



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



BOGOTÁ
IDIPRON

The logo for Bogotá IDIPRON features the word "BOGOTÁ" in a large, bold, red sans-serif font. Above the letter "A" are three yellow stars of varying sizes. Below "BOGOTÁ" is the word "IDIPRON" in a smaller, bold, grey sans-serif font. A vertical black line is positioned to the left of the logo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021

ÁREA DE INVESTIGACIÓN – EQUIPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON





Objetivo:	Conocer el nivel de satisfacción de los NNAJ vinculados al IDIPRON sobre las actividades y servicios en las UPIs o en el territorio recibidos durante 2021, con el fin de identificar los aspectos a mejorar en el servicio.
Tipo de estudio:	Cuantitativo.
Técnica de investigación:	Encuesta personal auto aplicada y supervisada en digital
Tipo de muestreo:	Diseño muestral por cuotas.
Universo:	NNAJ personas activas en el IDIPRON.
Tamaño de la muestra:	672 encuestas efectivas.
Error muestral:	3% a muestra total, con un nivel de confianza del 95%.
Fechas de Campo:	Del 11 de noviembre de 2021 al 02 de diciembre del 2021.
Supervisores de campo:	12
Tipo de instrumento:	Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.

CARACTERIZACIÓN

Sexo

Hombre	62%	n = 415
Mujer	37%	n = 251
Intersexual	1%	n = 6

Nacionalidad

	97%	n = 649
 Venezuela	3%	n = 23

Modalidad

MODALIDAD	n	%
Externado	463	69%
Internado	209	31%

Identidad

M	57%	n = 380
F	32%	n = 214
T	1%	n = 15
No responde*	9%	n = 63

Orientación

ORIENTACIÓN	n	%
Soy heterosexual	535	80%
Soy bisexual	56	8%
Soy lesbiana	12	2%
Soy gay	6	1%
No responde*	63	9%

UPI

UNIDAD	CAMPO
Casa Belén	13
Conservatorio Javier de Nicolás	53
UPI La Victoria	6
UPI Arcadia	40
UPI Bosa	76
UPI Edén	14
UPI La 32	64
UPI La Rioja	37
UPI Luna Park	35
UPI Molinos	54
UPI Normandía	14
UPI Oasis I	55
UPI Perdomo	67
UPI San Francisco	39
UPI Santa Lucía	59
UPI Servitá	46
TOTAL	672

*Persona menor de 14 años

¿Qué es Top Two Box?

La calificación TTB, T2B o Top Two Box es una forma de analizar y comparar los resultados positivos de preguntas de encuestas de satisfacción tipo escala, a través de un indicador.

Las preguntas tipo escala son aquellas en las que el encuestado tiene la opción de escoger entre un conjunto de categorías ordenadas, por ejemplo en la Encuestas de Satisfacción usamos por lo general las siguientes:

Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4
1. Totalmente en desacuerdo	1. Pésimo	1. Nunca	1. Nada
2. En desacuerdo	2. Mal	2. Rara vez	2. Muy Poco
3. Indiferente	3. Regular	3. Algunas veces	3. Algo
4. De acuerdo	4. Bueno	4. Casi siempre	4. Mucho
5. Totalmente de acuerdo	5. Excelente	5. Siempre	5. Muchísimo



De esta manera, el T2B o TTB es un indicador de resumen que suma los resultados de las dos categorías positivas más altas de la escala.

Discapacidad

¿Tienes alguna discapacidad?

Sí	No
7%	93%
n = 45	n = 627

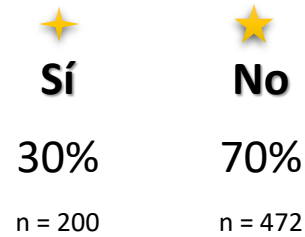
¿Cómo consideras que es la atención a la población con discapacidad en el IDIPRON?

Escala 2 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente



Identidad

¿Has solicitado al IDIPRON apoyo para el trámite de tu documento de identidad?



¿Cómo calificas el apoyo del IDIPRON con el trámite para solicitar tu documento de identidad?

