

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECENTRO_D002	

# INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS

Curso 2022/23

Elaborado por: Ana Cordero Cuenda Gestora de calidad de la UTEC  Fecha: 19/05/2023	Revisado por: Rosa María Villalobos Murillo Directora de la UTEC  Fecha: 24/05/2023	Aprobado por: María Mercedes Macías García Vicerrectora de Calidad y Estrategia  Fecha: 30/05/2023
Firma 	Firma 	Firma 

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	MATERIAL Y MÉTODOS .....	4
2.1.	Diseño del cuestionario .....	4
2.2.	Periodo de recogida y procesamiento de los datos.....	5
2.3.	Participación en la encuesta .....	5
2.4.	Garantía de privacidad.....	6
2.5.	Ficha de la encuesta .....	6
3.	RESULTADOS .....	7
3.1.	Resultados globales .....	7
3.2.	Centro Universitario de Mérida .....	11
3.3.	Centro Universitario de Plasencia.....	13
3.4.	Centro Universitario Santa Ana .....	15
3.5.	Escuela de Ingenierías Agrarias.....	17
3.6.	Escuela de Ingenierías Industriales .....	18
3.7.	Escuela Politécnica.....	20
3.8.	Facultad de Ciencias .....	22
3.9.	Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación .....	22
3.10.	Facultad de Ciencias del Deporte.....	24
3.11.	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	26
3.12.	Facultad de Derecho .....	28
3.13.	Facultad de Educación y Psicología.....	30
3.14.	Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.....	32
3.15.	Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional.....	34
3.16.	Facultad de Filosofía y Letras .....	35
3.17.	Facultad de Formación del Profesorado .....	37
3.18.	Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud .....	39
3.19.	Facultad de Veterinaria .....	41
4.	CONCLUSIONES.....	43

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

4.1. Conclusiones por Centro.....	44
4.2. Participación .....	50
ANEXO: Modelo de cuestionario .....	51
ÍNDICE DE TABLAS .....	52
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	53

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad de la docencia impartida en las aulas es solo una parte de la calidad del servicio prestado por la Universidad a la sociedad. Cómo se atiende al alumnado en el proceso de matriculación, cómo se gestionan sus solicitudes de beca o cómo se les ofrece la posibilidad de participar en las actividades culturales o deportivas son ejemplos de aspectos que determinan la satisfacción del alumnado con su universidad. Y no solo hay que tener en cuenta a este colectivo, sino que también hay que prestar atención a las necesidades del profesorado, el personal investigador y el personal de administración y servicios, que terminan de conformar el capital humano de la Universidad.

Por este motivo, dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la Universidad de Extremadura (UEX) a través del *Procedimiento de evaluación de satisfacción de usuarios de servicios* (PR/SO101), la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) realiza periódicamente y en coordinación con sus responsables, encuestas de satisfacción de las personas que tienen relación con los distintos Servicios, Secretariados, Unidades y Órganos administrativos de la UEX. A partir de los resultados de estas encuestas se pueden diseñar y ejecutar planes de mejora que permitan ofrecer un servicio más acorde a las necesidades de cada grupo de interés.

Según el Procedimiento, la evaluación se lleva a cabo mediante cuestionarios consensuados con los Servicios a evaluar.

En este informe se muestran los resultados obtenidos tras el pase de cuestionarios entre el alumnado para conocer el grado de satisfacción con la Secretaría de su Centro universitario. La encuesta tiene por objetivos los siguientes:

- Conocer el nivel de satisfacción del alumnado con la Secretaría de su Centro.
- Analizar los datos e identificar sus fortalezas y, en su caso, las debilidades de la Secretaría.
- Establecer, en su caso, una Propuesta de Acciones de Mejoras donde la Secretaría desarrolle las medidas para paliar o eliminar dichas debilidades y para potenciar sus fortalezas.

El análisis de los datos obtenidos ayudará a establecer aquellas acciones de mejora, necesarias para contribuir permanentemente a reforzar la calidad de los servicios que ofrecen y así contribuir a la mejora de la calidad global de la UEX.

## 2. MATERIAL Y MÉTODOS

El proceso que se ha seguido desde la UTEC para el pase de los cuestionarios y el análisis de los datos recogidos se inició con el diseño del cuestionario, el posterior pase de estos para ser rellenado por el alumnado y, finalmente, el tratamiento de los datos. En los apartados siguientes se explican con detalle estos pasos.

### 2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario consta de 13 cuestiones que se valoran cuantitativamente y un apartado final para aportar las sugerencias o comentarios más cualitativos. Se puede consultar en el ANEXO: Modelo de cuestionario.

Se ha utilizado un modelo de encuesta tipo *Likert*, que es un tipo de encuesta en la que se formulan una serie de cuestiones y la persona encuestada debe responder según su nivel de acuerdo o desacuerdo con ellas. En este caso se ha optado por el formato más típico que establece 5 niveles de respuesta:

- 1 - *Muy deficiente o Muy Poco*
- 2 - *Deficiente o Poco*

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECENTRO_D002	

- 3 - *Aceptable o Normal*
- 4 - *Bueno o Bastante*
- 5 - *Muy bueno o Mucho*
- NS - *No lo sé*

Las respuestas en blanco se han contabilizado dentro de la opción NS (No lo sé).

## 2.2. Periodo de recogida y procesamiento de los datos

La campaña de recogida de cuestionarios se ha llevado a cabo entre los meses de octubre de 2022 y abril de 2023.

Los cuestionarios han sido recogidos, en general, por el personal de administración y servicios de los Centros mediante su entrega al alumnado que iba a Secretaría para realizar alguna gestión. Debido a que actualmente muchas de estas gestiones se tramitan a través de correo electrónico, teléfono u otros medios telemáticos, el alumnado no tiene necesidad de ir presencialmente al Centro, por lo que algunas Secretarías han tenido dificultades para completar el número de cuestionarios que se les había remitido desde la UTEC. Tras el conocimiento de esta circunstancia, la UTEC contactó con los Centros que habían notificado la problemática para que fueran a las aulas de impartición de docencia, con el objeto de alcanzar unas tasas de respuesta lo más adecuadas posibles.

A medida que cada Centro iba completando los cuestionarios, los iba remitiendo en sobre cerrado a la UTEC.

El proceso de digitalización de los cuestionarios y el análisis de los resultados se ha realizado entre los meses de marzo, abril y mayo por el personal de la UTEC.

## 2.3. Participación en la encuesta

Se han recogido un total de 3410 cuestionarios con la distribución que se señala en la Tabla 1. El porcentaje de respuesta global ha sido del 17,22%, aunque la variabilidad de ese porcentaje entre los diferentes Centros abarca un rango entre el 1,95% y el 33,03%.

Los Centros que han realizado un mayor esfuerzo para la recogida de la información, alcanzando unos porcentajes de respuesta por encima del 23%, son los Centros Universitarios de Plasencia y Santa Ana, las Escuelas de Ingenierías Agrarias e Ingenierías Industriales y las Facultades de Ciencias del Deporte, de Empresa, Finanzas y Turismo, de Enfermería y Terapia Ocupacional, de Educación y Psicología, de Derecho y de Ciencias de la Documentación y la Comunicación.

El resto de los Centros participantes se han movido entre el 8% y el 20% de respuesta.

En el caso de la Facultad de Ciencias se alcanza un porcentaje por debajo del 2%. A pesar de las diferentes comunicaciones con la Secretaría del Centro, en donde se informaba la conveniencia de tomar medidas alternativas para mejorar esa respuesta, solamente se pudieron recoger los cuestionarios señalados en la tabla. Como el número de cuestionarios rellenos no es representativo, este Centro no se incluye en el análisis de resultados.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Tabla 1.- Distribución de cuestionarios y tasa de respuesta por Centro.

Centro	Cuestionarios rellenos	Alumnado matriculado	% respuesta
Centro Universitario de Mérida	122	631	19,33%
Centro Universitario de Plasencia	287	869	33,03%
Centro Universitario Santa Ana	78	337	23,15%
Escuela de Ingenierías Agrarias	159	589	26,99%
Escuela de Ingenierías Industriales	223	770	28,96%
Escuela Politécnica	144	1084	13,28%
Facultad de Ciencias	33	1694	1,95%
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	142	611	23,24%
Facultad de Ciencias del Deporte	128	454	28,19%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	128	1487	8,61%
Facultad de Derecho	295	1263	23,36%
Facultad de Educación y Psicología	556	2354	23,62%
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	250	965	25,91%
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	153	647	23,65%
Facultad de Filosofía y Letras	172	1037	16,59%
Facultad de Formación del Profesorado	189	2021	9,35%
Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	213	1250	17,04%
Facultad de Veterinaria	138	756	18,25%
<b>Total</b>	<b>3410</b>	<b>19800</b>	<b>17,22%</b>

Nota: En verde se señala el valor más alto y en amarillo el más bajo.

#### 2.4. Garantía de privacidad

Los datos recibidos no contenían información personal, por lo que en todo caso ha primado el anonimato de las respuestas.

#### 2.5. Ficha de la encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de las personas usuarias de las Secretarías de Centros Universitarios.
SERVICIO RESPONSABLE	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)
POBLACIÓN	Estudiantes
MUESTRA	Muestreo por conveniencia
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	Encuesta papel

OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la opinión del alumnado acerca del desempeño profesional del personal de la Secretaría del Centro, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios.
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS	14
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	13 cerradas y 1 abierta
ESCALA DE PREGUNTAS	Escala Likert con opción “No lo sé”: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy deficiente o Muy poco</li> <li>▪ Deficiente o Poco</li> <li>▪ Aceptable o Normal</li> <li>▪ Bueno o Bastante</li> <li>▪ Muy Bueno o Mucho</li> <li>▪ No lo sé</li> </ul>

### 3. RESULTADOS

En este apartado se analizan los datos recogidos en los cuestionarios con el objetivo de detectar aquellas cuestiones mejor y peor valoradas por el alumnado e identificar, de esta manera, los puntos fuertes y débiles de cada Secretaría.

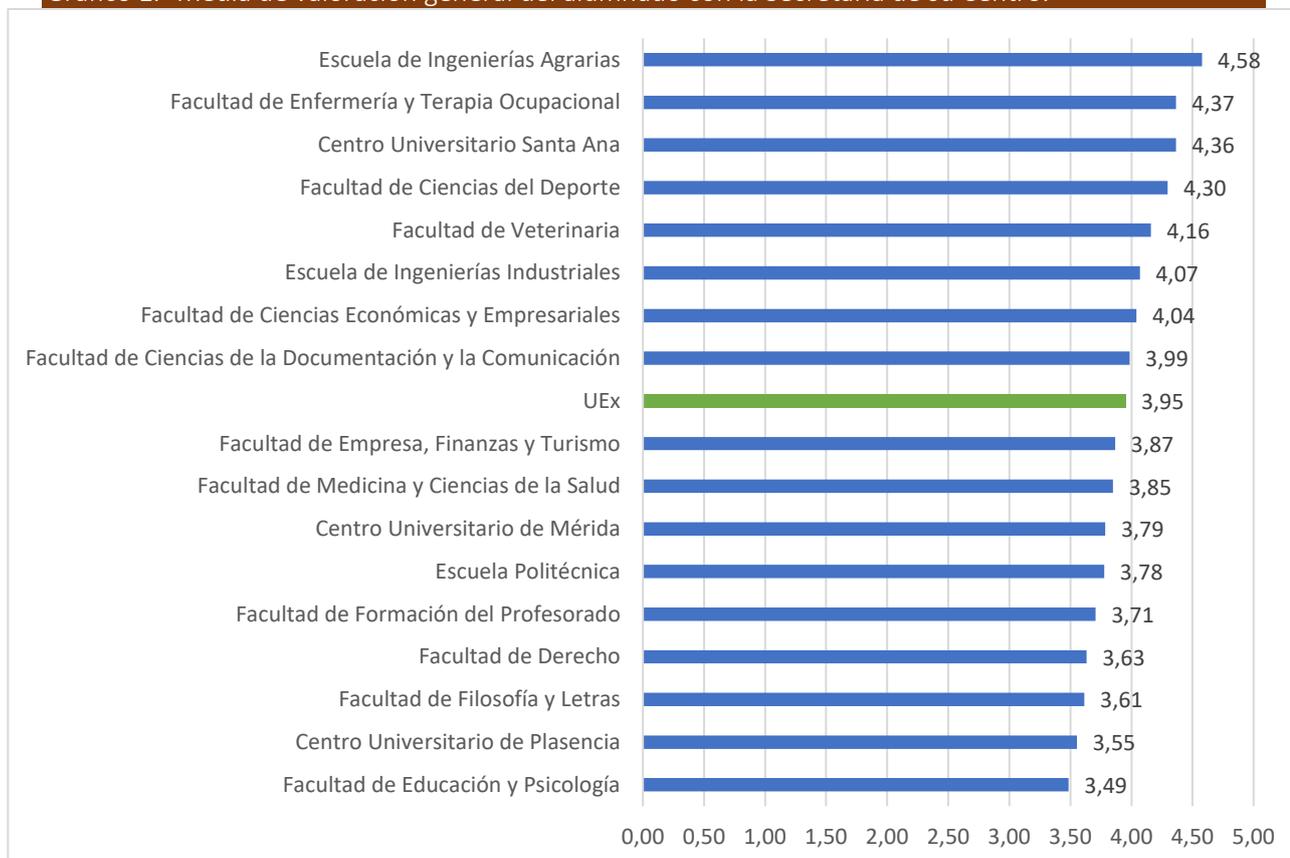
También se recogen las opiniones que el alumnado ha manifestado en el apartado “*Sugerencias y comentarios*” del cuestionario. A este respecto se han agrupado aquellas sugerencias que, aunque expresadas de diferente manera, significaran lo mismo. Por ejemplo, expresiones del tipo “*Mejorar el trato hacía el alumnado*”, “*Más amabilidad con el alumnado*” o “*Mejorar el trato en ventanilla*”, se han agrupado en una única sugerencia, indicando el número de personas que la han realizado.

El apartado comienza con el análisis global de los resultados, haciendo una comparativa entre Centros y analizando la evolución respecto al último estudio realizado en el curso 2016-17, y continúa con el detalle de lo que se ha observado en cada uno de los Centros de la UEx.

#### 3.1. Resultados globales

La pregunta 13 del cuestionario recoge, de manera general, la satisfacción del alumnado con la Secretaría de su Centro. La media de la Universidad ha alcanzado el valor de 3,95 (en escala 1 a 5), que supera ampliamente el logrado en el estudio realizado en 2016-17, donde la media fue de 3,43. En el Gráfico 1 se muestran los resultados obtenidos en esta pregunta, ordenadas de mayor a menor, donde se observa que la Escuela de Ingenierías Agrarias tiene la valoración más alta y hasta siete Secretarías logran superar el 4.

**Gráfico 1.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de su Centro.**



**Tabla 2.- Distribución de las respuestas de cada pregunta.**

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	9,06%	18,06%	29,55%	19,40%	12,79%	11,13%
2. Contacto telefónico	5,24%	10,22%	21,59%	21,59%	21,14%	20,23%
3. Contacto por correo electrónico	3,29%	7,94%	19,66%	20,76%	21,14%	27,21%
4. Atención en ventanilla	2,16%	3,67%	13,50%	25,82%	48,15%	6,69%
5. Consulta de tableros y web	31,51%	25,91%	18,60%	11,84%	7,20%	4,95%
6. Acceso a la web de la Secretaría	6,16%	11,28%	25,35%	25,41%	18,71%	13,09%
7. Claridad de la web de la Secretaría	2,49%	6,99%	26,38%	27,15%	16,73%	20,25%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	5,06%	10,25%	21,02%	18,69%	14,92%	30,06%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	2,67%	5,95%	19,84%	27,98%	31,68%	11,87%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,97%	8,53%	21,29%	18,63%	13,47%	34,11%
11. Atención del personal de Secretaría	1,90%	3,46%	13,62%	23,19%	53,15%	4,68%
12. Resolución de dudas o consultas	1,95%	5,21%	16,85%	27,72%	41,13%	7,14%
13. Valoración global del servicio	0,62%	4,65%	24,87%	42,08%	21,88%	5,89%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Analizando las respuestas proporcionadas por el alumnado a cada pregunta se observa que los aspectos más valorados de las Secretarías de la UEx son los referidos a la atención de su personal, la resolución

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

de dudas o consultas y la facilidad de acceso a la Secretaría por ventanilla (Tabla 2). También existe una buena valoración de los tiempos de espera a consultas en ventanilla.

El aspecto peor valorado con diferencia es el relativo a los tabloneros y la web, aunque hay que señalar que en esta pregunta el alumnado no tiene que indicar su grado de satisfacción con un servicio de la Secretaría, sino que indica el grado de uso que hace de esos espacios. Más de un 57% de las respuestas refieren un uso poco o muy poco habitual, por lo que habría que analizar las causas que conducen a estos (información poco útil y poco clara, mala ubicación física de los tabloneros o información difícil de encontrar en la web).

