

La



que estamos
construyendo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2022

Oficina Asesora de Planeación – OAP
Gerencia Territorio
Gestión del Conocimiento y la Innovación
2023 IDIPRON

Contenido

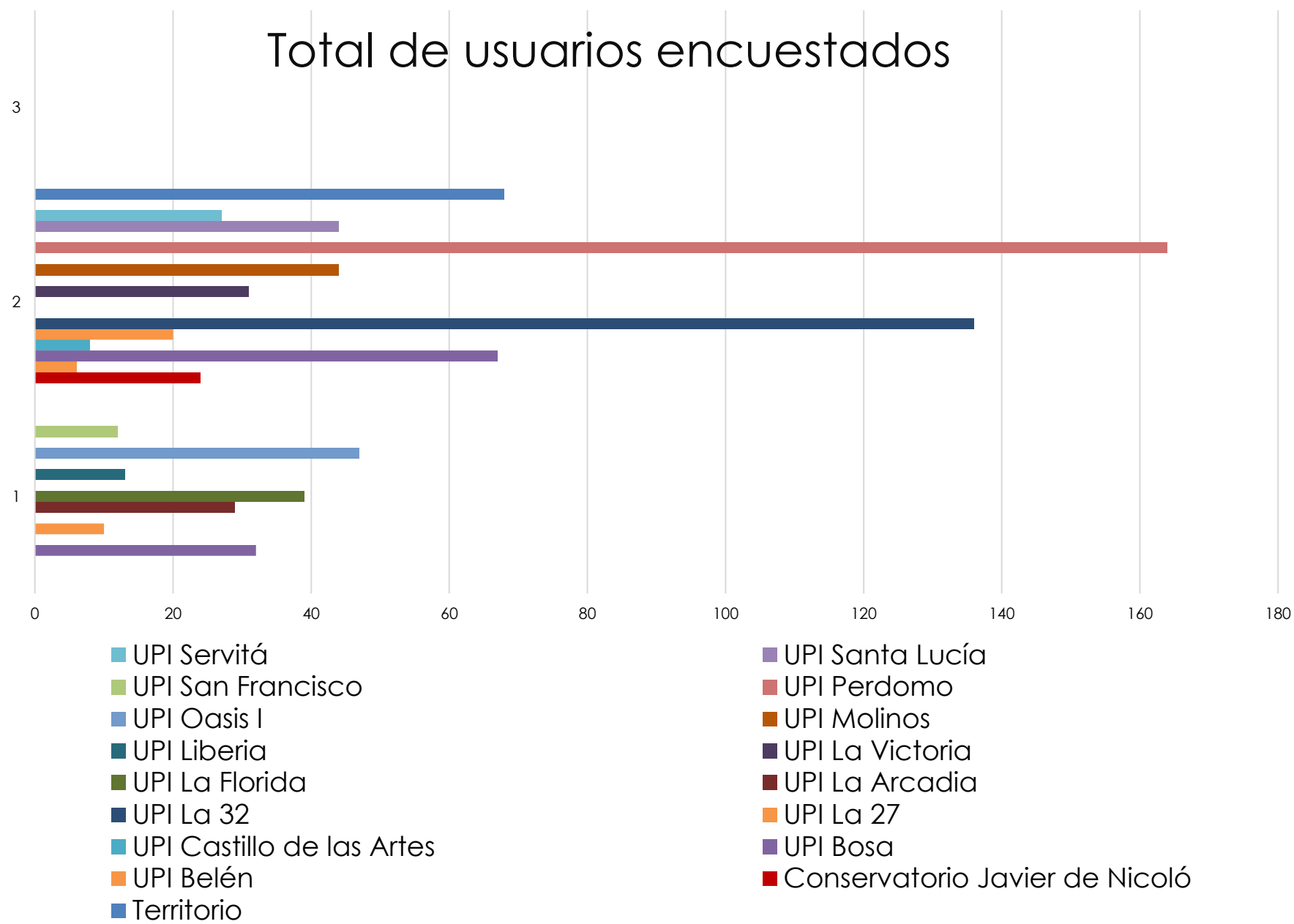
- Ficha técnica
 - Caracterización
 - Método para el análisis de los resultados
1. Resultados
 2. Nivel de recomendación



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 2022, 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:	821 encuestas efectivas.
Error muestral:	3% la muestra total, con un nivel de confianza del 95%.
Fechas de Campo:	Del 6 de diciembre de 2022 al 19 de enero del 2023.
Entrevistadores de campo:	36
Tipo de instrumento:	Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.
Plataforma digital:	Microsoft Forms

Caracterización



Ítem	Totales	%
Sí autorizó	821	92%
No autorizó	40	4%
Prueba	11	1%
Repetido	19	2%
Territorio	5	1%
Total	896	100%

Ítem	
Territorio	68
Conservatorio Javier de Nicolás	24
UPI Belén	6
UPI Bosa	99
UPI Castillo de las Artes	8
UPI La 27	30
UPI La 32	136
UPI La Arcadia	29
UPI La Florida	39
UPI La Victoria	31
UPI Liberia	13
UPI Molinos	44
UPI Oasis I	47
UPI Perdomo	164
UPI San Francisco	12
UPI Santa Lucía	44
UPI Servitá	27
Total	821

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 2022 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.

Los resultados



1. Bloques

1.1 Territorio

1.2 Discapacidad

1.3 Salud

1.4 Reducción riesgo y daño

1.5 Sicosocial

1.6 Sociolegal

1.7 Tramite de documentos

1.8 Educación

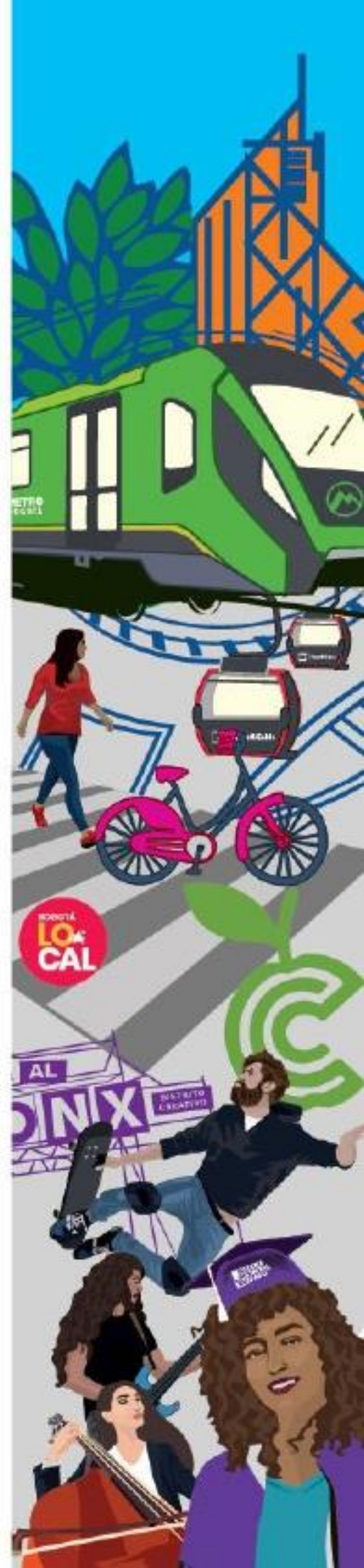
1.9 Espiritualidad

1.10 Emprender – Uso del dinero estímulo de corresponsabilidad

1.11 Unidad de Protección UPI

1.12 Modelo Pedagógico

1.13 Participación Ciudadana





1.1 Bloque- Oferta Institucional - Territorio

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

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



T2B: 92%
El promedio de las respuestas de este bloque es el siguiente para la escala **Bueno y Excelente**

