

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2024

Oficina Asesora de Planeación – OAP
Gerencia Territorio - Servicio a la ciudadanía
Gestión del Conocimiento y la Innovación – GESCO+I
IDIPRON 2025



IDIPRON



Contenido

- Ficha técnica
- Caracterización
- Método para el análisis de los resultados
 1. Resultados por Bloque
 2. Nivel de Recomendación

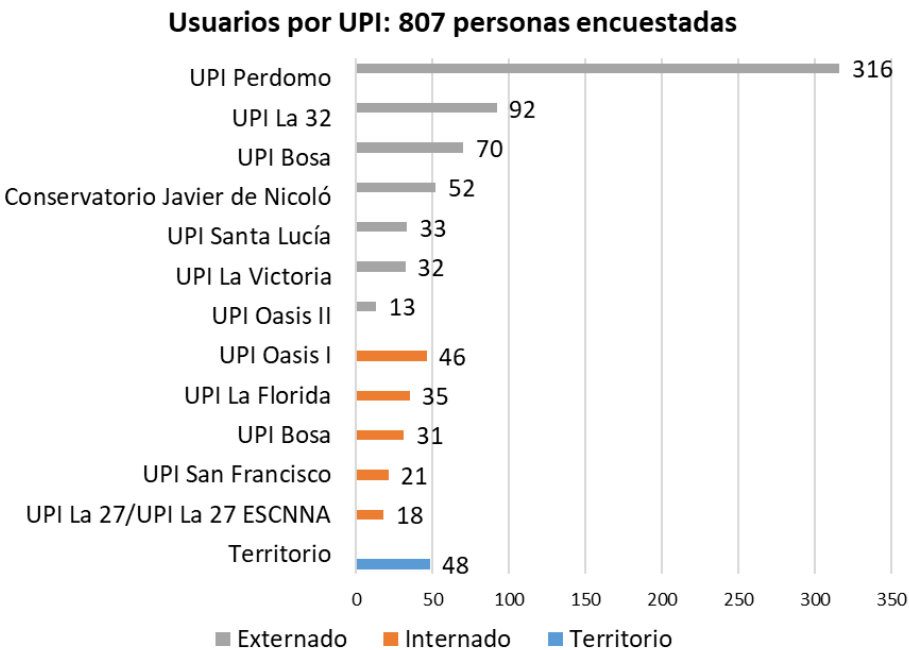
Ficha Técnica

Objetivo:	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 2024, 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 programada:	779 encuestas esperadas.
Tamaño de la muestra ejecutada:	821 encuestas realizadas.
Tamaño de la muestra validada:	807 encuestas efectivas.
Error muestral:	3% la muestra total, con un nivel de confianza del 95%.
Fechas de Campo:	Desde el 20 de noviembre del 2024 al 27 de diciembre del 2024.
Días de operación:	16
Entrevistadores de campo:	6
Tipo de instrumento:	Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.
Plataforma digital:	Microsoft Forms.

Caracterización

Tratamiento de datos

Ítem	Personas	%
Sí autorizó	807	98%
No autorizó	4	0%
Prueba	0	0%
Repetido	10	1%
Copia de seguridad	0	0%
Total	821	100%



Sexo de nacimiento

Ítem	Personas	%
Mujer	329	41%
Hombre	476	59%
Intersexual	2	0%
Total	807	100%

Grupo Etario

Ítem	Personas	%
Niñas y Niños	40	5%
Adolescentes	90	11%
Jóvenes	677	84%
Total	807	100%

Nombre identitario

Ítem	Personas	%
Personas que no reportan nombre identitario	783	97%
Personas con nombre identitario	24	3%
Total	807	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 tres escalas:



Escala 1

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular

Escala 2

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

Escala 3

1. Nada
2. Muy Poco
3. Algo

4. Bueno

4. De acuerdo

4. Mucho

5. Excelente

5. Completamente de acuerdo

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 cada 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 Deportes
- 1.11 Artes
- 1.12 Oportunidades e Inserción Social
 - Uso del dinero estímulo de corresponsabilidad
- 1.13 Unidad de Protección Integral - UPI
- 1.14 Modelo Pedagógico
- 1.15 Participación Ciudadana



1.1 Bloque Oferta Institucional - Territorio

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
La puntualidad del funcionario para los encuentros en territorio	93%	91%	91%
El proceso de vinculación para ingresar a una UPI	90%	90%	85%
La amabilidad por parte de los gestores sociales de IDIPRON en territorio	93%	93%	93%
El cumplimiento de los servicios ofertados en territorio frente a los servicios que te presta la UPI	90%	89%	87%
Los talleres desarrollados por parte del personal de territorio	91%	92%	90%

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



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

1.1 Bloque Oferta Institucional - Territorio

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
La información fue clara al momento de recibir la oferta institucional de IDIPRON	92%	90%	91%
Las actividades que desarrolló el equipo de territorio son de tu agrado	93%	92%	88%

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 2024
↑ Resultados año 2023



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

1.2 Bloque Discapacidad

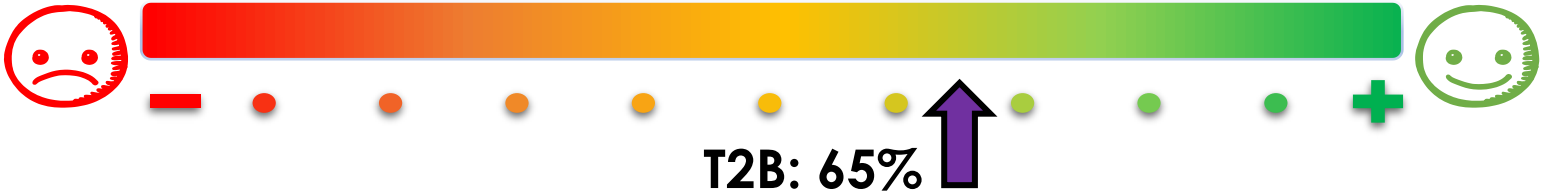
¿Tienes alguna discapacidad?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	45	6%
No	762	94%
Total	807	100%

¿Qué tipo de discapacidad tienes? 45 personas - 6%		
Opciones de respuesta	Personas	%
Física	17	38%
Visual	3	7%
Intelectual/Cognitiva	15	33%
Auditiva	6	13%
Psicosocial	2	4%
Sordoceguera	0	0%
Múltiple	2	4%
Total	45	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
¿Cómo percibes la atención a la población con discapacidad en el IDIPRON?	77%	65%	69%

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



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

1.3 Bloque Salud

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
La orientación que brinda el IDIPRON para que te vincules al sistema de salud	85%	79%	77
Las recomendaciones nutricionales que te han dado en las charlas/talleres	88%	82%	76
La calidad de la atención en Salud oral y talleres (Odontología - Higiene Oral)	85%	76%	69
Los talleres y actividades de promoción y prevención de salud sexual y reproductiva (embarazo, planificación, enfermedades de transmisión sexual)	88%	84%	81
La amabilidad de la atención por parte de las y los auxiliares de enfermería	91%	85%	76
La oportuna atención del servicio de enfermería	90%	82%	69
Campañas de higiene y de promoción y prevención	88%	81%	76

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

T2B: 75%
↓

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



1.4 Bloque Reducción de riesgo y daño

¿Has participado del proceso pedagógico Reducción de Riesgos y Daños?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	360	45%
No	447	55%
Total	807	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
La calidad de la atención en Medicina Alternativa y Complementaria	89%	85%	79%
La calidad de la atención en Psicología	89%	88%	85%
La calidad de la atención en Trabajo Social*	90%	89%	
La calidad de la atención en Laboratorios Artísticos y Creativos*	88%	88%	

* Pregunta excluida para la vigencia 2024

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

T2B: 82%

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



1.5 Bloque Sicosocial

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
La efectividad en la atención, orientación y/o acompañamiento que te brindan los y las profesionales en psicología de IDIPRON	89%	85%	86%
La efectividad en la atención, orientación y/o acompañamiento que te brindan los y las profesionales en trabajo social de IDIPRON	89%	85%	84%
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%	80%

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



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

1.6 Bloque Sociolegal

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
La efectividad en las orientaciones sociolegales (temas penales, familia, civil, administrativo y entre otras: medidas correctivas-solución de comparendos)	89%	82%	80%
La claridad de la información al momento de la atención para tu situación legal y/o jurídica	88%	83%	80%
La amabilidad por parte del equipo al momento de la atención sociolegal y jurídica	91%	86%	84%
El apoyo para el trámite de tu documento de identidad u otro tipo de documento	87%	85%	83%

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

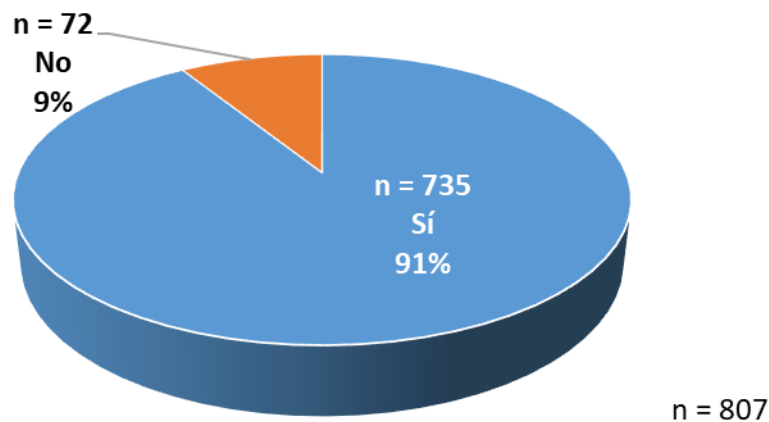
↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



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

1.7 Bloque Trámite de documentos

¿Actualmente tienes tu documento de identidad? 807 personas respondieron



De los que no tienen documento, 7 son de nacionalidad venezolana, el resto son colombianos.

De los colombianos que no tienen documento, 49 son de Bogotá.