Escala 2 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente



★ Personas que al momento de su ingreso al Instituto o durante su permanencia requirieron apoyo en el trámite del documento de identidad

★ Estas personas contaban con su documento de identidad y no han requerido el acompañamiento del Instituto para este servicio

Reducción de Riesgos y Daños

¿Has participado del proceso pedagógico Reducción de Riesgos y Daños frente al consumo de SPA con acompañamientos en Medicina Alternativa, psicosocial y laboratorios artísticos y creativos?

Sí	No
50%	50%
n = 333	n = 339

¿Qué tanto le ha ayudado a entender la relación con las SPA que ha consumido y tener otras herramientas diferentes al consumo?



Escala 4 : 1. Nada 2. Muy Poco 3. Algo 4. Mucho 5. Muchísimo



ÁREA SALUD



T2B: 82%*

n = 444*

Escala 2 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

	La gestión que el IDIPRON ha hecho para vincularte al sistema de salud	Las recomendaciones nutricionales que te han dado en las charlas/talleres	La calidad de la atención en odontología	Las campañas de prevención de enfermedades de transmisión sexual	Las campañas de prevención del embarazo	La amabilidad de la atención por parte del servicio de enfermería						
2021	n = 421	83%	n = 480	82%	n = 394	76%	n = 441	81%	n = 378	79%	n = 554	89%



T2B: 75%*

n = 439*

Sientes seguridad cuando el personal médico te atiende	El servicio de enfermería te atiende oportunamente
--	--

2021	n = 441	76%	n = 438	75%
------	---------	-----	---------	-----

Escala 3 : 1. Nunca 2. Rara vez 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

↑ Resultados 2021

ÁREA PSICOSOCIAL



El acompañamiento que le han hecho los psicólogos y/o trabajadores sociales de IDIPRON	La atención del IDIPRON a tu familia
--	--------------------------------------

2021	n = 526	88%	n = 391	78%
------	---------	-----	---------	-----

Escala 2 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

ÁREA SOCIOLEGAL



	El apoyo recibido en orientaciones sociolegales (temas penales, familia, civil)	La claridad de la información al momento de la atención para tu situación legal y/o jurídica	La amabilidad al momento de la atención sicosocial y jurídica
2021	n = 350 79%	n = 345 79%	n = 397 85%

Escala 2 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

ÁREA EDUCACIÓN



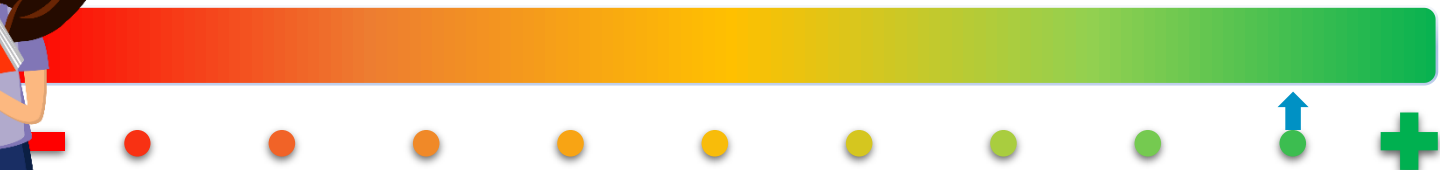
T2B: 85%*

n = 530*

Los talleres de formación para el trabajo que hay en la UPI	La calidad de los materiales y/o equipos que te da el IDIPRON para la formación y/o el desarrollo de los talleres en la UPI	Las actividades recreativas, culturales y deportivas programadas por el IDIPRON
---	---	---

2021	n = 543	89%	n = 510	80%	n = 537	85%
------	---------	-----	---------	-----	---------	-----

Escala 2 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente



T2B: 89%*

n = 600*

Los talleres te han ayudado a desarrollar nuevas habilidades	La escuela te ha permitido avanzar académicamente
--	---

