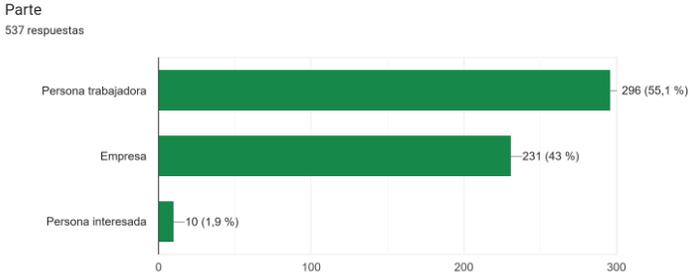
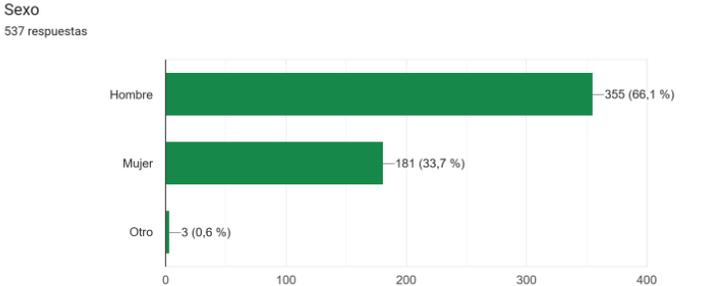


Informe sobre los resultados de “La Encuesta de Calidad del Servicio – SERCLA” (Acumulado hasta abril 2025)

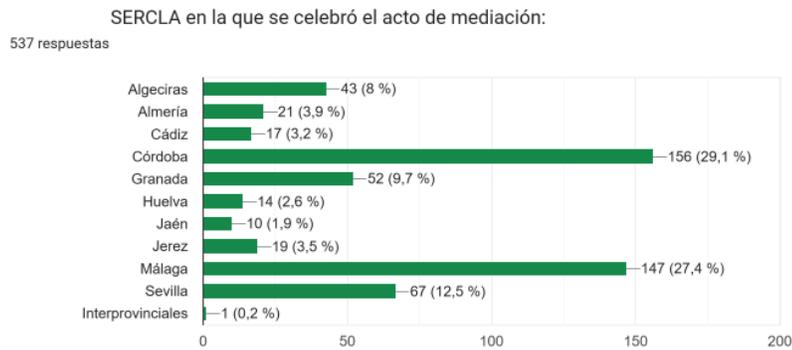
1. Resumen General

Durante el año 2025 se recibieron un total de 537 respuestas válidas a la encuesta de calidad del SERCLA. El informe presenta los principales resultados en términos de distribución geográfica, valoración de tiempos y servicio, así como un análisis cualitativo de los comentarios recibidos.



2. Distribución de Respuestas por Localidad (%)

Localidad	Respuestas	Porcentaje
Algeciras	43	8 %
Almería	21	3.9 %
Cádiz	17	3.2 %
Córdoba	156	29.1 %
Granada	52	9.7 %
Huelva	14	2.6 %
Jaén	10	1.9 %
Jerez	19	3.5 %
Málaga	147	27.4 %
Sevilla	67	12.5 %
Interprovinciales	1	0.2 %

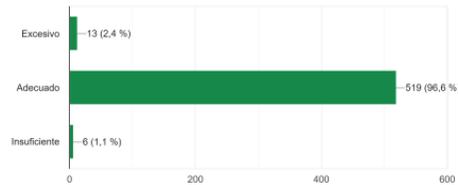


3. Análisis de preguntas encuestadas

- Tiempo hasta mediación (%)

Categoría	Respuestas	Porcentaje
Adecuado	519	96.5 %
Excesivo	13	2.2 %
Insuficiente	6	1.1 %

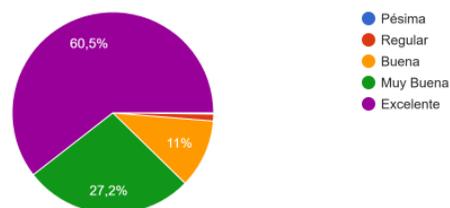
Desde que planteó la solicitud de inicio o recibió notificación de la presentación de la solicitud, el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación ha sido:
537 respuestas



- Actitud de las personas mediadoras (%)

Categoría	Respuestas	Porcentaje
Excelente	325	60.5 %
Muy Buena	146	27.2 %
Buena	59	11.0 %
Regular	6	1.1 %
Pésima	1	0.2 %

