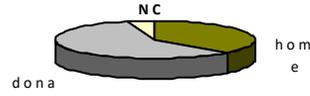
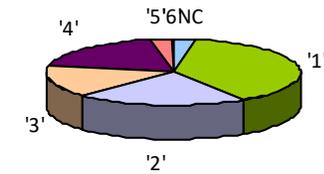


Sexo:		
NC	20	4,54%
Hombre	164	37,19%
Mujer	257	58,28%



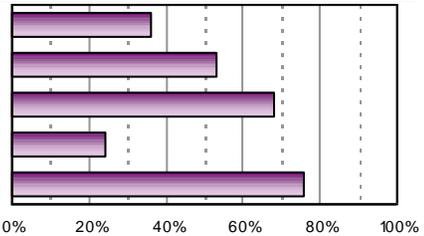
Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
12	168	96	68	84	12	1
2,72%	38,10%	21,77%	15,42%	19,05%	2,72%	0,23%



SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

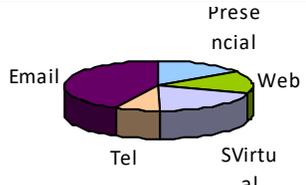
Medios que utilizas para informarte:		
Información Presencial	156	35,54%
Web	231	52,62%
Secretaría Virtual	298	67,88%
Información telefónica de la Secretaría	107	24,37%
Correo electrónico	333	75,85%

Han contestado a este ítem: 439



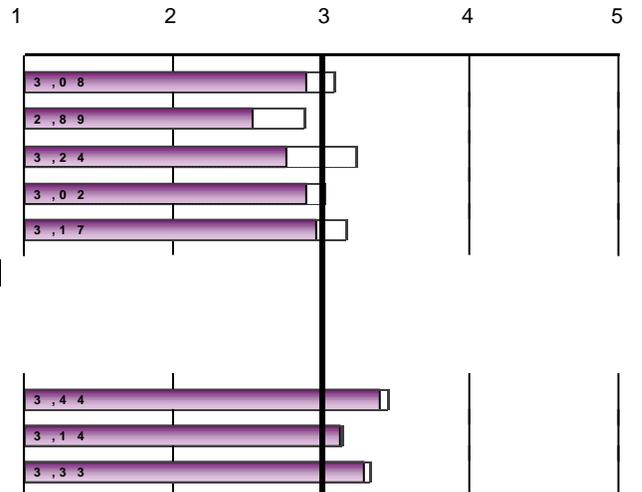
% respecto a los que han contestado a la pregunta

Medio preferente	
Información Presencial	68 15,42%
Web	64 14,51%
Secretaría Virtual	87 19,73%
Información telefónica de la Secretaría	34 7,71%
Correo electrónico	188 42,63%



INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	19	13,29%	66	46,15%	58	40,56%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público							2,90	295	32	25	38	28	23
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo							2,54	292	48	33	25	26	17
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible							2,76	294	39	27	30	32	19
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro							2,90	289	37	28	25	37	25
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro							2,97	294	42	17	21	38	29



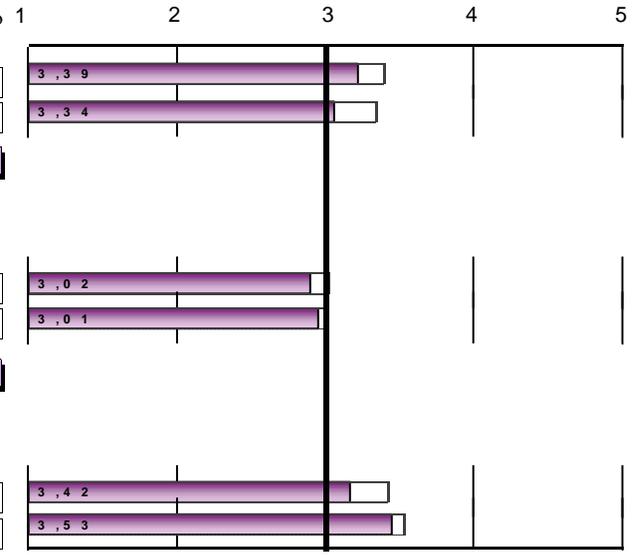
Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	94	42,53%	83	37,56%	44	19,91%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada							3,40	216	14	34	54	95	28
7. En la página web se encuentra fácilmente la información							3,12	214	30	34	67	70	26
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro							3,29	216	23	33	58	77	34

SECRETARÍA VIRTUAL

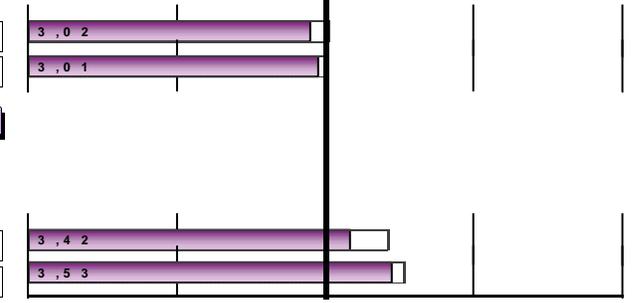
Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	115	41,07%	119	42,50%	46	16,43%							
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,22	157	40	40	67	92	45
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,06	166	54	38	60	83	40



