

Informe sobre los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los usuarios de ACSUCYL participantes en el proceso de evaluación del profesorado contratado de la convocatoria 2009.

(Fecha de informe 31 / 05 / 2010)

ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN.***
- II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.***
 - a) PROCESO DE EVALUACIÓN.***
 - b) INFORMACIÓN OFRECIDA POR ACSUCYL.***
 - c) TRATO RECIBIDO POR PARTE ACSUCYL.***
 - d) VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.***

I. INTRODUCCIÓN.

Este informe se ha elaborado con la información obtenida a través de un cuestionario, con un total de 15 preguntas algunas ellas obligatorias y otras optativas, que se ha diseñado específicamente para los usuarios participantes en el proceso de Evaluación de Profesorado Contratado.

La encuesta se estructura en cuatro grandes bloques, cada uno de ellos contiene varias preguntas sobre un tema concreto, pero siempre relacionado con la actividad de la Agencia en el proceso de evaluación de profesorado contratado. Los cuatro grandes bloques son:

- ***Proceso de evaluación***
- ***Información ofrecida por ACSUCYL***
- ***Trato recibido por parte de ACSUCYL***
- ***Valoración general del servicio.***

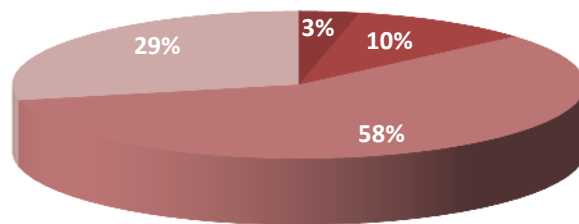
La encuesta se ha enviado a un total de 364 solicitantes través de un link a su correo electrónico, con ello se ha asegurado la confidencialidad de las valoraciones y los comentarios de los encuestados. De todos ellos, 188 han accedido al cuestionario lo que supone un 52% de tasa de respuesta.

En este informe se muestran los resultados obtenidos de las valoraciones emitidas por los encuestados de forma gráfica. No se incluyen respuestas textuales.

II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

a. PROCESO DE EVALUACIÓN.

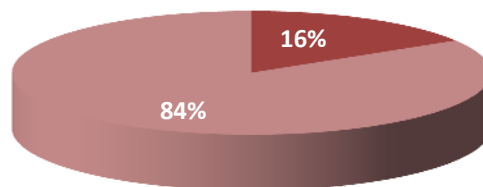
Adecuación de las herramientas ofrecidas para realizar la solicitud de evaluación



■ Nada adecuadas ■ Poco adecuadas ■ Bastante adecuadas ■ Muy adecuadas

El **87%** de los encuestados considera **adecuadas las herramientas ofrecidas** por ACSUCYL en su página web para solicitar la evaluación.

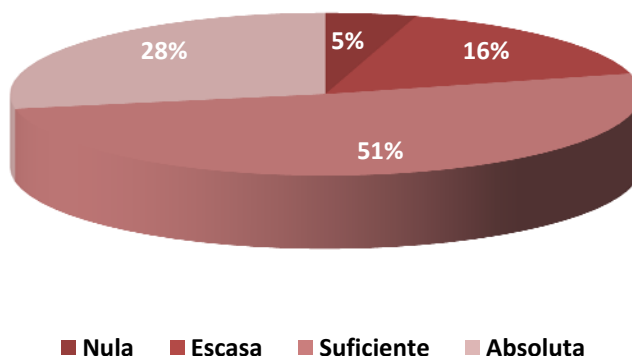
¿Considera excesivos los trámites administrativos asociados al proceso?



■ SI
■ NO

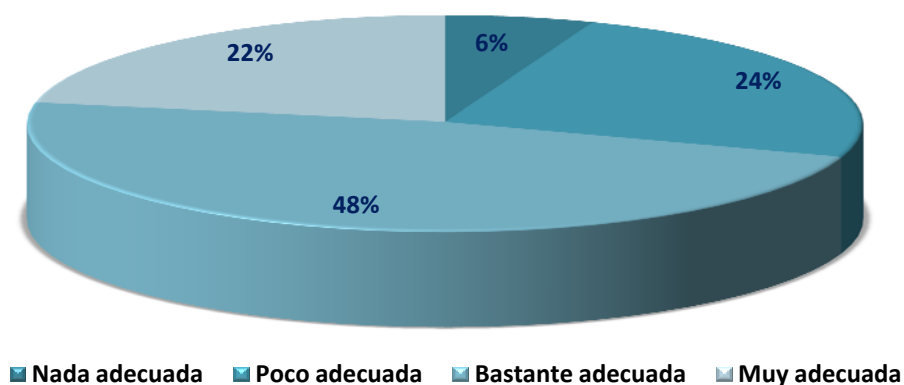
Sólo el **16%** de los encuestados considera que los trámites administrativos asociados al proceso son excesivos, frente a un **84%** que los considera adecuados.

