

### 2.2.1. Análisis cuantitativo

#### 2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

Al menos en 181 quejas durante 2019 se ha analizado de forma detenida la posibilidad de proponer mediación para la gestión de las mismas. De ellas, el servicio de mediación, en coordinación con las áreas que asesoran al Defensor por razón de la materia, ha intervenido en un total de 173 asuntos, en todos los cuales, al menos, se ha propuesto a la ciudadanía y a las Administraciones afectadas desarrollar una sesión informativa acerca de la mediación que lleva a cabo esta Institución.

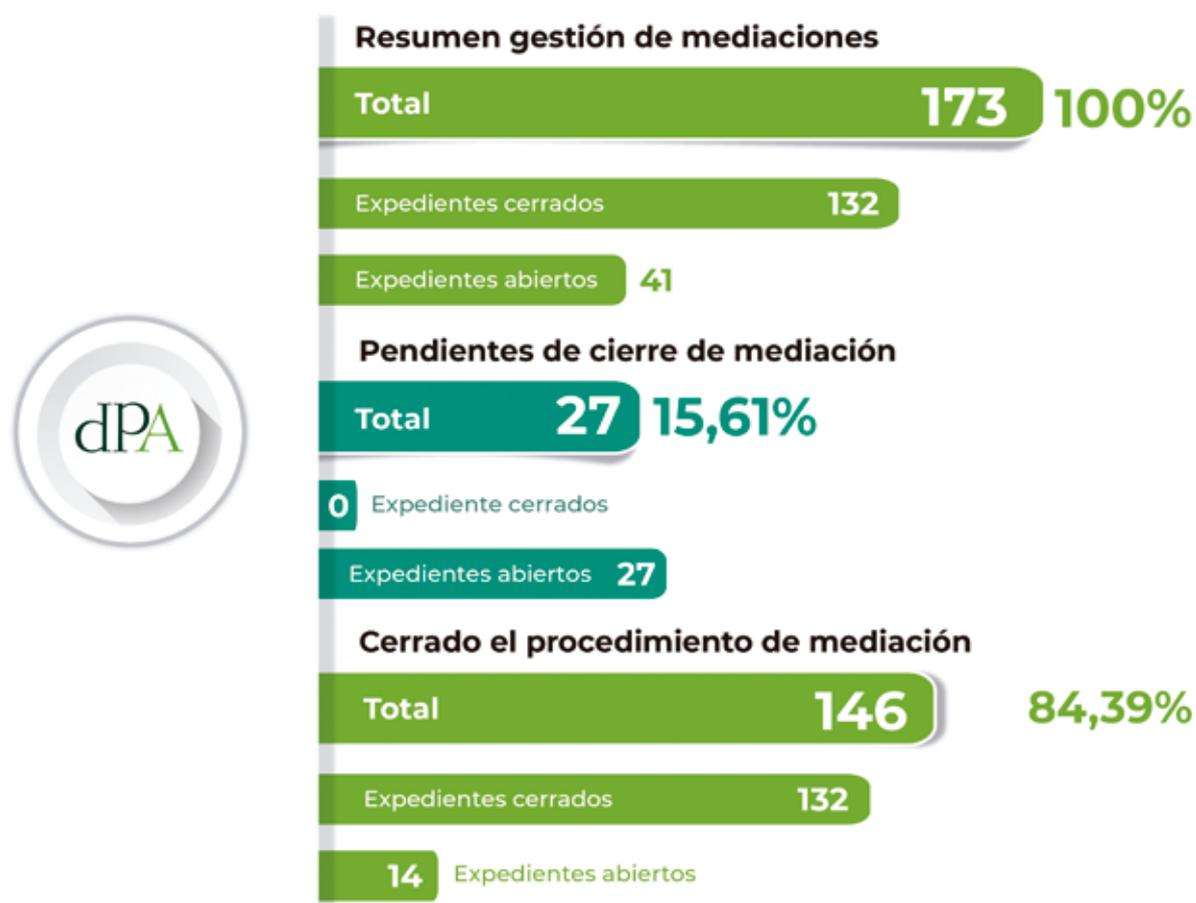
Total quejas tramitadas con mediación 2019. Valores absolutos.



Fuente: Elaboración propia. Informe anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2019.

De las 173 quejas tramitadas por el servicio de mediación, 41 expedientes permanecen abiertos y 132 han finalizado. De los 41 expedientes abiertos, en 14 de ellos, el proceso de mediación ha finalizado y en los restantes 27 permanece abierta la posibilidad de ser gestionados a través del procedimiento de supervisión. De esta manera, **el número de procesos de mediación cerrados es de 146 expedientes.**

Total quejas con proceso de mediación cerrado. Valores porcentuales.

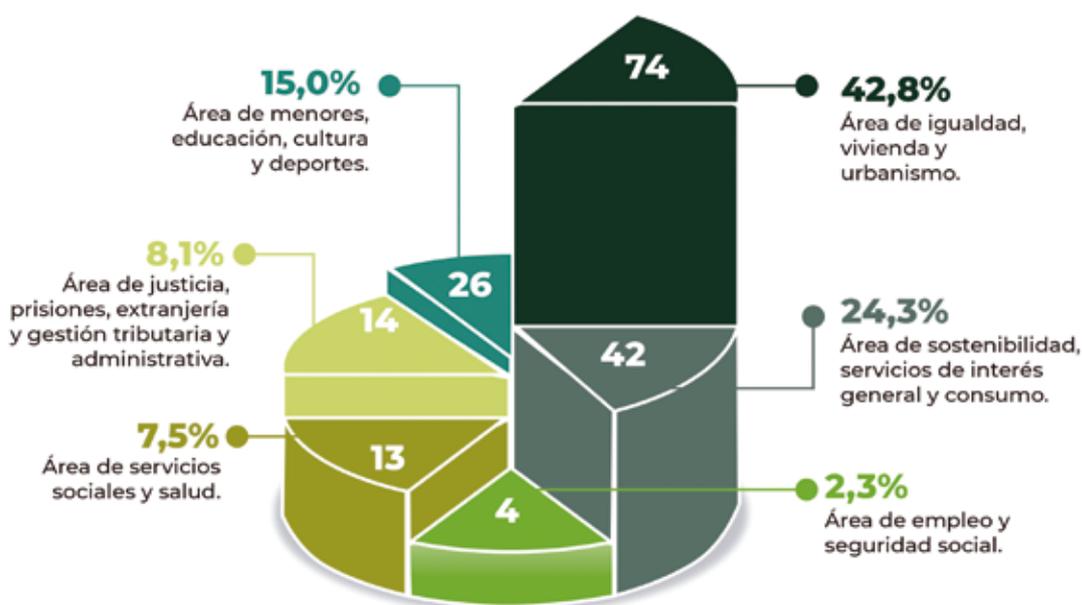


Fuente: Elaboración propia. Informe anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2019

Las quejas tramitadas por mediación han afectado a todas las áreas de la institución, las cuales están distribuidas en atención a las distintas materias jurídicas y derechos sobre los cuales se presentan quejas al Defensor: derechos sociales, vivienda, urbanismo, medio ambiente, salud, educación, cultura, deportes, trabajo, comercio u ordenación económica, por ejemplo.

En todo caso, merece destacarse la distribución de las quejas en las que el Defensor ha optado por una tramitación mediadora en atención a las materias principalmente afectadas. A continuación se exponen las más relevantes a los meros efectos de comprensión de la siguiente gráfica:

Total quejas tramitadas por materias. Valores porcentuales.



