

INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION BENEFICIARIOS

2019



DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

**INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL IPES
GRUPO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS
BOGOTÁ D.C. 2019**

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita 018000124737
www.ipes.gov.co

Página 1 de 17

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Contenido

INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION BENEFICIARIOS 2019	1
1. Introducción	3
1.1 Objetivos	3
1.1.1 Objetivo general	3
1.1.2 Objetivos específicos	3
2. Metodología	4
2.1 Muestreo Estratificado.....	4
3. Aspectos socio demográficos de la población encuestada.....	5
4. Resultados Generales.....	8
4.1 Índices de percepción de satisfacción.....	8
Cuadro 1. Índices de percepción de satisfacción	9
5. Índice promedio de percepción de satisfacción (IPPS)	10
Gráfica 3. Satisfacción Promedio	10
6. Índice de percepción de satisfacción con la administración del IPES (ISA)	10
Gráfica 4. Satisfacción con la administración del IPES.....	11
7. Índice de percepción de satisfacción promedio con los momentos de servicio (ISMS)	13
Gráfica 8. Satisfacción promedio con los Momentos de Servicios	14
7.1 Resultados de medios virtuales.....	14
Gráfica 9. Conoce la Pagina Web o los servicios en línea del IPES.....	14
Gráfica 10. Satisfacción promedio página web	15
Gráfica 11. Calidad de vida	15
8.3 Resumen Preguntas.....	17

1. Introducción

El siguiente informe muestra los resultados más destacados de la encuesta aplicada a las diferentes alternativas del Instituto, con el fin de determinar la percepción que tienen los beneficiarios sobre los servicios recibidos. La misma fue formulada por el Área de Servicio al Usuario, con el apoyo de la Subdirección de Diseño Análisis Estratégico, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión - SIG, que se encuentra establecido bajo los parámetros de la norma NTCGP 1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD SIG-001:2011.

La aplicación de esta encuesta estuvo a cargo del Grupo de Caracterización del Instituto para la Economía Social - IPES.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo general

Analizar la percepción de satisfacción general de los beneficiarios de las diferentes alternativas y servicios que ofrece el Instituto para la Economía Social -IPES, con el fin de obtener información y realizar la retroalimentación para el mejoramiento continuo de la entidad.

1.1.2 Objetivos específicos

- Identificar aspectos críticos en la atención al beneficiario de las ofertas del IPES.
- Generar estrategias de mejoramiento de los aspectos identificados.
- Potenciar las acciones y estrategias que tienen un buen nivel de percepción.

2. Metodología

2.1 Muestreo Estratificado

Con base en la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de la población sujeto de atención del IPES y, dadas las restricciones presupuestales para conocer la opinión de todos los usuarios, se utilizaron las técnicas de la estadística inferencial, a través de las técnicas de muestreo.

Dado que el IPES tiene diferentes alternativas para atender a su población, la técnica de muestreo a utilizar es la de muestreo estratificado tomando como estrato a cada una de las alternativas del IPES.

A continuación se muestra la fórmula y el ejercicio realizado para la encuesta de satisfacción 2018:

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

N= Tamaño de la Población e= Error de estimación

D= Ajuste del error de estimación p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra n= Tamaño de la muestra

De acuerdo al resultado del muestreo nos dio un total de 569 encuestas distribuidas en cada una de las alternativas ofrecidas por el Ipes.

