

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX

**SECRETARÍAS DE CENTRO
CURSO 2006/2007**



UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

**UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y
FORMACIÓN CONTINUA**

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA	6
2.1.	ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS	7
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	7
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	10
c.	SUGERENCIAS	15
2.2	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	17
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	17
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	20
c.	SUGERENCIAS	25
2.3	FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO	26
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	26
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	29
c.	SUGERENCIAS	34
2.4	FACULTAD DE VETERINARIA	35
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	35
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	37
c.	SUGERENCIAS	43
2.5	CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA	44
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	44
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	46
c.	SUGERENCIAS	52
2.6	CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA	53
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	53
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	55
c.	SUGERENCIAS	61
2.7	FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	62
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	62
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	65
c.	SUGERENCIAS	70
2.8	ESCUELA POLITÉCNICA DE CÁCERES	72
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	72
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	75
c.	SUGERENCIAS	80
2.9	FACULTAD DE MEDICINA	81
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	81
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	83
c.	SUGERENCIAS	88
2.10	FACULTAD DE CIENCIAS	90
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	90
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	93
c.	SUGERENCIAS	99
2.11	FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO	100
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	100
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	102
c.	SUGERENCIAS	108
2.12	FACULTAD DE EDUCACIÓN	109
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	109
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	111
c.	SUGERENCIAS	117
2.13	FACULTAD DE DERECHO	118
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	118
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	121
c.	SUGERENCIAS	126
2.14	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	127
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	127

b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	129
c.	SUGERENCIAS	135
2.15	FACULTAD DE BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN.....	137
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	137
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	140
c.	SUGERENCIAS	145
2.16	ESCUELA UNIFERSITARIA DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL.	146
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	146
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	149
c.	SUGERENCIAS	154
2.17	ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES	155
a.	VALORACIONES GENERALES:.....	155
b.	VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:	158
c.	SUGERENCIAS	163
3.	CONCLUSIONES.....	164
4.	ANEXO I.....	166

1. INTRODUCCIÓN

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y 1999 después, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: la garantía de calidad, la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la UEx, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la UEx**, es:

“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad elaboramos, consensuándolas con los Servicios, un modelo de encuesta (**ANEXO I**) que nos mostrara el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Este informe pretende mostrar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de los Servicios de Secretaría de los distintos Centros (Facultades y Escuelas) realizadas en los meses de octubre y noviembre de 2006, con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

Las encuestas se han realizado, con carácter general, facilitando el cuestionario en ventanilla de las Secretarías cuando han acudido a éstas para la realización de algún trámite.

El número de encuestados, por Centros, ha sido el siguiente:

Número de usuarios encuestados en cada Centro	
Facultad de Educación	235
Facultad de Filosofía y Letras	164
Facultad de Veterinaria	147
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	889
Facultad de Ciencias del Deporte	157
Facultad de Formación del Profesorado	139
Facultad de Derecho	60
Facultad de Biblioteconomía y Documentación	34
Escuela de Ingenierías Agrarias	369
Escuela de Ingenierías Industriales	641
Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional	134
Escuela Politécnica	19
Centro Universitario de Plasencia	422
Facultad de Medicina	91
Facultad de Ciencias	86
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	45
Centro Universitario de Mérida	68
Total de encuestas realizadas	3.700

Como se puede observar el número de respuestas a las encuestas ha sido bastante heterogéneo, pues mientras que en algunas Secretarías el resultado de datos recogido ha sido muy elevado (como por ejemplo la de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales con un total de **889** encuestas), en otros Centros la recogida de encuestas ha sido muy escasa, sobre todo si se comparan estos datos con el número de alumnos matriculados en los Centros (como por ejemplo la Escuela Politécnica de Cáceres, donde solamente se han recogido **19** encuestas sobre un total de alumnos matriculados de **3.156**).

El cuestionario consta de **2** bloques: **Valoraciones generales** y **Valoraciones específicas de los Servicios de Secretarías de los Centros**, compuestos por un total de **18** cuestiones, **17** cerradas y **1** abierta en la que se recogen las observaciones y recomendaciones de los usuarios, repartidas de la siguiente forma:

Estructura del Cuestionario

Bloque de preguntas	Ítems correspondientes
I. Valoraciones Generales	6
II. Valoraciones específicas de los Servicios de Secretaría de los Centros	12

En el cuestionario se solicita al usuario que responda con sinceridad acerca de la atención recibida por el Servicio evaluado. Las respuestas se valoran según una escala de tipo Likert de cinco puntos en la que “1” indica “muy deficiente” y “5” indica “Muy Bueno”:

Escala de Likert. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
1	Muy deficiente
2	Deficiente
3	Aceptable
4	Bueno
5	Muy Bueno

Nota: La escala **1-5** se pasará a la escala **0-10** con el fin de que los resultados sean muchos más intuitivos sin que se pierdan las proporciones de los segmentos que forman el intervalo. En la siguiente tabla se muestran las nuevas puntuaciones y los significados correspondientes:

Escala de Likert transformada. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
0	Muy deficiente
2,5	Deficiente
5	Aceptable
7,5	Bueno
10	Muy Bueno

A la hora de realizar el análisis de una encuesta de este tipo es importante tener en cuenta la **consistencia interna** del cuestionario empleado, es decir, valorar la homogeneidad de los temas considerados en cada una de las preguntas que componen el cuestionario, de forma que todas las preguntas vayan encaminadas a recoger información sobre la única cuestión de interés. Puesto que el principal objetivo de la encuesta es conocer “la satisfacción de los usuarios con los Servicios” debemos valorar si las cuestiones planteadas no se alejan de éste, midiendo lo que debieran medir.

El coeficiente **Alfa de Cronbach** es una de las herramientas más utilizadas para este fin. Dicho coeficiente determina la consistencia interna de una encuesta, analizando la correlación media de una variable con todas las demás que la integran. Por lo general, toma valores dentro del intervalo [0,1], donde un valor próximo al límite inferior indica una consistencia escasa, es decir, con una gran variabilidad de los temas tratados, y, por el contrario, un valor próximo a la unidad conllevaría a un alto grado de consistencia. No obstante, pudiera tomar valores negativos, lo que indicaría que en el cuestionario hay preguntas que recogen temas opuestos al resto.

El coeficiente **Alfa de Cronbach** para nuestro cuestionario ha sido **0,937**, valor que podemos considerar muy alto para un coeficiente de este tipo, así pues calificamos el cuestionario empleado como una herramienta suficientemente consistente para obtener la satisfacción de los usuarios con las Secretarías.

Además, si calculamos este coeficiente para cada uno de los dos bloques que componen la encuesta, obtenemos los siguientes resultados:

Bloque I: Alfa de Cronbach= 0,804

Bloque II: Alfa de Cronbach= 0,928.

Los dos valores anteriores son bastante aceptables, no obstante, la heterogeneidad de los temas tratados en el **Bloque I** pudiera ser la causa de la ligera disminución en el Alfa de Cronbach.

En base a los resultados anteriores se puede concluir que todas las Secretarías han sido evaluadas con un cuestionario adecuado para los fines que se pretendían obtener (Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios). Además, puesto que en cada uno de los Servicios se obtienen coeficientes inferiores si se consideran las preguntas por bloques, se concluye que el cuestionario gana en consistencia cuando se considera como un “todo” y no por bloques independientes.

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Con el presente estudio se analizarán los resultados obtenidos al procesar las encuestas de los diversos Centros.

Para cada una de las Secretarías procederemos de la siguiente forma:

- 1 Realizaremos una “Tabla – resumen” de cada una de las cuestiones, en la que se recogerán las proporciones en las distintas respuestas así como un gráfico con las distribuciones porcentuales de las mismas. Además, para cada uno de los bloques se reseñarán los ítems mejor y peor valorados por los usuarios. A su vez se realizará una comparativa de las medias generales de cada bloque.
- 2 Se incluirá también un apartado – resumen específico en el que se recogerán las sugerencias registradas en los cuestionarios.

Se finalizará el informe con el apartado de “Conclusiones” en el que se realizará una comparativa de las medias, por bloques, entre las distintas Secretarías y con una valoración del sistema de recogida de datos utilizado.

2.1. ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS.

En la Escuela de Ingenierías Agrarias se han recogido un total de **369** encuestas.

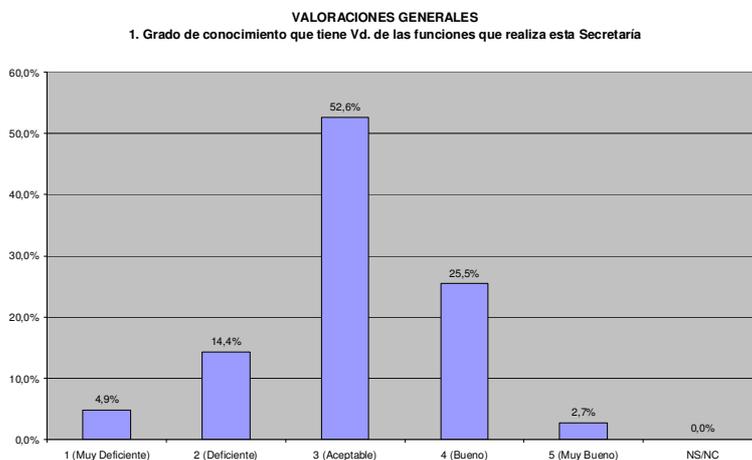
a. VALORACIONES GENERALES:

El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

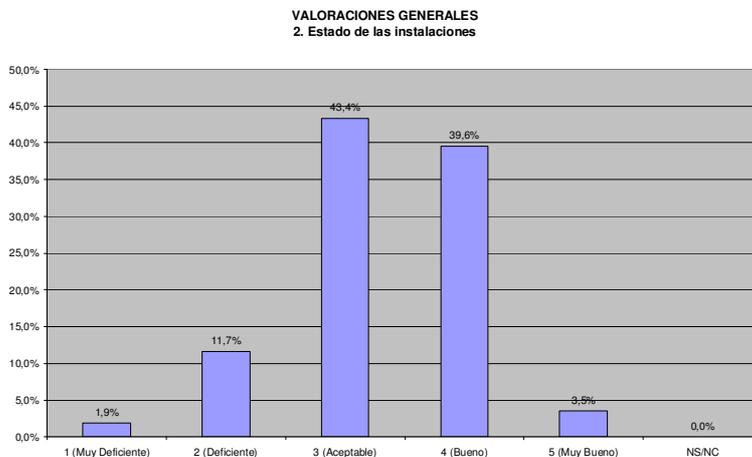
Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
18	4,9%	53	14,4%	194	52,6%	94	25,5%	10	2,7%	0	0,0%	3,1	5,2



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

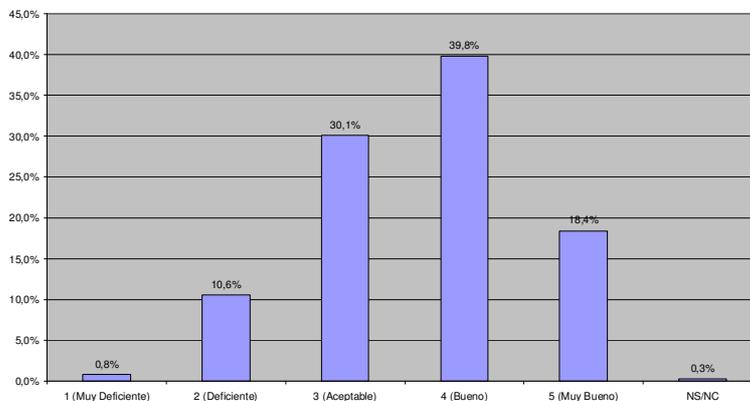
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	1,9%	43	11,7%	160	43,4%	146	39,6%	13	3,5%	0	0,0%	3,3	5,8



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	0,8%	39	10,6%	111	30,1%	147	39,8%	68	18,4%	1	0,3%	3,6	6,6

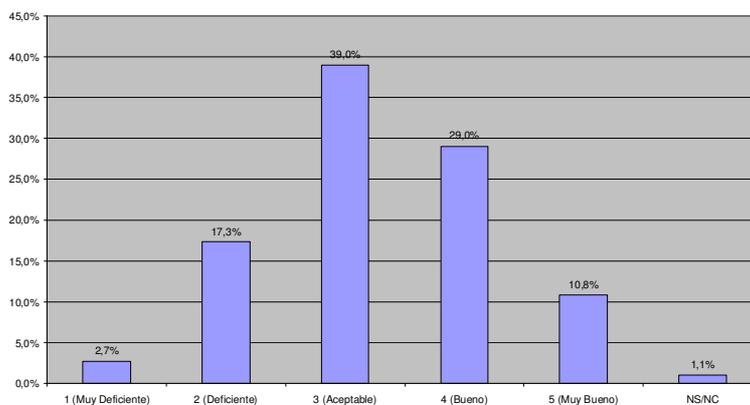
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	2,7%	64	17,3%	144	39,0%	107	29,0%	40	10,8%	4	1,1%	3,3	5,7

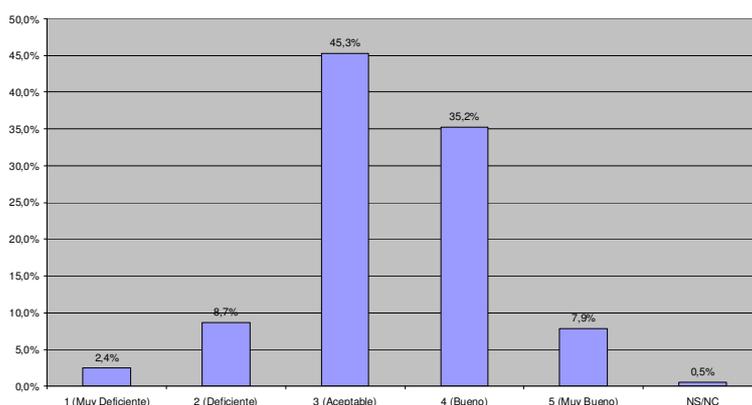
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	2,4%	32	8,7%	167	45,3%	130	35,2%	29	7,9%	2	0,5%	3,4	5,9

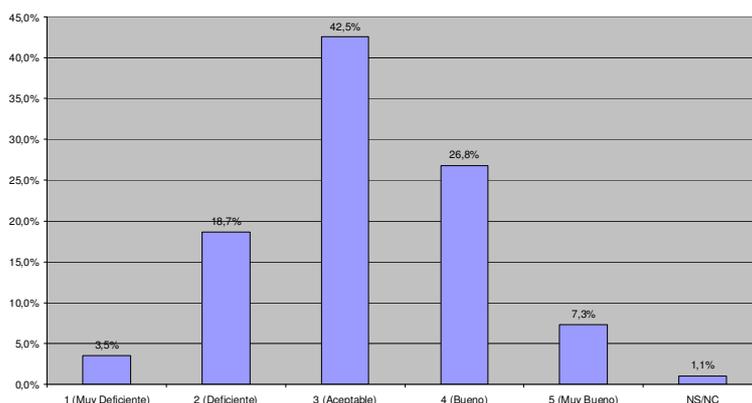
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	3,5%	69	18,7%	157	42,5%	99	26,8%	27	7,3%	4	1,1%	3,2	5,4

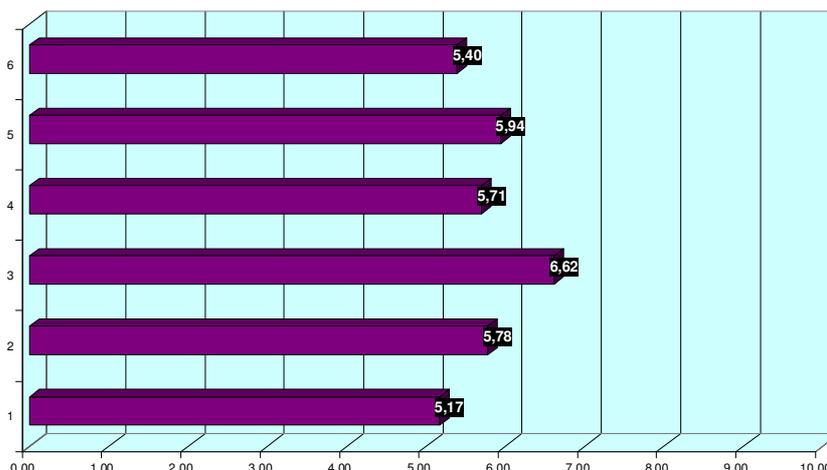
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal de las Secretarías, registrándose un indicador medio de **6,6** (3,6 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al grado de conocimiento que tienen los usuarios de las funciones que se realizan en la Secretaría evaluada, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,2** (3,1 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

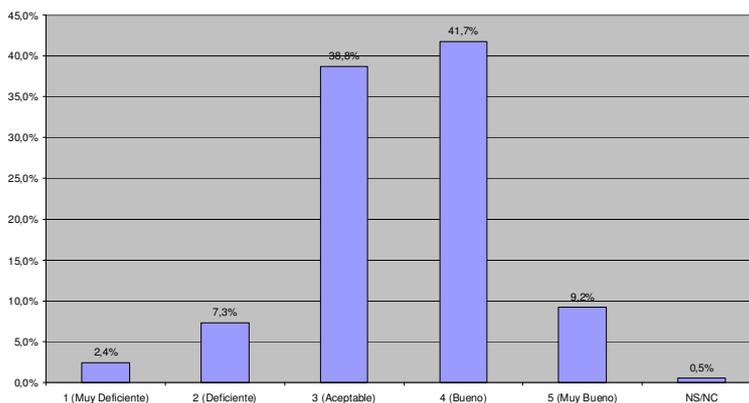
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	2,4%	27	7,3%	143	38,8%	154	41,7%	34	9,2%	2	0,5%	3,5	6,2

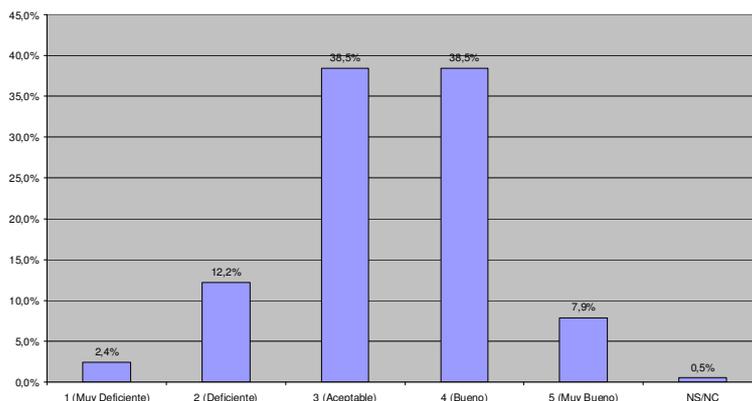
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	2,4%	45	12,2%	142	38,5%	142	38,5%	29	7,9%	2	0,5%	3,4	5,9

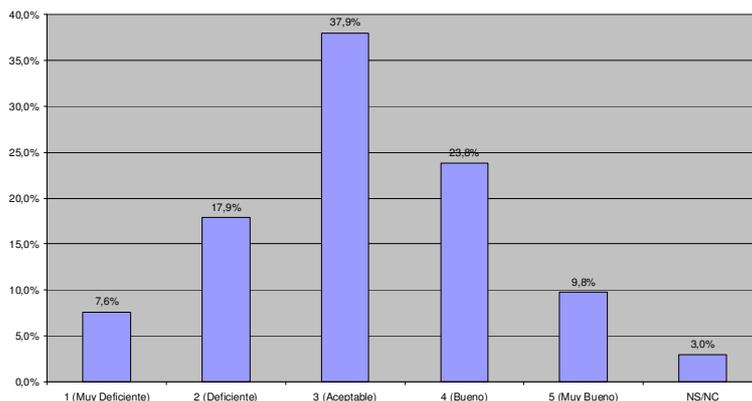
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
28	7,6%	66	17,9%	140	37,9%	88	23,8%	36	9,8%	11	3,0%	3,1	5,3

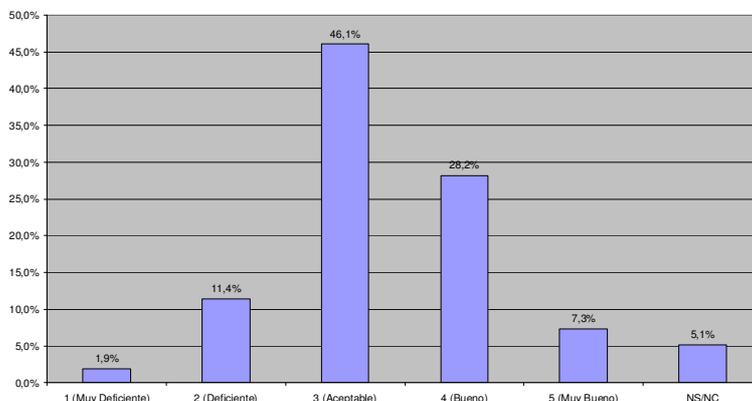
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	1,9%	42	11,4%	170	46,1%	104	28,2%	27	7,3%	19	5,1%	3,3	5,7

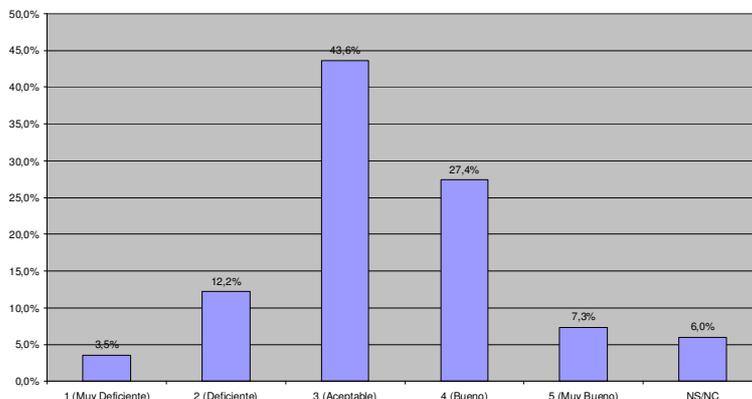
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	3,5%	45	12,2%	161	43,6%	101	27,4%	27	7,3%	22	6,0%	3,2	5,6

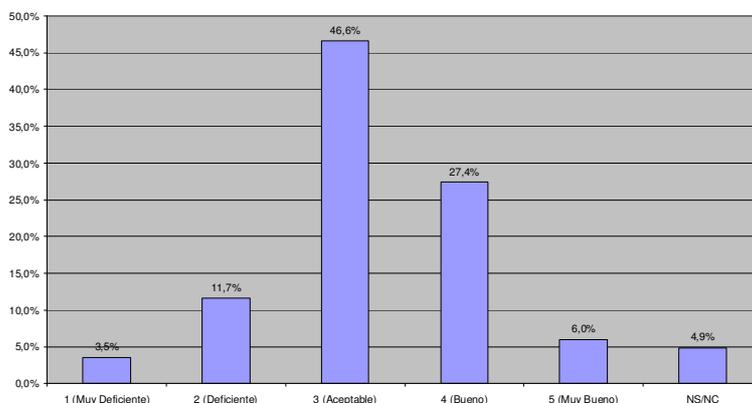
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	3,5%	43	11,7%	172	46,6%	101	27,4%	22	6,0%	18	4,9%	3,2	5,5

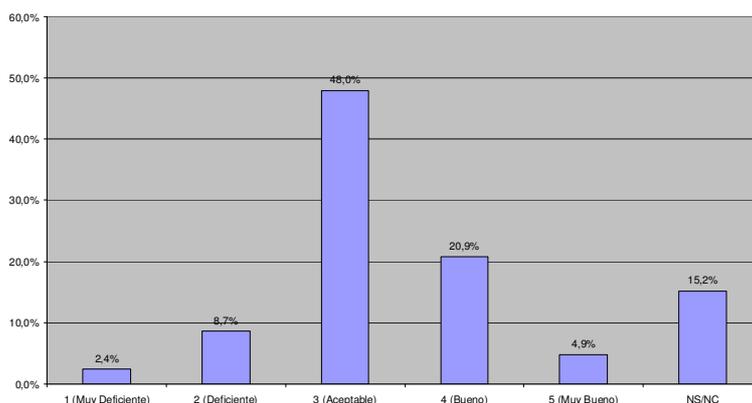
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	2,4%	32	8,7%	177	48,0%	77	20,9%	18	4,9%	56	15,2%	3,2	5,5

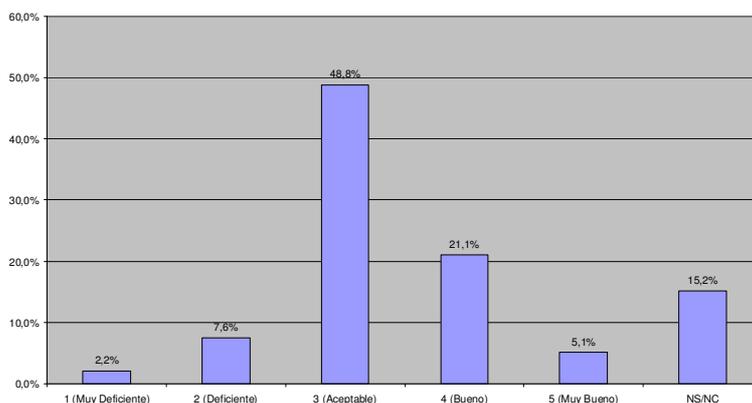
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	2,2%	28	7,6%	180	48,8%	78	21,1%	19	5,1%	56	15,2%	3,2	5,6

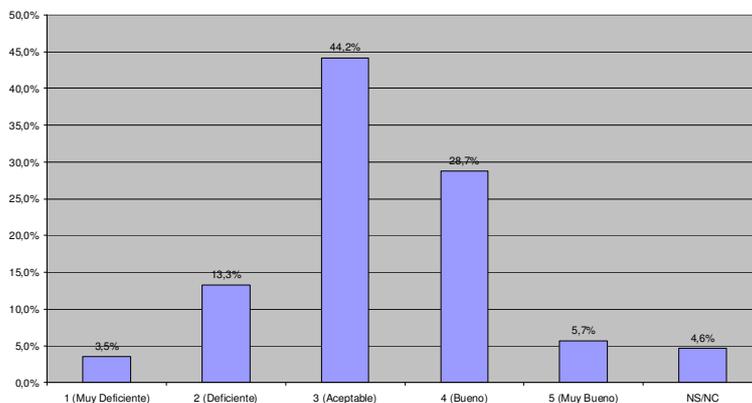
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	3,5%	49	13,3%	163	44,2%	106	28,7%	21	5,7%	17	4,6%	3,2	5,5

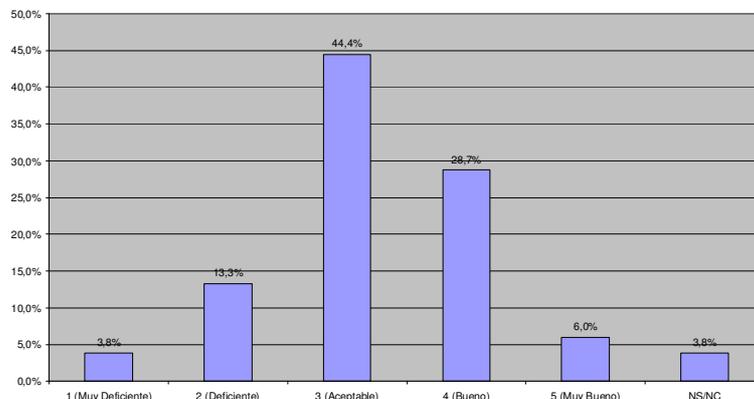
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
14	3,8%	49	13,3%	164	44,4%	106	28,7%	22	6,0%	14	3,8%	3,2	5,5

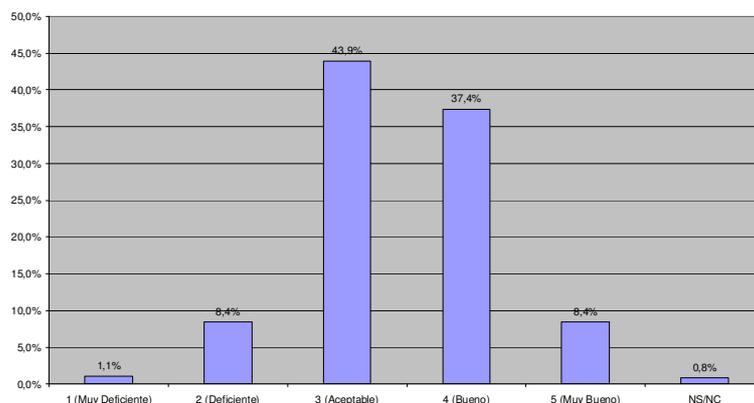
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

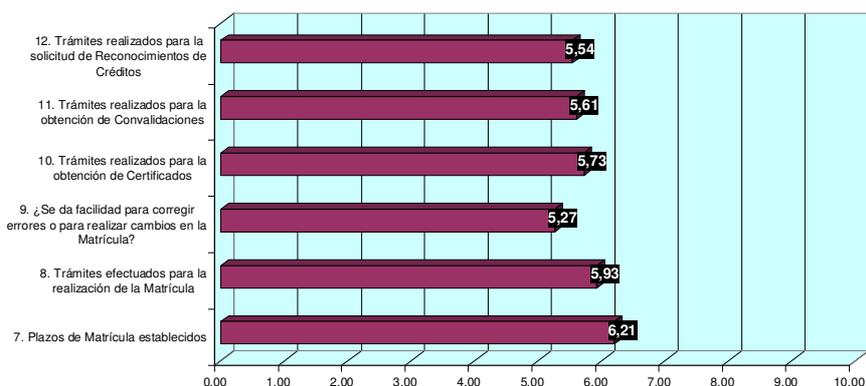
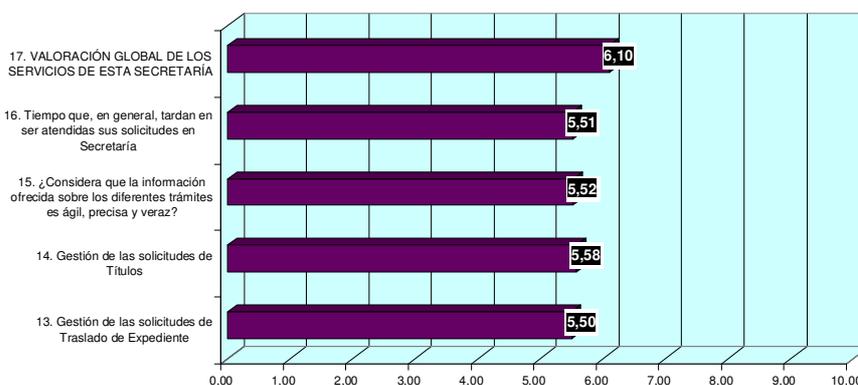
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	1,1%	31	8,4%	162	43,9%	138	37,4%	31	8,4%	3	0,8%	3,4	6,1

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



Según se recoge en las tablas anteriores, las cuestiones **número 7 y 17** obtienen las mayores valoraciones de los usuarios, las citadas cuestiones hacen referencia a los plazos de matrícula establecidos y a la valoración global del servicio, alcanzando el indicador medio un valor de **6,2** (3,5 en la escala 1-5) y **6,1** (3,4 en la escala 1-5) respectivamente. Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 9**, en la que se solicitaba la facilidad recibida para corregir errores o para realizar cambios en las matrículas, el valor del indicador medio ha sido **5,3** (3,1 en la escala 1-5).

No obstante se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)

Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en una décima a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **5,8**

Media Valoraciones específicas: **5,7**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Actualización de la página web.
- Agilización de los servicios.
- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad).
- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos.
- Contratar a más personal durante el periodo de matriculación.
- Convalidación de asignaturas de libre elección del C.F.G. superior de gestión y organización de empresas agropecuarias.
- Dar más información a los alumnos (como sobre las convalidaciones).
- Debería poder realizarse la matrícula a través de Internet.
- En la matrícula no deberían pedirse datos de los padres a alumnos ya independizados. Debería ser opcional.

- Publicación de los Horarios de exámenes al principio del curso.
- Mayor reconocimiento de créditos de distintos cursos foráneos hechos en otras facultades o provincias.
- Mejora (renovación) del profesorado.
- Publicación de una Guía informativa en la Escuela de Ingenierías Agrarias.
- Tener como objetivo: ayudar al alumno.
- Web de la Escuela más actualizada y trámites (matrículas, etc.) por internet.

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS.

En la Facultad de Filosofía y Letras se han recogido un total de **164** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

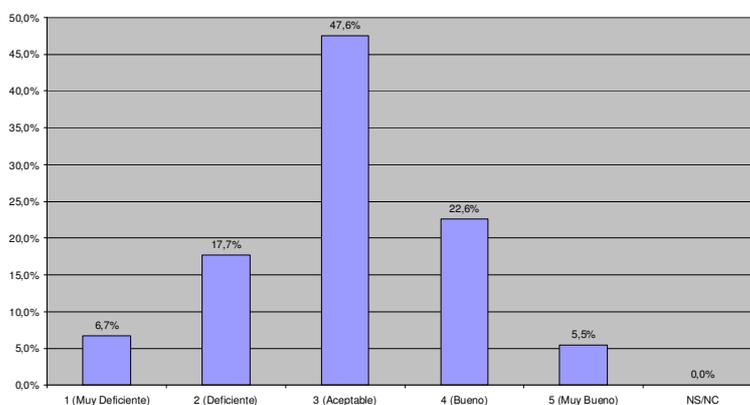
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	6,7%	29	17,7%	78	47,6%	37	22,6%	9	5,5%	0	0,0%	3,02	5,06

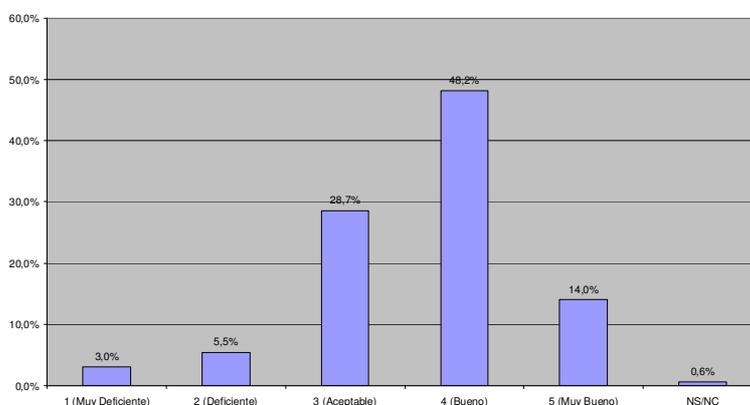
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	3,0%	9	5,5%	47	28,7%	79	48,2%	23	14,0%	1	0,6%	3,65	6,63

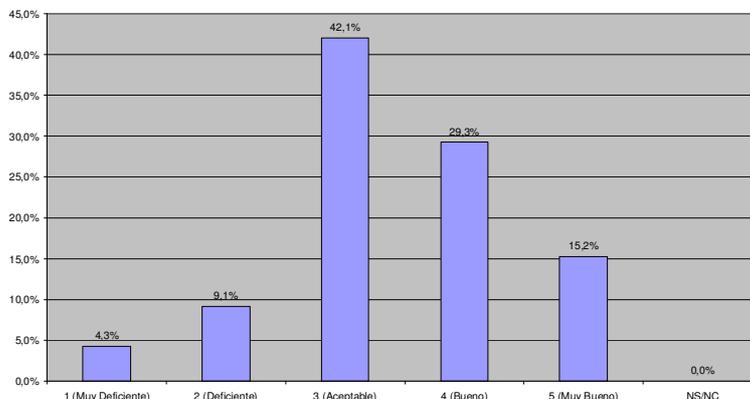
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	4,3%	15	9,1%	69	42,1%	48	29,3%	25	15,2%	0	0,0%	3,42	6,05

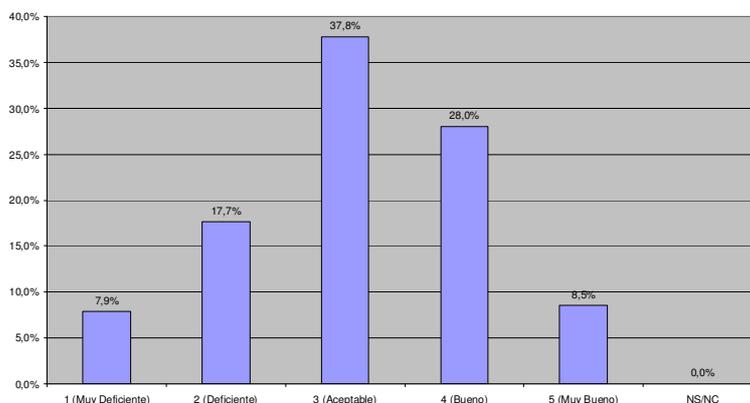
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	7,9%	29	17,7%	62	37,8%	46	28,0%	14	8,5%	0	0,0%	3,12	5,29

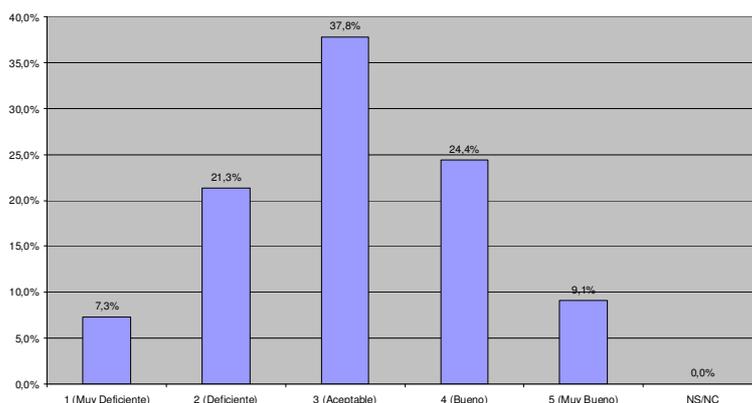
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	7,3%	35	21,3%	62	37,8%	40	24,4%	15	9,1%	0	0,0%	3,07	5,17

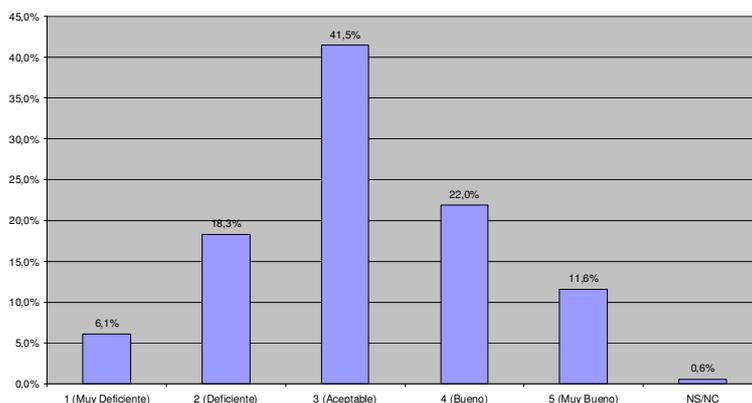
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	6,1%	30	18,3%	68	41,5%	36	22,0%	19	11,6%	1	0,6%	3,15	5,37

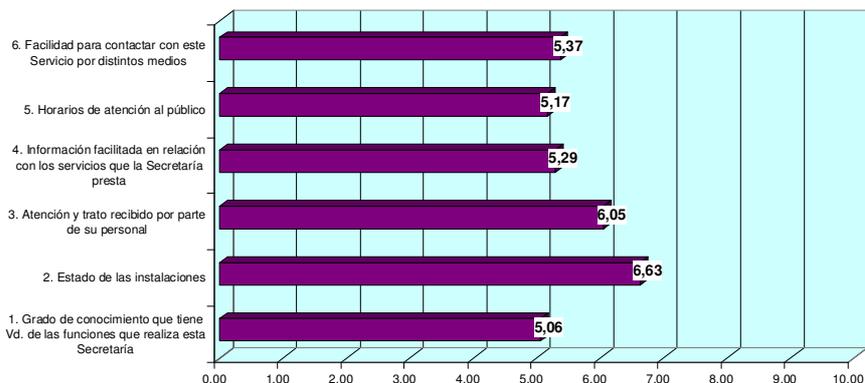
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 2**, en la que se recoge el estado de las instalaciones, registrándose un indicador medio de **6,63** (3,65 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al conocimiento del usuario de las funciones del Servicio por distintos medios, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,06** (3,02 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

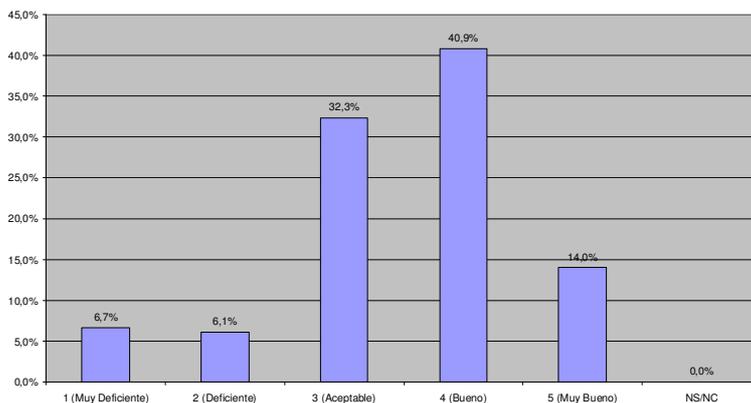
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	6,7%	10	6,1%	53	32,3%	67	40,9%	23	14,0%	0	0,0%	3,49	6,23

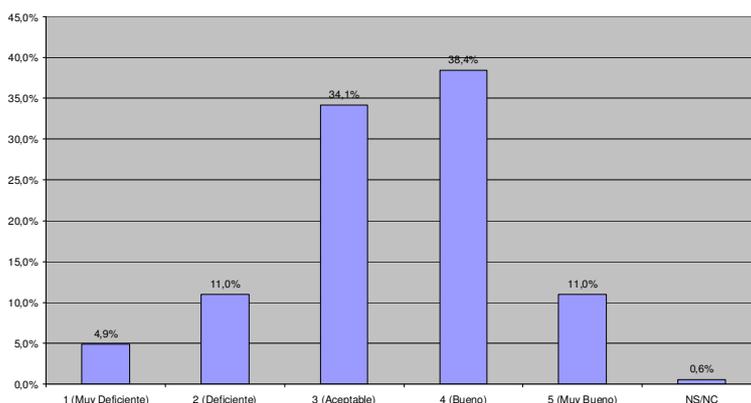
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	4,9%	18	11,0%	56	34,1%	63	38,4%	18	11,0%	1	0,6%	3,40	6,00

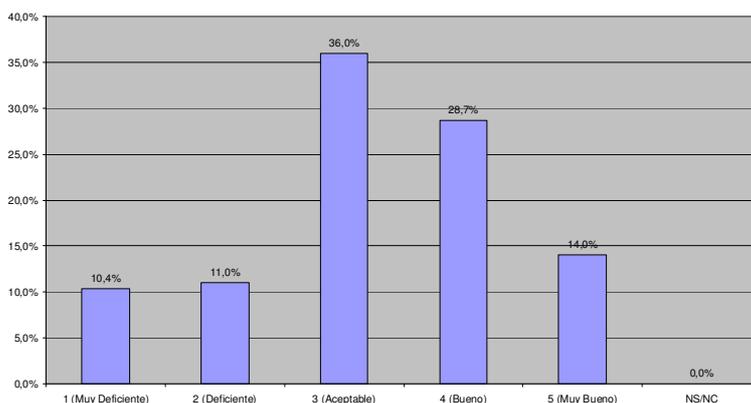
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
17	10,4%	18	11,0%	59	36,0%	47	28,7%	23	14,0%	0	0,0%	3,25	5,63

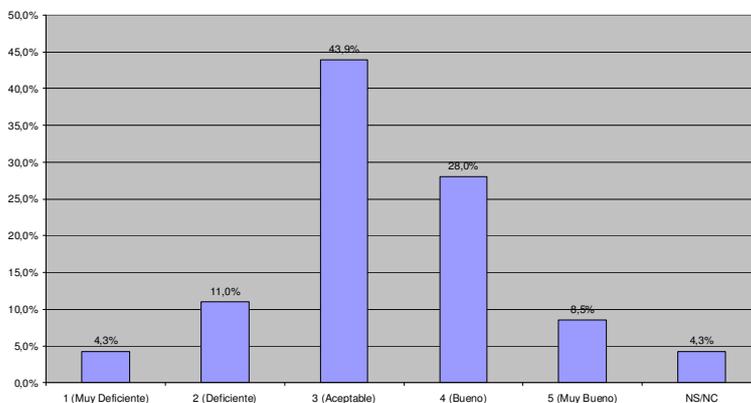
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	4,3%	18	11,0%	72	43,9%	46	28,0%	14	8,5%	7	4,3%	3,27	5,67

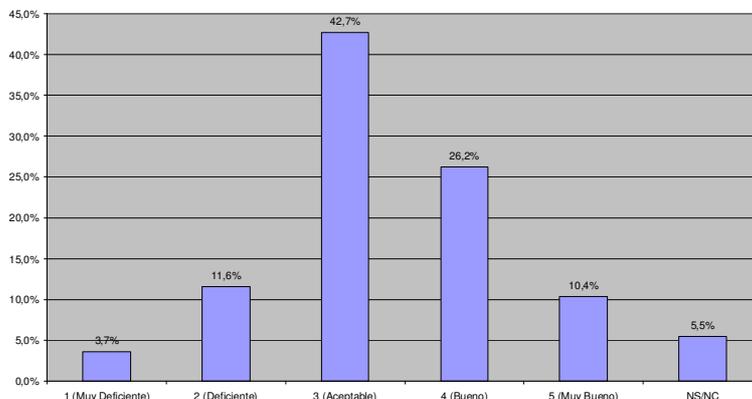
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	3,7%	19	11,6%	70	42,7%	43	26,2%	17	10,4%	9	5,5%	3,30	5,74

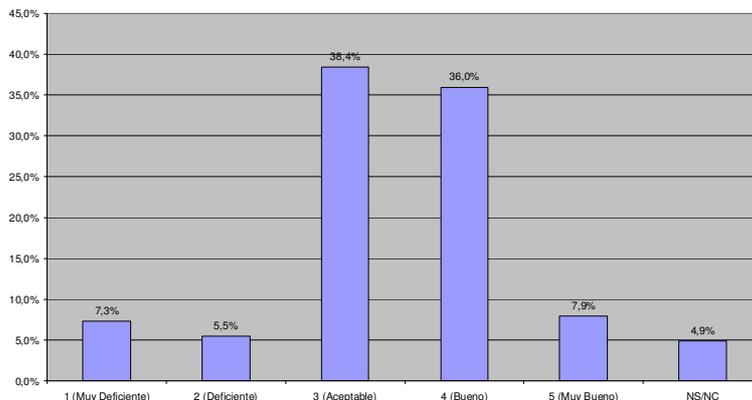
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	7,3%	9	5,5%	63	38,4%	59	36,0%	13	7,9%	8	4,9%	3,33	5,83

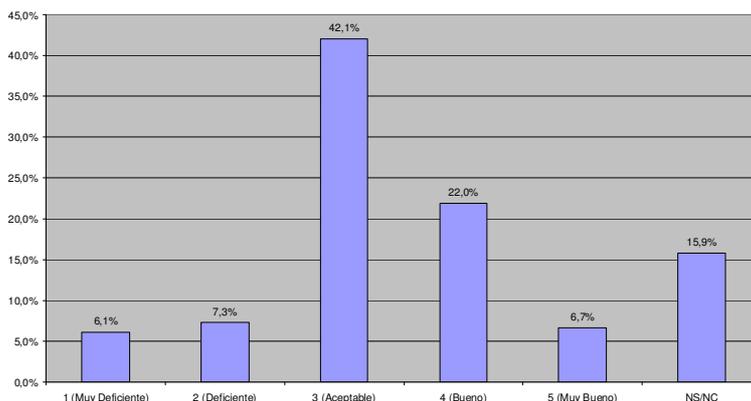
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	6,1%	12	7,3%	69	42,1%	36	22,0%	11	6,7%	26	15,9%	3,19	5,47

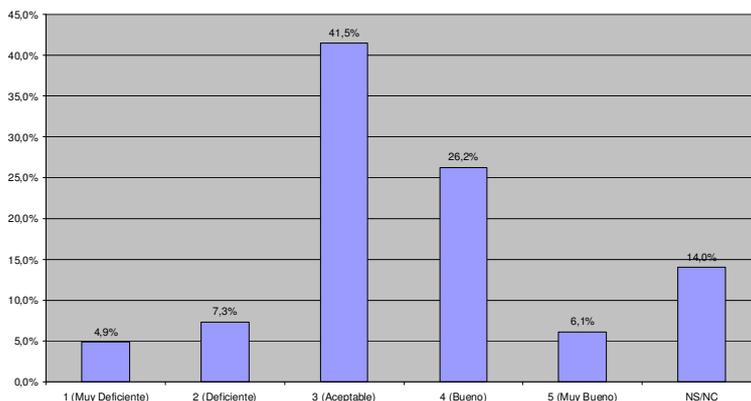
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	4,9%	12	7,3%	68	41,5%	43	26,2%	10	6,1%	23	14,0%	3,25	5,62

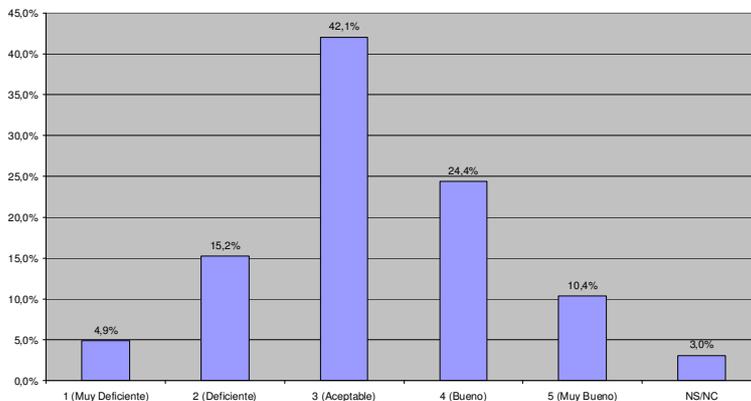
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	4,9%	25	15,2%	69	42,1%	40	24,4%	17	10,4%	5	3,0%	3,21	5,52

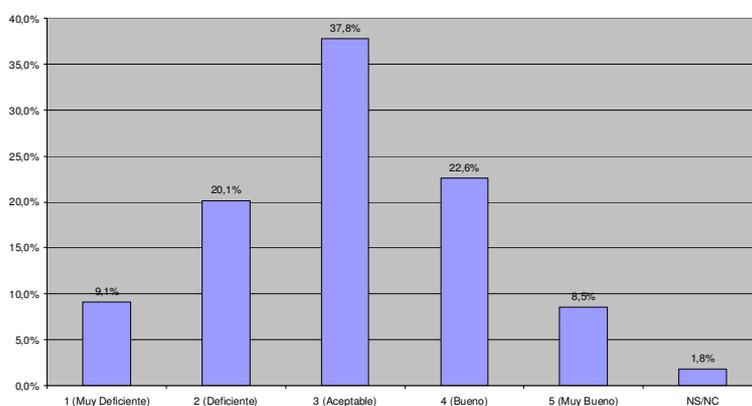
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
15	9,1%	33	20,1%	62	37,8%	37	22,6%	14	8,5%	3	1,8%	3,01	5,03

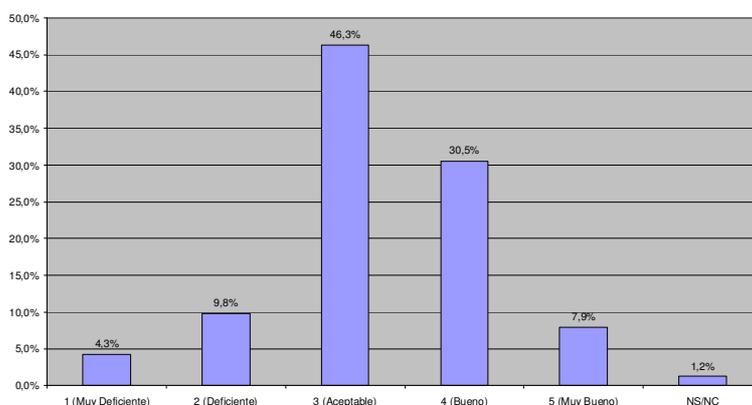
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

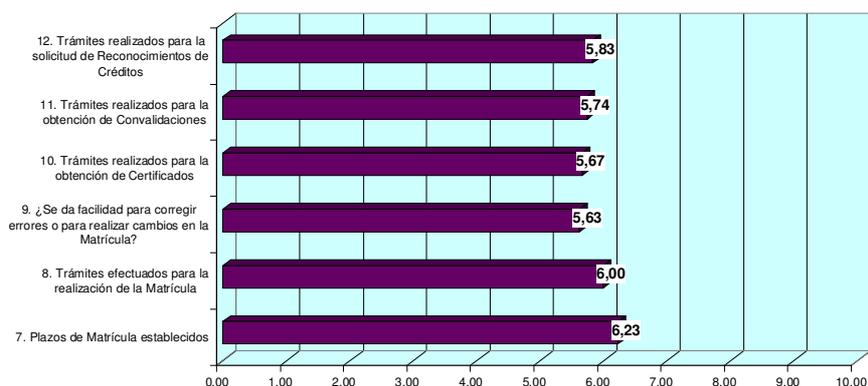
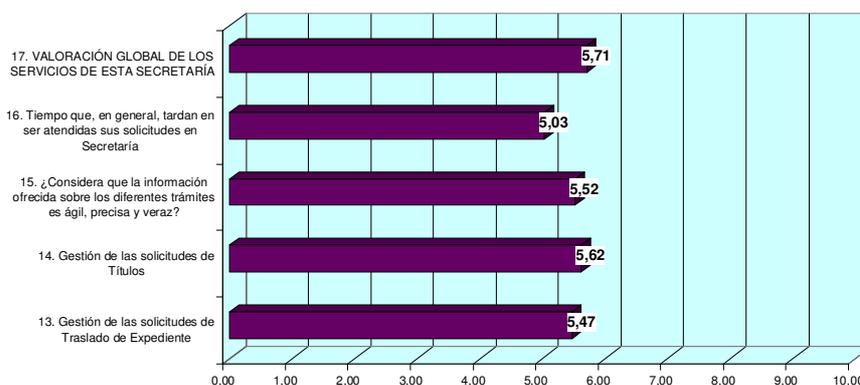
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	4,3%	16	9,8%	76	46,3%	50	30,5%	13	7,9%	2	1,2%	3,28	5,71

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 7** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia a los plazos de matrícula establecidos, alcanzando el indicador medio un valor de **6,23** (3,49 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 16**, en la que se preguntaba sobre el tiempo que se tarda en atender las peticiones, el valor del indicador medio ha sido **5,03** (3,01 en la escala 1-5).

