INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS 2021

DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL -IPES

GRUPO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

BOGOTÁ D.C.

2021

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

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS 2021 1
OBJETIVOS 4
1.1 Objetivo General 4
1.2 Objetivos Específicos 4
METODOLOGIA 5
1.3 Objetivo 5
1.4 Población de estudio 5
1.5 Tabla 1. Población de beneficiarios por servicios 6
1.6 Definición de las unidades de análisis 6
1.7 Tamaño de Muestra 7
1.8 Tabla 2. Tamaños de muestra por servicios 7
ASPECTOS SOCIO DEMOGRÁFICOS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA 8
RESULTADOS GENERALES 11
1.9 Percepción de los servicios en Plazas de mercado 12
1.10 Conocimiento en plazas de la página Web de la Institución 13
1.11 Trámites para acceder a los servicios de la entidad por parte de usuarios de las plazas de mercado 13
1.12 Percepción del servicio en la sede principal del IPES 15
1.13 Percepción de los servicios de Formación y Capacitación 16
1.14 Conocimiento de la página Web de la institución por parte de los servicios de Formación y Capacitación 17
1.15 Trámites para acceder a los servicios de la entidad por parte de usuarios de Formación y Capacitación 17

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

1.16 Percepción de los servicios de Emprendimiento y/o fortalecimiento 19

1.17 Conocimiento de la página Web de la institución por parte de los servicios de Emprendimiento y/o Fortalecimiento 19

1.18 Trámites para acceder a los servicios de la entidad por parte de usuarios de los servicios de Emprendimiento y/o Fortalecimiento 20

1.19 Percepción de los servicios de la Red de Prestación de Servicios al usuario del espacio público 22

1.20 Conocimiento de la página Web de la institución por parte de los servicios de la REDEP 23

1.21 Trámites para acceder a los servicios de la entidad por parte de usuarios de los servicios de la REDEP 24

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

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 Proceso 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.

OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Analizar la percepción de satisfacción general de los beneficiarios de las diferentes alternativas, trámites 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.

1.2 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.

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

METODOLOGIA

1.3 Objetivo

Recolectar información para analizar la percepción de satisfacción general de los beneficiarios de las diferentes alternativas y servicios que ofrece el Instituto para la Economía Social –IPES en el 2021.

1.4 Población de estudio

La población o universo para la encuesta de percepción de satisfacción de los beneficiarios de las alternativas y servicios ofrecidos por el Instituto Para la Economía Social está constituido por los 5.916 beneficiarios (Comerciantes, Unidades de negocio, Personas capacitadas, Personas atendidas, Usuarios de Mobiliario, Locales y Puntos comerciales) atendidos en el periodo enero a noviembre de 2021.

Por razones operacionales, esta población o universo para la Encuesta de Satisfacción y Beneficiarios - ESB se va a dividir en los siguientes módulos:

Módulo 1: Plazas de Mercado
Módulo 2: Emprendimiento
Módulo 3: Fortalecimiento
Módulo 4: Capacitación
Módulo 5: Atención al Usuario
Módulo 6: Alternativas comerciales de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad –SGRSI:

- Usuarios de mobiliario semi-estacionario
- Puntos de Encuentro
- Quioscos
- Puntos Comerciales

En la tabla 1, se presenta la desagregación de la población por servicio.

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

1.5 Tabla 1. Población de beneficiarios por servicios

Servicios	Población
Plazas de Mercado	1561
Emprendimiento	42
Fortalecimiento	42
Capacitación	105
Atención al usuario	1320
Usuarios de mobiliario semiestacionario	232
Ferias Institucionales	756
Puntos de Encuentro	50
Quioscos	493
Puntos Comerciales	1397
Total	**5998**

Fuente: Subdirecciones misionales

1.6 Definición de las unidades de análisis

La Unidad de Análisis (UA) es el elemento que va ser objeto de conteo, observación o medición de las variables o características definidas.

Cada módulo de la población o universo tiene una UA de la siguiente forma:

Módulo 1: la UA corresponde a cada comerciante en la plaza de mercado que desarrolla su actividad.

Módulo 2: la UA corresponde a cada Unidad de negocio en la alternativa de Emprendimiento Empresarial.

Módulo 3: la UA corresponde a cada Unidad de negocio en la alternativa de Fortalecimiento Empresarial.
Módulo 4: Corresponde a cada una de las personas capacitadas en el periodo de evaluación.
Módulo 5: Corresponde a cada una de las personas atendidas.

Módulo 6: Corresponde a cada una de los Usuarios del Mobiliario, Locales, Puntos comerciales y Comerciantes en las Alternativas comerciales de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad –SGRSI

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

1.7 Tamaño de Muestra

Para la determinación de los tamaños de muestra, teniendo en cuenta que se trata de un diseño de propósitos múltiples, se genera dicho tamaño para cada uno de los servicios, fijando en nivel de confiabilidad al 95% y con niveles de error máximos admisibles del 9%.

Los tamaños de muestra son generados a partir de la fórmula del muestreo aleatorio simple M.A.S, que se presenta a continuación:

$$n = Z_{\alpha}^{2} \frac{N \cdot p \cdot q}{i^{2}(N-1) + Z_{\alpha}^{2} \cdot p \cdot q}$$

Donde,

n = Tamaño de muestra
N = Tamaño de la población, por servicio.
Z= Valor correspondiente a la distribución de Normal 1,96 para α ≤ 0,05 p= probabilidad de éxito esperada del parámetro de 0.5
q = 1-p:
i = Nivel de Error máximo admisible 9%

Las estimaciones se pueden obtener a nivel total con un tamaño de muestra de 578 beneficiarios. En la tabla 2 se presentan los tamaños de muestra por servicio.

1.8 Tabla 2. Tamaños de muestra por servicios

Servicio	Módulo	Población 2021	Tamaño de muestra
Plazas de Mercado	Plaza de mercado	1561	79
Emprendimiento	Emprendimiento	42	28
Fortalecimiento	Fortalecimiento	42	28
Capacitación	Formación y empleabilidad	105	47
Atención al usuario	Atención en punto	1320	79
Usuarios de mobiliario semiestacionario	SGRSI	232	61
Ferias Institucionales	SGRSI	756	75

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

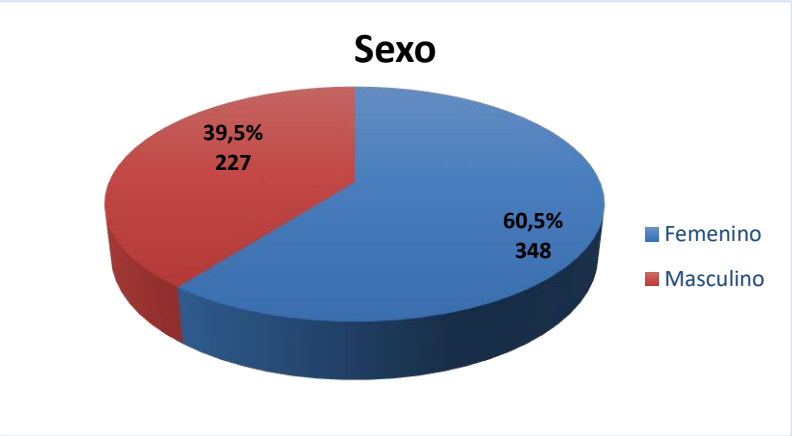
Puntos de Encuentro	SGRSI	50	31
Quioscos	SGRSI	493	71
Puntos Comerciales	SGRSI	1397	79
Total		**5998**	**578**

Los tamaños de muestra serán distribuidos dentro de cada módulo, utilizando un reparto de "compromiso" combinando los tipos de reparto proporcional, muestra igual y proporcional a la raíz de N.

