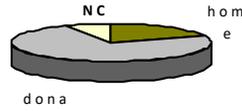
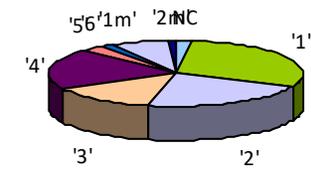


Sexo:		
NC	17	7,87%
Hombre	42	19,44%
Mujer	157	72,69%



Curso superior matriculado								
NC	1	2	3	4	5	6	1 m	2 m
4	64	47	31	43	6	3	16	2
2,02%	32,32%	23,74%	15,66%	21,72%	3,03%	1,52%	7,41%	0,93%



SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Medios que utilizas para informarte:

Medio	Nº	%
Información Presencial	111	51,63%
Web	140	65,12%
Secretaría Virtual	156	72,56%
Información telefónica de la Secretaría	48	22,33%
Correo electrónico	161	74,88%

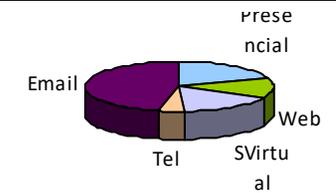
0% 20% 40% 60% 80% 100%

Han contestado a este ítem: 215

% respecto a los que han contestado a la pregunta

Medio preferente

Información Presencial	42	19,44%
Web	28	12,96%
Secretaría Virtual	36	16,67%
Información telefónica de la Secretaría	10	4,63%
Correo electrónico	100	46,30%



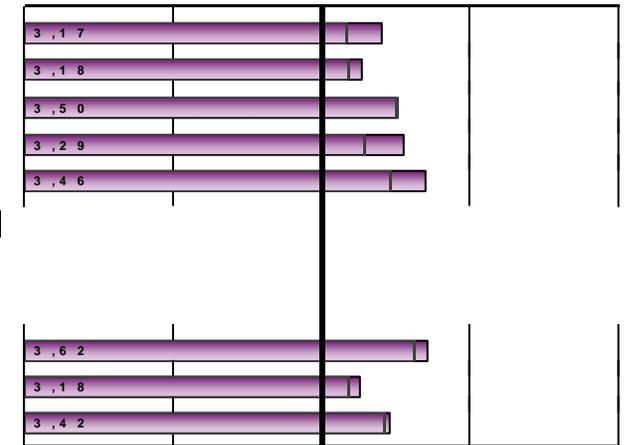
INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	19	17,43%	47	43,12%	43	39,45%

Frecuencias de respuesta

Muy en desacuerdo... Muy de acuerdo 1 2 3 4 5

	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público	3,40	114	7	20	18	39	18
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo	3,28	111	13	16	23	35	18
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible	3,52	110	8	14	24	35	25
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro	3,55	114	12	11	21	25	33
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro	3,70	114	14	8	14	25	41



Escala utilizada: de 1 a 5

□: Media global curso académico

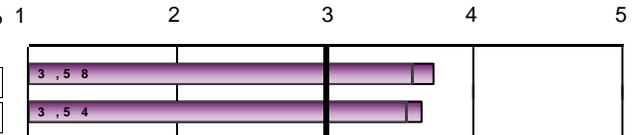
WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	51	38,35%	61	45,86%	21	15,79%

	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada	3,71	80	3	11	34	62	26
7. En la página web se encuentra fácilmente la información	3,26	79	8	26	42	44	17
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro	3,46	80	7	17	41	49	22

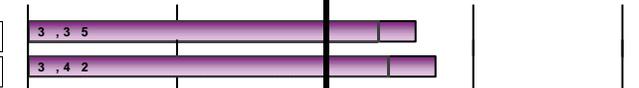
SECRETARÍA VIRTUAL

Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	68	48,57%	54	38,57%	18	12,86%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,73	69	8	7	39	56	37
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,65	73	11	11	30	56	35



INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	7	16,28%	17	39,53%	19	44,19%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							3,61	172	5	4	7	15	13
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							3,74	173	3	4	7	16	13



CORREO ELECTRÓNICO

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	87	57,62%	47	31,13%	17	11,26%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,87	66	6	15	22	56	51
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,90	60	2	13	36	52	53

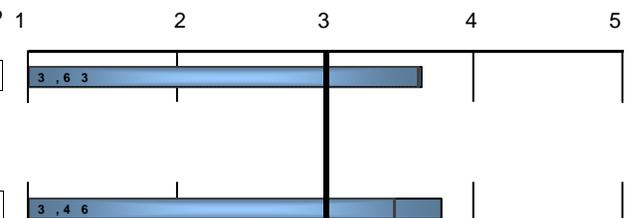


Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

MATRÍCULA

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	39	20,31%	153	79,69%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,65	7	23	17	39	61	69
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.							3,78	3	6	2	3	8	17



TASAS, EXENCIONES Y BECAS

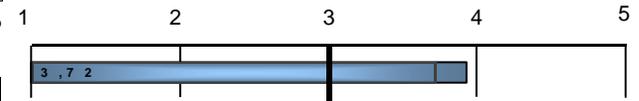
¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	39	20,31%	153	79,69%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,99	48	8	12	27	48	73
20. Mis consultas o gestiones sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							3,74	75	12	13	26	38	52