Destacamos que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de 5.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)

Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es inferior en casi una décima a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **5,59**.

Media Valoraciones específicas: **5,68**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad)
- Debería poder realizarse la matrícula por Internet
- Dar más información a los alumnos: exención de tasas, información de matrícula...
- Mayor apertura de ventanillas para atención al público simultáneamente.
- Mayor apertura de atención al público (Tardes).
- Mejorar el servicio al alumno en la recogida de matrícula. Posibilidad de solicitar documentos telefónicamente para su remisión por correo.
- Respetar las citas previas
- Mejorar la cualificación del personal, para que se pueda ser más eficaz y eficiente.

FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO.

En la Facultad de Formación del Profesorado se han recogido un total de **139** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

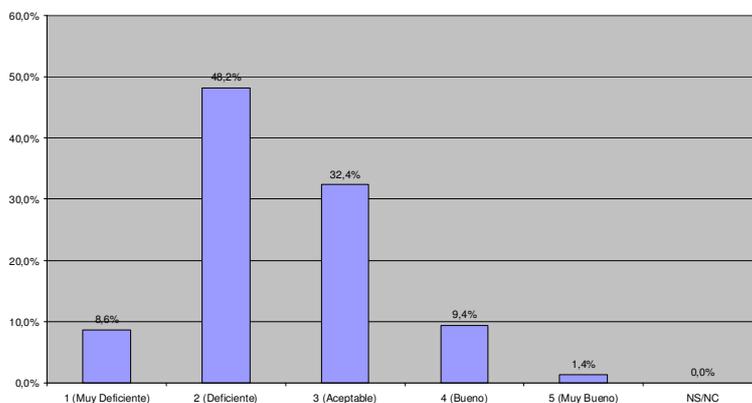
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	8,63%	67	48,20%	45	32,37%	13	9,35%	2	1,44%	0	0,00%	2,47	3,67

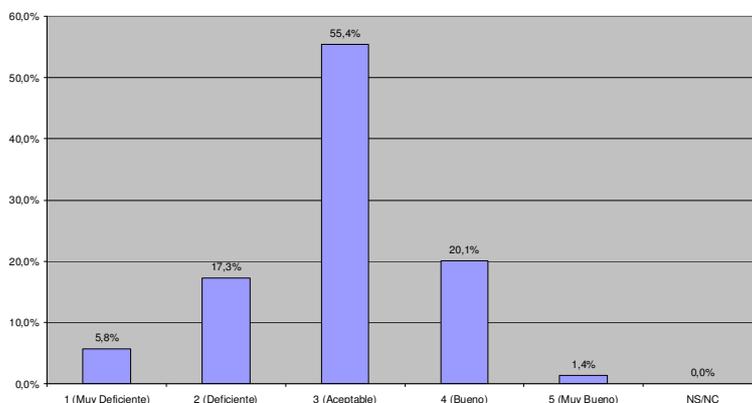
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	5,76%	24	17,27%	77	55,40%	28	20,14%	2	1,44%	0	0,00%	2,94	4,86

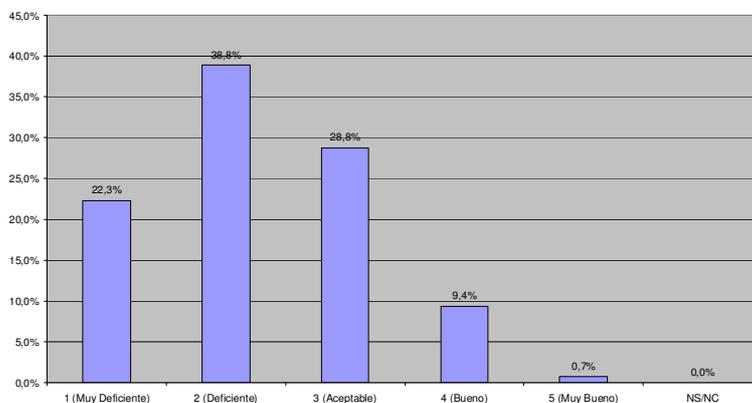
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
31	22,30%	54	38,85%	40	28,78%	13	9,35%	1	0,72%	0	0,00%	2,27	3,18

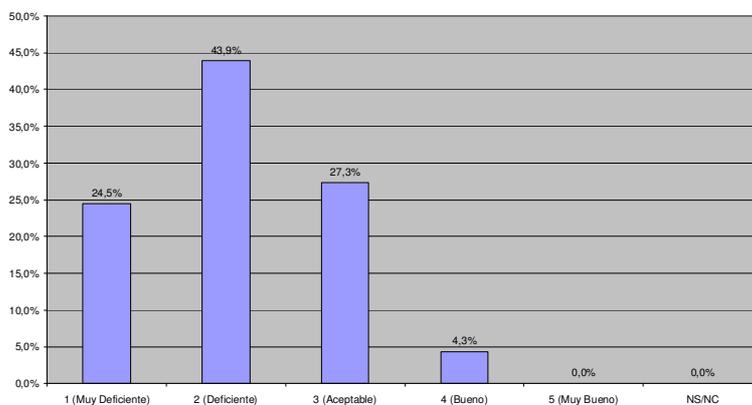
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
34	24,46%	61	43,88%	38	27,34%	6	4,32%	0	0,00%	0	0,00%	2,12	2,79

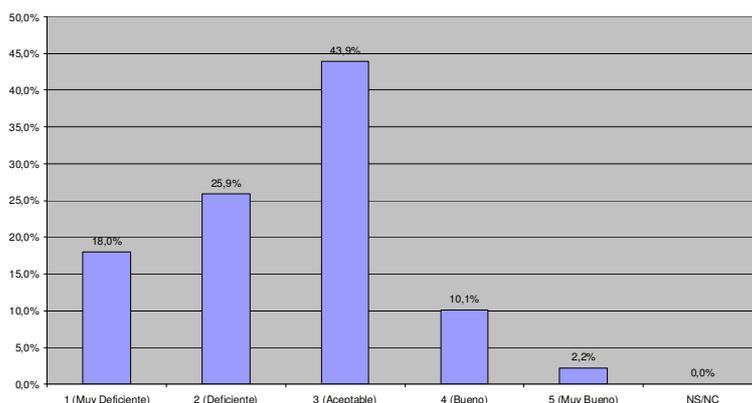
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
25	17,99%	36	25,90%	61	43,88%	14	10,07%	3	2,16%	0	0,00%	2,53	3,81

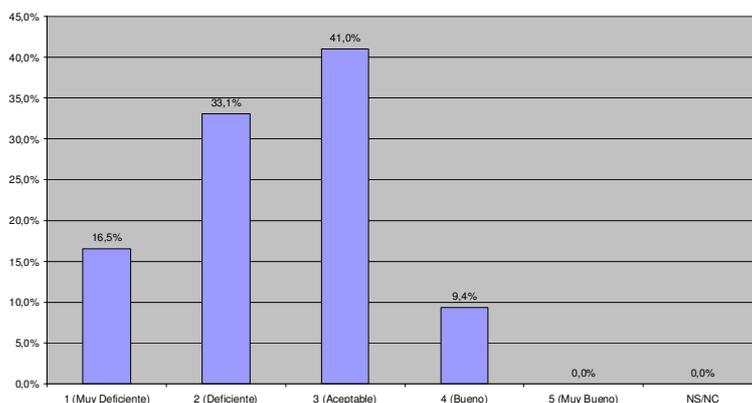
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
23	16,55%	46	33,09%	57	41,01%	13	9,35%	0	0,00%	0	0,00%	2,43	3,58

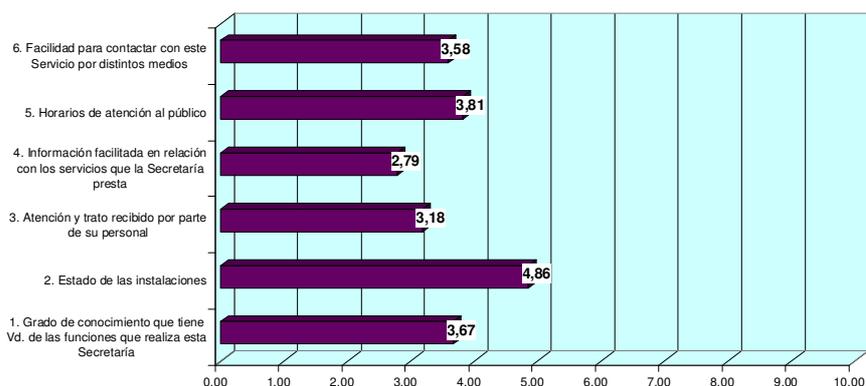
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 2**, en la que se recoge el estado de las instalaciones, registrándose un indicador medio de **4,86** (2,94 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 4**, que hace referencia a la información dada con relación a los servicios que se prestan en la Secretaría, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **2,79** (2,12 en la escala 1-5).

Se debe destacar que en ninguna de las cuestiones se alcanza un valor medio igual o superior a **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

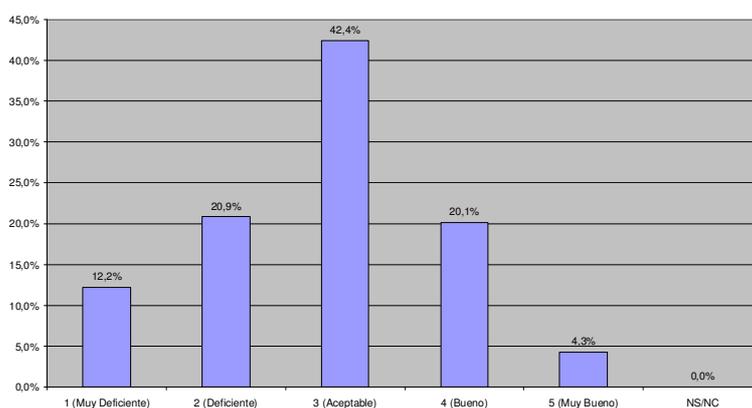
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	12,23%	29	20,86%	59	42,45%	28	20,14%	6	4,32%	0	0,00%	2,83	4,59

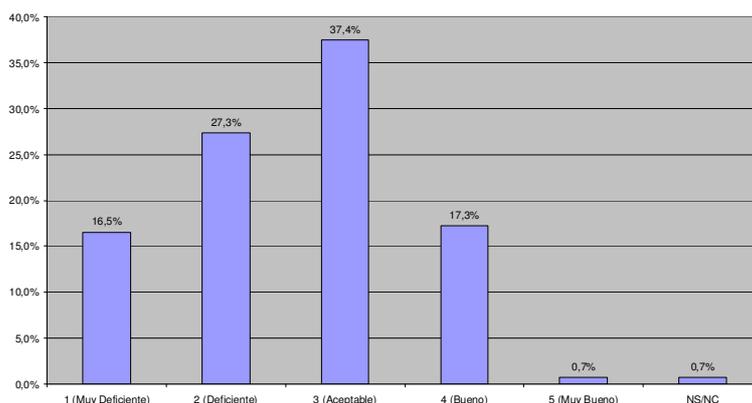
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
23	16,55%	38	27,34%	52	37,41%	24	17,27%	1	0,72%	1	0,72%	2,58	3,95

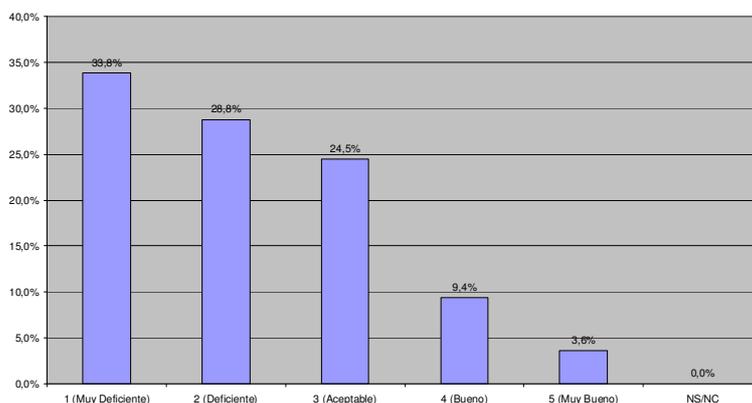
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
47	33,81%	40	28,78%	34	24,46%	13	9,35%	5	3,60%	0	0,00%	2,20	3,00

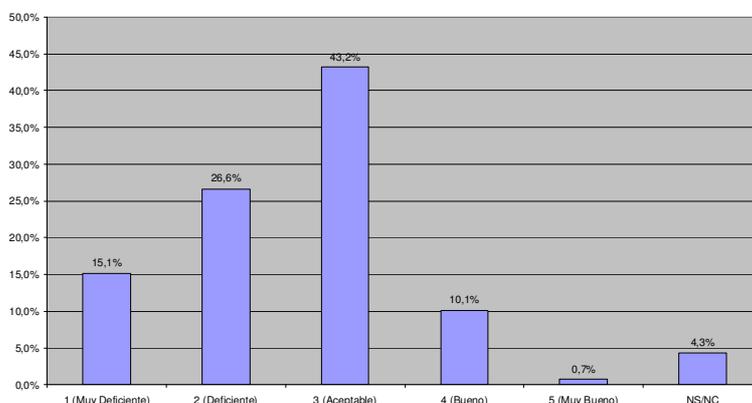
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
21	15,11%	37	26,62%	60	43,17%	14	10,07%	1	0,72%	6	4,32%	2,53	3,82

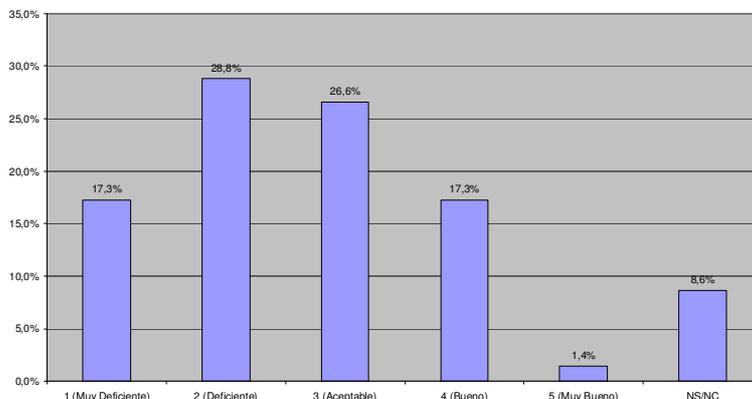
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
24	17,27%	40	28,78%	37	26,62%	24	17,27%	2	1,44%	12	8,63%	2,53	3,82

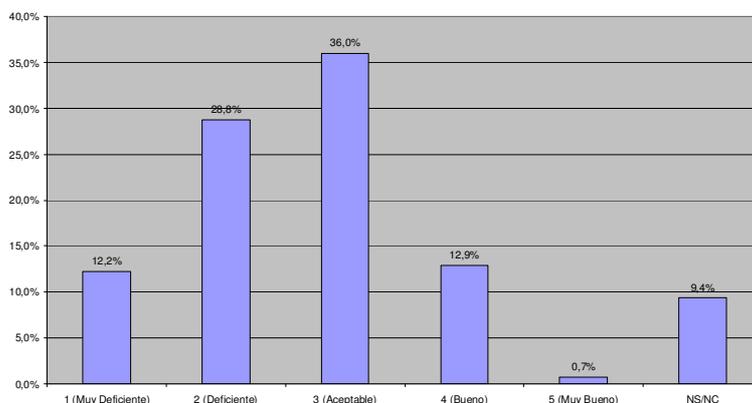
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	12,23%	40	28,78%	50	35,97%	18	12,95%	1	0,72%	13	9,35%	2,57	3,93

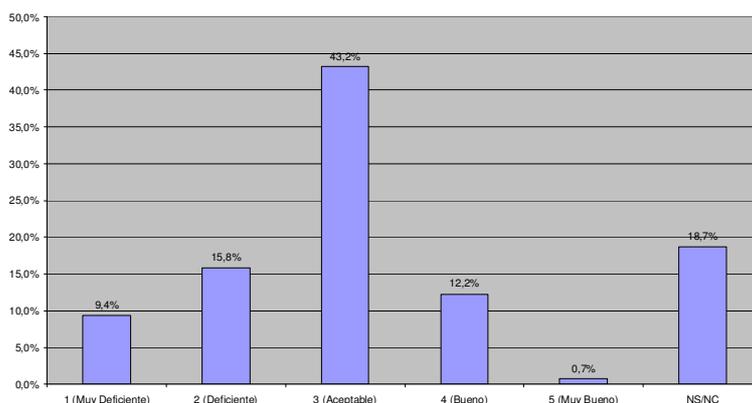
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	9,35%	22	15,83%	60	43,17%	17	12,23%	1	0,72%	26	18,71%	2,74	4,36

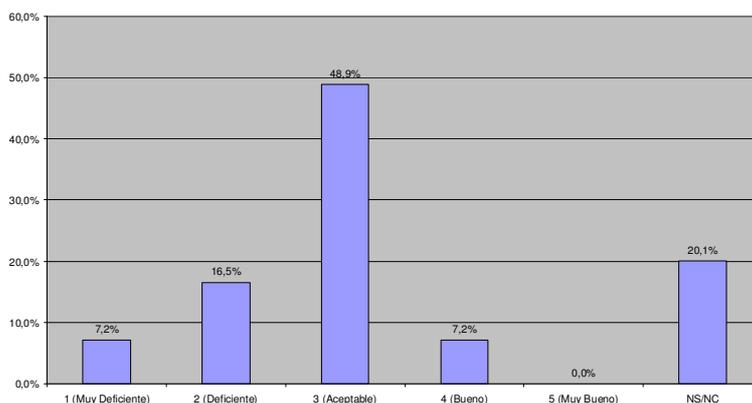
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	7,19%	23	16,55%	68	48,92%	10	7,19%	0	0,00%	28	20,14%	2,70	4,26

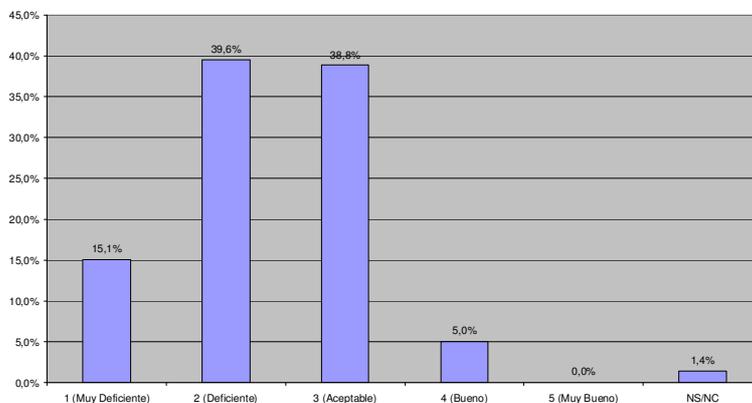
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
21	15,11%	55	39,57%	54	38,85%	7	5,04%	0	0,00%	2	1,44%	2,34	3,36

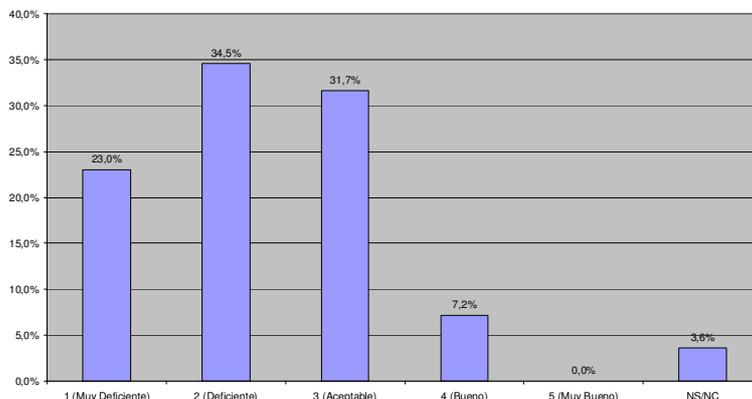
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
32	23,02%	48	34,53%	44	31,65%	10	7,19%	0	0,00%	5	3,60%	2,24	3,10

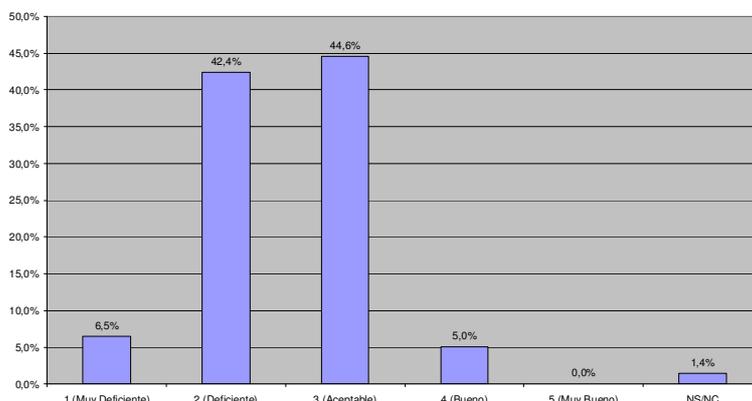
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

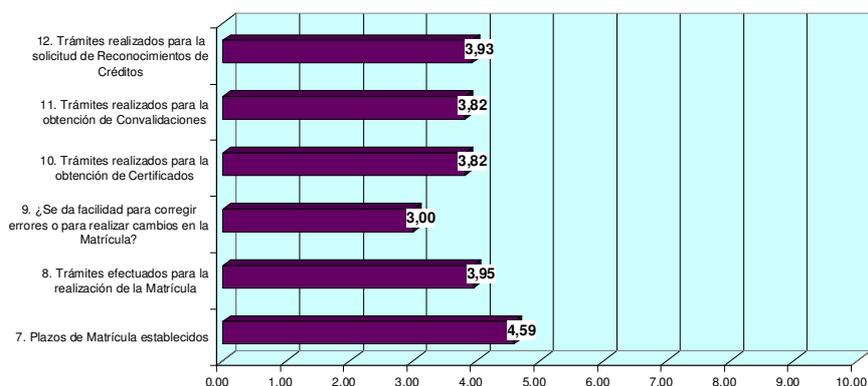
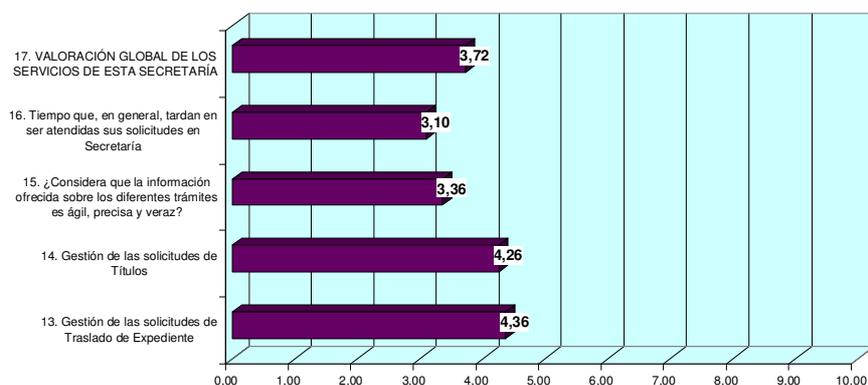
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	6,47%	59	42,45%	62	44,60%	7	5,04%	0	0,00%	2	1,44%	2,49	3,72

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 7** obtiene la mayor valoración de los usuarios, que hace referencia a los plazos de matrícula establecidos, alcanzando el indicador medio un valor de **4,59** (2,83 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 9**, en la que se preguntaba sobre las facilidades dadas para modificar errores en las matrículas. El valor del indicador medio ha sido **3,00** (2,20 en la escala 1-5).

A resaltar el hecho de que en ninguna de las cuestiones se alcanza un valor medio igual o superior a **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)

Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es inferior a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **3,65**

Media Valoraciones específicas: **3,81**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad y trato al alumnado, en especial a los de nuevo ingreso), existen un gran número de quejas relacionadas con el carácter del personal.
- Publicación de los Horarios de exámenes con mayor antelación, principio de curso.
- Mejorar la información a los alumnos: horarios, disponibilidad de plazas en las asignaturas optativas, adelanto de convocatorias, convalidaciones, más explicaciones sobre el proceso de matrícula), el número de quejas en este sentido también es muy elevado.
- Ampliar el horario de atención al público, sobre el de tarde.
- Mejorar la cualificación del personal.
- No hay calefacción y muchas goteras

FACULTAD DE VETERINARIA.

En la Facultad de Veterinaria se han recogido un total de **147** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

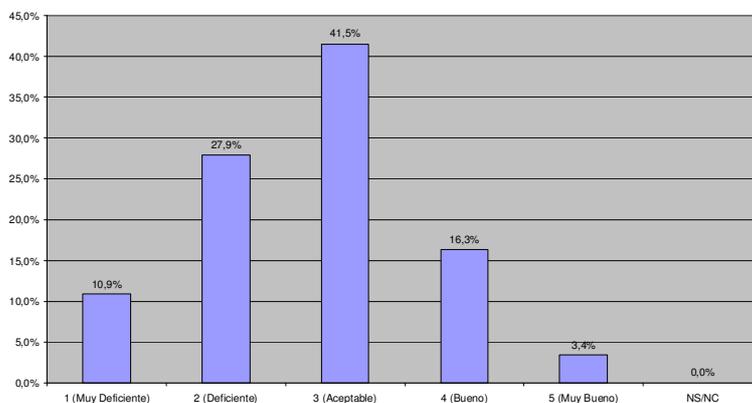
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
16	10,9%	41	27,9%	61	41,5%	24	16,3%	5	3,4%	0	0,0%	2,73	4,34

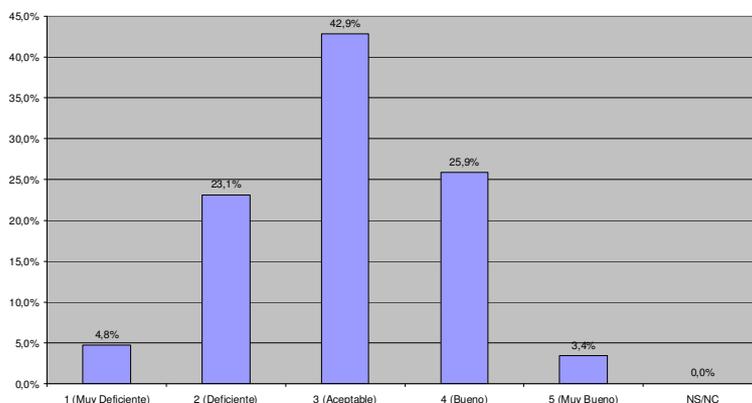
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	4,8%	34	23,1%	63	42,9%	38	25,9%	5	3,4%	0	0,0%	3,00	5,00

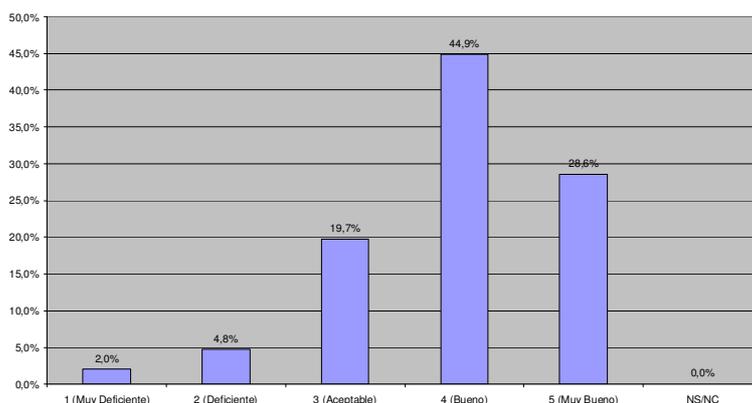
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	2,0%	7	4,8%	29	19,7%	66	44,9%	42	28,6%	0	0,0%	3,93	7,33

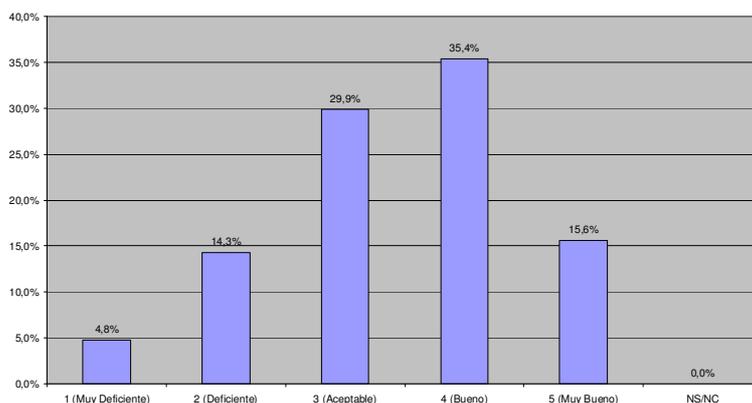
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	4,8%	21	14,3%	44	29,9%	52	35,4%	23	15,6%	0	0,0%	3,43	6,07

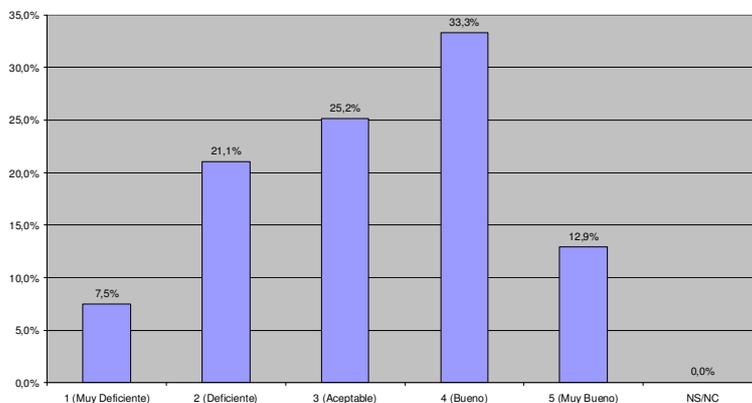
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	7,5%	31	21,1%	37	25,2%	49	33,3%	19	12,9%	0	0,0%	3,23	5,58

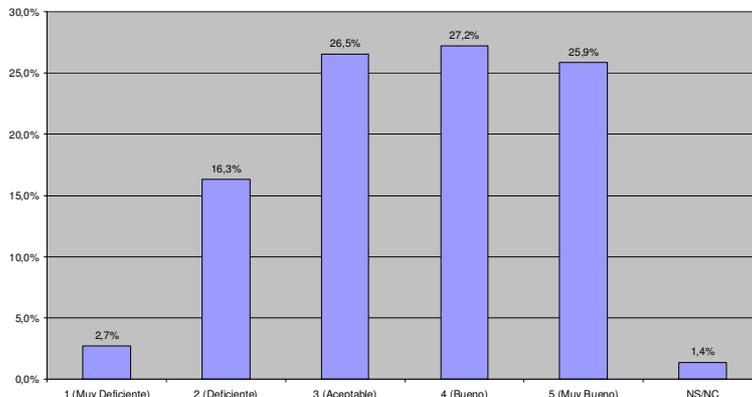
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	2,7%	24	16,3%	39	26,5%	40	27,2%	38	25,9%	2	1,4%	3,58	6,45

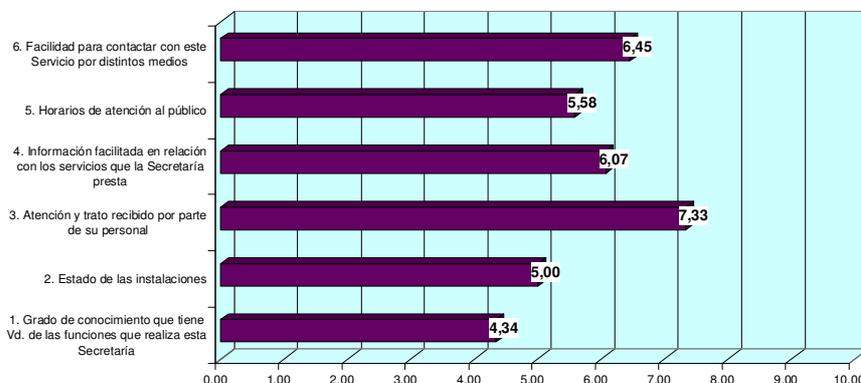
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se valora el trato recibido por el personal de la Secretaría, registrándose un indicador medio de **7,33** (3,93 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al conocimiento de las funciones de la Secretaría, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **4,34** (2,73 en la escala 1-5).

Destacamos que sólo una de las cuestiones tiene un valor medio por debajo de 5.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

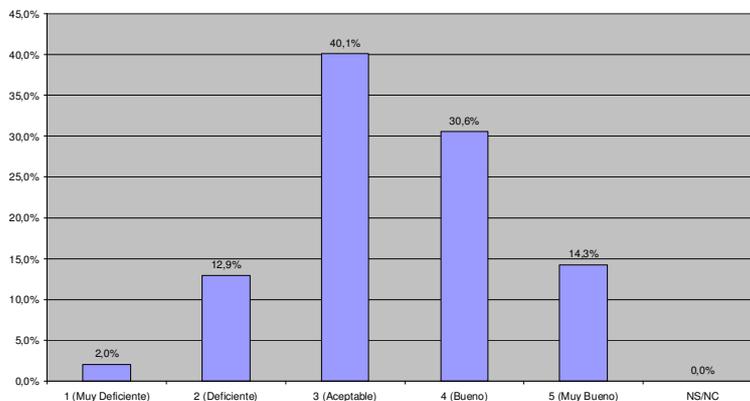
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	2,0%	19	12,9%	59	40,1%	45	30,6%	21	14,3%	0	0,0%	3,42	6,05

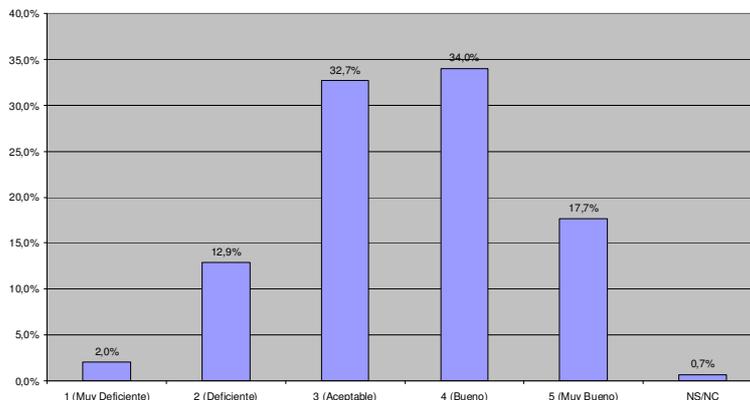
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	2,0%	19	12,9%	48	32,7%	50	34,0%	26	17,7%	1	0,7%	3,53	6,32

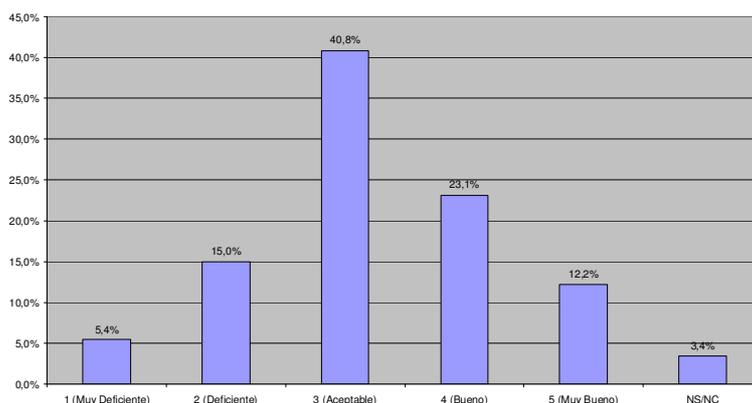
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	5,4%	22	15,0%	60	40,8%	34	23,1%	18	12,2%	5	3,4%	3,23	5,56

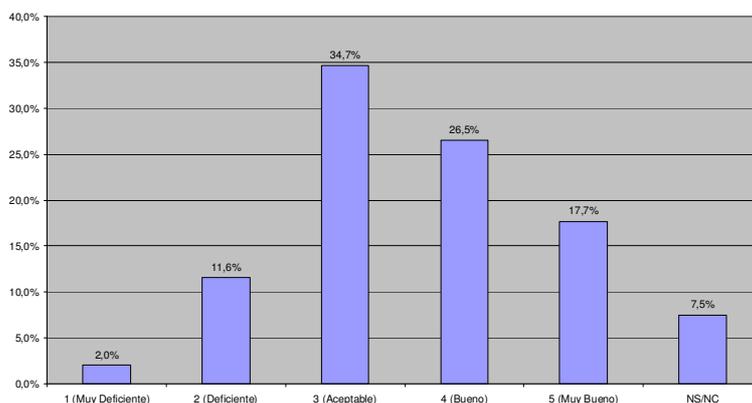
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	2,0%	17	11,6%	51	34,7%	39	26,5%	26	17,7%	11	7,5%	3,50	6,25

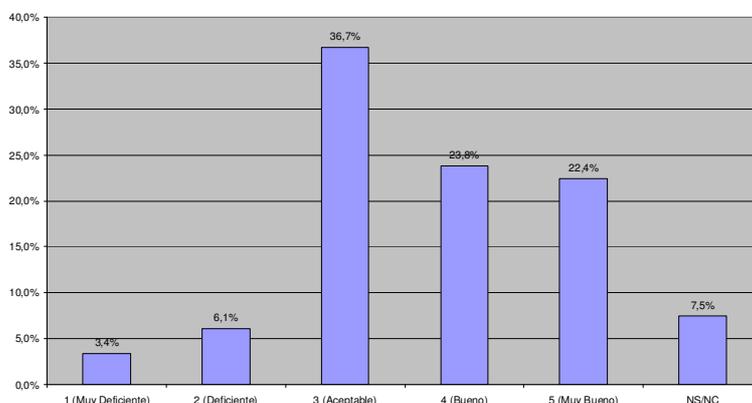
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	3,4%	9	6,1%	54	36,7%	35	23,8%	33	22,4%	11	7,5%	3,60	6,51

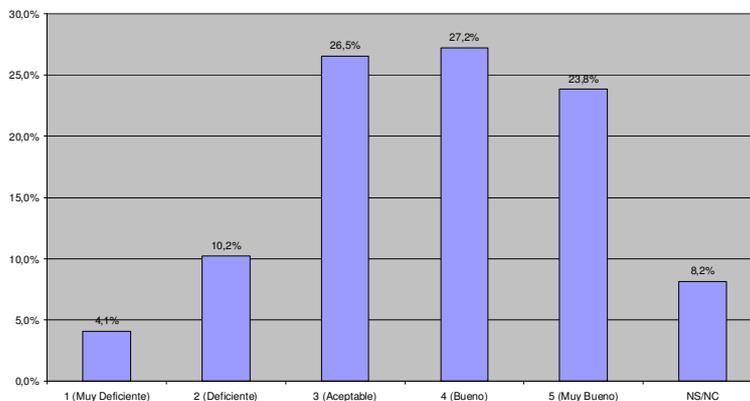
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	4,1%	15	10,2%	39	26,5%	40	27,2%	35	23,8%	12	8,2%	3,61	6,54

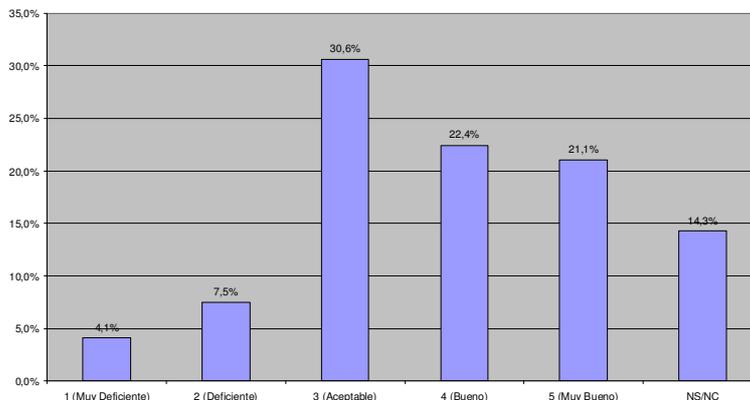
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	4,1%	11	7,5%	45	30,6%	33	22,4%	31	21,1%	21	14,3%	3,57	6,43

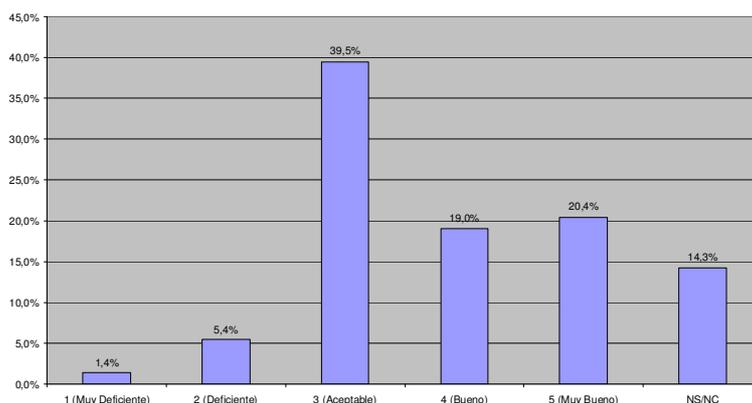
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	1,4%	8	5,4%	58	39,5%	28	19,0%	30	20,4%	21	14,3%	3,60	6,51

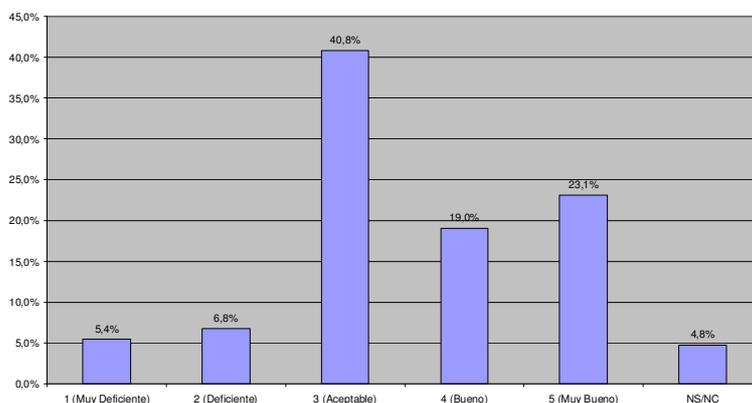
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	5,4%	10	6,8%	60	40,8%	28	19,0%	34	23,1%	7	4,8%	3,50	6,25

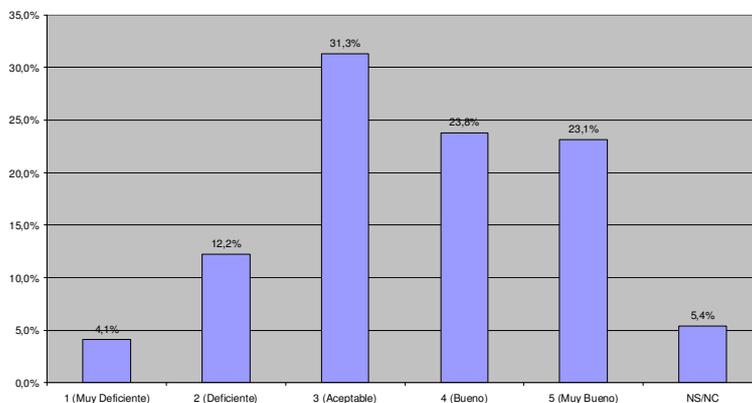
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	4,1%	18	12,2%	46	31,3%	35	23,8%	34	23,1%	8	5,4%	3,53	6,31

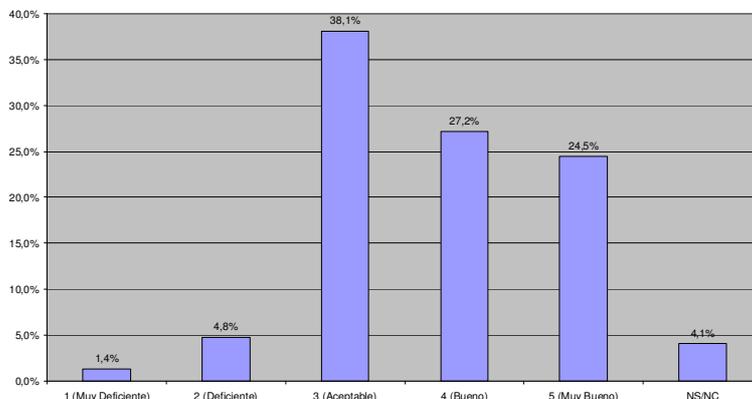
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	1,4%	7	4,8%	56	38,1%	40	27,2%	36	24,5%	6	4,1%	3,72	6,79

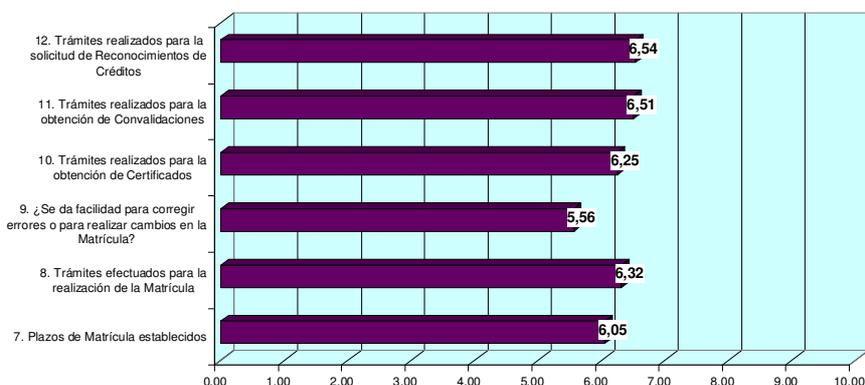
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



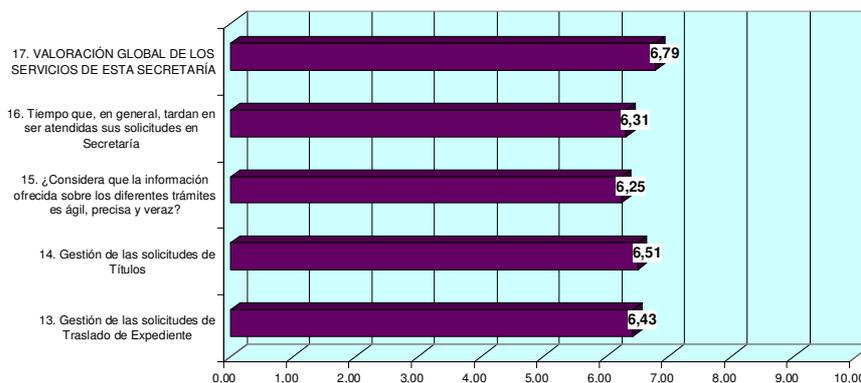
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 17** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia a la valoración Global de los Servicios de Secretaría, alcanzando el indicador medio un valor de **6,79** (3,72 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 9**, en la que se preguntaba sobre las facilidades dadas para modificar errores en las matrículas, el valor del indicador medio ha sido **5,56** (3,23 en la escala 1-5).

A destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio igual o superior a **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es inferior en cinco décimas a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **5,79**

Media Valoraciones específicas: **6,32**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Debería poder realizarse la matrícula a través de Internet.
- Ampliar y cumplir el horario de apertura al público (sobre todo las tardes)
- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos
- Deberían existir acuerdos con otras universidades para intercambiar los traslados sin necesidad de hacer viajar a los alumnos
- Intentar agilizar los trámites de las convalidaciones e intentar armonizar las reglas en que se basan
- Web de la Facultad más actualizada para poder realizar todo tipo de trámites.

CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA

En el Centro Universitario de Plasencia se han recogido un total de **422** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

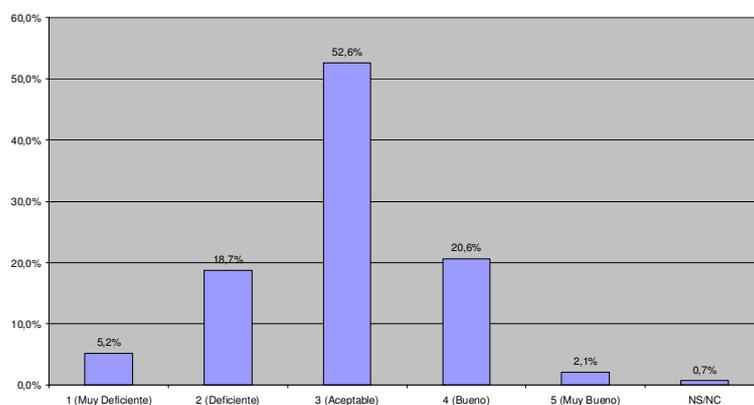
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
22	5,2%	79	18,7%	222	52,6%	87	20,6%	9	2,1%	3	0,7%	2,96	4,89

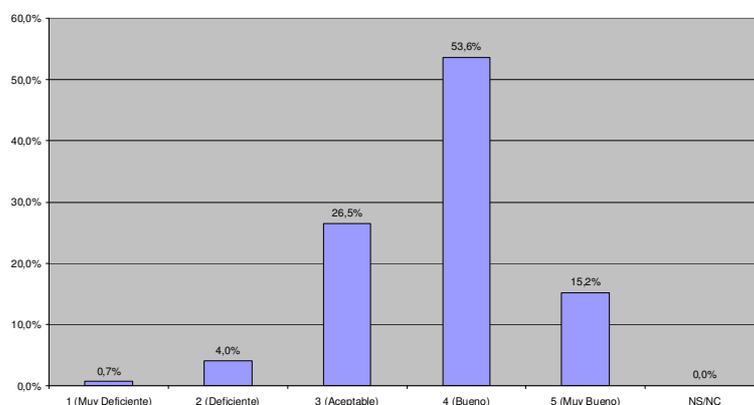
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	0,7%	17	4,0%	112	26,5%	226	53,6%	64	15,2%	0	0,0%	3,78	6,96

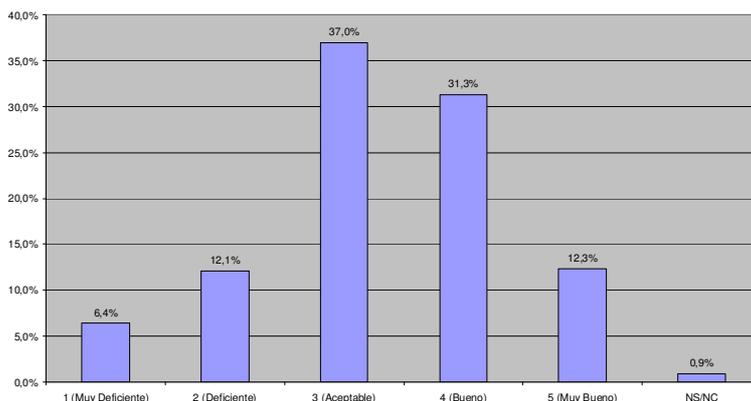
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
27	6,4%	51	12,1%	156	37,0%	132	31,3%	52	12,3%	4	0,9%	3,31	5,78

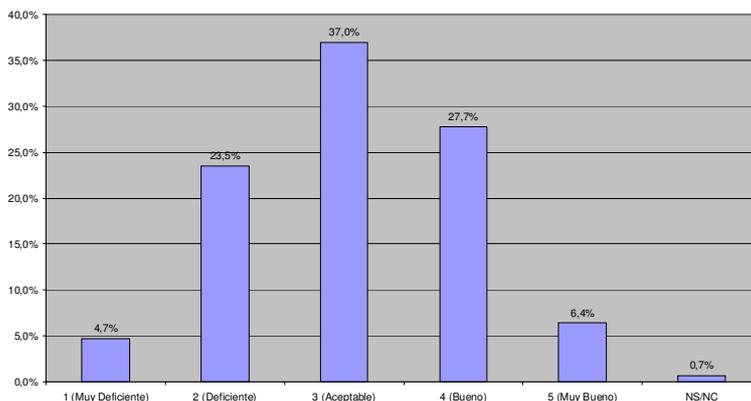
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
20	4,7%	99	23,5%	156	37,0%	117	27,7%	27	6,4%	3	0,7%	3,08	5,19

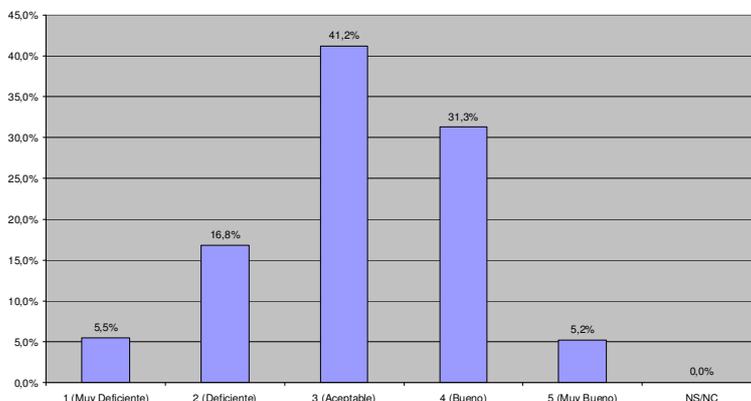
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
23	5,5%	71	16,8%	174	41,2%	132	31,3%	22	5,2%	0	0,0%	3,14	5,35

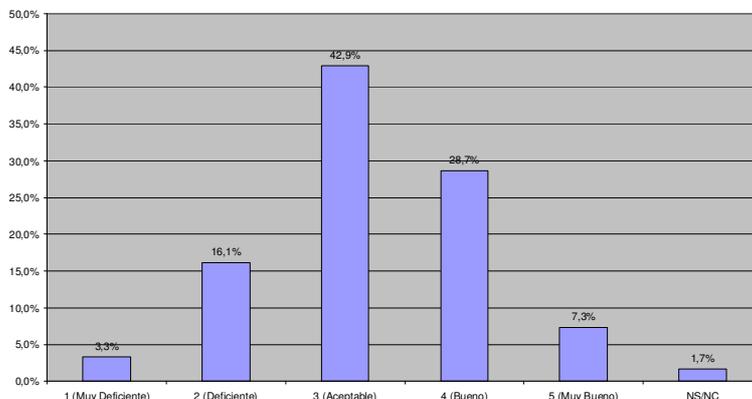
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
14	3,3%	68	16,1%	181	42,9%	121	28,7%	31	7,3%	7	1,7%	3,21	5,52

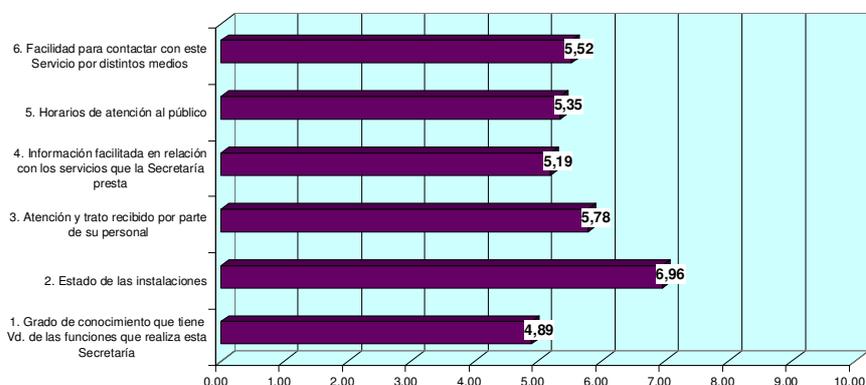
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 2**, en la que se valora el estado de las instalaciones, registrándose un indicador medio de **6,96** (3,78 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al conocimiento de las funciones de la Secretaría, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **4,89** (2,96 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que sólo una de las cuestiones tiene un valor medio por debajo de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

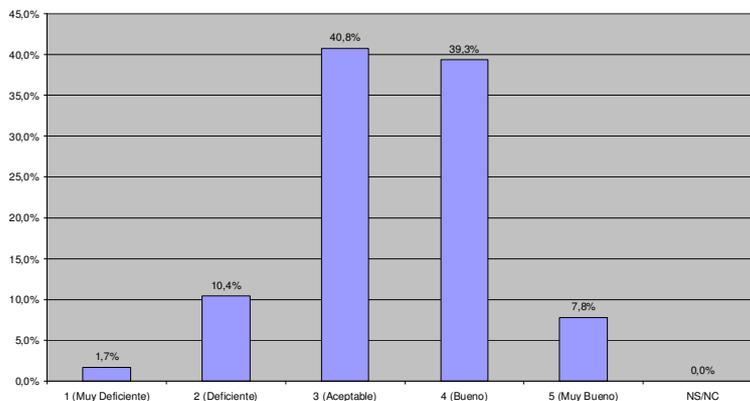
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	1,7%	44	10,4%	172	40,8%	166	39,3%	33	7,8%	0	0,0%	3,41	6,03

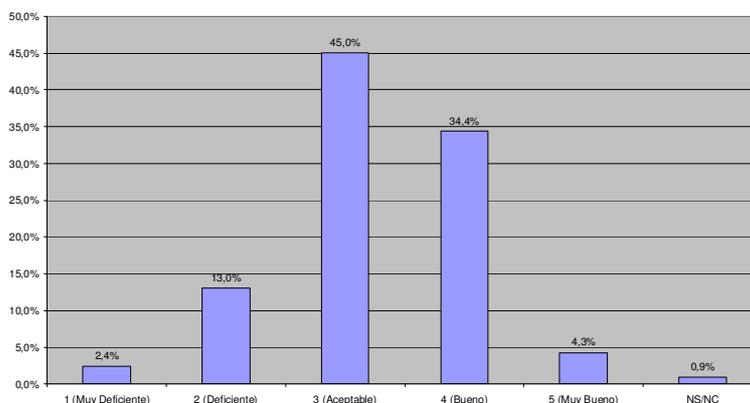
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	2,4%	55	13,0%	190	45,0%	145	34,4%	18	4,3%	4	0,9%	3,25	5,63

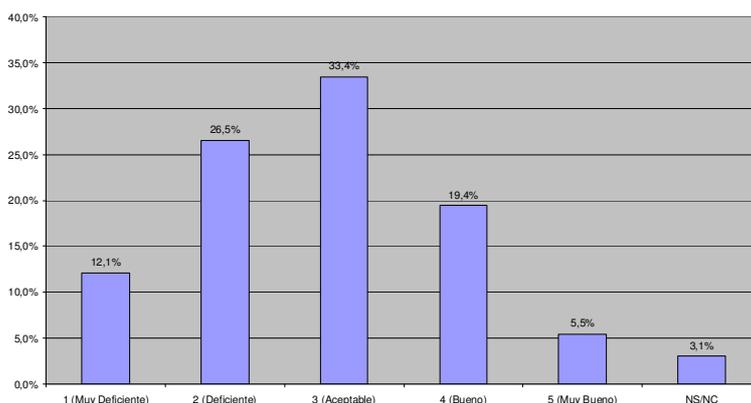
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
51	12,1%	112	26,5%	141	33,4%	82	19,4%	23	5,5%	13	3,1%	2,79	4,47

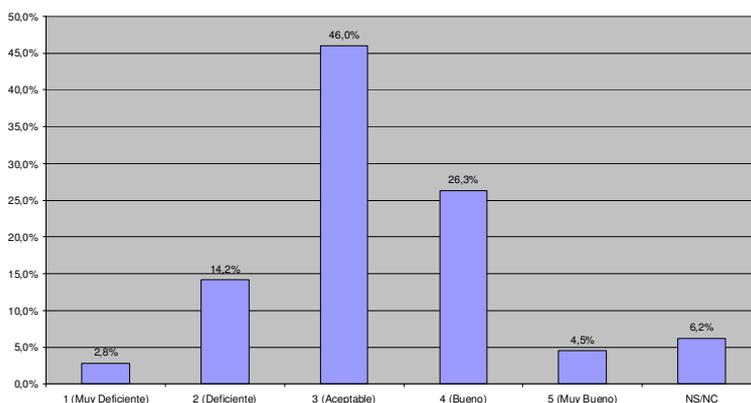
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	2,8%	60	14,2%	194	46,0%	111	26,3%	19	4,5%	26	6,2%	3,16	5,41

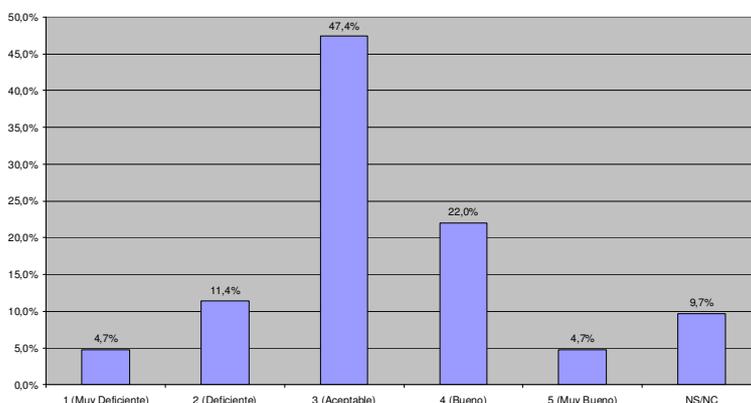
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
20	4,7%	48	11,4%	200	47,4%	93	22,0%	20	4,7%	41	9,7%	3,12	5,30

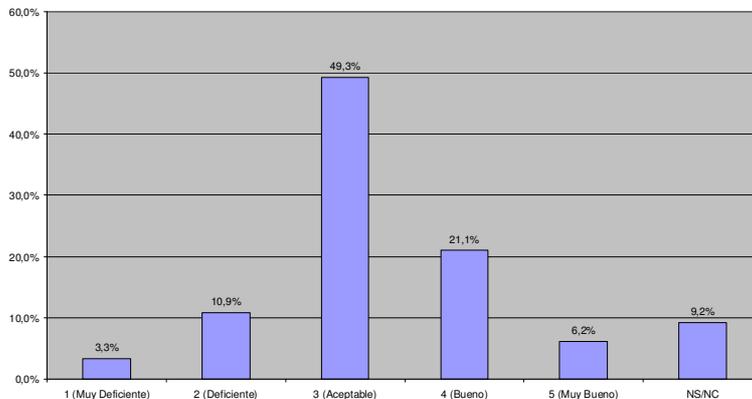
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
14	3,3%	46	10,9%	208	49,3%	89	21,1%	26	6,2%	39	9,2%	3,17	5,44

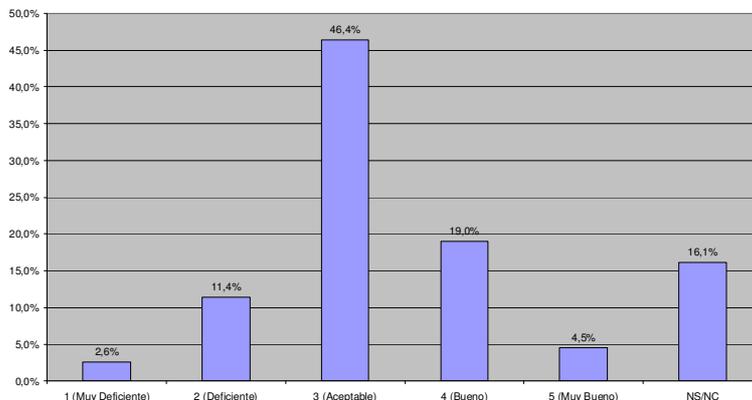
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	2,6%	48	11,4%	196	46,4%	80	19,0%	19	4,5%	68	16,1%	3,14	5,34

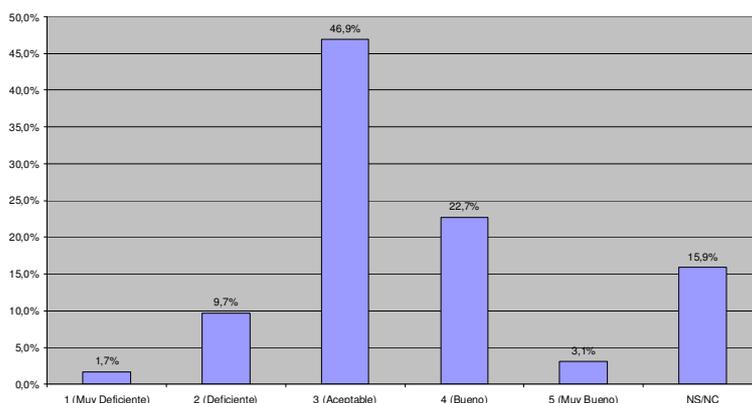
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	1,7%	41	9,7%	198	46,9%	96	22,7%	13	3,1%	67	15,9%	3,19	5,47

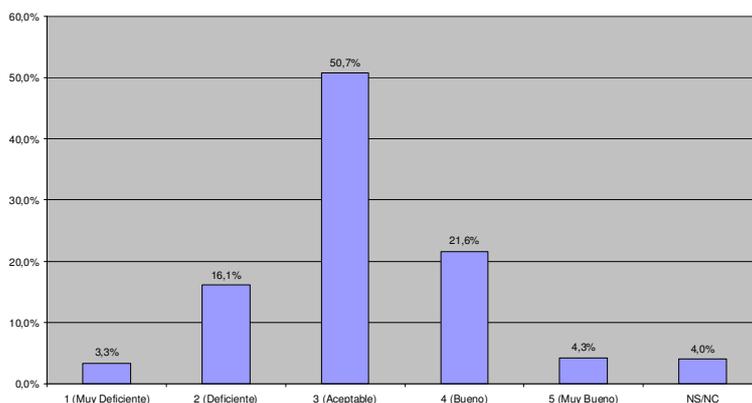
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
14	3,3%	68	16,1%	214	50,7%	91	21,6%	18	4,3%	17	4,0%	3,08	5,19

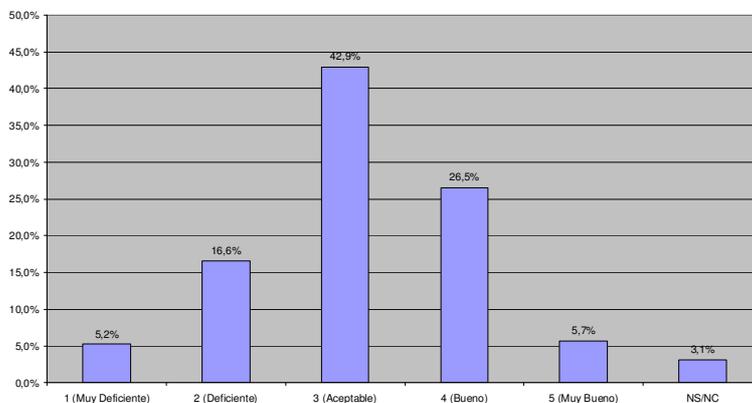
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
22	5,2%	70	16,6%	181	42,9%	112	26,5%	24	5,7%	13	3,1%	3,11	5,28

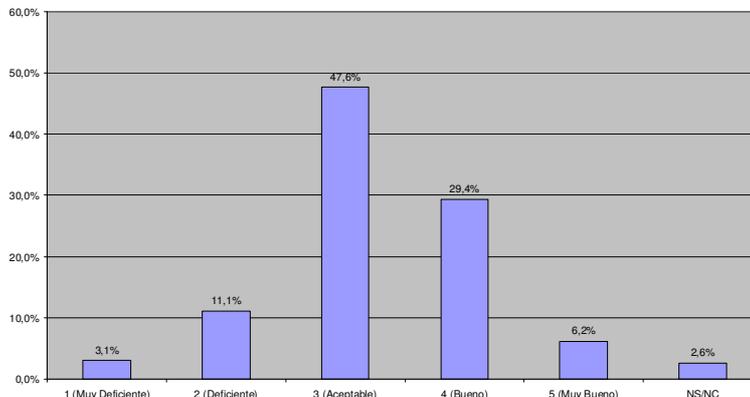
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	3,1%	47	11,1%	201	47,6%	124	29,4%	26	6,2%	11	2,6%	3,25	5,63

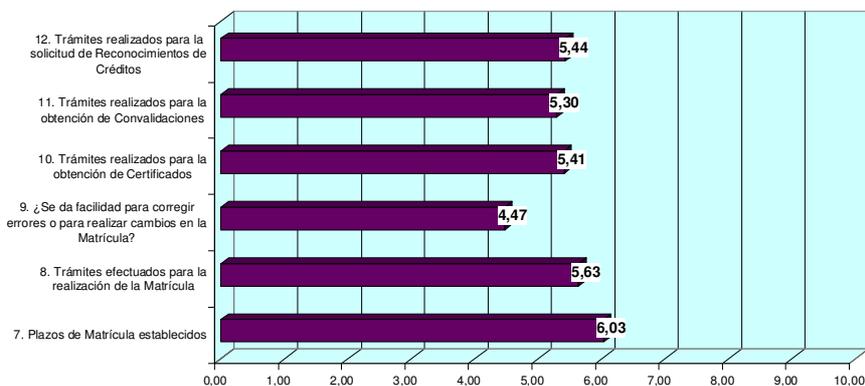
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría

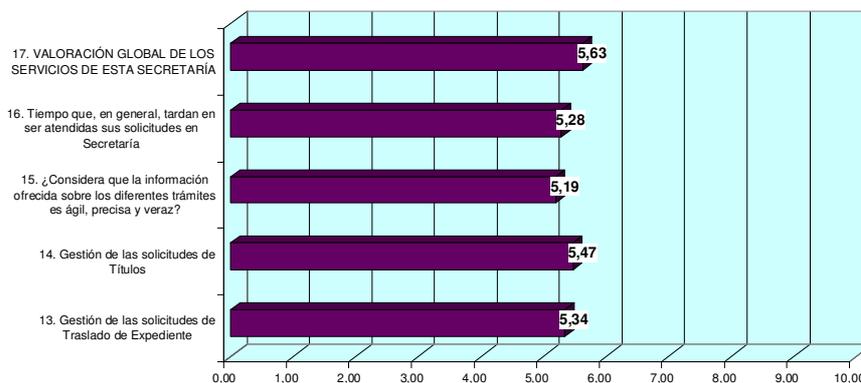


Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 7** obtiene la mayor valoración de los plazos de matrícula establecidos, alcanzando el indicador medio un valor de **6,03** (3,41 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 9**, en la que se preguntaba sobre las facilidades dadas para modificar errores en las matrículas, el valor del indicador medio ha sido **4,47** (2,79 en la escala 1-5).

Destacar que sólo en una de las cuestiones no se alcanza un valor medio igual o superior a 5.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)

Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es ligeramente superior a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **5,62**

Media Valoraciones específicas: **5,38**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Agilización de los servicios.
- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad)
- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos.
- Ampliar el horario de apertura al público (tardes).
- Mayor plazo para la realización de matrícula y más publicidad a los plazos de la misma.
- Dar más información a los alumnos (como sobre las convalidaciones)
- Web del Centro más actualizada y posibilidad de realizar trámites (matrículas, consultas, etc.) por Internet.
- Suministrar folletos informativos a los alumnos, repartirlos por las aulas.
- Mayor agilidad en la tramitación del carné universitario

CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

En el Centro Universitario de Mérida se han recogido un total de **68** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

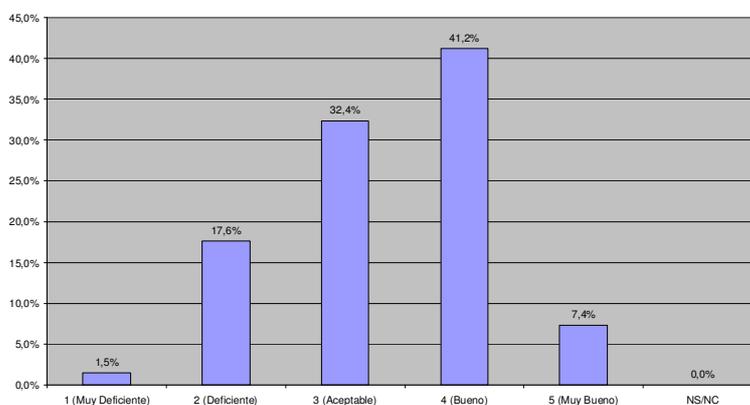
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	12	17,6%	22	32,4%	28	41,2%	5	7,4%	0	0,0%	3,35	5,88

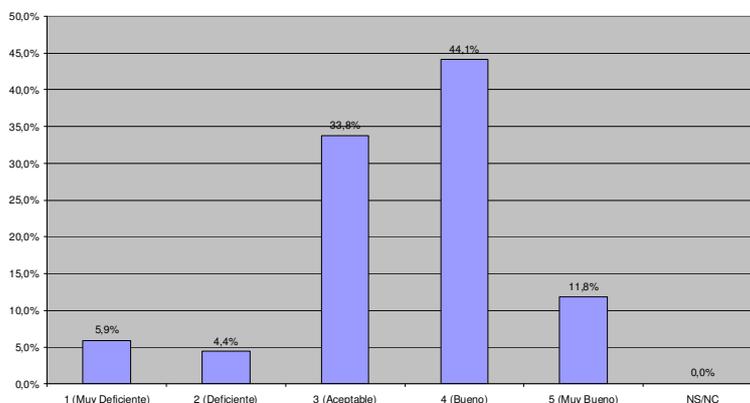
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	5,9%	3	4,4%	23	33,8%	30	44,1%	8	11,8%	0	0,0%	3,51	6,29

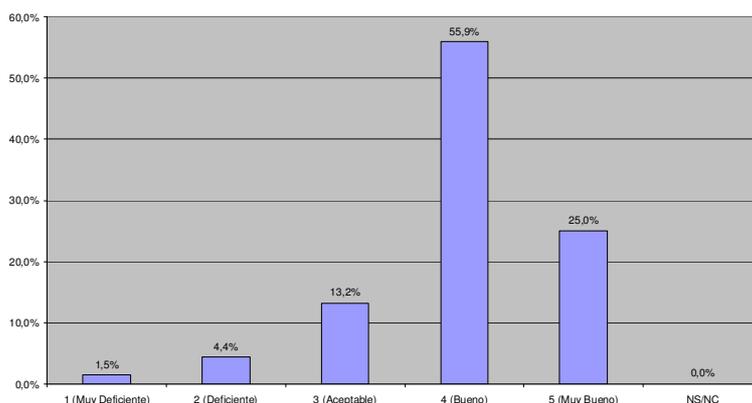
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	3	4,4%	9	13,2%	38	55,9%	17	25,0%	0	0,0%	3,99	7,46

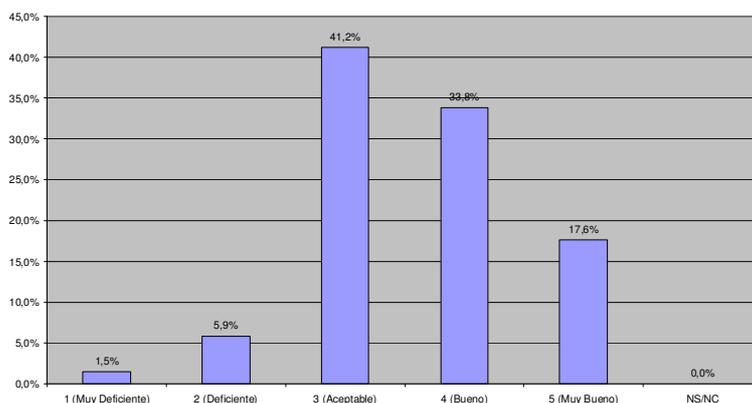
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	4	5,9%	28	41,2%	23	33,8%	12	17,6%	0	0,0%	3,60	6,51

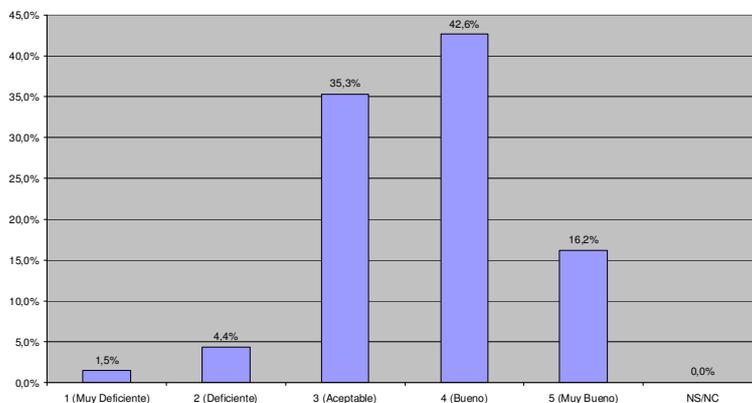
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	3	4,4%	24	35,3%	29	42,6%	11	16,2%	0	0,0%	3,68	6,69

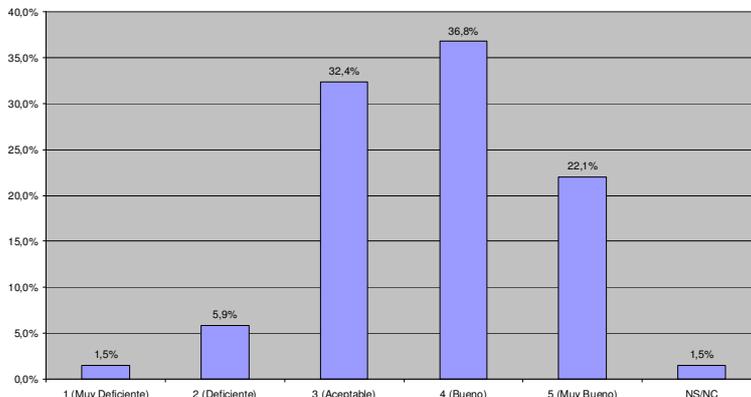
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	4	5,9%	22	32,4%	25	36,8%	15	22,1%	1	1,5%	3,73	6,83

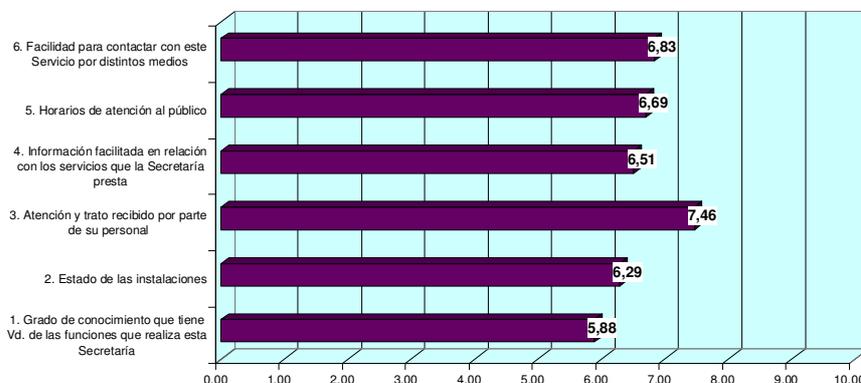
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se valora la atención prestada por el personal de las Secretarías, registrándose un indicador medio de **7,46** (3,99 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al conocimiento de las funciones de la Secretaría, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,88** (3,35 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que todas las cuestiones tienen un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

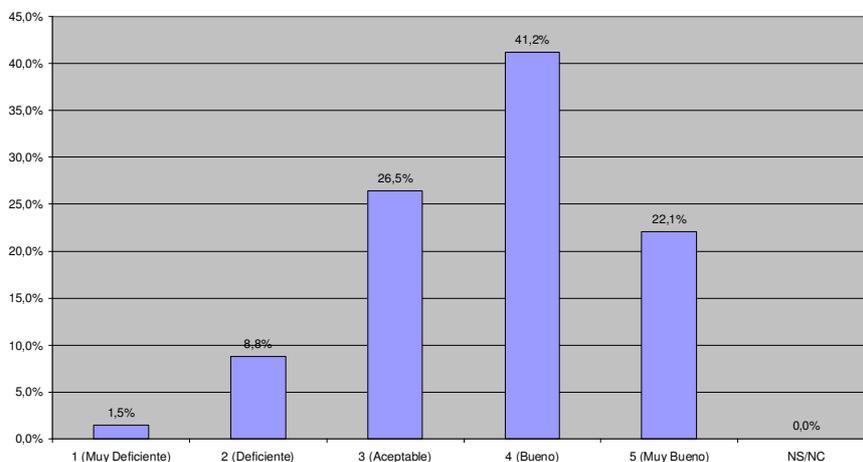
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	6	8,8%	18	26,5%	28	41,2%	15	22,1%	0	0,0%	3,74	6,84

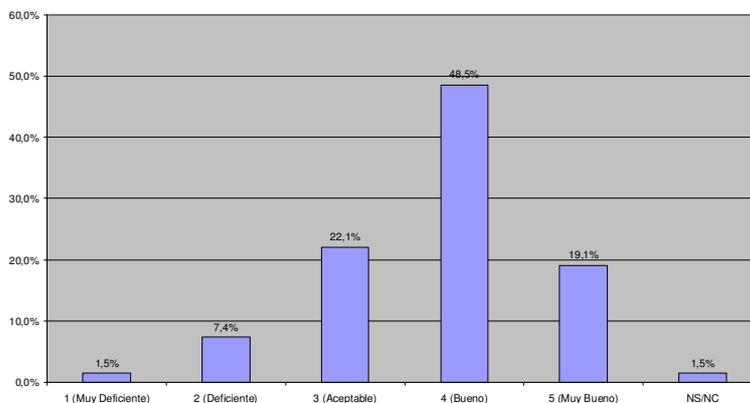
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	5	7,4%	15	22,1%	33	48,5%	13	19,1%	1	1,5%	3,78	6,94

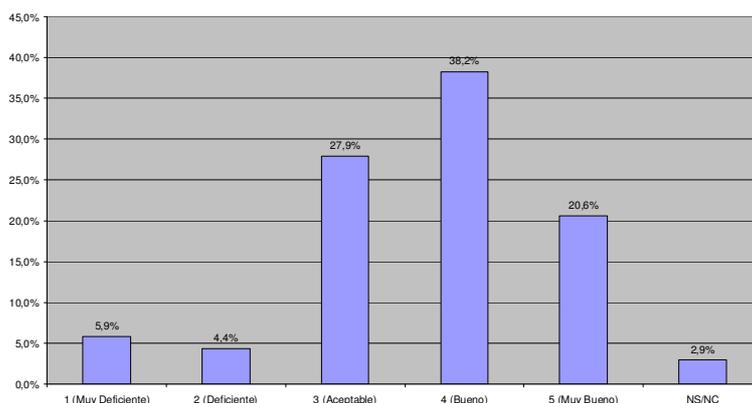
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	5,9%	3	4,4%	19	27,9%	26	38,2%	14	20,6%	2	2,9%	3,65	6,63

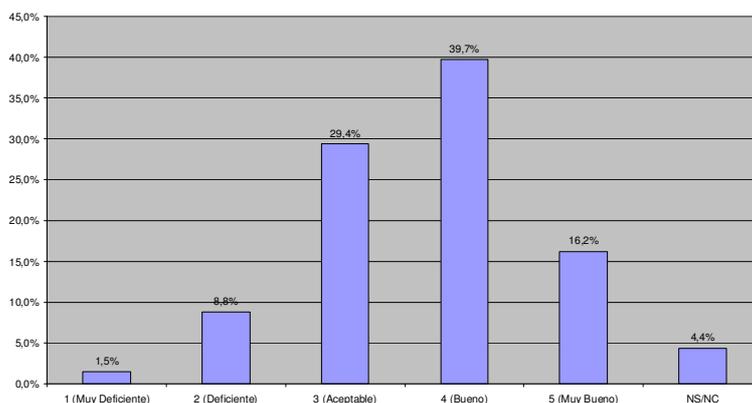
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	6	8,8%	20	29,4%	27	39,7%	11	16,2%	3	4,4%	3,63	6,58

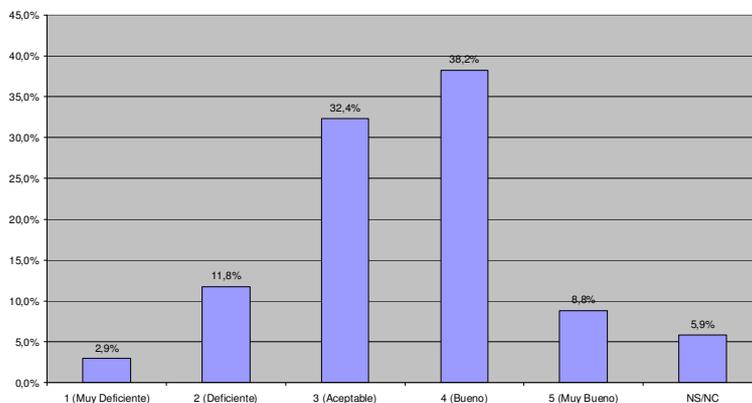
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,9%	8	11,8%	22	32,4%	26	38,2%	6	8,8%	4	5,9%	3,41	6,02

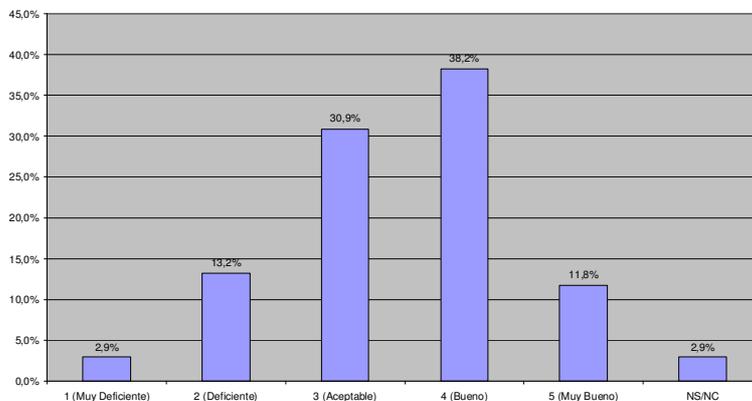
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,9%	9	13,2%	21	30,9%	26	38,2%	8	11,8%	2	2,9%	3,44	6,10

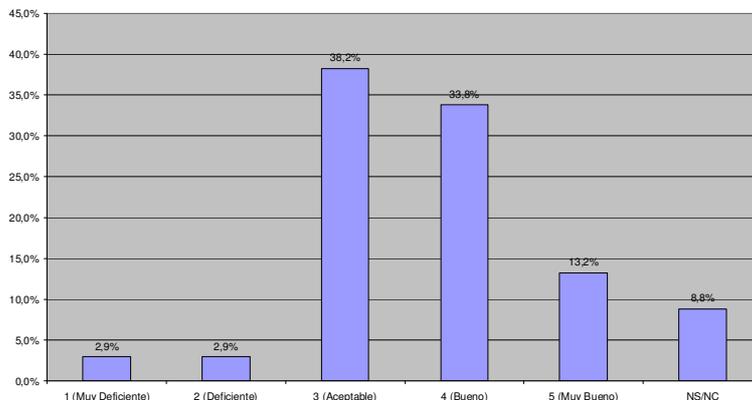
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,9%	2	2,9%	26	38,2%	23	33,8%	9	13,2%	6	8,8%	3,56	6,41

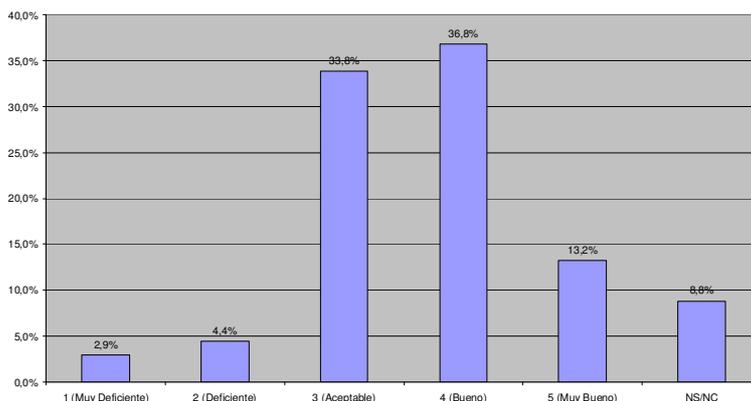
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,9%	3	4,4%	23	33,8%	25	36,8%	9	13,2%	6	8,8%	3,58	6,45

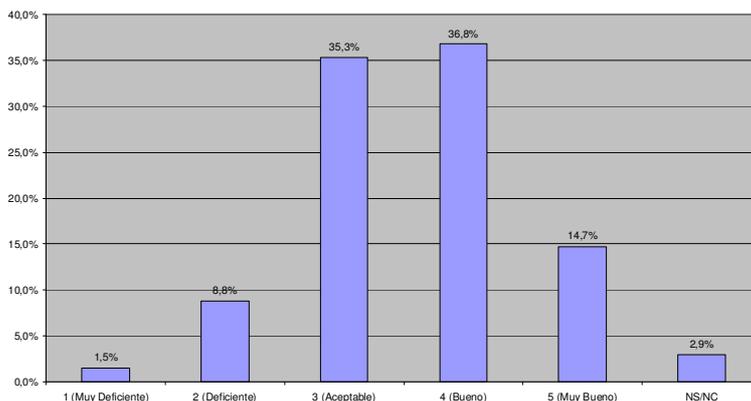
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	6	8,8%	24	35,3%	25	36,8%	10	14,7%	2	2,9%	3,56	6,40

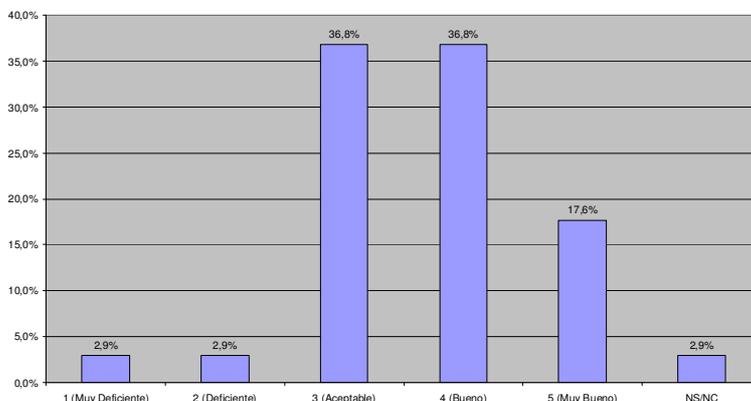
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	2,9%	2	2,9%	25	36,8%	25	36,8%	12	17,6%	2	2,9%	3,65	6,63

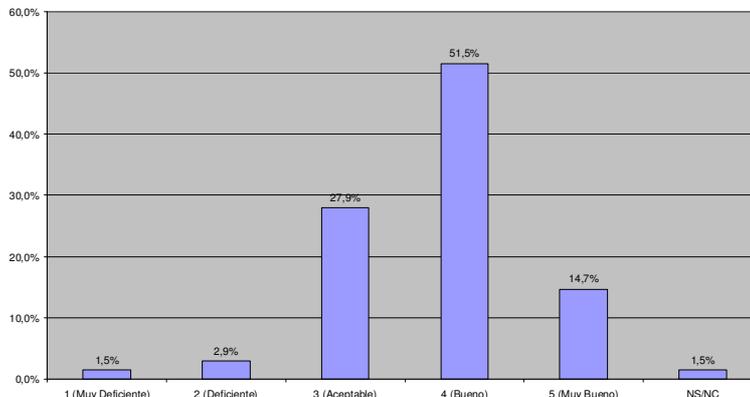
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,5%	2	2,9%	19	27,9%	35	51,5%	10	14,7%	1	1,5%	3,76	6,90

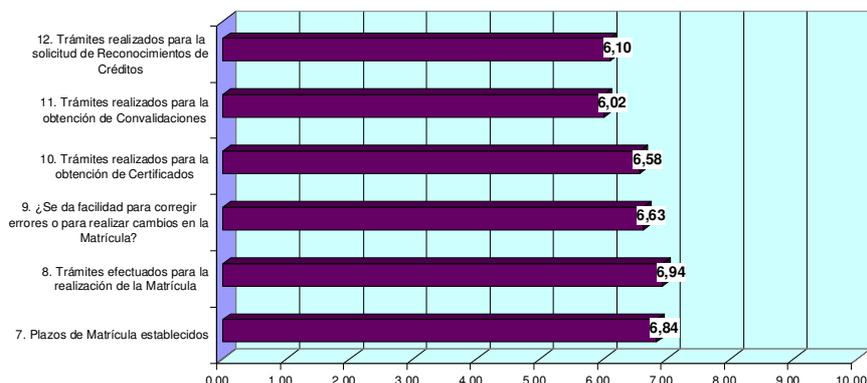
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



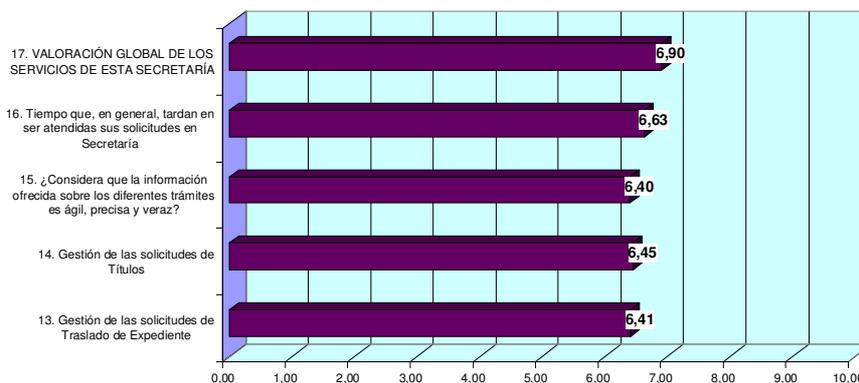
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 8** obtiene la mayor valoración de los trámites realizados para la elaboración de la matrícula, alcanzando el indicador medio un valor de **6,94** (3,78 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 11**, en la que se preguntaba sobre los trámites realizados para la obtención de convalidaciones, el valor del indicador medio ha sido **6,02** (3,41 en la escala 1-5).

Además debemos destacar que en todas las cuestiones se alcanzan un valor medio igual o superior a **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es ligeramente superior a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **6,61**.

Media Valoraciones específicas: **6,54**.

c. SUGERENCIAS

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- A la hora de pedir cita previa sería conveniente a parte de solicitar número que también se asignara una hora concreta.
- Aumentar el personal de Secretaría en épocas determinadas (por ejemplo en matrícula).
- Debería poder realizarse la matrícula por Internet.
- Recibir información mediante correo electrónico.

FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE

En la Facultad de Ciencias del Deporte se han recogido un total de **157** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

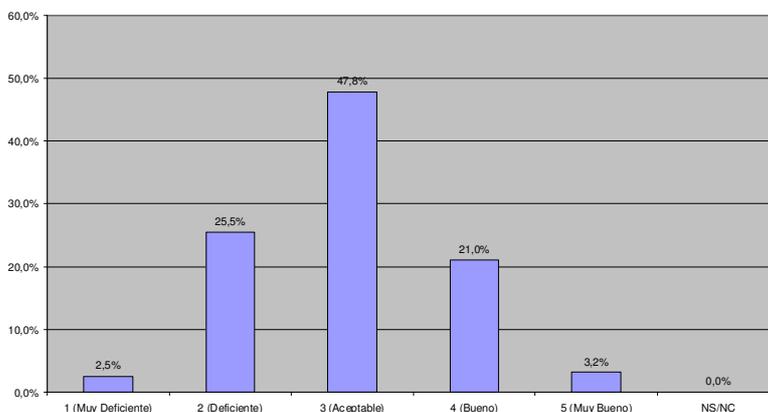
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	2,5%	40	25,5%	75	47,8%	33	21,0%	5	3,2%	0	0,0%	3,0	4,9

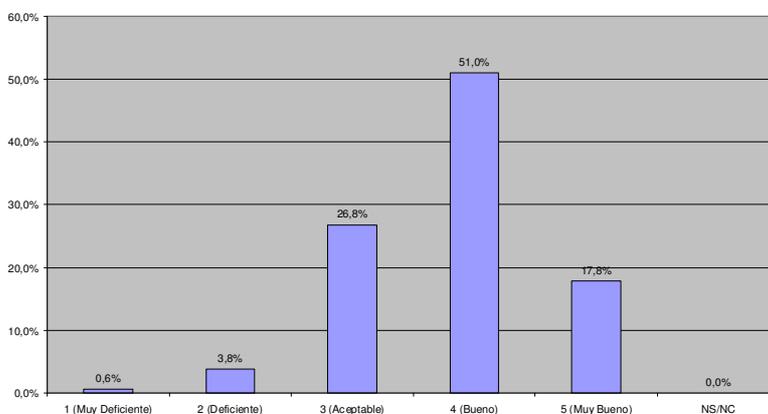
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	0,6%	6	3,8%	42	26,8%	80	51,0%	28	17,8%	0	0,0%	3,8	7,0

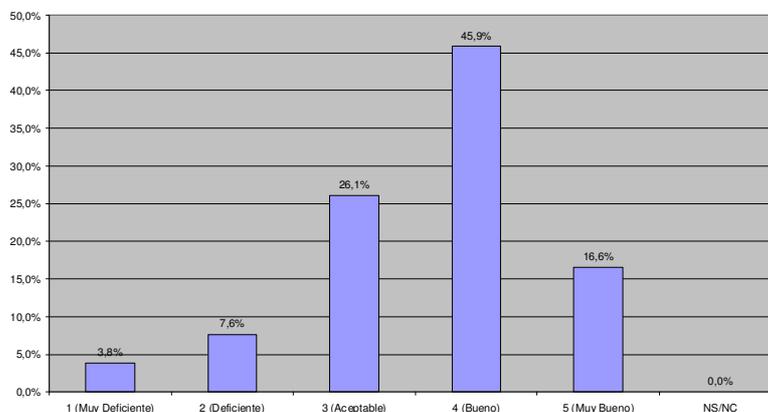
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	3,8%	12	7,6%	41	26,1%	72	45,9%	26	16,6%	0	0,0%	3,6	6,6

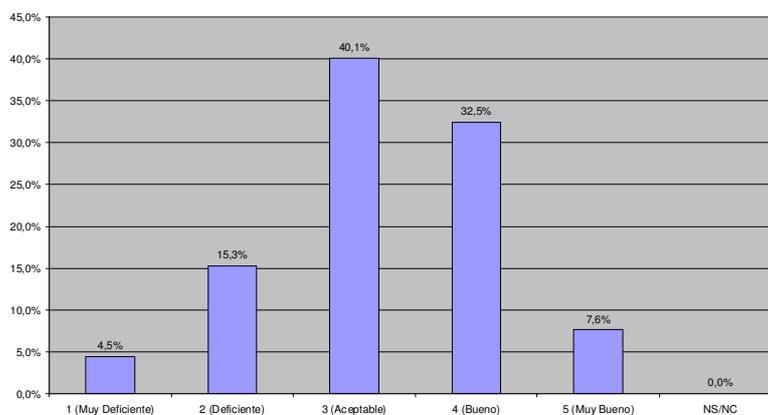
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	4,5%	24	15,3%	63	40,1%	51	32,5%	12	7,6%	0	0,0%	3,2	5,6

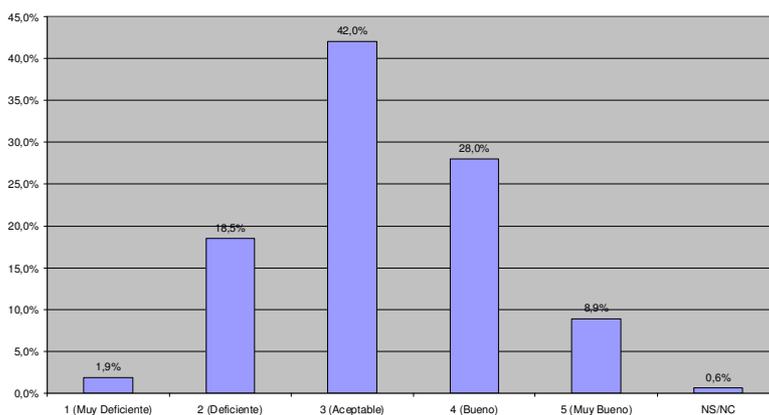
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	1,9%	29	18,5%	66	42,0%	44	28,0%	14	8,9%	1	0,6%	3,2	5,6

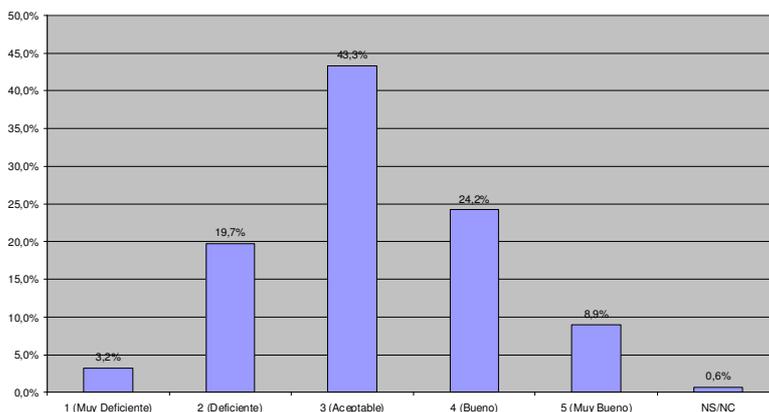
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	3,2%	31	19,7%	68	43,3%	38	24,2%	14	8,9%	1	0,6%	3,2	5,4

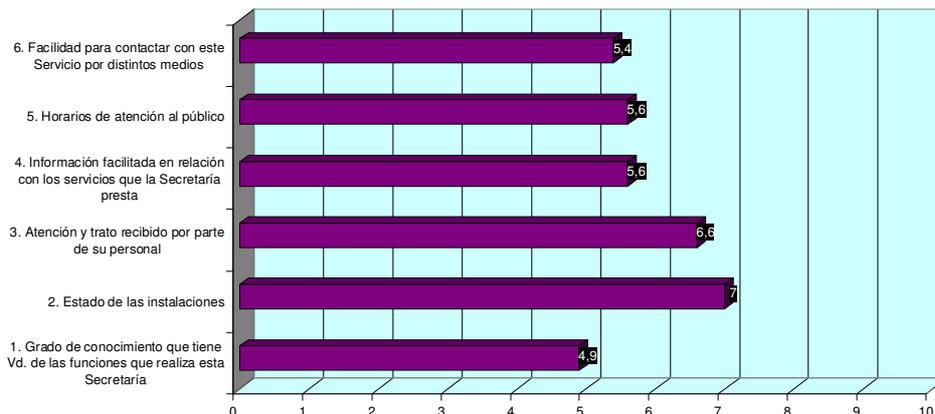
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 2** en la que se recoge la opinión sobre el estado de las instalaciones de la Secretaría registrándose un indicador medio de 7 (3,8 en la escala 1-5). La cuestión **número 1**, que hace referencia al conocimiento que tiene de las funciones que realiza la Secretaría, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de 4,9 (3 en la escala 1-5).

