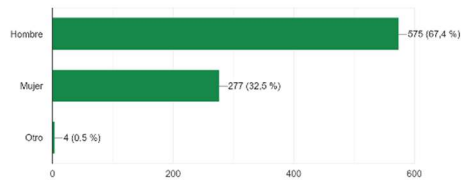


ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERCLA. MARZO 2026

853 encuestas remitidas hasta el 28/02/2026. 62 encuestas remitidas en marzo de 2026.

Sexo
853 respuestas

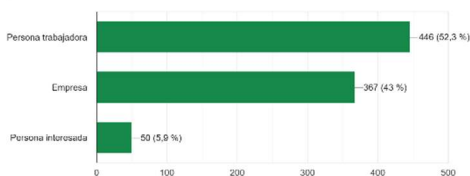


62 respuestas

Sexo · Marzo



Parte
853 respuestas



62 respuestas

Parte · Marzo

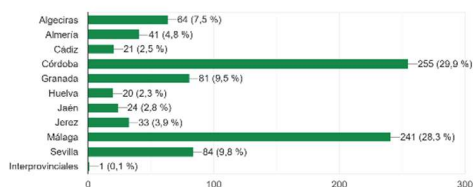


Durante marzo de 2026 se registraron 62 respuestas a la encuesta del SERCLA. La sede de Córdoba fue claramente la más activa, con 29 respuestas, seguida a distancia por Málaga (9) y Jaén (9). A continuación se sitúan Granada (6), Sevilla (3) y Almería (3). Por último, Algeciras, Cádiz y Jerez aportan 1 respuesta cada una. 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 marzo se observa un cambio muy marcado en el peso relativo: Córdoba gana muchísimo peso respecto a su media histórica (46,8 % del mes frente a 28,3 % histórico) y Jaén también se sitúa muy por encima (14,5 % vs 1,5 %). En cambio, Málaga queda muy por debajo de su participación habitual (14,5 % vs 29,1 %) y Algeciras cae de forma notable (1,6 % vs 7,8 %). Granada se mantiene prácticamente en línea (9,7 % vs 9,2 %), mientras que Sevilla desciende (4,8 % vs 10,1 %) y Almería queda en valores muy similares (4,8 % vs 4,7 %). Huelva no registra respuestas en el mes pese a tener presencia en el histórico (≈2,4 %).

SERCLA en la que se celebró el acto de mediación:

853 respuestas



Respuestas marzo 2026

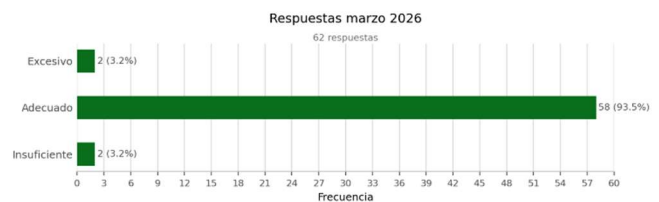
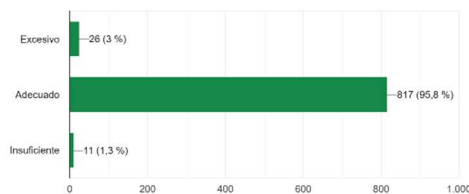
62 respuestas



La gran mayoría de las personas encuestadas este mes valoró el **tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación** como “adecuado”: 93,5 % (58 de 62 respuestas). Las valoraciones en los extremos se reparten de forma residual: “excesivo” representa el 3,2 % (2 respuestas) e “insuficiente” el 3,2 % (2 respuestas).

Si se compara con el conjunto del periodo analizado (histórico del archivo), el patrón se mantiene estable: sobre las 852 respuestas válidas en este ítem, predomina claramente “adecuado” (95,8 %; 816), frente a “excesivo” (2,9 %; 25) e “insuficiente” (1,3 %; 11). En conjunto, este ítem continúa siendo un punto fuerte del servicio: marzo reproduce la valoración mayoritariamente positiva, aunque con una ligera caída del “adecuado” respecto a su promedio histórico, asociada a la aparición puntual de 2 respuestas en “excesivo” y 2 en “insuficiente”.

