

INFORME
Encuestas de Satisfacción

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER

I Semestre de 2024



Actividades de Sensibilización y Formación

Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

Bogotá D.C., Julio de 2024

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" aplicadas entre los meses de enero y junio de 2024 en las actividades de sensibilización y formación, desarrolladas por las áreas 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. También en actividades desarrolladas por personas de la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del 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 durante el primer semestre de 2024, 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 y por profesionales de la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio Climático.

2. Alcance del informe

Presentar la percepción que tienen algunas personas que participaron en las actividades de sensibilización y formación, sobre el desarrollo de dichas actividades, realizadas en el periodo comprendido entre el primero (01) de enero y el treinta (30) de junio de 2024. (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 Prevención y Atención de Emergencias ahora Instituto Distrital de Gestión de riesgos y Cambio climático – IDIGER, por medio de la cual | Art. 4 |

| | | |
|--|--|--|
| | 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 las áreas 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. También en actividades desarrolladas por personas de la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático, durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2024.

Los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción aplicada 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 83 actividades con instituciones educativas, entidades del SDGR-CC, entidades públicas, empresas privadas, comunidad en general y en el marco de los proceso de construcción de Planes Comunitarios de Gestión de Riesgos, pertenecientes a siete (07) localidades de la ciudad

(Usaquén, Engativá, Suba, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Usme, Fontibón y varias localidades en una misma sesión).

En el desarrollo de las 83 actividades, participaron 3.689 personas, de las cuales 732, es decir el 19.84%, respondieron de forma voluntaria la encuesta de satisfacción de forma virtual o presencial.

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

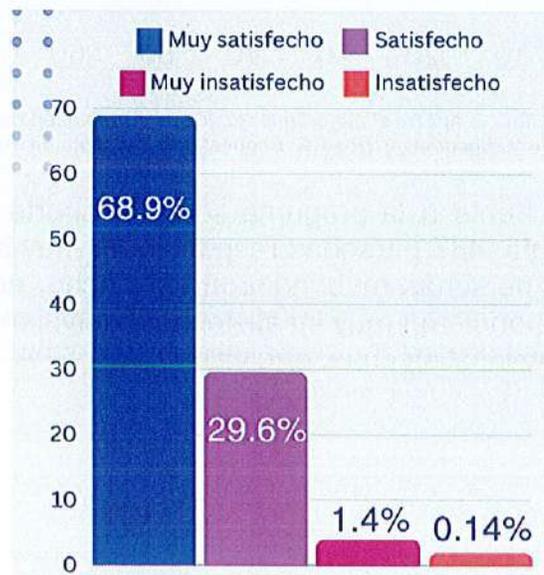
1. Pertinencia de la Actividad con un total de 3 preguntas
2. Desarrollo de la Actividad con un total de 3 preguntas
3. Habilidades del Facilitador con un total de 3 preguntas

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

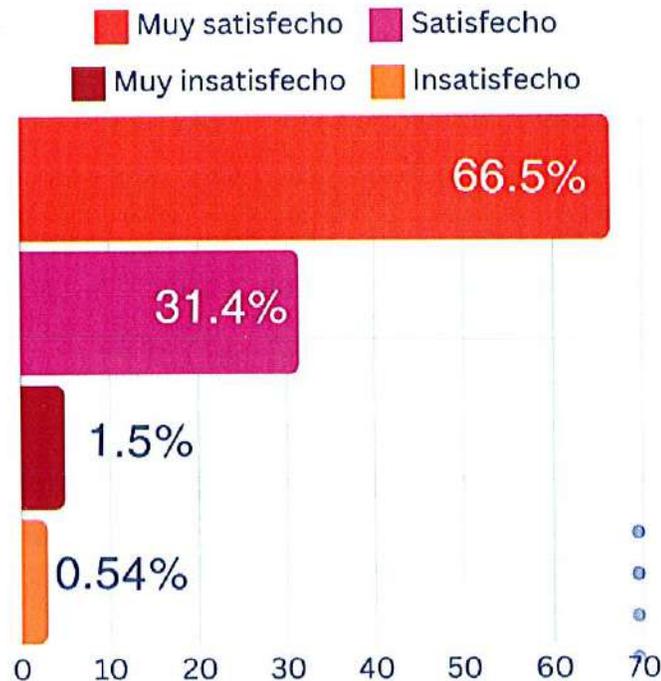
PREGUNTA 1. Cumplimiento del propósito de la actividad



