

República Dominicana

2020



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

# Informe Final de las Evaluaciones de los Servicios del Centro Año 2019

Febrero, 2020

Santo Domingo, Distrito Nacional,  
Rep. Dominicana



---

**Informe Final**  
**de las Evaluaciones de los**  
**Servicios del Centro**  
**Año 2019**

---

# Contenido

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Presentación.....</b>	<b>i</b>
<b>2</b>	<b>Metodología y definiciones/ficha técnica .....</b>	<b>iv</b>
<b>3</b>	<b>Análisis de Resultados en grande cifras .....</b>	<b>v</b>
<b>4</b>	<b>Análisis y presentación de Resultados.....</b>	<b>1</b>
4.1	<i>Resultados por tanda y lugar de aplicación:.....</i>	<i>2</i>
4.1.1	Recepción: Tanda matutina .....	4
4.1.2	Admisión de Participantes: Tanda matutina.....	6
4.1.3	Recepción: Tanda Vespertina .....	8
4.1.4	Admisión de Participantes: Tanda Vespertina .....	10
4.2	<i>Resultados según período:.....</i>	<i>12</i>
4.3	<i>Evaluación Global de los Servicio del Centro .....</i>	<i>18</i>
4.3.1	Recepción .....	21
4.3.2	Admisión de Participantes .....	24
4.3.3	Caja .....	27
4.3.4	Centro de Documentación.....	30
4.3.5	Página Web .....	33
4.3.6	Higiene General del CAPGEFI.....	36
4.3.7	Sugerencias de Mejoras.....	39
<b>5</b>	<b>A modo de conclusiones: .....</b>	<b>41</b>
<b>6</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>42</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1 .....	1
Tabla 2 .....	2
Tabla 3 .....	4
Tabla 4 .....	6
Tabla 5 .....	8
Tabla 6 .....	10
Tabla 7 .....	12
Tabla 8 .....	15
Tabla 9 .....	17
Tabla 10 .....	19
Tabla 11 .....	20
Tabla 12 .....	22
Tabla 13 .....	25
Tabla 14 .....	28
Tabla 15 .....	31
Tabla 16 .....	34
Tabla 17 .....	37
Tabla 18 .....	39

## Lista de Gráfica

Gráfica núm. 1 .....	1
Gráfica núm. 2 .....	2
Gráfica núm. 3 .....	3
Gráfica núm. 4 .....	3
Gráfica núm. 5 .....	5
Gráfica núm. 6 .....	5
Gráfica núm. 7 .....	7
Gráfica núm. 8 .....	7
Gráfica núm. 9 .....	9
Gráfica núm. 10 .....	9
Gráfica núm. 11 .....	11
Gráfica núm. 12 .....	11

Gráfica núm. 13 .....	13
Gráfica núm. 14 .....	14
Gráfica núm. 15 .....	16
Gráfica núm. 16 .....	16
Gráfica núm. 17 .....	18
Gráfica núm. 18 .....	22
Gráfica núm. 19 .....	23
Gráfica núm. 20 .....	23
Gráfica núm. 21 .....	25
Gráfica núm. 22 .....	26
Gráfica núm. 23 .....	26
Gráfica núm. 24 .....	28
Gráfica núm. 25 .....	29
Gráfica núm. 26 .....	29
Gráfica núm. 27 .....	31
Gráfica núm. 28 .....	32
Gráfica núm. 29 .....	32
Gráfica núm. 30 .....	34
Gráfica núm. 31 .....	35
Gráfica núm. 32 .....	35
Gráfica núm. 33 .....	37
Gráfica núm. 34 .....	38
Gráfica núm. 35 .....	38

## 1 Presentación

*Las líneas a continuación constituyen el análisis de resultados de la evaluación de los servicios ofrecidos, a través de la cadena de atención al cliente, a los usuarios de este Centro de capacitación, durante el año 2019.*

*En este período fueron aplicados **169** cuestionarios de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro, distribuidos en las diferentes tandas; ochenta y cuatro (84) en la tanda matutina, y ochenta y cinco (85) en la tanda vespertina. La percepción general de los usuarios evaluadores fue de un **93.59** %, equivalente a **4.68** sobre 5, o sea una valoración de “**Excelente**”.*

*Al hablar de servicios, hacemos referencia al conjunto de prestaciones en materia de información, material gastable y uso de espacios físicos, orientados a facilitar la participación del público en nuestra actividad de capacitación y/o documentación.*

*Como tales, incluyen las diferentes fases de dicho proceso de facilitación que va desde la entrada física o virtual, del cliente/usuario hasta su salida, sea que haya participado o no en actividades de docencia y/o documentación. En el primer caso, además de la percepción, se debe incluir todo el recorrido que abarca su paso por Admisión y Caja y, eventualmente, por el Centro de Documentación, así como por los baños. En el segundo caso –la entrada través del portal web institucional–, el proceso se limita al uso de la página misma, ya sea para pura información, pero también para iniciar los pasos básicos del proceso de matriculación en alguna de nuestras actividades docentes.*

*Aun cuando no está expresamente previsto en el formulario, a través de la sección de sugerencias y/o comentarios que el mismo contiene, se tiene la posibilidad de recabar información en torno a otras necesidades “conexas” de los que acuden al Centro, permitiéndoles expresar su inquietud sobre cualquier otro punto a mejorar.*

## Resumen Analítico Estadístico del Informe

Durante el año 2019, un total de 169 usuarios evaluaron los servicios del Centro de Capacitación en Política y Gestión fiscal (CAPGEFI). Dichos servicios están comprendidos en la *Carta Compromiso al Ciudadano, versión mayo 2019-mayo 2021*<sup>1</sup>. La prestación de los servicios que ofrece el Centro, tiene como objetivo principal la capacitación y formación de los recursos humanos que participaran en los procesos de política y gestión fiscal, y al público en general, en la orientación financiera sobre las finanzas públicas, para coadyuvar con la modernización de la Administración Financiera del Estado.

En ese sentido, los usuarios evaluadores del Centro valoraron, en forma global, la prestación de los servicios recibidos el pasado año (2019), en un **4.68** sobre 5, que, en términos porcentuales, representa un **93.59 %**. Dicho porcentaje cae dentro del nivel de “Excelente”. La estructura para la medición de los servicios por parte de los usuarios evaluadores (encuestados), está integrada por seis (6) renglones o áreas, que de alguna forma recoge la línea de cadena de los servicios del Centro. Los servicios son ofrecidos en dos tandas: matutina y vespertina.

Las seis (6) áreas que integran la medición son: (I)-Recepción, (II)-Admisión, (III)-Caja, (IV)-Centro de Documentación, (V)-Página Web del CAPGEFI y (VI)-Higiene General del CAPGEFI, mostradas en ese mismo orden en este documento.

De las seis (6) áreas mencionadas, cinco (5) obtuvieron valores entre 93.00 % y 93.83 %, y una (1) obtuvo valor de 95.61 %. Esta última la constituye la Higiene General del CAPGEFI. Sin embargo, se puede apreciar, el buen comportamiento de todas, al ser valoradas con puntuaciones superiores al 90 %, cuando se considera de forma desagregada.

En párrafos anteriores se señaló que los servicios del Centro son ofrecidos en dos (2) tandas. En ese tenor, se evidencia que la tanda mejor valorada fue la matutina, obteniendo un 91.76 %, mientras que la tanda vespertina obtuvo 91.66 %; con lo cual se evidencia el estrecho margen (0.10) entre una tanda y otra. De nuevo, ambas tandas, muestran valores superiores al 90.00 %; porcentaje que permite reafirmar la calificación de “**excelente**”, citada en las primeras líneas del resumen ejecutivo. Cabe señalar que el número de encuestados en ambas tandas, 84 y 85, respectivamente, fue muy parecido.

Cuando se mira la evaluación, en términos de cantidad de encuestados y valoración obtenida por período, en este caso, de los trimestres del año, queda evidenciado que en el primer (1<sup>er</sup>) trimestre, fueron encuestados 106 usuarios, los cuales valoraron el servicio del Centro en **4.71** sobre 5, equivalente al **94.15 %**. En el segundo (2<sup>do</sup>) trimestre, fueron encuestados 24 usuarios. Estos valoraron el servicio del Centro en **4.51** sobre 5, equivalente

<sup>1</sup> <http://capgefi.gob.do/transparencia/phocadownload/Publicaciones/CAPGEFI%20Carta%20Compromiso%20Libro.pdf>

al **90.15 %**. Durante el tercer (3<sup>er</sup>) trimestre, fueron encuestados 38 usuarios, que valoraron los servicios del Centro en **4.70** sobre 5, equivalente a un **94.05 %** y, finalmente, en el cuarto (4<sup>to</sup>) trimestre del año, sólo fue encuestado un (1) usuario, quien valoró el servicio recibido en 5 sobre 5, equivalente al **100.00 %**. Estos resultados muestran que, a partir del segundo trimestre del año 2019, se evidenció una disminución sostenida del número de usuarios evaluadores. Pero, por otro lado, se muestra la alta valoración de los servicios que ofrece el Centro por parte de los encuestados.

Otro aspecto que resalta en este resumen es que, entre los servicios más demandados, se encuentran: Inscripción (49.7 % de los encuestados), Certificado de Aprobación (5.9 %), Retiro de Certificación (4.7 %), solicitud de información general (4.7 %), Reposición de Módulo (4.1 %), Solicitud de Certificación (3.6 %); entre otros.

Finalmente, en lo referente a sugerencias de posibles mejoras, como podrá apreciarse en el desarrollo de este trabajo, sólo una parte relativamente menor de los entrevistados, 29 equivalentes al 17.16 %, se animó a emitir opiniones y/o recomendaciones. De éstas, cabe destacar la relativa a “disponibilidad de Café para las Capacitaciones”.

Las tablas y gráficos presentados, más abajo, muestran dichos resultados de manera desagregada.

## 2 Metodología y definiciones/ficha técnica

El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) es la escuela del Ministerio de Hacienda. Está dedicada a la capacitación del cuerpo de servidores públicos y ciudadanos que realizan labores en el quehacer de la administración financiera y hacendaria del Estado dominicano.

Los datos provienen de la base de datos, estructurada y analizada en base al instrumento o herramienta (cuestionario), pre codificado, utilizado para la recolección de datos, aplicado en la recepción, durante todo el año 2019, a los visitantes/usuarios del CAPGEFI, para medir la calidad del servicio brindado.

La medición de la calidad de los servicios que ofrece el Centro se compone de siete (7) aspectos, (incluyendo las sugerencias y/o comentarios para mejora) de variables de índole esencialmente cualitativa y contenido de reactivos ordenados en función de los procesos básicos que conforman el ciclo de atención al cliente/usuario. Asimismo, las respuestas son ofrecidas mediante un código numérico correspondiente a una escala de valoración del 0 al 5, donde el primero hace referencia a las situaciones que no aplican y el último, a la condición de excelencia en el servicio. Entre ambos extremos, se intercalan los números 1, 2, 3 y 4, para las apreciaciones: “deficiente”, “regular”, “bueno”, y “muy bueno”, respectivamente.

La captura informática y la producción de las tabulaciones y los cruces de variables correspondientes fueron realizadas con la versión 25 del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS); la construcción de indicadores, tanto en términos absolutos como porcentual, y la representación gráfica, fue mediante el módulo Excel de la versión 2016 del programa Office, de Microsoft.

La calidad en el servicio, es una experiencia combinada de varios factores, subjetivos y objetivos, que intervienen en diferentes aspectos de la provisión del bien; en nuestro caso, las áreas que lo proveen son: Recepción, Admisión de Participantes, Caja, Centro de Documentación (si lo utilizó), Página Web del CAPGEFI (si la utilizó) e Higiene General del Centro.

### 3 Análisis de Resultados

Como se ha señalado en estudios anteriores, llevados a cabo por el área de Investigación desde los años 2011 al 2018, en lo esencial, la labor de análisis consiste en una especie de “lectura interpretativa” de la data, con miras a establecer la percepción que tienen los usuarios de nuestros servicios, expresada ésta en una escala numérica ascendente, de 0 a 5, como indicáramos al principio.

Como también destacáramos, seleccionamos aquellas facilidades que consideramos básicas, desde el punto de vista de que propician la participación de los demandantes en nuestras actividades académicas, tanto de tipo docentes, como investigativo-documentales. En tal sentido, como advertiéramos, seguimos la secuencia de pasos que deben dar los interesados para tomar parte en las mismas, conforme al flujo operacional que se debe seguir en una entidad educativa, tal como lo refleja el instrumento aplicado.

Comenzamos, por tanto, por la Recepción, para luego proseguir con los demás procesos: Admisión, Caja y Centro de Documentación. Este último, para los casos atinentes. De igual manera, se capturó la percepción de los usuarios en relación al portal institucional o página web, así como la higiene del Centro. Finalmente, a través de una pregunta abierta, se les brindó oportunidad de realizar sugerencias y/o comentarios, los cuales también son analizados acá.

Consolidando los renglones o componentes seleccionados, tenemos que la valoración global de los servicios del Centro, por parte de los usuarios, está en **4.68** sobre 5 o, lo que es lo mismo, **93.59 %** sobre 100. La participación respectiva de las áreas evaluadas fue: Recepción, **93.20 % (4.66)**; Admisión de participantes, **93.57 % (4.68)**; Caja, **93.83 % (4.69)**; el Centro de Documentación obtuvo **93.44 % (4.67)**; Página Web, **93.10 % (4.65)** y la Higiene General del Centro fue ponderada en un **95.61 % (4.78)**, siendo esta última el componente de mayor valoración del año. En general, la evaluación ha logrado el grado de **excelencia**.

Conforme a lo dicho, presentamos los resultados de manera resumida e ilustrada, mediante los cuadros y gráficos siguientes:

Informe Final  
de las Evaluaciones de los  
Servicios del Centro  
Año 2019

---

***Análisis y presentación  
de resultados***

---



## 4 Análisis y presentación de Resultados

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 DEL CENTRO, Año 2019

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
I- RECEPCIÓN	169	4.66	93.20
II- ADMISIÓN	169	4.68	93.57
III- CAJA	169	4.69	93.83
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	169	4.67	93.44
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	169	4.65	93.10
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	169	4.78	95.61
<b>Indicador Global</b>		<b>4.68</b>	<b>93.59</b>

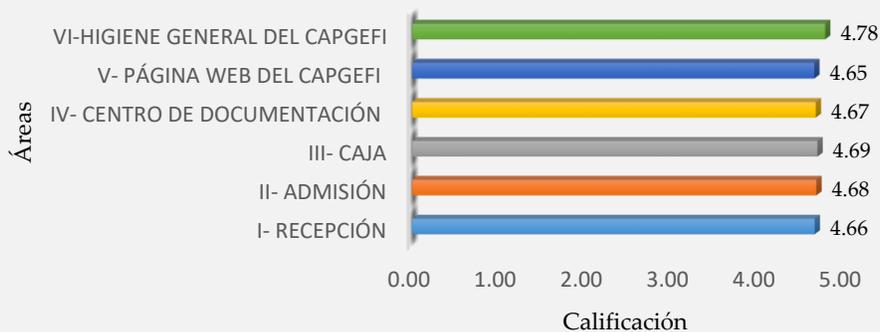
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

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

En la tabla no. 1, se muestra la evaluación de los usuarios encuestados (169), en torno a las diferentes áreas que conforman los servicios del Centro. Se puede apreciar que todas han obtenidos valores superiores a 90 % (4.00), siendo el indicador general de las áreas de un **93.59 % (4.68)**. Las gráficas respectivas muestran los resultados en ambas escalas.

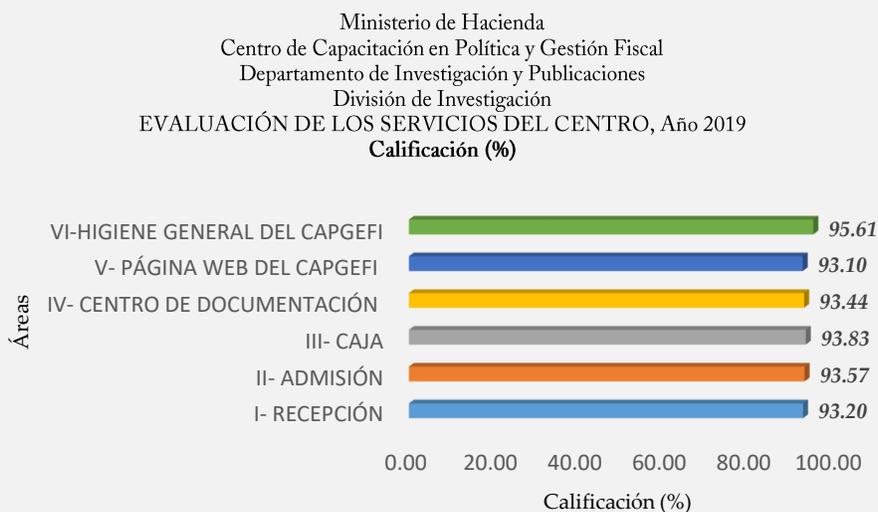
Gráfica núm. 1

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, Año 2019  
 Calificación (escala)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

Gráfica núm. 2



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el periodo enero - diciembre, 2019.

En un resumen más descriptivo, se muestra a través de los cuadros de la página siguiente, la valoración según la tanda de aplicación, y la evolución mensual y trimestral de dicha percepción. A su vez, dicha evolución se ilustra a partir de los gráficos de barra mostrados en las páginas subsiguientes.

#### 4.1 Resultados por tanda y lugar de aplicación:

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 DEL CENTRO, SEGÚN TANDA  
Año 2019

No. Orden	Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
				Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
1	Matutina	Recepción	16	4.43	88.55
		Admisión de Participantes	68	4.75	94.97
2	Vespertina	Recepción	12	4.46	89.12
		Admisión de Participantes	73	4.71	94.19
<b>Total general</b>			<b>169</b>	<b>4.68</b>	<b>93.59</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el periodo enero-diciembre, 2019.

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

En la tabla no. 2, se muestra la cantidad de usuarios evaluadores por tanda, como también, la valoración de cada una por lugar de aplicación. En la tanda matutina fueron encuestados

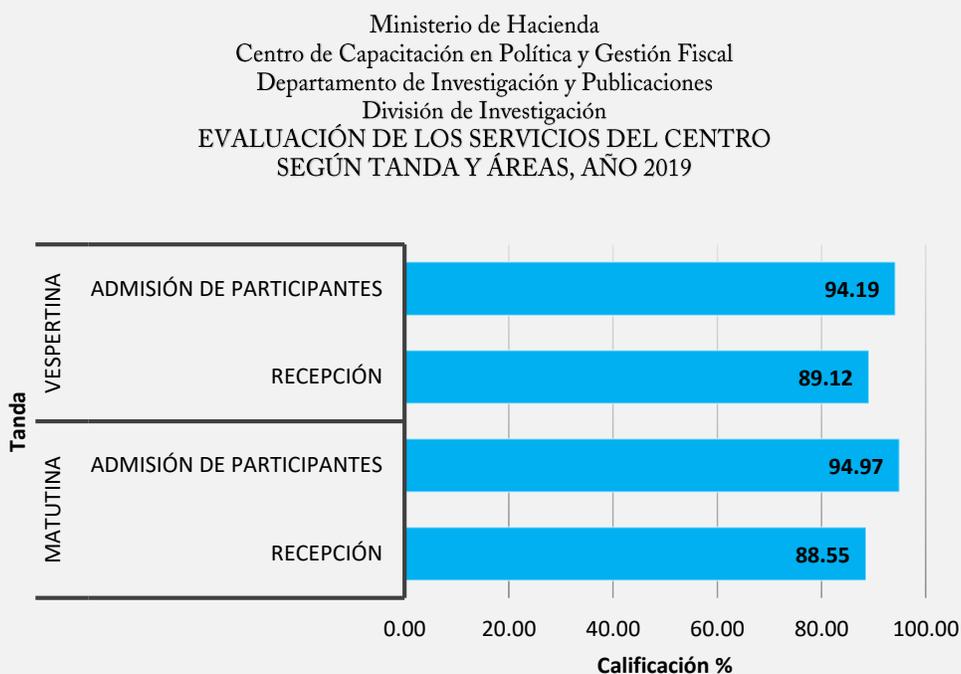
ochenta y cuatros (84) personas, mientras que en la vespertina ochenta y cinco personas (85). En las **gráficas** (3 y 4), se puede visualizar la calificación obtenida por área de aplicación en cada tanda.

Gráfica núm. 3



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

Gráfica núm. 4



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

### 4.1.1 Recepción: Tanda matutina

Tabla 3

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación <b>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b> Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Matutina Año 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
I- RECEPCIÓN	16	4.50	90.00
II- ADMISIÓN	16	4.24	84.86
III- CAJA	16	4.13	82.67
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	16	3.20	64.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	16	4.67	93.33
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	16	4.94	98.75
<b>Indicador Global</b>		<b>4.43</b>	<b>88.55</b>

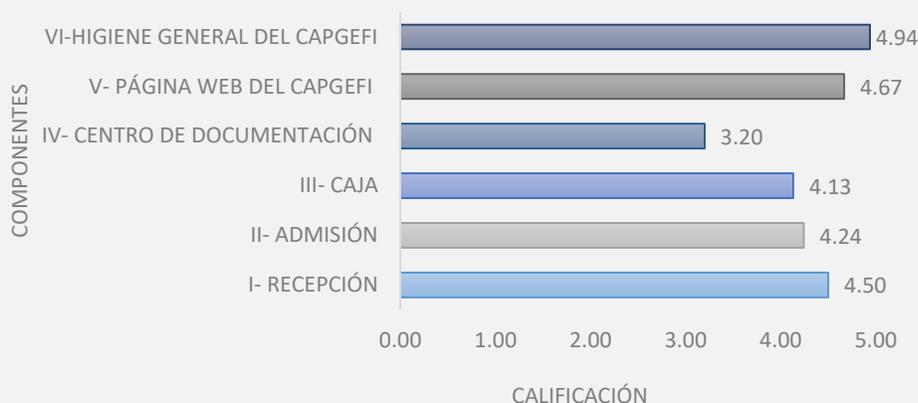
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el período enero-diciembre, 2019.

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

En la tabla núm. 3, se muestra la valoración de los 16 usuarios evaluadores en el área de recepción de la tanda matutina. En ella se observa que el área de Higiene General del CAPGEFI obtuvo la mayor puntuación, o sea, 98.75 % (4.94); le sigue la Página Web del CAPGEFI con 93.33 % (4.67); Recepción 90.00 % (4.50); Admisión de Participantes con 84.86 % (4.24); Caja con 82.67 % (4.13), mientras que el Centro de Documentación, esta vez, fue el que recibió la calificación más baja, o sea, 64.00 % (3.20). Ver gráficas núms. 5 y 6.

Gráfica núm. 5

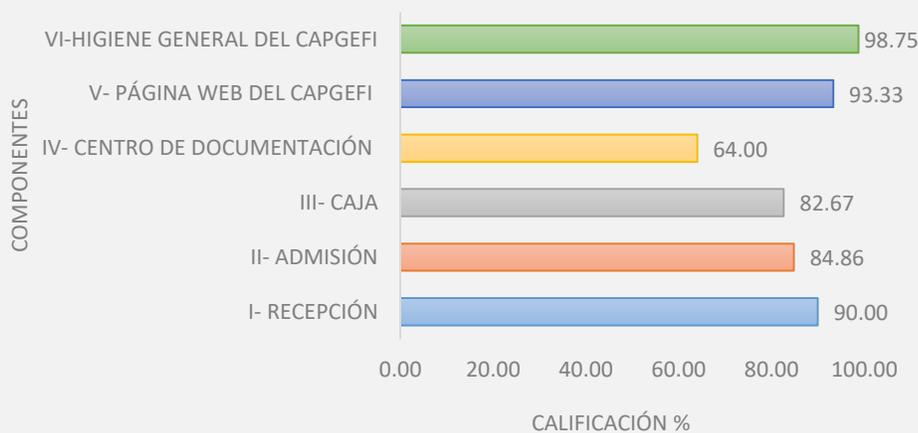
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO  
 APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA  
 AÑO 2019 (Escala 0-5)**



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

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 DEL CENTRO APLICADOS EN  
 RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA  
 AÑO 2019 (Escala 0-100)**



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

#### 4.1.2 Admisión de Participantes: Tanda matutina

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 DEL CENTRO Lugar de Aplicación: ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, tanda Matutina Año 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
I- RECEPCIÓN	68	4.72	94.33
II- ADMISIÓN	68	4.75	94.97
III- CAJA	68	4.83	96.67
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	68	4.79	95.86
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	68	4.72	94.50
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	68	4.73	94.65
<b>Indicador Global</b>		<b>4.75</b>	<b>94.97</b>

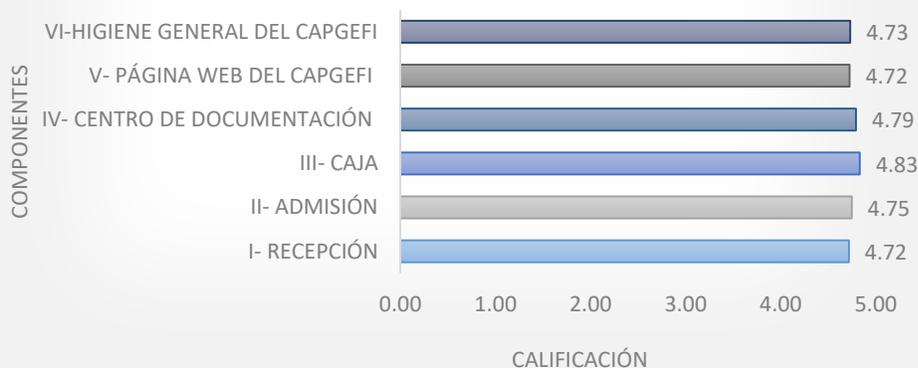
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el período enero-diciembre), 2019.

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

En la tabla núm. 4, se muestra la valoración de los 68 usuarios, en el área de Admisión de Participantes de la tanda matutina. En ella se observa que el área de Caja del Centro obtuvo la mayor puntuación, o sea, 96.67 % (4.83); le sigue el Centro de Documentación con 95.86 % (4.79); Recepción 94.97 % (4.75); Higiene General del CAPGEFI, con 94.65 % (4.73); Página Web del CAPGEFI, con 94.50 % (4.72), mientras que la Recepción, fue la que recibió la calificación más baja, o sea, 94.33 % (4.72). Ver gráficas núms. 7 y 8.

Gráfica núm. 7

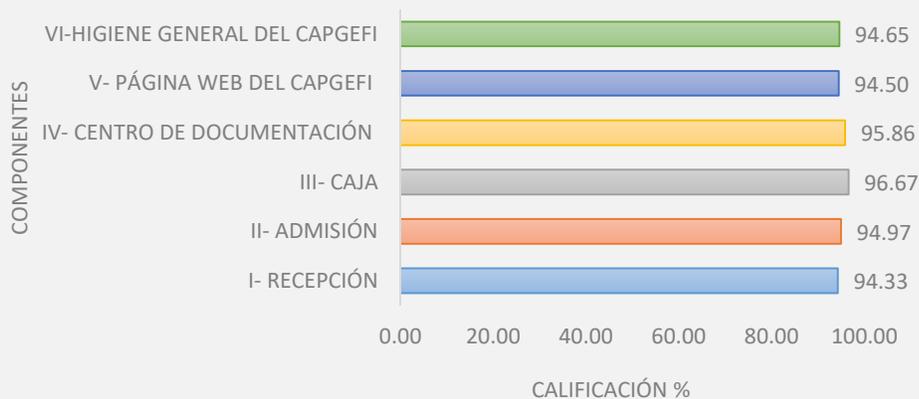
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO  
 APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA  
 MATUTINA**  
 Año 2019 (Escala 0



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019

Gráfica núm. 8

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO  
 APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA  
 MATUTINA**  
 Año 2019 (Escala 0-



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019

### 4.1.3 Recepción: Tanda Vespertina

Tabla 5

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación <b>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b> Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Vespertina Año 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
I- RECEPCIÓN	12	4.26	85.22
II- ADMISIÓN	12	4.50	90.00
III- CAJA	12	4.43	88.57
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	12	4.50	90.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	12	4.63	92.59
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	12	4.56	91.25
<b>Indicador Global</b>		<b>4.46</b>	<b>89.12</b>

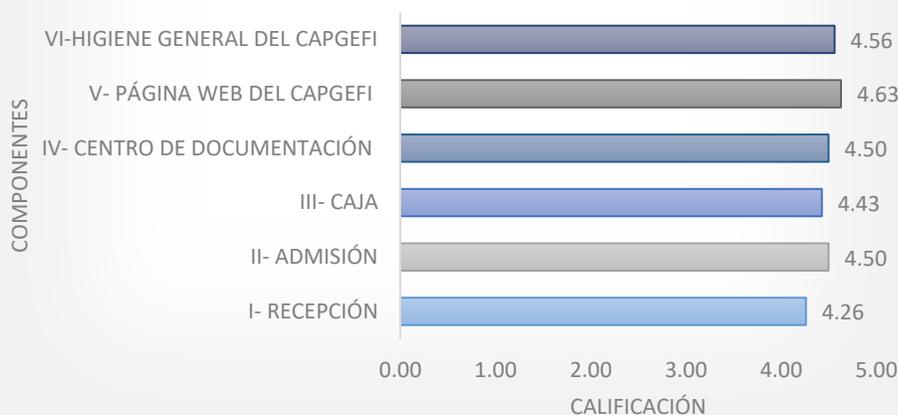
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el período enero-diciembre, 2019.

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

En la tabla núm. 5, se muestra la valoración de los 12 usuarios evaluadores en el área de Recepción de Participantes, en la tanda vespertina. En ella se observa que la Página Web del CAPGEFI obtuvo la mayor puntuación, o sea, 92.59 % (4.63); le sigue el área de Higiene General del CAPGEFI 91.25 % (4.56); Admisión y Centro de Documentación, ambos con 90.00 % (4.50), respectivamente; Caja, con 88.57 % (4.43), mientras que la Recepción fue la que recibió la calificación más baja, o sea, 85.22 % (4.26). **Ver gráficas núms. 9 y 10.**

Gráfica núm. 9

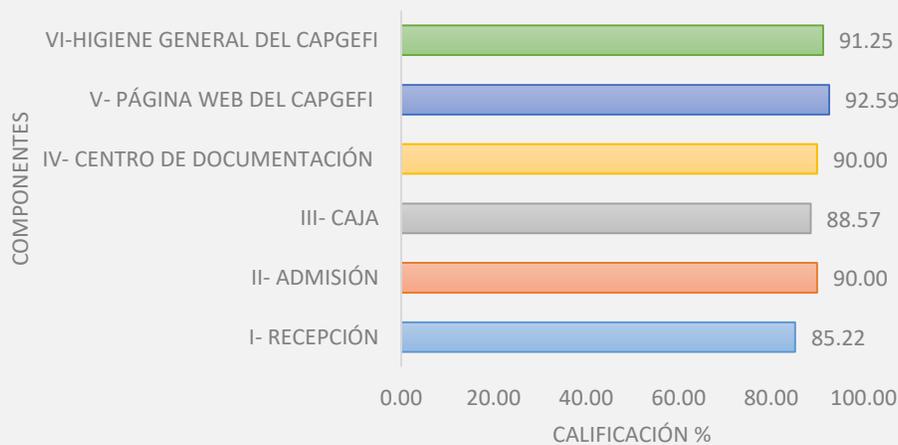
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO  
 APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA**  
 Año 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - 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 DEL CENTRO  
 APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA**  
 Año 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019

#### 4.1.4 Admisión de Participantes: Tanda Vespertina

Tabla 6

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación <b>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b> Lugar de Aplicación: Admisión de Participantes, tanda Vespertina Año 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
I- RECEPCIÓN	73	4.71	94.26
II- ADMISIÓN	73	4.73	94.56
III- CAJA	73	4.70	94.02
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	73	4.71	94.11
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	73	4.59	91.74
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	73	4.81	96.10
<b>Indicador Global</b>		<b>4.71</b>	<b>94.19</b>

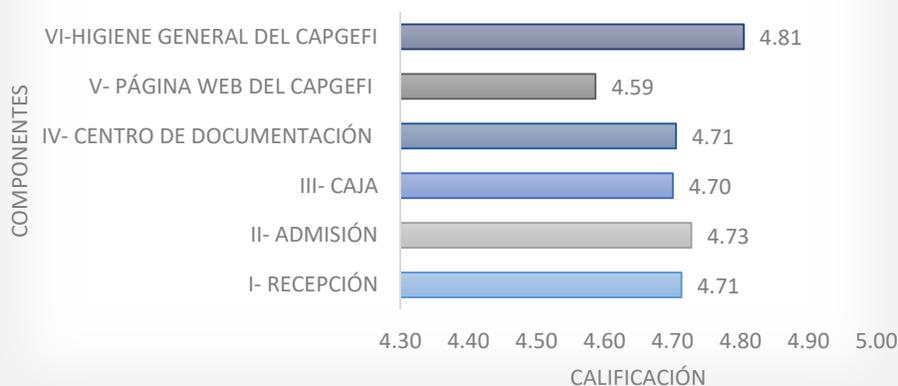
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el período enero-diciembre, 2019.

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

En la tabla núm. 6, se muestra la valoración de los 73 usuarios evaluadores en el área de Admisión de Participante en la tanda vespertina. En ella se observa que la Higiene General del CAPGEFI obtuvo la mayor puntuación, o sea, 96.10 % (4.81); le sigue el área de Admisión de Participantes, con 94.56 % (4.73); luego está el área de Recepción, con 94.26 % (4.71); continuamos con el Centro de Documentación que obtuvo 94.11 % (4.71); Caja, con 94.02 % (4.70), mientras que la Página Web del CAPGEFI, fue la que recibió la calificación más baja, o sea, 91.74 % (4.59). Ver gráficas núms. 11 y 12.

Gráfica núm. 11

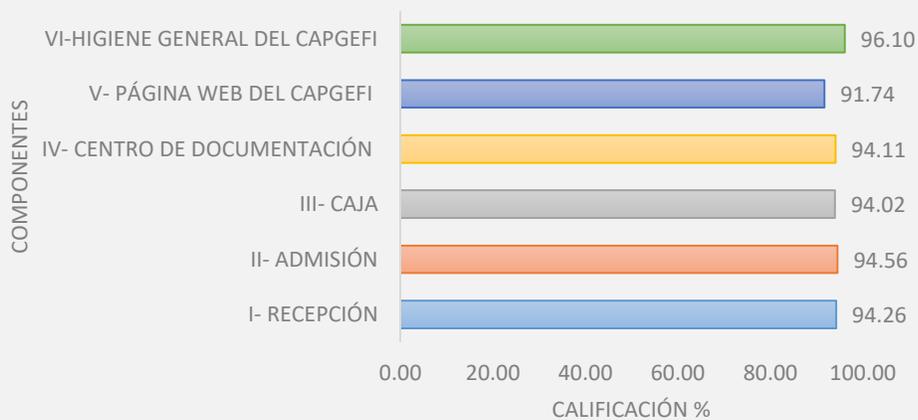
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO  
 APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA  
 VESPERTINA**  
 Año 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019

Gráfica núm. 12

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO  
 APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA  
 VESPERTINA**  
 Año 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019

## 4.2 Resultados según período:

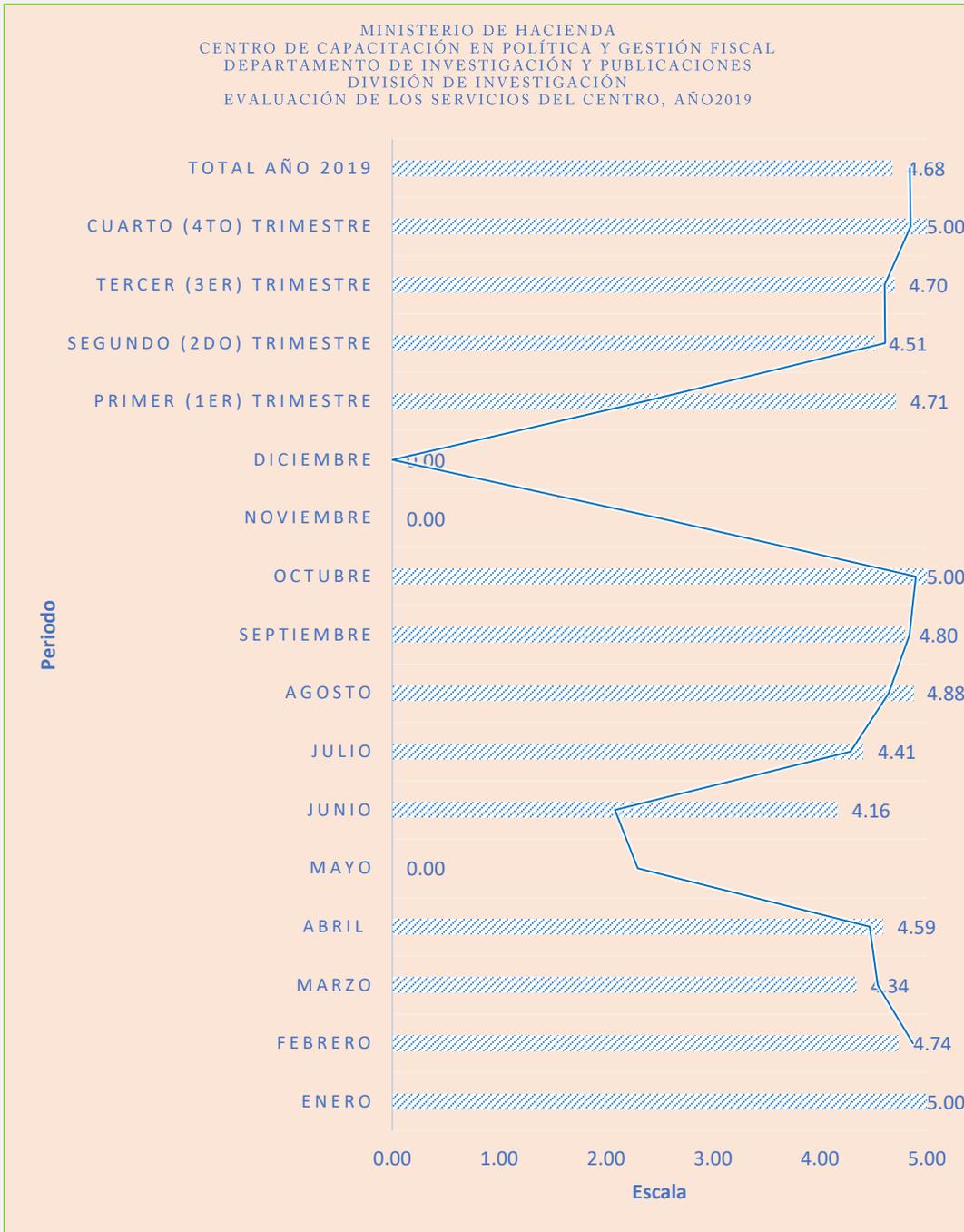
Tabla 7

Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, Año 2019

Período	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
<i>Enero</i>	1	5.00	100.00
<i>Febrero</i>	95	4.74	94.79
<i>Marzo</i>	10	4.34	86.83
<b>Primer (1er) Trimestre</b>	<b>106</b>	<b>4.71</b>	<b>94.15</b>
<i>Abril</i>	19	4.59	91.81
<i>Mayo</i>	0	0.00	-
<i>Junio</i>	5	4.16	83.28
<b>Segundo (2do) Trimestre</b>	<b>24</b>	<b>4.51</b>	<b>90.15</b>
<i>Julio</i>	12	4.41	88.13
<i>Agosto</i>	3	4.88	97.56
<i>Septiembre</i>	23	4.80	95.92
<b>Tercer (3er) Trimestre</b>	<b>38</b>	<b>4.70</b>	<b>94.05</b>
<i>Octubre</i>	1	5.00	100.00
<i>Noviembre</i>	0	0.00	-
<i>Diciembre</i>	0	0.00	-
<b>Cuarto (4to) Trimestre</b>	<b>1</b>	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>
<b>Total Año 2019</b>	<b>169</b>	<b>4.68</b>	<b>93.59</b>

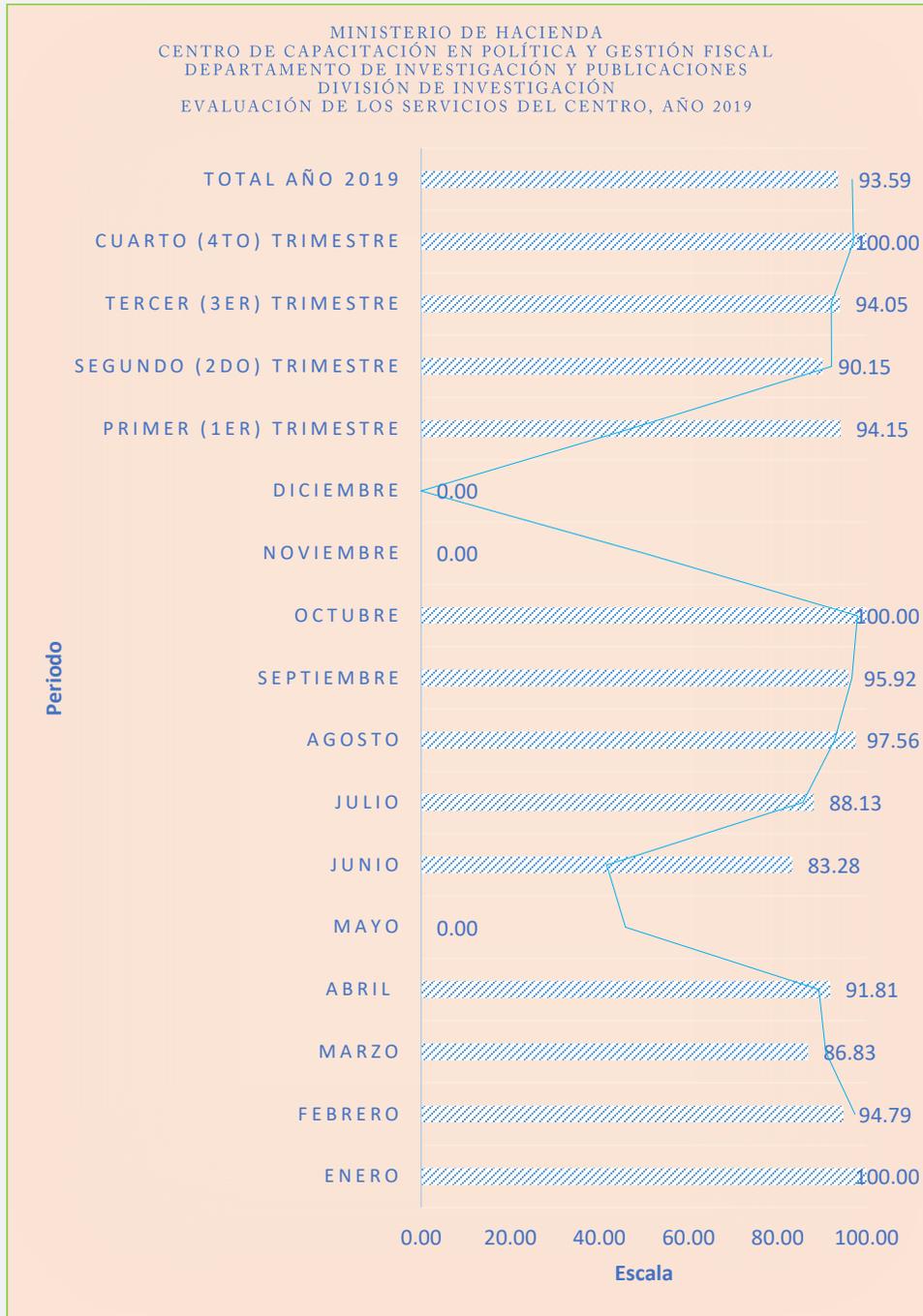
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período Enero-Diciembre, 2019.

Gráfica núm. 13



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019

Gráfica núm. 14



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019

Como parte de la metodología, es importante la fecha o mes de registro del instrumento aplicado para la recolección de información. En la tabla y gráficos siguientes, se presenta de manera detallada, el mes de aplicación de los formularios de evaluación, así como la cantidad de usuarios correspondientes y el porcentaje que representa.

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 DEL CENTRO  
FLUJO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA  
Año 2019

No. Orden	Período	Usuarios Evaluadores	%	% acumulado
1	Enero	1	1%	
2	Febrero	95	56%	
3	Marzo	10	6%	
<b>Primer trimestre 2019</b>		<b>106</b>	<b>63%</b>	<b>63%</b>
4	Abril	19	11%	
5	Mayo	0	0%	
6	Junio	5	3%	
<b>Segundo trimestre 2019</b>		<b>24</b>	<b>14%</b>	<b>77%</b>
7	Julio	12	7%	
8	Agosto	3	2%	
9	Septiembre	23	14%	
<b>Tercer trimestre 2019</b>		<b>38</b>	<b>22%</b>	<b>99%</b>
10	Octubre	1	1%	
11	Noviembre	0	0%	
12	Diciembre	0	0%	
<b>Cuarto trimestre 2019</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>		<b>169</b>		<b>100%</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero-diciembre de 2020

En la tabla núm. 8, se muestra el flujo o comportamiento de aplicación de los cuestionarios para la evaluación de los servicios del Centro por mes y trimestre del año 2019. En el mismo, se aprecia que en el primer trimestre (enero-marzo) del año se contaba con el 63 % (106), del total (169) de usuarios evaluadores de los servicios del Centro. En ese lapso, el mes de febrero representa el mes del trimestre y del año en que fueron recibidos mayor número de formularios para evaluar el servicio. Al término del segundo trimestre, ya se tenía el 77 % (130) del total (169) de los usuarios evaluadores de dichos servicios, con lo cual, los dos trimestres faltantes (3<sup>ro</sup> y 4<sup>to</sup>) representaron el 23 % del total de usuarios evaluadores. Esto muestra, como tendencia, que, a medida que se acerca el final del año, se evidencia una disminución de la aplicación de los formularios para evaluar los servicios. Ver gráficas núms. 15 y 16.

Gráfica núm. 15

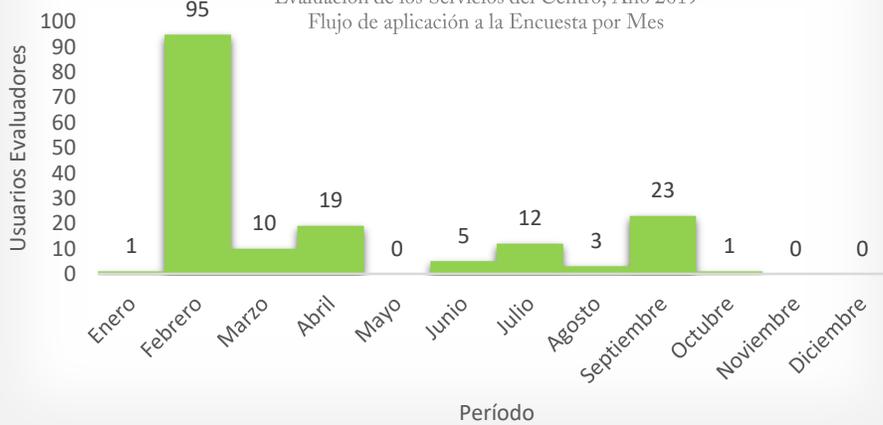
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 Evaluación de los Servicios del Centro, Año 2019  
 Flujo de aplicación a la Encuesta por Trimestre



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2020

Gráfica núm. 16

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 Evaluación de los Servicios del Centro, Año 2019  
 Flujo de aplicación a la Encuesta por Mes



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2020

Otro aspecto de este reporte es conocer los servicios que motivaron a nuestros usuarios hacer la visita a nuestras instalaciones. En el cuadro y gráfico siguiente, se presenta la composición de los servicios solicitados, mostrando la cantidad de usuarios correspondientes y el porcentaje que representan.

Tabla 9

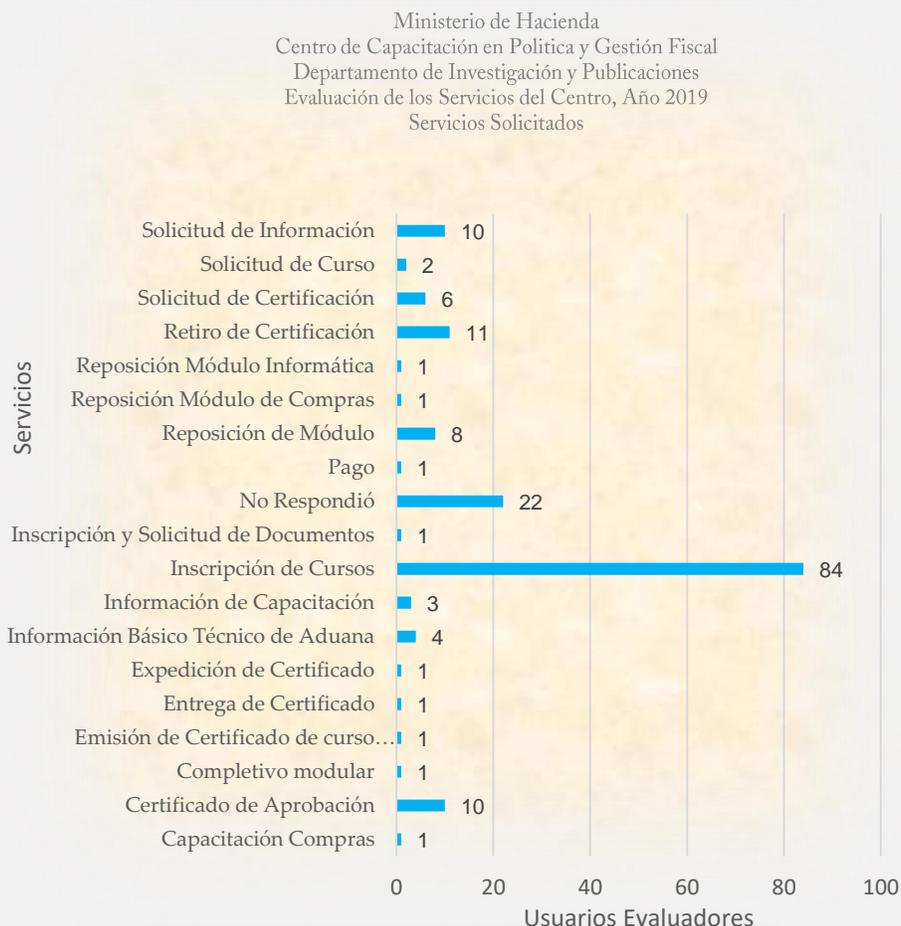
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO**  
 Servicios Solicitados  
 Año 2019

No. Orden	Servicio Solicitado	Usuarios Evaluadores	%
1	Capacitación Compras	1	0.6%
2	Certificado de Aprobación	10	5.9%
3	Completivo modular	1	0.6%
4	Emisión de Certificado de curso aprobado	1	0.6%
5	Entrega de Certificado	1	0.6%
6	Expedición de Certificado	1	0.6%
7	Información Básico Técnico de Aduana	4	2.4%
8	Información de Capacitación	3	1.8%
9	Inscripción de Cursos	84	49.7%
10	Inscripción y Solicitud de Documentos	1	0.6%
11	No Respondió	22	13.0%
12	Pago	1	0.6%
13	Reposición de Módulo	8	4.7%
14	Reposición Módulo de Compras	1	0.6%
15	Reposición Módulo Informática	1	0.6%
16	Retiro de Certificación	11	6.5%
17	Solicitud de Certificación	6	3.6%
18	Solicitud de Curso	2	1.2%
19	Solicitud de Información	10	5.9%
<b>Total</b>		<b>169</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el periodo enero-diciembre, 2019.

En la tabla núm. 9, se muestra un listado de los servicios solicitados por los usuarios. En el mismo se aprecia que el servicio de inscripción de fue el más demandado por éstos. En términos porcentuales, representa el 49 % (84) del total (169) de los evaluadores. Otros servicios son: Certificado de aprobación, Retiro de Certificación, solicitud de información, entre otros. Ver gráfica núm. 17

Gráfica núm. 17



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

### 4.3 Evaluación Global de los Servicios del Centro

La elaboración de estos estudios se inscribe en un esfuerzo de mejoría de la calidad de los servicios que brinda al público. En esa dirección, partiendo de una visión “macro”, de inicio, propendemos a identificar posibles puntos que requieren especial atención.

En esta oportunidad, los señalamientos con menor valoración, lo cuales tomamos en cuenta para proponer como aspectos a mejorar, fueron: en **Recepción**, disponer de información escrita; en **Admisión de Participantes**, disponibilidad de formularios; en **Caja**, disponibilidad de papelería (que los expedientes y/o documentos a pagar por los usuarios estén disponibles en caja); en el **Centro de Documentación**, servicio de apoyo (catálogo y fotocopias); a nivel de la **Página Web**, actualidad de las informaciones; y en lo atinente a la **Higiene General del CAPGEFI**, la condición de los baños. Las informaciones respectivas se muestran a seguidas.

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 DEL CENTRO, Año 2019

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación	Calificación	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
					Escala 0-5	% Escala 0-100		
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	8	161	169	4.72	94.41	4.66	93.20
	Disponibilidad Información Escrita	13	156	169	4.54	90.90		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	14	155	169	4.59	91.87		
	Corrección/Cordialidad en el trato	12	157	169	4.78	95.54		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	9	160	169	4.70	94.00	4.68	93.57
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	10	159	169	4.68	93.58		
	Disponibilidad de Formularios	11	158	169	4.66	93.16		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	11	158	169	4.68	93.54		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	17	152	169	4.68	93.55		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	57	112	169	4.71	94.29	4.69	93.83
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	67	102	169	4.67	93.33		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	102	67	169	4.72	94.33	4.67	93.44
	Orientación al Usuario	102	67	169	4.70	94.03		
	Estado Físico del Mobiliario	107	62	169	4.66	93.23		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	109	60	169	4.60	92.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	74	95	169	4.65	93.05	4.65	93.10
	Pertinencia/Utilidad	76	93	169	4.71	94.19		
	Actualidad de las Informaciones	76	93	169	4.60	92.04		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	78	91	169	4.73	94.51	4.78	95.61
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	64	105	169	4.83	96.57		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>1,017</b>	<b>2,363</b>	<b>3,380</b>	<b>4.68</b>		<b>93.59</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

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

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 DEL CENTRO, Año 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General		
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%								
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	7	4.1%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	6	3.6%	33	19.5%	122	72.2%	8	161	169	4.72	94.41	4.66	93.20	
	Disponibilidad Información Escrita	12	7.1%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%	12	7.1%	41	24.3%	101	59.8%	13	156	169	4.54	90.90			
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	13	7.7%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	10	5.9%	40	23.7%	104	61.5%	14	155	169	4.59	91.87			
	Corrección/Cordialidad en el trato	11	6.5%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	5	3.0%	22	13.0%	129	76.3%	12	157	169	4.78	95.54			
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	9	5.3%	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%	6	3.6%	29	17.2%	123	72.8%	9	160	169	4.70	94.00	4.68	93.57	
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	10	5.9%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	9	5.3%	29	17.2%	120	71.0%	10	159	169	4.68	93.58			
	Disponibilidad de Formularios	10	5.9%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%	9	5.3%	30	17.8%	117	69.2%	11	158	169	4.66	93.16			
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	11	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	8	4.7%	32	18.9%	117	69.2%	11	158	169	4.68	93.54			
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	13	7.7%	4	2.4%	0	0.0%	4	2.4%	9	5.3%	19	11.2%	120	71.0%	17	152	169	4.68	93.55			
III- CAJA	Rapidez en la Atención	56	33.1%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.8%	26	15.4%	83	49.1%	57	112	169	4.71	94.29	4.69	93.83	
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	63	37.3%	4	2.4%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%	26	15.4%	73	43.2%	67	102	169	4.67	93.33			
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	99	58.6%	3	1.8%	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%	14	8.3%	51	30.2%	102	67	169	4.72	94.33	4.67	93.44	
	Orientación al Usuario	99	58.6%	3	1.8%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	14	8.3%	51	30.2%	102	67	169	4.70	94.03			
	Estado Físico del Mobiliario	103	60.9%	4	2.4%	0	0.0%	1	0.6%	2	1.2%	14	8.3%	45	26.6%	107	62	169	4.66	93.23			
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	104	61.5%	5	3.0%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%	16	9.5%	41	24.3%	109	60	169	4.60	92.00			
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	73	43.2%	1	0.6%	1	0.6%	1	0.6%	4	2.4%	18	10.7%	71	42.0%	74	95	169	4.65	93.05	4.65	93.10	
	Pertinencia/Utilidad	75	44.4%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	24	14.2%	68	40.2%	76	93	169	4.71	94.19			
	Actualidad de las Informaciones	75	44.4%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	5	3.0%	24	14.2%	63	37.3%	76	93	169	4.60	92.04			
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	71	42.0%	7	4.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.8%	19	11.2%	69	40.8%	78	91	169	4.73	94.51	4.78	95.61	
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	59	34.9%	5	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.8%	12	7.1%	90	53.3%	64	105	169	4.83	96.57			
<b>Total General de respuestas</b>		<b>973</b>	<b>29%</b>	<b>44</b>	<b>1%</b>	<b>6</b>	<b>0%</b>	<b>17</b>	<b>1%</b>	<b>100</b>	<b>3%</b>	<b>482</b>	<b>14%</b>	<b>1,758</b>	<b>52%</b>	<b>1,017</b>	<b>2,363</b>	<b>3,380</b>	<b>4.68</b>		<b>93.59</b>		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el periodo enero - diciembre, 2019.

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

Después de verlos desde una perspectiva global, se estila proceder al análisis de cada aspecto evaluado, de forma particular. Por lógica, seguiremos la secuencia del flujo operacional de la institución, tal como se refleja en el instrumento de levantamiento. Las informaciones respectivas se muestran a seguidas.

#### **4.3.1 Recepción**

El primer componente a analizar es el conjunto de atenciones y facilidades que suelen ofrecerse a nivel de la recepción, del umbral; una vez se franquea la entrada. Es allí donde se ofrece orientación tanto al usuario potencial de la capacitación como de la documentación; o sea, la persona que viene satisfacer la elemental necesidad de conocer la oferta académica o las disponibilidades en materia de aulas, laboratorios, libros o material de consulta que posee la institución.

La valoración de este aspecto fue de **4.66** sobre 5, o su equivalente, **93.20** sobre 100. La misma es el indicador promedio de los cuatro aspectos o subcomponentes considerados: Rapidez en la atención, **4.72 (94.41 %)**; Disponibilidad de información escrita, **4.54 (90.90 %)**; Legibilidad/compresibilidad de la misma, **4.59 (91.87 %)** y Corrección y/o cordialidad en el trato, **4.78 (95.54 %)**, como se muestra en el cuadro y gráficos siguientes:

Tabla 12

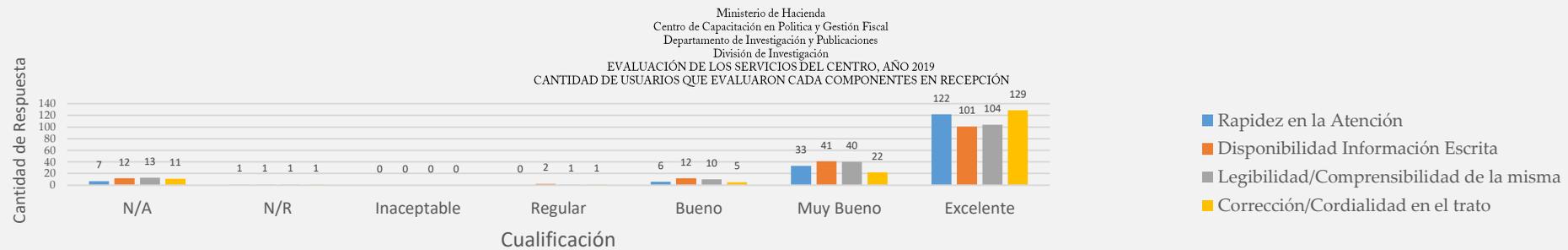
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, Año 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	7	4.1%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	6	3.6%	33	19.5%	122	72.2%	8	161	169	4.72	94.41	4.66	93.20
	Disponibilidad Información Escrita	12	7.1%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%	12	7.1%	41	24.3%	101	59.8%	13	156	169	4.54	90.90		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	13	7.7%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	10	5.9%	40	23.7%	104	61.5%	14	155	169	4.59	91.87		
	Corrección/Cordialidad en el trato	11	6.5%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	5	3.0%	22	13.0%	129	76.3%	12	157	169	4.78	95.54		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>43</b>	<b>6%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>	<b>33</b>	<b>5%</b>	<b>136</b>	<b>20%</b>	<b>456</b>	<b>67%</b>	<b>47</b>	<b>629</b>	<b>676</b>	<b>4.66</b>		<b>93.20</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

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

Gráfica núm. 18



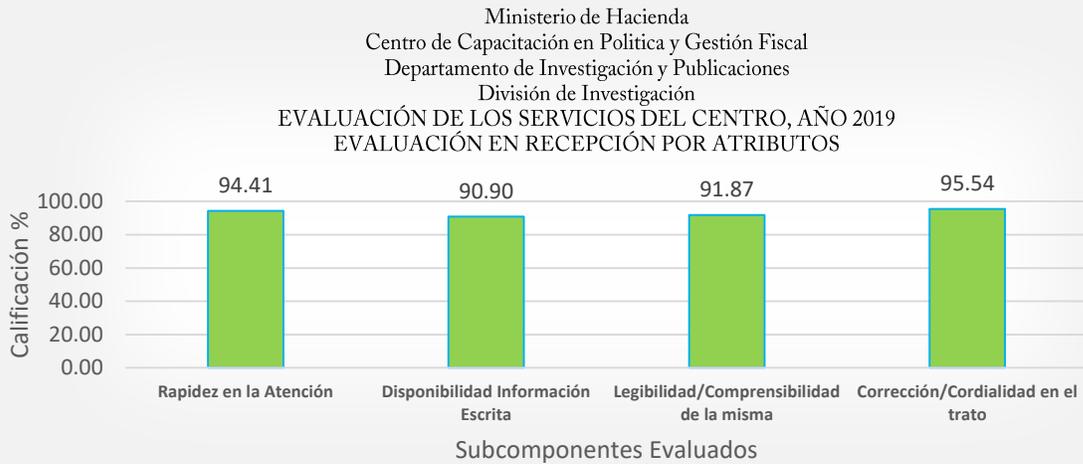
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 19



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 20



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

### 4.3.2 *Admisión de Participantes*

El segundo aspecto de la cadena de atención, lo es el área de Admisión de Participantes. La misma abarca un conjunto de servicios al cliente que van desde ratificación y/o ampliación de la información preliminar ofrecida, como su orientación a lo largo del proceso hasta su registro y pago.

La información levantada indica que la valoración global de dicha etapa por los encuestados fue de **4.68** sobre 5, equivalente a **93.57** sobre 100. La misma es el promedio de la calificación otorgada a los cinco subcomponentes en que fue desagregada la variable, cuyas puntuaciones respectivas fueron: Accesibilidad al Informante, **4.70 (94.00 %)**; Rapidez en la atención, **4.68 (93.58 %)**; Disponibilidad de formularios, **4.66 (93.16 %)**; Legibilidad/comprendibilidad de éstos, **4.68 (93.54 %)**; Facilidades para el llenado de los mismos, **4.68 (93.55 %)**, tal como se muestra en el cuadro y los gráficos a continuación.

Tabla 13

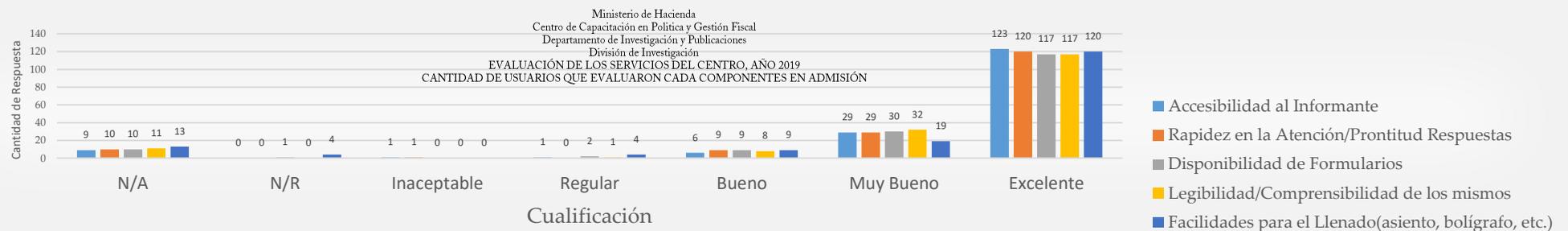
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, Año 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	9	5.3%	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%	6	3.6%	29	17.2%	123	72.8%	9	160	169	4.70	94.00	4.68	93.57
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	10	5.9%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	9	5.3%	29	17.2%	120	71.0%	10	159	169	4.68	93.58		
	Disponibilidad de Formularios	10	5.9%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%	9	5.3%	30	17.8%	117	69.2%	11	158	169	4.66	93.16		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	11	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	8	4.7%	32	18.9%	117	69.2%	11	158	169	4.68	93.54		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	13	7.7%	4	2.4%	0	0.0%	4	2.4%	9	5.3%	19	11.2%	120	71.0%	17	152	169	4.68	93.55		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>53</b>	<b>6%</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>8</b>	<b>1%</b>	<b>41</b>	<b>5%</b>	<b>139</b>	<b>16%</b>	<b>597</b>	<b>71%</b>	<b>58</b>	<b>787</b>	<b>845</b>	<b>4.68</b>		<b>93.57</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

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

Gráfica núm. 21



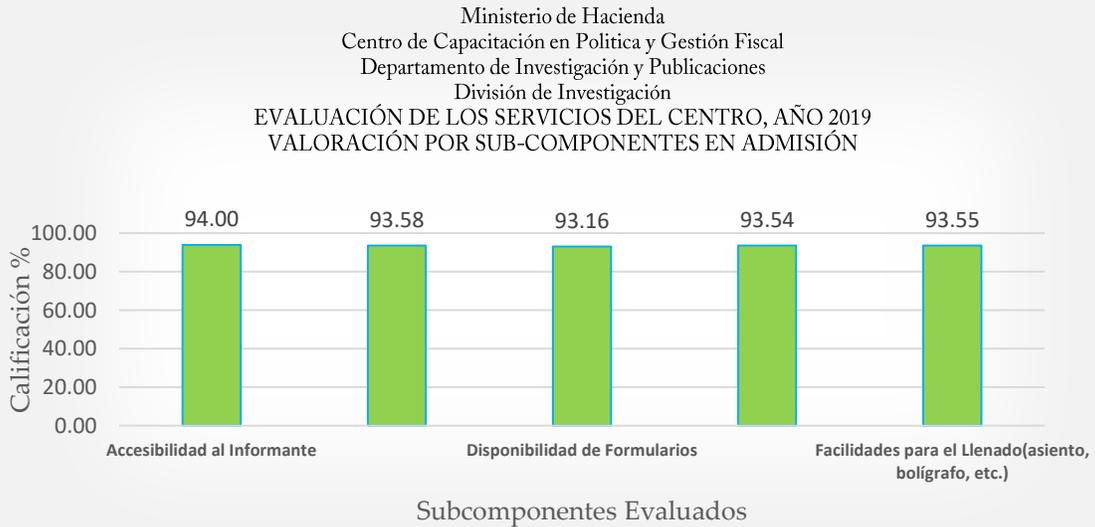
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 22



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 23



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

### 4.3.3 Caja

El tercer elemento lo es la caja, el momento del pago. Su valuación general fue **4.69**, equivalente a **93.83** sobre 100. Dicho puntaje es la media aritmética de los subcomponentes siguientes: Rapidez en la atención, **4.71 (94.29 %)**; Disponibilidad de papelería (Recibo), **4.67 (93.33 %)**. Dichos resultados, igualmente, se ilustran mediante el cuadro y gráficos subsiguientes:

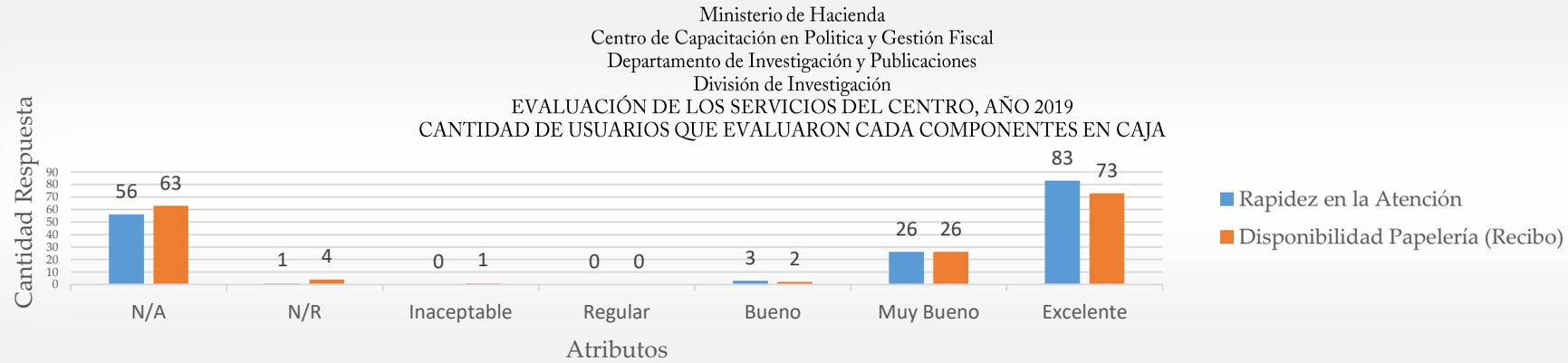
Tabla 14

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, Año 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
III- CAJA	Rapidez en la Atención	56	33.1%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.8%	26	15.4%	83	49.1%	57	112	169	4.71	94.29	4.69	93.83
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	63	37.3%	4	2.4%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%	26	15.4%	73	43.2%	67	102	169	4.67	93.33		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>119</b>	<b>35%</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>	<b>52</b>	<b>15%</b>	<b>156</b>	<b>46%</b>	<b>124</b>	<b>214</b>	<b>338</b>	<b>4.69</b>		<b>93.83</b>	

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

Gráfica núm. 24



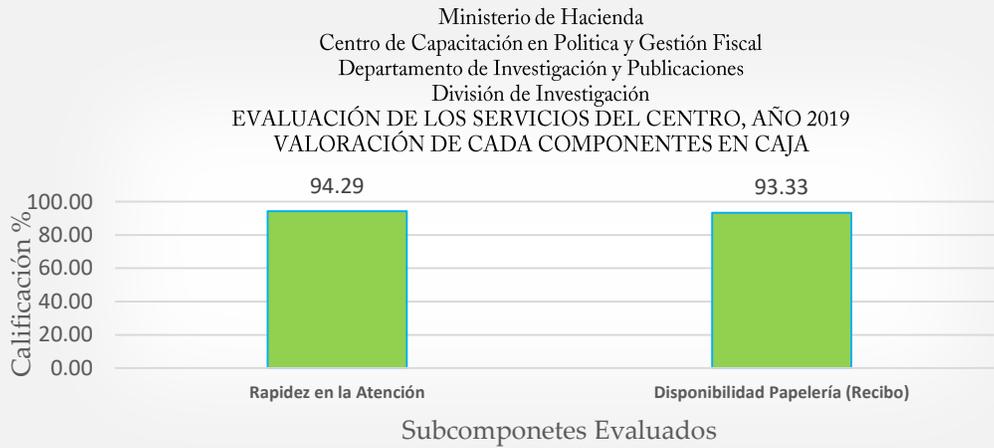
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 25



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 26



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

#### **4.3.4 Centro de Documentación**

Un cuarto elemento lo constituye el Centro de Documentación. En este caso sólo cuentan para dicha evaluación aquellos que efectivamente lo visitaron, tal como se indica en el cuestionario.

La valoración global de dicho aspecto fue de **4.67**, equivalente a **93.44** sobre 100. La misma es el promedio de cuatro dimensiones o subcomponentes: Accesibilidad al mismo, **4.72 (94.33 %)**; Orientación al usuario, **4.70 (94.03 %)**; Estado físico del mobiliario, **4.66 (93.23 %)** y Servicio de apoyo (Catálogo, Fotocopias), **4.60 (92.00 %)**.

Tabla 15

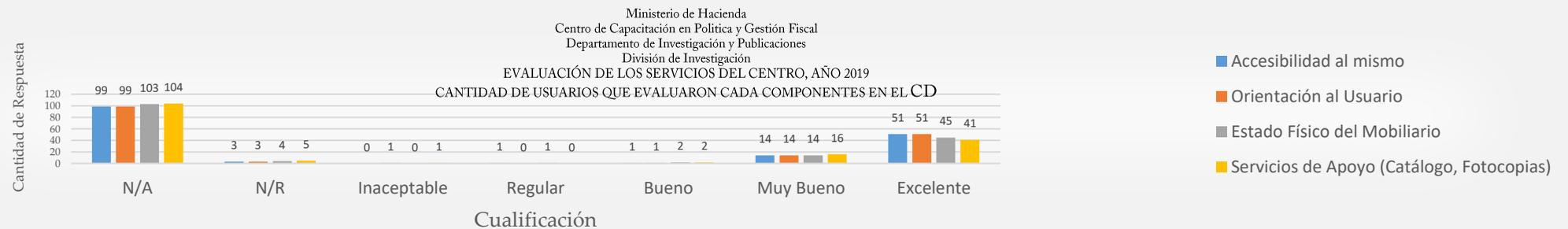
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, Año 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	99	58.6%	3	1.8%	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%	14	8.3%	51	30.2%	102	67	169	4.72	94.33	4.67	93.44
	Orientación al Usuario	99	58.6%	3	1.8%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	14	8.3%	51	30.2%	102	67	169	4.70	94.03		
	Estado Físico del Mobiliario	103	60.9%	4	2.4%	0	0.0%	1	0.6%	2	1.2%	14	8.3%	45	26.6%	107	62	169	4.66	93.23		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	104	61.5%	5	3.0%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%	16	9.5%	41	24.3%	109	60	169	4.60	92.00		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>405</b>	<b>60%</b>	<b>15</b>	<b>2%</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>	<b>1%</b>	<b>58</b>	<b>9%</b>	<b>188</b>	<b>28%</b>	<b>420</b>	<b>256</b>	<b>676</b>	<b>4.67</b>		<b>93.44</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el período enero - diciembre, 2019.

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

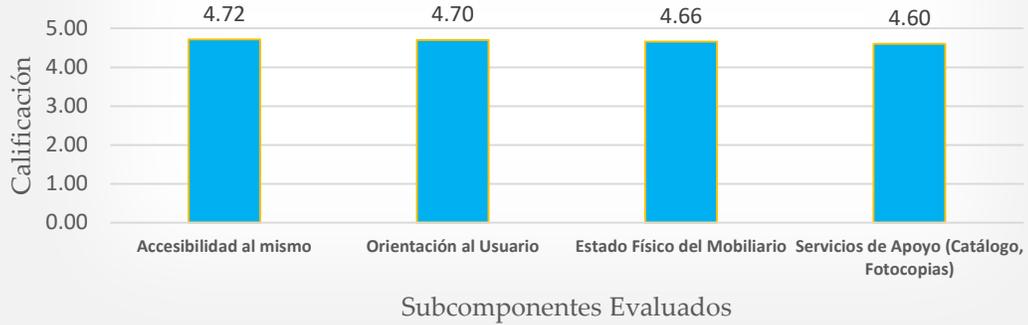
Gráfica núm. 27



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 28

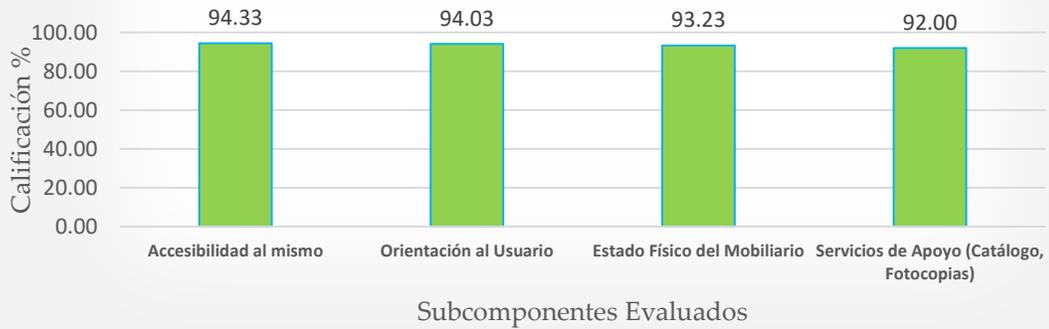
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, AÑO 2019  
 VALORACIÓN DE CADA COMPONENTES EN EL CD



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el periodo enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 29

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, AÑO 2019  
 VALORACIÓN POR CADA COMPONENTES EN EL CD



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el periodo enero - diciembre de 2019

#### 4.3.5 *Página Web*

El quinto aspecto evaluado lo es el portal de la institución en la red; léase la página web. Al igual que en el caso anterior, la pregunta solo aplica para los que lo han visitado. La valoración global fue **4.65**, equivalente a **93.10** sobre 100. A su vez, fue el resultado de tres subcomponentes: Accesibilidad, **4.65 (93.05 %)**; Pertinencia/Utilidad, **4.71 (94.19 %)** y Actualidad de las informaciones, **4.60 (92.04 %)**.

Como es casos anteriores, pasamos a ilustrar los mismos mediante un cuadro y varios gráficos.

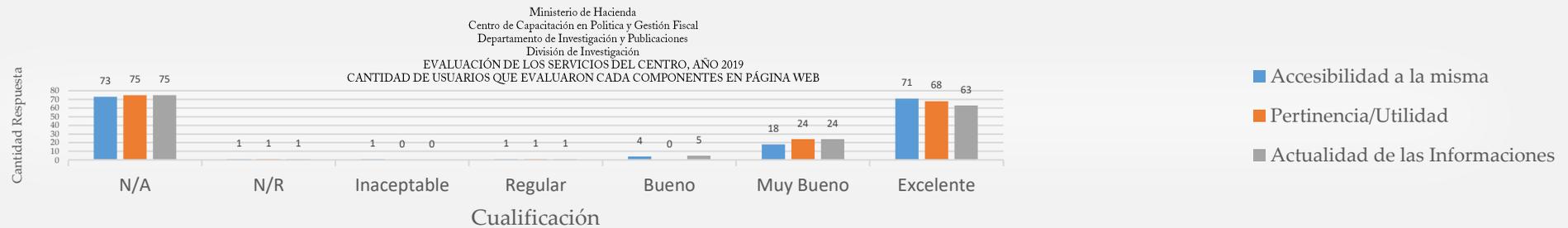
Tabla 16

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, Año 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	73	43.2%	1	0.6%	1	0.6%	1	0.6%	4	2.4%	18	10.7%	71	42.0%	74	95	169	4.65	93.05	4.65	93.10
	Pertinencia/Utilidad	75	44.4%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	24	14.2%	68	40.2%	76	93	169	4.71	94.19		
	Actualidad de las Informaciones	75	44.4%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.6%	5	3.0%	24	14.2%	63	37.3%	76	93	169	4.60	92.04		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>223</b>	<b>44%</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>	<b>9</b>	<b>2%</b>	<b>66</b>	<b>13%</b>	<b>202</b>	<b>40%</b>	<b>226</b>	<b>281</b>	<b>507</b>	<b>4.65</b>		<b>93.10</b>	

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

Gráfica núm. 30



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 31



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el periodo enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 32



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el periodo enero - diciembre de 2019

#### **4.3.6 Higiene General del CAPGEFI**

El sexto y último aspecto evaluado corresponde a la higiene de la institución. La valoración global fue **4.78**, equivalente a **95.61** sobre 100. A su vez, esto es el resultado de dos subcomponentes: condición de los baños, **4.73 (94.51 %)** y Limpieza general de las instalaciones físicas; dígame pasillos, aulas, paredes y mobiliarios: **4.83 (96.57 %)**, como se puede verificar mediante el cuadro y los gráficos a continuación.

Tabla 17

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, Año 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	71	42.0%	7	4.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.8%	19	11.2%	69	40.8%	78	91	169	4.73	94.51	4.78	95.61
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	59	34.9%	5	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.8%	12	7.1%	90	53.3%	64	105	169	4.83	96.57		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>130</b>	<b>38%</b>	<b>12</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>	<b>2%</b>	<b>31</b>	<b>9%</b>	<b>159</b>	<b>47%</b>	<b>142</b>	<b>196</b>	<b>338</b>	<b>4.78</b>		<b>95.61</b>	

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

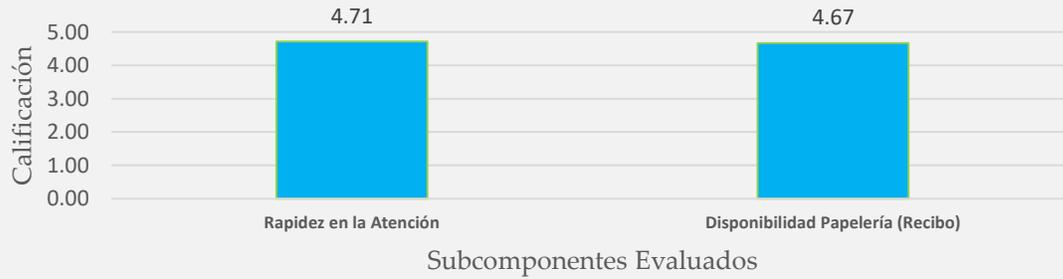
Gráfica núm. 33



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el periodo enero - diciembre, 2019.

Gráfica núm. 34

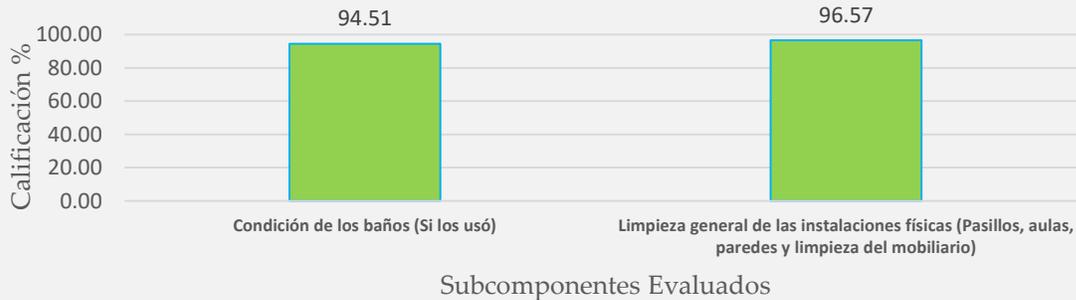
Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, AÑO 2019  
EVALUACIÓN POR CADA COMPONENTES DE HIGIENE GENERAL



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 35

Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, AÑO 2019  
EVALUACIÓN POR CADA COMPONENTES DE HIGIENE GENERAL



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, en el período enero - diciembre de 2019

Como aspecto final a incluir en este informe, están las sugerencias y/o comentarios de los Usuarios en la evaluación. Como señaláramos, dicha información suele recabarse mediante una pregunta abierta. Para mayor precisión, hemos segregado en tres bloques las respuestas que figuran en el cuadro, a seguidas. Algunas de ellas, aparecen “agrupadas” en un mismo “ítem”, al interior de dichos “bloques”. La razón, es que fueron aportadas por un mismo encuestado.

#### 4.3.7 Sugerencias de Mejoras

Tabla 18

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 DEL CENTRO  
 Año 2019

No. Orden	Sugerencias	Cantidad Usuarios Evaluadores
1	Habilitar más cursos en menor tiempo ya que los cupos se llenan rápido	1
2	Deben mejorar las imágenes del proyector (TV), los colores y letras son muy opacas, las letras no se ven por el color del fondo	1
3	La página web no presenta el formulario de inscripción, además, no proporciona mucha información de los cursos/ talleres impartidas	1
4	En la página web deben actualizar cuando los cursos están llenos	1
5	Un café no caería nada mal	1
6	Es necesario la habilitación del formulario de inscripción a través de la página Web	1
7	Disponibilidad de Café para las Capacitaciones.	2
8	Parqueo para estudiantes, Mejor Asignación de aulas, Mejorar la lentitud al reportar notas*.	1
9	Facilidad para Parqueo	1

Comentarios y/o ponderaciones		
10	Excelente servicio	2
11	Muy bueno e excelente trato y rápida atención	1
12	Buen servicio y calidad, gracias.	1
13	Excelente	1
14	Excelente atención por parte de todo el personal del CAPGEFI	1
15	Excelente servicio al cliente	1
16	Mucha eficiencia	1
17	Muy excelente en su servicio	1
18	Todo Excelente	1
19	Me siento satisfecho por la calidad brindada.	1
20	Atenciones dispensada excelentes.	1
21	Excelente Servicio	3
22	Muy buen servicio	3
Otras Sugerencias y/o Comentarios		
23	Es muy bueno el curso porque nos enseñan bien y nos tratan excelentes	1
<b>Cantidad que Respondieron</b>		<b>29</b>
<b>Cantidad que No respondieron</b>		<b>140</b>
<b>Total usuarios evaluadores</b>		<b>169</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el período enero-diciembre, 2019.

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

\*Opinión literalmente expresada por uno de los encuestados

Como es posible apreciar, sólo una parte relativamente menor de los entrevistados, **29** equivalentes al **17.16 %**, se animó a emitir opiniones y/o recomendaciones. De éstas, cabe destacar la relativa a “disponibilidad de Café para las Capacitaciones”.

De igual manera, se encuentran los comentarios externados por el 66% (19) de éstos usuarios que ponderaron la calidad del servicio recibido, clasificándolo como “excelente”.

## 5 A modo de conclusiones

Hubo una valoración superior a los **90** puntos sobre 100, (**93.59 %**), en relación a los servicios que ofrece el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, de parte los usuarios, durante el año **2019**.

Dado que el puntaje de dicha percepción estuvo en **92.16 %** durante el año **2018**, lo anterior significa que hubo una ligera mejoría de **1.43** décimas, en términos de imagen.

A nivel de los usuarios de los servicios, aún se nota una brecha de **1.41** puntos, entre el nivel de valoración propuesta como meta institucional (**95**) y el que arroja la data levantada. -

# 6 Anexos

# Formulario de Evaluación de Servicios

**FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS**

(Agradecemos completar las siguientes preguntas, las cuales nos servirán para mejorar los servicios del Centro. Apreciamos su colaboración)

Instrucciones para completar la Evaluación: En la columna "CALIFICACIÓN" de los cuatro recuadros mostrados, llene cada casilla con un número que usted elija, de acuerdo a la siguiente escala.

0- No Aplica 1- Deficiente; 2- Regular; 3- Bueno (a); 4- Muy Bueno (a); 5- Excelente

Fecha: \_\_\_\_\_

Servicio Solicitado: \_\_\_\_\_

Área/ Proceso		
Componentes	Subcomponentes	Calificación
I- RECEPCIÓN	1.1 -Rapidez en la atención	
	1.2- Disponibilidad información escrita	
	1.3- Legibilidad /compresibilidad de la misma	
	1.4-Corrección/Cordialidad en el trato	
II- ADMISIÓN	2.1-Accesibilidad al informante	
	2.2-Rapidez en la atención/Prontitud respuesta	
	2.3-Disponibilidad de formularios	
	2.4-Legibilidad/ comprensibilidad de los mismos	
	2.5-Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	
III- CAJA	3.1-Rapidez en la atención	
	3.2-Disponibilidad papelería (Recibo)	
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	4.1- Accesibilidad al mismo	
	4.2- Orientación al usuario	
	4.3- Estado físico del mobiliario	
	4.4- Servicios de apoyo (Catálogos, fotocopiado)	
V. PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	5.1- Accesibilidad a la misma	
	5.2- Pertinencia/ utilidad	
	5.3- Actualidad de las informaciones	
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	6.1-Condición de los baños (Si los usó)	
	6.2-Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	
VII- COMENTARIOS/ SUGERENCIAS		

# Evaluación General de los Servicios

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA**  
 Año 2019

Competencias a Evaluar		Calificación												Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General			
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)					Excelente				Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado			Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	2	12.5%	13	81.3%	0	16	16	4.75	95.00	4.50	90.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	2	12.5%	6	37.5%	7	43.8%	0	16	16	4.19	83.75		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	2	12.5%	6	37.5%	7	43.8%	0	16	16	4.19	83.75		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	12.5%	14	87.5%	0	16	16	4.88	97.50		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	12.5%	4	25.0%	8	50.0%	2	14	16	4.43	88.57	4.24	84.86
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	7	43.8%	5	31.3%	3	13	16	4.31	86.15		
	Disponibilidad de Formularios	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	12.5%	6	37.5%	7	43.8%	1	15	16	4.33	86.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	12.5%	5	31.3%	7	43.8%	2	14	16	4.36	87.14		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	25.0%	1	6.3%	3	18.8%	6	37.5%	2	14	16	3.79	75.71		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	8	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	5	31.3%	2	12.5%	8	8	16	4.13	82.50	4.13	82.67
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	9	56.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	4	25.0%	2	12.5%	9	7	16	4.14	82.86		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	14	87.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	14	2	16	3.50	70.00	3.20	64.00
	Orientación al Usuario	13	81.3%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	1	6.3%	13	3	16	3.33	66.67		
	Estado Físico del Mobiliario	13	81.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	1	6.3%	0	0.0%	1	6.3%	13	3	16	3.33	66.67		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	14	87.5%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	14	2	16	2.50	50.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	2	12.5%	9	56.3%	4	12	16	4.67	93.33	4.67	93.33
	Pertinencia/Utilidad	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	18.8%	9	56.3%	4	12	16	4.75	95.00		
	Actualidad de las Informaciones	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	3	18.8%	8	50.0%	4	12	16	4.58	91.67		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	15	93.8%	0	16	16	4.88	97.50	4.94	98.75
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	100.0%	0	16	16	5.00	100.00		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>93</b>	<b>29%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>8</b>	<b>3%</b>	<b>19</b>	<b>6%</b>	<b>60</b>	<b>19%</b>	<b>138</b>	<b>43%</b>	<b>93</b>	<b>227</b>	<b>320</b>	<b>4.43</b>		<b>88.55</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el período enero-diciembre, 2019.

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

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA**  
 Año 2019

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	5	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	5.9%	9	13.2%	50	73.5%	5	63	68	4.73	94.60	4.72	94.33
	Disponibilidad Información Escrita	7	10.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.4%	9	13.2%	46	67.6%	7	61	68	4.64	92.79		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	6	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.4%	12	17.6%	47	69.1%	6	62	68	4.71	94.19		
	Corrección/Cordialidad en el trato	7	10.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	2	2.9%	6	8.8%	52	76.5%	7	61	68	4.79	95.74		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	3	4.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	2	2.9%	8	11.8%	54	79.4%	3	65	68	4.77	95.38	4.75	94.97
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	8.8%	6	8.8%	54	79.4%	2	66	68	4.73	94.55		
	Disponibilidad de Formularios	5	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	4	5.9%	8	11.8%	50	73.5%	5	63	68	4.70	93.97		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	5	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.4%	9	13.2%	51	75.0%	5	63	68	4.76	95.24		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	5	7.4%	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	5	7.4%	3	4.4%	53	77.9%	7	61	68	4.79	95.74		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	26	38.2%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	7	10.3%	33	48.5%	27	41	68	4.78	95.61	4.83	96.67
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	27	39.7%	4	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	5.9%	33	48.5%	31	37	68	4.89	97.84		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	35	51.5%	3	4.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	10.3%	23	33.8%	38	30	68	4.77	95.33	4.79	95.86
	Orientación al Usuario	34	50.0%	3	4.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	10.3%	24	35.3%	37	31	68	4.77	95.48		
	Estado Físico del Mobiliario	36	52.9%	4	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	7.4%	23	33.8%	40	28	68	4.82	96.43		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	36	52.9%	5	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	7.4%	22	32.4%	41	27	68	4.81	96.30		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	30	44.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	6	8.8%	30	44.1%	31	37	68	4.78	95.68	4.72	94.50
	Pertinencia/Utilidad	31	45.6%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	11.8%	28	41.2%	32	36	68	4.78	95.56		
	Actualidad de las Informaciones	31	45.6%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.4%	8	11.8%	25	36.8%	32	36	68	4.61	92.22		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	31	45.6%	4	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	8	11.8%	24	35.3%	35	33	68	4.70	93.94	4.73	94.65
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	26	38.2%	4	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	5	7.4%	31	45.6%	30	38	68	4.76	95.26		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>388</b>	<b>29%</b>	<b>33</b>	<b>2%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>	<b>42</b>	<b>3%</b>	<b>140</b>	<b>10%</b>	<b>753</b>	<b>55%</b>	<b>421</b>	<b>939</b>	<b>1,360</b>	<b>4.75</b>		<b>94.97</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el período enero-diciembre, 2019.

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

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO APLICADOS RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA**  
 Año 2019

Competencias a Evaluar		Calificación												Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General			
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)					Excelente		Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	58.3%	4	33.3%	1	11	12	4.36	87.27	4.26	85.22
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	4	33.3%	0	12	12	4.33	86.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	4	33.3%	4	33.3%	1	11	12	4.09	81.82		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	5	41.7%	5	41.7%	0	12	12	4.25	85.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	33.3%	6	50.0%	2	10	12	4.60	92.00	4.50	90.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	33.3%	6	50.0%	2	10	12	4.60	92.00		
	Disponibilidad de Formularios	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	4	33.3%	5	41.7%	2	10	12	4.40	88.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	41.7%	5	41.7%	2	10	12	4.50	90.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	4	33.3%	5	41.7%	2	10	12	4.40	88.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	5	41.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	2	16.7%	4	33.3%	5	7	12	4.43	88.57	4.43	88.57
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	5	41.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	33.3%	3	25.0%	5	7	12	4.43	88.57		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	3	25.0%	7	5	12	4.60	92.00	4.50	90.00
	Orientación al Usuario	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	3	25.0%	7	5	12	4.60	92.00		
	Estado Físico del Mobiliario	8	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	3	25.0%	8	4	12	4.50	90.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	8	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	1	8.3%	2	16.7%	8	4	12	4.25	85.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	6	50.0%	3	9	12	4.67	93.33	4.63	92.59
	Pertinencia/Utilidad	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	33.3%	5	41.7%	3	9	12	4.56	91.11		
	Actualidad de las Informaciones	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	6	50.0%	3	9	12	4.67	93.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	5	41.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	2	16.7%	4	33.3%	5	7	12	4.43	88.57	4.56	91.25
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	1	8.3%	7	58.3%	3	9	12	4.67	93.33		
Total General de respuestas		68	28%	1	0%	0	0%	0	0%	12	5%	69	29%	90	38%	69	171	240	4.46		89.12	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el período enero-diciembre, 2019.

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

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA VESPERTINA**  
 Año 2019

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	2	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	15	20.5%	55	75.3%	2	71	73	4.76	95.21	4.71	94.26
	Disponibilidad Información Escrita	5	6.8%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	5	6.8%	18	24.7%	44	60.3%	6	67	73	4.58	91.64		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	6	8.2%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.7%	18	24.7%	46	63.0%	7	66	73	4.67	93.33		
	Corrección/Cordialidad en el trato	4	5.5%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	9	12.3%	58	79.5%	5	68	73	4.84	96.76		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	2	2.7%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	2	2.7%	13	17.8%	55	75.3%	2	71	73	4.70	94.08	4.73	94.56
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	3	4.1%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	2	2.7%	12	16.4%	55	75.3%	3	70	73	4.71	94.29		
	Disponibilidad de Formularios	2	2.7%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.4%	2	2.7%	12	16.4%	55	75.3%	3	70	73	4.73	94.57		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	3	4.1%	13	17.8%	54	74.0%	2	71	73	4.69	93.80		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	4	5.5%	2	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.7%	9	12.3%	56	76.7%	6	67	73	4.81	96.12		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	17	23.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	16.4%	44	60.3%	17	56	73	4.79	95.71	4.70	94.02
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	22	30.1%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	1.4%	14	19.2%	35	47.9%	22	51	73	4.61	92.16		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	43	58.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	5	6.8%	24	32.9%	43	30	73	4.77	95.33	4.71	94.11
	Orientación al Usuario	45	61.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	4	5.5%	23	31.5%	45	28	73	4.79	95.71		
	Estado Físico del Mobiliario	46	63.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	12.3%	18	24.7%	46	27	73	4.67	93.33		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	46	63.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	9	12.3%	17	23.3%	46	27	73	4.59	91.85		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	36	49.3%	0	0.0%	1	1.4%	1	1.4%	2	2.7%	7	9.6%	26	35.6%	36	37	73	4.51	90.27	4.59	91.74
	Pertinencia/Utilidad	37	50.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	9	12.3%	26	35.6%	37	36	73	4.67	93.33		
	Actualidad de las Informaciones	37	50.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	1	1.4%	10	13.7%	24	32.9%	37	36	73	4.58	91.67		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	35	47.9%	3	4.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	12.3%	26	35.6%	38	35	73	4.74	94.86	4.81	96.10
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	30	41.1%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	8.2%	36	49.3%	31	42	73	4.86	97.14		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>424</b>	<b>29%</b>	<b>10</b>	<b>1%</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>27</b>	<b>2%</b>	<b>213</b>	<b>15%</b>	<b>777</b>	<b>53%</b>	<b>434</b>	<b>1,026</b>	<b>1,460</b>	<b>4.71</b>		<b>94.19</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el período enero-diciembre, 2019.

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

# Evaluación General de los Servicios por Mes

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el Mes de Enero, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	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	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de enero 2019.

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

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el mes de Febrero, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	6	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.2%	13	13.7%	72	75.8%	6	89	95	4.76	95.28	4.74	94.81
	Disponibilidad Información Escrita	11	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	5	5.3%	15	15.8%	63	66.3%	11	84	95	4.67	93.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	11	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.2%	18	18.9%	62	65.3%	11	84	95	4.69	93.81		
	Corrección/Cordialidad en el trato	9	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	2	2.1%	7	7.4%	76	80.0%	9	86	95	4.84	96.74		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	6	6.3%	0	0.0%	1	1.1%	1	1.1%	3	3.2%	14	14.7%	70	73.7%	6	89	95	4.70	93.93	4.73	94.65
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	7	7.4%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	6	6.3%	11	11.6%	70	73.7%	7	88	95	4.69	93.86		
	Disponibilidad de Formularios	4	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	3	3.2%	13	13.7%	74	77.9%	4	91	95	4.76	95.16		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	6	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	5	5.3%	13	13.7%	70	73.7%	6	89	95	4.71	94.16		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	7	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	4	4.2%	6	6.3%	77	81.1%	7	88	95	4.81	96.14		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	33	34.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	11	11.6%	50	52.6%	33	62	95	4.79	95.81	4.76	95.25
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	39	41.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.1%	11	11.6%	43	45.3%	39	56	95	4.73	94.64		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	62	65.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	1	1.1%	2	2.1%	29	30.5%	62	33	95	4.79	95.76	4.70	93.98
	Orientación al Usuario	63	66.3%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	1	1.1%	3	3.2%	27	28.4%	63	32	95	4.72	94.38		
	Estado Físico del Mobiliario	66	69.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	7	7.4%	21	22.1%	66	29	95	4.66	93.10		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	66	69.5%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	1	1.1%	5	5.3%	22	23.2%	66	29	95	4.62	92.41		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	48	50.5%	0	0.0%	1	1.1%	1	1.1%	1	1.1%	5	5.3%	39	41.1%	48	47	95	4.70	94.04	4.72	94.45
	Pertinencia/Utilidad	50	52.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	6	6.3%	38	40.0%	50	45	95	4.80	96.00		
	Actualidad de las Informaciones	50	52.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	2	2.1%	8	8.4%	34	35.8%	50	45	95	4.67	93.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	50	52.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	8	8.4%	36	37.9%	50	45	95	4.78	95.56	4.81	96.20
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	40	42.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	7	7.4%	47	49.5%	40	55	95	4.84	96.73		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>634</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>11</b>	<b>0%</b>	<b>47</b>	<b>0%</b>	<b>183</b>	<b>0%</b>	<b>1,020</b>	<b>0%</b>	<b>634</b>	<b>1,266</b>	<b>1,900</b>	<b>4.74</b>	<b>94.79</b>		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Febrero 2019.

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

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el mes de Marzo, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	5	50.0%	4	40.0%	0	10	10	4.30	86.00	4.13	82.56
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	70.0%	3	30.0%	0	10	10	4.30	86.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	40.0%	3	30.0%	2	20.0%	1	9	10	3.78	75.56		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	5	50.0%	3	30.0%	0	10	10	4.10	82.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	30.0%	4	40.0%	3	7	10	4.57	91.43	4.46	89.14
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	30.0%	4	40.0%	3	7	10	4.57	91.43		
	Disponibilidad de Formularios	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	1	10.0%	4	40.0%	3	7	10	4.29	85.71		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	30.0%	4	40.0%	3	7	10	4.57	91.43		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	3	30.0%	3	30.0%	3	7	10	4.29	85.71		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	7	70.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	1	10.0%	7	3	10	4.33	86.67	4.33	86.67
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	7	70.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	1	10.0%	7	3	10	4.33	86.67		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	9	90.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	9	1	10	4.00	80.00	3.5	70.00
	Orientación al Usuario	8	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	0	0.0%	8	2	10	4.00	80.00		
	Estado Físico del Mobiliario	8	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	2	10	3.00	60.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	9	90.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	1	10	3.00	60.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	30.0%	5	50.0%	2	8	10	4.63	92.50	4.50	90.00
	Pertinencia/Utilidad	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	40.0%	4	40.0%	2	8	10	4.50	90.00		
	Actualidad de las Informaciones	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	3	30.0%	4	40.0%	2	8	10	4.38	87.50		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	6	60.0%	2	8	10	4.63	92.50	4.69	93.75
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	7	70.0%	2	8	10	4.75	95.00		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>74</b>	<b>37%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>16</b>	<b>8%</b>	<b>51</b>	<b>26%</b>	<b>59</b>	<b>30%</b>	<b>74</b>	<b>126</b>	<b>200</b>	<b>4.34</b>	<b>86.83</b>		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Marzo 2019

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

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el mes de Abril, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	26.3%	14	73.7%	0	19	19	4.74	94.74	4.64	92.88
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.5%	6	31.6%	10	52.6%	1	18	19	4.44	88.89		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	36.8%	11	57.9%	1	18	19	4.61	92.22		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	21.1%	14	73.7%	1	18	19	4.78	95.56		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	4	21.1%	14	73.7%	0	19	19	4.68	93.68	4.66	93.26
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	31.6%	13	68.4%	0	19	19	4.68	93.68		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	5	26.3%	12	63.2%	1	18	19	4.56	91.11		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	26.3%	14	73.7%	0	19	19	4.74	94.74		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	2	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	31.6%	11	57.9%	2	17	19	4.65	92.94		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	5	26.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	21.1%	10	52.6%	5	14	19	4.71	94.29	4.48	89.63
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	6	31.6%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	6	31.6%	6	31.6%	6	13	19	4.23	84.62		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	11	57.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	21.1%	4	21.1%	11	8	19	4.50	90.00	4.50	90.00
	Orientación al Usuario	11	57.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	15.8%	5	26.3%	11	8	19	4.63	92.50		
	Estado Físico del Mobiliario	11	57.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	21.1%	4	21.1%	11	8	19	4.50	90.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	11	57.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	26.3%	3	15.8%	11	8	19	4.38	87.50		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	9	47.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	5	26.3%	4	21.1%	9	10	19	4.30	86.00	4.37	87.33
	Pertinencia/Utilidad	9	47.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	31.6%	4	21.1%	9	10	19	4.40	88.00		
	Actualidad de las Informaciones	9	47.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	31.6%	4	21.1%	9	10	19	4.40	88.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	7	36.8%	2	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	21.1%	6	31.6%	9	10	19	4.60	92.00	4.68	93.64
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	36.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	15.8%	9	47.4%	7	12	19	4.75	95.00		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>96</b>	<b>25%</b>	<b>8</b>	<b>2%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>	<b>98</b>	<b>26%</b>	<b>172</b>	<b>45%</b>	<b>104</b>	<b>276</b>	<b>380</b>	<b>4.59</b>	<b>91.81</b>		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Abril 2019.

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

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el mes de Mayo, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Disponibilidad Información Escrita	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Disponibilidad de Formularios	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Orientación al Usuario	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Estado Físico del Mobiliario	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Pertinencia/Utilidad	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Actualidad de las Informaciones	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
<b>Total General de respuestas</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Mayo 2019.

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

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el mes de Junio, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100		
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	5	5	4.80	96.00	4.10	82.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	40.0%	0	0.0%	0	5	5	3.20	64.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	20.0%	0	5	5	3.60	72.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	5	5	4.80	96.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	3	60.0%	0	5	5	4.40	88.00	3.96	79.20
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%	0	5	5	4.00	80.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	40.0%	0	5	5	4.20	84.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	1	20.0%	2	40.0%	0	5	5	4.00	80.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	0	5	5	3.20	64.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	0	0.0%	2	3	5	4.00	80.00	4.00	80.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	0	0.0%	2	3	5	4.00	80.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	5	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0	5	0	0	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	5	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0	5	0	0		
	Estado Físico del Mobiliario	5	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0	5	0	0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	5	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0	5	0	0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	3	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	1	20.0%	3	2	5	4.00	80.00	4.33	86.67
	Pertinencia/Utilidad	3	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	3	2	5	4.50	90.00		
	Actualidad de las Informaciones	3	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	3	2	5	4.50	90.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	4	80.0%	0	5	5	4.60	92.00	4.80	96.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	0	5	5	5.00	100.00		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>33</b>	<b>33%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>5%</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>	<b>21</b>	<b>21%</b>	<b>31</b>	<b>31%</b>	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>4.16</b>	<b></b>	<b>83.28</b>	<b></b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Junio 2019

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

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el mes de Julio, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	4	33.3%	6	50.0%	1	11	12	4.45	89.09	4.41	88.26
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	4	33.3%	6	50.0%	0	12	12	4.33	86.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	5	41.7%	6	50.0%	0	12	12	4.42	88.33		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	4	33.3%	6	50.0%	1	11	12	4.45	89.09		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	4	33.3%	7	58.3%	0	12	12	4.50	90.00	4.38	87.50
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	3	25.0%	7	58.3%	0	12	12	4.42	88.33		
	Disponibilidad de Formularios	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	2	16.7%	6	50.0%	1	11	12	4.27	85.45		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	4	33.3%	6	50.0%	1	11	12	4.45	89.09		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	2	16.7%	5	41.7%	2	10	12	4.20	84.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	6	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	3	25.0%	6	6	12	4.50	90.00	4.64	92.73
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	6	50.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	4	33.3%	7	5	12	4.80	96.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	8	66.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	1	8.3%	9	3	12	4.33	86.67	4.33	86.67
	Orientación al Usuario	8	66.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	1	8.3%	9	3	12	4.33	86.67		
	Estado Físico del Mobiliario	8	66.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	1	8.3%	9	3	12	4.33	86.67		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	8	66.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	1	8.3%	9	3	12	4.33	86.67		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	2	16.7%	2	16.7%	7	5	12	4.20	84.00	4.27	85.33
	Pertinencia/Utilidad	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	2	16.7%	7	5	12	4.40	88.00		
	Actualidad de las Informaciones	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	2	16.7%	2	16.7%	7	5	12	4.20	84.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	6	50.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	3	25.0%	7	5	12	4.60	92.00	4.60	92.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	6	50.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	3	25.0%	7	5	12	4.60	92.00		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>83</b>	<b>35%</b>	<b>7</b>	<b>3%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>17</b>	<b>7%</b>	<b>55</b>	<b>23%</b>	<b>78</b>	<b>33%</b>	<b>90</b>	<b>150</b>	<b>240</b>	<b>4.41</b>		<b>88.13</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Julio 2019.

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

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

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	3	3	4.67	93.33	4.75	95.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	3	3	4.67	93.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	3	3	4.67	93.33		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	3	3	4.67	93.33	4.86	97.14
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	2	3	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	3	3	4.67	93.33		
	Facilidades para el llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	2	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	2	3	5.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	2	3	5.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	2	3	5.00	100.00		
Total General de respuestas		18	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%	36	0%	19	41	60	4.88		97.56	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Agosto 2019.

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

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

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	17.4%	18	78.3%	1	22	23	4.82	96.36	4.81	96.14
	Disponibilidad Información Escrita	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	6	26.1%	15	65.2%	1	22	23	4.64	92.73		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	17.4%	18	78.3%	1	22	23	4.82	96.36		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	21	91.3%	1	22	23	4.95	99.09		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	21	91.3%	0	23	23	4.91	98.26	4.81	96.18
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	20	87.0%	0	23	23	4.87	97.39		
	Disponibilidad de Formularios	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	30.4%	15	65.2%	1	22	23	4.68	93.64		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	21.7%	17	73.9%	1	22	23	4.77	95.45		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	1	4.3%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	2	8.7%	17	73.9%	3	20	23	4.80	96.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	1	4.3%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	3	13.0%	16	69.6%	2	21	23	4.67	93.33	4.75	95.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	1	4.3%	3	13.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	16	69.6%	4	19	23	4.84	96.84		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	2	8.7%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	21.7%	14	60.9%	4	19	23	4.74	94.74	4.80	96.06
	Orientación al Usuario	2	8.7%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	17.4%	15	65.2%	4	19	23	4.79	95.79		
	Estado Físico del Mobiliario	3	13.0%	3	13.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	16	69.6%	6	17	23	4.94	98.82		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	3	13.0%	4	17.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	17.4%	12	52.2%	7	16	23	4.75	95.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	3	13.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	16	69.6%	4	19	23	4.84	96.84	4.77	95.44
	Pertinencia/Utilidad	3	13.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	17.4%	15	65.2%	4	19	23	4.79	95.79		
	Actualidad de las Informaciones	3	13.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	4	17.4%	14	60.9%	4	19	23	4.68	93.68		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	5	21.7%	3	13.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	17.4%	11	47.8%	8	15	23	4.73	94.67	4.81	96.13
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	3	13.0%	4	17.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	15	65.2%	7	16	23	4.88	97.50		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>35</b>	<b>8%</b>	<b>28</b>	<b>6%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>	<b>1%</b>	<b>69</b>	<b>15%</b>	<b>322</b>	<b>70%</b>	<b>63</b>	<b>397</b>	<b>460</b>	<b>4.80</b>		<b>95.92</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Septiembre 2019

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

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el mes de Octubre, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	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	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>

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

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el mes de Noviembre, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Disponibilidad Información Escrita	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Disponibilidad de Formularios	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Orientación al Usuario	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Estado Físico del Mobiliario	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Pertinencia/Utilidad	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Actualidad de las Informaciones	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
<b>Total General de respuestas</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				

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

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

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, durante el mes de Diciembre, 2019

Área/Proceso Evaluada		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100	Calificación Escala 0-5	Calificación % Escala 0-100
Componentes	Subcomponentes	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Disponibilidad Información Escrita	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Disponibilidad de Formularios	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Orientación al Usuario	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Estado Físico del Mobiliario	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Pertinencia/Utilidad	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Actualidad de las Informaciones	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0	0				
<b>Total General de respuestas</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				

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