3. Aspectos socio demográficos de la población encuestada

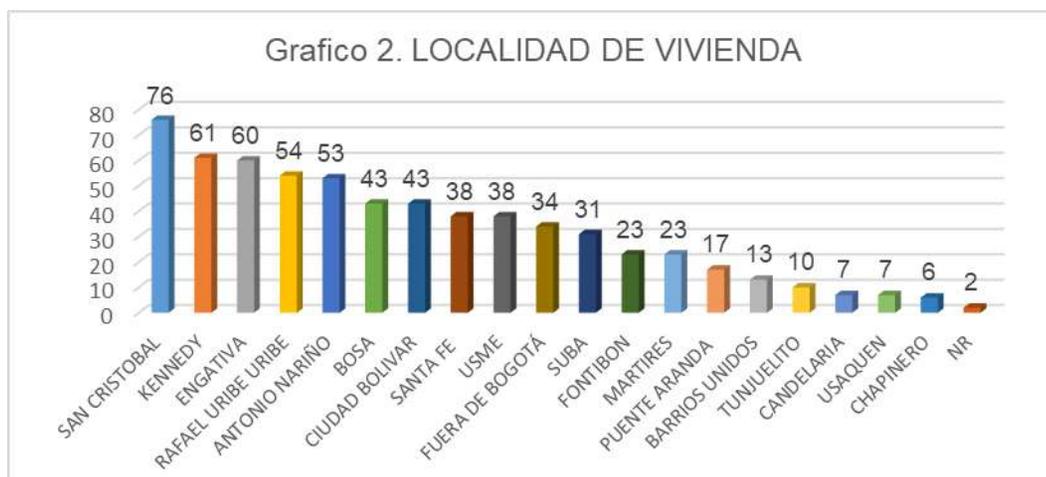
De acuerdo a la encuesta levantada en la presente vigencia -2019- podemos analizar algunas variables socio- demográficas con el fin de poder conocer cuáles son las características presentes de los vendedores que se encuentran en nuestras alternativas y de esta manera generar mejoras en cada uno de ellos.

Es así como en el caso de los usuarios encuestados el 57% son mujeres y 43% son hombres; esto confirma la prevalencia de las mujeres tanto en los formatos comerciales disponibles como en la venta ambulante en el espacio público¹

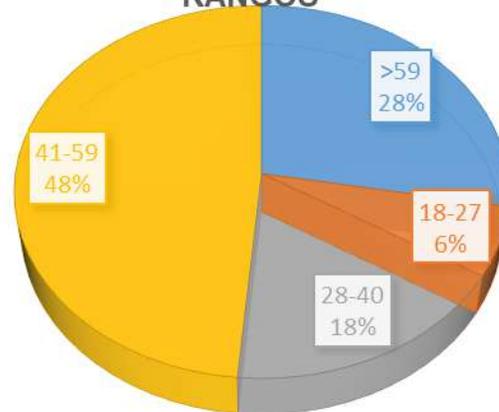


¹ Según el último informe de caracterización del IPES, de las personas caracterizadas en el espacio público, las mujeres representan el 51%

Respecto a la localidad de vivienda de nuestros usuarios se analiza que el 12% vive en la localidad de san Cristóbal, seguido por la localidad de Kennedy con un 10% y Engativá con un 9% el resto de localidades tienen una participación menor al 9%

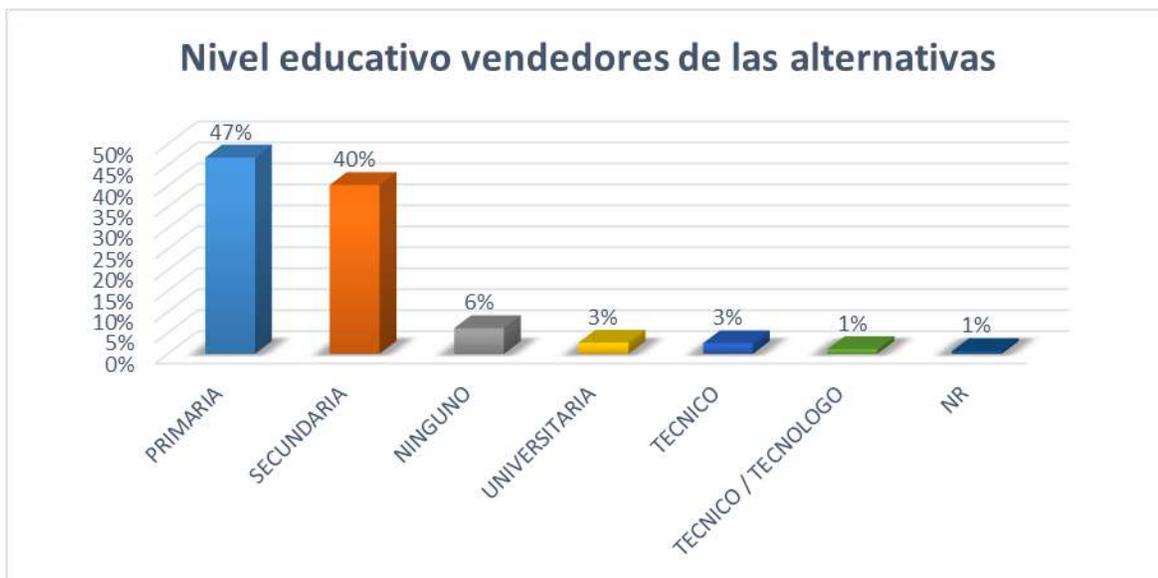


En promedio nuestros beneficiarios tienen 14 años de estar vinculados a alguna de nuestras alternativas, principalmente los más antiguos son los que se encuentran en puntos comerciales y plazas de mercado.

GRAFICO3. EDAD DE LOS BENEFICIARIOS POR RANGOS

Frente al estrato socioeconómico el 50% de los vendedores se ubican en estrato 2, seguido del 3 con el 30% y finalmente el 1 con el 18%.

Con respecto al nivel educativo se puede ver que el 47% de los vendedores que están en cada una de nuestras alternativas ha estudiado solamente primaria, seguido de secundaria con el 40%.



4. Resultados Generales

En adelante en este documento, cuando se mencione a las alternativas de REDEP se hace referencia a:

- Puntos Comerciales
- Quiscos
- Ferias Temporales
- Ferias Institucionales
- Antojitos para todos

4.1 Índices de percepción de satisfacción

El índice promedio de percepción de satisfacción (IPPS) contiene cinco componentes, cuyo detalle se exponen en el cuadro 1. El primero califica el nivel de satisfacción general con los servicios del IPES (ISA). Los siguientes tres se refieren a los momentos de atención, servicio con el comerciante y pagina web (ISMS). Finalmente, el quinto es el IPPS definido como un promedio de ISA, ISMS y el nivel de satisfacción con la alternativa comercial.

Los insumos para estos indicadores se obtienen por la metodología Top Two Boxes (TTB), 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), indicadores que se denominan TOP TWO BOX (T2B) y BOTTOM TWO BOX (B2B), respectivamente.

Cuadro 1. Índices de percepción de satisfacción

ÍNDICE	COMPONENTES	ABREVIACIÓN
Índice de percepción de satisfacción con la administración del IPES		ISA
	Nivel de satisfacción general con los servicios IPES.	
Índice de percepción de satisfacción promedio con los momentos de servicio		ISMS
	Nivel de satisfacción general con los servicios del IPES	
	Nivel de satisfacción con los trámites para acceder a los servicios.	
	Nivel de satisfacción con la página Web del IPES	
Índice promedio de percepción de satisfacción		IPPS
	Promedio de: nivel de satisfacción con la alternativa comercial, ISA e ISMS	

5. Índice promedio de percepción de satisfacción (IPPS)

Gráfica 3. Satisfacción Promedio



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

El Índice Promedio de Percepción de Satisfacción (IPPS) para el total de la población encuestada es 73%

6. Índice de percepción de satisfacción con la administración del IPES (ISA)

Este índice pretende determinar a primera vista y a nivel general como los comerciantes perciben los servicios prestados por la entidad. Según los resultados arrojados el nivel de satisfacción promedio para el año 2019 se ubica en el 77%.

Gráfica 4. Satisfacción con la administración del IPES



Satisfacción
promedio

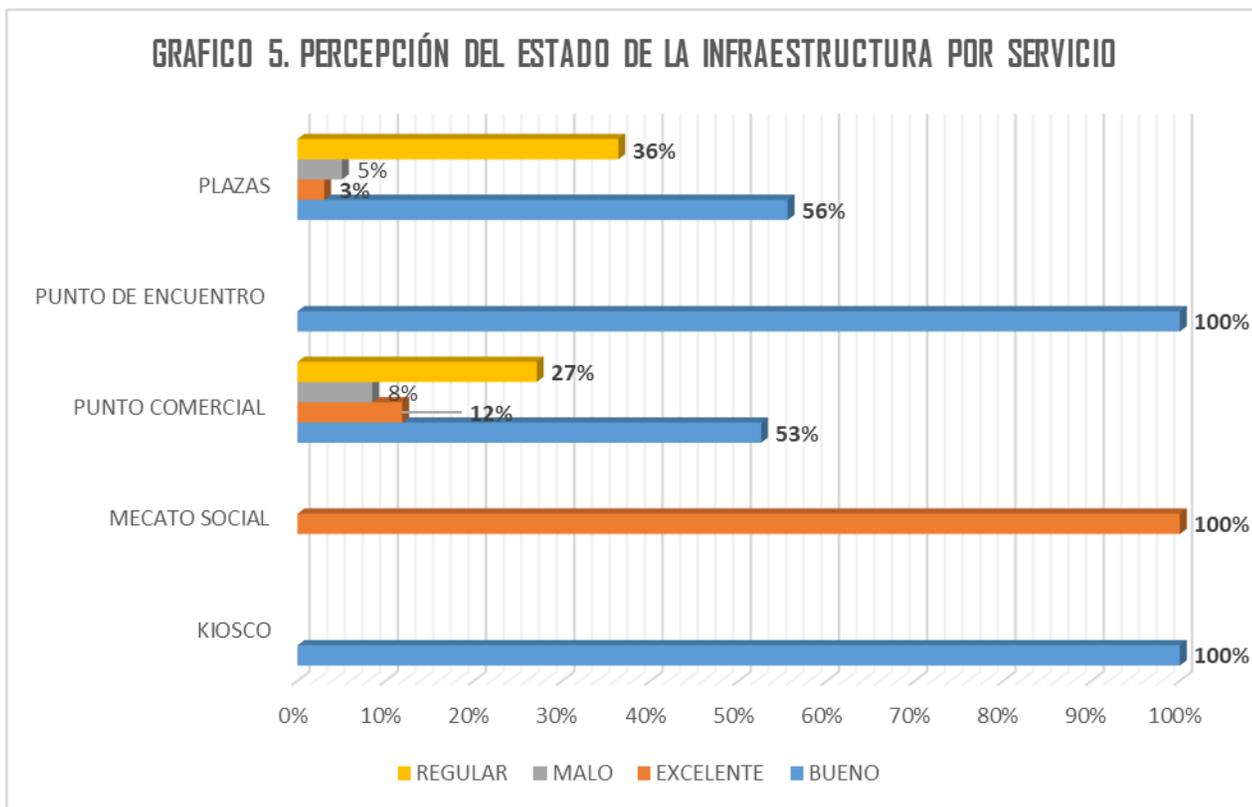
Este indicador
contempla la
satisfacción
promedio general
de los servicios
prestados por el
Ipes

Fuente: Encuesta satisfacción beneficiarios Instituto Para la Economía Social IPES.
Elaboración Propia.

Entre las principales razones para evaluar positivamente la labor de administración del IPES están: 1) el estado general de la infraestructura con 66%, 2) la satisfacción respecto al trabajo del Gestor y/o Profesional del IPES, que fue de 60%, 3) la prestación de servicios públicos y vigilancia con un 83%, y finalmente de cuarto lugar la gestión de conflictos entre comerciantes con un 47%

En particular, el *estado general de la infraestructura* es uno de los factores decisivos entre los comerciantes para dar una calificación positiva o negativa.

GRAFICO 5. PERCEPCIÓN DEL ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA POR SERVICIO



Fuente: Encuesta satisfacción beneficiarios Instituto Para la Economía Social IPES. Elaboración Propia.

Los beneficiarios de las alternativas comerciales opinan que una de las principales razones de su calificación en la alternativa se da por razones de ubicación de la alternativa, es decir que nuestros usuarios consideran que uno de los factores de éxito de la alternativa es en donde esté ubicado el punto, seguido del flujo de clientes



Fuente: Encuesta satisfacción beneficiarios Instituto Para la Economía Social IPES. Elaboración Propia.

7. Índice de percepción de satisfacción promedio con los momentos de servicio (ISMS)

En el caso de Índice de Satisfacción Promedio con los Momentos de Servicios (ISMS) su puntaje fue del 70%, destacándose la presentación personal de los funcionarios con el 78%, seguido de instalaciones, mobiliarios y equipos con el 75%, atención y la orientación por parte de los funcionarios con un 73% de satisfacción positiva, seguido de pertinencia de la información suministrada respecto a su solicitud con un 72%.

Gráfica 8. Satisfacción promedio con los Momentos de Servicios



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.

7.1 Resultados de medios virtuales

En el caso de la página Web, el 6% de la población encuestada afirmó conocerla. Los beneficiarios de Plazas de Mercado con un (44%), formación (22%), y alternativas de la REDEP (22%) son quienes en mayor proporción afirman conocer este medio. En este sentido, vale la pena considerar que más del 60% de dicha población se encuentra entre los 50 años o más, lo que puede explicar la poca interacción y representa un desafío desde el punto de vista de la promoción del medio virtual.

Gráfica 9. Conoce la Pagina Web o los servicios en línea del IPES



Fuente: Encuesta satisfacción beneficiarios Instituto Para la Economía Social IPES. Elaboración Propia.

Según los beneficiarios que conocen la página Web, en promedio un 78% considera que la información contenida allí es útil y fácil de consultar. Solo los encuestados de orientación para el empleo la califican como difícil de consultar y de utilidad regular, manifestando un 25% de desaprobación sobre este tema.

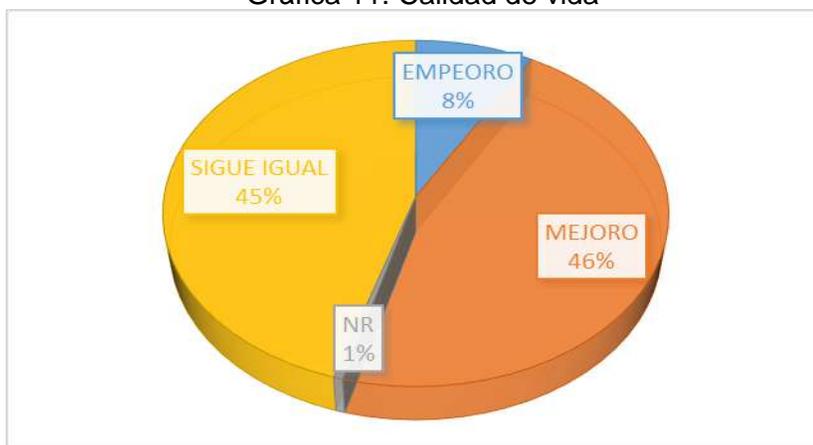
Gráfica 10. Satisfacción promedio página web



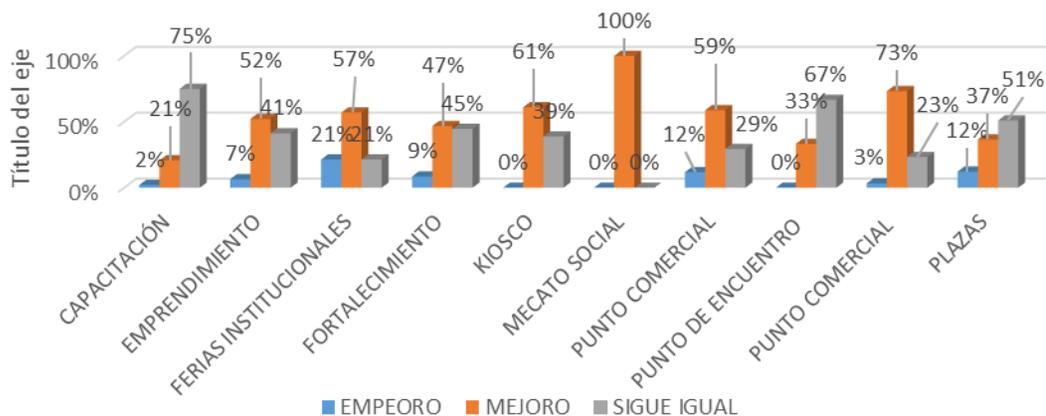
Fuente: Encuesta satisfacción beneficiarios Instituto Para la Economía Social IPES. Elaboración Propia.

Ante la pregunta: ¿En el tiempo de permanencia en la alternativa del IPES su calidad de vida: mejoró, empeoró o sigue igual?, las respuestas por alternativa comercial mostraron que el 46% considera que la calidad de vida mejoró, un 45% considera que sigue igual y un 8% que empeoró.

Gráfica 11. Calidad de vida



Grafica 12. Calidad de vida por alternativa comercial



Fuente: Encuesta satisfacción beneficiarios Instituto Para la Economía Social IPES.

Si bien a nivel general la población que afirma que su calidad de vida mejoro respecto a la que asegura sigue igual se encuentra muy pareja; ahora bien indagando un poco más por cada una de los servicios institucionales podemos observar que en ocho de las diez categorías de servicios la población percibe que su calidad de vida ha mejorado gracias a los proyectos de la institución; si bien la calificación promedio está en el 77% debido a factores coyunturales, el fin último que es el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

Referente a la pregunta si ha considerado otra alternativa, el 86% asegura que no frente al 13% que si ha contemplado otra opción fuera del espacio público, como montar una empresa, obtener un empleo formal entre las principales actividades.

8.3 Resumen Preguntas

Pregunta	EXCELENTE + BUENO	REGULAR + MALO	Indicadores
12.2 calificación de la alternativa en términos comerciales	68%	32%	
12.1 satisfacción general con los servicios ipes	77%	23%	ISA = 77%
P14.1. La atención y orientación en general por parte de los funcionarios/as	89%	11%	ISMS = 85%
P14.2. pertinencia de la información	87%	13%	
P14.3. Instalaciones, mobiliarios y equipos de los puntos de atención a los ciudadanos/as	92%	8%	
P14.4. Señalización en el punto de atención.	92%	8%	
P14.5. Amabilidad en la atención.	90%	10%	
P14.6. El tiempo de espera en el punto de atención	88%	12%	
P14.7. Presentación personal del funcionario que lo atendió.	93%	7%	
P14.8. Utilidad de la respuesta a su solicitud	87%	13%	
P14.9. Claridad en el lenguaje empleado por el funcionario	90%	10%	
P15.1. Trámites para acceder a los servicios de la entidad	74%	26%	
P15.2. El tiempo de trámite para acceder a los servicios fue	73%	27%	
P15.3. Calidad de la información acerca del avance del trámite	74%	26%	
P16.2. Califique Facilidad al consultar la información	83%	17%	
P16.3 Califique Utilidad de la Guía de Trámites y Servicios de la entidad a través de la página web	72%	21%	