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 732 encuestados, 504 personas, equivalente el 68.9% respondieron que se encontraban muy satisfechas con el cumplimiento del propósito de la actividad, 217 personas satisfechas, equivalente al 29.6%, de otra parte 10 personas muy insatisfechas, equivalente al 1.4% y solamente 1 persona insatisfechas, equivalente al 0.14%.

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 732 encuestados, frente a la pregunta sobre el aporte al mejoramiento de sus conocimientos frente al tema, 487 personas respondieron muy satisfecho, equivalente al 66.5%, por otro lado 230 personas respondieron satisfecho, equivalente al 31.4%, por otra parte 11 personas respondieron muy insatisfecho, equivalente al 1.5% y finalmente 4 personas respondieron muy insatisfechas, equivalente al 0.54%.

PREGUNTA 3. Utilidad de los temas abordados en la actividad

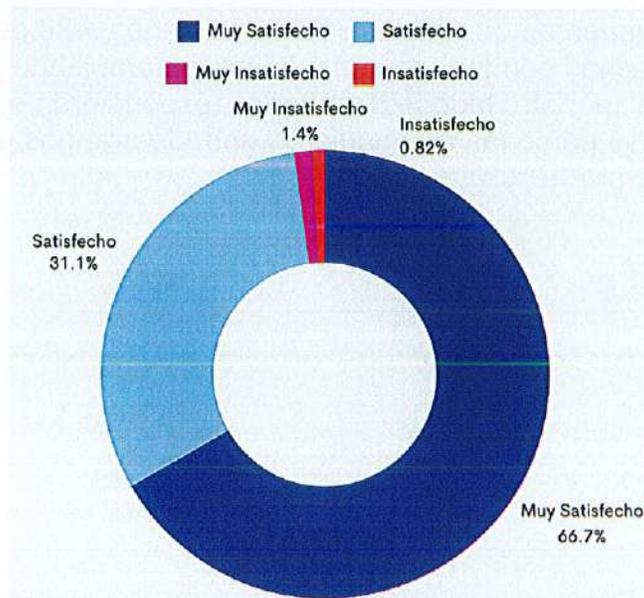


Gráfica No.4 Pregunt 3 Utilidad de los tema abordados en la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

Para el caso de la pregunta No. 3, del total de los 732 encuestados, 504 personas respondieron que se encontraban muy satisfechas, equivalente a 68.85%, por otro lado 216 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 29.5%; de otra parte 10 personas respondieron que estaban muy insatisfechas, equivalente al 1.4% y finalmente 2 personas respondieron muy insatisfechos, equivalente al 0.7%.

SECCIÓN 2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

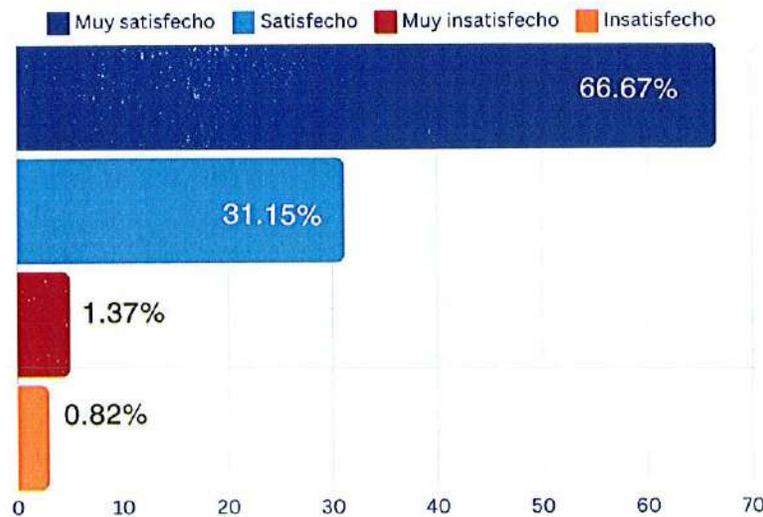
PREGUNTA 4. Metodología empleada para el desarrollo de la actividad