ASPECTOS SOCIO DEMOGRÁFICOS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

De acuerdo con la encuesta levantada en la vigencia 2021, se analizan algunas variables socio-demográficas con el fin de poder conocer cuáles son las características presentes de los vendedores que se encuentran en nuestras alternativas y de esta manera realizar mejoras en nuestra atención de acorde con sus necesidades.

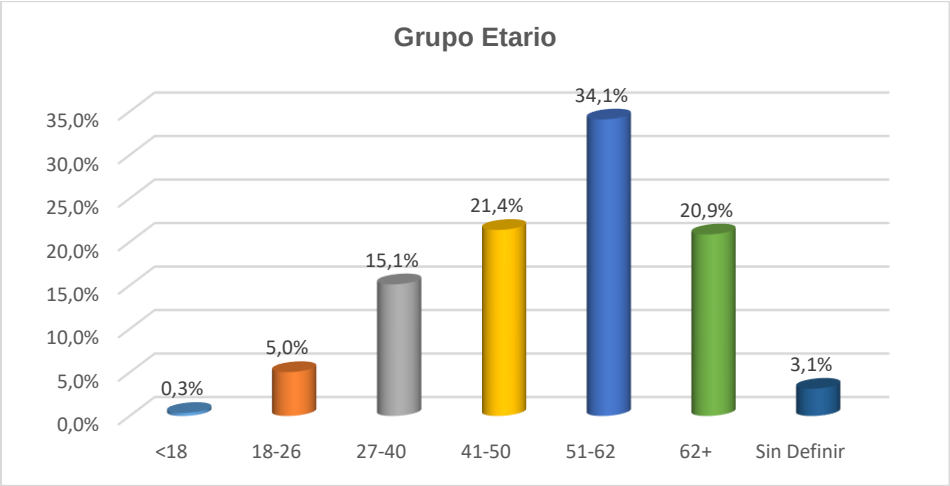
Es así, como en el caso de los usuarios encuestados, el 63% son mujeres y 37% son hombres; esto confirma la prevalencia de las mujeres en todas las ofertas de servicios prestadas por la institución.



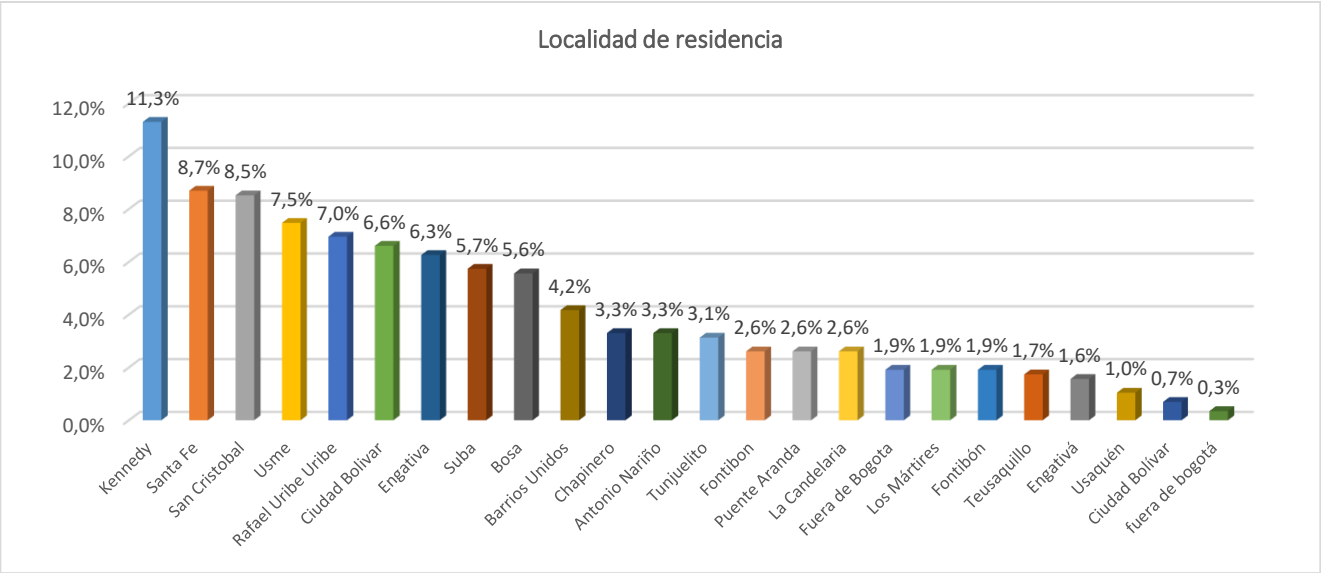
En diferentes estudios se ha mostrado que la población informal, en su gran mayoría corresponde a personas con una edad madura, que al no encontrar trabajo en el sector formal se refugia en las ventas en el espacio público y en los diferentes proyectos

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

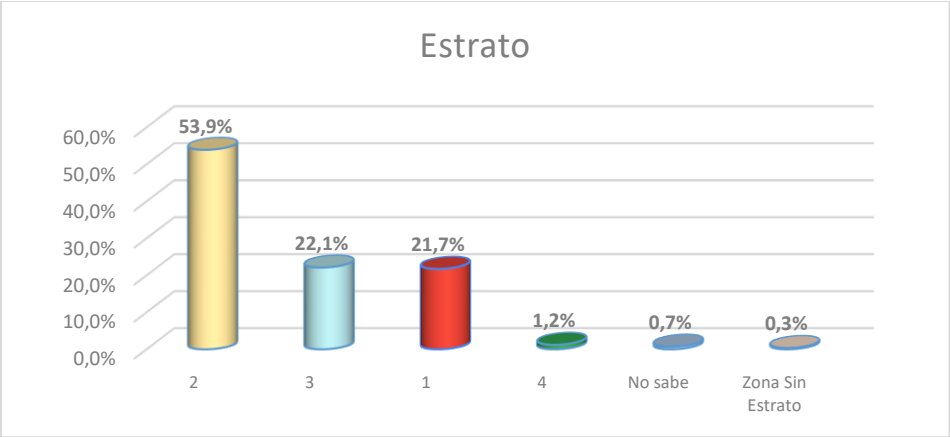
ofrecidos por las entidades distritales. Esto como fin último, de contar con un ingreso; Es así como casi el 70% de la población, tiene una edad mayor a los 41 años (Ver gráfico siguiente) por otra parte, el promedio de tiempo que han permanecido en el espacio público de ciudad es de 10 años.



