



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
(No hubo registro de servicio, debido a la pandemia COVID-19)

2^{do}. Trimestre (abril - junio), 2020

Julio, 2020

En el período correspondiente al segundo (2^{do}) trimestre (abril-junio) de 2020, no se registró movimiento, esto debido a la pandemia (COVID-19) que azota al mundo y la respuesta del Gobierno dominicano en el sentido de guardar a la población. Esto obligó a limitar, y en algunos casos, suspender la prestación de los servicios públicos presenciales en la administración general del Estado. Todo ello, amparado en los decretos números: 134-20, 135-20 y 142-20, así como, el acto administrativo (nro. 058-2020¹) del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Los cuadros y gráficos mostrados a continuación son presentados con valor cero (0) para expresar de forma detallada el comentario más arriba expresado.

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 2do TRIMESTRE (Abril-Junio), 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.0
II- ADMISIÓN	0	0.00	0.0
III- CAJA	0	0.00	0.0
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.0
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
Indicador Global		0.00	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020

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

¹ <https://map.gob.do/2020/page/3/>

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 2do TRIMESTRE (Abril-Junio), 2020

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.0		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.0		
Total General de respuestas		0	0	0	0.00		0.0	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020

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

Tabla 3

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

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS 2do TRIMESTRE (Abril-Junio), 2020

Mes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Abril	0	0.00	0.0
Mayo	0	0.00	0.0
Junio	0	0.00	0.0
Total 2do Trimestre 2020	0	0.00	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.

Tabla 4

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, durante el Mes de Abril, 2020

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.0		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.0		
Total General de respuestas		0	0	0				

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Abril 2020

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

Tabla 5

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

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, durante el Mes de Mayo, 2020

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

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Abril 2020

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

Tabla 6

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, durante el mes de Junio, 2020

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.0		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.0		
Total General de respuestas		0	0	0	0.00		0.0	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Junio 2020

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

Tabla 7

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, SEGÚN TANDA
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020

Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisiones de Participantes	0	0.00	0.0
	Recepción	0	0.00	0.0
Vespertina	Admisiones de Participantes	0	0.00	0.0
	Recepción	0	0.00	0.0
Total general		0	0.00	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.

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

Tabla 8

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Matutina)
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.0
II- ADMISIÓN	0	0.00	0.0
III- CAJA	0	0.00	0.0
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.0
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
Indicador Global		0.00	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.

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

Tabla 9

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 Lugar de Aplicación: Admisión de Participantes, tanda Matutina)
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.0
II- ADMISIÓN	0	0.00	0.0
III- CAJA	0	0.00	0.0
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.0
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
Indicador Global		0.00	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.
 Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Tabla 10

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Vespertina)
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.0
II- ADMISIÓN	0	0.00	0.0
III- CAJA	0	0.00	0.0
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.0
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
Indicador Global		0.00	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.
 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
 Lugar de Aplicación: Admisión, tanda Vespertina)
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.0
II- ADMISIÓN	0	0.00	0.0
III- CAJA	0	0.00	0.0
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.0
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.0
Indicador Global		0.00	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.
 Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Tabla 12

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020								
Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificac ión % Escala 1-5	Calificac ión % Escala 1-100	Calificac ión % Escala 1-5	Calificac ión % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplica do				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.0		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.0		
Total General de respuestas		0	0	0	0.0		0.0	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.

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

Tabla 13

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020								
Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificac ión Escala 1-5	Calificac ión % Escala 1-100	Calificac ión Escala 1-5	Calificac ión % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplica do				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.0		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.0		
Total General de respuestas		0	0	0			0.0	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.

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

Tabla 14

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020								
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	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.0		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.0		
Total General de respuestas		0	0	0	0.00		0.0	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.

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

Tabla 15

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN, TANDA VESPERTINA 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020								
Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificac ión Escala 1-5	Calificac ión % Escala 1-100	Calificac ión Escala 1-5	Calificac ión % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplica do				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.0		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.0		
Total General de respuestas		0	0	0	0.00			

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.

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

Tabla 16

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
SUGERENCIA PARA MEJORAR EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2020

Sugerencia	Cantidad Usuarios Evaluadores
	0
Comentarios y/o ponderaciones	
	0
Total	0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2020.

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