

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.

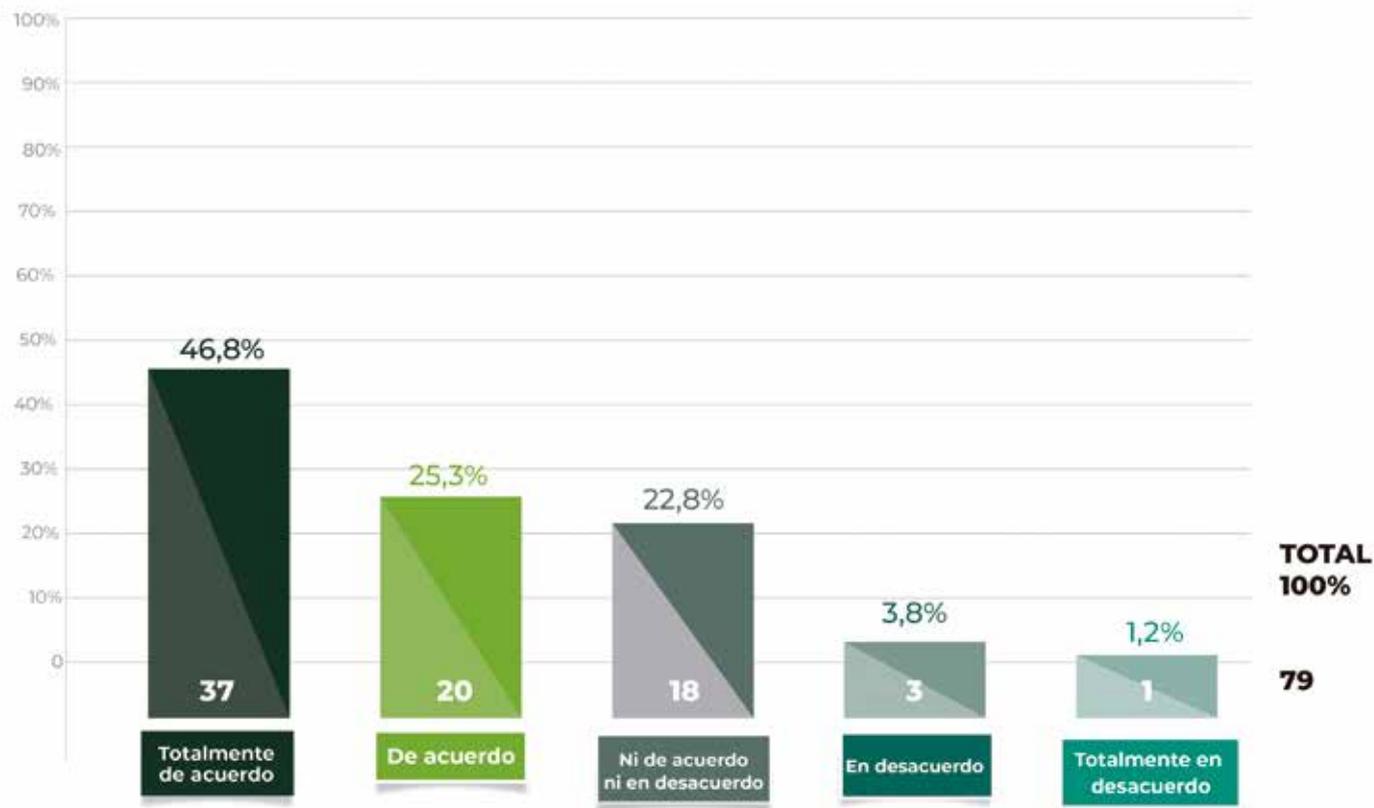
2.2.1.2. Análisis cuantitativo de la encuesta de satisfacción de los participantes a los procesos de mediación

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.

