REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE HACIENDA

Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal

CENTRO DE CAPACITACION EN POLITICA Y GESTION FISCAL
del Ministerio de Hacienda

Departamento de Investigación y Publicaciones

División de Investigación

Informe Estadístico Global de la **Evaluación de los Servicios del Centro**

4to. Trimestre (octubre - diciembre), 2020

Enero, 2021

A propósito de la pandemia del covid-19, que afecta al mundo desde hace varios meses, la prestación de ciertos servicios presenciales, por parte de la Administración del Estado, fue dejada en suspenso, hasta nuevo aviso. A partir del mes de junio, se ha ido produciendo una reapertura gradual de los mismos, conforme a lo establecido por las normativas sanitarias de prevención, así como la del Estado, contenidas en los Decretos núm. 237-20, 698-20, entre otros… así como el Acto Administrativo No.161 2020, del Ministerio de Administración Pública, MAP. En todo caso, el público –en general- ha sido tímido en el uso de dichas prestaciones.

En el período correspondiente al **cuarto (4to) trimestre (octubre-diciembre) de 2020**, fue administrada la encuesta de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro. Esta fue aplicada a **sesenta y seis** (**66**) usuarios, en el área de Admisión de Participantes. La percepción general de los usuarios fue de **9.50** en una escala de 1 a 10, equivalente a un **95.00 %**, considerada como "**EXCELENTE**".

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción con **9.58 (95.79 %)**, Admisión con **9.53 (95.31 %)**, Caja con **9.52 (95.24 %)**, Centro de Documentación con **9.52 (95.15 %)**, Portal Web con **9.44 (94.37 %)**, la Higiene General del Centro: **9.59**, representando el **95.91 %** de aprobación y finalmente Accesibilidad con **9.35**, equivalente al **93.47 %**. *Este último componente (accesibilidad) se sumó a partir de Julio de este año, establecido como área de mejora en el "Plan de Mejora Institucional 2020" del modelo de excelencia CAF, aplicado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).*

Se observó algunos comentarios de excelencia del servicio recibido, y varias sugerencias de mejora por los usuarios evaluadores, orientados básicamente a disponibilidad de parqueos, seguridad de la plataforma, mejora en el tiempo de entrega de certificados, responder con rapidez solicitudes en línea (online), digitalización de los servicios, entre otros.

En cuanto a las evaluaciones medidas por tanda, tenemos que la matutina fue evaluada, obteniendo un puntaje de **94.25 %** en el lugar de Admisión de Participantes, mientras que, en Recepción, no hubo evaluación al respecto en dicha tanda; lo cual se refleja en algunos cuadros y gráficos que no presentan data. Al respecto, cabe señalar que, al existir disponibilidad del servicio por vías no presenciales, dejó de tener lugar la evaluación presencial. En el mismo tenor, pero en la tanda vespertina, se identificó que el único punto evaluado, dentro de la cadena de atención, fue Admisión de Participantes, logrando un **96.37 %.**

Finalmente, los tres mejores componentes valorados en este trimestre son: **Higiene General del CAPGEFI** *(95.91 %)*, **Recepción** *(95.79 %)* y **Admisión de Participantes** *(95.31 %)*.

