



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).

2.2.2. Análisis cualitativo

c) Otro aspecto a destacar, y generado por la situación de pandemia vivida en 2020, es el relativo a los **nuevas metodologías de gestión de conflictos** que la Institución ha incorporado a los procesos de mediación así como **cauces de comunicación más ágiles**.

Como ya se ha comentado en el presente capítulo, algunas quejas requerían un tratamiento incluso más ágil que el que requiere abordar un proceso mediador, por lo que se han atendido algunas de ellas a través de gestiones directas, generalmente desarrolladas por vía telefónica, ya sea individual o grupal, o por videoconferencia.

Un ejemplo de este tipo de gestiones se halla en la queja que planteaba la falta de personal en la unidad neonatal del hospital materno-infantil (queja 19/6076), que se tramitó a través de sesiones privadas telefónicas con ambas partes.

En relación con este último aspecto también habría que señalar que en 2020 ha sido tan necesario como útil la utilización de medios telemáticos de comunicación para la gestión de quejas. Tanto la ciudadanía como las administraciones han sido bastante receptivas para asegurar la presencia de sus equipos o personas representantes a las sesiones de mediación a distancia.

Es cierto que durante este año se ha utilizado más el tipo de reunión denominada privada o “en caucus”, es decir, con cada parte por separado. No obstante ello, en algunas ocasiones se ha procedido a celebrar de manera conjunta la sesión de mediación (con todas las partes), que es el esquema más aconsejable.

En todo caso, debe resaltarse que la sustitución de reuniones presenciales por otras a distancia no es una opción deseable para la mediación. Ello supone una posibilidad en contextos en los que no se pueda llevar a cabo la sesión con presencialidad, puesto que las reuniones por vía telemática generan lógicas dificultades para la comunicación interpersonal y para la gestión de emociones, así como para el desarrollo de la labor mediadora. Además, las sesiones de trabajo presencial inciden en mayor medida en el grado de satisfacción de las partes y cubren mejor la necesidad de los interesados acerca de hablar de forma directa, especialmente cuando la ciudadanía no ha tenido respuesta de la Administración ante reiteradas peticiones de información o solución del asunto que les preocupa.

...

En este apartado de análisis cualitativo merece destacarse el hecho de que durante la tramitación de algunas de las mediaciones, la COVID-19 ha provocado retrasos no deseados, como se avanzó en el informe extraordinario presentado al Parlamento **“Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia”**. Esta cuestión tuvo mayor protagonismo en el período del confinamiento iniciado en el mes de marzo. En cualquier caso, los aplazamientos de fechas para los encuentros y conversaciones tendentes a resolver estas quejas siempre han sido aceptados e incluso, en ocasiones, solicitados por las propias personas protagonistas de dichas quejas o conflictos.

...

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.1. Introducción

“Este tiempo de excepción ha sido como una lupa grande puesta sobre una realidad que ya existía. Igual que la fiebre en los cuerpos, con la pandemia han saltado, como alarmas, los síntomas de que también nuestro cuerpo social estaba demasiado débil para un virus como este” (Laura Casielles).