

ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS



INSTITUTO TECNICO DE COMERCIO SIMÓN RODRIGUEZ

SANTIAGO DE CALI

VALLE DEL CAUCA

SEPTIEMBRE DE

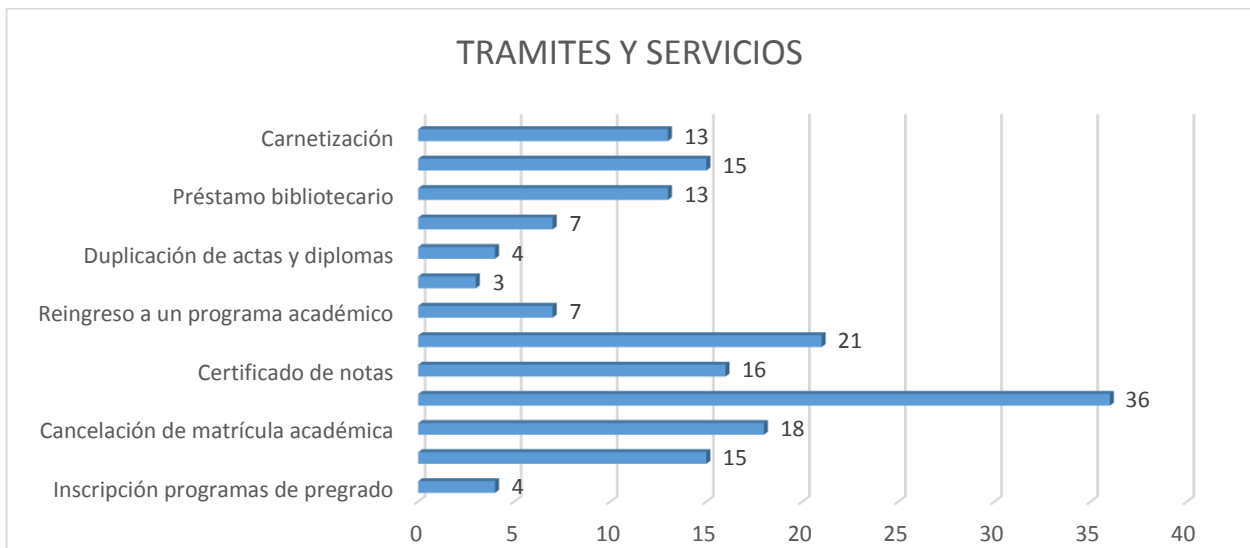
2018

Intenalco Educación Superior aplica encuesta de trámites y servicios a una muestra de 83 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 realiza por medio virtual.

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

Inscripción programas de pregrado	4
Renovación de matrícula	15
Cancelación de matrícula académica	18
Registro de asignaturas	36
Certificado de notas	16
Certificados y constancias de estudio	21
Reingreso a un programa académico	7
Transferencia de estudiantes de pregrado	3
Duplicación de actas y diplomas	4
Solicitud del contenido del programa académico	7
Préstamo bibliotecario	13
Fraccionamiento de matrícula	15
Carnetización	13

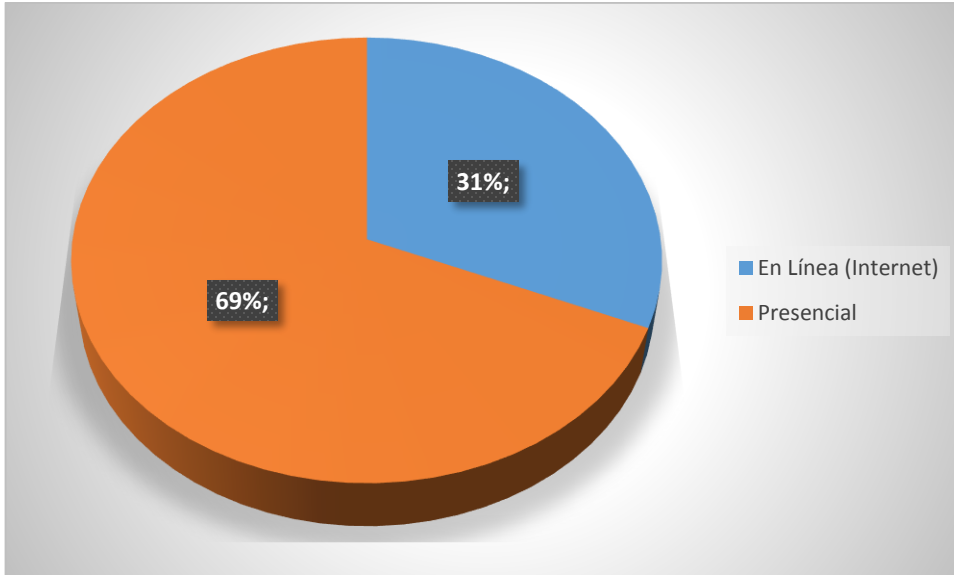
En la pregunta anterior los estudiantes pueden seleccionar los diferentes trámites y servicios que han realizado en la institución, sin limitarse a escoger una sola opción.



