mujer sentada en un sillón al lado del que se encuentra un andador, por lo que hace suponer que tiene limitada su capacidad de movilidad. Junto a ella una gran maleta y varias bolsas, al otro lado sobre un colchón, y tapados con mantas se ve el pelo de lo que parece una adolescente y niño más pequeño. **Por favor que alguien haga algo por esta familia** que evidentemente no se encuentra en este lugar y en estas circunstancias por voluntad propia, posiblemente por sufrir una situación económica y social que no ha tenido mas remedio que refugiarse en ese lugar húmedo y frío, con corrientes de aire permanentes. Por favor hagan algo por remediar o paliar esta situación. Es humillante que nadie tenga que exponerse a la vista de todo el mundo en un trance*

tan penoso y es un insulto para una sociedad abandonar a los más vulnerables a su suerte. Actúen ya porque la calle no es lugar para nadie y menos para mujeres solas y sus hijos”.

— Propuestas de acción:

- Aunque ya se ha apuntado a lo largo del texto, es preciso repensar el proyecto e ir avanzando un **equipamiento que pueda resultar apto como centro de alta tolerancia para personas sin hogar**. Según datos de la Asociación APDHA y 42 entidades más y, a pesar de la dificultad para contar con una cifra exacta dada la movilidad ciudadana, en Granada hay alrededor de 110 plazas de acogida, quedando otras 100 personas sin recurso habitacional alguno. Un centro de estancia permanente para el colectivo en nuestra ciudad sería un primer paso para garantizarles una vida mas digna.
- E igualmente se ha mencionado la necesidad de apostar por los **profesionales de servicios sociales para que puedan atender con calidad y celeridad toda la cantidad y diversidad de necesidades**. En este apartado se podría contemplar la movilidad funcional de personal de distintas áreas para atender el nuevo escenario y por razones de eficacia y apoyo a determinados servicios. Es decir, una apuesta por una mayor permeabilidad en aras de servicios públicos esenciales con mayor carga de trabajo.
- Reforzar la **coordinación con la Junta de Andalucía** y otras administraciones, para que entre otros objetivos, se reduzca la excesiva burocracia y se permita una gestión más ágil de los recursos, ya que a los equipos de trabajadores sociales también les llegan demandas de otras administraciones que no les correspondería atender.

42

2. Cortes de Luz en distrito Norte

Tras 11 años de continuos apagones, el problema de los cortes de luz en el distrito Norte granadino a lo largo de 2021 ha continuado siendo una lacra, una lacra que, —como se ha repetido en diversas ocasiones y foros— afecta a todas las facetas de la vida: del alumbrado público a la educación, la salud, los negocios, o el uso de electrodomésticos en las viviendas, ascensores, calefacción y tantos otros.





El pasado 15 de diciembre llegó a esta oficina el caso de un vecino con cáncer que tuvo que ser **ingresado en la UCI** tras subir a pie hasta el noveno piso de su edificio porque el ascensor no funcionaba debido a la falta de suministro eléctrico. Según la familia del afectado sufrió un infarto que pudo ser del esfuerzo, pero el caso es que fue llevado a la UCI.

De todos es sabido: vecinos que pagan sus facturas se ven privados de este suministro con la consiguiente vulneración de un importante haz de derechos. Y, mucho más allá del daño a la población en general del distrito, existe una vulneración específica del derecho a la salud de los vecinos electrodependientes al que esta memoria hará mención especial.

Las historias de vecinos y familias se suceden, cada caso es todo un mundo.

Geografía de una lacra

Pero el problema no sólo no cesa, sino que se arrastra en el tiempo y se extiende a otras zonas de la capital. Es el caso de Haza Grande, de algunas zonas de Albaicín, Fargue, Chana o Zaidín.

El asunto en la Chana empieza a resultar complejo y los vecinos y representantes de la Junta Municipal de Distrito han llegado a asegurar que hay semanas en las que la luz se va entre 3 y 4 veces y desde Sagrada Familia a Villarejo, es decir, recorre todo el barrio. Al respecto parece chocante que hace escasos meses Endesa achacara los `apagones´ en la Chana a bandadas de estorninos que picoteaban los cables, según apareció en una noticia.

También el problema ha llegado a muchos puntos de la provincia y se multiplican las informaciones al respecto. Así, por ejemplo, en marzo del año pasado una noticia alertaba de que los cortes de luz se expanden a alrededor de 13 **pueblos de la provincia con pérdidas no técnicas de hasta el 47%**, razón por la cual, Endesa iba a analizar por primera vez los transformadores de esos municipios después de quejas por los apagones (Figuran tanto pueblos del área metropolitana como de otros puntos)

Según la Memoria del año 2020 de la oficina del defensor, año de pandemia en que la oficina batió récord con 15.938 atenciones, el 22% del total de quejas tuvo que ver con la crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia; ocupando un segundo lugar en el conjunto de llamadas y quejas el problema de los cortes de luz en Norte.

Aquel 2020, las interrupciones del suministro eléctrico en el distrito absorbieron un 18% del total de atenciones y llamadas registradas; un porcentaje importante si se toman en consideración las quejas recibidas por el mismo asunto en años precedentes (en 2015 representaban el 12%, en 2016, el 14%, en 2017, el 15% y en 2018 el 16%.)

En 2021, los cortes de luz supusieron para la oficina un 15% del total de atenciones

Algunas actuaciones desarrolladas en 2021 en colaboración con instituciones y colectivos

Para intentar resolver el problema de los cortes de luz en estos barrios de la ciudad, se han llevado a cabo una gran cantidad de acciones y se han mantenido un sinfín de reuniones con las partes implicadas e instituciones competentes.

a) Asistencia a las reuniones de las tres mesas de trabajo:

- **Mesa por los cortes de luz de carácter inter-institucional** con asistencia de responsables políticos. Por razones justificadas de seguridad de las personas y, sobre todo, equipos e instalaciones, dichas actas no son públicas.
- **Mesa de Carácter Técnico.** Aunque se han mantenido distintas reuniones, son de destacar los acuerdos alcanzados en la sesión celebrada el pasado 14 de diciembre. En aquel encuentro se acordaron 8 puntos que se relacionan al final de este capítulo y hubo satisfacción general. Por primera en medio del desastre arrastrado de interrupciones de suministro durante años, la posición de este defensor se vio reforzada y apoyada, especialmente del lado del presidente de la junta municipal de distrito, el concejal Jacobo Calvo.
- No sólo por los acuerdos adoptados que, la empresa suministradora debiera aceptar y cumplir, sino por la contundencia con la que se defendió la necesidad de hacer algo y dejar de lamentarnos. O, en caso contrario, dejar de reunirnos. Realmente estas mesas sólo tienen sentido en la medida en que sirvan de utilidad y resuelvan y, en concreto, se habló de soluciones prácticas que, aunque llevan mucho tiempo sobre la mesa, se exigirían a Endesa. Los vecinos no pueden más porque esta situación resulta muy dura para cualquiera. En aquel encuentro un representante del equipo de gobierno escuchó la realidad y mostró sintonía con las posibles soluciones a corto plazo.
- **Plataforma civil: `Mesa Ciudadana Distrito Norte por la luz`** creada en mayo para lograr la participación de los vecinos y reivindicar sus justas demandas.

44

b) Además de las mesas citadas, desde esta oficina del defensor de la ciudadanía se está en permanente contacto con las instituciones.

Es el caso de la **Subdelegación del Gobierno** en Granada, la delegación del **Gobierno de la Junta** de Andalucía, y el responsable de Operaciones Comerciales de **Endesa** en Granada. Por supuesto los distintos **alcaldes y las corporaciones** municipales han estado y están al corriente de esta realidad, si bien es cierto que los ayuntamientos tienen escasas competencias al respecto.



Asimismo, a lo largo de 2021, este defensor se ha dirigido al **Parlamento Europeo**:

El pasado 8 de febrero se remitió al Parlamento Europeo petición de amparo para que, desde dicha institución se pusieran en marcha los mecanismos de protección necesarios y se realizaran las intervenciones oportunas para terminar con la vulneración de derechos humanos. Con fecha 25 de febrero, es decir, transcurridos 17 días desde que se cursara la citada solicitud, el jefe de Unidad, L.Bohac, en nombre del Secretario General del Parlamento Europeo, comunica a esta oficina que dicha petición ha sido transmitida a la Comisión de Peticiones quien, una vez adopte la correspondiente decisión al respecto, nos la comunicará. A los cuatro meses, el viernes 23 de julio, el Parlamento Europeo asigna a aquella petición de amparo un número de expediente (Nº 0211/2021) para abrir dicha solicitud a adhesiones de la ciudadanía, colectivos sociales, colegios profesionales, asociaciones, y cuantas personas e instituciones deseen secundar la petición elevada a la Unión Europea.

A fecha 31 de diciembre de 2021 el total de adhesiones ascendía a 244, una cantidad escasa que evidencia no sólo que no toda la ciudadanía conoció la iniciativa sino que pone de relieve también lo laborioso e intrincado del proceso para acreditarse ante Europa y poder suscribir la petición, así como la dificultad de acceso a gestiones digitales por parte de vecinos afectados directamente por el problema y por otros vecinos que, de haber sabido o haber podido, tal vez habrían apoyado el proyecto

45

Por último, el 21 de septiembre celebramos la carta recibida por la presidenta de la comisión de peticiones, Dolors Monserrat, en la que informaba a la oficina de que **la comisión había declarado la petición como `Admisible´ dado que “el asunto que usted plantea entra dentro de los ámbitos de actuación de la Unión Europea. Por ello se ha pedido a la Comisión Europea que lleve a cabo una investigación preliminar sobre este asunto”** e igualmente consideraba que había de remitirse a otras comisiones como las de Medio Ambiente, Salud Pública y Seguridad Alimentaria.

Finalizaba su escrito asegurando que nos irán informando del “*resultado de la investigación*”.

Antes de acudir al Parlamento Europeo, en septiembre de 2020 se había cursado Petición de Amparo al Alto Comisionado de Derechos Humanos de las **Naciones Unidas**. En una misiva se remitió informe completo sobre la situación solicitando al Consejo la visita a Granada de un relator especial sobre derecho a una vivienda digna y derechos humanos y pobreza. En diciembre de aquel año, la ONU admitía a trámite la petición citada. Debido a las limitaciones derivadas de la pandemia, dichas visitas no han sido posibles hasta el momento, por lo que se continúa a la espera.

c) En otra línea pero también con el objetivo de lograr las máximas implicaciones y soluciones viables, esta oficina ha mantenido correspon-



dencia con la Presidencia del Gobierno y así el 29 de marzo se envió carta exponiendo a detalle la situación y poniendo sobre la mesa del presidente tres peticiones decisivas que se resumen:

1. Que del problema de los cortes de luz se haga **un asunto de estado** y se aborde en el Congreso, dado que la pobreza energética afecta por igual a un gran número de barrios de otras ciudades y municipios
2. Que se de cabal cumplimiento a la ley 24/2013 de 26 de diciembre (artículo 51.4) y **se exija a la compañía suministradora las inversiones** necesarias para garantizar una adecuada prestación
3. Que, desde el gobierno de España se afronte el problema del cultivo y distribución de marihuana de forma global, eficaz, coherente y planificada. La impunidad con la que actúan determinadas mafias es uno de los problemas que mas erosiona la convivencia, más desigualdad genera y, en mayor medida cercena los derechos humanos y las oportunidades de los vecinos de estos barrios.

En la misiva se apelaba asimismo al **“interés superior del menor”** (ley 1/1996 de 15 de enero) así como a la privación de energía y sus efectos sobre mayores, electro dependientes y otros colectivos como es el caso de **los ‘Consumidores vulnerables’**, una figura recogida en el Real Decreto 897/2017.

46

Del lado de los consumidores y usuarios, se comunicaba al presidente la diferencia entre la ciudadanía que, teniendo un contrato formalizado con Endesa, está al cabo en el pago de sus facturas; un segundo grupo constituido por esas otras familias que por falta de recursos o precariedad económica no pueden hacer frente al pago; y un tercer grupo integrado por quienes realizan un sobre consumo para actividades ilegales, si bien es cierto que el uso ilícito por unos no puede servir de justificación o excusa a la compañía para no atender las necesidades de esos otros clientes que pagan sus facturas.

La misiva recordaba al ejecutivo que, según ley, Endesa debe garantizar la modernización y mejora de las infraestructuras, redes y acometidas; la cabal prestación del servicio a los usuarios que abonan sus recibos y acabar con las incidencias e interrupciones eléctricas que tan terribles consecuencias están teniendo para la población de esta zona de la ciudad.

En respuesta a este escrito, desde el gabinete de la Presidencia se nos traslada la preocupación y voluntad del presidente; se recuerda el acuerdo del consejo de ministros de prorrogar la prohibición de suspender suministros a familias vulnerables y se nos comunica que darían traslado al ministerio de asuntos sociales. De nuevo en respuesta este defensor agradece su voluntad pero le recuerda que **el citado acuerdo del consejo de ministros “no se ha cumplido durante el estado de alarma ni desde su finalización hasta ahora”**.



Acciones emprendidas para conocer los datos reales sobre cantidad y calidad de los cortes de luz en el distrito

Como defensor de la ciudadanía vengo recibiendo quejas y reclamaciones aisladas de vecinos, familias, y colectivos que trabajan desde hace años en los barrios de Norte. Pero, ni a esta oficina llegan todas las interrupciones que se producen; ni acuden todos los usuarios; ni conocemos esta realidad de un modo cabal en toda su dimensión. Es decir, de manera cronológica, con referencia concreta a calles afectadas y con datos relativos a duración de las interrupciones, para calibrar efectos y consecuencias concretas en las vidas de las personas.

a) Un modo de lograr contar con los datos es **la solicitud directa a la delegación que la compañía suministradora tiene en Granada**. Endesa es miembro de la Mesa por los Cortes de Luz en Norte y, en las distintas reuniones mensuales en las que participa, aporta datos aislados de actuaciones concretas realizadas en días concretos en los que la empresa ha reaccionado ante interrupciones de suministro: datos aislados y por tanto, de menor validez.

Lo decíamos al inicio de este capítulo: en 2021, los cortes de luz supusieron para la oficina del defensor un 15% del total de atenciones. Pero como se ha dicho también, estos datos conllevan gran limitación, dado que no todos los vecinos afectados se dirigen a esta oficina ni se prestan a ofrecer su testimonio ni se les puede cargar con un trámite adicional consistente en registrar petición o queja en esta oficina. Además, muchas de las quejas recibidas son vía whatsapp, vía telefónica, vía facebook y twitter o a través de la web de la oficina, y hay además un gran número de quejas que llegan a través de colectivos del distrito, por lo que igualmente, no hay un reclamante único y no queda constancia como tal.

b) En el caso de los **colectivos que plantean esta reclamación a la oficina, es de destacar entre otras `Diálogo y Acción`**, una ONG granadina que a lo largo de 2021 ha emprendido varias acciones para intentar obtener una información completa, clara, fidedigna, desglosada, y real; un mapa de cortes de luz y una foto fija de esta realidad, que permitiera actuar sobre las causas; que permitiera comparar lo que los vecinos nos comunican con la realidad en toda su dimensión; pero sobre todo, corregir las consecuencias de una vez por todas.

Voluntarios de esta entidad han dedicado gran parte de su tiempo a la labor de recoger datos aportados por vecinos afectados (que, previamente han autorizado a la entidad a hacer uso de dichos datos). Por ello, estamos ante unos datos de elaboración propia, dado que tras diez años de interrupciones, aún nadie ha logrado acceder al desglose cronológico y pormenorizado de esta información vital (a pesar de que el servicio que se presta es el suministro de un bien de consumo necesario).



Según esta fuente, la mayoría de vecinos están al corriente del pago (un 74%), seguidos por un 24% que se encuentra en pobreza energética y de un 2% que se engloba en el apartado “Otros usos”. Este dato es **vital para no estigmatizar a todo un barrio por la actividad ilícita de unos cuantos. También de cara a exigir a Endesa que atienda a los clientes del distrito Norte con la misma calidad con la que atendería a los clientes de otros distritos** de la ciudad, a los que a buen seguro, no se podría estigmatizar.

48

JUN.-21	DIC.-21
Resumen de zonas con cortes:	Resumen de zonas con cortes:
Julio Moreno Dávila	Julio Moreno Dávila
Plaza Rey Badis	
Molino Nuevo	Molino Nuevo
Juan de Medina	Juan de Medina
Pedro Machuca	Pedro Machuca
Bermúdez de Pedraza	
Fray Juan Sánchez Cotán	Fray Juan Sánchez Cotán
Juan Montero	
López de Aro	
Martín Pinzón	Martín Pinzón
Joaquín Corral Almagro	Joaquín Corral Almagro
Antonio López Sancho	Antonio López Sancho
Henríquez de Jorquera	Henríquez de Jorquera
Francisco de Paula Valladar Serrano	
	Frascuelo
	Alonso de Mena
	Miguel Jerónimo de Cieza
	José de Mora
	Francisco Hurtado Izquierdo
	Jerónimo de Aliseda
	Ruiz del Peral
	Pedro de Rojas
Transformadores quemados:	Transformadores quemados:
Puerto Lumbreras	
Fray Juan Sánchez Cotán	
	Pedro Machuca
	Alumbrado público con cortes:
	Francisco Hurtado Izquierdo
	Antón Calabrés
	Alonso de Mena
	Juan de Salcedo
	Rodrigo de Triana
	Henríquez de Jorquera





Con respecto a las incidencias aportan dos cuadros de 2021 que tan sólo se refieren a zonas donde se produjeron cortes en junio 2021 y zonas registradas en diciembre 2021. Sólo zonas pero no frecuencia o número de días del mes, duración de las interrupciones, efectos en las viviendas en términos de desperfectos materiales o daños personales y otras variables de inmensa importancia para valorar la dimensión real del problema. A pesar de la limitación lógica del trabajo aportado, es muy de agradecer la dedicación y el compromiso voluntario de esta asociación y tantas otras con las familias y vecinos del distrito.

Seguidamente se aporta cuadro donde aparecen vías principales de la capital como Fray Juan Sánchez Cotán, Julio Moreno Dávila, Rodrigo de Triana o Henríquez de Jorquera, entre otras.

c) Al igual que con ‘Diálogo y acción’, **también se ha solicitado a la asociación Pro Derechos Humanos de Granada un informe al respecto**, informe que dicha asociación aportó basándose en la web www.nomascortesgranada.org puesta en marcha por ellos para recopilar los citados datos a través de vecinos de los barrios y que ha aportado información entre el 6 de abril de 2020 y el 14 de enero de 2021 dada la imposibilidad de continuar dedicándole todo el tiempo que requeriría.

No obstante, los datos recogidos resultan suficientemente significativos y hablan por sí solos: un total de 735 cortes registrados en el periodo (estiman que se han producido más de 2000, lo que supondría 3774 horas (157 días) de interrupciones de suministro eléctrico confirmadas, pero “estimamos que son muchas más”. **Estos 735 cortes se distribuyen por 52 calles del Distrito Norte de Granada, algunas de las cuales han sufrido hasta 129 cortes de luz en total en los nueve meses.**

49

Según informan, la duración de los cortes fue variada, pero el 15% de los mismos fue de más de 10 horas, llegando a producirse 62 cortes de más de 20 horas.

En cuanto a la metodología usada, “se creó una base de datos en la que se registró la información: nombre de la calle donde tiene lugar el corte de luz, hora de inicio, hora de fin, número de incidencia (si existe) y comentarios (opcional). El sistema de recogida de datos se basa en la información proporcionada por las propias personas que viven en el distrito. Éstas envían datos (vía mensajes de texto o mensajes de voz y, en ocasiones, con fotos de notas) sobre los cortes a informantes que, a su vez, los registran en la web”. También aseguran en su informe que una vez en la base de datos, la información es pública y accesible por cualquiera con internet en su móvil u ordenador.



Junto a la metodología usada, reconocen las limitaciones relacionadas con la recopilación de información y con la introducción manual de datos, como seguidamente se cita literalmente:

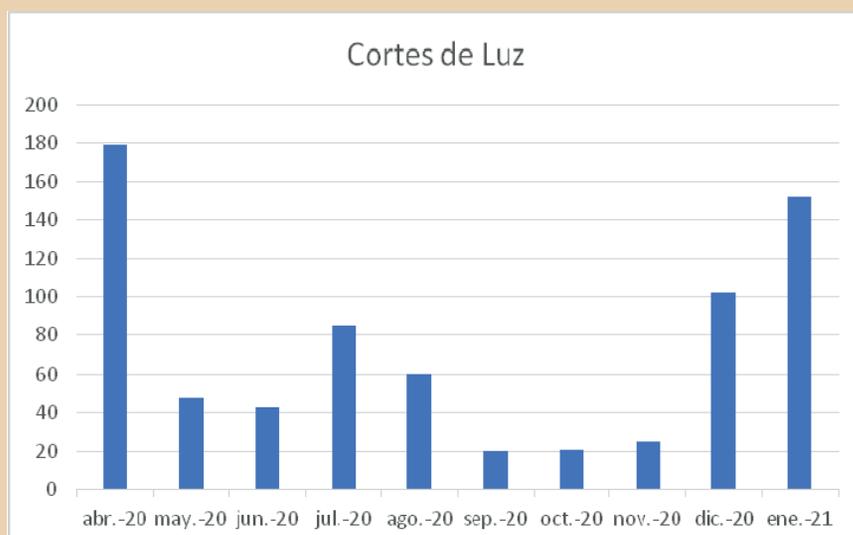
“En cuanto a la recopilación de información, dependemos de que las familias que sufren interrupciones de suministro eléctrico nos informen enviando todos los datos necesarios. Esto hace que las familias que son más constantes enviando información son las que han logrado que los cortes en sus calles queden mejor descritos, como puede ser Molino Nuevo o Antón Calabrés. De otras, aunque sabemos que sufren cortes frecuentes, no logramos registrarlos. Por otro lado, la introducción de datos se ha realizado por voluntarios de forma manual, por lo que podría existir alguna errata”.

Recuerdan asimismo que sufrieron “una pérdida importante de información durante el mes de noviembre, donde estimamos que se borraron en torno al 70% de los cortes recogidos debido a un problema con el servidor”, pero concluyen que la información presentada tiene un considerable grado de fiabilidad.

50

“Somos conscientes de que hay muchos cortes de luz que no logramos registrar porque no nos informan o porque la información que nos dan es incompleta y no permite que sea introducida en el sistema. De hecho, los colectivos que trabajan en el barrio, dados los datos e información que manejan, indican que nomascortesgranada recoge, como máximo, en torno al 35% de los cortes de luz que tienen lugar en el distrito”, un dato, este último, realmente importante para el asunto que nos ocupa.

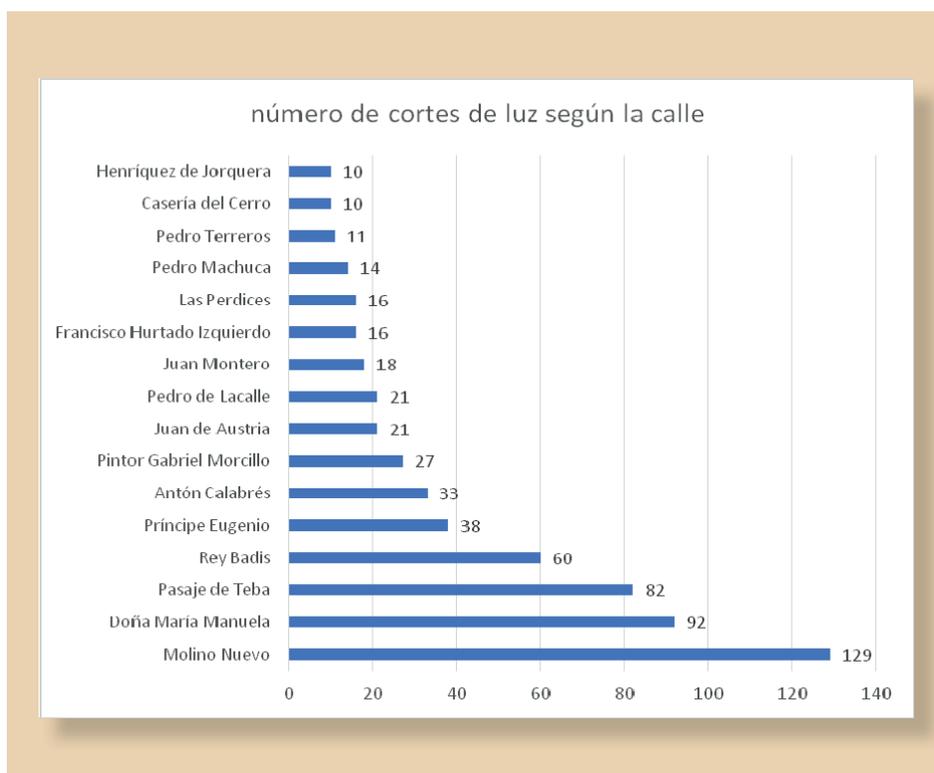
En cualquier caso, las gráficas muestran que cuando más consumo eléctrico se produce (ya sea por el frío o por el calor), es cuando más interrupciones de suministro eléctrico suelen producirse.





