



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

# INFORME ENCUESTA SATISFACCION DE BENEFICIARIOS 2014

**INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL  
IPES**

FO-069  
V-06

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030    Telefax  
2976054  
[www.ipes.gov.co](http://www.ipes.gov.co)

Página 1 de 55

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



## TABLA DE CONTENIDO

	Página
1. INTRODUCCION.....	4
2. OBJETIVOS.....	4
3. METODOLOGIA.....	4
4. ASPECTOS GENERALES TENIDOS EN CUENTA .....	5
5. FICHA TECNICA.....	5
6.RESULTADOS .....	6
7. BLOQUE I INFORMACION SOBRE EL SEXO DE LOS BENEFICIARIOS.....	6
7.1 LOCALIDES EN LAS QUE VIVEN LOS BENEFICIARIOS ENCUESTADOS.....	7
8. BLOQUE II TIPO DE POBLACION A LA QUE PERTENECEN NUESTROS BENEFICIARIOS.....	8
9. BLOQUE III HA TENIDO ACCESO ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DEL IPES EN LOS ULTIMOS SEIS MESES	9
10. MODULO I INFORMACION DE LA ALTERNATIVA COMERCIAL Y/O SERVICIO.....	10
10.1 Nombre de la alternativa comercial y/o servicio de la que actualmente es beneficiario.	10
10.2 Califique el servicio según la siguiente escala.....	11
10.3 Respuesta Beneficiarios Plazas de Mercado.....	11
10.3.1 Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente.....	13
10.3.2 En el tiempo de permanencia en la alternativa su calidad de vida.....	14
10.4 Respuesta Beneficiarios Puntos Comerciales.....	14
10.4.1 Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente.....	16
10.4.2 En el tiempo de permanencia en la alternativa su calidad de vida.....	16
10.5 Respuesta Beneficiarios Quioscos.....	16
10.5.1 Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente.....	17
10.5.2 En el tiempo de permanencia en la alternativa su calidad de vida.....	17
10.6 Respuesta Beneficiarios Zonas de Transición.....	17
10.6.1 Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente.....	18
10.6.2 En el tiempo de permanencia en la alternativa su calidad de vida.....	18
11.MODULO II INFORME SI HA PARTICIPADO O ESTA PARTICIPANDO EN ALGUN PROCESO EMPRENDIMIENTO/ FORTALECIMIENTO	19
11.1 Área de Emprendimiento.....	19
11.2 Área de Intermediación Laboral.....	19
11.3 Área de Poblaciones Especiales.....	19
11.4 Área de Puntos Comerciales.....	19
11.5 Área de Quioscos.....	20
11.6 Zona de Transición.....	20
11.7 Califique los siguientes servicios.....	20
11.7.1 Respuesta Área de Emprendimiento.....	20
11.7.2 Respuesta Área de Intermediación Laboral.....	21
11.7.3 Respuesta Área de Poblaciones Especiales.....	21
11.7.4 Respuesta Puntos Comerciales.....	23
11.7.5 Respuesta Quioscos.....	25
11.7.6 Respuesta Zona de Transición.....	26
12. MODULO III SI ES BENEFICIARIO DE CREDITO O MICROCREDITO CONTESTE.....	26
12.1 Respuesta Área de Emprendimiento.....	26
12.2 Respuesta Área de Intermediación Laboral.....	27
12.3 Respuesta Puntos Comerciales.....	27
12.4 Respuesta Área de Poblaciones Especiales.....	28
12.5 Respuesta Quioscos.....	28
12.6 Respuesta Zona de Transición.....	28
13. MODULO IV SI ES BENEFICIARIO DE UN PUESTO EN UNA PLAZA DE MERCADO CONTESTE.....	29
13.1 Es usted el titular de los derechos por uso y explotación del puesto o local que ocupa en la plaza.....	29
13.2 En qué sector de la plaza se encuentra su puesto .....	29
13.3 Califique los siguientes servicios.....	30



13.3.1 Realización de manifestaciones cívicas y culturales.....	31
13.3.2 Funcionamiento del comité de Plaza.....	31
13.3.3 Funcionamiento del comité de Desarrollo.....	31
13.3.4 Efectividad Comité de Desarrollo.....	29
14. MODULO V SI ES BENEFICIARIO DE MECATO SOCIAL CONTESTE.....	32
14.1 Grado de satisfacción con la entidad receptora.....	32
15. MODULO VI SI ES BENEFICIARIO DE PROGRAMAS DE FORMACION/CAPACITACION CONTESTE.....	33
15.1 De las siguientes alternativas de Formación y Capacitación en cual está participando actualmente.....	33
15.2 Cree que los contenidos vistos en los procesos formativos son aplicables en su unidad productiva.....	33
15.3 Cree que los contenidos vistos en los procesos formativos le permiten la creación de una nueva unidad productiva.....	34
15.4 Cree que los contenidos vistos en los procesos formativos son útiles en su empleo.....	34
15.5 CALIFIQUE EL SERVICIO SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA.....	34
15.5.1 Instalaciones donde se brinda la capacitación.....	35
15.5.2 Orientación por parte de los instructores en el Proceso Formativo.....	36
16. MODULO VII SI ES BENEFICIARIO DE INTERMEDIACION LABORAL CONTESTE.....	36
16.1 La información recibida en los talleres fue clara .....	36
16.2 Las Temáticas utilizadas en el taller fueron clara.....	36
16.3 Recomendaría los servicios de intermediación laboral a otras personas.....	37
17. PERCEPCION GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS.....	37
17.1 Sede a la que generalmente se dirige para solicitar nuestros servicios.....	38
17.2 CALIFIQUE EL SERVICIO SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA.....	38
17.2.1 Atención y Orientación en general por parte de los funcionarios.....	38
17.2.2 Acompañamiento por parte de los funcionarios/as en su proyecto productivo.....	39
17.2.3 La información suministrada fue clara y oportuna a su solicitud.....	40
17.2.4 Las instalaciones, mobiliarios y equipos de los puntos de atención a los ciudadanos/as.....	40
17.2.5 Señalización en el punto de atención.....	41
17.2.6 Amabilidad en la atención.....	42
17.2.7 Respuesta a sus inquietudes.....	43
17.2.8 El tiempo de espera en el punto de atención.....	43
17.2.9 Presentación personal del funcionario que lo atendió.....	44
17.2.10 Claridad en el lenguaje del servidor.....	44
17.2.11 Igualdad en la prestación de los servicios.....	45
17.2.12 Reserva de la información por parte del servidor.....	46
17.3 Considera que los trámites para acceder a los servicios del IPES son.....	46
17.3.1 Respuesta Área de Emprendimiento.....	46
17.3.2 Respuesta Área de Formación y Capacitación.....	47
17.3.3 Respuesta Área Intermediación Laboral.....	47
17.3.4 Respuesta Área Mecato Social.....	48
17.3.5 Respuesta Área Plazas de Mercado.....	48
17.3.6 Respuesta Área Poblaciones Especiales.....	49
17.3.7 Respuesta Puntos Comerciales.....	50
17.3.8 Respuesta Quioscos.....	50
17.3.9 Respuesta Zonas de Transición.....	50
17.4 CALIFIQUE EL SERVICIO SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA.....	51
17.4.1 Facilidad de ingreso a la Página Web.....	51
17.4.2 Facilidad al consultar la información.....	52
17.4.3 Utilidad de la información contenida en la Página Web.....	52
17.4.4 Acceso a los Trámites en línea.....	53
17.4.5 Utilidad de las redes sociales del IPES.....	53
17.4.6 Utilidad de la guía de trámites y servicios.....	54

## 1. INTRODUCCION

La presente encuesta fue realizada por el área de servicio al usuario, como parte de las acciones derivadas del Sistema Integrado de Gestión - SIG, el cual se encuentra establecido bajo los parámetros de la norma NTCGP 1000:2009 y del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, con el fin de determinar la percepción que tienen los beneficiarios sobre los servicios recibidos de ésta Entidad conto con el apoyo de las áreas misionales de la Entidad quienes no solo aportaron los datos sino también fueron responsables de su aplicación.

La encuesta fue aplicada vía directa a los beneficiarios entre el día primero y el día trece del mes de junio del presente año.

## 2. OBJETIVOS

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a los diferentes servicios que ofrece el Instituto para la Economía Social con el fin de de obtener información y realizar la retroalimenta

## 3. METODOLOGÍA

La metodología utilizada consistió en la aplicación de la encuesta a los beneficiarios de los servicios que ofrecen las tres Subdirecciones misionales de la entidad, para tal fin se realizo una muestra poblacional la cual proporciono los siguientes datos:

Alternativa	Cantidad	%	Muestra	Probabilidad	Estimación	Resultado Aproximado	RESULTADO TOTAL
Mecato social	72	0,62%	0,993811243	0,442832859	0,885665718	3,493260935	5
Plazas de Mercado	3.000	25,96%	0,740416022	580,4444118	1160,888824	146,5228892	140
Emprendimiento	261	2,24%	0,977565756	5,723977723	11,44795545	12,66307089	15
Quioscos	38	0,33%	0,996733712	0,123713553	0,247427107	1,843665493	5
Puntos de Encuentro	28	0,24%	0,997593261	0,067226501	0,134453003	1,358490364	2
Puntos Comerciales	1.983	17,04%	0,829551315	280,3881306	560,7762612	96,21022825	98
Zonas de transición	380	3,27%	0,967337115	12,00648783	24,01297567	18,43665493	19
Formación y Capacitación	3.000	25,79%	0,742135121	574,1117492	1148,223498	145,552539	146
Intermediación Laboral	1.600	17,04%	0,82963727	280,1344335	560,268867	96,16171074	67
Poblaciones Especiales	720	6,19%	0,938112429	41,80139963	83,60279925	34,93260935	35
<b>Total</b>							531



#### 4. ASPECTOS GENERALES TENIDOS EN CUENTA:

La encuesta está diseñada en cuatro bloques, los dos primeros bloques nos arrojan información general de nuestros beneficiarios sobre el sexo, la localidad en la que viven y la población a la que pertenece. En el bloque número tres podemos conocer los trámites a los que nuestros beneficiarios han accedido los últimos seis meses, y un último bloque de la percepción general que tienen nuestros beneficiarios en cada uno de nuestros canales de atención presencial, escrita y virtual.

Siete módulos de información sobre los servicios que presta la entidad: Emprendimiento o Fortalecimiento, Crédito o Microcrédito, Puesto o Local en una Plaza de Mercado, Mecato Social, Formación/Capacitación, Intermediación Laboral.

#### 5. FICHA TECNICA

Titulo	Encuesta de satisfacción de Beneficiarios - 2014
Unidad de muestreo	10 alternativas institucionales
Tipo de encuesta	Abierta- Personalizada
Sitio de Encuesta	Sede Manuel Mejía – Sede Barichara –Puntos Comerciales – Quioscos- Plazas de Mercado –Zonas de Transición – Puntos Mecato Social –
Total personas encuestas	531 Beneficiarios atendidos por la entidad durante los últimos seis meses
Muestreo	Probabilístico - estratificado
Fecha de inicio	Junio 3 de 2014
Fecha de finalización	Junio 13 de 2014
Líder del proceso	Linderman Galindo Zorro
Apoyo del Proceso y elaboración	Dora Alexandra Pérez Núñez



## 6. RESULTADOS

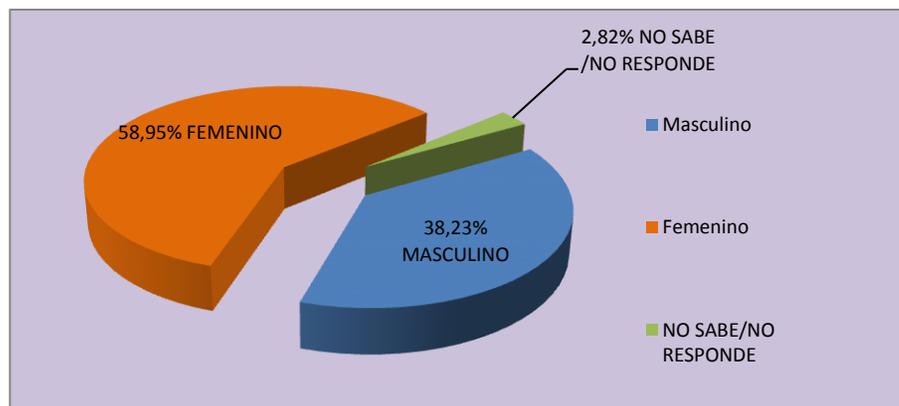
### BLOQUE I

#### 7. INFORMACION SOBRE EL SEXO DE LOS BENEFICIARIOS ENCUESTADOS

SEXO											
Respuesta	EMPRENDIMIENTO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Masculino	5	58	27	2	49	11	43	2	6	203	38.23%
Femenino	9	85	37	2	86	23	54	4	13	313	58.95%
NO SABE/NO RESPONDE	1	3	3	1	5	1	1	0	0	15	2.82%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%

Esta grafica nos ilustra cómo el 58.95% de nuestros beneficiarios encuestados son de sexo femenino, y el 38.23% masculino, un porcentaje de 2.82% no respondió.

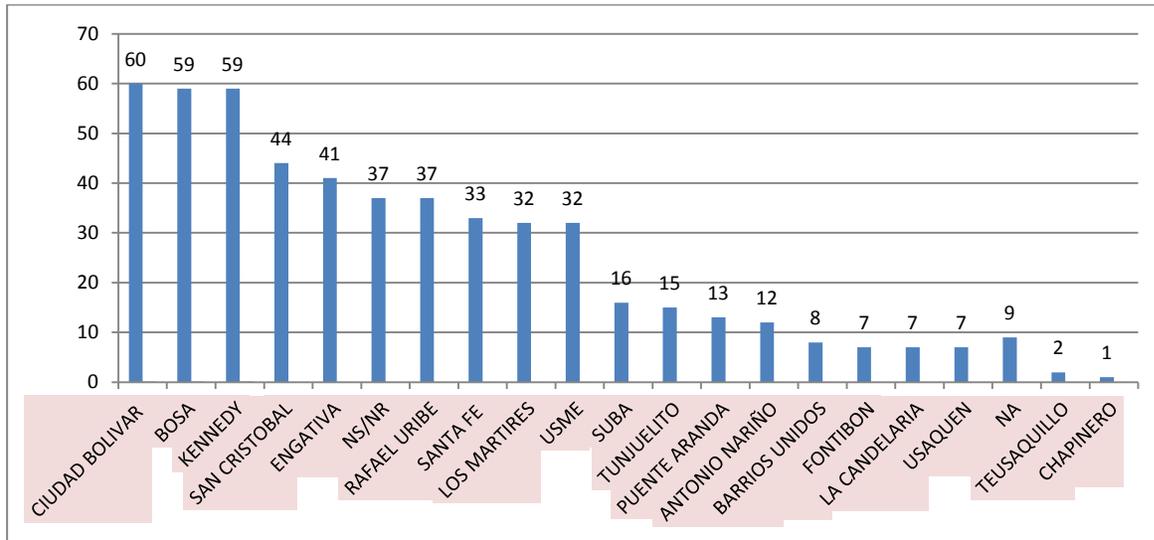
Total encuestados 531 beneficiarios.





## 7.1. LOCALIDADES EN LAS QUE VIVEN LOS BENEFICIARIOS ENCUESTADOS

LOCALIDADES	EMPRENDIMI ENTO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDI ACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACI ONES ESPECIAL ES	PUNTOS COMERCI ALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICI ON	TOTAL	%
USAQUEN	0	2	0	0	3	0	1	1	0	7	1%
CHAPINERO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SANTA FE	6	7	5	0	9	0	5	1	3	33	6%
SAN CRISTOBAL	2	14	7	0	12	0	9	0	0	44	8%
USME	0	7	7	0	4	3	8	1	2	32	6%
TUNJUELITO	0	3	1	0	8	1	0	0	2	15	3%
BOSA	0	27	11	0	1	16	3	0	1	59	11%
KENNEDY	0	20	4	0	19	1	4	1	10	59	11%
FONTIBON	0	3	3	0	1	0	0	0	0	7	1%
ENGATIVA	0	6	1	0	21	0	12	1	0	41	8%
SUBA	0	6	2	0	2	0	5	1	0	16	3%
BARRIOS UNIDOS	0	0	0	0	7	0	1	0	0	8	2%
TEUSAQUILLO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0%
LOS MARTIRES	2	5	2	1	1	0	21	0	0	32	6%
ANTONIO NARIÑO	0	1	0	0	8	1	2	0	0	12	2%
PUENTE ARANDA	0	1	0	0	8	0	4	0	0	13	2%
LA CANDELARIA	4	1	1	0	0	0	1	0	0	7	1%
RAFAEL URIBE	0	16	6	1	3	4	7	0	0	37	7%
CIUDAD BOLIVAR	0	18	9	2	17	5	8	0	1	60	11%
NS/NR	1	7	8	1	11	4	5	0	0	37	7%
NA	0	1	0	0	5	0	0	0	0	6	1%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	528	100,00%



De acuerdo a la grafica anterior las diez (10) localidades en donde más viven nuestros beneficiarios son: Ciudad Bolívar, Bosa, Kennedy, San Cristóbal, Engativa, Rafael Uribe, Santafé, Los Mártires, Usme, Suba.

