

**SESIÓN EXTRAORDINARIA CELEBRADA POR EL EXCMO. AYUNTAMIENTO PLENO EL DÍA DIECIOCHO DE ABRIL DE DOS MIL VEINTICUATRO.**

En el Salón Capitular del Palacio Consistorial de Granada, siendo las nueve horas del día dieciocho de abril de dos mil veinticuatro bajo la Presidencia de la Excma. Sra. Alcaldesa Sra. D<sup>a</sup> María Francisca Carazo Villalonga, se reúnen los Sres./as. Capitulares: D. Jorge Saavedra Requena, Dña. Ana Isabel Agudo Martínez, D. Enrique Manuel Catalina Carmona D. Vito Rafael Episcopo Solís, Dña. María Rosario Pallares Rodríguez, D. Juan Ramón Ferreira Siles, D. Jorge Iglesias Puerta, Dña. Amparo Arrabal Martín, Dña. Ana Belén Sánchez Requena, D. Francisco José Almohalla Noguerol, Dña. Encarnación González Fernández, Dña. Carolina Amate Villanueva, D. Fernando Parra Moreno, Dña. Elisa Campoy Soler, D<sup>a</sup> Ana M<sup>a</sup> Muñoz Arquelladas, D. Jacobo Calvo Ramos, D<sup>a</sup> María Raquel Ruz Peis, D. Eduardo José Castillo Jiménez, Dña. María Eva Fernández Romero, Dña. María de Leyva Campaña, D. Francisco Herrera Triguero, Dña. Nuria Gutiérrez Medina, D. Juan José Ibáñez Martínez, Dña. Beatriz Sánchez Agustino y Dña. Mónica del Carmen Rodríguez Gallego.

No asiste D. Francisco Cuenca Rodríguez.

Asiste a la sesión el Secretario General, D. Ildefonso Cobo Navarrete, el Interventor General, D. Francisco González Aguilera y el Defensor de la Ciudadanía, D. Manuel Martín García.

Abierta la sesión por la Presidencia se pasa a tratar el único asunto del Orden del Día:

**120**

**Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía 2023. Dar cuenta.**

Se presenta a Pleno expediente correspondiente al Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía 2023, en el que se da cuenta de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas durante el año 2023 ante la citada Oficina Municipal, que obra en el expediente y del que se ha dado traslado a todos los miembros de la Corporación.

Consta en el expediente resumen del Informe Anual del Defensor Ciudadanía 2023, que literalmente dice:

***“ESTRUCTURA DEL INFORME ANUAL 2023***

*El informe de gestión 2023 se compone de seis apartados comenzando por el capítulo I, ‘Un año en cifras’ que contiene por así decir la parte cuantitativa de esta memoria, es decir, el total de casos atendidos, su distribución por género, las vías de*

recepción de quejas, el estado de ejecución de los expedientes, la presencia de la oficina en redes sociales, y en definitiva las estadísticas y balance global del ejercicio

*El segundo capítulo 'De qué se quejan los granadinos y granadinas se subdivide a su vez en dos grandes bloques.*

*En el Primero de Ellos se ofrecen los datos porcentuales de las problemáticas consideradas como principales para el defensor. Lamentablemente un año más, encabezan este 'ranking' los cortes de luz en el distrito Norte granadino, con un 17% sobre el total, seguido de las dificultades para acceder a las administraciones, una realidad que estuvo presente en un 13% de los casos, y la falta de recursos económicos y otros problemas sociales, un fenómeno que subyace en un 12% de las atenciones. Seguidamente se consideran problemáticas principales los ruidos en la ciudad; y cuestiones de limpieza, medioambiente y mantenimiento. Ambas con un 11% respectivamente, y un gran apartado de cuestiones relacionadas con la movilidad y la protección ciudadana que suponen un 9%. Hay a continuación tres asuntos que copan el 6% respectivamente sobre el volumen total de quejas ciudadanas. Se trata de problemas que encuentran personas en situación de dependencia, con problemas de discapacidad u otros, así como las reclamaciones ciudadanas en materia de Urbanismo. También absorbió un 6% de las peticiones y consultas el epígrafe denominado 'Varios asuntos' que apunta a casos que no se pudieron encasillar en una determinada materia concreta. Por último, se registró un 5% de casos vinculados con trastornos y problemas de salud mental y un 4% de asuntos derivados a las áreas de Salud Pública y Consumo.*