¿Qué tipo de documento de identidad tienes?		
Opciones de respuesta	Totales	%
Otro, ¿cuál?	0	0,0%
Nunca lo sacó	0	0,0%
Número Identificación Personal (NIP) o Número Único Identificación Personal (NUIP) indicativo serial	0	0,0%
Documento de Identificación Extranjero	0	0,0%
Pasaporte	0	0,0%
Salvoconducto	0	0,0%
Está en trámite	2	0,2%
Tarjeta Extranjería	3	0,4%
Registro civil	4	0,5%
Permiso Especial de Permanencia (PEP)	5	0,6%
Cédula Extranjería	8	1,0%
Permiso de Protección Temporal (PPT)	14	1,7%
TI (Tarjeta de Identidad)	120	14,9%
CC (Cédula de Ciudadanía)	651	80,7%
Total	807	100%

1.7 Bloque Trámite de documentos

¿Has solicitado al IDIPRON apoyo para el trámite de tu documento de identidad u otro tipo de documento?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	286	35%
No	521	65%
Total	807	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
¿Cómo calificas el apoyo del IDIPRON con el trámite para solicitar tu documento de identidad u otro documento?	75%	77%	85%

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

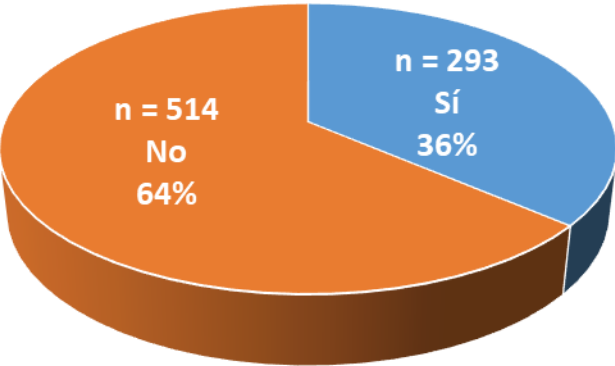
↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



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

1.8 Bloque Educación

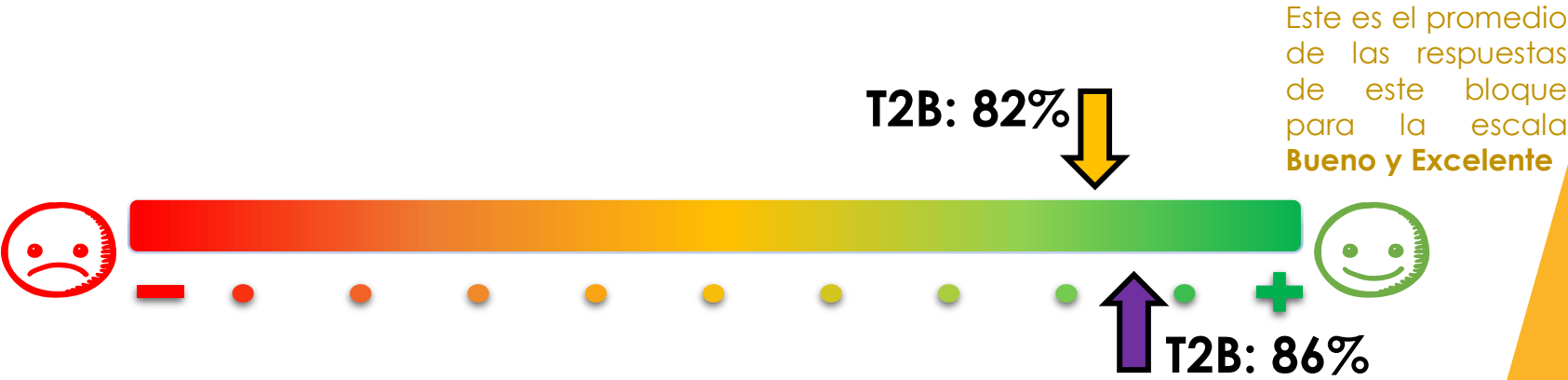
¿Está matriculado en Formación de Talleres o programas del SENA? 807 personas respondieron



Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
Los talleres de formación para el trabajo que se desarrollan en la UPI	92%	88%	86%
La calidad de las clases en los Talleres del IDIPRON	90%	89%	87%
El acompañamiento del IDIPRON al proceso formativo en el SENA	80%	83%	75%
La vinculación a los programas ofertados por el SENA	80%	80%	74%
La atención por parte del equipo de talleristas.	89%	88%	90%

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



1.8 Bloque Educación

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
Los talleres mejoran tus habilidades para el trabajo o fortalecer competencias para el emprendimiento:	93%	91%	90%

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

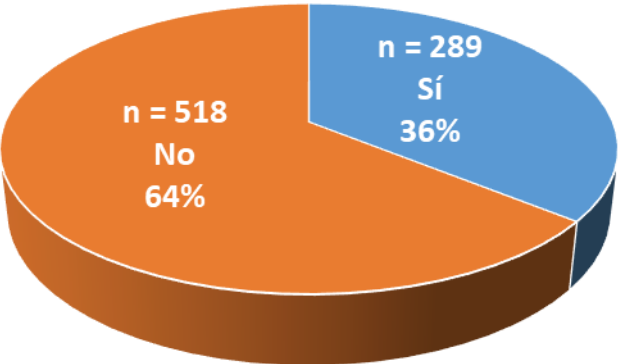
↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



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

1.8 Bloque Educación

¿Está matriculado en Formación Académica (aceleración a grado 11)? 807 personas respondieron



