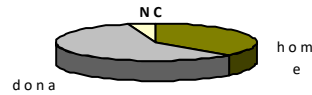
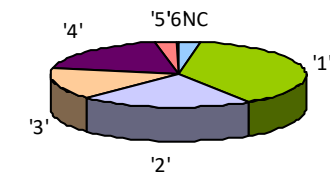


Sexe:		
NC	20	4,54%
Home	164	37,19%
Dona	257	58,28%



Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
12	168	96	68	84	12	1
2,72%	38,10%	21,77%	15,42%	19,05%	2,72%	0,23%

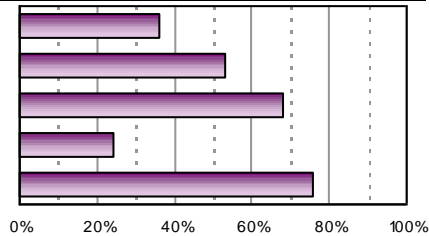


### SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

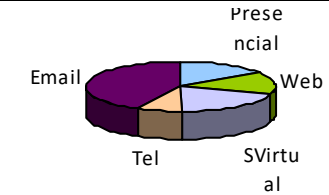
Mitjans que utilitzes per a informar-te:		
Informació Presencial	156	35,54%
Web	231	52,62%
Secretaria Virtual	298	67,88%
Informació telefònica de la Secretaria	107	24,37%
Correu electrònic	333	75,85%

Han contestat a aquest ítem: 439

% respecte als que han contestat a la pregunta

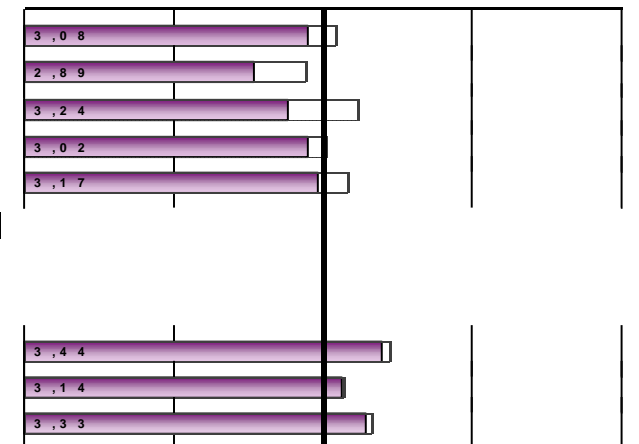


Mitjà preferent		
Informació Presencial	68	15,42%
Web	64	14,51%
Secretaria Virtual	87	19,73%
Informació telefònica de la Secretaria	34	7,71%
Correu electrònic	188	42,63%



### INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Freqüència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	19	13,29%	66	46,15%	58	40,56%	
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	2,90	295	32	25	38	28	23
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,54	292	48	33	25	26	17
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	2,76	294	39	27	30	32	19
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,90	289	37	28	25	37	25
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	2,97	294	42	17	21	38	29



### WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Freqüència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	94	42,53%	83	37,56%	44	19,91%	
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,40	216	14	34	54	95	28
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,12	214	30	34	67	70	26
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,29	216	23	33	58	77	34

Escala utilitzada: d'1 a 5

**SECRETARIA VIRTUAL**

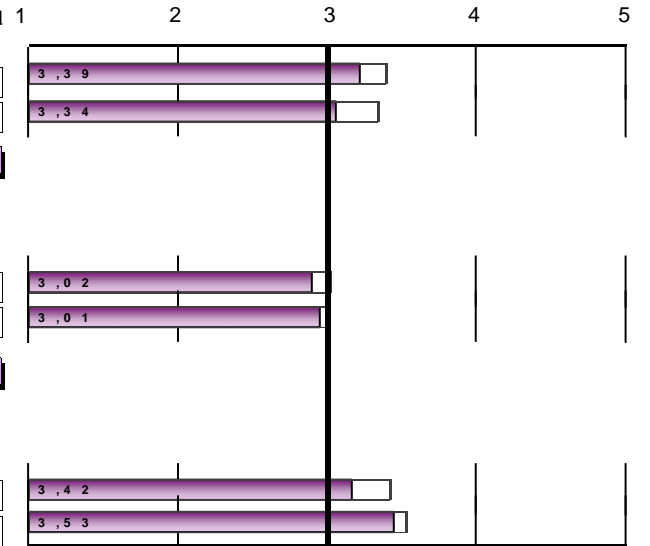
Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
	115	41,07%	119	42,50%	46	16,43%							
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,22	157	40	40	67	92	45
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,06	166	54	38	60	83	40

**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
	13	13,98%	42	45,16%	38	40,86%							
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							2,89	346	23	20	15	18	19
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,96	346	23	15	19	19	19

**CORREU ELECTRÒNIC**

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
	172	56,58%	97	31,91%	35	11,51%							
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,17	123	62	41	58	96	61
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,44	126	43	38	50	104	80