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						
	70	37,43%	117	62,57%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,93	11	1	5	13	18	22



CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	120	60,30%	79	39,70%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					4,2	8	4	6	13	30	59



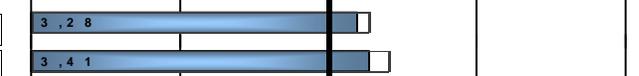
CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	74	39,15%	115	60,85%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,68	17	6	5	10	16	20
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,92	13	3	4	13	16	25



RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	70	36,08%	124	63,92%	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					3,2	10	12	5	17	11	15
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					3,27	8	10	12	9	13	18



PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo consultas relacionadas con las prácticas externas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	38	20,32%	149	79,68%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas sobre prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la secretaría					3,51	3	6	5	3	7	14



TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	33	17,84%	152	82,16%	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					3,68	5	4	2	3	9	10
29. Considero que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					3,56	8	4	1	4	9	7



RELACIONES INTERNACIONALES

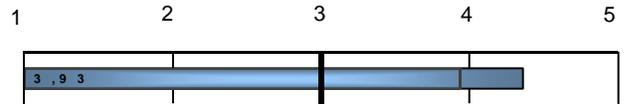
¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	60	32,43%	125	67,57%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,12	8	10	10	8	12	12



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

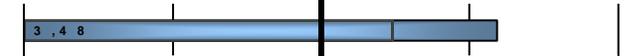
TÍTULOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con la expedición del título?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.	19	10,44%	163	89,56%	4,36	5	0	0	3	3	8



ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatorias de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.	14	7,45%	174	92,55%	4,18	3	1	0	1	3	6



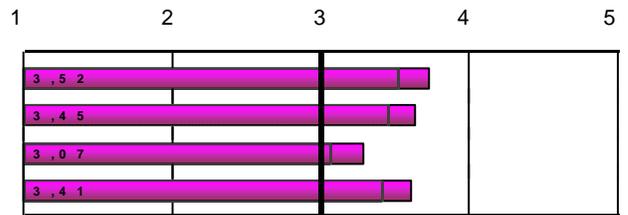
IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	N	%	N	%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
33. La información recibida sobre trámites o consultas de impugnación de calificaciones ha sido adecuada	8	4,35%	176	95,65%	2,5	2	3	1	0	0	2



GENERAL

GENERAL	Frecuencias de respuesta							MEDIA
	N/C	1	2	3	4	5		
La Secretaría realiza las tareas esperadas	28	11	19	38	62	58	3,73	
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	25	19	15	43	53	61	3,64	
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	76	19	19	39	29	34	3,29	
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	27	17	17	43	58	54	3,61	



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	N	%	N	%
	12	5,85%	193	94,15%

Escala utilizada: de 1 a 5

: Media global curso académico

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	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
22-23	216	102	3,4	105	3,28	106	3,52	102	3,55	102	3,7	136	3,71	137	3,26	136	3,46
20-21	294	145	3,06	142	2,82	142	2,95	148	2,88	147	3,02	172	3,32	172	3,06	172	3,22
18-19	262	85	2,88	87	3	87	3,22	87	3,02	87	3,18	34	3,24	34	2,76	34	3,29

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		#. 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	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
22-23	216	147	3,73	143	3,65	44	3,61	43	3,74	150	3,87	156	3,9	*	209	3,65	36	3,78	
20-21	294	178	3,25	174	3,16	74	2,8	74	2,77	224	3,2	224	3,3	140	3,23	260	3,15	44	2,86
18-19	262	55	3,73	52	3,81	2	*	2	*	76	3,53	79	3,54	154	3,52	255	3,35	68	3,32

EVOLUCIÓ		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	Recollides	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
22-23	216	168	3,99	141	3,74	59	3,93	112	4,2	57	3,68	61	3,92	60	3,2	62	3,27	35	3,51
20-21	294	187	3,22	180	3,17	76	3,29	108	3,47	66	3,05	67	3,33	65	2,82	66	2,88	28	2,82
18-19	262	202	3,44	181	3,23	84	3,46	112	4,06	95	3,02	99	3,34	96	2,96	99	3,02	51	3,33

EVOLUCIÓ		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	Recollides	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
22-23	216	28	3,68	25	3,56	52	3,12	14	4,36	11	4,18	6	2,5

(Encuesta de opinión y satisfacción de estudiantes)

CENTRO: C006

NOMBRE DEL CENTRO: FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ

20-21	28	3,11	26	3,12	63	3,17	18	3,72	9	3,78	7	2,29
18-19	33	3,58	32	3,59	74	3,32	30	3,43	19	3,26	17	2,88

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	
	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA	nºenq.	MEDIA
22-23	188	3,73	191	3,64	140	3,29	189	3,61
20-21	250	3,08	252	2,96	186	2,53	253	2,96
18-19	219	3,35	229	3,28	184	2,91	227	3,24

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

#. Ítem no incluido en la versión vigente