



REPÚBLICA DOMINICANA

**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, 2018**

Julio, 2018

En el período correspondiente al segundo trimestre (abril-junio) del 2018, se realizaron **106** encuestas de satisfacción para los diferentes Servicios que brinda el Centro. Estas fueron aplicadas a los usuarios en el área de Recepción y Admisión. La percepción general de los usuarios fue de **4.59** en escala de 1-5, equivalente a un **91.78%**, considerado como “Excelente”.

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción: con 4.62, para un 92.39%; Admisión: 4.59, para un 91.74%; en Caja: 4.68, para un 93.61; Centro de Documentación: 4.66, para un 93.17; Portal Web: 4.44, igual a 88.79% y la Higiene General del Centro: 4.57, representando el 91.34% de aprobación. Siendo el área de “Caja” la mejor valorada de manera global con un 93.61%.

Observando desde el punto de vista de las respuestas agrupadas por subcomponentes, en lo referentes a los puntos de mejora en cada área, resaltan los siguientes: Recepción: Disponibilidad Información Escrita; Admisión: Disponibilidad de Formularios; Caja: Rapidez en la Atención; Centro de Documentación: Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias); Página WEB: Actualidad de las Informaciones. En lo concerniente a la Higiene General del CAPGEFI: Condición de los baños.

Las evaluaciones medida por horario, tenemos que la vespertina tiene la mayor puntuación con un 92.80%; pero cuando combinamos horario y lugar de aplicación, se muestra que las evaluaciones que fueron aplicadas en la Recepción, tanto en tanda matutina como vespertina obtuvieron una valoración por tanda de 4.44 (88.75%) y 4.39 (87.82%) respectivamente. Y en la “División de Admisión de Participantes” en la tanda vespertina fue de 4.76 (95.26%).

Cuando vemos las valoraciones por estos lugares de aplicación y tanda, las áreas mejores valoradas fueron en la tanda matutina la “Higiene General del CAPGEFI” con 90.83%, y en la Vespertina: en Recepción, fue “Caja” con 91.72%; y en Admisión, fue el “Centro de Documentación” con 96.87%. 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 LOS SERVICIOS ABRIL-JUNIO 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	106	4.62	92.39
II- ADMISIÓN	106	4.59	91.74
III- CAJA	106	4.68	93.61
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	106	4.66	93.17
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	106	4.44	88.79
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	106	4.57	91.34
Indicador Global		4.59	91.78

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI abril-junio, 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 LOS SERVICIOS ABRIL-JUNIO, 2018

