

Defensor de la Ciudadanía de
Granada

Informe Anual 2020



**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

*¿Quién no echa una mirada al sol cuando atardece?
¿Quién quita sus ojos del cometa cuando estalla?
¿Quién no presta oídos a una campana cuando por algún hecho tañe?
¿Quién puede desoír esa campana cuya música lo traslada fuera de
este mundo?*

*Nadie es una isla, completo en sí mismo.
Cada hombre es una pieza del continente, una parte del todo.*

*Si el mar se lleva una porción de tierra, toda Europa queda disminuida,
como si fuera un promontorio, o la casa de uno de tus amigos, o la tuya
propia.*

*Ninguna persona es una isla; la muerte de cualquiera me afecta,
porque me encuentro unido a toda la humanidad;
por eso, nunca preguntes por quién doblan las campanas;
doblan por ti.*

Las campanas doblan por ti.
John Donne (1572-1631)

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
I. UN AÑO EN CIFRAS: ESTADÍSTICAS Y BALANCE DE GESTIÓN	7
1.1.-Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía	7
1.2.-Situación de los casos atendidos	8
1.3.- Resumen de nuestras actuaciones	9
1.4.-Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitud de mediación, información valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de derechos	10
1.5.-Ciudadanía y género	11
1.6.-Sugerencias de la ciudadanía	12
1.7.-Nuestra web y redes sociales	12
II. ¿DE QUÉ SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS?	13
2.1.-¿Cuáles son las principales problemáticas presentadas durante 2020?	13
2.2.-¿Cuáles son las problemáticas más preocupantes?	14
III. PROPUESTAS DE ACCIÓN PARA UNA CRISIS: Retos y oportunidades tras la pandemia	50
IV. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	73
V. ¿CÓMO SE PRESENTAN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS?	75
ANEXOS	76
1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA	77
2. GUÍA DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS ANTE EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA	79

PRESENTACIÓN

Lo sabemos: ‘Por quién doblan las campanas’ es más que el drama adaptado de la novela de Hemingway con Gary Cooper e Ingrid Bergman como personajes centrales. Más que una historia sobre la guerra civil y más que unos versos de John Donne.

Las campanas repican en señal de fiesta, pero doblan siempre para anunciar tragedia. Y doblan por ti: es así como el poeta autor de este verso que inspira la película, explica que no somos islas sino partes de un todo. Que el drama ajeno es un drama compartido; y que todos, de un modo u otro, estamos ligados en esto que hemos llamado humanidad.

Resultaría reiterativo relatar cuánto ha cambiado nuestras vidas el aciago 2020 del que se han dicho tantas cosas. El sufrimiento humano se ha impuesto en todos sus rostros posibles; el virus se ha cobrado miles de víctimas mortales y millones de infectados en el mundo entero. Ha destrozado empresas, paralizado economías, eliminado puestos de trabajo, vapuleado a familias enteras. La pandemia que tanto dolor ha traído, también regó de solidaridad todos los rincones del planeta, esto es importante recordarlo.

Con la crisis sanitaria se encadenaron otras crisis conocidas y no ha habido lugar que haya quedado a salvo de los efectos de este virus que, en mayor o medida, lo ha sacudido todo y ha afectado a todos. Muchísimos granadinos en este tiempo lo han pasado realmente mal y lo que queda.

Como no puede ser de otro modo, la memoria de la Oficina del defensor de la ciudadanía de Granada de 2020 se ha hecho eco de esta realidad diferente que nos tocó. No en vano, el 22% del total de atenciones realizadas, (como se verá en el capítulo II) están relacionadas con efectos derivados de la pandemia. Ello no significa que, a pesar de la tragedia, apenas sólo una cuarta parte de las quejas hayan sido consecuencia directa de la crisis. Más bien al contrario, en este 2020 el azote de la crisis está interconectado con todas y cada una de las problemáticas atendidas en la oficina.

Está interconectado y las retroalimenta. Es obvio que la pandemia revive el drama de la pobreza y lo amplifica; revive la tragedia del desempleo y la impulsa; revive la necesidad de ayudas económicas y las multiplica; intensifica la brecha digital, agudiza los problemas de salud mental, afecta a la convivencia ciudadana, sacude a las personas con trabajos precarios y un largo etcétera de círculos encadenados.

Porque, sin duda en estos meses se empeoró la desigualdad y la pobreza; y para las comunidades especialmente vulnerables, la crisis tuvo y tiene un efecto dominó; un efecto multiplicador que no escapa a nadie.

El escenario que nos dejó 2020 es un escenario de cambio profundo en las dinámicas vitales, familiares, profesionales, laborales, económicas y sociales. La incertidumbre se ha extendido como una mancha de aceite para todos. Pero ahora no sólo preocupa la coyuntura presente de familias vulnerables, sino la generación futura de dificultad, pobreza y exclusión social. La venidera. De las familias vulnerables que ya eran vulnerables. Y de las que han empezado a serlo.

Una vez finalizado 2020, cumplo de nuevo con mi compromiso y responsabilidad presentando a la sociedad granadina, a los colectivos sociales, a los legítimos responsables públicos municipales, a las administraciones y medios de comunicación el Informe Anual 2020 de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada.

Ha sido un año intenso, lo ha sido para todos. En la oficina se ha procurado un trabajo exigente en la defensa de los derechos y en la atención a las quejas, llamadas y consultas. Desde la independencia e imparcialidad como principios irrenunciables.

El documento que hoy ve la luz ofrece sólo una foto fija de los problemas y demandas de la ciudadanía granadina en un periodo concreto. Es una radiografía de necesidades; un observatorio de la realidad social que, aunque sólo sea parcial, -ya que nos llega solamente aquello que no funciona y no todo-, ofrece algunos elementos para modificar lo que pasa; para construir una sociedad cada vez más solidaria, igualitaria y mejor para un mayor número de personas. Este balance, aporta en cifras la totalidad de casos y situaciones particulares atendidas, pero las tragedias tienen rostro porque son de carne y hueso y, eso, es imposible de reflejar en un papel.

El momento obliga a actuar. Las administraciones deben jugar una función decisiva para conjugar el apoyo al sector empresarial, -motor de la actividad y empleo-, con la urgencia de ofrecer oportunidades a quienes menos tienen.

El momento nos pide arrimar el hombro para exprimir cada euro y lograr que el dinero llegue de verdad allá donde se necesita. Es tiempo de priorizar recursos con una mirada más humana que nunca.

También el momento exige recuperar la cohesión frente a la fractura política y social. Para la gente, la pelea política resulta más obtusa que nunca: La desafección está llegando al límite. Es hora de darnos la mano por una vez y que 2020 al menos sirva para abrirnos los ojos, y como oportunidad para empezar a cambiar las cosas.

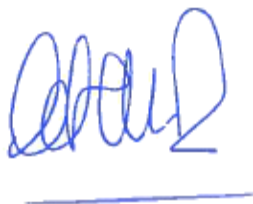
Decía Eduardo Galeano que “la primera condición para modificar la realidad, consiste en conocerla”. Pero gran parte de los problemas que aquí presentamos se vienen repitiendo año tras año; están en los medios de comunicación, en los hogares, en las empresas, en las realidades de los barrios y en las comunidades de vecinos. Nada hay que descubrir que no se conozca ya.

Lo que de verdad hace falta es movilizar y reorganizar los recursos, emprender caminos que cuajen en acciones reales y efectivas. Actuar ya, y de verdad. Ahora no basta con las palabras, no basta con la voluntad, no basta con la intención, no basta con medidas cortoplacistas. No basta con lo que hemos intentado, hay que dar un paso más. Es preciso ser valientes e ir a lo que de verdad importa. Por unos años, las guerras políticas debieran quedarse fuera; la descoordinación debiera quedarse fuera; también las faltas de entendimiento, soberbias y personalismos.

La gente tiene muchas necesidades, hay mucho que construir como para andar pensando en siglas, colores o guerras de competencias.

Escogí los versos de John Donne para arrancar esta presentación, consciente de que apelan a una esperanza que, hoy por hoy, no pasa sólo por neutralizar temores, aplacar necesidades básicas o temprar gaitas. Implica cambiar la mirada. La mirada de cada uno. Pasa por creer de verdad que el drama ajeno no es tan ajeno, que todos necesitamos de todos y todos necesitamos lo mismo.

Por ello, nunca preguntes por quién doblan las campanas, doblan por ti.



Manuel Martín García
Defensor de la Ciudadanía de Granada

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

A continuación, exponemos los principales datos de gestión de **un año duro y complejo, -el año de la pandemia-**, analizado desde la triple perspectiva:

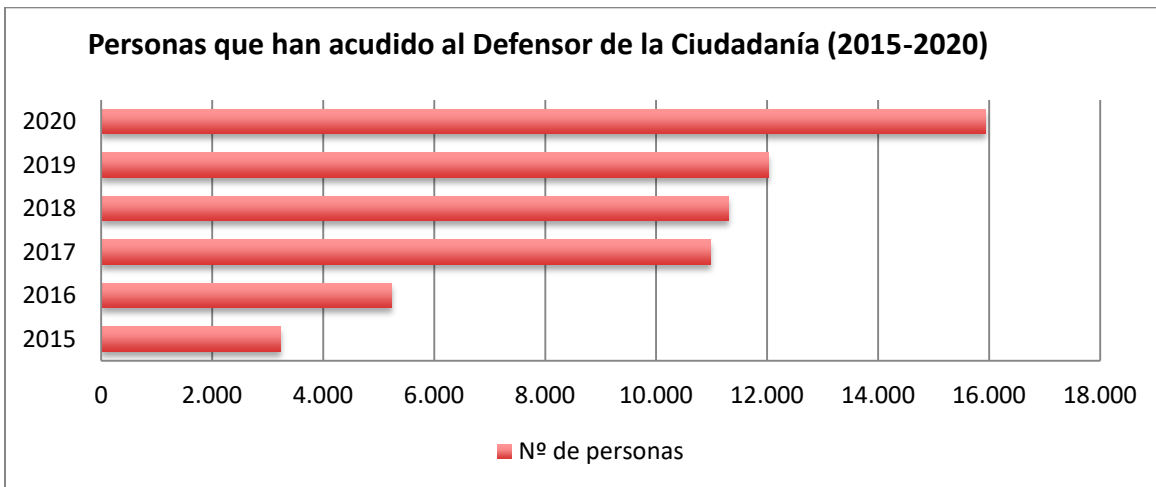
- La ciudadanía que se ha dirigido a la oficina del Defensor de la Ciudadanía.
- Las actuaciones que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos sociales.
- Algunos comentarios sobre los principales datos de los resultados de nuestra actividad.

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

Durante 2020, **un total de 15.938 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 24,60 % respecto al ejercicio 2019.**

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

2015	3.224 personas
2016	5.239 personas
2017	10.897 personas
2018	11.314 personas
2019	12.023 personas
2020	15.938 personas



1.2.- Situación de los casos atendidos

Del total de los casos atendidos se encuentran:

Situación expedientes	%
Finalizados	80,00
En trámite	19,99
No admitidos a trámite	0,003



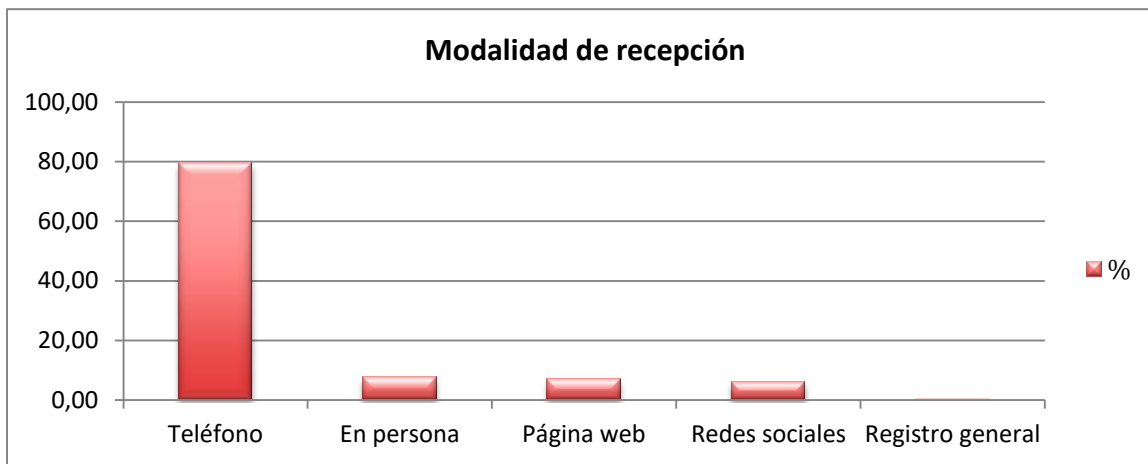
1.3.- Resumen de nuestras actuaciones

- Durante 2020 en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada hubo un **incremento de la demanda en un 24,60 %** respecto al año 2019.
- La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de **15.938 actuaciones** en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir una media de más de **1.328 actuaciones al mes**.
- Durante 2020 hemos recibido/atendido un total de **9.875 llamadas telefónicas** solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas 9.875 llamadas, **7.986 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 27%** con respecto al año 2019.
- Las diferentes Concejalías del Ayuntamiento de Granada y Administraciones Públicas, **resolvieron/corrigieron más del 81% 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 219 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 81%**. Aun así, cabe destacar que en un 21% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda vez nuestra petición, y en un 6% ha sido necesario dirigir escritos de advertencia ante la persistencia en no enviar la información requerida. A la luz estos datos, no renunciamos a solicitar mayor esfuerzo y rapidez en la contestación de los requerimientos.

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

En función de la modalidad de presentación:

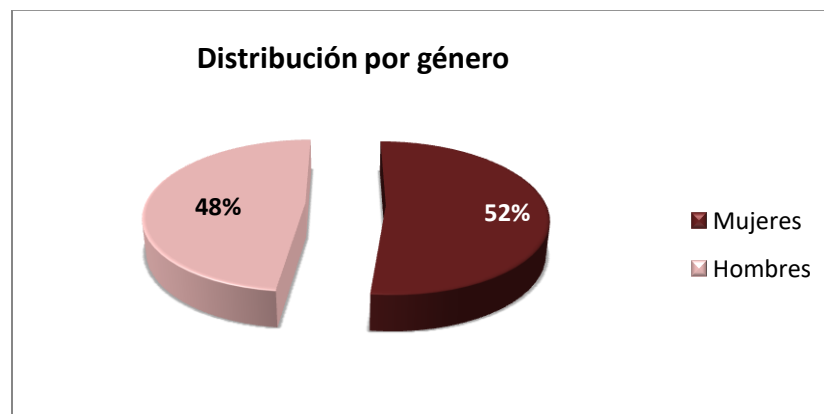
Modalidad de recepción	%
En persona	7,590
A través del teléfono	79,3
A través de la página web	7,00
A través de las redes sociales	6,00
A través del registro general	0,11



1.5.- Ciudadanía y género

En cuanto a la distribución por género:

Mujeres	51,90 %
Hombres	48,100 %



- **Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres son:**
 - Necesidad de recursos básicos. Dificultades económicas en los hogares.
 - Necesidad de vivienda.
 - Servicios Sociales y dependencia.
 - Salud mental.
 - Cortes de luz.

- **Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres son:**
 - Desempleo.
 - Ruidos y problemas relacionados con la convivencia.
 - Dificultades para acceder a los servicios públicos. Brecha digital.
 - Burocracia administrativa.
 - Peticiones relacionadas con el comercio y la hostelería.

