



REPÚBLICA DOMINICANA

**Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal**

**Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación**

**Informe Final de las Evaluaciones
de los Servicios del Centro
Año 2018**

Octubre, 2019



Contenido

I.	Presentación:	2
II.	Aspectos metodológicos/ficha técnica:	3
III.	Análisis de resultados:	3
3.1.	Resultados por tanda y lugar de aplicación:	6
3.1.1.	Admisión: Tanda matutina	7
3.1.2.	Recepción: Tanda matutina	9
3.1.3.	Admisión de participantes: Tanda vespertina	11
3.1.4.	Recepción: Tanda vespertina	12
3.2.	Resultados según periodo:	14
3.3.	Evaluación Global de los Servicios del Centro	21
3.3.1.	Recepción	23
3.3.2.	Admisión	26
3.3.3.	Caja	29
3.3.4.	Centro de Documentación	32
3.3.5.	Página Web	35
3.4.	Higiene General del CAPGEFI	38
IV.	A modo de conclusiones:	43
Anexos		44

I. Presentación:

Las líneas a continuación constituyen el análisis del resultado de la evaluación de los servicios ofrecidos a los usuarios de este Centro durante el año 2018. Dichas evaluaciones fueron aplicadas a los visitantes en el área de recepción de nuestra sede principal.

En este período fueron aplicados 318 cuestionarios de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro, distribuidos en las diferentes tandas, 111 en la matutina y 207 en la vespertina. La percepción general de los usuarios evaluadores fue de un 92.16% equivalente a 4.61 de 5 en total, o sea una valoración de “Excelente”.

Al hablar de servicios, hacemos referencia al conjunto de prestaciones en materia de información, material gastable y uso de espacios físicos, orientadas facilitar la participación del público en nuestras actividades de capacitación y/o documentación.

Como tales, incluyen las diferentes fases de dicho proceso de facilitación que va desde la entrada, física o virtual, del cliente/usuario hasta su salida, sea que haya participado o no en actividades de docencia y/o documentación. En el primer caso, además de la recepción, se debe incluir todo el recorrido que abarca su paso por Admisión y Caja y, eventualmente, por el Centro de Documentación, así como por los baños. En el segundo caso –la entrada a través del portal web institucional -, el proceso se limita al uso de la página misma, ya sea para pura información, pero también para iniciar los pasos básicos del proceso de matriculación en alguna de nuestras actividades docentes.

Aun cuando no está expresamente previsto en el formulario, a través de la sección de sugerencias y/o comentarios que el mismo contiene, se tiene la posibilidad de recabar información en torno a otras necesidades “conexas” de los que acuden al Centro, permitiéndoles expresar su inquietud sobre cualquier otro punto a mejorar.

II. Aspectos metodológicos/ficha técnica:

La información en cuestión fue recogida en la recepción mediante un cuestionario pre-codificado, contestado por 318 personas, contentivo de reactivos ordenados en función de los procesos básicos que conforman el ciclo de atención al cliente/usuario. Asimismo, las respuestas son ofrecidas mediante un código numérico correspondiente a una escala de valoración del 0 al 5, donde el primero hace referencia a las situaciones que no aplican y el último, a la condición de excelencia en el servicio. Entre ambos extremos, se intercalan los números 1, 2, 3 y 4, para las apreciaciones: “deficiente”, “regular”, “bueno” y “muy bueno”, respectivamente.

La captura informática y la producción de las tabulaciones y los cruces de variables correspondientes, fueron realizadas con la versión 25 del software: Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, SPSS; la construcción de indicadores, tanto real como porcentual, y la representación gráfica, fue mediante el módulo Excel de la versión 2016 del programa Office, de Microsoft.

III. Análisis de resultados:

Como se ha señalado en estudios anteriores llevados a cabo por este Departamento, en lo esencial, la labor de análisis consiste en una especie de “lectura interpretativa” de la data, con miras a establecer la percepción que tienen los usuarios de nuestros servicios, tomada ésta en un marco “cuantitativo”, determinado por una escala numérica de 0 a 5, como indicáramos al principio.

Como también destacáramos, seleccionamos aquellas facilidades que consideramos básicas, desde el punto de vista de que propician la participación de los demandantes en nuestras actividades académicas, tanto de tipo docentes, como investigativo-documentales. En tal sentido, como advirtiéramos, seguimos la secuencia de pasos que deben dar los interesados para tomar parte en las mismas, conforme al flujo operacional que se debe seguir en una entidad educativa, tal como lo refleja el instrumento aplicado.

Comenzamos, por tanto, por la recepción, para luego proseguir con los demás procesos: Admisión, Caja y Centro de Documentación; este último, para los casos atinentes. De igual manera, se capturó la percepción de los usuarios en relación al portal institucional o página web, así como la higiene general del centro. Finalmente, a través de una pregunta abierta,

se les brindó oportunidad de realizar sugerencias y/o comentarios, los cuales también son analizados acá.

Consolidando los seis (6) renglones o componentes seleccionados, tenemos que la valoración global de los servicios del Centro, por parte de los usuarios, está en 4.61 sobre 5 o, lo que es lo mismo, 92.16 sobre 100. La participación respectiva de las áreas evaluadas fue: Recepción, con un 92.59% (4.63); Admisión, 92.97% (4.65), siendo esta el componente de mayor valoración del año; Caja obtuvo 92.10% (4.60); el Centro de Documentación, 91.63% (4.58); la Página Web, 89.57% (4.48) y la Higiene General del Centro fue ponderada en un 92.13% (4.61). En general, la evaluación ha logrado el grado de excelencia.

Conforme a lo dicho, presentamos los resultados de manera resumida e ilustrada, mediante el cuadro y gráficos siguientes:

Cuadro Núm. 1
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS POR COMPONENTES, AÑO 2018

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	318	4.63	92.59
II- ADMISIÓN	318	4.65	92.97
III- CAJA	318	4.60	92.10
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	318	4.58	91.63
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	318	4.48	89.57
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	318	4.61	92.13
Indicador Global		4.61	92.16

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

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

Gráfico Núm. 1

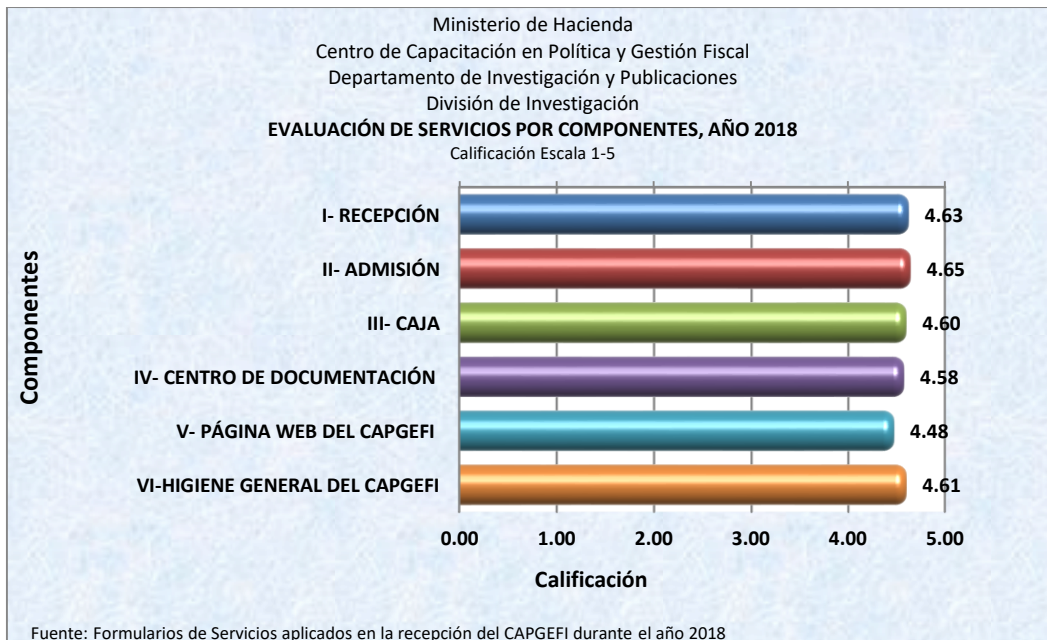


Gráfico Núm. 2



En un resumen más descriptivo, se muestra a través de los cuadros de la página siguiente, la valoración según la tanda de aplicación, y la evolución mensual y trimestral de dicha percepción. A su vez, dicha evolución se ilustra a partir de los gráficos de barra mostrados en las páginas subsiguientes.

3.1. Resultados por tanda y lugar de aplicación:

Cuadro Núm. 2

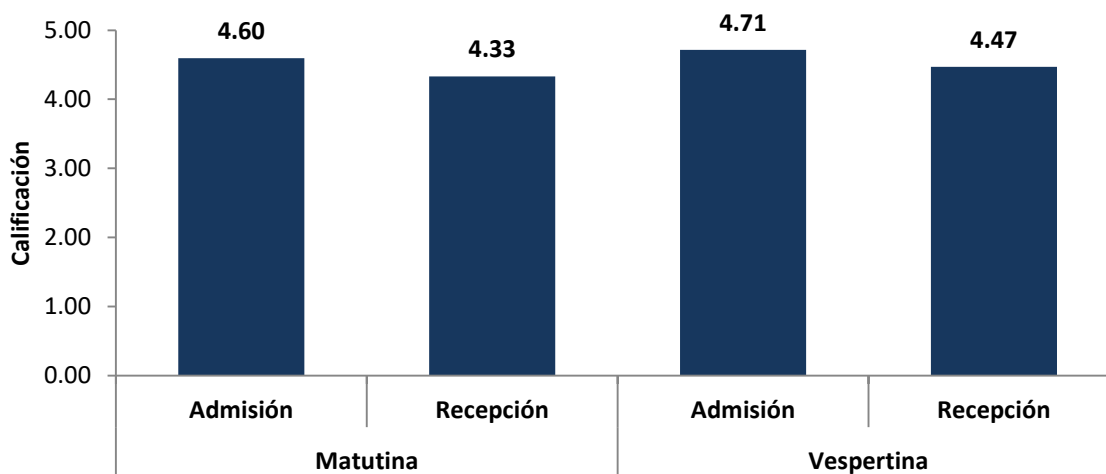
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SEGÚN TANDA, AÑO 2018				
Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisión	66	4.60	91.93
	Recepción	45	4.33	86.66
Vespertina	Admisión	178	4.71	94.27
	Recepción	29	4.47	89.35
Total general		318	4.61	92.16

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

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

Gráfico Núm. 3

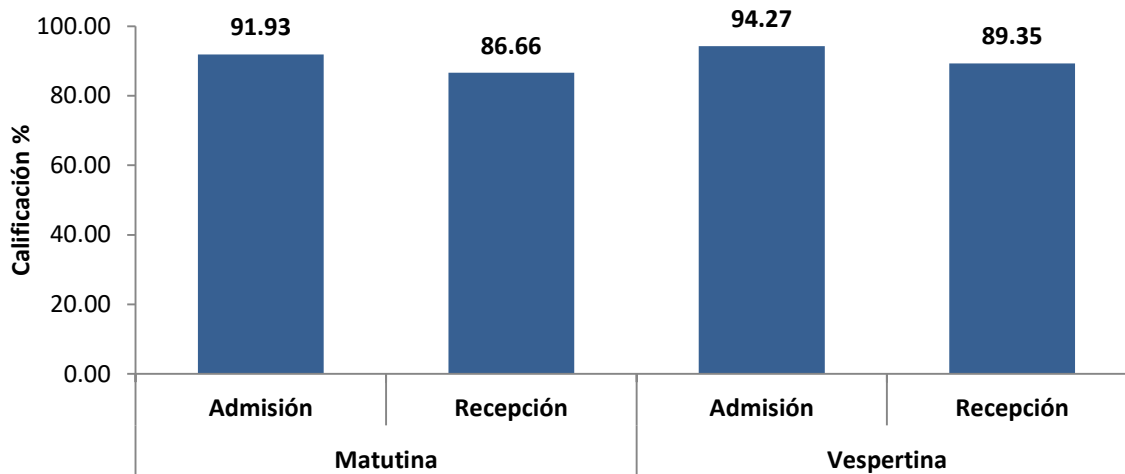
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SEGÚN TANDA, AÑO 2018
(Calificación Escala 1-5)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Gráfico Núm. 4

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, AÑO 2018
(Calificación % Escala 1-100)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

3.1.1. Admisión: Tanda matutina

Cuadro Núm. 3

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN EL ÁREA DE ADMISIÓN, TANDA MATUTINA, 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	66	4.55	90.99
II- ADMISIÓN	66	4.61	92.22
III- CAJA	66	4.50	89.90
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	66	4.63	92.59
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	66	4.64	92.90
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	66	4.70	93.91
Indicador Global		4.60	91.93

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

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

Gráfico Núm. 5

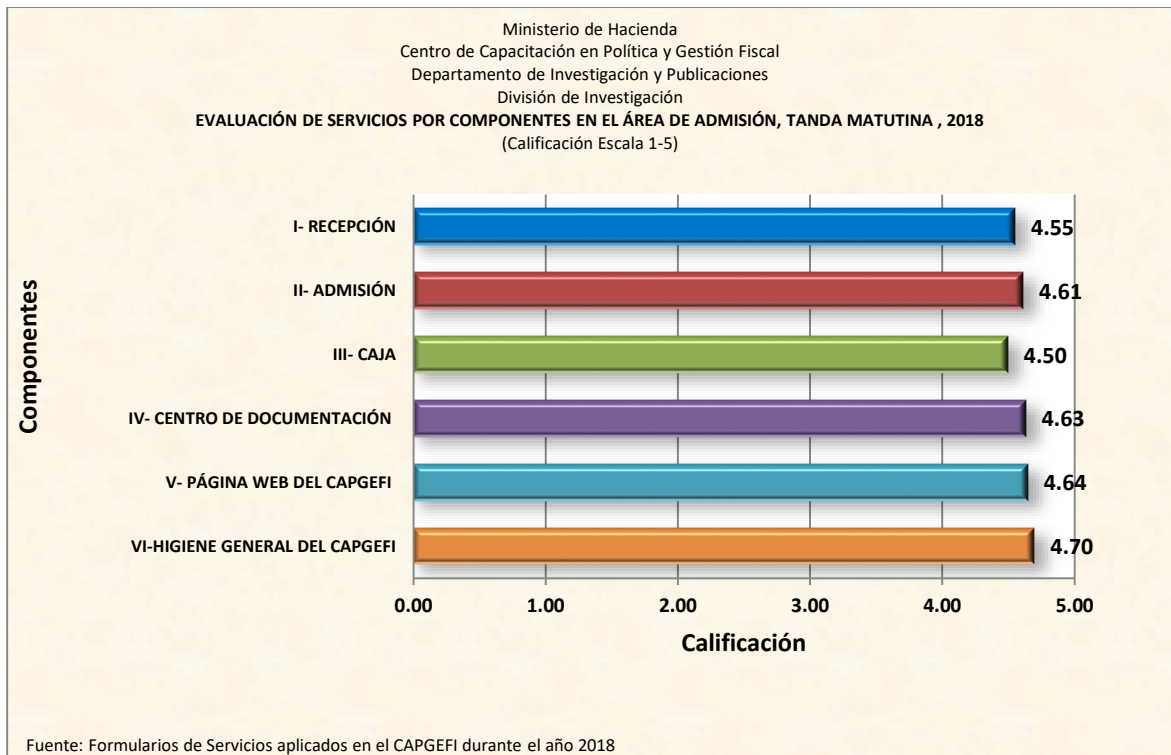
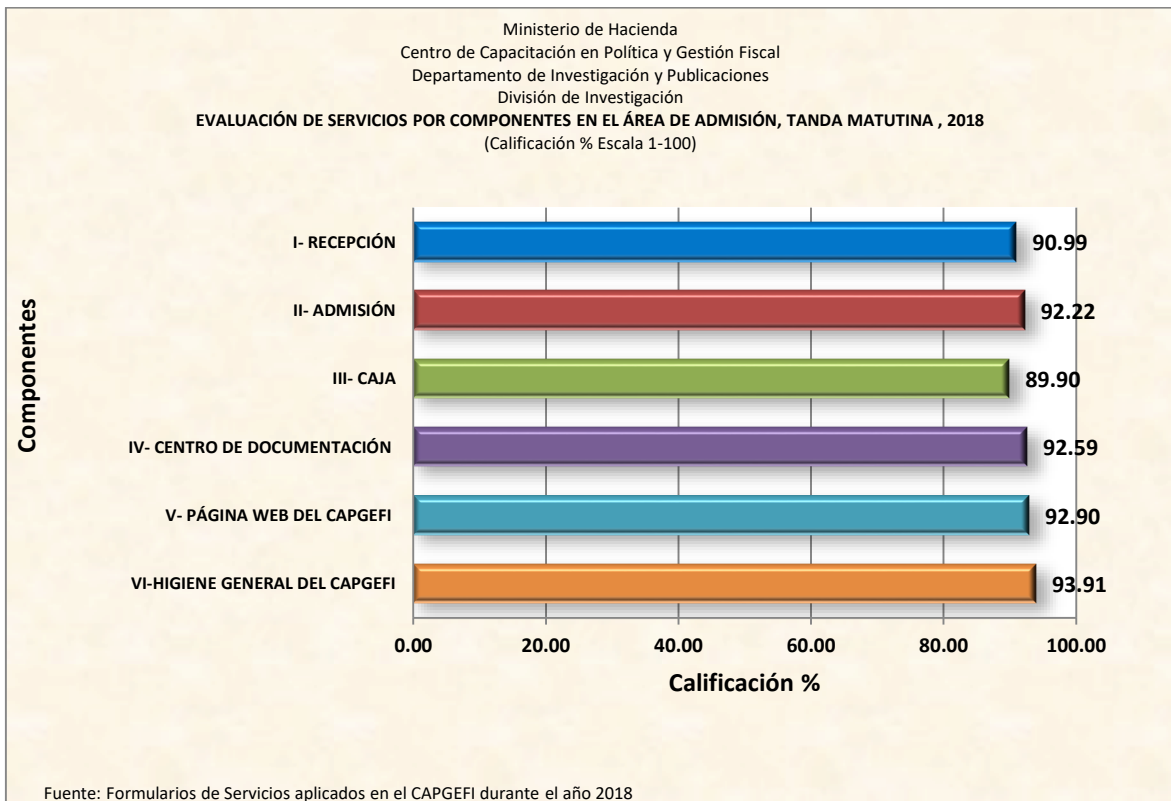


Gráfico Núm. 6



3.1.2. Recepción: Tanda matutina

Cuadro Núm. 4

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS POR COMPONENTES EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA, 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	45	4.42	88.35
II- ADMISIÓN	45	4.17	83.48
III- CAJA	45	4.30	86.06
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	45	4.23	84.56
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	45	4.34	86.78
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	45	4.53	90.70
Indicador Global		4.33	86.66

