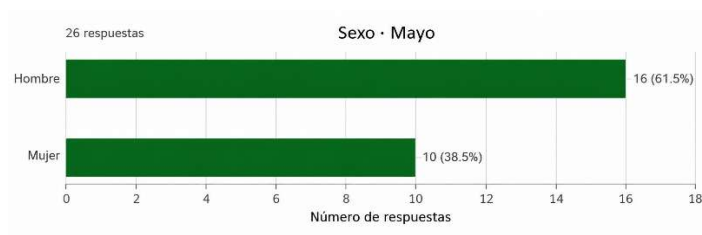
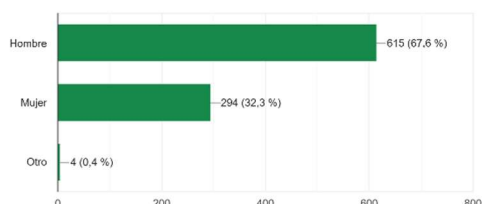


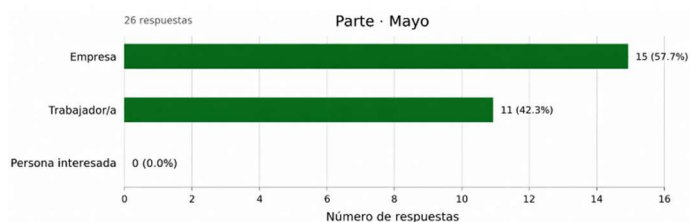
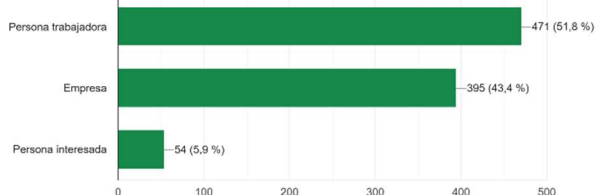
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. MAYO 2026

910 encuestas remitidas hasta el 31/05/2026. 26 encuestas remitidas en mayo de 2026.

Sexo
910 respuestas



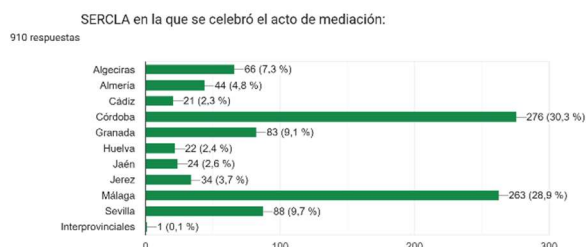
Parte
910 respuestas



Durante mayo de 2026 se registraron 26 respuestas a la encuesta del SERCLA. La sede de Málaga fue la más activa, con 11 respuestas, seguida de Córdoba, con 9. A continuación se sitúan Almería y Sevilla, con 2 respuestas cada una. Por último, Algeciras y Granada aportan 1 respuesta cada una. En el mes no se registraron respuestas con varias sedes en la misma encuesta.

Los datos históricos de la encuesta hasta el 31 de mayo de 2026, con 910 encuestas acumuladas, Córdoba y Málaga se mantienen como las sedes con mayor volumen de respuestas. En mayo, Málaga representa el 42,3 % de las respuestas del mes, por encima de su peso acumulado, mientras que Córdoba concentra el 34,6 %, también por encima de su participación global. Almería alcanza el 7,7 % mensual, ligeramente por encima de su presencia acumulada, y Sevilla se mantiene en el 7,7 %, algo por debajo de su peso habitual. Granada y Algeciras, con una

respuesta cada una, quedan por debajo de su participación acumulada. Cádiz, Huelva, Jaén y Jerez no registran respuestas en mayo pese a tener presencia en el conjunto del periodo analizado.

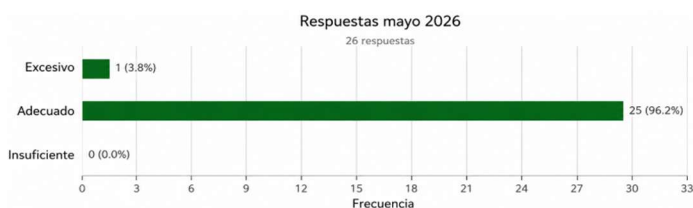
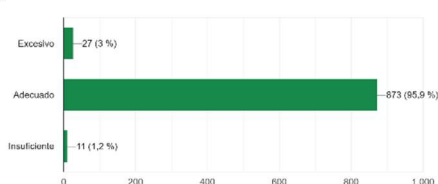


En mayo de 2026, la **valoración del tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación** continúa siendo muy favorable. El 96,2 % de las personas encuestadas lo consideró “adecuado” (25 de 26 respuestas), mientras que el 3,8 % lo valoró como “excesivo” (1 respuesta). No se registraron valoraciones como “insuficiente”.