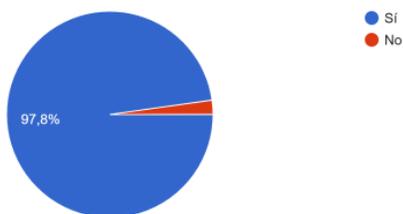
¿Cómo calificaría la actitud personal de las personas mediadoras actuantes? (Tenga en cuenta factores como generación de confianza, motivación, relaciones interpersonales, iniciativa, etc.)
537 respuestas



- Neutralidad de la mediación (%)

Respuesta	Respuestas	Porcentaje
Sí	525	97.8 %
No	12	2.2 %

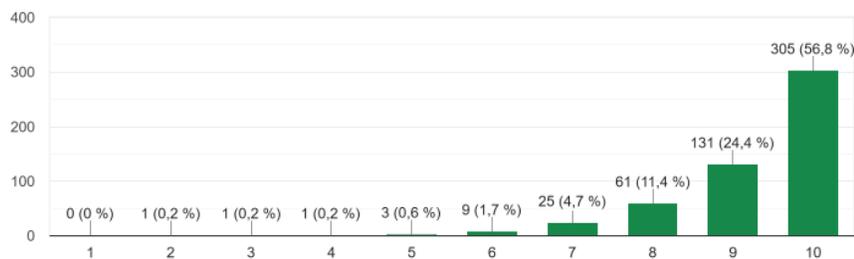
¿Considera que la actuación de la Comisión de Mediación fue neutral e imparcial?
537 respuestas



- Puntuación de las personas mediadoras (escala 1-10)

La puntuación media otorgada a la actuación de las personas mediadoras fue de 9.26 sobre 10.

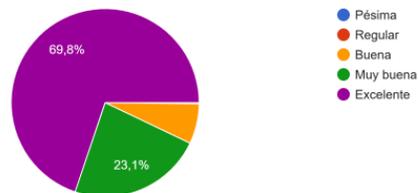
En términos generales, utilizando una escala de 1 al 10, siendo 1 la nota más baja y 10 la más alta
¿Qué puntuación daría a la actuación de las personas mediadoras?
537 respuestas



- Actitud del personal de secretaría (%)

Categoría	Respuestas	Porcentaje
Excelente	375	69.8 %
Muy buena	124	23.1 %
Buena	37	6.9 %
Regular	1	0.2 %

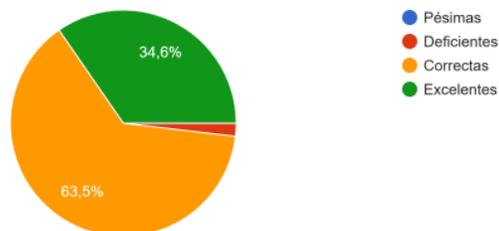
La actitud y el comportamiento del personal de la secretaría del SERCLA le pareció:
537 respuestas



- Valoración de las instalaciones (%)

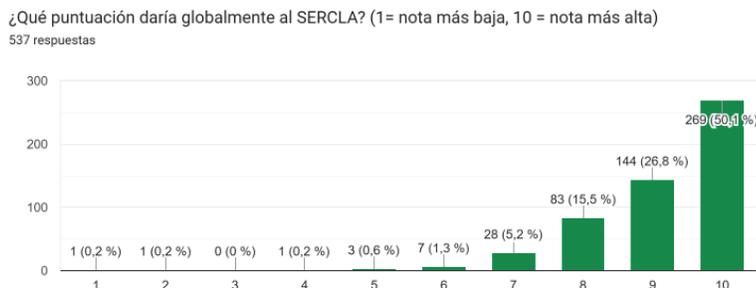
Categoría	Respuestas	Porcentaje
Correctas	341	63.5 %
Excelentes	186	34.6 %
Deficientes	10	1.9 %

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



- - Puntuación global del SERCLA (escala 1-10)

La puntuación media global obtenida por el SERCLA en 2025 fue de 9.14 sobre 10.



4. Análisis de Comentarios - Encuesta SERCLA (2025)

1. 1. Clasificación de Comentarios

- - Comentarios positivos: 32
- - Comentarios negativos: 1
- - Comentarios neutros: 81

La mayoría de los comentarios son de reconocimiento positivo hacia la labor del SERCLA. Las menciones más frecuentes incluyen agradecimientos por la profesionalidad y la eficacia, así como sugerencias puntuales relacionadas con la mejora de instalaciones o equipamiento informático.