Según zonas y frecuencia, en el periodo se registraron cortes de luz en 52 calles de Distrito Norte de Granada. **La calle Molino Nuevo es la que mayor número de cortes de luz registra (129), seguida de Doña María Manuela (92), Pasaje de Teba (82) y Rey Badis (60).**

En el siguiente gráfico se muestran todas aquellas calles de las que se registraron más de 10 cortes durante los 9 meses. **Existen 36 calles más que han sufrido menos de 10 cortes totales durante este periodo y que no quedan reflejadas en el gráfico.**



d) Una cuarta vía para obtener los datos pormenorizados y desglosados sobre interrupciones de suministro eléctrico, es **la petición de estos a la Junta de Andalucía**. Así el 6 de julio del pasado año este defensor se dirige al Presidente de la comunidad para exponerle la situación y solicitarle que, a través del CESEA, aporte datos concretos, cronológicos, calles afectadas y duración de las interrupciones. **El CESEA** es el Centro de Evaluación y Seguimiento Energético de Andalucía, gestionado por la Agencia andaluza de la energía, un vigilante permanente de la red eléctrica que “sabe en todo momento” cuándo se produce un apagón, el tiempo que la empresa tarda en solventarlo, así como datos relativos a la evolución o de la demanda o cuándo se registra un aumento inusual de consumo.

Todo ello es gracias a que cuenta con una herramienta llamada SINEA o Sistema de Información Energética de Andalucía que, según aparece en su

portal web “si se produce un corte de luz importante que afecte a más de 1.000 suministros durante más de 30 minutos, se determinan las causas, y se hace un seguimiento de su estado de reposición o resolución, además de elaborar un informe indicando las medidas que las distribuidoras deben poner en marcha para evitar que vuelva a repetirse”.

Por concretar, en la misiva al presidente de la comunidad, se hace una doble solicitud a través del CESEA para que se recaben e informen los siguientes datos:

1. Registro de los cortes eléctricos producidos entre enero 2016 y enero 2021 en todos los barrios que conforman el distrito, así como duración de las interrupciones, duraciones medias, y tiempo en que la empresa solventa.
2. Referencia del denominado TIEPI (Tiempo de Interrupción equivalente de la potencia instalada o indicador que mide la calidad del suministro). Se pide el tiempo medio anual que cada consumidor andaluz estuvo sin luz en el periodo, en comparación con el tiempo medio anual que consumidores de Norte estuvieron sin dicho suministro.

Realmente fue digna de agradecer la pronta respuesta del presidente de la comunidad dado que, con fecha 30 de julio, es decir, antes de que finalizara el mes, se recibió un informe detallado del periodo solicitado, de las subestaciones que alimentan los barrios del distrito Norte y con referencia al TIEPI si bien, **la información aportada no resultó de utilidad al objetivo pretendido dado que:**

- a) El protocolo del CESEA se limita a la recogida de interrupciones que afecten a más de 10.000 suministros de cualquier duración y a las que afecten a más de 1.000 suministros por más de 30 minutos, lo que deja fuera a un grupo importante de casos y afectados.
- b) El CESEA reconoce que no dispone de información desagregada sobre los puntos de consumo exactos, lo que impide analizar en detalle costes por barrios, calles, bloques y viviendas individuales.
- c) El CESEA sólo facilita los datos de interrupciones en líneas de media tensión (20kV) cuando, en realidad, la información que precisamos es la referida a cortes en líneas de baja tensión (230 a 400 V).
- e) Ante la respuesta recibida, el pasado 10 de septiembre, esta oficina dirige **nuevo escrito de petición tanto a Junta de Andalucía como a la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia).**





- **A la Junta de Andalucía**, solicitando que desde el CESEA se fusionen todos los expedientes referidos a cortes en Norte y que se requiera a la compañía para que aporte tanto a dichos expedientes como las auditorías (terminadas, en curso, o futuras) la información sobre cortes determinada en la Orden ECO 797/2002.
- **A la CNMC**, solicitando una triple petición:
 - a) Registro de los cortes eléctricos en viviendas, bloques, calles, líneas de baja tensión, cuadros de baja tensión, transformadores y líneas de alta tensión para todo el periodo de datos disponible y no prescrito en el distrito Norte de Granada, que comprende las barriadas de Almanjáyar, Campo Verde, Cartuja, Casería de Montijo, Parque Nueva Granada, La Paz y Rey Badis.
 - b) Información sobre la duración de las distintas interrupciones, las duraciones medias, así como el tiempo que la empresa suministradora de electricidad tarda en solventarlos.
 - c) Referencia del denominado TIEPI (tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada o indicador que mide la calidad del suministro eléctrico). En este sentido sería preciso conocer el tiempo medio anual que cada consumidor andaluz estuvo sin electricidad en el periodo en comparación con el tiempo medio anual que consumidores del distrito Norte granadino estuvieron sin electricidad.

El pasado 17 de septiembre 2021 este defensor recibe un correo electrónico de la Subdirección de Energía de la CNMC **remitiéndome a su vez a una carta de la misma entidad (CNMC) fechada el 15 septiembre 2020 en respuesta a una denuncia anterior de este defensor** (de 7 de febrero 2020).

En aquella misiva de septiembre 2020, se reconocía que:

“En relación con la continuidad de suministro eléctrico, según la información obrante en la CNMC, los niveles de calidad relativos a continuidad del suministro observados durante los años 2016, 2017, 2018, y 2019 en el municipio de Granada donde según su escrito se deduce que se encuentran ubicados los puntos de suministro a los que hace referencia, ***se encuentran fuera de los umbrales establecidos a las empresas distribuidoras para la prestación de servicio en la zona, por lo que, aparentemente, proceden compensaciones por falta de calidad en el suministro***, atendiendo a los requerimientos individuales (artículos 104 y 105 del RD 1955/2000 de 1 de diciembre); y atendiendo a los requerimientos zonales (artículos 106 y 107 del citado RD), ***llegándose a observar años en los que es 150***

veces superior tanto al umbral establecido en TIEPI como al umbral establecido en NIEPI.

Asimismo, se advertía de que **la empresa está obligada a elaborar un plan de mejora de la calidad del suministro** (Según el artículo 107 del RD 1955/2000, *“en aquellas situaciones en las que las empresas distribuidoras tengan dificultad temporal para el mantenimiento de la calidad exigible, las mismas pueden presentar un programa de actuación temporal que permita la corrección de las causas que originen dichas deficiencias”* y *“si realizado el plan de calidad de la zona, se continúan superando los límites establecidos, la empresa distribuidora deberá justificar los motivos ante la administración competente”*). El artículo citado refiere asimismo que la no elaboración o ejecución de los mencionados planes podrá ser considerada infracción).

Y además de volver a remitirnos a aquel escrito sobre los cortes de suministro en la zona norte de septiembre 2020, aseguran que *“evaluaremos su nuevo escrito recibido el 14 de septiembre y le remitiremos en breve una respuesta”*.

A día de hoy continuamos a la espera

e) En la misma línea, este defensor dirigió petición de datos el 27 de **octubre a la Dirección General de Industria de la Junta de Andalucía**, el 27 de octubre solicitando:

54

1. Todos los datos de cortes para todo el periodo no prescrito en todo el distrito Norte, desglosados por CUPS (o con el máximo detalle que permita la Orden ECO/797/2002), o en su defecto, curvas cuarto-horarias que permitan calcular dichos cortes, desglosadas por CUPS (o con el máximo detalle que permita la Orden ECO/797/2002).
2. Todos los datos de incidencias para todo el periodo no prescrito, en todo el distrito Norte, desglosados por CUPS (o con el máximo detalle que permita la Orden ECO/797/2002), independientemente de la forma en que se haya registrado dicha incidencia (llamadas de clientes, información de subcontratas u otras vías).
3. También se pedía a la Junta de Andalucía que instara a Endesa a poner en marcha un nuevo plan de calidad para paliar las incidencias en centros de distribución, cuadros de tensión, con especial vigilancia en

1. En opinión de Francisco Cordón, ingeniero industrial vocal de Cortes de Luz de la ONG `Diálogo y acción´ y miembro de la Mesa Ciudadana Distrito Norte por la Luz: *“cuando los umbrales establecidos para el TIEPI y el NIEPI se superan en 10 veces, **se está impidiendo el acceso a la red de distribución y entrando en colisión directa con directrices europeas**- EL RD 1955/2000 establece indemnización a partir de 6 horas en zona urbana y establece tarifa plana en la indemnización a partir de 65 horas, por lo que a partir de esa cifra se puede considerar que el suministro tiene la continuidad mínima y por tanto se impide el acceso”*.



protección de centros de distribución y redes de baja tensión, asignación de cada CUPS a su correspondiente línea del cuadro de baja para poder monitorizar la telemetría y localización termográfica de puntos calientes.

La respuesta de la Junta no tardó en llegar y así, el 29 de diciembre se nos comunica que se ha procedido a solicitar los datos a la empresa distribuidora Edistribución Redes Digitales SLU y que *“de la misma se le informará una vez se reciba”*.

No obstante, el Consejero de Hacienda y Financiación Europea asegura en el escrito que *“la normalización de esta situación no se alcanzará hasta que se consiga eliminar el fraude eléctrico que los provoca, lo que necesita no sólo la implicación y colaboración de todas las administraciones, sino el desarrollo de una decidida normativa estatal que aún no tenemos”*.

Por último, **es necesario apuntar que, con anterioridad a estas acciones, en abril 2021 la delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía remite a la oficina escrito informando sobre “medidas extraordinarias” para intentar atajar la problemática** consistentes en “monitorizar de forma permanente la situación de los centros de transformación que abastecen a los hogares del distrito para comprobar en tiempo real el estado de sobrecarga de los mismos”. Dicho escrito iba acompañado de un informe en que se señalaban los centros de distribución más afectados aportando **datos agregados de los transformadores. Tampoco aquella información de abril resultó operativa al objeto** de eliminar las cargas no contratadas dado que, con esta información no es posible eliminar el fraude, es decir, es necesario localizar o conocer dónde se encuentra el enganche.

55

Como se verá en el capítulo de conclusiones, a pesar de la buena voluntad de estas medidas extraordinarias para monitorizar los centros de transformación de forma permanente, el informe aportado fue en la misma línea que la auditoría de Applus de febrero 2020 en el que ya quedó acreditado que Endesa debía mejorar la protección de sus Centros de Transformación y Redes de Distribución.

Actuación de oficio con el fin de colaborar en la resolución de la posible vulneración del derecho a la salud de las personas electro dependientes

También a lo largo de 2021 se ha intentado conocer la realidad de las personas electrodependientes. Hablar de personas electrodependientes es referirnos a un concepto que cuenta con mecanismos específicos de protección.

- El artículo 52.4 de la ley 24/2013 (en su apartado i) habla sobre **“suministros esenciales”**, un amplio abanico en el que se incluyen:

“aquellos suministros de ámbito doméstico en los que exista constancia documental formalizada por personal médico de que el suministro energético eléctrico es imprescindible para la alimentación de un equipo médico que resulta indispensable para mantener con vida a una persona”

- El artículo 64.31 se refiere a **la infracción, que es considerada `Muy grave´**: *“las interrupciones o suspensiones del suministro sin que medien los requisitos legal o reglamentariamente establecidos o fuera de los supuestos previstos en la ley”* y según el artículo 67.1.a., dicha comisión de infracción `muy grave´ supondría sanciones por parte de la administración a la empresa por importe de entre 6 y 60 millones de euros.

Ante esta realidad era preciso conocer no sólo las personas electrodependientes del distrito, sino también probar que dichas personas fueron afectadas por interrupciones por encima de los umbrales establecidos en la legislación.

Así, para lograr conocer los datos de la situación de las personas electrodependientes en el distrito, el pasado 8 de julio **esta oficina del defensor remitió oficio solicitando los datos concretos sobre el número de personas electrodependientes de los barrios integrantes:** Almanjayar, La Paz, Molino Nuevo, Cartuja, Campo Verde, Casería de Montijo, Parque Nueva Granada, Rey Badis). Por acotar el trabajo y limitarnos a un periodo reciente, se piden los datos correspondientes al periodo enero 2019 a mayo 2021.

56

Tal como se ha indicado, el motivo de esta petición no fue otro que volver a solicitar a Endesa el cumplimiento la propuesta que este defensor hizo en la `Mesa por los cortes´ celebrada el 15 de enero, una petición consistente en requerir a la compañía suministradora que instalara a todas y cada una de las personas `electro dependientes´ de Norte un **Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) en sus viviendas a la mayor brevedad, con cargo al presupuesto de la empresa y, en previsión de eventuales interrupciones eléctricas que pudieran poner en riesgo su bienestar.**

Además de conocer el número de personas que podrían requerir este recurso, se solicitaba conocer cuántas de las personas electrodependientes del distrito habían instalado a título particular dichos sistemas (SAIs) en previsión de eventuales interrupciones del suministro. Asimismo, se pedía un breve informe sobre el impacto en la salud de los afectados (todo ello **garantizando el derecho a la intimidad tanto de las personas afectadas como de quienes proporcionan dicha información, y de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal**).

El pasado 25 de octubre, esta oficina recibe un extenso informe que, partiendo de una metodología científica sobre los datos sociodemográficos del distrito aborda tanto los efectos que los cortes de luz tienen sobre infancia



y adolescencia y personas mayores; como el impacto sobre las personas electrodependientes.

Se reproduce tan sólo un párrafo del apartado `Efectos de los cortes de luz sobre la salud de las personas electrodependientes´(del citado Informe):

“Los datos disponibles a fecha de febrero de 2020 muestran un total de 83 personas que sufrían cortes de luz habituales en sus domicilios y se encontraban en situación de electrodependencia, entendiendo como tal la definición citada previamente de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico”.

Pero lo cierto es que, al no contar con los datos cabales sobre los cortes, calles y usuarios afectados y duración de estos en el periodo señalado, resulta difícil probar que dichas personas pudieran haber sido afectadas por interrupciones por encima de los umbrales establecidos en la legislación. En cualquier caso, cada vez que el suministro se corta a un cliente al corriente de pago, estamos ante una ausencia de derecho. Si dicho suministro es considerado esencial, se entiende que la vulneración es sustancialmente mayor por cuanto resulta “indispensable para mantener con vida a una persona”.

No obstante, el Informe presenta la evidencia científica disponible en un momento dado sobre los efectos de los cortes de suministro eléctrico en el control de las patologías más afectadas; detalla el impacto sobre cada una de las afecciones o dolencias; y expone tanto las propias limitaciones del Informe como sus conclusiones. El documento cuenta asimismo con anexos y bibliografía

57

— Propuestas de acción

En definitiva, de todo lo anterior se deduce que:

a) es preciso avanzar en el conocimiento de la realidad de esos cortes de luz con los siguientes datos pormenorizados:

- Todos los datos de cortes para todo el periodo no prescrito en todo el distrito Norte, desglosados por CUPS (siglas de Código Universal del Punto de Suministro o código alfanumérico que identifica cada casa o negocio). Con el máximo detalle que permita la Orden ECO/797/2002), o en su defecto, curvas cuarto-horarias que permitan calcular dichos cortes, desglosadas por CUPS (o con el máximo detalle que permita la Orden ECO/797/2002).
- Todos los datos de incidencias para todo el periodo no prescrito, en todo el distrito Norte, desglosados por CUPS (o con el máximo detalle que permita la Orden ECO/797/2002), independientemente de la forma en que se haya registrado dicha incidencia (llamadas de clientes, información de subcontratas u otras vías).

Dicha información se debe solicitar a la empresa distribuidora, que **tiene la obligación de informar dado que los datos de cortes hasta el límite de propiedad de las instalaciones deben tratarse conforme a la Orden ECO/797/2002** de 22 de marzo (control de la continuidad del suministro eléctrico en virtud del RD 1955/2000).

b) **es preciso instar a Endesa a poner en marcha un plan de calidad** 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 telemida y localización termográfica de puntos calientes.

La empresa debiera elaborar un plan de mejora de la calidad del suministro eléctrico dado que el organismo regulador ha llegado a observar años en nuestra ciudad en los que los valores del TIEPI y del NIEPI fueron 150 veces superiores a los umbrales establecidos en la normativa, y gran parte de dicha desviación se debe como es público y notorio a los cortes en el Distrito Norte.

Bien es cierto que, entre finales de 2019 y todo 2020, Endesa ha ido colocando transformadores, con una línea de 20 kV desde El Fargue, que entró en marcha el 14 de enero 2021. Antes de esta fecha, la potencia instalada en el distrito era insuficiente por cuanto no se cumplían las previsiones dadas en la Instrucción 14 de octubre 2004 de la Dirección de Industria, Energía y Minas sobre previsión de cargas y coeficientes de simultaneidad en áreas de uso residencia y de uso industrial. **Como es bien cierto que, con posterioridad a esa fecha, los cortes de luz vienen siendo de menor importancia, pero siguen ocurriendo incidencias** en centros de distribución, cuadros de baja tensión y redes de distribución en baja tensión, que siempre van a más en los periodos de mayor demanda eléctrica (inviernos y veranos).

En todo caso en la Auditoría de Applus de febrero de 2020 quedó acreditado que Endesa debía mejorar la protección de sus Centros de Transformación y Redes de Distribución de Baja Tensión, debía asignar cada contador a su correspondiente línea del Cuadro de Baja Tensión, (lo que permitiría mediante la telemida de cliente y de concentradores localizar la línea de Baja Tensión aquejada de Pérdidas No Técnicas) y debía monitorizar sus líneas de Baja Tensión mediante termografía, (lo que permitiría localizar puntos calientes para localizar de forma más precisa las Pérdidas No Técnicas).

c) Convencido de que la buena voluntad por revertir la realidad es compartida por los distintos responsables institucionales tanto locales como autonómicos y nacionales, **es preciso que la Corporación Municipal apoye a través de una declaración institucional** los acuerdos planteados en la última reunión de la Mesa Técnica por los Cortes de Luz y que seguidamente se apunten:



- 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 valorar cambiarlo o reforzarlo, en su caso.
- 4) Pedir a la empresa un **informe sobre las inversiones** realizadas con fechas y detalles concretos.
- 5) Permitir que los **representantes vecinales** de los barrios afectados entren a formar parte de esta mesa técnica. Este punto ya se está cumpliendo.
- 6) Solicitar la instalación de **grupos electrógenos de gran alcance** para grandes incidencias.
- 7) Solicitar la instalación de **sistemas de alimentación ininterrumpida**.

Este defensor propone asimismo **al Pleno del Ayuntamiento** que a su vez solicite a Endesa un Plan de Actuación conjunto con medidas concretas para paliar los efectos que los elevados precios de la electricidad tienen sobre las economías vulnerables que implique, entre otras, **la petición unánime** de:

- **Una moratoria** del bono social eléctrico² para que, como mínimo, se mantenga en los descuentos del 60% y 70% respectivamente, al menos hasta marzo 2023.
- **Una ampliación del ámbito de cobertura** de este bono social, es decir, la aprobación de nuevos tramos bonificados a otras personas que, por sus circunstancias, lo puedan necesitar.
- 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.

Y se sigue pidiendo, como se verá en el apartado III de resumen de propuestas de acción, actuaciones concretas para cada una de las administraciones y para la empresa.

2. En opinión de Francisco Cordon ingeniero industrial miembro de 'Diálogo y acción' y de la mesa técnica contra los cortes de luz en Norte, es importante hacer una matización sobre este bono 'presuntamente social' en el momento actual. La tarifa PVPC al estar indexada al mercado, en los precios actuales no resulta competitiva con el mercado libre. Por ello, los usuarios se pasan al mercado libre y quienes lo hacen, no van a tener derecho al denominado 'Bono Social'.

3. Administración inaccesible para la ciudadanía

Descripción del problema

De nuevo los problemas para acceder a las administraciones e instituciones públicas absorbieron un volumen muy importante de quejas el pasado ejercicio. Al igual que el año anterior, también en este 2021 las peticiones de información, consultas, reclamaciones, peticiones de amparo y mediación en este apartado han sido cuantiosas.

Que la gente sea atendida tarde o a destiempo o su expediente se quede a medias no sólo incide en la calidad del servicio ciudadano o en la resolución y finalización de los actos administrativos, sino que, en ocasiones, puede empeorar situaciones de vulnerabilidad y conllevar `pérdidas´ innecesarias para el ciudadano.

En definitiva, el grueso de las quejas se refiere a la calidad de la atención, a las dificultades para contactar:

60

- Una parte de las quejas se refiere al funcionamiento tantas veces deficiente de los **teléfonos** (dan señal pero no respuesta; no se corresponden con el servicio para el que figuran; comunican siempre; no sirven para resolver determinados trámites; obligan a largas esperas con hilo musical; etc).
- Otra parte importante tiene que ver con esa **administración electrónica** que no resuelve para la inmensa mayoría de ciudadanos, dada la poca población con firma digital.
- Hay un gran volumen de quejas referidas a **la lentitud, la descoordinación entre administraciones** y, para muchas personas, la desorientación por la complejidad y laboriosidad de algunos trámites administrativos.

De nuevo en este apartado es de justicia subrayar la capacidad de respuesta del ayuntamiento y sus trabajadores, pero, si antes de aquel amargo 14 de marzo de 2020, un volumen importante de problemas registrados en la oficina tenían que ver con la dificultad del entramado administrativo; desde el estallido del Covid19, el asunto ha estado mucho mas presente.

Caben en este apartado de efectos colaterales y consecuencias nefastas de la no-accesibilidad quienes pueden perder su trabajo, sus ingresos, una ayuda, una beca o una boda civil si no renuevan su DNI, su libro de familia; si no obtienen su certificado de empadronamiento o si no acceden a determinados certificados o documentos. También resulta un problema para quienes reciben **citas a muy largo plazo** en Extranjería y entretanto se quedan en un limbo administrativo; quienes por no renovar el título de familia numerosa, no pueden **acceder a una bonificación o una exención**, y un largo



etcétera de **casos que encadenan simples gestiones administrativas con situaciones de mayor quebranto ciudadano.**

Los usuarios tildan de “tedioso”, “indignante”, “cansado” y “desesperante” la peregrinación y los intentos a los que están sometidos para encontrar interlocutor o para recibir atención e información de las distintas administraciones. Ya se trate de pedir una autorización para acceder a un sitio con tarjeta de residente, consultar sobre una multa o sobre la contribución urbana, en todos los casos, la ciudadanía se demora en el intento. Y si bien los ejemplos son del ámbito municipal, la queja es común y compartida para todas las administraciones por igual.

