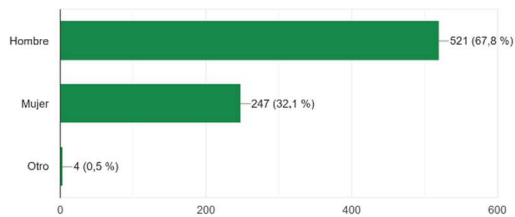


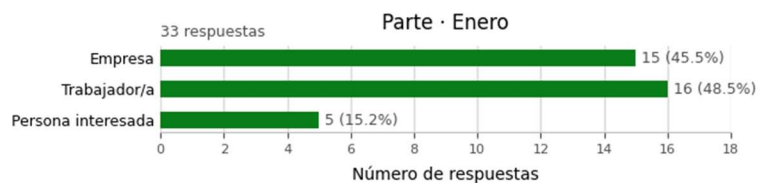
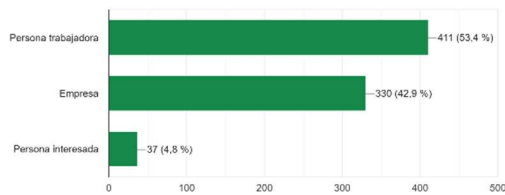
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. ENERO 2026

769 encuestas remitidas hasta el 31/01/2026. 33 encuestas remitidas en enero de 2026.

Sexo
769 respuestas



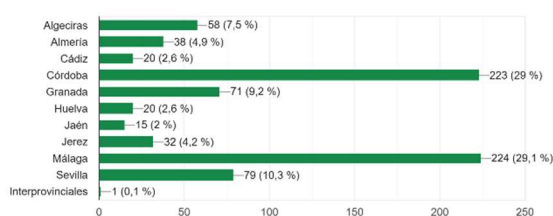
Parte
769 respuestas



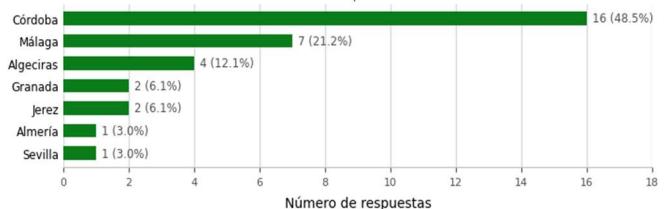
Durante enero de 2026 se registraron 33 respuestas a la encuesta del SERCLA. La sede de Córdoba fue la más activa, con 16 respuestas, seguida de Málaga (7) y Algeciras (4). Granada y Jerez de la Frontera aportaron 2 respuestas cada una, y Almería y Sevilla sumaron 1 respuesta cada una. En el mes no se registraron respuestas con varias sedes en la misma encuesta.

En el conjunto del periodo analizado (769 encuestas), Málaga y Córdoba se mantienen como las sedes con mayor volumen de respuestas, pero en enero Córdoba gana mucho peso relativo respecto a su media histórica (48,5% del mes frente a 28,7% histórico), mientras que Málaga (21,2% vs 28,9%) y Sevilla (3,0% vs 10,1%) quedan por debajo de su participación habitual. Algeciras se sitúa por encima de su promedio (12,1% vs 7,4%). Jaén y Cádiz no registran respuestas en el mes, pese a tener presencia en el histórico

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



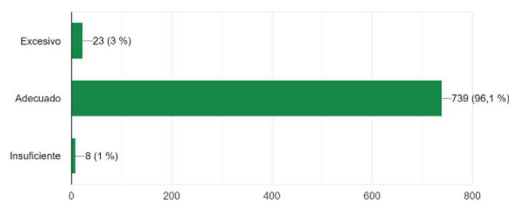
Respuestas enero 2026
33 respuestas



La gran mayoría de las personas encuestadas este mes, valoró el **tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación** como “adecuado”: 93,9 % (31 de 33 respuestas). Las valoraciones en los extremos se reparten de forma residual: “excesivo” representa el 3,0 % (1 respuesta) y “insuficiente” el 3,0 % (1 respuesta).

