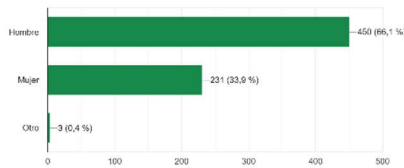


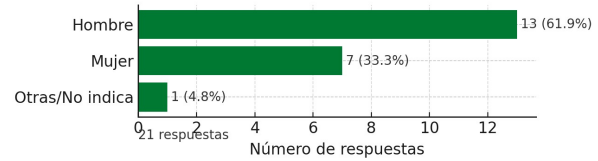
# ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. OCTUBRE 2025

681 encuestas remitidas hasta el 31/10/2025. 21 encuestas remitidas en octubre de 2025.

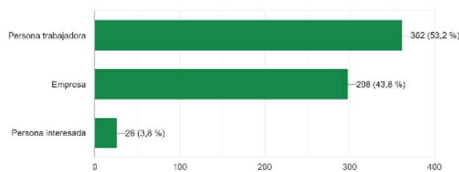
Sexo  
681 respuestas



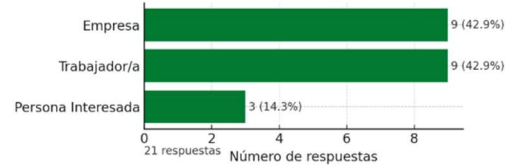
Sexo · Octubre



Parte  
681 respuestas

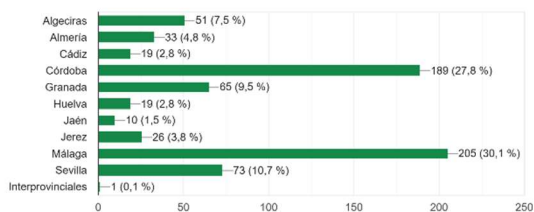


Parte · Octubre



Durante octubre de 2025 se registraron **21 respuestas** a la encuesta del SERCLA. La sede de Málaga fue la más activa, con 10 respuestas; le siguió Córdoba (5). Almería aportó 2, y Jerez, Granada, Cádiz y Huelva sumaron 1 respuesta cada una.

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



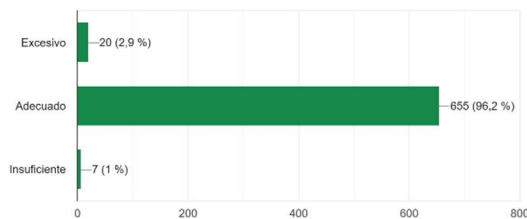
Respuestas octubre 2025  
21 respuestas



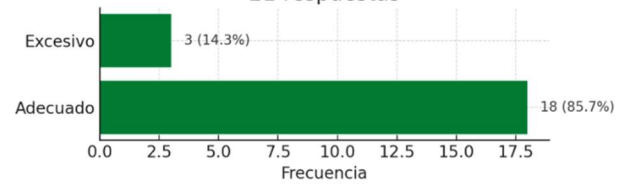
En relación con el **tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación**, la gran mayoría lo calificó como “adecuado”: 85,7 % (18 de 21). Las valoraciones en el extremo “excesivo” alcanzan 14,3 % (3), mientras que no se registraron respuestas “insuficiente” (0 %). En conjunto, este ítem se mantiene como un punto fuerte del servicio, con percepciones mayoritariamente positivas.

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:

681 respuestas



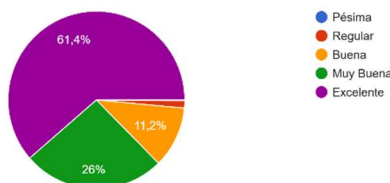
Respuestas octubre 2025  
21 respuestas



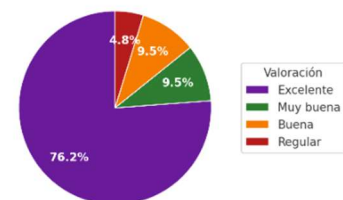
Respecto a la **actitud de las personas mediadoras**, el 76,2 % de los encuestados la calificó como “Excelente” (16 de 21), el 9,5 % como “Muy buena” (2), el 9,5 % como “Buena” (2) y el 4,8 % como “Regular” (1). No se registraron valoraciones “Pésima”, lo que refuerza una percepción muy positiva de la profesionalidad y el trato de las personas mediadoras.

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

681 respuestas



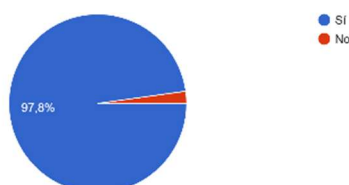
Valoración de la actitud de mediadores en octubre de 2025



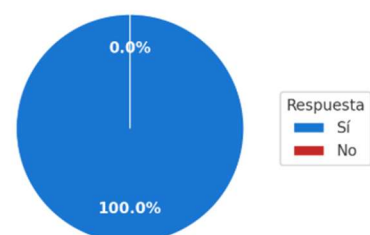
La **neutralidad e imparcialidad de la Comisión de Mediación** recibió un respaldo unánime: el 100,0 % de los participantes manifestó que sí (21 de 21), frente al 0,0 % que indicó no (0 de 21). Este resultado mantiene el indicador en niveles excelentes.

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

681 respuestas

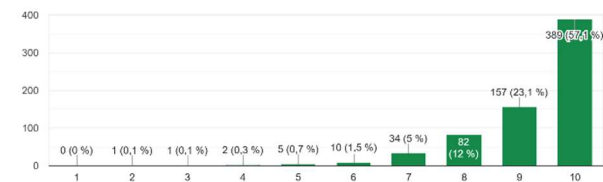


Respuestas octubre 2025



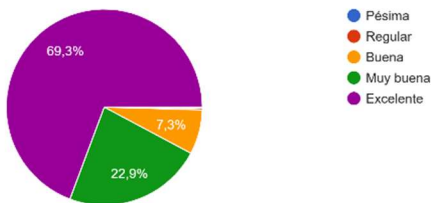
En cuanto a la **puntuación media otorgada a las personas mediadoras**, se situó en 9,43 sobre 10, con una distribución muy concentrada en las notas altas: las calificaciones 8-10 suman 19 de 21 respuestas (90,5 %). Predomina claramente la máxima puntuación (10: 16 respuestas; 76,2 %), seguida de 9: 2 (9,5 %) y 8: 1 (4,8 %); aparecen testimonios aislados en 7: 1 (4,8 %) y 5: 1 (4,8 %). En conjunto, los resultados son muy favorables y coherentes con la percepción global de excelencia del servicio.

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?  
681 respuestas

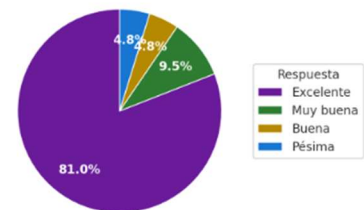


La **valoración de la actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA** se mantiene muy positiva: el 81,0 % la calificó como “Excelente” (17 de 21), el 9,5 % como “Muy buena” (2) y el 4,8 % como “Buena” (1). No hubo respuestas “Regular” y aparece 1 valoración “Pésima” (4,8 %). En conjunto, la percepción es claramente favorable, con un núcleo muy mayoritario en los niveles altos de satisfacción.

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

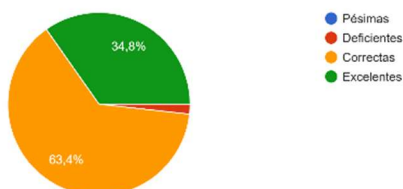


Actitud y comportamiento del personal de Secretaría · octubre 2025

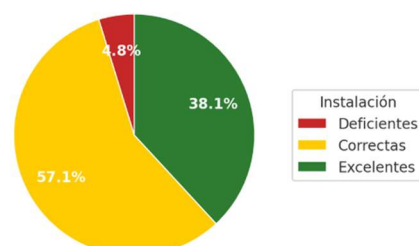


En lo que respecta a **las instalaciones**, el 57,1 % las consideró “Correctas” (12 de 21) y el 38,1 % “Excelentes” (8 de 21). Se registró un 4,8 % “Deficientes” (1 de 21) y no hubo “Pésimas” (0 %). En conjunto, predomina claramente una opinión positiva sobre este apartado.

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



Respuestas octubre 2025

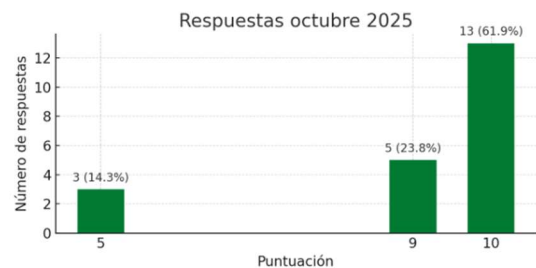
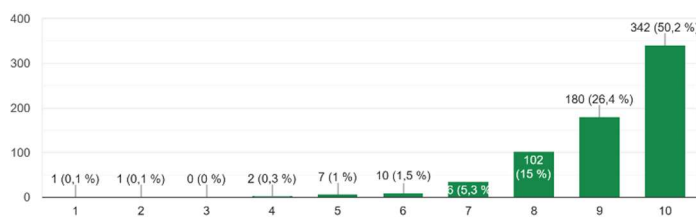


La **puntuación media global** otorgada al SERCLA en **octubre** fue de **9,05/10** (21 respuestas), con una distribución muy concentrada en las notas altas: 9–10 suman 85,7 % (18 de 21).

En el histórico desde el inicio de la encuesta (681 respuestas desde que se inició la encuesta), la media se sitúa en 9,12/10 (mediana = 10), con un 76,7 % de respuestas en 9–10 y un 91,6 % en 8–10.

Así, la lectura de octubre queda ligeramente por debajo de la media histórica, pero dentro del rango de excelencia, con claro predominio de valoraciones altas.

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



### Comentarios del mes de octubre de 2025 para mejorar la calidad del servicio:

En conjunto, los comentarios de octubre (5 comentarios) dibujan una valoración positiva del servicio: predominan las referencias a la excelencia del SERCLA y a la buena experiencia de uso —incluida la celebración on-line, que se menciona como fluida—, junto con algunas sugerencias puntuales orientadas a mejorar la efectividad y una incidencia aislada sobre el trato percibido en un caso concreto.

#### Valoraciones positivas (3 de 5 comentarios)

Se destaca:

- Servicio “excelente” como valoración general.
- Experiencia on-line satisfactoria, señalada como “funcionó muy bien”.
- Percepción global de buena atención y eficacia del servicio.

Sugerencias / incidencias puntuales (2 de 5 comentarios)

- Mayor efectividad del servicio (petición genérica de “ser más efectiva”).
- Incidencia aislada de trato en un caso concreto (se percibe trato poco adecuado y duración excesiva de la llamada pese a existir acuerdo).

No se observa un patrón recurrente de quejas; las mejoras propuestas son operativas y acotadas. En conjunto, la tónica sigue siendo muy favorable, con comentarios que refuerzan la buena valoración global observada en los ítems cuantitativos.