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

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



T2B: 93%
El promedio de las respuestas de este bloque para la **escala De Acuerdo y Completamente de Acuerdo**

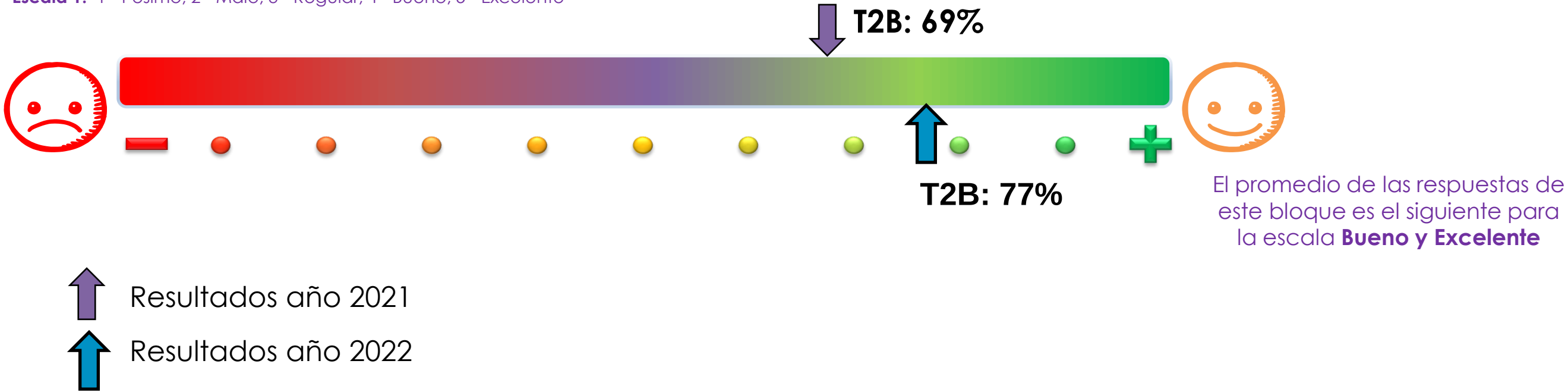
1.2 Bloque - Discapacidad

¿Tienes alguna discapacidad? 821 respuestas		
Ítem	Totales	%
Sí	65	8%
No	756	92%
Total	821	100%

¿Qué tipo de discapacidad tienes? 65 personas		
Ítem	Totales	%
Física	35	54%
Visual	9	14%
Intelectual/Cognitiva	8	12%
Auditiva	1	2%
Psicosocial	10	15%
Múltiple	2	3%
Sordoceguera	0	0%
Total	65	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
¿Cómo percibes la atención a la población con discapacidad en el IDIPRON?	69%	77%

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





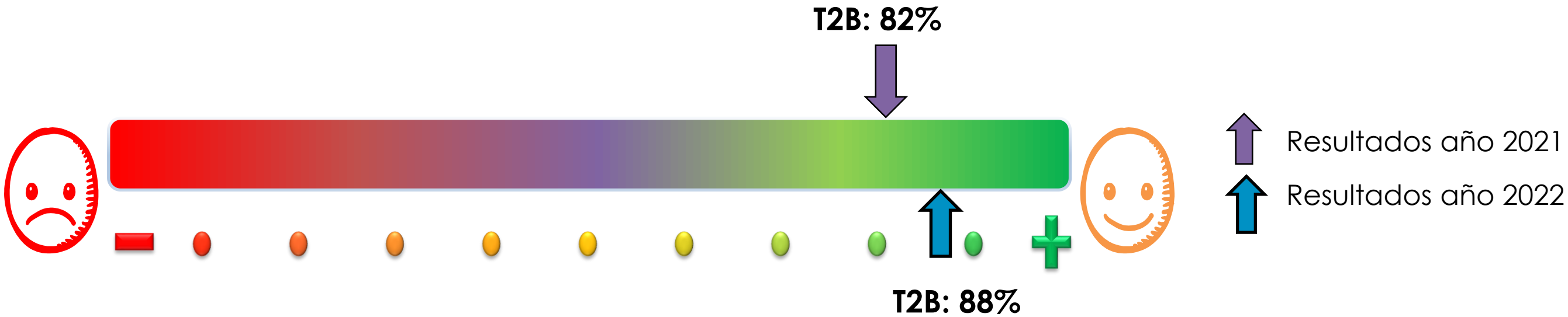
1.3 Bloque - Salud

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
La gestión que el IDIPRON ha hecho para vincularte al sistema de salud	83%	85%
Las recomendaciones nutricionales que te han dado en las charlas/talleres	82%	88%
La calidad de la atención en odontología	76%	85%
Los talleres de salud sexual y reproductiva (embarazo, planificación, enfermedades de transmisión sexual)	81%	88%
La amabilidad de la atención por parte del servicio de enfermería	89%	91%
La oportuna atención del servicio de enfermería	75%	90%
Campañas de higiene y autocuidado*	-	88%

*Pregunta incluida desde 2022

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

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





1.4 Bloque - Reducción de riesgo y daño

¿Has participado del proceso pedagógico Reducción de Riesgos y Daños? 821 personas respondieron

