



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
2^{do}. Trimestre (abril - junio), 2021

Julio, 2021

En el período correspondiente al **segundo (2^{do}) trimestre (abril-junio) de 2021**, se aplicaron seis (6) encuestas de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro. Estas fueron aplicadas a seis (6) usuarios en el área de Admisión de Participantes, en el área de Recepción no se aplicaron encuestas de medición, por lo que no tiene evaluación en este tiempo. La percepción general de los usuarios fue de 9.90 en escala de 1 a 10, equivalente a un **98.96 %**, considerado como **“Excelente”**.

Hay que mencionar que, aunque las operaciones se vieron afectadas por los nuevos brotes del virus SarCov2 que produce la enfermedad COVID-19, el Centro siguió brindando el servicio en ambas áreas cumpliendo con los protocolos establecido por el Gobierno; pautado, mediante la **Resolución núm. 100-21** (emitida el 27 de mayo de 2021), del órgano rector del empleo público (Ministerio de Administración Pública, MAP); en la cual flexibilizó las jornadas de trabajo y estableció de forma ordenada la modalidad del teletrabajo, como medida para dar seguridad e higiene en los espacios de labor, todo con el propósito de combatir la propagación del citado virus.

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción con **9.91 (99.13 %)**, Admisión con **9.90 (99.00 %)**, Caja con **9.91 (99.09 %)**, Centro de Documentación con **10.00 (100.00 %)**, Portal Web con **9.45 (94.55 %)**, la Higiene General del Centro: **10.00**, representando el **100.00 %** de aprobación y finalmente Accesibilidad con **10.00**, equivalente al **100.00 %**. Hay que destacar que los servicios del Centro de Documentación, del Portal Web y el Uso de los baños, solo se valora, si se le da utilidad o fue visitado por los usuarios evaluadores.

Se observó algunos comentarios de excelencia del servicio recibido, y una sugerencia de mejora por los usuarios evaluadores, orientado básicamente a la capacidad o **facilidad** para disponer de **parqueos en la institución**.

En cuanto a las evaluaciones medidas por tanda, tenemos que la única tanda valorada y donde sólo se aplicó el formulario, fue la matutina, arrojando un resultado de **98.96 %**. Al combinar tanda y lugar de aplicación, se observa que las evaluaciones correspondientes al área de “Admisión de Participantes” solo se aplicó en la tanda matutina con un nivel de percepción de **9.90 (98.96 %)**.

Finalmente, los tres mejores componentes valorados según su uso, en este trimestre fueron: **Centro de Documentación (100 %)**, **Higiene General del CAPGEFI (100 %)** y **Accesibilidad (100 %)**.

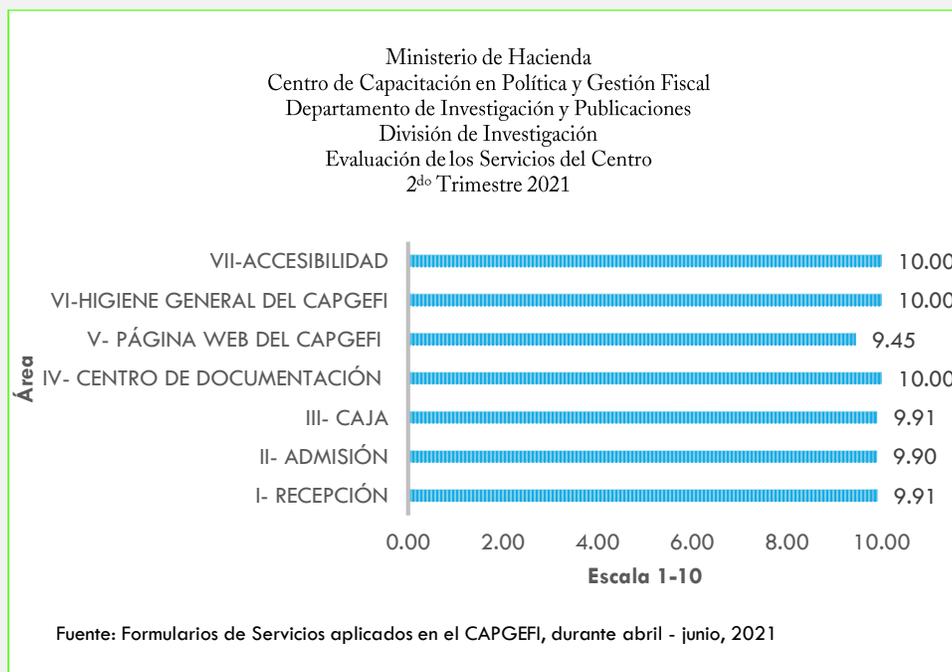
Los cuadros y gráficos mostrados a continuación son presentados para sustentar, de forma detallada, el comentario más arriba expresado, así como, otros de interés.

