



REPÚBLICA DOMINICANA  
**Ministerio de Hacienda**  
**Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal**



**Departamento de Investigación y Publicaciones**  
**División de Investigación**

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

**1er Trimestre, 2019**

**Abril, 2019**

En el período correspondiente al 1<sup>er</sup> trimestre de 2019, se realizaron **106** encuestas de satisfacción para los diferentes Servicios que brinda el Centro. Estas fueron aplicadas a los usuarios en las áreas de Recepción y de Admisión de Participantes. La percepción general de los usuarios fue de **4.71** en escala de 1 a 5, equivalente a un **94.15%**, considerado como “Excelente”.

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción: con 4.68, para un 93.63%; Admisión: 4.72, para un 94.31%; en Caja: 4.75, para un 94.92; Centro de Documentación: 4.65, para un 93.08; Portal Web: 4.70, igual a 93.90% y la Higiene General del Centro: 4.80, representando el 95.93% de aprobación, siendo el área de “**Higiene General del Centro**” la mejor valorada de manera global con un 95.93%.

Observando desde el punto de vista de las respuestas agrupadas por subcomponentes, en lo referente a los puntos de mejora en cada área, resaltan los siguientes: Recepción: Legibilidad/Comprensibilidad de la misma; Admisión: Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas; Caja: Disponibilidad Papelería (Recibo); Centro de Documentación: Estado Físico del Mobiliario; Página WEB: Actualidad de las Informaciones. En lo concerniente a la Higiene General del CAPGEFI: Condición de los baños.

En cuanto a las evaluaciones medidas por tanda, tenemos que la matutina tiene la mayor puntuación con un 93.64%. Cuando combinamos tanda y lugar de aplicación, observamos que las evaluaciones que fueron aplicadas en Admisión de Participantes, tanto en tanda matutina como vespertina, obtuvieron una valoración de 4.54 (90.75%) y 4.27 (85.35%) respectivamente. Y en lo que respecta la Recepción, en la tanda matutina como vespertina, fue de 4.83 (96.52%) y 4.73 (94.57) respectivamente.

Cuando vemos las valoraciones por tandas y lugares de aplicación; en la tanda Matutina el componente mejor valorado en la Recepción y en Admisión de Participantes fue: la “**Higiene General del CAPGEFI**” con un 100.00% y “**Caja**”, con una valoración de 98.46% respectivamente. En cuanto al horario Vespertino, el componente mejor valorado en “**Admisión**” lo fue: “**Higiene General del CAPGEFI**” con un 96.73 %, y en Recepción, los componentes mejor valorados fueron: “**Página Web del CAPGEFI**” e “**Higiene General del CAPGEFI**”; ambos con un 90.00%. Los cuadros y gráficos presentados a continuación evidencian los resultados expresados de manera más detallada

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación <b>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b> 1er Trimestre Enero-Marzo, 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	106	4.68	93.63
II- ADMISIÓN	106	4.72	94.31
III- CAJA	106	4.75	94.92
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	106	4.65	93.08
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	106	4.70	93.90
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	106	4.80	95.93
<b>Indicador Global</b>		<b>4.71</b>	<b>94.15</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 1er trimestre del 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**  
 1er trimestre Enero-Marzo, 2019