Si se compara con el conjunto del periodo analizado (769 encuestas), el patrón se mantiene muy estable, con un predominio claro de la opción “adecuado” (96,1 %; 739), frente a 3,0 % que lo consideran “excesivo” (23) y 1,0 % que lo valora como “insuficiente” (8). En conjunto, este ítem continúa siendo un punto fuerte del servicio: enero reproduce la valoración mayoritariamente positiva, aunque con una ligera caída del “adecuado” respecto a su promedio histórico, explicada por la aparición puntual de 1 respuesta en “insuficiente”.

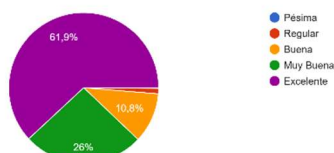
Desde que planteó la solicitud de inicio o recibió notificación de la presentación de la solicitud, el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación ha sido:
769 respuestas



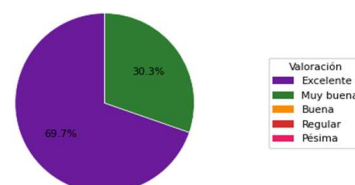
Durante enero de 2026, la **actitud de las personas mediadoras** obtuvo una valoración muy positiva. El 69,7 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (23 de 33), y el 30,3 % como “Muy buena” (10). No se registraron respuestas en los tramos “Buena”, “Regular” ni “Pésima”, lo que refuerza una percepción claramente favorable sobre la profesionalidad y el trato de las personas mediadoras.

En el conjunto del periodo analizado (769 encuestas), la distribución sigue una pauta similar: alrededor del 61,9 % de las valoraciones se sitúan en “Excelente” (476), el 26,0 % en “Muy buena” (200), el 10,8 % en “Buena” (83), y apenas un 1,2 % en “Regular” (9) y un 0,1 % en “Pésima” (1). En comparación con estos datos globales, enero incrementa el peso de “Excelente” y “Muy buena” y elimina completamente las valoraciones medias o negativas, consolidando este ítem como uno de los puntos más fuertes del servicio.

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



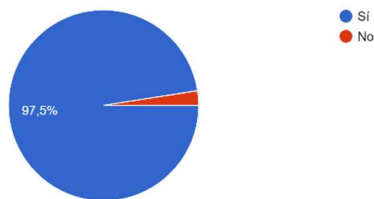
Valoración de la actitud de mediadores en enero de 2026



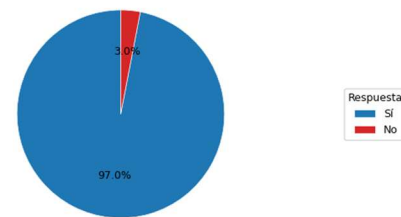
En este primer mes del año, **la neutralidad e imparcialidad de la Comisión de Mediación** recibió un respaldo muy mayoritario: el 97,0 % de las personas participantes manifestó que sí (32 de 33), frente a un 3,0 % que indicó no (1 de 33). El indicador se mantiene, por tanto, en niveles muy elevados, con una presencia de respuestas negativas residual.

En el conjunto del periodo analizado (769 encuestas), la tendencia es igualmente homogénea: el 97,5 % de las respuestas declara que la actuación de la Comisión fue neutral e imparcial (750), frente a un 2,5 % que considera lo contrario (19). En comparación con estos datos globales, enero se sitúa prácticamente en línea, con una diferencia mínima y sin señales de deterioro, manteniéndose este ítem como un elemento sólido de la percepción del servicio.

