

# **INFORME**

## **Encuestas de Satisfacción**

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

**I Semestre de 2021**



**Actividades de Sensibilización del Área de Educación e Investigación**  
**Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático**

**Bogotá D.C., Junio de 2021**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe consolida los resultados obtenidos en la aplicación de las “encuestas de satisfacción de la actividad de sensibilización”, implementadas entre los meses de abril y junio de 2021 por el área de Educación e Investigación de la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático. Estas encuestas fueron diligenciadas voluntariamente por un grupo de ciudadanos y ciudadanas participantes de dichas actividades.

### **1. Objetivo**

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 de los grupos de valor e interés del Área de Educación e Investigación frente a las actividades de sensibilización que se vienen desarrollando con los diferentes actores que hacen parte del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, entre ellas: instituciones educativas públicas y privadas, Consejos Locales de Gestión del Riesgo y Cambio Climático, Juntas de Acción Comunal, Empresas Privadas y comunidad en general de las diferentes localidades del Distrito Capital, con el fin de estructurar e implementar estrategias enmarcadas en el mejoramiento de las actividades mencionadas.

### **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 realizadas en el periodo entre el primero (01) de abril y el treinta (30) de junio de 2021. (Fuente de información - datos estadísticos de las encuestas realizadas de manera virtual 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 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 voluntariamente por los participantes en las actividades de sensibilización desarrolladas por el área de Educación de 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 abril y junio de 2021.

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 Actividades y Participantes Total*

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

Entre los meses de abril y junio se desarrollaron un total de 21 actividades con instituciones educativas, entidades del SDGR-CC y comunidad en general, pertenecientes a nueve (9) localidades de la ciudad. Se contó con la participación de 912 ciudadanos y ciudadanas durante las 21 actividades de sensibilización desarrolladas, de los cuales 268 asistentes respondieron de forma voluntaria la encuesta de satisfacción de forma virtual.

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 2 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, para cada una de las 8 preguntas realizadas, mediante el formulario virtual del formato GR-FT-01 Versión 3 "Encuesta de Satisfacción":

## SECCIÓN 1. PERTINENCIA DE LA ACTIVIDAD

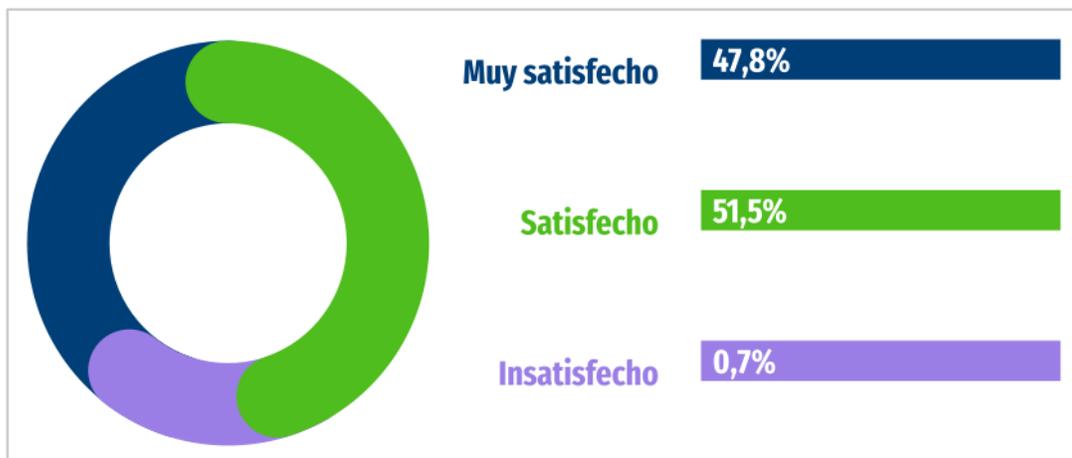
### PREGUNTA 1. Cumplimiento del propósito de la actividad



Gráfica No.2 Pregunt 1. Cumplimiento del propósito de la actividad  
Fuente: Área Educación e Investigación - Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual

De los 268 encuestados, 138 personas, equivalente el 51,5% respondieron que se encontraban muy satisfechas con el cumplimiento del propósito de la actividad, 126 personas satisfechas, equivalente al 47% y solamente 4 personas insatisfechas, equivalente al 1,5%.

### 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 - Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual

De los 268 encuestados, frente a la pregunta sobre el aporte al mejoramiento de sus conocimientos frente al tema, 128 personas respondieron muy satisfecho, equivalente al 47,8%, por otro lado 138 personas respondieron satisfecho, equivalente al 51,5% y finalmente 2 personas respondieron insatisfecho, equivalente al 0,7%.

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

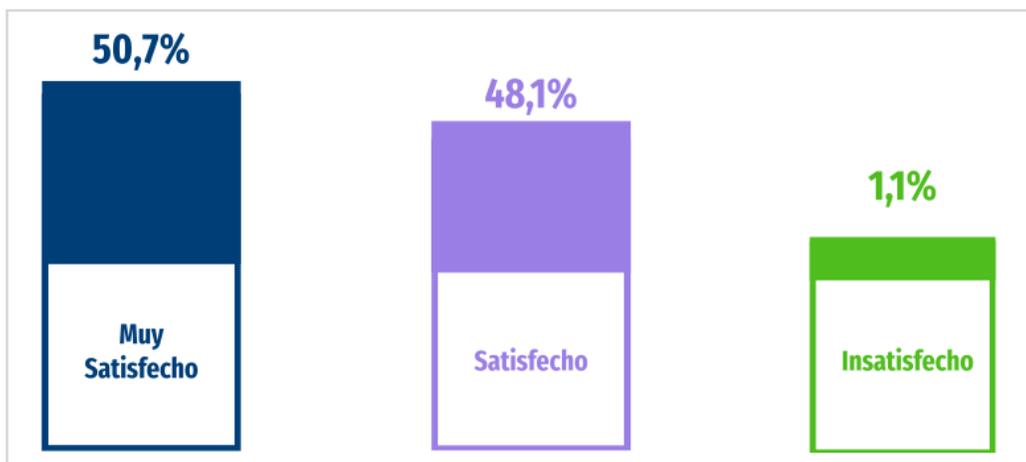


Gráfica No.4 Preguntar 3 Utilidad de los temas abordados en la actividad  
Fuente: Área Educación e Investigación - Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual

Para el caso de la pregunta No. 3, del total de los 268 encuestados, 154 personas respondieron que se encontraban muy satisfechas, equivalente al 57,5%, por otro lado 111 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 41,4% y finalmente solo 3 personas dijeron que estaban insatisfechos, equivalente al 1,1%.

## SECCIÓN 2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

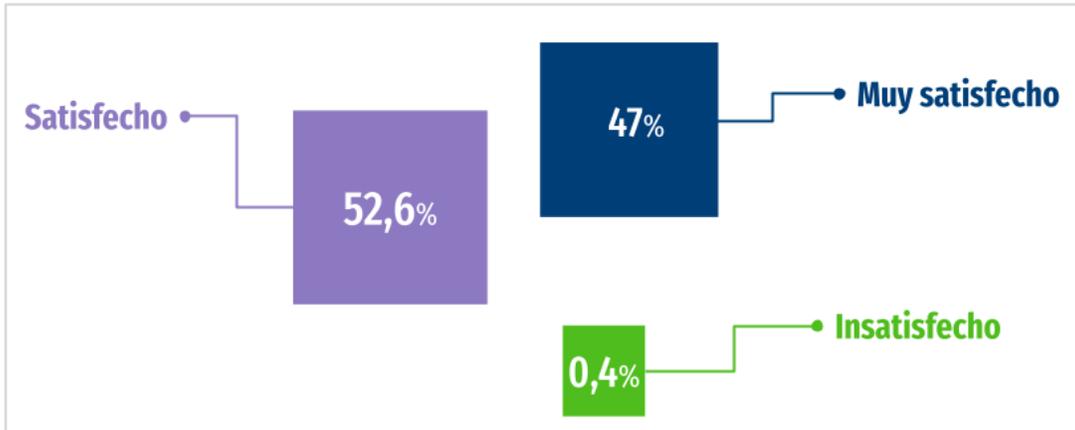
### PREGUNTA 4. Metodología empleada para el desarrollo de la actividad



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

En la pregunta No. 4, de los 268 encuestados, un total de 136 personas respondieron que se encontraban muy satisfechas, equivalente al 50,7%, por otro lado 129 personas respondieron que se estaban satisfechas, equivalente al 48,1% y finalmente solo 3 personas respondieron que estaban insatisfechas, equivalente al 1,1%.

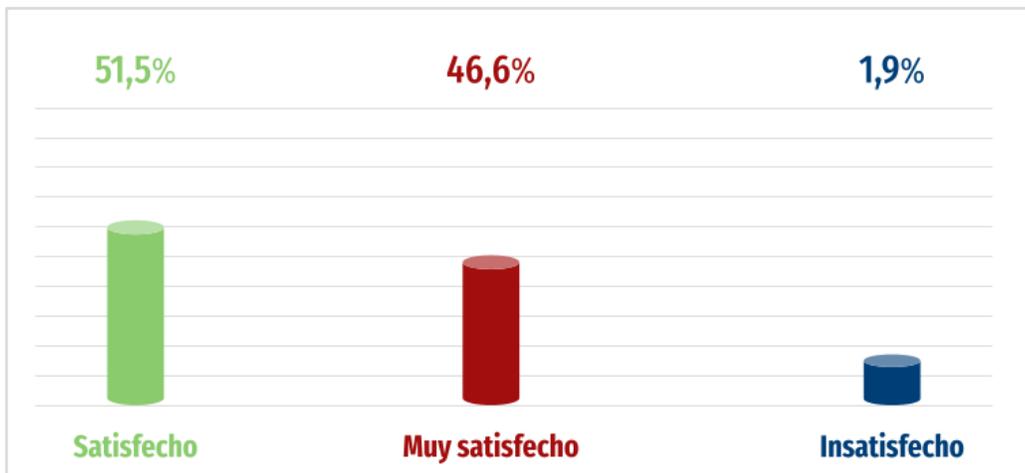
### PREGUNTA 5. Recursos didácticos empleados



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

Para la pregunta No. 5 tenemos que de los 268 encuestados, 141 personas respondieron que estaban satisfechas con los recursos didácticos empleados durante la actividad, equivalente a un 52,6%, por otro lado 126 personas respondieron muy satisfecho, equivalente al 47% y finalmente 1 persona respondió que estaba insatisfecha, equivalente al 0,4%.

### 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 - Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual

En la pregunta No. 6 de los 268 encuestados, 138 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 51,5%, de otra parte 125 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 46,6%, y solamente 5 personas respondieron que estaban insatisfechas, equivalente al 1,9%.

## SECCIÓN 3. HABILIDADES DEL FACILITADOR

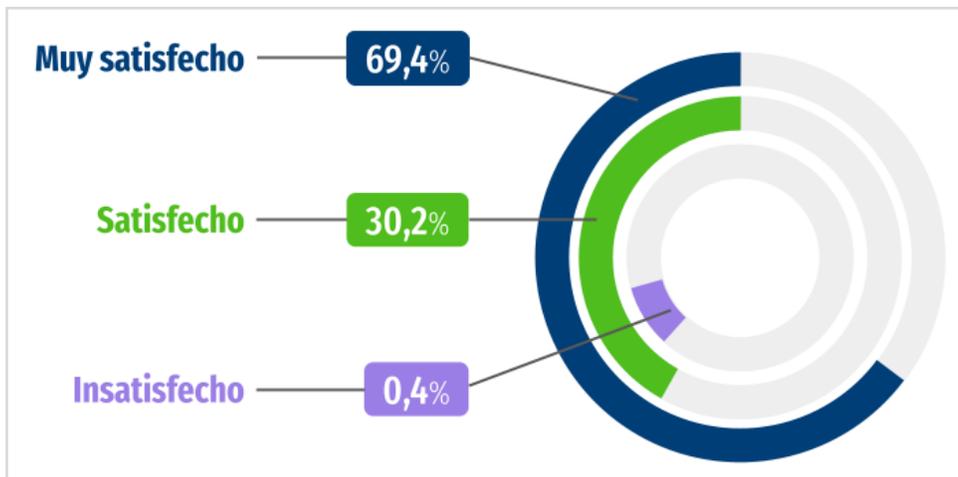
**PREGUNTA 7. Disposición y actitud de los facilitadores que desarrollaron la actividad**



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

Para el caso de la pregunta No. 7 de los 268 encuestados, 170 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 63,4%, de otra parte 96 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 35,8% y para finalizar solamente 2 personas respondieron que estaban insatisfechas, equivalente al 0,7%.

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



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

Para finalizar la encuesta de satisfacción con la pregunta No. 8, de los 268 encuestados, 186 personas respondieron que estaban muy satisfechas, equivalente al 69,4%, de otra parte 81 personas respondieron que estaban satisfechas, equivalente al 30,2% y solamente 1 personas respondió que estaba insatisfecha, equivalente al 0,4%.

**4. Conclusiones y Sugerencias**

- ❖ Se puede evidenciar que la gran mayoría de ciudadanos participantes de las actividades de sensibilización realizadas entre los meses de abril y junio de 2021, que dieron respuesta a la encuesta de satisfacción, percibieron con alto grado de satisfacción la utilidad y aplicabilidad de información brindada durante la sesión, los recursos, metodologías y motivación a la participación empleadas y las habilidades del facilitador que desarrolla la actividad.
- ❖ Aunque el porcentaje de insatisfacción de algunos de los participantes fue bajo, se sugiere revisar qué acciones se pueden implementar para mejorar estas actividades de sensibilización y aportar en mayor grado a la satisfacción de todos los participantes de las mismas.
- ❖ Basados en la Estrategia de Educación para la Reducción del Riesgo y la Adaptación al Cambio Climático, es importante conocer la percepción y sugerencias que tengan los participantes de las actividades de sensibilización, divulgación y formación, para implementar mejoras en las temáticas, metodologías y recursos empleados, de forma que se pueda llegar a más ciudadanos del Distrito Capital, con alternativas innovadoras y la promoción de la gestión del conocimiento acerca de la Gestión del Riesgo y el Cambio Climático.



**JULIO CÉSAR PINZÓN REYES**

Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Estefanía Rosa Prieto Rodríguez		26/08/2021
Revisó:	Edwin Gómez Lombana		26/08/2021
Revisó:	Nancy Tovar Rodríguez		26/08/2021
Revisó:	Andrea Guerrero Pinzón	<i>Andrea A. Guerrero P.</i>	26/08/2021
Aprobó:	Julio Cesar Pinzon Reyes		
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.			