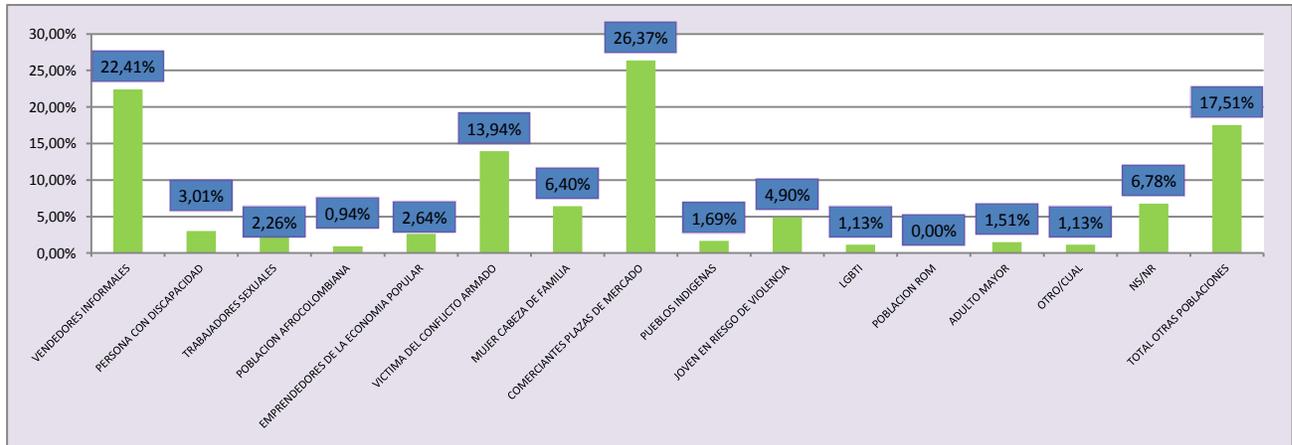
## BLOQUE II

### 8. TIPO DE POBLACION A LA QUE PERTENECEN NUESTROS BENEFICIARIOS

TIPO DE POBLACION A LA QUE PERTENECE											
TIPO DE POBLACION	EMPRENDIMIENTO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
VENDEDORES INFORMALES	6	12	3	1			96	4	19	119	22.41%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	1	11	2	2	1		3			16	3.01%
TRABAJADORES SEXUALES		12			3					12	2.26%
POBLACION AFROCOLOMBIANA	1	3	1							5	0.94%
EMPRENDEDORES	5	5	2		1		13	2		14	2.64%
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO		32	9		1	32	1			74	13.94%
MUJER CABEZA DE FAMILIA		17	16		20	5	1			34	6.40%
COMERCIANTE PLAZAS DE MERCADO	1				139	1	2			140	26.37%
PUEBLOS INDIGENAS		5	4							9	1.69%
JOVEN EN RIESGO DE VIOLENCIA		26								26	4.90%
LGBTI		4	2							6	1.13%
POBLACION ROM		0	0							0	0.00%
ADULTO MAYOR		5	1	2	30		5			8	1.51%
OTRO/CUAL		4	2	0	0					6	1.13%
CUAL										0	0.00%
NS/NR	1	10	25		1	3				36	6.78%
TOTAL OTRAS POBLACIONES					56	6	31			93	0.00%



Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	95.10%
---------------------	----	-----	----	---	-----	----	----	---	----	-----	--------



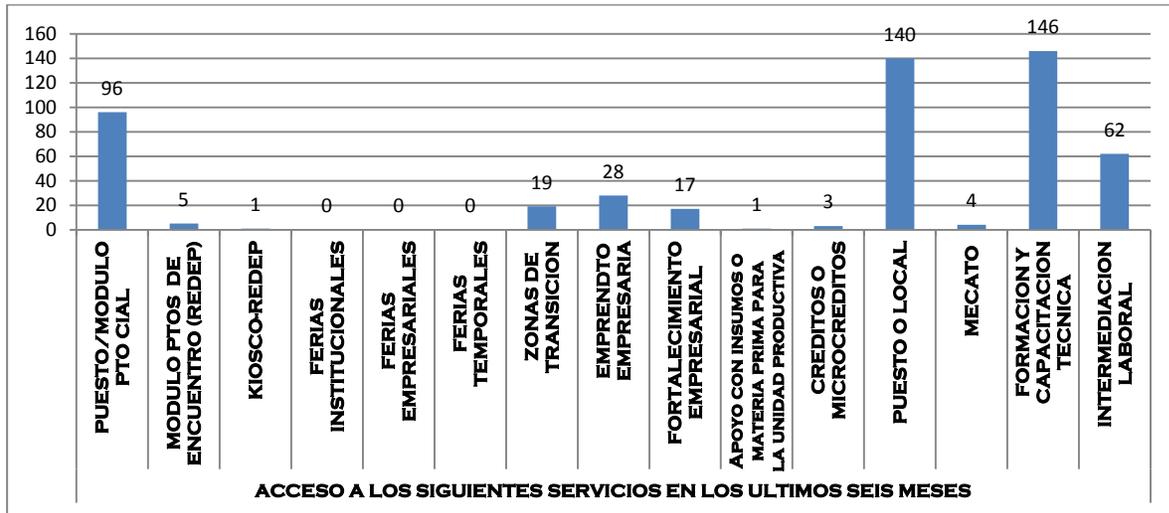
Como lo demuestra la grafica anterior un alto volumen de nuestros beneficiarios encuestados son comerciantes plazas de mercado, seguido de vendedores informales y victimas de conflicto armado.

### BLOQUE III

#### 9. HA TENIDO ACCESO A ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DEL IPES EN LOS ULTIMOS SEIS MESES

ACCESO A LOS SIGUIENTES SERVICIOS EN LOS ULTIMOS SEIS MESES														
PUESTO/ MODULO PTO. COMERCIAL	MODULOS DE ENCUESTO (REDEP)	KIOSCO-REDEP	FERIAS INSTITUCIONALES	FERIAS EMPRESARIALES	FERIAS TEMPORALES	ZONAS DE TRANSICION	EMPRESARIO	FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	Apoyo con insumos o materia prima para la unidad productiva	CREDITO MICROREDITOS	PUESTO O LOCAL	MECATO	FORMACION Y CAPACITACION TECNICA	INTERMEDIACION LABORAL
96	5	1	0	0	0	19	28	17	1	3	140	4	146	62

Los servicios mas utilizados por nuestros usuarios y beneficiarios según la gráfica son: Puesto o Modulo en Punto Comercial, Puesto o Local Plaza de Mercado, Formación y Capacitación

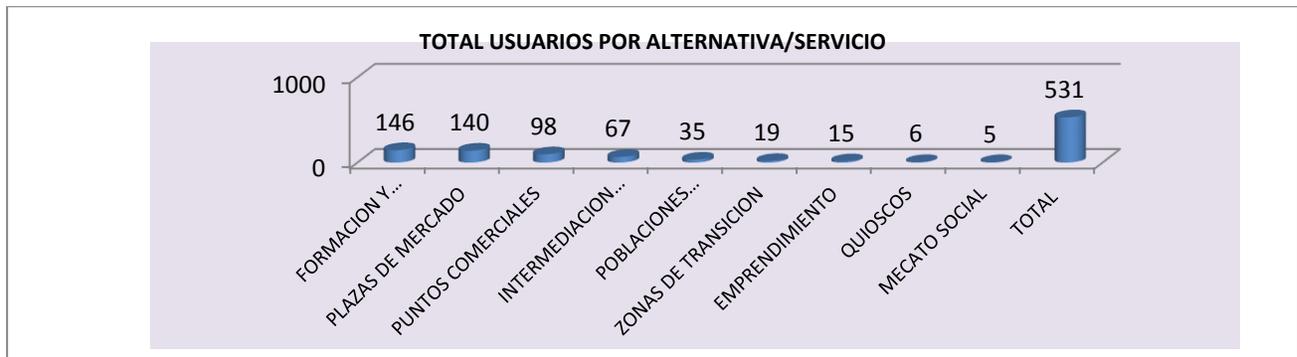


## MODULO I

### 10. INFORMACION DE LA ALTERNATIVA COMERCIAL Y/O SERVICIO

#### 10.1 Nombre de la alternativa comercial y/o servicio de la que actualmente es beneficiario

FORMACION Y CAPACITACION	PLAZAS DE MERCADO	PUNTOS COMERCIALES	INTERMEDIACION LABORAL	POBLACIONES ESPECIALES	ZONAS DE TRANSICION	EMPREDIMIENTO	QUIOSCOS	MECATO SOCIAL	TOTAL
146	140	98	67	35	19	15	6	5	531



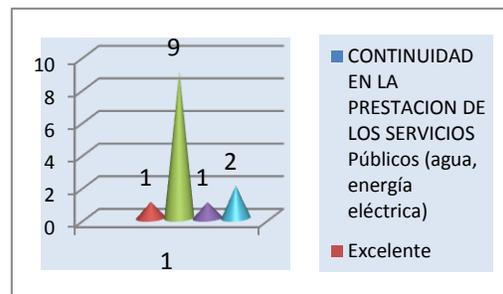
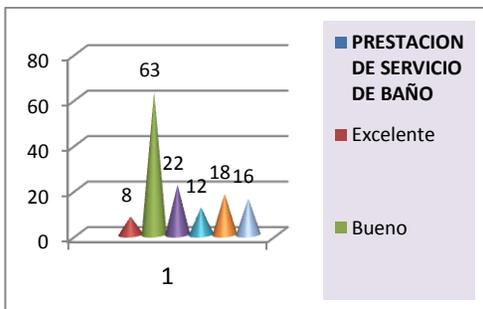
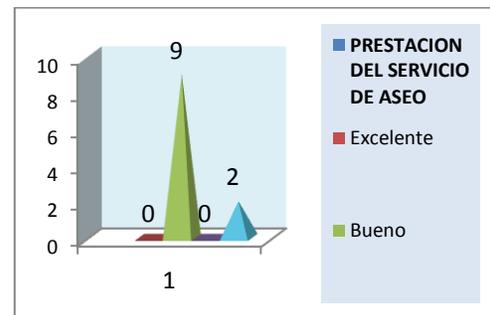
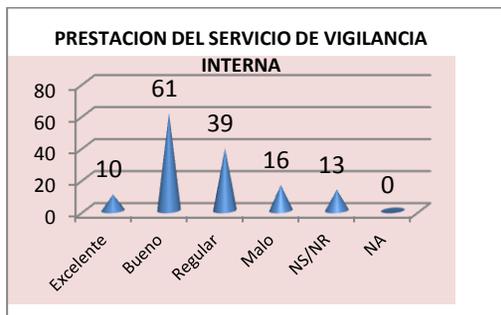
En la grafica anterior podemos evidenciar que (531) encuestados, (146) son beneficiarios de programas de Formación y capacitación, seguidos de beneficiarios de Plazas de Mercado (140) y de Puntos Comerciales (98) son beneficiarios.

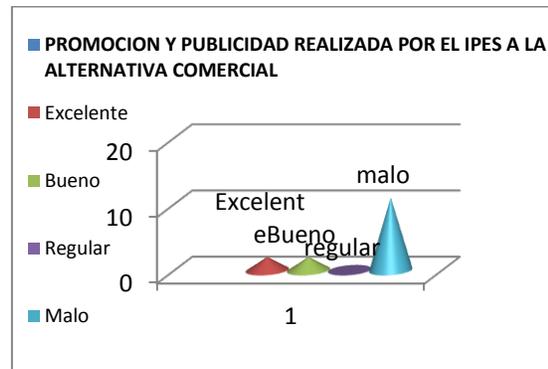
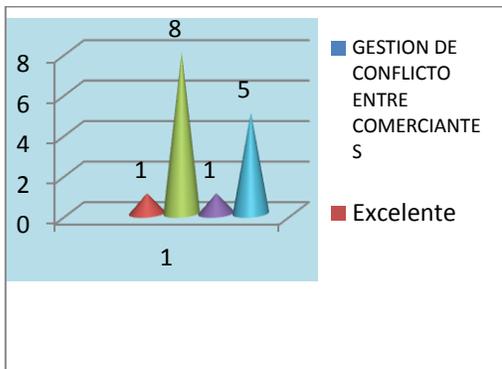
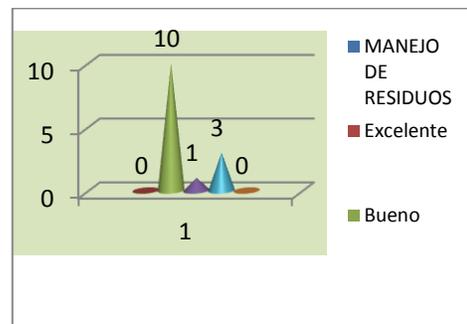
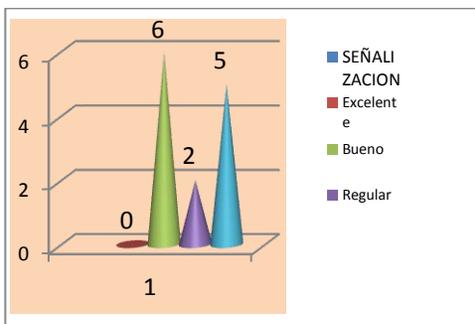
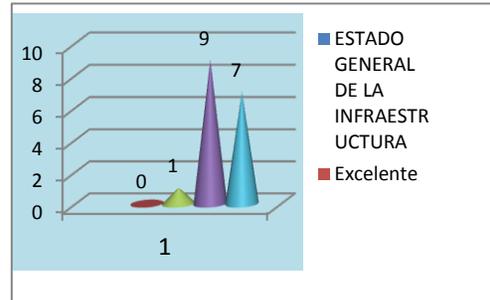
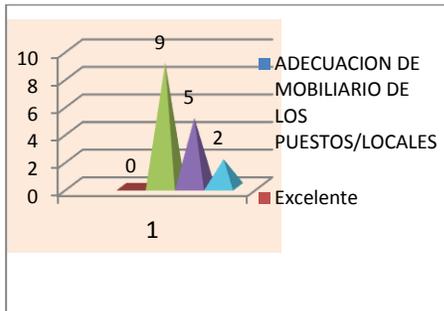
#### 10.2 Califique los siguientes servicios según escala de Excelente, Bueno, Regular, Malo,

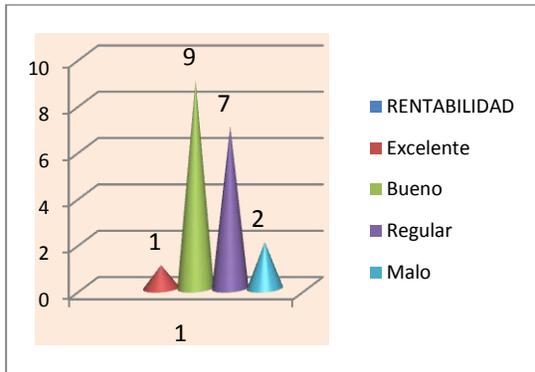
#### 10.3 Respuesta Beneficiarios Plazas de Mercado



PLAZAS DE MERCADO						
SERVICIOS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA
PRESTACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA INTERNA	10	61	39	16	13	0
PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO	14	44	26	40	14	1
PRESTACION DE SERVICIO DE BAÑO	8	63	22	12	18	16
CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Públicos (agua, energía eléctrica)	18	78	17	5	16	5
ADECUACION DE MOBILIARIO DE LOS PUESTOS/LOCALES	3	42	50	27	16	1
ESTADO GENERAL DE LA INFRAESTRUCTURA	1	29	51	44	13	1
SEÑALIZACION	2	30	39	54	14	0
MANEJO DE RESIDUOS	7	52	31	18	24	7
GESTION DE CONFLICTO ENTRE COMERCIANTES	5	54	24	33	20	3
PROMOCION Y PUBLICIDAD REALIZADA POR EL IPES A LA ALTERNATIVA COMERCIAL	0	25	28	68	17	1
RENTABILIDAD	4	52	48	14	19	2







### 10.3.1 Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente

PREGUNTA	SI	%	NO	%	NO SABE NO RESPONDE	%	Total de encuestados
HA CONSIDERADO OTRA ALTERNATIVA DE GENERACION DE INGRESOS DIFERENTES A LA QUE LE BRINDA EL IPES ACTUALMENTE	45	32,14%	75	53,57%	19	13,57%	140

El 53% de los encuestados beneficiarios de PLAZAS DE MERCADO NO han considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente

### 10.3.2 En el tiempo de permanencia en la alternativa su calidad de vida

PREGUNTA	MEJORO	%	EMPEORO	%	SIGUE IGUAL	%	Total de encuestados
EN EL TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA ALTERNATIVA DEL IPES SU CALIDAD DE VIDA	39	27,86%	19	13,57%	17	12,14%	140

El 27% de los encuestados beneficiarios de PLAZAS DE MERCADO contestaron MEJORO SU CALIDAD DE VIDA.

