

**ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS**



**INSTITUTO TECNICO DE COMERCIO SIMON RODRIGUEZ**

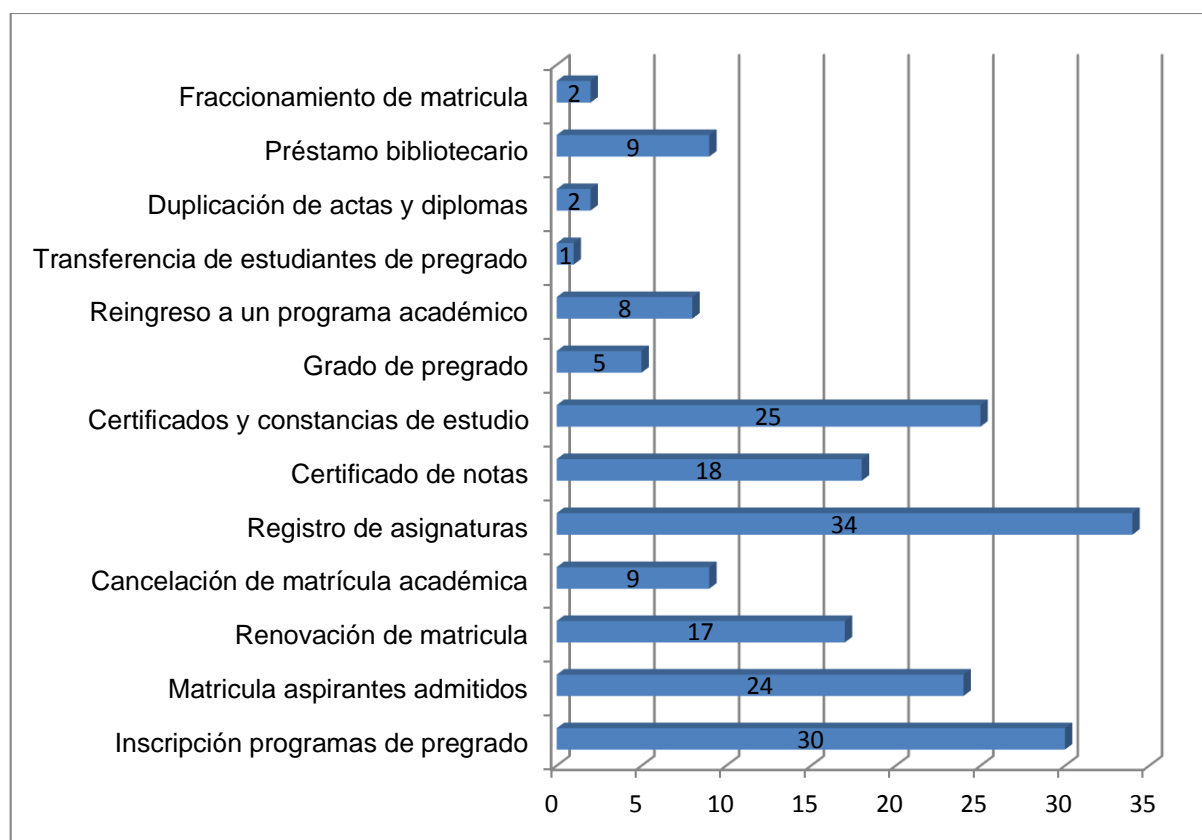
**CALI-VALLE**

**2016**

Se realiza encuesta a una muestra de 85 personas, para conocer la percepción de los trámites y servicios que brinda la institución, la cual se realizó por medio virtual a los estudiantes, egresados, docentes y ciudadanos.

