REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE HACIENDA
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal

CENTRO DE CAPACITACION EN POLITICA Y GESTION FISCAL
del Ministerio de Hacienda

Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

Informe Estadístico Global de la **Evaluación de los Servicios del Centro**

4to. Trimestre (octubre - diciembre), 2019

Enero, 2020

En el período correspondiente al cuarto (4to) trimestre (octubre-diciembre) de 2019, se realizó una (1) encuesta de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro. Esta fue aplicada a un (1) usuario, en el área de Admisión de Participantes. La percepción general del usuario fue de **5.00** en una escala de 1 a 5, equivalente a un **100.0 %**, considerado como "**Excelente**".

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción: con 5.00, para un **100.0 %**; Admisión: 5.00, para un **100.0 %**; Caja: 5.00, para un **100.0 %**; Centro de Documentación: 5.00, para un **100.0 %**; Portal Web: 5.00, igual a **100.0 %** y la Higiene General del Centro: 5.00, representando el **100.0 %** de aprobación.

No se observó ningún comentario o sugerencia de mejora por el usuario evaluador.

En cuanto a las evaluaciones medidas por tanda, tenemos que la vespertina fue la única evaluada obteniendo un puntaje de **100 %** en su evaluación, específicamente por el servicio ofrecido en Admisión de Participantes.

En cuanto al horario Vespertino, todos sus componentes obtuvieron excelente puntuación en el área **Admisión de participantes.**

Los cuadros y gráficos presentados a continuación evidencian los resultados expresados de manera más detallada.

Tabla 1

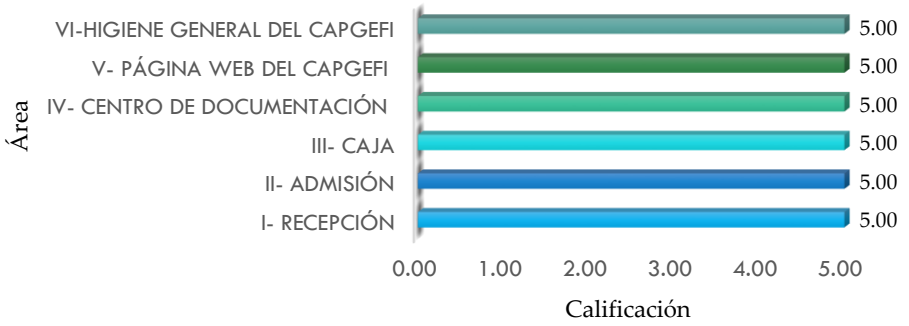
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2019

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	1	5.00	100.00
II- ADMISIÓN	1	5.00	100.00
III- CAJA	1	5.00	100.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	5.00	100.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	1	5.00	100.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	1	5.00	100.00
Indicador Global		**5.00**	**100.00**

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 1

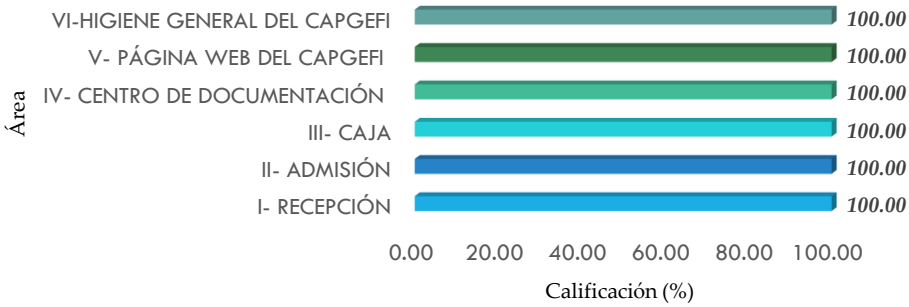
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS, 4to Trimestre (octubre-diciembre), 2019
Calificación (escala 1- 5)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Gráfica núm. 2

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS, 4to Trimestre (octubre-diciembre), 2019
Calificación (%)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Tabla 2

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS 4to Trimestre (octubre-diciembre), 2019

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	**Subcomponentes**	**Sin respuesta**	**Con respuesta**	**Aplicado**	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Disponibilidad Información Escrita	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Disponibilidad de Formularios	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Orientación al Usuario	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Estado Físico del Mobiliario	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Pertinencia/Utilidad	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Actualidad de las Informaciones	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
Total General de respuestas		**0**	**20**	**20**	**5.00**		**100.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

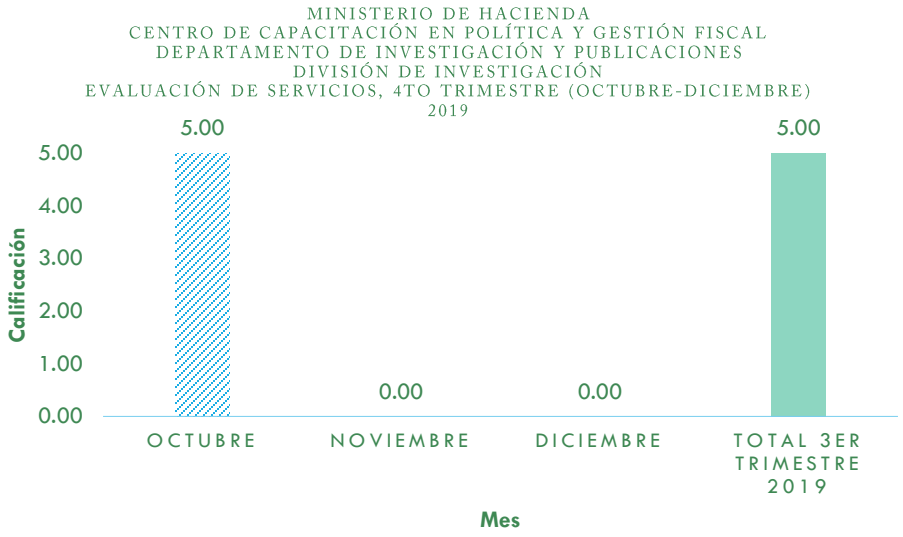
Tabla 3

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS 4to Trimestre (octubre-diciembre), 2019

Periodo	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Octubre	1	5.00	100.00
Noviembre	0	0.00	0.00
Diciembre	0	0.00	0.00
Total 3er Trimestre 2019	**1**	**5.00**	**100.00**

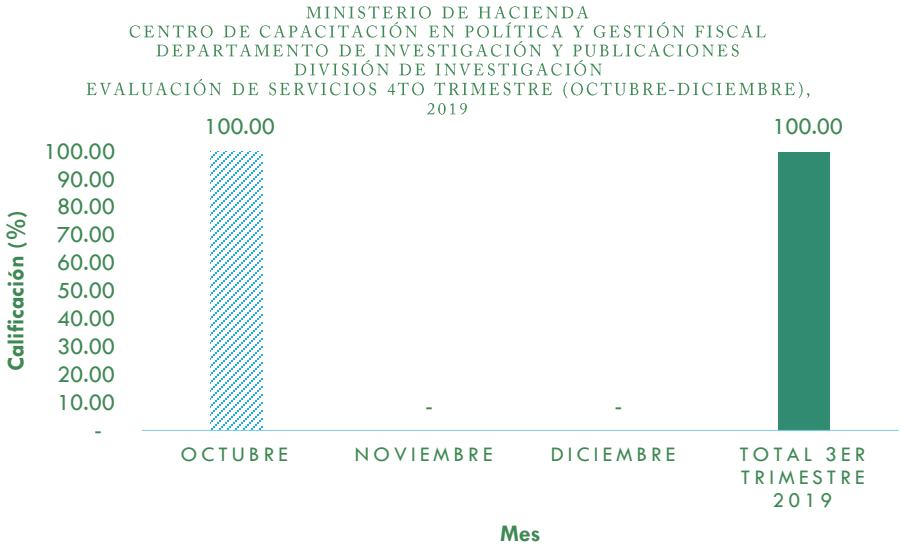
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Gráfica núm. 3



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Gráfica núm. 3



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Tabla 4

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, durante el Mes de Octubre, 2019

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	**Subcomponentes**	**Sin respuesta**	**Con respuesta**	**Aplicado**	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Disponibilidad Información Escrita	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Disponibilidad de Formularios	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Orientación al Usuario	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Estado Físico del Mobiliario	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Pertinencia/Utilidad	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Actualidad de las Informaciones	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.00**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
Total General de respuestas		**0**	**20**	**20**	**5.00**		**100.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Octubre 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Tabla 5

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, durante el Mes de Noviembre, 2019

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	**Subcomponentes**	**Sin respuesta**	**Con respuesta**	**Aplicado**	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Orientación al Usuario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
Total General de respuestas		**0**	**0**	**0**				

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Noviembre 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Tabla 6

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, durante el mes de Diciembre, 2019

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	**Subcomponentes**	**Sin respuesta**	**Con respuesta**	**Aplicado**	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Orientación al Usuario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
Total General de respuestas		**0**	**0**	**0**	**0.00**		**0.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Diciembre 2019
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

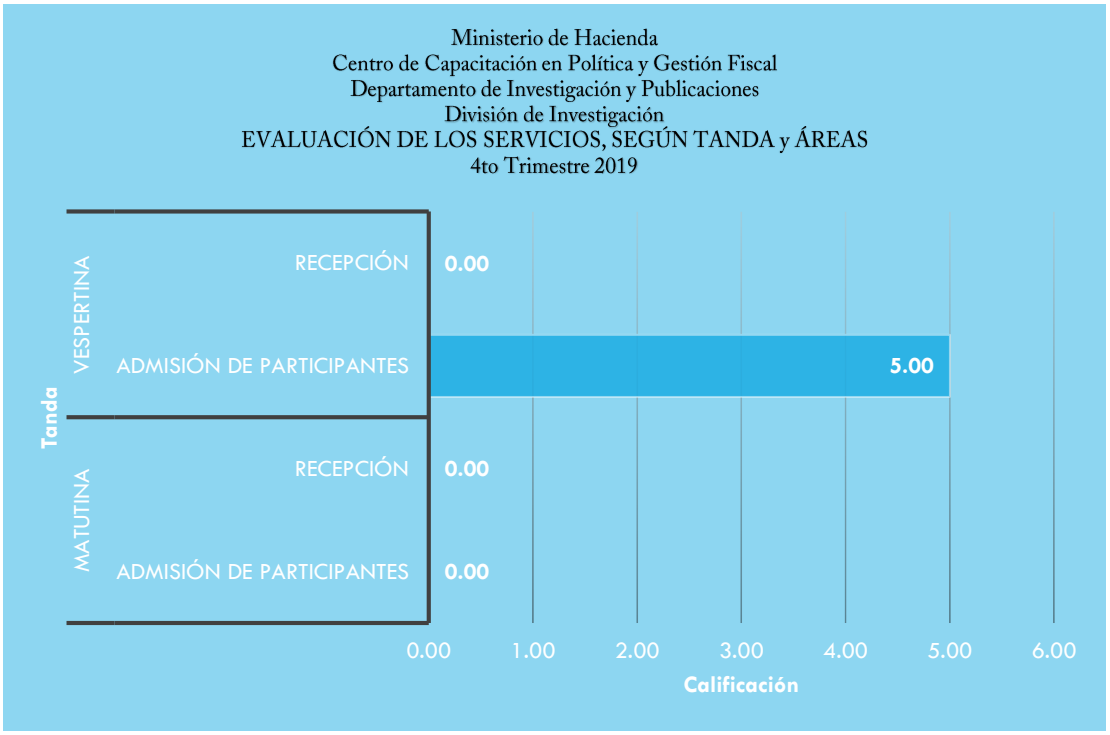
Tabla 7

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, SEGÚN TANDA
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019

Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisión de Participantes	0	0.00	0.00
	Recepción	0	0.00	0.00
Vespertina	Admisión de Participantes	1	5.00	100.00
	Recepción	0	0.00	0.00
Total general		**1**	**5.00**	**100.00**

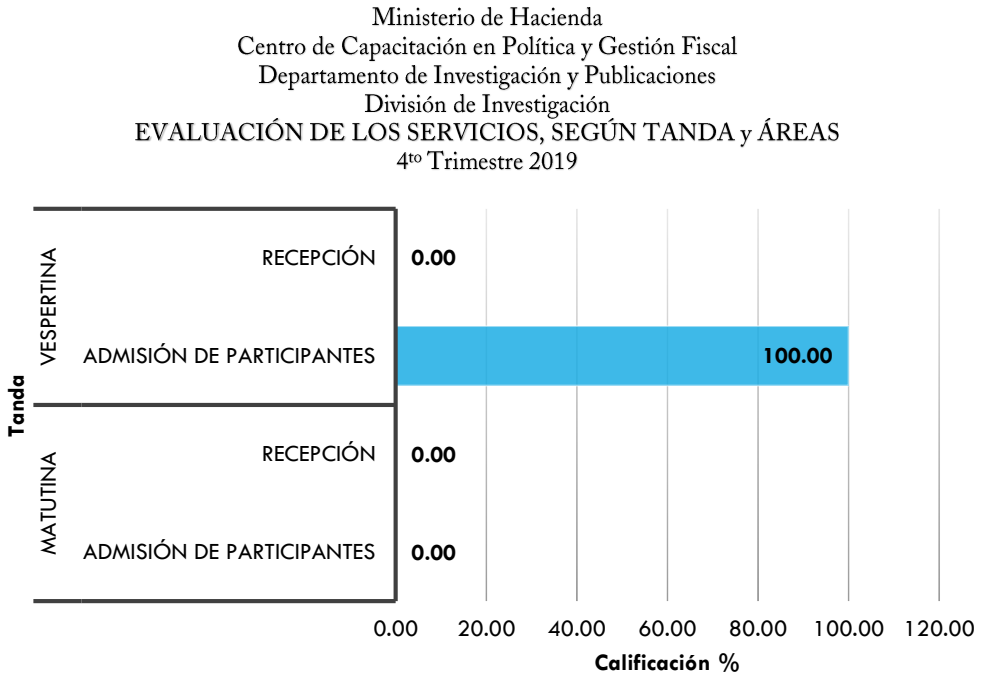
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 4



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Gráfica núm. 5



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Tabla 8

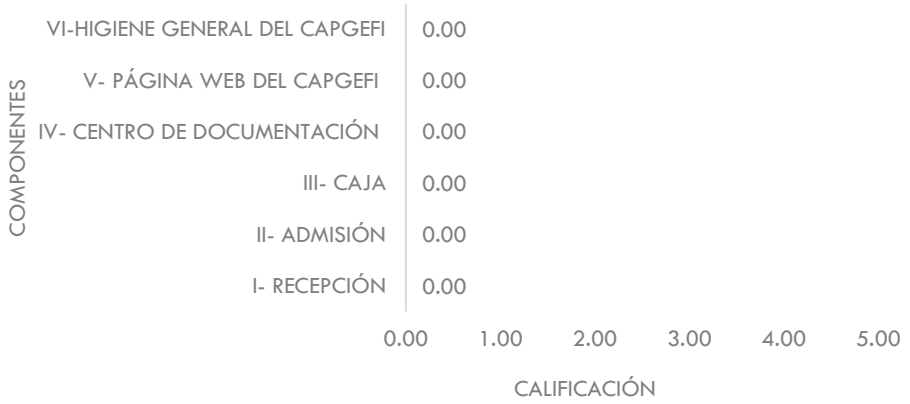
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Matutina
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.00
II- ADMISIÓN	0	0.00	0.00
III- CAJA	0	0.00	0.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
Indicador Global		**0.00**	**0.00**

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

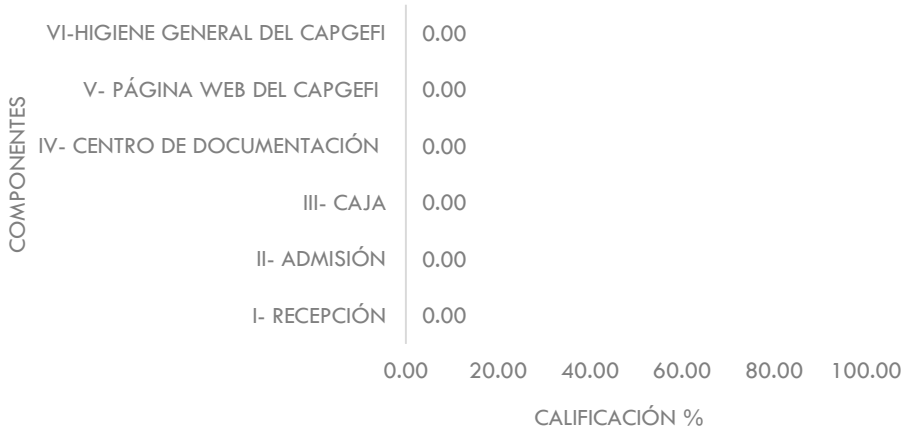
Gráfica núm. 6

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

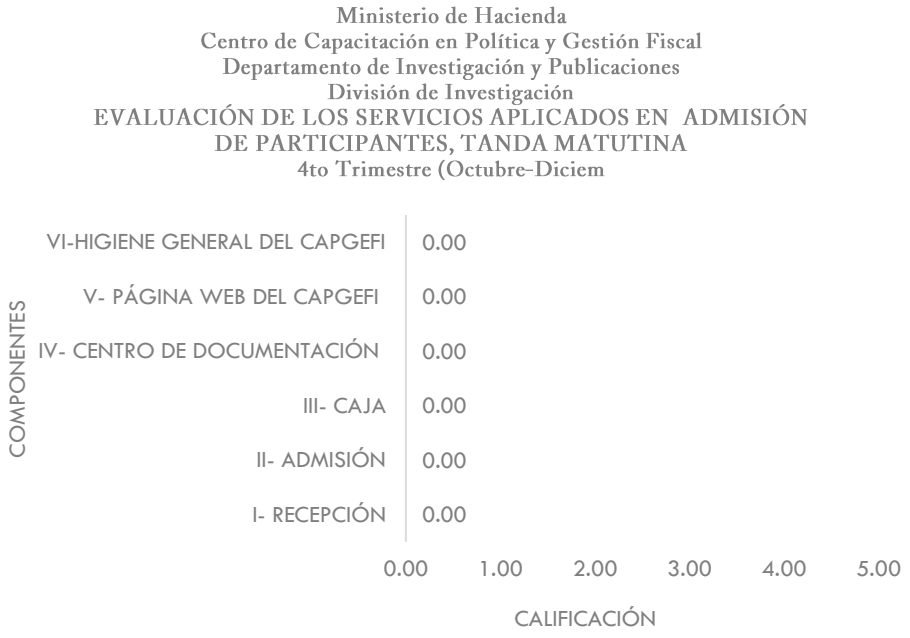
Tabla 9

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
Lugar de Aplicación: ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, tanda Matutina
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.00
II- ADMISIÓN	0	0.00	0.00
III- CAJA	0	0.00	0.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
Indicador Global		**0.00**	**0.00**

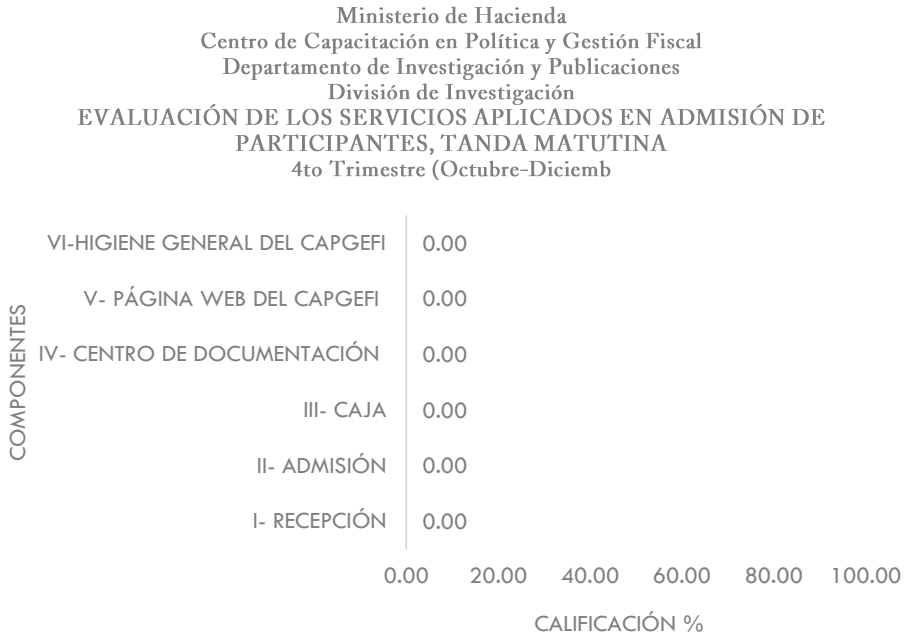
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 7



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Gráfica núm. 8



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Tabla 10

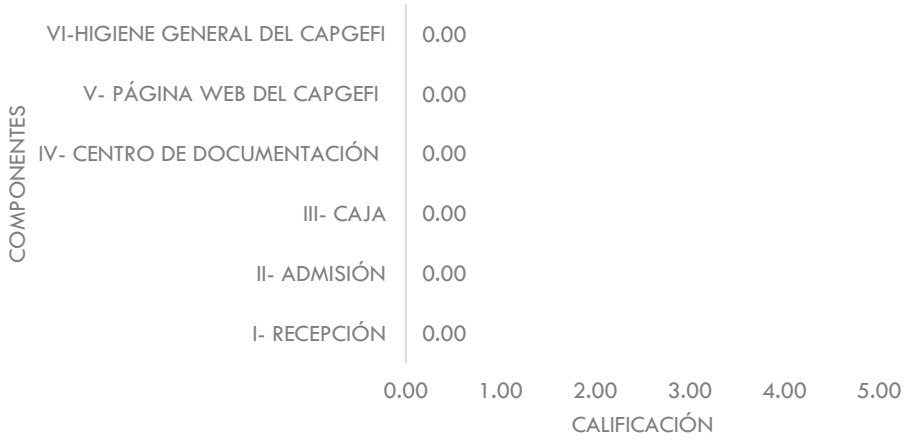
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Vespertina)
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.00
II- ADMISIÓN	0	0.00	0.00
III- CAJA	0	0.00	0.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
Indicador Global		**0.00**	**0.00**

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 9

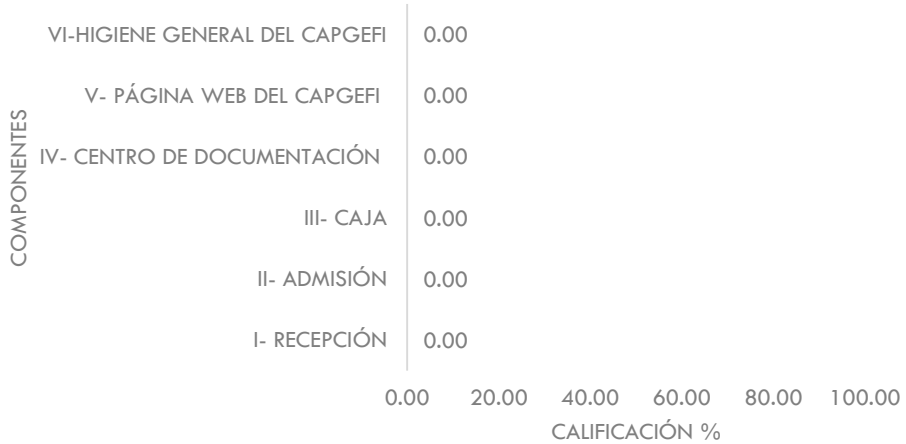
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN,
TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Gráfica núm. 10

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN,
TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

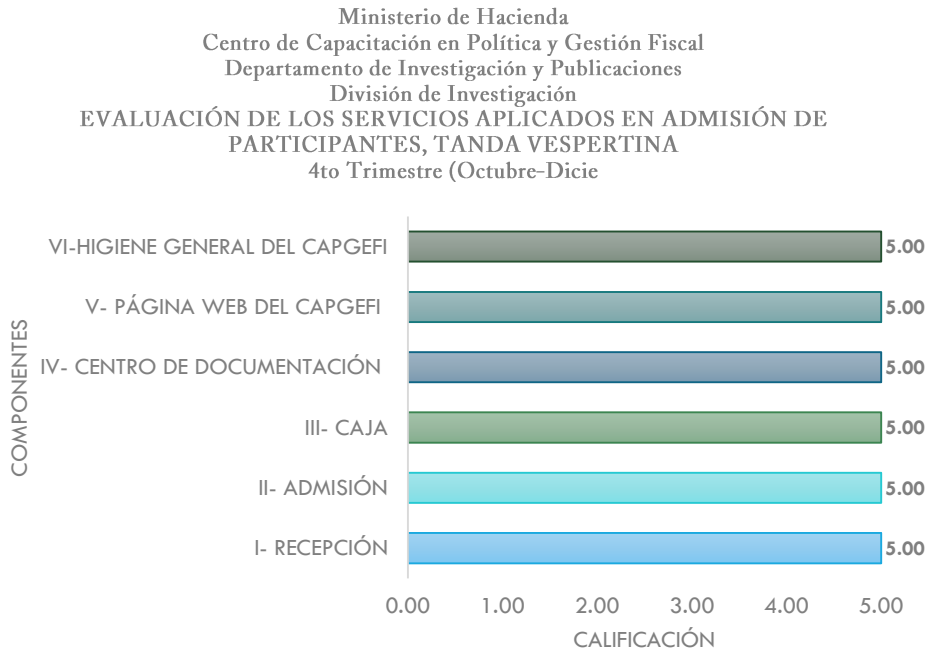
Tabla 11

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
Lugar de Aplicación: Admisión de Participantes, tanda Vespertina)
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	1	5.00	100.00
II- ADMISIÓN	1	5.00	100.00
III- CAJA	1	5.00	100.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	5.00	100.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	1	5.00	100.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	1	5.00	100.00
Indicador Global		**5.00**	**100.00**

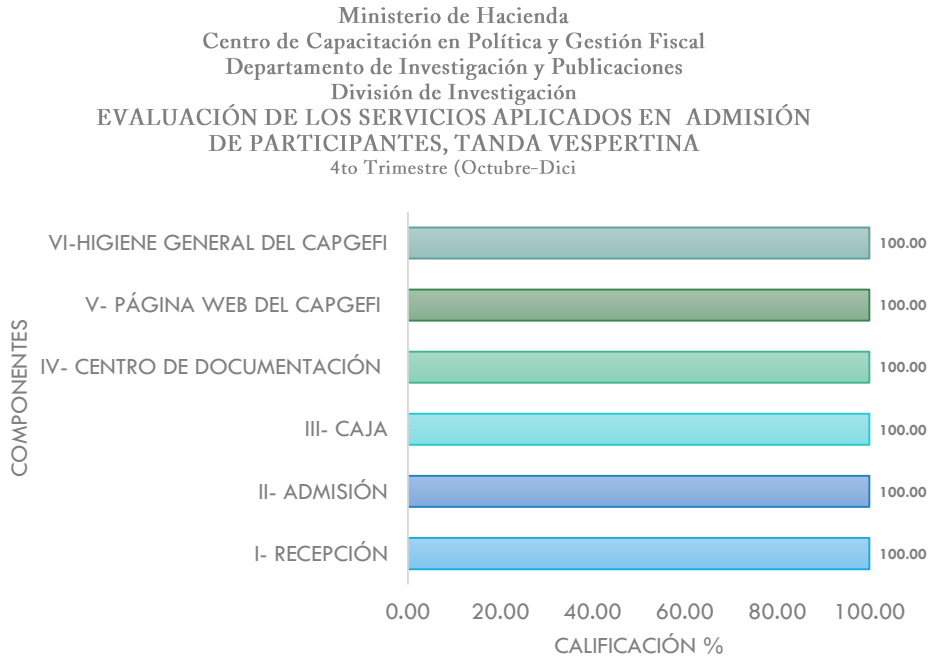
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 13



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Gráfica núm. 14



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019.

Tabla 12

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2019

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Orientación al Usuario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
Total General de respuestas		**0**	**0**	**0**	**0.00**			

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.

Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Tabla 13

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Orientación al Usuario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
Total General de respuestas		**0**	**0**	**0**	**0.00**		**0.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Tabla 14

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Orientación al Usuario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	**0.00**			
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	**0.00**	**0.00**		
Total General de respuestas		**0**	**0**	**0**	**0.00**		**0.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.

Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Tabla 15

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.0**
	Disponibilidad Información Escrita	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.0**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Disponibilidad de Formularios	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.0**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.0**
	Orientación al Usuario	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Estado Físico del Mobiliario	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.0**
	Pertinencia/Utilidad	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
	Actualidad de las Informaciones	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	1	1	**5.00**	**100.00**	**5.00**	**100.0**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	1	1	**5.00**	**100.00**		
Total General de respuestas		**0**	**20**	**20**	**5.00**		**100.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.

Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Tabla 16

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
SUGERENCIA PARA MEJORAR EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
4to Trimestre (Octubre-Diciembre), 2019

Sugerencia	Cantidad Evaluadores
No respondió	1
Comentarios y/o ponderaciones	**Cantidad Evaluadores**
Total	**1**

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 4to trimestre (Octubre-Diciembre), 2019.
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente