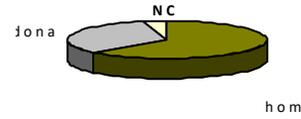
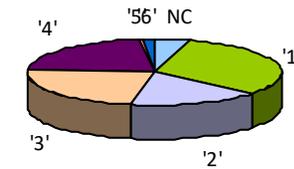


Sexo:		
NC	6	4,03%
Hombre	94	63,09%
Mujer	49	32,89%



Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
7	47	25	34	33	1	2
4,70%	31,54%	16,78%	22,82%	22,15%	0,67%	1,34%

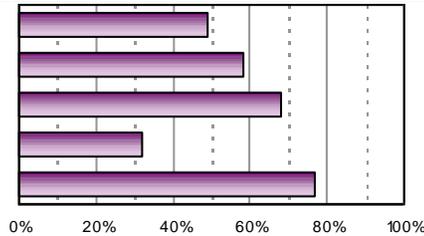


### SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

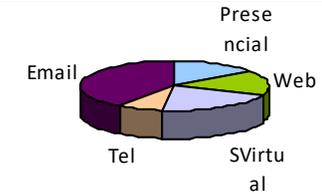
Medios que utilizas para informarte:		
Información Presencial	73	48,99%
Web	86	57,72%
Secretaría Virtual	101	67,79%
Información telefónica de la Secretaría	47	31,54%
Correo electrónico	115	77,18%

Han contestado a este ítem: 149

% respecto a los que han contestado a la pregunta



Medio preferente		
Información Presencial	22	14,77%
Web	24	16,11%
Secretaría Virtual	32	21,48%
Información telefónica de la Secretaría	11	7,38%
Correo electrónico	60	40,27%



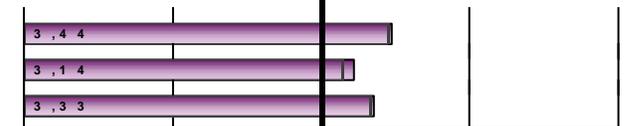
### INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	4	5,97%	32	47,76%	31	46,27%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público							3,10	81	10	15	13	18	12
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo							3,22	80	11	11	13	20	14
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible							3,68	80	8	6	8	25	22
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro							3,27	78	10	12	15	17	17
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro							3,37	79	12	11	9	15	23



### WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

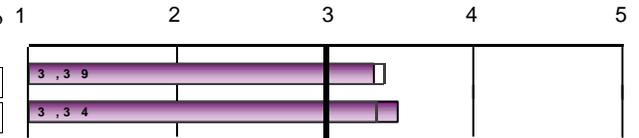
Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	47	56,63%	26	31,33%	10	12,05%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada							3,48	67	6	10	21	29	16
7. En la página web se encuentra fácilmente la información							3,21	65	11	14	17	30	12
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro							3,36	65	9	10	20	32	13



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

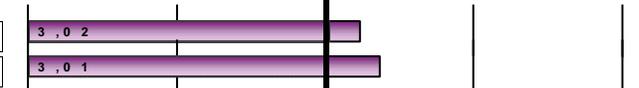
**SECRETARÍA VIRTUAL**

Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	42	43,75%	43	44,79%	11	11,46%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,33	54	10	10	29	31	15
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,49	56	10	10	18	34	21



**INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA**

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	7	15,56%	14	31,11%	24	53,33%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							3,24	103	9	6	9	9	13
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							3,36	102	8	7	8	8	16



**CORREO ELECTRÓNICO**

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	68	62,39%	25	22,94%	16	14,68%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,62	39	11	11	19	37	32
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,64	38	16	12	8	35	40

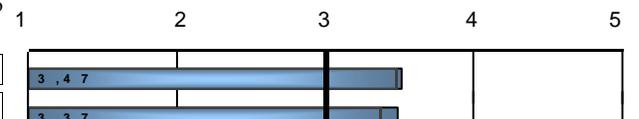


Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

**PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES**

**MATRÍCULA**

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	56	42,42%	76	57,58%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
16. La ayuda del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente							3,52	6	6	6	9	14	15
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,49	14	17	17	24	37	40



¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	32	23,53%	104	76,47%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.							3,46	4	3	4	6	7	8