Fuente: Elaboración propia. Informe anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2019

El servicio de mediación está abordando la gestión de quejas en la práctica totalidad de las materias jurídicas objeto de discusión que se plantean a la defensoría. Nuevamente se observa una mayor tendencia en algunas de ellas, para poder actuar con este enfoque mediador y otras en las que no (por ejemplo, en seguridad social o en hacienda pública).

Por otra parte, debe señalarse el menor porcentaje de quejas tramitadas por mediación en relación con conflictos sobre condiciones de trabajo de empleados públicos, en las cuales el Defensor no está gestionando mediaciones por respeto al ámbito funcional y de especialización del Sistema público de mediación laboral: el Sistema extrajudicial de resolución de conflictos laborales de Andalucía (Sercla), entidad con la que además se ha firmado un convenio de colaboración.

Resulta también destacable el casi 43% de quejas mediadas, referidas en su mayoría a problemas ciudadanos con la Administración local, sobre urbanismo, servicios a urbanizaciones en entornos rurales, próximos a los núcleos urbanos de los municipios de los cuales dependen. Se aprecia un **ascenso significativo en las quejas mediadas relativas a temas de contaminación acústica y problemáticas de ruido** (24%) con un alto índice de resultados con acuerdos. Estos acuerdos han incorporado en algunos casos medidas y compromisos concretos (citamos, a título ilustrativo, los referidos a las atracciones de feria en la queja 19/4480).

Merecen destacarse algunas medidas propuestas por los participantes en estas mediaciones, que podrían ser útiles a una gran cantidad de escenarios en todo el territorio de nuestra Comunidad Autónoma. Por ello, se suele solicitar a las partes su autorización para levantar la confidencialidad de la mediación,

al objeto de dar publicidad de las propuestas analizadas, para que puedan ser compartidas en otros lugares en los que pueda estar produciéndose una controversia similar, y contar con un valor añadido, que aporta la mediación: el aprendizaje colectivo a través de experiencias de éxito y contribuir a la prevención de futuros conflictos.

Debe destacarse que en muchos escenarios **la mediación ha propiciado el inicio de un trabajo participativo y colaborativo** con todos los protagonistas del conflicto. Así, se ha contribuido a la elaboración de protocolos de actuación de carácter preventivo (queja 18/5904) e incluso se ha impulsado una mesa de diálogo para abordar problemáticas más complejas y de larga trayectoria (quejas 17/3411 y 15/839).

Atendiendo a los resultados obtenidos en las mediaciones llevadas a cabo en los 146 expedientes en los que se ha cerrado el procedimiento de mediación, el 34% de los mismos ha finalizado con acuerdo sobre la totalidad del asunto sometido a debate, que en cifras absolutas asciende a un total de 50 expedientes. De estos 50 expedientes, 32 se han cerrado con Acuerdo Total entre las partes participantes en la mediación y en otros supuestos (18 expedientes) la negociación se ha desarrollado directamente entre la ciudadanía y la administración como consecuencia del impulso que ha logrado la petición de mediación de esta Institución.

Al igual que en el informe correspondiente a 2018, puede concluirse que la aceptación de una Administración pública de participar en el proceso de mediación constituye, por sí misma, una valoración positiva.

Sí es novedoso que en 2019, tras la celebración de un proceso de mediación, hemos contado por primera vez con un resultado de no acuerdo sobre la cuestión material planteada. Sin embargo, y es uno de los objetivos claves de la mediación del Defensor, el proceso logró que los participantes manifestaran la oportunidad que les propició la intervención mediadora para que se desarrollara el encuentro, añadiendo que ello les permitió clarificar intereses mutuamente y abrir nuevos canales de comunicación y colaboración, entre una Administración autonómica y una entidad relevante en números de asociados, en permanente relación (es el caso de la queja 19/0096).

Frente al 31% del ejercicio anterior, en 2019 solo en el 6% de las quejas cerradas, el proceso mediador concluyó sin efecto, es decir, se propuso mediación (un total de 8 quejas), pero algunas de las partes necesarias para desarrollar el proceso de diálogo y búsqueda de una posible solución, en general las administraciones, (solo en dos ocasiones los interesados) han rehusado incluso asistir a la sesión informativa sobre esta modalidad de intervención del Defensor.

En estos casos, entendiendo que se debía de tratar de desconocimiento acerca de la reciente reforma del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz que establece la participación en la sesión informativa como una manifestación más del deber de colaborar con la Institución en sus investigaciones, hemos optado por informar a las administraciones afectadas de la reforma normativa y por aconsejar acudir a la sesión informativa, en la que se le explican las razones por las cuales el Defensor del Pueblo Andaluz elige esta modalidad de intervención en la gestión de determinadas quejas.

La práctica ha demostrado con datos, desde que se vienen desarrollando mediaciones en la institución, que las partes que participan en la sesión informativa deciden continuar el proceso mediador, abriendo el debate sobre los hechos que motivaron la queja y tratando de encontrar posturas de consenso que satisfagan los intereses de los colectivos, entidades y administraciones participantes.

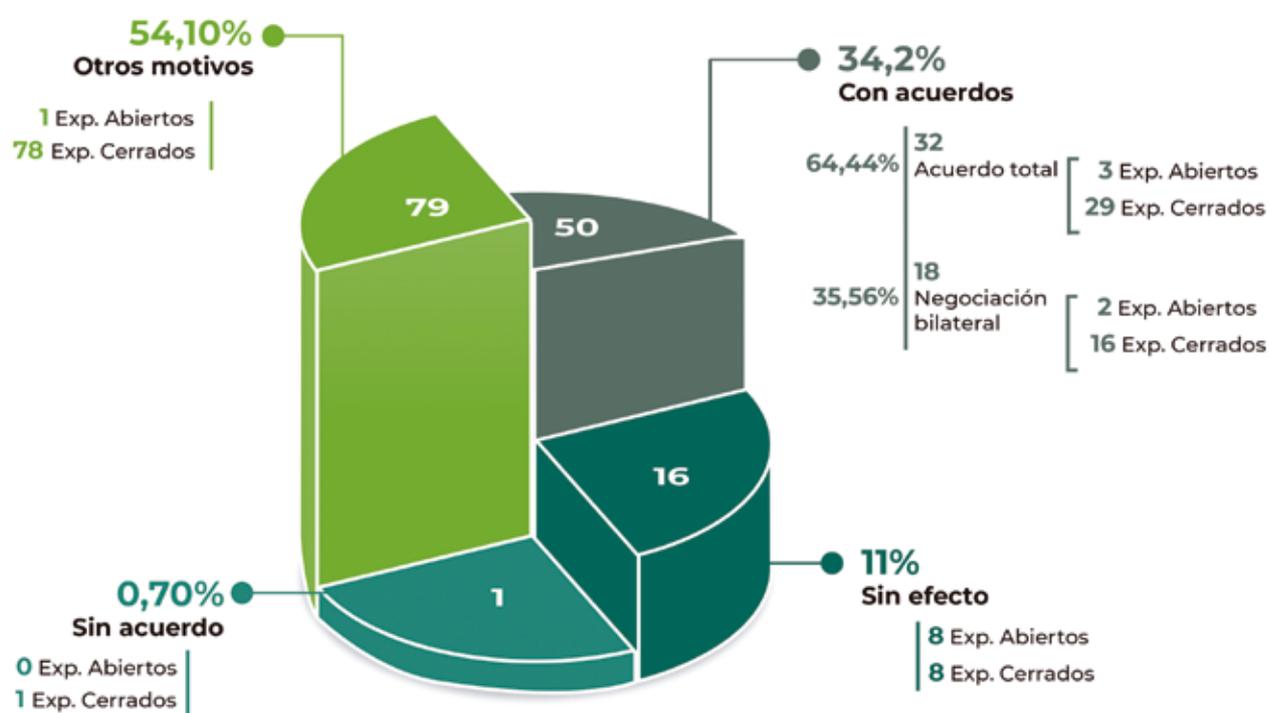
De todas las quejas cerradas sin poder iniciar el proceso mediador, es decir, las calificadas como cierres sin efecto, el 87,5% fueron administraciones locales (distintos Ayuntamientos) y en una ocasión una Diputación, que rechazó participar en la mediación.

