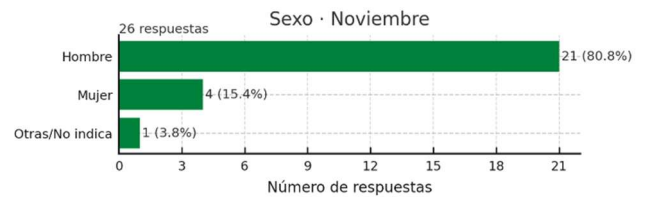
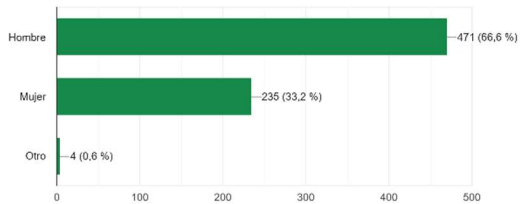


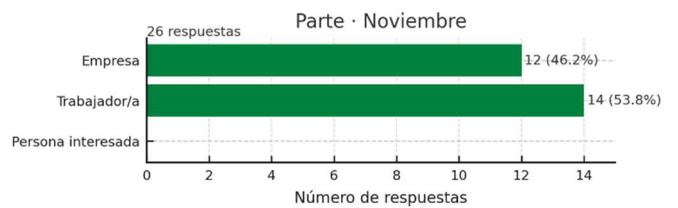
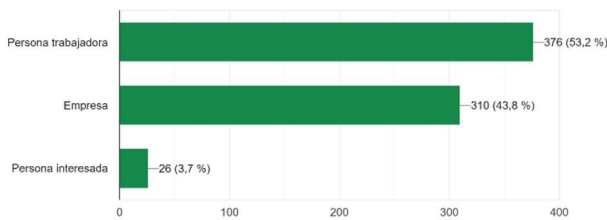
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. NOVIEMBRE 2025

707 encuestas remitidas hasta el 30/11/2025. 26 encuestas remitidas en noviembre de 2025.

Sexo
707 respuestas



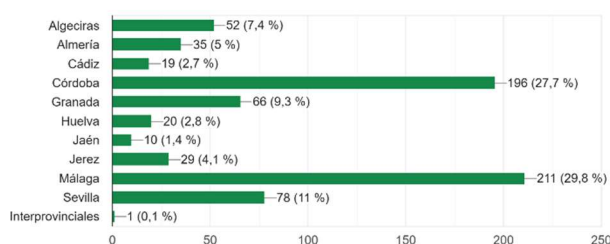
Parte
707 respuestas



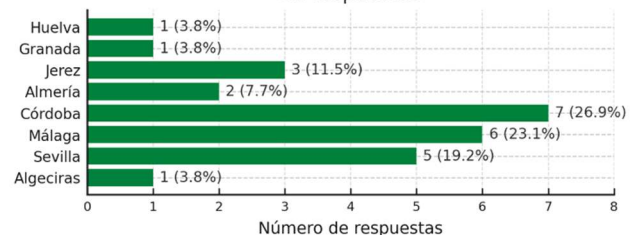
Durante noviembre de 2025 se registraron 26 respuestas a la encuesta del SERCLA. La sede de Córdoba fue la más activa, con 7 respuestas, seguida de Málaga (6) y Sevilla (5); Jerez aportó 3, Almería 2, y Huelva, Algeciras y Granada sumaron 1 respuesta cada una.

En el conjunto del periodo analizado (707 encuestas), Málaga y Córdoba se mantienen como las sedes con mayor volumen de respuestas, pero en noviembre Sevilla y Jerez ganan peso relativo respecto a su media histórica, mientras que Málaga, Granada y Algeciras quedan algo por debajo de su participación habitual.

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



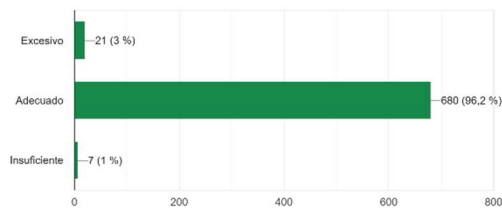
Respuestas noviembre 2025
26 respuestas



En noviembre de 2025, casi la totalidad de las personas encuestadas valoró el **tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación** como “adecuado”: 96,2 % (25 de 26 respuestas). Las valoraciones en el extremo “excesivo” se limitaron al 3,8 % (1 respuesta), y no se registraron respuestas en el tramo “insuficiente”.

