

Comisión Nacional de Emergencias Defensa Civil

4to. Informe ejecución actividades y resultados Encuesta de Calidad Servicio de Capacitación, ESNAGERI

Medición de indicadores para Carta Compromiso
Ministerio de (MAP), Periodo Septiembre -Noviembre 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 Septiembre – Noviembre 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.

Resultados encuesta de satisfacción y atributos, 1er semestre 2022 -2023, 2do, 3er y 4to 2023

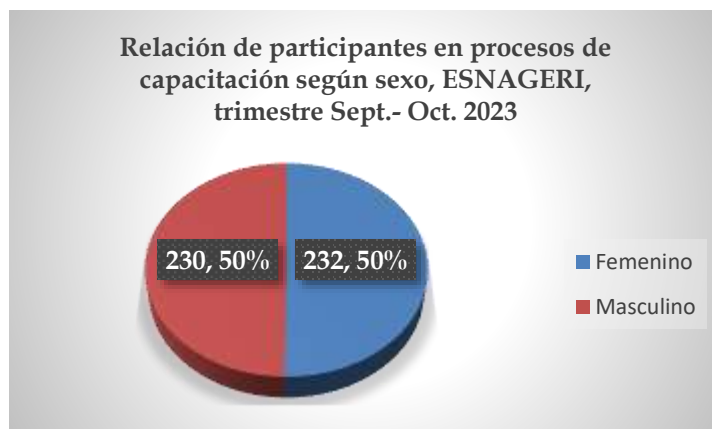
| SERVICIOS | ATRIBUTOS DE CALIDAD | ESTÁNDAR | RESULTADOS TRIMESTRE DIC 2022- FEBRERO 2023 | RESULTADOS TRIMESTRE MARZO - MAYO 2023 | RESULTADOS TRIMESTRE JUNIO - AGOSTO 2023 | RESULTADOS TRIMESTRE SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2023 |
|---|--|----------|---|--|--|--|
| Capacitación a Instituciones Públicas y Privada | Fiabilidad de la información | 85% | 99.5 | 100 | 99 | 99.74 |
| | Dominio, conocimiento y preparación del personal | 88% | 100 | 99.7 | 99 | 99.9 |
| | Atención personalizada | 85% | 99 | 100 | 99 | 100 |
| | Accesibilidad | 88% | 100 | 99.6 | 98.8 | 99.3 |
| | Tiempo de respuesta | 90% | 100 | 98.7 | 98.5 | 98.5 |

**Resultados de la Encuesta Trimestre Septiembre - Noviembre:
Variables**

▪ **Sexo:**

| Sexo | Cantidad | % |
|-----------|----------|------|
| Femenino | 232 | 50.2 |
| Masculino | 230 | 49.8 |
| Total | 462 | 100 |

Grafico No. 1



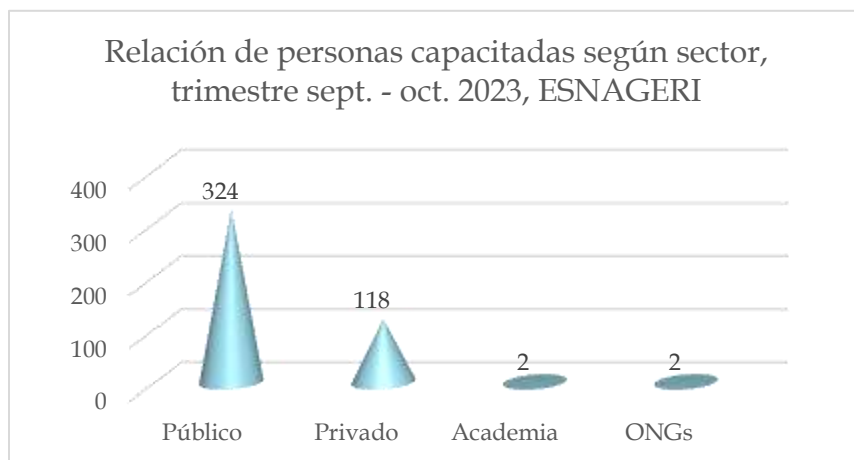
▪ Grupo etareo

| Años | Cantidad | % |
|--------------|------------|------------|
| 18-30 | 157 | 37 |
| 30-40 | 130 | 33 |
| 40-50 | 153 | 27 |
| + 60 | 22 | 03 |
| Total | 462 | 100 |