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

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

Gráfico Núm. 7

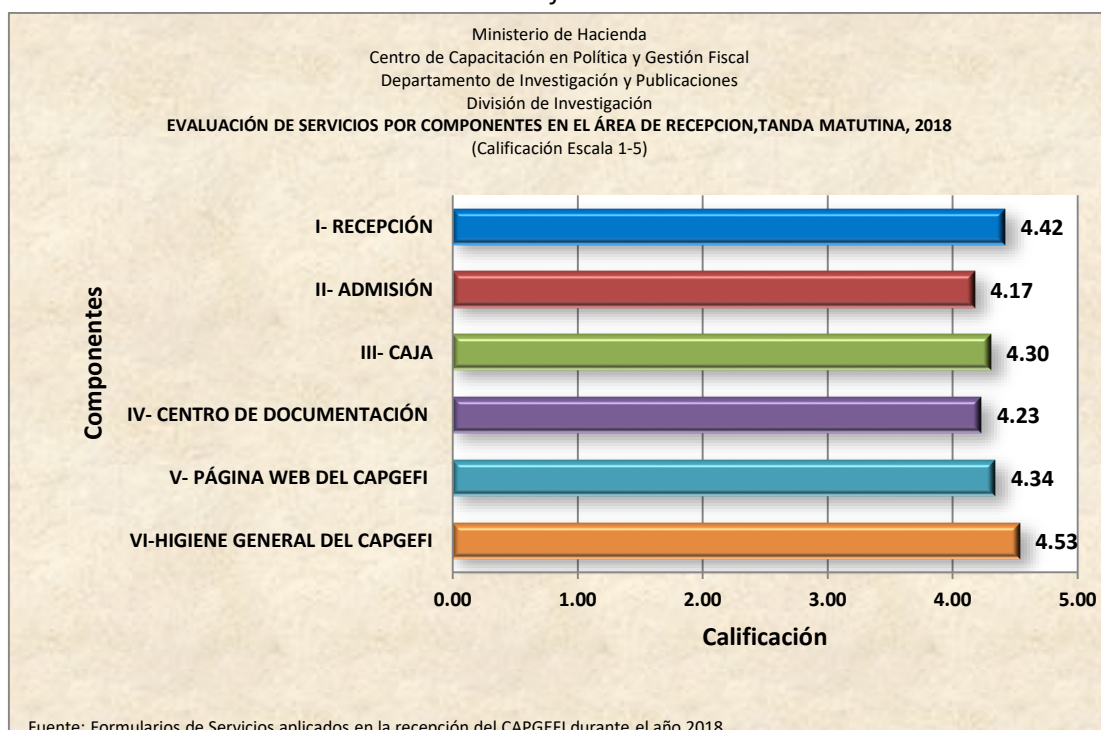
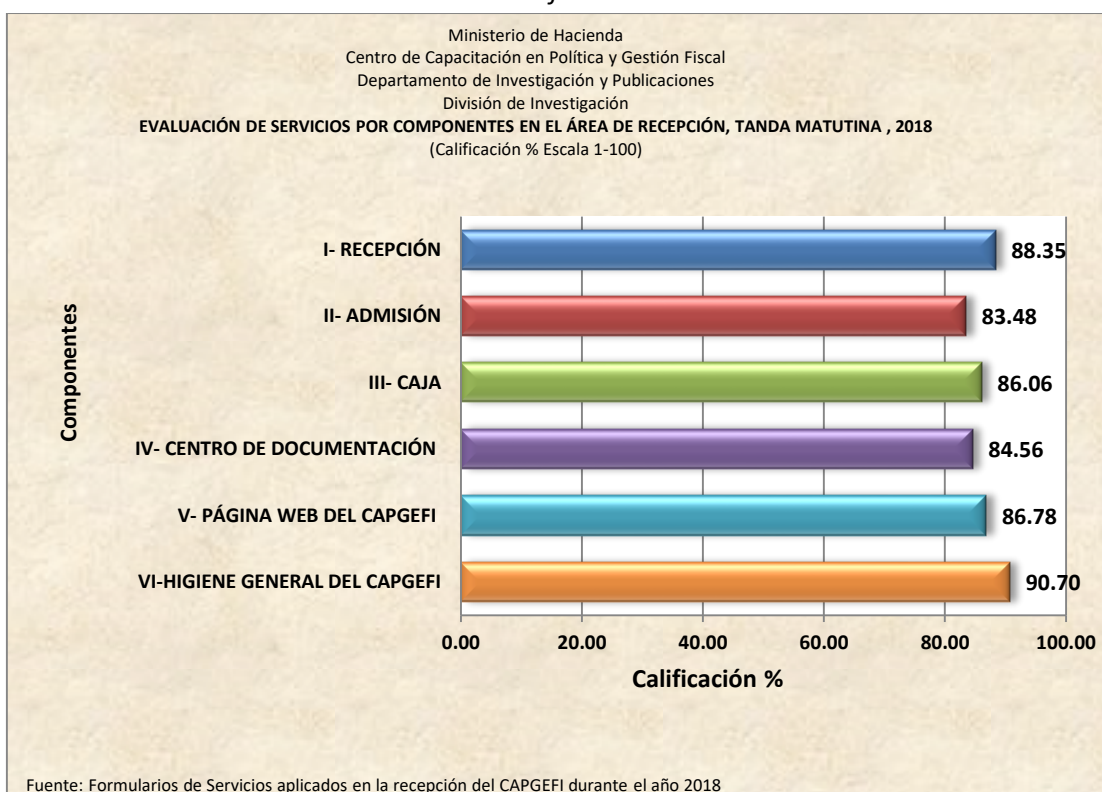


Gráfico Núm. 8



3.1.3. Admisión de participantes: Tanda vespertina

Cuadro Núm. 5

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 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	178	4.75	94.92
II- ADMISIÓN	178	4.77	95.48
III- CAJA	178	4.69	93.81
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	178	4.65	93.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	178	4.52	90.40
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	178	4.67	93.38
Indicador Global		4.71	94.27

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

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

Gráfico Núm. 9

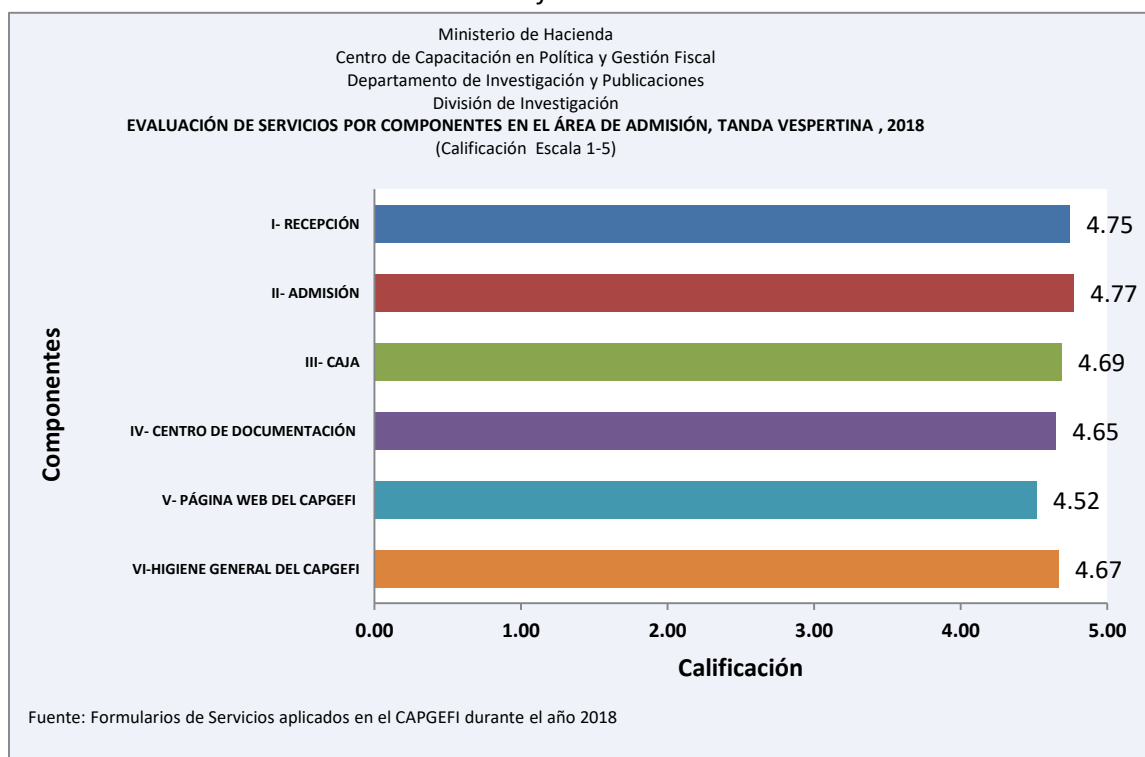
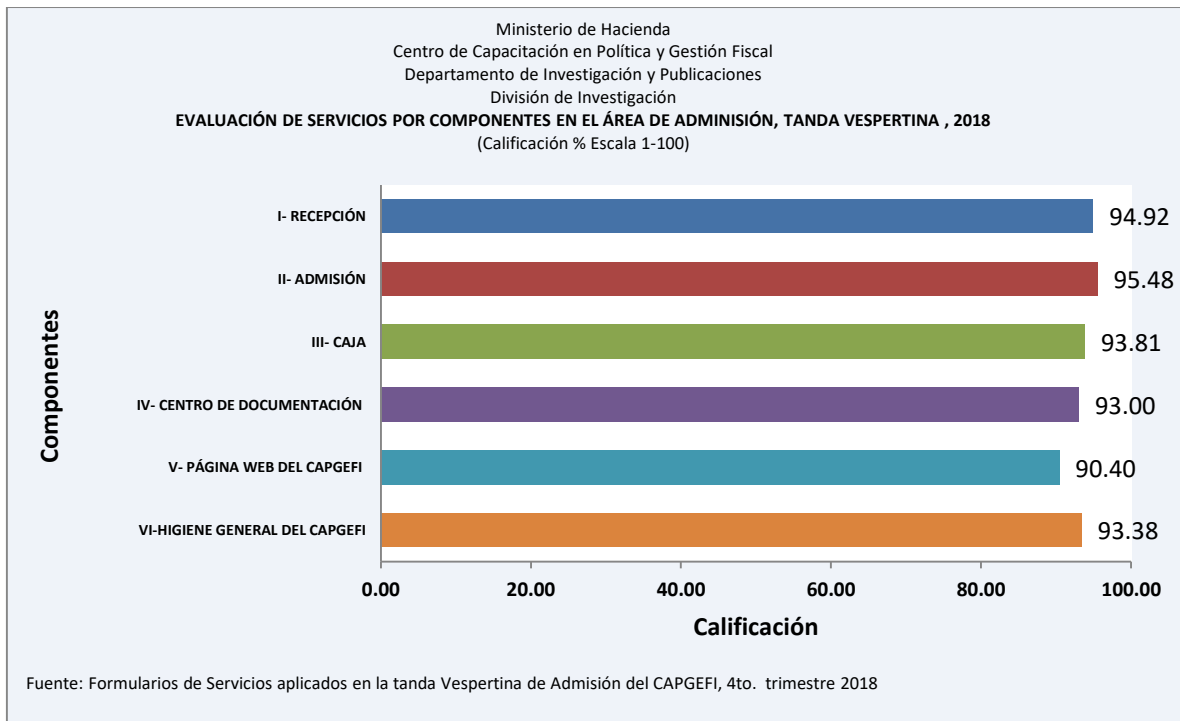


Gráfico Núm. 10



3.1.4. Recepción: Tanda vespertina

Cuadro Núm. 6

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA 2018			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total de Usuarios	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	29	4.50	89.91
II- ADMISIÓN	29	4.48	89.62
III- CAJA	29	4.64	92.73
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	29	4.52	90.40
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	29	4.31	86.27
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	29	4.42	88.33
Indicador Global		4.47	89.35

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

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

Gráfico Núm. 11

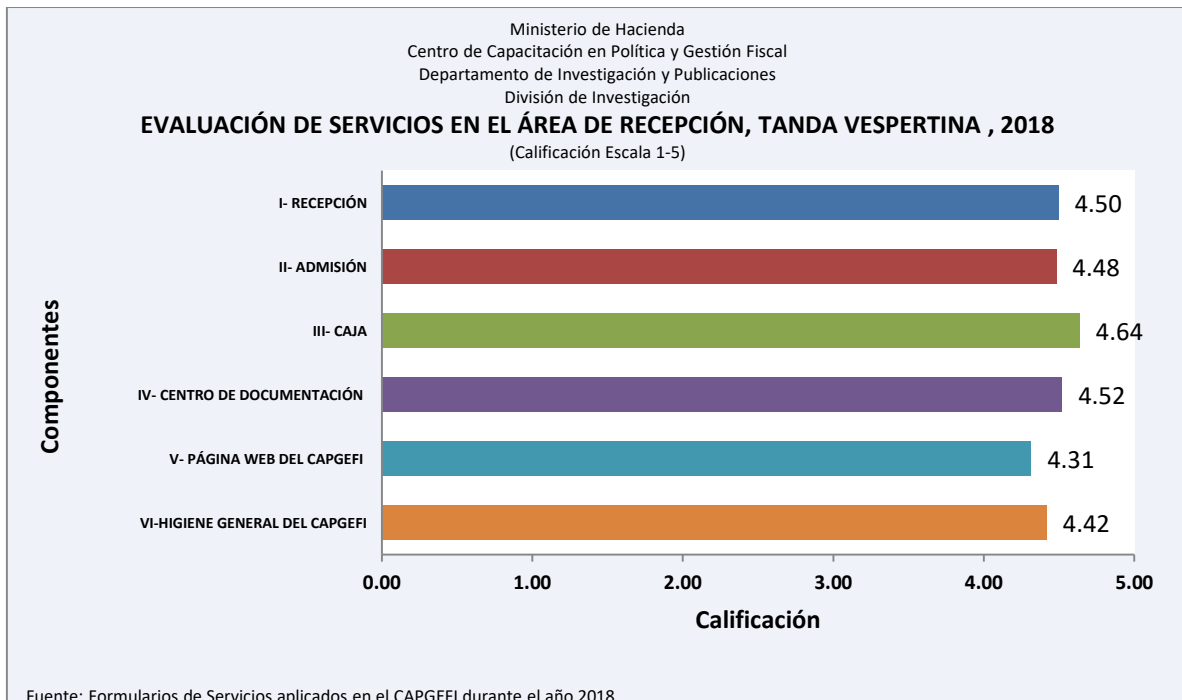
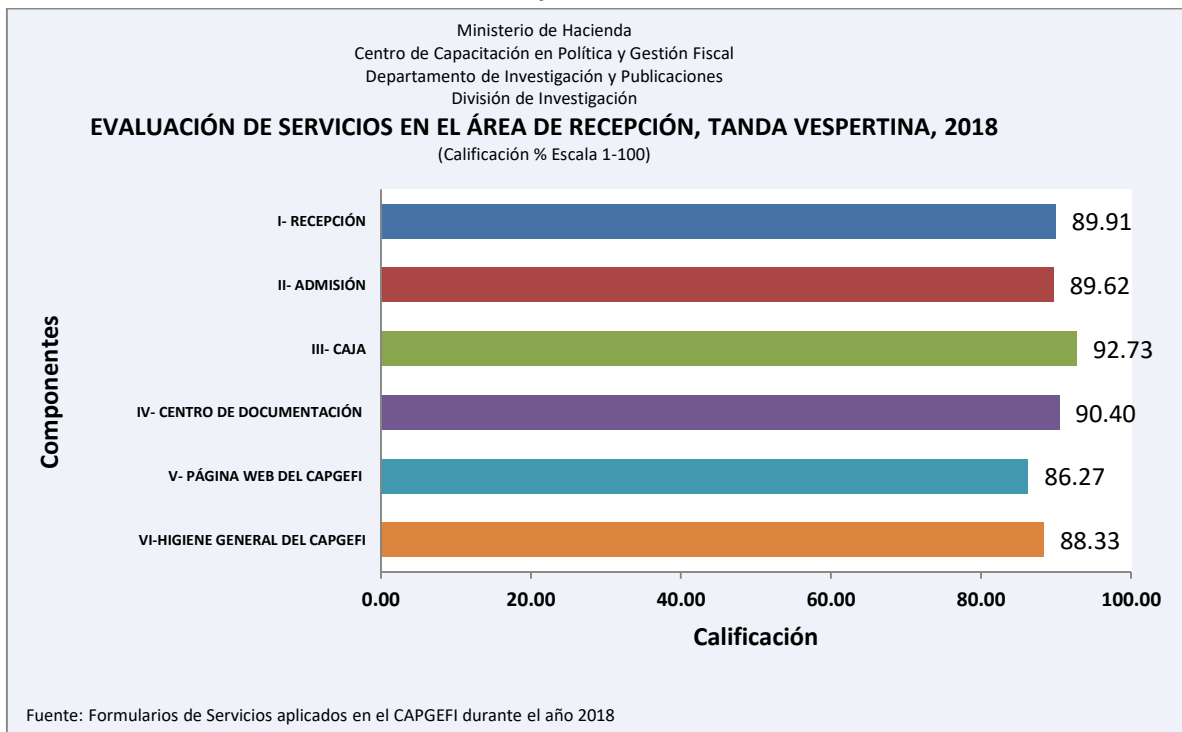


Gráfico Núm. 12



3.2. Resultados según periodo:

Cuadro Núm. 7

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS POR PERIODO, AÑO 2018			
Periodo	Total de Usuarios	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Enero	0	0.00	0.00
Febrero	0	0.00	0.00
Marzo	6	4.71	94.20
1er. Trimestre	6	4.71	94.25
Abril	86	4.60	91.95
Mayo	12	4.76	95.18
Junio	8	4.25	84.91
2do. Trimestre	106	4.59	91.78
Julio	60	4.60	91.91
Agosto	69	4.57	91.47
Septiembre	40	4.72	94.34
3er. Trimestre	169	4.62	92.35
Octubre	20	4.49	89.72
Noviembre	17	4.77	95.41
Diciembre	0	0.00	0.00
4to. Trimestre	37	4.60	92.02
Año 2018	318	4.61	92.16