Pregunta	TOP TWO BOX 2024
La calidad (continuidad del proceso, disponibilidad de profesores y profesoras, material de apoyo, herramientas virtuales para el aprendizaje, prácticas novedosas, salidas pedagógicas) de la Formación Académica del IDIPRON*	76%
La calidad (continuidad del proceso, disponibilidad de profesores y profesoras, material de apoyo, herramientas virtuales para el aprendizaje, prácticas novedosas, salidas pedagógicas) de la formación de “Escuela en Territorio” del IDIPRON*	77%
La atención por parte del equipo de profesionales de educación y profesionales de terapia ocupacional*	86%

* Pregunta nueva para la vigencia 2024
Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente

T2B: 79%

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



1.8 Bloque Educación

Pregunta	TOP TWO BOX 2024
Te sientes representado por el Autogobierno elegido en tu UPI*	62%
Utilizas las habilidades y aprendizajes obtenidos en la formación académica que adelantas con el IDIPRON en la Actividad de Corresponsabilidad a la que estás vinculado*	79%

* Pregunta nueva para la vigencia 2024

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

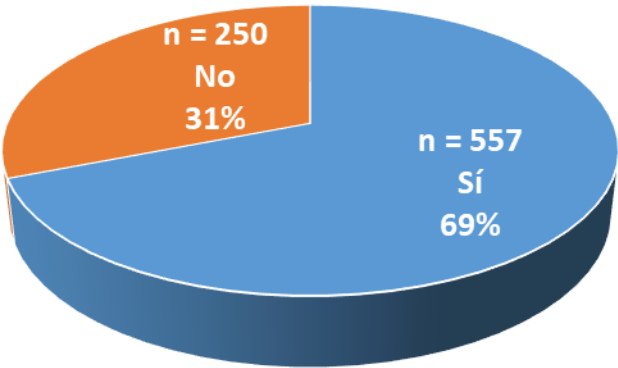
↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



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

1.9 Bloque Espiritualidad

¿Ha recibido atención por parte del componente de Espiritualidad? 807 personas respondieron

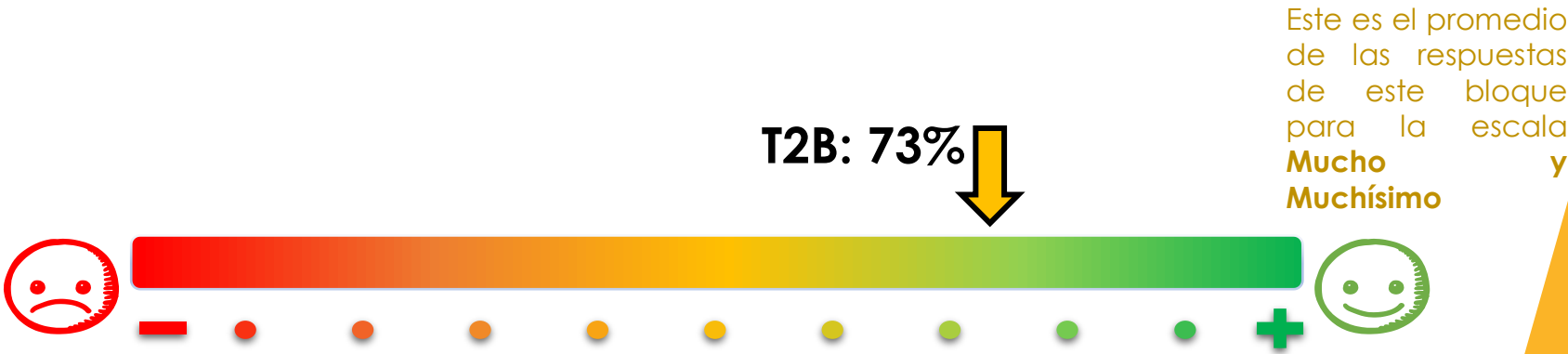


Pregunta	TOP TWO BOX 2024
¿Considera que las actividades ofrecidas le han ayudado a encontrar un sentido de propósito en su vida?*	72%
¿Qué tan satisfecho está con la variedad de actividades disponibles?*	74%
¿Cree que las actividades han contribuido a su bienestar emocional?*	72%

* Pregunta nueva para la vigencia 2024

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



1.9 Bloque Espiritualidad

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
Cómo valoras las temáticas, ejercicios y dinámicas que el componente de Espiritualidad realiza para fortalecer tu sentido y propósito de vida	90%	86%	85%
El trato y la atención por parte de los y las funcionarias del componente de Espiritualidad	94%	89%	91%

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

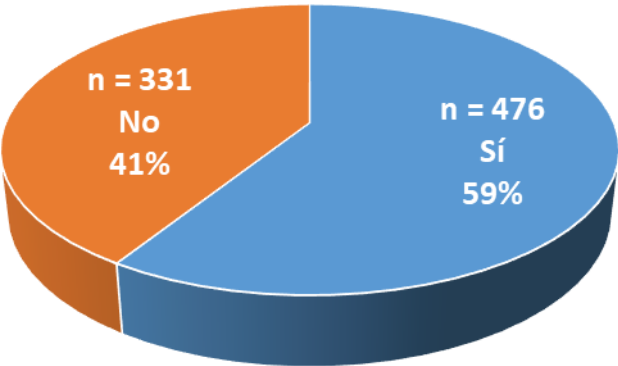
↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



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

1.10 Bloque Deportes**

¿Ha recibido atención por parte del componente de Deportes? 807 personas respondieron



