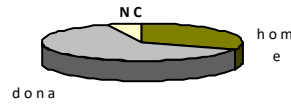
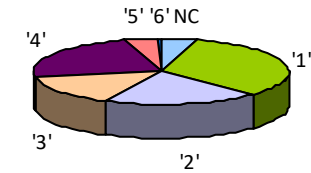


Sexe:		
NC	23	5,60%
Home	128	31,14%
Dona	260	63,26%

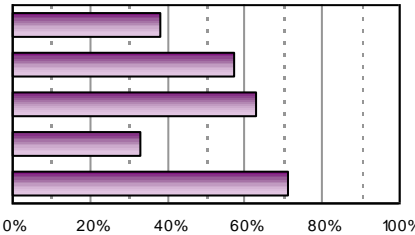


Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
19	134	82	62	95	17	2
4,62%	32,60%	19,95%	15,09%	23,11%	4,14%	0,49%



### SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjans que utilitzes per a informar-te:		
Informació Presencial	155	37,90%
Web	233	56,97%
Secretaria Virtual	259	63,33%
Informació telefònica de la Secretaria	134	32,76%
Correu electrònic	292	71,39%

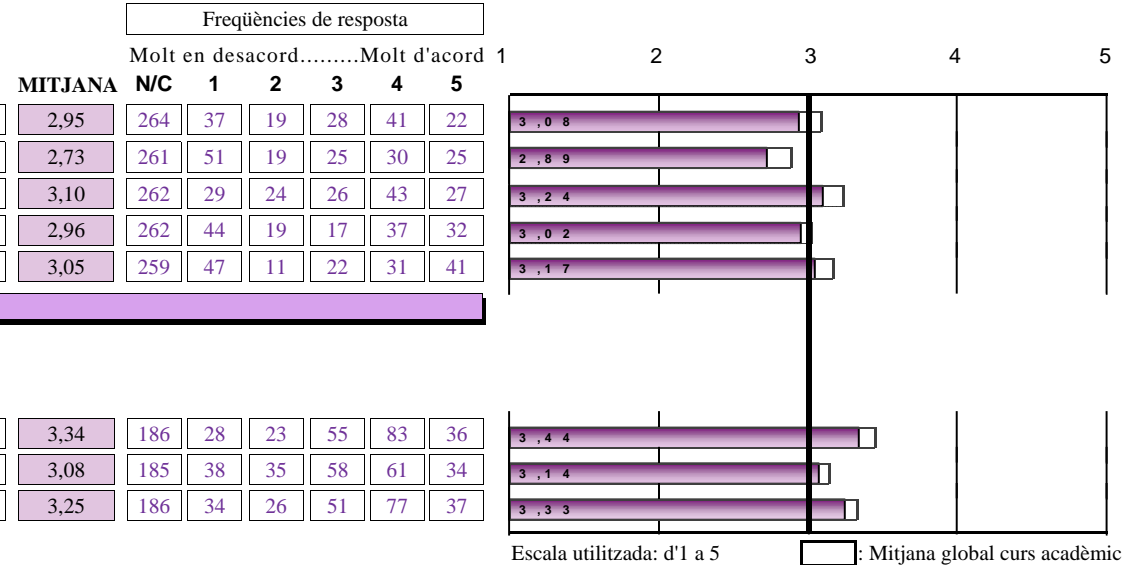


Han contestat a aquest ítem: 409  
% respecte als que han contestat a la pregunta

Mitjà preferent		
Informació Presencial	63	15,33%
Web	58	14,11%
Secretaria Virtual	76	18,49%
Informació telefònica de la Secretaria	53	12,90%
Correu electrònic	161	39,17%

### INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	18	11,69%	82	53,25%	54	35,06%	
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	2,95	264	37	19	28	41	22
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,73	261	51	19	25	30	25
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,10	262	29	24	26	43	27
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,96	262	44	19	17	37	32
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	3,05	259	47	11	22	31	41



### WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	110	49,11%	78	34,82%	36	16,07%	
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,34	186	28	23	55	83	36
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,08	185	38	35	58	61	34
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,25	186	34	26	51	77	37

**SECRETARIA VIRTUAL**

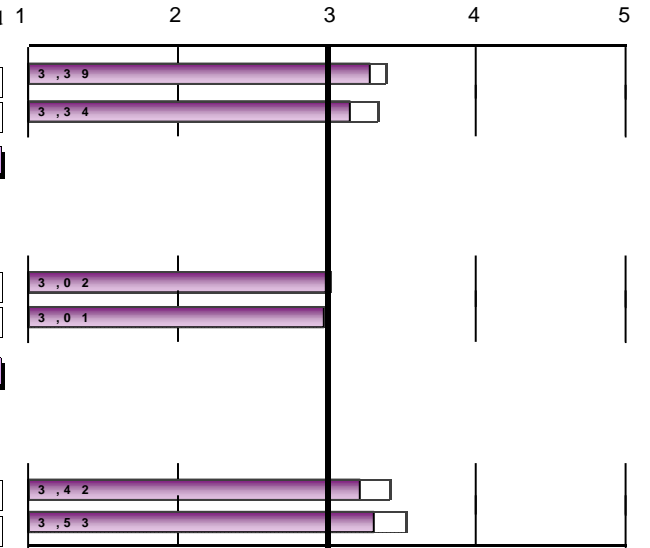
Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
	128	51,82%	84	34,01%	35	14,17%							
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,29	165	36	30	51	84	45
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,15	169	41	36	54	67	44

**INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA**

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
	18	14,63%	71	57,72%	34	27,64%							
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							2,99	284	34	20	16	27	30
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,98	286	36	15	21	22	31

**CORREU ELECTRÒNIC**

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
	174	64,68%	71	26,39%	24	8,92%							
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,22	138	53	28	57	75	60
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,31	137	49	31	46	81	67



**PROCEDIMENTS I TRÀMITS**

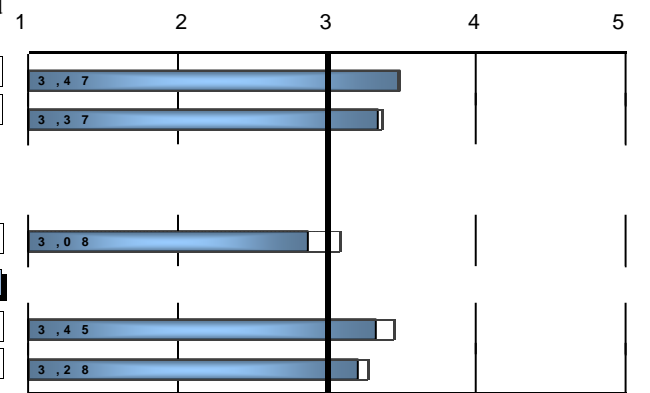
**MATRÍCULA**

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta								
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5		
	207	56,87%	157	43,13%									
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient							3,49	22	31	15	28	54	57
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari							3,34	41	76	34	52	103	105

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta								
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5		
	64	17,98%	292	82,02%									
18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament							2,87	9	21	4	4	13	13

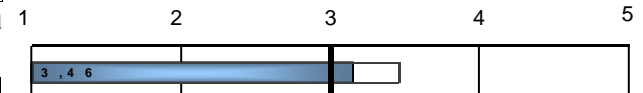
**TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES**

19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria							3,32	111	54	40	43	81	82
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.							3,21	121	62	34	50	70	74



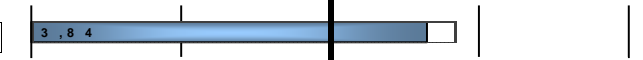
**QUALIFICACIONS I ACTES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	159	44,54%	198	55,46%	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	3,16	32	34	7	21	35	30				