Sorprende que el porcentaje más alto entre las opciones de respuesta se encuentre en “No lo sé” para la valoración de la facilidad de contacto por correo electrónico y los tiempos de espera a consultas realizadas tanto por correo electrónico como por teléfono. Otras dos cuestiones donde se presentan porcentajes muy altos en la opción “No lo sé”, aunque sin llegar a ser los más elevados, son los correspondientes a la facilidad de contacto por teléfono y a la claridad de la información de la web de Secretaría. Esto puede llevar a pensar en la poca utilidad o el poco uso que hace el alumnado de esos servicios.

Los Centros que se reparten los mejores resultados en las medias de cada pregunta son la Escuela de Ingenierías Agrarias y el Centro Universitario Santa Ana (Tabla 3).

El último estudio que se hizo en las Secretarías de los Centros de la UEx fue en el curso 2016-17. Para analizar la evolución de la satisfacción de su alumnado se muestra el Gráfico 2, donde se observa que el Centro que ha tenido el aumento más significativo en su valoración global ha sido la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo, que pasa de una media algo superior a 2,6 puntos en el estudio anterior a estar por encima de los 3,8 puntos en el estudio actual.

La Escuela de Ingenierías Industriales también aumenta en casi un punto su media de valoración global respecto al curso 2016-17.

Todos los demás Centros han aumentado, en mayor o menor medida, su media, salvo el Centro Universitario de Mérida, que tiene un crecimiento negativo de 0,1 puntos.

**Tabla 3.- Media de cada pregunta por Centro.**

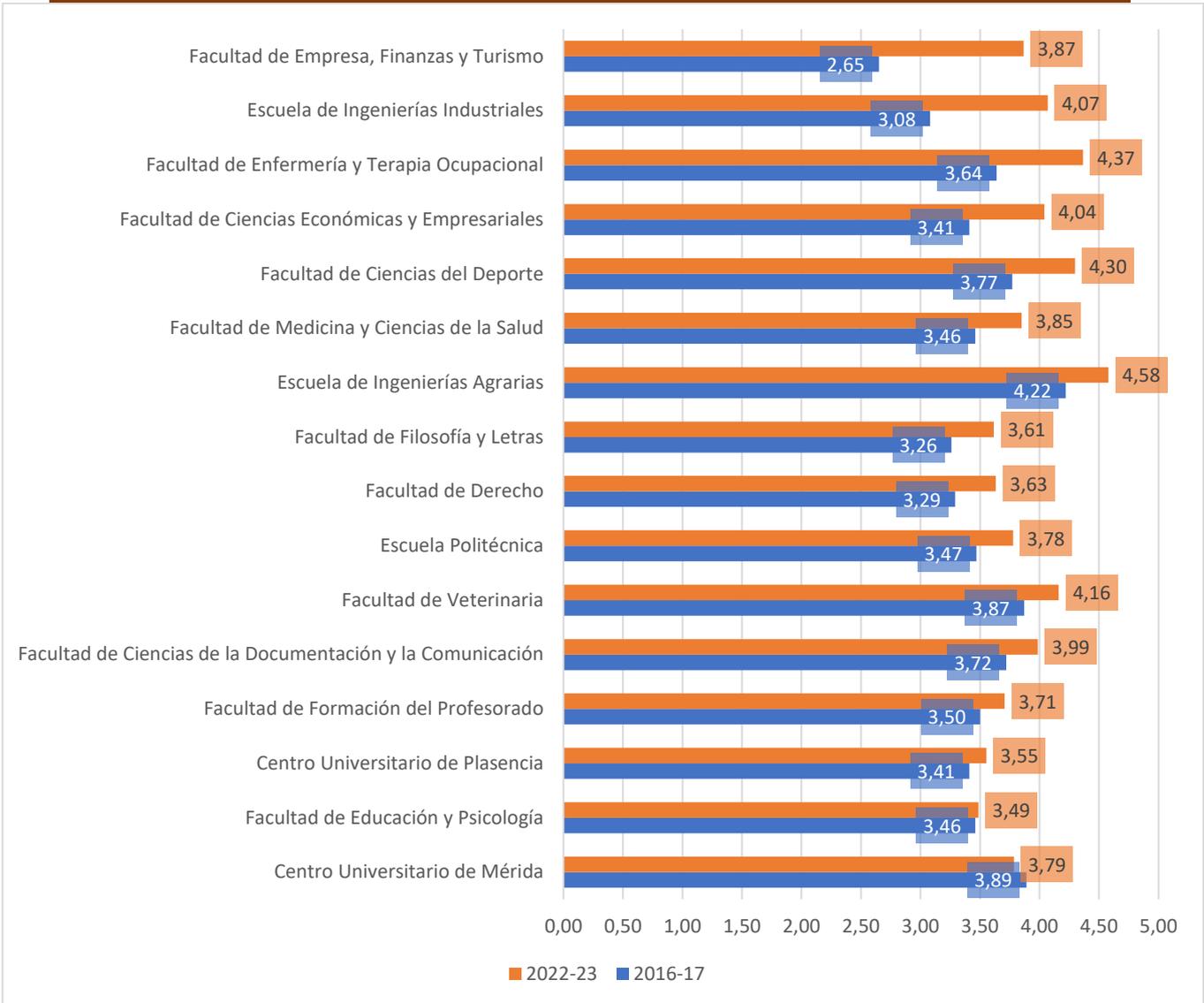
Centro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Centro Universitario de Mérida	2,78	3,15	3,45	4,23	2,21	3,42	3,50	3,19	3,82	3,15	4,26	4,10	3,79
Centro Universitario de Plasencia	2,90	3,42	3,40	3,95	2,45	3,26	3,40	3,26	3,70	3,25	3,82	3,72	3,55
Centro Universitario Santa Ana	4,04	4,49	4,37	4,60	3,36	4,22	4,29	4,25	4,39	4,25	4,45	4,42	4,36
Escuela de Ingenierías Agrarias	4,01	4,56	4,57	4,82	3,02	4,18	4,38	4,34	4,52	4,27	4,88	4,75	4,58
Escuela de Ingenierías Industriales	3,09	3,78	3,84	4,28	2,44	3,53	3,68	3,54	3,93	3,43	4,45	4,26	4,07
Escuela Politécnica	2,94	3,42	3,49	4,34	1,96	3,14	3,30	3,32	4,07	3,26	4,42	4,19	3,78
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	3,26	3,80	3,98	4,18	2,71	3,66	3,81	3,81	4,10	3,75	4,32	4,11	3,99

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Centro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Facultad de Ciencias del Deporte	3,25	4,11	4,01	4,67	2,55	3,76	3,89	3,83	4,37	3,70	4,69	4,47	4,30
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3,80	3,82	4,06	4,37	2,53	3,77	3,89	3,64	3,96	3,77	4,54	4,33	4,04
Facultad de Derecho	2,83	3,32	3,37	4,20	2,17	3,28	3,49	3,12	3,81	3,07	4,15	3,89	3,63
Facultad de Educación y Psicología	2,74	3,04	3,21	3,80	1,93	3,19	3,37	2,87	3,43	3,01	3,89	3,60	3,49
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	3,34	3,57	3,59	4,27	2,21	3,35	3,42	3,38	3,93	3,34	4,45	4,21	3,87
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	3,19	3,96	4,20	4,69	2,81	3,99	4,18	4,09	4,46	4,16	4,50	4,47	4,37
Facultad de Filosofía y Letras	2,81	3,20	3,38	4,17	2,29	3,22	3,21	3,02	3,87	3,22	4,28	3,97	3,61
Facultad de Formación del Profesorado	2,60	3,22	3,51	4,02	2,15	3,21	3,53	3,06	3,83	3,38	4,21	3,93	3,71
Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	3,18	3,41	3,64	4,24	2,15	3,35	3,51	3,26	3,79	3,39	4,42	4,23	3,85
Facultad de Veterinaria	3,53	3,84	4,02	4,47	2,68	3,53	3,65	3,81	4,02	3,88	4,62	4,57	4,16
<b>Media de la UEx</b>	<b>3,10</b>	<b>3,54</b>	<b>3,67</b>	<b>4,22</b>	<b>2,34</b>	<b>3,45</b>	<b>3,61</b>	<b>3,40</b>	<b>3,91</b>	<b>3,44</b>	<b>4,28</b>	<b>4,09</b>	<b>3,85</b>

Nota: En verde se señalan los valores más altos.

Gráfico 2.- Evolución de la valoración global con las Secretarías de los Centros de la UEx respecto al último estudio realizado en el curso 2016-17.

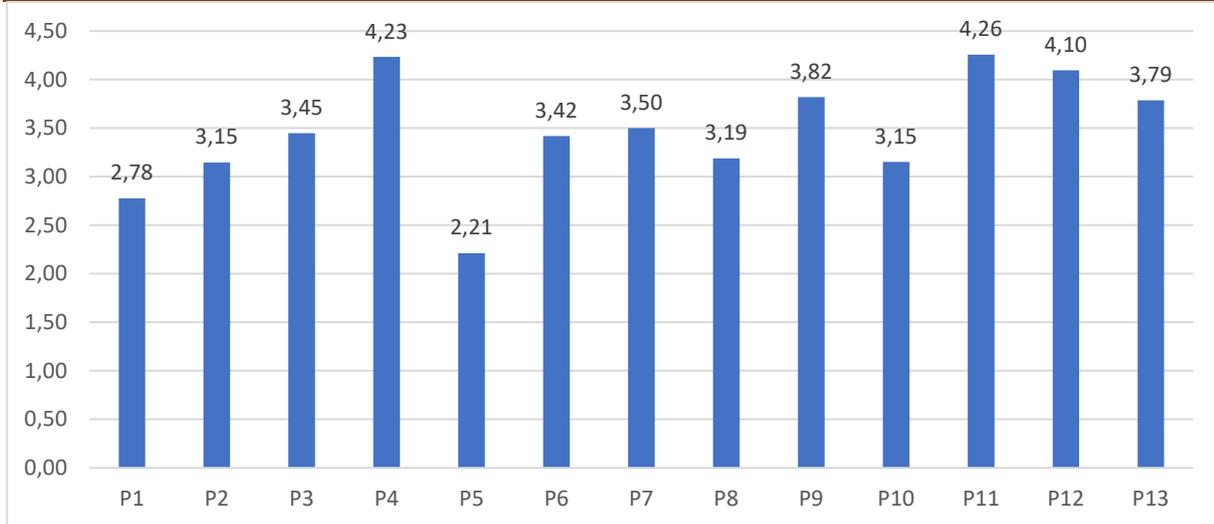


### 3.2. Centro Universitario de Mérida

En el Gráfico 3 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría del Centro Universitario de Mérida ha obtenido en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tableros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,79 puntos.

Gráfico 3.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría del Centro Universitario de Mérida.



En la Tabla 4 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. El porcentaje de estudiantes que consideran como muy buena la atención del personal de la Secretaría supera el 50% y se queda muy cercano a él la facilidad de acceso por ventanilla. También se destaca el porcentaje del alumnado que no tiene opinión sobre las preguntas 3, 8 y 10 que se refieren a la facilidad de contactar con la Secretaría por correo electrónico y el tiempo de espera en respuesta a sus consultas, tanto por teléfono como por correo electrónico. A pesar de ello, entre el alumnado que sí hace uso de esos servicios de la Secretaría tiene una opinión positiva de estos.

Tabla 4.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en el Centro Universitario de Mérida.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Buena / Bastante	Muy buena / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	10,66%	24,59%	29,51%	12,30%	7,38%	15,57%
2. Contacto telefónico	13,11%	9,02%	22,13%	22,13%	12,30%	21,31%
3. Contacto por correo electrónico	2,46%	11,48%	22,13%	19,67%	13,93%	30,33%
4. Atención en ventanilla	1,64%	5,74%	9,84%	29,51%	48,36%	4,92%
5. Consulta de tableros y web	36,89%	26,23%	9,84%	14,75%	5,74%	6,56%
6. Acceso a la web de la Secretaría	4,10%	14,75%	26,23%	20,49%	18,85%	15,57%
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,28%	6,56%	30,33%	22,13%	14,75%	22,95%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	4,92%	14,75%	20,49%	21,31%	8,20%	30,33%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	4,92%	8,20%	19,67%	28,69%	33,61%	4,92%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	4,92%	11,48%	18,85%	18,85%	5,74%	40,16%
11. Atención del personal de Secretaría	2,46%	3,28%	13,11%	25,41%	51,64%	4,10%
12. Resolución de dudas o consultas	1,64%	4,92%	17,21%	29,51%	40,98%	5,74%
13. Valoración global del servicio	0,00%	3,28%	29,51%	42,62%	16,39%	8,20%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Del total de 122 cuestionarios recibidos se han recogido 11 comentarios de los cuales destacamos los siguientes (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

- Felicitación a una persona concreta de la Secretaría por su amabilidad y la resolución de dudas (3)
- Mejorar la atención telefónica, vía email y/o presencial al alumnado (8)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, casi todas las preguntas han empeorado su valoración (Tabla 5).

Las dos únicas preguntas que mejoran la media se encuentran las relacionadas con los tiempos de respuesta por ventanilla y con la claridad de la web.

**Tabla 5.- Variación respecto al último estudio en el Centro Universitario de Mérida.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	3,28	2,78	-0,50
2. Contacto telefónico	3,67	3,15	-0,52
3. Contacto por correo electrónico	3,60	3,45	-0,15
4. Atención en ventanilla	4,30	4,23	-0,07
5. Consulta de tabloneros y web	2,96	2,21	-0,75
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,45	3,42	-0,03
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,38	3,50	0,12
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	3,36	3,19	-0,17
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,66	3,82	0,16
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,28	3,15	-0,13
11. Atención del personal de Secretaría	4,42	4,26	-0,16
12. Resolución de dudas o consultas	4,25	4,10	-0,15
13. Valoración global del servicio	3,89	3,79	-0,10

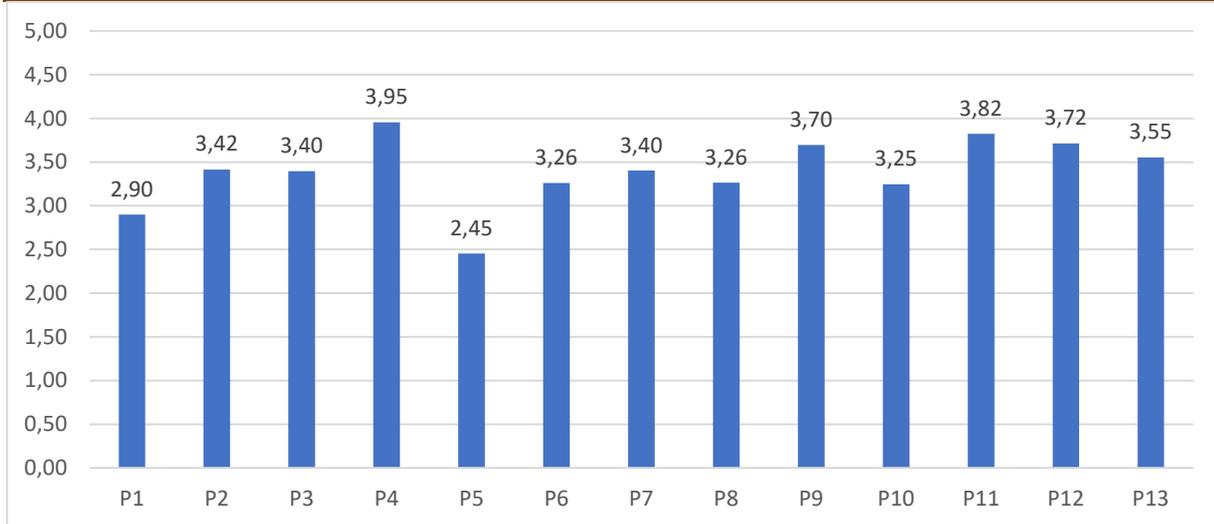
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.3. Centro Universitario de Plasencia

En el Gráfico 4 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría del Centro Universitario de Plasencia ha obtenido en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *¿Le resulta fácil acceder a la Secretaría por ventanilla?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,55 puntos.

Gráfico 4.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría del Centro Universitario de Plasencia.



En la Tabla 6 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Se señala el alto porcentaje de respuestas que indican como muy buena la facilidad de acceso por ventanilla y la atención del personal de Secretaría.

Se destaca el porcentaje de estudiantes que no tienen opinión sobre *¿Le resulta difícil contactar con la Secretaría por correo electrónico?* y *¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por correo electrónico?*, para el resto de las preguntas predomina la opción "Aceptable/Normal".

