

# Comisión Nacional de Emergencias Defensa Civil

## Informe ejecución actividades y resultados Encuesta de Calidad Servicio de Capacitación, ESNAGERI

---

Medición de indicadores para Carta Compromiso  
Ministerio de (MAP), Periodo Trimestre Diciembre 2022 –  
Febrero 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 diciembre 2022 - febrero 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	INDICADORES
Capacitación a Instituciones Públicas y Privada	Fiabilidad de la información	85%	Porcentaje de satisfacción obtenido en la encuesta trimestral
	Dominio, conocimiento y preparación del personal	88%	
	Atención personalizada	85%	
	Accesibilidad	88%	
	Tiempo de respuesta	90%	

**Observación de interés:** el alcance de este informe es trimestral; sin embargo para el trimestre Dic. 2022 – Febrero 2023, puntualizamos que la ESNAGERI cierra su periodo de capacitación antes del día 05 de diciembre para que todo el personal pueda sumarse al proceso de planificación, preparación y ejecución del operativo de fin de navidad que finaliza el día 01 de enero.

El mes de enero, se utiliza para re agendar todas las capacitaciones que quedaron pendientes e iniciar en el mes de febrero.

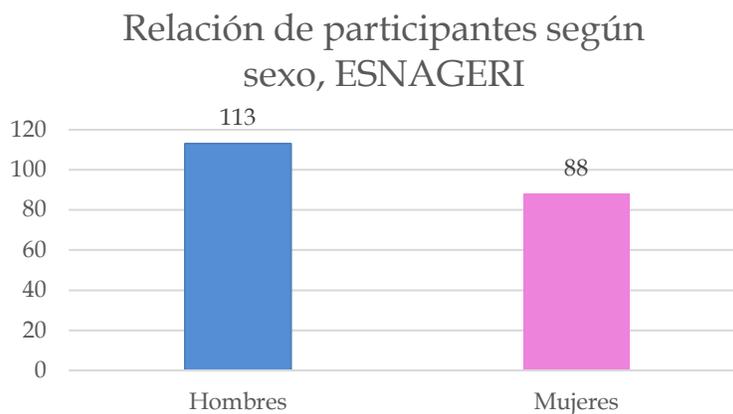
Bajo la premisa anterior nuestra totalidad de participantes o muestra es de 252 de los cuales 200 completaron la EC para un 80%.

## Resultados de la Encuesta Trimestre diciembre 2022 - febrero 2023:

### Variables

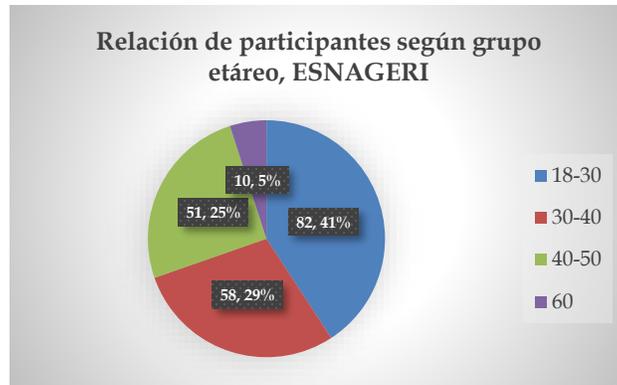
- **Sexo:**

Sexo	Cantidad	%
Femenino	88	44
Masculino	113	56
Total	201	100



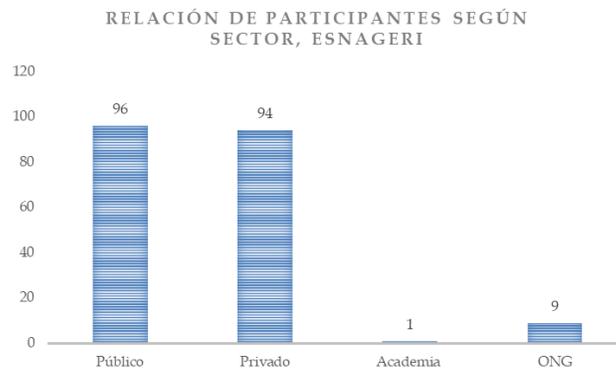
- **Grupo etareo**

Años	Cantidad	%
18-30	82	41
30-40	58	29
40-50	51	25
+ 60	10	5
Total	201	100



▪ **Sector:**

Sector	Cantidad	%
Público	96	48
Privado	94	47
Academia	01	0.5
ONGs	09	4.5
Total	200	100



- **Modalidad de la capacitación**

Modalidad	Cantidad	%
Presencial	199	99.5
Virtual	0	0.2
Semi presencial	01	
Total	200	100

