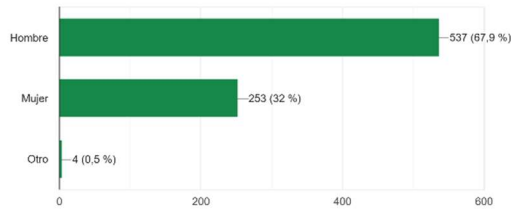


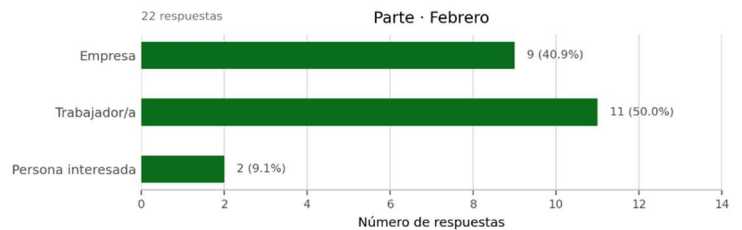
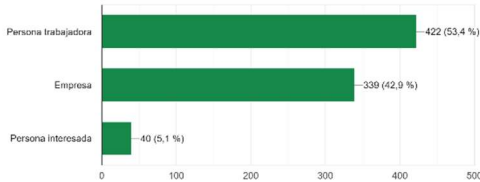
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. FEBRERO 2026

769 encuestas remitidas hasta el 28/02/2026. 22 encuestas remitidas en febrero de 2026.

Sexo
791 respuestas



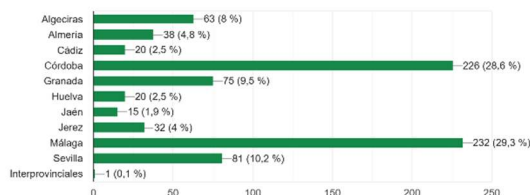
Parte
791 respuestas



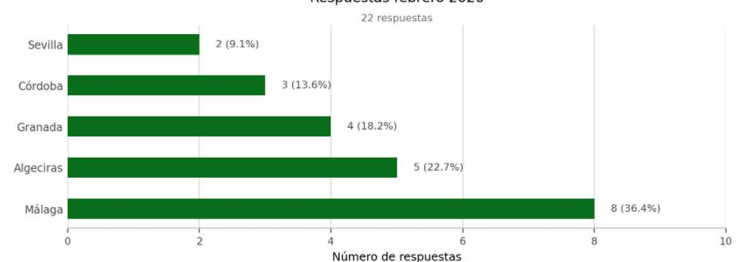
Durante febrero de 2026 se registraron 22 respuestas a la encuesta del SERCLA. La sede de Málaga fue la más activa, con 8 respuestas, seguida de Algeciras (5) y Granada (4). Córdoba aportó 3 respuestas y Sevilla sumó 2. En el mes no se registraron respuestas con varias sedes en la misma encuesta.

En el conjunto del periodo analizado (791 encuestas), Málaga y Córdoba se mantienen como las sedes con mayor volumen de respuestas, pero en febrero se observa un cambio notable en el peso relativo: Algeciras gana mucha presencia respecto a su media histórica (22,7% del mes frente a 7,8% histórico) y Granada también se sitúa por encima (18,2% vs 9,2%). Málaga queda igualmente por encima de su participación habitual (36,4% vs 29,1%). En cambio, Córdoba cae de forma significativa (13,6% vs 28,3%), y Sevilla se mantiene ligeramente por debajo (9,1% vs 10,1%). Almería, Jerez, Huelva, 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:
791 respuestas



Respuestas febrero 2026

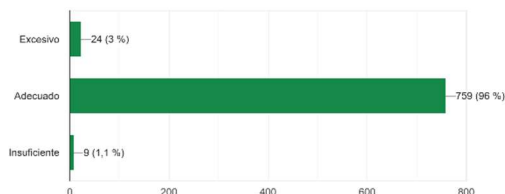


La gran mayoría de las personas encuestadas este mes valoró **el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación** como “adecuado”: 90,9 % (20 de 22 respuestas). Las valoraciones en los extremos se reparten de forma residual: “excesivo” representa el 4,5 % (1 respuesta) y “insuficiente” el 4,5 % (1 respuesta).

Si se compara con el conjunto del periodo analizado (791 encuestas), el patrón se mantiene estable: sobre las 790 respuestas válidas en este ítem, predomina claramente “adecuado” (95,9 %; 758), frente a “excesivo” (2,9 %; 23) e “insuficiente” (1,1 %; 9). En conjunto, este ítem continúa siendo un punto fuerte del servicio: febrero reproduce la valoración mayoritariamente positiva, aunque con una ligera caída del “adecuado” respecto a su promedio histórico, asociada a la aparición puntual de 1 respuesta en “excesivo” y 1 en “insuficiente”.

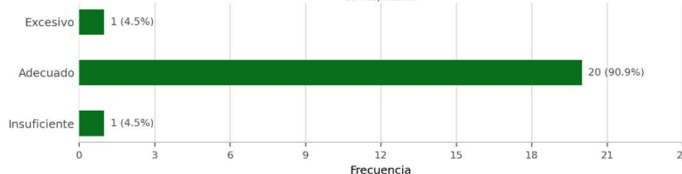
Desde que planteó la solicitud de inicio o recibió notificación de la presentación de la solicitud, el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación ha sido:

791 respuestas



Respuestas febrero 2026

22 respuestas

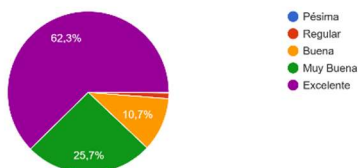


Durante febrero de 2026, la **actitud de las personas mediadoras** obtuvo una valoración muy positiva. El 77,3 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (17 de 22), el 13,6 % como “Muy buena” (3) y el 9,1 % como “Buena” (2). No se registraron respuestas en los tramos “Regular” ni “Pésima”, lo que refuerza una percepción claramente favorable sobre la profesionalidad y el trato de las personas mediadoras.

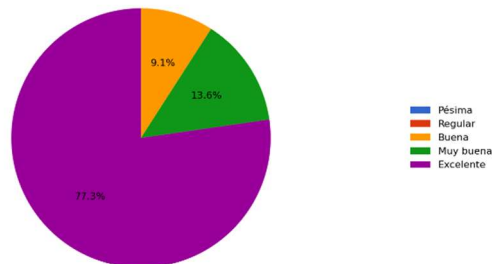
En el conjunto del periodo analizado (791 encuestas), la distribución sigue una pauta similar: “Excelente” concentra el 62,3 % (493), “Muy buena” el 25,7 % (203), “Buena” el 10,7 % (85), y apenas un 1,1 % en “Regular” (9) y 0,1 % en “Pésima” (1). En comparación con estos datos globales, febrero incrementa el peso de “Excelente” y elimina completamente las valoraciones 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.)

791 respuestas



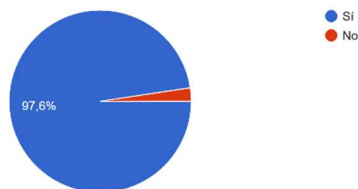
Valoración de la actitud de mediadores en febrero de 2026



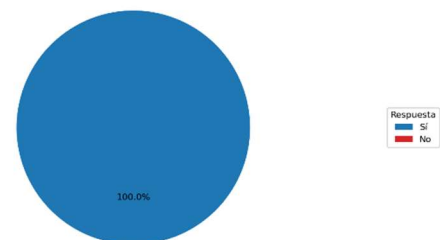
En febrero de 2026, **la neutralidad e imparcialidad de la Comisión de Mediación** recibió un respaldo unánime: el 100,0 % de las personas participantes manifestó que sí (22 de 22), y no se registraron respuestas negativas. El indicador se mantiene, por tanto, en niveles máximos, sin presencia de valoraciones desfavorables en el mes.

En el conjunto del periodo analizado (791 encuestas), la tendencia es igualmente homogénea: el 97,6 % de las respuestas declara que la actuación de la Comisión fue neutral e imparcial (772), frente a un 2,4 % que considera lo contrario (19). En comparación con estos datos globales, febrero se sitúa por encima del promedio histórico, reforzando este ítem como un elemento sólido de la percepción del servicio.

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



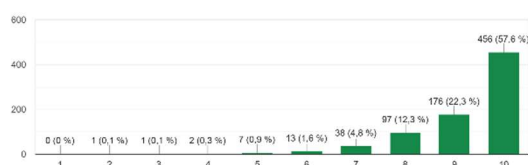
Respuestas febrero 2026



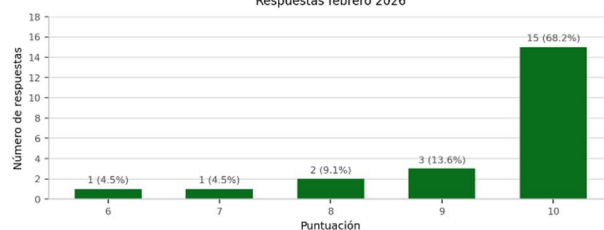
La **puntuación media otorgada a las personas mediadoras** se situó en 9,36 sobre 10, con una distribución claramente orientada hacia las notas altas: las calificaciones entre 8 y 10 agrupan el 90,9 % de las respuestas (20 de 22). Predomina la máxima puntuación, 10, con 15 respuestas (68,2 %), seguida de la nota 9 con 3 respuestas (13,6 %) y la nota 8 con 2 respuestas (9,1 %). En los tramos inferiores aparecen únicamente dos casos aislados: 7 registra 1 respuesta (4,5 %) y 6 registra 1 respuesta (4,5 %), sin respuestas con 5 ni con valores inferiores.

En comparación con el conjunto del periodo analizado (791 encuestas; media histórica 9,24 y 92,2 % de valoraciones entre 8 y 10), febrero presenta un perfil muy similar, con una media ligeramente superior, aunque con un ligero descenso del peso de las puntuaciones 8-10 (90,9 % vs 92,2 %) explicado por la presencia puntual de dos valoraciones en 6 y 7. En conjunto, la valoración 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?
791 respuestas



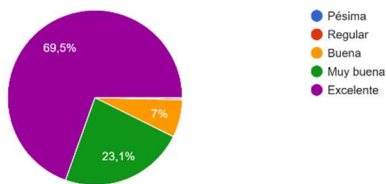
Respuestas febrero 2026



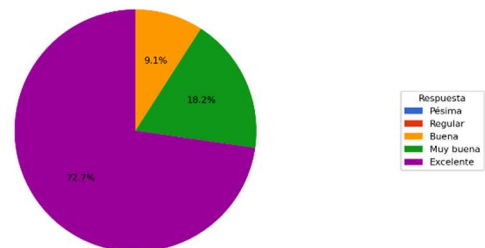
La valoración de **la actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA** en febrero de 2026 se mantiene claramente positiva. El 72,7 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (16 de 22), el 18,2 % como “Muy buena” (4) y el 9,1 % como “Buena” (2). No se registraron respuestas en los tramos “Regular” ni “Pésima”, concentrándose prácticamente la totalidad de las valoraciones en los niveles más altos de satisfacción.

En el conjunto del periodo (791 encuestas), el patrón es muy similar: “Excelente” representa el 69,5 % (550), “Muy buena” el 23,1 % (183) y “Buena” el 7,0 % (55), mientras que las respuestas “Regular” (0,3 %; 2) y “Pésima” (0,1 %; 1) son prácticamente testimoniales. En comparación con estos datos históricos, febrero presenta un mayor peso relativo de “Muy buena” y mantiene ausentes las valoraciones negativas, reforzando el diagnóstico general: la percepción sobre el personal de Secretaría sigue siendo muy favorable.

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



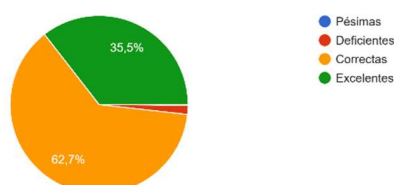
Actitud y comportamiento del personal de Secretaría · febrero 2026



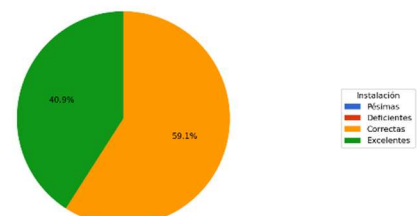
En lo que respecta a **las instalaciones**, este mes las valoraciones se concentran íntegramente en los tramos positivos. El 59,1 % de las personas encuestadas las consideró “Correctas” (13 de 22) y el 40,9 % “Excelentes” (9). No se registraron valoraciones “Deficientes” ni “Pésimas”.

En el conjunto del periodo (791 encuestas), la pauta global es muy parecida: alrededor del 62,7 % de las respuestas califican las instalaciones como “Correctas” (496), el 35,5 % como “Excelentes” (281), y las menciones “Deficientes” o “Pésimas” son marginales (1,6 %; 13 y 0,1 %; 1, respectivamente). En comparación con estos datos históricos, febrero desplaza parte del peso hacia “Excelentes” (40,9 % frente a 35,5 %) y reduce ligeramente “Correctas”, además de eliminar por completo las valoraciones negativas, manteniendo el ítem en rangos claramente favorables.

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



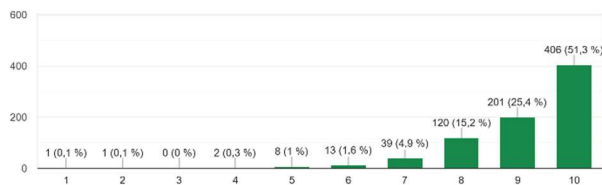
Respuestas febrero 2026



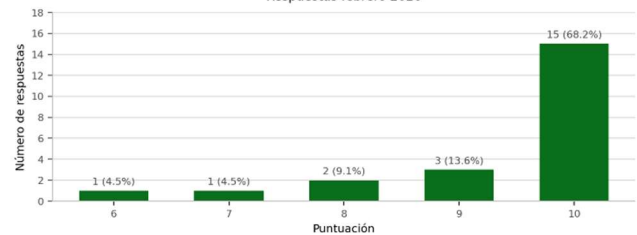
La **puntuación media global otorgada al SERCLA** en febrero de 2026 fue de **9,36 sobre 10** (22 respuestas), con una distribución muy concentrada en las notas altas: las calificaciones 9–10 suman el 81,8 % de las respuestas (18 de 22), y si se amplía el rango a 8–10 se alcanza el 90,9 % (20 de 22). Predomina la máxima puntuación (10: 15 respuestas; 68,2 %), seguida de 9 (3; 13,6 %) y 8 (2; 9,1 %), mientras que en los tramos inferiores aparecen dos casos aislados (7: 1 respuesta; 4,5 % y 6: 1; 4,5 %), sin respuestas en valores inferiores.

En el histórico desde el inicio de la encuesta (791 respuestas), la media se sitúa en 9,14/10 (mediana = 10), con un 76,7 % de respuestas en el tramo 9–10 y un 91,9 % en 8–10. La lectura de febrero queda, por tanto, por encima de la pauta histórica en el tramo 9–10 (81,8 % vs 76,7 %), aunque ligeramente por debajo al considerar 8–10 (90,9 % vs 91,9 %), debido a la presencia puntual de dos valoraciones en 6 y 7. En conjunto, el resultado se mantiene dentro del rango de excelencia, con un predominio nítido de valoraciones positivas sobre el servicio.

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



Respuestas febrero 2026



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

En conjunto, los comentarios de febrero de 2026 (6 comentarios) reflejan una valoración positiva del servicio. Predominan las respuestas que no identifican mejoras (“Nada que destacar”, “todo correcto”, “Me ha parecido todo muy bien”, “todo muy correcto”) y aparecen dos sugerencias concretas centradas en aspectos logísticos (sala de espera) y comunicativos (mayor claridad al explicar los puntos). No se registran comentarios negativos.

Valoraciones positivas / sin propuestas de mejora (4 de 6 comentarios). Se destaca:

- Satisfacción global sin cambios, con respuestas que indican que “todo está correcto” o que “no hay nada que destacar”.
- Percepción general favorable del servicio (“Me ha parecido todo muy bien”).

Sugerencias / incidencias puntuales (2 de 6 comentarios):

- Instalaciones – sala de espera: se pide un espacio de espera más amplio y con más asientos.
- Comunicación y claridad del proceso: se solicita explicar mejor “las cosas” y “los puntos” (mayor detalle/claridad en la información durante la mediación).