Claridad y transparencia de los procedimientos a seguir

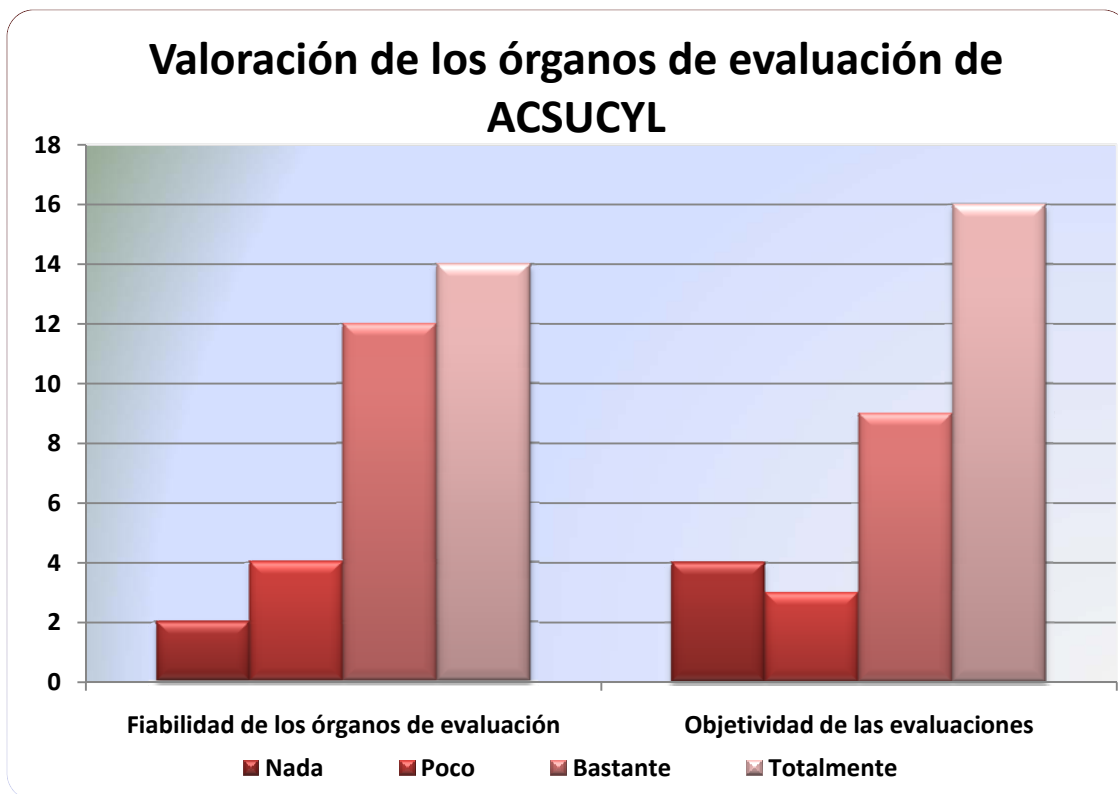


Casi el **80% de los encuestados** considera que el procedimiento establecido por ACSUCYL para llevar a cabo el proceso de evaluación es **suficientemente claro y que se le dota de transparencia**.

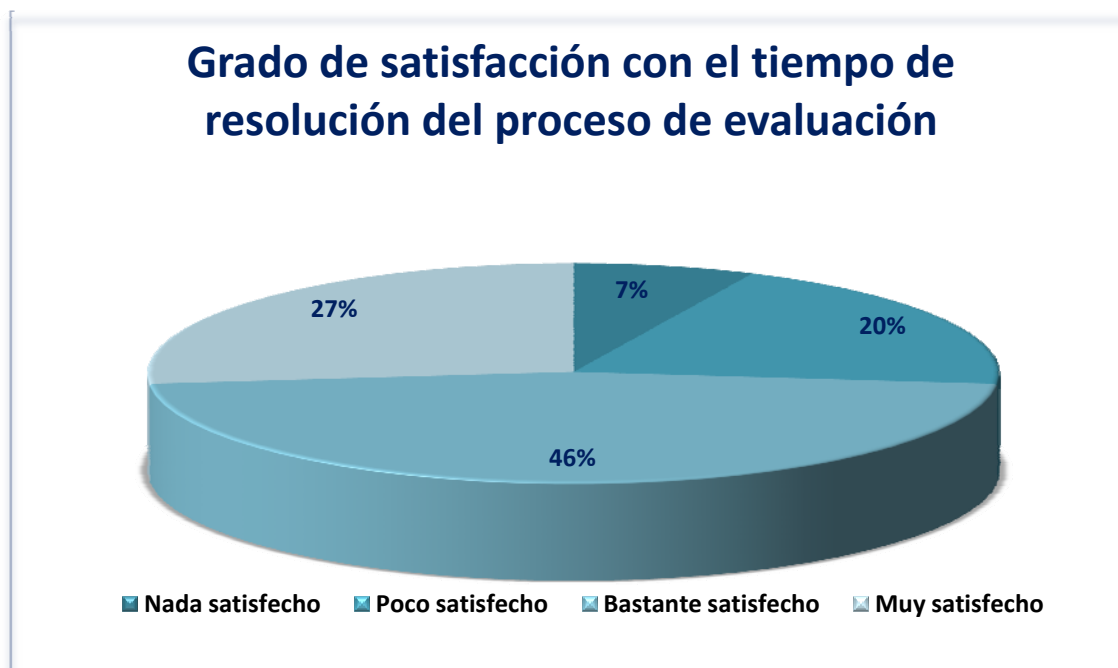
Adecuación de los criterios de evaluación



El **70%** de los encuestados considera que los criterios de evaluación son entre **muy y bastante adecuados**.

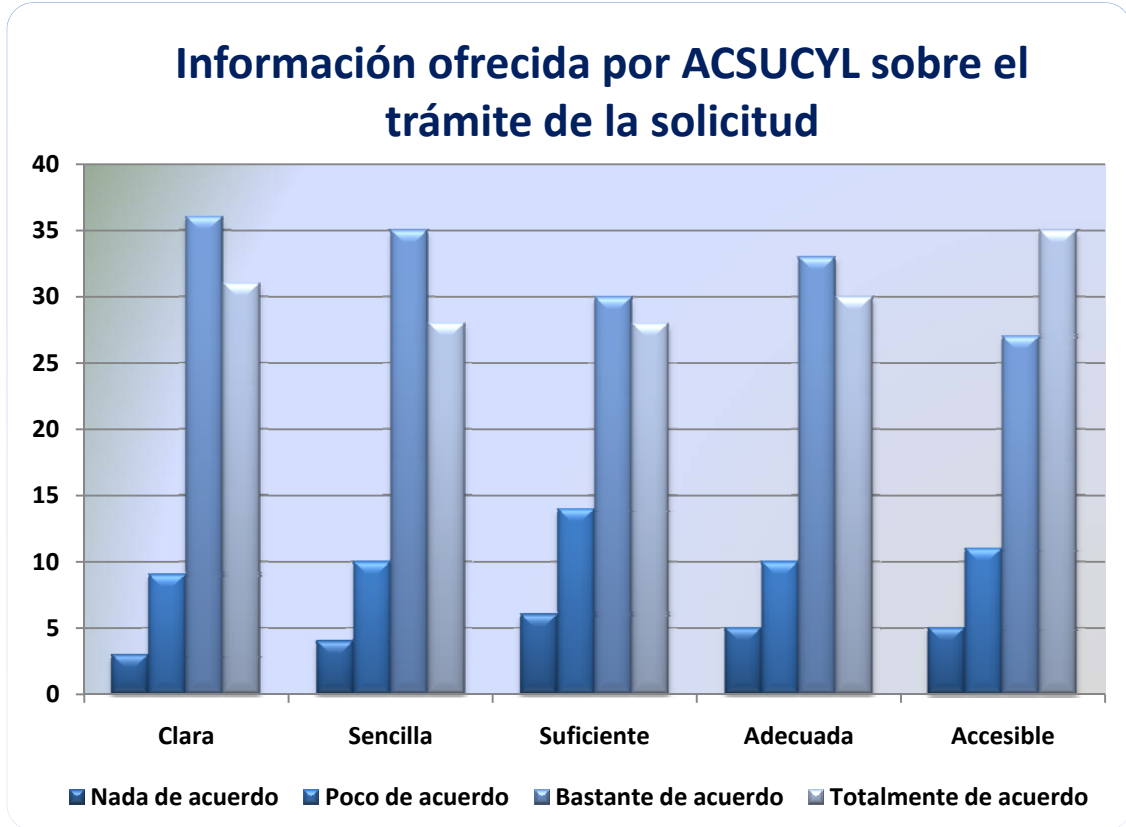


Únicamente un 18% de los encuestados afirma conocer la composición de los órganos de evaluación del proceso. De ellos, un 76% considera a los evaluadores **bastante o totalmente fiables** y un 74% otorga una valoración favorable sobre la **objetividad** de las evaluaciones.

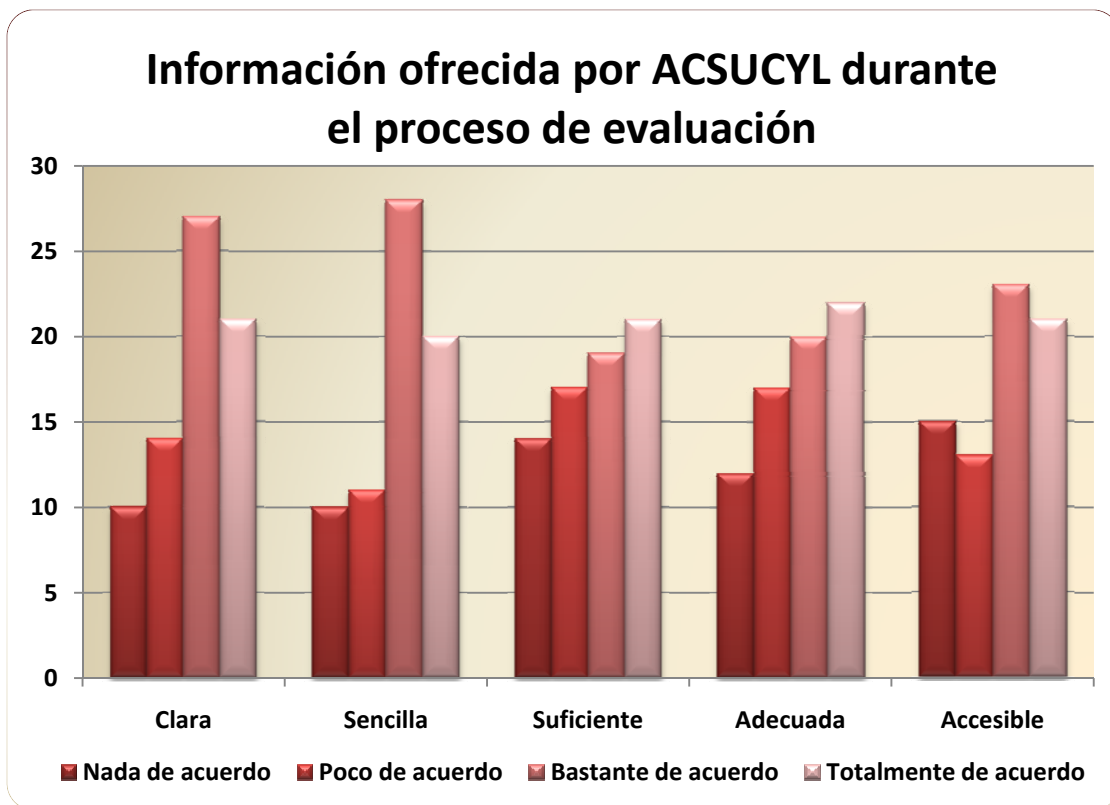


Casi el **75%** de los entrevistados está **muy o bastante satisfecho** con el tiempo que tarda ACSUCYL en resolver del proceso de evaluación frente al **27%** que está **poco o nada satisfecho**.

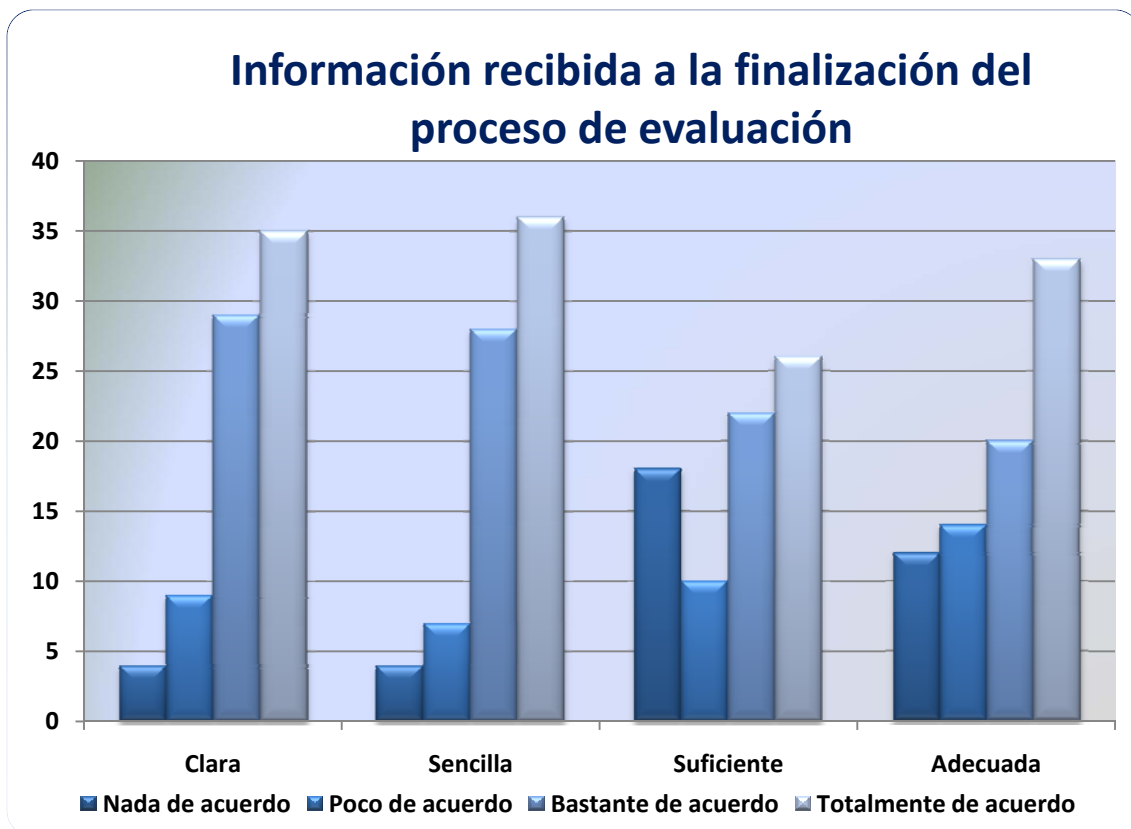
b. INFORMACIÓN OFRECIDA POR ACSUCYL.



La información ofrecida sobre el trámite a realizar para presentar la **solicitud es considerada clara, sencilla, suficiente y adecuada por la gran mayoría de los encuestados.**



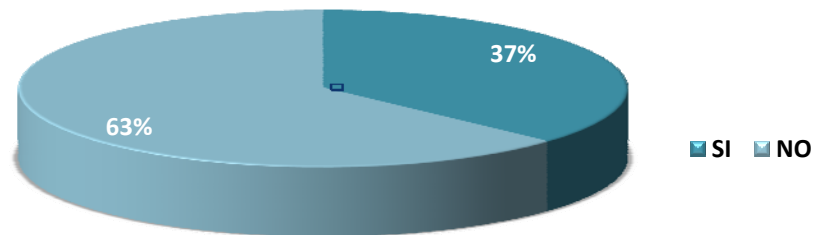
La generalidad de los encuestados considera que **la información ofrecida por ACSUCYL durante el proceso de evaluación es clara y sencilla**. Si bien un porcentaje significativo considera mejorables los aspectos relativos a la suficiencia, adecuación y accesibilidad de dicha información, dichos aspectos son valorados positivamente por la mayoría de los encuestados.



En cuanto a la información recibida al finalizar el proceso, información incluida en el informe de evaluación que recibe el solicitante como resultado del proceso de evaluación al que se somete, en general **la mayoría de los encuestados considera que es clara, sencilla y adecuada**. No obstante, un 24% manifiesta que dicha información no resulta suficiente.

c. TRATO RECIBIDO POR PARTE DE ACSUCYL.

¿Ha realizado alguna consulta/queja o sugerencia?

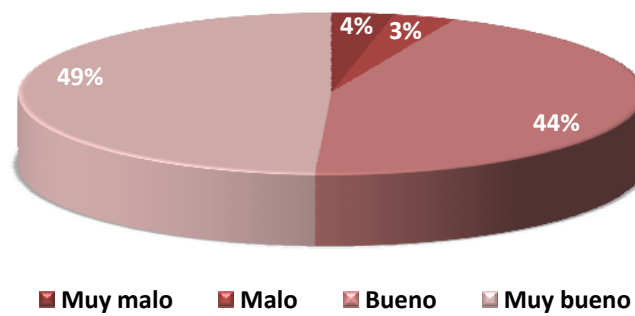


Grado de satisfacción en relación con las consultas/quejas realizadas



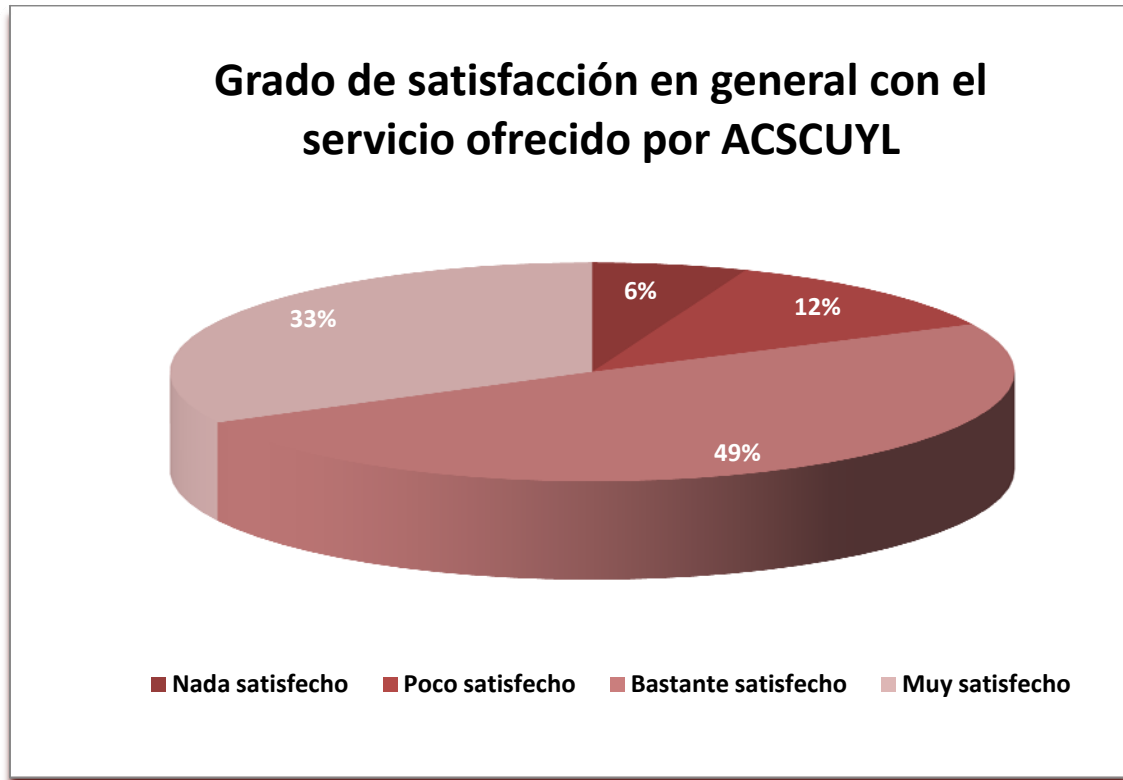
De aquellas personas que han realizado alguna queja o sugerencia **casi la totalidad están muy o bastante satisfechos con la calidad de la información** recibida en relación con la consulta o queja y **el tiempo de respuesta** de la Agencia.

Trato ofrecido por el personal de ACSUCYL



Un **93%** de los encuestados considera el **trato ofrecido** por el personal de ACSUCYL **bueno o muy bueno**.

d. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.



Los datos de la encuesta demuestran que un **82% de los encuestados** tiene una opinión buena o muy buena respecto **del servicio ofrecido por ACSUCYL**.