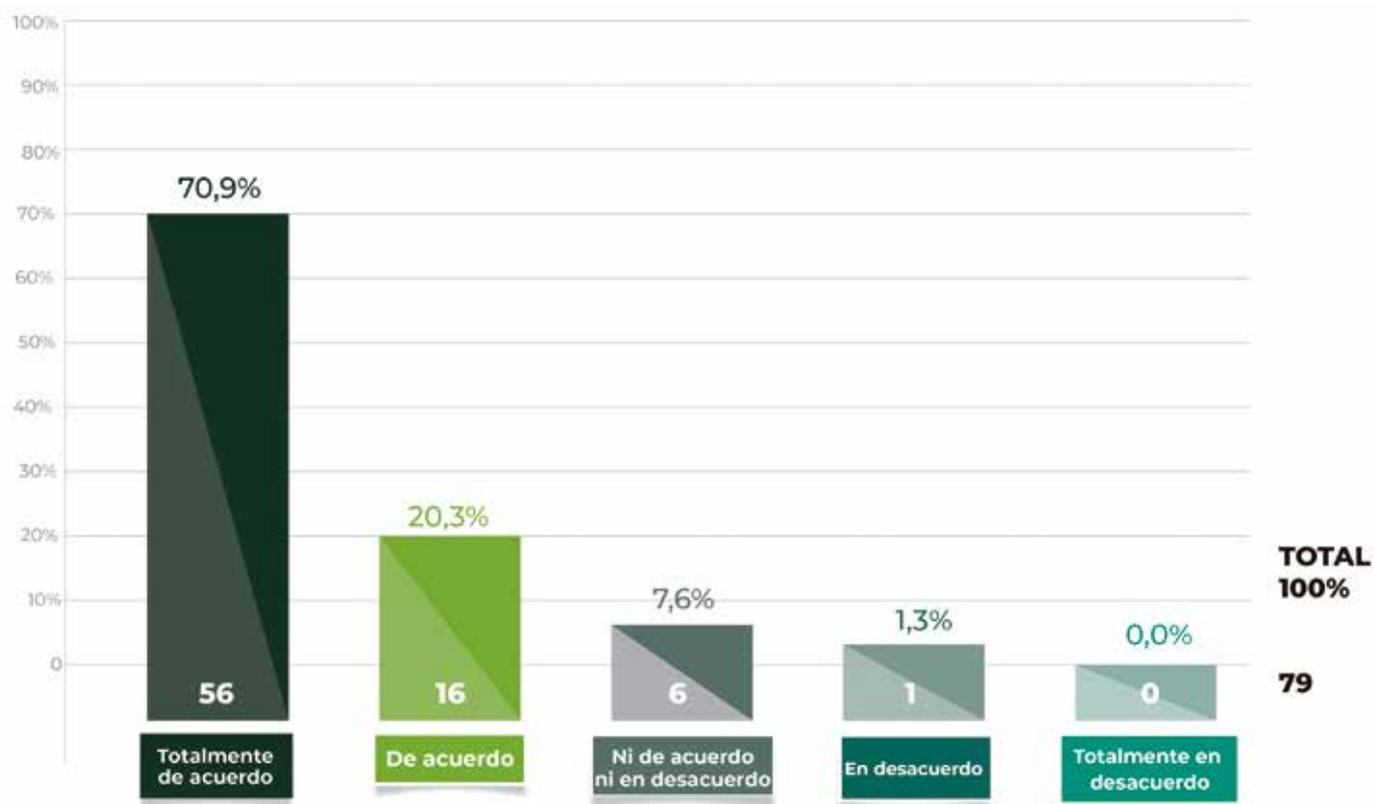
Las personas mediadoras una vez finalizada la sesión, distribuyen una encuesta de satisfacción por cada uno de los participantes y agradecen tomar un minuto más para su realización. Al cierre del ejercicio disponemos de los datos de