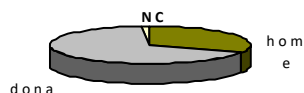
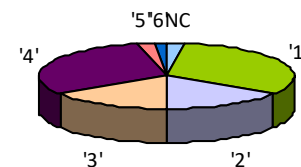


Sexe:		
NC	2	1,47%
Home	44	32,35%
Dona	90	66,18%

Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
3	44	21	21	42	3	2
2,21%	32,35%	15,44%	15,44%	30,88%	2,21%	1,47%



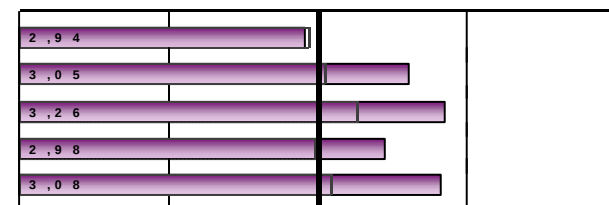
SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjà preferent		
Informació Presencial	35	26,12%
Web	33	24,63%
Secretaria Virtual	27	20,15%
Informació telefònica de la Secretaria	3	2,24%
Correu electrònic	36	26,87%



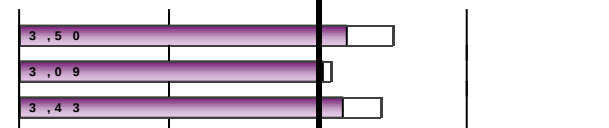
INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta				
	7	20,00%	15	42,86%	13	37,14%	Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5				
1. Considere que els horaris d'atenció al públic són els adequats	2,91	103	5	8	7	11	2				
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	3,61	103	2	6	2	16	7				
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,85	102	3	3	4	10	14				
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	3,45	103	7	2	3	11	10				
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	3,82	103	4	3	1	12	13				



WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

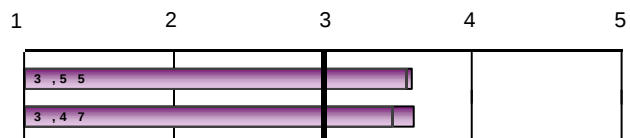
Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta				
	11	33,33%	18	54,55%	4	12,12%	Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5				
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,19	104	2	5	15	5	5				
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,03	106	3	8	9	5	5				
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,16	105	2	7	11	6	5				



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						
	16	59,26%	10	37,04%	1	3,70%	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							3,60	111	0	3	5	16	1
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,61	113	1	2	5	12	3



INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc								
	0	0,00%	2	66,67%	1	33,33%							
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							3,67	133	0	0	1	2	0
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							4,00	133	0	0	1	1	1



CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc								
	20	55,56%	13	36,11%	3	8,33%							
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,77	101	1	1	11	14	8
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,80	101	1	4	6	14	10



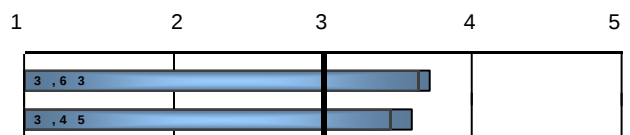
Escala utilitzada: d'1 a 5

: 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							
					Molt en desacord.....Molt d'acord							
	76	58,46%	54	41,54%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,72	1	7	2	15	32	19	
17.Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,60	7	16	11	21	42	39	

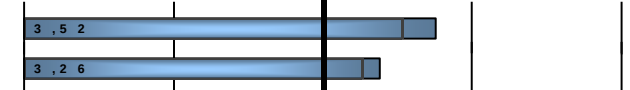


Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No	
	37	28,03%	95	71,97%

18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament	3,53	7	4	5	2	9	10
--	------	---	---	---	---	---	----

TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,76	42	5	7	20	36	26
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.	3,38	44	11	13	21	24	23

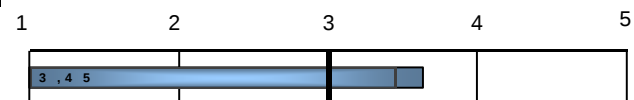


Escala utilitzada: d'1 a 5

: 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						
	50	38,17%	81	61,83%	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					3,63	12	4	3	9	9	13



CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No								
	50	38,17%	81	61,83%							
22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,87	5	3	2	9	15	16



CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No								
	51	39,53%	78	60,47%							
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat					3,6	6	6	3	8	14	14
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,67	6	4	4	8	16	13



RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No								
	48	37,21%	81	62,79%							
25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de crèdits ha estat l'adequat					3,18	14	8	2	9	6	9
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame					3,2	4	8	10	7	3	16



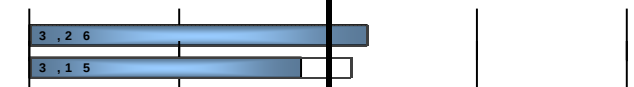
PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No								
	57	43,51%	74	56,49%							
27. Les meues consultes o gestions sobre les pràctiques externes han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,77	5	4	6	8	14	20



TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No								
	38	28,79%	94	71,21%							
28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut adequada					3,26	7	7	1	8	7	8
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients					2,82	10	7	3	9	6	3



RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No								
	26	20,00%	104	80,00%							
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament.	3,21	7	3	1	7	5	3				

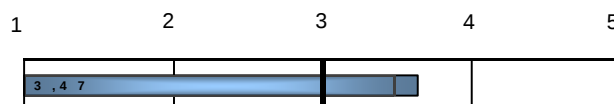


Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	12	9,45%	115	90,55%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
31. Les meues consultes o gestions sobre el títol (depòsit, recollida, etc.) han estat resoltes adequadament.	3,64		1	1	2	0	5	3			



AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	16	12,40%	113	87,60%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
32. Les meues consultes o gestions sobre el avançament de convocatòria d'exàmens, han estat resoltes adequadament.	3,25		4	3	0	3	3	3			



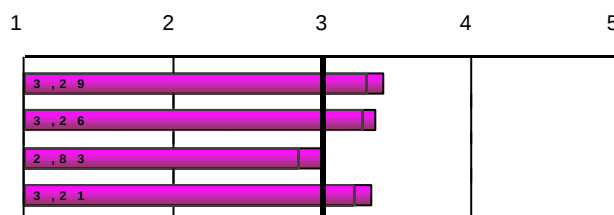
IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	6	4,80%	119	95,20%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
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	2,8		1	2	0	1	1	1			



GENERAL

La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	Freqüències de resposta						
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,41	19	11	13	33	37	23
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	3,35	17	15	17	20	45	22
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,00	56	15	14	20	18	13



Trobos a faltar algún servei en la secretaría del teu centre?	Sí		No	
	13	10,32%	113	89,68%

Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

EVOLUCIÓ		SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA															
		1. Considere 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	
Curs	Recollides	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
18-19	136	33	2,91	33	3,61	34	3,85	33	3,45	33	3,82	32	3,19	30	3,03	31	3,16

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 adequada		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									
18-19	25	3,6	23	3,61	3	3,67	3	4	35	3,77	35	3,8	75	3,72	129	3,6	30	3,53									

	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
18-19	94	3,76	92	3,38	38	3,63	45	3,87	45	3,6	45	3,67	34	3,18	44	3,2	52	3,77

	PROCEDIMENTS I TRÀMITS											
	28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut		29. Consideres 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
18-19	31	3,26	28	2,82	19	3,21	11	3,64	12	3,25	5	2,8

	GLOBAL							
	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	
Curs	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
18-19	117	3,41	119	3,35	80	3	119	3,33

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