



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 (enero - marzo), 2020

Abril, 2020

En el período correspondiente al primer (1^{er}) trimestre (enero-marzo) de 2020, se realizaron siete (7) encuestas de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro. Esta fue aplicada a siete (7) usuarios, en el área de Admisión de Participantes. La percepción general del usuario fue de **4.33** en una escala de 1 a 5, equivalente a un **86.58 %**, considerado como **“Muy Bueno”**. En el mes de marzo no hubo aplicación de encuesta, dado los eventos de las elecciones generales municipales y la situación que afectó el país (coronavirus), por lo que todas las actividades presenciales fueron reprogramadas a realizarse de manera virtual utilizando los medios establecidos para ello.

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción con 4.55 (**90.91 %**), Admisión de Participantes con 4.08 (**81.67 %**), Caja con 0.00 (**0.0 %**), Centro de Documentación con 4.75 (**95.0 %**), Portal Web con 4.25 (**85.00 %**) y la Higiene General del Centro: 4.38, representando el **87.69 %** de aprobación.

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

En cuanto a las evaluaciones medidas por tanda, tenemos que la matutina fue la única evaluada obteniendo un puntaje de **86.58 %** en su evaluación, específicamente por el servicio ofrecido en el área de Recepción del Centro.

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

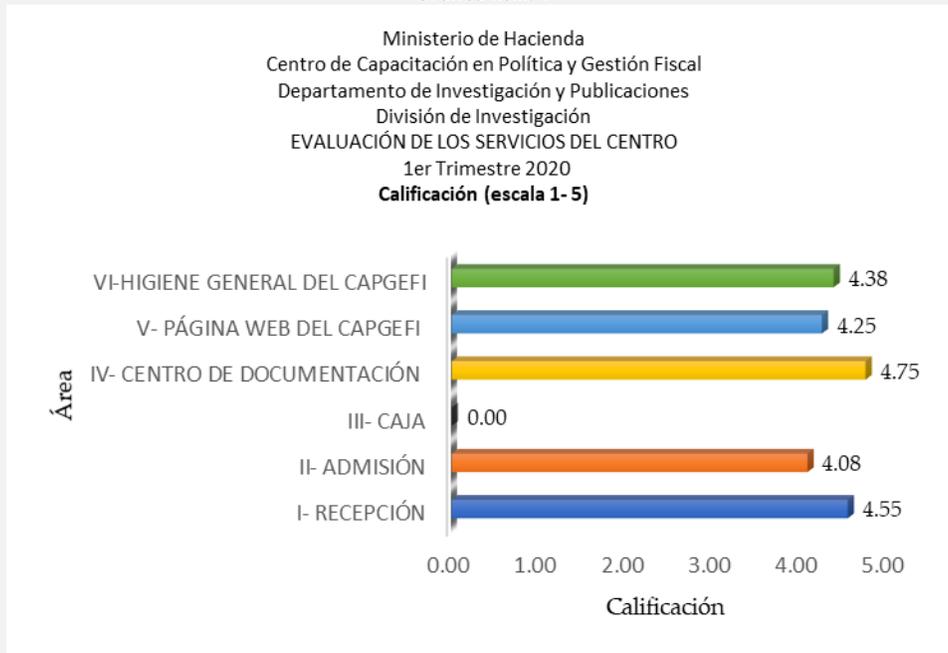
Tabla 1
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO 1er Trimestre 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	7	4.55	90.91
II- ADMISIÓN	7	4.08	81.67
III- CAJA	7	0.00	0.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	7	4.75	95.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	7	4.25	85.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	7	4.38	87.69
Indicador Global		4.33	86.58

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 1er trimestre (enero-marzo), 2020.