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

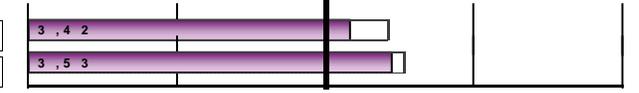
INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	13	13,98%	42	45,16%	38	40,86%							
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							2,89	346	23	20	15	18	19
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							2,96	346	23	15	19	19	19



CORREO ELECTRÓNICO

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	172	56,58%	97	31,91%	35	11,51%							
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,17	123	62	41	58	96	61
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,44	126	43	38	50	104	80

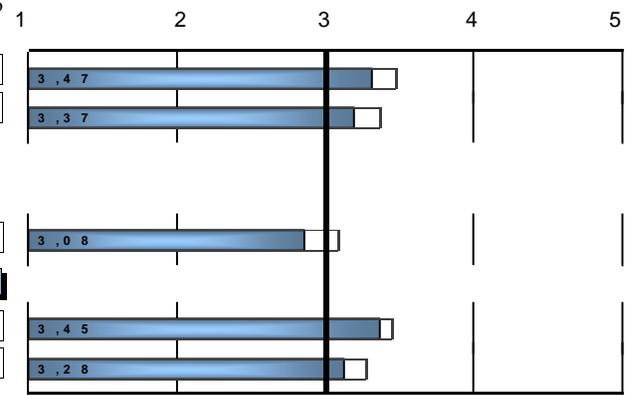


Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

MATRÍCULA

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
	179	47,48%	198	52,52%									
16. La ayuda del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente							3,31	17	24	19	37	47	35
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,19	59	79	46	63	110	84



¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No	
	N	%	N	%
	57	14,77%	329	85,23%

18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.							2,85	9	16	7	3	12	10
---	--	--	--	--	--	--	------	---	----	---	---	----	----

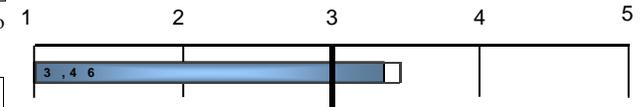
TASAS, EXENCIONES Y BECAS

19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,37	162	41	31	62	74	71
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							3,13	186	53	38	48	55	61

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						
	143	37,14%	242	62,86%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	3,35	43	13	16	15	35	21				



CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	182	45,84%	215	54,16%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	3,88	25	18	6	16	54	63				



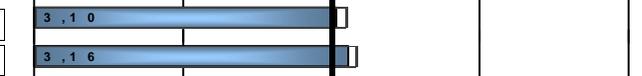
CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	126	32,31%	264	67,69%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado	3,34	28	18	9	21	22	28				
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	3,27	28	21	11	18	17	31				



RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	148	38,24%	239	61,76%	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	3,04	23	36	12	15	35	27				
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente	3,11	26	33	10	18	32	29				



PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	89	23,30%	293	76,70%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	2,93	17	19	10	14	15	14				



TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	61	16,14%	317	83,86%	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	3,51	14	5	4	9	20	9				
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes	3,45	12	5	2	16	18	8				



RELACIONES INTERNACIONALES

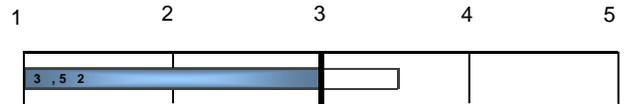
¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	95	24,87%	287	75,13%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	3,01	25	20	7	10	18	15				



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.	35	9,31%	341	90,69%	3	13	6	2	4	6	4



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
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.	24	6,37%	353	93,63%	2,81	8	5	3	1	4	3



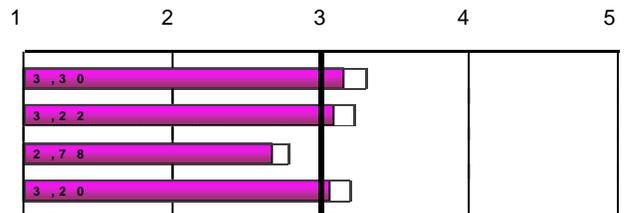
IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

¿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	20	5,33%	355	94,67%	2,65	3	4	2	7	4	0



GENERAL

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La Secretaría realiza las tareas esperadas	61	73	51	75	109	72	3,15	61	
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	64	77	56	71	101	72	3,09	64	
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	148	90	42	73	49	39	2,68	148	
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	59	83	53	75	98	73	3,07	59	



¿Ha cambiado tu forma de interactuar con la secretaría debido a la situación provocada por la covid-19?	Sí		No	
	194	71,32%	78	28,68%

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				
	3	79	30	36	28	18	2,35	3	

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

¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	63	15,37%	347	84,63%



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