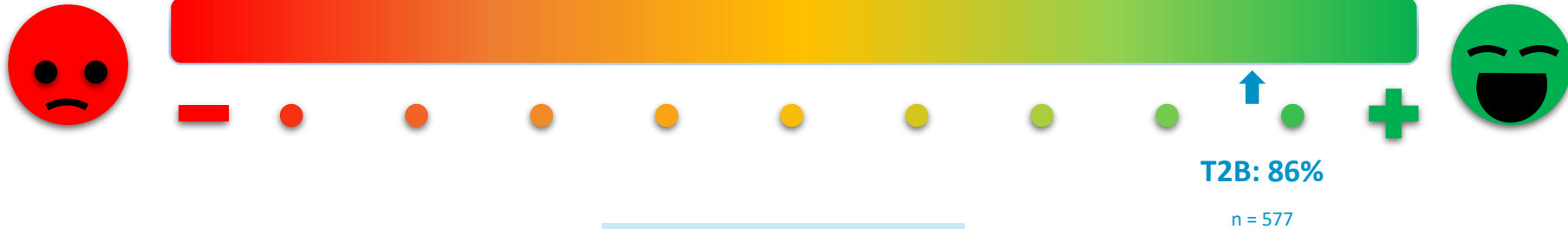
2021	n = 604	90%	n = 597	89%
------	---------	-----	---------	-----

Escala 1: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

↑ Resultados 2021



ÁREA ESPIRITUALIDAD



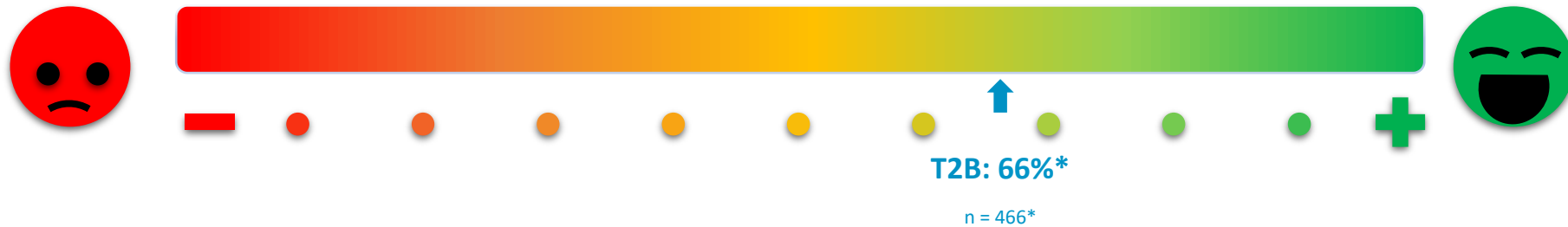
T2B: 86%

n = 577

Escala 2: 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

El trato y la atención por parte de los funcionarios del Área de Espiritualidad

2021 n = 577 86%



T2B: 66%*

n = 466*

Las actividades del Área Espiritualidad aportan en la construcción de tu sentido de vida

El acompañamiento del Área Espiritualidad te ha permitido conocerte mejor

2021 n = 449 67% n = 431 64%

Escala 3: 1. Nunca 2. Rara vez 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

CALIFICACIÓN UPI



	Las instalaciones físicas de la UPI a la cual asistes	El trato y la atención por parte del equipo administrativo de la UPI	El trato que recibes por parte de las tías de cocina	El trato y la atención por parte de cuidadores/as	El trato y la atención por parte del responsable de la UPI	La calidad de los alimentos que recibes (sabor, temperatura, presentación y preparación)						
2021	n = 576	86%	n = 617	92%	n = 634	94%	n = 602	90%	n = 614	91%	n = 616	92%

Escala 2: 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

CALIFICACIÓN CONVENIOS



	El proceso para vincularse en un convenio	El acompañamiento del equipo social dentro del convenio	Los elementos y/o insumos para el desarrollo de las funciones en el marco del convenio	La orientación recibida para el manejo adecuado del estímulo de corresponsabilidad	El trato y la atención por parte de los funcionarios de IDIPRON que acompañan el convenio	El desarrollo de las competencias recibidas para el emprendimiento y/o el mundo del trabajo
2021	n = 153 75%	n = 174 85%	n = 151 74%	n = 161 79%	n = 167 81%	n = 168 82%

Escala 2: 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

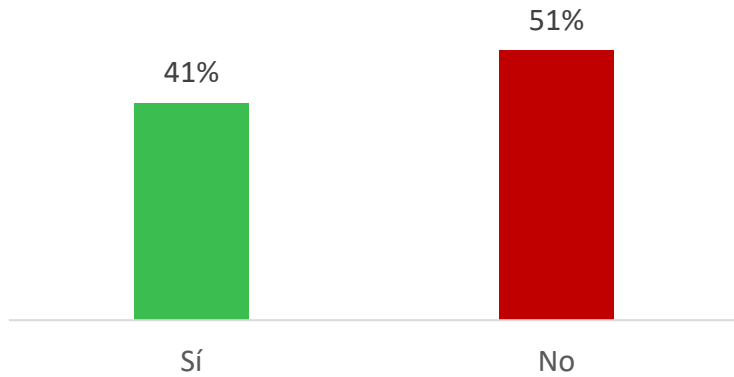
¿Cómo valoran las empresas al egresado del IDIPRON?