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



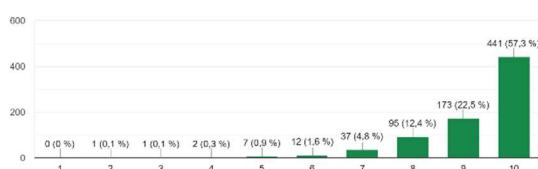
Respuestas enero 2026



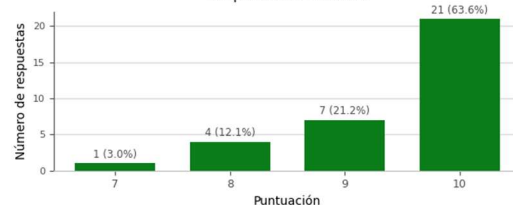
La **puntuación media otorgada a las personas mediadoras** se situó en 9,45 sobre 10, con una distribución claramente orientada hacia las notas altas: las calificaciones entre 8 y 10 agrupan el 97,0 % de las respuestas (32 de 33). Predomina la máxima puntuación, 10, con 21 respuestas (63,6 %), seguida de la nota 9 con 7 respuestas (21,2 %) y la nota 8 con 4 respuestas (12,1 %). En los tramos inferiores aparece solo un caso aislado: 7 registra 1 respuesta (3,0 %), y no hay respuestas con 6 ni con valores inferiores.

En comparación con el conjunto del periodo analizado (769 encuestas; media histórica 9,24 y 92,2 % de valoraciones entre 8 y 10), enero presenta un comportamiento muy similar, pero con un peso aún mayor de las puntuaciones altas (97,0 % vs 92,2 %) y una media ligeramente superior. En conjunto, el perfil sigue siendo claramente favorable y coherente con una percepción global de alta calidad en la actuación de las personas mediadoras.

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?
769 respuestas



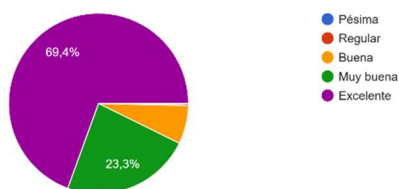
Respuestas enero 2026



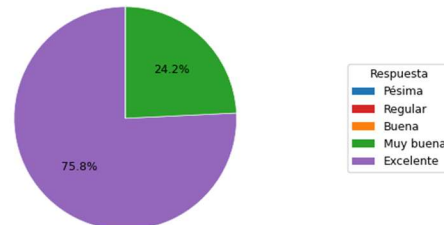
La valoración de **la actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA** en enero de 2026 se mantiene claramente positiva. El 75,8 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (25 de 33) y el 24,2 % como “Muy buena” (8). No se registraron respuestas en los tramos “Buena”, “Regular” ni “Pésima”, concentrándose la totalidad de las valoraciones en los niveles más altos de satisfacción.

En el conjunto del periodo (769 encuestas), el patrón es muy similar: aproximadamente un 69,4 % de las valoraciones se sitúan en “Excelente” (534), un 23,3 % en “Muy buena” (179) y un 6,9 % en “Buena” (53), mientras que las respuestas “Regular” (0,3 %; 2) y “Pésima” (0,1 %; 1) son prácticamente testimoniales. En comparación con estos datos históricos, enero presenta un mayor peso de “Excelente” y elimina completamente las valoraciones “Buena” y negativas, reforzando el diagnóstico general: la percepción sobre el personal de Secretaría sigue siendo muy favorable y ampliamente mayoritaria en los niveles de máxima satisfacción.

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



Actitud y comportamiento del personal de Secretaría · enero 2026

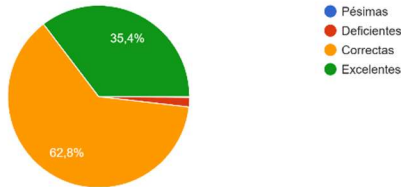


En lo que respecta a **las instalaciones**, este mes las valoraciones se concentran mayoritariamente en los tramos positivos. El 48,5 % de las personas encuestadas las consideró “Correctas” (16 de 33) y otro 48,5 % “Excelentes” (16). Se registró un 3,0 % de valoraciones “Deficientes” (1), y no hubo respuestas en el tramo “Pésimas”.

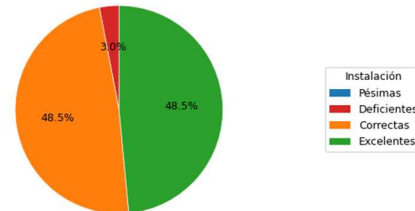
En el conjunto del periodo (769 encuestas), la pauta global es muy parecida: alrededor del 62,8 % de las respuestas califican las instalaciones como “Correctas” (483), el 35,4 % como “Excelentes” (272), y las menciones “Deficientes” o “Pésimas” son marginales (1,7 %; 13 y 0,1 %; 1, respectivamente). En comparación con estos datos históricos, enero desplaza parte del peso hacia “Excelentes” (48,5 % frente a 35,4 %) y reduce “Correctas”, aunque aparece un caso puntual

de valoración “Deficientes”. En conjunto, el ítem se mantiene en rangos favorables, sin señales de deterioro estructural.

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



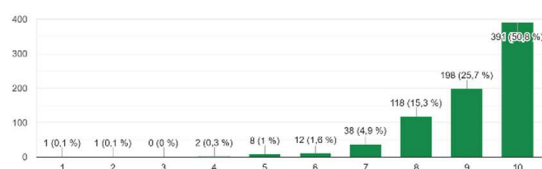
Respuestas enero 2026



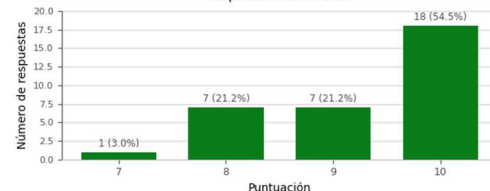
La **puntuación media global** otorgada al SERCLA en enero de 2026 fue de **9,27 sobre 10** (33 respuestas), con una distribución muy concentrada en las notas altas: las calificaciones 9–10 suman el 75,8 % de las respuestas (25 de 33), y si se amplía el rango a 8–10 se alcanza el 97,0 % (32 de 33). Predomina la máxima puntuación (10: 18 respuestas; 54,5 %), seguida de 9 (7; 21,2 %) y 8 (7; 21,2 %), mientras que en los tramos inferiores aparece un único caso aislado (7: 1 respuesta; 3,0 %), sin respuestas en valores inferiores.

En el histórico desde el inicio de la encuesta (769 respuestas), la media se sitúa en 9,14/10 (mediana = 10), con un 76,6 % de respuestas en el tramo 9–10 y un 91,9 % en 8–10. La lectura de enero queda, por tanto, muy próxima a la pauta histórica en el tramo 9–10, pero con un refuerzo claro del peso de las valoraciones altas al considerar 8–10 (97,0 % vs 91,9 %). En conjunto, el resultado se mantiene dentro del rango de excelencia, con un predominio nítido de valoraciones positivas sobre el servicio.

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



Respuestas enero 2026



Comentarios del mes de enero de 2026 para mejorar la calidad del servicio:

En conjunto, los comentarios de enero de 2026 (5 comentarios) mantienen una valoración muy positiva del servicio. Predominan las respuestas que no identifican mejoras (“ABSOLUTAMENTE NADA”, “Nada, todo es correcto”) y aparece además una felicitación explícita por la calidad del proceso (“excelente”, “magnífico”), que incorpora una sugerencia menor de mejora operativa. Junto a ello, se recogen dos propuestas concretas centradas en aspectos logísticos/organizativos (instalaciones y anticipación de notificaciones). No se registran comentarios negativos.

Valoraciones positivas (3 de 5 comentarios). Se destaca:

- Satisfacción global sin propuestas de mejora, con respuestas que indican que no cambiarían nada (“ABSOLUTAMENTE NADA”, “Nada, todo es correcto”).
- Reconocimiento expreso al proceso y al servicio, calificándolo como “excelente” y “magnífico”, lo que refuerza una percepción de alta calidad en la atención recibida.

Sugerencias / incidencias puntuales (3 de 5 comentarios)

- Digitalización del circuito documental: propuesta de incorporar una plataforma de firma de documentos para evitar firmar y enviar por separado (planteada como mejora menor dentro de una valoración muy positiva).
- Instalaciones: solicitud de espacios más amplios.
- Comunicación/planificación: petición de notificaciones con mayor antelación.