

provincias andaluzas, a través de las Direcciones Generales de las Consejerías o las dependencias de las Agencias públicas andaluzas, como puede ser la de vivienda o las Áreas sanitarias.

El escaso porcentaje que se refiere a otro tipo de entidades, que supone en valores absolutos, solo un total de 4 expedientes, se tramitaron con mediaciones en las que participó -además de la Administración Pública- alguna entidad financiera o, por ejemplo, una empresa o consorcio de transportes (respecto del servicio que se prestaba a la ciudadanía para acercarlos desde su localidad de origen a un área hospitalaria. (Queja 19/3812).

Como conclusión, debe resaltarse que los datos cuantitativos, en términos generales muestran el afianzamiento de la mediación como fórmula habitual en la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para la gestión de las quejas y, por tanto, para ejercer sus funciones estatutarias. A pesar de la grave situación que se ha vivido con motivo de las restricciones de movilidad durante el año 2020, la tendencia se mantiene, en términos cuantitativos, respecto del ejercicio pasado, lo que demuestra que las dificultades que se presentaron y obligaron a prescindir de algo tan esencial como es la celebración de sesiones de trabajo presenciales con las partes afectadas, ha podido suplirse con los medios telemáticos, celebrando conversaciones telefónicas y reuniones a distancia a través de medios electrónicos, como se comentará en el epígrafe dedicado al análisis cualitativo de este capítulo.

Respecto de las quejas individuales, se mantiene el criterio que lleva rigiendo desde 2016, por el que solo se propone mediación cuando el asunto podría afectar a intereses generales, aunque el expediente lo promueva una persona a título individual.

En 2020, por las especiales circunstancias creadas por la COVID-19, se han tramitado algunas quejas individuales que exigían una intervención urgente y flexible, que ha requerido **un procedimiento más flexible**. Entre ellas, citaríamos las cuestiones relativas a la comunicación con determinados servicios públicos, destacando la queja iniciada por personas con discapacidad auditiva, que trasladaban sus problemas de comunicación con los servicios de atención primaria de salud pública en la queja 20/5997. En sentido similar se gestionó una queja sobre la falta de información de los horarios de uso de los centros Guadalinfo en algunas localidades (queja 20/7175).

### 2.2.1.2. Análisis cuantitativo de las encuestas de satisfacción de los participantes a los procesos de mediación

Las encuestas de satisfacción incorporadas al proceso de mediación en el ejercicio 2019 y formuladas a todas las personas y entidades participantes del proceso mediador del Defensor, han arrojado una valoración muy positiva del servicio prestado.

Las mediadoras solicitan a las partes, una vez finalizada la sesión, la cumplimentación de la encuesta, que contempla 10 indicadores. Durante el año al que se refiere el presente informe, con la imposibilidad de celebrar muchas de las sesiones mediadoras en formato presencial, se han remitido los formularios por vía electrónica al finalizar las respectivas mediaciones, si bien este mecanismo de recogida de información suele ser menos efectivo. De ahí que hayamos recogido menos respuestas de las que hubieran sido deseables.

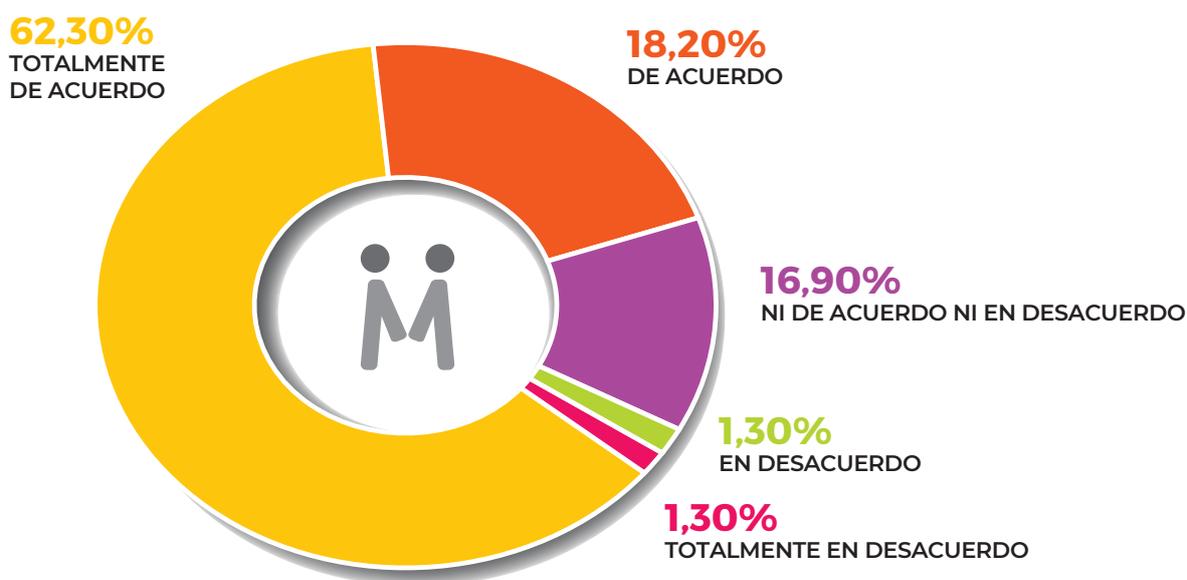
No obstante, la muestra ha sido suficientemente representativa, con un total de 77 cuestionarios recibidos, del total de las 81 quejas cerradas, sobre las que se plantearon las diferentes cuestiones.

Con carácter previo, debe considerarse el perfil de participantes en la encuesta que ha sido equilibrado, en aproximadamente un 50% de respuestas emitidas por las administraciones públicas y otro porcentaje igual por aquellas respuestas que nos envió la ciudadanía.

Algunas de las cuestiones que se planteaban en la encuesta fueron las siguientes:

- Respecto de si se ha tenido **información previa suficiente sobre el proceso de mediación** del Defensor del Pueblo andaluz mediante la consulta de folletos, página web oficial o por la sesión informativa, lo datos son los siguientes:

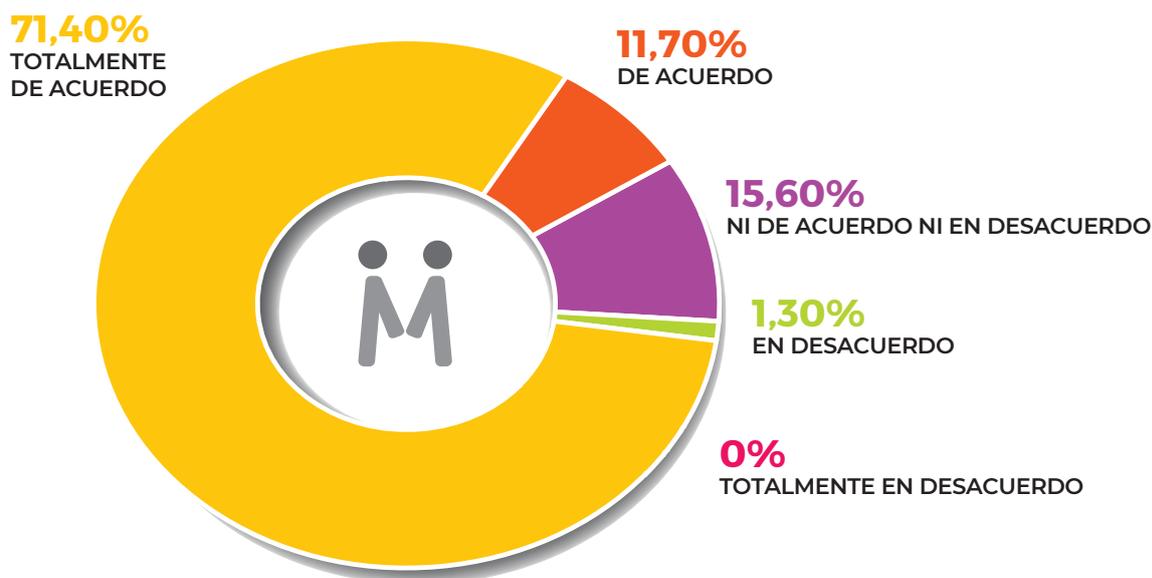
### Información previa suficiente sobre el proceso mediador.



Como puede observarse, más del 80% (62,3%+18,2%) de las encuestas demuestran estar informadas de manera adecuada antes de iniciarse el proceso de mediación. Además, debe recordarse que siempre y en cada una de las sesiones informativas que tienen lugar en los procesos mediadores del dPA, las mediadoras llevan a cabo una presentación formal de las características de la mediación que se ofrece, así como los elementos que han llevado al Defensor a tomar la decisión de optar por este modelo de intervención, que requerirá la voluntariedad de las personas y colectivos o administraciones afectadas para continuar con el proceso de diálogo, encaminado a la búsqueda de soluciones y/o la mejora de la comprensión de los intereses respectivos.

-Otro indicador se refiere a **si la mediación ha sido el proceso adecuado para gestionar el conflicto** que se sometió a la consideración del Defensor a través de la queja presentada por la parte promotora. Las respuestas fueron las siguientes:

### Adecuación de la mediación como proceso para gestionar el asunto.



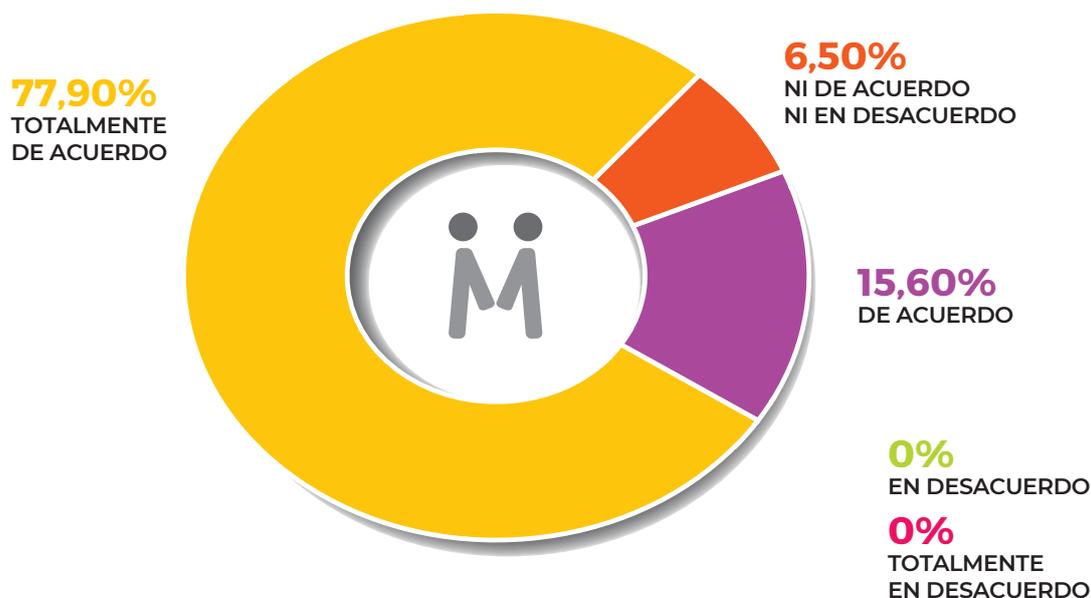
Respecto de la consideración de las partes acerca de la **idoneidad de la mediación** desarrollada para tratar de solventar la controversia que dio origen a la queja, el 83% (71,4%+11,7%) de las personas encuestadas consideró estar de acuerdo o muy de acuerdo con la aseveración que les hacía, es decir, con la afirmación de que la mediación resultó adecuada.

Esta cuestión es muy relevante, en la medida en que muestra la conformidad mayoritaria con el modelo una vez probado, es decir, todas las personas que participaron en la mediación aceptaron participar en la mediación, mostrando su consentimiento expreso a la propuesta del Defensor para que dialogaran. Pero lo interesante es que de ese 100% de personas encuestadas, el citado 83 % entendió adecuado y eficaz, el camino desarrollado en el proceso mediador.

El dato sostiene el ya logrado en 2019, también presentaba más del 80% de respuestas afirmativas a la misma pregunta, lo cual implica que la opinión de la ciudadanía y las administraciones andaluzas continúa siendo favorable a gestionar por mediación los asuntos que el Defensor propone tramitar con este modelo de intervención, otorgando todo el protagonismo a las propias partes, aunque acompañándolas en el proceso de diálogo y toma de decisiones.

- La siguiente cuestión planteaba si, con independencia del resultado de la mediación, se halla **satisfacción con el proceso de mediación**.

### Grado de satisfacción con la mediación independientemente del resultado.



Esta pregunta es crucial, dado que plantea el cuestionamiento de la satisfacción de la persona encuestada con respecto al proceso de mediación en el que ha participado, superando el resultado del mismo. Es decir, con independencia de la posible adopción de un acuerdo final o la imposibilidad de lograrlo, la mediación supone la satisfacción de las personas participantes en el proceso, en muchos de los casos.

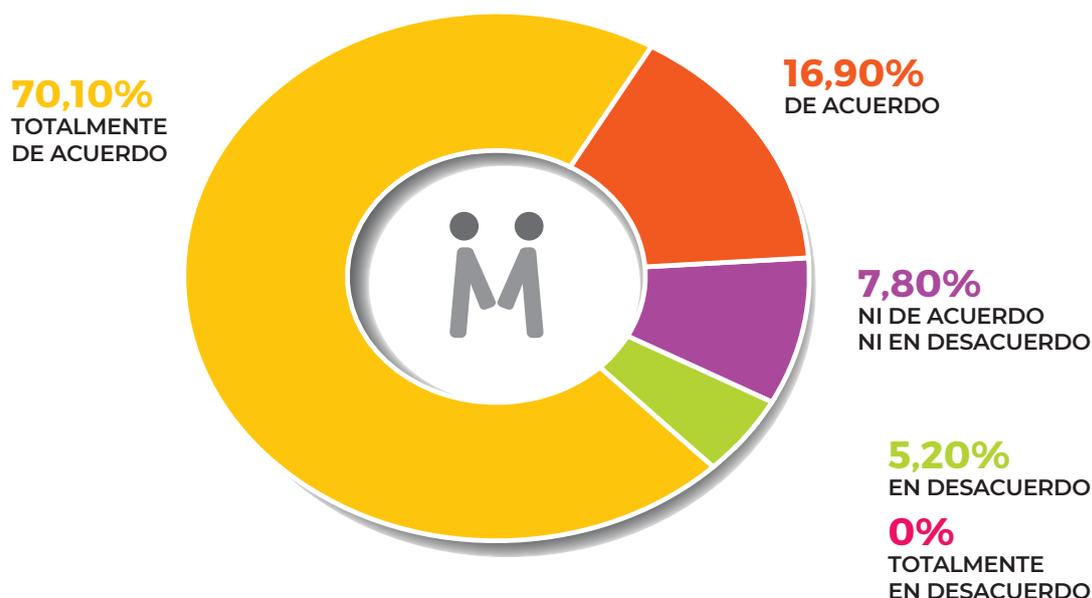
En concreto, hasta un 93,5% de las personas afirmaron sentirse satisfechas (15,6%) o muy satisfechas (77,9%) con la mediación, una vez probada para la gestión del asunto particular que les afectaba.

La mediación no solo procura, por ende, una solución pacífica de los conflictos -que en nuestro caso se reflejan en las quejas-, sino que también genera un espacio de mutuo entendimiento y comprensión de las partes, que permite expresarse libremente y explorar vías de solución con la intención de resolver el problema y, aunque no se pueda conseguir poner fin al mismo, los participantes sienten haber realizado un esfuerzo considerable para avanzar en sus relaciones y en la posible solución futura. Todo ello contribuye finalmente a una prevención del conflicto y a la satisfacción de todas las personas involucradas en el proceso.

Los datos que arroja la cuestión antes comentada supone un éxito indudable de la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, pero sobre todo, un éxito de todas aquellas personas que han participado de manera activa en esa mediación, con la conformación de espacios de diálogo y consenso durante 2020.

- Acerca de **si la mediación les ha parecido importante para avanzar en la resolución del conflicto concreto.**

### Importancia de la mediación para avanzar en el la solución del asunto.



Casi el 90% de las personas encuestadas han considerado importante para la solución de su conflicto haber utilizado la mediación como fórmula de gestión. Este dato también sostiene la tendencia de 2019, por lo que puede afirmarse que la mediación está siendo comprendida y aceptada por las andaluzas y andaluces.

