



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS IPES 2017

línea base plan de desarrollo 2016-2020



SATISFACCIÓN DE CLIENTES:

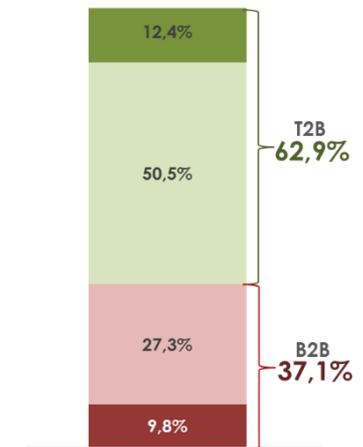
Es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido con el programa o el servicio y las expectativas que presentaba el cliente, esto es clave en la construcción de la imagen y el reconocimiento.



TOP TWO BOXES:

Es una herramienta utilizada como indicador en estudios de satisfacción de clientes que suma las variables calificadas positivamente (bueno y excelente) y las calificadas negativamente (regular y malo), este indicador es denominado TOP TWO BOX (T2B) y BOTTOM TWO BOX (B2B) respectivamente.

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente



SERVICIOS EVALUADOS

Para determinar el nivel de satisfacción de clientes se debe tener en cuenta los momentos de servicio con los que tiene contacto el beneficiario, en este orden de ideas, se busca entender la percepción desde la experiencia del usuario con el IPES.



1. PERFIL DEL USUARIO

1.1 Variables sociodemográficas

2. SATISFACCIÓN GENERAL

2.1 Satisfacción general del IPES

2.2 Satisfacción general de la alternativa comercial

2.3 Razones de calificación

2.4 Percepción general

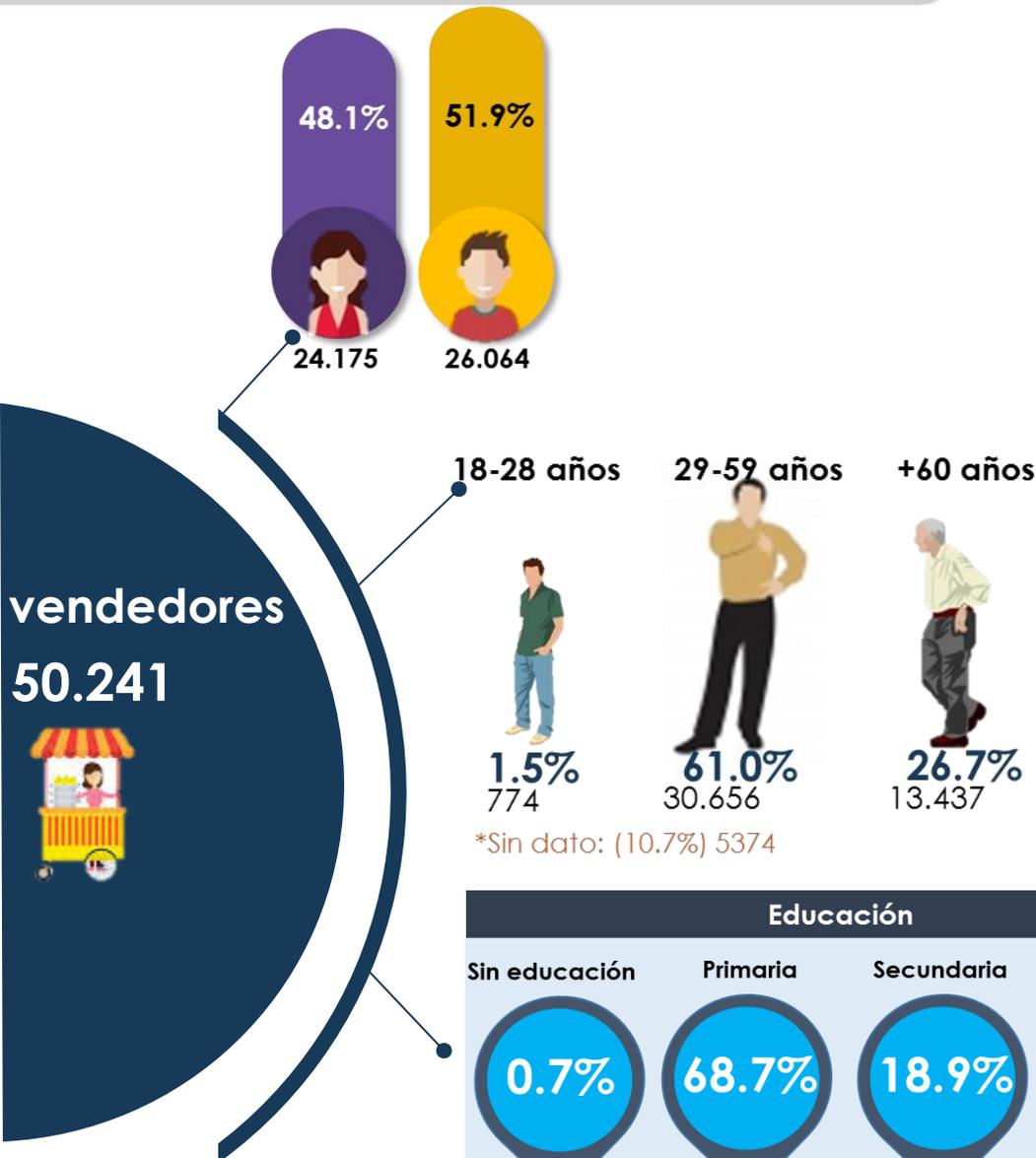
3. SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL IPES

3.1 Satisfacción servicios oficina

3.2 Satisfacción Trámites y solicitudes

3.3 Satisfacción página web

3.4 Percepción general



Edad promedio

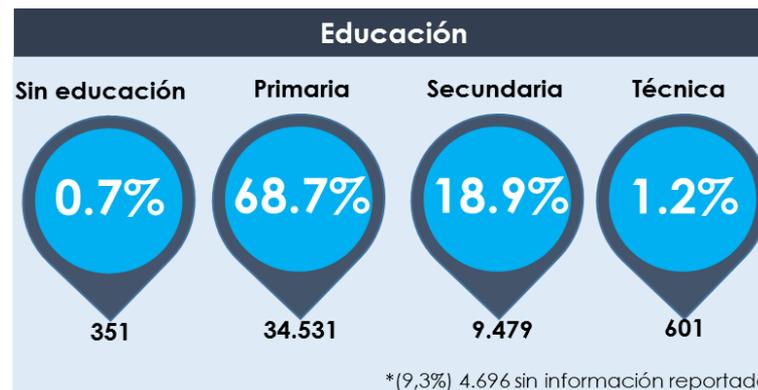


Nuestra población objeto de atención es mayor

Calificación del SISBEN promedio



28.200 personas tienen SISBEN





Satisfacción promedio

Este indicador de satisfacción promedio contempla los momentos de servicio y administración del IPES a la alternativa comercial



Satisfacción administración IPES

Este indicador de satisfacción es el que declaran las personas frente a la pregunta: **A nivel General ¿Cómo Califica su satisfacción con los servicios IPES?**

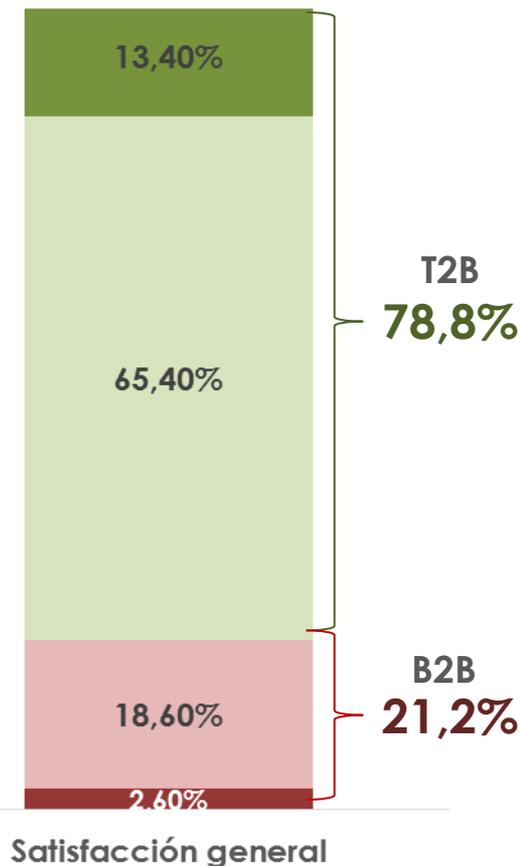


Satisfacción promedio momentos de servicio

Este indicador de satisfacción promedio contempla los momentos de servicio que tienen los ciudadanos con el IPES frente a: oficinas de atención, trámites y página web.

¿Cómo percibe la administración del IPES a la alternativa comercial?

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente



T2B Razones de calificación

Gestor y/o Profesional del IPES **22,1%**

Estado general de la infraestructura **12,4%**

Funcionalidad de mobiliario de los puestos/locales **8,6%**

Promoción y publicidad realizada por el IPES **7,1%**

Continuidad en los servicios públicos **6,8%**

Manejo de residuos **6,6%**

Prestación de servicio de vigilancia **6,3%**

Gestión del conflicto entre comerciantes **6,1%**

B2B Razones de calificación

Estado general de la infraestructura **27,3%**

Promoción y publicidad realizada por el IPES **13,2%**

Señalización **9,4%**

Gestión del conflicto entre comerciantes **7,5%**

Prestación del servicio de baño **5,6%**

Gestor y/o profesional del IPES **4,7%**

Prestación del servicio de vigilancia interna **4,7%**

Promoción y publicidad realizada por el IPES **4,7%**

Manejo de residuos **3,7%**

Funcionalidad de mobiliario de los puestos/locales **3,7%**

Los beneficiarios tienen en cuenta diferentes aspectos para calificar la satisfacción de los servicios del IPES, esto depende del tiempo que lleven vinculados al programa o alternativa.