Estos datos son ilustrativos para la Oficina del Defensor en la medida en que habrá que dedicar mayores esfuerzos de difusión sobre la mediación en dichos ámbitos.

En el 59% de las quejas de mediación, el proceso finalizó por otros motivos, los cuales comprenden desde la falta de competencia para conocer el fondo de la queja (por ejemplo, por ser asunto jurídico privado), el desistimiento expreso de la parte promotora, su falta de respuesta a una petición del Defensor para ampliar datos (por ejemplo si no se acredita la representación que afirma ostentar la persona firmante de la queja respecto del colectivo en nombre del cual se persona). Se hace necesario explicar la inclusión en este grupo de una acumulación de 61 quejas de un mismo asunto en materia de seguridad en una concreta urbanización de la provincia de Sevilla. En este asunto, a pesar de celebrar sesiones privadas con los interesados y con la administración local, incluso recabar en ellas la aceptación del procedimiento de mediación, la falta de colaboración y respuesta de la administración, provocó que el asunto pasara a ser tratado por supervisión.

A continuación se muestran gráficamente los datos que acaban de comentarse con anterioridad:

Total quejas cerradas por mediación. Valores porcentuales.

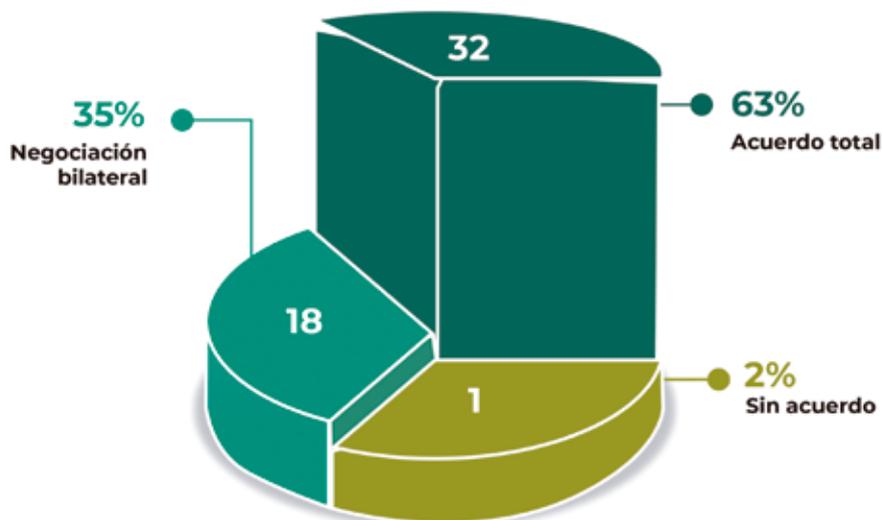


(\*) Incluye 61 expedientes de una Urbanización relativos a un único asunto.

Fuente: Elaboración propia. Informe anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2019

De los 51 expedientes cerrados en los que el proceso de mediación se ha celebrado, en 32 han sido con acuerdo total, en 18 han finalizado con negociación bilateral y solo en un caso no ha habido acuerdo.

**Total mediaciones celebradas, causas de cierres.**

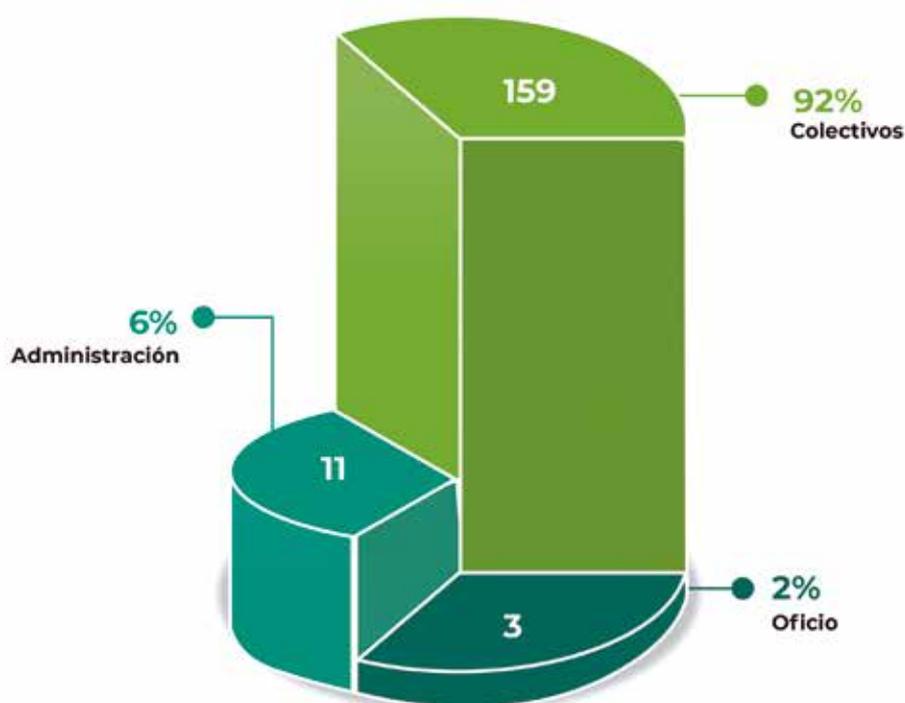


Fuente: Elaboración propia. Informe anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2019

Un aspecto que puede resultar ilustrativo en el análisis cuantitativo de las actuaciones mediadoras en 2019 es la distribución de quejas por partes involucradas, es decir, presentar qué volumen de quejas se ha mediado en conflictos suscitados entre la ciudadanía y las administraciones públicas, cuál en conflictos entre administraciones con distintas competencias.

El siguiente gráfico representa esos datos:

**Total quejas tramitadas, por agentes promotores. Valores porcentuales.**



Como se observa, en el 92% de las quejas gestionadas por mediación, las partes involucradas en el conflicto han sido la ciudadanía y una o varias administraciones públicas. Es un dato recurrente que en la defensoría se reciba un número mucho más elevado de quejas presentadas por ciudadanos, en el caso de la mediación hay que recordar que se han atendido aquéllas promovidas por colectivos, con la única salvedad, nuevamente, de algunas quejas individuales que se admitieron por la repercusión que el tema podría haber tenido de haberse logrado un acuerdo en la negociación propuesta.

En cuanto al porcentaje del 6% de quejas que se han tramitado con el modelo de intervención mediador, éste responde a un total de 11 conflictos suscitados entre administraciones públicas. Suelen ser quejas promovidas por alcaldes o alcaldesas que solicitan la intervención del Defensor para tratar de solventar aspectos controvertidos de la gestión municipal en la que interviene la competencia autonómica o estatal.