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
 2^{do} Trimestre (abril-junio) 2021

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	6	9.91	99.13
II- ADMISIÓN	6	9.90	99.00
III- CAJA	6	9.91	99.09
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	6	10.00	100.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	6	9.45	94.55
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	6	10.00	100.00
VII-ACCESIBILIDAD	6	10.00	100.00
Indicador Global		9.90	98.96

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante abril - junio, 2021
 Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).
 Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

Gráfica núm. 1



Gráfica núm. 2



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
 2do Trimestre (abril-junio) 2021

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/No Aplica	Con respuesta	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	6	6	10.00	100.00	9.91	99.13
	Disponibilidad Información Escrita	0	6	6	9.67	96.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	5	6	10.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	6	6	10.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	6	6	10.00	100.00	9.90	99.00
	Rapidez en la Atención/Promptitud Respuestas	0	6	6	9.50	95.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	6	6	10.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	6	6	10.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	6	6	10.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	6	6	9.83	98.33	9.91	99.09
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	1	5	6	10.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	2	4	6	10.00	100.00	10.00	100.00
	Orientación al Usuario	3	3	6	10.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	3	3	6	10.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	3	3	6	10.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	2	4	6	9.50	95.00	9.45	94.55
	Pertinencia/Utilidad	2	4	6	9.50	95.00		
	Actualidad de las Informaciones	3	3	6	9.33	93.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	4	2	6	10.00	100.00	10.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	5	6	10.00	100.00		
VII-ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	6	6	10.00	100.00	10.00	100.00
	El horario de atención al público es adecuado	0	6	6	10.00	100.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	1	5	6	10.00	100.00		
	Acceso a transporte público	3	3	6	10.00	100.00		
Total General de respuestas		29	115	144	9.90		98.96	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante abril - junio, 2021

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).

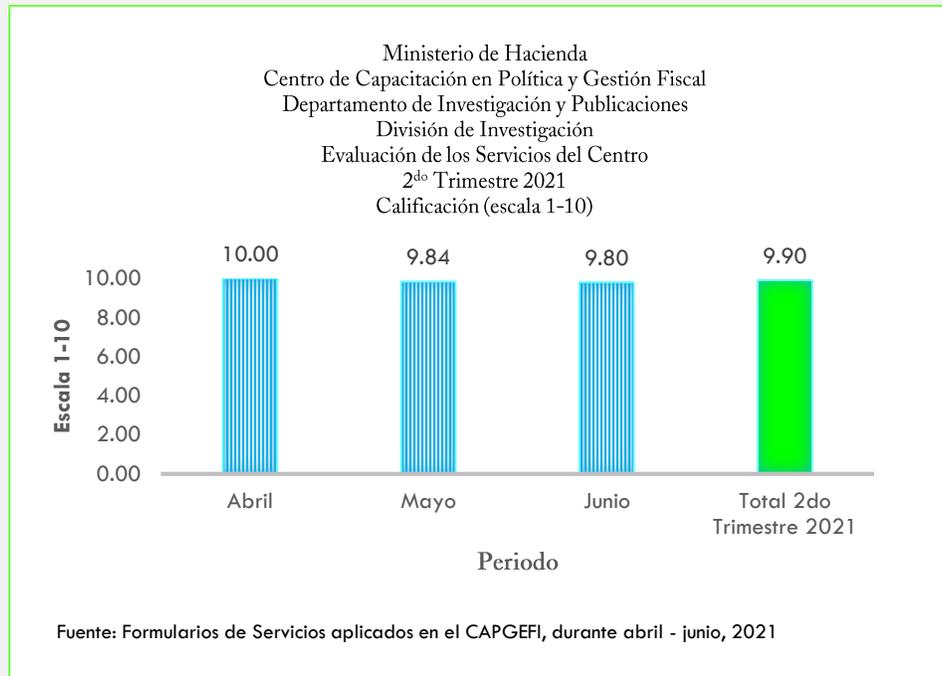
Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

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
 2^{do} Trimestre (abril - junio) 2021

Mes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Abril	2	10.00	100.00
Mayo	3	9.84	98.42
Junio	1	9.80	98.00
Total 2^{do} Trimestre 2021	6	9.90	98.96

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante abril - junio, 2021
 Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).
 Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

