

# ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA MAYO 2025

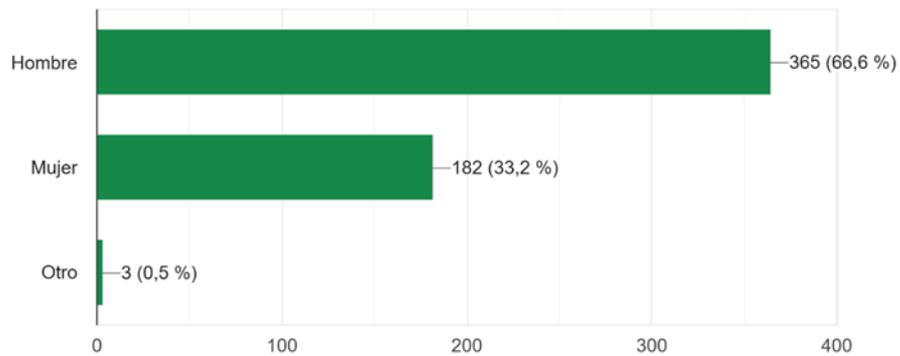
548 encuestas remitidas hasta el 31/05/2025

Todos los gráficos que aparecen en este informe corresponde al total de respuestas obtenidas desde que se inició el cuestionario.

---

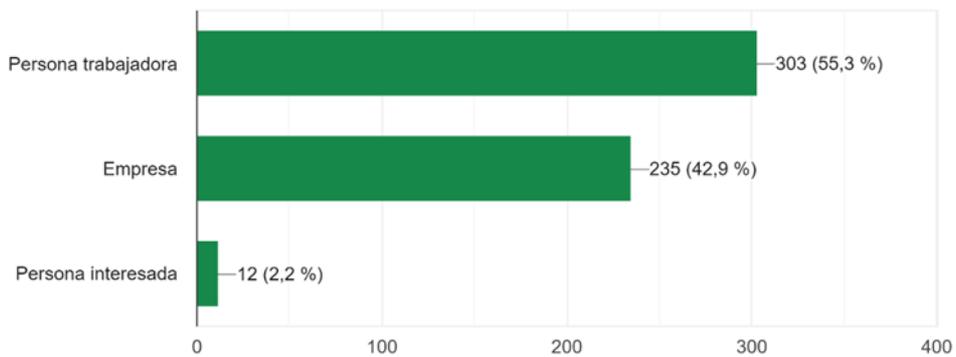
## Sexo

548 respuestas

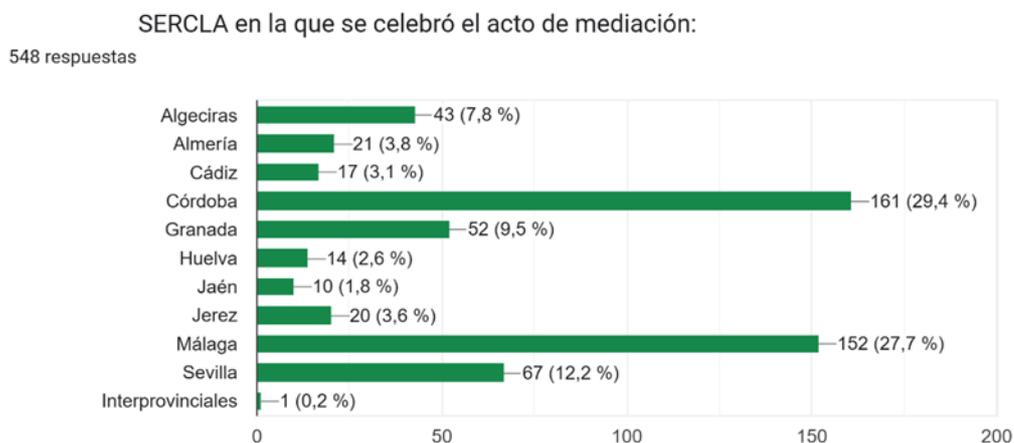


## Parte

548 respuestas



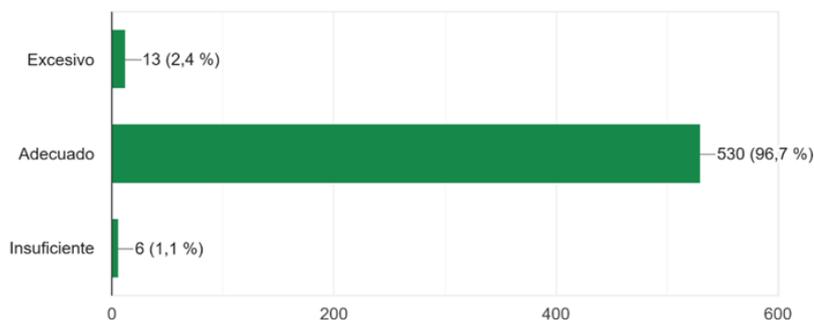
Durante el mes de mayo de 2025 se recibieron un total de 20 respuestas a la encuesta de calidad del SERCLA, 10 en Málaga, 8 en Córdoba, 1 en Granada y 1 en Jerez.



Cabe destacar que el 100% de los encuestados durante este mes de mayo han respondido como “Adecuado” el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación.

