

# 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), noviembre 2022



**Escuela Nacional de Gestión de Riesgos  
ESNAGERI**

## 1. Presentación.

Este documento contiene el informe correspondiente a las actividades de capacitación correspondientes al mes de noviembre 2022, 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.

## 2. Actividades de Capacitación.

- Se continúa desarrollando las capacitaciones a las instituciones públicas y privadas, dando respuesta a las solicitudes realizadas a la Dirección Ejecutiva y a través del portal de la Defensa Civil.
- Hemos participado en diferentes reuniones convocadas por la Dirección Ejecutiva a fin de apoyar actividades del POA y Plan Estratégico Institucional, consultoría para la elaboración de procedimientos y protocolos de actuación.
- Se ha apoyado la preparación de la actividad: voluntariado una experiencia de vida, así como el taller con actores claves del sistema para la revisión del marco legal y la propuesta de borrador de dicha ley.

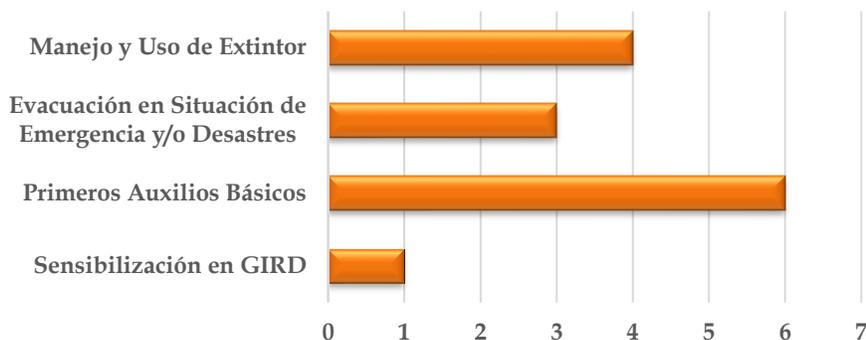
### 2.1 Estadísticas:

**Cuadro No. 1**  
**Relación de cursos/talleres impartidos según sexo de participantes, ESNAGERI,**  
**octubre 2021**

No.	Cursos-Talleres	Cantidad cursos	Femenino	Masculino
1	Sensibilización en GIRD	1	15	61
2	Primeros Auxilios Básicos	6	51	48
3	Evacuación en Situación de Emergencia y/o Desastres	3	22	30
4	Manejo y Uso de Extintor	4	54	40
	<b>Sub Total</b>	<b>14</b>	<b>142</b>	<b>179</b>
	<b>Total</b>		<b>321</b>	

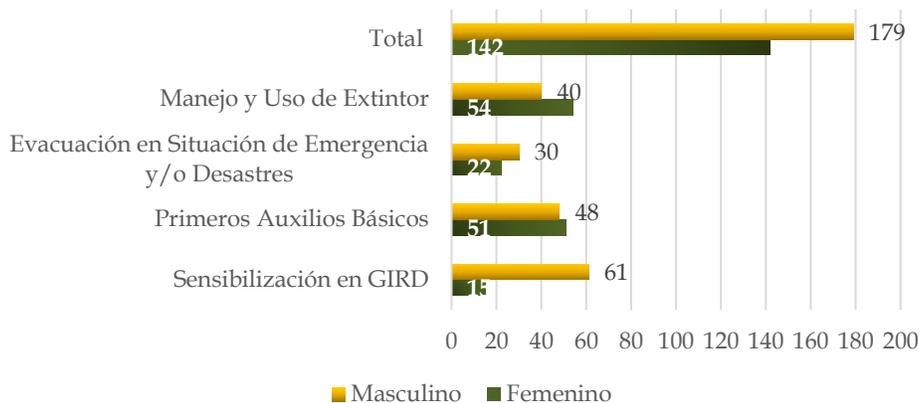
**Gráfico No. 1**

**Relación de capacitaciones según tipo, noviembre 2022, ESNAGERI**



**Gráfico No. 2**

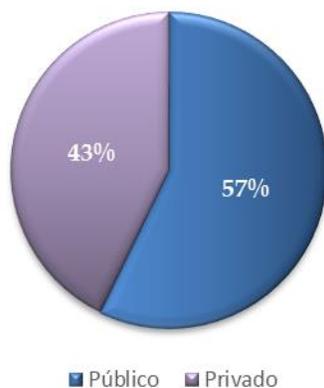
**Relación de cursos y talleres, según sexo participantes, noviembre 2022, ESNAGERI**