Gráfica núm. 3



Gráfica núm. 4

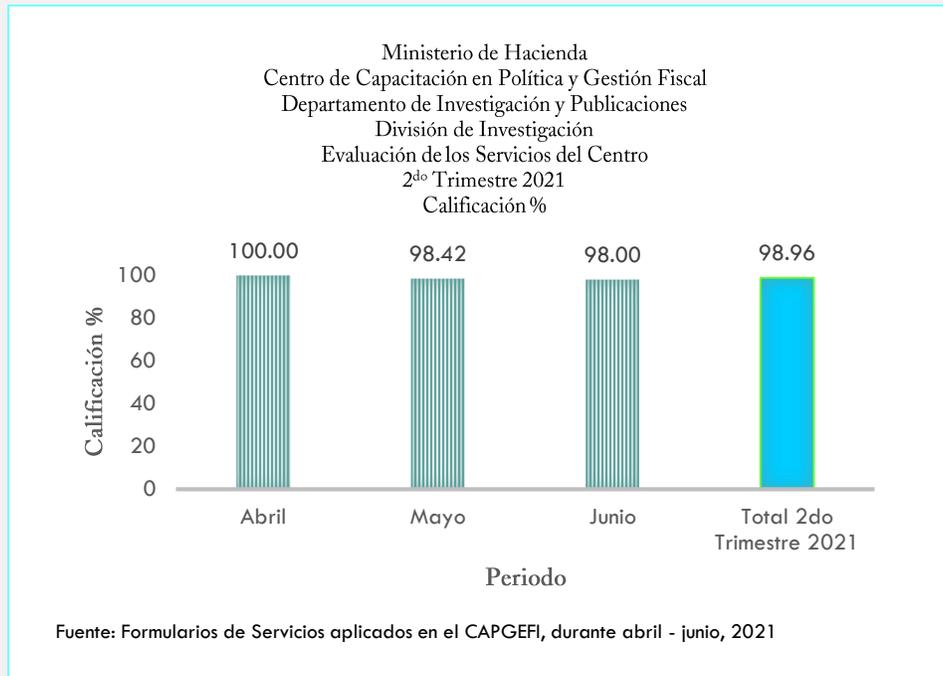


Tabla 4
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación de los Servicios del Centro,
 durante el mes de **abril**, 2021

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	2	2	10.00	100.00	10.00	100.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	2	2	10.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	2	2	10.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	2	2	10.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	2	2	10.00	100.00	10.00	100.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	2	2	10.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	2	2	10.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	2	2	10.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	2	2	10.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	2	2	10.00	100.00	10.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	2	2	10.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	2	2	10.00	100.00	10.00	100.00
	Orientación al Usuario	0	2	2	10.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	2	2	10.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	2	2	10.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	1	2	10.00	100.00	10.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	1	1	2	10.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	1	2	10.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	1	2	10.00	100.00	10.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	2	2	10.00	100.00		
VII-ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	2	2	10.00	100.00	10.00	100.00
	El horario de atención al público es adecuado	0	2	2	10.00	100.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	0	2	2	10.00	100.00		
	Acceso a transporte público	1	1	2	10.00	100.00		
Total General de respuestas		5	43	48	10.00	100.00	100.00	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de abril 2021

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).

Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

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 **mayo**, 2021

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	3	3	10.00	100.00	10.00	100.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	3	3	10.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	2	3	10.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	3	3	10.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	3	3	10.00	100.00	9.80	98.00
	Rapidez en la Atención/Promptitud Respuestas	0	3	3	9.00	90.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	3	3	10.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	3	3	10.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	3	3	10.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	3	3	10.00	100.00	10.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	1	2	3	10.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	1	2	3	10.00	100.00	10.00	100.00
	Orientación al Usuario	2	1	3	10.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	2	1	3	10.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	2	1	3	10.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	3	3	9.33	93.33	9.25	92.50
	Pertinencia/Utilidad	0	3	3	9.33	93.33		
	Actualidad de las Informaciones	1	2	3	9.00	90.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	2	1	3	10.00	100.00	10.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	2	3	10.00	100.00		
VII-ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	3	3	10.00	100.00	10.00	100.00
	El horario de atención al público es adecuado	0	3	3	10.00	100.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	1	2	3	10.00	100.00		
	Acceso a transporte público	1	2	3	10.00	100.00		
Total General de respuestas		15	57	72	9.84		98.42	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de mayo 2021

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10): Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10).

Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

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 Junio, 2021

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	1	1	10.00	100.00	9.50	95.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	1	1	8.00	80.00		
	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	10.00	100.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	1	1	10.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	1	1	10.00	100.00		
	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	9.00	90.00	9.50	95.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	1	1	10.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	1	0	1	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	1	0	1	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	1	0	1	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	1	0	1	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	0	1	0.00	0.00	0.00	0.00
	Pertinencia/Utilidad	1	0	1	0.00	0.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	0	1	0.00	0.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	0	1	0.00	0.00	10.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	1	1	10.00	100.00		
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	1	0	1	0.00	0.00		
Total General de respuestas		9	15	24	9.80		98.00	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de junio 2021

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).

Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

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
 2^{do} Trimestre, 2021

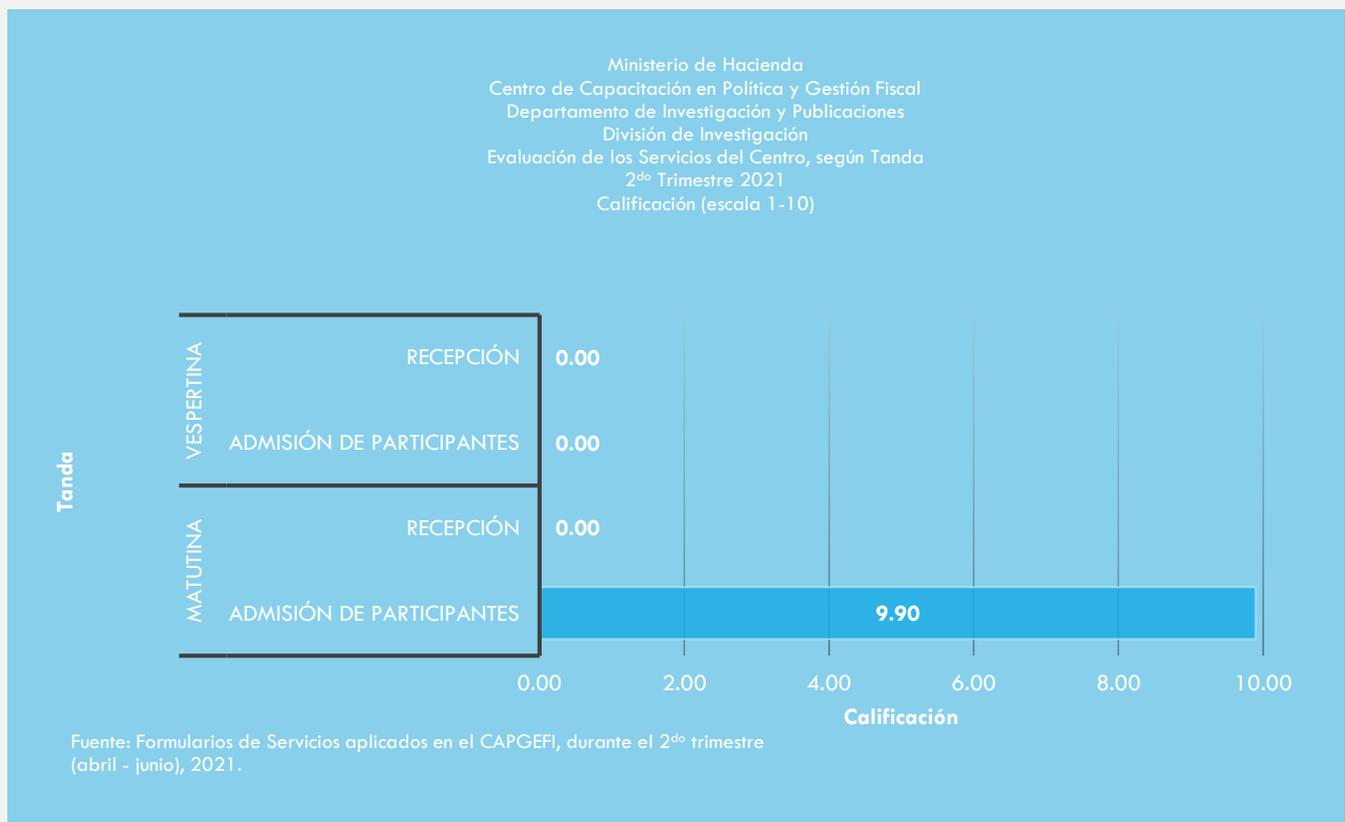
Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisión de Participantes	6	9.90	98.96
	Recepción	0	0.00	0.00
Vespertina	Admisión de Participantes	0	0.00	0.00
	Recepción	0	0.00	0.00
Total general		6	9.90	98.96

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 2^{do} trimestre (abril - junio), 2021.

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).

Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

Gráfica núm. 5



Gráfica núm. 6

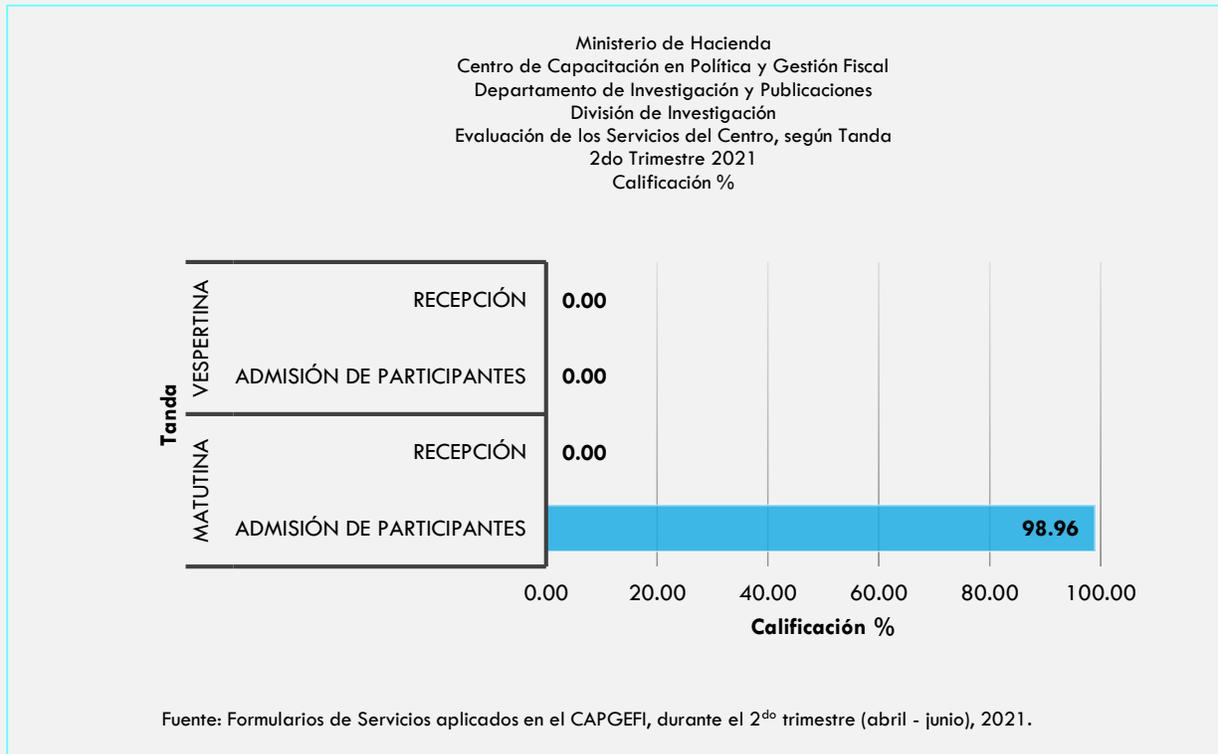


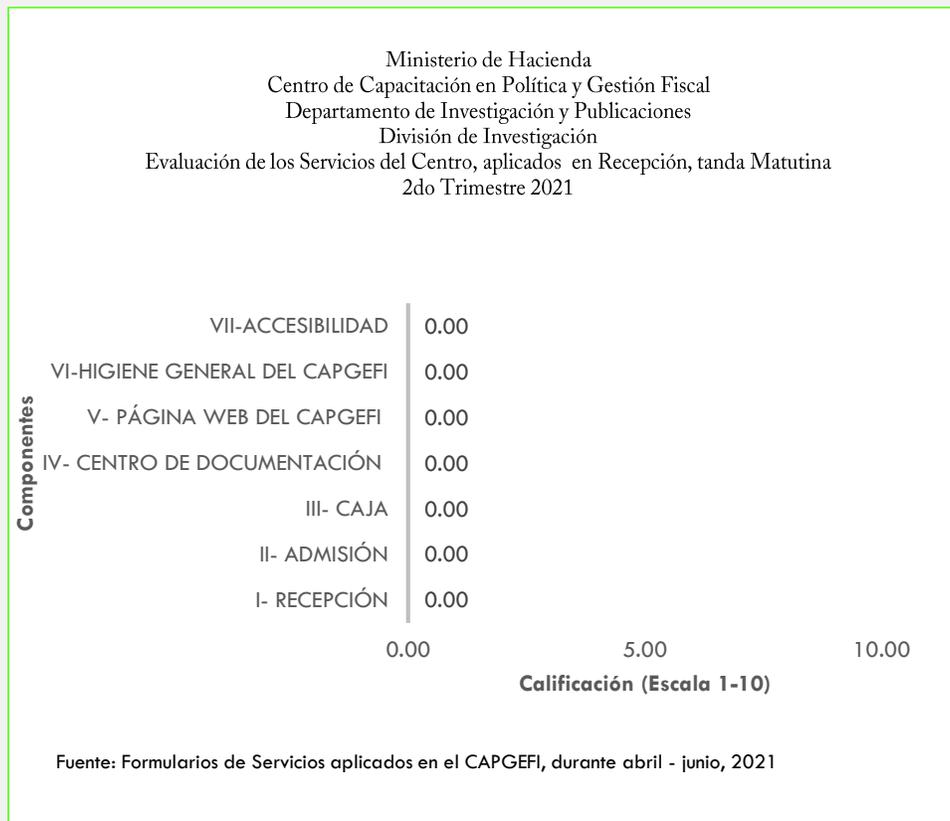
Tabla 8

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,
 aplicados en Recepción, tanda Matutina
 2^{do} Trimestre, 2021

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.00
II- ADMISIÓN DE PARTICIPANTES	0	0.00	0.00
III- CAJA	0	0.00	0.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
VII-ACCESIBILIDAD	0	0.00	0.00
Indicador Global		0.00	0.00

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2^{do} trimestre (abril - junio), 2021.
 Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).
 Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

