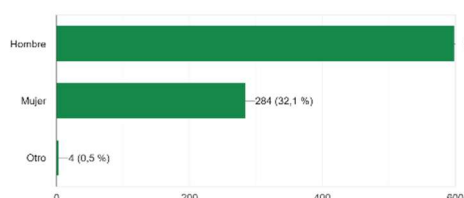


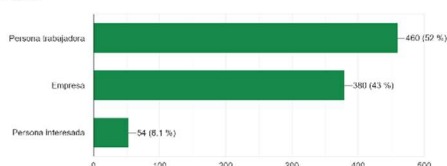
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. ABRIL 2026

884 encuestas remitidas hasta el 30/04/2026. 31 encuestas remitidas en abril de 2026.

Sexo
884 respuestas



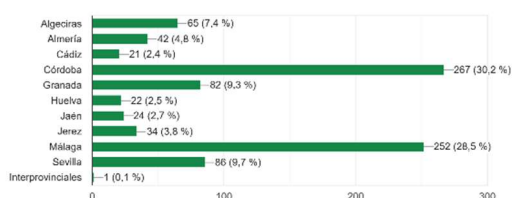
Parte
884 respuestas



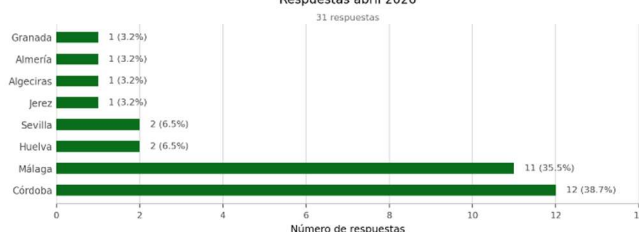
Durante abril de 2026 se registraron 31 respuestas a la encuesta del SERCLA. La sede de Córdoba fue la más activa, con 12 respuestas, seguida muy de cerca por Málaga (11). A continuación se sitúan Sevilla (2) y Huelva (2). Por último, Jerez, Algeciras, Almería y Granada aportan 1 respuesta cada una. En el mes no se registraron respuestas con varias sedes en la misma encuesta.

En el conjunto del periodo analizado (884 encuestas), Córdoba y Málaga se mantienen como las sedes con mayor volumen de respuestas. En abril, Málaga se sitúa por encima de su peso histórico (35,5 % del mes frente a 28,3 % histórico) y Huelva también gana presencia (6,5 % vs 2,4 %). Córdoba se mantiene igualmente por encima de su promedio (38,7 % frente a 30,0 %). En cambio, Sevilla queda por debajo de su participación habitual (6,5 % vs 9,6 %), al igual que Granada (3,2 % vs 9,0 %) y Algeciras (3,2 % vs 7,2 %). Almería queda ligeramente por debajo (3,2 % vs 4,6 %) y Jerez se mantiene muy próxima a su media histórica (3,2 % vs 3,7 %). Cádiz y Jaén no registran respuestas en el mes pese a tener presencia en el histórico.

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



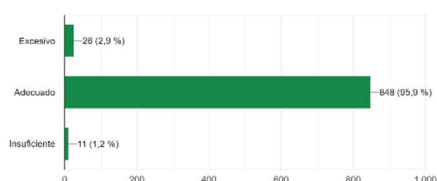
Respuestas abril 2026



Todas las personas encuestadas este mes valoró el **tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación** como “adecuado”: 100,0 % (31 de 31 respuestas). No se registraron valoraciones en los extremos: “excesivo” representa el 0,0 % y “insuficiente” el 0,0 %.

Si se compara con el conjunto del periodo analizado (884 encuestas), el patrón se mantiene muy estable: sobre las 883 respuestas válidas en este ítem, predomina claramente “adecuado” (95,9 %; 847), frente a “excesivo” (2,8 %; 25) e “insuficiente” (1,2 %; 11). En conjunto, este ítem continúa siendo un punto fuerte del servicio: abril mejora incluso la pauta histórica al concentrar la totalidad de las respuestas en la opción “adecuado”, sin que aparezca ninguna valoración negativa o insuficiente.