**Cuadro No. 2**

Relación de capacitaciones según sector público/privado, ESNAGERI, octubre 2022	
Sector	Cantidad de capacitaciones
Público	08
Privado	06
Total	14

**Gráfico No. 3**  
**Relación de % de capacitaciones según sector público/privado, noviembre 2022, ESNAGERI**



**Cuadro No. 3**  
**Relación de personas capacitadas según sector público/privado, ESNAGERI, octubre 2022**

Sector	Personas capacitadas
Público	237
Privado	84

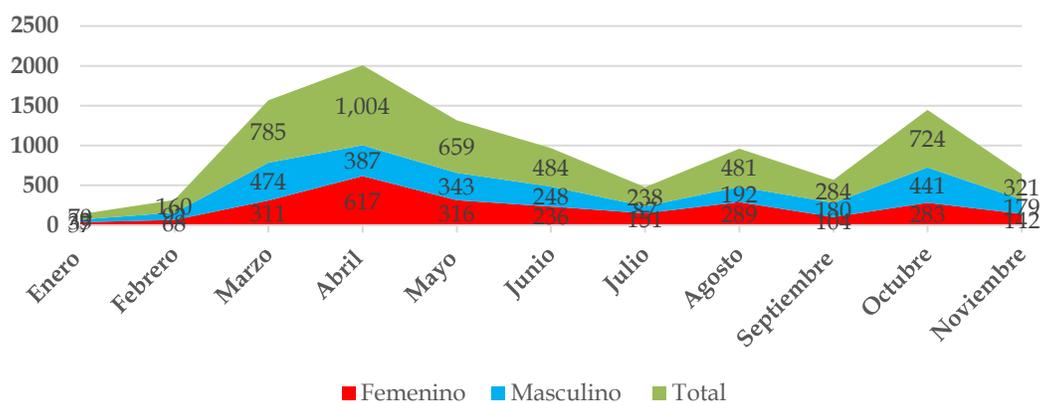
**Gráfico No. 4**  
**Relación de personas capacitadas según sector, noviembre 2022, ESNAGERI**



**Cuadro No. 4**  
**Relación de personas capacitadas según sexo y meses año 2022,**  
**ESNAGERI**

	Mes	Femenino	Masculino	Total
1	Enero	37	33	70
2	Febrero	68	92	160
3	Marzo	311	474	785
4	Abril	617	387	1,004
5	Mayo	316	343	659
6	Junio	236	248	484
7	Julio	151	87	238
8	Agosto	289	192	481
9	Septiembre	104	180	284
10	Octubre	283	441	724
11	Noviembre	142	179	321
	<b>Total</b>	<b>2,554</b>	<b>2,656</b>	<b>5,210</b>

**Gráfico No. 5**  
**Relación de personas capacitadas según sexo y mes del año**  
**2022, ESNAGERI**



### 3. Provincias impactadas con las capacitaciones mes de Octubre.

- Distrito Nacional.
- Provincia Santo Domingo (Pedro Brand).
- Pedernales.

#### **4. Alertas y medidas de seguimiento recomendadas.**

- Continúa la alerta con relación a la necesidad de contar con más instructores para satisfacer la demanda de solicitudes.
- Otro aspecto de vital importancia es que esta alerta impacta los compromisos de calidad establecidos en la Carta Compromiso.
- De relevancia ya se recibió la notificación de activación de la Plataforma e learning.
- Se remitió a la persona responsable de gestionar la plataforma el listado de instructores en nómina de la escuela para proceso de formación.

