

# ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS



**INSTITUTO TECNICO DE COMERCIO SIMÓN RODRIGUEZ**

**SANTIAGO DE CALI**

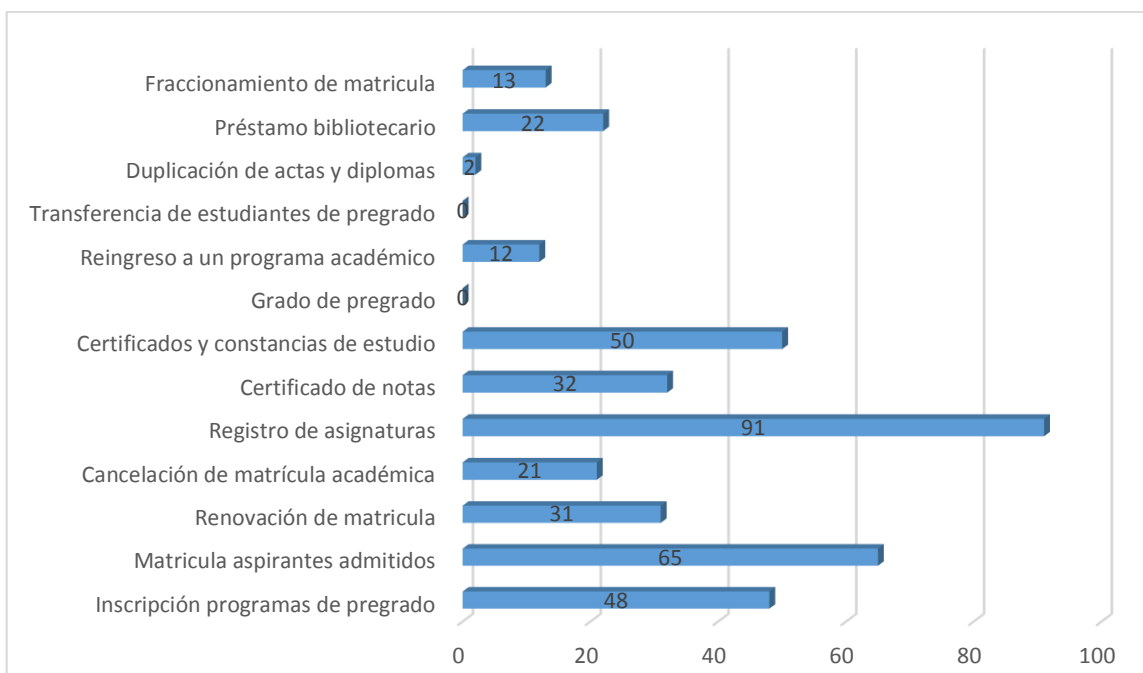
**VALLE DEL CAUCA**

**2017**

La encuesta de trámites y servicios se realiza a una muestra de 191 estudiantes de los programas técnicos profesionales, para conocer la percepción que se tiene de los trámites y servicios que brinda la institución, la cual se realizó por medio virtual.

1) Indique el trámite o servicio que usted ha realizado en algún momento

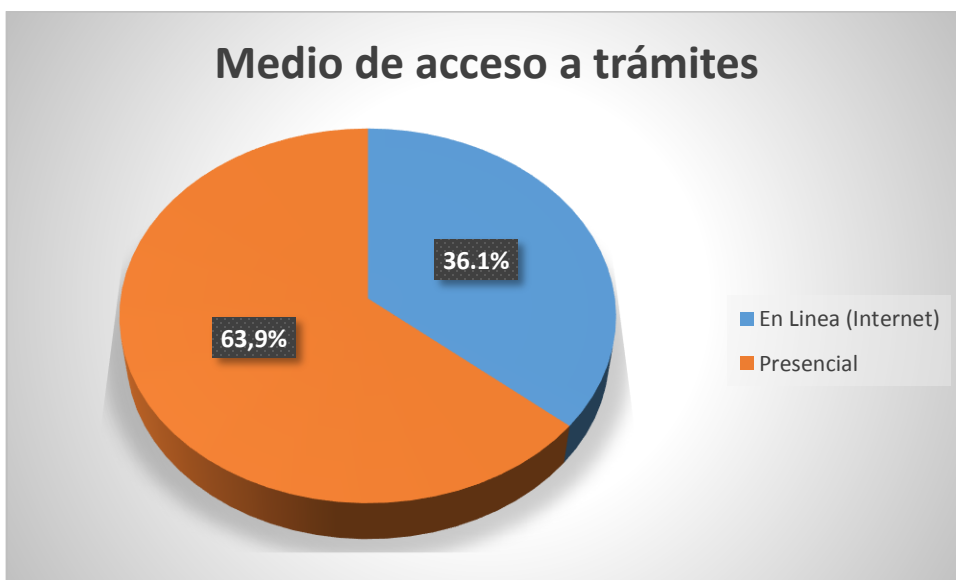
Inscripción programas de pregrado	<b>48</b>
Matricula aspirantes admitidos	<b>65</b>
Renovación de matricula	<b>31</b>
Cancelación de matrícula académica	<b>21</b>
Registro de asignaturas	<b>91</b>
Certificado de notas	<b>32</b>
Certificados y constancias de estudio	<b>50</b>
Grado de pregrado	<b>0</b>
Reingreso a un programa académico	<b>12</b>
Transferencia de estudiantes de pregrado	<b>0</b>
Duplicación de actas y diplomas	<b>2</b>
Préstamo bibliotecario	<b>22</b>
Fraccionamiento de matricula	<b>13</b>



