



En conclusión, las materias afectadas este año por la labor mediadora de esta Institución continúan mostrando que en todos los ámbitos, con la excepciones ya indicadas con anterioridad, la mediación puede ser en ocasiones tan o más eficaz que el uso de otros procedimientos de intervención. La clave, insistimos, estriba en el adecuado diagnóstico del conflicto que contiene la queja, para determinar si el diálogo puede ser más útil para el logro de su resolución o, cuando menos, para mejorar o recomponer la relación entre la Administración y sus administrados, así como para prevenir controversias futuras.

### 1.9.2.3. Grado de satisfacción de las partes en mediación

Cuando el proceso de mediación es aceptado por la ciudadanía y la Administración Pública y ambos participan del proceso, el resultado de acuerdo o no acuerdo que ponga fin al problema inicialmente planteado, no siempre es un obstáculo para lograr la satisfacción de las partes con haber celebrado el encuentro.

**La finalidad de la mediación de esta Institución va más allá del logro del meritado acuerdo, sin obviar dicha pretensión**, lógicamente legítima para todas las partes involucradas. Ello es así por cuanto el enfoque mediador del Defensor **se orienta a satisfacer también la necesidad de comunicación, escucha activa, participación real** y comprensión de las expectativas, deseos y emociones de los sujetos y colectivos afectados, incluyendo por supuesto a las distintas administraciones con sus limitaciones y obligaciones, en un marco rígido y complejo como es el derecho administrativo.

Con todo, es muy importante que se superen los datos que se extraen del análisis cuantitativo respecto de los acuerdos alcanzados, para **poner el énfasis en observar y guiarnos por el grado de satisfacción que las partes nos demuestran respecto del procedimiento mediador**, ilustrándonos para continuar consolidando aquellas parcelas que funcionan y para mejorar las que se están desarrollando de forma más incipiente.

Dicho nivel de satisfacción se recoge en las encuestas de satisfacción incorporadas en todos los procesos de mediación. En el ejercicio 2021, han sido formuladas a todas las personas y entidades participantes del proceso mediador del Defensor, y han arrojado una valoración muy positiva del servicio prestado. Sus cuestiones están dirigidas fundamentalmente a valorar aspectos del proceso celebrado, así como de la profesionalidad de las personas mediadoras.

Las mediadoras solicitan a las partes, una vez finalizada la sesión, la cumplimentación de la encuesta, que contempla 9 indicadores. Durante el período al que se refiere este análisis, debe resaltarse la imposibilidad de celebrar algunas de las sesiones mediadoras en formato presencial por mor de las limitaciones de espacio derivadas de la COVID-19 aún vigentes. Por ello se han remitido los formularios por vía electrónica al finalizar las respectivas meditaciones, 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 **54 cuestionarios** recibidos en el período señalado.

Con carácter previo, debe considerarse que el perfil de participantes en la encuesta ha sido equilibrado, en concreto un **56% de las respuestas emitidas lo fueron por las administraciones públicas y el 44% restante las suscribió la ciudadanía**.

En relación al contenido de las cuestiones que se planteaban en la encuesta fueron las siguientes:

1. 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, los datos son los siguientes: de una valoración numérica entre el 1 y 5, siendo 5 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo, la media de respuestas ha arrojado un resultado de **4,25**.
2. En relación con la **idoneidad de los medios e instalaciones** ofrecidos para desarrollar las sesiones de mediación, con una valoración numérica entre el 1 y 5, siendo 5 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo, la media de respuestas ha arrojado un resultado de **4,85**.

3. Por lo que se refiere a la **adecuación del modelo de intervención mediador** para atender el asunto que sometió al Defensor, en la misma escala antes señalada, la puntuación alcanzada ha sido de **4,48**.
4. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción alcanzado, con independencia del resultado del proceso**, y con una escala de medición de 1 a 5, según los parámetros antes expuestos, se ha alcanzado una puntuación de **4,75**.
5. Respecto de la apreciación sobre la **importancia de la mediación para avanzar** en la solución del conflicto, las respuestas alcanzan un **4,45**.
6. A la pregunta sobre la **agilidad del proceso de mediación**, las personas respondieron que les pareció ágil, con **4,67** puntos en una escala de 1 al 5, siendo 5 totalmente de acuerdo.



**“Se ha puesto en marcha un ciclo de diálogos que protagonizan, cada tres meses, personalidades relevantes en el campo de la mediación”**

7. Por lo que se refiere a la **confianza inspirada por la labor de las profesionales de la mediación** del Defensor del Pueblo Andaluz, la cifra que arrojan las encuestas es **4,85**, en la misma escala señalada.
8. Con relación a la **imparcialidad que ha presidido el proceso mediador**, las partes han opinado que estaban totalmente de acuerdo, en una media de valoraciones de **4,89**.
9. Por último, respecto de la **competencia de las profesionales de la mediación para acercar las posturas iniciales de confrontación** de las partes, estas opinaron con una valoración de **4,79** sobre 5, que estaban totalmente de acuerdo en la adecuación de esa competencia.

Como conclusión, puede afirmarse que la satisfacción con la mediación es elevada y ello nos conduce a pensar que debemos continuar trabajando en el afianzamiento del servicio prestado y la mejora y aprendizaje continuos de las profesionales que dirigen los procesos y como Institución, para detectar el máximo número de asuntos que puedan ser gestionados con este procedimiento flexible, participativo y útil.

### 1.9.3. Otras actuaciones de mediación

#### 1.9.3.1. Comunicación y difusión de la mediación

Como parte de la labor de información y difusión de la mediación en general y de la **mediación de nuestra Institución**, en particular, en 2021 se ha puesto en marcha un **ciclo de diálogos** que protagonizan, cada tres meses, personalidades relevantes en el campo de la mediación y que tiene vocación de continuidad para los próximos años, dado el nivel de aceptación logrado hasta la fecha.

La temática para discutir se ha centrado en abordar los retos a los que nos enfrentamos como sociedad a la hora de resolver los conflictos entre la ciudadanía y las administraciones. Recomponer los desequilibrios de la relación entre las partes en conflicto, mejorar el diálogo, favorecer la participación y tener siempre presente el anclaje legal constituyen las claves que subyacen en cada uno de estos diálogos, siempre con el horizonte de contribuir a construir sociedades más participativas y democráticas.