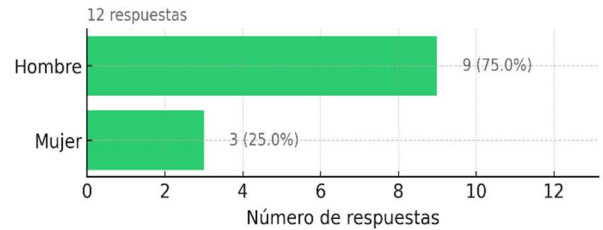
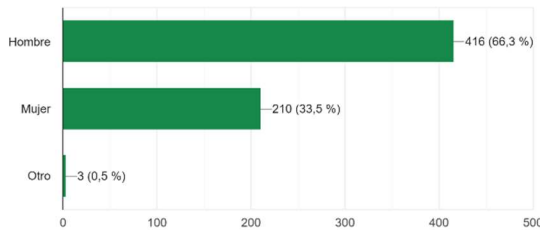


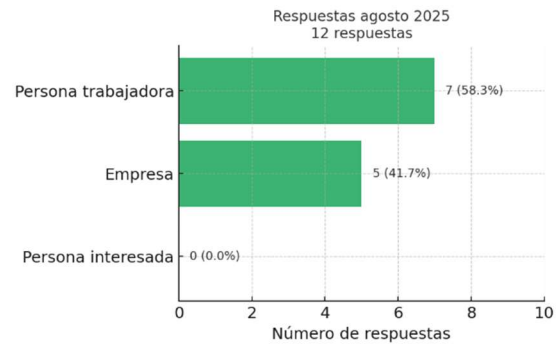
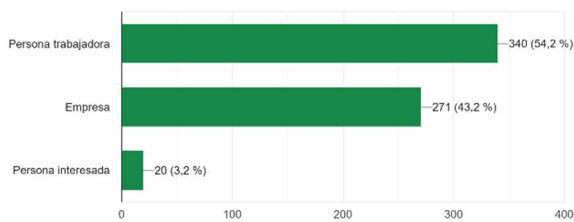
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. AGOSTO 2025

627 encuestas remitidas hasta el 31/08/2025. 12 encuestas remitidas en agosto de 2025.

Sexo
627 respuestas

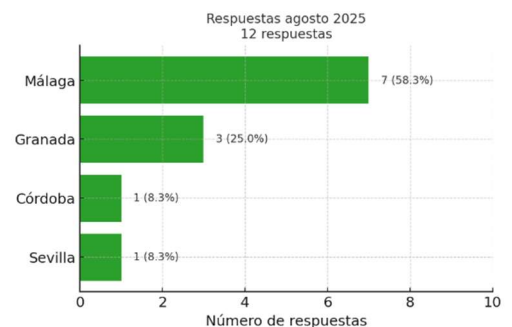
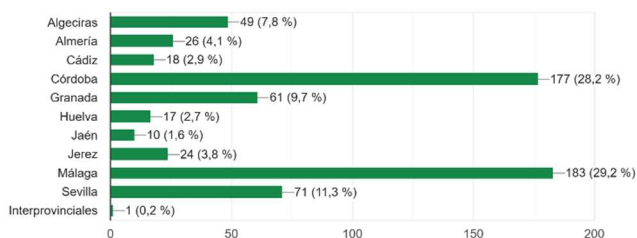


Parte
627 respuestas



Durante agosto de 2025 se registraron un total de 12 respuestas a la encuesta de calidad del SERCLA. La sede de Málaga fue la más activa, con 7 respuestas; seguida de Granada (3), y Córdoba y Sevilla, con una respuesta cada una.

