

Defensor de la Ciudadanía
de Granada

Informe Anual 2017



**Defensor de la
Ciudadanía de Granada**




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

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

©Defensor de la Ciudadanía de Granada



“La ciudad es un espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes que tienen como derecho encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica. Asumiendo deberes de solidaridad”

(Art. 1 de la Carta Europea de salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad)

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
I. UN AÑO EN CIFRAS: ESTADÍSTICAS Y BALANCE DE GESTIÓN	6
Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía	6
Situación de los casos atendidos	6
Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitud de mediación, información valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de derechos	7
Ciudadanía y género	7
Sugerencias de la ciudadanía	8
Nuestra web y redes sociales	8
Resumen de nuestras actuaciones	9
II. ¿DE QUÉ SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS?	12
¿Cuáles son las principales problemáticas presentadas durante 2017?	12
¿Cuáles son las problemáticas más preocupantes?	13
III. NUESTRA PROPUESTA DE ACTUACIÓN	21
IV. VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	38
V. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	39
VI. ¿CÓMO SE REALIZAN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS?	41
ANEXOS	
1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA	43
2. GUÍA DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS ANTE EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA	45
3. PUNTO DE ATENCIÓN LGBTI	48

PRESENTACIÓN

Cumpliendo con mi compromiso y responsabilidad, presento a la sociedad granadina y a los legítimos responsables públicos municipales de Granada, el Informe Anual 2017 de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada.

Pretendemos que este Informe se convierta en un instrumento de trabajo que sirva como revulsivo político, teniendo en cuenta el deber de los poderes públicos de liderar alternativas y soluciones a las inquietudes y quejas planteadas por las granadinas y granadinos.

Un año más, los cortes de luz en la zona Norte de Granada protagonizan la vida de nuestra ciudad: vecinas y vecinos de Granada, a pesar de pagar sus correspondientes recibos de luz siguen sin recibir el servicio y viven a oscuras, apagados, sin ver, sin calefacción, sin ascensor, sin lavadora, sin frigorífico, sin alumbrado público en las calles, enfermos sin botella de oxígeno, etc. Ya viene ocurriendo desde hace años y 2017 se ha plasmado como la perfecta evidencia de los malos temores y peores pronósticos. Así, el Informe del Defensor de este ejercicio expone como principal problema, la vulneración de derechos en la zona Norte de Granada; una situación extremadamente grave que no puede esconder la infinidad de historias y dramas personales que hemos recogido durante este duro año. Situaciones que arrastran las secuelas de muchísimos años atrás, de muchos derechos ciudadanos que no están cubiertos, de muchas responsabilidades y deberes públicos no ejercidos e incumplidos.

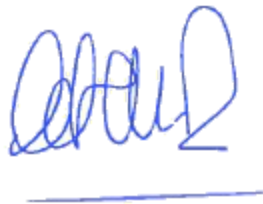
Los problemas y quejas que nos han planteado las casi 11.000 personas que han acudido a la oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada durante 2017, muestran una realidad que demanda una actitud propositiva dirigida hacia una acción real y efectiva que dé lugar a procesos de cambio, mejora y solución a los problemas y denuncias presentadas.

Seis de cada diez actuaciones han sido por la vulneración de algún derecho, especialmente en materia de energía (tanto los relacionados con los cortes de luz como con la pobreza energética), vivienda, empleo, salud o servicios sociales. Esta realidad nos ofrece una “radiografía” de las necesidades actuales de la ciudadanía granadina; un observatorio permanente de la realidad social, que aunque solo sea parcial, -ya que nos llega solamente aquello que no funciona- nos ofrece los elementos necesarios para **ver, juzgar** y sobre todo para **comprometerse y actuar**.

Ver y tomar conciencia de la realidad de Granada. Estudiar y analizar los hechos de esa realidad, y lo más importante, actuar concretando en acciones transformadoras lo que hemos visto que no funciona; por ello, ahora es el momento de la acción y del compromiso antes de que sea más tarde.

Este documento es un espacio de diálogo crítico y abierto para contribuir a que Granada logre niveles admirables de calidad democrática, en participación y en responsabilidad en pos de una ciudad más respetuosa, inclusiva y comprometida con los Derechos Humanos.

Desde la independencia e imparcialidad como principios irrenunciables en nuestro trabajo, espero que con nuestras actuaciones hayamos contribuido a la defensa de los derechos fundamentales de la ciudadanía granadina. Espero también que los poderes públicos lideren alternativas y soluciones a las inquietudes y quejas aquí planteadas.



Manuel Martín García
Defensor de la Ciudadanía de Granada

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

Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía

Durante 2017, un total de **10.897** personas han acudido al Defensor de la Ciudadanía de Granada, bien demandando la supervisión de la Administración pública al entender que han sido vulnerados algunos de sus derechos, o solicitando mediación, información, valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de los mismos. **Supone un incremento del 108% respecto al ejercicio 2016.**

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

Año	Personas atendidas
2015	3.224
2016	5.239
2017	10.897

Situación de los casos atendidos

Del total de los casos atendidos se encuentran:

Situación expedientes	%
Finalizados	87,24
En trámite	12,76
No admitidos a trámite	0,037

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

En función de la modalidad de presentación observamos:

Modalidad de recepción	%
En persona	65,6
A través del teléfono	25,5
A través de la página web	5,6
A través de las redes sociales	3,2
A través del registro general	0,10

Ciudadanía y género

En cuanto a la distribución por género observamos:

Mujeres	47,3%
Hombres	52,7%

- **Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres son:**
 - Dificultades económicas en los hogares.
 - Necesidad de vivienda.
 - Dependencia.
 - Salud mental.
 - Igualdad de género.

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

- Problemas con la hipoteca.
- Problemas relacionados con la convivencia.
- Multas sanciones.
- Burocracia administrativa.
- Desconexión ferroviaria.

Sugerencias de la ciudadanía

En referencia a las sugerencias recibidas observamos:

Sugerencias recibidas	2,3%
-----------------------	------

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, cabe señalar:

- **Página web:** www.granada.es/defensor
 - Durante 2017 hemos recibido **55.913 visitas** a nuestra web. Representa un **incremento del 32,12%** respecto al año 2016.
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/defensorgranada>
 - A lo largo de 2017, el perfil del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha seguido creciendo. Durante 2017 hemos tenido **un total de 5.038 seguidores**. Representa un **8,5% de incremento respecto al año anterior**.
 - Respecto al perfil medio de las personas que nos siguen, **los tramos de edad más representativos son los comprendidos entre los 35 y 45 años**, siendo el **46% mujeres** y el **51% hombres**.
 - Hemos recibido una media de **106 visitas semanales** a nuestro perfil.

- Nuestras publicaciones han mantenido un **alcance medio de 4.121 usuarios semanales**.
- Una media semanal de **363 personas han interactuado** con nuestras publicaciones.
- **Twitter:** <https://twitter.com/defensorgranada>
 - A lo largo del primer año desde la puesta en marcha de nuestro perfil de Twitter (marzo 2017), **hemos conseguido 202 seguidores**.
 - Hemos recibido **1938 visitas** a nuestro perfil.
 - Hemos realizado **214 publicaciones**, alcanzando **26.432 impresiones**.

Resumen de nuestras actuaciones

- Durante 2017 en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada hubo un **incremento de la demanda en un 108%** respecto al año 2016.
- La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de **8.100 actuaciones** en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir una media de **675 actuaciones al mes**.
- Durante 2017 hemos recibido/atendido un total de **2.167 llamadas telefónicas** solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas 2.167 llamadas, **1.176 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 20%** con respecto al año 2016.
- Las diferentes Concejalías del Ayuntamiento de Granada y Administraciones Públicas, **resolvieron/corrigieron más del 84% de las actuaciones demandadas** por el Defensor

de la Ciudadanía. La Administración acepta nuestra actuación en el 82% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad.

