

INFORME Encuestas de Satisfacción

**Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio
Climático- IDIGER**

II 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., Diciembre 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 de Riesgos y Cambio Climático, Juntas de Acción Comunal, Entidades Públicas y comunidad en general de las diferentes localidades del Distrito Capital, quienes diligenciaron la encuesta con el fin de estructurar e implementar estrategias que contribuyan a mejorar las actividades dirigidas a ellos.

El presente informe consolida los resultados obtenidos en las “Encuestas de satisfacción” de las actividades de sensibilización y formación, aplicadas entre los meses de julio y noviembre 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 las 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 segundo 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 julio y el treinta (30) de noviembre de 2023. (Fuente de información - datos estadísticos de las encuestas realizadas de manera virtual y presencial a la ciudadanía que voluntariamente respondió.).

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 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.	Art. 4

Tabla No. 3 Consolidado artículos Normatividad Interna

4. Informe Pormenorizado

El presente informe es elaborado con base en las encuestas de satisfacción realizadas de forma virtual y presencial, diligenciadas voluntariamente por algunas personas que participaron 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 julio y noviembre de 2023.

Los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción aplicada son:



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 julio y noviembre se desarrollaron un total de 57 actividades con instituciones educativas, entidades del SDGR-CC, entidades públicas y comunidad en general, pertenecientes a diez (10) localidades de la ciudad (Antonio Nariño, Chapinero, Ciudad Bolívar, Engativá, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Usaquén, Suba, Sumapaz y Usme y localidades varias).

Durante las 57 actividades de sensibilización y formación desarrolladas, participaron 3.678 personas, de las cuales 1.047, es decir el 28.47%, respondieron de forma voluntaria la encuesta de satisfacción de manera virtual o 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

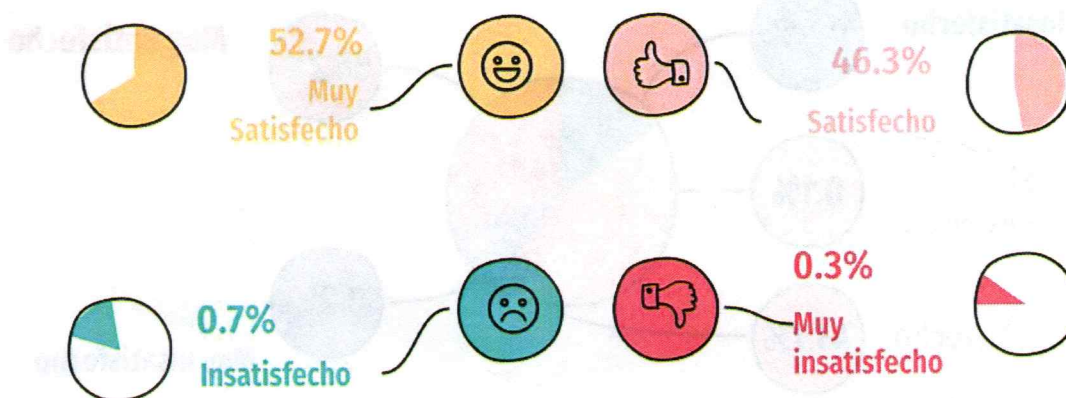
Siempre se solicita autorización para la recolección, almacenamiento y uso de los datos personales de acuerdo a la Política de Tratamiento de Datos Personales.

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 Pregunt 1. Cumplimiento del propósito de la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

De los 1.047 encuestados, 552 personas, equivalente el 52.7% respondieron que se encontraban muy satisfechas con el cumplimiento del propósito de la actividad, 485 personas satisfechas, equivalente al 46.3%, un total de 7 personas, equivalente al 0.7% quedaron insatisfechas y solamente 3 personas muy insatisfechas, equivalente al 0.3%.

