

Comisión Nacional de Emergencias Defensa Civil

3er. Informe ejecución actividades y resultados Encuesta de Calidad Servicio de Capacitación, ESNAGERI

Medición de indicadores para Carta Compromiso
Ministerio de (MAP), Periodo Junio - Agosto 2023



**Escuela Nacional de Gestión de Riesgos
ESNAGERI**

1. Presentación.

Este documento contiene el informe correspondiente a las actividades de capacitación así como los resultados de la encuesta de calidad de los servicios que ofrece la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos, instancia adscrita a la Comisión Nacional de Emergencias y la Defensa Civil, correspondientes al trimestre Junio – Agosto 2023. Estos informes trimestrales son parte del proceso de seguimiento a los requerimientos de calidad del Ministerio de Administración, que ha sido valorada como uno de los servicios medibles por el Comité de Calidad interno de la Defensa Civil.

Con el objetivo de evaluar la percepción ciudadana de los servicios ofrecidos por la ESNAGERI y sus niveles de satisfacción, fue diseñado un instrumento tipo encuesta que consta de 15 preguntas cerradas, que tienen el objetivo de realizar la evaluación del nivel de satisfacción y estándares de calidad dirigida a las personas que han tomado una capacitación, en la modalidad de curso, taller o diplomado u otros; a continuación presentamos los resultados e interpretación.

2. Metodología de selección de muestra

Se asume como muestra para el informe estadístico, la totalidad de las personas que llenaron la encuesta en los procesos de capacitación en sus diferentes modalidades, durante el periodo.

En este sentido, el equipo de facilitadores debe velar porque más del 80 % de los participantes pueda acceder a la encuesta y llenar el cuestionario, Estaremos analizando los datos según sexo, grupo etareo, tipo de capacitación, y los atributos de calidad que se establecen en la carta compromiso.

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS TRIMESTRE DIC 2022- FEBRERO 2023	RESULTADOS TRIMESTRE MARZO - MAYO 2023	RESULTADOS TRIMESTRE JUNIO - AGOSTO 2023
Capacitación a Instituciones Públicas y Privada	Fiabilidad de la información	85%	99.5	100	99
	Dominio, conocimiento y preparación del personal	88%	100	99.7	99
	Atención personalizada	85%	99	100	99
	Accesibilidad	88%	100	99.6	98.8
	Tiempo de respuesta	90%	100	98.7	98.5

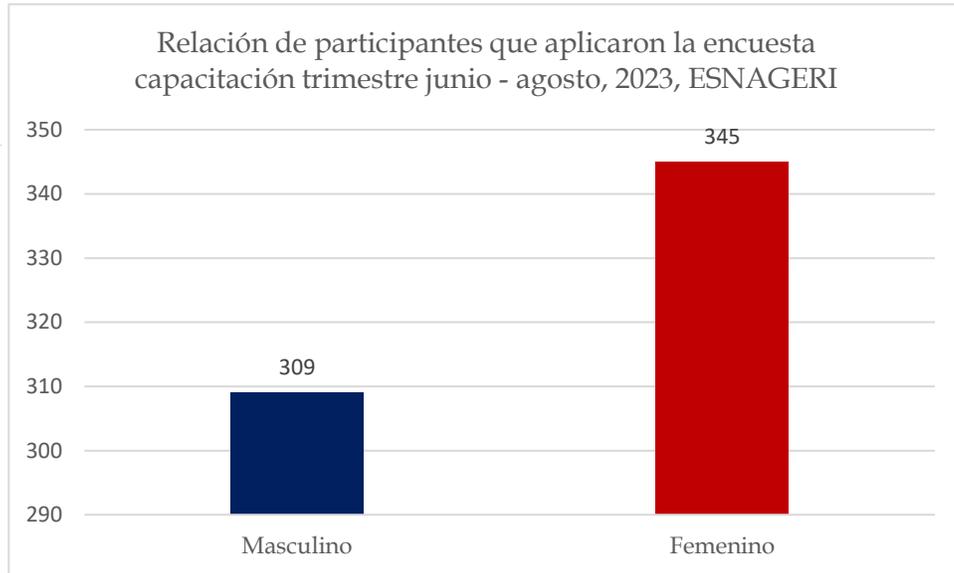
Resultados encuesta de satisfacción y atributos, 1er semestre, 2do Trimestre y 3er Trimestre 2023

Resultados de la Encuesta Trimestre marzo - mayo 2023: Variables

- **Sexo:**

Sexo	Cantidad	%
Femenino	345	53
Masculino	309	47
Total	654	100

Grafico No. 1



▪ **Grupo etareo**

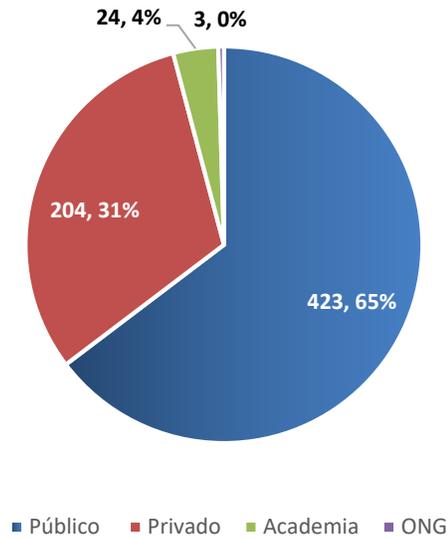
Años	Cantidad	%
18-30	243	37
30-40	219	33
40-50	168	27
+ 60	23	03
Total	653	100

▪ **Sector:**

Sector	Cantidad	%
Público	423	65
Privado	204	31
Academia	24	04
ONGs	03	0
Total	654	100

Gráfico No. 2

Relación de personas capacitadas según sector, trimestre junio - agosto, ESNAGERI, 2023



▪ **Modalidad de la capacitación recibida por los participantes**

Modalidad	Cantidad	%
Presencial	635	97
Virtual	09	03
Semi presencial	0	-
Total		100

- **Personas capacitadas según curso/taller, ESNAGERI**

Curso/taller	Cantidad	%
PAB	193	29.5
Evacuación	219	33.5
Uso y Manejo extintores	118	18
Evaluación de Daños	05	0.7
Simulación/simulacro	37	10
Diplomado	42	6.4
Otros	39	6
	653	100

Valoración atributos Encuesta de Calidad

- **Fiabilidad de la información:**

Nivel de confianza de los clientes del servicio que ofrece.

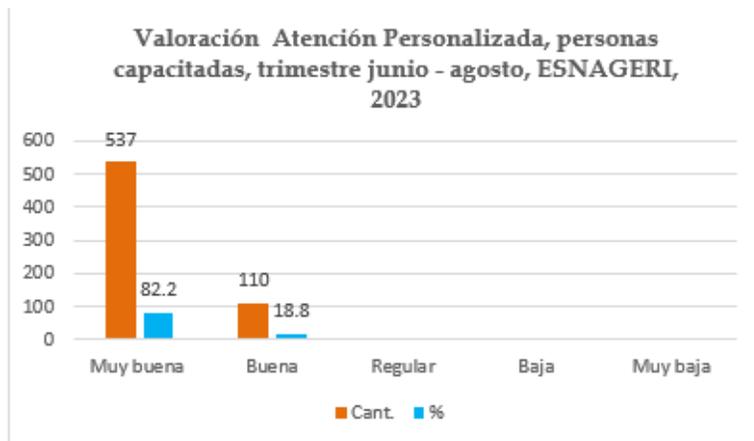
Categorización	Cant	%
Muy buena	574	87.7
Buena	74	11.3
Regular	5	
Baja	1	
Muy baja		
		99



- **Atención personalizada**

Cualidades positivas de nuestro servicio

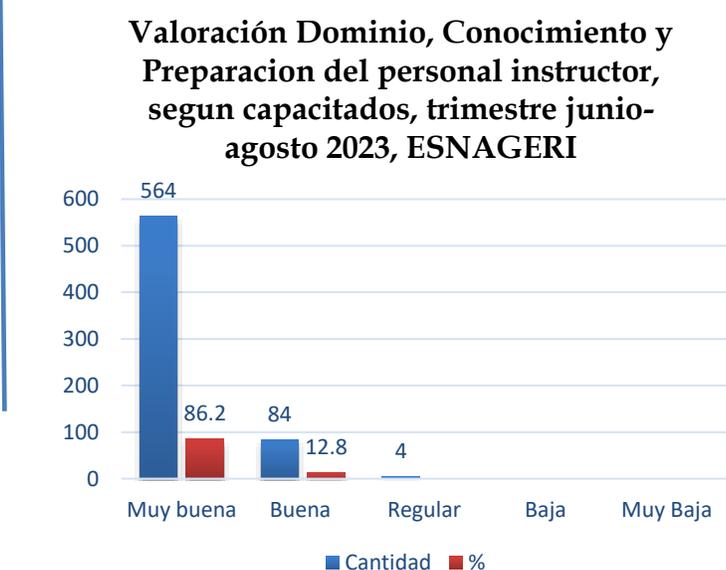
Categorización	Cant	%
Muy buena	537	82.2
Buena	110	16.8
Regular	05	-
Baja	01	-
Muy baja		-
		99.0



- **Dominio, conocimiento y preparación del personal:**

Los procesos de enseñanza y aprendizaje (capacitación) se caracterizan por ser dinámicos y cambiantes dependiendo el tipo de auditorio y formación ofrecida.

Categorización	Cant	%
Muy buena	564	86.2
Buena	84	12.8
Regular	04	-
Baja	-	-
Muy baja	-	-
	653	99.0



- **Tiempo de Respuesta.**
Acción de calidad ofrecida al cliente.

Categorización	Cant	%
Muy buena	445	68
Buena	200	30.5
Regular	7	
Baja		-
Muy baja	2	-
	654	98.5



- **Accesibilidad:**
Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios.

Categorización	Cant	%
Muy buena	525	80.2
Buena	122	18.6
Regular	5	
Baja	-	-
Muy baja	2	
		98.8



Experiencia General de la Capacitación:

Categorización	Cant	%
Muy buena	525	80.2
Buena	117	17.8
Regular	11	-
Baja	-	-
Muy baja	-	98.0



Dra. Miguelina Tactuk
Directora ESNAGERI