Ítem	Totales	%
Sí	362	44%
No	459	56%
Total	821	100%

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

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

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

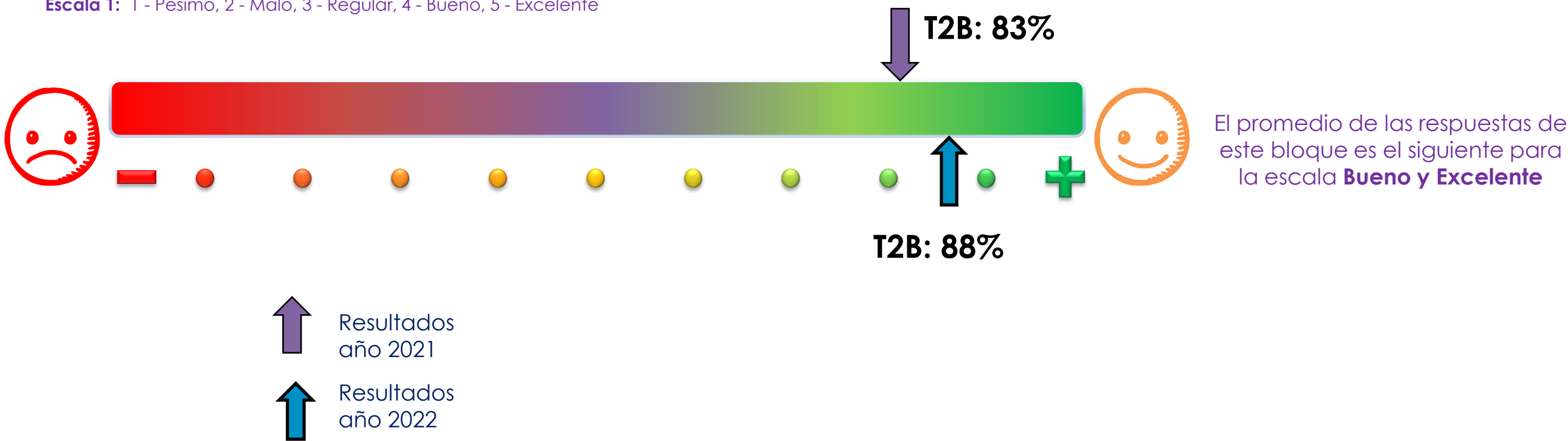




1.5 Bloque -Sicosocial

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
La efectividad en la atención, orientación y/o acompañamiento que te brindan los y las profesionales en psicología de IDIPRON	88%	89%
La efectividad en la atención, orientación y/o acompañamiento que te brindan los y las profesionales en trabajo social de IDIPRON	88%	89%
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	78%	87%

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



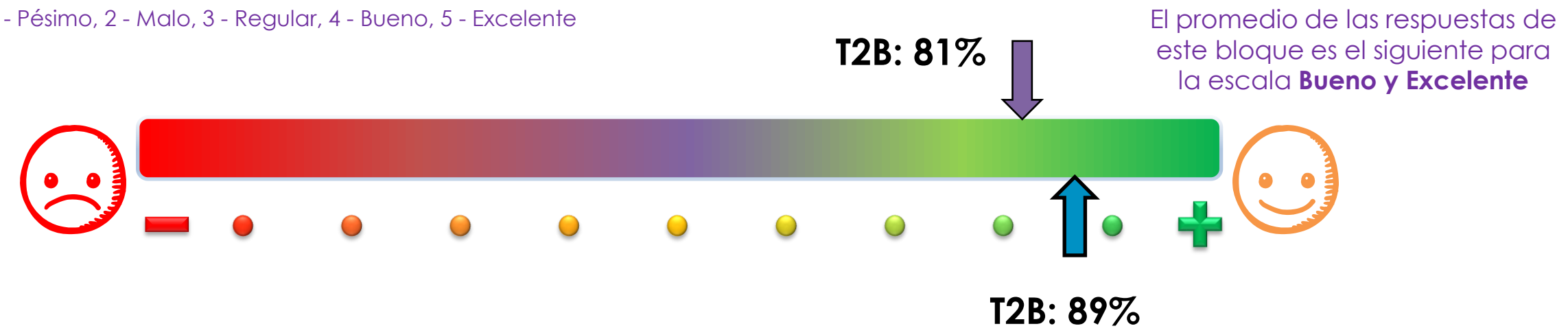


1.6 Bloque Sociolegal

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
La efectividad en las orientaciones sociolegales (temas penales, familia, civil)	79%	89%
La claridad de la información al momento de la atención para tu situación legal y/o jurídica	79%	88%
La amabilidad por parte del equipo al momento de la atención sociolegal y jurídica	85%	91%
El apoyo para el trámite de tu documento de identidad u otro tipo de documento*	-	87%

*Pregunta incluida desde 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? 821 personas respondieron		
Ítem	Totales	%
Sí	672	82%
No	149	18%
Total	821	100%

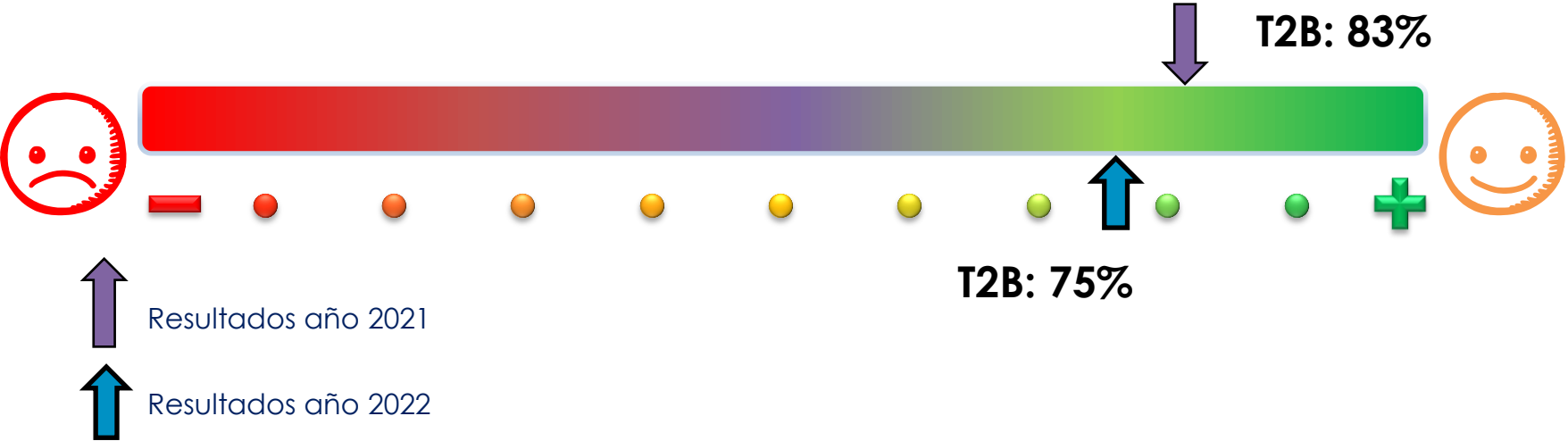
¿Has solicitado al IDIPRON apoyo para el trámite de tu documento de identidad u otro tipo de documento? 821 personas respondieron		
Ítem	Totales	%
Sí	226	28%
No	595	72%
Total	821	100%