#### **5. Implementación Encuesta de Calidad en los servicios de capacitación.**

La Defensa Civil, ha firmado en el mes de abril del año en curso, la Carta Compromiso al Ciudadano, que es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los Servicios que se brindan al ciudadano y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Los procesos de capacitación que brinda la Escuela Nacional de Gestión de riesgos, son servicios que pueden ser medibles; por lo que para evaluar la percepción ciudadana de los servicios ofrecidos y sus niveles de satisfacción, se diseñó un instrumento tipo encuesta que consta de 15 preguntas cerradas, que evalúan el nivel de satisfacción y estándares de calidad en las diferentes modalidades, ya sea curso, taller o diplomado u otros.

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%	

## 6. Metodología de selección de muestra

Hemos considerado utilizar 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 mes, a excepción de los participantes en las jornadas Aprendiendo a Salvar Vidas y los campamentos. Esto así porque son jornadas especiales en los que no están dadas las condiciones para la implementación de la encuesta por la duración y el público meta; significa que las personas que recibieron capacitación sin estos dos programas fueron 321.

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. En este mes 270 participantes de la totalidad de 321, llenaron la encuesta, lo que representa el 84.1%.

Estaremos analizando los datos según sexo, grupo etareo, tipo de capacitación, y los atributos de calidad que se establecen en la carta compromiso:

## 7. Resultados de la Encuesta de Calidad:

**Sexo y rango de edad:** La Escuela Nacional de Gestión de Riesgo actúa bajo los lineamientos nacionales como la Estrategia Nacional de Desarrollo, e internacionales como el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); por lo que estaremos evidenciando el cumplimiento de los mismos a través de los procesos de capacitación implementados.

Con relación por ejemplo al objetivo No. 5 de los ODS sobre igualdad de género y empoderar a las mujeres y niñas, nuestro instrumento de medición aborda los criterio de sexo y rango de edad.

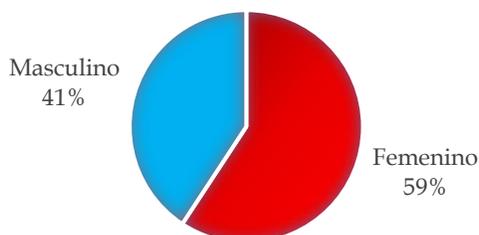
Con relación al sexo, se evidencia que de nuestra población muestral de 270 personas sólo 260 personas llenaron el renglón de la variable sexo.

Los resultados son: 153 son mujeres, equivalente a un 59% y 107son hombres igual a un 41%. A continuación, diagrama de pastel representativo de los resultados obtenidos:

### Relación de participantes según sexo que llenaron EC:

Mes	Mujeres	Hombres	Total
Noviembre	153	107	260
%	59%	41%	

RELACIÓN DE % DE PERSONAS QUE LLENARON EC SEGÚN SEXO, NOVIEMBRE, 2022, ESNAGERI

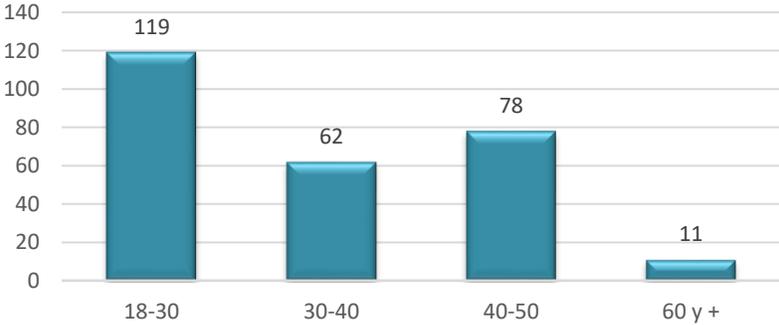


Con relación a los rangos de edad se han establecido cinco grupos etareos a describir: 18 a 30 años, 30 a 40 años, de 40 a 50 años y más de 60 años; arrojando los siguientes resultados.

