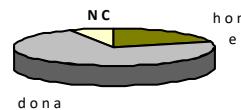
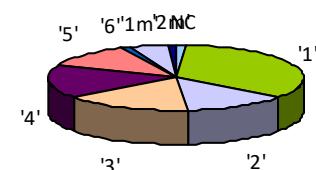


Sexo:		
NC	10	7,19%
Hombre	28	20,14%
Mujer	101	72,66%



Curso superior matriculado								
NC	1	2	3	4	5	6	1 m	2 m
2	47	18	23	23	16	2	7	1
1,53%	35,88%	13,74%	17,56%	17,56%	12,21%	1,53%	5,04%	0,72%


SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA
Medios que utilizas para informarte:

Información Presencial	62	44,60%	
Web	69	49,64%	
Secretaría Virtual	101	72,66%	
Información telefónica de la Secretaría	29	20,86%	
Correo electrónico	93	66,91%	

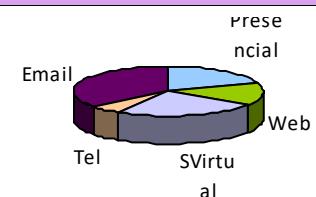
Han contestado a este ítem:

139

% respecto a los que han contestado a la pregunta

Medio preferente

Información Presencial	27	19,42%
Web	21	15,11%
Secretaría Virtual	34	24,46%
Información telefónica de la Secretaría	7	5,04%
Correo electrónico	50	35,97%


INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente	A veces	Rara vez			
	7	11,86%	30	50,85%	22	37,29%

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 Centro

Frecuencias de respuesta

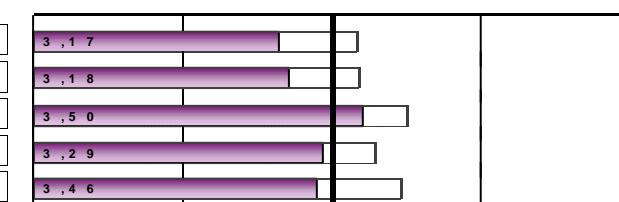
MEDIA	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo					
	N/C	1	2	3	4	5
2,64	78	14	14	16	14	3
2,71	77	19	9	14	11	9
3,21	78	9	9	16	14	13
2,93	79	14	12	10	12	12
2,90	78	18	8	10	12	13

WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente	A veces	Rara vez			
	26	42,62%	24	39,34%	11	18,03%

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

3,58	72	2	6	20	29	10
3,21	71	3	17	18	23	7
3,35	71	4	7	22	31	4



Escala utilizada: de 1 a 5

: Media global curso académico

SECRETARÍA VIRTUAL

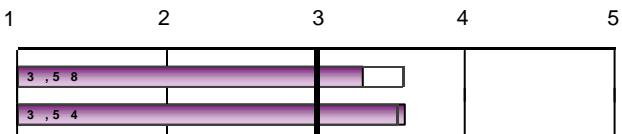
Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente	A veces	Rara vez
51	56,04%	32	35,16%

Habitualmente	A veces	Rara vez
51	32	8

Frecuencias de respuesta						
Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						1
MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
3,32		44	7	14	26	38

10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable

11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado

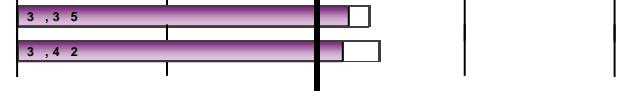

INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente	A veces	Rara vez
5	23,81%	10	47,62%

Habitualmente	A veces	Rara vez
5	10	6

12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada

13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido


CORREO ELECTRÓNICO

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente	A veces	Rara vez
50	61,73%	22	27,16%

Habitualmente	A veces	Rara vez
50	22	9

14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado

15. En general, la información que he recibido es adecuada


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

PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES
MATRÍCULA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente	A veces	Rara vez
50	61,73%	22	27,16%

Habitualmente	A veces	Rara vez
50	22	9

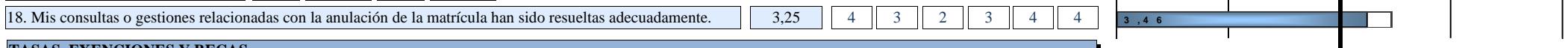
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí	No
20	16,00%	105

Sí	No
20	105

18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.

