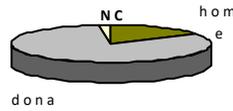
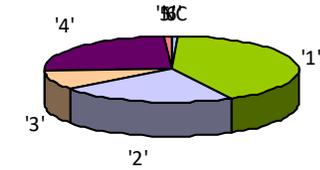


Sexo:		
NC	5	2,01%
Hombre	40	16,06%
Mujer	204	81,93%



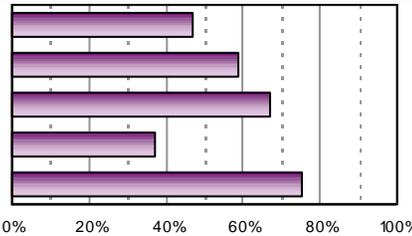
Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
2	103	56	25	61	2	0
0,80%	41,37%	22,49%	10,04%	24,50%	0,80%	0,00%



SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Medios que utilizas para informarte:		
Información Presencial	118	47,39%
Web	148	59,44%
Secretaría Virtual	168	67,47%
Información telefónica de la Secretaría	91	36,55%
Correo electrónico	187	75,10%

Han contestado a este ítem: 249

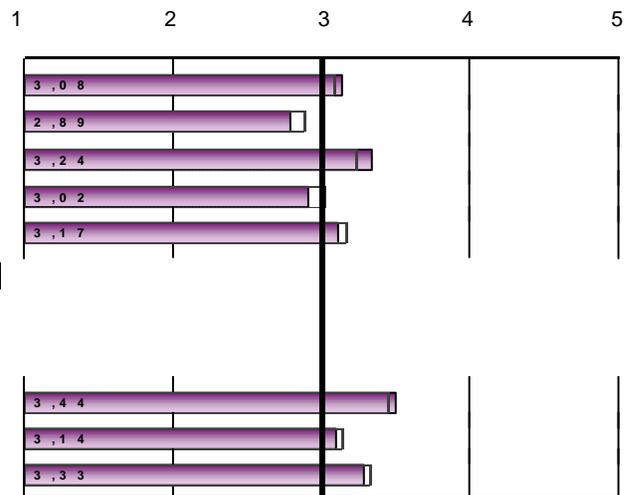


% respecto a los que han contestado a la pregunta

Medio preferente		
Información Presencial	44	17,67%
Web	30	12,05%
Secretaría Virtual	48	19,28%
Información telefónica de la Secretaría	28	11,24%
Correo electrónico	99	39,76%

INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	13	11,50%	60	53,10%	40	35,40%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público							3,14	138	17	16	29	33	16
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo							2,80	136	28	18	28	27	12
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible							3,34	139	14	17	19	38	22
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro							2,92	138	28	23	13	24	23
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro							3,12	137	29	12	16	27	28



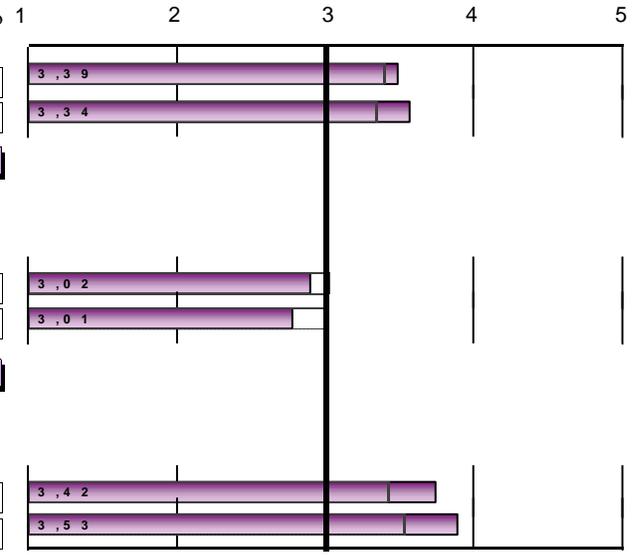
WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	72	49,32%	50	34,25%	24	16,44%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada							3,50	105	7	14	40	66	17
7. En la página web se encuentra fácilmente la información							3,10	105	17	25	43	44	15
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro							3,29	107	14	16	43	53	16

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

SECRETARÍA VIRTUAL

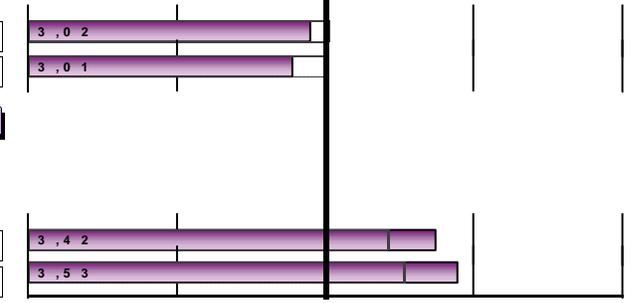
Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	73	45,06%	62	38,27%	27	16,67%							
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,49	90	15	14	34	70	26
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,57	93	15	11	30	70	30



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

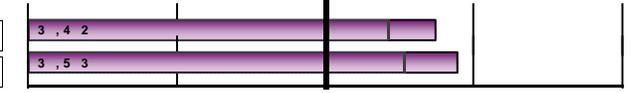
INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	14	15,91%	48	54,55%	26	29,55%							
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							2,90	161	21	17	14	22	14
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							2,78	161	27	13	16	16	16