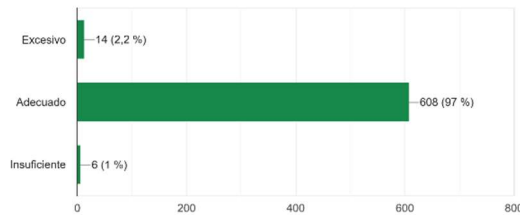
SERCLA en la que se celebró el acto de mediación:
627 respuestas



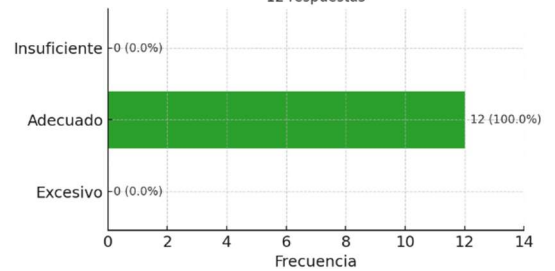
En relación con el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación, el 100 % de las personas encuestadas lo calificó como “adecuado”. No se registraron valoraciones de tipo “excesivo” ni “insuficiente”, consolidando este indicador como uno de los puntos más sólidos del servicio.

Desde que planteó la solicitud de inicio o recibió notificación de la presentación de la solicitud, el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación ha sido:

627 respuestas



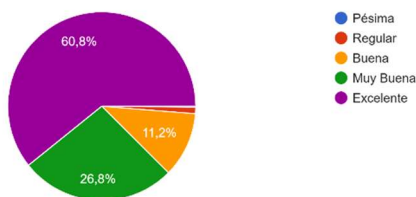
Respuestas agosto 2025
12 respuestas



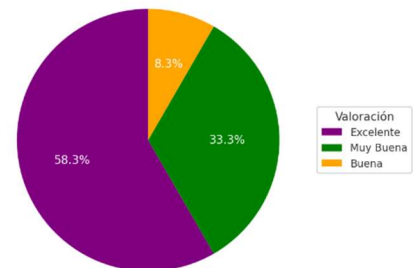
Respecto a la actitud de las personas mediadoras, el 58,3 % de los encuestados la calificó como “Excelente”, el 33,3 % como “Muy Buena” y el 8,3 % como “Buena”, lo que refleja una percepción alta de la profesionalidad de las personas mediadoras.

¿Cómo calificaría la actitud personal de las personas mediadoras actuantes? (Tenga en cuenta factores como generación de confianza, motivación, relaciones interpersonales, iniciativa, etc.)

627 respuestas



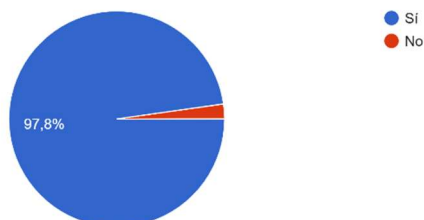
Valoración de la actitud de mediadores en agosto de 2025



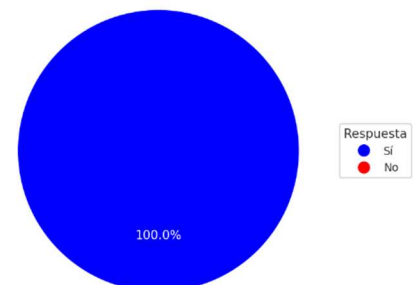
La neutralidad e imparcialidad de la Comisión de Mediación recibió el respaldo unánime de los participantes: el 100 % manifestó que sí lo fue, lo que mantiene este indicador por encima de la media histórica (97,8 %).

¿Considera que la actuación de la Comisión de Mediación fue neutral e imparcial?

627 respuestas

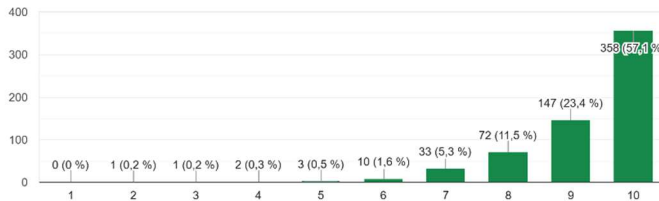


Respuestas agosto 2025



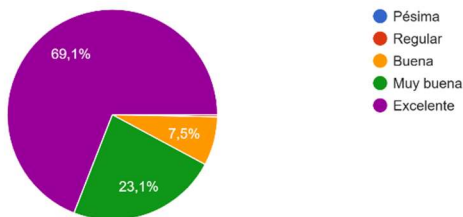
En cuanto a la puntuación media otorgada a las personas mediadoras, se situó en 9,17 sobre 10, un ligero incremento respecto a julio (9,13), y en línea con la percepción global de excelencia del servicio.

