

INFORME
Encuestas de Satisfacción

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER

I Semestre de 2023



Actividades de Sensibilización y Formación del Área de Educación e Investigación

Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

Bogotá D.C., Julio de 2023

INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se realiza la presentación ante la Dirección General del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER y la ciudadanía del Distrito Capital, de la percepción que tienen los grupos de valor e interés de la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático frente a las actividades de sensibilización que se vienen desarrollando con ellos.

Es importante mencionar que dentro de estos grupos de valor e interés se encuentran los diferentes actores que hacen parte del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, entre ellos: instituciones educativas públicas y privadas, Consejos Locales de Gestión del Riesgo y Cambio Climático, Juntas de Acción Comunal, Empresas Públicas y comunidad en general de las diferentes localidades del Distrito Capital, con el fin de estructurar e implementar estrategias que contribuyan a mejorar dichas actividades.

El presente informe consolida los resultados obtenidos en las “Encuestas de satisfacción” de las actividades de sensibilización y formación, aplicadas entre los meses de enero y junio de 2023 por el área de Educación e Investigación, Iniciativas con Participación Social y Comunitaria, el Equipo de Cambio Climático de la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático. Estas encuestas fueron respondidas voluntariamente por personas que participaron en dichas actividades.

1. Objetivo

Presentar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas en las diferentes actividades de sensibilización y formación desarrolladas por el área de Educación e Investigación, Iniciativas con Participación Social y Comunitaria, el Equipo de Cambio Climático de la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático durante el primer semestre de 2023.

2. Alcance del informe

Presentar la percepción de los grupos de valor e interés de la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, referente a las actividades de sensibilización y formación realizadas en el periodo comprendido entre el primero (01) de enero y el treinta (30) de junio de 2023. (Fuente de información - datos estadísticos de las encuestas realizadas de manera virtual y presencial a los ciudadanos que voluntariamente respondieron).

3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- **Leyes**

Año	Número	Nombre	Aplicación
1995	190	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	Todo
2011	1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	Art 73, 76

Tabla No. 1 Consolidado artículos Leyes

- **Decretos**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2009	2623	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”	Todo
2012	19	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Art. 12,13,14
2012	2641	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano)	Todo
2014	197	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C	Todo

Tabla No.2 Consolidado artículos Decretos

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2017	413	Por la cual se adopta el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo
2010	315	Resolución 315 de 2010 de la Dirección de	Art. 4

Prevención y Atención de Emergencias ahora Instituto Distrital de Gestión de riesgos y Cambio climático – IDIGER, por medio de la cual se crea un grupo de atención al ciudadano, la cual en su artículo 4 responsabiliza a dicho grupo de realizar periódicamente el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.

Tabla No. 3 Consolidado artículos Normatividad Interna

4. Informe Pormenorizado

El presente informe es elaborado con base en las encuestas de satisfacción diligenciadas de forma virtual y presencial, y voluntariamente por los participantes en las actividades de sensibilización y formación desarrolladas por el área de Educación e Investigación, Iniciativas con Participación Social y Comunitaria y el Equipo de Cambio Climático de la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2023.

Los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción aplicada a los grupos de valor e interés de la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático son los siguientes:



36% del total de Participantes respondieron la Encuesta de Satisfacción

Gráfica No.1 Información General Actividades de Educación en GR-CC

Fuente: Área Educación e Investigación - Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

Entre los meses de enero y junio se desarrollaron un total de 28 actividades con instituciones educativas, entidades del SDGR-CC, entidades públicas y comunidad en general, pertenecientes a diez (10) localidades de la ciudad (Antonio Nariño, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Chapinero, Sumapaz, San Cristóbal, Engativá, Santa Fe, Usaquén, Suba y localidades varias).

Se contó con la participación de 944 personas durante las 28 actividades de sensibilización y formación desarrolladas, de los cuales 341, es decir el 36%, respondieron de forma voluntaria la encuesta de satisfacción de forma virtual y presencial.