Es habitual que en la supervisión se puedan abordar las cuestiones relativas a la delimitación competencial entre administraciones locales y la autonómica. Sin embargo, por impedimento legal, el Defensor no puede intervenir en la investigación de la Administración Pública del Estado, quedando esa parcela circunscrita al ámbito de actuación del Defensor estatal.

Destacar también, la promoción de oficio de 3 quejas que han sido derivadas al servicio de mediación y que tras la participación activa de las Administraciones involucradas han resultado cerradas con soluciones satisfactorias (quejas 19/1464 y 18/5910).

Para terminar el análisis cuantitativo de las quejas tramitadas por mediación en el ejercicio 2019, continúa resaltando el alto nivel de interlocución mantenido por el Defensor con las administraciones públicas, como se observará en el análisis cualitativo.

Sin embargo, lo reseñable es que **las mediaciones tramitadas en la defensoría han contado siempre con la participación directa de quienes realmente podían tomar las decisiones que permitieran los desbloques de negociaciones o la toma directa de los acuerdos.**

En ningún caso, una mediación con el Defensor del Pueblo Andaluz se ha desarrollado hasta la fecha con interlocución de la Administración Pública de un menor nivel de responsabilidad, lo cual es muy positivo y está permitiendo alcanzar los más altos niveles de satisfacción y eficacia deseados por todas las partes y por la propia institución del Defensor.

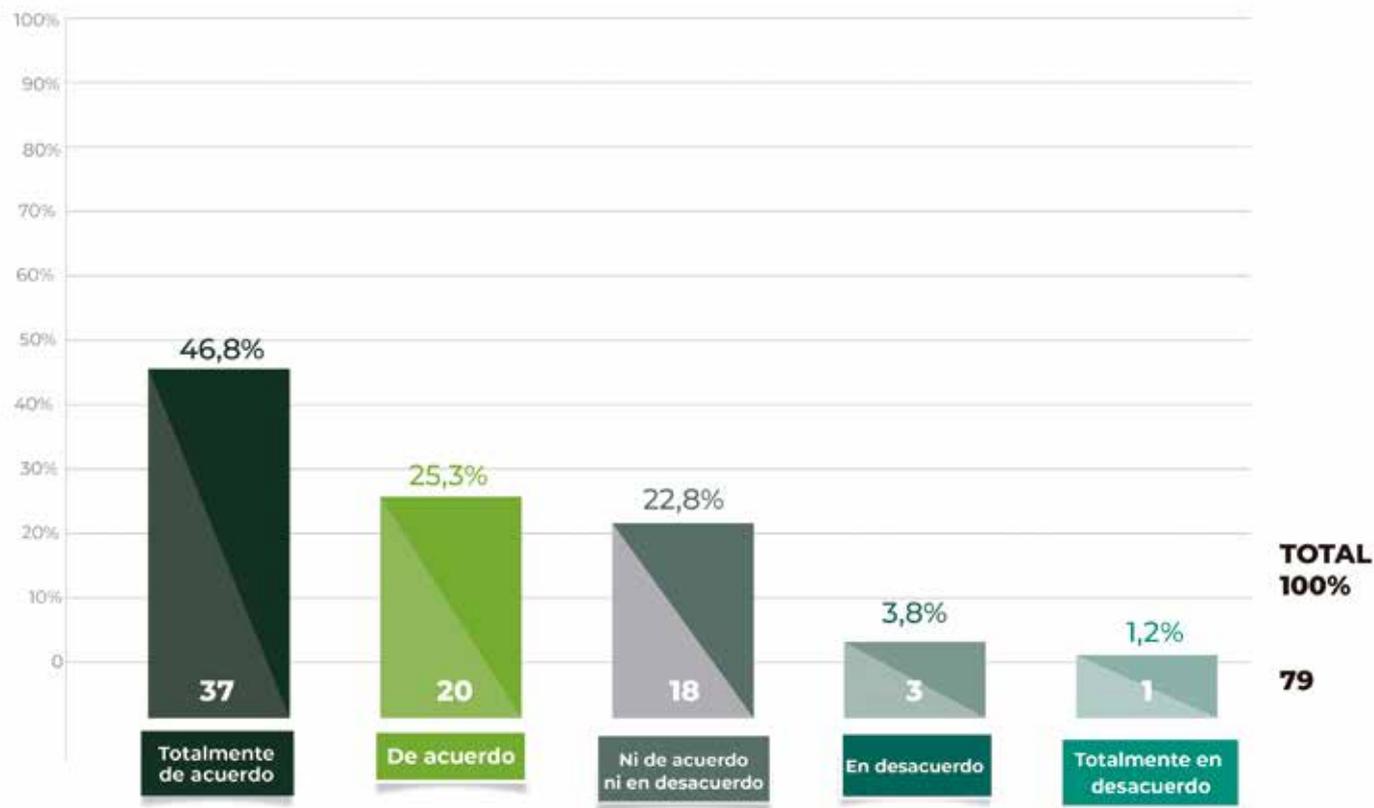
### 2.2.1.2. Análisis cuantitativo de la encuesta de satisfacción de los participantes a los procesos de mediación

La encuesta de satisfacción incorporada al proceso de mediación en este ejercicio 2019 y formulada a todos las personas y entidades participantes del proceso mediador del Defensor, ha 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 del servicio.

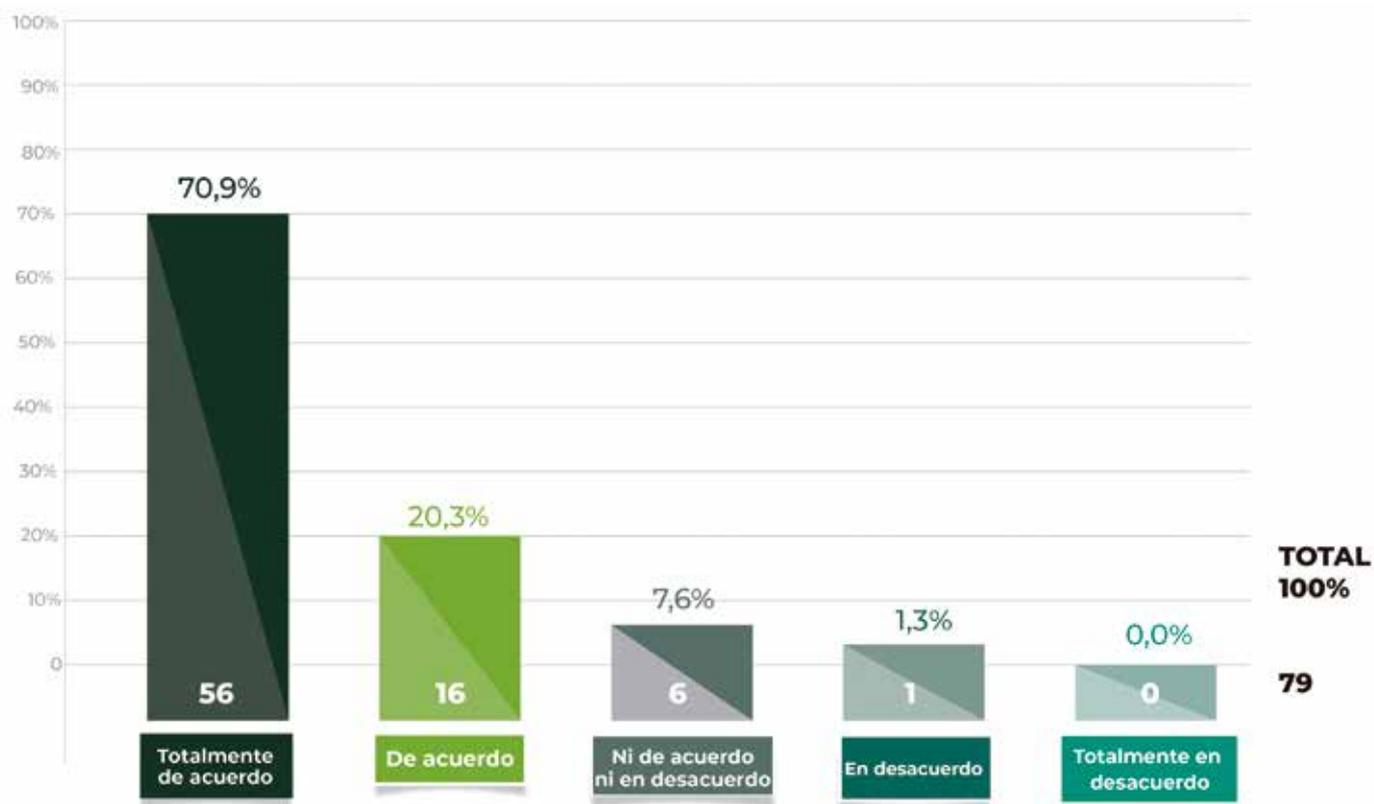
Las personas mediadoras una vez finalizada la sesión, distribuyen una encuesta de satisfacción por cada uno de los participantes y agradecen tomar un minuto más para su realización. Al cierre del ejercicio disponemos de los datos de las encuestas realizadas hasta junio de 2019. Se procede a transcribir los datos del total de 79 encuestas realizadas, en función de cada una de las preguntas que conforman la encuesta.

