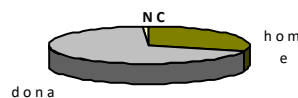
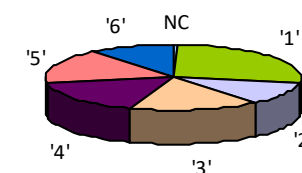


Sexe:		
NC	2	1,20%
Home	50	29,94%
Dona	115	68,86%



Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
1	45	19	28	28	28	18
0,60%	26,95%	11,38%	16,77%	16,77%	16,77%	10,78%

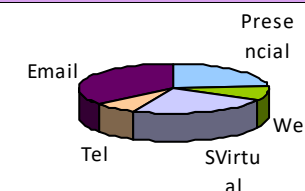


SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjans que utilitzes per a informar-te:			
Informació Presencial	98	58,68%	
Web	105	62,87%	
Secretaria Virtual	113	67,66%	
Informació telefònica de la Secretaria	63	37,72%	
Correu electrònic	118	70,66%	
Han contestat a aquest ítem:		167	

% respecte als que han contestat a la pregunta

Mitjà preferent		
Informació Presencial	38	22,75%
Web	17	10,18%
Secretaria Virtual	40	23,95%
Informació telefònica de la Secretaria	12	7,19%
Correu electrònic	60	35,93%

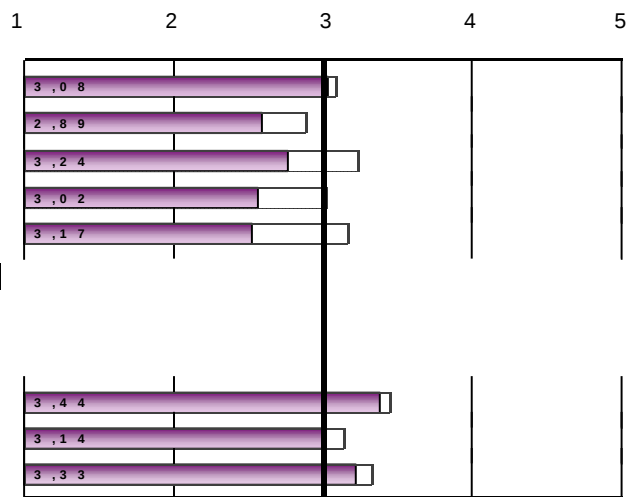


INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta					
	5	5,15%	57	58,76%	35	36,08%	Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5					
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	3,03	73	14	20	19	31	10					
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,59	70	31	18	16	24	8					
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	2,77	71	29	13	19	21	14					
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,56	73	35	15	14	16	14					
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	2,53	70	40	16	10	12	19					

WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta					
	55	55,00%	33	33,00%	12	12,00%	Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5					
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,38	69	6	12	34	31	15					
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,00	67	12	24	25	30	9					
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,21	69	12	9	34	32	11					



Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

SECRETARIA VIRTUAL

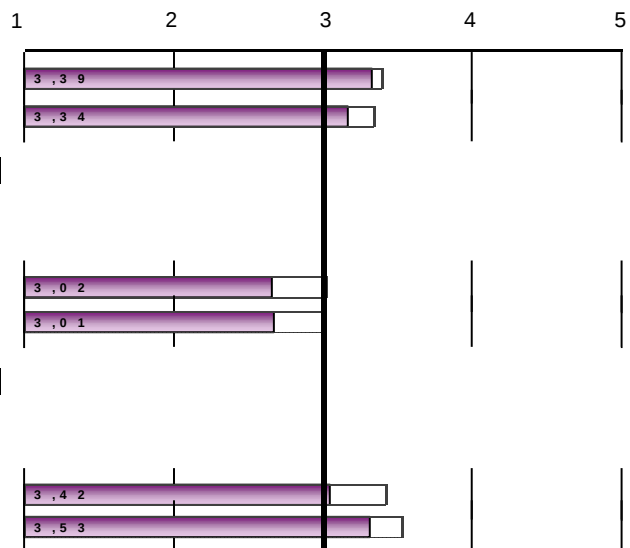
Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	47	43,93%	45	42,06%	15	14,02%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,33	59	17	9	25	35	22
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,17	66	19	9	25	32	16

INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc									
	3	5,00%	34	56,67%	23	38,33%								
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							2,66	106	21	9	10	12	9	
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,67	106	21	11	9	7	13	

CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc								
	67	59,29%	32	28,32%	14	12,39%							
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,04	55	25	18	17	31	21
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,32	54	22	10	19	34	28



Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

PROCEDIMENTS I TRÀMITS

MATRÍCULA

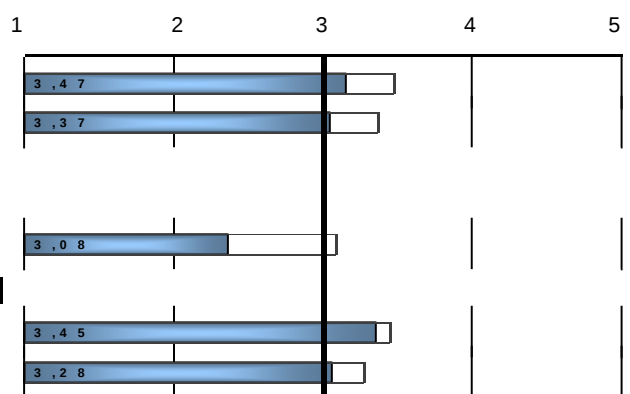
He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta							
	80	55,94%	63	44,06%	Molt en desacord.....Molt d'acord							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,15	7	17	8	13	17	18	
17.Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,05	16	44	13	21	38	35	

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No	
	30	19,74%	122	80,26%

18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament	2,37	3	9	8	5	1	4
--	------	---	---	---	---	---	---

TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria							3,36	55	16	15	24	27	30
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.							3,06	64	23	12	25	22	21

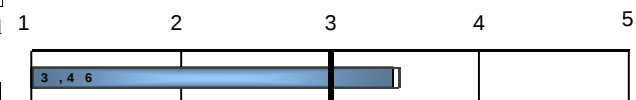


Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

QUALIFICACIONS I ACTES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	70	45,16%	85	54,84%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
21. Les meues consultes o gestions sobre qualificacions o actes han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,42	20	6	5	15	10	14



CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No								
	76	48,72%	80	51,28%							
22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,54	17	10	2	13	14	20



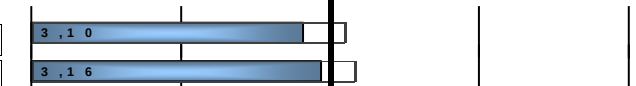
CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No								
	72	46,45%	83	53,55%							
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat					3,49	13	6	10	10	15	18
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,32	12	11	5	14	14	16



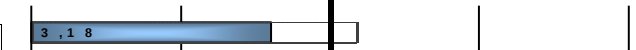
RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No								
	67	43,23%	88	56,77%							
25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de crèdits ha estat l'adequat					2,82	7	20	6	9	15	10
26.Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame					2,93	7	18	9	7	11	15



PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No								
	70	46,36%	81	53,64%							
27. Les meues consultes o gestions sobre les pràctiques externes han estat resoltes adequadament per la Secretaria					2,6	22	16	9	9	6	8



TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No								
	14	9,33%	136	90,67%							
28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut adequada					3,08	1	3	1	4	2	3
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients					3	2	2	3	3	1	3



RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No								
	26	17,33%	124	82,67%							
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament	3	5	5	3	4	5	4				



Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

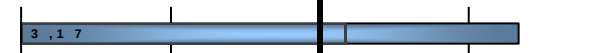
TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	3	2,01%	146	97,99%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
31. Les meues consultes o gestions sobre el títol (depòsit, recollida, etc.) han estat resoltes adequadament.					*	1	0	0	1	0	1



AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No								
	4	2,70%	144	97,30%							
32.Les meues consultes o gestions sobre el avançament de convocatòria d'exàmens han estat resoltes adequadame					4,33	1	0	0	1	0	2



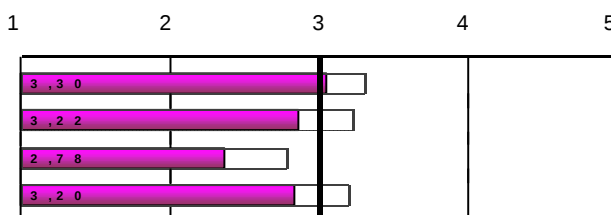
IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No								
	9	6,08%	139	93,92%							
33. Les meues consultes o gestions en la Secretaria en matèria d'impugnació de qualificacions han sigut realitzades adequadament, en referència a la informació facilitada i els terminis					2,33	0	3	3	1	1	1



GENERAL

	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,04	19	31	23	30	37	27
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	2,86	18	42	22	25	35	25
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	2,37	53	47	19	21	13	14
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	2,83	17	44	18	31	33	24



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No	
	73	57,94%	53	42,06%

L'atenció rebuda en la situació provocada per la covid-19 ha estat adequada	2,38	1	30	14	9	9	10
---	------	---	----	----	---	---	----

Escala utilitzada: d'1 a 5 : Mitjana global curs acadèmic

Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No	
	24	15,09%	135	84,91%



EVOLUCIÓ		SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA															
		1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats		2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode		3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible		4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient		5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre		6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada		7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació		8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	
		nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
Curs	Recollides																
20-21	167	94	3,03	97	2,59	96	2,77	94	2,56	97	2,53	98	3,38	100	3	98	3,21
18-19	173	68	3,1	68	2,5	69	3,29	68	2,51	69	2,3	21	3,43	21	3	20	3,3

	SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA												PROCEDIMENTS I TRÀMITS					
	10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat		11. Pense que el temps de resposta es adequat		12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adecuada		13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut		14. Considere que el temps de resposta és adequat		15. En general, la informació que he rebut és adequada		16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient		17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat		18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la	
Curs	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21	108	3,33	101	3,17	61	2,66	61	2,67	112	3,04	113	3,32	73	3,15	151	3,05	27	2,37
18-19	29	3,66	29	3,76	1	*	1	*	43	3,4	44	3,64	89	3,73	158	3,41	26	3,12

	PROCEDIMENTS I TRÀMITS																	
	19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes		20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han		21. Les meues consultes o gestions sobre qualificacions o actes han estat		22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes		23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat		24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes		25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de		26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de		27. Les meues consultes o gestions sobre les pràctiques externes han estat resoltes	
Curs	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21	112	3,36	103	3,06	50	3,42	59	3,54	59	3,49	60	3,32	60	2,82	60	2,93	48	2,6
18-19	126	3,53	112	3,12	56	3,27	85	3,94	57	3,54	62	3,45	60	2,73	64	2,72	64	2,83

	PROCEDIMENTS I TRÀMITS											
	28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut		29. Considere que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són		30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes		31. Les meues consultes o gestions sobre el títol (depòsit, recollida, etc.) han		32. Les meues consultes o gestions sobre el avançament de convocatòria		33. Les meues consultes o gestions en la Secretaria en matèria	
Curs	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA	nºenq.	MITJANA
20-21	13	3,08	12	3	21	3	2	*	3	4,33	9	2,33
18-19	25	2,8	24	2,71	34	2,65	7	3,43	7	1,43	9	2,56

GLOBAL								
Curs	La Secretaria desenvolupa les tasques esperades		La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes		He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents		En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	
	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21	148	3,04	149	2,86	114	2,37	150	2,83
18-19	153	3,11	154	2,95	115	2,42	158	3,02

* La mitjana de l'ítem es calcula a partir de 3 enquestes amb valoració.