Caso 1. *“He escrito en reiteradas ocasiones amen de las llamadas realizadas al servicio 010 y los múltiples correos electrónicos remitidos. NO hay forma humana de solicitar un atestado a través de la web del Ayuntamiento. Puedo solicitarlo en las web de los Ayuntamientos de Iznalloz, Padul, Durcal, Atarfe, Maracena, Motril, Málaga, Sevilla, Madrid y todos a excepción del Ayuntamiento de Granada, he dado traslado del problema al Colegio de Abogados y sigo sin una solución, lo he notificado a la Policía Local de Granada y me comentan que son conscientes del problema pero que no pueden hacer nada. Necesito urgentemente una solución puesto que considero que no es de recibo (...).”*

Caso 2. *“Llevo más de dos semanas intentando conseguir una cita en (un) centro cívico. O no contestan el teléfono, o te dicen que no esta la persona que da las citas, me persono allí y me dicen que no se puede pasar que llame por teléfono, una vez me cogen y me dice la chica que estoy a la defensiva y me da la cita pero llega el día de la cita y no me llaman y vuelta a empezar. Solicito den un toque de atención y conseguir hablar con un trabajador social”.*

Caso 3. *“Expongo mi queja hacia la pagina del Ayuntamiento de Granada nada. Hace varios días que recibí una notificación a mi E-mail, en el cual estoy intentando acceder pero no consigo entrar a notificaciones, dice que me ponga en contacto con notificaciones, la cuestión es que la notificación ha caducado y no la he logrado descargar(..)”*

Caso 4. *“Quiero realizar un curso de www.granada.empleo y necesito un informe sobre mi situación y no me lo facilitan (en un determinado centro municipal) porque la persona está de baja y no hay nadie que la sustituya (...).”*

En definitiva, **difícil acceso, información escasa, información compleja; conflicto de competencias; y problemas para realizar los trámites** porque si, para el ciudadano el papeleo es a veces un laberinto administrativo complejo, mucho más, la gestión on line y, mucho más para personas con necesidades especiales, personas mayores o personas migrantes que a veces tienen que utilizar los servicios privados de una gestoría. Ello, sumado a la imposibilidad de entender el lenguaje administrativo dado que la “jerga” resulta a veces incomprensible para la ciudadanía o la imposibilidad para navegar de manera “intuitiva” por webs de organismos públicos que se antojan laberínticas o difíciles de entender.





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.

Hay asimismo un **efecto revictimización**, que es el que se infringe a quien ha sido víctima de un mal, (sea una falta, una infracción o una forma de maltrato) y tiene que contar muchas veces, en distintos lugares y durante un largo periodo de tiempo lo que le ha pasado (*“Lo peor es ir tantas veces al juzgado por sí le iba a ver, eso me hacía volver a recordarlo todo y me ponía a vomitar y a llorar”*; *“No me preguntéis más, que ya lo he contado muchas veces. ¿es que no me creéis?”*)

Sin afán de causar daño ni generar malestar, la administración, las instituciones, provocan 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. Para prevenir la revictimización, se requiere un trabajo de acompañamiento e intervención para que la persona pueda manejar la situación, recupere su capacidad para ejercer derechos y, ante todo, se vea reconocida, reivindicada y con acceso efectivo a la administración. Es preciso romper este calvario mediante un refuerzo normativo que evite el proceso.

62

Además de la cifra aportada de quejas directamente relacionadas con la problemática de falta de acceso a las instituciones, es preciso subrayar que, **en el transcurso de un gran número de quejas y reclamaciones sobre otras cuestiones a distintas administraciones subyace esta imposibilidad de acceso**. La describen como *“la impotencia para que alguien me atienda y resuelva mi problema, no he parado de llamar al número de teléfono que aparece en su página web”*...

Estamos ante una queja transversal.

A diferencia de aquel 2020 cuando estallara la crisis sanitaria en que empezaron a detectarse y evidenciarse las carencias en materia de digitalización, así como la existencia de brecha y la gran desconexión frente a la demanda desbocada (de trámites online); en este 2021, ya estábamos más adaptados al nuevo escenario electrónico. Pero a pesar de ello, la oficina ha registrado llamadas de personas con dificultades tanto en lo que a recursos, medios, equipos informáticos o conexión wifi, se refiere, como problemas con los procedimientos o la ejecución de determinados trámites (y en cada caso, se ha derivado a los organismos correspondientes, así como a ongs que pudieran suplir algunas de estas carencias)

Es decir, **continúa la brecha: personas que, por edad, por formación, por oportunidades o por recursos, no saben o no pueden manejarse en**



el mundo virtual y se encuentran desorientadas para realizar sus gestiones y trámites con la administración por medios digitales.

Por ello es importante que, para que la brecha no se haga fractura o foso, 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 estar operativas y responder.

Junto a la dificultad de acceso y a la brecha digital, una queja repetida en este apartado es referida al **teléfono 010**, un teléfono corto, fácil de retener y muy frecuentado por la ciudadanía que ofrece información sobre servicios, atiende consultas, recibe avisos sobre incidencias y deriva cuestiones de organización, competencias, direcciones y números telefónicos de las distintas unidades administrativas. **En ciudades como Madrid, Barcelona, Valencia o Las Palmas, dicha herramienta es gratuita para el ciudadano, algo que no sucede en Granada.** El propio Ayuntamiento en su web, en el apartado de Participación advierte sobre el precio y modalidades de facturación por tiempo según se utilice red fija o móvil

Un buen grupo de granadinos han manifestado a esta oficina su desconcierto por esta decisión, pues creían que, al igual que en otras capitales, también en nuestra ciudad dicho teléfono no implica coste para el usuario. Tal vez se podría valorar cambiar a un prefijo gratuito.

El problema de acceso aqueja a todas las administraciones, por lo que su solución debe ser igualmente un esfuerzo compartido.

Hay dos asuntos en el apartado de acceso a las administraciones que el pasado 2021 coparon un volumen destacado de quejas:

Problemas de acceso a los informes de inserción social para lograr el arraigo

En materia de acceso a las administraciones es de destacar un importante volumen de quejas recibidas en el último trimestre de 2021 relativas a la necesidad de contar con el informe de servicios sociales para que extranjeros afincados en Granada pudieran lograr el correspondiente informe de arraigo

Se trata de un informe que la persona extranjera puede presentar como información a valorar a la hora de renovar la autorización de residencia temporal en caso de no acreditar el cumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009, aprobado por Real Decreto 557/2011, de 20 de abril.

Se entiende por `esfuerzo de integración´ la participación activa de la persona extranjera en acciones formativas destinadas al conocimiento y respeto de



los valores constitucionales de España, del Estatuto de Autonomía para Andalucía, de la Unión Europea, de los derechos humanos y libertades públicas, de la tolerancia y la igualdad entre mujeres y hombres así como del aprendizaje del castellano.

En dicho documento, que es preceptivo, se han de demostrar vínculos familiares en España, así como **un esfuerzo de integración social que denote un conocimiento y respeto por los valores del país, la comunidad o el entorno**, por los derechos y libertades; a favor de la igualdad, así como del aprendizaje del castellano. Es decir, que evidencien el interés del demandante por integrarse y relacionarse con la comunidad.

Puede solicitarlo toda persona extranjera que esté empadronado en un municipio de Andalucía; se encuentre en plazo para renovar su autorización de residencia temporal inicial o renovada; carezca de algún requisito exigido legalmente que pueda ser alegado mediante el informe; y haya participado **activamente en alguna de las acciones formativas dirigidas a la integración social de personas extranjera**.

64

En cuanto a la documentación requerida por Extranjería, junto a la solicitud cumplimentada conforme al modelo normalizado, la tarjeta de identidad de la persona extranjera solicitante (el TIE), el certificado de empadronamiento, la resolución de concesión de autorización inicial o renovada de residencia temporal, (en caso de no adjuntar TIE) y el DNI del representante legal, en su caso, es preciso presentar certificaciones de todas y cada una de las acciones formativas alegadas en la solicitud, así como de otros méritos complementarios alegados.

En el Ayuntamiento es el SAI (Servicio de Atención a la Inmigración) el que se ocupa de emitirlos una vez analizada documentación que pruebe ese esfuerzo de integración, y una vez se cumplimente la instancia correspondiente, que consta de un total de 8 casillas a marcar con un aspa.

Estas casillas son: fecha de entrada, permanencia en nuestro país, si está empadronado, si tiene familia con residencia legal y si es padre o madre de un menor con nacionalidad española. En el punto octavo de la instancia tan sólo se autoriza la remisión a la subdelegación del Gobierno.

Cierto es que, **tal vez debido a la escasez de personal en el área de Derechos Sociales; a la ingente cantidad de trabajo que esta área impulsa; tal vez por la documentación incompleta presentada por los demandantes; tal vez por la pandemia u otras razones, en esta oficina se multiplicaron sustancialmente las peticiones relativas a retrasos, denegaciones o no tramitaciones de los informes de inserción social por parte del Ayuntamiento**.

Aunque el plazo para la emisión de cada informe es de 30 días desde la fecha de solicitud, según nos transmite a esta oficina una de las abogadas del servicio



de extranjería del colegio de abogados de Granada, en un gran número de casos, la espera para recibir el informe de inserción rebasó el límite temporal señalado.

No disponer de este informe de inserción social **supone un retroceso vital considerable para estas personas y, entre otras, les imposibilita disponer de dinero depositado en cuentas bancarias y les obliga a iniciar un procedimiento judicial con los consiguientes perjuicios que ello provoca: elevados costes y demoras en el tiempo.**

Se reproducen seguidamente y de modo literal los `motivos´ que representantes legales de algunos de los afectados aducen en sus quejas a la oficina, recibidas entre octubre y noviembre pasado:

Caso 1. *“Que, ostentando un despacho profesional de abogados en el que principalmente se tramitan expedientes de extranjería, nos encontramos constantemente con el siguiente problema: para la solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales es necesario que previamente se expida un informe de inserción social favorable por parte del Ayuntamiento de Granada, para lo cual está tardando en expedirlo hasta un año cuando con el normal funcionamiento de la administración, dicho expediente se tramitaría en dos meses”.*

La demora en la expedición del informe provoca graves perjuicios en el ciudadano extranjero que, **pese a reunir todos los requisitos para que se le conceda dicha solicitud de residencia** (por parte de la Oficina de Extranjería), le es denegada por carecer del referido informe, viéndose abocado a un procedimiento judicial con los consiguientes perjuicios que ello provoca tanto por la demora del procedimiento judicial como por los altos costes.

Caso 2. Otra de las quejas recibidas se refiere de forma explícita a estos perjuicios que la demora en la emisión de informes conlleva para la persona implicada, que en este caso es quien remite su reclamación a la oficina del defensor. De nuevo se reproduce literal el texto.

*“Que he solicitado el informe de arraigo ante el servicio de atención al inmigrante con fecha 28 de julio de 2020. Se envió escrito a este servicio y se comunicó que el informe había sido remitido a la Oficina de Extranjería sin que en la misma conste el mismo, siendo además requerido el mismo por la oficina y motivo por el cual se me deniega la autorización solicitada. Por tanto es patente que no se ha resuelto sobre el mismo (...). Siendo mi **condición urgente**, ya que tengo dos hijos, entre ellos un bebé de ocho meses a la espera de mi documentación para **acreditar ante Educación y poder recibir bonificación a guardería** y resaltando la condición de no poder trabajar en el momento, por el retraso de dicho informe. Agradezco su atención y colaboración”.*





Caso 3. Una de las quejas que se repiten tiene que ver con la falta de respuesta. El caso que se cita a continuación es idéntico a otros muchos recibidos:

“Que solicité informe de arraigo ante este servicio con fecha de septiembre de 2021 y, desde entonces he llamado y he acudido personalmente al centro sin que me den solución, ni siquiera han procedido a contactar conmigo para la correspondiente entrevista habiendo transcurrido suficiente tiempo para ello. Adjunto acompaño solicitud”.

Una letrada del colegio de Abogados de Granada contacta con la oficina para poner en conocimiento el retraso coyuntural en los citados informes y solicitar su agilización. Ante la recepción de estos y otros casos similares, la oficina solicita al alcalde y a la delegada de Derechos Sociales el impulso a estos expedientes; **se refuercen los equipos humanos para desbloquear los citados informes** y que, en la medida de lo posible, se informe a la oficina de los escollos por los que no se han podido emitir para que los usuarios puedan subsanarlos y volverlos a solicitar.

66

Aunque el informe que emiten los ayuntamientos no tiene carácter vinculante, dada la profesionalidad y calidad con que se elabora, la Oficina de Extranjería otorga 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, como el resto de ayuntamientos, tiene un papel esencial en el cumplimiento de plazos y condiciones para agilizar estos trámites, más aún tomando en cuenta los perjuicios que conllevan los retrasos en la elaboración de los informes (costes, procedimientos judiciales, imposibilidad de disponer de dinero depositado en cuentas, imposibilidad de recibir bonificaciones por menores, etc).

Para finalizar es justo señalar que ya en enero de este año 2022 una letrada especialista en Extranjería del colegio de Abogados de Granada comunica a la oficina del defensor la agilización de un gran número de expedientes en Extranjería gracias a la tramitación de los requeridos informes de inserción social. Tras mostrar su satisfacción agradece al área el esfuerzo realizado en nombre de los afectados.

— Propuestas de acción

Al respecto es preciso que se tomen en cuenta los principios de eficacia y de buena administración, para **que asuntos de esta envergadura sean resueltos en un plazo razonable de tiempo.**

Por todo ello, se solicita a la Corporación Municipal que se adopten las medidas que procedan para **dotar al área de Derechos Sociales del personal y los medios materiales suficientes que permitan evitar los retrasos que se pudieran producir en la tramitación y resolución de los informes de arraigo social** solicitados por parte de la ciudadanía.



El pasado año, una representación sindical solicitó a esta oficina un encuentro al objeto de “tratar la falta de recursos tanto económicos como personales que afectan a este área, situación que se ha visto agravada en los últimos tiempos a consecuencia de la pandemia y que ha supuesto un aumento importante de la población usuaria, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo”.

Tanto en el escrito de petición como durante el encuentro mantenido, los representantes de este colectivo de empleados municipales reiteraron la necesidad “de dotar al Área de mas transferencias económicas para hacer frente a todas las ayudas necesarias para cubrir las necesidades más básicas” así como la cobertura de las necesidades de personal.

Se ha apuntado ya en esta memoria y se reitera de nuevo: todo lo anterior **repercute tanto en el servicio a la ciudadanía como en la labor de los profesionales** por lo que es urgente realizar un plan que de respuesta a esta realidad municipal que bien afecta a la calidad en la atención a muchas familias de la ciudad.

En otra línea y, **dada la diversidad de vías por las que la ciudadanía puede contactar con el Ayuntamiento para poner en conocimiento sus problemas o realizar sus trámites** (teléfono 010 para consultar sobre estado de tramitación de expedientes pero también para transmitir anomalías o incidencias; app `Granada Mejora` especialmente en materia de Mantenimiento; Formulario de la web de Inagra y teléfono 901 de Inagra para asuntos relativos a limpieza; listín general de teléfonos del Ayuntamiento que aparece en el portal, etcétera etcétera, podría resultar igualmente eficaz:

1. **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.
2. Podría ser útil impulsar una pequeña **llamada de información ciudadana en la propia web municipal que de a conocer horarios de cita y vías de contacto con servicios mas frecuentemente demandados** como Medio Ambiente, Licencias, Protección Ciudadana, Hacienda, Limpieza, Mantenimiento, Movilidad, Padrón o las distintas áreas comprendidas en Servicios Sociales, entre otros.
3. Desde la oficina del defensor se solicita asimismo la pronta respuesta a las quejas y reclamaciones derivadas por parte de las áreas, una respuesta que ha de constar por escrito y que no debiera exceder de 15 días.



— Las entidades bancarias como barrera de acceso: la exclusión financiera digital

Sólo entre enero y abril de 2021 se han recibido en esta oficina tanto casos de exclusión financiera digital del colectivo de personas mayores como casos de posibles abusos por el cobro de comisiones para hacer trámites on line por considerar los afectados que pudiera ser obligatorio aceptarlas.

Se reproduce seguidamente uno de los casos recibidos al respecto:

*“Soy un ciudadano granadino a quien cada vez el banco me pone mas difícil, por no decir imposible, realizar las cosas habituales de toda la vida. Cada vez que voy con algún tema me dicen: Eso en el cajero. Eso en el cajero. Voy a pagar un recibo; eso en el cajero, con la tarjeta de coordenadas etc. Voy a reclamar un cobro, eso entra en la app, mira tus movimientos etc. Tengo 81 años, aunque a pesar de mi edad me manejo algo en internet, lo del cajero me genera muchas dudas, confusión y el **miedo a que se queden con la tarjeta**. La solución es acudir a mi hija que vive en un pueblo constantemente para no pecar de moroso. En mi caso es (nombre de la entidad) que ha sustituido los empleados por los clientes para que hagamos las gestiones técnicas propias de un tema tan árido y a la vez tan confuso, sin otra alternativa. Me parece **injusto y un atropello que los clientes-jubilados, que hemos alimentado los bancos toda la vida con nuestras nominas, ahorros, planes de pensiones etc, seamos tratados sin mas contemplación como instrumentos al servicio de la usura bancaria**”.*

68

Sirva también como ejemplo la petición en la plataforma change.org de un valenciano de 78 años para que los bancos atiendan en persona, una petición que lleva recogidas más de 137.000 firmas.

El escrito de Carlos San Juan asegura: *“Tengo casi 80 años y me entristece mucho ver que los bancos se han olvidado de las personas mayores como yo. Ahora casi todo es por Internet... y no todos nos entendemos con las máquinas. No nos merecemos esta exclusión”.* El pensionista se dirige a cuatro de las principales entidades bancarias para pedirles que mejoren la atención presencial y se replanteen cómo atender a algunos mayores en plena reconversión digital del sector bancario. En su solicitud explica que *“los horarios son muy limitados, hay que pedir cita previa por teléfono, pero llamas y nadie lo coge...”.*

Ante la profusión de casos, la oficina del defensor remitió **carta en fecha 8 de mayo a las entidades financieras de la ciudad y provincia** solicitando que facilitaran distintos sistemas y métodos para que el colectivo de personas mayores pudiera realizar sus gestiones bancarias de modo presencial, un llamamiento que abarcó también otras peticiones para evitar este nuevo modo de exclusión derivado de la digitalización acelerada, el cierre de oficinas bancarias y la reducción de personal para atender a la ciudadanía.



Se entiende que la banca se debe al público, entendido este de un modo genérico y no sólo como clientes —ordenados por el volumen de sus cuentas— y ello de forma más especial desde que se produjo el rescate a la banca española (que costó una importante cantidad a las arcas del estado).

Si rescatar a la banca o a las cajas es inyectar recursos públicos (prestar dinero de todos) para evitar una quiebra (con efecto en cascada sobre el ahorrador, el inversor, el empresario y el consumidor), parece lógico que, cuando vienen mal dadas, el gobierno ayude a los bancos para que los “apuros” (y los errores de gestión) financieros no se lleven por delante a la gente y no desbaraten la actividad económica. Es decir, si el sistema es sólido y fiable, las familias y las empresas tendrán garantía de solvencia, de devolución y de que su dinero no se malogre.

Estas empresas que constituyen el único sistema financiero posible en el que nos tenemos que mover obligatoriamente para cobrar la nómina, hacer transferencias, abonar multas, impuestos o matrículas escolares, tienen total libertad para establecer sus condiciones y normas, cerrar oficinas, exigir a clientes octogenarios que se pasen a la banca digital o imponer comisiones por cualquier gestión. A más de requerir de dinero público para evitar su propia quiebra aunque luego ese dinero no se devuelva.

Pero, sin cuestionar la legalidad de sus actuaciones ni aportar cifras exactas de la factura de los rescates, parece lógico esperar que **si el sector financiero fue salvado cuando se ahogaba; en la actual crisis toque rescatar familias, trabajadores, autónomos y empresas.** Y por tanto, esos bancos que fueron ayudados con el dinero de todos, ahora tendrían que ayudar, jugar el papel para el que fueron rescatados.

Todo ello para que ningún proyecto empresarial se quede fuera; a ningún autónomo se le corte el crédito; ninguna familia se asfixie por dificultades de pago; y para que cesen los Ertres y los negocios no tengan que echar la persiana por falta de financiación o por las duras condiciones de los préstamos.

Tal vez al respecto, los bancos debieran estudiar las casuísticas como en su día el Gobierno analizó la problemática bancaria caso a caso. No es de recibo apelar a la libre competencia y a que son empresas cuando de ayudar a la ciudadanía se trate; mientras que defienden la necesidad de ser rescatados con fondos públicos cuando reciben ayudas del gobierno.

Tal vez la cifra de casos de posibles abusos bancarios y de exclusión financiera digital que han aterrizado en la oficina no resulte demasiado abultada, pero sí que lo es la realidad de comisiones y recargos bancarios que no han parado en plena crisis. Las entidades financieras pueden cobrar por hacer efectivo un talón —en la propia entidad de la que se es cliente asiduo y aunque no el afectado no haya elegido esa fórmula de cobro—. También hay recargos por tener un descubierto en la hipoteca; por el mantenimiento de la cuenta, por



el mantenimiento de la tarjeta; por retirar dinero efectivo en ventanilla. Hay otros casos de malas praxis bancarias como hay cláusulas que ya han sido declaradas abusivas (la cláusula suelo o ciertos avales).

Además atienden al público sólo de mañanas y en una franja horaria determinada. A pesar de que determinadas operaciones, todas las de caja, no puedan hacerse a través de banca on line.

En cuanto a las problemáticas que al respecto han llegado a la oficina, la mayoría tuvieron que ver con la supresión de oficinas físicas en los barrios, que obligó (y obliga) a muchas personas a **desplazarse a otras sucursales para sacar el dinero de la pensión** o hacer otras transacciones lo que implica además una serie de gestiones previas como buscar el teléfono de cita previa de la nueva sucursal, lograr contactar con esta, conseguir cita y adaptarse a ella.

Es decir, en el mejor de los casos, la persona que cuenta con cita previa, ha de someterse a una fecha, a un horario de atención presencial, que suele ser de no mas de dos horas y a una franja, casi siempre de 9:00 a 11:00 hs.

Así, para actualizar la libreta, para cobrar un dinero o para cualquier operación, tienen que guardar cola a pie en la calle, algo que también se debería corregir o tomar en cuenta por parte de los bancos.

70

Y junto a esta mejora, también sería deseable que las entidades financieras estudiaran la posibilidad de ampliar el abanico de gestiones presenciales a realizar por determinadas personas, pues hay bancos que no permiten hacer transferencias en caja, es decir, físicamente desde la sucursal con el apoyo de un profesional.

Pero, lo más importante es que, **si resulta obvio que los procedimientos para realizar trámites bancarios no son sencillos para una gran población de `no nativos digitales`;** en el caso de muchos mayores que **viven solos, esta dificultad puede verse agravada**, dada la falta de ayuda personalizada para usar estas herramientas digitales cuando las oficinas están cerradas al público.

En este apartado hay otro asunto que se podría estudiar y tiene que ver con los cajeros automáticos. Si en un cajero una persona utiliza una tarjeta y se equivoca más de una vez al meter los códigos, la tarjeta queda inhabilitada por razones de seguridad. Dado que esto puede ocasionar a algunas personas mayores un pequeño descalabro económico y varias gestiones, llamadas e intentos hasta recuperar su tarjeta, sería deseable que, en estos casos, las entidades se dirigieran al afectado, es decir, que se anticiparan en resolver.

Por último, uno de los apartados que habría que abordar en materia de posible exclusión financiera es el derivado de las comisiones que se cobran por mantenimiento de la cuenta, unos recargos que siendo legales, se aplican



en gran número de casos sobre cuentas de personas que tienen domiciliados recibos con cargo a pensiones bajas o medias en muchos casos.

En este apartado y para evitar que la persona afectada tenga que pagar por retirar su dinero, también sería deseable —como ya se ha dicho—, que hubiera cajeros próximos; y que las personas mayores —y en general, todos los usuarios—, supieran exactamente cuánto dura la gratuidad de una tarjeta o producto bancario, pues a veces sólo hay gratuidad el primer año, dejando de serlo en los años siguientes.

