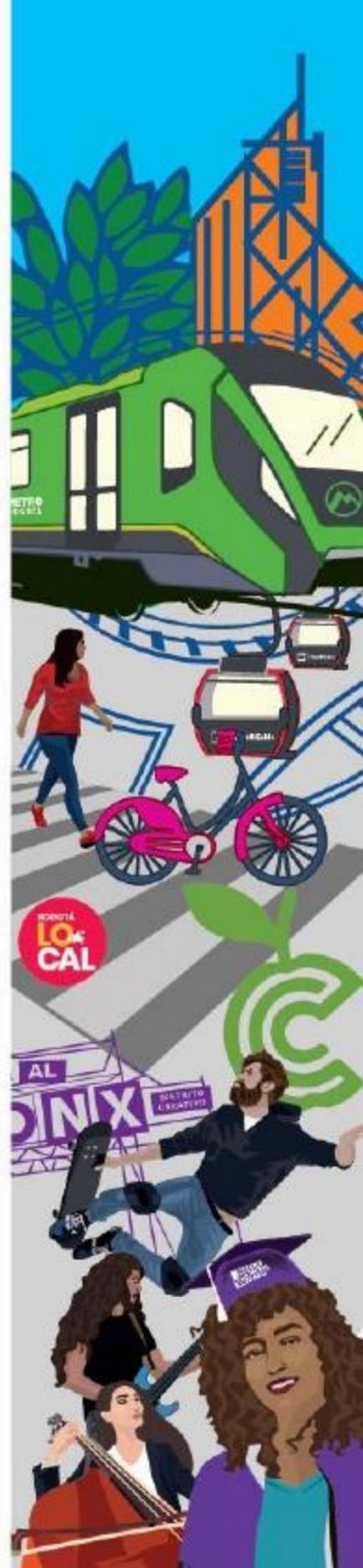


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2023

Oficina Asesora de Planeación – OAP  
Gerencia Territorio - Servicio a la ciudadanía  
Gestión del Conocimiento y la Innovación – GESCO+I  
2024 IDIPRON

# Contenido

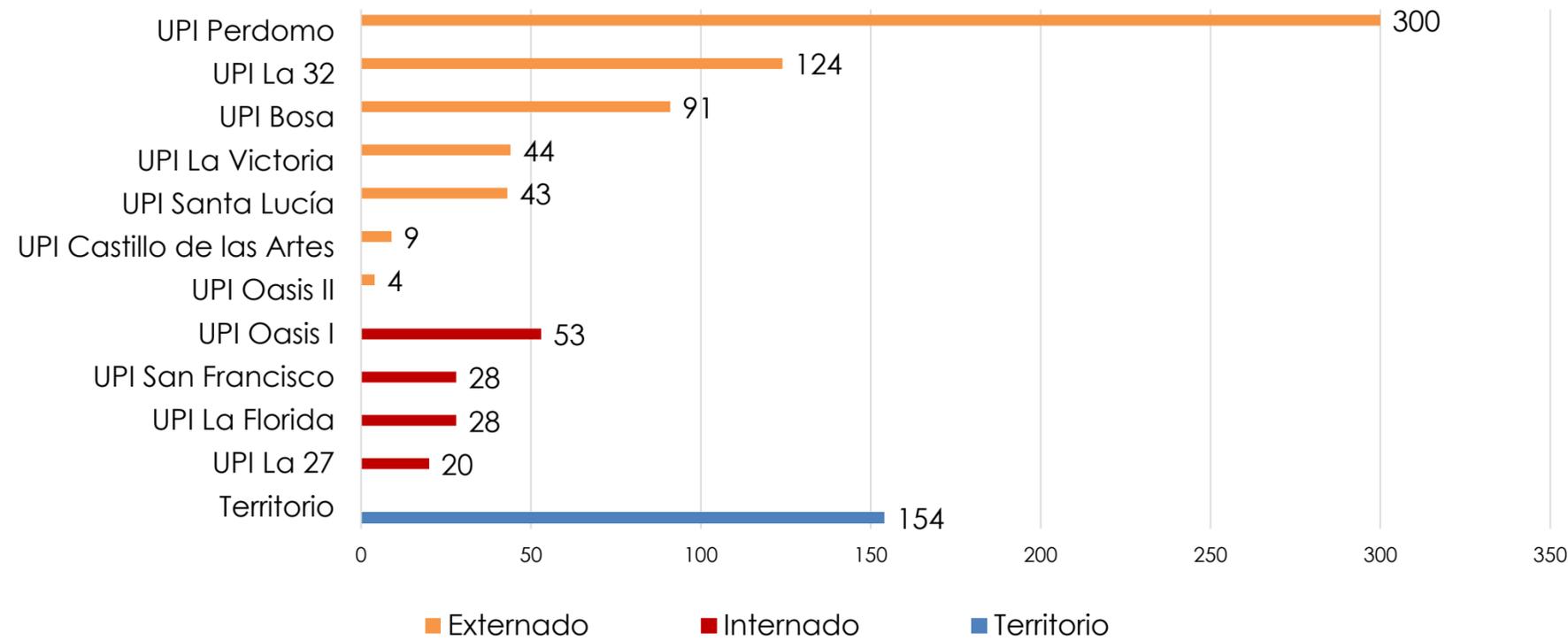
- Ficha técnica
- Caracterización
- Método para el análisis de los resultados
  1. Resultados por Bloque
  2. Nivel de recomendación
  3. Pregunta abierta



# Ficha Técnica

<b>Objetivo:</b>	Conocer el nivel de satisfacción de los NNAJ vinculados al IDIPRON sobre las actividades y servicios en las UPI o en el territorio recibidos durante el año 2023, con el fin de identificar los aspectos a mejorar en el servicio.
<b>Tipo de estudio:</b>	Cuantitativo.
<b>Técnica de investigación:</b>	Encuesta personal auto aplicada y supervisada en digital.
<b>Tipo de muestreo:</b>	Diseño muestral por cuotas.
<b>Universo:</b>	NNAJ personas activas en el IDIPRON.
<b>Tamaño de la muestra programada:</b>	844 encuestas esperadas.
<b>Tamaño de la muestra ejecutada:</b>	938 encuestas realizadas.
<b>Tamaño de la muestra validada:</b>	898 encuestas efectivas.
<b>Error muestral:</b>	3% la muestra total, con un nivel de confianza del 95%.
<b>Fechas de Campo:</b>	Desde el 7 de noviembre del 2023 al 12 de diciembre del 2023.
<b>Días de operación:</b>	16
<b>Entrevistadores de campo:</b>	33
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.
<b>Plataforma digital:</b>	Microsoft Forms.

# Caracterización



UPI Perdomo	300
Territorio	154
UPI La 32	124
UPI Bosa	91
UPI Oasis I	53
UPI La Victoria	44
UPI Santa Lucía	43
UPI La Florida	28
UPI San Francisco	28
UPI La 27	20
UPI Castillo de las Artes	9
UPI Oasis II	4

## Tratamiento de datos

Sí autorizó	898	96%
No autorizó	24	3%
Prueba	0	0%
Repetido	13	1%
Copia de seguridad	3	0%

Total: 938

## Sexo de nacimiento

Ítem	Personas	%
Mujer	412	46%
Hombre	478	53%
Intersexual	8	1%
Total	898	100%

## Grupo Etario

Ítem	Personas	%
Niñas y Niños	116	13%
Adolescentes	143	16%
Jóvenes	639	71%
Total	898	100%

# Calificación TOP TWO BOX (T2B)

¿Qué es?

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. Para la Encuesta de Satisfacción 2023 se usaron las siguientes dos escalas:

## Escala 1

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

## Escala 2

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo



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.

# 1. Resultados por Bloque



1.1 Oferta Institucional - Territorio

1.2 Discapacidad

1.3 Salud

1.4 Reducción riesgo y daño

1.5 Sicosocial

1.6 Sociolegal

1.7 Trámite de documentos

1.8 Educación

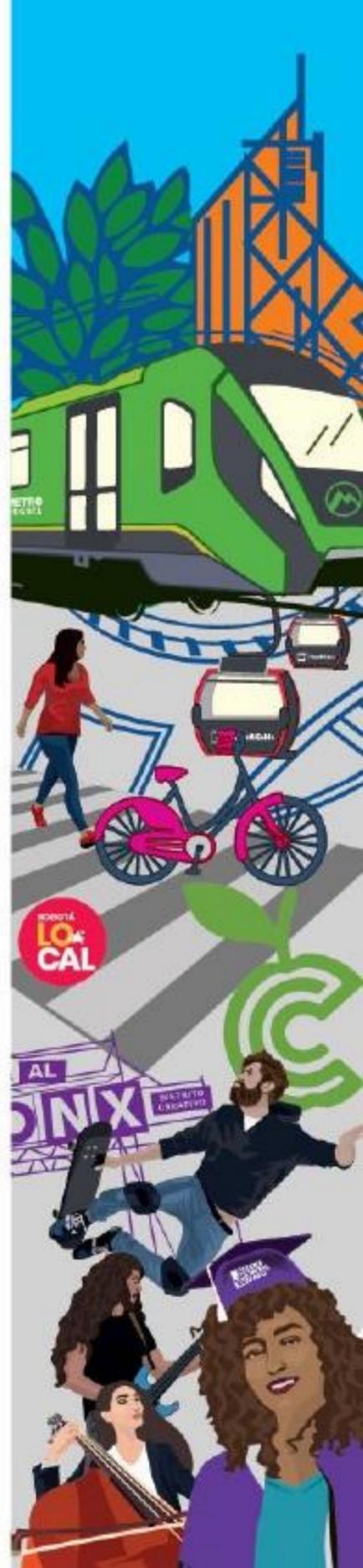
1.9 Espiritualidad

1.10 Emprender – Uso del dinero estímulo de corresponsabilidad

1.11 Unidad de Protección Integral - UPI

1.12 Modelo Pedagógico

1.13 Participación Ciudadana

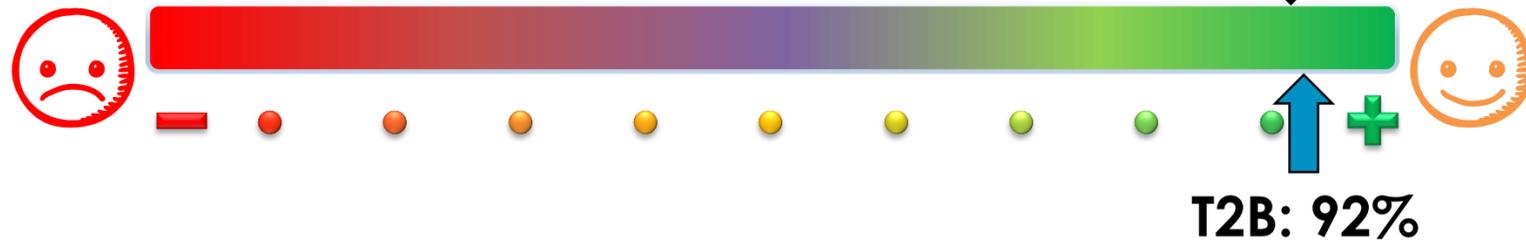


# 1.1 Bloque Oferta Institucional - Territorio

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
La puntualidad del funcionario para los encuentros en territorio	93%	91%
El proceso de vinculación para ingresar a una UPI	90%	90%
La amabilidad por parte de los gestores sociales de IDIPRON en territorio	93%	93%
El cumplimiento de los servicios ofertados en territorio frente a los servicios que te presta la UPI	90%	89%
Los talleres desarrollados por parte del personal de territorio	91%	92%

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente

↓ Resultados año 2023  
 ↑ Resultados año 2022

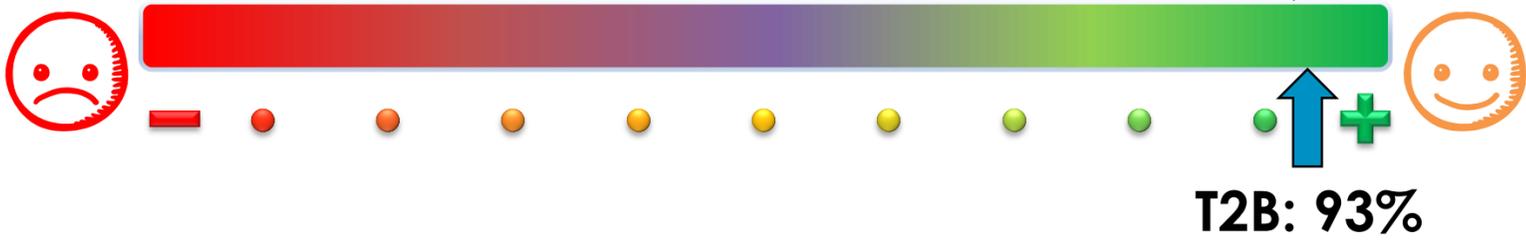


Este es el promedio de las respuestas de este bloque para la escala **Bueno y Excelente**

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
La información fue clara al momento de recibir la oferta institucional de IDIPRON	92%	90%
Las actividades que desarrolló el equipo de territorio son de tu agrado	93%	92%

Escala 2: 1 - Completamente en desacuerdo, 2 - En desacuerdo, 3 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 - De acuerdo, 5 - Completamente de acuerdo

↓ Resultados año 2023  
 ↑ Resultados año 2022



Este es el promedio de las respuestas de este bloque para la escala **De Acuerdo y Completamente de Acuerdo**