- Nuestras actuaciones **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.
- **Hemos trabajado con 29 colectivos 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 78%**. Aun así, cabe destacar que en un 22% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda vez nuestra petición, y en un 4% 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.
- Desde el **Punto de Atención LGBTI** puesto en marcha el 24 de Julio de 2017, en colaboración con la Concejalía de Derechos Sociales, Educación y Accesibilidad y la Federación Andaluza LGBTI Arco Iris, **se han atendido un total de 5 personas y se ha facilitado asesoramiento a dos colectivos.**
- **Desde el Servicio de Intermediación Hipotecaria**, creado mediante acuerdo entre el Ayuntamiento de Granada y el Colegio de Abogados de Granada, en estrecha coordinación con la Concejalía de Derechos Sociales, Educación y Accesibilidad, **se han atendido un total de 256 familias.**

A través de la siguiente tabla podemos observar la situación en que se encuentran los expedientes tramitados en el Servicio de Intermediación Hipotecaria:

Situación expedientes	%
Finalizados	82,42
En proceso	15,62
Desestimados	1,95

Del total de expedientes finalizados satisfactoriamente, se ha conseguido:

Logros	%
Suspensión de desahucio/Reestructuración de deuda	9,30
Dación en pago	2,32
Eliminación de cláusulas abusivas/suelo y devolución de cantidades pagadas indebidamente	79,07
Cambio de índice de referencia del préstamo de garantía	4,65

II. ¿DE QUÉ SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS?

¿Cuáles son las principales problemáticas presentadas durante 2017?

- ❖ **Problemas derivados de la vulneración de derechos en la zona Norte de nuestra ciudad..... (15%)**
- ❖ **Las secuelas de la crisis económica (12%)**
 - Necesidad de vivienda
 - Desempleo. Dificultades económicas en los hogares
 - Problemas con la hipoteca
 - Situaciones de pobreza energética
 - Problemas con la solicitud/tramitación del salario social
- ❖ **Problemas relacionados con la convivencia..... (11%)**
 - Molestias derivadas de las terrazas
 - Molestias derivadas por los perros en el espacio público
 - Molestias derivadas de las bicicletas y su uso en el espacio público
 - Molestias derivadas del consumo de alcohol en la vía pública
 - Molestias derivadas por las despedidas de soltero
 - Molestias derivadas del ruido
 - Molestias derivadas de las viviendas de uso turístico
 - Molestias derivadas de los usos del espacio público
- ❖ **Problemas relacionados con la atención en la sanidad pública..... (10%)**
- ❖ **Problemas derivados de la situación de desamparo de las personas con enfermedad mental y sus familias..... (9%)**
- ❖ **Retraso y/o demora de las ayudas a las personas en situación de dependencia..... (9%)**
- ❖ **Problemas derivados de la burocracia administrativa..... (9%)**
- ❖ **Desconexión ferroviaria..... (8%)**
- ❖ **Multas – sanciones..... (8%)**
- ❖ **Problemas derivados de la situación de desamparo de las personas con discapacidad..... (5%)**
- ❖ **Desprotección del patrimonio histórico..... (2%)**
- ❖ **Otras..... (2%)**

¿Cuáles son las problemáticas más preocupantes?

Durante 2017, las problemáticas más preocupantes han sido:

❖ **Vulneración de derechos en la zona Norte de nuestra ciudad: los cortes de luz, “de mal en peor”**

El principal y más grave problema que tiene la ciudad de Granada son los continuos cortes de luz que durante varios años llevan sufriendo algunos barrios del Distrito Norte, que están mermando la atención de las necesidades básicas diarias de la población y vulnerando derechos protegidos. Decenas de vecinas y vecinos de la zona norte llaman cada día desesperados a la Oficina del Defensor de la Ciudadanía para protestar por los cortes de luz.

Los últimos informes anuales de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía evidencian, que **el problema no se soluciona y va “de mal en peor”**: las quejas recibidas por los cortes del suministro eléctrico en el año 2015 representaban el 12%, en 2016, el 14% y en 2017, el 15%. Lo estamos viendo, y lo están sufriendo día tras día y año tras año vecinas y vecinos de un barrio de Granada. **Los cortes de luz y los recortes de este derecho básico continúan agravando la situación de personas que pagan sus facturas e impuestos y están sin luz tanto en su domicilio como en el alumbrado público.**

La situación es extremadamente grave y se ha convertido en un problema de extrema gravedad. Para un mayor abundamiento sobre este tema, sus graves consecuencias, los diferentes derechos vulnerados, la falta de medidas efectivas adoptadas, etc., me remito al Informe Anual 2016 de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía.

❖ **Las secuelas de la crisis económica**

A pesar de la mejora de algunos indicadores económicos, a través de las principales quejas presentadas por las granadinas y granadinos, podemos constatar como las consecuencias de la crisis son muchas y afectan a gran cantidad de personas y familias.

Es cierto que el escenario ha cambiado y ya no vivimos la situación de crisis tan aguda sufrida entre los años 2008 y 2014, pero aún así, la recuperación generalizada y las nuevas oportunidades de mejora para la mayoría de la población comienzan a llegar. **La crisis ha generado una fractura social; una regresión en derechos sociales.**

Falta de vivienda, desempleo, dificultades económicas en los hogares, problemas con la hipoteca, situaciones de pobreza energética y problemas con la solicitud/tramitación del salario social, demoras e impagos de ayudas sociales, la actitud insolidaria de las entidades financieras, son las quejas que la ciudadanía sigue denunciando. Son problemáticas graves y preocupantes, secuelas de una crisis de la que aún no se encuentran síntomas de recuperación generalizada.

Según los datos facilitados por el Consejo General del Poder Judicial, la evolución de los desahucios en Granada y provincia durante 2017, es la siguiente:

	2013	2014	2015	2016	2017
Desahucios por impago de hipoteca	563	582	845	718	690
Desahucios por impago de alquiler	573	492	485	565	577
Desahucios por otras causas	31	73	78	75	72
Total	<u>1.167</u>	<u>1.147</u>	<u>1.408</u>	<u>1.358</u>	<u>1.339</u>

En Andalucía, también según el Consejo General del Poder Judicial, el número de lanzamientos ejecutados durante 2017 fue de 10.437, cifra que supone un aumento del 4,4% respecto a los 9.998 del año 2016, reflejando y demostrando que **para muchas familias las secuelas de la crisis siguen presentes**. A nivel nacional se practicaron 60.754 desahucios, un 3,6% menos que el año anterior.

❖ **Las diferentes problemáticas relacionadas con la convivencia en la ciudad, tanto en la vía pública como por las molestias relacionadas con la contaminación acústica**

Cabe prestar especial atención a todo el conjunto de quejas relacionadas con la calidad del espacio público y la convivencia entre los diferentes usos del mismo. Constatamos que los

problemas de convivencia en el espacio público son el trasfondo de numerosas quejas. Entre ellas destacamos:

- **Molestias derivadas de las terrazas.** Desde hace ya algunos años, se ha producido un aumento importante del número de terrazas, que ya no sólo se colocan en temporada veraniega, sino que están instaladas durante todo el año, situación que en gran medida se vio propiciada entre otros factores, por la entrada en vigor de la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta y suministro de tabaco, que ha supuesto que ante la prohibición de fumar en espacios cerrados, los establecimientos hayan buscado alternativas para suplir esta limitación legal y evitar la merma del número de clientes. Las alternativas dadas por bares, restaurantes y cafeterías han supuesto en una gran mayoría de los casos, la instalación de terrazas y veladores para clientes fumadores. Las terrazas ya no son solo para el verano. La colocación de estufas para vencer las frías temperaturas, se ha convertido en una tendencia importante de los servicios de restauración. Esta tendencia conlleva la aparición de nuevas problemáticas en cuanto a la ocupación de la vía pública derivadas de las constantes entradas y salidas de clientes, el ruido y molestias que ocasionan, que lejos de ser un hecho puntual, es una conducta constante y gradual durante toda la madrugada hasta el cierre. La situación se agrava aún más en época estival, pues además de haber mayor afluencia de personas, se duerme con las ventanas abiertas.
- **Molestias derivadas por los perros.** Cada vez son mayores las quejas recibidas de esta materia: molestias por la realización de “sus necesidades” en los espacios públicos, por no recoger los excrementos, orinarse en las fachadas de los edificios, perros sueltos en las vías públicas (calles, parques, jardines, zonas verdes o cualquier espacio público), perros potencialmente peligrosos, molestias derivadas por estancias prolongadas en balcones y terrazas sin la debida atención, ruidos, olores, molestias ocasionadas por el ruido en las áreas de expansión canina situadas junto a viviendas, suciedad u otras incomodidades.
- **Molestias derivadas por las bicicletas y su uso en el espacio público.** Son numerosas las quejas derivadas por las condiciones de circulación de bicicletas por las aceras, andenes y paseos considerados como zonas peatonales. También por el estacionamiento de las mismas en aceras o lugares que dificultan o impiden la movilidad. Según un estudio del área de Movilidad del Ayuntamiento de Granada, en 2017, un 64,24% de media utilizaba la calzada y un 35,76% la acera. Desgraciadamente, hasta ahora el uso de las bicicletas en el espacio público también ha conllevado la pérdida de espacios para los peatones, lo que ha generado y genera conflictos entre las personas

usuarias de las bicicletas y los peatones. En líneas generales, dentro de las ciudades, las bicicletas deben circular por el carril bici, -si los hubiera-, o por la calzada junto al resto de transportes mecanizados.

- **Molestias derivadas por el consumo de alcohol en la vía pública.** Las molestias derivadas del consumo de alcohol en la vía pública son también motivo de algunas de las quejas recibidas. El consumo de alcohol en la vía pública origina otros problemas colaterales que han sido denunciados por la ciudadanía, tales como:
 - Ruidos.
 - Suciedad.
 - Desórdenes públicos.
 - Ocupación desordenada del espacio público.
 - Consumo de bebidas alcohólicas por menores.

- **Molestias derivadas por las despedidas de soltero/a.** Según las estadísticas de los buscadores en Internet, Granada se ha posicionado como una de las ciudades predilectas para celebrar despedidas de soltero. Por los datos facilitados por el sector, nuestra ciudad acoge alrededor de un millar de despedidas de soltero al año. Las despedidas de soltero ocasionan molestias a vecinos, hosteleros y a los propios turistas.

- **Molestias derivadas del ruido.** Variadas y repetitivas son las quejas provocadas por ruidos molestos para la convivencia ciudadana, tales como ruidos domésticos en las viviendas, aparatos sonoros, música ambiental, establecimientos que utilicen en el ejercicio de su actividad aparatos de reproducción musical, recogida de basura, ruidos de vehículos, actuaciones musicales en la vía pública, etc.

- **Molestias derivadas de las viviendas de uso turístico.** En este apartado, las quejas recibidas en la mayoría de los casos están relacionadas con las conductas de los usuarios de viviendas que forman parte de un edificio de viviendas particulares y que se alquilan con finalidades turísticas, lo que genera diferentes problemas asociados a molestias de convivencia y ruidos. La circunstancia de que sean viviendas con una gran rotación y movilidad de usuarios, junto con el hecho de convivir con realidades horarias y de hábitos diversos, genera molestias derivadas de la convivencia de los turistas con las familias residentes.

- **Molestias derivadas de los usos del espacio público.** Hay otros usos del espacio público también susceptibles de producir un deterioro y que generan problemas de convivencia, al colisionar con el derecho al descanso o al limitar la libre deambulación de los peatones debido a la ocupación del espacio público, tales como:

- Molestias derivadas de la organización de actos con motivo de fiestas o actividades extraordinarias.
- Molestias derivadas por músicos en la calle.

❖ **La atención en la sanidad pública**

Aunque el número de quejas respecto al año 2016 ha disminuido, cabe señalar que durante 2017 hubo un elevado porcentaje de quejas (10%) por problemas relacionados con la atención en la sanidad pública. Los motivos principales de estas quejas son:

- **Urgencias saturadas.** El colapso y los tiempos de espera en los servicios hospitalarios de urgencia es una de las principales quejas de la ciudadanía granadina en cuanto a la atención en la sanidad pública. Las personas atendidas critican que las urgencias de sus hospitales de referencia están saturadas.
- **Gran demora en la atención sanitaria: aumento de los plazos para especialistas, pruebas e intervenciones.** Las quejas presentadas indican que aumentan en Granada las listas de espera para pruebas médicas, consulta de especialistas e intervenciones. Según el testimonio de las personas que han acudido a nuestra oficina, las quejas están motivadas no solo por el tiempo que hay que esperar para conseguir la prueba, visita o intervención, sino porque ese tiempo ni siquiera comienza a contar porque, en casos, existen listas de espera para dar una cita que supone entrar en una segunda lista de espera.

Hemos podido constatar el malestar bastante generalizado tanto por los tiempos de espera de meses como por las saturación de las urgencias hospitalarias, lo cual transmite una gran desconfianza en el sistema sanitario público; circunstancias que originan el desvío creciente de pacientes hacia la sanidad privada.

❖ **La situación de desamparo de las personas con enfermedad mental y sus familias**

En los Informes Anuales de años anteriores venimos denunciando la falta de recursos para atender a las personas con enfermedad mental y el desgaste que supone cuidarlos en casa.

Año tras año seguimos recibiendo quejas y llamadas de auxilio por parte de familiares de enfermos/as mentales. El problema no se resuelve y se enquistaba. Continúa y va en aumento la

cronificación de las situaciones, la carencia de recursos adecuados, los “destrozos familiares”, etc.

❖ **Retraso y/o demora de las ayudas a personas en situación de dependencia: el incumplimiento del deber de resolver en plazo**

Un año más, las quejas relacionadas con la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, (conocida coloquialmente como la ley de la dependencia) han sido considerables. **El motivo principal de estas quejas es el incumplimiento del deber legal de resolver en plazo el expediente de dependencia.**

Estos retrasos afectan todas las fases del expediente administrativo (valoración, reconocimiento del grado y nivel de dependencia, elaboración/aprobación de los recursos propuestos en el Programa Individual de Atención, conocido como PIA, revisión, etc.).

En los expedientes de queja tramitados **hemos podido comprobar que el incumplimiento administrativo de los plazos ha generado una tramitación media de hasta dos años.**

La insuficiencia de plazas residenciales concertadas es otro de los incumplimientos de la “ley de dependencia”. **La problemática se agrava aún más, cuando es necesaria una plaza residencial destinada a personas dependientes con perfiles específicos.**

El acceso al sistema de la dependencia de las personas reconocidas en situación de dependencia moderada, aún no se ha permitido.

❖ **Problemas derivados de la burocracia administrativa**

Viene siendo una constante, que **detrás de la mayoría de las quejas que se presentan en nuestra oficina, existen problemas derivados de los intrincados caminos de la burocracia administrativa.** Problemas que desaniman a la ciudadanía y que además generan víctimas de la burocracia. Personas que ante estos trámites complejos se pierden, se hacen un lío, desisten de hacer gestiones y por tanto renuncian a seguir persiguiendo ciertos derechos sociales que les corresponden.

Detrás de gran parte de los expedientes abiertos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, hay problemas derivados de la burocracia administrativa. De ellos, la lentitud en la tramitación, la falta de información y el laberinto administrativo dificultoso y complejo absorben el mayor número de reclamaciones. Les sigue el lenguaje administrativo incomprensible, conflictos de competencias entre diferentes administraciones, la falta de agilidad en las devoluciones económicas y las dificultades de acceso a la Administración Electrónica.