las encuestas realizadas hasta junio de 2019. Se procede a transcribir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

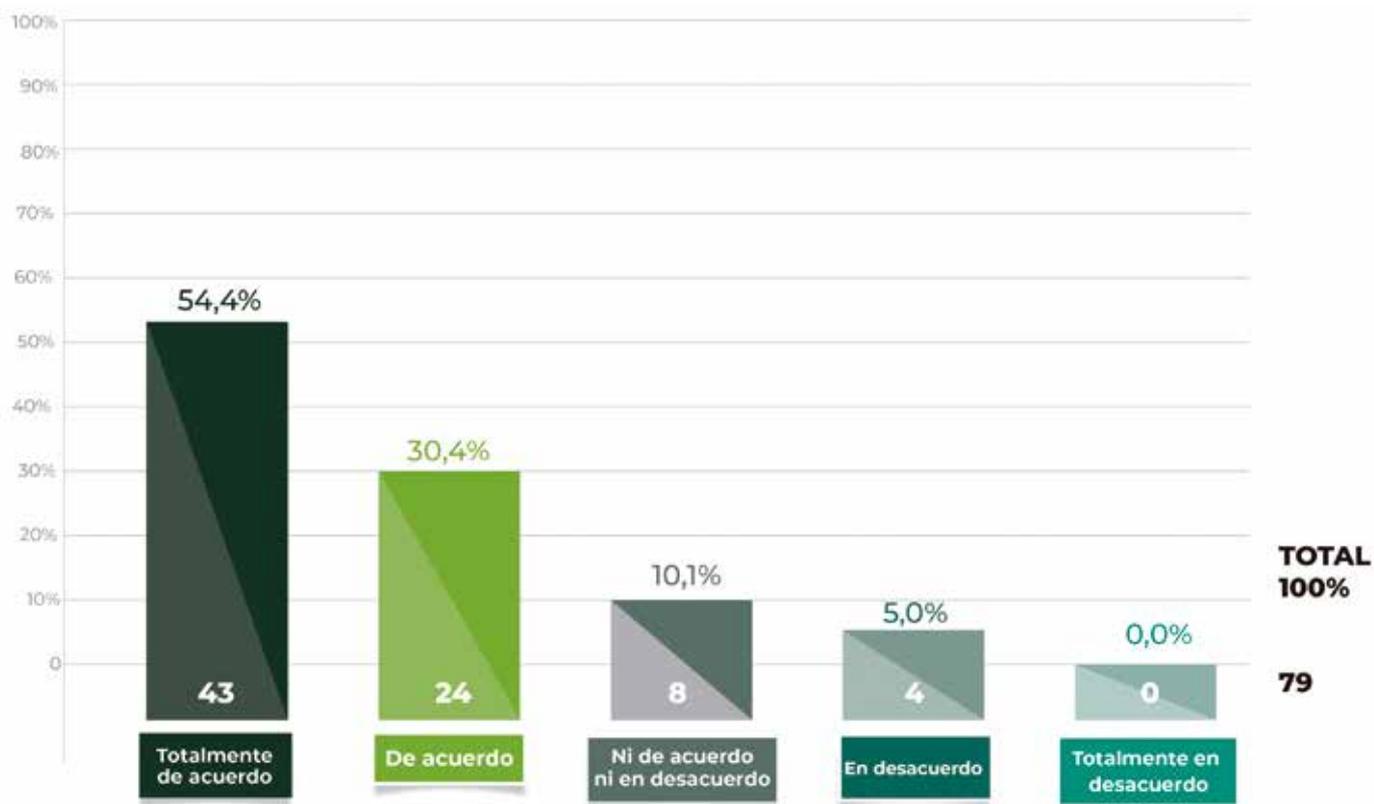


2.- En general, los medios y las instalaciones son adecuadas para llevar a cabo los procesos de mediación.