¿Qué tipo de documento de identidad tienes? 821 usuarios respondieron		
Ítem	Totales	%
Salvoconducto	0	0,0%
Pasaporte	0	0,0%
NIP o NUIP	0	0,0%
Otro	2	0,2%
Documento de Identificación Extranjero	2	0,2%
Permiso de Protección Temporal (PPT)	2	0,2%
Registro civil	2	0,2%
Permiso Especial de Permanencia (PEP)	3	0,4%
Tarjeta Extranjería	5	0,6%
Nunca lo sacó	5	0,6%
Cédula Extranjería	7	0,9%
TI (Tarjeta de Identidad)	176	21,4%
CC (Cédula de Ciudadanía)	617	75,2%
Total	821	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
¿Cómo calificas el apoyo del IDIPRON con el trámite para solicitar tu documento de identidad u otro documento?	83%	75%

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

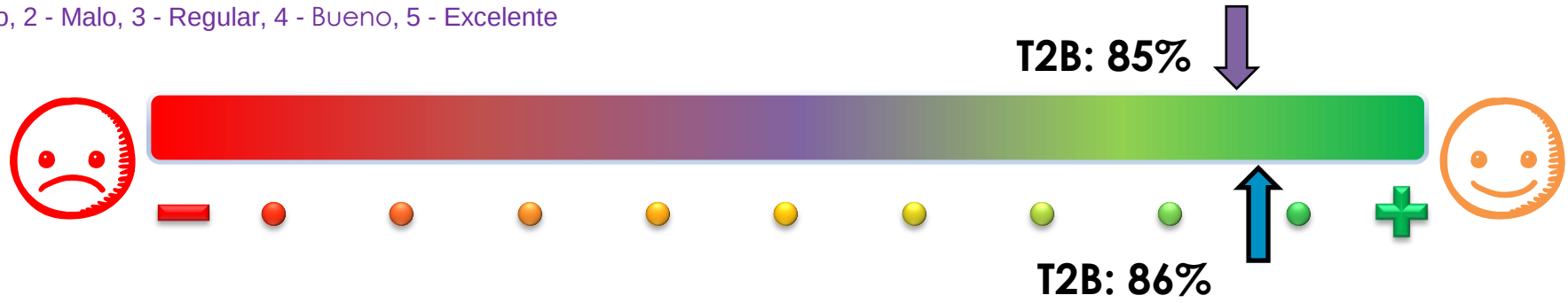
El promedio de las respuestas de este bloque es el siguiente para la escala **Bueno y Excelente**



1.8 Bloque -Educación

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
Los talleres de formación para el trabajo que se desarrollan en la UPI	89%	92%
La calidad de las clases en la escuela del IDIPRON	80%	90%
El acompañamiento del IDIPRON al proceso formativo en el SENA*	-	80%
La vinculación a los programas ofertados por el SENA* *Pregunta incluida desde 2022	-	80%
La atención por parte del equipo de docentes y/o talleristas, profesionales de terapia ocupacional* *Pregunta incluida desde 2022	-	89%

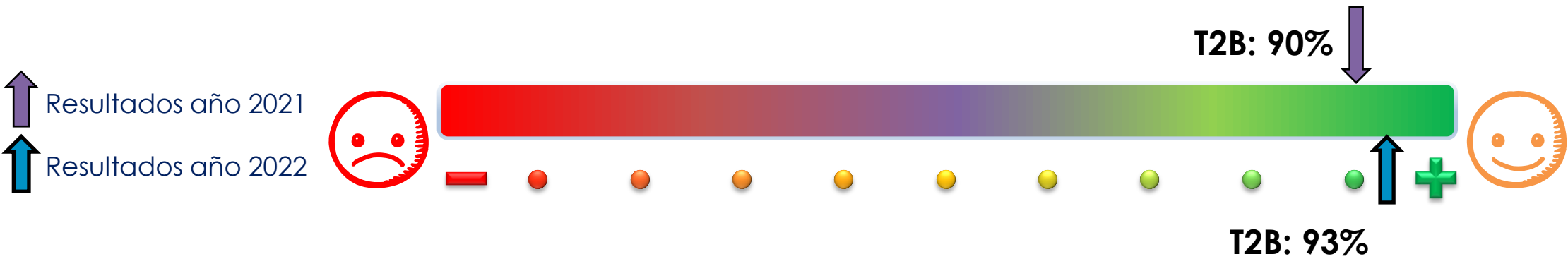
Escala 1: 1 - Pésimo, 2 - Malo, 3 - Regular, 4 - Bueno, 5 - Excelente



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

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
Los talleres mejoran tus habilidades para el trabajo o fortalecer competencias para el emprendimiento:	90%	93%

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



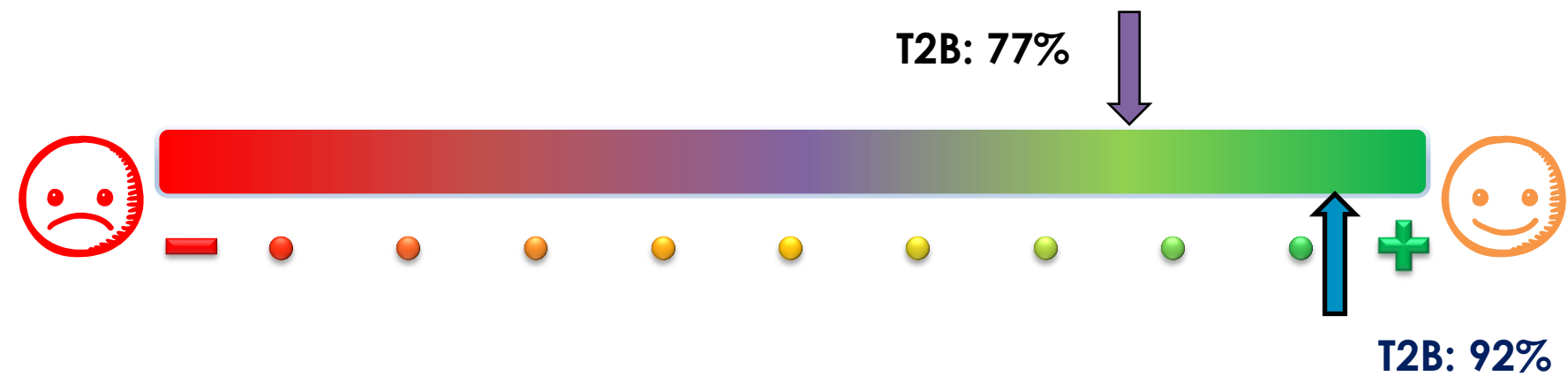
El promedio de las respuestas de este bloque para la **escala De Acuerdo y Completamente de Acuerdo**



1.9 Bloque -Espiritualidad

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
Cómo valoras las temáticas, ejercicios y dinámicas que el Área de Espiritualidad realiza para fortalecer tu sentido y propósito de vida	67%	90%
El trato y la atención por parte de los y las funcionarias del Área de Espiritualidad	86%	94%