▪ Sector:

| Sector | Cantidad | % |
|--------------|------------|------------|
| Público | 324 | 70 |
| Privado | 118 | 26 |
| Academia | 11 | 2 |
| ONGs | 09 | 2 |
| Total | 462 | 100 |

Gráfico No. 2



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

| Modalidad | Cantidad | % |
|-----------------|------------|------------|
| Presencial | 451 | 98 |
| Virtual | 04 | 0.7 |
| Semi presencial | 07 | 1.3 |
| Total | 462 | 100 |

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

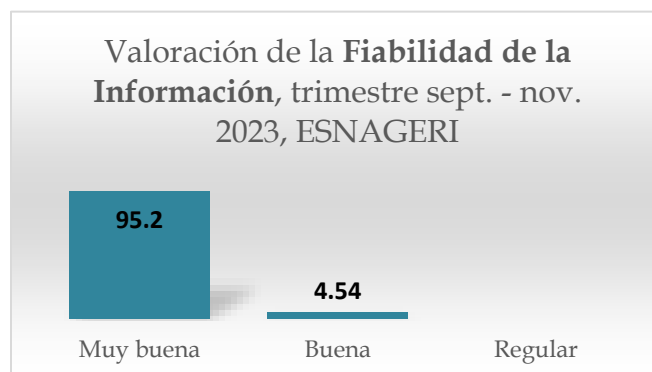
| Curso/taller | Cantidad | % |
|-------------------------|------------|------------|
| PAB | 159 | 34 |
| Evacuación | 145 | 31 |
| Uso y Manejo extintores | 04 | 1 |
| Evaluación de Daños | 41 | 9 |
| Simulación/simulacro | 10 | 2 |
| Diplomado | 55 | 12 |
| Otros | 48 | 11 |
| | 462 | 100 |

Valoración atributos Encuesta de Calidad

- **Fiabilidad de la información:**

Nivel de confianza de los clientes del servicio que ofrece.

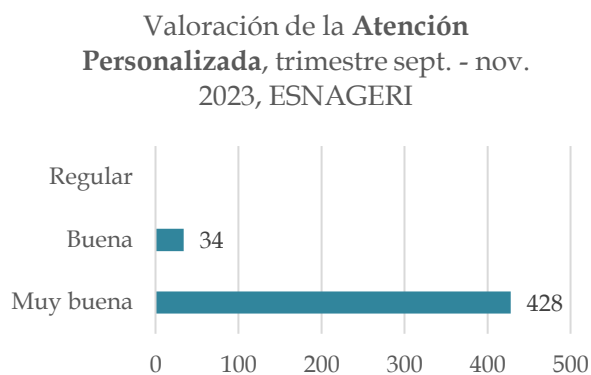
| Categorización | Cant | % |
|----------------|------|-------|
| Muy buena | 440 | 95.2 |
| Buena | 21 | 04.54 |
| Regular | 01 | |
| Baja | - | |
| Muy baja | - | |
| | 462 | 99.74 |



- **Atención personalizada**

Cualidades positivas de nuestro servicio

| Categorización | Cant | % |
|----------------|------|-----|
| Muy buena | 428 | 93 |
| Buena | 34 | 07 |
| Regular | | |
| Baja | | |
| Muy baja | | |
| | 462 | 100 |

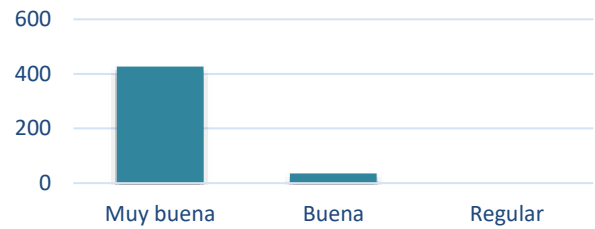


- **Dominio, conocimiento y preparación del personal:**

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 | 427 | 92.4 |
| Buena | 35 | 7.5 |
| Regular | - | |
| Baja | - | - |
| Muy baja | - | - |
| | 462 | 99.9 |

