



Además, merecen destacarse dos convenios destinados ambos a favorecer el conocimiento y la práctica de la mediación, suscritos con el Colegio profesional de la abogacía de Huelva y con el Colegio de Abogados de Sevilla, junto con la Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla.

1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación

Una vez expuestos los aspectos a los que antes nos referíamos, vamos a iniciar el relato de las actuaciones

1.9.2.1. Evolución de las mediaciones

El comportamiento de la mediación como herramienta del Defensor para el tratamiento de las quejas experimenta un incremento importante con cada año de evolución, de tal forma que el volumen inicial de quejas en 2015 ascendía a 57 expedientes y **en 2021 se han gestionado 354**. El volumen de asuntos en los que se ha propuesto mediación frente a la clásica labor supervisora **se ha multiplicado por 6 en los últimos cinco años**.

La cifra, en todo caso, se refiere al abordaje de quejas con un enfoque adaptativo y flexible, si bien predomina la elección de la mediación como fórmula entre otras, como la facilitación o la intermediación, que también se han venido utilizando aunque en mucha menor medida. Lo relevante es la consolidación de estas metodologías flexibles en relación con la supervisión, que constituía el enfoque tradicional y único en el tratamiento de quejas frente a la Administración Pública.

Esta tendencia creciente del número de asuntos abordados no tendría más relevancia si no fuera porque los datos de **acuerdos alcanzados (en torno al 65%)** se sostienen desde 2016, **así como los niveles de satisfacción de las partes (ciudadanía y administraciones), que continúan en torno a un 95%**.

Es importante destacar que respecto **de las quejas admitidas y cerradas** por el área de mediación durante 2021, 150 asuntos respecto del total de 354, al menos el **62,6% tuvieron una resolución favorable, ya fuera por acuerdo total alcanzado en la sesión o sesiones de mediación, o bien porque las partes se convencieron de poder lograrlo en una negociación** que no hubieran sostenido, de no ser por entenderla oportuna tras la invitación del Defensor a establecer un cauce de diálogo y consenso.

En otras ocasiones, la negociación se había producido con anterioridad a la presentación de queja ante esta Institución, pero el resultado de la misma no había sido positivo, e incluso en ocasiones la relación entre las partes (ciudadanía y Administración o entre dos o más administraciones) se había dañado o cercenado. En esos supuestos, el Defensor también ha trabajado con las partes, inicialmente en la sesión informativa y después, de ser necesario, durante el proceso, para trasladar las ventajas que puede ofrecer recuperar las conversaciones con la ayuda de un tercero que les facilite la comunicación. En esos supuestos, tras nuestra intervención, la negociación continuaba en solitario, una vez superados los obstáculos que en su día impidieron el resultado deseado.

Como ejemplos de las quejas cerradas **con acuerdo total**, podemos citar algunas: la queja **21/2858**, relativa al **restablecimiento de una vía pecuaria**; la **20/7021**, sobre supresión de una parada correspondiente a una **línea de autobús** de un municipio granadino; o la queja 20/8579 sobre **salubridad**, que se solicitó por falta de mantenimiento de una parcela colindante con viviendas.

Para ilustrar algunas de las quejas que **se resolvieron con una negociación entre las partes que no fue posible antes de la solicitud de intervención al Defensor**, bien porque no se habían propuesto debatir con carácter bilateral, o bien porque la negociación fracasó por algún motivo, podemos citar entre otras muchas, la queja 20/6159, sobre **deficiencias constructivas por parte de la empresa pública de vivienda** en una promoción en Sevilla; la 21/7704, sobre problemas con la **asistencia sanitaria** en una localidad onubense; la **21/1693**, sobre recogida de **residuos urbanos**; o la **21/2323**, relativa al **mantenimiento y conservación de un camino** de Sanlúcar de Barrameda.

