



a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. El porcentaje de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas asciende 2023 a un **61%**. Es reseñable que de las mediaciones en las que ha habido sesión o sesiones de mediación, en solo dos las partes no lograron llegar a acuerdo. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción** alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%.

Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

## B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social.

El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

También contamos con el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el [e-foro de Menores](#)) creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía.

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#). Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

## 1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato

### 1.2.2.9. Servicios de Interés General

Dentro del ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente a los **servicios financieros**, debemos mencionar la queja 23/5714, remitida por una mujer divorciada desde hacía 13 años que quería acogerse al [Código de Buenas Prácticas \(CBP\)](#) para rebajar la cuota hipotecaria, que le había subido considerablemente, hasta suponer más de la mitad de su sueldo, algo que no podía asumir y que tenía visos de empeorar al estar en puertas una nueva subida.



Como el ex marido figuraba en la hipoteca, aunque no en la escritura de propiedad, lo habló con él y este le dijo que estaba de acuerdo, que hiciera los trámites.

Lamentablemente nuestras posibilidades de intervención en estos casos son muy limitadas o prácticamente inexistentes, ya que lo que subyace en el fondo del asunto es un conflicto que afecta únicamente a particulares, dado que la entidad financiera actúa conforme a derecho, por lo que **únicamente cabe acudir a la vía judicial** en caso de no poder llegar a un acuerdo amistoso. En este sentido hemos conocido que algunos Juzgados de familia han ordenado a una de las partes que firmase el Código de Buenas Prácticas, dentro de las medidas adoptadas para regulación del convenio de divorcio y en favor de los hijos menores fruto del anterior matrimonio.

En cuanto a la posibilidad de que su entidad financiera no exija la firma de la ex pareja para rebajar la cuota hipotecaria de acuerdo con el Código de Buenas Prácticas, es una opción complicada, ya que, aunque la elevación a escritura pública del acuerdo de modificación del préstamo es potestativa, la entidad podría valorar que la firma del acuerdo resulta necesaria en todo caso porque los términos del contrato firmado en su día obligan a ambos y cualquier modificación de las condiciones pactadas requiere el consentimiento de todas las partes contratantes.

En todo caso, valoramos que **las entidades financieras, cuando se den este tipo de situaciones, podría ofrecer alguna solución que permita a la mujer atender sus obligaciones de pago, dentro de lo que se denomina «política comercial y de asunción de riesgos».**

En este sentido, en el caso relatado indicamos a la promotora de la queja la conveniencia de que se dirigiera formalmente a su entidad financiera solicitando alguna medida alternativa, incluyendo la posibilidad de excluir al ex marido del contrato de préstamo hipotecario.

En relación con los servicios de **suministro de luz y agua** no podemos dejar de relatar la queja 23/1392 que, desgraciadamente, pone una vez más de manifiesto las miserias de la condición humana. El promotor de la queja denunciaba que en una vivienda donde residía una mujer, aunque estaba a nombre de su madre, se había manipulado el contador de luz y estaban enganchados al suministro de agua. Según afirmaba el interesado en su escrito de queja: *“Llevo 3 años sabiendo este fraude pero desde que corteé la relación sentimental que tenía con dicha persona he pensado denunciar anónimamente este hecho”.*

En nuestra respuesta, tras indicarle que cualquier persona puede poner en conocimiento de las entidades prestadoras de suministros las irregularidades que afecten a sus instalaciones y estas podrían denunciar el delito de defraudación de energía eléctrica y agua, le advertimos expresamente que *“dicha denuncia no debe estar motivada en el deseo de causar un mal a la persona con la que mantenía una relación de afectividad previa ya que, en ese caso, podría integrarse en determinados tipos delictivos, como **las amenazas o coacciones, que son objeto de un específico tratamiento punitivo en la legislación vigente sobre violencia de género**”.*

## 2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

### 2.1.4.2.1.3.1. Barriadas de promoción pública

Otro de los barrios objeto de nuestra intervención ha sido el **Polígono Sur en Sevilla**, que sigue siendo referente en Andalucía por la vulnerabilidad de sus residentes.

En las distintas reuniones mantenidas con asociaciones del barrio se ha puesto de manifiesto las deficitarias instalaciones eléctricas como uno de los principales problemas.

Una situación que genera una problemática que ha sido trasladada en la queja 23/3635. Su promotora nos pone de manifiesto que reside en un bloque sin luz y sin agua. Que se pasan los cables de unos bloques a otros y esto les ocasiona