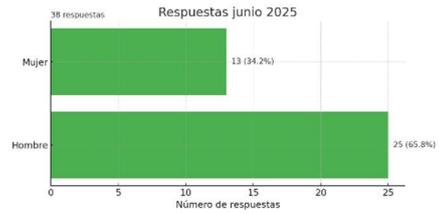
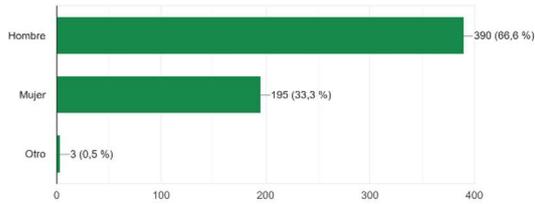


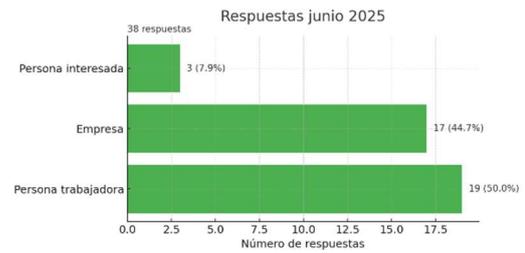
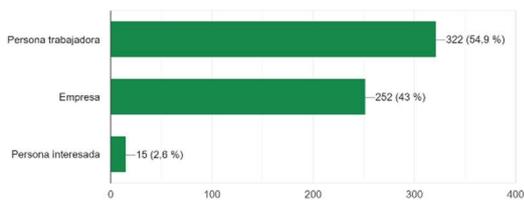
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. JUNIO 2025

586 encuestas remitidas hasta el 30/06/2025. 38 encuestas remitidas en junio de 2025.

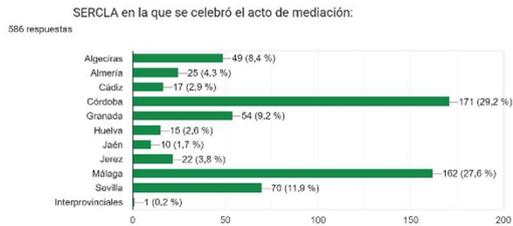
Sexo
586 respuestas



Parte
586 respuestas



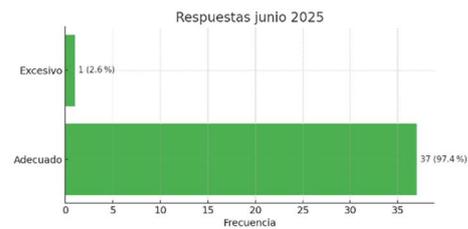
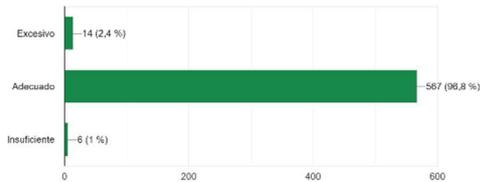
Durante junio de 2025 se registraron 38 respuestas a la encuesta de calidad del SERCLA. Las sedes de Málaga y Córdoba fueron las más activas, con 10 respuestas cada una; les siguieron Algeciras con 6, y Almería con 4.



Durante el mes de junio, el 97,4 % de los encuestados calificó como “adecuado” el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación, mientras que únicamente una persona lo consideró “excesivo”.

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:

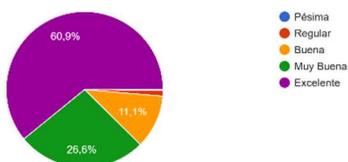
586 respuestas



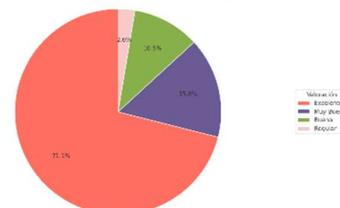
Durante el mes de junio, el 71,1 % de los encuestados calificó la actitud de los mediadores como “Excelente”, mientras que un 15,8 % la describió como “Muy Buena”. Solo un 2,6 % la consideró “Regular”, lo que confirma un elevado nivel de satisfacción general con el trato y la profesionalidad mostrados. La tendencia muestra una mejora en cuanto a este apartado.

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

586 respuestas

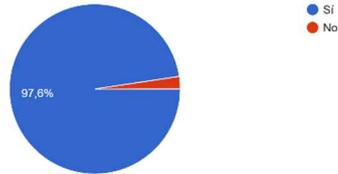


Distribución de valoraciones de la actitud de mediadores en junio de 2025

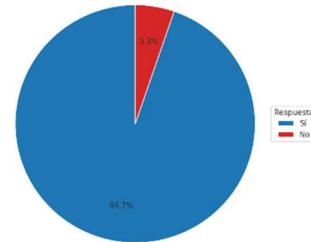


Durante junio de 2025, el **94,7 %** de los participantes consideró que la Comisión de Mediación actuó con neutralidad e imparcialidad, cifra que contrasta con el **97,6 %** de valoración positiva acumulada desde el inicio de la encuesta. Aunque los datos son bastante buenos, este ligero descenso sugiere un área de mejora para recuperar los niveles de satisfacción global.

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

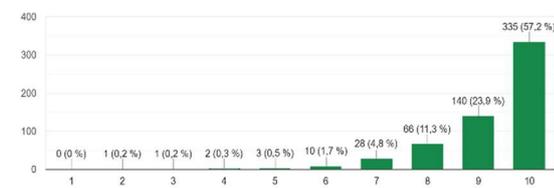


Respuestas junio 2025

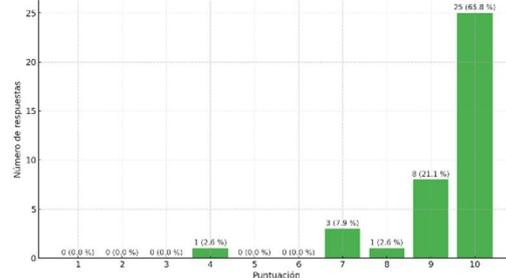


La puntuación media otorgada durante junio a la actuación de las personas mediadoras fue de 9,34 sobre 10.

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?
586 respuestas

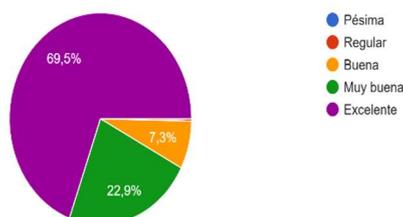


Respuestas junio 2025

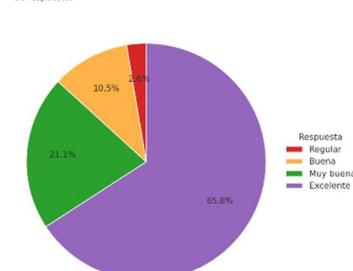


En cuanto a la actitud y el comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA, durante este último mes, se ha producido una moderación de las valoraciones más altas, descendiendo el porcentaje de “Excelentes” (-3,7 p. p) y el de “Muy Buena” (-1,8% p. p). Las valoraciones intermedias como “Buena” creció hasta el 10,5% frente al 7,3% histórico, sugiriendo un trasvase de las categorías anteriores a esta. Resalta el incremento de críticas leves como “Regular” que pasa de un histórico 0,3% a un 2,6%, que, aunque siga siendo un porcentaje bajo sugieren analizar los factores que han provocado esta caída de la puntuación.

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

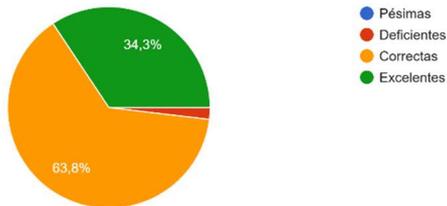


Respuestas junio 2025

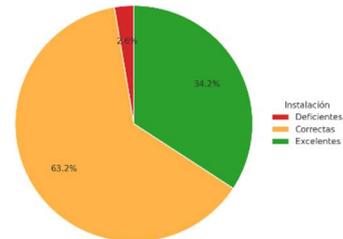


En cuanto a las instalaciones donde se celebró el acto de mediación, el 63,2% las valoró como correctas y un 34,2% como excelentes durante el mes de junio, lo que refleja una coherencia con las medias históricas.

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

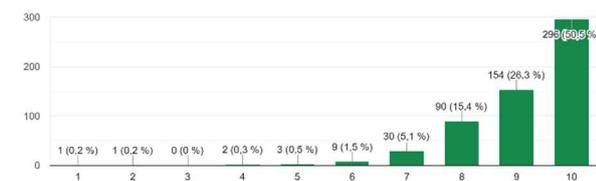


38 respuestas
Respuestas junio 2025



Durante junio de 2025, la puntuación media otorgada al SERCLA fue de 9,26 sobre 10, ligeramente superior del 9,14 sobre 10 histórico, reafirmando la excelencia del servicio.

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



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

- Elogios al personal: Varios respondientes destacan la amabilidad y profesionalidad del equipo administrativo y de mediación. (2 comentarios)
- Gestión de tiempos: Aparecen sugerencias para reducir los plazos de citación y notificación, señalando que el periodo de espera podría optimizarse. (2 comentarios)
- Proceso administrativo: Algunos usuarios solicitan más claridad o mejoras en el registro de entrada y la documentación. (1 comentario)
- Satisfacción general: Un grupo menciona que todo está adecuadamente organizado y sin incidencias. (4 comentarios)

En conjunto, los comentarios reflejan una valoración muy positiva del trato humano y la organización, acompañada de propuestas puntuales de mejora en la agilidad de los procesos administrativos.