



Mayo 2017

Encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de Educación

I. PREGUNTAS GENERALES

		frecuencia	%
Sexo:	Mujer	232	80%
	Hombre	59	20%
Número medio de cursos matriculado en el título que cursa actualmente:			2,4
Número medio de consultas realizadas en la Secretaría de la Fac. de Educación en este curso académico:			4,2
¿Qué forma de consulta has utilizado con mayor frecuencia en este curso académico?	En persona	209	73%
	Telefónica	60	21%
	Por internet	19	13%

II. VALORACIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*				Representación gráfica**
	n	Mediana	Desviación típica	Media	
A. ATENCIÓN					
A1. Horario de atención al público	284	5,0	1,8	4,5	▲
A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente	282	5,0	1,6	4,9	▲
A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono	207	4,0	1,9	4,3	▲
A4. Trato recibido	283	5,0	2,0	4,4	▲
B. INFRAESTRUCTURAS					
B1. Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones	281	6,0	1,2	5,8	▲
B2. Comodidad de las instalaciones (espacio de atención, lugares de espera, etc)	282	5,0	1,3	5,3	▲
C. INFORMACIÓN					
C1. Información sobre la matrícula	263	5,0	1,9	4,5	▲
C2. Información sobre planes de estudio	251	4,0	1,9	4,0	▲
C3. Información sobre horarios y calendarios de exámenes	233	5,0	1,8	5,0	▲
C4. Información sobre trámites administrativos	271	4,0	1,9	4,2	▲
D. GESTIÓN DE TRÁMITES					
D1. Facilidad para realizar por teléfono una consulta o trámite	215	4,0	1,9	4,2	▲
D2. Facilidad para realizar por internet una consulta o trámite	220	5,0	1,7	4,7	▲
D3. Facilidad para realizar en persona una consulta o trámite	276	5,0	1,7	4,8	▲
D4. Agilidad en los trámites	274	4,0	1,7	4,2	▲
D5. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)	225	5,0	1,6	4,7	▲
D6. Tiempo de notificación de la resolución de los reconocimientos de créditos	180	5,0	1,8	4,4	▲
D7. Respuesta a una queja o sugerencia planteada a través del buzón de quejas de la Facultad de Educación	96	4,0	2,0	3,9	▼

E. PÁGINA WEB					
E1. Información contenida en la página web de la secretaria	222	5,0	1,5	5,0	▲
E2. Página web de la Secretaría	214	5,0	1,5	5,0	▲
F. VALORACIÓN GLOBAL					
F1. Satisfacción con la solución o soluciones a la consulta o consultas realizadas	283	5,0	1,9	4,5	▲
F2. Valoración general del servicio recibido	284	5,0	1,8	4,6	▲
			Media general	4,6	▲

Promedio para la evaluación del desempeño (se excluyen las preguntas B1 y B2 relacionadas con las instalaciones):	4,5	▲
---	-----	---

(* El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7. Véase la descripción de los estadísticos al final del informe.

(**) Se representan los resultados con un gráfico con respecto a la media de la escala, que es 4: el triángulo azul oscuro indica que el resultado del 2017 es superior a la media para ese ítem y si el triángulo es naranja, el resultado es inferior.

III. VALORACIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS SOBRE LA OFICINA DE MOVILIDAD DE LA FACULTAD

<i>No hay resultados suficientes para el análisis</i>	ESTADÍSTICOS GLOBALES*				Representación gráfica**
	n	Mediana	Desviación típica	Media	
Información facilitada por la oficina de movilidad de la facultad					▲
Información en la página web de la oficina de movilidad de la facultad					▲
Servicio recibido por el personal administrativo de la oficina de movilidad					▲

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7. Véase la descripción de los estadísticos al final del informe.

(**) Se representan los resultados con un gráfico con respecto a la media de la escala, que es 4: el triángulo azul oscuro indica que el resultado del 2017 es superior a la media para ese ítem y si el triángulo es naranja, el resultado es inferior.

III. LISTADO* DE COMENTARIOS ADICIONALES A LA VALORACIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

**Las respuestas aparecen en este listado tal y como fueron redactadas, sin corrección ortográfica ni gramatical. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que la opción de añadir un comentario aparece en la encuesta en las siguientes preguntas solamente en el caso de las valoraciones negativas (inferiores a 4 en una escala de 1 a 7), con el objetivo de detectar posibles áreas de mejora.*

A1. Horario de atención al público

Abrir la secretaría a las 08:00 de la mañana. Igual que empiezan las clases a esa hora, la secretaría también por si hay cualquier consulta que hacer.

Agradecería que también estuviera abierta por las tardes en horario de 17:00 a 21:00. Muchos hemos tenido la urgencia de asistir a consejería en ese horario y nuestra respuesta ha sido encontrarnos las puertas cerradas y tener que perder una mañana.(El hecho es que solo abran una tarde no ayuda.)

Creo que hay un agravio comparativo entre los alumnos de mañana y tarde, porque los alumnos que estamos en la tarde, entendiendo que se ha cogido ese horario por necesidad, quizá sea demasiado complicado asistir a las horas matutinas, y al par de horas dos veces por semana hasta las 17'00 de la tarde.

Debería de estar todas las tardes, debido a que no todos los alumnos tenemos la ventaja de ir por la mañana y no nos podemos desplazar por motivos laborales, me parece que a los de la tarde se nos menos precia. Y si se pone por la tarde que sea en un horario para todos, porque si se cierra a las 17 hay mucha gente que casi como llega a clase para ponerte a hacer dudas y todo, debería tener el mismo horario que conserjería o la copistería de la facultad.

Debería estar abierta desde que abre la facultad hasta que cierra, como la biblioteca ya que puedes tener dudas, etc. y el único momento que puedes ir es una tarde a partir de las 18 horas, pero sólo abre una tarde a la semana, y si el horario de clase es a partir de las 8, lo lógico es que también este abierta desde esa hora, que hagan turnos y no hayan 6 personas Debería estar abierto de lunes a viernes por la mañana y por tarde. Por los grupos que vamos por la tarde no solos dos días.

Debería tener un horario más amplio y cerrar más tarde.

Deberían de abrir todas las tardes, ya que hay alumnos que no puede ir por la mañana o el horario que tienen abierto de tarde también es imposible.

Deberían estar abierto por la tarde, ya que no todos tenemos el horario de mañana :)

El horario de atención al público no lo veo adecuado para todo el alumnado. ya que las personas que no pueden asistir a clase por la mañana, lo hacen por la tarde y casi todos los días menos dos la secretaria esta abierta por las mañanas y pienso que es mejor que por las tardes también este abierta todos los días aunque sea unas horas.

El horario de tarde podría ser más días para el turno de tarde.

El horario podría extenderse hasta las 15:00h.

El horario por la tarde no es todos los días, y resulta poco accesible para los alumnos que venimos en ese rango horario.

El horario que tienen habilitado por la tarde a veces es insuficiente.

Era muy difícil coincidir con el horario de tarde de la Secretaría, puesto que trabajaba por las mañanas y algunas tardes. Falten más días per la vesprada hi ha molts alumnes.

Hay días que se supone que cierran a las 17:00 horas y vas a las 16:30 horas y ya está cerrado

Hola, el horario en sí es bueno. Sin embargo, agradecería que al menos un día a la semana la atención se alargara hasta las 19 horas. Muchos estudiantes tenemos un empleo que nos impide realizar las consultas en persona o presentar documentos que nos solicitan. Gracias!

Llamo a primera hora y no cogen el teléfono hasta media mañana.

los alumnos que vamos a clase por las tardes solo disponemos de dos días para poder hacer consultas. además, no solo está la limitación de los días disponibles, sino también las horas (se podría ampliar esta atención hasta las 18:00h).

Los días establecidos para la atención al público por la tarde son escasos y mucha gente, por motivos laborales, no Los horarios en los que podía acercarme, siempre me he encontrado con la secretaria cerrada.

Más días por la tarde, porque los que tenemos horario de tarde no tenemos la misma facilidad y disponibilidad de encontrar la secretaria abierta.

Me parece fatal el horario, yo estoy trabajando y voy a la facultad a las 17:30 y ya está todo cerrado siempre. Nunca puedo entregar yo los papeles y tengo que mandar que alguien lo haga. No me gusta nada.

No hay servicio por la tarde, para las personas que por la mañana no tienen posibilidad de ir, es un problema. Sólo hay dos días en semana hasta las 17.

Sería más conveniente que cerraran al medio día o que abrieran directamente dos tardes

Para los que estamos en el turno de la tarde, inexistente puesto que cierran a las 17:00, con lo cual es imposible obtener

Per a la gent que treballa de matí és molt difícil poder fer consultes.

Pienso que las personas que no pueden llegar antes de las cinco no tienen opción a hacer consultas presenciales

poca disponibilidad horaria en horario de tarde

Por la mañana está todos los días abiertos, pero para la gente que solo viene por la tarde se dispone de dos tardes nada

Porque me es muy difícil coincidir con el horario que tengo

Que no òbriga de vesprada, o soles fins les 17h, ens dificulta als del torn de vesprada poder accedir als seus serveis.

Se debería ampliar el horario alguna tarde como minimo hasta las 18.00

Solo abre una vez a la semana por la tarde, lo que me parece totalmente insuficiente. En muchas ocasiones he tenido que asistir por la mañana para arreglar papeles, siendo en estos casos alumna de por la tarde.

Solo hay dos días que está abierto por la tarde por lo que, la gente que asistimos a clase por la tarde tenemos más Son pocas horas.

Soy una alumna de 2do de Magisterio Infantil que asiste a clases de 17:00 a 21:00h. No estoy en ese horario porque me haya quedado sin plaza por la mañana, estoy en ese horario porque estudio en línea valenciana y trabajo por la mañana.

Los horarios en los que está "disponible" la secretaria por la tarde, son RIDÍCULOS. No me facilitan para nada la

Tengo horario de tarde y para ir a secretaria tengo que ir antes de entrar a clase porque al salir ya está cerrada.