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



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

↑ Resultados año 2021
↑ Resultados año 2022



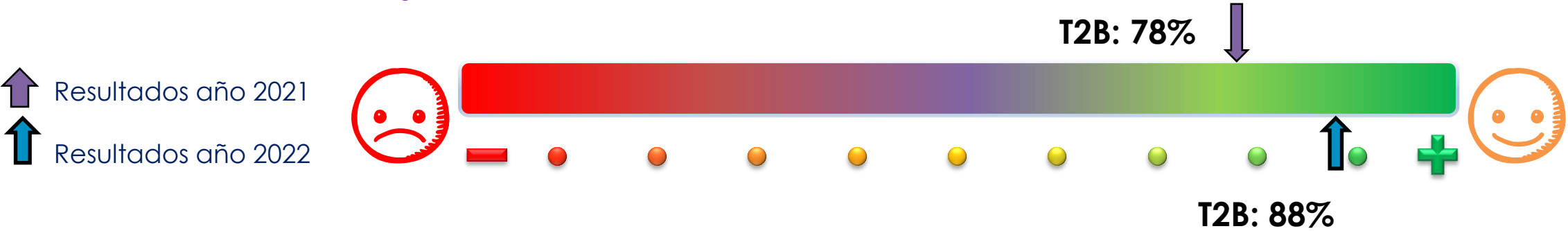
1.10 Bloque - Emprender

¿Has estado vinculado o vinculada a las estrategias de generación de ingresos? 821 personas respondieron		
Ítem	Totales	%
Sí	208	25%
No	613	75%
Total	821	100%

¿A cuál estrategia te has vinculado? 208 personas respondieron		
Ítem	Totales	%
Laboratorios productivos	2	1%
Emprendimiento	16	8%
Convenios	190	91%
Total	208	100%

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
El proceso para vincularte en un convenio	75%	86%
Los elementos y/o insumos para el desarrollo de las funciones en el marco del convenio	74%	82%
La orientación recibida para el manejo del estímulo de corresponsabilidad	79%	91%
El trato y la atención por parte de los y las funcionarias de IDIPRON que acompañan el convenio	81%	90%
El acompañamiento por parte de los y las profesionales para el desarrollo de tu emprendimiento	85%	90%
El aporte de los talleres de la estrategia semilleros para vincularte a convenios	82%	90%

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



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



Uso del dinero del estímulo de corresponsabilidad

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

31% Gasta entre \$400.000 y \$500.000 pesos en 

28% Gasta entre \$100.000 y \$200.000 pesos en 

26% Gasta entre \$1.000 y \$100.000 pesos en 

27% Gasta entre \$100.000 y \$200.000 pesos en 

43% Gasta entre \$1.000 y \$100.000 pesos en 

36% Ahorra entre \$1.000 y \$100.000 

58% NO gasta dinero en alcohol y cigarrillos.



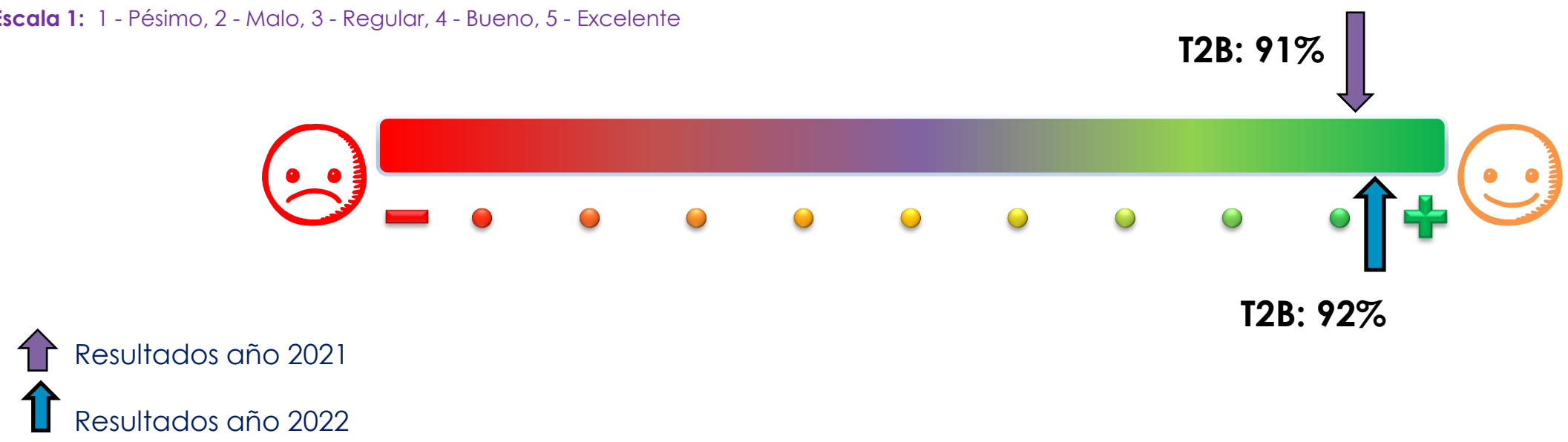
73% NO gasta dinero en Sustancias Psicoactivas SPA.



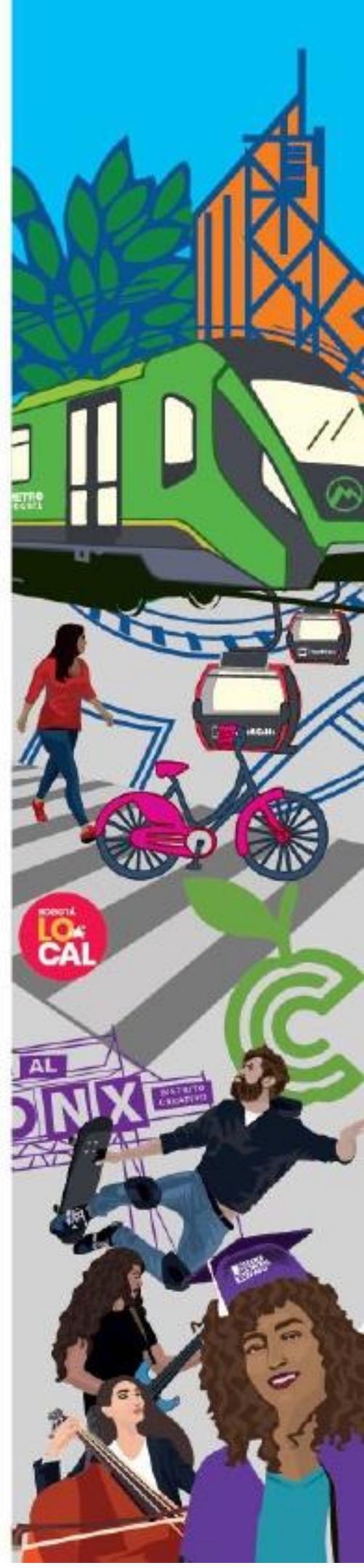
1.11 Bloque - Unidad de Protección Integral UPI