*Frente a lo cuantitativo, El segundo apartado dentro de este capítulo II se centra En ofrecer detalle de aspectos cualitativos, con testimonios concretos, actuaciones de la oficina, informes de las áreas municipales, ejemplos de mediación y en definitiva, el relato descriptivo de realidades humanas con multitud de matices. Comprende un total de quince apartados o epígrafes ordenados por materias en los que se hace referencia a quejas concretas que constituyen el día a día de la oficina. Por ello este apartado es el que ocupa más páginas de este informe anual de gestión. En él se desglosan asuntos que, sin ser los prioritarios por volumen de quejas, están muy presentes y describen de modo más atinado lo que la ciudadanía pide, sugiere o plantea a sus instituciones. Finaliza la descripción de cada una de las materias con un epígrafe denominado 'propuestas de acción' en el que, a iniciativa de la propia oficina en colaboración con entidades sociales o, en su caso, a sugerencia de nuestros usuarios, se ponen sobre la mesa planteamientos que podrían servir para mejorar la calidad en la atención ciudadana.*

*El capítulo III contiene un decálogo de 'Buenas Prácticas de gestión en la administración pública' con casos atendidos a lo largo de 2023, ejemplos que subrayan algunas de esas experiencias y acciones que resultaron en-comiablables o efectivas en el pasado ejercicio; ponen en valor actuaciones que dieron buenos resultados. Por si pudieran resultar útiles para optimizar aspectos de la labor municipal y porque orientan hacia metodologías y protocolos de calidad en la gestión.*

*Como es tradicional, los capítulos IV y V contienen respectivamente el 'Procedimiento de actuación' de la oficina del defensor así como el relato detallado de 'Cómo la ciudadanía puede presentar sus quejas'.*

*Y para finalizar, el **sexto capítulo** es un apartado que contiene un total de seis **Anexos** con recomendaciones y sugerencias que igualmente podrían resultar útiles.*

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

*A continuación se exponen los principales datos de gestión del año 2023 analizados desde una triple perspectiva:*

*- Atenciones a ciudadanos y colectivos que se han dirigido a la oficina presencialmente o a través de llamadas, mensajes, correos electrónicos, reuniones o contacto a través de redes sociales*

*- Actuaciones impulsadas desde la oficina para la defensa y protección de los derechos sociales.*

*- Algunos comentarios y reflexiones sobre los principales resultados de nuestra actividad.*

### **1.1. Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía**

*Durante 2023, un total de 10.834 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.*

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

#### **EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ATENCIONES POR AÑO**

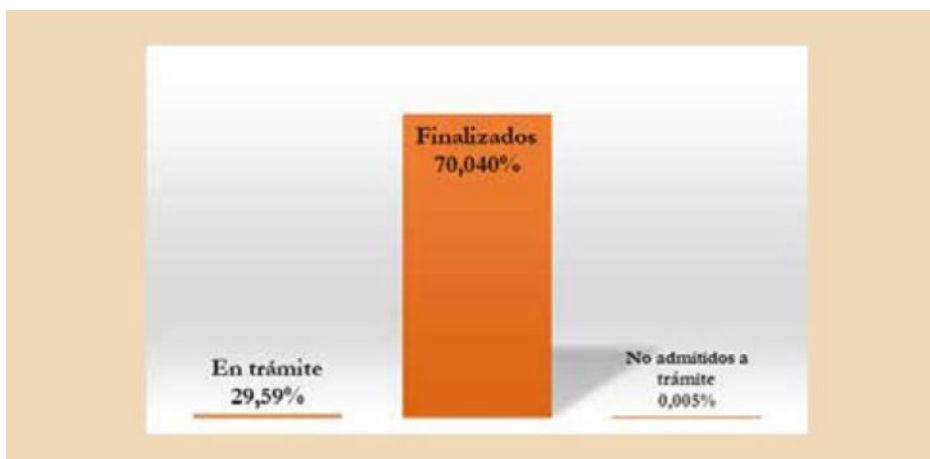
2015	3.224 personas
2016	5.239 personas
2017	10.897 personas
2018	11.314 personas
2019	12.023 personas
2020	15.938 personas
2021	16.850 personas
2022	12.149 personas
2023	10.834 personas



### 1.2. Situación de los casos atendidos:

Situación expedientes	%
<b>Finalizados</b>	<b>70,040</b>
<b>En trámite</b>	<b>29,59</b>
<b>No admitidos a trámite</b>	<b>0,005</b>

### 1.3. Resumen de actuaciones



- La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de 10.834 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir **una media de más de 902,83 actuaciones al mes.**

- Durante 2023 se han recibido/atendido un total de 6.998 llamadas telefónicas solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas 5.997 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 10% con respecto al año 2022.*