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:

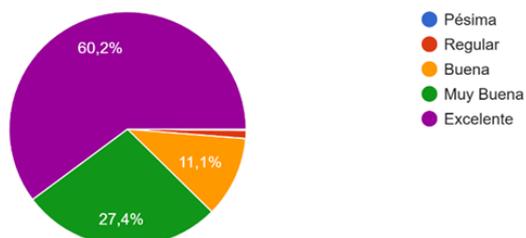
548 respuestas



El 100% de los encuestados en este mes de mayo han tipificado la actitud personal mediadora de buena a excelente, destacándose esta última con un 45% de las opiniones.

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

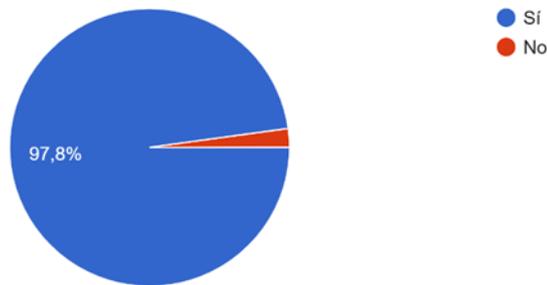
548 respuestas



Con respecto a la neutralidad e imparcialidad, el 95% de los encuestados en mayo ha manifestado que la Comisión de Mediación sí lo fue.

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

548 respuestas

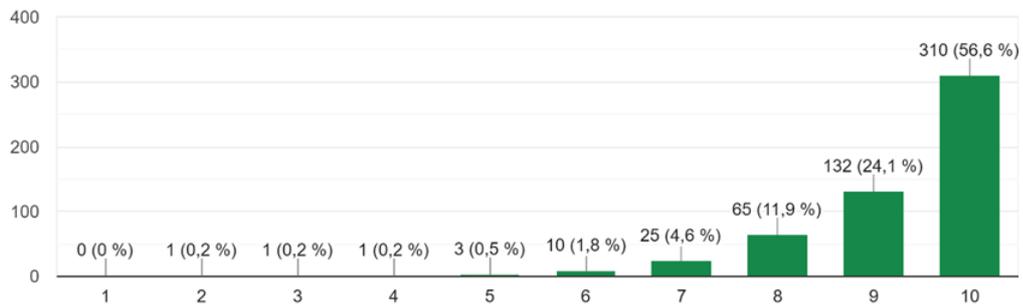


La puntuación media otorgada durante mayo a la actuación de las personas mediadoras fue de 8,7 sobre 10.

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?

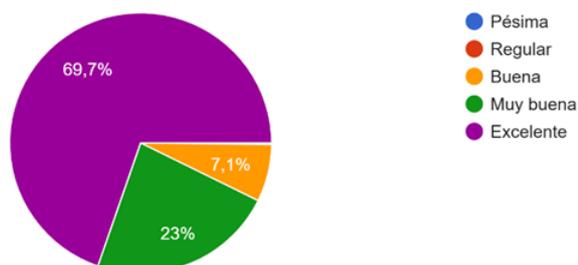
548 respuestas



Durante este último mes, el 100% de los encuestados valora la actitud y el comportamiento del personal de la secretaría del SERCLA de buena a excelente, destacando esta última con el 60% de las opiniones.

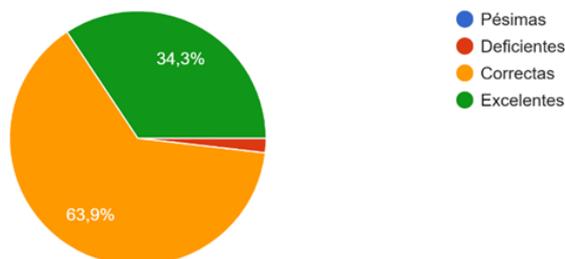
La actitud y el comportamiento del personal de la secretaría del SERCLA le pareció:

548 respuestas



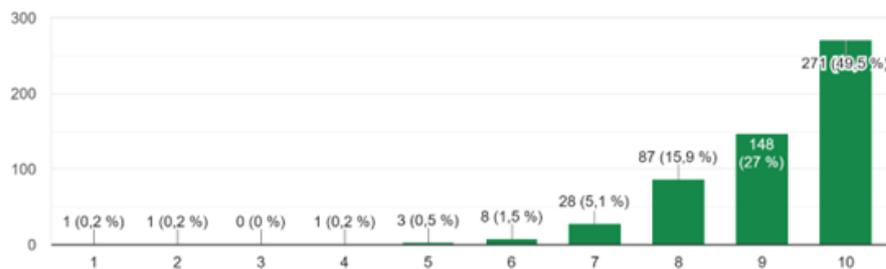
En cuanto a las instalaciones donde se celebró el acto de medicación, el 75% las valoró como correctas y un 25% como excelentes.

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



La puntuación media global que los encuestados le han otorgado al SERCLA durante el mes de mayo de 2025 ha sido de 8.7 sobre 10.

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



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

Nuestra cita empezó puntualmente y las personas que nos atendieron fueron educadas y estaban bien preparadas sobre el tema.

Tanto el personal de secretaría como el equipo de mediadores hacen un trabajo excelente. Aprovecho estas líneas para agradecerle el trabajo que hacen.