Tampoco parece lícito, aún resultando legal, imponer ciertas condiciones como tener un número de recibos determinado, o tener unos movimientos de tarjeta determinados, para no cobrar comisiones por adelantar el pago de la pensión.

Al igual que este defensor hiciera en su día un llamamiento a los bancos de Granada, también en esta línea el **Defensor del Pueblo Ángel Gabilondo**, informó al poco de tomar posesión, **en enero 2022**, de su intención de iniciar una actuación de oficio ante las administraciones públicas para que procuren mayor accesibilidad en las gestiones de la ciudadanía, atención presencial cuando sea necesaria y un lenguaje de fácil comprensión en el proceso actual de digitalización.

Entre otras medidas, la Oficina del Defensor *“se dirigirá al Banco de España, como supervisor del sistema bancario español, para que solicite a las entidades bancarias que atiendan presencialmente a quienes, por diferentes motivos, tienen dificultades para acceder a servicios digitalizados”*.

71

— Propuestas de acción

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, conectora de los ámbitos competenciales, debiera indicar los cauces para realizar dicho trámite debidamente** (incluso aunque el usuario no haga la consulta e incluso desconociéndolo, dado que puede informarse).

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.



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.

En este sentido 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 conducir a los usuarios dentro del entramado administrativo.

También podría plantearse **una reordenación** en el seno de las administraciones para dotar de mas personal allá donde sea oportuno, una propuesta que además de servir a las carreras profesionales, se oriente también hacia la optimización de los recursos humanos.

En el apartado referido a entidades bancarias, sería muy deseable **que la Corporación Municipal, en defensa de los usuarios mayores y de otros vecinos de Granada, aprobara una moción instando a las entidades financieras de Granada** con las que el Ayuntamiento trabaja, a realizar las mejoras enunciadas o, en su caso, a firmar un convenio de colaboración con compromisos efectivos para la mejora al respecto.

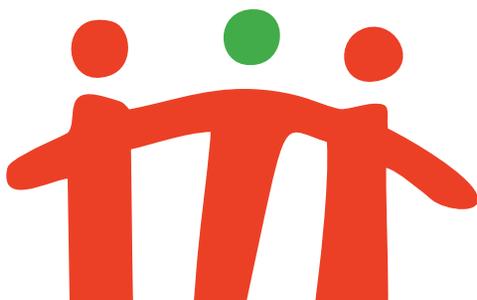
72

4. Salud Mental

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 está en el trasfondo de muchas reclamaciones** que comienzan por una multa y acaban refiriéndose a la situación económica o al reconocimiento de una crisis personal o enfermedad.

A lo largo de 2021 el porcentaje de casos relacionados directa o indirectamente con problemas de salud mental fue de un 12%

A veces el escrito de denuncia comienza refiriéndose a algo concreto para acabar lamentándose de problemas personales de otro tipo. Es el caso de un pensionista que, en su escrito asegura que *“los señores que se encargan de abrir la pizona me impiden pasar...”* pero, tras un relato de hechos afirma *“tal vez tendría que haber enseñado mi coche, pero mi estado de salud, la depresión que tengo, la situación económica y el malestar en general, que me veo en la calle en breve, impiden a veces hacer cosas que debería...”*. Finaliza pidiendo no pagar multa porque *“sí no tengo para comer, cómo voy a pagar nada, lo que necesito es ayuda para un alquiler, para encontrar trabajo, para recuperar mi salud y mi vida”*.





Todos los casos en los que subyace el problema de la enfermedad mental en los hogares o en las calles de Granada son diferentes. En algunos, los **escritos resultan totalmente ilegibles, difíciles de entender y no hay petición, sugerencia ni solicitud de ningún tipo** como el que seguidamente se reproduce eliminando nombres de personas a los que alude: *“(nombre de una peluquería), voy, quiero un tinte rubio, me sale naranja y (nombre), la madama del local me quema completamente el pelo y se rien y además me hacen pagar un precio extra y no se disculpan y no proponen ningún corte nuevo con descuento o gratis: cuando cancelo una cita la próxima vez me insulta (otro nombre y apodo) y me amenaza como (otro nombre) en su local (...) me amenaza, me grita como una loca por la calle e intenta volverme loca cambiándome las citas tres veces a la semana (...)Gracias, (retahíla de nombres).*

Otras veces son familiares quienes se dirigen a la oficina. Seguidamente se reproduce sólo parcialmente el escrito de una madre con esta realidad en casa: *“Conociendo usted las duras circunstancias de mi hija, su mala suerte, sus enfermedades, siento el deber de decirle que (Nombre de la afectada) está pasando la peor época de su vida, veía su presente y futuro en (una residencia), y no es lo que ella imaginaba. No le hacen lo adecuado a su individualidad y su enfermedad. ... ¡Se ha quedado sin presente y sin futuro!. La realidad tiene muchas capas (...).”*

La afectada también se refiere a **cómo percibe los tratamientos sanitarios**: *“Hay médicos y pacientes, que son partidarios de mucha medicación, y aumentan, aumentan. Creyendo que la sintomatología de (trastorno) la hacen desaparecer, imponen tratamientos”* y relata el malestar por ello para seguidamente manifestar su opinión sobre el derecho a elegir médico: *“cada paciente debiera elegir al médico que sintonice con su individualidad para que esa relación le haga crecer en vez de anularla”*. En entrevista con esta persona se le hizo saber que la elección de facultativos es un derecho garantizado.

73

Otro caso de familiar que se dirige a la oficina *“(...) se trata de un enfermo mental con tratamiento desde hace ya varios años. El problema es que tiene que ponerse un inyectable cada quince días, de manera que cuando se le pasa el efecto de la medicación suministrada tras un ingreso hospitalario, se niega en rotundo a recibir el tratamiento, y comienza una espiral de deterioro en el que no se puede hacer nada hasta que la situación es tal que obliga a tramitar la autorización correspondiente ante el juez, para poder ingresarlo de nuevo. El motivo de mi escrito es **plantear la posibilidad de que desde la unidad de salud mental se pudiera proceder al tratamiento involuntario a domicilio, cuando el enfermo se niegue a recibirlo**, pues de esta forma se evitarían muchísimos sufrimientos al paciente y a la familia, en especial a su madre de 95 años, con la que su hermano convive, y que se muestra incapaz de dominarlo, originándose por otro lado una disminución importante del coste sanitario, pues no ocuparía cama hospitalaria. Pienso que la familia por su parte hace todo lo que puede, y considero que el respeto a estos pacientes pasa por ofrecerles una solución como la que propongo (...).”*

De nuevo se trata de una petición con difícil solución en el marco de la legalidad vigente.

Se transcribe parcialmente otro ejemplo de usuario que se dirige a la oficina para referir un presunto caso de acoso que, por la descripción que realiza,



podría implicar un trastorno: *“Recibo llamadas de número oculto del Ayuntamiento y no quiero recibir llamadas ocultas y ejerzo derecho a ello ante uds y además he advertido que alguien se molesta del estado de covid19. Dado que soy acosado desde año 2020 y nadie me ha auxiliado como Persona Discapacitada y víctima de malos tratos pongo en su conocimiento que tras enviarles por email documentación he advertido q alguien del personal se ha molestado. Eso no puede ocurrir en estas circunstancias (...)”*. La queja se vuelve a repetir con distintas palabras a lo largo de todo el escrito.

También hay casos de personas que presentan una visión exagerada o distorsionada sobre un aspecto de la realidad y que sólo solicitan a la oficina colaboración en su empeño. Como el ejemplo que seguidamente se apunta: *“Ante la Emergencia Climática debe ser prioridad de todos los profesionales que inviertan sus conocimientos en fomentar cultivos y consumo de cañamo tradicional industrial subvencionado por Europa desde 1982 y nadie lo sabe ni consumen sus inmejorables productos”*. Afirmaba que *“Harvard EEUU demuestra relación entre contaminación petroquímica y Covid”*; continuaba su relato asegurando que es *“el mejor alimento y medicina del mundo”* entre otras cuestiones muy específicas referidas a este cultivo.

Por último también se recibieron reclamaciones de vecinos de edificios donde viven personas con algún trastorno mental que generan malestar: *“Vecina con (nombre del trastorno) violenta, no toma sus pastillas, servicios sociales ha tenido que dar de baja a su expediente y causa problemas al vecindario (...)”*.

74

Al respecto de la enfermedad mental, asociaciones que trabajan con personas con diversidad de trastornos —bipolaridad, depresión, ansiedad, esquizofrenia, TLP, etc— y con las que la oficina mantiene contacto, transmiten que, **el año 2021 supuso un aumento del 40% en el total de atendidos** si bien, por el temor a los contagios *“no vienen presencialmente a sesiones ni talleres, lo que obliga al equipo a hacer las atenciones a domicilio”*.

Figuran en primer lugar entre las necesidades y demandas que las asociaciones tienen respecto de las instituciones el asunto de las ayudas que denominan “ayudas para ayudar” dado que la autofinanciación —vía iniciativas solidarias y escuetas cuotas de los asociados— resulta escasa para atender los sueldos de trabajadores sociales y psicólogos contratados, cuando los hay.

En este sentido recuerdan que en 2021 el Ayuntamiento no abrió las convocatorias de las líneas de subvenciones para asociaciones correspondientes a ‘Programas’, o ‘Mantenimiento de instalaciones’ si bien aseguran que *“la actitud de colaborar es completa por parte tanto de la concejala como de los servicios sociales, cada vez que pedimos algo, nos echan una mano”*.

También piden al Ayuntamiento **la cesión locales más céntricos, mejor conectados, con más espacio y otras condiciones** que permitan *“atender a más usuarios así como a los otros servicios, como el de reparto de ropa que se realiza desde el centro cívico del Zaidín”* (esta petición la formula la asociación Granabip).



Algo similar sucede con la **Junta de Andalucía, a quien solicitan que aumente las cuantías de sus programas y que, en materia sanitaria valoran mucho la calidad y profesionalidad de los equipos de salud mental pero sería beneficioso aumentar el personal** dado que, tienen una gran carga y podrían no disponer de tiempo suficiente: *“nuestros usuarios necesitan muchísimo tiempo y dedicación”*.

Por ello piden más personal a la consejería pues, *“aunque existen recursos para estancias baja, media y alta y comunidades terapéutica, lo importante es la atención sanitaria”* y solicitan asimismo que las urgencias hospitalarias para enfermos derivados de asociaciones sean atendidas *“con la prioridad que supone un caso grave”* y no hayan de esperar para una cita. *“Si una crisis está en fase maniaca, es importante detectarla porque el daño que se puede generar es grande aunque no lo aparente”* aseguran al tiempo que piden que *“la sanidad cure o cosa los puntos de la herida que el usuario se haya autoinfligido, y que lo ingrese en la unidad de agudos si así lo precisa”*.

También les gustaría que se ayudara en materia de concienciación a través de alguna campaña de sensibilización contra el estigma *“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 bullying y muestren que, **en la diversidad cabe también la enfermedad mental**.

Por último, en materia municipal, responsables de las asociaciones se muestran dispuestas a impartir sesiones formativas a distintos colectivos, desde agentes de la policía a conductores de transporte público u otros funcionarios que trabajen de cara al público en aras de **mejorar la detección, actitud y tratamiento ante la diversidad de perfiles con trastorno mental**.

Al dolor de cada enfermo mental se suma *“la incompreensión, soledad, el rechazo y, muchas veces, la falta de atención porque las propias familias se avergüenzan o sienten que pueden ponerse en peligro o ser tachados de locos y no les permiten acceder a los recursos”* en palabras de una de las responsables de estas asociaciones y en este sentido añaden que *“es importante que la sociedad no les tema, que esta realidad se normalice”*. Para finalizar, subrayan a mujeres, menores, adolescentes, personas con tentativas de suicidio y personas sin hogar como colectivos especialmente vulnerables dentro de los trastornos emocionales, psiquiátricos y mentales; y finalizan asegurando que *“la enfermedad mental no es la cenicienta sino la escoba de la cenicienta del sistema”*.

En la misma línea pero en otro orden de cosas, el 1 de enero de 2021 el diario La Vanguardia se hacía eco de una información local de gran impacto según la cual **“las llamadas al Teléfono de la Esperanza han crecido un 40 por ciento en la provincia de Granada entre los meses de marzo y diciembre en relación al año pasado, especialmente por el sentimiento de crisis psicológica y emocional derivada de la pandemia de covid-19, así como por la sensación de soledad e incomunicación que ha generado esta crisis sanitaria”**.



La pandemia, que tanto se prolonga en el tiempo, incrementó los sentimientos de incertidumbre, depresión y ansiedad; favoreció problemas de convivencia y agudizó muchas situaciones mentales que antes estaban más o menos controladas pero que han sufrido un retroceso durante este periodo por la mayor dificultad para acceder a los tratamientos.

— Propuestas de acción

Abogar por la salud mental no consiste en celebrar cada 10 de septiembre el Día Mundial correspondiente, visitar el stand del Teléfono de la Esperanza o suscribir el lema que ese año toque. Es dotar a estos servicios sanitarios de más personal y recursos e impulsar campañas. Porque, si algo hay presente en consultas médicas, son enfermedades tan comunes como depresión o ansiedad, dos trastornos como tantos otros que, cuando son tratados, pueden devolver las cosas a su sitio y prevenir males mayores.

La salud mental es una de las cenicientas de nuestro sistema sanitario, un sistema excelente en calidad e insuficiente en cantidad (cantidad de personas, de tiempo y de medios; pero esta es otra harina y es de otro costal) por lo que es preciso **se destinen mas recursos a prevención y atención. Y en paralelo a lo curativo nos falta educación emocional**, educación en las aulas; cada vez urge mas acercar a los jóvenes de este mundo globalizado e individualista, esos códigos universales para una sociedad más humana.

76

A lo largo de este apartado se han apuntado algunas **soluciones concretas** que siempre pasan por la cesión de locales mas adecuados, la convocatoria de ayudas que aumenten en su cuantía; la colaboración inter-institucional en materia de sensibilización y formación específica a distintos sectores sociales; campañas de sensibilización y la cooperación entre los servicios sociales comunitarios y los servicios de salud mental de la Junta de Andalucía.

Sería deseable también **que el Ayuntamiento, de modo pro-activo solicitara 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.

5. Ruidos

Los ruidos ocasionan un problema para la ciudadanía que, en mayor o menor medida, se manifiesta en todas las ciudades. Resulta obvio que la exposición continuada a los efectos de la contaminación acústica puede conllevar la vulneración de derechos como el derecho a la protección de la salud (artículo 43 de la Constitución que incluye el derecho al descanso o a un medio ambiente adecuado); el derecho a una vivienda digna y adecuada (artículo 47



que incluye el derecho a residir en un domicilio libre de ruidos) o incluso a el derecho a la intimidad familiar y personal (artículo 18 con el derecho a la integridad física).

También la Constitución reconoce en su artículo 38 los derechos de las empresas y negocios a desarrollar su actividad libremente e insta a los gobiernos a garantizar y proteger el ejercicio y defensa de la productividad.

Quejas por ruidos que proceden del exterior de los edificios

En el ámbito local, la conjugación de los intereses de ambas partes pasa por el cumplimiento de las normas en la materia así como por espacios de consenso y vías de arbitrio para hacer efectivos descanso y bienestar vecinal con desenvolvimiento de las actividades de los negocios.

En Granada, el fin del confinamiento fue trayendo consigo de forma paulatina la reactivación de un ocio nocturno que, sin ser un problema en sí mismo, conllevó ruidos indeseados y otros problemas en los entornos-clave de mayor concentración de personas. **Poco a poco, las restricciones fueron cediendo paso mientras finalizaban los límites de aforos y horarios, una realidad que sin duda ha repercutido positivamente en la necesaria reactivación económica y actividad de los locales, pero con otra cara de la moneda en materia de ruidos y molestias vecinales.** Por ello, a lo largo de 2021 han ido creciendo las quejas en esta materia, especialmente de la ciudadanía que vive en las inmediaciones de lugares de ambiente, con un 10% de quejas sobre el total de reclamaciones.

77

Es el caso de determinadas zonas como Pedro Antonio, Ganivet, San Matías, Einstein, Arabial, Cárcel Baja, Don Quijote, San Miguel Alto, Doctor Guirao, etc. Algunos vecinos de estos y otros puntos del centro y los barrios reclaman que los fines de semana algunos de los lugares más emblemáticos pueden convertirse en focos de ruido, —*cantan, se ríen, vocean...*—. Dependiendo del usuario, se han recibido en este apartado de ruidos quejas asociadas sobre exceso de tráfico y carreras de motos; quejas asociadas a veces a inseguridad —peleas o robos—, asociadas a suciedad —cristales rotos, papeleras desbordadas, orines— o a trapicheo de marihuana.

En líneas generales la ciudadanía pide **que se pueda compatibilizar el descanso vecinal con dicho ocio y disfrute** y para ello proponen **una batería de opciones que van desde la restricción de horarios a una mayor vigilancia policial —agentes de uniforme y de paisano—; un mayor cumplimiento de las normativas y ordenanzas o seguir adelante con el control de licencias. También hay vecinos que proponen la instalación de cámaras en las zonas donde se realizan carreras de coches y motos; el aislamiento acústico interno de locales, la instalación de pantallas en terrazas; y en casi todos los casos piden sanciones y multas para los infractores.**

Es preciso subrayar que en esta materia, al igual que las quejas en 2021 aumentaron respecto a 2020 por razones lógicas, **también el esfuerzo policial resultó destacado**, y así, según informaciones publicadas en la prensa, tan sólo entre agosto y septiembre, los agentes realizaron más de 2.300 intervenciones, lo que supuso una media de 25 al día y lograron reducir los botellones en un 70%.

La ciudadanía telefonea a la policía que, casi siempre, según el relato de las quejas, se persona, pero en el transfondo de la imposibilidad de la policía para ejercer la potestad sancionadora en materia de ruidos hay cuestiones como la obligación de tener una medición del ruido para poder denunciar.

Las mediciones son preceptivas asimismo para la suspensión de nuevas licencias en los lugares que puedan ser declarados `acústicamente saturados´. Y ello también supone la necesidad de que los agentes estén formados para el uso de sonómetros y dispongan de estos aparatos, entre otras condiciones y requisitos.

Dicha obligatoriedad surge en noviembre pasado por una sentencia del TSJA que cambió el modo de actuación en materia de ruidos, un fallo a partir del cual la policía local no puede sancionar por exceso salvo que confirme que se superan los niveles permitidos con un sonómetro de unas determinadas características y se lleve a cabo una comprobación de los niveles de emisión que implica unos requerimientos igualmente precisos. Dicha sentencia no sólo ha cambiado el modus operandi de los agentes, sino que también afecta a la ciudadanía que llama a la centralita policial por fiestas en pisos, ruidos domésticos o elevado volumen en terrazas entre otras molestias.

78

En consecuencia, la Junta de Gobierno Local acordó modificar un anexo de la Ordenanza de protección del medio ambiente acústico en lo relativo al control del ruido producido por actividades comunitarias, unos valores que a partir de ese momento, es preciso determinar y que conllevan determinadas mediciones, determinadas actuaciones y determinados aparatos sonómetros.

Es decir, **antes de cualquier intervención policial, son precisos unos requerimientos muy concretos que no pueden obviarse.**

La tipología de quejas abarca no sólo el ruido por una mayor aglomeración de personas en la calle, sino también las “fiestas de pisos” y los botellones.

Al respecto de los botellones, una ciudadana del barrio de Cercado Bajo de Cartuja apelaba a la peculiar fisonomía de este entorno, *“al que se accede mediante escaleras de dominio público tapadas parcialmente por un muro que dificulta la visión de lo que sucede en las mismas, lo convierte en el lugar ideal para convertirse en un 'botellódromo' en pleno centro de Granada. Este hecho es particularmente grave por la situación de*



pandemia en la que vivimos, ya que los usuarios y usuarias comparten botellas, no respetan distancia de seguridad, no llevan mascarillas, ni respetan el toque de queda (...). Por ello, la reclamante solicita **“nos ayude a encontrar mecanismos tales como la instalación de cerramientos y de un potente alumbrado público en las escaleras y aledaños para evitar situaciones tan desagradables”**.

También el horario de recogida de los camiones de basura incomoda a bastantes usuarios: *“Pido si hay la posibilidad de cambiar el sitio donde depositen sus residuos ya que cuando viene el camión de basura para la recogida para durante 5 minutos a la 01:30 de la mañana y me despierta y luego no consigo volver a dormir y esta situación me esta dando problemas ya que estoy con ansiedad y estrés”*.

En este apartado es de destacar una queja de una comunidad de propietarios del entorno de la calle Verdiales y Curro Cúchares en Beiro, por **ruidos producidos por los camiones de recogida** *“que alteran el descanso vecinal de madrugada”*, un colectivo que dice entender que *“el problema se solucionaría con un simple cambio del horario, máxime si en estas calles no existe densidad de tráfico”*.

Otro caso al respecto en el entorno de Pintor Zuloaga: *“se está produciendo la recogida de residuos a altas horas de la madrugada (3,4 o 5 de la mañana), lo que no hace posible el descanso, ya que los camiones superan el número de decibelios permitidos. Las habitaciones de la casa dan directamente a la calle donde están los contenedores”*

79

Además de botellones, ruidos por fiestas de pisos y camiones de basura, hay quejas en este sentido que, de algún modo, salen de las habituales y algunas se relatan seguidamente:

Caso 1. Sobre el deterioro del pinar y entorno del parque de San Miguel Alto por el *“acceso masificado de vehículos a gran velocidad, con peligro para nuestros niños (...) que invaden las explanadas del olivar con **música a altísimo volumen**”*. Según relataba el denunciante en noviembre pasado, dichos espacios *“se están convirtiendo en una red de pistas para llegar a las cuevas colindantes”* además de *“profusión de perros sueltos, **ruido nocturno y hogueras** o fuegos de cocina al exterior(...)”*

Caso 2. Ruidos a principios de noviembre de los vecinos de municipios colindantes del entorno de Cortijo del Conde por la **fiesta de Halloween** (hubo casos relativos al festival Granada Sound aunque en menor cantidad)

Caso 3. Plataforma de afectados por **los ruidos de calle Ganivet**. A lo largo del último trimestre, este defensor ha sido requerido por miembros de la plataforma de afectados por el ruido de la calle Ganivet para mantener diversas reuniones y encuentros en la búsqueda de soluciones a un problema que debiera resolverse de común acuerdo entre vecinos, hosteleros y policía local, en el marco de la ordenanza y las normas en la materia.



Como es sabido, gran parte de los bajos y locales de esta céntrica vía están dedicados al ocio nocturno que, indiscutiblemente y de forma más acuciante tras las crisis derivada de la pandemia, han de desarrollar su actividad. De nuevo el choque de intereses pasa por encontrar **fórmulas que hagan compatible el cumplimiento de las normas y ordenanzas en materia acústica con el necesario descanso vecinal**. En el Pleno de octubre 2021 se aprobó una moción para declarar el entorno como zona acústicamente saturada, si bien es cierto que dicha declaración ha de pasar por las preceptivas mediciones acústicas y, obviamente, no cuenta con el apoyo de los negocios afectados. Todo ello al margen de las **actuaciones policiales que se lleven a cabo en materia de terrazas, horarios y zonas de carga-descarga, entre otras**.

Por último se apunta una sugerencia en materia de ruidos de un vecino de Granada que, en su escrito reza así: *“creo que no es competencia del Ayuntamiento pero si puede hacer fuerza ante la administración que corresponda, es necesario para la salud y bienestar de muchos granadinos q viven o vivirán próximamente por nuevas promociones de viviendas en curso, a relativamente escasos metros de la autovía, **la instalación de bandas anti ruido que disminuyan el ruido provocado por el tráfico continuo**. Afecta a mucha gente y sería un bien para la ciudad”*.