Tabla 6.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en el Centro Universitario de Plasencia.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Buena / Bastante	Muy buena / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	8,71%	21,60%	36,59%	13,24%	8,36%	11,50%
2. Contacto telefónico	6,97%	9,76%	28,22%	23,34%	18,12%	13,59%
3. Contacto por correo electrónico	5,23%	8,01%	21,95%	21,25%	12,20%	31,36%
4. Atención en ventanilla	4,53%	7,32%	16,38%	28,92%	40,07%	2,79%
5. Consulta de tableros y web	31,01%	24,04%	16,72%	15,33%	9,06%	3,83%
6. Acceso a la web de la Secretaría	9,06%	13,24%	28,57%	22,65%	16,03%	10,45%
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,83%	8,71%	33,45%	21,95%	13,59%	18,47%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	7,67%	12,54%	25,44%	20,56%	14,29%	19,51%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	5,92%	8,36%	20,56%	33,10%	26,48%	5,57%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	5,57%	10,45%	20,21%	17,07%	10,10%	36,59%
11. Atención del personal de Secretaría	7,32%	8,01%	21,95%	18,47%	42,51%	1,74%
12. Resolución de dudas o consultas	5,23%	10,80%	23,34%	22,65%	33,45%	4,53%
13. Valoración global del servicio	1,74%	10,45%	31,01%	40,77%	13,59%	2,44%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Del total de 287 cuestionarios se han recogido 12 comentarios de los cuales destacamos los siguientes (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

- Buen trato del PAS (1)

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

- Mejorar la resolución de dudas (7)
- Mejorar el trato del alumnado (4)
- Dificultad para contactar vía telefónica (1)
- Horario de tarde insuficiente (1)
- Información web más clara y organizada (1)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información y con el conocimiento de los servicios de la Secretaría (Tabla 7).

**Tabla 7.- Variación respecto al último estudio en el Centro Universitario de Plasencia.**

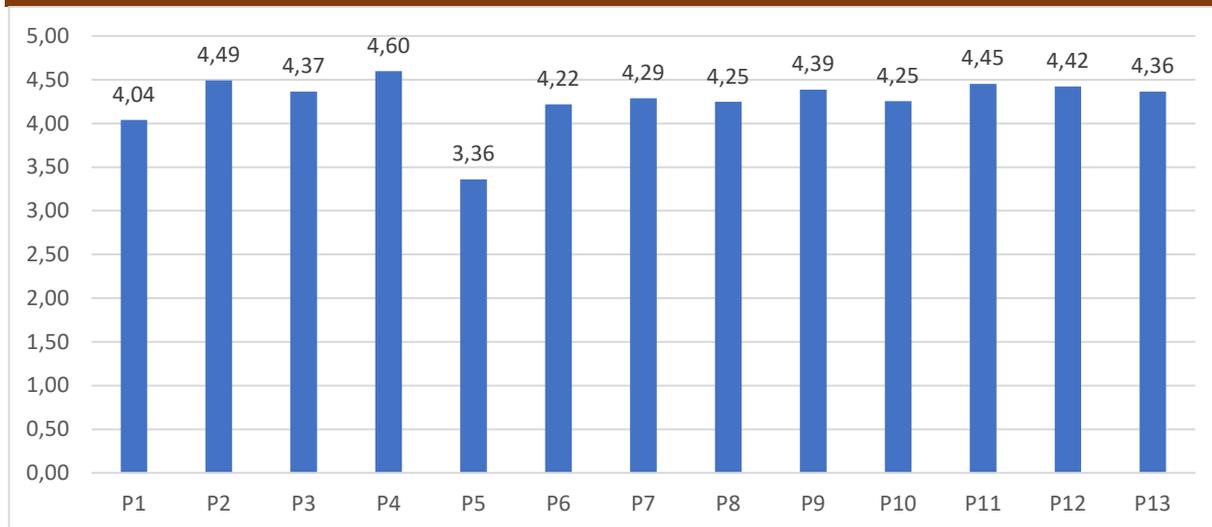
Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	3,04	2,90	-0,14
2. Contacto telefónico	3,16	3,42	0,26
3. Contacto por correo electrónico	2,95	3,40	0,45
4. Atención en ventanilla	3,78	3,95	0,17
5. Consulta de tabloneros y web	2,86	2,45	-0,41
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,16	3,26	0,10
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,19	3,40	0,21
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,86	3,26	0,40
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,23	3,70	0,47
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,96	3,25	0,29
11. Atención del personal de Secretaría	3,73	3,82	0,09
12. Resolución de dudas o consultas	3,59	3,72	0,13
13. Valoración global del servicio	3,41	3,55	0,14

Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.4. Centro Universitario Santa Ana

En el Gráfico 5 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría del Centro Universitario Santa Ana ha obtenido en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión **¿Le resulta fácil acceder a la Secretaría por ventanilla?** y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta **¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?**, aunque en general el Centro ha obtenido unas valoraciones muy positivas en todas las cuestiones planteadas en la encuesta. De hecho, tiene una media de satisfacción de 4,36 puntos, por lo que se encuentra entre los tres Centros mejor valorados de la UEx.

Gráfico 5.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría del Centro Universitario Santa Ana.



En la Tabla 8 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Como se evidencia en los buenos resultados obtenidos, destacar que el porcentaje mayor en las respuestas de los estudiantes se lo han asignado a la opción “Muy bueno/Mucho”. Entre ellos, se resalta la valoración dada a la cuestión sobre la facilidad de acceso por ventanilla, donde más del 70% de las respuestas dice que es muy buena.

En general, la valoración con la Secretaría del Centro es muy alta.

No se han recibido comentarios o sugerencias que el alumnado quisiera realizar entre las 78 encuestas recogidas.

Este Centro no participó en el último estudio realizado en el curso 2016-17, por lo que no se puede analizar su evolución.

Tabla 8.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en el Centro Universitario Santa Ana.

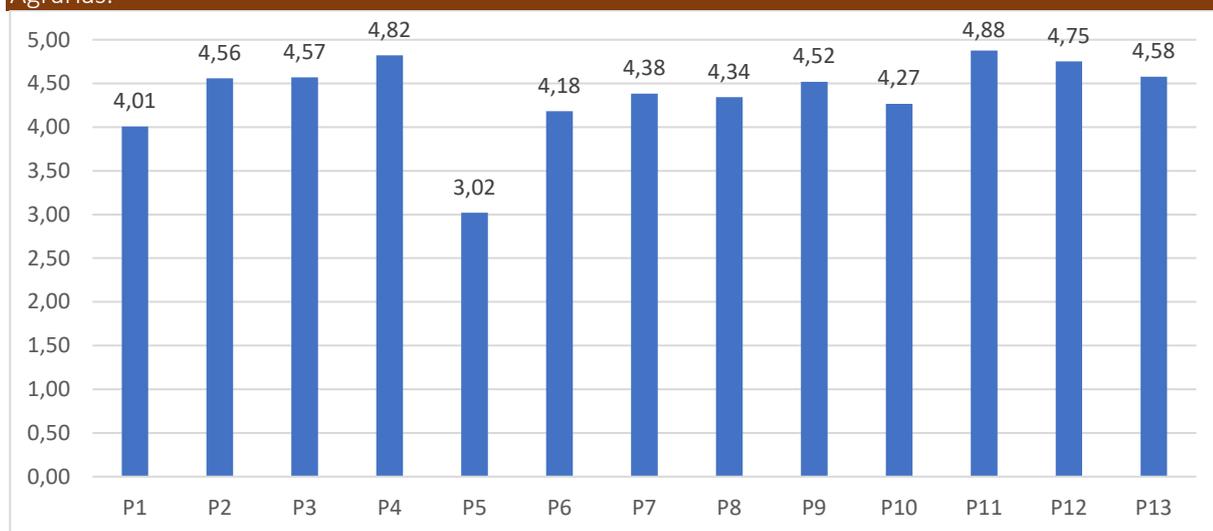
Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	2,56%	3,85%	20,51%	30,77%	39,74%	2,56%
2. Contacto telefónico	0,00%	0,00%	10,26%	25,64%	55,13%	8,97%
3. Contacto por correo electrónico	0,00%	2,56%	8,97%	25,64%	43,59%	19,23%
4. Atención en ventanilla	0,00%	1,28%	8,97%	17,95%	70,51%	1,28%
5. Consulta de tabloneros y web	10,26%	15,38%	24,36%	21,79%	24,36%	3,85%
6. Acceso a la web de la Secretaría	1,28%	2,56%	12,82%	34,62%	42,31%	6,41%
7. Claridad de la web de la Secretaría	0,00%	2,56%	10,26%	38,46%	42,31%	6,41%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	0,00%	2,56%	16,67%	25,64%	43,59%	11,54%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	0,00%	2,56%	14,10%	23,08%	56,41%	3,85%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	0,00%	2,56%	10,26%	28,21%	34,62%	24,36%
11. Atención del personal de Secretaría	1,28%	0,00%	11,54%	24,36%	58,97%	3,85%
12. Resolución de dudas o consultas	0,00%	1,28%	14,10%	24,36%	57,69%	2,56%
13. Valoración global del servicio	0,00%	1,28%	11,54%	33,33%	48,72%	5,13%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

### 3.5. Escuela de Ingenierías Agrarias

En el Gráfico 6 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Agrarias ha obtenido en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*, aunque en general el Centro ha obtenido unas valoraciones muy positivas en todas cuestiones planteadas en la encuesta. De hecho, con una media de satisfacción general con la Secretaría de 4,58 puntos se convierte en el Centro mejor valorado de la UEx.

Gráfico 6.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Agrarias.



En la Tabla 9 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Los porcentajes evidencian los buenos resultados que ha obtenido el Centro. En casi todas las cuestiones, las respuestas mayoritarias se han alcanzado en el valor más positivo de la escala, marcando “Muy bueno/Mucho”.

El mayor nivel de satisfacción los estudiantes lo muestran en la pregunta número 11, relativa al trato que reciben del personal de la Secretaría y en la que debemos destacar que el 88,68% de las personas encuestadas han indicado que están muy satisfechas.

Otro dato que se quiere destacar tras este análisis, debido a que suele ser un aspecto con una valoración más baja que el resto, es el alto conocimiento que indica el alumnado sobre su conocimiento de los servicios que presta la Secretaría de la Escuela, puesto que un 40,25% de las respuestas declaran que es “Mucho” y un 30,19% dice que “Bastante”.

Tabla 9.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Escuela de Ingenierías Agrarias.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	3,77%	5,03%	18,24%	30,19%	40,25%	2,52%
2. Contacto telefónico	0,63%	1,89%	5,03%	22,01%	61,64%	8,81%
3. Contacto por correo electrónico	0,63%	0,00%	5,66%	23,27%	56,60%	13,84%
4. Atención en ventanilla	0,00%	0,63%	0,63%	14,47%	83,65%	0,63%
5. Consulta de tabloneros y web	14,47%	20,75%	28,30%	18,87%	16,35%	1,26%
6. Acceso a la web de la Secretaría	0,63%	6,29%	11,95%	31,45%	43,40%	6,29%
7. Claridad de la web de la Secretaría	0,00%	3,14%	7,55%	32,08%	49,06%	8,18%

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECENTRO_D002	

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	0,00%	2,52%	6,92%	32,70%	40,25%	17,61%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	1,26%	1,26%	6,29%	25,16%	62,89%	3,14%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	0,63%	0,63%	10,69%	31,45%	34,59%	22,01%
11. Atención del personal de Secretaría	0,00%	0,63%	1,89%	6,29%	88,68%	2,52%
12. Resolución de dudas o consultas	0,00%	1,26%	2,52%	15,09%	77,99%	3,14%
13. Valoración global del servicio	0,00%	0,00%	5,66%	29,56%	61,64%	3,14%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Del total de 159 cuestionarios se ha recogido como único comentario:

- Satisfacción con la atención y resolución de asuntos.

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 10).

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	3,58	4,01	0,43
2. Contacto telefónico	4,26	4,56	0,30
3. Contacto por correo electrónico	4,16	4,57	0,41
4. Atención en ventanilla	4,63	4,82	0,19
5. Consulta de tabloneros y web	3,22	3,02	-0,20
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,93	4,18	0,25
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,87	4,38	0,51
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	3,81	4,34	0,53
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	4,06	4,52	0,46
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,59	4,27	0,68
11. Atención del personal de Secretaría	4,63	4,88	0,25
12. Resolución de dudas o consultas	4,51	4,75	0,24
13. Valoración global del servicio	4,22	4,58	0,36

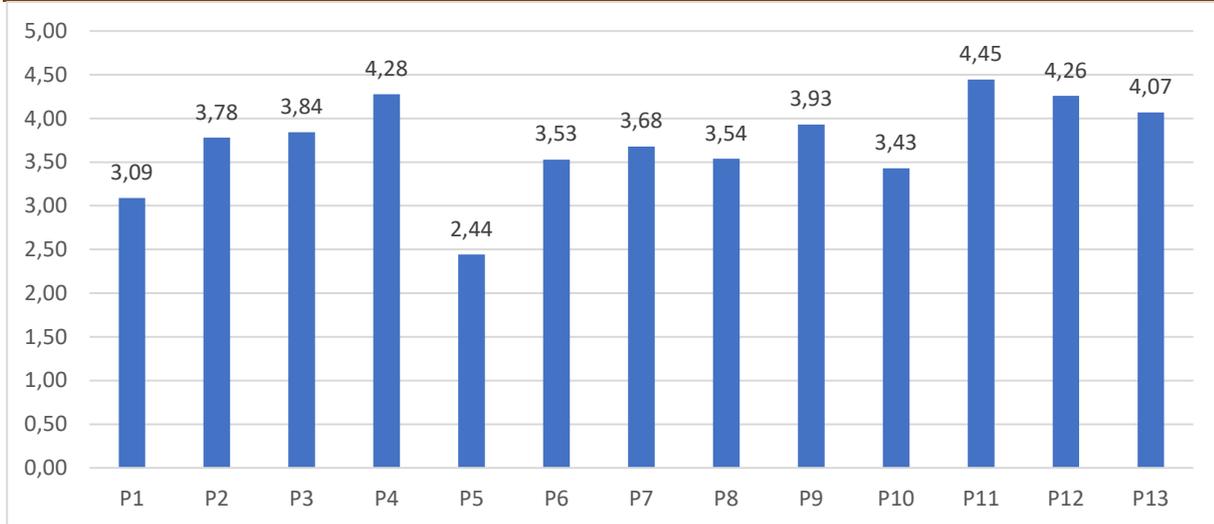
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.6. Escuela de Ingenierías Industriales

En el Gráfico 7 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales ha obtenido en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 4,07 puntos.

Gráfico 7.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales.



En la Tabla 11 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Más del 56% de las respuestas señalan que la atención del personal de Secretaría es muy buena y también se observan porcentajes muy altos en esa valoración para las cuestiones referidas a la facilidad con la atención en ventanilla y la resolución de dudas o consultas.

Destaca el alto porcentaje del alumnado que no tienen opinión en temas relativos a facilidad y tiempos de respuestas cuando se intenta contactar telefónicamente o por correo electrónico.

Tabla 11.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Escuela de Ingenierías Industriales.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	11,66%	14,80%	26,01%	19,73%	13,00%	14,80%
2. Contacto telefónico	3,59%	2,24%	21,52%	22,42%	21,08%	29,15%
3. Contacto por correo electrónico	2,24%	6,28%	17,04%	20,63%	25,11%	28,70%
4. Atención en ventanilla	2,69%	2,24%	11,66%	25,11%	49,33%	8,97%
5. Consulta de tabloneros y web	29,15%	22,42%	19,28%	12,56%	8,52%	8,07%
6. Acceso a la web de la Secretaría	7,62%	8,52%	21,52%	26,91%	21,08%	14,35%
7. Claridad de la web de la Secretaría	1,35%	6,28%	23,77%	26,01%	16,59%	26,01%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	4,48%	5,83%	18,39%	18,83%	14,80%	37,67%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,59%	3,59%	18,83%	30,49%	30,49%	13,00%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	5,38%	6,73%	21,52%	17,49%	13,90%	34,98%
11. Atención del personal de Secretaría	0,90%	1,35%	10,31%	22,42%	56,50%	8,52%
12. Resolución de dudas o consultas	1,79%	3,59%	11,66%	26,91%	47,98%	8,07%
13. Valoración global del servicio	0,45%	2,24%	13,45%	49,78%	25,56%	8,52%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Del total de 223 cuestionarios se han recogido 9 comentarios de los cuales destacamos los siguientes (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

- Buen trato y resolución de problemas de manera presencial (4)
- Mejorar servicio web (4)
- Mejorar contacto no presencial (3)
- Ampliar horario atención por ventanilla (1)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado considerablemente salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 12). Se destaca que las mejoras de algunas cuestiones superan en más de un punto el resultado obtenido en el estudio anterior.

