

**Informe sobre los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los usuarios de ACSUCYL participantes en el proceso de evaluación del profesorado asociado de la convocatoria 2010.**

**(Fecha de informe 17 / 11 / 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 Asociado.

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 asociado. Los cuatro grandes bloques son:

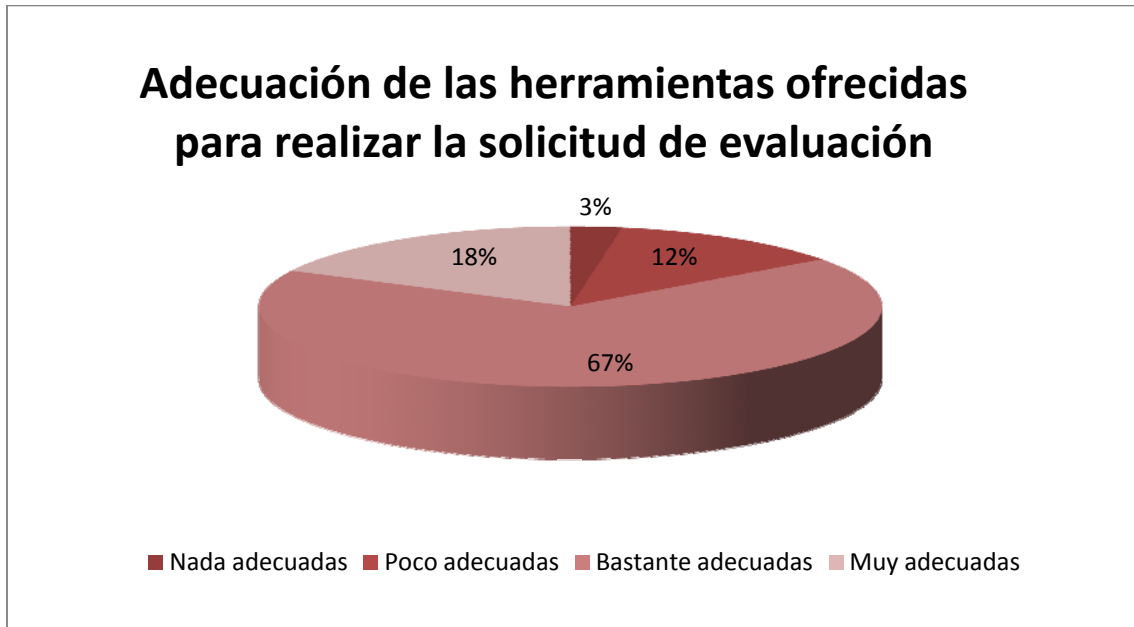
- ***Proceso de evaluación***
- ***Información ofrecida por ACSUCYL***
- ***Trato recibido por parte de ACSUCYL***
- ***Valoración general del servicio.***

La encuesta se ha enviado a un total de 655 solicitantes a 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, 259 han accedido al cuestionario lo que supone un 39,5% de tasa de respuesta.