Si se compara con el conjunto del periodo analizado (707 encuestas), el patrón se mantiene muy estable: alrededor de 96 % de las respuestas históricas califican el tiempo como adecuado, frente a algo menos del 3 % que lo consideran excesivo y cerca del 1 % que lo valora como insuficiente. En conjunto, este ítem continúa siendo un punto fuerte del servicio, con percepciones muy mayoritariamente positivas y sin señales de empeoramiento en noviembre.

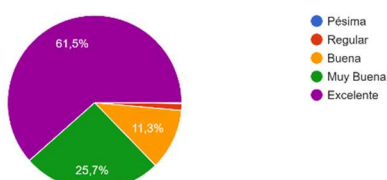
Desde que planteó la solicitud de inicio o recibió notificación de la presentación de la solicitud, el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación ha sido:
707 respuestas



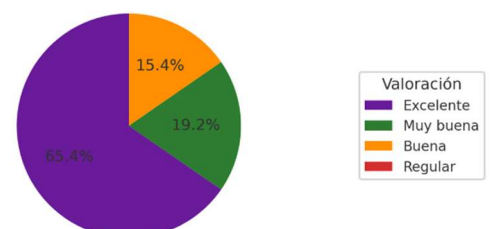
En noviembre de 2025, la **actitud de las personas mediadoras** obtuvo una valoración muy positiva. El 65,4 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (17 de 26), el 19,2 % como “Muy buena” (5) y el 15,4 % como “Buena” (4). No se registraron respuestas en los tramos “Regular” ni “Pésima”, lo que refuerza una percepción claramente favorable sobre la profesionalidad y el trato de las personas mediadoras.

En el conjunto del periodo analizado (707 encuestas), la distribución sigue una pauta similar: alrededor del 61,5 % de las valoraciones se sitúan en “Excelente”, el 25,7 % en “Muy buena”, el 11,3 % en “Buena”, y apenas un 1,3 % en “Regular” y un 0,1 % en “Pésima”. En comparación con estos datos globales, noviembre presenta incluso un peso algo mayor de las valoraciones “Excelente” y “Buena”, sin respuestas negativas, consolidando este ítem como uno de los puntos más fuertes del servicio.

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



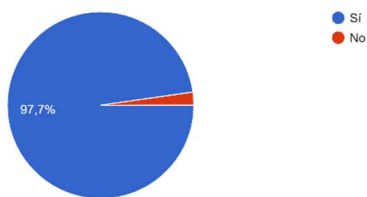
Valoración de la actitud de mediadores en noviembre de 2025



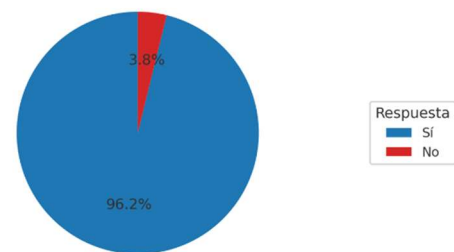
En noviembre de 2025, la **neutralidad e imparcialidad de la Comisión de Mediación** recibió un respaldo prácticamente unánime: el 96,2 % de las personas participantes manifestó que sí (25 de 26), frente a un 3,8 % que indicó no (1 de 26). El indicador se mantiene, por tanto, en niveles muy elevados.

En el conjunto del periodo analizado (707 encuestas), la tendencia es incluso algo más homogénea: el 97,7 % de las respuestas declara que la actuación de la Comisión fue neutral e imparcial, frente a un 2,3 % que considera lo contrario. La ligera presencia de respuestas negativas en noviembre no altera el diagnóstico general: la percepción de neutralidad e imparcialidad de la Comisión continúa siendo excelente y muy estable en el tiempo.

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



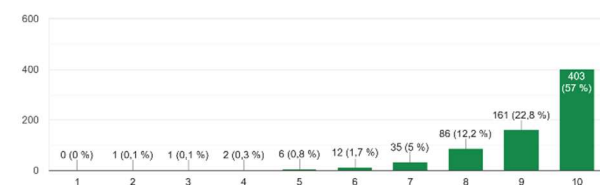
Respuestas noviembre 2025



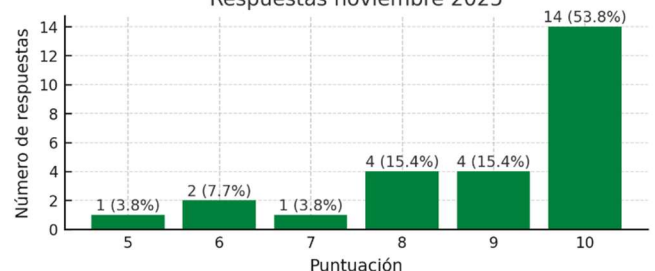
En noviembre de 2025, la **puntuación media otorgada a las personas mediadoras** se situó en 8,92 sobre 10, con una distribución claramente orientada hacia las notas altas: las calificaciones entre 8 y 10 agrupan el 84,6 % de las respuestas (22 de 26). Predomina la máxima puntuación, 10, con 14 respuestas (53,8 %), seguida de las notas 9 y 8, ambas con 4 respuestas cada una (15,4 %). En los tramos inferiores aparecen solo casos aislados: 6 y 5 reúnen en conjunto un 11,5 % de las respuestas.

En comparación con el conjunto de encuestas (media histórica 9,23 y cerca del 92 % de valoraciones entre 8 y 10), noviembre muestra un comportamiento muy similar, aunque con un peso algo menor de las máximas puntuaciones. En todo caso, el perfil sigue siendo claramente favorable y coherente con una percepción global de alta calidad y excelencia en la actuación de las personas mediadoras.

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?
707 respuestas



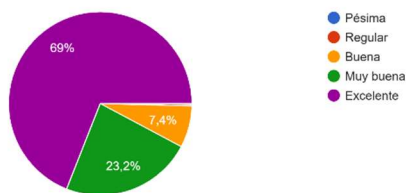
Respuestas noviembre 2025



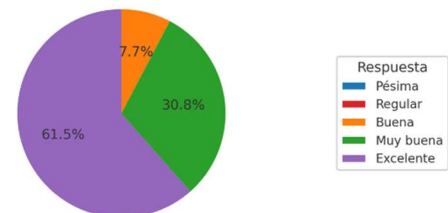
La **valoración de la actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA** en noviembre de 2025 se mantiene claramente positiva. El 61,5 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (16 de 26), el 30,8 % como “Muy buena” (8) y el 7,7 % como “Buena” (2). No se registraron respuestas en los tramos “Regular” ni “Pésima”, concentrándose todas las valoraciones en los niveles altos de satisfacción.

En el conjunto del periodo (707 encuestas), el patrón es muy similar: aproximadamente un 69,0 % de las valoraciones se sitúan en “Excelente”, un 23,2 % en “Muy buena” y un 7,4 % en “Buena”, mientras que las respuestas “Regular” y “Pésima” son casi testimoniales. En comparación con estos datos históricos, noviembre presenta un ligero descenso del peso de las valoraciones “Excelente”, compensado por un aumento de las respuestas “Muy buena”, pero sin alterar el diagnóstico general: la percepción sobre el personal de Secretaría sigue siendo muy favorable y ampliamente mayoritaria en los niveles de máxima satisfacción.

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



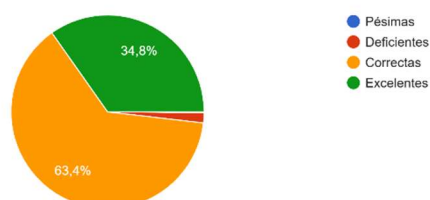
Actitud y comportamiento del personal de Secretaría · noviembre 2025



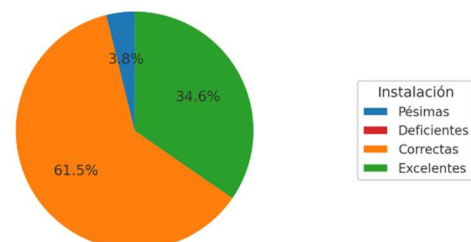
En lo que respecta a **las instalaciones**, en noviembre de 2025 el 61,5 % de las personas encuestadas las consideró “Correctas” (16 de 26) y el 34,6 % “Excelentes” (9). Se registró un 3,8 % de valoraciones “Pésimas” (1 respuesta) y no hubo menciones “Deficientes”.

En el conjunto del periodo (707 encuestas), la pauta global es muy parecida: alrededor del 63,4 % de las respuestas califican las instalaciones como “Correctas”, el 34,8 % como “Excelentes”, y las menciones “Deficientes” o “Pésimas” son marginales (en torno al 1,7 % y el 0,1 %, respectivamente). En comparación con estos datos históricos, noviembre introduce un caso aislado de valoración “Pésima” pero mantiene un claro predominio de opiniones positivas, con la inmensa mayoría de respuestas concentradas en los niveles Correctas/Excelentes.

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



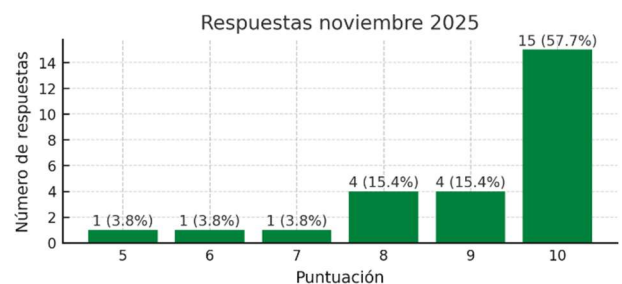
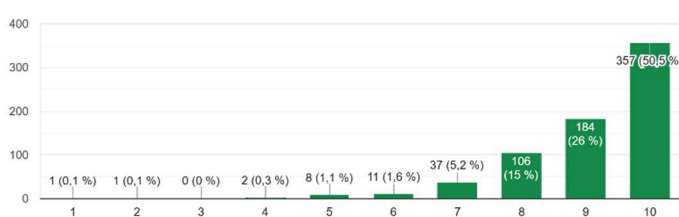
Respuestas noviembre 2025



La puntuación media global otorgada al SERCLA en noviembre de 2025 fue de 9,08 sobre 10 (26 respuestas), con una distribución muy concentrada en las notas altas: las calificaciones 9–10 suman el 73,1 % de las respuestas (19 de 26), y si se amplía el rango a 8–10 se alcanza el 88,5 %. Predomina claramente la máxima puntuación (10: 15 respuestas; 57,7 %), seguida de 9 y 8 (4 respuestas cada una; 15,4 %), mientras que las notas más bajas (7, 6 y 5) aparecen de forma aislada (3,9 % cada una).

En el histórico desde el inicio de la encuesta (707 respuestas), la media se sitúa en 9,12/10 (mediana = 10), con un 76,5 % de respuestas en el tramo 9–10 y un 91,5 % en 8–10. La lectura de noviembre queda, por tanto, muy próxima a la media histórica, con un ligero peso menor de las notas más altas pero siempre dentro del rango de excelencia, y con un claro predominio de valoraciones positivas sobre el servicio.

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



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

En conjunto, los comentarios **de noviembre** (4 comentarios) mantienen una valoración mayoritariamente positiva del servicio, con agradecimientos explícitos al buen hacer y la dedicación de las personas mediadoras, junto a una mención genérica de satisfacción (“todo correcto”). Junto a ello, aparecen dos aportaciones críticas: una propuesta de mejora ligada a la **formación** y una valoración muy negativa que cuestiona la utilidad del servicio en un caso concreto.

Valoraciones positivas (2 de 4 comentarios).

Se destaca:

- Reconocimiento explícito al buen hacer y dedicación de las personas mediadoras, subrayando su vocación e interés, que se califican como algo “de agradecer”.



• Un comentario de satisfacción global (“Todo correcto”), sin sugerencias adicionales de mejora.

Sugerencias / incidencias puntuales (2 de 4 comentarios)

- Propuesta genérica de “**Dar formación**”, que apunta a la necesidad percibida de reforzar conocimientos o capacidades (sin concretar ámbito).
- Comentario aislado de carácter **muy crítico**, que percibe el servicio como poco útil (“que sirvan ustedes para algo más que para perder el tiempo”), reflejando una experiencia claramente insatisfactoria en un caso concreto.