## 2. Área de mediación

1.- He tenido información previa suficiente sobre el proceso de mediación del Defensor mediante la consulta de folletos, página web oficial o por la sesión informativa:

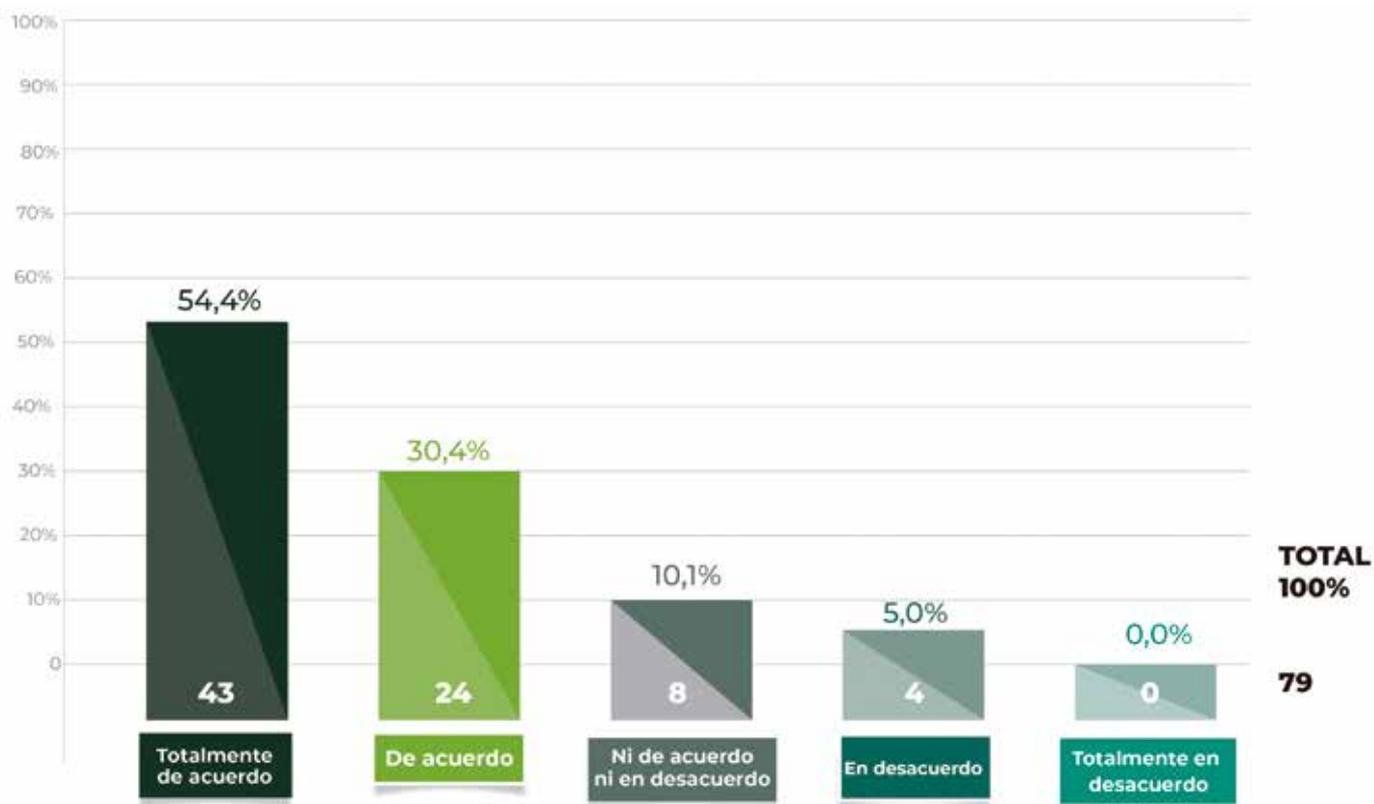


2.- En general, los medios y las instalaciones son adecuadas para llevar a cabo los procesos de mediación.