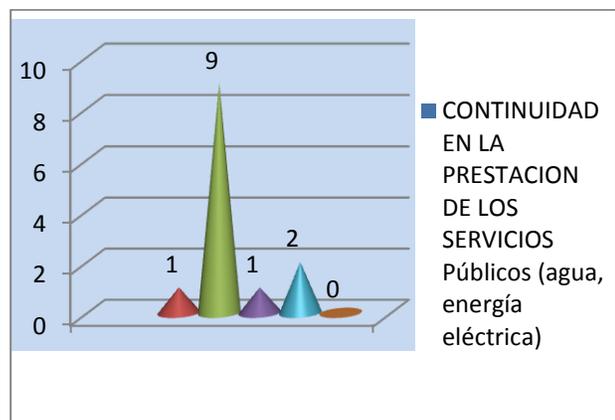
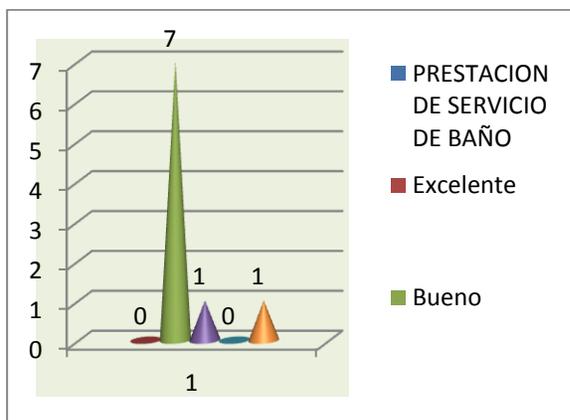
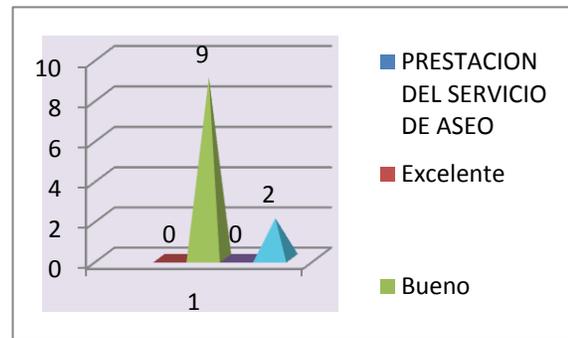
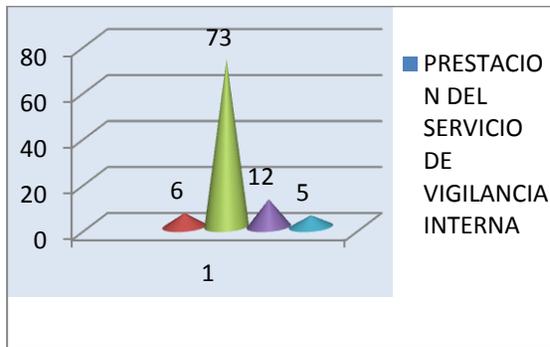
### 10.4 Respuesta Beneficiarios Puntos Comerciales

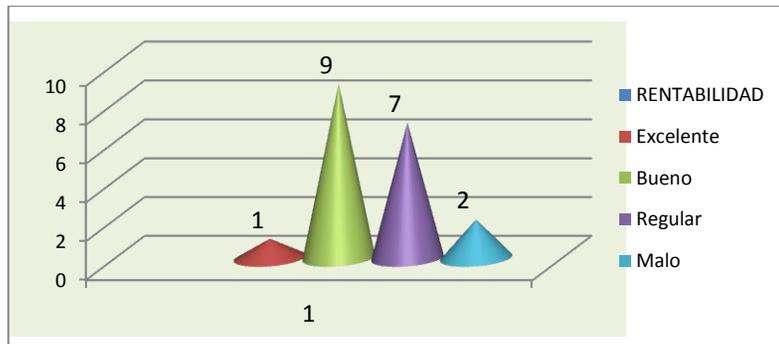
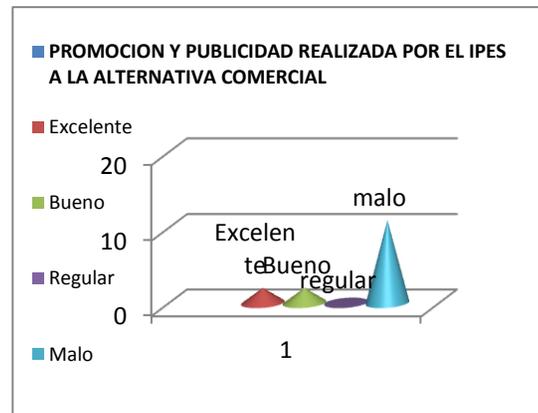
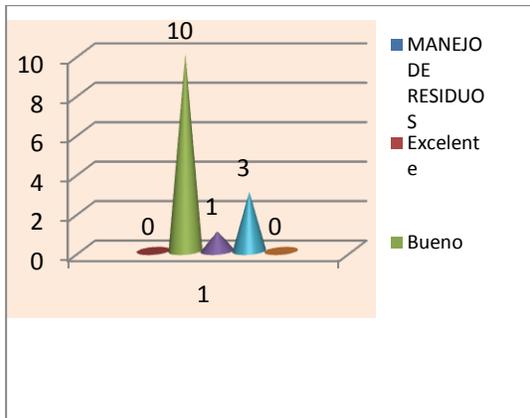
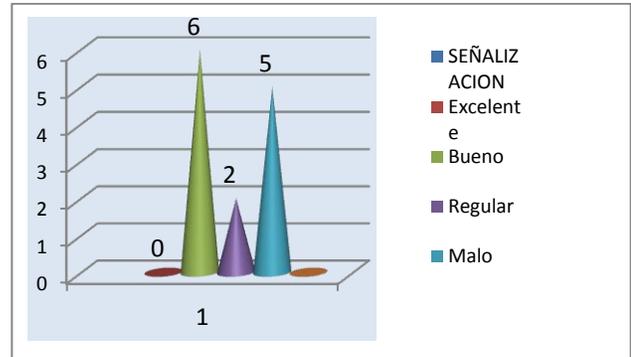
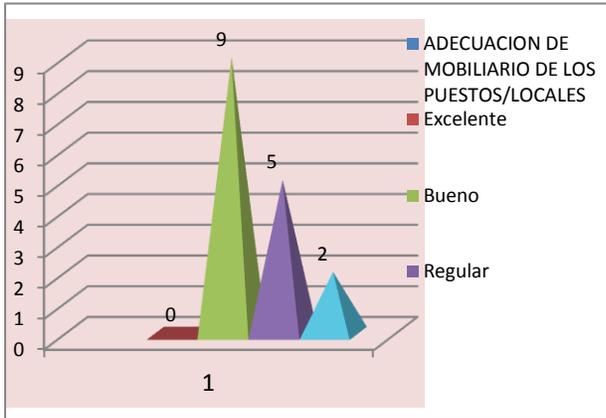
PUNTOS COMERCIALES						
SERVICIOS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA



PRESTACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA INTERNA	6	73	12	5	1	1
PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO	1	45	21	7	1	23
PRESTACION DE SERVICIO DE BAÑO	3	51	28	13	1	2
CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Públicos (agua, energía eléctrica)	14	68	8	7	0	1
ADECUACION DE MOBILIARIO DE LOS PUESTOS/LOCALES	6	60	19	12	0	1
ESTADO GENERAL DE LA INFRAESTRUCTURA	1	38	43	14	0	2
SEÑALIZACION	1	20	22	48	2	5
MANEJO DE RESIDUOS	2	33	26	26	2	9
GESTION DE CONFLICTO ENTRE COMERCIANTES	1	52	30	14	0	1
PROMOCION Y PUBLICIDAD REALIZADA POR EL IPES A LA ALTERNATIVA COMERCIAL	1	24	30	39	1	3
RENTABILIDAD	0	40	41	14	1	2

### GRAFICAS PUNTOS COMERCIALES





#### 10.4. 1 Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente

FO-069  
V-06



PREGUNTA	SI	%	NO	%	NO SABE NO RESPONDE	%	Total de encuestados
HA CONSIDERADO OTRA ALTERNATIVA DE GENERACION DE INGRESOS DIFERENTES A LA QUE LE BRINDA EL IPES ACTUALMENTE	45	32,14%	75	53,57%	19	13,57%	140

#### 10.4.2 En el tiempo de permanencia en la alternativa su calidad de vida

PREGUNTA	MEJORO	%	EMPEORO	%	SIGUE IGUAL	%	Total de encuestados
EN EL TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA ALTERNATIVA DEL IPES SU CALIDAD DE VIDA	39	27,86%	19	13,57%	17	12,14%	140

El 27% de los encuestados beneficiarios de PLAZAS DE MERCADO contestaron MEJORO SU CALIDAD DE VIDA.

#### 10.5 Respuesta Beneficiarios Quioscos

Como se puede verificar de los seis (6) beneficiarios de Quioscos y Punto de Encuentro encuestados la mayoría contesto regular a los servicios consultados

QUIOSCOS Y PUNTOS DE ENCUENTRO						
SERVICIOS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA
PRESTACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA INTERNA	0	0	4	0	0	2
PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO	0	0	4	2	0	0
PRESTACION DE SERVICIO DE BAÑO	0	0	4	0	0	2
CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Públicos (agua, energía eléctrica)	0	1	3	0	0	2
ADECUACION DE MOBILIARIO DE LOS PUESTOS/LOCALES	0	2	4	0	0	0
ESTADO GENERAL DE LA INFRAESTRUCTURA	1	0	5	0	0	0
SEÑALIZACION	0	1	3	1	0	1
MANEJO DE RESIDUOS	0	2	2	0	0	2
GESTION DE CONFLICTO ENTRE COMERCIANTES	0	2	4	0	0	0
PROMOCION Y PUBLICIDAD REALIZADA POR EL IPES A LA ALTERNATIVA COMERCIAL	0	1	5	0	0	0
RENTABILIDAD	0	1	5	0	0	0

#### 10.5.1 Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente



PREGUNTA	SI	%	NO	%	NO SABE NO RESPONDE	%	Total de encuestados
HA CONSIDERADO OTRA ALTERNATIVA DE GENERACION DE INGRESOS DIFERENTES A LA QUE LE BRINDA EL IPES ACTUALMENTE	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	6

El 66.67% de los beneficiarios de Quioscos y Puntos Comerciales contesto SI HA CONSIDERADO OTRA ALTERNATIVA

### 10.5.2 En el tiempo de permanencia en la alternativa su calidad de vida

PREGUNTA	MEJORO	%	EMPEORO	%	SIGUE IGUAL	%	Total de encuestados
EN EL TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA ALTERNATIVA DEL IPES SU CALIDAD DE VIDA	4	66,67%	1	16,67%	1	16,67%	6

El 66.67% de los beneficiarios de Quioscos y Puntos Comerciales contesto SU CALIDAD DE VIDA MEJORO

### 10.6 Respuesta Beneficiarios Zonas de Transición

Como se puede evidenciar de los Diecinueve (19) beneficiarios de Zonas de Transición encuestados la mayoría contesto bueno a los servicios consultados

ZONAS DE TRANSICION						
SERVICIOS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA
PRESTACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA INTERNA	1	8	5	2	0	3
PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO	0	9	0	2	0	8
PRESTACION DE SERVICIO DE BAÑO	0	7	1	0	1	10
CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS Públicos (agua, energía eléctrica)	1	9	1	2	0	6
ADECUACION DE MOBILIARIO DE LOS PUESTOS/LOCALES	0	9	5	2	0	3
ESTADO GENERAL DE LA INFRAESTRUCTURA	1	9	7	2	0	0
SEÑALIZACION	0	6	2	5	0	6
MANEJO DE RESIDUOS	0	10	1	3	0	5
GESTION DE CONFLICTO ENTRE COMERCIANTES	1	8	1	5	1	3
PROMOCION Y PUBLICIDAD REALIZADA POR EL IPES A LA ALTERNATIVA COMERCIAL	2	2	0	11	0	4
RENTABILIDAD	1	9	7	2	0	0

#### 10.6.1 Ha considerado otra alternativa de generación de ingresos diferente



PREGUNTA	SI	%	NO	%	NO SABE NO RESPONDE	%	Total de encuestados
HA CONSIDERADO OTRA ALTERNATIVA DE GENERACION DE INGRESOS DIFERENTES A LA QUE LE BRINDA EL IPES ACTUALMENTE	8	42,11%	9	47,37%	2	10,53%	19

El 47.37% de los beneficiarios de Zonas de Transición contestó NO HA CONSIDERADO OTRA ALTERNATIVA

### 10.6.2 En el tiempo de permanencia en la alternativa su calidad de vida

PREGUNTA	MEJORO	%	EMPEORO	%	SIGUE IGUAL	%	Total de encuestados
EN EL TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA ALTERNATIVA DEL IPES SU CALIDAD DE VIDA	9	47,37%	1	5,26%	9	47,37%	19

El 47.37% de los beneficiarios de Zonas de Transición contestó SU CALIDAD DE VIDA MEJORO

## MODULO II

### 11. HA PARTICIPADO O ESTA PARTICIPANDO EN ALGUNO DE LOS SIGUIENTES PROCESOS: EMPRENDIMIENTO/ FORTALECIMIENTO

11.1 **Área de Emprendimiento:** De un total de quince (15) encuestados, ocho (8) de ellos, el **53.33 % han sido beneficiarios de programas de fortalecimiento** como se muestra en el siguiente cuadro:

AREA EMPRENDIMIENTO								
EMPRENDIMIENTO	%	FORTALECIMIENTO	%	NO SABE /NO RESPONDE	%	NO APLICA	%	TOTAL ENCUESTADOS
1	6,67%	8	53,33%	3	20,00%	2	13,33%	15



**11.2 Área de Intermediación Laboral:** De un total de sesenta y siete (67) encuestados, sesenta y cinco (65) de ellos, el **97.01 % contestaron NO APLICA** a este punto como se muestra en el siguiente cuadro:

AREA INTERMEDIACION LABORAL								
EMPRESARIADO	%	FORTALECIMIENTO	%	NO SABE /NO RESPONDE	%	NO APLICA	%	TOTAL ENCUESTADOS
2	2,99%	0	0,00%	0	0,00%	65	97,01%	67

**11.3 Área de Poblaciones Especiales:** De un total de treinta y cinco (35) encuestados, doce (12) de ellos, el **34.29 % han sido beneficiarios de programas de fortalecimiento** como se muestra en el siguiente cuadro:

AREA POBLACIONES ESPECIALES								
EMPRESARIADO	%	FORTALECIMIENTO	%	NO SABE /NO RESPONDE	%	NO APLICA	%	TOTAL ENCUESTADOS
4	11,43%	12	34,29%	1	2,86%	18	51,43%	35

**11.4 Área de Puntos Comerciales:** De un total de noventa y ocho (98) encuestados, ochenta y cuatro (84) de ellos, el **85.71 % contestaron NO APLICA** a este punto como se muestra en el siguiente cuadro:

AREA PUNTOS COMERCIALES								
EMPRESARIADO	%	FORTALECIMIENTO	%	NO SABE /NO RESPONDE	%	NO APLICA	%	TOTAL ENCUESTADOS
7	7,14%	4	4,08%	3	3,06%	84	85,71%	98

**11.5 Área de Quioscos:** De un total de seis (6) encuestados, cuatro (4) de ellos, el **66.67 % contestaron NO SABE NO RESPONDE** a este punto como se muestra en el siguiente cuadro:

QUIOSCOS								
EMPRESARIADO	%	FORTALECIMIENTO	%	NO SABE /NO RESPONDE	%	NO APLICA	%	TOTAL ENCUESTADOS
2	33,33%	0	0,00%	4	66,67%	0	0,00%	6



**11.6 Zona de Transición:** De un total de diecinueve (19) encuestados, dieciocho (18) de ellos, el **94.74 % contestaron NO APLICA** a este punto como se muestra en el siguiente cuadro:

ZONA DE TRANSICION								
EMPRESARIADO	%	FORTALECIMIENTO	%	NO SABE /NO RESPONDE	%	NO APLICA	%	TOTAL ENCUESTADOS
1	5,26%	0	0,00%	0	0,00%	18	94,74%	19

**11.7 Califique los siguientes servicios:**

**11.7.1 Respuesta Área Emprendimiento**

Los siguientes son los resultados a cada una de las preguntas formuladas a catorce (14) beneficiarios encuestados de esta área

**De catorce (14) encuestados ocho (8) respondieron BUENO**

ACOMPAÑAMIENTO EN LA ELABORACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE NEGOCIO					
Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA
1	8	3	0	1	1

**De catorce (14) encuestados cinco (5) respondieron BUENO  
Cinco (5) respondieron REGULAR**

FORMACION Y CAPACITACION DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO					
Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA
2	5	5	0	1	1

**De catorce (14) encuestados cinco (5) respondieron BUENO**

PARTICIPACION EN FERIAS EMPRESARIALES					
Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA
1	5	4	2	1	1

**De catorce (14) encuestados cinco (5) respondieron BUENO**

APOYO CON INSUMOS O MATERIA PRIMA PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA					
Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA



1	5	4	2	1	1
---	---	---	---	---	---

### 11.7.2 Respuesta Área Intermediación Laboral

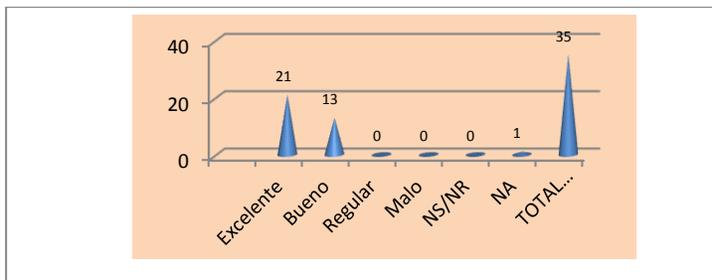
De un total de sesenta y siete (67) encuestados, sesenta y cuatro (64) beneficiarios contestaron **NO APLICA a los tres puntos formulados.**

PREGUNTAS	INTERMEDIACION LABORAL						TOTAL RESPUESTAS
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	
ACOMPAÑAMIENTO EN LA ELABORACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE NEGOCIO	0	3	0	0	0	64	67
FORMACION Y CAPACITACION DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO	0	3	0	0	0	64	67
PARTICIPACION EN FERIAS EMPRESARIALES	1	2	0	0	0	64	67
APOYO CON INSUMOS O MATERIA PRIMA PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA	0	3	0	0	0	64	67

### 11.7.3 Respuesta Área Poblaciones Especiales

PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL
ACOMPAÑAMIENTO EN LA ELABORACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE NEGOCIO	21	13	0	0	0	1	35

