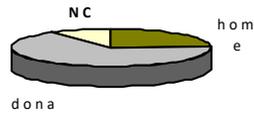
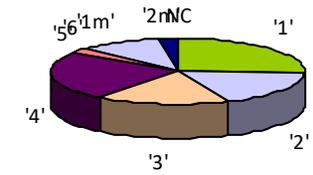


Sexo:		
NC	8	10,26%
Hombre	19	24,36%
Mujer	51	65,38%



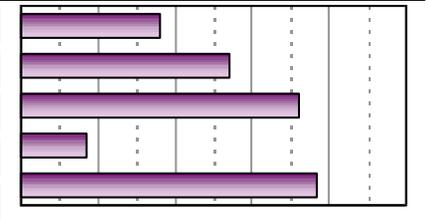
Curso superior matriculado								
NC	1	2	3	4	5	6	1 m	2 m
0	20	14	13	19	2	0	8	2
0,00%	29,41%	20,59%	19,12%	27,94%	2,94%	0,00%	10,26%	2,56%



### SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

#### Medios que utilizas para informarte:

Medio	Nº	%
Información Presencial	28	35,90%
Web	42	53,85%
Secretaría Virtual	56	71,79%
Información telefónica de la Secretaría	13	16,67%
Correo electrónico	60	76,92%

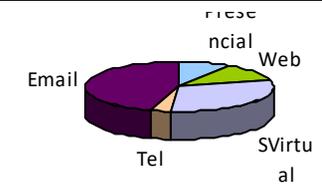


Han contestado a este ítem: 78

% respecto a los que han contestado a la pregunta

#### Medio preferente

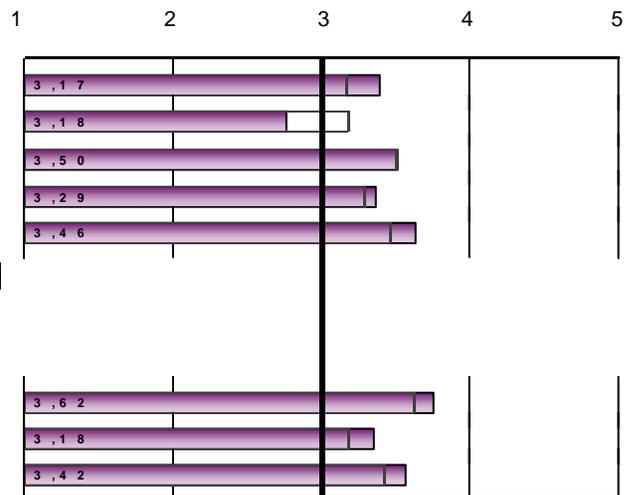
Medio	Nº	%
Información Presencial	7	8,97%
Web	9	11,54%
Secretaría Virtual	24	30,77%
Información telefónica de la Secretaría	3	3,85%
Correo electrónico	35	44,87%



### INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	2	8,33%	15	62,50%	7	29,17%

Ítem	MEDIA	N/C	Frecuencias de respuesta				
			1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público	3,40	53	1	7	3	9	5
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo	2,77	52	7	4	5	8	2
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible	3,52	53	2	3	5	10	5
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro	3,37	51	6	2	5	4	10
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro	3,63	51	2	7	3	2	13



### WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

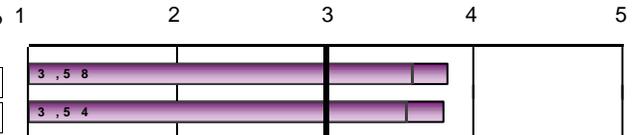
Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	19	48,72%	14	35,90%	6	15,38%

Ítem	MEDIA	N/C	Frecuencias de respuesta				
			1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada	3,75	38	1	4	7	20	8
7. En la página web se encuentra fácilmente la información	3,35	38	2	5	13	17	3
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro	3,58	38	2	3	11	18	6

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

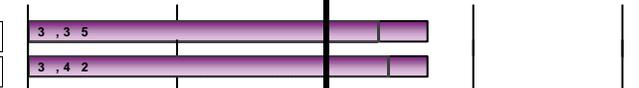
**SECRETARÍA VIRTUAL**

Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	22	44,00%	22	44,00%	6	12,00%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,82	28	1	2	12	25	10
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,79	30	1	4	9	24	10



**INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA**

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	0	0,00%	9	69,23%	4	30,77%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							3,69	65	0	4	1	3	5
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							3,69	65	0	4	1	3	5



**CORREO ELECTRÓNICO**

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	35	62,50%	14	25,00%	7	12,50%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,89	22	4	3	9	19	21
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,88	20	3	6	5	25	19

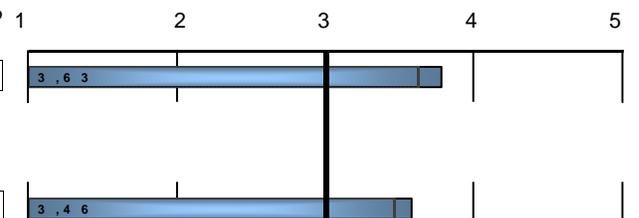


Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

**PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES**

**MATRÍCULA**

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	19	26,76%	52	73,24%			MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,79	7	7	9	5	21	29
¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?													
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.							3,58	0	3	2	2	5	7



