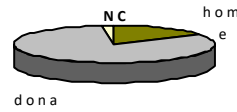
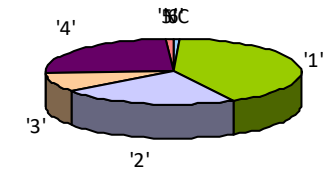


Sexe:		
NC	5	2,01%
Home	40	16,06%
Dona	204	81,93%

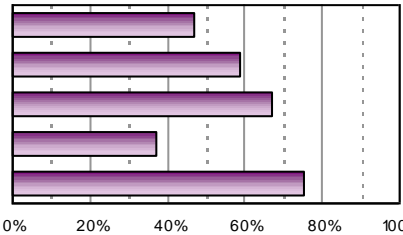


Curs superior matriculat						
NC	1	2	3	4	5	6
2	103	56	25	61	2	0
0,80%	41,37%	22,49%	10,04%	24,50%	0,80%	0,00%



### SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA

Mitjans que utilitzes per a informar-te:		
Informació Presencial	118	47,39%
Web	148	59,44%
Secretaria Virtual	168	67,47%
Informació telefònica de la Secretaria	91	36,55%
Correu electrònic	187	75,10%

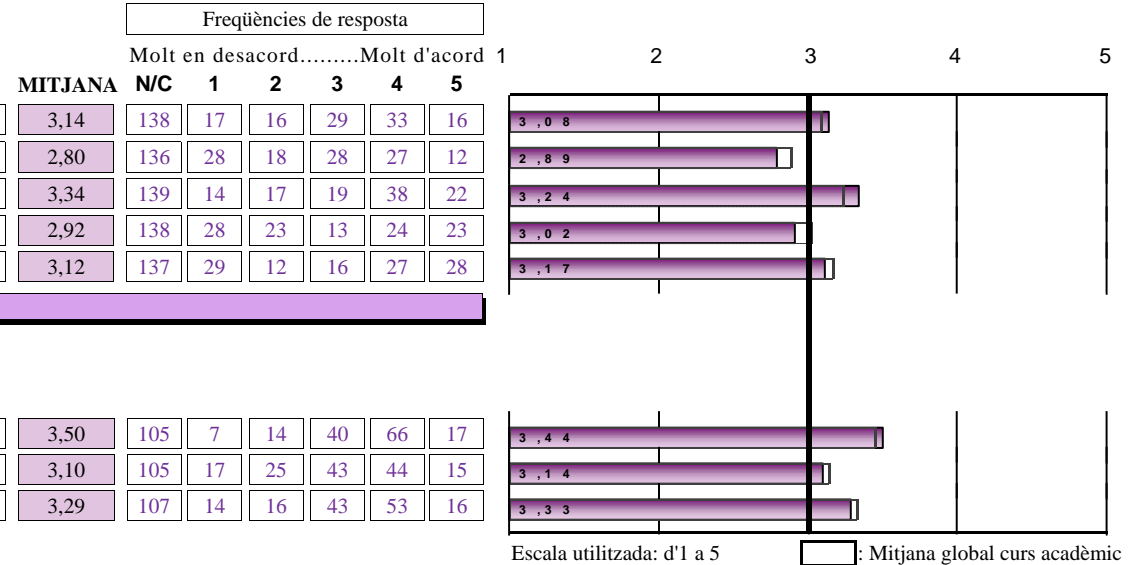


Han contestat a aquest ítem: 249  
% respecte als que han contestat a la pregunta

Mitjà preferent		
Informació Presencial	44	17,67%
Web	30	12,05%
Secretaria Virtual	48	19,28%
Informació telefònica de la Secretaria	28	11,24%
Correu electrònic	99	39,76%

### INFORMACIÓ PRESENCIAL DE LA SECRETARIA

Frequència d'ús de la Secretaria	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	13	11,50%	60	53,10%	40	35,40%	
1. Crec que els horaris d'atenció al públic són els adequats	3,14	138	17	16	29	33	16
2. El sistema d'organització de l'atenció al públic és satisfactori i còmode	2,80	136	28	18	28	27	12
3. Considere que el temps d'espera és generalment admissible	3,34	139	14	17	19	38	22
4. En general, la informació rebuda a la Secretaria del Centre ha estat suficient	2,92	138	28	23	13	24	23
5. En general, estic satisfet/a amb el tracte personal rebut a la Secretaria del Centre	3,12	137	29	12	16	27	28



### WEB DE LA FACULTAT- ESCOLA

Frequència d'ús de la Web de la Facultat- Escola	Habitualment		A voltes		Molt poc		
	72	49,32%	50	34,25%	24	16,44%	
6. La pàgina web conté informació suficient i actualitzada	3,50	105	7	14	40	66	17
7. A la pàgina web es troba fàcilment la informació	3,10	105	17	25	43	44	15
8. Estic satisfet o satisfeta amb la web del centre	3,29	107	14	16	43	53	16