2021 n = 144 70%

↑ Resultados 2021

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿Sabías que el IDIPRON realiza ejercicios para rendir cuentas a la ciudad de su gestión?*



n = 672



Talleres en las unidades

62%

n = 171



Diálogos con los adolescentes y jóvenes

29%

n = 81



Facebook live

17%

n = 47

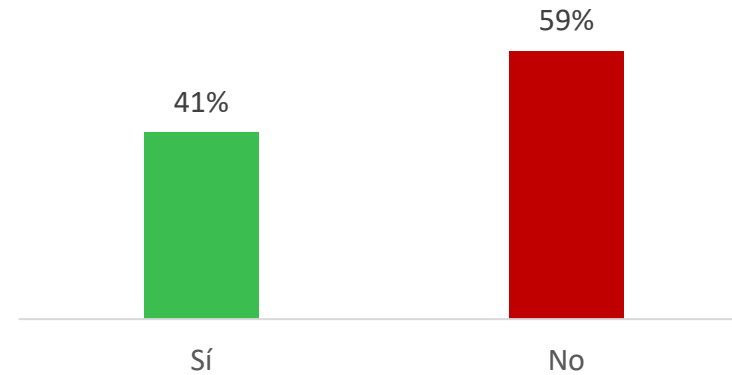


Rendición de cuentas

15%

n = 41

¿Has participado en ejercicios de rendición de cuentas?*



n = 275

*52 (8%) participantes no respondieron la pregunta.

El **60%** de los encuestados **conoce** el modelo pedagógico del IDIPRON

¿Cuál o cuáles son las mayores dificultades para llevar un proceso con el IDIPRON?

CAUSA	PORCENTAJE*
Falta de dinero	33%
Pocos convenios de trabajo	28%
Consumo de sustancias psicoactivas	25%
Falta de interés en las clases, los talleres o las actividades	22%
Problemas emocionales	21%
Poca preparación para conseguir trabajo	15%
Relación con los educadores o funcionarios	11%
Problemas con la justicia o la policía	8%
Ninguna	3%
Otro	9%

* Conjunto de respuesta múltiple. Los porcentajes pueden sumar más del 100%

NIVEL DE RECOMENDACIÓN

NPS Net Promoter Score

¿Cómo se calcula?

Los respondientes son agrupados de acuerdo a la siguiente tabla:

Detractores (Calificación 1-6)

Pasivos (Calificación 7-8)

Promotores (Calificación 9-10)

Se calcula a partir de la resta del porcentaje de los detractores del porcentaje de promotores. Puede tomar valores desde -100 a 100.

Calificación 1-6 (Detractores): Son beneficiarios que no tuvieron una buena experiencia con el Instituto, pueden creer que su situación empeoró después de haberse vinculado. No está dispuesto a volver a hacer uso de los servicios institucionales.

Calificación 7-8 (Pasivos): Son beneficiarios que utilizan los servicios únicamente cuando es necesario. No están dispuestos a continuar un programa de manera constante y no tienen grandes expectativas del Instituto.

Calificación 9-10 (Promotores): Su vida mejoró después de su paso por el IDIPRON. Asisten con constancia y hablan bien de su experiencia en el Instituto.

