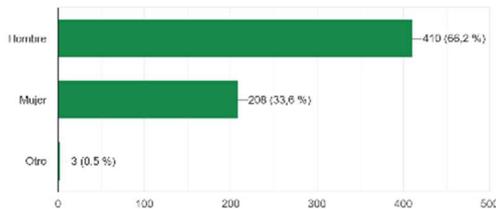


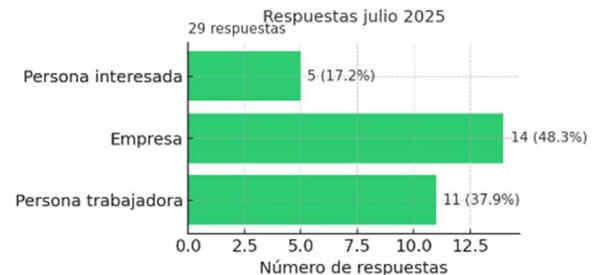
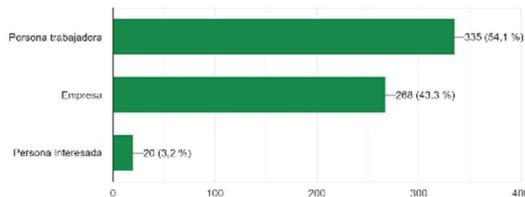
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. JULIO 2025

619 encuestas remitidas hasta el 30/06/2025. 30 encuestas remitidas en julio de 2025.

Sexo
619 respuestas

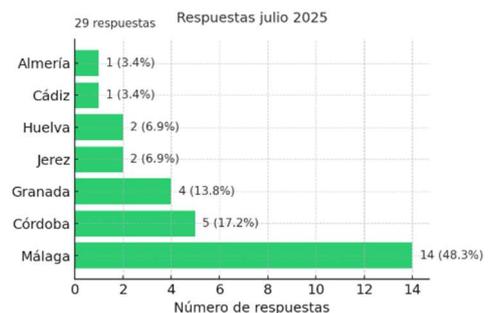
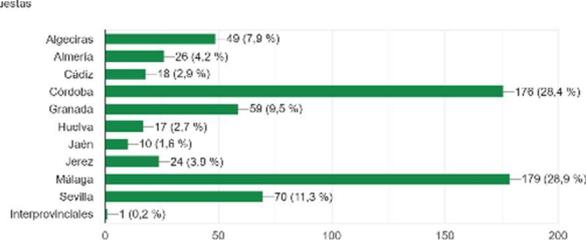


Parte
619 respuestas



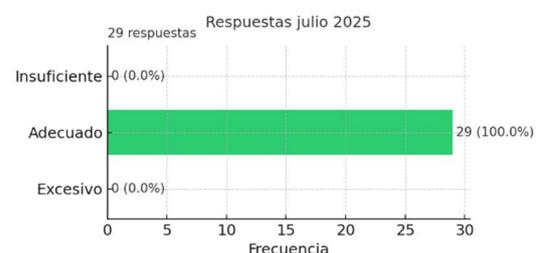
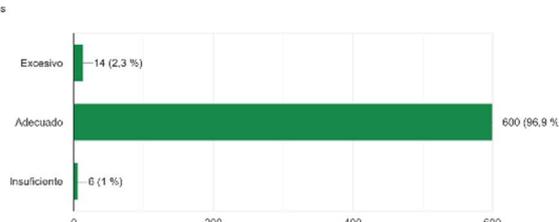
Durante julio de 2025 se registraron 29 respuestas a la encuesta de calidad del SERCLA. La sede de Málaga fue la más activa con 14 respuestas, seguida de Córdoba con 5 y Granada con 4. Jerez y Huelva obtuvieron 2 respuestas cada una, mientras que Cádiz y Almería registraron una respuesta respectivamente.

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



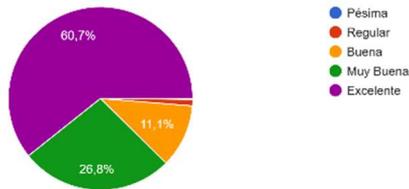
Durante el mes de julio de 2025, el 100% de los encuestados calificó como “adecuado” el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación, sin registrarse valoraciones como “excesivo” o “insuficiente”.

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:
619 respuestas

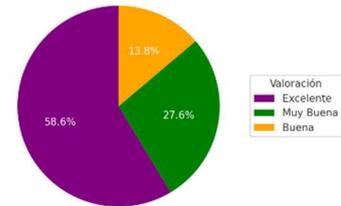


Durante el mes de julio de 2025, el 58,6% de los encuestados calificó la actitud de las personas mediadoras como “Excelente”, mientras que un 27,6% la describió como “Muy Buena” y un 13,8% como “Buena”. Aunque se mantiene un alto nivel de satisfacción general con el trato recibido, se observa un ligero descenso respecto al mes anterior, cuando el 71,1% valoró la actitud como excelente.

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



Valoración de la actitud de mediadores en julio de 2025

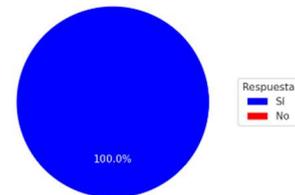


Durante julio de 2025, el 100% de los participantes consideró que la Comisión de Mediación actuó con neutralidad e imparcialidad. Esta valoración supera ligeramente el dato del mes anterior (94,7%) y mejora el porcentaje acumulado desde el inicio de la encuesta (97,6%), consolidando este aspecto como uno de los mejor valorados por las personas usuarias del servicio.

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

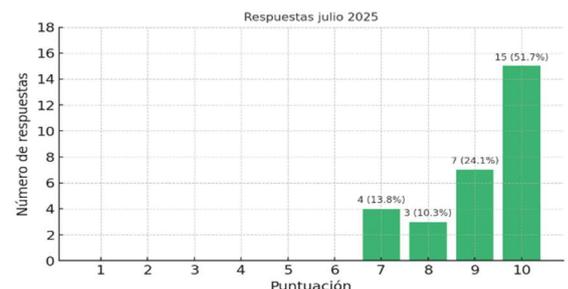
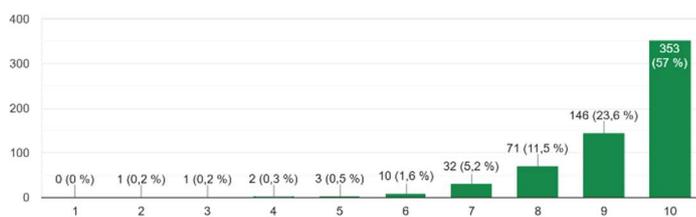


Respuestas julio 2025



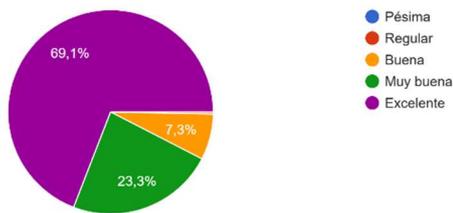
La puntuación media otorgada durante julio a la actuación de las personas mediadoras fue de 9,17 sobre 10, una ligera bajada respecto al mes anterior (9,34). Aun así, la valoración sigue reflejando un alto grado de satisfacción con la profesionalidad mostrada durante los actos de mediación.

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?
619 respuestas

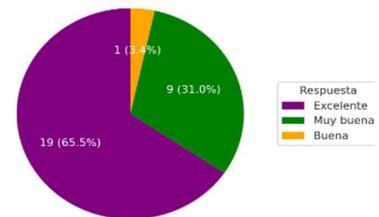


En cuanto a la actitud y el comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA, durante julio de 2025 se mantiene una valoración muy positiva. El 65,5% de los encuestados calificó como “Excelente” la atención recibida, prácticamente igual que el mes anterior (65,8%). Las valoraciones como “Muy Buena” subieron ligeramente al 31 % (frente al 21,1% de junio), mientras que las menciones como “Buena” descendieron hasta el 3,4 % (10,5% en junio). No se registraron valoraciones de tipo “Regular” o “Pésima”, lo que indica una percepción general de mejora respecto al mes anterior.

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

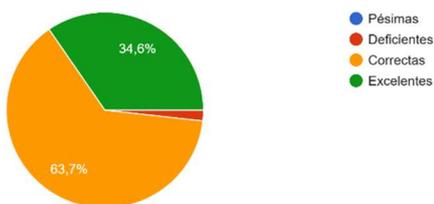


Respuestas julio 2025

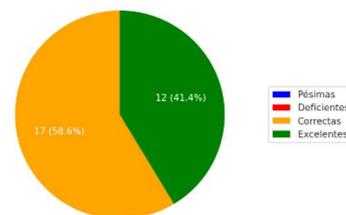


En cuanto a las instalaciones donde se celebró el acto de mediación, el 58,6% de los encuestados las valoró como “Correctas” y un 41,4% como “Excelentes” durante el mes de julio. Estos resultados se mantienen en línea con la tendencia general, reflejando una buena percepción sobre los espacios destinados a la mediación.

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

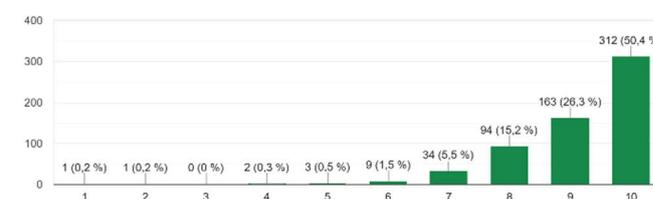


Respuestas julio 2025

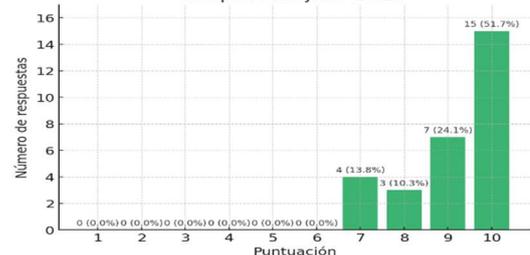


Durante julio de 2025, la puntuación media otorgada al SERCLA fue de 9,14 sobre 10, igualando la media histórica. Este resultado reafirma la consistencia y alta calidad del servicio que perciben las personas usuarias.

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



Respuestas julio 2025



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

En conjunto, los comentarios reflejan una valoración muy positiva del trato humano y la organización, acompañada de propuestas puntuales de mejora en la agilidad de los procesos administrativos.

Valoraciones positivas (4 de 5 comentarios)

La mayoría de los comentarios expresan satisfacción con el servicio prestado. Se destacan aspectos como:

- La profesionalidad del equipo de mediación.
- El buen funcionamiento del SERCLA en distintas provincias.
- La agilidad y buena conducción de las sesiones celebradas online.

Sugerencia crítica puntual (1 de 5 comentarios):

- Un comentario señala un tiempo de espera excesivo (27 minutos) por la llegada tardía de una de las partes, considerando que el tiempo de cortesía debería limitarse a 15 minutos. Aunque aislada, esta observación puede ser útil para revisar el protocolo de espera en los actos de mediación.