

INFORME
Encuestas de Satisfacción

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER

II Semestre de 2024



Actividades de Sensibilización y Formación

Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

Bogotá D.C., Diciembre de 2024

Diagonal 47 No. 77A-09 Interior 11
Conmutador: (601) 4292800
Página web: www.idiger.gov.co
Correo: radicacionentradas@idiger.gov.co
Código postal: 111071



**INSTITUTO DISTRITAL DE
GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO**

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.

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, empresas privadas 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 julio a diciembre de 2024 en el desarrollo de las actividades de sensibilización y formación. 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 segundo 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 en trabajo conjunto con algunos profesionales de la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio Climático y la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres.

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 julio y el cuatro (04) de diciembre 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	Todo

		ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	
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 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, como trabajo conjunto con algunos profesionales de la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático y la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre 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*

Con base en la Estrategia de Educación para la Reducción del Riesgo que ha venido implementando la entidad, se han reforzado actividades como las de divulgación con un total de veinticuatro (24) invitaciones remitidas a los actores de interés del área de Educación en particular, de acuerdo con la actualización y depuración de las bases de datos con las que cuenta, invitándolos a participar de estas actividades, no solo de educación en gestión del riesgos y adaptación al cambio climático, sino también las de vital importancia como el ejercicio de Simulacro Distrital 2024 y las diversas sesiones que desde otras áreas de la entidad se desarrollaron durante el segundo semestre de 2024.

Algunos de las localidades donde se desarrollaron principalmente actividades de sensibilización y formación en conceptos básicos de gestión de riesgos, variabilidad climática (fenómeno del niño y la niña) y en el marco de los proceso de construcción de Planes Comunitarios de Gestión de Riesgos, fueron Los Mártires, Usme, Engativá, Suba, Ciudad Bolívar, Chapinero y Usaquén.

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

1. Cumplimiento del propósito de la actividad



Gráfica No.2

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

De los 327 encuestados, 231 (70,64%) participantes respondieron que se encontraban muy satisfechos porque el propósito de sensibilización o formación se había cumplido desde su perspectiva, y los 96 (29,36%) restantes respondieron que estaban satisfechos.

2. Aporte al mejoramiento de sus conocimientos frente al tema

Pregunta 2



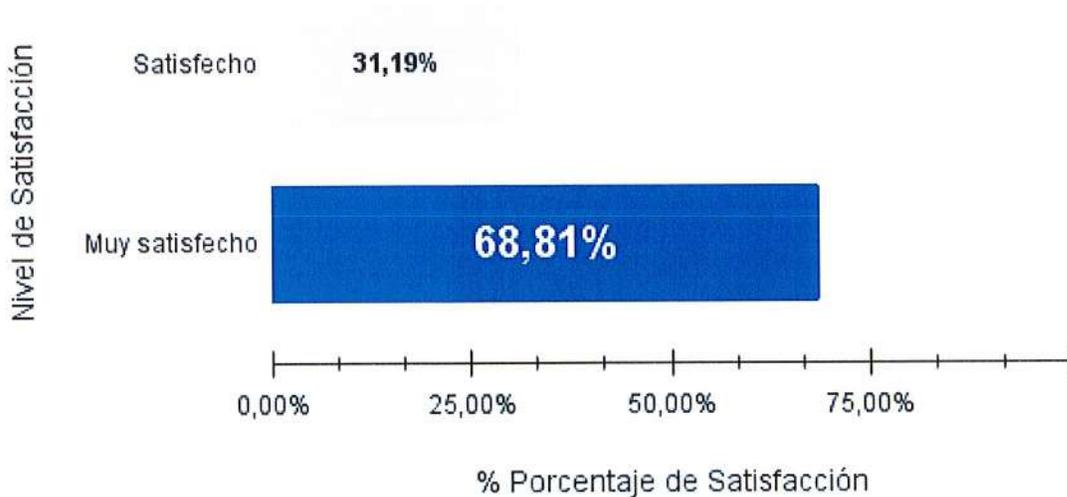
Gráfica No.3

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

De los 327 encuestados, frente a esta pregunta, 223 (68,20%) asistentes respondieron muy satisfecho, 103 (31,05%) respondieron satisfechos, y solamente 1 (0,31%) respondió insatisfecho; en su mayoría consideraron que las temáticas que se abordaron durante las sesiones sí aportaron al mejoramiento de sus conocimientos.

