

# INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION BENEFICIARIOS ALTERNATIVAS 2018



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

## INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL IPES GRUPO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS BOGOTÁ D.C. 2018

Elaboró: Sergio Osorio CPS: 551 de 2018	Revisó: Marco Fidel Zambrano CPS: 765 del 2019	Aprobó: Clarisa Díaz García Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico
<b>Subdirección de diseño y análisis estratégico</b>	<b>Subdirección de diseño y análisis estratégico</b>	<b>Subdirección de diseño y análisis estratégico</b>

Página 1 de 20

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## Contenido

<b>INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION BENEFICIARIOS ALTERNATIVAS 2018</b> .....	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
Gráfica 1. Localidad de Residencia .....	5
Gráfica 2. Localidad de Trabajo .....	6
4. Resultados Generales.....	7
4.1 Índices de percepción de satisfacción .....	7
Cuadro 1. Índices de percepción de satisfacción .....	8
5. Índice promedio de percepción de satisfacción (IPPS) .....	9
Gráfica 3. Satisfacción Promedio .....	9
6. Índice de percepción de satisfacción con la administración del IPES (ISA) .....	10
Gráfica 4. Satisfacción con la administración del IPES .....	10
Gráfica 5. Estado general de la infraestructura por alternativa comercial .....	11
Gráfica 6. Razones de calificación – REDEP.....	12
Gráfica 7. Razones de calificación de la satisfacción en REDEP .....	13
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.....	15
Gráfica 9. Conoce la Pagina Web o los servicios en línea del IPES .....	15
Gráfica 10. Satisfacción promedio página web .....	16
Gráfica 11. Calidad de vida.....	16
Gráfica 12. Calidad de vida por alternativa comercial.....	17
8. A nivel general .....	18
8.1 Conclusiones .....	18
8.2 Recomendaciones .....	19
8.3 Resumen Preguntas .....	20

## 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 formula y el ejercicio realizado para la encuesta de satisfacción 2018:

N= Tamaño de la Población

e= Error de estimación

D= Ajuste del error de estimación

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

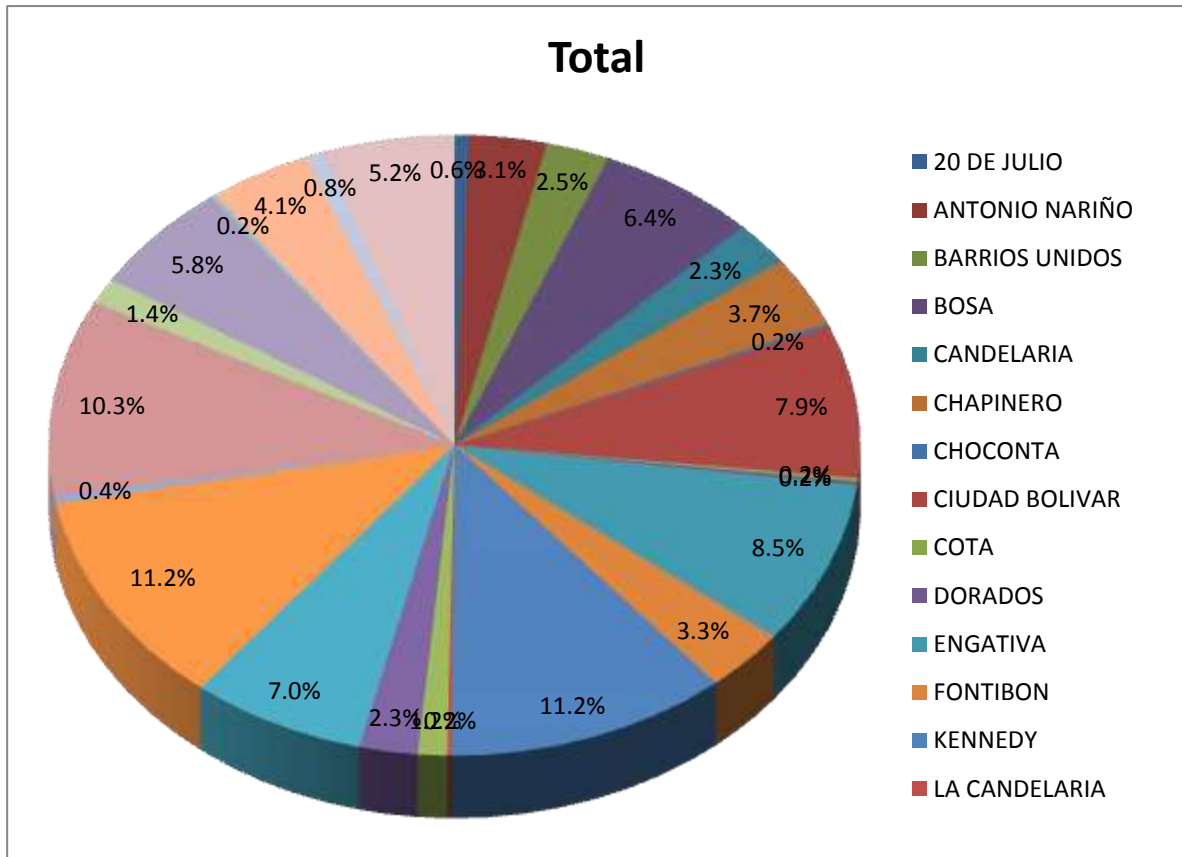
n= Tamaño de la muestra

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

### 3. Aspectos socio demográficos de la población encuestada

Del total de beneficiarios encuestados (532), el 55% corresponde a mujeres y el 45% a hombres. En cuanto al lugar de residencia, cerca del 28,8% vive en las localidades del centro y centro oriente de la ciudad tales como San Cristóbal (11,6%), Santa Fe (10,3%) y Antonio Nariño (3,1%). Otras localidades que se destacan son Kennedy (11,2%), Engativá (8,5%) y Suba (5,8%).