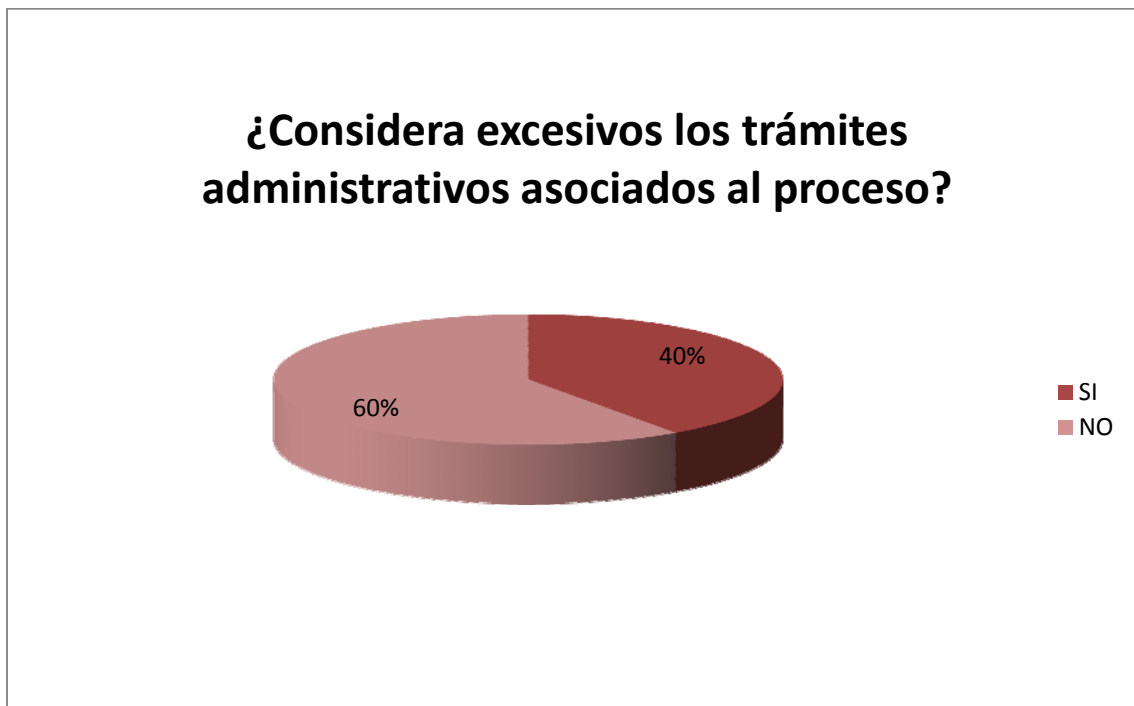
En este informe se muestran los resultados obtenidos de las valoraciones emitidas por los encuestados de forma gráfica. No se incluyen respuestas textuales.

## II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

### a. PROCESO DE EVALUACIÓN.

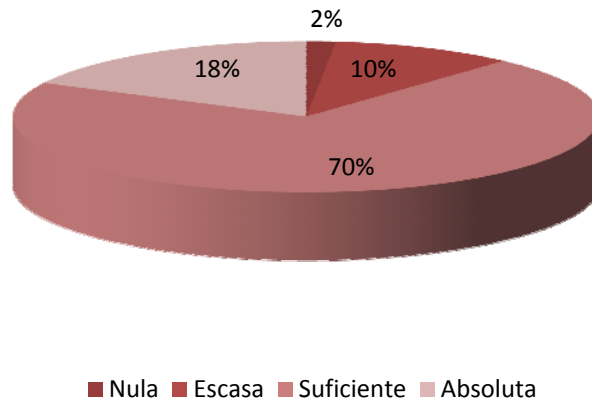


El **85%** de los encuestados considera **adecuadas las herramientas ofrecidas** por ACSUCYL en su página web para solicitar la evaluación.



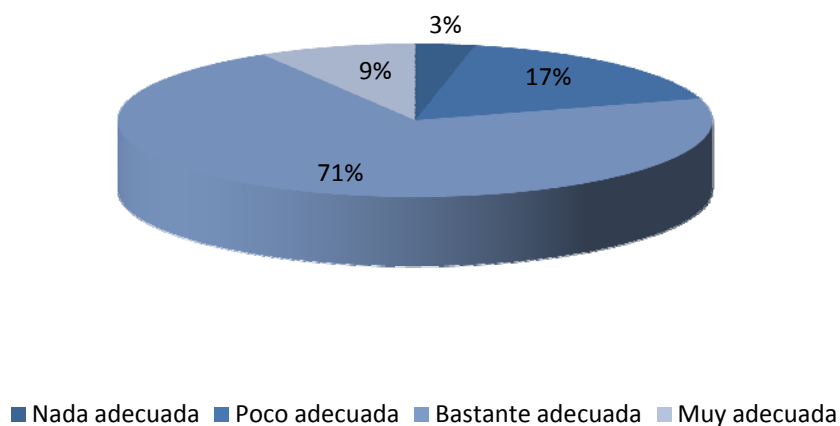
El **60%** de los encuestados considera que los trámites administrativos asociados al proceso, son adecuados frente a un **40%** que los considera excesivos.