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

**PROCEDIMENTS I TRÀMITS**

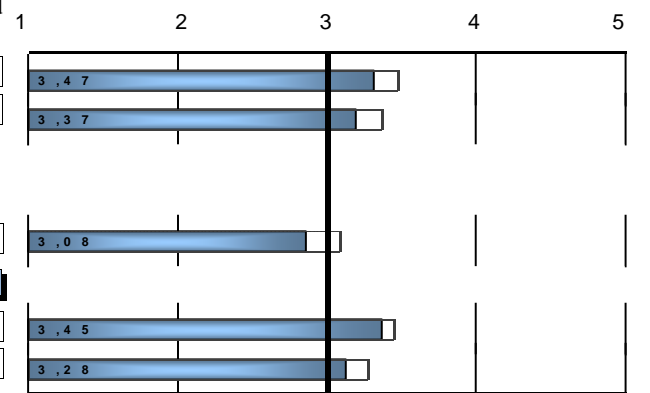
**MATRÍCULA**

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
	179	47,48%	198	52,52%								
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,31	17	24	19	37	47	35	
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,19	59	79	46	63	110	84	

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	
	57	14,77%	329	85,23%								
18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament					2,85	9	16	7	3	12	10	

**TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES**

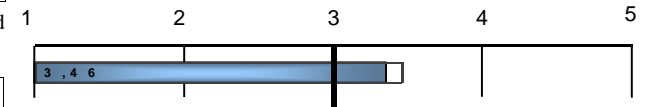
19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,37	162	41	31	62	74	71					
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.	3,13	186	53	38	48	55	61					



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						
	143	37,14%	242	62,86%	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	3,35	43	13	16	15	35	21				



**CARNET UNIVERSITARI**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	182	45,84%	215	54,16%	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	3,88	25	18	6	16	54	63				



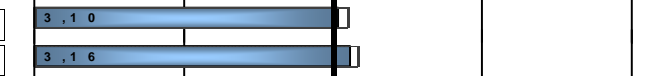
**CERTIFICATS**

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	126	32,31%	264	67,69%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat	3,34	28	18	9	21	22	28				
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,27	28	21	11	18	17	31				



**RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	148	38,24%	239	61,76%	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	3,04	23	36	12	15	35	27				
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame	3,11	26	33	10	18	32	29				



**PRÀCTIQUES EXTERNES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	89	23,30%	293	76,70%	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	2,93	17	19	10	14	15	14				



**TREBALL DE FI D'ESTUDIS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	61	16,14%	317	83,86%	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	3,51	14	5	4	9	20	9				
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients	3,45	12	5	2	16	18	8				



**RELACIONS INTERNACIONALS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	95	24,87%	287	75,13%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament	3,01	25	20	7	10	18	15				



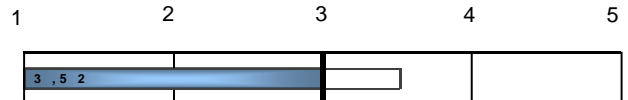
Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

**TÍTOLS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	35	9,31%	341	90,69%	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	13	6	2	4	6	4
---	---	----	---	---	---	---	---



**AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS**

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	24	6,37%	353	93,63%	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	2,81	8	5	3	1	4	3
--	------	---	---	---	---	---	---



**IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS**

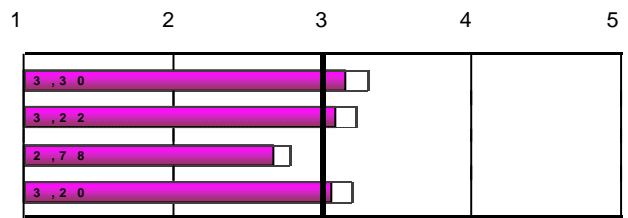
Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	20	5,33%	355	94,67%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5

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	2,65	3	4	2	7	4	0
---	------	---	---	---	---	---	---



**GENERAL**

	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,15	61	73	51	75	109	72
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,09	64	77	56	71	101	72
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	2,68	148	90	42	73	49	39
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,07	59	83	53	75	98	73



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	194	71,32%	78	28,68%	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	2,35	3	79	30	36	28	18
---	------	---	----	----	----	----	----

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

Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	63	15,37%	347	84,63%	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	441	146	2,9	149	2,54	147	2,76	152	2,9	147	2,97	225	3,4	227	3,12	225	3,29
18-19	361	95	2,86	94	2,84	94	2,66	93	2,63	94	2,63	78	3,5	78	3,24	78	3,5

EVOLUCIÓ		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	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	n°enq.	MITJANA
20-21	441	284	3,22	275	3,06	95	2,89	95	2,96	318	3,17	315	3,44	162	3,31	382	3,19	48	2,85
18-19	361	79	3,58	77	3,26	14	2,57	14	2,5	80	3,48	83	3,66	199	3,34	343	3,29	70	2,99

EVOLUCIÓ		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	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	n°enq.	MITJANA
20-21	441	279	3,37	255	3,13	100	3,35	157	3,88	98	3,34	98	3,27	125	3,04	122	3,11	72	2,93
18-19	361	268	3,4	254	3,18	122	3,41	125	3,77	129	3,31	140	3,47	125	2,82	126	2,94	106	3,25

EVOLUCIÓ		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	Recollides	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
20-21	441	47	3,51	49	3,45	70	3,01	22	3	16	2,81	17	2,65
18-19	361	72	2,99	69	3	87	2,98	25	3,28	28	3,11	14	3,14

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	380	3,15	377	3,09	293	2,68	382	3,07
18-19	319	3,17	324	3,13	263	2,68	329	3,06

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