Gráfica No.5 Pregunt 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 732 encuestados, un total de 488 personas respondieron que se encontraban muy satisfechas, equivalente al 66.7%, por otro lado 231 personas respondieron que se estaban satisfechas, equivalente al 31.6%; finalmente 13 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfechas e insatisfechas, equivalente al 1.78%.

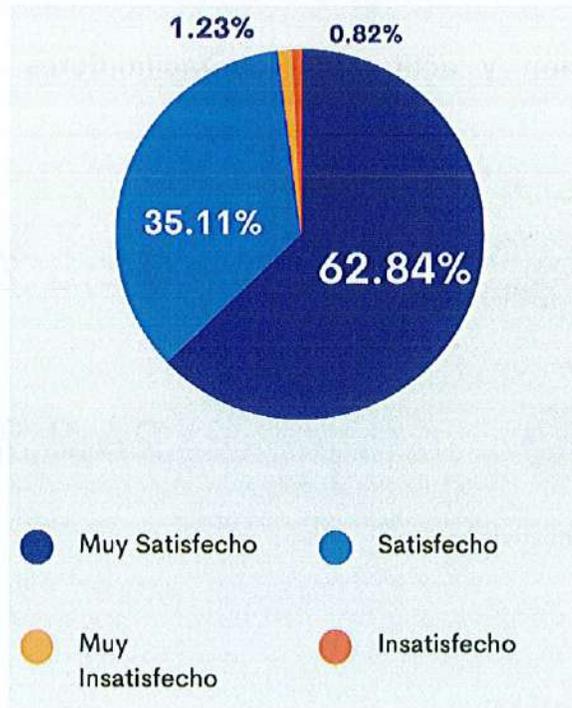
PREGUNTA 5. Recursos didácticos empleados



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 732 encuestados, 488 personas respondieron que estaban muy satisfechas con los recursos didácticos empleados durante la actividad, equivalente a un 66.67%, por otro lado 228 personas respondieron satisfecho, equivalente al 31.15% y finalmente 16 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 2.19%.

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

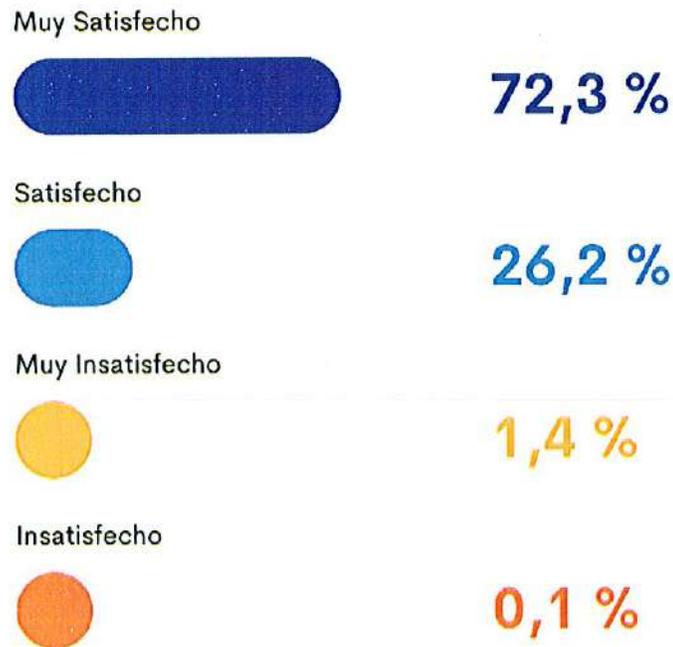


*Gráfica No.7 Pregunta 6 Promoción y motivación de la participación durante la actividad
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico*

En la pregunta No. 6 de los 732 encuestados, 460 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 62.84%, de otra parte 257 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 35.11%, y 15 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 2.05%.

