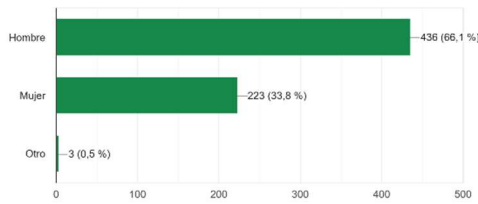


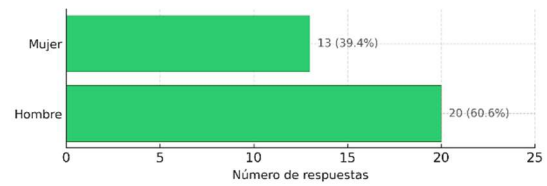
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. SEPTIEMBRE 2025

660 encuestas remitidas hasta el 30/09/2025. 33 encuestas remitidas en septiembre de 2025.

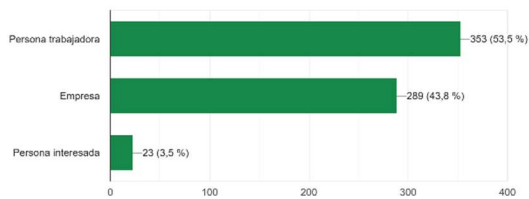
Sexo
660 respuestas



33 respuestas



Parte
660 respuestas



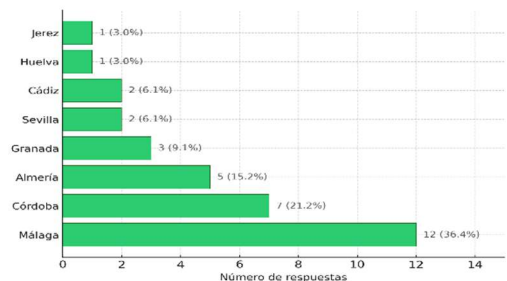
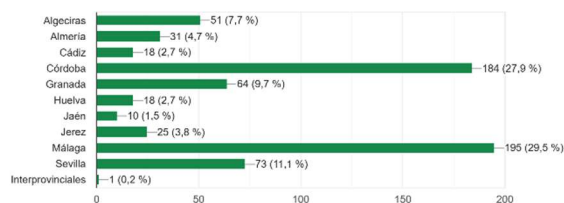
Respuestas septiembre 2025
33 respuestas



Durante septiembre de 2025 se registraron 33 respuestas a la encuesta del SERCLA. La sede de Málaga fue la más activa, con 12 respuestas; le siguieron Córdoba (7) y Almería (5). Granada aportó 3, Sevilla y Algeciras 2 cada una, y Huelva y Jerez 1 respuesta respectivamente.

Respuestas septiembre 2025
33 respuestas

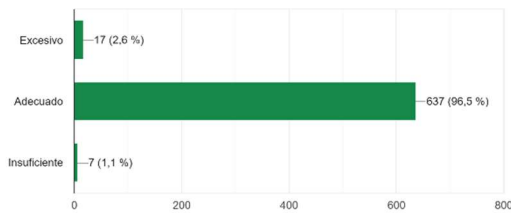
SERCLA en la que se celebró el acto de mediación:
660 respuestas



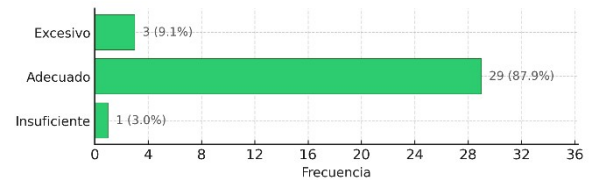
En relación con el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación, la gran mayoría lo calificó como “adecuado”: 87,9 % (29 de 33). Las valoraciones en los extremos fueron residuales: “excesivo” 9,1 % (3) e “insuficiente” 3,0 % (1). En conjunto, este ítem se mantiene como un punto fuerte del servicio, con percepciones mayoritariamente positivas.