**Rango de edad**

Mes	( de 18 a 30 años )	( 30 a 40 años )	(de 40 a 50 años)	Rango 4 ( de 60 años o más )
<b>Noviembre</b>	119	62	78	11
	44.08%	22.96%	28.89%	4.07%

**Relación de participantes segun grupo etáreo, noviembre 2022, ESNAGERI**



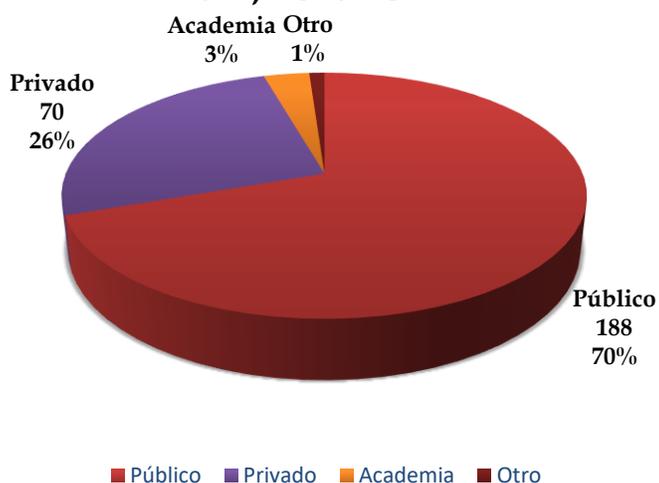
Los datos obtenidos, indican que nuestros servicios son ofrecidos sin ningún tipo de discriminación por edad; más bien el servicio de capacitación se adapta al público meta, aunque en los resultados de esta encuesta la población dominante sean adultos jóvenes y personas de edad madura.

## Sector: público o privado:

La tercera variable de interés que se ha presentado en el diseño de la encuesta es determinar a qué sector (público, privado, ONG o Académico) pertenecen los usuarios que reciben la capacitación por el ESNAGERI. De las 270 respuestas recibidas 3% pertenecen a la academia, 56% al sector privado y el 39% del sector público apegado a los grupos que fueron capacitados en este mes:

Sector				
Mes	Público	Privado	ONG	Academia
Noviembre	188 70%	70 26%	9 3%	3 1%

### Relación de participantes según sector, noviembre 2022, ESNAGERI



Evidenciamos pues que la estrategia de sensibilización al sector privado está dando resultados y contribuyen al cumplimiento del marco nacional y global, para el logro de los indicadores establecidos.

### **Modalidad de la Capacitación:**

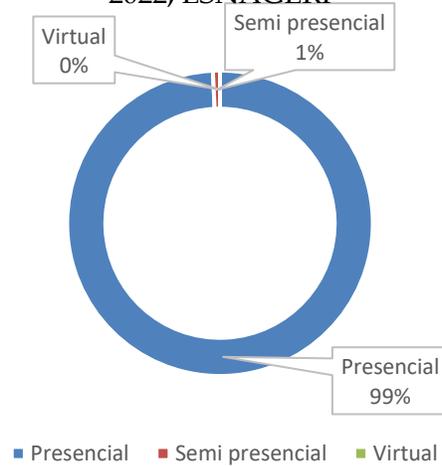
Este criterio hace referencia a las diversas formas en las que la ESNAGERI puede brindar sus servicios de capacitación al usuario. En este caso el usuario ha tenido 3 opciones a elegir dentro del diseño de la encuesta: el primero corresponde a un tipo de capacitación virtual, el segundo a un tipo de capacitación semipresencial y por último capacitación presencial; la modalidad presencial ha tenido 361 votos (97.8%), la modalidad virtual 06 votos (iguales a un 1.6 %) y la modalidad semipresencial 02 para un 0.5%.

Esto se explica en que los objetivos de los cursos impartidos que tienen un gran contenido demostración y práctica y el logro de objetivos de desempeño solo pueden ser alcanzados en la modalidad presencial.