3. Utilidad de los temas abordados en la actividad

Pregunta 3



Gráfica No.4

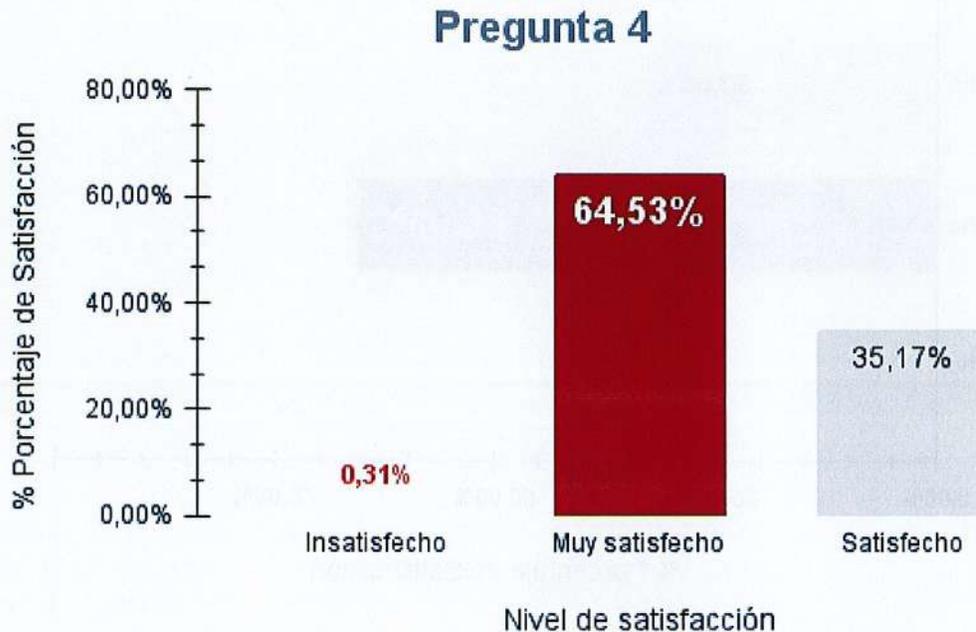
Fuente: Área Educación e Investigación SRR-ACC Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual y Físico

En cuanto a la utilidad de los temas abordados en cada sesión, del total de los 327 encuestados, 225 (68,81%) participantes respondieron que estaban muy satisfechos, y 102 (31,19%) de los demás asistentes, respondieron que estaban satisfechos.

Con estas tres primeras preguntas, podemos determinar, con la manifestación de la perspectiva de los encuestados, que las actividades de sensibilización y formación desarrolladas, fueron pertinentes para los participantes de cada sesión y aportaron a mejorar sus conocimientos frente a las temáticas generales de la Gestión de Riesgos de Desastres en el Distrito Capital.