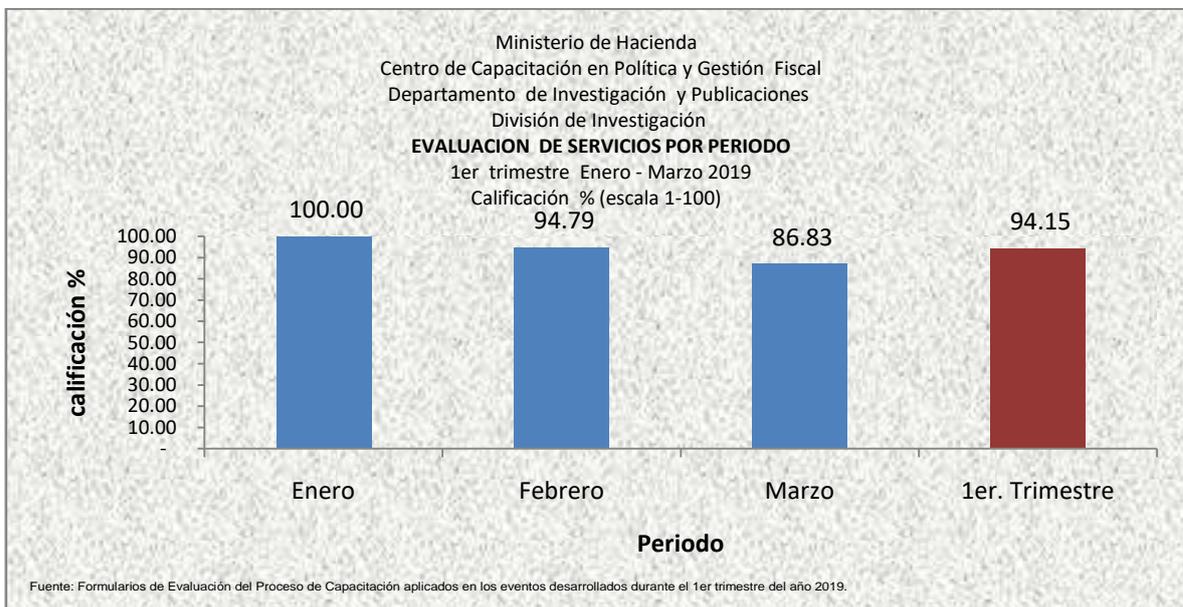
Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
<b>I- RECEPCIÓN</b>	Rapidez en la Atención	6	100	106	<b>4.72</b>	<b>94.40</b>	<b>4.68</b>	<b>93.63</b>
	Disponibilidad Información Escrita	11	95	106	<b>4.63</b>	<b>92.63</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	12	94	106	<b>4.61</b>	<b>92.13</b>		
	Corrección/Cordialidad en el trato	9	97	106	<b>4.76</b>	<b>95.26</b>		
<b>II- ADMISIÓN</b>	Accesibilidad al Informante	9	97	106	<b>4.69</b>	<b>93.81</b>	<b>4.72</b>	<b>94.31</b>
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	10	96	106	<b>4.69</b>	<b>93.75</b>		
	Disponibilidad de Formularios	7	99	106	<b>4.73</b>	<b>94.55</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	9	97	106	<b>4.70</b>	<b>94.02</b>		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	10	96	106	<b>4.77</b>	<b>95.42</b>		
<b>III- CAJA</b>	Rapidez en la Atención	40	66	106	<b>4.77</b>	<b>95.45</b>	<b>4.75</b>	<b>94.92</b>
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	46	60	106	<b>4.72</b>	<b>94.33</b>		
<b>IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)</b>	Accesibilidad al mismo	71	35	106	<b>4.77</b>	<b>95.43</b>	<b>4.65</b>	<b>93.08</b>
	Orientación al Usuario	71	35	106	<b>4.69</b>	<b>93.71</b>		
	Estado Físico del Mobiliario	74	32	106	<b>4.56</b>	<b>91.25</b>		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	75	31	106	<b>4.58</b>	<b>91.61</b>		
<b>V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)</b>	Accesibilidad a la misma	50	56	106	<b>4.70</b>	<b>93.93</b>	<b>4.70</b>	<b>93.90</b>
	Pertinencia/Utilidad	52	54	106	<b>4.76</b>	<b>95.19</b>		
	Actualidad de las Informaciones	52	54	106	<b>4.63</b>	<b>92.59</b>		
<b>VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI</b>	Condición de los baños (Si los usó)	52	54	106	<b>4.76</b>	<b>95.19</b>	<b>4.80</b>	<b>95.93</b>
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	42	64	106	<b>4.83</b>	<b>96.56</b>		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>708</b>	<b>1,412</b>	<b>2,120</b>	<b>4.71</b>	<b>94.15</b>		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 1er trimestre del 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 <b>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PERIODO</b> 1er Trimestre Enero-Marzo, 2019			
Periodo	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Enero	1	5.00	100.00
Febrero	95	4.74	94.79
Marzo	10	4.34	86.83
<b>Total 1<sup>er</sup> Trimestre</b>	<b>106</b>	<b>4.71</b>	<b>94.15</b>

Fuente: Formularios de Evaluación del Proceso de Capacitación aplicados en los eventos desarrollados durante el 1er trimestre del año 2019.



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

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

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Enero del 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, FEBRERO 2019**

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
<b>I- RECEPCIÓN</b>	Rapidez en la Atención	6	89	95	<b>4.76</b>	<b>95.28</b>	<b>4.74</b>	<b>94.81</b>
	Disponibilidad Información Escrita	11	84	95	<b>4.67</b>	<b>93.33</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	11	84	95	<b>4.69</b>	<b>93.81</b>		
	Corrección/Cordialidad en el trato	9	86	95	<b>4.84</b>	<b>96.74</b>		
<b>II- ADMISIÓN</b>	Accesibilidad al Informante	6	89	95	<b>4.70</b>	<b>93.93</b>	<b>4.73</b>	<b>94.65</b>
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	7	88	95	<b>4.69</b>	<b>93.86</b>		
	Disponibilidad de Formularios	4	91	95	<b>4.76</b>	<b>95.16</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	6	89	95	<b>4.71</b>	<b>94.16</b>		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	7	88	95	<b>4.81</b>	<b>96.14</b>		
<b>III- CAJA</b>	Rapidez en la Atención	33	62	95	<b>4.79</b>	<b>95.81</b>	<b>4.76</b>	<b>95.25</b>
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	39	56	95	<b>4.73</b>	<b>94.64</b>		
<b>IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)</b>	Accesibilidad al mismo	62	33	95	<b>4.79</b>	<b>95.76</b>	<b>4.70</b>	<b>93.98</b>
	Orientación al Usuario	63	32	95	<b>4.72</b>	<b>94.38</b>		
	Estado Físico del Mobiliario	66	29	95	<b>4.66</b>	<b>93.10</b>		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	66	29	95	<b>4.62</b>	<b>92.41</b>		
<b>V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)</b>	Accesibilidad a la misma	48	47	95	<b>4.70</b>	<b>94.04</b>	<b>4.72</b>	<b>94.45</b>
	Pertinencia/Utilidad	50	45	95	<b>4.80</b>	<b>96.00</b>		
	Actualidad de las Informaciones	50	45	95	<b>4.67</b>	<b>93.33</b>		
<b>VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI</b>	Condición de los baños (Si los usó)	50	45	95	<b>4.78</b>	<b>95.56</b>	<b>4.81</b>	<b>96.20</b>
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	40	55	95	<b>4.84</b>	<b>96.73</b>		
<b>Total General de respuestas</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 del 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, MARZO 2019**