### Claridad y transparencia de los procedimientos a seguir

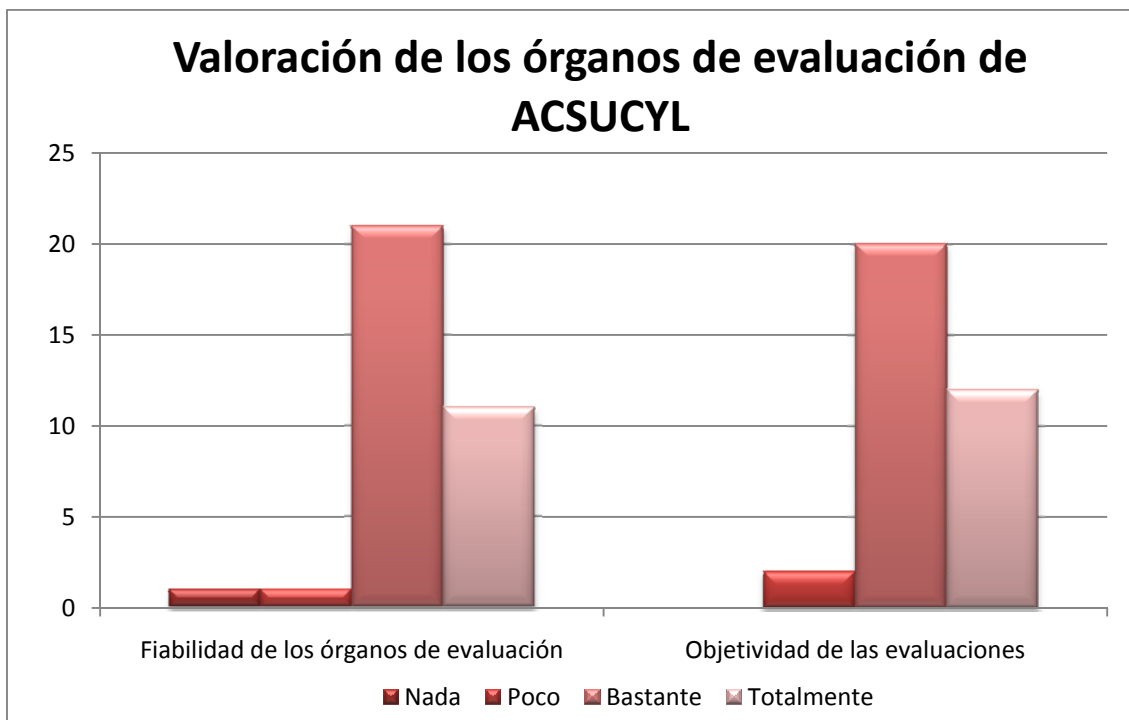


El **88% de los encuestados** considera que el procedimiento establecido por ACSUCYL para llevar a cabo el proceso de evaluación está entre **suficiente y absolutamente claro y que se le dota de transparencia.**

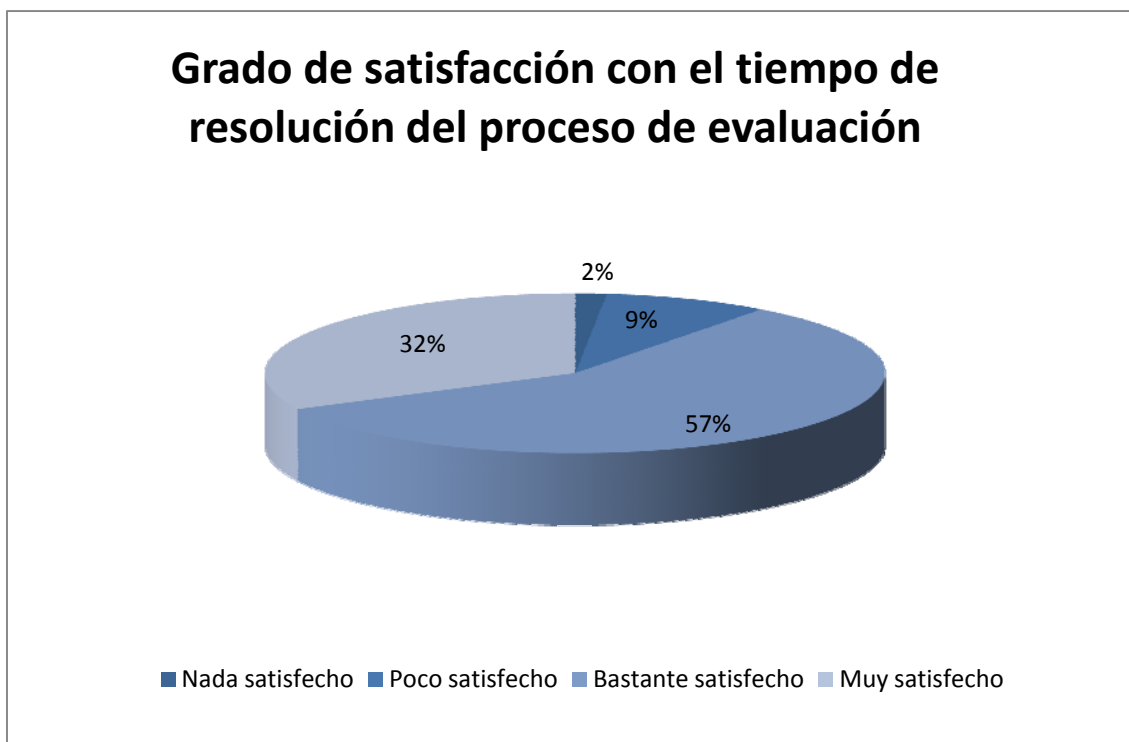
### Adecuación de los criterios de evaluación



Más del **70 %** de los encuestados considera que los criterios de evaluación son **bastante adecuados.**

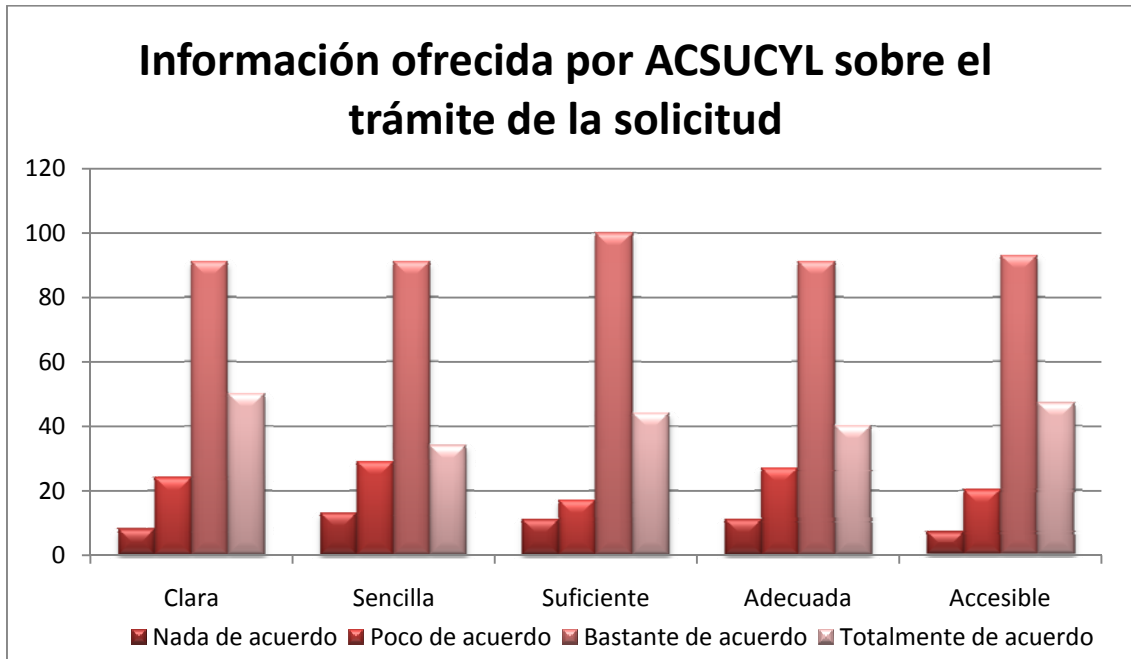


Del 18% de los encuestados que afirma conocer la composición de los órganos de evaluación del proceso, un 94% considera a los evaluadores **bastante o totalmente fiables** y otorga una valoración favorable sobre la **objetividad** de las evaluaciones.