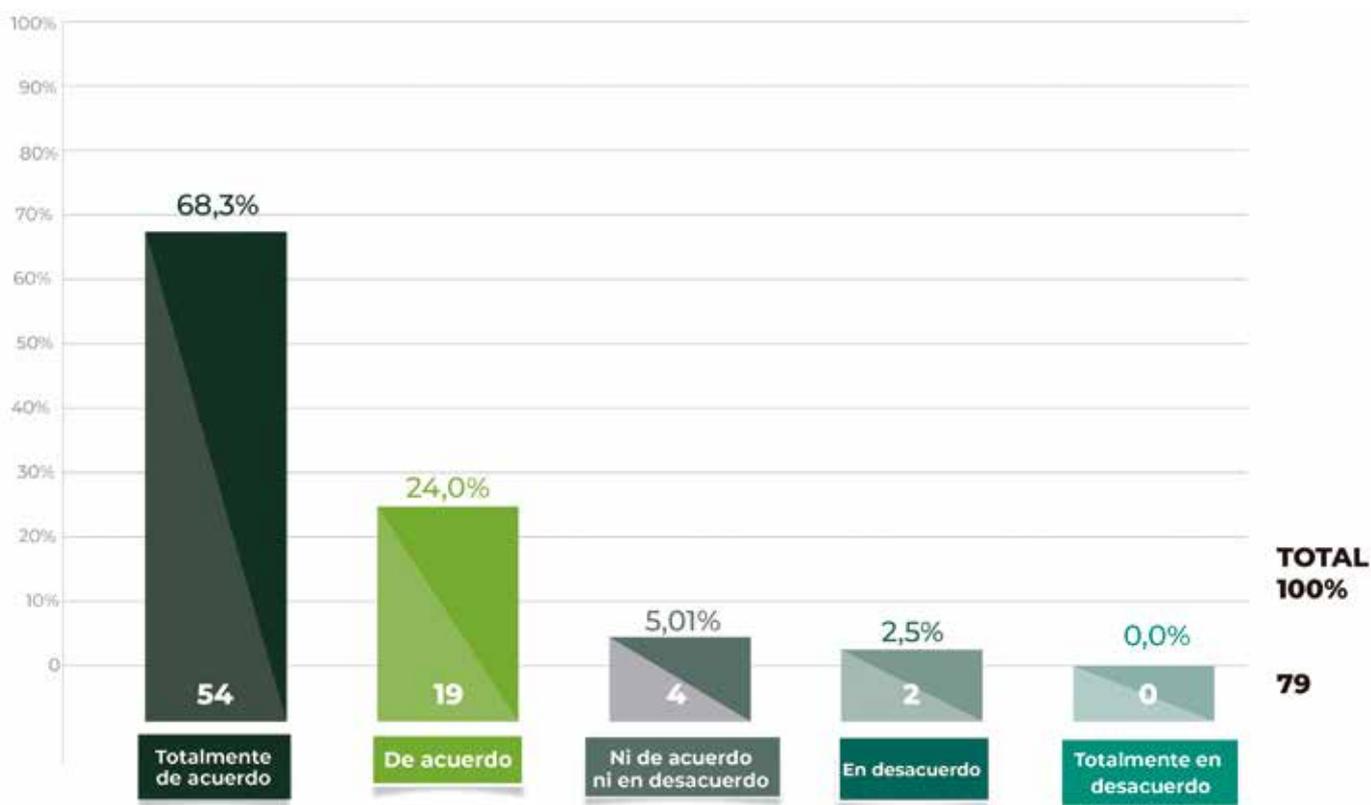


2. Área de mediación

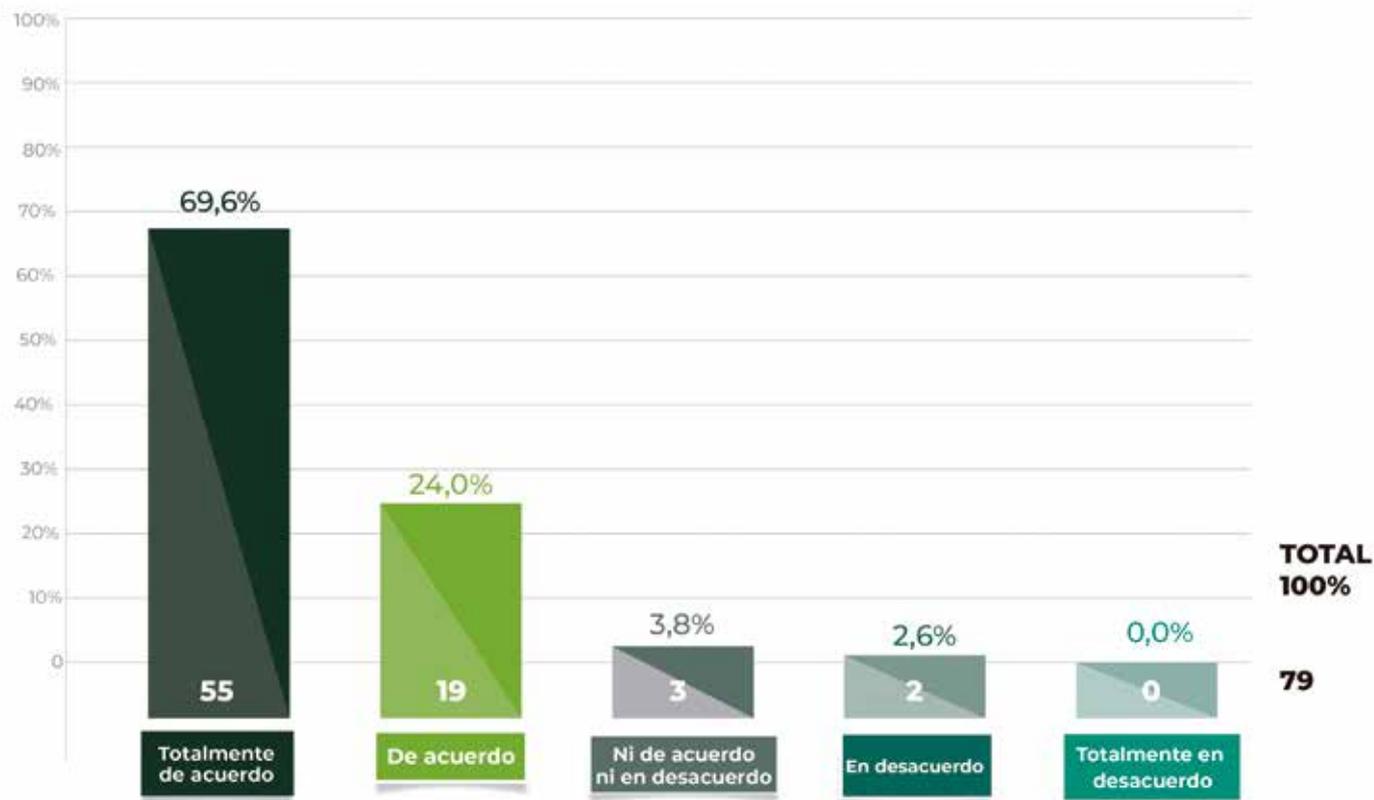
3.- La mediación ha sido el