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

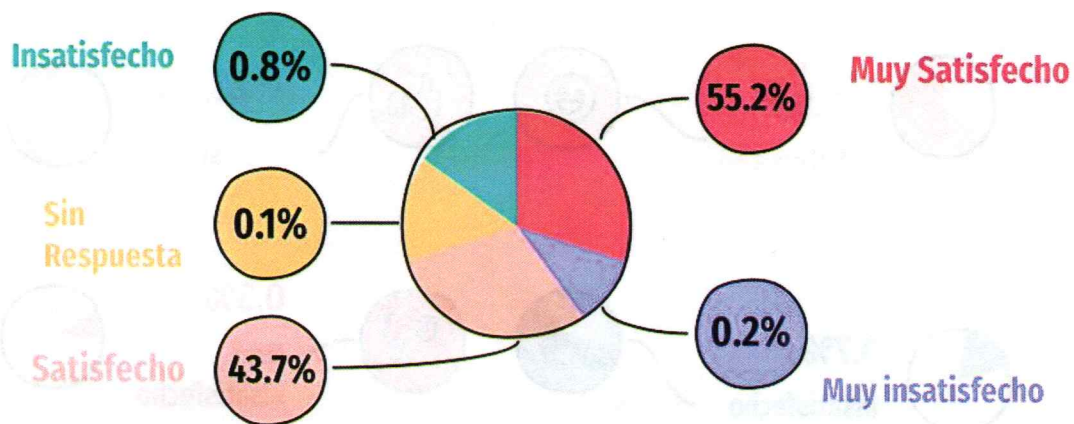


Gráfica No.3 Pregunt 2. Aporte al mejoramiento de sus conocimientos frente al tema
Fuente: Área Educación e Investigación –SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

De las 1.047 personas encuestadas, en relación con la pregunta sobre el aporte al

mejoramiento de sus conocimientos frente al tema, 530 personas respondieron muy satisfecho, equivalente al 50.6%, por otro lado 503 personas respondieron satisfecho, equivalente al 48%, un total de 12 personas respondieron insatisfecho, equivalente al 1.2%, 1 persona respondió muy insatisfecho y 1 persona no respondió esta pregunta, para un equivalente de 0.20% en total.

PREGUNTA 3. Utilidad de los temas abordados en la actividad

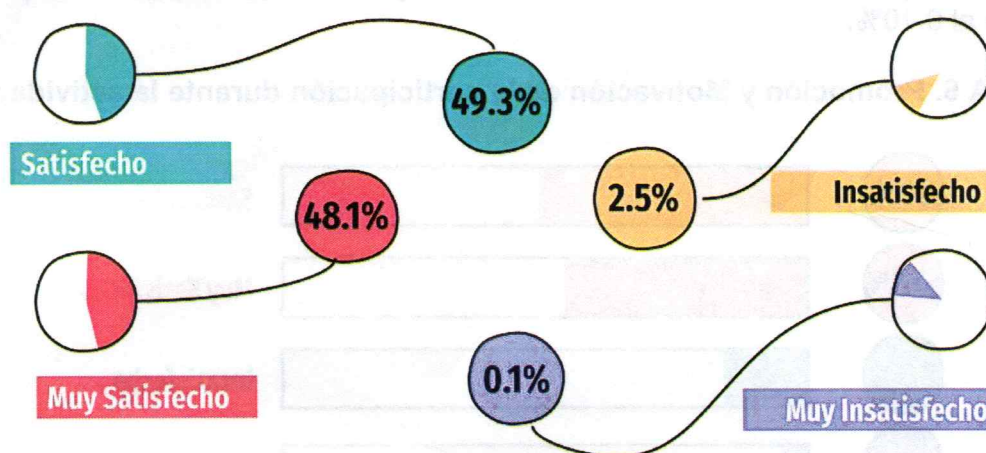


Gráfica No.4 Pregunta 3 Utilidad de los temas abordados en la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

Para el caso de la pregunta No. 3, del total de los 1.047 encuestados, 578 personas respondieron que se encontraban muy satisfechas, equivalente al 55.2%, 458 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 43.7%, 8 personas, equivalente al 0.8% respondieron que estaban insatisfechas, 2 personas como muy insatisfechas, equivalente al 0.2% y finalmente 1 persona, equivalente al 0.1%, no respondió la pregunta.

SECCIÓN 2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

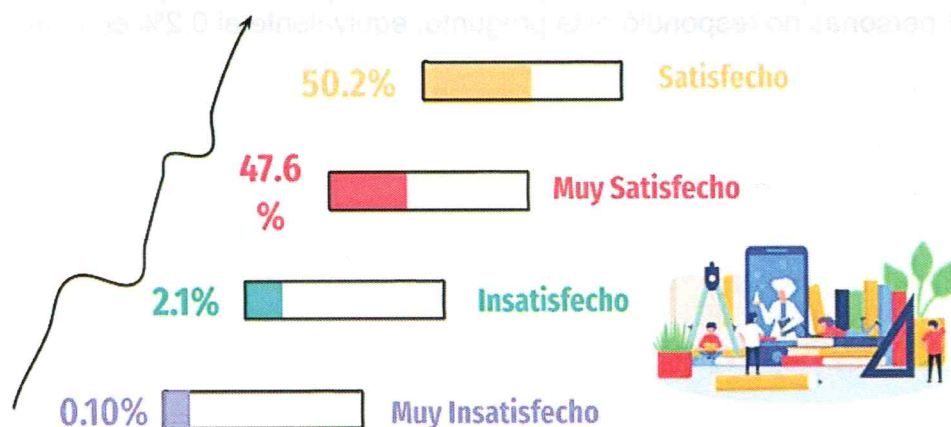
PREGUNTA 4. Metodología empleada para el desarrollo de la actividad



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 1.047 encuestados, un total de 516 personas respondieron que se encontraban satisfechas, equivalente al 49.3%, por otro lado 504 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 48.1%, por otro lado 26 personas respondieron que estaban insatisfechas, equivalente al 2.5%, y finalmente 1 persona respondió que estaba muy insatisfecha, equivalente al 0.1%.

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 1.047 encuestados, 526 personas respondieron que estaban satisfechas con los recursos didácticos empleados durante la actividad, equivalente a un 50.2%, por otro lado 498 personas respondieron muy satisfecho, equivalente al 47.6%, de otra parte 22 personas respondieron como insatisfechas, equivalente al 2.1% y finalmente 1 persona no respondió la pregunta, equivalente al 0.10%.

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



Gráfica No.7 Pregunta 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 1.047 encuestados, 524 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 50%, de otra parte 497 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 47.5%, de otra parte 24 personas respondieron que estaban insatisfechas, equivalente al 2.3% y finalmente 1 persona respondió como muy insatisfecho y 1 personas no respondió esta pregunta, equivalente al 0.2% en total.

SECCIÓN 3. HABILIDADES DEL FACILITADOR

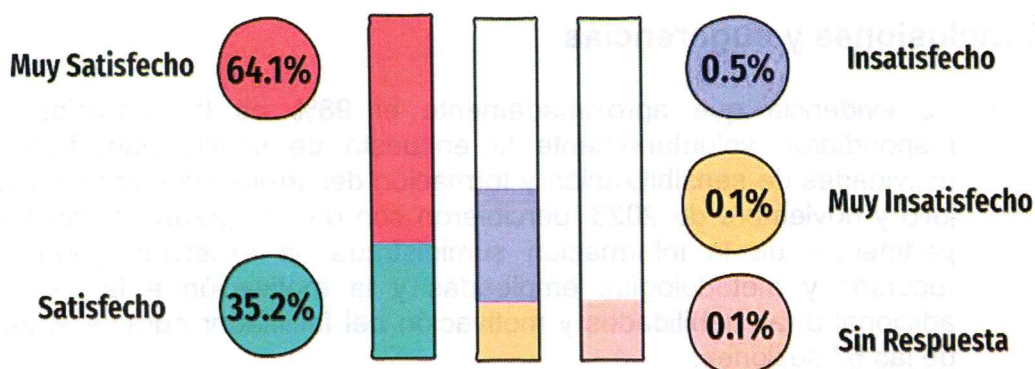
PREGUNTA 7. Disposición y actitud de los facilitadores que desarrollaron la actividad



Gráfica No.8 Pregunta 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 1.047 encuestados, 617 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 58.9%, a su vez 425 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 40.6%, de otra parte 4 personas respondieron como insatisfechas, equivalente al 0.4% y para finalizar 1 persona no respondió esta pregunta, equivalente al 0.1%.

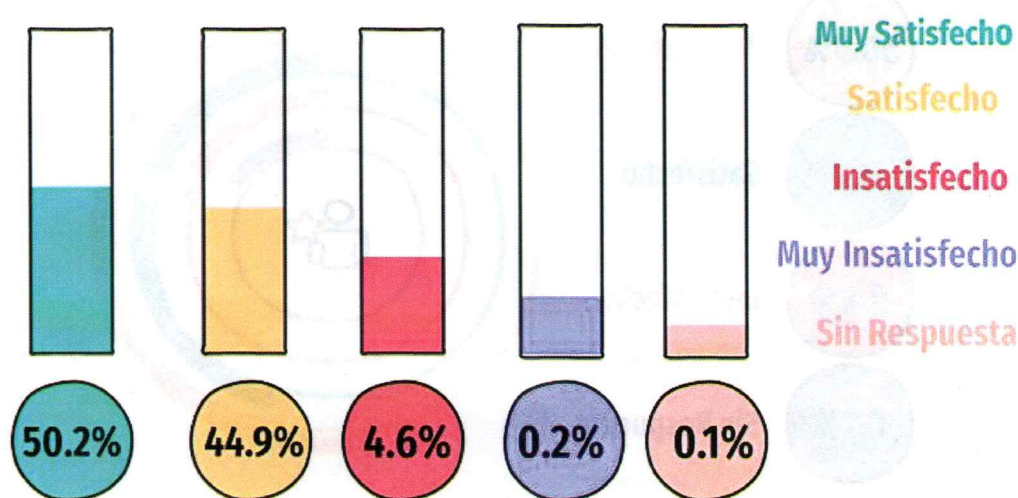
PREGUNTA 8. Manejo y dominio de la temática



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 1.047 encuestados, 671 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 64.1%, de otra parte 369 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 35.2%, por otro lado 5 personas respondieron que estaban insatisfechas, equivalente al 0.5%, 1 persona respondió como muy insatisfecha, equivalente al 0.1% y 1 persona no respondió la pregunta, equivalente al 0.1%.

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 1.047 encuestados, 526 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 50.2%, a su vez 470 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 44.9%, de otra parte 48 personas respondieron como insatisfechas, equivalente al 4.6%, 2 personas como muy insatisfechas, equivalente al 0.2% y finalmente 1 persona no respondió esta pregunta, equivalente al 0.1%.

4. Conclusiones y sugerencias

1. Se evidencia que aproximadamente el 98% de los participantes que respondieron voluntariamente la encuesta de satisfacción, frente a las actividades de sensibilización y formación desarrolladas entre los meses de julio y noviembre de 2023, percibieron con un alto grado de satisfacción la pertinencia de la información suministrada, la excelente pedagogía los recursos y metodologías empleadas y la motivación a la participación, adicional a las habilidades y motivación del facilitador durante el desarrollo de las 57 sesiones.
2. Aun cuando el porcentaje de insatisfacción de algunos de los participantes fue de aproximadamente el 2%, se sugiere realizar un análisis de las metodologías, tiempos empleados, programación de sesiones en ciertas

fechas u horarios y las temáticas abordadas, 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 sigue evidenciando, que en las sesiones presenciales, en particular con adultos mayores, al momento de responder la encuesta se confundieron en su grado de satisfacción y algunos tenían problemas para diligenciar personalmente; por tanto, varios marcaron insatisfecho o no respondieron la totalidad de las preguntas. Teniendo en cuenta lo anterior, se hizo el acompañamiento al diligenciamiento de la encuesta, explicándoles una a una las preguntas y colaborándoles con la marcación en el formato, de acuerdo a lo que ellos mismos respondían a viva voz.
4. Se ha venido fortaleciendo durante las sesiones virtuales la solicitud para diligenciar la encuesta de satisfacción y se logró que en algunas actividades presenciales, se pudiera compartir el código QR para que los asistentes pudieran diligenciar el formato en el formato digital. De igual forma en las actividades presenciales para comunidades en general se pasaba el formato físico para que lo diligenciaran.
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. Actividad muy lúdica e informativa.
 - b. Se destaca la dinámica e interactividad de las actividades.
 - c. Seguir brindando estos espacios, donde se pueda participar con facilidad.
 - d. Excelente el manejo del tiempo y la información suministrada.
 - e. Profundizar y orientar la presentación hacia el sector específico de riesgo al que se dirigen, para aprovechar más los conocimientos.
 - f. Ampliar el tiempo para ciertas temáticas y este tipo de actividades.
 - g. Buena metodología, diferente y participativa.
 - h. Seguir difundiendo los talleres para la apropiación de los planes de gestión y su aplicación.
 - i. Tener en cuenta mayores capacitaciones para Brigadistas en las instituciones educativas.
 - j. Se requieren más capacitaciones para la comunidad educativa (padres de familia, estudiantes, docentes).
 - k. Coordinar mejor los tiempos y horarios para el desarrollo de capacitaciones con docentes, por las jornadas que deben cumplir en los colegios.
 - l. Generar espacios para que se puedan compartir las experiencias exitosas de otras instituciones educativas, en cuanto a la gestión de Riesgos en su comunidad educativa.
 - m. Realizar capacitaciones con instituciones educativas iniciando el año escolar, teniendo en cuenta el diligenciamiento del Plan Escolar de Gestión de Riesgos que deben hacer en el SURE.
 - n. Ser más puntuales con algunas temáticas abordadas, dependiendo del interés y la pertinencia para los grupos de valor.
 - o. Tratar los temas de forma más detallada, y no muchos temas en una



misma sesión, para tener mayor claridad.

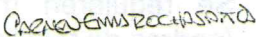
- p. Llevar las temáticas a la práctica en un espacio físico, para aterrizar los aprendizajes, y tener en cuenta las realidades de cada sector, comunidad o institución educativa.
- q. Prestar mayor atención al cumplimiento de los tiempos programados, los temas logísticos (sonido, imagen, presentaciones), que las preguntas sean enfocadas en la temática que se trata en la sesión.
- r. Implementar o desarrollar videos explicativos para la temática de Cambio Climático y el Plan Escolar de Gestión de Riesgos.
- s. Enviar recordatorios para la asistencia a las actividades programadas.
- t. Tener en cuenta para inicio del año 2024, que pueden llegar personal nuevo a las instituciones educativas y programar capacitaciones para este personal y con más detalle para cada temática.

6. En el marco de la Estrategia de Educación para la Gestión de Riesgos y la Adaptación al Cambio Climático, en cada una de las actividades de sensibilización y formación desarrolladas, se le reitera a los participantes, 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 Técnico Administrativo		12/12/2023
Revisó:	Edwin Edinson Gómez Lombana Profesional Especializado		12/12/2023
Revisó	Carmen Emilia Rocha Santos Profesional Especializada		12/12/2022
Revisó:	Andrea Guerrero Pinzón Profesional Universitaria		12/12/2023
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.			