80

Quejas por ruidos que proceden de las propias comunidades de vecinos

Junto al apartado de ruidos en el exterior o procedentes del exterior, también se suceden las reclamaciones por **ruidos en el interior de edificios o bloques de pisos provocados por el vecindario**. *“Ruidos constantes de carreras por el piso, pisadas fuertes y paseos con tacones”* o *“Golpes y ruidos derivados de arrastrar muebles a cualquier hora del día y de forma repetida diariamente a las doce de la noche”*.

A veces, los problemas de convivencia ciudadana dentro de los inmuebles no se logran saldar de forma directa y nos relatan esta dificultad de distintas maneras como el caso que se reproduce seguidamente: *“en las dos conversaciones que he mantenido con mis vecinos, las excusas que me ponen para no cesar en sus molestias han sido que tienen nietos y **me recomiendan que me cambie de habitación para no soportar sus constantes molestias**, mostrando un desprecio total a mis reclamaciones como si consideraran que no tengo derecho al descanso”*. Otro caso similar nos relataba: *“Mi pareja es médico y en esta circunstancias, el estrés añadido de la desconsideración de los vecinos le está sumando molestias y un aumento de la inestabilidad emocional. Por otro lado, la **respuesta de los vecinos es de una total arrogancia y desconsideración**”*.

Hay quien se lamenta porque *“el gato del vecino, que vive en la terraza permanentemente, lleva 3 semanas maullando desesperadamente y está empezando a ser bastante molesto. Mi pregunta es, ¿está el dueño obligado a castrar a su gato? Y si no lo está, ¿hay algo que se pueda hacer para que el gato deje de molestar?”*.



También hay muchos casos similares al que seguidamente se reproduce; ciudadanos que dicen escuchar “ruidos de taladro por la mañana y por la tarde, creo que es un taller” y quienes están “cansados” por el sonido “probado” que genera un **establecimiento situado en los bajos de su edificio “que supera los niveles exigidos”**, y la comunidad quiere solicitar una nueva medición acústica a realizar desde los pisos más afectados, que se encuentran sobre el citado (establecimiento).

— Propuestas de acción

Al respecto, ya en el capítulo de soluciones, sería deseable que se reactivara o contara con más personal **la Unidad de Mediación de la Policía Local**, una unidad muy efectiva que, con la voluntad de las partes, realizó en su momento, el tiempo que estuvo operativa, una importante labor de arbitrio para lograr acuerdos vecinales extrajudiciales.

Asimismo hay que **continuar avanzando en materia de sonómetros y mediciones para una actuación inspectora y correctora** en las zonas de la ciudad más saturadas acústicamente.

Hay usuarios que apuntan a la posible **insonorización interior de locales e instalación de pantallas acústicas en terrazas**, así como a **campañas de sensibilización para un mayor civismo en espacios públicos**.

Por último podría resultar efectivo mantener **reuniones conjuntas entre representantes de los sectores del ocio y la hostelería, las comunidades de vecinos y la policía, lideradas por el Ayuntamiento** para la búsqueda de acuerdos y el cumplimiento de la normativa en materia de protección ambiental acústica y otras materias afectadas.

6. Movilidad y Protección Ciudadana

Principales reclamaciones y peticiones en la materia

Al igual que la limpieza, la movilidad urbana es un asunto netamente municipal, por lo que parece lógico que abunden las reclamaciones y sugerencias en este apartado y que el número de quejas al respecto haya aumentado respecto al trágico 2020 con su estado de alarma, su confinamiento, sus medidas y sus restricciones.

Dentro de esta área de Movilidad y Protección Ciudadana hay diversidad de cuestiones que preocupan en mayor o menor intensidad a la ciudadanía: desde la sincronización semafórica a los vehículos de movilidad personal, la frecuencia de las líneas de bus o las zonas azul de aparcamiento, el abanico de asuntos en esta materia resulta tan diverso como a veces contrapuesto



dado que **lo que unos ciudadanos solicitan es justamente lo que a otros vecinos les incomoda.**

Como es habitual, la ciudadanía solicita con bastante frecuencia pequeños cambios en materia de horarios o frecuencias concretas de las **líneas de autobús** de sus correspondientes barrios. Es el caso de una señora al respecto de la línea 5: *“Se me comunicó que por parte de Movilidad habían puesto buses de refuerzo en las horas punta como son las 8:00/9:00 h de la mañana y las 14:00/15:00 h de la tarde. No he visto ese refuerzo antes de las vacaciones de Navidad, y mucho menos lo estoy viendo el Segundo día de la vuelta al cole. El viernes 08/01/2021 volvían los escolares y volvía a estar el autobús a reventar. Hoy lunes, voy en el autobús lleno y todavía no hemos llegado ni a recogidas”.*

Yendo a las materias en concreto, **la regulación de semáforos** suele ser una queja habitual. Es el caso de la zona Centro, Camino de Ronda y Recogidas, unos semáforos que en octubre redujeron en unos segundos el tiempo permitido a los peatones para cruzar la calle. Al respecto, la diversidad de pareceres no tardó en llegar y así hubo una petición de una persona que aseguraba que *“en muchos de ellos, empezando a cruzar justo al cambiar a verde y haciéndolo a paso ligero, el último par de metros se realiza ya con el semáforo en rojo”.*

82

Para finalizar su ruego argumenta que *“debería tenerse en cuenta que por esos pasos también deben atravesar gente mayor, lesionados, personas con andador o bastón, invidentes, etc y que no se les está teniendo en consideración”.* **También con anterioridad, pero en sentido contrario, hubo quejas de quienes no entendían que en calles tan comerciales y transitadas, hubiera semáforos de duración ilimitada.**

Entre el 14 y el 16 de diciembre entra a la oficina del defensor un conjunto de cartas de usuarios de VMP (Vehículos de Movilidad Personal) miembros a su vez AMPEG (asociación para la **movilidad personal** y ecológica de Granada que se dedica, entre otros objetivos, a impartir sesiones en centros educativos). Inician su escrito lamentando las medidas institucionales para, en su opinión, *“desincentivar la compra y uso de estos vehículos y defendiendo la movilidad sostenible que representan en tanto que no hacen ruido, no ocupan espacio, no emiten gases de efecto invernadero”* y *“su velocidad y peso reduce drásticamente la mortalidad en accidentes”* además de *“ahorrar mucho dinero”.*

No comparten la legislación en materia de seguros y consideran que el sector de las autoescuelas quiere imponer un permiso obligatorio cuando las bicicletas no lo tienen. En sus escritos detallan cómo a su entender las instituciones *“ponen trabas para desincentivar su uso”*, y al respecto enumeran entre otras la prohibición de vías secundarias o la imposibilidad de uso por parte de personas con problemas de movilidad al eliminar la posibilidad de usar asiento como el resto de vehículos.

Asimismo refieren una queja respecto de un agente de policía municipal que, al parecer, de modo sistemático, cada vez que se encuentra con un vehículo



VMP con potencia superior a la permitida, es decir con capacidad para circular mayor a 25 kmts/hora, procede a retirarlo de la circulación e inmovilizarlo. Por todo ello y, a través de una misiva —idéntica para todos los casos, un total de ocho socios de dicha entidad han mostrado su descontento con “el trato” que consideran se otorga a los VMP (vehículos de movilidad personal).

Desde la oficina se les informa de que, siempre que los VMP cumplan con lo recogido en la ordenanza municipal correspondiente y con la legislación vigente, (en lo relativo a circulación por la calzada, velocidad máxima y cumplimiento de toda la normativa), están en su derecho de circular, al margen del tamaño del patinete. En lo relativo a asuntos que tienen que ver con otros ámbitos competenciales y legislativos más allá de lo municipal (autoescuelas o prohibición de circulación por vías interurbanas) se les comunica que, al estar en vigor dichas normas, realmente sólo cabe acatarlas, algo que por supuesto admiten y cumplen. Y en lo relativo al agente que, presuntamente se excede de lo estipulado en la normativa, se les explica que tal vez el agente obre de este modo por exceso de celo o cabal cumplimiento de su trabajo, y no tanto por una intencionalidad de generar ningún problema a los dueños de estos vehículos. No obstante se pone en conocimiento de la jefatura.

Un problema importante que es preciso tomar en consideración es el de las **personas con movilidad reducida que utilizan estos medios de transporte**, como el caso que seguidamente se reproduce parcialmente: *“Padezco movilidad reducida por secuela de poliomielitis, me desplazo con muletas y cuando la distancia es mayor producen dolor y cansancio en los brazos. Desde hace un año descubrí, como medio de desplazamiento un patinete, que además de ser ligero de peso (12Kgr), ocupa un espacio mínimo, por lo que puede ir siempre conmigo en el coche. Mi desplazamiento es siempre a velocidad de peatón, 4 k/h, junto a mi esposa, pero los últimos usos de patinetes han hecho regular estos vehículos condenándolos por llevar sillín, yo no puedo ir de pie, como exige la normativa. Tampoco es lógico que si lo utilizo para ir junto a mi esposa no pueda ir junto a ella por la acera a 4 K/h, como le comento. He tenido algún problema con policías locales que me exigen la homologación. He intentado hacerlo, pero por todas partes me dicen que es imposible. Mi duda es la siguiente: ¿Tanto mal hago yo por haber encontrado un medio de desplazamiento ágil y adecuado?”*

Hay usuarios que transmiten a la oficina “disconformidad con la escasez de **aparcamientos**” como es el caso de una vecina de la Chana: *“Muchos vecinos nos vemos en la obligación o necesidad de aparcar nuestros vehículos en los callejones peatonales que hay por la Chana. Los aparcamos de manera que no molesten ni al paso de peatones ni al de otros vehículos. Aparcar en la Chana es todo un reto, ya que somos muchos vecinos y siempre los aparcamientos están ocupados. Ante este escrito expresé mi disconformidad y llamé la atención de nuestros organismos para que hagan algo al respecto. Ya que muchos de los vecinos en la Chana no tenemos recursos para hacer frente ni a un estacionamiento privado ni a las multas por estacionamiento indebido”.*

En esta materia hay también reclamaciones por **estacionamientos ilícitos** como el que señala una reclamante quien aduce que un vecino propietario de

un local estaciona a diario en “zona delimitada con línea amarilla y la correspondiente señal vertical de prohibido parar y estacionar mientras el resto de los ciudadanos nos vemos obligados a pagar por la zona azul o la imposibilidad de aparcar por la falta de aparcamientos”.

Respecto de **los vados** hay asimismo variedad de casos como el sigue o similares a este: “El área de movilidad me comunica que no acepta la baja que solicité con fecha 12/03/2021, en relación con un vado que corresponde a la vivienda que vendí dado que los actuales propietarios a fecha de hoy, no han cambiado la titularidad, en consecuencia el recibo de este año sigue a mi nombre (...)”. Realmente se trata más de un problema de tramitación o gestión administrativa que propiamente de una queja sobre vados.

También en este apartado **las voces y pretensiones vecinales son encontradas o contrapuestas** de modo que existen reclamantes de mas tramos de **carril bici** en distintos “puntos no conectados” de la ciudad y por el contrario hay quienes los consideran inútiles: “Me pongo en contacto con ustedes para mostrar mi asombro por la decisión de destinar un carril a las bicicletas. No se quien habrá sido la mente pensante pero tal y como está el tráfico en Granada, quitar un carril me parece descabellado. Y más aún, cuando existen en la ciudad carril bici que tampoco utilizan los ciclistas, prefieren jugarse la vida en la carretera del pantano de Cubillas y cuando más les gusta es a la hora que vamos a llevar o recoger a nuestros niños del colegio”.

84

En la misma línea pero desde otro enfoque llegó la siguiente queja: “quería presentar mi disconformidad con la decisión que ha tomado el ayuntamiento de dar acceso a los coches al **carril ciclable**. En el momento que esto ocurra pondrá en peligro a los que vamos en bicicleta o patinete. Soy usuaria del carril y he visto como ha ido creciendo el número de bicicletas y patines. Granada tiene una tasa de contaminación de las más altas de España y debe fomentar el uso de transporte no contaminante. Por favor, ruego tome en consideración esta petición en mi nombre y en el de muchos ciclistas que estamos en Granada”.

Por su parte, también hay protestas por **vehículos abandonados** en determinadas zonas como el caso que sigue: “Que en (lugar y número de la vía) hay un vehículo abandonado hace más de un año. El cual se está oxidado y creando inseguridad y contaminación. Rogamos lo retiren”.

Respecto de **los viales** hay una gran variedad no ya de quejas como de propuestas como es el caso del cruce de los viales Paseo Europa – Calle Pianista Pepita Bustamante con Camino Bajo de Huétor. Una usuaria aseguraba que “existe una rotonda que no tiene mucha utilidad pues no genera ninguna seguridad ante el cruce de vehículos pues éstos pueden atravesarla en dirección Paseo Europa y viceversa sin tenerse que detener ante ella”. Además de la “inseguridad en el cruce y facilidad de un accidente”, la reclamante considera que **“la ocasional vegetación dificulta la visibilidad”**; “la cuesta hacia abajo de la calle Pepita Bustamante en su llegada a la rotonda tampoco favorece el frenado de los automóviles” y “la solución del pintado de líneas en el asfalto no cumple con la propiedad intrínseca de la utilidad de una rotonda para frenar el tráfico en una intersección de calles”. Por todo ella la vecina solicita que se tome otra solución “rediseñando el trazado de las calles”.



También en el capítulo de **viales** destaca, entre otras, una sugerencia de desdoblamiento de la rotonda que hay en la Ronda Sur hacia Ogíjares en la que confluyen vecinos de La Zubia, Gójar, Dílar y Ogíjares. Solicitan desdoblamiento o la presencia de un agente de tráfico en horas punta como suele haber en otras rotondas como la de Hipercor. El reclamante asegura que el colapso que se produce en las entradas al trabajo afecta también a quienes van al campus de la Salud o al PTS. En su escrito dice literalmente: *“pido difundir el mensaje y hacer presión, me niego a aceptar que vivir en Ogíjares implique tirarte 40 minutos de atasco todas las mañana, les pido que ahora que han recibido fondos incluyan una solución al problema reseñado, no creo que haya ningún punto tan conflictivo en cuanto al tráfico en toda Granada y ello afecta a la capital”*.

Respecto de la **policía local**, como es habitual, a lo largo de 2021 se ha recibido un gran número 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. Es el caso de una señora que asegura haberse saltado un **semáforo en rojo** porque un problema de hipoglucemia le provocó *“desorientación”* por lo que aseguró comprender *“el error por mi parte”* y adujo que se trató de *“una cuestión de supervivencia”*, aunque ello no le eximiera de una sanción policial justa.

85

Por el contrario, hay un buen número de ciudadanos que consideran que la sanción resulta injusta y remiten a la oficina número de expediente así como objeciones como el caso que seguidamente se reproduce *“Tengo que creerme que con mi **coche invadió un caril indebido**. En caso que lo hiciera, no les importan razones ni perjuicios que causé ni que evité. Yo no tengo claro que lo hiciera pues no consta calle alguna en la fotografía. En ningún momento hasta el día 30 de Diciembre he tenido conocimiento de la sanción por lo que es imposible pagar con el descuento”*.

Asimismo aduce *“**Falta de claridad para el pago**, mandan al banco o por página web y, una vez intentada la segunda vía me vuelven a remitir al banco”*. Para finalizar asegura sentir *“indefensión ante la rigurosidad del Ayuntamiento en aplicación de sanción y el apercibimiento de ejecución. Sus indicaciones para el pago también son confusas, inadecuadas y dificultosas”* según el sentir del reclamante.

También hay 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: *“que al **intentar anular una multa** de estacionamiento, 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, cuestión que considero no es delegable en una empresa ajena, por lo que solicito se me facilite el trámite para poder anularla sin recargo”*.

Asimismo hubo quejas por **el 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 del/la concejal-a responsable. También se recibió una denuncia por un presunto delito contra la identidad moral, si bien no se relata el sucedido, al tratarse de un tema que se encuentra en el juzgado.

Pero, en líneas generales, los reclamantes piden “dejar constancia” de un determinado sucedido, por considerar que agentes de una unidad concreta han mostrado “una actitud amenazante” o el sentir del afectado ha sido el de ser sometido a un comportamiento posiblemente “vejatorio” o “humillante”.

Seguidamente se apuntan tres casos sobre el trato policial —con citas— y como es habitual, por protección de datos se omiten detalles de carácter personal.

Caso 1. Ciudadano que recibe multa por no obedecer a una señal de prohibido, una notificación en la que los agentes indican que estaban “regulando el tráfico careciendo de medios para iniciar el seguimiento”. El reclamante inicia su escrito a la oficina afirmando que ha pagado la multa, pero que no comparte el procedimiento, dado que “no estaban regulando el tráfico” y por tanto, “si hubieran querido me hubieran podido parar”; pero ante todo, la hora que se recoge en la sanción es justo 30 minutos antes de “que terminara el tiempo de no haberme podido parar”. Para este reclamante resulta “humillante que me cojan la matrícula y que no me lo notifiquen directamente, como si yo quisiera escapar de algo, cuando me paré delante de ellos porque asumo que entré en una calle que no procedía”.

86

Quizás lo más interesante de esta queja no sea el relato de los hechos como la conclusión del demandante: “**cuando uno comete una infracción y es cierta, la debe de pagar; pero al mismo tiempo, creo que las formas son importantes, y la empatía y mano izquierda, un valor añadido**”.

Caso 2. Agentes que han sido reclamados en dependencias de una administración pública por un usuario y se niegan a hablar con otra persona interesada en dar respuesta a la reclamación del usuario (al tratarse de su negociado administrativo). Este último relata que el primero de los agentes le trató “con actitud amenazante, diciéndome que se tenía que marchar a las 14 hs y que si seguía preguntando, me iba a identificar”. Al referirse al segundo de los agentes asegura que “me interrumpió el otro compañero, diciéndome de forma agresiva que me identificara e impidiéndome hablar ante la amenaza de sanción”.

Al igual que existen quejas sobre el presunto trato despectivo de algunos agentes (reclamaciones que en su mayoría no se elevan a denuncias como se ha dicho), también existen ciertos escritos relatando determinados hechos que, de soslayo **se refieren a la policía local para aplaudir o felicitar una determinada actuación**, una realidad reflejada en el texto que seguidamente se reproduce parcialmente:



Caso 3. Se trata de una persecución policial nocturna a unos chicos que, a decir del reclamante, intentaban atrapar a dos chicas. El texto se lamenta por los hechos pero al referirse a la actuación de los agentes manifiesta lo siguiente *“Resultado: la policía local de Granada, que patrullaba en el instante final la calle paró la situación, identificó a los individuos y acompañó a las chicas hasta sus respectivos domicilios”*.

Pero, si bien, el buen hacer policial se deduce de la escucha o lectura de algunos casos, no es la tónica dominante en una oficina a la que principalmente llegan quejas, demandas y reclamaciones ciudadanas.

— Propuestas de acción

Sin duda, la susceptibilidad o desconfianza hacia la policía se debe a varias razones. De un lado surge del influjo de determinadas noticias, informaciones, y también programas de ficción, sobre abusos de poder y actuaciones irregulares. De otra parte porque, al ser los vigilantes del cumplimiento de la ley, representan también el estado de derecho frente a la ilegalidad y, sobre todo, tienen la capacidad para sancionar. Asimismo, al tratarse de un trabajo abierto a la diversidad ciudadana y a eventos y actos que congregan a un gran número de personas, es también un trabajo expuesto a variedad de sensibilidades y pareceres en momentos de tensión.

Lo que es cierto es que, en el imaginario social puede pesar en mayor medida el mal ejemplo de un solo agente ventajista que haya podido excederse en sus atribuciones o cometer determinadas infracciones o transgresiones, que el buen ejemplo de toda una plantilla. La ciudadanía forma su imagen a partir de distintos fragmentos de la realidad, pero sin lugar a dudas, los incidentes negativos tienen una preponderancia mayor, dado que el ciudadano considera que estos servidores públicos, al disponer de autoridad, pueden excederse sin que haya un árbitro presente que regule cada actuación.

Por ello, la tarea de mejorar la confianza en la policía podría plantear esfuerzos sostenidos en el tiempo y en varias direcciones. Es decir, podría ser recomendable trabajar para intentar cambiar las percepciones, romper prejuicios que tiene la gente, comprender el papel de cada uno y aumentar la confianza por ambas partes.

Al respecto se podría recomendar trabajar sobre las siguientes variables:

1. Mejorar el **conocimiento ciudadano sobre la efectividad policial** y promover una mayor identificación de los agentes con la ciudadanía. Al respecto quizás se podría intensificar la **sensibilización ciudadana con campañas de información sobre la labor, los logros y las funciones de protección ciudadana** que desarrollan (patrullas de barrio, unidad medioambiental o turística, entre otras).
2. Reforzar la **formación en materia de trato o atención a la ciudadanía**. En este apartado ocupa un papel primordial el modo o la



manera con que los agentes se dirigen a las personas, un asunto en apariencia, menor, que **genera un volumen de quejas que podría corregirse**. A veces, ante un mismo mensaje y aunque el agente pueda tener la razón, un volumen determinado, un tono más o menos comprensivo o autoritario, una forma de pedir la documentación u otra; un modo paciente o acelerado de atender a un vecino, pueden cambiar por completo un parecer ante un mismo hecho. El respeto y la imparcialidad son valores que los agentes que patrullan nuestras calles muestran y deben mostrar a diario. **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.**

3. Incidir en el seguimiento de aquellas actuaciones en las que se pueda herir la sensibilidad o vulnerar el debido respeto hacia la ciudadanía.
4. **Reforzar con mas personal y recursos la unidad de diversidad-mediación de la policía local, una unidad que realiza importantes actuaciones ante problemas de convivencia en comunidades de vecinos logrando actas de avenencia que finalizan en compromisos concretos, reales y expresos de las partes de inmensa efectividad al objetivo de la cohesión social.**

7. Limpieza y Medio Ambiente

Principales quejas y sugerencias

Dado que una importante competencia de los ayuntamientos es la limpieza, también esta realidad constituye una constante en lo que a quejas por parte de algunos vecinos de barrios en todos los distritos se refiere. Especialmente en Chana, Albaicín o Zaidín y de forma señalada en lo referido a residuos fuera de los contenedores y heces caninas.

En términos generales, el asunto de la limpieza abarca un campo de peticiones muy diverso, desde el cauce del río al descuido en entornos de determinados establecimientos de hostelería, parques concretos de la ciudad o el propio recinto ferial.

En el caso de los **establecimientos**, reproducimos una queja omitiendo el nombre del local: *“Les escribo después de varios avisos y reclamaciones al local (nombre) para que limpien sus residuos y servilletas tiradas en toda la calle pero se niegan a hacerlo. Esta situación se repite diariamente, me provoca molestias debido que mi habitación y salón es una planta baja justo enfrente de la basura que dejan y siempre la ponen acumulada con los cubos abiertos. No puedo abrir las ventanas por el olor y por el riesgo de contagio por covid”.*

Hubo también reclamaciones sobre **algunos parques** como el del recinto ferial: *“Basuras, plásticos, mascarillas, botellas y cristales rotos; entre otros elementos, se acumulan de un modo alarmante. No es la primera vez, que tanto personas como*



*animales se han herido con los cristales” o sobre “deficiente nivel de limpieza” en las **inmediaciones de discotecas.***

En el mismo apartado se enmarca el tema de los **solares abandonados** y al respecto se apunta el caso de un vecino que aseguró que el terreno situado en callejón del Jaque, en el entorno de Ronda, se ha convertido en un foco *“de insalubridad, con mobiliario urbano roto, pintadas, carreras de coches y motos a cualquier hora, venta y consumo de droga a menores, exhibicionismo y basuras acumuladas, imposible descanso nocturno ni diurno” e “inseguridad”,* entre otros.