1.6.- Sugerencias de la ciudadanía

En referencia a las sugerencias recibidas observamos:

Sugerencias recibidas	4, 18 %
-----------------------	---------

1.7.- Nuestra web y redes sociales

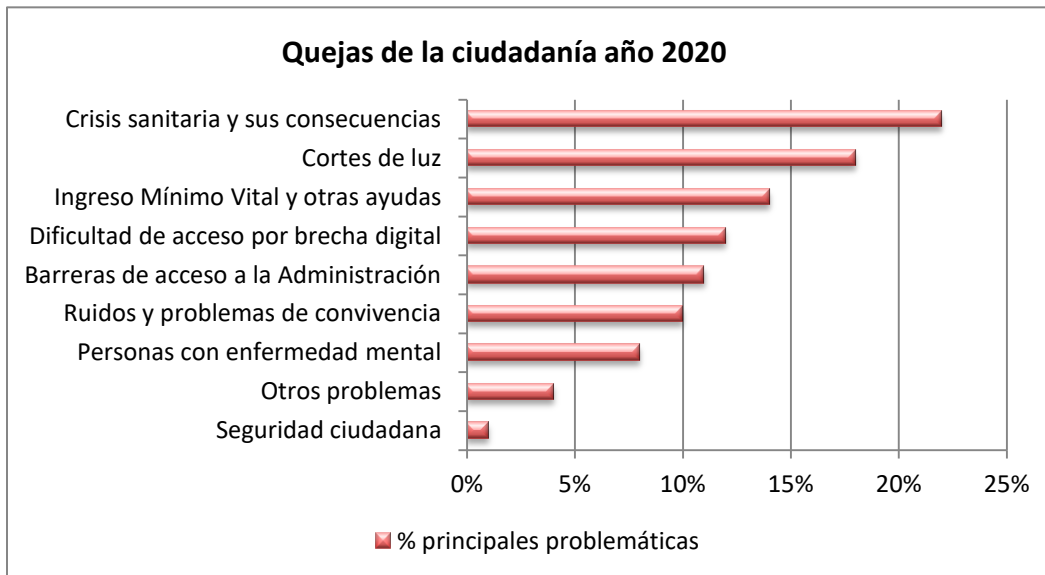
En cuanto al análisis del uso de las redes y nuestra web por parte de la ciudadanía como canal de acceso a la información sobre sus derechos, destacamos:

- **Página web:** www.granada.es/defensor
 - Durante 2020 hemos recibido **138.6918 visitas** a nuestra web. Representa una media de **378,96 visitas diarias**.
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/defensorgranada>
 - A lo largo de 2020, el perfil del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha seguido creciendo. Durante 2020 hemos tenido **un total de 6.477 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**.
 - Hemos recibido una media de **139 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 2020 hemos tenido 1332 seguidores**.
 - Hemos recibido **1824 visitas**.

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

2.1.- ¿Cuáles son las principales problemáticas presentadas por la ciudadanía granadina durante 2020?

- 1. Problemas relacionados con la crisis sanitaria y sus consecuencias sociales..... (22%)**
 - Efectos de la pandemia en los sectores más vulnerables:
 - Acceso a suministros básicos
 - Necesidades de recursos básicos
 - Problemas en zonas de transformación social
 - Problemas específicos de determinados colectivos: Personas sin hogar, migrantes, Venta ambulante, empleadas de hogar, etc.
 - Quejas directamente relacionadas con la crisis sanitaria, económica y social, que han afectado a un amplio conjunto de la ciudadanía:
 - Familias de mayores internados en residencias.
 - Estudiantes desplazados de su domicilio familiar.
 - Padres y madres de hijos menores durante el confinamiento.
 - Familiares de fallecidos por covid-19.
 - Trabajadores del sector de la hostelería y el comercio.
 - Familiares de personas dependientes y personas enfermas durante el confinamiento.
- 2. Cortes de luz en nuestra ciudad..... (18%)**
 - Distrito Norte
 - Haza Grande
- 3. Quejas relacionadas con el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción, pensiones no contributivas y aplicación de la “Ley de la Dependencia” (14%)**
- 4. Dificultades para acceder a los servicios públicos (y privados) por la brecha digital..... (12%)**
- 5. Barreras de acceso a las administraciones..... (11%)**
- 6. Ruidos y problemas relacionados con la convivencia..... (10%)**
- 7. Aumento de los trastornos de salud mental..... (8%)**
- 8. Otros problemas..... (4%)**
- 9. Asuntos relacionados con la seguridad ciudadana (1%)**



2.2.- ¿Cuáles son las problemáticas más preocupantes presentadas durante 2020?

Como en el resto de lugares del mundo, la pandemia en Granada se cebó con los estratos de población con menos recursos, que sufrieron con mayor intensidad la desprotección, la pérdida total o parcial de ingresos y toda clase de dificultades para salir adelante.

Si en 2019 los cortes de luz en Norte coparon el mayor volumen de atenciones en esta oficina, el año que finalizó estuvo marcado, como no puede ser de otro modo, por los efectos de la crisis sanitaria y económica en los más vulnerables y en la población en general.

En este año 2020, la oficina ha alcanzado una **cifra histórica** de asuntos, con **15.389 personas atendidas** durante el periodo.

El mes de **abril de 2020 ha sido el que ha registrado un mayor número** de consultas en **toda la historia de esta oficina.**

Seguidamente pasamos a enumerar las principales quejas en orden de mayor a menor incidencia.

2.2.1.- Problemas relacionados con la crisis sanitaria y sus consecuencias sociales y económicas.

La pandemia ha puesto en jaque a todo el sistema y a cada uno de nosotros dibujando un contexto incierto con efectos devastadores en todas o casi todas las dimensiones humanas. Y como sucede siempre, las personas con menos capacidades y recursos han quedado más debilitadas. Aunque cuando ataca, el coronavirus no distingue de niveles económicos, estratos sociales u oportunidades, sus efectos perjudiciales sí que amenazan a las personas de manera diferente.

No, las consecuencias del virus no son iguales para todos: los más desfavorecidos resultan doblemente víctimas. En el año 2020 se ha evidenciado que la pandemia no sólo está suponiendo un desafío para los sistemas sanitarios del mundo entero, sino también para los compromisos con la igualdad y la dificultad. **Nunca en la historia, las crisis han resultado equitativas en materia de derechos humanos.**


Tras la primera ola se habló de “nueva normalidad” y, **según las consultas y llamadas que esta Oficina recibió desde el 14 de marzo, la dificultad y la pobreza en sus distintos rostros, parecía convertirse en la nueva normalidad real.**

Por recordar algunas cifras, Granada fue la segunda provincia andaluza con mayor pérdida de empresas (cerca de 1.500); cerró el año con 22.284 parados más que en 2019 y en torno a 2.000 familias `nuevas´ engrosaron las colas del hambre (hasta la irrupción de la pandemia alrededor de 5.000 vecinos de la ciudad formaban parte de ellas).

También encabezó el ranking de solicitudes de ingreso mínimo vital, siendo la tercera provincia española con mayor número de peticiones en función de la población: el INSS reconoció el IMV a más de 19.000 granadinos en la provincia.

El porcentaje de personas que, por falta de empleo, ausencia de recursos y/o empeoramiento de sus circunstancias, se encontraba en riesgo de caer en la pobreza extrema ascendió en Granada capital en el periodo al 30% según datos aportados por distintas organizaciones sociales.

Sin lugar a dudas, las administraciones, -y más en concreto, el Ayuntamiento-, han trabajado desde el estallido para afrontar la nueva situación de esos colectivos especialmente afectados. En paralelo, instituciones religiosas y sociales así como familias y, en general, la sociedad civil, se convirtieron en auténticos amortiguadores o escudos sociales.



Pero, si bien es cierto que ha habido un trabajo muy considerable para actuar ante la emergencia social y responder a las necesidades del grave escenario; también es cierto que la pandemia y la crisis económica han hecho mella muy especial en personas en riesgo o en exclusión. Antonio Guterres, secretario general de la ONU lo expresó de este modo en su mensaje oficial con motivo del Día Internacional de la Erradicación de la Pobreza: “Para las personas más pobres del mundo, la pandemia de COVID-19 representa una doble crisis”.

Como se ha precisado en la introducción, en esta memoria 2020, la cifra del 22% de problemas derivados de la crisis sólo incluye aquellas cuestiones directamente vinculadas o exclusivamente derivadas de la pandemia.

Es decisivo reiterar este matiz (ya apuntado en la presentación) dado que muchas de las consultas atendidas también están ligadas indirectamente a la crisis sanitaria, social, económica, pero al no ser consecuencia exclusiva o única de la pandemia; al tener otras implicaciones o rostros, se han incluido en otros apartados estancos.

Este primer capítulo de ‘Problemas derivados de la crisis’ tiene a su vez dos epígrafes.

- De un lado, ‘Efectos de la pandemia en sectores más vulnerables o en exclusión’ en el que se abordan las cuestiones que han sacudido con mayor fuerza a capas de población con menos recursos. Es el caso del acceso a suministros básicos y a bienes de consumo necesario. Es el caso del desempleo, los problemas de vivienda, sanidad o conciliación de la vida laboral y familiar.

- De otro lado, quejas relacionadas con la crisis sanitaria, económica y social que han afectado a amplios sectores de población.

A) Efectos de la pandemia en los sectores más vulnerables o en exclusión.

Si esta crisis poliédrica ha sacudido las vidas de todos en mayor o menor medida, las personas y hogares más vulnerables, los llamados en riesgo han sido, - se ha dicho en repetidas ocasiones-, los más perjudicados. Como siempre. Porque la exclusión social es síntoma y causa de desigualdad y porque la pobreza tenía el terreno abonado antes de la llegada del virus.

La desigualdad social, los problemas económicos, el barrio en el que se vive, las condiciones de vivienda o la situación en materia de empleo, todo ello tiene impacto en la salud y bienestar de las personas; y todo influye también en el posible contagio, en la posible recuperación y en la mejoría.

Junto a los muy vulnerables, el Covid19 ha tambaleado a otros sectores que, antes de la crisis se movían en la cuerda floja o tenían serias dificultades para llegar a fin de mes (personas con economías sumergidas, subempleos, bajas rentas, trabajos irregulares o precarios, etc.).

Para quienes trabajamos en la oficina del defensor de la ciudadanía ha sido impactante comprobar la desesperación, impotencia y desamparo de esas familias, algunas de las cuales, por no encontrar respuesta en las administraciones o acceso a ellas han acudido a este recurso. Y la tarea durante todo 2020 y el primer trimestre de 2021 ha estado centrada en escuchar, apoyar, informar, orientar, acompañar, derivar a distintas instancias en el afán de resolver en lo posible. Y en el afán de desbloquear problemas, antes que se cronifiquen, empeoren o vuelvan irrecuperables.

Así ha sido. Ante el desconcierto y confusión de muchos granadinos y granadinas, la labor en este año fatídico ha estado orientada a dar salida a diversas desatenciones institucionales; encontrar opciones en el abanico de recursos; dar respuestas a demandas necesarias, concretas y urgentes.

A los efectos colaterales de la crisis que son compartidos por toda la población (también las personas vulnerables han sentido miedo, dolor, incertidumbre; han vivido cuarentenas, se han quedado sin empleo o han perdido seres queridos) en el caso de las personas en riesgo de exclusión, se suman un buen conjunto de realidades que agudizan la caída.

Es el caso de los suministros básicos y otros bienes necesarios como el alimento, la vivienda, el empleo o el acceso al sistema sanitario, que seguidamente se apuntan.

➤ **Acceso a suministros básicos: agua, luz y gas**

Con el estado de alarma, el Gobierno dicta diferentes decretos para garantizar el acceso a suministros básicos durante el periodo de crisis. Hay demasiadas personas que manifiestan dificultades para pagar estos bienes necesarios y, como es sabido, en determinadas ocasiones, algunas compañías clausuran los suministros ante situaciones de impago. En justicia es preciso matizar que en Granada en cuanto ha habido algún caso de suministro de agua se ha resuelto de inmediato ante la intermediación de la oficina del defensor, sin causar ningún perjuicio al afectado.

Continuando con el decreto del Gobierno, recordar que prohibía suspender el suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, gas natural y agua a los consumidores en sus viviendas habituales. Y recordar también que el 8 de julio se publicaba un Real Decreto-ley que prorrogaba la moratoria del bono social sobre suministros básicos (agua, luz y gas) hasta el 30 de septiembre de 2020.

Resulta una evidencia afirmar que tanto durante el confinamiento como antes y después, y aunque el Gobierno mantuviera la prohibición de interrumpir el suministro a los colectivos más vulnerables, los cortes de luz en el distrito Norte de la ciudad han sido una constante. Y dado el elevado volumen de quejas recibidas en esta oficina (un 18%), esta realidad constituye un apartado especial en esta memoria.

➤ **Necesidad de recursos básicos: alimentos, sanidad, empleo y vivienda**

Siendo la ayuda alimentaria lo primordial a que acudir desde el estallido de la crisis y durante los primeros meses; la ciudadanía, a lo largo de 2020 también precisó de otros múltiples recursos.

En el apartado **alimentario**, es de justicia apuntar el esfuerzo municipal: el Ayuntamiento articuló una red solidaria que, a través de distintos programas, planes y ayudas, garantizara alimentos a las más de 2.500 familias especialmente necesitadas de la ciudad (según datos de abril 2020).

También los comedores sociales de la ciudad con los que el Ayuntamiento mantiene convenios transformaron su actividad hacia el reparto de alimentos, y vieron incrementada su actividad y número de usuarios. Pero, también en Granada, como en el resto de ciudades, **las colas del hambre comenzaron a poblarse de nuevos usuarios y familias hasta ese momento `normalizadas`**. En paralelo, desde el Consistorio se comenzó a impulsar un consejo o red municipal de ayuda alimentaria.

Sin duda, la crisis ha cambiado los rostros de la pobreza pero no la imagen que se tiene de ella. Muchas de las personas que han caído o están cayendo ahora en este terremoto vital lo ocultan en su entorno porque se avergüenzan de la nueva situación, un comentario que confiesan en llamadas a la oficina, pues precisan de la ayuda alimentaria “con la mayor discreción” “sin que quede evidente” o “sin ser vistos”.

Al respecto durante el periodo la mayoría de llamadas han sido para pedir orientación sobre dónde acudir, lugares, horarios y modo de acceder al recurso, es decir cómo satisfacer esta necesidad básica, cómo optar a ella y por cuánto tiempo.

Desde la oficina se derivaron los casos recibidos a distintas instancias, en permanente contacto con las entidades que dispensaban comidas.

También en lo relativo a **ayudas** para acceder a bienes básicos provenientes de distintas administraciones, la oficina del defensor informó en repetidas ocasiones sobre las gestiones necesarias para acceder a las denominadas `ayudas económicas familiares de emergencia social´ y `bonos sociales´ del Ayuntamiento así como a distintas ayudas de la Junta de Andalucía (tarjetas monedero, rentas mínimas de inserción, ayudas para autónomos, o las ayudas al alquiler).

Hablar de ayudas al alquiler es referirse al asunto de la **vivienda**, una cuestión especialmente compleja en una pandemia que obliga al confinamiento domiciliario. Y en este apartado caben **distintas problemáticas que con la crisis se han agudizado y me refiero a los asentamientos, la infraviviendas y otras soluciones habitacionales que implican demasiadas personas en un techo escaso o situaciones de provisionalidad** (en una habitación alquilada, por ejemplo).

También ha habido llamadas de usuarios quejándose de la complejidad de las exigencias para acceder a las ayudas al alquiler de la Junta de Andalucía, una realidad que excluye o desplaza a personas que se encuentran “en el límite de todo”. (Entre los requisitos figuraba estar en paro afectado por un ERTE o ser autónomo con disminución de ingresos del 40%; estar empadronado en la vivienda desde hace mínimo 6 meses e ingresos menores en 3 veces al IPREM en el mes anterior a la solicitud, teniendo que ser además el pago del alquiler y del resto de suministros superior al 35% del total de ingresos de la familia).

En otro orden de cosas, la pandemia provocó un nuevo modelo organizativo basado en la preeminencia de la atención telefónica sobre la presencial por parte de profesionales de los centros de **salud** en aras de la necesaria protección y seguridad ante el riesgo de contagio.

La reducción del acceso a la atención presencial por parte de los facultativos generó desconcierto, malestar y llamadas a la oficina por parte de personas mayores, personas con enfermedades crónicas, padres y madres de hijos con determinadas patologías. En muchos casos, al temor por el retraso o cancelación de una consulta o prueba diagnóstica, se sumaba la incertidumbre sobre el tiempo que esta fórmula de atención “telefónica preferente” duraría.

Dada la imposibilidad de atender dichas reclamaciones, la respuesta de este defensor en todos los casos se limitó a transmitir un mensaje de confianza y comprensión hacia un personal sanitario desbordado que ha mostrado dar lo máximo y mejor; y mucho más que lo máximo y mejor en un momento tan difícil. A nadie escapa su heroicidad, entrega y buen hacer.

