

REVISIÓN DEL CURSO 2017/2018

Servicio de Administración Académica de la FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UPV/EHU

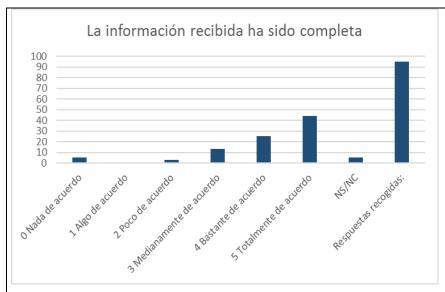
Resultados Carta de Servicios

Fecha de Aprobación: 13 marzo 2019



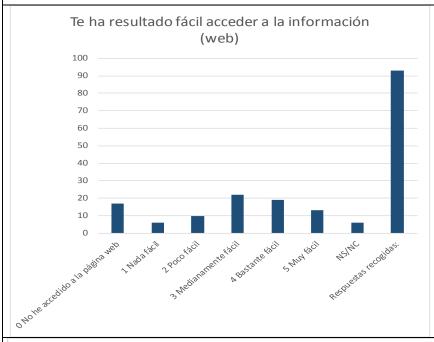
REVISIÓN DEL CURSO 2017/2018

Servicio de Administración Académica de la FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UPV/EHU



Entre las personas usuarias que han completado la encuesta un 86% está satisfecho con la información recibida. Un 9% está disconforme con la información recibida. Un 5% no sabe, no contesta.

El grado medio de satisfacción con la información recibida de los usuarios del Servicio de Administración Académica, que han respondido la encuesta, es de 4.06 sobre 5.



Un 62% de las personas usuarias que han realizado la encuesta consideran que el acceso a la información en la página web ha sido fácil. Un 18% considera que no ha sido fácil acceder a la información que necesitaban. Un 20% no ha accedido a la información en la página web del Servicio o no contesta a la pregunta.

Por tanto, el grado medio de satisfacción con la facilidad de acceso a la información web del Servicio de los usuarios del Servicio de Administración Académica, que han respondido la encuesta, es de 2.68 sobre 5.



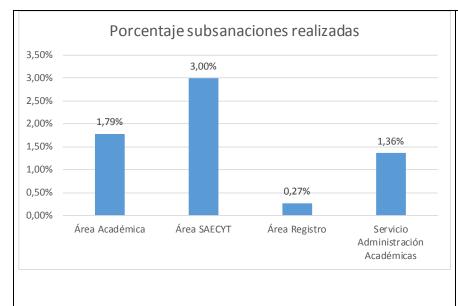
En cuanto al trato recibido, un 92% indica que el trato ha sido adecuado. Un 4% manifiesta su disconformidad con el trato recibido y un 4% no sabe, no contesta.

El grado medio de satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Académica que han respondido la encuesta, con el trato recibido es de 4.32 sobre 5.



REVISIÓN DEL CURSO 2017/2018

Servicio de Administración Académica de la FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UPV/EHU



En la tramitación de expedientes puede darse el caso de tener que subsanar errores cometidos. En este gráfico se observa el porcentaje de subsanaciones realizadas.

La última columna corresponde al porcentaje de subsanaciones realizadas en el Servicio de Administración Académica, esto es, número total de subsanaciones entre el número de expedientes de las tres áreas.

El porcentaje de subsanaciones realizadas en el Servicio es de 1.36%

Nota importante: La En la Carta de Servicios aprobada se decidió no establecer valor a los indicadores de Compromiso hasta no tener series de datos suficientes para poder estimar valores adecuados. Por ello, en este informe sólo se recogen los resultados obtenidos en las encuestas y los datos obtenidos. No obstante, es importante reflejar el alto índice de satisfacción con la información y el trato recibido.

Puntos fuertes

Satisfacción con la atención e información ofrecida al alumnado. El bajo porcentaje de subsanaciones que se han realizado.

Áreas de mejora

Información de la página web.