proceso adecuado para llevar este asunto.



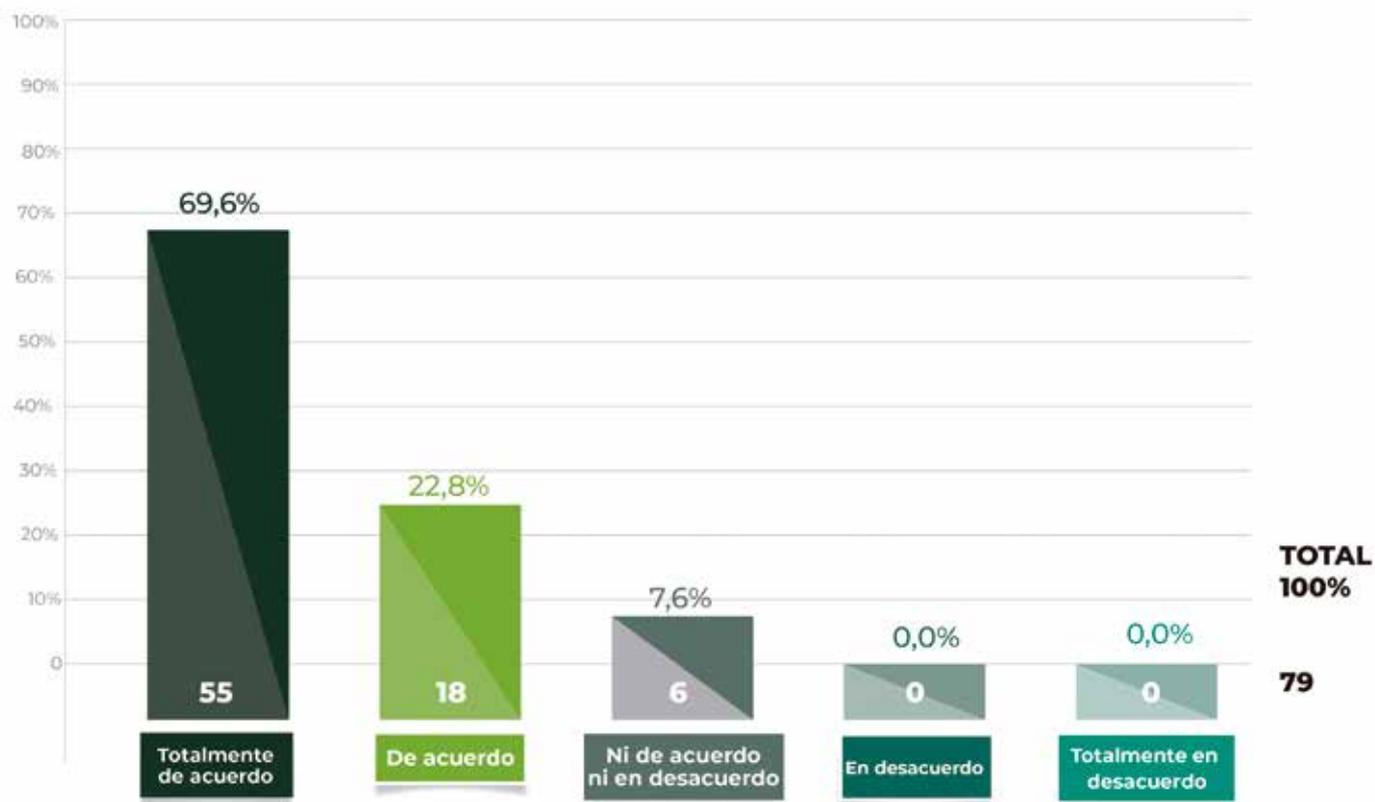
4.- Con independencia del resultado, estoy satisfecho