Los usuarios del SERCLA valoran la calidad del servicio de este sistema extrajudicial

Andalucía, 19 de abril de 2012.

Las partes de los conflictos gestionados en el SERCLA, al cumplimentar el cuestionario que se les entrega a la finalización del acto de mediación, valoran diferentes aspectos relativos a las actuaciones de este Sistema gestionado por el Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.

A través de la Encuesta sobre Calidad del Servicio, los usuarios del SERCLA tienen oportunidad de opinar sobre asuntos tales como el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la celebración del acto de mediación, la actitud personal del equipo mediador, la neutralidad de la comisión mediadora, la actuación de la secretaría del SERCLA, así como las instalaciones de que dispone el mismo.

El objetivo perseguido con esta encuesta es conocer la opinión de quienes han acudido a alguna de las diez sedes del Sistema en Andalucía, con vistas a mejorar el servicio que se ofrece dirigido a facilitar la solución más adecuada a los conflictos laborales.

Del conjunto de 337 encuestas cumplimentadas por los interesados se desprende que:

a) Se considera adecuado el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la celebración del acto de mediación.
b) La actitud de los mediadores se valora como muy buena.
c) La neutralidad se percibe en la inmensa mayoría de las sesiones.
d) La actuación de los mediadores recibe una nota media de 8,53 puntos en una escala de 1 a 10.
e) La actitud de los funcionarios que ejercen la secretaría se califica como muy buena o excelente.

f) Las instalaciones con que cuenta el Sistema se consideran correctas.

g) El SERCLA recibe una puntuación global de 8,74 puntos en una escala de 1 a 10.