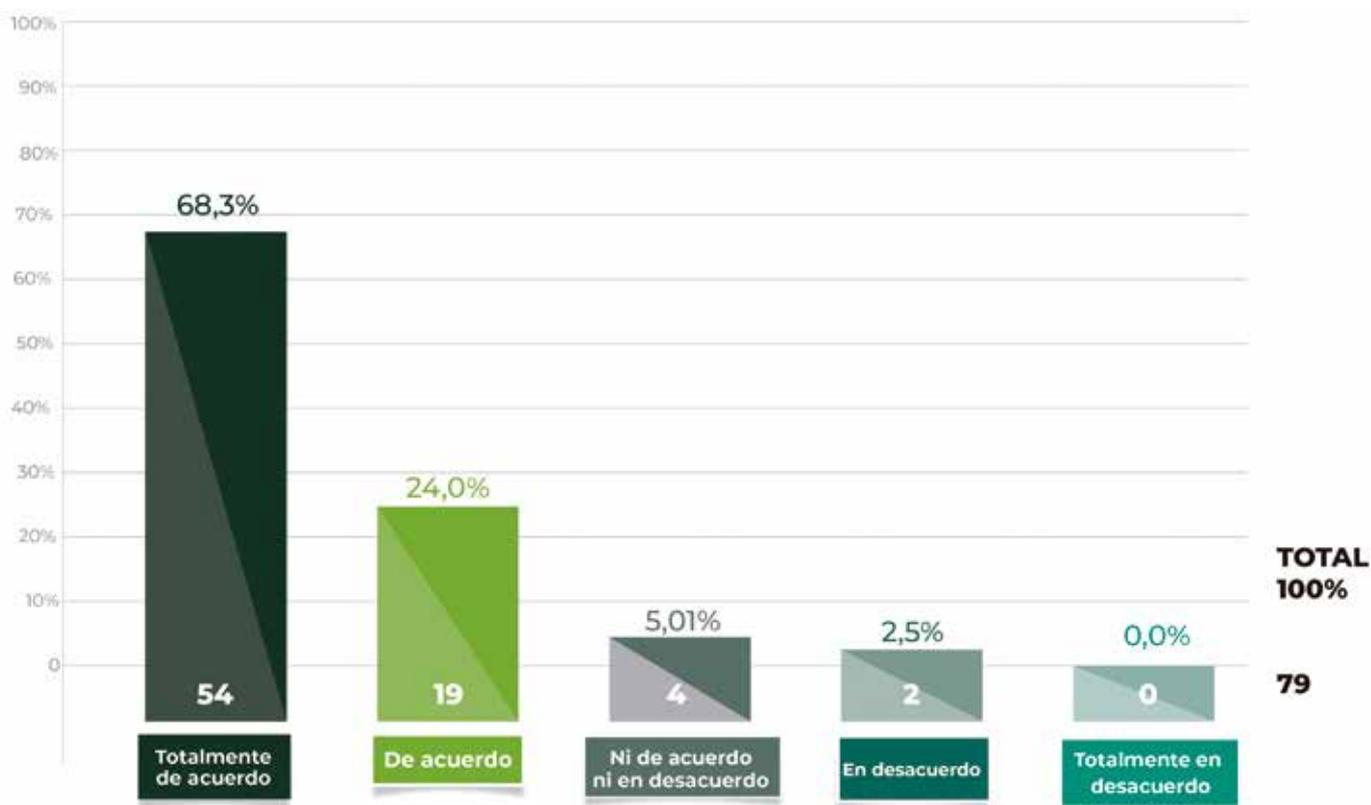


## 2. Área de mediación

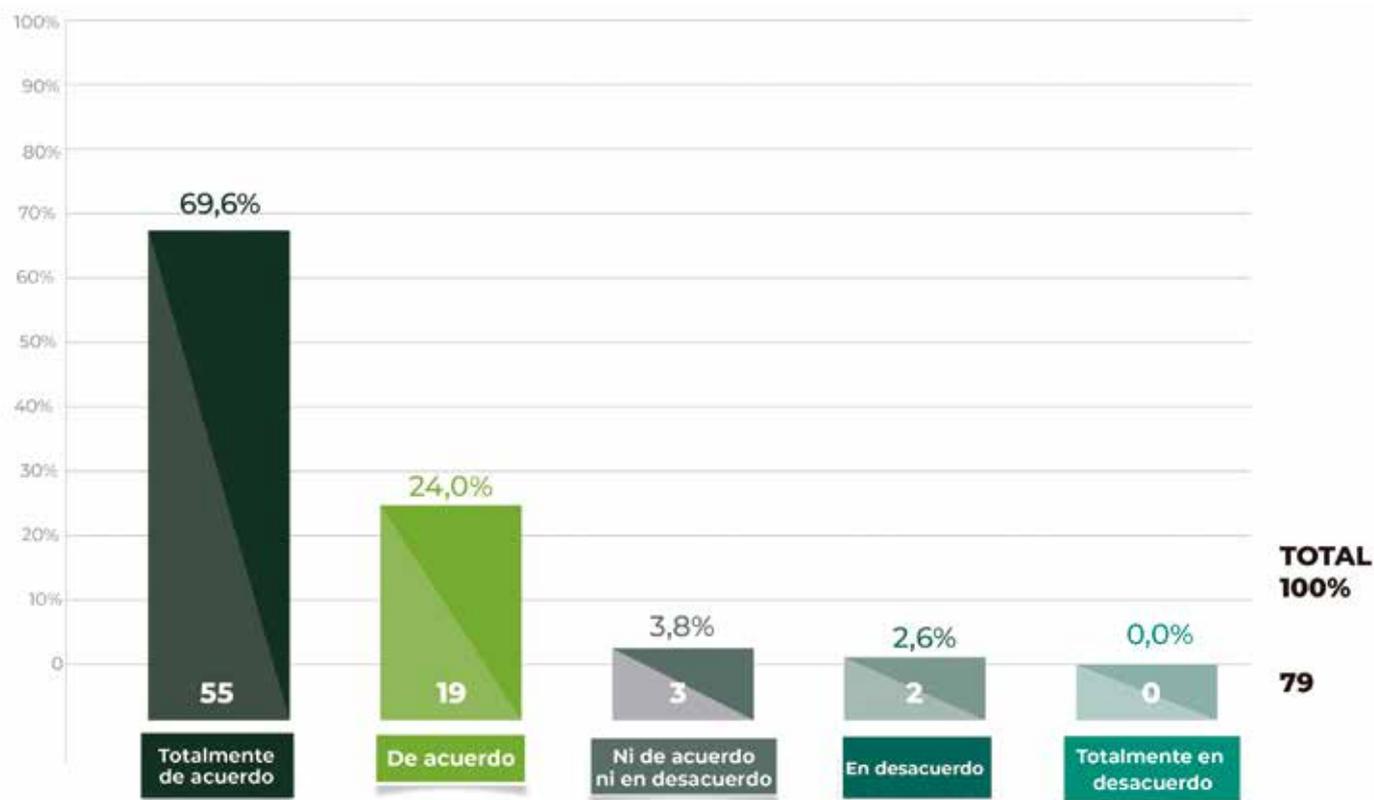
3.- La mediación ha sido el proceso adecuado para llevar este asunto.



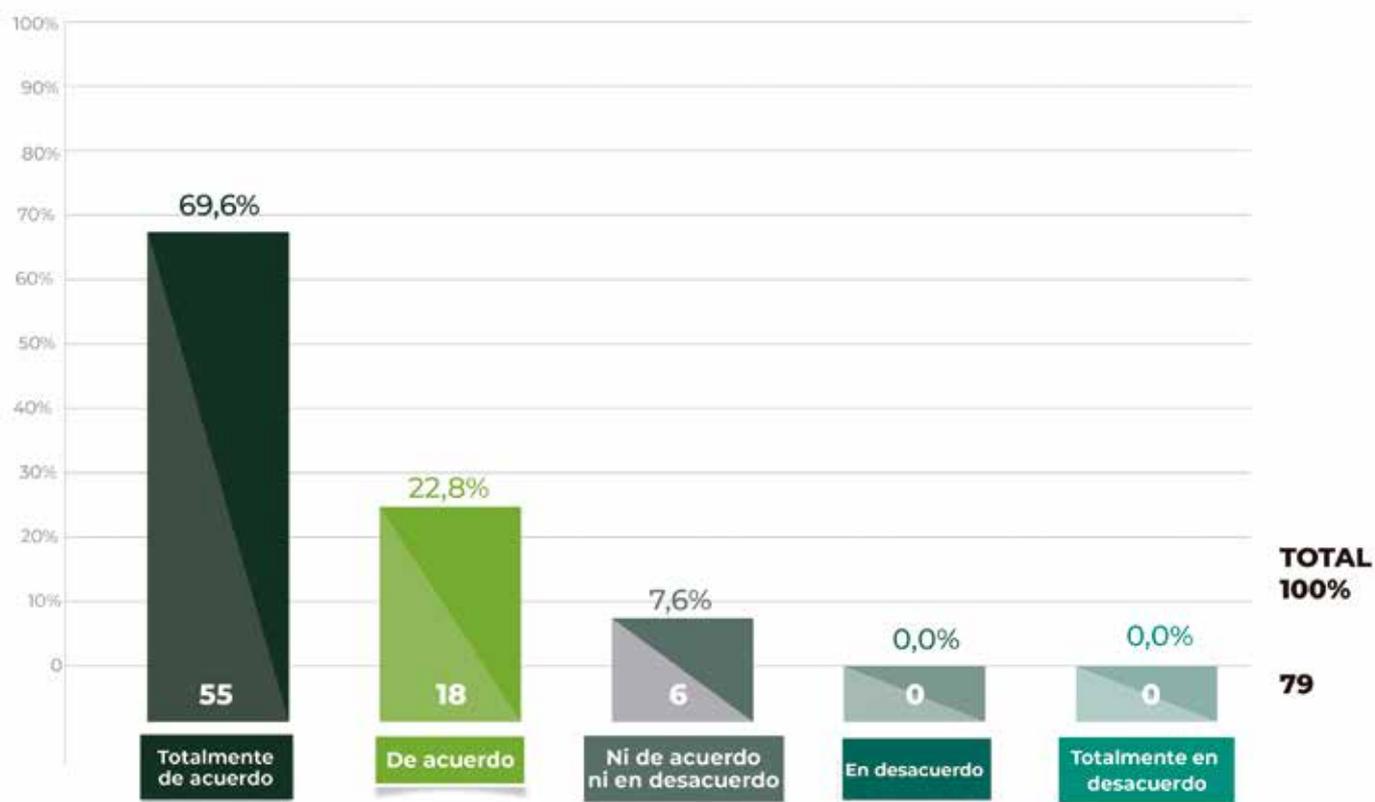
4.- Con independencia del resultado, estoy satisfecho con el proceso de mediación.