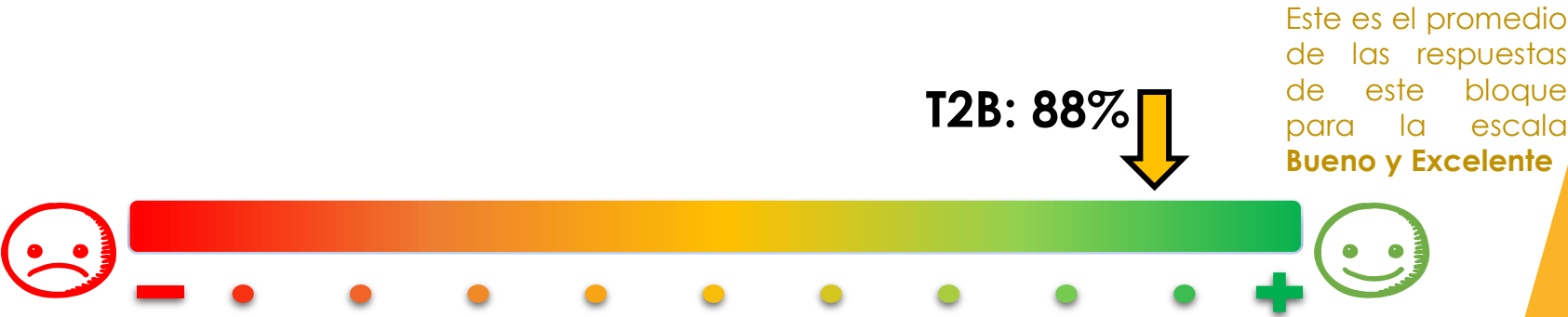
Pregunta	TOP TWO BOX 2024
Las instalaciones y elementos para el desarrollo de actividades recreo-deportivas*	86%
Las actividades lúdicas, recreativas y deportivas propuestas por los profesores*	91%
La atención, orientación y acompañamiento que te brindan los profesores de Deportes en la realización de los ejercicios en los centros de acondicionamiento físico*	90%
Las disciplinas deportivas ofertadas por el IDIPRON (Futbol, boxeo, voleibol, baloncesto, natación y tenis de mesa)*	86%

* Pregunta nueva para la vigencia 2024

** Bloque incluido desde la vigencia 2024

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



1.10 Bloque Deportes**

Pregunta	TOP TWO BOX 2024
El entrenamiento físico mejora tus habilidades físicas como: la fuerza, la resistencia, la flexibilidad y la velocidad*	93%
Realizar ejercicio físico mejora la ansiedad y la salud mental*	91%

* Pregunta nueva para la vigencia 2024

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

T2B: 92%

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



1.11 Bloque Artes**

Pregunta	TOP TWO BOX 2024
Consideras que las actividades realizadas desde el Componente de Artes complementan el proceso formativo que recibes en el IDIPRON*	81%
Consideras que desde el Componente de Artes se promueve tu participación y acceso a actividades de Arte y Cultura*	81%

* Pregunta nueva para la vigencia 2024

** Bloque incluido desde la vigencia 2024

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

T2B: 81%

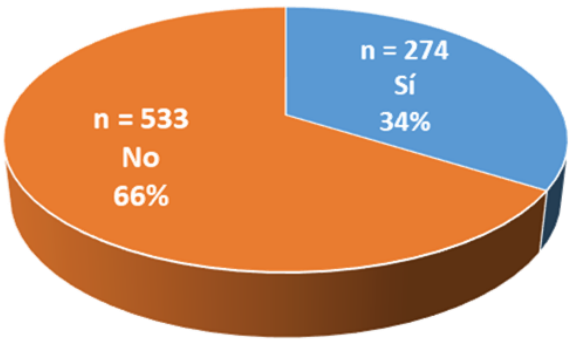
Este es el promedio de las respuestas de este bloque para la escala De Acuerdo y Completamente de Acuerdo

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023

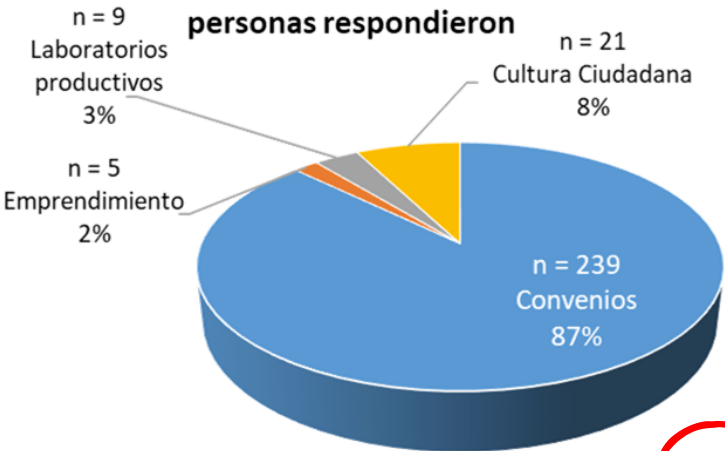


1.12 Bloque Oportunidades e Inserción Social

¿Has estado vinculado o vinculada a las estrategias de generación de ingresos? 807 personas respondieron