**TASAS, EXENCIONES Y BECAS**

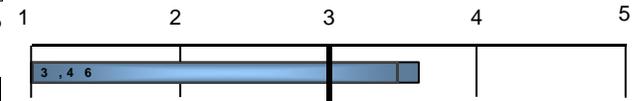
Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	49	42,35%	53	45,21%	23	19,44%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,39	49	16	10	16	35	23
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							3,23	63	16	10	17	24	19



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						
	63	47,01%	71	52,99%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,6	10	5	7	8	17	16



**CARNET UNIVERSITARIO**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	55	40,44%	81	59,56%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,94	7	3	5	6	12	22



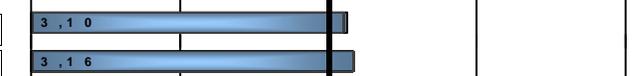
**CERTIFICADOS**

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	54	41,22%	77	58,78%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,6	11	2	10	4	14	13
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,42	11	5	6	7	16	9



**RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	53	39,26%	82	60,74%	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					3,13	6	12	4	6	16	9
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					3,17	5	16	0	6	12	14



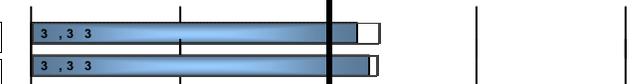
**PRÁCTICAS EXTERNAS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	56	41,18%	80	58,82%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,14	14	9	8	5	8	12



**TRABAJO FIN DE ESTUDIOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	33	24,63%	101	75,37%	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					3,2	3	5	3	9	7	6
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					3,28	4	4	6	5	6	8



**RELACIONES INTERNACIONALES**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	21	15,79%	112	84,21%	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					3,21	7	3	1	2	6	2



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
	20	14,81%	115	85,19%							
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.					3,12	3	5	2	1	4	5



**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
	11	8,27%	122	91,73%							
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.					3,1	1	3	0	3	1	3



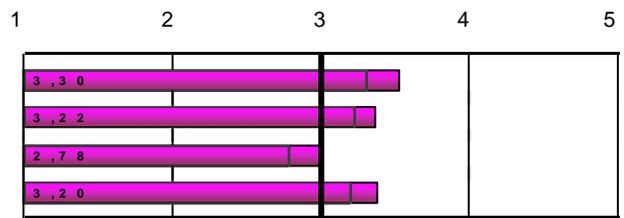
**IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES**

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	6	4,48%	128	95,52%							
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					2,17	0	2	2	1	1	0



**GENERAL**

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La Secretaría realiza las tareas esperadas	19	18	12	22	40	38	3,52		
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	17	24	12	23	38	35	3,36		
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	45	26	9	30	18	21	2,99		
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	18	23	10	27	36	35	3,38		



¿Ha cambiado tu forma de interactuar con la secretaría debido a la situación provocada por la covid-19?	Sí		No	
	65	59,63%	44	40,37%

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La atención recibida en la situación provocada por la covid-19 ha sido adecuada	2	14	14	15	10	10	2,81		

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



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	17	11,97%	125	88,03%

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 satisfecho/a 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	149	68	3,1	69	3,22	69	3,68	71	3,27	70	3,37	82	3,48	84	3,21	84	3,36
18-19	178	51	2,75	51	3,22	52	3,62	51	2,47	52	2,71	32	3,44	32	3,09	32	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 satisfecho/a 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	149	95	3,33	93	3,49	46	3,24	47	3,36	110	3,62	111	3,64	50	3,52	135	3,49	28	3,46
18-19	178	28	2,54	27	2,52	3	2,67	3	2,67	56	3,05	55	3,47	78	2,95	168	3,05	31	2,81

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	149	100	3,39	86	3,23	53	3,6	48	3,94	43	3,6	43	3,42	47	3,13	48	3,17	42	3,14
18-19	178	130	3,15	112	2,89	56	3,14	68	3,53	51	2,96	55	2,93	71	2,58	70	2,66	52	3,08

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	149	30	3,2	29	3,28	14	3,21	17	3,12	10	3,1	6	2,17
18-19	178	30	2,77	24	3	16	2,19	19	2,21	15	3,27	13	2,38

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	130	3,52	132	3,36	104	2,99	131	3,38
18-19	161	2,82	161	2,86	130	2,51	165	2,81

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