Según relató en su escrito *“los vecinos hemos agotado nuestro valioso tiempo y la paciencia en maratónicas juntas de distrito donde se ha explicado la problemática, se ha llamado a la policía y se hablado con los empleados de limpieza, que se limitan a vaciar las papeleras...”.*

Hay asimismo varias quejas sobre la frecuencia de **vaciado de papeleras** en algunos puntos de la ciudad: *“que las pocas papeleras que existen, se vacían cada dos meses. No es la primera vez que los vecinos reclamamos por esto a la empresa de limpieza contratada por el Ayuntamiento”.*

Y sobre la limpieza del río se reproduce literal y casi al completo una queja importante: *“que en los últimos años, ha habido graves deficiencias en el mantenimiento del **cauce del Río Genil.** La acumulación de basura y sedimentos ha creado una zona perfecta para que se reproduzca el mosquito tigre y otros mosquitos, y eso perjudica a la población desde la rotonda del helicóptero al parque García Lorca. Cuando llega la tarde desde la primavera hasta octubre no se puede abrir una ventana ni ir por la calle. Es imprescindible que se realice una limpieza preventiva para evitar esto antes de que llegue el calor, porque una vez que llega, ya se ha comprobado que es imposible eliminar esta plaga. No sólo hablo de lo molesto de las picaduras. Yo tengo bebés y los pobres se han hinchado por picaduras, en los últimos años hay muchas enfermedades que están siendo transmitidas por los mosquitos, y ya sería lo que nos falta. Necesitamos una solución a este tema que pasa por limpiar esos cauces para eliminar estancamiento y sitios donde anidar sea fácil”.*

Por último hay cuestiones más puntuales como la existencia de **cables** enrollados en fachadas: *“se han puestos varias incidencias en la web del Ayuntamiento sin que hasta el momento se haya solucionado”;* **cristales** de grandes dimensiones en la vía pública que precisan ser recogidos de inmediato; **vecinos que tiran la basura** en la calle *“y se queda el cerco”* y otras igualmente puntuales similares como las **pintadas con grafiti** en muros públicos y fachadas de viviendas privadas.

Pero, quizás de forma señalada destaquen quejas sobre contenedores y sobre heces caninas.



Contenedores y soleras

Respecto de las soleras, se han recibido quejas sobre contenedores en medio de la acera, como es el caso del situado en las inmediaciones de la asociación Agredace y del que el reclamante se preguntaba *“Por dónde pasa un minusválido? Se tiene que bajar de la acera?”*.

También sobre **contenedores `desbordados´ y sobre la ubicación de algunos** de ellos que no contenta a algunos vecinos, como es el caso que seguidamente se reproduce: *“Vivo en una casa particular rodeada de edificios, tengo casi en la puerta de casa unos contenedores de basura que eran 2 de residuos domésticos hasta esta navidad, después han puesto dos más que están ubicados casi en la puerta de mi casa, delante de una cochera. Ahí se acumula de 'todo' muebles, escombros, restos orgánicos, lo que hace también que proliferen insectos y ratas, dificultando el paso a mi domicilio”*.

Cuenta asimismo que un día **prendieron fuego a dichos contenedores**, *“hecho que ya ha ocurrido en varias ocasiones más y comunicándolo en el ayuntamiento, sin respuesta por su parte. Tuvo que asistir bomberos y policía local. No se realizó ningún tipo de pregunta sobre los daños ocasionados ni diligencia a seguir. Yo he realizado la denuncia pertinente. Y el seguro de mi hogar se hará cargo de los daños. Solicito la retirada de dichos contenedores, que se ubiquen en otra zona”*.

90

La **ubicación exacta de los contenedores en la vía pública** o que estos se cambien de lugar genera llamadas a la oficina y al servicio de protección ambiental dado que, como relataba una usuaria de un inmueble ocupado por un gran número de personas están colocados *“al lado de nuestro comedor, pediría por favor que los ubiquen en otro lugar porque la gente echa fuera la basura ocasionando mal olor y moscas...”*.

En noviembre pasado el Ayuntamiento ponía en marcha un refuerzo de limpieza y un plan reducir la presencia de residuos fuera de los contenedores (lo que conlleva un sobrecoste para la ciudad y una dedicación mayor del personal de limpieza).

Entonces se habló de un total de 38 ‘puntos negros’ por donde el personal de recogida de Inagra se veía obligado a pasar hasta tres veces diarias y se reforzaron los servicios destinados a la recogida de soleras.

— Propuestas de acción

Al respecto de las molestias que provoca la situación de los contenedores sería preciso que se estudiaran todas las ubicaciones y se escucharan las propuestas vecinales en las juntas de distrito para reubicaciones posibles o alternativas que puedan causar menores molestias. Respecto de las soleras, la sensibilización contra conductas incívicas; el refuerzo de la vigilancia en las calles y la sanción podrían intensificarse frente a la creciente proliferación de ‘soleras’.



El asunto de las mascotas

El asunto de las mascotas genera también **un abanico variado y a veces contrapuesto de reclamaciones** entre las que destacan **las deposiciones, excrementos y orines de perro en la vía pública o en jardines, ladridos nocturnos que no cesan y temor a perros sueltos sin collar en plazas y parques públicos.**

Por el otro extremo hay vecinos que reclaman más zonas caninas o mas elementos en éstas.

Es el caso por ejemplo de las **papeleras para estos desechos**, como sucede en el parque contiguo a calle Jimena que *“tiene un solo recipiente para los desechos de los perros el cual, cambian con muy poca frecuencia ya que la mayoría de las veces está lleno siendo igual para el resto de cubos de basura repartidos por el parque”* y por supuesto, la existencia de perros sueltos sin cadena.

Hay también peticiones de **cierre nocturno de algunos parques** para evitar el acceso de mascotas. En una reclamación, un vecino del entorno de plaza de la Libertad asegura que *“la gente lleva a su perro hasta bien entrada la noche o de madrugada y se organizan botellones e incluso juegan a motos o destrozan la vía pública, es imposible dormir o descansar una noche de seguido”*. En el texto de la queja indicaba que *el vecindario ha recogido firmas solicitando el cierre de la plaza “como antiguamente estaba”*.

91

Por su parte, hay quienes solicitan **medidas de seguridad oportunas en las áreas caninas** por considerar que *“el nivel de la valla que protege el recinto es de una altura insuficiente, sobre todo para determinadas razas de perros”*. También piden otros elementos como *“fuentes que sirvan para que los perros beban agua, cosa que para un parque que se desarrolla de cero debería ser un requisito indispensable”* y, *“para la seguridad tanto de los perros, como de los vehículos que rodean la zona, solicitamos la colocación de una segunda valla anexa a la ya puesta con una altura suficiente para todas las razas”*.

El pasado mes de diciembre la prensa anunciaba que la policía local había impuesto en apenas un mes 41 multas a propietarios de perros por incumplimiento de la normativa relativa a las responsabilidades en la posesión de mascotas y unos meses antes, en octubre arrancaba una campaña municipal para velar por el cumplimiento por parte de los propietarios de canes de la responsabilidad que conlleva tener uno y evitar ciertas actitudes incívicas.

Por último hubo el pasado año 2021 un importante número de **reclamaciones sobre asuntos medioambientales realmente variados**. Algunos, por su especial singularidad, se apuntan seguidamente:

Caso 1. *“Me pongo en contacto para saber hasta que punto está permitido la **tenencia de gallos** en viviendas y zonas urbanas residenciales”* y relata cómo *“esta afectando*

al descanso de los vecinos por el cante de los animales de forma continuada durante el día e incluso gran parte de la noche. También es perjudicial los olores y residuos que dejan en la calzada, especialmente cuando realizan lavado de la zona donde los tienen”.

Caso 2. *“Un vecino propietario de varias casas en el barrio instaló un horno con una **chimenea industrial en el patio** de una de sus casas en la que no vive Periódicamente la enciende y mi casa, colindante a la de la chimenea, se llena de humo, aún con las ventanas cerradas el olor es insoportable, en verano no podemos estar en la casa, literalmente. Si hay ropa tendida, nos obliga a lavarla de nuevo. Presenté el pasado Junio escrito en el Registro Municipal. Revisó la situación un inspector de Medio Ambiente que dictaminó que la chimenea no cumple la normativa del Plan General de Ordenación Urbana”. Posteriormente he presentado varios escritos más reiterando la situación y rogando que se tomen las medidas oportunas para que se inste al vecino a desinstalar la chimenea.*

Caso 3. *“existencia de muchos **gatos callejeros** en la calle (nombre) por culpa de una chica que los alimenta y que vive en el residencial (...) hace unas semanas arañaron a un niño. Suelen defecar...incluso dentro de nuestros jardines. He hablado con esa chica y me ha expuesto una serie de argumentos bastantes 'increíbles' sobre que hay un proyecto fomentado por el Ayuntamiento por la conservación de este tipo de felinos silvestres”.*

92

En materia de determinados animales que aparecen en estaciones y puntos concretos también llegaron algunas peticiones como las que siguen:

Caso 4. *“Le escribo para hacerle saber que, como todos los años por estas fechas, empiezan a aparecer **cucarachas** por el barrio (nombre), en especial por las calles (nombre). Por las noches es raro no ver 2-3 a lo largo de la calle. También en la plaza (nombre) hay cada vez más palomas, las cuales están acabando con los gorriones (ya casi no se ven y hay un montón de crías por el suelo con el cuerpo picoteado) y a lo largo de la avenida (nombre) debajo de cada árbol hay un roal de excrementos de ellas. ¿Podrían solucionar el problema con dichas plagas?”.*

Caso 5. *“Vivo con mi familia en la calle (nombre). Todos los años en estas fechas comienzan a invadirnos las **orugas procesionarias** en nuestros jardines y en las zonas verdes que rodean nuestras casas y calles. Esta oruga tiene unos pelos venenosos que son malos para nuestros niños, y mortales para nuestros perros. Todos los años envío al ayuntamiento un mail solicitando la fumigación de la zona para matar estos bichos pero aun tienen sin resolver la del año pasado, por ese motivo este año me dirijo a ustedes directamente, a ver si conseguimos pasar una primavera tranquila en nuestro barrio”.*

— Propuestas de acción

- Lograr que estos problemas mejoren pasa por **campañas de sensibilización y por sancionar**, pero para ellos se requiere que el agente de Policía esté in situ cuando se produce la infracción.





- También es preciso **reforzar el papel de la Policía ambiental**.
- 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**.

8. Mantenimiento de la Ciudad y Vía Pública

Asuntos relativos al mantenimiento y conservación de elementos de la ciudad

El apartado de quejas por conservación de elementos en la vía pública es un gran paraguas que el pasado año acogió diversidad de cuestiones: **muros en malas condiciones, bombillas de alumbrado público que precisan ser repuestas, pavimentos en mal estado, solicitudes de reasfaltado, pintadas en paredes de viviendas particulares, cables de acometidas públicas en fachadas, aceras que se estrechan y no dejan pasar, calzadas con baches, peticiones de riego en parterres de jardines, bancos que amanecen sucios, más zonas de sombra en determinados parques o apertura de columpios y zonas biosaludables**, especialmente en los primeros meses del año.

Sirva como botón de muestra sobre el tipo de peticiones que se incluyen en este apartado el de un ciudadano que pide **la poda** de un árbol de su calle: *“El arbolado de (zona) necesita ser podado, las ramas secas están muy bajas y son muy peligrosas porque se encuentran a la altura de los ojos. A primera hora de la mañana, con poca luz y visibilidad, varias veces he estado a punto de sufrir algún accidente. La gente camina deprisa y abstraída y este ramaje tan bajo es un serio peligro”*.

En el apartado de mantenimiento a veces la ciudadanía “afina” en sus peticiones como en el caso que seguidamente se reproduce: *“Hace unos pocos días han cambiado las **farolas de iluminación** de la calle donde resido de un modelo típico (farolillo granadino) a otro (platillo volante), no solo mucho más feo sino que además ha disminuido notablemente la intensidad de luz. Si el motivo fuera económico, entiendo que lo cambien, pero por algo menos feo o al ser posible parecido al anterior”*.

Además de las peticiones y quejas sobre estas y otras mejoras puntuales similares, se incluyen en este apartado asimismo las reclamaciones relativas a **Ocupación de Vía Pública**. Seguidamente se apuntan ejemplos de quejas en este apartado:

Caso 1. *“Desde hace un mes o así, han abierto un local en un bajo, la señora coloca **macetas a lo largo de la acera** ocupando bastante zona e impidiendo incluso parar a los vehículos. Yo vivo con dos familiares muy mayores y dependientes, Las macetas del negocio me impiden parar mi vehículo para recoger a mis familiares cuando tengo que llevarlas a algún sitio. Quisiera saber si está permitido que saque macetas a la acera inclusive debajo de la ventana del local”.*

Caso 2. La reclamante solicita que se **cambie de ubicación un puesto de venta ambulante** de la Once que ocupa una gran parte de una zona de paso por considerar que dicho stand *“hace que las medidas anticovid de distancia no se respeten (sobre todo cuando alguien se para a comprar”* y protesta porque *“fuerza que haya que salirse de la acera para poder pasar”.*

Y junto a la conservación de elementos públicos y la ocupación de vía pública, se incluyen en este apartado las **peticiones y sugerencias ciudadanas referidas a más equipamientos o mejoras en servicios** públicos concretos. Por tanto, más que quejas suelen ser propuestas.

Es el caso de la petición de **nuevas actividades para mayores** de 40 en el Centro Cívico en el barrio de la Magdalena: *“Creemos que es vital, sobre todo en estos tiempos que corren. Nos gustaría saber si existe alguna intención de crear cualquier actividad de ocio o cultural para sobrellevar mejor nuestro tiempo libre. Hay infinidad de cosas que se podrían hacer, dando una oportunidad de crecimiento a este nuestro barrio, y nos consta, que en Granada cada barrio tiene su propio Centro Cívico, excepto este. Somos muchos los que demandamos este servicio, creemos firmemente que en estos momentos es necesario y primordial este tipo de prestación, para nuestra salud física y mental”.*

94

También son casos como el que siguen, que solicitan ampliaciones de horarios de apertura de determinados servicios públicos: *“La biblioteca de la Chana tiene **horario de apertura al público** de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes, que es completamente incompatible con mi horario de estudiante de 8:15 a 14:45 de lunes a viernes. Por lo tanto, me veo privada de mi derecho al uso de los servicios bibliotecarios públicos, al igual que el resto de estudiantes. Solicito que se modifique el horario de forma que al menos un día sea posible la apertura al público por la tarde, para el beneficio de todas las personas que trabajan o estudian en horario de mañana.*

Y hubo personas que mostraron su **desagrado por el cierre de los “escasos aseos públicos”** que existen en la ciudad: *“Comprendo y puedo entender que los actos de posible vandalismo en la ciudad, hayan provocado el cierre de los mismos pero los ciudadanos (y en este caso yo que me encuentro embarazada de 7 meses y necesito poder tener aseos públicos disponibles) no tenemos la culpa de estos hechos. Ruego encarecidamente y no ya sólo por mí, sino por la cantidad de personas mayores y niños que vienen habitualmente a este parque, se ponga solución de una manera ipso facto”.*

Como hubo igualmente quienes reclamaron la apertura de **instalaciones y pistas deportivas** como las de Cruz de Lagos y del 'antiguo botellodromo' que *“permanecen cerradas a pesar de no haber ninguna normativa que obligue al cierre. De facto, la gente joven sigue utilizándolas arriesgándose físicamente al saltar la valla y*



a una sanción administrativa por parte de la policía local. Este tipo de instalaciones al aire libre previene contactos estrechos frente a actividades en espacios cerrados o sin EPIS, además de contribuir a través del deporte al bienestar físico y emocional. Otras instalaciones de la misma índole permanecen abiertas”.

Hubo también peticiones a esta oficina para **usar el teatro Isabel La Católica** para un festival benéfico y una ong solicitó **el auditorio Falla**.

Por último también se ha incluido en este gran apartado las quejas correspondientes a **Reclamaciones Patrimoniales**. Véase al respecto un ejemplo: *“El pasado marzo me golpeé en la frente con una barra corrugada de metal que sobresalía de un muro, que imagino pertenece al ayuntamiento. Me costó dos puntos en la frente y menos mal que no me dio en el ojo. Deberían quitarlo antes de que cause una desgracia mayor. Dicha barra se encuentra en (lugar) más o menos a la altura de la parada de bus, y el ayuntamiento debiera pagarme por este incidente”.*

— Propuestas de acción

De nuevo en este apartado se hace necesario agilizar la resolución de quejas por parte de las áreas, realizar su seguimiento y someter los asuntos prioritarios a las juntas de distrito.

9. Dependencia y barreras para la accesibilidad

Revisión del grado y nivel de dependencia y gestiones para solicitar las ayudas y prestaciones

Un año más la oficina ha recibido quejas relacionadas con la aplicación o ejecución de la ley de dependencia pero, aunque han sido considerables, no resultaron tan numerosas como otros años.

Seguidamente se exponen tres casos y en los tres, de nuevo aparecen los retrasos en la revisión del grado, retrasos en la concesión de las ayudas o problemas de cuidadores de personas dependientes que no reciben ninguna prestación:

Caso 1. La reclamante cuenta con reconocimiento de dependencia grado I y *“por un deterioro cognitivo progresivo avanzado que condiciona una situación de elevada dependencia” en 2020 había solicitado la revisión del grado y nivel “sin respuesta hasta la fecha” por lo que en 2021 presentó reclamación por la demora* injustificada y, considerando que estos hechos causan un perjuicio en el derecho a recibir las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, solicita se investigue y adopten medidas *“por dejación de funciones de la trabajadora”.*





Caso 2. El reclamante **solicita la ayuda a la dependencia sin lograrla** “*viéndome obligado a rechazar mi trabajo como interino maestro en el extranjero al no tener trabajo en Granada, estoy cuidando de mi madre yo sola sin ayuda de nadie, mi salud se esta deteriorando, y llevo así tres años no pudiendo acudir a trabajar y sin cotizar pues solamente tengo seis años cotizados*”.

Caso 3. La reclamante necesita **saber si, en su situación y coyuntura particular puede recibir la ayuda al cuidado:** “*apenas si he cotizado y mi preocupación es que no recibo la ayuda de la dependencia y necesito saber si tengo la oportunidad de pedir la paga no contributiva pues no recibo ningún tipo de ayuda o de dependencia ya que llevo tres años con esta situación*”.

— Propuestas de acción

En este apartado como en otros en los que se ven directamente afectados los servicios sociales comunitarios, es preciso **reiterar la permanente necesidad de refuerzo y, también en su caso, reorganización del personal adscrito al servicio de dependencia para agilizar los tiempos de información, rectificación de errores o falta de documentación por los solicitantes y en definitiva ayuda en la realización de trámites y procedimientos.** La prórroga del programa por parte de la Junta de Andalucía se conoció en diciembre pasado en que el Consejo de Gobierno aprobó la distribución de un crédito de más de 11 millones de euros para el refuerzo de los servicios sociales comunitarios de las entidades locales de la comunidad autónoma en el ejercicio 2022. **En todos los casos las cuantías a percibir por cada ayuntamiento debían ir destinadas para el personal** encargado de informar y orientar a las personas interesadas sobre los trámites del procedimiento y las condiciones de acceso a las prestaciones de atención a la dependencia y de la elaboración del informe social y propuesta de Programa Individual de Atención (PIA), tanto en trámite inicial como de revisión.

96

Barreras de accesibilidad para personas con diversidad funcional

Tal como venía siendo frecuente en épocas anteriores a la pandemia, hay reclamaciones habituales en la oficina por parte de ciudadanos afectados por distinta tipología de barreras, sobre todo arquitectónicas. Es el caso de los **bordillos de las aceras** para los usuarios de sillas de ruedas, las escaleras que no cuentan con una alternativa de rampas (o ascensores); las aceras demasiado estrechas que impiden moverse o el mobiliario urbano mal dispuesto que “**estorba**” o **dificulta el tránsito.**

Seguidamente se relatan algunos ejemplos recibidos en el periodo:

Caso 1. El reclamante se refiere a una clínica privada: “*tras las recientes obras de dicha calle, han dejado un pequeño **escalón en la puerta de entrada** (adjunto imágenes), **justo en la entrada de minusválidos.** En su día les pedimos a los*





trabajadores que estaba realizando dicha obra que intentasen alisar ese pequeño desnivel para evitar tropiezos, tras caso omiso por parte de los trabajadores indicarles que ya se han tropezado varias personas sin mayor incidencia que el propio susto. Rogamos arreglen el desperfecto para evitar futuras reclamaciones y/o demandas en el caso de que alguno de estos pacientes llegue a caer y sufrir algún daño”.

Caso 2. El afectado manifiesta que “en el barrio (nombre) hay muchos **pasos de cebra con escalón**, de manera que no son accesibles para padres y madres que van con carritos de bebé, personas mayores con andador, personas en sillas de ruedas.” y cita algunas de las calles. “Considero que es poner solo un poco de cemento a esos escalones y nos ayuda muchísimo a todas las personas que 'necesitamos ruedas' en nuestro día a día”.

Caso 3. La persona que transmite la queja sobre el **funcionamiento de las rampas** de algunos buses lo hace en nombre de una compañera de trabajo con una discapacidad física: “Después de meses compartiendo con una compañera de trabajo, discapacitada física, la penosa situación del transporte público y dado que las numerosas quejas formuladas ante la empresa concesionaria Rober no han dado resultado alguno, me dirijo a usted al objeto de poner en su conocimiento la constante vulneración que del derecho a la movilidad y al uso del transporte público viene padeciendo. Todos los días, entre las 14:00 y 14:10, mi compañera intenta volver a casa, en Avenida de Andalucía y tras una jornada de trabajo que inicia a las 7:30, tomando el autobús de la Línea 9 en camino de Ronda.

*Este hecho que para cualquier ciudadano es una actividad normal, para ella se ha convertido en una constante fuente de estrés porque o bien los autobuses carecen de rampas, o éstas no funcionan o cuando lo hacen, se averían a la hora de ser retiradas... Eso sin contar las innumerables ocasiones en que otros usuarios tenemos que 'dirigir' a los conductores, muy hábiles para **ubicar la rampa justo donde hay un banco, una farola, un árbol o la propia marquesina del bus**. Esta situación también se produce por las mañanas ya que la única forma de sortear el lamentable estado de los vehículos de la línea 9 es coger el 4, que la deja en Puerta Real, obligándola a recorrer con su silla de ruedas una considerable distancia hasta la calle Ancha de Gracia y ello las 7 de la mañana (...)*

10. Otros asuntos

Como en años anteriores también a lo largo de 2021 hubo una lluvia de atenciones relativa a diversidad de cuestiones coyunturales, puntuales o singulares. Es decir, un amplio conjunto de casos aislados cuantitativamente hablando. Estas atenciones realizadas se recogen por considerarse que su importancia radica no tanto en el dato numérico de personas afectadas como en el daño que estas cuestiones pudieran provocar a la ciudadanía que las padeció.

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

A. Alumbrado navideño

Aunque la polémica resultó un hecho puntual y de escasa duración, también la oficina recibió un importante número de quejas los primeros días de diciembre relativas a alumbrado navideño.

En todos los casos, el texto de la queja es similar y alude a los adornos de la plaza del Carmen que, a decir de los reclamantes, parecen unas **cruces invertidas** de tipo satánico que dañan la sensibilidad en fechas navideñas y asustan a los niños, por lo que solicitan que se instale una nueva propuesta lumínica para este emblemático espacio. Para algunos *“es aberrante”* u *“ofensivo para los cristianos”* o *“resultan un insulto”*.

La empresa de iluminación Ximénez, encargada del diseño de estos elementos, no se pronunció al respecto: *“sólo nos dedicamos a trabajar”*. Tampoco el alcalde ni la cabeza de la iglesia granadina, el arzobispo, hicieron alusión alguna a esta decoración en la inauguración del belén municipal, un acto dedicado a las familias y la ciudad, *“especialmente para quienes más tengan necesidad”* que contó con la asistencia de niños y niñas de distintos colegios.

98

Desde la oficina se constata que, además de esta red de estrellas de plaza del Carmen, la simbología navideña tradicional se extiende por distintas calles del centro y los barrios con figuras de nacimientos a gran tamaño, bolas, campanas y otros elementos festivos tradicionales. Se constata asimismo que el Ayuntamiento mantiene vivo el espíritu navideño con todas sus costumbres, desde el cartero real al concurso de belenes o la propia cabalgata, entre otras actuaciones de una campaña destinada a las familias y comercios.