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 certificados y constancias de estudio.

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

	Porcentaje	Número
En Línea (Internet)	31%	26
Presencial	69%	57



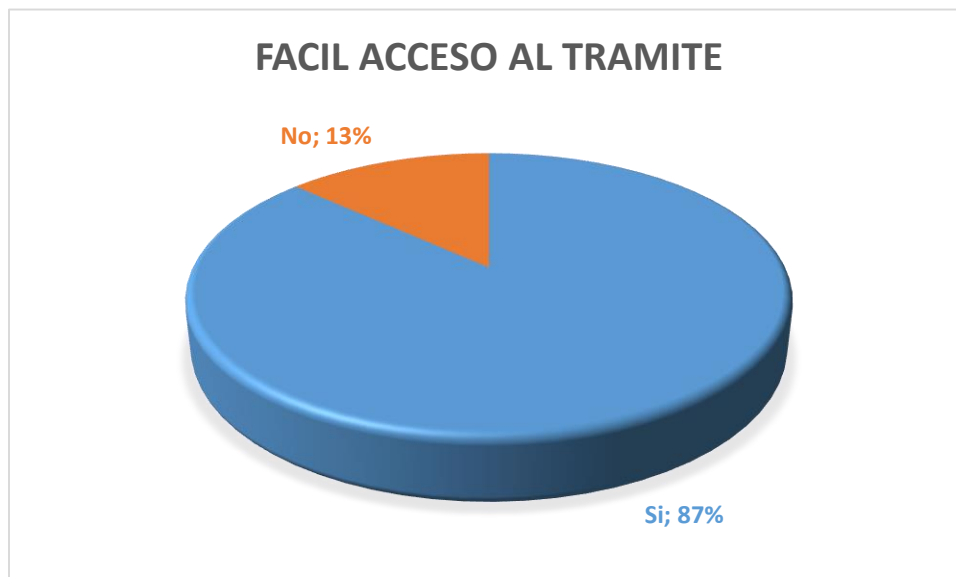
El 69% de los trámites y servicios de la institución se realizan de forma presencial. La inscripción a programas de pregrado, matriculas estudiantes, registro de asignaturas se realiza de forma virtual equivalente al 31% de acuerdo a los resultados obtenidos por la muestra poblacional que se encuestó.

Comparativo años 2016-2018			
Descripción	2016	2017	2018
En Línea (Internet)	23,5%	36,1%	31%
Presencial	76,5%	63,9%	69%

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los trámites y servicios realizados en línea en el año 2018 disminuyeron en 5.1% comparado con el año 2017 y los tramites presenciales aumentaron.

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

	Porcentaje	Número
Si	87,0%	72
No	13,0%	11



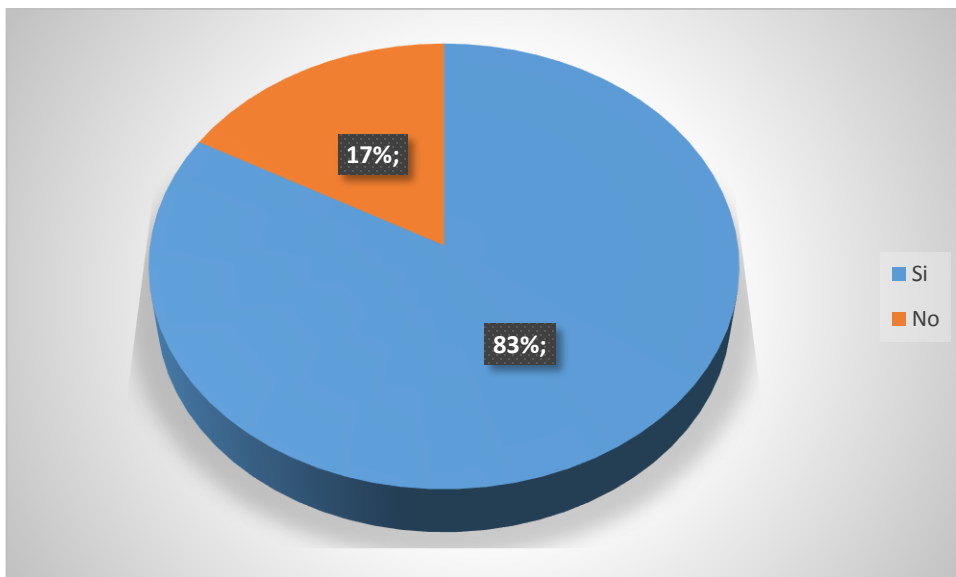
Los resultados de la encuesta indican que el acceso para realizar trámites o solicitar servicios es positiva, de 83 encuestados 72 (87%) consideran que el servicio es fácil y adecuado.

Comparativo año 2016-2017-2018			
Descripción	2016	2017	2018
Si	81,2%	89,0%	87%
No	18,8%	11,0%	13%

En el año 2018 existe un decrecimiento del 2 % en comparación con el año anterior en las respuestas positivas por parte de los encuestados donde indican que el servicio de trámites y servicios fue fácil y adecuado, y crecimiento en comparación con el año 2016.

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

	Porcentaje	Número
Si	83%	69
No	17%	14

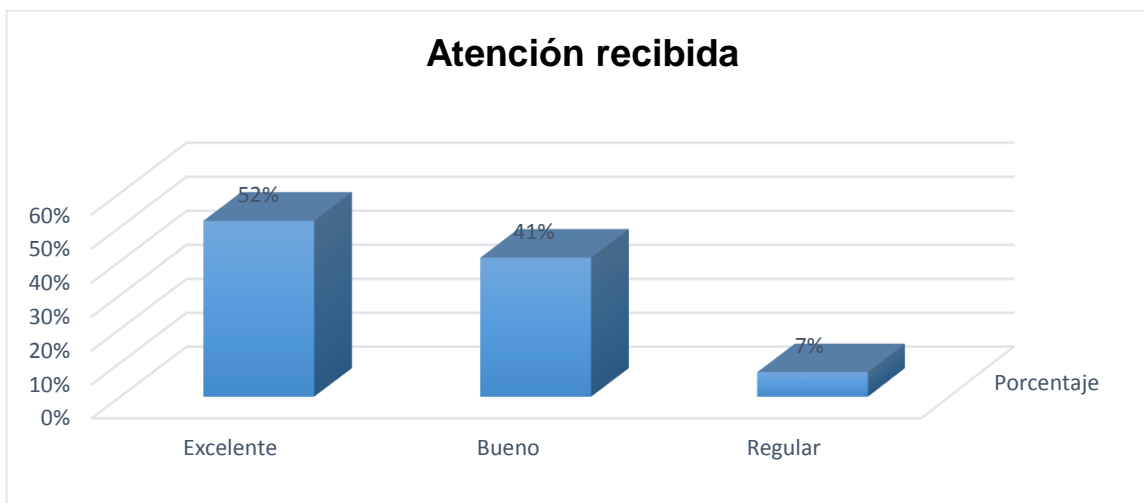


El 83% de las personas encuestadas están satisfechas con el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas de los trámites y servicios que brinda la institución.

Comparativo año 2016-2017-2018			
Descripción	2016	2017	2018
Si	76,6%	88,5%	83%
No	23,4%	11,5%	17%

5) ¿La atención recibida por parte del personal encargado del trámite y/o servicio fue amable y respetuoso?

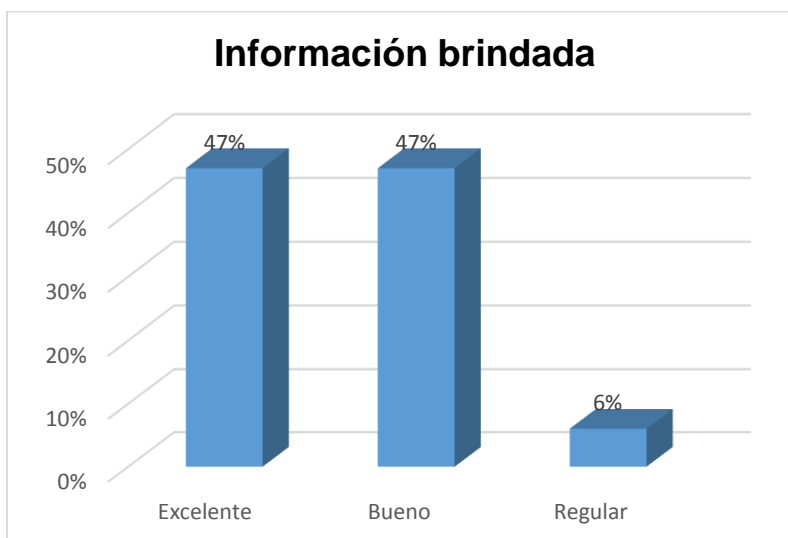
	Porcentaje	Número
Excelente	52 %	43
Buena	41 %	34
Regular	7 %	6



El 52% de los encuestados considera que la atención recibida en los trámites y servicios es excelente, 41% bueno y 7% regular.