**TASAS, EXENCIONES Y BECAS**

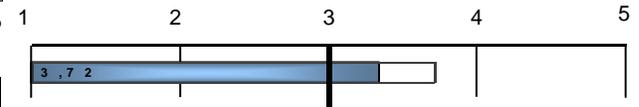
Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	19	26,76%	52	73,24%			MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,89	22	4	6	8	12	26
20. Mis consultas o gestiones sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							3,50	28	6	4	14	11	15



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						
	28	38,89%	44	61,11%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,35	5	3	4	5	4	7



**CARNET UNIVERSITARIO**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	39	52,70%	35	47,30%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,97	9	0	3	3	16	8



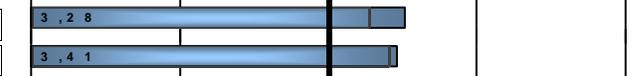
**CERTIFICADOS**

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	25	36,23%	44	63,77%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,43	4	1	3	5	10	2
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,65	2	0	3	5	12	3



**RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	31	42,47%	42	57,53%	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					3,52	6	3	3	4	8	7
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					3,46	5	5	1	5	7	8



**PRÁCTICAS EXTERNAS**

¿He llevado a cabo consultas relacionadas con las prácticas externas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	12	16,67%	60	83,33%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas sobre prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la secretaría					2,7	2	3	2	2	1	2



**TRABAJO FIN DE ESTUDIOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	16	22,54%	55	77,46%	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					3,31	3	3	2	1	2	5
29. Considero que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					3,85	3	1	1	1	6	4



**RELACIONES INTERNACIONALES**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	12	16,90%	59	83,10%	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					2,2	2	5	0	3	2	0



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						
	9	12,68%	62	87,32%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.					3,62	1	1	1	1	2	3



**ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES**

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	5	7,14%	65	92,86%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.					2	1	3	0	0	0	1



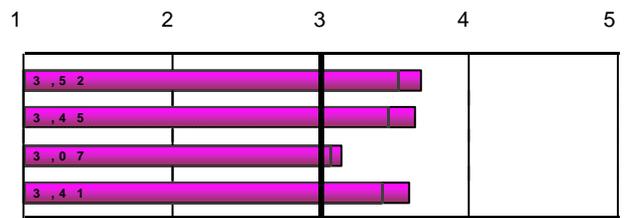
**IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES**

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	4	5,63%	67	94,37%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
33. La información recibida sobre trámites o consultas de impugnación de calificaciones ha sido adecuada					1,33	1	2	1	0	0	0



**GENERAL**

	Frecuencias de respuesta						
	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaría realiza las tareas esperadas	3,68	12	5	7	9	28	17
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	3,64	12	4	12	9	20	21
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	3,15	30	7	6	15	13	7
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	3,59	12	7	8	11	19	21



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	10	13,33%	65	86,67%

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	78	25	3,4	26	2,77	25	3,52	27	3,37	27	3,63	40	3,75	40	3,35	40	3,58
20-21	72	30	3,03	31	2,58	32	3,47	32	2,84	32	2,84	37	3,57	37	3,03	37	3,41
18-19	84	17	2,65	17	2,65	17	3,18	17	2,59	17	2,65	13	3,38	13	2,92	13	3,46

		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		50	3,82	48	3,79	13	3,69	13	3,69	56	3,89	58	3,88	*	71	3,79	19	3,58	
20-21		40	3,2	39	3,31	23	3,22	23	2,96	52	3,48	51	3,45	39	3,46	66	3,3	13	3,46
18-19		16	3,19	15	3,27	2	*	2	*	29	3,17	29	3,07	51	3,31	80	2,89	24	2,54

		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		56	3,89	50	3,5	23	3,35	30	3,97	21	3,43	23	3,65	25	3,52	26	3,46	10	2,7
20-21		60	3,32	53	3,28	16	3	23	4,04	15	3,4	15	2,8	23	3,22	23	3,17	12	3,33
18-19		62	3,13	60	2,83	26	3,23	31	3,16	24	3,08	26	3,35	25	2,96	26	2,81	20	2,45

		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
22-23		13	3,31	13	3,85	10	2,2	8	3,62	4	2	3	1,33

(Encuesta de opinión y satisfacción de estudiantes)

CENTRO: C002

NOMBRE DEL CENTRO: FACULTAT DE QUÍMICA

20-21	14	2,79	13	3	10	3,4	2	*	2	*	4	2
18-19	20	2,95	18	2,39	16	2,75	5	4	5	3	8	2,38

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	66	3,68	66	3,64	48	3,15	66	3,59
20-21	64	3,25	64	3,02	54	2,89	63	3,11
18-19	73	2,86	74	2,73	63	2,44	76	2,64

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

#. Ítem no incluido en la versión vigente