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

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.

1. ¿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.

1. ¿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.

1. ¿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.

1. ¿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%.

1. 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.