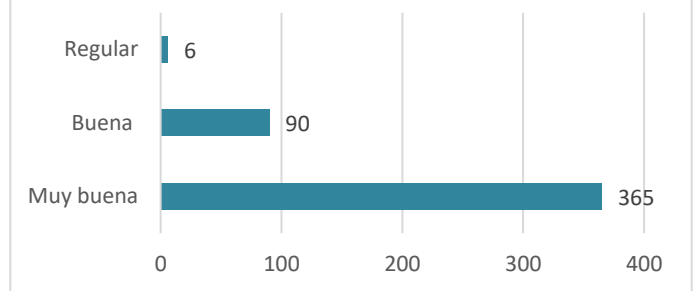
Valoración del Dominio del Tema, procesos de capacitación trimestre sept. - nov. 2023, ESNAGERI



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

| Categorización | Cant | % |
|----------------|------|------|
| Muy buena | 365 | 79.1 |
| Buena | 90 | 19.4 |
| Regular | 6 | |
| Baja | - | - |
| Muy baja | - | - |
| | 461 | 98.5 |

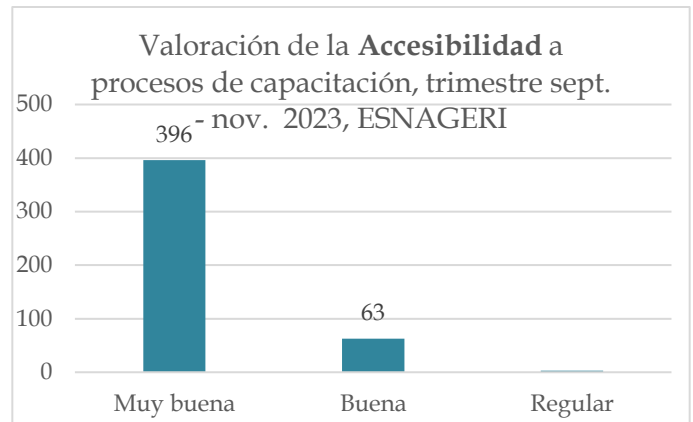
Valoración del Tiempo de Respuesta, procesos de capacitación trimestre sept. - oct. 2023, ESNAGERI



▪ **Accesibilidad:**

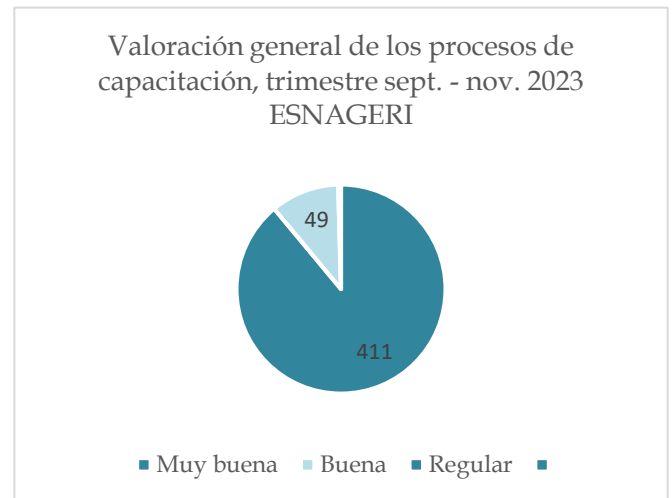
Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios.

| Categorización | Cant | % |
|----------------|------|------|
| Muy buena | 396 | 85.7 |
| Buena | 63 | 13.6 |
| Regular | 03 | |
| Baja | | - |
| Muy baja | | |
| | 462 | 99.3 |



Experiencia General de la Capacitación:

| Categorización | Cant | % |
|----------------|------|------|
| Muy buena | 411 | 88.9 |
| Buena | 49 | 10.6 |
| Regular | 2 | |
| Baja | - | - |
| | - | 99.5 |



Dra. Miguelina Tactuk
Directora ESNAGERI