En relación con lo anterior, casi el 90% de las respuestas recibidas han considerado estar de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación de que **el proceso mediador resulta ágil para la gestión del conflicto en el que han intervenido.**

Este aspecto es relevante, en la medida en que la flexibilidad y la agilidad son elementos que definen la mediación como proceso de intervención en los conflictos, con lo cual se identifica el acierto de la defensoría para tramitar con la debida celeridad y diligencia los asuntos que le remite, sobre todo la ciudadanía, a través de las quejas.

Otro aspecto importante se refería a la actuación de las mediadoras durante el proceso, en concreto acerca de si su intervención les había inspirado completa **confianza**. Casi la totalidad de las personas encuestadas admitieron que la profesionalidad de las mediadoras les transmitió confianza absoluta (98,7% dijeron estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con esa aseveración), dando continuidad al mismo dato obtenido en 2019.

El Defensor considera clave que la ciudadanía, al igual que las distintas administraciones (local y autonómica) que participan en los procesos de mediación, sientan que cooperan en un escenario seguro, acompañadas de personas que, con sus conocimientos y amplia experiencia en la materia, ponen a su disposición técnicas y herramientas, propias de la mediación y de la resolución de conflictos, para ayudarles a crear cauces de diálogo y entendimiento y soluciones concretas.

Se preguntaba también acerca de si las mediadoras habían actuado con **imparcialidad** y si habían escuchado y propiciado la participación de todos.

Puede que una de las cuestiones que presentaba mayor controversia, cuando se inició la andadura de la mediación en la defensoría, fuera la capacidad del Defensor para ser imparcial en los asuntos gestionados por mediación, dado que ésta requiere una mirada y una gestión imparcial, frente a la necesaria intervención del Defensor en pro de los derechos que debe garantizar.

Este debate se resolvió de manera contundente con una respuesta estudiada no solo por el propio Defensor del Pueblo Andaluz, sino por un grupo de hasta 50 expertos que se reunieron al efecto en 2017. El asunto se aclara con una evidente necesidad de intervenir en los procesos mediadores con total y absoluta imparcialidad respecto de las posiciones y de los intereses que defiende cada parte, ya sea representante de la ciudadanía o de alguna entidad o administración pública, pero con completa atención y respeto al objeto de dicha mediación, es decir, con rigurosa observación de la objetividad en relación a los derechos controvertidos, ya sean los derechos particulares o los derechos generales que estén en juego, dado que ambos habrán de conjugarse y equilibrarse.

Por último, se planteaba la cuestión concreta de si las mediadoras demostraron gran competencia en intentar **acercar las posiciones para llegar a un acuerdo**.

También en este indicador, las respuestas obtenidas demuestran una gran competencia en la labor de acercamiento que debe producirse entre las partes involucradas en un conflicto concreto, así como para la búsqueda de un acuerdo que ponga fin al conflicto, se logre o no el mismo, puesto que algunas ocasiones el momento o las circunstancias del contexto no permiten alcanzarlo.

Con todo, se cierra la encuesta de satisfacción con un espacio en el que se invita a que las personas participantes nos ayuden a **mejorar el servicio** solicitándole su opinión, comentario o sugerencia. Transcribimos algunas aportaciones realizadas:

- *"Por favor, continuad con este tipo de intervenciones de mediación"* (Representante de la ciudadanía)
- *"Recomendable enviar la solución de lo mediado a la Delegación de Seguridad, para que ponga a disposición del Intendente los recursos personales que necesite."* (Representante de la Administración)
- *"Me ha parecido una profesional de la materia la mediadora, actuando con imparcialidad y coherencia".* (Representante de la Administración).

Por otro lado, nos han hecho llegar más comentarios a través de medios telemáticos, algunos de los cuales reflejamos a continuación como muestra:

- *"Les agradezco la rapidez de la tramitación; no me esperaba esta oportunidad de sentarme con el Ayuntamiento"*. Ciudadanía.
- *"Yo no sé lo que sucederá después, pero como dice la mediadora les agradezco mucho que hayan venido y me hayan escuchado, pues tras dos años con este tema, ahora de verdad me he sentido escuchada y veo que son conscientes de que la falta de regulación está generando una situación injusta y discriminatoria, según los municipios interpretan ese vacío legal en la materia. Solo les recuerdo que lo que no está prohibido es posible y así se ha recordado por el Tribunal supremo"*. Ciudadanía.
- *"Os agradezco mucho el acompañamiento en esta negociación, pues nos ha dado fortaleza y seguridad para afrontarla, os pedimos que no cerréis el asunto hasta que terminemos, incluso nos gustaría que el acuerdo lo firmemos en el Defensor pues vuestra participación ha sido fundamental"*. Ciudadanía.
- *"Qué interesante la mesa de trabajo que nos proponéis, es cierto que a veces los trabajos entre administraciones son de coordinación, a la Directora General le parece muy buena idea y acudiremos con nuestro servicio de inspección también"*. Administración Autonómica.
- *"Agradezco su intervención, desde luego en dos meses se ha avanzado en este asunto más que en cuatro años, y entiendo el malestar existente, es cierto que para avanzar teníamos que estar todos"*. Administración Autonómica.

- "Agradecemos que se nos ofrezca la posibilidad de expresar las dificultades que hemos tenido para atender este asunto". Administración Autonómica.

- "Voy a trasladar a mi alcalde la posibilidad de acudir a vuestra Institución, para que nos ayudéis con nuestros conflictos con otras administraciones". Administración Local.

- "Antes de que comiencen los vecinos a hablar yo quisiera agradecer esta intervención pues cuando hace un año me llegó el caso, me dijeron que como técnico realizara el informe para "defenderlo" y responder al Defensor del Pueblo. Sinceramente cuando analicé el asunto consideré lo más idóneo sentarse hablar pues tiene fácil solución, por ello les digo que no sabe como agradezco este encuentro". Administración Local (personal técnico).

- "Simplemente, que me hayáis dado la posibilidad de que me escuchen, alivia el sentimiento del indefensión que tenía". Representante de un colectivo de empresarios.

### 2.2.2. Análisis cualitativo

Desde un punto de vista cualitativo respecto a las quejas tramitadas por mediación en 2020, pueden resaltarse los siguientes aspectos:

a) El **nivel de participación de las administraciones públicas** en las mediaciones propuestas por el Defensor continúa la tendencia positiva que reflejaron los datos en 2019. Nos referimos al alto grado de consentimiento dado para formar parte de los procesos de mediación en aquellas quejas en las que el Defensor ha propuesto una gestión mediadora.

Es cierto que también ha podido contribuir a ello el hecho de contar con la previsión reglamentaria, respecto de la necesaria atención a la sesión informativa que, sobre el modelo de intervención, llevan a cabo las profesionales del área de mediación.

En relación a la sesión informativa citada, debe destacarse la **importancia de la labor**, en ocasiones fácil y en otras ardua, que se desarrolla por parte **de la Institución para asegurar una adecuada interlocución, con carácter previo a la celebración de las sesiones de mediación.**

En ese sentido, dicha labor procura que la mesa de diálogo se conforme contando con las personas representantes de las administraciones públicas, que ostentan capacidad política para la toma de decisiones o, cuando menos, cuentan con posibilidad real para comprometerse en nombre de la entidad o la Administración a la que representan.

Así mismo, debe asegurarse por el Defensor que asistirán las personas necesarias para avanzar en la gestión del conflicto y, en ocasiones, atendiendo a la materia o la complejidad del asunto, la invitación a la mesa se extiende a agentes externos que pudieran resultar involucrados o que pudieran aportar alternativas de solución, aun cuando no estén directamente afectados por el conflicto.

Además, debe resaltarse que resulta crucial en algunas ocasiones contar con la presencia del personal técnico de la Administración, que aporta su visión técnica sobre el asunto y se agradece también la participación en las reuniones de los asesores y asesoras de las partes, con independencia de que sean éstas las que deben expresarse directamente para transmitir sus necesidades, intereses y expectativas.

Estas tareas de conformación de las partes que asistirán a las sesiones de trabajo en mediación han resultado, sin lugar a dudas, decisivas para el logro de resultados de éxito en las quejas tramitadas en 2020.

b) También resulta destacable en la intervención mediadora en 2020, quizás debido a la conveniencia o necesidad de respetar distancias y medidas de restricción de la movilidad, que la respuesta de las administraciones públicas a nuestro ofrecimiento mediador haya sido positivo, pero indicando que preferían intentar celebrar un encuentro directo con los interesados, con carácter previo, en la línea de **agotar la negociación bilateral si fuera posible y así evitar reuniones más concurridas.**