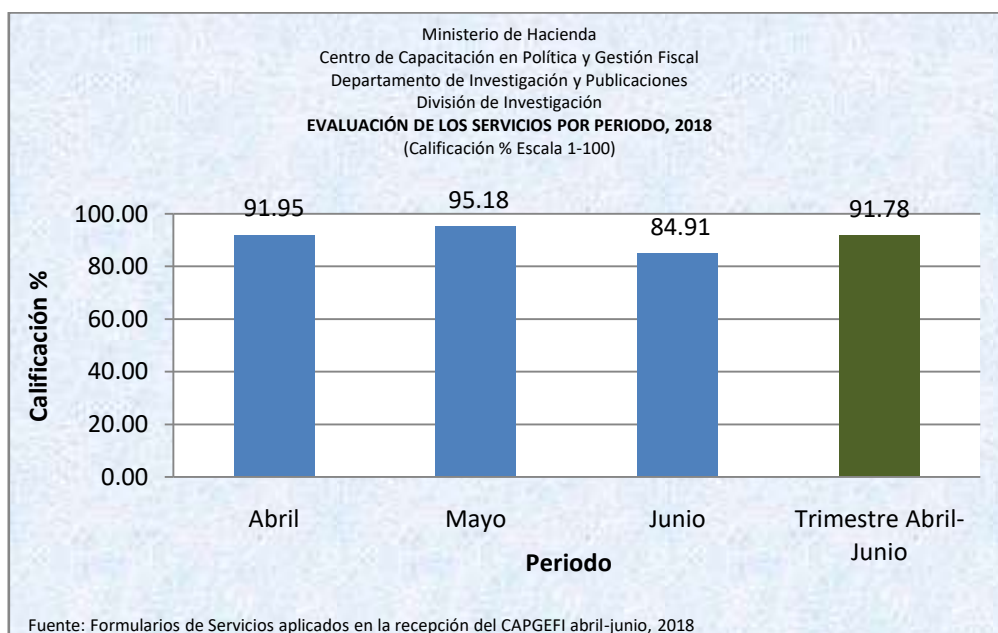
Área/Proceso		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	13	93	106	4.65	92.90	4.62	92.39
	Disponibilidad Información Escrita	20	86	106	4.51	90.23		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	22	84	106	4.57	91.43		
	Corrección/Cordialidad en el trato	14	92	106	4.74	94.78		
Total de respuestas		69	355	424	4.62	92.39		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	15	91	106	4.59	91.87	4.59	91.74
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	12	94	106	4.57	91.49		
	Disponibilidad de Formularios	14	92	106	4.54	90.87		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	16	90	106	4.58	91.56		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	18	88	106	4.65	92.95		
Total de respuestas		75	455	530	4.59	91.74		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	43	63	106	4.63	92.70	4.68	93.61
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	47	59	106	4.73	94.58		
Total de respuestas		90	122	212	4.68	93.61		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	64	42	106	4.64	92.86	4.66	93.17
	Orientación al Usuario	66	40	106	4.75	95.00		
	Estado Físico del Mobiliario	65	41	106	4.68	93.66		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	68	38	106	4.55	91.05		
Total de respuestas		263	161	424	4.66	93.17		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	41	65	106	4.55	91.08	4.44	88.79
	Pertinencia/Utilidad	40	66	106	4.44	88.79		
	Actualidad de las Informaciones	39	67	106	4.33	86.57		
Total de respuestas		120	198	318	4.44	88.79		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	42	64	106	4.48	89.69	4.57	91.34
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	36	70	106	4.64	92.86		
Total de respuestas		78	134	212	4.57	91.34		
Total General de respuestas		695	1,425	2,120	4.59		91.78	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI abril-junio, 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 LOS SERVICIOS POR PERIODO 2018			
Periodo	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Abril	86	4.60	91.95
Mayo	12	4.76	95.18
Junio	8	4.25	84.91
Trimestre Abril-Junio	106	4.59	91.78

Fuente: Formularios de Evaluación del Proceso de Capacitación aplicados en los eventos desarrollados durante el 2do. Trimestre del año 2018.



Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS POR TANDA
ABRIL-JUNIO 2018

Tanda	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	26	4.44	88.75
Vespertina	80	4.64	92.80
Total	106	4.59	91.78

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI abril-junio, 2018
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI abril-junio, 2018

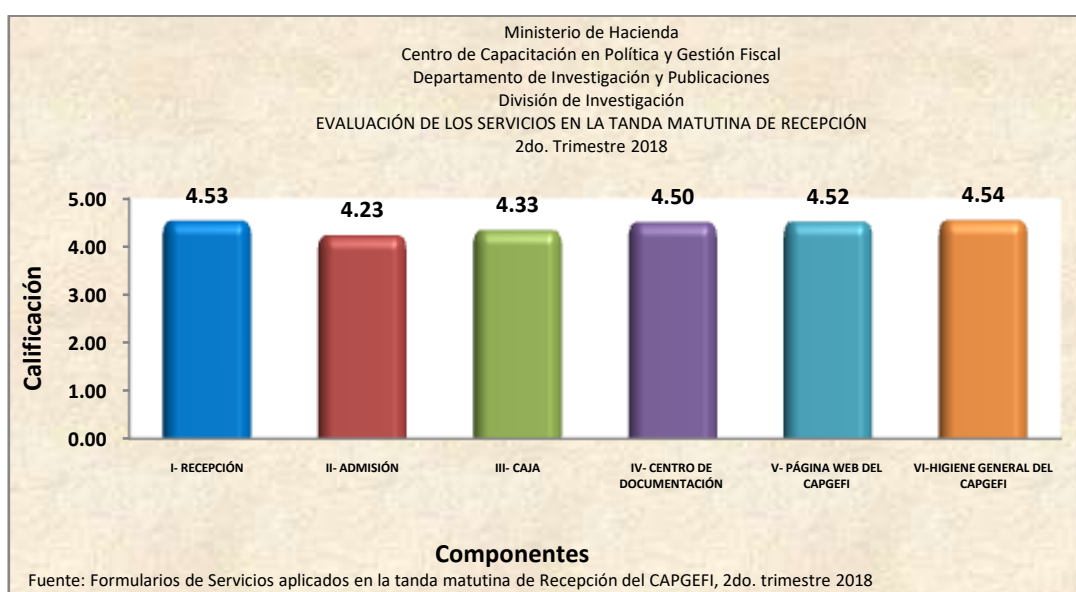
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS POR TANDA y ÁREAS DE APLICACIÓN
ABRIL-JUNIO 2018

