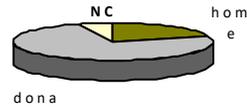
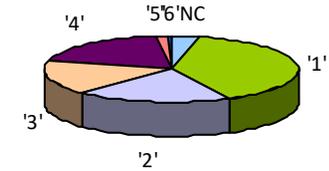


Sexo:		
NC	16	5,44%
Hombre	59	20,07%
Mujer	219	74,49%



Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
11	114	58	50	55	4	2
3,74%	38,78%	19,73%	17,01%	18,71%	1,36%	0,68%

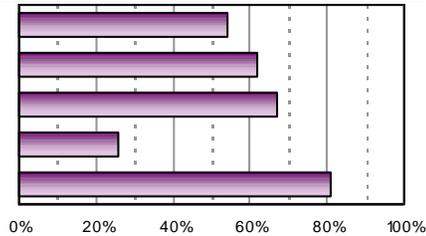


SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

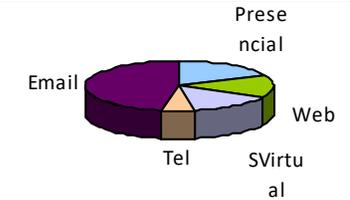
Medios que utilizas para informarte:		
Información Presencial	156	53,61%
Web	179	61,51%
Secretaría Virtual	194	66,67%
Información telefónica de la Secretaría	76	26,12%
Correo electrónico	236	81,10%

Han contestado a este ítem: 291

% respecto a los que han contestado a la pregunta

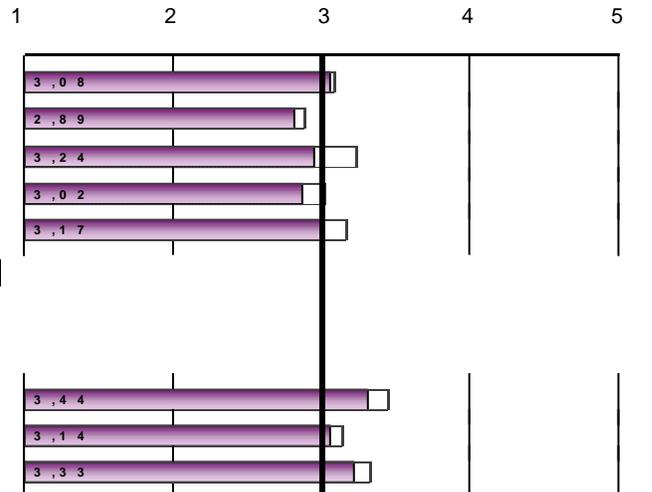


Medio preferente		
Información Presencial	52	17,69%
Web	44	14,97%
Secretaría Virtual	44	14,97%
Información telefónica de la Secretaría	16	5,44%
Correo electrónico	138	46,94%



INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	19	12,84%	72	48,65%	57	38,51%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público							3,06	149	22	19	50	37	17
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo							2,82	152	39	19	29	38	17
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible							2,95	152	34	20	26	43	19
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro							2,88	146	41	22	24	36	25
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro							3,02	147	42	16	19	37	33



Escala utilizada: de 1 a 5

WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	85	48,57%	58	33,14%	32	18,29%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada							3,32	122	12	24	48	73	15
7. En la página web se encuentra fácilmente la información							3,06	122	18	33	54	55	12
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro							3,22	122	15	24	58	58	17

SECRETARÍA VIRTUAL

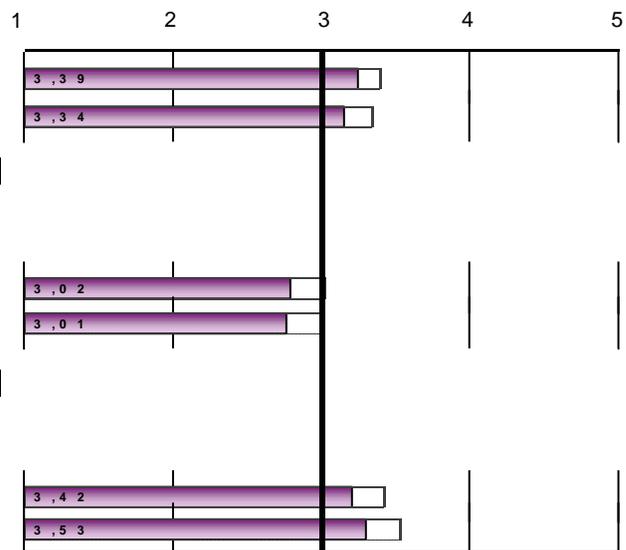
Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	82	43,85%	75	40,11%	30	16,04%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,25	116	22	21	49	62	24
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,16	120	26	27	42	52	27

INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	10	13,89%	38	52,78%	24	33,33%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							2,80	220	19	16	11	17	11
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							2,77	220	24	11	9	18	12