78,8% Aspectos de calificación positiva de los Beneficiarios

- Nuevos** (menos de 1 año)
- Importancia + ↑
- Gestor y/o profesional del IPES
 - Funcionalidad de mobiliario de los puestos/locales
 - Estado general de la infraestructura
 - Promoción y publicidad realizada por el IPES a la alternativa comercial
- ↓

- Antiguos** (más de 1 año)
- Gestor y/o profesional del IPES
 - Estado general de la infraestructura
 - Funcionalidad de mobiliario de los puestos/locales
 - Continuidad en la prestación de los Servicios Públicos
 - Promoción y publicidad realizada por el IPES a la alternativa comercial
 - Manejo de residuos

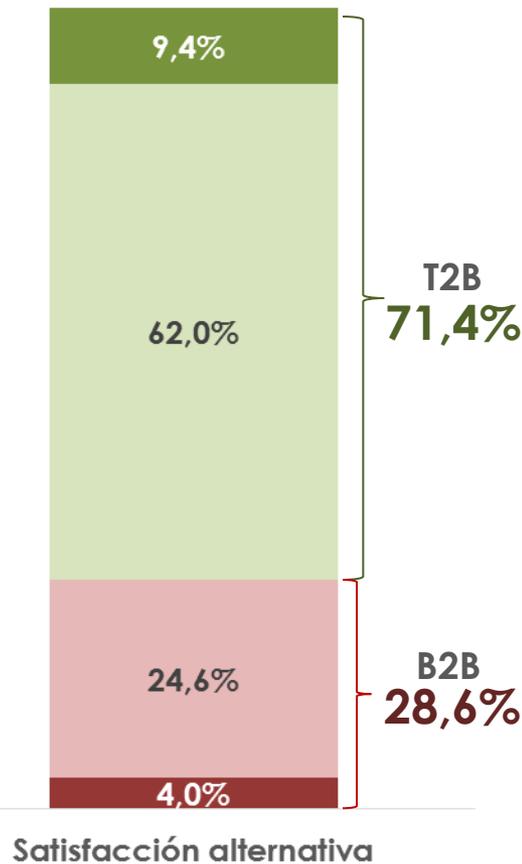
22,5% Aspectos de calificación negativa de los beneficiarios

- Nuevos** (menos de 1 año)
- Importancia + ↑
- Estado general de la infraestructura
 - Promoción y publicidad realizada por el IPES a la alternativa comercial
 - Prestación de servicio de vigilancia interna
- ↓

- Antiguos** (más de 1 año)
- Estado general de la infraestructura
 - Promoción y publicidad realizada por el IPES a la alternativa comercial
 - Señalización
 - La gestión del conflicto entre comerciantes
 - Prestación del servicio de baño
 - Manejo de residuos

¿Comercialmente la alternativa es?

■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Excelente



Razones por las que la alternativa es buena o excelente

Ubicación **36,6%**
Flujo de clientes **31,1%**
Oferta de productos **11,6%**
Capital de trabajo **8%**

Razones por las que la alternativa es mala o regular

Vendedores informales en el sector **44,6%**
Flujo de clientes **29,2%**
Ubicación **10,8%**
Capital de trabajo **9,2%**
Oferta de productos **3,8%**

Los beneficiarios tienen en cuenta diferentes aspectos para calificar la satisfacción de la alternativa, esto depende del tiempo que lleven vinculados.

69,9%

Aspectos de calificación positiva de los Beneficiarios

Importancia
+
-

Nuevos (menos de 1 año)

- Ubicación
- Flujo de clientes
- Capital de trabajo

Antiguos (más de 1 año)

- Ubicación
- Flujo de clientes
- Oferta de trabajo
- Capital de trabajo

30,1%

Aspectos de calificación negativa de los beneficiarios

Importancia
+
-

Nuevos (menos de 1 año)

- Flujo de clientes
- Vendedores informales en el sector
- Ubicación

Antiguos (más de 1 año)

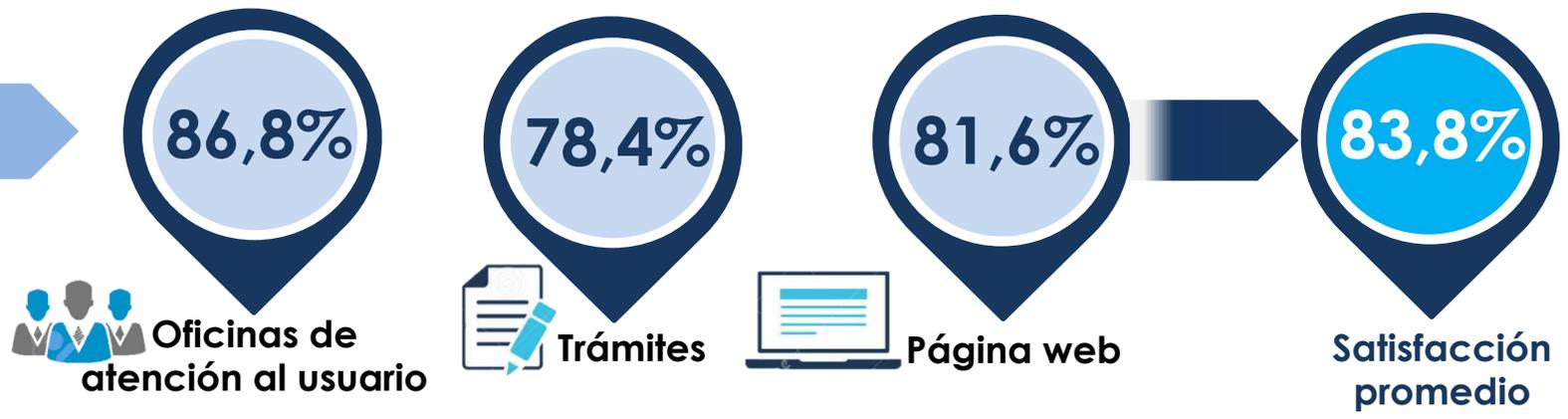
- Vendedores informales en el sector
- Flujo de clientes
- Ubicación
- Capital de trabajo

SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL IPES



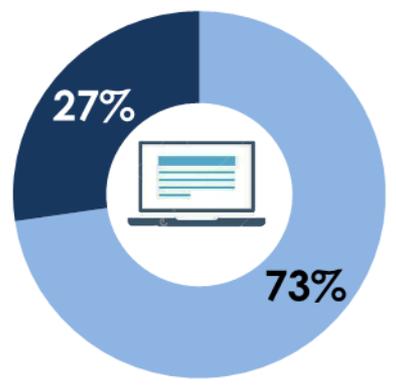
CANALES DE ATENCIÓN

INDICADOR DE SATISFACCIÓN



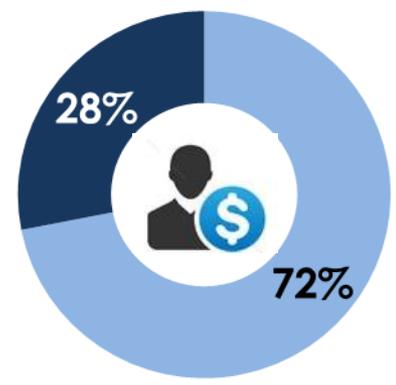
ASPECTOS GENERALES

¿Usted conoce la página web del IPES?



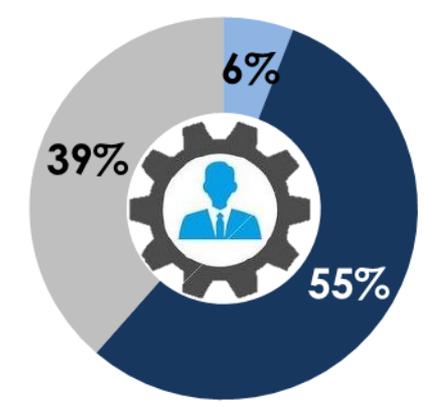
■ NO ■ SI

¿Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente a la que brinda el IPES?



■ NO ■ SI

En el tiempo de permanencia de la alternativa del IPES, su calidad de vida...



■ Empeoró ■ Mejoro ■ Sigue igual



SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL IPES PLAZAS, REDEP Y FORMACIÓN





PLAZAS DE MERCADO



PERCEPCIÓN-PLAZAS DE MERCADO

Indicador de satisfacción



Oficinas de atención al usuario

- Atención y orientación **88,9%**
- Calidad de la información **84,3%**
- Instalaciones **87,3%**
- Señalización **89,8%**
- Amabilidad **87,4%**
- Tiempo de espera **81,4%**
- Presentación personal **90,4%**

Indicador de satisfacción



Trámites

- Calidad en el servicio **73,7%**
- Tiempo de atención **69,3%**
- Calidad de la información **75,2%**

