

**Solicitantes de evaluación de profesorado  
contratado en ACSUCYL.**

**Convocatoria 2012.**

**Encuesta de satisfacción.**

**Fecha del informe: mayo 2013**

## INDICE

<b>I.</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Resultados del cuestionario. ....</b>	<b>4</b>
	Proceso de evaluación.....	4
	Información ofrecida por ACSUCYL.....	7
	En relación con el trato ofrecido por ACSUCYL.....	10
	En relación con el trato ofrecido por ACSUCYL.....	11
<b>III.</b>	<b>Conclusiones. ....</b>	<b>12</b>

## I. Introducción.

Este informe se ha elaborado con la información obtenida a través de un cuestionario que se ha diseñado específicamente para los **solicitantes de evaluación de profesorado contratado en ACSUCYL en la convocatoria 2012.**

La encuesta se estructura en cinco 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. Los cinco grandes bloques son:

1. *Proceso de evaluación.*
2. *Información ofrecida por ACSUCYL.*
3. *Trato recibido por ACSUCYL.*
4. *Valoración general del servicio.*
5. *Ayúdenos a mejorar*

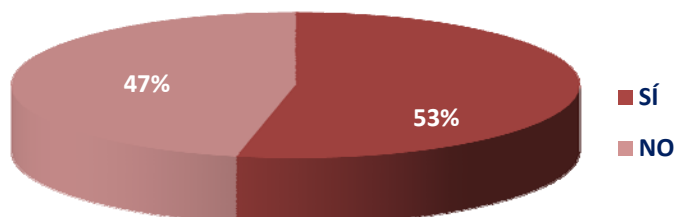
La encuesta se ha enviado a un total de 249 personas a través de un link a su correo electrónico, asegurando de esta forma la confidencialidad de las valoraciones y los comentarios de los encuestados. De todos ellos, 90 han contestado al cuestionario, lo que supone un **36% de tasa de respuesta.**

En este informe se muestran los resultados obtenidos de las valoraciones emitidas por los encuestados de forma gráfica. En las valoraciones numéricas, 1 representa la puntuación más baja y 4 la más alta.

## II. Resultados del cuestionario.

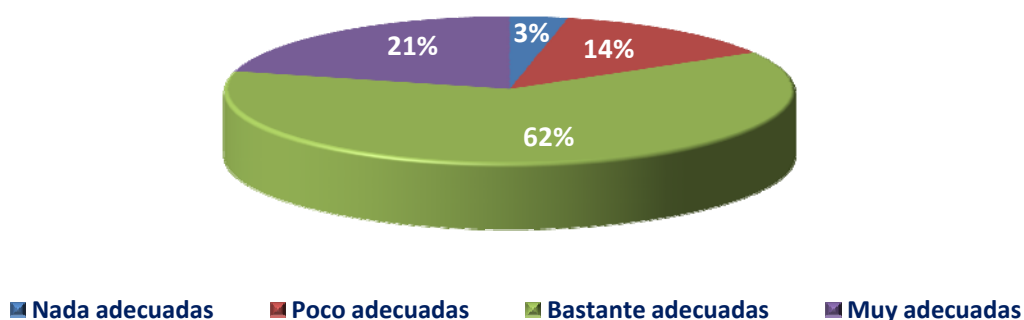
Sobre el proceso de evaluación.

¿Es la primera vez que solicita ser evaluado por ACSUCYL?



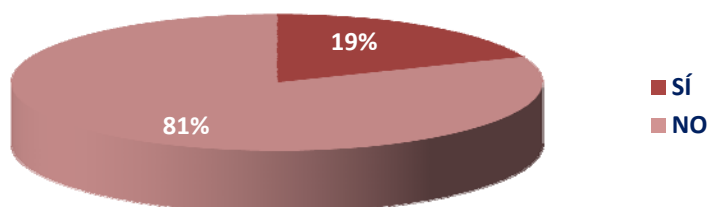
De todos los encuestados el 47% ya habían solicitado anteriormente ser evaluados por ACSUCYL, frente al 53% que era la primera vez que solicitaban la evaluación en la Agencia. De todos ellos el 70 % obtuvo evaluación favorable frente al 30% que la obtuvo desfavorable.