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:

660 respuestas



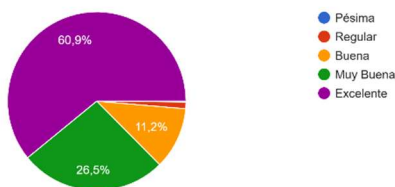
Respuestas septiembre 2025
33 respuestas



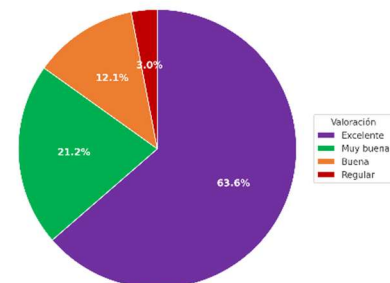
Respecto a la actitud de las personas mediadoras, el 63,6 % de los encuestados la calificó como “Excelente” (21 de 33), el 21,2 % como “Muy buena” (7), el 12,1 % como “Buena” (4) y el 3,0 % como “Regular” (1). No se registraron valoraciones “Pésima”, lo que refuerza una percepción muy positiva de la profesionalidad y trato 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.)

660 respuestas



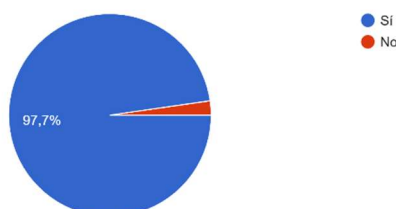
Valoración de la actitud de mediadores en septiembre de 2025



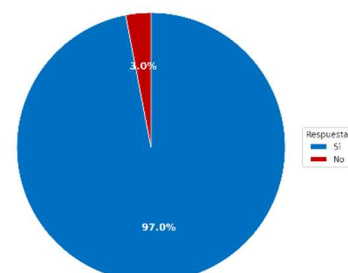
La neutralidad e imparcialidad de la Comisión de Mediación recibió un respaldo casi unánime: el 97,0 % de los participantes manifestó que sí (32 de 33), frente al 3,0 % que indicó no (1 de 33). Este resultado mantiene el indicador en niveles muy elevados.

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

660 respuestas

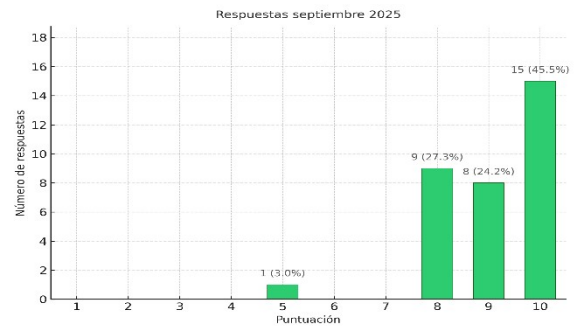
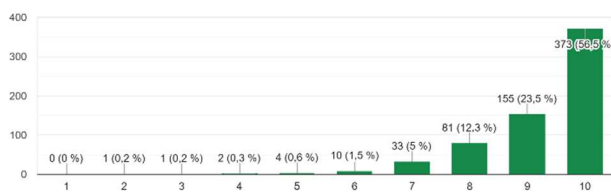


Respuestas septiembre 2025



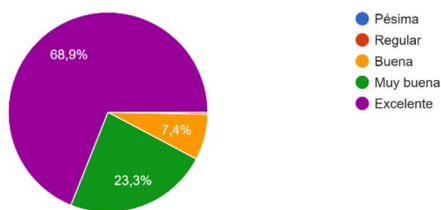
En cuanto a la puntuación media otorgada a las personas mediadoras, se situó en 9,06 sobre 10, con una distribución muy concentrada en las notas altas (8-10 suman 32 de 33 respuestas), en línea con la percepción global de excelencia del servicio.