Aunque se debe indicar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de 5, excepto en la cuestión número 1.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

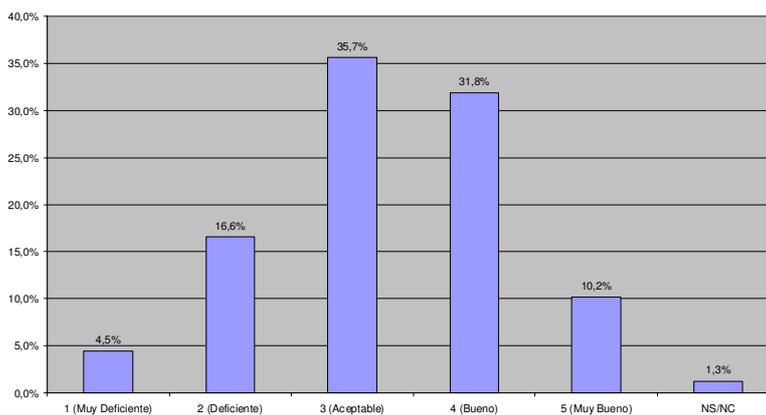
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	4,5%	26	16,6%	56	35,7%	50	31,8%	16	10,2%	2	1,3%	3,3	5,7

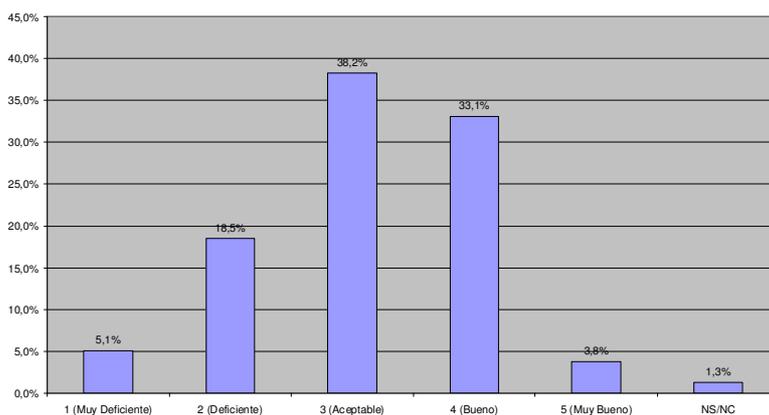
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	5,1%	29	18,5%	60	38,2%	52	33,1%	6	3,8%	2	1,3%	3,1	5,3

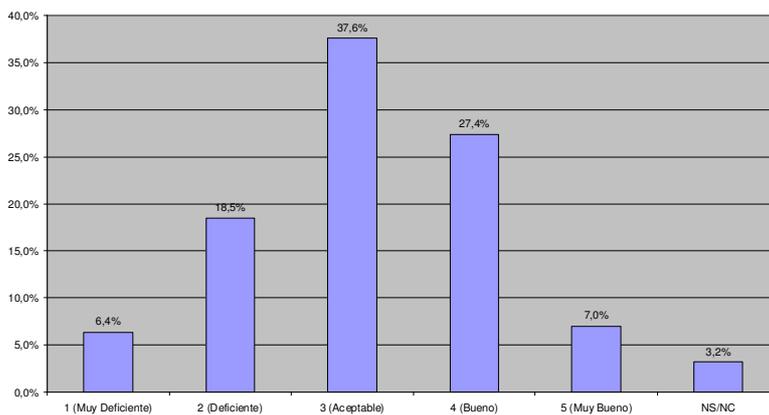
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	6,4%	29	18,5%	59	37,6%	43	27,4%	11	7,0%	5	3,2%	3,1	5,3

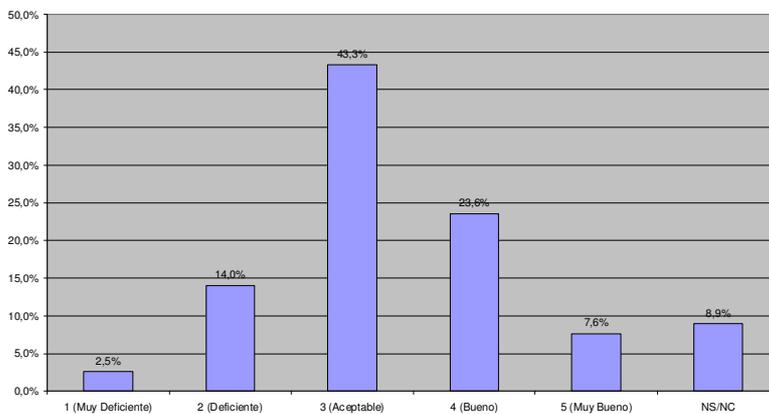
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	2,5%	22	14,0%	68	43,3%	37	23,6%	12	7,6%	14	8,9%	3,2	5,5

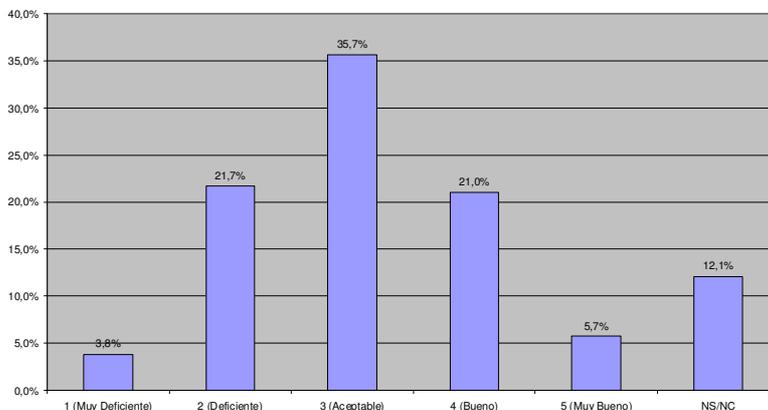
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	3,8%	34	21,7%	56	35,7%	33	21,0%	9	5,7%	19	12,1%	3,0	5,1

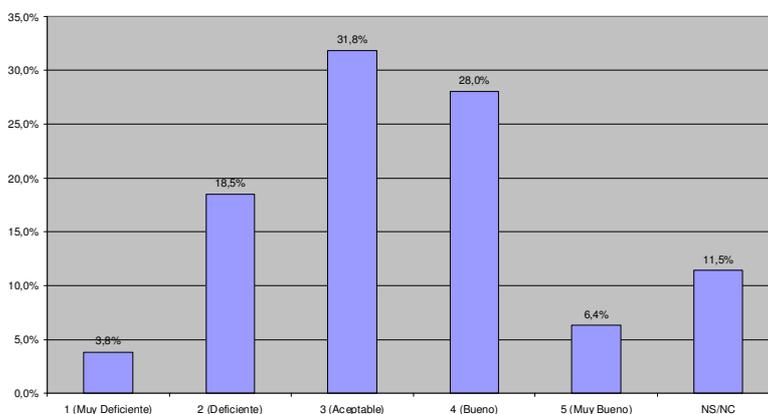
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	3,8%	29	18,5%	50	31,8%	44	28,0%	10	6,4%	18	11,5%	3,2	5,4

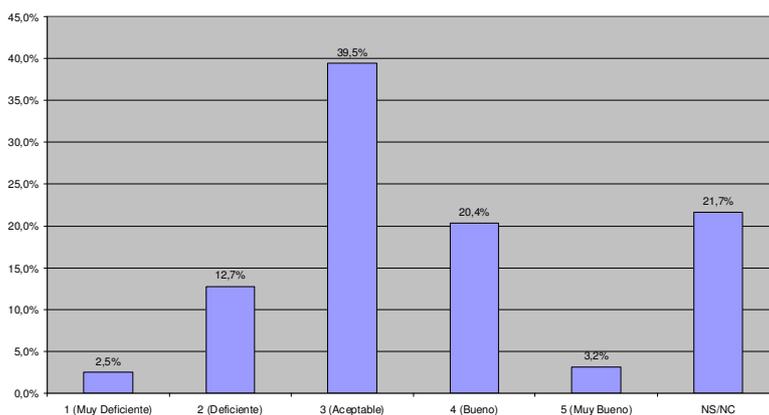
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	2,5%	20	12,7%	62	39,5%	32	20,4%	5	3,2%	34	21,7%	3,1	5,3

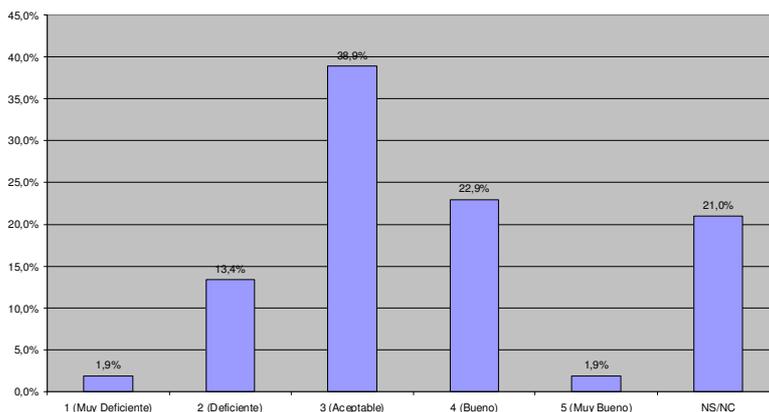
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	1,9%	20	13,4%	62	38,9%	36	22,9%	3	1,9%	33	21,0%	3,1	5,3

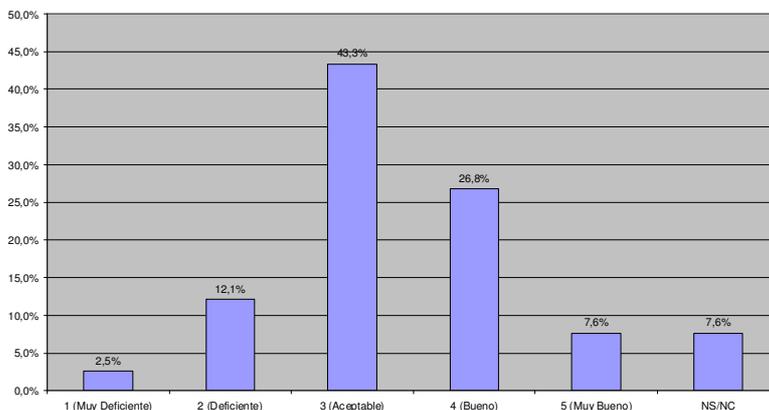
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	2,5%	19	12,1%	68	43,3%	42	26,8%	12	7,6%	12	7,6%	3,3	5,7

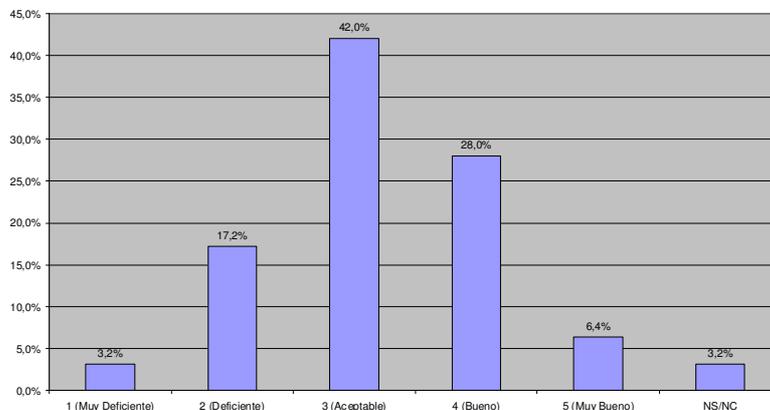
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	3,2%	27	17,2%	66	42,0%	44	28,0%	10	6,4%	5	3,2%	3,2	5,4

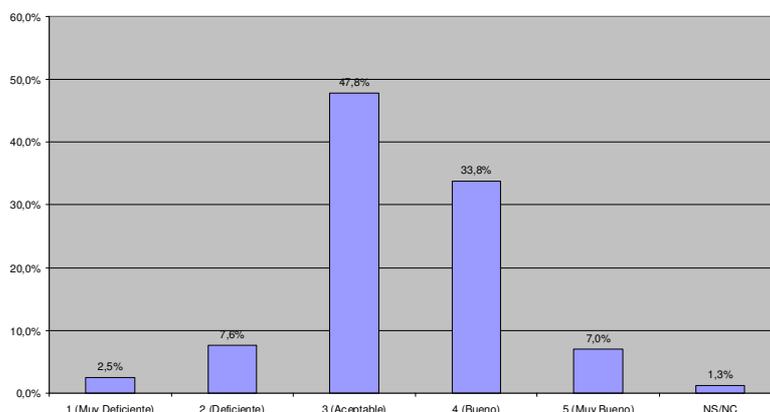
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	2,5%	12	7,6%	75	47,8%	53	33,8%	11	7,0%	2	1,3%	3,4	5,9

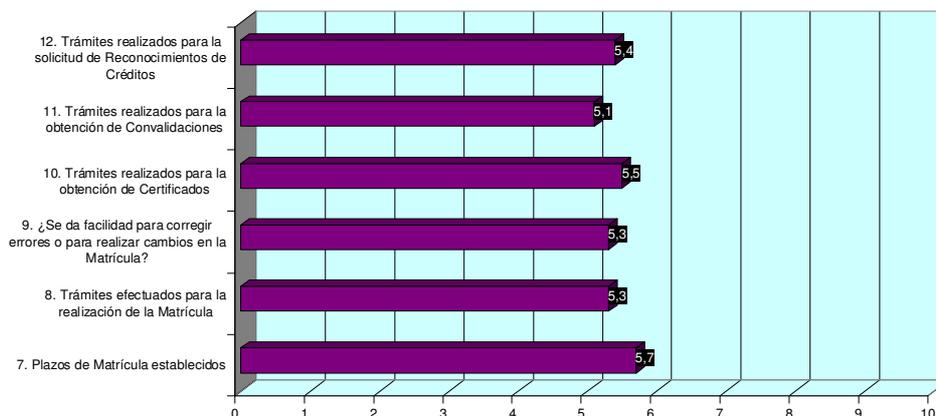
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



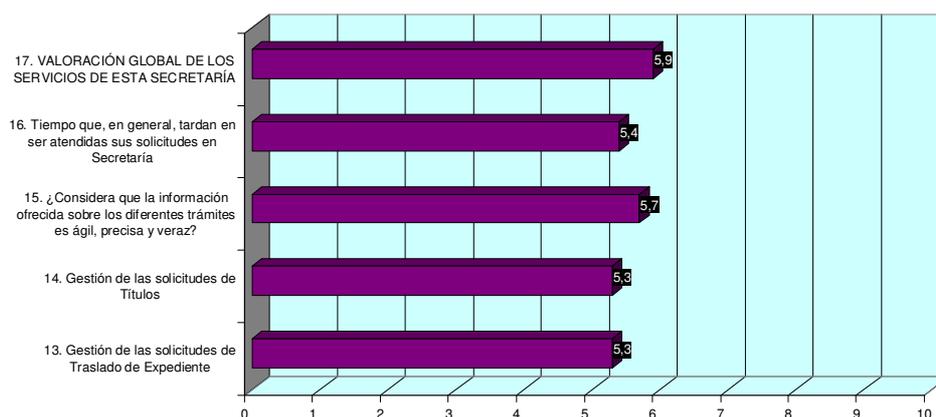
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 17** que hace referencia a la valoración global de los servicios de Secretaría, obtienen la mayor valoración de los usuarios alcanzando el indicador medio un valor de **5,9** (3,4 en la escala 1-5). Por el contrario, la valoración más baja se ha registrado para la cuestión **número 11**, en la que se pregunta sobre los trámites realizados para la obtención de Convalidaciones, el valor del indicador medio ha sido **5,1** (3 en la escala 1-5).

Destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en cinco décimas a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **5,91**

Media Valoraciones específicas: **5,4**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Matriculación vía internet
- Que se pongan menos inconvenientes a la hora de usar las distintas instalaciones y que no se pasen el problema de unos a otros
- Que las asignaturas de libre elección del centro se den en base a la veteranía del alumno
- Me gustaría que las matrículas fueran más sencillas y no tanto "papeleo"
- Dar opción a completar la matrícula cuando a pesar de tener alguna pendiente ya se sabe la nota al no presentarse
- Más tranquilidad, menos prisas y mayor atención
- Ser más flexible a la hora de matricularse, ya que hay gente que necesita desplazarse 200

Km. hasta Cáceres para ello, y le hacen venir otro día porque "tienes una asignatura pendiente", asignatura a la cual ni siquiera se va a presentar.

- Desconocen la normativa, los plazos
- Poner más atención a los alumnos a favor a sus prestaciones y conocimientos
- Más agilidad para los trámites de alumnos
- Falta de fluidez a la hora de entregar las matrículas
- Mayor agilidad y fluidez en los trámites de realización de matrículas y convalidaciones
- La cita previa debería pedirse, además de internet, por teléfono
- Ampliar el horario de reprografía y de la sala de informática. Tener acceso al Messenger y poder imprimir todo
- Más de una ventanilla para agilizar los trámites en caso de aglomeraciones de estudiantes

ESCUELA POLITÉCNICA DE CÁCERES

En la Escuela Politécnica. En el citado centro se han recogido un total de 19 encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

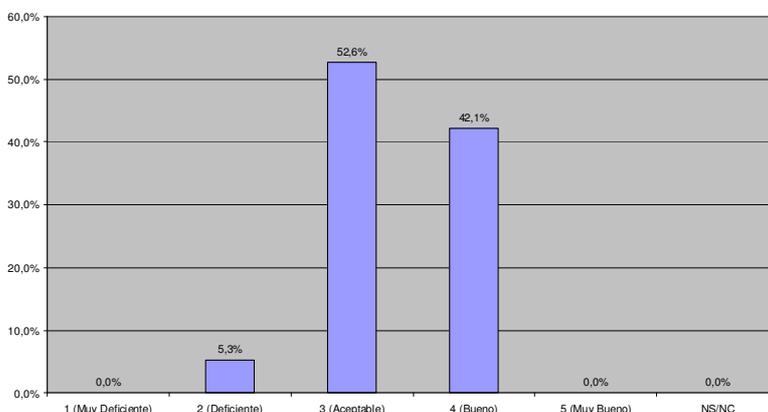
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	1	5,3%	10	52,6%	8	42,1%	0	0%	0	0,0%	3,4	5,9

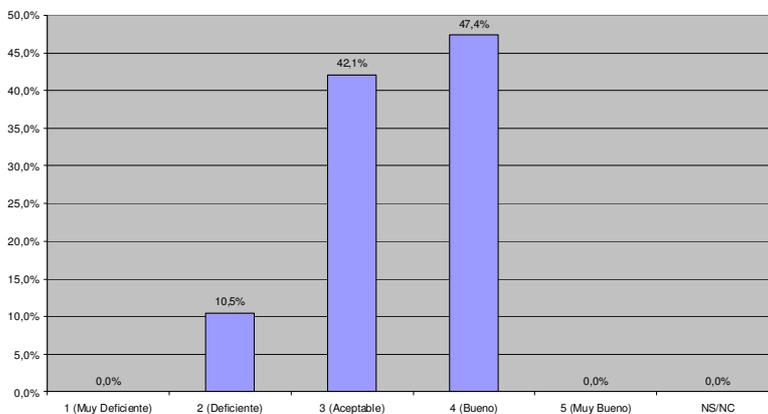
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	2	10,5%	8	42,1	9	47,4%	0	0,0%	0	0,0%	3,4	5,9

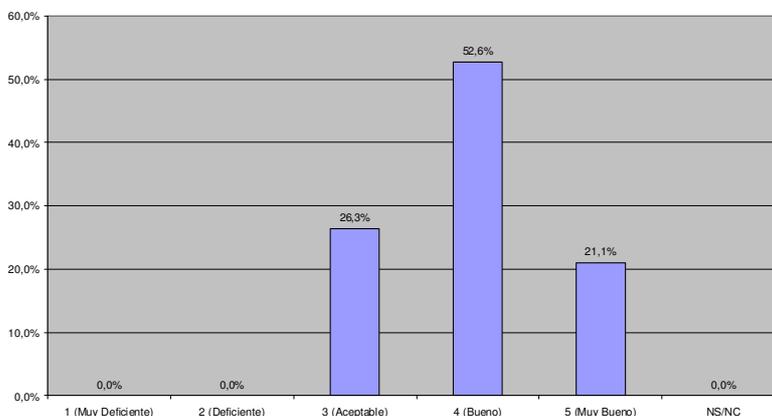
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	0	0,0%	5	26,3%	10	52,6	4	21,1%	0	0,0%	3,9	7,4

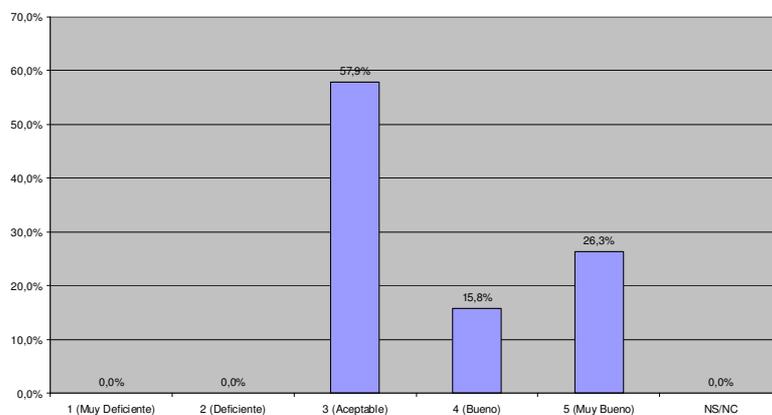
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	0	0,0%	11	57,9%	3	15,8%	5	26,3%	0	0,0	3,7	6,7

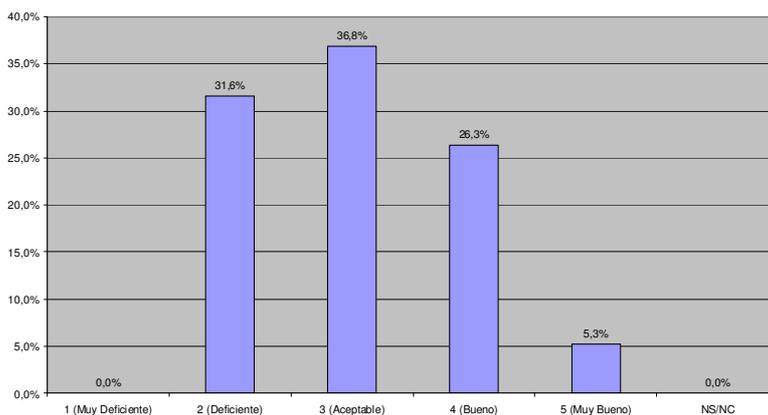
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	6	31,6%	7	36,8%	5	26,3%	1	5,3%	0	0,0%	3,1	5,1

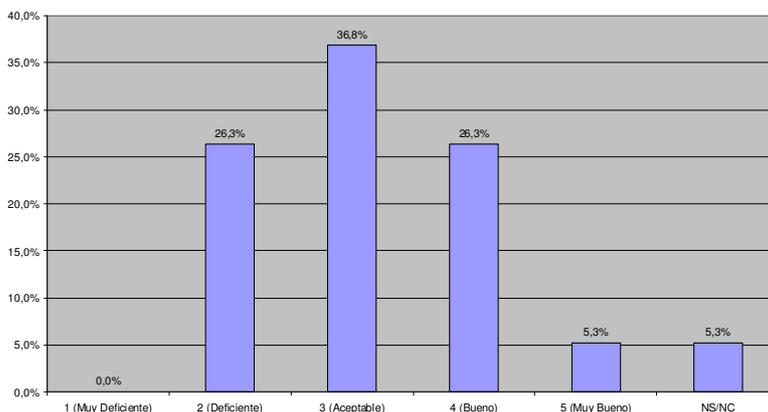
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	5	26,3%	7	36,8%	5	26,3%	1	5,3%	1	5,3%	3,1	5,3

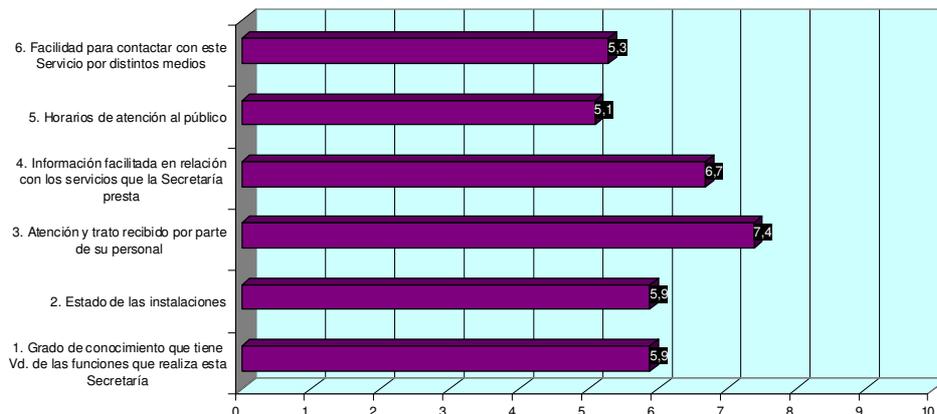
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal de la Secretaría, registrándose un indicador medio de **7,4** (3,9 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 5**, que hace referencia a horarios de atención al público, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,1** (3,1 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

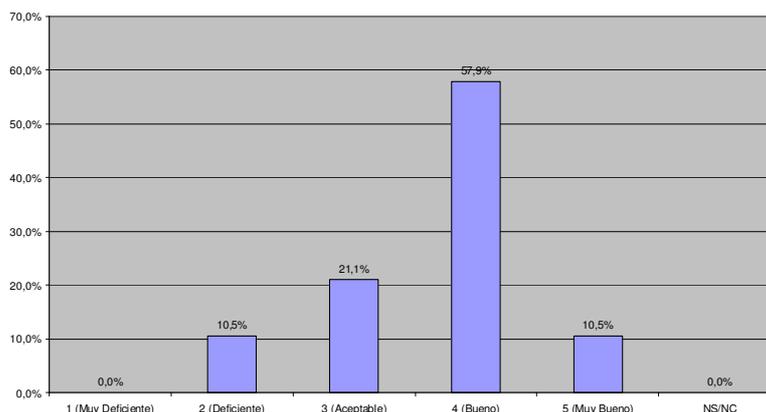
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	2	10,5%	4	21,1%	11	57,9%	2	10,5%	0	0,0%	3,7	6,7

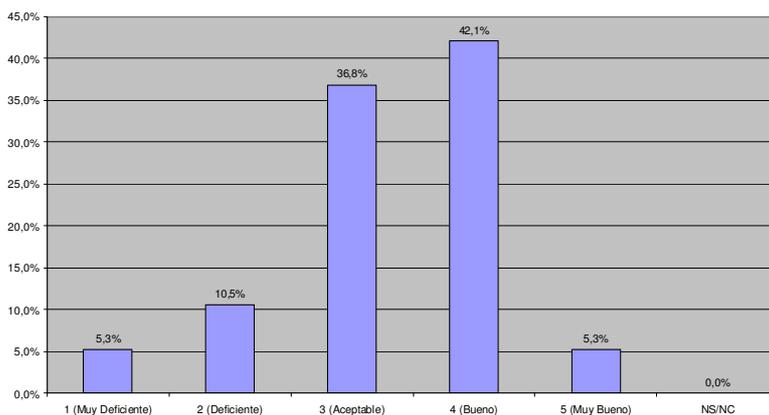
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	5,3%	2	10,5%	7	36,8%	8	42,1%	1	5,3%	0	0,0%	3,3	5,8

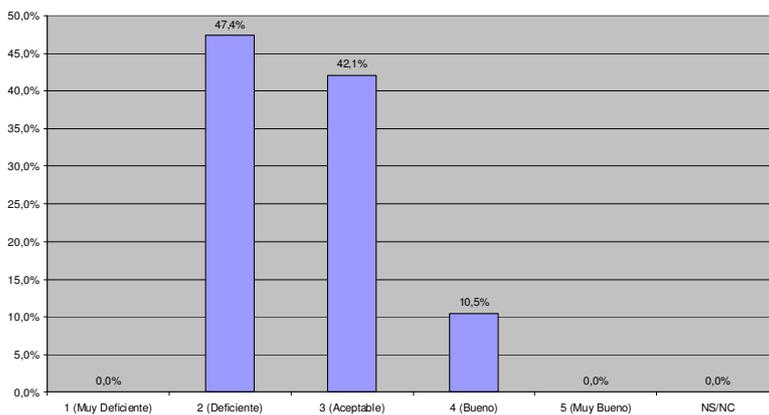
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	9	47,4%	8	42,1%	2	10,5%	0	0,0%	0	0,0%	2,6	4,1

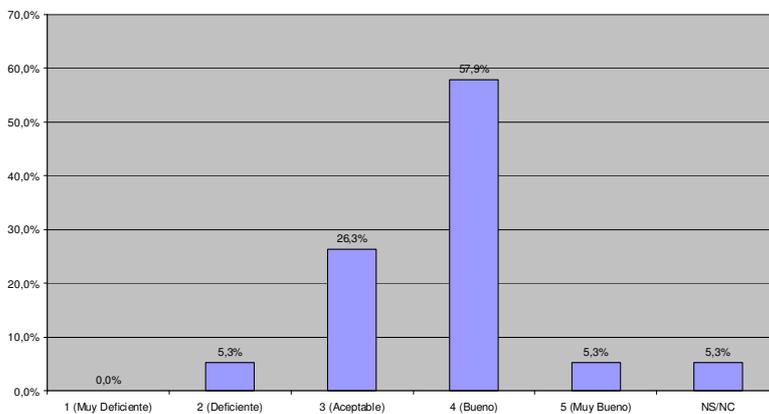
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	1	5,3%	5	26,3%	11	57,9%	1	5,3%	1	5,3%	3,7	6,7

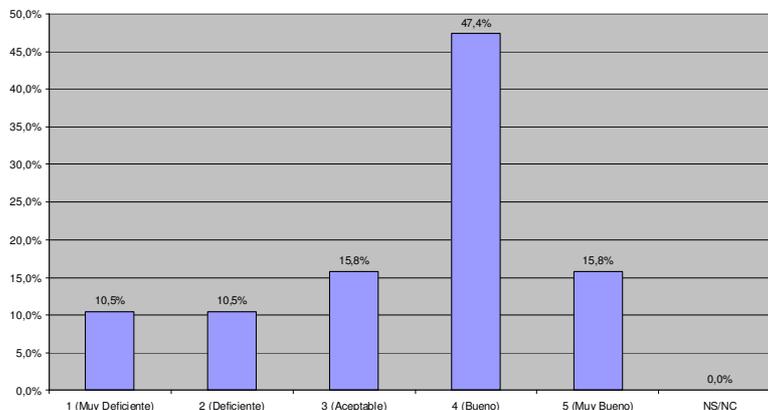
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
2	10,5%	2	10,5%	3	15,8%	9	47,4%	3	15,8%	0	0,0%	3,5	6,2

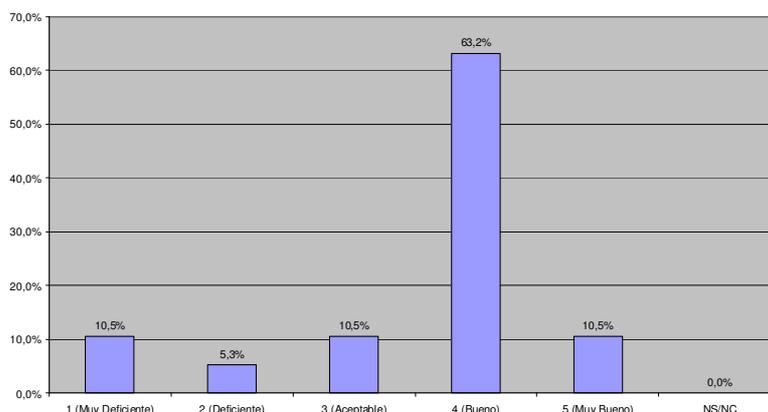
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	10,5%	1	5,3%	2	10,5%	12	63,2%	2	10,5%	0	0,0%	3,6	6,4

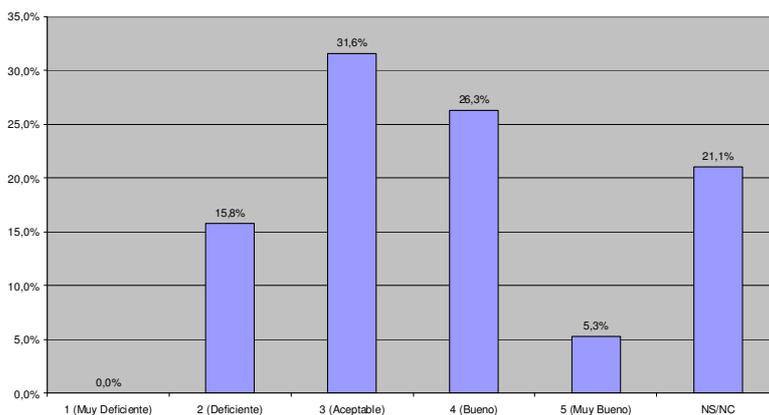
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	3	15,8%	6	31,6%	5	26,3%	1	5,3%	4	21,1%	3,3	5,7

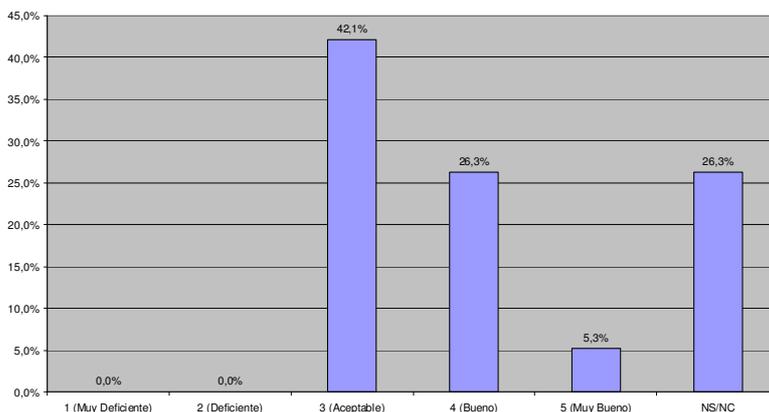
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	0	0,0%	8	42,1%	5	26,3%	1	5,3%	5	26,3%	3,5	6,3

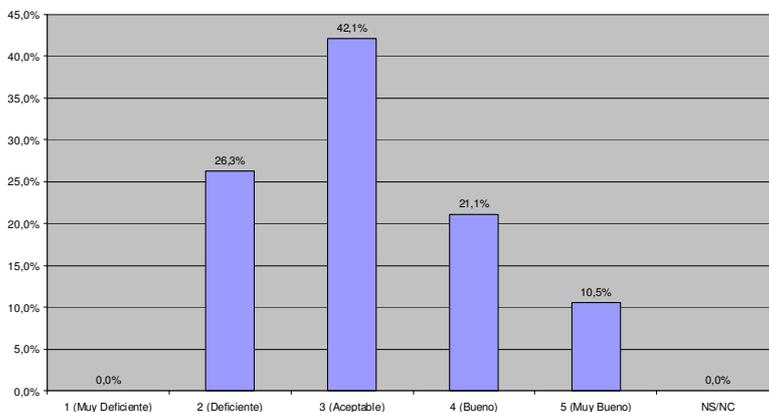
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	5	26,3%	8	42,1%	4	21,1%	2	10,5%	0	0,0%	3,2	5,4

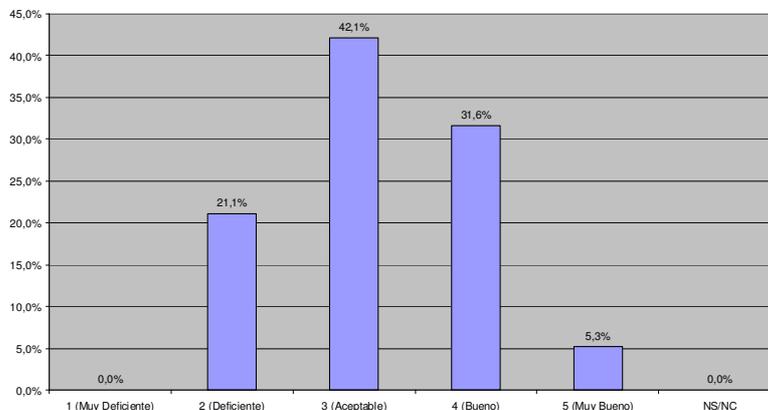
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	4	21,1%	8	42,1%	6	31,6%	1	5,3%	0	0,0%	3,2	5,5

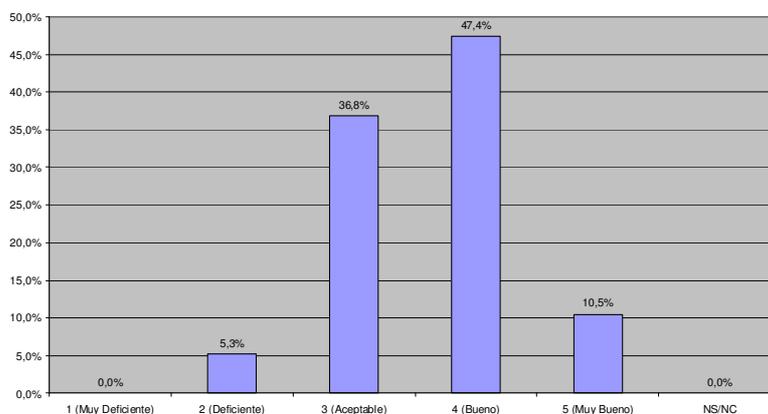
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	1	5,3%	7	36,8%	9	47,4%	2	10,5%	0	0,0%	3,6	6,6

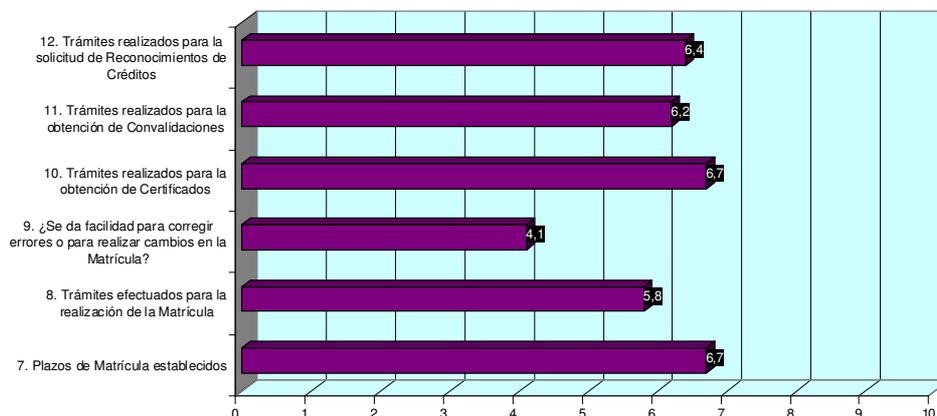
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



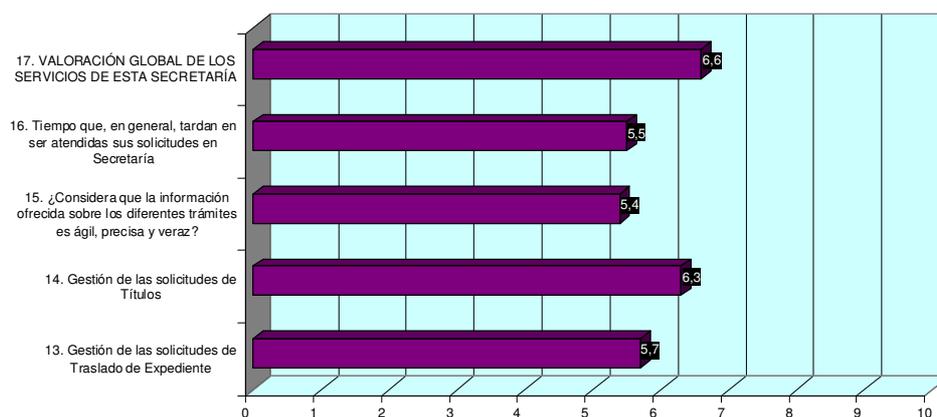
Según se recoge en las tablas anteriores, las cuestiones **número 7** que hace referencia a los plazos de matrícula establecidos, y la cuestión **número 10** que hace referencia a trámites realizados para la obtención de Certificados, obtienen la mayor valoración de los usuarios alcanzando el indicador medio un valor de **6,7** (3,7 en la escala 1-5). Por el contrario, la valoración más baja se ha registrado para la cuestión **número 9**, en la que se solicitaba la facilidad recibida para corregir errores o para realizar cambios en las matrículas, el valor del indicador medio ha sido **4,1** (2,6 en la escala 1-5).

No obstante se debe indicar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**, excepto en la cuestión número 9.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en dos décimas a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **6,1**
Media Valoraciones específicas: **5,9**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- No dar un sólo día para el pago de las tasas por convalidación
- Mayor información sobre cursos para conseguir créditos

FACULTAD DE MEDICINA.

En la Facultad de Medicina. En el citado centro se han recogido un total de 91 encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

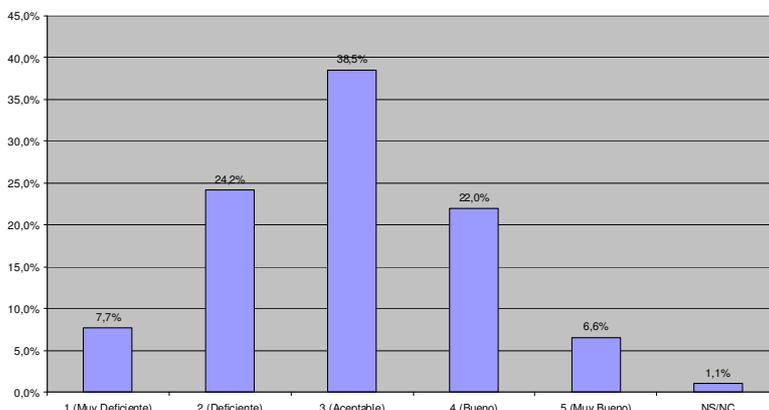
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	7,7%	22	24,2%	35	38,5%	20	22,0%	6	6,6%	1	1,1%	3,0	4,9

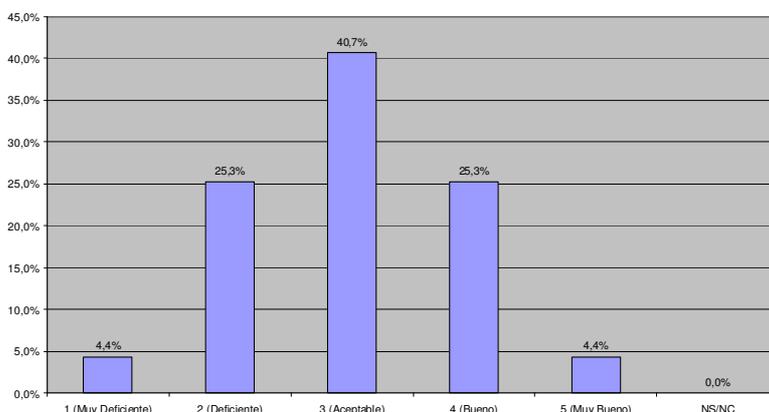
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	4,4%	23	25,3%	37	40,7%	23	25,3%	4	4,4%	0	0,0%	3,0	5,0

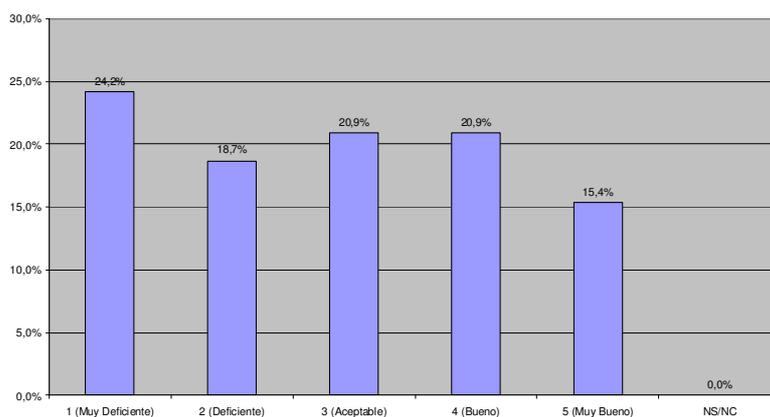
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
22	24,2%	17	18,7%	19	20,9%	19	20,9%	14	15,4%	0	0,0%	2,8	4,6

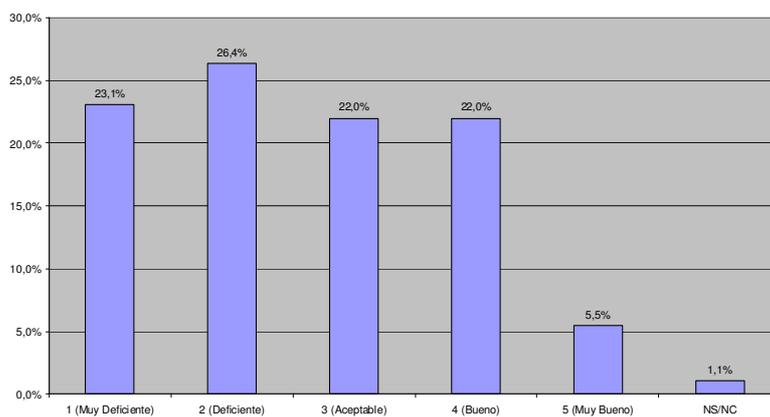
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
21	23,1%	24	26,4%	20	22,0%	20	22,0%	5	5,5%	1	1,1%	2,6	4,0

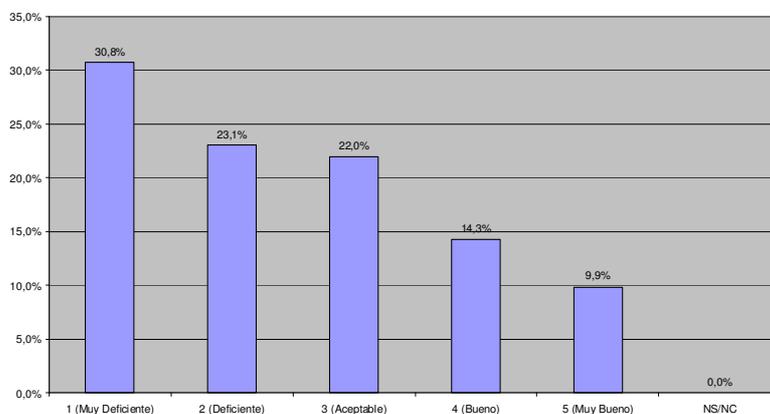
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
28	30,8%	21	23,1%	20	22,0%	13	14,3%	9	9,9%	0	0,0%	2,5	3,7

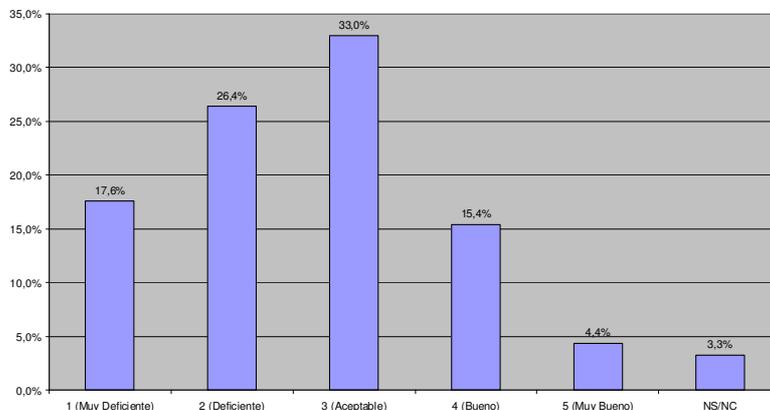
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
16	17,6%	24	26,4%	30	33,0%	14	15,4%	4	4,4%	3	3,3%	2,6	4,0

VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 2**, en la que se recoge el estado de las instalaciones de la Secretaría, registrándose un indicador medio de **5,0** (3,0 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 5**, que hace referencia a los horarios de atención al público, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **3,7** (2,5 en la escala 1-5).

