



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

3er. Trimestre, 2018

Octubre, 2018

En el período correspondiente al tercer trimestre (julio-septiembre) del 2018, se realizaron **169** encuestas de satisfacción para los diferentes Servicios que brinda el Centro. Estas fueron aplicadas a los usuarios en el área de Recepción y Admisión de Participantes. La percepción general de los usuarios fue de **4.62** en escala de 1-5, equivalente a un **92.35%**, considerado como “Excelente”.

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción: con 4.63, para un 92.54%; Admisión: 4.69, para un 93.74%; en Caja: 4.57, para un 91.33; Centro de Documentación: 4.53, para un 90.70; Portal Web: 4.52, igual a 90.48% y la Higiene General del Centro: 4.62, representando el 92.31% de aprobación. Siendo el área de “**Admisión**” la mejor valorada de manera global con un 93.74%.

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: Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas y Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos; Caja: Disponibilidad Papelería (Recibo); 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 medidas por tanda, tenemos que la vespertina tiene la mayor puntuación con un 93.48%. Cuando combinamos tanda y lugar de aplicación, observamos que las evaluaciones que fueron aplicadas en Admisión de Participantes, tanto en tanda matutina como vespertina obtuvieron una valoración por tanda de 4.63 (82.55%) y 4.67 (93.48%) respectivamente. Y en lo que respecta la Recepción en la tanda matutina fue de 4.16 (83.16%).

Cuando vemos las valoraciones por tanda y lugares de aplicación; en la tanda **Matutina** el componente mejor valorado en la Recepción y en Admisión de Participantes fue: la “**Higiene General del CAPGEFI**”, con una valoración de 89.29% y 94.48%, respectivamente; y en el horario **Vespertino** lo fue la “**Admisión**” con 95.12%. 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 JULIO-SEPTIEMBRE, 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	169	4.63	92.54
II- ADMISIÓN	169	4.69	93.74
III- CAJA	169	4.57	91.33
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	169	4.53	90.70
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	169	4.52	90.48
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	169	4.62	92.31
Indicador Global		4.62	92.35

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre del 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 JULIO-SEPTIEMBRE, 2018

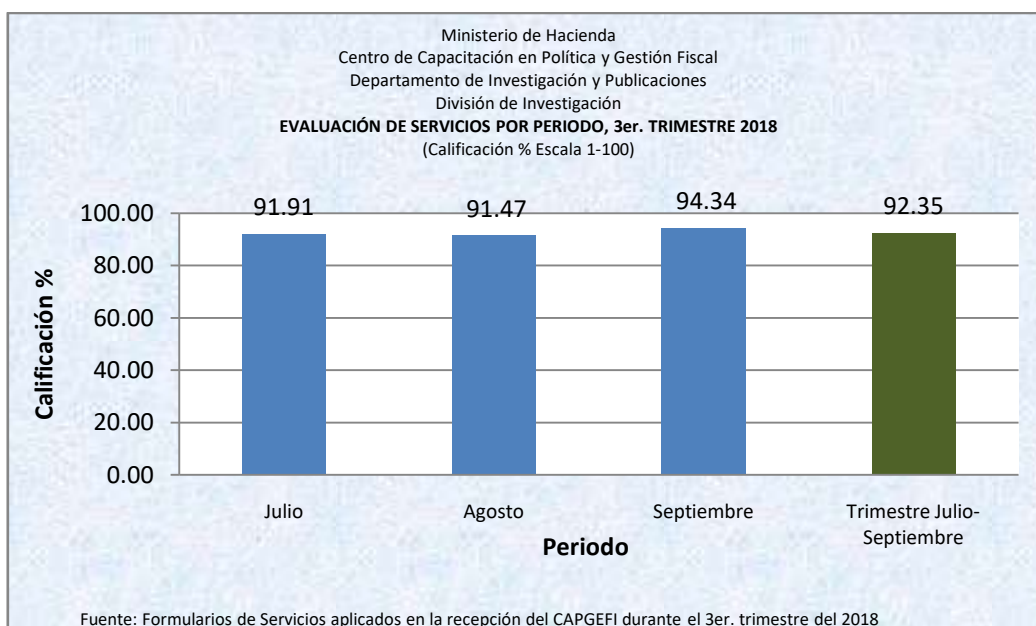
Área/Proceso		Total Participantes Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	17	152	169	4.62	92.37	4.63	92.54
	Disponibilidad Información Escrita	28	141	169	4.52	90.35		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	26	143	169	4.61	92.17		
	Corrección/Cordialidad en el trato	23	146	169	4.76	95.21		
Total de respuestas		94	582	676	4.63	92.54		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	8	161	169	4.72	94.41	4.69	93.74
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	11	158	169	4.66	93.16		
	Disponibilidad de Formularios	17	152	169	4.68	93.55		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	17	152	169	4.66	93.16		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	25	144	169	4.72	94.44		
Total de respuestas		78	767	845	4.69	93.74		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	45	124	169	4.57	91.45	4.57	91.33
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	53	116	169	4.56	91.21		
Total de respuestas		98	240	338	4.57	91.33		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	97	72	169	4.56	91.11	4.53	90.70
	Orientación al Usuario	100	69	169	4.65	93.04		
	Estado Físico del Mobiliario	101	68	169	4.54	90.88		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	105	64	169	4.38	87.50		
Total de respuestas		403	273	676	4.53	90.70		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	83	86	169	4.66	93.26	4.52	90.48
	Pertinencia/Utilidad	85	84	169	4.46	89.29		
	Actualidad de las Informaciones	87	82	169	4.44	88.78		
Total de respuestas		255	252	507	4.52	90.48		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	91	78	169	4.56	91.28	4.62	92.31
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	78	91	169	4.66	93.19		
Total de respuestas		169	169	338	4.62	92.31		
Total General de respuestas		1,097	2,283	3,380	4.62		92.35	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre del 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 POR PERIODO 2018 3er. Trimestre 2018			
Periodo	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Julio	60	4.60	91.91
Agosto	69	4.57	91.47
Septiembre	40	4.72	94.34
Trimestre Julio-Septiembre	169	4.62	92.35