Indicador de satisfacción



Página web

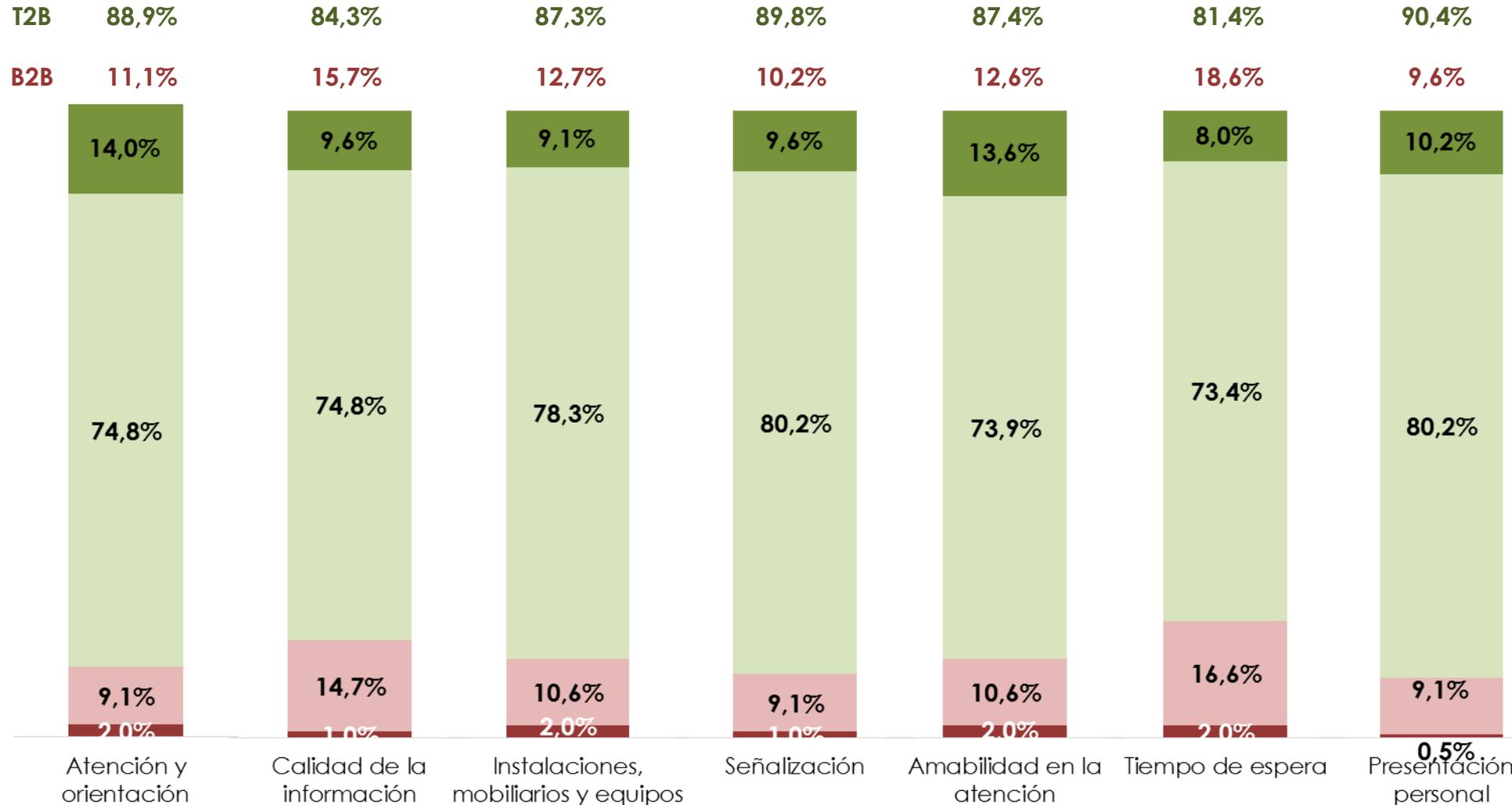


- Facilidad al consultar **100%**
- Guía trámites **95,4%**

SATISFACCIÓN OFICINAS

PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - PLAZAS

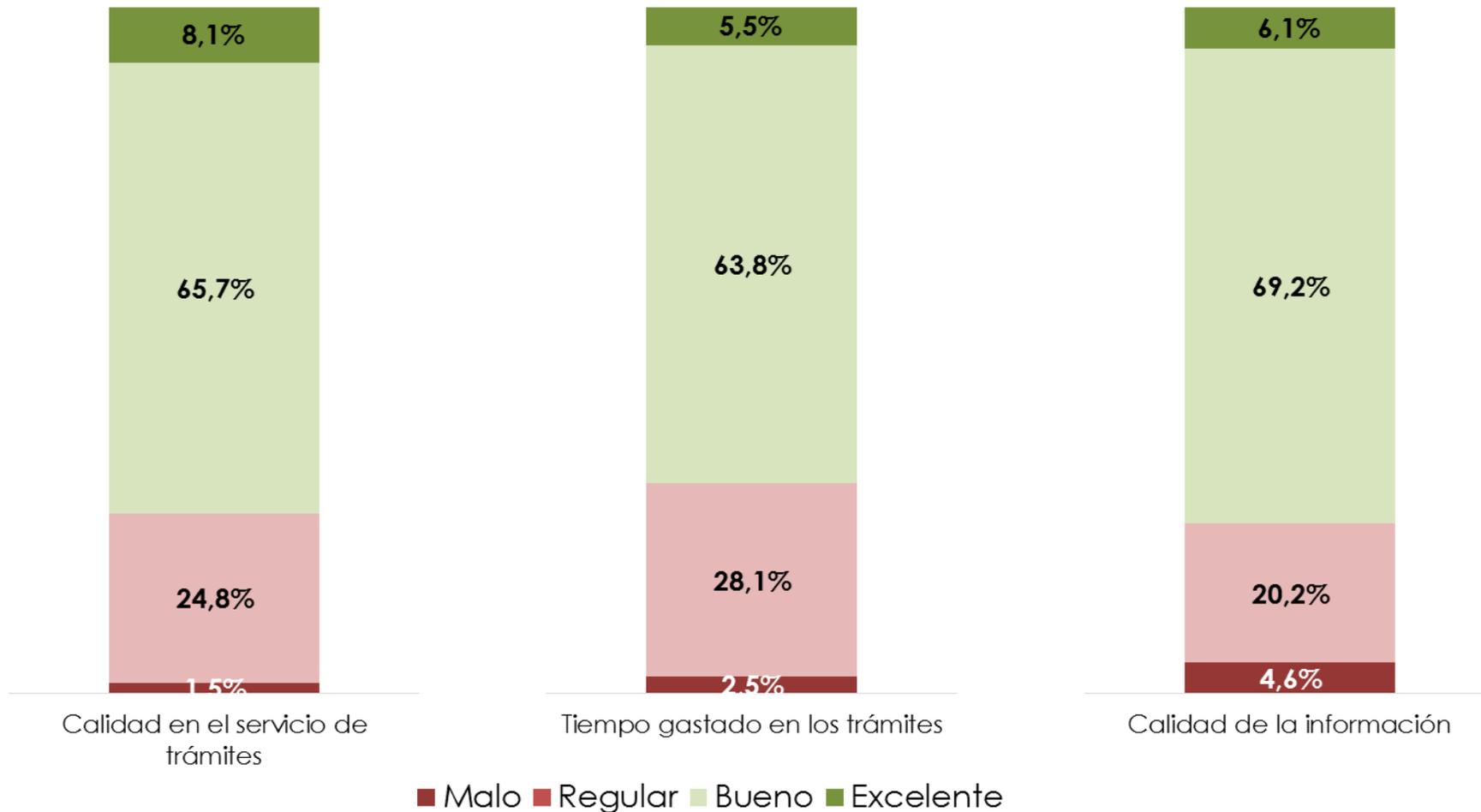
■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente



SATISFACCIÓN TRÁMITES

TRÁMITES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS - PLAZAS

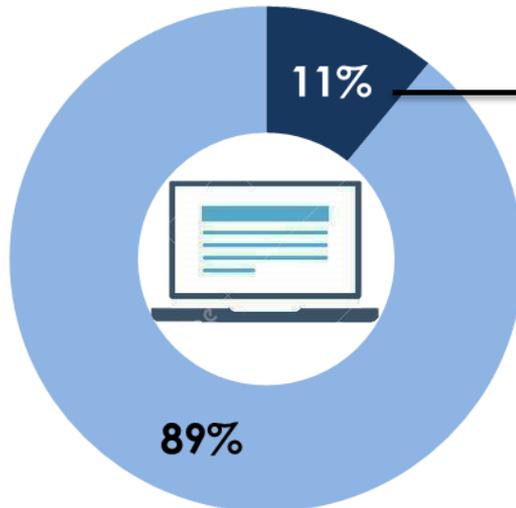
T2B	73,7%	69,3%	75,2%
B2B	26,3%	30,7%	24,8%