Voy a clase por la tarde y los jueves a las 17 ya esta cerrado

Yo estudio de tarde y normalmente en este horario la secretaria está cerrada, creo que tenemos el mismo derecho los que van por la mañana que los que vamos por la tarde.

Yo tengo la mayoría de las clases por las tardes y me desplazo desde otra población y han habido ocasiones en las que he querido acudir a la secretaría y he tenido que desplazarme desde muy temprano a la Universidad para realizar la gestión.

Sería muy bueno que hubiesen más días de visita por la tarde

Yo voy a clase por la tarde y solo abren dos tardes.

A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente

Algo lentos.

Colas interminables, falta de personal y de espacio.

Como cierran a las 17:00 muchas veces me ha tocado venir antes de tiempo para poder ser atendida, como el resto que tenemos clase por la tarde por lo que había bastante gente y tardaron bastante.

Creo que debería haber personas responsables de atención al estudiante in situ y otras en la parte de gestiones o atención telefónica, da muy mala sensación estar esperando más de 15' delante de 4 personas que están realizando gestiones, y no poder ser atendido por nadie.

El 60% de las veces que he llamado he tenido que colgar y llamar otro día debido a que nunca me lo cogan.

En mi opinión, hay muchas personas y tardan mucho en atenderte. Respecto al trato, este vuelos académico sólo he ido una vez a la secretaría, pero de los cursos anteriores, en los que sí que fui más, recuerdo un trato distante y muy poco amable por parte del personal.

Habiendo tantas personas disponibles, solo hay 2 ó 3 atendiendo simultáneamente. Si no es así, lo que tú quieres pedir o preguntar sólo puede hacerse en una ventanilla, que es la que siempre tiene más gente y, aunque haya una desocupada y solo quieras pedir un papel, te tienes que esperar en la cola hasta que te toque; una vez que te toca, coges el papel, lo rellenas fuera de ahí (para no estorbar) y cuando quieres entregarlo, tienes que volver a hacer la cola.

Hay personal suficiente para atender pero en pocas ocasiones he visto a mas de una persona hacerlo, pues el resto de personal esta o hablando o en los ordenadores.

mucha gente, y solo una persona atendiendo

Muchas veces están haciendo otras cosas y tardan en atender.

No puedo saberlo dado que no están disponibles en mi horario de clase. Yo pago lo mismo que un alumno/a que asiste por la mañana, pero se ve que no tengo los mismos derechos que ellos.

No todos los que están en secretaría atienden al público están todas sentadas y una o dos respondiendo a las preguntas y la mitad de veces no saben contestar a lo que preguntas

Si no hay personal suficiente es más probable que se formen colas

Siempre dicen que están ocupadas, he tenido que esperar muchísimo. Ha simple vista se ven las colas que se forman para poder ser atendida. Muchas veces me he ido con la duda por la larga espera.

A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono

A veces puedes llamar hasta 5 veces y no te cogen, y otras te cogen y no saben responder a tu duda.

Casi la mayoría de veces en las que he llamado no se ha cogido la llamada en la primera llamada, y he tenido que reiterar a diferentes horas para ver si podía ser atendido, y a veces, te dejan a la espera para pasarte con otra persona, mientras las oyes hablar de cosas personales, o bien, te dejan a la espera y se cuelga.

Cuando he llamado por teléfono, lo he tenido que hacer muchas veces ya que no respondían al teléfono, y cuando lo hacían pocas veces me han solucionado las dudas.

Cuando se llama vía telefónica a la secretaría tardan mucho en cogerlo y no suelen solucionarte las cosas. Esto es un punto clave que la secretaría debería cambiar

De todas las veces que he llamado me han atendido una, no sé si porque están todas las líneas ocupadas o porque simplemente no me cogen el teléfono.

Demasiado colapso en las llamadas.

Difícilment te l'agafen abans de la tercera trucada. En diverses ocasions he tingut que trucar diversos dies perquè resultava impossible contactar.

En ocasiones, me han tenido ha espera telefonica varios minutos, mientras escuchaba como hablaban entre ellos. Entiendo que hay un número limitado de trabajadores en la secretaría de la facultad y que somos muchos lo que consultamos, pero creo que se debería reforzar por ejemplo al inicio de curso, una vez empezado durante un mes aproximadamente, en enero, y justo antes del tiempo de las matriculas que haya más personas atendiendo, ya que somos muchos y las esperas son interminables, incluso llamando desde varias lineas telefónicas al mismo tiempo.

Estuve llamando durante un par de horas y nadie atendía al teléfono. Finalmente, debido a la situación de urgencia en la que me encontraba, tuve que acudir personalmente a la facultad para resolver mi urgencia.

Hay veces que ni me han cogido el teléfono

He llamado un par de veces y en épocas de mucho trámite administrativo sería conveniente que reforzasen el servicio de secretaria ya que el descontento no es por el servicio, sino porque están tan saturadas las personas que trabajan allí y no pueden atender llamadas ágilmente.

horario por la tarde una vez a semana por quien frequenta el master

Llamas a primera hora y no cogen el teléfono o te cuelgan hasta media mañana.

Llamé en dos ocasiones, y en ambas tuve que esperar más de 5 minutos.

Muchas veces no contestan al teléfono. Siempre delegan en otra persona.

Nadie contesta

No cogen el teléfono y tienes que llamar en reiteradas ocasiones hasta que te atiendan la llamada.

Nunca me han cogido el teléfono a la primera y si lo hacen, te hacen esperar porque el asunto a tratar no corresponde con la persona que te ha cogido el teléfono y tienes que esperar a que venga otra persona y te lo resuelva, aunque a veces esta segunda persona te deriva a una tercera al ver el motivo de tu llamada.

POR TELÉFONO SUELE COMUNICAR MUY A MENUDO

Siempre están ocupados o simplemente no lo cogen.

Todo correcto.

Tuve que llamar hasta 3 veces para que me cogieran el teléfono.

A4. Trato recibido

0 simpatia per part del secretariat.

A la hora de realizar preguntas sobre las becas u horarios he recibido contestaciones poco adecuadas y con una actitud que no es agradable a los estudiantes de la facultad.

A veces no saben explicar las cosas

Al llegar y pedir algo en la Secretaría de la Universidad de Alicante, te tratan como si hubieras pedido un montón de cosas y les costara muchísimo trabajo buscarlas y dártelas, como si estuvieras haciéndoles perder el tiempo o como si fueras un impertinente que no tiene paciencia. Además, te hacen esperar muchísimo para cualquier trámite y no les importa la prisa que lleves o en qué situación te encuentres. En la recepción de la Universidad son mucho más atentos y rápidos y son sólo Algunos de los profesionales trabajadores, estan completamente desactualizados y malinformados, si a esto le sumamos a las pocas ganas de trabajar por parte de los trabajadores se hace difícil salir de dudas en determinados problemas.

Creo que al personal le faltan conocimientos sobre aspectos que deberían conocer para poder informar bien al alumnado y no dar información errónea. Si no es por otro compañero yo me habría quedado sin poder hacer el máster.

Creo que las formas las deberían cuidar un poco, puesto que hablan con personas que están pidiendo una información que ellos no saben (y por eso se pregunta), no es culpa de las personas que preguntan, que los que trabajan para la secretaria estén estresados, y cada vez que vamos a preguntar parece que les molestemos

cuando he ido a exponer mis quejas por el parking, se han reído de mi, alegando que ellos no pueden hacer nada. Cuando digo riendo es literal.

Depende de la persona que te atienda en secretaria, no se si es por el conocimiento o que, pero no te llegan a solucionar el problema o te mandan a otra unidad, limpiándose así las manos. Menos mal que está Alicia, ella tiene conocimiento de muchas cosas y me ha podido ayudar en varios casos.

Dos alumnos preguntamos sobre las prácticas externas porque queríamos realizarlas en un centro de Elche asociado a la UMH. Ante nuestra insistencia se nos respondió de la siguiente manera: "si queréis realizar las prácticas en Elche, haber El personal se dirige de mala manera y no explican bien las dudas

El trato de las secretarias no ha sido nada agradable debido a la prepotencia en la forma de contestar, el poco ánimo de ayudar al estudiante y la poca simpatía recibida, algo esencial en un trabajo cara al público.

El trato no fue cordial ni amable por parte de la persona que me atendió, además no me solucionó la duda que tenía, ya que parecía incapaz de escuchar mi situación.

El trato no ha sido muy bueno, ya que además de responder a las dudas no lo han hecho de buena manera.

El trato que recibimos al realizar cualquier consulta en Secretaría es nefasto. Ante el planteamiento de cualquier problema recibimos críticas y acusaciones en lugar de soluciones. Es lamentable.

En algunas de las veces me trataron de mala gana y reenviándome a otros departamentos de la universidad sin competencias en la materia. En esos casos, tras el paseo, tuve que volver y al ser atendido por la persona adecuada se solventó. Es decir, que dependiendo quien atiende se puede o no se puede hacer una gestión. En otra de las veces la información fue incompleta teniendo que nutrirme con reglamentos superiores. Podría haber cometido algún error que me podría haber impedido continuar mis estudios.

En diversas ocasiones el to de veu o la manera de hablar semblava furiós.

En muchas de las ocasiones en las que me he dirigido a la secretaria no me han sabido resolver mis dudas, encontramos en ella personal con pocas ganas de trabajar. Incluso la última vez que llame por teléfono me hablaron de malas maneras diciéndome que esas cosas estaban en el campus. Por supuesto, llamé después de asegurarme que no me aparecía en el campus ni a mi, ni a otra compañera.

En persona el trato es pésimo, están haciendo su trabajo y parece que te estén perdonando la vida cuando están para ayudarnos e informarnos de todo lo que necesitemos, y mayormente no saben nada, que lo miremos por la página de Internet o bien de la UA o de la Facultad de Educación, pero no te responden nada más. Además de que las formas no son normalmente las correctas. Están en un trabajo cara al público, y debe de haber siempre una amabilidad.