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

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

Gráfico Núm. 13

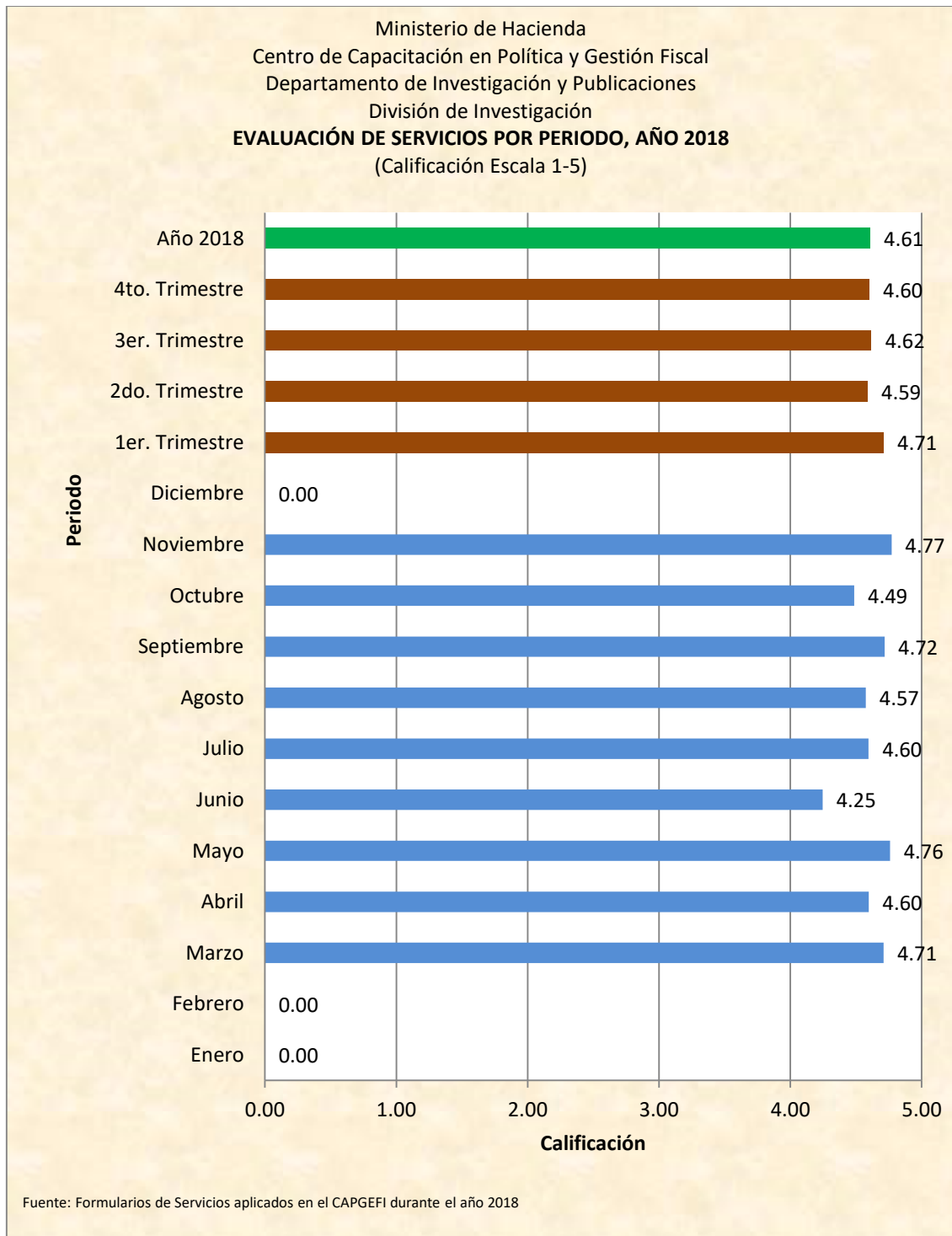
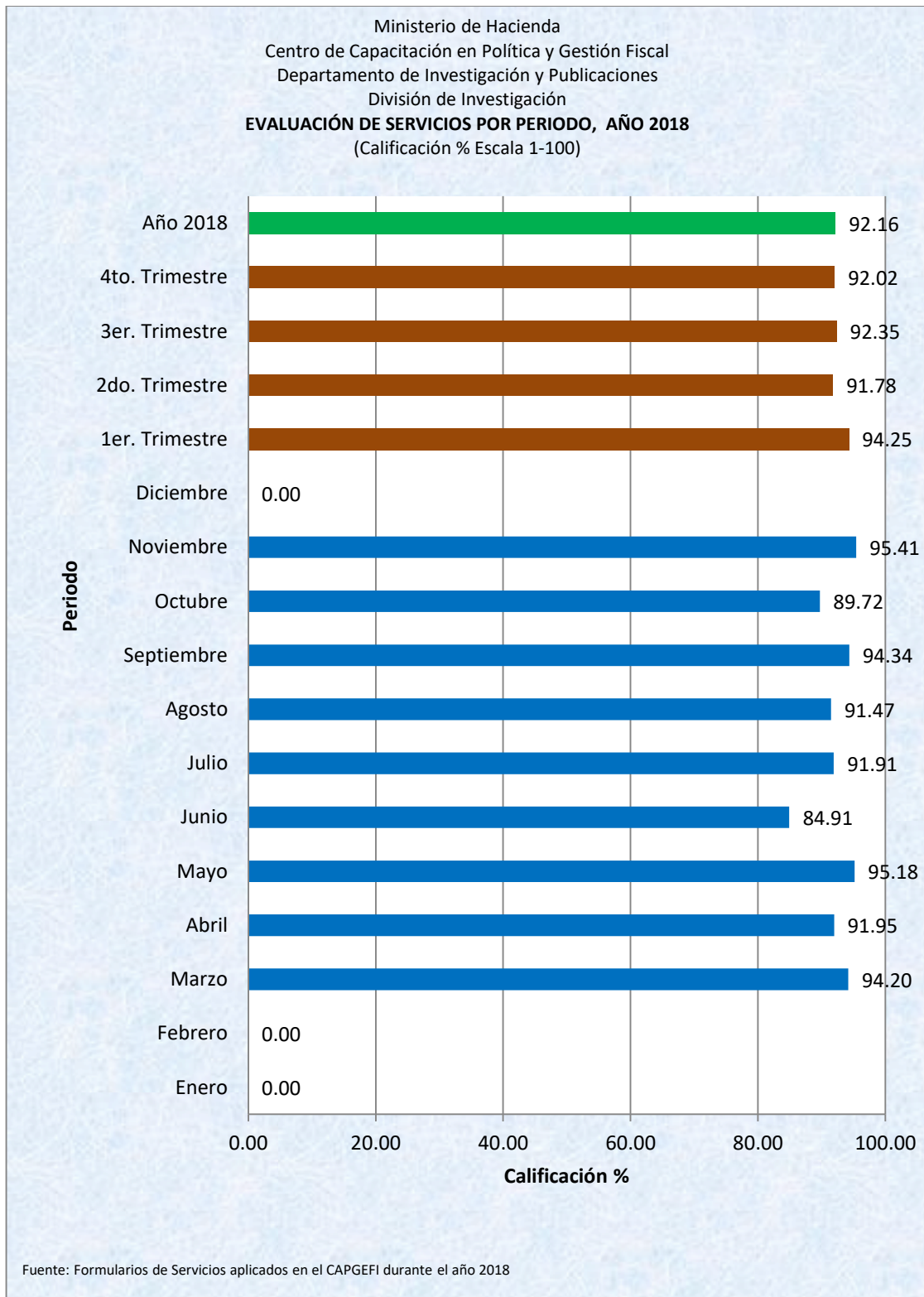


Gráfico Núm. 14



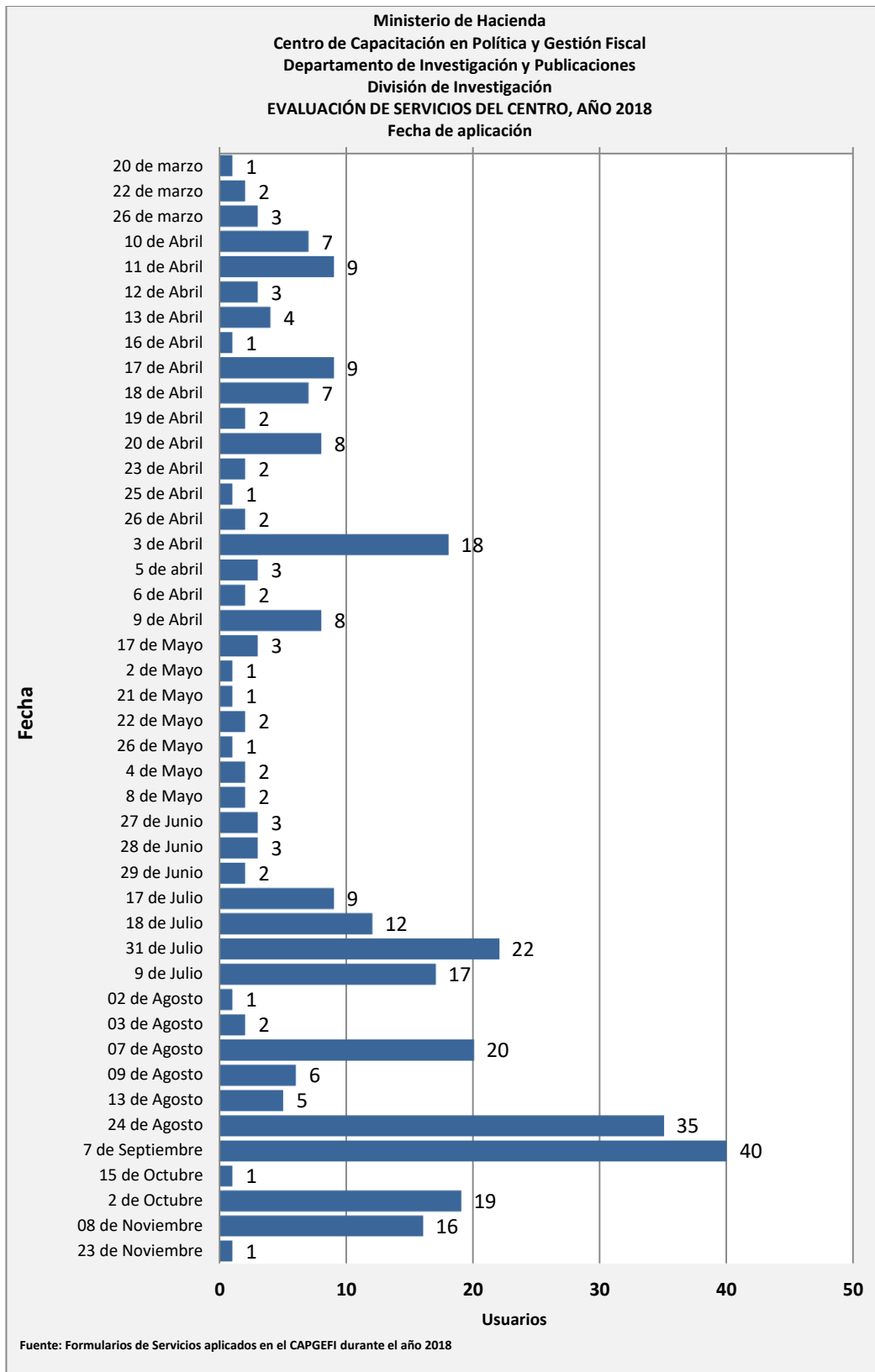
Como parte de la metodología, es importante la fecha de registro. En el cuadro y gráfico siguiente, se presenta de manera detallada, la fecha (día y mes) de aplicación de los formularios de evaluación, así como la cantidad de usuarios correspondientes y el porcentaje que representan.

Cuadro Núm. 8

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO, AÑO 2018 Fecha de aplicación					
Fecha	Usuarios	Porcentaje	Fecha	Usuarios	Porcentaje
20 de marzo	1	0.31	22 de Mayo	2	0.63
22 de marzo	2	0.63	26 de Mayo	1	0.31
26 de marzo	3	0.94	4 de Mayo	2	0.63
10 de Abril	7	2.20	8 de Mayo	2	0.63
11 de Abril	9	2.83	27 de Junio	3	0.94
12 de Abril	3	0.94	28 de Junio	3	0.94
13 de Abril	4	1.26	29 de Junio	2	0.63
16 de Abril	1	0.31	17 de Julio	9	2.83
17 de Abril	9	2.83	18 de Julio	12	3.77
18 de Abril	7	2.20	31 de Julio	22	6.92
19 de Abril	2	0.63	9 de Julio	17	5.35
20 de Abril	8	2.52	02 de Agosto	1	0.31
23 de Abril	2	0.63	03 de Agosto	2	0.63
25 de Abril	1	0.31	07 de Agosto	20	6.29
26 de Abril	2	0.63	09 de Agosto	6	1.89
3 de Abril	18	5.66	13 de Agosto	5	1.57
5 de abril	3	0.94	24 de Agosto	35	11.01
6 de Abril	2	0.63	7 de Septiembre	40	12.58
9 de Abril	8	2.52	15 de Octubre	1	0.31
17 de Mayo	3	0.94	2 de Octubre	19	5.97
2 de Mayo	1	0.31	08 de Noviembre	16	5.03
21 de Mayo	1	0.31	23 de Noviembre	1	0.31
Total				318	100.00

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Gráfico Núm. 15



Otro aspecto de este reporte, es conocer los servicios que motivaron a nuestros usuarios hacer la visita a nuestras instalaciones. En el cuadro y gráfico siguiente, se presenta la composición de los servicios solicitados, mostrando la cantidad de usuarios correspondientes y el porcentaje que representan.

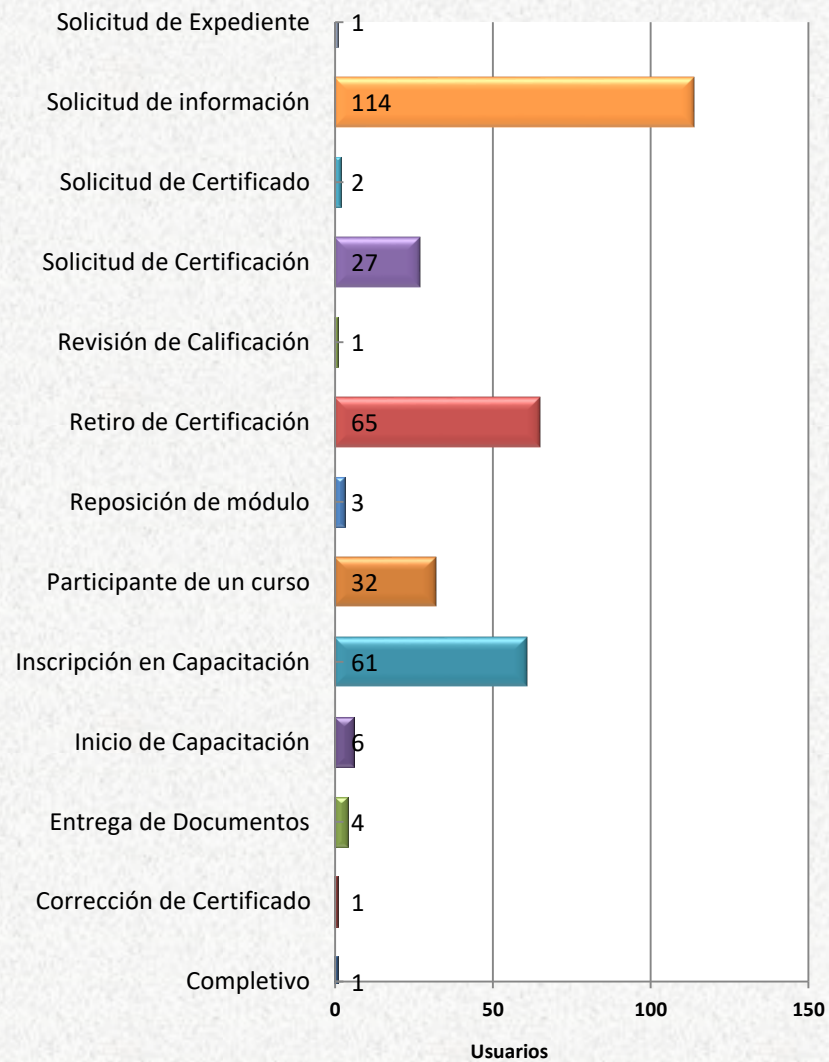
Cuadro Núm. 9

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO, AÑO 2018 Servicio Solicitado		
Servicio Solicitado	Total de Usuarios	Porcentaje
Completivo	1	0.31
Corrección de Certificado	1	0.31
Entrega de Documentos	4	1.26
Inicio de Capacitación	6	1.89
Inscripción en Capacitación	61	19.18
Participante de un curso	32	10.06
Reposición de módulo	3	0.94
Retiro de Certificación	65	20.44
Revisión de Calificación	1	0.31
Solicitud de Certificación	27	8.49
Solicitud de Certificado	2	0.63
Solicitud de información	114	35.85
Solicitud de Expediente	1	0.31
Total	318	100.00

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Gráfico Núm. 16

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO, AÑO 2018
Servicio Solicitado



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

3.3. Evaluación Global de los Servicios del Centro

La elaboración de estos estudios se inscribe en un esfuerzo de mejoría de la calidad de los servicios que se brinda al público. En esa dirección, partiendo de una visión “macro”, de inicio, propendemos a identificar posibles puntos que requieren especial atención.

En esta oportunidad, los señalamientos con menor apreciación, los cuales tomamos en cuenta para proponer como aspectos a mejorar, fueron: en **Recepción**, disponer de información escrita; en **Admisión**, disponibilidad de formularios; en **Caja**, disponibilidad de papelería; en el **Centro de Documentación**, estado físico del mobiliario; a nivel de la **Página WEB**, pertinencia/utilidad; y en lo atinente a la **Higiene General del CAPGEFI**, la condición de los baños. Las informaciones respectivas se muestran a seguidas.

Cuadro Núm. 10
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, AÑO 2018

Área/Proceso		Total de 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	33	285	318	4.64	92.70	4.63	92.59
	Disponibilidad Información Escrita	52	266	318	4.52	90.38		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	51	267	318	4.60	91.99		
	Corrección/Cordialidad en el trato	40	278	318	4.76	95.18		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	24	294	318	4.67	93.47	4.65	92.97
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	24	294	318	4.64	92.72		
	Disponibilidad de Formularios	33	285	318	4.62	92.49		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	34	284	318	4.61	92.25		
	Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	46	272	318	4.70	93.97		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	109	209	318	4.60	91.96	4.60	92.10
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	122	196	318	4.61	92.24		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	191	127	318	4.59	91.81	4.58	91.63
	Orientación al Usuario	196	122	318	4.69	93.77		
	Estado Físico del Mobiliario	196	122	318	4.59	91.80		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	204	114	318	4.45	88.95		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	145	173	318	4.59	91.79	4.48	89.57
	Pertinencia/Utilidad	146	172	318	4.45	88.95		
	Actualidad de las Informaciones	147	171	318	4.40	87.95		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	154	164	318	4.54	90.85	4.61	92.13
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	134	184	318	4.66	93.26		
Total General de respuestas		2,081	4,279	6,360	4.61		92.16	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

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

Cuadro Núm. 11
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO POR SUBCOMPONENTES, AÑO 2018

Área/Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	33	10.4%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.9%	15	4.7%	65	20.4%	202	63.5%	33	285	318	4.64	92.70	4.63	92.59
	Disponibilidad Información Escrita	51	16.0%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.6%	27	8.5%	68	21.4%	169	53.1%	52	266	318	4.52	90.38		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	50	15.7%	1	0.3%	0	0.0%	3	0.9%	13	4.1%	72	22.6%	179	56.3%	51	267	318	4.60	91.99		
	Corrección/Cordialidad en el trato	40	12.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.6%	9	2.8%	43	13.5%	224	70.4%	40	278	318	4.76	95.18		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	20	6.3%	4	1.3%	0	0.0%	2	0.6%	15	4.7%	60	18.9%	217	68.2%	24	294	318	4.67	93.47	4.65	92.97
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	21	6.6%	3	0.9%	0	0.0%	1	0.3%	20	6.3%	64	20.1%	209	65.7%	24	294	318	4.64	92.72		
	Disponibilidad de Formularios	30	9.4%	3	0.9%	1	0.3%	5	1.6%	14	4.4%	60	18.9%	205	64.5%	33	285	318	4.62	92.49		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	30	9.4%	4	1.3%	0	0.0%	3	0.9%	17	5.3%	67	21.1%	197	61.9%	34	284	318	4.61	92.25		
	Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	41	12.9%	5	1.6%	0	0.0%	2	0.6%	11	3.5%	54	17.0%	205	64.5%	46	272	318	4.70	93.97		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	103	32.4%	6	1.9%	0	0.0%	3	0.9%	12	3.8%	51	16.0%	143	45.0%	109	209	318	4.60	91.96	4.60	92.10
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	115	36.2%	7	2.2%	0	0.0%	3	0.9%	20	6.3%	27	8.5%	146	45.9%	122	196	318	4.61	92.24		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	180	56.6%	11	3.5%	1	0.3%	1	0.3%	9	2.8%	27	8.5%	89	28.0%	191	127	318	4.59	91.81	4.58	91.63
	Orientación al Usuario	185	58.2%	11	3.5%	0	0.0%	1	0.3%	5	1.6%	25	7.9%	91	28.6%	196	122	318	4.69	93.77		
	Estado Físico del Mobiliario	185	58.2%	11	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	11	3.5%	28	8.8%	83	26.1%	196	122	318	4.59	91.80		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	193	60.7%	11	3.5%	0	0.0%	2	0.6%	14	4.4%	29	9.1%	69	21.7%	204	114	318	4.45	88.95		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	138	43.4%	7	2.2%	0	0.0%	3	0.9%	9	2.8%	44	13.8%	117	36.8%	145	173	318	4.59	91.79	4.48	89.57
	Pertinencia/Utilidad	140	44.0%	6	1.9%	0	0.0%	5	1.6%	12	3.8%	56	17.6%	99	31.1%	146	172	318	4.45	88.95		
	Actualidad de las Informaciones	139	43.7%	8	2.5%	2	0.6%	3	0.9%	21	6.6%	44	13.8%	101	31.8%	147	171	318	4.40	87.95		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	148	46.5%	6	1.9%	1	0.3%	3	0.9%	9	2.8%	44	13.8%	107	33.6%	154	164	318	4.54	90.85	4.61	92.13
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	128	40.3%	6	1.9%	0	0.0%	2	0.6%	9	2.8%	38	11.9%	135	42.5%	134	184	318	4.66	93.26		
Total General de respuestas		1,970	31%	111	2%	5	0%	49	1%	272	4%	966	15%	2,987	47%	2,081	4,279	6,360	4.61		92.16	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Después de verlo desde una perspectiva global, se estila proceder al análisis de cada aspecto evaluado, de forma particular. Por lógica, seguiremos la secuencia del flujo operacional de la institución, tal como se refleja en el instrumento de levantamiento. Las informaciones respectivas se muestran a seguidas.

3.3.1. Recepción

El primer componente a analizar es el conjunto de atenciones y facilidades que suelen ofrecerse a nivel de la recepción, del umbral; una vez se franquea la entrada. Es allí donde se ofrece orientación tanto al usuario potencial de la capacitación o del Centro de Documentación, como la persona que viene satisfacer la elemental necesidad de conocer la oferta académica o las disponibilidades en materia de aulas, laboratorios o libros y materiales de consulta que posee la institución.