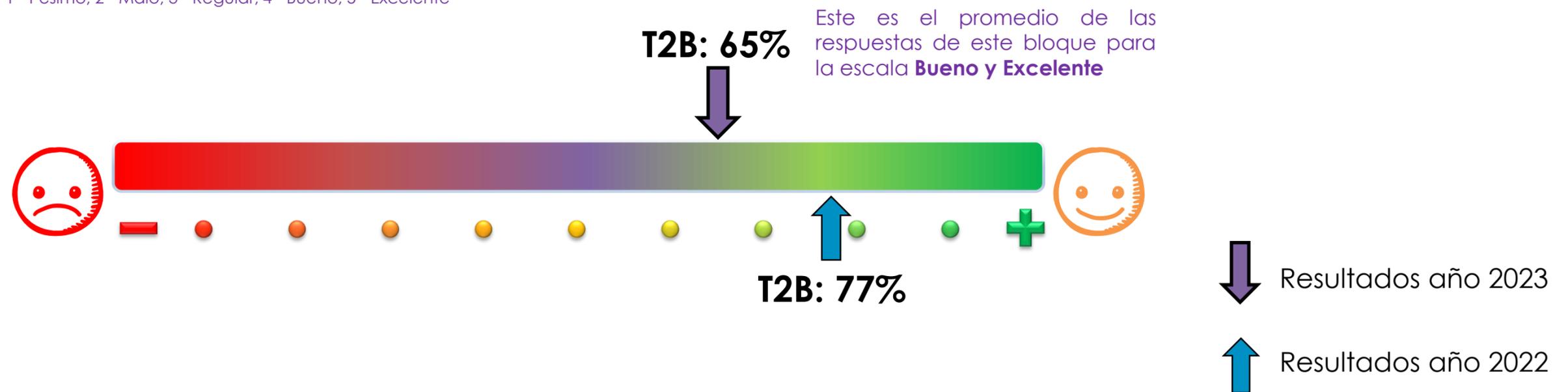
# 1.2 Bloque Discapacidad

¿Tienes alguna discapacidad?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	52	6%
No	846	94%
Total	898	100%

¿Qué tipo de discapacidad tienes? 52 personas - 6%		
Opciones de respuesta	Personas	%
Física	17	33%
Visual	10	19%
Intelectual/Cognitiva	11	21%
Auditiva	1	2%
Psicosocial	10	19%
Múltiple	3	6%
Sordoceguera	0	0%
Total	52	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
¿Cómo percibes la atención a la población con discapacidad en el IDIPRON?	77%	65%

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente



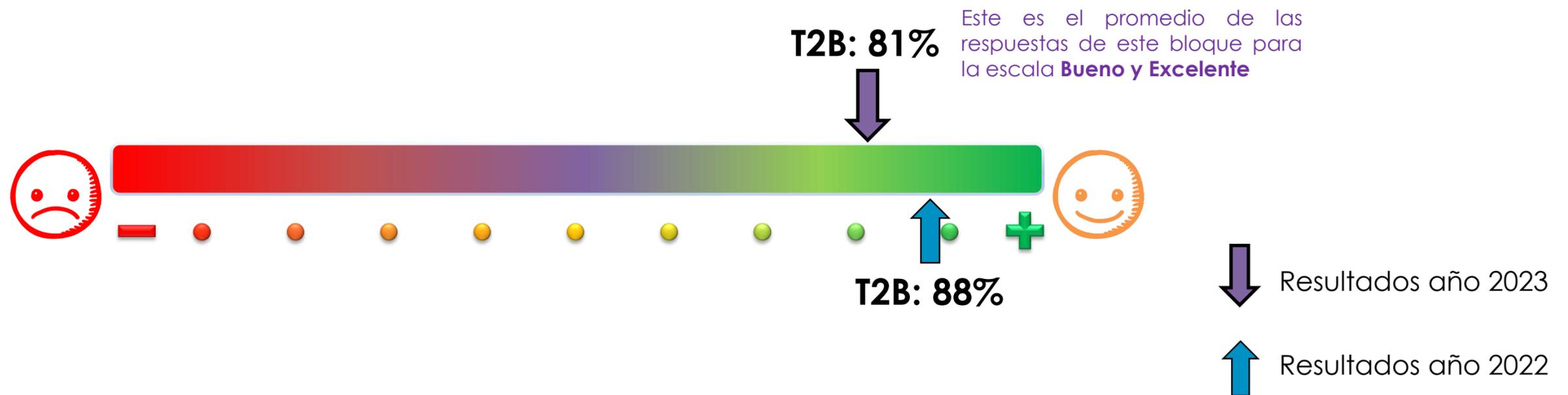


# 1.3 Bloque Salud

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
La gestión que el IDIPRON ha hecho para vincularte al sistema de salud	85%	79%
Las recomendaciones nutricionales que te han dado en las charlas/talleres	88%	82%
La calidad de la atención en odontología	85%	76%
Los talleres de salud sexual y reproductiva (embarazo, planificación, enfermedades de transmisión sexual)	88%	84%
La amabilidad de la atención por parte del servicio de enfermería	91%	85%
La oportuna atención del servicio de enfermería	90%	82%
Campañas de higiene y autocuidado*	88%	81%

\*Pregunta incluida desde el año 2022

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente



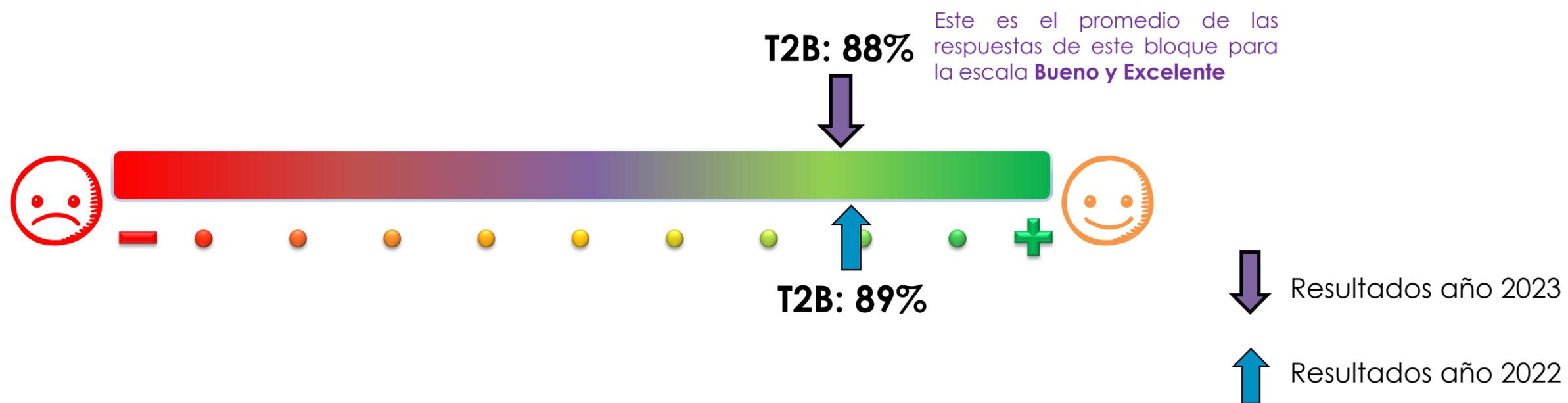


# 1.4 Bloque Reducción de riesgo y daño

¿Has participado del proceso pedagógico Reducción de Riesgos y Daños?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	271	30%
No	627	70%
Total	898	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
La calidad de la atención en Medicina Alternativa y Complementaria	89%	85%
La calidad de la atención en Psicología	89%	88%
La calidad de la atención en Trabajo Social	90%	89%
La calidad de la atención en Laboratorios Artísticos y Creativos	88%	88%

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente

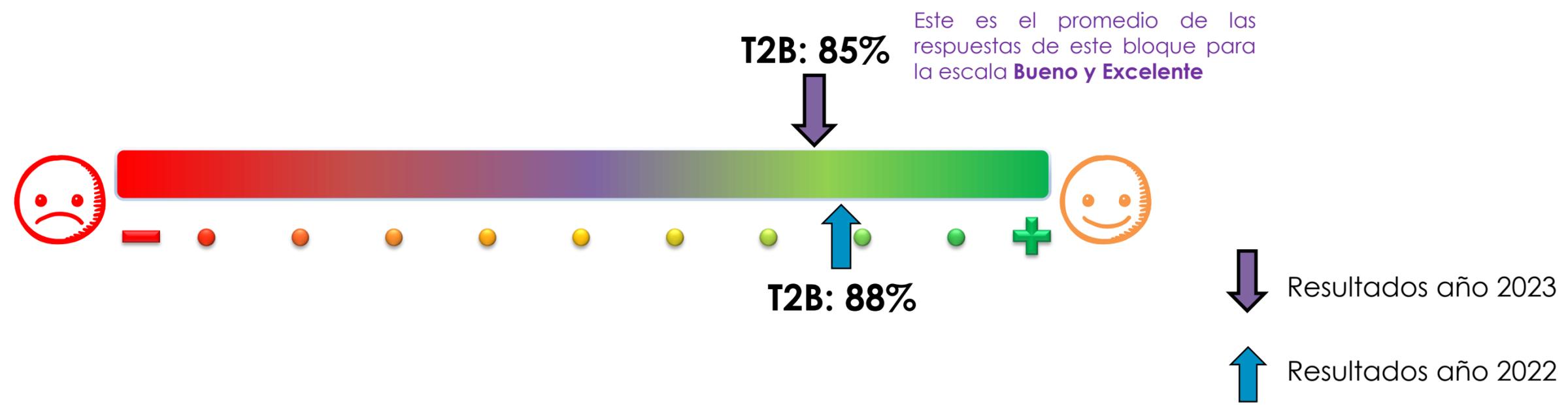




# 1.5 Bloque Sicosocial

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
La efectividad en la atención, orientación y/o acompañamiento que te brindan los y las profesionales en psicología de IDIPRON	89%	85%
La efectividad en la atención, orientación y/o acompañamiento que te brindan los y las profesionales en trabajo social de IDIPRON	89%	85%
La efectividad en la atención, orientación y/o acompañamiento que brindan los y las profesionales en psicología y trabajo social a las familias y/o redes de apoyo	87%	84%

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente



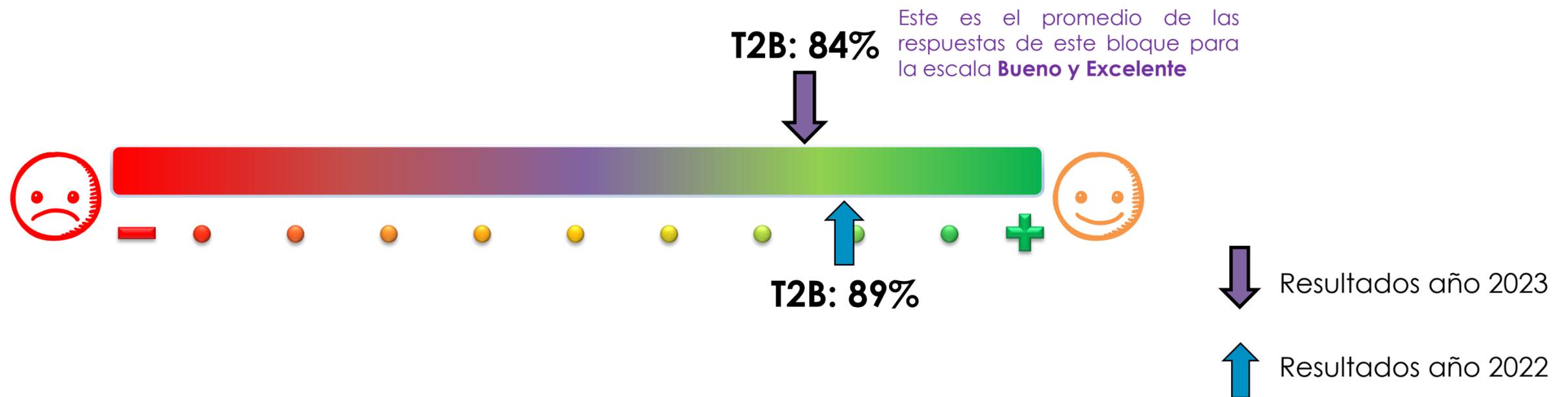


# 1.6 Bloque Sociolegal

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
La efectividad en las orientaciones sociolegales (temas penales, familia, civil)	89%	82%
La claridad de la información al momento de la atención para tu situación legal y/o jurídica	88%	83%
La amabilidad por parte del equipo al momento de la atención sociolegal y jurídica	91%	86%
El apoyo para el trámite de tu documento de identidad u otro tipo de documento*	87%	87%

