



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



BOGOTÁ
IDIPRON

The logo for Bogotá IDIPRON consists of 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 2020 INFORME EJECUTIVO

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



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 2020, 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 activos en el IDIPRON.
Tamaño de la muestra:	716 encuestas efectivas.
Error muestral:	3% a muestra total, con un nivel de confianza del 95%.
Fechas de Campo:	Del 28 de octubre de 2020 al 15 de enero del 2021.
Supervisores de campo:	6
Tipo de instrumento:	Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.

¿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
6%	94%
n = 46	n = 670

¿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

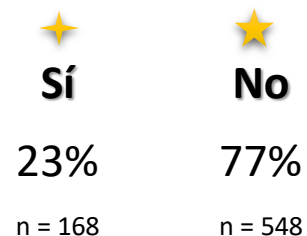


n = 34



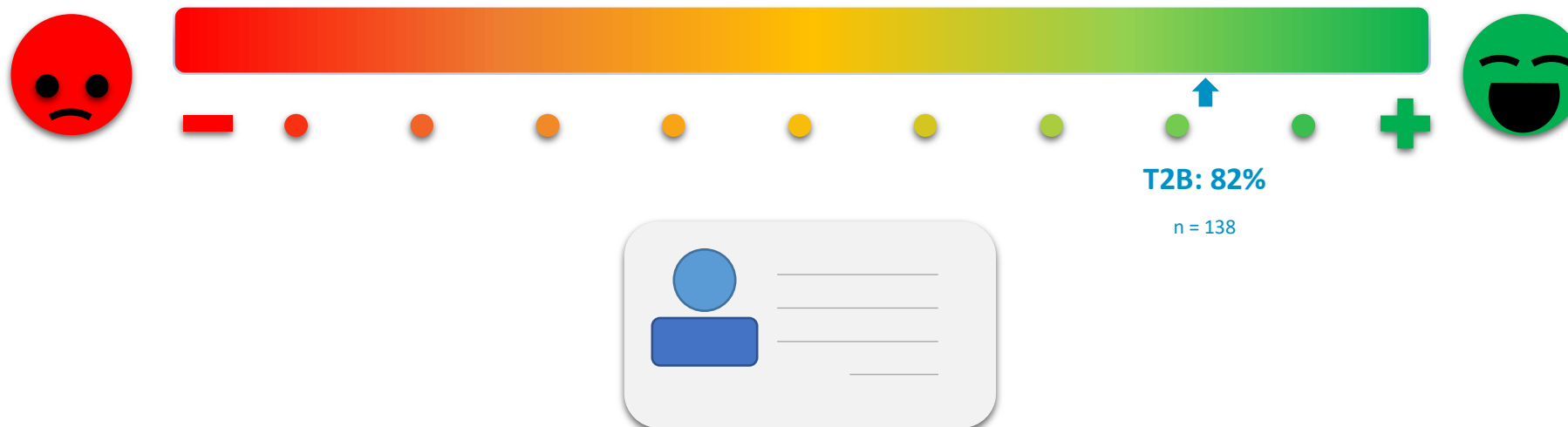
Identidad

¿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

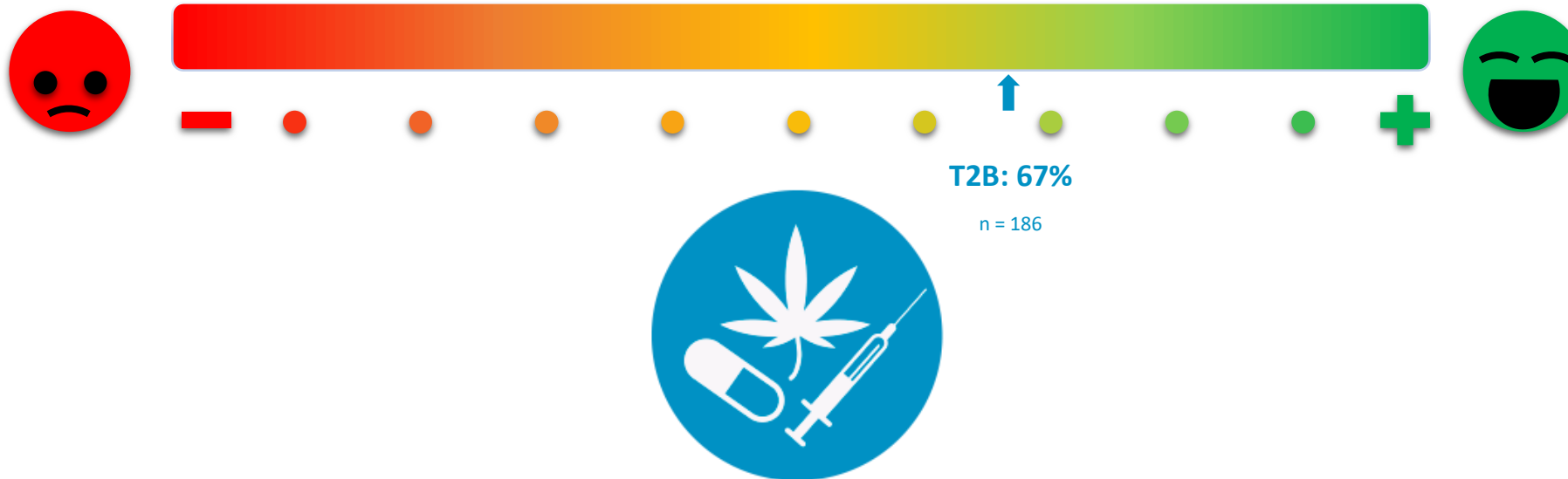
Mitigación

¿Has recibido los servicios sobre mitigación de consumo de sustancias psicoactivas? (acupuntura, yoga, medicina alternativa, baño turco)?