con el proceso de mediación.



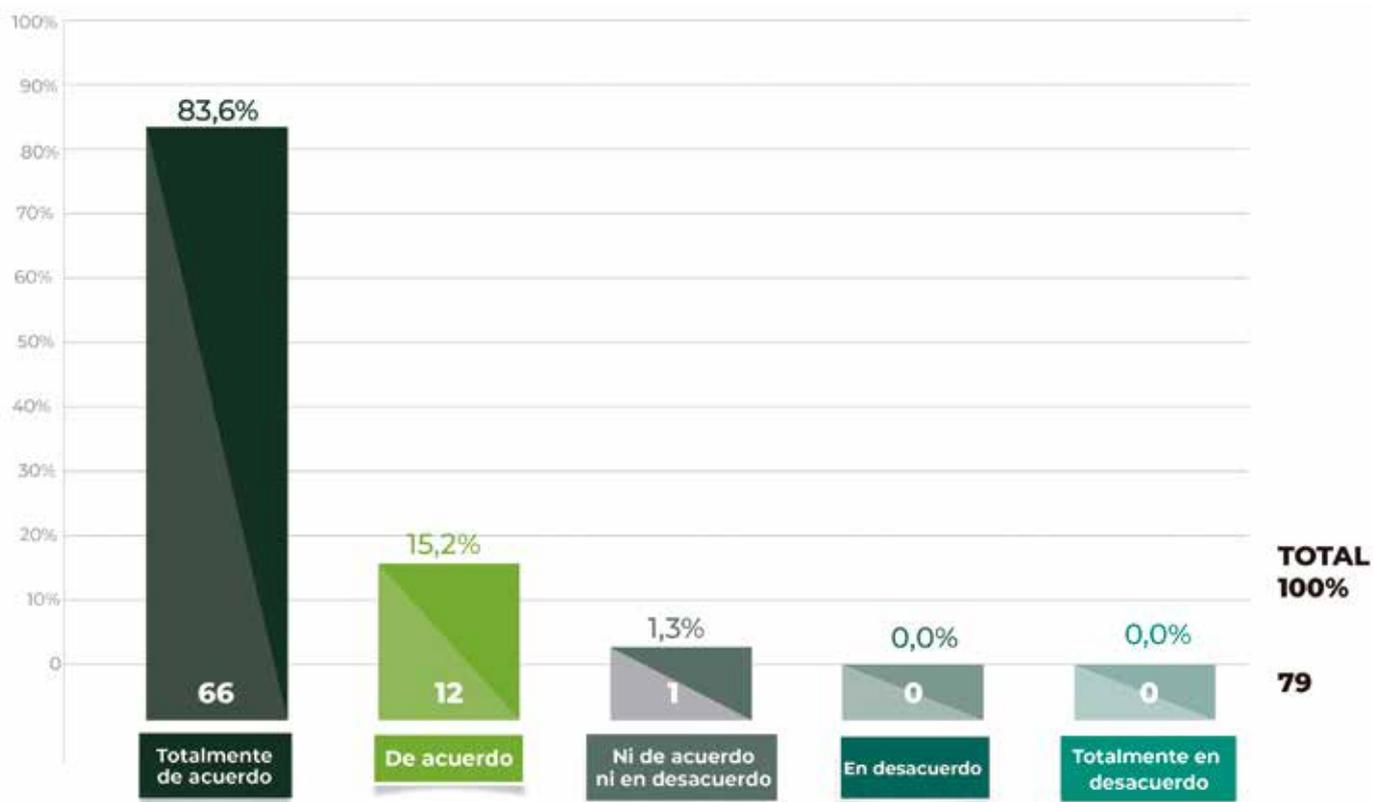
5.- Esta mediación me ha parecido importante para avanzar en la