Fuente: Formularios de Evaluación del Proceso de Capacitación aplicados en los eventos desarrollados durante el 3er 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 SERVICIOS, JULIO 2018

Área/Proceso		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	9	51	60	4.63	92.55	4.62	92.31
	Disponibilidad Información Escrita	12	48	60	4.46	89.17		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	12	48	60	4.60	92.08		
	Corrección/Cordialidad en el trato	12	48	60	4.77	95.42		
Total de respuestas		45	195	240	4.62	92.31		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	59	60	4.73	94.58	4.69	93.89
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	58	60	4.69	93.79		
	Disponibilidad de Formularios	3	57	60	4.68	93.68		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	3	57	60	4.67	93.33		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	6	54	60	4.70	94.07		
Total de respuestas		15	285	300	4.69	93.89		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	14	46	60	4.48	89.57	4.49	89.78
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	16	44	60	4.50	90.00		
Total de respuestas		30	90	120	4.49	89.78		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	30	30	60	4.63	92.67	4.59	91.85
	Orientación al Usuario	32	28	60	4.68	93.57		
	Estado Físico del Mobiliario	33	27	60	4.56	91.11		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	37	23	60	4.48	89.57		
Total de respuestas		132	108	240	4.59	91.85		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	34	26	60	4.42	88.46	4.44	88.83
	Pertinencia/Utilidad	34	26	60	4.38	87.69		
	Actualidad de las Informaciones	35	25	60	4.52	90.40		
Total de respuestas		103	77	180	4.44	88.83		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	36	24	60	4.38	87.50	4.41	88.21
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	28	32	60	4.44	88.75		
Total de respuestas		64	56	120	4.41	88.21		
Total General de respuestas		389	811	1,200	4.60		91.91	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de julio 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, AGOSTO 2018

Área/Proceso		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	7	62	69	4.52	90.32	4.55	91.05
	Disponibilidad Información Escrita	13	56	69	4.43	88.57		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	11	58	69	4.52	90.34		
	Corrección/Cordialidad en el trato	8	61	69	4.74	94.75		
Total de respuestas		39	237	276	4.55	91.05		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	7	62	69	4.66	93.23	4.64	92.72
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	7	62	69	4.58	91.61		
	Disponibilidad de Formularios	12	57	69	4.68	93.68		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	12	57	69	4.58	91.58		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	13	56	69	4.68	93.57		
Total de respuestas		51	294	345	4.64	92.72		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	18	51	69	4.61	92.16	4.59	91.84
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	22	47	69	4.57	91.49		
Total de respuestas		40	98	138	4.59	91.84		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	44	25	69	4.36	87.20	4.39	87.84
	Orientación al Usuario	45	24	69	4.54	90.83		
	Estado Físico del Mobiliario	45	24	69	4.46	89.17		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	45	24	69	4.21	84.17		
Total de respuestas		179	97	276	4.39	87.84		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	34	35	69	4.71	94.29	4.52	90.39
	Pertinencia/Utilidad	35	34	69	4.47	89.41		
	Actualidad de las Informaciones	36	33	69	4.36	87.27		
Total de respuestas		105	102	207	4.52	90.39		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	36	33	69	4.70	93.94	4.69	93.82
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	34	35	69	4.69	93.71		
Total de respuestas		70	68	138	4.69	93.82		
Total General de respuestas		484	896	1,380	4.57		91.47	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de agosto 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, SEPTIEMBRE 2018

