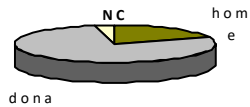
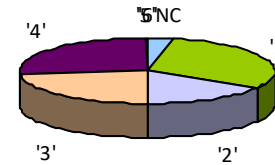


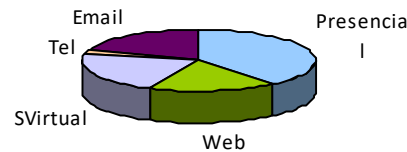
Sexe:		
NC	8	3,25%
Home	48	19,51%
Dona	190	77,24%

Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
8	74	41	58	64	1	0
3,25%	30,08%	16,67%	23,58%	26,02%	0,41%	0,00%



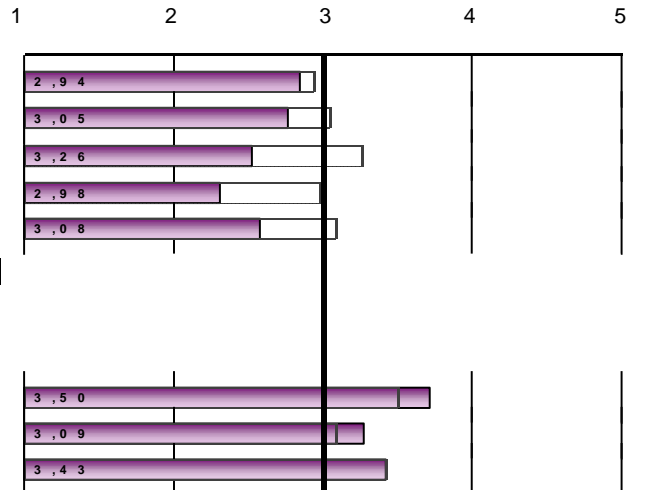
SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjà preferent		
Informació Presencial	96	39,18%
Web	43	17,55%
Secretaria Virtual	52	21,22%
Informació telefònica de la Secretaria	7	2,86%
Correu electrònic	47	19,18%



INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta					
	16	16,84%	57	60,00%	22	23,16%	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	2,84	152	15	22	28	21	8					
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,77	150	21	20	19	32	4					
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	2,53	151	21	24	30	19	1					
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,32	151	38	21	13	14	9					
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	2,58	150	38	11	13	21	13					



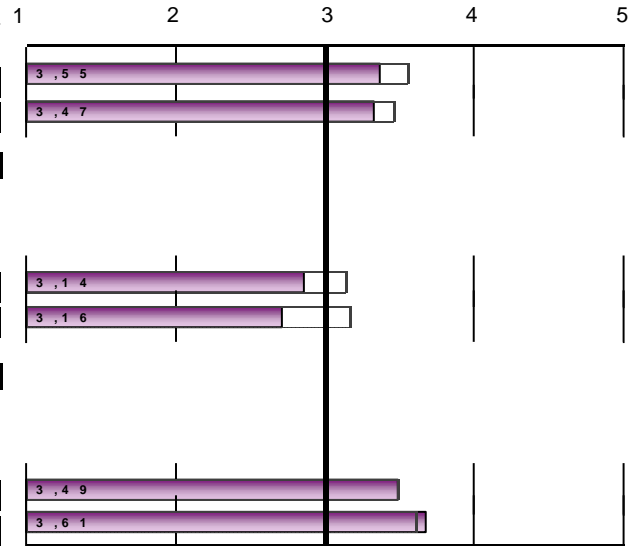
Escala utilitzada: d'1 a 5 : Mitjana global curs acadèmic

WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta					
	26	63,41%	12	29,27%	3	7,32%	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	3,72	203	1	4	10	19	9					
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,28	203	3	7	13	15	5					
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,42	203	3	4	12	20	4					

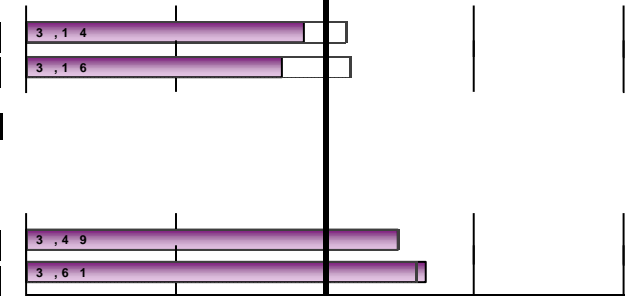
SECRETARIA VIRTUAL

Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	31	59,62%	21	40,38%	0	0,00%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,37	194	3	8	13	23	5
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,33	197	5	7	11	19	7



INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	0	0,00%	6	85,71%	1	14,29%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							2,86	239	0	2	4	1	0
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,71	239	1	1	4	1	0