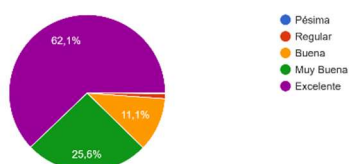
Desde que planteó la solicitud de inicio o recibió notificación de la presentación de la solicitud, el tiempo transcurrido hasta la celebración del acto de mediación ha sido:
853 respuestas



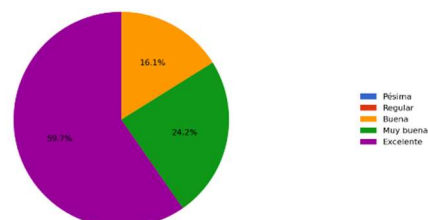
Durante marzo de 2026, la **actitud de las personas mediadoras** obtuvo una valoración muy positiva. El 59,7 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (37 de 62), el 24,2 % como “Muy buena” (15) y el 16,1 % como “Buena” (10). No se registraron respuestas en los tramos “Regular” ni “Pésima”, lo que refuerza una percepción claramente favorable sobre la profesionalidad y el trato de las personas mediadoras.

En el conjunto del periodo analizado (853 encuestas), la distribución sigue una pauta similar: “Excelente” concentra el 62,8 % (536), “Muy buena” el 24,5 % (209), “Buena” el 11,7 % (100), y apenas un 0,9 % en “Regular” (8) y 0,1 % en “Pésima” (0-1, residual). En comparación con estos datos globales, marzo mantiene el perfil claramente favorable, sin valoraciones negativas, aunque con un menor peso de “Excelente” y un mayor peso de “Buena” respecto a la media histórica.

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



Valoración de la actitud de mediadores en marzo de 2026



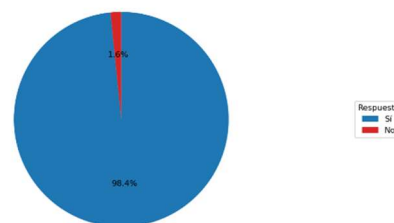
En marzo de 2026, la **neutralidad e imparcialidad de la Comisión de Mediación** recibió un respaldo muy mayoritario: el 98,4 % de las personas participantes manifestó que sí (61 de 62), frente a un 1,6 % que indicó no (1 de 62). El indicador se mantiene, por tanto, en niveles muy elevados, con una presencia de respuestas negativas residual.

En el conjunto del periodo analizado (853 encuestas), la tendencia es igualmente homogénea: el 97,7 % de las respuestas declara que la actuación de la Comisión fue neutral e imparcial (833), frente a un 2,3 % que considera lo contrario (20). En comparación con estos datos globales, marzo se sitúa ligeramente por encima del promedio histórico, manteniéndose este ítem como un elemento sólido de la percepción del servicio.

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



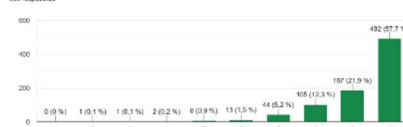
Respuestas marzo 2026



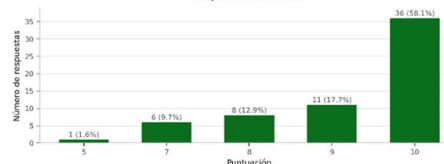
La **puntuación media otorgada a las personas mediadoras** se situó en 9,19 sobre 10 (62 respuestas), con una distribución claramente orientada hacia las notas altas: las calificaciones entre 8 y 10 agrupan el 88,7 % de las respuestas (55 de 62). Predomina la máxima puntuación, 10, con 36 respuestas (58,1 %), seguida de la nota 9 con 11 respuestas (17,7 %) y la nota 8 con 8 respuestas (12,9 %). En los tramos inferiores se concentran 7 respuestas (11,3 %): 7 registra 6 respuestas (9,7 %) y aparece un caso aislado en 5 (1,6 %), sin respuestas en 6 ni con valores inferiores.