**SECRETARIA VIRTUAL**

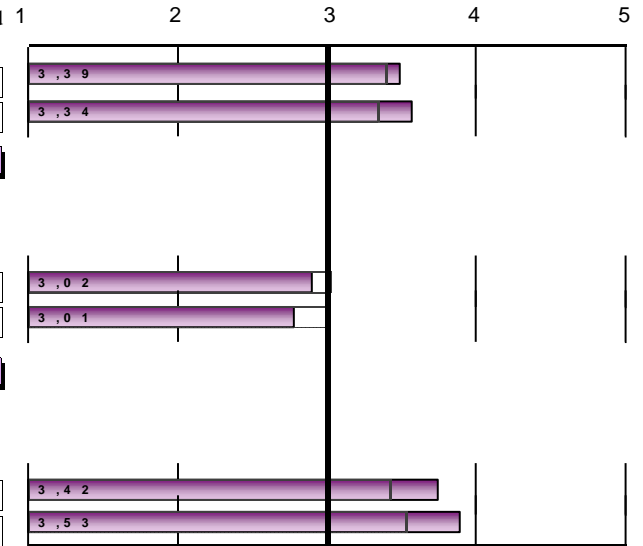
Frequència d'ús de la Secretaria Virtual	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	73	45,06%	62	38,27%	27	16,67%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaria Virtual resol adequadament les sol·licituds i és un sistema recomanat							3,49	90	15	14	34	70	26
11. Pense que el temps de resposta es adequat							3,57	93	15	11	30	70	30

**INFORMACIÓ TELEFÒNICA DE LA SECRETARIA**

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	14	15,91%	48	54,55%	26	29,55%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considere que l'atenció rebuda per aquest mitjà és adequada							2,90	161	21	17	14	22	14
13. En general, estic satisfet o satisfeta amb el tracte rebut							2,78	161	27	13	16	16	16

**CORREU ELECTRÒNIC**

Frequència d'ús del servei	Habitualment		A voltes		Molt poc		Frequències de resposta						
	105	58,66%	49	27,37%	25	13,97%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
							MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considere que el temps de resposta és adequat							3,74	68	14	15	28	71	53
15. En general, la informació que he rebut és adequada							3,90	66	10	13	28	67	65



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

**PROCEDIMENTS I TRÀMITS**

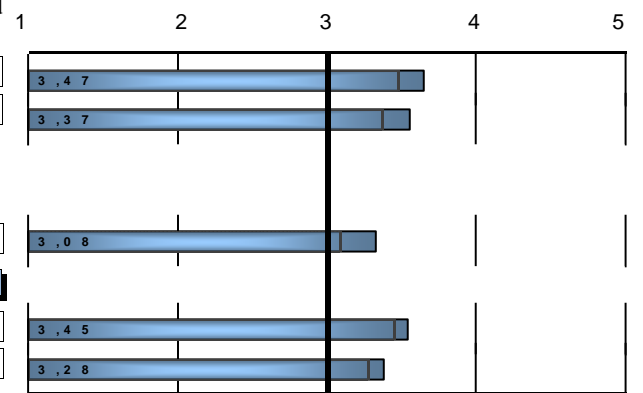
**MATRÍCULA**

He dut a terme la matrícula assistida a l'aula de matrícula del centre?	Sí		No		Frequències de resposta						
	109	49,10%	113	50,90%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
16. L'ajuda del personal durant la matrícula assistida ha estat adequada i suficient					3,65	8	10	9	15	39	28
17. Les meues consultes o gestions relacionades amb la matrícula han estat resoltes adequadament per la Secretari					3,55	36	29	18	41	56	69

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Frequències de resposta						
	37	16,02%	194	83,98%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,32	6	5	4	5	10	7

**TAXES, EXEMPCIONS I BEQUES**

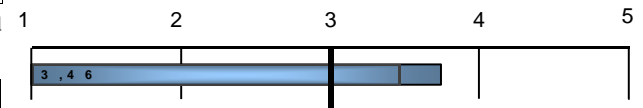
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
19. Les meues consultes o gestions sobre taxes universitàries han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,54	78	20	22	26	52	51
20. Les meues consultes o gestions sobre Beques i Exempcions han estat gestionades adequadament.					3,39	86	27	20	25	45	46



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

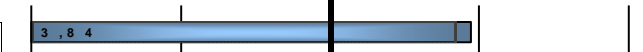
**QUALIFICACIONS I ACTES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les qualificacions i actes?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	85	36,80%	146	63,20%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,74	24	5	5	9	24	18



**CARNET UNIVERSITARI**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el carnet universitari?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	136	57,14%	102	42,86%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,94	18	9	6	18	35	50



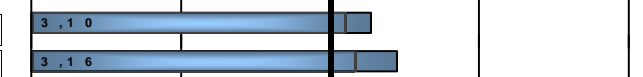
**CERTIFICATS**

He sol·licitat un certificat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	94	40,69%	137	59,31%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considere que el temps de recepció d'un certificat ha estat adequat					3,65	20	9	5	13	23	24
24. Les meues consultes o gestions sobre certificats han estat resoltes adequadament per la Secretaria					3,63	21	10	6	8	26	23



