

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria LETRADO/A ASESOR/A

Fecha BOB – 11/09/2009

Fechas de realización de las encuestas:

12/02/2010

30/04/2010

RESULTADOS DE LA PRIMERA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:
12-Febrero-2010**

RESULTADOS (Medias)

✓ **Importancia 8,44** (media ítems)

✓ **Satisfacción 7,39** (media ítems)

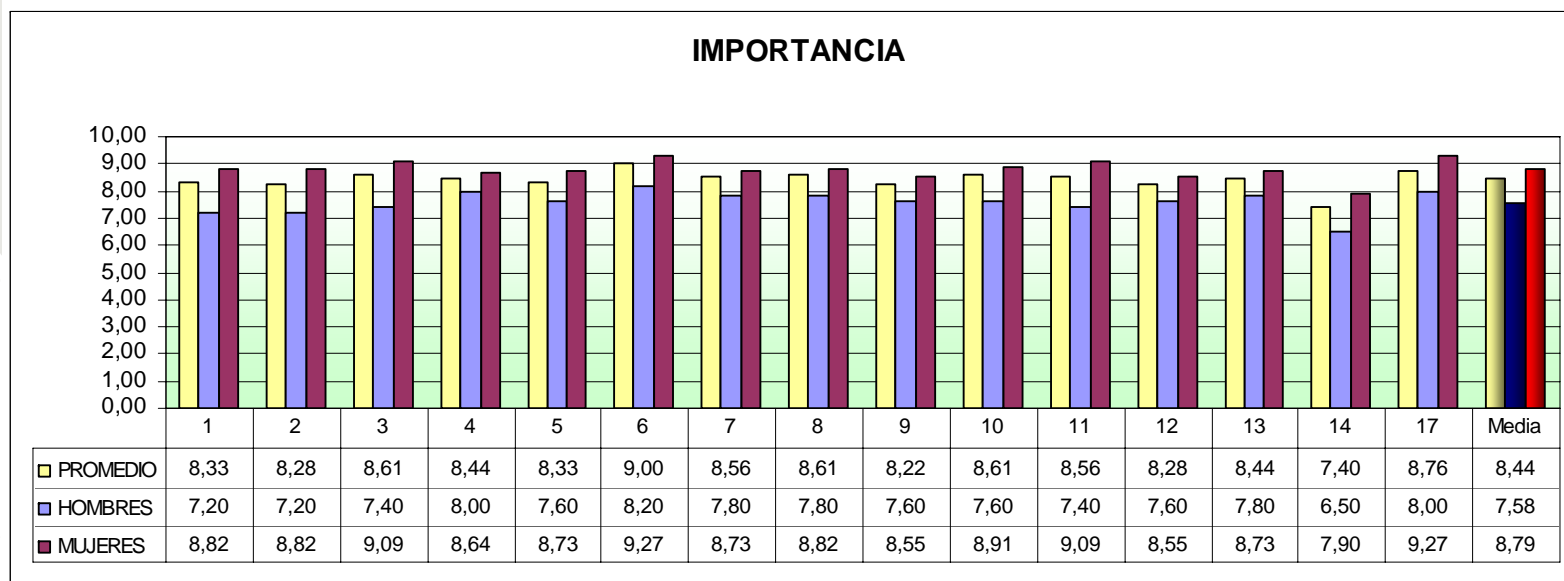
Nota: escala de 0 a 10

HOMBRES

MUJERES

IMPORTANCIA	7,58	IMPORTANCIA	8,79
SATISFACCIÓN	6,99	SATISFACCIÓN	7,54

IMPORTANCIA (Media de cada ítem) Hombres-Mujeres

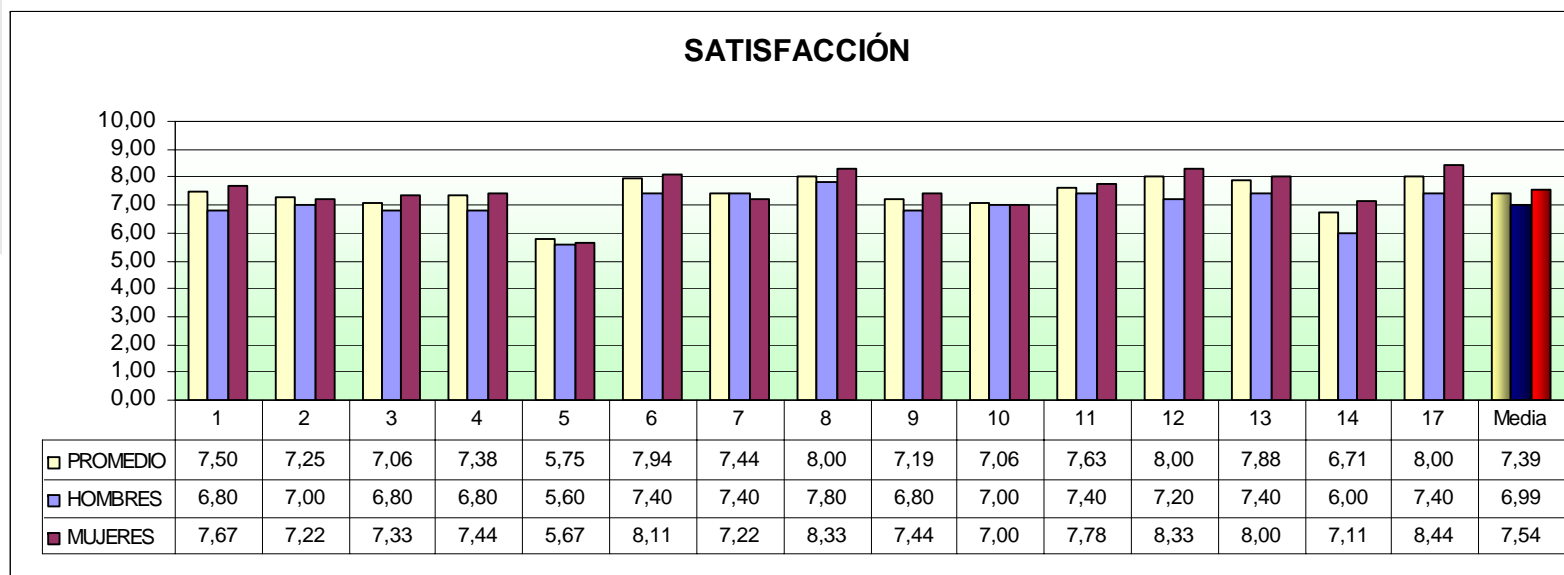


- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud 2. Información sobre la documentación a presentar. 3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas 4. Definición clara del contenido de los temarios. 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | <ul style="list-style-type: none"> 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. <p style="text-align: center; color: red;">M. Media</p> |
|---|--|

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud
2. Información sobre la documentación a presentar.
3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas
4. Definición clara del contenido de los temarios.
5. Accesibilidad de los temarios requeridos.
6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.
7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.
8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.

9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.
12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.
14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.
17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.

M. Media

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- | | | |
|---|--|------|
| ✓ | 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 8,00 |
| ✓ | 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 8,00 |
| ✓ | 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. | 8,00 |
| ✓ | 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 7,94 |
| ✓ | 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. | 7,88 |
| ✓ | 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,63 |
| ✓ | 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. | 7,50 |
| ✓ | 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. | 7,44 |

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (7,39)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- | | | |
|---|---|-------------|
| ✓ | 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 7,80 |
| ✓ | 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 7,40 |
| ✓ | 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. | 7,40 |
| ✓ | 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,40 |
| ✓ | 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. | 7,40 |
| ✓ | 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. | 7,40 |
| ✓ | 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,20 |
| ✓ | 2. Información sobre la documentación a presentar. | 7,00 |
| ✓ | 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 7,00 |

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Hombres (6,99)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	8,44
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	8,33
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	8,33
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	8,11
✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	8,00
✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	7,78
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud	7,67

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Mujeres (7,54)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 5,75**

- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 6,71**

- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 7,06**

- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 7,06**

- **9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). 7,19**

- **2. Información sobre la documentación a presentar. 7,25**

- **4. Definición clara del contenido de los temarios. 7,38**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (7,39)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** **5,60**
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.** **6,00**
- **9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).** **6,80**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** **6,80**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** **6,80**
- **1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.** **6,80**

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Hombres (6,99)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 5,67
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.** 7,00
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.** 7,11
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.** 7,22
- **2. Información sobre la documentación a presentar.** 7,22
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 7,33
- **9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).** 7,44
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 7,44

- **Marcados los coincidentes en género**
- **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Mujeres (7,54)**

RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:
30-Abril-2010**

RESULTADOS (Medias)

✓ **Importancia 9,20** (media ítems)

✓ **Satisfacción 9,02** (media ítems)