Indicar también que el valor medio de todas las cuestiones se sitúa en el **4,4**.

b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

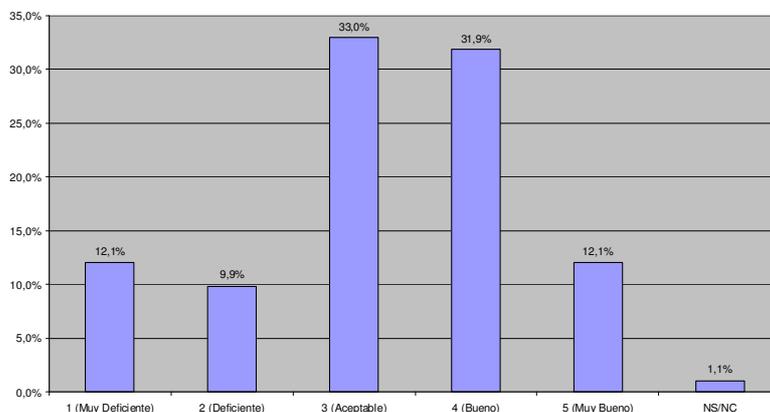
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	12,1%	9	9,9%	30	33,0%	29	31,9%	11	12,1%	1	1,1%	3,2	5,6

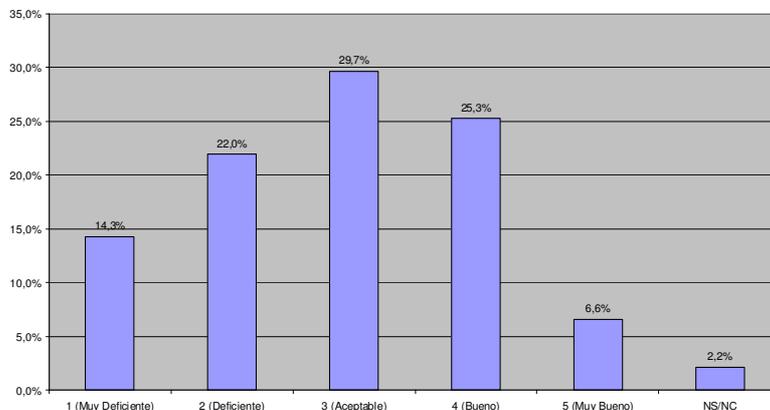
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	14,3%	20	22,0%	27	29,7%	23	25,3%	6	6,6%	2	2,2%	2,9	4,7

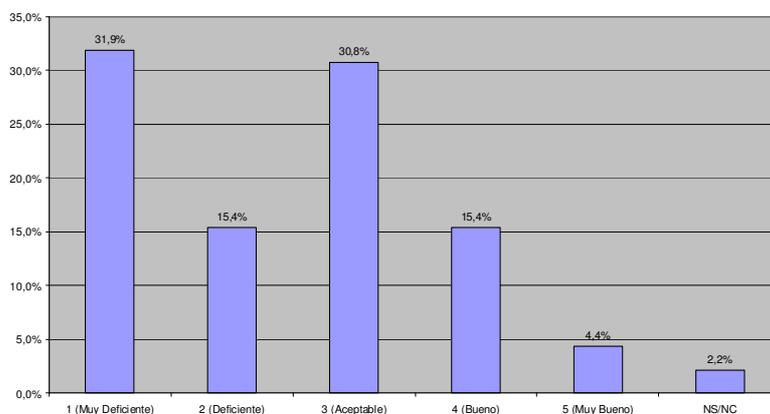
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
29	31,9%	14	15,4%	28	30,8%	14	15,4%	4	4,4%	2	2,2%	2,4	3,6

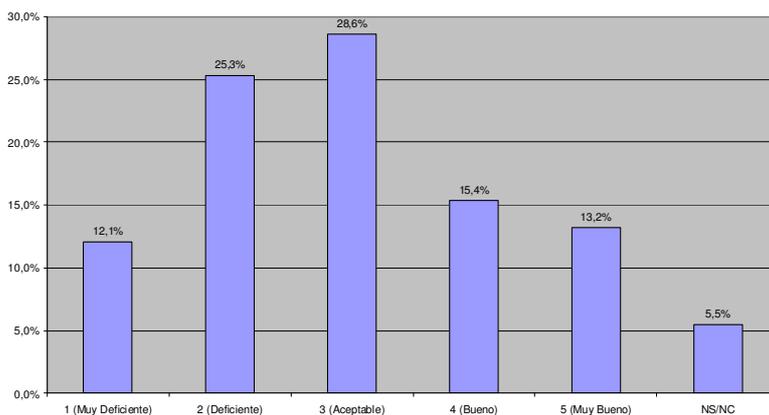
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
11	12,1%	23	25,3%	26	28,6%	14	15,4%	12	13,2%	5	5,5%	2,9	4,8

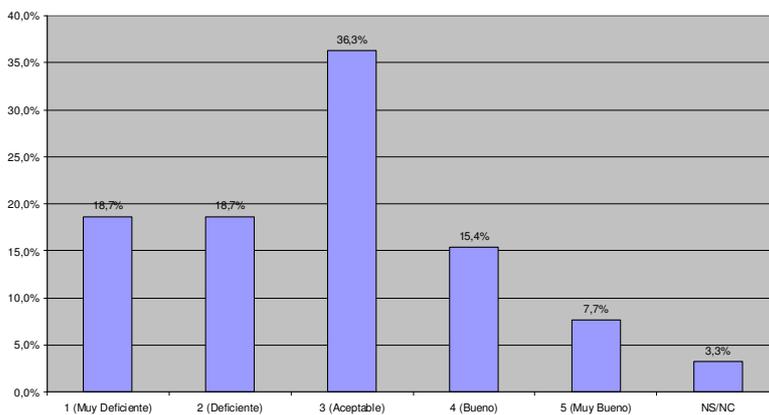
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	18,7%	17	18,7%	33	36,3%	14	15,4%	7	7,7%	3	3,3%	2,7	4,3

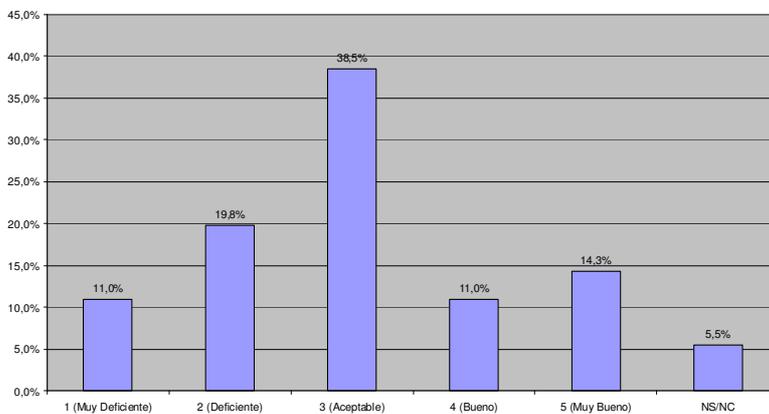
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
10	11,0%	18	19,8%	35	38,5%	10	11,0%	13	14,3%	5	5,5%	3,0	4,9

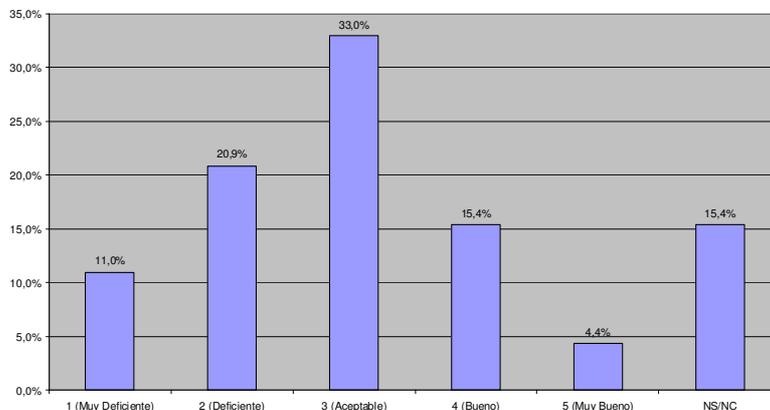
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	11,0%	19	20,9%	30	33,0%	14	15,4%	4	4,4%	14	15,4%	2,8	4,4

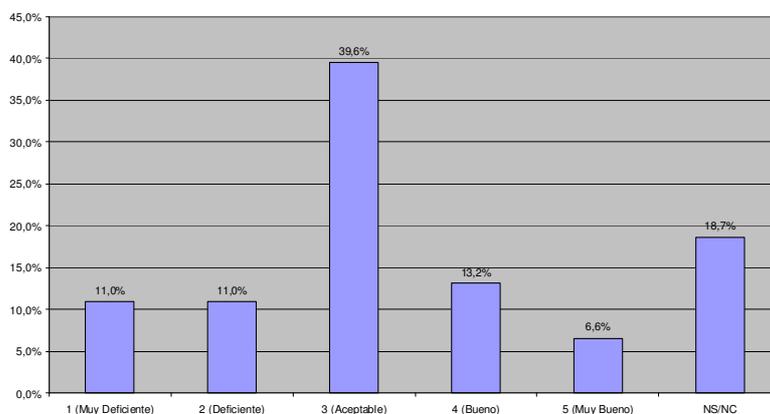
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	11,0%	10	11,0%	36	39,6%	12	13,2%	6	6,6%	17	18,7%	2,9	4,8

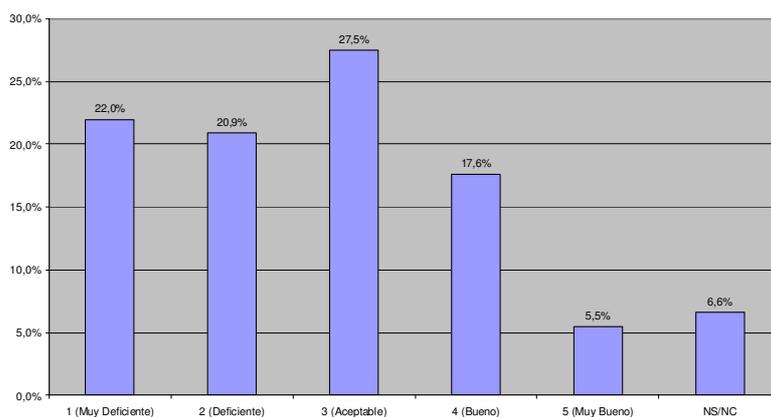
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
20	22,0%	19	20,9%	25	27,5%	16	17,6%	5	5,5%	6	6,6%	2,6	4,0

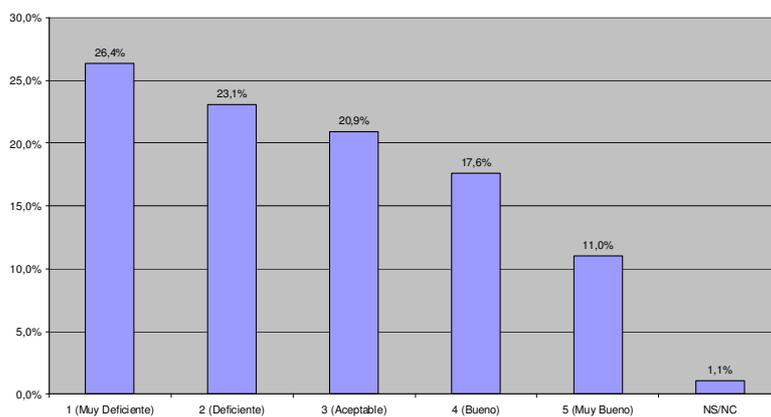
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
24	26,4%	21	23,1%	19	20,9%	16	17,6%	10	11,0%	1	1,1%	2,6	4,1

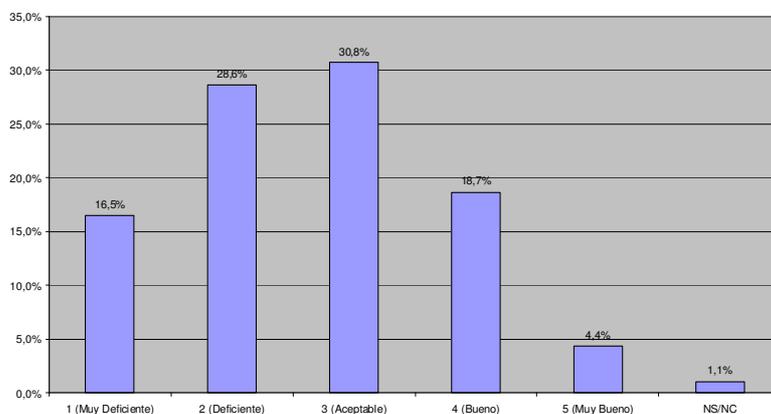
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
15	16,5%	26	28,6%	28	30,8%	17	18,7%	4	4,4%	1	1,1%	2,7	4,1

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría

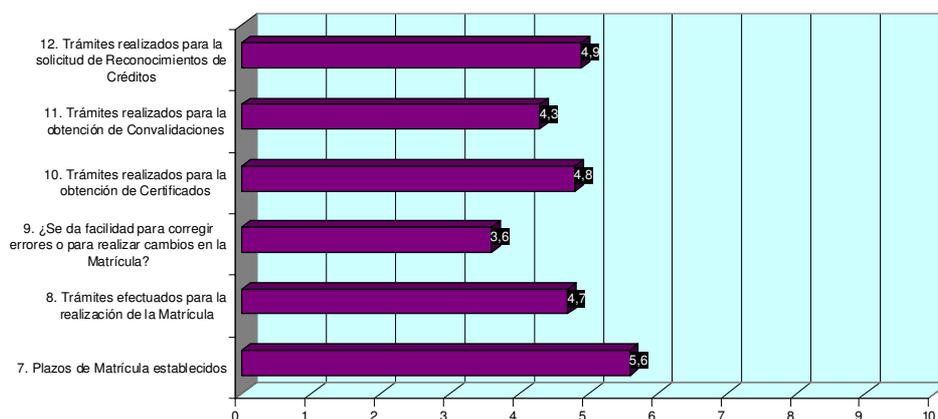


Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 7** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia a los plazos de matrícula establecidos, alcanzando el indicador medio un valor de

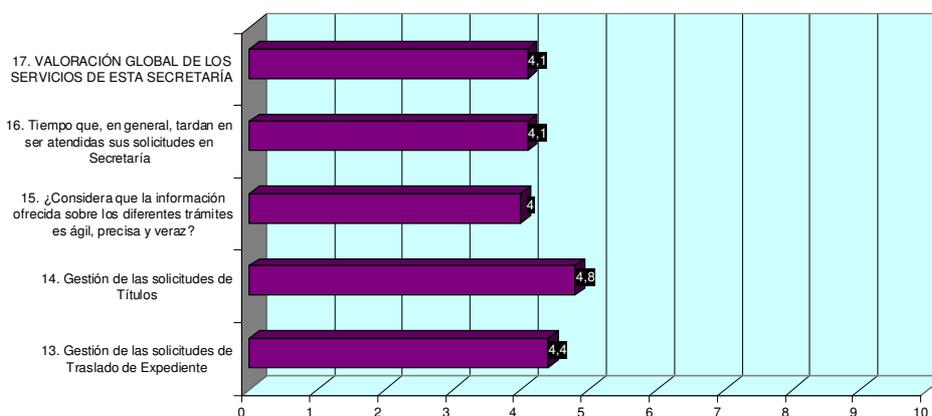
5,6 (3,2 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 9**, en la que se solicitaba la facilidad recibida para corregir errores o para realizar cambios en las matrículas, en la que el valor del indicador medio ha sido **3,6** (2,4 en la escala 1-5).

Indicar también que el valor medio de estas últimas cuestiones se sitúa en el **4,5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es inferior en una décima a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **4,4**

Media Valoraciones específicas: **4,5**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos.
- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad)
- Dar menos números por cita para la matrícula

- Horario más flexible y amplio. Mayor información en todos los sentidos
- Que no se discrimine a los extranjeros a la hora de pedir cita para la matrícula, porque el número del DNI es de más cifras y siempre los ponen LOS ÚLTIMOS DE LA LISTA
- Poner más personal en la fecha de Matrícula
- Hacer que se cumplan los plazos (estrictamente) para los plazos de matrícula. Resulta bastante reprobable que la única reunión que se tenga con secretaría de forma obligatoria, es decir, periodo de matrícula, sea para comprobar que año tras año la desorganización es peor
- Cumplimiento del horario de apertura y atención al público.
- Ampliar horario de atención al público
- Cumplimiento de los horarios puntualmente. Información por las clases de lo que hace la Secretaría y cómo podemos usarla
- Que amplíen el personal de Secretaría y su horario de atención a los estudiantes
- Horarios que se adapten a los horarios de los alumnos, ya que coinciden con las prácticas. Las gestiones de matrículas, certificados deberían realizarse más organizadamente
- Por lo menos en cuanto a Medicina, atención deficiente y horario muy corto. Además, grandes descansos

FACULTAD DE CIENCIAS

En la Facultad de Ciencias se han recogido un total de **86** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

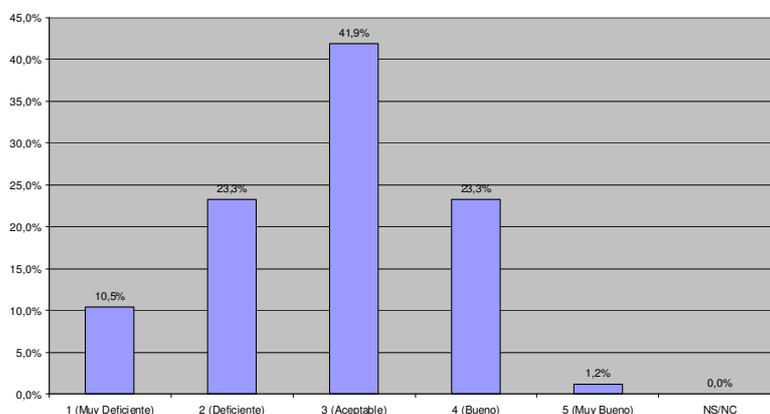
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	10,5%	20	23,3%	36	41,9%	20	23,3%	1	1,2%	0	0,0%	2,8	4,5

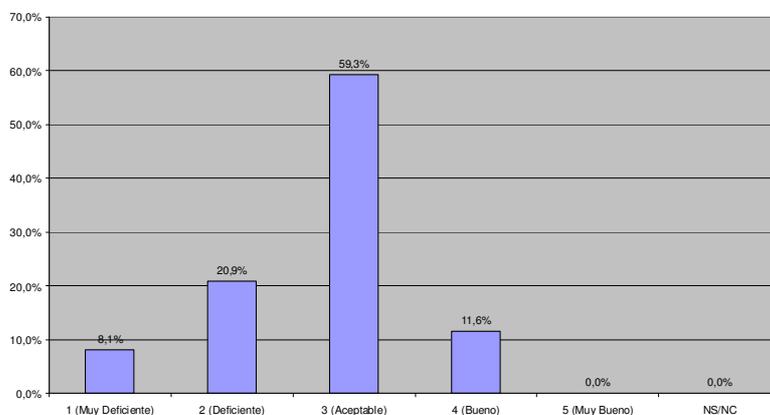
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	8,1%	18	20,9%	51	59,3%	10	11,6%	0	0,0%	0	0,0%	2,7	4,4

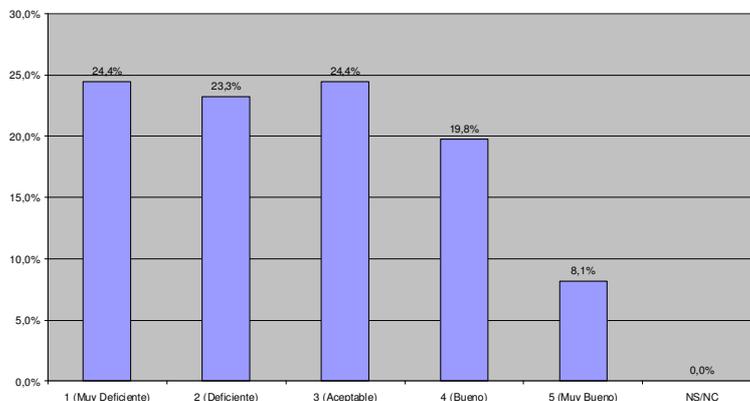
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
21	24,4%	20	23,3%	21	24,4%	17	19,8%	7	8,1%	0	0,0%	2,6	4,1

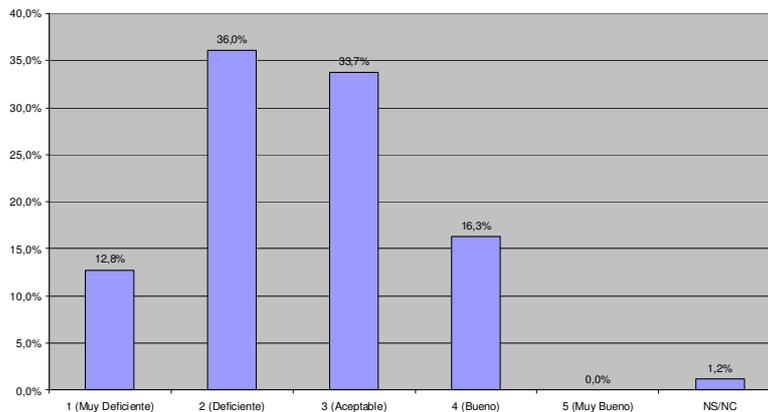
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	12,8%	31	36,0%	29	33,7%	14	16,3%	0	0,0%	1	1,2%	2,5	3,9

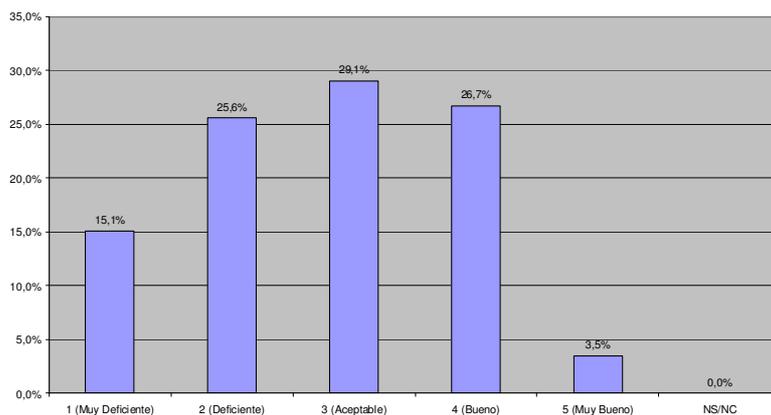
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	15,1%	22	25,6%	25	29,1%	23	26,7%	3	3,5%	0	0,0%	2,8	4,4

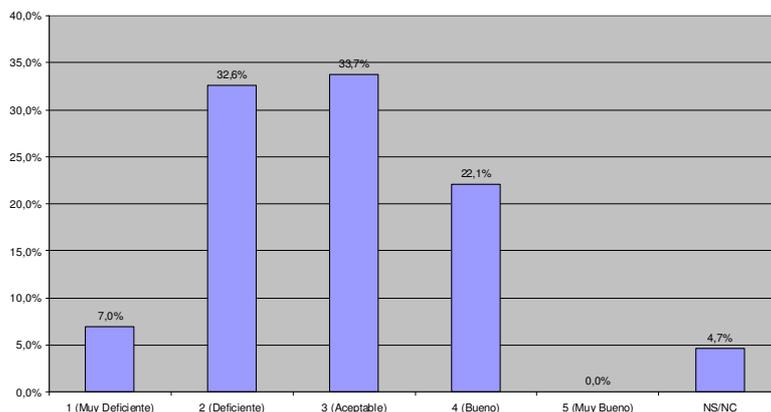
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	7,0%	28	32,6%	29	33,7%	19	22,1%	0	0,0%	4	4,7%	2,7	4,4

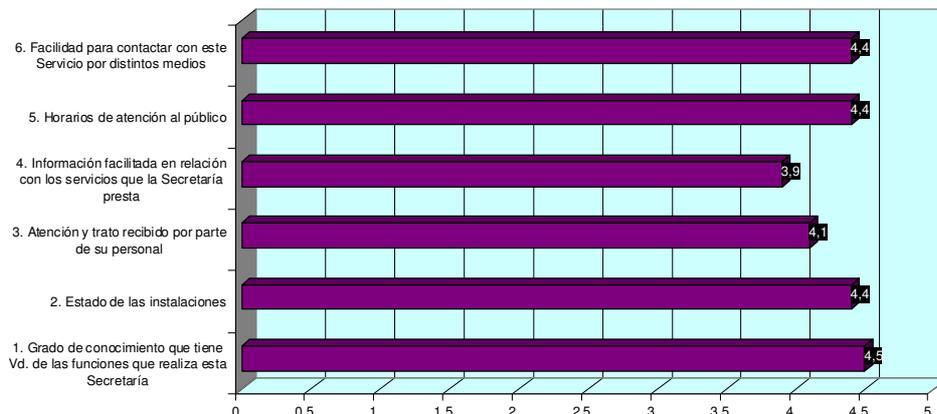
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 1**, en la que se recoge el grado de conocimiento que tiene el usuario de las funciones que realizan las Secretarías, registrándose un indicador medio de 4,5 (2,8 en la escala 1-5). La cuestión **número 4**, que hace referencia a la información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de 3,9 (2,5 en la escala 1-5).

Debemos destacar que en ninguna cuestión se alcanza el valor medio 5.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

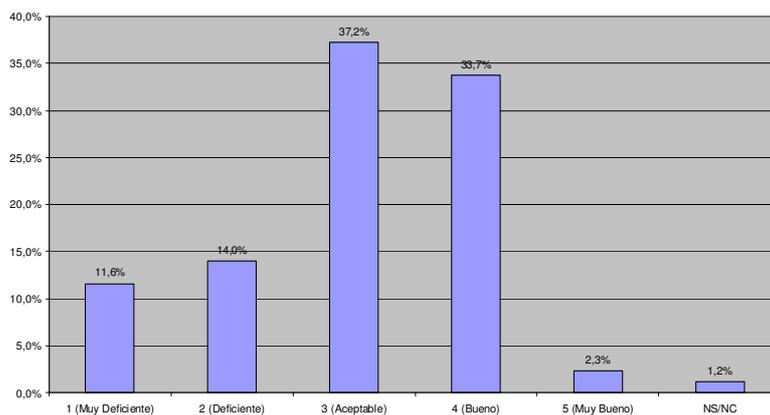
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	11,6%	12	14,0%	32	37,2%	29	33,7%	2	2,3%	1	1,2%	3,0	5,0

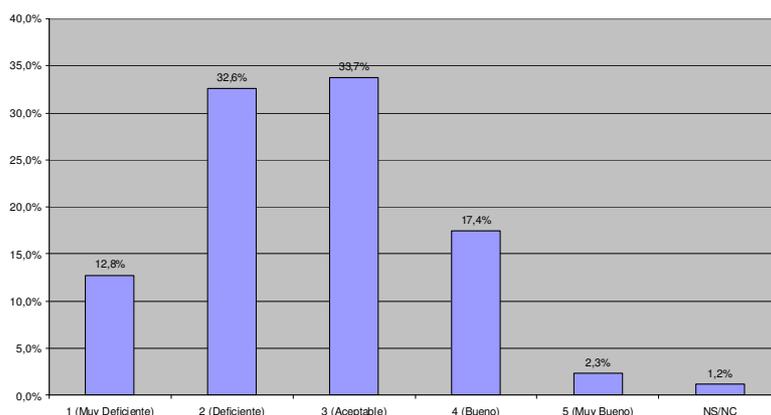
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	12,8%	28	32,6%	29	33,7%	15	17,4%	2	2,3%	1	1,2%	2,6	4,1

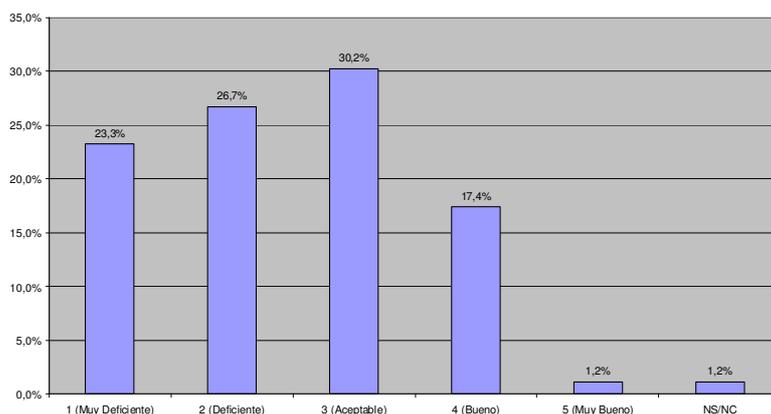
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
20	23,3%	23	26,7%	26	30,2%	15	17,4%	1	1,2%	1	1,2%	2,5	3,6

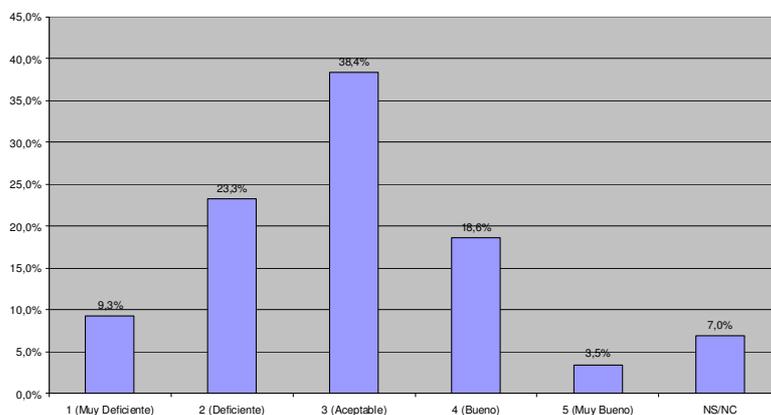
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	9,3%	20	23,3%	33	38,4%	16	18,6%	3	3,5%	6	7,0%	2,8	4,6

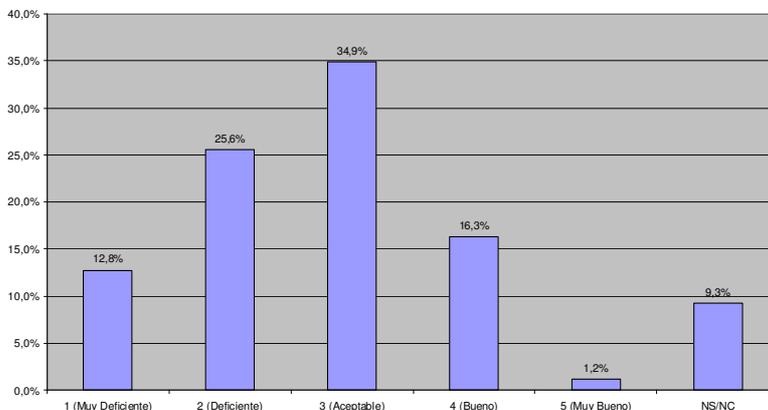
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	12,8%	22	25,6%	30	34,9%	14	16,3%	1	1,2%	8	9,3%	2,6	4,1

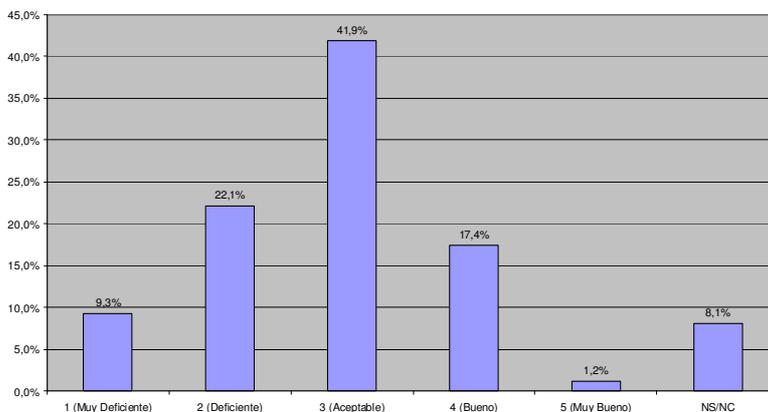
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	9,3%	19	22,1%	36	41,9%	15	17,4%	1	1,2%	7	8,1%	2,8	4,4

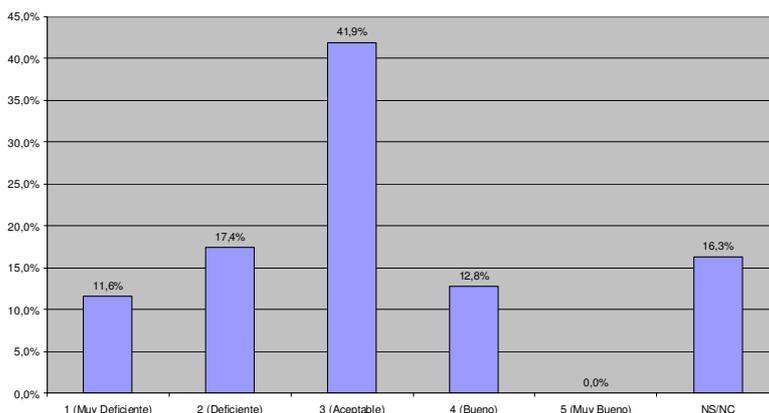
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	11,6%	15	17,4%	36	41,9%	11	12,8%	0	0,0%	14	16,3%	2,7	4,2

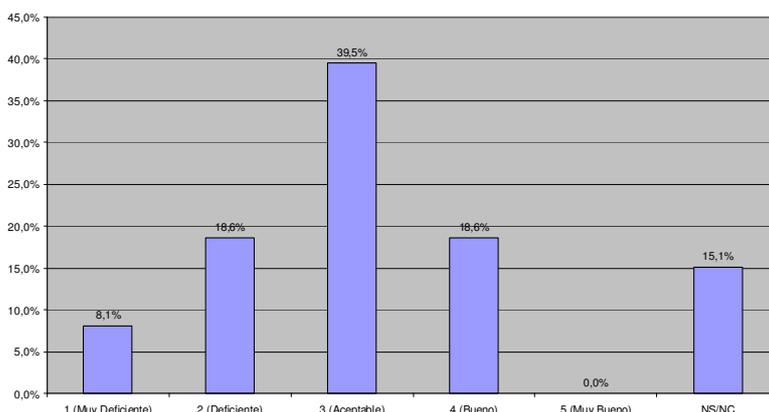
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	8,1%	16	18,6%	34	39,5%	16	18,6%	0	0,0%	13	15,1%	2,8	4,5

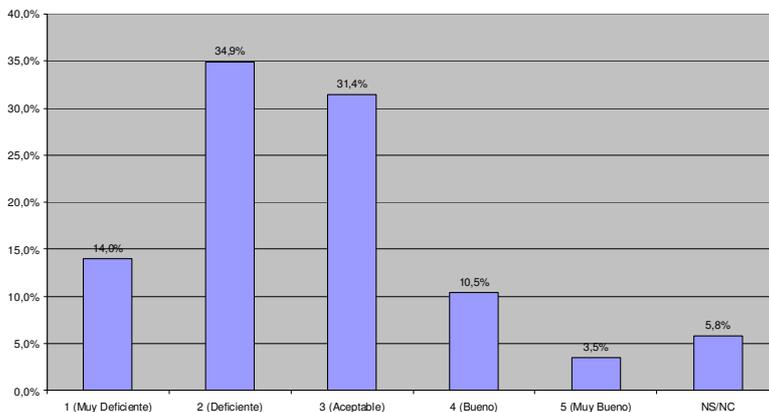
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	14,0%	30	34,9%	27	31,4%	9	10,5%	3	3,5%	5	5,8%	2,5	3,8

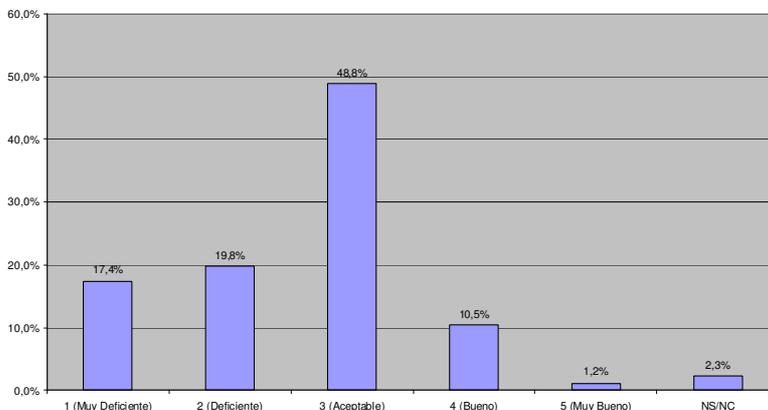
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
15	17,4%	17	19,8%	42	48,8%	9	10,5%	1	1,2%	2	2,3%	2,6	3,9

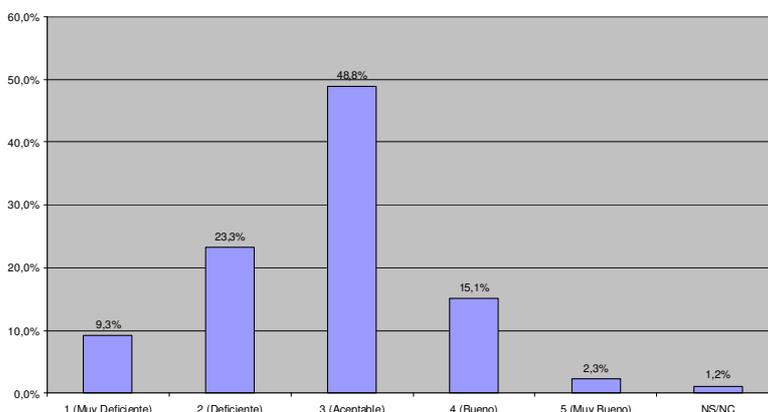
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

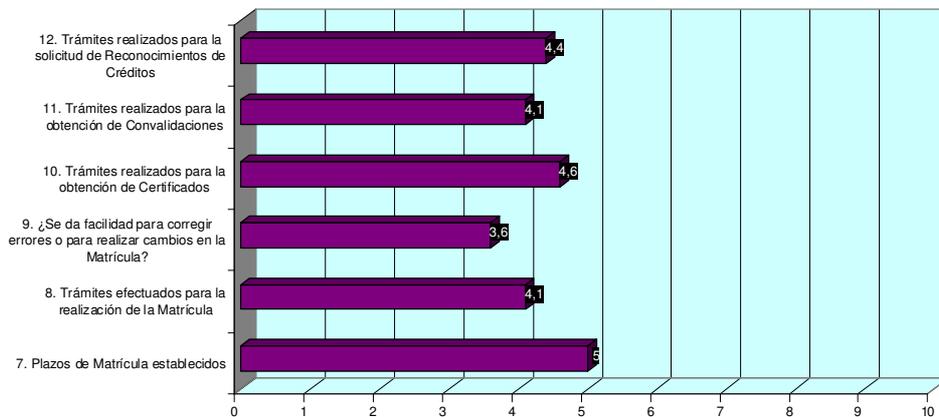
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	9,3%	20	23,3%	42	48,8%	13	15,1%	2	2,3%	1	1,2%	2,8	4,4

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría

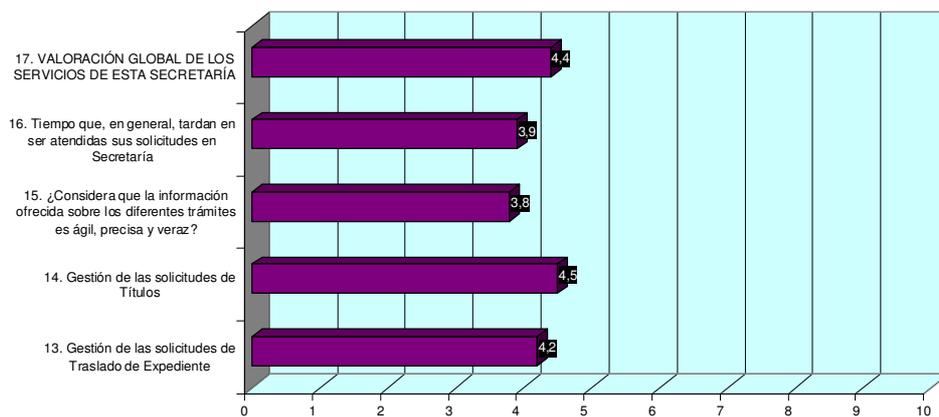


Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 7** que hace referencia a los plazos de matrícula establecidos, obtiene la mejor valoración de los usuarios, con una puntuación igual a **5,0** (3 en la escala 1-5). De esta forma el resto del bloque II no alcanza el citado valor, siendo en la cuestión **número 9**, en la que se solicitaba la facilidad recibida para corregir errores o para realizar cambios en las matrículas, en la que se recoge el valor más bajo **3,6** (2,5 en la escala 1-5).

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en una décima a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **4,3**

Media Valoraciones específicas: **4,2**

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad)
- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos.
- Deberían ampliar los horarios de la Secretaría, abrir por las tardes
- Facilitar traslados de expedientes
- Ampliar los horarios de atención al público. Suprimir la hora del café (en época de realización de Matrícula)
- Agilizar los trámites y mejorar el servicio informático competencia de la Secretaría
- Establecer un sistema más personalizado con el alumno y realizar una mayor aportación informativa
- Gestión y centralización de búsqueda de trabajo, no una página web.
- Hay que mejorar las instalaciones y aumentar recursos
- Está muy masificada. No te informan adecuadamente y suelen ser desagradables
- Establecer un foro para que vía internet se puedan consultar dudas, así como la convalidación también por internet.
- Que haya un turno de tarde para los alumnos que tienen clases obligatorias por las mañanas
- Estaría muy bien poder realizar la matrícula por internet directamente

FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO

En la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo se han recogido un total de **45** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

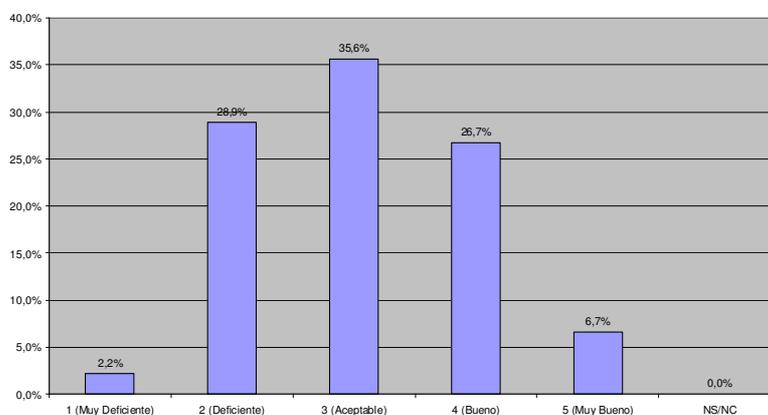
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	2,2%	13	28,9%	16	35,6%	12	26,7%	3	6,7%	0	0,0%	3,1	5,2

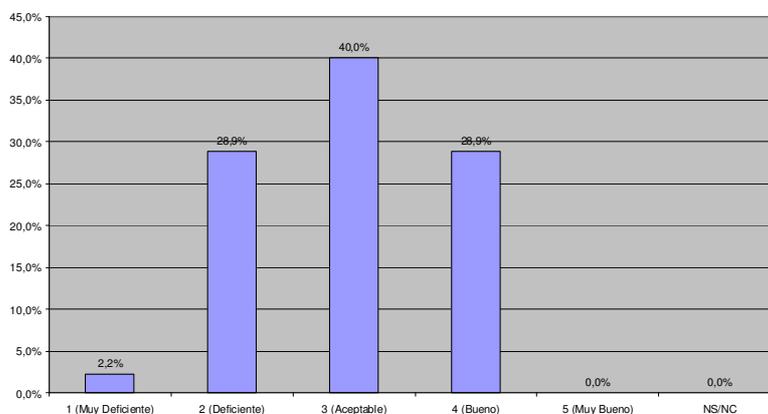
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	2,2%	13	28,9%	18	40,0%	13	28,9%	0	0,0%	0	0,0%	3,0	4,9

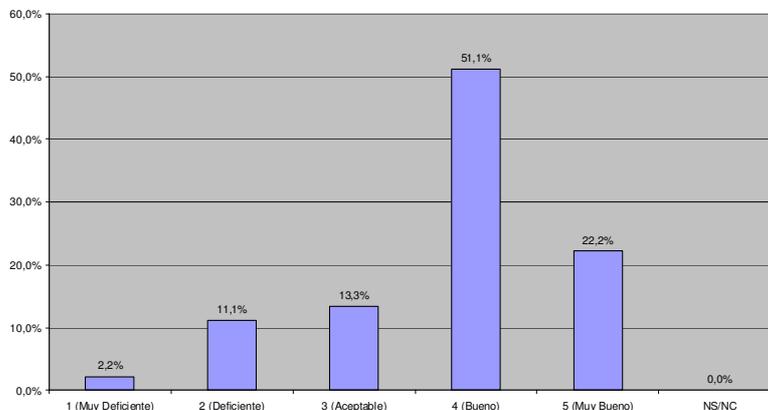
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	2,2%	5	11,1%	6	13,3%	23	51,1%	10	22,2%	0	0,0%	3,8	7,0

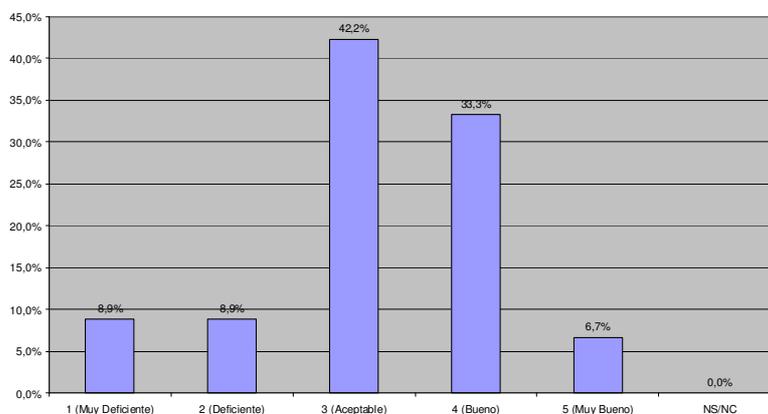
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	8,9%	4	8,9%	19	42,2%	15	33,3%	3	6,7%	0	0,0%	3,2	5,5

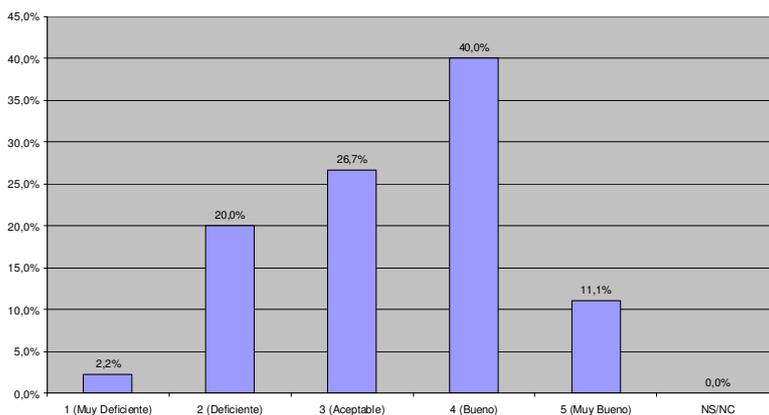
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	2,2%	9	20,0%	12	26,7%	18	40,0%	5	11,1%	0	0,0%	3,4	5,9

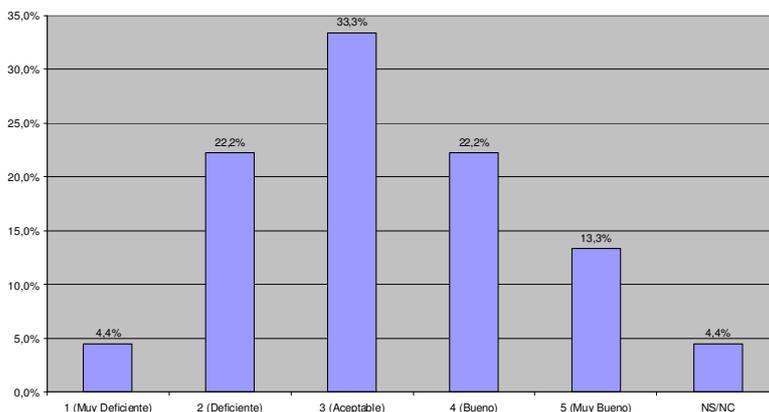
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	4,4%	10	22,2%	15	33,3%	10	22,2%	6	13,3%	2	4,4%	3,2	5,5

VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal de la Secretaría, registrándose un indicador medio de **7,0** (3,8 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 2**, que hace referencia al estado de las instalaciones del Servicio de Secretaría, es en la única que no se alcanza un valor superior a **5**, registrándose un un indicador medio de **4,9** (3 en la escala 1-5)..

b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

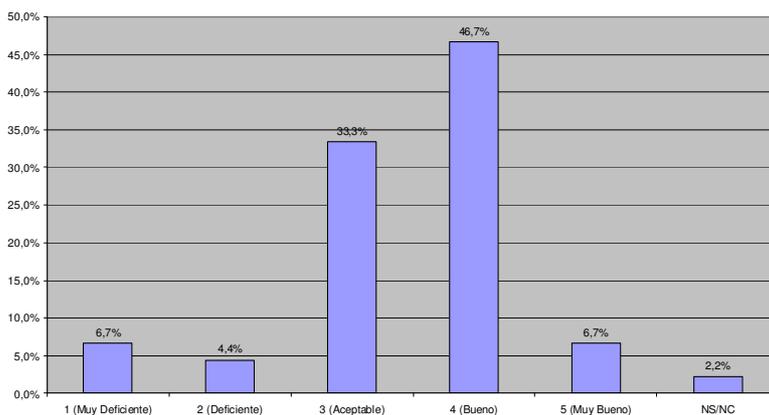
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	6,7%	2	4,4%	15	33,3%	21	46,7%	3	6,7%	1	2,2%	3,4	6,1

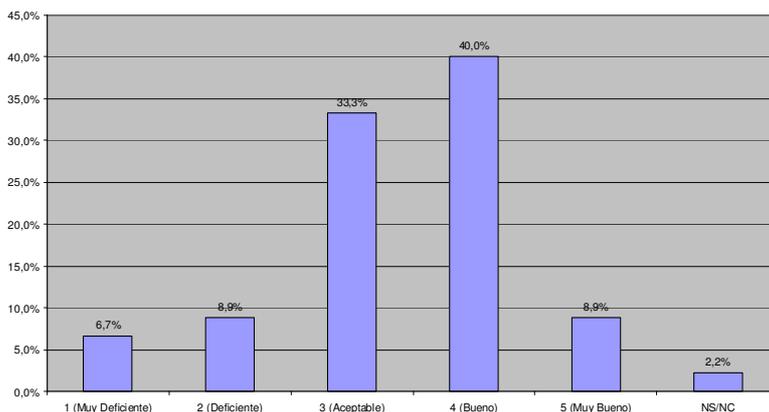
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	6,7%	4	8,9%	15	33,3%	18	40,0%	4	8,9%	1	2,2%	3,4	5,9

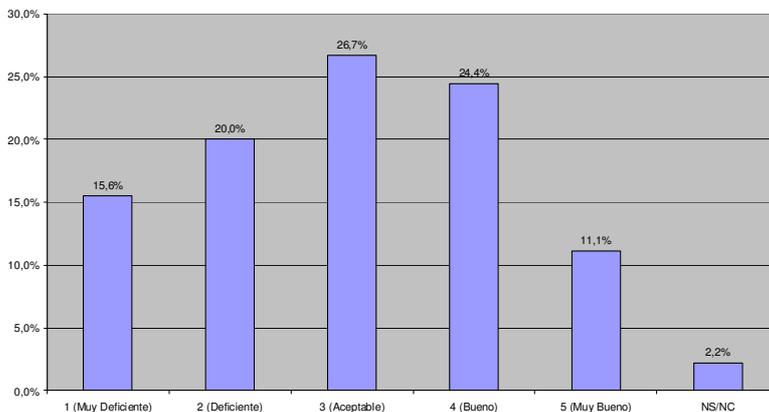
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
7	15,6%	9	20,0%	12	26,7%	11	24,4%	5	11,1%	1	2,2%	3,0	4,9

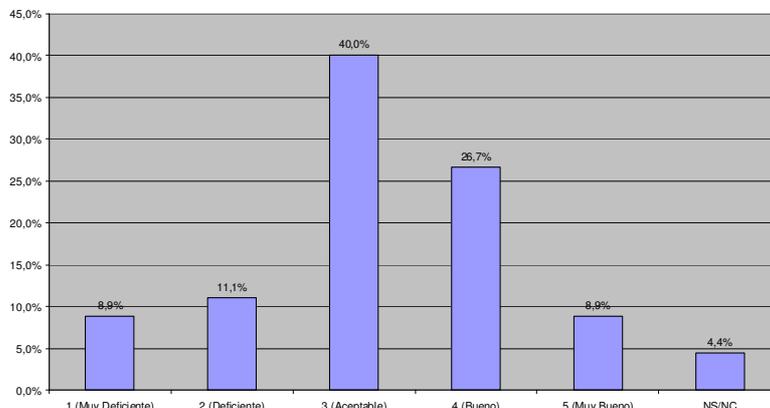
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	8,9%	5	11,1%	18	40,0%	12	26,7%	4	8,9%	2	4,4%	3,2	5,4

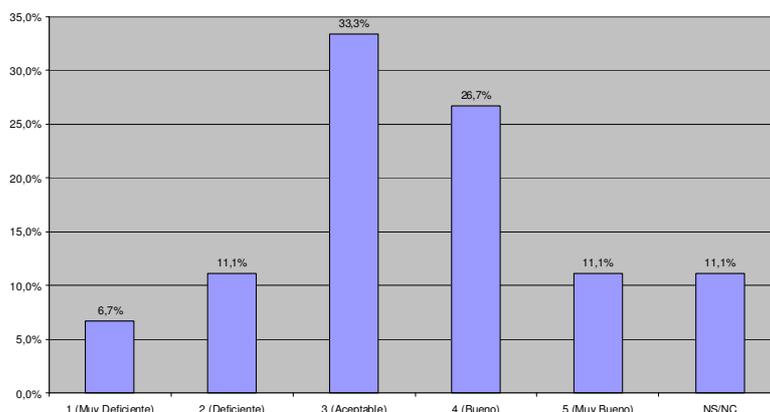
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	6,7%	5	11,1%	15	33,3%	12	26,7%	5	11,1%	5	11,1%	3,3	5,7

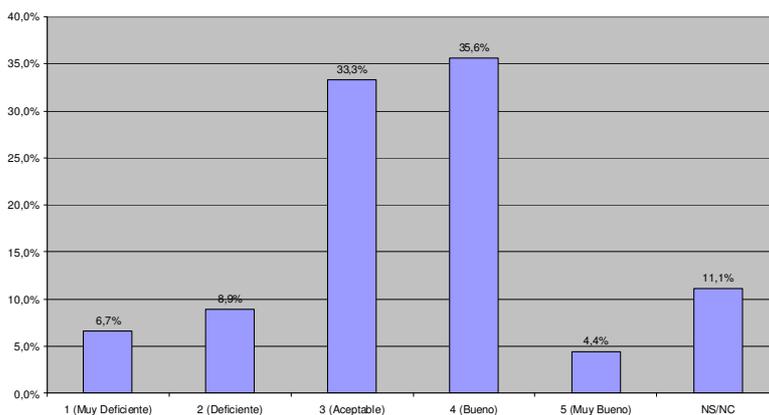
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	6,7%	4	8,9%	15	33,3%	16	35,6%	2	4,4%	5	11,1%	3,3	5,6

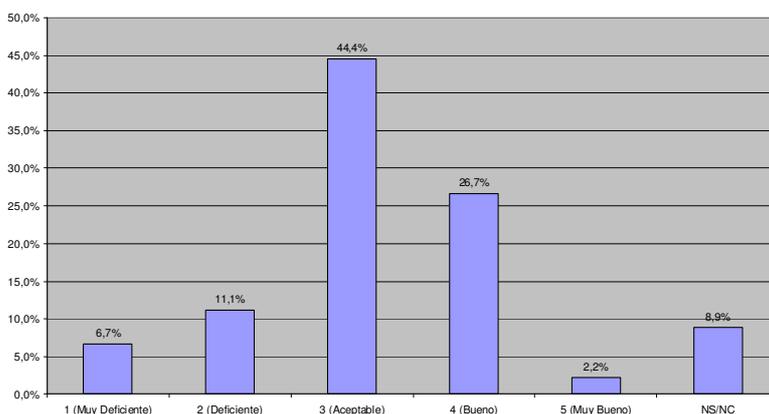
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	6,7%	5	11,1%	20	44,4%	12	26,7%	1	2,2%	4	8,9%	3,1	5,2

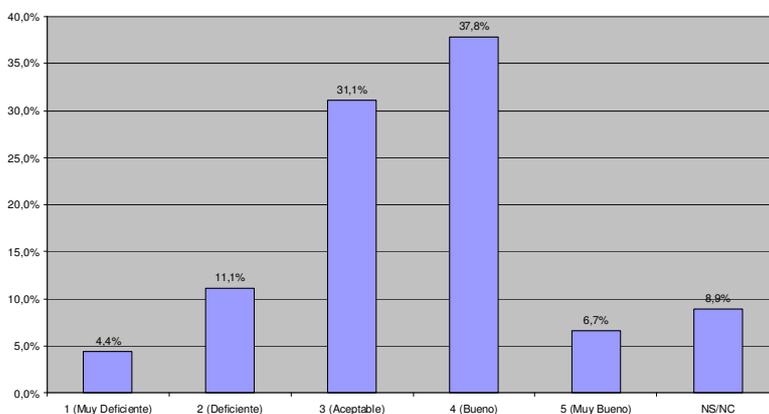
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	4,4%	5	11,1%	14	31,1%	17	37,8%	3	6,7%	4	8,9%	3,3	5,9

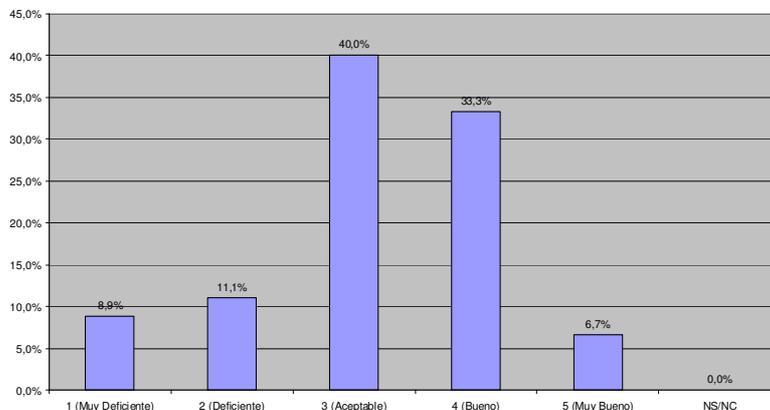
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	8,9%	5	11,1%	18	40,0%	15	33,3%	3	6,7%	0	0,0%	3,2	5,4

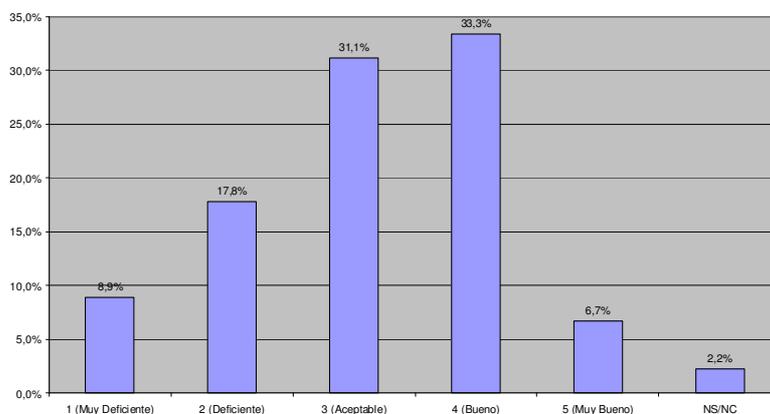
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	8,9%	8	17,8%	14	31,1%	15	33,3%	3	6,7%	1	2,2%	3,1	5,3

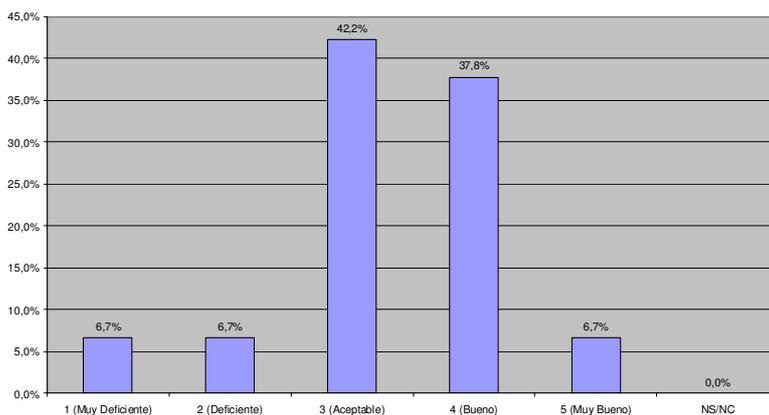
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

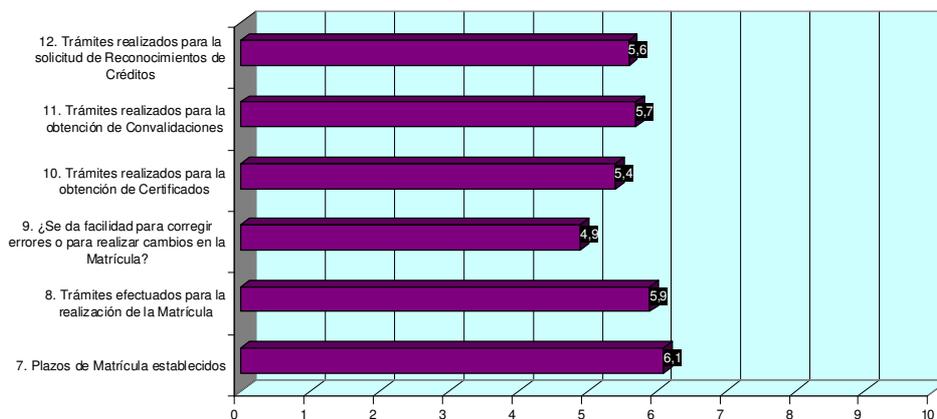
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	6,7%	3	6,7%	19	42,2%	17	37,8%	3	6,7%	0	0,0%	3,3	5,8

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría

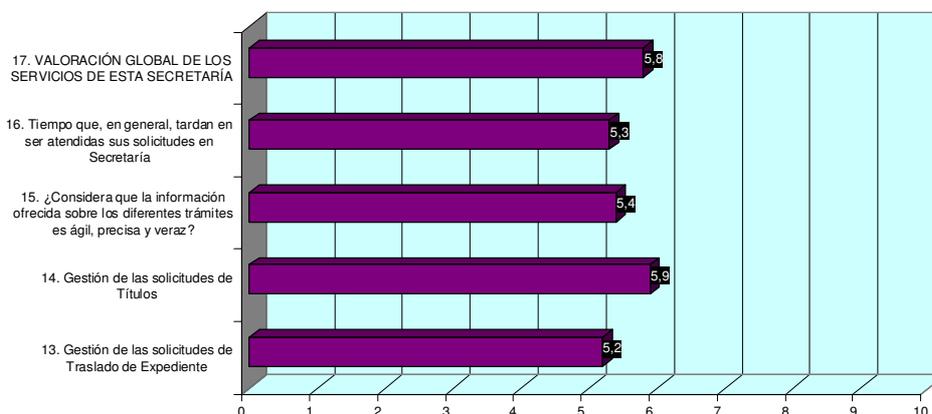


Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 7** obtiene la mayor valoración de los usuarios. La citada cuestión hace referencia a los plazos de matrícula establecidos, alcanzando el indicador medio un valor de **6,1** (3,4 en la escala 1-5). Destacamos además que la única cuestión del bloque II en la que no se alcanza un valor medio por encima de **5** es la **número 9**, que pregunta si se da facilidad para corregir errores o realizar cambios en la matrícula, en la que el valor del indicador medio ha sido **4,9** (3 en la escala 1-5).