#### Modalidad de la capacitación

Mes	Presencial	Semi - Presencial	Virtual
Noviembre	268	2	0

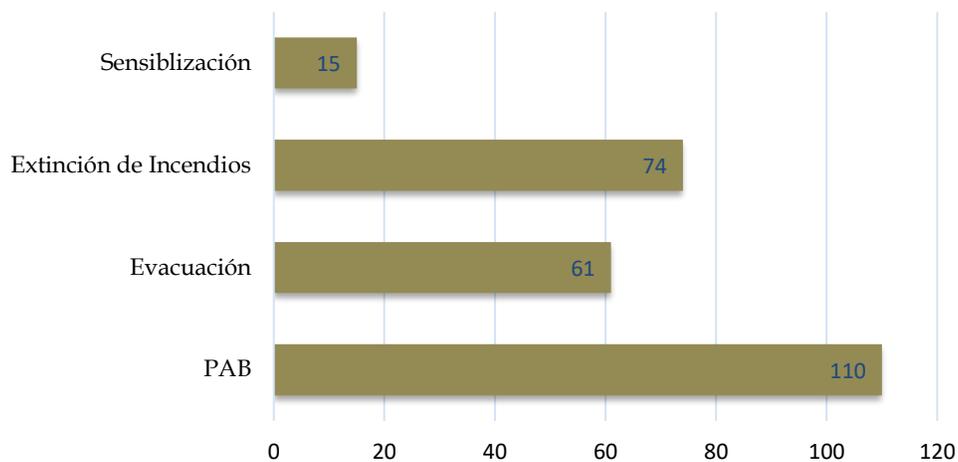
Relación de participantes según modalidad, noviembre 2022, ESNAGERI



### Capacitación Realizada:

Como podemos ver la batería más importante de capacitaciones se dan con relación a los cursos de Primeros Auxilios Básicos, Curso Taller de Procedimientos de Evacuación en Situación de Emergencia y/o Desastre, Manejo y Uso de Extintor, Simulación y Simulacro, Diplomado y Sensibilización.

Relación de participantes según capacitación, noviembre 2022, ESNAGERI

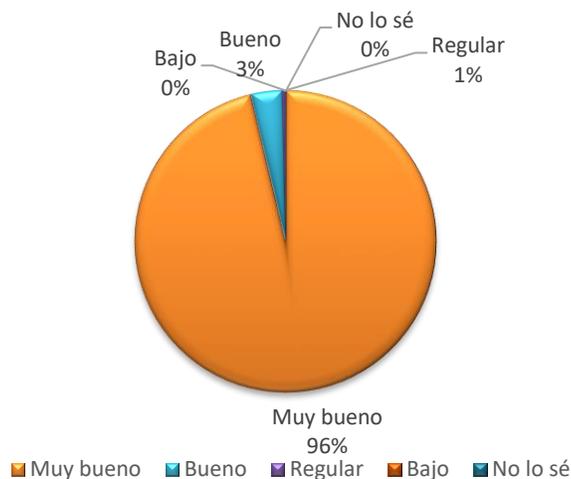


## Fiabilidad de la Información.

La fiabilidad de la información obtenida durante el proceso es uno de los **indicadores de calidad** establecidos por el MAP y valora el nivel de confianza de los clientes en la calidad del servicio que se le ofrece; los resultados indican que el 96.%% de la población encuestada valora la información recibida como “muy buena”, mientras que el 3.%% lo califica como “buena”.

### Fiabilidad de la información

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre	259 96%	9 3.5%	1 0.4	0	0	0



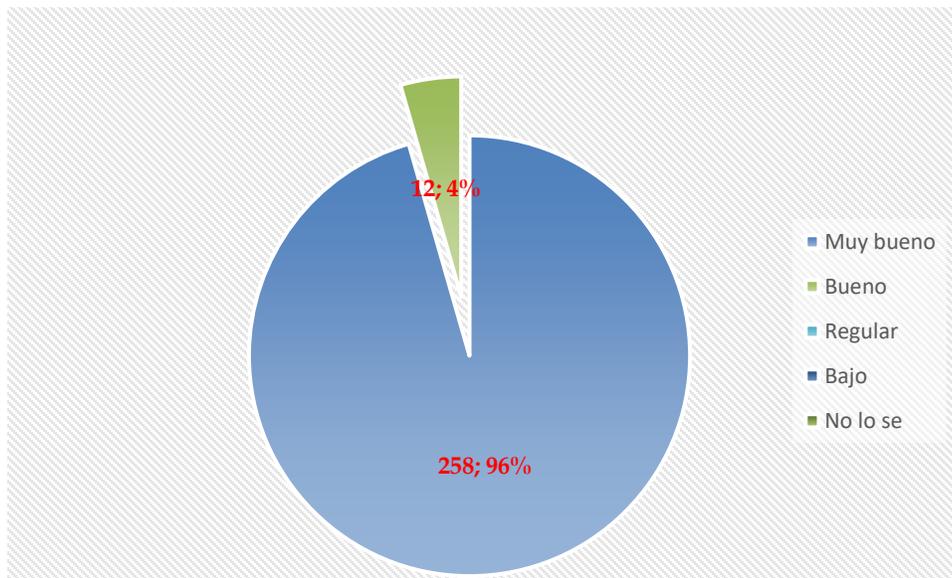
### Empatía, amabilidad y cortesía

Este es otro de los aspectos establecidos por el MAP y como parte de la encuesta que se aplica a las personas que recibe capacitación; tiene como finalidad valorar si el personal docente e instructor cuenta con estas cualidades. En esta oportunidad, se evidencia que se valora muy bien el trato de los docentes y facilitadores. Presentación gráfica de resultados:

## Empatía, amabilidad y cortesía

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre	258	12	0	0	0	0
	95.1%	4.6%				

Relación % Empatía, amabilidad y cortesía



## Atención personalizada

Es otro de los atributos establecidos en la Carta Compromiso, que valora cualidades positivas del servicio de la ESNAGERI. Con relación al aspecto de atención personalizada se ha mantenido la tendencia de mantenerse muy bien valorado, como se muestra en el cuadro más abajo.

## Atención personalizada

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre	246	24	0	0	1	0
	91.1%	8.9%				



### **El dominio, conocimiento y preparación del personal: Profesionalidad.**

Los procesos de enseñanza y aprendizaje (capacitación) se caracterizan por ser dinámicos y cambiantes dependiendo el tipo de auditorio y formación ofrecida. Esto requiere de innovar los programas y que el instructor domine el contenido de ellos para su práctica docente. En el subsiguiente gráfico presentamos los resultados arrojados por la población muestral quienes en un 89.3% dieron la máxima valoración positiva y en un 9.3% la valoración positiva moderada, un 1.2% valoraron entre baja y muy baja. Lo cual habla muy bien de la dimensión de calidad clasificada como profesionalidad:

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

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre	251	19	0	0	0	0
	93%	7%				

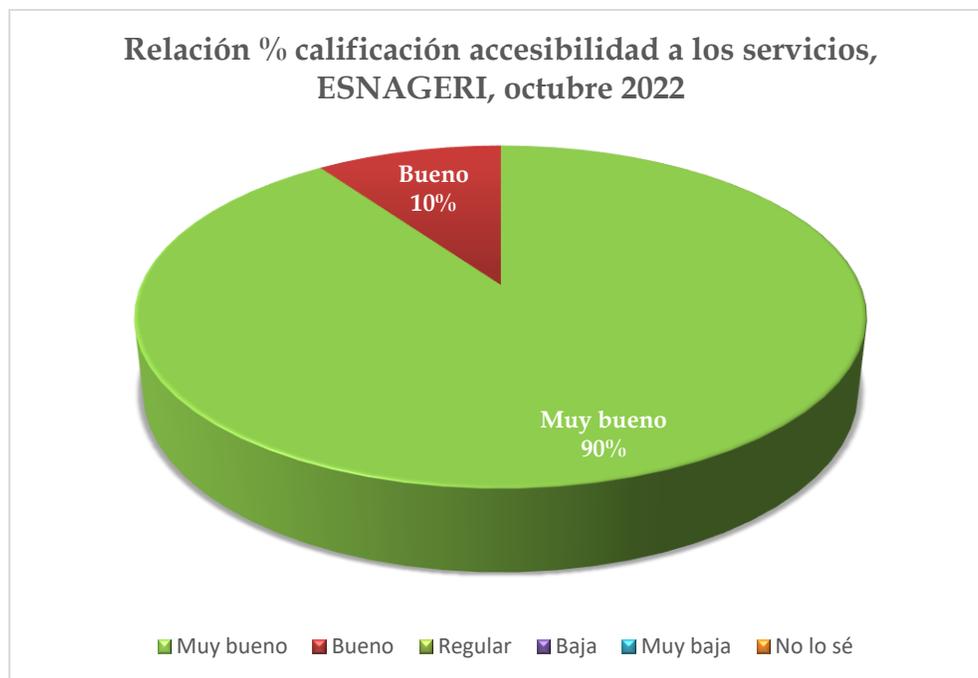


**Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad del servicio**

En este aspecto tenemos el grupo muestral distribuido en 369 usuarios que respondieron la encuesta,

**Accesibilidad**

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre			0	0	0	0
	90.2%	9.8%				



### **Elementos Tangibles: Instalaciones ESNAGERI**

Con relación a nuestras instalaciones como aspecto tangible, los resultados de la encuesta apuntan a que independientemente de que constamos con buenas instalaciones, en algunas ocasiones los procesos de capacitación se realizan en otras instalaciones, por lo que el rango No lo sé, corresponde a esta situación; es uno de los aspectos de mejora que tenemos pendientes considerar cuando podamos fortalecerla, acorde a la experiencia de este tiempo de implementación.

#### **Instalaciones**

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre	252	36	0	0	1	80
	68	9.7%			2.5%	21.7%

## Medios de evaluación

Estos resultados son de naturaleza variante en virtud de que dependerá el tipo de capacitación que reciba el usuario, sin embargo, podemos valorar de forma optimista los resultados recolectados mediante el instrumento, con relación a los medios de evaluación, a continuación, se presentan los resultados:

### Método de evaluación

---

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre	235	33	2	0	0	0
	87%	12.2%	0.003%			

## Amigabilidad de la página web

En este aspecto tenemos con el grupo distribuido de 369 usuarios que llenaron la encuesta, los resultados son los siguientes:

### Amabilidad de la página

---

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre	170	47	4	0	0	30
	62.9%	17.4%	1.48%			

## Nivel de valoración sobre su experiencia sobre el tiempo de respuesta del servicio

Esta variable es uno de los componentes de la encuesta de calidad que damos un seguimiento estricto, en virtud de que su valoración depende en gran medida a que podamos contar con la cantidad de facilitadores necesarios para responder a la demanda de solicitudes.

Otro aspecto que incide de manera directa es la misión institucional que nos llama a brindar asistencia a las personas más expuestas en situaciones de crisis, por lo que la ocurrencia de un evento adverso, nos condiciona para suspender temporalmente los servicios y todo el equipo unirse a la respuesta institucional.

### Respuesta del servicio

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre	228	39	3	0	0	0
	84.4%	14.4%	1.1			

### **Experiencia General de la Capacitación:**

Con esta variable queremos obtener una valoración total del servicio que ofrece la ESNAGERI, los resultados obtenidos con las 270 respuestas obtenidas son las siguientes:

### Experiencia de la capacitación

Mes	Muy bueno	Bueno	Regular	Baja	Muy baja	No lo sé
Noviembre	258	18	2	0	0	0
	92.5%	6.6 %	0.7%			

Sistematización de los resultados según atributo de la Encuesta de Calidad:

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR ESTABLECIDO	RESULTADOS OCTUBRE	RESULTADOS NOVIEMBRE
Capacitación a Instituciones Públicas y Privada	Fiabilidad de la información	85%	99.2	99.5
	Dominio, conocimiento y preparación del personal	88%	100	100
	Atención personalizada	85%	99.7	100
	Accesibilidad	88%	100	100
	Tiempo de respuesta	90%	99.9	98.8

**OBSERVACIÓN:**

Estos resultados corresponden al rango **muy bueno** y **bueno**.