También hubo personas que encontraron **barreras para contactar con su centro de salud** en tanto que los teléfonos en horas-punta comunicaban y lógicamente, dado el momento de pandemia la respuesta o llamada de los médicos se hacía esperar.

De otra parte, la crisis ha mantenido en casa a enfermos electro dependientes, esos que viven conectados a una máquina ya que, de no ser así, morirían en poco tiempo. Enfermos del distrito Norte de la ciudad cuya factura eléctrica se paga mes a mes y que, -si no quieren que un apagón resulte mortal para ellos-, han de comprar equipos autónomos sin ninguna ayuda económica y sin ningún soporte.


Y, junto a los asuntos sanitarios, **el desempleo**. Empleo, destrucción de empleo, subsidios de desempleo, expedientes de regulación de empleo e infra empleo que han sacudido a gran parte de la sociedad, han tenido un impacto mayor en las personas más vulnerables de nuestra ciudad.

En este apartado, la oficina ha atendido diversidad de casos, pero cito literal una de las peticiones recibidas durante el periodo que ejemplifica la situación.

“Estamos toda la familia en cuarentena aislados. Antes nos buscábamos la vida. Yo, haciendo chapuzas y mi mujer, limpiando algunas casas por horas. Con esto de ahora, no poder salir, es imposible dar de comer a cuatro hijos menores. Somos una familia de seis miembros que, antes del coronavirus nos quedamos sin trabajo y no teníamos otra opción que trabajar en lo que nos salía. Ahora, ¿cómo comemos y pagamos el alquiler y la luz? Si seguimos así, antes nos vamos a morir de hambre que del coronavirus. Como salga alguna ayuda, aunque esté en cuarentena, tendré que salir a la calle a buscarme lo que sea”.

Y otro caso, igualmente literal de una mujer con dos hijos, cuyos datos se omiten por protección:

“Mi marido nos abandonó cuando mis hijos tenían pocos meses de edad y no me pasa ningún tipo de ayuda. Tengo una minusvalía por la que recibo 560 euros mensuales. Con esos 560 euros mensuales, no puedo hacer frente a los gastos que tengo. Pago 430 euros de alquiler, con lo que me queda para pagar la luz y el gas. Si pago la luz y el gas, no tengo suficiente para pagar el alquiler, y cuando pago el



alquiler, no me queda para pagar luz y gas. Estamos pasándolo muy mal. Yo quiero trabajar, pero no me sale ningún trabajo, además con la minusvalía que tengo no puedo trabajar en cualquier trabajo, aunque en mis circunstancias trabajaría en lo que salga. La luz y el gas ya me lo han cortado en varias ocasiones. Voy pagando como puedo, pero esto es desesperante e inhumano. Tengo una vecina que nos ayuda en todo lo que puede, pero así no podemos vivir. Me faltan las fuerzas y estoy a punto de caer en una depresión pues cuando no están mis hijos delante, no puedo dejar de llorar. Me dirijo a usted, como defensor para que me ayude a buscar un trabajo y haga lo posible para que podamos trasladarnos a una vivienda social donde paguemos menos que lo que pago en la actualidad”.

La crisis también tuvo y tiene rostro de mujer. Según afirmaciones de la Directora del Instituto Universitario de Investigación de estudios de las Mujeres y de género de la Universidad de Granada, “el rostro del parado que deja esta crisis es femenino, ellas son la mayoría en los ERTE y en los colectivos de trabajadores el que se han visto más golpeado”.

La estadística laboral es dura a la hora evidenciar la brecha de género. Casi seis de cada diez nuevos parados que deja esta crisis son mujeres. En el último año han engrosado las listas del antiguo INEM 10.018 granadinos por 12.730 granadinas, según los datos de paro registrado de febrero. Además, sólo el 38% de los contratos formalizados en el último mes los firmó una mujer. **La tasa de empleo femenino en Granada, según la EPA relativa al último trimestre de 2020 es del 34,38%, casi 15 puntos por debajo de la tasa de empleo de los hombres.** La misma fuente revela que el 64% de todos los contratos a tiempo parcial afectan a las mujeres.

La pandemia del covid-19 castiga a la mujer. La castiga con más paro, más cuidados de familiares y más tareas en el hogar.

En el apartado relativo al **empleo**, mención aparte requieren las **quejas y peticiones de información de los afectados por ERTEs que, en su mayoría, han consultado cuestiones relativas al retraso y descontrol en el pago, por el colapso del SEPE.** En muchos casos, manifestaban tremendo temor e incertidumbre a que, al término del ERTE llegara un ERE, con la consiguiente pérdida definitiva de empleo y la angustia ante la falta de salidas laborales.

También precisa mención especial el **paro juvenil en Granada**. Según la Encuesta de Población Activa (EPA) que publica el Instituto Nacional de Estadística (INE), en el tercer trimestre de 2020, siete de cada diez granadinos de entre 20 y 30 años no tenían un trabajo remunerado. En concreto, la cifra en el periodo citado fue del 69,76% del total.

Hubo llamadas de jóvenes sin trabajo que regresaron a los hogares de sus progenitores, pidiendo ayuda y orientación para la búsqueda de oportunidades o pequeños trabajos que les permitieran unos ingresos durante el confinamiento.

Aunque se trate de cuestiones bien diferenciadas, las reclamaciones en el apartado educativo se vinculan con los problemas de conciliación laboral, **cuidado y educación de los hijos**. Personas con dificultades para ir a trabajar presencialmente que, antes de la pandemia dejaban a los menores en casa de abuelos o en centros educativos y guarderías; familias monoparentales que no tenían a quien acudir; personas teletrabajando con hijos menores en casa que sentían no poder atender bien ni al trabajo, ni a los hijos.

La falta de alternativas y soluciones se ha producido en trabajadores del sector privado, un problema al que se ha sumado el temor a perder su puesto de trabajo por no poder atender dichas obligaciones debidamente.

➤ **Necesidad de vivienda**

Las dificultades para hacer frente al pago de hipotecas o alquileres y la necesidad de vivienda han constituido desde siempre una constante en la oficina del defensor. Tal como sucede con los alimentos, el agua o la luz; la vivienda es un bien básico que absorbe una buena parte, una porción elevada de los recursos económicos de las familias (que puede llegar a superar el 60% en algunos casos).

Con la crisis, hacer frente a este pago se ha hecho más cuesta arriba aún para un gran número de familias en situación de desventaja. De un lado porque en Granada, los precios de alquiler no han bajado a pesar de la crisis, tal como ha sucedido otras provincias andaluzas. De otro lado porque el foco hay que ponerlo en los ingresos, que han menguado en muchos casos.

Baste observar dos datos facilitados por la asociación Provivienda y referidos al periodo 2014 y 2019 en España. Por una parte, el precio medio de la vivienda de alquiler ha aumentado casi un 50% (un 49,3%) y el de la vivienda libre, un 12,5%. Por otra parte, las viviendas de titularidad pública para alquiler social ofrecen cobertura para un 1,6% del total de la población frente al 9,3% europeo.

Esta realidad se refleja en nuestra ciudad y así, **Granada durante 2020 se ha convertido en la capital y la provincia de Andalucía donde más han subido los precios de los alquileres de vivienda** según datos del portal Idealista.

Junto a esta foto fija y, atendiendo al Informe de octubre 2020 de la citada asociación (Provivienda) ‘¿Se alquila?, racismo y xenofobia en el mercado inmobiliario’ -en el que este defensor tuvo la ocasión de participar junto con algunas familias granadinas-, **las personas migrantes y determinadas personas en exclusión encuentran otras barreras más allá del elevado precio del inmueble.** Barreras que tienen que ver con exceso de documentación y garantías exigidas, engaño sobre disponibilidad real de la vivienda o inserción en los contratos de alquiler de algunas cláusulas para dificultar el acceso.

La nueva realidad ha llevado a la búsqueda de soluciones habitacionales de convivencia entre distintas generaciones y miembros de una misma familia, -con los efectos que ello conlleva-; a soluciones de compartir piso entre personas de distintas unidades familiares -en muchos casos, vivir solo es casi un lujo-; y a optar por infraviviendas o viviendas de baja habitabilidad, entre otras opciones. Todo ello repercute en la salud y bienestar de los miembros de la unidad habitacional y, en hogares con menores, incide en sus oportunidades en materia educativa.

Ha habido llamadas de familias confinadas en pisos interiores y pisos de pocos metros en los que la convivencia se ha visto deteriorada porque, al hacinamiento y la falta de condiciones de habitabilidad de estas viviendas se le unía la falta de mobiliario y equipamiento del hogar o de condiciones adecuadas para el estudio o aprendizaje de los hijos.

Por otro lado, frente a años anteriores, afortunadamente en 2020, se suspendió el lanzamiento de desahucios, una realidad que sigue vigente en virtud del Real Decreto-Ley 37/2020 de 22 de diciembre, que ha prorrogado la posibilidad de que en los procedimientos de desahucio por falta de pago de la renta o por finalización del contrato, el arrendatario pueda instar en el Juzgado la suspensión extraordinaria por encontrarse en situación de vulnerabilidad económica.

Por último apuntar que, si bien las personas sin hogar cabrían en el bloque problemas de ‘vivienda’, la memoria recoge esta realidad en un apartado diferente, dado que el sinhogarismo abarca cuestiones más allá de la falta de un techo o alojamiento.

En definitiva, los precios de este bien básico, el descenso en las rentas de las familias y ciertas formas de discriminación agravan, endurecen e impiden acceder a viviendas dignas.

Lograr respuestas a esta realidad pasa por adoptar medidas complejas que son de justicia, especialmente con colectivos con menos recursos. Pasa por repensar los precios de alquileres en función de los recursos de las distintas unidades familiares; pasa por apostar por mas vivienda pública o reconsiderar medidas para favorecer y promover un alquiler social adaptado al momento, como en otros países europeos.

➤ Zonas de Transformación Social

El pasado 30 de noviembre, la oficina del defensor de la ciudadanía de Granada recibía un escrito firmado por más de 13 asociaciones y colectivos del distrito Norte de la ciudad. Entre las entidades firmantes figuran la Asociación Sociocultural la Paz, el Centro Socioeducativo Lestonnac, las Parroquias del Arciprestazgo de Cartuja, Almanjáyár en Familia (ALFA), Asociación Socio Cultural Adultos Cartuja, así como el CEIP Inmaculada del Triunfo, el proyecto Emaús, Barrios Ignorados de Granada, Fundación Manolo Moreno por una Vivienda Digna, Asociación Primero Vivienda de Granada, Asociación Provivienda de Granada, Asociación Juvenil Amigos de Almanjáyár y Cartuja y la Asociación de Educadoras/es de María de Borja.

La carta comienza afirmando que, al igual que se dan casos de Covid, ***“en nuestra ciudad se incrementa la precariedad, pobreza y exclusión en un contexto donde ya antes se arrastraban carencias (...) De la noche a la mañana, las familias de Norte han visto cómo se ha deteriorado de forma paulatina sus condiciones de vida (falta de trabajo, disminución de recursos económicos, pobreza energética, mayores solos/as, absentismo escolar, acompañamiento institucional), a esto se le suma el desamparo de las instituciones públicas que mantienen las puertas cerradas, imposibilitando el contacto directo y personal con ellas, quedando solamente a nivel telemático”***.

A lo largo del texto, todas las asociaciones y colectivos, de forma unánime se dirigen a este defensor para manifestar la gran dificultad para contactar con los trabajadores de las distintas instituciones ***“llamas y comunican constantemente”***; advertir que ***“hay población que carece de recursos y conocimientos”*** para el contacto digital; mostrar su impotencia ***“se sienten desatendidos y abandonados a su suerte por parte de los organismos competentes”***.

Continúo con el contenido literal de la carta: ***“No entendemos que mientras los colectivos y asociaciones que trabajamos en el distrito, continuamos desarrollando los procesos y proyectos socio educativos, que el resto de organismos públicos no lo hagan”*** (En este sentido, se refieren a la presencialidad de los programas municipales, que se mantuvieron en suspenso desde el confinamiento).

Seguidamente se quejan de las tarjetas monedero de la Junta de Andalucía: ***“No entendemos que, ante una situación de urgencia prolongada en el tiempo, no vaya acompañado de medidas que den respuesta mientras dure esta situación precaria y de exclusión, es el caso de las tarjetas monedero de la Junta, cuya duración es de 4 meses, haya cambiado o no las circunstancias de las familias o la tardanza en meses de la resolución de las ayudas de emergencia”***.

Acaban la misiva pidiendo a Ayuntamiento, Junta de Andalucía y Ministerio ***“que dediquen recursos y atiendan debidamente a esta población vulnerable y den así respuesta adecuada y decente en este momento de emergencia social”***.

Sólo queda reiterar que, **si la pandemia ha resultado devastadora para todos los sectores económicos y para la ciudadanía de Granada en general, hay determinadas zonas, distritos y barrios que se han visto más severamente dañados por las consecuencias de esta crisis, tal como afirman una gran parte de las asociaciones que viven y trabajan en el distrito y representan a su población.**

➤ **Problemas específicos de algunos colectivos de mayor vulnerabilidad: personas sin hogar, migrantes, personas que se dedican a la venta ambulante, trabajadoras del hogar y personas con discapacidad**

1.- Personas sin hogar.

La restricción de la libertad de circulación y la obligatoriedad de confinamiento en el propio domicilio puso en el punto de mira a personas sin ningún domicilio; a las que viven en la calle; en hogares inseguros o inadecuados; en albergues donde las habitaciones no son individuales, en construcciones deshabitadas o en casas ocupadas.

El impacto de la pandemia en las personas en situación de sinhogarismo ha traído consigo desconcierto, modificación de hábitos, cambios en los estados de ánimo, agravamiento de sus circunstancias y distintas reacciones en diversidad de aspectos.

En Granada, el compromiso con las personas sin hogar se tradujo durante el confinamiento en acciones muy concretas como la puesta en marcha del Centro de Emergencias en el Palacio Municipal de Deportes; y sin duda, en un incremento porcentual sustancial del presupuesto municipal destinado a este colectivo respecto del ejercicio 2019.

Resultaron especialmente destacadas otras acciones como la ampliación del periodo de apertura del Centro de Alta Tolerancia para personas sin hogar y, -ante la presión para albergar a gente sin hogar venida también desde la provincia-, la petición de colaboración a Diputación para compartir recursos.

La mayoría de casos atendidos por la oficina en este apartado han procedido de entidades sociales que trabajan con personas sin hogar, solicitando la intermediación de este defensor para que, al cierre del centro de emergencia del palacio de Deportes, se arbitraran nuevos recursos para ellos.

Más allá de las medidas municipales desarrolladas, del incremento sustancial de las ayudas o del presupuesto destinado a atender a las familias en situación de exclusión y a las personas sin hogar, la crisis severa que hemos y estamos padeciendo, ha hecho mella en otros colectivos vulnerables especialmente destacados que seguidamente se detallan:

2.- Personas que se dedican a la venta Ambulante, mercadillos, venta de lotería o puestos de frutas, entre otros.

De nuevo en este caso, mientras permaneció el confinamiento domiciliario, muchas personas se vieron obligadas al cese repentino de su actividad de venta de diversos productos en la vía pública, un parón que causó estragos en un sector de vendedores con economías débiles y economías de subsistencia en muchos casos.

Entre las quejas, además de la tragedia por la pérdida de actividad e ingresos, la oficina recibió consultas debidas a falta de información sobre si debían continuar o clausurar mercadillos y al desconocimiento sobre las normas que debían cumplir para reabrir sus puestos.

3.- Migrantes.

La vía más común para acceder a los papeles es la del arraigo social, que pasa acreditar mínimo tres años en el país. Aquellos migrantes que lo consiguen, tienen que encontrar un empresario dispuesto a hacerles un contrato de al menos un año; lo que también resulta complejo. Pues bien, las condiciones que ha generado la pandemia han profundizado esta precariedad.

De un lado, personas que no han podido desplazarse para trabajar o buscar trabajo porque no se puede justificar el desplazamiento de quien “no tiene papeles”, es decir, no está reconocida legalmente. Y tampoco pueden acceder al IMV por las mismas razones: situación irregular.

Por último, ha habido migrantes en situación regular que han perdido su empleo por la covid-19, algo que también ha sucedido a un gran número de granadinos y granadinas no migrantes, pero que en este colectivo, implica mayores dificultades para volver a acceder a una nueva oportunidad de trabajo.

Esta realidad ha llegado a la oficina del lado de las entidades que trabajan con el colectivo y piden medidas especiales para facilitar a estas personas los informes de arraigo así como posibilidades para la búsqueda de empleo.

También, durante el periodo, **esta defensoría ha estado preocupada y ocupada por la situación de las familias que residen en asentamientos chabolistas** -contando siempre con el apoyo y comunicación permanente con las asociaciones de las entidades sociales que trabajan en estos núcleos-. Al respecto se han abordado las situaciones de vulnerabilidad en que se encontraban y las necesidades más urgentes para garantizar sus necesidades básicas de salud e higiene en tiempos de pandemia.

4.- Trabajadoras del hogar.

Los cierres perimetrales y restricciones han afectado a algunos de estos puestos de trabajo y algunas de las trabajadoras se han quedado en la calle sin ninguna protección ni garantía. Aunque el Gobierno aprobó en los primeros meses de pandemia un subsidio para este colectivo, dicha ayuda tardó en llegar, un tiempo de espera en el que permanecieron sin ingresos.

Hubo un gran número de llamadas, la mayoría vinculadas con la gestión y trámites para pedir el subsidio dado que **solicitar esta ayuda ha resultado farragoso; y dado que muchas de estas personas no podían hacer el trámite por no disponer de equipo informático, no poder acceder a un cibercafé por estar cerrados; o no saber realizar la gestión online.**

Luego llegaron las reclamaciones por el retraso en el cobro de los mencionados subsidios. Transcribo casi literal la queja de una empleada de hogar madre soltera con una hija autista de la que no aportó más datos por protección:

“Cuando me levanto cada mañana lo primero que hago es comprobar si tengo luz y gas. Como ya me han cortado la luz y el gas varias veces por falta de pago, me parece un milagro cada hora de luz y de gas. Aunque tenemos pijamas gordos, dobles calcetines, los guantes siempre puestos en la casa y muchas mantas, con el frío estamos todo el día tiritando pues sin calefacción es imposible entrar en calor. Con la pandemia me quedé sin trabajo en marzo, y hasta diciembre no comencé a trabajar como empleada de hogar. Lo hemos pasado peor que mal durante los meses sin empleo. Hubo días que no tenía ni para comprar el pan. Mi hija necesita un tratamiento especial y la seguridad social solamente cubre el 40%. Ahora, gracias a Dios que tengo trabajo, pero aun así acumulo deudas de facturas de agua, gas y luz, que no pude pagar en su día. Tengo avisos de cortes de suministros. El bono social de la luz, aunque ayuda, no me soluciona nada. Solicito que me ayude en lo que pueda.”

En este como en tantos otros casos, **se solapan y multiplican los problemas: ¿Quién ayuda a las cuidadoras? Empleo precario, recursos escasos, familias en desventaja social, todo vuelve a encadenarse.**

En el mismo sentido, durante el confinamiento se registró una llamada de una señora pidiendo colaboración (sin contraprestación económica) para que alguien se ocupara de un bebe en horario laboral, para lo que la oficina contactó con una entidad social.

5.- Personas con discapacidad.

El Covid-19 ha venido también a marginar más a las personas con discapacidad; aumentando su vulnerabilidad.

Las personas con discapacidad en tiempos de crisis se enfrentan a más barreras. Es decir, a sus obstáculos de siempre se suman los otros obstáculos, los nuevos obstáculos derivados del nuevo escenario. Barreras para acceder a la información, la educación y los servicios; barreras de actitud, ambientales e institucionales (que son las que tienen que ver con las respuestas a sus demandas).

Las redes de apoyo social son esenciales para ellos, ya sea a través de proyectos de conciliación para personas cuidadoras, apoyo psicológico, servicios de atención domiciliaria, transporte adaptado, u otras atenciones. Con la situación actual, estos programas sociales se han visto muy limitados y en muchas ocasiones, suspendidos. Lo que provoca un mayor aislamiento en el colectivo.

Según un estudio realizado por el Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo titulado “Efectos y consecuencias de la crisis del COVID-19 entre las personas con discapacidad”, **alrededor del 60% de las personas con alguna discapacidad que se encuentran trabajando, podrían ver amenazado su empleo** a consecuencia de la crisis sanitaria social y económica derivada del coronavirus y de la temporalidad de los contratos que se aplican a muchos de ellos.

Otro de los problemas que está aumentando la vulnerabilidad del colectivo es la **situación económica de las asociaciones de personas con discapacidad tras el esfuerzo que está suponiendo el Covid-19**. Entidades como centros de día, ocupacionales, residencias o viviendas tuteladas se han tenido y se tienen que enfrentar a gastos extras ocasionados por todas las medidas de prevención que no estaban presupuestadas, todo ello, además de los gastos de limpieza o higiene que no tenían contemplados en sus presupuestos. Según manifiestan las asociaciones del sector, la situación es muy grave y pudiera ser que muchas de las asociaciones más pequeñas desaparezcan si no hay una ayuda que las respalde.


Además, la mayoría de las asociaciones recogían fondos a través de la organización de actos y eventos como teatros, carreras solidarias, encuentros, etc. Estas iniciativas no se pueden realizar en el momento actual, una fuente de ingresos de la que han tenido que prescindir. **La situación económica de las asociaciones de personas con discapacidad es bastante crítica**, máxime aún cuando uno de sus principales objetivos es la atención directa, el contacto persona a persona a través de las distintas áreas que prestan servicios de accesibilidad, educación, social, empleo, centros de día, centros de estimulación, servicios de logopedia, rehabilitación, pisos tutelados, servicios de respiro familiar, etc.

Las personas sordas, ciegas, y sordociegas han visto totalmente alterado su día a día con la pandemia y, si ya se sentían bastante olvidadas, con la llegada del coronavirus se han visto obligadas a enfrentarse con poca ayuda a una gran cantidad de retos que empeoraban una situación ya de por sí complicada para ellos y que ha venido a **marginar más aún la discapacidad**.

Las mascarillas que imposibilitan la lectura de labios, el no poder usar el tacto, el riesgo de contagio al tocar superficies y la falta de accesibilidad y de recursos son los principales obstáculos a los que las personas ciegas, sordas y sordociegas tienen que hacer frente en la actualidad.

Ante la situación causada por el coronavirus, desde la oficina del Defensor de la ciudadanía se denunciaron **las dificultades de las personas sordas para acceder a la información relativa a la pandemia y al virus**. Tras la alarma, estas personas estaban desinformadas ya que la atención general y sanitaria no se adaptó a sus necesidades comunicativas. Nos encontramos ante un colectivo especialmente vulnerable en casos de emergencia.

Cuando el alarmismo era la realidad de todos, las personas sordas y sordociegas eran socialmente ignoradas y sufrían calladamente, por ello las instituciones deben estar siempre preparadas para atender a estos colectivos. Por estos y otros motivos, hice un llamamiento para que se incorporaran **vídeos de interpretación en lengua de signos** tanto en los servicios telefónicos de emergencia como en los propios centros sanitarios y servicios de urgencia de los hospitales. En este sentido, hay que dejar constancia del magnífico y eficaz trabajo realizado por la Agrupación de personas sordas de Granada y provincia, ASOGRA.



En aquel momento y en coordinación con ASOGRRA, denunciarnos el incremento de las desigualdades como consecuencia de la pandemia y conseguimos que de alguna manera se corrigieran algunas de las carencias de falta de accesibilidad y de recursos adaptados para un adecuado acceso a los bienes y servicios públicos.

B) Otras quejas directamente relacionadas con la crisis sanitaria, económica y social, que han afectado a un amplio conjunto de la ciudadanía.

➤ **Familiares de mayores internados en residencias**

También personas de este colectivo se han dirigido a la oficina para manifestar temor a posibles carencias en asistencia sanitaria y falta de información por parte de los centros. Las noticias de las televisiones y medios alertando de casos de mala praxis en algunas residencias despertó alarmas infundadas en algunas personas.

La angustia de no poder despedirse en caso de fallecimiento y el desconocimiento en lo concerniente a sus obligaciones y derechos en la materia han generado ciertas situaciones de desconcierto y desconsuelo.

Una de las mayores inquietudes planteadas por los allegados y familiares de mayores internados en residencias fue el acceso a la información. Requerían información, a ser posible diaria, sobre el estado de salud, las medidas implementadas, los cuidados específicos, o la propia situación de la residencia. **Acceso a la información e imposibilidad de comunicar telefónicamente o a través de videollamada para ver, conversar, dar apoyo y cariño y sentirse cerca de estas personas internadas.** Estas han sido las principales quejas al principio del estado de alarma, reclamaciones que fueron menguando en los siguientes meses.

➤ **Estudiantes desplazados de su domicilio familiar**

Al respecto, gran parte de las demandas recibidas por estudiantes universitarios durante la crisis, han estado centradas en saber si debían continuar con el pago de alquileres de pisos mientras la Universidad permanecía con las aulas cerradas, la docencia era virtual y podían seguir las clases desde sus domicilios familiares. Al tener contrato con el arrendatario, se preguntaban por la obligación legal en esta situación excepcional.

De nuevo, falta de un criterio claro único y falta de información fluida a la ciudadanía a pesar del gran trabajo realizado por los medios de comunicación.

➤ **Trabajadores del sector de la hostelería y Comercio**

Comerciantes, hosteleros, dueños de bares, cafeterías y restaurantes se han puesto en contacto con este defensor con distintas solicitudes que, seguidamente se apuntan:

- Ampliación del número de mesas o espacio de las terrazas y exención de tasas.
- Ayudas para el pago de alquileres de los locales (por parte de los propietarios y/o de las administraciones).
- Anulación y/o exención del pago de las tasas de agua y basura industrial.

➤ **Padres y madres de hijos menores durante el confinamiento**

El cierre de parques infantiles provocó malestar especial en los menores y familias cuyas viviendas no disponían de balcón, jardín, patio o terraza. Resulta obvio que el juego es un derecho reconocido en la Convención sobre los Derechos del Niño, un derecho que también la pandemia se llevó por delante durante algún tiempo.

En llamadas a la oficina, los padres y madres no entendían que sus hijos pudieran estar bajo un mismo techo con sus compañeros de colegio y no acudir a áreas infantiles al aire libre con medidas de seguridad y vigilancia de adultos.

En concreto en Granada, familias de alumnado de Educación Infantil se dirigieron a este defensor **“solicitando la reapertura de zonas verdes y parques infantiles con seguridad”**.

Coordinados por FAMPAl Alhambra, denunciaban “que los parques estén cerrados a pesar de que la evidencia científica acredita que hay menos contagios al aire libre”.

De nuevo este cierre, aún afectando a todos los niños y niñas, sacude de forma más severa a las familias con menos recursos económicos, que tienen menor acceso a alternativas de ocio, viven en hogares de menor tamaño, en algunos casos carecen de zonas de expansión como terraza o patio, y padecen mayores índices de sedentarismo y aislamiento social.

➤ **Familiares de fallecidos por Covid-19: duelo sin consuelo**

Las personas que sufrieron un duelo durante los tiempos del confinamiento, lo vivieron de manera muy diferente –por el encierro y aislamiento social- que aquellas que perdieron un familiar una vez las medidas se habían flexibilizado.

No es lo mismo no estar presente en el momento de necesidad de un ser querido, no poder comunicarse de manera natural, no poder despedirse, no verle, no hablarle, no participar en la ceremonia final que, al menos, a pesar del duelo, vivirlo cerca del enfermo, vivirlo cerca del difunto. Todo esto ha generado sufrimiento, y ha hecho que algunos trastornos de duelo se hayan prolongado sin solución y con apoyos, pero no en todos los casos.

Aporto seguidamente uno de los tantos casos de ‘duelo sin consuelo’ recibidos y gestionados.

Se trata de dos hermanas mayores que vivían juntas, cuidando al hijo enfermo (enfermedad mental) de una de ellas. El Covid-19 llevó a una de las señoras a un ingreso hospitalario que finalizó con su fallecimiento. Durante el tiempo de ingreso hospitalario, la hermana confinada en su domicilio, contacta con este Defensor, que intermedia para obtener información sobre el estado de salud de la afectada. Una vez fallecida; la médico responsable intenta contactar con la hermana, sin lograrlo, para comunicarle la noticia.

Ante la imposibilidad, llama a este defensor, quien a su vez comunica lo sucedido. Desde ese momento, sumida en la soledad y el dolor por la ausencia; sumida en el confinamiento domiciliario con un hijo enfermo mental; y sumida en un doloroso duelo no resuelto, las llamadas de esta mujer a la oficina comienzan a hacerse frecuentes y hasta diarias. Nadie con quien compartir el sufrimiento ante un duelo sin consuelo y nadie en quien apoyarse para sobrellevar su situación.

Esta realidad, con diferentes escenarios y circunstancias, es extrapolable a otros granadinos y granadinas durante el estado de alarma.

➤ **Familiares de personas dependientes y personas enfermas durante el confinamiento**

Al esfuerzo por entender, interiorizar y sobrellevar la nueva realidad de la pandemia que cada persona ha tenido que lograr, en los casos de madres y padres de hijos dependientes, cuidadores de personas enfermas, familiares de personas con discapacidad, se ha sumado una dificultad adicional. Les ha tocado redoblar el esfuerzo, encontrándose en muchos momentos perdidos, desamparados o solos. Y no por falta de cuidados médicos. Más bien por el trabajo adicional que les supuso cambiar las inercias y rutinas, responder a las múltiples preguntas, contrarrestar el miedo del afectado, y lograr que su familiar entendiera y aceptara el nuevo escenario y dejara de preguntar por qué.

De nuevo es preciso recordar el gran trabajo realizado por los servicios sociales municipales en este apartado que, según datos de abril, realizaron un total de 10.420 atenciones telefónicas durante el estado de alarma, gracias a que se instalaron más de 20 números de teléfonos con más de 60 terminales, para atender a los usuarios y a los colectivos y familias más vulnerables de la ciudad. En la misma línea, también la oficina del defensor recibió llamadas de familiares de personas en situación de vulnerabilidad.

2.2.2.- Cortes de luz en nuestra ciudad.

Los cortes de luz en Norte vuelven a ocupar un lugar destacado en el conjunto de llamadas y quejas recibidas en esta oficina. **En 2020, las interrupciones del suministro eléctrico en el distrito absorbieron un 18% del total de atenciones y llamadas registradas en la oficina.**

Durante el estado de alarma, el Gobierno estableció por decreto que no se podían cortar suministros. Como se ha apuntado anteriormente, en Granada, en el distrito Norte, la realidad fue bien diferente.

Según la web `NO mas cortes´ que la asociación Pro Derechos Humanos Andalucía creó para plasmar las incidencias diarias notificadas por los propios vecinos; entre abril y septiembre, se documentaron más de 400 interrupciones. En cada caso se comunica la calle afectada, el tiempo entre que se produce el corte y se recupera la luz, el tiempo total de falta de luz y otras zonas afectadas. Aunque la memoria de esta oficina haga referencia exclusiva a 2020, huelga recordar que esta situación se vive desde hace diez años.

El tiempo medio es entre una hora y tres horas de corte según la zona y, aunque la duración de los cortes es variada, el 15% de los mismos (66 interrupciones registradas) es de más de 10 horas, y se han llegado a producir al menos dos cortes de 58 horas. Y, por supuesto, no contabilizan muchos cortes de luz que no se logran registrar por falta de información o porque la información que se facilita es incompleta. Todo ello según el portal web citado.

Desde la oficina, a lo largo de todo 2020 (y años anteriores) se ha estado en permanente contacto con la compañía Endesa, con los colectivos del distrito Norte y con todas las instituciones, además de asistir a las reuniones correspondientes de la `Mesa por los cortes de luz´.

Si bien ha habido voluntad política, acuerdos, propuestas e iniciativas, el problema sigue estando ahí, cuando hay cuestiones que bien podrían haberse resuelto hace tiempo.

Baste como ejemplo la solicitud cursada a Endesa por este defensor para que, a las viviendas donde residen personas electrodependientes no sólo no corten el suministro eléctrico, sino que se instale un grupo electrógeno que garantice la continuidad en todo momento por motivos médicos.

Al respecto, de nuevo ejemplifico la situación con el caso concreto de una usuaria que en julio pasado envía carta a la empresa pidiendo que no le corten el suministro por ser electrodependiente y que se le instale el citado grupo electrógeno.

Reproduzco íntegra parte de la respuesta de Endesa fechada el 17 de julio, que comienza su misiva afirmando que “la solicitud ha sido aceptada”.

“No obstante, le informamos de que podrían producirse interrupciones en el suministro eléctrico a causa del mantenimiento de las redes, averías y otras causas derivadas de la distribución de energía ajenos a nuestra voluntad. Por este motivo, y para que usted pueda garantizar el suministro de forma ininterrumpida, es necesario que posea un grupo electrógeno instalado en su domicilio. Por último, indicarle que la modificación realizada tendrá validez durante un año desde la fecha de emisión del certificado médico, siempre y cuando

no se indique en el mismo un periodo de validez inferior... En este último caso y, en cualquier otro supuesto en el que finalice el periodo de vigencia del certificado, tendrá que presentar nuevamente la documentación para mantener esta condición excepcional en su contrato”.

Y le saluda “atentamente”.

Es evidente que en 2020 se han producido muchos cortes de luz y durante muchas horas.

Es evidente que estos cortes han tenido efectos sobre la salud, la educación, los negocios y la vida de los vecinos, efectos que no se resuelven con una indemnización a razón de 1 o 2 euros en la factura mensual.

Es evidente que vecinos y vecinas con sus contratos en la mano y sus facturas pagadas, se han visto privados del suministro.

Es evidente que, al perjuicio que supuso el confinamiento y a los efectos colaterales sociales y psicológicos que trajo la pandemia a toda la ciudadanía granadina; en el distrito Norte de la capital se sumó estar sin electricidad.

Encerrados, (es decir, confinados) y a oscuras, (es decir, sin electricidad).

Como es sabido, en estos largos años de apagones ha habido avances y retrocesos. Se han convocado mesas y reuniones, se han impulsado propuestas, firmado convenios, aprobado mociones y adoptado diversos acuerdos.

También se ha logrado que se instalen nuevos transformadores con mayor potencia en algunos barrios, pero no olvidemos que en diciembre pasado el precio de la luz rozó récords históricos; no olvidemos que Endesa disparó el beneficio en un 23% y no olvidemos la paradoja de que, en concepto de indemnización por los cortes, abona a cada titular de vivienda afectada entre 1 y 2 euros, como ya se ha apuntado.

Entre las distintas acciones emprendidas en 2020, también desde esta oficina se enviaron peticiones de amparo a la ONU, organización que admitió a trámite el análisis de la situación de los vecinos de esta zona y lo remitió a los relatores especiales de la vivienda y de la pobreza para elaborar un expediente que determinará si hay dejación en la actuación institucional y si se vulneran derechos humanos.

Por último, se han remitido cartas al presidente del Gobierno; se han realizado movilizaciones y encierros y se han recogido firmas. También hubo denuncias a Consumo de la Junta de Andalucía y se acudió a la Fiscalía.

Estos cortes de suministro eléctrico **están vulnerando derechos de carácter fundamental**, derechos amparados por un amplio paraguas normativo que protege y asiste a estos ciudadanos, y que va desde el plano internacional, con los principales Tratados Internacionales de Derechos Humanos, pasando por el derecho de la Unión Europea, hasta llegar a nuestra normativa estatal y autonómica.

El acceso a la energía se configura como elemento esencial para una vivienda digna, derecho fundamental reconocido por la Organización de las Naciones Unidas. El derecho al suministro eléctrico exige que este servicio esté disponible y sea accesible, seguro, aceptable y asequible para todos, sin discriminación alguna (Así como también el derecho al suministro de agua y gas y a un saneamiento adecuado), imprescindibles para el uso personal y doméstico. Sin electricidad no hay calefacción ni agua caliente en las casas, lo que significa que las personas no pueden mantener una higiene adecuada. Durante la **pandemia COVID-19**, cuando la higiene es de vital importancia, es especialmente preocupante.

El artículo 7 de la **Declaración Universal de Derechos Humanos** defiende que *“**Todos son iguales ante la ley** y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley”*. Así mismo, la Declaración alude al nivel de vida adecuado y pone de manifiesto en su artículo 25 que *“**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...”*. Hace mención también al *“**derecho a la educación**”* que de conformidad con el artículo 26 expone que *“**tiene por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales**”*.

El artículo 22 de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** proclama que los derechos económicos, sociales y culturales son indispensables para la dignidad humana y el desarrollo de la personalidad: *“**Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad**”*.

De igual modo, el **Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966** reconoce en su artículo 11 el derecho a una vivienda adecuada, lo que incluye aquellos aspectos relativos al acceso a la energía para la cocina, iluminación y calefacción, estableciendo que *“...Los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento”*.

La **Directiva (UE) 2019/944 Del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad**, establece en el punto número 59 que *“Los servicios energéticos son fundamentales para salvaguardar el bienestar de los ciudadanos de la Unión. La calefacción, la climatización y la iluminación adecuadas, así como la energía para hacer funcionar los aparatos son servicios esenciales para garantizar un nivel de vida digno y la salud de los ciudadanos. Además, el acceso a esos servicios energéticos faculta a los ciudadanos de la Unión a desarrollar su potencial y fomenta la inclusión social”*.

Su artículo 28.1 hace referencia a los consumidores vulnerables y establece que *“Los Estados miembros adoptarán las medidas oportunas para proteger a los clientes y, en particular, garantizarán una protección adecuada de los clientes vulnerables”*. En el apartado dos del mismo artículo regula que *“Los Estados miembros adoptarán las medidas adecuadas, tales como prestaciones en el marco de regímenes de seguridad social para garantizar el necesario suministro a los clientes vulnerables o el apoyo a mejoras de la eficiencia energética, con el fin de atajar la pobreza energética”*.

A nivel estatal, la **Constitución Española (CE)** aborda en su Título I los derechos y deberes fundamentales. Los cortes de suministro eléctrico producen la vulneración de hasta siete derechos fundamentales de esta población:

1. **Derecho a la igualdad y no discriminación** (Artículo 14 CE).
2. **Derecho a la protección de la salud** (Artículo 43.1 CE).
3. **Derecho a la educación** (Artículo 27 CE).
4. **Derecho a una vivienda digna y adecuada** (Artículo 47 CE).
5. **Derecho a la protección de los consumidores** (Artículo 39 CE).
6. **Derecho a recibir información** (Artículo 20 CE).
7. **Derecho al voto**, las pasadas elecciones los ciudadanos se vieron obligados a ejercer su derecho al voto a oscuras (Artículo 23 CE).

Estos derechos citados, se ven vulnerados por las continuas interrupciones del suministro eléctrico y que conllevan a un deterioro social, familiar, personal y sanitario, viéndose afectadas directa y diariamente la actividad económica, la educación, la salud, la comunicación y la información, la dignidad y la vida cotidiana de estos individuos y comunidades. La falta de luz impide que funcionen aparatos electrodomésticos como la lavadora o el frigorífico, indispensables para un nivel de vida digno y adecuado. Además, la dificultad para mantener debidamente climatizadas estas viviendas, conlleva un riesgo de hacinamiento de las personas, que puede ser favorecedor del contagio del COVID19. Esta falta de suministro eléctrico aumenta la mortalidad y la incidencia de accidentes domésticos, enfermedades cardiovasculares y respiratorias, gripe, asma y un largo etcétera. Por tanto, la falta de electricidad no sólo vulnera el derecho a una vivienda digna adecuada, sino que tiene un efecto muy grave en sus derechos a la salud, a la alimentación, al agua, al saneamiento y a la educación.

En especial, la falta de suministro eléctrico está teniendo gravísimas consecuencias para niños/as, mayores y personas dependientes. No se debe olvidar que el *“interés superior del menor”* siempre debe prevalecer por encima de todo (Artículo segundo de **Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor**). Los niños no pueden estudiar en casas sin iluminación, ni utilizar dispositivos electrónicos para hacer los deberes, ni conectarse a las clases online. **Este problema se ha visto agravado durante la pandemia COVID19**, pues los cortes de suministro han continuado durante el estado de alarma, afectando de manera directa al derecho a la educación, al haberse suspendido la modalidad presencial y haberse sustituido por la enseñanza online. En estas condiciones no es posible que los menores ejerzan su derecho a la educación en condiciones de igualdad respecto a otros niños. A nivel autonómico, los derechos de personas menores y mayores (colectivos especialmente vulnerables) están recogidos en los artículos 18 y 19 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

El suministro eléctrico es aun más indispensable, si cabe, para las personas enfermas y dependientes que necesitan de cuidados médicos en su domicilio. La privación de energía eléctrica **pone en peligro la vida de estas personas**: aquellos que utilizan sillas de ruedas no pueden cargar sus baterías o usar los ascensores, personas autistas tienen graves problemas para adaptarse a vivir sin luz, los que padecen diabetes y no pueden mantener la insulina a la temperatura adecuada, los que necesitan camas medicalizadas y un largo etcétera.

El artículo 29 del **Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19**, en su redacción dada por el **Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio de 2020**, prohíbe el corte de suministro eléctrico a las personas físicas en su domicilio habitual por razones distintas a las de seguridad del suministro.

El derecho a la protección de las personas consumidoras viene regulado en el artículo 27 del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Y el **derecho a recibir suministro eléctrico en condiciones mínimas de calidad** se recoge en el artículo 79.10 del **Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica**.

2.2.3.- Quejas relacionadas con el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción, pensiones no contributivas y aplicación de la “Ley de la Dependencia”.

El tercero de los apartados en volumen o número total de consultas agrupa **los problemas vinculados a las solicitudes de Ingreso Mínimo Vital (IMV), que han supuesto un 14% sobre el total de atenciones realizadas durante 2020 en esta oficina municipal**.

Según datos de diciembre pasado, el INSS reconoció a 19.041 granadinos el IMV. Granada fue la tercera provincia española con mayor número de solicitudes por habitante (más de 3600 solicitudes/100.000 habitantes), un dato desalentador y con gran número de implicaciones.

Por ello, el volumen de consultas ha sido elevado y ha respondido a un abanico amplio de razones:

- Colapso de demandantes y gran número de preguntas y dudas de la ciudadanía.
- Defectuoso funcionamiento o fallos puntuales de la red electrónica de la seguridad social.
- Desconocimiento por parte de potenciales receptores sobre la compatibilidad o incompatibilidad del IMV con la Renta Mínima de Inserción (Remisa). Especialmente, cuando se anunció la nueva medida.

- Problemas relacionados con cita previa para el padrón.
- Dificultades para presentar la solicitud o adjuntar la documentación en la web, por falta de `recursos digitales` o formación en TIC y/o por dificultades para ser atendidos por la Seguridad Social, y/o por no disponer de una cuenta bancaria donde consignar el pago
- Denegaciones de solicitudes no motivadas o en las que sólo se informa que “no cumple los requisitos” pero el usuario desconoce qué requisitos concretos.
- Quejas respecto a los requisitos: las situaciones personales son muy variadas, pero el margen del IMV es muy estrecho. Así, deniegan la prestación a personas que superan los límites de la norma, aunque carecen de ingresos. Y a personas que, aun estando divorciados/as, por compartir el domicilio se les considera unidad de convivencia y por tanto, computan los ingresos del/la cónyuge.
- Gestión lenta a pesar de la urgencia de los solicitantes y de los plazos exigidos.

En el apartado de denegaciones por “incumplimiento de requisitos” se ha registrado en esta oficina un testimonio especialmente llamativo remitido por una trabajadora social que relata la denegación de un IMV a una persona por “tener acciones en pesetas de la empresa de su hermano”, y en concreto, un total de 2 acciones por valor de 5 pesetas/acción. Sin duda, las situaciones personales resultan diversas, pero demasiadas personas necesitadas se quedan fuera por un amplio abanico de razones de dudosa “razonabilidad” en ocasiones, como si las leyes se tornaran “trampas” en lugar de servir para ayudar a la ciudadanía.

Al respecto, el Colegio de Trabajadores Sociales de Granada remitió en diciembre pasado un escrito en el que trasladaban *“las numerosas quejas que estamos recibiendo por parte de los y las profesionales del Trabajo Social que ejercen en Servicios Sociales Comunitarios con la tramitación de la Renta Mínima de Inserción (RMISA) y el Ingreso Mínimo Vital (IMV)”*.

En dicha misiva afirman:

“Compartimos la situación de indefensión en la que se encuentran muchas personas y familias con las que intervienen que están viendo como la situación de riesgo de pobreza se está agravando derivando a una situación de exclusión como consecuencia de la inadecuada gestión de las Administraciones Autonómica y Central en relación con la Renta Mínima de Inserción de Andalucía y el Ingreso Mínimo Vital.

Queremos mostrar nuestra preocupación e indignación. Preocupación por la situación en que muchas personas usuarias de los Centros de Servicios Sociales se encuentran en estos momentos de pandemia por la COVID19. Un número significativo de personas titulares de RMISA prestación que venían percibiendo, han dejado de ingresar desde septiembre del presente año por este concepto. De otro lado muchísimas personas y familias que solicitaron el IMV tampoco han recibido respuesta”.

Y seguidamente, desglosan las distintas situaciones administrativas detectadas en el trabajo con los receptores potenciales de IMV.

Junto al IMV, se han recibido quejas relativas a la **Renta Mínima de Inserción (REMISA)** y en este apartado, ha habido quienes no han podido “presentar papeles”, es decir, solicitar este recurso, al estar los organismos cerrados o no operativos y, ha convivido el temor al vencimiento del plazo con las dificultades para lograr efectuar la tramitación.

Un tercer bloque lo conforman llamadas y solicitudes de información en lo relativo a **pensiones no contributivas** y, más en concreto, de mayores que, debido al confinamiento, al cierre de oficinas o a falta de habilidades tecnológicas –brecha digital que seguidamente se detallará en un apartado específico- no sabían cómo cobrarlas.

Por último, un año más, las **quejas relacionadas con la aplicación de la Ley de la dependencia** han sido considerables pero no tan numerosas como otros años.

Sirva como ejemplo, uno de los múltiples escritos recibidos por parte de la ciudadanía exponiendo la situación en que se encuentran las personas en situación de dependencia debido a los retrasos en el trámite de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia en Granada y provincia:

“Sr. Defensor:

Al igual que otras muchas personas estoy sufriendo los retrasos en el trámite de Ley de la Dependencia. Retrasos que suponen de media más 13 meses sin ser valorado de grado de Dependencia y otros 13 meses para acceder al recurso necesario solicitado. Esto me está suponiendo una media de más de dos años y medio de espera para la obtención de un recurso. Periodo de tiempo demasiado largo para las

personas mayores y personas con discapacidad, que como yo, requieren una atención inmediata para hacer frente a su situación personal de dependencia y autonomía personal (...).


Por lo tanto, SOLICITO su mediación para: que se cumplan los plazos que establece la Ley, para que cese la situación actual de desamparo y abandono que en la actualidad estamos sufriendo la ciudadanía, a la espera de ser atendidos por el recurso necesario, tanto en nombre propio como persona en situación de dependencia y / o familiar de persona dependiente o profesional”.

Por normativa, el plazo máximo para la resolución de un expediente de la llamada Ley de la dependencia es de 180 días. Según los casos atendidos en esta oficina, y los datos facilitados por la Asociación Estatal de directoras y gerentes de servicios sociales, **en Andalucía los plazos de resolución de los expedientes se dilatan hasta llegar a 621 días. Esta larga lista de espera, tiene unas consecuencias terribles. La principal, que personas con algún grado de dependencia reconocido, fallecen esperando haber recibido el servicio o aplicado el recurso, o empeoran `en el mejor de los casos´.**

En Andalucía los datos son alarmantes. Según fuentes del Observatorio Estatal para la Dependencia y los datos de SISAAD (a 30 de noviembre de 2019), 122.768 personas están pendientes de algún trámite (48.524 personas están pendientes de valoración de grado de dependencia y 74.244 personas, están pendientes de resolución de PIA -Programa Individual de Atención).

Según los datos facilitados por la Asociación Estatal de Directores y gerentes en servicios Sociales, **en 2020 se confirma el retroceso del sistema de atención a la dependencia.** Durante este año en España fallecieron 55.487 personas en las listas de espera de la dependencia. Diariamente fallecieron 152 personas en situación de dependencia que se encontraban en espera de recibir las prestaciones que contempla la ley.