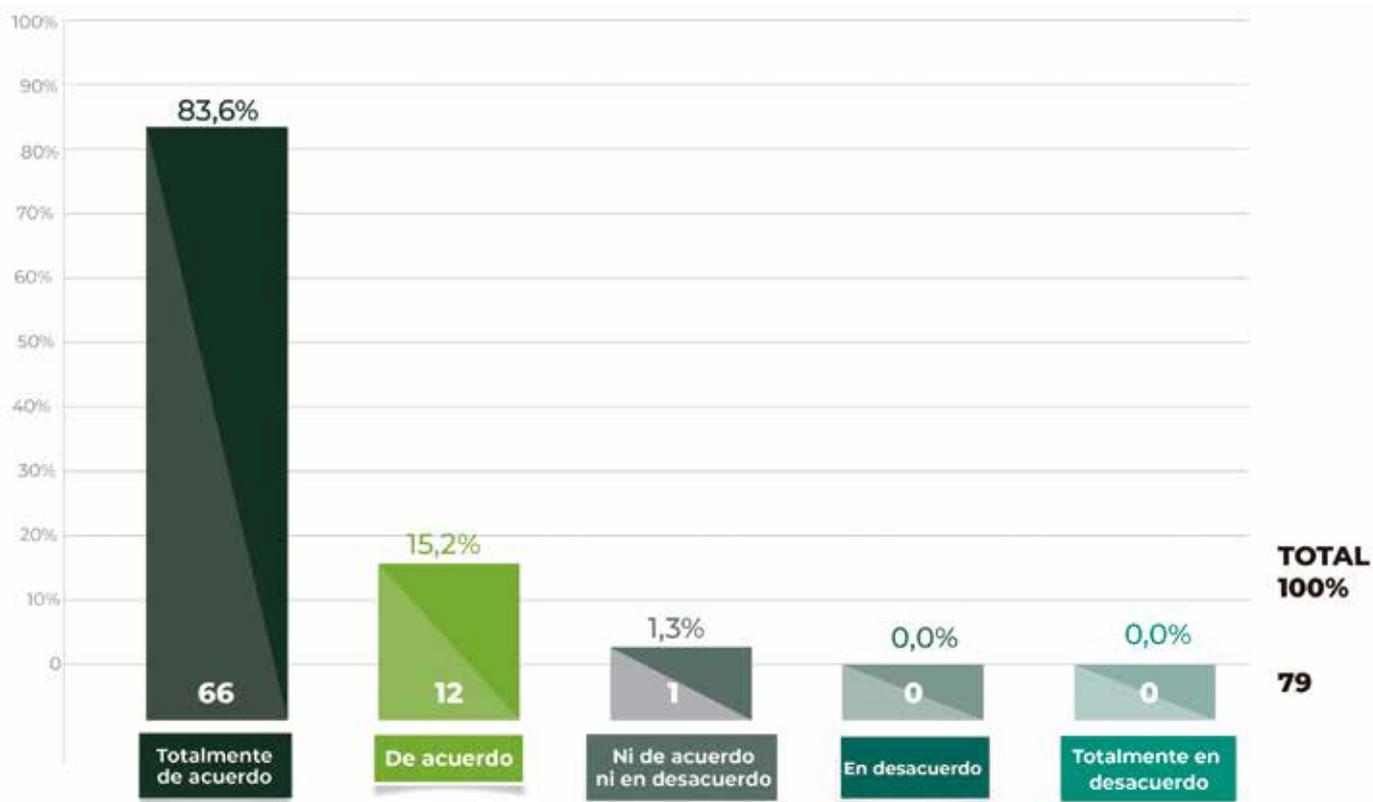
5.- Esta mediación me ha parecido importante para avanzar en la resolución del conflicto.



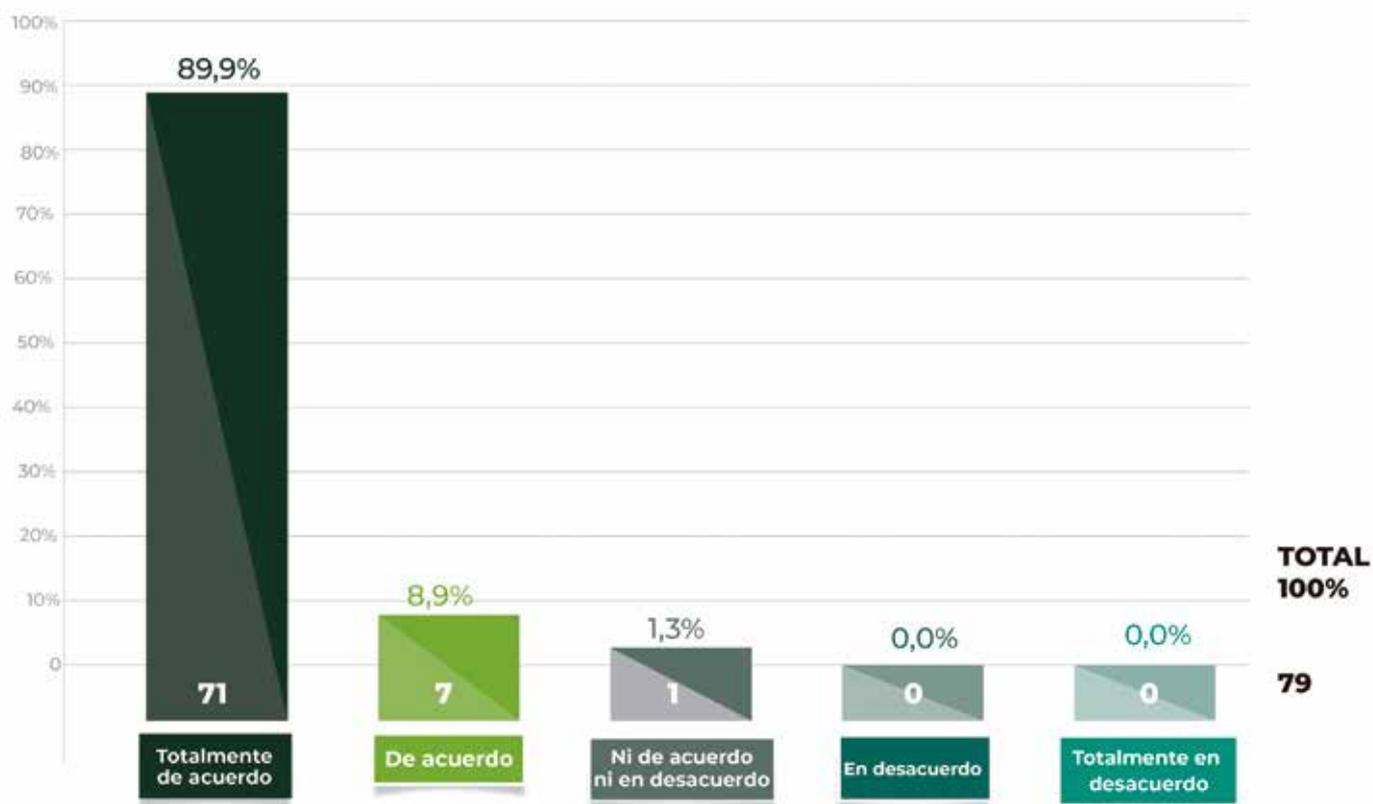
6.- El procedimiento seguido durante la mediación me ha parecido ágil.