La encuesta de satisfacción está dividida en tres secciones de la siguiente forma:

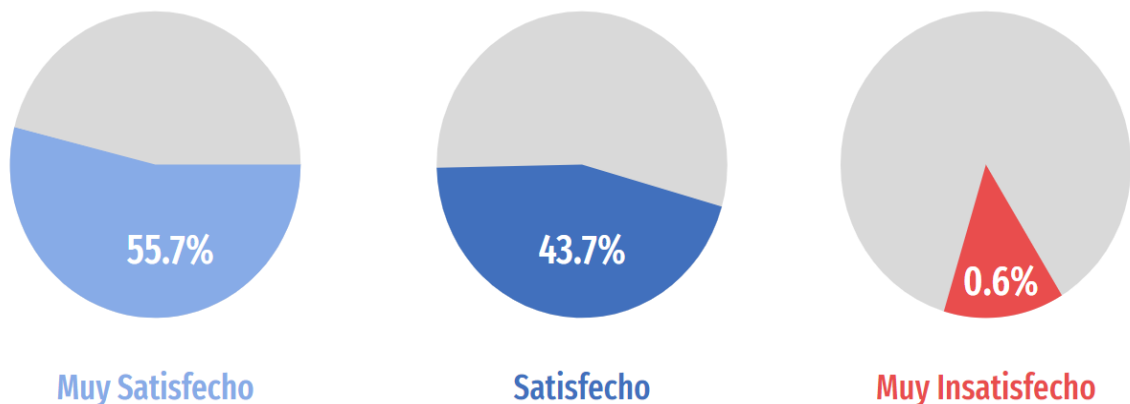
1. Pertinencia de la Actividad con un total de 3 preguntas
2. Desarrollo de la Actividad con un total de 3 preguntas
3. Habilidades del Facilitador con un total de 3 preguntas

En la sección final siempre se solicita autorización para la recolección, almacenamiento y uso de los datos personales de acuerdo a la Política de Tratamiento de Datos Personales.

A continuación se presentan los resultados de las respuestas dadas por los participantes a las actividades de sensibilización y formación, para cada una de las 9 preguntas realizadas, mediante el formulario virtual del formato GR-FT-01 Versión 3 “Encuesta de Satisfacción”:

SECCIÓN 1. PERTINENCIA DE LA ACTIVIDAD

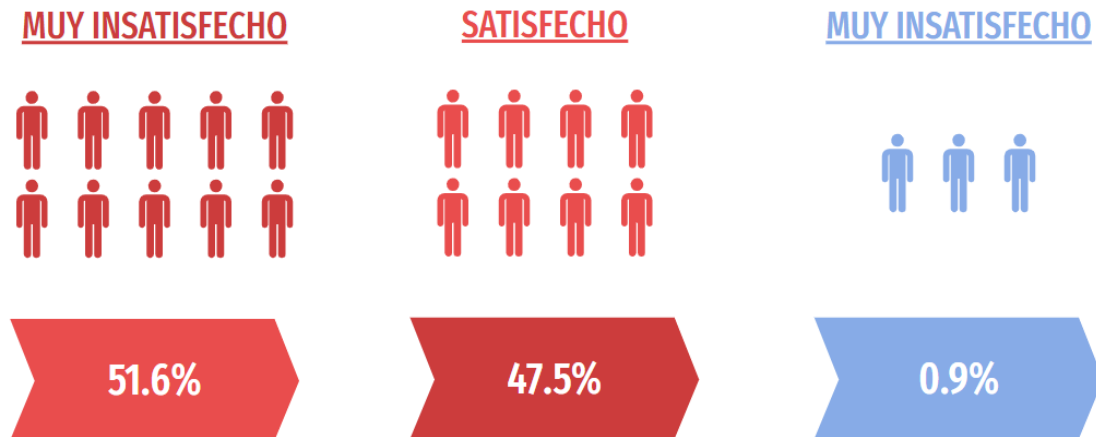
PREGUNTA 1. Cumplimiento del propósito de la actividad



Gráfica No.2 Pregunta 1. Cumplimiento del propósito de la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

De los 341 encuestados, 190 personas, equivalente al 55.7% respondieron que se encontraban muy satisfechas con el cumplimiento del propósito de la actividad, 149 personas satisfechas, equivalente al 43.7% y solamente 2 personas insatisfechas, equivalente al 0.6%.

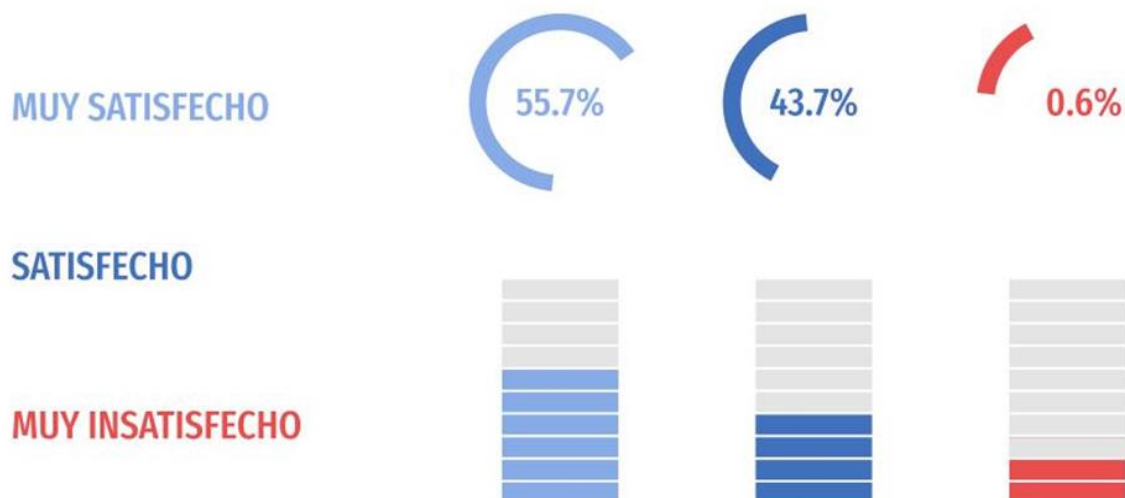
PREGUNTA 2. Aporte al mejoramiento de sus conocimientos frente al tema



Gráfica No.3 Pregunt 2. Aporte al mejoramiento de sus conocimientos frente al tema
Fuente: Área Educación e Investigación –SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

De los 341 encuestados, frente a la pregunta sobre el aporte al mejoramiento de sus conocimientos frente al tema, 176 personas respondieron muy satisfecho, equivalente al 51.6%, por otro lado 162 personas respondieron satisfecho, equivalente al 47.5% y finalmente 3 personas respondieron muy insatisfechas, equivalente al 0.9%.

PREGUNTA 3. Utilidad de los temas abordados en la actividad



Gráfica No.4 Pregunt 3 Utilidad de los temas abordados en la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

Para el caso de la pregunta No. 3, del total de los 341 encuestados, 190 personas respondieron que se encontraban muy satisfechas, equivalente al 55.7%, por otro lado 149 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 43.7% y finalmente 2 personas respondieron que estaban muy insatisfechas, equivalente al 0.6%.

personas respondieron muy insatisfechos, equivalente al 0.6%.

SECCIÓN 2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

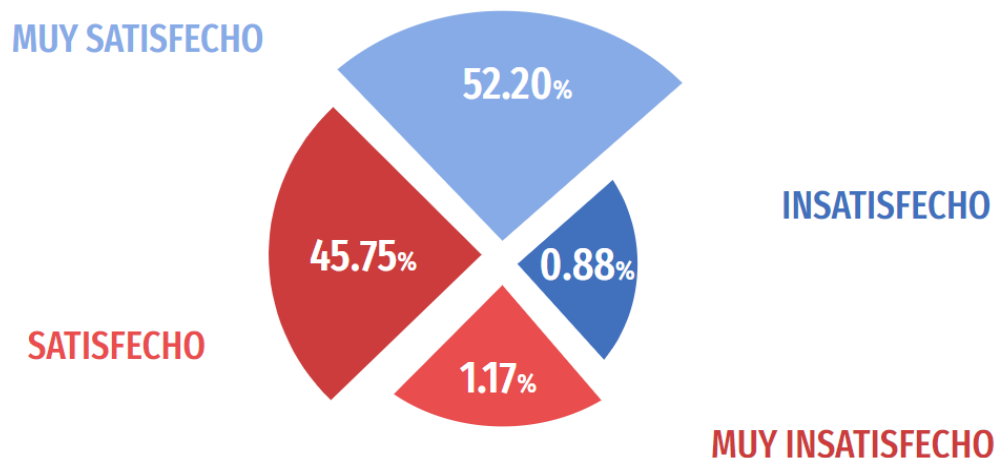
PREGUNTA 4. Metodología empleada para el desarrollo de la actividad



Gráfica No.5 Pregunta 4 Metodología empleada para el desarrollo de la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

En la pregunta No. 4, de los 341 encuestados, un total de 174 personas respondieron que se encontraban muy satisfechas, equivalente al 51.0%, por otro lado 162 personas respondieron que se estaban satisfechas, equivalente al 47.5%, finalmente 5 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfechas e insatisfechas, equivalente al 1,5%.

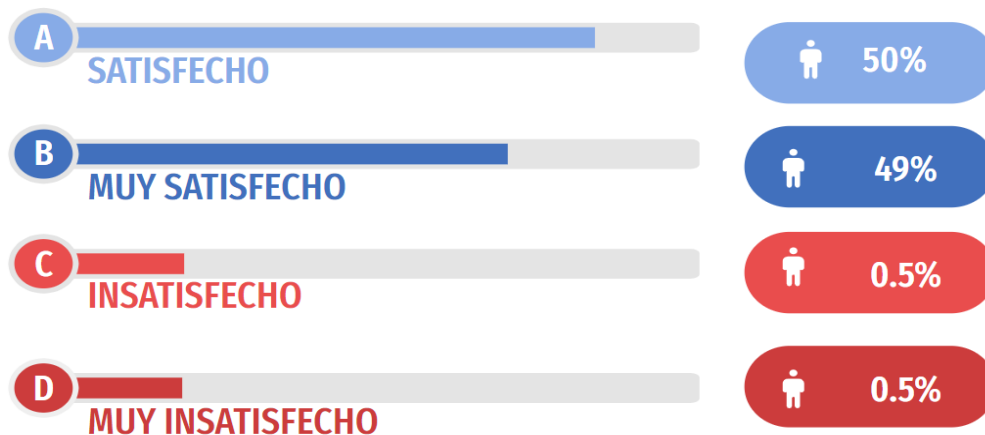
PREGUNTA 5. Recursos didácticos empleados



Gráfica No.6 Pregunta 5 Recursos didácticos empleados
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

Para la pregunta No. 5 tenemos que de los 341 encuestados, 178 personas respondieron que estaban muy satisfechas con los recursos didácticos empleados durante la actividad, equivalente a un 52.20%, por otro lado 156 personas respondieron satisfecho, equivalente al 45.75% y finalmente 7 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 2.05%.

PREGUNTA 6. Promoción y Motivación de la participación durante la actividad

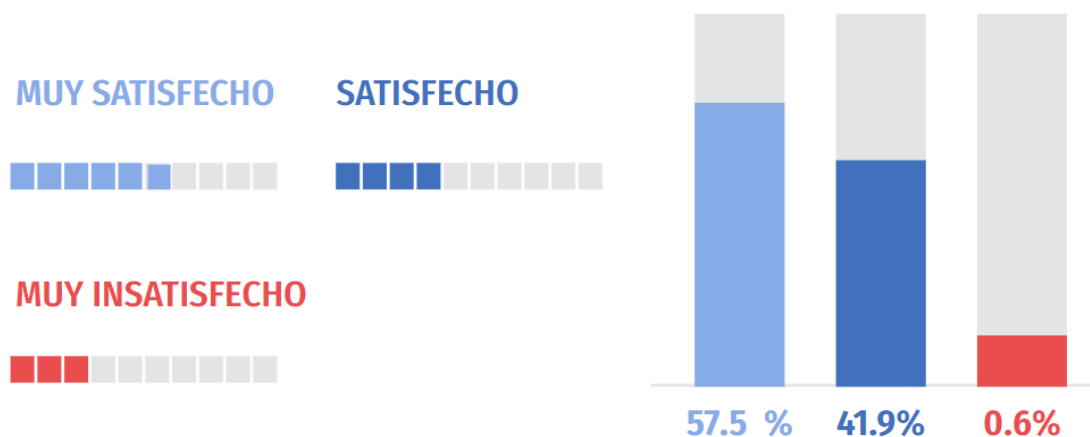


Gráfica No.7 Pregunt 6 Promoción y motivación de la participación durante la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

En la pregunta No. 6 de los 341 encuestados, 171 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 50%, de otra parte 166 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 49%, y 4 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 1.0%.

SECCIÓN 3. HABILIDADES DEL FACILITADOR

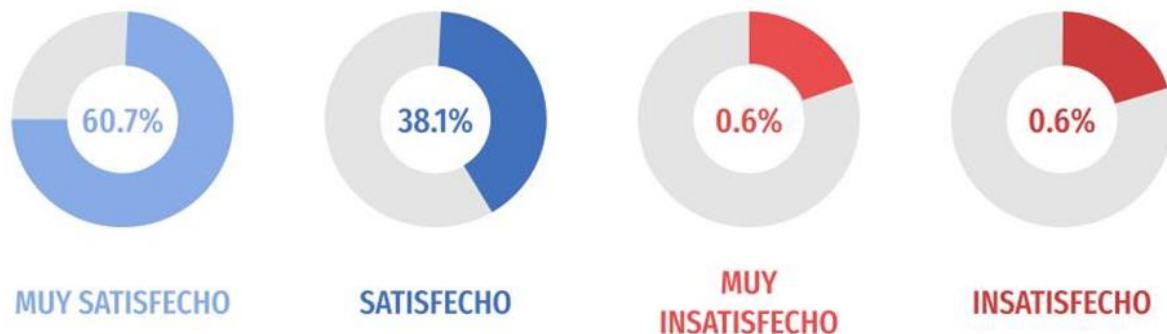
PREGUNTA 7. Disposición y actitud de los facilitadores que desarrollaron la actividad



Gráfica No.8 Pregunt 7 Disposición y actitud de los facilitadores que desarrollan la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

Para el caso de la pregunta No. 7 de los 341 encuestados, 196 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 57.5%, de otra parte 143 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 41.9% y para finalizar 2 personas respondieron muy insatisfechas, equivalente al 0.6%.

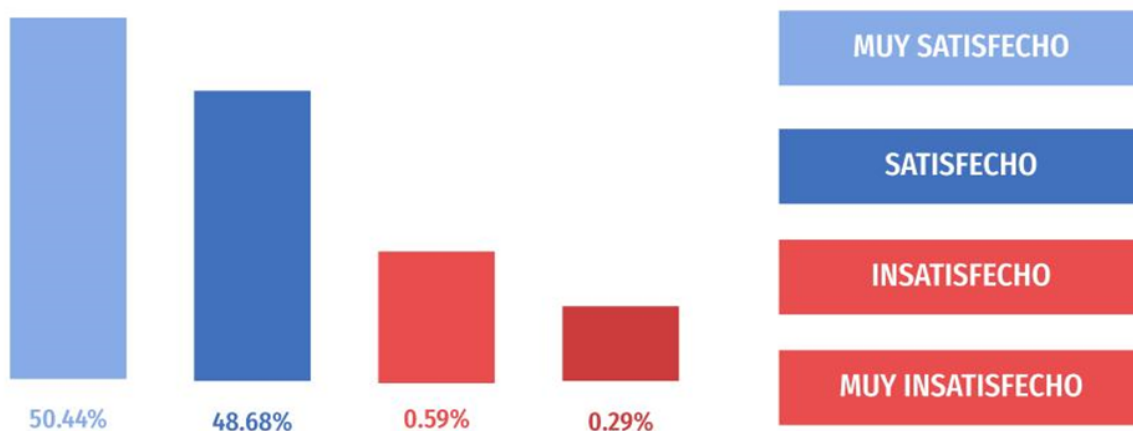
PREGUNTA 8. Manejo y dominio de la temática



Gráfica No.9 Pregunta 8 Manejo y dominio de la temática
Fuente: Área Educación e Investigación SRR - ACC- Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

A la pregunta No. 8, de los 341 encuestados, 207 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 60.7%, de otra parte 130 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 38.1% y 4 personas respondieron entre el rango de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 1.2%.

PREGUNTA 9. Manejo del tiempo para el desarrollo de la actividad



Gráfica No.10 Pregunta 9 Manejo del tiempo para el desarrollo de la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR - ACC- Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

Para terminar el total de la encuesta, a la pregunta No. 9, de los 341 encuestados, 172 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 50.44%, de otra parte

166 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 48.68% y 3 personas respondieron entre el rango de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 0.88%.

4. Conclusiones y sugerencias

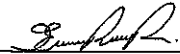
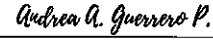
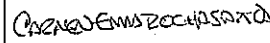
1. Se puede evidenciar que aproximadamente el 99% de participantes que respondieron la encuesta de satisfacción, frente a las actividades de sensibilización y formación desarrolladas entre los meses de enero y junio de 2023, percibieron con alto grado de satisfacción la utilidad y pertinencia de la información brindada, los recursos y metodologías empleadas y la motivación a la participación, adicional a las habilidades del facilitador durante el desarrollo de las 28 sesiones.
2. Aunque el porcentaje de insatisfacción de algunos de los participantes fue de aproximadamente el 1%, se sugiere realizar un análisis de las acciones y metodologías, con el fin de realizar los ajustes y mejoras en las actividades de sensibilización y formación, para aportar en mayor grado a la satisfacción de todos los participantes.
3. Se evidencia en las sesiones presenciales, en particular con adultos mayores, que algunos al momento de responder la encuesta se confundieron en su grado de satisfacción con la actividad y por tanto varios marcaron insatisfecho o muy insatisfecho cuando en realidad querían evidenciar que estaban muy satisfechos con la actividad. Teniendo en cuenta lo anterior, se hizo un acompañamiento personalizado a esta población al momento de diligenciar el formato, explicándoles una a una las preguntas de la encuesta y como debían marcar la posible respuesta.
4. Se ha venido fortaleciendo durante las sesiones virtuales la solicitud para diligenciar la encuesta de satisfacción y se logró un mayor porcentaje de encuestas respondidas (34% del total de participantes) con respecto al año anterior. En las actividades de manera presencial se entregó el formato al total de participantes de varias de las sesiones.
5. En algunas de las encuestas de actividades virtuales en su mayoría, y algunas presenciales, se recibieron observaciones y sugerencias, por parte de los asistentes como:
 - a. Buen manejo del tema.
 - b. Muy dinámica.
 - c. Muy completa la capacitación.
 - d. Solicitud de más capacitaciones para fortalecer la temática al interior de las instituciones educativas.
 - e. Muy útil la información para el presente y futuro.
 - f. Todo muy claro, específico y ameno.
 - g. Ampliar las capacitaciones para más residentes de ciertos sectores.
 - h. Mejorar el trabajo intersectorial e incentivar actividades por parte de otras entidades del sistema.
 - i. Temas oportunos para ayudar a valorar y crear conciencia.
 - j. Hacer énfasis en la cultura ciudadana para cuidar el medio ambiente.
 - k. Ejemplificar más las acciones de cambio climático, para contribuir al rol

de los servidores públicos.

- l. Realizar más actividades lúdicas frente a la temática de Cambio Climático.
 - m. Implementar actividades prácticas de campo para apoyar a las comunidades vulnerables.
 - n. Emplear mayor tiempo para ciertos temas y para la respuesta a preguntas.
6. En el marco de la Estrategia de Educación para la Gestión de Riesgos y la Adaptación al Cambio Climático, se le reitera a los participantes de las actividades de sensibilización y formación, la importancia de conocer la percepción y sugerencias que tengan, para implementar mejoras en las temáticas, metodologías y recursos empleados.



DARWIN JAVIER ORTÍZ GONZÁLEZ
Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Estefanía Rosa Prieto Rodríguez		04/07/2023
Revisó:	Andrea Guerrero Pinzón. Profesional Universitaria.		01/07/2023
Revisó	Carmen Emilia Rocha Santos. Profesional Especializada		04/07/2022
Aprobó:	Darwin Javier Ortíz González. Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático.		
Cc:			
Anexos			
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma.			