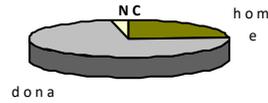
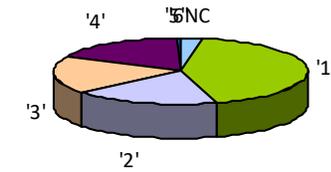


Sexo:		
NC	4	2,70%
Hombre	35	23,65%
Mujer	109	73,65%



Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
4	63	28	27	25	0	1
2,70%	42,57%	18,92%	18,24%	16,89%	0,00%	0,68%



SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Medios que utilizas para informarte:		
Información Presencial	62	41,89%
Web	80	54,05%
Secretaría Virtual	93	62,84%
Información telefónica de la Secretaría	46	31,08%
Correo electrónico	115	77,70%

Han contestado a este ítem: 148

% respecto a los que han contestado a la pregunta

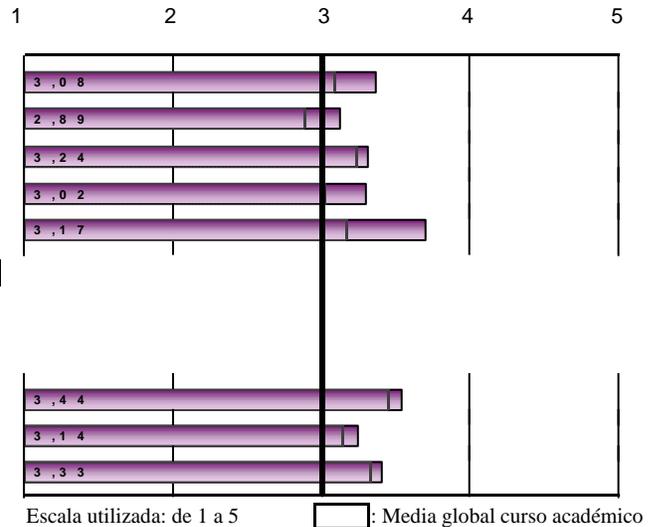
Medio preferente		
Información Presencial	29	19,59%
Web	23	15,54%
Secretaría Virtual	23	15,54%
Información telefónica de la Secretaría	12	8,11%
Correo electrónico	61	41,22%

INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	13	20,97%	27	43,55%	22	35,48%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público							3,37	89	6	8	14	20	11
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo							3,13	88	6	14	15	16	9
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible							3,32	88	5	10	15	21	9
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro							3,30	88	9	9	11	17	14
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro							3,70	87	5	7	10	18	21

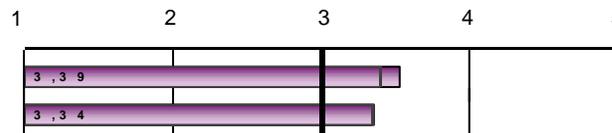
WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	41	51,25%	29	36,25%	10	12,50%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada							3,54	69	3	10	23	27	16
7. En la página web se encuentra fácilmente la información							3,25	69	4	16	23	28	8
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro							3,41	69	5	13	21	25	15



SECRETARÍA VIRTUAL

Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	44	47,83%	37	40,22%	11	11,96%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,53	61	6	10	20	34	17
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,35	63	11	9	20	29	16



INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	9	20,93%	27	62,79%	7	16,28%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							3,38	103	10	4	5	11	15
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							3,27	103	10	7	3	11	14



CORREO ELECTRÓNICO

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	70	63,06%	34	30,63%	7	6,31%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,54	36	10	12	30	27	33
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,77	35	6	13	20	36	38



Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

MATRÍCULA

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	69	52,27%	63	47,73%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
16. La ayuda del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente							3,48	5	8	7	10	24	15
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,52	16	18	16	20	36	42



¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	27	20,15%	107	79,85%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.							3,44	2	5	3	3	4	10



TASAS, EXENCIONES Y BECAS

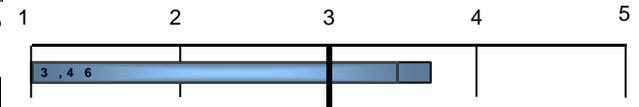
19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,50	43	12	16	18	26	33
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							3,27	49	14	16	23	21	25



Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

CALIFICACIONES Y ACTAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con calificaciones y actas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	49	36,57%	85	63,43%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,69	14	3	5	4	11	12



CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	78	58,21%	56	41,79%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					4,24	10	2	1	8	25	32



CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	52	38,24%	84	61,76%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,56	18	3	3	10	8	10
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,77	17	2	2	11	7	13



RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	38	29,23%	92	70,77%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
25. Considero que el tiempo en la resolución de reconocimientos y transferencias de créditos ha sido el adecuado					3,23	12	5	2	6	8	5
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					3,43	10	4	3	6	7	8



