



REPÚBLICA DOMINICANA

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal



Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

Evaluación Estadística Global
de los Servicios del Centro
1er. Trimestre, 2018

Abril, 2018

En el periodo correspondiente al primer trimestre (enero-marzo) 2018, se realizaron 6 encuestas de satisfacción para los diferentes Servicios que brinda el Centro, de las cuales fueron aplicadas en el mes marzo. Estas fueron aplicadas a los usuarios en el área de Recepción. La percepción general de los usuarios fue de **4.71** en escala de 1-5, equivalente a un **94.25%**, considerado como “Excelente”.

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción: con 4.67, para un 93.3%; Admisión: 4.64, para un 92.8%; en Caja y el Centro de Documentación obtuvieron ambos 5.00, igual al 100%; Portal Web: 4.47, igual a 89.3% y la Higiene General del Centro: 5.00, representado el 100% de aprobación.

Observando desde el punto de vista de las respuestas agrupadas por subcomponente, en lo referente a los puntos de mejora en cada área, resaltan los siguientes: Recepción: Disponibilidad Información Escrita; Admisión: Disponibilidad de Formularios; Caja y el Centro de Documentación, no hay puntos a mejorar durante este periodo, todas las calificaciones fueron al 100%; Página WEB: los puntos con igual calificación fueron; Accesibilidad a la misma y Pertinencia/Utilidad. En lo concerniente a la Higiene General del CAPGEFI tampoco existen puntos a mejorar.

Las evaluaciones fueron aplicadas en la Recepción, tanto en tanda matutina como vespertina con una valoración por tanda de 4.17 (83.45%) y 4.98 (99.66%) respectivamente. Los cuadros y gráficos presentados a continuación evidencian los resultados expresados de manera más detallada.

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-MARZO 2018			
Competencias a Evaluar Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	6	4.67	93.33
II- ADMISIÓN	6	4.64	92.80
III- CAJA	6	5.00	100.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	6	5.00	100.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	6	4.47	89.33
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	6	5.00	100.00
Indicador Global		4.71	94.25

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-marzo, 2018



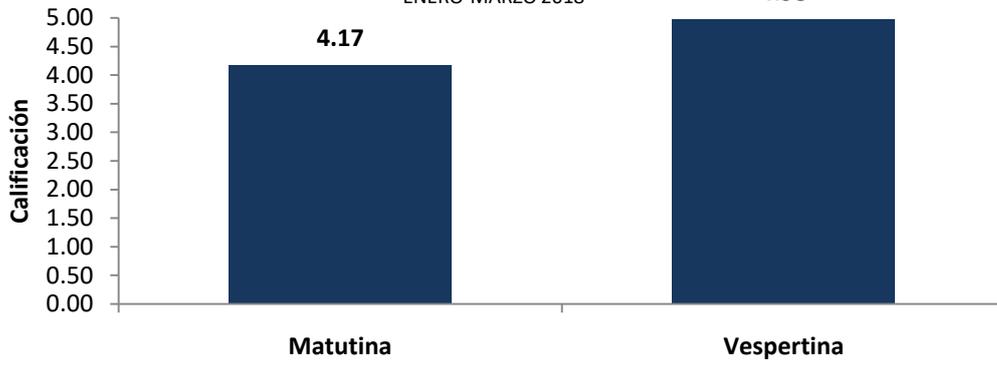
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SEGÚN TANDA
 ENERO-MARZO 2018**

Tanda	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	2	4.17	83.45
Vespertina	4	4.98	99.66
Total	6		

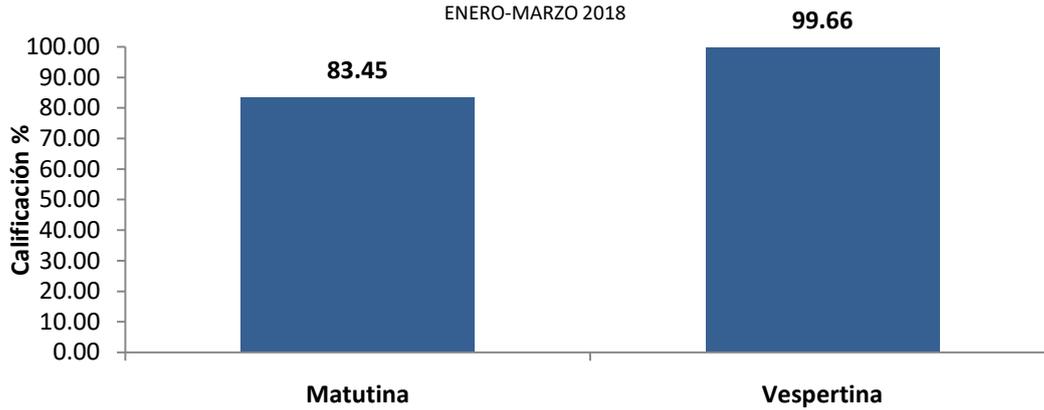
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-marzo, 2018

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
ENERO-MARZO 2018



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-marzo, 2018

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
ENERO-MARZO 2018



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-marzo, 2018

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-MARZO, 2018

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	6	6	4.83	96.67	4.67	93.33
	Disponibilidad Información Escrita	0	6	6	4.33	86.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	6	6	4.67	93.33		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	6	6	4.83	96.67		
Total de respuestas		0	24	24	4.67	93.33		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	5	6	4.80	96.00	4.64	92.80
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	1	5	6	4.60	92.00		
	Disponibilidad de Formularios	1	5	6	4.40	88.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	5	6	4.60	92.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	1	5	6	4.80	96.00		
Total de respuestas		5	25	30	4.64	92.80		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	3	3	6	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	4	2	6	5.00	100.00		
Total de respuestas		7	5	12	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	4	2	6	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	4	2	6	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	4	2	6	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	4	2	6	5.00	100.00		
Total de respuestas		16	8	24	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	5	6	4.40	88.00	4.47	89.33
	Pertinencia/Utilidad	1	5	6	4.40	88.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	5	6	4.60	92.00		
Total de respuestas		3	15	18	4.47	89.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	5	6	5.00	100.00	5.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	5	6	5.00	100.00		
Total de respuestas		2	10	12	5.00	100.00		
Total General de respuestas		33	87	120	4.71		94.25	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-marzo, 2018

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN ENERO-MARZO, 2018
Tanda Matutina

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	2	2	4.50	90.00	4.00	80.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	2	2	3.00	60.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	2	2	4.00	80.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	2	2	4.50	90.00		
Total de respuestas		0	8	8	4.00	80.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	2	2	4.50	90.00	4.20	84.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	2	2	4.00	80.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	2	2	4.00	80.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	2	2	4.00	80.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	2	2	4.50	90.00		
Total de respuestas		0	10	10	4.20	84.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	1	1	2	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	2	0	2	N/A	N/A		
Total de respuestas		3	1	4	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	2	0	2	N/A	N/A	N/A	N/A
	Orientación al Usuario	2	0	2	N/A	N/A		
	Estado Físico del Mobiliario	2	0	2	N/A	N/A		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	2	0	2	N/A	N/A		
Total de respuestas		8	0	8	N/A	N/A		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	2	2	3.50	70.00	3.67	73.33
	Pertinencia/Utilidad	0	2	2	3.50	70.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	2	2	4.00	80.00		
Total de respuestas		0	6	6	3.67	73.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	2	2	5.00	100.00	5.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	2	2	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	4	4	5.00	100.00		
Total General de respuestas		11	29	40	4.17		83.45	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-marzo, 2018

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN ENERO-MARZO, 2018
Tanda Vespertina

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	4	4	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	4	4	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	4	4	5.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	4	4	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	16	16	5.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	3	4	5.00	100.00	4.93	98.67
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	1	3	4	5.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	1	3	4	4.67	93.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	3	4	5.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	1	3	4	5.00	100.00		
Total de respuestas		5	15	20	4.93	98.67		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	2	4	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	2	2	4	5.00	100.00		
Total de respuestas		4	4	8	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	2	2	4	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	2	2	4	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	2	2	4	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	2	2	4	5.00	100.00		
Total de respuestas		8	8	16	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	3	4	5.00	100.00	5.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	1	3	4	5.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	3	4	5.00	100.00		
Total de respuestas		3	9	12	5.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	3	4	5.00	100.00	5.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	3	4	5.00	100.00		
Total de respuestas		2	6	8	5.00	100.00		
Total General de respuestas		22	58	80	4.98		99.66	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-marzo, 2018

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-MARZO 2018
Sugerencias para Mejorar

Sugerencias	Cantidad de respuestas	%
Dar mayor parte de las puntuaciones en el aula, no en el examen final por módulo	1	16.67
N/R	5	83.33
Total	6	100.00

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-marzo, 2018