\*Pregunta incluida desde el año 2022

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente



# 1.7 Bloque Trámite de documentos



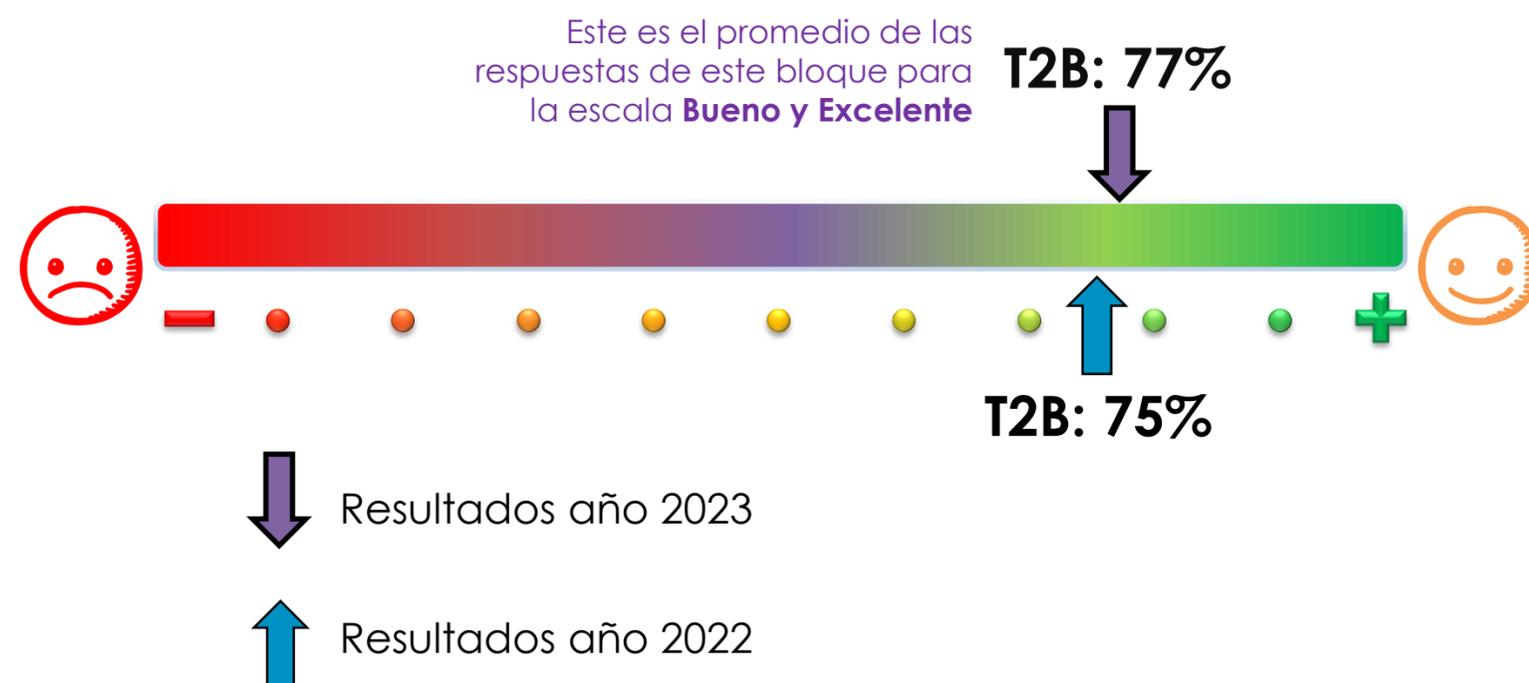
¿Actualmente tienes tu documento de identidad?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	776	86%
No	122	14%
Total	898	100%

¿Qué tipo de documento de identidad tienes?		
Opciones de respuesta	Totales	%
Documento de Identificación Extranjero	0	0,0%
NIP o NUIP	0	0,0%
Otro	0	0,0%
Pasaporte	0	0,0%
Salvoconducto	0	0,0%
Libreta militar	1	0,1%
Nunca lo sacó	1	0,1%
Tarjeta Extranjería	2	0,2%
Permiso Especial de Permanencia (PEP)	3	0,3%
Está en trámite	4	0,4%
Cédula Extranjería	9	1,0%
Registro civil	9	1,0%
Permiso de Protección Temporal (PPT)	10	1,1%
TI (Tarjeta de Identidad)	243	27,1%
CC (Cédula de Ciudadanía)	616	68,6%
Total	898	100%

¿Has solicitado al IDIPRON apoyo para el trámite de tu documento de identidad u otro tipo de documento?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	218	24%
No	680	76%
Total	898	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
¿Cómo calificas el apoyo del IDIPRON con el trámite para solicitar tu documento de identidad u otro documento?	75%	77%

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente

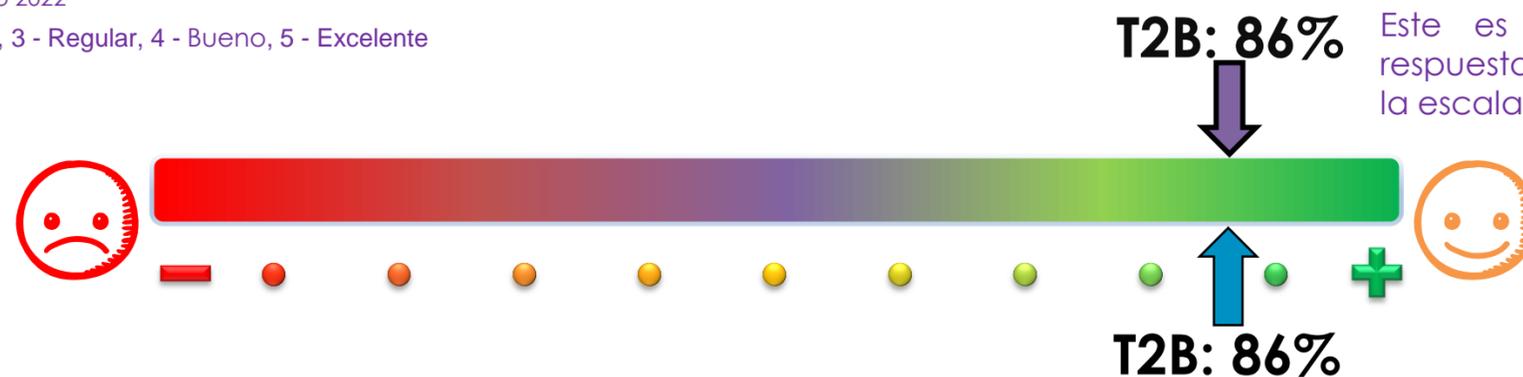


# 1.8 Bloque Educación

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
Los talleres de formación para el trabajo que se desarrollan en la UPI	92%	88%
La calidad de las clases en la escuela del IDIPRON	90%	89%
El acompañamiento del IDIPRON al proceso formativo en el SENA*	80%	83%
La vinculación a los programas ofertados por el SENA*	80%	80%
La atención por parte del equipo de docentes y/o talleristas, profesionales de terapia ocupacional*	89%	88%

\*Pregunta incluida desde el año 2022

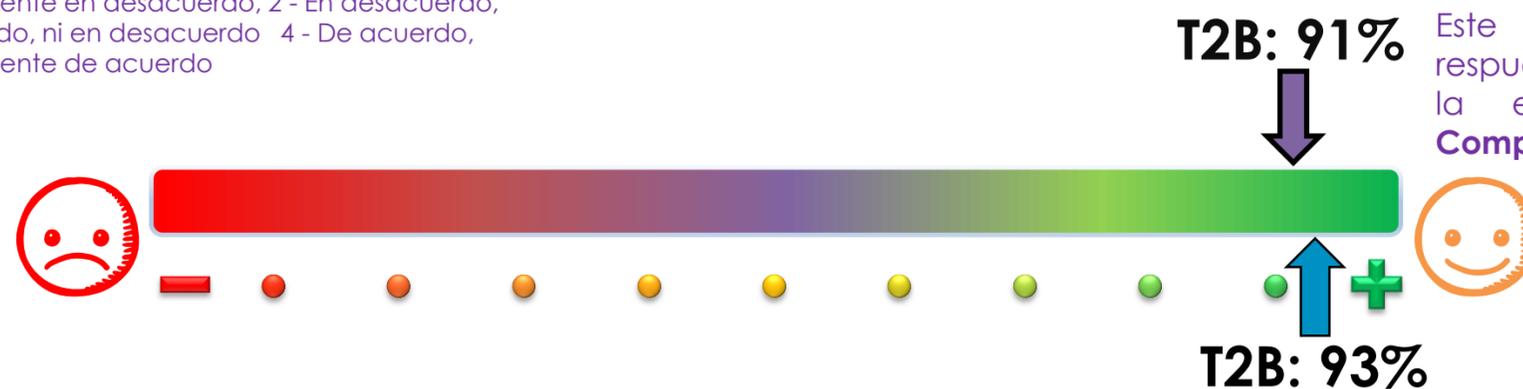
Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente



Este es el promedio de las respuestas de este bloque para la escala **Bueno y Excelente**

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
Los talleres mejoran tus habilidades para el trabajo o fortalecer competencias para el emprendimiento:	93%	91%

Escala 2: 1 - Completamente en desacuerdo, 2 - En desacuerdo, 3 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 - De acuerdo, 5 - Completamente de acuerdo



Este es el promedio de las respuestas de este bloque para la escala **De Acuerdo y Completamente de Acuerdo**

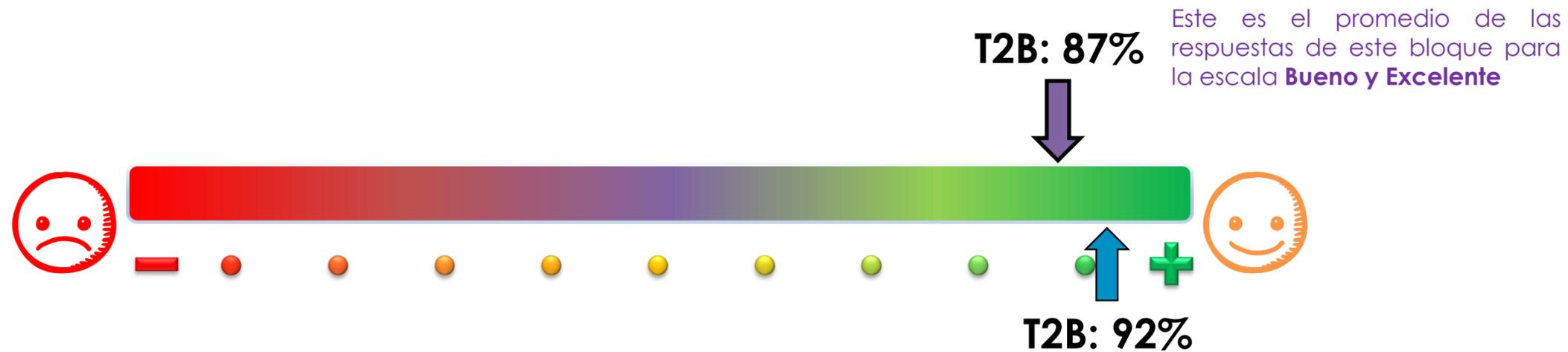
↓ Resultados año 2023  
↑ Resultados año 2022



# 1.9 Bloque Espiritualidad

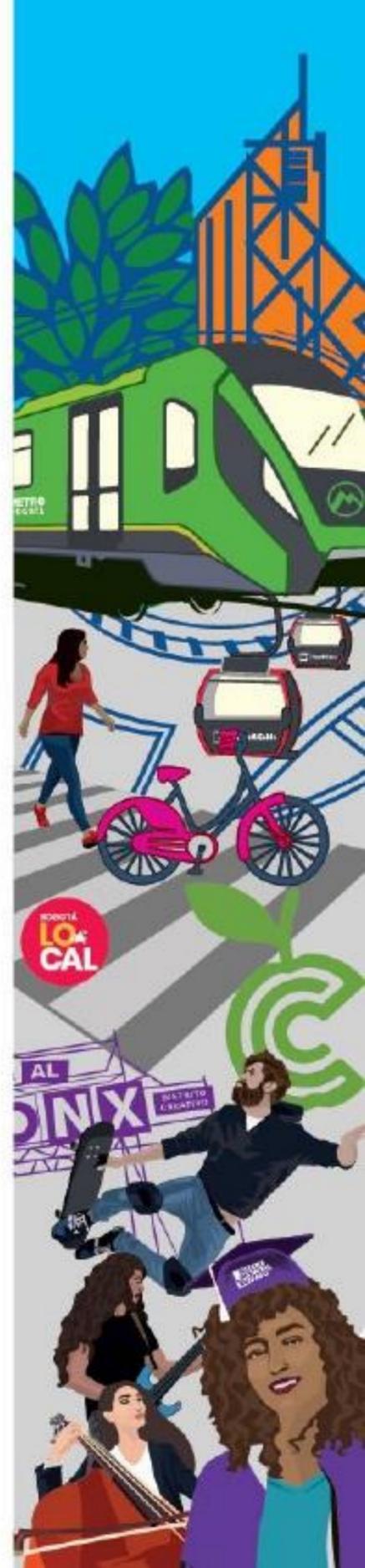
Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
Cómo valoras las temáticas, ejercicios y dinámicas que el Área de Espiritualidad realiza para fortalecer tu sentido y propósito de vida	90%	86%
El trato y la atención por parte de los y las funcionarias del Área de Espiritualidad	94%	89%

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente



↓ Resultados año 2023

↑ Resultados año 2022



# 1.10 Bloque Emprender

¿Has estado vinculado o vinculada a las estrategias de generación de ingresos?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	223	25%
No	675	75%
Total	898	100%

¿A cuál estrategia te has vinculado? 223 personas respondieron		
Opciones de respuesta	Personas	%
Laboratorios productivos	4	2%
Emprendimiento	14	6%
Convenios	205	92%
Total	223	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
El proceso para vincularte en un convenio	86%	85%
Los elementos y/o insumos para el desarrollo de las funciones en el marco del convenio	82%	81%
La orientación recibida para el manejo del estímulo de corresponsabilidad	91%	87%
El trato y la atención por parte de los y las funcionarias de IDIPRON que acompañan el convenio	90%	87%
El acompañamiento por parte de los y las profesionales para el desarrollo de tu emprendimiento	90%	85%
El aporte de los talleres de la estrategia semilleros para vincularte a convenios	90%	89%

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente

T2B: 86%

Este es el promedio de las respuestas de este bloque para la escala **Bueno y Excelente**



Resultados año 2023



Resultados año 2022

T2B: 88%



# 1.10 Bloque Emprender

## Uso del dinero del estímulo de corresponsabilidad

**223** Jóvenes respondieron que están vinculados a las estrategias de desarrollo de capacidades y generación de ingresos.

