

**INFORME**  
**Encuestas de Satisfacción**

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

**I Semestre de 2022**



**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., Junio de 2022**

## 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 del Área de Educación e Investigación 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 2022 por el área de Educación e Investigación 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 del IDIGER durante el primer semestre de 2022.

### 2. Alcance del informe

Presentar la percepción de los grupos de valor e interés del área de Educación e Investigación 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 2022. (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	Todo

		la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	
<b>2011</b>	<b>1474</b>	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
<b>2009</b>	<b>2623</b>	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”	Todo
<b>2012</b>	<b>19</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Art. 12,13,14
<b>2012</b>	<b>2641</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano)	Todo
<b>2014</b>	<b>197</b>	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
<b>2017</b>	<b>413</b>	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
<b>2010</b>	<b>315</b>	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 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 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 2022.

Los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción aplicada a los grupos de valor e interés del área de Educación e Investigación son los siguientes:



*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 42 actividades con instituciones educativas, entidades del SDGR-CC, entidades públicas y comunidad en general, pertenecientes a trece (13) localidades de la ciudad (Engativá, Fontibón, Barrios Unidos, Kennedy, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Puente Aranda, Sumapaz, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Usaquén, Usme, localidades varias).

Se contó con la participación de 1.946 personas durante las 42 actividades de sensibilización y formación desarrolladas, de los cuales 394, es decir el 20%, 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

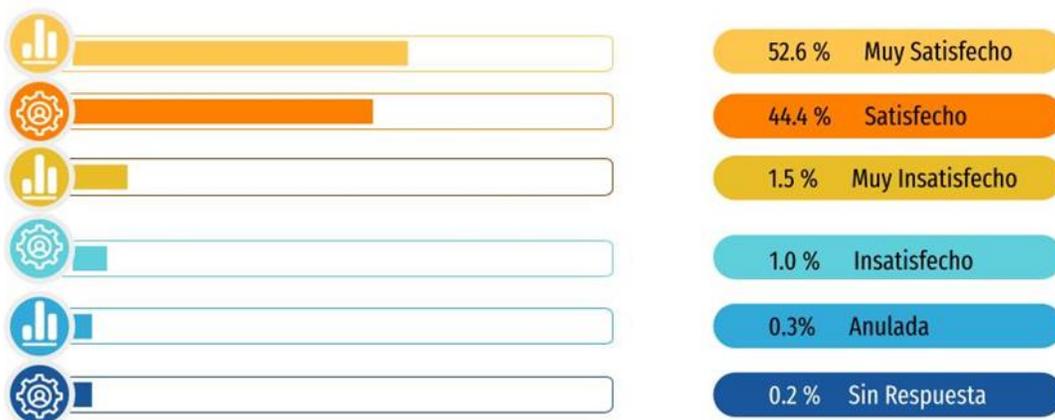
### PREGUNTA 1. Cumplimiento del propósito de la actividad



*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 394 encuestados, 212 personas, equivalente al 53,8% respondieron que se encontraban muy satisfechas con el cumplimiento del propósito de la actividad, 168 personas satisfechas, equivalente al 42,6% y solamente 8 personas entre los rangos de insatisfechas y muy insatisfechas, equivalente al 2,1%. Se anularon 2 encuestas y 4 personas no respondieron esta pregunta.

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



**Gráfica No.3 Pregunta 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 394 encuestados, frente a la pregunta sobre el aporte al mejoramiento de sus conocimientos frente al tema, 207 personas respondieron muy satisfecho, equivalente al 52,6%, por otro lado 175 personas respondieron satisfecho, equivalente al 44,4% y finalmente 10 personas respondieron entre el rango de muy insatisfechas e insatisfechas, equivalente al 2,5%. Se anuló 1 encuesta y no respondió 1 persona está pregunta.

### PREGUNTA 3. Utilidad de los temas abordados en la actividad

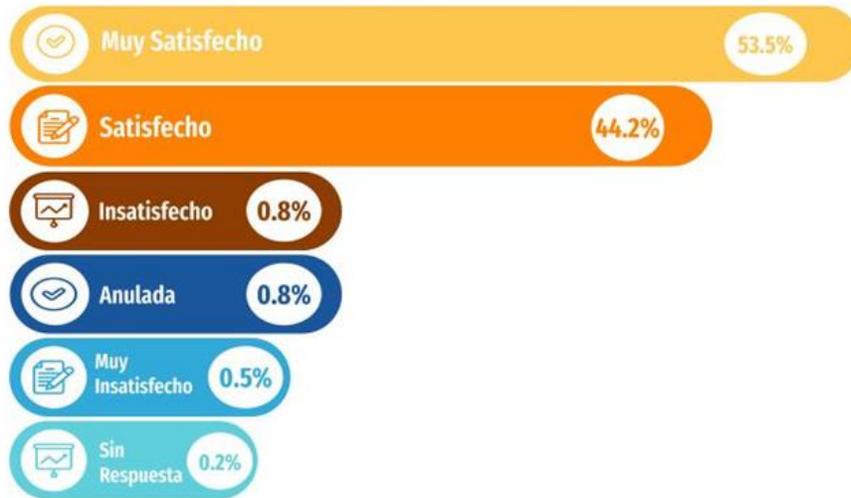


**Gráfica No.4 Pregunta 3 Utilidad de los tema abordados en la actividad**  
 Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