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 (Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en una décima a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media *Valoraciones generales*: **5,7**.

Media *Valoraciones específicas*: **5,6**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos.
- Personal muy agradable y mostrando disponibilidad total hacia el alumnado.
- Trato muy amable por parte de los trabajadores de Secretaría, pero la información que dan al estudiante (al menos en mis tres años) ha sido insuficiente.
- Más medios de contacto con la Secretaría.

FACULTAD DE EDUCACIÓN

En la Facultad de Educación se han recogido un total de **235** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

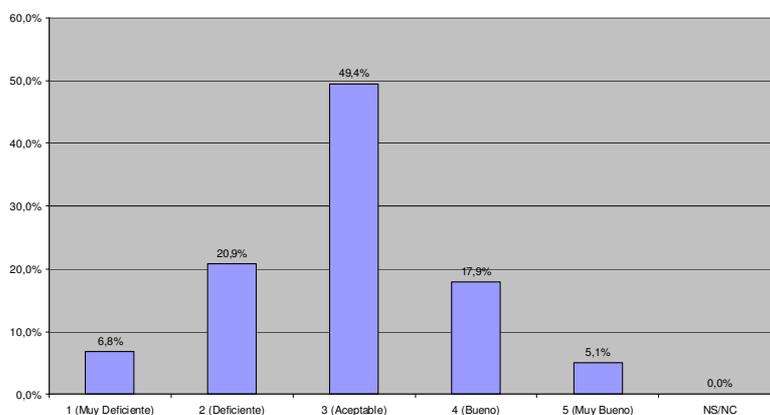
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
16	6,8%	49	20,9%	116	49,4%	42	17,9%	12	5,1%	0	0,0%	2,9	4,8

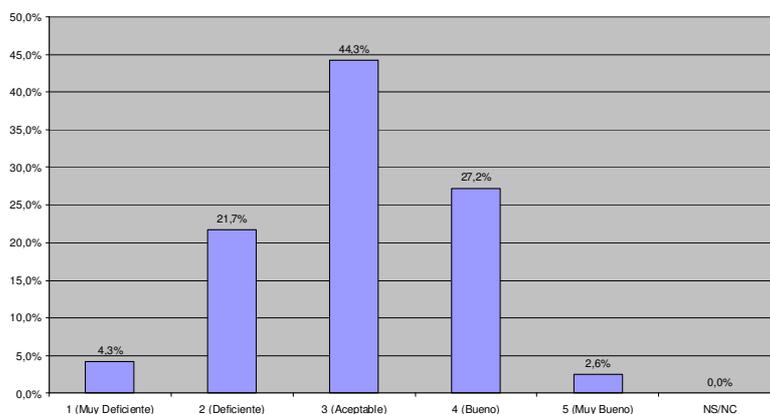
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	4,3%	51	21,7%	104	44,3%	64	27,2%	6	2,6%	0	0,0%	3,0	5,1

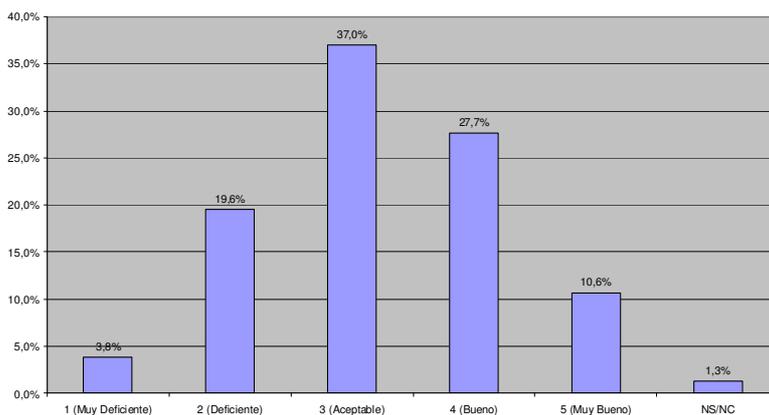
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	3,8%	46	19,6%	87	37,0%	65	27,7%	25	10,6%	3	1,3%	3,2	5,5

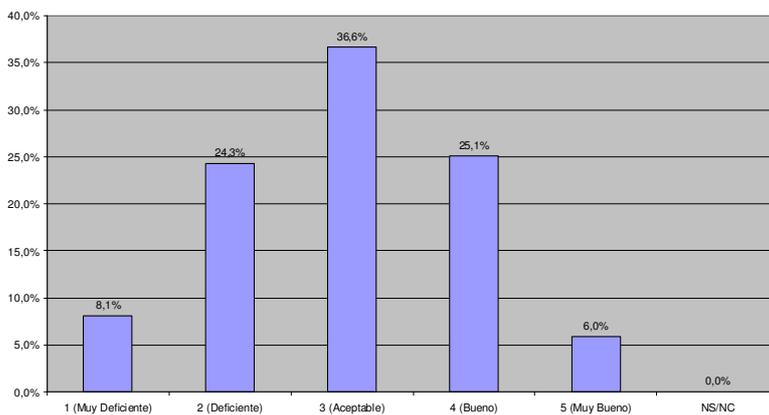
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
19	8,1%	57	24,3%	86	36,6%	59	25,1%	14	6,0%	0	0,0%	3,0	4,9

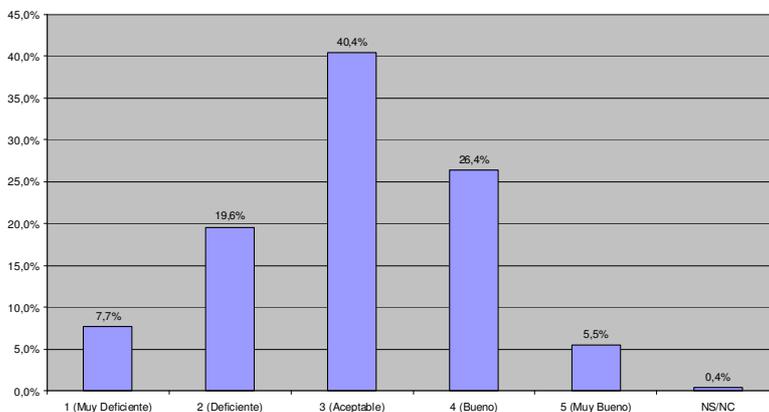
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
18	7,7	46	19,6%	95	40,4%	62	26,4%	13	5,5	1	0,4%	3,0	5,1

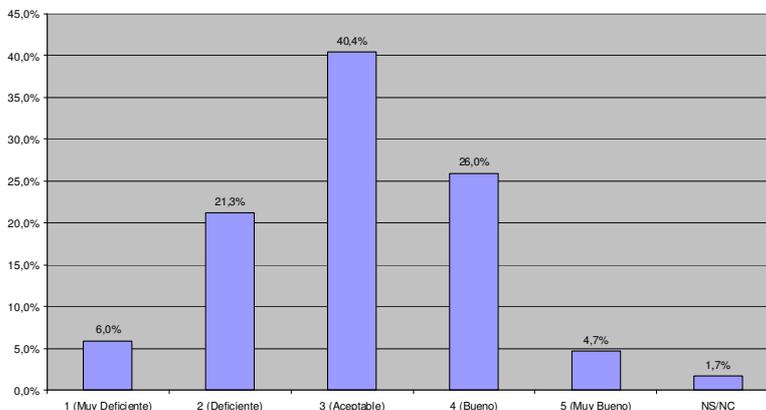
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
14	6,0%	50	21,3%	95	40,4%	61	26,0%	11	4,7%	4	1,7%	3,0	5,1

VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal de la Secretaría, registrándose un indicador medio de **5,5** (3,2 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que las cuestiones **número 1 y 4**, que hace referencia al grado de conocimiento que tiene el usuario de las funciones que realiza y a la información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta, es en las que se han registrado puntuaciones inferiores a 5, con un indicador medio de **4,8** (2,9 en la escala 1-5) y **4,9** (3,0 en la escala 1-5) respectivamente.

b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

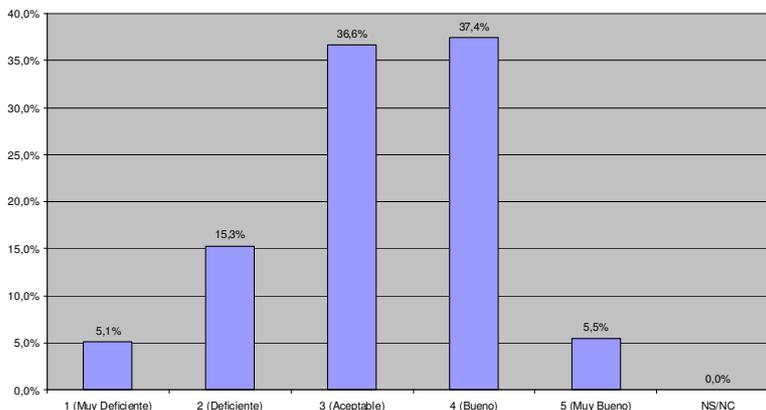
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	5,1%	36	15,3%	86	36,6%	88	37,4%	13	5,5%	0	0,0%	3,2	5,6

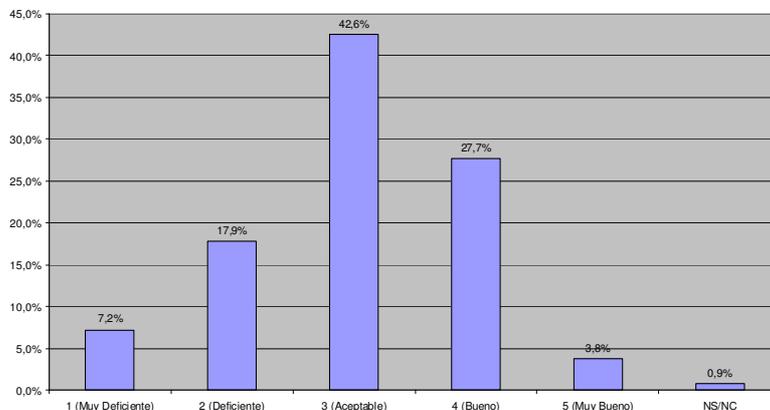
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	7,2%	42	17,9%	100	42,6%	65	27,7%	9	3,8%	2	0,9%	3,0	5,1

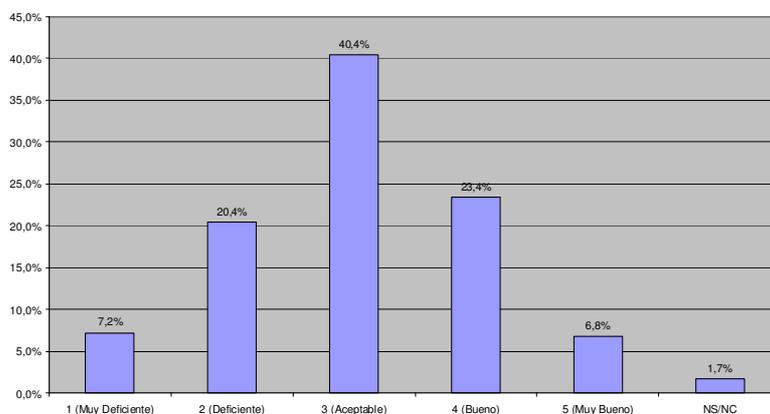
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	7,2%	48	20,4%	95	40,4%	55	23,4%	16	6,8%	4	1,7%	3,0	5,1

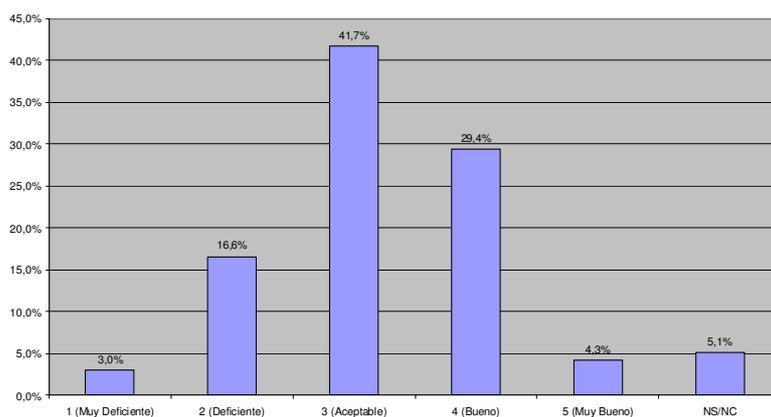
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	3,0%	39	16,6%	98	41,7%	69	29,4%	10	4,3%	12	5,1%	3,2	5,4

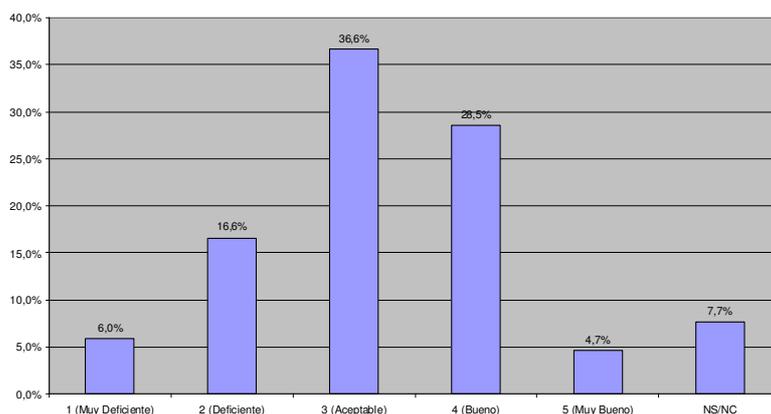
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
14	6,0%	39	16,6%	86	36,6%	67	28,5%	11	4,7%	18	7,7%	3,1	5,3

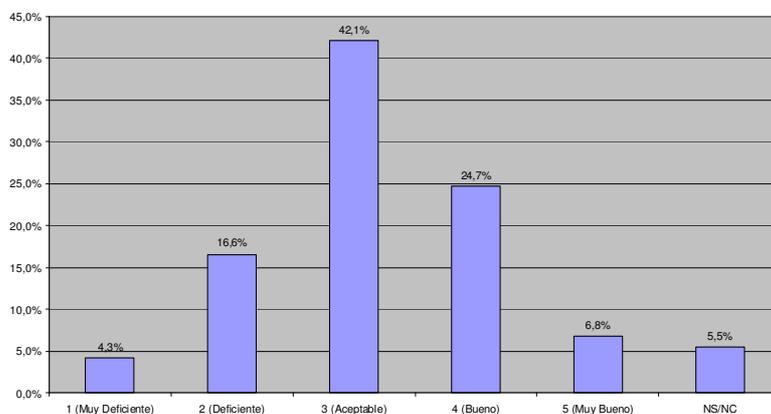
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	4,3%	39	16,6%	99	42,1%	58	24,7%	16	6,8%	13	5,5%	3,1	5,3

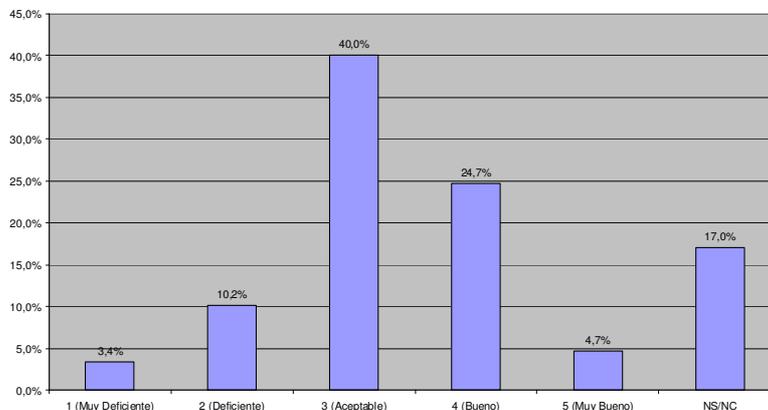
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	3,4%	24	10,2%	94	40,0%	58	24,7%	11	4,7%	40	17,0%	3,2	5,5

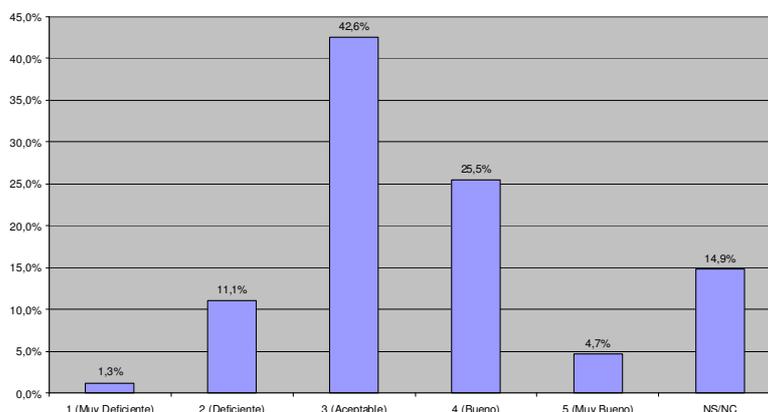
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	1,3%	26	11,1%	100	42,6%	60	25,5%	11	4,7%	35	14,9%	3,3	5,6

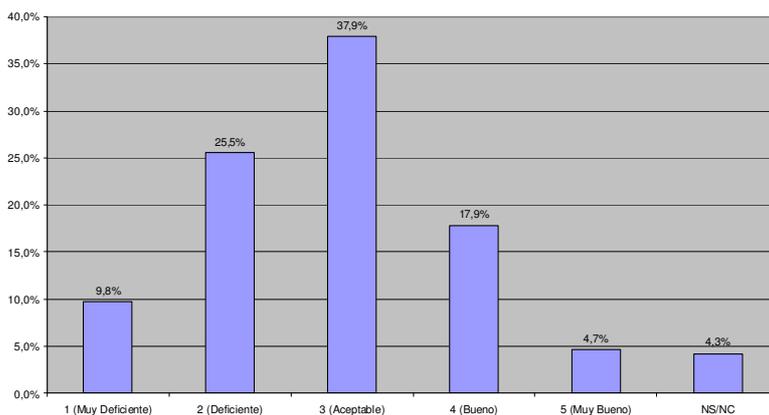
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
23	9,8%	60	25,5%	89	37,9%	42	17,9%	11	4,7%	10	4,3%	2,8	4,5

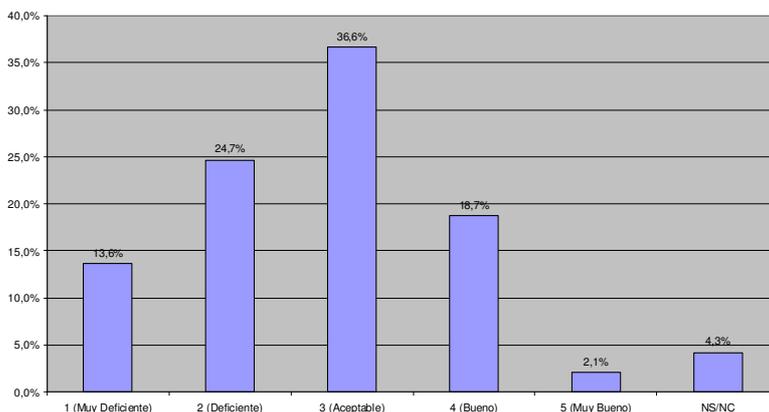
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
32	13,6%	58	24,7%	86	36,6%	44	18,7%	5	2,1%	10	4,3%	2,7	4,2

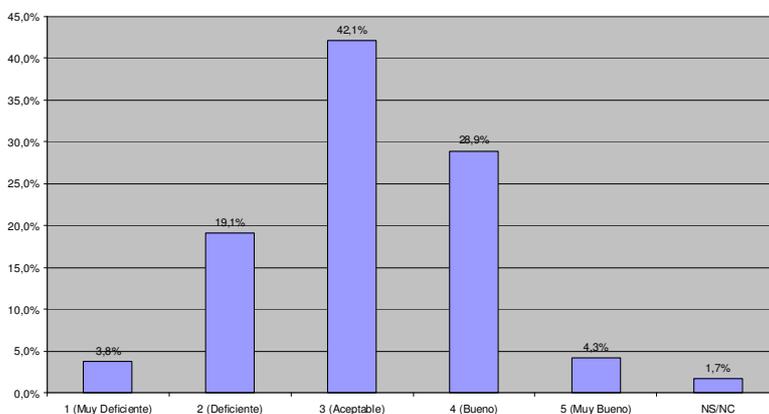
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	3,8%	45	19,1%	99	42,1%	68	28,9%	10	4,3%	4	1,7%	3,1	5,3

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría

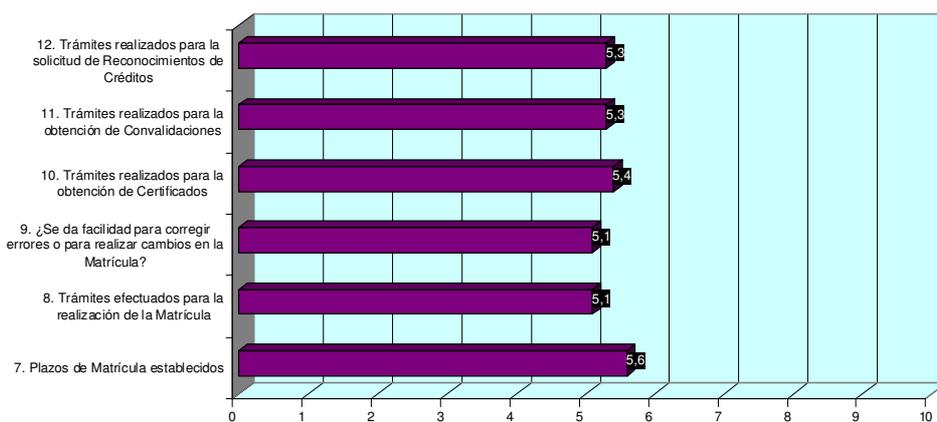


Según se recoge en las tablas anteriores, las cuestiones **número 7 y número 14** obtienen la mayor valoración de los usuarios. Las citadas cuestiones hacen referencia a los plazos de matrícula establecidos y a la

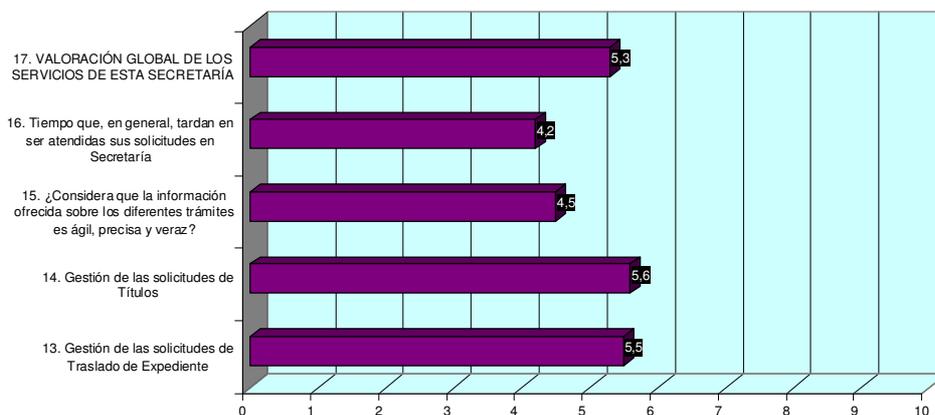
gestión de las solicitudes de títulos respectivamente, alcanzando el indicador medio un valor de **5,6** (3,3 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 16**, que pregunta por el tiempo que tardan en ser atendidas las solicitudes en la Secretaría, en la que el valor del indicador medio ha sido **4,2** (2,7 en la escala 1-5).

No obstante se debe destacar que, exceptuando este último dato y el de la cuestión **número 15**, que pregunta si se considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz, en todas las demás cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es inferior en una décima a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **5,1**.
Media Valoraciones específicas: **5,2**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos.
- Facilitar información a los alumnos de primer ingreso
- Mayor número de ventanillas disponibles (sobre todo durante las matriculaciones)
- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad).
- Agilizar el tiempo y la información prestada.
- Informatizar más esta sección para evitar la afluencia de estudiantes en matriculación
- Que estén mejor organizados los servicios de secretaría en plazos de matrícula
- Más personal a la hora de hacer las matrículas
- Que siempre estén abiertas las dos ventanillas y no sólo una
- Abrir más ventanillas para los alumnos, sobre todo en la época de matrícula
- Que se dé siempre la misma información ante una duda (problemas con asignaturas)
- Mejorar la atención al público (comprensión, más información, respeto de horarios de apertura...)
- Que se amplíen los servicios en tiempo de matrícula
- Más personal, lugar mejor acondicionado, y sobre todo, mucha más información y mejor señalización
- En fechas muy concretas puede existir falta de personal
- Agilizar los trámites de matrícula y utilizar más medios para poder solicitar la cita previa porque no todos contamos con internet

FACULTAD DE DERECHO

En la Facultad de Derecho se han recogido un total de **60** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

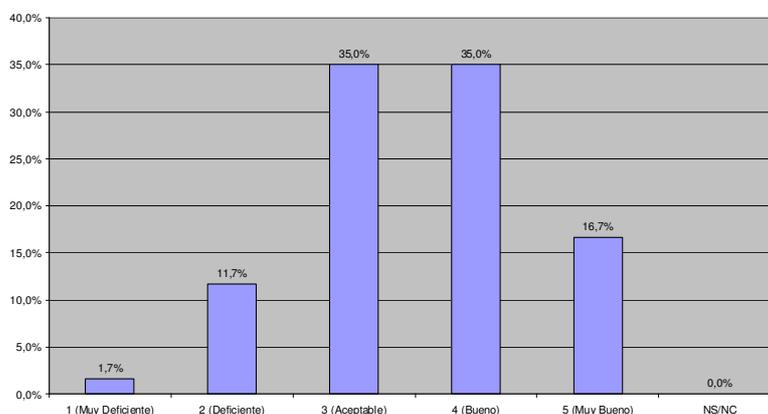
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,7%	7	11,7%	21	35,0%	21	35,0%	10	16,7%	0	0,0%	3,5	6,3

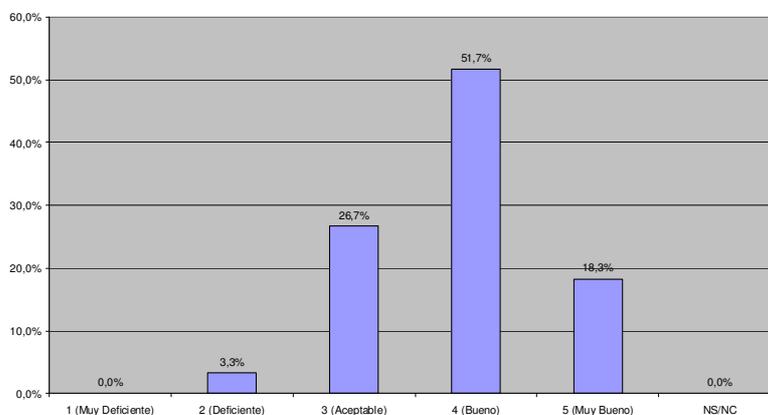
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	2	3,3%	16	26,7%	31	51,7%	11	18,3%	0	0,0%	3,9	7,1

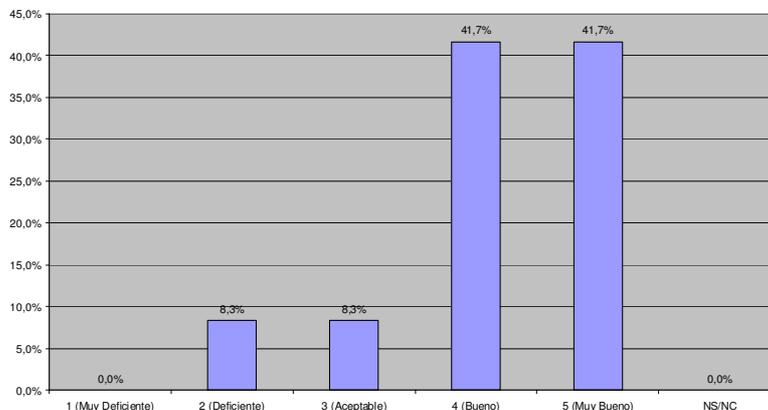
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	5	8,3%	5	8,3%	25	41,7%	25	41,7%	0	0,0%	4,2	7,9

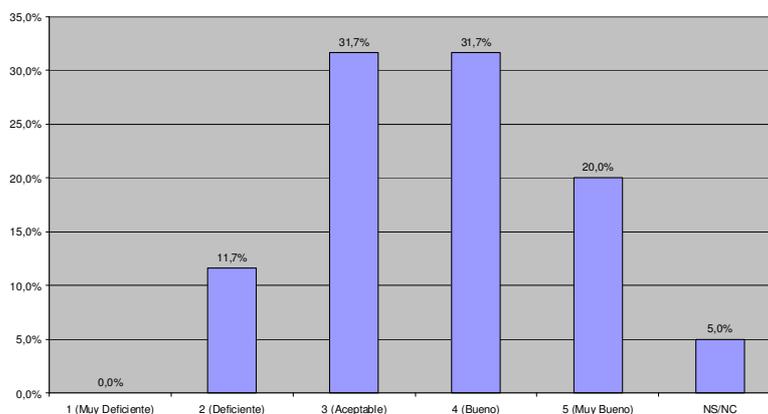
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	7	11,7%	19	31,7%	19	31,7%	12	20,0%	3	5,0%	3,6	6,6

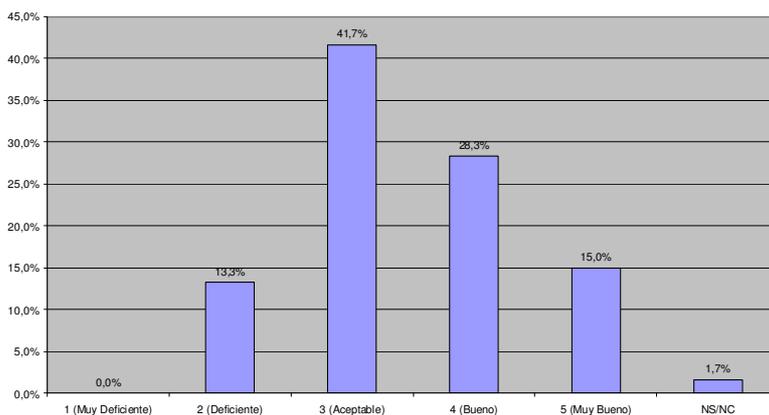
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	8	13,3%	25	41,7%	17	28,3%	9	15,0%	1	1,7%	3,5	6,1

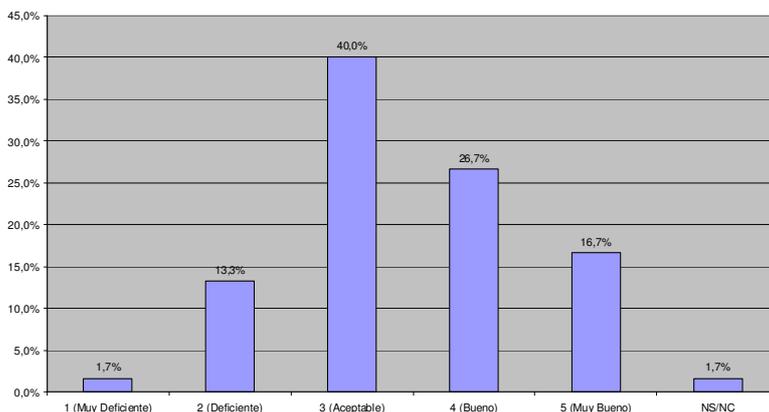
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,7%	8	13,3%	24	40,0%	16	26,7%	10	16,7%	1	1,7%	3,4	6,1

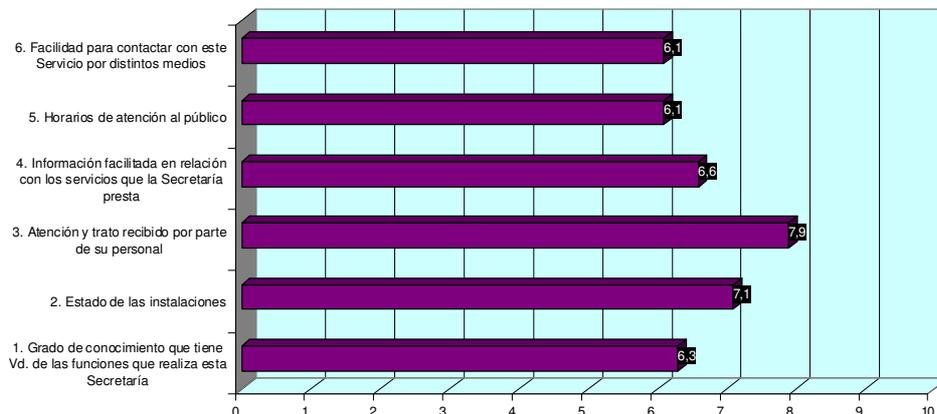
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal de las Secretarías, registrándose un indicador medio de **7,9** (4,2 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que las cuestiones **número 5 y número 6**, que hacen referencia respectivamente a los horarios de atención al público y a la facilidad para contactar con el servicio por distintos medios, son en las que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **6,1** (3,4 en la escala 1-5).

Destacamos que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

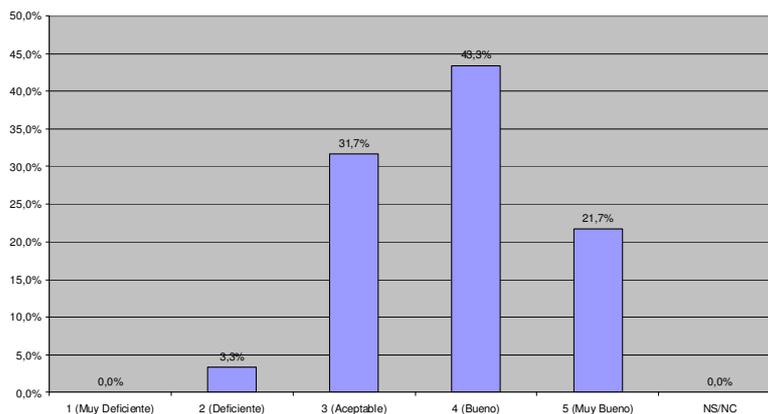
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	2	3,3%	19	31,7%	26	43,3%	13	21,7%	0	0,0%	3,8	7,1

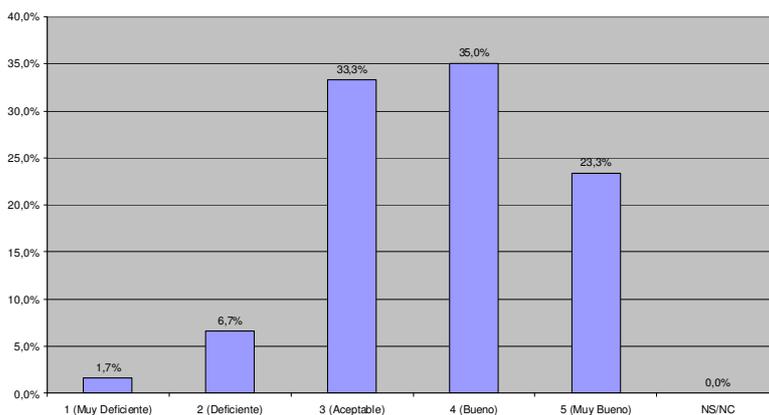
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,7%	4	6,7%	20	33,3%	21	35,0%	14	23,3%	0	0,0%	3,7	6,8

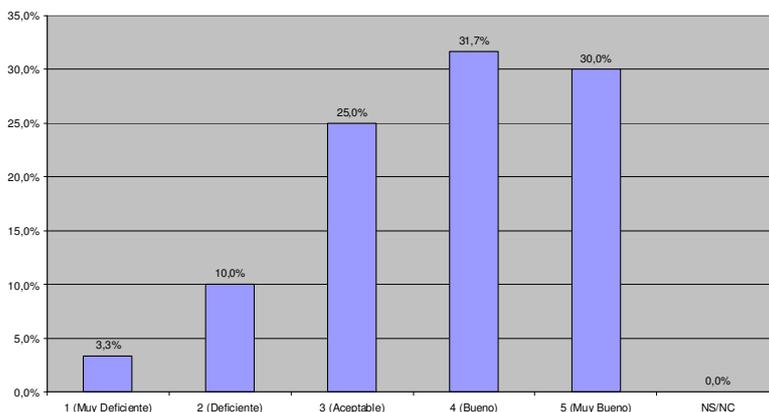
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	3,3%	6	10,0%	15	25,0%	19	31,7%	18	30,0%	0	0,0%	3,8	6,9

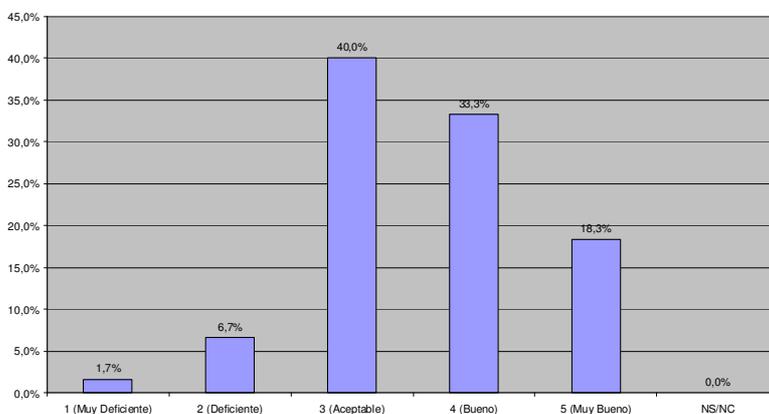
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,7%	4	6,7%	24	40,0%	20	33,3%	11	18,3%	0	0,0%	3,6	6,5

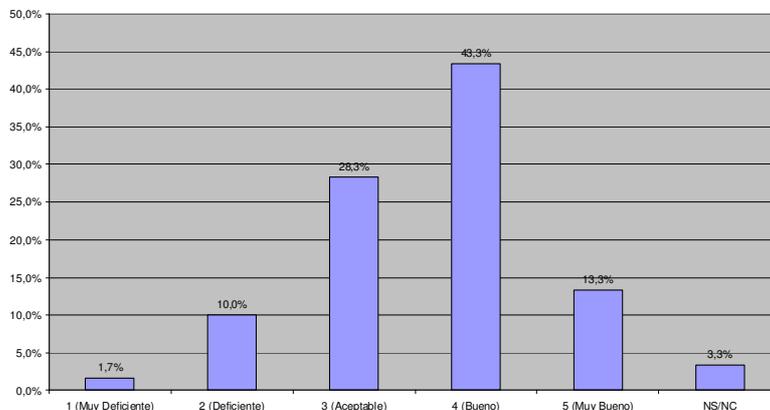
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,7%	6	10,0%	17	28,3%	26	43,3%	8	13,3%	2	3,3%	3,6	6,5

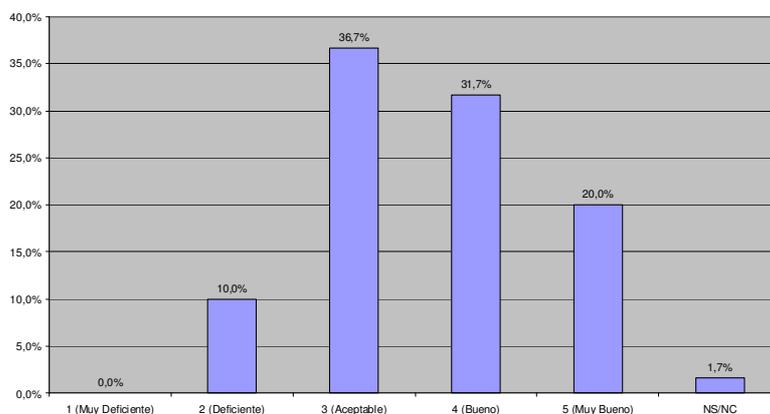
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	6	10,0%	22	36,7%	19	31,7%	12	20,0%	1	1,7%	3,6	6,6

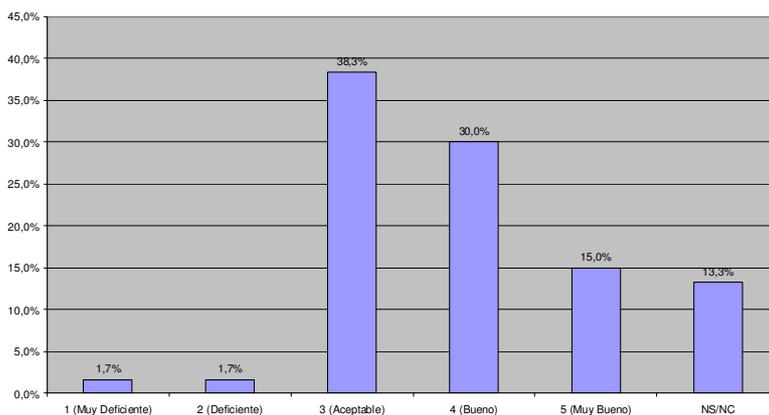
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,7%	1	1,7%	23	38,3%	18	30,0%	9	15,0%	8	13,3%	3,6	6,6

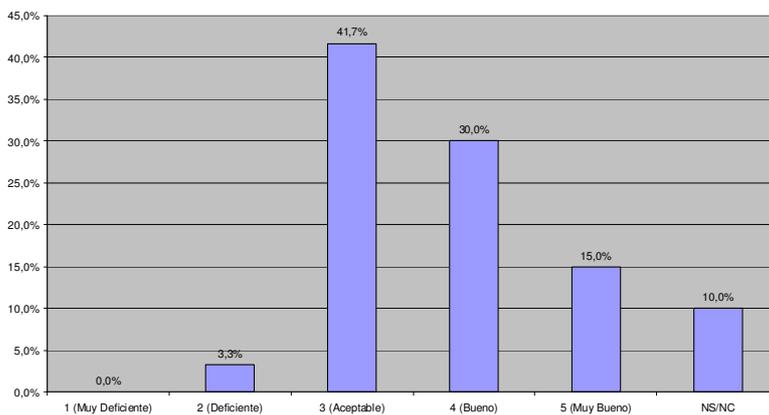
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	2	3,3%	25	41,7%	18	30,0%	9	15,0%	6	10,0%	3,6	6,6

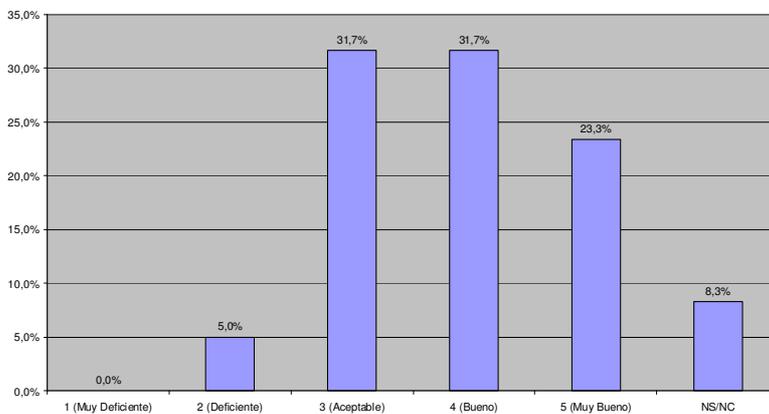
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	3	5,0%	19	31,7%	19	31,7%	14	23,3%	5	8,3%	3,8	7,0

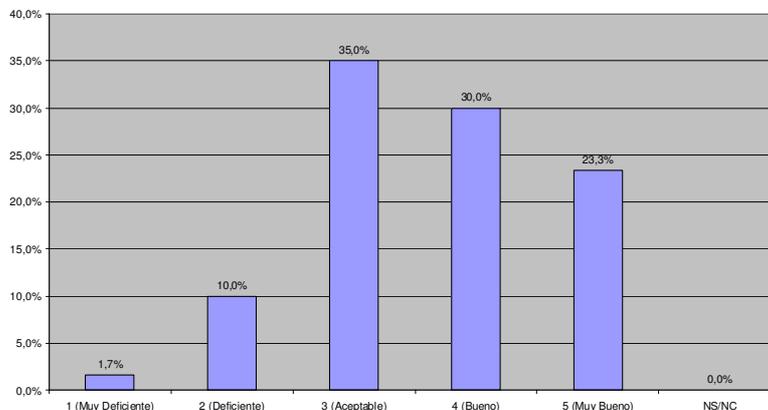
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,7%	6	10,0%	21	35,0%	18	30,0%	14	23,3%	0	0,0%	3,6	6,6

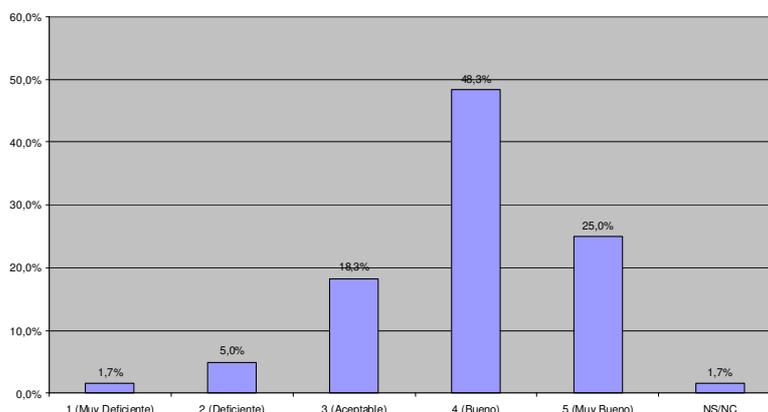
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,7%	3	5,0%	11	18,3%	29	48,3%	15	25,0%	1	1,7%	3,9	7,3

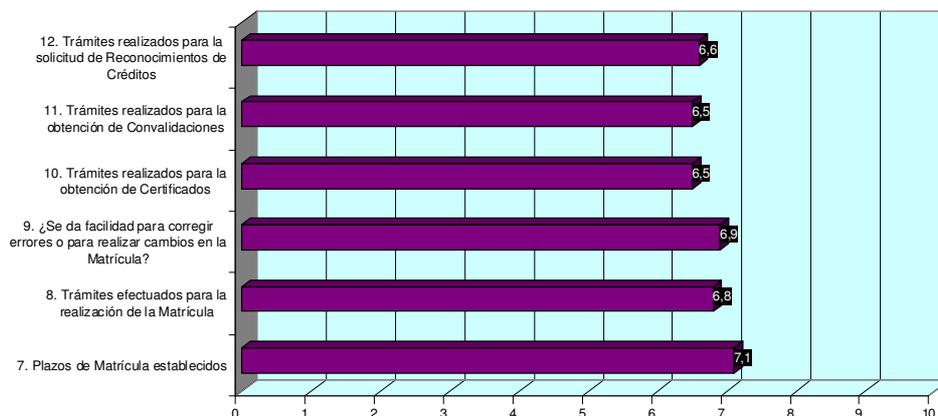
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



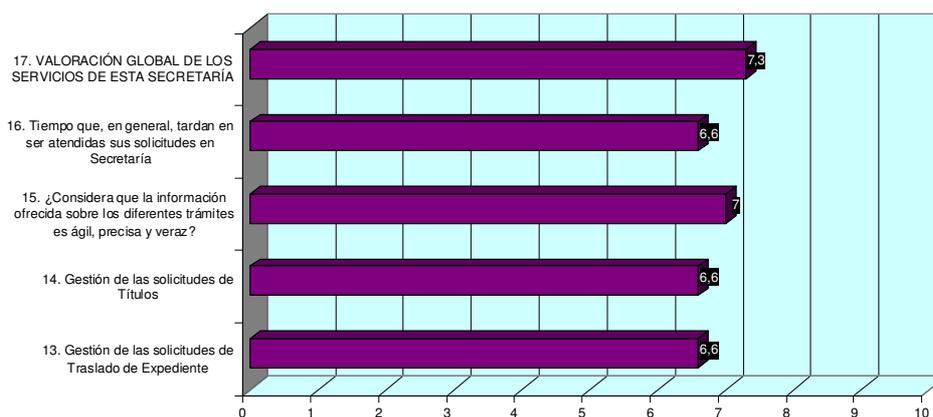
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 17** obtiene la mayor valoración de los usuarios. La citada cuestión hace referencia a la valoración global de los servicios de la Secretaría, alcanzando el indicador medio un valor de **7,3** (3,9 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para las cuestiones **número 10 y número 11**, que hacen referencia respectivamente a los trámites realizados para la obtención de certificados y a los trámites realizados para la obtención de convalidaciones, en las que el valor del indicador medio ha sido **6,5**. (3,6 en la escala 1-5).