**27%** Gasta entre \$400.001 y \$500.000 pesos o más en



**28%** Gasta entre \$100.001 y \$200.000 pesos en



**30%** Gasta entre \$200.001 y \$300.000 pesos en



**20%** Paga entre \$1 y \$100.000 pesos en deudas



**64%** **NO** gasta dinero en alcohol y cigarrillos



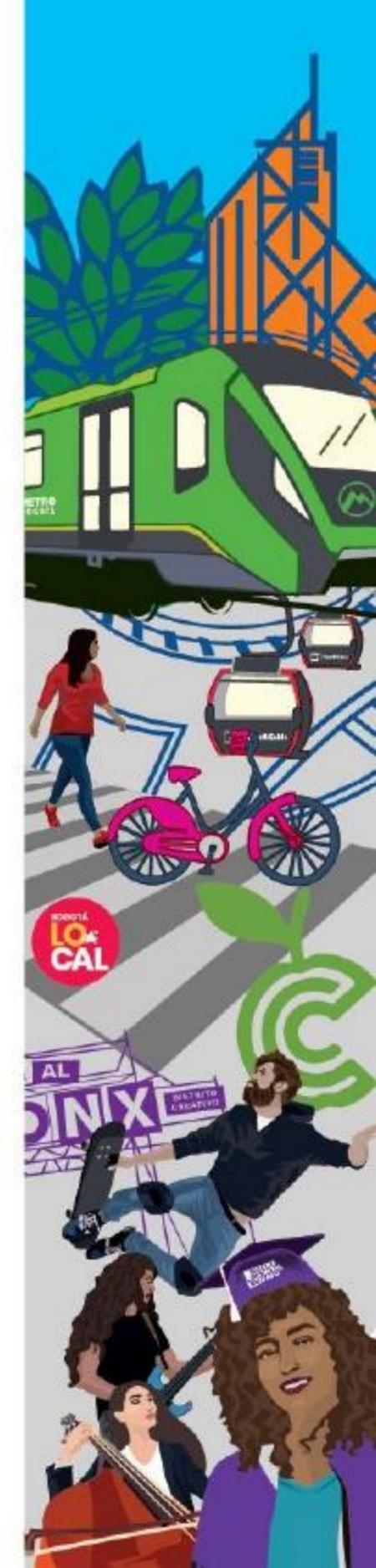
**39%** Gasta entre \$1 y \$100.000 pesos en



**76%** **NO** gasta dinero en Sustancias Psicoactivas SPA



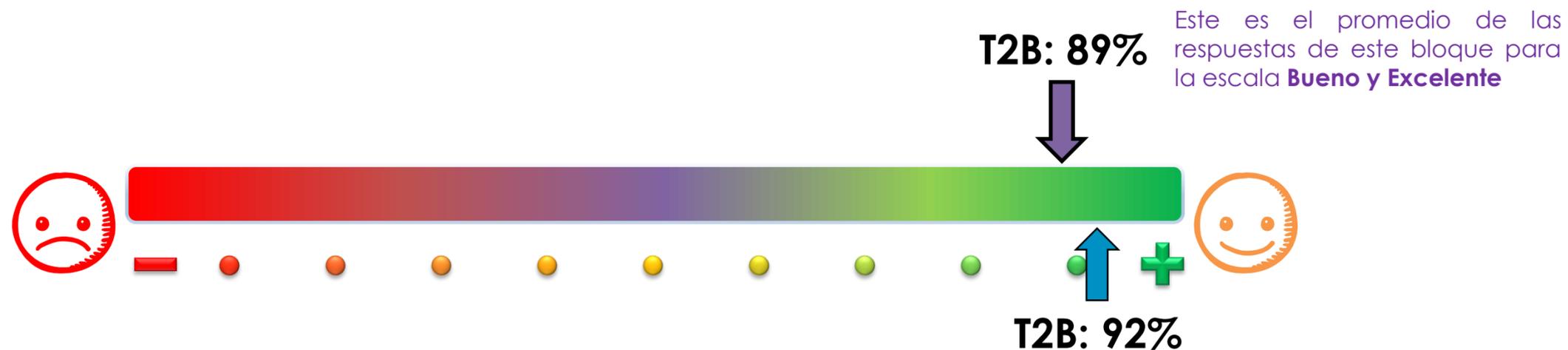
**35%** Ahorra entre \$1 y \$100.000



# 1.11 Bloque Unidad de Protección Integral - UPI

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023
Las instalaciones físicas de la UPI a la cual asistes	85%	83%
La atención por parte del equipo administrativo de la UPI	91%	87%
El trato que recibes por parte de las tías de cocina	97%	94%
El trato por parte de las y los tutores	93%	90%
El trato por parte del responsable de la UPI	93%	90%
La calidad (sabor, temperatura, presentación y preparación) de los alimentos	91%	87%
Las actividades recreativas, culturales y deportivas programadas por el IDIPRON	93%	89%

Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente



↓ Resultados año 2023

↑ Resultados año 2022



# 1.12 Bloque Modelo Pedagógico IDIPRON

<b>¿Conoces qué es el Modelo Pedagógico del IDIPRON?</b>		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	606	67%
No	292	33%
Total	898	100%

<b>¿Cuáles son las dificultades por las que no puedes llevar o terminar un proceso con el IDIPRON?: 898 usuarios dieron 1125 respuestas*</b>		
Opciones de respuesta	Totales	%
Problemas con grupos delincuenciales	14	2%
Problemas con la justicia o la policía	24	3%
Poca preparación para conseguir trabajo	30	3%
Falta de interés en las clases, los talleres o las actividades	34	4%
Otros	35	4%
Consumo de sustancias psicoactivas	38	4%
Acceso a transporte para su desplazamiento	55	6%
Problemas emocionales	59	7%
Edad	67	7%
Pocos convenios de trabajo	81	9%
Falta de dinero	182	20%
No tengo ninguna dificultad	506	56%
Total	1125	125%

\*Pregunta con opción de respuesta múltiple, por tanto, los porcentajes pueden sumar más del 100%



# 1.13 Bloque Participación Ciudadana

¿Sabías que el IDIPRON realiza ejercicios para rendir cuentas a la ciudad de su gestión?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	395	44%
No	503	56%
Total	898	100%

¿Has hecho parte de algún ejercicio de participación y rendición de cuentas en el Instituto? 395 respuestas		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	143	36,2%
No	252	63,8%
Total	395	100%

**\*De los siguientes espacios ¿en cuál o cuáles te gustaría participar?**



Talleres en las unidades  
**56%**  
n = 500



Diálogos con las Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes  
**25%**  
n = 226



No me interesa  
**18%**  
n = 163

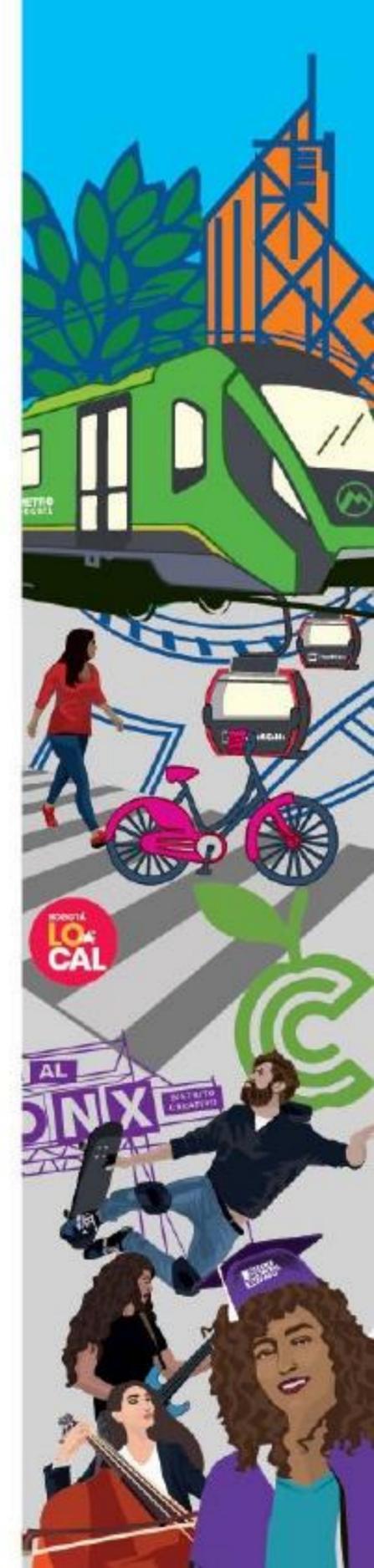


Rendición de cuentas  
**12%**  
n = 108



Facebook live  
**9%**  
n = 78

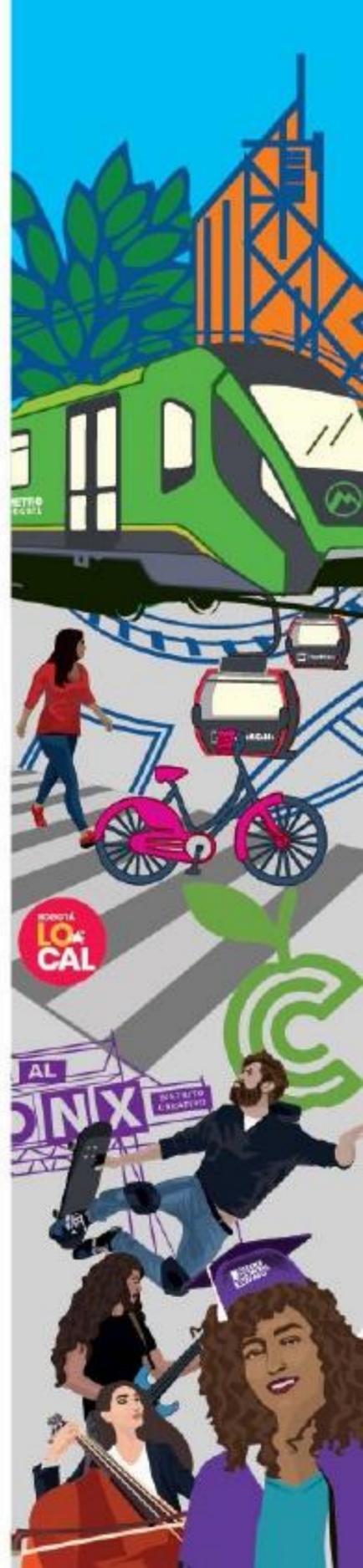
\*Pregunta con opción de respuesta múltiple, por tanto, los porcentajes pueden sumar más del 100%



## 2. Nivel de recomendación



- 2.1 Cálculo del Net Promoter Score – NPS
- 2.2 Satisfacción general
- 2.3 Recomendación general
- 2.4 Net Promoter Score - NPS
- 2.5 Análisis de Correspondencia Simple-ACS



## 2.1 Cálculo del Net Promoter Score - NPS

### ¿Cómo se calcula?

Los respondientes son agrupados de acuerdo con la siguiente tabla:

- Detractores: Calificación de 1 a 6
- Pasivos: Calificación de 7 a 8
- Promotores: Calificación de 9 a 10

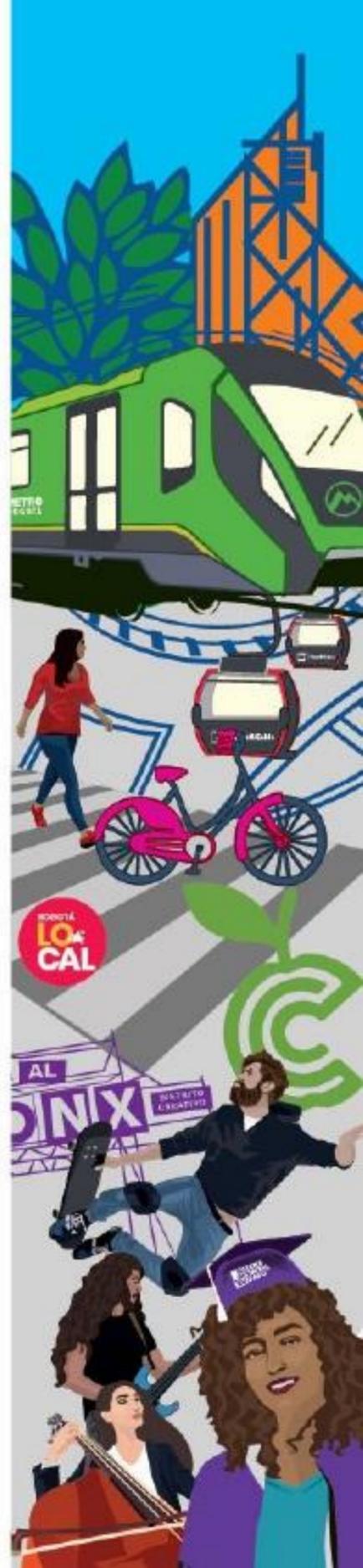
Se calcula a partir de la resta del porcentaje de los detractores del porcentaje de promotores. Puede tomar valores desde -100 a 100.