En comparación con el conjunto del periodo analizado (853 encuestas; media histórica 9,24 y 91,9 % de valoraciones entre 8 y 10), marzo mantiene un perfil muy similar, aunque con una media ligeramente inferior y un ligero descenso del peso de las puntuaciones 8-10 (88,7 % vs 91,9 %), explicado por la presencia de 6 valoraciones en 7 y una valoración puntual en 5. 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?
853 respuestas



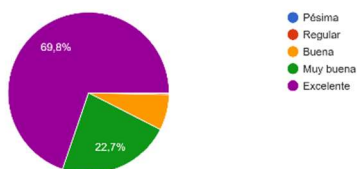
Respuestas marzo 2026



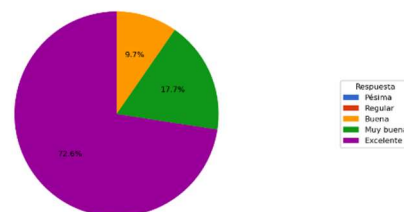
La valoración de la **actitud y comportamiento del personal de la Secretaría del SERCLA** en marzo de 2026 se mantiene claramente positiva. El 72,6 % de las personas encuestadas la calificó como “Excelente” (45 de 62), el 17,7 % como “Muy buena” (11) y el 9,7 % como “Buena” (6). No se registraron respuestas en los tramos “Regular” ni “Pésima”, concentrándose la totalidad de las valoraciones en los niveles más altos de satisfacción.

En el conjunto del periodo (853 encuestas), el patrón es muy similar: “Excelente” representa el 69,5 % (592), “Muy buena” el 23,0 % (196) y “Buena” el 7,2 % (61), mientras que las respuestas “Regular” (0,2 %; 2) y “Pésima” (0,0 %; 0) son prácticamente testimoniales. En comparación con estos datos históricos, marzo incrementa el peso de “Excelente” 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:
853 respuestas



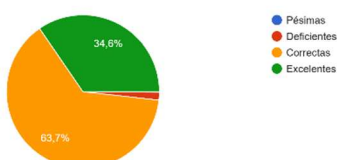
Actitud y comportamiento del personal de Secretaría - marzo 2026



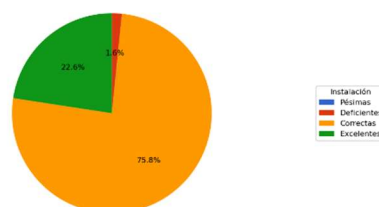
En lo que respecta a **las instalaciones**, este mes las valoraciones se concentran mayoritariamente en los tramos positivos. El 75,8 % de las personas encuestadas las consideró “Correctas” (47 de 62) y el 22,6 % “Excelentes” (14). Se registró un 1,6 % de valoraciones “Deficientes” (1), y no hubo respuestas en el tramo “Pésimas”.

En el conjunto del periodo (853 encuestas), la pauta global es muy parecida: alrededor del 63,7 % de las respuestas califican las instalaciones como “Correctas” (543), el 34,6 % como “Excelentes” (295), y las menciones “Deficientes” o “Pésimas” son marginales (1,6 %; 14 y 0,1 %; 1, respectivamente). En comparación con estos datos históricos, marzo incrementa el peso de “Correctas” (75,8 % frente a 63,7 %) y reduce “Excelentes” (22,6 % vs 34,6 %), apareciendo además un caso puntual de valoración “Deficientes”. En conjunto, el ítem se mantiene en rangos favorables, sin señales de deterioro estructural.