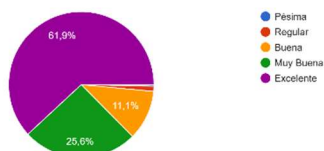
Desde que planteó la solicitud de inicio o recibió notificación de la presentación de la solicitud, el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación ha sido:
884 respuestas



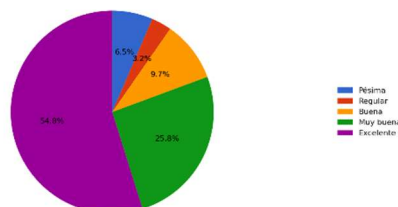
Durante abril de 2026, la **actitud de las personas mediadoras** obtuvo una valoración mayoritariamente positiva. El 54,8 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (17 de 31), el 25,8 % como “Muy buena” (8) y el 9,7 % como “Buena” (3). No obstante, en este mes sí aparecen algunas valoraciones menos favorables: “Regular” representa el 3,2 % (1) y “Pésima” el 6,5 % (2), lo que introduce un ligero deterioro respecto a la pauta habitual.

En el conjunto del periodo analizado (884 encuestas), la distribución sigue una pauta muy positiva: “Excelente” concentra el 61,9 % (547), “Muy buena” el 25,6 % (226), “Buena” el 11,1 % (98), y apenas un 1,1 % en “Regular” (10) y un 0,3 % en “Pésima” (3). En comparación con estos datos globales, abril mantiene un perfil favorable en términos generales, pero presenta un menor peso de “Excelente” y una mayor presencia de valoraciones negativas que la media histórica, por la aparición de 1 respuesta en “Regular” y 2 en “Pésima”.

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



Valoración de la actitud de mediadores en abril de 2026



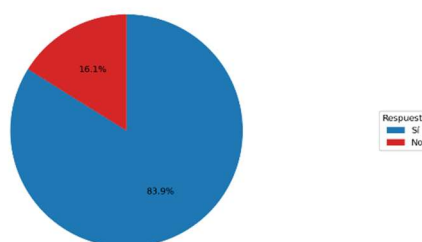
En abril de 2026, **la neutralidad e imparcialidad de la Comisión de Mediación** recibió un respaldo mayoritario, aunque claramente inferior al habitual: el 83,9 % de las personas participantes manifestó que sí (26 de 31), frente a un 16,1 % que indicó no (5 de 31). El indicador se mantiene en niveles positivos, pero con una presencia de respuestas negativas significativamente más alta que en meses anteriores.

En el conjunto del periodo analizado (884 encuestas), la tendencia es mucho más homogénea: el 97,2 % de las respuestas declara que la actuación de la Comisión fue neutral e imparcial (859), frente a un 2,8 % que considera lo contrario (25). En comparación con estos datos globales, abril se sitúa claramente por debajo del promedio histórico, debido al aumento puntual de respuestas negativas. Aun así, la opción afirmativa sigue siendo claramente mayoritaria, aunque este ítem muestra en abril un deterioro visible respecto a la pauta general del servicio.

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



Respuestas abril 2026

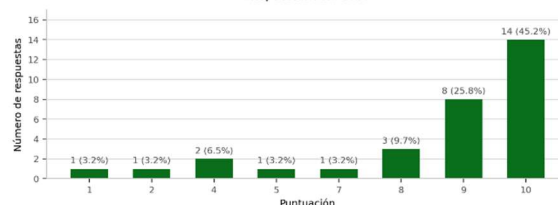


La **puntuación media otorgada a las personas mediadoras** se situó en 8,35 sobre 10 (31 respuestas), con una distribución todavía orientada hacia las notas altas, aunque más dispersa que en meses anteriores: las calificaciones entre 8 y 10 agrupan el 80,6 % de las respuestas (25 de 31). Predomina la máxima puntuación, 10, con 14 respuestas (45,2 %), seguida de la nota 9 con 8 respuestas (25,8 %) y la nota 8 con 3 respuestas (9,7 %). En los tramos inferiores se concentran 6 respuestas (19,4 %): aparece 1 respuesta en 7 (3,2 %), 1 en 5 (3,2 %), 2 en 4 (6,5 %), 1 en 2 (3,2 %) y 1 en 1 (3,2 %), sin respuestas en 3 ni en 6.