En el conjunto analizado hasta el 31 de mayo de 2026, sobre 909 respuestas válidas en este ítem, predomina claramente la valoración “adecuado”, con 872 respuestas, el 95,9 %. La opción “excesivo” reúne 27 respuestas, el 3 %, y “insuficiente” suma 11 respuestas, el 1,2 %. En conjunto, este ítem continúa siendo un punto fuerte del servicio: mayo reproduce prácticamente la pauta acumulada, con una valoración muy mayoritaria de adecuación de los plazos y una única mención negativa vinculada al tiempo de espera.

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:

910 respuestas

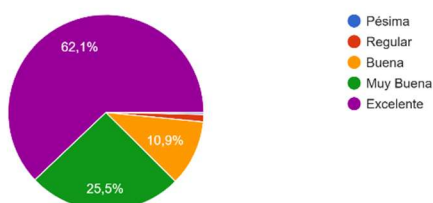


Durante mayo de 2026, la **actitud de las personas mediadoras** obtuvo una valoración mayoritariamente positiva. El 69,2 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (18 de 26), el 23,1 % como “Muy buena” (6), y el 3,8 % como “Buena” (1). Solo se registró una valoración “Regular” (3,8 %) y no aparecen respuestas en “Pésima”.

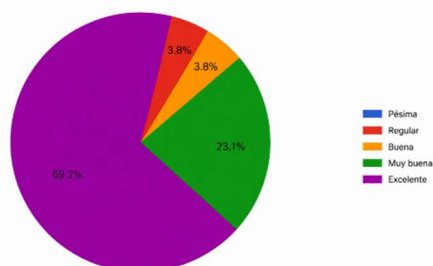
En el conjunto analizado hasta mayo de 2026, la distribución acumulada sigue siendo muy favorable: “Excelente” concentra 565 respuestas, el 62,1 %; “Muy buena” suma 232, el 25,5 %; “Buena” alcanza 99 respuestas, el 10,9 %; “Regular” reúne 11 respuestas, el 1,2 %; y “Pésima” se

mantiene en 3 respuestas, el 0,3 %. En comparación con la pauta acumulada, mayo presenta un perfil especialmente positivo, con mayor peso de “Excelente” y una menor presencia de valoraciones intermedias. La única respuesta “Regular” introduce una incidencia puntual, pero no altera la lectura general favorable.

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



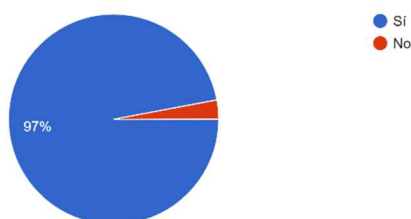
Valoración de la actitud de mediadores en mayo de 2026



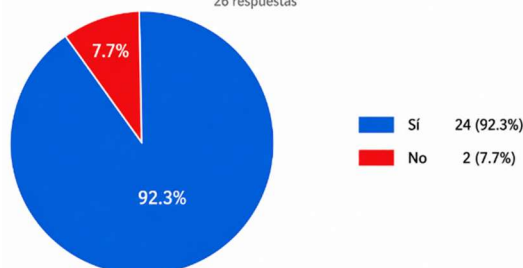
En mayo de 2026, la **neutralidad e imparcialidad** de la Comisión de Mediación recibió un respaldo muy mayoritario: el 92,3 % de las personas participantes manifestó que sí (24 de 26), frente a un 7,7 % que indicó no (2 de 26). El resultado sigue siendo claramente positivo, aunque la presencia de dos respuestas negativas sitúa el indicador por debajo de la pauta histórica.

En el conjunto del periodo analizado, el 97,0 % de las respuestas declara que la actuación de la Comisión fue neutral e imparcial, 883 de 910, frente a un 3,0 % que considera lo contrario, 27 respuestas. En comparación con el acumulado, mayo se mantiene en niveles favorables, pero con una proporción de respuestas negativas superior a la media general. Aun así, mejora claramente respecto a abril, mes en el que el peso de respuestas negativas fue más elevado, por lo que este ítem muestra recuperación, aunque conviene mantenerlo como aspecto de seguimiento.

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



La actuación de la Comisión de Mediación fue neutral e imparcial
(mayo 2026)
26 respuestas

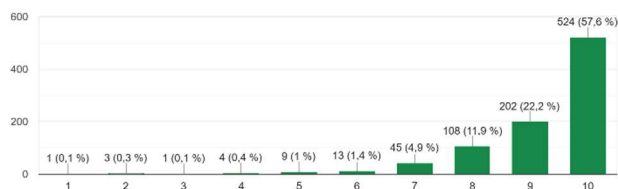


La **puntuación media otorgada a las personas mediadoras** se situó en 9,42 sobre 10 (26 respuestas), con una distribución fuertemente concentrada en las notas altas: las calificaciones entre 8 y 10 agrupan el 96,1 % de las respuestas (25 de 26). Predomina la máxima puntuación, 10, con 16 respuestas (61,5 %), seguida de la nota 9 con 9 respuestas (34,6 %). Solo aparece una valoración en el tramo bajo, con una puntuación de 2 (3,8 %), sin respuestas en el resto de notas inferiores.

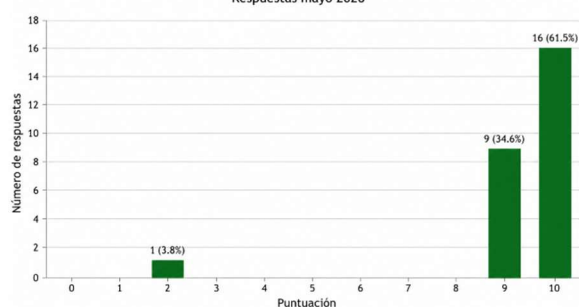
En el conjunto del periodo analizado, la media acumulada se mantiene en torno a 9,22 sobre 10, con una clara concentración de valoraciones altas. En comparación con la pauta acumulada, mayo presenta un perfil más favorable, tanto por la media alcanzada como por el peso de las puntuaciones 9 y 10. En conjunto, la valoración de las personas mediadoras recupera una pauta claramente positiva tras el deterioro observado en abril, con una presencia muy elevada de puntuaciones máximas y una única valoración crítica aislada.

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?

910 respuestas



Respuestas mayo 2026

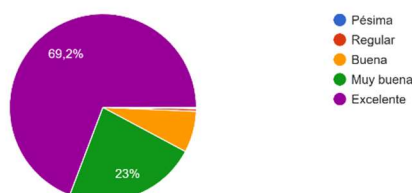


La **valoración de la actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA** en mayo de 2026 sigue siendo muy positiva. El 69,2 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (18 de 26) y el 26,9 % como “Muy buena” (7). Solo se registró una valoración “Regular” (3,8 %), sin respuestas en “Buena” ni en “Pésima”.

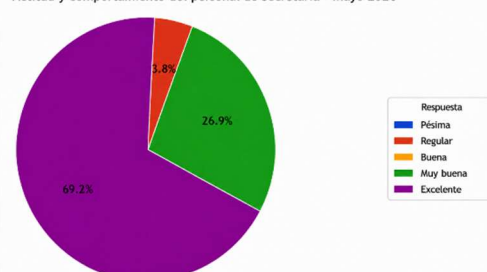
Los datos históricos hasta mayo de 2026 muestran que el patrón acumulado también es muy favorable: “Excelente” representa 630 respuestas, el 69,2 %; “Muy buena” suma 209, el 23,0 %; “Buena” alcanza 65 respuestas, el 7,1 %; “Regular” reúne 4 respuestas, el 0,4 %; y “Pésima” se mantiene en 2 respuestas, el 0,2 %. En comparación con estos datos acumulados, mayo mantiene exactamente el mismo peso de “Excelente” y aumenta ligeramente la proporción de “Muy buena”,

aunque incorpora una respuesta “Regular”. En conjunto, la percepción sobre el personal de Secretaría se mantiene como uno de los puntos fuertes del servicio.

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



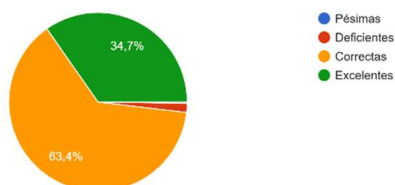
Actitud y comportamiento del personal de Secretaría - mayo 2026



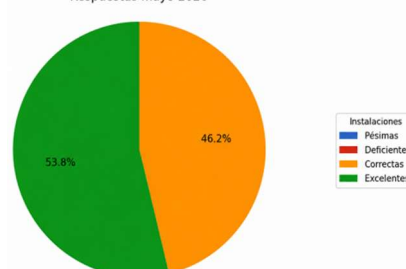
En lo que respecta a **las instalaciones**, las valoraciones de mayo de 2026 se concentran íntegramente en los tramos positivos. El 53,8 % de las personas encuestadas las consideró “Excelentes” (14 de 26) y el 46,2 % “Correctas” (12). No se registraron valoraciones “Deficientes” ni “Pésimas”.