Adecuación de las herramientas ofrecidas para realizar la solicitud de evaluación



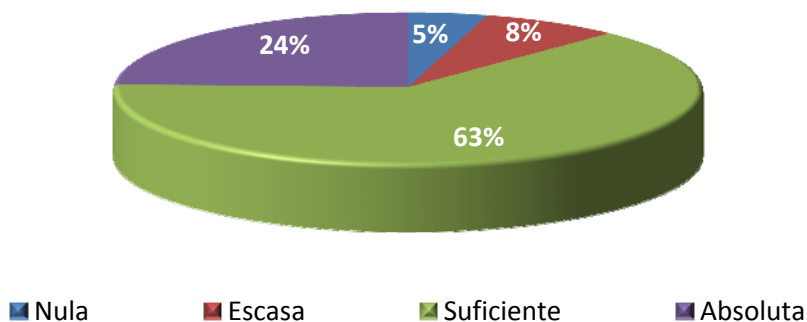
Más del 80% de los encuestados coinciden en afirmar que las herramientas ofrecidas para realizar la solicitud de evaluación eran adecuadas.

### ¿Considera excesivos los trámites administrativos asociados al proceso?



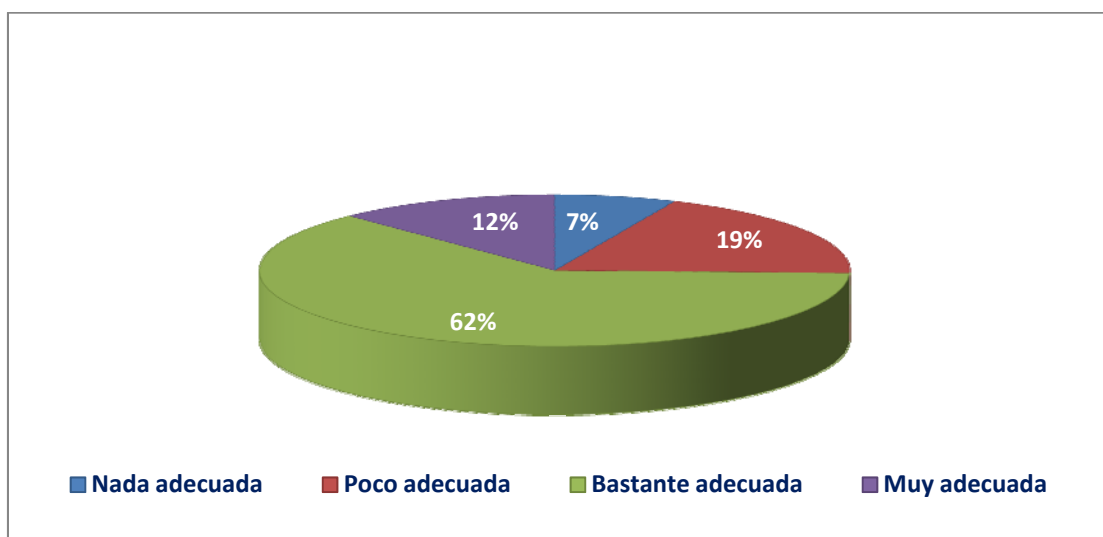
La gran mayoría de los encuestados consideran que no han sido excesivos los trámites administrativos asociados al proceso.

### Claridad y transparencia de los procedimientos a seguir



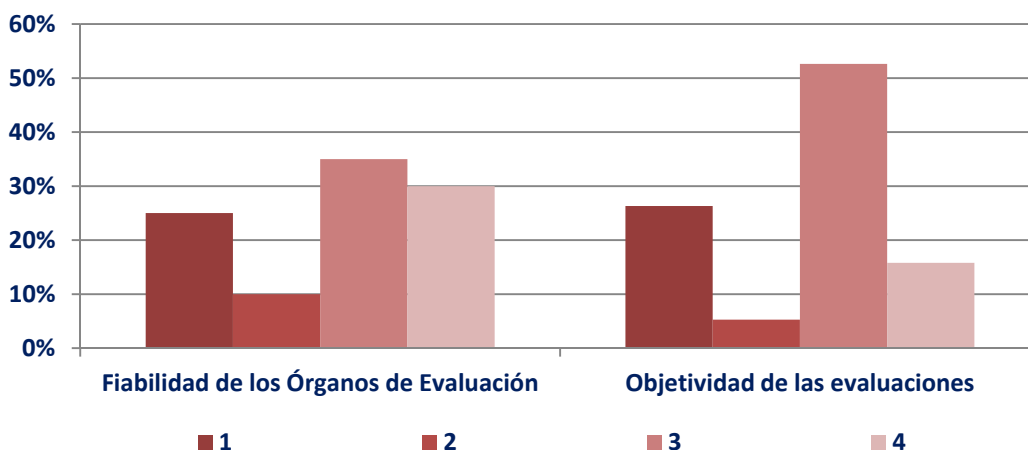
Los encuestados, independientemente del resultado obtenido en la evaluación, consideran que los procedimientos de evaluación que se utilizan en ACSUCYL son los suficientemente claros y que existe transparencia en cuanto al procedimiento a seguir. Solamente un 13% considera lo contrario.

### Adecuación de los criterios de evaluación



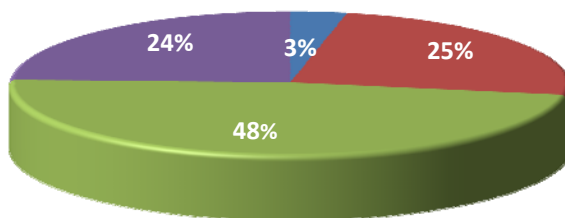
De todos los encuestados el 74% consideran que los criterios de evaluación han sido adecuados. Un 41% de los que han obtenido evaluación desfavorable coincidían en esta afirmación.

### Valoración de los Órganos de Evaluación de ACSUCYL



Del 22% de los encuestados que afirma que conoce la composición de los órganos de evaluación, cerca de un 70% consideran que sus evaluaciones son objetivas y fiables.

### Grado de satisfacción con el tiempo de resolución del proceso de evaluación

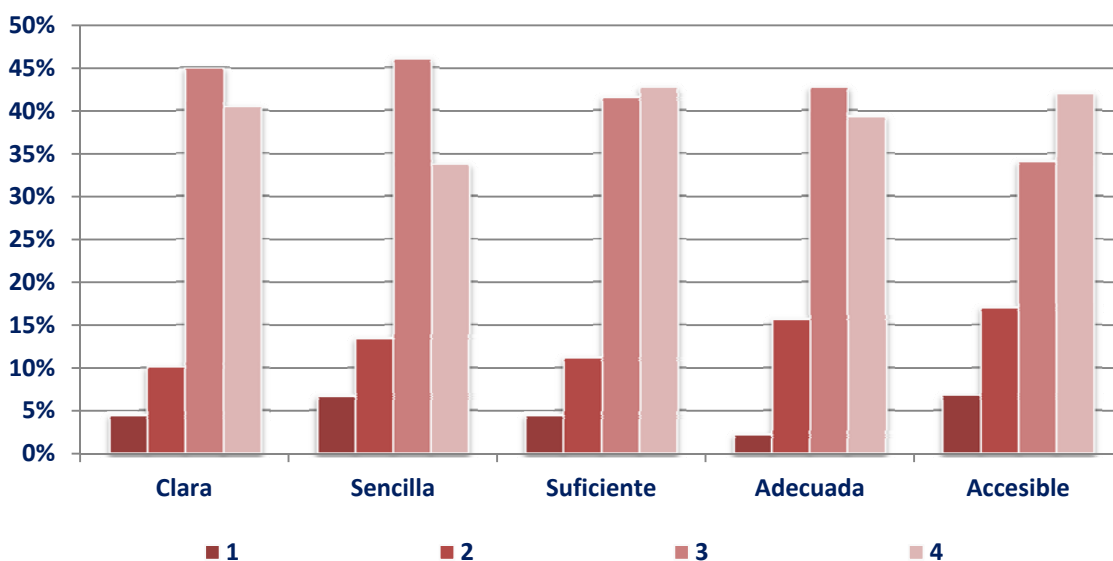


■ Nada satisfecho   ■ Poco satisfecho   ■ Bastante satisfecho   ■ Muy satisfecho

La gran mayoría indica estar satisfecho con el tiempo que tarda ACSUCYL en resolver el proceso de evaluación.

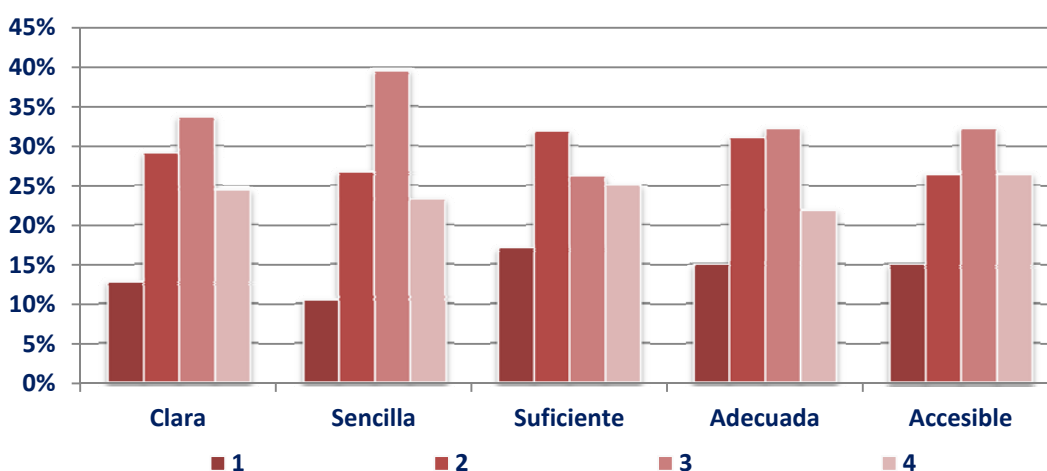
### Información ofrecida por ACSUCYL

#### La información ofrecida por ACSUCYL sobre cómo tramitar su solicitud



En la primera fase del proceso, en que la Agencia da información al interesado sobre cómo tramitar su solicitud, la opinión de los encuestados es en su gran mayoría positiva en cuanto a la claridad, sencillez, suficiencia, adecuación y accesibilidad de la información que ofrece.

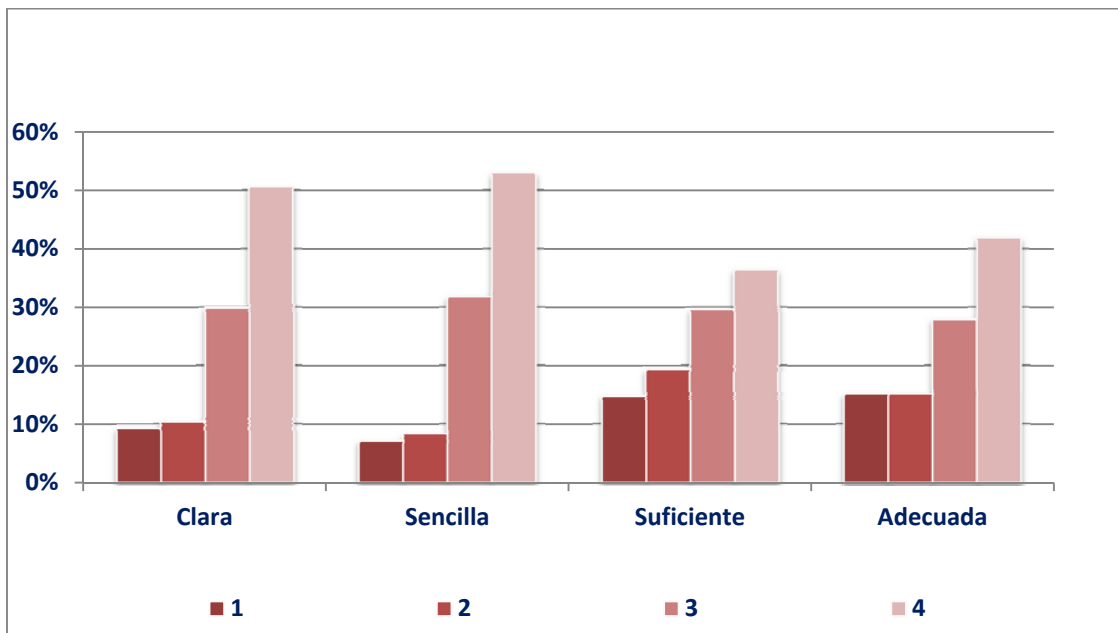
### La información ofrecida durante el proceso de evaluación por ACSUCYL