Las quejas más frecuentes son por:

- **Lentitud en resolver.**
- **La callada por respuesta (el silencio administrativo)**, que genera indefensión y no saber qué hacer.
- **Falta de información**, información escasa, información compleja.
- **Difícil trámite.** El papeleo es a veces un laberinto administrativo complejo. Si solicitar, hacer gestiones, etc., con frecuencia se hace difícil para cualquier persona, mucho más para personas con necesidades especiales, personas mayores o personas inmigrantes. A veces tienen que utilizar los servicios privados de una gestoría.
- **Lenguaje administrativo.** La “jerga administrativa” es incomprensible para los/as ciudadanos/as. Nos hemos encontrado que a veces hay personas que contratan a un abogado para traducir, más que para defender.
- **Conflicto de competencias.** ¿De quién depende? A veces, esta realidad puede esconder instrumentalización política o lucha política entre administraciones de distinto color político, dado que hay determinadas cuestiones que son competencia de varias administraciones.
- **Recorrido o peregrinación de la ciudadanía de ventanilla en ventanilla** y de administración en administración.
- **Tardanza en las devoluciones económicas.**
- **Administración Electrónica.** El hecho de que ahora la relación con la Administración pueda ser electrónica, con frecuencia aleja a determinadas personas aún más de la administración por las dificultades que encuentran al acceder a la administración electrónica.



❖ **Desconexión ferroviaria**

El 7 de abril de 2018 se cumplieron tres años de la desconexión ferroviaria de Granada. Con motivo de las obras para traer la Alta Velocidad, el 7 de abril de 2015 quedó suprimida la línea Granada-Antequera. Dicho corte ferroviario en un principio solo iba a durar cuatro meses, sin embargo, a día de hoy el tren sigue sin llegar a Granada. A ello se le suma también el apartamiento del “Corredor Mediterráneo” y la supresión del tren nocturno que diariamente nos conectaba con Barcelona, supresión que se publicitó como provisional y que parece ser que ha acabado como definitiva.

Actualmente, en la estación de tren de Granada no hay trenes; se utiliza como parada de autobuses que suplen las conexiones con diferentes destinos como Madrid, Sevilla o Málaga.

❖ **Problemas derivados de la situación de desamparo de las personas con discapacidad**

El Defensor de la Ciudadanía de Granada, viene observando desde hace tiempo que existe una queja generalizada por la situación de desamparo de las personas con discapacidad. No hemos sabido construir la ciudad de todas las personas, tampoco se garantiza el acceso a los bienes y servicios de la sociedad, ni se dan las condiciones de igualdad para todas las personas.

III. NUESTRA PROPUESTA DE ACTUACIÓN

Dice un refrán popular que “no dejemos para mañana lo que podemos hacer hoy”, y lo suscribimos totalmente. Sin embargo, observamos que hay gran cantidad de problemas importantes que se dejan para otra ocasión; cuestiones urgentes que al no resolverlas se enquistan y aumentan. **A la luz de las principales problemáticas que recoge el presente informe, no podemos dejar para mañana lo que debemos y tenemos la obligación de hacer hoy.** Ahora, ya, cuanto antes, es el mejor momento para actuar, para afrontar los problemas que nos han presentado las granadinas y granadinos.

Las quejas planteadas han tenido una respuesta, pero **los problemas aquí expuestos exigen una solución por parte de las administraciones públicas; esa es su obligación y deber.**

- **No más cortes de luz en la zona Norte de nuestra ciudad.**
- **Ahora, cuando parece ser que la economía se encuentra en un claro proceso de recuperación, se abre una oportunidad para revisar el funcionamiento de las políticas sociales: hay que blindar el estado del bienestar.**
- **El derecho a una vivienda digna y adecuada es un derecho universal.**
- **La energía es un derecho, no un privilegio: hay que acabar, de verdad, con la tragedia de la pobreza energética.**
- **Por una Granada para todas las personas: es necesario recuperar “el derecho a la ciudad”, entendido como el derecho a disponer de un espacio público donde los diferentes usos ciudadanos tengan cabida de forma equilibrada.**
- **Es necesario mantener una sanidad pública de calidad.**
- **Es necesario restablecer de inmediato las conexiones ferroviarias.**
- **Hace falta mayor agilidad ante los retrasos del salario social.**
- **Reitero una vez más, un plan de choque para paliar las carencias de la salud mental, derivada de la falta de recursos sanitarios y sociales.**
- **Hay que acabar con los incumplimientos de la aplicación de la Ley de dependencia.**
- **Las Administraciones Públicas deben eliminar el papeleo, la rigidez y las formalidades burocráticas superfluas e innecesarias.**

→ No más cortes de luz en la zona Norte de nuestra ciudad

Por desgracia, una vez más volvemos a reiterar lo señalado en el Informe Anual 2016:

- **El principal y más grave problema que tiene la ciudad de Granada son los continuos cortes de luz que durante varios años llevan sufriendo algunos barrios del Distrito Norte**, que están mermando la atención de las necesidades básicas diarias de la población y vulnerando derechos protegidos.

- La zona Norte también es Granada. Granada es la zona Norte. **Hay que actuar con urgencia implementando políticas decididas restitutorias de los derechos básicos.**

- **No podemos seguir criminalizando, estigmatizando y alimentando prejuicios sobre todo un barrio.** Basta ya de bulos y de ocultar los verdaderos problemas que se vienen arrastrando y que no se resuelven desde hace décadas. No busquemos culpables en un solo campo.

- Hablemos de responsabilidades y de víctimas. Hay muchas responsabilidades y deberes públicos incumplidos. También muchas víctimas de la pobreza y la exclusión; en definitiva, muchas víctimas acusadoras de la injusticia.

- La problemática social de estas zonas es extremadamente grave y requiere una política operativa de transformación social, inspirada en los principios de justicia redistributiva y solidaria. **El Distrito Norte precisa de una visión política compartida y exigente, donde todos los/as responsables públicos y vecinos/as afectados/as compartan posiciones y acuerdos.** Donde las tres administraciones implicadas actúen conjuntamente con medidas reales y efectivas, al margen de los variados tintes y colores políticos. Es el momento de asumir y compartir responsabilidades sin buscar escudos técnicos ni competenciales.

- Los cortes de luz en el Distrito Norte, como tantas otras graves problemáticas existentes en la zona son solo uno de los síntomas graves de la enfermedad estructural y sistémica que padece el barrio. Por ello, **hay que ir a las raíces del problema.**

- **La Delegación Territorial en Granada de la Consejería de Economía, Innovación y Empleo de la Junta de Andalucía debe tomar medidas urgentes y eficaces** y elaborar un informe técnico sobre las causas de los cortes de suministro denunciado y sobre qué medidas han adoptado o se plantean adoptar para evitar que esta situación se repita en el futuro.

- La entidad ENDESA S.A. (representación en Granada), debe ser requerida para que **informe sobre las causas reales de los cortes del suministro denunciados**, entregue un listado completo sobre las reclamaciones recibidas por estos hechos, informe si se ha procedido a

realizar indemnizaciones por los perjuicios causados y en su caso también, informe del plan de actuación para evitar situaciones similares en el futuro.

- **El deterioro humano y urbano que provoca la pobreza y la exclusión social, convierte a estas zonas en un territorio ideal para el asentamiento de mafias y el desarrollo de conductas marginales.** Se vive con la sensación generalizada de que todo está permitido, de que todo se puede hacer sin que pase nada por ello, de que no hay normas, sino que las impone quien tiene fuerza y capacidad para ello. Esto es especialmente grave en el control, alquiler y compraventa ilegal de sus viviendas. Tanto en seguridad ciudadana, como en disciplina urbanística no existe una normalización. En determinadas zonas, se amplía la vivienda ocupando la acera o un espacio público, se abre una puerta por cualquier parte del bloque, se hace una cochera en cualquier zona, se tira la basura en la calle, etc.