Gráfica núm. 7



Gráfica núm. 8

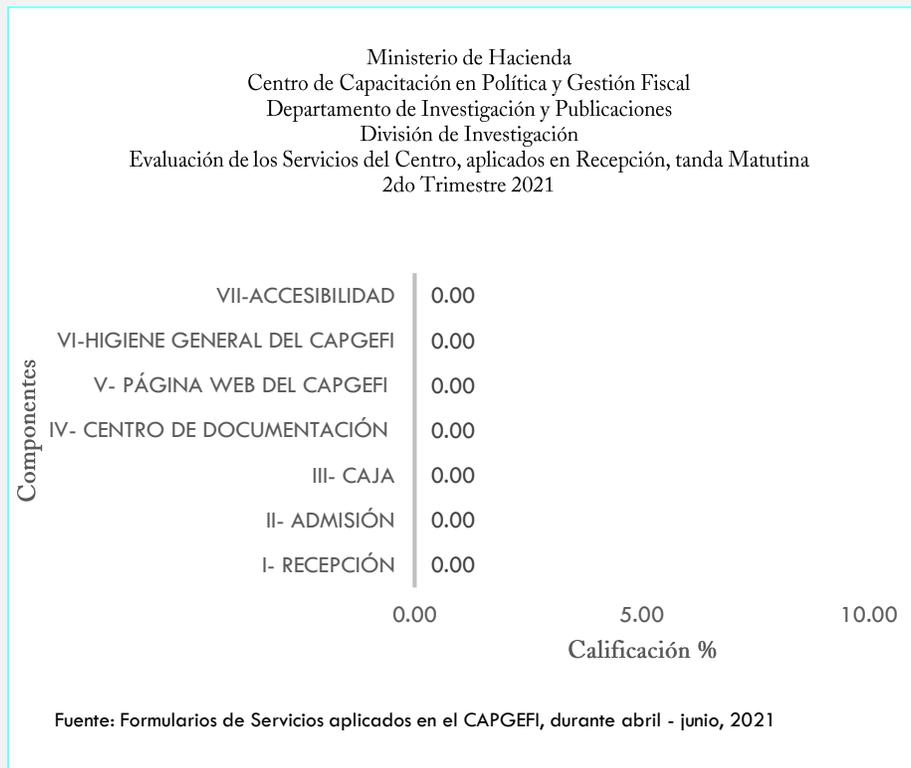


Tabla 9

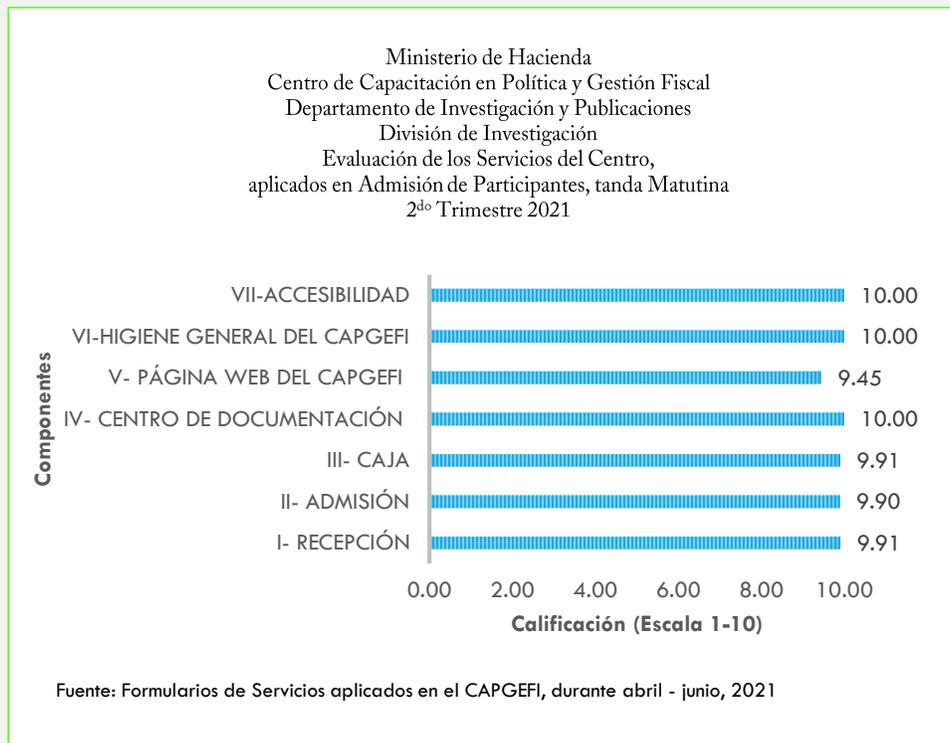
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación de los Servicios del Centro, aplicados en Admisión de Participantes, tanda Matutina 2do Trimestre, 2021			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	6	9.91	99.13
II- ADMISIÓN	6	9.90	99.00
III- CAJA	6	9.91	99.09
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	6	10.00	100.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	6	9.45	94.55
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	6	10.00	100.00
VII-ACCESIBILIDAD	6	10.00	100.00
Indicador Global		9.90	98.96

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión de Participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do Trimestre (abril - junio), 2020.

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).

Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

Gráfica núm. 9



Gráfica núm. 10

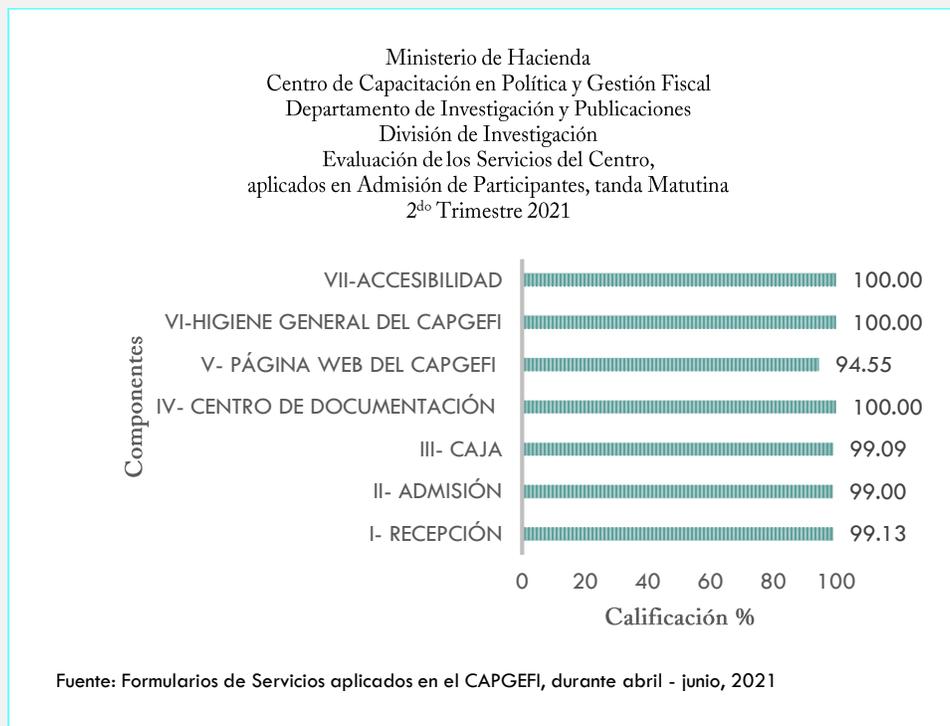


Tabla 10

Gráfica núm. 12

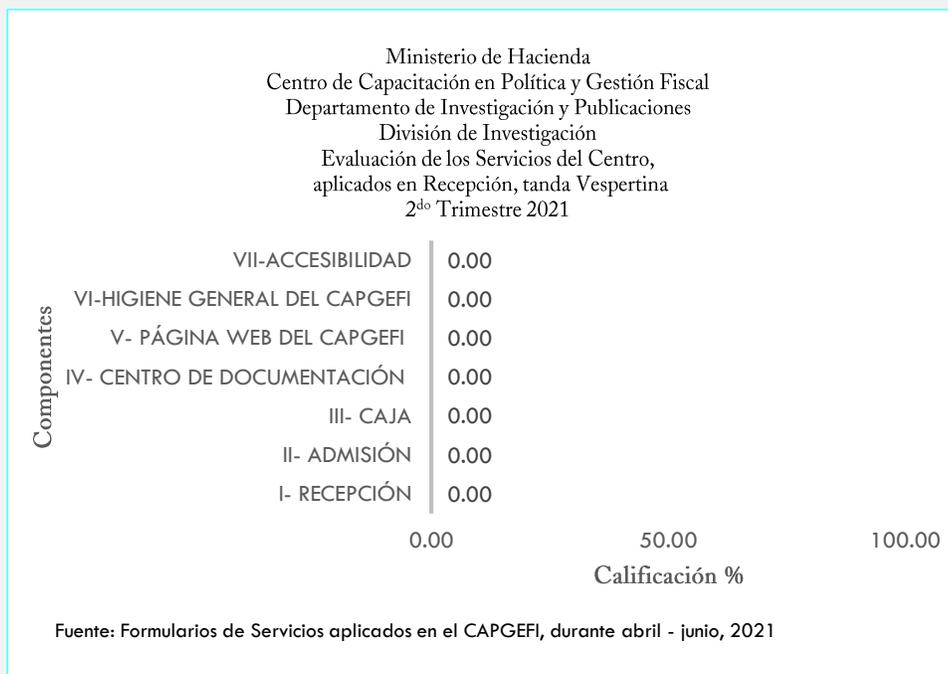


Tabla 11

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,
 aplicados en Admisión de Participantes, tanda Vespertina
 2^{do} Trimestre, 2021

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	0	0.00	0.00
II- ADMISIÓN DE PARTICIPANTES	0	0.00	0.00
III- CAJA	0	0.00	0.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	0	0.00	0.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	0	0.00	0.00
VII-ACCESIBILIDAD	0	0.00	0.00
Indicador Global	0	0.00	0.00

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión de Participantes del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2do trimestre (abril - junio), 2021.
 Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10): Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).
 Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

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
 2^{do} Trimestre, 2021

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	0	0	0.00	0.0	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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		
Total General de respuestas		0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2^{do} trimestre (abril - junio), 2021.

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).

Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

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
 2^{do} Trimestre, 2021

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	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	6	6	10.00	100.00	9.91	99.13
	Disponibilidad Información Escrita	0	6	6	9.67	96.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	5	6	10.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	6	6	10.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	6	6	10.00	100.00	9.90	99.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	6	6	9.50	95.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	6	6	10.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	6	6	10.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	6	6	10.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	6	6	9.83	98.33	9.91	99.09
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	1	5	6	10.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	2	4	6	10.00	100.00	10.00	100.00