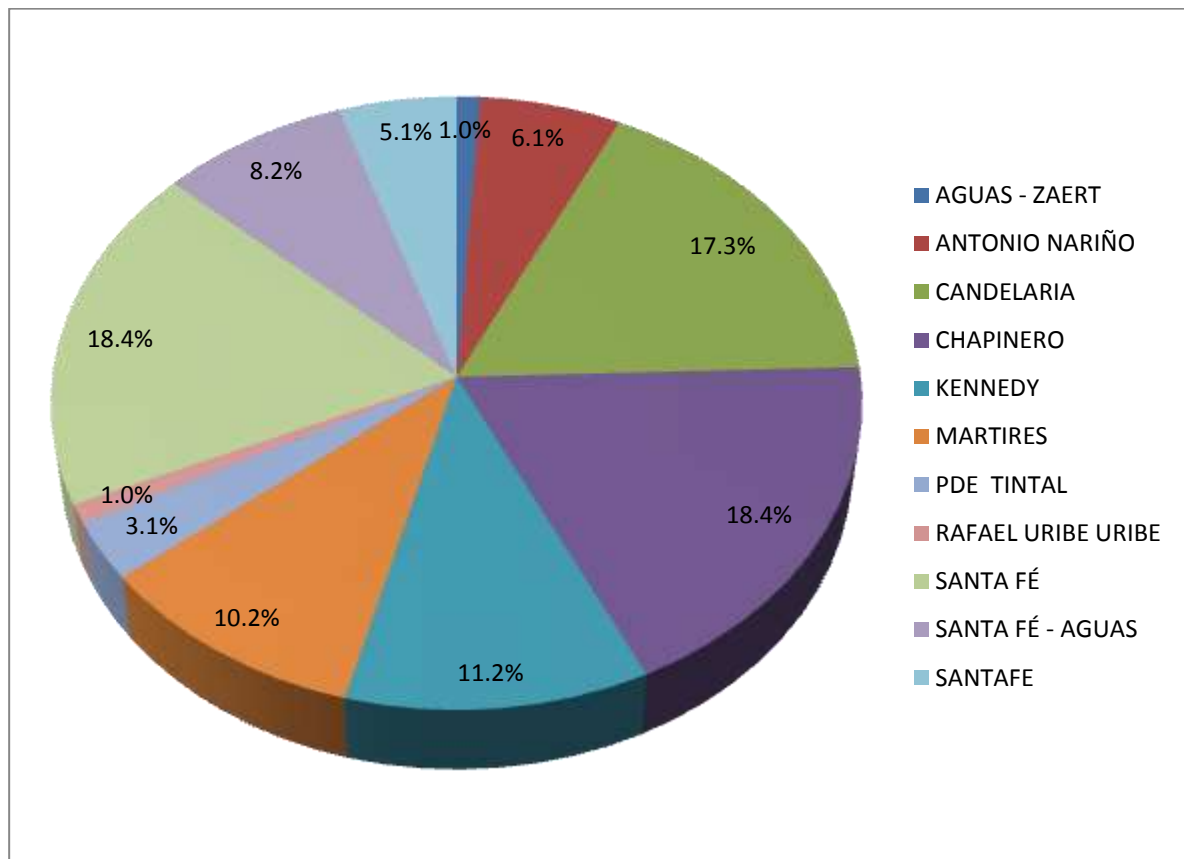
**Gráfica 1. Localidad de Residencia**



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

Dos terceras partes de la población encuestada trabajan en las alternativas comerciales de localidades del centro y occidente de la ciudad como Santa Fe, Antonio Nariño, los Mártires, Fontibón, Barrios Unidos, Puente Aranda y Candelaria. Destacan las dos primeras, puesto que cada una concentra más de 15% de la población encuestada.

**Gráfica 2. Localidad de Trabajo**



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

## 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
<b>Índice de percepción de satisfacción con la administración del IPES</b>		<b>ISA</b>
	Nivel de satisfacción general con los servicios IPES.	
<b>Índice de percepción de satisfacción promedio con los momentos de servicio</b>		<b>ISMS</b>
	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	
<b>Índice promedio de percepción de satisfacción</b>		<b>IPPS</b>
	Promedio de: nivel de satisfacción con la alternativa comercial, ISA e ISMS	



## 5. Índice promedio de percepción de satisfacción (IPPS)

Gráfica 3. Satisfacción Promedio



Satisfacción  
promedio

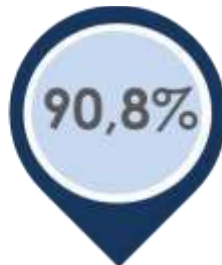
Este indicador de  
satisfacción promedio  
contempla los momentos  
de servicio y  
administración del IPES a  
la alternativa comercial

El Índice Promedio de Percepción de Satisfacción (IPPS) para el total de la población encuestada es 89.0%, lo cual representa una mejora de 6.4 puntos porcentuales (pps) con relación al año anterior (82.6%).

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

El ISA se ubicó en 90.8% mostrando un incremento de 12 pps respecto al año 2017.

### Gráfica 4. Satisfacción con la administración del IPES



Satisfacción  
administración  
IPES

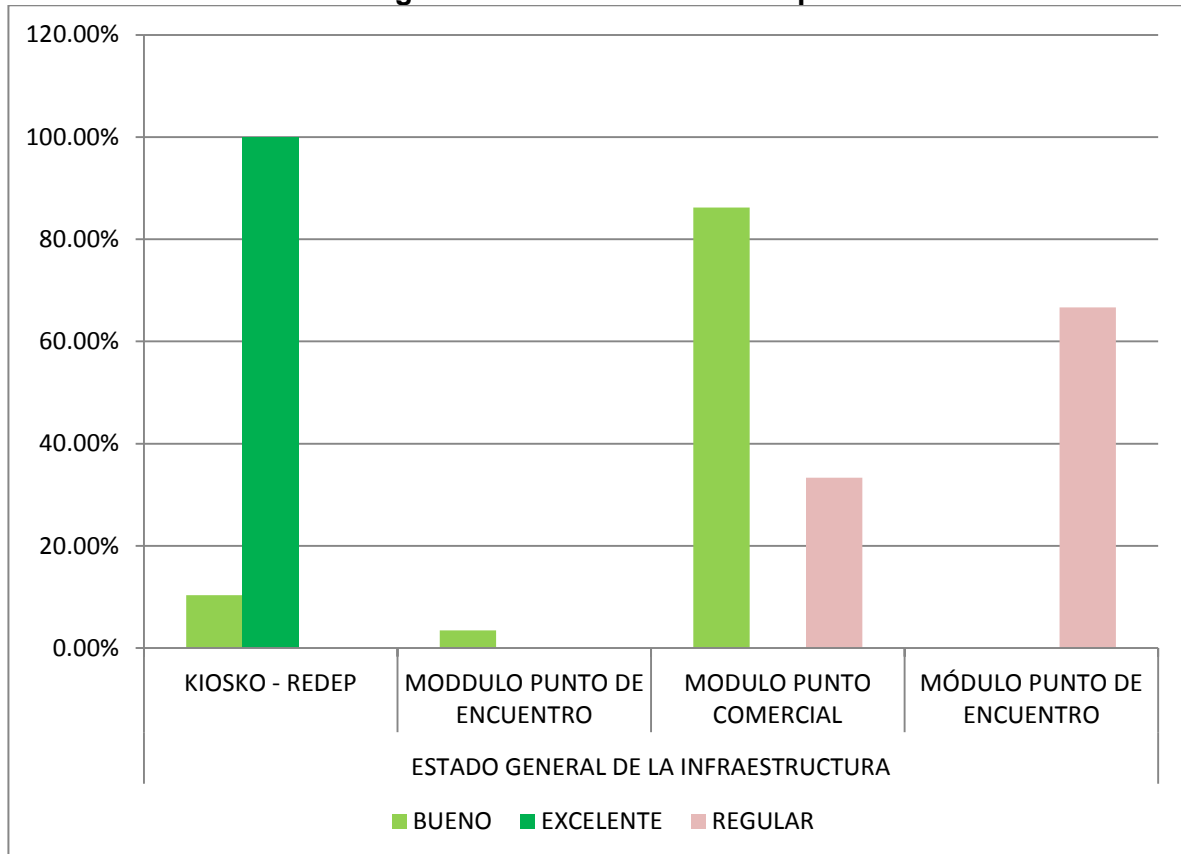
Este indicador de satisfacción es el que declaran las personas frente a la pregunta:  
**A nivel General ¿Cómo Califica su satisfacción con los servicios IPES?**

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) la satisfacción respecto al trabajo del Gestor y/o Profesional del IPES, que fue de 90%, 2) la funcionalidad del mobiliario de los puestos/locales con una satisfacción de 83,3% y 3) el estado general de la infraestructura con 78,3%.

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

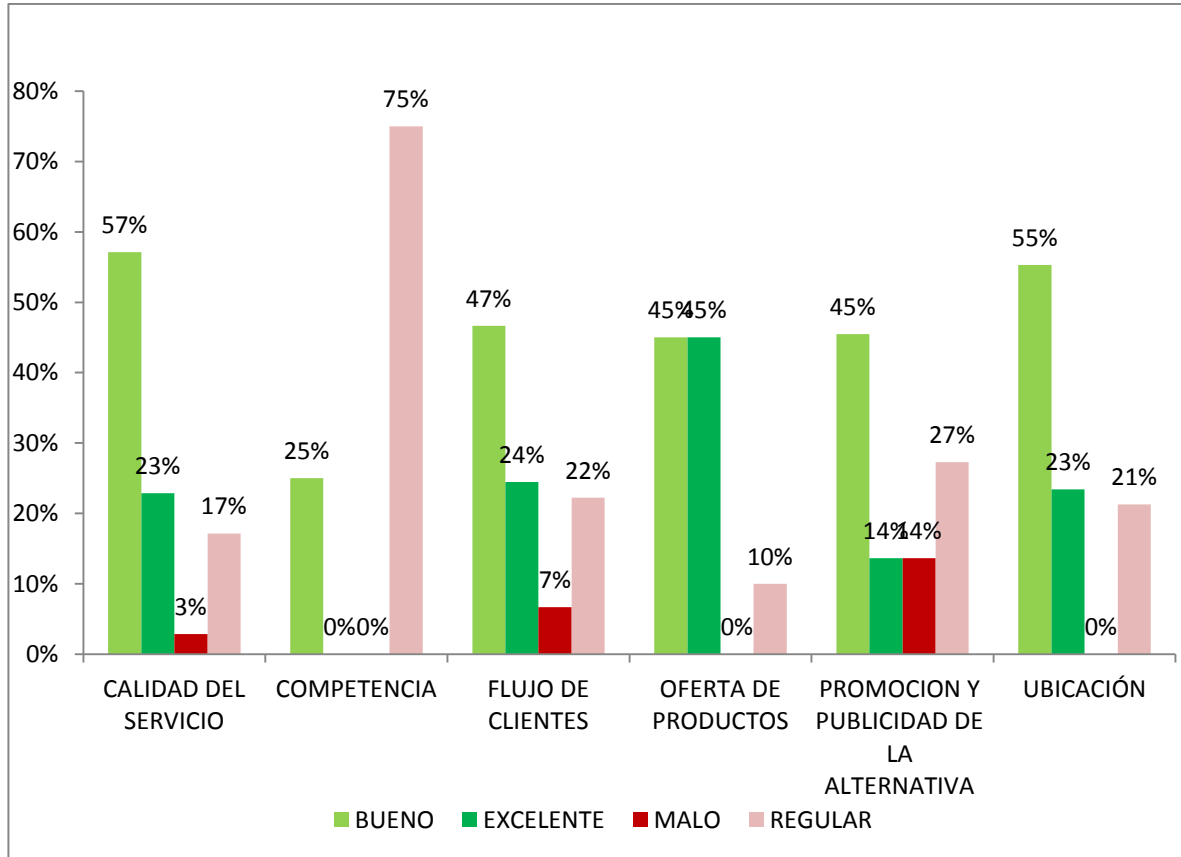
**Gráfica 5. Estado general de la infraestructura por alternativa comercial**



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

Los beneficiarios de las alternativas comerciales de la REDEP son quienes manifiestan una menor percepción de satisfacción respecto a la labor de administración del IPES con un 50,9%. Entre las sugerencias que hacen se encuentran realizar más actividades de promoción con el fin de hacer más competitivas las alternativas y aumentar el flujo de clientes.

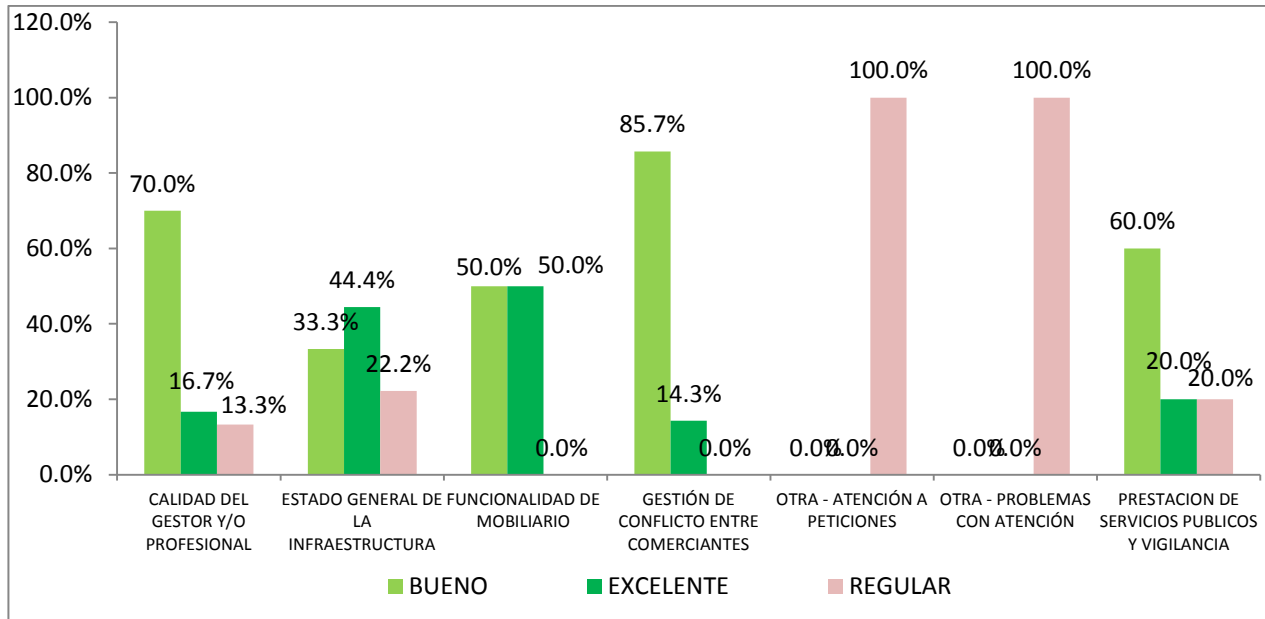
**Gráfica 6. Razones de calificación – REDEP**



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

Por otro lado, el estado general de la infraestructura se califica como positivo por parte de los comerciantes de los Puntos Comerciales, quienes manifiestan un nivel de satisfacción de 77,8%. De acuerdo con estos comerciantes, algunos aspectos a mejorar son arreglos en portones y techos. En particular, los puntos comerciales donde mejor se califica el estado de la infraestructura se encuentran en las localidades de la Candelaria y Santa Fe.

**Gráfica 7. Razones de calificación de la satisfacción en REDEP**



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), el aumento se debe en gran medida a la “presentación personal del funcionario de atención al cliente del IPES”, en cuyo caso la percepción de satisfacción de los encuestados es 96%. También contribuyó la mayor satisfacción (95%) respecto a la atención y orientación por parte de los funcionarios(as), la amabilidad en la atención (95%), la claridad en el lenguaje empleado por el funcionario (94%) y las instalaciones, mobiliarios y equipos de los puntos de atención a los ciudadanos(as) (93%). Este índice se encuentra en un nivel del **89.8%**, representado por un aumento de 6.1 pp respecto al año anterior.

### Gráfica 8. Satisfacción promedio con los Momentos de Servicios



#### Satisfacción promedio momentos de servicio

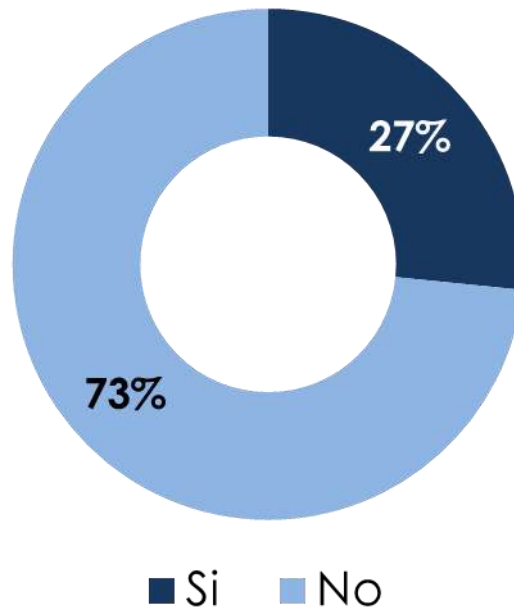
Este indicador de satisfacción promedio contempla los momentos de servicio que tienen los ciudadanos con el IPES frente a: oficinas de atención, trámites y página web.

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

## 7.1 Resultados de medios virtuales

En el caso de la página Web, el 27% de la población encuestada afirmó conocerla. Los beneficiarios de formación (39%), Plazas de Mercado (25%), y alternativas de la REDEP (33%) 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 83,6% 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.

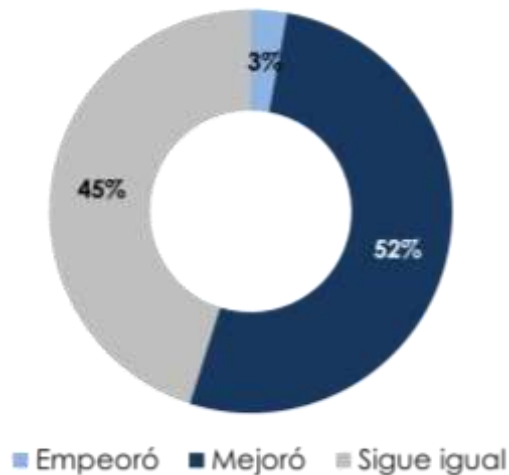
**Gráfica 10. Satisfacción promedio página web**



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 52% considera que la calidad de vida mejoró, un 45,1% considera que sigue igual y un 2,9% que empeoró.

**Gráfica 11. Calidad de vida**

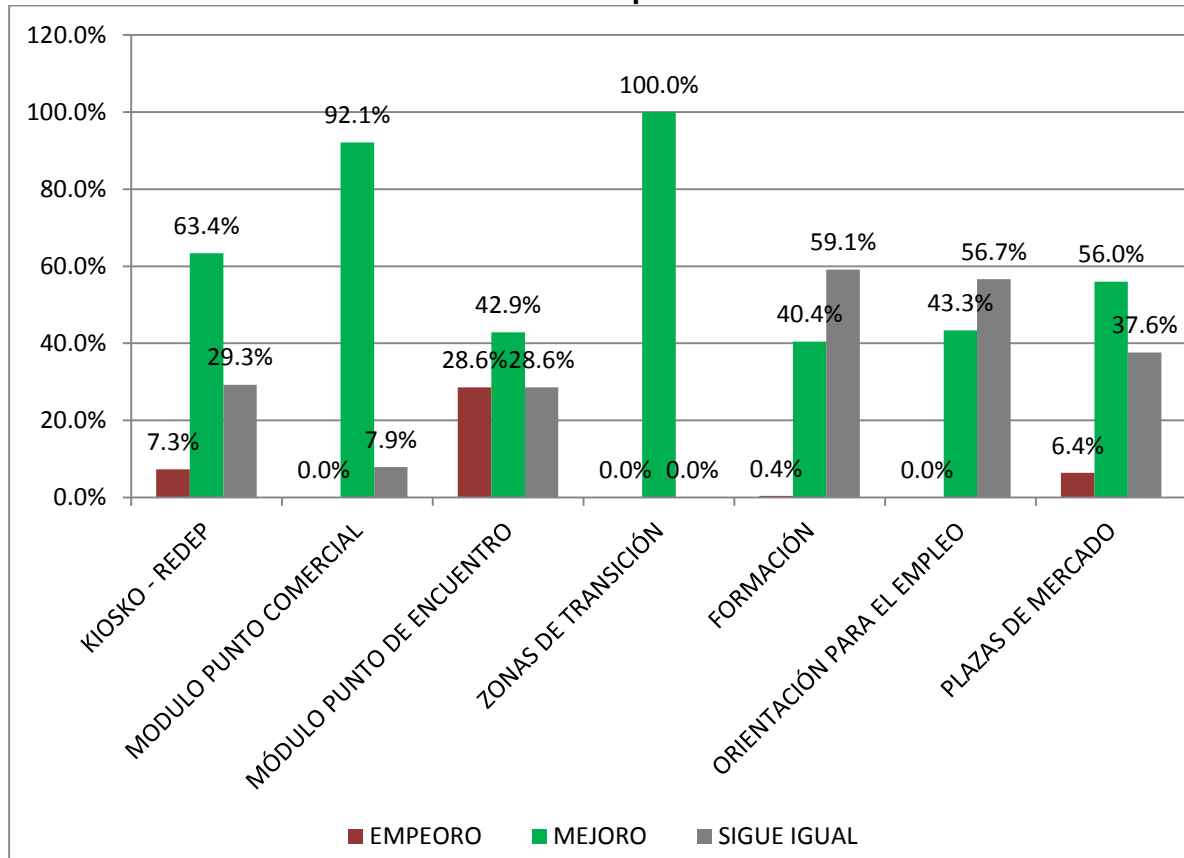


Fuente: Encuesta satisfacción beneficiarios Instituto Para la Economía Social IPES. Elaboración Propia.

Página 16 de 20



**Gráfica 12. Calidad de vida por alternativa comercial**



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

## 8. A nivel general

La satisfacción se encuentra arriba del 78% (línea base) debido en gran parte al trabajo del gestor del IPES y al estado general de la infraestructura, esto indica que la percepción de satisfacción de los usuarios se encuentra altamente influenciada por la gestión y el estado físico en las alternativas comerciales.

Solo el 27% de los encuestados conoce **la página web** y los servicios que se pueden realizar a través de ella. Teniendo en cuenta que la mayoría de los usuarios se encuentran entre los **40 y los 58 años**, las estrategias de mejora a implementar, en materia de promoción e interacción con la página web, deben tener en cuenta este factor. En contraste, los demás canales de atención del IPES como la oficina y los trámites fueron calificados con un nivel de satisfacción superior al 90%. Por tanto, el fomento al uso de los **servicios virtuales** puede contribuir a mejorar la **percepción de satisfacción en esta materia**.

Los usuarios tienen en cuenta diferentes aspectos para calificar al IPES según el tiempo que llevan en la alternativa. Se destaca la oportunidad de dar mayor visibilidad a los planes e intervenciones realizados en infraestructura y desarrollados por el IPES.

Un poco más del 50% de las personas afirma que su **calidad de vida** ha mejorado gracias a la alternativa comercial, aun así, existe una **oportunidad de mejora** para seguir de cerca el proceso del **45%** de **beneficiarios** que siente que no ha cambiado su calidad de vida.

En general, **las personas** se muestran **satisfechas** con la **alternativa** que tienen; sin embargo, la presencia de los **vendedores informales** en los alrededores de la alternativa comercial afecta la percepción de satisfacción sobre la gestión del IPES. El alcance misional de la entidad lo limita a intervenir en este tipo de situaciones por tanto este debe comunicarse mejor a los comerciantes.

### 8.1 Conclusiones

- Una oportunidad de mejora es la activación comercial y de flujo de clientes de las alternativas, esto generaría un efecto positivo.
- Los beneficiarios de formación son los que se muestran más satisfechos con los trámites de la entidad y también son los que en mayor medida afirman conocer la página web, esto tiene un impacto directo en su percepción de la efectividad de los trámites con el IPES.

- En formación y en las alternativas brindadas a través de REDEP es donde las personas perciben un menor cambio en su calidad de vida. Sin embargo, la alternativa **“Módulo en un punto comercial”** es la que muestra el mayor cambio favorable en calidad de vida.
- Los procesos formativos se encuentra arriba del 90% de satisfacción, **lo que indica una satisfacción alta con la gestión de la entidad en este sentido.**

## 8.2 Recomendaciones

- Se debe trabajar en la imagen del IPES basándose en una gestión que visibilice las mejoras y mantenimiento en infraestructura de las diferentes alternativas de la entidad.
- Es importante dar a conocer más la página web de la entidad y los servicios que se pueden hacer desde allí, esto teniendo en cuenta que la mayoría de beneficiarios se encuentran entre los 40 y 58 años, por lo que la navegabilidad debe ser muy amigable y fácil de realizar.
- Utilizar el **Plan de Comunicaciones** para promocionar y dar a conocer la página web y las intervenciones realizadas en infraestructura.
- Asegurarse que la información entregada a los beneficiarios sea la que necesitan, 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 altamente valorado este aspecto y puede seguir mejorando el posicionamiento y proyección de la entidad.
- El seguimiento para los beneficiarios de las plazas de mercado debe reforzarse ya que, en mayor medida son quienes perciben mayores demoras en los trámites que realizan, problemas con la infraestructura y no quedan completamente satisfechos con la información suministrada. Esto puede relacionarse con el desconocimiento de plataformas virtuales como la página web de la entidad.

### 8.3 Resumen Preguntas

Pregunta	EXCELENTE + BUENO	REGULAR + MALO	Indicadores
<b>12.2</b> calificación de la alternativa en términos comerciales	75,7%	24,3%	ISA = 90,8
12.1 satisfacción general con los servicios ipes	90,8%	9,2%	
P14.1. La atención y orientación en general por parte de los funcionarios/as	95,4%	4,6%	ISMS = 89,8
P14.2. pertinencia de la información	93,1%	6,9%	
P14.3. Instalaciones, mobiliarios y equipos de los puntos de atención a los ciudadanos/as	93,2%	6,8%	
<b>P14.4. Señalización en el punto de atención.</b>	93,3%	6,7%	
P14.5. Amabilidad en la atención.	95,3%	4,7%	
<b>P14.6. El tiempo de espera en el punto de atención</b>	88,1%	11,9%	
P14.7. Presentación personal del funcionario que lo atendió.	95,8%	4,2%	
P14.8. Utilidad de la respuesta a su solicitud	92,3%	7,7%	
P14.9. Claridad en el lenguaje empleado por el funcionario	94,0%	6,0%	
<b>P15.1. Trámites para acceder a los servicios de la entidad</b>	82,4%	17,6%	
P15.2. El tiempo de trámite para acceder a los servicios fue	79,4%	20,6%	
<b>P15.3. Calidad de la información acerca del avance del trámite</b>	82,2%	17,8%	
P16.2. Califique Facilidad al consultar la información	88,8%	11,2%	
P16.3 Califique Utilidad de la Guía de Trámites y Servicios de la entidad a través de la página web	83,6%	16,4%	

El indicador ISMS es el promedio de las preguntas realizadas sobre oficinas de atención, trámites y pagina web (**preguntas P14.1 a P16.3**). El indicador ISA se obtiene de la pregunta “A nivel General ¿Cómo Califica su satisfacción con los servicios IPES?” (**Pregunta P12.1**). Finalmente, IPPS es el promedio de ISMS, ISA y la pregunta “¿Comercialmente la alternativa es?” (**Pregunta P12.2**).

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Sergio Osorio – CPS:551 del 2018		15/01/2019
Revisó	Marco Fidel Zambrano– CPS:765 del 2019		17/01/2019
Aprobó	Clarisa Díaz García Subdirectora de diseño y análisis estratégico		17/01/2019

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma de la Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico del Instituto para la Economía Social IPES.