Pregunta	TOP TWO BOX 2021	TOP TWO BOX 2022
Las instalaciones físicas de la UPI a la cual asistes	86%	85%
La atención por parte del equipo administrativo de la UPI	92%	91%
El trato que recibes por parte de las tías de cocina	94%	97%
El trato por parte de las y los tutores	90%	93%
El trato por parte del responsable de la UPI	91%	93%
La calidad (sabor, temperatura, presentación y preparación) de los alimentos	92%	91%
Las actividades recreativas, culturales y deportivas programadas por el IDIPRON	85%	93%

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



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



1.12 Bloque - Modelo Pedagógico IDIPRON

¿Conoces qué es el Modelo Pedagógico del IDIPRON? 821 personas respondieron		
Ítem	Totales	%
Sí	573	70%
No	248	30%
Total	821	100%

Para el año 2021, el 60% de los encuestados conocía el modelo pedagógico del IDIPRON

¿Cuáles son las dificultades por las que no puedes llevar o terminar un proceso con el IDIPRON?: 821 usuarios dieron 1019 respuestas*		
Ítem	Totales	%
Problemas con la justicia o la policía;	15	2%
Falta de interés en las clases, los talleres o las actividades;	17	2%
Problemas con grupos delincuenciales;	18	2%
Otros	27	3%
Acceso a transporte para su desplazamiento;	37	5%
Poca preparación para conseguir trabajo;	39	5%
Consumo de sustancias psicoactivas;	48	6%
Problemas emocionales;	57	7%
Edad;	61	7%
Pocos convenios de trabajo;	91	11%
Falta de dinero;	154	19%
No tengo ninguna dificultad;	455	55%
Total	1019	124%

*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? 821 respuestas

Ítem	Totales	%
Sí	400	49%
No	421	51%
Total	821	100%

¿Has hecho parte de algún ejercicio de participación y rendición de cuentas en el Instituto? 400 respuestas

Ítem	Totales	%
Sí	146	37%
No	254	64%
Total	400	100%

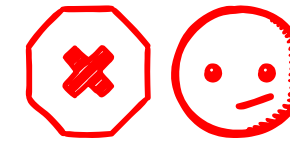
De los siguientes espacios ¿en cuál o cuáles te gustaría participar?



Talleres en las unidades
50%
n = 408



Diálogos con las Niñas,
Niños, Adolescentes y
Jóvenes
26%
n = 210



No me interesa
19%
n = 153

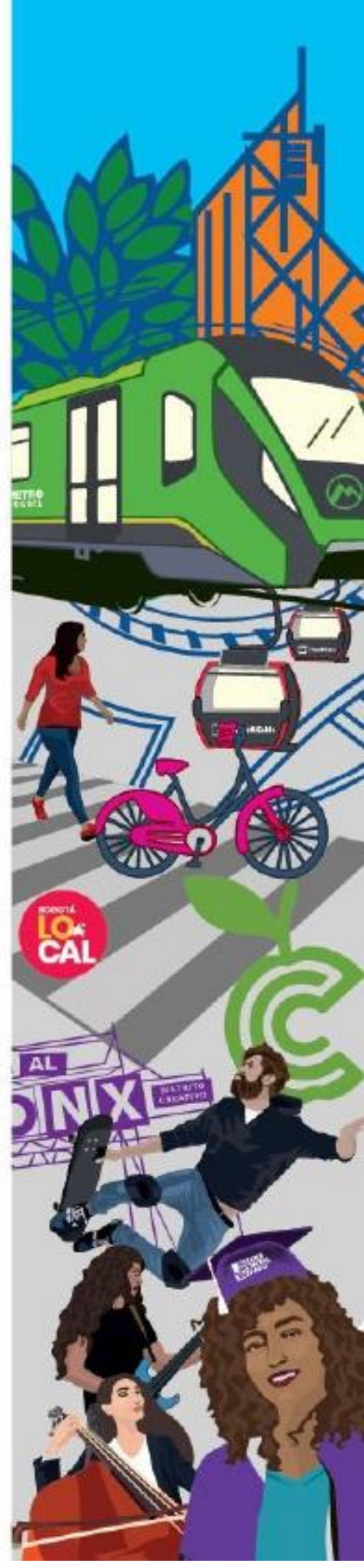


Rendición de
cuentas
14%
n = 116



Facebook live
7%
n = 60

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



2. Nivel de recomendación



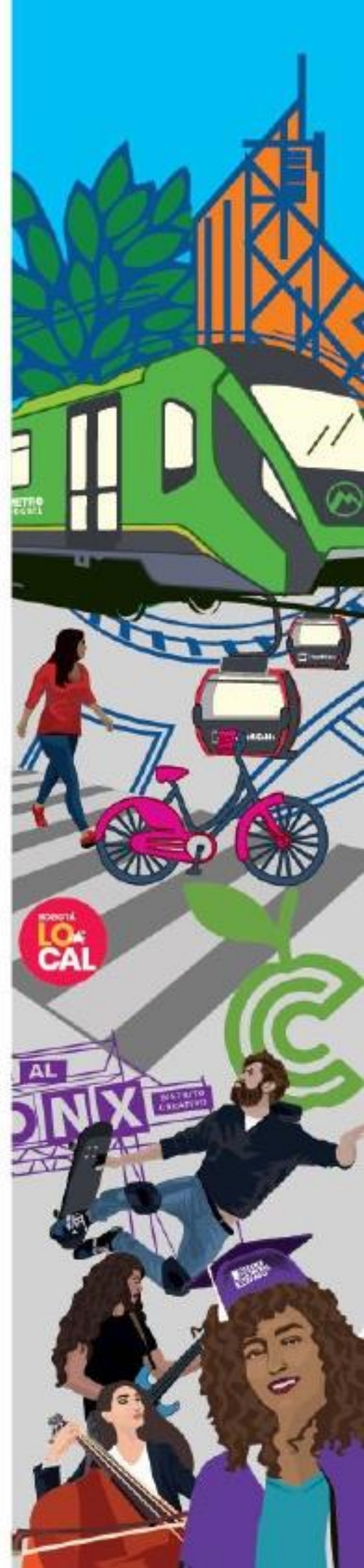
2.1. **NPS** Net Promoter Score

2.2 Satisfacción general

2.3 Recomendación general

2.4 NET PROMOTER SCORE NPS

2.5 Análisis de Correspondencia Simple-ACS



2.1 NPS

Net Promoter Score

¿Cómo se calcula?

Los respondientes son agrupados de acuerdo a 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.