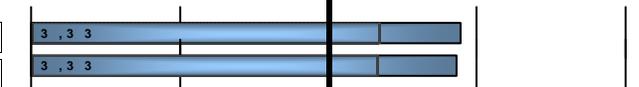
PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	47	35,61%	85	64,39%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,23	4	8	7	7	9	12



TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	21	15,91%	111	84,09%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
28. La información recibida en relación con los trámites o consultas del trabajo fin de estudios ha sido adecuada					3,89	3	2	2	1	4	9
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					3,86	7	2	1	1	3	7



RELACIONES INTERNACIONALES

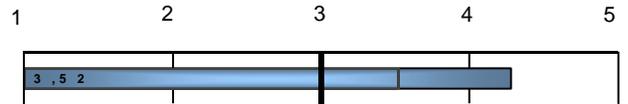
¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	31	23,48%	101	76,52%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,17	7	4	4	4	8	4



Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

TÍTULOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con la expedición del título?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	12	9,30%	117	90,70%							
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.					4,27	1	0	0	2	4	5



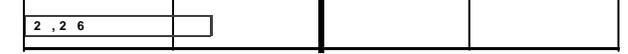
ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatorias de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	9	6,98%	120	93,02%							
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.					3,12	1	2	1	1	2	2



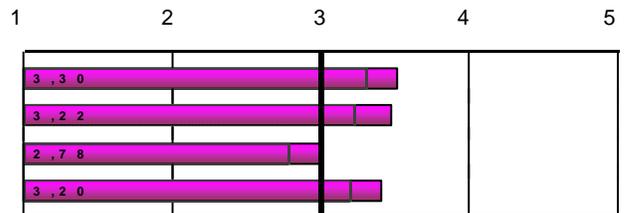
IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	3	2,34%	125	97,66%							
33. Mis consultas o gestiones en la Secretaría en materia de impugnación de calificaciones han sido realizadas adecuadamente, con respecto a la información facilitada y el plazo					*	1	0	0	0	1	1



GENERAL

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La Secretaría realiza las tareas esperadas	19	11	14	34	37	33	3,52		
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	18	9	17	37	37	30	3,48		
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	53	16	21	24	14	20	3,01		
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	21	14	15	32	38	28	3,40		



¿Ha cambiado tu forma de interactuar con la secretaría debido a la situación provocada por la covid-19?	Sí		No	
	66	81,48%	15	18,52%

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La atención recibida en la situación provocada por la covid-19 ha sido adecuada	0	18	15	10	12	11	2,74		

Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	23	16,43%	117	83,57%

EVOLUCIÓ		SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA															
		1. Considero adecuados los horarios de atención al público		2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo		3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible		4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro		5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del		6. La página web contiene información suficiente y actualizada		7. En la página web se encuentra fácilmente la información		8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
20-21	148	59	3,37	60	3,13	60	3,32	60	3,3	61	3,7	79	3,54	79	3,25	79	3,41
18-19	132	39	3,51	39	3,49	39	3,64	39	3,67	38	3,87	16	4,38	17	3,53	16	4,06

EVOLUCIÓ		SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA												PROCEDIMENTS I TRÀMITS					
		10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema		11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado		12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada		13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido		14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado		15. En general, la información que he recibido es adecuada		16. La ayuda del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente		17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas		18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
20-21	148	87	3,53	85	3,35	45	3,38	45	3,27	112	3,54	113	3,77	64	3,48	132	3,52	25	3,44
18-19	132	27	3,96	27	3,85	6	4	8	3,75	30	3,93	33	4	75	4,05	126	4,1	30	4,37

EVOLUCIÓ		PROCEDIMENTS I TRÀMITS																	
		19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por		20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por		21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas		22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por		23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado		24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por		25. Considero que el tiempo en la resolución de reconocimientos y transferencias de		26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido		27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
20-21	148	105	3,5	99	3,27	35	3,69	68	4,24	34	3,56	35	3,77	26	3,23	28	3,43	43	3,23
18-19	132	107	4,13	97	3,94	54	3,91	55	4,29	50	3,98	51	3,96	39	3,54	41	3,71	60	3,55

EVOLUCIÓ		PROCEDIMENTS I TRÀMITS											
		28. La información recibida en relación con los trámites o consultas del trabajo fin de		29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son		30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas		31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas		32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido		33. Mis consultas o gestiones en la Secretaría en materia de impugnación de	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
20-21	148	18	3,89	14	3,86	24	3,17	11	4,27	8	3,12	2	*
18-19	132	24	3,75	23	3,3	22	3,55	20	3,85	14	3,71	8	4,12

GLOBAL								
Curs	La Secretaría realiza las tareas esperadas		La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas		He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes		En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	
	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
20-21	129	3,52	130	3,48	95	3,01	127	3,4
18-19	120	3,8	124	3,89	95	3,57	126	3,79

* La media del ítem se calcula a partir de 3 encuestas con valoración.