**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.

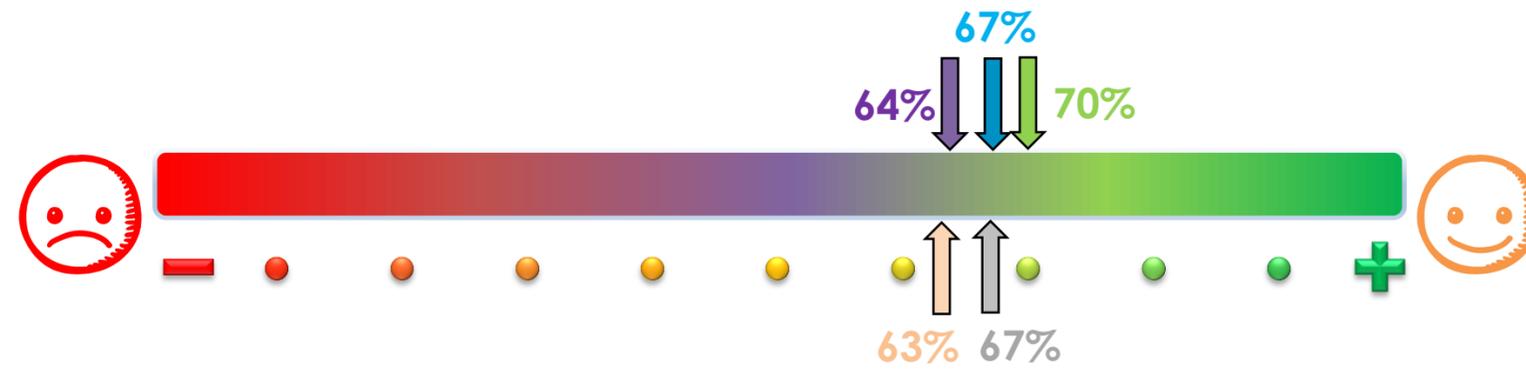
**Calificación 7-8 (Pasivos):** Son beneficiarios que utilizan los servicios únicamente cuando es necesario. No están dispuestos a continuar un programa de manera constante y no tienen grandes expectativas del Instituto.

**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.

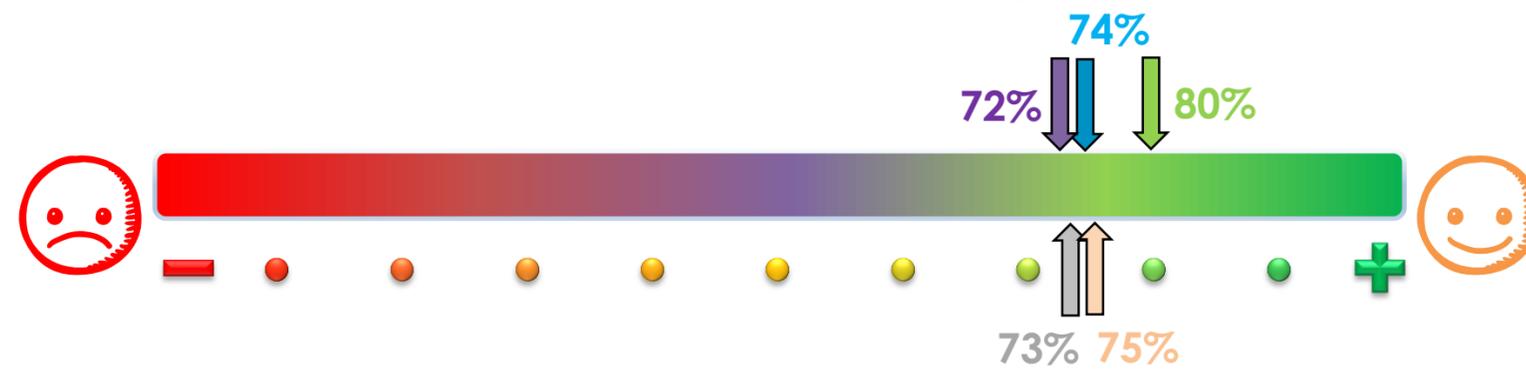
Puntaje NPS: Zona de Excelencia – NPS entre 75 y 100  
Zona de Calidad – NPS entre 50 y 74  
Zona de Perfeccionamiento – NPS entre 0 y 49  
Zona Crítica – NPS entre -100 y -1



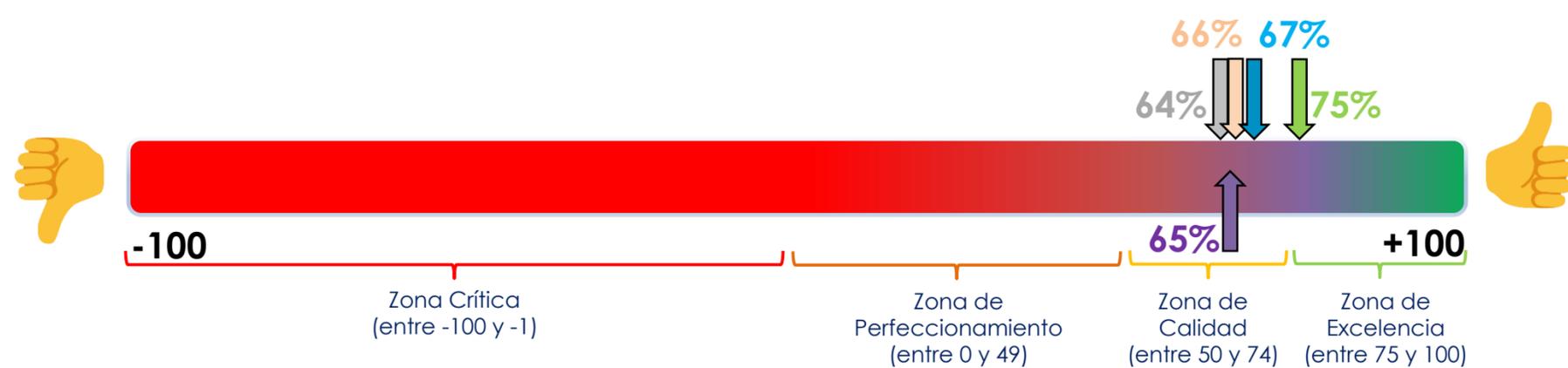
## 2.2 Satisfacción general



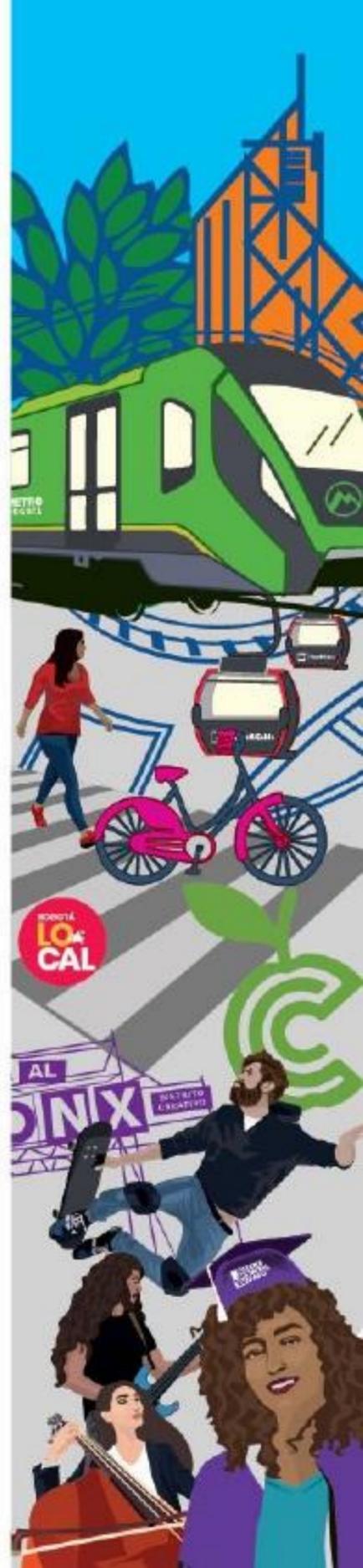
## 2.3 Recomendación general



## 2.4 Net Promoter Score - NPS



↑ Resultados año 2019   
 ↑ Resultados año 2020   
 ↑ Resultados año 2021   
 ↑ Resultados año 2022   
 ↑ Resultados año 2023



## 2.5 Análisis de Correspondencia Simple - ACS

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.

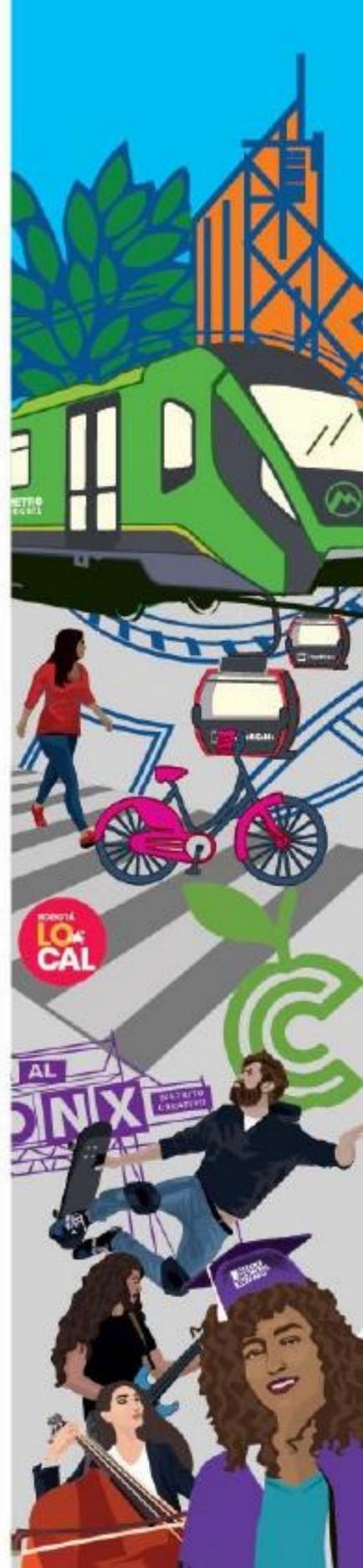
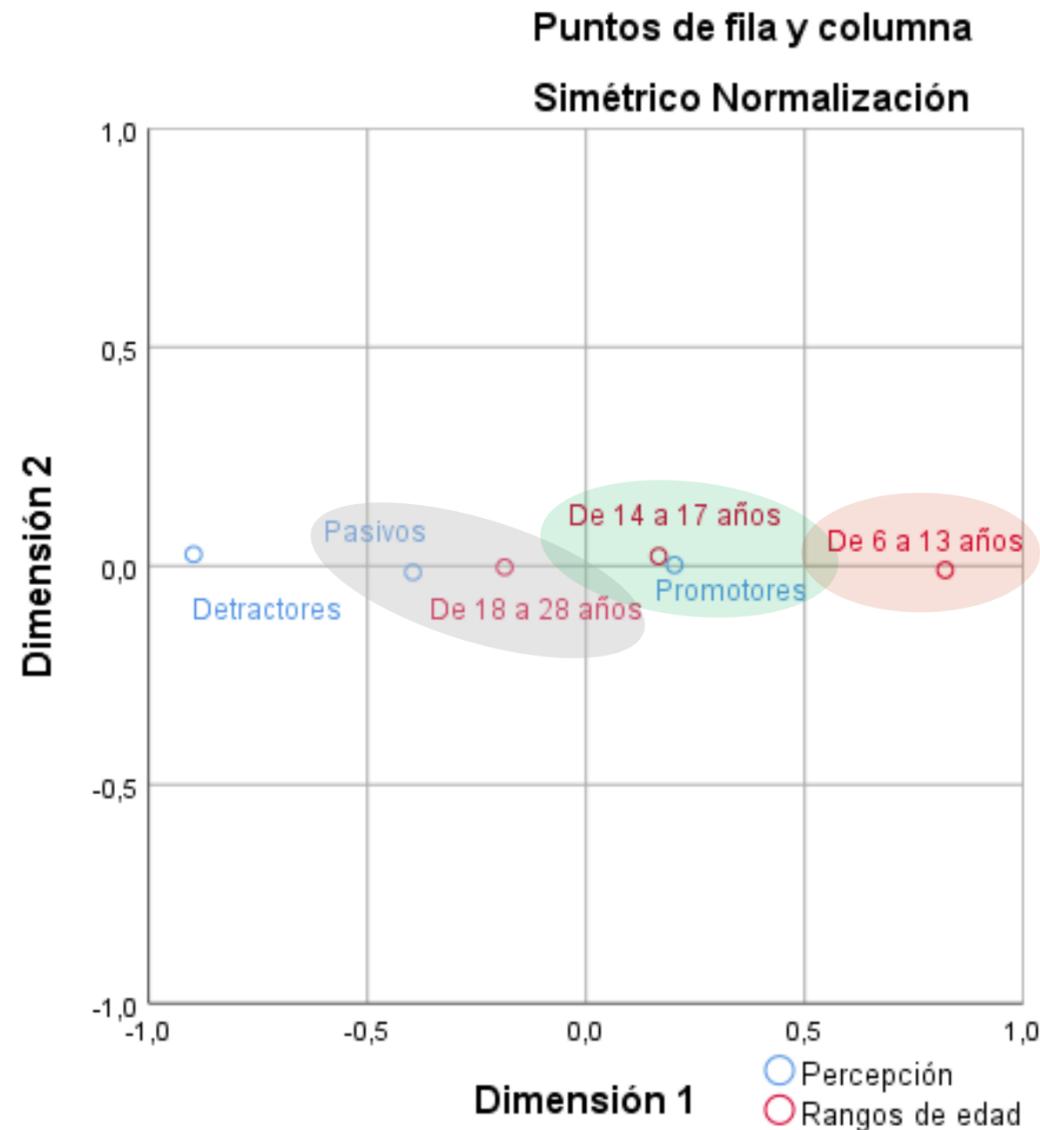
El resultado es un **mapa de percepción** donde la relación entre las categorías está dada por la proximidad entre ellas.

### El análisis indica que:

**Los Adolescentes** son quienes están más dispuestos a recomendar los servicios del instituto a un amigo, familiar o conocido. El grupo poblacional de los **Jóvenes** muestra un comportamiento neutral (pasivo), aunque acercándose a ser Promotores. **Las Niñas y los Niños** están más cerca de ser Promotores que detractores. En los 3 grupos de edades existen detractores, de la siguiente manera:

- 1.7% solamente entre las Niñas y los Niños
- 5.6% solamente entre Adolescentes
- 7.7% solamente entre Jóvenes.