**Tabla 12.- Variación respecto al último estudio en la Escuela de Ingenierías Industriales.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	2,90	3,09	0,19
2. Contacto telefónico	3,11	3,78	0,67
3. Contacto por correo electrónico	3,03	3,84	0,81
4. Atención en ventanilla	3,62	4,28	0,66
5. Consulta de tabloneros y web	2,76	2,44	-0,32
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,10	3,53	0,43
7. Claridad de la web de la Secretaría	2,93	3,68	0,75
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,77	3,54	0,77
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	2,91	3,93	1,02
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,73	3,43	0,70
11. Atención del personal de Secretaría	3,43	4,45	1,02
12. Resolución de dudas o consultas	3,20	4,26	1,06
13. Valoración global del servicio	3,08	4,07	0,99

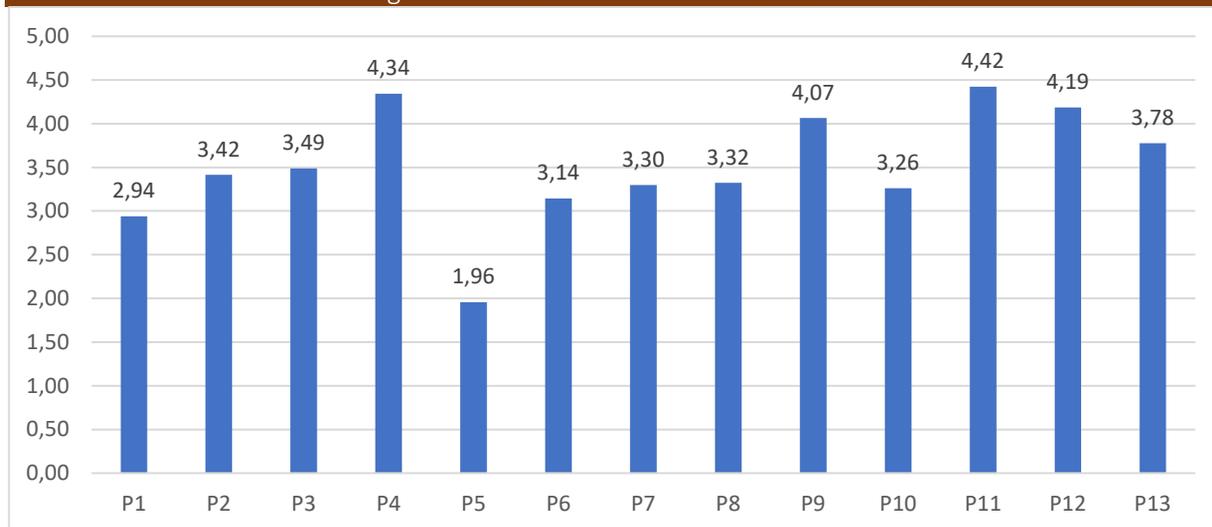
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.7. Escuela Politécnica

En el Gráfico 8 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Escuela Politécnica ha obtenido en cada pregunta del cuestionario. Las valoraciones más altas se alcanzan en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,78 puntos.

Gráfico 8.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Escuela Politécnica.



En la Tabla 13 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. El porcentaje de respuesta del alumnado que considera muy buena la atención en ventanilla supera el 50% y también se queda cerca de esa cifra aquellos que consideran que existe mucha facilidad a la hora de acceder a la Secretaría por ventanilla.

Hay que destacar el elevadísimo porcentaje de estudiantes que optan por la opción “No lo sé” a las cuestiones referidas a la facilidad de contactar con la Secretaría de la Escuela a través del teléfono y del correo electrónico y el tiempo de respuesta, tanto telefónicas como por correo electrónico.

Es llamativo el uso del alumnado de los tabloneros de anuncios o la página para consultar información, donde se alcanza un valor del 38,89% entre aquellos que dicen consultarlos muy poco.

No se han recibido comentarios o sugerencias del alumnado en los 144 cuestionarios recogidos.

Tabla 13.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Escuela Politécnica.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	6,94%	18,75%	33,33%	18,06%	4,86%	18,06%
2. Contacto telefónico	3,47%	7,64%	19,44%	22,22%	9,03%	38,19%
3. Contacto por correo electrónico	0,00%	9,72%	22,22%	12,50%	12,50%	43,06%
4. Atención en ventanilla	0,69%	0,00%	13,89%	29,17%	47,22%	9,03%
5. Consulta de tabloneros y web	38,89%	27,78%	20,14%	6,25%	0,69%	6,25%
6. Acceso a la web de la Secretaría	4,86%	12,50%	30,56%	17,36%	7,64%	27,08%
7. Claridad de la web de la Secretaría	1,39%	6,25%	34,03%	18,75%	4,86%	34,72%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	4,17%	9,03%	13,89%	14,58%	9,72%	48,61%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	0,69%	5,56%	15,28%	28,47%	34,03%	15,97%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,08%	6,94%	18,06%	13,19%	4,86%	54,86%
11. Atención del personal de Secretaría	0,69%	2,08%	10,42%	24,31%	56,25%	6,25%
12. Resolución de dudas o consultas	0,69%	2,78%	12,50%	36,81%	36,81%	10,42%
13. Valoración global del servicio	0,00%	2,78%	22,22%	57,64%	7,64%	9,72%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 14).

**Tabla 14.- Variación respecto al último estudio en la Escuela Politécnica.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	2,81	2,94	0,13
2. Contacto telefónico	3,25	3,42	0,17
3. Contacto por correo electrónico	3,25	3,49	0,24
4. Atención en ventanilla	3,82	4,34	0,52
5. Consulta de tabloneros y web	2,68	1,96	-0,72
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,07	3,14	0,07
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,13	3,30	0,17
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	3,02	3,32	0,30
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,47	4,07	0,60
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,93	3,26	0,33
11. Atención del personal de Secretaría	4,04	4,42	0,38
12. Resolución de dudas o consultas	3,87	4,19	0,32
13. Valoración global del servicio	3,47	3,78	0,31

Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.8. Facultad de Ciencias

Como se indicaba en el apartado de metodología, el porcentaje de respuesta que se ha alcanzado en esta Facultad es muy bajo, lo que hace descartar el análisis de los datos debido a su escasa representatividad.

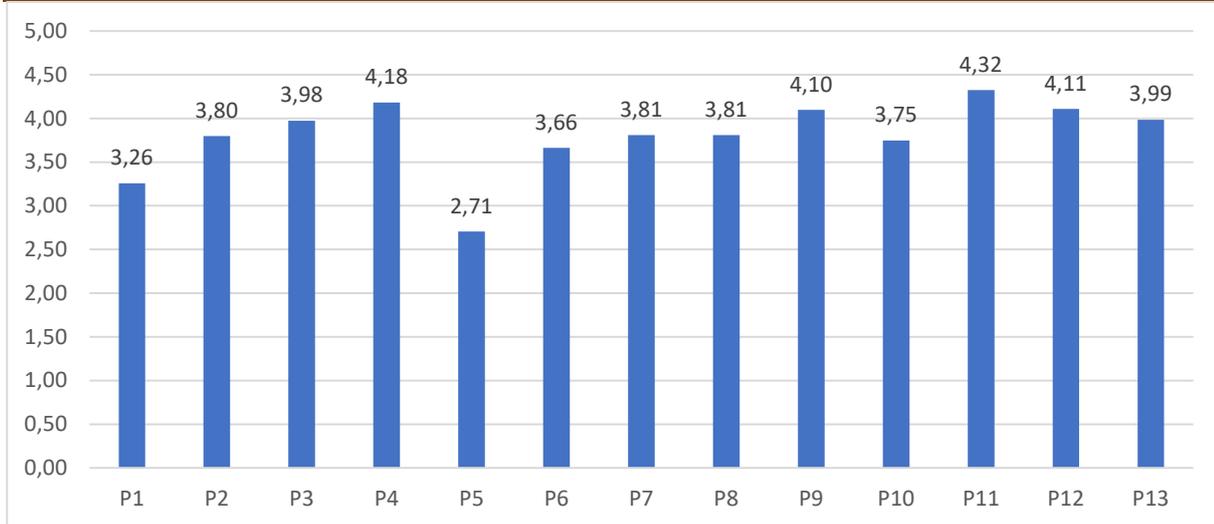
Para la realización del estudio de satisfacción del alumnado con la Secretaría se remitieron a la Facultad un total de 523 formularios, en base al número de estudiantes matriculados en el curso 2022-23. La Secretaría devolvió cumplimentados tan sólo 33, por lo que no se pueden ofrecer resultados representativos para el Centro.

### 3.9. Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación

En el Gráfico 9 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación ha alcanzado en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,99 puntos.

Gráfico 9.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación.



En la Tabla 15 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Más de la mitad del alumnado señala la gran facilidad de acceso por ventanilla, así como el muy buen trato recibido por parte del personal de la Secretaría. La resolución de dudas también se queda en valores muy cercanos al 50% para la mejor valoración de la respuesta.

Como sucede con el resto de los Centros, de los resultados de la encuesta se destaca como el alumnado, en unos porcentajes considerables, consultan muy poco o poco la página web de la Secretaría y los tableros de anuncios.

Tabla 15.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	6,34%	16,90%	32,39%	22,54%	15,49%	6,34%
2. Contacto telefónico	2,11%	6,34%	23,24%	26,06%	25,35%	16,90%
3. Contacto por correo electrónico	2,11%	7,04%	16,90%	23,94%	35,21%	14,79%
4. Atención en ventanilla	4,23%	5,63%	15,49%	14,08%	57,04%	3,52%
5. Consulta de tableros y web	21,13%	24,65%	26,06%	14,08%	11,97%	2,11%
6. Acceso a la web de la Secretaría	2,82%	10,56%	28,17%	29,58%	25,35%	3,52%
7. Claridad de la web de la Secretaría	1,41%	4,93%	24,65%	31,69%	22,54%	14,79%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	0,00%	8,45%	19,72%	22,54%	22,54%	26,76%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	0,70%	7,04%	16,20%	28,87%	41,55%	5,63%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	1,41%	5,63%	23,24%	24,65%	19,72%	25,35%
11. Atención del personal de Secretaría	1,41%	2,82%	15,49%	21,13%	57,04%	2,11%
12. Resolución de dudas o consultas	1,41%	5,63%	18,31%	28,17%	44,37%	2,11%
13. Valoración global del servicio	0,70%	3,52%	19,72%	44,37%	27,46%	4,23%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Del total de 142 cuestionarios se han recogido 8 comentarios, que tratan estos dos asuntos (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

- Buen trato recibido y resolución de dudas (6)
- Mejorar la información web y facilitar búsquedas (2)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 16).

**Tabla 16.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	3,08	3,26	0,18
2. Contacto telefónico	3,43	3,80	0,37
3. Contacto por correo electrónico	3,38	3,98	0,60
4. Atención en ventanilla	4,09	4,18	0,09
5. Consulta de tabloneros y web	3,20	2,71	-0,49
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,48	3,66	0,18
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,47	3,81	0,34
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	3,16	3,81	0,65
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,53	4,10	0,57
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,14	3,75	0,61
11. Atención del personal de Secretaría	4,19	4,32	0,13
12. Resolución de dudas o consultas	4,04	4,11	0,07
13. Valoración global del servicio	3,72	3,99	0,27

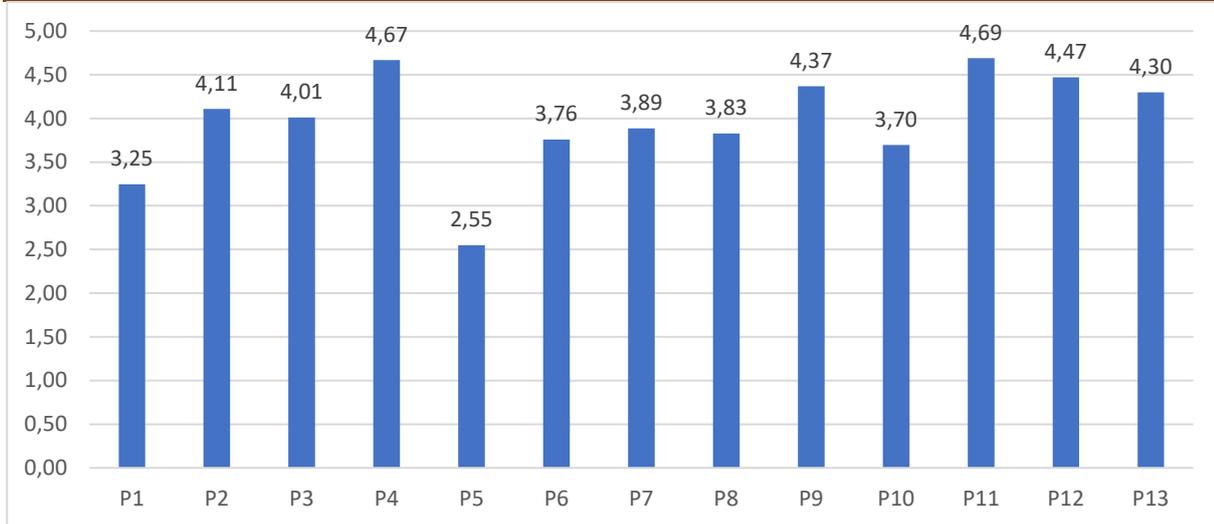
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.10. Facultad de Ciencias del Deporte

En el Gráfico 10 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Ciencias del Deporte ha obtenido en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 4,30 puntos. Con esta puntuación se coloca como el cuarto mejor Centro de la UEx.

Gráfico 10.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Ciencias del Deporte.



En la Tabla 17 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Se destaca como muy positivo el dato de que en algunas de las preguntas la respuesta que ha predominado ha sido la más favorable o positiva, resaltando por su alto porcentaje aquellas relativas al trato del personal de Secretaría, a la facilidad de acceso a la Secretaría por ventanilla, a la resolución de dudas y al tiempo de espera a consultas hechas en ventanilla.

Se destaca, igualmente, que la opción con mayor porcentaje de respuesta para las cuestiones referidas a los tiempos de espera a consultas, tanto por teléfono como por correo electrónico, ha sido “No lo sé”.

Tabla 17.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Ciencias del Deporte.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	4,69%	17,19%	32,03%	21,88%	13,28%	10,94%
2. Contacto telefónico	0,78%	3,13%	14,06%	29,69%	31,25%	21,09%
3. Contacto por correo electrónico	0,78%	4,69%	10,94%	30,47%	23,44%	29,69%
4. Atención en ventanilla	0,00%	0,00%	5,47%	21,09%	69,53%	3,91%
5. Consulta de tabloneros y web	20,31%	32,03%	21,88%	8,59%	10,94%	6,25%
6. Acceso a la web de la Secretaría	2,34%	7,03%	24,22%	25,78%	25,00%	15,63%
7. Claridad de la web de la Secretaría	0,00%	3,13%	19,53%	35,94%	17,19%	24,22%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	0,78%	7,81%	13,28%	26,56%	19,53%	32,03%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	0,78%	0,78%	14,84%	24,22%	53,13%	6,25%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	1,56%	6,25%	17,97%	22,66%	15,63%	35,94%
11. Atención del personal de Secretaría	0,00%	0,00%	5,47%	18,75%	71,88%	3,91%
12. Resolución de dudas o consultas	0,00%	0,78%	9,38%	28,91%	55,47%	5,47%
13. Valoración global del servicio	0,00%	0,00%	9,38%	47,66%	37,50%	5,47%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Del total de 128 cuestionarios cabe destacar como único comentario el siguiente:

- Buen trato y amabilidad.

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 18).

**Tabla 18.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Ciencias del Deporte.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	3,00	3,25	0,25
2. Contacto telefónico	3,78	4,11	0,33
3. Contacto por correo electrónico	3,45	4,01	0,56
4. Atención en ventanilla	4,06	4,67	0,61
5. Consulta de tabloneros y web	3,04	2,55	-0,49
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,49	3,76	0,27
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,59	3,89	0,30
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	3,44	3,83	0,39
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,67	4,37	0,70
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,14	3,70	0,56
11. Atención del personal de Secretaría	4,23	4,69	0,46
12. Resolución de dudas o consultas	4,11	4,47	0,36
13. Valoración global del servicio	3,77	4,30	0,53

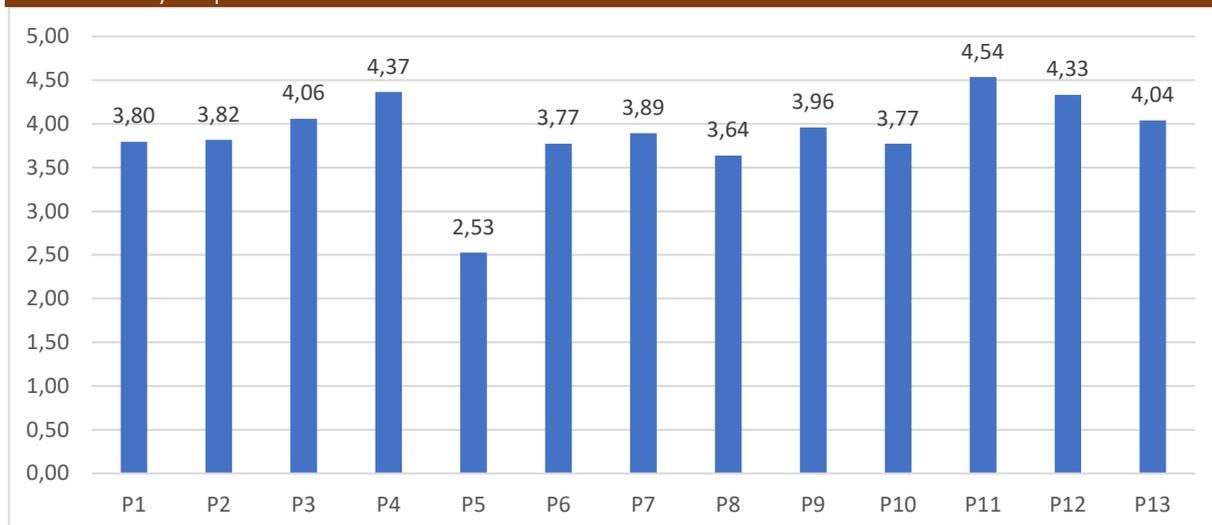
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.11. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

En el Gráfico 11 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha obtenido en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 4,04 puntos.