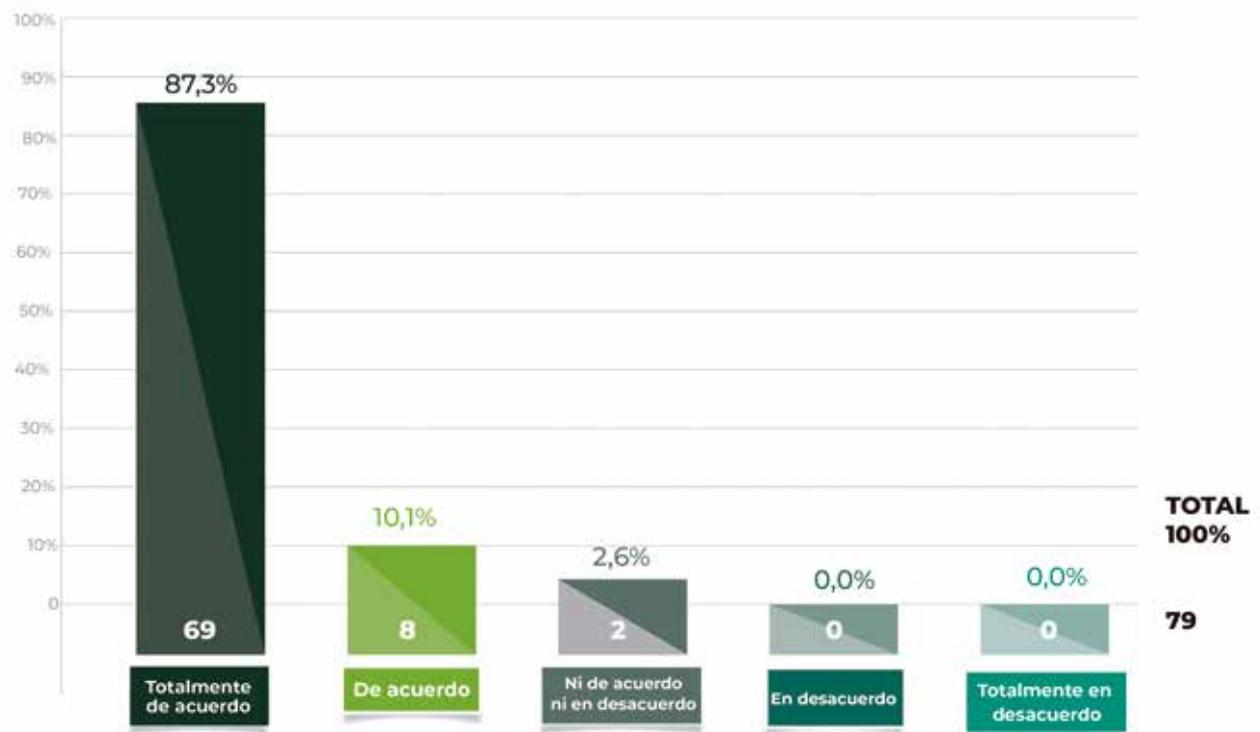
7.- La actuación de las mediadoras durante el proceso me ha inspirado completa confianza.



8.- Las mediadoras actuaban de manera imparcial. Han escuchado y propiciado la participación de todos.



9.- Las mediadoras demostraron gran competencia en intentar acercar las posiciones para llegar a un acuerdo.



10.- Acudí a la mediación en calidad de representante de:



Cierra la encuesta de satisfacción un espacio en el que invitamos a los participantes a que ayuden a mejorar el servicio solicitándole su opinión, comentario o sugerencia. Transcribimos algunas de las aportaciones realizadas:

*"Ha sido útil para poder utilizar este Servicio de mediación, a nivel de otros problemas que nos puedan surgir en el ámbito de la protección de menores"* (Administración autonómica. Queja 19/2723)

*"Ha habido momentos en los que me hubiese gustado ser más directa, pero al estar en el proceso de mediación no lo he creído conveniente"* (Centro escolar queja 19/2723).

*"La actuación de la mediadora ha sido imparcial, si bien es cierto que el hecho de venir en el mismo vehículo que una de las partes implicadas, me provocó ciertas reticencias antes de empezar."* (Administración local queja 19/2723)

*"Felicitó al defensor por el uso de este procedimiento que en muchas ocasiones es esencial ante la amplia burocracia existente. Se avanza muchos más sentando a todos los protagonistas implicados"* (Jefe de la policía local en queja 19/4789)

Los ciudadanos a través del correo electrónico nos han hecho llegar algunos comentarios:

*"Muchas gracias y aprovecho para reiterarte mi agradecimiento más sincero por vuestra intervención como mediadoras en este lamentable problema."* (Asesora jurídica de la Comunidad de propietarios queja 18/6221)

*"Buenos días, ayer nos remitieron desde el Teatro Central el convenio firmado para poder actuar el próximo día 5. Queremos agradecer las gestiones realizadas"* (Asociación que trabaja con menores queja 19/1736)

*"Esta vez me pongo en contacto contigo para darte una buena noticia. Por fin ya está en funcionamiento todo, en ambos hospitales. Estamos todos locos de contentos. Hemos pensado en difundirlo a los medios de comunicación de manera formal y dar una rueda de prensa para dar la información. Supongo que será difícil que podáis trasladaros para participar en la rueda de prensa. Ya me dices cómo podríamos hacerlo."* (Asociación de atención a enfermos queja 18/1839).

A modo de cierre, se resalta la opinión de los participantes sobre la oportunidad del proceso de mediación de la Institución, así como sobre la profesionalidad de las mediadoras. Los resultados avalan la conveniencia del modelo de proceso y la calidad profesional de sus gestores.

a) Sobre el modelo del proceso de mediación de la Institución



b) Sobre la calidad y profesionalidad de los mediadores

