



Parte general

2.3.3. Mediación

2.3.3.1. Introducción

En 2023 la cultura de paz en la Institución ha sido uno de los elementos definitorios de su actuación, siguiendo nuestra propia Estrategia 2021-24.

En este sentido se han desarrollado múltiples actuaciones para impulsar el paradigma “**diálogo, cooperación y solución de problemas**” en todo el territorio andaluz, con las distintas administraciones públicas, con la ciudadanía y sus representantes, así como a lo largo del territorio español, en las distintas defensorías del Pueblo de las CCAA y el Defensor del Pueblo estatal. Además, se han liderado los primeros avances y puestas en común sobre la materia en el grupo de trabajo de Mediación, como uno de los bastiones importantes de la cultura de paz en la FIO.

Reseñar también la elaboración y publicación del [Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía](#) que comentaremos en el siguiente apartado 2.3.4. del presente informe.

Para finalizar este punto, conviene resaltar que la mediación que desarrolla el dPA en la actualidad es mediación administrativa extrajudicial, si bien se suscribió convenio con el CGPJ para iniciar una experiencia piloto en la mediación intrajudicial con la jurisdicción contencioso-administrativa en un par de provincias de nuestra comunidad autónoma (Huelva y Sevilla), para lo cual tenemos desarrollados los protocolos de intervención conforme a las guías del propio Consejo y con los criterios de selección de temas que el Defensor proponga. El objetivo es especialmente la difusión de la mediación como herramienta para gestionar los conflictos del ámbito administrativo con un enfoque de diálogo y consenso entre la ciudadanía y las administraciones públicas para fomentar la cultura de paz en nuestra Comunidad Autónoma

2.3.3.2. Análisis de las actuaciones de mediación

La mediación como fórmula de gestión de quejas para supervisar a las Administraciones Públicas con un enfoque basado en cultura de paz, ha venido siendo sello de este Defensor desde su primer mandato y hoy puede afirmarse que su consolidación y desarrollo son un referente para todo el territorio nacional y latinoamericano, a través de la FIO.

Siguiendo la estructura propuesta por la Estrategia del dPA 2021-2024, se procede a comentar los asuntos más destacados del período 2023, que afectan a los ejes de Personas y de Prosperidad y Planeta. En relación al eje de cultura de paz, se ha comentado más arriba y dado que el análisis de la mediación aborda por sí misma dicha materia.

Debe resaltarse la tónica general en la gran mayoría de las quejas gestionadas, en las que ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano 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. Por ello, sentarse a la mesa de diálogo que procura el modelo de intervención mediador es fuente de satisfacción para ambas partes y para la relación entre ellas, previniendo escaladas y nuevos conflictos emergentes.