**Gráfico 11.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.**



	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

En la Tabla 19 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Los resultados de la Facultad son en general bastante buenos, nueve de las trece preguntas han obtenido una puntuación media igual o superior a 4 puntos y esto es reflejo del porcentaje de respuestas de cada pregunta donde predominan las respuestas de “Muy bueno/Mucho”. Se destacan los porcentajes alcanzados en esa valoración para las preguntas sobre la atención del personal de la Secretaría y la resolución de dudas, que superan el 60% de las respuestas recibidas, y el alcanzado en la facilidad de acceso por ventanilla, que supera el 50%.

**Tabla 19.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.**

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	5,47%	4,69%	21,88%	31,25%	28,91%	7,81%
2. Contacto telefónico	5,47%	8,59%	14,06%	19,53%	32,81%	19,53%
3. Contacto por correo electrónico	1,56%	6,25%	13,28%	21,88%	35,16%	21,88%
4. Atención en ventanilla	1,56%	2,34%	9,38%	28,91%	53,91%	3,91%
5. Consulta de tabloneros y web	25,78%	28,91%	18,75%	10,16%	12,50%	3,91%
6. Acceso a la web de la Secretaría	5,47%	8,59%	16,41%	25,78%	30,47%	13,28%
7. Claridad de la web de la Secretaría	1,56%	8,59%	18,75%	28,13%	31,25%	11,72%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	5,47%	7,81%	17,97%	18,75%	23,44%	26,56%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,13%	7,81%	18,75%	25,00%	39,84%	5,47%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,34%	5,47%	19,53%	23,44%	21,09%	28,13%
11. Atención del personal de Secretaría	0,78%	1,56%	10,16%	17,97%	68,75%	0,78%
12. Resolución de dudas o consultas	2,34%	3,13%	16,41%	14,06%	62,50%	1,56%
13. Valoración global del servicio	1,56%	3,91%	20,31%	33,59%	36,72%	3,91%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Del total de 128 cuestionarios se han recogido 2 comentarios referidos a (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

- Aire acondicionado en épocas de frío (1)
- Buen trato presencial, aunque mejorable por teléfono (1)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 20). Se destaca que algunas de las mejoras superan en más de un punto lo alcanzado en el estudio anterior (aquellas relativas a la facilidad de acceso por correo electrónico y al tiempo de espera a consultas por correo electrónico).

**Tabla 20.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	3,08	3,80	0,72
2. Contacto telefónico	3,22	3,82	0,60
3. Contacto por correo electrónico	2,97	4,06	1,09
4. Atención en ventanilla	3,89	4,37	0,48
5. Consulta de tablonos y web	2,87	2,53	-0,34
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,34	3,77	0,43
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,26	3,89	0,63
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,89	3,64	0,75
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,24	3,96	0,72
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,74	3,77	1,03
11. Atención del personal de Secretaría	3,84	4,54	0,70
12. Resolución de dudas o consultas	3,67	4,33	0,66
13. Valoración global del servicio	3,41	4,04	0,63

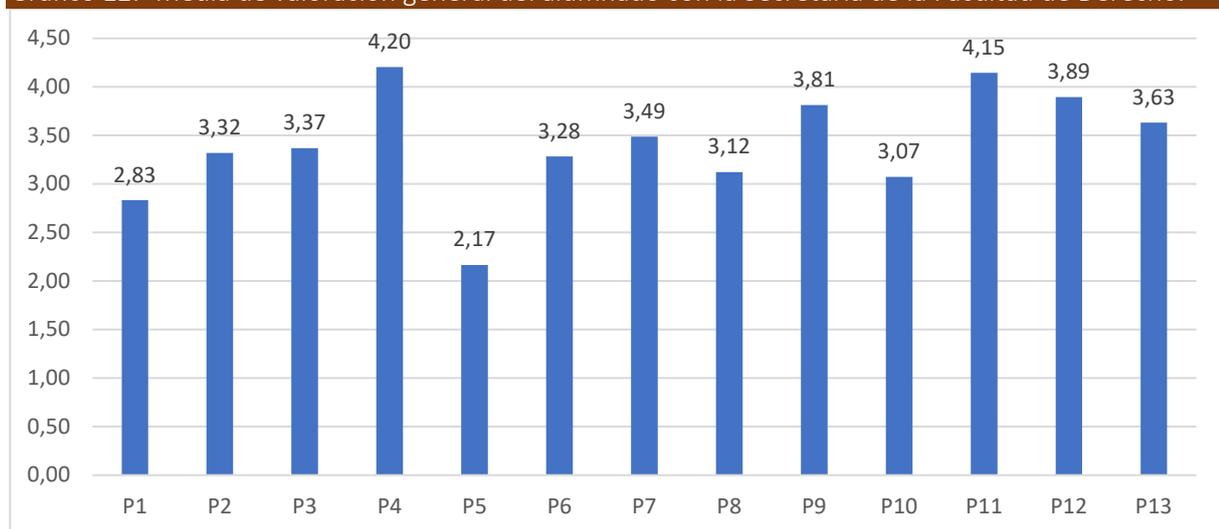
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.12. Facultad de Derecho

En el Gráfico 12 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Derecho ha obtiene en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *¿Le resulta fácil acceder a la Secretaría por ventanilla?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tablonos de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,63 puntos.

**Gráfico 12.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Derecho.**



En la Tabla 21 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Aquellas cuestiones que alcanzan los porcentajes más altos en la opción “Muy bueno / Mucho” se refieren a la facilidad de acceso por ventanilla, al trato del personal de la Secretaría y a la resolución de dudas.

Como viene siendo la norma general en todos los Centros, la pregunta que ha obtenido peor dato en su media es la referida a la frecuencia con la que el alumnado consulta los tablonos y la página web del Centro.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Destaca el porcentaje de estudiantes que no tiene opinión y responde “No lo sé” a las preguntas relacionadas con la dificultad de contactar con la Secretaría por correo electrónico y al tiempo de respuesta, tanto a través de consultas telefónicas como por correo electrónico.

**Tabla 21.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Derecho.**

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Buena / Bastante	Muy buena / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	12,88%	21,36%	31,53%	16,95%	7,46%	9,83%
2. Contacto telefónico	4,75%	14,24%	28,14%	19,32%	15,25%	18,31%
3. Contacto por correo electrónico	4,07%	10,17%	24,41%	15,59%	13,90%	31,86%
4. Atención en ventanilla	3,73%	3,39%	12,20%	27,46%	49,83%	3,39%
5. Consulta de tabloneros y web	33,56%	29,15%	21,02%	9,15%	3,39%	3,73%
6. Acceso a la web de la Secretaría	8,81%	12,54%	27,80%	23,39%	15,93%	11,53%
7. Claridad de la web de la Secretaría	2,71%	8,47%	28,81%	22,03%	14,58%	23,39%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	6,10%	12,88%	27,80%	13,90%	9,83%	29,49%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	2,37%	7,46%	23,05%	31,19%	27,80%	8,14%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	5,42%	11,53%	23,73%	13,22%	6,78%	39,32%
11. Atención del personal de Secretaría	3,05%	4,75%	15,25%	26,44%	48,14%	2,37%
12. Resolución de dudas o consultas	2,37%	7,12%	22,03%	26,78%	33,56%	8,14%
13. Valoración global del servicio	1,02%	6,78%	32,88%	41,02%	14,24%	4,07%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

De los 295 cuestionarios recibidos se han recogido 20 comentarios, que agrupamos en los siguientes asuntos (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

- Urge disponer de servicio de reprografía (10)
- Aumentar horario de tarde (2)
- Mejorar página web haciéndola más visual y facilitando búsquedas (2)
- Posibilidad de ampliar matrícula a través de la web (1)
- Mejorar atención telefónica (1)
- Poner más atención a los emails (1)
- Mayor conocimiento sobre la convalidación de asignaturas (1)
- Mejorar funcionamiento wifi (1)
- Dar visibilidad de los asuntos más relevantes a través de las RRSS (plazos, becas...) (1)
- Más información sobre los servicios que se prestan (1)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para las preguntas relacionadas con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información y con el conocimiento de los servicios de Secretaría (Tabla 22).

Tabla 22.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Derecho.

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	2,88	2,83	-0,05
2. Contacto telefónico	3,03	3,32	0,29
3. Contacto por correo electrónico	2,75	3,37	0,62
4. Atención en ventanilla	3,93	4,20	0,27
5. Consulta de tabloneros y web	2,75	2,17	-0,58
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,10	3,28	0,18
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,07	3,49	0,42
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,76	3,12	0,36
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,31	3,81	0,50
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,61	3,07	0,46
11. Atención del personal de Secretaría	3,56	4,15	0,59
12. Resolución de dudas o consultas	3,50	3,89	0,39
13. Valoración global del servicio	3,29	3,63	0,34

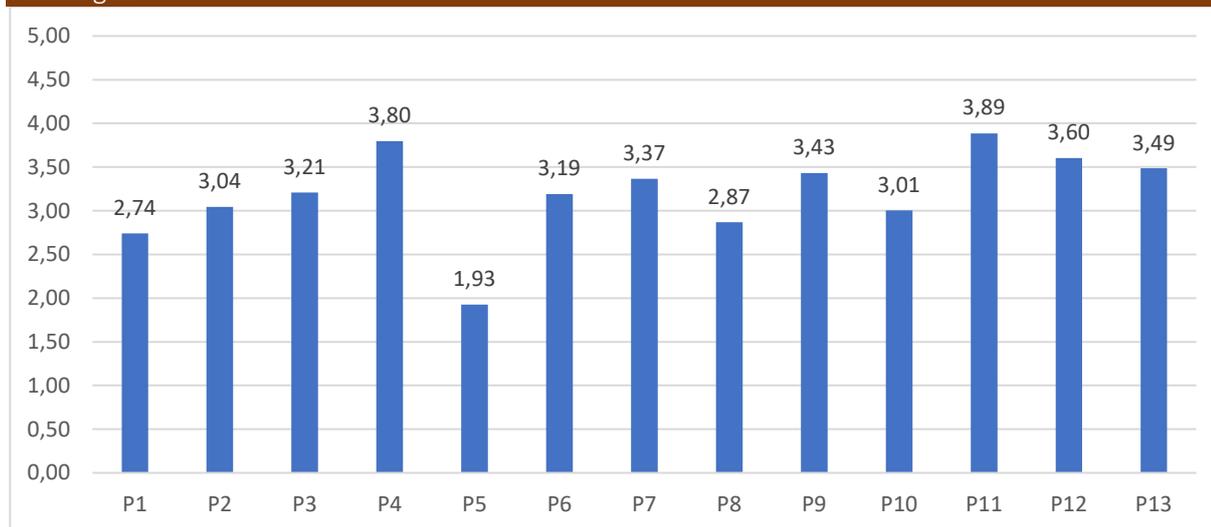
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.13. Facultad de Educación y Psicología

En el Gráfico 13 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Educación y Psicología ha alcanzado en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,49 puntos.

Gráfico 13.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Educación y Psicología.



En la Tabla 23 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. El porcentaje más alto de las respuestas alcanzadas en la opción “Muy bueno / Mucho” se observa únicamente en la pregunta relativa a la atención del personal de Secretaría. Las preguntas sobre la facilidad del acceso por ventanilla, la resolución de dudas o consultas o la valoración global del servicio han alcanzado el porcentaje más alto de respuesta en la opción “Bueno / Bastante”.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECENTRO_D002	

En cuanto a la pregunta sobre el uso de los tabloneros de anuncios y la web, el 44,96% indican que lo usan muy poco. Esto ocurre de manera generalizada en todos los Centros.

**Tabla 23.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Educación y Psicología.**

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	14,57%	21,40%	29,14%	17,45%	5,22%	12,23%
2. Contacto telefónico	8,45%	19,24%	22,84%	19,42%	10,07%	19,96%
3. Contacto por correo electrónico	6,12%	12,41%	24,64%	19,60%	10,07%	27,16%
4. Atención en ventanilla	1,98%	7,01%	25,00%	28,06%	26,80%	11,15%
5. Consulta de tabloneros y web	44,96%	25,54%	15,29%	8,63%	1,80%	3,78%
6. Acceso a la web de la Secretaría	8,81%	11,15%	30,40%	26,26%	9,53%	13,85%
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,60%	8,63%	30,76%	26,80%	8,99%	21,22%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	9,17%	15,83%	24,64%	14,93%	5,04%	30,40%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,60%	9,35%	26,98%	26,08%	12,05%	21,94%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	7,91%	12,41%	25,36%	14,93%	6,83%	32,55%
11. Atención del personal de Secretaría	2,52%	7,37%	21,04%	29,86%	32,73%	6,47%
12. Resolución de dudas o consultas	4,14%	8,81%	25,18%	33,09%	19,24%	9,53%
13. Valoración global del servicio	0,90%	9,17%	36,33%	39,75%	8,63%	5,22%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

De los 556 cuestionarios recibidos se han recogido 14 comentarios, que se clasifican en los siguientes temas (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

- Buena atención y resolución de problemas (1)
- Rapidez en la contestación de emails y teléfono (1)
- Trato más amable y mejorar conocimientos de información (3)
- Falta de empatía por parte del personal a la hora de realizar algún trámite (2)
- No tardar tanto en contestar emails y teléfono (1)
- Mejorar la organización y accesibilidad de la web (1)
- No poner anuncios sobre política o politizados que tengan que ver con ella (1)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, prácticamente la mitad de las preguntas mejoran y la otra mitad empeoran.

Han mejorado las relativas a la facilidad de acceso por teléfono y correo electrónico, los tiempos de espera a consultas realizadas por el alumnado, la claridad de la web de Secretaría y la valoración global.

Entre las que empeoran están las relacionadas con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información y con la resolución de dudas o consultas (Tabla 24). También empeoran lo relativo al conocimiento de los servicios de Secretaría, a la atención del personal de Secretaría, a la facilidad de acceso por ventanilla y a la facilidad de acceso a la información de Secretaría en la web del Centro.

**Tabla 24.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Educación y Psicología.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	2,88	2,74	-0,14
2. Contacto telefónico	2,86	3,04	0,18
3. Contacto por correo electrónico	2,92	3,21	0,29
4. Atención en ventanilla	3,89	3,80	-0,09
5. Consulta de tablonos y web	2,84	1,93	-0,91
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,20	3,19	-0,01
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,24	3,37	0,13
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,64	2,87	0,23
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,28	3,43	0,15
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,87	3,01	0,14
11. Atención del personal de Secretaría	3,99	3,89	-0,10
12. Resolución de dudas o consultas	3,81	3,60	-0,21
13. Valoración global del servicio	3,46	3,49	0,03

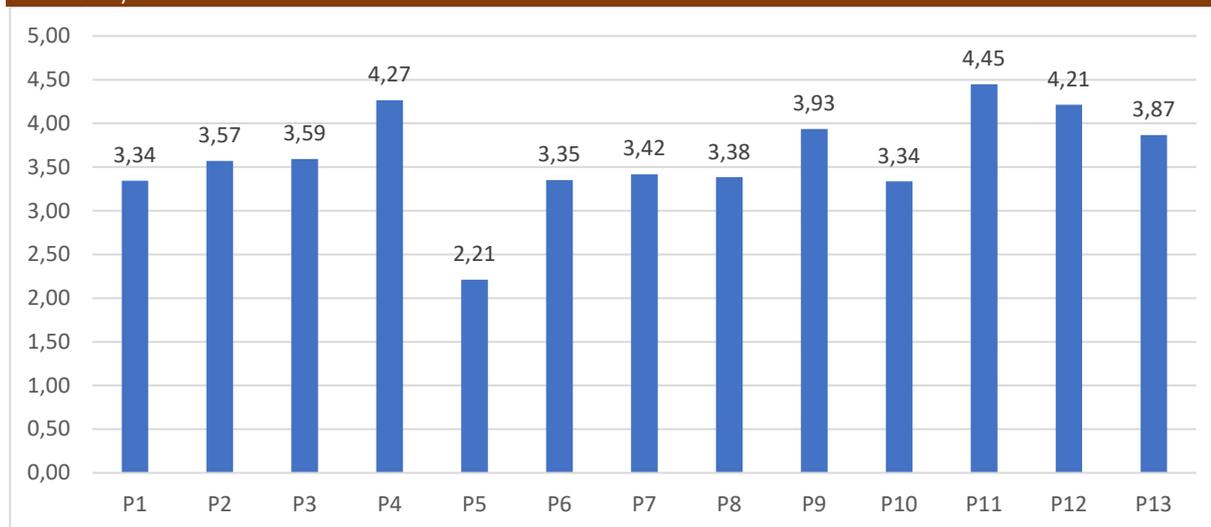
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.14. Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo

En el Gráfico 14 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo ha alcanzado en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tablonos de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,87 puntos.

**Gráfico 14.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.**



En la Tabla 25 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Aquellas preguntas que han alcanzado el porcentaje más alto en la opción “Muy bueno / Mucho” se refieren a la atención del personal de Secretaría, a la facilidad de acceso por ventanilla y a la resolución de dudas o consultas, con unos porcentajes del 59,60%, 47,60% y 41,20% respectivamente.

El dato menos favorable, como en el resto de los Centros, es el obtenido en la pregunta relativa a la frecuencia con la que los estudiantes consultan los tablonos y la página web, que alcanza unos

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

porcentajes muy elevados en las opciones de “Muy poco” y “Poco”, con unos valores del 30,40% y 32,40% respectivamente.

**Tabla 25.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.**

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Buena / Bastante	Muy buena / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	5,20%	10,40%	37,20%	26,00%	13,20%	8,00%
2. Contacto telefónico	3,60%	11,20%	24,40%	24,40%	21,20%	15,20%
3. Contacto por correo electrónico	2,00%	12,00%	20,80%	23,60%	19,20%	22,40%
4. Atención en ventanilla	1,20%	2,80%	12,80%	32,00%	47,60%	3,60%
5. Consulta de tabloneros y web	30,40%	32,40%	20,00%	10,00%	3,60%	3,60%
6. Acceso a la web de la Secretaría	4,00%	14,00%	30,40%	28,80%	12,40%	10,40%
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,60%	9,60%	28,80%	30,80%	10,40%	16,80%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	4,80%	10,00%	23,60%	23,20%	12,40%	26,00%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	2,40%	4,80%	18,00%	37,20%	28,80%	8,80%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,80%	10,40%	27,20%	20,40%	9,60%	29,60%
11. Atención del personal de Secretaría	0,80%	2,80%	8,80%	24,00%	59,60%	4,00%
12. Resolución de dudas o consultas	0,80%	2,00%	14,80%	35,20%	41,20%	6,00%
13. Valoración global del servicio	0,00%	2,80%	27,60%	45,20%	20,40%	4,00%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Del total de 250 cuestionarios se ha recogido un único comentario referido a lo siguiente:

- Necesidad de atención en horario de tarde para aquellos que asisten a clases por la tarde.

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado considerablemente salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 26). La evolución en positivo se evidencia claramente, pues la mayoría de las medias ha aumentado en un punto o más respecto al estudio anterior.

**Tabla 26.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	2,88	3,34	0,46
2. Contacto telefónico	2,55	3,57	1,02
3. Contacto por correo electrónico	2,33	3,59	1,26
4. Atención en ventanilla	2,78	4,27	1,49
5. Consulta de tabloneros y web	2,73	2,21	-0,52
6. Acceso a la web de la Secretaría	2,89	3,35	0,46
7. Claridad de la web de la Secretaría	2,86	3,42	0,56
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,29	3,38	1,09
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	2,23	3,93	1,70
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,30	3,34	1,04
11. Atención del personal de Secretaría	2,56	4,45	1,89
12. Resolución de dudas o consultas	2,70	4,21	1,51
13. Valoración global del servicio	2,65	3,87	1,22

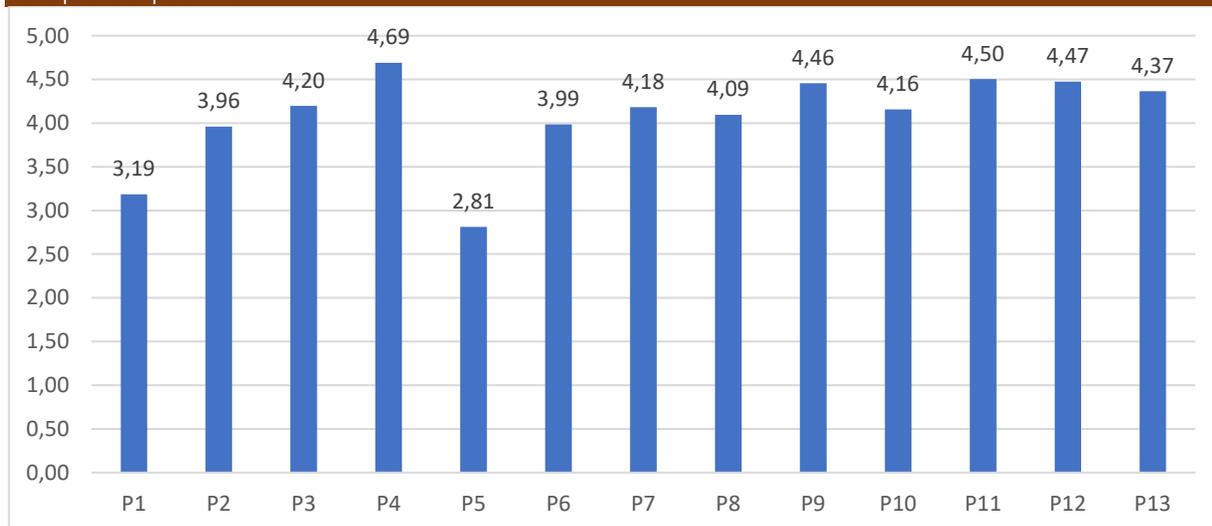
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.15. Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional

En el Gráfico 15 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional ha alcanzado en cada pregunta del cuestionario. Las valoraciones más altas se alcanzan en la cuestión *¿Le resulta fácil acceder a la Secretaría por ventanilla?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 4,37 puntos, que le hace alcanzar el segundo lugar entre las Secretarías mejor valoradas por el alumnado.

**Gráfico 15.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional.**



En la Tabla 27 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Los resultados del Centro son verdaderamente muy positivos. Excepto en las preguntas 1 y 5, sobre el conocimiento del alumnado sobre los servicios ofrecidos por la Secretaría y el uso de los tabloneros y la web para consultar información, los porcentajes más elevados se refieren a las opciones de respuesta de “Muy bueno / Mucho”. A destacar el 73,86% del alumnado que ha considerado que el acceso a la Secretaría por ventanilla es muy bueno y el 67,97% que tiene también esa valoración para la atención del personal de Secretaría.

Muy positivo también el hecho de que en 4 de las preguntas ningún estudiante haya marcado como opción la menos favorable.

No se han recibido comentarios en los 153 cuestionarios recogidos.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Tabla 27.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	3,92%	24,18%	26,14%	19,61%	14,38%	11,76%
2. Contacto telefónico	3,92%	5,23%	14,38%	24,18%	33,33%	18,95%
3. Contacto por correo electrónico	1,31%	3,92%	12,42%	19,61%	39,22%	23,53%
4. Atención en ventanilla	0,00%	0,65%	6,54%	14,38%	73,86%	4,58%
5. Consulta de tabloneros y web	18,95%	24,18%	17,65%	22,22%	11,11%	5,88%
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,27%	9,15%	14,38%	26,14%	41,18%	5,88%
7. Claridad de la web de la Secretaría	0,00%	1,31%	18,30%	32,68%	37,25%	10,46%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	1,31%	4,58%	15,69%	18,30%	35,95%	24,18%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	1,31%	1,31%	8,50%	25,49%	58,17%	5,23%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	0,65%	5,23%	11,11%	19,61%	34,64%	28,76%
11. Atención del personal de Secretaría	0,65%	2,61%	11,11%	16,34%	67,97%	1,31%
12. Resolución de dudas o consultas	0,00%	2,61%	8,50%	26,14%	59,48%	3,27%
13. Valoración global del servicio	0,00%	0,65%	10,46%	37,25%	46,41%	5,23%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 28). Se destaca que algunas de las medias han aumentado en más de un punto la alcanzada en el estudio anterior (en las preguntas relativas al tiempo de espera a consultas, tanto por correo electrónico como por teléfono, y a la facilidad de contacto por correo electrónico).

Tabla 28.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional.

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	2,59	3,19	0,60
2. Contacto telefónico	3,29	3,96	0,67
3. Contacto por correo electrónico	3,12	4,20	1,08
4. Atención en ventanilla	4,30	4,69	0,39
5. Consulta de tabloneros y web	3,15	2,81	-0,34
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,37	3,99	0,62
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,38	4,18	0,80
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,94	4,09	1,15
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,71	4,46	0,75
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,99	4,16	1,17
11. Atención del personal de Secretaría	4,20	4,50	0,30
12. Resolución de dudas o consultas	3,91	4,47	0,56
13. Valoración global del servicio	3,64	4,37	0,73

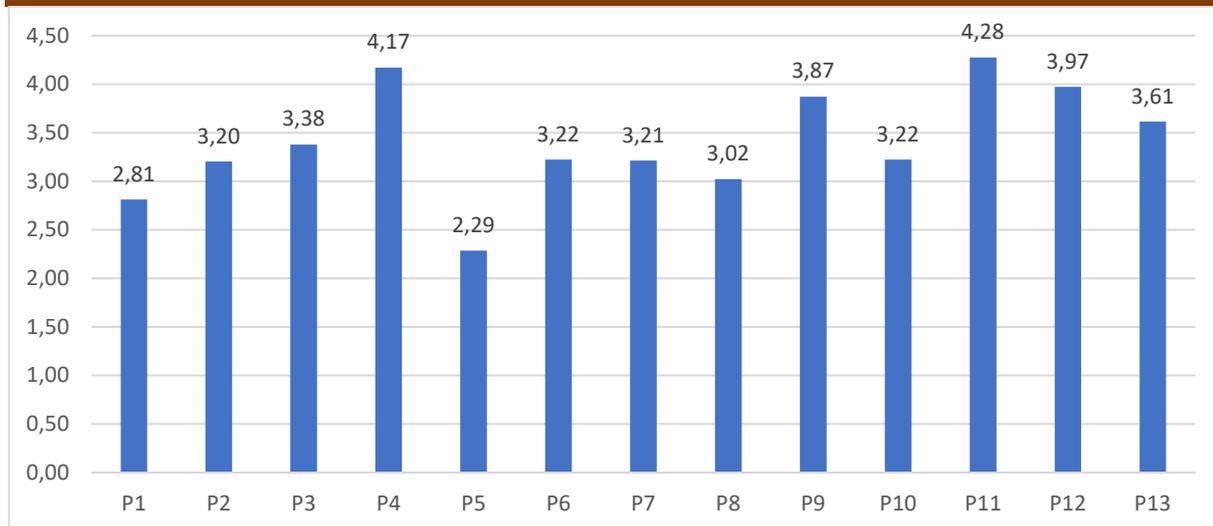
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.16. Facultad de Filosofía y Letras

En el Gráfico 16 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras ha alcanzado en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión referida a *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta referida a *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,61.

**Gráfico 16.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras.**



En la Tabla 29 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Se destacan los porcentajes alcanzados en la opción “Muy bueno / Mucho” para las preguntas sobre la facilidad de acceso por ventanilla y sobre la atención del personal de Secretaría.

También se destacan varias preguntas que han alcanzado los porcentajes más altos de respuesta en la opción “No lo sé”. Son las relativas a la facilidad del contacto, tanto telefónico como por correo electrónico, la claridad de la web de la Secretaría y los tiempos de espera a consultas realizadas por el alumnado.

Como sucede con muchos Centros de la UEx, el uso que el alumnado hace de los tableros de anuncios o de la web de la Facultad para la consulta de información es muy escaso.

**Tabla 29.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta la Facultad de Filosofía y Letras.**

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	8,14%	20,35%	33,72%	14,53%	3,49%	19,77%
2. Contacto telefónico	5,23%	12,79%	20,35%	18,02%	9,30%	34,30%
3. Contacto por correo electrónico	5,23%	5,81%	21,51%	20,35%	9,88%	37,21%
4. Atención en ventanilla	2,91%	3,49%	9,88%	28,49%	40,12%	15,12%
5. Consulta de tableros y web	30,81%	24,42%	18,60%	9,30%	6,40%	10,47%
6. Acceso a la web de la Secretaría	7,56%	13,37%	23,26%	25,58%	10,47%	19,77%
7. Claridad de la web de la Secretaría	5,23%	11,05%	26,16%	24,42%	6,40%	26,74%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	4,65%	10,47%	19,77%	13,95%	3,49%	47,67%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	1,74%	5,23%	16,86%	26,16%	23,26%	26,74%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,91%	7,56%	26,16%	15,70%	5,23%	42,44%
11. Atención del personal de Secretaría	1,74%	2,91%	12,79%	22,67%	48,26%	11,63%
12. Resolución de dudas o consultas	0,58%	4,07%	20,35%	33,72%	27,91%	13,37%
13. Valoración global del servicio	0,58%	5,23%	31,40%	42,44%	9,30%	11,05%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Del total de 172 cuestionarios se han recogido los 3 comentarios siguientes:

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

- Trato excelente por parte del PAS.
- Mal funcionamiento de la red del campus virtual.
- Necesidad de mejora de la página web.

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tablones y la web para las consultas de información (Tabla 30).

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	2,71	2,81	0,10
2. Contacto telefónico	3,13	3,20	0,07
3. Contacto por correo electrónico	2,93	3,38	0,45
4. Atención en ventanilla	3,91	4,17	0,26
5. Consulta de tablones y web	2,87	2,29	-0,58
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,03	3,22	0,19
7. Claridad de la web de la Secretaría	2,96	3,21	0,25
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,80	3,02	0,22
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,47	3,87	0,40
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,88	3,22	0,34
11. Atención del personal de Secretaría	3,65	4,28	0,63
12. Resolución de dudas o consultas	3,45	3,97	0,52
13. Valoración global del servicio	3,26	3,61	0,35

Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

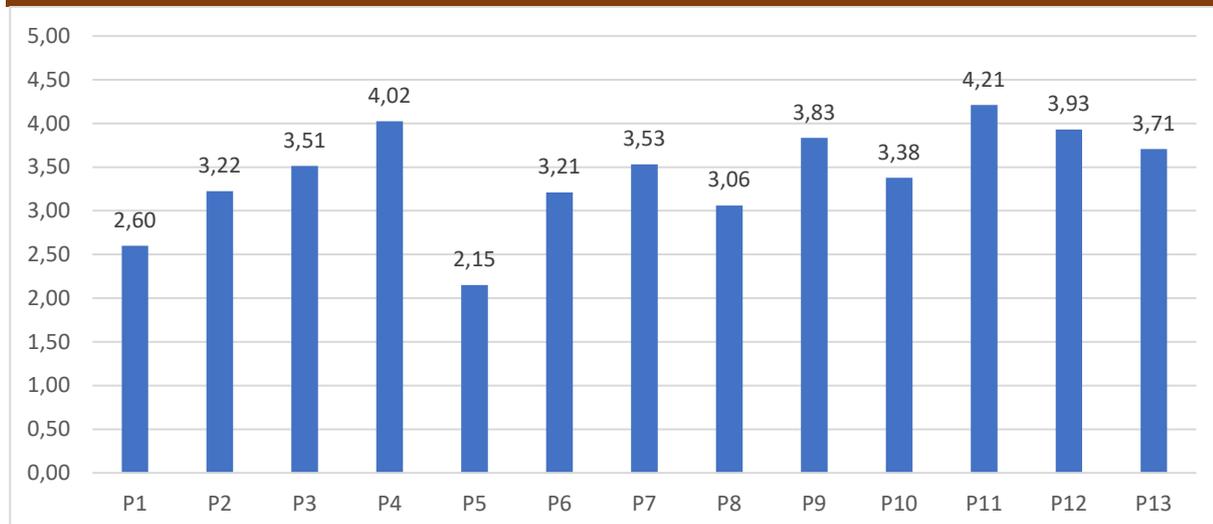
### 3.17. Facultad de Formación del Profesorado

La Facultad de Formación del Profesorado ha tenido algunas dificultades a la hora del pase de cuestionarios, aunque, afortunadamente, se pudieron salvar, por lo que el número de cuestionarios completados ha sido de 189 de un total de 534 ejemplares remitidos desde la UTEC.

En el Gráfico 17 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Formación del Profesorado ha alcanzado en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tablones de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,71 puntos.

**Gráfico 17.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Formación del Profesorado.**



En la Tabla 31 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta.

Los porcentajes de respuestas con la opción más favorable son más altos que el resto de las opciones en asuntos como el acceso a la Secretaría por ventanilla, el trato del personal de Secretaría a sus estudiantes, la resolución de dudas o consultas y el tiempo de espera a consultas por ventanilla.

Como en el resto de los Centros, se destaca el porcentaje del 39,15% del alumnado que consulta muy poco los tablones y la página web para consultar información.

Por otro lado, hay que señalar, el poco conocimiento que tiene el alumnado de esta Facultad sobre los servicios que presta la Secretaría del Centro, que han contestado “Muy poco” o “Poco” el 16,40% y el 26,98%, respectivamente, y que representa el 43,38% del total.

**Tabla 31.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Formación del Profesorado.**

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	16,40%	26,98%	23,81%	12,70%	6,35%	13,76%
2. Contacto telefónico	8,47%	11,11%	28,57%	18,52%	13,76%	19,58%
3. Contacto por correo electrónico	3,70%	7,41%	28,57%	22,22%	16,40%	21,69%
4. Atención en ventanilla	4,23%	3,70%	14,81%	28,04%	37,04%	12,17%
5. Consulta de tablones y web	39,15%	22,75%	20,11%	7,94%	5,82%	4,23%
6. Acceso a la web de la Secretaría	9,52%	13,76%	28,04%	22,75%	14,29%	11,64%
7. Claridad de la web de la Secretaría	2,65%	6,35%	29,10%	28,04%	12,70%	21,16%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	8,47%	11,11%	24,87%	16,40%	7,94%	31,22%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	2,65%	5,29%	24,34%	17,99%	29,63%	20,11%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,17%	8,99%	25,40%	21,16%	10,05%	31,22%
11. Atención del personal de Secretaría	1,59%	1,06%	18,52%	25,40%	44,44%	8,99%
12. Resolución de dudas o consultas	2,65%	5,82%	18,52%	25,40%	32,28%	15,34%
13. Valoración global del servicio	1,59%	2,65%	30,16%	39,68%	14,29%	11,64%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

De los 189 cuestionarios recibidos se han recogido 5 comentarios, que se clasifican en los siguientes temas (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

- Muy eficientes (1)
- Página web muy clara y detallada (1)
- Disponibilidad horaria de tarde (3)
- Dar a conocer los servicios que presta (1)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de la mayor parte de las cuestiones han mejorado salvo para las preguntas relacionadas con el uso de los tableros y la web para las consultas de información y con el conocimiento de los servicios de Secretaría (Tabla 32).

**Tabla 32.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Formación del Profesorado.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	2,85	2,60	-0,25
2. Contacto telefónico	2,94	3,22	0,28
3. Contacto por correo electrónico	2,91	3,51	0,60
4. Atención en ventanilla	3,93	4,02	0,09
5. Consulta de tableros y web	2,61	2,15	-0,46
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,12	3,21	0,09
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,20	3,53	0,33
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,70	3,06	0,36
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,42	3,83	0,41
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,86	3,38	0,52
11. Atención del personal de Secretaría	4,09	4,21	0,12
12. Resolución de dudas o consultas	3,89	3,93	0,04
13. Valoración global del servicio	3,50	3,71	0,21

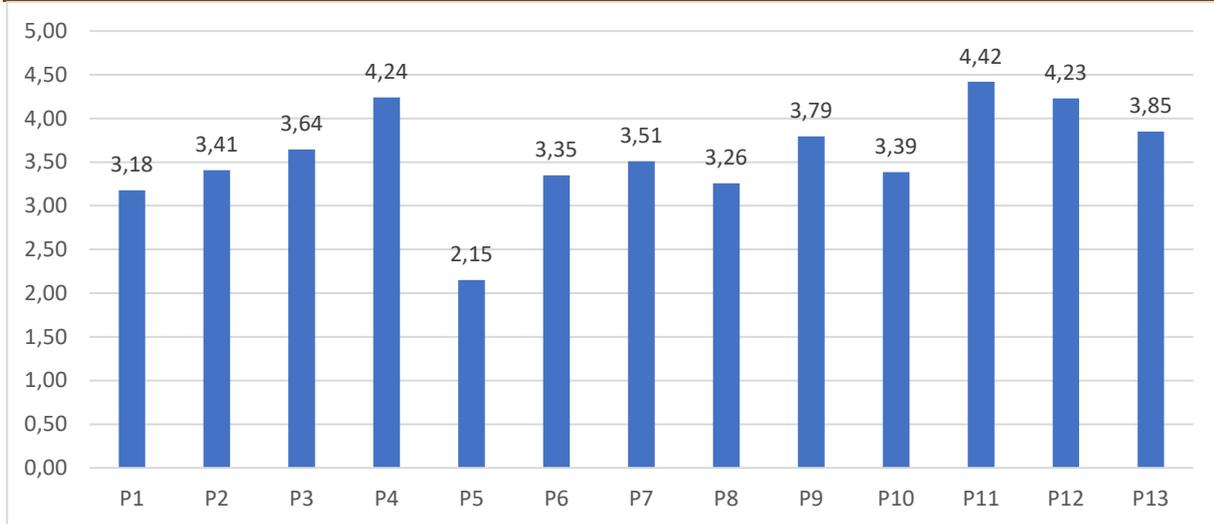
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.18. Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud

En el Gráfico 18 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud ha alcanzado en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tableros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 3,85 puntos.

Gráfico 18.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.



En la Tabla 33 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta.

Como en la mayoría de los Centros, el alumnado ha respondido en amplio porcentaje “Muy bueno / Mucho” en asuntos relacionados con la facilidad para acceder a la Secretaría por ventanilla, el trato de su personal y la resolución a sus dudas o consultas, pero es destacable el elevado porcentaje de estudiantes que no tienen opinión y responden “No lo sé” a cuestiones relativas a la facilidad de contactar, tanto por teléfono como por correo electrónico, y el tiempo de espera para resolver las consultas también a través de esos dos medios.

Del mismo modo, se observa un porcentaje elevado del alumnado que consulta muy poco los tabloneros y la página web, como ocurre en el resto de los Centros.

Tabla 33.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	7,51%	19,72%	25,35%	20,19%	15,02%	12,21%
2. Contacto telefónico	5,63%	10,33%	23,00%	17,84%	16,90%	26,29%
3. Contacto por correo electrónico	4,69%	6,10%	15,96%	20,19%	18,78%	34,27%
4. Atención en ventanilla	1,41%	2,35%	14,08%	28,17%	44,60%	9,39%
5. Consulta de tabloneros y web	38,97%	22,54%	11,27%	10,80%	6,57%	9,86%
6. Acceso a la web de la Secretaría	6,10%	11,27%	24,41%	22,54%	14,08%	21,60%
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,29%	5,63%	26,29%	27,23%	11,27%	26,29%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	3,76%	10,80%	23,94%	12,68%	10,80%	38,03%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	2,35%	6,10%	23,94%	28,64%	25,35%	13,62%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,29%	8,92%	21,60%	13,15%	12,68%	40,38%
11. Atención del personal de Secretaría	0,47%	1,41%	9,86%	29,11%	53,52%	5,63%
12. Resolución de dudas o consultas	0,47%	4,69%	13,15%	27,70%	44,60%	9,39%
13. Valoración global del servicio	0,00%	3,76%	22,54%	47,42%	16,43%	9,86%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

De los 213 cuestionarios recibidos se han recogido 4 comentarios, que se clasifican en los siguientes temas (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

- Personal simpático, muy eficiente y resolutivo (2)
- Óptimo servicio Erasmus (1)
- Dar a conocer los servicios que presta (1)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 34).

**Tabla 34.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	2,63	3,18	0,55
2. Contacto telefónico	2,94	3,41	0,47
3. Contacto por correo electrónico	3,12	3,64	0,52
4. Atención en ventanilla	3,96	4,24	0,28
5. Consulta de tabloneros y web	2,67	2,15	-0,52
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,13	3,35	0,22
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,32	3,51	0,19
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,73	3,26	0,53
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,42	3,79	0,37
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,95	3,39	0,44
11. Atención del personal de Secretaría	4,04	4,42	0,38
12. Resolución de dudas o consultas	3,82	4,23	0,41
13. Valoración global del servicio	3,46	3,85	0,39

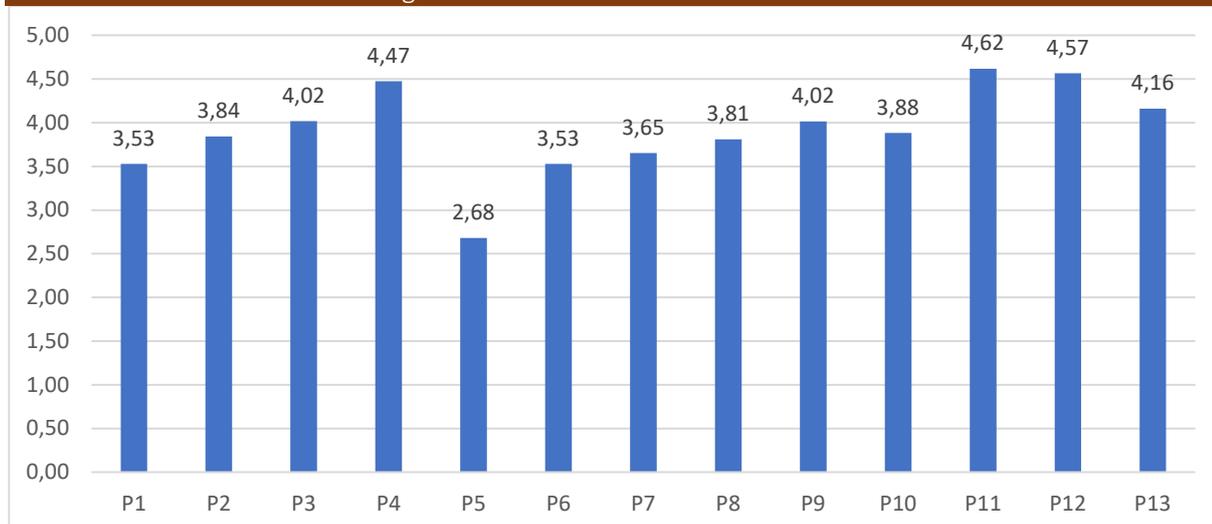
Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

### 3.19. Facultad de Veterinaria

En el Gráfico 19 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Facultad de Veterinaria ha alcanzado en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*

La media de satisfacción del alumnado con el Centro es de 4,16 puntos, que le sitúa en el quinto lugar dentro de las Secretarías analizadas en este informe.

**Gráfico 19.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Veterinaria.**



	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Como se observa en la Tabla 35, los porcentajes de respuesta de cada pregunta más altos según la opción elegida se sitúan en la mejor de las valoraciones para varias cuestiones. Entre ellas, se destaca el 70,29% que refieren un muy buen trato por parte del personal de Secretaría, el 69,57% que dice ser muy buena la resolución de dudas o consultas realizadas y el 61,59% que indica que la facilidad para acceder a la Secretaría por ventanilla es muy buena. Otros aspectos muy bien valorados son los referidos a la facilidad de acceso a través del teléfono y el correo electrónico y el tiempo de espera para las consultas en ventanilla.

Como ocurre en otros Centros, el alumnado que ha participado en este estudio indica que hace poco uso de los tabloneros de anuncios o la página web para la consulta de información.

También se destaca el alto porcentaje alcanzado en la opción “No lo sé” para las cuestiones relacionadas con los tiempos de espera a consultas telefónicas y por correo electrónico.

**Tabla 35.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Veterinaria.**

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	2,17%	15,94%	33,33%	18,84%	26,09%	3,62%
2. Contacto telefónico	2,17%	9,42%	21,01%	22,46%	32,61%	12,32%
3. Contacto por correo electrónico	1,45%	3,62%	20,29%	21,74%	33,33%	19,57%
4. Atención en ventanilla	1,45%	2,17%	7,25%	23,91%	61,59%	3,62%
5. Consulta de tabloneros y web	18,12%	34,06%	18,12%	15,94%	11,59%	2,17%
6. Acceso a la web de la Secretaría	2,17%	14,49%	25,36%	26,09%	19,57%	12,32%
7. Claridad de la web de la Secretaría	1,45%	6,52%	28,99%	28,99%	17,39%	16,67%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	2,90%	5,80%	18,12%	21,01%	24,64%	27,54%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	1,45%	4,35%	24,64%	25,36%	39,13%	5,07%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	2,17%	5,07%	16,67%	25,36%	24,64%	26,09%
11. Atención del personal de Secretaría	0,00%	0,72%	7,25%	21,74%	70,29%	0,00%
12. Resolución de dudas o consultas	0,00%	2,90%	7,25%	20,29%	69,57%	0,00%
13. Valoración global del servicio	0,00%	1,45%	18,84%	41,30%	37,68%	0,72%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

De los 138 cuestionarios recibidos se han recogido 5 comentarios, que se clasifican en los siguientes temas (entre paréntesis se indica el número de comentarios que se refieren a cada aspecto):

- Atención y trato correcto (2)
- Resolución ágil de trámites (1)
- Facilitar información relevante para el alumnado (1)
- Al buscar el número de la Secretaría en Google aparece uno que deriva a la Secretaría (1)

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 36).

**Tabla 36.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Veterinaria.**

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	3,14	3,53	0,39
2. Contacto telefónico	3,73	3,84	0,11
3. Contacto por correo electrónico	3,55	4,02	0,47
4. Atención en ventanilla	4,14	4,47	0,33
5. Consulta de tabloneros y web	3,08	2,68	-0,40
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,41	3,53	0,12
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,48	3,65	0,17
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	3,58	3,81	0,23
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	3,76	4,02	0,26
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,49	3,88	0,39
11. Atención del personal de Secretaría	4,41	4,62	0,21
12. Resolución de dudas o consultas	4,24	4,57	0,33
13. Valoración global del servicio	3,87	4,16	0,29

Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

#### 4. CONCLUSIONES

Del estudio realizado se concluye que, en general, el alumnado tiene una buena valoración global con la Secretaría de su Centro. Entre ellos, la Escuela de Ingenierías Agrarias ha sido la que ha alcanzado la mejor valoración en casi todos los ítems del cuestionario y es la que obtiene la mejor valoración global de su servicio, como ya ocurriera en el último estudio realizado en el curso 2016-17.

Como propuesta desde la UTEC se aconseja que las Secretarías con estas valoraciones tan altas pongan en común con el resto de Centros sus buenas prácticas, para lograr una mejora en la prestación de los servicios al alumnado de la UEx.

La evolución de la satisfacción del alumnado con la Secretaría, respecto a ese último estudio, es muy favorable, pues la práctica totalidad de los Centros mejoran sus resultados. Algunos de ellos consiguen aumentar de manera considerable su valoración global respecto a ese estudio anterior. Esto nos permite asegurar que el buen hacer de las personas que trabajan en las Secretarías de la UEx mejora día a día y que este tipo de estudios constituye una excelente herramienta para certificar este hecho, así como facilitar la continuidad de esta tendencia ascendente de la satisfacción que percibe el alumnado de la UEx sobre el servicio ofrecido por sus Centros.

En general, las cuestiones mejor valoradas están relacionadas con:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de acceso por ventanilla.
- La resolución de dudas o consultas.
- El tiempo de espera de las consultas realizadas en ventanilla

De estas valoraciones globales se desprende que la atención presencial en las Secretarías es muy satisfactoria.

Por el contrario, las cuestiones con peores valoraciones se obtienen en aspectos como:

- El tiempo de respuesta a las consultas realizadas por teléfono.
- El conocimiento que el alumnado tiene sobre los servicios prestados por la Secretaría.
- La frecuencia con la que consulta información en los tabloneros de anuncios o en la web del Centro.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Estas carencias se deben estar sufriendo con los contactos presenciales con la Secretaría, aunque deberían ser cuestiones a las que prestar atención especial para intentar adaptarse a las necesidades actuales del alumnado.

En relación con el último de esos tres puntos, es decir, con la frecuencia de consultas en tablones de anuncios o web, en todos los Centros se ha observado el mismo comportamiento, siendo la valoración más baja de todas las cuestiones planteadas. Como línea de investigación, habría que analizar los motivos del alumnado para hacer un uso tan escaso de estas fuentes de información, por si es necesario actuar sobre su localización, la información que se publica en ellos o la utilidad de esta.

#### 4.1. Conclusiones por Centro

A continuación, se hace un resumen más singularizado para cada Secretaría, indicando sus puntos fuertes y aquellos aspectos que pueden ser susceptibles de mejora.

**Centro Universitario de Mérida:** A pesar de situarse en una zona central en relación a la valoración global del servicio comparado con el resto de Centros, es el único de los analizados que baja ligeramente su media respecto al estudio del curso 2016-17, donde atesoró unos resultados que le llevaron a constituirse como el segundo mejor Centro de la UEx.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de acceso por ventanilla.
- La resolución de dudas o consultas.

Como áreas de mejora específicas se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tablones de anuncios y en la web.
- La facilidad de contacto, tanto telefónico como por correo electrónico.
- Los tiempos de espera para la resolución de consultas, tanto telefónico como por correo electrónico.

**Centro Universitario de Plasencia:** En relación con la encuesta del curso 2016-17 mejora sus resultados, aunque no lo hace en la misma intensidad que la mayoría de los Centros.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La facilidad de acceso por ventanilla.
- La atención del personal de Secretaría.
- La resolución de dudas o consultas.

Como áreas de mejora específicas se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tablones de anuncios y en la web.
- Facilidad de acceso a la información de Secretaría en la web.
- Los tiempos de espera para la resolución de consultas, tanto telefónico como por correo electrónico.
- La facilidad de contacto, tanto telefónico como por correo electrónico.

**Centro Universitario de Santa Ana:** El alumnado valora muy positivamente la Secretaría del Centro, por lo que se sitúa entre las tres mejor puntuadas de la UEx.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Este Centro no participó en el estudio del curso 2016-17, por lo que no se puede hacer un análisis de su evolución. Manteniendo la calidad del servicio como hasta ahora se espera que para el próximo estudio obtendrá nuevamente buenos resultados.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La facilidad de acceso, tanto por ventanilla como por teléfono y por correo electrónico.
- La atención del personal de Secretaría.
- La resolución de dudas o consultas.
- Los tiempos de espera para la resolución de consultas, tanto por ventanilla como por teléfono y por correo electrónico.
- Claridad de la información en la web de la Secretaría.

Como áreas de mejora específicas se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tableros de anuncios y en la web.

En estos dos aspectos, de los que adolecen todas las Secretarías, el alumnado del Centro Universitario Santa Ana proporciona las mejores puntuaciones de todas las Secretarías analizadas.

**Escuela de Ingenierías Agrarias:** Es la Secretaría mejor valorada globalmente en este estudio, por lo que mantiene esa posición que ya alcanzó en el estudio del curso 2016-17. Además, incrementa su puntuación en casi todas las preguntas del cuestionario.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La facilidad de acceso, tanto por ventanilla como por teléfono y por correo electrónico.
- La atención del personal de Secretaría.
- La resolución de dudas o consultas.
- Los tiempos de espera para la resolución de consultas, tanto por ventanilla como por teléfono y por correo electrónico.
- Claridad de la información en la web de la Secretaría.

Como áreas de mejora específicas se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tableros de anuncios y en la web.

Sobre la difusión de los servicios que presta, la Escuela ha mejorado sustancialmente su valoración respecto al estudio anterior.

**Escuela de Ingenierías Industriales:** La valoración global obtenida la sitúa en una posición intermedia dentro del conjunto de Secretarías. Se observa una evolución muy importante respecto al estudio del curso 2016-17, que le colocan en el segundo lugar de los Centros que más ha mejorado.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de acceso por ventanilla.
- La resolución de dudas o consultas.

Como áreas de mejora específicas se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tableros de anuncios y en la web.
- La mejora del contacto por teléfono y correo electrónico.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

- Los tiempos de espera para la resolución de consultas, tanto por teléfono como por correo electrónico.
- Claridad y acceso de la información en la web de la Secretaría.

**Escuela Politécnica:** La Secretaría de la Escuela se sitúa en la parte intermedia entre las demás Secretarías de la UEx, según la valoración global de su alumnado. Respecto al estudio realizado en el curso 2016-17 se observa una mejora generalizada de las distintas cuestiones planteadas.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de acceso por ventanilla.
- La resolución de dudas o consultas.

Como áreas de mejora específicas se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web.
- La mejora del contacto por teléfono y correo electrónico.
- Los tiempos de espera para la resolución de consultas, tanto por teléfono como por correo electrónico.
- Claridad y acceso de la información en la web de la Secretaría.

**Facultad de Ciencias:** El escaso número de cuestionarios recogidos han hecho imposible el análisis de los resultados por su falta de representatividad. Desde la UTEC se han planteado alternativas que han permitido a otros Centros que estaban en una situación similar la mejora de esta recogida, pero desde la Secretaría de Ciencias no se han tenido en cuenta.

Debido a la importancia que tiene este Centro en el conjunto de la UEx, donde está matriculado el 8,6% del alumnado de la Universidad y que le hace ser el tercer Centro más grande en número de estudiantes, se espera que en el próximo estudio no se repita este hecho.

**Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación:** Su Secretaría se sitúa en una zona intermedia entre las analizadas en este estudio y se observa una mejora en todos los aspectos tratados en el cuestionario respecto al estudio realizado en el curso 2016-17.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de acceso por ventanilla.
- La resolución de dudas o consultas.

Como áreas de mejora específicas se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web.
- La facilidad de contacto por teléfono.
- La facilidad de acceso a la información de la web de la Secretaría.
- El tiempo de espera para las consultas realizadas por correo electrónico.

**Facultad de Ciencias del Deporte:** Es el cuarto Centro en valoración global del servicio y, además, uno de los Centros que más mejoran respecto al curso 2016-17.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La facilidad de acceso, tanto por ventanilla como por teléfono y por correo electrónico.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECENTRO_D002	

- La atención del personal de Secretaría.
- La resolución de dudas o consultas.
- Los tiempos de espera para la resolución de consultas por ventanilla.

Como áreas de mejora específicas se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tableros de anuncios y en la web.
- El tiempo de espera para las consultas realizadas por correo electrónico.
- La facilidad de acceso a la información de la web de la Secretaría.

**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales:** La valoración global de esta Secretaría la sitúa en una zona intermedia entre todas las analizadas, aunque ha sido una de las que más ha mejorado respecto al estudio del curso 2016-17.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La facilidad de acceso, tanto por ventanilla como por correo electrónico.
- La atención del personal de Secretaría.
- La resolución de dudas o consultas.

Como aspectos de mejora específicos se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tableros de anuncios y en la web.
- La facilidad de contacto por teléfono.
- Los tiempos de espera para las consultas realizadas, tanto por teléfono como por correo electrónico.
- La facilidad de acceso a la información de la web de la Secretaría.

En el aspecto sobre la difusión de los servicios prestados es de los Centros que mejor puntuación reciben.

**Facultad de Derecho:** La Secretaría de la Facultad ha mejorado sus resultados respecto al estudio realizado en el curso 2016-17, aunque aún tiene margen para continuar aumentando su valoración.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La facilidad de acceso por ventanilla.
- La atención del personal de Secretaría.

Entre los aspectos de mejora específicos se encuentran:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tableros de anuncios y en la web.
- La facilidad de contacto por teléfono y correo electrónico.
- La facilidad de acceso a la información de Secretaría en la web, así como su claridad.
- La mejora de los tiempos de espera para consultas realizadas.

**Facultad de Educación y Psicología:** Respecto al estudio del curso 2016-17 se observa una mejora en alguna de las preguntas del cuestionario, aunque también existen otras donde la valoración ha empeorado.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de acceso por ventanilla.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Como aspectos de mejora específicos se señalan los siguientes:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web.
- La facilidad de contacto con Secretaría, tanto por teléfono como por correo electrónico.
- La facilidad de acceso a la información de Secretaría en la web, así como su claridad.
- Los tiempos de espera para consultas realizadas.
- La resolución de las dudas o consultas.

**Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo:** Con la puntuación obtenida en la valoración global, esta Secretaría se encuentra en una posición intermedia en el conjunto de Centros analizados en este estudio, aunque se coloca en la primera posición dentro de los Centros que más ha mejorado respecto al estudio del curso 2016-17, donde se situaba en el último lugar.

Aunque, en general, todas las preguntas del cuestionario han evolucionado muy positivamente desde el estudio anterior, se señalan los aspectos específicos, tanto de fortaleza como de mejora, para continuar con esta tendencia.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de acceso por ventanilla.
- La resolución de dudas o consultas.

Como aspectos de mejora específicos se señalan los siguientes:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web.
- La facilidad de contacto, tanto por teléfono como por correo electrónico.
- La facilidad de acceso a la información de Secretaría en la web, así como su claridad.
- Los tiempos de espera para las consultas realizadas por el alumnado, tanto por teléfono como por correo electrónico.

**Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional:** La Secretaría ha obtenido la segunda mejor puntuación entre las analizadas en este estudio y es la tercera que más ha mejorado respecto al realizado en el curso 2016-17, incrementando su valoración en casi todas las preguntas del cuestionario.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La facilidad de contacto, tanto por ventanilla como por correo electrónico.
- La atención del personal de Secretaría.
- La resolución de dudas o consultas.
- Los tiempos de espera para las consultas realizadas por el alumnado, tanto por ventanilla como por teléfono y por correo electrónico.
- Claridad de la información en la web de la Secretaría.

Como aspectos de mejora específicos se señalan los siguientes:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web.

En cuanto al conocimiento de los servicios prestados, la Facultad ha mejorado su valoración respecto al estudio anterior, pero debe prestarle atención para mejorar sus resultados en el próximo.

**Facultad de Filosofía y Letras:** Se observa una evolución positiva respecto al estudio realizado en el curso 2016-17, aunque aún existe margen para continuar con esa tendencia.

	<p><b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b></p> <p>Año 2023      PR/SO101_SECCENTRO_D002</p>	
---	---	---

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de contacto por ventanilla.

Como aspectos de mejora específicos se señalan los siguientes:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web.
- La facilidad de contacto, tanto por teléfono como por correo electrónico.
- La facilidad de acceso y claridad de la información de Secretaría en la página web.
- Los tiempos de espera para las consultas realizadas tanto por teléfono como por correo electrónico.

**Facultad de Formación del Profesorado:** Respecto al curso 2016-17 se observa, en general, una ligera mejora en sus resultados.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de contacto por ventanilla.

Como aspectos de mejora específicos se señalan los siguientes:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web.
- La facilidad de contacto, tanto por teléfono como por correo electrónico.
- La facilidad de acceso a la información de Secretaría en la web, así como su claridad.
- Los tiempos de espera para las consultas realizadas por el alumnado tanto por teléfono como por correo electrónico.

**Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud:** La Secretaría de la Facultad se sitúa en una posición intermedia entre las demás analizadas en este estudio y se observa una evolución positiva respecto a los resultados del estudio realizado en el curso 2016-17.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La facilidad de contacto por ventanilla.
- La resolución de dudas o consultas.

Como aspectos de mejora específicos se señalan los siguientes:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web.
- La facilidad de contacto, tanto por teléfono como por correo electrónico.
- La facilidad de acceso a la información de Secretaría en la web, así como su claridad.
- Los tiempos de espera para las consultas realizadas tanto por teléfono como por ventanilla y por correo electrónico.

**Facultad de Veterinaria:** Según los resultados de este estudio, se sitúa entre las cinco mejores Secretarías y se observa, en general, una mejora respecto del realizado en el curso 2016-17.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La atención del personal de Secretaría.
- La resolución de dudas o consultas.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>	
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002

- La facilidad de contacto, tanto por ventanilla como por correo electrónico.
- El tiempo de espera para las consultas por ventanilla.

Dentro de los aspectos de mejora específicos, se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tableros de anuncios y en la web.
- La facilidad de acceso a la información de Secretaría en la web, así como su claridad.

#### 4.2. Participación

La implicación de los Centros, en general, ha sido muy positiva para alcanzar unos mínimos de respuesta entre su alumnado.

Con el objetivo de mejorar la participación, en el próximo estudio se pretende realizar un cuestionario a través de un servicio en línea y remitir el enlace directamente al alumnado de cada Centro.

Al mismo tiempo, se propone realizar reuniones con los responsables de las Secretarías para mostrar la importancia de este tipo de estudios, donde se pretende detectar puntos fuertes y áreas de mejora a partir de la opinión del alumnado para ofrecer un mejor servicio.

ANEXO: Modelo de cuestionario



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS UNIVERSITARIOS**

**SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS**



---

Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de este servicio. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo.

*marque así*



*así no marque*



**CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES**

**1** Muy Deficiente o Muy Poco

**2** Deficiente o Poco

**3** Aceptable o Normal

**4** Bueno o Bastante

**5** Muy Bueno o Mucho

**NS** No lo sé

	1	2	3	4	5	NS
1. ¿Conoce los servicios que presta la Secretaría del Centro? .....	<input type="checkbox"/>					
2. ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por teléfono? .....	<input type="checkbox"/>					
3. ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por correo electrónico? .....	<input type="checkbox"/>					
4. ¿Le resulta fácil acceder a la Secretaría por ventanilla? .....	<input type="checkbox"/>					
5. ¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro .....	<input type="checkbox"/>					
6. ¿Accede fácilmente a la información de la Secretaría en la Web del Centro? .....	<input type="checkbox"/>					
7. ¿Considera que la información de la Secretaría en la página Web es clara y suficiente? .....	<input type="checkbox"/>					
8. ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por teléfono? .....	<input type="checkbox"/>					
9. ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas en ventanilla? .....	<input type="checkbox"/>					
10. ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por correo electrónico? .....	<input type="checkbox"/>					
11. El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta? .....	<input type="checkbox"/>					
12. El personal de Secretaría ¿resuelve satisfactoriamente sus dudas o consultas con independencia del resultado favorable o desfavorable de las mismas? .....	<input type="checkbox"/>					
13. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO .....	<input type="checkbox"/>					

**SUGERENCIAS O COMENTARIOS**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

No escriba sobre esta zona

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

UTEC. Avda. de Elvas s/n. 06006 BADAJOZ. Tel: 924/289195. E-mail: utec@unex.es v.04.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECENTRO_D002	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Distribución de cuestionarios y tasa de respuesta por Centro.....	6
Tabla 2.- Distribución de las respuestas de cada pregunta.....	8
Tabla 3.- Media de cada pregunta por Centro.....	9
Tabla 4.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en el Centro Universitario de Mérida.....	12
Tabla 5.- Variación respecto al último estudio en el Centro Universitario de Mérida.....	13
Tabla 6.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en el Centro Universitario de Plasencia.....	14
Tabla 7.- Variación respecto al último estudio en el Centro Universitario de Plasencia.....	15
Tabla 8.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en el Centro Universitario Santa Ana.....	16
Tabla 9.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Escuela de Ingenierías Agrarias.....	17
Tabla 10.- Variación respecto al último estudio en la Escuela de Ingenierías Agrarias.....	18
Tabla 11.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Escuela de Ingenierías Industriales.....	19
Tabla 12.- Variación respecto al último estudio en la Escuela de Ingenierías Industriales.....	20
Tabla 13.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Escuela Politécnica.....	21
Tabla 14.- Variación respecto al último estudio en la Escuela Politécnica.....	22
Tabla 15.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación.....	23
Tabla 16.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación.....	24
Tabla 17.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Ciencias del Deporte.....	25
Tabla 18.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Ciencias del Deporte.....	26
Tabla 19.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	27
Tabla 20.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	28
Tabla 21.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Derecho.....	29
Tabla 22.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Derecho.....	30
Tabla 23.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Educación y Psicología.....	31
Tabla 24.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Educación y Psicología.....	32
Tabla 25.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.....	33
Tabla 26.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.....	33
Tabla 27.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional.....	35
Tabla 28.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional.....	35
Tabla 29.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Filosofía y Letras.....	36
Tabla 30.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Filosofía y Letras.....	37
Tabla 31.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Formación del Profesorado.....	38
Tabla 32.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Formación del Profesorado.....	39
Tabla 33.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.....	40
Tabla 34.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.....	41
Tabla 35.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Facultad de Veterinaria.....	42
Tabla 36.- Variación respecto al último estudio en la Facultad de Veterinaria.....	43

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS</b>		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de su Centro. ....	8
Gráfico 2.- Evolución de la valoración global con las Secretarías de los Centros de la UEx respecto al último estudio realizado en el curso 2016-17.....	11
Gráfico 3.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría del Centro Universitario de Mérida. ....	12
Gráfico 4.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría del Centro Universitario de Plasencia.....	14
Gráfico 5.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría del Centro Universitario Santa Ana.....	16
Gráfico 6.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Agrarias.....	17
Gráfico 7.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales. ....	19
Gráfico 8.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Escuela Politécnica.....	21
Gráfico 9.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación.....	23
Gráfico 10.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Ciencias del Deporte.....	25
Gráfico 11.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	26
Gráfico 12.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Derecho. ....	28
Gráfico 13.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Educación y Psicología. ....	30
Gráfico 14.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.....	32
Gráfico 15.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional. ....	34
Gráfico 16.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras. ....	36
Gráfico 17.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Formación del Profesorado.....	38
Gráfico 18.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.....	40
Gráfico 19.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Facultad de Veterinaria. ....	41