

SESIÓN EXTRAORDINARIA CELEBRADA POR EL EXCMO. AYUNTAMIENTO PLENO EL DÍA VEINTICUATRO DE MARZO DE DOS MIL VEINTITRÉS.

En el Salón Capitular del Palacio Consistorial de Granada, siendo las ocho horas y treinta minutos del día veinticuatro de marzo de dos mil veintitrés bajo la Presidencia del Excmo. Sr. Alcalde, D. Francisco Cuenca Rodríguez, se reúnen los Sres./as. Capitulares: D^a Ana Muñoz Arquelladas, D^a María Raquel Ruz Peis, D. Miguel Ángel Fernández Madrid, D. Eduardo José Castillo Jiménez, D^a María de Leyva Campaña, D. Francisco Herrera Triguero, D^a Nuria Gutiérrez Medina, D. Luis Jacobo Calvo Ramos, D^a Sandra Rodríguez Salas, D. Luis Miguel Salvador García, D. José Antonio Huertas Alarcón, D. Luis González Ruiz, D^a María Eva Martín Pérez, D^a Josefa Rubia Ascasibar, D. Francisco Fuentes Jódar, D. Carlos Jesús Ruiz Cosano, D^a Inmaculada Puche López, D. José Antonio Cambril Busto, D^a Elisa María Cabrerizo Medina, D. Francisco Puentedura Anllo, D^a. Beatriz Sánchez Agustino, D^a Mónica del Carmen Rodríguez Gallego, D^a Paloma Gómez Enríquez y D. Manuel José Olivares Huertas.

No asisten D. Sebastián Jesús Pérez Ortiz y D^a María Lucía Garrido Guardia.

Asiste a la sesión el Secretario General D. Ildefonso Cobo Navarrete y el Interventor General, D. Francisco González Aguilera.

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

77

Informe del Defensor del Ciudadano.

Se presenta a Pleno expediente correspondiente al Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía 2022, en el que se da cuenta de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas durante el año 2022 ante la citada Oficina Municipal.

Consta en el expediente resumen del Informe Anual del Defensor Ciudadanía 2022, que literalmente dice:

“RESUMEN INFORME ANUAL DEFENSOR CIUDADANÍA 2022

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

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

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

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

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

Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía

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

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

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ATENCIONES POR AÑO

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



1.1. Situación de los casos atendidos:

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

1.2. Resumen de actuaciones



- La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de 12.149 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir **una media de más de 1012 actuaciones al mes**.

- Durante 2022 se han recibido/atendido un total de 7.989 llamadas telefónicas solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas 7.989 llamadas, 5.314 han sido solicitando orientación especial y/o petición de amparo. Las llamadas solicitando orientación especial y / o petición de amparo son aquellas en las que además del correspondiente asesoramiento, en la mayoría de ellas es necesario realizar una labor de contención emocional y conllevan la derivación tanto al recurso adecuado, como el traslado del caso a las entidades o autoridades pertinentes, realizando por nuestra parte un seguimiento posterior.

- La labor de mediación en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía sigue siendo bastante significativa, y ha supuesto un incremento del 30% con respecto al año 2021.

- Las diferentes concejalías del Ayuntamiento de Granada y Administraciones Públicas, resolvieron/ corrigieron más del 60,010% de las actuaciones demandadas por el Defensor de la Ciudadanía. La Administración acepta nuestra actuación en el 71 % de los casos.

- Las actuaciones realizadas han resultado positivas para la mayoría de las personas que han acudido a este servicio, tanto para la resolución de sus quejas,

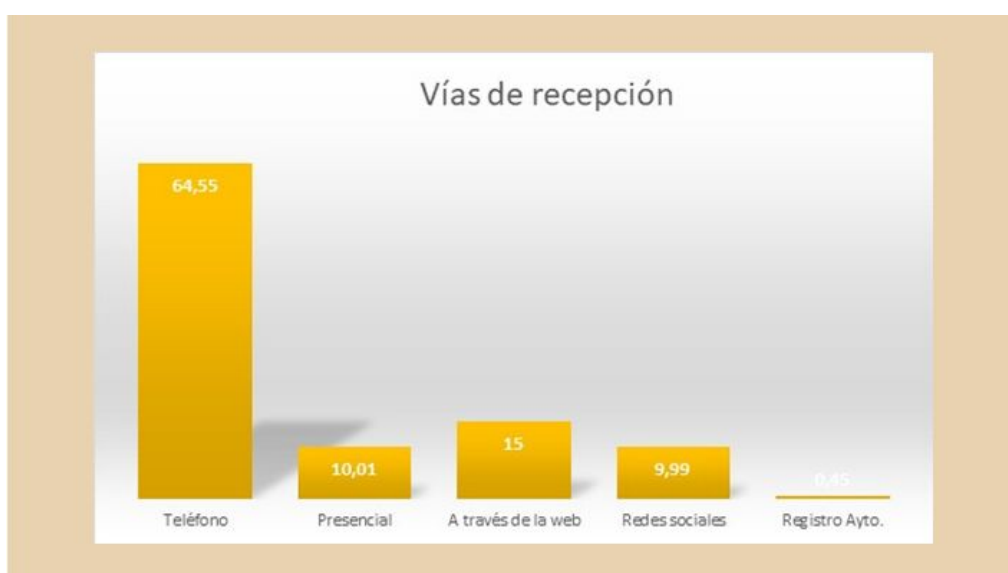
problemas o sugerencias, como para la información, valoración y asesoramiento sobre sus derechos.

- Se ha trabajado con cerca de un centenar de colectivos, asociaciones, plataformas, consejos y entidades sociales en la protección, promoción y divulgación de derechos.

- En referencia a la colaboración de las diferentes concejalías y administraciones públicas con el Defensor en el desempeño de sus funciones, la principal valoración a señalar es el normal desarrollo en la mayoría de los expedientes tramitados, que alcanza el 60%. Aun así, cabe destacar que en un 46% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda o tercera vez nuestra petición, y en un 8% ha sido necesario dirigir escritos de advertencia ante la persistencia en no enviar la información requerida. A la luz estos datos, no renunciamos a solicitar mayor esfuerzo y rapidez en la contestación de los requerimientos.

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

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



1.3. Ciudadanía y género

En cuanto a la distribución por género:

Mujeres	50,950 %
Hombres	49,050 %



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

- Necesidad de recursos económicos y sociales básicos. Dificultades económicas en los hogares.
- Cortes de luz.
- Problemas de vivienda.
- Salud mental.
- Servicios Sociales y Dependencia.

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

- Desempleo y ayudas.
- Ruidos.
- Problemas relacionados con la convivencia en la ciudad.
- Dificultades para acceder a los servicios públicos. Brecha digital.
- Brecha digital y obstáculos burocráticos.

1.4. Sugerencias de la ciudadanía

En referencia a las sugerencias recibidas observamos:

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

1.5. Nuestra web y redes sociales

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

* **Página web:** www.granada.es/defensor

- Durante 2022 hemos recibido **138.143 visitas** a nuestra web. Representa una media de **388 visitas diarias**.

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

- Durante 2022 hemos tenido un **total de 6.741 seguidores**.

- Respecto al perfil medio de las personas que nos siguen, **los tramos de edad más representativos son los comprendidos entre los 45 y 54 años**, siendo el **48% mujeres** y el **52% hombres**.

- Representa una media de **129 visitas semanales** al perfil de facebook.

* **Twitter:** <https://twitter.com/defensorgranada>

- Desde la puesta en marcha del perfil de Twitter (marzo 2017), hemos ido creciendo. **Durante 2022 se han registrado 1.890 seguidores**.

II. DE QUÉ SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS

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

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

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

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

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

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

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

4. Ruidos (11%)

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

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

6. Movilidad y protección Ciudadana (8%)

7. Problemas de salud mental (8%)

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

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

9. Consumo (5%)

10. Urbanismo (4%)

11. Asuntos varios (5%)

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

¿Cuáles son las problemáticas más preocupantes?

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

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



III. BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

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

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

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

Esperamos que esta guía sirva para reconocer la labor de algunos servicios, -sus dinámicas y aportaciones- y visibilice una parte del trabajo realizado reconociendo el compromiso y la labor técnica que hay detrás.

También podría ser útil para que estos modos de hacer se exporten e implanten en otros servicios:

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

Se informa por la Presidencia que la sesión plenaria se desarrollará conforme a lo siguiente:

- Exposición por el Defensor del Ciudadano, del informe anual de 2.022, sin límite de tiempo.
- Turno de Portavoces por espacio de 5 minutos.
- Cierre por el Defensor del Ciudadano, sin límite de tiempo.

Interviene Don Manuel Martín García, Defensor del Ciudadano, que pasa a detallar las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas durante el año 2022 en la Oficina Municipal del Defensor del Ciudadano, conforme al informe anual obrante en el expediente, y del que se ha dado traslado a todos los Corporativos.

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

Comienza el turno de intervenciones el Sr. Concejal no adscrito, D. Manuel Olivares Huertas:

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

A continuación, interviene la Sra. Portavoz del Grupo Municipal VOX, D^a Beatriz Sánchez Agustino:

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

Por el Grupo Municipal Unidas Podemos por Granada interviene la Sra. Portavoz Suplente, D^a Elisa Cabrerizo Medina:

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

Interviene por el Grupo Municipal del Partido Popular su Portavoz, D. Luis González Ruiz:

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

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

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

Por la Presidencia se agradece el tono y la reflexión compartida de todos los Grupos, concediéndole la palabra al Defensor del Ciudadano para el cierre.

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

Acto seguido y para finalizar, interviene el Defensor del Ciudadano, D. Manuel Martín García:

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

Indica la Presidencia que hacen suyo el informe del Defensor del Ciudadano, y lo elevaran al Gobierno de España y a la Junta de Andalucía, planteando medidas y pidiendo la colaboración del resto de Administraciones:

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

Tras ello, el Ayuntamiento Pleno toma conocimiento del Informe Anual 2022 de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, obrante en el expediente y que se puede consultar en el siguiente enlace.

[Ver enlace Informe Anual Defensor de la Ciudadanía](#)

Y no habiendo más asuntos de que tratar, por la Presidencia se levanta la sesión a las nueve horas y cincuenta y siete minutos, 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-2023/pleno-extraordinario-de-24-de-marzo-de-2023.htm?id=131> 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)