La valoración de este aspecto fue de 4.63 sobre 5, o su equivalente, 92.59 sobre 100. La misma es el indicador promedio de los cuatro aspectos o subcomponentes considerados: Rapidez en la atención, 4.64 (92.70); Disponibilidad de información escrita, 4.52 (90.38); Legibilidad/comprendibilidad de la misma, 4.60 (91.99) y Corrección y/o cordialidad en el trato, 4.76 (95.18), como se muestra en el cuadro y gráficos subsiguientes:

Cuadro Núm. 12

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN RECEPCIÓN POR SUBCOMPONENTES, AÑO 2018																						
Área/ Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	33	10.4%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.9%	15	4.7%	65	20.4%	202	63.5%	33	285	318	4.64	92.70	4.63	92.59
	Disponibilidad Información Escrita	51	16.0%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.6%	27	8.5%	68	21.4%	169	53.1%	52	266	318	4.52	90.38		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	50	15.7%	1	0.3%	0	0.0%	3	0.9%	13	4.1%	72	22.6%	179	56.3%	51	267	318	4.60	91.99		
	Corrección/Cordialidad en el trato	40	12.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.6%	9	2.8%	43	13.5%	224	70.4%	40	278	318	4.76	95.18		
Total de respuestas		174	13.7%	2	0.2%	0	0.0%	10	0.8%	64	5.0%	248	19.5%	774	60.8%	176	1,096	1,272	4.63	92.59		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Gráfico Núm. 17

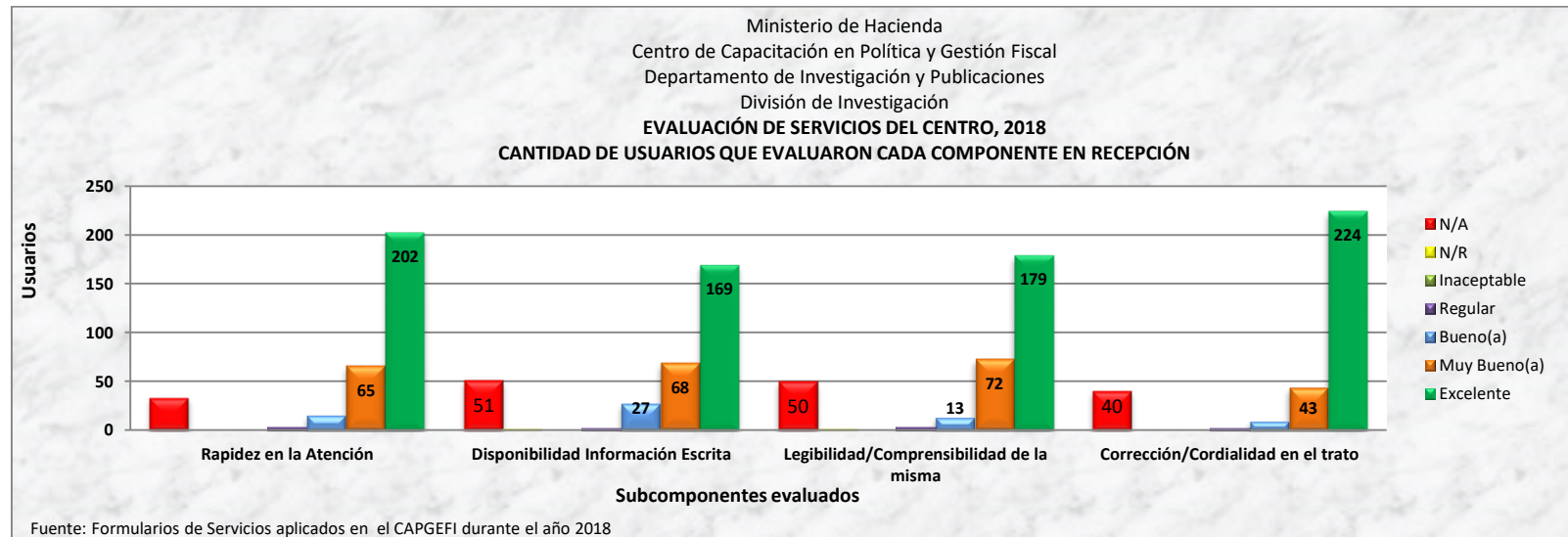


Gráfico Núm. 18

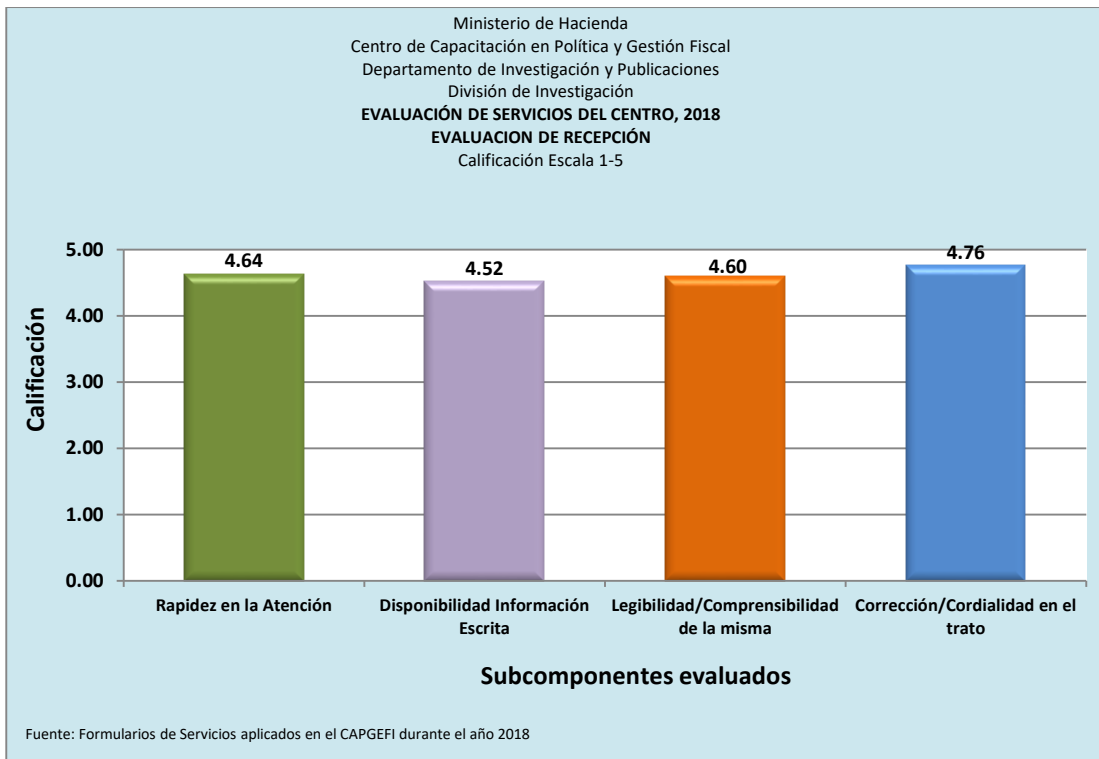
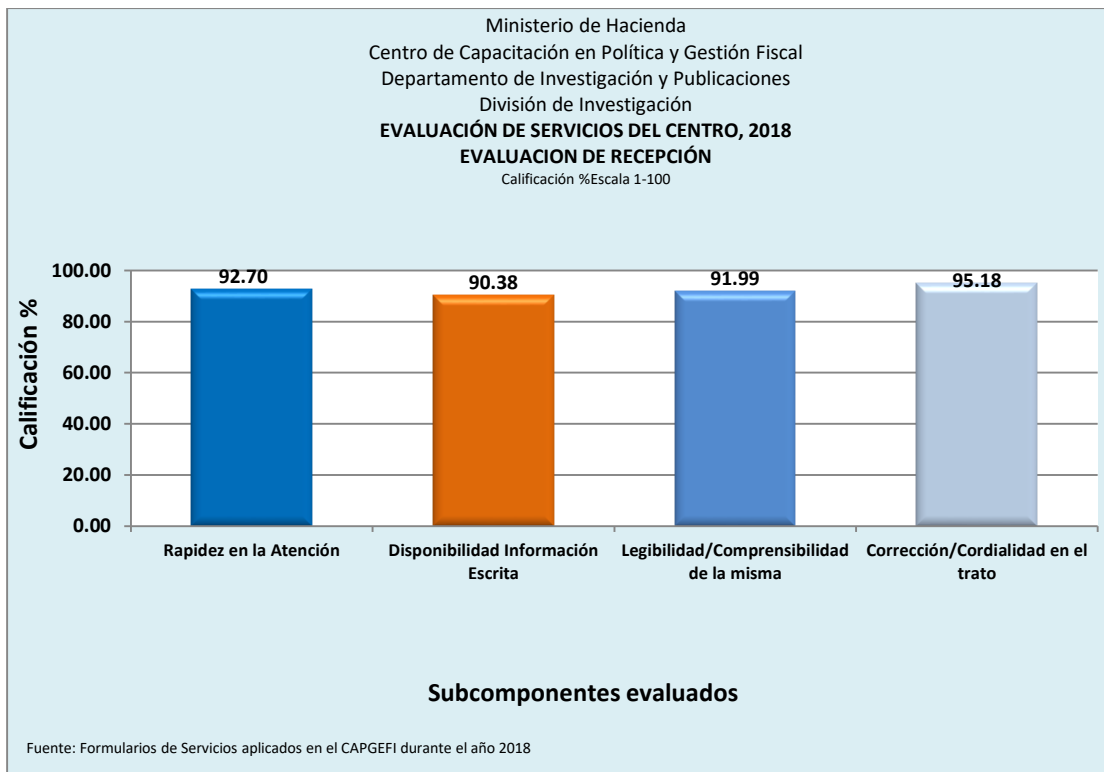


Gráfico Núm. 19



3.3.2. Admisión

El segundo aspecto de la cadena de atención lo es el área de Admisión. La misma abarca un conjunto de servicios al cliente que van desde ratificación y/o ampliación de la información preliminar ofrecida, como su orientación a lo largo del proceso hasta su registro y pago.

La información levantada indica que la valoración global de dicha etapa por los encuestados fue de 4.65 sobre 5, equivalente a 92.97 sobre 100. La misma es el promedio de la calificación otorgada a los cinco subcomponentes en que fue desagregada la variable, cuyas puntuaciones respectivas fueron: Accesibilidad al informante, 4.67 (93.47); Rapidez en la atención, 4.64 (92.72); Disponibilidad de formularios, 4.62 (91.49); Legibilidad/comprendibilidad de éstos, 4.61 (92.25); Facilidades para el llenado de los mismos, 4.70 (93.97), tal como se muestra en el cuadro y gráficos respectivos.

Cuadro Núm. 13

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN ADMISIÓN POR SUBCOMPONENTES, AÑO 2018																						
Área/ Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificació n Escala 1-5	Calificació n % Escala 1-100		
Componente s	Subcomponentes	Cant .	%	Cant .	%	Cant .	%	Cant .	%	Cant .	%	Cant .	%	Cant.	%	Sin respuest a	Con respuest a	Aplicad o			Calificació n Escala 1-5	Calificació n % Escala 1-100
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	20	6.3%	4	1.3%	0	0.0%	2	0.6%	15	4.7%	60	18.9%	217	68.2%	24	294	318	4.67	93.47	4.65	92.97
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	21	6.6%	3	0.9%	0	0.0%	1	0.3%	20	6.3%	64	20.1%	209	65.7%	24	294	318	4.64	92.72		
	Disponibilidad de Formularios	30	9.4%	3	0.9%	1	0.3%	5	1.6%	14	4.4%	60	18.9%	205	64.5%	33	285	318	4.62	92.49		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	30	9.4%	4	1.3%	0	0.0%	3	0.9%	17	5.3%	67	21.1%	197	61.9%	34	284	318	4.61	92.25		
	Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	41	12.9%	5	1.6%	0	0.0%	2	0.6%	11	3.5%	54	17.0%	205	64.5%	46	272	318	4.70	93.97		
Total de respuestas		142	8.9%	19	1.2%	1	0.1%	13	0.8%	77	4.8%	305	19.2%	1,033	65.0%	161	1,429	1,590	4.65	92.97		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Gráfico Núm. 20

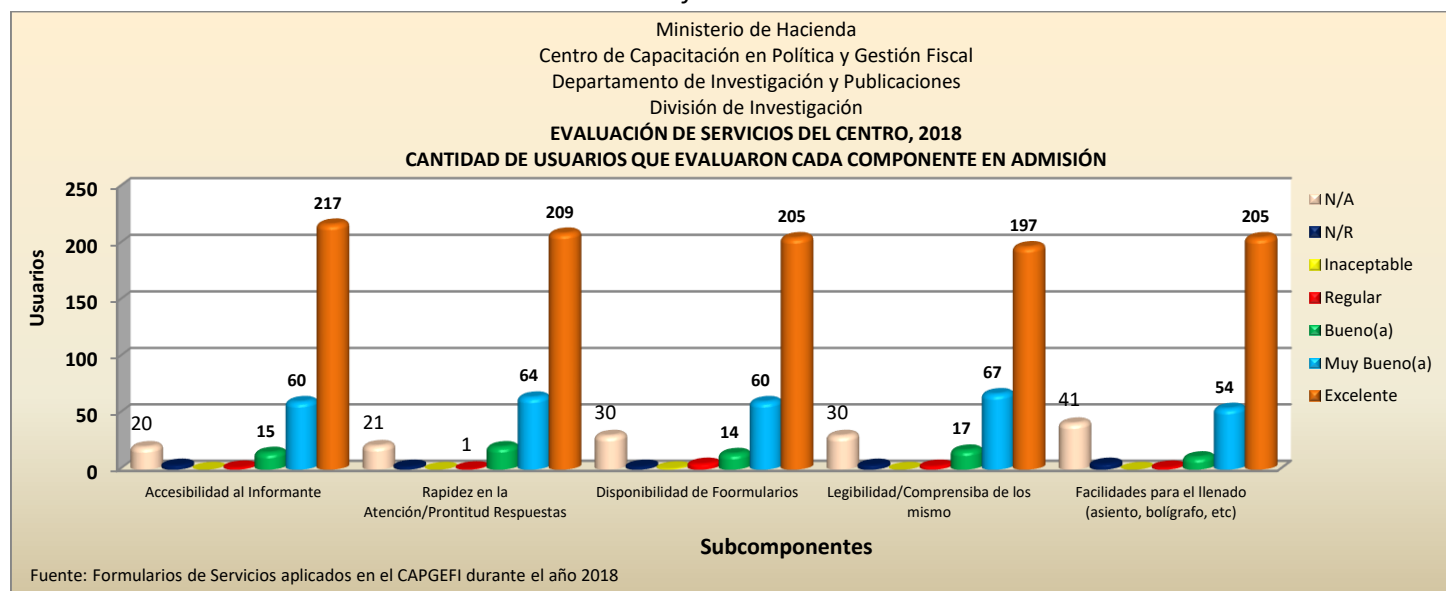


Gráfico Núm. 21

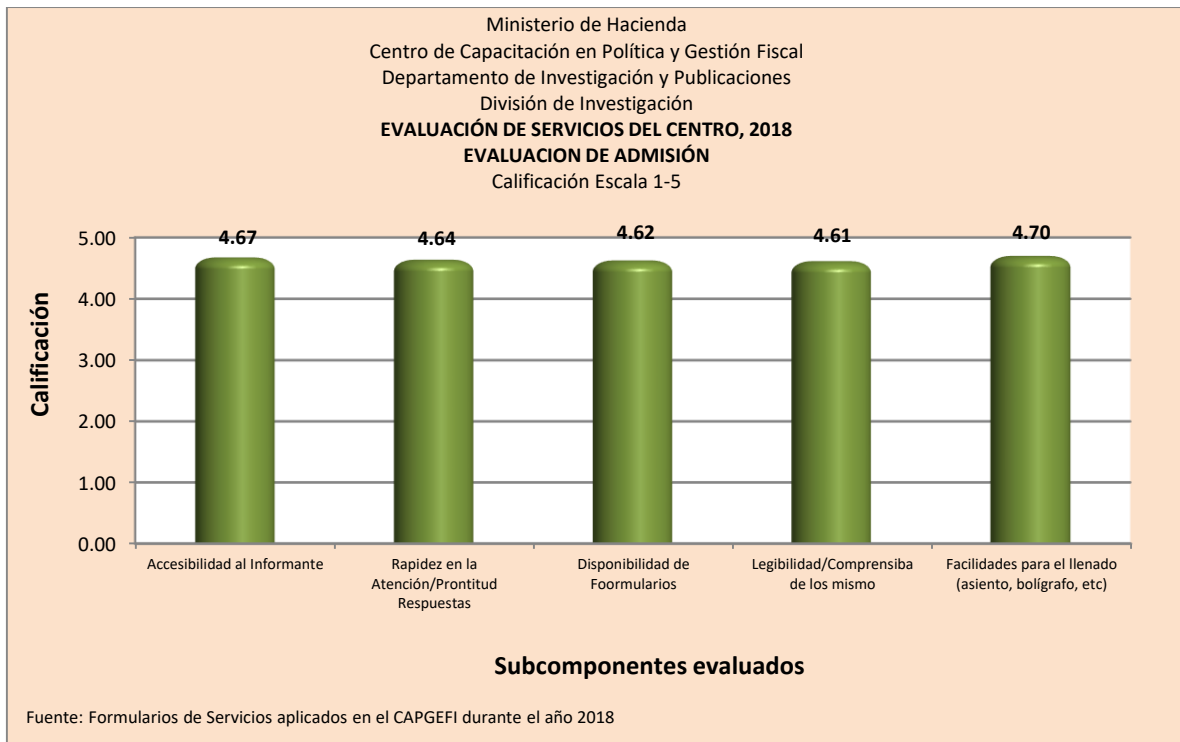
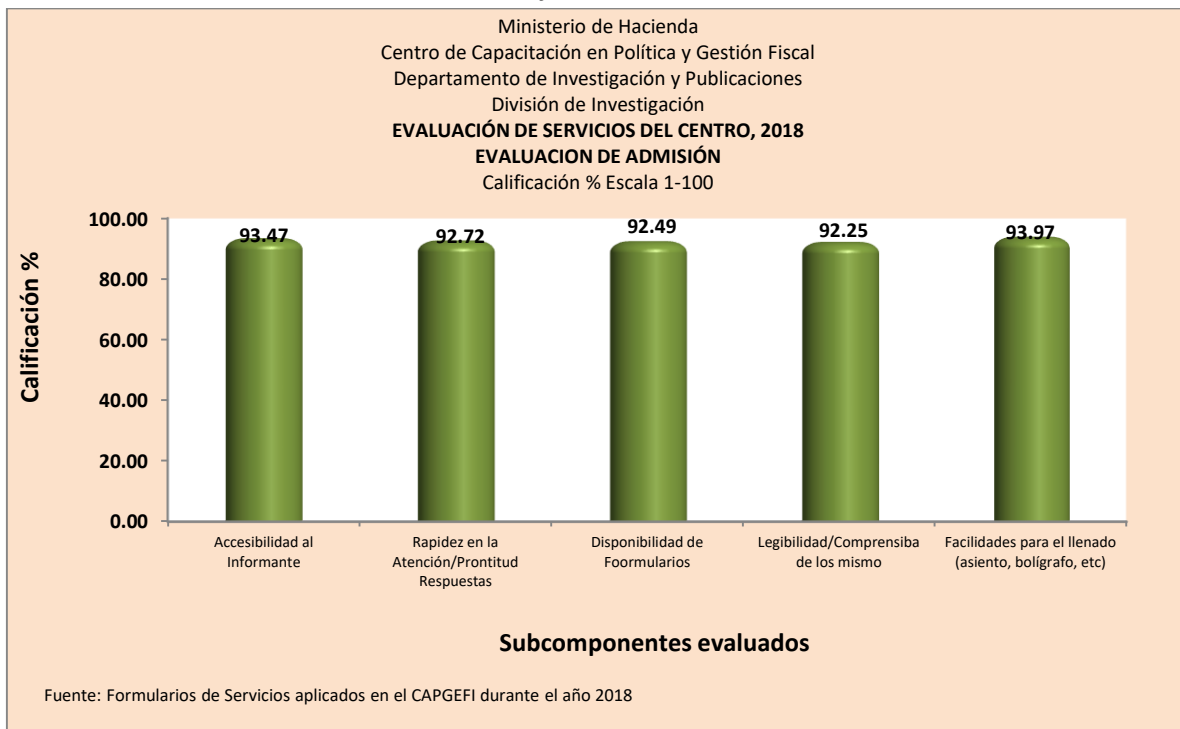


Gráfico Núm. 22



3.3.3. Caja

El tercer elemento lo es la caja, el momento del pago. Su valuación general fue 4.60, equivalente a 92.10 sobre 100. Dicho puntaje es la media aritmética de los subcomponentes siguientes: Rapidez en la atención, 4.60 (91.81); Disponibilidad de papelería (Recibo), 4.61 (92.24). Dichos resultados, igualmente, se ilustran mediante el cuadro y gráficos subsiguientes:

Cuadro Núm. 14

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN CAJA POR SUBCOMPONENTES, AÑO 2018																						
Área/ Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación n % Escala 1-5	Calificación n % Escala 1-100	Calificación n % Escala 1-5	Calificación n % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
III- CAJA	Rapidez en la Atención	103	32.4%	6	1.9%	0	0.0%	3	0.9%	12	3.8%	51	16.0%	143	45.0%	109	209	318	4.60	91.96	4.60	92.10
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	115	36.2%	7	2.2%	0	0.0%	3	0.9%	20	6.3%	27	8.5%	146	45.9%	122	196	318	4.61	92.24		
Total de respuestas		218	34.3%	13	2.0%	0	0.0%	6	0.9%	32	5.0%	78	12.3%	289	45.4%	231	405	636	4.60	92.10		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Gráfico Núm. 23

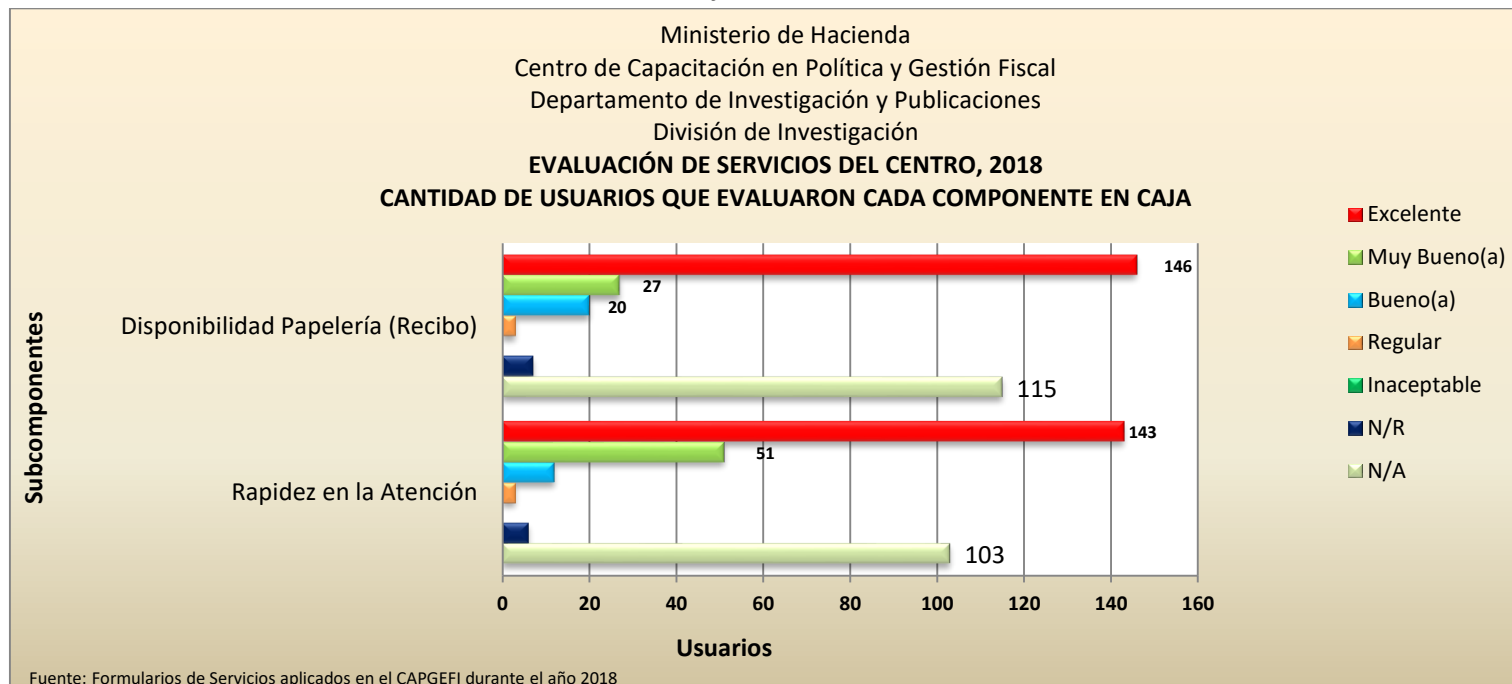


Gráfico Núm. 24

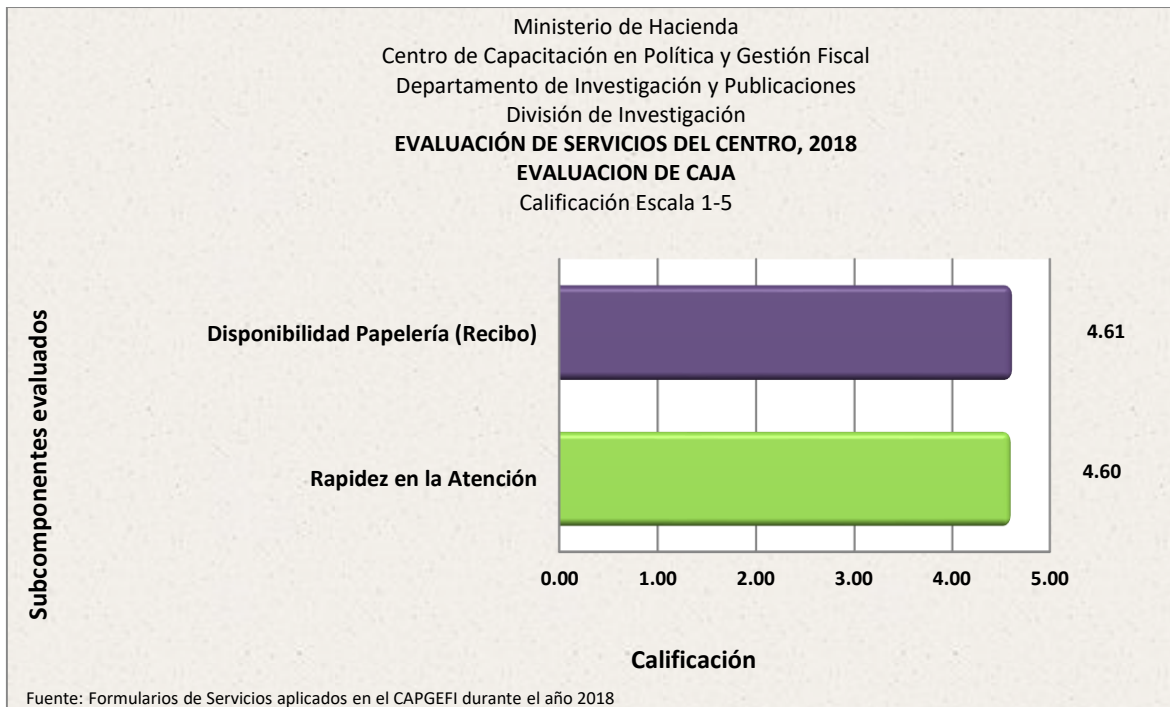
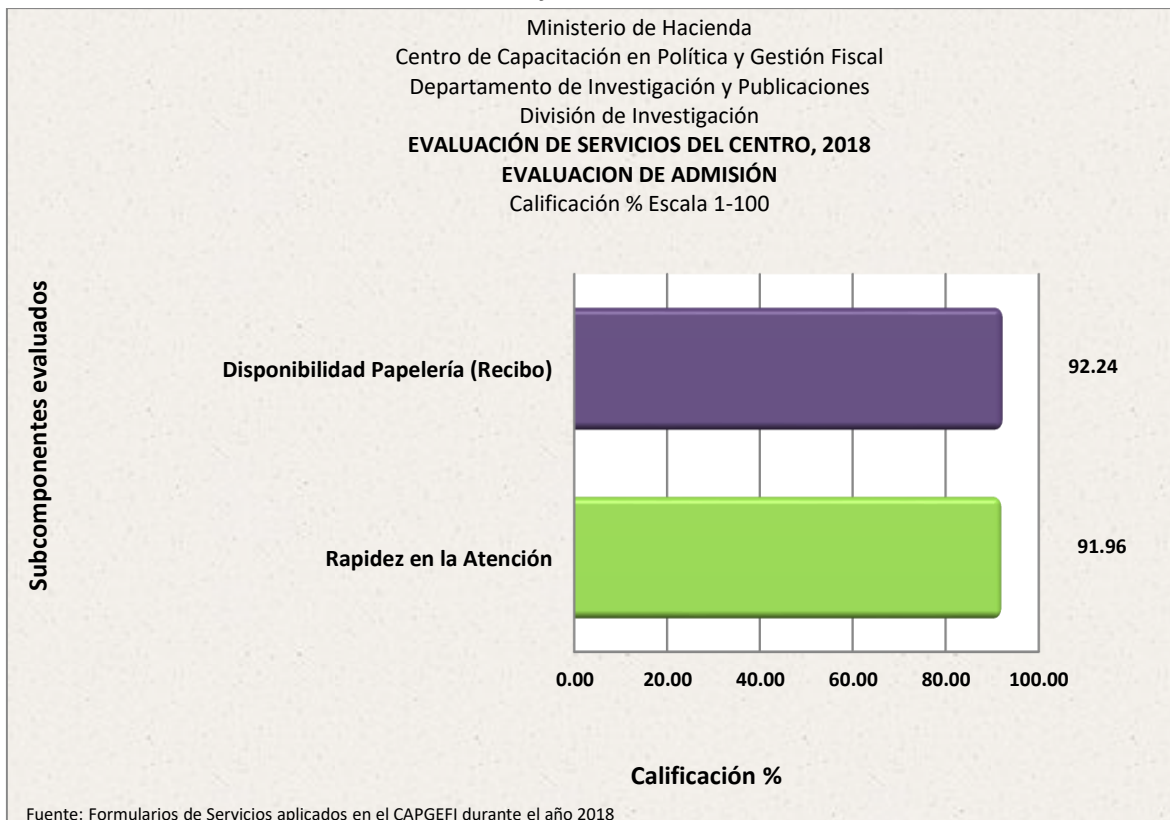


Gráfico Núm. 25



3.3.4. Centro de Documentación

Un cuarto elemento lo constituye el Centro de Documentación. En este caso sólo cuentan para dicha evaluación aquellos que efectivamente lo visitaron, tal como se indica en el cuestionario.

La valoración global de dicho aspecto fue de 4.58, equivalente a 91.63 sobre 100. La misma es el promedio de cuatro dimensiones o subcomponentes: Accesibilidad al mismo, 4.59 (91.81); Orientación al usuario, 4.69 (93.77); Estado físico del mobiliario, 4.59 (91.80) y Servicios de apoyo (Catálogo, Fotocopias), 4.45 (88.95).

Dicha información se encuentra compendiada en el cuadro mostrado a seguidas. A su vez, se ilustra mediante los gráficos subsiguientes:

Cuadro Núm. 15

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN POR SUBCOMPONENTES, AÑO 2018																						
Área/ Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuest a	Con respuest a	Aplicad o				
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	180	56.6%	11	3.5%	1	0.3%	1	0.3%	9	2.8%	27	8.5%	89	28.0%	191	127	318	4.59	91.81	4.58	91.63
	Orientación al Usuario	185	58.2%	11	3.5%	0	0.0%	1	0.3%	5	1.6%	25	7.9%	91	28.6%	196	122	318	4.69	93.77		
	Estado Físico del Mobiliario	185	58.2%	11	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	11	3.5%	28	8.8%	83	26.1%	196	122	318	4.59	91.80		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	193	60.7%	11	3.5%	0	0.0%	2	0.6%	14	4.4%	29	9.1%	69	21.7%	204	114	318	4.45	88.95		
Total de respuestas		743	58.4%	44	3.5%	1	0.1%	4	0.3%	39	3.1%	109	8.6%	332	26.1%	787	485	1,272	4.58	91.63		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Gráfico Núm. 26

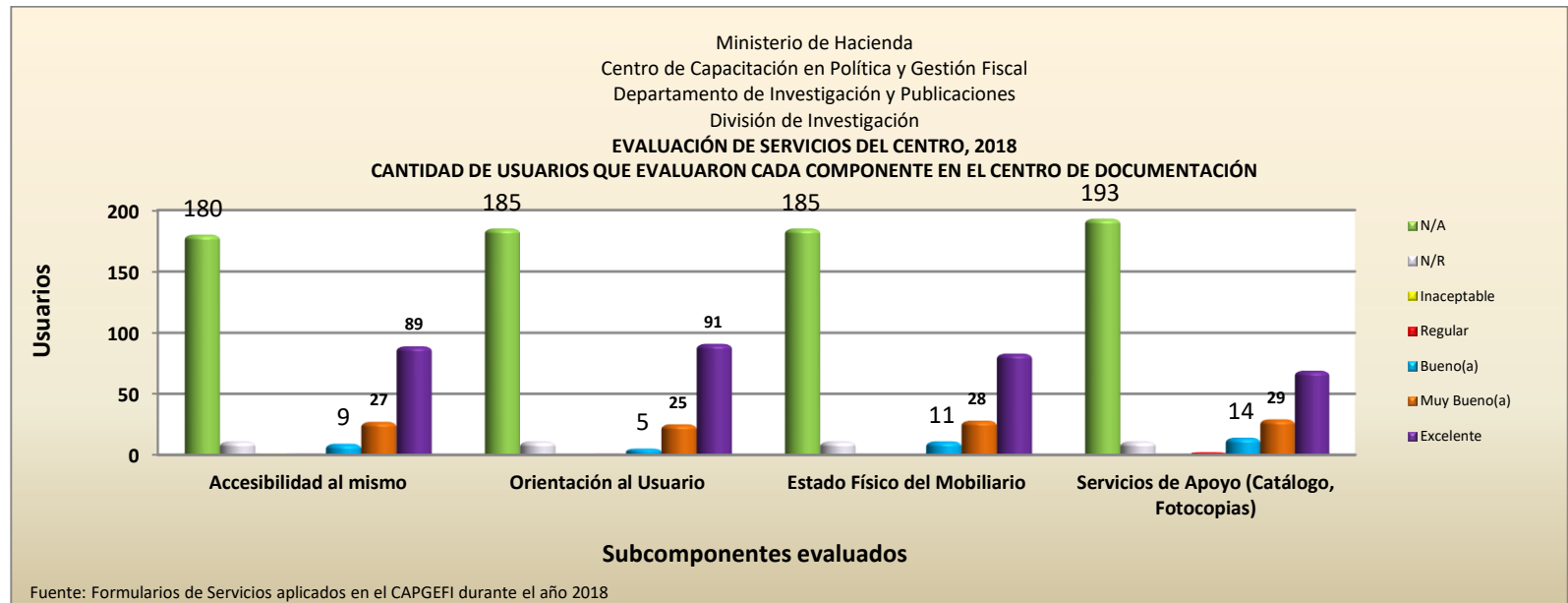


Gráfico Núm. 27

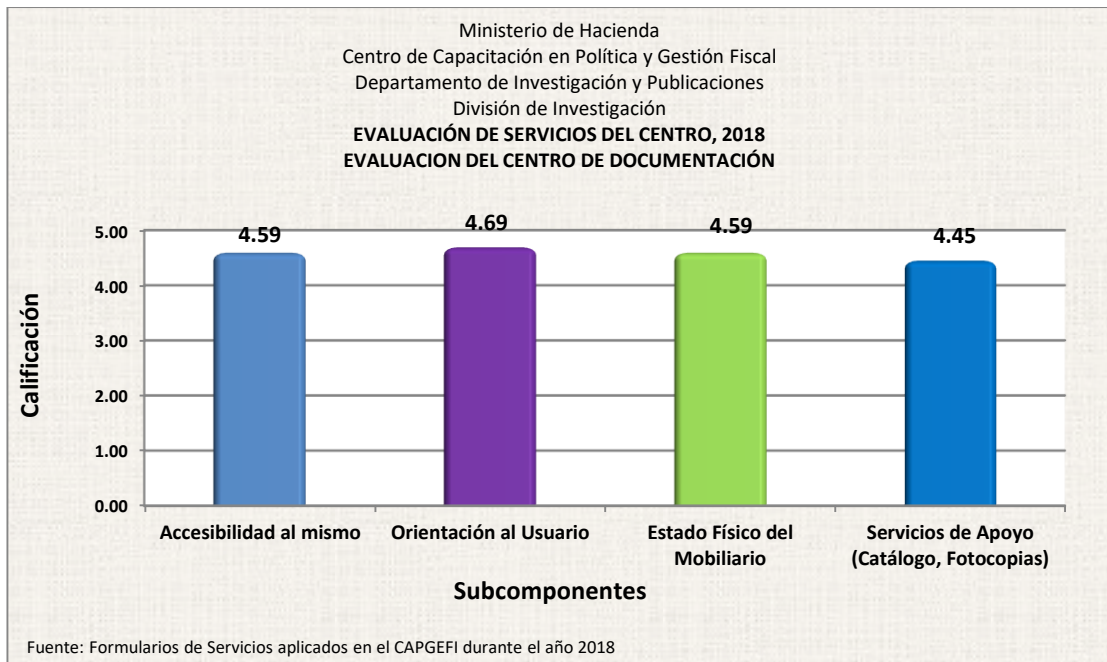
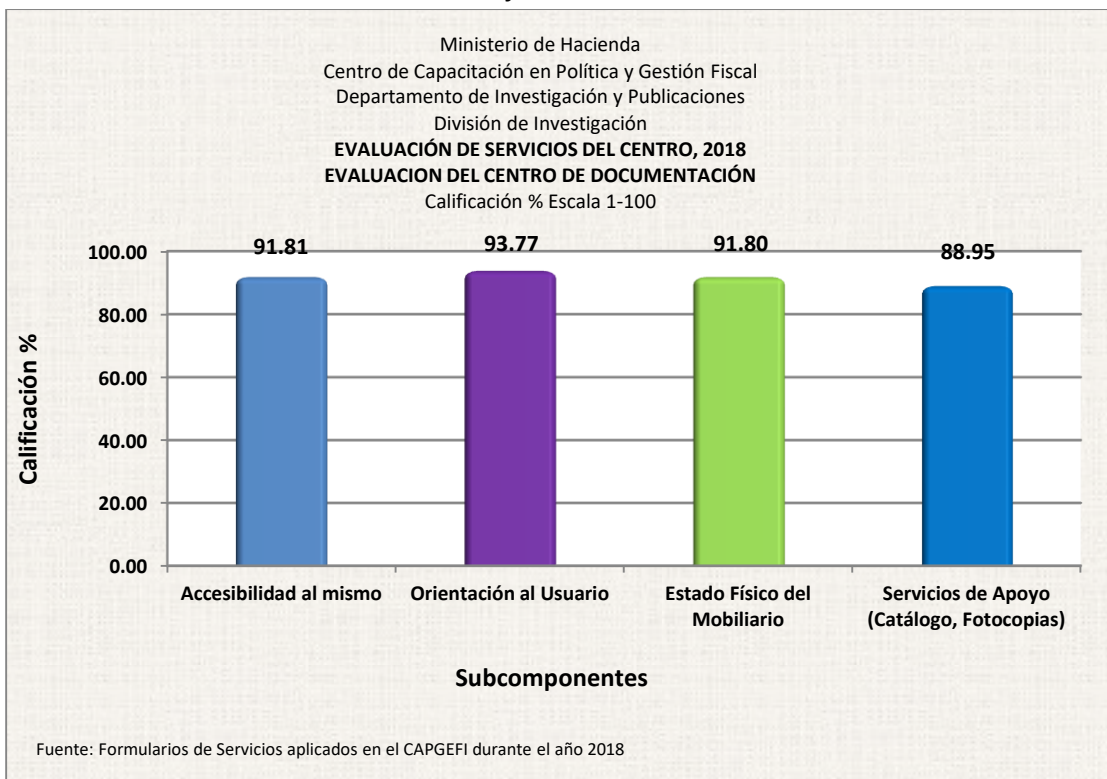


Gráfico Núm. 28



3.3.5. Página Web

El quinto aspecto evaluado lo es el portal de la institución en la red; léase la página web. Al igual que en el caso anterior, la pregunta sólo aplica para los que lo han visitado. La valoración global fue 4.48, equivalente a 89.57 sobre 100. A su vez, fue el resultado de tres subcomponentes: Accesibilidad, 4.59 (91.79); Pertinencia/Utilidad, 4.45 (88.95) y Actualidad de las informaciones, 4.40 (87.95).

Como en casos anteriores, pasamos a ilustrar los mismos mediante un cuadro y varios gráficos:

Cuadro Núm. 16

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE PÁGINA WEB POR SUBCOMPONENTES, AÑO 2018																						
Área/ Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	138	43.4%	7	2.2%	0	0.0%	3	0.9%	9	2.8%	44	13.8%	117	36.8%	145	173	318	4.59	91.79	4.48	89.57
	Pertinencia/Utilidad	140	44.0%	6	1.9%	0	0.0%	5	1.6%	12	3.8%	56	17.6%	99	31.1%	146	172	318	4.45	88.95		
	Actualidad de las Informaciones	139	43.7%	8	2.5%	2	0.6%	3	0.9%	21	6.6%	44	13.8%	101	31.8%	147	171	318	4.40	87.95		
Total de respuestas		417	43.7%	21	2.2%	2	0.2%	11	1.2%	42	4.4%	144	15.1%	317	33.2%	438	516	954	4.48	89.57		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Gráfico Núm. 29

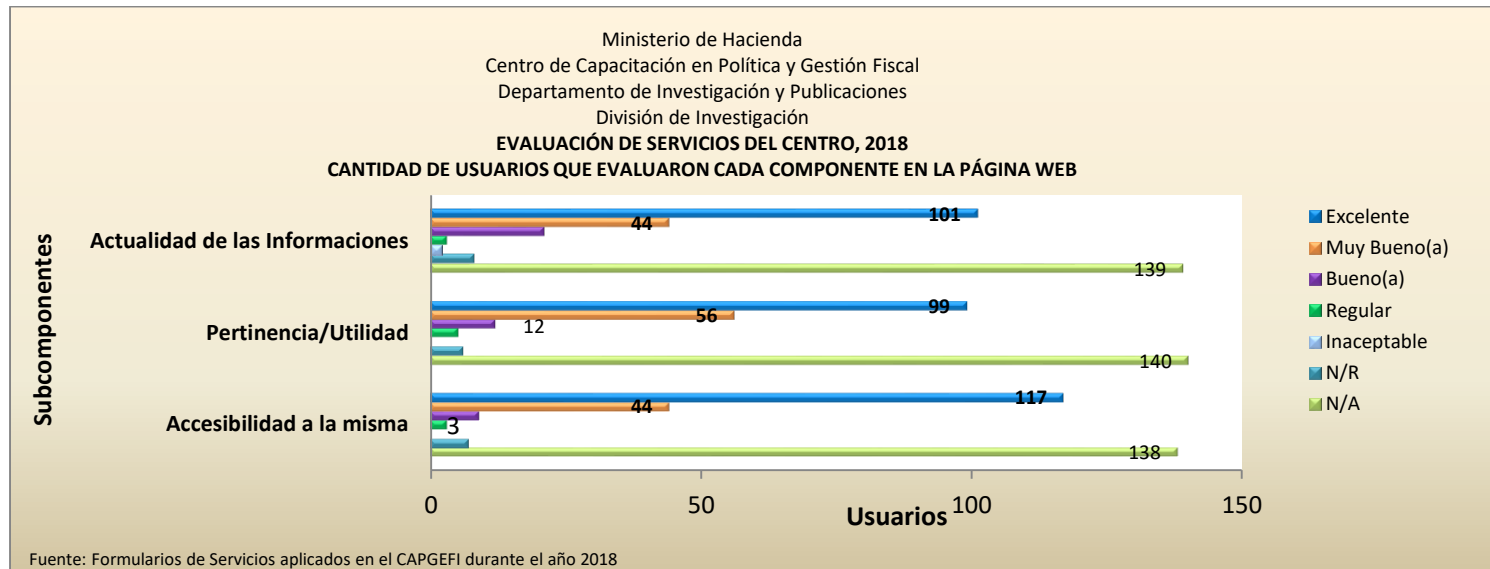


Gráfico Núm. 30

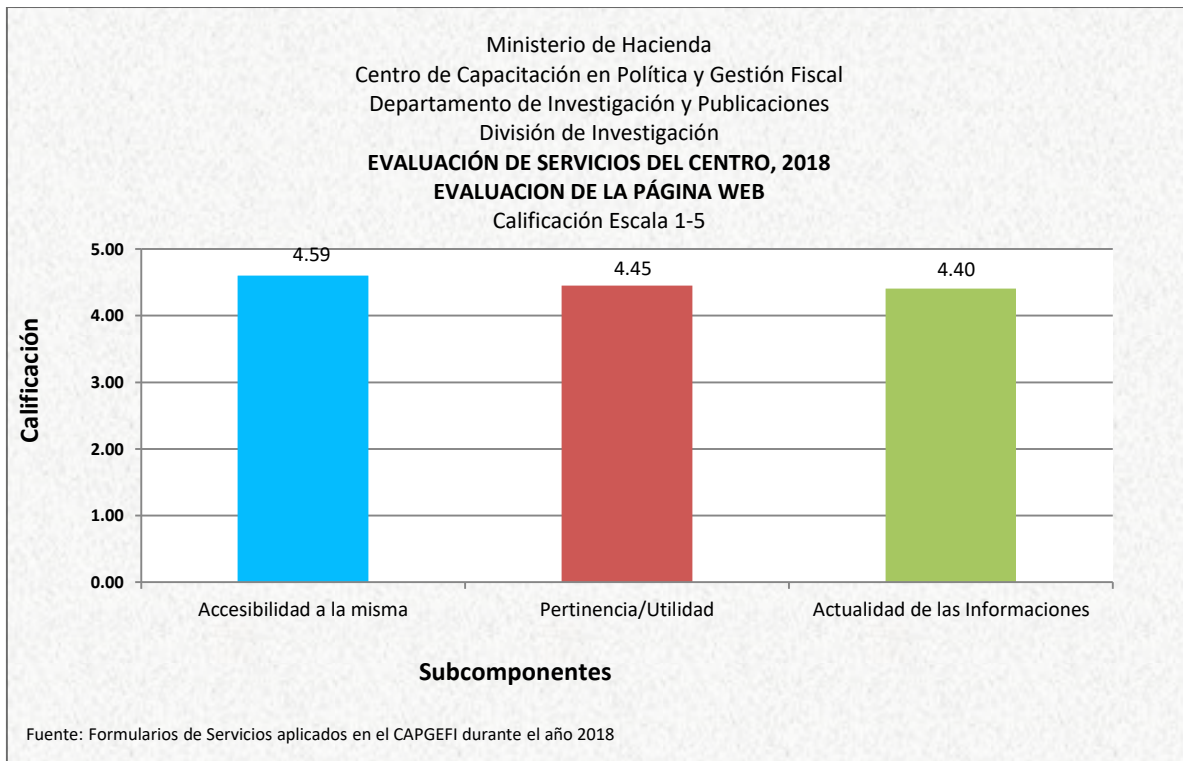
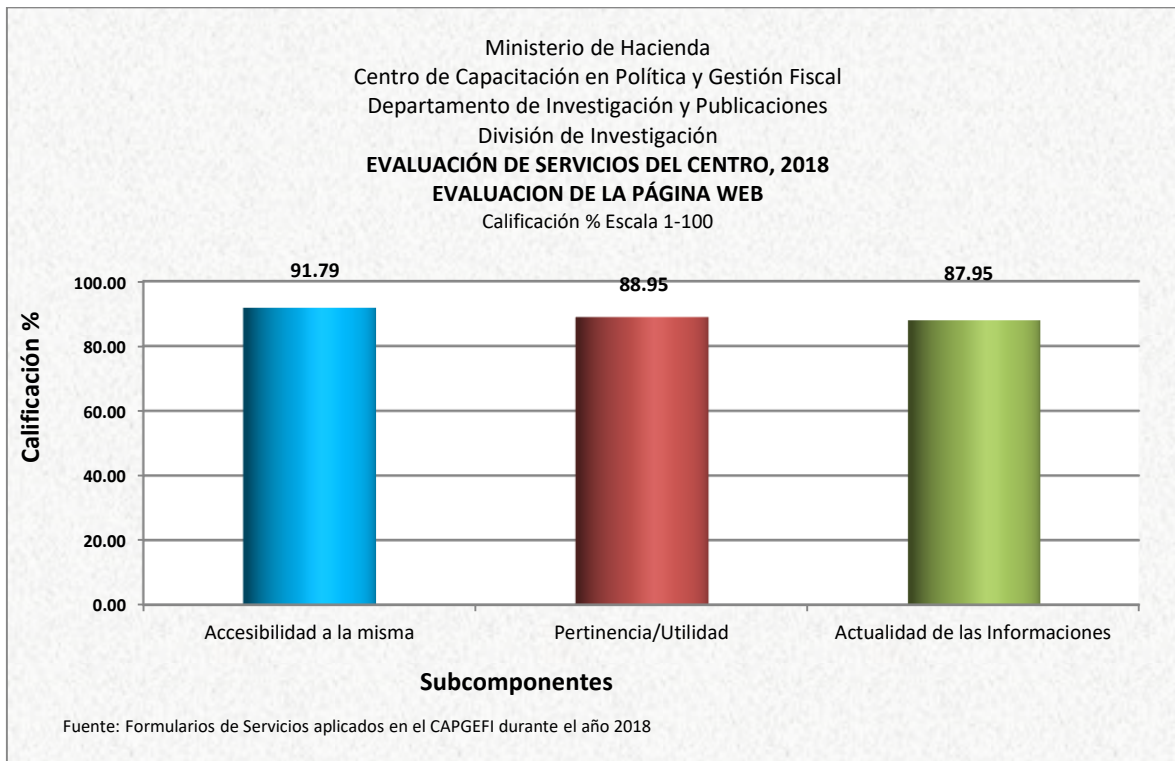


Gráfico Núm. 31



3.4. Higiene General del CAPGEFI

El sexto y último aspecto evaluado corresponde a la higiene de la institución. La valoración global fue 4.61, equivalente a 92.13 sobre 100. A su vez, esto es el resultado de dos subcomponentes: condición de los baños, 4.54 (90.85); Limpieza general de las instalaciones físicas; dígame pasillos, aulas, paredes y mobiliario: 4.66 (93.26).

Cuadro Núm. 17

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN ADMISIÓN POR SUBCOMPONENTES, AÑO 2018																						
Área/ Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	148	0	6	0	1	0	3	0	9	0	44	0	107	0	154	164	318	4.54	90.85	4.61	92.13
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	128	0	6	0	0	0	2	0	9	0	38	0	135	0	134	184	318	4.66	93.26		
	Total de respuestas		276	43%	12	2%	1	0%	5	1%	18	3%	82	13%	242	38%	288	348	636	4.61		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Gráfico Núm. 31



Gráfico Núm. 32

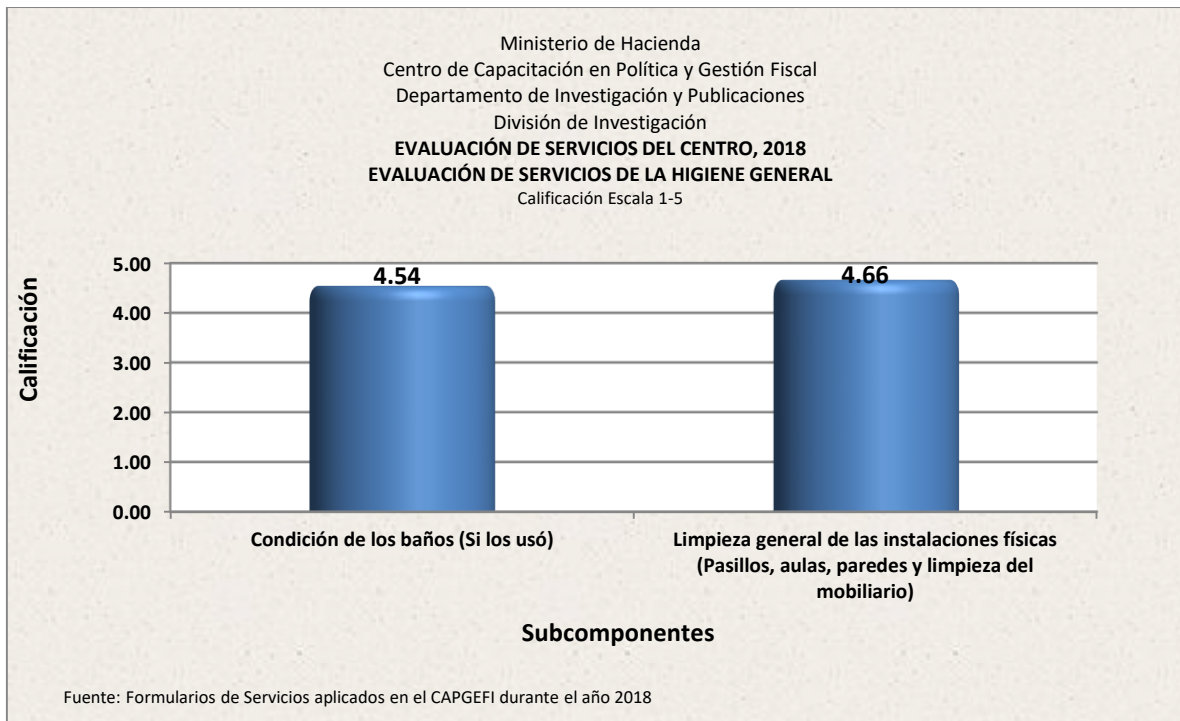
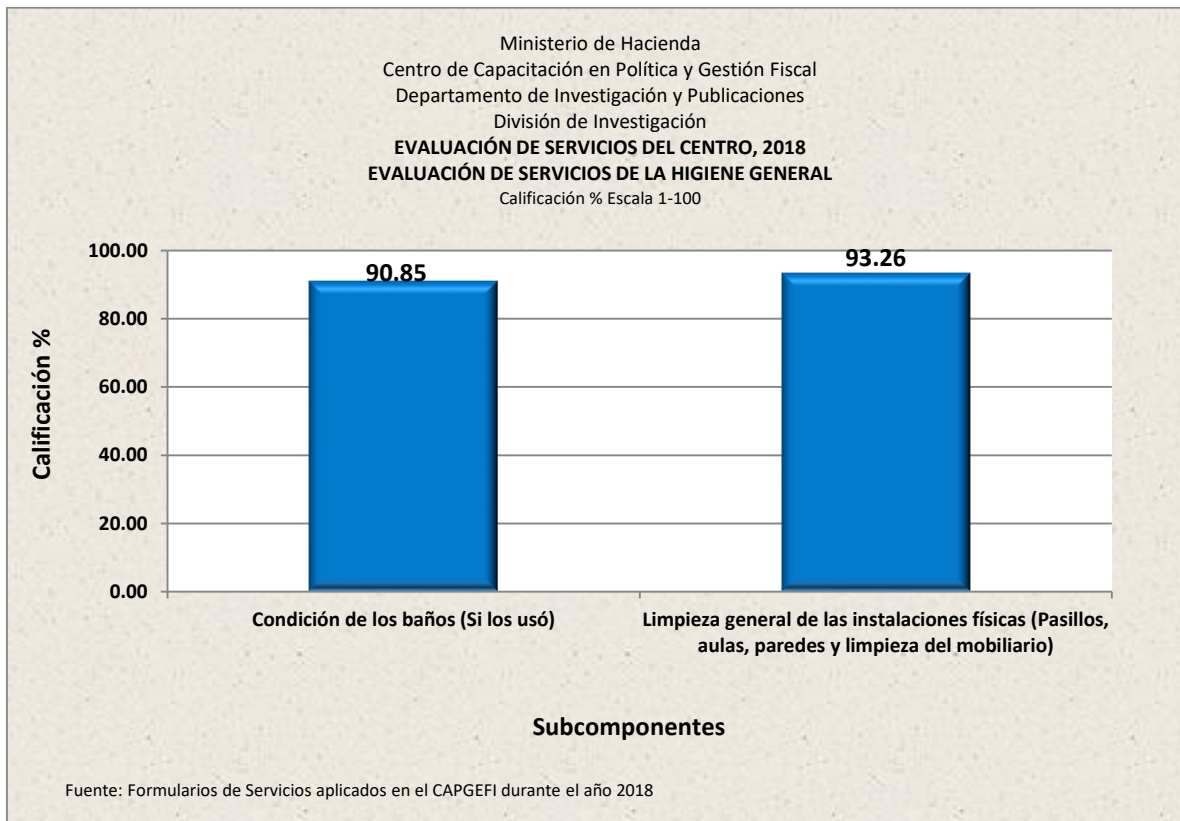


Gráfico Núm. 33



Como aspecto final a incluir en este informe, están las sugerencias y/o comentarios de los Usuarios en la evaluación. Como señaláramos, dicha información suele recabarse mediante una pregunta abierta. Los resultados de dicho ejercicio se muestran en el cuadro, a seguídas:

Cuadro Núm. 18
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, AÑO 2018

Sugerencias	Cantidad de usuarios
Actualizar los datos en plataforma	1
Agradezco por la oportunidad, por su dedicación a preparar personas como a mí	1
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
Anteriormente en la página web se encontraban con más facilidad los cursos ofertados	1
Arreglar la página, información incompleta e incorrecta	1
Como pocos en el Gobierno, Excelente Servicio	1
Continuar con ese tipo de servicio	1
Dar mayor parte de las puntuaciones en el aula, no en el examen final por módulo	1
Deben entregar la certificación en menos tiempo, y verificar la página web	1
Deben hacer parqueos para los usuarios	1
El comentario que tengo que decir: El servicio que me dieron fue excelente	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 vió su instalaciones y quedo sorprendida por la calidad del servicio y confortabilidad, les felicito y reitero seguir con sus excelentes atenciones !Gracias!	1
Excelente	1
Excelente atención por parte de las jóvenes de recepción	1
Excelente Institución	1
Excelente personal	1
Excelente servicio	2
Excelente servicio y atención	1
Excelente servicio, humano, sincero y de servicio	1
Excelente: Tratar de dejar esta institución tal y como está	1
Excelentes atenciones	1
Excelentes servicios	1
Falta información en la web de los demás cursos, más publicidad para el público	1
Gracias por sus 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 atención, y excelente curso con sus facilitadores	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
Muy buena la capacitación que se imparte en este centro docente	1
Muy bueno el soporte mostrado, muy amable. Sigán con ese mismo espíritu con los demás	1

Ofrecen un servicio con calidad y eficiencia (Felicidades)	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 con lo visto hasta el momento.	1
Satisfecho de la atención y desarrollo del organismo	1
Seguir así en beneficio de la ciudadanía	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
Tienen que actualizar las calificaciones en la plataforma virtual más rápido	1
Todo estuvo muy bien	1
Todo estuvo muy bien, los asistentes fueron muy dirigentes y serviciales	1
Todo excelente	1
Todo excelente, se nos dio la información solicitada de una manera breve y cortés	1
Todo muy bien	1
Trato amable, personal muy educado	1
N/R	260
Total	318

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018

Como es posible apreciar, sólo una parte relativamente menor de los entrevistados, 58 equivalentes al 18.23%, se animó a emitir opiniones y/o recomendaciones. De éstas, cabe destacar las relativas a la rapidez en la entrega de los certificados, y la mejora en los servicios en la página Web.

IV. A modo de conclusiones:

4.1 Hubo una valoración superior a los 90 puntos sobre 100, (92.16) de los servicios que ofrece el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, de parte los usuarios, durante el año 2018.

