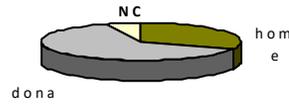
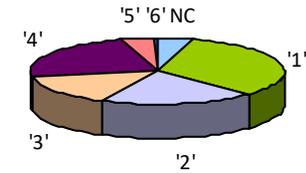


Sexo:		
NC	23	5,60%
Hombre	128	31,14%
Mujer	260	63,26%



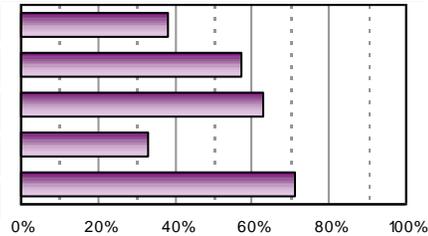
Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
19	134	82	62	95	17	2
4,62%	32,60%	19,95%	15,09%	23,11%	4,14%	0,49%



SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Medios que utilizas para informarte:

Medio	Nº	%
Información Presencial	155	37,90%
Web	233	56,97%
Secretaría Virtual	259	63,33%
Información telefónica de la Secretaría	134	32,76%
Correo electrónico	292	71,39%

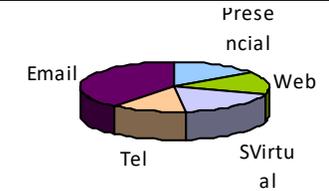


Han contestado a este ítem: 409

% respecto a los que han contestado a la pregunta

Medio preferente

Medio	Nº	%
Información Presencial	63	15,33%
Web	58	14,11%
Secretaría Virtual	76	18,49%
Información telefónica de la Secretaría	53	12,90%
Correo electrónico	161	39,17%

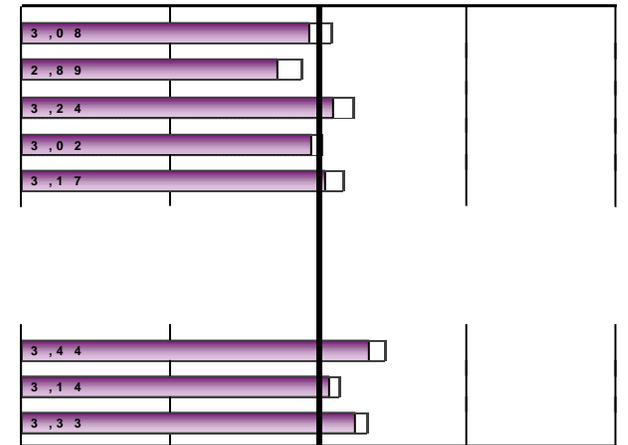


INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	18	11,69%	82	53,25%	54	35,06%

	MEDIA	Frecuencias de respuesta					
		N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público	2,95	264	37	19	28	41	22
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo	2,73	261	51	19	25	30	25
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible	3,10	262	29	24	26	43	27
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro	2,96	262	44	19	17	37	32
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro	3,05	259	47	11	22	31	41

Muy en desacuerdo... Muy de acuerdo 1 2 3 4 5



Escala utilizada: de 1 a 5

□: Media global curso académico

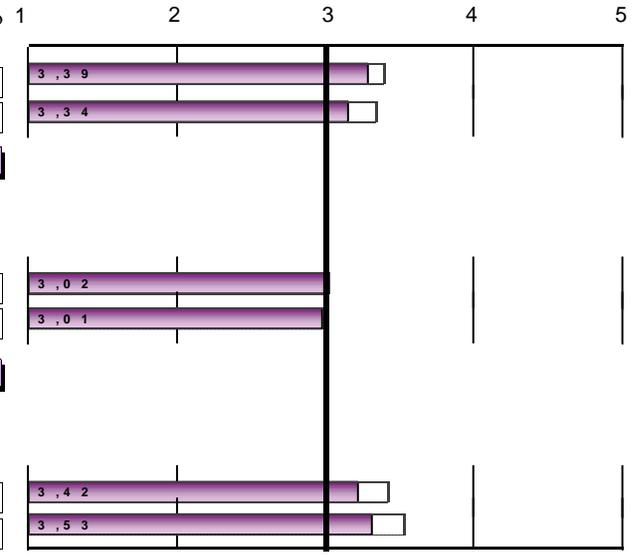
WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	110	49,11%	78	34,82%	36	16,07%

	MEDIA	Frecuencias de respuesta					
		N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada	3,34	186	28	23	55	83	36
7. En la página web se encuentra fácilmente la información	3,08	185	38	35	58	61	34
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro	3,25	186	34	26	51	77	37

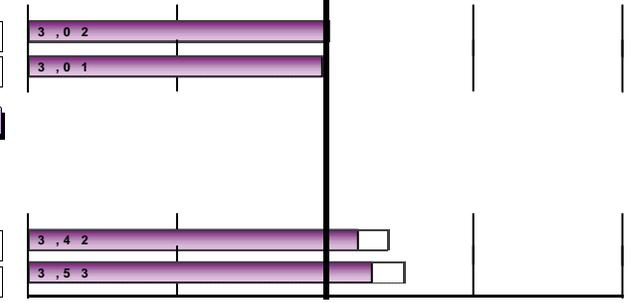
SECRETARÍA VIRTUAL

Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	128	51,82%	84	34,01%	35	14,17%							
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,29	165	36	30	51	84	45
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,15	169	41	36	54	67	44



INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	18	14,63%	71	57,72%	34	27,64%							
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							2,99	284	34	20	16	27	30
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							2,98	286	36	15	21	22	31



CORREO ELECTRÓNICO

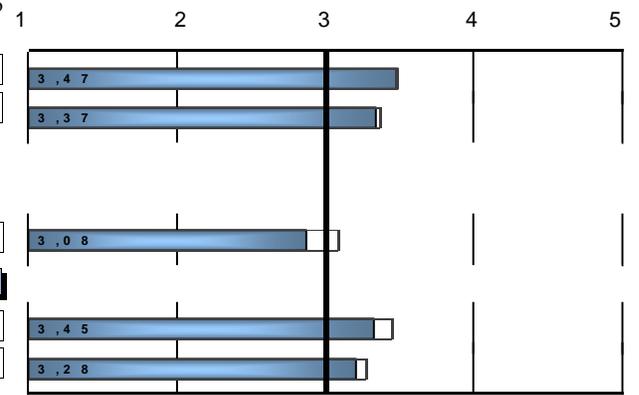
Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	174	64,68%	71	26,39%	24	8,92%							
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,22	138	53	28	57	75	60
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,31	137	49	31	46	81	67

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							
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5	
	207	56,87%	157	43,13%								
16. La ayuda del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente					3,49	22	31	15	28	54	57	
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,34	41	76	34	52	103	105	



¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta							
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5	
	64	17,98%	292	82,02%								
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.					2,87	9	21	4	4	13	13	

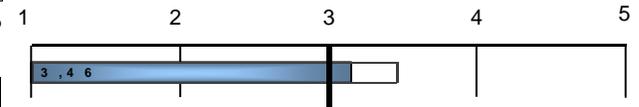
TASAS, EXENCIONES Y BECAS

19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,32	111	54	40	43	81	82	
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría					3,21	121	62	34	50	70	74	

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						
	Nº	%	Nº	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	159	44,54%	198	55,46%	3,16	32	34	7	21	35	30



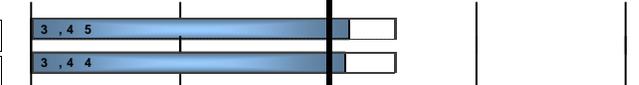
CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	Nº	%	Nº	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	178	49,17%	184	50,83%	3,64	29	21	12	19	44	53



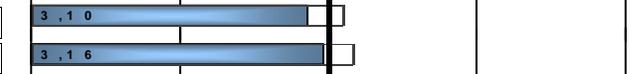
CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	Nº	%	Nº	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado	149	41,27%	212	58,73%	3,15	32	24	17	20	30	26
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,11	30	31	13	17	28	30



RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	Nº	%	Nº	%	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	129	36,44%	225	63,56%	2,85	19	35	12	19	22	22
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					2,96	20	34	9	20	19	27



PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	Nº	%	Nº	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	120	34,09%	232	65,91%	2,83	13	35	14	13	24	21



TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	Nº	%	Nº	%	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	105	29,33%	253	70,67%	3,17	10	21	9	23	17	25
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					3,15	16	22	6	19	21	21



RELACIONES INTERNACIONALES

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	Nº	%	Nº	%	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	95	26,84%	259	73,16%	2,83	12	24	8	21	18	12



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
	58	16,81%	287	83,19%							
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.					3,53	11	7	4	8	13	15



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
	39	11,34%	305	88,66%							
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.					2,85	5	11	5	3	8	7



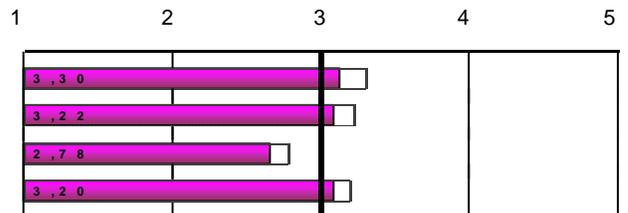
IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	42	12,21%	302	87,79%							
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					1,85	8	24	2	1	3	4



GENERAL

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La Secretaría realiza las tareas esperadas	66	68	54	60	90	73	3,13	66	
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	65	83	42	59	85	77	3,09	65	
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	120	96	44	59	46	46	2,66	120	
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	59	88	44	56	79	85	3,08	59	



¿Ha cambiado tu forma de interactuar con la secretaría debido a la situación provocada por la covid-19?	Sí		No	
	188	67,38%	91	32,62%

La atención recibida en la situación provocada por la covid-19 ha sido adecuada	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
	2	76	37	22	29	22	2,38	2	

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



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	53	14,13%	322	85,87%

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	411	147	2,95	150	2,73	149	3,1	149	2,96	152	3,05	225	3,34	226	3,08	225	3,25
18-19	347	122	2,8	122	3,2	121	3,44	121	3,03	122	3,07	60	3,5	60	3,02	60	3,37

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	411	246	3,29	242	3,15	127	2,99	125	2,98	273	3,22	274	3,31	185	3,49	370	3,34	55	2,87
18-19	347	71	3,61	68	3,43	8	3,25	6	2,83	69	3,51	72	3,56	170	3,73	328	3,57	56	3,16

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	411	300	3,32	290	3,21	127	3,16	149	3,64	117	3,15	119	3,11	110	2,85	109	2,96	107	2,83
18-19	347	267	3,51	239	3,11	136	3,36	127	3,7	124	3,4	134	3,44	105	3,01	107	3,25	111	3,24

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	411	95	3,17	89	3,15	83	2,83	47	3,53	34	2,85	34	1,85
18-19	347	76	3,41	69	3,42	79	3,08	52	3,38	33	3,12	33	2,48

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	345	3,13	346	3,09	291	2,66	352	3,08
18-19	311	3,39	316	3,32	259	2,9	320	3,29

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