CORREU ELECTRÒNIC

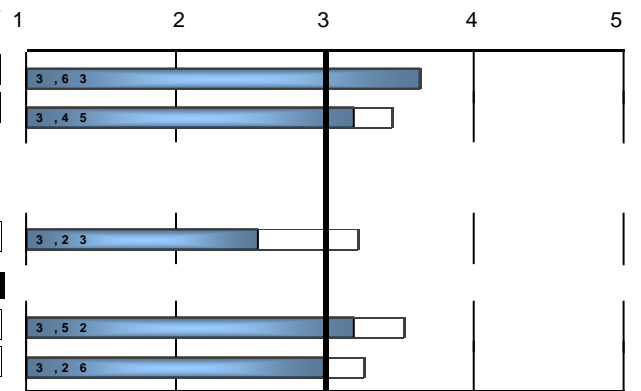
Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	29	63,04%	14	30,43%	3	6,52%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,49	203	1	5	15	16	6
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,67	200	1	5	10	22	8

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								
	156	66,10%	80	33,90%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5		
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,63	3	10	17	31	56	39		
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,19	20	36	36	45	67	42		



Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta								
	40	17,62%	187	82,38%	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					2,55	9	6	13	5	3	4		

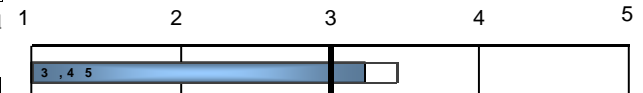
TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES

19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,20	57	27	28	49	51	34		
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.	2,99	67	37	27	43	45	27		

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

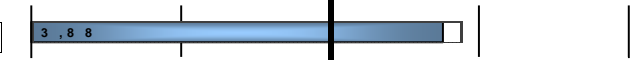
QUALIFICACIONS I ACTES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	96	42,67%	129	57,33%	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	3,23	19	12	11	15	25	14				



CARNET UNIVERSITARI

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	92	40,17%	137	59,83%	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	3,75	12	8	6	10	30	26				



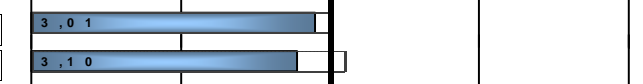
CERTIFICATS

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	141	59,75%	95	40,25%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat	3,25	29	17	15	26	31	23				
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria	3,21	20	21	19	26	24	31				



RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	100	44,64%	124	55,36%	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	2,91	15	15	19	21	19	11				
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame	2,77	16	22	14	20	17	11				



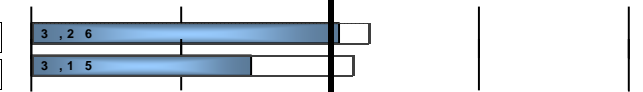
PRÀCTIQUES EXTERNES

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	136	58,12%	98	41,88%	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	3,04	38	19	13	28	21	17				



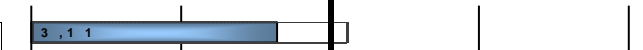
TREBALL DE FI D'ESTUDIS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	19	8,60%	202	91,40%	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	3,06	2	4	2	3	5	3				
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients	2,47	2	7	3	2	2	3				



RELACIONS INTERNACIONALS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	51	22,87%	172	77,13%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament.	2,64	6	12	10	10	8	5				

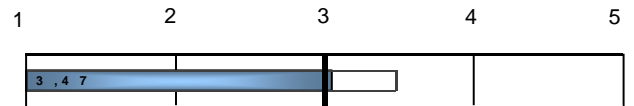


Escala utilitzada: d'1 a 5

□: Mitjana global curs acadèmic

TÍTOLS

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	26	12,21%	187	87,79%	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.					3,05	5	6	1	6	2	6



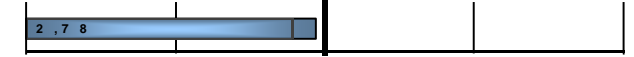
AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	22	9,87%	201	90,13%	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					3,35	5	4	0	3	6	4



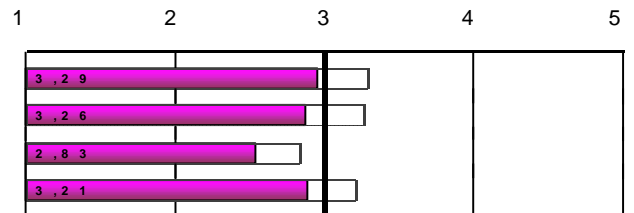
IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	22	9,95%	199	90,05%	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					2,94	6	4	1	4	6	1



GENERAL

	Freqüències de resposta						
	Molt en desacord.....Molt d'acord						
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	2,96	23	45	34	52	70	22
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	2,88	23	47	40	52	61	23
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	2,54	63	52	39	45	35	12
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	2,89	19	52	39	47	60	29



Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No	
	49	20,94%	185	79,06%

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	246	94	2,84	96	2,77	95	2,53	95	2,32	96	2,58	43	3,72	43	3,28	43	3,42

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	246	52	3,37	49	3,33	7	2,86	7	2,71	43	3,49	46	3,67	153	3,63	226	3,19	31	2,55

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	246	189	3,2	179	2,99	77	3,23	80	3,75	112	3,25	121	3,21	85	2,91	84	2,77	98	3,04

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	246	17	3,06	17	2,47	45	2,64	21	3,05	17	3,35	16	2,94

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	246	223	2,96	223	2,88	183	2,54	227	2,89

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