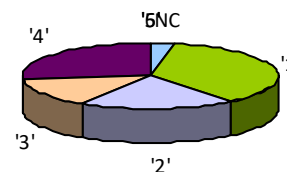


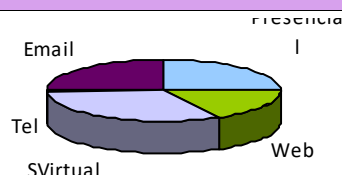
Sexe:		
NC	5	3,16%
Home	66	41,77%
Dona	87	55,06%

Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
5	57	31	23	42	0	0
3,16%	36,08%	19,62%	14,56%	26,58%	0,00%	0,00%



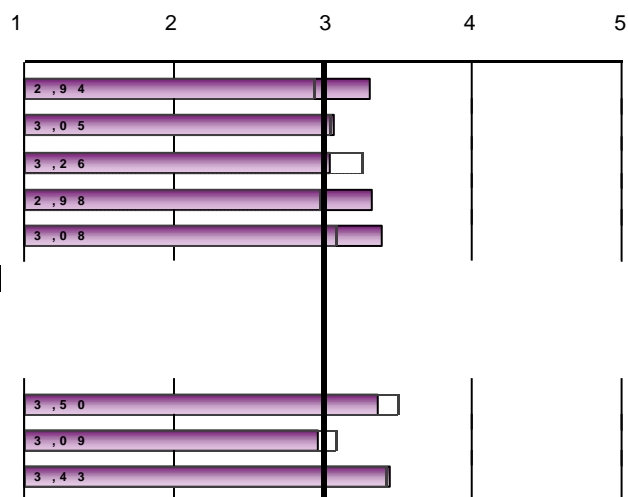
### SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjà preferent		
Informació Presencial	38	24,68%
Web	27	17,53%
Secretaria Virtual	49	31,82%
Informació telefònica de la Secretaria	2	1,30%
Correu electrònic	38	24,68%



### INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta					
	6	16,22%	25	67,57%	6	16,22%	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	3,32	120	5	4	11	10	8					
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	3,08	120	6	8	8	9	7					
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,05	120	8	5	10	7	8					
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	3,32	121	8	4	4	10	11					
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	3,39	120	7	5	5	8	13					



### WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta					
	11	40,74%	12	44,44%	4	14,81%	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	3,37	131	2	4	6	12	3					
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	2,96	131	4	5	8	8	2					
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,44	131	1	5	6	11	4					

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

**SECRETARIA VIRTUAL**

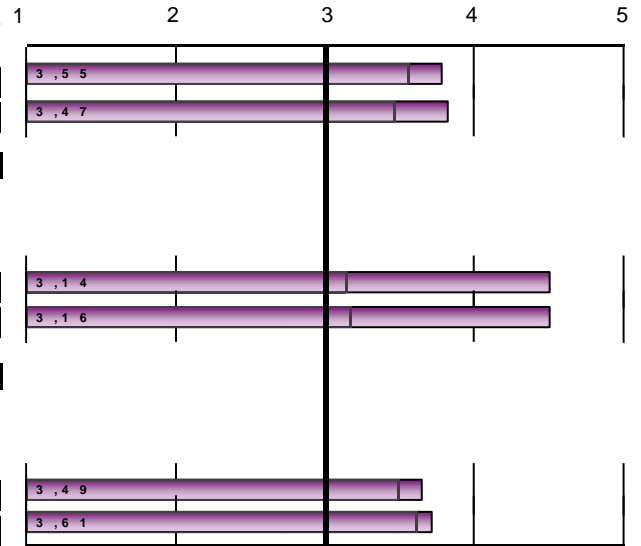
Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	27	56,25%	13	27,08%	8	16,67%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,79	111	2	4	9	19	13
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,83	112	2	3	9	19	13

**INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA**

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							4,50	156	0	0	0	1	1
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							4,50	156	0	0	0	1	1

**CORREU ELECTRÒNIC**

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	26	72,22%	9	25,00%	1	2,78%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,65	121	1	5	7	17	7
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,72	122	3	5	3	13	12



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

**PROCEDIMENTS I TRÀMITS**

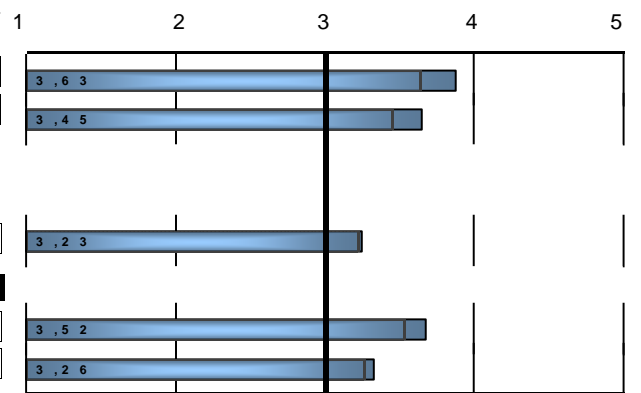
**MATRÍCULA**

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta								
	94	62,67%	56	37,33%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5		
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient							3,87	1	10	5	13	24	41
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari							3,65	5	22	15	14	46	56