Tanda	Áreas de Aplicación de Evaluación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Recepción	26	4.44	88.75
Vespertina	Recepción	24	4.39	87.82
	Admisión	56	4.76	95.26
Total		106	4.59	91.78

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI abril-junio, 2018
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

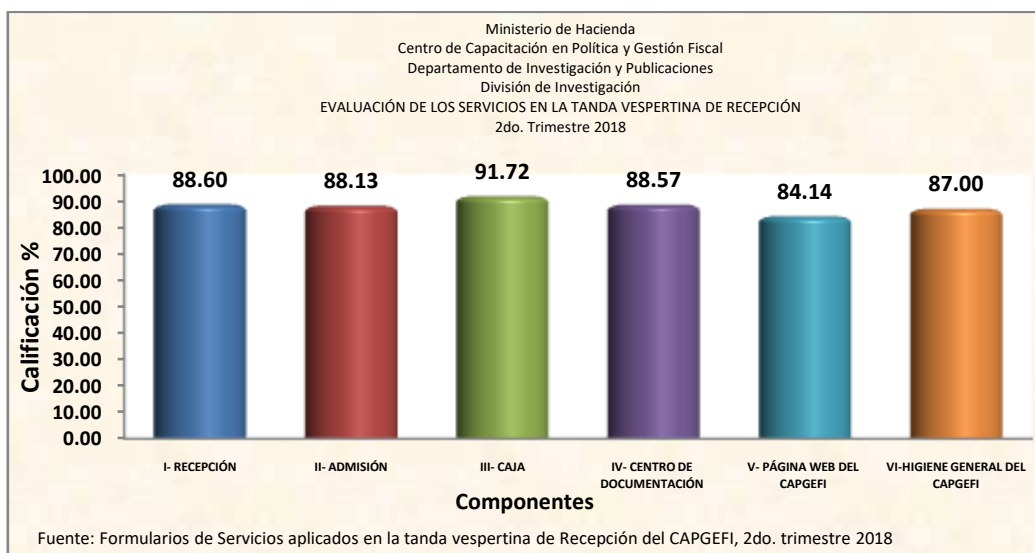
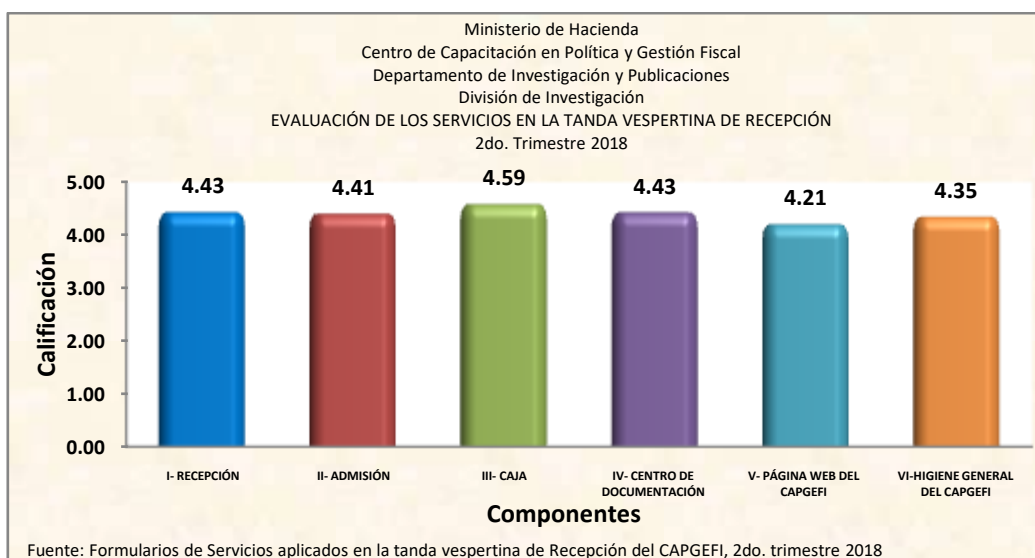
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA TANDA MATUTINA RECEPCIÓN 2do. Trimestre 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	26	4.53	90.60
II- ADMISIÓN	26	4.23	84.58
III- CAJA	26	4.33	86.67
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	26	4.50	90.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	26	4.52	90.31
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	26	4.54	90.83
Indicador Global		4.44	88.75

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la tanda matutina de Recepción del CAPGEFI, 2do. trimestre 2018



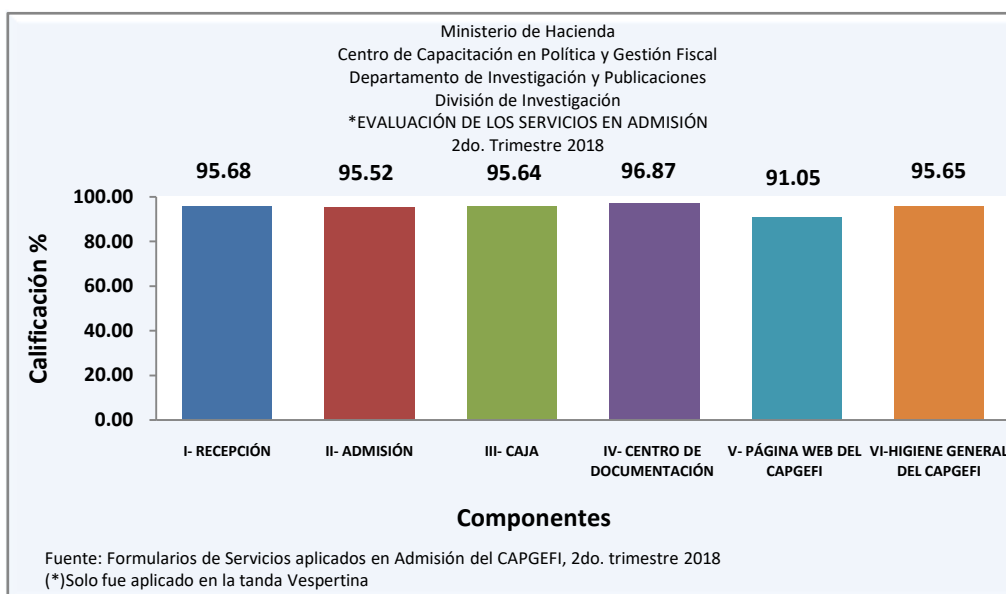
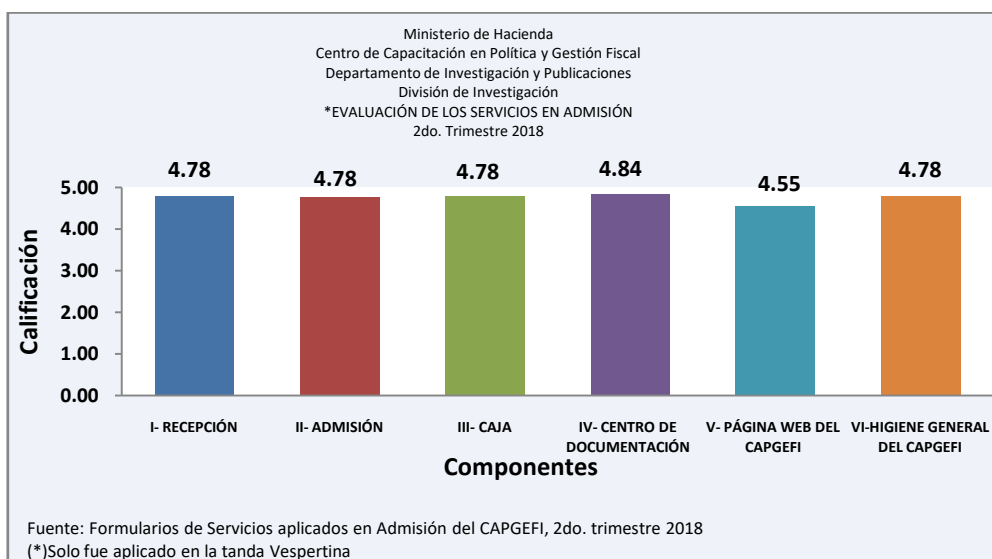
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA TANDA VESPERTINA RECEPCIÓN 2do. Trimestre 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	24	4.43	88.60
II- ADMISIÓN	24	4.41	88.13
III- CAJA	24	4.59	91.72
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	24	4.43	88.57
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	24	4.21	84.14
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	24	4.35	87.00
Indicador Global		4.39	87.82