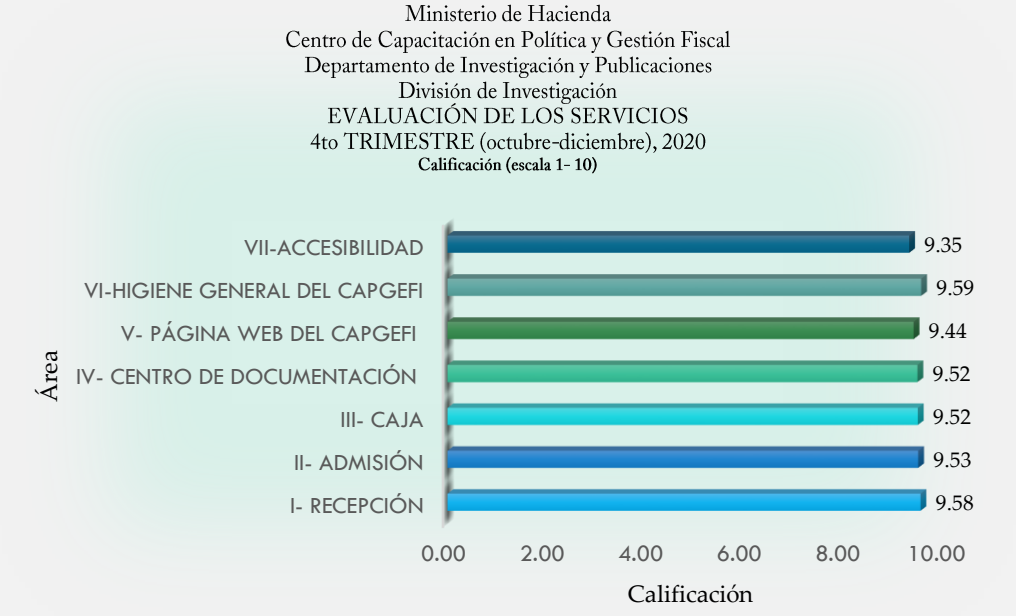
Los cuadros y gráficos mostrados a continuación son presentados para sustentar, de forma detallada, el comentario más arriba expresado.

Tabla 1
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
4to TRIMESTRE, 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	66	9.58	95.79
II- ADMISIÓN	66	9.53	95.31
III- CAJA	66	9.52	95.24
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	66	9.52	95.15
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	66	9.44	94.37
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	66	9.59	95.91
VII-ACCESIBILIDAD	66	9.35	93.47
Indicador Global		**9.50**	**95.00**

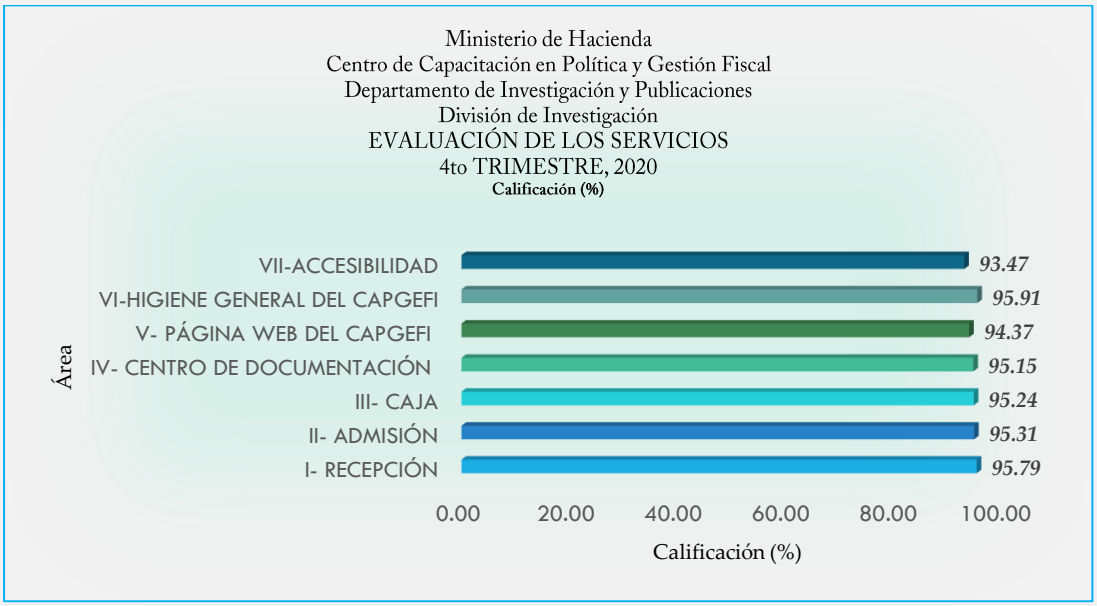
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020