Dado que la sensibilidad manifestada por algunos ciudadanos ante la estética de los adornos no tuviera correspondencia con una posible intención de dañar a un colectivo o credo, así se transmitió desde la oficina, en el afán de zanjar una polémica que, sin propósito achacable a las partes, tan sólo pudo haber dañado la imagen de la ciudad dada la proyección de la noticia en medios regionales y nacionales.

Además de responder a los reclamantes, las quejas se pusieron en conocimiento inmediato del Alcalde y del Concejal responsable de la iluminación para que estuviera informado del sentir de este grupo de ciudadanos y valorase una posible actuación.

B.- Emasagra y Emucesa.

Así como la electricidad, el suministro de agua tiene gran importancia por ser un bien de consumo necesario. Por ello, lógicamente, Emasagra es la empresa sobre la que recaen más quejas si bien, la mayoría versan sobre contadores y facturas y se resuelven con la máxima calidad y celeridad.





Comenzando por las dificultades para hacer el **cambio de titularidad** de un domicilio, se relata seguidamente el caso del propietario de un restaurante. *“Acabo de alquilar un restaurante y Emasagra me ha pedido una serie de requisitos para cambiar el titular. Se han realizado todos pero me piden algo tan absurdo como cambiar la puerta del contador a una más grande aunque no existe espacio para ello y esta misma es la oficial y fue autorizada por ellos mismos. Les he pedido que me lo pidan por escrito y que me expliquen lo del cambio de puerta también por escrito (...)”*.

En 2021 hubo también casos de **baja en el suministro** dado que *“tenemos suspendido un desahucio del citado inmueble, y por ello, no debe haber corte de agua. Desde el día 21 de diciembre no tenemos agua en el piso”*. La afectada expuso sus argumentos para concluir que *“el agua es un servicio esencial, y el gobierno ha prohibido cortar los suministros”*.

Se registró asimismo un caso aislado, sobre **la calidad del agua**: *“desde hace bastante tiempo el agua que se consume en mi domicilio que gestiona Emasagra sabe y huele bastante mal”* y al sentir de la afectada *“está generando problemas gástricos e intestinales que ocasiona náuseas y diarreas”* por lo que reclama que *“se revise la calidad del agua y la mejoren ya que de no ser así tendremos que denunciar a nivel de comunidad de vecinos y a título individual por la insalubridad del agua de consumo humano que supone un delito contra la salud pública”*.

Y en la misma línea hubo una reclamación destacada sobre **“posibles vertidos de aguas fecales” a una acequia** convertida según la versión de la reclamante en una *“fosa séptica en la que el olor ya se nota”*. Según transmitió, había acudido ya a Medio Ambiente, pero *“no cogen el tlf. y diferentes administraciones dicen que no es su competencia. Por favor sabrían donde puedo acudir, o que soluciones hay?”*.

Destaca asimismo una reclamación por exigir **pagos muy elevados en una vivienda de VPO cuyo consumo se vio disparado por una posible avería**: *“me dijeron que el contador estaba roto y que tendría que comprar otro nuevo (+75€) por mi cuenta, y no solo esto, sino que la lectura bimensual de los contadores, tendría que hacerla yo mismo, les comenté que alguien ha roto más de la mitad de los contadores del inmueble, otros tantos están enganchados sin contadores, y nadie no se atreve a entrar al cuarto de contadores y les pregunté: ¿qué pasaría si compro otro contador y lo vuelven a romper?”*.

Por último se registraron quejas por **retrasos en el alta de suministros** *“el día 15 de marzo realice los tramites online para dar de alta del suministro de agua y al día de hoy 23 de marzo, aún no tenemos agua. Tenemos tres hijos menores y no podemos ducharlos en condiciones optimas. Estamos llenando garrafas y botellas en una fuente”*.

También hubo reclamaciones a la empresa del cementerio y tanatorio, **Emucesa**. En este sentido destaca un caso en el que la oficina hubo de realizar múltiples actuaciones para que la atención a la reclamante quedara solventada. La afectada señala importantes **desperfectos por “manipulación” en una lápida** de un familiar, unos trabajos en la unidad de enterramiento *“ajenos a mi voluntad y sin consentimiento alguno por mi parte”*. En su escrito aporta imágenes del



estado de la lápida —anteriores y posteriores al sucedido—; asegura haberse personado en las oficinas de Emucesa, verificado los daños con un capataz y formulado hoja de reclamaciones. El gerente contactó en diversas ocasiones con ella y con esta oficina, explicando que Emucesa era ajena a los trabajos de marmolistería y transmitiendo los intentos realizados por averiguar lo sucedido y la dificultad consiguiente de detectar el origen de los desperfectos. **Sin denunciar ni acusar a nadie de una mala praxis, la afectada reclamaba no sólo la reparación del daño material** (y consiguiente devolución de la unidad de enterramiento a su estado original) **como la reparación del daño moral** (pues necesitaba “*conocer qué había pasado*” para su tranquilidad emocional).

Si bien la lápida y el consiguiente daño material fueran resueltos, las dificultades para la reparación moral no pasaban en modo alguno por una exhumación sino por un conocimiento de los hechos que habrían podido acarrear ese perjuicio, (tal vez un acto vandálico o un error humano), una investigación que Emucesa realizó con su personal pero que no resultó concluyente dado que no existen cámaras en el recinto ni fue posible probar lo sucedido.

C. Conductas e incidentes sobre posibles delitos de odio/Buzón delitos de odio

100

Se considera ‘Delito de odio’ una infracción penal donde la víctima, el local o el objetivo de la infracción se elija por su, real o percibida, conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia 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).

Partiendo de este concepto, como en años anteriores, al ‘Buzón de delitos de odio’ así como por otras vías llegaron escritos sobre conductas e incidentes con diversidad de temáticas que se podrían englobar en algunos de los grupos señalados, si bien la consideración como tal de infracción penal siempre ha ser determinada por un juez.

En este sentido, hubo reclamaciones de personas que se sintieron agredidas, rechazadas u ofendidas por alguna de las condiciones arriba señaladas:

- Se registraron casos de personas que percibieron **conductas de homofobia en su entorno familiar.**
- Hubo quejas por **pintadas “que incitan al odio”** contra los ‘niños-patera’ en un espacio de ocio de la ciudad.
- Una persona con una discapacidad física manifestó sentirse humillada porque le llamaron “*cojo de mierda*” .
- En materia de creencias y prácticas religiosas también se recibieron en el ‘Buzón de delitos de odio’ escritos de usuarios que sintieron



“agresión a mi fe y cultura cristiana” así como *“Humillación a los cristianos en navidad”* (por el ya mencionado asunto del alumbrado navideño, si bien el grueso de estos escritos entraron mayoritariamente por vías ajenas al buzón de delitos de odio).

- En el bloque de posible discriminación de carácter étnico, un señor manifestó su malestar por el mensaje de una pintada: *“Fuera moros”* y hubo tres quejas de quienes consideraban que **dueños de pisos no querían alquilárselos por tratarse de extranjeros**, es decir, dada su procedencia geográfica.
- En la misma línea se han puesto en conocimiento de esta oficina casos sobre **denegación de acceso a algún local de ocio a personas por motivos étnicos**.
- Igualmente a través del buzón citado llegó una protesta generalista bajo el lema *“Stop Israel, libre Palestina”*.
- De entre todos los casos destaca un asunto de posible delito de odio y estafa por suplantación de identidad y uso de fotografías con **imágenes para usos ilícitos de contenido difamatorio** —tanto para montajes de tipo pornográfico como para difusión en redes sociales—. La afectada aportó documentación y como no puede ser de otro modo, este caso se encuentra en manos de la policía.

Es preciso matizar sobre este apartado que no todo lo que personalmente un usuario/a pueda considerar como delito de odio es judicialmente considerado como tal. Además, a veces la intención de estas formas de violencia no es atacar a una víctima concreta, sino generar rechazo o intolerancia sobre un determinado colectivo.

Desde la oficina se ha actuado en **todos los casos; se les ha dado la debida información y acompañamiento, y se han derivado a la policía** para que, —tras el protocolo correspondiente y caso de considerarlo—, se pongan a disposición judicial, institución a la que corresponde a su vez confirmar o descartar la naturaleza de la infracción y realizar periciales, diligencias o medios de prueba que, en cada caso estime.

D. Trabajadoras del Hogar.

Las trabajadoras de hogar y cuidados fueron consideradas esenciales durante el Estado de alarma, pero la crisis agravada por la pandemia impactó con fuerza en este sector: es un dato que se señalaba en la memoria 2020 de esta oficina. También durante 2021 ha sido un sector vulnerable y así nos lo transmitían responsables de la asociación de trabajadoras del hogar de Granada, que lucha por pertenecer al Régimen General de Trabajadores para tener derechos, los mismos derechos de cualquier trabajador y, en este sentido reivindicaron 4 puntos esenciales:

- La aplicación de los **salarios** de la tabla salarial, acordes al salario mínimo profesional. Así como sus correspondientes **pagas extras, vacaciones, descansos y otras condiciones** estipuladas por ley como es el caso de la regulación del **régimen de pernocta**, para poner fin a posibles abusos de empleadas en régimen interno.
- La inclusión en el la ley de prevención de **riesgos laborales**, que tiene por objeto la inclusión en el ámbito de prevención de Riesgos laborales, caídas, golpes incendios, exposición a contaminantes químicos.
- La supresión del Régimen de carácter especial de empleo de hogar incluyéndolas en el **Régimen General de la Seguridad Social**. Pues El carácter especial del Empleo de hogar nos excluye de la integración plena en el Régimen general y un derecho tan básico como es la protección de la seguridad y salud, no se les reconoce.
- La aprobación definitiva de la **prestación por desempleo**.
- **En definitiva, las trabajadoras del Hogar de Granada vuelven a solicitar en 2021 la ratificación de un convenio que implicaría el respeto y reconocimiento de una profesión imprescindible**; de un trabajo esencial que, sin embargo, está devaluado por distintas razones:
- Está mal retribuido a pesar de que se cuida lo más valioso, se cuida de las personas, de los hijos/as y de los hogares: es un trabajo que sostiene la vida de muchos.
- Las cotizaciones a la seguridad social no siempre se correspondan con los salarios reales.
- La actividad está poco considerada o devaluada socialmente y además es considerada “un trabajo de mujeres”.
- Al tratarse de un sector laboral que realiza su labor en el ámbito privado, no está protegido jurídicamente en todas las situaciones.

En definitiva y, como en tantos otros colectivos, estamos ante un colectivo con empleos precarios e infravalorados, y ante personas que, por contar con recursos escasos, o tener que ayudar a sus familias —en situación de desventaja—, están dispuestas a asumir tareas y condiciones laborales que las abocan a situaciones de desprotección, dispuestas a formar parte de la economía sumergida por tal de mantener sus ingresos, dispuestas a aceptar excesos horarios y/o abusos salariales, para evitar perder sus empleos. **Todo esto se acabaría por ley si el gobierno de España ratificara el convenio de la OIT** después de 10 años transcurridos desde su aprobación. Sería muy deseable que la Corporación Municipal instara al Ejecutivo a dicha ratificación.





H. Personas con enfermedades raras o trastornos poco comunes que solicitan se hagan efectivas determinadas actuaciones y tratamientos específicos

Fue el caso por ejemplo de un reclamante que padecía de un trastorno cuyo tratamiento, según su propio relato acreditado con abundante documentación y legislación consistía en “evitar o minimizar al máximo la **exposición a radiaciones electromagnéticas**: antenas de telefonía móvil (2G, 3G, 4G y 5G), WIFI, WIMAX, teléfonos móviles, DEC, líneas de alta tensión”. Así afirmaba que “ante la incertidumbre y la falta de datos que no me permiten saber cuáles pueden ser las nuevas frecuencias y antenas que se instalen en el entorno de mi domicilio, me encuentro en una situación de total indefensión, de falta de garantías jurídicas y de vulneración flagrante de mis derechos fundamentales y humanos”. Por todo ello solicitaba el cumplimiento, punto a punto, de todas y cada una de las resoluciones y recomendaciones de distintas instituciones al respecto así como “que ante cualquier despliegue de esta índole en el presente o futuro, se preserven todos los demás Derechos Fundamentales y Derechos Humanos que se ven vulnerados en mi caso con la exposición involuntaria a este tipo de contaminación ambiental”.

Otro caso muy similar vino dado por una madre cuya hija, afectada por una enfermedad de **alergia severa a los gatos** denominada tiña capitis, denunciaba que en el patio del colegio se colaban estos animales por la noche, “con las consecuencias que ello tiene para la salud de mi hija” por lo que solicitaba medidas para **evitar que los felinos invadieran el espacio escolar en el tramo nocturno**.

103

I. Estafas (ciber, inmobiliarias, suplantación de identidad, etc)

Las estafas y fraudes de distintos tipos empiezan a abundar, algo que en esta oficina cuenta con escasos precedentes y que, dado lo preocupante de algunos casos recibidos se apunta en esta memoria.

Seguidamente se reproducen parcialmente tres casos destacados en los que, además de la descripción detallada de los correspondientes engaños, los afectados muestran su desamparo ante un laberinto de acciones administrativas y jurídicas que les aboca a situaciones de gran desconcierto y malestar.

Caso 1. El reclamante **alquila una vivienda que no está legalizada para uso residencial**. “El pasado mes de abril el propietario del inmueble y la inmobiliaria (nombre) me realizaron un contrato de arrendamiento de vivienda donde se expone con claridad que es un piso, una vivienda con fines de vivienda habitual y permanente. Todo estaba correcto hasta que, 2 meses después, me pasaron la factura del agua, la cual ascendía hasta casi 120 euros de agua y recalco que vivo yo solo. Además, en la factura se especificaba que era agua comercial no doméstica con tasas de oficina. Entonces, empecé a sospechar sobre el piso y decidí informarme al respecto. He investigado sobre el mismo, y he descubierto que de cara al registro de propiedades y al catastro de granada no aparece como vivienda, sino como un local de oficina. El casero me ha dicho que no tiene ninguna licencia



ni documento legal que certifique el proyecto de cambio de uso de local a vivienda ya que el ayuntamiento se lo ha denegado, supongo que debido al plan urbanístico. Lo único que tiene la oficina es una adaptación a vivienda, únicamente eso. Además, puedo corroborar datos como, por ejemplo, que el presidente de la comunidad y los propios vecinos eran conscientes de que se estaba arrendando la oficina del edificio como vivienda (...) Tampoco me quiere dar una factura de cualquier mensualidad, niega que eso sea posible, aunque en la propia página web de la agencia tributaria exponga que, si el inquilino lo pide, se debe realizar. He leído sobre las leyes que están infringiendo, así como el delito de estafa que se está cometiendo, y según diversos abogados y un (conocido) gabinete jurídico. A efectos prácticos, están cometiendo fraude ante una declaración de alquiler en materia de vivienda, sin ser de manera legal una vivienda”.

Otro caso de estafa lo relata una vecina que **fue denunciada por dos actos que no protagonizó**: de un lado, la venta de un vehículo que no vendió; de otro lado el cobro de dicha venta que no llevó a cabo. Un cobro además en una cuenta bancaria que no abrió en ningún momento. Así, quien se dice comprador de dicho turismo denuncia a la reclamante por haberle ingresado la cantidad pactada en una cuenta abierta a su nombre, un importe en concepto de pago por el citado bien que no recibió (vehículo) y porque *“supuestamente se vendió por Internet”*. En su escrito, la afectada aporta junto al relato de los hechos una amplia documentación tanto de extracto de movimientos bancarios como citas judiciales, hojas de reclamaciones, etc.

104

Por último hay varios ejemplos de personas que **tienen a su nombre facturas de pago de suministros correspondientes a viviendas en las que dejaron de residir** hace tiempo y no logran desligarse de estos pagos injustos y casos de **empresas ‘fantasmas’ que obligan a pagar facturas por servicios no prestados** como por ejemplo por “instalación de fibra óptica” cuando en ningún momento se ha contratado ni realizado trabajo alguno de esa modalidad.

J. Otros casos

Por su parte, hay un amplio paquete de **casos ‘singulares’**, sugerencias o peticiones así como llamadas de atención que no son tan habituales. Se citan seguidamente algunas de ellas:

Caso 1. El usuario se refiere a la necesidad de *“que Granada se preocupe por su patrimonio arquitectónico contemporáneo y no lo deje perder. Hablo del **cine Madrigal**, una sala emblemática que necesitaría la protección del ayuntamiento y una ayuda monetaria ya sea desgravando impuestos, ya sea a través de subvenciones a la cultura, ya sea a través de convenios con la universidad u otros organismos culturales. Los granadinos no se pueden dejar perder esa sala cinematográfica ni un edificio importante a nivel de la historia de la arquitectura como es este proyecto de Francisco Prieto-Moreno, ya fallecido y durante muchos años arquitecto -conservador de la Alhambra”*.





Caso 2. La usuaria (hay varias quejas al respecto) protesta por una **cabina telefónica** “estropeada, rota, sucia y sin funcionamiento” ubicada delante de su negocio y ruega que se elimine.

Caso 3. Ciudadano que solicita **acceder al contenido de un proyecto urbanístico** previsto en la ciudad.

Caso 4. Denuncia sobre la existencia de una **tapia ilegal colindante con su vivienda que daña la debida conservación de la misma**. Ante este caso, rogamos a la inspección técnica de edificios que a se personen en la citada vivienda para comprobar los hechos denunciados y emitir un informe sobre la procedencia de la retirada de dicha tapia presuntamente ilegal. Asimismo rogamos que emitan informe sobre quién debiera asumir el arreglo del tejado de la reclamante, quien asegura que ha sido dañado por el citado muro ilegal. Se trató de un inmueble situado en zona protegida por el PEPRI.

Caso 5. Reclamación de un familiar de una reclusa de la prisión de Albolote que refiere que **le han vetado la visita por retrasarse en unos minutos sobre el horario previsto de acceso a dicho centro penitenciario**, una norma que a su parecer, resulta “inadmisibles” por estricta y “desconsiderada” hacia las personas que viajan desde puntos de la geografía fuera de Granada. Solicita “flexibilidad” tanto en el horario de acceso como en el número de personas que puedan visitar en un solo día a un/a interno/a.

105

Por último, mencionar que hubo un abultado número de opiniones y sugerencias de ciudadanos sobre **“información deficiente acerca de los terremotos”**; sobre **“necesaria atención a los emigrantes retornados”**, así como algún caso relativo a **tutela de menores**, etcétera, etcétera.







III. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

A lo largo de los distintos apartados de la memoria se han ido apuntando recomendaciones o propuestas concretas para cada problemática o materia presentada. Dado que todo está de algún modo dicho, se pretende en este tercer capítulo subrayar, recordar o aglutinar elementos concretos que podrían aminorar determinadas quejas ciudadanas y, sobre todo, mejorarían la calidad en la atención a los problemas y necesidades de los granadinos, que es el verdadero objetivo compartido.

En algunos casos se apuntan grandes retos y oportunidades del lado social, desafíos para el medio y el largo plazo. En otros casos, sólo pequeñas propuestas que, aún implicando esfuerzo, resultarían efectivas caso de ponerse en marcha en el corto plazo.

Hay sugerencias que se repiten año a año en los distintos informes de la oficina; pero también hay recomendaciones y anotaciones nuevas, todas ellas en línea con algunos de los objetivos marcados por la Agenda 2030.

Las ideas que se mencionan son meros apuntes, algunos provenientes de usuarios o de colectivos sociales de la ciudad.

Este texto es por tanto un documento para la reflexión, un apartado para repensar por qué y hacia dónde queremos encaminar parte de los esfuerzos.

107

1. Reducir los efectos de la crisis apostando por la cohesión social

a) Reforzar los servicios sociales

Desde la crisis que la pandemia nos trajo, el trabajo de los servicios sociales se ha hecho mas abultado, un mayor volumen de trabajo que afecta al sistema y al usuario, al profesional y al ciudadano, acarreando sobrecarga para unos y problemas en la tramitación para otros. Por todo ello se hace muy necesario **reforzar la plantilla de esta área**; dotarla de los medios necesarios y crear los mecanismos oportunos para lograr una mayor eficiencia tanto en la atención como en la tramitación de prestaciones.

En esta coyuntura se podría contemplar la movilidad funcional de personal de distintas áreas a través de una redistribución para atender el nuevo escenario y por razones de eficacia y apoyo a determinados servicios. Es decir, una apuesta por una **mayor permeabilidad en aras de servicios públicos esenciales con mayor carga de trabajo**.

También cabría estudiar **mecanismos que agilicen el control del gasto** de la Intervención municipal, para que la urgencia de atender una necesidad, no quede retrasada o postergada por los tiempos y plazos del procedimiento administrativo preceptivo.

- Reforzar la **coordinación con la Junta de Andalucía y otras administraciones**, para que entre otros objetivos, se agilicen las consultas y trámites inter-administraciones y se mejore la gestión real de recursos, ya que a los equipos de Trabajadoras/es Sociales les llegan demandas de otras administraciones que no le corresponden.
- En definitiva es importante poner el foco en una mayor atención centrada en la personas y sus necesidades.

b) Colaborar en hacer efectivo el derecho constitucional a una vivienda

Compete al ámbito estatal recuperar la función social de la vivienda. Esto pasa por lograr alquileres sociales asequibles y estables. Pasa por proteger a quienes no pueden pagar la hipoteca; pasa por aumentar el parque público de VPO para jóvenes, mayores con problemas habitacionales, familias en situación de necesidad o personas con discapacidad. Pasa por **proyectos urbanísticos y sociales de rehabilitación de barrios degradados, como se ha hecho en Santa Adela**.

Tal vez mientras duren los efectos de la pandemia, desde la coordinación inter-institucional podría habilitarse **una ventanilla única que aglutinara el trabajo de la oficina social de la vivienda y el registro de demandantes** y que coordinara las actuaciones paralelas en la materia por parte de las distintas administraciones para que se compartan (bajo el paraguas de la comunidad autónoma, que es la competente).

Un espacio conocido donde las personas afectadas por este abanico heterogéneo de problemas habitacionales, pudiera acudir a informarse de ayudas al alquiler; a informarse de pisos compartidos; de viviendas de inclusión; de viviendas intergeneracionales. Una ventanilla única donde pudieran ser orientados en sus problemas de impago de hipotecas; de finalización de contratos; de subidas de precio. Tal vez podrían conectarse los recursos de las distintas administraciones, conectar los registros de solicitantes, compartir soluciones y experiencias. Coordinar asuntos de tipo competencial resulta más eficaz para dar respuesta a la ciudadanía.

También es importante recordar que, **ante cualquier actuación de desalojo, sea por impago de alquiler, desahucio u otras razones, se cumpla el protocolo de coordinación necesaria** entre las policías y los servicios sociales municipales.



La vivienda es un derecho y no una mercancía, sin embargo en este 2021 se vuelve a evidenciar que este derecho es vulnerado en ocasiones. Faltan políticas de vivienda valientes que faciliten el acceso a este bien necesario. Por ello volvemos a reiterar la necesidad de que las tres administraciones trabajen en una solución coordinada al problema de tantas familias y, de una vez por todas se llegue a un gran pacto político y de concertación empresarial, donde **el sector inmobiliario y las entidades financieras deben estar presentes si se quiere afrontar con éxito la solución a esta realidad.**

c) Crear oportunidades para la empleabilidad

El impulso del empleo y la protección del trabajo y de los desempleados resultan prioritarios y en este sentido sería deseable la promoción de programas de estímulo económico y laboral para crear nuevas oportunidades laborales

Como en el resto de ciudades especialmente aquejadas por el problema del desempleo y los expedientes de regulación de empleo que finalizan, los objetivos pasan por la atracción de inversiones para creación de nuevas oportunidades y puestos de trabajo, requieren de medidas formativas para una mayor empleabilidad en distintos segmentos de población (parados de larga duración, mayores de 45, etc), implican la no destrucción de empleo y el compromiso con un empleo de calidad.

