



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

3<sup>er</sup>. Trimestre (julio - septiembre), 2020

Octubre, 2020

A propósito de la pandemia del covid-19, que afecta al mundo desde hace varios meses, la prestación de ciertos servicios por parte de la Administración del Estado se paralizó. A partir del mes de junio, se ha ido produciendo una reapertura gradual de los mismos, conforme a lo establecido por las normativas sanitarias de prevención, contenidas en el Decreto 237-20, así como el Acto Administrativo No.161 2020, del Ministerio de Administración Pública, MAP.

En el período correspondiente al **tercer (3<sup>er</sup>) trimestre (julio-septiembre) de 2020**, fue administrada la encuesta de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro. Esta fue aplicada a once (11) usuarios, en las áreas de Admisión de Participantes y Recepción. La percepción general de los usuarios fue de **9.63** en una escala de 1 a 10, equivalente a un **96.25 %**, considerada como “EXCELENTE”.

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción con **9.70 (97.05 %)**, Admisión con **9.75 (97.45 %)**, Caja con **9.57 (95.71 %)**, Centro de Documentación con **9.54 (95.42 %)**, Portal Web con **9.60 (96.00 %)**, la Higiene General del Centro: **9.42**, representando el **94.21 %** de aprobación y finalmente Accesibilidad con **9.55**, equivalente al **95.53 %**. *Este último componente (accesibilidad) se sumó a partir de Julio de este año. A solicitud del órgano rector de la calidad institucional de la administración general del Estado, o sea, Ministerio de Administración Pública.*

No se observó ningún comentario o sugerencia de mejora por los usuarios evaluadores.

En cuanto a las evaluaciones medidas por tanda, tenemos que la matutina fue evaluada; obteniendo un puntaje de **98.22 %**, en el lugar de Admisión de Participantes. En cambio, en el lugar de Recepción, el puntaje logrado fue de **91.67 %**. En el mismo tenor, pero en la tanda vespertina, se identificó que el único lugar evaluado fue Admisión de Participantes, logrando un **92.92 %**.

Finalmente, los tres mejores componentes valorados en este trimestre son: Caja (97.71), Admisión de Participantes (97.45 %) y Recepción (97.05 %)

Los cuadros y gráficos mostrados a continuación son presentados para señalar de forma detallada el comentario más arriba expresado.

Tabla 1

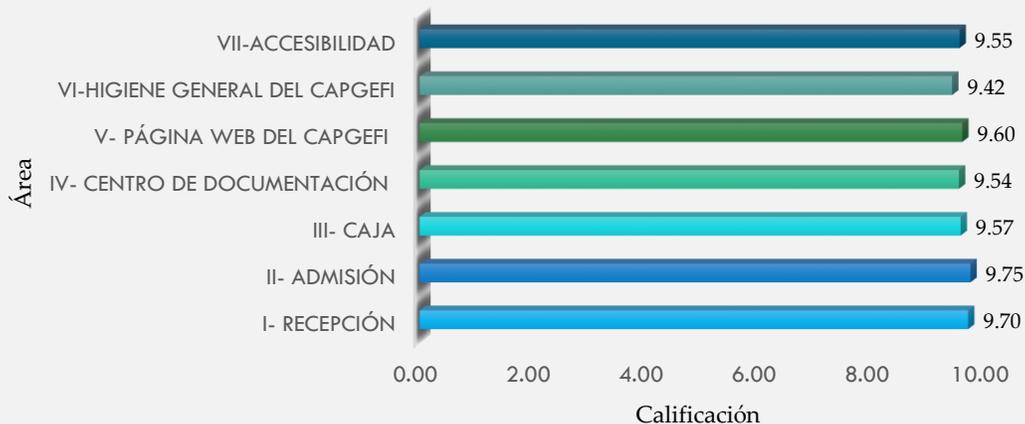
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS  
 3er TRIMESTRE (julio-septiembre), 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	11	9.70	97.05
II- ADMISIÓN	11	9.75	97.45
III- CAJA	11	9.57	95.71
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	11	9.54	95.42
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	11	9.60	96.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	11	9.42	94.21
VII-ACCESIBILIDAD	11	9.55	95.53
<b>Indicador Global</b>		<b>9.63</b>	<b>96.25</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

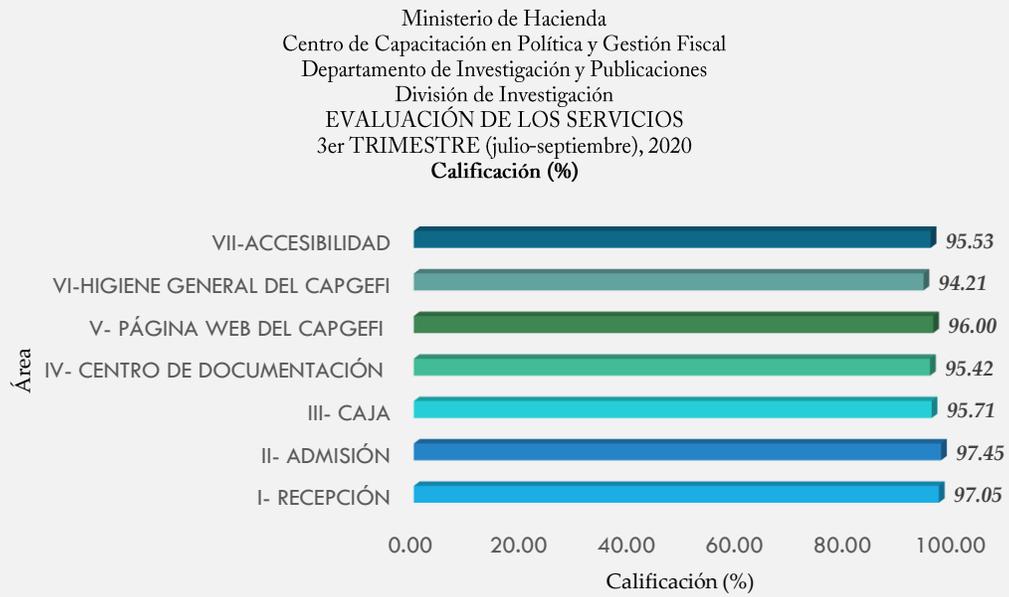
Gráfica núm. 1

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS  
 3er TRIMESTRE (julio-septiembre), 2020  
**Calificación (escala 1- 10)**



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

Gráfica núm. 2



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

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**  
 3er TRIMESTRE (julio-septiembre), 2020

Área/Proceso Evaluada		Total usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-10	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	11	11	9.73	97.27	9.70	97.05
	Disponibilidad Información Escrita	0	11	11	9.55	95.45		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	11	11	9.73	97.27		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	11	11	9.82	98.18		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	11	11	9.91	99.09	9.75	97.45
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	11	11	9.82	98.18		
	Disponibilidad de Formularios	0	11	11	9.55	95.45		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	11	11	9.82	98.18		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	11	11	9.64	96.36		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	4	7	11	9.57	95.71	9.57	95.71
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	4	7	11	9.57	95.71		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	5	6	11	9.67	96.67	9.54	95.42
	Orientación al Usuario	5	6	11	9.67	96.67		
	Estado Físico del Mobiliario	5	6	11	9.33	93.33		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	5	6	11	9.50	95.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	10	11	9.70	97.00	9.60	96.00
	Pertinencia/Utilidad	1	10	11	9.50	95.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	10	11	9.60	96.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	2	9	11	9.33	93.33	9.42	94.21
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	10	11	9.50	95.00		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	1	10	11	9.50	95.00	9.55	95.53
	El horario de atención al público es adecuado	1	10	11	9.70	97.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	2	9	11	9.67	96.67		
	Acceso a transporte público	2	9	11	9.33	93.33		
<b>Total General de respuestas/Indicador Global</b>		<b>40</b>	<b>224</b>	<b>264</b>	<b>9.63</b>		<b>96.25</b>	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020

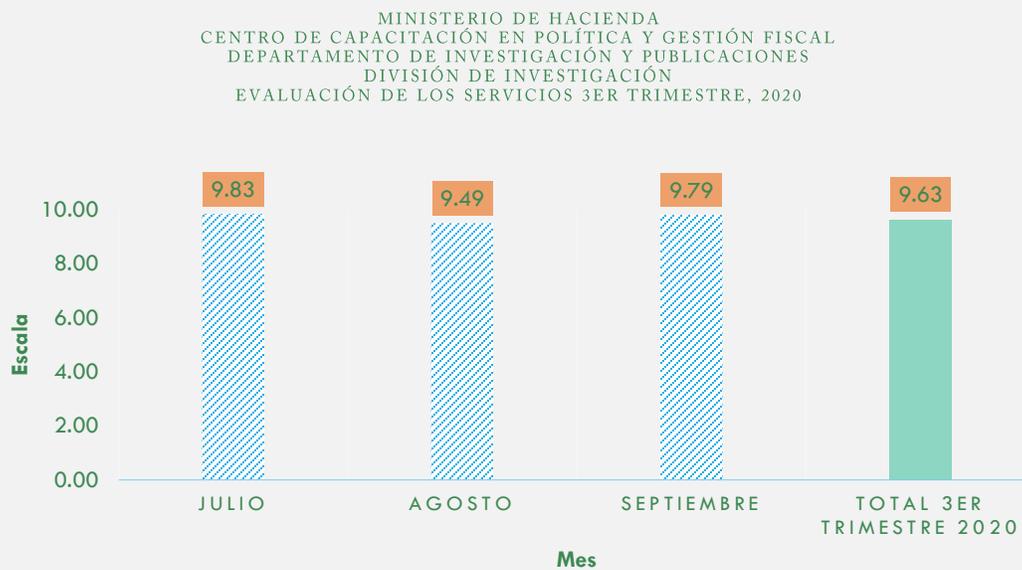
Tabla 3

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**  
 3er TRIMESTRE (julio-septiembre), 2020

Mes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Julio	1	9.83	98.33
Agosto	6	9.49	94.92
Septiembre	4	9.79	97.92
<b>Total 3er Trimestre 2020</b>	<b>11</b>	<b>9.63</b>	<b>96.25</b>

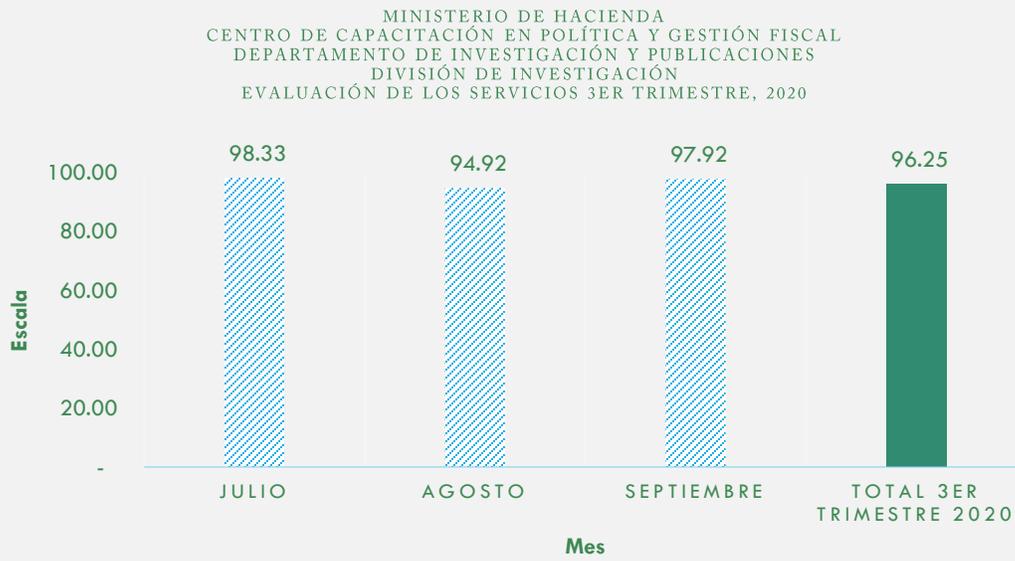
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

Gráfica núm. 3



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

Gráfica núm. 4



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 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 julio, 2020

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	1	1	10.00	100.00	9.75	97.50
	Disponibilidad Información Escrita	0	1	1	9.00	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	1	1	10.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	1	1	10.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	1	1	10.00	100.00	9.80	98.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	1	1	10.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	1	1	9.00	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	1	1	10.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	1	1	10.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	1	1	10.00	100.00	10.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	1	1	10.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	1	1	10.00	100.00	10.00	100.00
	Orientación al Usuario	0	1	1	10.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	1	1	10.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	1	1	10.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	1	1	10.00	100.00	10.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	0	1	1	10.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	1	1	10.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	1	1	9.00	90.00	9.00	90.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	1	1	9.00	90.00		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	1	1	10.00	100.00	10.00	100.00
	El horario de atención al público es adecuado	0	1	1	10.00	100.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	0	1	1	10.00	100.00		
	Acceso a transporte público	0	1	1	10.00	100.00		
<b>Total General de respuestas/Indicador Global</b>		<b>0</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>9.83</b>		<b>98.33</b>	

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

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 agosto, 2020

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	6	6	9.67	96.67	9.58	95.83
	Disponibilidad Información Escrita	0	6	6	9.33	93.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	6	6	9.67	96.67		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	6	6	9.67	96.67		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	6	6	9.83	98.33	9.63	96.33
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	6	6	9.83	98.33		
	Disponibilidad de Formularios	0	6	6	9.33	93.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	6	6	9.67	96.67		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	6	6	9.50	95.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	1	5	6	9.40	94.00	9.40	94.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	1	5	6	9.40	94.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	2	4	6	9.50	95.00	9.31	93.13
	Orientación al Usuario	2	4	6	9.50	95.00		
	Estado Físico del Mobiliario	2	4	6	9.00	90.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	2	4	6	9.25	92.50		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	6	6	9.50	95.00	9.44	94.44
	Pertinencia/Utilidad	0	6	6	9.50	95.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	6	6	9.33	93.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	5	6	9.40	94.00	9.40	94.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	5	6	9.40	94.00		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	1	5	6	9.60	96.00	9.45	94.50
	El horario de atención al público es adecuado	1	5	6	9.40	94.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	1	5	6	9.60	96.00		
	Acceso a transporte público	1	5	6	9.20	92.00		
<b>Total General de respuestas/Indicador Global</b>		<b>16</b>	<b>128</b>	<b>144</b>	<b>9.49</b>		<b>94.92</b>	

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

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 septiembre, 2020

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	4	4	9.75	97.50	9.88	98.75
	Disponibilidad Información Escrita	0	4	4	10.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	4	4	9.75	97.50		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	4	4	10.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	4	4	10.00	100.00	9.90	99.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	4	4	9.75	97.50		
	Disponibilidad de Formularios	0	4	4	10.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	4	4	10.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	4	4	9.75	97.50		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	3	1	4	10.00	100.00	10.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	3	1	4	10.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	3	1	4	10.00	100.00	10.00	100.00
	Orientación al Usuario	3	1	4	10.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	3	1	4	10.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	3	1	4	10.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	3	4	10.00	100.00	9.78	97.78
	Pertinencia/Utilidad	1	3	4	9.33	93.33		
	Actualidad de las Informaciones	1	3	4	10.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	3	4	9.33	93.33	9.57	95.71
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	4	4	9.75	97.50		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	4	4	9.25	92.50	9.57	95.71
	El horario de atención al público es adecuado	0	4	4	10.00	100.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	1	3	4	9.67	96.67		
	Acceso a transporte público	1	3	4	9.33	93.33		
<b>Total General de respuestas/Indicador Global</b>		<b>24</b>	<b>72</b>	<b>96</b>	<b>9.79</b>		<b>97.92</b>	

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

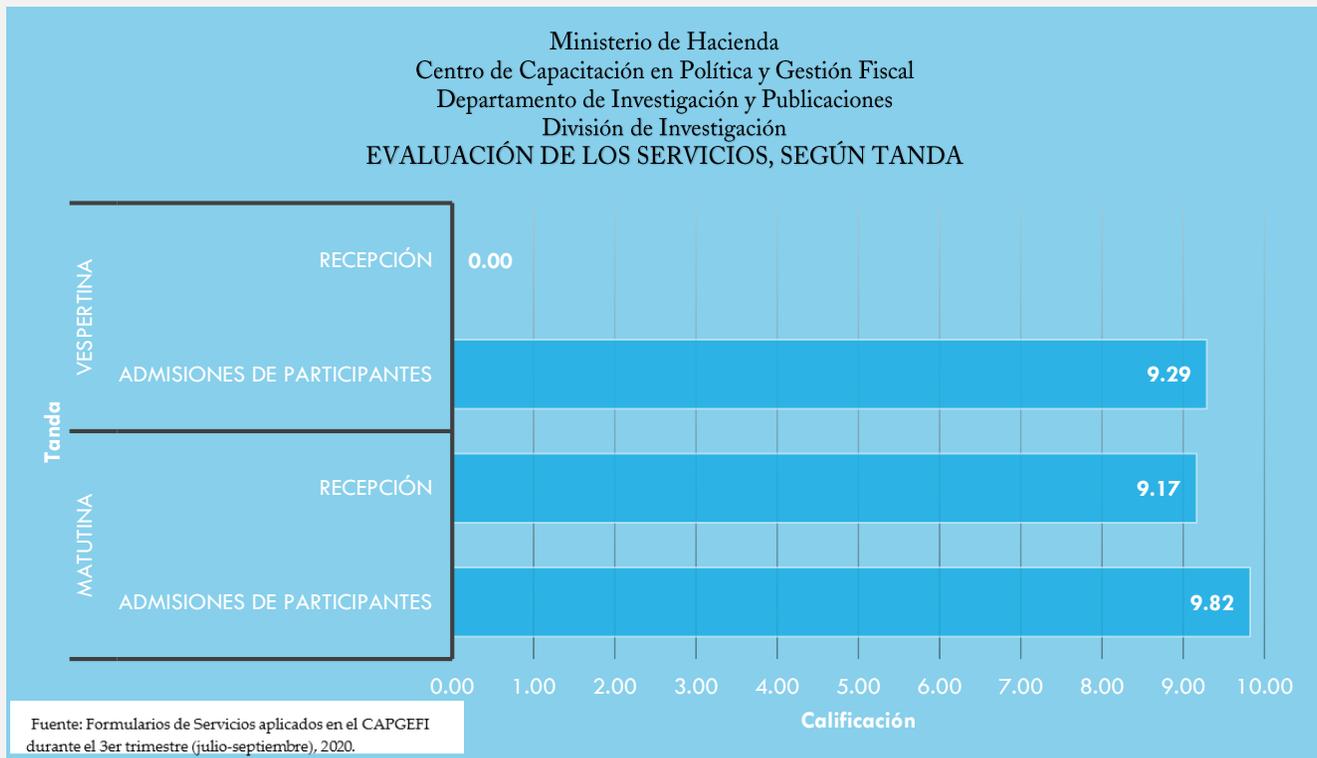
Tabla 7

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**  
 3er Trimestre (julio-septiembre), 2020

Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisiones de Participantes	8	9.82	98.22
	Recepción	2	9.17	91.67
Vespertina	Admisiones de Participantes	1	9.29	92.92
	Recepción	0	0.00	0.00
<b>Total general</b>		<b>11</b>	<b>9.63</b>	<b>96.25</b>

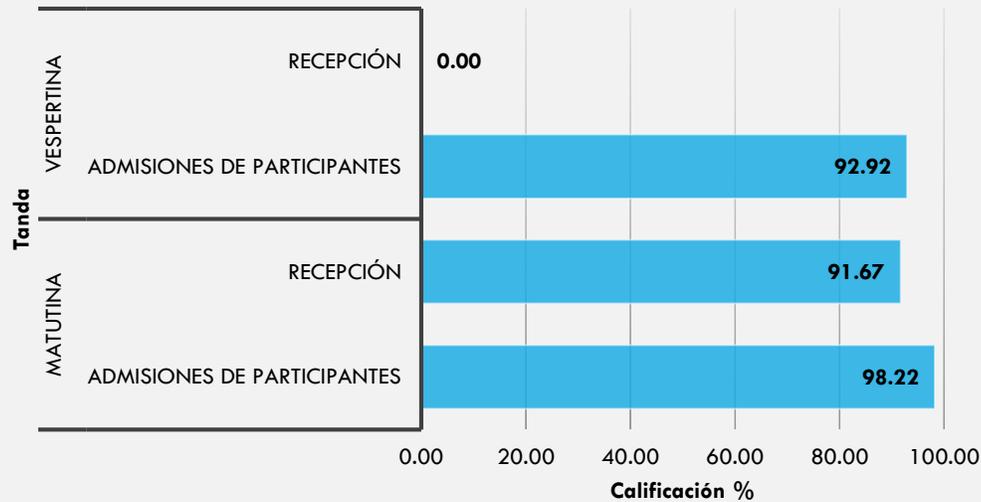
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (Julio-Septiembre), 2020.

Gráfica núm. 5



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, SEGÚN TANDA**



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

Tabla 8

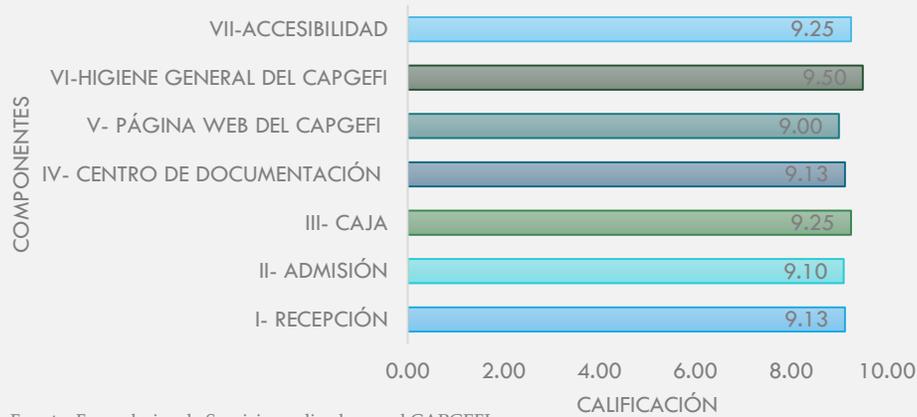
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA**  
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020  
 (Resumen)

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	2	9.13	91.25
II- ADMISIÓN	2	9.10	91.00
III- CAJA	2	9.25	92.50
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	2	9.13	91.25
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	2	9.00	90.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	2	9.50	95.00
VII-ACCESIBILIDAD	2	9.25	92.50
<b>Indicador Global</b>		<b>9.17</b>	<b>91.67</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

Gráfica núm. 7

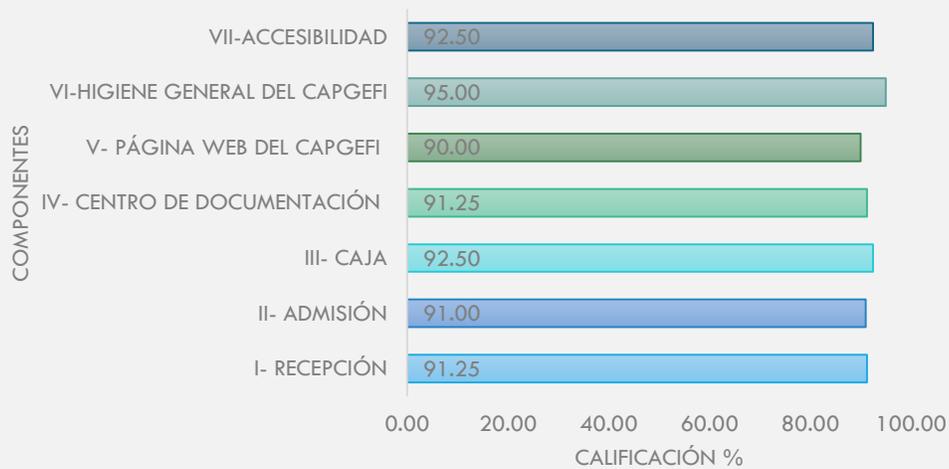
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN  
 RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA**  
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

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 APLICADOS EN RECEPCIÓN,  
 TANDA MATUTINA**  
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

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 APLICADOS EN RECEPCIÓN**  
**TANDA MATUTINA**  
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	2	2	9.00	90.00	9.13	91.25
	Disponibilidad Información Escrita	0	2	2	9.00	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	2	2	9.50	95.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	2	2	9.00	90.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	2	2	9.50	95.00	9.10	91.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	2	2	9.50	95.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	2	2	8.50	85.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	2	2	9.00	90.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	2	2	9.00	90.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	2	2	9.50	95.00	9.25	92.50
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	2	2	9.00	90.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	2	2	9.50	95.00	9.13	91.25
	Orientación al Usuario	0	2	2	9.50	95.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	2	2	8.50	85.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	2	2	9.00	90.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	2	2	9.00	90.00	9.00	90.00
	Pertinencia/Utilidad	0	2	2	9.00	90.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	2	2	9.00	90.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	2	2	9.50	95.00	9.50	95.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	2	2	9.50	95.00		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	2	2	9.50	95.00	9.25	92.50
	El horario de atención al público es adecuado	0	2	2	9.00	90.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	0	2	2	9.50	95.00		
	Acceso a transporte público	0	2	2	9.00	90.00		
<b>Total General de respuestas/Indicador Global</b>		<b>0</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>9.17</b>	<b>91.67</b>		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

Tabla 10

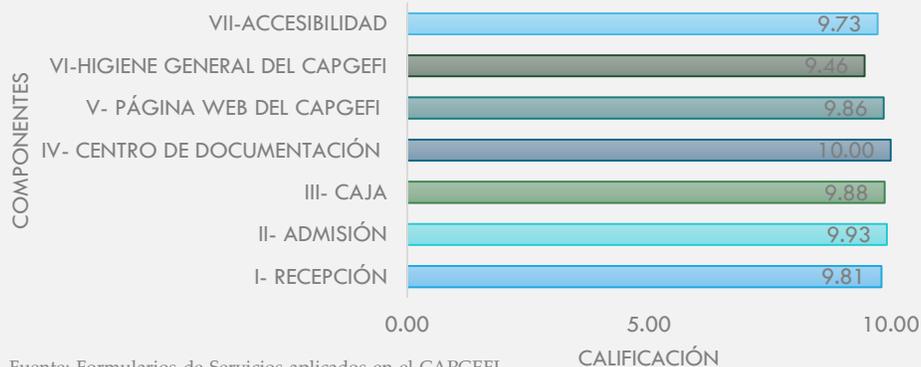
Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES,  
TANDA MATUTINA  
3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020  
(Resumen)

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	8	9.81	98.13
II- ADMISIÓN	8	9.93	99.25
III- CAJA	8	9.88	98.75
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	8	10.00	100.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	8	9.86	98.57
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	8	9.46	94.62
VII-ACCESIBILIDAD	8	9.73	97.31
<b>Indicador Global</b>		<b>9.82</b>	<b>98.22</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

Gráfica núm. 9

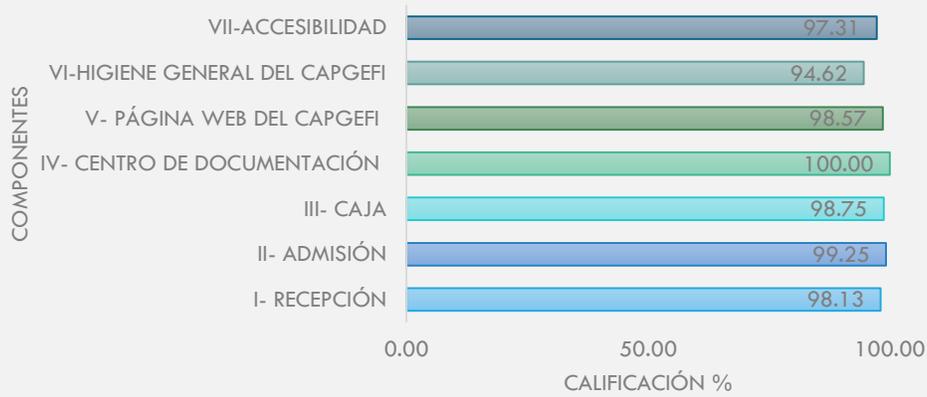
Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA  
3er Trimestre 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

Gráfica núm. 10

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISION DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA**  
 3er Trimestre 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

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 APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES**  
**TANDA MATUTINA**  
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	8	8	9.88	98.75	9.81	98.13
	Disponibilidad Información Escrita	0	8	8	9.63	96.25		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	8	8	9.75	97.50		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	8	8	10.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	8	8	10.00	100.00	9.93	99.25
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	8	8	9.88	98.75		
	Disponibilidad de Formularios	0	8	8	9.88	98.75		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	8	8	10.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	8	8	9.88	98.75		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	4	4	8	9.75	97.50	9.88	98.75
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	4	4	8	10.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	5	3	8	10.00	100.00	10	100
	Orientación al Usuario	5	3	8	10.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	5	3	8	10.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	5	3	8	10.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	7	8	10.00	100.00	9.86	98.57
	Pertinencia/Utilidad	1	7	8	9.71	97.14		
	Actualidad de las Informaciones	1	7	8	9.86	98.57		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	2	6	8	9.33	93.33	9.46	94.62
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	7	8	9.57	95.71		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	1	7	8	9.57	95.71	9.73	97.31
	El horario de atención al público es adecuado	1	7	8	10.00	100.00		
	Facilidades física para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	2	6	8	9.83	98.33		
	Acceso a transporte público	2	6	8	9.50	95.00		
<b>Total General de respuestas/Indicador Global</b>		<b>40</b>	<b>152</b>	<b>192</b>	<b>9.82</b>	<b>98.22</b>		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

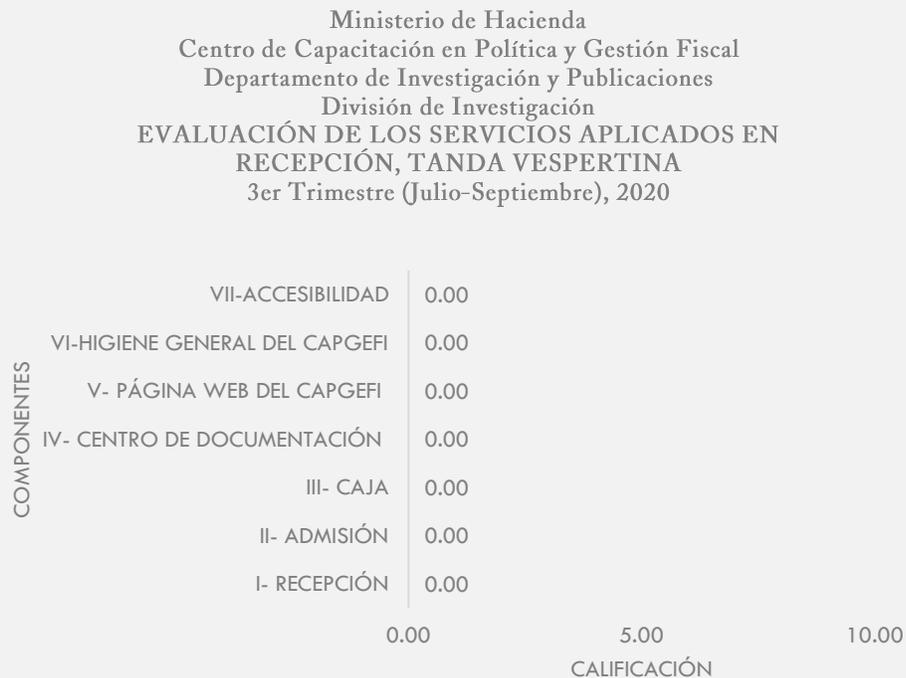
Tabla 12

Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS RECEPCIÓN  
TANDA VESPERTINA**  
3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020  
(Resumen)

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	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
VII-ACCESIBILIDAD	0	0.00	0.0
<b>Indicador Global</b>		<b>0.00</b>	<b>0.0</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (Julio-Septiembre), 2020.

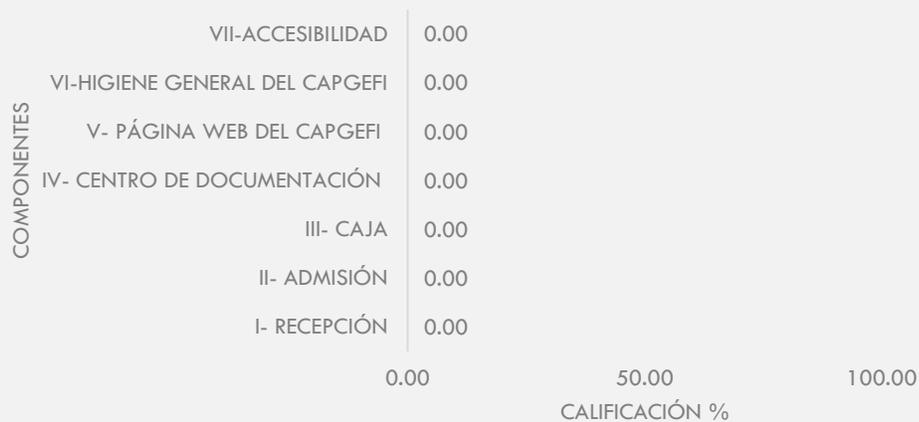
Gráfica núm. 11



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

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 APLICADOS EN RECEPCIÓN,  
 TANDA VESPERTINA**  
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

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 RECEPCIÓN  
 TANDA VESPERTINA**  
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes							
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		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	0	0	0.00	0.0	0.00	0.0
	El horario de atención al público es adecuado	0	0	0	0.00	0.0		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	0	0	0	0.00	0.0		
	Acceso a transporte público	0	0	0	0.00	0.0		
<b>Total General de respuestas/Indicador Global</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (Julio-Septiembre), 2020.

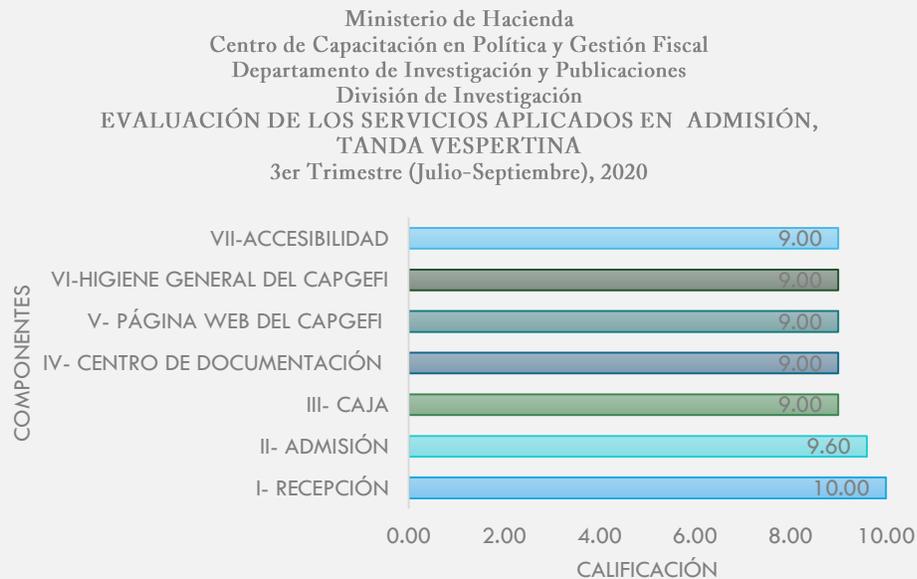
Tabla 14

Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN, TANDA VESPERTINA  
3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020  
(Resumen)

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total, Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	1	10.00	100.00
II- ADMISIÓN	1	9.60	96.00
III- CAJA	1	9.00	90.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	9.00	90.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	1	9.00	90.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	1	9.00	90.00
VII-ACCESIBILIDAD	1	9.00	90.00
<b>Indicador Global</b>		<b>9.29</b>	<b>92.92</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (Julio-Septiembre), 2020.

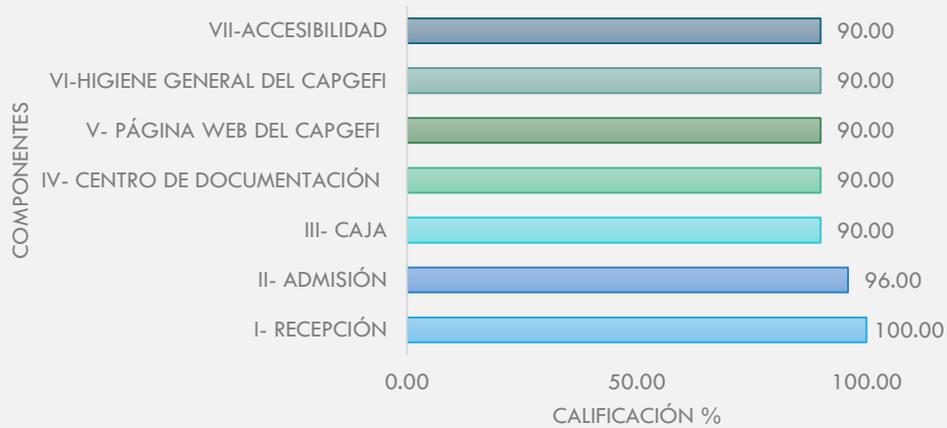
Gráfica núm. 13



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

Gráfica núm. 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 EN ADMISIÓN,  
TANDA VESPERTINA  
3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020.

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**  
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	1	1	10.00	100.00	10.00	100.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	1	1	10.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	1	1	10.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	1	1	10.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	1	1	10.00	100.00	9.60	96.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	1	1	10.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	1	1	9.00	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	1	1	10.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	1	1	9.00	90.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	1	1	9.00	90.00	9.00	90.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	1	1	9.00	90.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	1	1	9.00	90.00	9.00	90.00
	Orientación al Usuario	0	1	1	9.00	90.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	1	1	9.00	90.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	1	1	9.00	90.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	1	1	9.00	90.00	9.00	90.00
	Pertinencia/Utilidad	0	1	1	9.00	90.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	1	1	9.00	90.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	1	1	9.00	90.00	9.00	90.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	1	1	9.00	90.00		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	1	1	9.00	90.00	9.00	90.00
	El horario de atención al público es adecuado	0	1	1	9.00	90.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	0	1	1	9.00	90.00		
	Acceso a transporte público	0	1	1	9.00	90.00		
<b>Total General de respuestas/Indicador Global</b>		<b>0</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>9.29</b>	<b>92.92</b>		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (Julio-Septiembre), 2020.

Tabla 16

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**  
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 2020

Sugerencias	Cantidad Usuarios Evaluadores
No respondió	11
Comentarios y/o ponderaciones	0
<b>Total</b>	<b>11</b>

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (Julio-Septiembre), 2020.