Es una poca vergüenza el trato del personal de secretaría de la facultad de educación ya que la mayoría de veces que he ido me han atendido con muy poca simpatía. La última vez que fui para preguntar una duda de la asignación del centro de prácticas (dado que era mi primera vez y quería asegurarme de que todo iba bien ya que en el campus me salían un par de cosas raras) la contestación que me dieron fue; dejarnos trabajar, que no nos dejais trabajar. Lo siento por ellas si tienen mucho trabajo pero esa no es nuestra culpa. Sin comentarios, la verdad es que me gustaría que fuesen más. Falta de conocimiento acerca de sus competencias. Se deriva a los alumnos a otros responsables como primer recurso ante la resolución de dudas y problemas.

Fatal, pésimo porque creo que no existe otro adjetivo calificativo. La contestación que siempre escucho es: Búscalo en la web, allí está toda la información. (Si he ido a solventar alguna duda, es porque no lo encuentro en la web, o no está bien. Fui 4 veces para el mismo tema y no me lo resolvieron. Cada uno me decía una cosa y no están bien informados sobre ciertos temas. A veces te tratan como si no tuvieras ni idea de lo que estás diciendo cuando ellos ni siquiera son capaces. Hay alguna de las que me han atendido, que el trato no me ha gustado. Podrían explicar mejor las cosas y sin estar. Hay personas que te atienden muy bien y con paciencia pero hay otras que no. Nosotros los alumnos no tenemos toda la información a nuestro alcance en muchas cosas estamos desinformados y tienen que entender que buscaremos respuestas, por ende se les preguntará en diversas ocasiones sobre el mismo tema (no me refiero a la misma persona, He recibido, malas contestaciones, pocas soluciones e incluso reprimendas hacia mi colegio de prácticas sin tener yo nada. Hice cola durante unos 10 minutos y, cuando me tocaba ser atendido, el personal se fue a almorzar, dejándome desatendido otro rato más. Cuando al fin una persona me atendió, antes de saber si yo estaba matriculado en un máster o un grado, supuso que era de grado y que yo estaba haciendo el trámite mal, tras lo cual quiso despacharme sin más. Cuando le expliqué que iba a hacer un máster ni siquiera me pidió disculpas, sino que me atendió una compañera de esta. La actitud que me han mostrado en las 3 ocasiones suele ser bastante maleducada y desagradable, no muestran facilidades ni responden a las dudas con amabilidad. Tampoco he conseguido que resolviesen mis dudas.

La manera de contestar, a veces, del personal no es adecuada. Entiendo que puedan estar saturados o que mucha gente vaya a preguntar las mismas cosas, pero no se debe faltar al respeto.

La mayoría de las veces no saben darme contestación y si me la dan, me da la sensación de que no es la correcta y tengo que hacer la consulta entre mis compañeros para asegurarme.

La mayoría de veces no saben resolver las dudas. Cada uno te dice una cosa, y al final el afectado es el alumno. Sin decir que muchas veces, o pasan de ti directamente (vía telefónica) o se lo pasan de persona en persona.

Las veces que he ido, tanto para mi o para otros compañeros, el trato es pésimo y de personas que no sirven para atender al público. Contestando de manera antipática, borde y nada agradable.

Los secretarios y secretarías, no saben bien de lo que están hablando y, por lo tanto, no dan la información correcta o si te dan información, no es la correcta. Incluso te lian mucho más. También si no saben la respuesta, te envían a otro departamento (o secretaria) en el campus que como ya sabéis está bastante lejos de nuestra Facultad (porque estamos aislados de la Universidad), y igual que he dicho antes sus horarios no son compatibles con todo el alumnado de la universidad. También cuando yo y mis amigas pidimos información sobre la "capacitación en valenciano" cada secretario/a nos dio información diferente. Finalmente, el personal de secretaría de la facultad de educación no tiene la profesionalidad que debería tener con los alumnos/as de la universidad, incluso llegando a insultarlos...

Los/as trabajadores no tienen paciencia con los estudiantes. Es muy normal que tengamos dudas, y el personal debe orientarnos con buenas maneras, sin tratarnos con la superioridad que nos tratan.

Mi percepción es que tratan al alumnado con poca amabilidad, aunque he de decir que no todo el personal que está atendiendo es así. También me he encontrado con personal muy profesional que trata de ayudarte y solucionar las dudas. Muchas de las veces no saben resolver bien las dudas e incluso lo realizan de malas maneras. Falta gente con capacidad de empatía y simpatía hacia las personas.

Muestran pocas ganas de trabajar, dando a entender que perturbas su rutina

Nefasto, las veces que he ido ha sido por un motivo que escapaba a mi conocimiento, y por supuesto al conocimiento de la mayoría del personal de secretaría, de tal forma, que he tenido que ir explicando una por una hasta que después de 4 o 5 veces tener que contar mi problema poder encontrar a alguien que pudiera dar luz sobre el tema. Por otro lado, en una de las llamadas de información, recibí un trato vejatorio por parte de un miembro del equipo de secretaría donde se me faltó al respeto hablándome como un crío en una actitud como mínimo condescendiente, fuera de lugar en cualquier caso, y cuándo pedí más información sobre la persona en cuestión, colgó el teléfono, al insistir, ya nadie sabía nada de la No dan la información requerida porque cuando preguntas nadie sabe nada y te mandan a preguntar a otras personas o departamentos.

No ha tenido empatía.

No hay buen trato con el alumnado que va a preguntar dudas sobre algún aspecto. En cuanto a las prácticas, no dan facilidades al alumnado.

No siempre ha sido malo, pero la mayoría de las veces sí.

No solucionan los problemas que tenemos

Personal antipático.

Rara vez pueden resolverse las dudas, casi nunca, y peor todavía si han de resolverse un problema. Te envían de aquí para allá y finalmente el asunto se queda sin resolver y al final es el alumno paga las consecuencias. Asuntos: matrículas, capacitación, asignaturas, cambios de grupo... El interés que muestran es mínimo, y ese mínimo se dedica a que te vayas rápido y preguntes en otro lugar.

Según la persona que te atiende varía. Hay chicas que te atienden muy bien y te aclaran todas las dudas, pero hay otras que no se les ve con muchas ganas de trabajar.

Siempre depende la persona que te atiende, pero varias veces me ha atendido una mujer que siempre está seria y parece que no tiene mucha idea

son muy antipáticos y no ponen empeño en su trabajo

Una vegada vaig sollicitar que fora atessa en valencià i la xica de recepció es va posar a parlar en castellà, a més hi ha vegades que vaig a consultar alguna cosa i parle en valencià i no m'entenen. Per què a la Comunitat Valenciana i al poble de San Vicent que predomina tant el castellanoparlant com el valencianoparlant hem miren com si fora una estrangera quan parle valencià? Han de saber almenys el bàsic en valencià per a atendre a tot el personal. Altra vegada al primer any de carrera no sabia com funcionava el UA cloud i hem van contestar de mala manera i a xillits, no tenen paciència ni dedicació. Altre dia vaig anar a consultar la menció en valencià i anglés i no sabien què dir-me. Si estàs treballant en secretaria se suposa que saps de tot el que et puguen fer una consulta, no pots dir que entre per Internet i m'informe ja que se suposa que vaig per a que m'ho expliquen EN PERSONA i hem quede igual o pitjor que abans

Unas muy amables y otras desagradables y distantes

B1. Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones

Ahora en tercer curso, ningún problema. Pero recuerdo el primer año, lo que me costó encontrarla

No hay puerta trasera para entrar y salir del edificio.

B2. Comodidad de las instalaciones (espacio de atención, lugares de espera, etc)

Cuando se van a realizar muchas reclamaciones por ejemplo se colapsa la secretaría, quizá puedan buscar otro método de funcionamiento en esas fechas para descongestionar y ser más eficaces.

de pie, solo hay una silla

La Facultad en general me parece que está mal estructurada.

Poco sitio para la gente que somos.

Pondría mas sillas para poder esperar sentado, la espera.

Sala pequeña de espera y grandes colas en el pasillo.

Sólo hay uno o dos bancos en una pared de la sala, que es donde tenemos que rellenar los papeles si hay mucha gente en la cola. No es nada cómodo escribir sentado en el suelo apoyándote en el banco o sentado en el banco apoyándote en

C1. Información sobre la matrícula

Al entregar la matrícula no se revisan en el momento y no se da una explicación de los pasos para realizarla, etc. Por ello hay varios errores sobretodo con los nuevos estudiantes. A parte hay poca información para aquellos que quieren

Al preguntar sobre las diferentes capacitaciones de mi grado, obtuve 3 respuestas diferentes y finalmente tuve que pedir a mi tutora del PAT que me las resolviese, ya que, en secretaría solo fueron capaces de mostrarme, dentro de la página web de la UA, lo que ponía en ese apartado.

antipáticas

Bastante vaga, y siempre te remiten a la información de la web.

Como he comentado antes, estaban desinformadas y por otro compañero conseguimos al final poder entrar al máster según la normativa de la universidad que ellas desconocían.

debido a que en agosto la universidad está cerrada, en septiembre las secretarías (todas) se ven colapsadas, creo que se deberían cambiar los plazos de matriculación para que no nos agobiemos ni los alumnos ni los trabajadores. Desde mi experiencia personal, hay poca información acerca de cómo echar la matrícula, cuándo, dónde... Si no llega a ser por una compañera que estaba ya en la universidad y me ayudó, no sé si me habría aclarado.

Durante la matrícula, el personal no quiso ayudarme con las dudas que tenía, y al final esto ha provocado que tengo un horario no adecuado con asignaturas solapadas.

El personal que me atendió no estaba bien informado y me dio información confusa.

En ningún momento han explicado el número de asignaturas optativas que debemos realizar, así como la nula información sobre qué asignaturas coger para realizar las menciones y su funcionamiento.

En ningún momento me han informado sobre la matrícula. He sido yo la que he tenido que preguntar a compañeros de. Están explicados abajo.

Imposible contactar y en caso de que contestes, te redireccionan a la rectora.