De acuerdo a los resultados de la encuesta el trámite o servicio que más se presenta en la institución es el registro de asignaturas, seguido por la matricula aspirantes admitidos.

2) ¿Por qué medio tuvo acceso al trámite y/o servicio?

	Porcentaje	Número
En Línea (Internet)	36,1%	69
Presencial	63,9%	122



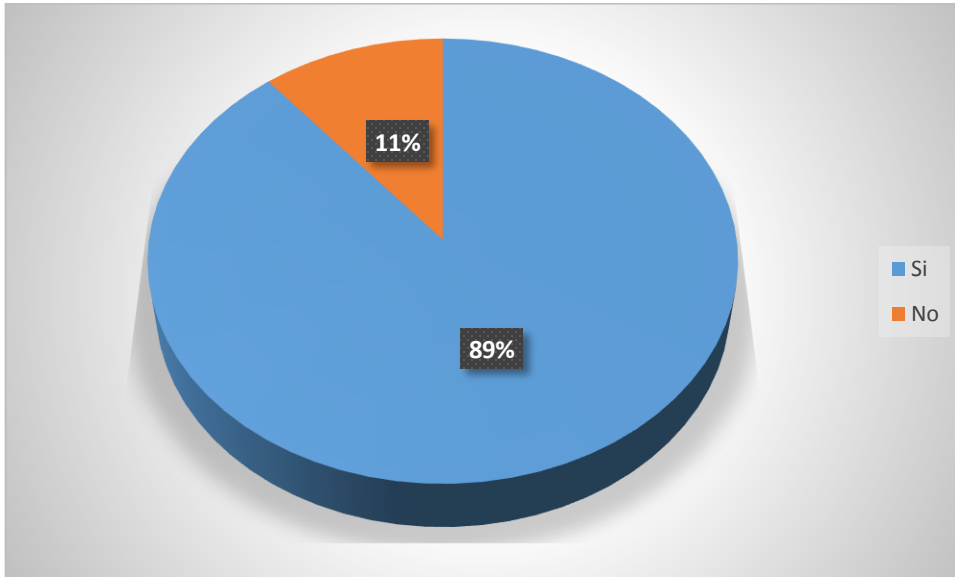
El 63,9% de los trámites y servicios de la institución se realizan de forma presencial. La inscripción a programas de pregrado, matriculas estudiantes, registro de asignaturas se realiza de forma virtual equivalente al 36.1%.

Comparativo año 2016-2017		
Descripción	2016	2017
En Línea (Internet)	23,5%	36,1%
Presencial	76,5%	63,9%

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los trámites y servicios realizados en línea en el año 2017 aumentaron 12,6% comparado con el año 2016.

3) ¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?

	Porcentaje	Número
Si	89,0%	170
No	11,0%	21



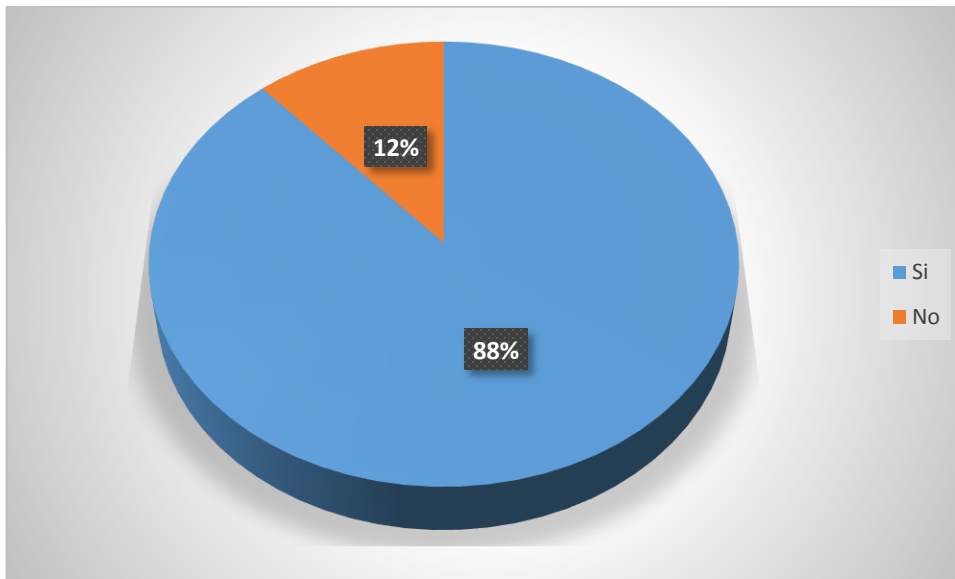
Los resultados de la encuesta indican que el acceso para realizar trámites o solicitar servicios es positiva, de 191 encuestados 170 (89%) consideran que el servicio es fácil y adecuado.