SECCIÓN 3. HABILIDADES DEL FACILITADOR

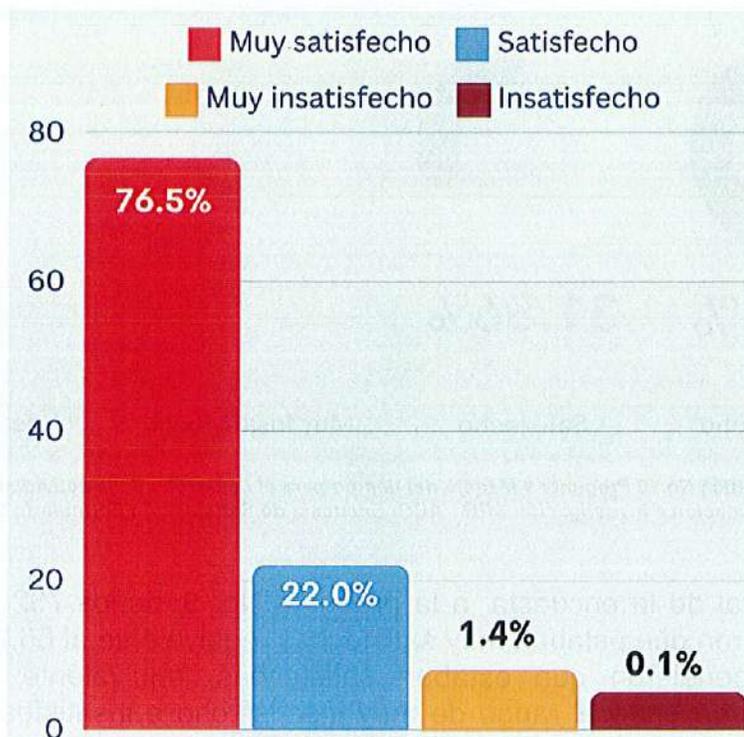
PREGUNTA 7. Disposición y actitud de los facilitadores que desarrollaron la actividad



*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 732 encuestados, 529 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 72.3%, de otra parte 192 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 26.2% y para finalizar 11 personas respondieron entre los rangos de muy insatisfechas e insatisfechas, equivalente al 1.50%.

PREGUNTA 8. Manejo y dominio de la temática

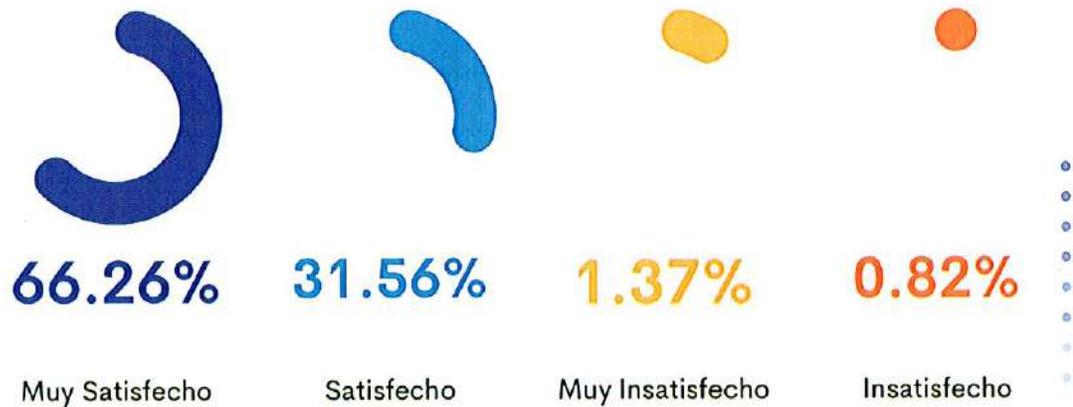


Gráfica No.9 Pregunta 8 Manejo y dominio de la temática

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

A la pregunta No. 8, de los 732 encuestados, 560 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 76.5%, de otra parte 161 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 22.0% y 11 personas respondieron entre el rango de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 1.50%.