Respecto a la localidad de vivienda de nuestros usuarios, se analiza que el 11.3% vive en la localidad de Kennedy, seguido por la localidad de Santa Fe con un 8.7% y San Cristóbal con un 8,5% el resto de las localidades tienen una participación menor al 8.5%

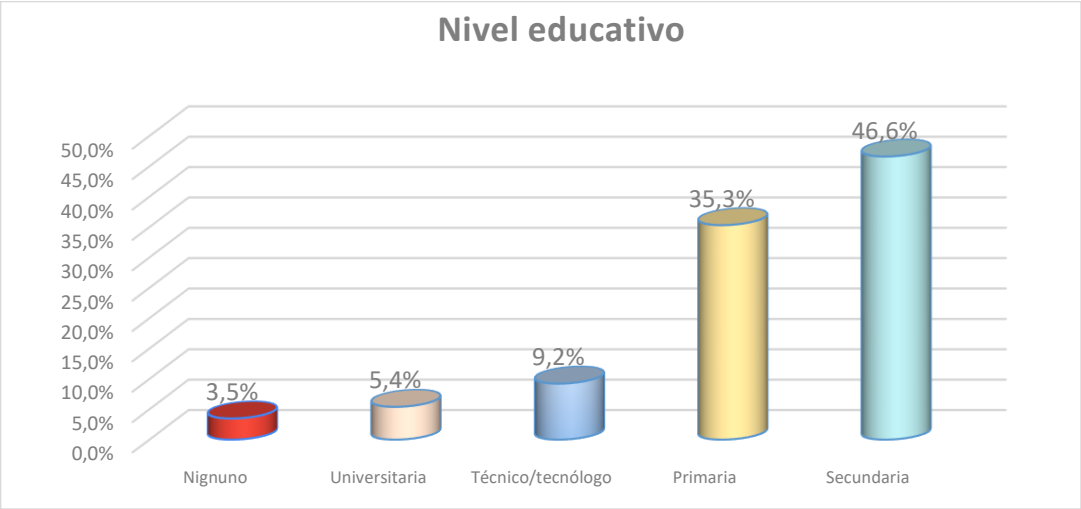


Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita 018000124737
www. ipes.gov.co



Frente al estrato socioeconómico el 53.9% de los vendedores se ubican en estrato 2, seguido del 3 con el 22,1% y finalmente el 1 con el 21,7%.

Ahora referente al nivel educativo el 47% de los vendedores, sustenta un nivel de bachillerato completo frente a solo un 5% que presentan algún estudio universitario; 67% de estos universitarios pertenece a población que ha sido participe de los servicios de formación y capacitación de la institución; Esto demuestra la dificultad de nuestra población para acceder a la educación superior.



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

RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los resultados por tipo de servicio, con el objetivo de conocer los aspectos de mayor relevancia y de esta forma tomar decisiones acerca de los programas ofrecidos por el IPES.

En primera instancia, la encuesta de satisfacción evaluó en términos comerciales la alternativa, a través de 7 ítems los cuales son: Flujo de clientes, Ubicación, Promoción y publicidad de la alternativa, Oferta de productos, Calidad del servicio, Competencia, Calificación de la satisfacción con los servicios IPES a nivel general.

Lo anterior en conjunto, determina los aspectos de mayor relevancia para generar indicadores de interés comercial.

En segundo lugar, mide el conocimiento que tienen los usuarios del IPES, sobre la página web y que tan fácil y útil es consultar en ella.

En tercer lugar, mide la información referente a los trámites que se adelantan en la Entidad, con el fin de determinar el tiempo y la calidad de la información suministrada a los usuarios.

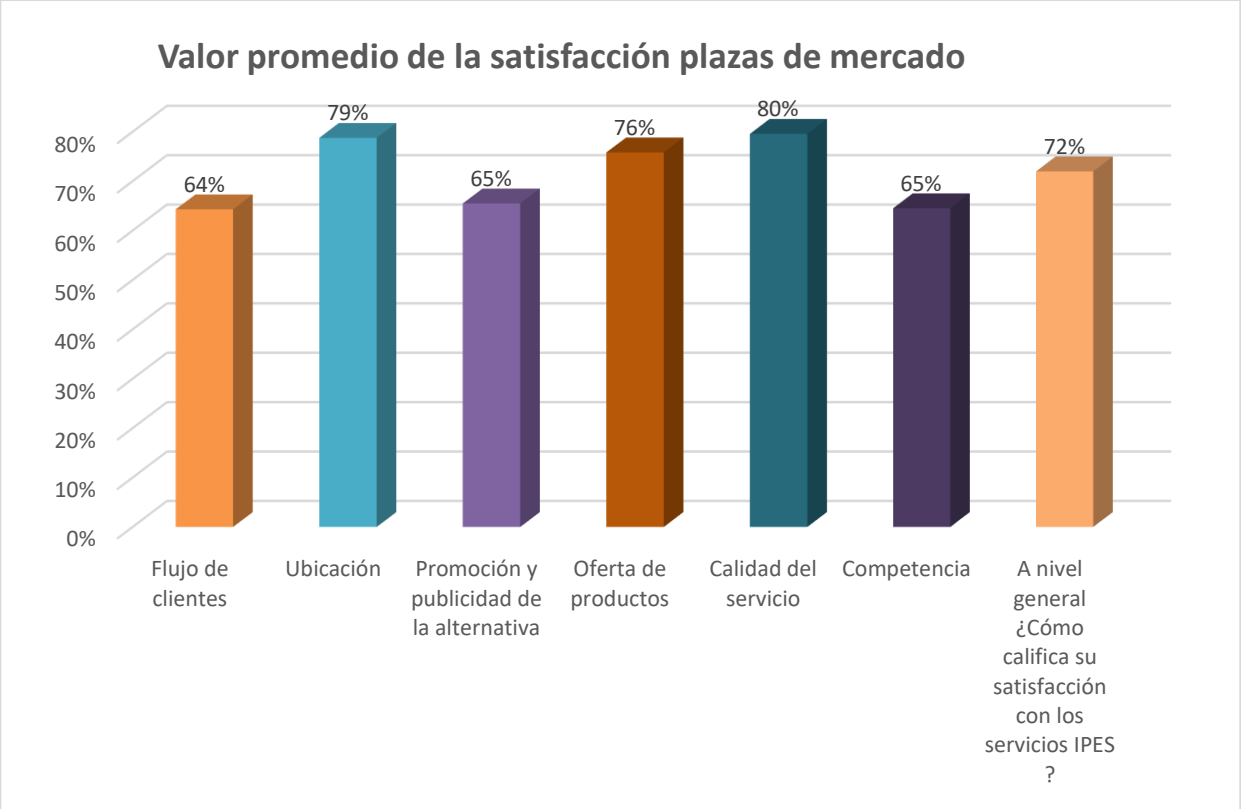
Finalmente, evalúa la percepción de la afectación de la alternativa en la calidad de vida de los usuarios y si le gustaría cambiarla.

Teniendo en cuenta la anterior estructura, se procederá a mostrar los resultados generales es decir, la valoración promedio por cada uno de los servicios, que básicamente se rigen por la siguiente escala:

Valoración	Escala
Excelente	Mas de 75 %
Bueno	Entre el 51 y el 75%
Regular	Entre el 25% y el 50%
Malo	Menos del 25%

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

1.9 Percepción de los servicios en Plazas de mercado



Frente a la valoración comercial de las plazas de mercado, se observa que la mayor estimación es la calidad del servicio con un 80%, es decir que los comerciantes de las plazas de mercado tienen una percepción excelente del servicio prestado en la plaza de mercado, seguido de la ubicación con un 79%, oferta de productos con un 76%, competencia con un 65%, flujo de clientes con un 64%, promoción y publicidad de la alternativa con un 65%. En términos generales la satisfacción de los servicios a nivel comercial, se califica como bueno con un 72%; este último mejoró con respecto al 2020 ya que tenía un valor promedio de 62%.

Ahora bien, por plaza encontramos que la percepción más baja frente al flujo de clientes

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

corresponde a la plaza de las cruces (37%) comparada con la plaza de la perseverancia un 93%.
Respecto a la ubicación la percepción más baja la tiene las plazas las cruces y San Benito (50%) en contraste el Restrepo con una percepción excelente (97%)
En promoción y publicidad de la alternativa, la percepción más baja la tiene la plaza las cruces (25%) frente a la del 7 de agosto con un 98%

En oferta de productos la percepción más baja la tiene San Benito (25%) y la más alta la plaza del Restrepo con un 84.6%.

En calidad de servicio la percepción más baja la tiene san Benito (50%) y la más alta el Restrepo con un 98%.

En competencia la percepción más baja la tiene san Benito (25%) y el más alto 7 de agosto con un 95.8%.

1.10 Conocimiento en plazas de la página Web de la Institución

Esta pregunta básicamente indaga si las personas que acceden a nuestros servicios conocen y consultan la página web de la institución; ésta es de vital importancia teniendo en cuenta que es un canal básico para trasmitir la información de los programas y proyectos, así como las convocatorias, procesos y procedimientos y en general, todo lo referente a la institución.

En plazas de mercado se encontró que solo el 25% de los comerciantes encuestados en estas, conoce la página web del IPES; dado lo anterior se hace necesario realizar campañas de socialización para incrementar el porcentaje de personas que conozcan la página web.

De estas personas que conocen la página web, la valoración promedio respecto a la pregunta de la facilidad para consultar la información de dicha página, obtuvo una calificación de buena con el 72% y frente a la pregunta de utilidad en la guía de trámites y servicios de la entidad que se encuentra en la página web tiene una valoración promedio del 68%, es decir, que se considera como buena la percepción por parte de los usuarios que conocen la página.

1.11 Trámites para acceder a los servicios de la entidad por parte de usuarios de las plazas de mercado

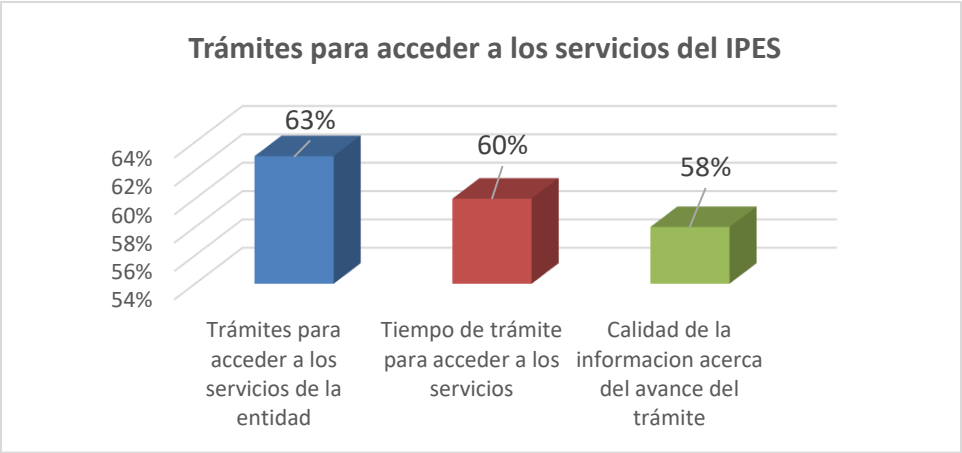
Estas preguntas tienen la finalidad de conocer, como se percibe la satisfacción con los temas relacionados a los trámites, con el fin de realizar, si es necesario, ajustes a los

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

procedimientos internos para agilizar la capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios.

En términos generales se califica el tema de los trámites, como una buena percepción del servicio (63%), así como el tiempo del trámite para acceder a los servicios con el 60%.

Finalmente, la calidad de la información acerca del avance del trámite también se considera en promedio como buena.

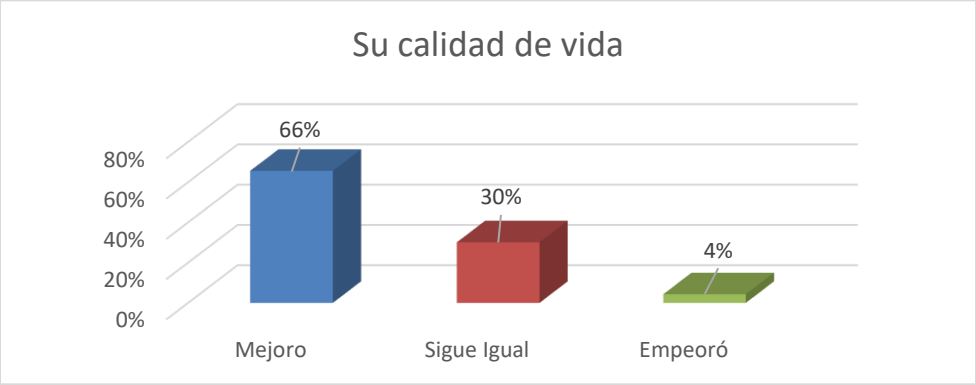


Como punto final en la encuesta se evaluó, si los beneficiarios de la alternativa han mejorado su calidad de vida y si han considerado otra alternativa diferente a la actual.

En los resultados encontramos que el 66% sostiene que mejoró, en contraste con el 30% que manifiesta haber mejorado su calidad de vida; solo un 4% manifiesta que ha empeorado dado que están en plazas con muchas dificultades (las cruces).

Con respecto a si se considera otra alternativa solo el 32% lo ha considerado.

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



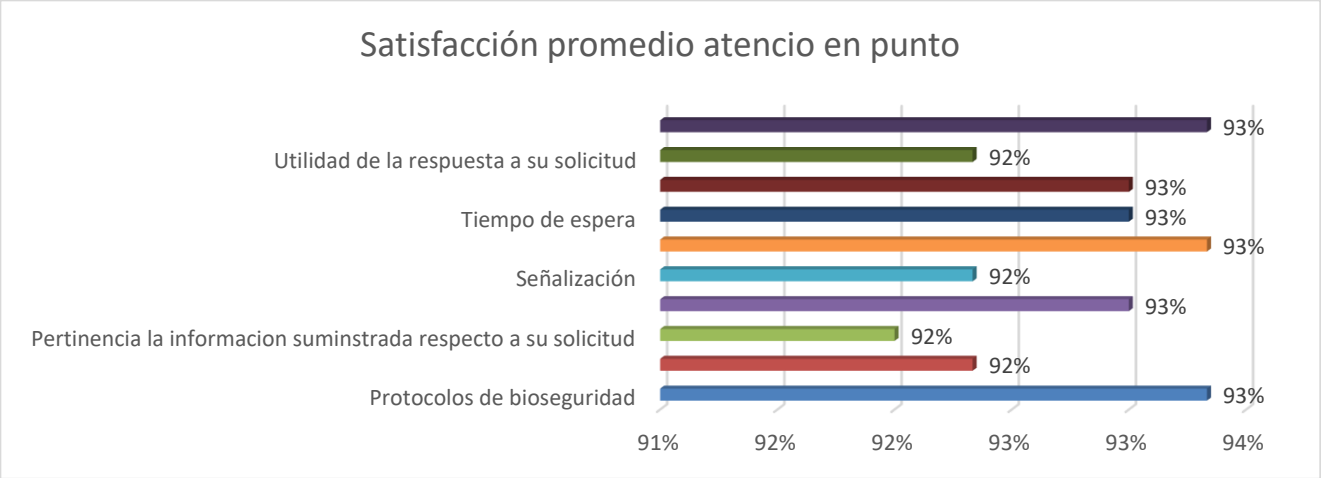
1.12 Percepción del servicio en la sede principal del IPES

Esta medición tiene como fin conocer la percepción de servicio por parte de los usuarios que se acercan a la sede a preguntar por el portafolio de servicio o por algún trámite particular**.**

Se evaluaron 10 aspectos que arrojaron en general una percepción excelente de los servicios prestados, con unos porcentajes por encima del 90% y a nivel promedio un porcentaje del 93%, lo cual nos indica que los usuarios que se acercan al punto están muy satisfechos de los servicios prestados en la Sede Principal.

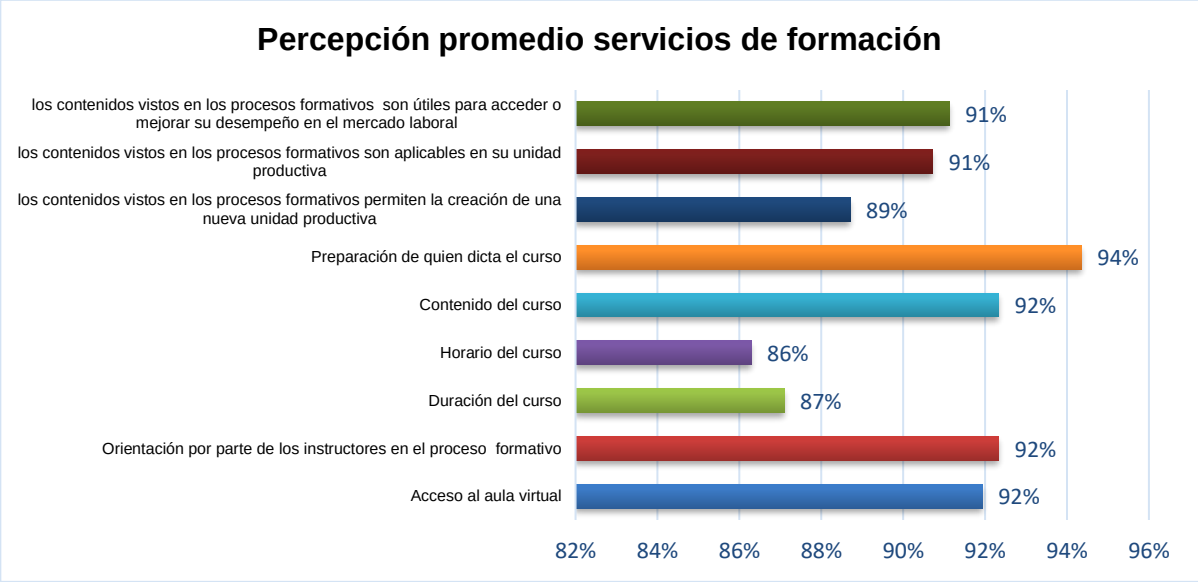
A continuación, se presentan en la gráfica las mediciones respectivas.

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



1.13 Percepción de los servicios de Formación y Capacitación

Respecto a los servicios de formación y capacitación, se evaluaron 9 aspectos y en términos generales la percepción del servicio es excelente (ver gráfico siguiente) con porcentajes mayores al 85%; con respecto a la calificación de todos los servicios en general es excelente con un 91% de calificación.



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

1.14 Conocimiento de la página Web de la institución por parte de los servicios de Formación y Capacitación

Esta pregunta básicamente indaga si las personas que acceden a nuestros servicios conocen y consultan la página web de la institución; ésta es de vital importancia dado que es un canal básico para trasmitir la información de los programas y proyectos, además de las convocatorias, procesos y procedimientos y en general todo lo referente a la institución.

En los usuarios de formación y capacitación se encontró que el 58% de las personas que accedieron a un curso conoce la página web del IPES, lo que quiere decir que más personas comparadas con los comerciantes de las plazas conocen la página, sin embargo, es necesario realizar campañas de socialización para que más personas conozcan la página web.

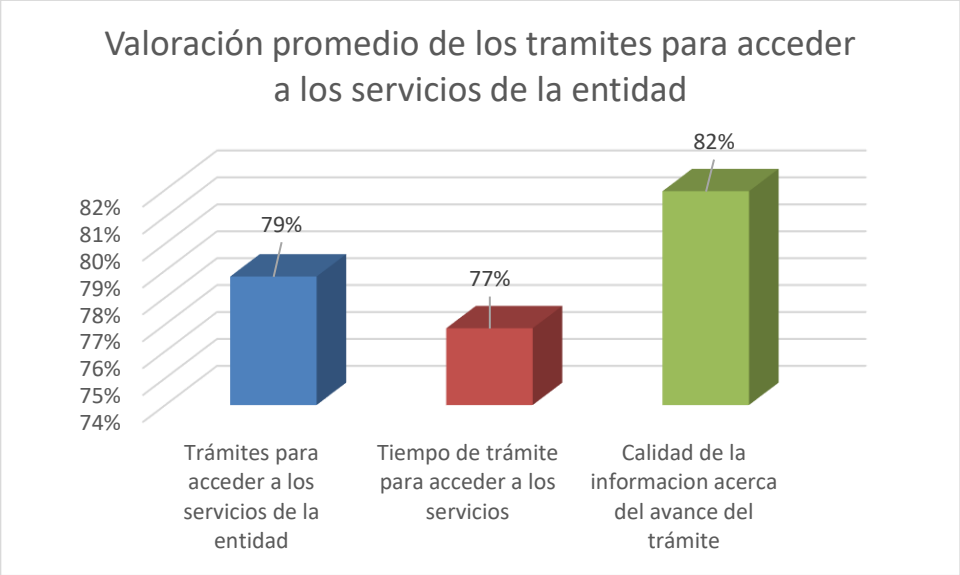
De estas personas que conocen la página web, la valoración promedio respecto a la pregunta de la facilidad para consultar la información de dicha página, obtuvo una calificación excelente con el 82% y frente a la pregunta de utilidad en la guía de trámites y servicios de la entidad que se encuentra en la página, tiene una valoración promedio del 80% es decir que se considera como excelente la percepción por parte de los usuarios.

1.15 Trámites para acceder a los servicios de la entidad por parte de usuarios de Formación y Capacitación

Estas preguntas tienen la finalidad de conocer, como se percibe la satisfacción con los temas relacionados a los trámites, esto con el fin de realizar si es necesario ajustes a los procedimientos internos para agilizar la capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios.

En términos generales se califica el tema de los trámites como excelente la percepción del servicio (79%) así como el tiempo y la calidad también de la información.

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

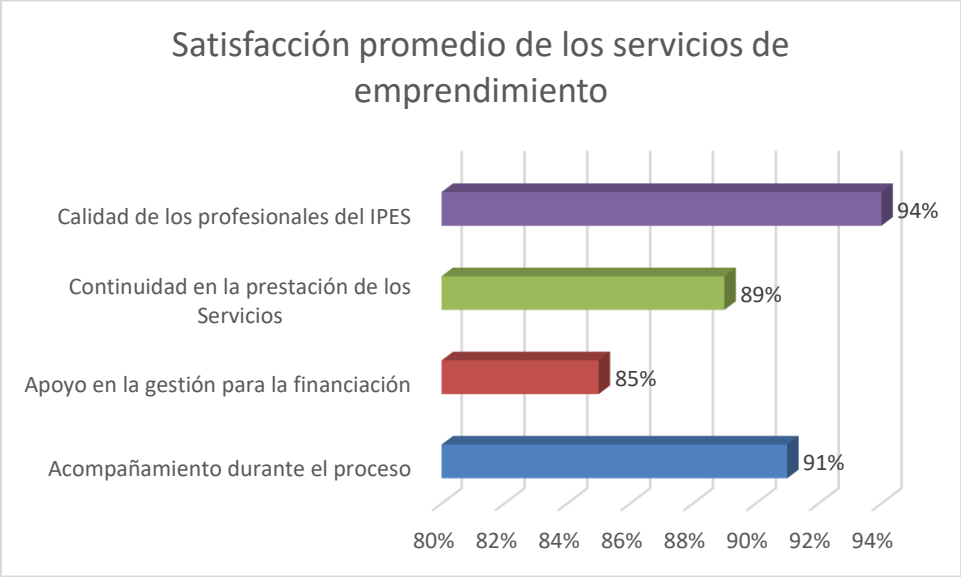


Como punto final en la encuesta se evaluó si a los beneficiarios de la alternativa le ha mejorado su calidad de vida, evidenciando que el 95% manifiesta que ha tenido un mejoramiento en su calidad de vida.

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

1.16 Percepción de los servicios de Emprendimiento y/o fortalecimiento

En términos generales la percepción de los servicios de emprendimiento y o fortalecimiento arrojan un (90%) como una gestión excelente por parte de los usuarios, el aspecto mejor calificado es la calidad de los profesionales, seguido por el acompañamiento durante el proceso, continuidad en la prestación de los servicios y por último apoyo en la gestión de la financiación.



1.17 Conocimiento de la página Web de la institución por parte de los servicios de Emprendimiento y/o Fortalecimiento

En los usuarios de Emprendimiento y/o Fortalecimiento, se encontró que el 39% de las personas que accedieron a un curso conocen la página web del IPES, que significa más personas comparadas con los comerciantes de las plazas conocen la página, sin embargo, es necesario realizar campañas de socialización para incrementar el número de ciudadanos que conocen la página web.

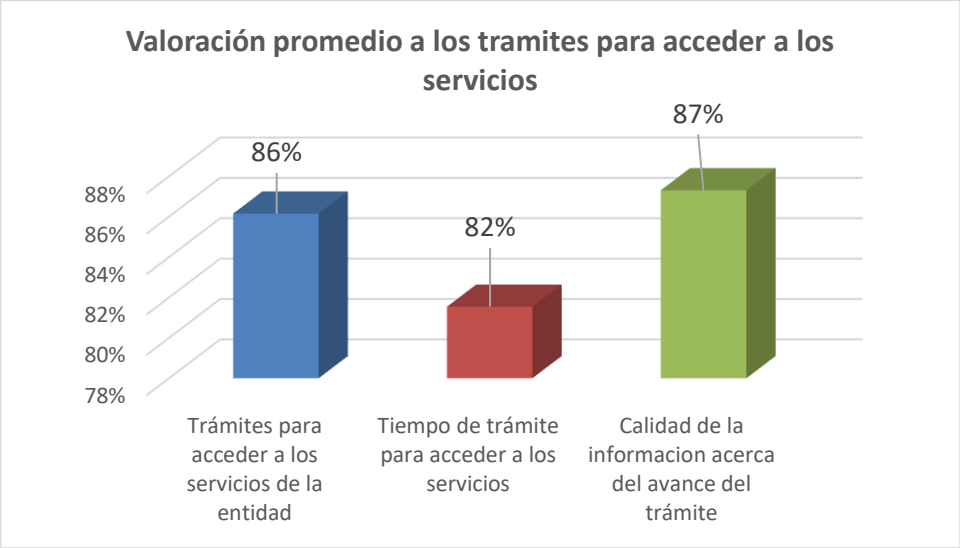
De estas personas con conocimiento de la página web, la valoración promedio respecto a la pregunta de la facilidad para consultar la información de la página web, obtuvo una calificación excelente con el 88% y frente a la pregunta de utilidad en la guía de trámites

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

y servicios de la entidad que se encuentra en la página web tiene una valoración promedio del 86% es decir que se considera como excelente la percepción por parte de los usuarios.

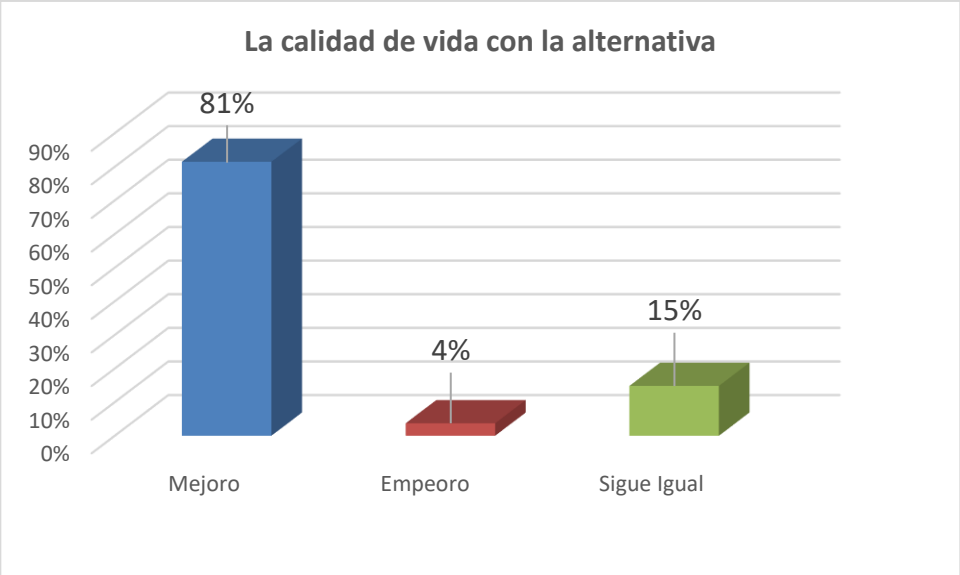
1.18 Trámites para acceder a los servicios de la entidad por parte de usuarios de los servicios de Emprendimiento y/o Fortalecimiento

En términos generales se califica el tema de los trámites como una excelente percepción del servicio (86%) por su parte el tiempo y la calidad también se consideran como excelente.



En esta alternativa, también se evaluó si los beneficiarios de la alternativa han mejorado su calidad de vida y si han considerado otra alternativa diferente a la actual. En los resultados encontramos que el 81% sostiene que mejoró, y solo el 18% quiere cambiar de alternativa (ver gráficos siguientes).

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



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

1.19 Percepción de los servicios de la Red de Prestación de Servicios al usuario del espacio público

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

Puntos Comerciales

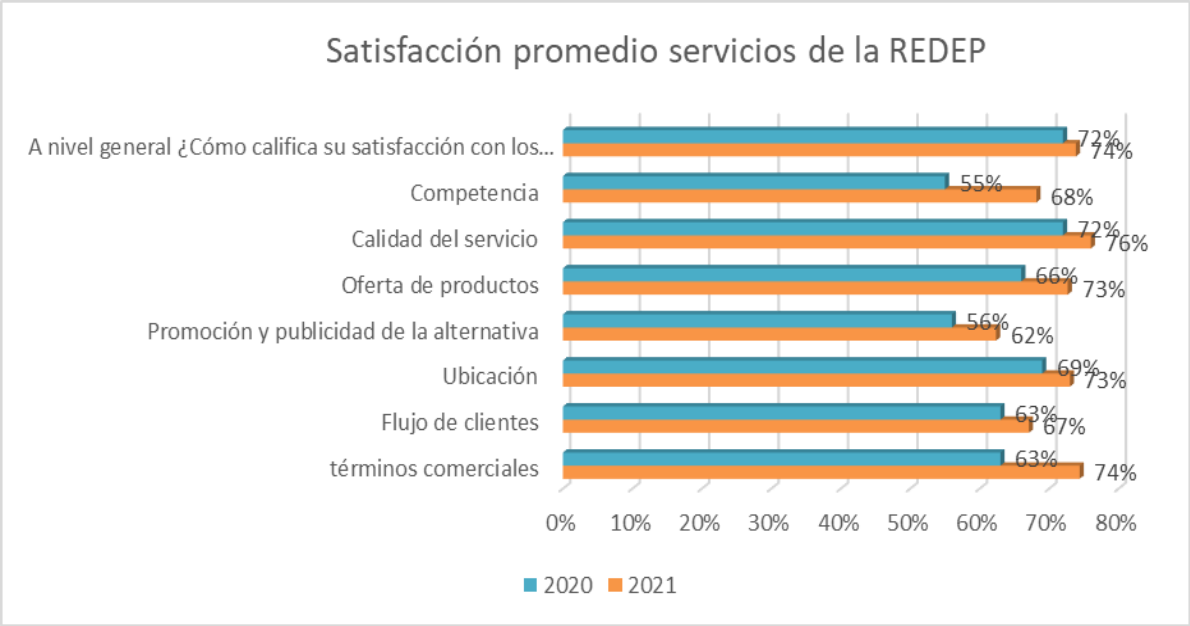
Quioscos

Ferias Institucionales

Mobiliario Semiestacionario

Puntos de Encuentro

En términos generales la satisfacción de la alternativa REDEP se considera como buena (74%) el mejor valorado es la calidad de servicio; con respecto al 2020 se ve una mejoría en la percepción del servicio en todos los ítems evaluados (ver gráfica siguiente)



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

El cuadro siguiente nos muestra la satisfacción promedio por alternativa, con el fin de analizar en casa pregunta cuál es la calificación y de esta manera tomar correctivos por tipo de alternativa; es así por ejemplo en el caso de la oferta de productos el menor evaluado son los puntos de encuentro con un 58% y el más alto son las ferias institucionales.

Promedios por alternativa

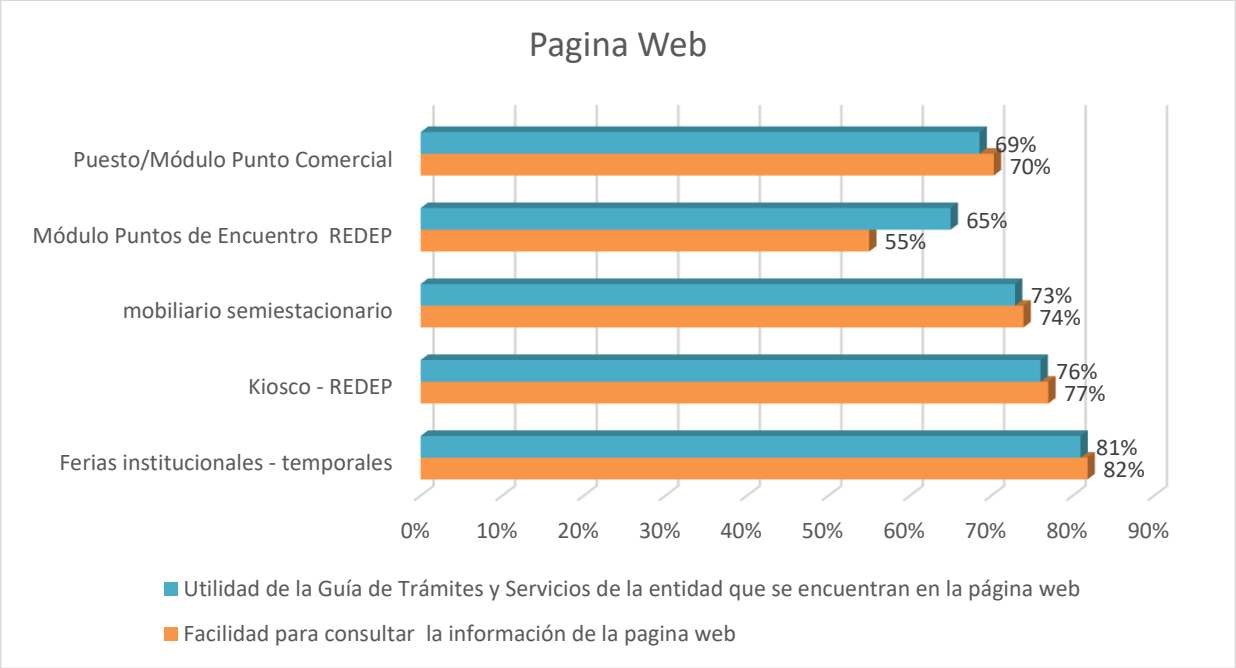
Tipo de mobiliario	Promedio de Oferta de productos	Promedio de A nivel general ¿Cómo califica su satisfacción con los servicios IPES ?	Promedio de Competencia	Promedio de Calidad del servicio	Promedio de Flujo de clientes	Promedio de Promoción y publicidad de la alternativa	Promedio de Ubicación	Promedio de términos comerciales	Promedio de Competencia
Ferias institucionales - temporales	75%	79%	79%	79%	69%	66%	75%	79%	79%
Kiosco - REDEP	71%	72%	60%	75%	66%	59%	70%	72%	60%
mobiliario semiestacionario	75%	77%	72%	79%	74%	73%	76%	79%	72%
Módulo Puntos de Encuentro REDEP	58%	64%	62%	62%	64%	58%	66%	55%	62%
Puesto/Módulo Punto Comercial	75%	72%	65%	77%	63%	57%	75%	72%	65%
Total general	73%	74%	68%	76%	67%	62%	73%	74%	68%

1.20 Conocimiento de la página Web de la institución por parte de los servicios de la REDEP

Si bien sigue siendo bajo el conocimiento de la página web, ha mejorado con respecto al 2020; ya que por ejemplo en los puntos de encuentro era del 17% y ahora se encuentra en el 39%.

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

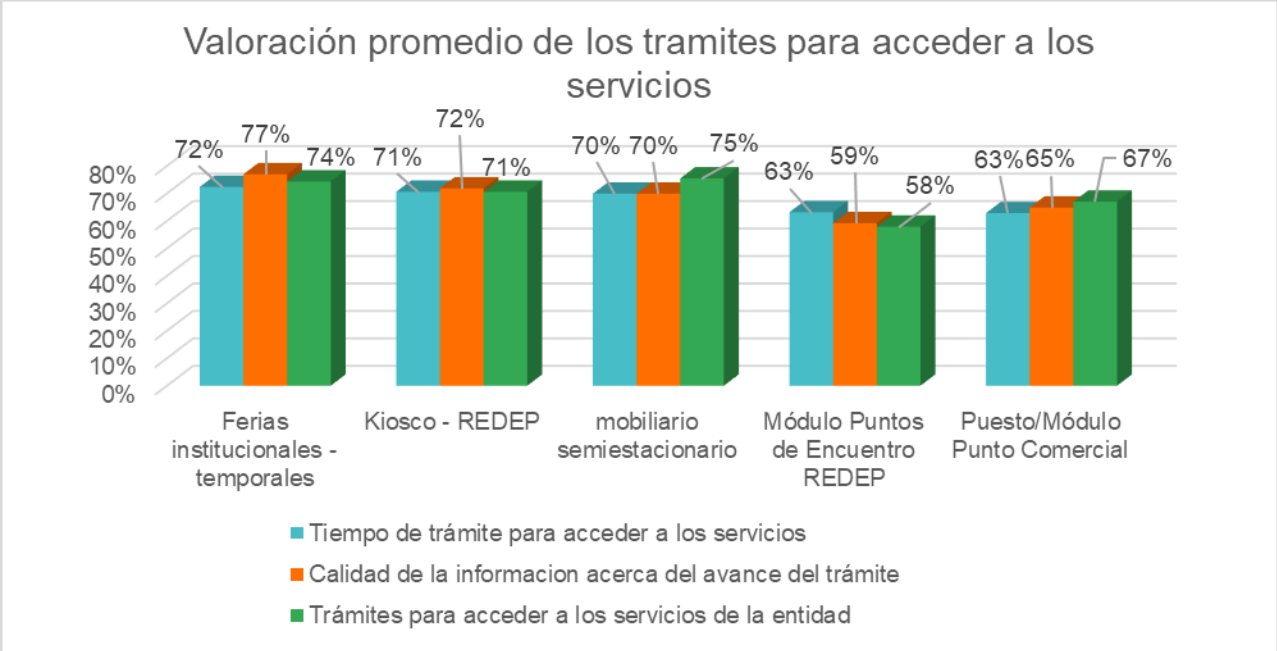
En términos generales se tiene una buena percepción de la utilidad de la guía de trámites y la facilidad para consultar la información en cado uno de los servicios, tal como se ve en el siguiente gráfico.



1.21 Trámites para acceder a los servicios de la entidad por parte de usuarios de los servicios de la REDEP

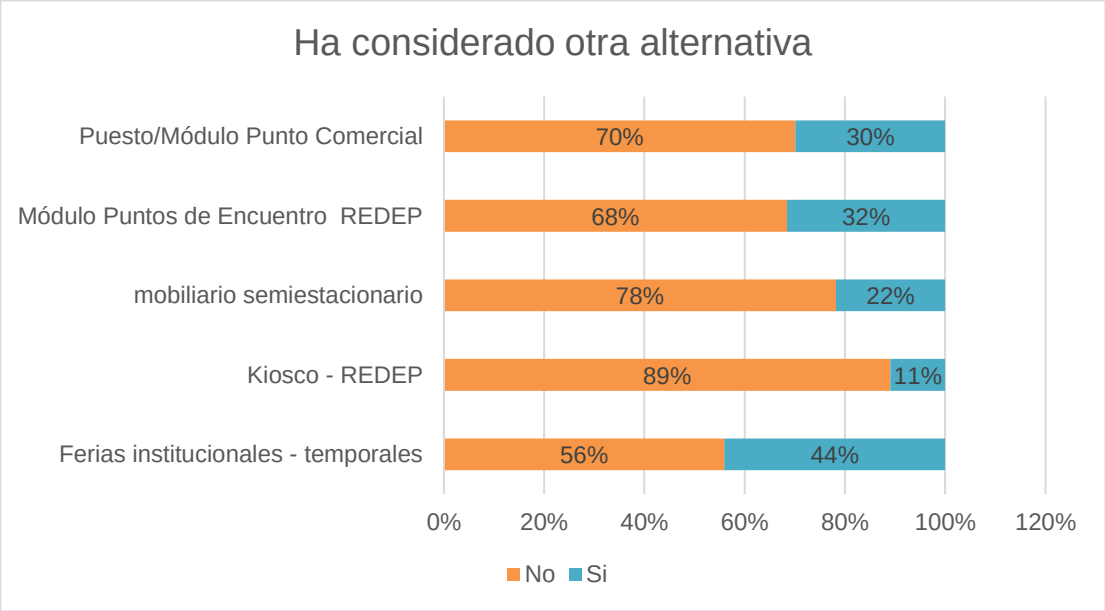
En términos generales se percibe una buena percepción de los trámites para acceder a los servicios y el tiempo y la calidad como lo muestra la siguiente gráfica.

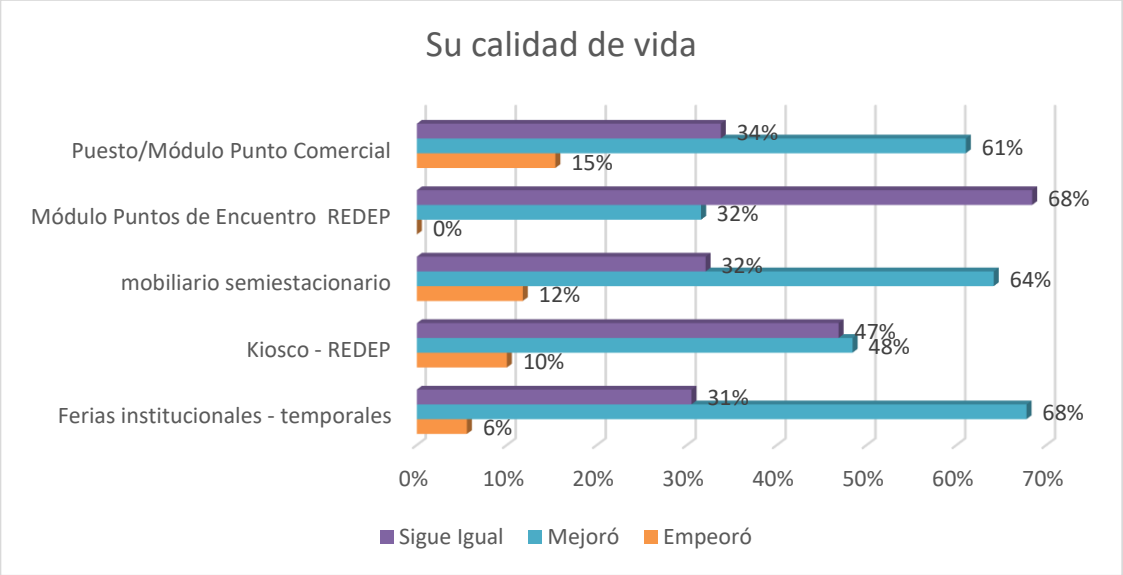
Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita 018000124737
www. ipes.gov.co



Así mismo, en la encuesta se evaluó si los beneficiarios de la alternativa han mejorado en su calidad de vida y si han considerado otra alternativa diferente a la actual. En los resultados encontramos que, en términos generales, el 58% de los usuarios percibe que mejoró la vida con la alternativa, el 39% percibe que sigue igual y el 9% que empeoró. (ver gráficos siguientes)

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





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