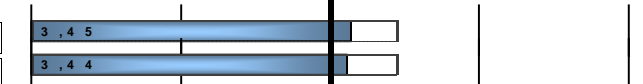
**CARNET UNIVERSITARI**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	178	49,17%	184	50,83%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
22. Les meues consultes o gestions sobre el carnet universitari han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,64	29	21	12	19	44	53				



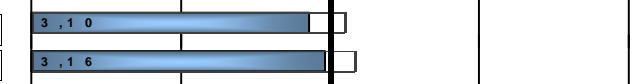
**CERTIFICATS**

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	149	41,27%	212	58,73%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat	3,15	32	24	17	20	30	26				
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,11	30	31	13	17	28	30				



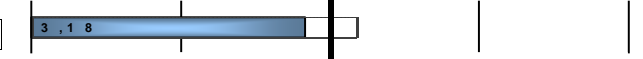
**RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	129	36,44%	225	63,56%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
25. Considere que el temps en la resolució de reconeixements i transferències de crèdits ha estat l'adequat	2,85	19	35	12	19	22	22				
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame	2,96	20	34	9	20	19	27				



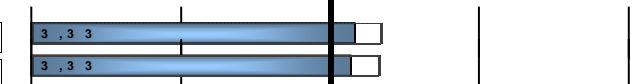
**PRÀCTIQUES EXTERNES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	120	34,09%	232	65,91%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
27. Les meues consultes o gestions sobre les pràctiques externes han estat resoltes adequadament per la Secretaria	2,83	13	35	14	13	24	21				



**TREBALL DE FI D'ESTUDIS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	105	29,33%	253	70,67%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
28. La informació rebuda en relació amb els tràmits o consultes del treball fi d'estudis ha sigut adequada	3,17	10	21	9	23	17	25				
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients	3,15	16	22	6	19	21	21				



**RELACIONS INTERNACIONALS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	95	26,84%	259	73,16%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament	2,83	12	24	8	21	18	12				

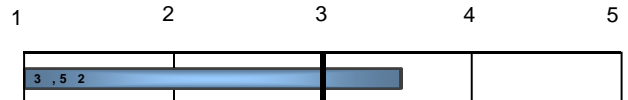


Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

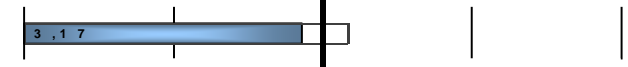
**TÍTOLS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Frequències de resposta						
	58	16,81%	287	83,19%	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.					3,53	11	7	4	8	13	15



**AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS**

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta						
	39	11,34%	305	88,66%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
32. Les meues consultes o gestions sobre el avançament de convocatòria d'exàmens han estat resoltes adequadame					2,85	5	11	5	3	8	7



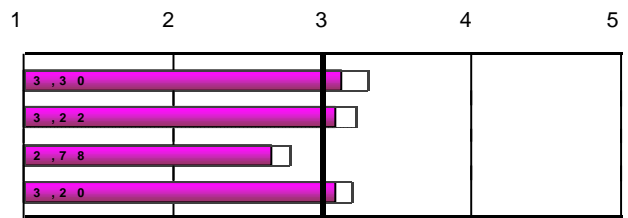
**IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS**

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Frequències de resposta						
	42	12,21%	302	87,79%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					1,85	8	24	2	1	3	4



**GENERAL**

	Sí		No		Frequències de resposta						
					Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades					3,13	66	68	54	60	90	73
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes					3,09	65	83	42	59	85	77
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme					2,66	120	96	44	59	46	46
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola					3,08	59	88	44	56	79	85



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No		Frequències de resposta						
	188	67,38%	91	32,62%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
L'atenció rebuda en la situació provocada per la covid-19 ha estat adequada					2,38	2	76	37	22	29	22

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

Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No		Frequències de resposta						
	53	14,13%	322	85,87%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5



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	
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
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

		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
20-21		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		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

		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		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		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

		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		n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21		95	3,17	89	3,15	83	2,83	47	3,53	34	2,85	34	1,85
18-19		76	3,41	69	3,42	79	3,08	52	3,38	33	3,12	33	2,48

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