Gráfica núm. 1



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 2



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Tabla 2

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
4to TRIMESTRE (octubre-diciembre), 2020

Área/Proceso Evaluada		Total usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	66	66	**9.47**	**94.70**	**9.58**	**95.79**
	Disponibilidad Información Escrita	1	65	66	**9.51**	**95.08**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	65	66	**9.58**	**95.85**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	65	66	**9.75**	**97.54**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	65	66	**9.58**	**95.85**	**9.53**	**95.31**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	66	66	**9.38**	**93.79**		
	Disponibilidad de Formularios	1	65	66	**9.52**	**95.23**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	64	66	**9.59**	**95.94**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	64	66	**9.58**	**95.78**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	64	66	**9.53**	**95.31**	**9.52**	**95.24**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	4	62	66	**9.52**	**95.16**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	9	57	66	**9.51**	**95.09**	**9.52**	**95.15**
	Orientación al Usuario	9	57	66	**9.63**	**96.32**		
	Estado Físico del Mobiliario	9	57	66	**9.51**	**95.09**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	10	56	66	**9.41**	**94.11**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	4	62	66	**9.48**	**94.84**	**9.44**	**94.37**
	Pertinencia/Utilidad	5	61	66	**9.43**	**94.26**		
	Actualidad de las Informaciones	6	60	66	**9.40**	**94.00**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	11	55	66	**9.56**	**95.64**	**9.59**	**95.91**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	6	60	66	**9.62**	**96.17**		
VII-ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	4	62	66	**9.40**	**94.03**	**9.35**	**93.47**
	El horario de atención al público es adecuado	3	63	66	**9.46**	**94.60**		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	8	58	66	**9.40**	**93.97**		
	Acceso a transporte público	10	56	66	**9.11**	**91.07**		
Total General de respuestas		**109**	**1,475**	**1,584**	**9.50**		**95.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020

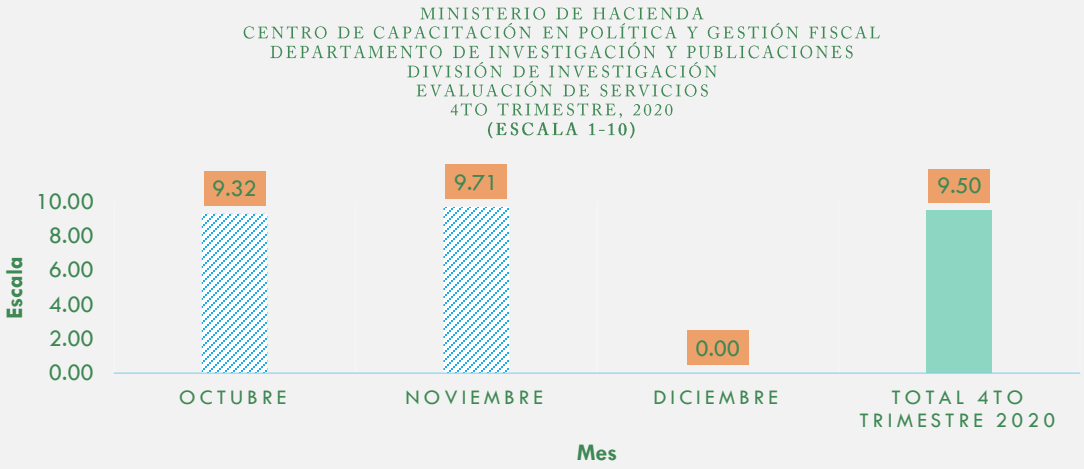
Tabla 3

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
4to TRIMESTRE (octubre-diciembre), 2020

Mes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Octubre	35	9.32	93.25
Noviembre	31	9.71	97.06
Diciembre	0	0.00	0.00
Total 4to Trimestre 2020	**66**	**9.50**	**95.00**

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

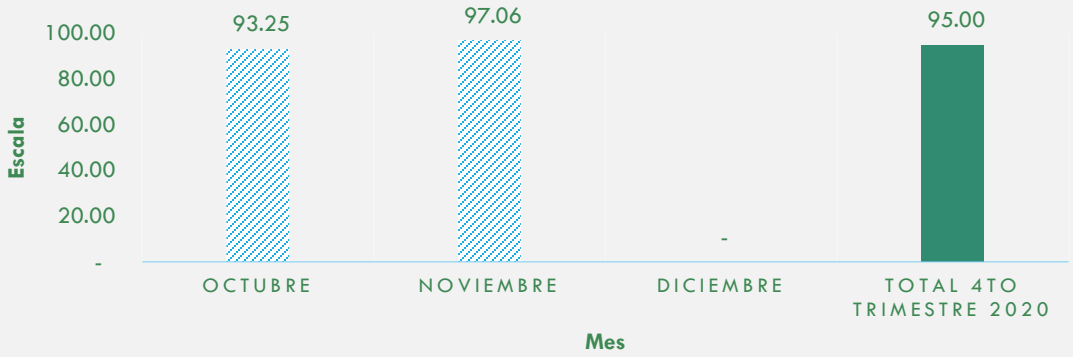
Gráfica núm. 3



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre, 2020.

Gráfica núm. 4

MINISTERIO DE HACIENDA
CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIONES
DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN
EVALUACIÓN DE SERVICIOS
4TO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE), 2020
CALIFICACIÓN %



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre, 2020.

Tabla 4

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS,
durante el mes de octubre, 2020

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	35	35	**9.31**	**93.14**	**9.41**	**94.14**
	Disponibilidad Información Escrita	0	35	35	**9.34**	**93.43**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	35	35	**9.37**	**93.71**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	35	35	**9.63**	**96.29**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	35	35	**9.43**	**94.29**	**9.41**	**94.10**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	35	35	**9.31**	**93.14**		
	Disponibilidad de Formularios	0	35	35	**9.34**	**93.43**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	34	35	**9.50**	**95.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	1	34	35	**9.47**	**94.71**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	33	35	**9.48**	**94.85**	**9.45**	**94.46**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	3	32	35	**9.41**	**94.06**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	3	32	35	**9.38**	**93.75**	**9.35**	**93.46**
	Orientación al Usuario	3	32	35	**9.47**	**94.69**		
	Estado Físico del Mobiliario	3	32	35	**9.38**	**93.75**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	4	31	35	**9.16**	**91.61**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	34	35	**9.26**	**92.65**	**9.22**	**92.22**
	Pertinencia/Utilidad	2	33	35	**9.27**	**92.73**		
	Actualidad de las Informaciones	3	32	35	**9.13**	**91.25**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	5	30	35	**9.40**	**94.00**	**9.46**	**94.60**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	2	33	35	**9.52**	**95.15**		
VII-ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	1	34	35	**9.09**	**90.88**	**9.05**	**90.46**
	El horario de atención al público es adecuado	1	34	35	**9.21**	**92.06**		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	3	32	35	**9.06**	**90.63**		
	Acceso a transporte público	4	31	35	**8.81**	**88.06**		
Total General de respuestas		**42**	**798**	**840**	**9.32**		**93.25**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de octubre 2020

Tabla 5

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS,
durante el mes de noviembre, 2020

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	31	31	**9.65**	**96.45**	**9.77**	**97.69**
	Disponibilidad Información Escrita	1	30	31	**9.70**	**97.00**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	30	31	**9.83**	**98.33**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	30	31	**9.90**	**99.00**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	30	31	**9.77**	**97.67**	**9.67**	**96.69**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	31	31	**9.45**	**94.52**		
	Disponibilidad de Formularios	1	30	31	**9.73**	**97.33**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	30	31	**9.70**	**97.00**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	1	30	31	**9.70**	**97.00**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	31	31	**9.58**	**95.81**	**9.61**	**96.07**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	1	30	31	**9.63**	**96.33**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	6	25	31	**9.68**	**96.80**	**9.73**	**97.30**
	Orientación al Usuario	6	25	31	**9.84**	**98.40**		
	Estado Físico del Mobiliario	6	25	31	**9.68**	**96.80**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	6	25	31	**9.72**	**97.20**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	3	28	31	**9.75**	**97.50**	**9.69**	**96.90**
	Pertinencia/Utilidad	3	28	31	**9.61**	**96.07**		
	Actualidad de las Informaciones	3	28	31	**9.71**	**97.14**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	6	25	31	**9.76**	**97.60**	**9.75**	**97.50**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	4	27	31	**9.74**	**97.41**		
VII-ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	3	28	31	**9.79**	**97.86**	**9.71**	**97.13**
	El horario de atención al público es adecuado	2	29	31	**9.76**	**97.59**		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	5	26	31	**9.81**	**98.08**		
	Acceso a transporte público	6	25	31	**9.48**	**94.80**		
Total General de respuestas		**67**	**677**	**744**	**9.71**		**97.06**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Noviembre 2020

Tabla 6

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS,
durante el mes de diciembre, 2020

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.00		
VII-ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	El horario de atención al público es adecuado	0	0	0	0.00	0.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	0	0	0	0.00	0.00		
	Acceso a transporte público	0	0	0	0.00	0.00		
Total General de respuestas		**0**	**0**	**0**	**0.00**		**0.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de diciembre 2020