Por el contrario a lo antes expuesto, las quejas mediadas que han finalizado **sin acuerdo han sido solo 2**. En concreto la queja 20/7937, sobre la posible reapertura del **mercadillo de venta ambulante** con las necesarias garantías higiénico-sanitarias en el municipio de El Coronil (Sevilla), y la queja 20/8246, relativa

a la problemática del **uso de un callejón sevillano en el que se concentraban ruidos** hasta altas horas de la noche, con el consiguiente malestar del vecindario.

Aún así, la satisfacción de las partes en estos supuestos fue positiva. Estas circunstancias suelen obedecer al hecho de que el espacio de mediación ofrece la oportunidad de escuchar y sentirse escuchado, para comprender los argumentos de la otra parte, aunque deba asumirse que no cabe un acuerdo posible en ese momento, para resolver la controversia que se discute.

Por otra parte, existe una causa de cierre de expedientes de quejas de mediación que merece ser resaltada, sobre todo en la medida en que expresa la negativa de la Administración a atender la mediación.

Es conocido que desde la modificación reglamentaria de la ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz en 2018, **las administraciones públicas andaluzas están obligadas a atender la sesión informativa que ofrece esta institución cuando, tras el oportuno estudio del conflicto, se considera más eficaz iniciar este procedimiento en lugar de la supervisión.** En este orden de cosas, cuando nos referimos a la negativa de la administración a sentarse a mediación, esta decisión la toma la misma una vez informada de los efectos y posibles ventajas que tendría para las partes y el asunto en cuestión, iniciar este proceso.

Un total de **11 quejas** no se han podido gestionar por mediación porque se produjo un **rechazo administrativo a la invitación a mediación**, una vez fueron informadas de las características y ventajas que podría ofrecerles. En concreto, 8 de ellas son decisiones que corresponden a distintas administraciones locales y 3 a la Administración Autonómica.

Este dato nos parece relevante para reseñar que, desde el respeto a la voluntariedad que debe presidir todo proceso mediador, debemos considerar las bondades de participar en sesiones de trabajo conjuntas con la ciudadanía, aunque las razones y argumentos no coincidan y con la intención de comprender mejor las expectativas y necesidades de todas las partes, para mejorar la comunicación, la transparencia y la participación ciudadana, y con independencia, insistimos, de la potestad administrativa para tomar sus propias decisiones en el marco de la legalidad.

No obstante lo antes expuesto, debe destacarse la colaboración y compromiso demostrados por representantes de las distintas administraciones con esta Defensoría, que han coadyuvado a la celebración de numerosos procesos de mediación.

Otro análisis que nos parece interesante estudiar es la distribución de quejas en orden a la figura del promotor, es decir, si la queja es suscrita por la ciudadanía o por una administración pública. En este sentido, como viene siendo habitual en todas las quejas que se presentan en la Institución, la ciudadanía es la más proclive a solicitar la intervención del Defensor, dado que con buena lógica se pretende conocer si se están garantizando derechos.

No obstante, a medida que la mediación va siendo conocida por las distintas administraciones y estas experimentan las ventajas que puede reportarles participar en sesiones de trabajo con los colectivos ciudadanos e incluso con otras entidades públicas para resolver alguna controversia o disparidad de intereses, las solicitudes de la Administración Pública a la Defensoría comienzan a recibirse, aún tímidamente. Este año tres ayuntamientos han pedido mediación del Defensor del Pueblo Andaluz.

Para finalizar este punto, merece destacarse a qué administraciones han afectado los asuntos gestionados por mediación. Las ratios mantienen la tendencia de otras anualidades, correspondiendo aproximadamente el 70% de las actuaciones a administración local, generalmente ayuntamientos, y sobre el 30% restante a la Administración autonómica y sus entes públicos.

1.9.2.2. Incidencias por materias

Cada informe anual se recuerda que existen materias con reserva de Ley sobre las cuales no es posible hallar espacios para la negociación, en la medida en que no existe discrecionalidad para la toma de decisiones de la Administración Pública al respecto. Esos asuntos suelen referirse a Hacienda Pública y Seguridad Social.