La mayoría de los usuarios podrían recomendar los servicios del IDIPRON, ya que ninguno está cerca de ser Detractor.



# 3. Pregunta abierta

La pregunta abierta realizada a los 898 participantes fue:  
**¿Qué sugerencias tienes para el IDIPRON?**

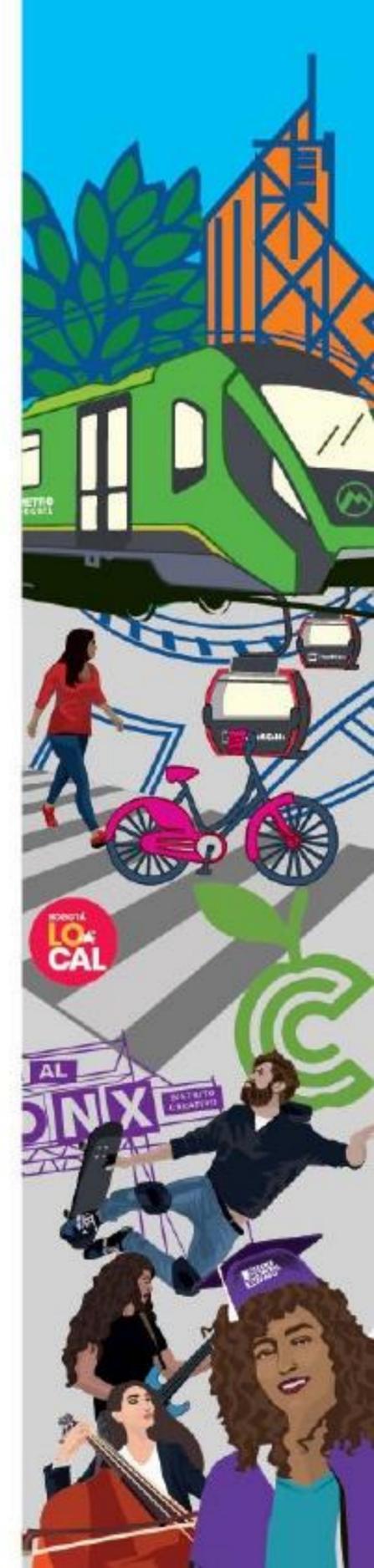


Para poder generar una correcta tabulación de los datos obtenidos, fue necesario **leer** cada una de las sugerencias consignadas por los participantes de la encuesta. Se obtuvieron **\*1165** sugerencias o comentarios que se organizaron por categorías.

Las sugerencias se organizaron en **12 categorías** que involucran todos los aspectos mencionados por los encuestados:

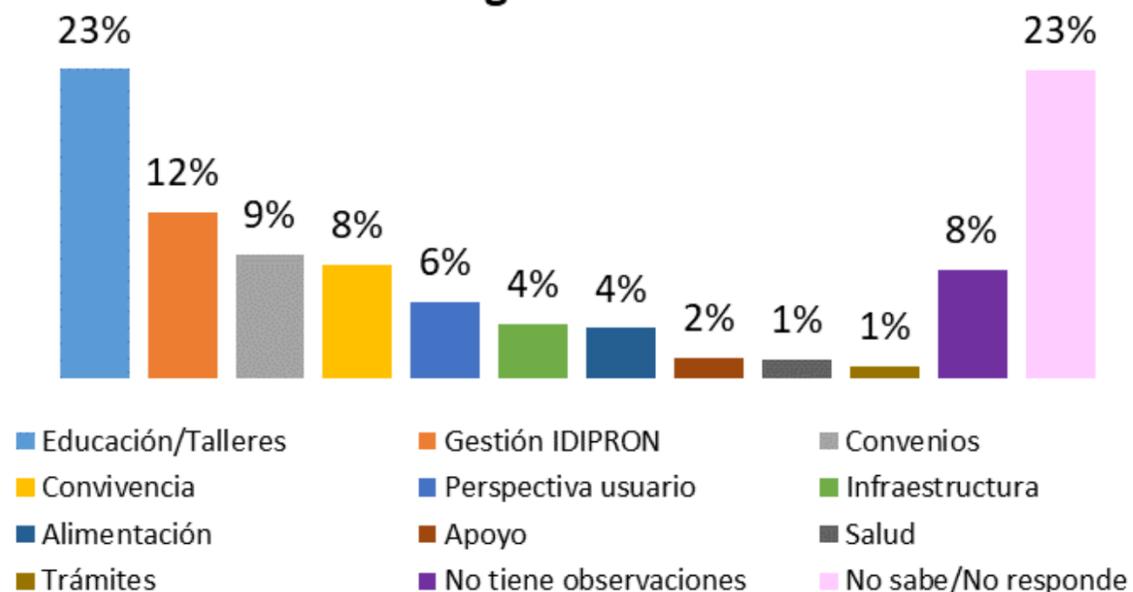
- 3.1 Alimentación
- 3.2 Apoyo
- 3.3 Convenios
- 3.4 Convivencia
- 3.5 Educación/Talleres
- 3.6 Gestión IDIPRON
- 3.7 Infraestructura
- 3.8 Salud
- 3.9 Trámites
- 3.10 Perspectiva usuario
- 3.11 No tiene observaciones
- 3.12 No sabe/No responde

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



## 3.0 Categorías

**Categorías Pregunta Abierta - Encuesta 2023**  
1165 Sugerencias - 100%



Categorías	Total	%
Educación/Talleres	264	23%
Gestión IDIPRON	142	12%
Convenios	106	9%
Convivencia	97	8%
Perspectiva usuario	66	6%
Infraestructura	47	4%
Alimentación	43	4%
Apoyo	18	2%
Salud	16	1%
Trámites	10	1%
No tiene observaciones	93	8%
No sabe/No responde	263	23%
<b>Total</b>	<b>1165</b>	<b>100%</b>

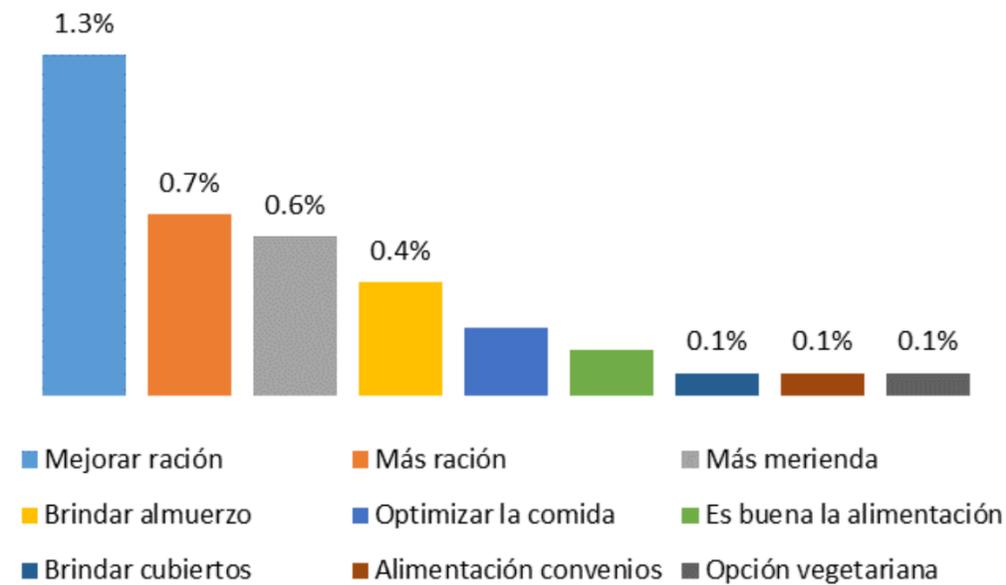
Las categorías con más sugerencias relacionados corresponden a **Educación/Talleres**, **Gestión del IDIPRON** y **Convenios**.

En la categoría **No tiene observaciones** los usuarios escribieron que no tienen ninguna observación para el IDIPRON. Las sugerencias se agruparon de acuerdo con el enfoque o tema correspondiente.

En la categoría **No sabe/No responde**, 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.

## 3.1 Alimentación

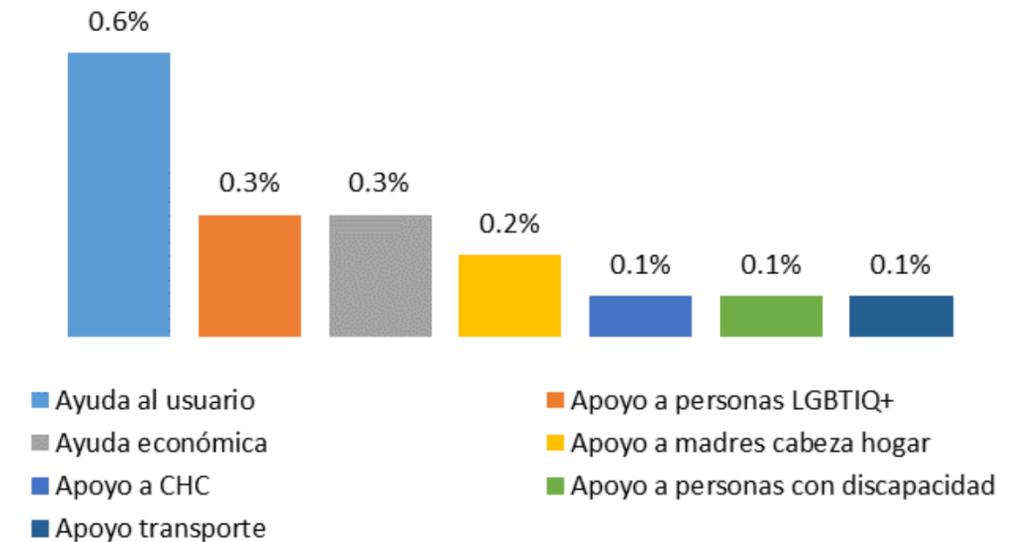
Categoría Alimentación - 43 Sugerencias - 4%



En la categoría Alimentación, las opiniones mayoritarias apuntan a que se **Mejore** y se dé **más cantidad** de alimentos durante las comidas. No hubo opiniones sobre malas prácticas en manipulación de alimentos o comida en mal estado.

## 3.2 Apoyo

Categoría Apoyo - 18 Sugerencias - 2%

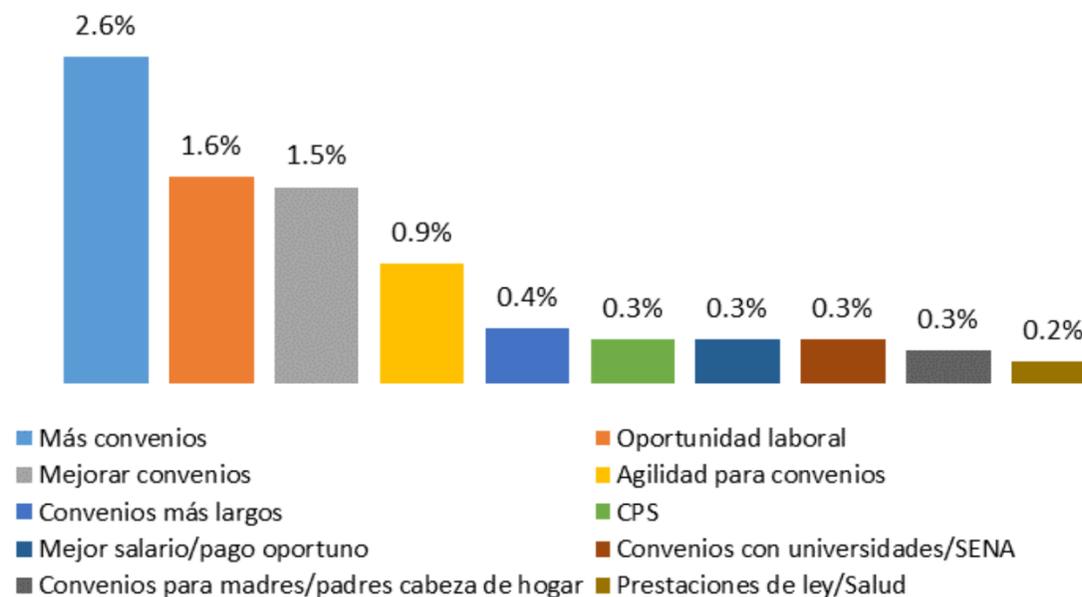


Para la categoría Apoyo, **Ayuda al usuario** es lo manifestado por las mayorías. Aquí los usuarios sugieren que el IDIPRON debe dar más apoyo psicosocial, profesional y económico a todos los beneficiarios y sus familias para fortalecer los procesos.