4.2 Dado que el puntaje de dicha percepción estuvo en 91.76 durante el año 2017, lo anterior significa que hubo una ligera mejoría de 0.40 décimas, en términos de imagen.

4.3 A nivel de los usuarios de los servicios se nota una diferencia de 32.84 puntos, entre el nivel de valoración propuesta como meta institucional (95) y el que arroja la data levantada. -

Anexos

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS
(Agradecemos completar las siguientes preguntas, las cuales nos servirán para mejorar los servicios del Centro. Apreciamos su colaboración)

Instrucciones para completar la Evaluación: En la columna "CALIFICACIÓN" de los cuatro recuadros mostrados, llene cada casilla con un número que usted elija, de acuerdo a la siguiente escala.

0- No Aplica **1-** Deficiente; **2-** Regular; **3-** Bueno (a); **4-** Muy Bueno (a); **5-** Excelente

Fecha: _____

Servicio Solicitado: _____

Área/ Proceso

Componentes	Subcomponentes	Calificación
I- RECEPCIÓN	1.1 -Rapidez en la atención	
	1.2- Disponibilidad información escrita	
	1.3- Legibilidad /compresibilidad de la misma	
	1.4-Corrección/Cordialidad en el trato	
II- ADMISIÓN	2.1-Accesibilidad al informante	
	2.2-Rapidez en la atención/Prontitud respuesta	
	2.3-Disponibilidad de formularios	
	2.4-Legibilidad/ comprensibilidad de los mismos	
	2.5-Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	
III- CAJA	3.1-Rapidez en la atención	
	3.2-Disponibilidad papelería (Recibo)	
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	4.1- Accesibilidad al mismo	
	4.2- Orientación al usuario	
	4.3- Estado físico del mobiliario	
	4.4- Servicios de apoyo (Catálogos, fotocopiado)	
V. PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	5.1- Accesibilidad a la misma	
	5.2- Pertinencia/ utilidad	
	5.3- Actualidad de las informaciones	
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	6.1-Condición de los baños (Si los usó)	
	6.2-Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	
VII- COMENTARIOS/ SUGERENCIAS		

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO POR SUBCOMPONENTES, AÑO 2018

Área/Proceso		Calificación														Total Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	33	10.4%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.9%	15	4.7%	65	20.4%	202	63.5%	33	285	318	4.64	92.70	4.63	92.59
	Disponibilidad Información Escrita	51	16.0%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.6%	27	8.5%	68	21.4%	169	53.1%	52	266	318	4.52	90.38		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	50	15.7%	1	0.3%	0	0.0%	3	0.9%	13	4.1%	72	22.6%	179	56.3%	51	267	318	4.60	91.99		
	Corrección/Cordialidad en el trato	40	12.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.6%	9	2.8%	43	13.5%	224	70.4%	40	278	318	4.76	95.18		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	20	6.3%	4	1.3%	0	0.0%	2	0.6%	15	4.7%	60	18.9%	217	68.2%	24	294	318	4.67	93.47	4.65	92.97
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	21	6.6%	3	0.9%	0	0.0%	1	0.3%	20	6.3%	64	20.1%	209	65.7%	24	294	318	4.64	92.72		
	Disponibilidad de Formularios	30	9.4%	3	0.9%	1	0.3%	5	1.6%	14	4.4%	60	18.9%	205	64.5%	33	285	318	4.62	92.49		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	30	9.4%	4	1.3%	0	0.0%	3	0.9%	17	5.3%	67	21.1%	197	61.9%	34	284	318	4.61	92.25		
	Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	41	12.9%	5	1.6%	0	0.0%	2	0.6%	11	3.5%	54	17.0%	205	64.5%	46	272	318	4.70	93.97		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	103	32.4%	6	1.9%	0	0.0%	3	0.9%	12	3.8%	51	16.0%	143	45.0%	109	209	318	4.60	91.96	4.60	92.10
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	115	36.2%	7	2.2%	0	0.0%	3	0.9%	20	6.3%	27	8.5%	146	45.9%	122	196	318	4.61	92.24		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	180	56.6%	11	3.5%	1	0.3%	1	0.3%	9	2.8%	27	8.5%	89	28.0%	191	127	318	4.59	91.81	4.58	91.63
	Orientación al Usuario	185	58.2%	11	3.5%	0	0.0%	1	0.3%	5	1.6%	25	7.9%	91	28.6%	196	122	318	4.69	93.77		
	Estado Físico del Mobiliario	185	58.2%	11	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	11	3.5%	28	8.8%	83	26.1%	196	122	318	4.59	91.80		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	193	60.7%	11	3.5%	0	0.0%	2	0.6%	14	4.4%	29	9.1%	69	21.7%	204	114	318	4.45	88.95		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	138	43.4%	7	2.2%	0	0.0%	3	0.9%	9	2.8%	44	13.8%	117	36.8%	145	173	318	4.59	91.79	4.48	89.57
	Pertinencia/Utilidad	140	44.0%	6	1.9%	0	0.0%	5	1.6%	12	3.8%	56	17.6%	99	31.1%	146	172	318	4.45	88.95		
	Actualidad de las Informaciones	139	43.7%	8	2.5%	2	0.6%	3	0.9%	21	6.6%	44	13.8%	101	31.8%	147	171	318	4.40	87.95		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	148	46.5%	6	1.9%	1	0.3%	3	0.9%	9	2.8%	44	13.8%	107	33.6%	154	164	318	4.54	90.85	4.61	92.13
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	128	40.3%	6	1.9%	0	0.0%	2	0.6%	9	2.8%	38	11.9%	135	42.5%	134	184	318	4.66	93.26		
Total General de respuestas		1,970	31%	111	2%	5	0%	49	1%	272	4%	966	15%	2,987	47%	2,081	4,279	6,360	4.61		92.16	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el año 2018
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

**EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS POR LUGAR DE APLICACIÓN
Y TANDA**

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS POR SUBCOMPONENTES APLICADOS EN RECEPCIÓN, AÑO 2018 Tanda Matutina																						
Área/ Proceso		Calificación														Total Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	11.1%	12	26.7%	28	62.2%	0	45	45	4.51	90.22	4.42	88.35
	Disponibilidad Información Escrita	6	13.3%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	7	15.6%	19	42.2%	12	26.7%	7	38	45	4.13	82.63		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	3	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.9%	21	46.7%	17	37.8%	3	42	45	4.31	86.19		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%	11	24.4%	32	71.1%	0	45	45	4.67	93.33		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	10	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.9%	16	35.6%	15	33.3%	10	35	45	4.31	86.29	4.17	83.48
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	11	24.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	15.6%	14	31.1%	13	28.9%	11	34	45	4.18	83.53		
	Disponibilidad de Formularios	14	31.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%	3	6.7%	17	37.8%	9	20.0%	14	31	45	4.06	81.29		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	14	31.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	5	11.1%	15	33.3%	10	22.2%	14	31	45	4.10	81.94		
	Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	14	31.1%	1	2.2%	0	0.0%	2	4.4%	2	4.4%	14	31.1%	12	26.7%	15	30	45	4.20	84.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	25	55.6%	2	4.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%	6	13.3%	10	22.2%	27	18	45	4.44	88.89	4.30	86.06
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	27	60.0%	3	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.9%	5	11.1%	6	13.3%	30	15	45	4.13	82.67		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	28	62.2%	3	6.7%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	7	15.6%	6	13.3%	31	14	45	4.21	84.29	4.23	84.56
	Orientación al Usuario	27	60.0%	3	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	6	13.3%	8	17.8%	30	15	45	4.47	89.33		
	Estado Físico del Mobiliario	28	62.2%	3	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%	6	13.3%	6	13.3%	31	14	45	4.29	85.71		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	28	62.2%	3	6.7%	0	0.0%	2	4.4%	2	4.4%	5	11.1%	5	11.1%	31	14	45	3.93	78.57		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	6	13.3%	2	4.4%	0	0.0%	1	2.2%	2	4.4%	12	26.7%	22	48.9%	8	37	45	4.49	89.73	4.34	86.78
	Pertinencia/Utilidad	5	11.1%	1	2.2%	0	0.0%	2	4.4%	2	4.4%	19	42.2%	16	35.6%	6	39	45	4.26	85.13		
	Actualidad de las Informaciones	4	8.9%	2	4.4%	0	0.0%	2	4.4%	4	8.9%	14	31.1%	19	42.2%	6	39	45	4.28	85.64		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	2.2%	1	2.2%	1	2.2%	0	0.0%	2	4.4%	12	26.7%	28	62.2%	2	43	45	4.53	90.70	4.53	90.70
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	2.2%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.2%	3	6.7%	11	24.4%	28	62.2%	2	43	45	4.53	90.70		
Total General de respuestas		252	28%	26	3%	2	0%	13	1%	63	7%	242	27%	302	34%	278	622	900	4.33		86.66	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la Recepción del CAPGEFI en la tanda matutina durante el año 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 SUBCOMPONENTES APLICADOS EN ADMISIÓN AÑO 2018 Tanda Matutina																						
Área/ Proceso		Calificación														Total Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	10	15.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	3	4.5%	14	21.2%	37	56.1%	10	56	66	4.54	90.71	4.55	90.99
	Disponibilidad Información Escrita	10	15.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	6	9.1%	12	18.2%	36	54.5%	10	56	66	4.46	89.29		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	11	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	2	3.0%	14	21.2%	36	54.5%	11	55	66	4.51	90.18		
	Corrección/Cordialidad en el trato	11	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	4	6.1%	6	9.1%	44	66.7%	11	55	66	4.69	93.82		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	12	18.2%	47	71.2%	1	65	66	4.63	92.62	4.61	92.22
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	7	10.6%	52	78.8%	1	65	66	4.69	93.85		
	Disponibilidad de Formularios	3	4.5%	0	0.0%	1	1.5%	1	1.5%	6	9.1%	10	15.2%	45	68.2%	3	63	66	4.54	90.79		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	3	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	5	7.6%	13	19.7%	43	65.2%	3	63	66	4.54	90.79		
	Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	6	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	15	22.7%	42	63.6%	6	60	66	4.65	93.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	13	19.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	5	7.6%	11	16.7%	35	53.0%	13	53	66	4.49	89.81	4.50	89.90
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	16	24.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	7	10.6%	5	7.6%	36	54.5%	16	50	66	4.50	90.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	30	45.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	4	6.1%	3	4.5%	28	42.4%	30	36	66	4.61	92.22	4.63	92.59
	Orientación al Usuario	32	48.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	1	1.5%	5	7.6%	27	40.9%	32	34	66	4.71	94.12		
	Estado Físico del Mobiliario	33	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	7	10.6%	24	36.4%	33	33	66	4.67	93.33		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	34	51.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	9	13.6%	20	30.3%	34	32	66	4.53	90.63		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	29	43.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	15.2%	27	40.9%	29	37	66	4.73	94.59	4.64	92.90
	Pertinencia/Utilidad	31	47.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	9	13.6%	23	34.8%	31	35	66	4.57	91.43		
	Actualidad de las Informaciones	31	47.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	7	10.6%	25	37.9%	31	35	66	4.63	92.57		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	33	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	2	3.0%	8	12.1%	22	33.3%	33	33	66	4.55	90.91	4.70	93.91
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	30	45.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	4	6.1%	31	47.0%	30	36	66	4.83	96.67		
Total General de respuestas		368	28%	0	0%	1	0%	19	1%	71	5%	181	14%	680	52%	368	952	1,320	4.60		91.93	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI en la tanda matutina durante el año 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 SUBCOMPONENTES APLICADOS EN RECEPCIÓN AÑO 2018 Tanda Vespertina																						
Área/ Proceso		Calificación														Total Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.3%	11	37.9%	15	51.7%	0	29	29	4.41	88.28	4.50	89.91
	Disponibilidad Información Escrita	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.3%	8	27.6%	17	58.6%	1	28	29	4.50	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	3.4%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	8	27.6%	17	58.6%	2	27	29	4.56	91.11		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	1	3.4%	9	31.0%	18	62.1%	0	29	29	4.52	90.34		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	4	13.8%	4	13.8%	0	0.0%	1	3.4%	2	6.9%	3	10.3%	15	51.7%	8	21	29	4.52	90.48	4.48	89.62
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	4	13.8%	3	10.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.3%	9	31.0%	10	34.5%	7	22	29	4.32	86.36		
	Disponibilidad de Formularios	4	13.8%	3	10.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	9	31.0%	12	41.4%	7	22	29	4.50	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	4	13.8%	4	13.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.3%	5	17.2%	13	44.8%	8	21	29	4.48	89.52		
	Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	5	17.2%	4	13.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	6	20.7%	13	44.8%	9	20	29	4.60	92.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	8	27.6%	4	13.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	5	17.2%	11	37.9%	12	17	29	4.59	91.76	4.64	92.73
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	9	31.0%	4	13.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	3	10.3%	12	41.4%	13	16	29	4.69	93.75		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	9	31.0%	8	27.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	4	13.8%	6	20.7%	17	12	29	4.33	86.67	4.52	90.40
	Orientación al Usuario	8	27.6%	8	27.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	3	10.3%	9	31.0%	16	13	29	4.62	92.31		
	Estado Físico del Mobiliario	8	27.6%	8	27.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	1	3.4%	10	34.5%	16	13	29	4.62	92.31		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	9	31.0%	8	27.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.3%	0	0.0%	9	31.0%	17	12	29	4.50	90.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	3.4%	5	17.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	8	27.6%	13	44.8%	6	23	29	4.48	89.57	4.31	86.27
	Pertinencia/Utilidad	2	6.9%	5	17.2%	0	0.0%	1	3.4%	1	3.4%	8	27.6%	12	41.4%	7	22	29	4.41	88.18		
	Actualidad de las Informaciones	1	3.4%	6	20.7%	1	3.4%	0	0.0%	6	20.7%	5	17.2%	10	34.5%	7	22	29	4.05	80.91		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	5	17.2%	0	0.0%	1	3.4%	2	6.9%	9	31.0%	12	41.4%	5	24	29	4.33	86.67	4.42	88.33
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	5	17.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	8	27.6%	14	48.3%	5	24	29	4.50	90.00		
Total General de respuestas		78	13%	85	15%	1	0%	4	1%	42	7%	122	21%	248	43%	163	417	580	4.47		89.35	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Recepción del CAPGEFI en la tanda vespertina durante el año 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 SUBCOMPONENTES APLICADOS EN ADMISIÓN AÑO 2018 Tanda Vespertina																						
Área/ Proceso		Calificación														Total Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100		
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	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	23	12.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	4	2.2%	28	15.7%	122	68.5%	23	155	178	4.75	94.97	4.75	94.92
	Disponibilidad Información Escrita	34	19.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	6.2%	29	16.3%	104	58.4%	34	144	178	4.65	92.92		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	35	19.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	2.8%	29	16.3%	109	61.2%	35	143	178	4.73	94.55		
	Corrección/Cordialidad en el trato	29	16.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.1%	17	9.6%	130	73.0%	29	149	178	4.86	97.18		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	5	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	3	1.7%	29	16.3%	140	78.7%	5	173	178	4.78	95.61	4.77	95.48
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	5	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	2.8%	34	19.1%	134	75.3%	5	173	178	4.75	94.91		
	Disponibilidad de Formularios	9	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.1%	4	2.2%	24	13.5%	139	78.1%	9	169	178	4.78	95.50		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	9	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	2.2%	34	19.1%	131	73.6%	9	169	178	4.75	95.03		
	Facilidades para el llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	16	9.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	2.8%	19	10.7%	138	77.5%	16	162	178	4.82	96.42		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	57	32.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	4	2.2%	29	16.3%	87	48.9%	57	121	178	4.67	93.39	4.69	93.81
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	63	35.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	8	4.5%	14	7.9%	92	51.7%	63	115	178	4.71	94.26		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	113	63.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.7%	13	7.3%	49	27.5%	113	65	178	4.71	94.15	4.65	93.00
	Orientación al Usuario	118	66.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.1%	11	6.2%	47	26.4%	118	60	178	4.75	95.00		
	Estado Físico del Mobiliario	116	65.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	2.8%	14	7.9%	43	24.2%	116	62	178	4.61	92.26		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	122	68.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	3.4%	15	8.4%	35	19.7%	122	56	178	4.52	90.36		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	102	57.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.1%	5	2.8%	14	7.9%	55	30.9%	102	76	178	4.61	92.11	4.52	90.40
	Pertinencia/Utilidad	102	57.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.1%	6	3.4%	20	11.2%	48	27.0%	102	76	178	4.50	90.00		
	Actualidad de las Informaciones	103	57.9%	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%	8	4.5%	18	10.1%	47	26.4%	103	75	178	4.45	89.07		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	114	64.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	3	1.7%	15	8.4%	45	25.3%	114	64	178	4.63	92.50	4.67	93.38
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	97	54.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	3	1.7%	15	8.4%	62	34.8%	97	81	178	4.70	94.07		
Total General de respuestas		1,272	219%	0	0%	1	0%	13	2%	96	17%	421	73%	1,757	303%	1,272	2,288	3,560	4.71		94.27	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en Admisión del CAPGEFI en la tanda vespertina durante el año 2018