Es de destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es inferior en una décima a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **6,7**

Media Valoraciones específicas: **6,8**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Suele haber problemas con la petición de cita previa.
- El trato y la amabilidad que recibimos de todo el personal de Atención al Alumno es muy bueno.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

En la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se han recogido un total de **889** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

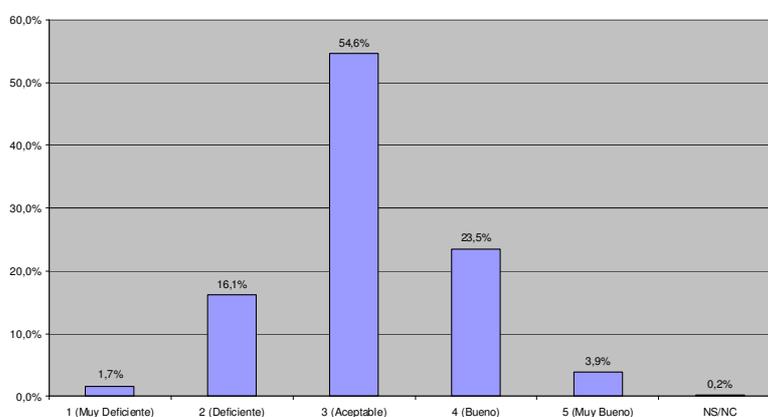
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
15	1,7%	143	16,1%	485	54,6%	209	23,5%	35	3,9%	2	0,2%	3,1	5,3

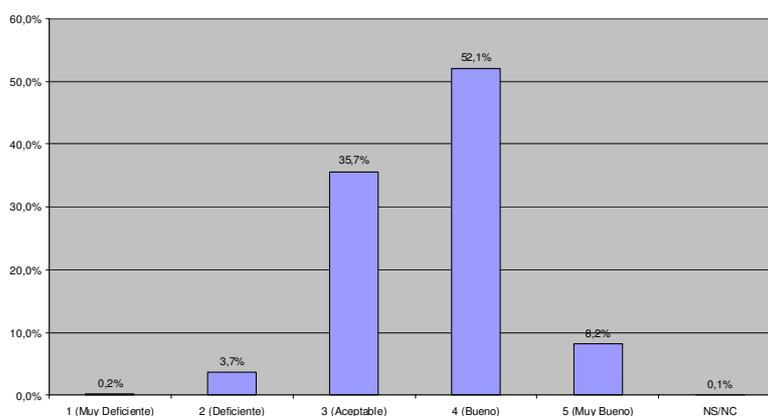
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	0,2%	33	3,7%	317	35,7%	463	52,1%	73	8,2%	1	0,1%	3,6	6,6

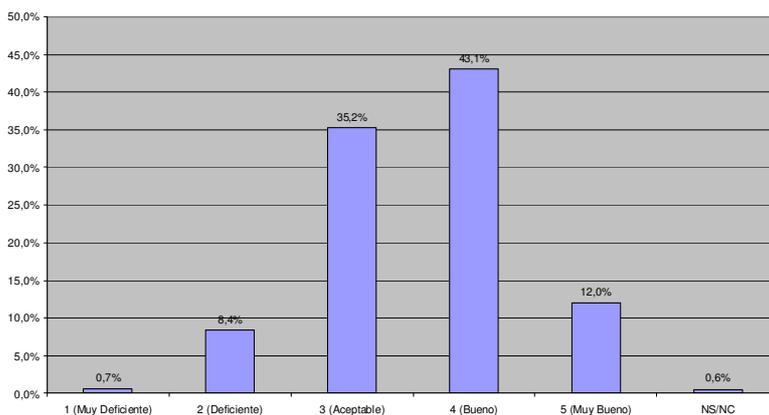
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	0,7%	75	8,4%	313	35,2%	383	43,1%	107	12,0%	5	0,6%	3,6	6,4

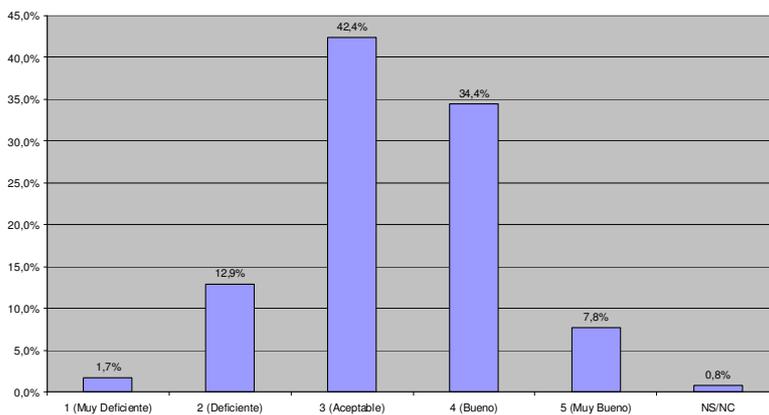
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
15	1,7%	115	12,9%	377	42,4%	306	34,4%	69	7,8%	7	0,8%	3,3	5,8

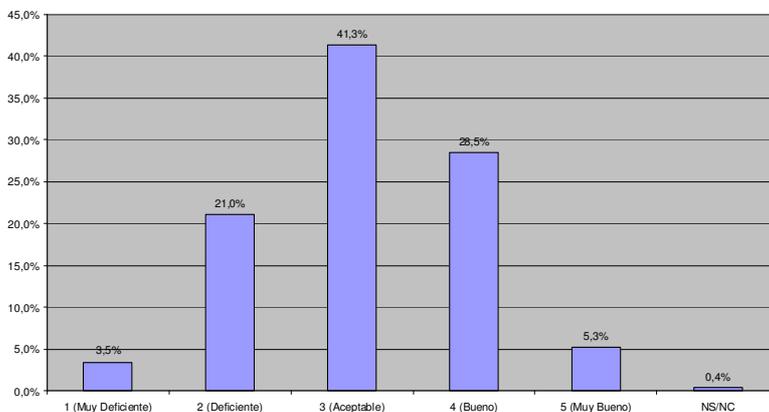
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
31	3,5%	187	21,0%	367	41,3%	253	28,5%	47	5,3%	4	0,4%	3,1	5,3

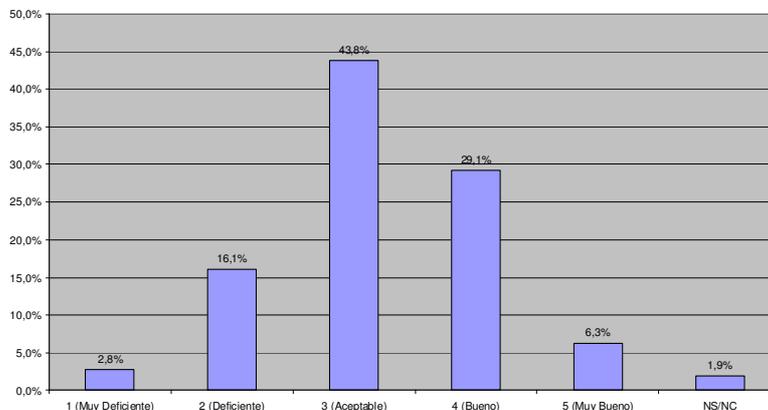
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
25	2,8%	143	16,1%	389	43,8%	259	29,1%	56	6,3%	17	1,9%	3,2	5,5

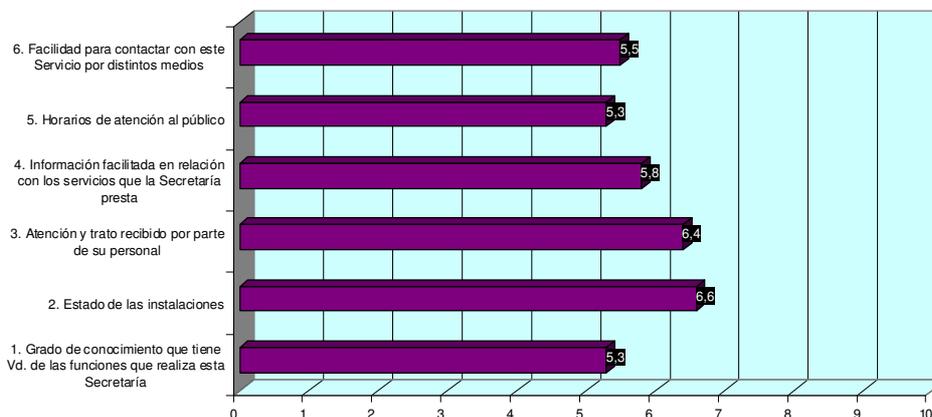
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 2**, en la que se recoge el estado de las instalaciones de la Secretaría, registrándose un indicador medio de **6,6** (3,6 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que las cuestiones **número 1 y número 5**, que hacen referencia respectivamente al grado de conocimiento que tiene el usuario de las funciones que realiza la Secretaría y a los horarios de atención al público, son en las que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,3** (3,1 en la escala 1-5).

Es de destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de 5.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

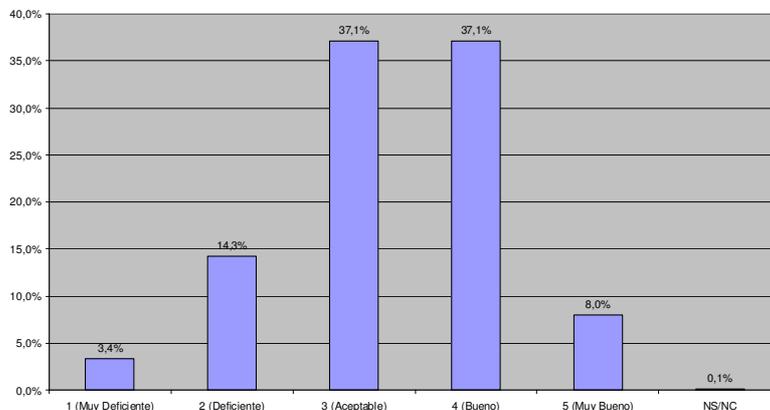
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
30	3,4%	127	14,3%	330	37,1%	330	37,1%	71	8,0%	1	0,1%	3,3	5,8

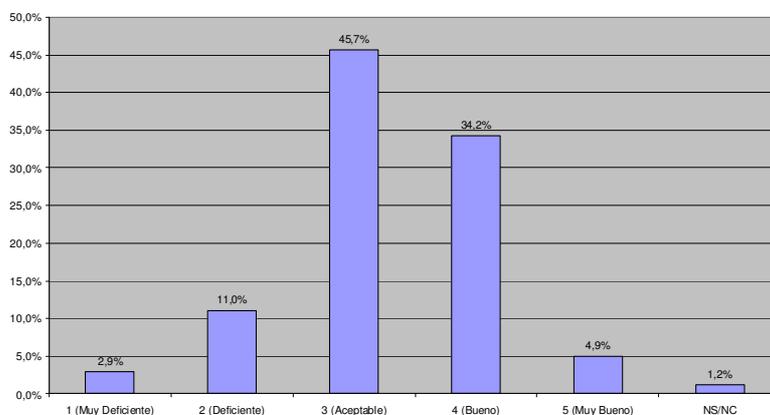
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
26	2,9%	98	11,0%	406	45,7%	304	34,2%	44	4,9%	11	1,2%	3,3	5,7

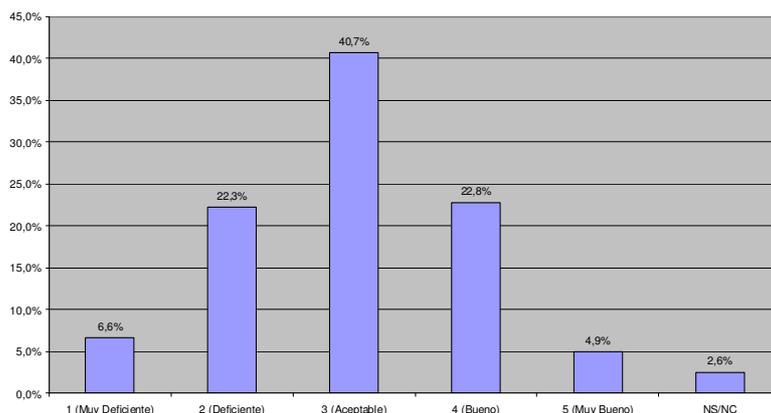
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
59	6,6%	198	22,3%	362	40,7%	203	22,8%	44	4,9%	23	2,6%	3,0	4,9

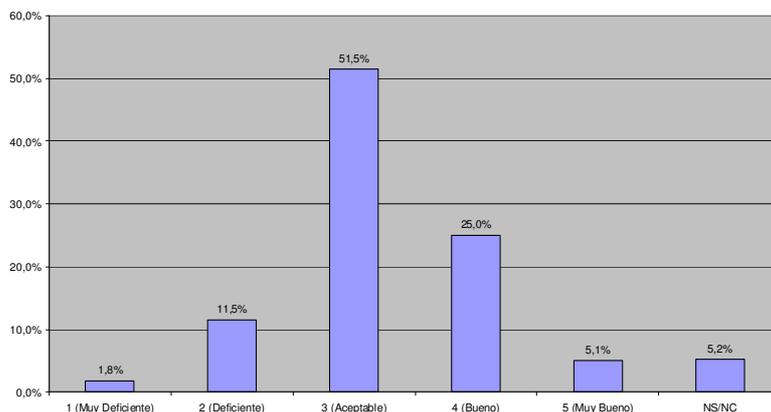
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matricula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
16	1,8%	102	11,5%	458	51,5%	222	25,0%	45	5,1%	46	5,2%	3,2	5,5

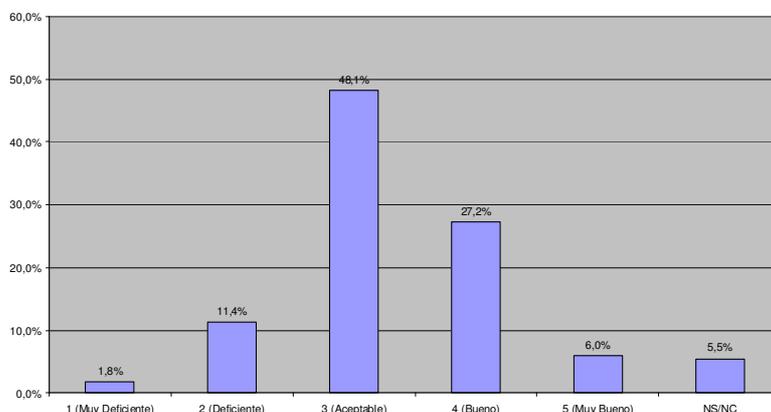
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
16	1,8%	101	11,4%	428	48,1%	242	27,2%	53	6,0%	49	5,5%	3,3	5,6

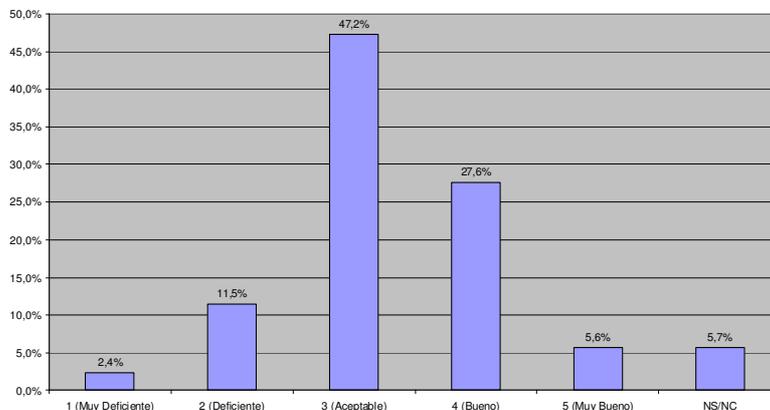
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
21	2,4%	102	11,5%	420	47,2%	245	27,6%	50	5,6%	51	5,7%	3,2	5,6

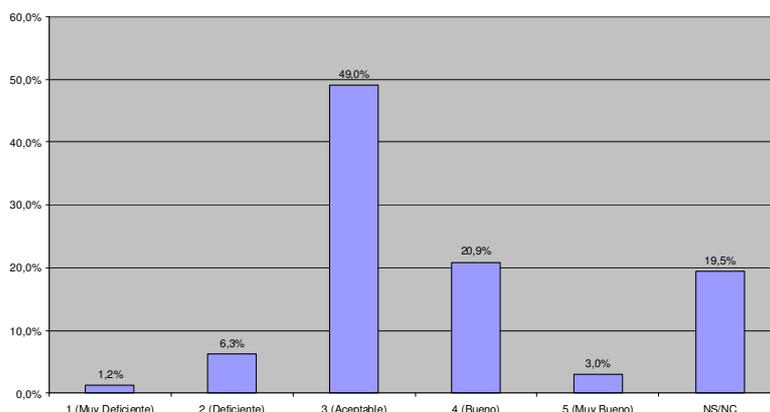
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	1,2%	56	6,3%	436	49,0%	186	20,9%	27	3,0%	173	19,5%	3,2	5,6

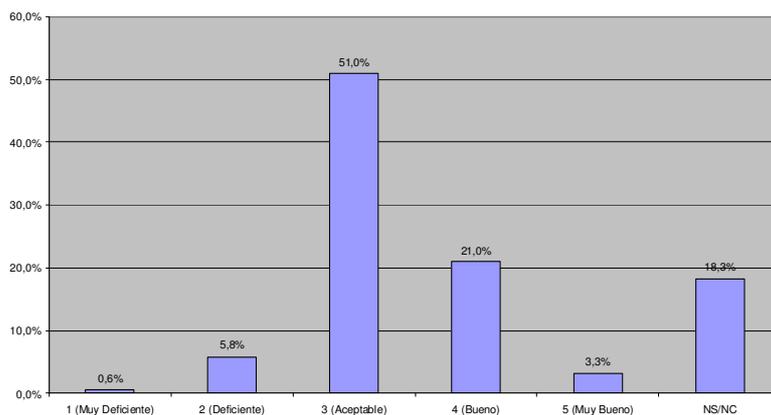
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	0,6%	52	5,8%	453	51,0%	187	21,0%	29	3,3%	163	18,3%	3,3	5,6

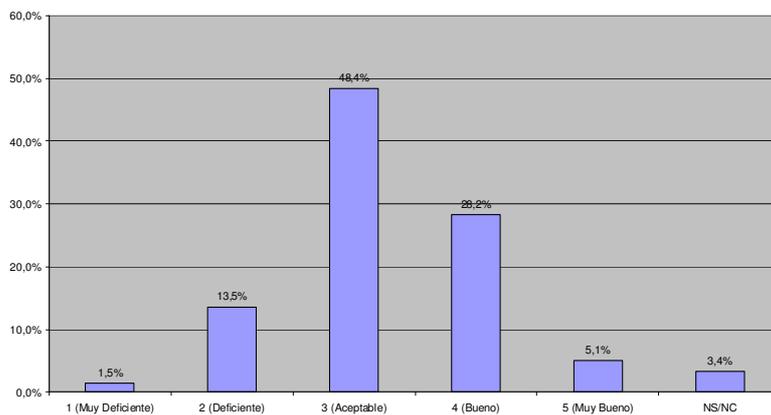
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	1,5%	120	13,5%	430	48,4%	251	28,2%	45	5,1%	30	3,4%	3,2	5,6

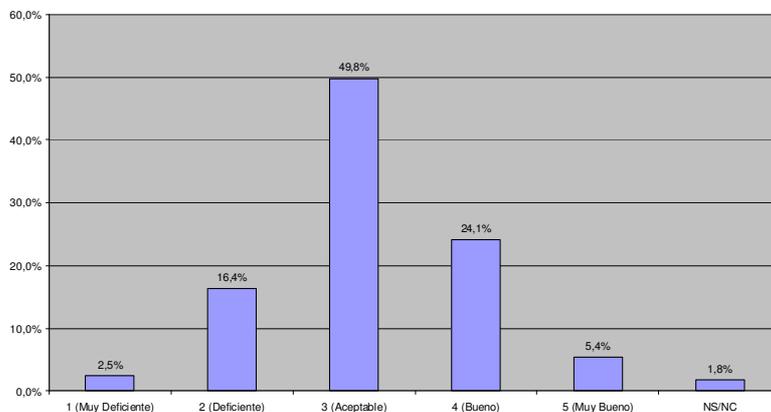
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
22	2,5%	146	16,4%	443	49,8%	214	24,1%	48	5,4%	16	1,8%	3,1	5,3

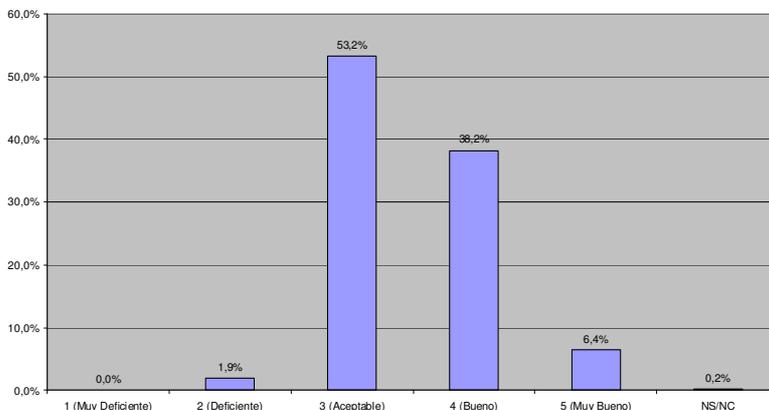
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	17	1,9%	473	53,2%	340	38,2%	57	6,4%	2	0,2%	3,5	6,2

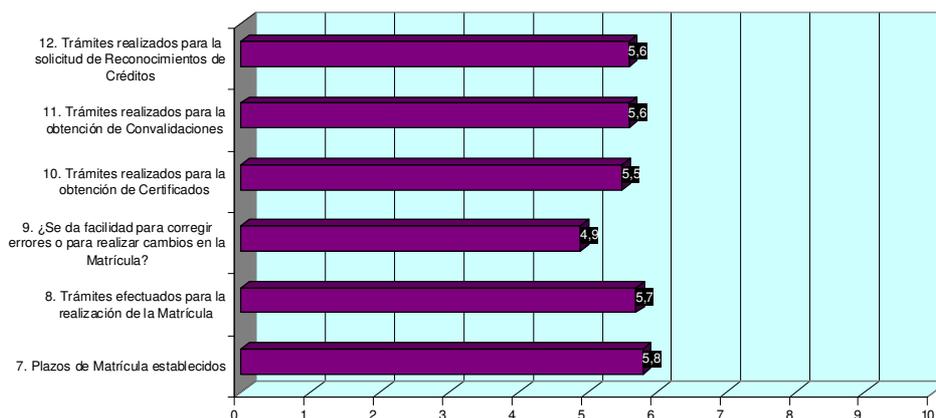
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría

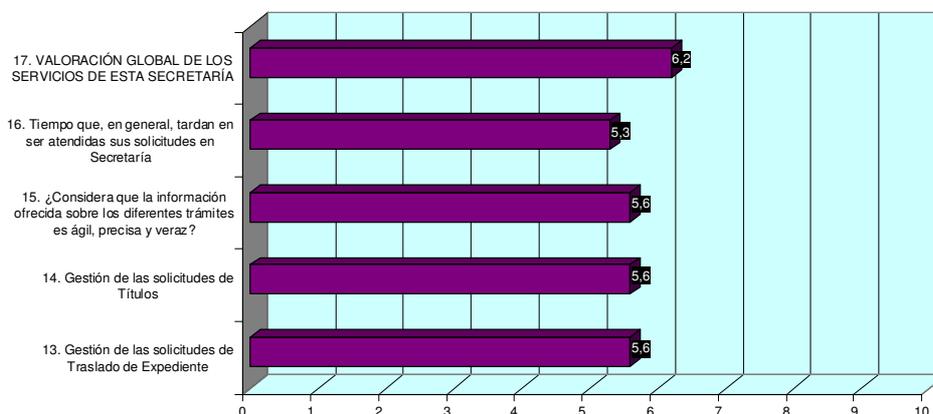


Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 17** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia a la valoración global de los servicios de la Secretaría, alcanzando el indicador medio un valor de **6,2** (3,5 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 9**, en la que se solicitaba la facilidad recibida para corregir errores o para realizar cambios en las matrículas, el valor del indicador medio ha sido **4,9** (3 en la escala 1-5).

No obstante se debe destacar que, exceptuando este último dato, en todas las demás cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 (Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)

Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en dos décimas a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **5,8**

Media Valoraciones específicas: **5,6**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Información a las familias utilizando TIC's
- Amplitud de horario de atención al público
- Gestión de los servicios de la secretaría a través de medios telemáticos. Por ejemplo: matriculación
- Ampliar el periodo de matriculación
- Contratar a más personal de refuerzo para la realización de la matrícula
- Que el plazo de matriculación empiece tras finalizar los exámenes o que se oferten más optativas
- Informatización del proceso de gestión de matrículas
- Más uso de internet
- Hay que facilitar las nuevas tecnologías a todos y en otras universidades cada alumno lo hace por la red
- Incorporar más personal para agilizar los plazos de matrícula durante los meses de septiembre y octubre
- Mayor plazo de tiempo en la inscripción de las prácticas de empresa
- Que el servicio informe sin problemas a las preguntas y necesidades realizadas por teléfono, para no obligar al desplazamiento
- Para hacer la matrícula en lugar de dar un número dar hora
- Realizar la matrícula por internet. Más medios para pedir cita matriculación (mejores)
- No se debería entregar un cuestionario sobre Secretaría en Secretaría
- Mayor comprensión por parte del personal para los desconocimientos administrativos.
- Más agilidad y mayor horario para atender al público
- Abrir más tiempo durante la tarde
- Venta de matrículas durante todo el horario de Secretaría. Que faciliten todo tipo de información solicitada vía teléfono
- Veo injusta la elección de las optativas, se podría hacer como en otras universidades donde todos los alumnos tienen las mismas facilidades para matricularse de las asignaturas optativas,

ya que las personas que realizan la matrícula los primeros días se quedan con las mejores asignaturas dejando sin poder cursarlas a otros alumnos. En mi opinión podría haber un plazo para matricularse de las troncales y obligatorias y cuando hayan salido todas las notas de los exámenes de septiembre abrir un nuevo plazo para las optativas y así todos los alumnos estarán en igualdad de oportunidades.

- Mejorar la página web. Es imposible consultar el expediente a través de internet. Actualizar con mayor frecuencia los expedientes académicos
- Mejorar la atención al público (por ejemplo la amabilidad).

FACULTAD DE BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN.

En la Facultad de Biblioteconomía y Documentación se han recogido un total de **34** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

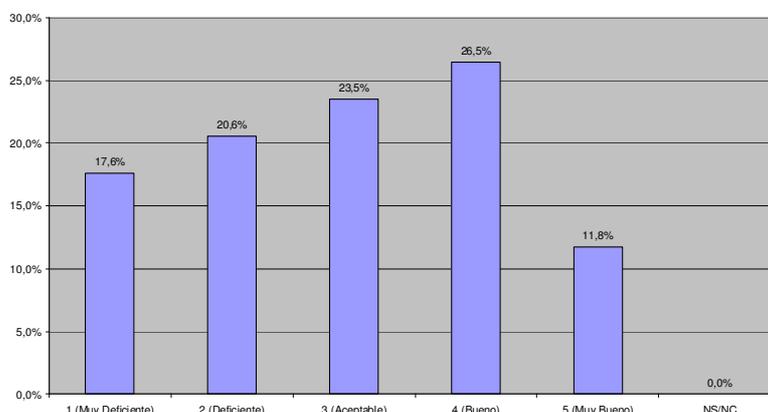
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
6	17,6%	7	20,6%	8	23,5%	9	26,5%	4	11,8%	0	0,0%	2,9	4,9

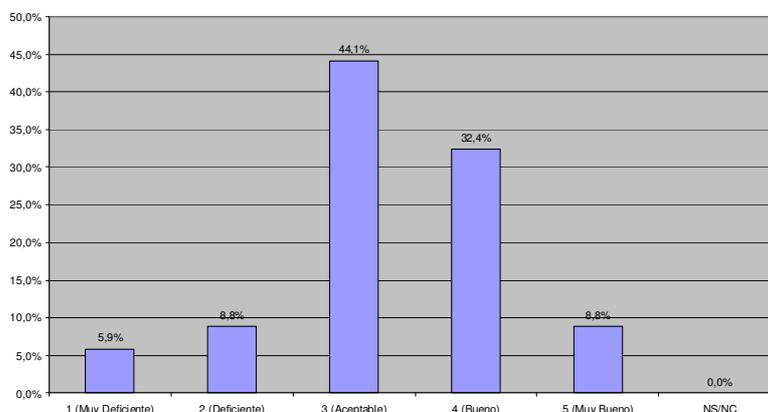
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	5,9%	3	8,8%	15	44,1%	11	32,4%	3	8,8%	0	0,0%	3,3	5,7

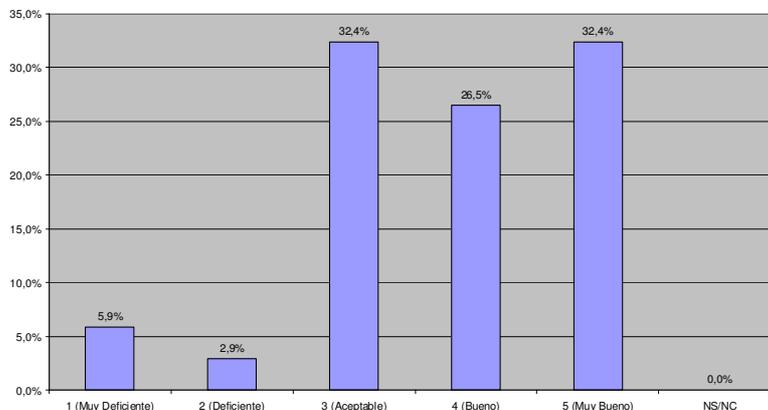
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	5,9%	1	2,9%	11	32,4%	9	26,5%	11	32,4%	0	0,0%	3,8	6,9

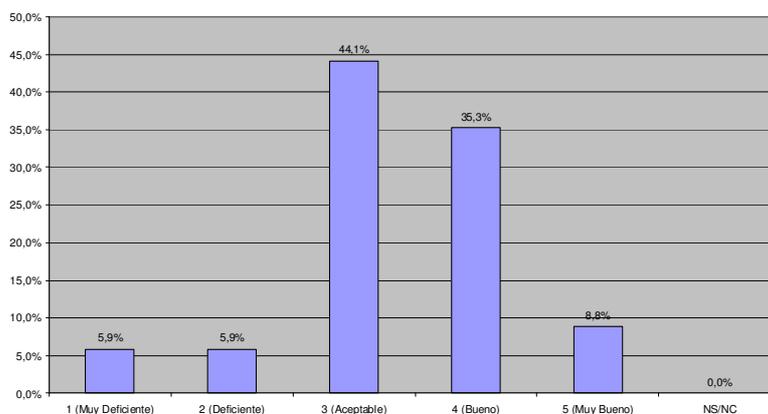
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	5,9%	2	5,9%	15	44,1%	12	35,3%	3	8,8%	0	0,0%	3,4	5,9

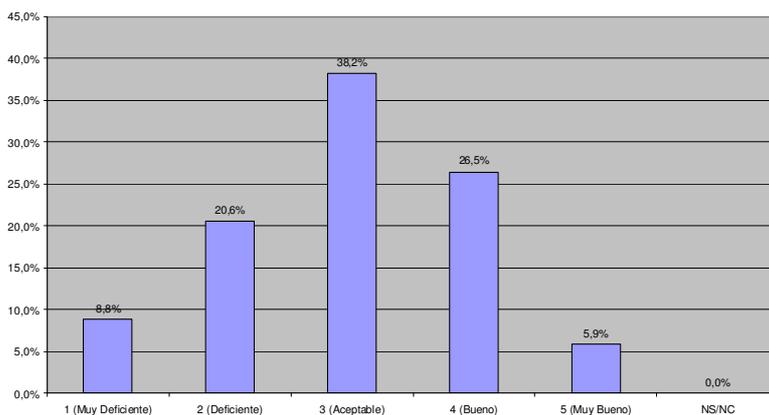
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	8,8%	7	20,6%	13	38,2%	9	26,5%	2	5,9%	0	0,0%	3,0	5,0

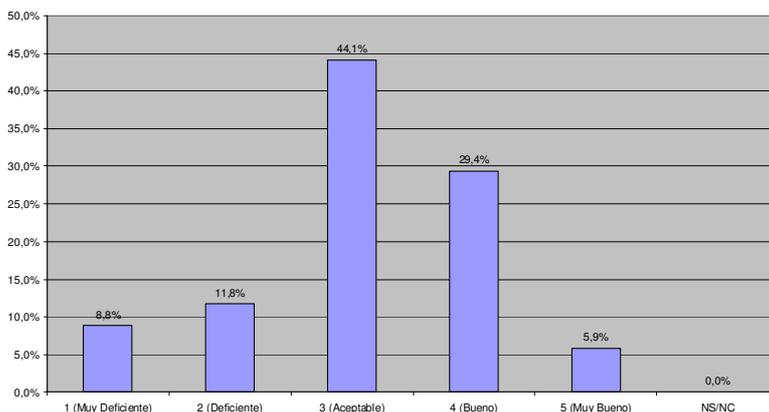
VALORACIONES GENERALES
 5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	8,8%	4	11,8%	15	44,1%	10	29,4%	2	5,9%	0	0,0%	3,1	5,3

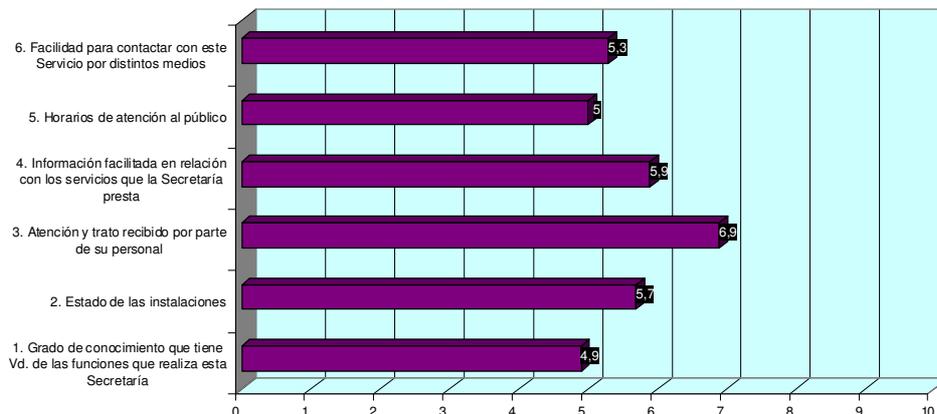
VALORACIONES GENERALES
 6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal de las Secretarías, registrándose un indicador medio de **6,9** (3,8 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al grado de conocimiento que tiene el usuario de las funciones que realiza la Secretaría, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **4,9** (2,9 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que, exceptuando este último dato, en todas las demás cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

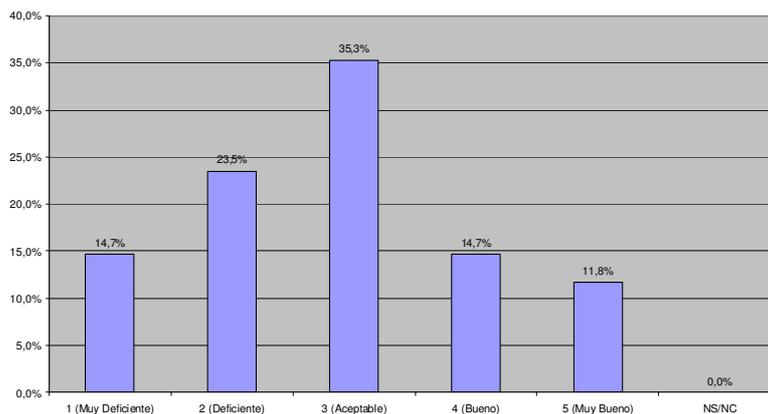
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
5	14,7%	8	23,5%	12	35,3%	5	14,7%	4	11,8%	0	0,0%	2,9	4,6

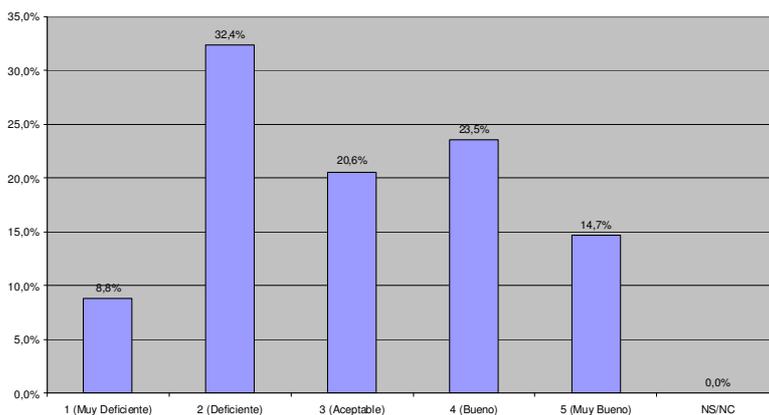
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	8,8%	11	32,4%	7	20,6%	8	23,5%	5	14,7%	0	0,0%	3,0	5,1

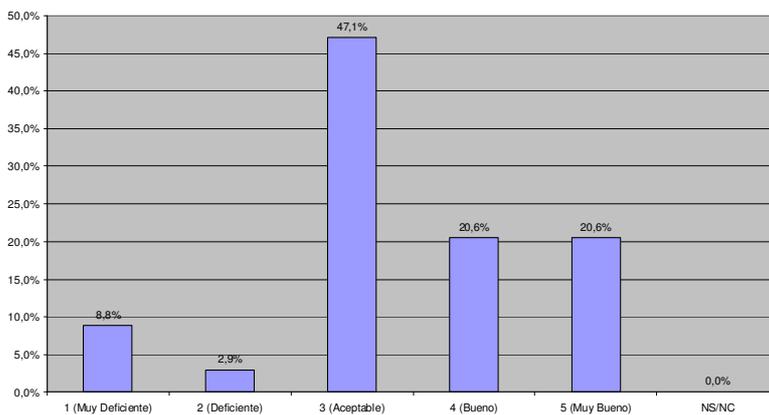
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	8,8%	1	2,9%	16	47,1%	7	20,6%	7	20,6%	0	0,0%	3,4	6,0

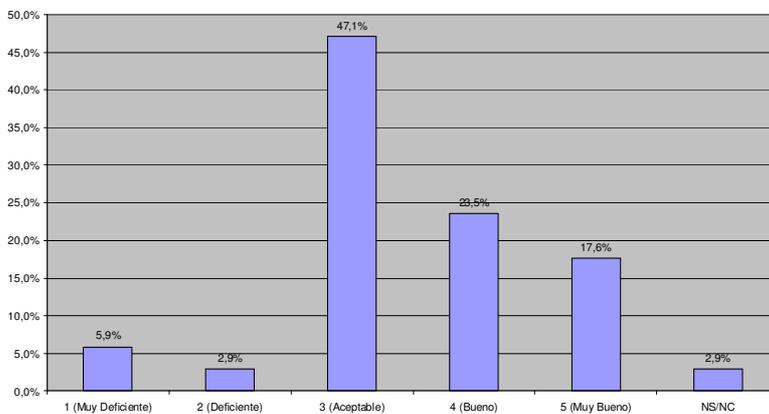
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	5,9%	1	2,9%	16	47,1%	8	23,5%	6	17,6%	1	2,9%	3,5	6,1

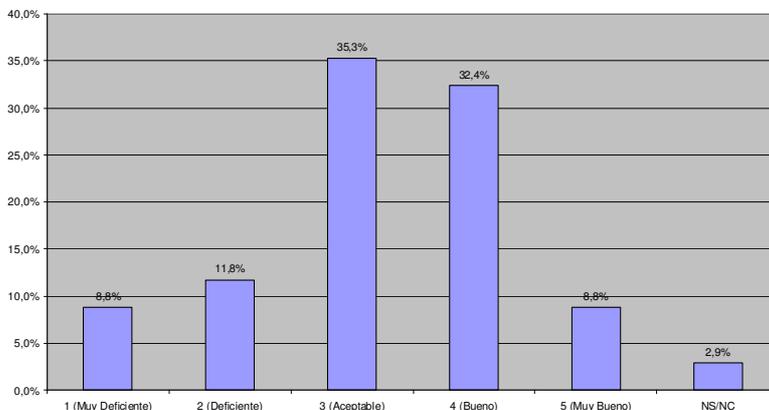
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	8,8%	4	11,8%	12	35,3%	11	32,4%	3	8,8%	1	2,9%	3,2	5,5

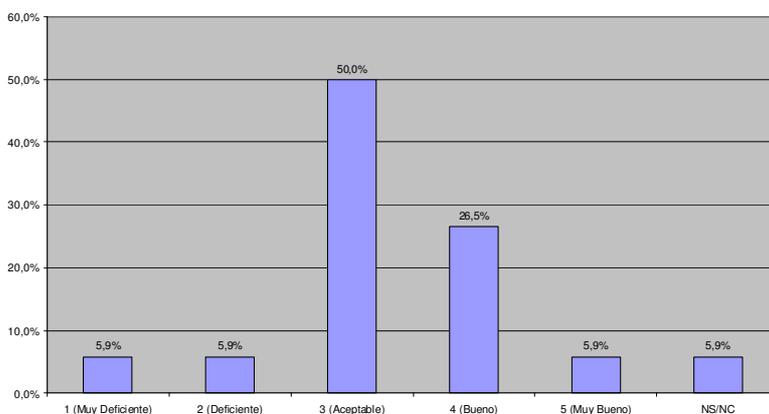
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	5,9%	2	5,9%	17	50,0%	9	26,5%	2	5,9%	2	5,9%	3,2	5,5

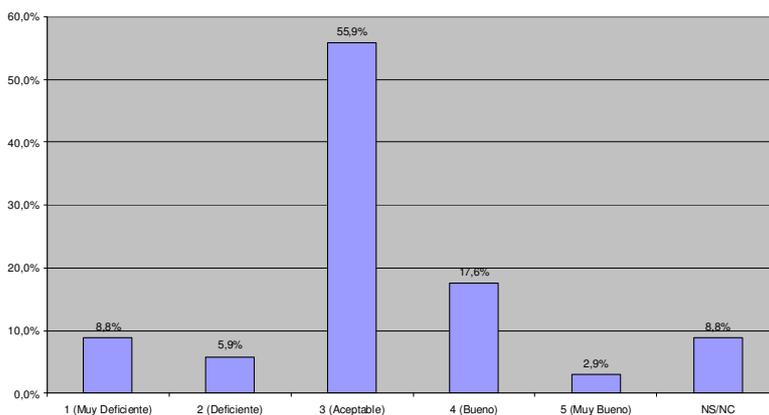
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	8,8%	2	5,9%	19	55,9%	6	17,6%	1	2,9%	3	8,8%	3,0	5,0

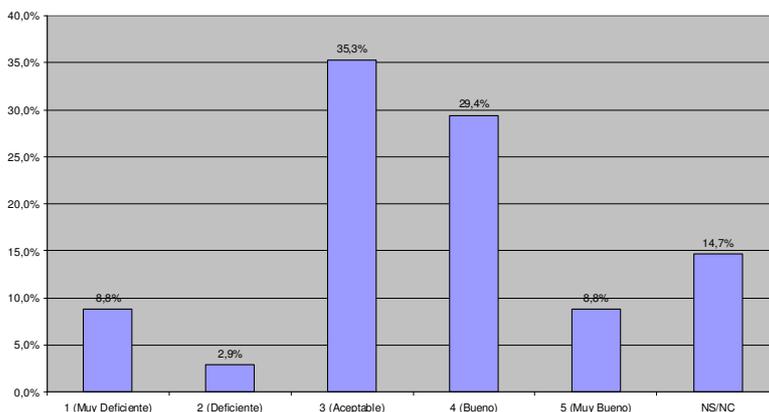
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	8,8%	1	2,9%	12	35,3%	10	29,4%	3	8,8%	5	14,7%	3,3	5,8

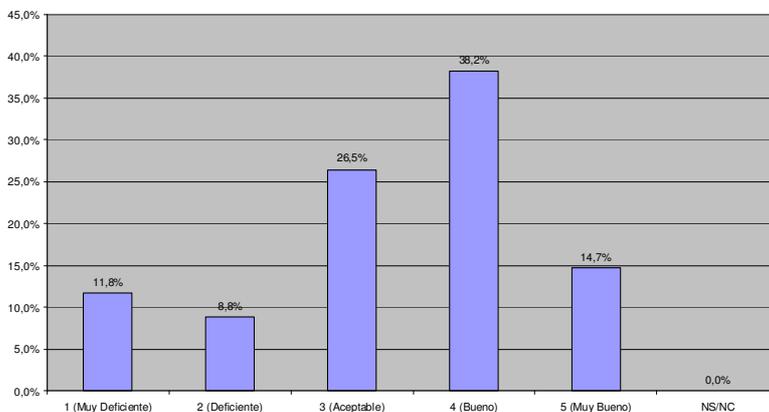
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	11,8%	3	8,8%	9	26,5%	13	38,2%	5	14,7%	0	0,0%	3,4	5,9

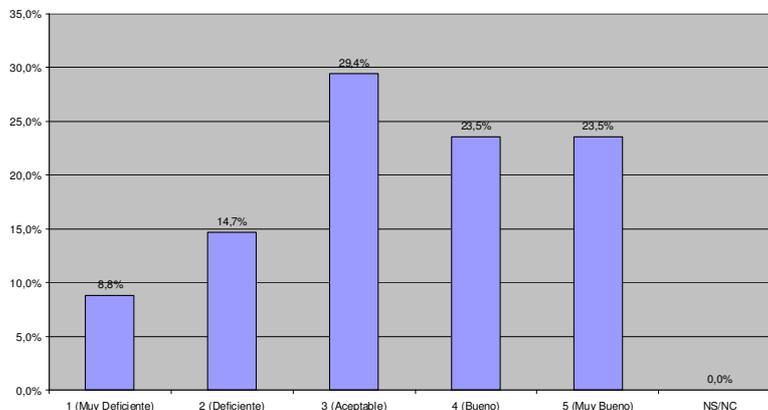
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	8,8%	5	14,7%	10	29,4%	8	23,5%	8	23,5%	0	0,0%	3,4	6,0

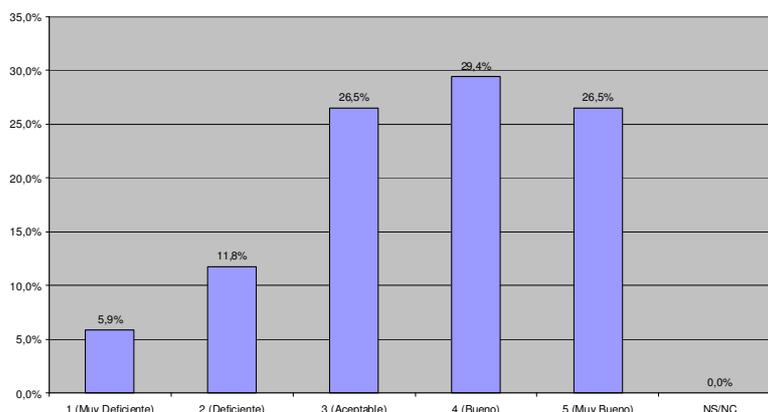
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
2	5,9%	4	11,8%	9	26,5%	10	29,4%	9	26,5%	0	0,0%	3,6	6,5

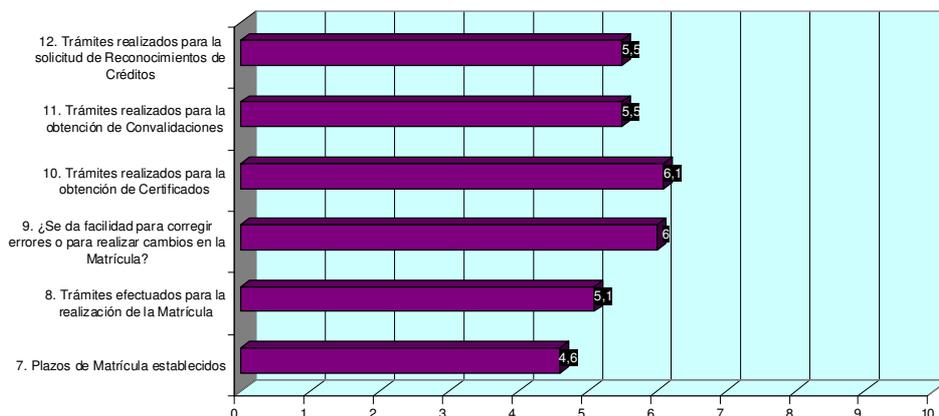
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



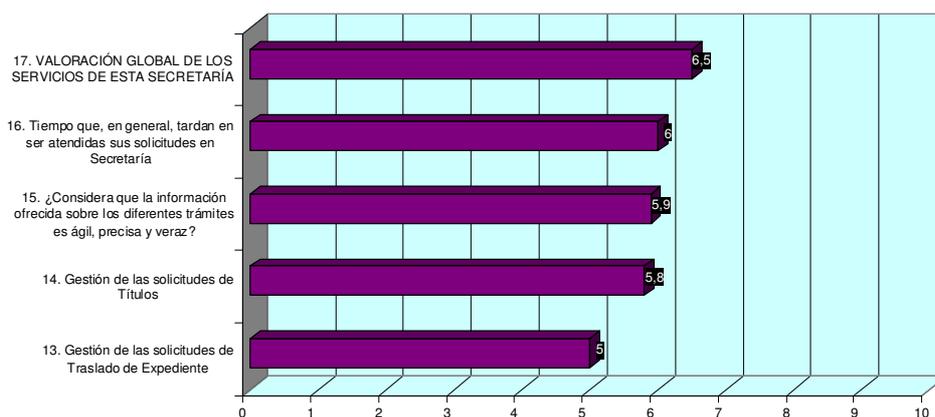
Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 17** obtiene la mayor valoración de los usuarios. La citada cuestión hace referencia a la valoración global de los servicios de la Secretaría, alcanzando el indicador medio un valor de **6,5** (3,6 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 7**, que hace referencia a los plazos de matrícula establecidos, en la que el valor del indicador medio ha sido **4,6** (2,9 en la escala 1-5).

No obstante se debe destacar que, exceptuando este último caso, en todas las demás cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 (Medias resultantes en cada pregunta)



VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 (Medias resultantes en cada pregunta)



Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General coincide con la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **5,6**

Media Valoraciones específicas: **5,6**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Hace falta más personal en la Secretaría.
- Mayor información sobre asuntos académicos
- Mejora de la información sobre asuntos como becas y otros asuntos académicos

ESCUELA UNIFERSITARIA DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL.