Comparativo año 2016-2017		
Descripción	2016	2017
Si	81,2%	89,0%
No	18,8%	11,0%

En el año 2017 existe un aumento del 7.8% en comparación con el año anterior en las respuesta positivas por parte de los encuestados donde indican que el servicio de trámites y servicios fue fácil y adecuado.

4) ¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta a su solicitud?

	Porcentaje	Número
Si	88,5%	169
No	11,5%	22



El 88.5% de las personas encuestadas están satisfechas con el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas de los trámites y servicios que brinda la institución.

Comparativo año 2016-2017		
Descripción	2016	2017
Si	76,6%	88,5%
No	23,4%	11,5%

En el año 2017 se incrementa en un 11.9% la satisfacción en el tiempo de respuesta a los trámites y servicios que ofrece la institución.

5) ¿En general cómo calificaría el servicio al ciudadano de INTENALCO?

	Porcentaje	Número
Excelente	32%	60
Bueno	64%	123
Deficiente	4%	8



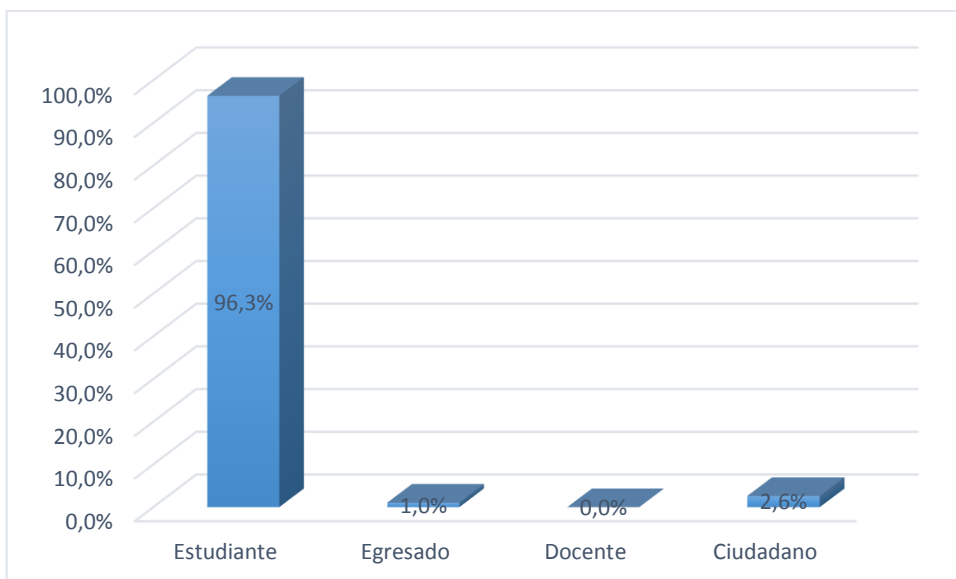
De una muestra de 191 personas, el 4% considera como deficiente el servicio de atención al ciudadano, 64% como bueno y el 32 % lo califica excelente. El 96% de los encuestados se encuentra satisfecho.

Comparativo año 2016-2017		
Descripción	2016	2017
Excelente	19%	32%
Bueno	73%	64%
Deficiente	8%	4%

En la pregunta anterior la calificación excelente aumenta en un 13% y disminuye la valoración deficiente en un 4%.

6) El trámite o servicio lo solicitó en calidad de:

	Porcentaje	Número
Estudiante	96,3%	184
Egresado	1,0%	2
Docente	0,0%	0
Ciudadano	2,6%	5



Los resultados muestran que los trámites y servicios son solicitados en su mayoría por los estudiantes (96,3%), seguido por los ciudadanos (2.6%).

Comparativo año 2016-2017		
Descripción	2016	2017
Estudiante	92,9%	96,3%
Egresado	2,4%	1,0%
Docente	0,0%	0,0%
Ciudadano	4,7%	2,6%

De acuerdo al cuadro comparativo anterior los estudiantes son los que más realizan trámites y servicios en la institución.

## CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados de la encuesta se evidencia un crecimiento en la ejecución de trámites y servicios en línea.
- El porcentaje de satisfacción en el tiempo de respuesta a los trámites y servicio incremento positivamente.
- El servicio que se brinda al ciudadano para los trámites y servicios, obtuvo un porcentaje alto de calificación, los usuarios se encuentran satisfechos.
- En términos generales de acuerdo a los resultados de la encuesta, existe un balance positivo en los trámites y servicios que ofrece la institución.