SECCIÓN 2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

4. Metodología empleada para el desarrollo de la actividad

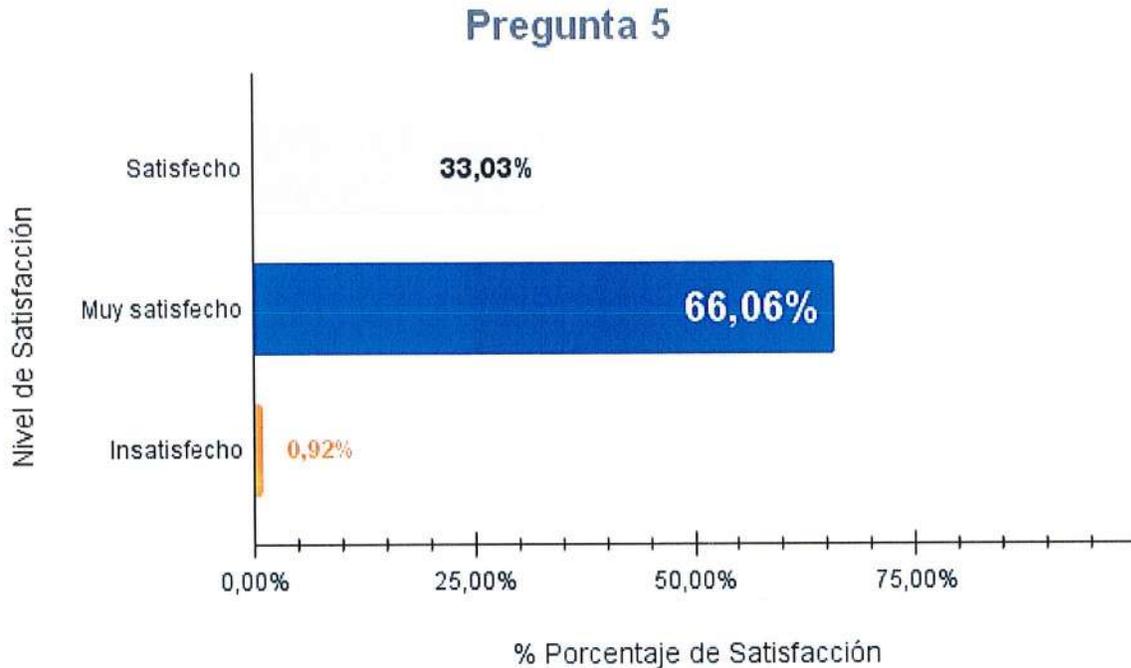


Gráfica No.5

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

En la presente pregunta, de los 327 encuestados, un total de 211 (64,53%) asistentes respondieron que se encontraban muy satisfechos, y 115 (35,17%) participantes respondieron que estaban satisfechos, solo 1 (0,31%) persona respondió que estaba insatisfecha, mostrando que el 99,7% de los participantes consideraron que la metodología empleada para el desarrollo de la actividad fue pertinente y acertada.

5. Recursos didácticos empleados



Gráfica No.6

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

En lo referente a los recursos empleados por los facilitadores en las sesiones de sensibilización y formación, tenemos que de los 327 encuestados, 216 (66,06%) personas respondieron que estaban muy satisfechas, 108 (33,03%) respondieron que estaban satisfechos y solamente 3 (0,92%) personas respondieron que estaban insatisfechos.

6. Promoción y Motivación de la participación durante la actividad

Pregunta 6



Gráfica No.7

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

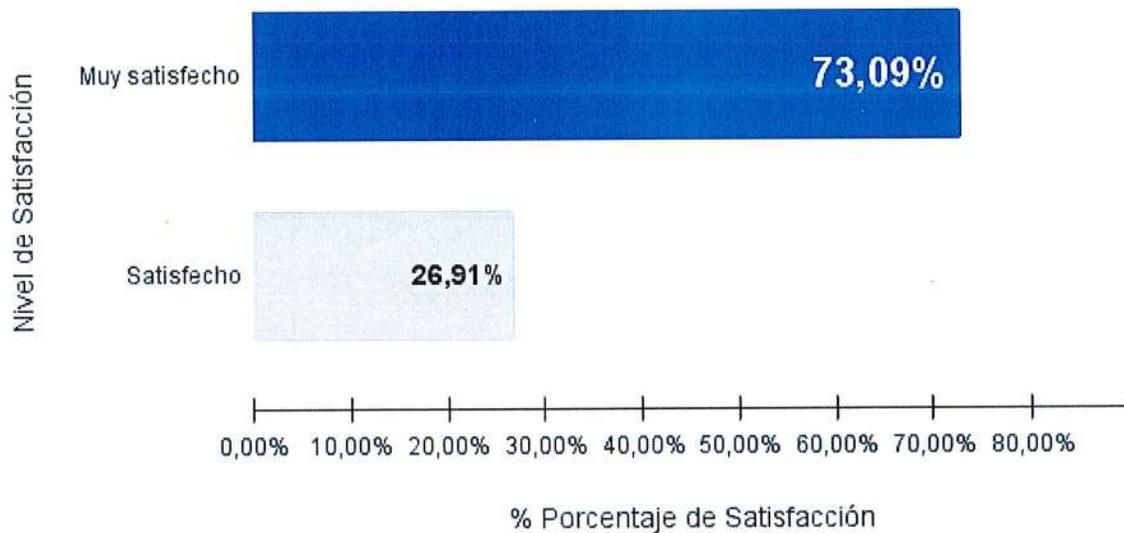
En cuanto a la dinámica para que los asistentes a las sesiones, participaran activamente, de los 327 encuestados, 206 (63%) personas respondieron que estaban muy satisfechas, otros 120 (36,7%) participantes respondieron que estaba satisfechos y solamente 1 (0,3%) persona respondió que estaba insatisfecha.

De esta sección de preguntas podemos determinar que el 99,7% de los participantes a las sesiones percibieron las metodologías, recursos y dinámicas de participación, adecuadas y favorables para su proceso de sensibilización en gestión de riesgos y cambio climático.

SECCIÓN 3. HABILIDADES DEL FACILITADOR

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

Pregunta 7

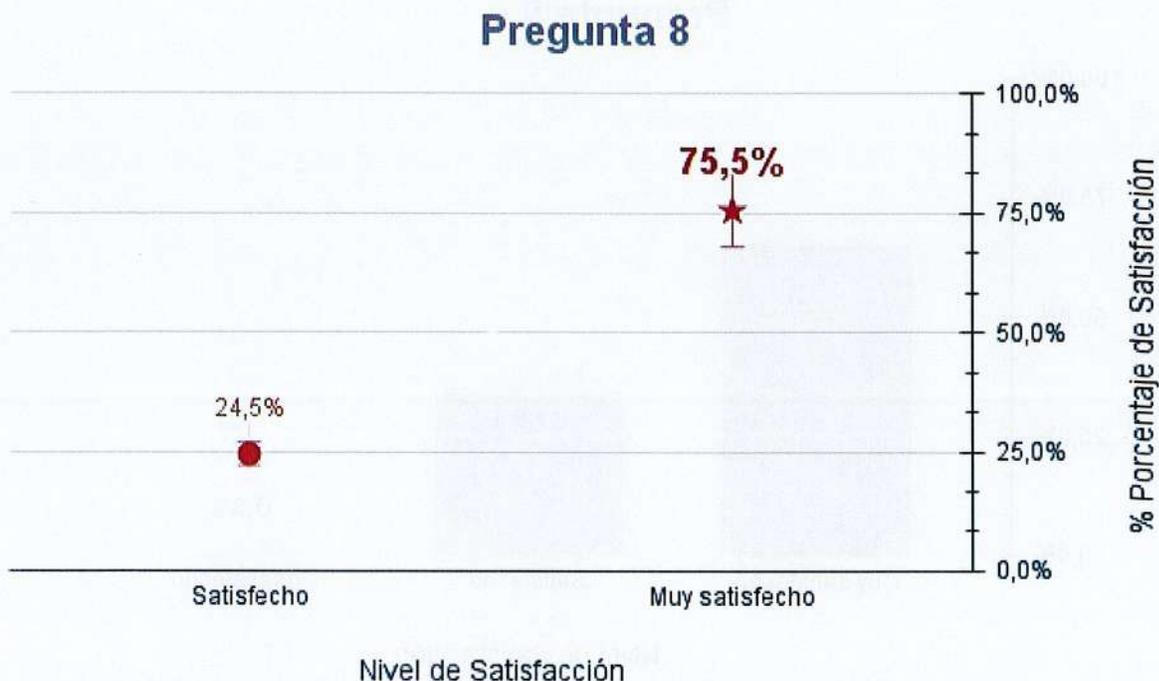


Gráfica No.8

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

En lo referente a la actitud y disposición de los facilitadores, de los 327 encuestados, 239 (73,09%) personas respondieron que estaban muy satisfechas, y los otros 88 (26,91%) asistentes, se encontraron satisfechos con el proceso que desarrollaron los facilitadores.

8. Manejo y dominio de la temática



Gráfica No.9

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

En cuanto al dominio de la temática abordada en algunas de las sesiones, de los 327 encuestados, 247 (75,5%) personas respondieron que estaban muy satisfechas, y 80 (24,5%) asistentes respondieron que estaban satisfechos, considerando que los facilitadores si tenían el conocimiento adecuado en las temáticas tratadas.

9. Manejo del tiempo para el desarrollo de la actividad

Pregunta 9



Gráfica No.10

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

Para terminar, en cuanto al manejo del tiempo programado para cada sesión, de los 327 encuestados, 212 (64,8%) participantes respondieron que estaban muy satisfechos, de otra parte 114 (34,9%) personas respondieron que estaban satisfechas, y solamente 1 (0,3%) persona respondió que no estaba satisfecha.

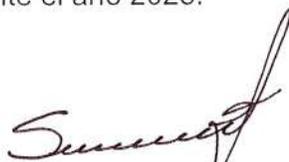
Concluimos en cuanto a las habilidades de los facilitadores, que el 99% de los asistentes a las actividades desarrolladas, consideraron que tenían las actitudes adecuadas, el conocimiento pertinente y manejaron de manera adecuada el tiempo establecido.

5. Conclusiones y sugerencias

1. Es de resaltar que aproximadamente el 99,7% de los asistentes que respondieron la encuesta de satisfacción, frente a las actividades de sensibilización y formación desarrolladas entre los meses de julio y diciembre de 2024, valoran positivamente la pertinencia, confiabilidad y valor de la información brindada durante el desarrollo de cada sesión, en temas de Gestión de Riesgos y Cambio Climático; a la vez que los recursos, metodologías empleadas, la motivación a la participación, y las habilidades de los facilitadores durante el desarrollo de las 74 sesiones fue fundamental para llevar a buen término los procesos programados.
2. En términos generales el porcentaje de insatisfacción de algunos de los participantes fue de aproximadamente el 0,3%, disminuyendo el porcentaje del semestre pasado fue de 2.19%, teniendo en cuenta que se han venido realizando diversos ajustes y mejoras en las actividades tanto virtuales como presenciales, tomando en cuenta las sugerencias y observaciones que hicieron participantes de las sesiones.
3. Se sigue motivando a las personas asistentes, para que diligencien la encuesta de satisfacción, Sin embargo, es importante aclarar que en las actividades presenciales no se aplicaron tantas encuestas como el semestre anterior, porque varias de las programaciones corresponden a procesos de formación en el marco de los Planes Comunitarios de Gestión de Riesgos, en algunos de los cuales solo se aplicaron encuestas en la última sesión desarrollada, para tomar la perspectiva general de todo el proceso realizado con las comunidades.
4. En algunas de las encuestas de actividades virtuales, los asistentes hicieron las siguientes observaciones y sugerencias:
 - a. Las actividades fueron muy oportunas para algunas comunidades.
 - b. Emplearon recursos llamativos y un excelente manejo de la temática.
 - c. Importante ampliar los temas, sobre todo para enfocarlos en los Planes Escolares.
 - d. Considerar la posibilidad de hacer estas actividades al interior de las instituciones educativas, con el personal de docentes, padres y estudiantes.
 - e. Tener acceso al material de consulta.
 - f. Excelentes herramientas para aplicar en entornos de trabajo y familiares.
 - g. Considerar hacer charlas sobre un fondo de emergencia.
 - h. Para las sesiones en VIVO es importante mejorar la calidad de transmisión y audio.

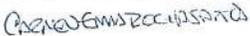
- i. Muy exagerado que la lista de asistencia tenga 5 preguntas para determinar el género de una persona, desvía la atención de lo realmente importante.
- j. Considerar ampliar y adaptar las temáticas para niños, niñas y jóvenes en los colegios.
- k. Excelente nivel de creatividad y metodología.
- l. Ampliar el tiempo para abordar más temáticas.
- m. Muy didácticas y dinámicas las sesiones, no se siente el tiempo en que transcurren las sesiones.
- n. Estar más atentos al chat de las sesiones virtuales, a veces se quedan mensajes sin leer. Sin embargo, se dan respuesta a viva voz.
- o. Llevar los ejercicios y dinámicas a lo presencial.
- p. Continuar con el desarrollo de estas actividades, para afianzar la recordación de las temáticas.

Como parte del proceso de mejoramiento de las actividades de educación en Gestión de Riesgos y Cambio Climático, se desarrollarán los ajustes necesarios para tomar en cuenta las observaciones y sugerencias generales, contenidas en el punto anterior, y poder llevarlas a la práctica durante el año 2025.



MARIO SEBASTIAN ARANGUREN LEÓN

Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Estefanía Rosa Prieto Rodríguez		05/12/2024
Revisó:	Edwin Edinson Gómez Lombana.		05/12/2024
Revisó:	Andrea Guerrero Pinzón. Profesional Universitaria.		06/12/2024
Revisó	Carmen Emilia Rocha Santos. Profesional Especializada		09/12/2024
Aprobó:	Mario Sebastian Aranguren León. 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.			