Área/Proceso		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	1	39	40	4.77	95.38	4.76	95.20
	Disponibilidad Información Escrita	3	37	40	4.73	94.59		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	3	37	40	4.76	95.14		
	Corrección/Cordialidad en el trato	3	37	40	4.78	95.68		
Total de respuestas		10	150	160	4.76	95.20		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	40	40	4.80	96.00	4.76	95.11
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	38	40	4.74	94.74		
	Disponibilidad de Formularios	2	38	40	4.66	93.16		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	38	40	4.76	95.26		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	6	34	40	4.82	96.47		
Total de respuestas		12	188	200	4.76	95.11		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	13	27	40	4.67	93.33	4.65	93.08
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	15	25	40	4.64	92.80		
Total de respuestas		28	52	80	4.65	93.08		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	23	17	40	4.71	94.12	4.65	92.94
	Orientación al Usuario	23	17	40	4.76	95.29		
	Estado Físico del Mobiliario	23	17	40	4.65	92.94		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	23	17	40	4.47	89.41		
Total de respuestas		92	68	160	4.65	92.94		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	15	25	40	4.84	96.80	4.62	92.33
	Pertinencia/Utilidad	16	24	40	4.54	90.83		
	Actualidad de las Informaciones	16	24	40	4.46	89.17		
Total de respuestas		47	73	120	4.62	92.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	19	21	40	4.57	91.43	4.76	95.11
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	16	24	40	4.92	98.33		
Total de respuestas		35	45	80	4.76	95.11		
Total General de respuestas		224	576	800	4.72		94.34	

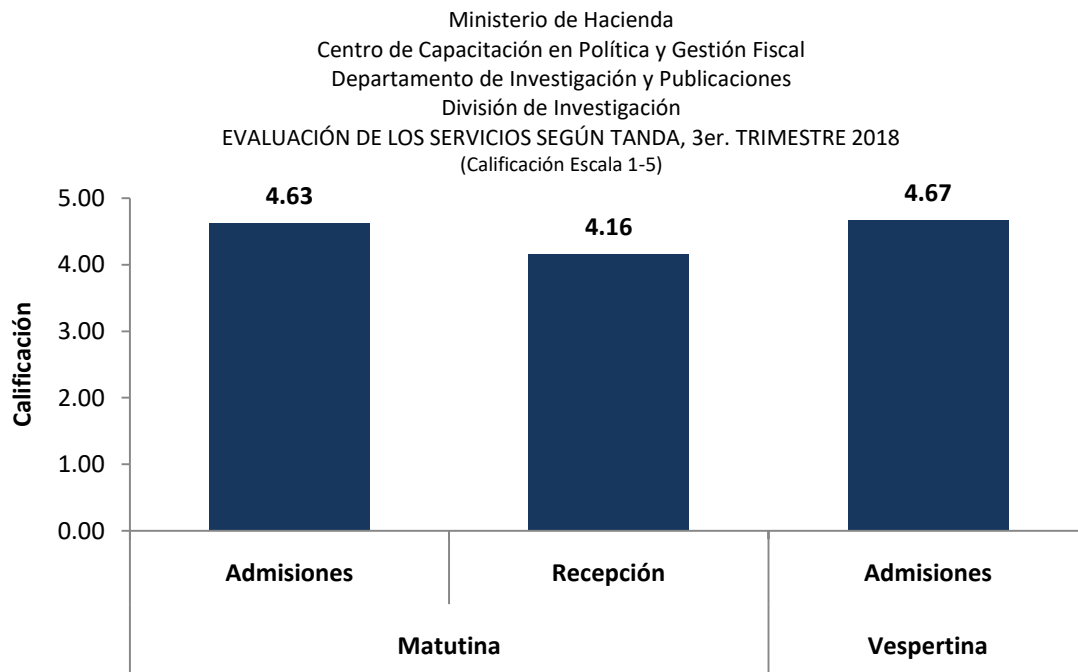
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de septiembre 2018