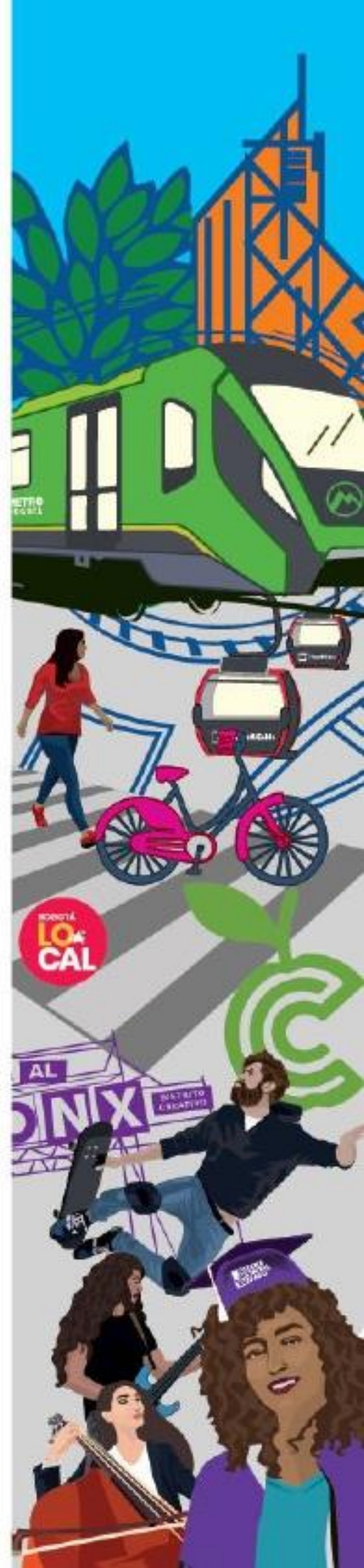
Puntaje NPS:

Zona de Excelencia – NPS entre 75 y 100

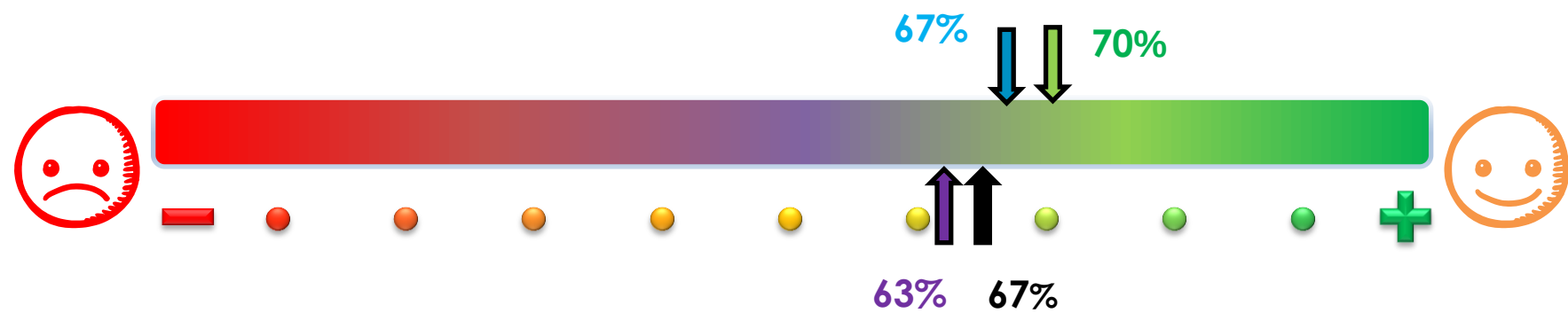
Zona de Calidad – NPS entre 50 y 74

Zona de Perfeccionamiento – NPS entre 0 y 49

Zona Crítica – NPS entre -100 y -1

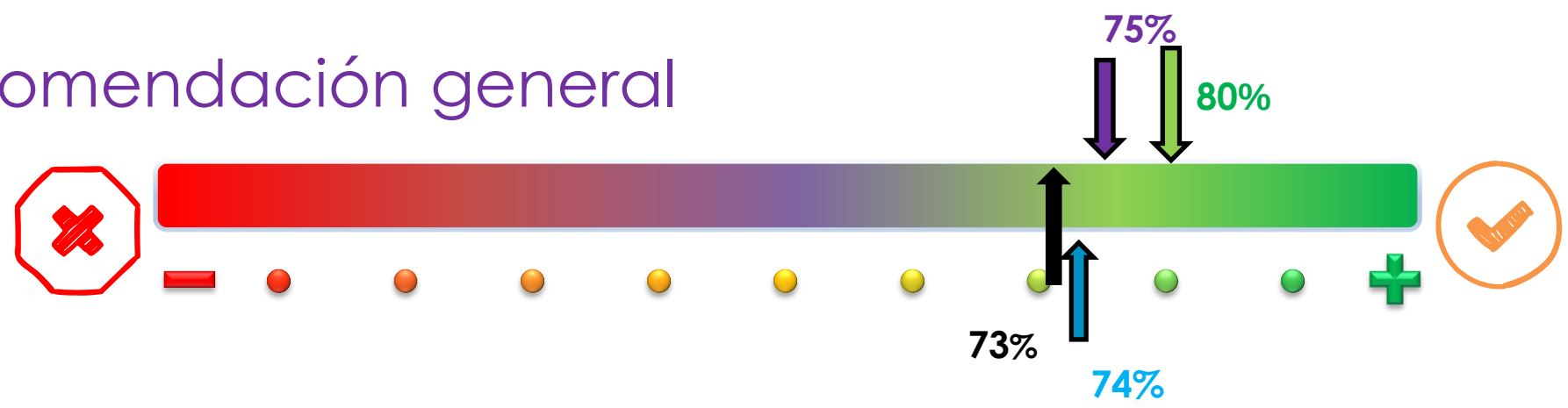


2.2 Satisfacción general

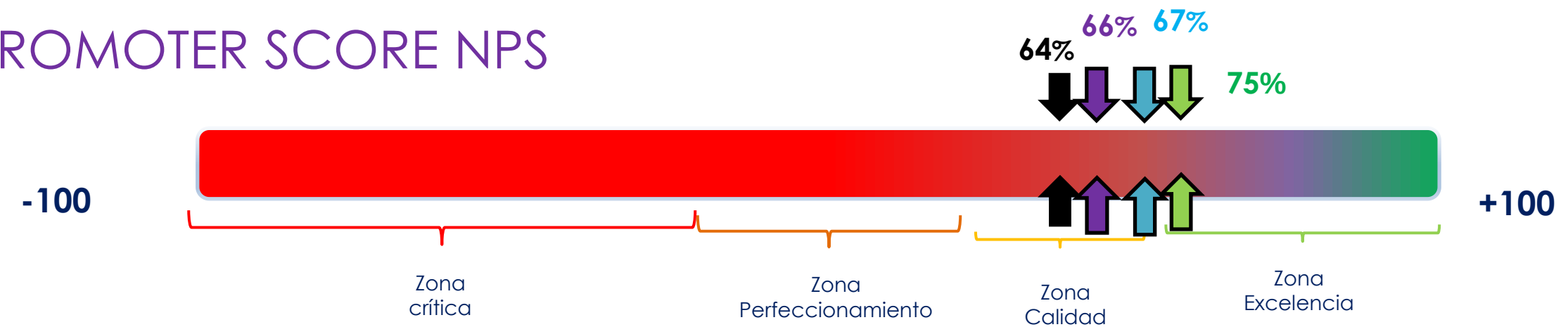


Respuestas de los encuestados sobre una valoración en la escala de 1 a 10

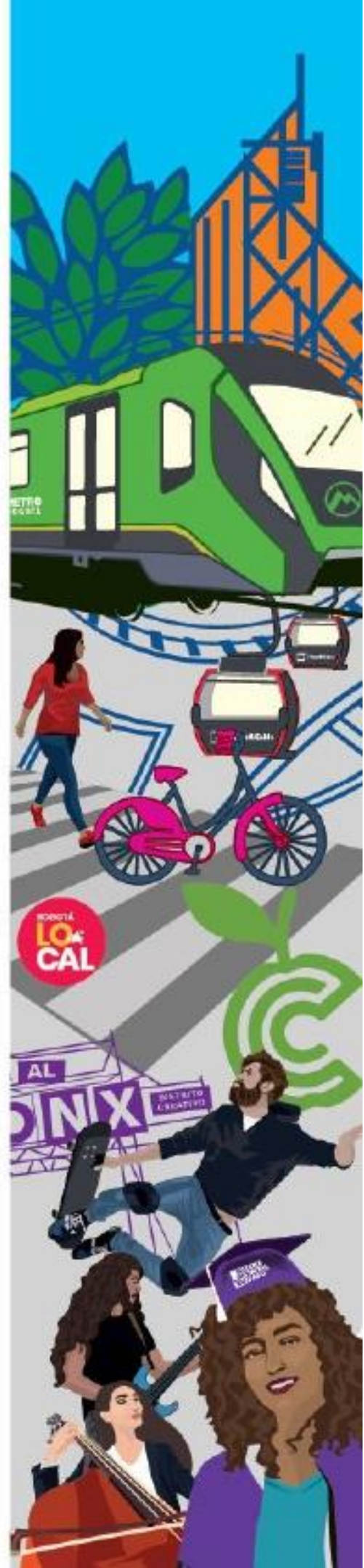
2.3 Recomendación general



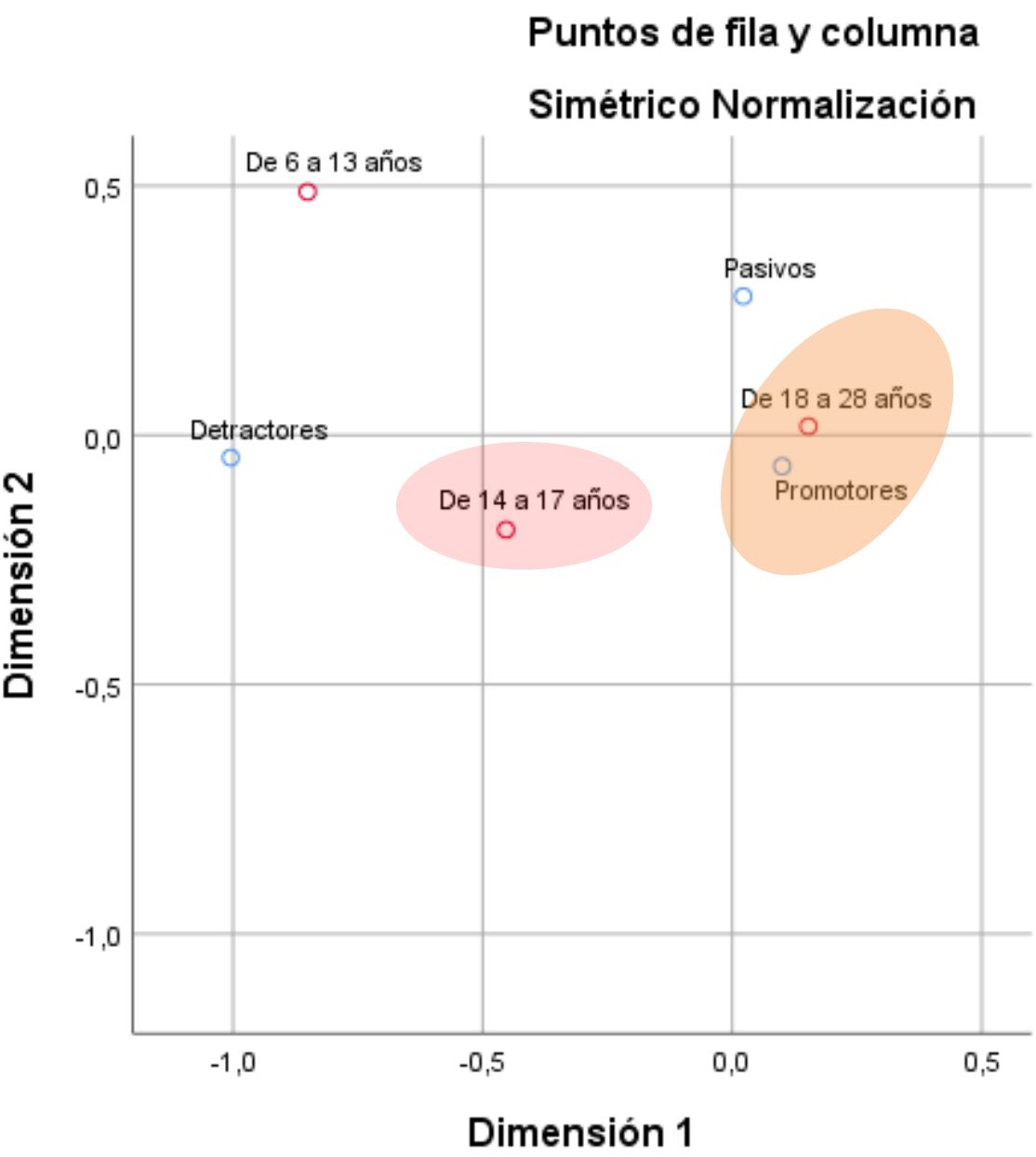
2.4 NET PROMOTER SCORE NPS



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



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 Jóvenes entre los 18 y los 28 años, son quienes están más dispuestos a recomendar los servicios del instituto a un amigo, familiar o conocido. El grupo poblacional de los **Adolescentes**, muestran un comportamiento neutral, toda vez que se ubican casi a la misma distancia entre detractores y promotores, es decir, un poco más de la mitad de los adolescentes podrían recomendar los servicios del IDIPRON.



¡Gracias!