### 3.3 Convenios

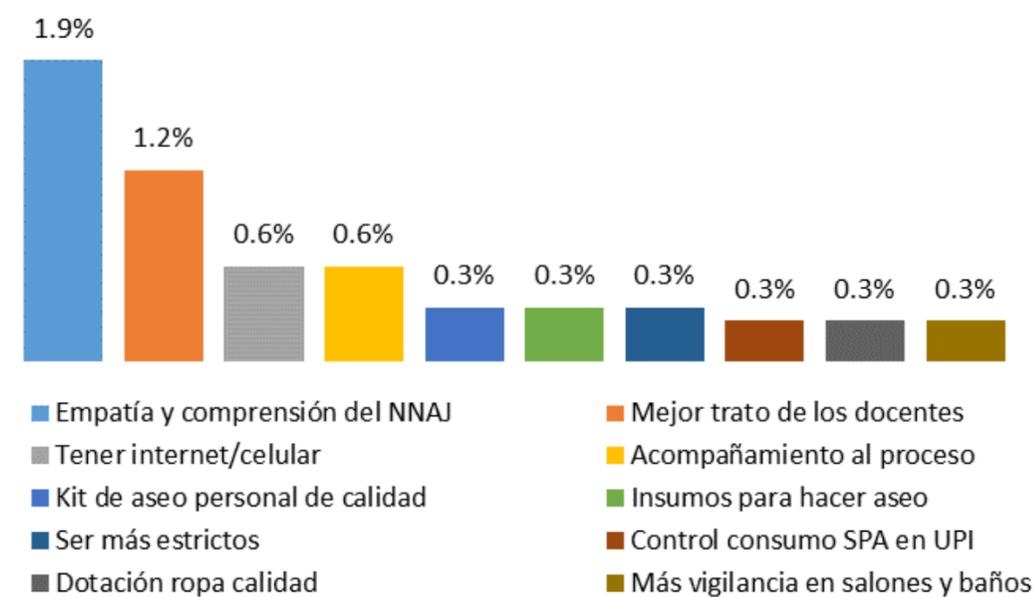
Categoría Convenios - 106 Sugerencias - 9%



Convenios es la tercera categoría con más sugerencias, pero el comentario **Más convenios** es el quinto de mayor expectativa entre todos los tabulados, con un 2.6%. Las 5 primeras sugerencias de esta categoría suman el 7% del total general, los cuales reflejan que los beneficiarios del IDIPRON ven los convenios como una forma de recibir un ingreso mensual. En la gráfica solamente aparecen las sugerencias con 2 o más menciones.

### 3.4 Convivencia

Categoría Convivencia - 97 Sugerencias - 8%

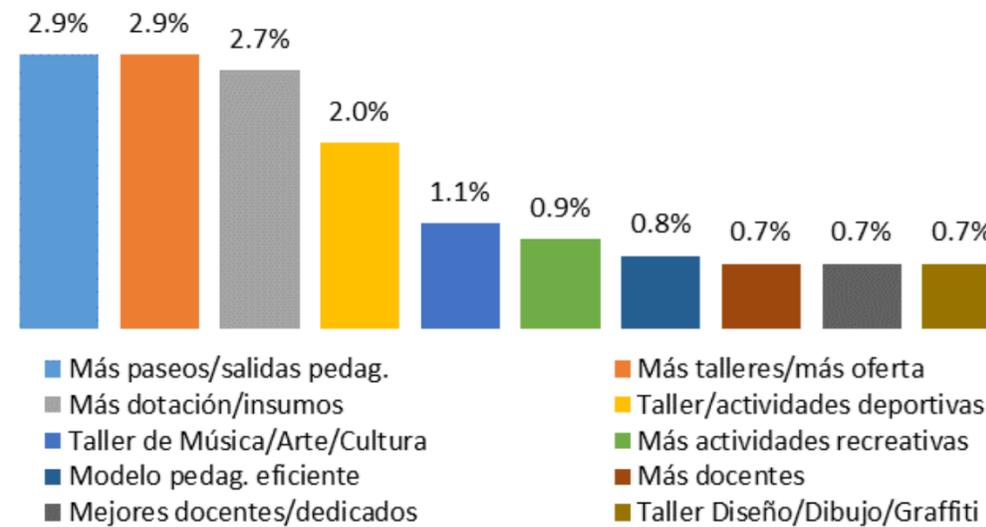


En la categoría Convivencia, **Empatía y comprensión del NNAJ** es lo manifestado por la mayoría de los usuarios. Le sigue que haya **Mejor trato de los docentes** hacia los usuarios. En menor medida, los usuarios sugieren que el IDIPRON les permita a los beneficiarios tener celular, que haya un mejor acompañamiento al proceso del usuario y que mejore la calidad de los útiles de aseo personal. En la gráfica solamente aparecen las sugerencias con 3 o más menciones.



## 3.5 Educación/Talleres

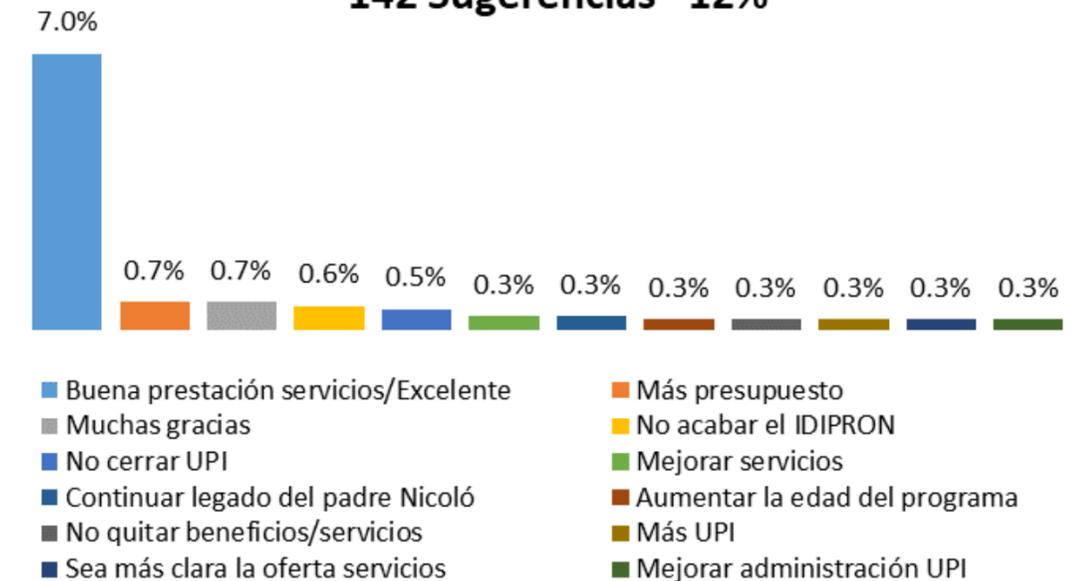
**Categoría Educación/Talleres -  
264 Sugerencias - 23%**



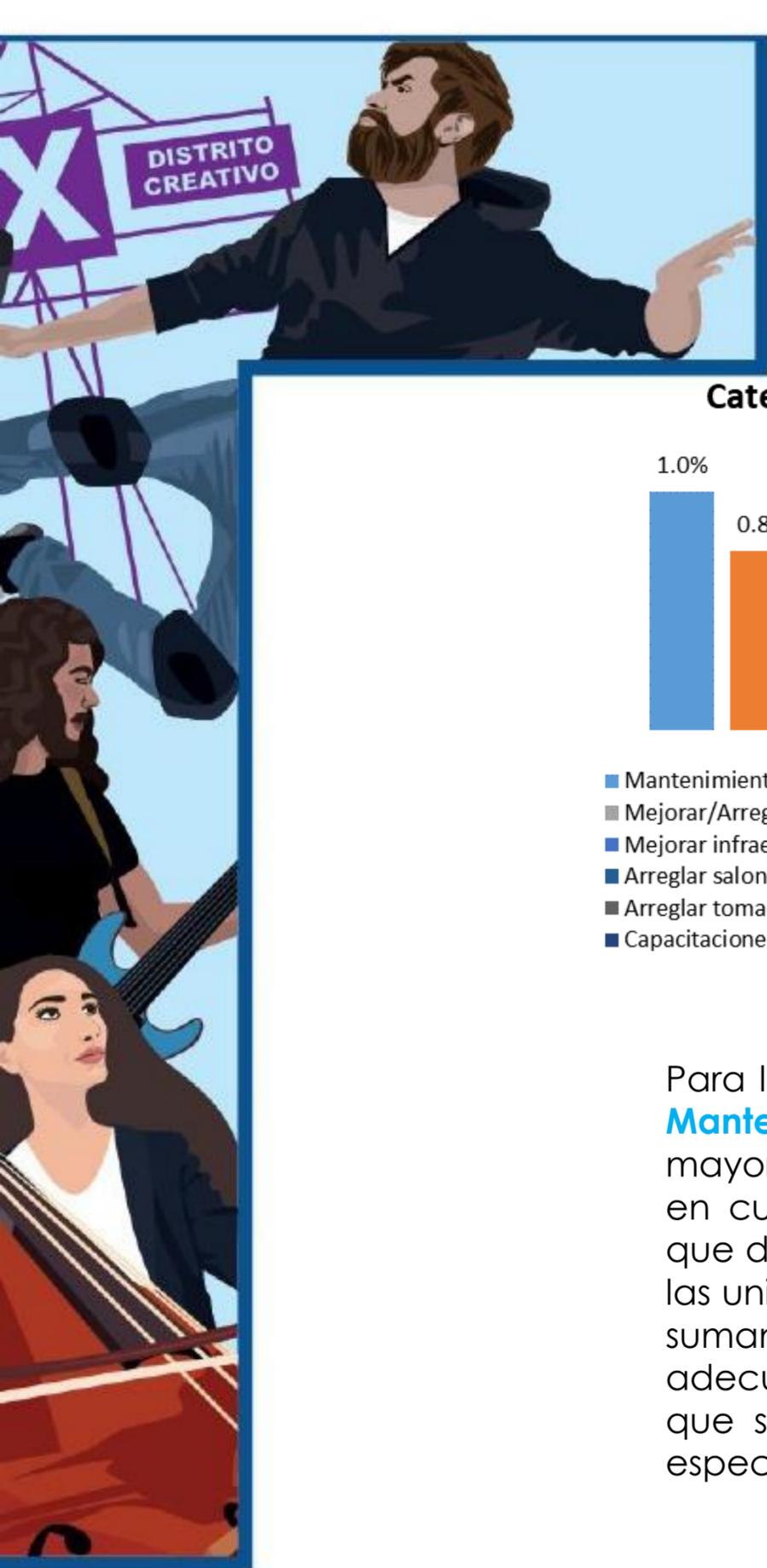
La categoría Educación/Talleres es la primera en cuanto al total de observaciones, pero las sugerencias **Más paseos/salidas pedagógicas** y **Más talleres/más oferta** son la segunda y tercera en expectativa entre todas las tabuladas, con un 2.9% de incidencia cada uno. Junto a las sugerencias 3 y 4, los usuarios solicitan más insumos y dotación para los talleres y la implementación de una academia o taller con enfoque deportivo. En la gráfica solamente aparecen las sugerencias con 8 o más menciones.

## 3.6 Gestión IDIPRON

**Categoría Gestión IDIPRON -  
142 Sugerencias - 12%**

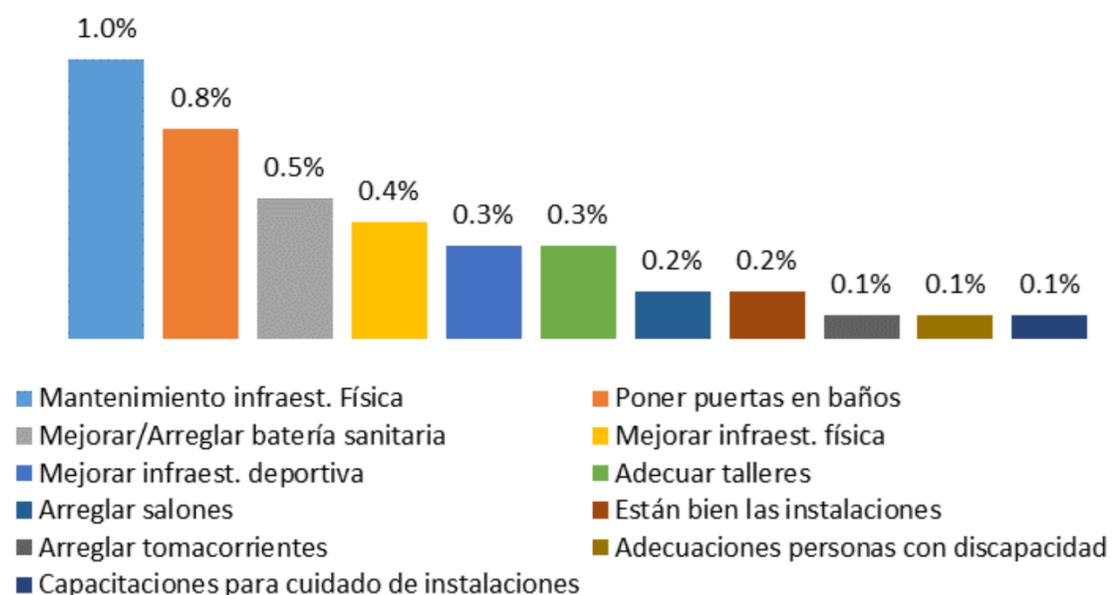


Gestión IDIPRON tiene una incidencia del 12% entre las categorías, siendo la segunda. La sugerencia o comentario **Buena prestación servicios/Excelente** es la más mencionada entre todas las 12 categorías. Para tener en cuenta, los usuarios ven importante que no se cierren más UPI y que se asigne más presupuesto para las unidades. En la gráfica solamente aparecen las sugerencias con 3 o más menciones.