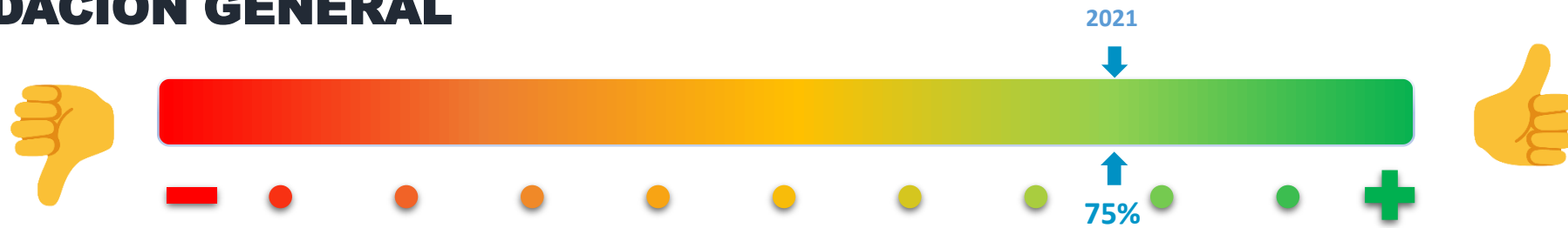
Puntaje NPS	Zona de Excelencia – NPS entre 75 y 100
	Zona de Calidad – NPS entre 50 y 74
	Zona de Perfeccionamiento – NPS entre 0 y 49
	Zona Crítica – NPS entre -100 y -1

SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN GENERAL

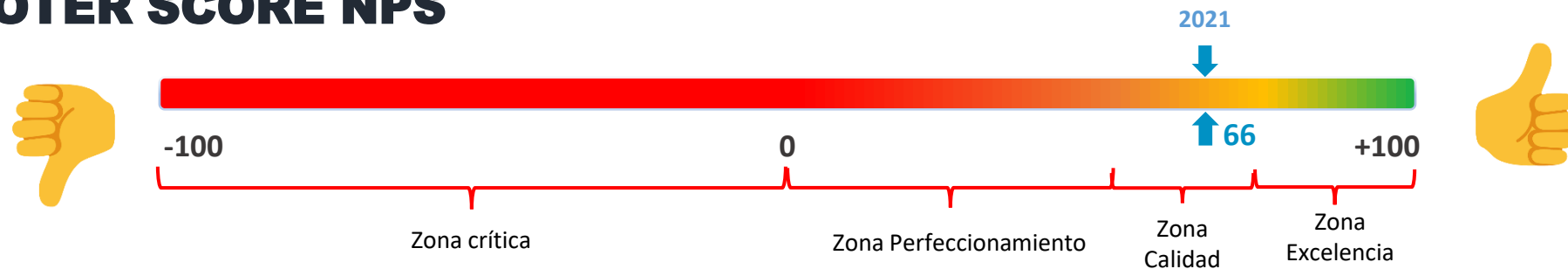
SATISFACCIÓN GENERAL



RECOMENDACIÓN GENERAL



NET PROMOTER SCORE NPS



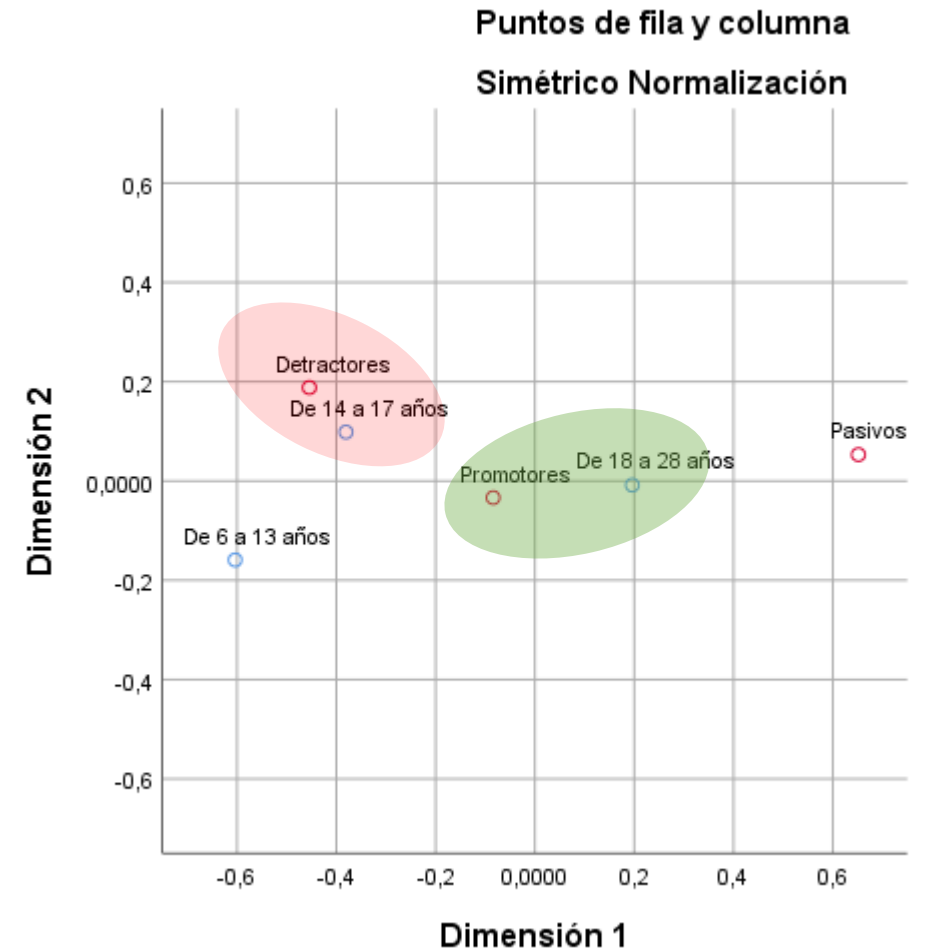
Análisis de Correspondencias Simple - ACP