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la tanda vespertina de Recepción del CAPGEFI, 2do. trimestre 2018



Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación * EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA TANDA VESPERTINA ADMISIÓN 2do. Trimestre 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	56	4.78	95.68
II- ADMISIÓN	56	4.78	95.52
III- CAJA	56	4.78	95.64
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	56	4.84	96.87
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	56	4.55	91.05
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	56	4.78	95.65
Indicador Global		4.76	95.26

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI, 2do. trimestre 2018
 (*)Solo fue aplicado en la tanda Vespertina



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

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	26	26	4.58	91.54	4.53	90.60
	Disponibilidad Información Escrita	3	23	26	4.35	86.96		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	25	26	4.40	88.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	26	26	4.77	95.38		
Total de respuestas		4	100	104	4.53	90.60		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	6	20	26	4.30	86.00	4.23	84.58
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	6	20	26	4.30	86.00		
	Disponibilidad de Formularios	7	19	26	4.00	80.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	7	19	26	4.26	85.26		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	8	18	26	4.28	85.56		
Total de respuestas		34	96	130	4.23	84.58		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	18	8	26	4.38	87.50	4.33	86.67
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	19	7	26	N/A	N/A		
Total de respuestas		37	15	52	4.33	86.67		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	17	9	26	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	17	9	26	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	17	9	26	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	17	9	26	0.00	0.00		
Total de respuestas		68	36	104	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	6	20	26	4.65	93.00	4.52	90.31
	Pertinencia/Utilidad	4	22	26	4.41	88.18		
	Actualidad de las Informaciones	4	22	26	4.50	90.00		
Total de respuestas		14	64	78	4.52	90.31		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	2	24	26	4.50	90.00	4.54	90.83
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	2	24	26	4.58	91.67		
Total de respuestas		4	48	52	4.54	90.83		
Total General de respuestas		161	359	520	4.44		88.75	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI en la tanda Matutina durante el 2do. trimestre, 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 LOS SERVICIOS EN ABRIL-JUNIO, 2018
Tanda Vespertina (agrupado)

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	13	67	80	4.67	93.43	4.65	93.10
	Disponibilidad Información Escrita	17	63	80	4.57	91.43		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	21	59	80	4.64	92.88		
	Corrección/Cordialidad en el trato	14	66	80	4.73	94.55		
Total de respuestas		65	255	320	4.65	93.10		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	9	71	80	4.68	93.52	4.68	93.65
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	6	74	80	4.65	92.97		
	Disponibilidad de Formularios	7	73	80	4.68	93.70		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	9	71	80	4.66	93.24		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	10	70	80	4.74	94.86		
Total de respuestas		41	359	400	4.68	93.65		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	25	55	80	4.67	93.45	4.73	94.58
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	28	52	80	4.79	95.77		
Total de respuestas		53	107	160	4.73	94.58		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	47	33	80	4.67	93.33	4.70	94.08
	Orientación al Usuario	49	31	80	4.81	96.13		
	Estado Físico del Mobiliario	48	32	80	4.72	94.38		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	51	29	80	4.62	92.41		
Total de respuestas		195	125	320	4.70	94.08		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	35	45	80	4.51	90.22	4.40	88.06
	Pertinencia/Utilidad	36	44	80	4.45	89.09		
	Actualidad de las Informaciones	35	45	80	4.24	84.89		
Total de respuestas		106	134	240	4.40	88.06		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	40	40	80	4.48	89.50	4.58	91.63
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	34	46	80	4.67	93.48		
Total de respuestas		74	86	160	4.58	91.63		
Total General de respuestas		534	1,066	1,600	4.64		92.80	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI en la tanda Vespertina durante el 2do. trimestre, 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 LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, 2DO TRIMESTRE 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	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	24	24	4.33	86.67	4.43	88.60
	Disponibilidad Información Escrita	1	23	24	4.43	88.70		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	2	22	24	4.50	90.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	24	24	4.46	89.17		
Total de respuestas		3	93	96	4.43	88.60		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	6	18	24	4.44	88.89	4.41	88.13
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	5	19	24	4.21	84.21		
	Disponibilidad de Formularios	5	19	24	4.47	89.47		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	6	18	24	4.39	87.78		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	7	17	24	4.53	90.59		
Total de respuestas		29	91	120	4.41	88.13		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	9	15	24	4.53	90.67	4.59	91.72
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	10	14	24	4.64	92.86		
Total de respuestas		19	29	48	4.59	91.72		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	14	10	24	4.20	84.00	4.43	88.57
	Orientación al Usuario	13	11	24	4.55	90.91		
	Estado Físico del Mobiliario	13	11	24	4.55	90.91		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	14	10	24	4.40	88.00		
Total de respuestas		54	42	96	4.43	88.57		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	4	20	24	4.40	88.00	4.21	84.14
	Pertinencia/Utilidad	5	19	24	4.32	86.32		
	Actualidad de las Informaciones	5	19	24	3.89	77.89		
Total de respuestas		14	58	72	4.21	84.14		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	4	20	24	4.25	85.00	4.35	87.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	4	20	24	4.45	89.00		
Total de respuestas		8	40	48	4.35	87.00		
Total General de respuestas		127	353	480	4.39		87.82	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Recepción del CAPGEFI abril-junio, 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 LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN, 2DO TRIMESTRE 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	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	13	43	56	4.86	97.21	4.78	95.68
	Disponibilidad Información Escrita	16	40	56	4.65	93.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	19	37	56	4.73	94.59		
	Corrección/Cordialidad en el trato	14	42	56	4.88	97.62		
Total de respuestas		62	162	224	4.78	95.68		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	3	53	56	4.75	95.09	4.78	95.52
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	1	55	56	4.80	96.00		
	Disponibilidad de Formularios	2	54	56	4.76	95.19		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	3	53	56	4.75	95.09		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	3	53	56	4.81	96.23		
Total de respuestas		12	268	280	4.78	95.52		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	16	40	56	4.73	94.50	4.78	95.64
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	18	38	56	4.84	96.84		
Total de respuestas		34	78	112	4.78	95.64		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	33	23	56	4.87	97.39	4.84	96.87
	Orientación al Usuario	36	20	56	4.95	99.00		
	Estado Físico del Mobiliario	35	21	56	4.81	96.19		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	37	19	56	4.74	94.74		
Total de respuestas		141	83	224	4.84	96.87		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	31	25	56	4.60	92.00	4.55	91.05
	Pertinencia/Utilidad	31	25	56	4.56	91.20		
	Actualidad de las Informaciones	30	26	56	4.50	90.00		
Total de respuestas		92	76	168	4.55	91.05		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	36	20	56	4.70	94.00	4.78	95.65
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	30	26	56	4.85	96.92		
Total de respuestas		66	46	112	4.78	95.65		
Total General de respuestas		407	713	1,120	4.76		95.26	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI abril-junio, 2018

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

(*)Solo fue aplicado en la tanda VESPERTINA

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

Sugerencias	Cantidad de Usuarios Evaluadores
Algunos de los puntos a evaluar aquí son coordinados por la DGA por su personal por eso no aplica en mi caso. Personalmente me siento satisfecho en lo que respecta al CAPGEFI.	1
Como pocos en el Gobierno, Excelente Servicio	1
Deben entregar la certificación en menos tiempo, y verificar la página web	1
En el caso particular del registro pudo informarme con antelación para los que llegaron temprano poder registrase	1
En las evaluaciones me gustaría que publicaran las notas más rápidos	1
Entrega de certificado en menor tiempo y habilitar la página web	1
Es la 1ra. Vez que visito su instalaciones y quedo sorprendida por la calidad del servicio y confortabilidad, les felicito y reitero seguir con sus excelentes atenciones !Gracias!	1
Excelente atención por parte de las jóvenes de recepción	1
Excelente Institución	1
Excelente servicio	5
Excelentes atenciones	1
Falta información en la web de los demás cursos, más publicidad para el público	1
Gracias por sus servicios	1
Muy buena la capacitación que se imparte en este centro docente	1
Ofrecen un servicio con calidad y eficiencia (Felicidades)	1
Satisfecho con lo visto hasta el momento.	1
Seguir así en beneficio de la ciudadanía	1
Tienen que actualizar las calificaciones en la plataforma virtual más rápido	1
Trato amable, personal muy educado	1
N/R	83
Total	106

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI abril-junio, 2018