CORREO ELECTRÓNICO

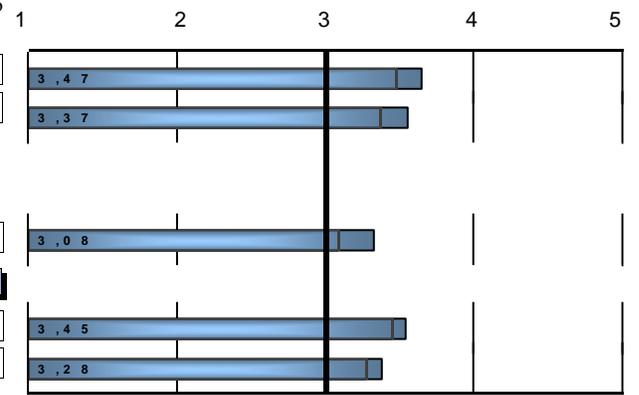
Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	105	58,66%	49	27,37%	25	13,97%							
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,74	68	14	15	28	71	53
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,90	66	10	13	28	67	65



PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

MATRÍCULA

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí		No		Frecuencias de respuesta							
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5	
	109	49,10%	113	50,90%								
16. La ayuda del personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente					3,65	8	10	9	15	39	28	
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,55	36	29	18	41	56	69	



¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No	
	37	16,02%	194	83,98%

18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.	3,32	6	5	4	5	10	7
---	------	---	---	---	---	----	---

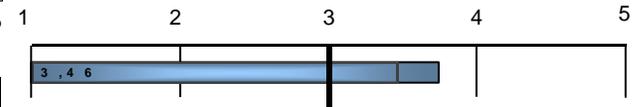
TASAS, EXENCIONES Y BECAS

19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría	3,54	78	20	22	26	52	51
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría	3,39	86	27	20	25	45	46

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						
	85	36,80%	146	63,20%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,74	24	5	5	9	24	18



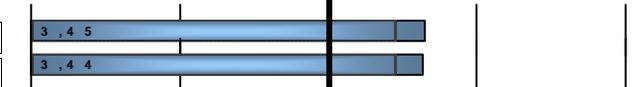
CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	136	57,14%	102	42,86%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,94	18	9	6	18	35	50



CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	94	40,69%	137	59,31%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,65	20	9	5	13	23	24
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,63	21	10	6	8	26	23



RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	63	27,39%	167	72,61%	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					3,28	9	8	8	10	17	11
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					3,44	9	10	5	7	15	17



PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	61	26,18%	172	73,82%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,24	15	9	4	9	15	9



TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	40	17,24%	192	82,76%	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					3,41	8	5	4	3	13	7
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					3,43	10	6	3	1	12	8



RELACIONES INTERNACIONALES

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	58	24,79%	176	75,21%	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					3,56	10	3	8	9	15	13



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
	26	11,35%	203	88,65%							
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.					3,46	2	3	3	5	6	7



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
	11	4,72%	222	95,28%							
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.					3,78	2	1	1	1	2	4



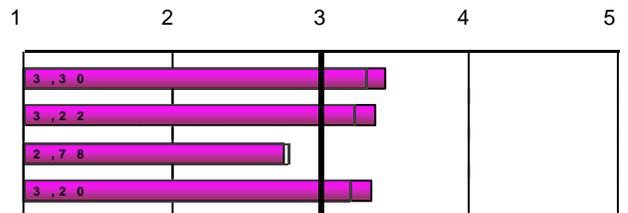
IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	8	3,48%	222	96,52%							
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					2,33	2	2	1	2	1	0



GENERAL

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo													
La Secretaría realiza las tareas esperadas								3,43	41	29	23	38	65	53
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas								3,36	34	35	25	38	61	56
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado								2,76	93	38	30	42	24	22
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela								3,34	33	36	28	32	66	54



¿Ha cambiado tu forma de interactuar con la secretaría debido a la situación provocada por la covid-19?	Sí		No	
	102	68,46%	47	31,54%

La atención recibida en la situación provocada por la covid-19 ha sido adecuada	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo													
								2,70	3	33	14	14	26	12

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



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	21	9,21%	207	90,79%

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	249	111	3,14	113	2,8	110	3,34	111	2,92	112	3,12	144	3,5	144	3,1	142	3,29
18-19	173	61	3,21	61	3,74	62	3,85	61	3,75	62	3,9	20	3,55	20	3	20	3,35

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	249	159	3,49	156	3,57	88	2,9	88	2,78	181	3,74	183	3,9	101	3,65	213	3,55	31	3,32
18-19	173	37	3,68	33	3,79	6	2,5	7	2,57	39	3,49	40	3,65	88	4,11	164	3,91	30	3,63

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	249	171	3,54	163	3,39	61	3,74	118	3,94	74	3,65	73	3,63	54	3,28	54	3,44	46	3,24
18-19	173	129	3,84	125	3,51	57	3,54	85	4,25	54	3,78	59	3,95	39	3,18	44	3,32	49	3,8

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	249	32	3,41	30	3,43	48	3,56	24	3,46	9	3,78	6	2,33
18-19	173	23	3,52	23	3,48	25	3,28	20	3,8	7	2,71	6	2,67

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	208	3,43	215	3,36	156	2,76	216	3,34
18-19	149	3,69	154	3,79	109	3,28	157	3,62

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