

ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS



INSTITUTO TECNICO DE COMERCIO SIMÓN RODRIGUEZ

SANTIAGO DE CALI

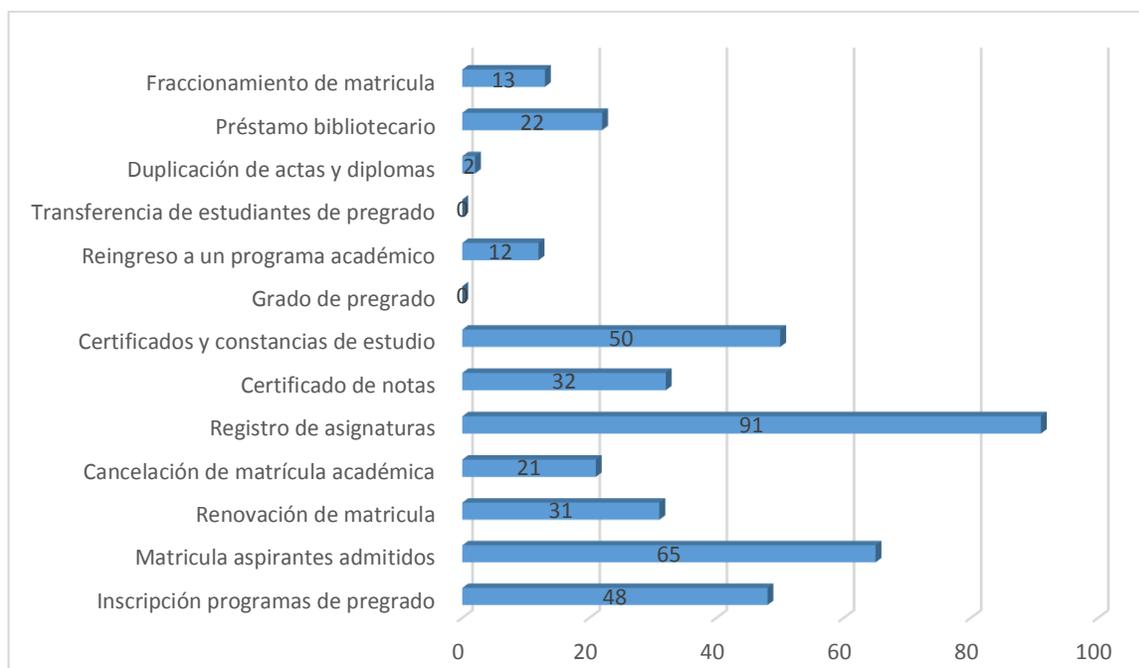
VALLE DEL CAUCA

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

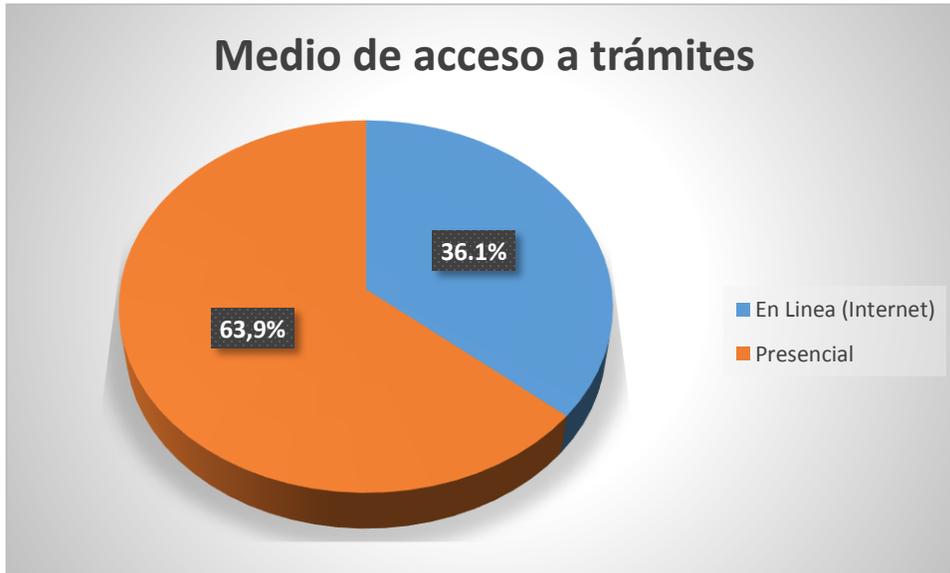
Inscripción programas de pregrado	48
Matricula aspirantes admitidos	65
Renovación de matricula	31
Cancelación de matrícula académica	21
Registro de asignaturas	91
Certificado de notas	32
Certificados y constancias de estudio	50
Grado de pregrado	0
Reingreso a un programa académico	12
Transferencia de 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.

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

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



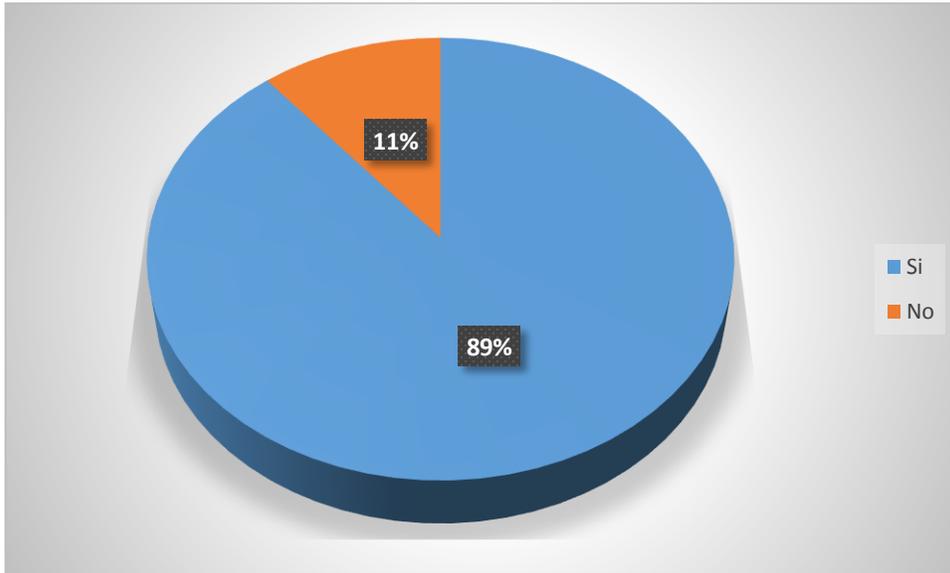
El 63,9% de los trámites y servicios de la institución se realizan de forma presencial. La inscripción a programas de pregrado, matriculas estudiantes, registro de asignaturas se realiza de forma virtual equivalente al 36.1%.

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



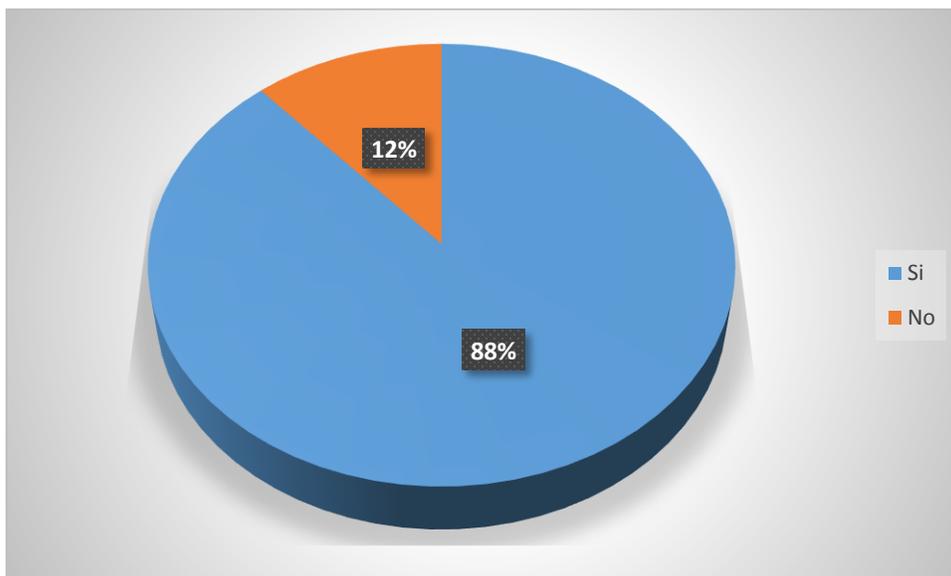
Los resultados de la encuesta indican que el acceso para realizar trámites o solicitar servicios es positiva, de 191 encuestados 170 (89%) consideran que el servicio es fácil y adecuado.

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



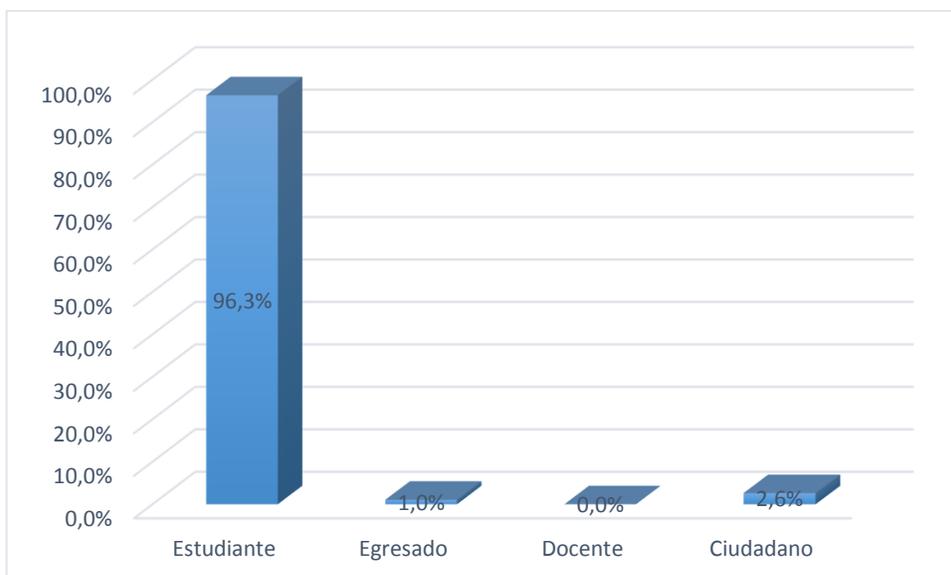
De una muestra de 191 personas, el 4% considera como deficiente el servicio de atención al ciudadano, 64% como bueno y el 32 % lo califica excelente. El 96% de los encuestados se encuentra satisfecho.

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.