	Orientación al Usuario	3	3	6	10.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	3	3	6	10.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	3	3	6	10.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	2	4	6	9.50	95.00	9.45	94.55
	Pertinencia/Utilidad	2	4	6	9.50	95.00		
	Actualidad de las Informaciones	3	3	6	9.33	93.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	4	2	6	10.00	100.00	10.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	2	4	6	10.00	100.00		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	6	6	10.00	100.00	10.00	100.00
	El horario de atención al público es adecuado	0	6	6	10.00	100.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	1	5	6	10.00	100.00		
	Acceso a transporte público	2	4	6	10.00	100.00		
Total General de respuestas		29	115	144	9.90	98.96		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión de Participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do Trimestre (abril - junio), 2020.

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).

Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

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
2^{do} Trimestre, 2021

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	0	0	0.00	0.0	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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		
Total General de respuestas		0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2^{do} trimestre (abril-junio), 2021.

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).

Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

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 Admisión de Participantes, tanda Vespertina
2^{do} Trimestre, 2021

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	0	0	0.00	0.0	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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	0.0	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		
Total General de respuestas		0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2^{do} trimestre (abril-junio), 2021.

Escala: 0= No Aplica; Insatisfecho (1-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10: Bueno (7), Muy Bueno (8), Excelente (9-10)).

Nada Satisfactorio (1-3), Poco Satisfactorio (4-6) y Satisfactorio (7-10); este último subdividido en Bueno (7), Muy Bueno (8), y Excelente (9-10)

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 del Centro

2do Trimestre, 2021

Sugerencia	Cantidad Usuarios Evaluadores
Facilidad de Parqueos	1
No Respondió	4
Comentarios y/o ponderaciones	
Excelente	1
Total	6

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 2do trimestre (abril - junio), 2021.