Es una técnica estadística que se utiliza para analizar, desde un punto de vista gráfico, las relaciones de dependencia e independencia de un conjunto de variables categóricas.

El resultado es un mapa de percepción donde la relación entre las categorías está dada por la proximidad entre ellas.



Los Adolescentes son el grupo poblacional que se muestra más renuente a recomendar los servicios de IDIPRON a un amigo, familiar o conocido. Mientras que, son los Jóvenes, entre los 18 y los 28 años, quienes están más dispuestos a recomendar los servicios del instituto.



PREGUNTA ABIERTA

La pregunta abierta realizada a los 672 participantes fue:

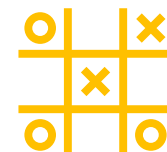
¿Qué propuestas o sugerencias tienes para el IDIPRON?



Para poder generar una correcta tabulación de los datos obtenidos, fue necesario **leer** cada una de las observaciones consignadas por los participantes de la muestra. Se obtuvieron ***876** comentarios que se organizaron por categorías.

Los datos se organizaron en **11** categorías que involucran todos los aspectos mencionados por los encuestados:

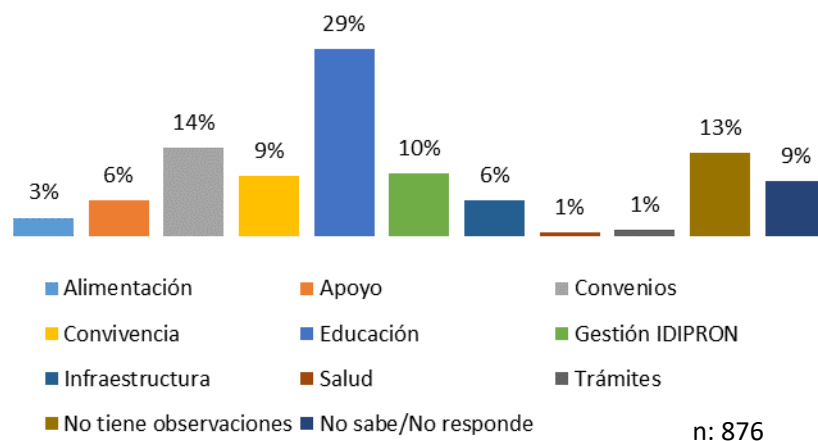
1. Alimentación
2. Apoyo
3. Convenios
4. Convivencia
5. Educación
6. Gestión IDIPRON
7. Infraestructura
8. Salud
9. Trámites
10. No tiene observaciones
11. No sabe/No responde



