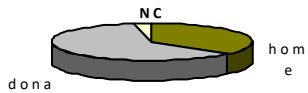
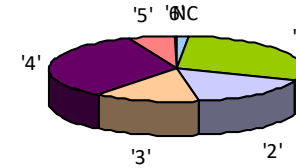


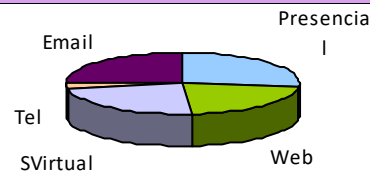
Sexo:		
NC	11	3,05%
Hombre	131	36,29%
Mujer	219	60,66%

Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
6	106	58	48	121	21	1
1,66%	29,36%	16,07%	13,30%	33,52%	5,82%	0,28%



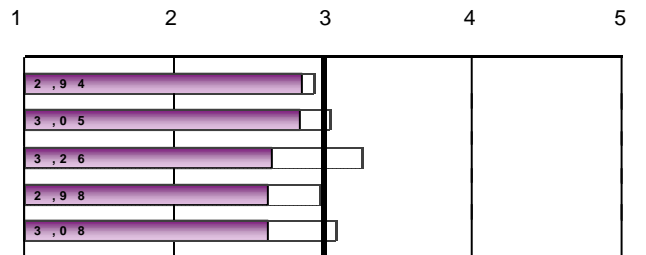
SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Medio preferente		
Información Presencial	95	26,69%
Web	78	21,91%
Secretaría Virtual	82	23,03%
Información telefónica de la Secretaría	14	3,93%
Correo electrónico	87	24,44%



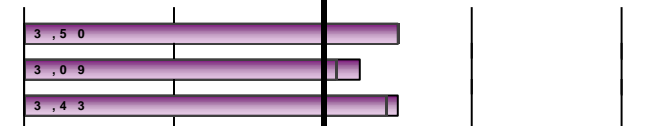
INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	9	9,89%	54	59,34%	28	30,77%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público							2,86	266	11	28	28	19	9
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo							2,84	267	17	20	26	23	8
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible							2,66	267	20	26	21	20	7
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro							2,63	268	24	23	20	15	11
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro							2,63	267	29	20	15	17	13



WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

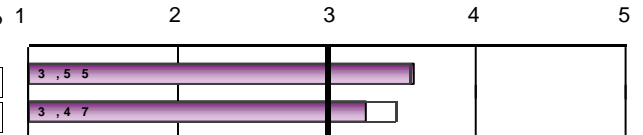
Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	35	45,45%	34	44,16%	8	10,39%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada							3,50	283	6	9	19	28	16
7. En la página web se encuentra fácilmente la información							3,24	283	7	15	20	24	12
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro							3,50	283	6	8	20	29	15



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

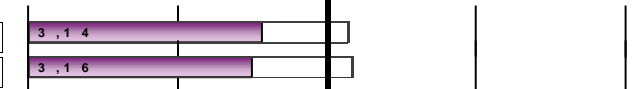
SECRETARÍA VIRTUAL

Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	35	43,75%	32	40,00%	13	16,25%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,58	282	4	5	23	35	12
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,26	284	7	11	24	25	10



INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	3	21,43%	9	64,29%	2	14,29%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							2,57	347	2	7	1	3	1
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							2,50	347	4	4	3	1	2



CORREO ELECTRÓNICO

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	54	62,07%	28	32,18%	5	5,75%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,48	281	3	7	30	29	11
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,66	278	4	7	19	36	17

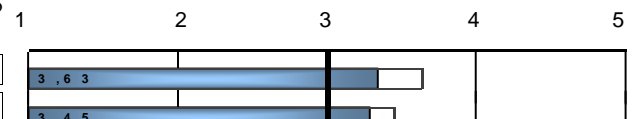


Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

MATRÍCULA

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	211	63,55%	121	36,45%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
16. La ayuda prestada por el personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente					3,34	12	26	28	38	67	40
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,29	18	50	44	78	100	71



¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	88	27,24%	235	72,76%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.					2,99	18	17	12	13	11	17



TASAS, EXENCIONES Y BECAS

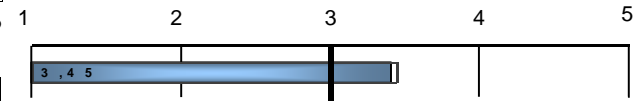
19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	3,40	93	31	25	70	89	53
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría	3,18	107	34	38	70	72	40



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

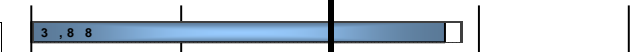
CALIFICACIONES Y ACTAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con calificaciones y actas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	149	46,27%	173	53,73%	3,41	27	13	12	34	38	25



CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	138	41,32%	196	58,68%	3,77	13	7	13	22	43	40



CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado	164	48,96%	171	51,04%	3,31	35	22	12	28	38	29
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,47	24	18	15	25	47	35



RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	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	151	45,48%	181	54,52%	2,82	26	28	26	27	29	15
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					2,94	25	28	22	24	34	18



PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	131	39,82%	198	60,18%	3,25	25	14	16	26	29	21



TRABAJO FIN DE ESTUDIOS


¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	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	88	27,50%	232	72,50%	2,99	16	16	12	16	13	15
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					3	19	12	9	25	13	10



RELACIONES INTERNACIONALES

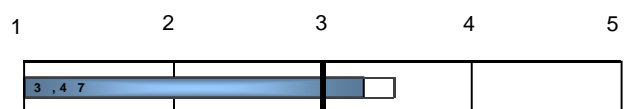
¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	95	29,97%	222	70,03%	2,98	8	20	17	12	21	17



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
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.	36	11,58%	275	88,42%	3,28	11	3	5	3	10	4



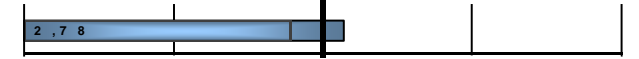
ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.	39	12,42%	275	87,58%	3,11	11	5	2	8	11	2



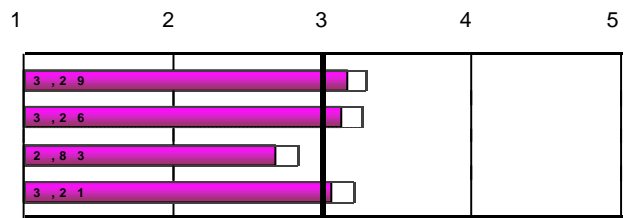
IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
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	22	7,21%	283	92,79%	3,14	8	2	3	2	5	2



GENERAL

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La Secretaría realiza las tareas esperadas	42	51	49	68	97	54	3,17	42	
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	37	57	59	53	94	61	3,13	37	
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	98	66	51	74	45	27	2,68	98	
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	32	61	54	69	94	51	3,06	32	



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	54	15,93%	285	84,07%

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

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
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		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 prestada por el personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y		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
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. 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
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 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
18-19	361	72	2,99	69	3	87	2,98	25	3,28	28	3,11	14	3,14

EVOLUCIÓ		GLOBAL							
		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	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
18-19	361	319	3,17	324	3,13	263	2,68	329	3,06

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