Para el caso de la pregunta No. 3, del total de los 394 encuestados, 213 personas respondieron que se encontraban muy satisfechas, equivalente al 54,1%, por otro lado 168 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 42,6% y finalmente 6 personas respondieron entre el rango de muy insatisfechos e insatisfechos, equivalente al 1,5%. Se anuló 1 encuesta y no respondieron 6 personas está pregunta.

## SECCIÓN 2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

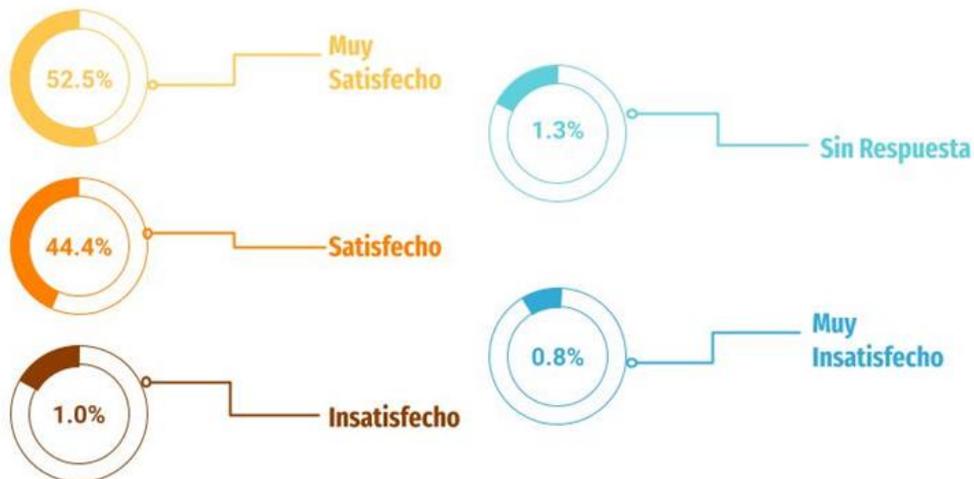
### PREGUNTA 4. Metodología empleada para el desarrollo de la actividad



**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 394 encuestados, un total de 211 personas respondieron que se encontraban muy satisfechas, equivalente al 53,5%, por otro lado 174 personas respondieron que se estaban satisfechas, equivalente al 44.2% y finalmente 5 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfechas e insatisfechas, equivalente al 1,3%. Se anularon 3 encuestas y no respondió 1 persona está pregunta.

### 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 394 encuestados, 207 personas respondieron que estaban satisfechas con los recursos didácticos empleados durante la actividad, equivalente a un 52,5%, por otro lado 175 personas respondieron muy satisfecho, equivalente al 44,4% y finalmente 7 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 1,8%. 5 personas no respondieron está pregunta.

## 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 394 encuestados, 196 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 49,7%, de otra parte 179 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 45,4%, y 14 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 3.5%. Se anuló 1 encuesta y 4 personas no respondieron ésta pregunta.

## SECCIÓN 3. HABILIDADES DEL FACILITADOR

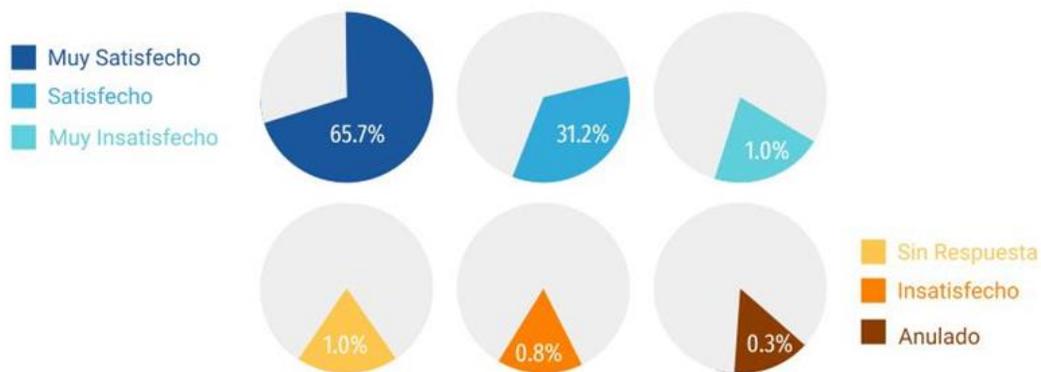
### PREGUNTA 7. Disposición y actitud de los facilitadores que desarrollaron la actividad



**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 394 encuestados, 230 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 58,4%, de otra parte 156 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 39,6% y para finalizar 4 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfechas e insatisfechas, equivalente al 1,0%. Se anularon 2 encuestas y 2 personas no respondieron esta pregunta.