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS
POR MES

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

Competencias a Evaluar		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	5	83.3%	0	6	6	4.83	96.67	4.67	93.33
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	4	66.7%	0	6	6	4.33	86.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	5	83.3%	0	6	6	4.67	93.33		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	5	83.3%	0	6	6	4.83	96.67		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	13%	2	8%	19	79%	0	24	24	4.67	93.33		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	4	66.7%	1	5	6	4.80	96.00	4.64	92.80
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	3	50.0%	1	5	6	4.60	92.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	2	33.3%	1	5	6	4.40	88.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	3	50.0%	1	5	6	4.60	92.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	4	66.7%	1	5	6	4.80	96.00		
Total de respuestas		0	0%	5	17%	0	0%	0	0%	0	0%	9	30%	16	53%	5	25	30	4.64	92.80		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	33.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	3	3	6	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	3	50.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	2	6	5.00	100.00		
Total de respuestas		5	42%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	42%	7	5	12	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	3	50.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	2	6	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	3	50.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	2	6	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	3	50.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	2	6	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	3	50.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	2	6	5.00	100.00		
Total de respuestas		12	50%	4	17%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	33%	16	8	24	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	16.7%	3	50.0%	1	5	6	4.40	88.00	4.47	89.33
	Pertinencia/Utilidad	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	16.7%	3	50.0%	1	5	6	4.40	88.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	3	50.0%	1	5	6	4.60	92.00		
Total de respuestas		0	0%	3	17%	0	0%	0	0%	2	11%	4	22%	9	50%	3	15	18	4.47	89.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	83.3%	1	5	6	5.00	100.00	5.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	83.3%	1	5	6	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	83%	2	10	12	5.00	100.00		
Total General de respuestas		17	14%	16	13%	0	0%	0	0%	5	4%	15	13%	67	56%	33	87	120	4.71		94.25	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de marzo 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, ABRIL 2018																						
Área/Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	12	14.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.7%	17	19.8%	53	61.6%	12	74	86	4.66	93.24	4.64	92.81
	Disponibilidad Información Escrita	17	19.8%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	5	5.8%	21	24.4%	42	48.8%	18	68	86	4.54	90.88		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	20	23.3%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.3%	20	23.3%	43	50.0%	21	65	86	4.63	92.62		
	Corrección/Cordialidad en el trato	12	14.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	1	1.2%	16	18.6%	56	65.1%	12	74	86	4.72	94.32		
Total de respuestas		61	18%	2	1%	0	0%	1	0%	12	3%	74	22%	194	56%	63	281	344	4.64	92.81		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	8	9.3%	3	3.5%	0	0.0%	2	2.3%	3	3.5%	16	18.6%	54	62.8%	11	75	86	4.63	92.53	4.63	92.65
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	6	7.0%	2	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	6	7.0%	19	22.1%	53	61.6%	8	78	86	4.60	92.05		
	Disponibilidad de Formularios	7	8.1%	2	2.3%	0	0.0%	1	1.2%	2	2.3%	23	26.7%	51	59.3%	9	77	86	4.61	92.21		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	8	9.3%	3	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	4.7%	20	23.3%	51	59.3%	11	75	86	4.63	92.53		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	9	10.5%	4	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	3.5%	16	18.6%	54	62.8%	13	73	86	4.70	93.97		
Total de respuestas		38	9%	14	3%	0	0%	3	1%	18	4%	94	22%	263	61%	52	378	430	4.63	92.65		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	29	33.7%	5	5.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	18	20.9%	33	38.4%	34	52	86	4.62	92.31	4.67	93.47
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	31	36.0%	6	7.0%	0	0.0%	1	1.2%	1	1.2%	8	9.3%	39	45.3%	37	49	86	N/A	N/A		
Total de respuestas		60	35%	11	6%	0	0%	1	1%	2	1%	26	15%	72	42%	71	101	172	4.67	93.47		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	43	50.0%	10	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.3%	9	10.5%	22	25.6%	53	33	86	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	45	52.3%	10	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	6	7.0%	24	27.9%	55	31	86	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	44	51.2%	10	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	3.5%	5	5.8%	24	27.9%	54	32	86	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	47	54.7%	10	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	3.5%	8	9.3%	18	20.9%	57	29	86	0.00	0.00		
Total de respuestas		179	52%	40	12%	0	0%	0	0%	9	3%	28	8%	88	26%	219	125	344	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	29	33.7%	6	7.0%	0	0.0%	2	2.3%	2	2.3%	15	17.4%	32	37.2%	35	51	86	4.51	90.20	4.38	87.66
	Pertinencia/Utilidad	30	34.9%	5	5.8%	0	0.0%	4	4.7%	2	2.3%	15	17.4%	30	34.9%	35	51	86	4.39	87.84		
	Actualidad de las Informaciones	27	31.4%	7	8.1%	2	2.3%	1	1.2%	8	9.3%	12	14.0%	29	33.7%	34	52	86	4.25	85.00		
Total de respuestas		86	33%	18	7%	2	1%	7	3%	12	5%	42	16%	91	35%	104	154	258	4.38	87.66		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	33	38.4%	5	5.8%	0	0.0%	2	2.3%	3	3.5%	14	16.3%	29	33.7%	38	48	86	4.46	89.17	4.56	91.18
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	27	31.4%	5	5.8%	0	0.0%	1	1.2%	3	3.5%	10	11.6%	40	46.5%	32	54	86	4.65	92.96		
Total de respuestas		60	35%	10	6%	0	0%	3	2%	6	3%	24	14%	69	40%	70	102	172	4.56	91.18		
Total General de respuestas		484	28%	95	6%	2	0%	15	1%	59	3%	288	17%	777	45%	579	1,141	1,720	4.60		91.95	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de abril, 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, MAYO 2018																						
Área/Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	2	16.7%	8	66.7%	1	11	12	4.64	92.73	4.67	93.33
	Disponibilidad Información Escrita	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	3	25.0%	6	50.0%	2	10	12	4.50	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	3	25.0%	7	58.3%	1	11	12	4.55	90.91		
	Corrección/Cordialidad en el trato	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	83.3%	2	10	12	5.00	100.00		
Total de respuestas		6	13%	0	0%	0	0%	0	0%	3	6%	8	17%	31	65%	6	42	48	4.67	93.33		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	2	16.7%	8	66.7%	1	11	12	4.64	92.73	4.53	90.57
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	1	8.3%	8	66.7%	1	11	12	4.55	90.91		
	Disponibilidad de Formularios	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	1	8.3%	7	58.3%	2	10	12	4.30	86.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	1	8.3%	7	58.3%	2	10	12	4.50	90.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	8.3%	9	75.0%	1	11	12	4.64	92.73		
Total de respuestas		7	12%	0	0%	0	0%	3	5%	5	8%	6	10%	39	65%	7	53	60	4.53	90.57		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	4	8	12	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	4	8	12	N/A	N/A		
Total de respuestas		8	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	67%	8	16	24	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	41.7%	7	5	12	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	41.7%	7	5	12	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	41.7%	7	5	12	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	41.7%	7	5	12	0.00	0.00		
Total de respuestas		28	58%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20	42%	28	20	48	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	5	41.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	58.3%	5	7	12	5.00	100.00	4.96	99.13
	Pertinencia/Utilidad	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	7	58.3%	4	8	12	4.88	97.50		
	Actualidad de las Informaciones	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	4	8	12	5.00	100.00		
Total de respuestas		13	36%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	22	61%	13	23	36	4.96	99.13		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	7	58.3%	4	8	12	4.88	97.50	4.94	98.75
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	66.7%	4	8	12	5.00	100.00		
Total de respuestas		8	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	15	63%	8	16	24	4.94	98.75		
Total General de respuestas		70	29%	0	0%	0	0%	3	1%	8	3%	16	7%	143	60%	70	170	240	4.76		95.18	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de mayo 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, JUNIO 2018																						
Área/Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	2	25.0%	5	62.5%	0	8	8	4.50	90.00	4.38	87.50
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	2	25.0%	4	50.0%	0	8	8	4.25	85.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	5	62.5%	2	25.0%	0	8	8	4.13	82.50		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	12.5%	6	75.0%	0	8	8	4.63	92.50		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	16%	10	31%	17	53%	0	32	32	4.38	87.50		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	3	37.5%	1	12.5%	3	5	8	4.00	80.00	4.00	80.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	2	25.0%	2	25.0%	3	5	8	4.20	84.00		
	Disponibilidad de Formularios	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	3	37.5%	1	12.5%	3	5	8	4.00	80.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	3	37.5%	1	12.5%	3	5	8	4.00	80.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	3	37.5%	0	0.0%	4	4	8	3.75	75.00		
Total de respuestas		16	40%	0	0%	0	0%	0	0%	5	13%	14	35%	5	13%	16	24	40	4.00	80.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	5	62.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	12.5%	1	12.5%	5	3	8	4.00	80.00	3.80	76.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	6	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	12.5%	0	0.0%	6	2	8	N/A	N/A		
Total de respuestas		11	69%	0	0%	0	0%	0	0%	2	13%	2	13%	1	6%	11	5	16	3.80	76.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	2	25.0%	4	4	8	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	2	25.0%	4	4	8	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	2	25.0%	4	4	8	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	12.5%	2	25.0%	4	4	8	0.00	0.00		
Total de respuestas		16	50%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	7	22%	8	25%	16	16	32	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	2	25.0%	4	50.0%	1	7	8	4.43	88.57	4.29	85.71
	Pertinencia/Utilidad	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	3	37.5%	3	37.5%	1	7	8	4.29	85.71		
	Actualidad de las Informaciones	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	3	37.5%	3	37.5%	1	7	8	4.14	82.86		
Total de respuestas		3	13%	0	0%	0	0%	1	4%	2	8%	8	33%	10	42%	3	21	24	4.29	85.71		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	5	62.5%	0	8	8	4.25	85.00	4.25	85.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	3	37.5%	4	50.0%	0	8	8	4.25	85.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	1	6%	1	6%	0	0%	5	31%	9	56%	0	16	16	4.25	85.00		
Total General de respuestas		46	29%	0	0%	1	1%	2	1%	15	9%	46	29%	50	31%	46	114	160	4.25		84.91	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de 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 SERVICIOS, JULIO 2018																						
Área/Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente								
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	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	15.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.3%	15	25.0%	34	56.7%	9	51	60	4.63	92.55	4.62	92.31
	Disponibilidad Información Escrita	12	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	13.3%	10	16.7%	30	50.0%	12	48	60	4.46	89.17		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	12	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.7%	11	18.3%	33	55.0%	12	48	60	4.60	92.08		
	Corrección/Cordialidad en el trato	12	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.0%	5	8.3%	40	66.7%	12	48	60	4.77	95.42		
Total de respuestas		45	19%	0	0%	0	0%	0	0%	17	7%	41	17%	137	57%	45	195	240	4.62	92.31		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	8.3%	6	10.0%	48	80.0%	1	59	60	4.73	94.58	4.69	93.89
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.7%	10	16.7%	44	73.3%	2	58	60	4.69	93.79		
	Disponibilidad de Formularios	3	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.7%	10	16.7%	43	71.7%	3	57	60	4.68	93.68		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	3	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.7%	11	18.3%	42	70.0%	3	57	60	4.67	93.33		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	6	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.7%	8	13.3%	42	70.0%	6	54	60	4.70	94.07		
Total de respuestas		15	5%	0	0%	0	0%	0	0%	21	7%	45	15%	219	73%	15	285	300	4.69	93.89		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	14	23.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.3%	3	5.0%	12	20.0%	29	48.3%	14	46	60	4.48	89.57	4.49	89.78
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	16	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	7	11.7%	5	8.3%	31	51.7%	16	44	60	4.50	90.00		
Total de respuestas		30	25%	0	0%	0	0%	3	3%	10	8%	17	14%	60	50%	30	90	120	4.49	89.78		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	30	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.0%	5	8.3%	22	36.7%	30	30	60	4.63	92.67	4.59	91.85
	Orientación al Usuario	32	53.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.3%	5	8.3%	21	35.0%	32	28	60	4.68	93.57		
	Estado Físico del Mobiliario	33	55.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.7%	4	6.7%	19	31.7%	33	27	60	4.56	91.11		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	37	61.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.0%	6	10.0%	14	23.3%	37	23	60	4.48	89.57		
Total de respuestas		132	55%	0	0%	0	0%	0	0%	12	5%	20	8%	76	32%	132	108	240	4.59	91.85		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	34	56.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.0%	9	15.0%	14	23.3%	34	26	60	4.42	88.46	4.44	88.83
	Pertinencia/Utilidad	34	56.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.0%	10	16.7%	13	21.7%	34	26	60	4.38	87.69		
	Actualidad de las Informaciones	35	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.0%	6	10.0%	16	26.7%	35	25	60	4.52	90.40		
Total de respuestas		103	57%	0	0%	0	0%	0	0%	9	5%	25	14%	43	24%	103	77	180	4.44	88.83		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	36	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.7%	7	11.7%	13	21.7%	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	46.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.0%	12	20.0%	17	28.3%	28	32	60	4.44	88.75		
Total de respuestas		64	53%	0	0%	0	0%	0	0%	7	6%	19	16%	30	25%	64	56	120	4.41	88.21		
Total General de respuestas		389	32%	0	0%	0	0%	3	0%	76	6%	167	14%	565	47%	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		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	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	10.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	4	5.8%	16	23.2%	40	58.0%	7	62	69	4.52	90.32	4.55	91.05
	Disponibilidad Información Escrita	13	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	6	8.7%	17	24.6%	32	46.4%	13	56	69	4.43	88.57		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	11	15.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	3	4.3%	19	27.5%	35	50.7%	11	58	69	4.52	90.34		
	Corrección/Cordialidad en el trato	8	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	12	17.4%	47	68.1%	8	61	69	4.74	94.75		
Total de respuestas		39	14%	0	0%	0	0%	4	1%	15	5%	64	23%	154	56%	39	237	276	4.55	91.05		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	7	10.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.3%	15	21.7%	44	63.8%	7	62	69	4.66	93.23	4.64	92.72
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	7	10.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	7.2%	16	23.2%	41	59.4%	7	62	69	4.58	91.61		
	Disponibilidad de Formularios	12	17.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	3	4.3%	9	13.0%	44	63.8%	12	57	69	4.68	93.68		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	12	17.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	3	4.3%	15	21.7%	38	55.1%	12	57	69	4.58	91.58		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	13	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	2	2.9%	11	15.9%	42	60.9%	13	56	69	4.68	93.57		
Total de respuestas		51	15%	0	0%	0	0%	3	1%	16	5%	66	19%	209	61%	51	294	345	4.64	92.72		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	18	26.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	5.8%	12	17.4%	35	50.7%	18	51	69	4.61	92.16	4.59	91.84
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	22	31.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	8.7%	8	11.6%	33	47.8%	22	47	69	4.57	91.49		
Total de respuestas		40	29%	0	0%	0	0%	0	0%	10	7%	20	14%	68	49%	40	98	138	4.59	91.84		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	44	63.8%	0	0.0%	1	1.4%	1	1.4%	2	2.9%	5	7.2%	16	23.2%	44	25	69	4.36	87.20	4.39	87.84
	Orientación al Usuario	45	65.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	1	1.4%	6	8.7%	16	23.2%	45	24	69	4.54	90.83		
	Estado Físico del Mobiliario	45	65.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.3%	7	10.1%	14	20.3%	45	24	69	4.46	89.17		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	45	65.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	3	4.3%	7	10.1%	12	17.4%	45	24	69	4.21	84.17		
Total de respuestas		179	65%	0	0%	1	0%	4	1%	9	3%	25	9%	58	21%	179	97	276	4.39	87.84		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	34	49.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	8	11.6%	26	37.7%	34	35	69	4.71	94.29	4.52	90.39
	Pertinencia/Utilidad	35	50.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	14	20.3%	18	26.1%	35	34	69	4.47	89.41		
	Actualidad de las Informaciones	36	52.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	7.2%	11	15.9%	17	24.6%	36	33	69	4.36	87.27		
Total de respuestas		105	51%	0	0%	0	0%	0	0%	8	4%	33	16%	61	29%	105	102	207	4.52	90.39		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	36	52.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	14.5%	23	33.3%	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	49.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	7	10.1%	26	37.7%	34	35	69	4.69	93.71		
Total de respuestas		70	51%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	17	12%	49	36%	70	68	138	4.69	93.82		
Total General de respuestas		484	35%	0	0%	1	0%	11	1%	60	4%	225	16%	599	43%	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		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	7	17.5%	31	77.5%	1	39	40	4.77	95.38	4.76	95.20
	Disponibilidad Información Escrita	3	7.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	8	20.0%	28	70.0%	3	37	40	4.73	94.59		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	3	7.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	6	15.0%	30	75.0%	3	37	40	4.76	95.14		
	Corrección/Cordialidad en el trato	3	7.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	2	5.0%	1	2.5%	33	82.5%	3	37	40	4.78	95.68		
Total de respuestas		10	6%	0	0%	0	0%	2	1%	4	3%	22	14%	122	76%	10	150	160	4.76	95.20		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	20.0%	32	80.0%	0	40	40	4.80	96.00	4.76	95.11
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	8	20.0%	29	72.5%	2	38	40	4.74	94.74		
	Disponibilidad de Formularios	2	5.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	2	5.0%	5	12.5%	30	75.0%	2	38	40	4.66	93.16		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	6	15.0%	31	77.5%	2	38	40	4.76	95.26		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	6	15.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	4	10.0%	29	72.5%	6	34	40	4.82	96.47		
Total de respuestas		12	6%	0	0%	1	1%	1	1%	4	2%	31	16%	151	76%	12	188	200	4.76	95.11		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	13	32.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	5	12.5%	20	50.0%	13	27	40	4.67	93.33	4.65	93.08
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	15	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.5%	3	7.5%	19	47.5%	15	25	40	4.64	92.80		
Total de respuestas		28	35%	0	0%	0	0%	0	0%	5	6%	8	10%	39	49%	28	52	80	4.65	93.08		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	23	57.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	1	2.5%	14	35.0%	23	17	40	4.71	94.12	4.65	92.94
	Orientación al Usuario	23	57.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	2	5.0%	14	35.0%	23	17	40	4.76	95.29		
	Estado Físico del Mobiliario	23	57.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	4	10.0%	12	30.0%	23	17	40	4.65	92.94		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	23	57.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.5%	3	7.5%	11	27.5%	23	17	40	4.47	89.41		
Total de respuestas		92	58%	0	0%	0	0%	0	0%	7	4%	10	6%	51	32%	92	68	160	4.65	92.94		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	15	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	2	5.0%	22	55.0%	15	25	40	4.84	96.80	4.62	92.33
	Pertinencia/Utilidad	16	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	7	17.5%	15	37.5%	16	24	40	4.54	90.83		
	Actualidad de las Informaciones	16	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	2	5.0%	6	15.0%	15	37.5%	16	24	40	4.46	89.17		
Total de respuestas		47	39%	0	0%	0	0%	1	1%	5	4%	15	13%	52	43%	47	73	120	4.62	92.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	19	47.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	1	2.5%	4	10.0%	15	37.5%	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	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	22	55.0%	16	24	40	4.92	98.33		
Total de respuestas		35	44%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	6	8%	37	46%	35	45	80	4.76	95.11		
Total General de respuestas		224	28%	0	0%	1	0%	5	1%	26	3%	92	12%	452	57%	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 SERVICIOS, OCTUBRE 2018																						
Área/Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente		Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%							
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%	4	20.0%	13	65.0%	1	19	20	4.53	90.53	4.52	90.40
	Disponibilidad Información Escrita	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%	6	30.0%	10	50.0%	2	18	20	4.39	87.78		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%	5	25.0%	12	60.0%	1	19	20	4.47	89.47		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	30.0%	13	65.0%	1	19	20	4.68	93.68		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	6	30.0%	12	60.0%	0	20	20	4.50	90.00	4.49	89.90
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%	5	25.0%	13	65.0%	0	20	20	4.50	90.00		
	Disponibilidad de Formularios	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	2	10.0%	4	20.0%	12	60.0%	1	19	20	4.42	88.42		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	2	10.0%	5	25.0%	12	60.0%	0	20	20	4.40	88.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	30.0%	12	60.0%	2	18	20	4.67	93.33		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	9	45.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	3	15.0%	7	35.0%	9	11	20	4.55	90.91	4.50	90.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	9	45.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	2	10.0%	7	35.0%	9	11	20	4.45	89.09		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	12	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	4	20.0%	12	8	20	4.50	90.00	4.41	88.13
	Orientación al Usuario	12	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	4	20.0%	12	8	20	4.50	90.00		
	Estado Físico del Mobiliario	12	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%	3	15.0%	12	8	20	4.38	87.50		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	12	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	4	20.0%	3	15.0%	12	8	20	4.25	85.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	8	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	5	25.0%	6	30.0%	8	12	20	4.33	86.67	4.42	88.33
	Pertinencia/Utilidad	8	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	4	20.0%	7	35.0%	8	12	20	4.42	88.33		
	Actualidad de las Informaciones	8	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	4	20.0%	7	35.0%	8	12	20	4.50	90.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	7	35.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	6	30.0%	6	30.0%	7	13	20	4.38	87.69	4.54	90.77
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	35.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	9	45.0%	7	13	20	4.69	93.85		
Total General de respuestas		112	28%	0	0%	0	0%	8	2%	16	4%	92	23%	172	43%	112	288	400	4.49		89.72	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de octubre 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, NOVIEMBRE 2018																						
Área/Proceso		Calificación														Total de Usuarios			Índice		Indicador General	
		No Aplica		No Respondió		Inaceptable		Regular		Bueno(a)		Muy Bueno(a)		Excelente								
Componentes	Subcomponentes	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	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	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	1	5.9%	13	76.5%	2	15	17	4.80	96.00	4.83	96.67
	Disponibilidad Información Escrita	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	1	5.9%	13	76.5%	2	15	17	4.80	96.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	17.6%	12	70.6%	2	15	17	4.80	96.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	14	82.4%	2	15	17	4.93	98.67		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	17.6%	14	82.4%	0	17	17	4.82	96.47	4.81	96.24
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	16	94.1%	0	17	17	4.94	98.82		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	15	88.2%	0	17	17	4.88	97.65		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	4	23.5%	12	70.6%	0	17	17	4.65	92.94		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	23.5%	13	76.5%	0	17	17	4.76	95.29		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	9	52.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	7	41.2%	9	8	17	4.63	92.50	4.63	92.50
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	9	52.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	7	41.2%	9	8	17	4.63	92.50		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	14	82.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	2	11.8%	14	3	17	4.67	93.33	4.82	96.36
	Orientación al Usuario	14	82.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	17.6%	14	3	17	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	14	82.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	2	11.8%	14	3	17	4.67	93.33		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	15	88.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	15	2	17	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	12	70.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	3	17.6%	12	5	17	4.60	92.00	4.40	88.00
	Pertinencia/Utilidad	12	70.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	1	5.9%	3	17.6%	12	5	17	4.40	88.00		
	Actualidad de las Informaciones	12	70.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%	3	17.6%	12	5	17	4.20	84.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	13	76.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	23.5%	13	4	17	5.00	100.00	4.78	95.56
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	12	70.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	4	23.5%	12	5	17	4.60	92.00		
Total General de respuestas		144	42%	0	0%	0	0%	2	1%	7	2%	25	7%	162	48%	144	196	340	4.77		95.41	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de noviembre 2018
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente