

# Comisión Nacional de Emergencias Defensa Civil

## 2do Informe ejecución actividades y resultados Encuesta de Calidad Servicio de Capacitación, ESNAGERI

---

Medición de indicadores para Carta Compromiso  
Ministerio de (MAP), Periodo Marzo - Mayo 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 Marzo - mayo 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%	

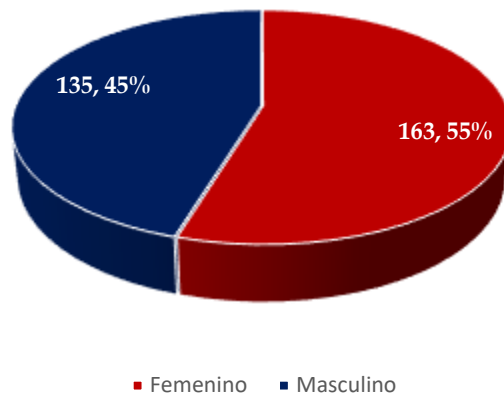
**Observación de interés:** el alcance de este informe es trimestral corresponde al periodo de marzo - mayo 2023, para un total de 301 personas capacitadas que llenaron la encuesta.

### Resultados de la Encuesta Trimestre marzo - mayo 2023: Variables

- **Sexo:**

Sexo	Cantidad	%
Femenino	<b>163</b>	<b>55</b>
Masculino	<b>135</b>	<b>45</b>
Total	<b>298</b>	<b>100</b>

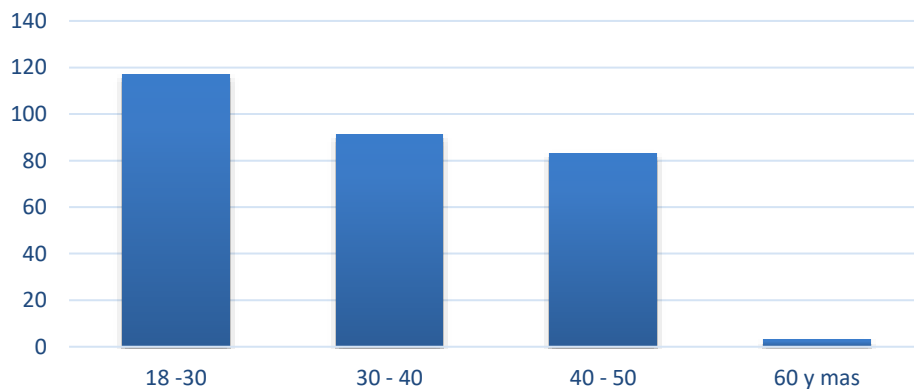
Relación de personas capacitadas según sexo,  
trimestre marzo - mayo 2023,



▪ **Grupo etareo**

Años	Cantidad	%
18-30	117	39
30-40	91	32
40-50	82	28
+ 60	03	1
Total	293	100

**Relación de personas capacitadas según  
grupo etáreo, trimestre marzo - mayo 2023,  
ESNAGERI**



- **Sector:**

Sector	Cantidad	%
Público	<b>143</b>	<b>47.6</b>
Privado	<b>104</b>	<b>34.8</b>
Academia	<b>06</b>	<b>2.0</b>
ONGs	<b>47</b>	<b>15.6</b>
Total	<b>301</b>	<b>100</b>



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

Modalidad	Cantidad	%
Presencial	<b>276</b>	<b>92</b>
Virtual	<b>22</b>	<b>7.3</b>
Semi presencial	<b>03</b>	<b>0.099</b>
Total	<b>301</b>	<b>100</b>

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

Curso/taller	Cantidad	%
PAB	147	49
Evacuación	74	25
Uso y Manejo extintores	19	6.31
Evaluación de Daños	1	0.33
Simulación/simulacro	17	5.64
Diplomado	0	0
Otros	43	14.28
	301	100

### Valoración atributos Encuesta de Calidad

- **Fiabilidad de la información:**

Nivel de confianza delos clientes del servicio que ofrece.

Categorización	Cant	%
Muy buena	274	91
Buena	27	9
Regular		
Baja		
Muy baja		



- **Atención personalizada**

Cualidades positivas de nuestro servicio

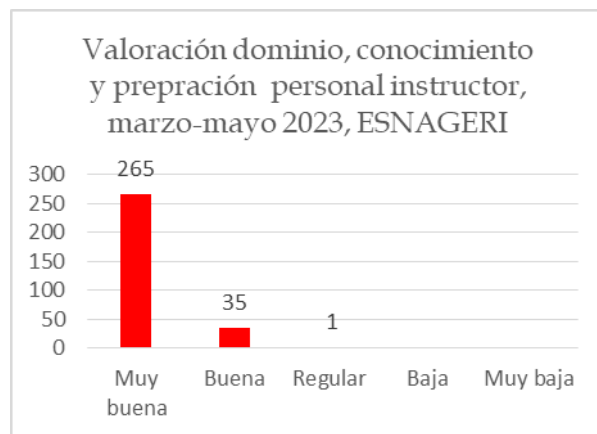
Categorización	Cant	%
Muy buena	274	91.6
Buena	25	8.4
Regular		-
Baja		-
Muy baja		-



- **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	265	88
Buena	35	11.7
Regular	01	0.3
Baja	-	-
Muy baja	-	-



- **Tiempo de Respuesta.**

Acción de calidad ofrecida al cliente.

Categorización	Cant	%
Muy buena	243	80.7
Buena	54	18
Regular	4	1.3
Baja	-	-
Muy baja	-	-



▪ **Accesibilidad:**

Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios.

Categorización	Cant	%
Muy buena	261	86.7
Buena	39	12.9
Regular	01	0.3
Baja	-	-
Muy baja	-	-



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



## Experiencia General de la Capacitación:

Categorización	Cant	%
Muy buena	266	88.4
Buena	34	11.2
Regular	01	0.3
Baja	-	-
Muy baja	-	-



Miguelina Tactuk  
Directora ESNAGERI