La siguiente gráfica muestra el grado de satisfacción con la información ofrecida durante el proceso de evaluación. Más de la mitad de los encuestados considera que ha sido clara, sencilla, suficiente, adecuada y accesible. Si bien existe otro porcentaje de encuestados que consideran que adolece de claridad y que no es suficiente; este porcentaje se corresponde mayoritariamente con aquellos encuestados que han recibido una evaluación desfavorable.



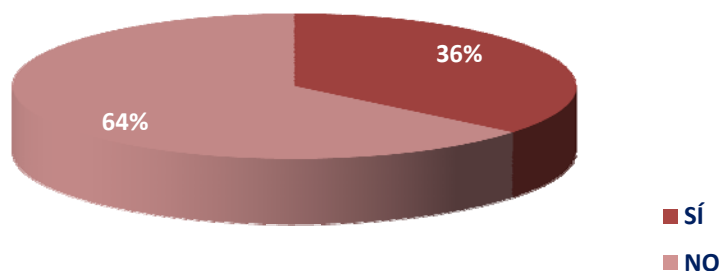
### La información recibida a la finalización del proceso de evaluación por ACSUCYL (informe de evaluación)



En cuanto a la información recibida en el informe de evaluación, la gran mayoría de los encuestados coincide en afirmar que ha sido clara, suficiente, sencilla y adecuada. Esto demuestra que los informes que recibe el solicitante sobre el resultado de evaluación, independientemente de la valoración obtenida, son adecuados para el fin para el que son elaborados y fácilmente comprensibles para el usuario.

## En relación con el trato ofrecido por ACSUCYL

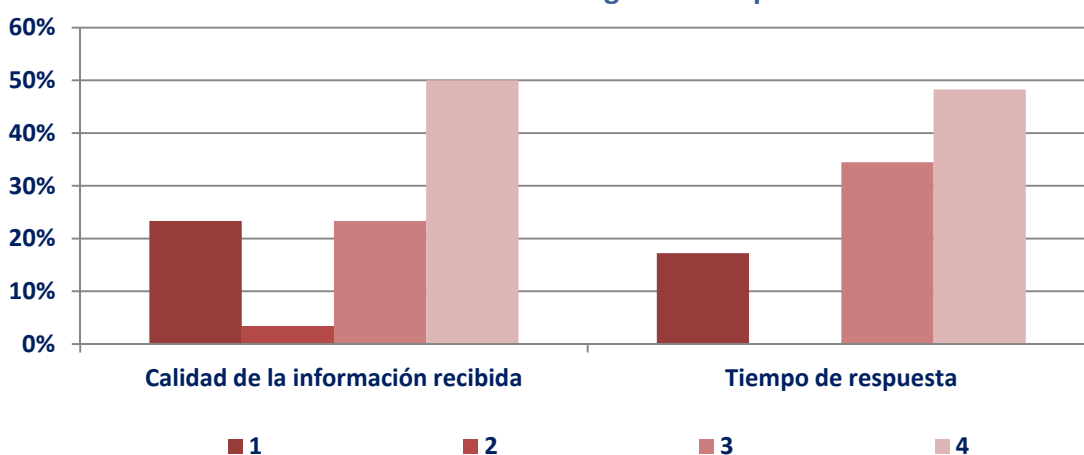
¿Ha realizado alguna consulta/queja o sugerencia?



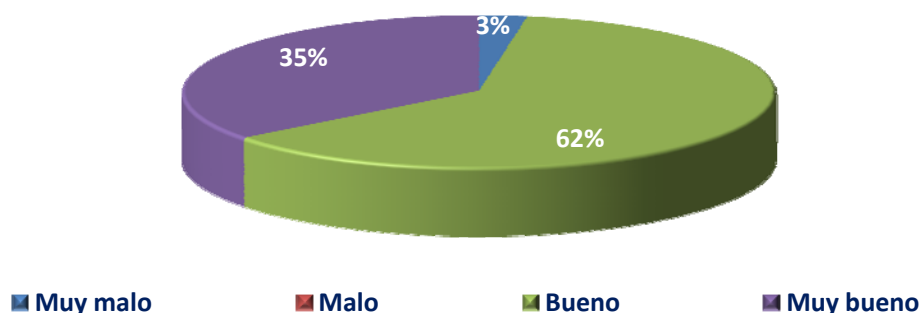
Del 36% de los encuestados que afirma haber realizado alguna consulta, queja o sugerencia ha indicado que se ha tratado de consultas acerca del cómo realizar la solicitud a través de internet y solicitud de más información sobre el procedimiento.

La siguiente gráfica muestra el grado de satisfacción con la resolución de las consultas realizadas, siendo 1 nada satisfecho y 4 muy satisfecho.

Indique, en relación con la consulta/queja realizada, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos



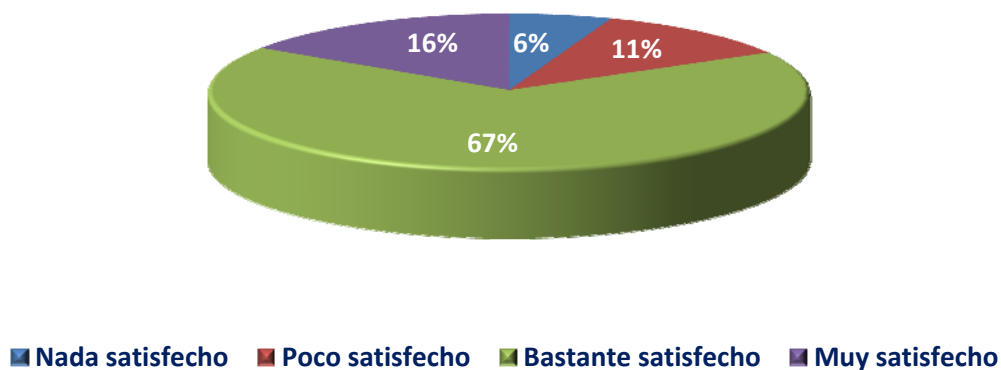
### Trato ofrecido por el personal de ACSUCYL



En cuanto al trato recibido por el personal de la Agencia, es destacable que casi el 100% de los encuestados consideran que el trato ofrecido ha sido bueno o muy bueno.

### En relación con el trato ofrecido por ACSUCYL

#### Grado de satisfacción con el servicio ofrecido por ACSUCYL



En términos generales el grado de satisfacción con el servicio ofrecido por ACSUCYL ha sido valorado muy positivamente. El 83% de los encuestados se muestran bastante o muy satisfechos con nuestro servicio.

### **III. Conclusiones.**

La mayoría de los encuestados ha coincidido en destacar la claridad y calidad de la información ofrecida sobre el proceso de evaluación así como la rapidez en la tramitación de la solicitud y la eficacia con la que se desarrolla el proceso.

Igualmente es destacable que algunos de los encuestados haya indicado como propuesta para la mejora la resolución de algunas cuestiones relacionadas con la gestión de la solicitud vía telemática.