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

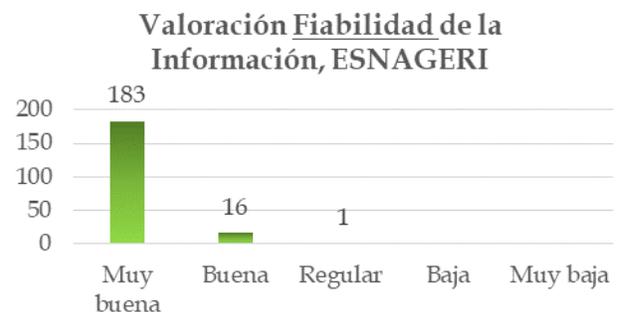
Curso/taller	Cantidad	%
PAB	93	46.5
Evacuación	35	17.5
Uso y Manejo extintores	21	11.0
Evaluación de Daños	1	0.5
Simulación/simulacro	5	2.5
Diplomado	0	0
Otros	45	22
	200	100

### Valoración atributos Encuesta de Calidad

- **Fiabilidad de la información:**

Nivel de confianza de los clientes del servicio que ofrece.

Categorización	Cant	%
Muy buena	183	91.5
Buena	16	8
Regular	01	0.5
Baja		
Muy baja		

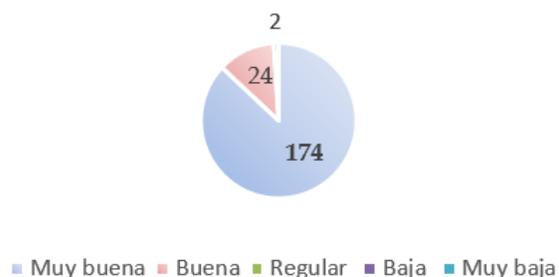


▪ **Atención personalizada**

Cualidades positivas de nuestro servicio.

Categorización	Cant	%
Muy buena	174	87
Buena	24	12
Regular	02	1
Baja		-
Muy baja		-

Valoración Atención personalizada, ESNAGERI

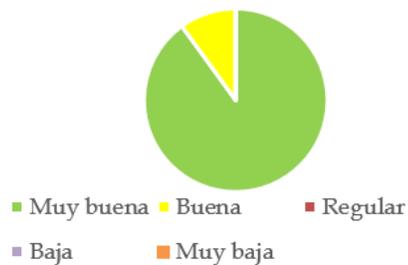


▪ **Dominio, conocimiento y preparación del personal:**

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	180	90
Buena	20	10
Regular	-	-
Baja	-	-
Muy baja	-	-

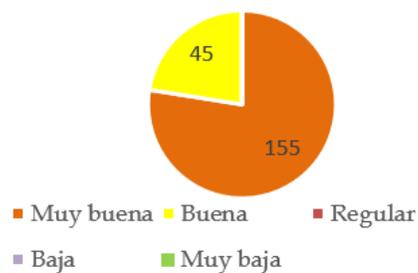
Valoración Dominio, conocimiento y preparación del personal, ESNAGERI



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

Categorización	Cant	%
Muy buena	155	77.5
Buena	45	22.5
Regular	-	-
Baja	-	-
Muy baja	-	-

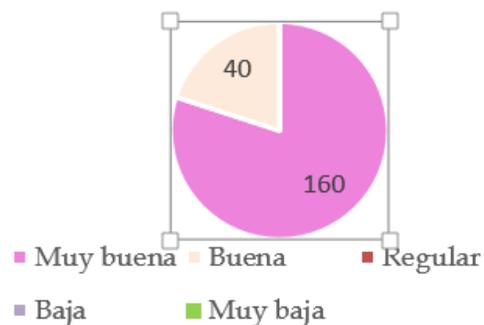
Tiempo de respuesta, ESNAGERI



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

Categorización	Cant	%
Muy buena	160	80
Buena	40	20
Regular	-	-
Baja	-	-
Muy baja	-	-

Accesibilidad, ESNAGERI



SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS TRIMESTRE DIC 2022-FEBRERO 2023
Capacitación a Instituciones Públicas y Privada	Fiabilidad de la información	85%	<b>99.5</b>
	Dominio, conocimiento y preparación del personal	88%	<b>100</b>
	Atención personalizada	85%	<b>99</b>
	Accesibilidad	88%	<b>100</b>
	Tiempo de respuesta	90%	<b>100</b>

### Experiencia General de la Capacitación:

Categorización	Cant	%
<b>Muy buena</b>	<b>175</b>	<b>80</b>
<b>Buena</b>	<b>24</b>	<b>20</b>
<b>Regular</b>	<b>01</b>	<b>-</b>
<b>Baja</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Muy baja</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