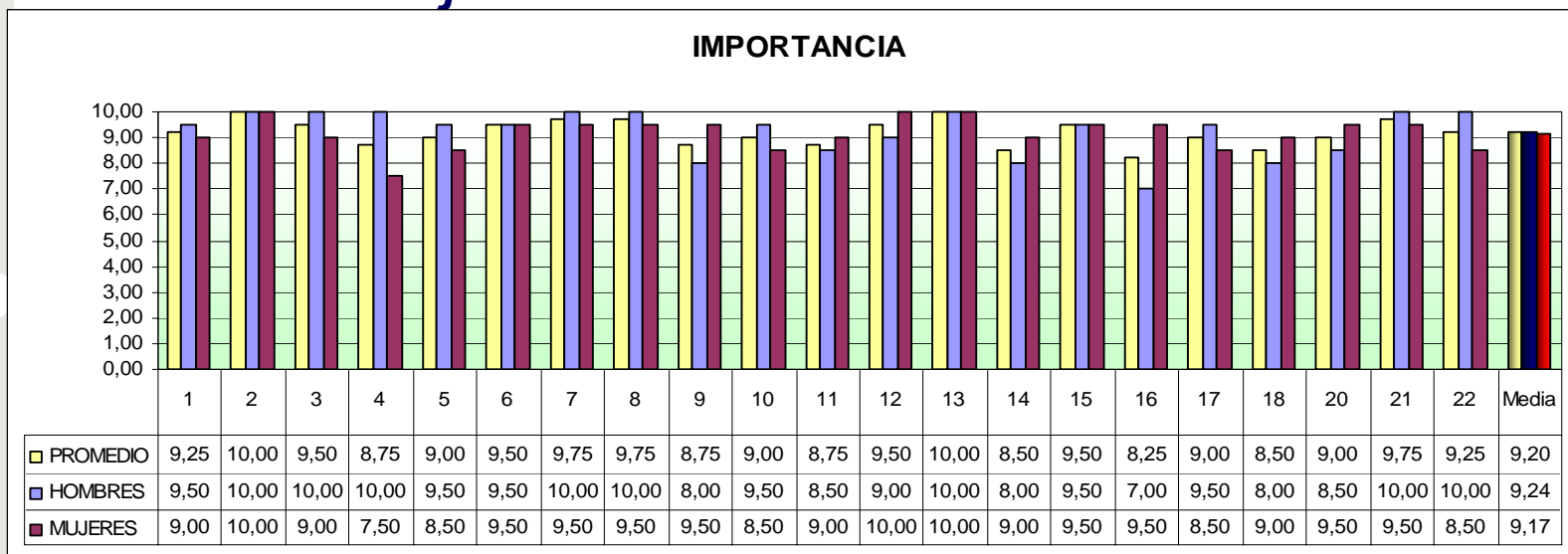
Nota: escala de 0 a 10

	HOMBRES	MUJERES
IMPORTANCIA	9,24	9,17
SATISFACCIÓN	9,00	8,95

IMPORTANCIA

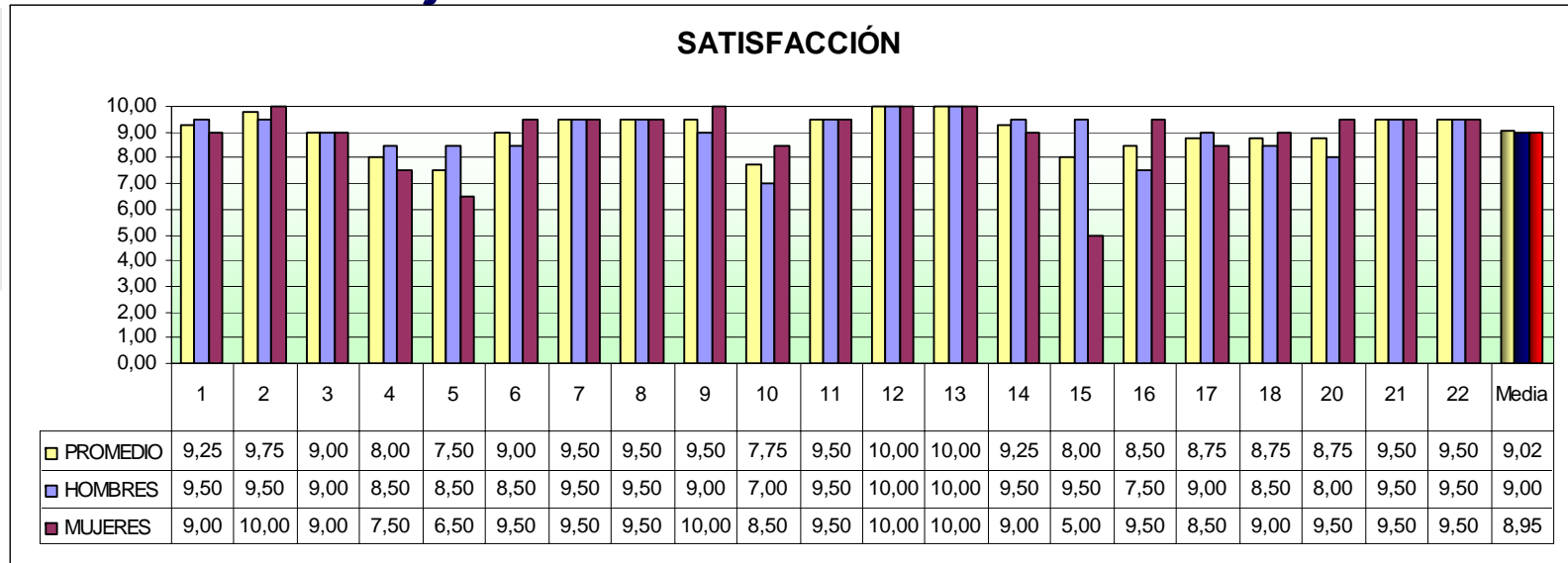
(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



- Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud
- Información sobre la documentación a presentar.
- Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas
- Definición clara del contenido de los temarios.
- Accesibilidad de los temarios requeridos.
- Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.
- Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.
- Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.
- Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
- Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
- Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.
- Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
- Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.
- Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.
- Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas
- Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados
- Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.
- Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.
- Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso
- Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección
- Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.

SATISFACCIÓN (Media de cada ítem) Hombres-Mujeres



1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud
2. Información sobre la documentación a presentar.
3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas
4. Definición clara del contenido de los temarios.
5. Accesibilidad de los temarios requeridos.
6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.
7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.
8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.
9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.

12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.
14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.
15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas
16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados
17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.
18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.
20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso
21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección
22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA GLOBAL

✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	10,00
✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	10,00
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	9,75
✓	7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	9,50
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	9,50
✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	9,50
✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	9,50
✓	21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección	9,50
✓	22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.	9,50
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	9,25
✓	14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	9,25

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (9,02)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR O IGUAL A LA MEDIA (HOMBRES)

- ✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. **10,00**
- ✓ 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. **10,00**
- ✓ 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. **9,50**
- ✓ 2. Información sobre la documentación a presentar. **9,50**
- ✓ 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. **9,50**
- ✓ 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. **9,50**
- ✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. **9,50**
- ✓ 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. **9,50**
- ✓ 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas **9,50**
- ✓ 21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección **9,50**
- ✓ 22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas. **9,50**
- ✓ 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. **9,00**
- ✓ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). **9,00**
- ✓ 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. **9,00**

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por encima o igual a la Satisfacción media Hombres (9,00)**

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria Letrado/a Asesor/a BOB 11/09/2009

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

✓ 2. Información sobre la documentación a presentar.	10,00
✓ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	10,00
✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	10,00
✓ 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	10,00
✓ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	9,50
✓ 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	9,50
✓ 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	9,50
✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	9,50
✓ 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados.	9,50
✓ 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso.	9,50
✓ 21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección.	9,50
✓ 22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.	9,50
✓ 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud	9,00
✓ 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.	9,00
✓ 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	9,00
✓ 18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.	9,00

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Mujeres (8,95)**

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria Letrado/a Asesor/a BOB 11/09/2009

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- | | |
|--|------|
| ▪ 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. | 7,50 |
| ▪ 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 7,75 |
| ▪ 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas. | 8,00 |
| ▪ 4. Definición clara del contenido de los temarios. | 8,00 |
| ▪ 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. | 8,50 |
| ▪ 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso. | 8,75 |
| ▪ 18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible. | 8,75 |
| ▪ 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. | 8,75 |
| ▪ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 9,00 |
| ▪ 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. | 9,00 |

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (9,02)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- | | |
|---|-------------|
| ▪ 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 7,00 |
| ▪ 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. | 7,50 |
| ▪ 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso. | 8,00 |
| ▪ 18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible. | 8,50 |
| ▪ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 8,50 |
| ▪ 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. | 8,50 |
| ▪ 4. Definición clara del contenido de los temarios. | 8,50 |
- **Marcados los coincidentes entre género**
- **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Hombres (9,00)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- **15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas.** **5,00**
- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** **6,50**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** **7,50**
- **17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.** **8,50**
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.** **8,50**

- **Marcados los coincidentes en género**
- **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Mujeres (8,95)**