



# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS IPES 2016

*línea base plan de desarrollo 2016-2020*



## MUESTREO:

Es una técnica de **muestreo probabilístico** en donde el investigador **divide** a toda la **población** en diferentes **subgrupos**. Luego, selecciona **aleatoriamente** a los sujetos finales de los **diferentes estratos** en forma proporcional, en este caso, la selección se realizó teniendo en cuenta los servicios y alternativas en los cuales el IPES tiene actualmente beneficiarios.

**Elección proporcional al tamaño del estrato:** el tamaño de la muestra en cada grupo es proporcional a los elementos de dicho grupo. En cada estrato se tomarán  $n$  elementos, calculados mediante la fórmula:

$$n = \frac{Npq}{(N - 1)D + pq}$$

N= Tamaño de la Población

D= Ajuste del error de estimación

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

n= Tamaño de la muestra



## RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

De acuerdo a los cálculos de muestreo, se planteo una muestra de 564 encuestas distribuidas en los diferentes servicios de la entidad, debido a la implementación del nuevo plan de desarrollo **2016-2020**, algunos de estos no habían iniciado o no tenían suficientes beneficiarios activos al momento de levantar la información por lo que la información se tomó **directamente** de los **beneficiarios** a través de una **encuesta** semiestructurada realizada a **365** personas que se encuentran **actualmente** en los diferentes **programas** y **alternativas** que ofrece el IPES.

## ENCUESTA FO-027 (v8) ENCUESTA SATISFACCIÓN:

ENCUESTA SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL IPES		Periodo	
Sexo: M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	Edad: (Años) _____	Localidad en la que vive _____
Se encuentra Registrado en el REGISTRO INDIVIDUAL DE VENEDORES		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Cuanto tiempo lleva con este beneficio: _____			
(Modulo 1) Información de la Alternativas Comerciales			
Nombre de la (s) Alternativa (s) comercial (es) de la que actualmente es beneficiario: _____			
Ubicación de la alternativa - Localidad: _____			
Puesto/Módulo Punto Comercial <input type="checkbox"/>	Ferias Temporales <input type="checkbox"/>	Kiosco - REDEP <input type="checkbox"/>	
Módulo Puntos de Encuentro REDEP <input type="checkbox"/>	Zonas de transición <input type="checkbox"/>	Ferias institucionales <input type="checkbox"/>	
Ferias empresariales <input type="checkbox"/>	Mecato social <input type="checkbox"/>	Otro, cual? _____	
Califique el servicio según la siguiente escala			
		Excelente	Buena
		regula	Malo
		NS /NR	NA
1	¿Cómo percibe la administración del IPES a la alternativa comercial?		
2	¿Comercialmente la alternativa es?		
1	Prestación del servicio de vigilancia interna Prestación de servicio de aseo Prestación de servicio de baño Continuidad en la prestación de los Servicios Públicos (agua, energía eléctrica) Adecuación de mobiliario de los puestos/locales Estado general de la infraestructura Señalización Manejo de residuos Gestión de conflicto entre comerciantes Promoción y publicidad realizada por el IPES a la alternativa comercial Cómo califica al Gestor y/o Profesional del IPES Fundonamiento de los comites de plazas	2	Flujo de clientes Mala ubicación Vendedores informales en el sector Oferta de productos Capital de trabajo
Otros: _____	Cual: _____	Otros: _____	Cual: _____
Tiene alguna observación o comentario: _____			
PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS			
Por favor marque con una X la Sede del IPES a la que generalmente se dirige para solicitar nuestros servicios		Sede Edificio	
Manuel Mejía <input type="checkbox"/>		Otra Sede <input type="checkbox"/>	
Cual <input type="checkbox"/>			
Califique el servicio según la siguiente escala			
		Excelente	Buena
		regula	Malo
		NS /NR	NA
1	Atención y orientación en general por parte de los funcionarios/as		
2	como considera la informacion suministrada respecto a su solidud		
3	Instalaciones, mobiliarios y equipos de los puntos de atención a los ciudadanos/as		
4	Señalización en el punto de atención.		
5	Amabilidad en la atención.		
6	El tiempo de espera en el punto de atención		
7	Presentación personal del funcionario que lo atendió.		
Tiene alguna observación o comentario: _____			
TRAMITES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS			
Califique el servicio según la siguiente escala			
		Excelente	Buena
		regula	Malo
		NS /NR	NA
1	como considera los tramites para acceder a los servicios de la entidad		
2	El tiempo de tramite para acceder a los servicios fue		
3	como considera la calidad de la informacion acerca del avance en su tramite		
Tiene alguna observación o comentario: _____			



Microsoft Excel  
Worksheet

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES:

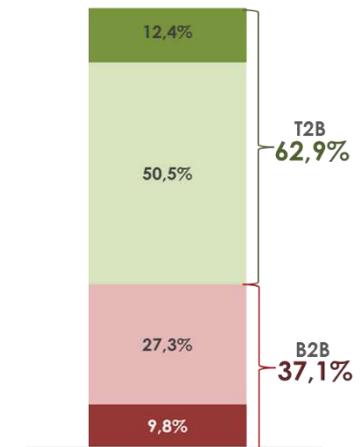
Es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido con el programa o el servicio y las expectativas que presentaba el cliente, esto es clave en la construcción de la imagen y el reconocimiento.



## 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.

### 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

## Características generales

Genero	PERSONAS	%
HOMBRE	25875	51.9%
MUJER	23950	48.0%
Sin informacion	24	0,02%
Intersexual	2	0,05%
TOTAL	49.851	100%

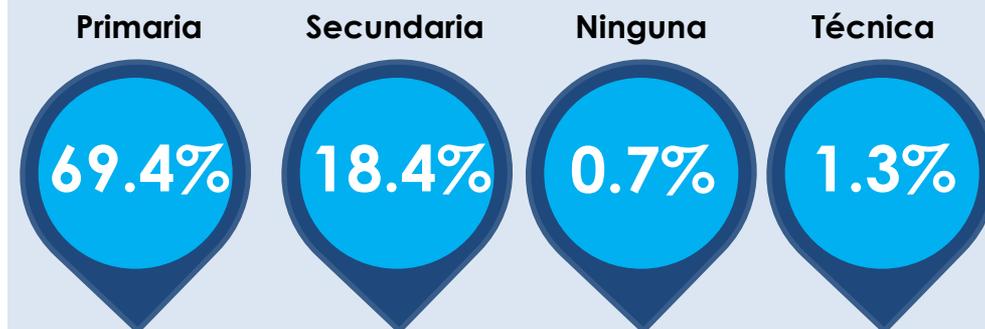
## Distribución por edad según género

SEXO/ EDAD	DE 18 a 39 AÑOS	DE 40 A 59 AÑOS	Más de 60 AÑOS	Indeterm inado	TOTAL
HOMBRE	4.097	<b>11.480</b>	6.991	3.304	25.875
MUJER	4.255	<b>11.501</b>	5.844	2.347	23.952
TOTAL	8.352	<b>22.981</b>	12.835	5.651	*49.819

\*32 registros omitidos por información de edad no reportada

DISCAPACIDAD	PERSONAS	%
NO TIENE	49.388	99,07%
TIENE	463	0,93%
TOTAL	49.851	100%

## Educación



\*9,3% sin información reportada

Edad promedio



Calificación del SISBEN promedio



22.281 personas entre los 40 y 59 años

28.200 personas tienen SISBEN



## Satisfacción promedio

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



## Satisfacción administración IPES

Este indicador de satisfacción es el que declaran las personas frente a la pregunta: **¿Cómo percibe la administración del IPES a la alternativa?**

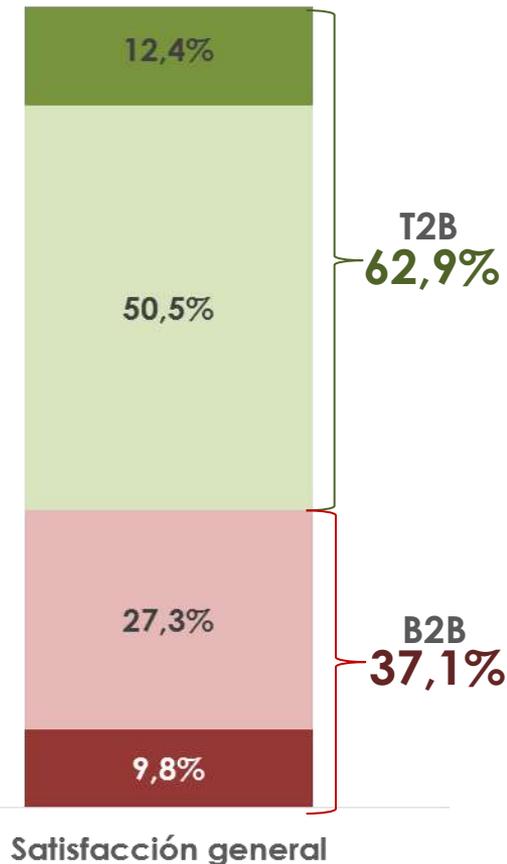


## Satisfacción promedio momentos de servicio

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

El trabajo del gestor del IPES **34,9%**

Continuidad en los servicios públicos **16,5%**

Prestación del servicio de aseo **15,5%**

Promoción y publicidad realizada por el IPES **13,8%**

Estado general de la infraestructura **5,5%**

Gestión del conflicto entre comerciantes **4,6%**

Prestación del servicio de vigilancia interna **2,8%**

Adecuación del mobiliario **1,8%**

## B2B Razones de calificación

El trabajo del gestor del IPES **22,9%**

Estado general de la infraestructura **17,1%**

Adecuación del mobiliario **11,4%**

Gestión del conflicto entre comerciantes **10,0%**

Prestación del servicio de aseo **8,6%**

Prestación del servicio de vigilancia interna **7,1%**

Prestación del servicio de baño **5,7%**

Promoción y publicidad realizada por el IPES **4,3%**

Servicio de baño **4,3%**

Continuidad en los servicios públicos **2,9%**

Fortalecimiento de los comités **1,4%**

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.

## 62,9% Aspectos de calificación positiva de los Beneficiarios

- Nuevos** (menos de 1 año)
- Importancia ↑
- El buen estado general de la infraestructura
  - Prestación del servicio de aseo
  - El trabajo de los gestores del IPES
- ↓

- Antiguos** (más de 1 año)
- El trabajo de los gestores del IPES
  - Continuidad en los servicios públicos
  - Promoción y publicidad realizada por el IPES
  - Prestación del servicio de aseo
  - Prestación del servicio de vigilancia interna

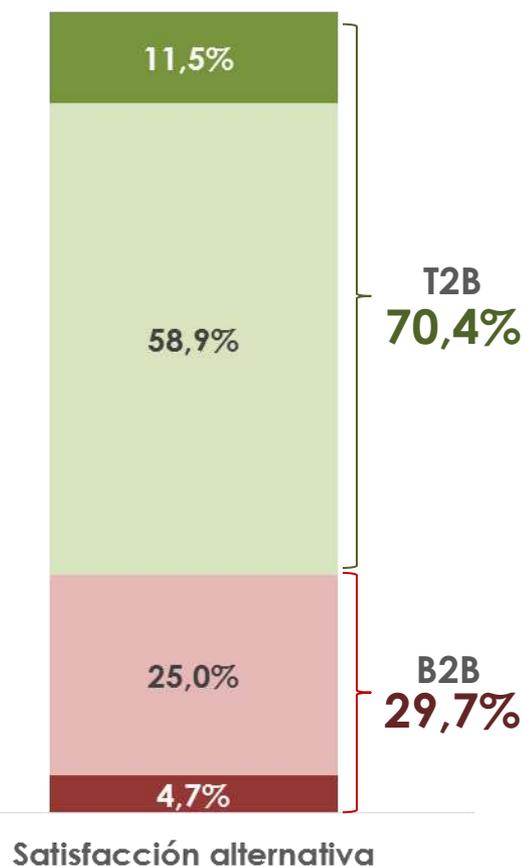
## 37,1% Aspectos de calificación negativa de los beneficiarios

- Nuevos** (menos de 1 año)
- Importancia ↑
- Prestación del servicio de baño
  - Promoción y publicidad realizada por el IPES
- ↓

- Antiguos** (más de 1 año)
- El trabajo de los gestores del IPES
  - Estado general de la infraestructura
  - La adecuación del mobiliario
  - La gestión del conflicto entre comerciantes
  - Prestación del servicio de aseo
  - Prestación del servicio de vigilancia interna
  - Prestación del servicio de baño

## ¿Comercialmente la alternativa es?

■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Excelente



### Razones por las que la alternativa es buena o excelente

Flujo de clientes **43,8%**

Oferta de productos **22,3%**

Capital de trabajo **20,0%**

Ubicación **6,9%**

Ausencia de vendedores informales en el sector **6,9%**

### Razones por las que la alternativa es mala o regular

Falta de flujo de clientes **49,1%**

Presencia vendedores informales en el sector **39,6%**

Falta de capital de trabajo **3,8%**

Mala Ubicación **3,8%**

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

## 70,4% Aspectos de calificación positiva de los Beneficiarios

- Nuevos** (menos de 1 año)
- Importancia ↑
- Ubicación
  - Flujo de clientes
  - Capital de trabajo
  - Oferta de productos

- Antiguos** (más de 1 año)
- Flujo de clientes
  - Oferta de productos
  - Capital de trabajo
  - Ubicación

## 29,7% Aspectos de calificación negativa de los beneficiarios

- Nuevos** (menos de 1 año)
- Importancia ↑
- Ubicación
  - Vendedores informales
  - Flujo de clientes
  - Capital de trabajo

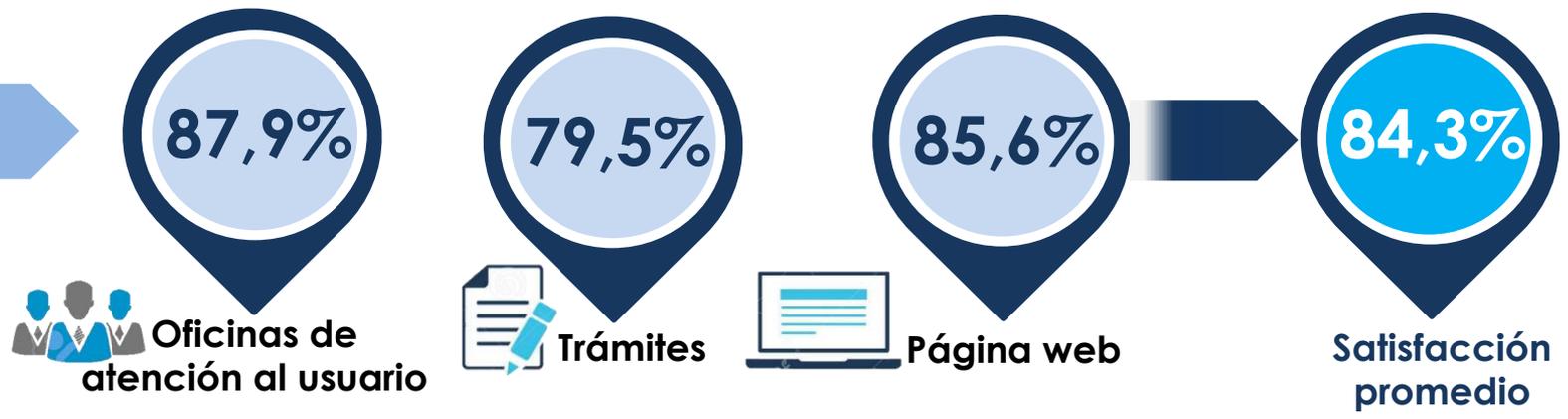
- Antiguos** (más de 1 año)
- Flujo de clientes
  - Vendedores informales
  - Capital de trabajo
  - Ubicación

# SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL IPES



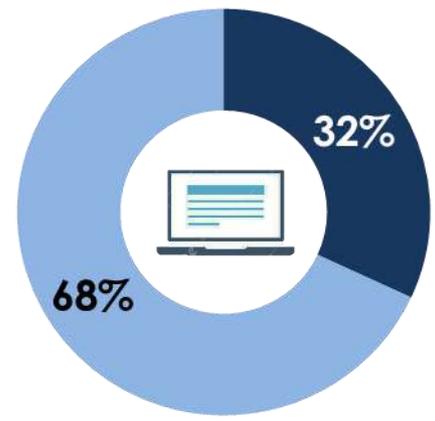
## CANALES DE ATENCIÓN

INDICADOR DE SATISFACCIÓN



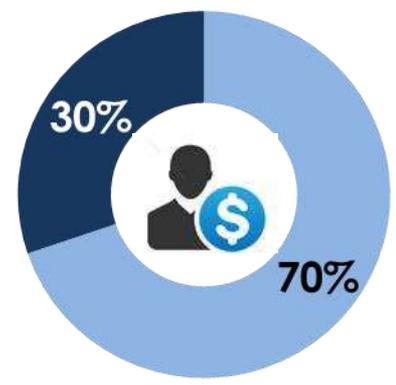
## ASPECTOS GENERALES

¿Usted conoce la página web del IPES?



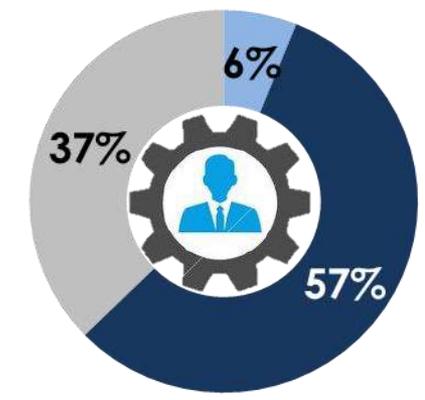
■ Si ■ No

¿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 ■ Mejóro ■ 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 **80,7%**
- Calidad de la información **76,1%**
- Instalaciones **78,4%**
- Señalización **72,3%**
- Amabilidad **83,2%**
- Tiempo de espera **77,5%**
- Presentación personal **95,5%**

Indicador de satisfacción



**Trámites**

- Calidad en el servicio **67,0%**
- Tiempo de atención **64,5%**
- Calidad de la información **63,5%**

Indicador de satisfacción



**Página web**

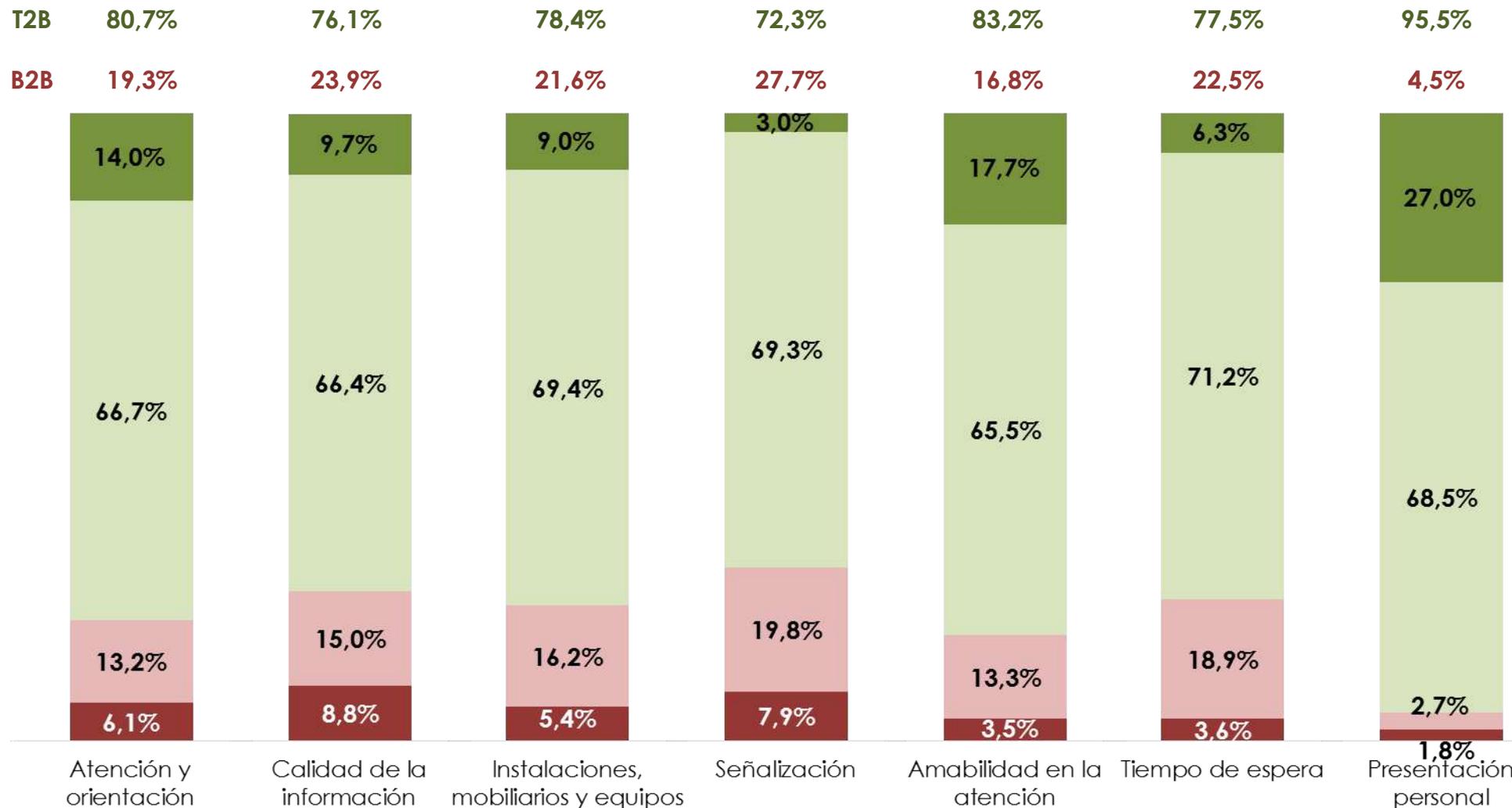


- Facilidad al consultar **69,2%**
- Guía trámites **80,0%**

# SATISFACCIÓN OFICINAS

## PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - PLAZAS

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente



## TRÁMITES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS - PLAZAS

T2B

67,0%

64,5%

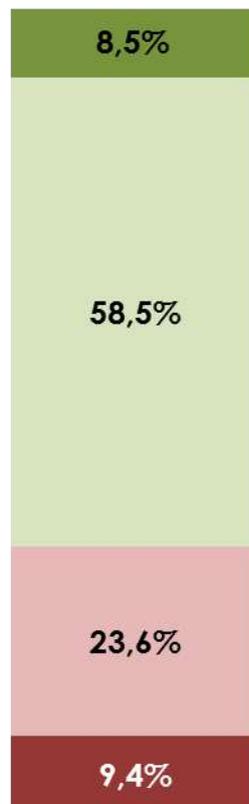
63,5%

B2B

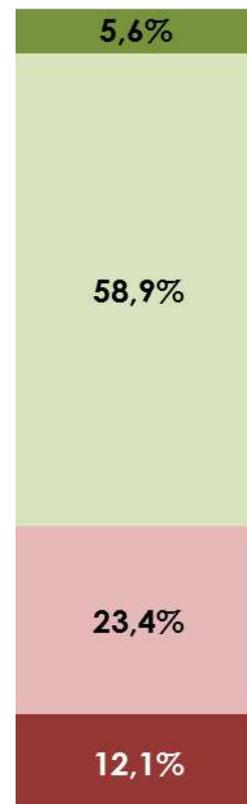
33,0%

35,5%

36,5%



Calidad en el servicio de trámites



Tiempo gastado en los trámites



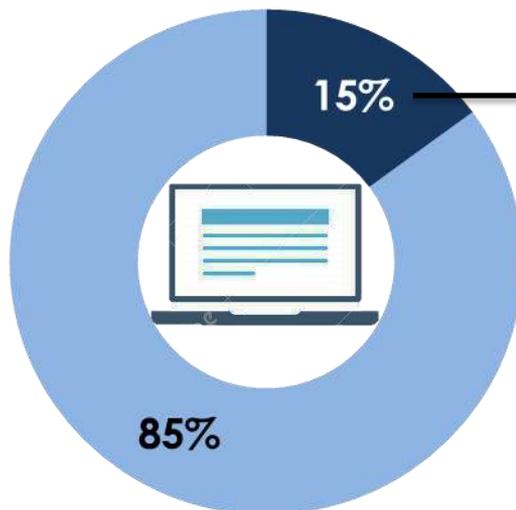
Calidad de la información

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

## PÁGINA WEB- PLAZAS

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

¿Usted conoce la página web del IPES?



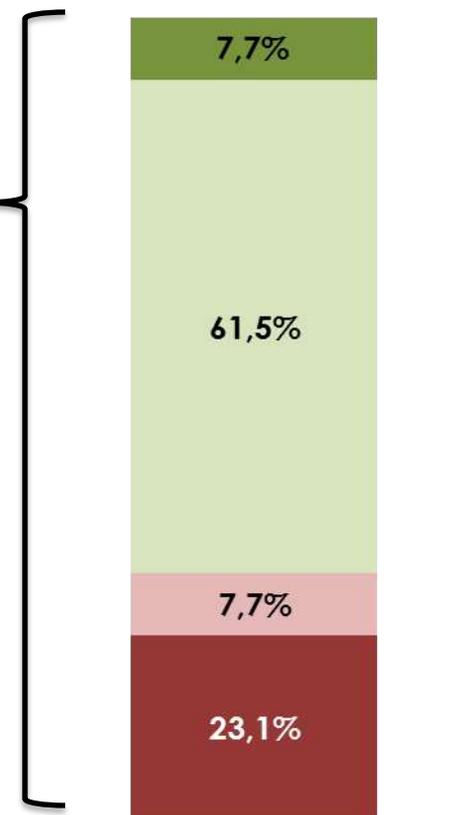
■ Si ■ No

T2B 69,2%

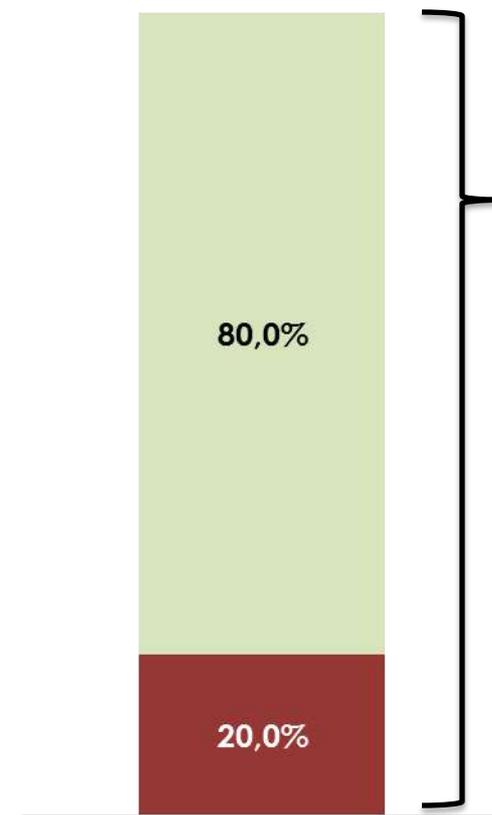
B2B 30,8%

80,0%

20,0%



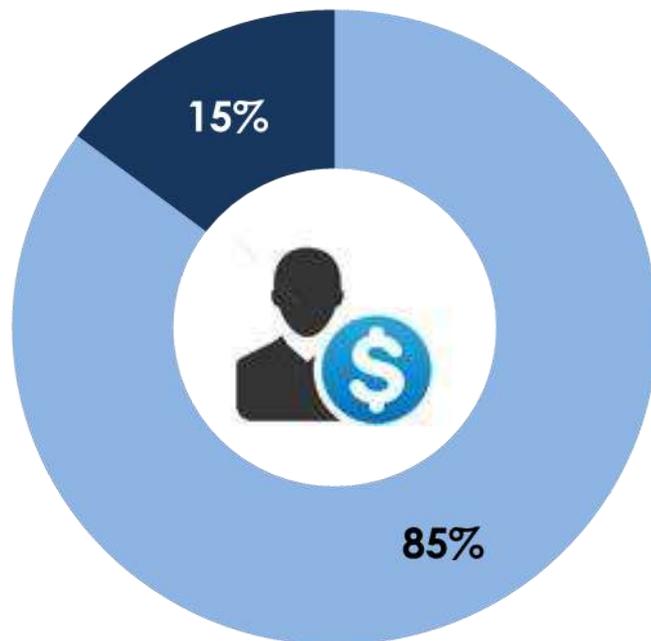
Facilidad al consultar la información



Utilidad de la Guía de Trámites y Servicios de la entidad

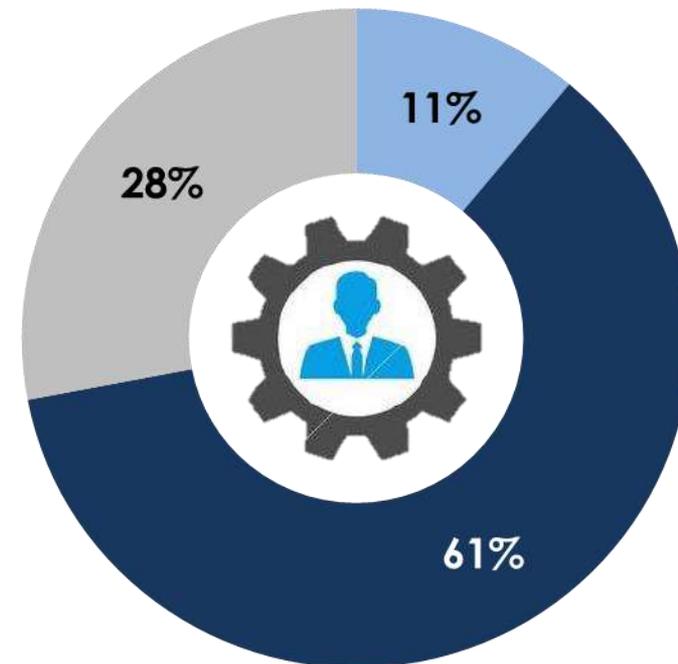
## Frente a la alternativa- PLAZAS

¿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...

Hay competencia desleal, falta más presencia y apoyo del IPES.

Hay vendedores informales y requerimos mayor presencia del comité de plazas.

**Edad promedio: 49 años**



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

Queremos capacitaciones para mejorar las ventas.  
Podríamos intercambiar ideas con otros comerciantes de otras 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

80,0%

- Atención y orientación **88,9%**
- Calidad de la información **77,5%**
- Instalaciones **78,4%**
- Señalización **66,7%**
- Amabilidad **84,1%**
- Tiempo de espera **71,4%**
- Presentación personal **93,0%**

Oficinas de atención al usuario

Indicador de satisfacción

77,8%

- Calidad en el servicio **75,0%**
- Tiempo de atención **76,7%**
- Calidad de la información **81,8%**

Trámites

Indicador de satisfacción

52,6%

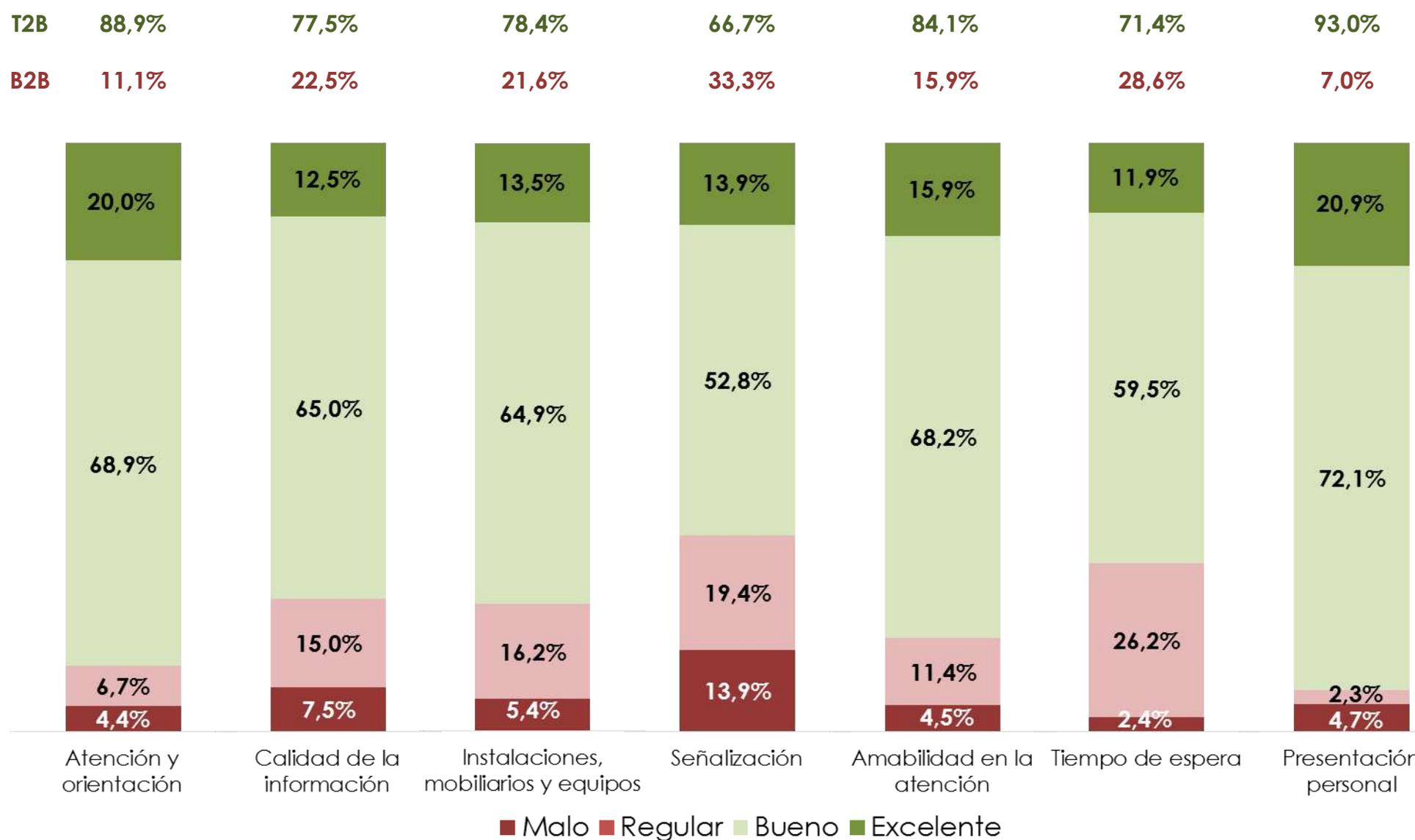
- Facilidad al consultar **63,1%**
- Guía trámites **42,1%**

Página web



# SATISFACCIÓN OFICINAS

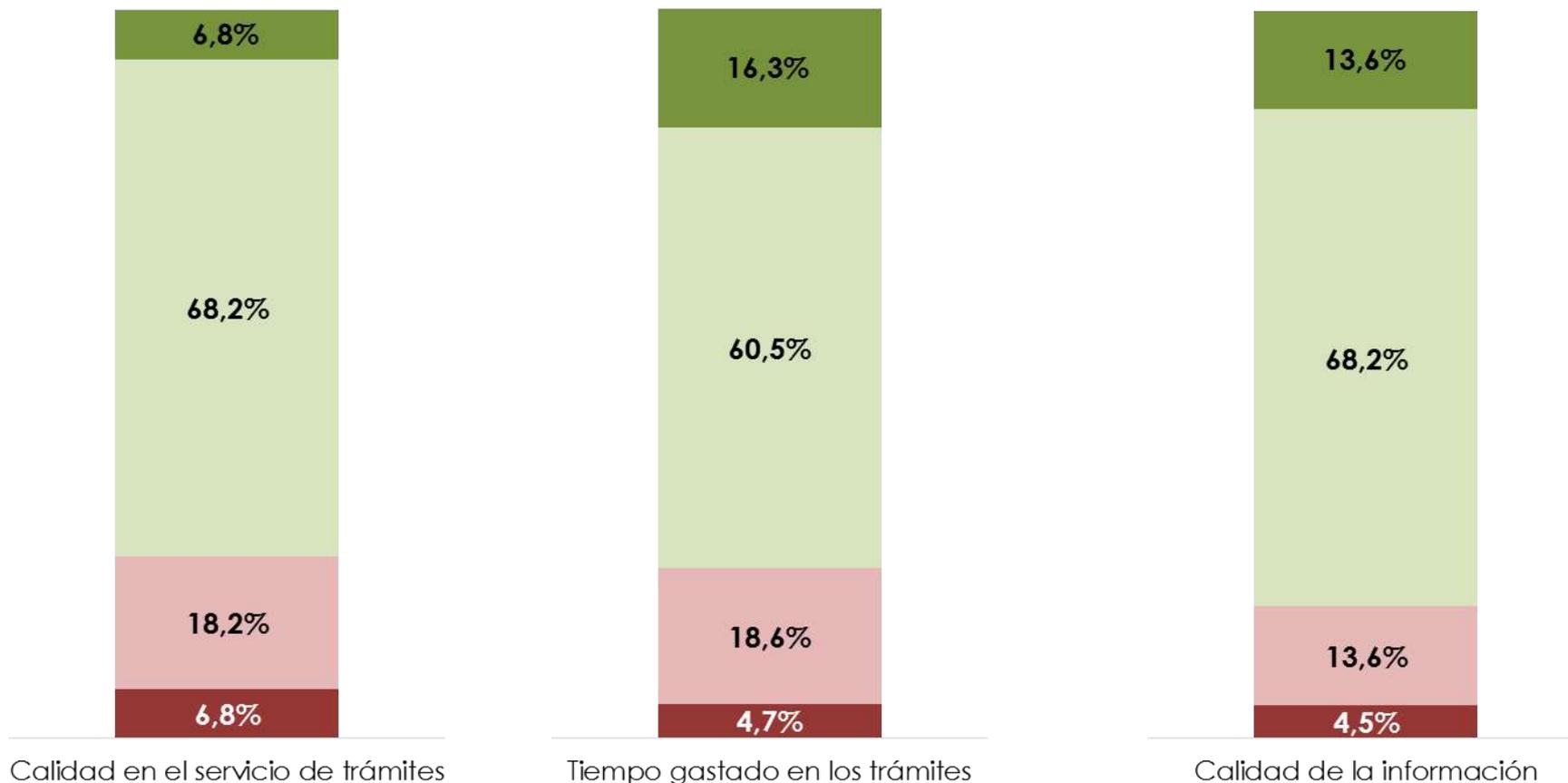
## PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - REDEP



# SATISFACCIÓN TRÁMITES

## PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - REDEP

T2B	75,0%	76,7%	81,8%
B2B	25,0%	23,3%	18,2%

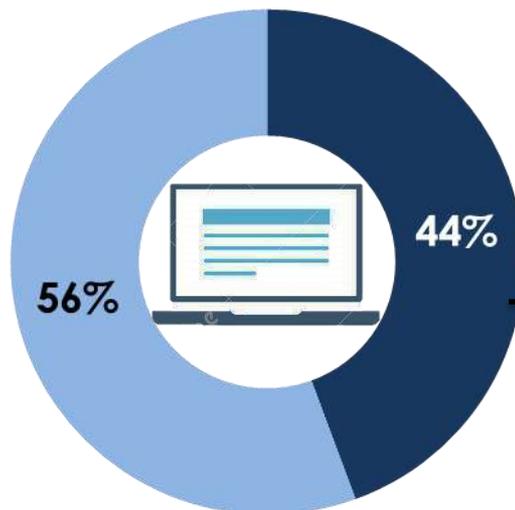


■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

## PÁGINA WEB- REDEP

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

¿Usted conoce la página web del IPES?



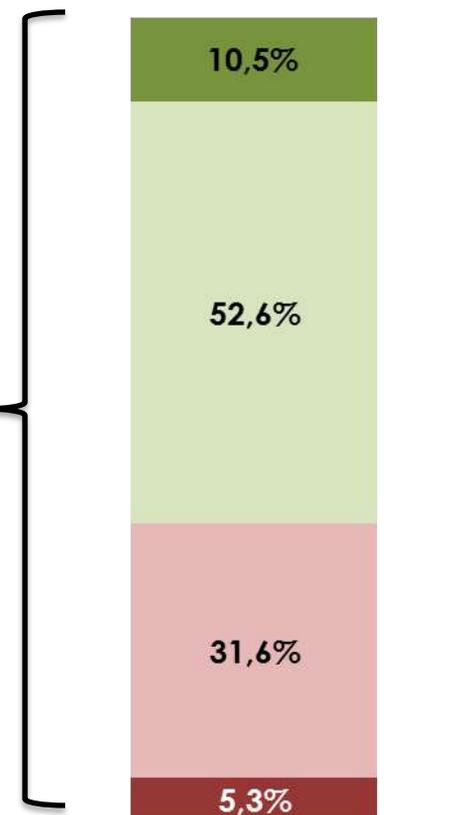
■ Si ■ No

T2B 63,1%

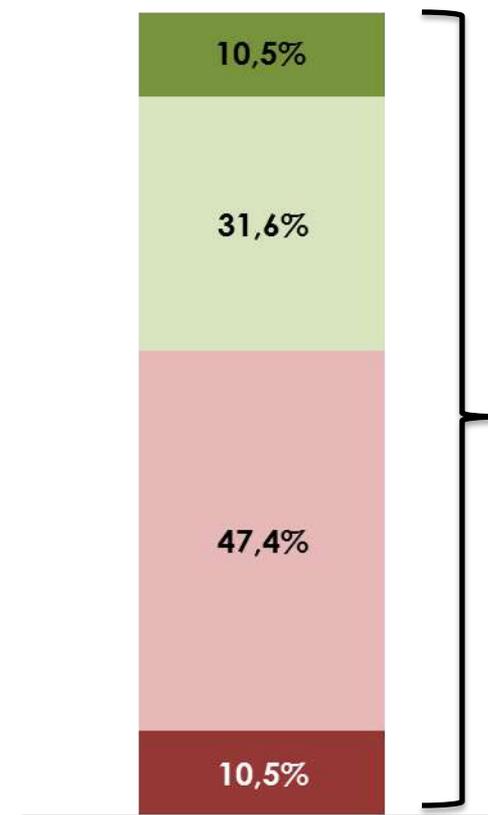
B2B 36,9%

42,1%

57,9%



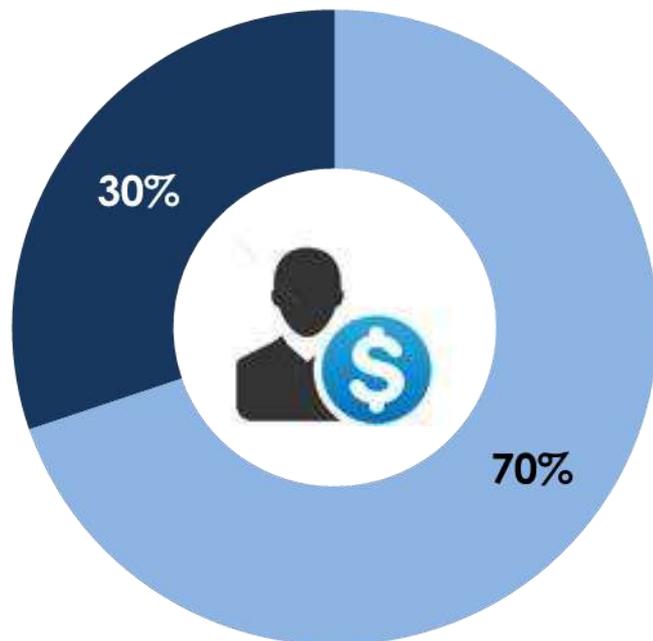
Facilidad al consultar la información



Utilidad de la Guía de Trámites y Servicios de la entidad

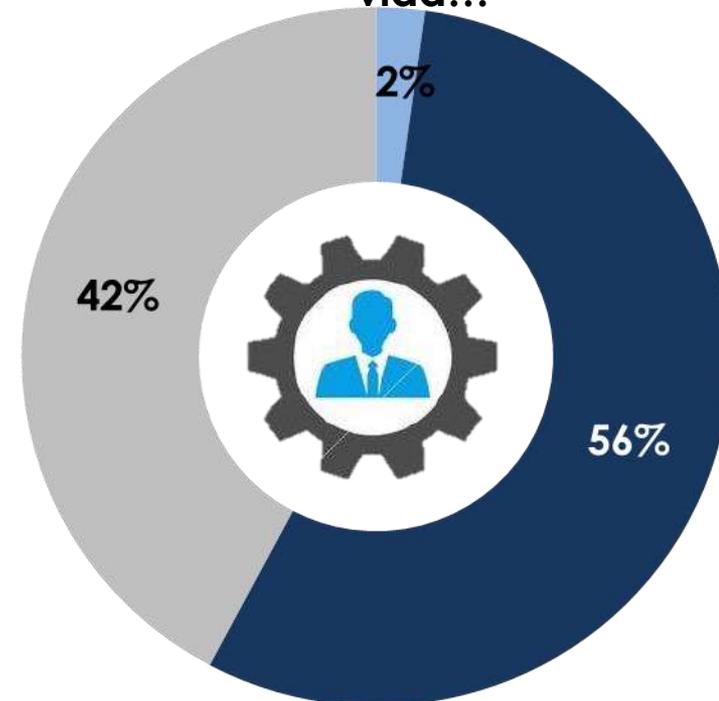
## Frente a la alternativa – REDEP

¿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...



■ Empeoro    ■ Mejóro    ■ Sigue igual

# EL BENEFICIARIO DICE...

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

Necesitamos ver más administración del IPES.

Edad promedio:  
52 años



Se pueden mejorar los módulos o la distribución para vender más.

Queremos capacitaciones para mejorar las ventas.  
El IPES puede ayudarnos a activar comercialmente las alternativas.

Los proyectos productivos podrían tener más seguimiento y enfoque empresarial.



# FORMACIÓN



Indicador de satisfacción



Oficinas de atención al usuario

- 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%**

Indicador de satisfacción



Trámites

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

Indicador de satisfacción



Página web

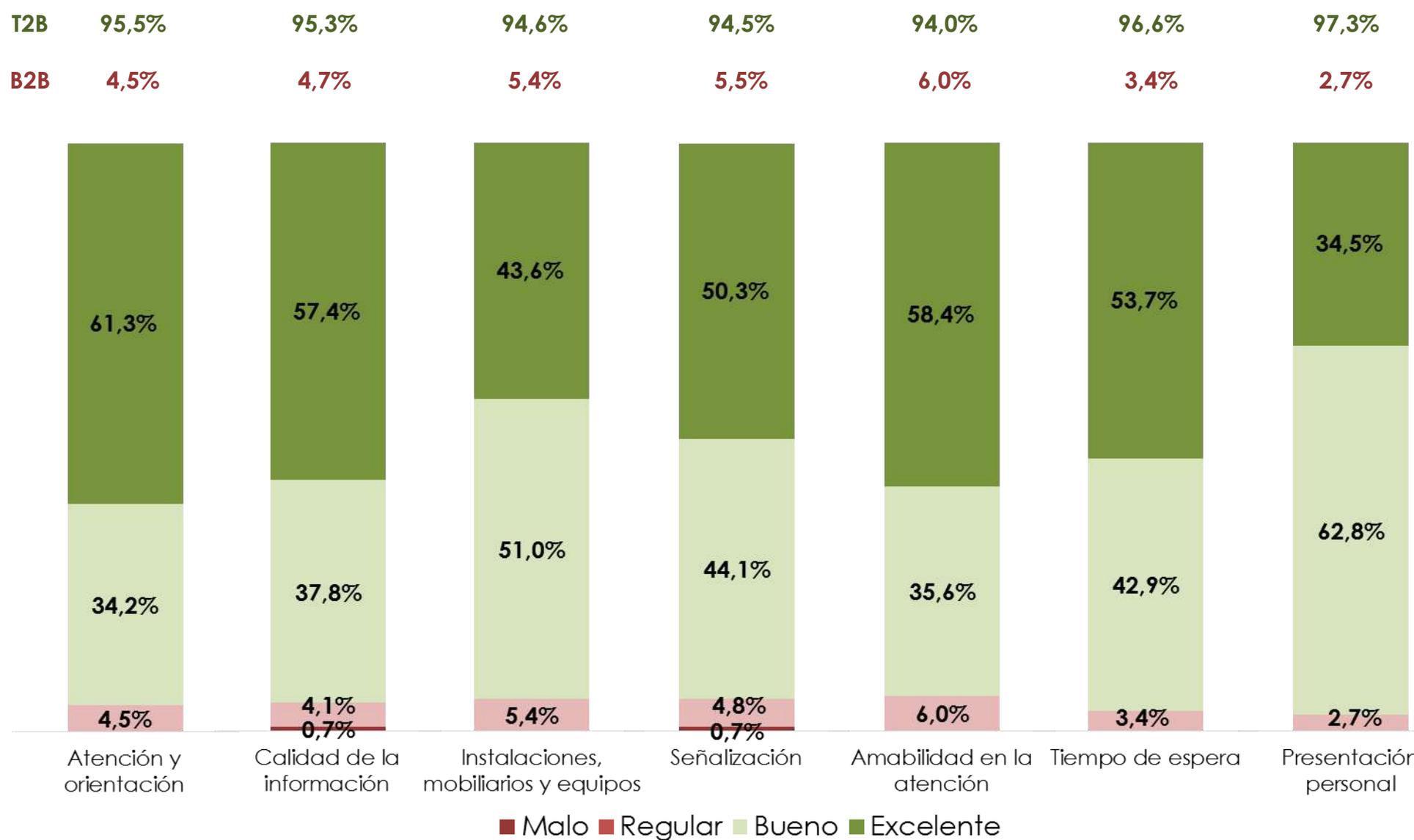


Facilidad al consultar **100%**

Guía trámites **98,2%**

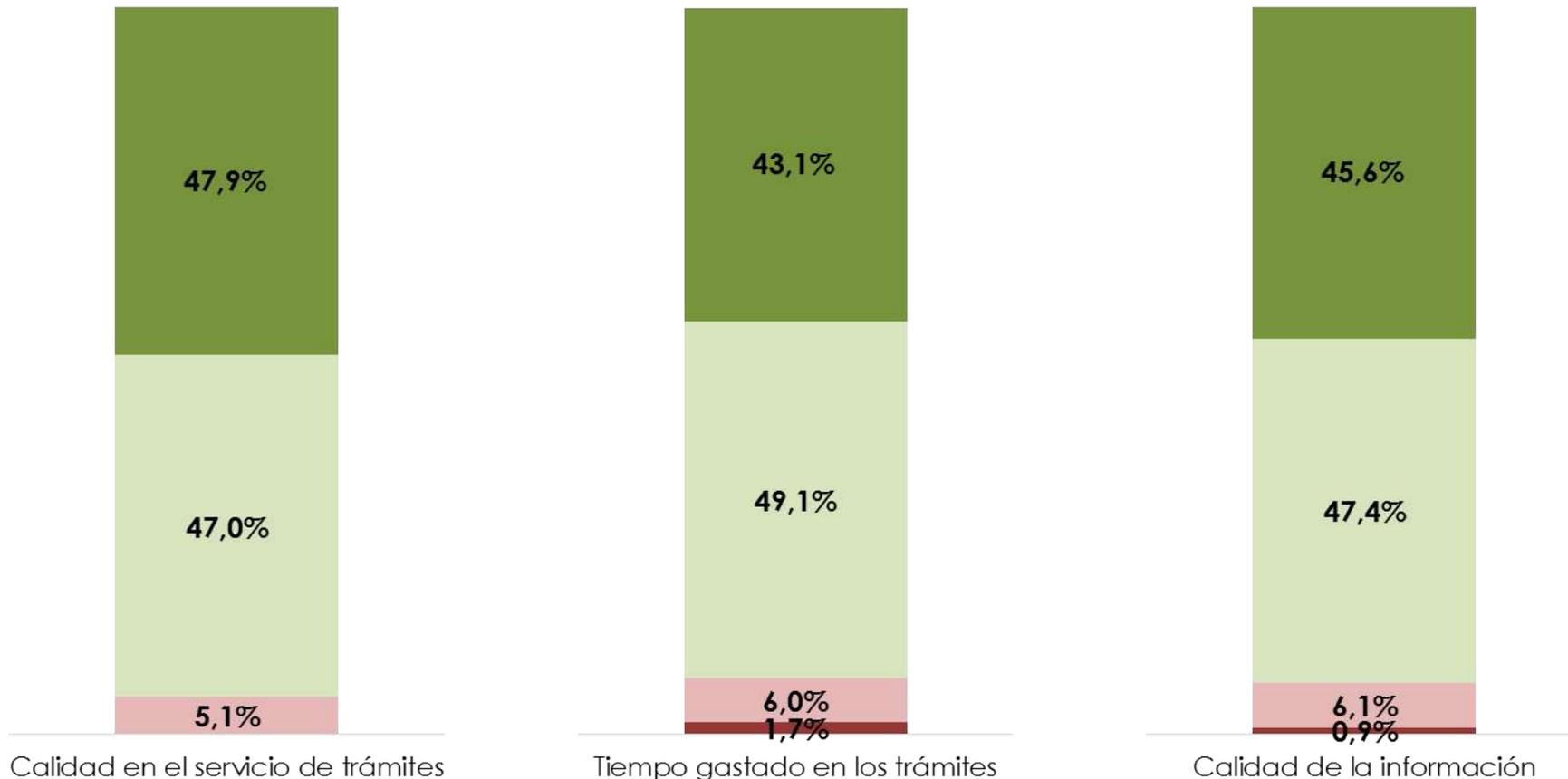
# SATISFACCIÓN OFICINAS

## PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - FORMACIÓN



## PERCEPCIÓN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS - FORMACIÓN

T2B	94,9%	92,2%	93,0%
B2B	5,1%	7,8%	7,0%

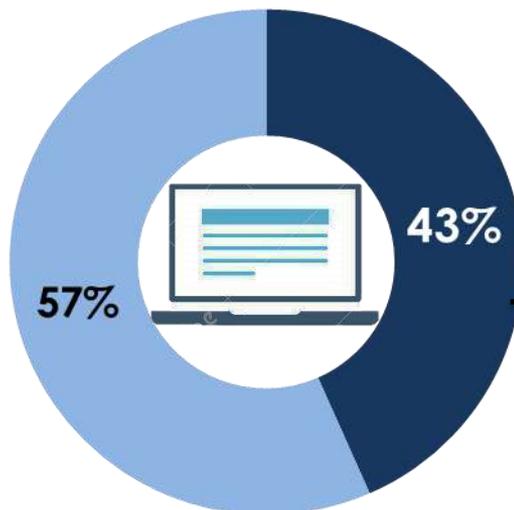


■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

## PÁGINA WEB- FORMACIÓN

■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente

¿Usted conoce la página web del IPES?



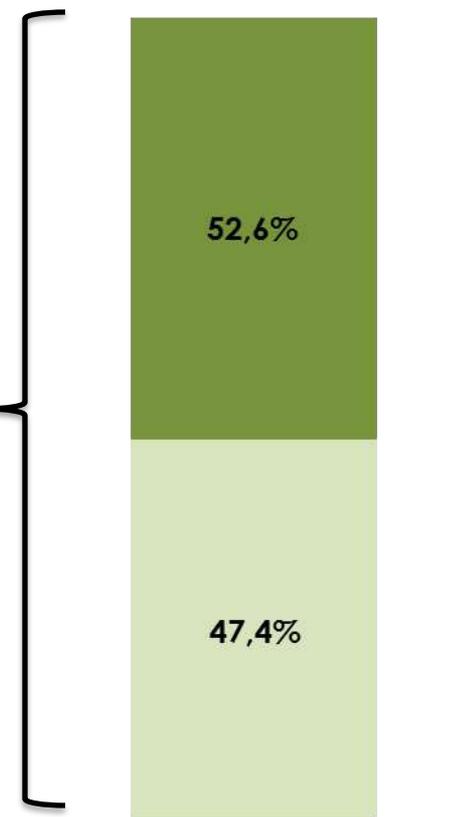
■ Si ■ No

T2B 100%

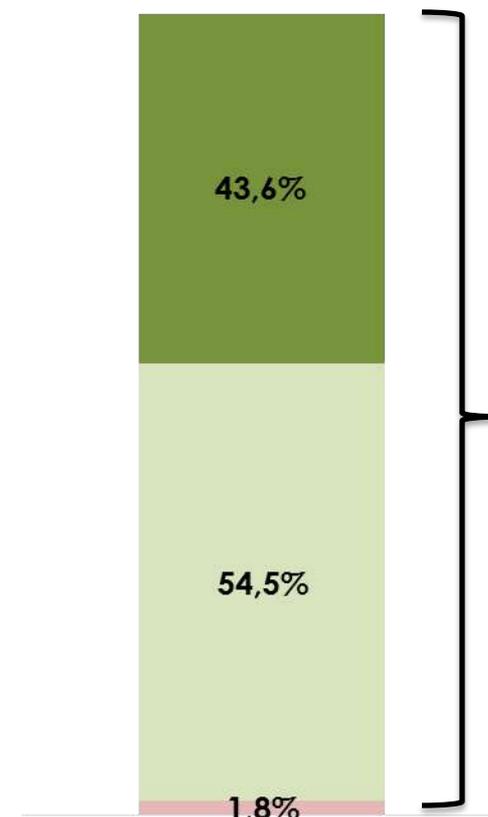
B2B --

98,2%

1,8%



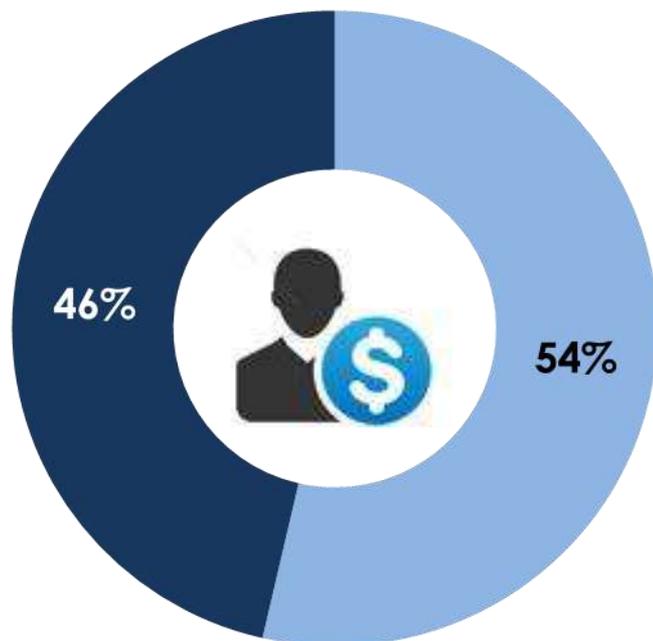
Facilidad al consultar la información



Utilidad de la Guía de Trámites y Servicios de la entidad

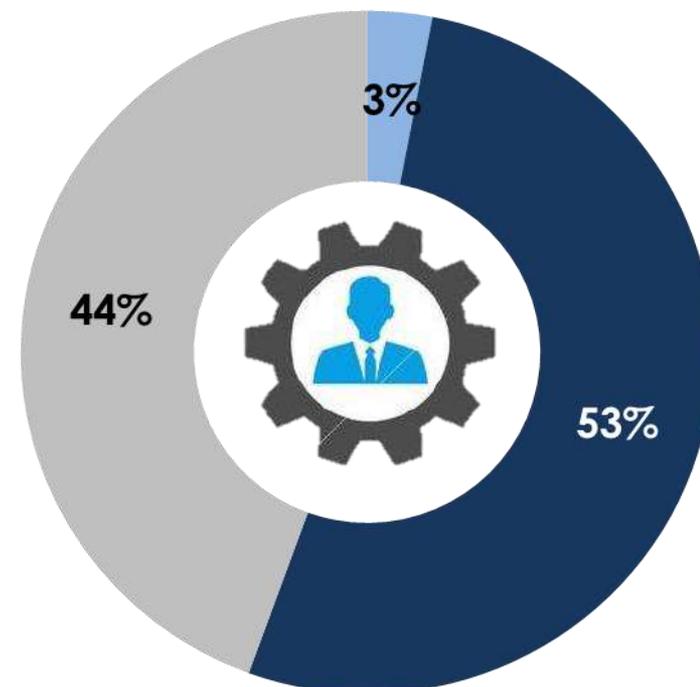
## Frente a la alternativa – FORMACIÓN

¿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...



■ Empeoró   ■ 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: 41 años

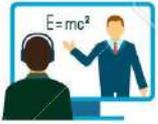


Flexibilizar los horarios para no escoger entre estudiar y trabajar.

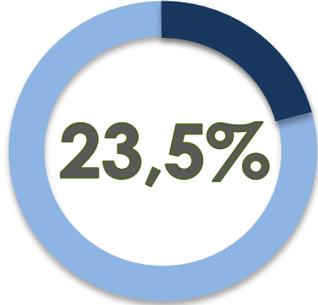
El IPES puede hacer más seguimiento para ayudarnos a concretar un empleo.

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

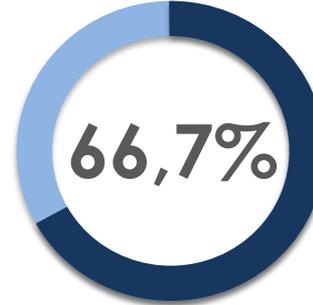
## Participación en las alternativas de formación y capacitación – Formación



ACADÉMICA



COMPLEMENTARIA



TÉCNICA



## Percepción de los Procesos formativos

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

94%

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

96%

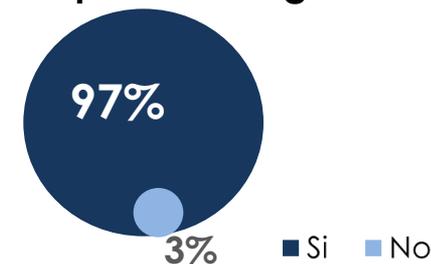
Los contenidos vistos **SI** son **útiles** para acceder o mejorar el **desempeño** en el mercado laboral

96%

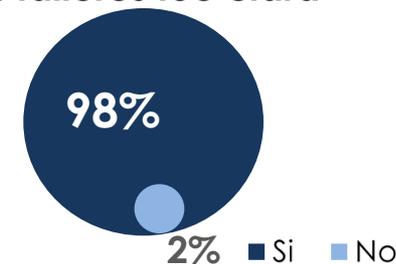
## PERCEPCIÓN DEL SERVICIO - FORMACIÓN



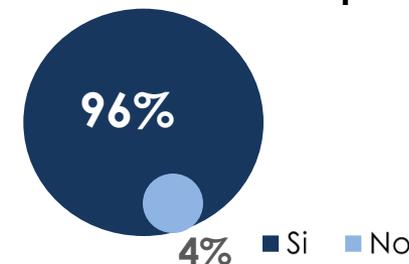
## El servicio de orientación para el empleo fue útil para conseguir trabajo



## La información recibida en los talleres fue clara



## Recomendaría los servicios de intermediación laboral a otras personas



## A NIVEL GENERAL...

La satisfacción promedio se encuentra en el 79% (**línea base**) debido en gran parte al trabajo del gestor del IPES y a la continuidad en los servicios, lo que indica que la satisfacción percibida de los usuarios depende directamente de la gestión que puedan ver sobre sus alternativas comerciales.

Solo el 32% 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.

La mayoría de las personas afirma que su **calidad de vida** ha mejorado gracias a la alternativa, aún así, existe una **oportunidad** de **mejora** para seguir de cerca el proceso del 37% 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 más 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, esto puede ser debido a la inmediatez en los resultados que buscan los usuarios.

Los procesos formativos se encuentra arriba del 94% 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 sencilla 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 y no quedan completamente satisfechos con la información suministrada.