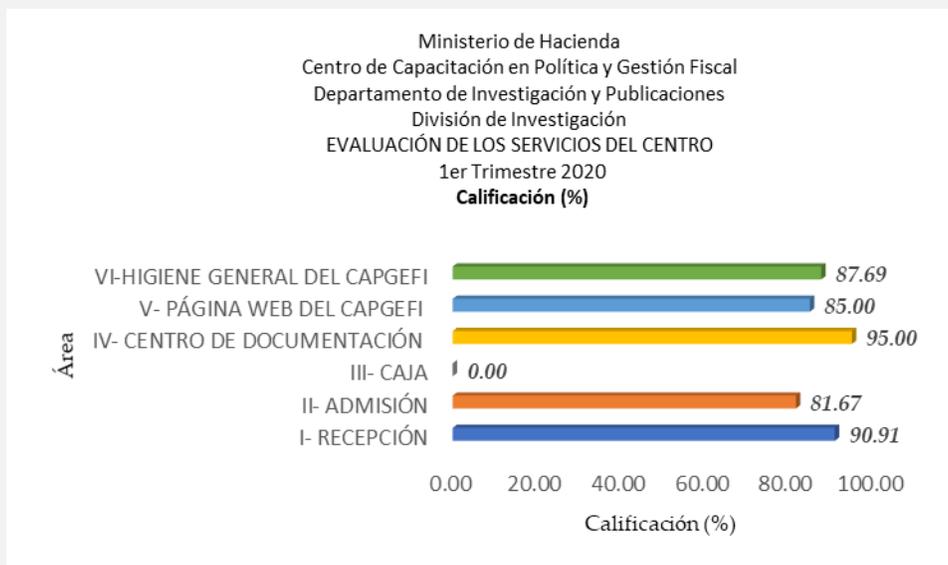
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 1



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 1er trimestre (enero-marzo), 2020.

Gráfica núm. 2



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 1er trimestre (enero-marzo), 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 DEL CENTRO 1er Trimestre (enero-marzo), 2020

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	7	7	4.43	88.57	4.55	90.91
	Disponibilidad Información Escrita	3	4	7	4.50	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	3	4	7	4.75	95.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	7	7	4.57	91.43		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	3	4	7	4.50	90.00	4.08	81.67
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	5	7	3.80	76.00		
	Disponibilidad de Formularios	2	5	7	4.00	80.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	5	7	4.20	84.00		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	2	5	7	4.00	80.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	7	0	7	0.00	0.00	0.00	0.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	7	0	7	0.00	0.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	6	1	7	5.00	100.00	4.75	95.00
	Orientación al Usuario	6	1	7	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	6	1	7	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	6	1	7	4.00	80.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	6	7	4.00	80.00	4.25	85.00
	Pertinencia/Utilidad	2	5	7	4.20	84.00		
	Actualidad de las Informaciones	2	5	7	4.60	92.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	7	7	4.29	85.71	4.38	87.69
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	6	7	4.50	90.00		
Total General de respuestas		61	79	140	4.33		86.58	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 1er trimestre (enero-marzo), 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 DEL CENTRO 1er Trimestre (enero-marzo), 2020

Período	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Enero	0	0.00	0.00
Febrero	7	4.33	86.58
Marzo	0	0.00	0.00
Total 1er Trimestre 2020	7	4.33	86.58

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 1er trimestre (enero-marzo), 2020.

Gráfica núm. 3



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 1º trimestre (enero-marzo), 2020.

Gráfica núm. 3



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 1º trimestre (enero-marzo), 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 DEL CENTRO, durante el mes de enero, 2020

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

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Enero 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 DEL CENTRO, durante el mes de febrero, 2020

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	7	7	4.43	88.57	4.55	90.91
	Disponibilidad Información Escrita	3	4	7	4.50	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	3	4	7	4.75	95.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	7	7	4.57	91.43		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	3	4	7	4.50	90.00	4.08	81.67
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	5	7	3.80	76.00		
	Disponibilidad de Formularios	2	5	7	4.00	80.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	5	7	4.20	84.00		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	2	5	7	4.00	80.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	7	0	7	0.00	0.00	0.00	0.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	7	0	7	0.00	0.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	6	1	7	5.00	100.00	4.75	95.00
	Orientación al Usuario	6	1	7	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	6	1	7	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	6	1	7	4.00	80.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	6	7	4.00	80.00	4.25	85.00
	Pertinencia/Utilidad	2	5	7	4.20	84.00		
	Actualidad de las Informaciones	2	5	7	4.60	92.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	7	7	4.29	85.71	4.38	87.69
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	6	7	4.50	90.00		
Total General de respuestas		61	79	140	4.33		86.58	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Febrero 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 DEL CENTRO, durante el mes de marzo, 2020

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

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Marzo 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 DEL CENTRO, SEGÚN TANDA
1er Trimestre (enero-marzo), 2020

Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisión de Participantes	0	0.00	0.00
	Recepción	7	4.33	86.58
Vespertina	Admisión de Participantes	0	0.00	0.00
	Recepción	0	0.00	0.00
Total general		7	4.33	86.58

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 1er trimestre (enero-Marzo), 2020.
 Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

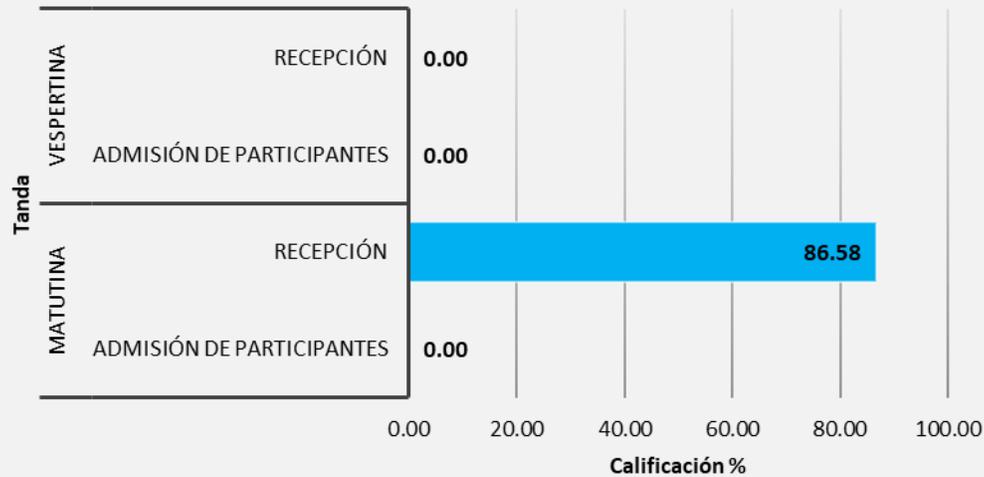
Gráfica núm. 4



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 1er trimestre (enero-marzo), 2020.

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, SEGÚN TANDA y ÁREAS
 Calificación (%)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 1er trimestre (enero-febrero), 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 DEL CENTRO Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Matutina 1er Trimestre (enero-marzo), 2020			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	7	4.55	90.91
II- ADMISIÓN	7	4.08	81.67
III- CAJA	7	0.00	0.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	7	4.75	95.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	7	4.25	85.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	7	4.38	87.69
Indicador Global		4.33	86.58

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 1er trimestre (Enero-Marzo), 2020.

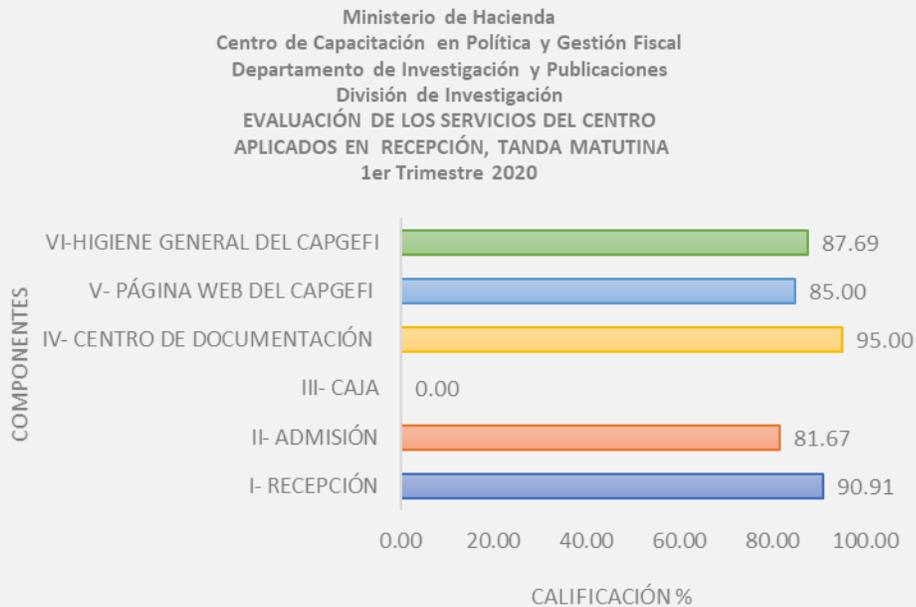
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 6



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 1º trimestre (enero-marzo), 2020.

Gráfica núm. 7



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 1º trimestre (enero-marzo), 2020.

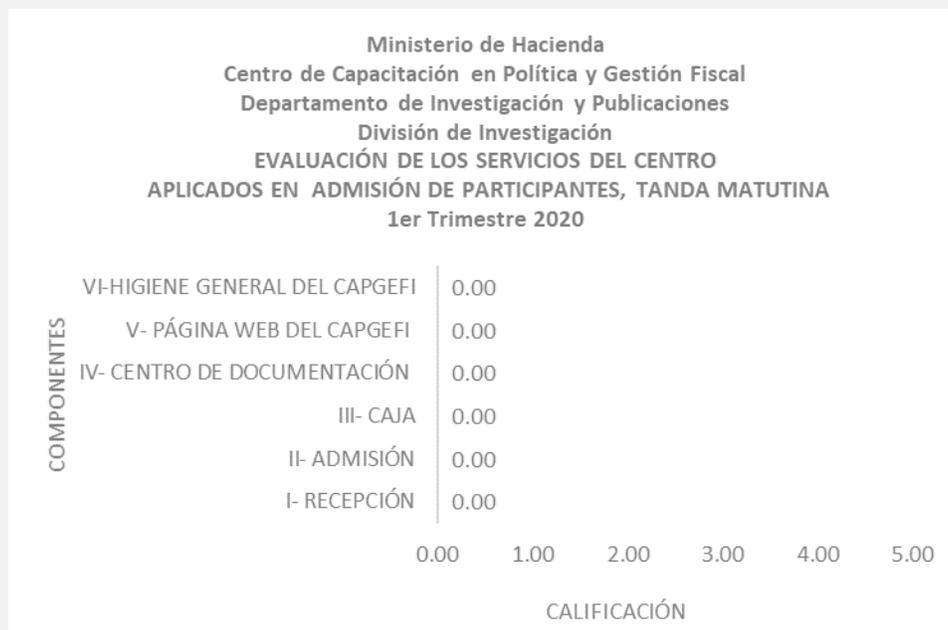
Tabla 9

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO Lugar de Aplicación: ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, tanda Matutina 1 ^{er} Trimestre (enero-marzo), 2020			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0	0
II- ADMISIÓN	0	0	0
III- CAJA	0	0	0
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0	0
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0	0
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0	0
Indicador Global		0	0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 1er trimestre (Enero-Marzo), 2020.

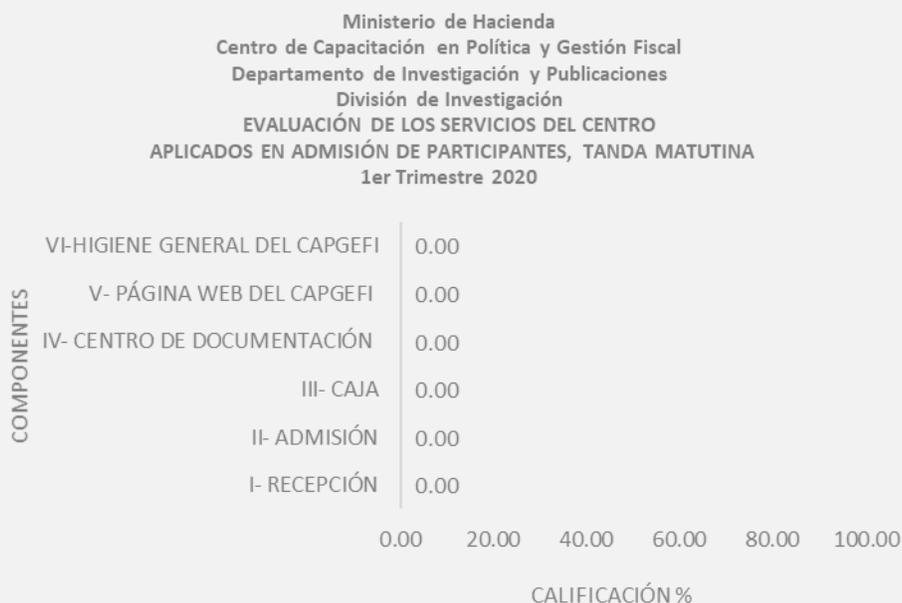
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 8



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión de Participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 1^{er} trimestre (enero-marzo), 2020.

Gráfica núm. 9



Fuente: Formularios aplicados en el área de Admisión de Participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 1er trimestre (enero-marzo), 2020.

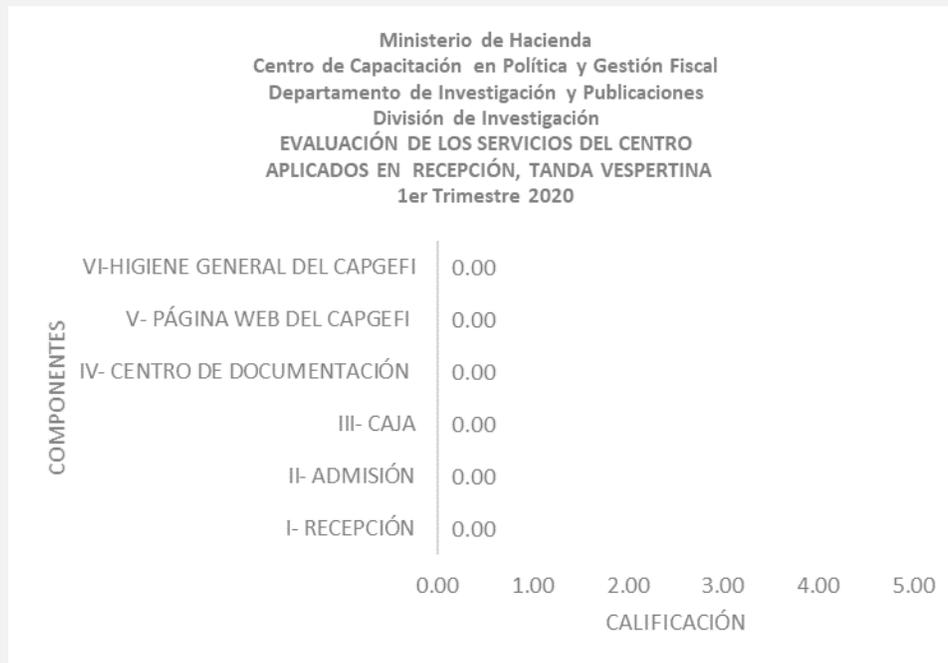
Tabla 10

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Vespertina 1er Trimestre (enero-marzo), 2020			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0	0
II- ADMISIÓN	0	0	0
III- CAJA	0	0	0
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0	0
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0	0
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0	0
Indicador Global		0	0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 1er trimestre (Enero-Marzo), 2020.

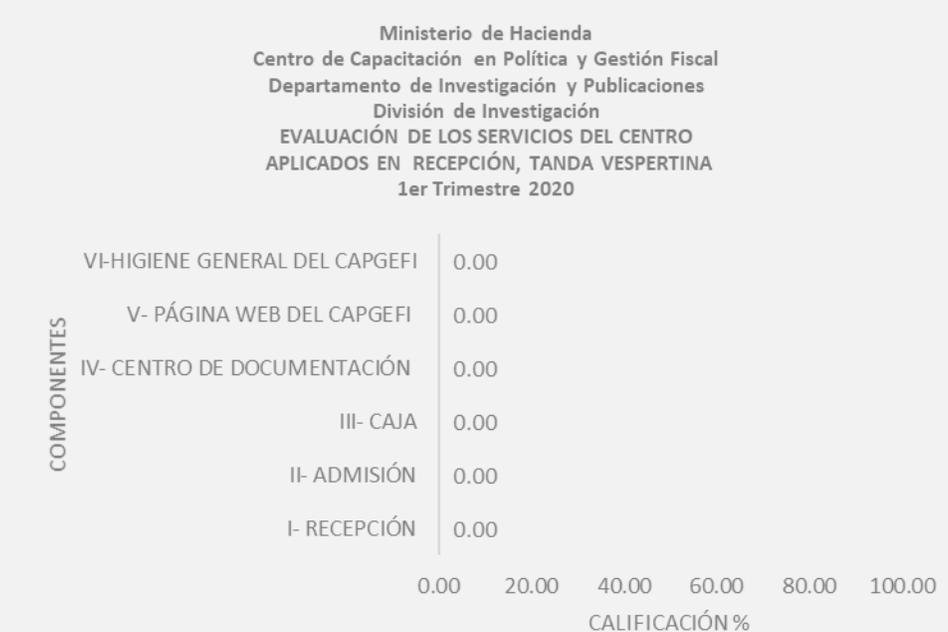
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 10



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 1er trimestre (enero-marzo), 2020.

Gráfica núm. 11



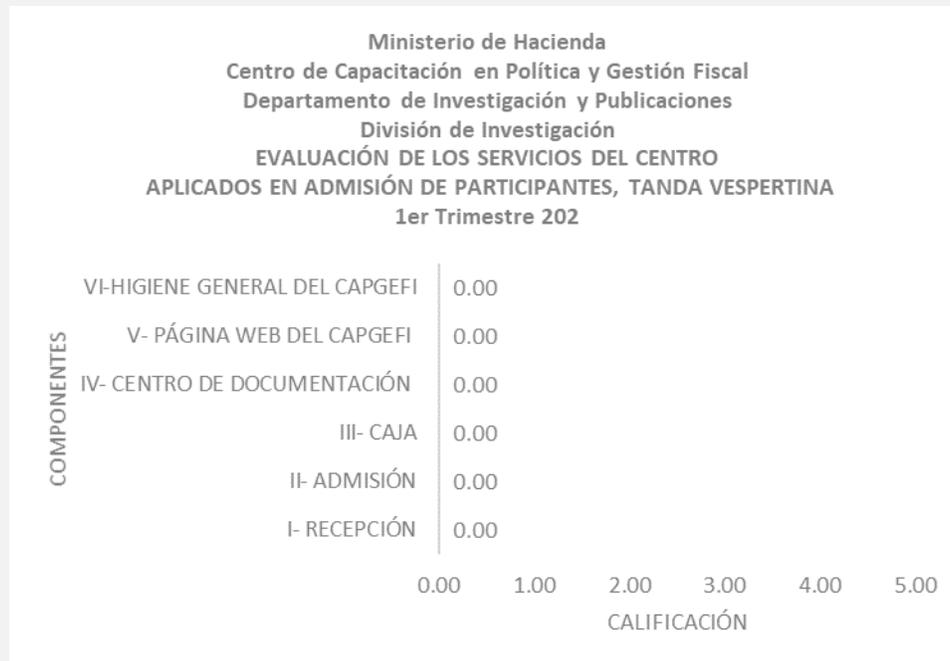
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 1er trimestre (enero-marzo), 2020.

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 DEL CENTRO Lugar de Aplicación: Admisión, tanda Vespertina 1 ^{er} Trimestre (enero-marzo), 2020			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0	0
II- ADMISIÓN	0	0	0
III- CAJA	0	0	0
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0	0
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0	0
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0	0
Indicador Global		0	0

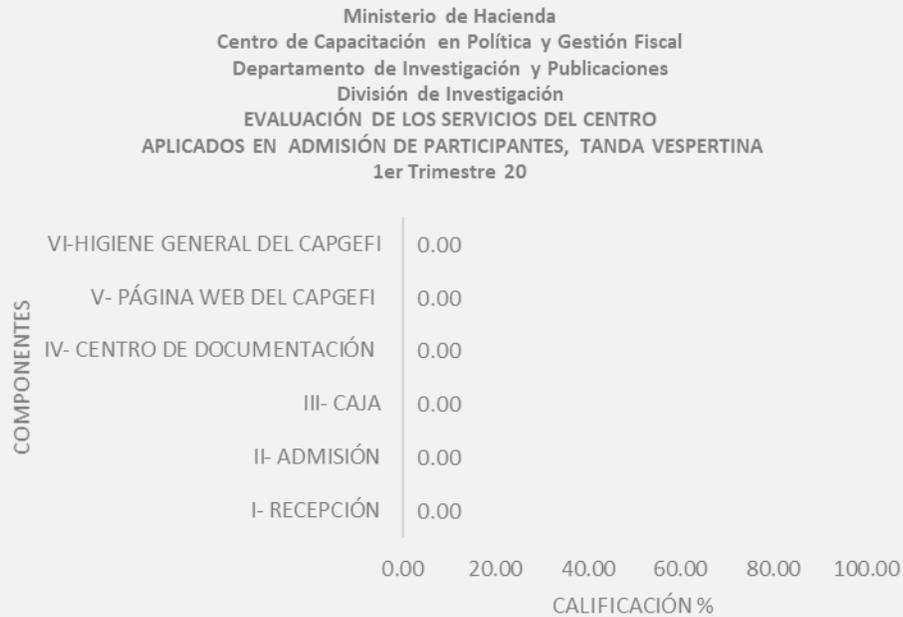
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 1er trimestre (Enero-Marzo), 2020.
 Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Gráfica núm. 13



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 1er trimestre (enero-marzo), 2020.

Gráfica núm. 14



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 1^{er} trimestre (enero-marzo), 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 DEL CENTRO APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA
1er Trimestre (enero-marzo), 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	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	7	7	4.43	88.57	4.55	90.91
	Disponibilidad Información Escrita	3	4	7	4.50	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	3	4	7	4.75	95.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	7	7	4.57	91.43		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	3	4	7	4.50	90.00	4.08	81.67
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	5	7	3.80	76.00		
	Disponibilidad de Formularios	2	5	7	4.00	80.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	5	7	4.20	84.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	7	0	7	0.00	0.00	0.00	0.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	7	0	7	0.00	0.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	6	1	7	5.00	100.00	4.75	95.00
	Orientación al Usuario	6	1	7	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	6	1	7	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	6	1	7	4.00	80.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	6	7	4.00	80.00	4.25	85.00
	Pertinencia/Utilidad	2	5	7	4.20	84.00		
	Actualidad de las Informaciones	2	5	7	4.60	92.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	7	7	4.29	85.71	4.38	87.69
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	6	7	4.50	90.00		
Total General de respuestas		61	79	140	4.33		86.58	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 1er trimestre (Enero-Marzo), 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 DEL CENTRO APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA
1er Trimestre (enero-marzo), 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	0	0.00	0.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0	0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0	0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0	0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0	0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0	0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0	0		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0	0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0	0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	0	0	0	0	0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0	0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0	0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0	0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0	0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0	0		
Total General de respuestas		0	0	0	0	0	0.00	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 1er trimestre (Enero-Marzo), 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 DEL CENTRO APLICADOS RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA
1er Trimestre (enero-marzo), 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	0	0.00	0.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0	0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0	0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0	0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0	0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0	0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0	0		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0	0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0	0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	0	0	0	0	0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0	0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0	0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0	0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0	0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0	0		
Total General de respuestas		0	0	0	0	0	0.00	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 1er trimestre (Enero-Marzo), 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 DEL CENTRO APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA
 VESPERTINA

1er Trimestre (enero-marzo), 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	0	0.00	0.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0	0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0	0		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0	0		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0	0		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0	0		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0	0		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0	0		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0	0		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	0	0	0	0	0		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0	0		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0	0		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0	0		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0	0		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0	0	0.00	0.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0	0		
Total General de respuestas		0	0	0	0	0	0.00	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 1er trimestre (Enero-Marzo), 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
 1er Trimestre (enero-Marzo), 2020

Sugerencia	Cantidad Evaluadores	%
No Respondió	7	50%
Comentarios y/o ponderaciones		
No Respondió	7	50%
Total	14	100%

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 1er trimestre (Enero-Marzo), 2020.

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