¿A cuál estrategia te has vinculado? 274 personas respondieron

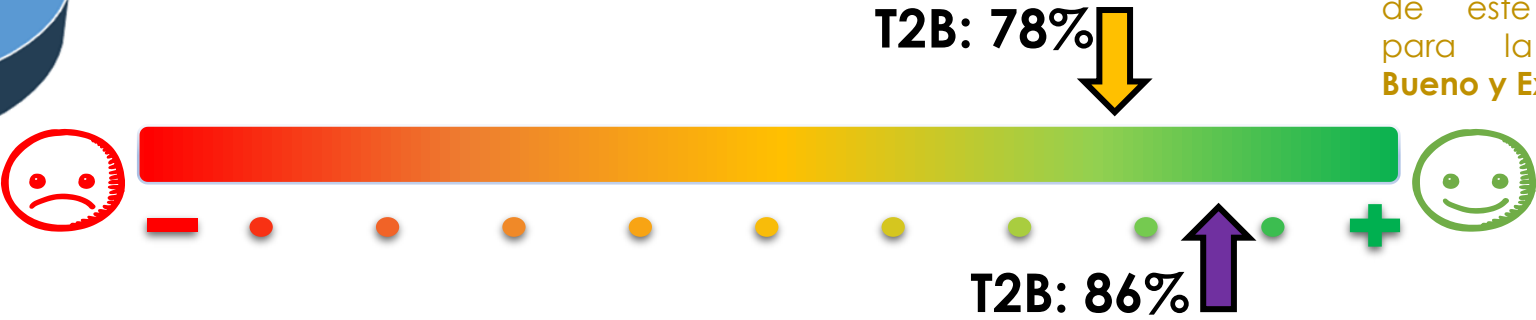


↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
El proceso para vincularte en un convenio y/o estrategia	86%	85%	75%
Los elementos y/o insumos para el desarrollo de las actividades en el marco del convenio y/o estrategia	82%	81%	72%
La orientación recibida para el manejo del dinero recibido como estímulo de corresponsabilidad	91%	87%	77%
El trato y la atención por parte de los y las funcionarias y contratistas del IDIPRON que acompañan el convenio	90%	87%	84%
El acompañamiento por parte de los y las profesionales para el desarrollo de tu emprendimiento	90%	85%	84%

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

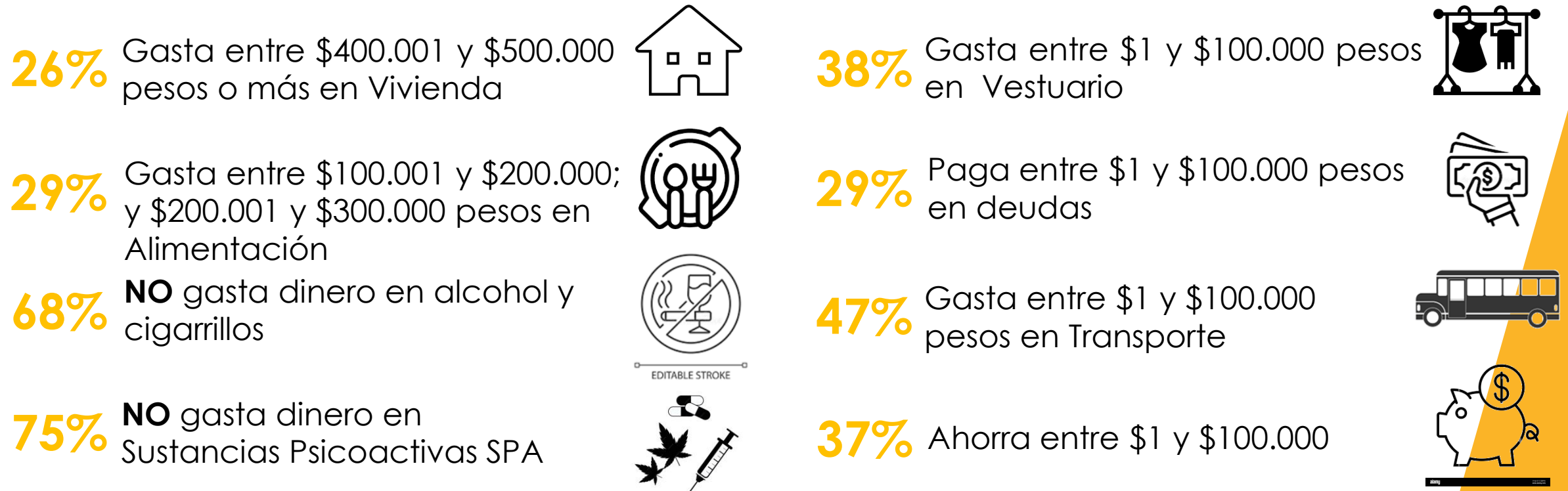
Este es el promedio de las respuestas de este bloque para la escala Bueno y Excelente



1.12 Bloque Oportunidades e Inserción Social

Uso del dinero del estímulo de corresponsabilidad

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



1.13 Bloque Unidad de Protección Integral - UPI

Pregunta	TOP TWO BOX 2022	TOP TWO BOX 2023	TOP TWO BOX 2024
Las instalaciones físicas de la UPI a la cual asistes	85%	83%	73%
La atención por parte del equipo administrativo de la UPI	91%	87%	84%
El trato que recibes por parte de las tías de cocina	97%	94%	93%
El trato por parte de las y los tutores	93%	90%	89%
El trato por parte del responsable de la UPI	93%	90%	90%
La calidad (sabor, temperatura, presentación y preparación) de los alimentos	91%	87%	82%
Las actividades recreativas, culturales y deportivas programadas por el IDIPRON	93%	89%	82%
El aporte de los talleres de la estrategia semilleros para vincularse a convenios	90%	89%	83%

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

T2B: 84%

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

↓ Resultados año 2024
↑ Resultados año 2023



1.14 Bloque Modelo Pedagógico IDIPRON

¿Conoces qué es el Modelo Pedagógico del IDIPRON?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	569	71%
No	238	29%
Total	807	100%

¿Tienes alguna dificultad para llevar o terminar un proceso con el IDIPRON?
807 personas respondieron



¿Cuáles son las dificultades por las que no puedes llevar o terminar un proceso con el IDIPRON?: 82 usuarios dieron 139 respuestas*		
Opciones de respuesta	Totales	%
Problemas con la justicia o la policía	2	2%
Problemas con grupos delincuenciales	3	4%
Falta de interés en las clases, los talleres o las actividades	3	4%
Poca preparación para conseguir trabajo	8	10%
Consumo de sustancias psicoactivas	9	11%
Acceso a transporte para su desplazamiento	13	16%
Problemas emocionales	17	21%
Pocos convenios de trabajo	17	21%
Edad	18	22%
Otros	21	26%
Falta de dinero	28	34%
Total	139	170%

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

1.15 Bloque Participación Ciudadana

¿Sabías que el IDIPRON realiza ejercicios para rendir cuentas a la ciudad de su gestión?		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	363	45%
No	444	55%
Total	807	100%

¿Has hecho parte de algún ejercicio de participación y rendición de cuentas en el Instituto? 363 respuestas		
Opciones de respuesta	Personas	%
Sí	146	40%
No	217	60%
Total	363	100%

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



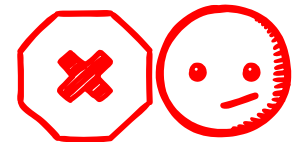
Talleres en las unidades

48%
n = 386



Diálogos con las Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes

27%
n = 220



No me interesa

20%
n = 159



Rendición de cuentas
18%
n = 148



Facebook live
9%
n = 76

*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.

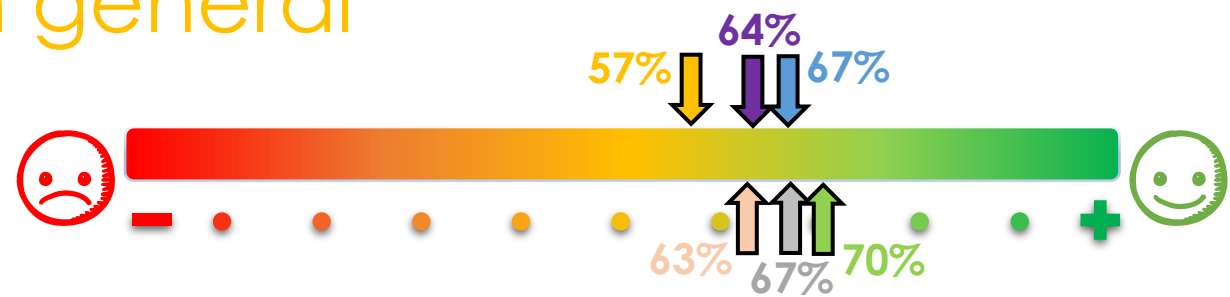
Calificación 7-8 (Pasivos): Son beneficiarios que utilizan los servicios únicamente cuando es necesario. No están dispuestos a continuar un programa de manera constante y no tienen grandes expectativas del Instituto.

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.

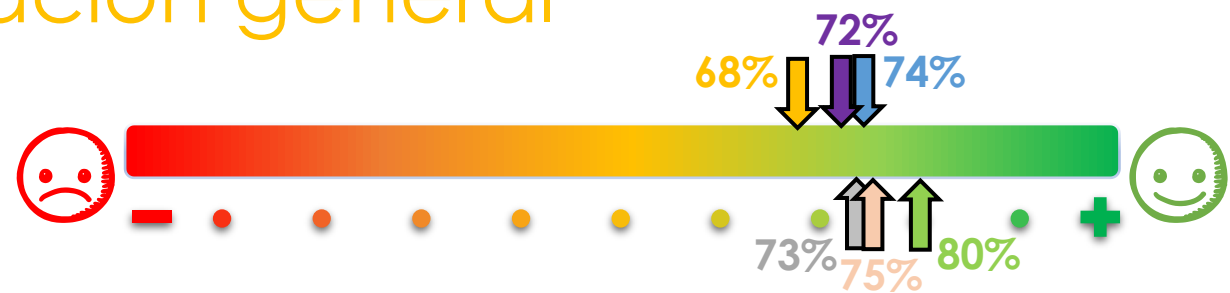
Puntaje NPS:

- 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

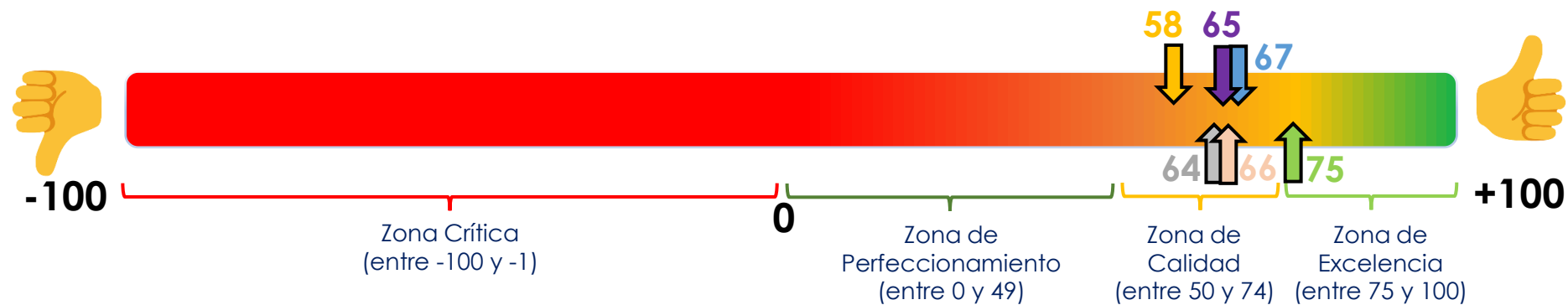
2.2 Satisfacción general



2.3 Recomendación general



2.4 Net Promoter Score - NPS



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, usando para esto el software IBM SPSS Statistics.

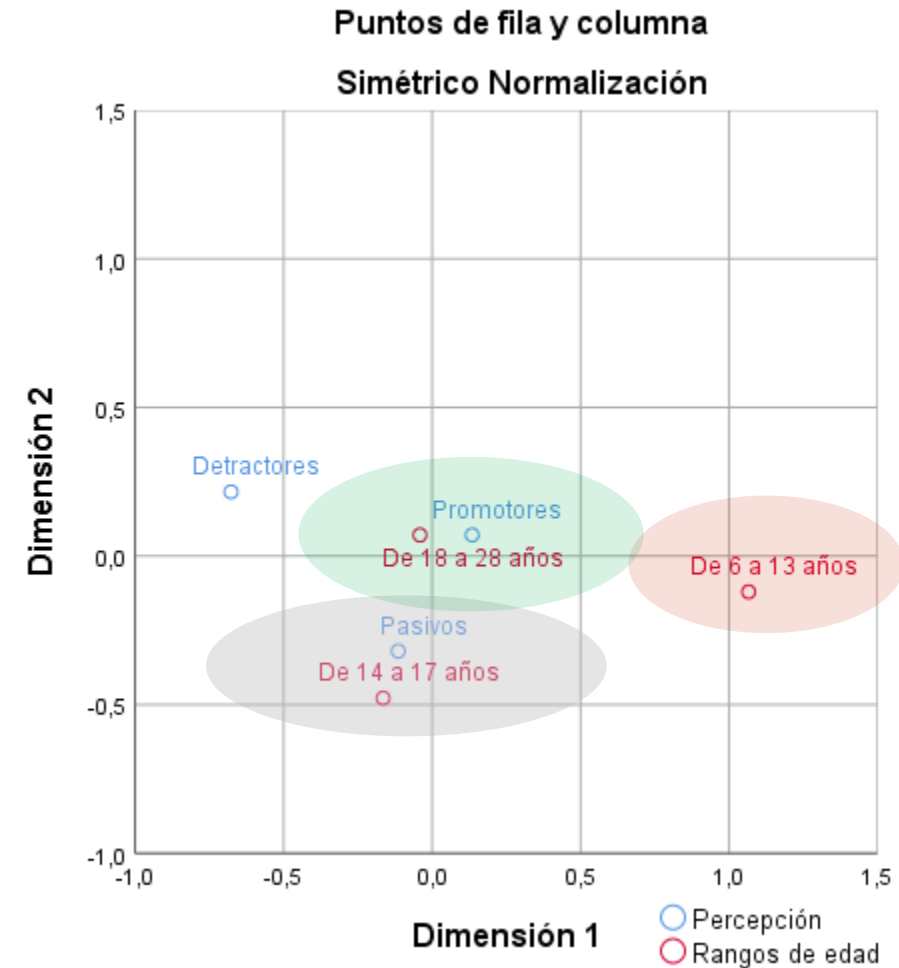
El análisis indica que:

Los **Jóvenes** son quienes están más dispuestos a recomendar (Promotores) los servicios del instituto a un amigo, familiar o conocido. El grupo poblacional de los **Adolescentes** muestra un comportamiento neutral (Pasivo), aunque acercándose a ser Promotores. **Las Niñas y los Niños** están más cerca de ser Promotores que Detractores o Pasivos.

La mayoría de los usuarios podrían recomendar los servicios del IDIPRON, ya que según la gráfica del ACS, los grupos poblacionales están lejos de ser Detractores.

En los 3 grupos de edades existen Detractores, de la siguiente manera:

- 2.5% solamente entre las Niñas y los Niños
- 10% solamente entre Adolescentes
- 10.3% solamente entre Jóvenes.



GRACIAS



IDIPRON