resolución del conflicto.



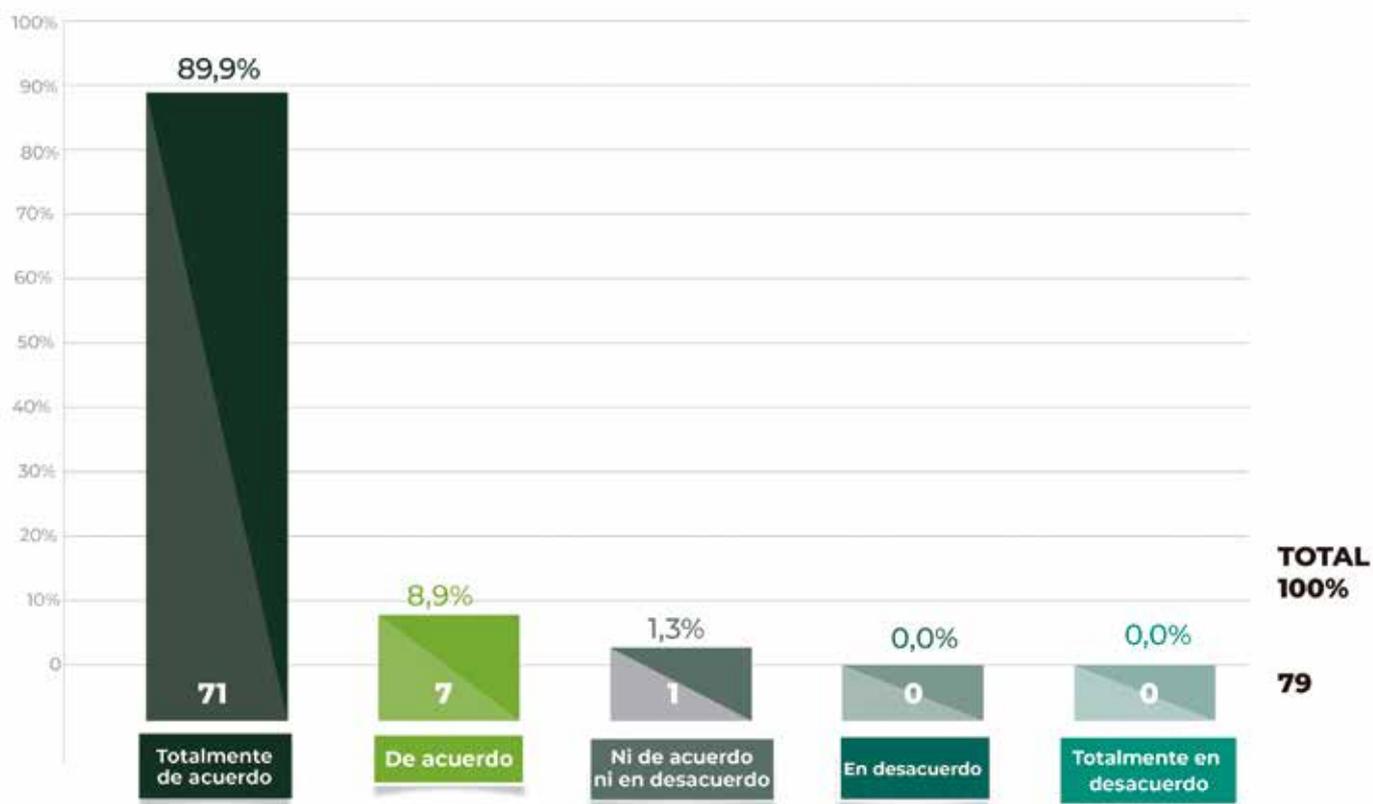
6.- El procedimiento seguido durante la mediación me ha parecido ágil.