El impacto del Covid-19 en el sistema de atención a la Dependencia ha sido catastrófico, generando muchísimo dolor, sufrimiento y muerte a miles de personas en situación de dependencia y sus familias.



Para cualquier ciudadano en general, y para este defensor en particular, esto supone un retroceso en los derechos de las personas más vulnerables, así como un problema al que se enfrentan diariamente los profesionales del Trabajo Social como tramitadores de la Ley.

Nuestro trabajo en la oficina ha estado centrado en instar a la administración pública a que agilice los trámites y cumpla con los plazos. No podemos permitir que se tenga una media de más de dos años y medio de espera para la obtención de un recurso. Es un período de tiempo demasiado largo para las personas mayores y personas con discapacidad que requieren una atención inmediata. No concebimos esta situación cuando hay plazas de residencia y recursos disponibles que no se están asignando.

Desde la oficina del Defensor de la Ciudadanía, solicitamos que cese la situación actual de desamparo y abandono que en la actualidad sufre la ciudadanía, ya sea persona usuaria, familiar o profesional. Y que se cumplan los plazos que establece la Ley.

2.2.4.- Dificultades para acceder a los servicios públicos (y privados) por la brecha digital.

Cuando estalló la crisis se evidenciaron las múltiples carencias en materia de digitalización. Y no sólo del lado de la alfabetización, sino que muchas empresas no pudieron seguir operando “en remoto”, un gran porcentaje de niños quedaron “desconectados” del sistema educativo y la demanda desbocada de trámites online evidenció que la administración estaba lejos de ser plenamente electrónica.

Es cierto que todos nos hemos ido adaptando de forma progresiva, pero de nuevo, ha habido un solapamiento en la cadena de emergencia social.

La oficina ha registrado llamadas de **familias con dificultades para acceder a la educación on line al no tener medios, equipos informáticos o conexión wifi, así como problemas con el sistema de matriculación virtual para los colegios e institutos.** Según el caso que se tratara, desde la oficina se ha derivado a los organismos correspondientes, así como a ongs que pudieran suplir algunas de estas carencias.

Asimismo ha habido **personas que, por edad, por formación, por oportunidades o por recursos, no sabían o no podían manejarse en el mundo virtual** y, ante el cierre de recursos presenciales –oficinas bancarias, administrativas, centros cívicos, centros de servicios sociales y otros equipamientos públicos y privados-, se vieron en un limbo para realizar sus gestiones y trámites o acudieron a familiares cercanos.

2.2.5.- Barreras de acceso a las administraciones.


Una queja transversal, **una queja compartida, una queja que ha sido un goteo durante todo el 2020 ha sido la dificultad para obtener información, para comunicarse, para contactar, para recibir atención e información de las distintas administraciones. Una queja que un usuario apellidó como “infierno burocrático”.**

Debido a la situación sanitaria y social provocada por la crisis del COVID-19, no han parado de aumentar las peticiones de información, consultas, peticiones de amparo y mediación, siendo la mayoría de ellas llamadas de auxilio de personas y familias en situación extrema, desorientadas o en un laberinto administrativo y digital a las que la administración no contestaba a sus solicitudes y ayudas.

Esto genera que la gente sea atendida in extremis, tarde, a destiempo, a medias... No sólo incide en la calidad del servicio ciudadano o en la resolución de los expedientes, sino que, en ocasiones, puede empeorar situaciones de vulnerabilidad, exclusión o sufrimiento.

Todas estas personas y colectivos han tenido una queja compartida: las dificultades para obtener información y comunicarse con las administraciones o con los servicios sociales, especialmente para informarse de temas concretos relativos a las medidas de seguridad e higiene del covid en su caso concreto; para informarse y tramitar los ERTES, el IMV, la renovación de documentos oficiales precisos para acceder a ayudas, subsidios; los problemas para obtener información; para saber de familiares mayores en residencias, y un largo etcétera de necesidades básicas.

Un volumen importante de consultas, -especialmente al inicio de la crisis-, ha estado relacionado directa o indirectamente con la atención administrativa: algunas áreas administrativas menguaron su actividad durante un tiempo mientras se adaptaban al teletrabajo, lo que provocó un vacío por un tiempo y generó una cadena de retrasos.



Pero el grueso de las quejas se refirió a **la calidad, al funcionamiento –en ocasiones deficiente- del sistema de citas on line; las dificultades para contactar; los teléfonos que dan señal pero no respuesta; los teléfonos que comunican siempre; la imposibilidad de resolver telefónicamente determinados trámites; las largas esperas al otro lado del auricular “con música de espera que no conduce a ningún puerto”; las respuestas que dilatan gestiones en el tiempo o derivan a otras administraciones sin mayor orientación** ni mas pauta a seguir para alcanzar la atención de una nueva institución.

Las barreras para comunicar con la administración durante el tiempo de confinamiento se tornaron para muchos ciudadanos en un `Vuelva usted mañana´ del siglo XXI: un tiempo en que la administración se hizo aún más compleja e inaccesible para algunos ciudadanos, quizás dada la premura con que hubo que adaptarse a la nueva realidad y la falta de medios, dado lo impredecible de la pandemia y la urgencia con que la administración ha tenido que actuar para cubrir de forma urgente las múltiples necesidades de la ciudadanía.

De nuevo en este apartado es de justicia subrayar la capacidad de respuesta del ayuntamiento y sus trabajadores que, de un día para otro se han puesto a tele trabajar (muchos con sus propios medios o recursos); han generado citas previas para no acumular retrasos, digitalizado contactos y establecido canales de atención a la ciudadanía.

Sin duda alguna, desde los distintos servicios municipales se ha realizado y se está realizando un importante esfuerzo por ofrecer el mejor servicio público. Sirva como ejemplo un dato: entre el decreto de estado de alarma y finales de abril los servicios sociales municipales ya habían realizado un total de 10.420 atenciones telefónicas a colectivos más vulnerables de la ciudad. Y otro dato: en las primeras semanas, el empeño municipal ha estado marcado por la progresiva implantación de la administración electrónica, con VPNs en las viviendas de los trabajadores y reuniones telemáticas en los diferentes ámbitos.

Pero, **si antes del amargo 14 de marzo, un volumen importante de problemas ciudadanos registrados tenían que ver con la lentitud, descoordinación o complejidad de los trámites burocráticos; con el estallido del Covid19, el asunto se disparó.**

Caben en este apartado de efectos colaterales y consecuencias nefastas de la no accesibilidad quienes pueden perder su trabajo o sus ingresos si no renuevan su DNI u otros documentos; quienes reciben citas a muy largo plazo en Extranjería y entretanto se quedan en un limbo administrativo; quienes por no renovar el título de familia numerosa, no pueden acceder a una bonificación, y un largo etcétera de casos que encadenan simples gestiones administrativas con situaciones de mayor perjuicio ciudadano.

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

2.2.6.- Ruidos y problemas relacionados con la convivencia.

Un 10% del total de quejas lo constituyen problemas derivados de la convivencia, dado el elevado número de horas de estar bajo el mismo techo a que el confinamiento obligó y dada la diversidad de necesidades existentes dentro de un mismo bloque de edificios y también, dentro de una misma unidad familiar.

En este apartado, las quejas por ruido se han casi triplicado dado que la presencia continuada en el domicilio durante semanas conllevó tareas de bricolaje, reubicación de muebles en casa, puesta a punto de trasteros, realización de reformas y chapuzas.

Había más silencio en la calle y más ruido en los edificios y en los hogares. Instrumentos, música a horas intempestivas, tele encendida a volumen elevado, niños corriendo por los pasillos, discusiones y un largo etcétera de ruidos han protagonizado el día a día de muchas comunidades de vecinos.

La divergencia de horarios y determinados sonidos se hacían incompatibles con teletrabajo o reuniones de zoom, o hacían imposible el necesario descanso. Esta realidad ha provocado un gran número de consultas relativas a normativa y ordenanzas en la materia, cómo denunciar y cuándo se consideraba preciso acudir a la policía.

Por otra parte y como consecuencia de las labores de limpieza, reforma y orden en las casas, muchas personas han aprovechado para deshacerse de enseres, electrodomésticos y muebles, depositándolos en los contenedores cercanos. El llenado de contenedores y la cantidad de enseres en las calles ha generado algunas llamadas de vecinos quejándose.

También en este apartado, el incumplimiento de medidas del estado de alarma por parte de algunos vecinos ha generado llamadas de protesta por el uso indebido de espacios comunes de los edificios, como azoteas y por incumplimiento de horarios. Asimismo se han atendido consultas relativas a la prohibición de fiestas en pisos y botellones en la calle, por incumplimientos vecinales.

Por último, en el plano intrafamiliar, la convivencia también ha provocado problemas y así, ha habido llamadas por maltrato de hijos e hijas hacia sus progenitores; problemas de convivencia en familias con un miembro LGTBI y una llamada de una mujer asegurando sentir desprecio y maltrato psicológico por parte de su pareja.

En todos los casos citados, la oficina realiza tareas de información sobre normativas, derechos y ámbitos competenciales; realiza escucha activa, valoración, asesoramiento específico, así como seguimiento del problema planteado.

2.2.7.- Aumento de los trastornos de salud mental.

La crisis ha traído llamadas por **problemas de soledad, malestar, incomunicación, miedo, ansiedad, mala convivencia familiar, depresión, desconcierto, falta de expectativas, así como peticiones de apoyo -por diagnósticos de personas queridas o familiares- y duelos sin consuelo.**

La incertidumbre sanitaria y económica y la falta de expectativas y salidas se han adueñado de una parte importante de población de todas las edades.

Los enfermos mentales han sufrido un revés especial durante este tiempo incierto. Personas con problemas de salud mental han acudido a esta oficina con dudas, crisis, trastornos, preguntas sin respuesta y miedos. En los Informes Anuales de años anteriores venimos denunciando la falta de recursos para atender a las personas con enfermedad mental y el desgaste e incapacidad que supone cuidarlos en casa por falta de formación y medios. A veces, el enfermo mental deambula como si fuera un 'sin techo'; a veces las personas sin hogar sufren trastornos mentales: se trata de asuntos bastantes relacionados.

Año tras año seguimos recibiendo quejas y llamadas de auxilio por parte de familiares de enfermos mentales. El problema no se resuelve y se enquistado. Continúa y va en aumento la cronificación de situaciones, la carencia de recursos adecuados y los “destrozados familiares” que acarrea.

Es decir, **si antes del Covid-19 la situación del colectivo era preocupante, con la pandemia ha empeorado sustancialmente porque no sólo han aumentado el número de trastornos, sino que el retraso en la atención en los tratamientos ha afectado a la citada cronificación de los trastornos de salud mental.**

2.2.8.- Otros problemas.

En el octavo de los apartados en número total de quejas agrupa problemáticas relacionadas con la movilidad, el transporte, la ocupación de la vía pública, la accesibilidad, la limpieza y la discriminación.

- Movilidad y transporte.
- Accesibilidad (semáforos, rampas, calles).
- Limpieza.
- Discriminación.

2.2.9.- Asuntos relacionados con la seguridad ciudadana.

Un porcentaje de quejas recibidas procede de **vecinos y vecinas del Albaicín**, informando de haber recibido gritos, amenazas, ser víctimas de peleas, tirones o robos por menudeo de droga y haber presenciado distintas formas de violencia verbal en ciertas zonas del barrio histórico. Recientemente hemos sabido que los vecinos se han organizado para acompañarse por ciertas calles que, cuando cae la noche, o a primeras horas de la mañana cuando se va a trabajar, les generan mayor respeto o temor.

III. PROPUESTAS DE ACCIÓN PARA UNA CRISIS: RETOS Y OPORTUNIDADES TRAS LA PANDEMIA.

Las quejas planteadas han tenido una respuesta, pero los problemas aquí expuestos exigen soluciones. Es obligación de las diferentes administraciones públicas atenderlas.

Propuestas para una crisis: retos y oportunidades tras la pandemia

- **Ante la crisis severa y prolongada, protección social reforzada**
 - Reforzar los servicios sociales, pues son el pilar fundamental del estado de bienestar.
 - Instar a las diferentes administraciones a que se garantice el derecho constitucional a una vivienda.
 - Impulsar y promover la creación de empleo de calidad y la no destrucción de puestos de trabajo.
 - Combatir pobreza infantil y situaciones de riesgo para la infancia y adolescencia.
 - Mejorar los mecanismos, funcionamiento y resolución de Ingreso Mínimo Vital.
 - Impulsar un centro de estancia permanente para Personas sin hogar.
 - Actuación integral y participativa en las Zonas de Transformación Social: tratar todos los problemas y las distintas dimensiones de cada problema, a la vez
 - Dar solución a los problemas que ponen en riesgo la atención de las personas con discapacidad
 - Acabar con la desprotección del colectivo de Trabajadoras del Hogar
- **Tras 10 años de emergencia, Granada tiene que acabar con los cortes de luz en Norte**
- **Humanizar y mejorar el acceso a la administración**
- **Garantizar en toda la ciudad el acceso a las nuevas tecnologías y su uso, impulsando medidas contra la brecha digital**



INTRODUCCIÓN

Sólo lograremos superar esta pandemia si hacemos causa común.

“Vivimos tiempos extraordinarios que requieren esfuerzos extraordinarios para luchar contra la pobreza. La pandemia exige medidas colectivas enérgicas. Los gobiernos deben acelerar la transformación económica invirtiendo en una recuperación ecológica y sostenible”.

Son de nuevo palabras del secretario general de la ONU, Antonio Guterres, quien el Día Internacional para la erradicación de la pobreza, propuso una nueva generación de programas de protección social que cubrieran también a las personas que trabajan en la economía informal. Porque *“sólo lograremos superar esta pandemia si hacemos causa común”*.

Aunque realmente en el apartado de propuestas todo está de algún modo dicho, se pretende con él, subrayar o reiterar asuntos concretos que bien podrían servir para la recuperación; retos y oportunidades del lado social, de lado de los cuidados, y en línea con algunos de los objetivos marcados por la Agenda 2030: erradicar la pobreza y acabar con la desigualdad.

Sin duda, **hay muchas lecciones que se pueden aprender de esta grave crisis desde el servicio público: quizás sea el momento de replantearse una atención preferencial por los más vulnerables.**

Las propuestas que se describen son meros apuntes, cuestiones muy concretas en temas muy concretos de esta memoria; un documento para repensar por qué y hacia dónde encaminar parte de los esfuerzos.

3.1.- ANTE UNA CRISIS SEVERA Y PROLONGADA, PROTECCIÓN SOCIAL REFORZADA.

➤ **Reforzar los servicios sociales, pilar fundamental del estado de bienestar**

La emergencia sanitaria ha tenido y continúa teniendo un **impacto extraordinario en el ámbito de los servicios sociales** y sobre las poblaciones que habitualmente atienden estos servicios.


Dado el aumento en el volumen de Rentas Mínimas de Inserción (RM)) e Ingreso Mínimo Vital (IMV) que hay que gestionar; y dadas las crecientes necesidades de la población vulnerable, los Servicios Sociales se encuentran en una situación de más carga, recursos insuficientes y menos profesionales (a pesar de las medidas laborales extraordinarias en marcha). El incremento en la demanda de ayudas sociales de emergencia en algunos centros de servicios sociales se ha multiplicado por diez, según datos aportados por los profesionales de los Servicios Sociales.

La crisis de origen financiero de 2008, (que se transformó en una crisis de empleo y social), afectó en gran medida a los servicios sociales, con pasos atrás en el desarrollo de la “Ley de Dependencia”, la desaparición de numerosos programas de acción social, así como la merma y precarización de las plantillas de los servicios sociales, con elevada temporalidad.

En la nueva crisis que la pandemia nos ha traído, **los servicios sociales se encuentran ante un volumen de trabajo creciente para la gestión de prestaciones, lo que afecta al sistema y al usuario, con la consiguiente lentitud o falta de agilidad en la tramitación.** Por todo ello se hace muy necesario dotar de los medios necesarios y crear los mecanismos oportunos para lograr una mayor eficiencia tanto en la atención como en la tramitación de prestaciones.

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

En el momento actual existe un amplio consenso sobre **la necesidad de que los servicios sociales afronten un profundo cambio para pasar de ser un sistema centrado en la organización a un Sistema centrado en la persona.**



Para no dejar a nadie atrás, es preciso incrementar los presupuestos de las administraciones competentes (autonómicas y locales) destinados a servicios sociales, en concreto para cubrir las necesidades básicas de alimentación, gastos de vivienda y suministros esenciales, cuidados y apoyo para la salud, ayuda escolar, transporte, etc.