En términos generales, utilizando una escala de 1 al 10, siendo 1 la nota más baja y 10 la más alta ¿Qué puntuación daría a la actuación de las personas mediadoras?
627 respuestas

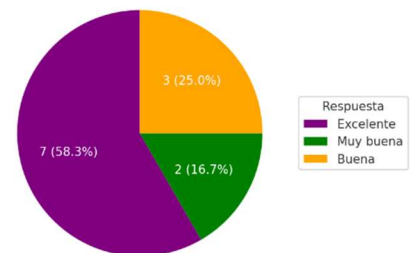


La valoración de la actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA se mantuvo positiva: el 58.3% de las respuestas la calificaron como “Excelente”, el 16.7% como “Muy Buena” y el 25% como “Buena”. No se registraron valoraciones negativas, aunque se observa un retroceso respecto al 65.5% de “Excelente” en julio.

La actitud y el comportamiento del personal de la secretaría del SERCLA le pareció:
627 respuestas

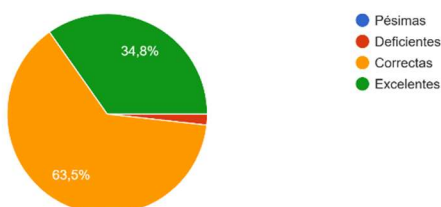


Respuestas agosto 2025

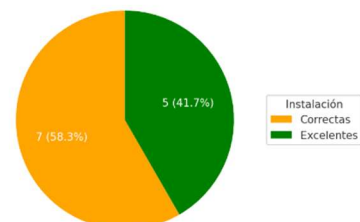


En lo que respecta a las instalaciones, el 58,3 % las consideró “Correctas”, el 41,7 % “Excelentes”, y no se registraron menciones de instalaciones “Deficientes” ni “Pésimas”. Estos resultados se alinean con la media histórica, predominando claramente las valoraciones positivas.

¿Cómo calificaría las instalaciones en las que se celebró el acto de mediación?
627 respuestas

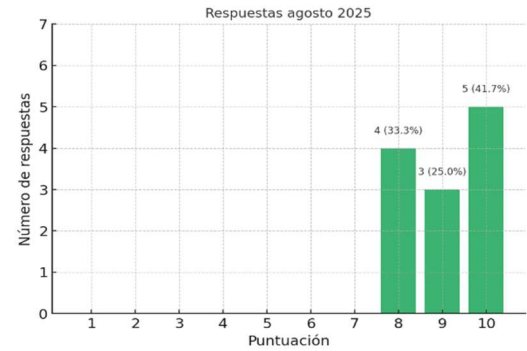
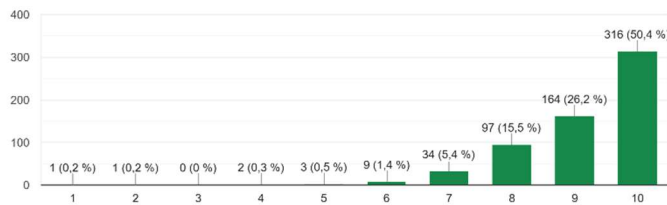


Respuestas agosto 2025



Finalmente, la puntuación media global otorgada al SERCLA durante agosto fue de 9.08 sobre 10, reafirmando la valoración excelente que viene manteniéndose de forma consistente a lo largo del tiempo.

¿Qué puntuación daría globalmente al SERCLA? (1 = nota más baja, 10 = nota más alta)
627 respuestas



Comentarios del mes de agosto de 2025 para mejorar la calidad del servicio:

En conjunto, los comentarios reflejan una valoración positiva del servicio y una incidencia puntual relacionada con la organización en el acceso a la sede.

Valoraciones positivas (1 de 2 comentarios)

Se destaca:

- La calidad del servicio y la atención recibida (“El servicio es excepcional.”).

Sugerencia/Incidencia puntual (1 de 2 comentarios):

- Se reporta una falta de atención en recepción, obligando a la persona usuaria a abrir puertas y preguntar para ser atendida.