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 732 encuestados, 485 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 66.26%, de otra parte 231 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 31.56% y 16 personas respondieron entre el rango de muy insatisfecho e insatisfecho, equivalente al 2.19%.

4. Conclusiones y sugerencias

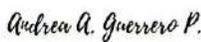
1. Es de resaltar que aproximadamente el 98.50% de participantes que respondieron la encuesta de satisfacción, frente a las actividades de sensibilización y formación desarrolladas entre los meses de enero y junio de 2024, percibieron de manera muy satisfactoria la utilidad y pertinencia de la información brindada durante el desarrollo de estas actividades de educación en Gestión de Riesgos y Cambio Climático, los recursos y metodologías empleadas y la motivación a la participación, adicional a las habilidades de los facilitadores durante el desarrollo de las 83 sesiones.
2. Aunque el porcentaje de insatisfacción de algunos de los participantes fue de aproximadamente el 2.19%, se han realizado diversos ajustes y mejoras en las actividades de sensibilización y formación, para aportar en mayor grado a la satisfacción de todos los participantes, tanto en la modalidad virtual como en la presencial y se han adoptado las sugerencias de los participantes.
3. En las sesiones presenciales, en particular con adultos mayores, se ha realizado un acompañamiento personalizado al momento de diligenciar el formato, explicándoles una a una las preguntas de la encuesta y como debían marcar la posible respuesta.
4. Se sigue motivando a las personas asistentes, para que diligencien la encuesta de satisfacción, pero en ocasiones se ha dificultado, por la gran cantidad de asistentes en una misma sesión. Adicional a lo anterior, de Asistencia tuvo modificaciones este año, y quedó demasiado extenso, razón por la cual en ocasiones las personas, ya no quieren diligenciar más registros al final de las sesiones. En las actividades de manera presencial se entregó el formato a la mayor parte 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. Las charlas son de suma importancia.
 - b. Continuar realizando más capacitaciones.
 - c. Muy interesante y dinámica
 - d. Muy clara la información, excelente explicación y desarrollo del tema.
 - e. Solicitan recibir el material trabajado en cada sesión para ser socializado con su comunidad educativa.
 - f. Que se puedan ampliar a todo el equipo de docentes, estudiantes y padres de familia de las instituciones educativas.
 - g. Ampliar los temas y las sesiones.
 - h. Que se desarrollen más sesiones presenciales.
 - i. Hacer las sesiones en diversos horarios que no sean muy pesados

- para ciertas jornadas.
- j. Las temáticas son muy interesantes, pero a veces es demasiado extenso.
 - k. Tener en cuenta hacer capacitaciones previas a los ejercicios de simulacros anuales, sobre todo para instituciones educativas.
 - l. Excelente que hagan uso de ayudas visuales y actividades didácticas para que no se haga monótona la sesión.
 - m. Tener en cuenta poder aplicar más de estas capacitaciones a empresas privadas para que los empleados tengan clara la normatividad en Gestión de Riesgos.
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 sesiones donde se puede aplicar la Encuesta de Satisfacción, se le reitera a los participantes, la importancia que tiene para la entidad conocer la percepción y sugerencias que tengan, para implementar mejoras en las temáticas, metodologías y recursos empleados en cada actividad de sensibilización y formación.



DARWIN JAVIER ORTÍZ GONZÁLEZ

Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

| | Nombre | Firma | Fecha |
|--|--|---|------------|
| Proyectó: | Estefanía Rosa Prieto Rodríguez |  | 02/07/2024 |
| Revisó: | Edwin Edinson Gómez Lombana. |  | 05/07/2024 |
| Revisó: | Andrea Guerrero Pinzón. Profesional Universitaria. |  | 05/07/2024 |
| Revisó | Carmen Emilia Rocha Santos. Profesional Especializada |  | 05/07/2024 |
| Aprobó: | Darwin Javier Ortiz 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. | | | |