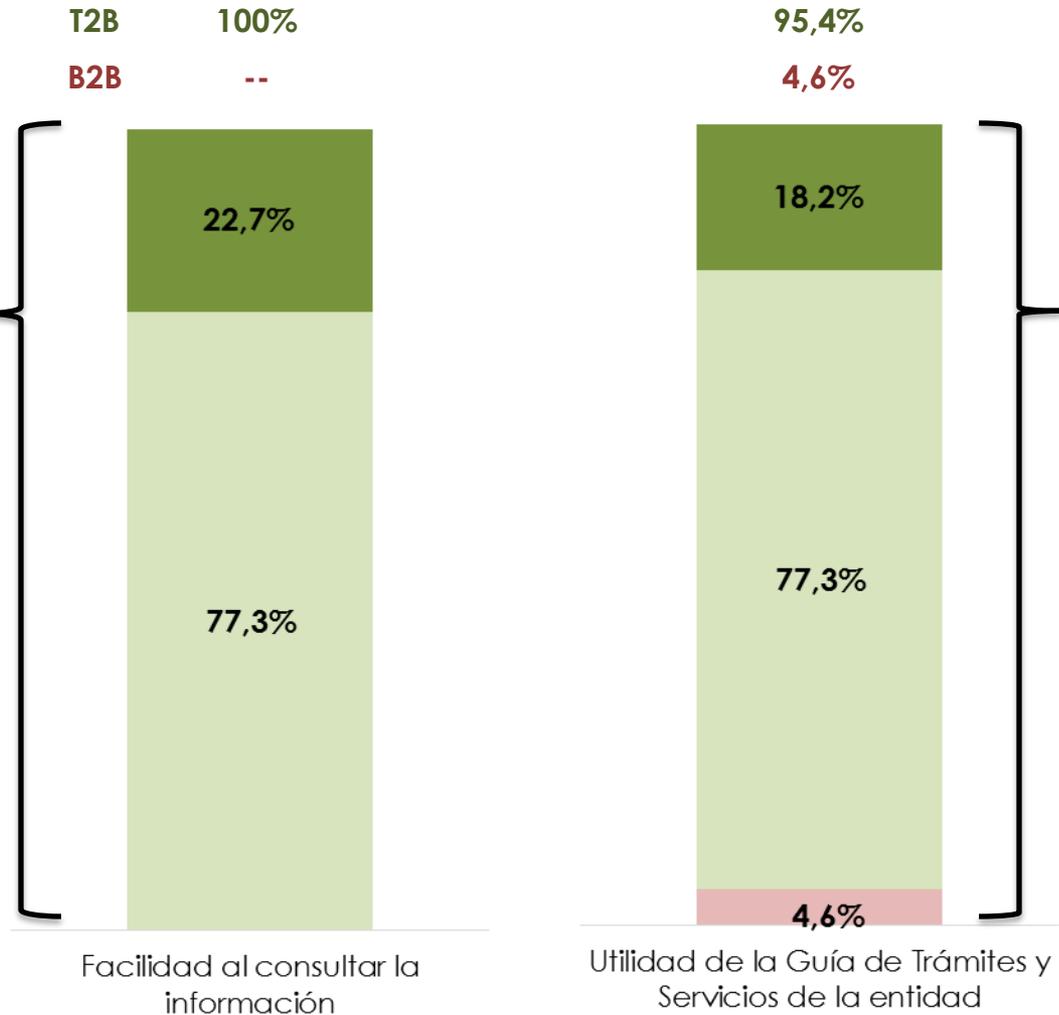
PÁGINA WEB- PLAZAS

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

¿Usted conoce la página web del IPES?

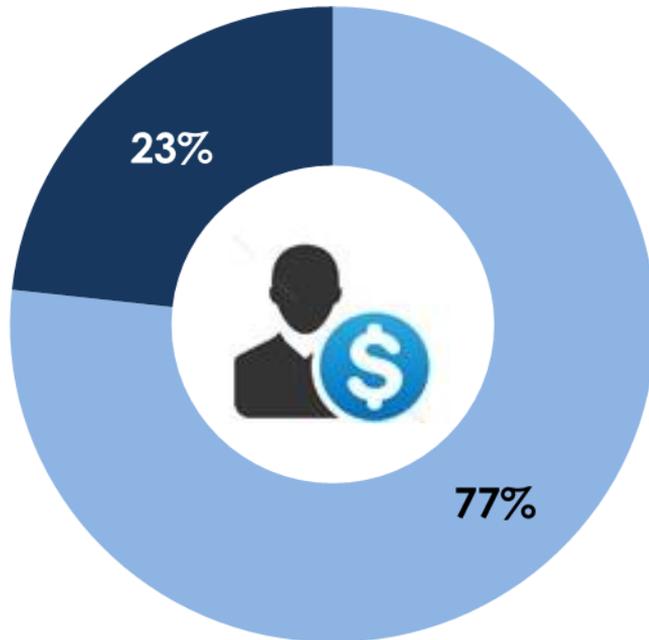


■ Si ■ No



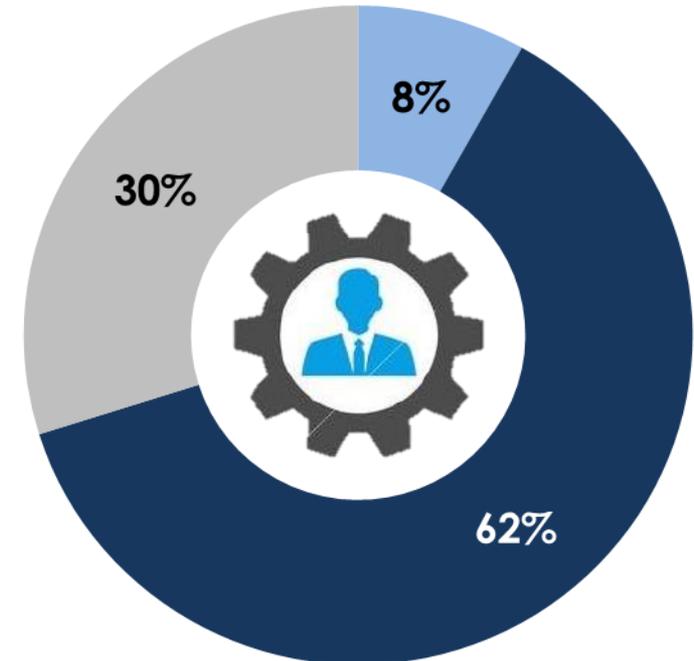
Frente a la alternativa- PLAZAS

¿Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente a la que brinda el IPES?



■ NO ■ SI

En el tiempo de permanencia de la alternativa del IPES, su calidad de vida...



■ Empeoro ■ Mejóro ■ Sigue igual

EL BENEFICIARIO DICE...

Queremos una mayor promoción de las plazas

Solicitamos al IPES hacer reparaciones urgentes en la infraestructura de las plazas

Edad promedio: 53 años



Necesitamos que nos ayuden a darnos a conocer y que quieran conocer las plazas de mercado.

Hay vendedores informales cerca a la plaza

Mayor presencia de funcionarios del IPES en las plazas

Queremos que se mejore la infraestructura, el aseo y la vigilancia, los trámites y respuestas a solicitudes.



REDEP



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Indicador de satisfacción

83,5%

- Atención y orientación **89,7%**
- Calidad de la información **82,5%**
- Instalaciones **80%**
- Señalización **78,2%**
- Amabilidad **83,4%**
- Tiempo de espera **78,3%**
- Presentación personal **92,7%**

Oficinas de atención al usuario

Indicador de satisfacción

80,2%

- Calidad en el servicio **85,5%**
- Tiempo de atención **75,4%**
- Calidad de la información **79,8%**

Trámites

Indicador de satisfacción

76,5%

Facilidad al consultar **79,3%**

Guía trámites **73,7%**

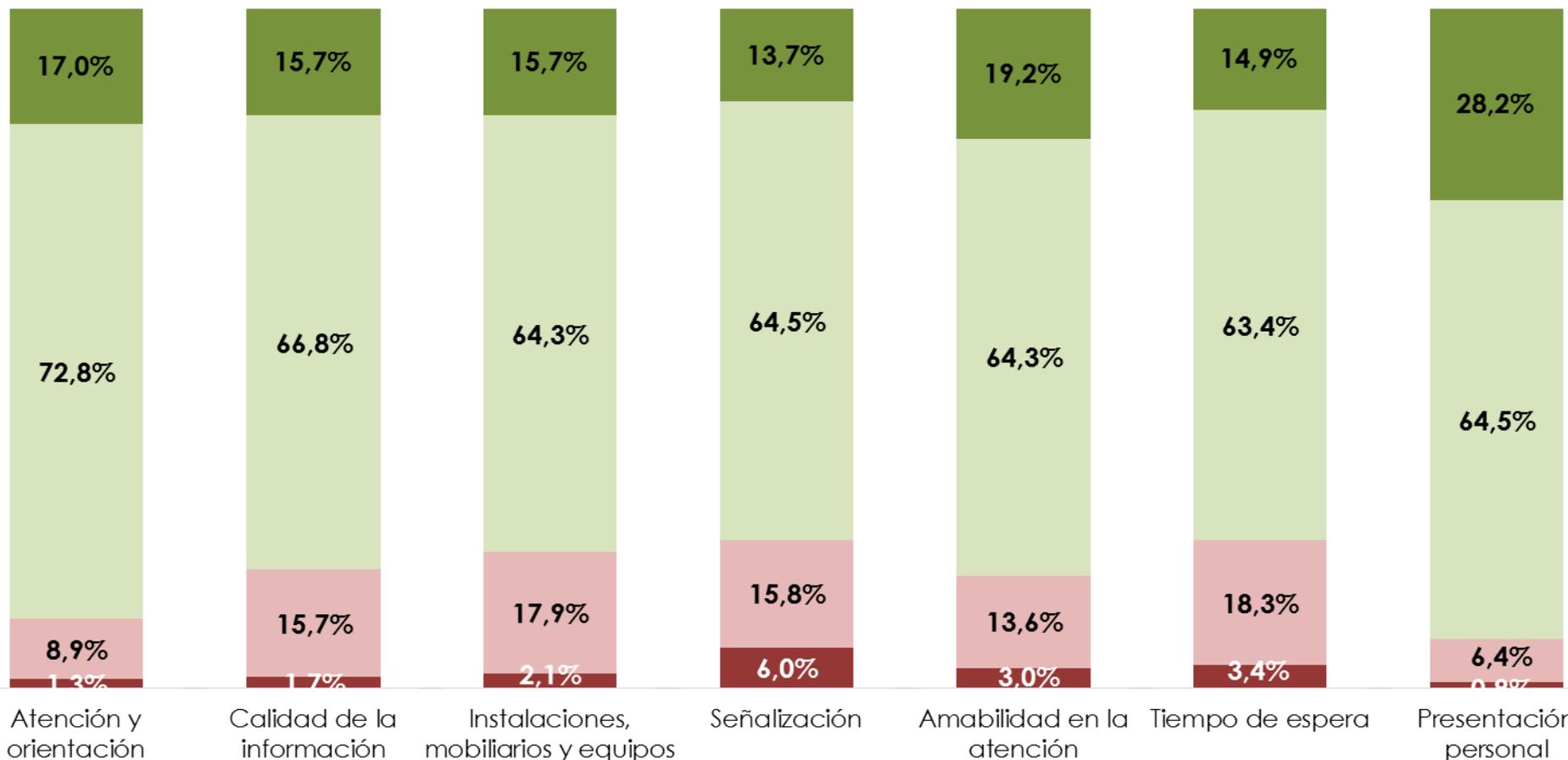
Página web



SATISFACCIÓN OFICINAS

PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - REDEP

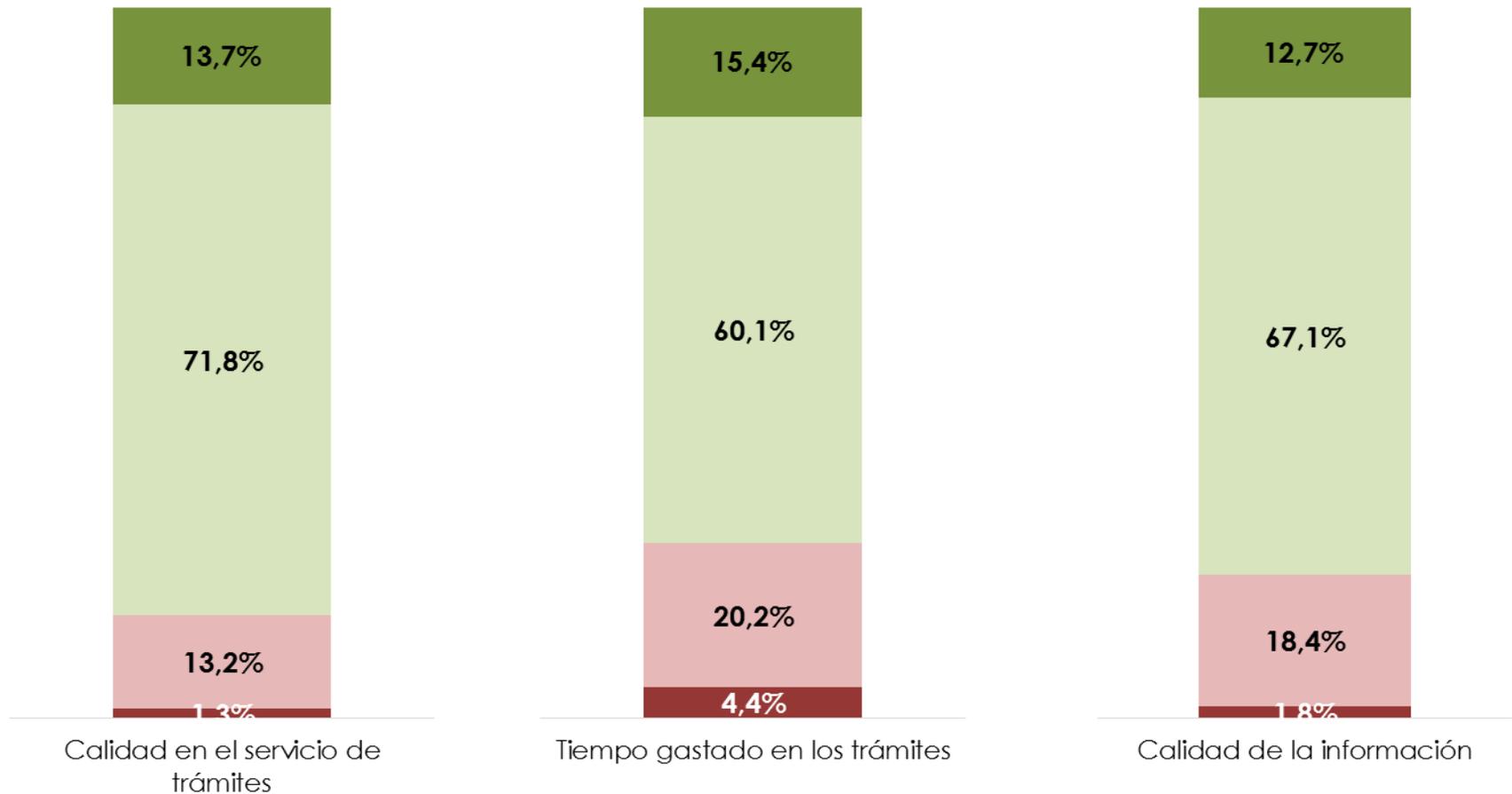
T2B	89,8%	82,5%	80%	78,2%	83,4%	78,3%	92,7%
B2B	10,2%	17,5%	20%	21,8%	16,6%	21,7%	7,3%



■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - REDEP

T2B	85,5%	75,4%	79,8%
B2B	14,5%	24,6%	20,2%

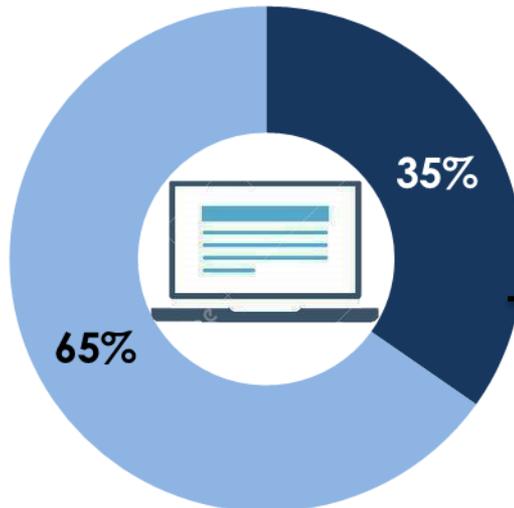


■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

PÁGINA WEB- REDEP

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

¿Usted conoce la página web del IPES?