* Como no existe un límite de observaciones, el total puede sumar más del 100%

PREGUNTA ABIERTA: Categorías

Categorías Pregunta Abierta - Encuesta 2021



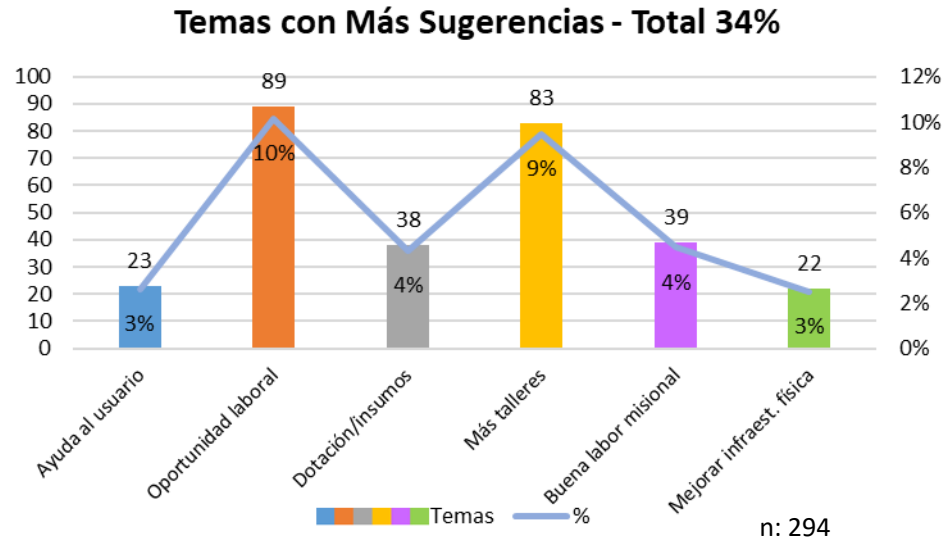
Categorías	Total	%
Alimentación	26	3%
Apoyo	49	6%
Convenios	121	14%
Convivencia	83	9%
Educación	256	29%
Gestión IDIPRON	86	10%
Infraestructura	49	6%
Salud	6	1%
Trámites	9	1%
No tiene observaciones	115	13%
No sabe/No responde	76	9%
Total	876	100%

Las categorías con más comentarios relacionados, corresponden a **Educación**, **Convenios** y **No tiene observaciones**. Los comentarios se agruparon de acuerdo al enfoque o tema correspondiente.

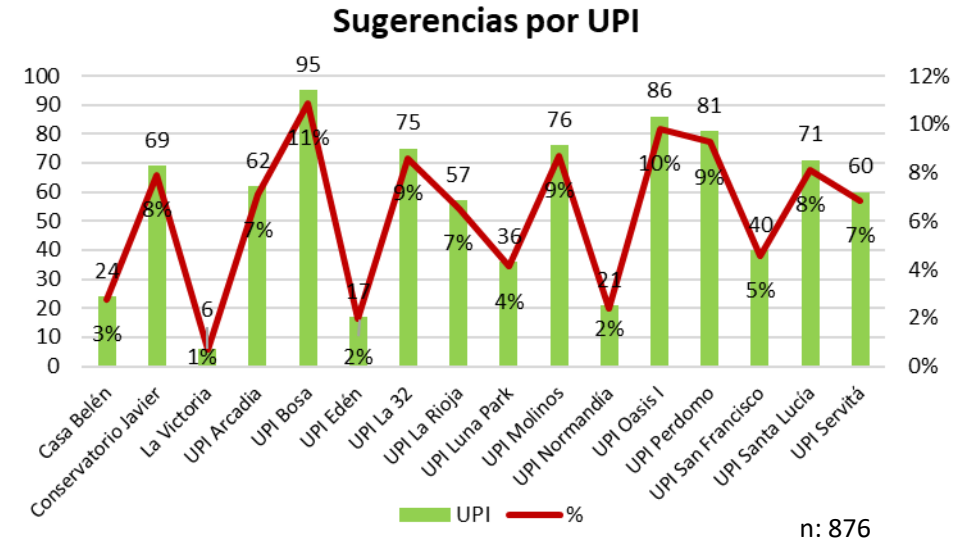
Se incluyó a los usuarios que dejaron en blanco la observación solicitada, dado que, si bien no hubo una respuesta, también es una opinión de reserva válida del usuario.

PREGUNTA ABIERTA: Categorías

Temas - UPIs



La gráfica resume la incidencia de los 6 temas que tienen más sugerencias entre las categorías ya mencionadas.



Las UPI Bosa y Perdomo son las que tienen más sugerencias, y las UPI La Victoria y Edén las que tienen menor participación.



@idipronbogota



www.idipron.gov.co

