

Minuta n°: 2026000008

SESIÓN EXTRAORDINARIA DE EL AYUNTAMIENTO PLENO DEL DÍA 27 DE MAYO DE 2026.

En la ciudad de Granada y en Salón Capitular del Palacio Consistorial de Granada, siendo las ocho horas y cincuenta minutos del día 27 de mayo de 2026, se reúnen previa convocatoria al efecto, los señores/as que a continuación se relacionan, al objeto de celebrar sesión Extraordinaria en primera convocatoria de el Ayuntamiento Pleno de este Ayuntamiento.

ASISTENTES CON DERECHO A VOTO

Maria Francisca Carazo Villalonga
Jorge Saavedra Requena
Ana Isabel Agudo Martinez
Enrique Manuel Catalina Carmona
Maria Rosario Pallares Rodriguez
Jorge Iglesias Puerta
Amparo Arrabal Martin
Ana Belen Sanchez Requena
Francisco Jose Almohalla Noguerol
Encarnacion Gonzalez Fernandez
Carolina Amate Villanueva
Fernando Parra Moreno
Elisa Campoy Soler
Raul Fernando Fernandez Asensio
Ana Maria Muñoz Arquelladas
Luis Jacobo Calvo Ramos
Maria Raquel Ruz Peis
Eduardo Jose Castillo Jimenez
Maria Eva Fernandez Romero
Nuria Gutierrez Medina
Beatriz Sanchez Agustino
Monica Del Carmen Rodriguez Gallego

Alcaldesa - Presidenta
Primer Teniente de Alcalde
Tercera Teniente de Alcalde
Segundo Teniente de Alcalde
Cuarta Teniente de Alcalde
Concejal delegado
Concejala delegada
Concejala delegada
Concejal delegado
Concejala delegada
Concejala delegada
Concejal delegado
Concejala delegada
Concejal delegado
Concejala
Concejal
Concejala
Concejal
Concejala
Concejala
Concejala
Concejala

ASISTENTES SIN DERECHO A VOTO

Ildefonso Cobo Navarrete
Francisco De Paula Aguilera Gonzalez
Manuel Martín García

Secretario General
Interventor General
Defensor de la Ciudadanía

EXCUSAN SU ASISTENCIA:

Vito Rafael Episcopo Solis

Quinto Teniente de Alcalde



CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

Documento firmado electrónicamente.
Autenticidad verificable en <https://sede.granada.org/validacion>

16343750353233611513

Página 1 de 12

Francisco Cuenca Rodriguez
Maria Leyva Campaña
Francisco Herrera Triguero
Juan Jose Ibañez Martinez

Concejal
Concejala
Concejal
Concejal

En primer lugar, por la Presidencia se saluda y agradece la presencia a las personas y miembros de los movimientos asociativos presentes en el Salón del Pleno.

Seguidamente da la bienvenida al Defensor del Ciudadano, agradeciendo su trabajo así como el del resto de personal de su Oficina, también presente en el Salón de Pleno, pasando a informar del procedimiento a seguir en esta sesión.

En primer lugar presentará el informe el Defensor de la Ciudadanía; seguidamente se abre un turno de Portavoces que pasaran a intervenir de menor a mayor representación, para ello, según lo acordado en Junta de Portavoces dispondrán de siete minutos de intervención, a continuación un turno de réplica para el Defensor y se finalizará el debate con la intervención de la Sra. Alcaldesa.

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

ORDEN DEL DÍA:

1. Defensor del Ciudadano.

Referencia: 2026/16779G.

Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía 2025. Dar cuenta

Se presenta a Pleno expediente correspondiente al Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía 2025, que obra en el expediente, y del que se ha dado traslado a todos los Grupos Municipales.