En la Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional se han recogido un total de 134 encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

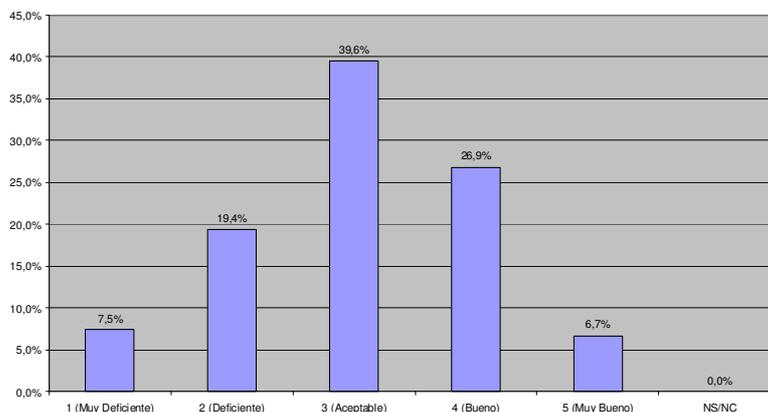
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	7,5%	26	19,4%	53	39,6%	36	26,9%	9	6,7%	0	0,0%	3,1	5,1

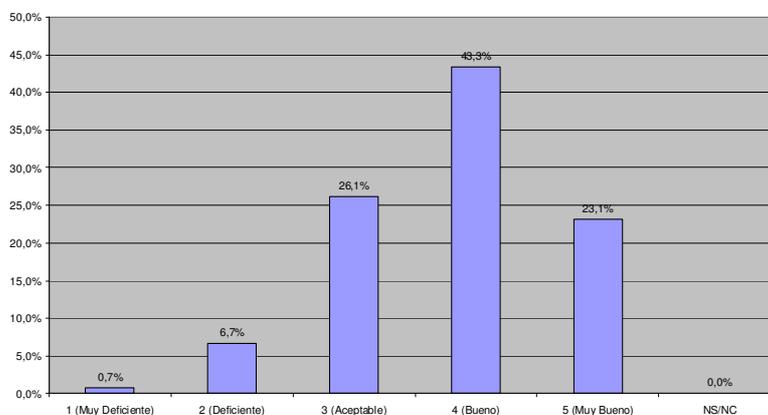
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	0,7%	9	6,7%	35	26,1%	58	43,3%	31	23,1%	0	0,0%	3,8	7,0

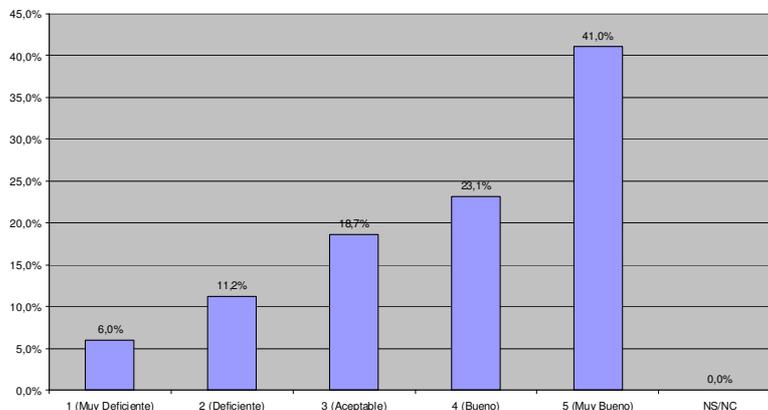
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	6,0%	15	11,2%	25	18,7%	31	23,1%	55	41,0%	0	0,0%	3,8	7,1

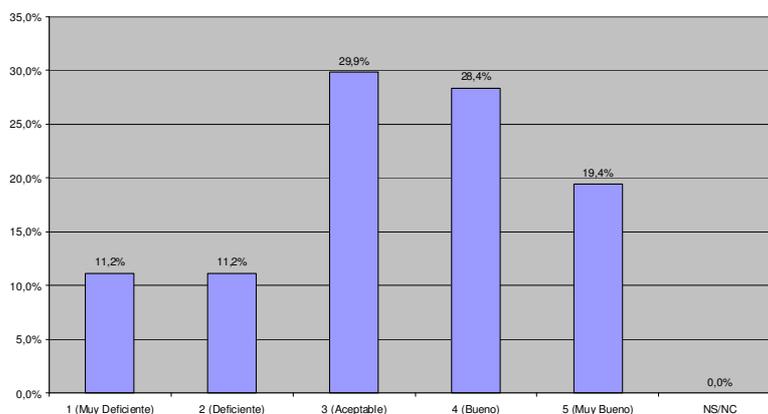
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
15	11,2%	15	11,2%	40	29,9%	38	28,4%	26	19,4%	0	0,0%	3,3	5,8

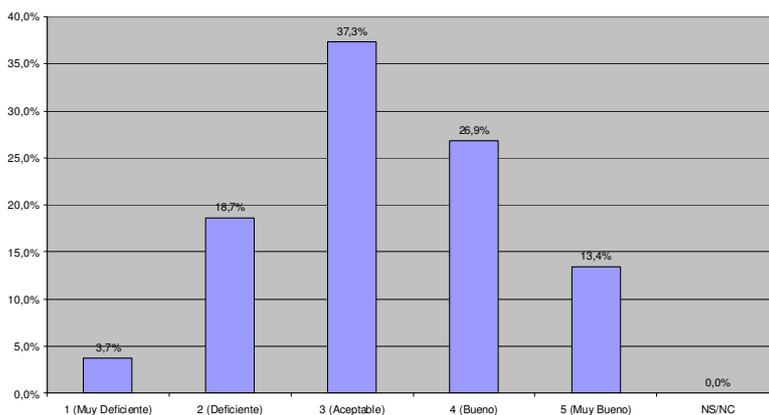
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	3,7%	25	18,7%	50	37,3%	36	26,9%	18	13,4%	0	0,0%	3,3	5,7

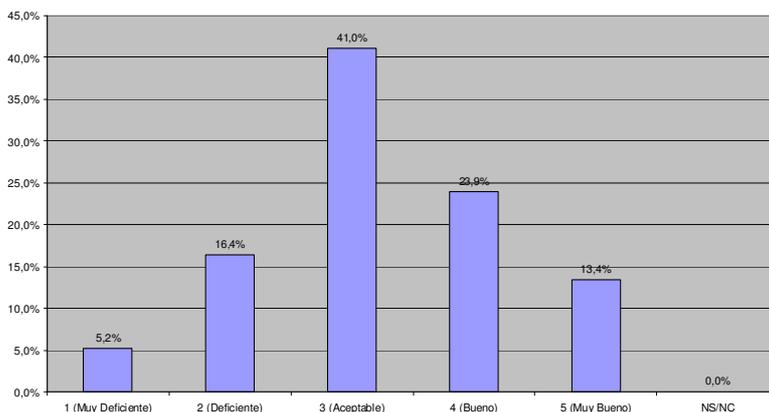
VALORACIONES GENERALES
 5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	5,2%	22	16,4%	55	41,0%	32	23,9%	18	13,4%	0	0,0%	3,2	5,6

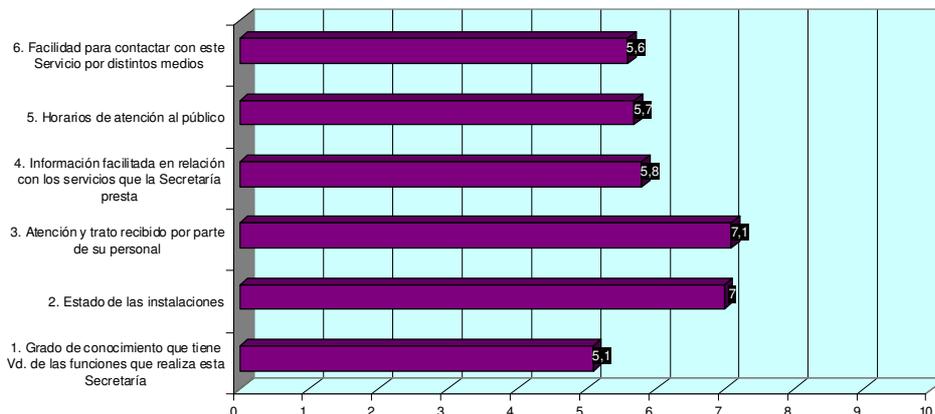
VALORACIONES GENERALES
 6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal de las Secretarías, registrándose un indicador medio de **7,1** (3,8 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al grado de conocimiento que tiene el usuario de las funciones que realiza la Secretaría, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,1** (3,1 en la escala 1-5).

Es de destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

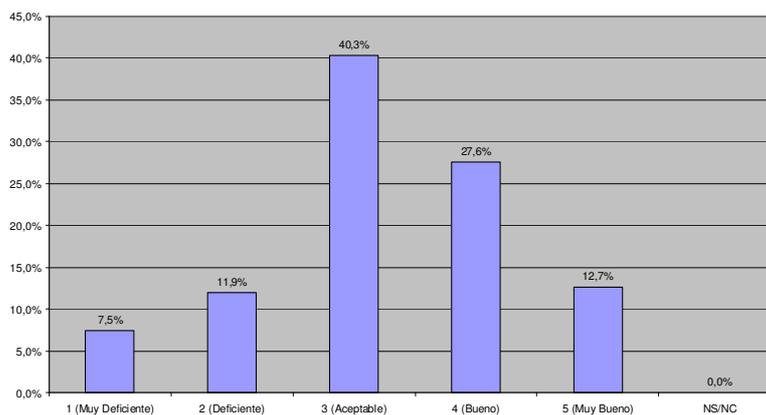
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	7,5%	16	11,9%	54	40,3%	37	27,6%	17	12,7%	0	0,0%	3,3	5,7

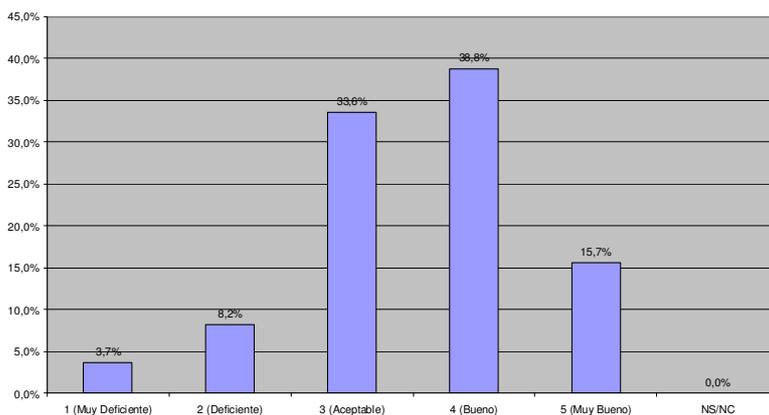
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	3,7%	11	8,2%	45	33,6%	52	38,8%	21	15,7%	0	0,0%	3,5	6,4

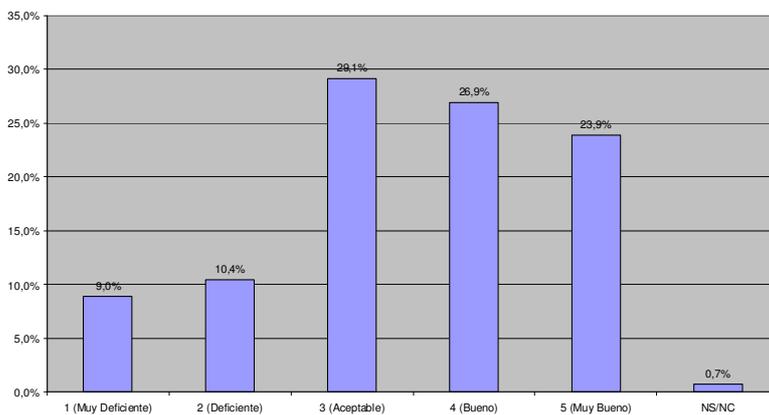
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	9,0%	14	10,4%	39	29,1%	36	26,9%	32	23,9%	1	0,7%	3,5	6,2

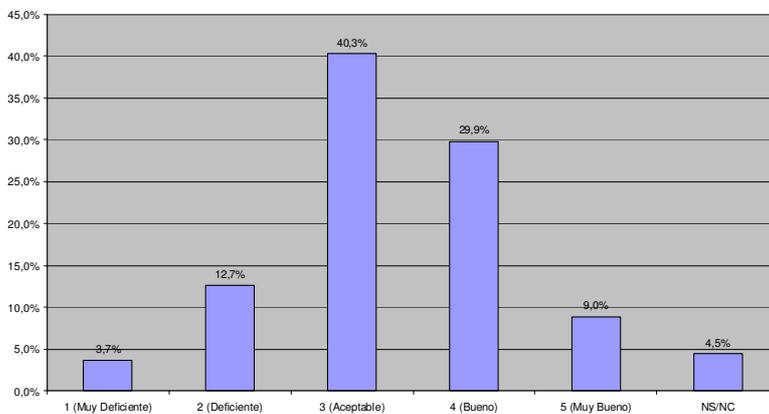
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	3,7%	17	12,7%	54	40,3%	40	29,9%	12	9,0%	6	4,5%	3,3	5,7

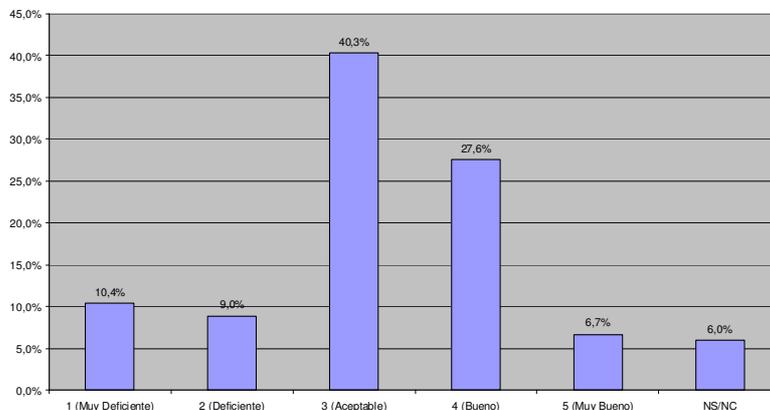
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
14	10,4%	12	9,0%	54	40,3%	37	27,6%	9	6,7%	8	6,0%	3,1	5,3

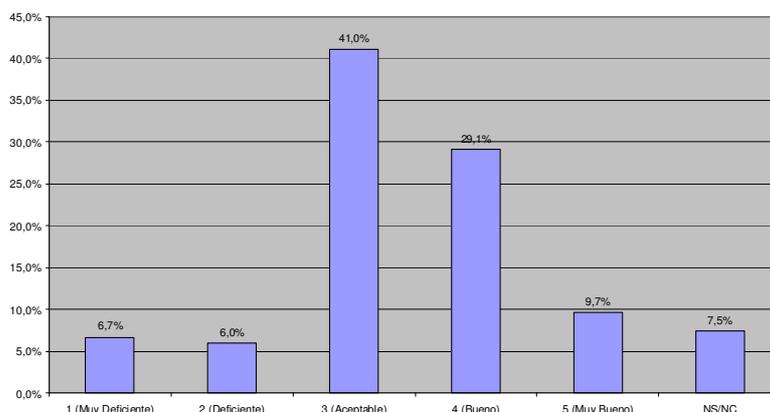
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	6,7%	8	6,0%	55	41,0%	39	29,1%	13	9,7%	10	7,5%	3,3	5,8

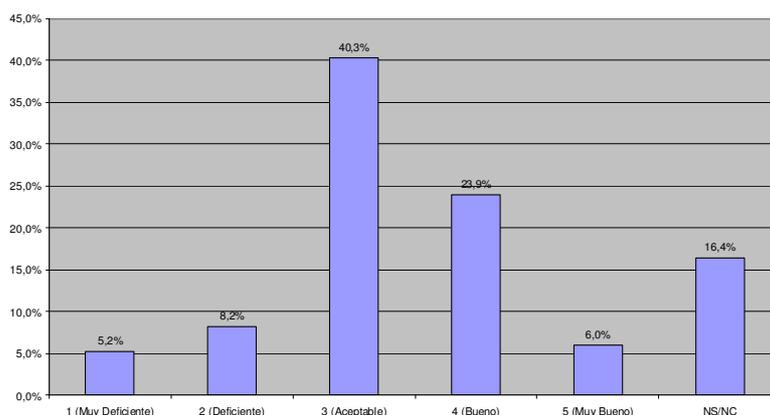
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	5,2%	11	8,2%	54	40,3%	32	23,9%	8	6,0%	22	16,4%	3,2	5,5

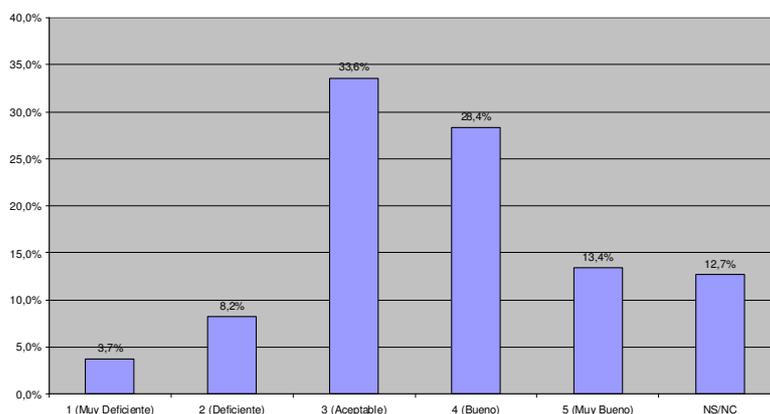
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
5	3,7%	11	8,2%	45	33,6%	38	28,4%	18	13,4%	17	12,7%	3,5	6,1

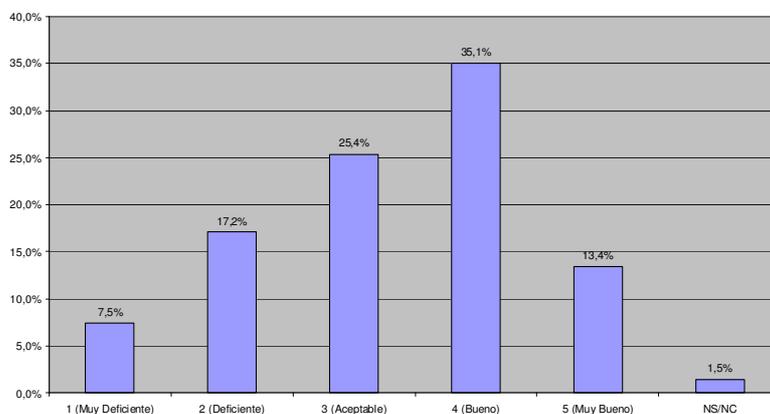
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	7,5%	23	17,2%	34	25,4%	47	35,1%	18	13,4%	2	1,5%	3,3	5,8

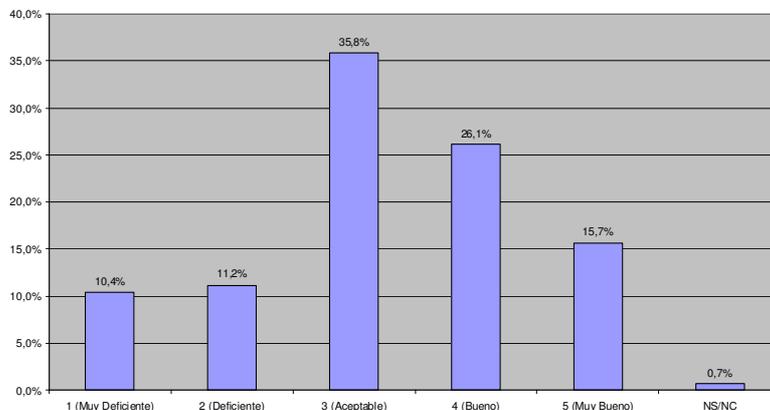
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%										
14	10,4%	15	11,2%	48	35,8%	35	26,1%	21	15,7%	1	0,7%	3,3	5,6

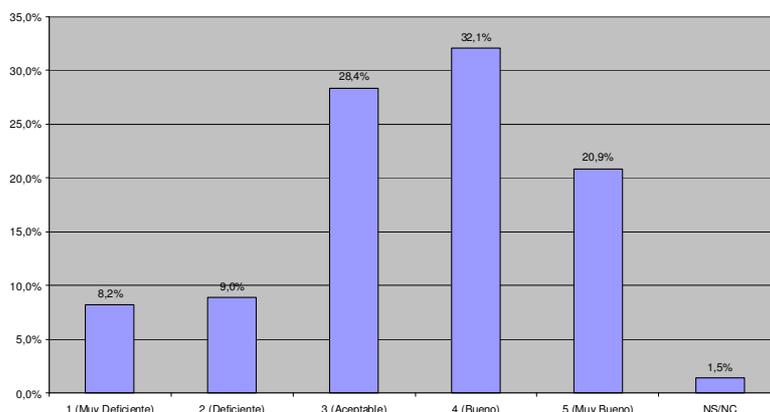
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

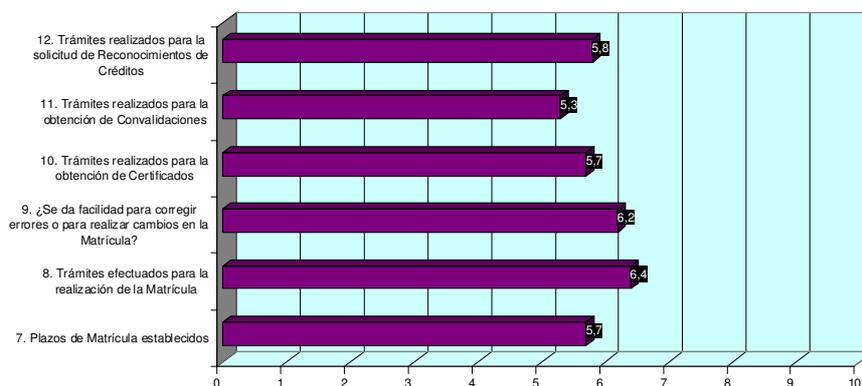
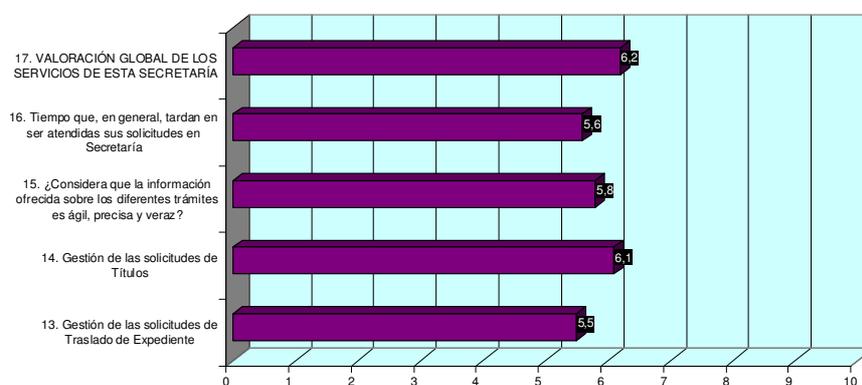
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
11	8,2%	12	9,0%	38	28,4%	43	32,1%	28	20,9%	2	1,5%	3,5	6,2

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
 17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 8** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia a los trámites efectuados para la realización de la matrícula, alcanzando el indicador medio un valor de **6,4** (3,5 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 11**, que hace referencia a los trámites realizados para la obtención de Convalidaciones, en la que el valor del indicador medio ha sido **5,3** (3,1 en la escala 1-5).

Es de destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)

Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en tres décimas a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **6,1**.
Media Valoraciones específicas: **5,8**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Mejorar la atención del personal (por ejemplo la amabilidad)
- Horario de mañana hasta las 13:30 o 14:00 horas para que los alumnos puedan hacer gestiones al salir de prácticas o de clase
- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos.
- Facilidad para conocer el certificado de notas. Tardan varios días en concederlo
- Que pongan más optativas y oferten más plazas.
- Que el plazo de matrícula comience una vez finalizados los exámenes
- Más días para realizar la matriculación
- Facilitar el horario al alumnado. Una copia para el alumnado

ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES

En la Escuela de Ingenierías Industriales se han recogido un total de **641** encuestas.

a. VALORACIONES GENERALES:

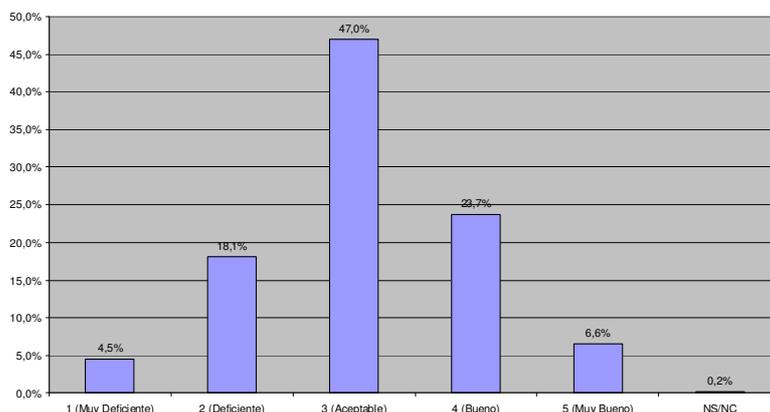
El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
29	4,5%	116	18,1%	301	47,0%	152	23,7%	42	6,6%	1	0,2%	3,1	5,2

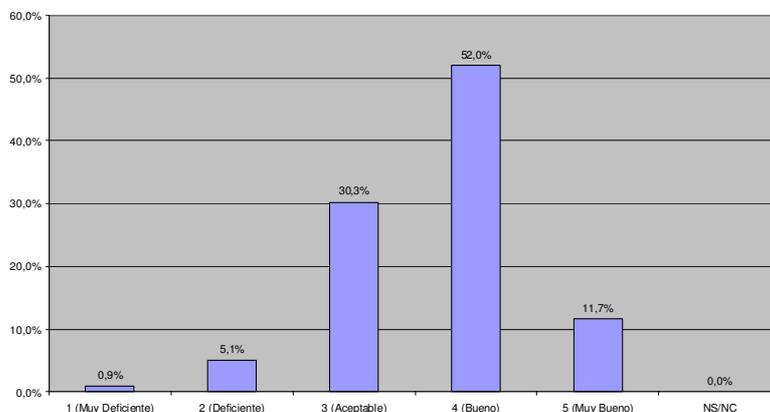
VALORACIONES GENERALES
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
6	0,9%	33	5,1%	194	30,3%	333	52,0%	75	11,7%	0	0,0%	3,7	6,7

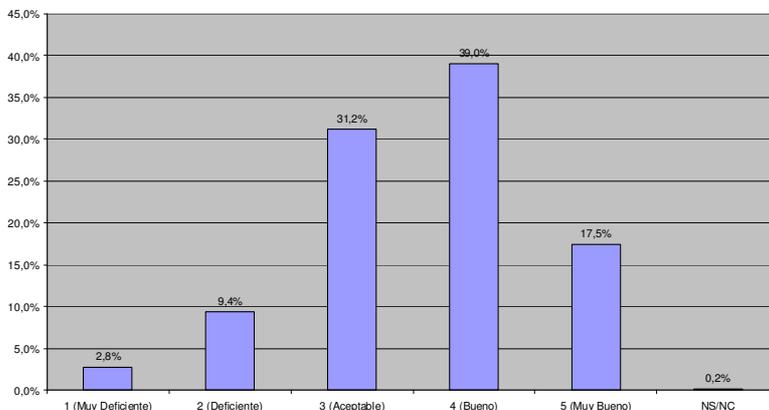
VALORACIONES GENERALES
2. Estado de las instalaciones



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
18	2,8%	60	9,4%	200	31,2%	250	39,0%	112	17,5%	1	0,2%	3,6	6,5

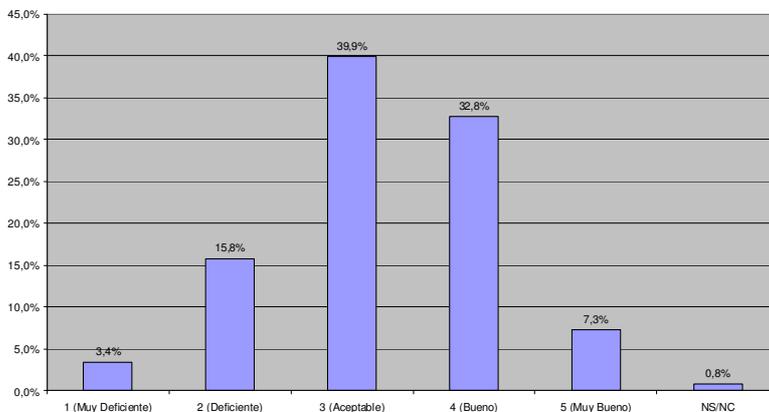
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
22	3,4%	101	15,8%	256	39,9%	210	32,8%	47	7,3%	5	0,8%	3,3	5,6

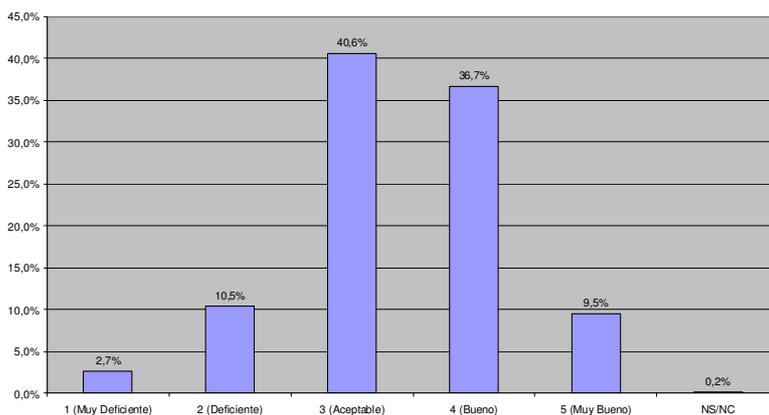
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	2,7%	67	10,5%	260	40,6%	235	36,7%	61	9,5%	1	0,2%	3,4	6,0

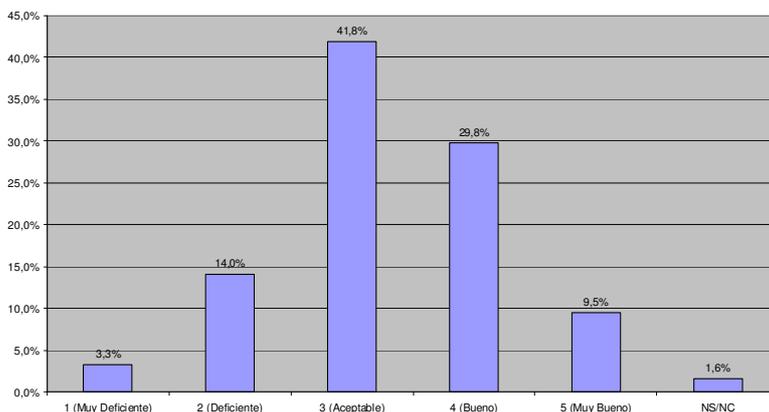
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
21	3,3%	90	14,0%	268	41,8%	191	29,8%	61	9,5%	10	1,6%	3,3	5,7

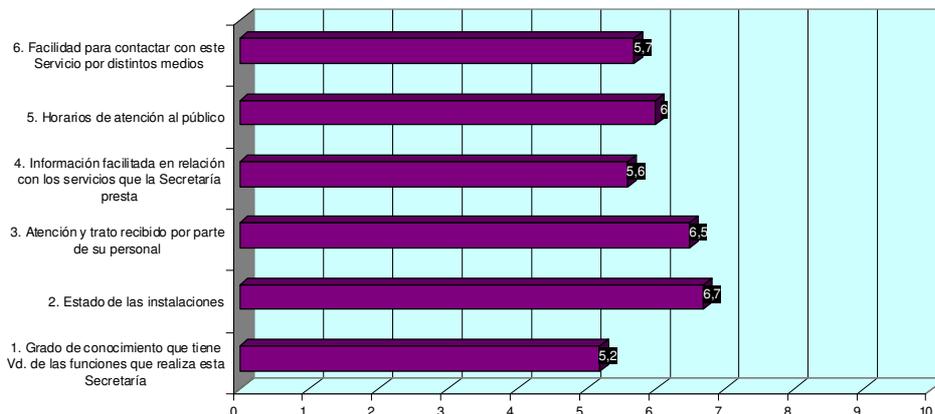
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 2**, en la que se recoge el estado de las instalaciones de la Secretaría, registrándose un indicador medio de **6,7** (3,7 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al grado de conocimiento que tiene el usuario de las funciones que realiza la Secretaría, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,2** (3,1 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

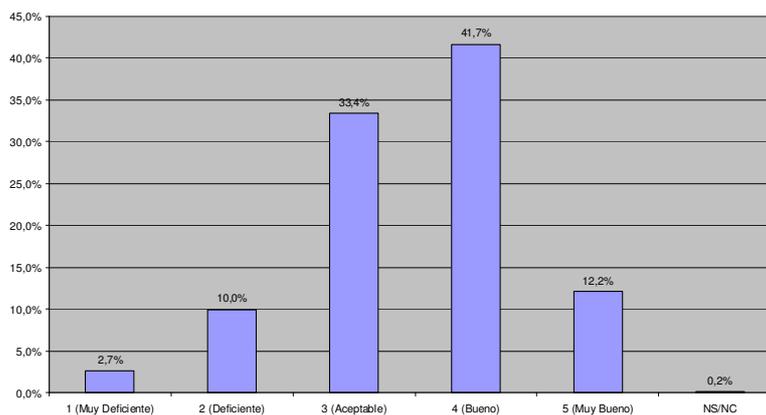
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	2,7%	64	10,0%	214	33,4%	267	41,7%	78	12,2%	1	0,2%	3,5	6,3

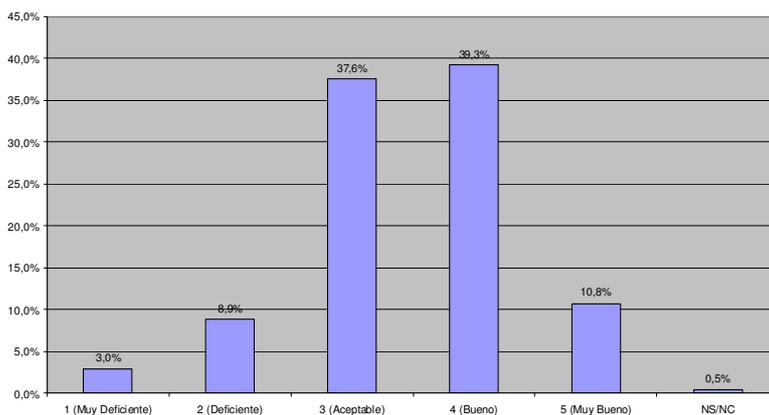
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
19	3,0%	57	8,9%	241	37,6%	252	39,3%	69	10,8%	3	0,5%	3,5	6,2

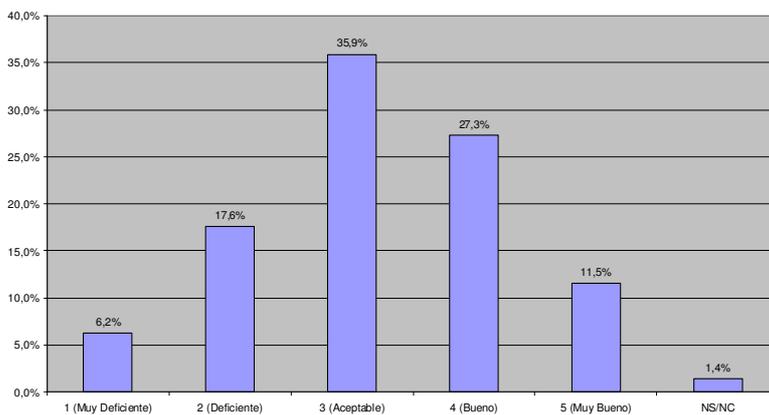
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
40	6,2%	113	17,6%	230	35,9%	175	27,3%	74	11,5%	9	1,4%	3,2	5,5

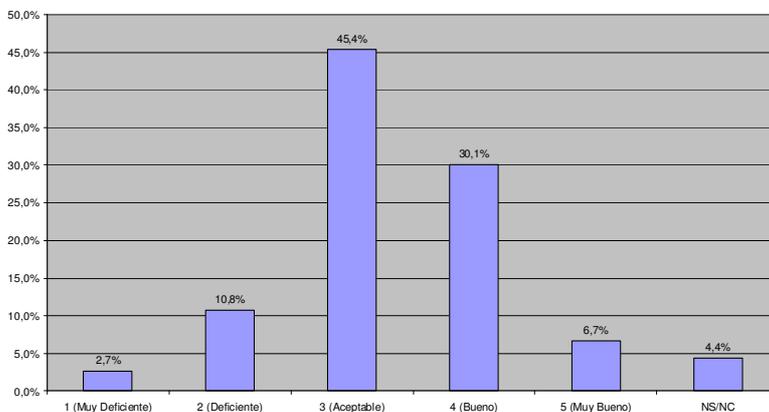
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
17	2,7%	69	10,8%	291	45,4%	193	30,1%	43	6,7%	28	4,4%	3,3	5,7

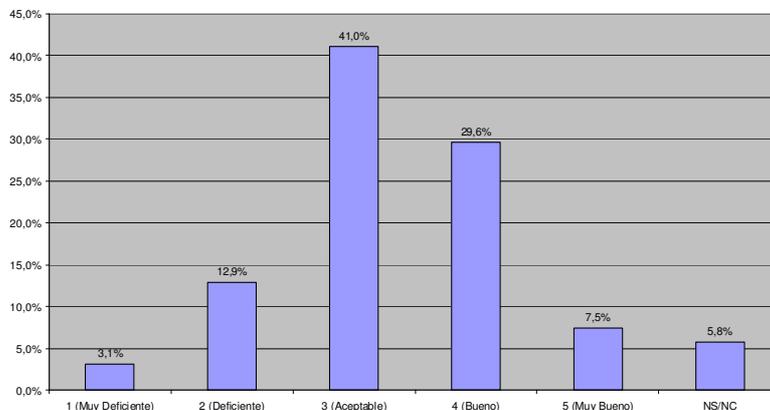
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
20	3,1%	83	12,9%	263	41,0%	190	29,6%	48	7,5%	37	5,8%	3,3	5,7

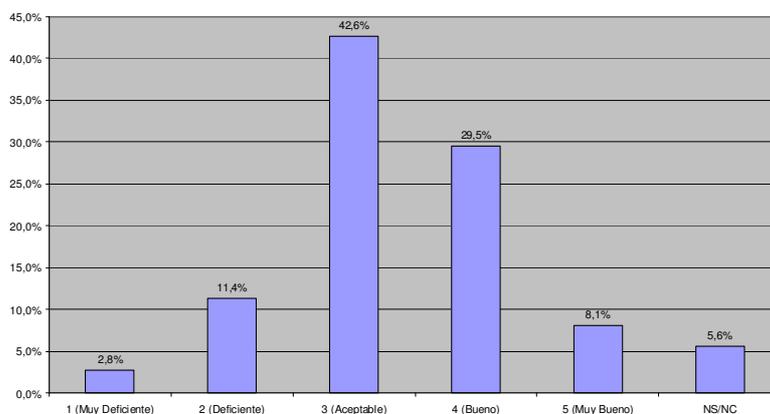
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
18	2,8%	73	11,4%	273	42,6%	189	29,5%	52	8,1%	36	5,6%	3,3	5,8

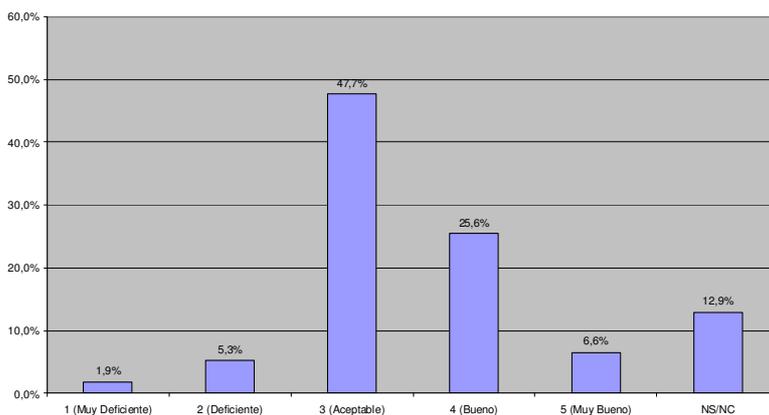
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
12	1,9%	34	5,3%	306	47,7%	164	25,6%	42	6,6%	83	12,9%	3,3	5,9

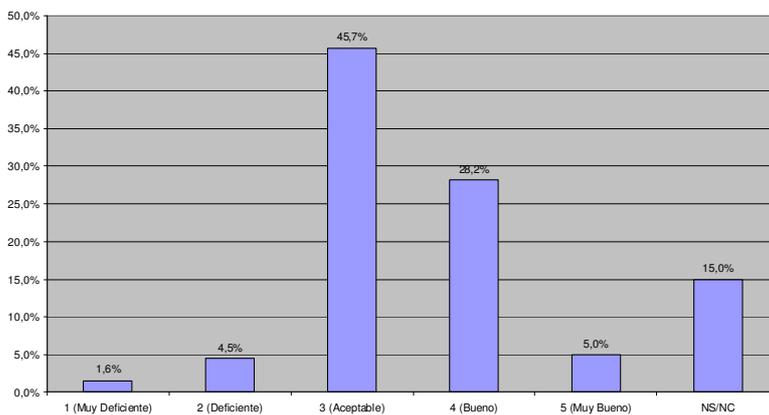
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	1,6%	29	4,5%	293	45,7%	181	28,2%	32	5,0%	96	15,0%	3,4	5,9

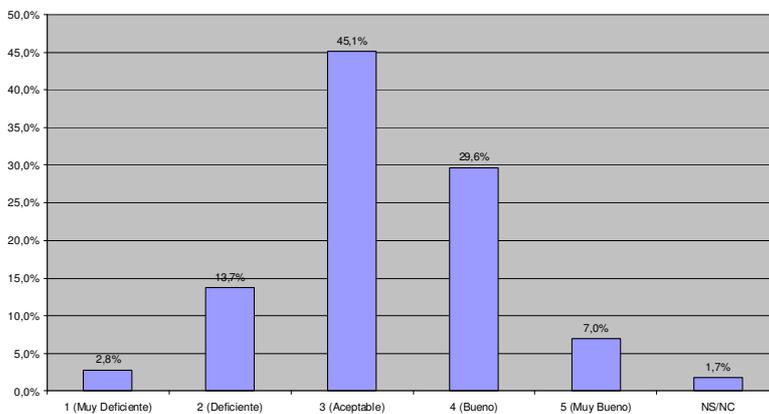
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
18	2,8%	88	13,7%	289	45,1%	190	29,6%	45	7,0%	11	1,7%	3,2	5,6

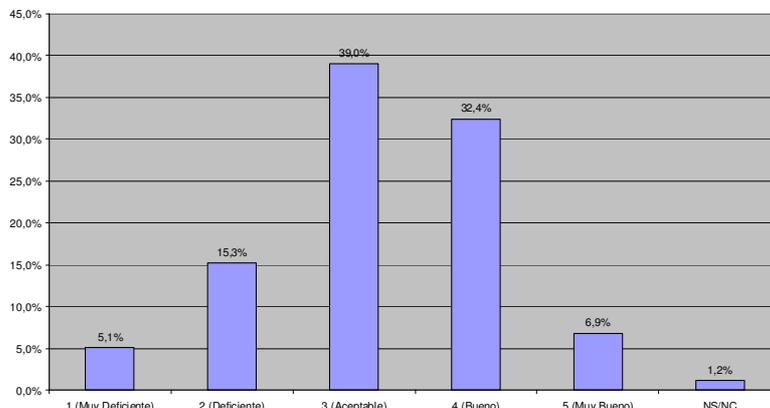
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
33	5,1%	98	15,3%	250	39,0%	208	32,4%	44	6,9%	8	1,2%	3,2	5,5

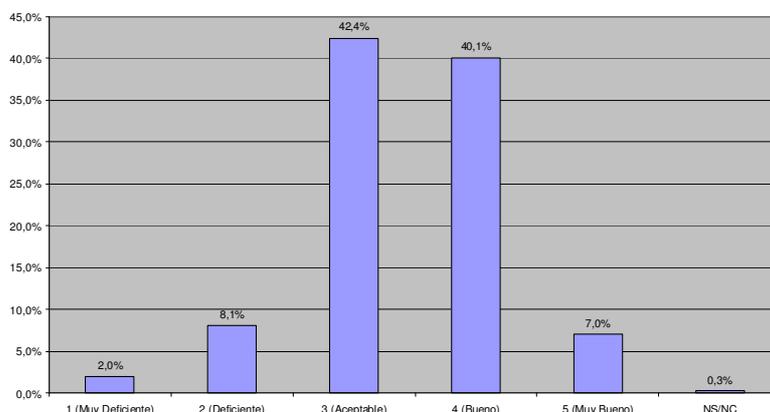
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

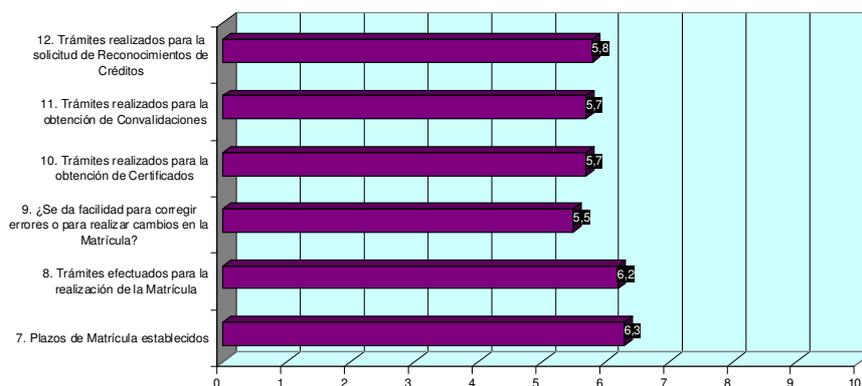
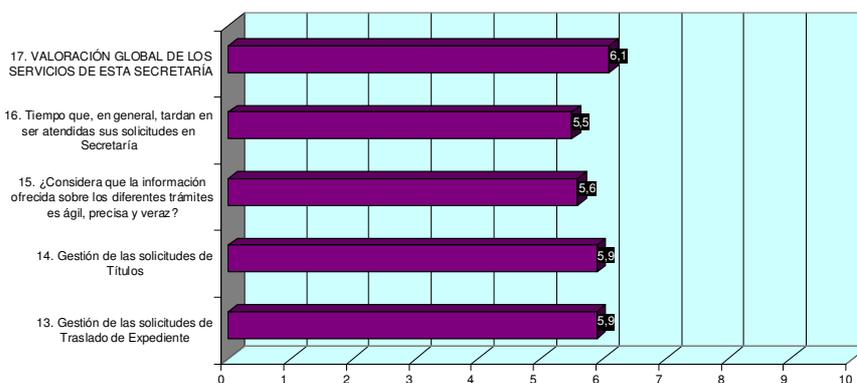
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	2,0%	52	8,1%	272	42,4%	257	40,1%	45	7,0%	2	0,3%	3,4	6,1

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión **número 7** obtiene la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hace referencia a los plazos de matrícula establecidos, alcanzando el indicador medio un valor de **6,3** (3,5 en la escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para las cuestiones **número 9 y número 16**, en la que se solicitaba, respectivamente, la facilidad recibida para corregir errores o para realizar cambios en las matrículas, y el tiempo que, en general, tardan en ser atendidas las solicitudes en Secretaría. En ellas el valor del indicador medio ha sido **5,5** (3,2 en la escala 1-5).

Se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)

Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en dos décimas a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **6,0**

Media Valoraciones específicas: **5,8**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad)
- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos.
- Agilización de los servicios.
- Plazo de matrícula más amplio para los alumnos pendientes de notas o reclamaciones
- Notificación de plazos: deberían hacer un mayor hincapié
- Matrícula por Internet
- Plazos de matrícula: más concreta la cita (10-11 h., 12-13 h., no de 9-14 h.)
- Informar con mayor antelación en plazos de coincidencias de examen
- Horario de matrícula en las tardes, para aquellos alumnos que estén trabajando
- Hoja de reclamaciones
- Más facilidades para hacer la matrícula
- Ampliar plazo de matrícula

3. CONCLUSIONES

El número de usuarios que han participado en el proceso de evaluación de Satisfacción en los Servicios: Secretarías de Centro, ha sido relativamente escaso en proporción al número potencial de usuarios, unos **22.897**, de los cuales se han recogido **3.700** encuestas lo que supone un **16,16 %**, tamaño de muestra suficiente representativo si el informe actual pretendiese un estudio global, es decir, sin distinguir los resultados de cada una de las Secretarías.

No obstante como nuestro objetivo principal es el de realizar un estudio particularizado para cada uno de los Centros evaluados, debemos verificar si efectivamente hay un tamaño muestral representativo para cada uno de ellos. Así observamos que, según los datos de la siguiente tabla, ocho de los Centros evaluados no alcanzan un tamaño muestral superior al 10 % del total poblacional.

CENTRO	MATRICULADOS 2006/2007	ENCUESTAS	PORCENTAJE DE RESPUESTAS RECOGIDAS	BLOQUE I: MEDIA GENERAL	BLOQUE II: MEDIA ESPECÍFICA
Escuela de Ingenierías Agrarias	964	369	38,28%	5,8	5,7
Facultad de Filosofía y Letras	1.116	164	14,70%	5,59	5,68
Facultad de Formación del Profesorado	1.873	139	7,42%	3,65	3,81
Facultad de Veterinaria	702	147	20,94%	5,79	6,32
Centro Universitario de Plasencia	980	422	43,06%	5,62	5,38
Centro Universitario de Mérida	914	68	7,44%	6,61	6,54
Facultad de Ciencias del Deporte	534	157	29,40%	5,91	5,4
Escuela Politécnica	3.192	19	0,60%	6,1	5,9
Facultad de Medicina	1.034	91	8,80%	4,4	4,5
Facultad de Ciencias	1.692	86	5,08%	4,3	4,2
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	1.546	45	2,91%	5,7	5,6
Facultad de Educación	1.779	235	13,21%	5,1	5,2
Facultad de Derecho	1.140	60	5,26%	6,7	6,8
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3.102	889	28,66%	5,8	5,6
Facultad de Biblioteconomía y Documentación	587	34	5,79%	5,6	5,6
Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional	613	134	21,86%	6,1	5,8
Escuela de Ingenierías Industriales	1.129	641	56,78%	6	5,8
TOTALES y PROMEDIOS	22.897	3.700	16,16%	5,57	5,52

En base a lo anterior debemos hacer una llamada de atención sobre los resultados mostrados en este informe, pues para aquellos Centros que no alcanzan el tamaño anteriormente indicado éstos deben ser considerados como **meramente muestrales**, mientras que en los que si la superan pueden ser considerados como una estimación de los valores **poblacionales**.

Consideramos que, en cuanto a la recogida de datos, sería positivo emplear distintos métodos: Consejos de Estudiantes, correo electrónico, etc., y de esta forma asegurar que el resultado cuantitativo obtenido sea mayor. También sería conveniente una campaña de publicidad para transmitir a los usuarios las ventajas de conocer sus opiniones y sugerencias respecto a los Servicios que utilizan.

Todo ello en aras a la mejora de la calidad que la Universidad de Extremadura se ha marcado como uno de sus objetivos principales.

A la luz de estos resultados, y si supusiéramos que en todos los Centros se pudieran extrapolar los resultados muestrales a los poblacionales, las Secretarías de la Facultad de Derecho y del Centro Universitario de Mérida serían las que contarían con mejores valoraciones de sus usuarios. Destacaríamos también que en tres de las Secretarías no se alcanzaría un grado de satisfacción superior a **5** en ambos bloques¹, situándose incluso una de ellas por debajo del **4**.

No obstante en base a las consideraciones iniciales sobre la distinción entre los resultados meramente muestrales y los poblacionales, consideramos oportuno realizar un desglose que conclusiones para cada uno de estos grupos.

De esta forma tendríamos que:

- **Servicios con escaso número de usuarios encuestados:** Nos encontramos aquí que tres de las Secretarías evaluadas no alcanza el **5** en ambos bloques, mientras que las mejores valoras son el Centro Universitario de Mérida y la Facultad de Derecho. Observamos que la mayoría de las Secretarías alcanza, al menos, una puntuación superior al **5**.
- **Servicios con número de usuarios encuestados relevante:** En este caso no existe ninguna Secretaría que se sitúe por debajo del **5**, siendo las mejores valoradas la Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional con un **6,1** y la Escuela de Ingeniería Industriales con un **6,0** en el **Bloque I**; y la Facultad de Veterinaria con un **6,32** en el **Bloque II**.

Con estos resultados y teniendo en cuenta las sugerencias manifestadas por los usuarios, sería conveniente que los Centros pusieran en marcha un *Plan de Mejoras*. Dicho Plan sería evaluado periódicamente a través de encuestas de satisfacción de usuarios.

A este respecto debemos destacar que la Universidad ya está trabajando en algunas de las mejoras solicitadas por los usuarios como son:

- **Matrícula por Internet** (petición muy reiterada en casi todas las Secretarías), que se pondrá en marcha en próximo curso 2007/2008.
- **Mejora en la cualificación de los trabajadores** (también muy demandada). Desde la Sección de Formación del P.A.S. y a través de los Planes de Formación, se están desarrollando Actividades de Formación Específicas y Obligatorias para el personal de los Centros que incluyen cursos de *Matrícula, Adaptación al Espacio de Europeo de Educación Superior, etc.* Es indudable que se debe intensificar este tipo de formación, a tenor de las sugerencias de los usuarios.
- **Adecuación de los horarios de las Secretarías.** Es una demanda bastante generalizada en todos los Centros. Ésta ya fue atendida por la Universidad, ya que en la Circular 1/2007 de la Gerencia de la UEx se unifican los criterios para apertura de los servicios de atención al ciudadano, y en la misma se establecía como horario de apertura el siguiente:
 - Mañana: 8:30 horas – 14:30 horas.
 - Tarde: 16:00 horas – 18:00 horas, de lunes a jueves, excepto el periodo comprendido entre el 16 de junio y el 15 de septiembre.

De esta forma se oferta un horario de atención al público suficientemente amplio como para satisfacer las necesidades de todos los alumnos usuarios (trabajen o no).

¹ Recordemos que en el **Bloque I** se recogían las opiniones referentes a las características generales de la Secretaría: instalaciones, horario, conocimiento del mismo por el usuario, etc.; y el **Bloque II** hacía referencia a las valoraciones específicas: Plazos de matrícula, trámites necesarios, gestión de las solicitudes, información sobre los trámites a realizar, etc.

4. ANEXO I

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SECRETARÍAS DE CENTRO

La Universidad de Extremadura desea mejorar cada día el funcionamiento de los Servicios que presta a los miembros de su comunidad y a la sociedad en general. Para lograrlo es de suma importancia conocer cuáles son las opiniones y valoraciones de los usuarios de estos Servicios. Por ello, le pedimos que cumplimente este breve cuestionario anónimo.

POR FAVOR, CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

1-Muy Deficiente 2-Deficiente 3-Aceptable 4-Buena 5-Muy Buena

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Valoraciones generales:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Estado de las instalaciones del mismo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Atención y trato recibido por parte de su personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Horarios de atención al público | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Valoraciones específicas de los Servicios de Secretaría de los Centros:

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 7. Plazos de Matrícula establecidos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ¿ Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Trámites realizados para la obtención de Certificados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Gestión de las Solicitudes de Títulos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Sugerencias: | | | | | |