## 3.7 Infraestructura

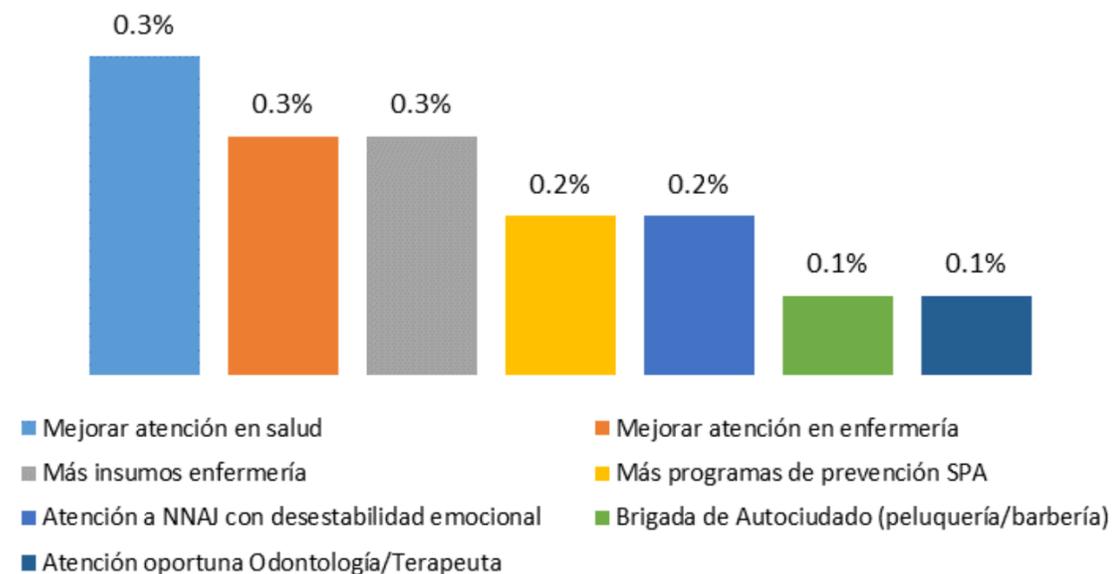
Categoría Infraestructura - 47 Sugerencias - 4%



Para la categoría Infraestructura, la sugerencia **Mantenimiento infraestructura Física** es la de mayor relevancia según los usuarios, teniendo en cuenta que los comentarios 4 y 5 indican que debe hacerse un mejoramiento integral de las unidades. Sin embargo, las sugerencias 2 y 3 suman el 1.3% y refieren a que se deben adecuar las baterías sanitarias, donde resalta que se deben “poner puertas” en los baños, especialmente en los de las mujeres.

## 3.8 Salud

Categoría Salud/Atención - 16 Sugerencias - 1%

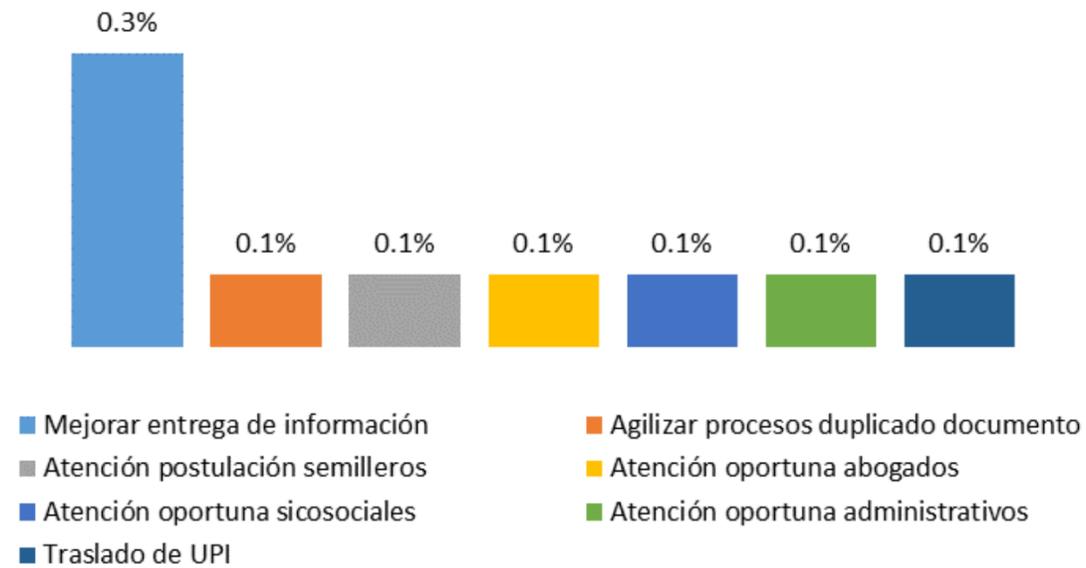


En la categoría Salud, el comentario más mencionado es sobre **Mejorar atención en salud**, seguido de **Mejorar atención en enfermería**. También resalta la necesidad de **aumentar los insumos** para la enfermería. Los usuarios perciben que se debe mejorar la atención a nivel humano y profesional en los servicios de salud que presta el IDIPRON en las diferentes unidades.



### 3.9 Trámites

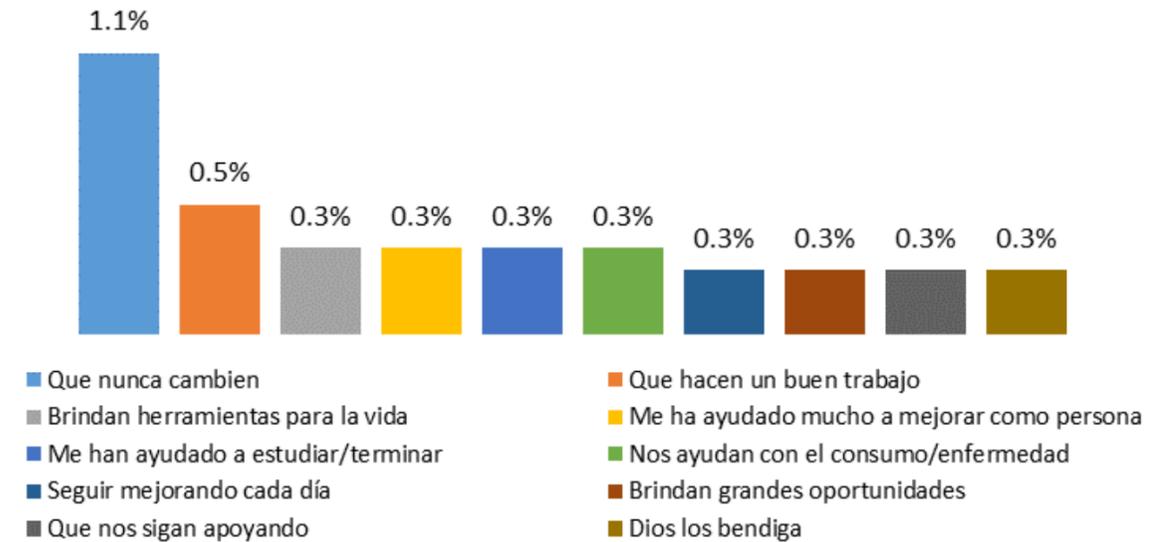
Categoría Trámites - 10 Sugerencias - 0.9%



Trámites es la categoría que tiene menor incidencia en el total general, con menos del 1% de participación, donde **Mejorar entrega de información** es la solicitud general. Esto refleja que los beneficiarios si usan los servicios del IDIPRON, pero requieren una mejor asesoría de parte de los funcionarios.

### 3.10 Perspectiva usuario

Categoría Perspectivas con el IDIPRON - 66 Observaciones - 6%

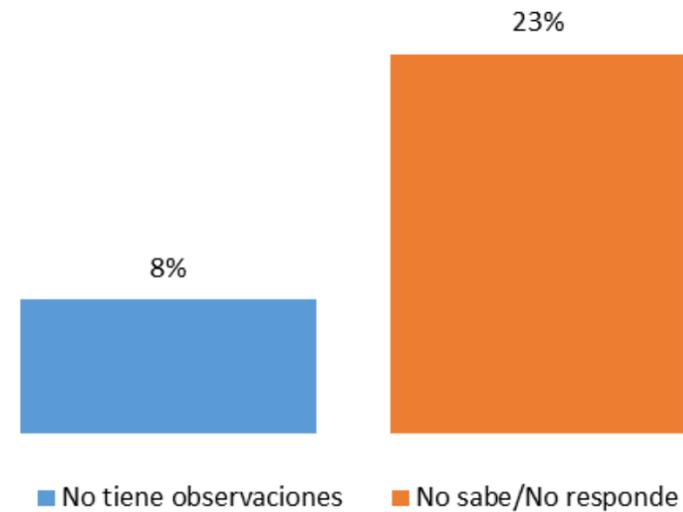


Esta categoría consiste en entender la visión o perspectiva que tienen los usuarios sobre el IDIPRON. **Que nunca cambien** es lo manifestado por las mayorías. En la gráfica solamente aparecen las sugerencias con 3 o más menciones.

## 3.11 No tiene observaciones - 3.12 No sabe/No responde



Categorías No tiene observaciones y No sabe/No responde - 356 personas - 31%



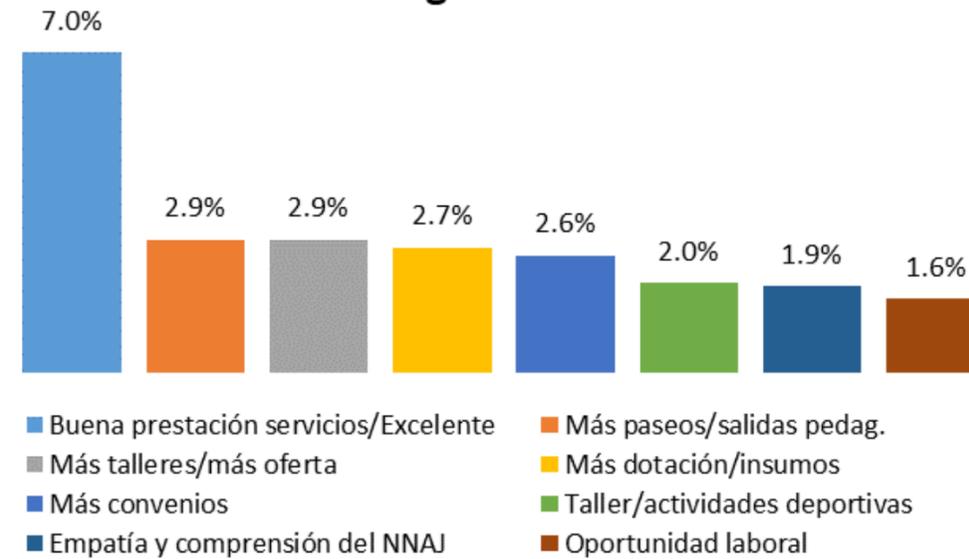
93 personas manifestaron literalmente que **No tienen observaciones**, es decir, el 8% de los usuarios encuestados no perciben la necesidad de algún cambio o mejora en los servicios que ofrece el IDIPRON.

El 23% de los encuestados no manifestó ninguna situación de conformidad o inconformidad, de mejora o de felicitaciones, dificultades, etc., hacia el IDIPRON, es decir, no diligenciaron nada en esta pregunta. **No sabe/No responde** se entiende como una opinión neutra.



### 3.13 Temas con más sugerencias

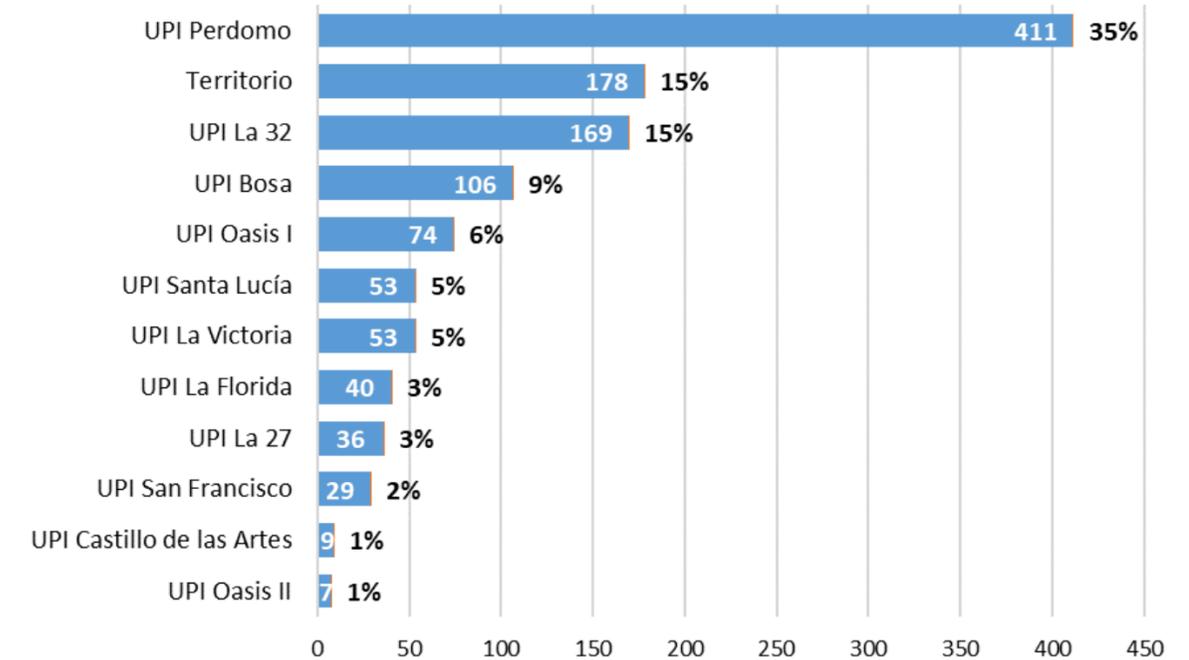
Temas con más sugerencias - 276 sugerencias - 24%



La gráfica resume la incidencia de los 8 temas que tienen más sugerencias o comentarios y por ende son los de mayor interés para los usuarios entre todas las categorías y sugerencias ya mencionadas.

### 3.14 Sugerencias por UPI

Sugerencias por UPI - 1165 sugerencias - 100%



La **UPI Perdomo** y el área de **Territorio** son los que tienen más sugerencias, y las UPI **Oasis II** y **Castillo de las Artes** son las que tienen menor participación. Es importante tener en cuenta que las UPI tienen diferente cantidad de usuarios, lo que incide en el diseño de la cuota muestral de cada una.

# ¡Gracias!





@idipronbogota



IDIPRON Bogotá

[www.idipron.gov.co](http://www.idipron.gov.co)