*- Las diferentes concejalías del Ayuntamiento de Granada y Administraciones Públicas, resolvieron/ corrigieron más del 70,40% de las actuaciones demandadas por el Defensor de la Ciudadanía. La Administración acepta nuestra actuación en el 69,9 % de los casos.*

*- Las actuaciones realizadas han resultado positivas para la mayoría de las personas que han acudido a este servicio, tanto para la resolución de sus quejas, problemas o sugerencias, como para la información, valoración y asesoramiento sobre sus derechos.*

*- Se ha trabajado con más de ochenta 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 70,40%. Aun así, cabe destacar que en un 32% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda o tercera vez nuestra petición, y en un 9% ha sido necesario dirigir escritos de advertencia ante la persistencia en no enviarla 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**

<b>Modalidad de recepción</b>	<b>%</b>
<b>Presencial</b>	<b>7,50%</b>
<b>A través de teléfono (llamada o mensaje)</b>	<b>14,53%</b>
<b>A través de la página web</b>	<b>68,76 %</b>
<b>A través de las redes sociales</b>	<b>6,76 %</b>
<b>A través del registro general</b>	<b>2,45 %</b>



### 1.5. Ciudadanía y género

En cuanto a la distribución por género:

<b>Mujeres</b>	<b>51,32 %</b>
<b>Hombres</b>	<b>48,68 %</b>



**- Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres son:**

- Dificultades económicas en los hogares.
- Problemas de vivienda.
- Cortes de luz.
- Servicios Sociales y Dependencia.
- Salud mental.

**- Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres son:**

- Desempleo y ayudas públicas.
- Dificultades para acceder a los servicios públicos. Brecha digital.
- Ruidos.
- Problemas relacionados con la convivencia en la ciudad.
- Movilidad, multas, seguridad y protección ciudadana.

## 1.6. Sugerencias de la ciudadanía

En referencia a las sugerencias recibidas observamos:

Sugerencias recibidas	3,14 %
-----------------------	--------

## 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](http://www.granada.es/defensor)

Durante 2023 hemos recibido **129.289 visitas** a nuestra web. Representa una media de **396,6 visitas diarias**.

– **Facebook:** <https://www.facebook.com/defensorgranada>

Durante 2023 hemos tenido un total de **6.779 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 **49% mujeres** y el **51% hombres**.

Representa una media de **132 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 2023 se han registrado 1.984 seguidores.**”

Interviene en primer lugar Don Manuel Martín García, Defensor de la Ciudadanía, que pasa a exponer el informe anual de la Oficina Municipal del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al ejercicio 2023.

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Comienza el turno de Portavoces, la Sra. Portavoz del Grupo Municipal VOX, D<sup>a</sup> Beatriz Sánchez Agustino:

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Por parte del Grupo Municipal Socialista, interviene su Portavoz, D. Jacobo Calvo Ramos:

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Interviene a continuación por el Grupo Municipal del Partido Popular su Portavoz, D. Jorge Saavedra Requena:

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Seguidamente interviene de nuevo el Defensor del Ciudadano, D. Manuel Martín García:

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Acto seguido y para finalizar, interviene la Sra. Alcaldesa-Presidenta:

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Tras ello, el Ayuntamiento Pleno **toma conocimiento del Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía 2023** obrante en el expediente y que se puede consultar en el siguiente enlace en la Web Municipal.

[Enlace Informe Anual Defensor de la Ciudadanía](#)

Y no habiendo más asuntos de que tratar, por la Presidencia se levanta la sesión a las once horas, extendiéndose borrador de la presente acta, de lo que, como Secretario General CERTIFICO.

DILIGENCIA

Una vez aprobado el borrador del acta de esta sesión, las intervenciones recogidas en el video firmado electrónicamente que se puede consultar en el siguiente enlace, <https://teledifusioncloud.net/granada/contenido/plenos-2024/pleno-extraordinario-de-18-de-abril-de-2024.htm?id=154> quedarán incorporadas automáticamente al Acta, formando parte, de una manera intrínseca e indisoluble, a dicho documento administrativo, dándose con ello debido cumplimiento a las previsiones de los art. 114 y 120 del ROM del Ayuntamiento de Granada y art. 109 del ROF de 28 de noviembre de 1986 sobre redacción de las actas de las sesiones plenarias; a las disposiciones sobre emisión y forma de los actos administrativos en soporte electrónico recogidas en los art. 26, 36 70.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; el artículo 4 y la Disposición Adicional Primera sobre fe pública y uso de firma electrónica de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre sobre Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, así como a la preceptiva publicación en la Web municipal.

EL SECRETARIO GENERAL  
(firma electrónica)