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

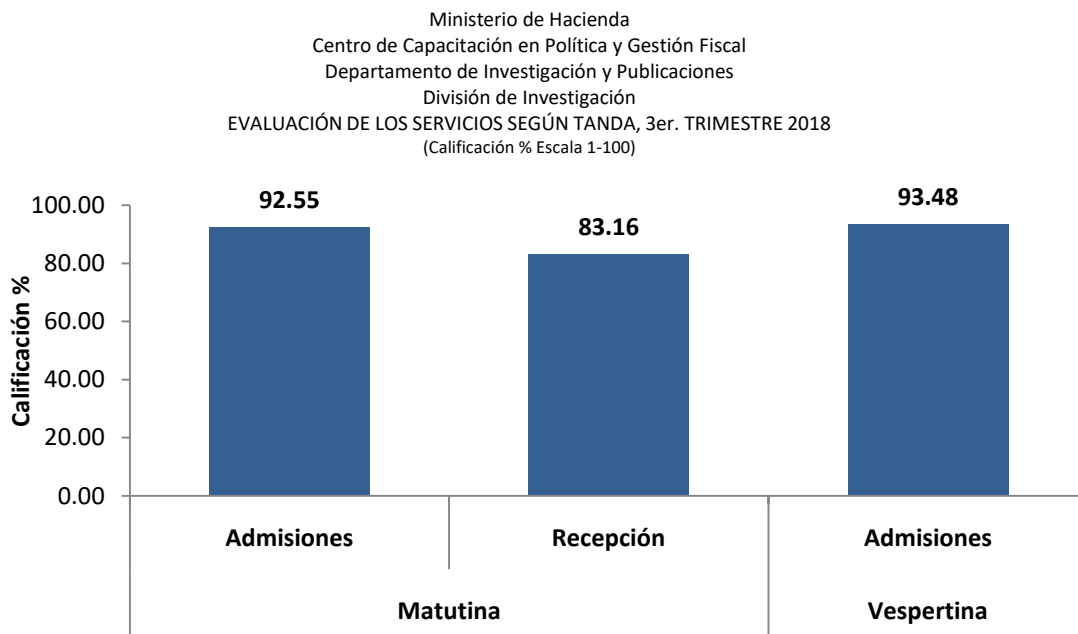
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SEGÚN TANDA 3er. TRIMESTRE 2018				
Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisiones	54	4.63	92.55
	Recepción	14	4.16	83.16
Vespertina	Admisiones	101	4.67	93.48
Total general		169	4.62	92.35

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre del 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 el CAPGEFI 3er. trimestre del 2018

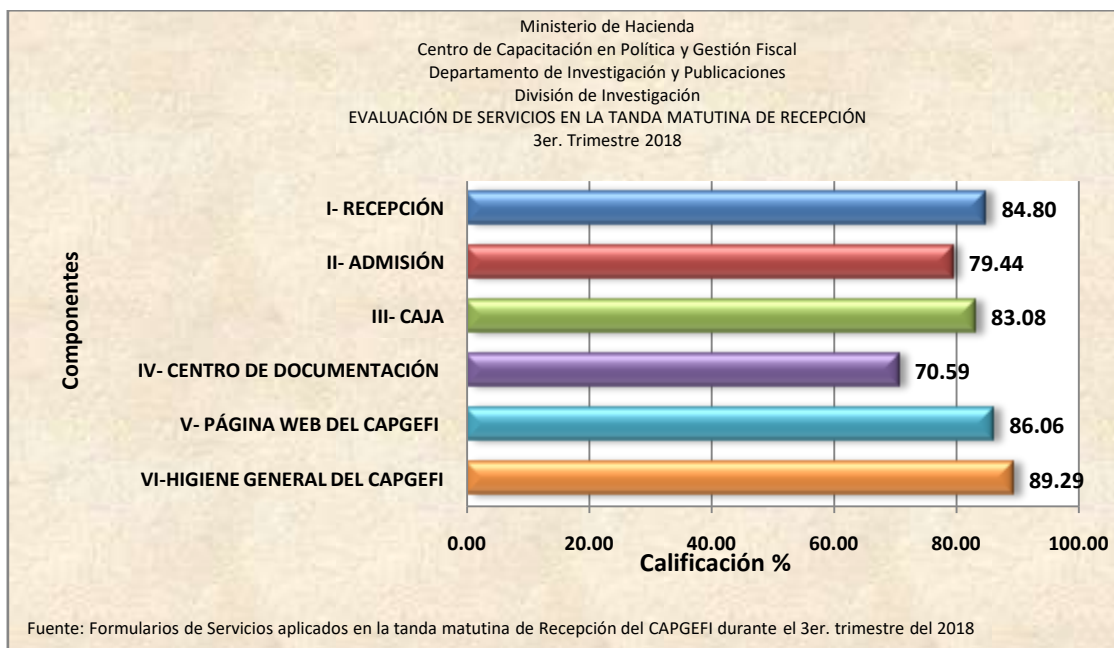
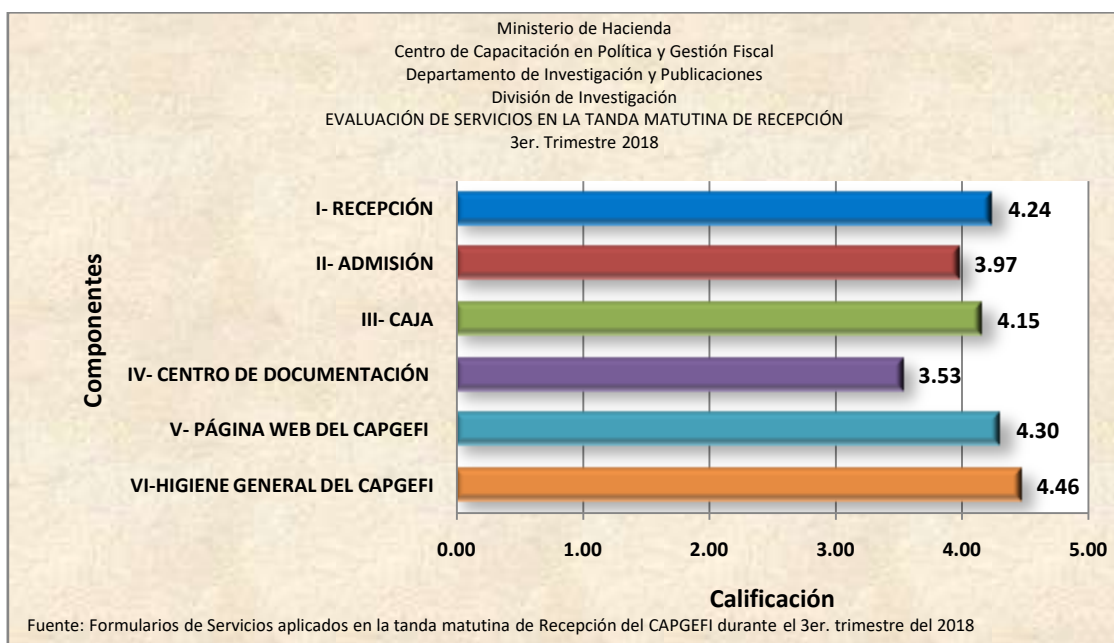


Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI 3er. trimestre del 2018

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN LA TANDA MATUTINA DE RECEPCIÓN
3er. Trimestre 2018

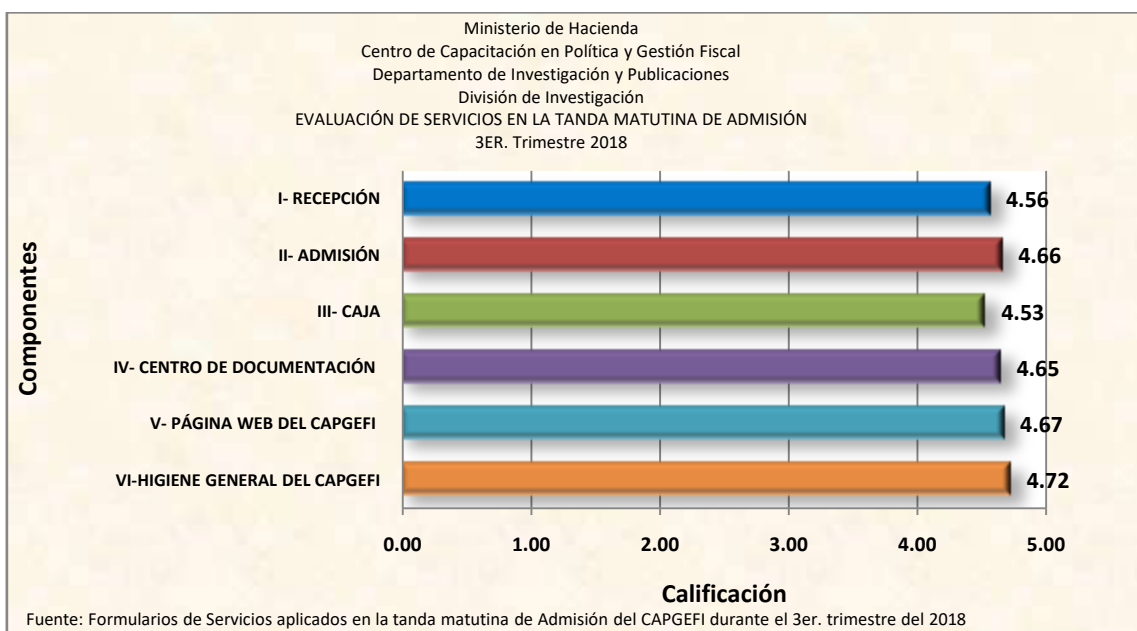
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	14	4.24	84.80
II- ADMISIÓN	14	3.97	79.44
III- CAJA	14	4.15	83.08
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	14	3.53	70.59
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	14	4.30	86.06
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	14	4.46	89.29
Indicador Global		4.16	83.16