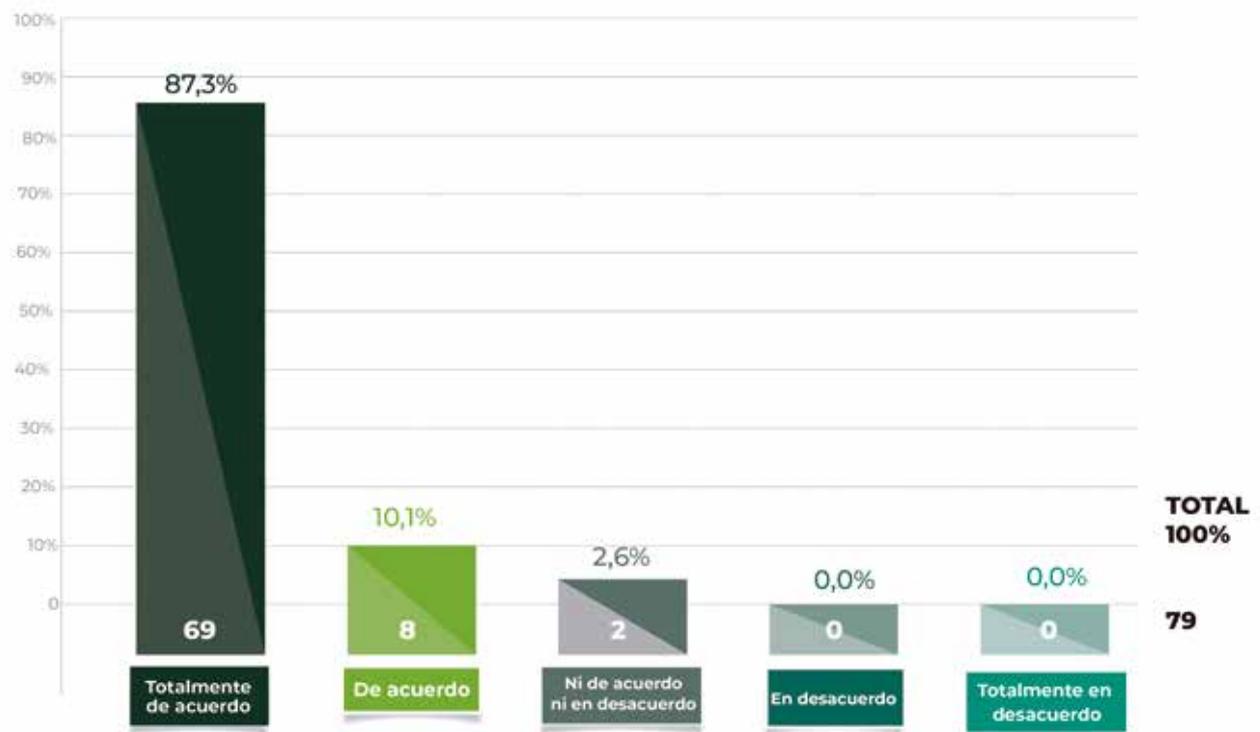
7.- La actuación de las mediadoras durante el proceso me ha inspirado completa confianza.



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