Los datos históricos de la encuesta hasta mayo de 2026, la pauta acumulada muestra un predominio de “Correctas”, con 577 respuestas, el 63,4 %, seguido de “Excelentes”, con 316 respuestas, el 34,7 %. Las menciones “Deficientes” y “Pésimas” siguen siendo marginales: 15 respuestas, el 1,6 %, y 2 respuestas, el 0,2 %, respectivamente. En comparación con la pauta acumulada, mayo mejora claramente el perfil del ítem, al aumentar de forma notable el peso de “Excelentes” y eliminar por completo las valoraciones negativas. La lectura del mes es, por tanto, más favorable que el conjunto del periodo y también mejora respecto a abril.

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



Respuestas mayo 2026

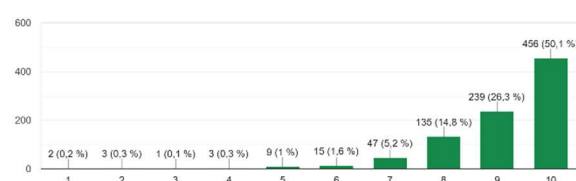


La **puntuación media global otorgada al SERCLA** en mayo de 2026 fue de 9,27 sobre 10 (26 respuestas), con una distribución muy concentrada en las notas altas: las calificaciones 9–10 suman el 92,3 % de las respuestas (24 de 26), y si se amplía el rango a 8–10 se alcanza el 96,2 % (25

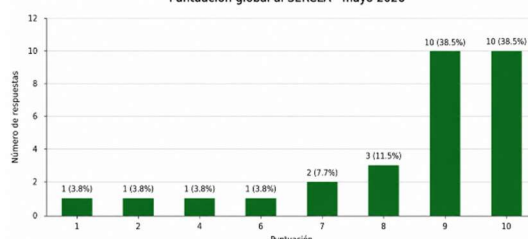
de 26). Predomina la puntuación 10, con 15 respuestas (57,7 %), seguida de la nota 9, con 9 respuestas (34,6 %). En los tramos inferiores solo aparece una valoración de 8 (3,8 %) y una de 3 (3,8 %), sin respuestas en el resto de puntuaciones.

Los datos históricos de la encuesta hasta mayo de 2026 muestran que la media acumulada se mantiene en torno a 9,10 sobre 10, con un predominio claro de las valoraciones altas. La lectura de mayo queda, por tanto, por encima de la pauta acumulada tanto en media como en concentración de puntuaciones 9 y 10. Aunque aparece una valoración crítica aislada, el resultado global del mes es especialmente positivo y supone una mejora respecto al comportamiento observado en abril.

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



Puntuación global al SERCLA - mayo 2026



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

En conjunto, los comentarios de mayo de 2026 (8 comentarios) muestran una valoración predominantemente positiva del servicio, con especial reconocimiento a la utilidad del SERCLA, la facilidad de la modalidad telemática y la calidad técnica de la videoconferencia. Junto a estas valoraciones favorables aparecen algunas sugerencias de mejora relacionadas con la citación, la posibilidad de elegir fecha y hora dentro de márgenes razonables y una crítica puntual vinculada a la percepción de trato hacia la empresa.

Valoraciones positivas / sin propuestas de mejora (5 de 8 comentarios). Se destaca:

- Reconocimiento del SERCLA como herramienta necesaria para la calidad laboral.
- Agradecimiento por la facilidad para desarrollar actuaciones de forma telemática.
- Valoración muy positiva de la infraestructura técnica y de la calidad de la videoconferencia.
- Percepción del servicio telemático como especialmente útil y eficaz.
- Ausencia de propuestas de mejora en un comentario que indica expresamente “Nada”.

Sugerencias / incidencias puntuales (2 de 8 comentarios):

- Citación: se solicita recibir la citación con mayor prontitud.
- Organización de señalamientos: se propone valorar un sistema que permita elegir fecha y hora dentro de un margen razonable, tomando como referencia otros modelos que facilitan compatibilizar señalamientos judiciales y administrativos.

Crítica puntual (1 de 8 comentarios):

- Imparcialidad/percepción de trato hacia la empresa: se expresa una queja sobre la actitud hacia la empresa y la sensación de que se parte de la obligación de aceptar determinadas soluciones empresariales. Esta crítica coincide con las dos respuestas negativas registradas en el ítem de neutralidad e imparcialidad y con la única valoración baja en la puntuación de mediadores y puntuación global.

En síntesis, mayo presenta un balance claramente favorable: mejora la media global del SERCLA, refuerza la valoración de mediadores, Secretaría e instalaciones, y reduce la intensidad de las incidencias observadas en abril. Las áreas a vigilar se concentran en la percepción de imparcialidad y en la gestión de citaciones y señalamientos, aunque aparecen como cuestiones minoritarias dentro de un mes con predominio muy claro de valoraciones positivas