En definitiva, las plantillas de los Servicios Sociales Municipales debieran ser reforzadas.

Este cambio de orientación debe comenzar en los servicios sociales básicos, comunitarios o de atención primaria, es decir, en el nivel más próximo al ciudadano (puerta de entrada al sistema).

De la misma manera, la atención centrada en la persona debe orientar los servicios sociales domiciliarios y los centros de carácter residencial.

Por todo ello, y resumiendo, es necesario:

- 1. Un plan extraordinario para atender la emergencia social** con una dotación presupuestaria también extraordinaria (con aportación del conjunto de las administraciones).
- 2. La contratación de profesionales de servicios sociales para atender al gran aumento de demanda.** Asimismo se podría contemplar la movilidad funcional de personal de distintas áreas a través de una redistribución de funciones para atender el nuevo escenario y por razones de eficacia y apoyo a determinados servicios. Es decir, una apuesta por una mayor permeabilidad en aras de servicios públicos esenciales con mayor carga de trabajo.
- 3. La cobertura de todas las bajas que se producen con agilidad y rapidez.**
- 4. Reforzar los cauces de coordinación con la Junta de Andalucía y otras Administraciones,** para que entro otros objetivos, se reduzca la burocracia y que a su vez permita una gestión real de recursos, ya que a los equipos de Trabajadoras/es Sociales les llegan demandas de otras administraciones que no le corresponden.

- 
5. **La simplificación de los trámites administrativos, conjugando legalidad con agilidad, evitando la burocracia y acciones administrativas innecesarias.** Para lograrlo, puede servir tener en cuenta las aportaciones del “documento técnico de recomendaciones para responsables políticos y personal directivo de los servicios sociales de atención primaria ante la crisis por covid-19” del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

➤ **Garantizar el derecho constitucional a una vivienda**

Decía Cáritas en su Informe 2018 que “un hogar sin llaves no es un hogar”; que “una vivienda insegura, no es un hogar”; que “una casa sin espacio y sin condiciones, no es un hogar. Y es que, cuatro paredes frías y un techo provisional no implican para nadie un proyecto de vida o familiar donde crecer como persona.

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

Tal vez mientras duren los efectos de la pandemia, desde la coordinación inter-institucional podría habilitarse una ventanilla única donde las personas afectadas por este abanico heterogéneo de problemas habitacionales, pudiera acudir a informarse de ayudas al alquiler; a informarse de pisos compartidos; de viviendas de inclusión; de viviendas intergeneracionales. Una ventanilla única donde: Pudieran ser orientados en sus problemas de impago de hipotecas; de finalización de contratos; de subidas de precio. Tal vez podrían fusionarse los recursos de las distintas administraciones, conectar los registros de solicitantes, compartir soluciones y propuestas.

Coordinar asuntos de tipo competencial resulta más eficaz para dar respuesta a la ciudadanía.



➤ **Creación y garantía de empleo de calidad y no destrucción de puestos de trabajo**

Es muy importante al respecto pensar en las salidas cuando la pandemia por fin acabe. Porque vivir del comedor social, de rentas mínimas o de ayudas ni es humano ni es la solución.

Inmersos en una recesión como la que estamos viviendo, es más preciso que nunca el impulso y la protección de los empleados y el trabajo; la promoción de programas de estímulo económico y laboral y sobre todo, ante todo, la creación de nuevas oportunidades laborales y la no-destrucción de puestos de trabajo.

➤ **Combatir la pobreza infantil y las situaciones de riesgo para la infancia y adolescencia**

Según un informe de UNICEF de diciembre 2020, al final del segundo trimestre de 2020, había más de 400.000 hogares con niños, niñas o adolescentes en los que todos sus miembros se encontraban sin empleo. Además, durante la pandemia, ha aumentado la vulnerabilidad de los niños y niñas tutelados, la brecha educativa se ha incrementado y han aparecido nuevos problemas de salud física y mental debido a las circunstancias del confinamiento. Hace unos días, la prensa local anunciaba que en Granada se buscan familias de acogida para 380 menores, una cifra realmente elevada que viene a confirmar la necesidad de atender de manera especial la realidad de la infancia en situación de riesgo.

Para que la pobreza –en el sentido más amplio de la palabra-, no sea “hereditaria”, son precisas medidas, políticas, programas inter-institucionales estrictamente dirigidos a la infancia. Se trata de evitar no sólo las consecuencias presentes, sino también, su posible transmisión de unas generaciones a otras.



➤ **Mejorar la cuantía de las ayudas económicas para la emergencia social y tramitarlas con celeridad**

En este apartado es el momento de exigir a las administraciones competentes la urgente transferencia de recursos económicos a los ayuntamientos, por ser gestores de proximidad.

Es decir, solicitar al Gobierno Central que dote de presupuesto a la Junta de Andalucía (por ser la Administración competente de la financiación de programas sociales).

Y, solicitar a la Junta de Andalucía que mantenga y aumente el presupuesto destinado a Renta Mínima de Inserción Social y dichas ayudas sean subsidiarias o complementarias de otras prestaciones.

En el plano municipal, se hace cada vez más necesario el refuerzo de los Servicios Sociales, que ahora deben ser piedra angular de este Consistorio. Y necesario también, una mayor captación de ayudas de las distintas administraciones –europea, española y andaluza– para proyectos que activen la economía granadina de los distintos sectores, dinamicen la actividad y generen oportunidades de empleo.

Y es necesario, por último, una mayor información a la población sobre las ayudas existentes.

➤ **Mejorar los mecanismos, funcionamiento, plazos, resolución y cobertura del Ingreso Mínimo Vital (IMV)**

En este apartado secundo las propuestas del Colegio de Trabajadores Sociales de Granada instando a las distintas administraciones:

1. -A la Junta de Andalucía: que respete y cumpla los plazos establecidos en el Decreto Ley 3/17 de 19 de diciembre por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social.

2. A la Seguridad Social: que se apruebe a la mayor prontitud el desarrollo reglamentario del Ingreso Mínimo Vital y que además de contar con la participación de las organizaciones empresariales, sindicales, personas con discapacidad y familias monoparentales, se solicite participación y asesoramiento técnico al Consejo General del Trabajo Social.

3. Al INSS: que se facilite un canal de comunicación fluido a nivel técnico, desde el Instituto Nacional de la Seguridad Social, para que los y las profesionales del nivel de atención primaria podamos solventar dudas y cuestiones que faciliten la información, orientación y trámite de esta prestación a la población que atendemos.

4. A todas las administraciones competentes: que se aclare si finalmente, se van a firmar los mencionados convenios de colaboración entre INSS y corporaciones para la gestión de la prestación del IMV.

En definitiva, se trata de que se tomen medidas muy concretas y muy bien coordinadas encaminadas a mejorar los mecanismos, el funcionamiento, los plazos, las resoluciones y la cobertura del Ingreso Mínimo Vital.

Tal y como señala la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, **“el mayor avance en protección social de los tres lustros, se desangra por procedimientos complejos y una errática gestión, abocando al abandono a millones de personas que malviven en la pobreza y poniendo en riesgo la cohesión social”**. Esta Asociación, ha elaborado un documento de análisis, propuestas, enmiendas y posicionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales en relación con la prestación del IMV. Dicha propuesta se resume en tres medidas claves para acabar con la desesperanza de las familias más vulnerable:

1º Que el cálculo de la capacidad económica se realice sobre los ingresos del año en curso, (eliminar el límite del 50% de los ingresos del ejercicio anterior).

2º Suprimir el padrón histórico colectivo (la pobreza ocurre en el presente).

3º Decretar una “pasarela automática” para que, de oficio, se acceda al IMV desde las Rentas Mínimas de las Comunidades Autónomas. Y convenir para evitar lo que sería un indeseable efecto perverso, que las Comunidades Autónomas caigan en la tentación de dedicar los 1.600 millones de euros que actualmente intervienen en sus propios sistemas a otras políticas que no fueran las relacionadas con los servicios sociales y la inclusión social.

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

La instalación provisional para personas sin hogar que el Ayuntamiento puso en marcha en el palacio de Deportes durante el confinamiento domiciliario y donde se hospedaron alrededor de 140 personas, evidenció la calidad del recurso y la calidad de la atención, pero a su cierre, quedó un vacío.

La pandemia ha agravado la situación de las personas que ya se encontraban viviendo en la calle. La mayoría de comedores sociales cerraron sus puertas, aunque continuaran proporcionando comida para llevar. También cerraron parques, bibliotecas, centros cívicos y un sinnúmero de espacios que servían como refugio momentáneo a la calle.

Los propios integrantes del consejo municipal de personas sin hogar, en sesión celebrada en junio pasado transmitieron la **necesidad de que Granada cuente con un centro permanente para estancia diurna y nocturna, un albergue municipal para acoger a estos ciudadanos, dada la demanda creciente y dado que los recursos municipales de los que dispone el Ayuntamiento al respecto, resultan insuficientes.**

Así, según datos de la Asociación APDHA y 42 entidades más, en Granada hay alrededor de 110 plazas de acogida, quedando otras 100 personas sin recurso habitacional alguno. A pesar de la dificultad que existe para conocer a ciencia cierta el número de personas que duermen en la calle en la capital y, tras haber participado en un recuento nocturno colaborativo de personas sin hogar en Granada junto con miembros de Fundación Cruz Blanca, Pobreza cero, Congra, APDHA y un numeroso grupo de voluntarios y voluntarias, la cifra citada coincide plenamente con la aportada.

Sin ser la panacea, contar con un centro de estancia permanente para el colectivo en nuestra ciudad sería un modo de garantizar una vida digna para todas las personas; un modo de garantizar el acceso y disfrute de derechos humanos básicos como la vivienda -primer eslabón en la cadena de de protección para preservar la salud, la vida y la dignidad-.

De igual modo, a pesar del esfuerzo realizado durante el estado de alarma, a pesar de los desayunos, la puerta única y el resto de iniciativas, todo este conjunto de ayudas resultan de gran utilidad, pero no resuelven esta realidad, sólo amortiguan necesidades básicas muy básicas.

El corto plazo es emergencia, pero hay que diseñar y ejecutar el medio y largo plazo. Esto es atención humana real.

El colectivo de personas que vive en la calle no es uniforme: años de marginación a sus espaldas y problemáticas diversas les posicionan en el último peldaño de la comunidad. Hay personas con adicciones, dependencias, trastornos mentales y afectivos, patologías, desajustes familiares, discapacidades, carencias económicas, formativas, y un círculo vicioso de problemas encadenados. La solución pasa por dotarnos de los recursos materiales, pero sobre todo, pasa por planes a largo plazo que cuenten con profesionales de diversos sectores y actúen sobre la persona como un todo, en sus distintas dimensiones.

No habría que “temer” un “efecto-llamada” de personas sin hogar a nuestra ciudad por el hecho de contar con un centro de acogida permanente, dado que en otras capitales existen sin que ello haya supuesto un polo de atracción nuevo; y dado que atender la realidad de Granada y de sus vecinos incluye a todos y cada uno, al margen de que sus necesidades sean mayores o menores, sean de un tipo u otro.

Al respecto es preciso asimismo apuntar que el Centro de orientación y atención social a personas sin hogar (COASPSH) municipal resulta un recurso importante, pero insuficiente en el momento actual.

Según datos publicados en marzo 2021 en el tablón de funcionarios del Ayuntamiento, dicho servicio “ha duplicado su labor y ampliado sus funciones en los últimos años con la plantilla más baja de su historia”.

El COASPSH atiende diariamente “urgencias inaplazables”, una intervención que “es global y orientada a reducir el daño y prevenir la cronificación en una población que es la punta del iceberg de la exclusión social”. Sin lugar a dudas, esta es una tarea imposible de atender con los escasos recursos humanos con que este servicio municipal cuenta; dado el aumento de plazas en casas de acogida; las distintas gestiones derivadas de la pandemia; los nuevos programas en marcha, con más plazas; los programas de emergencia habitacional en pensiones.

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

1. Puesta en marcha de medidas que prioricen el acceso a la vivienda como solución al sinhogarismo. El housing firsts es una solución eficaz para las personas sin hogar, una metodología novedosa que ha sido acogida con éxito en otros países europeos para erradicar las situaciones de calle. El coste de la plaza es menor que el de muchos recursos existentes, ofreciendo una vivienda estable y una intervención de mayor intensidad.

2. Desarrollar políticas orientadas a garantizar el cuidado y la salud del colectivo. Vivir en la calle es incompatible con garantizar el derecho a la salud. Las personas que viven en la calle sufren más enfermedades graves y tienen más dificultades para cuidar la salud. En la calle es muy difícil seguir tratamientos y cuidados médicos. Según los expertos, la tasa de mortalidad de las personas sin hogar es tres veces más alta que la del resto de la población. Además, el laberinto de la salud mental se complica en la calle. Un altísimo porcentaje de las personas sin hogar sufre algún trastorno mental.

3. Desarrollar medidas concretas contra la discriminación y los delitos de odio “invisibles” que sufren las personas sin hogar. Porque en la calle sufren agresiones, insultos, discriminación y violencia (tanto física como sexual), una violencia que en la mayoría de los casos permanece oculta. Asimismo es importante que los delitos de odio por aporofobia empiecen a ser visibilizados a través de campañas de sensibilización a la población.

4. Petición de colaboración a la Diputación Provincial de Granada para compartir recursos y establecer canales de colaboración, dado que hay un gran número de personas sin hogar que viene de la provincia al no existir recursos para estas personas en el medio rural.

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

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

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

Desde esta perspectiva resultan prioritarias las siguientes áreas:

- Empleo y formación para el empleo
- Educación.
- Servicios sociales.
- Protección social.
- Salud.

- Infravivienda: Saber quién vive. Regularizar la titularidad de las viviendas. Estabilizar la población. Funcionamiento de comunidades de vecinos. Rehabilitación de las viviendas.
- Aislamiento con el resto de la ciudad: eliminar barreras que los separan de barrios colindantes; conectar el distrito con el resto de la ciudad y cambiar su imagen pública.
- Seguridad e impunidad: actuación decidida contra las mafias, la impunidad y la seguridad de los vecinos.

➤ **Dar solución a los problemas que ponen en riesgo la atención de las personas con discapacidad**

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

Nos unimos a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, las entidades, sus familias y trabajadores para exigir a la Junta de Andalucía:

1. Abono de atrasos.

La demora de los pagos está colocando a las entidades en una situación crítica.

2. Revisión de los costes por plaza.

Desde 2009 las tarifas están congeladas sin que se tenga en cuenta el incremento del IPC, y sin contemplar compensaciones por los sobrecostes asumidos durante este tiempo.

Andalucía va con retraso con respecto a otras comunidades autónomas.

3. Costes extra por Covid-19.

Sectorización, EPIs, bajas laborales, sustituciones, personal extra...

Las ayudas concedidas son insuficientes y no dan cobertura a todos los servicios que ofrecen las entidades.

4. **Cobertura de plazas.**

Es insostenible el retraso en la adjudicación de plazas tras las vacantes.

Los gastos de mantenimiento y personal son los mismos aunque se reduzca temporalmente el número de usuarios.

5. **Reuniones de coordinación.**

Se necesita un diálogo fluido y periódico para encontrar respuestas adecuadas a situaciones concretas que tienden a ser variables.

6. **Centros de atención temprana.**

No se renuevan los convenios. Están pagando con precios de 2021 sin la subida pactada y aprobada para este servicio en 2020.

7. **Centros especiales de empleo.**

Se están reteniendo los fondos europeos y estatales que deben transferir a las entidades directamente desde 2019.

8. **“Ley Celaá” y los centros de Educación Especial.**

Aún no saben qué se va a hacer, y está en juego la calidad de vida de las personas vulnerables y grandes dependientes.


Consideramos que **a la mayor urgencia se debe dar solución a estos problemas que ponen en riesgo la atención a las personas con discapacidad.**

➤ **Acabar con la desprotección jurídica y social del colectivo de Trabajadoras del Hogar**

Las trabajadoras de hogar y cuidados fueron consideradas esenciales durante el Estado de alarma, pero la crisis socio económica agravada por la pandemia ha impactado con fuerza en este sector desprotegido.