6) ¿La información brindada para realizar el trámite y/o servicio (pasos a seguir, requisitos) fue clara y completa

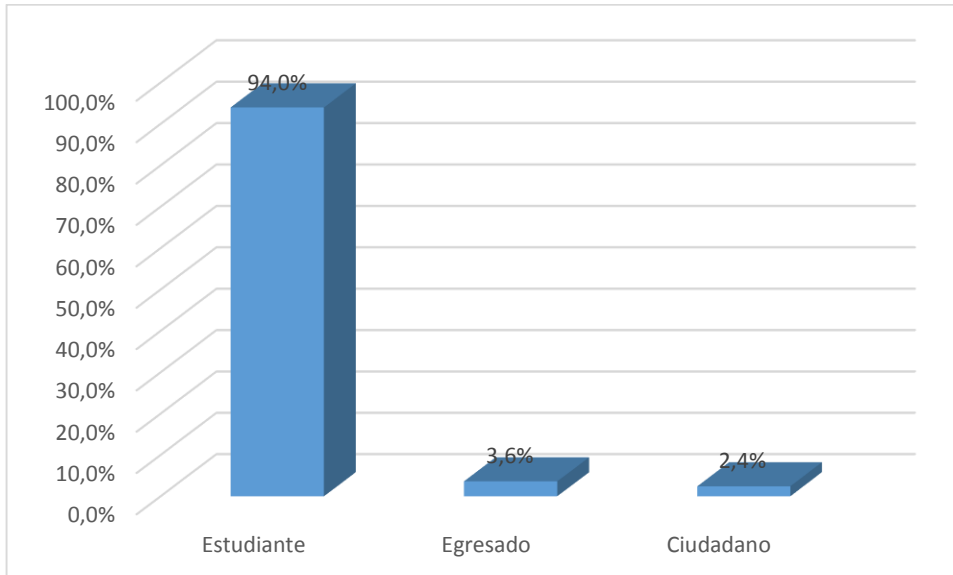
	Porcentaje	Número
Excelente	47 %	39
Bueno	47 %	39
Regular	6 %	5



El 94% de los encuestados se encuentra satisfecho con la información brindada para la ejecución de los trámites y servicios que ofrece la institución.

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

	Porcentaje	Número
Estudiante	94.0 %	78
Egresado	3.6 %	3
Ciudadano	2.4 %	2



Los resultados muestran que los trámites y servicios son solicitados en su mayoría por los estudiantes (94%), seguido por los egresados (3.6%).

Comparativo año 2016-2017-2018			
Descripción	2016	2017	2018
Estudiante	92,9%	96,3%	94%
Egresado	2,4%	1,0%	3,6%
Ciudadano	4,7%	2,6%	2,4%

8) ¿Cuál es el trámite más complejo de realizar en la institución?

Inscripción programas de pregrado	1
Renovación de matrícula	2
Cancelación de matrícula académica	6
Grado de pregrado	1
Certificado de notas	3
Certificados y constancias de estudio	4
Reingreso a un programa académico	1
Transferencia de estudiantes de pregrado	4
Fraccionamiento de matrícula	3
Carnetización	2

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta el trámite más complejo de realizar en la institución es la cancelación de matrícula académica, seguido por certificados y constancias de estudios, y transferencia de estudiantes de pregrado. Es de aclarar que los estudiantes que consideran como complejos estos trámites son pocos.

CONCLUSIONES

- El porcentaje de satisfacción en el tiempo de respuesta a los trámites y servicios conserva un porcentaje similar al del año 2017, donde se obtiene una buena aceptación por parte de los encuestados.
- De acuerdo a los encuestados el trámite más complicado de realizar en la institución es el de cancelación de matrícula académica.
- En términos generales de acuerdo a los resultados de la encuesta, existe un balance positivo en los trámites y servicios que ofrece la institución.