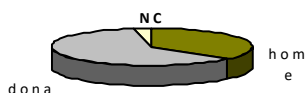
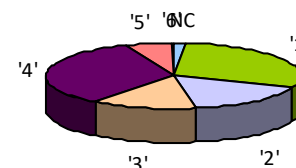


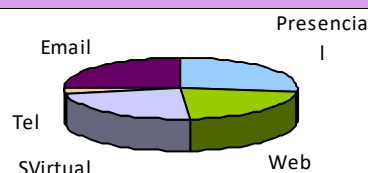
Sexe:		
NC	11	3,05%
Home	131	36,29%
Dona	219	60,66%

Curs superior matriculat						
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%



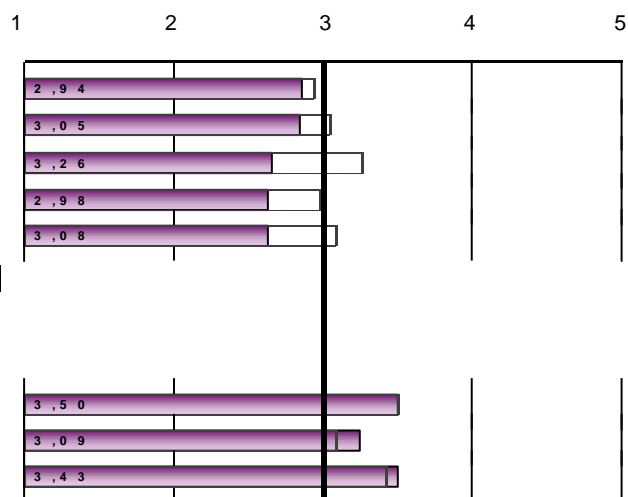
SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjà preferent		
Informació Presencial	95	26,69%
Web	78	21,91%
Secretaria Virtual	82	23,03%
Informació telefònica de la Secretaria	14	3,93%
Correu electrònic	87	24,44%



INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Freqüència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta					
	9	9,89%	54	59,34%	28	30,77%	Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5					
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5					
1. Considere que els horaris d'atenció al públic són els adequats	2,86	266	11	28	28	19	9					
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,84	267	17	20	26	23	8					
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	2,66	267	20	26	21	20	7					
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,63	268	24	23	20	15	11					
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	2,63	267	29	20	15	17	13					



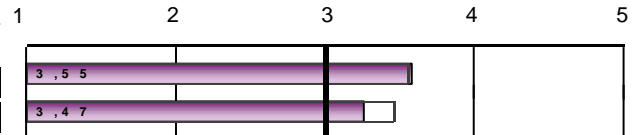
WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Freqüència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Freqüències de resposta					
	35	45,45%	34	44,16%	8	10,39%	Molt en desacord.....Molt d'acord 1 2 3 4 5					
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5					
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,50	283	6	9	19	28	16					
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,24	283	7	15	20	24	12					
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,50	283	6	8	20	29	15					

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

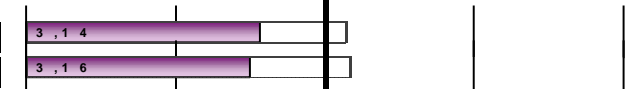
SECRETARIA VIRTUAL

Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	35	43,75%	32	40,00%	13	16,25%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,58	282	4	5	23	35	12
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,26	284	7	11	24	25	10



INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	3	21,43%	9	64,29%	2	14,29%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							2,57	347	2	7	1	3	1
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,50	347	4	4	3	1	2



CORREU ELECTRÒNIC

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	54	62,07%	28	32,18%	5	5,75%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,48	281	3	7	30	29	11
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,66	278	4	7	19	36	17

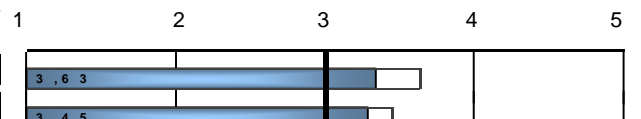


Escala utilitzada: d'1 a 5 : Mitjana global curs acadèmic

PROCEDIMENTS I TRÀMITS

MATRÍCULA

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta						
	211	63,55%	121	36,45%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,34	12	26	28	38	67	40
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,29	18	50	44	78	100	71



Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta						
	88	27,24%	235	72,76%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
18. Les meues consultes o gestions relacionades amb l'anul·lació de la matrícula han estat resoltes adequadament					2,99	18	17	12	13	11	17



TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

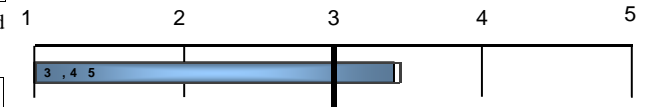
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,40	93	31	25	70	89	53
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.	3,18	107	34	38	70	72	40



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						
	149	46,27%	173	53,73%	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	3,41	27	13	12	34	38	25				



CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	138	41,32%	196	58,68%	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	3,77	13	7	13	22	43	40				



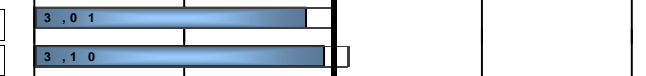
CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	164	48,96%	171	51,04%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat	3,31	35	22	12	28	38	29				
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,47	24	18	15	25	47	35				



RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	151	45,48%	181	54,52%	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	2,82	26	28	26	27	29	15				
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame	2,94	25	28	22	24	34	18				



PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	131	39,82%	198	60,18%	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	3,25	25	14	16	26	29	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						
	88	27,50%	232	72,50%	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	2,99	16	16	12	16	13	15				
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients	3	19	12	9	25	13	10				



RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	95	29,97%	222	70,03%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament.	2,98	8	20	17	12	21	17				

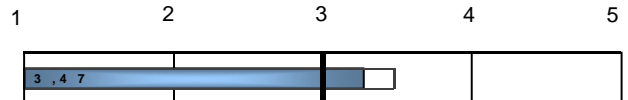


Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

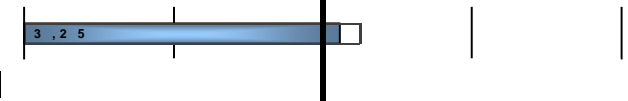
TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	36	11,58%	275	88,42%	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.					3,28	11	3	5	3	10	4	



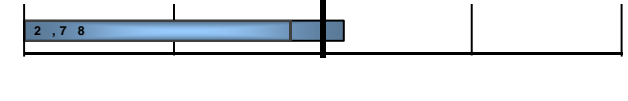
AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	39	12,42%	275	87,58%	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					3,11	11	5	2	8	11	2	



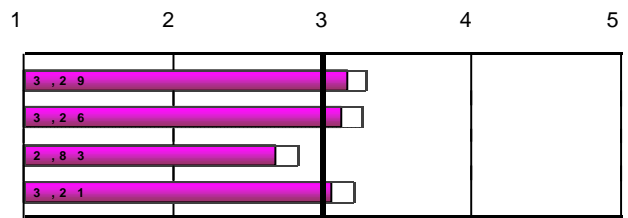
IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta							
	22	7,21%	283	92,79%	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					3,14	8	2	3	2	5	2	



GENERAL

La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	Sí		No		Freqüències de resposta							
	42	51	49	68	Molt en desacord.....Molt d'acord							
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes					3,13	37	57	59	53	94	61	
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme					2,68	98	66	51	74	45	27	
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola					3,06	32	61	54	69	94	51	



Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No	
	54	15,93%	285	84,07%

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

EVOLUCIÓ		SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA															
		1. Considere 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
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		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
18-19		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		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
18-19		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		n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
18-19		72	2,99	69	3	87	2,98	25	3,28	28	3,11	14	3,14

EVOLUCIÓ		GLOBAL							
		La Secretaria desenvolupa les tasques esperades		La Secretaria sol solucionar satisfactoriament 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	
Curs		n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
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.*