CORREO ELECTRÓNICO

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	143	62,45%	58	25,33%	28	12,23%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,20	70	45	23	44	66	46
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,30	70	41	23	36	76	48



PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

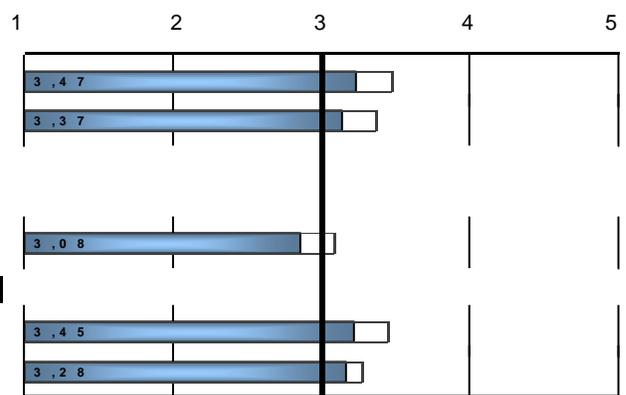
MATRÍCULA

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	151	58,30%	108	41,70%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
16. La ayuda del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente							3,23	11	19	27	25	41	28
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,15	34	52	39	43	71	55

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	53	20,31%	208	79,69%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.							2,86	9	13	8	4	10	9

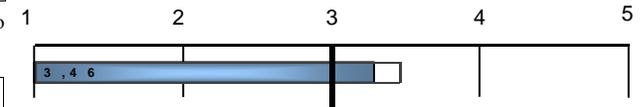
TASAS, EXENCIONES Y BECAS

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	107	52,38%	93	43,25%	5	2,37%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,22	107	32	23	40	55	37
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							3,17	114	35	26	34	44	41



CALIFICACIONES Y ACTAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con calificaciones y actas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	96	36,92%	164	63,08%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,29	20	15	7	12	25	17



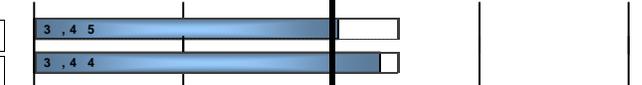
CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	136	50,75%	132	49,25%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,47	28	11	13	25	32	27



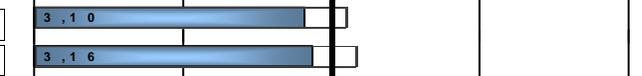
CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	88	34,78%	165	65,22%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,05	22	13	9	17	16	11
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,33	21	12	7	9	25	14



RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	83	32,17%	175	67,83%	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					2,82	18	18	11	14	9	13
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					2,88	17	18	10	13	12	13



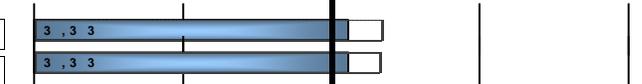
PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	35	13,62%	222	86,38%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					2,82	7	9	3	5	6	5



TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	36	13,90%	223	86,10%	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					3,11	8	2	6	10	7	3
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					3,12	10	6	3	4	8	5



RELACIONES INTERNACIONALES

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	76	30,04%	177	69,96%	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					3,17	13	11	9	15	14	14



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

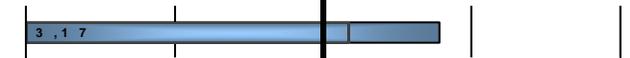
TÍTULOS

¿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
	25	9,84%	229	90,16%							
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.					3,72	7	2	2	1	7	6



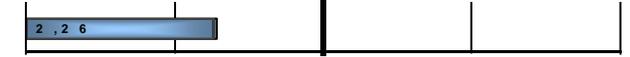
ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatorias de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	16	6,30%	238	93,70%							
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.					3,78	7	0	1	3	2	3



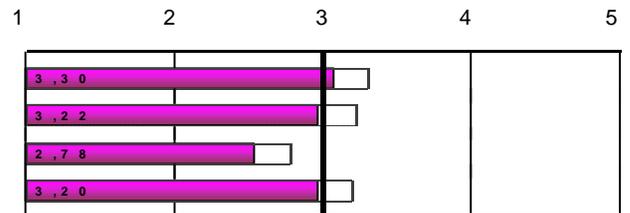
IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	11	4,35%	242	95,65%							
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					2,29	4	3	1	1	2	0



GENERAL

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La Secretaría realiza las tareas esperadas	44	42	42	58	71	37	3,08	44	
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	42	54	39	60	60	39	2,96	42	
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	108	63	32	39	33	19	2,53	108	
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	41	56	38	60	58	41	2,96	41	



¿Ha cambiado tu forma de interactuar con la secretaría debido a la situación provocada por la covid-19?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	116	64,80%	63	35,20%							
La atención recibida en la situación provocada por la covid-19 ha sido adecuada					2,46	2	38	25	21	20	10

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



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	40	14,65%	233	85,35%							

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	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		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	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 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	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. 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	294	28	3,11	26	3,12	63	3,17	18	3,72	9	3,78	7	2,29
18-19	262	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	
	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
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.