- **La Delegación Territorial en Granada de la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía debe acabar con el mercado negro de viviendas existente y conocer en profundidad la propiedad y uso de todas las viviendas sociales.** El deterioro forma parte del problema de salud y de la seguridad. Hay que poner fin al deterioro de la vivienda y el entorno.

- **Hay que actuar con urgencia para restituir los derechos básicos de los vecinos y vecinas de la zona Norte, que también son residentes de Granada.** Hacen falta soluciones urgentes, eficaces, integrales y definitivas.

→ **Ahora, cuando parece ser que la economía se encuentra en un claro proceso de recuperación, se abre una oportunidad para revisar el funcionamiento de las políticas sociales: hay que blindar el estado de bienestar**


Las quejas que llegan hasta nuestra oficina evidencian que la recuperación no está llegando por igual a la economía de todas las granadinas y granadinos, y que son muchas las personas que necesitan apoyo por parte de las Administraciones. El trabajo ya no es una garantía para poder salir de la pobreza, pues existe una gran proporción de trabajadoras/es con bajos salarios y en riesgo de pobreza. La realidad actual plantea escenarios marcados por la precariedad y la falta de oportunidades. **Parece que el precio de la recuperación es sobrevivir en la precariedad.**

El elemento más característico causado por la crisis ha sido la injusta y desigual distribución de la renta personal. La crisis supuso una caída en la prestación de los servicios públicos y un descenso en la inversión pública en salud, vivienda, educación, servicios sociales, etc. Hay una clara regresión en el estado del bienestar, descenso en servicios sociales, y por consiguiente, una evidente discriminación en el acceso a los Derechos Humanos. La desigualdad social sigue aumentando después de la crisis y existe el grave riesgo de que algunos derechos perdidos en los últimos años no lleguen a recuperarse.

Las políticas de austeridad aplicadas durante la crisis han originado situaciones de desigualdad sin precedentes dañando la cohesión social, por ello, ahora cuando parece ser que la economía se encuentra en un claro proceso de recuperación, se abre una oportunidad para revisar el funcionamiento de las políticas sociales. **Es de urgente necesidad la mejora de las políticas sociales existentes, así como la puesta en marcha de nuevas políticas sociales. Si no se produce este cambio, las desigualdades y la exclusión social irán en aumento.**

Es imprescindible que las políticas dirigidas a la lucha contra la pobreza y la exclusión desarrollen y potencien la protección y la cohesión social; esto significa que los sistemas de protección social sean universales, garantizando el bienestar de la población, a través del desarrollo de los servicios sociales como cuarto pilar del estado de bienestar, la protección jurídica y la garantía económica, de tal forma que permitan a todas las personas, especialmente a las más necesitadas, acceder y ejercer a los derechos sociales fundamentales. **La pobreza es una amenaza contra los derechos sociales de ciudadanía,** por ello es importante, necesario y urgente que en la agenda política se incorpore la lucha contra la pobreza.

De todos los factores que pueden incidir en el hecho de que un ser humano sea pobre, ninguno influye tanto como el género, por ello, hay que resaltar que **la pobreza, la desigualdad y**



la exclusión tienen rostro de mujer. La 'feminización de la pobreza', un concepto acuñado en los años 70 del siglo pasado, sigue vigente hoy. España no escapa a esta tendencia, agudizada durante los años de crisis económica y que no parece repuntar con la recuperación económica. Además, las mujeres tienen mayores dificultades para acceder al empleo, sus empleos son más estacionales, se destruyen con más rapidez y por término medio, las mujeres siguen ganando en todo el mundo menos que los hombres en el mercado de trabajo; estas diferencias se acentúan en la jubilación ya que ellas perciben de media un 37% menos en concepto de pensión.

No habrá salida de la crisis ni recuperación económica, sin el conjunto de la clase trabajadora, -empobrecida por la destrucción de empleo, la reducción de las prestaciones sociales y la devaluación salarial-, factores todos ellos que son agravados en el caso de las mujeres.

El estado de bienestar es prioritario. Los responsables públicos tienen que blindar el estado de bienestar. La insuficiencia presupuestaria no puede ser una excusa para suprimir derechos. Los derechos vinculados al estado de bienestar no pueden quedar a expensas de la situación económica.

→ El derecho a una vivienda digna y adecuada es un derecho universal

Desde la Oficina del Defensor de la Ciudadanía seguimos exigiendo y trabajando para que no se vulneren los Derechos Humanos y se garantice el derecho a una vivienda. Los poderes públicos deben velar para que no se vulnere el derecho básico a la vivienda, cumpliendo tanto el marco jurídico estatal, como los diversos tratados internacionales que han sido ratificados por el estado español.

Mientras existan familias sin vivienda:

1. Se vulnera el **artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos**, que dice: “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, **la vivienda**, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios;...”
2. Se vulnera el **artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**, donde dice que el estado está obligado a hacer todo lo posible por impedir los desalojos forzados por motivos económicos. Y que en caso de no evitarlos, debe velar para que se cumplan todas las garantías procesales y un realojo digno y adecuado para las familias. España firmó y ratificó este pacto, por lo que está obligada a respetarlo.
3. Se vulnera el **artículo 47 de la Constitución Española**, que dice literalmente: “Todos los españoles tienen derecho a una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo al interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística.”

Al igual que en años anteriores, durante 2017, hemos seguido recibiendo quejas, o más bien llamadas de auxilio por parte de la ciudadanía que año tras año siguen evidenciando:

- La necesidad de acceder a una vivienda digna y adecuada.
- La gran cantidad de gestiones infructuosas que realizan las familias afectadas.
- Que la transparencia en la información en el acceso a la vivienda protegida presenta serias dificultades.
- En definitiva, que **no hay viviendas disponibles para atender las necesidades de familias que viven en situaciones críticas.**

La vivienda es un derecho y no una mercancía; sin embargo, el derecho a la vivienda es vulnerado sistemáticamente. Faltan políticas de viviendas valientes que faciliten el acceso a la vivienda. La Comunidad Autónoma es quien tiene las competencias para garantizar el derecho de acceso a una vivienda digna para toda la población, por ello volvemos a reiterar la necesidad de:

1. **Que con urgencia, las tres Administraciones (Local, Autonómica y Estatal) trabajen en una solución al problema de la vivienda que están sufriendo muchas familias,** y de una vez por todas, se llegue a un **gran pacto político y de la concertación empresarial,** pues el sector inmobiliario y las entidades financieras deben estar presentes si queremos afrontar con éxito los problemas de la falta de vivienda.
2. Que la ciudadanía tenga una información clara completa y en tiempo real sobre qué hacer para acceder a la vivienda protegida en Andalucía: **debe haber una ventanilla única y eficaz a nivel de toda la comunidad andaluza en materia de vivienda.**
3. **Una Ley andaluza que responda a la necesidad de aquellos andaluces y andaluzas en situación de riesgo residencial y/o de exclusión social como consecuencia de los procedimientos de ejecución hipotecaria o desahucio.** Una Ley social que tenga como prioridad incentivar que las viviendas deshabitadas de las entidades financieras se sumen al mercado de vivienda asequible, obligando a las entidades financieras a ofrecer alternativas habitacionales a aquellas familias incursas en el seno de estos lamentables procedimientos y contemplando medidas para evitar los usos inadecuados de las viviendas así como promoviendo su utilización.

Para ello, hacemos **una recomendación a todos los grupos políticos municipales del Ayuntamiento de Granada, para que aprueben una moción conjunta** solicitando a la Comunidad Autónoma de Andalucía que presente una iniciativa legislativa de proposición de Ley andaluza en materia de vivienda, una Ley andaluza que responda a la necesidad de aquellos andaluces y andaluzas en situación de riesgo residencial y/o de exclusión social como consecuencia de los procedimientos de ejecución hipotecaria o desahucio. **Una Ley para evitar desahucios; para hacer efectivo el derecho consagrado en el artículo 47 de la Constitución Española.** Todo ello a través de acuerdos y colaboración entre el sector público y privado.

→ **La energía es un derecho, no un privilegio: hay que acabar, de verdad, con la tragedia de la pobreza energética**

Estrechamente vinculado a la emergencia habitacional, es una **realidad alarmante el crecimiento de la pobreza energética**. Según los datos de la Asociación de Ciencias Ambientales, el 11% de los hogares españoles (5,1 millones de ciudadanos/as) manifiestan ser incapaces de mantener su hogar a una temperatura adecuada. En Granada no hay datos exhaustivos al respecto, se desconocen los datos de la ciudadanía que vive en condiciones de pobreza energética, pero desde nuestra oficina conocemos de primera mano los grandes problemas de la pobreza energética que se dan en determinadas zonas de la ciudad.

La pobreza energética es una tragedia invisible que causa muertes (incendios, enfermedades, etc.). Una tragedia a la que hay que buscar solución. Los gastos de luz se han incrementado desde 2007 en más del 42%.

Los principales factores “responsables” de la tragedia de la pobreza energética son:

1. **Las rentas.** En todos los casos es un problema de falta de ingresos económicos o ingresos bajos.
2. **La eficiencia energética.** Si determinadas familias tienen una calefacción poco eficiente, les supondrá mayor esfuerzo económico. La mala calidad de los edificios, y las viviendas poco preparadas son factores importantes que influyen en la pobreza energética.
3. **El coste de la energía.** Han bajado los salarios, pero subieron y siguen subiendo los costes energéticos. Las subidas de los precios de la luz y el gas no se corresponden con las subidas salariales.

Al igual que la pobreza en general, **la pobreza energética tiene rostro de mujer**, así lo pone de manifiesto un estudio del Parlamento Europeo que señala que en España, el 70% de las ayudas en materia de pobreza energética son para las mujeres, ya que presentan mayor vulnerabilidad.

Hay que actuar contra la pobreza energética. El bono social eléctrico no resuelve el problema. Hace falta una ley integral que garantice un consumo mínimo de energía para todos los hogares. Es necesario reformar el mercado eléctrico que garantice precios justos y equilibrados. La energía es un bien común, sin embargo se le aplica el 21% de IVA al igual que algunas bebidas alcohólicas.

El agua, la luz y el gas son derechos básicos, no servicios. La energía es un derecho, no un privilegio. Como ocurre en otras muchas ocasiones, la realidad no tiene nada que ver

con lo que está escrito en la Constitución Española. En el artículo 45 de nuestra Constitución se afirma que “los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de vida y defender y restaurar el medio ambiente”. Así mismo, en el artículo 51 se indica que “los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”.

Además, las Directivas Europeas (2009/72/CE y 2009/73/CE) enuncian que “en cualquier caso, los Estados miembros deben garantizar el suministro de energía necesario para los clientes vulnerables (...). A este respecto, cada uno de los Estados miembros definirá el concepto de cliente vulnerable que podrá referirse a la pobreza energética y, entre otras cosas, a la prohibición de desconexión de dichos clientes en períodos críticos”.


También, las Directivas Europeas (96/92/CE, 2003/54/CE y 2009/74/CE) disponen que los Estados miembros podrán imponer a las empresas eléctricas, de acuerdo con el interés económico general, obligaciones de servicio público que podrán referirse al precio de los suministros, a la regularidad, a la seguridad, incluida la seguridad del suministro, a la protección del medio ambiente y a la calidad.

→ **Por una Granada para todas las personas: es necesario recuperar “el derecho a la ciudad”, entendido como el derecho a disponer de un espacio público donde los diferentes usos ciudadanos tengan cabida de forma equilibrada**

El eje conductor de las políticas públicas en referencia a los problemas relacionados con la convivencia debe ser la persona y la protección de su derecho a vivir con el mínimo de ruido y las mínimas molestias y a disfrutar de la privacidad de su hogar.

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 siempre el derecho de todas las personas a hacer un uso prioritario del espacio público para deambular libremente.

- **Molestias derivadas de las terrazas.** Las terrazas causan problemas de ruidos y de ocupación del espacio público. La Administración debe ser consciente de los metros de terraza que autoriza y de los espacios que se ocupan respecto a la aceras. En determinadas zonas los peatones ven limitado su espacio ya que las terrazas ocupan casi la totalidad de la acera. Los titulares de los 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, sustitución de las cadenas de hierro por cadenas que estén forradas de plástico, para así evitar el ruido en caso de movimiento. Las terrazas deben cumplir estrictamente con los horarios establecidos, para garantizar el descanso de los vecinos. La administración debe supervisar y hacer que se cumplan y respeten los horarios para así garantizar el derecho al descanso de una forma clara y taxativa.
- **Molestias derivadas por las bicicletas y su uso en el espacio público.** A la hora de decidir sobre el modelo de movilidad, hay que reivindicar una política que permita reequilibrar la ciudad para hacerla más saludable, más sostenible y más segura. Promover el uso de la bicicleta implica necesariamente aplicar cambios en el diseño de movilidad. Potenciar su uso, también requiere que paralelamente se pongan en marcha dos medidas que garanticen la seguridad de las personas: la identificación de las bicicletas (censos o registros de bicicletas) y el seguro de responsabilidad por daños materiales y corporales a terceros. El Ayuntamiento debe tomar medidas para garantizar la circulación de las bicicletas por vías segregadas o por la calzada. Las bicicletas como vehículos de transporte deben circular por los espacios autorizados y no por las aceras. La Administración debe informar y hacer difusión de las obligaciones recogidas por la normativa y las ordenanzas de tráfico y circulación de vehículos de las personas que



utilizan la bicicleta. Corresponde al Ayuntamiento de Granada revisar y modificar la Ordenanza de Peatones y Ciclistas con el objeto de actualizarla conforme a las nuevas tendencias de movilidad en la ciudad, dichas modificaciones deben incluir las medidas para garantizar la seguridad de las personas que hemos señalado anteriormente.

- **Molestias derivadas del consumo de alcohol en la vía pública.** Hay que seguir trabajando de manera conjunta, gobierno, grupos políticos, expertos, jóvenes, ciudadanía, etc., para dar una solución a las molestias causadas por el consumo de alcohol en la vía pública; para encontrar entre todas las propuestas que permitan arreglar el problema del consumo de alcohol en la vía pública, para ofrecer planes alternativos de actividades para los jóvenes, para dar solución a las molestias sufridas por vecinos y vecinas de Granada como consecuencia de las concentraciones que se producen en determinados lugares.
- **Barreras arquitectónicas y otros obstáculos.** Uno de los principales problemas a los que se enfrentan diariamente las personas que circulan por las ciudades, especialmente aquellas que con problemas de movilidad es la falta de accesibilidad a los diferentes espacios públicos: plazas, parques, aceras, calles, etc. Las barreras arquitectónicas limitan el ejercicio de derechos de todas las personas en general, y muy especialmente de las que tienen algún tipo de discapacidad. El día 4 de diciembre de 2017 acabó el plazo que da la norma para que todos los productos, servicios y entornos sean accesibles también para personas con discapacidad.
- **Molestias derivadas de las viviendas de uso turístico.** La convivencia de pisos de uso turístico con pisos de viviendas habituales, cada vez se hace más incompatible, ya que las necesidades del residente son distintas a las del turista. Para garantizar el derecho al descanso y a la intimidad personal, familiar y el derecho a la inviolabilidad del domicilio, la Administración debe ejercer sus funciones y competencias. 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 y vecinas a vivir sin que esta actividad les conlleve molestias intolerables. Se necesitan políticas que permitan el equilibrio entre la actividad económica del turismo y la convivencia pacífica con la ciudadanía.
- **Molestias derivadas por las despedidas de soltero/a.** Hay que garantizar la convivencia entre vecinos/as, turistas y las oleadas de despedidas de soltero/a. La ocupación de vía pública por grupos de despedidas de soltero/a produce ruidos, consumo de bebidas en la calle, realización de necesidades fisiológicas en plena calle, uso indebido de la vía pública, depósito de residuos en cualquier lugar, etc., lo que está generando molestias y problemas de convivencia.

→ Es necesario mantener una sanidad pública de calidad

A la luz de las quejas presentadas, un año más reiteramos que las principales necesidades de las personas que requieren atención sanitaria en Granada, son:

1. **Un acceso rápido y fácil a las consultas externas** tanto de los especialistas como de las pruebas complementarias que se solicitan desde la atención primaria.
2. **Que no exista demora en las cirugías programadas.**
3. Que cuando se precise una atención urgente derivada de un problema grave de salud, **se dé una atención rápida y efectiva.**

Se trata de derechos de la ciudadanía que están recogidos en la legislación andaluza, Decreto 209/2001 y Decreto 96/2004, modificados y actualizados por órdenes posteriores: **no más de 30 días para la realización de pruebas complementarias solicitadas por la atención primaria, no más de 60 días para consultas de especialidades hospitalarias, y no más de 180 días para intervenciones quirúrgicas.**

A la vista de las quejas presentadas, **consideramos que estos derechos no han sido garantizados de forma adecuada y que por lo tanto, se está incumpliendo la ley.** Los pacientes están sufriendo agendas de consultas cerradas, citas “diferidas” y demoras de varios meses para primeras consultas de la mayoría de las especialidades de la cartera de servicios hospitalaria. **Este es uno de los principales problemas que debe ser solucionado cuanto antes.**

Especialmente preocupante es la situación de las urgencias hospitalarias, uno de los graves problemas planteados, tanto para la ciudadanía, como para los profesionales. Por ello, **los problemas de los servicios de urgencias requieren una atención especial. Todas sus disfuncionalidades deben ser tenidas en cuenta, dándole una solución definitiva** en este nuevo proceso de reorganización de la atención sanitaria.

Otro aspecto que consideramos preocupante y que por lo tanto debe ser tenido en cuenta es que **el deterioro del sistema sanitario público pudiera estar llevando a un desvío creciente de pacientes hacia la sanidad privada. De ser así, esta situación debe ser frenada, defendiendo y trabajando por un sistema sanitario público de calidad.**



→ Es necesario restablecer de inmediato las conexiones ferroviarias

Granada se está jugando su presente y su futuro por la desconexión ferroviaria. El AVE de Granada es el único que se encuentra bloqueado de todos los que deberían haber terminado en el año 2015.

La desconexión ferroviaria que mantiene aislada a Granada y su provincia necesita soluciones definitivas sin más demoras que las necesarias para su correcta ejecución. Para una ciudad en la que el turismo tiene una gran trascendencia, el restablecimiento inmediato de las conexiones ferroviarias es de vital importancia. El aislamiento ferroviario está teniendo un efecto muy negativo sobre la economía granadina; basten como ejemplos el cierre progresivo de comercios en el entorno de la estación de ferrocarril y la pérdida de empleos.



→ Hace falta mayor agilidad ante los retrasos del “salario social”

Ante los retrasos en el Ingreso Mínimo de Solidaridad (conocido popularmente como el “salario social”), un año más, **volvemos a solicitar a la Administración Autonómica una mayor agilidad**. Es necesario volver a recordar la importancia de atender en tiempo y forma estas situaciones, ya que los beneficiarios del salario social son familias en su gran mayoría con menores y personas dependientes a su cargo, para las que esta ayuda supone el único ingreso para su sostenimiento.

→ **Reitero una vez más, un plan de choque para paliar las carencias de la salud mental, derivada de la falta de recursos sanitarios y sociales.**

Un año más y dado que todo sigue igual, **volvemos a reiterar nuestra exigencia de que se efectúe un cambio radical en la atención a las personas con enfermedad mental, y que se realice un plan de choque para paliar las carencias de la salud mental en Granada, derivada de la falta de recursos tanto sanitarios, como sociales.**

Además de otras disposiciones normativas en materia de salud, **se está vulnerando el artículo 22 del Estatuto de Autonomía para Andalucía** que 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 un amplio malestar tanto en los familiares como en el movimiento asociativo de las personas con enfermedad mental por la ausencia de una respuesta adecuada a la exigencia de protección de sus derechos.

Hay una queja generalizada por la situación de desamparo de las personas con discapacidad, por ello, **volvemos a hacer una llamada a los poderes públicos y a la sociedad civil para que tomen conciencia que hay un larguísimo camino por recorrer para cumplir el mandato del artículo 49 de la Constitución Española.**



→ **Hay que acabar con los incumplimientos de la aplicación de la “ley de la dependencia”**

La vulneración de la obligatoriedad administrativa del cumplimiento del plazo de concesión de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, obstaculiza la eficacia de un derecho subjetivo, constituyendo una grave irregularidad que debe ser subsanada.

Dicha Ley señala que el plazo máximo que a de mediar entre la fecha de entrada de la solicitud y la de resolución del reconocimiento de la prestación de dependencia es de seis meses, sin embargo **a través de los casos atendidos hemos comprobado que se incumple la obligación de resolver en plazo, llegando hasta a cuadruplicar el máximo legal establecido.**

Una vez más **le recordamos a la Administración que tiene el deber legal de resolver en plazo y cumplir la ley, como ya hemos recordados en diferentes ocasiones.**

Existe un problema estructural de infradotación de plazas residenciales; no existen las suficientes plaza residenciales para perfiles específicos. Ante esta escasez de plazas residenciales, solicitamos que se dé solución a esta problemática.

Por último **pedimos que se respete el derecho de las personas dependientes moderadas que hasta la fecha no han tenido cobertura.**



→ **Las Administraciones Públicas deben eliminar el papeleo, la rigidez y las formalidades burocráticas superfluas e innecesarias.**

Desde aquí, hago una **llamada de atención a todas las administraciones para que se elimine el papeleo, la rigidez y las formalidades burocráticas superfluas e innecesarias.**

Las leyes, procedimientos, reglamentos, decretos, expedientes..., deben estar al servicio de las personas. Deben tener rostro humano. La persona no es ni un número, ni un expediente.

Es importante humanizar la administración, hacerla inteligible, accesible, cercana y clara al administrado, ponerla al servicio de las personas. Esta es una labor que compete a todas las administraciones, y en todas las instancias dentro de la administración y del servicio público.

Hace falta un lenguaje administrativo claro. Corresponde a la administración atender y simplificar ese lenguaje administrativo. Con demasiada frecuencia la ciudadanía no entiende el contenido de un escrito, ni las siglas, o no saben cómo deben actuar ante un escrito o notificación.

La Administración Electrónica es una oportunidad, no podemos consentir que se convierta en una amenaza. No se pueden olvidar todas aquellas personas con mayores dificultades para el acceso y uso de las nuevas tecnologías.

Una de las asignaturas pendientes de las administraciones es conjugar legalidad con agilidad. ¿Cómo se explica que si un/a ciudadano/a se retrasa o se equivoca en un pago tenga que abonar intereses, y que la administración no lo haga? Debe haber la misma agilidad para devolver que para quitar.

Los servicios públicos son patrimonio de toda la ciudadanía, preferentemente de aquellas personas que no tienen patrimonio; por ello hace falta **desburocratizar/humanizar los servicios públicos, y que estén al servicio directo de las personas.**

IV. VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

A lo largo del año 2017, hemos puesto en marcha un **sistema de valoración del servicio prestado por la oficina** a través del envío de **cuestionarios de satisfacción**, para conocer de primera mano las opiniones de los usuarios/as que ha venido atendiendo esta institución y con el objetivo de detectar las posibles áreas de mejora, **para buscar en todo momento alcanzar la excelencia en nuestra labor.**

Los cuestionarios han sido dirigidos a todas las personas que han presentado una queja, al finalizar las actuaciones llevadas a cabo por la oficina sobre su caso.

Han respondido a las encuestas el 50,6% del total de personas a quienes se había enviado.

En general, las cifras son satisfactorias: el **92,8%** de los encuestados **recomendaría a otras personas acudir a la Oficina del Defensor**, el **89,6%** **valora positivamente la atención recibida** por el personal de la oficina y el **90,4%** **considera que las comunicaciones enviadas desde la oficina resultan ser claras y comprensibles.**

La mayoría de las personas señalan haber conocido al Defensor de la Ciudadanía a través de los medios de comunicación digitales: el **30,8% a través de las redes sociales** y el **30,8% a través de Internet**. Cabe destacar también que el **18,8%** de los encuestados ha conocido la oficina **a través de los medios de comunicación tradicionales** (prensa, radio y TV). Le siguen el **10,3% que ha conocido la oficina por recomendación de alguna administración** y un **9,4% que la conoció a través de familiares o conocido.**

V. 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.

Resolución

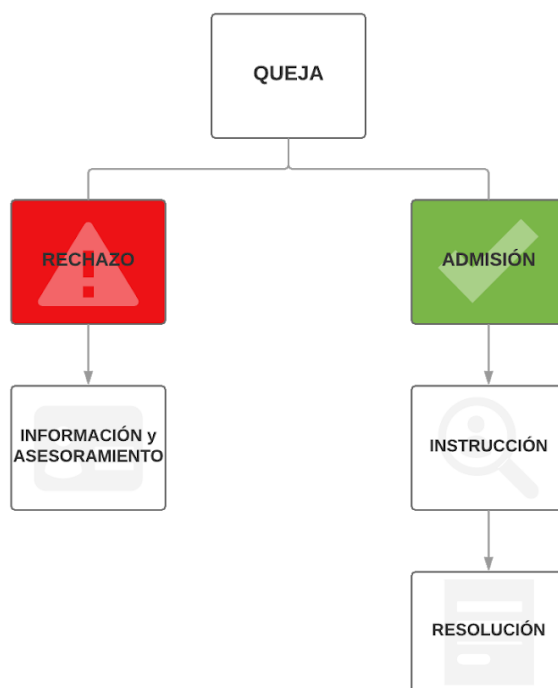
Concluida la investigación, si el Defensor entiende que no ha existido una actuación irregular de la Administración, así se le comunicará a la persona interesada mediante escrito motivado en el que, cuando sea posible, le informará sobre el cauce adecuado para defender sus intereses. Cuando el Defensor 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.



VI. ¿CÓMO SE REALIZAN 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.



ANEXOS



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.

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.

¿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.

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.

Anexo 3. PUNTO DE ATENCIÓN LGBTI

El Punto de Atención LGBTI, **puesto en marcha en colaboración con la Concejalía de Derechos Sociales, Educación y Accesibilidad y la Federación Andaluza LGBTI Arco Iris**, se enmarca dentro del Servicio para la No Discriminación, y va dirigido a toda la ciudadanía granadina, concretamente **aquellas personas y colectivos que hayan sufrido cualquier tipo de discriminación o delito de odio** a causa de su orientación o identidad sexual, sexo, religión, origen étnico, raza, edad, condición, discapacidad, etc. por parte de particulares, empresas o cualquier ente de la administración pública.

Las personas LGBTI históricamente empezaron a ser perseguidas en nuestro país por el Código Penal de 1928 bajo la forma de escándalo público. Posteriormente, se convirtieron en uno de los objetivos de la Ley de Vagos y Maleantes.

Durante los años de la dictadura el régimen mantuvo intacta la ley republicana y en 1954 incluyó el delito de homosexualidad. En 1970 dicha ley dio paso a una nueva ley represiva de las costumbres: la Ley de Peligrosidad y Rehabilitación Social. Esta Ley no solo penaba comportamientos, sino que admitía la persecución por la simple apariencia o sospecha.

En virtud de estas normativas muchas personas fueron detenidas y bastantes de ellas acabaron en los denominados “centros especializados en la rehabilitación de homosexuales” que en realidad eran cárceles a todo efecto. Muchas mujeres lesbianas o bisexuales fueron sometidas a tratos médicos degradantes e incluso fueron encerradas en sanatorios psiquiátricos.

Cerrada ya la etapa franquista, la democracia española comenzó a legislar de forma fragmentada, pero en línea general positiva sobre los derechos de las personas LGBTI.

A pesar de los notables logros alcanzados a raíz de los impulsos legislativos, entre otros, de las diferentes instituciones internacionales, europeas y nacionales en la cuestión LGBTI en las últimas décadas, diversos estudios recientes evidencian que todavía persisten unos niveles inaceptables de discriminación y violencia hacia las personas LGBTI.

En el ámbito europeo, el mayor estudio realizado hasta la fecha, el de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales del año 2013 determinó que una de cada cuatro de las 93.000 personas encuestadas (de 28 países diferentes, entre ellos España) había sido atacada o amenazada con violencia en los cinco años anteriores, y que un 20% de los encuestados homosexuales o bisexuales y un 29% de los encuestados transexuales habían sufrido discriminación en el trabajo o durante la búsqueda de un puesto de trabajo.

En materia de discriminación hacia las personas LGBTI la Administración Pública tiene dos herramientas básicas para erradicar esta plaga: las políticas y las normas. En este sentido el Ayuntamiento de Granada es consciente de que es el momento de dar una **respuesta contundente frente a todo tipo de discriminación**, estereotipo y prejuicio hacia el colectivo LGBTI.


La creación del Punto de Información LGBTI nace desde la apuesta de este Ayuntamiento de fomentar la igualdad de oportunidades para todas las personas LGBTI sin discriminación alguna.

Nuestros compromisos

1. **Contribuir a que todas las personas LGBTI gocen de los mismos derechos** para vivir y expresar su orientación sexual o identidad de género sin discriminación ni violencia alguna, tanto en el espacio público como en el privado.
2. **Contribuir a erradicar la doble discriminación** que sufren las mujeres lesbianas, bisexuales, transexuales o transgénero por razones de género, de orientación sexual o identidad de género.
3. **Colaborar con los diversos agentes municipales** para llevar a cabo acciones que garanticen el respeto de la diversidad sexual y de género en los barrios más desfavorecidos.
4. Implementar las medidas oportunas para contribuir a **la visibilidad de las personas LGBTI** en el ámbito local.
5. **Ofrecer apoyo** a los diferentes movimientos asociativos LGBTI a nivel municipal.
6. **Denunciar ante el Ministerio Fiscal** todas aquellos hechos que puedan ser constitutivos de delito.

Funciones operativas del servicio

1. **Apoyo y atención a las personas** víctimas de vulneraciones de DDHH.
2. **Informar, formar y sensibilizar** en todo lo referente a la **igualdad de derechos** y a la identificación y prevención de los diferentes ámbitos de discriminación.

- 
3. Ejercer la **función mediadora** en asuntos discriminatorios.
 4. **Ofrecer asesoramiento** para la tramitación de denuncias por discriminación.
 5. **Crear un registro de casos discriminatorios** con el fin de estudiar y realizar informes especiales dirigidos a la mejora de las políticas públicas.

Cada año se realizará una **evaluación de los casos atendidos y de los protocolos de actuación para buscar posibles áreas de mejora** y así asegurar un retorno adecuado a la ciudadanía sobre el trabajo realizado.

Para conseguir la efectividad del servicio realizaremos:

- Campañas de difusión del Punto de Atención LGBTI.
- Campañas de sensibilización ciudadana.
- Envío de encuestas de satisfacción.
- Actualización de los canales de comunicación, de la página web así como de las redes sociales.
- Organización y participación en eventos, jornadas, congresos, etc.