**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 | **30** |
| Matricula aspirantes admitidos | **24** |
| Renovación de matricula | **17** |
| Cancelación de matrícula académica | **9** |
| Registro de asignaturas | **34** |
| Certificado de notas | **18** |
| Certificados y constancias de estudio | **25** |
| Grado de pregrado | **5** |
| Reingreso a un programa académico | **8** |
| Transferencia de estudiantes de pregrado | **1** |
| Duplicación de actas y diplomas | **2** |
| Préstamo bibliotecario | **9** |
| Fraccionamiento de matricula | **2** |

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.