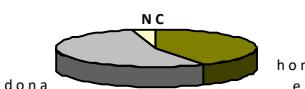
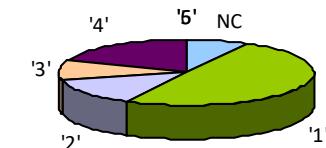


Sexo:		
NC	2	3,85%
Hombre	22	42,31%
Mujer	28	53,85%



Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
4	26	7	5	10	0	0
7,69%	50,00%	13,46%	9,62%	19,23%	0,00%	0,00%



## SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

### Medios que utilizas para informarte:

Información Presencial	21	41,18%	
Web	25	49,02%	
Secretaría Virtual	36	70,59%	
Información telefónica de la Secretaría	14	27,45%	
Correo electrónico	38	74,51%	

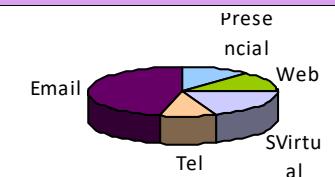
Han contestado a este ítem:

51

% respecto a los que han contestado a la pregunta

### Medio preferente

Información Presencial	6	11,54%
Web	7	13,46%
Secretaría Virtual	10	19,23%
Información telefónica de la Secretaría	5	9,62%
Correo electrónico	24	46,15%



## INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente	A veces	Rara vez			
	0	0,00%	10	50,00%	10	50,00%

### Frecuencias de respuesta

Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo

1 2 3 4 5

MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
3,44	34	1	4	3	6	4
3,53	33	2	2	3	8	4
3,45	32	3	3	1	8	5
3,32	33	4	3	1	5	6
3,50	32	4	1	2	7	6

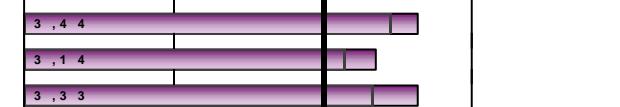
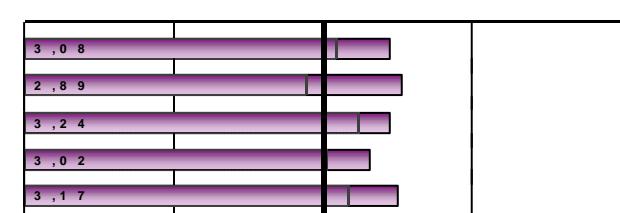
1. Considero adecuados los horarios de atención al público
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro

## WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente	A veces	Rara vez			
	10	40,00%	9	36,00%	6	24,00%

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

3,64	27	1	2	9	6	7
3,36	27	2	4	5	11	3
3,64	27	1	1	8	11	4



Escala utilizada: de 1 a 5

: Media global curso académico

### SECRETARÍA VIRTUAL

Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente	A veces	Rara vez
14	41,18%	15	44,12%

Habitualmente	A veces	Rara vez	
14	41,18%	15	44,12%

Rara vez
5

Frecuencias de respuesta						
Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						1
MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
3,97	21	1	1	8	9	12

10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable

11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado

### INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente	A veces	Rara vez
3	21,43%	5	35,71%

Habitualmente	A veces	Rara vez	
3	21,43%	5	35,71%

Rara vez
6

12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada

13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido

### CORREO ELECTRÓNICO

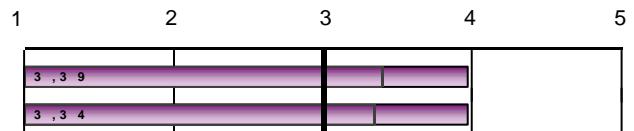
Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente	A veces	Rara vez
23	62,16%	9	24,32%

Habitualmente	A veces	Rara vez	
23	62,16%	9	24,32%

Rara vez
5

14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado

15. En general, la información que he recibido es adecuada



### PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

#### MATRÍCULA

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí	No	
22	47,83%	24	52,17%

Sí	No
22	47,83%

Frecuencias de respuesta						
Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						1
MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
3,71	1	4	0	1	9	7

16. La ayuda del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente

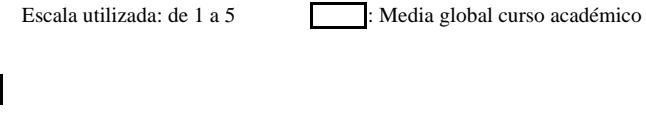
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí	No	
9	19,15%	38	80,85%

Sí	No
9	19,15%

Frecuencias de respuesta						
Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						1
MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
3,11	0	1	2	2	3	1

18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.

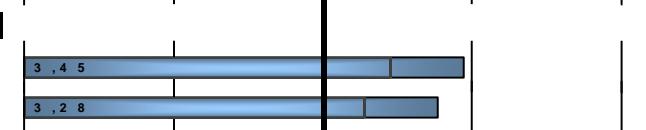


#### TASAS, EXENCIONES Y BECAS

19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	Sí	No
3,94	16	3

Sí	No
3,94	16

Frecuencias de respuesta						
Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						1
MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
3,77	26	4	0	4	8	10



**CALIFICACIONES Y ACTAS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con calificaciones y actas?	Sí	No
	18   37,50%	30   62,50%

Frecuencias de respuesta

Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo

1 2 3 4 5

MEDIA N/C 1 2 3 4 5

4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6

21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría



**CARNET UNIVERSITARIO**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí	No
	25   51,02%	24   48,98%

22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

4,26 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 15

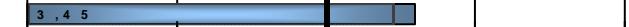


**CERTIFICADOS**

¿He solicitado un certificado?	Sí	No
	18   36,00%	32   64,00%

23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado

3,6 | 3 | 3 | 0 | 4 | 1 | 7



24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

3,67 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 7

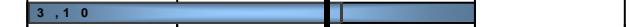


**RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias?	Sí	No
	14   29,79%	33   70,21%

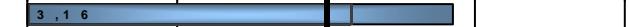
25. Considero que el tiempo en la resolución de reconocimientos y transferencias de créditos ha sido el adecuado

4 | 2 | 1 | 0 | 2 | 4 | 5



26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente

3,85 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 6

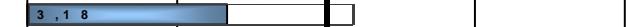


**PRÁCTICAS EXTERNAS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí	No
	8   16,67%	40   83,33%

27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

2,33 | 5 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0



**TRABAJO FIN DE ESTUDIOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí	No
	7   14,58%	41   85,42%

28. La información recibida en relación con los trámites o consultas del trabajo fin de estudios ha sido adecuada

3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2



29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes

3,17 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2



**RELACIONES INTERNACIONALES**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí	No
	6   12,77%	41   87,23%

30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

3,75 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2



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
	8 16,33%	41 83,67%

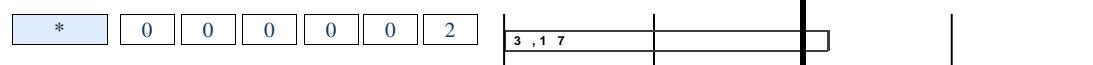
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.



**ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES**

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí	No
	2 4,17%	46 95,83%

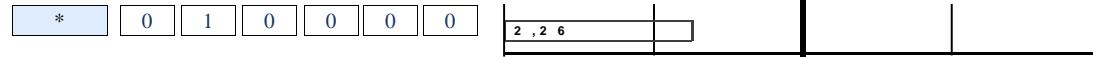
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.



**IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES**

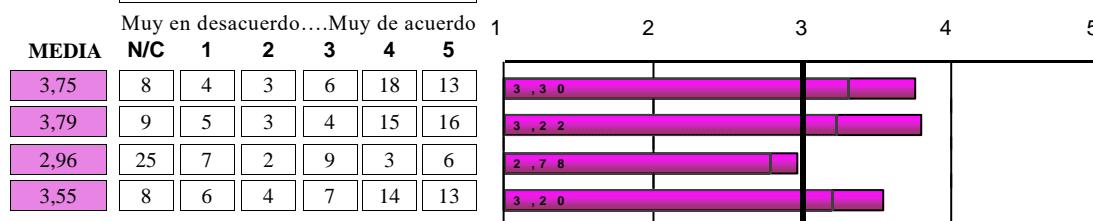
¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí	No
	1 2,08%	47 97,92%

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



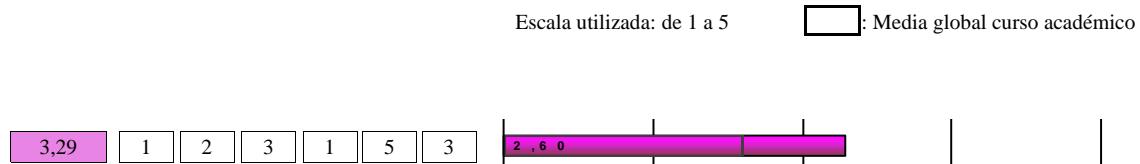
**GENERAL**

La Secretaría realiza las tareas esperadas	3,75	8	4	3	6	18	13
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	3,79	9	5	3	4	15	16
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	2,96	25	7	2	9	3	6
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	3,55	8	6	4	7	14	13



¿Ha cambiado tu forma de interactuar con la secretaría debido a la situación provocada por la covid-19?	Sí	No
	15 57,69%	11 42,31%

La atención recibida en la situación provocada por la covid-19 ha sido adecuada



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí	No
	3 5,88%	48 94,12%

EVOLUCIÓN	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	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
20-21	52	18	3,44	19	3,53	20	3,45	19	3,32	20	3,5	25	3,64	25	3,36
18-19	87	34	2,91	35	2,6	35	3,54	35	2,71	35	2,69	13	3,15	13	2,38

EVOLUCIÓN	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	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	
20-21	31	3,97	30	3,97	14	3,71	14	3,71	37	4,14	37	4,22	21	3,71	47	3,85	
18-19	16	2,94	15	2,8	2	*	2	*	15	3,4	20	3,6	47	3,47	82	3,06	

EVOLUCIÓN	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	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
20-21	36	3,94	26	3,77	14	4	23	4,26	15	3,6	15	3,67	12	4	13	3,85	3	2,33
18-19	60	3,43	52	3,31	30	3,53	15	3,67	22	3,59	30	3,6	27	3,37	29	3,07	18	2,06

EVOLUCIÓN	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	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
20-21	6	3	6	3,17	4	3,75	7	3	2	*	1	*		
18-19	8	3	8	3,25	13	3,77	7	3,57	8	3,12	4	3		

GLOBAL								
	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	
Curs	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
20-21	44	3,75	43	3,79	27	2,96	44	3,55
18-19	77	2,92	79	3,01	60	2,18	79	2,81

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