Sí	No
39%	61%
n = 279	n = 437

¿Qué tanto te ha ayudado a disminuir la ansiedad por el consumo dichas sesiones?

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



ÁREA SALUD



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
n = 409	n = 533	n = 339	n = 527	n = 442	n = 555
87%	89%	76%	91%	87%	90%

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



Sientes seguridad cuando el personal médico te atiende	El servicio de enfermería te atiende oportunamente
n = 463	n = 439
81%	75%

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

ÁREA PSICOSOCIAL



El acompañamiento que le han hecho los psicólogos y/o trabajadores sociales de IDIPRON		La atención del IDIPRON a tu familia	
n = 593	89%	n = 476	85%

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	
n = 332	83%	n = 314	82%	n = 385	87%

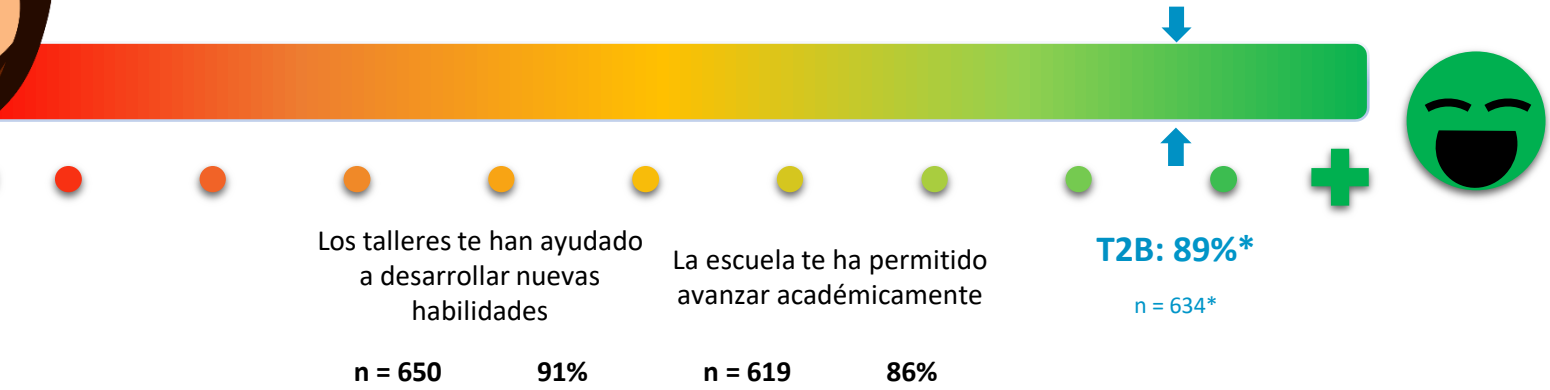
Escala 2 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

ÁREA EDUCACIÓN



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
n = 572	89%	n = 538
89%	81%	90%

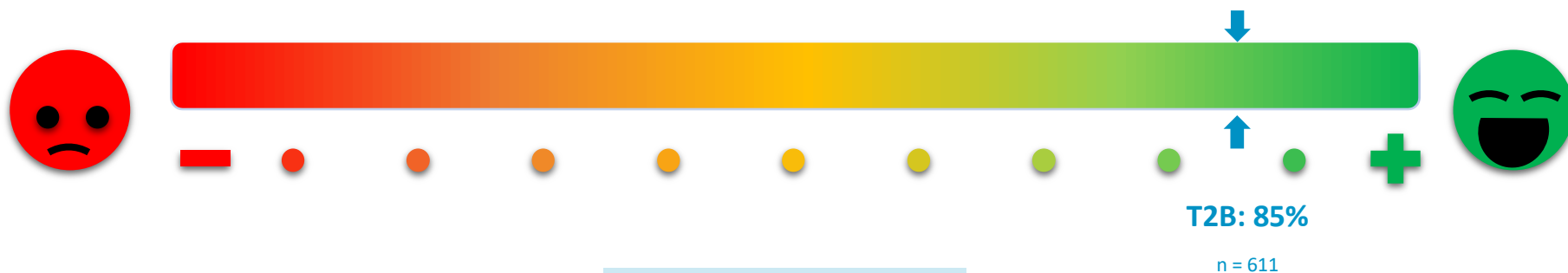
Escala 2 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente



Los talleres te han ayudado a desarrollar nuevas habilidades	La escuela te ha permitido avanzar académicamente
n = 650	91%
91%	86%

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

ÁREA ESPIRITUALIDAD



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

n = 611 85%

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



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

n = 474 66%

El acompañamiento del Área Espiritualidad te ha permitido conocerte mejor

n = 458 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)
n = 628	n = 653	n = 668	n = 639	n = 658	n = 665
90%	94%	96%	92%	95%	96%

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

CALIFICACIÓN CONVENIOS



El proceso para vincularte 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
n = 245	n = 259	n = 256	n = 273	n = 258	n = 284
81%	85%	84%	90%	85%	93%

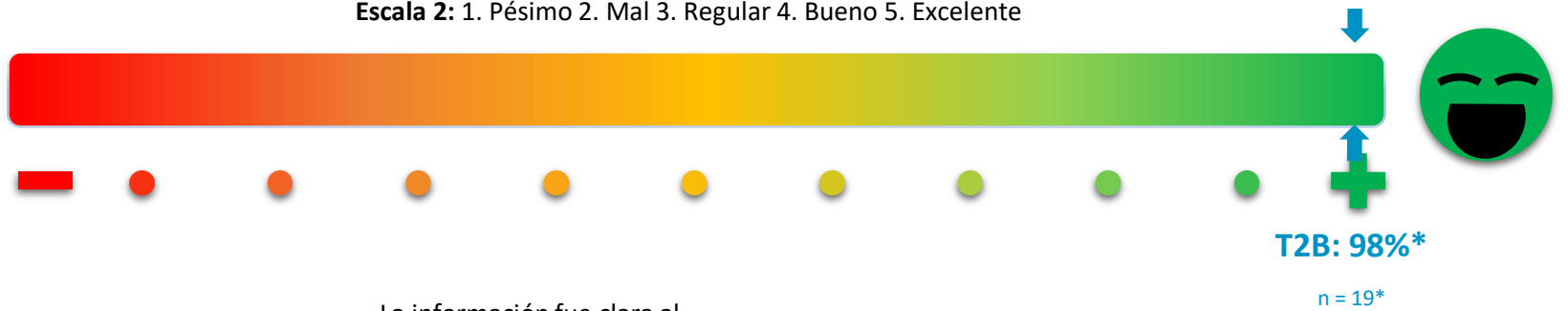
Escala 2: 1. Pésimo 2. Mal 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

CALIFICACIÓN TERRITORIO



La puntualidad del funcionario para los encuentros en territorio		La amabilidad por parte de los gestores sociales de IDIPRON en territorio	
n = 20	100%	n = 20	100%

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



La información fue clara al momento de recibir la oferta institucional de IDIPRON		Las actividades que adelantan los profes son de tu agrado	
n = 20	100%	n = 19	96%

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



NIVEL DE RECOMENDACIÓN

NPS Net Promoter Score

¿Cómo se calcula?

Los respondientes son agrupados de acuerdo a la siguiente tabla:

Detractores (Calificación1-6)

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 esta 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

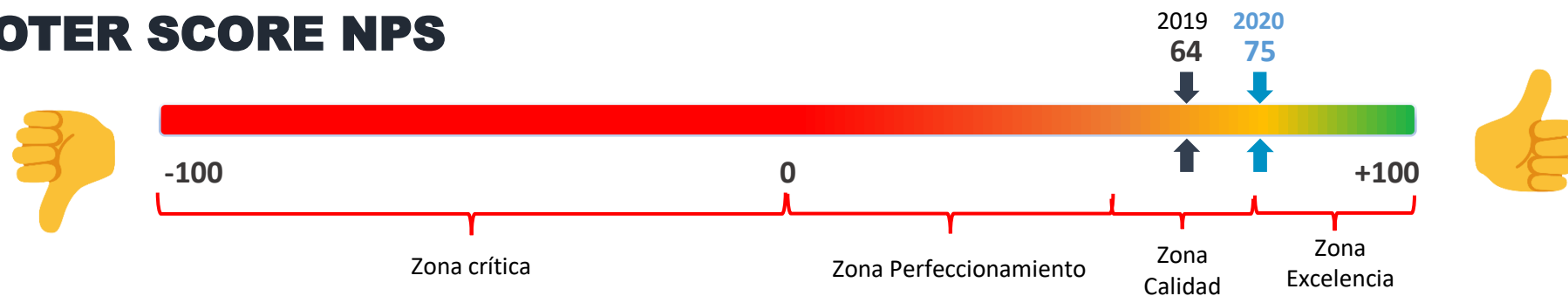
SATISFACCIÓN GENERAL



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 niños y niñas se alejaron de la posición de promotores que tenían en 2019. Los Adolescentes, entre tanto, son quienes se muestran renuentes a recomendar los servicios de IDIPRON a un amigo, familiar o conocido.