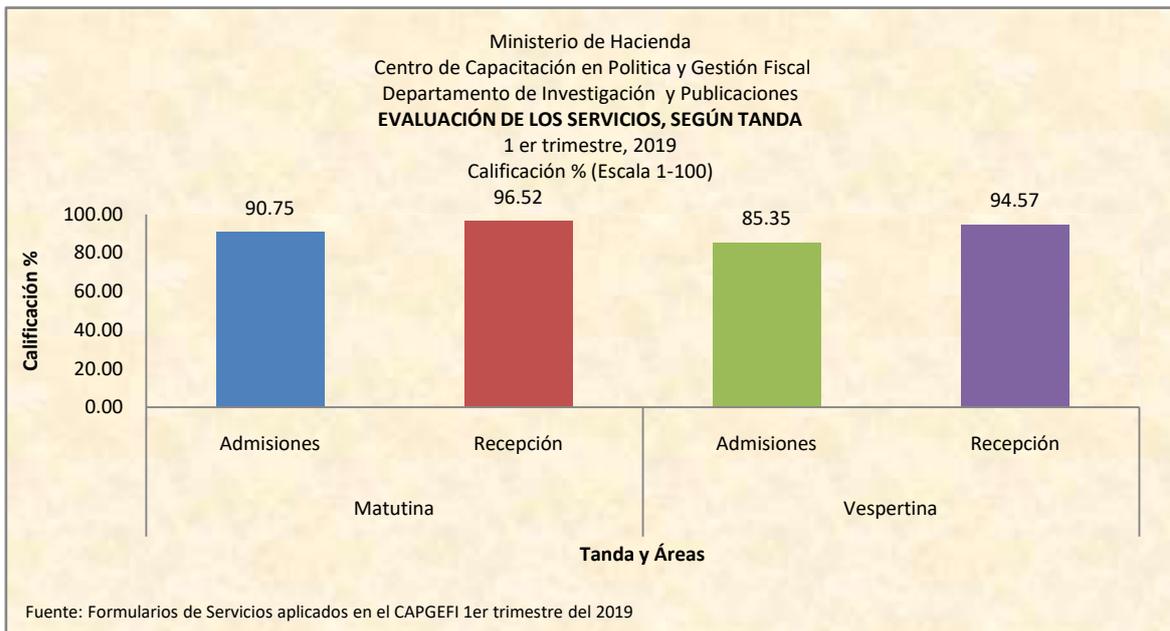
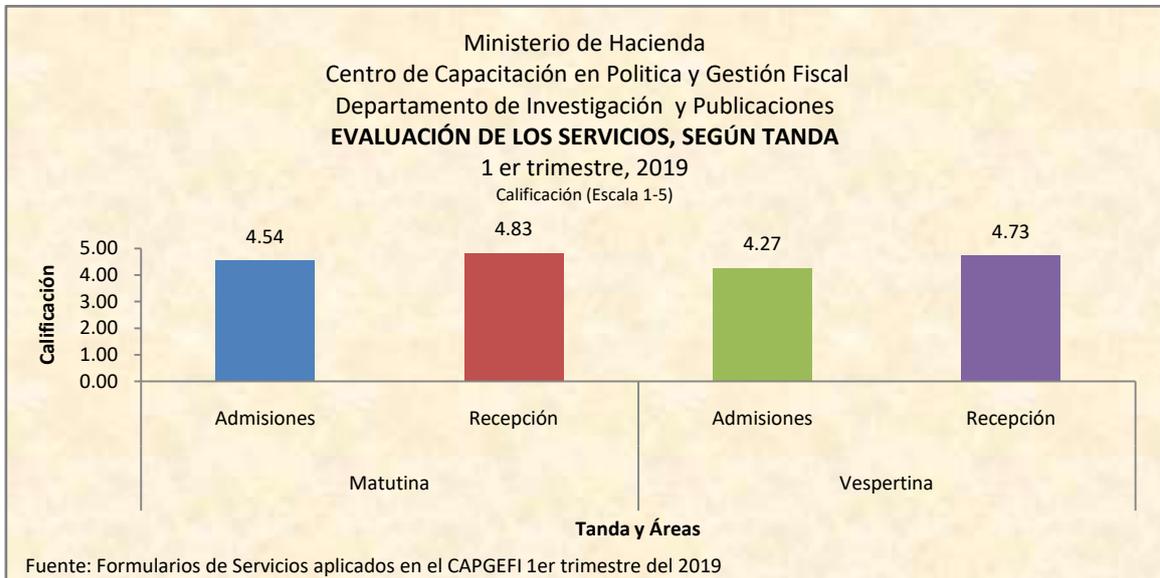
Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	10	10	4.30	86.00	4.13	82.56
	Disponibilidad Información Escrita	0	10	10	4.30	86.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	9	10	3.78	75.56		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	10	10	4.10	82.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	3	7	10	4.57	91.43	4.46	89.14
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	3	7	10	4.57	91.43		
	Disponibilidad de Formularios	3	7	10	4.29	85.71		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	3	7	10	4.57	91.43		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	3	7	10	4.29	85.71		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	7	3	10	4.33	86.67	4.33	86.67
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	7	3	10	4.33	86.67		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	9	1	10	4.00	80.00	3.50	70.00
	Orientación al Usuario	8	2	10	4.00	80.00		
	Estado Físico del Mobiliario	8	2	10	3.00	60.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	9	1	10	3.00	60.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	2	8	10	4.63	92.50	4.50	90.00
	Pertinencia/Utilidad	2	8	10	4.50	90.00		
	Actualidad de las Informaciones	2	8	10	4.38	87.50		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	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	8	10	4.75	95.00		
<b>Total General de respuestas</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 del 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, SEGÚN TANDA**  
 1<sup>er</sup>. Trimestre, 2019

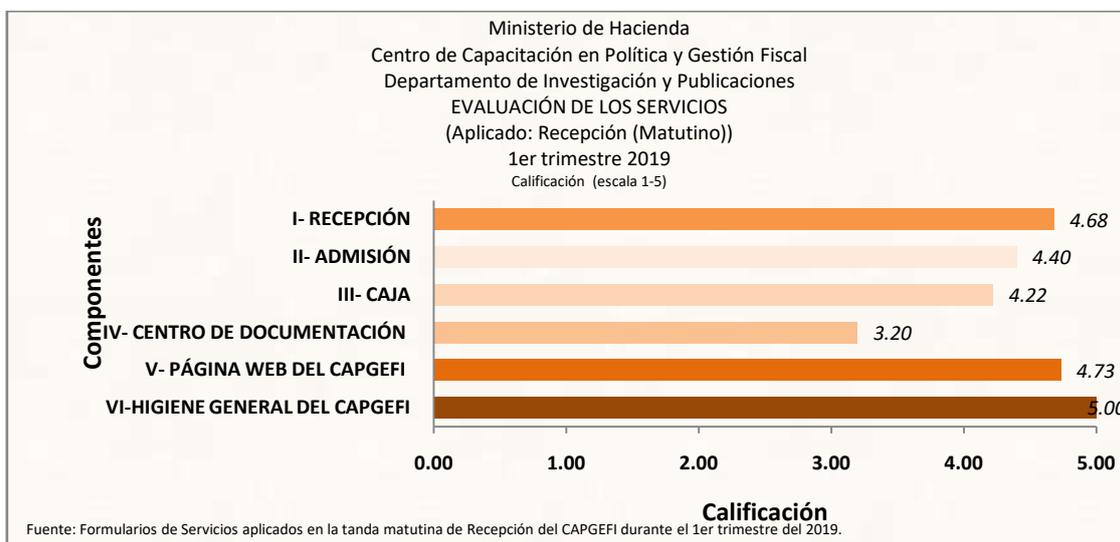
Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Calificación General	
			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisiones	11	4.54	90.75
	Recepción	38	4.83	96.52
Vespertina	Admisiones	8	4.27	85.35
	Recepción	49	4.73	94.57
<b>Total general</b>		<b>106</b>	<b>4.71</b>	<b>94.15</b>

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



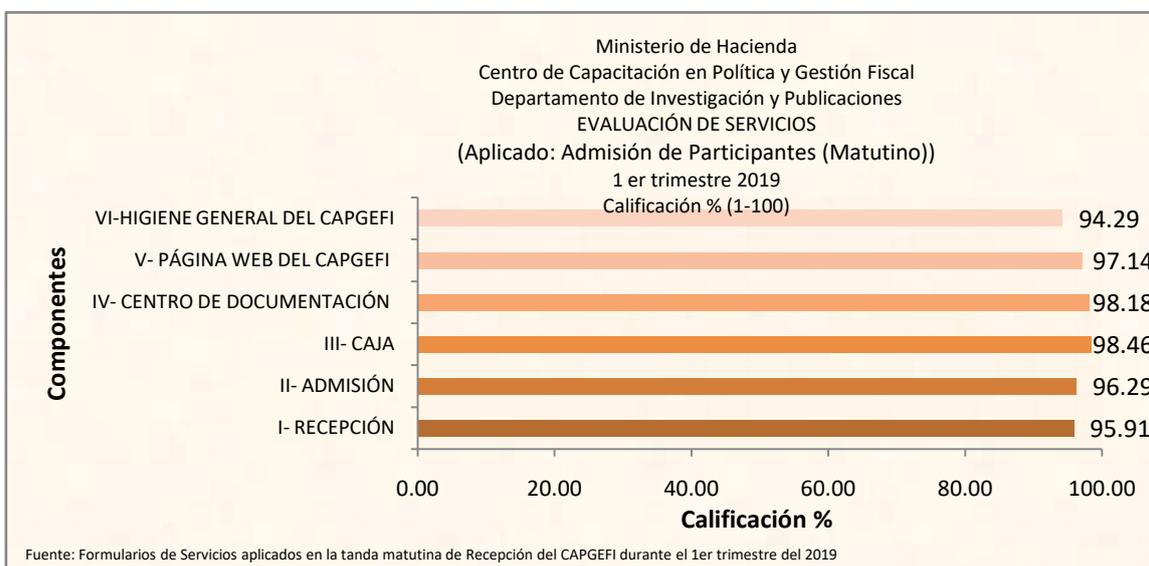
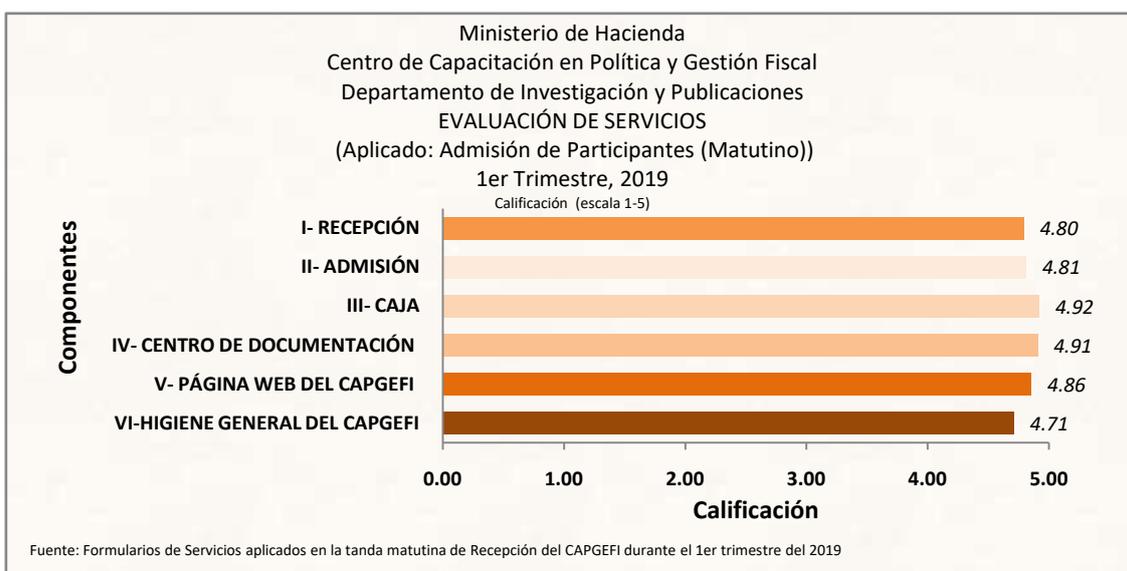
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS (Lugar de Aplicación: Recepción, Tanda Matutina) 1 <sup>ER</sup> . TRIMESTRE, 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	11	4.68	93.64
II- ADMISIÓN	11	4.40	88.00
III- CAJA	11	4.22	84.44
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	11	3.20	64.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	11	4.73	94.67
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	11	5.00	100.00
<b>Indicador Global</b>		<b>4.54</b>	<b>90.75</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la tanda matutina de Admisión del CAPGEFI, 1er trimestre 2019



Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS (Lugar de Aplicación: Admisión de Participantes, Tanda Matutina) 1ER TRIMESTRE DEL 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	38	4.80	95.91
II- ADMISIÓN	38	4.81	96.29
III- CAJA	38	4.92	98.46
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	38	4.91	98.18
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	38	4.86	97.14
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	38	4.71	94.29
<b>Indicador Global</b>		<b>4.83</b>	<b>96.52</b>

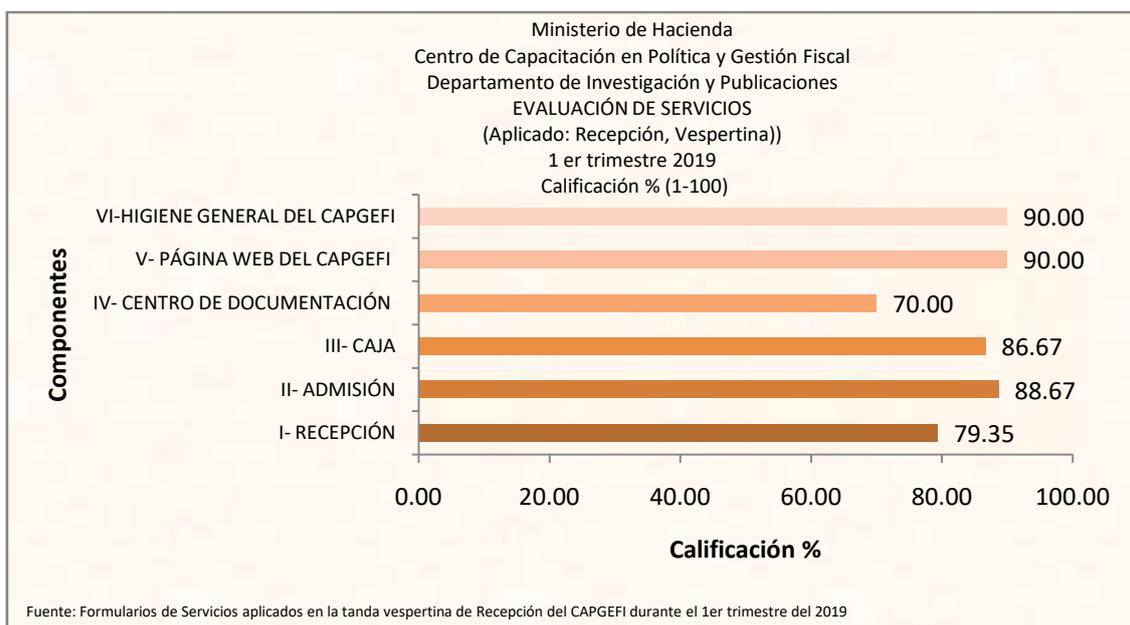
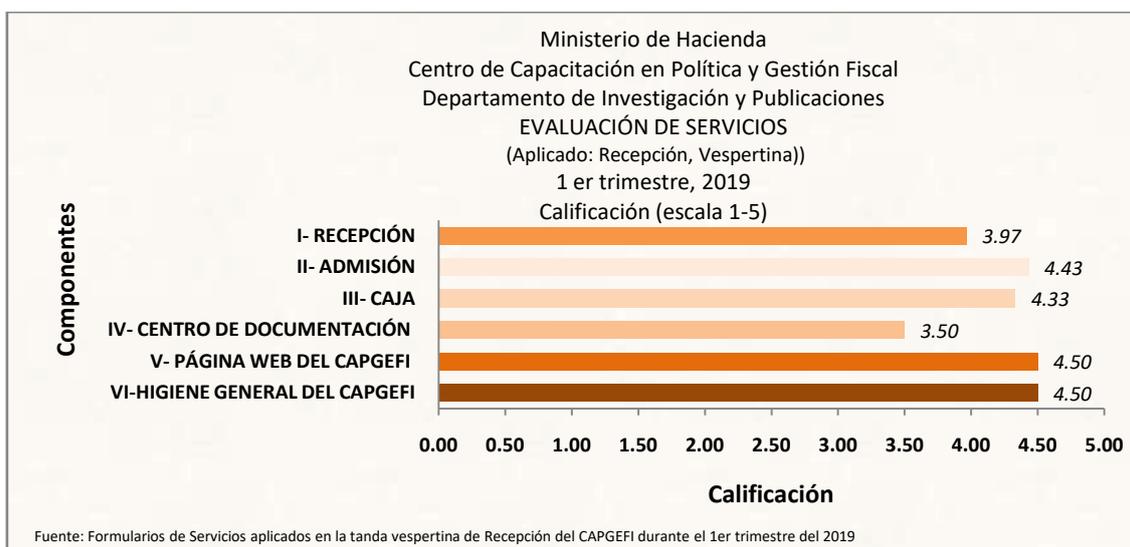
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la tanda matutina de Recepción del CAPGEFI, 1er trimestre del 2019



**Ministerio de Hacienda**  
**Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal**  
**Departamento de Investigación y Publicaciones**  
**División de Investigación**  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**  
 (Lugar de Aplicación: Recepción, Tanda Vespertina)  
**1ER TRIMESTRE 2019**

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	8	3.97	79.35
II- ADMISIÓN	8	4.43	88.67
III- CAJA	8	4.33	86.67
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	8	3.50	70.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	8	4.50	90.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	8	4.50	90.00
<b>Indicador Global</b>		<b>4.27</b>	<b>85.35</b>

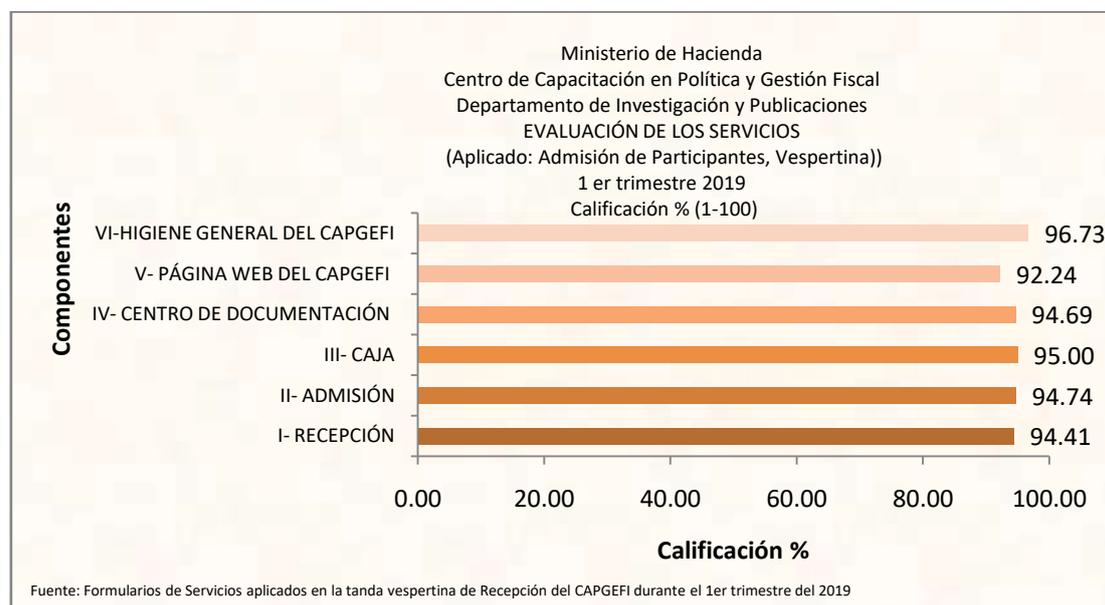
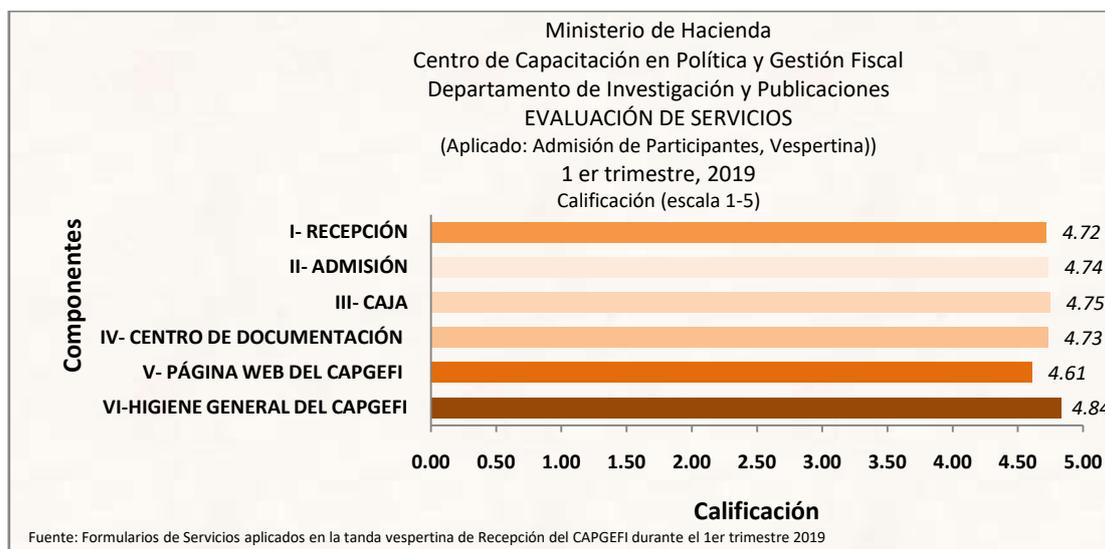
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la tanda matutina de Admisión del CAPGEFI, 1er trimestre 2019



**Ministerio de Hacienda**  
**Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal**  
**Departamento de Investigación y Publicaciones**  
**División de Investigación**  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**  
 (Lugar de Aplicación: Admisión de Participantes, Tanda Vespertina)  
**1ER TRIMESTRE 2019**

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	49	4.72	94.41
II- ADMISIÓN	49	4.74	94.74
III- CAJA	49	4.75	95.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	49	4.73	94.69
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	49	4.61	92.24
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	49	4.84	96.73
<b>Indicador Global</b>		<b>4.73</b>	<b>94.57</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la tanda Vespertina de Admisión del CAPGEFI, 1er trimestre 2019



**Ministerio de Hacienda**  
**Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal**  
**Departamento de Investigación y Publicaciones**  
**División de Investigación**  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**  
(Lugar de Aplicación: Recepción, Tanda Matutina)  
**1er Trimestre 2019**

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
<b>I- RECEPCIÓN</b>	Rapidez en la Atención	0	11	11	<b>4.73</b>	<b>94.55</b>	<b>4.68</b>	<b>93.64</b>
	Disponibilidad Información Escrita	0	11	11	<b>4.64</b>	<b>92.73</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	11	11	<b>4.45</b>	<b>89.09</b>		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	11	11	<b>4.91</b>	<b>98.18</b>		
<b>II- ADMISIÓN</b>	Accesibilidad al Informante	2	9	11	<b>4.44</b>	<b>88.89</b>	<b>4.40</b>	<b>88.00</b>
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	3	8	11	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>		
	Disponibilidad de Formularios	1	10	11	<b>4.40</b>	<b>88.00</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	9	11	<b>4.56</b>	<b>91.11</b>		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	2	9	11	<b>4.11</b>	<b>82.22</b>		
<b>III- CAJA</b>	Rapidez en la Atención	6	5	11	<b>4.20</b>	<b>84.00</b>	<b>4.22</b>	<b>84.44</b>
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	7	4	11	<b>4.25</b>	<b>85.00</b>		
<b>IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)</b>	Accesibilidad al mismo	9	2	11	<b>3.50</b>	<b>70.00</b>	<b>3.20</b>	<b>64.00</b>
	Orientación al Usuario	8	3	11	<b>3.33</b>	<b>66.67</b>		
	Estado Físico del Mobiliario	8	3	11	<b>3.33</b>	<b>66.67</b>		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	9	2	11	<b>2.50</b>	<b>50.00</b>		
<b>V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)</b>	Accesibilidad a la misma	1	10	11	<b>4.80</b>	<b>96.00</b>	<b>4.73</b>	<b>94.67</b>
	Pertinencia/Utilidad	1	10	11	<b>4.80</b>	<b>96.00</b>		
	Actualidad de las Informaciones	1	10	11	<b>4.60</b>	<b>92.00</b>		
<b>VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI</b>	Condición de los baños (Si los usó)	0	11	11	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	11	11	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>60</b>	<b>160</b>	<b>220</b>	<b>4.54</b>		<b>90.75</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI en la tanda matutina durante el 1er trimestre, 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**  
(Lugar de Aplicación: Admisión de Participantes, Tanda Matutina)  
**1er Trimestre 2019**

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
<b>I- RECEPCIÓN</b>	Rapidez en la Atención	4	34	38	<b>4.79</b>	<b>95.88</b>	<b>4.80</b>	<b>95.91</b>
	Disponibilidad Información Escrita	6	32	38	<b>4.75</b>	<b>95.00</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	5	33	38	<b>4.82</b>	<b>96.36</b>		
	Corrección/Cordialidad en el trato	5	33	38	<b>4.82</b>	<b>96.36</b>		
<b>II- ADMISIÓN</b>	Accesibilidad al Informante	3	35	38	<b>4.80</b>	<b>96.00</b>	<b>4.81</b>	<b>96.29</b>
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	36	38	<b>4.75</b>	<b>95.00</b>		
	Disponibilidad de Formularios	2	36	38	<b>4.81</b>	<b>96.11</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	3	35	38	<b>4.83</b>	<b>96.57</b>		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	2	36	38	<b>4.89</b>	<b>97.78</b>		
<b>III- CAJA</b>	Rapidez en la Atención	18	20	38	<b>4.95</b>	<b>99.00</b>	<b>4.92</b>	<b>98.46</b>
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	19	19	38	<b>4.89</b>	<b>97.89</b>		
<b>IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)</b>	Accesibilidad al mismo	24	14	38	<b>4.93</b>	<b>98.57</b>	<b>4.91</b>	<b>98.18</b>
	Orientación al Usuario	23	15	38	<b>4.87</b>	<b>97.33</b>		
	Estado Físico del Mobiliario	25	13	38	<b>4.85</b>	<b>96.92</b>		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	25	13	38	<b>5.00</b>	<b>100.00</b>		
<b>V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)</b>	Accesibilidad a la misma	21	17	38	<b>4.94</b>	<b>98.82</b>	<b>4.86</b>	<b>97.14</b>
	Pertinencia/Utilidad	22	16	38	<b>4.88</b>	<b>97.50</b>		
	Actualidad de las Informaciones	22	16	38	<b>4.75</b>	<b>95.00</b>		
<b>VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI</b>	Condición de los baños (Si los usó)	23	15	38	<b>4.67</b>	<b>93.33</b>	<b>4.71</b>	<b>94.29</b>
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	18	20	38	<b>4.75</b>	<b>95.00</b>		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>272</b>	<b>488</b>	<b>760</b>	<b>4.83</b>		<b>96.52</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI en la tanda matutina durante el 1er trimestre, 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**  
(Lugar de Aplicación: Recepción, Tanda Vespertina)  
**1er Trimestre 2019**

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
<b>I- RECEPCIÓN</b>	Rapidez en la Atención	0	8	8	<b>4.25</b>	<b>85.00</b>	<b>3.97</b>	<b>79.35</b>
	Disponibilidad Información Escrita	0	8	8	<b>4.13</b>	<b>82.50</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	7	8	<b>3.57</b>	<b>71.43</b>		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	8	8	<b>3.88</b>	<b>77.50</b>		
<b>II- ADMISIÓN</b>	Accesibilidad al Informante	2	6	8	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>	<b>4.43</b>	<b>88.67</b>
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	6	8	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>		
	Disponibilidad de Formularios	2	6	8	<b>4.33</b>	<b>86.67</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	6	8	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	2	6	8	<b>4.33</b>	<b>86.67</b>		
<b>III- CAJA</b>	Rapidez en la Atención	5	3	8	<b>4.33</b>	<b>86.67</b>	<b>4.33</b>	<b>86.67</b>
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	5	3	8	<b>4.33</b>	<b>86.67</b>		
<b>IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)</b>	Accesibilidad al mismo	7	1	8	<b>4.00</b>	<b>80.00</b>	<b>3.50</b>	<b>70.00</b>
	Orientación al Usuario	7	1	8	<b>4.00</b>	<b>80.00</b>		
	Estado Físico del Mobiliario	7	1	8	<b>3.00</b>	<b>60.00</b>		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	7	1	8	<b>3.00</b>	<b>60.00</b>		
<b>V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)</b>	Accesibilidad a la misma	2	6	8	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>
	Pertinencia/Utilidad	2	6	8	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>		
	Actualidad de las Informaciones	2	6	8	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>		
<b>VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI</b>	Condición de los baños (Si los usó)	2	6	8	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	2	6	8	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>59</b>	<b>101</b>	<b>160</b>	<b>4.27</b>		<b>85.35</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI en la tanda vespertina durante el 1er trimestre, 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**  
(Lugar de Aplicación: Admisión de Participantes, Tanda Vespertina)  
**1er Trimestre 2019**

Competencias a Evaluar		Total Participantes Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
<b>I- RECEPCIÓN</b>	Rapidez en la Atención	2	47	49	<b>4.74</b>	<b>94.89</b>	<b>4.72</b>	<b>94.41</b>
	Disponibilidad Información Escrita	5	44	49	<b>4.64</b>	<b>92.73</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	6	43	49	<b>4.65</b>	<b>93.02</b>		
	Corrección/Cordialidad en el trato	4	45	49	<b>4.84</b>	<b>96.89</b>		
<b>II- ADMISIÓN</b>	Accesibilidad al Informante	2	47	49	<b>4.68</b>	<b>93.62</b>	<b>4.74</b>	<b>94.74</b>
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	3	46	49	<b>4.70</b>	<b>93.91</b>		
	Disponibilidad de Formularios	2	47	49	<b>4.79</b>	<b>95.74</b>		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	47	49	<b>4.66</b>	<b>93.19</b>		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	4	45	49	<b>4.87</b>	<b>97.33</b>		
<b>III- CAJA</b>	Rapidez en la Atención	11	38	49	<b>4.79</b>	<b>95.79</b>	<b>4.75</b>	<b>95.00</b>
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	15	34	49	<b>4.71</b>	<b>94.12</b>		
<b>IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)</b>	Accesibilidad al mismo	31	18	49	<b>4.83</b>	<b>96.67</b>	<b>4.73</b>	<b>94.69</b>
	Orientación al Usuario	33	16	49	<b>4.81</b>	<b>96.25</b>		
	Estado Físico del Mobiliario	34	15	49	<b>4.67</b>	<b>93.33</b>		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	34	15	49	<b>4.60</b>	<b>92.00</b>		
<b>V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)</b>	Accesibilidad a la misma	26	23	49	<b>4.52</b>	<b>90.43</b>	<b>4.61</b>	<b>92.24</b>
	Pertinencia/Utilidad	27	22	49	<b>4.73</b>	<b>94.55</b>		
	Actualidad de las Informaciones	27	22	49	<b>4.59</b>	<b>91.82</b>		
<b>VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI</b>	Condición de los baños (Si los usó)	27	22	49	<b>4.77</b>	<b>95.45</b>	<b>4.84</b>	<b>96.73</b>
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	22	27	49	<b>4.89</b>	<b>97.78</b>		
<b>Total General de respuestas</b>		<b>317</b>	<b>663</b>	<b>980</b>	<b>4.73</b>		<b>94.57</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI en la tanda vespertina durante el 1er trimestre, 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  
**SUGERENCIAS PARA MEJORAR EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**  
 1er. TRIMESTRE 2019

<b>Sugerencias</b>	<b>Cantidad Evaluadores</b>
Habilitar más cursos en menor tiempo ya que los cupos se llenan rápido	1
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
La página web no presenta el formulario de inscripción, además, no proporciona mucha información de los cursos/ talleres impartidas	1
En la página web deben actualizar cuando los cursos están llenos	1
Un café no caería nada mal	1
Es necesario la habilitación del formulario de inscripción a través de la página Web	1
<b>Comentarios y/o ponderaciones</b>	
Excelente servicio	2
Muy bueno e excelente trato y rápida atención	1
Buen servicio y calidad, gracias.	1
Excelente	1
Excelente atención por parte de todo el personal del CAPGEFI	1
Excelente servicio al cliente	1
Mucha eficiencia	1
Muy excelente en su servicio	1
Todo Excelente	1
<b>Otras Sugerencias y/o Comentarios</b>	
Es muy bueno el curso porque nos enseñan bien y nos tratan excelentes	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 1er trimestre del 2019