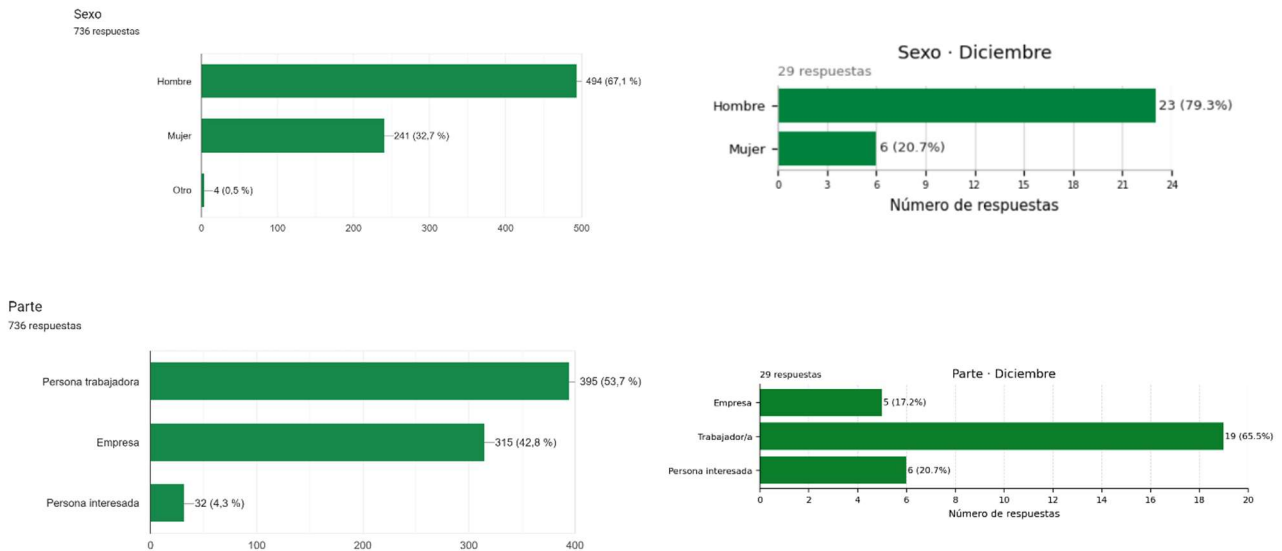


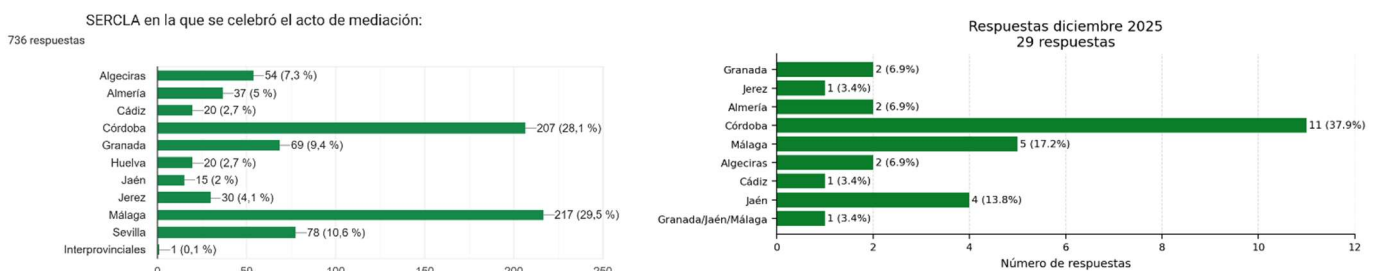
# ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. DICIEMBRE 2025

736 encuestas remitidas hasta el 31/12/2025. 29 encuestas remitidas en diciembre de 2025.



Durante diciembre de 2025 se registraron 29 respuestas a la encuesta del SERCLA. La sede de Córdoba fue la más activa, con 11 respuestas, seguida de Málaga (5) y Jaén (4); Almería, Granada y Algeciras aportaron 2 respuestas cada una, y Cádiz y Jerez sumaron 1 respuesta cada una. Además, se registró 1 respuesta en la que se indicaron varias sedes (Granada/Jaén/Málaga).

En el conjunto del periodo analizado (736 encuestas), Málaga y Córdoba se mantienen como las sedes con mayor volumen de respuestas, pero en diciembre Córdoba y, especialmente, Jaén ganan peso relativo respecto a su media histórica, mientras que Málaga y Granada quedan por debajo de su participación habitual. Algeciras se sitúa en línea con su promedio y Sevilla no registra respuestas en el mes.

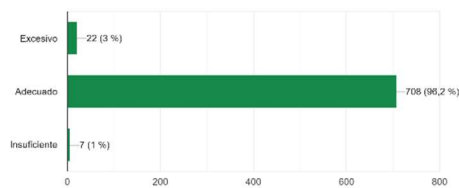


En diciembre de 2025, casi la totalidad de las personas encuestadas valoró **el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación** como “adecuado”: 96,6 % (28 de 29 respuestas). Las valoraciones en el extremo “excesivo” se limitaron al 3,4 % (1 respuesta), y no se registraron respuestas en el tramo “insuficiente”.

Si se compara con el conjunto del periodo analizado (736 encuestas), el patrón se mantiene muy estable: aproximadamente 96,1 % de las respuestas históricas califican el tiempo como adecuado (707), frente a 2,9 % que lo consideran excesivo (21) y cerca de 1,0 % que lo valora como insuficiente (7) (con un caso residual de respuesta múltiple). En conjunto, este ítem continúa siendo un punto fuerte del servicio, con percepciones muy mayoritariamente positivas y sin señales de deterioro en diciembre.

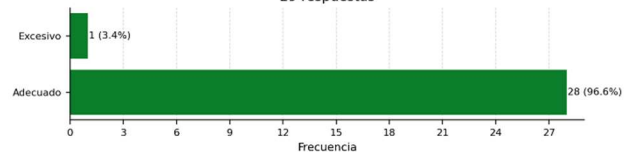
Desde que planteó la solicitud de inicio o recibió notificación de la presentación de la solicitud, el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación ha sido:

736 respuestas



Respuestas diciembre 2025

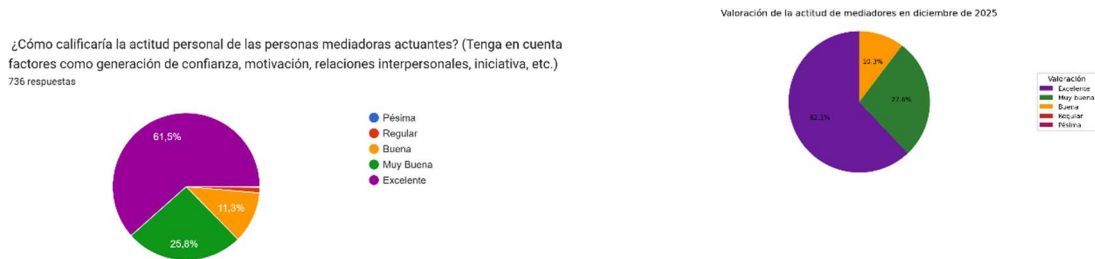
29 respuestas



En diciembre de 2025, **la actitud de las personas mediadoras** obtuvo una valoración muy positiva. El 62,1 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (18 de 29), el 27,6 % como “Muy buena” (8) y el 10,3 % como “Buena” (3). 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 (736 encuestas), la distribución sigue una pauta similar: alrededor del 61,5 % de las valoraciones se sitúan en “Excelente” (453), el 25,8 % en “Muy buena” (190), el 11,3 % en “Buena” (83), y apenas un 1,2 % en “Regular” (9) y un 0,1 % en “Pésima” (1). En comparación con estos datos globales, diciembre mantiene el nivel de “Excelente” y

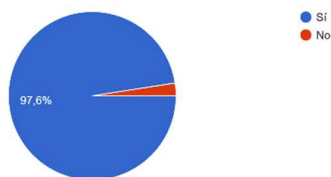
muestra un ligero mayor peso de “Muy buena”, sin respuestas negativas, consolidando este ítem como uno de los puntos más fuertes del servicio.



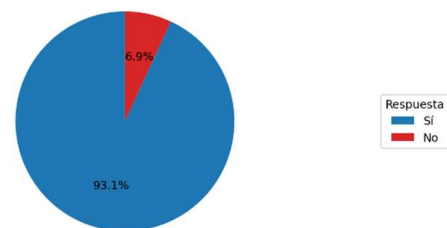
En diciembre de 2025, **la neutralidad e imparcialidad de la Comisión de Mediación** recibió un respaldo muy mayoritario: el 93,1 % de las personas participantes manifestó que sí (27 de 29), frente a un 6,9 % que indicó no (2 de 29). El indicador se mantiene, por tanto, en niveles elevados, aunque con una presencia de respuestas negativas superior a la observada el mes anterior.

En el conjunto del periodo analizado (736 encuestas), la tendencia es incluso más homogénea: el 97,6 % de las respuestas declara que la actuación de la Comisión fue neutral e imparcial (718), frente a un 2,4 % que considera lo contrario (18). En comparación con estos datos globales, diciembre muestra un peso relativo mayor del “No”, por lo que conviene monitorizar este ítem en los próximos meses, si bien la percepción general sigue siendo claramente positiva.

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



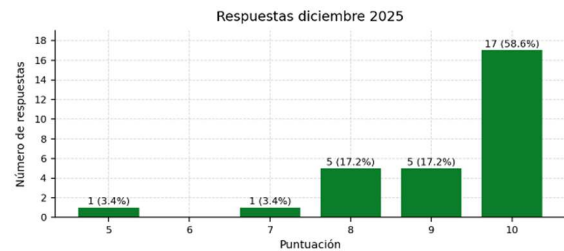
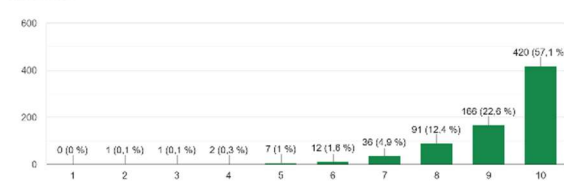
Respuestas diciembre 2025



En diciembre de 2025, la **puntuación media otorgada a las personas mediadoras** se situó en 9,21 sobre 10, con una distribución claramente orientada hacia las notas altas: las calificaciones entre 8 y 10 agrupan el 93,1 % de las respuestas (27 de 29). Predomina la máxima puntuación, 10, con 17 respuestas (58,6 %), seguida de las notas 9 y 8, ambas con 5 respuestas (17,2 %). En los tramos inferiores aparecen solo casos aislados: 7 y 5 registran 1 respuesta cada una (3,4 %), y no hay respuestas con 6.

En comparación con el conjunto del periodo analizado (736 encuestas; media histórica 9,23 y cerca del 92 % de valoraciones entre 8 y 10), diciembre presenta un comportamiento muy similar, con un peso incluso ligeramente superior de las puntuaciones altas. En conjunto, el perfil sigue siendo claramente favorable y coherente con una percepción global de alta calidad en la actuación de las personas mediadoras.

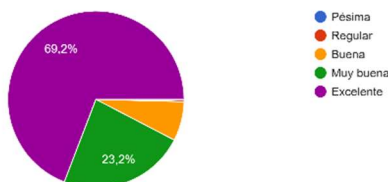
En términos generales, utilizando una escala de 1 al 10, siendo 1 la nota más baja y 10 la más alta  
¿Qué puntuación daría a la actuación de las personas mediadoras?  
736 respuestas



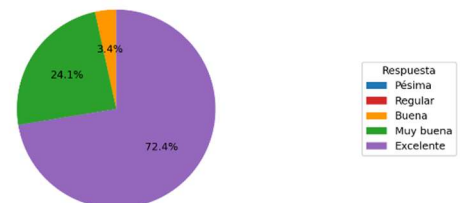
La valoración de **la actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA** en diciembre de 2025 se mantiene claramente positiva. El 72,4 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (21 de 29), el 24,1 % como “Muy buena” (7) y el 3,4 % como “Buena” (1). No se registraron respuestas en los tramos “Regular” ni “Pésima”, concentrándose prácticamente todas las valoraciones en los niveles más altos de satisfacción.

En el conjunto del periodo (736 encuestas), el patrón es muy similar: aproximadamente un 69,2 % de las valoraciones se sitúan en “Excelente” (509), un 23,2 % en “Muy buena” (171) y un 7,2 % en “Buena” (53), mientras que las respuestas “Regular” (0,3 %; 2) y “Pésima” (0,1 %; 1) son prácticamente testimoniales. En comparación con estos datos históricos, diciembre presenta un mayor peso de “Excelente” y un menor peso de “Buena”, sin respuestas negativas, reforzando 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:  
736 respuestas



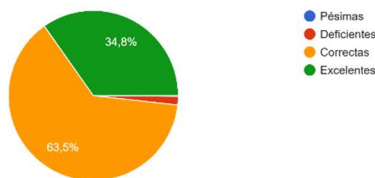
Actitud y comportamiento del personal de Secretaría · diciembre 2025



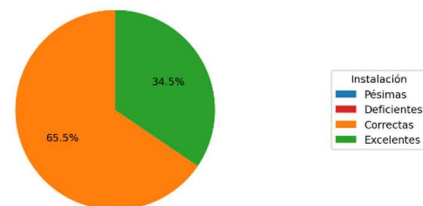
En lo que respecta a **las instalaciones**, en diciembre de 2025 el 65,5 % de las personas encuestadas las consideró “Correctas” (19 de 29) y el 34,5 % “Excelentes” (10). No se registraron valoraciones “Deficientes” ni “Pésimas”, concentrándose todas las respuestas en los niveles positivos.

En el conjunto del periodo (736 encuestas), la pauta global es muy parecida: alrededor del 63,5 % de las respuestas califican las instalaciones como “Correctas” (467), el 34,8 % como “Excelentes” (256), y las menciones “Deficientes” o “Pésimas” son marginales (en torno al 1,6 % y 0,1 %, respectivamente). En comparación con estos datos históricos, diciembre mantiene un claro predominio de opiniones positivas y, además, no presenta ninguna valoración negativa, reforzando la estabilidad de este ítem en rangos favorables.

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



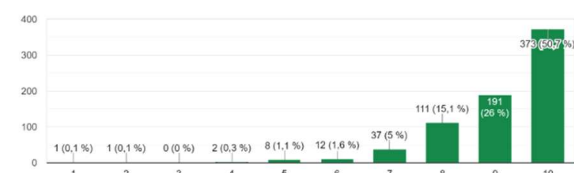
Respuestas diciembre 2025



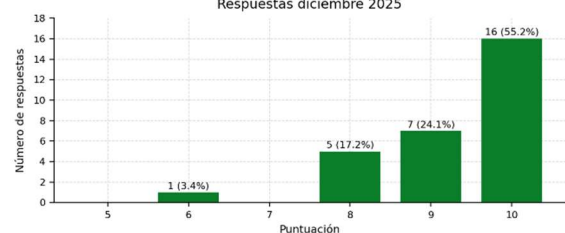
La **puntuación media global otorgada al SERCLA en diciembre de 2025** fue de 9,28 sobre 10 (29 respuestas), con una distribución muy concentrada en las notas altas: las calificaciones 9–10 suman el 79,3 % de las respuestas (23 de 29), y si se amplía el rango a 8–10 se alcanza el 96,6 % (28 de 29). Predomina la máxima puntuación (10: 16 respuestas; 55,2 %), seguida de 9 (7; 24,1 %) y 8 (5; 17,2 %), mientras que en los tramos inferiores aparece un único caso aislado (6: 1 respuesta; 3,4 %), sin respuestas en 5 ni 7.

En el histórico desde el inicio de la encuesta (736 respuestas), la media se sitúa en 9,13/10 (mediana = 10), con un 76,6 % de respuestas en el tramo 9–10 y un 91,7 % en 8–10. La lectura de diciembre queda, por tanto, muy próxima a la media histórica y, de hecho, con un ligero refuerzo del peso de las valoraciones altas, manteniéndose claramente dentro del rango de excelencia y con un predominio nítido de valoraciones positivas sobre el servicio.

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



Respuestas diciembre 2025



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

En conjunto, **los comentarios de diciembre de 2025 (5 comentarios)** reflejan una valoración muy positiva del servicio. Predominan las respuestas que no identifican mejoras (“ninguno”, “todo correcto”, “todo perfecto”) y una felicitación explícita por la calidad, colaboración y el desempeño del equipo interviniente. Solo aparece una sugerencia concreta, centrada en agilizar la citación/gestión de expedientes. No se registran comentarios negativos.

**Valoraciones positivas** (4 de 5 comentarios). Se destaca:

- Satisfacción global sin propuestas de mejora, con varias respuestas que indican que no cambiarían nada y que “está todo correcto / todo perfecto”.
- Reconocimiento expreso al servicio y al equipo, con una valoración especialmente elogiosa de la calidad y la colaboración, mencionando de forma positiva la intervención del personal de secretaría y de los vocales.

**Sugerencias / incidencias puntuales** (1 de 5 comentarios)

- Agilización de la citación / tramitación de expedientes: se solicita acelerar los tiempos asociados a la gestión previa a la citación, como área de mejora operativa.