El gobierno diseñó un subsidio especial para empleadas de hogar; una ayuda insuficiente por cuatro razones:

- No admite nuevas solicitudes desde el 21 de julio de 2020.
- No puede llegar a las trabajadoras que no estaban dadas de alta.



- Sólo cubriría un periodo de dos meses. Una muestra más de la desprotección que sufre este sector ya que las trabajadoras en situación irregular quedaron excluidas del subsidio extraordinario de desempleo.

- Las trabajadoras de hogar siguen siendo el único grupo de asalariadas que no tienen reconocido el derecho a la prestación por desempleo.

En el escrito remitido a esta oficina por la Plataforma de trabajadoras del hogar de Granada, sostienen: “Hace años que pedimos la ratificación del Convenio 189 de la OIT, luchamos por pertenecer al Régimen General de Trabajadores, para tener derechos, los mismos derechos de cualquier trabajador del ámbito público. También somos conscientes de que hacen falta Políticas Públicas de manera urgente, para que el Estado se corresponsabilice con esta necesidad vital de las personas, los cuidados y asista a las personas sin recursos. Nuestra demanda es por vidas que merezcan ser vividas, las de todas”.

Y en este sentido reivindican 4 puntos esenciales:

- **La aplicación de los salarios de la tabla salarial, acordes al salario mínimo profesional.** Así como sus correspondientes pagas extras, vacaciones, descansos y otras condiciones estipuladas por ley.
- **El respeto y reconocimiento de una profesión imprescindible.**
- **La inclusión en el la ley de prevención de riesgos laborales,** que tiene por objeto la inclusión en el ámbito de prevención de Riesgos laborales, caídas, golpes incendios, exposición a contaminantes químicos.
- **La supresión del Régimen de carácter especial de empleo de Hogar incluyéndolas en el Régimen General de la Seguridad Social.** Pues El carácter especial del Empleo de hogar nos excluye de la integración plena en el Régimen general y un derecho tan básico como es la protección de la seguridad y salud, no se les reconoce.

En definitiva, se trata de un trabajo esencial, que, sin embargo, está devaluado en todos los sentidos:

- Está mal retribuido a pesar de que se cuida lo más valioso, se cuida de las personas, de los hijos/as y de los hogares: es un trabajo que sostiene la vida de muchos.
- Las cotizaciones a la seguridad social no siempre se correspondan con los salarios reales.
- La actividad está poco considerada o devaluada socialmente y además es considerada “un trabajo de mujeres”.
- Al tratarse de un sector laboral que realiza su labor en el ámbito privado, no está totalmente protegido jurídicamente.


3.2.- TRAS MAS DE 10 AÑOS DE EMERGENCIA HUMANITARIA, GRANADA TIENE QUE ACABAR CON LOS CORTES DE LUZ EN NORTE.

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

Por ello, en este apartado, vuelvo a reiterar lo ya apuntado y abordado por este Defensor en las distintas reuniones de la ‘Mesa por los Cortes de Luz’.

- **Exigir a la compañía eléctrica:**

- Que garantice la luz y el suministro eléctrico a todas las personas menores y mayores, personas dependientes y personas con tratamientos y cuidados especiales de salud. Por supuesto también a colegios, escuelas infantiles, centros de salud, alumbrado públicos, servicios sociales, etcétera. Y, por supuesto, a todas las familias del barrio que tienen un contrato y pagan sus facturas.



- Que indemnice a las familias afectadas por los perjuicios causados durante muchísimos años. Resulta abusiva la falta de reciprocidad en la obligación de pago por parte del usuario cuando la empresa suministradora no cumple adecuadamente con su prestación.

- Que continúe renovando la red eléctrica, las infraestructuras del distrito, que están antiguas, y mejore las acometidas.

- Que ponga a disposición de los vecinos y vecinas un número de teléfono específico y directo para estas familias y no un contestador automático.

- Que aplique de verdad el “canon social de la luz” a las familias en riesgo o con falta de recursos.

- Que, en todas sus actuaciones e intervenciones públicas, no se alimenten prejuicios sobre todo un barrio, ya que además de ser un planteamiento sesgado puede reforzar la fractura social, el miedo, el rechazo y la exclusión social.

- **Exigir al Gobierno de España:**

- Que restablezca de inmediato y de manera permanente la electricidad a los hogares afectados.

- Que inste y exija a la compañía suministradora las inversiones necesarias para garantizar una adecuada prestación del suministro eléctrico.

- Que establezca las líneas de actuación en materia de calidad del servicio eléctrico, tendentes a la consecución de los objetivos de calidad.

- Que afronte de modo eficaz y planificado el problema del cultivo de la marihuana.



- **Exigir a la Junta de Andalucía:**

- Que acabe con el parque irregular de viviendas del Distrito Norte. Ha de regularizar la titularidad de las viviendas, garantizar el derecho a una vivienda digna y adecuada, acabar con la ocupación y uso fraudulento de viviendas de titularidad pública, impedir el tráfico ilegal en el alquiler y compraventa de las viviendas, estabilizar la población aportando planes y medidas de desarrollo social.

- Que supervise y en su caso, sanciones a la empresa Endesa cuando esta no cumpla con los contratos de los usuarios y cuando la red eléctrica no reúna la calidad adecuada.

- Que resuelva en tiempo y forma todas las discrepancias y reclamaciones relacionadas con la deficiente calidad del servicio.

- **Exigir al Ayuntamiento de Granada:**

- Que continúe impulsando la mediación entre las partes y lidere la tarea de intermediación, acuerdo y coordinación.

- **Exigir a las tres Administraciones (Gobierno de España, Junta de Andalucía y Ayuntamiento de Granada):**

- Acabar de una vez con esta emergencia humanitaria y social que se arrastra desde hace 10 años sin zanjarse.

- Voluntad política para atender los principales problemas de exclusión que existen en el Distrito.

- Es fundamental una coordinación real y efectiva entre las diferentes Administraciones. Si el color político es el escudo para repartir y/o eludir responsabilidades (en lugar de servir para impulsar conjuntamente el trabajo), y a la empresa suministradora no se le exige el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, nada va a cambiar en el distrito norte.

- Impulsar una declaración conjunta de ciudades afectadas por el problema de los cortes de luz, -son muchos los municipios y barrios de capitales afectados como el distrito norte-, para que se eleve la petición al Gobierno de España y se haga del problema `un asunto de estado´.

- Instar al Gobierno para que realice las modificaciones normativas que sean necesarias para garantizar que la prohibición de cortes del suministro eléctrico a personas vulnerables se haga extensible también a los suministros de agua y gas.

- Que en las distintas actuaciones e intervenciones públicas, no se estigmatice a todo un barrio, dado que este enfoque, -además de ser sesgado y analizar sólo una parte-, refuerza la fractura social y el miedo entre los habitantes del distrito; y puede provocar estigma, rechazo y exclusión social.

Mientras todas estas exigencias se cumplen, resolver el problema de la luz en el distrito norte requiere de **actuaciones específicas e inmediatas coordinadas entre la compañía eléctrica Endesa, el Gobierno de España y la Junta de Andalucía.**

Y me refiero a **tres asuntos muy concretos y urgentes que aún están por hacer** a pesar de haberlo requerido por escrito tanto a Endesa como a la Subdelegada del Gobierno en Granada y a la Junta de Andalucía:

1. Por una parte, las personas electro dependientes del distrito requieren de suministro eléctrico para garantizar su salud. Y, si bien, la luz va y viene de unas viviendas y bloques de pisos a otros, -es decir los cortes son variables-; sería preciso que todas y cada una de las personas `electro dependientes´ de Norte dispusieran de un **Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) en sus viviendas** en previsión de eventuales interrupciones eléctricas. Dado que determinar el número de personas que podrían requerir este recurso es un asunto que depende de los Servicios de Salud; este defensor está dispuesto a solicitar el dato a la delegación de Salud de la Junta de Andalucía en Granada para que se proceda a la instalación de dichos sistemas a la mayor brevedad en las viviendas que lo precisen, y siempre garantizando el derecho a la intimidad de las personas afectadas, la necesaria protección de datos y, por supuesto, la gratuidad.

-
2. Por otra parte es preciso que Endesa **mejore el servicio de atención telefónica**. O que, en su caso, ponga en marcha una línea telefónica específica destinada exclusivamente a atender los requerimientos de los vecinos y vecinas del distrito que, pagando su factura, se ven expuestos a continuos cortes de luz. Este apartado permitiría al menos una comunicación fluida con la compañía y mayor agilidad a la hora de restituir el fluido eléctrico a las personas que vayan siendo afectadas en cada momento.

Al igual que los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI), anteriormente mencionados, esta mejora en el servicio telefónico constituye un recurso primordial. Al respecto, los vecinos transmiten a esta oficina que sus llamadas a Endesa resultan a veces “ineficaces”, pues son atendidos por una máquina o contestador automático impersonal. Y, cuando al fin consiguen contactar con la operadora, dicha persona les solicita un sinfín de datos (incluso en los casos en que el vecino o vecina ya ha realizado reclamaciones similares en ocasiones anteriores aportando dichos datos).

Es decir, se trata de **implantar un método ágil y rápido de comunicación con la empresa, de atención urgente de las peticiones concretas y de restablecimiento del suministro a quienes, pagando cabalmente su recibo de la luz, tienen derecho al suministro**.


3. Por último, habría que estudiar la posibilidad de contar con **equipos de respaldo o generadores eléctricos de emergencia de gran potencia** entretanto se resuelve de manera definitiva el problema. Es decir, equipos como los que disponen determinados centros públicos o que se instalan en accidentes o fallos que afectan temporalmente al suministro eléctrico.

3.3.- MEJORAR Y HUMANIZAR EL ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN.

La pandemia ha evidenciado una serie de desatenciones, carencias o ineficiencias de las administraciones que perjudican de múltiples formas a toda la ciudadanía, especialmente a las personas más débiles.

Entre otras carencias e ineficiencias que es preciso corregir:

1. La necesidad de **conjuguar legalidad con agilidad** y convertir la administración en “Express”.
2. La necesidad de una **mayor coordinación intra-administrativa e inter-administrativa para no cargar al ciudadano esa tarea de búsqueda**, -peregrinajes telefónicos e intentos infructuosos-, largos trámites que se van enlazando por distintas instancias de la pirámide administrativa compleja y que, en ocasiones, pueden convertirse en un campo de minas que hay que ir sorteando para alcanzar el objetivo.
3. La necesidad de **redoblar esfuerzos y recursos para ofrecer servicio a personas que no saben o no pueden relacionarse electrónicamente con la administración**, por diversidad de barreras.
4. La necesidad de **acabar con las dificultades para contactar con la administración**.
5. La necesidad de **acabar con las dificultades para trasladar a la ciudadanía las decisiones adoptadas**.
6. La necesidad de **acortar los plazos de atención y respuesta**.
7. La necesidad de **acabar con los fallos en la colaboración institucional entre administraciones**.

- 
8. La **necesidad de humanizar** entendida como una aproximación mayor a la ciudadanía en su vertiente de calidad humana, participación real y abordaje integral de los problemas y necesidades humanas. Humanizar las oficinas y los servicios es crear nuevos puentes que posibiliten abandonar ciertos hábitos automáticos, inconscientes, ciertas inercias, ciertos modos de atender, ciertas formas de liquidar expedientes o dar por zanjadas cuestiones que, bien podrían resolverse con mayor implicación o compromiso de todas las partes. Humanizar es implantar progresivamente una “nueva cultura administrativa” acorde a los nuevos tiempos que permita una mayor cohesión y permeabilidad interna; rompa de algún modo la verticalidad y avance hacia la innovación, la eficiencia y la flexibilidad para lograr una mayor y mejor atención ciudadana.


3.4.- GARANTIZAR EN TODA NUESTRA CIUDAD EL ACCESO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y SU USO, IMPLUSANDO MEDIDAS CONTRA LA BRECHA DIGITAL.

En Granada, la pandemia ha acelerado la implantación de la administración electrónica, ha impulsado los procesos de transformación digital para lograr el mantenimiento de los servicios públicos y la atención a la emergencia social con el apoyo de las nuevas tecnologías.

Si bien el esfuerzo y los resultados en este apartado han sido muy considerables en nuestra ciudad; parece preciso seguir incidiendo en la necesaria eliminación de la llamada brecha, esa brecha que separa o desplaza a quienes aún no tienen acceso a las infraestructuras; no han sido formados para usarlas o, por distintas razones, no pueden acceder a los servicios públicos o comunicarse con la administración por estas vías.

En este sentido, podrían servir estas tres recomendaciones:

- 1.- **Simplificar el catálogo de trámites administrativos** on line para hacerlos más sencillos y comprensibles.
- 2.- **Estrechar la colaboración entre el Ayuntamiento y las entidades sociales** mediante la instauración de un Sistema de Información y Coordinación en Red en materia de ayudas sociales a familias en situación de necesidad.



3.- Dotar de un mayor número de equipamientos informáticos en determinados espacios municipales para **ofrecer formación en la materia a personas o familias que se encuentren en situación de desventaja** al respecto y a niños y jóvenes que no dispongan de los medios para seguir el ritmo de las actividades escolares y formativas.

4.- Impulsar la colaboración con la Junta de Andalucía para que el **programa 'Andalucía compromiso digital' sea una realidad** cada vez mayor en nuestra ciudad.

IV. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Admisión a trámite

La primera fase del procedimiento consiste en el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, la persona interesada recibirá una comunicación informándole de la admisión de su queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias. En esta comunicación también recibirá un número de expediente, así como un usuario y una contraseña, que le permitirá hacer un seguimiento online de su expediente a través de la web.

Instrucción

Una vez admitida la queja, el Defensor iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la que queja de la persona usuaria. Las actuaciones que se practiquen durante la investigación se llevarán a cabo con absoluta reserva las autoridades, funcionarios y todo el personal de la Administración supervisada tienen el deber de facilitar al Defensor la información que se les requiera, poniendo a su disposición los datos, expedientes y documentos que permitan llevar a cabo la actuación investigadora.

Resolución

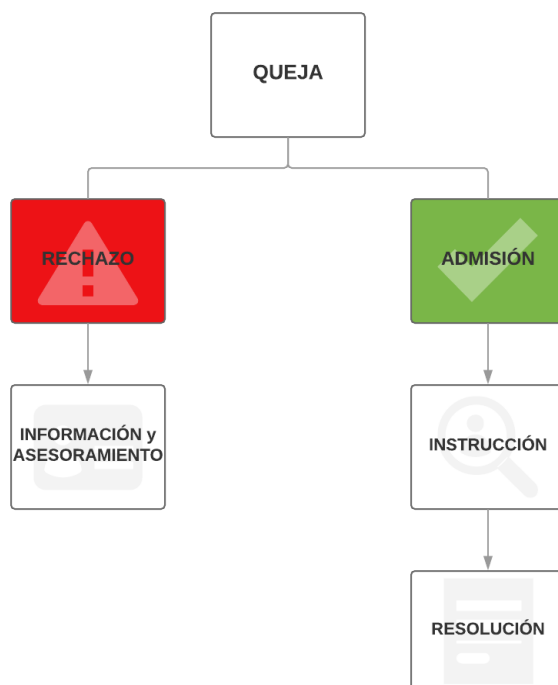
Concluida la investigación, si el Defensor entiende que no ha existido una actuación irregular de la Administración, así se le comunicará a la persona interesada mediante escrito motivado en el que, cuando sea posible, le informará sobre el cauce adecuado para defender sus intereses. Cuando el Defensor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



V. ¿CÓMO SE PRESENTAN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS?

Podrán ser presentadas personalmente o por cualquiera de los medios admitidos legalmente por la Administración Pública. Hay cuatro formas de presentar una queja o sugerencia:

1. **Por Internet**, a través de la cumplimentación del formulario disponible en la página web del Ayuntamiento de Granada, accediendo a la siguiente dirección web: <https://www.granada.org/inet/defenciu.nsf>.
2. **En persona**, acudiendo a nuestra oficina en la Calle Horno de San Matías, 6, Granada.
3. **Por correo postal**, mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede de Calle Horno de San Matías, 6, 18009, Granada.
4. **Por registro**: en el Registro General del Ayuntamiento de Granada; en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a la Administración General del Estado; en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a las Administraciones de cualquier Comunidad Autónoma; en cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.



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 la 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 le 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.