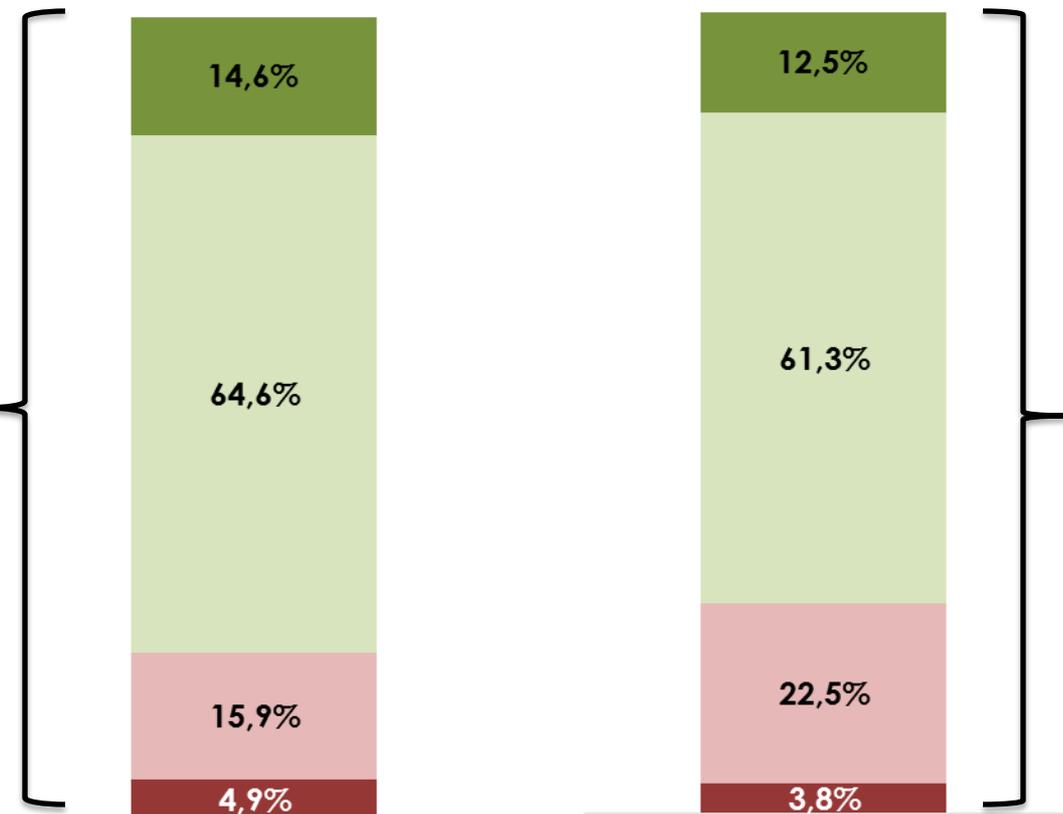
■ Si ■ No

T2B 84,1%

B2B 15,9%

73,7%

26,3%

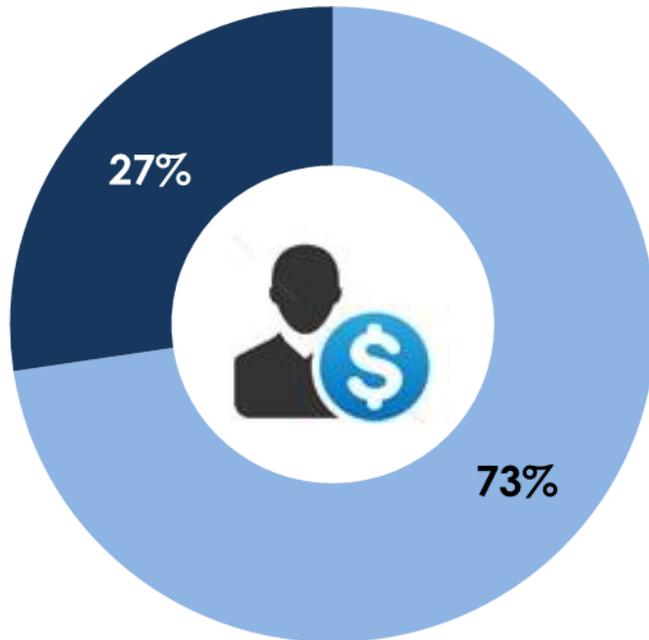


Facilidad al consultar la información

Utilidad de la Guía de Trámites y Servicios de la entidad

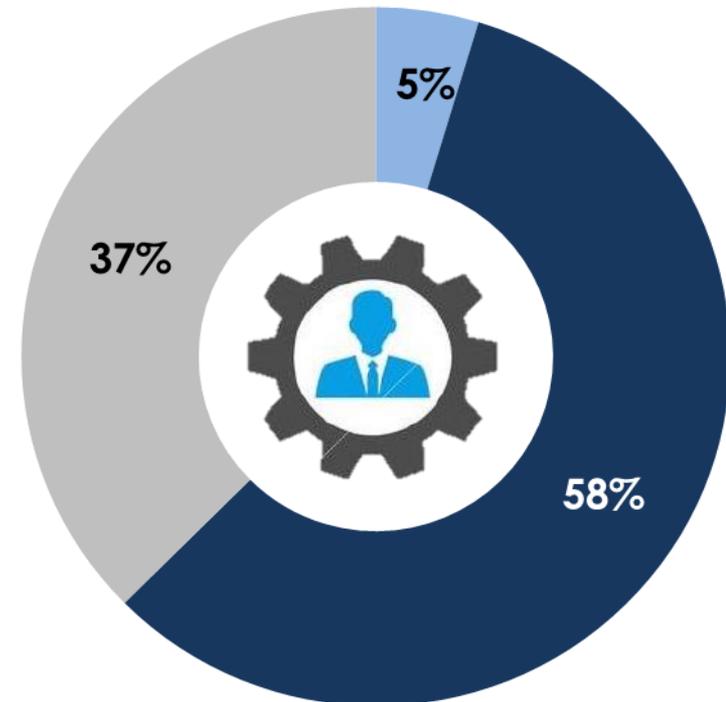
Frente a la alternativa – REDEP

¿Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente a la que brinda el IPES?



■ NO ■ SI

En el tiempo de permanencia de la alternativa del IPES, su calidad de vida...



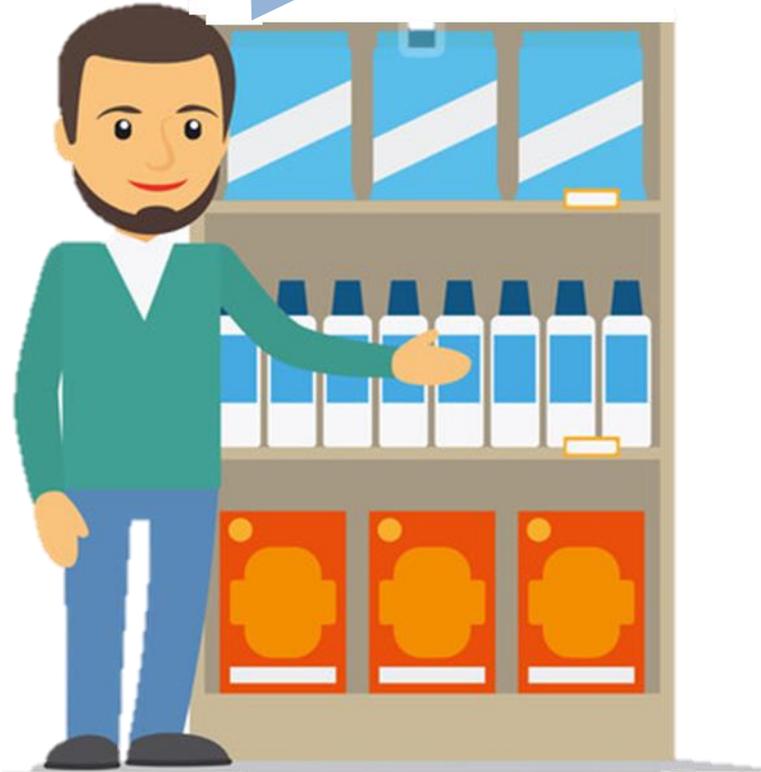
■ Empeoró ■ Mejoró ■ Sigue igual

EL BENEFICIARIO DICE...

Hay vendedores informales y eso afecta nuestras ventas, por lo que tenemos problemas para surtir nuestros negocios.

Necesitamos que el IPES realice recuperación del espacio público.

Edad promedio:
50 años



Necesitamos ver más administración del IPES.

Hacer más fácil el acceso a programas de emprendimiento

Queremos capacitaciones para mejorar las ventas.

El IPES puede ayudarnos a hacer más publicidad a las alternativas.

Mejoras en la infraestructura y la señalización.

Servicio de electricidad en los Quioscos



FORMACIÓN



Indicador de satisfacción

95,4%

- Atención y orientación **95,5%**
- Calidad de la información **95,3%**
- Instalaciones **94,6%**
- Señalización **94,5%**
- Amabilidad **94,0%**
- Tiempo de espera **96,6%**
- Presentación personal **97,3%**

Oficinas de atención al usuario

Indicador de satisfacción

93,4%

- Calidad en el servicio **94,9%**
- Tiempo de atención **92,2%**
- Calidad de la información **93,0%**

Trámites

Indicador de satisfacción

98,0%

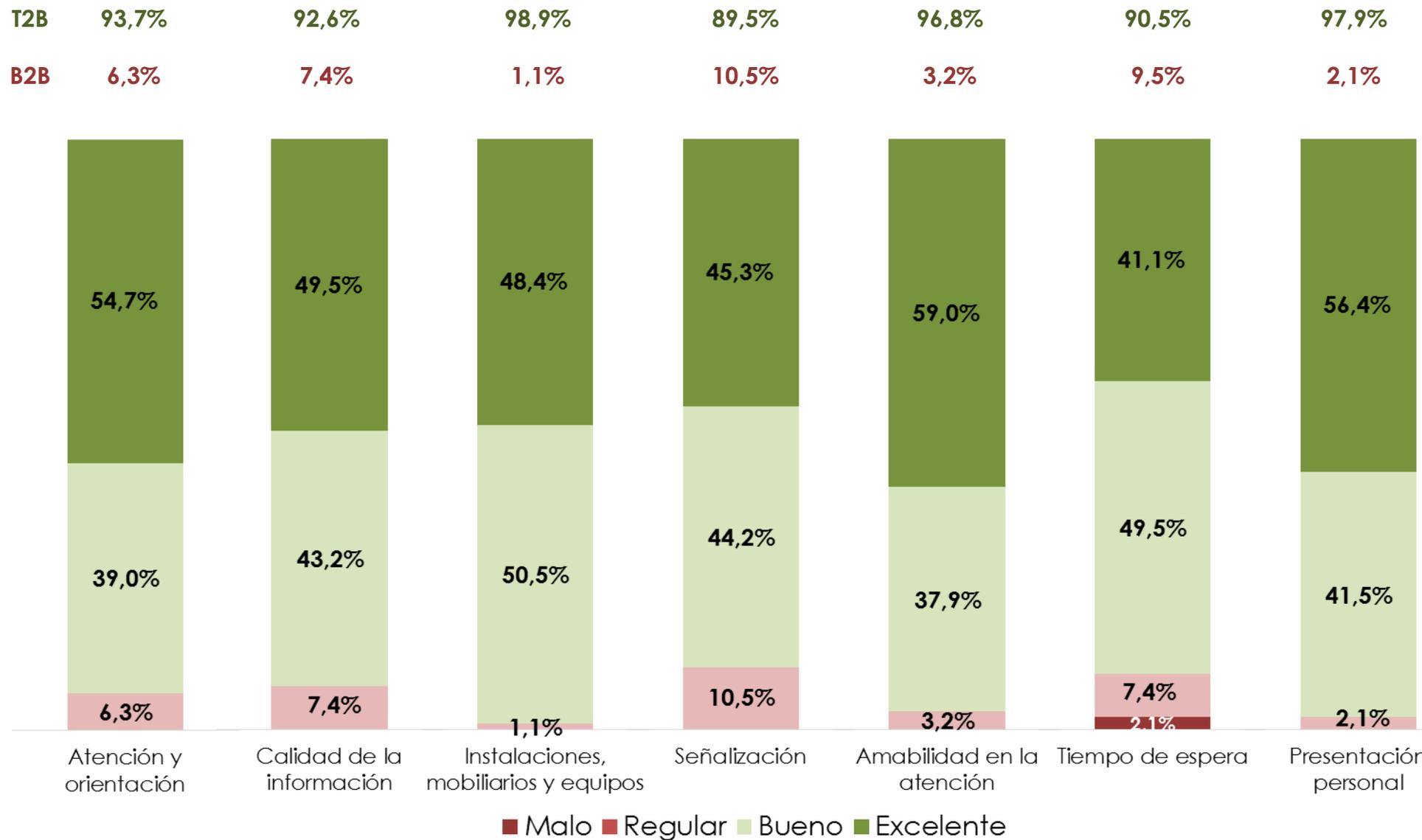
Facilidad al consultar **100%**

Guía trámites **98,2%**

Página web

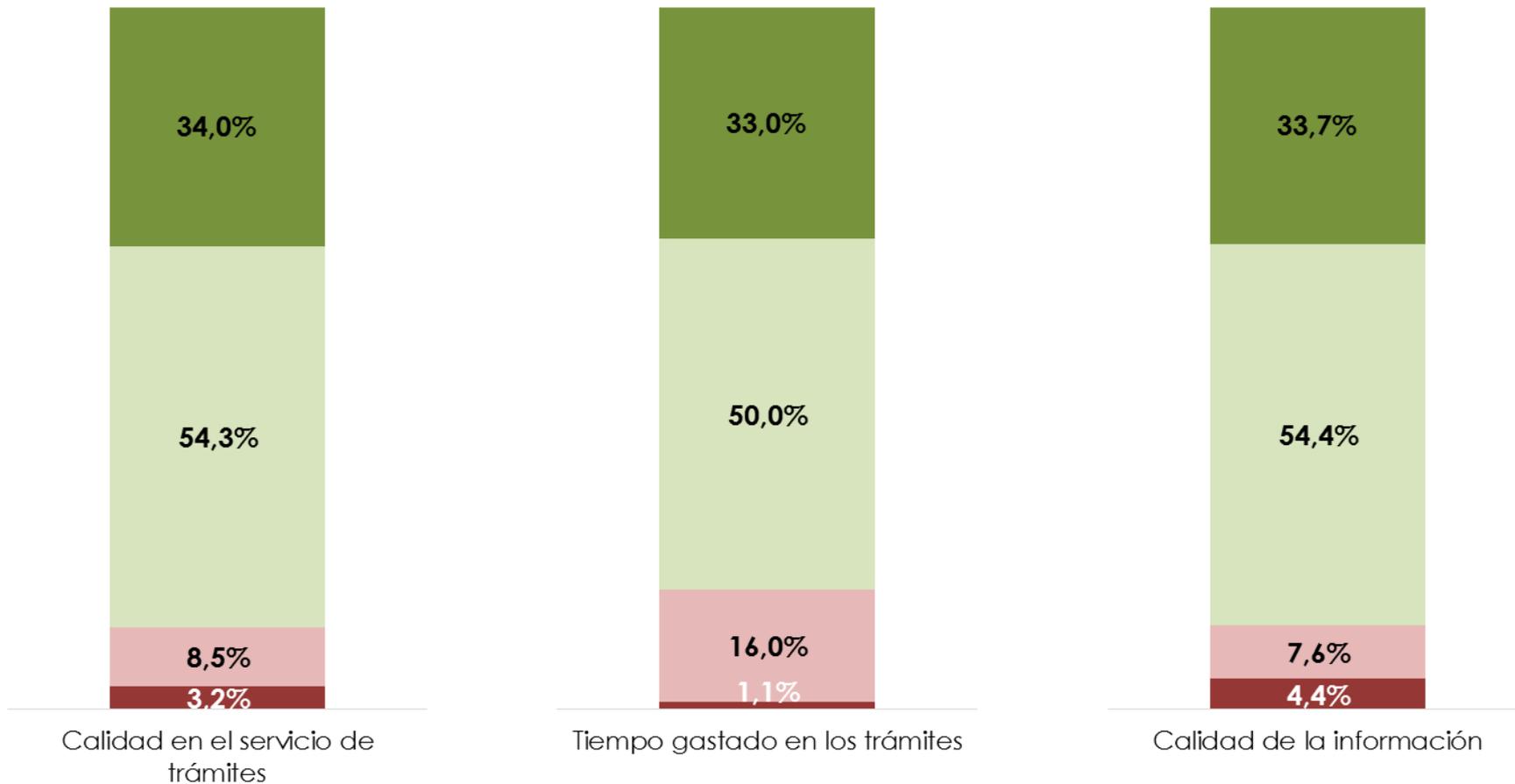


PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - FORMACIÓN



PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - FORMACIÓN

T2B	88,3%	93%	98%
B2B	11,7%	17%	12%

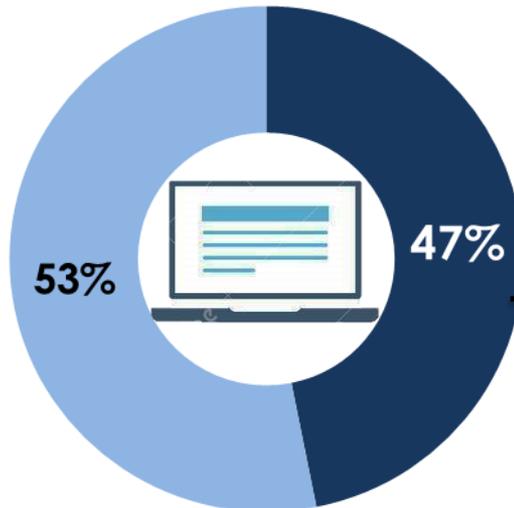


■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

PÁGINA WEB- FORMACIÓN

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

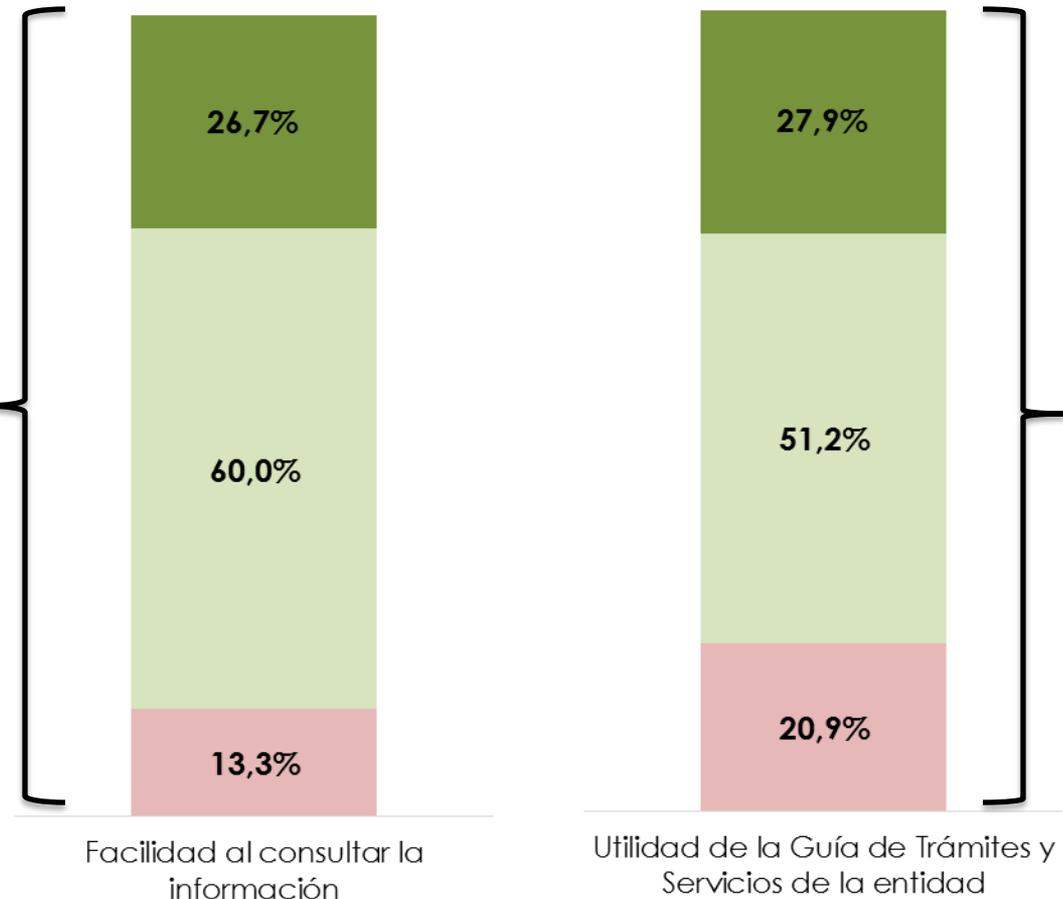
¿Usted conoce la página web del IPES?



■ Si ■ No

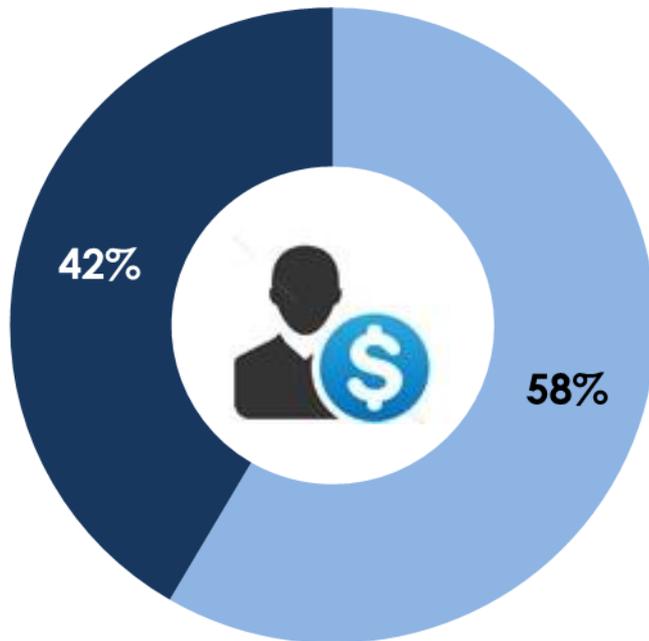
T2B 96,7%
B2B 13,3%

79,1%
20,9%



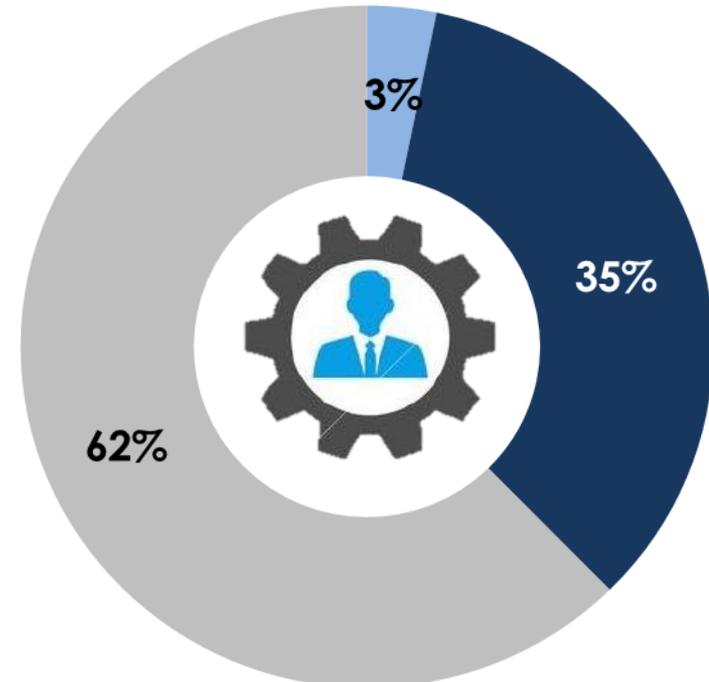
Frente a la alternativa – FORMACIÓN

¿Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente a la que brinda el IPES?