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

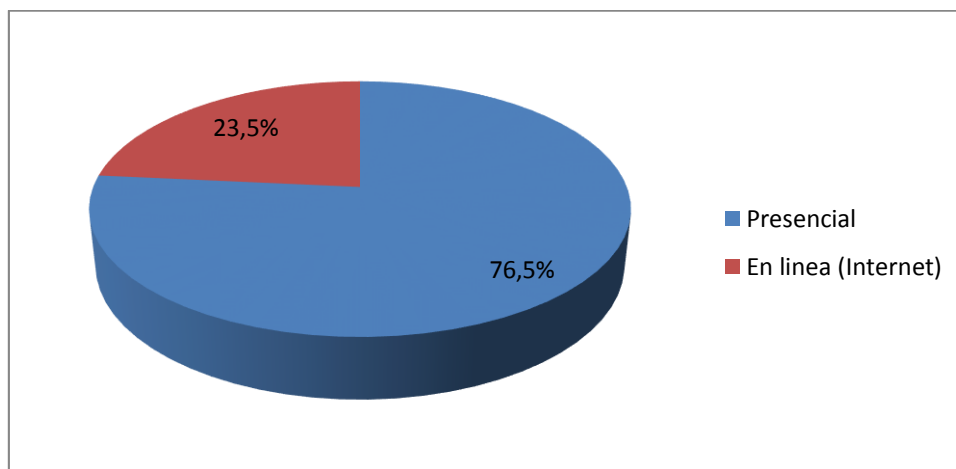
Inscripción programas de pregrado	<b>30</b>
Matricula aspirantes admitidos	<b>24</b>
Renovación de matricula	<b>17</b>
Cancelación de matrícula académica	<b>9</b>
Registro de asignaturas	<b>34</b>
Certificado de notas	<b>18</b>
Certificados y constancias de estudio	<b>25</b>
Grado de pregrado	<b>5</b>
Reingreso a un programa académico	<b>8</b>
Transferencia de estudiantes de pregrado	<b>1</b>
Duplicación de actas y diplomas	<b>2</b>
Préstamo bibliotecario	<b>9</b>
Fraccionamiento de matricula	<b>2</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 de inscripción programas de pregrado, certificados y constancia de estudio y matricula aspirantes admitidos.

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

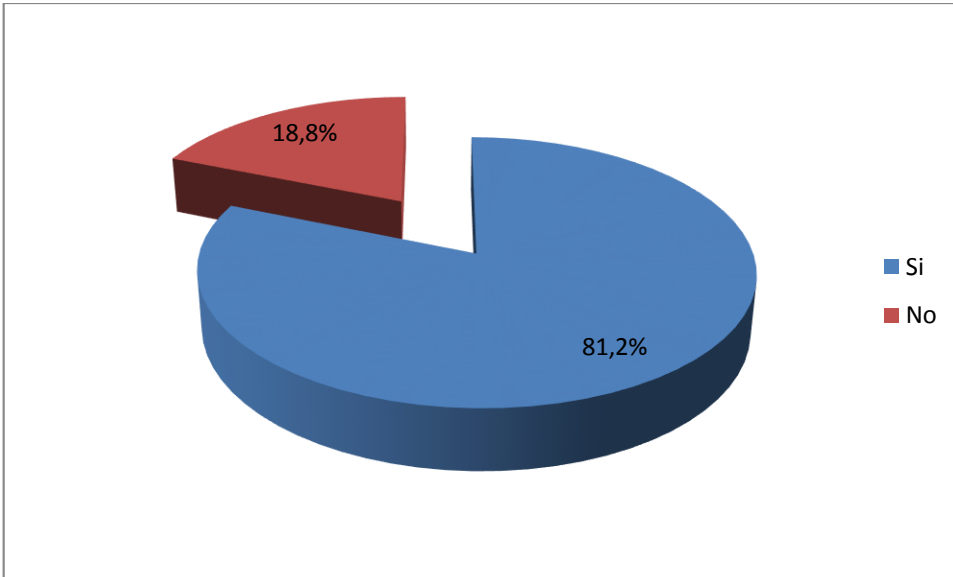
Presencial	76,5%
En línea (Internet)	23,5%



Gran parte 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.

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

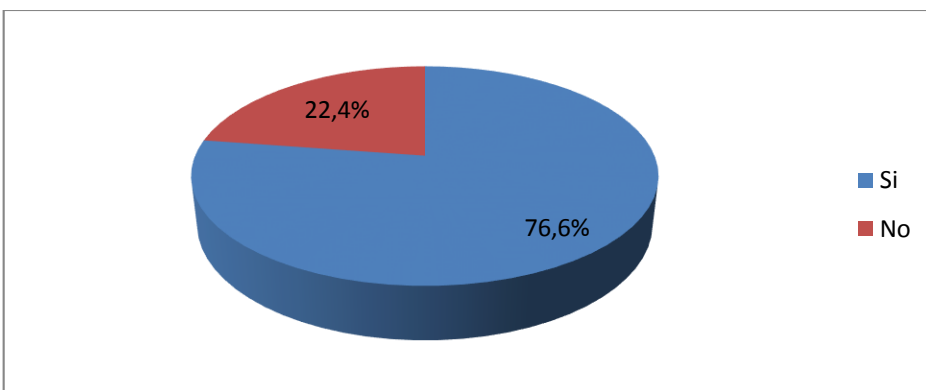
Si	69	81,2%
No	16	18,8%



Se aprecia en los resultados de la encuesta que la tendencia para el acceso para realizar trámites o solicitar servicios es positiva, de 85 encuestados 69 consideran que el servicio es fácil y adecuado.

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

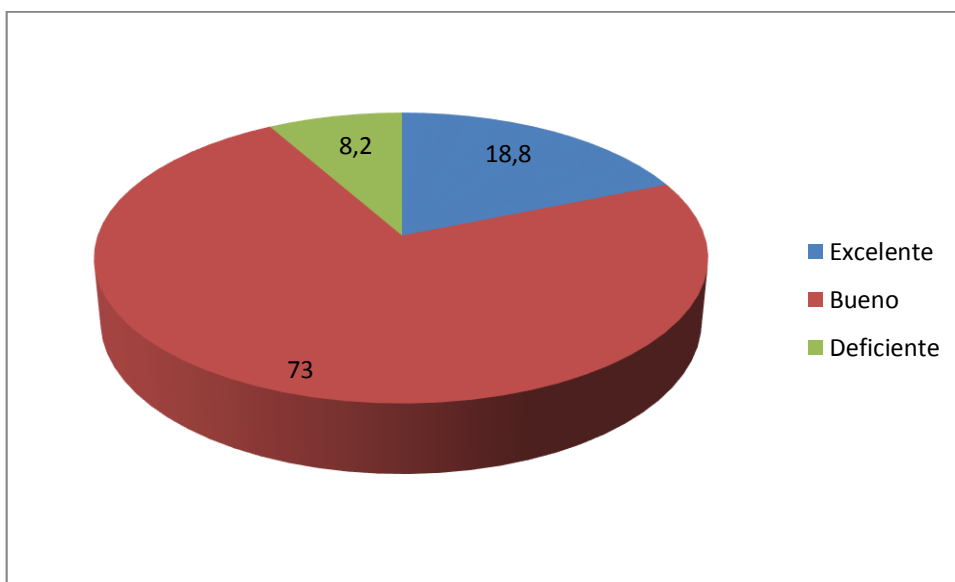
Si	66	76,6%
No	19	22,4%



El 76.6% de las personas encuestadas están satisfechas con el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas de los trámites y servicios que brinda la institución.

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

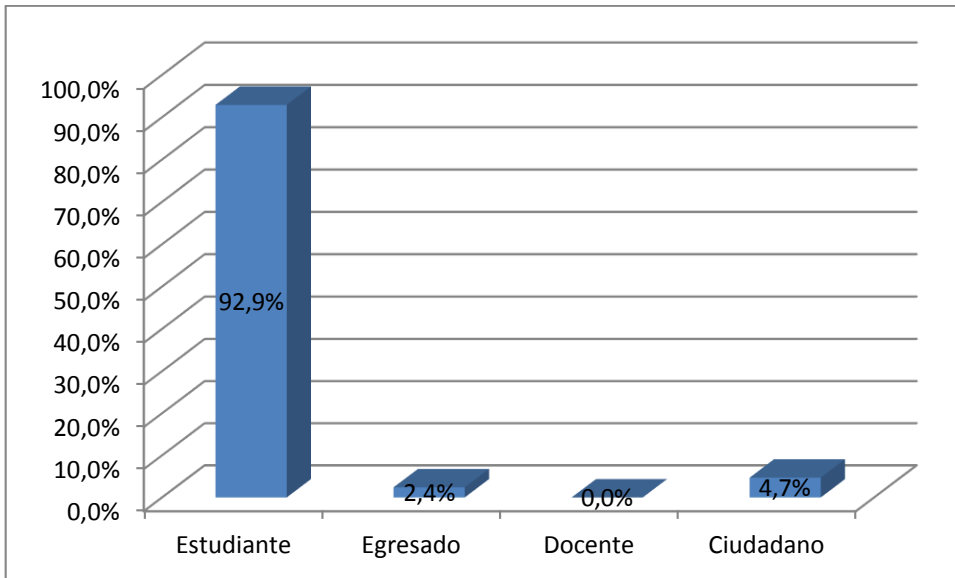
Excelente	16	18,8
Bueno	62	73
Deficiente	7	8,2



De una muestra de 85 personas, el 8.2% considera como deficiente el servicio de atención al ciudadano y el 91.8% se encuentra satisfecho, lo cual es positivo para la institución.

El trámite o servicio lo solicitó en calidad de:

Estudiante	79	92,9
Egresado	2	2,4
Docente	0	0
Ciudadano	4	4,7



Los resultados muestran que los trámites y servicios son solicitados en su mayoría por los estudiantes, seguido por los ciudadanos.

## CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados de la encuesta ya se evidencia la implementación de trámites y servicios en línea.
- Los trámites y servicios de transferencia de estudiantes de pregrado, duplicación de actas y diplomas, fraccionamiento de matrícula son los que menos se presentan en Intenalco.
- El servicio que se brinda al ciudadano para los trámites y servicios, obtuvo un porcentaje alto de calificación, los usuarios se encuentran satisfechos.