Frecuencias de respuesta						
Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						1
MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
3,41		6	20	18	21	35


TASAS, EXENCIONES Y BECAS

19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente	A veces	Rara vez
50	61,73%	22	27,16%

Habitualmente	A veces	Rara vez
50	22	9

MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
3,69		34	9	8	20	38



MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
3,28		52	13	14	14	28



CALIFICACIONES Y ACTAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con calificaciones y actas?	Sí	No
	51	40,80%

Frecuencias de respuesta

Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo

1 2 3 4 5

21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

3,7 11 3 4 7 14 12


CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí	No
	70	57,85%

22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

3,85 9 6 4 6 22 23


CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí	No
	54	43,55%

23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado

3,65 17 4 4 5 12 12



24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

3,4 14 7 3 8 11 11


RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias?	Sí	No
	42	34,43%

25. Considero que el tiempo en la resolución de reconocimientos y transferencias de créditos ha sido el adecuado

3,13 11 8 3 4 9 7



26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente

3,31 10 7 3 4 9 9


PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo consultas relacionadas con las prácticas externas?	Sí	No
	15	12,30%

27. Mis consultas sobre prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la secretaría

3,1 5 2 2 1 3 2


TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí	No
	8	6,56%

28. La información recibida en relación con los trámites o consultas del trabajo fin de estudios ha sido adecuada

3 2 2 0 2 0 2



29. Considero que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes

3,75 4 1 0 0 1 2


RELACIONES INTERNACIONALES

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí	No
	30	24,39%

30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría

3,65 4 2 2 6 9 7



Escala utilizada: de 1 a 5

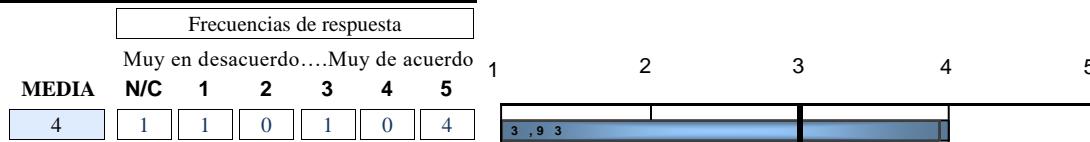
 Media global curso académico

TÍTULOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con la expedición del título?

Sí	No
7	5,88%
112	94,12%

31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.


ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?

Sí	No
6	5,00%
114	95,00%

32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.


IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?

Sí	No
4	3,36%
115	96,64%

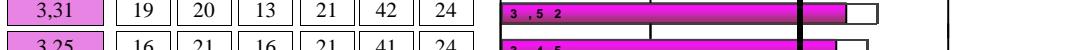
33. La información recibida sobre trámites o consultas de impugnación de calificaciones ha sido adecuada


GENERAL

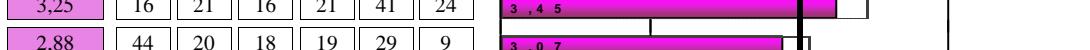
La Secretaría realiza las tareas esperadas



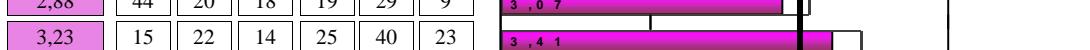
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas



He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado



En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?

Sí	No
18	13,53%
115	86,47%

Escala utilizada: de 1 a 5



EVOLUCIÓN	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	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA			
22-23	139	61	2,64	62	2,71	61	3,21	60	2,93	61	2,9	67	3,58	68	3,21	68	3,35	
20-21	172	72	2,76	72	2,54	74	2,93	75	2,95	75	3,19	96	3,71	96	3,32	95	3,45	
18-19	217	70	2,37	70	2,27	70	2,46	70	2,53	70	2,56	31	3,45	30	3,03	30	3,4	
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		#. 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	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
22-23	95	3,32	92	3,6	28	3,21	28	3,18	87	3,69	92	3,7	*	133	3,41	16	3,25	
20-21	126	3,56	124	3,56	54	2,89	54	2,91	113	3,68	112	3,68	78	3,53	158	3,39	26	2,96
18-19	57	3,16	52	3,17	5	3,6	5	3,6	46	3,35	47	3,38	105	3,14	214	2,91	39	2,54
PROCEDIMENTS I TRÀMITS													PROCEDIMENTS I TRÀMITS					
	19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por		20. Mis consultas o gestiones sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas		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 sobre prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por	
Curs	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
22-23	105	3,69	87	3,28	40	3,7	61	3,85	37	3,65	40	3,4	31	3,13	32	3,31	10	3,1
20-21	118	3,56	104	3,3	45	3,56	67	4,07	43	3,7	43	3,49	39	3,51	40	3,6	51	3,14
18-19	166	3,11	147	2,93	73	3,03	75	3,55	68	3,01	75	3,21	68	2,49	67	2,7	85	2,79
PROCEDIMENTS I TRÀMITS													PROCEDIMENTS I TRÀMITS					
	28. La información recibida en relación con los trámites o consultas del trabajo fin de		29. Considero 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. La información recibida sobre trámites o consultas de impugnación de calificaciones ha							
Curs	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA		
22-23	6	3	4	3,75	26	3,65	6	4	5	3,4	3	3,67						

20-21	23	3,7	22	3,86	24	3,08	7	4,29	4	2,5	7	2
18-19	39	2,77	40	2,9	43	2,98	10	3,4	15	2,93	6	2,5

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	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
22-23	120	3,31	123	3,25	95	2,88	124	3,23
20-21	145	3,29	147	3,25	124	2,83	148	3,2
18-19	194	2,77	198	2,71	168	2,48	196	2,68

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

#. Ítem no incluido en la versión vigente