Igualmente consta en el expediente Resumen Ejecutivo del citado Informe, de fecha 21 de mayo de 2026, que literalmente dice:

“RESUMEN EJECUTIVO: INFORME ANUAL 2025 DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

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

A continuación, se exponen los principales datos de gestión del año 2025 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 redes sociales.*
- Actuaciones impulsadas desde la oficina para la defensa y protección de los derechos sociales.*
- Comentarios y reflexiones sobre los principales resultados de la actividad.*

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

Durante 2025, un total de 8.091 personas han acudido al Defensor de la Ciudadanía de Granada,

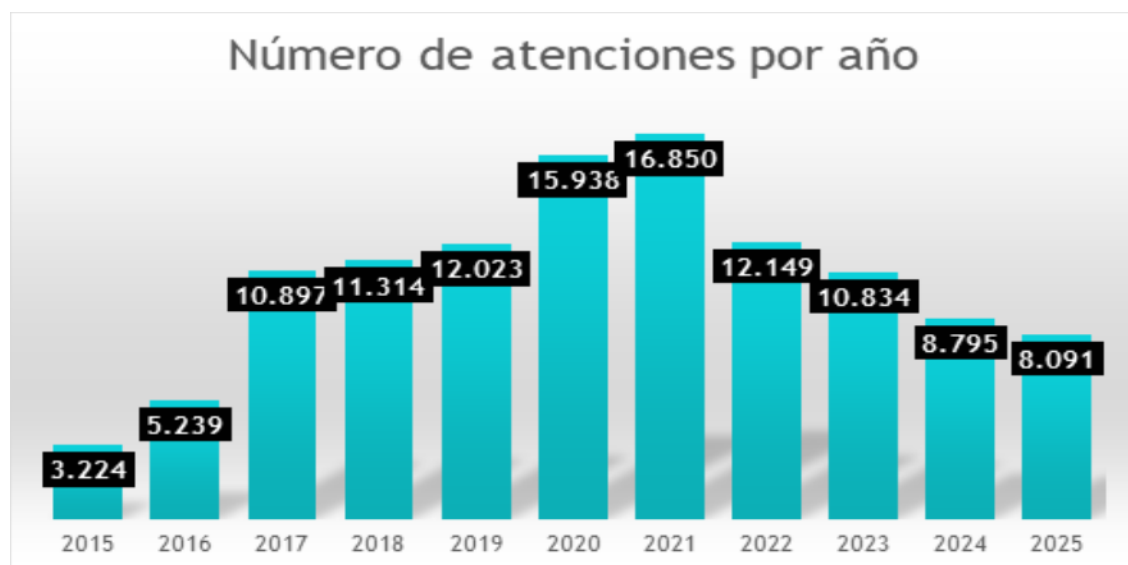


lo que supuso un descenso del 8% en el total de peticiones, consultas y reclamaciones respecto a 2024 (año en que se registraron 8.795).

Lo han hecho demandando supervisión de la administración pública, solicitando mediación, información, asesoramiento o realizando propuestas y sugerencias.

Esto supone una media de más de 674 actuaciones al mes.

AÑO	NÚMERO DE ATENCIONES
2015	3.224
2016	5.239
2017	10.897
2018	11.314
2019	12.023
2020	15.938
2021	16.850
2022	12.149
2023	10.834
2024	8.795
2025	8.091



1.2. Situación de los casos atendidos:

El estado de los expedientes tramitados durante 2025 es el siguiente:



SITUACIÓN EXPEDIENTES	%
Finalizados	73,1
En trámite	26,9
No admitidos a trámite	0,007

1.3. Resumen de actuaciones

- La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de 8.091 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir una media de más de 674 actuaciones al mes.

- Durante 2025 se han recibido/atendido un total de 4.101 llamadas solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas llamadas, la gran mayoría 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 2024.

- Las diferentes concejalías del Ayuntamiento de Granada y otras administraciones públicas, resolvieron/ corrigieron más del 73% de las actuaciones demandadas por el Defensor de la Ciudadanía. Aceptan nuestra actuación en el 70% 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 cincuenta 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 73,1%. Aun así, cabe destacar que en un 20% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda o tercera vez nuestra petición, y en un 5% ha sido necesario dirigir escritos de advertencia ante la persistencia en no enviar la información requerida.