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la tanda matutina de Recepción del CAPGEFI, 3er. trimestre 2018



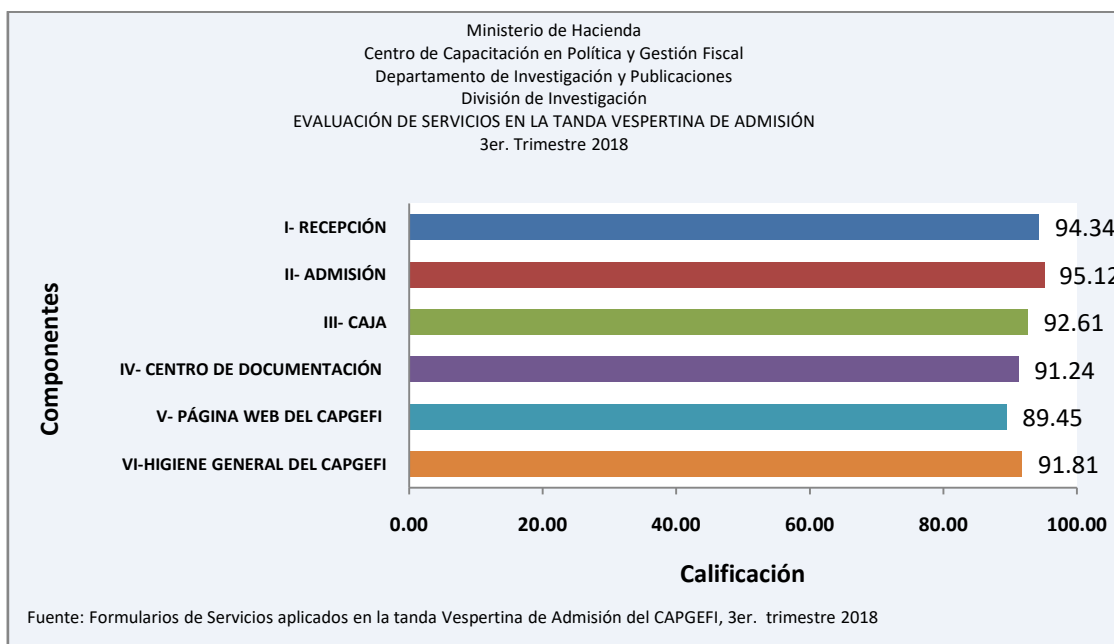
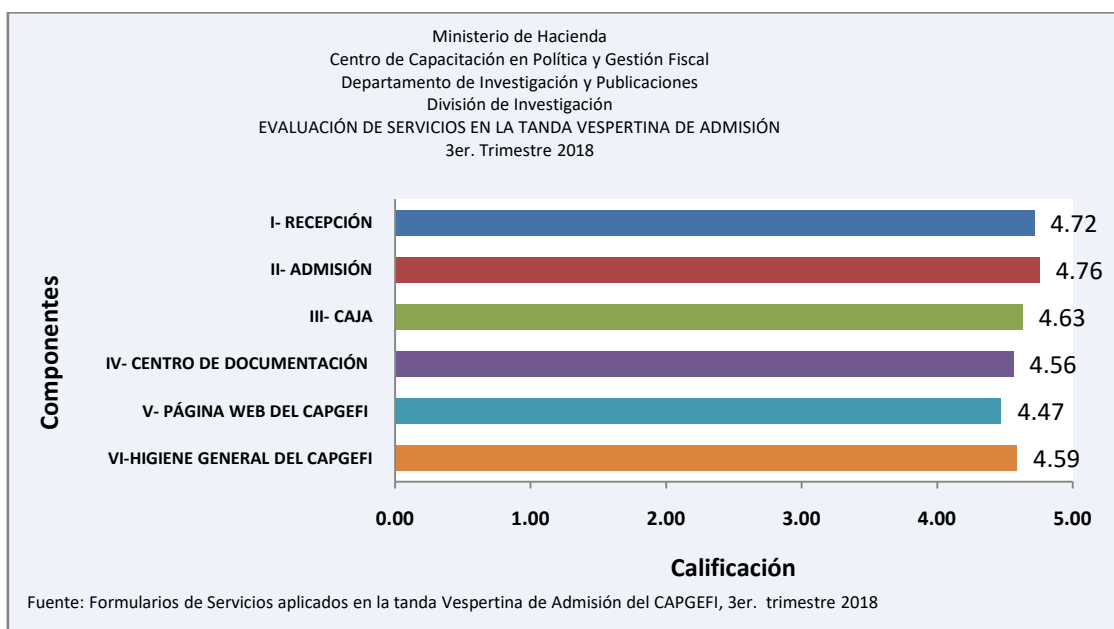
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN LA TANDA MATUTINA DE ADMISIÓN 3er. Trimestre 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	54	4.56	91.29
II- ADMISIÓN	54	4.66	93.20
III- CAJA	54	4.53	90.56
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	54	4.65	92.94
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	54	4.67	93.48
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	54	4.72	94.48
Indicador Global		4.63	92.55