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?
660 respuestas

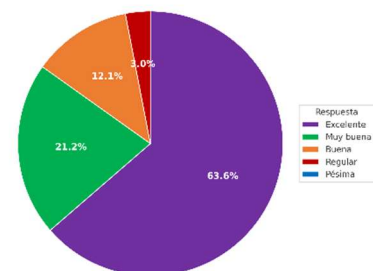


La valoración de la actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA se mantuvo muy positiva: el 63,6 % de las respuestas la calificaron como “Excelente”, el 21,2 % como “Muy buena” y el 12,1 % como “Buena”. Las valoraciones menos favorables fueron residuales (3,0 % “Regular”) y no se registraron “Pésima”, lo que consolida una percepción global claramente favorable.

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

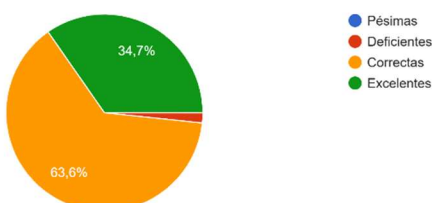


Respuestas septiembre 2025

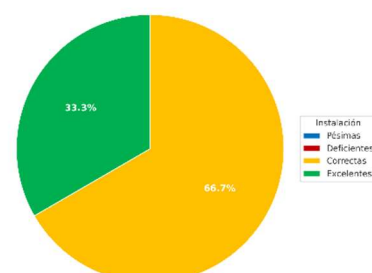


En lo que respecta a las instalaciones, el 66,7 % las consideró “Correctas” (22 de 33) y el 33,3 % “Excelentes” (11 de 33). No se registraron valoraciones de instalaciones “Deficientes” ni “Pésimas”, lo que evidencia un claro predominio de opiniones positivas sobre este apartado.

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

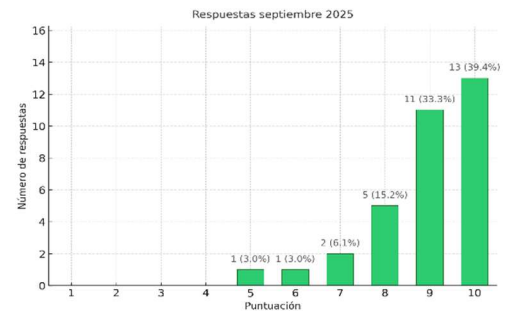
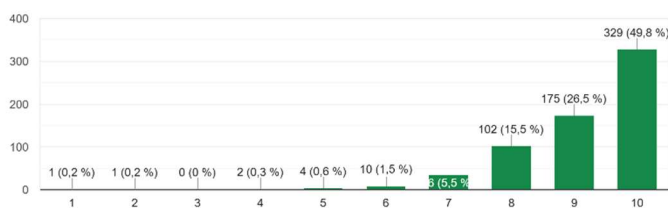


Respuestas septiembre 2025



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. Desde el inicio de la encuesta (660 en total), la puntuación media global al SERCLA es 9,13/10 (mediana = 9). El 76,4 % de las respuestas se sitúa en 9-10 y el 91,8 % en 8-10, lo que confirma una percepción sostenidamente excelente del servicio. En este contexto, la lectura de septiembre (8,91/10) queda ligeramente por debajo de la media histórica, pero dentro del rango de excelencia y con predominio claro de valoraciones altas.

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



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

En conjunto, los comentarios reflejan una valoración positiva del servicio, con menciones favorables a la profesionalidad y al trato, y alguna sugerencia puntual vinculada a tiempos de citación y a la organización en sede.

Valoraciones positivas (2 de 10 comentarios)

Se destaca:

- La profesionalidad y el trato de las personas mediadoras.
- La atención de la secretaría, percibida como adecuada.

Sugerencias / incidencias puntuales (3 de 10 comentarios):

- Agilizar tiempos y plazos de citación/convocatoria.
- Mejorar la coordinación en sede (recepción y organización).
- Afinar la comunicación administrativa (recordatorios, confirmaciones).

El resto de las aportaciones (5 de 10) son observaciones neutras, sin patrón común relevante.