A la luz de 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.*

La ciudadanía contacta con la oficina a través de las siguientes modalidades:

MODALIDAD DE RECEPCIÓN	%
Teléfono	52,05 %
Presencial	29,07 %
Redes sociales	11,00 %
Página web	7,00 %
Registro general	0,25 %



1.5. *Ciudadanía y género.*

En cuanto a la distribución por género:

MUJERES	HOMBRES
51,70 %	48,30 %





Temas más frecuentes por género:

- Los cinco temas de consultas y reclamaciones de mujeres que más se diferencian de los hombres son:

- Dificultades económicas en los hogares. Recursos económicos y sociales básicos.
- Cortes de luz.
- Problemas relacionados con la vivienda.
- Dependencia y personas mayores.
- Salud mental.

- Los cinco temas de consultas y reclamaciones de hombres que más se diferencian de las mujeres son:

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

1.6. Sugerencias de la ciudadanía.

En 2025 hubo un 4% de propuestas y sugerencias ciudadanas.

1.7. 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 2025 hemos recibido 216.831 visitas a nuestra web. Representa una media de 597,3 visitas diarias.

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



Durante 2025 hemos tenido un total de 6.752 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 130 visitas semanales al perfil de Facebook.

- X (antiguo Twitter): <https://x.com/defensorgranada>.

Desde la puesta en marcha del perfil de Twitter (marzo 2017), hemos ido creciendo. Durante 2024 se han registrado 1.954 seguidores.

II.- CUÁLES SON LAS PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS PRESENTADAS EN 2025

1. Funcionamiento de los servicios públicos (16%)

- Una queja transversal presente en gran número de reclamaciones recibidas
- Fallos, dudas y dificultades en las relaciones ciudadanas con la administración electrónica
- Del acceso ciudadano por medios telefónicos, presenciales y a través de cita previa

2. Problemas sociales y de acceso a recursos básicos (14%)

- Bienes de primera necesidad, empleo, prestaciones, vivienda, suministros
- Acceso a citas previas para solicitar protección internacional
- De las personas con diversidad funcional, personas sin hogar, personas con movilidad reducida, personas con enfermedad mental, personas en situación de dependencia y otros colectivos

3. Cortes de luz (13%)

- El gran apagón de abril llevó a todos los hogares de la ciudad la realidad que Norte viene padeciendo desde hace años
- Carta al Gobierno de España pidiendo un cambio legislativo
- Necesidad de unión de todas las administraciones para una acción verdadera, integral, coordinada y eficaz

4. Movilidad urbana e interurbana (11%)

- Sobre el transporte público urbano e interurbano
- La importancia de comunicar cambios de tráfico
- De la implantación de la zona de bajas emisiones y los retos para la progresiva adaptación a las nuevas necesidades ciudadanas de movilidad y ambientales

5. Ruidos y otras formas de contaminación (9%)

- Soluciones, alternativas y propuestas para mejorar el problema del ruido en las ciudades

6. Limpieza, mantenimiento y conservación de espacios públicos (8%)



- Concienciación para un mayor cuidado ciudadano de los espacios comunes
- La importancia del mantenimiento de los elementos urbanos y los jardines para los vecinos

7. Protección ciudadana (6%)

- El valor de la seguridad vial y la presencia policial en los barrios
- La unidad de mediación

8. Asuntos relativos a la atención y apoyo en salud mental de personas enfermas y sus familiares (6%)

9. Conflictos en la convivencia vecinal (5%)

10. Urbanismo y obras públicas (5%)

- Participación ciudadana y proyectos de mejora y adecuación en los barrios

11. Salud y consumo (3%)

12. Problemáticas de otras áreas municipales (2%)

- Padrón, Reclamaciones patrimoniales, Hacienda, Cultura, Turismo, etcétera

13. Casos excepcionales y singulares (2%)

III.- LA IMPORTANCIA DE LAS PROPUESTAS DE ACCIÓN

En cada capítulo del Informe Anual 2025 se insertan propuestas de acción, con especial atención entre otras a las siguientes:

-Personas sin Hogar: hemos de dejar a un lado los obstáculos, que sin duda existen, y abordar **el centro que Granada necesita y llevo proponiendo desde 2021** a las distintas corporaciones municipales, en sucesivos Informes Anuales. Habría que encontrar una solución con la participación de todas las partes implicadas; lograr un gran acuerdo. Un acuerdo de la mano de la Federación de asociaciones vecinales, representantes del Ayuntamiento, la Diputación provincial, la Junta de Andalucía, el Gobierno de España y también miembros del tercer sector y de la comisión municipal de personas sin hogar; un espacio o mesa de diálogo que ponga en marcha un centro auspiciado desde el apoyo y compromiso económico y material de todas las partes.

Es preciso que Granada cuente con un recurso permanente y digno para las personas sin hogar y para ello hay que estudiar los recursos existentes y los recursos posibles; valorar los equipamientos sociales en barrios y municipios próximos; contar con las economías y medios de las distintas administraciones porque todas tienen competencias y responsabilidad y pedir el criterio, los recursos y la colaboración de los sectores de la salud mental, las asociaciones vecinales, las entidades financieras y fundaciones con proyectos sociales, el tercer sector, entre otros.



Las personas sin hogar, como el resto de vecinos y vecinas de nuestra ciudad y provincia con necesidades y realidades sociales diversas, han de entrar en las agendas políticas al igual que entran por derecho propio el resto de colectivos culturales, vecinales, deportivos o sociales. Tal vez pueda servir el ejemplo de ayuntamientos vecinos como el de Málaga, que cuenta con un centro municipal de acogida y ha puesto en marcha una ventanilla o puerta única que canaliza los distintos recursos para personas sin hogar.

-La corporación municipal podría impulsar **acciones formativas para hacer más efectivo el derecho de todas las personas a acceder a los servicios de la sociedad digital**. Hoy por hoy sigue habiendo **brecha digital**, una distancia que desplaza a algunos colectivos y amenaza con deslizar a otros (los que se sienten incapaces de hacer uso de esas herramientas).

-**Cortes de Luz**. Que la corporación municipal inste a la empresa eléctrica, a la operadora en Granada, E-Distribución, a reforzar sus equipos y a **invertir en nuevas medidas de protección, vigilancia y blindaje de sus infraestructuras, así como en la detección previa** a través de nuevas tecnologías. Es la sempiterna petición para que la empresa destine el personal y los medios que sean necesarios para prevenir el fraude.

-Reforzar el **transporte público y los parkings de borde o aparcamientos disuasorios bien conectados al transporte público** y con una frecuencia adecuada para que el flujo de trabajadores y estudiantes sea efectivo especialmente en horas punta. Y en materia de transporte metropolitano, podría contemplarse la incorporación de más municipios, así como nuevas líneas circulares (y transversales), más vehículos en la flota y mejor frecuencia de paso en los buses existentes.

-**Ruido**: avanzar en el control de las emisiones y apostar por el necesario equilibrio entre dos extremos que parecen en colisión: la debida protección de los derechos de los administrados - derecho al descanso, al sueño, a la salud, a la intimidad familiar- y la debida protección y promoción de la propia actividad económica. No se trata en absoluto de 'perseguir' ninguna actividad generadora de impacto acústico, sino de lograr que todas ellas se atengan debidamente a las normas y ordenanzas; que se respeten los límites que estas establezcan para cada caso; que el ejercicio de cualquier actividad cotidiana o laboral se efectúe de un modo que no resulte perjudicial para terceros.

Y ese equilibrio necesario requiere de una gestión integral; una planificación inteligente con zonificación y **mapas de ruidos**; una adecuada y permanente **vigilancia de las normas** - cumplimiento de horarios, limitadores de sonido, etc-; **control de las emisiones** e implantación progresiva de infraestructuras silenciosas, de transportes sostenibles, de medidas de aislamiento acústico. Y por supuesto, una **política sancionadora** para quienes superen los decibelios permitidos.

IV.- LA IMPORTANCIA DE LAS RECOMENDACIONES

Al final del Informe Anual 2025 se aportan recomendaciones para su estudio y valoración por la Corporación. Las recomendaciones de este informe son entre otras:



-Adaptar el lenguaje administrativo en resoluciones que se vayan a notificarse a los ciudadanos para favorecer su debida legibilidad y comprensión. Porque la modernización de la administración pasa también por acercar los contenidos al lenguaje común, facilitando la comprensión de términos técnicos y jurídicos complejos, y explicando con la mayor claridad posible determinados recursos, trámites, fases de un procedimiento y otras cuestiones.

-Procurar una mayor coordinación entre el sistema de sanciones de tráfico y la sección de accesos restringidos Tal vez una forma de solventar los problemas generados por las renovaciones en las autorizaciones, sería recordar a los interesados las fechas en las que pueden volver a solicitar renovación de su autorización a través de un SMS o de otros modos, cuando esta fecha se acerque.

-Estudiar cómo romper la incompatibilidad de uso entre bodas y eventos privados y visitas del público en palacios y espacios municipales. Los eventos privados (bodas, reuniones) a menudo implican el cierre temporal de espacios, zonas, áreas, jardines o salas de valor cultural, limitando el acceso de los visitantes habituales y ciudadanos a ciertos inmuebles municipales. Sería muy positivo encontrar un equilibrio entre la valorización económica del patrimonio (mediante el cobro de tasas o alquileres) y la orientación de estos lugares hacia el libre acceso y disfrute ciudadano. Es decir, estudiar la posibilidad de establecer circuitos de visita alternativos diseñando recorridos que permitan mantener abierto al público una parte diferenciada del palacio (jardines o salas nobles secundarias) mientras el evento ocurre en otro lugar específico.

-Estudiar impulsar un convenio para que el estudiantado del Conservatorio Superior de Música pueda disfrutar de la misma bonificación en el transporte urbano como la que disfruta el estudiantado de la Universidad de Granada.

-Señalizar con mucha antelación y de forma muy evidente no sólo los cortes de tráfico programados sino también las alternativas, especialmente ante determinados eventos sobrevenidos como una manifestación, una concentración o el traslado de una imagen. Aunque el área de Movilidad prevea con antelación, es preciso extremar las medidas para transformar situaciones que generan incertidumbre en algo gestionable para la ciudadanía.

-Permitir que se pueda pagar con tarjeta bancaria una recarga de bonobús dentro del vehículo. Las recargas dentro de los buses urbanos sólo se pueden hacer en efectivo. Esta es una problemática del transporte público, donde se ha priorizado la tecnología contactless sólo para el billete sencillo (el más caro), pero no para la recarga de tarjetas de viaje (bonobús), obligando al uso de efectivo en el interior de los vehículos. La recomendación de permitir recargas de 5, 10, 15 o 20 euros con tarjeta bancaria dentro del bus parece técnicamente viable y está en línea con la modernización de los sistemas de pago. Al respecto se recomienda a la corporación municipal que estudie las posibilidades de implantar la recarga online a través de aplicaciones móviles, o el pago con tarjeta, evitando el uso de dinero en metálico como único medio posible. Esta medida también redundaría en la movilidad -fomento del uso del transporte público- y mejoraría la experiencia del usuario.”

Desde el atril puesto al efecto en el Salón de Plenos, 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 2025.

[PRESENTACIÓN DEL INFORME](#)

A continuación, se abre un turno de portavoces en el que se producen las siguientes intervenciones:

[\(TURNO GRUPO MUNICIPAL VOX\)](#)

[\(TURNO GRUPO MUNICIPAL SOCIALISTA\)](#)

[\(TURNO GRUPO MUNICIPAL POPULAR\)](#)

[\(TURNO DE CIERRE DEFENSOR DEL CIUDADANO\)](#)

Finalizado el turno de portavoces pasa a intervenir la Sra. Alcaldesa-Presidenta:

[\(TURNO SRA. ALCALDESA\)](#)

Tras ello, el Ayuntamiento Pleno **toma conocimiento del Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía 2025** obrante en el expediente y cuyo contenido íntegro se puede consultar en el siguiente enlace en la Web Municipal.

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

Y no habiendo más asuntos que tratar ni miembros de el Ayuntamiento Pleno que deseen hacer uso de la palabra, por la Presidencia se levanta la sesión siendo once horas del día al comienzo indicado, de todo lo cual, como Secretario, doy fe.

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-2026/pleno-extraordinario-de-27-de-mayo-de-2026.htm?id=191> 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)



CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

Documento firmado electrónicamente.
Autenticidad verificable en <https://sede.granada.org/validacion>

16343750353233611513

Página 11 de 12

|



CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

16343750353233611513

Documento firmado electrónicamente.
Autenticidad verificable en <https://sede.granada.org/validacion>

Página 12 de 12