

democrática, entre otras cuestiones. En los últimos meses estamos comunicando a la Administración local sobre todo, que el cumplimiento de la Ley para los senderos públicos no es una opción sino una obligación de cumplir lo exigido en dicha ley.

B4.2. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

La implementación de la **cultura de paz** es una fórmula de intervención de quejas que la Institución del Defensor del Pueblo andaluz, en el marco de la Constitución y el Estatuto autonómico, viene desarrollando desde hace ocho años, **a través de la mediación. La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz es una herramienta para consensuar la solución de conflictos entre ciudadanía y administraciones**, procurando recomponer los desequilibrios de la relación entre las partes en conflicto, logrando la mejora del diálogo y la comprensión del problema que afecta a ambas, incrementando los niveles de participación y, sin desatender el necesario anclaje legal del posible acuerdo final, cuya clave es que les resulte satisfactorio a aquéllas.

La mediación ofrece un espacio seguro donde se puede avanzar en la comprensión a través de la explicación y aclaración de las pretensiones, mejorando las relaciones de cara al futuro. Estos asuntos resultan ejemplarizantes de cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, que llevan estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía, produciéndose la reactivación y el impulso necesario para re-conducir una situación muy conflictiva hacia la normalización.



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

B4.3. Atención a la ciudadanía

Desde que el Defensor del Pueblo andaluz inició el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, ya ha realizado un total de 64 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas, habiendo tenido más de 1.200 visitas personales, atendido a más de 920 trabajadores sociales y escuchado a cerca de 600 asociaciones y colectivos sociales.

El diálogo y la escucha activa pertenecen a la esencia de esta Institución, que durante 2024 ha atendido 16.4000 consultas en su Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía. Es importante señalar el grado de conocimiento de la institución en toda la población de la comunidad autónoma: hemos recibido consultas desde más de 560 municipios de Andalucía.

La ciudadanía, desgraciadamente, nos hace llegar que no está contenta con la calidad de la atención recibida (tiempos de espera, lenguaje poco claro y muchas veces incomprensible, trato poco empático,...) y que, todavía más grave, no es fácil relacionarse con ella, ni electrónica ni presencialmente.

En las XXXVII Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo celebradas en el 2024, y tituladas "[La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración](#)" se detectó la creciente existencia de una mala administración sistémica. Un problema que hunde sus raíces tanto en la forma en que las Administraciones se organizan y se coordinan, como en la deficiente asignación de recursos humanos y materiales; así como en el modo en el que están diseñados los procedimientos que deben servir para satisfacer las necesidades de las personas.