

- ▷ Deberían estudiar alternativas de cerramientos para saber costes que permitan o no viabilizar esta idea.
- ▷ Necesitarían, además, articular entre ellos criterios para la gestión de uso de esas plazas de aparcamiento, en la medida que puedan no ser suficientes para todos (rotación, alternancia, etc. de las plazas).
- ▷ Y si la idea consensuada prospera, tendrían que gestionar las autorizaciones municipales correspondientes.

## 2.3.3.2.4. Resultados de las quejas de mediación

Tras ocho años de intervenciones de este Defensor en la gestión de quejas a través de mediación, podemos afirmar que el tejido social andaluz y la administraciones públicas de nuestra Comunidad Autónoma gozan de una madurez democrática que se manifiesta a través de su participación directa en los procesos de diálogo y acuerdo que se han relatado en este capítulo.

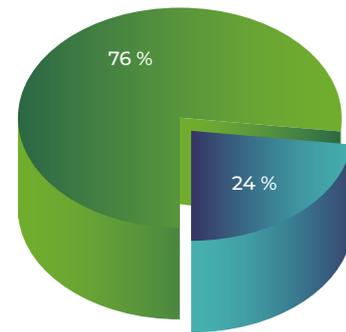
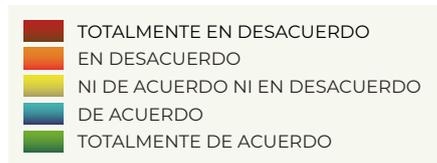
No es baladía que el número de asuntos en los cuales no puede desarrollarse el proceso por la falta de una de las partes, en su legítimo derecho a renunciar a ello, desde la autonomía de la voluntad que caracteriza a este mecanismo, sea prácticamente desdeñable. En este sentido, solo en 8 supuestos, de un total de 270 quejas gestionadas y cerradas durante 2024, la administración declinó participar en la mesa de diálogo, por causas incluso a veces imputables a que ya estaban resolviendo el asunto de manera unilateral, si bien es cierto que otras ocasiones la declinación se desprendía de su opinión de hallarse en un debate concluso, al que no veían posibilidades de continuar explorando.

En cuanto a las materias en las que se ha intervenido con mediación en 2024, continúan encabezando los datos aquellas quejas referidas a medio ambiente, seguidas de cerca por urbanismo, educación y seguridad ciudadana.

**Lo más reseñable de las intervenciones mediadoras de esta institución, continúa siendo como en años previos, no tanto el nivel de acuerdos alcanzado**, que se cifra también en un importante **75%, como en la satisfacción** que desprende la participación directa de las partes en el tratamiento de su controversia, que manifiestan haber sentido de manera real su protagonismo en el debate y en la búsqueda y construcción de soluciones eficaces y garantistas con los derechos individuales y colectivos de la ciudadanía y con los intereses generales que defiende la Administración. **En solo una queja, el proceso terminó sin consenso** o acuerdo final, **mas no con insatisfacción**. El resto de expedientes concluyeron por otros motivos, como asunto solucionado antes de iniciarse el proceso mediador, falta de competencia de la institución, desistimiento, etc.

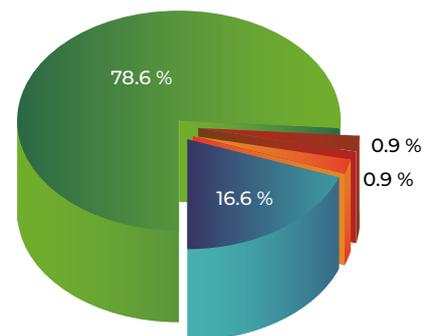
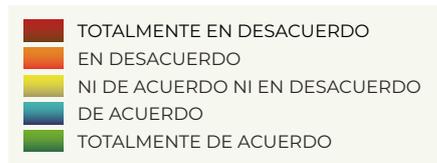
Por ello, merece destacarse el siguiente análisis sobre los niveles de confianza lograda en la mediación, en los profesionales mediadores del Defensor del Pueblo Andaluz, en la agilidad del proceso, o en la oportunidad de haber elegido este mecanismo para gestionar sus controversias:

### La mediación ha sido el proceso para gestionar este asunto



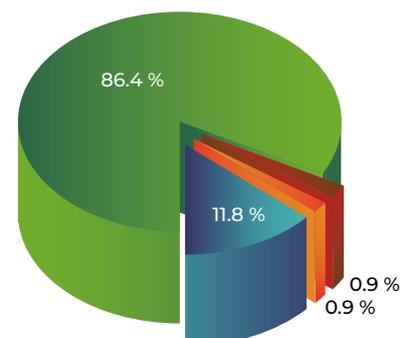
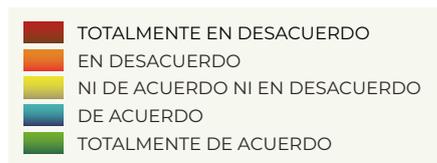
Como puede observarse, al sumar las opiniones expresadas como “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con **considerar la mediación como un proceso adecuado para gestionar su asunto, las partes (ciudadanía y administraciones) han opinado que lo estaban en un 100% del total de entrevistados**, que ascienden a más del 90% de las personas que han participado en los procesos de mediación desarrollados en 2024. Un escaso número de personas no remitieron sus opiniones, por lo que no han sido tenidas en cuenta, al no ser relevante para el cálculo estadístico referido.

### Con independencia del resultado, estoy satisfecho con el proceso de mediación



En la representación previa se observa que las partes se manifiestan satisfechas con el proceso de mediación en el cual participaron para resolver su controversia, un total de 98,2%, con independencia de si alcanzaron o no un acuerdo que solventara la misma. Ello implica la importante función que despliega la mediación en los protagonistas de un conflicto, para que ambas partes se comprendan mutuamente y reconozcan en sus respectivos roles, produciendo un efecto de mejora de la relación y la comunicación entre ellas que permite que se sientan satisfechas o muy satisfechas.

### La actuación de los mediadores/as durante el proceso me ha inspirado confianza completa



Este es el enfoque reparador que tiene la mediación implícita como proceso y que pone de relieve que la intervención en quejas desde la Defensoría del Pueblo debe ser, en muchas ocasiones, una intervención flexible en el marco del diálogo constructivo y no desde la confrontación, logrando hacer real la cultura a la que aspiramos en nuestra Comunidad Autónoma.

Otro aspecto interesante para resaltar es la confianza que han desplegado las actuaciones de las personas mediadoras que intervienen en nombre la institución:

También un importante porcentaje, que se eleva al 98,2% de las personas (ciudadanía y representantes de las administraciones) opinan que la gestión de los mediadores les ha generado confianza durante su tramitación. No es baladí este aspecto, que solo se hace posible desde la amplia experiencia acreditada por los profesionales de la mediación que conforman el equipo mediador, dado que con sus habilidades, conocimientos y expertise han podido ofrecer espacios de seguridad y confidencialidad, en los que la creatividad en la búsqueda de soluciones y el tratamiento de su problema en confianza ha permitido a los protagonistas del mismo que se sientan satisfechos.

Por último resaltar también la satisfacción generada con la agilidad que procura la intervención mediadora en la gestión de los conflictos ciudadanos con las administraciones, que expresan un 100% de satisfacción:

**El procedimiento seguido durante la mediación me ha parecido ágil**