109

d) Diversificar las ayudas económicas, aumentar su cuantía y tramitarlas con celeridad

En este apartado es el momento de exigir a las administraciones competentes la **transferencia de recursos económicos a los ayuntamientos**, por ser gestores de proximidad. Es decir, solicitar al Gobierno Central que dote de presupuesto a la Junta de Andalucía (por ser la Administración competente de la financiación de programas sociales). Y, solicitar a la Junta de Andalucía que mantenga y aumente el presupuesto destinado a Rentas o Ingresos Mínimos y dichas ayudas sean subsidiarias o complementarias de otras prestaciones.

En el plano municipal sería deseable orientarse a una **mayor captación de ayudas** de las distintas administraciones —europea, española y andaluza— para proyectos que activen la economía granadina de los distintos sectores, dinamicen la actividad y generen oportunidades de empleo.

Y es necesario, por último, una **mayor información a la población sobre las ayudas existentes y su tramitación y condiciones** y que se tomen medidas muy concretas y muy bien coordinadas encaminadas a mejorar los mecanismos, el funcionamiento, los plazos, las resoluciones y la cobertura del Ingreso Mínimo Vital.



e) Impulsar la creación y puesta en marcha de un centro de estancia permanente para la atención integral de las personas sin hogar

El pasado 31 de octubre la campaña impulsada por las entidades que, como Cáritas trabajan en toda España con el colectivo de Personas Sin Hogar, puso el foco en el laberinto al que se enfrentan a la hora de buscar recursos de protección y para ello escogió el slogan: “¿Sin salida? (...) Nadie sin Hogar” aludiendo a la situación de indefensión de un sistema complejo en el que pueden encontrarse perdidos.

También los integrantes del consejo municipal de personas sin hogar han transmitido en más de una ocasión la necesidad de **que Granada cuente con un centro permanente para estancia diurna y nocturna, un centro de alta tolerancia o albergue municipal** para acoger a estos ciudadanos, dada la demanda creciente y dado que los recursos municipales de los que dispone el Ayuntamiento al respecto, resultan insuficientes.

A pesar de la dificultad que existe para conocer a ciencia cierta el número de personas que duermen en la calle en la capital y la cifra aportada por APDHA y 42 entidades granadinas, alude a más de 200 personas.

110

Asimismo corresponde apuntar que el **Centro de orientación y atención social a personas sin hogar (COASPSH) municipal resulta un recurso importante, pero no suficientemente dotado** en el momento actual. Atiende diariamente “urgencias inaplazables”, una intervención que “es global y orientada a reducir el daño y prevenir la cronificación en una población que es la punta del iceberg de la exclusión social”. Sin lugar a dudas, esta es una tarea imposible de atender con los recursos humanos con que este servicio municipal cuenta; dado el aumento de plazas en casas de acogida; las distintas gestiones derivadas de la pandemia; los nuevos programas en marcha, con más plazas; los programas de emergencia habitacional en pensiones.

Por último, junto a un centro de estancia permanente diurna y nocturna y la dotación de recursos suficientes (humanos y materiales) al COASPSH, se podrían valorar las siguientes cuestiones:

1. Puesta en marcha de medidas que prioricen el acceso a la vivienda como solución al sinhogarismo. El **housing firsts** es una solución eficaz que funciona con éxito en otros países europeos (el coste de la plaza es menor que el de muchos recursos existentes, ofreciendo una vivienda estable y una intervención de mayor intensidad).
2. Desarrollar políticas orientadas a garantizar el cuidado y la salud del colectivo en coordinación con los servicios de salud. Un alto porcentaje de las personas sin hogar sufre algún trastorno mental.



3. Desarrollar **medidas concretas contra la discriminación y los delitos de odio “invisibles”** que sufren. Porque en la calle viven agresiones, insultos, discriminación y violencia. Asimismo es importante que los delitos de odio por aporofobia empiecen a ser visibilizados a través de campañas de sensibilización a la población.
4. **Petición de colaboración a otras administraciones** para compartir recursos y establecer canales de colaboración en la materia.

f). Actuación integral y participativa en las Zonas de Transformación Social: tratar todos los problemas y las distintas dimensiones de cada problema, a la vez

Dada la situación que viven muchas familias de determinados barrios, solo será posible resolver realidades de desventaja social actuando desde la integralidad y el trabajo participativo y conjunto entre vecinos, agentes sociales y administraciones.

Ello obliga a algo más que **coordinar iniciativas dispersas de distintos sistemas**; obliga a que todas las actuaciones respondan a una misma estrategia: una actuación integral y bien coordinada sobre todos los problemas y todas las dimensiones de cada problema a la vez. Y paralelamente, una actuación personalizada, concretada en personas y familias.

111

Desde esta perspectiva resultan prioritarias las siguientes áreas:

- Empleo
- Formación para el empleo
- Educación
- Servicios sociales
- Protección social
- Salud
- Vivienda

2. Hacer un frente común para acabar de una vez con el problema de los cortes de luz en norte

En estos años y a lo largo de estas páginas, ya se ha dicho casi todo y se ha probado casi todo. Sólo queda actuar. Actuar en lo urgente e inmediato. Pero, sobre todo, actuar a corto y medio plazo y de manera integral.



Por ello, en este apartado, vuelvo a reiterar lo ya apuntado y abordado:

- a) **es preciso avanzar en el conocimiento de la realidad de esos cortes de luz contando con los datos pormenorizados**
- b) **es preciso instar a Endesa a poner en marcha un plan de calidad** de sus instalaciones
- c) **sería muy positivo que la Corporación Municipal apoyara a través de una declaración institucional** los acuerdos planteados en la última reunión de la Mesa Técnica por los Cortes de Luz y que seguidamente se apuntan:
 - 1) Solicitud a Endesa Granada para que instale una **línea telefónica** de atención vecinal, un 958 para registrar incidencias, validado mediante sistema de calidad y con acceso para la administración competente
 - 2) Realización de un **Mapa de puntos calientes** en las líneas de baja tensión con pérdidas no técnicas para poder realizar acciones preventivas
 - 3) Revisar y reforzar el método que la compañía sigue cada vez que surgen **incidencias** 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) Permitir que los **representantes vecinales** de los barrios afectados entren a formar parte de esta mesa técnica. Este punto ya se está cumpliendo.
 - 6) Solicitar la instalación de **grupos electrógenos de gran alcance** para grandes incidencias
 - 7) Solicitar la instalación de **sistemas de alimentación ininterrumpida**
- d) **Además de los puntos acordados en la reunión de la mesa técnica citada, sería deseable asimismo solicitar a la empresa:**
 1. Que elabore un **informe de calidad individual** para cada cliente que haya registrado incidencia en el 958 (una vez se habilite) que indique tanto las horas de interrupción como el tiempo, con aportación de curva horaria validada mediante sistema de calidad para su comprobación íntegra por la administración competente
 2. Que **mejore las protecciones, configuración y aislamiento de las redes de baja tensión**
 3. Que **revise las instalaciones** de los usuarios (de aquellos que estén dispuestos)





4. Que facilite la **tramitación y blindaje de suministro a personas electrodependientes** (a través de la comercializadora de último recurso del grupo de empresas de Endesa en coordinación con la delegación de Salud de la Junta de Andalucía).
5. Que asigne a cada contador del distrito Norte a una línea de baja tensión concreta, de manera que se puedan contrastar los datos de energía de los concentradores y de los contadores de teled medida en tiempo real.

Por último, este defensor propone asimismo al Pleno del Ayuntamiento que a su vez solicite a Endesa un Plan de Actuación conjunto con medidas concretas para **paliar los efectos que los elevados precios de la electricidad tienen sobre las economías vulnerables** que implique, entre otras, la petición unánime de:

- **Una moratoria** del bono social eléctrico para que, como mínimo, se mantenga en los descuentos del 60% y 70% respectivamente, al menos hasta marzo 2023.
- **Una ampliación del ámbito de cobertura** de este bono social, es decir, la aprobación de nuevos tramos bonificados a otras personas que, por sus circunstancias, lo puedan necesitar.
- 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.
- Impulsar una **declaración conjunta de ciudades afectadas por el problema de los cortes de luz**, —son muchos los municipios y barrios de capitales afectados como el distrito norte—, para que se eleve la petición al Gobierno de España y se haga del problema un asunto de estado.

113

Y junto a estas medidas podría resultar oportuno:

- Exigir a la compañía eléctrica:
 - **Que garantice** la luz y el suministro eléctrico a todas las personas menores y mayores, personas dependientes y personas con tratamientos y cuidados especiales de salud. Por supuesto también a colegios, escuelas infantiles, centros de salud, alumbrado públicos, servicios sociales, etcétera. Y, por supuesto, a todas las familias del barrio que tienen un contrato y pagan sus facturas.
 - **Que**, en todas sus actuaciones e intervenciones públicas, **no se alimenten prejuicios** sobre todo un barrio, ya que además de ser un planteamiento sesgado puede reforzar la fractura social, el miedo, el rechazo y la exclusión social.

- Exigir al Gobierno de España:
 1. Que del problema de los cortes de luz se haga un asunto de estado y se aborde en el Congreso, dado que la pobreza energética afecta por igual a un gran número de barrios de otras ciudades y municipios.
 2. Que se de cabal cumplimiento a la ley 24/2013 de 26 de diciembre (artículo 51.4) y se exija a la compañía suministradora las inversiones necesarias para garantizar una adecuada prestación. Endesa debe garantizar la modernización y mejora de las infraestructuras, redes y acometidas; la cabal prestación del servicio a los usuarios que abonan sus recibos y acabar con las incidencias e interrupciones eléctricas que tan terribles consecuencias están teniendo para la población de esta zona de la ciudad.
 3. Que, desde el gobierno de España se afronte el problema del cultivo y distribución de marihuana de forma global, eficaz, coherente y planificada. La impunidad con la que actúan determinadas mafias es uno de los problemas que más erosiona la convivencia, más desigualdad genera y, en mayor medida cercena los derechos humanos y las oportunidades de los vecinos de estos barrios.

- Exigir a la Junta de Andalucía:
 - Que acabe con el parque irregular de viviendas del Distrito Norte.
 - Que supervise y en su caso, sancione a la empresa Endesa cuando esta no cumpla con los contratos de los usuarios y cuando la red eléctrica no reúna la calidad adecuada.

114

3. Humanizar y mejorar el acceso a la administración

a). Escuchar a la ciudadanía, agilizar trámites, acortar plazos, atender con calidad y hacer seguimientos de los casos:

Partiendo de los principios de eficacia y de buena administración, habría que procurar resolver las necesidades de los usuarios, especialmente en **asuntos de envergadura, que debieran ser resueltos en un plazo razonable de tiempo**. (En este apartado, habría que evitar en lo sucesivo incurrir en grandes retrasos en la tramitación y resolución de los informes de arraigo social solicitados por parte de la ciudadanía).





En otra línea y, **dada la diversidad de vías por las que la ciudadanía puede contactar con el Ayuntamiento para poner en conocimiento sus problemas o realizar sus trámites**, podría resultar igualmente eficaz:

1. 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.
2. 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.

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.

En este sentido 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 de las administraciones para dotar de mas personal allá donde sea oportuno, una propuesta que



además de servir a las carreras profesionales, se orienta también hacia la optimización de los recursos humanos.

En el apartado referido a entidades bancarias, sería muy deseable **que la Corporación Municipal, en defensa de los usuarios mayores y de otros vecinos de Granada, aprobara una moción instando a las entidades financieras de Granada** con las que el Ayuntamiento trabaja, a realizar las mejoras enunciadas o, en su caso, a firmar un convenio de colaboración con compromisos efectivos para la mejora al respecto.

b). Impulsar medidas contra la brecha digital

En este apartado podrían servir cuatro recomendaciones:

1. Introducir en la web municipal una breve explicación para la **realización de los trámites administrativos más frecuentemente solicitados** para hacerlos más sencillos y comprensibles, algo así como una guía fácil de navegación o similar.
2. Estrechar la colaboración entre el Ayuntamiento y las entidades sociales mediante la instauración de un **Sistema de Información y Coordinación en Red** en materia de ayudas sociales a familias en situación de necesidad.
3. Dotar de un mayor número de **equipamientos informáticos en determinados espacios municipales** para ofrecer **formación en la materia** a personas o familias que se encuentren en situación de desventaja al respecto y a niños y jóvenes que no dispongan de los medios para seguir el ritmo de las actividades escolares y formativas.
4. Que el Pleno de la Corporación solicite a las entidades financieras con las que el Ayuntamiento trabaja un plan para erradicar la brecha digital en los mayores. Y haya un seguimiento efectivo de su cumplimiento.

4. Paliar las carencias derivadas de la escasez de recursos sanitarios y sociales para personas con enfermedad mental

En informes anuales anteriores se reiteraba la necesidad de un plan de choque para contrarrestar las carencias en esta materia, derivadas de la escasez de recursos sanitarios y sociales, ahora con mas razón, se vuelve a solicitar que se efectúe un cambio radical en la atención a este colectivo.

Es de recordar que, además de otras disposiciones normativas en materia de salud, el artículo 22 del Estatuto de Autonomía para Andalucía señala



textualmente: “Las personas con enfermedad mental, las que padezcan enfermedades crónicas e invalidantes y las que pertenezcan a grupos específicos reconocidos sanitariamente como de riesgo, tendrán derecho a actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes”.

Existe malestar entre familiares y movimiento asociativo de las personas con enfermedad mental por la ausencia de una respuesta mas adecuada a la exigencia de protección de sus derechos. Hay una queja generalizada por la situación de desamparo de las personas con este tipo de discapacidad, por ello se vuelve a hacer una llamada a poderes públicos y sociedad civil para que tomen conciencia de que hay un larguísimo camino por recorrer para cumplir el mandato del artículo 49 de la Constitución Española.

Como se ha dicho, las asociaciones que trabajan con el colectivo resultan determinantes dada la labor que realizan. En este sentido, puesto que la autofinanciación —vía iniciativas solidarias y escuetas cuotas de los asociados— resulta escasa para atender los frentes que abordan, sería recomendable que el Ayuntamiento **agilizara las convocatorias e incrementara las cuantías de las líneas de subvenciones para asociaciones correspondientes a ‘Programas’, o ‘Mantenimiento de instalaciones’**. También se pide a la Junta de Andalucía el aumento en los importes de los programas y del personal sanitario para Salud Mental.

117

Asimismo, en el caso de Granabip, ayudaría la cesión **por parte del Consistorio de un local más céntrico, mejor conectado, con más espacio y otras condiciones**.

Las asociaciones solicitan asimismo **colaboración en materia de concienciación** a través de alguna campaña de sensibilización contra el estigma. También en los centros educativos a través de programas que luchen contra el acoso y el buyling y muestren que, en la diversidad cabe también la enfermedad mental.

Podría resultar efectivo **impartir sesiones formativas a distintos colectivos**, desde agentes de la policía a conductores de transporte público u otros funcionarios que trabajen de cara al público en aras de mejorar la detección, actitud y tratamiento ante la diversidad de perfiles con trastorno mental.

Sería deseable que el Ayuntamiento, de modo pro-activo solicitara 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 coordinado de las personas que, por razones de enfermedad mental, viven en nuestros barrios y/o deambulan por las calles de la ciudad.



5. **Aminorar las molestias ocasionadas por los ruidos, desde la cohesión social**

Es necesario recuperar el `derecho a la ciudad´ entendido como derecho a disponer de un espacio público donde los diferentes usos ciudadanos tengan cabida de forma equilibrada.

El Ayuntamiento debe velar por el uso racional del espacio público, ejerciendo como garante del derecho al descanso y garantizando que las normas se cumplan. Debe respetarse el derecho prioritario de todas las personas a hacer un uso del espacio público para deambular dignamente.

Al respecto, ya en el capítulo de soluciones, sería deseable que se reactivara o dotara con mas personal **la Unidad de Mediación de la Policía Local**, una unidad muy efectiva que, con la voluntad de las partes, realizó en su momento, el tiempo que estuvo operativa, una importante labor de arbitrio para lograr acuerdos vecinales extrajudiciales.

Asimismo hay que **continuar avanzando en materia de sonómetros y mediciones para una actuación inspectora y correctora** en las zonas de la ciudad más saturadas acústicamente

118

Hay usuarios que apuntan a la posible **insonorización interior de locales e instalación de pantallas acústicas en terrazas. Los titulares de establecimientos deben adoptar las medidas necesarias para reducir los ruidos de las terrazas tales como la colocación de tacos de goma a las mesas y sillas; la sustitución de cadenas de hierro por cadenas que estén forradas de plástico. Las terrazas deben cumplir estrictamente con los horarios establecidos para garantizar el descanso**

Trabajar diversidad de campañas de sensibilización para un mayor civismo en espacios públicos y promover la convivencia ciudadana en los barrios.

Por último podría resultar efectivo mantener **reuniones conjuntas entre representantes de los sectores del ocio y la hostelería, las comunidades de vecinos y la policía** para la búsqueda de acuerdos y el cumplimiento de la normativa en materia de protección ambiental acústica y otras materias afectadas

El Ayuntamiento es el encargado de velar por el derecho de los particulares a ejercer una determinada actividad económica y por el derecho de los vecinos a vivir sin que esta actividad les acarree molestias intolerables. Se necesitan políticas valientes que logren



equilibrar una debida convivencia entre familias (y su derecho al descanso) y determinadas actividades en inmuebles como viviendas de uso turístico, pisos de estudiantes, etc

La administración debe velar por el respeto y cumplimiento de las distintas normativas, para así garantizar el derecho al descanso.

6. Mejorar la colaboración e identificación de policía local con ciudadanía y reforzar la unidad de diversidad-mediación por su importante labor

La tarea de mejorar o la percepción que algunas personas pueden tener sobre la actitud de la policía podría plantear esfuerzos sostenidos en el tiempo y en varias direcciones. Es decir, podría ser recomendable trabajar para intentar cambiar visiones, romper prejuicios que tiene la gente, comprender el papel de cada uno y aumentar la confianza por ambas partes.

Al respecto se podrían plantear como medidas sobre las siguientes propuestas:

1. Mejorar el **conocimiento ciudadano sobre la efectividad policial** y promover una mayor identificación de los agentes con la ciudadanía. Al respecto quizás se podría intensificar la **sensibilización ciudadana con campañas sobre la labor, los logros y las funciones de protección ciudadana** que desarrollan (patrullas de barrio, unidad medioambiental o turística, entre otras).
2. Reforzar la **formación y/o información en materia de trato, actitud o atención a la ciudadanía. El estrés, la prisa, el cansancio o el volumen de trabajo no pueden desviar a los servidores públicos del debido respeto y tratamiento hacia la ciudadanía.**
3. 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 ningún vecino.
4. **Reforzar con mas personal y recursos la unidad de diversidad-mediación de la policía local, una unidad que realiza importantes actuaciones ante problemas de convivencia en comunidades de vecinos logrando actas de avenencia que finalizan en compromisos concretos, reales y expresos de las partes de inmensa efectividad al objetivo de la cohesión social**





7. Ampliar la capacidad de respuesta en las áreas de medio ambiente, mantenimiento, limpieza y ocupación de vía pública

- Para mejorar la calidad y rapidez de las respuestas en materia medioambiental se propone una **reunión mensual de la oficina del defensor 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 **campana informativa que proporcionara al ciudadano a grandes líneas los principales medios de contacto con el Ayuntamiento** para gestión de trámites, ordenados por materias

De nuevo en este apartado se hace necesario **agilizar los tiempos de respuesta en la resolución de quejas** por parte de las áreas, realizar su seguimiento y someter los asuntos prioritarios a las juntas de distrito

120

8. Acabar con los incumplimientos en materia de dependencia y avanzar en la eliminación de barreras de accesibilidad

- Acabar con los incumplimientos de la ley de dependencia pasa en primer lugar por cumplir cabalmente **el plazo de seis meses marcado en la ley** desde la entrada de la solicitud de dependencia y la resolución de reconocimiento de una determinada prestación. Sin embargo, a través de los casos atendidos se ha comprobado que se incumple la obligación de resolver en plazo.
- Existe además **un problema estructural de infra-dotación de plazas residenciales**: no existen las suficientes para perfiles específicos, una realidad a la que habría que dar respuesta.
- En materia de accesibilidad el Ayuntamiento ha hecho avances. Así, en noviembre 2021 impulsó un paquete de actuaciones concretas dirigidas a la mejora de la accesibilidad en los barrios; un plan municipal con una inversión de 78.618 euros para eliminar las barreras arquitectónicas en un total de 52 pasos de peatones. Pero además de las arquitectónicas hay otros obstáculos, como la necesidad de información adaptada a la diversidad.



Dar soluciones concretas a los problemas que ponen en riesgo la atención de las personas con discapacidad

En este apartado la oficina se hace eco de las exigencias de las asociaciones de Discapacidad intelectual de la provincia de Granada aglutinadas en AGRAMECE, quienes plantean la situación por la que atraviesan. Problemas que están incidiendo negativamente en el funcionamiento y calidad de los servicios que prestan.

- Retraso en los pagos de los servicios concertados.
- Revisión costes plaza. Las subidas del salario mínimo interprofesional y el convenio colectivos estatal ha hecho que los costes de personal suban más de 25% sin que las tarifas cubran dichos incrementos.
- Costes extra Covid. Se han quedado fuera de las ayudas los gastos del primer semestre de 2020, y no hay nada contemplado para los gastos extra que se están produciendo en 2021.
- Cobertura de plazas. Existen retrasos incomprensibles en la cobertura de plazas vacantes mientras existen grandes listas de espera.
- Reuniones de trabajo coordinación con entidades. Desde el año 2018 no se tienen reuniones de coordinación entre la Junta y las entidades.

121

En Granada estos asuntos y otros asuntos amenazan el buen funcionamiento de un colectivo con más 7.000 personas entre usuarios, trabajadores y familias.

9. Luchar contra la desprotección del colectivo de trabajadoras del hogar

En este apartado, el Ayuntamiento pleno podría reivindicar 4 puntos esenciales:

- La aplicación de los salarios de la tabla salarial, acordes al salario mínimo profesional. Así como sus correspondientes pagas extras, vacaciones, descansos y otras condiciones estipuladas por ley.
- El respeto y reconocimiento de una profesión imprescindible.
- La inclusión en el la ley de prevención de riesgos laborales, que tiene por objeto la inclusión en el ámbito de prevención de Riesgos laborales, caídas, golpes incendios, exposición a contaminantes químicos.
- La supresión del Régimen de carácter especial de empleo de Hogar incluyéndolas en el Régimen General de la Seguridad Social. Pues El carácter especial del Empleo de hogar nos excluye de la integración

plena en el Régimen general y un derecho tan básico como es la protección de la seguridad y salud, no se les reconoce.

10. Impulsar campañas de sensibilización contra los delitos de odio

Tal como se ha abordado en reuniones celebradas este año con integrantes del Observatorio Municipal de Delitos de Odio, es preciso intensificar la fórmula de la concienciación ciudadana a través de campañas informativas, formativas y sensibilizadoras tanto en materia de derechos como en materia de infracciones y delitos, así como en valores humanos.

Asimismo, el Observatorio tiene previsto trabajar en una Guía de Recursos que protocolice vías de acceso, actuaciones y recursos de que se dispone.

11. Algunas propuestas transversales

122

- Sería deseable elevar la ratio de respuesta a las peticiones, demandas y quejas que diariamente la oficina del 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
- Apuesta decidida por la Mediación en todos los ámbitos municipales
- Impulso de medidas en pro de la convivencia y cohesión ciudadanas; entre vecinos, barrios y distritos; y entre los agentes económicos y sociales de la ciudad





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.

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.

123

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 quejas 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.

124





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.

127

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 las 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.

129

¿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.

130

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 2022,
Día Mundial de la Justicia Social.



Defensor
de la Ciudadanía
de Granada

Calle Horno de San Matías, 6. 18009 Granada
www.granada.es/defensor