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la tanda matutina de Admisión del CAPGEFI, 3er. trimestre 2018



Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN LA TANDA VESPERTINA DE ADMISIÓN 3er. Trimestre 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	101	4.72	94.34
II- ADMISIÓN	101	4.76	95.12
III- CAJA	101	4.63	92.61
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	101	4.56	91.24
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	101	4.47	89.45
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	101	4.59	91.81
Indicador Global		4.67	93.48

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la tanda Vespertina de Admisión del CAPGEFI, 3er. 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 APLICADOS EN RECEPCIÓN, 3er. TRIMESTRE 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	Aplicad o				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	14	14	4.29	85.71	4.24	84.80
	Disponibilidad Información Escrita	4	10	14	3.80	76.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	2	12	14	4.17	83.33		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	14	14	4.57	91.43		
Total de respuestas		6	50	56	4.24	84.80		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	5	9	14	4.11	82.22	3.97	79.44
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	6	8	14	3.88	77.50		
	Disponibilidad de Formularios	8	6	14	4.33	86.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	8	6	14	3.67	73.33		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	7	7	14	3.86	77.14		
Total de respuestas		34	36	70	3.97	79.44		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	7	7	14	4.43	88.57	4.15	83.08
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	8	6	14	3.83	76.67		
Total de respuestas		15	13	28	4.15	83.08		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	10	4	14	3.25	65.00	3.53	70.59
	Orientación al Usuario	9	5	14	4.40	88.00		
	Estado Físico del Mobiliario	10	4	14	3.50	70.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	10	4	14	2.75	55.00		
Total de respuestas		39	17	56	3.53	70.59		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	3	11	14	4.64	92.73	4.30	86.06
	Pertinencia/Utilidad	3	11	14	4.27	85.45		
	Actualidad de las Informaciones	3	11	14	4.00	80.00		
Total de respuestas		9	33	42	4.30	86.06		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	14	14	4.57	91.43	4.46	89.29
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	14	14	4.36	87.14		
Total de respuestas		0	28	28	4.46	89.29		
Total General de respuestas		103	177	280	4.16		83.16	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la Recepción del CAPGEFI en la tanda matutina durante el 3er. 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 ADMISIÓN 3er. TRIMESTRE 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	7	47	54	4.60	91.91	4.56	91.29
	Disponibilidad Información Escrita	7	47	54	4.47	89.36		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	8	46	54	4.52	90.43		
	Corrección/Cordialidad en el trato	8	46	54	4.67	93.48		
Total de respuestas		30	186	216	4.56	91.29		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	53	54	4.70	93.96	4.66	93.20
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	1	53	54	4.72	94.34		
	Disponibilidad de Formularios	3	51	54	4.55	90.98		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	3	51	54	4.63	92.55		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	6	48	54	4.71	94.17		
Total de respuestas		14	256	270	4.66	93.20		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	8	46	54	4.52	90.43	4.53	90.56
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	11	43	54	4.53	90.70		
Total de respuestas		19	89	108	4.53	90.56		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	22	32	54	4.63	92.50	4.65	92.94
	Orientación al Usuario	24	30	54	4.70	94.00		
	Estado Físico del Mobiliario	25	29	54	4.72	94.48		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	26	28	54	4.54	90.71		
Total de respuestas		97	119	216	4.65	92.94		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	22	32	54	4.78	95.63	4.67	93.48
	Pertinencia/Utilidad	24	30	54	4.57	91.33		
	Actualidad de las Informaciones	24	30	54	4.67	93.33		
Total de respuestas		70	92	162	4.67	93.48		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	26	28	54	4.54	90.71	4.72	94.48
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	24	30	54	4.90	98.00		
Total de respuestas		50	58	108	4.72	94.48		
Total General de respuestas		280	800	1,080	4.63		92.55	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI en la tanda matutina durante el 3er. 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 ADMISIÓN 3er. 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	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	10	91	101	4.68	93.63	4.72	94.34
	Disponibilidad Información Escrita	17	84	101	4.63	92.62		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	16	85	101	4.72	94.35		
	Corrección/Cordialidad en el trato	15	86	101	4.84	96.74		
Total de respuestas		58	346	404	4.72	94.34		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	2	99	101	4.79	95.76	4.76	95.12
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	4	97	101	4.69	93.81		
	Disponibilidad de Formularios	6	95	101	4.77	95.37		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	6	95	101	4.74	94.74		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	12	89	101	4.80	95.96		
Total de respuestas		30	475	505	4.76	95.12		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	30	71	101	4.62	92.39	4.63	92.61
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	34	67	101	4.64	92.84		
Total de respuestas		64	138	202	4.63	92.61		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	65	36	101	4.64	92.78	4.56	91.24
	Orientación al Usuario	67	34	101	4.65	92.94		
	Estado Físico del Mobiliario	66	35	101	4.51	90.29		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	69	32	101	4.44	88.75		
Total de respuestas		267	137	404	4.56	91.24		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	58	43	101	4.58	91.63	4.47	89.45
	Pertinencia/Utilidad	58	43	101	4.44	88.84		
	Actualidad de las Informaciones	60	41	101	4.39	87.80		
Total de respuestas		176	127	303	4.47	89.45		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	65	36	101	4.58	91.67	4.59	91.81
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	54	47	101	4.60	91.91		
Total de respuestas		119	83	202	4.59	91.81		
Total General de respuestas		714	1,306	2,020	4.67		93.48	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI en la tanda vespertina durante el 3er. 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
SUGERENCIAS PARA MEJORAR EN LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS
 3er. TRIMESTRE 2018

Sugerencias	Cantidad
Agradezco por la oportunidad, por su dedicación a preparar personas como a mí	1
Anteriormente en la página web se encontraban con más facilidad los cursos ofertados	1
Continuar con ese tipo de servicio	1
Deben hacer parqueos para los usuarios	1
Excelente personal	1
Excelente servicio	1
Excelente servicio y atención	1
Excelente: Tratar de dejar está institución tal y como está	1
Excelentes servicios	1
Intenté realizar este servicio por la página, pero como tenía problemas, al final tuve que venir a la institución	1
Mantener el control de la tecnología en caja	1
Me gusta mucho el plantel porque es muy limpio y las personas son muy atentas	1
Muy buen servicio	1
Muy buen servicio en todos los ángulos	1
Muy buen servicio, y una muy buena disposición	1
Muy buen trato	1
Muy buena atención y muy buen servicio	1
Muy buena la atención	1
Que haya más acceso a los cursos del sector privado	1
Rapidez en la entrega de los certificados	1
Realizan un excelente trabajo en equipo	1
Satisfecho de la atención y desarrollo del organismo	1
Seguir mejorando las instituciones del país no "están" todas así nuestro país avanza, mejora la educación es tener un mejor futuro	1
Sugiero un buzón digital de sugerencias y valoración del servicio	1
Sus capacitaciones son excelentes y muy agradecido por todas sus atenciones	1
Tardanza para entregar certificados	1
Todo estuvo muy bien	1
Todo estuvo muy bien, los asistentes fueron muy dirigentes y serviciales	1
Todo excelente, se nos dio la información solicitada de una manera breve y cortés	1
N/R	140
Total	169

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre del 2018