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta								
	39	27,86%	101	72,14%	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							3,24	2	10	3	5	6	13

**TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES**

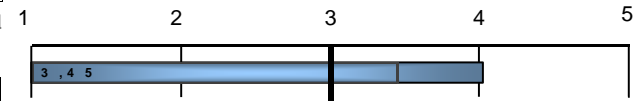
19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria							3,67	34	12	10	24	39	39
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.							3,33	62	17	10	16	30	23



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

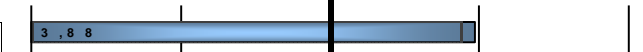
**QUALIFICACIONS I ACTES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	57	40,43%	84	59,57%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					4,02	6	2	2	9	18	20



**CARNET UNIVERSITARI**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	75	52,45%	68	47,55%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,97	8	6	4	8	17	32



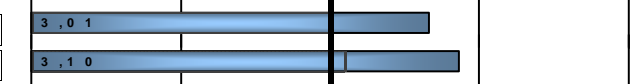
**CERTIFICATS**

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	65	47,10%	73	52,90%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat					3,29	14	6	9	13	10	13
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,3	11	7	10	10	14	13



**RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	38	28,36%	96	71,64%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,67	8	2	4	5	10	9
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame					3,86	10	2	3	5	5	13



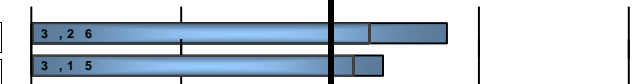
**PRÀCTIQUES EXTERNES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	43	31,85%	92	68,15%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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	7	6	6	7	7	10



**TREBALL DE FI D'ESTUDIS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	37	28,03%	95	71,97%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,79	9	1	1	7	13	6
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients					3,35	6	2	7	7	8	7



**RELACIONS INTERNACIONALS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	30	22,39%	104	77,61%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament.					3,67	3	1	2	9	8	7

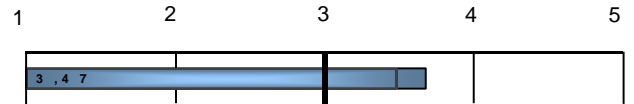


Escala utilitzada: d'1 a 5

█: Mitjana global curs acadèmic

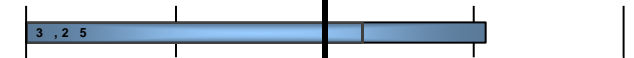
**TÍTOLS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	SÍ		NO		Freqüències de resposta							
	27	20,00%	108	80,00%	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.					3,68	5	3	1	3	8	7	



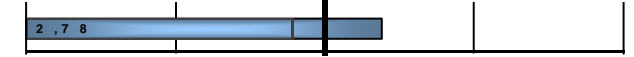
**AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS**

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	SÍ		NO		Freqüències de resposta							
	18	13,53%	115	86,47%	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					4,07	4	1	0	3	3	7	



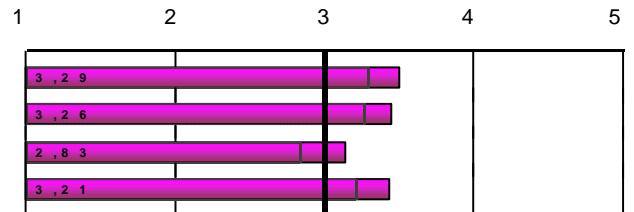
**IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS**

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	SÍ		NO		Freqüències de resposta							
	10	7,75%	119	92,25%	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					3,38	2	1	1	2	2	2	




**GENERAL**

	Freqüències de resposta							
	Molt en desacord.....Molt d'acord							
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,50	25	20	16	15	41	41	
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,45	15	21	21	17	41	43	
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	3,15	41	26	12	25	27	27	
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,44	17	25	14	17	44	41	



Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	SÍ		NO	
	23	15,54%	125	84,46%

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	158	38	3,32	38	3,08	38	3,05	37	3,32	38	3,39	27	3,37	27	2,96	27	3,44

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	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	n°enq.	MITJANA
18-19	47	3,79	46	3,83	2	*	2	*	37	3,65	36	3,72	93	3,87	153	3,65	37	3,24	

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	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	n°enq.	MITJANA
18-19	124	3,67	96	3,33	51	4,02	67	3,97	51	3,29	54	3,3	30	3,67	28	3,86	36	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	Recollides	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
18-19	28	3,79	31	3,35	27	3,67	22	3,68	14	4,07	8	3,38	

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	Recollides	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
18-19	133	3,5	143	3,45	117	3,15	141	3,44	

*\* La mitjana de l'ítem es calcula a partir de 3 enquestes amb valoració.*