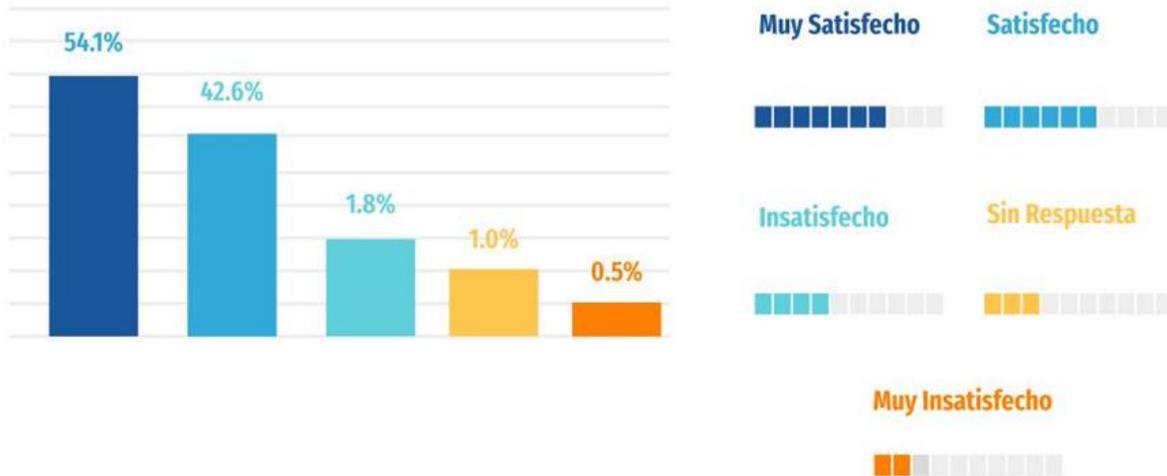
### PREGUNTA 8. Manejo y dominio de la temática



**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 394 encuestados, 259 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 65,7%, de otra parte 123 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 31,2% y 7 personas respondieron entre el rango de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 2,0%. Se anuló 1 encuesta y 4 personas no respondieron esta pregunta.

### 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 394 encuestados, 213 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 54,1%, de otra parte 168 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 42,6% y 9 personas respondieron entre el rango de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 2,3%. 4 personas no respondieron esta pregunta.

#### 4. Conclusiones y sugerencias

1. Se evidencia que la gran mayoría de participantes en las actividades de sensibilización y formación realizadas entre los meses de enero y junio de 2022, que respondieron la encuesta de satisfacción de manera voluntaria, percibieron con alto grado de satisfacción la utilidad y aplicabilidad de información brindada, los recursos, las metodologías y motivación a la participación empleadas y las habilidades del facilitador durante el desarrollo de las 42 sesiones.
2. Aunque el porcentaje de insatisfacción de algunos de los participantes fue bajo, se sugiere realizar un análisis de las acciones, con el fin de implementar mejoras en las actividades de sensibilización y formación, para aportar en mayor grado a la satisfacción de todos los participantes de las mismas.
3. Se evidencia en las sesiones presenciales que algunos de los participantes que respondieron la encuesta se confundieron al momento de responder 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 una modificación a la presentación de la estructura de la encuesta de satisfacción y se envió para revisión a la Oficina Asesora de Planeación el 03 de junio de 2022.
4. Es necesario fortalecer la solicitud de responder la encuesta de satisfacción,

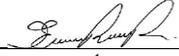
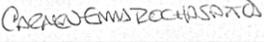
a lo largo de cada una de las actividades en las cuales se aplica para que las personas la respondan. Aunque la encuesta es de carácter voluntario, el ejercicio de reiterar la solicitud de manera motivadora para los asistentes puede llegar a tener impacto en el aumento de personas que la responden. Adicional a lo anterior se sugiere dar unos minutos al final de la sesión y una explicación de cómo realizar dicho proceso para quien la necesite.

- Basados en la Estrategia de Educación para la Gestión de Riesgos y la Adaptación al Cambio Climático, es importante conocer la percepción y sugerencias que tengan los participantes de las actividades de sensibilización y formación, para implementar mejoras en las temáticas, metodologías y recursos empleados.



**JULIO CÉSAR PINZÓN REYES**

Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Estefanía Rosa Prieto Rodríguez		01/07/2022
Revisó:	Edwin Gómez Lombana. Profesional Especializado.		01/07/2022
Revisó:	Andrea Guerrero Pinzón. Profesional Universitaria.		01/07/2022
Revisó	Carmen Emilia Rocha Santos. Profesional Especializada		01/07/2022
Aprobó:	Julio Cesar Pinzon Reyes. 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.			