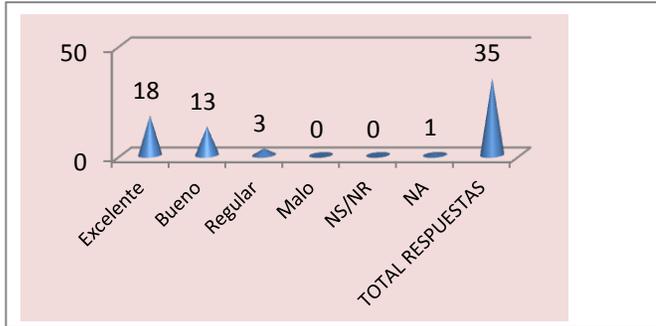
De un total de treinta y cinco (35) encuestados beneficiarios de los programas de Poblaciones Especiales, la mayoría contestó **Excelente y Bueno** a este punto



PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL RESPUESTAS
FORMACION Y CAPACITACION DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO	18	13	3	0	0	1	35

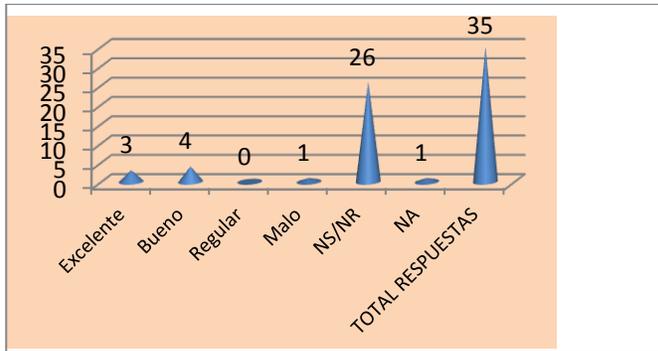


De un total de treinta y cinco (35) encuestados beneficiarios de los programas de Poblaciones Especiales, la mayoría contestó **Excelente y Bueno** a este punto



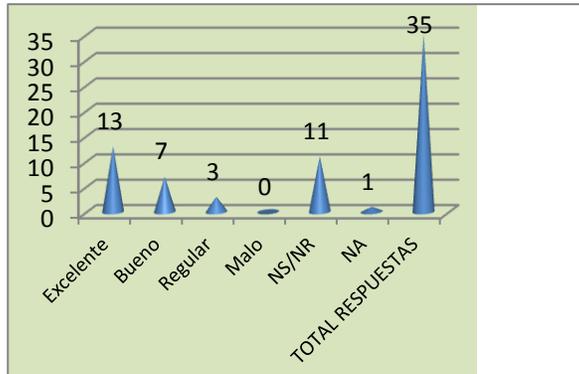
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL RESPUESTAS
PARTICIPACION EN FERIAS EMPRESARIALES	3	4	0	1	26	1	35

De un total de treinta y cinco (35) encuestados beneficiarios de los programas de Poblaciones Especiales, la mayoría contestó **No sabe No responde** a este punto



PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL RESPUESTAS
APOYO CON INSUMOS O MATERIA PRIMA PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA	13	7	3	0	11	1	35

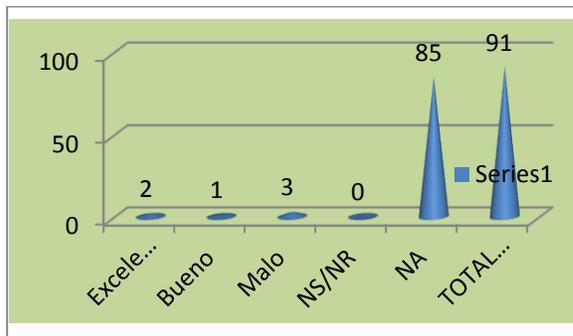
De un total de treinta y cinco (35) encuestados beneficiarios de los programas de Poblaciones Especiales, la mayoría contestó **Excelente** a este punto



#### 11.7.4 Respuesta Puntos Comerciales

PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL RESPUESTAS
ACOMPANIAMIENTO EN LA ELABORACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE NEGOCIO	2	1	7	3	0	85	98

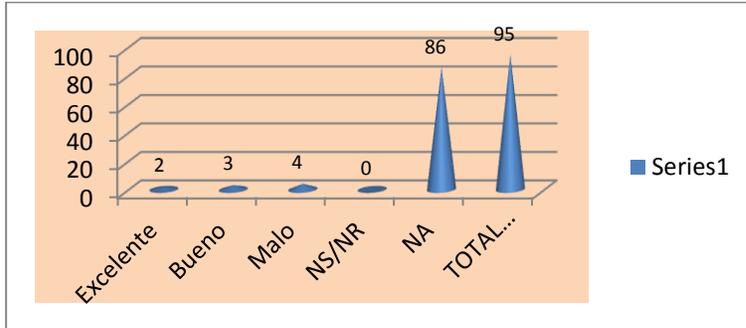
De un total de 98 encuestados beneficiarios de los programas de Puntos Comerciales **ochenta y cinco (85) contestaron NO APLICA a este punto,**



PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL RESPUESTAS
FORMACION Y CAPACITACION DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO	2	3	3	4	0	86	98

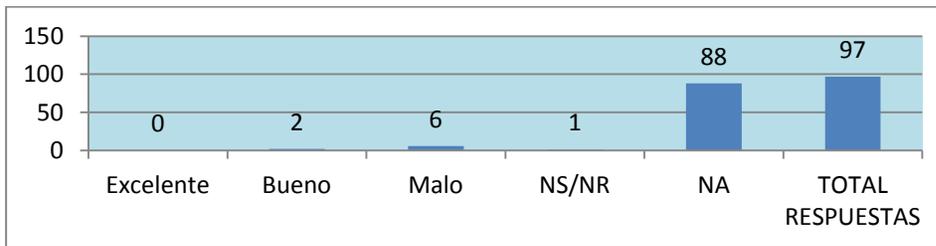


De un total de 98 encuestados beneficiarios de los programas de Puntos Comerciales **ochenta y seis (86) contestaron NO APLICA** a este punto aparece en la siguiente gráfica



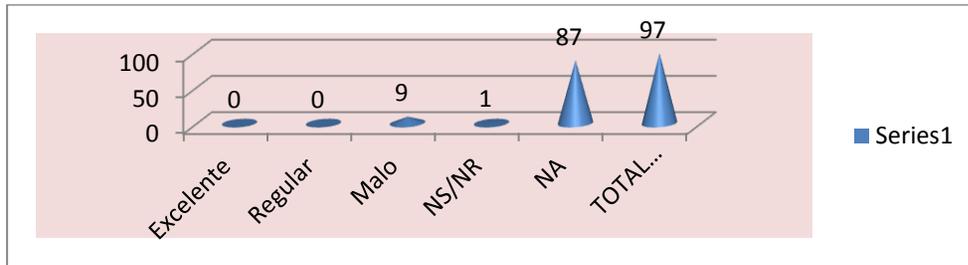
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL RESPUESTAS
PARTICIPACION EN FERIAS EMPRESARIALES	0	2	1	6	1	88	98

Como se aprecia en la siguiente grafica un total de ochenta y ocho **(88) personas contestaron NO APLICA** a este punto



PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL RESPUESTAS
APOYO CON INSUMOS O MATERIA PRIMA PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA	0	1	0	9	1	87	98

Como se aprecia en la siguiente grafica un total de ochenta y siete **(87) personas contestaron NO APLICA** a este punto



### 11.7.5 Respuesta Quioscos

Como se aprecia en el siguiente cuadro de las seis (6) personas encuestadas beneficiarias de Quioscos **cuatro (4) contestaron NO SABEN NO RESPONDEN** a este punto

PREGUNTAS	QUIOSCOS						TOTAL RESPUESTAS
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	
ACOMPañAMIENTO EN LA ELABORACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE NEGOCIO	0	0	1	1	4	0	6
FORMACION Y CAPACITACION DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO	0	2	0	0	4	0	6
PARTICIPACION EN FERIAS EMPRESARIALES	0	0	0	0	4	2	6
APOYO CON INSUMOS O MATERIA PRIMA PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA	0	0	0	0	4	2	6

### 11.7.6 Respuesta Zona de Transición

Como se aprecia en el siguiente cuadro de las diecinueve (19) personas encuestadas beneficiarias de Zonas de Transición **dieciocho (18) contestaron NO APLICAN** a este punto

PREGUNTAS	ZONAS DE TRANCISION						TOTAL RESPUESTAS
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	
ACOMPañAMIENTO EN LA ELABORACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE NEGOCIO	0	1	0	0	0	18	19
FORMACION Y CAPACITACION DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO	0	1	0	0	0	18	19
PARTICIPACION EN FERIAS EMPRESARIALES	0	0	0	0	0	19	19
APOYO CON INSUMOS O MATERIA PRIMA PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA	0	0	0	0	0	19	19

## MODULO III



## 12. SI ES BENEFICIARIO DE CREDITO O MICROCREDITO CONTESTE:

PREGUNTA	SI	PORQUE	NO	PORQUE	NO SABE/ NO RESPONDE	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS
DE ACUERDO A SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL TIEMPO DE DESEMBOLSO DEL CREDITO FUE APROPIADO	7	FUE OPORTUNO	6	NO FUE OPORTUNO	2	15

### 12.1 Respuesta Área de Emprendimiento

#### TIEMPO

Como se aprecia en el cuadro anterior de las quince (15) personas encuestadas beneficiarias de esta área: siete (7) consideraron **APROPIADO** el tiempo de desembolso y para seis (6) no fue apropiado

#### MONTO

De acuerdo al cuadro siguiente: de quince (15) personas encuestadas ocho (8) consideraron **APROPIADO** el monto recibido, y Cinco (5) NO lo consideraron apropiado

PREGUNTA	SI	PORQUE	NO	PORQUE	NO SABE/ NO RESPONDE	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS
CON BASE EN SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL MONTO QUE RECIBIO FUE APROPIADO	8	CUBRIO MIS EXPECTATIVAS	5	NO CUBRIO MIS EXPECTATIVAS	2	15

#### REQUISITOS

De acuerdo al cuadro siguiente: Doce beneficiarios encontraron **APROPIADOS** los requisitos para acceder al crédito y solo uno considero no apropiado

PREGUNTA	SI	PORQUE	NO	PORQUE	NO SABE/ NO RESPONDE	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS
LOS REQUISITOS O CONDICIONES PARA ACCEDER AL CREDITO FUERON APROPIADOS	12	NO FUERON COMPLEJOS	1	EXIGEN MUCHO	1	15

### 12.2 Respuesta Área Intermediación Laboral

Como se aprecia en el siguiente cuadro sesenta y seis (66) de las sesenta y ocho (68) personas encuestadas beneficiarias de esta área: contestaron **NO APLICA** a cada uno de los puntos



INTERMEDIACION LABORAL						
PREGUNTA	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	PORQUE	NO	PORQUE	NO APLICA	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS
DE ACUERDO A SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL TIEMPO DE DESEMBOLSO DEL CREDITO FUE APROPIADO	68		1		66	68
CON BASE EN SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL MONTO QUE RECIBIO FUE APROPIADO	68		1		66	68
LOS REQUISITOS O CONDICIONES PARA ACCEDER AL CREDITO FUERON APROPIADOS	68		1		66	68

### 12.3 Respuesta Puntos Comerciales

Como se aprecia en el siguiente cuadro noventa y tres (93) de las noventa y ocho (98) personas encuestadas beneficiarias de esta área: contestaron **NO APLICA** a cada uno de los puntos

PUNTOS COMERCIALES						
PREGUNTA	SI	PORQUE	NO	PORQUE	NO APLICA	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS
DE ACUERDO A SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL TIEMPO DE DESEMBOLSO DEL CREDITO FUE APROPIADO	5		0		93	98
CON BASE EN SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL MONTO QUE RECIBIO FUE APROPIADO	5		0		93	98
LOS REQUISITOS O CONDICIONES PARA ACCEDER AL CREDITO FUERON APROPIADOS	5		0		93	98

### 12.4 Respuesta Área de Poblaciones Especiales

Como se aprecia en el siguiente cuadro el total de beneficiarios de esta área: treinta y cinco (35) contestaron **NO APLICA** a cada uno de los puntos

POBLACIONES ESPECIALES	
PREGUNTA	NO APLICA
DE ACUERDO A SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL TIEMPO DE DESEMBOLSO DEL CREDITO FUE APROPIADO	35
CON BASE EN SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL MONTO QUE RECIBIO FUE APROPIADO	35
LOS REQUISITOS O CONDICIONES PARA ACCEDER AL CREDITO FUERON APROPIADOS	35

### 12.5 Respuesta Quioscos



Como se aprecia en el siguiente cuadro el total de beneficiarios de esta área: seis (6) contestaron **NO APLICA** a cada uno de los puntos

QUIOSCOS	
PREGUNTA	NO APLICA
DE ACUERDO A SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL TIEMPO DE DESEMBOLSO DEL CREDITO FUE APROPIADO	6
CON BASE EN SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL MONTO QUE RECIBIO FUE APROPIADO	6
LOS REQUISITOS O CONDICIONES PARA ACCEDER AL CREDITO FUERON APROPIADOS	6

### 12.6 Respuesta Zona de Transición

Como se aprecia en el siguiente cuadro el total de beneficiarios de esta área: diecinueve (19) contestaron **NO APLICA** a estos puntos

ZONAS DE TRANSICION	
PREGUNTA	NO APLICA
DE ACUERDO A SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL TIEMPO DE DESEMBOLSO DEL CREDITO FUE APROPIADO	19
CON BASE EN SU NECESIDAD DE NEGOCIO EL MONTO QUE RECIBIO FUE APROPIADO	19
LOS REQUISITOS O CONDICIONES PARA ACCEDER AL CREDITO FUERON APROPIADOS	19

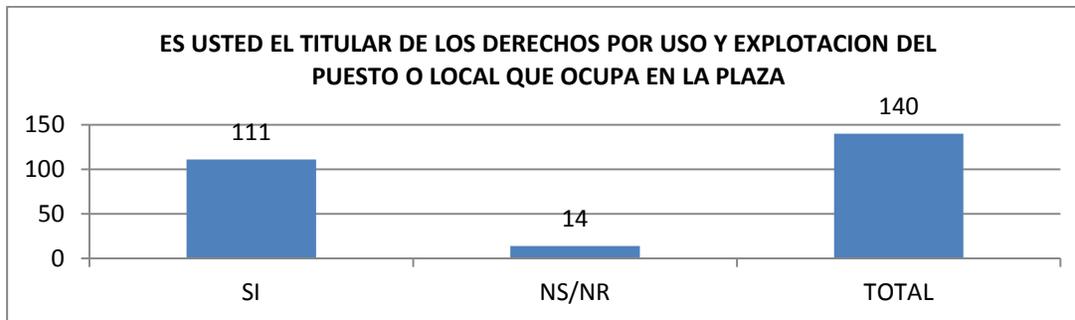
## MODULO IV

### 13. SI ES BENEFICIARIO DE UN PUESTO O LOCAL EN UNA PLAZA DE MERCADO CONTESTE

13.1 Es usted el titular de los derechos por uso y explotación del puesto o local que ocupa en la plaza

PLAZAS DE MERCADO				
PREGUNTA	SI	NO	NS/NR	TOTAL
ES USTED EL TITULAR DE LOS DERECHOS POR USO Y EXPLOTACION DEL PUESTO O LOCAL QUE OCUPA EN LA PLAZA	111	15	14	140

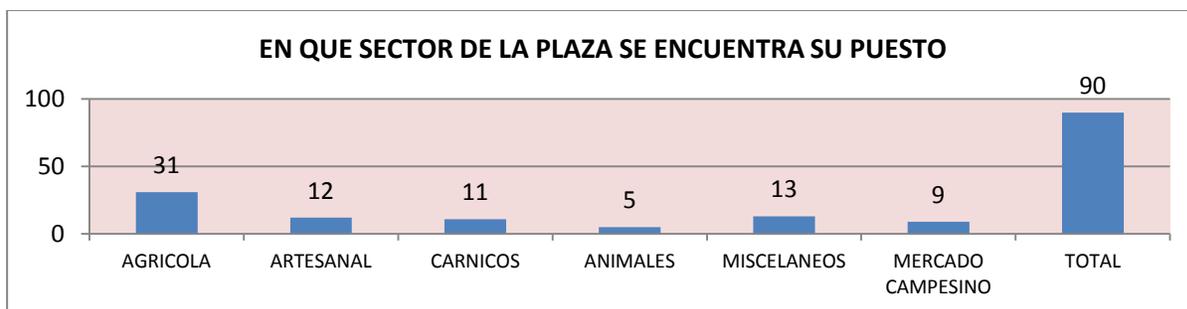
Como se aprecia en el cuadro anterior de ciento cuarenta (140) beneficiarios de Plazas de Mercado **ciento once (111) son titulares** de puesto o bodega en la plaza como se observa en la siguiente gráfica:



### 13.2 En qué sector de la plaza se encuentra su puesto

PREGUNTA	AGRICOLA	ABARROTES	ARTESANAL	CARNICOS	ANIMALES	MISCELANEOS	MERCADO CAMPESINO	TOTAL
EN QUE SECTOR DE LA PLAZA SE ENCUENTRA SU PUESTO	31	9	12	11	5	13	9	90

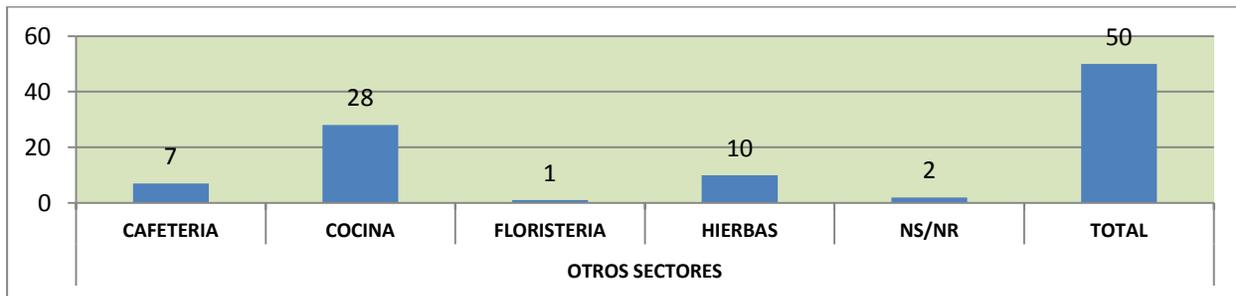
De acuerdo al cuadro siguiente de los noventa (90) beneficiarios de Plazas de Mercado el mayor número se encuentra en el sector agrícola, Misceláneos y artesanal. Como se aprecia en la siguiente gráfica:



### Otros sectores:

Como se aprecia en el siguiente cuadro de cincuenta (50) beneficiarios de Plazas de Mercado ocupan otros sectores así:

OTROS SECTORES						
CAFETERIA	COCINA	BAÑOS PUBLICOS	FLORISTERIA	HIERBAS	NS/NR	TOTAL
7	28	2	1	10	2	50

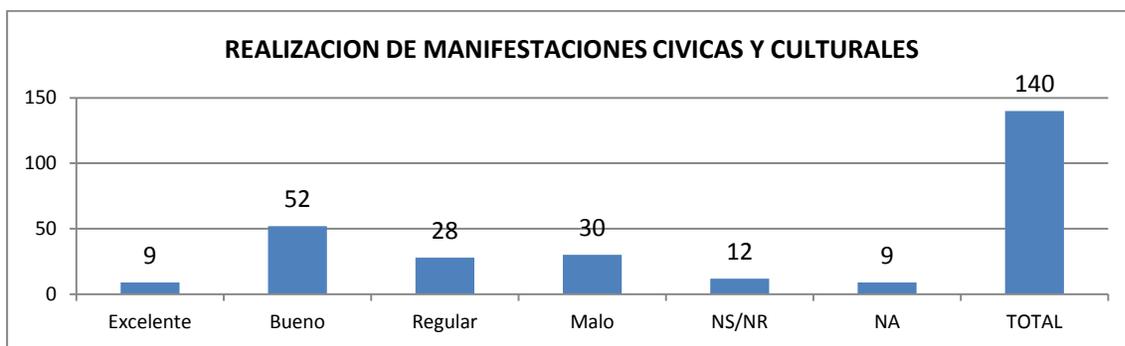


### 13.3 CALIFIQUE EL SERVICIO SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA

#### 13.3.1 Realización Manifestaciones cívicas y culturales

ALTERNATIVAS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL
REALIZACION DE MANIFESTACIONES CIVICAS Y CULTURALES	9	52	28	30	12	9	140

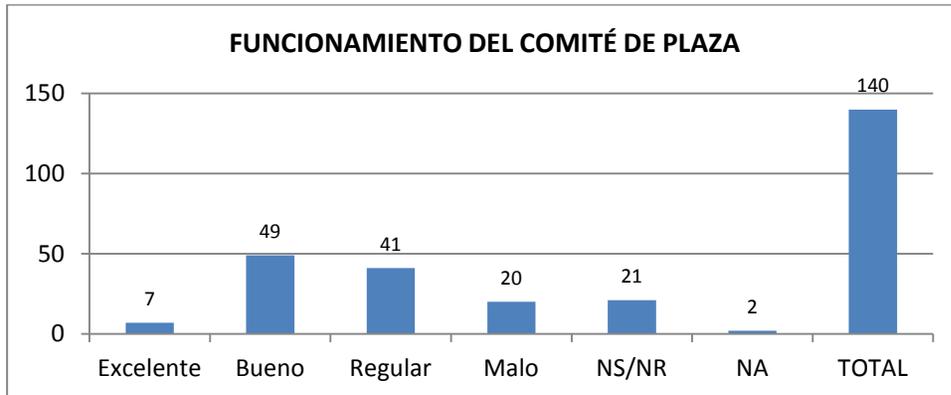
Como se aprecia en el cuadro anterior de ciento cuarenta beneficiarios **cincuenta y dos (52)** contestaron bueno a este punto.



#### 13.3.2 Funcionamiento del Comité de Plaza

ALTERNATIVAS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL
FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE PLAZA	7	49	41	20	21	2	140

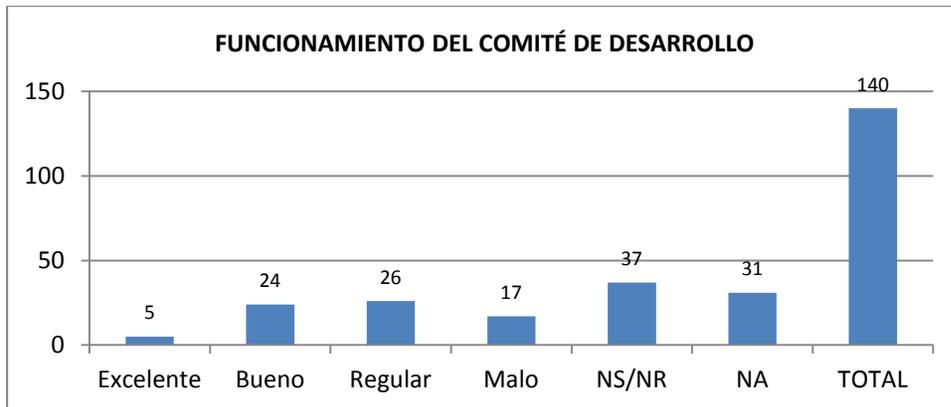
En el cuadro anterior podemos ver que de ciento cuarenta beneficiarios **cuarenta y nueve (49)** contestaron bueno a este punto, y **cuarenta y uno (41)** regular



### 13.3.3 Funcionamiento del Comité de Desarrollo

ALTERNATIVAS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL
FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE DESARROLLO	5	24	26	17	37	31	140

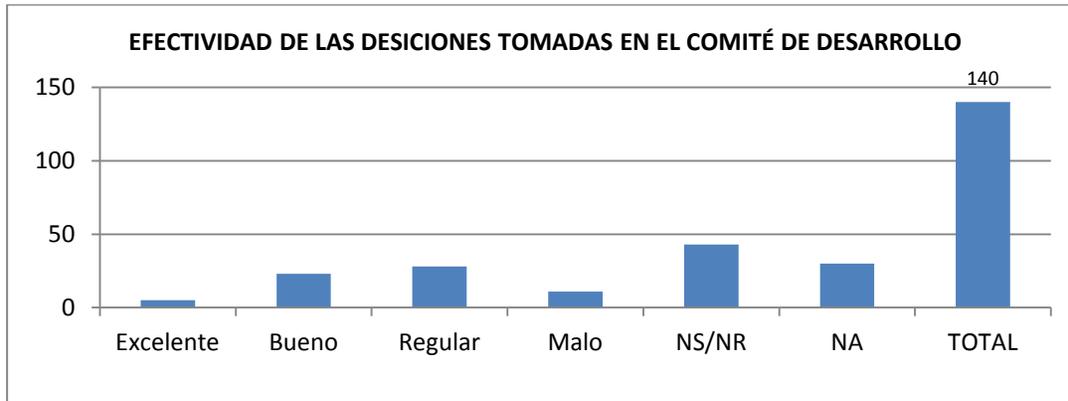
Según el cuadro anterior de las opiniones en su gran mayoría son regular y no sabe no responde como aparece en la gráfica siguiente.



### 13.3.4 Efectividad Comité de Desarrollo

ALTERNATIVAS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL
EFFECTIVIDAD DE LAS DECISIONES TOMADAS EN EL COMITÉ DE DESARROLLO	5	23	28	11	43	30	140

Un alto número de usuarios contestó no sabe no responde y regular como aparece en la siguiente gráfica:



## MODULO V

### 14. SI ES BENEFICIARIO DE DE MECATO SOCIAL CONTESTE

#### 14.1 Grado de satisfacción con la entidad receptora

Como aparece en el siguiente cuadro los cuatro encuestados beneficiarios de mecatro social contestaron excelente a este punto.

PREGUNTA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	NS/NR	NA	TOTAL
GRADO DE SATISFACCION CON LA ENTIDAD RECEPTORA	4	0	0	0	5	0	4

## MODULO VI

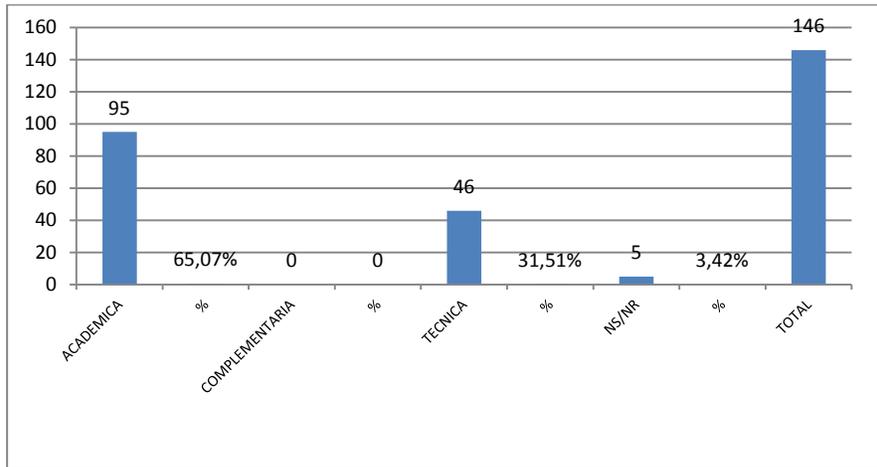
### 15. SI ES BENEFICIARIO DE PROGRAMAS DE FORMACION/ CAPACITACION CONTESTE

#### 15.1

DE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS DE FORMACION Y CAPACITACION QUE OFRECE EL IPES EN CUAL ESTA PARTICIPANDO ACTUALMENTE

ACADEMICA	%	COMPLEMENTARIA	%	TECNICA	%	NS/NR	%	TOTAL
95	65.07%	0	0	46	31.51%	5	3.42%	146

Se puede evidenciar que los dos programas en los que más han participado los beneficiarios de estos programas son en formación **Académica y Técnica**



### 15.2 Cree que los contenidos vistos en los procesos formativos son aplicables en su unidad productiva

De ciento cuarenta y seis (146) beneficiarios, **ciento treinta y siete (137) contestaron que SI** consideran los contenidos vistos aplicables a su unidad productiva

PREGUNTAS	SI	NO	NS/NR	TOTAL
CREE QUE LOS CONTENIDOS VISTOS EN LOS PROCESOS FORMATIVOS SON APLICABLES EN SU UNIDAD PRODUCTIVA	137	5	4	146

### 15.3 Cree que los contenidos vistos en los procesos formativos le permiten la creación de una nueva unidad productiva

De ciento cuarenta y seis (146) beneficiarios, **ciento treinta y ocho (138) contestaron que SI** consideran que los contenidos permiten la creación de una nueva unidad productiva

PREGUNTAS	SI	NO	NS/NR	TOTAL
CREE QUE LOS CONTENIDOS VISTOS EN LOS PROCESOS FORMATIVOS LE PERMITEN LA CREACION DE UNA NUEVA UNIDAD PRODUCTIVA	138	5	3	146

### 15.4 Cree que los contenidos vistos en los procesos formativos son útiles en su empleo

De ciento cuarenta y seis (146) beneficiarios, **ciento treinta y ocho (138) contestaron que SI** consideran que los contenidos vistos son útiles en su nuevo empleo

PREGUNTAS	SI	NO	NS/NR	TOTAL
CREE QUE LOS CONTENIDOS VISTOS EN LOS PROCESOS FORMATIVOS SON UTILES EN SU EMPLEO	138	5	3	146

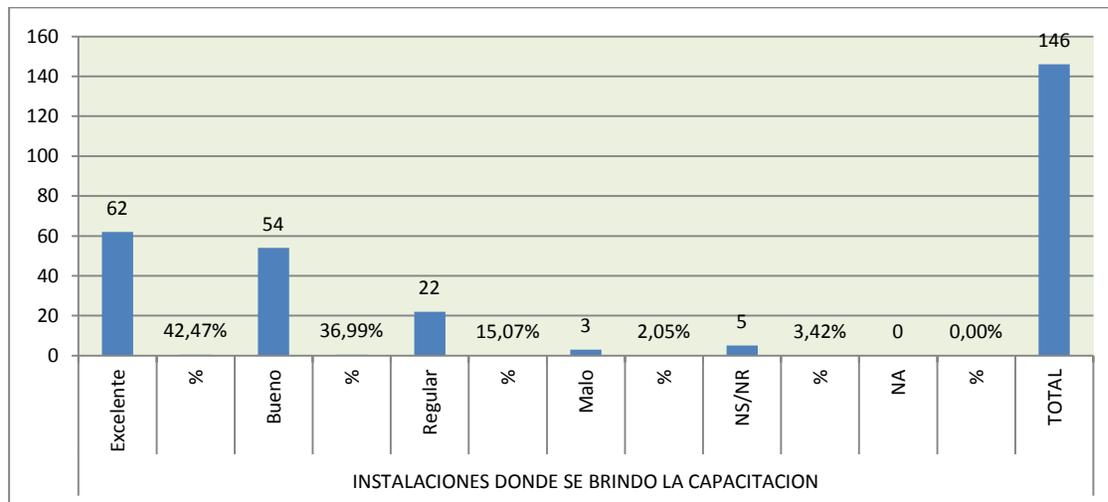


## 15.5 CALIFIQUE EL SERVICIO SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA:

### 15.5.1 Instalaciones donde se brindó la capacitación

INSTALACIONES DONDE SE BRINDO LA CAPACITACION												
Excelente	%	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	NS/NR	%	NA	%	TOTAL
62	42.47%	54	36.99%	22	15.07%	3	2.05%	5	3.42%	0	0.00%	146

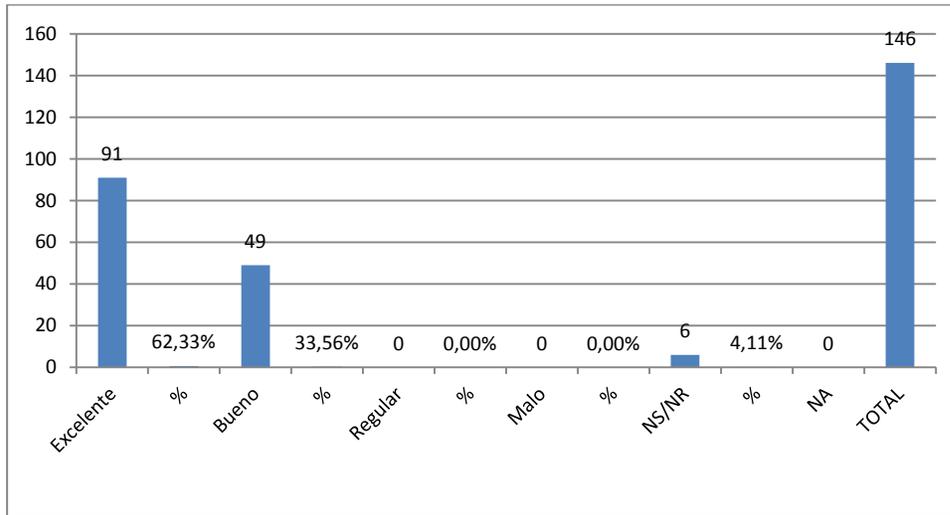
De ciento cuarenta y seis (146) beneficiarios encuestados **sesenta y dos (62) el 42.47% contestaron Excelente** las instalaciones como aparece en la siguiente gráfica:



### 15.5.2 Orientación por parte de los Instructores en el Proceso Formativo

Excelente	%	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	NS/NR	%	NA	TOTAL
91	62.33%	49	33.56%	0	0.00%	0	0.00%	6	4.11%	0	146

De ciento cuarenta y seis (146) beneficiarios encuestados **noventa y un (91) el 62.33% contestaron Excelente** las instalaciones como aparece en la siguiente gráfica:



## MODULO VII

### 16. MODULO VII SI ES BENEFICIARIO DE INTERMEDIACION LABORAL CONTESTE

#### 16.1 La información recibida en los talleres fue clara

PREGUNTA	SI	PORQUE	NO	PORQUE	NS/NR	TOTAL
LA INFORMACION RECIBIDA EN LOS TALLERES FUE CLARA	63	EXPLICACION CLARA Y CONSISA	0		4	67

De un total de sesenta y siete (67) beneficiarios encuestados, sesenta y tres **(63) respondieron SI FUE CLARA LA INFORMACION**

#### 16.2 Las Temáticas utilizadas en el taller fueron claras

PREGUNTA	SI	PORQUE	NO	PORQUE	NS/NR	TOTAL
LAS TEMATICAS UTILIZADAS EN EL TALLER FUERON CLARAS	63	NOS DIERON TIPS DE ENTREVISTAS	0		4	67

De un total de sesenta y siete (67) beneficiarios encuestados, sesenta y tres **(63) respondieron SI FUERON CLARAS LA TEMATICAS**



### 16.3 Recomendaría los servicios de intermediación laboral a otras personas

PREGUNTA	SI	PORQUE	NO	PORQUE	NS/NR	TOTAL
RECOMENDARIA LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACION LABORAL A OTRAS PERSONAS	62	SON EXCELENTES SERVICIOS, HAY MUCHAS OFERTAS	0		5	67

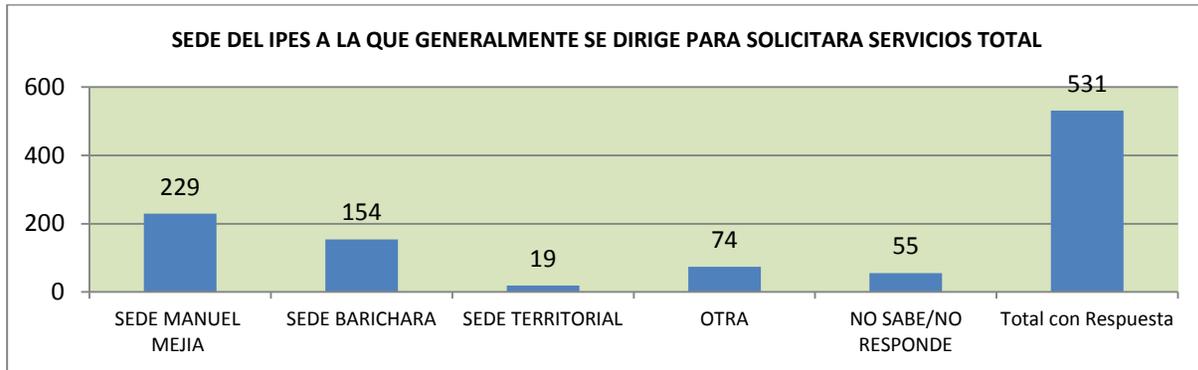
De un total de sesenta y siete (67) beneficiarios encuestados, sesenta y dos (62) respondieron **SI RECOMENDARIAN LOS SERVICIOS**

## BLOQUE III

### 17. PERCEPCION GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS

#### 17.1 Sede a la que generalmente se dirige para solicitar nuestros servicios

SEDE DEL IPES A LA QUE GENERALMENTE SE DIRIGE PARA SOLICITAR NUESTROS SERVICIOS											
SEDES	EMPRENDIMIENTO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
SEDE MANUEL MEJIA	2	29	1	3	60	35	84	6	9	229	43.13%
SEDE BARICHARA	0	82	64	0	0	0	6	0	2	154	29.00%
SEDE TERRITORIAL	11	1	0	0	1	0	0	0	6	19	3.58%
OTRA	1	5	0	0	61	0	7	0	0	74	13.94%
NO SABE/NO RESPONDE	1	29	2	2	18	0	1	0	2	55	10.36%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%



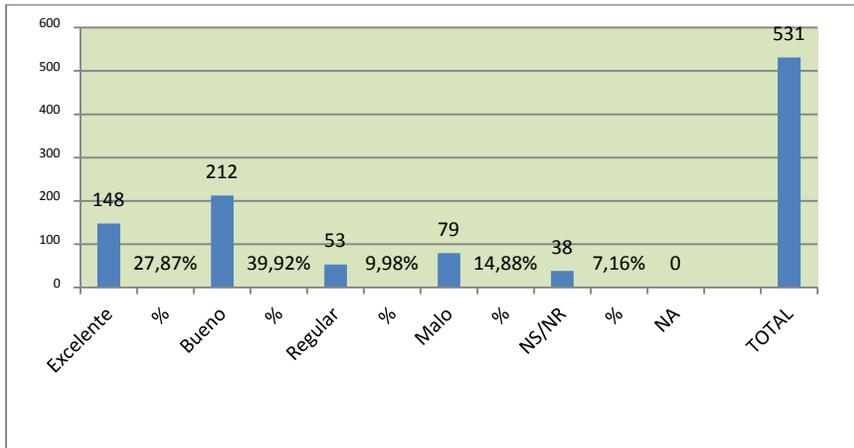
Según nuestros usuarios que son beneficiarios de los programas y servicios ofrecidos por la Entidad la sede donde más se dirigen es la Sede Manuel Mejía.

## 17.2 CALIFIQUE EL SERVICIO SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA

### 17.2.1 Atención y Orientación en general por parte de los funcionarios/as

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN GENERAL POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS/AS											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MERCADO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	26	1	3	60	35	6	6	9	148	27.92%
Bueno	0	74	64	0	0	0	72	0	2	212	40.00%
Regular	11	23	0	0	1	0	12	0	6	53	10.00%
Malo	2	12	0	0	61	0	4	0	0	79	14.91%
NS/NR	0	11	2	2	18	0	3	0	2	38	7.17%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%

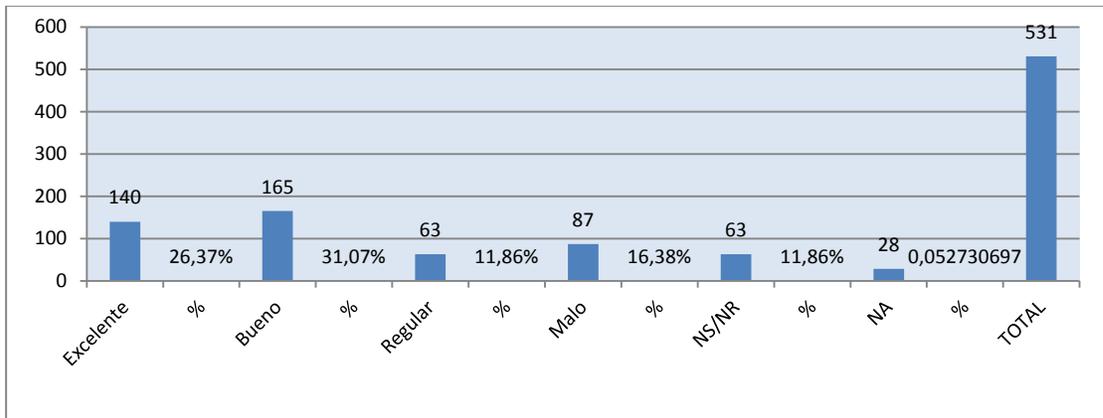
Como aparece en la grafica el **39.92% contestó Bueno** a la atención y orientación por parte de los funcionarios



### 17.2.2 Acompañamiento por parte de los funcionarios/as en su proyecto productivo

Acompañamiento por parte de los funcionarios/as en su proyecto productivo											
Respuesta	EMPRESARIOS	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	INTERMEDIACIÓN LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICIÓN	TOTAL	%
Excelente	2	20	1	3	60	35	4	6	9	140	26.37%
Bueno	0	52	64	0	0	0	47	0	2	165	31.07%
Regular	11	28	0	0	1	0	17	0	6	63	11.86%
Malo	1	13	0	0	61	0	12	0	0	87	16.38%
NS/NR	1	33	2	2	18	0	5	0	2	63	11.86%
NA	0	0	0	0	0	0	13	0	0	28	5.27%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%

El 31.07% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente grafica



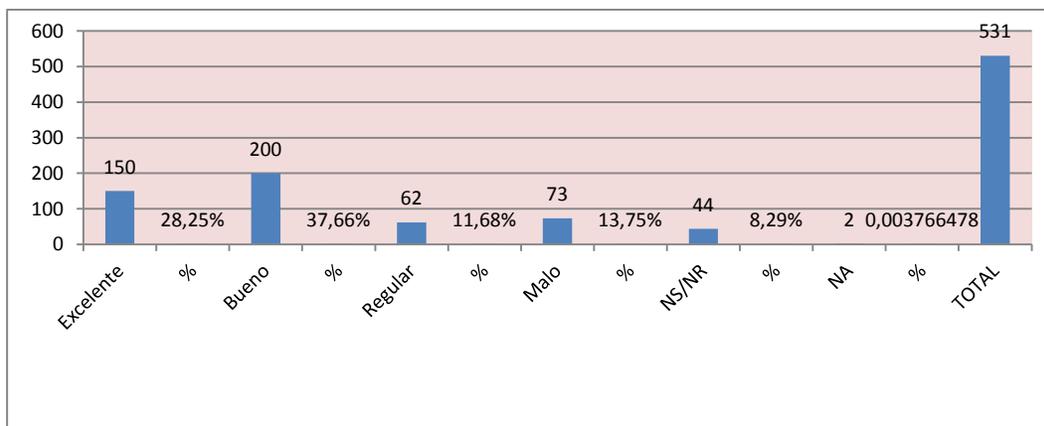
### 17.2.3 La información suministrada fue clara y oportuna a su solicitud

La información suministrada fue clara y oportuna a su solicitud											
Respuesta	EMPRESARIOS	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	INTERMEDIACIÓN LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICIÓN	TOTAL	%
Excelente	2	20	1	3	60	35	4	6	9	140	26.37%
Bueno	0	52	64	0	0	0	47	0	2	165	31.07%
Regular	11	28	0	0	1	0	17	0	6	63	11.86%
Malo	1	13	0	0	61	0	12	0	0	87	16.38%
NS/NR	1	33	2	2	18	0	5	0	2	63	11.86%
NA	0	0	0	0	0	0	13	0	0	28	5.27%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%



<b>Excelente</b>	2	30	1	3	60	35	4	6	9	<b>150</b>	28.25%
<b>Bueno</b>	0	69	64	0	0	0	65	0	2	<b>200</b>	37.66%
<b>Regular</b>	11	25	0	0	1	0	19	0	6	<b>62</b>	11.68%
<b>Malo</b>	1	7	0	0	61	0	4	0	0	<b>73</b>	13.75%
<b>NS/NR</b>	1	15	2	2	18	0	4	0	2	<b>44</b>	8.29%
<b>NA</b>	0	0	0	0	0	0	2	0	0	<b>2</b>	0.38%
<b>Total con Respuesta</b>	<b>15</b>	<b>146</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>531</b>	100.00%

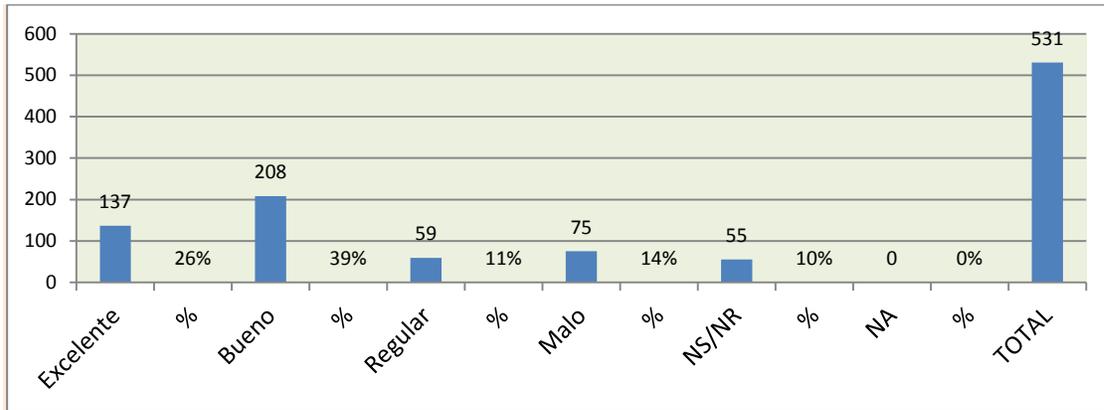
El 37.66% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente gráfica



#### 17.2.4 Las instalaciones, mobiliarios y equipos de los puntos de atención a los ciudadanos/as

Instalaciones, mobiliarios y equipos de los puntos de atención a los ciudadanos/as											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
<b>Excelente</b>	2	18	1	3	60	35	3	6	9	<b>137</b>	25.80%
<b>Bueno</b>	0	69	64	0	0	0	73	0	2	<b>208</b>	39.17%
<b>Regular</b>	11	26	0	0	1	0	15	0	6	<b>59</b>	11.11%
<b>Malo</b>	1	11	0	0	61	0	2	0	0	<b>75</b>	14.12%
<b>NS/NR</b>	3	22	3	2	18	0	5	0	2	<b>55</b>	10.36%
<b>NA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	0.00%
<b>Total con Respuesta</b>	<b>15</b>	<b>146</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>531</b>	100.00%

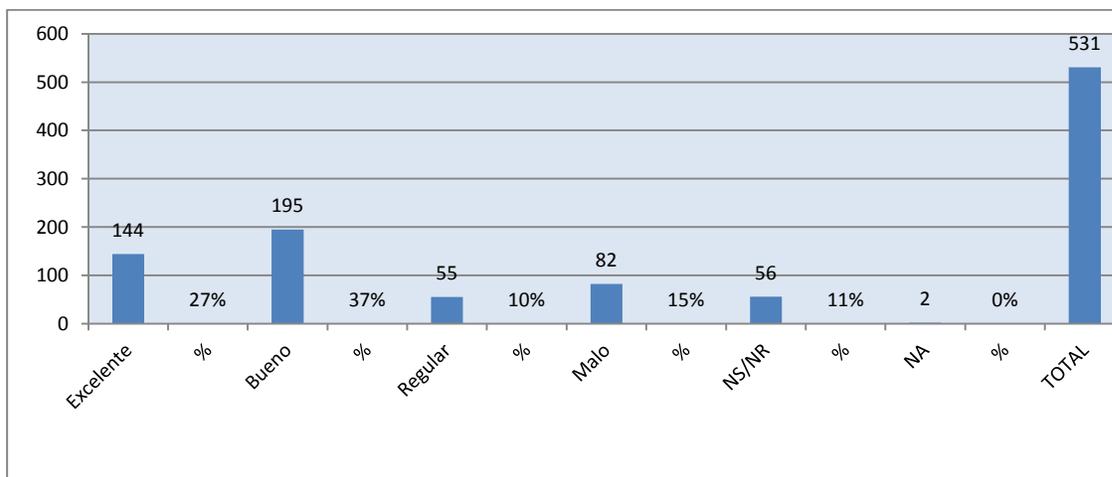
El 39.% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente grafica



### 17.2.5 Señalización en el punto de atención

Señalización en el punto de atención.											
Respuesta	EMPRENDIMIENTO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MERCADO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	25	1	3	60	35	3	6	9	144	27.12%
Bueno	0	61	64	0	0	0	68	0	2	195	36.72%
Regular	11	26	0	0	1	0	11	0	6	55	10.36%
Malo	1	10	0	0	61	0	10	0	0	82	15.44%
NS/NR	3	24	3	2	18	0	4	0	2	56	10.55%
NA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0.38%
<b>Total con Respuesta</b>	<b>17</b>	<b>146</b>	<b>68</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>531</b>	<b>100.00%</b>

El 36.% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente grafica

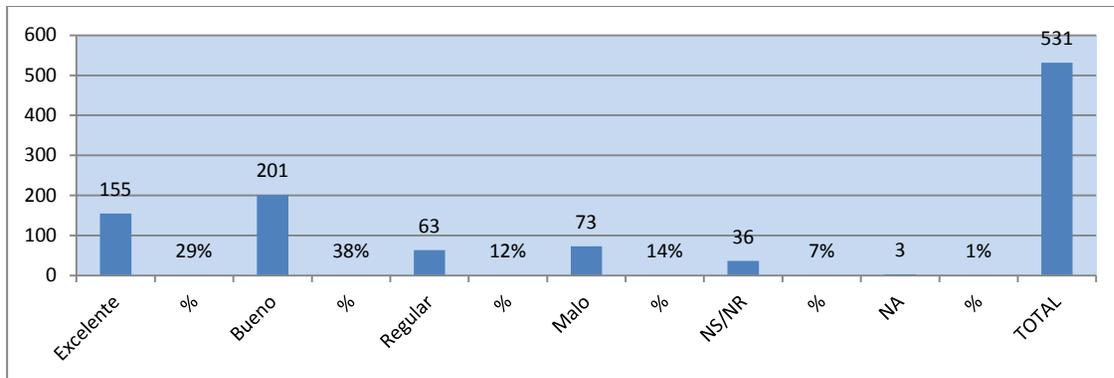


### 17.2.6 Amabilidad en la atención



Amabilidad en la atención.											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MERCADO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	34	1	3	60	35	5	6	9	155	29.19%
Bueno	0	61	64	0	0	0	74	0	2	201	37.85%
Regular	11	29	0	0	1	0	16	0	6	63	11.86%
Malo	1	10	0	0	61	0	1	0	0	73	13.75%
NS/NR	1	12	2	0	17	0	2	0	2	36	6.78%
NA	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	0.56%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%

El 38.% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente grafica



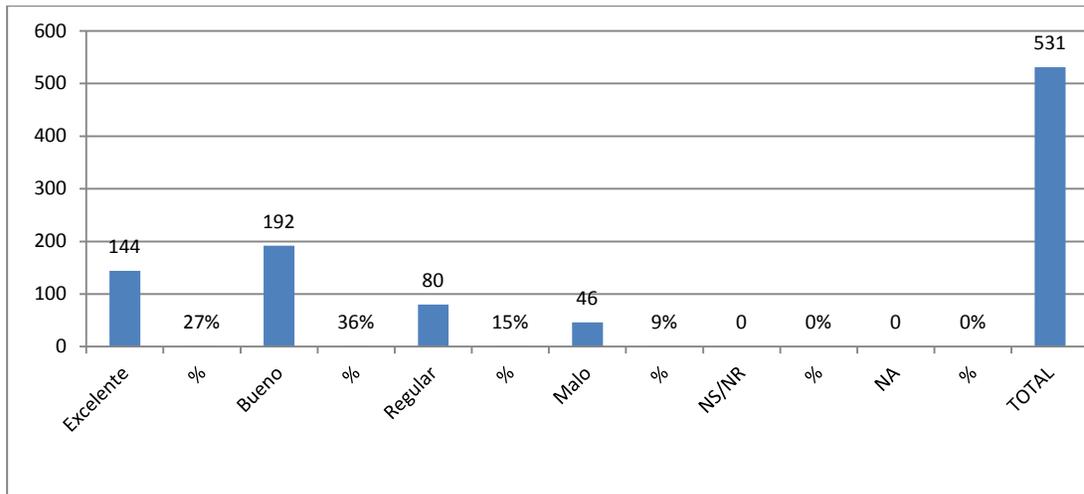
### 17.2.7 Respuesta a sus inquietudes

Respuesta a sus inquietudes.											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MERCADO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	22	1	3	60	35	6	6	9	144	27.12%
Bueno	0	62	64	0	0	0	64	0	2	192	36.16%
Regular	11	30	0	0	1	0	21	0	6	69	12.99%
Malo	1	14	0	0	61	0	4	0	0	80	15.07%
NS/NR	1	18	2	2	18	0	3	0	2	46	8.66%
NA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%



Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%
---------------------	----	-----	----	---	-----	----	----	---	----	-----	---------

El 36.% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente grafica



### 17.2.8 El tiempo de espera en el punto de atención

El 36.% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente grafica

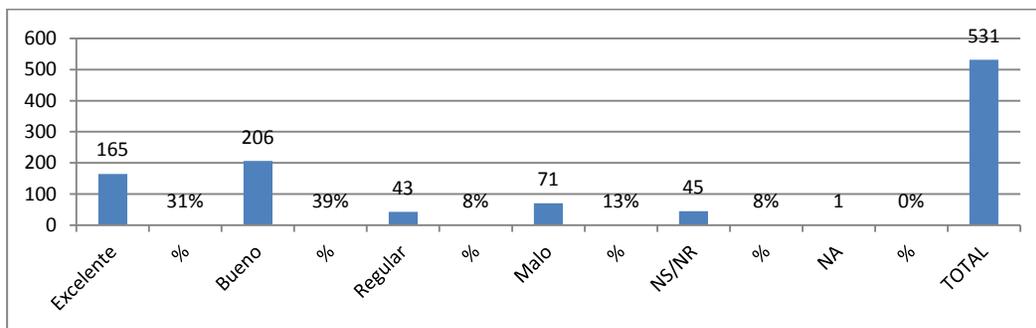
El tiempo de espera en el punto de atención											
Respuesta	EMPRESARIOS	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	19	1	3	60	35	4	6	9	139	26.18%
Bueno	0	60	64	0	0	0	65	0	2	191	35.97%
Regular	11	27	0	0	1	0	24	0	6	69	12.99%
Malo	1	14	0	0	61	0	2	0	0	78	14.69%
NS/NR	1	26	2	2	18	0	1	0	2	52	9.79%
NA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	9.79%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%



### 17.2.9 Presentación personal del funcionario que lo atendió

Presentación personal del funcionario que lo atendió.											
Respuesta	EMPREDIMIENTO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	40	1	3	60	35	9	6	9	165	31.07%
Bueno	0	66	64	0	0	0	74	0	2	206	38.79%
Regular	11	14	0	0	1	0	11	0	6	43	8.10%
Malo	1	7	0	0	61	0	2	0	0	71	13.37%
NS/NR	1	19	2	2	18	0	1	0	2	45	8.47%
NA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.19%
<b>Total con Respuesta</b>	<b>15</b>	<b>146</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>531</b>	<b>100.00%</b>

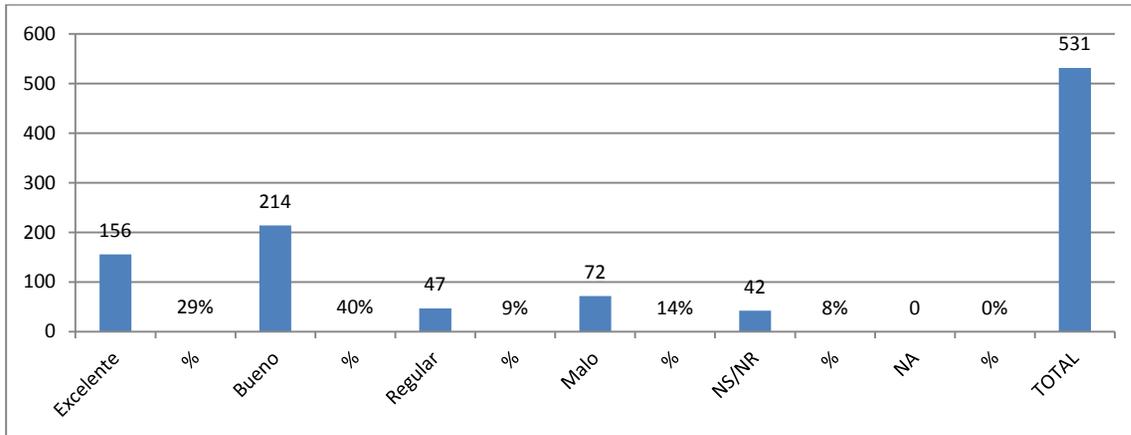
El 39.% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente gráfica



### 17.2.10 Claridad en el lenguaje del servidor

Claridad en el lenguaje del servidor.											
Respuesta	EMPREDIMIENTO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	31	1	3	60	35	9	6	9	156	29.38%
Bueno	0	73	64	0	0	0	75	0	2	214	40.30%
Regular	11	17	0	0	1	0	12	0	6	47	8.85%
Malo	1	10	0	0	61	0	0	0	0	72	13.56%
NS/NR	1	15	2	2	18	0	2	0	2	42	7.91%
<b>Total con Respuesta</b>	<b>15</b>	<b>146</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>531</b>	<b>100.00%</b>

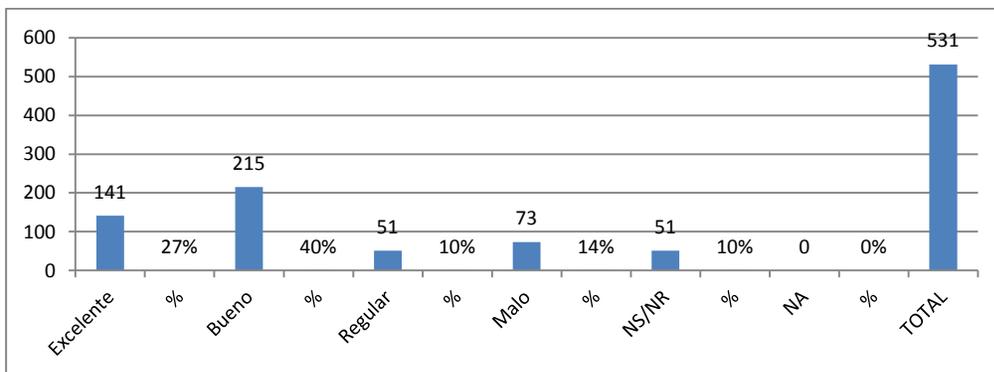
El 40.% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente gráfica



### 17.2.11 Igualdad en la prestación de los servicios

Igualdad en la prestación de los servicios.											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	23	1	3	60	35	2	6	9	141	26.55%
Bueno	0	66	64	0	0	0	83	0	2	215	40.49%
Regular	11	24	0	0	1	0	9	0	6	51	9.60%
Malo	1	9	0	0	61	0	2	0	0	73	13.75%
NS/NR	1	24	2	2	18	0	2	0	2	51	9.60%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%

El 40.% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente gráfica

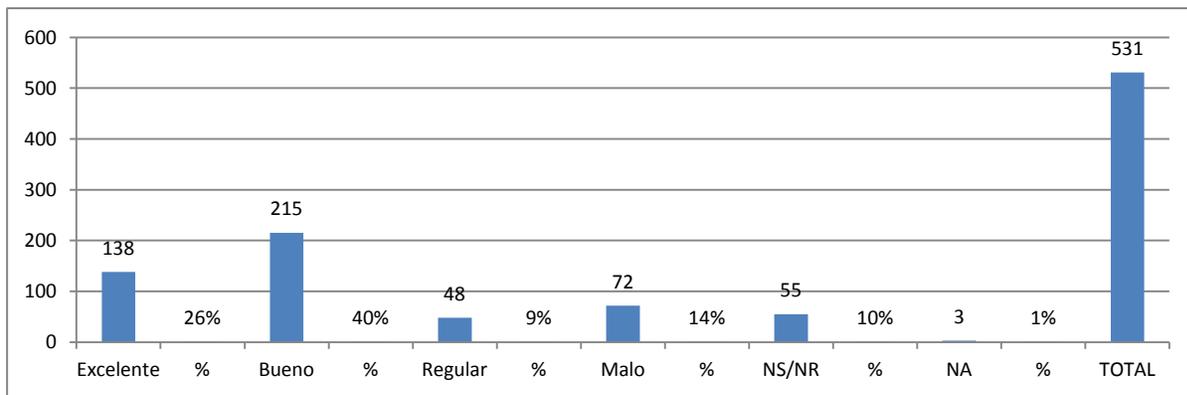


### 17.2.12 Reserva de la información por parte del servidor



Reserva de la información por parte del servidor.											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	19	1	3	60	35	3	6	9	138	25.99%
Buena	0	72	64	0	0	0	77	0	2	215	40.49%
Regular	11	22	0	0	1	0	8	0	6	48	9.04%
Mala	1	9	0	0	61	0	1	0	0	72	13.56%
NS/NR	1	24	2	2	18	0	6	0	2	55	10.36%
NA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0.56%
<b>Total con Respuesta</b>	<b>15</b>	<b>146</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>531</b>	<b>100.00%</b>

El 40.% de las personas encuestadas contestaron **BUENO** a este punto como aparece en la siguiente gráfica



### 17.3 CONSIDERA QUE LOS TRAMITES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DEL IPES SON

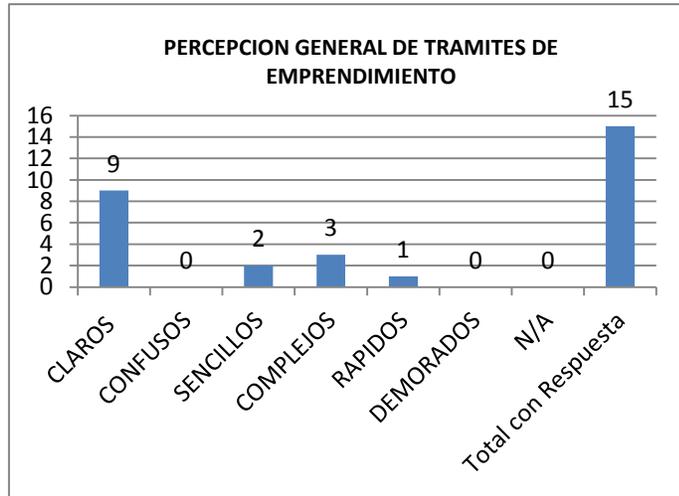
#### 17.3.1 Respuesta Área de Emprendimiento

Un alto número de Los encuestados beneficiarios de esta área contestaron **CLAROS**

PERCEPCION GENERAL DE TRAMITES DE EMPRESARIADO	
OPCIONES	TOTAL
CLAROS	9
CONFUSOS	0
SENCILLOS	2
COMPLEJOS	3
RAPIDOS	1



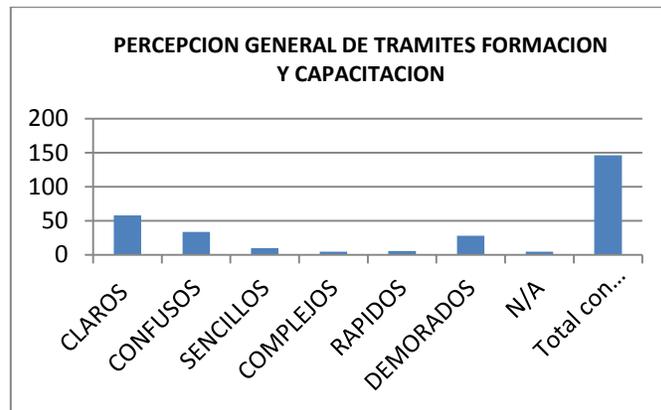
DEMORADOS	0
N/A	0
Total con Respuesta	15



### 17.3.2 Respuesta Área de Formación y Capacitación

De ciento cuarenta y seis (143) encuestados, cincuenta y ocho (58) contestaron **CLAROS**

PERCEPCION GENERAL DE TRAMITES FORMACION Y CAPACITACION	
OPCIONES	TOTAL
CLAROS	58
CONFUSOS	34
SENCILLOS	10
COMPLEJOS	5
RAPIDOS	6
DEMORADOS	28
N/A	5
Total con Respuesta	146

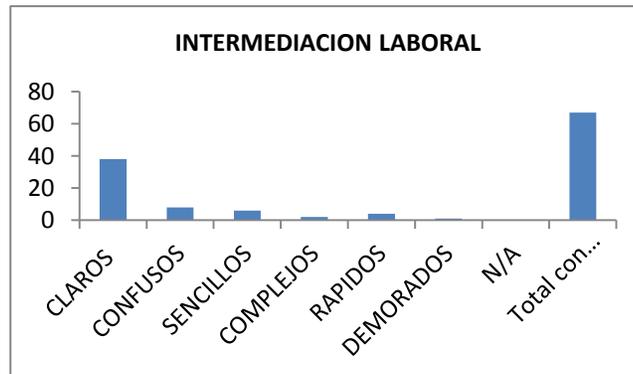


### 17.3.3 Respuesta Área de Intermediación Laboral

De sesenta y siete (67) encuestados, treinta y ocho (38) contestaron **CLAROS**



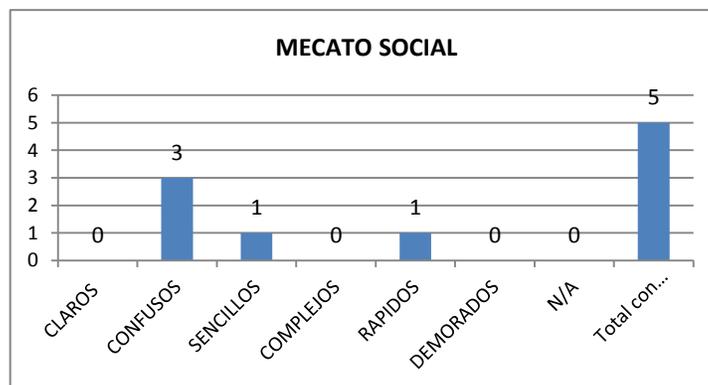
INTERMEDIACION LABORAL	
OPCIONES	TOTAL
CLAROS	38
CONFUSOS	8
SENCILLOS	6
COMPLEJOS	2
RAPIDOS	4
DEMORADOS	1
N/A	0
Total con Respuesta	67



#### 17.3.4 Respuesta Área de Mecato Social

De cinco (5) encuestados, tres (3) contestaron **CONFUSOS**

MECATO SOCIAL	
OPCIONES	TOTAL
CLAROS	0
CONFUSOS	3
SENCILLOS	1
COMPLEJOS	0
RAPIDOS	1
DEMORADOS	0
N/A	0
Total con Respuesta	5

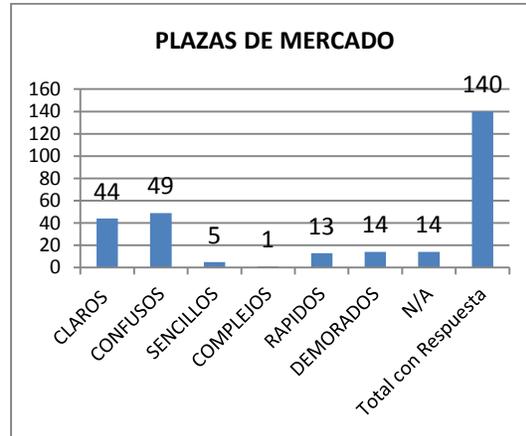


#### 17.3.5 Respuesta Área Plazas de Mercado

De ciento cuarenta (140) encuestados, cuarenta y nueve (49) contestaron **CONFUSOS**, y cuarenta y cuatro (44) que son **CLAROS**



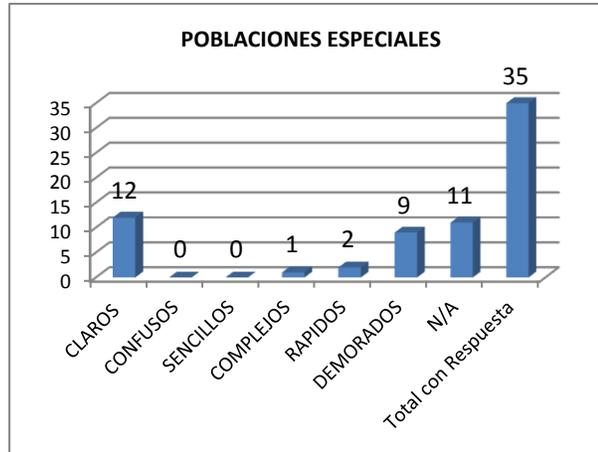
OPCIONES	TOTAL
CLAROS	44
CONFUSOS	49
SENCILLOS	5
COMPLEJOS	1
RAPIDOS	13
DEMORADOS	14
N/A	14
<b>Total con Respuesta</b>	<b>140</b>



### 17.3.6 Respuesta Área Poblaciones Especiales

De treinta y cinco (35) encuestados, doce (12) contestaron **CLAROS**, y once (11) contestaron NO APLICA a este punto

POBLACIONES ESPECIALES	
OPCIONES	TOTAL
CLAROS	12
CONFUSOS	0
SENCILLOS	0
COMPLEJOS	1
RAPIDOS	2
DEMORADOS	9
N/A	11
<b>Total con Respuesta</b>	<b>35</b>

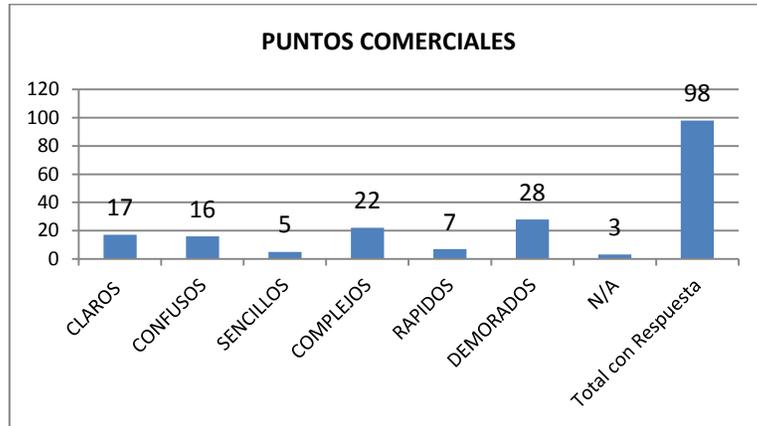


### 17.3.7 Respuesta Puntos Comerciales

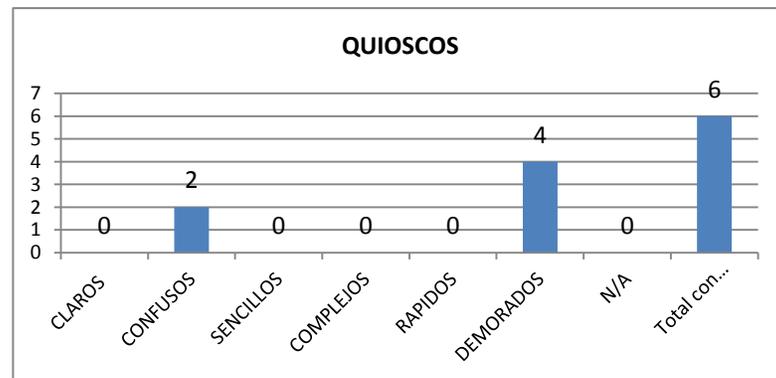


De treinta y cinco (35) encuestados, doce (12) contestaron **CLAROS**, y once (11) contestaron NO APLICA a este punto

PUNTOS COMERCIALES	
OPCIONES	TOTAL
CLAROS	17
CONFUSOS	16
SENCILLOS	5
COMPLEJOS	22
RAPIDOS	7
DEMORADOS	28
N/A	3
Total con Respuesta	98



QUIOSCOS	
OPCIONES	TOTAL
CLAROS	0
CONFUSOS	2
SENCILLOS	0
COMPLEJOS	0
RAPIDOS	0
DEMORADOS	4
N/A	0
Total con Respuesta	6



### 17.3.8 Respuesta Quioscos

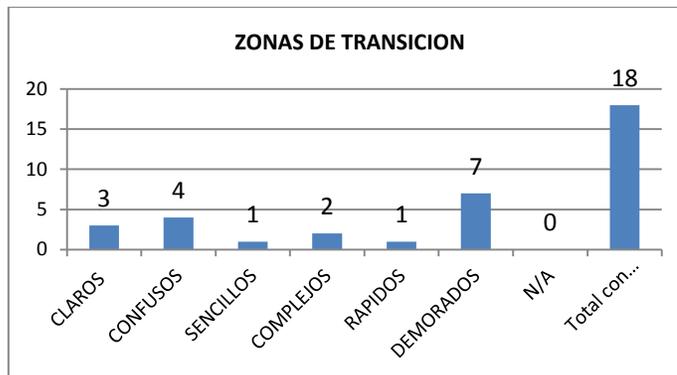
De seis (6) encuestados, cuatro (4) contestaron **DEMORADOS**,

FO-069  
V-06

### 17.3.9 Respuesta Zonas de Transición

De dieciocho (18) encuestados, siete (7) contestaron **DEMORADOS**, cuatro (4) contestaron **CONFUSOS**,

ZONAS DE TRANSICION	
OPCIONES	TOTAL
CLAROS	3
CONFUSOS	4
SENCILLOS	1
COMPLEJOS	2
RAPIDOS	1
DEMORADOS	7
N/A	0
Total con Respuesta	18

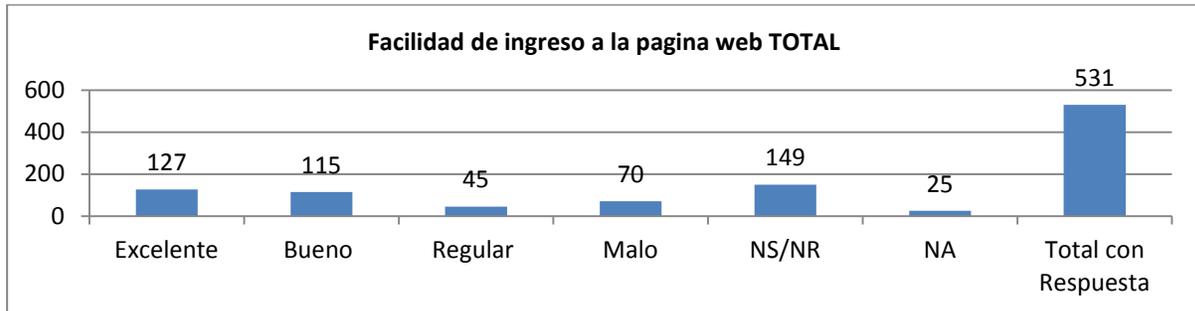


### 17.4 CALIFIQUE EL SERVICIO SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA

#### 17.4.1 Facilidad de ingreso a la Página Web

Facilidad de ingreso a la pagina web											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	11	1	3	60	35	0	6	9	127	23.92%
Bueno	0	43	64	0	0	0	6	0	2	115	21.66%
Regular	11	25	0	0	1	0	2	0	6	45	8.47%
Malo	1	8	0	0	61	0	0	0	0	70	13.18%
NS/NR	1	59	2	2	18	0	65	0	2	149	28.06%
NA	0	0	0	0	0	0	25	0	0	25	4.71%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%

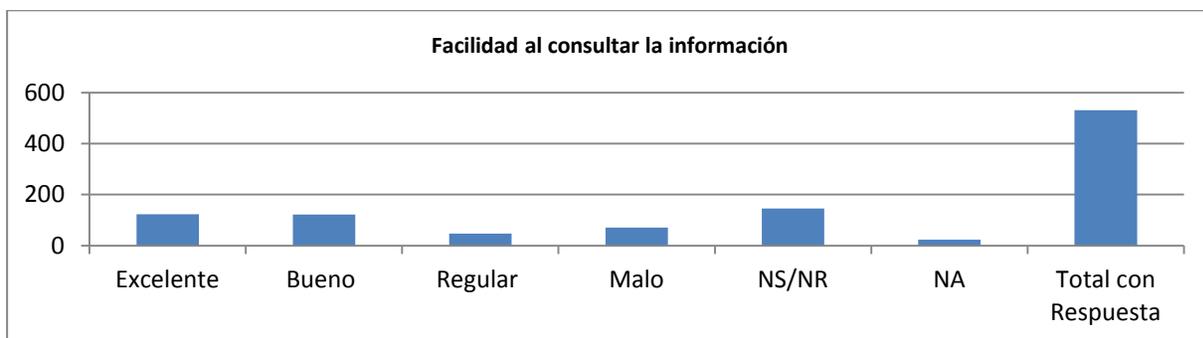
Un alto volumen de encuestados contestaron NO SABE NO RESPONDE, seguido de EXCELENTE Y BUENO. Como aparece en la siguiente gráfica:



#### 17.4.2 Facilidad al consultar la información

Facilidad al consultar la información											
Respuesta	EMPRESARIOS	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	7	1	3	60	35	0	6	9	123	23.16%
Bueno	0	49	64	0	0	0	7	0	2	122	22.98%
Regular	11	25	0	0	1	0	4	0	6	47	8.85%
Malo	1	7	0	0	61	0	1	0	0	70	13.18%
NS/NR	1	58	2	2	18	0	63	0	2	146	27.50%
NA	0	0	0	0	0	0	23	0	0	23	4.33%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%

Un alto volumen de encuestados contestaron NO SABE NO RESPONDE, seguido de EXCELENTE Y BUENO. Como aparece en la siguiente gráfica:

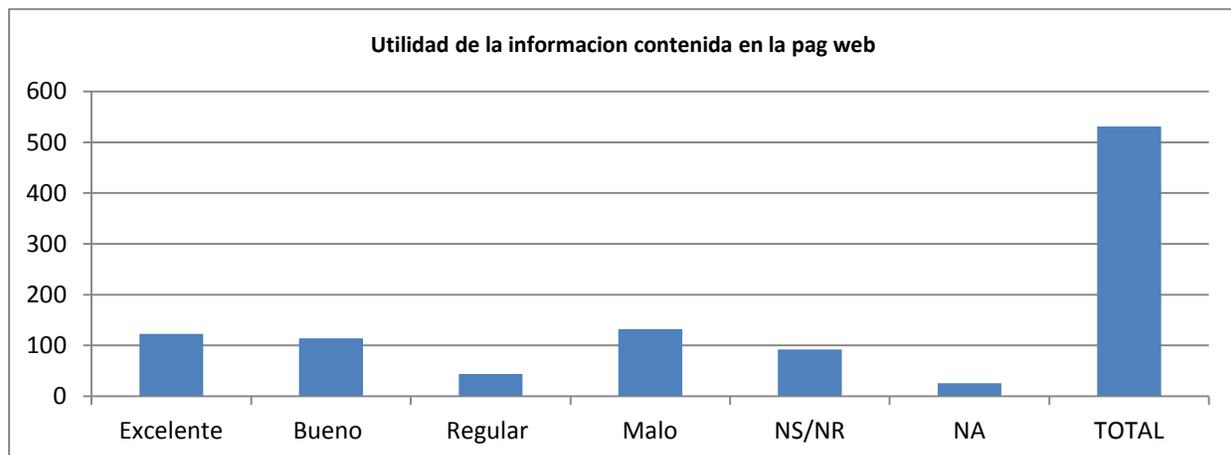




### 17.4.3 Utilidad de la información contenida en la Página Web

Utilidad de la información contenida en la pág. web											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MERCADO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	6	1	3	60	35	1	6	9	123	23.16%
Bueno	0	46	64	0	0	0	2	0	2	114	21.47%
Regular	11	22	0	0	1	0	4	0	6	44	8.29%
Malo	1	5	0	0	61	0	65	0	0	132	24.86%
NS/NR	1	67	2	2	18	0	0	0	2	92	17.33%
NA	0	0	0	0	0	0	26	0	0	26	4.90%
<b>Total con Respuesta</b>	<b>15</b>	<b>146</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>531</b>	<b>100.00%</b>

Un alto volumen encuestado, el 24.86% respondieron MALO, seguido de un 23.16% EXCELENTE, y un 21.47% de BUENO

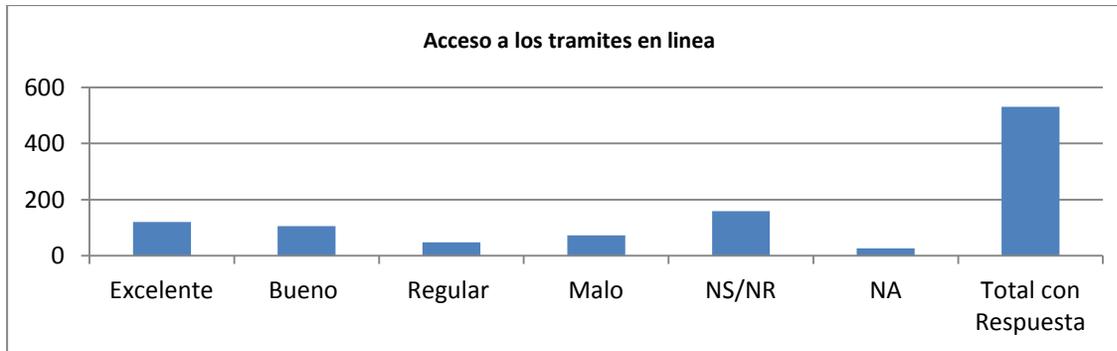


### 17.4.4 Acceso a los Trámites en línea

Un alto volumen encuestado, el 30.06% respondieron NO SABE NO RESPONDE, seguido de EXCELENTE Y BUENO. Como aparece en el cuadro siguiente:

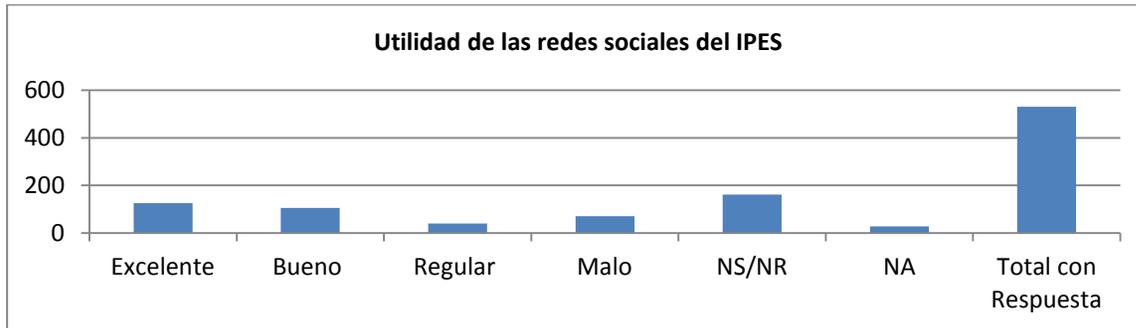


Acceso a los tramites en línea											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	3	1	3	60	35	1	6	9	120	22.68%
Bueno	0	37	64	0	0	0	2	0	2	105	19.85%
Regular	11	25	0	0	1	0	4	0	6	47	8.88%
Malo	1	9	0	0	61	0	1	0	0	72	13.61%
NS/NR	0	72	2	2	17	0	64	0	2	159	30.06%
NA	0	0	0	0	0	0	26	0	0	26	4.91%
<b>Total con Respuesta</b>	<b>14</b>	<b>146</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>139</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>531</b>	<b>100.00%</b>



#### 17.4.5 Utilidad de las redes sociales del IPES

Utilidad de las redes sociales del IPES											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSCOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	8	1	3	60	35	1	6	9	125	23.54%
Bueno	0	36	64	0	0	0	3	0	2	105	19.77%
Regular	11	20	0	0	1	0	2	0	6	40	7.53%
Malo	1	9	0	0	61	0	0	0	0	71	13.37%
NS/NR	1	73	2	2	18	0	64	0	2	162	30.51%
NA	0	0	0	0	0	0	28	0	0	28	5.27%
<b>Total con Respuesta</b>	<b>15</b>	<b>146</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>531</b>	<b>100.00%</b>

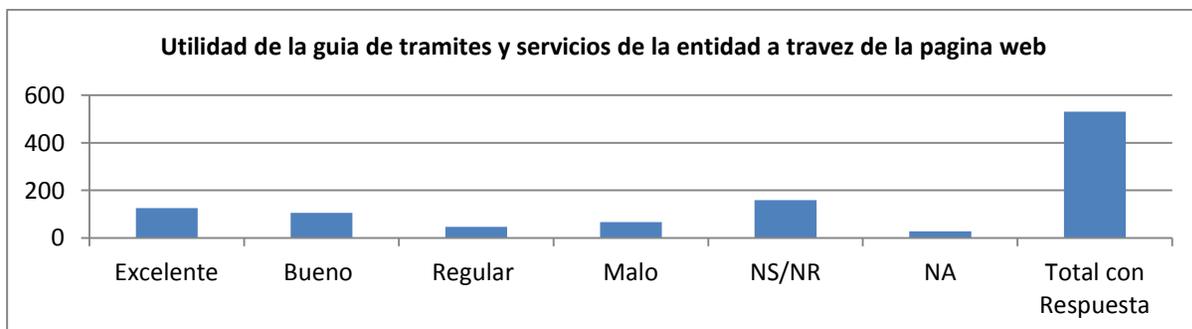


Un alto volumen encuestado, el 30.06% respondieron NO SABE NO RESPONDE, seguido de EXCELENTE Y BUENO.

#### 17.4.6 Utilidad de La guía de trámites y servicios de la entidad a través de la Página Web

Utilidad de la guía de tramites y servicios de la entidad a través de la pagina web											
Respuesta	EMPRESARIADO	FORMACION Y CAPACITACION	INTERMEDIACION LABORAL	MECATO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	POBLACIONES ESPECIALES	PUNTOS COMERCIALES	QUIOSKOS	ZONAS DE TRANSICION	TOTAL	%
Excelente	2	8	1	3	60	35	1	6	9	125	23.54%
Bueno	0	37	64	0	0	0	2	0	2	105	19.77%
Regular	11	26	0	0	1	0	3	0	6	47	8.85%
Malo	1	5	0	0	61	0	0	0	0	67	12.62%
NS/NR	1	70	2	2	18	0	64	0	2	159	29.94%
NA	0	0	0	0	0	0	28	0	0	28	5.27%
Total con Respuesta	15	146	67	5	140	35	98	6	19	531	100.00%

Un alto volumen encuestado, el 29.94% respondieron NO SABE NO RESPONDE, seguido de EXCELENTE Y BUENO





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

FO-069  
V-06

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2  
Tel. 2976030 Telefax  
2976054  
[www.ipes.gov.co](http://www.ipes.gov.co)

Página 55 de 55

BOGOTÁ  
HUMANANA