

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), Trimestre Abril - Junio 2024



**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 Abril - Junio 2024. Estos informes 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.

Resultado de la implementación de la encuesta en el trimestre abril - junio 2024, según atributos Carta Compromiso.

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	RESULTADOS PERIODO ABRIL - JUNIO 2024
Capacitación a Instituciones Públicas y Privada	Fiabilidad de la información	85%	99
	Dominio, conocimiento y preparación del personal	88%	99.5
	Atención personalizada	85%	99.2
	Accesibilidad	88%	99.7
	Tiempo de respuesta	90%	97.8

Resultados encuesta de satisfacción y atributos periodo abril - junio 2024.

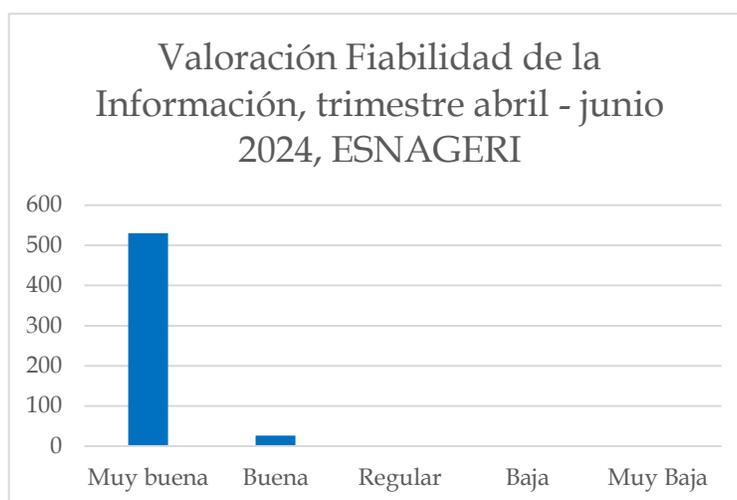
Observación: para los atributos se asumen las respuestas MB y B de la calificación.

Resultados

Valoración atributos Encuesta de Calidad

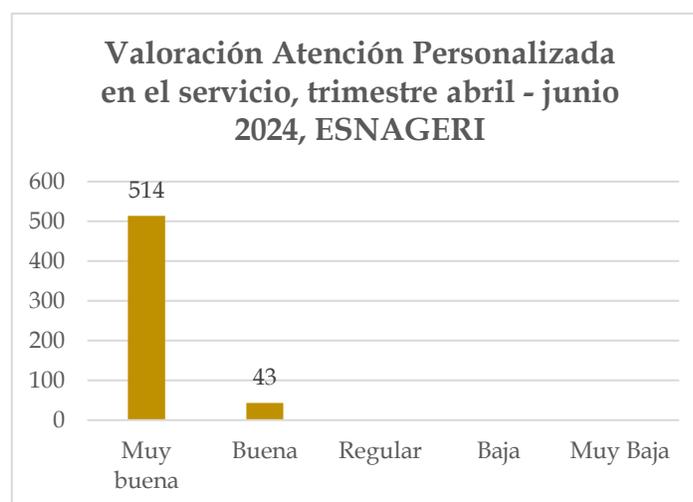
- **Fiabilidad de la información: Nivel de confianza de los clientes del servicio que ofrece la Escuela.**

Categorización	Cant	%
Muy buena	530	94.4
Buena	26	4.6
Regular		
Baja		
Muy baja		
	561	99.0



- **Atención personalizada: Cualidades positivas de nuestro servicio**

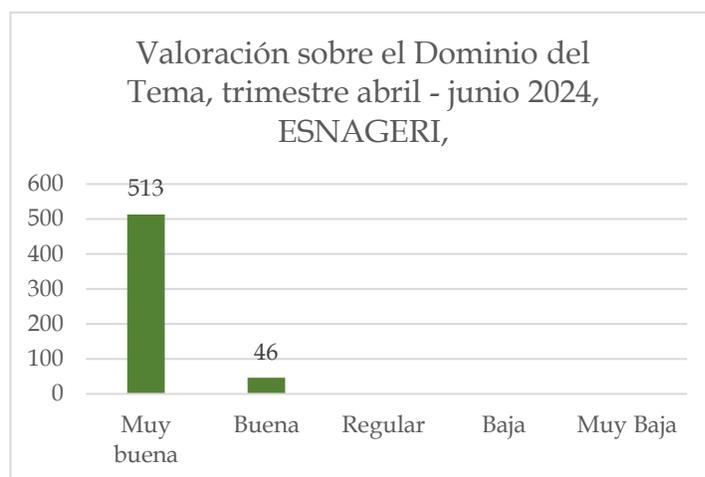
Categorización	Cant	%
Muy buena	514	91.6
Buena	43	7.67
Regular		
Baja		
Muy baja		
	561	99.27



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

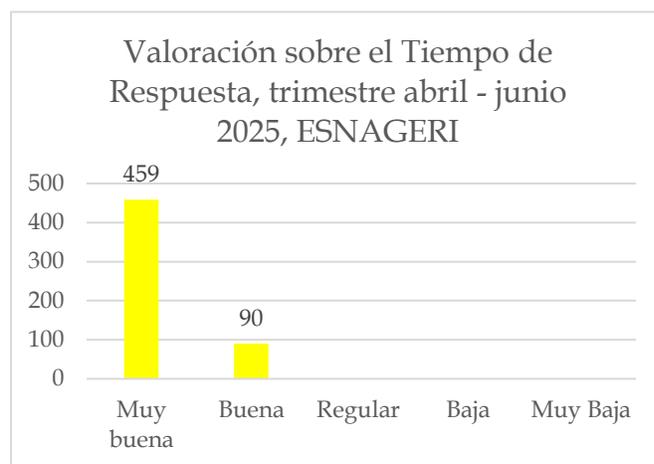
Los procesos de enseñanza y aprendizaje (capacitación) se caracterizan por ser dinámicos y cambiantes dependiendo el tipo de auditorio y formación ofrecida.

Categorización	Cant	%
Muy buena	513	91.4
Buena	46	8.1
Regular		
Baja		
Muy baja		
	559	99.5



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

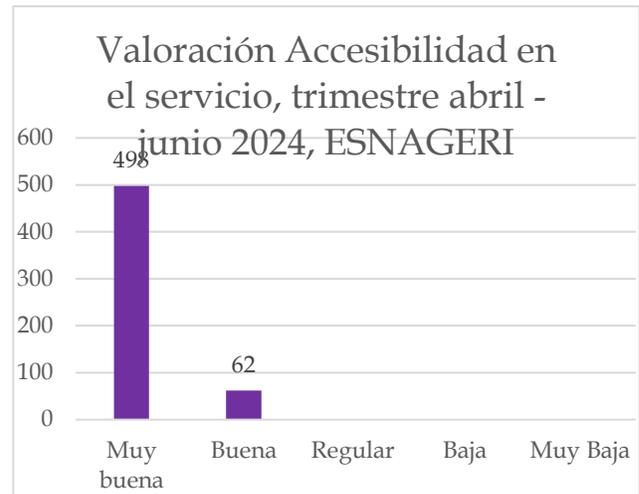
Categorización	Cant	%
Muy buena	459	81.8
Buena	90	16.0
Regular		
Baja		
Muy baja		
	561	97.8



▪ **Accesibilidad:**

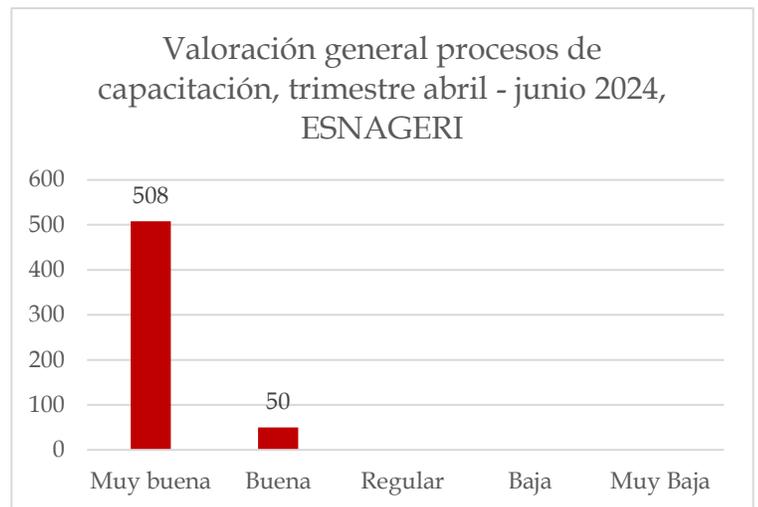
Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios.

Categorización	Cant	%
Muy buena	498	88.7
Buena	62	11.0
Regular		
Baja		
Muy baja		
	561	99.7



Experiencia General de la Capacitación:

Categorización	Cant	%
Muy buena	508	90.5
Buena	50	8.9
Regular		
Baja	-	-
Muy baja	561	98.4



Dra. Miguelina Tactuk, MSP, MGIRD
Directora ESNAGERI