**RECONeixEMENTS I TRANSFERÈNCIES DE CRÈDITS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb reconeixements i transferències	Sí		No		Freqüències de resposta						
	63	27,39%	167	72,61%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,28	9	8	8	10	17	11
26. Les meues consultes o gestions sobre reconeixements i transferències de crèdits han estat resoltes adequadame					3,44	9	10	5	7	15	17



**PRÀCTIQUES EXTERNES**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb les pràctiques?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	61	26,18%	172	73,82%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,24	15	9	4	9	15	9



**TREBALL DE FI D'ESTUDIS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb el treball fi d'estudis?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	40	17,24%	192	82,76%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					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					3,41	8	5	4	3	13	7
29. Consideres que els terminis de presentació /defensa del treball fi d'estudis són adequats i suficients					3,43	10	6	3	1	12	8



**RELACIONS INTERNACIONALS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb programes de mobilitat?	Sí		No		Freqüències de resposta						
	58	24,79%	176	75,21%	Molt en desacord.....Molt d'acord						
					MITJANA	N/C	1	2	3	4	5
30. Les meues consultes o gestions sobre els programes mobilitat han estat resoltes adequadament					3,56	10	3	8	9	15	13

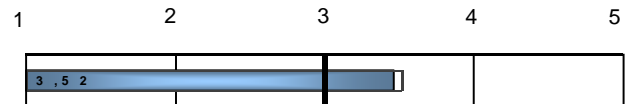


Escala utilitzada: d'1 a 5

: Mitjana global curs acadèmic

**TÍTOLS**

He dut a terme gestions o consultes relacionades amb l'expedició del títol?	Sí		No		Freqüències de resposta							
					Molt en desacord.....Molt d'acord							
	26	11,35%	203	88,65%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
31. Les meues consultes o gestions sobre el títol (depòsit, recollida, etc.) han estat resoltes adequadament.					3,46		2	3	3	5	6	7



**AVANÇAMENT DE CONVOCATÒRIA D'EXÀMENS**

Has dut a terme sol·licitud d'avançament de convocatòria d'exàmens?	Sí		No		Freqüències de resposta							
					Molt en desacord.....Molt d'acord							
	11	4,72%	222	95,28%	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					3,78		2	1	1	1	2	4



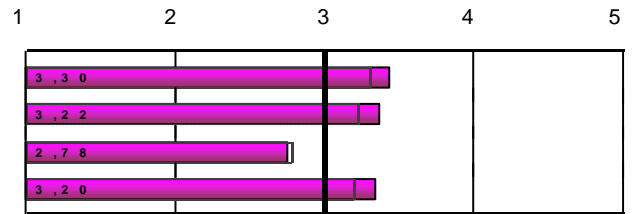
**IMPUGNACIÓ DE QUALIFICACIONS**

Has dut a terme sol·licitud d'impugnació de qualificacions?	Sí		No		Freqüències de resposta							
					Molt en desacord.....Molt d'acord							
	8	3,48%	222	96,52%	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					2,33		2	2	1	2	1	0



**GENERAL**

	Freqüències de resposta							
	Molt en desacord.....Molt d'acord							
	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
La Secretaria desenvolupa les tasques esperades	3,43		41	29	23	38	65	53
La Secretaria sol solucionar satisfactòriament les meues demandes	3,36		34	35	25	38	61	56
He observat millores en el funcionament general del Servei en les diferents visites que hi he dut a terme	2,76		93	38	30	42	24	22
En general, estic satisfet/a amb el funcionament de la Secretaria de la Facultat o Escola	3,34		33	36	28	32	66	54



Ha canviat la teua forma d'interactuar amb la secretaria degut a la situació provocada per la covid-19?	Sí		No		Freqüències de resposta							
					Molt en desacord.....Molt d'acord							
	102	68,46%	47	31,54%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
L'atenció rebuda en la situació provocada per la covid-19 ha estat adequada					2,70		3	33	14	14	26	12

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

Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No		Freqüències de resposta							
					Molt en desacord.....Molt d'acord							
	21	9,21%	207	90,79%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
L'atenció rebuda en la situació provocada per la covid-19 ha estat adequada					2,70		3	33	14	14	26	12



Trobes a faltar algún servei en la secretaria del teu centre?	Sí		No		Freqüències de resposta							
					Molt en desacord.....Molt d'acord							
	21	9,21%	207	90,79%	MITJANA	N/C	1	2	3	4	5	
L'atenció rebuda en la situació provocada per la covid-19 ha estat adequada					2,70		3	33	14	14	26	12

EVOLUCIÓ		SERVEI D'INFORMACIÓ DE LA SECRETARIA															
		1. Crec 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
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		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		
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. 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
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 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
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 Secretaria desenvolupa les tasques esperades		La Secretaria sol solucionar satisfactòriament 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	
	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA	n°enq.	MITJANA
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 mitjana de l'ítem es calcula a partir de 3 enquestes amb valoració.