La respuesta es que está en Internet y lo miremos allí.

PARA EL TEMA DE LA CONVALIDACIÓN DE OTRAS MATERIAS ME FALTÓ INFORMACIÓN, Y PRACTICAMENTE TIENES QUE REALIZAR TODO TU MISMA POR INTERNET, NO ME QUEDÓ CLARO EL TRAMITE A REALIZAR PARA CONVALIDAR, MENOS MAL QUE ME LLAMARON POR TELEFONO PARA RECLAMARME LOS PAPELES QUE ME FALTABAN, PERO A LA HORA DE HACER LA MATRICULA NO VI UNA EXPLICACION MUY CLARA CON REFERENCIA A LAS CONVALIDACIONES

Para la gente que desconoce por completo como hacer la matrícula y los horarios no se da la información suficiente y como resultado después se piden más cambios de grupo, matricularse o quitarse asignaturas. Si hubiera más información luego la secretaría tendría muchos menos problemas que ayudarnos a resolver y nuestro nivel de satisfacción sería

Sembla que calia entregar un paper específic amb el número de compte per al pagament de la matrícula, pero jo no vaig trobar eixa informació per escrit a cap lloc, i apreixia com que no havia pagat la matrícula i no podia fer-me el carnet ni res. Además, una vegada feta la matrícula, no vaig poder imprimir el justificant, i després no el podia descarregar des de cap lloc i fins que no varen enviar la informació poc abans de començar les classes, no podia saber ni tan sols a quin grup anava. Agrairia una mica més de informació al alumnat, ja que no tots hem estudiat a la UA i no hem de saber com

C2. Información sobre planes de estudio

Antipáticas

Bastante vaga, y siempre te remiten a la información de la web.

Cero información sobre las convalidaciones entre el grado de primaria y el de infantil

Considero que se debe dar información desde el momento que nos matriculamos acerca de las diferentes asignaturas que hay que cursar para obtener títulos como: capacitación en valenciano, equivalencia con el nivel B1 de inglés necesarios. Creo que no tenemos nada facilitado, ni a nuestro alcance. Desde el momento en el que entramos a la carrera vamos completamente perdidos, sobre que cosas están modificadas, cosas que se modifican durante los años que estas en la carrera, las titulaciones que se pueden obtener como las de los idiomas, estamos sobre todo muy mal informados en. Deben informarse más, ya que la mayoría de contestaciones son: "yo eso no lo sé, pásate a otra hora, cuando este la otra. Durante mi grado en ocasiones no han sabido explicarme bien los créditos necesarios para la obtención de la capacitación en valenciano y el trato recibido a veces era malo puesto que las personas que nos atendían hablaban con un tono de voz. El personal que me atendió no estaba bien informado y me dio información confusa.

Fui varias veces a que me explicaran la capacitación en valenciano y no tenían ni la más mínima idea de como funcionaba. la información es poco y a veces nula.

La respuesta es que está en Internet y lo miremos allí.

Muchas veces he tenido dudas para poder realizar el infantil y primaria a la vez, escogiendo diferentes asignaturas de grado y nunca han sabido contestarme. Así mismo varias dudas sobre la capacitación docente en lenguas extranjeras y la respuesta era siempre la misma, que toda la información está en la web. Pienso que están poco informadas, ya que no saben responder a las preguntas que tenemos.

No están informados ni me pasan con alguien que lo esté.

No facilitan suficiente información.

No se me han ofrecido y no tengo ni idea sobre el tema.

No sé si fue porque la chica era nueva o qué, pero no sabía cómo funcionaban las menciones, ni me informó de que no hacía falta convalidar todas las asignaturas a la vez, ni cómo iban las convalidaciones, etc. Por otro lado, fueron aspectos que me solucionaron luego sus compañeras.

Nulo, te derivan a otro sitio.

Nunca saben nada.

Pedí información sobre la Capacitación y me dijeron que lo mirara en la web porque ellos tenían una información escasa. Soy de educación infantil y pedí información sobre la mención de educación física y su respuesta fue: "no sabemos para que os sirve a vosotros".

Te mandan a que lo mires en la página de la UA, y cuando les explicas que ya lo has hecho y sigue sin quedarte claro, se meten contigo en la página de la UA para explicarte lo que tú ya has leído.

Varias ocasiones he intentado preguntar sobre como se obtiene la capacitació catalana y aún sigo sin tenerlo claro y varias contestaciones fueron que debia de saberlo yo.

C3. Información sobre horarios y calendarios de exámenes

Bastante vaga, y siempre te remiten a la información de la web, sobre todo para la gente que llega de traslado.

Els horaris al pla d'estudis no sempre corresponen amb el que després resulta ser, sent conscient que el problema és dels departaments que canvien el horari.

La respuesta es que está en Internet y lo miremos allí.

Preguntas y te contestan de malas formas porque "los horarios están en la guía de las asignaturas".

C4. Información sobre trámites administrativos

Bastante vaga, y siempre te remiten a la información de la web, y si dan algo de información es muy mínima para que no les entretengas mucho, en lugar de buscar o dar una solución.

Como bien he explicado antes, la mayoría de veces no saben de que les habla, como si no fuese parte de su trabajo informar sobre esos trámites. Les falta conocimientos sobre su puesto de trabajo.

desinformadas completamente.

El personal de secretaría debería estar informado de los cambios que se realizan para no encontrarse en la misma situación de desconocimiento que el alumno.

En el anterior punto ya he mencionado que no se nos ha hecho una charla sobre los créditos que requerimos para las mencione así como las optativas que debemos realizar.

En ocasions amb molta lentitut.

Falta información de convalidaciones o de matriculación. A parte en la página web no se marca el haber realizado correctamente el pago de matrícula a través de la beca.

La respuesta es que está en Internet y lo miremos allí.

Muchos trámites nos hemos enterado bastante tarde, o si los han hecho por su cuenta no nos han avisado ni con un No conocen sus competencias, por lo que derivan continuamente a los alumnos hacia otros organismos administrativos para que gestionen allí sus trámites. Como resultado, el alumno pierde tiempo e incluso, en ocasiones, el plazo para realizar trámites administrativos importantes. Como sugerencia de mejora: que los miembros de secretaría se informen bien sobre qué aspectos tienen la obligación de resolver.

No se nada

¡Nunca contestar perfectamente una semana para recibir la información adecuada sobre un trámite, cuando te llaman en el teléfono y no colgarte, que nunca está quien debe estar para contestar a tu pregunta y sus pocas ganas de trabajar y resolverte las cosas.

Siempre hay larga espera, y muchas veces no te lo solucionan y tienes que volver varios días.

D1. Facilidad para realizar por teléfono una consulta o trámite

Bastante mala, y siempre te remiten a la información de la web y realizarlo online.

Deberían preguntar primero de que grado somos para saber qué les explicamos.

El tiempo de espera para ser atendido por teléfono llega a superar los 5 minutos.

En alguna ocasión no se a llegado a resolver las dudas que se tenían a través del teléfono (y más siendo de fuera)

Estuve llamando durante un par de horas y nadie atendía al teléfono. Finalmente, debido a la situación de urgencia en la que me encontraba, tuve que acudir personalmente a la facultad para resolver mi urgencia.

Ja contestat amb anterioritat la raó,

No solucionan cualquier trámite o consulta que se tenga vía telefónica

Pocas veces te contestan, o contestan mal.

Por lo citado en las preguntas anteriores.

Siempre me han contestado mal, nunca he recibido un buen trato. Siempre delegan en personas. Por ejemplo, ese no es nuestro ámbito tienes que llamar a(y sí que es tema de secretaría)

Tardan mucho en contestar.

Volvemos a lo expresado en los puntos anteriores, la actitud lo es todo, y mas necesaria cuando es por teléfono que aun se tiene que entender mejor la información pedida.

Ya he contestado antes que depende de sí te cogen o no el teléfono y depende de quien te atienda.

D2. Facilidad para realizar por internet una consulta o trámite

Bastante mala, y además una web muy enrevesada que secretaría no puede ni aclarar.

Debería explicarse o especificar mejor en la página los diferentes sistemas que hay, parte o correo y para qué sirven.

Muchas veces nos envían a la página web para resolver la consulta, pero la información en la web no está en un solo sitio, y esto causa mucha confusión.

No está bien explicado como llegar al punto deseado.

No responden vía e-mail.

D3. Facilidad para realizar en persona una consulta o trámite

Bastante mala, y siempre te remiten a la información de la web y realizarlo online.

Depende de la persona que te atiende, tuve problemas con la firma del acuerdo de prácticas (que desde aquí confirmo que fue un auténtico descontrol), pero una chica con pelo corto y gafas muy amable me ayudó mucho y al día siguiente llame por teléfono a la unidad de prácticas y me atendió otra chica también muy amable y que me solucionó todo en
Depende de la suerte que tengas al ser atendido.

Horario fatal, personal no profesional, colas muy largas,...

La persona a la que le preguntas, en rara ocasión conoce la respuesta a tu pregunta o no es su campo de actuación, por lo que llama a otro para que lo haga y tú tienes que esperar.

La respuesta es que está en Internet y lo miremos allí.

Muchas veces no saben responderte a lo que les preguntas.

Muy antipáticas

No pude hacer ningún trámite por el desconocimiento del personal con respecto al caso que le presentamos que la normativa nos avalaba.

No saben explicarte bien que debes poner en la hoja para que puedes concederte X cosa, y al final salimos perjudicados por culpa de la incompetencia de ellos.

No saben utilizar el UA project

D4. Agilidad en los trámites

Aún estoy esperando la respuesta a una solicitud que hice el 30 de enero.

Bastante lentas.

Bastante mala, y siempre te remiten a la información de la web y realizarlo online.

Demasiados pasos para realizar una gestión y mucha pérdida de tiempo

Demora en el tiempo de contestación.

Depende de la suerte que tengas al ser atendido.

El año pasado, por ejemplo, me cambié de horario de prácticas, pero no se marcó en mi horario hasta pasados varios meses, por lo que estuve todo este tiempo sin saber si me iban a permitir cambiarme de grupo o no, sabiendo que las prácticas se deben hacer a diario y no se puede estar sin saber en qué grupo tienes que trabajar. Ni siquiera me avisaron de que me habían cambiado de grupo, aunque lo pedí explícitamente al solicitar el cambio.

En cuanto a la concesión de convalidaciones su resolución es muy lenta

Hay que esperar mucho tiempo en que te solucionen un trámite por ejemplo en cambios de grupo y estas esperando sin entrar a clase porque no te lo solucionan

Muy lenta

No hay mucha agilidad porque no saben lo que tienen que hacer

Para poner un ejemplo, pedí un cambio de grupo en septiembre y me contestaron en febrero

Pedí un cambio de horario por trabajo y tardaron meses en responder.

Razones citadas anteriormente.

Son muy lentos

Tardan mucho tiempo en confirmar algunas de las peticiones que he realizado, por ejemplo el cambio de horario de una asignatura, preguntando yo con dos meses de adelanto y haciendo los trámites de papeleo, y aun sigo sin recibir
Tras solicitar el certificado académico se demoraron varios días en la firma de éste.

D5. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)

Bastante mala, y siempre te remiten a la información de la web y realizarlo online.

El acuerdo de prácticas ha sido un caos este año, deberían haber facilitado la entrega en papel ya que hasta la última semana muchos no teníamos el correo para realizarlo.

Hay cosas aún por automatizar, como pueden ser datos y certificados de la propia universidad que has de adjuntar aunque continúes estudios en la misma. Creo que en el paso informativo no quedan completamente claros los documentos a presentar para las gestiones que deben presentar gran número de personas y que son las que colapsan el

Me parece que hay trámites que costarían menos hacerlos de forma presencial en lugar de hacerlos por Ucloud.

muchas veces los pasos a seguir son confusos, y la información no está en un solo sitio, de modo que muchas veces ni encuentro donde mirar.

No me ha gustado que se nos apruebe la beca salario de la Generalitat y tengamos que subir al UAcloud un archivo, que a parte de descargarse en pdf y que no se puede escribir sobre él, no podamos saber si se ve todo bien y si ha llegado correctamente, ya que muchas personas nos estamos jugando tener o no 4.500€ en la cuenta corriente. La verdad que para cosas así es mejor hacerlo todo en papel y ya está.

Tardaron mucho en contestarme y en un caso no me contestaron, simplemente lo pusieron como anuncio en el UAcloud al día siguiente de que yo hiciera la petición.

D6. Tiempo de notificación de la resolución de los reconocimientos de créditos

Cuando solicité convalidaciones junto a dos compañeras de la misma Universidad, no nos convalidaron las mismas, tras duros días yendo y diciéndonos que no nos podía hacer nada, tuvimos que ir a la jefa y ella personalmente nos ayudo, al final teníamos mas de la mitad convalidadas, si no llega a ser por nuestra insistencia habríamos realizado asignaturas ya Demasiado lento. Cuando quieres rectificar matrícula o añadir ya las clases llevan un mes cursando segundo en muchos

La notificación puede ser rápida, pero el periodo hasta que se sabe si te han reconocido un crédito es muy largo, porque las asignaturas que tienes pendientes de reconocer ya han comenzado y a veces avanzan hasta 3 semanas.

Ninguna, tarde y además te ayudan a realizar mal tus gestiones.

D7. Respuesta a una queja o sugerencia planteada a través del buzón de quejas de la Facultad

De las quejas por el parking, no me han contestado a ninguna.

Hice una queja y no me contestaron.

tras poner una queja tardaron casi una semana en contestarme

E1. Información contenida en la página web de la secretaria

Breve, mala y muy más redactada.

Cero información sobre las convalidaciones entre el grado de primaria y el de infantil

La informacion no esta en un solo sitio. Muchas veces no se sabe donde esta!

La información, gestión y coordinación de los Practicum son escasa y deficiente en algunos aspectos. Sobre todo en lo relativo al horario de los mismos.

Poco clara

Siempre dicen que toda la información está en la web. Yo no he podido encontrar la información bien explicada en la web Si que he de decir que muchas cosas están bien explicadas, pero la mayoría no.

E2. Página web de la Secretaría

Breve, mala y muy más redactada.

Cero información sobre las convalidaciones entre el grado de primaria y el de infantil

Falta de información. Añadiría códigos QR para ampliar la información.

La información no está en un solo sitio, y esto confunde mucho.

Poco clara

F1. Satisfacción con la solución o soluciones a la consulta o consultas realizadas

Creo que deberían solucionar cualquier atención con pocos fallos. No sé si mi caso es una rareza pues 5 no es una muestra representativa como para juzgar la atención, pero sí en mayor número siguen estos números de mala atención creo que se debe indagar en el problema, que puede ser que sea únicamente porque no se tienen los medios informativos, Debido al personal

Las dudas no saben resolverlas, y de los asuntos a resolver rara vez encuentras la solución en la secretaría. Vale más ir a la cafetería y preguntar a algún profesor.

Lo explicado anteriormente.

No me dieron ninguna solución y tuvimos que recurrir a otros medios.

No me han solucionado nada

No sabían ni lo que ponía en la página web, tuve que informarme yo en el pabellón del alumnado y volver a educación para corroborarlo.

Personas con pocas ganas de trabajar, muy sorprendida ya que hay tanta gente en el paro que estaría dispuesta a sustituirlas sin pensarlo

Realicé una consulta sobre el Practicum del Máster de Profesorado, acerca de si había posibilidad de hacer las prácticas en un centro adscrito a otra universidad. Me contestaron un rotundo y tajante "No". Sin embargo, tras consultar lo mismo al coordinador de las prácticas, fue avisado de que sí.

Salvo una gestión sobre PIII, y porque tuve un problema con alguien de secretaría y otra persona visto mi enfado se volcó en solucionarlo, es resto, no han hecho nada, y parcialmente han derivado el problema.

Tienen mucho que mejorar.

F2. Valoración general del servicio recibido

Bastante mejorable.

Bastante nefasto, con mala actitud y una gran falta de educación por parte del equipo.

Fatal. Me gustaría que fueran más amables, ya que están de cara al público.

la web es confusa.

Lo explicado anteriormente

Se podría mejorar mucho, a lo mejor el personal necesita algún curso de profesionalidad y conocer mejor el currículo y estructura de los contenidos universitarios.

IV. LISTADO* DE RESPUESTAS A LA PREGUNTA:

Para terminar, ¿qué aspecto o aspectos concretos crees que es necesario mejorar en la Secretaría de la Facultad de Educación?:o o aspectos concretos cree usted que es necesario mejorar con relación a la Secretaría?

**Las respuestas aparecen en este listado tal y como fueron redactadas, sin corrección ortográfica ni gramatical.*

Ampliación de horario- Mejor preparación de los empleados hacia las dudas que se puedan plantear - Algunas personas (porque no todas) deben mejorar su actitud, es decir, mostrarse un poco más amable e intentar ser menos serio, que sonrían

A nivel global.Secretaría debería agilizar sus respuesta a las consultas online no tardar 3 días en hacerlo, en la atención telefónica y personal menos derivar a la web para realizar las gestiones online, porque es de entender que si no se ha hecho es porque no se sabía hacer, y personalizar más la atención intentando solucionar los problemas y no reirte de cualquier tipo de vicisitud o contratiempo que te surjan.

A veces he ido hacer alguna consulta y me han derivado a "miralo en el campus o en internet". Ya que estoy en la secretaria podrían guiar por el Campus e Internet, si voy a preguntar es porque no tengo ni idea y quiero resolver alguna duda y prefiero el trato personal que con un máquina que no puede contestar a mis preguntas.

A veces los trabajadores no están muy informados sobre temas del día a día del estudiante, aunque cierto es que hay 1 o 2 trabajadores que tienen más conocimiento sobre la mayoría. Por lo tanto se agilizarían más los trámites si todos contaran con esa formación.

A ver, el personal de la secretaria de la facultad de la educacion, debería acudir a algun curso de profesionalidad para saber cómo tienen que actuar durante su trabajo, y cómo tienen que tratar a sus compañeros/as y "clientes" (los/las alumnos/as). También todo el personal de secretaria debería coordinarse para todos dar la misma información, y no cada uno dar una información diferente, porque eso lia a la gente. Por tanto, también deberían de saber todo la información que pudieses ser preguntados. Creo que el horario de la secretaria debería cambiar para que todo el alumnado pudiese acudir a ello cuando lo necesitan, ya que el horario actual no es muy compatible con el alumnado de la tarde. Finalmente, el personal debería tener un carácter amable, y estar dispuestos a hacer su trabajo con ganas y intentar ayudar y resolver cualquier duda, al final si no quieren hacer su trabajo deberían dejar ese plazo libre para cualquier otro que quisiera trabajar. Gracias por la encuesta.....

Abertura de la Secretaría por la tarde.

Ambiente con pocas ganas de trabajar en general, acomodados y con pocas ganas de que perturbes su 'dolce fare niente'.Cumplir las horas que se supone que está abierta la secretaria, y no hacer a la gente perder el tiempo dándose el viaje para luego cerrar media hora antes de la indicada.

Ampliar el horario de tarde tanto en horas como en días. Gracias.

Aspectos a mejorar es el trato en persona, comprendo que el trato al público es complicado en ocasiones, pero a veces lo pagan los que no deben o llegan a estar tan quemadas que lo toman con todos.Por otra parte, en varias ocasiones me ha pasado de ir ha realizar un tramite al igual que otra compañera y cada una hacerlo de forma diferente, por ejemplo una ir por la mañana y tenia que cumplimentar unos papeles y otra ir por la tarde y tener que hacerlo por ordenador y así en diversas ocasiones alegando que serian casos diferentes cuando no es así. Después, a alguna de las dos le faltaba siempre algo.Por último, me da la sensación de que cuando no saben algo se lo inventan, hemos llegado a ir hasta 4 personas con una misma pregunta y a cada una nos han dicho una cosa diferente, algunas de esas respuestas llegaban a ser contradictorias.

Atención al público y mejora en el conocimiento de las cosas y resolución de problemas.

Bajo mi punto de vista, está todo correcto.

Casi todos los preguntados en la encuesta. Estoy muy descontenta con el trato de la secretaria.

Como he comentado anteriormente y en relación con la mayoría de mis respuestas, creo que uno de los aspectos que debería mejorar para un mejor funcionamiento de la Secretaría es el trato que da el personal. No hacen mal su trabajo y dan respuesta a las preguntas que se les plantean, pero un trato cálido a la par que amable siempre mejora, ayuda y conviene.

Como he indicado anteriormente puede que fuera la saturación de inicio de curso o unos pequeños fallos lo que llevó a tener que hacer más tramites de los necesarios. Respecto a la mejora en la masificación de principio de curso se toman medidas como asistentes que informan en las largas colas, pero aún así es posible se pudiera dividir la gestión para evitar horas de cola que conlleva estrés del personal que atiende en la secretaria del centro.

Como ya he dicho anteriormente, agradecería la ampliación del horario de atención al público.También señalaría la descoordinación que en algunas ocasiones he percibido entre la secretaria y otros departamentos de la Universidad como; la tesorería, administración, etc...Muchas gracias.

Corregiría la web, de modo que toda la informacion este en un solo sitio.

Crec que és necessari que aprofiten el UACloud per a mantindre una millor comunicació amb l'alumnat i d'aquesta manera ens tinguen més informats.

Creo de mucha importancia que todo el personal de la secretaria tenga una formación no solo como administrativo, que no tengo dudas de ello, sino también debe ser conocedora de otros aspectos informativos en general de las carreras que allí se cursan, me refiero a nivel tramitación, matricula, campus virtual etc... He hecho varias consultas en Secretaria, no solo este año sino en mi año anterior y siempre he tenido que contrastar información porque ya me han dado, en alguna ocasió,n alguna información errónea y no me daba la suficiente confianza, así que o bien he preguntado por una persona concreto, la cual me ha sabido solventar dudas anteriormente o, como he dicho, he vuelto en otro momento o vía telefónica para la contrastar información.

Creo que debería haber más personal para agilizar los trámites y así pudieran dedicarnos más tiempo y ser más amables con los estudiantes.

<p>Creo que el aspecto esencial y prioritario a mejorar, es el trato de los trabajadores y las trabajadoras que atienden de cara al público, no es culpa de los usuarios que se acercan para resolver sus dudas como he dicho anteriormente que estén estresados, con ello también cabría la posibilidad de que si de verdad sus formas y su trato al público es por culpa del estrés, entonces deberían de meter algún refuerzo mas para que ellos puedan trabajar en un ambiente mas cómodo y tranquilo.</p>
<p>Creo que el trato recibido en la secretaría de la facultad ha sido excelente. Me han atendido rápidamente en todo momento ya fuera por vía telefónica, correo electrónico o en persona. Y además, los problemas planteados se han resuelto en cuestión de poco tiempo.</p>
<p>Creo que es algo básico y muy importante que las personas que están en la secretaría conozcan todos los aspectos e información que se incluyen en ella y en los planes de estudio de cada secretaría en concreto. Eso pienso que solucionaría todos los problemas, y no tener que acudir a la secretaria 4 o 5 veces a preguntar lo mismo y que te den 3 respuestas diferentes, teniendo que optar por la respuesta mayoritaria sin ninguna certeza.No puede ser que no tengan idea de las menciones, de las convalidaciones de créditos, de cómo acceder a l capacitació, de como acreditar el b1 de inglés, etc, siendo éstos aspectos que se imparten en este mismo centro.</p>
<p>Creo que es necesario mejorar, la amabilidad, el trato hacia las personas que tenemos dudas y preguntamos para resolverlas sin necesidad de que nos contesten con malas formas o palabras, e incluso con prepotencia y mal humor. Es increíble que entres a secretaria con dudas y salgas con las mismas dudas y con un disgusto encima por lo menos en mi experiencia allí. Siempre qu ellamo y pregunto por ejemplo dudas sobre algun anuncio en el campus que no se especifica bien a quien va dirigido como es el caso, de un anuncio concreto para elegir centro para el practicum I y II y no se especificaba exactamente si todos los del practicum debiamos hacer la eleccion o se repetia en el del año anterior, y via telefonica lo único que conseguí fueron chillidos de una mujer mal educada cansada de que la hubieran llamado muchas veces haciendo la misma pregunta y que según ella se especificaba en el campus y eran cosas que deberiamos de saber nosotros mismos. Por lo tanto, mis experiencias tras 4 años en la facultad, han sido todas negativas y espero que para los futuros estudiantes de la universidad se pueda mejorar esta situación.</p>
<p>Creo que está bastante bien.Y también creo que si rellenamos esto desde nuestra cuenta de UAcloud, tiene poco de anónimo.</p>
<p>Creo que lo primero a mejorar es el trato que se recibe por parte del personal de secretaría. A excepción de un par de personas, si te toca el resto aparte de estar desinformados no se está a gusto planteando un problema, duda o cuestión. Se les nota cansados y con poca amabilidad cuando vas con dudas sobre los estudios que vas a cursar.La información que he ido necesitando al final he tenido que buscarla por mi misma, porque no han conseguido darme ninguna solución.</p>
<p>Creo que los cambios de grupos deberían facilitarse y hacerse con más rapidez.</p>
<p>creo que se debería mejorar las indicaciones a los lugares, aulas, etc que hay en el aulario</p>
<p>Creo que todo está correcto.</p>
<p>Creo que todos formamos parte de esta comunidad, y ya que aquí nos enseñan y enseñamos educación, debemos ser los primeros en dar ejemplo. Con buenas actitudes se llega a todas partes y todos hacemos nuestro trabajo mucho mejor, al igual que nosotros hemos de venir motivados para aprender y a estudiar, los trabajadores deberían acudir con la misma predisposición y más aún cuando se realizan consultas con buena educación.</p>
<p>De moment cap</p>
<p>Debe mejorar mucho la atención a los estudiantes, más amabilidad y educación.</p>
<p>deben mejorar el trato hacia las personas, informar mejor sobre aspectos importantes, explicación previa a la hora de matricularse para hacerse su propio horario y asignaturas.</p>
<p>Debería haber una mejor coordinación entre profesores y repografía, por ejemplo</p>
<p>Deberían estar mejor informados, por ejemplo, sobre los reconocimientos de créditos, que no te dan ningún tipo de información y te avisan tarde, en convalidaciones por ser deportista de élite o estudiar en el conservatorio, ya que su respuesta es "no sé si te servirá para algo, tráeme los títulos y ya sé veré". Además, no están coordinados entre ellos, es decir, cada uno hace lo que le viene en gana. Por ejemplo, mi amiga fue, pidió su expediente firmado para asuntos con el ayuntamiento de la ciudad y se lo dieron sin problema. A mi, en cambio, me lo negaron varias veces, me hicieron sacar uno de internet que el ayuntamiento me rechazó por posibilidad de falsificación y cuando volví a secretaria a explicarlo me dijeron que lo que yo estaba diciendo no podía ser, que ese valía. Por lo que me quedé sin poder pedir una financiación del transporte urbano gracias a la gestión de secretaria. El trato me parece pésimo, hay mejores formas de hacer las cosas.</p>
<p>Disponibilidad diaria !</p>
<p>El aspecto vía teléfono.</p>
<p>El conocimiento de algunas áreas por parte de todos los trabajadores.</p>
<p>El horario de atención al público en secretaria, debería de alargarse hasta las 15:00h. Que poseen más conocimientos acerca de la capacitació en valencià.Dar posibles soluciones a los problemas sobretodo en las llamadas telefónicas.Carencia de amabilidad y trato.</p>
<p>EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.</p>
<p>El horario debido a que como he dicho anteriormente no todos estudiamos de mañana y por la tarde llegamos justos para clase y nos cuesta solucionar los problemas o dudas que tengamos debido a que por la tarde no están todas y si están a las 17 cierran, no se piensa en los horarios de los alumnos. Sólo se da importancia a los de la mañana. Y que la entrega de papeles de la confirmación de la beca salario se debería de hacer en mano, que entiendo que tengamos que ahorrar papel, pero es solamente una hoja y la verdad que si no te ingresan ese dinero pues se te puede complicar el estudiar en la facultad. También que debería explicarte cuando vas a entregar la matrícula las posibles becas que puedes pedir para estudiar, ya que la facultad tendrá más idea que los que venimos de fuera en nuestro primer año, y menos mal que en la facultad hay buen ambiente entre los distintos estudiantes de diferentes cursos y nos hemos enterado de todas las becas que podemos pedir y las hemos pedido, porque si llega a ser por secretaria no se pide ninguna.</p>
<p>El horario y agilizar los tramites.</p>
<p>El horario y la atención a las personas que vamos a pedir consulta o quejarnos de algo.</p>
<p>El horario y que la gente que trabaja en la secretaria sepan la información que tienen que explicarte</p>

El horario, ya que parece que los alumnos del turno de tarde no tenemos derecho a este servicio. Deberían ampliarlo y que estuviera abierta como mínimo hasta las 18:00 o 19:00
El personal debe estar más informado sobre lo que debe hacer en cada caso.
El personal y el mobiliario de espera, tanto para secretaria como para el despacho de la decana.
El personal.
El tema de horario es lo principal bajo mi punto de vista, está claro que el personal que hay es muy eficaz y sabe hacer muy bien su trabajo, sobretodo las veteranas. Te solucionan las cosas rápidamente, aunque a veces no sean tan cordiales como cabría esperar.
El tema de los cambios de grupo/horario.
El tiempo de espera, el espacio para esperar a ser atendido y el horario.
El trato al alumnado y la proporción de información
El trato con la gente por parte de algún personal y agilidad en trámites como convalidaciones, cambios de horario por motivos de trabajo, etc.
El trato con los/as alumnos/as, más información visual sobre cursos, convalidaciones....
El trato de algunas personas que trabajan en secretaria, a veces es un poco brusco
El trato de la Secretaria ha sido siempre correcto. Aunque siempre son quienes dan la cara, no creo que sean los responsables de la desorganización del Máster.
El trato de los/as trabajadores/as hacia el alumnado.
El trato hacia las personas y los conocimientos sobre el grado.
El trato personal por parte de las personas empleadas. Para solucionar dudas o problemas deberían escucharse y atenderse antes.
El trato y la educación de las trabajadoras (no todas ya que no he tratado con todas). Pero he tenido un par de malas experiencias en una no me quisieron explicar una duda sobre la capacitación ya que, según la señora que me atendió, lo había explicado muchas veces ya. Y una experiencia peor aún larga de explicar, en la que en resumen la chica que llame por teléfono, no tuvo paciencia ante mis dudas y mi incompreensión ante un tema, me faltó al respeto, me gritó, y me colgó. Además mala información, ya que las veces que he consultado no ha sido lo suficientemente aclaratoria.
El trato y la información aportada al alumnado
Els que ja he comentat abans. Moltes gràcies.
En casos del tener que anular matrícula por causas mayores se tendrían que poner facilidades para ello. Bastante estará pasando esa persona para tener que dejar la carrera (recalco con motivos justificados y de peso). Por lo tanto veo falta de empatía.
En concreto el tema de consultas/ trámites por teléfono para evitar tener que desplazarte desde otra localidad expresamente a la facultad para resolver dicha duda o trámite.
En cualquier facultad cuando tienes algún problema te lo solucionan. En la nuestra por ejemplo no se permite cambios de grupo porque no se aclaran en secretaria y hay gente que lo necesita y no lo puede hacer o realizas cualquier cuestion y no te la saben responder
En épocas de mucho trámite administrativo (casi siempre en matriculaciones, cambios de grupo y reconocimiento de créditos), creo conveniente que contratasen a más personal para poder agilizar las tareas.
En primer lugar y de manera inmediata el trato humano. He visto a chicas salir llorando de Secretaria por realizar una consulta. Es lamentable el trato que recibimos. En segundo lugar, la asignación vía Internet de muchos trámites que a veces resultan complicados.
Es necesario poner al frente de la secretaria de la facultad a personas con ganas de hacer su trabajo y con conocimientos al respecto.
Escasa amabilidad con las personas que he tratado.
Espacio físico (por lo menos, una mesa de apoyo para poner papeles o dejar las pertenencias personales durante la consulta) y horario más flexible (por las tardes).
Esta bien como está.
Horario por las tardes
Información sobre el plazo de renovación de matrícula.
Información sobre idiomas, capacitación docente e itinerarios para conseguir el B1 de inglés o la capacitación de valencià.
L'atenció al personal, tindre informació sobre tots els dubtes que li sorgix al alumnat, atendre amb amabilitat i amb bona cara
La actitud de las chicas que trabajan en secretaria, así como agilizar los trámites.
La actitud de parte personal
La agilidad en los trámites
La amabilidad de los administrativos
La atención al alumnado y la amabilidad sobretodo.
la atención al público
La atención al público por favor, gracias.
LA ATENCIÓN TELEFONICA DEBIDO A QUE NUMEROSAS VECES COMUNICA, Y UNA EXPLICACIÓN MÁS DETALLADA A LA HORA DE CONVALIDAR, PUES ESTE HA SIDO EL UNICO PROBLEMA QUE YO HE TENIDO, CUANDO PREGUNTÉ ME COMENTARON QUE DEBIA DESCARGAR YO LOS PROGRAMAS DOCENTES Y SOLICITAR CONVALIDACIONES SEGUN CREYERA CONVENIENTE, ME PARECE QUE LA SECRETARIA DEBERIA TENER UNA TABLA DIRECTA DE CONVALIDACIONES SEGUN LA PROCEDENCIA DE LAS CARRERAS Y NO QUE DEJE ESTE TRAMITE AL ALUMNO.
La atención y las formas de hablar al alumnado.
La empatia del personal hacia los alumnos que acuden a ellos sobre todo en busca de ayuda y soluciones. Entre otras mil.
La formació dels treballadors.
La formación de algunas de las profesionales, ya que dejan mucho que desear. Y que decir de sus modales, muchas de ellas carecen. Si soy pesada, es por que no me resuelven la duda o por que solo hacen que marearme.
La formación de las secretarias

La informació sobre les convalidacions (no va haver forma d'aclarir si els alumnes d'orientació educativa podíem convalidar assignatures del grau) i l'organització del procés de matriculació del màster (perquè pense que, després de 5 anys a la facultat, tenen les meues dades i vaig haver d'anar a portar fotocòpia del DNI, entre altres).
La información que conocen y transmiten es muy escasa. La mayoría de veces no saben contestar a las consultas o, incluso, me han dado información errónea. El trato de algún miembro del personal deja mucho que desear.
La organización y los términos presentación y resoluciones en los trámites administrativos. La firma electrónica al realizar los prácticums no hacerla de forma digitalizada.
La rápida facilitación de la información pedida y/o la rápida obtención de la respuesta al problema o duda planteada.
La rapidez en los trámites.
La relación que se tiene con la secretaría principal de la universidad, la cual debería ser mayor debido a que en la facultad de magisterio el tener que desplazarse a la principal es más complicado respecto a las otras carreras. observando que muchos temas estan fuera de su alcance debido a que no tienen la autorización y lo entiendo pero por mi parte no debería ser así.
La verdad es que estoy muy contenta con el servicio, porque siempre que he necesitado consultar algo, me han atendido muy bien. Además, cuando he tenido cualquier problema, me han solucionado las cosas con mucha amabilidad y rapidez.
Las horas de atención al alumnado por las tardes.
Las semanas que hay aglomeración por trámites las colas son muy largas y se salen del cuarto de secretaría. Me gustaría que en estas fechas señaladas se organizaran mejor los turnos de consultas.
Lo que más se debería mejorar es la atención al cliente, el trato con él y todo lo que tenga que ver con estar de cara al público, así como la eficiencia y eficacia del personal, debiendo actuar con muchísima más rapidez de la que llevan hasta el momento en cualquier situación que se les pueda plantear (o se les planteen). También se debería revisar la cualificación del mismo y aptitud para el trabajo, así como su motivación.
Major flexibilitat respecte als horaris, millor i més completa informació i, agilitat en els tràmits.
Más flexibilidad de horario, más atención telefónica (sobre todo si llamas para una duda, que no te echen en cara que han llamado ya otros compañeros, porque eso no se sabe antes de llamar), más información automática a la hora de notificar cambios.
Mayor amabilidad del personal
Mayor automatización y dinamismo de los trámites a través de internet.
Mayor conocimiento acerca de las asignaturas que se necesitan para acreditar títulos de idiomas, ya sea a nivel interno o externo.
Mayor conocimiento sobre aspectos de los grados, un ejemplo sería: saber más sobre la capacitación el valenciano e inglés.
Mayor espacio para la atención al alumnado.
Me da la sensación que a veces las personas trabajando en secretaría no saben muchas cosas de las que les preguntas. Otro aspecto relacionado con lo que he nombrado antes es mostrar una actitud amable cara al público.
Me gustaría que los trabajadores de Secretaría estuvieran más informados sobre los aspectos actuales de los planes de estudios, así mismo, la capacitación en valencià, en inglés, etc.
Me gustaría que mejoraran algunas cosas: Se ha de mejorar la información previa a la matriculación. Debería aparecer una nota visible que explicara que los plazos de matriculación dependen de la media de la C2, única y exclusivamente. Y que ya puedes esforzarte por sacar buenas notas, que si no lo haces en la C2, tu horario se verá afectado y saldrás perjudicada. Me parece que es una medida del todo injusta, especialmente con los que trabajamos y vamos sacando la carrera poco a poco. Se puede decir que no estamos en igualdad. Por otra parte, la imposibilidad de matricularse de otras asignaturas sin haber cursado las del año anterior, lo considero un abuso por parte de la administración. Existen asignaturas como Matemáticas, con cupos muy elevados por repetidores (algo debería hacerse al respecto) en los horarios en los que puedo asistir. Me he visto obligada a matricularme en un horario que coincide con mi trabajo para poder hacerlo de otras asignaturas, por lo que he pagado por un servicio que no estoy recibiendo por imposibilidad horaria. Otra injusticia más. En lo que se refiere a la asignatura antes mencionada, Matemáticas, urge tomar alguna medida. De alguna manera este departamento no facilita de ninguna forma el aprendizaje. Todo el alumnado busca fuera del aula la ayuda que necesita, desde bastante de la calidad docente del profesorado o del "interés" administrativo de que esta situación se perpetúe, ya que, <u>evidentemente, sale rentable.</u>
Mejor información al alumnado
Mejor preparación sobre todo lo que deberían saber para explicarnos a nosotros, ya que, son muchas las dudas que nos van surgiendo a lo largo de los cursos y, pocas veces nos dan una solución válida para nuestro problema. Además, en las diferentes ocasiones que he ido, han habido preguntas que una persona no lo sabía y debido esperar, hasta que otra persona "que estaba atendiendo a otro alumno", acabase para poder "resolverme la duda".
Mejorar la comunicación con otros cuerpos e administración de la universidad, como la Oficina de Lenguas, la de Movilidad o los órganos que se encargan de los reconocimientos de créditos, ya que los alumnos desconocen cómo de avanzado está el proceso o la probabilidad de que se le conceda el reconocimiento.
Mejorar la resolución de las dudas por parte del personal.
Mejorar los horarios.
Mejoraría las resoluciones a los problemas/dudas de la gente que somos de fuera de san Vicente /Alicante ya que muchas veces tenemos que hacer varios viajes para poder resolver algo, habiendo dificultad para ir a resolver problemas en varias ocasiones. En cuanto a las inclemencias meteorológicas no se obtuvo mucha respuesta que facilitase la información a los alumnos que veníamos de sitios en donde se nos aconsejaba no salir de nuestra población, y no obtuvimos respuesta rápida (en estos casos y épocas de exámenes se agradecía la rapidez) ni por parte de la facultad, ni por parte de los profesores. Siendo avisado por los medios de comunicación en antelación de dicho temporal.
Mejoraría que los empleados de la Secretaría estuvieran mejor informados sobre todas las cosas relacionadas con la carrera de Educación. Tanto en temas de cursos como en temas de Capacitación o Mestre.

Milloraria la flexibilitat d'horari i sobretot més informació cap a l'alumnat (canvi d'horaris, informació sobre cursos,...)
Muchos aspectos deben ser cambiados, pero destacaría la desinformación del personal, poco dominio del soporte UAcloud, no ser capaces de orientar ante problemas administrativos, no respetar los horarios de atención al alumnado establecidos. Durante la etapa que preparaba los documentos para mi programa Erasmus, el personal prácticamente se desentendía de proporcionarme soluciones o aclararme dudas dentro del ámbito administrativo e incluso llegar mencionar expresiones como "Eso no es cosa nuestra", "Yo también soy nuevo/a en esto", "Aquí no hablamos inglés busca algún sitio donde te ayuden", entre otras. Puedo decir que durante cuatro años de carrera la organización de la secretaría de mi facultad resulta incompetente y nada efectiva, tan solo parece funcionar cuando te diriges a ellos enfadado cara a cara.
Necesita mejorarse la información de los propios trabajadores que muchas veces no son capaces de dar respuesta a las exigencias y cuestiones del alumnado, delegando estas obligaciones en otras facultades o simplemente diciendo que no saben nada sobre el tema.
Necesitaríamos que estuvieran informados sobre horarios, planes de estudio, idiomas y convalidaciones, horarios y aulas exámenes...Sería bueno poder concertar una cita para hablar personalmente con alguno de los trabajadores de la secretaría para que nos informaran de todas las cuestiones de las que tenemos dudas.Comentar que muchos alumnos no se acercan a la secretaría porque saben de antemano que no van a tener respuesta. Esta secretaría es conocida por su ineficacia.
Ningano, estoy satisfecho con vuestra labor, cualquier duda una sugerencia que me venga os la comentaré.
Ninguno
Ninguns
No milloraria res, ja que està tot molt bé.
Organización de horarios académicosFacilidades en los horarios en cuestión de asignaturas atrasadas.Pocas horas de atención (tarde)
Personal más cualificado, e informado de todo aquel proceso o problema que surja al alumnado.
Personalmente, muchas veces he sentido IMPOTENCIA, de pensar que en la secretaría trabajan persona tan POCO CUALIFICADAS E INFORMADAS.He de destacar que siempre que tengo un problema delegan en OSCAR, y él es el único que me ha solucionado los problemas, destaco su gran trabajo.Ya que el resto de personal, nunca está informado de nada, no saben contestar a las dudas que tenemos, siempre dicen que toda la información está en la web, y no es así.A su vez, deberían ser más amables, no olvidemos que están de cara al público.He tenido problemas a la hora de gestionar las prácticas en los centros docentes con la secretaría, destaco a Lina, ya que me parece que el trabajo que realizó, no lo hizo de la mejor manera posible, pienso que debería organizar mejor el tema de ponerse en contacto con el centro de prácticas, ya que la jefa de estudios del centro donde realicé las prácticas, tampoco estaba muy contenta con su trabajo, ya que muchas veces se le "traspapelan "los correos y no lo llega a ver. La solución que ofrezco, es realizar jornada informativas sobre toda la información de la facultad y todos los trámites a seguir, ya que muchas de las trabajadoras no las conocen.Espero que se solventen los puntos débiles para poder crear una secretaría como merece la facultad.
Pienso que uno de los aspectos a mejorar podría ser la atención al cliente por teléfono ya que es un poco más lioso y cuesta más que en persona, por eso siempre que quiero consultar algo voy a la facultad para consultarlo en persona. También hay cierta información que no queda muy clara por la pagina web ya que algunas cosas como lo que se necesita para la matrícula el primer año tuve que llamar para informarme mejor. Un saludo.
Planificación y mejor organización para la realización de prácticas externas.
Posiblemente el horario de tarde lo ampliaría, ya que muchos estudiantes solo acuden a la facultad por motivos de trabajo por la tarde, y a las 17:00 horas cierran.
Principalmente el tratamiento que algunas personas de secretaría (no todas) tienen hacia el alumnado.
Principalmente, creo que se debería mejorar en el aspecto de los tramites y demás, por lo general está bastante bien.
Principalmente, el trato a los estudiantes. Las secretarias muestran una simpatía nula hacia nosotros/as, además de no involucrarse en la resolución de nuestras cuestiones.
Que el personal conociera mejor los asuntos referidos a la propia facultad y el trato al alumnado que a veces deja mucho que desear
Que el personal esté mas cualificado o por lo menos se informe de lo que hay en la facultad o de cómo podemos sacarnos titulaciones y muchas más cosas. Que no nos envíen a mirarlo por Internet que es el trabajo de la Secretaria saber muchas de las cosas que se les preguntan, que para eso están trabajando en la Secretaria de Educación.
Que el personal esté más informado, y ya no solo eso, sino que la información que te dicen que sea la correcta, no que le preguntes lo mismo a un/a profesor/a, y te responda otra cosa diferente.
que haya más gente atendiendo cuando se hacen colas
Que la gente que trabaja allí disponga de la información necesaria para los intereses de los alumnos. Por ejemplo: conocer los requisitos para obtener la capacitación de valenciano, puesto que daba igual a quién le preguntaras que cada uno/a lo explicaba de una manera diferente.
Que permanezca abierta todas las tardes y ampliar su horario.
Que sean más competentes, y que sepan bien las respuestas a nuestras dudas y consultas.
Que tengan más información ellos mismos y no nos deriven a otros departamentos que muchas veces tampoco pueden resolver nuestras dudas.
Que tengan mayor idea de muchas de las preguntas que se les realizan, ya que a veces no tienen ni idea y no saben cómo ayudar
Rapidez en devolución de tasas.
Sí, el personal sobre todo

<p>Sobre todo el dar información a los estudiantes sobre las opciones que tienen y sobre el grado que están cursando, las diversas optativas y su funcionalidad, es decir, como caso en concreto yo pregunté por la optativa de religión y me dijeron : " no en realidad no se para que sirve, se oferta porque se tiene que ofertar". Eso en mi opinión no es una respuesta valida ni adecuada, es decir si estoy preguntando si con esa asignatura puedo dar clase de religión, o si me convalida algo del curso de ofrece el obispado pienso que lo más lógico es que te sepan responder, ya que me están ofreciendo la asignatura sin saber para que sirve. Creo que el aspecto más grave es la desinformación, como el hecho de que deba tener el B1 de inglés antes de hacer el TFG porque si no no me podrán dar el TFG Como válido y tendré que volver a matricularme. Eso nadie en mi clase lo sabía y el TFG lo realizamos el próximo curso, para aquellos que no tienen el inglés supone una carga extra ahora mismo.</p>
<p>Sobretodo el trato en ciertas ocasiones, y la aportación de ayuda clara y precisa en temas tan importantes como pueden ser las becas.</p>
<p>Soy del Máster de Educación en Profesorado de Secundaria.El año pasado estudié el Máster en Dispositivos Móviles en la EPS de la Universidad de Alicante.Y tuve que volver a entregar toda la información(fotocopia DNI, título del grado y (quizá) algo más).Pienso que si sigo estudiando en la misma Universidad, no debería volver a entregar todo otra vez al cambiar de titulación; deberían intercomunicarse de alguna forma todas las facultades.</p>
<p>Tal y como he mencionado antes, en Secretaría recurren a la derivación como primera medida de atención al alumnado ("Pregúntalo en X lugar", "ponte en contacto con X persona y pregúntale", etc), por lo que considero fundamental que tanto en Secretaría como en otros organismos administrativos conozcan en profundidad sus competencias y sepan realmente cómo ayudar al alumno, pues en la mayoría de los casos, la atención al alumnado entre secretaria y otros organismos se convierte en algo muy parecido a un partido de tenis (disculpen la comparación, pero es así).</p>
<p>Todo correcto.</p>
<p>Todo perfecto</p>
<p>Un mejor trato y mejorar el horario</p>
<p>Una mayor amplitud de información referente a consultas sobre las reuniones y asignaturas.</p>
<p>Una secretaria necessita més simpatia per part de tots els/les seus/es integrants, a més d'atendre més en valencià; perquè que hi haja un cartell que posa "ací atenem en valencià" és, més bé, vergonyós dins del País Valencià.</p>
<p>Yo creo que se debería mejorar el trato por parte de las personas que están en la secretaria ya que en una ocasión fui y la chica que me atendió no quiso atenderme porque me dijo que estaba muy ocupada y que me pasara otro día, cuando su función es ayudarme en lo que necesite dentro del horario fijo de secretaria.</p>

V. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Educación
Universo:	Alumnado adscrito a la Facultad
Muestra realizada:	En total se han realizado 291 encuestas
Tipo de encuesta:	Cuestionario electrónico
Selección muestral	Muestreo aleatorio simple sobre el total del alumnado de la Facultad
Error Muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/-0,19 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
Nivel de confianza	95% (2 sigmas) y P=Q
Fecha de realización:	Del 7 al 28 de febrero de 2017

(1) Descripción de los estadísticos de la encuesta:

n representa el número de respuestas en cada ítem.

La **MEDIA** (aritmética) es una medida de tendencia central que se calcula mediante la suma de las valoraciones dividida por la variable "Total" en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción).

La **MEDIANA** representa el valor central del conjunto de datos ordenados de una variable. De esta forma la mediana es aquella valoración que divide dicho conjunto en dos grupos iguales (50% inferiores y 50% superiores).

La **DESVIACIÓN TÍPICA** es una medida que se utiliza para valorar el grado de dispersión de las valoraciones respecto de la media.