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



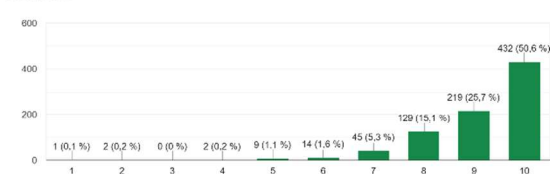
Respuestas marzo 2026



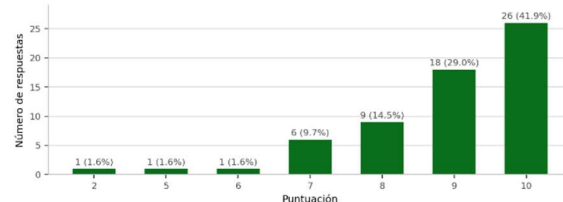
La **puntuación media global otorgada al SERCLA** en marzo de 2026 fue de 8,85 sobre 10 (62 respuestas), con una distribución concentrada en las notas altas, aunque con mayor dispersión que en meses anteriores: las calificaciones 9–10 suman el 71,0 % de las respuestas (44 de 62), y si se amplía el rango a 8–10 se alcanza el 85,5 % (53 de 62). Predomina la máxima puntuación (10: 26 respuestas; 41,9 %), seguida de 9 (18; 29,0 %) y 8 (9; 14,5 %). En los tramos inferiores se observa un conjunto minoritario: 7 registra 6 respuestas (9,7 %), y aparecen tres casos aislados en 6 (1,6 %), 5 (1,6 %) y 2 (1,6 %), sin respuestas en 1, 3 o 4.

En el histórico desde el inicio de la encuesta (853 respuestas), la media se sitúa en 9,12/10 (mediana = 10), con un 76,3 % de respuestas en el tramo 9–10 y un 91,4 % en 8–10. La lectura de marzo queda, por tanto, por debajo de la pauta histórica tanto en 9–10 (71,0 % vs 76,3 %) como en 8–10 (85,5 % vs 91,4 %), debido al incremento puntual de valoraciones en los tramos 7 y inferiores. Aun así, se mantiene un predominio claro de valoraciones positivas, con una mayoría concentrada en 9 y 10.

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



Respuestas marzo 2026



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

En conjunto, los **comentarios de marzo de 2026 (14 comentarios)** trasladan una valoración mayoritariamente positiva del servicio. Predominan las respuestas que no identifican mejoras (“En nada”, “Nada”, “es inmejorable, es excelente todo”) y varias aportan felicitaciones explícitas por la profesionalidad, la comunicación y la agilidad del proceso (incluida la atención en modalidad on-line). Junto a ello, se recogen cinco aportaciones con propuestas o incidencias puntuales, centradas principalmente en recursos/instalaciones, plazos de notificación, puntualidad y una observación crítica sobre el resultado percibido del proceso.

Valoraciones positivas / sin propuestas de mejora (9 de 14 comentarios). Se destaca:

- Satisfacción global sin cambios (“Nada”, “En nada”).
- Reconocimiento expreso al servicio por su funcionamiento y medios utilizados: buena coordinación/comunicación y apoyo técnico, especialmente en formato on line (“comunicación fluida... Muy bien. Grandes profesionales”).
- Valoración muy favorable de la actuación profesional y del desarrollo del acto (“rápido y conciso... excelente”, “de los mejores servicios de mediación es el vuestro”, “es excelente todo”).

Sugerencias / incidencias puntuales (5 de 14 comentarios):

- Recursos e instalaciones: solicitud de más salas y medios materiales; mejora del edificio en general (más allá de la sala).
- Plazos/planificación: se indica que el poco tiempo entre notificación y acto dificultó preparar el asunto con apoyo especializado.
- Puntualidad: petición expresa de mejorar la puntualidad.
- Valoración crítica puntual: un comentario señala que el proceso “no ha aportado nada nuevo”, como percepción aislada frente al tono general positivo.