■ NO ■ SI

En el tiempo de permanencia de la alternativa del IPES, su calidad de vida...



■ Empeoro ■ Mejóro ■ Sigue igual

EL BENEFICIARIO DICE...

Este servicio es muy bueno, nos ayuda a mejorar.

La formación nos permite crecer como personas y ser más competentes.

Edad promedio: 43 años



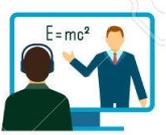
Seguir dando continuidad a los cursos de capacitación ofertados por el IPES

Mejorar los tiempos de servicio al cliente y tesorería.

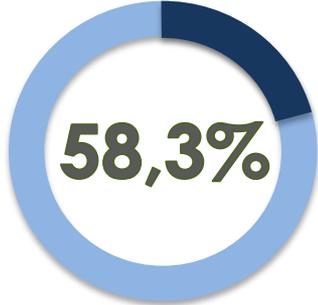
Promocionar la pagina web

Los programas podrían tener beneficios adicionales como subsidio de transporte, alimentación o apoyo para surtir.

Participación en las alternativas de formación y capacitación – Formación



ACADÉMICA



COMPLEMENTARIA



TÉCNICA



Percepción de los Procesos formativos

Los contenidos vistos **SI** permiten la **creación** de una nueva unidad **productiva**

86%

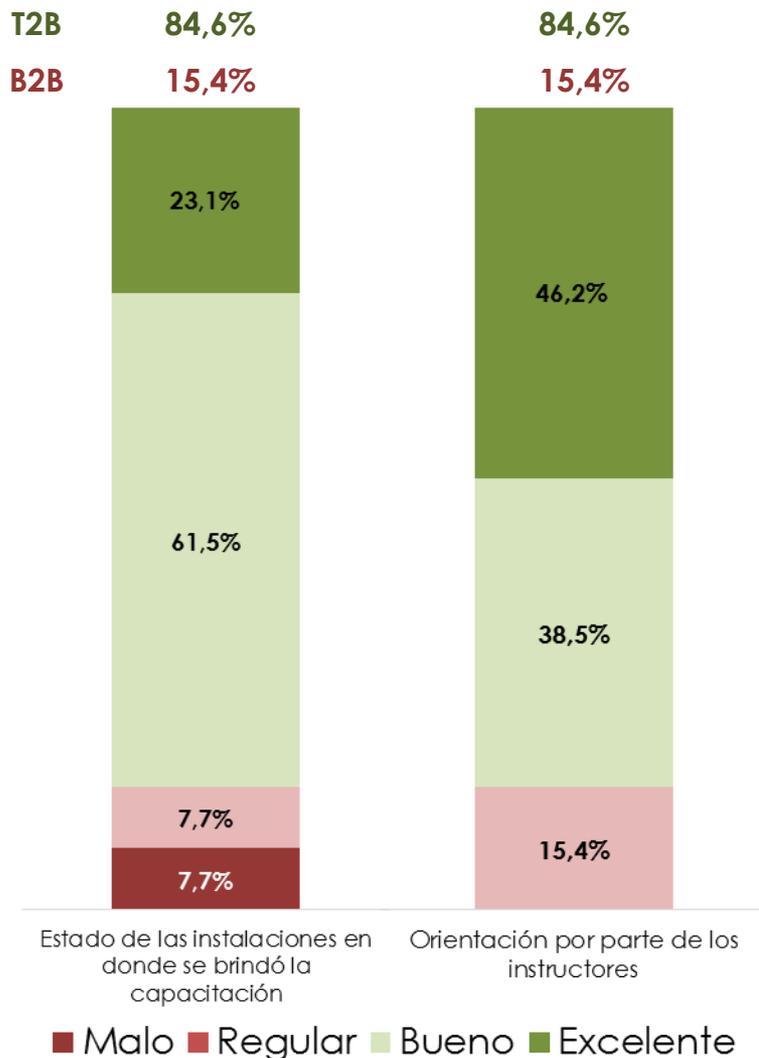
Los contenidos vistos **SI** son **aplicables** en la unidad **productiva**

85%

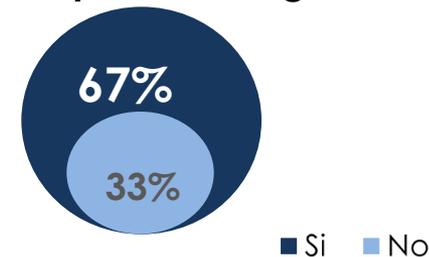
Los contenidos vistos **SI** son **útiles** para acceder o mejorar el **desempeño** en el mercado laboral

86%

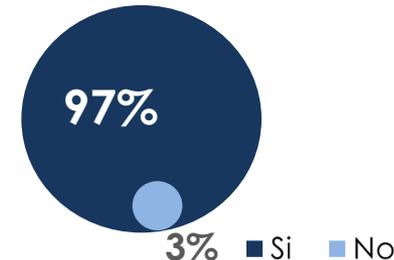
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO - FORMACIÓN



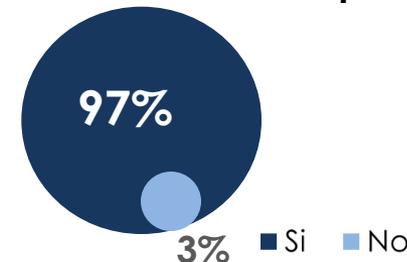
El servicio de orientación para el empleo fue útil para conseguir trabajo



La información recibida en los talleres fue clara



Recomendaría los servicios de intermediación laboral a otras personas



A NIVEL GENERAL...

La satisfacción se encuentra sobre el 78% (**línea base**) debido en gran parte al trabajo del gestor del IPES y al estado general de la infraestructura, esto indica que la satisfacción percibida de los usuarios depende de una combinación entre gestión y estado físico de sus alternativas comerciales.

Solo el 27% conoce **la página web** y los servicios que se pueden realizar en ella, los demás canales de atención del IPES como la oficina y los trámites fueron calificados por encima del 80%, al promocionar más los **servicios** por **internet** puede afectar **positivamente** la **satisfacción**.

La mayoría de los **usuarios** se encuentran entre los **40 y los 58 años**, por lo que las estrategias de mejora a implementar deben tener en cuenta este factor y el impacto que se quiere lograr.

Los usuarios tienen en cuenta diferentes aspectos para calificar al IPES según el tiempo que tengan en la alternativa. Existe una oportunidad de mejora al mostrar más a los usuarios la gestión que desarrolla el IPES en **arreglos y mantenimiento** de la infraestructura.

La mayoría de las personas afirma que su **calidad de vida** ha mejorado gracias a la alternativa comercial, aún así, existe una **oportunidad** de **mejora** para seguir de cerca el proceso del **39%** de **beneficiarios** que siente que no ha cambiado nada.

En general **las personas** se muestran **satisfechas** con la **alternativa** que tienen y es importante **controlar** los **vendedores informales** en las cercanías a estas, ya que los usuarios perciben esto como **competencia desleal** e impacta de manera negativa en la imagen del IPES.

A NIVEL GENERAL...

Una oportunidad de mejora es la activación comercial y de flujo de clientes de las alternativas, esto generaría un impacto positivo importante de manera transversal.

Los beneficiarios de formación son los que se muestran mejor satisfechos con los trámites de la entidad y también son los que más afirman conocer la página web, esto tiene un impacto directo en su percepción de la efectividad de los trámites.

En formación y las alternativas brindadas a través de REDEP es donde las personas perciben un menor cambio en su calidad de vida. Sin embargo, la alternativa **“Antojitos para todos”** la que muestra el mayor cambio y **“Ferias temporales”** el menor.

Los procesos formativos se encuentra arriba del 95% lo que indica una satisfacción alta con la gestión de la entidad en este sentido.

Las personas tienen una buena percepción de las instalaciones y el contenido de las orientaciones que se dictan, lo que permite impactar de manera positiva en los beneficiarios y darle reconocimiento a la gestión del IPES.

1 Se debe trabajar en la imagen que se genera del IPES basándose en la gestión que se puede mostrar a los beneficiarios y que ellos puedan evidenciar este trabajo.

Es importante dar a conocer más la página web de la entidad y los servicios que se pueden hacer desde allí, esto teniendo en cuenta que la mayoría de beneficiarios se encuentran entre los 40 y 58 años, por lo que la navegabilidad debe ser muy amigable y fácil de identificar.

2

3 Asegurarse que la información entregada a los beneficiarios sea la que ellos necesitan, es una acción que puede ayudar a mejorar la satisfacción en cuanto a los trámites y la efectividad de los mismos.

Se debe hacer énfasis en la importancia y el impacto que tiene el trabajo del gestor de las alternativas ya que para los usuarios es muy importante este aspecto, buscando mejorar el posicionamiento y proyección de la entidad.

4

5 El seguimiento para los beneficiarios de las plazas de mercado debe reforzarse ya que, en mayor parte, perciben más demoras en los trámites que realizan, problemas con la infraestructura y no quedan completamente satisfechos con la información suministrada.