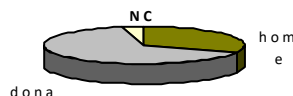
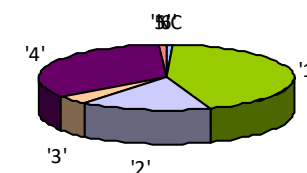


Sexo:		
NC	4	3,48%
Hombre	36	31,30%
Mujer	75	65,22%



Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
1	50	19	5	39	1	0
0,87%	43,48%	16,52%	4,35%	33,91%	0,87%	0,00%



SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Medios que utilizas para informarte:

Información Presencial	59	51,30%	
Web	66	57,39%	
Secretaría Virtual	89	77,39%	
Información telefónica de la Secretaría	27	23,48%	
Correo electrónico	96	83,48%	

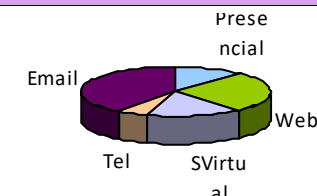
Han contestado a este ítem:

115

% respecto a los que han contestado a la pregunta

Medio preferente

Información Presencial	14	12,17%
Web	30	26,09%
Secretaría Virtual	19	16,52%
Información telefónica de la Secretaría	6	5,22%
Correo electrónico	46	40,00%



INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

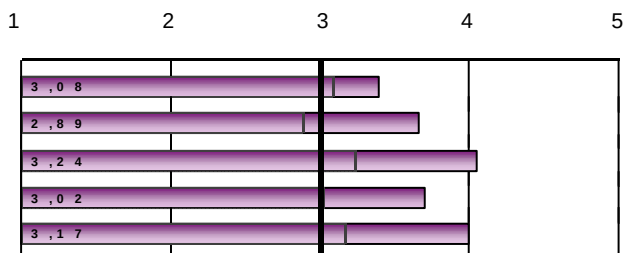
Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente	A veces	Rara vez
	2	22	35
	3,39%	37,29%	59,32%

MEDIA

Frecuencias de respuesta

Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo

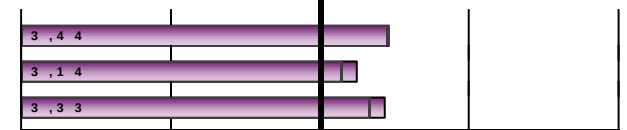
	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público	3,40	60	3	6	22	14	10
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo	3,67	61	2	5	13	23	11
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible	4,05	60	0	2	11	24	18
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro	3,70	59	3	6	10	23	14
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro	4,00	59	2	3	9	21	21



WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente	A veces	Rara vez
	18	35	11
	28,12%	54,69%	17,19%

	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada	3,46	52	1	8	22	25	7
7. En la página web se encuentra fácilmente la información	3,25	51	3	11	22	23	5
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro	3,44	51	3	7	20	27	7

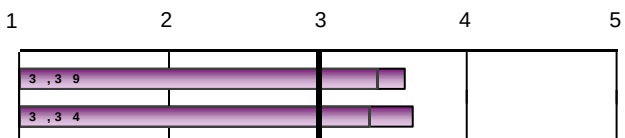


Escala utilizada: de 1 a 5

Media global curso académico

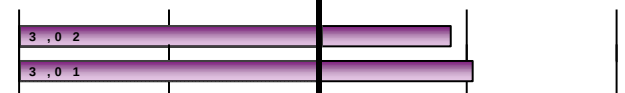
SECRETARÍA VIRTUAL

Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	36	42,35%	28	32,94%	21	24,71%	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						
	MEDIA						N/C	1	2	3	4	5	
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,58	32	6	3	24	37	13
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,64	37	5	4	20	34	15



INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez								
	2	8,00%	12	48,00%	11	44,00%							
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							3,88	89	0	4	4	9	9
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							4,04	89	0	4	2	9	11



CORREO ELECTRÓNICO

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez								
	60	65,93%	17	18,68%	14	15,38%							
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,85	24	4	7	14	40	26
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,76	23	6	8	14	38	26



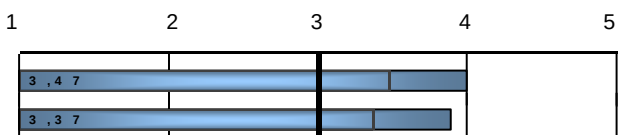
Escala utilizada: de 1 a 5

□: Media global curso académico

PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

MATRÍCULA

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí		No		MEDIA	Frecuencias de respuesta					
	55	54,46%	46	45,54%		Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo					
						N/C	1	2	3	4	5
16. La ayuda del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente					4	6	3	3	7	14	22
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,88	12	5	8	19	33	38



¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No									
	22	20,56%	85	79,44%								
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.					3,83	4	1	2	4	3	8	



TASAS, EXENCIONES Y BECAS

19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,96	38	2	3	17	29	26
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							3,73	38	4	6	19	26	22

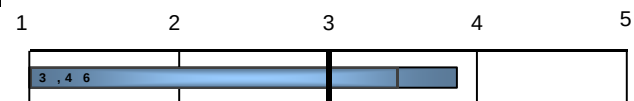


Escala utilizada: de 1 a 5

□: Media global curso académico

CALIFICACIONES Y ACTAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con calificaciones y actas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	31	30,69%	70	69,31%	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,86	9	0	5	1	8	8



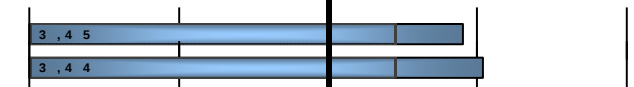
CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No								
	58	54,21%	49	45,79%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,98	12	4	2	4	17	19



CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí		No								
	39	37,14%	66	62,86%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,9	9	1	3	7	6	13
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					4,03	9	0	3	5	10	12



RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No								
	33	31,73%	71	68,27%							
25. Considero que el tiempo en la resolución de reconocimientos y transferencias de créditos ha sido el adecuado					3,35	7	2	4	7	9	4
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					3,48	6	3	4	2	13	5



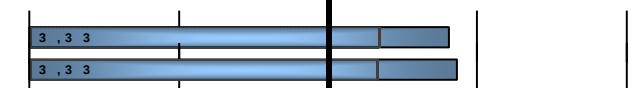
PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No								
	36	35,64%	65	64,36%							
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	3,7	6	3	2	4	13	8				



TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No								
	39	36,79%	67	63,21%							
28. La información recibida en relación con los trámites o consultas del trabajo fin de estudios ha sido adecuada					3,81	7	3	3	4	9	13
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					3,87	9	1	2	6	12	9



RELACIONES INTERNACIONALES

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No								
	18	17,14%	87	82,86%							
30.Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	3,8	3	1	1	2	7	4				

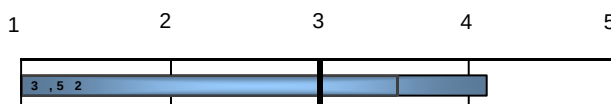


Escala utilizada: de 1 a 5

Media global curso académico

TÍTULOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con la expedición del título?	Sí		No		MEDIA	Frecuencias de respuesta					
	9	8,49%	97	91,51%		Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo					
						N/C	1	2	3	4	5
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.					4,11	0	0	1	1	3	4



ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No									
	3	2,86%	102	97,14%								
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.	4,67	0	0	0	0	1	2					



IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

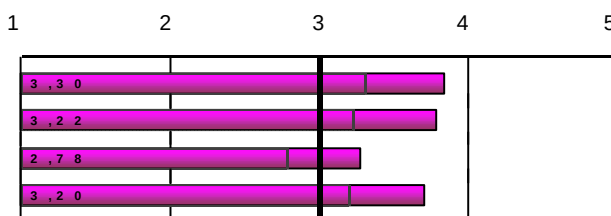
¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No	
	1	0,99%	100	99,01%

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

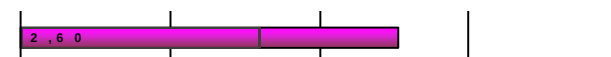
La Secretaría realiza las tareas esperadas	3,84	16	3	4	25	41	26
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	3,78	18	3	6	22	44	22
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	3,27	49	7	6	26	16	11
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	3,70	18	3	9	18	51	16



¿Ha cambiado tu forma de interactuar con la secretaría debido a la situación provocada por la covid-19?	Sí		No	
	34	47,22%	38	52,78%

La atención recibida en la situación provocada por la covid-19 ha sido adecuada	3,53	0	1	4	13	8	8
---	------	---	---	---	----	---	---

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



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	8	7,69%	96	92,31%

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	
		nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
Curs	Recollides																
20-21	115	55	3,4	54	3,67	55	4,05	56	3,7	56	4	63	3,46	64	3,25	64	3,44
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

	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	nºenq.	MEDIA
20-21	83	3,58	78	3,64	26	3,88	26	4,04	91	3,85	92	3,76	49	4	103	3,88	18	3,83
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. 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	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	77	3,96	77	3,73	22	3,86	46	3,98	30	3,9	30	4,03	26	3,35	27	3,48	30	3,7
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 información recibida en relación con los trámites o consultas del trabajo fin de		29. Consideras que los plazos de presentación/defensa a 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
20-21	32	3,81	30	3,87	15	3,8	9	4,11	3	4,67		*
18-19	31	3,26	28	2,82	19	3,21	11	3,64	12	3,25	5	2,8

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	
	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
20-21	99	3,84	97	3,78	66	3,27	97	3,7
18-19	117	3,41	119	3,35	80	3	119	3,33

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