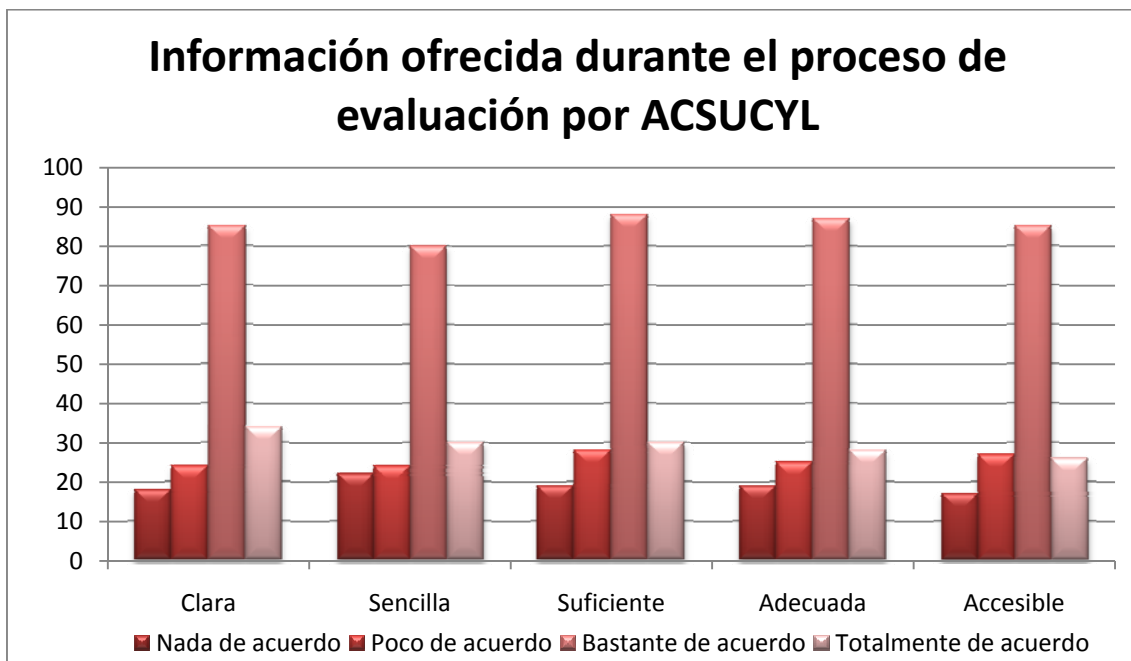


Casi el **90%** de los entrevistados está **muy o bastante satisfecho** con el tiempo que tarda ACSUCYL en resolver del proceso de evaluación frente al **casi 10%** que está **poco o nada satisfecho**.

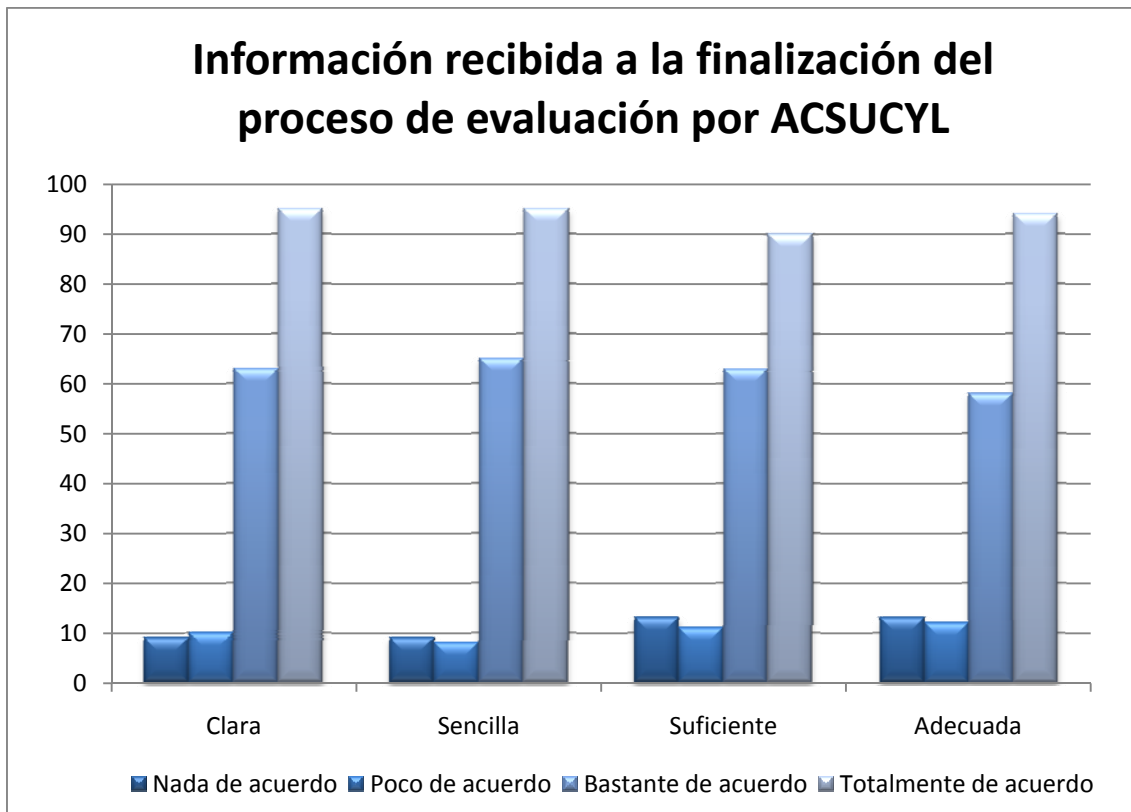
## b. INFORMACIÓN OFRECIDA POR ACSUCYL.



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.



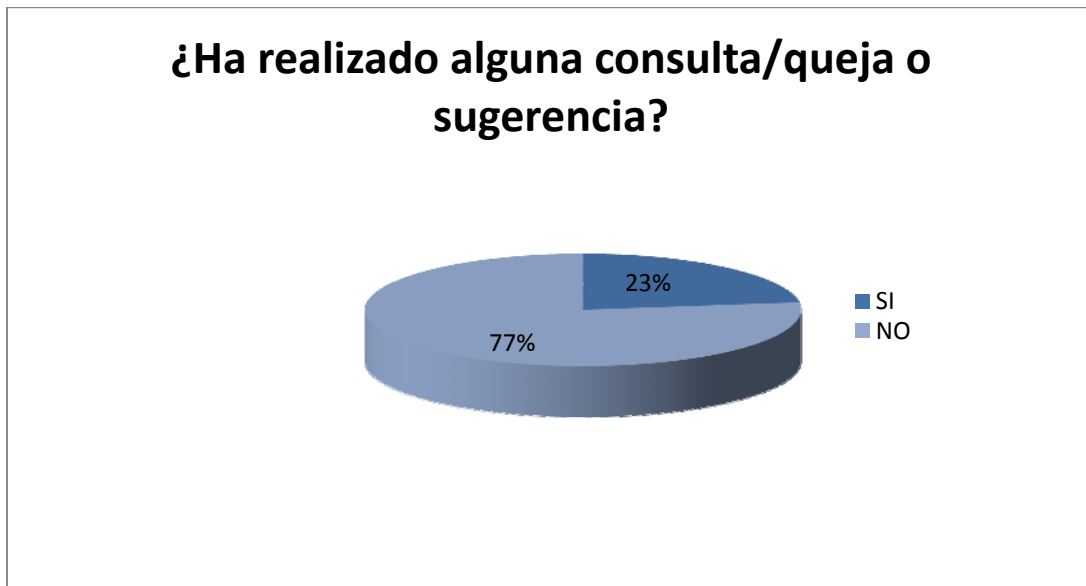
La generalidad de los encuestados considera que **la información ofrecida por ACSUCYL durante el proceso de evaluación es clara y sencilla**. Si bien un porcentaje significativo considera mejorables los aspectos relativos a la suficiencia, adecuación y accesibilidad de dicha información, dichos aspectos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



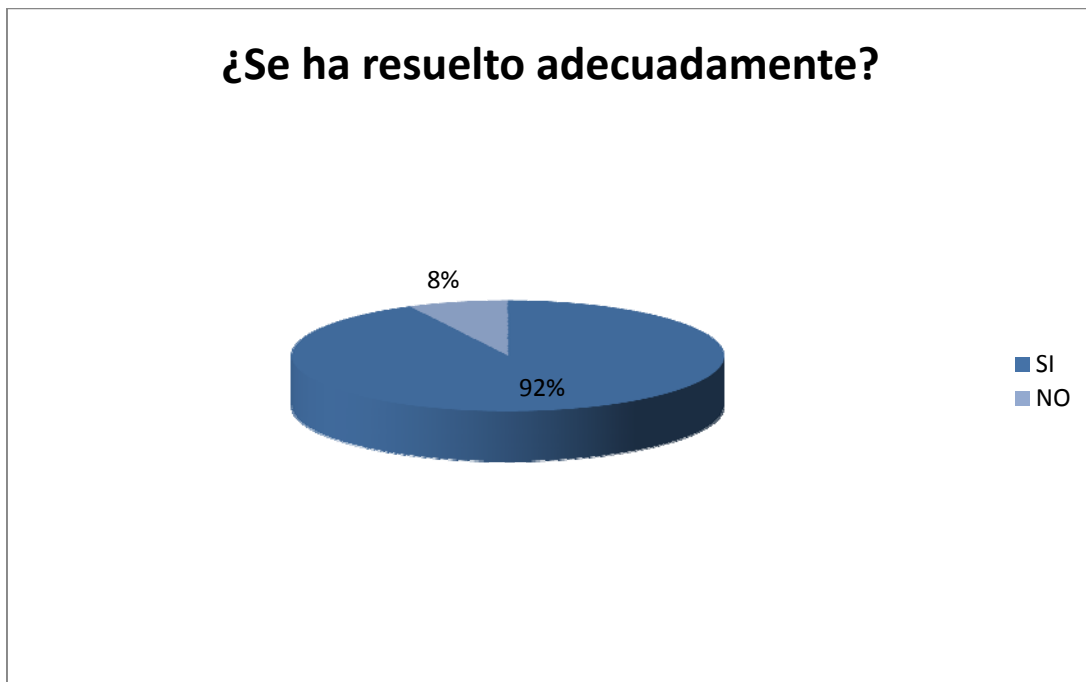
En cuanto a la información recibida al finalizar el proceso, información incluida en el informe de evaluación que recibe el solicitante como resultado del proceso de evaluación al que se somete, en general **la mayoría de los encuestados considera que es clara, sencilla y adecuada**. No obstante, un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



**c. TRATO RECIBIDO POR PARTE DE ACSUCYL.**

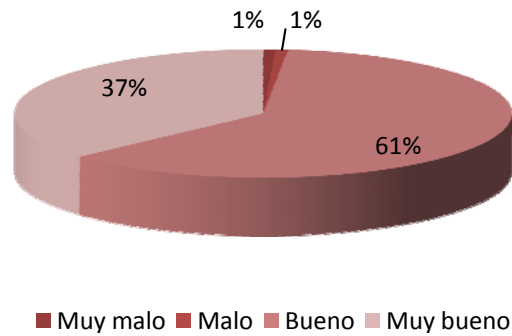


El 23% de los encuestados afirma haber realizado alguna consulta/queja o sugerencia.



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.

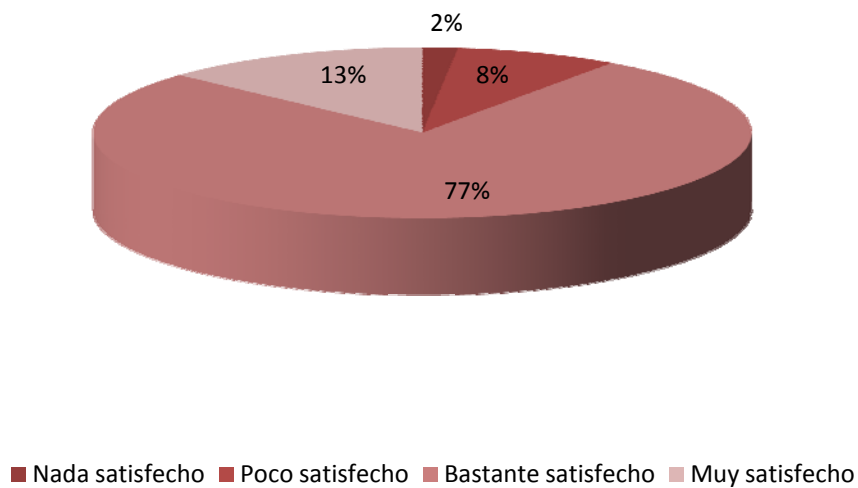
### Trato ofrecido por el personal de ACSUCYL



Un **98%** de los encuestados considera el **trato ofrecido** por el personal de ACSUCYL **bueno o muy bueno**.

#### **d. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.**

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



Los datos de la encuesta demuestran que un **90% de los encuestados** tiene una opinión buena o muy buena respecto **del servicio ofrecido por ACSUCYL**.