En comparación con el conjunto del periodo analizado (884 encuestas; media histórica 9,21 y 91,5 % de valoraciones entre 8 y 10), abril presenta un perfil menos favorable, con una media sensiblemente inferior y un descenso claro del peso de las puntuaciones 8-10 (80,6 % frente a 91,5 %), explicado por la aparición de varias valoraciones en tramos bajos. En conjunto, aunque siguen predominando las valoraciones positivas y la nota 10 continúa siendo la más frecuente, este ítem muestra en abril un deterioro apreciable respecto a la pauta histórica.



Respuestas abril 2026

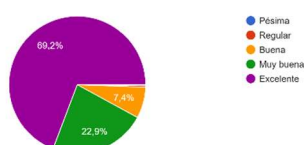


La valoración de la actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA

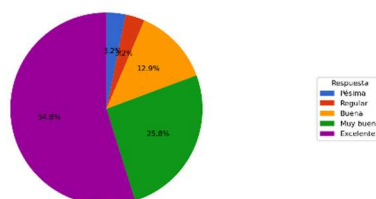
en abril de 2026 sigue siendo mayoritariamente positiva. El 54,8 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (17 de 31), el 25,8 % como “Muy buena” (8) y el 12,9 % como “Buena” (4). No obstante, este mes sí aparecen valoraciones menos favorables: “Regular” representa el 3,2 % (1) y “Pésima” el 3,2 % (1), por lo que, aunque predominan claramente los niveles altos de satisfacción, se observa una cierta pérdida de homogeneidad respecto a meses anteriores.

En el conjunto del periodo (884 encuestas), el patrón sigue siendo muy positivo: “Excelente” representa el 69,2 % (612), “Muy buena” el 22,9 % (202) y “Buena” el 7,4 % (65), mientras que las respuestas “Regular” (0,3 %; 3) y “Pésima” (0,2 %; 2) son prácticamente testimoniales. En comparación con estos datos históricos, abril presenta un menor peso de “Excelente” y una presencia algo mayor de valoraciones medias o negativas, lo que introduce un ligero deterioro respecto a la pauta habitual. Aun así, la percepción sobre el personal de Secretaría sigue siendo globalmente favorable, con una clara mayoría de valoraciones en los niveles altos.

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



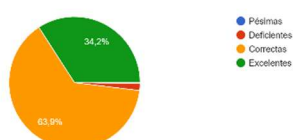
Actitud y comportamiento del personal de Secretaría - abril 2026



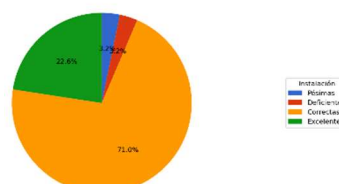
En lo que respecta a **las instalaciones**, este mes las valoraciones se concentran mayoritariamente en los tramos positivos. El 71,0 % de las personas encuestadas las consideró “Correctas” (22 de 31) y el 22,6 % “Excelentes” (7). Se registró un 3,2 % de valoraciones “Deficientes” (1) y un 3,2 % en el tramo “Pésimas” (1).

En el conjunto del periodo (884 encuestas), la pauta global es muy parecida: alrededor del 63,9 % de las respuestas califican las instalaciones como “Correctas” (565), el 34,2 % como “Excelentes” (302), y las menciones “Deficientes” o “Pésimas” son marginales (1,7 %; 15 y 0,2 %; 2, respectivamente). En comparación con estos datos históricos, abril incrementa el peso de “Correctas” (71,0 % frente a 63,9 %) y reduce “Excelentes” (22,6 % vs 34,2 %), apareciendo además 1 valoración puntual en “Deficientes” y 1 en “Pésimas”. En conjunto, el ítem se mantiene en rangos favorables, aunque con una ligera mayor presencia de valoraciones negativas respecto a la pauta histórica.

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



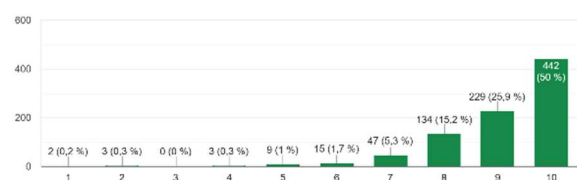
Respuestas abril 2026



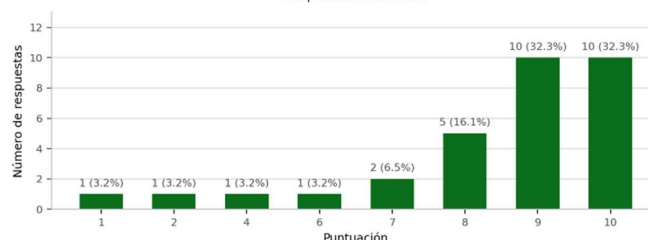
La **puntuación media global** otorgada al SERCLA en abril de 2026 fue de 8,29 sobre 10 (31 respuestas), con una distribución concentrada en las notas altas, aunque con una dispersión relevante en los tramos bajos: las calificaciones 9–10 suman el 64,5 % de las respuestas (20 de 31), y si se amplía el rango a 8–10 se alcanza el 80,6 % (25 de 31). Predominan las máximas puntuaciones, con empate entre 10 y 9 (10 respuestas cada una; 32,3 % respectivamente), seguidas de 8 (5; 16,1 %). En los tramos inferiores se observa un conjunto minoritario: 7 registra 2 respuestas (6,5 %), y aparecen casos aislados en 6 (1; 3,2 %), 4 (1; 3,2 %), 2 (1; 3,2 %) y 1 (1; 3,2 %), sin respuestas en 3 ni en 5.

En el histórico desde el inicio de la encuesta (884 respuestas), la media se sitúa en 9,09/10 (mediana = 9,5), con un 75,9 % de respuestas en el tramo 9–10 y un 91,1 % en 8–10. La lectura de abril queda, por tanto, por debajo de la pauta histórica tanto en 9–10 (64,5 % vs 75,9 %) como en 8–10 (80,6 % vs 91,1 %), debido al aumento de valoraciones en los tramos 7 e inferiores. Aun así, se mantiene un predominio claro de valoraciones positivas, con una mayoría concentrada en 9 y 10.

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



Respuestas abril 2026



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

En conjunto, los comentarios de abril de 2026 (7 comentarios) muestran una valoración mixta: conviven mensajes claramente positivos y de agradecimiento con varias propuestas de mejora y dos comentarios críticos centrados en la percepción de falta de imparcialidad. Predominan las aportaciones que plantean ajustes concretos del funcionamiento (modalidad presencial, composición/experiencia de la mesa moderadora) y mejoras de instalaciones. A diferencia de marzo, en abril sí aparecen opiniones negativas explícitas sobre la neutralidad de la mediación y el acondicionamiento de las instalaciones.

Valoraciones positivas / sin propuestas de mejora (2 de 7 comentarios). Se destaca:

- Satisfacción global con el servicio y el desarrollo del proceso, incluso en modalidad on-line (“Todo perfecto, ágil y cercano... Genial”).
- Agradecimiento directo sin petición de cambios (“MUCHAS GRACIAS”).

Sugerencias / incidencias puntuales (3 de 7 comentarios):

- Modalidad de la mediación: se solicita que la empresa pueda optar por la mediación presencial y no quedar vinculada a la modalidad propuesta por la parte solicitante.
- Perfil/experiencia en la mesa moderadora: se propone contar siempre con un representante con experiencia en procesos similares al objeto de la reclamación.
- Instalaciones: petición de espacios más amplios.

Críticas puntuales (2 de 7 comentarios):

- Imparcialidad/neutralidad: se señala de forma explícita una percepción de sesgo (“Mediadores a favor de la empresa”) y se reclama imparcialidad de todos los integrantes, indicando que no se habría percibido en las reuniones.
- Instalaciones (tono negativo): además de pedir ampliación, se describen como pequeñas, antiguas y mal acondicionadas, asociándolo a una experiencia global menos satisfactoria.