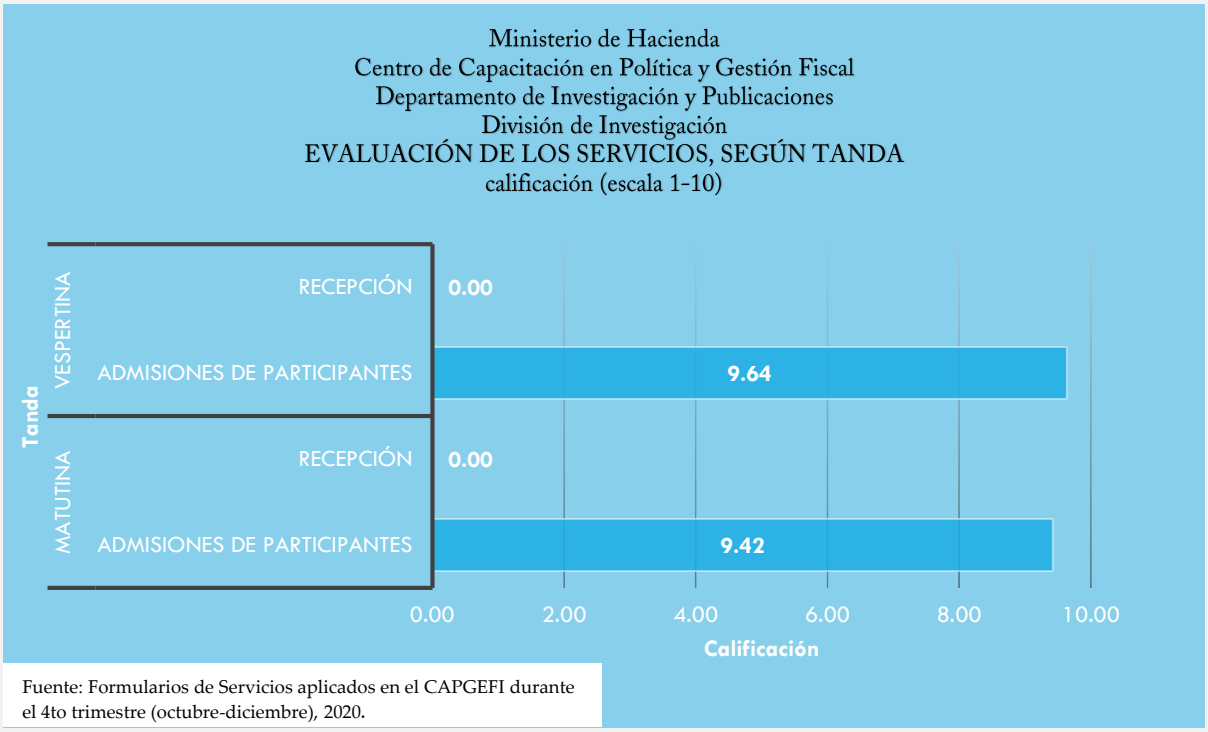
Tabla 7

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, SEGÚN TANDA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisiones de Participantes	43	9.42	94.25
	Recepción	0	0.00	0.00
Vespertina	Admisiones de Participantes	23	9.64	96.37
	Recepción	0	0.00	0.00
Total general		**66**	**9.50**	**95.00**

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

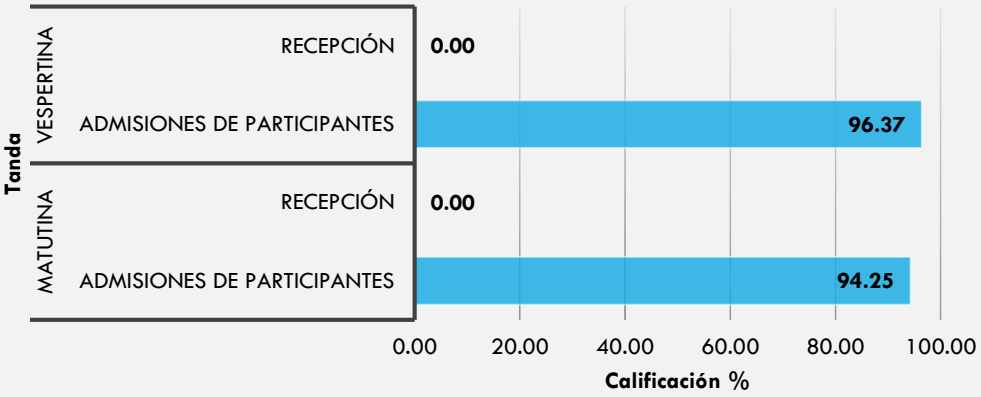
Gráfica núm. 5



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 6

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
Calificación %



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Tabla 8

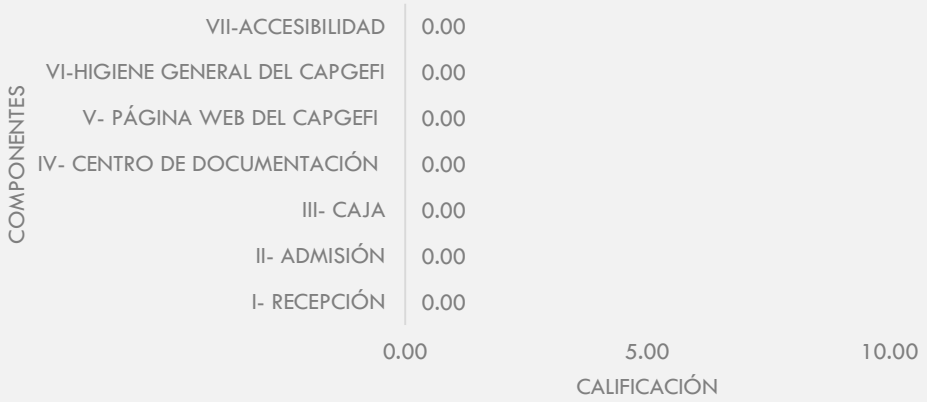
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN,
TANDA MATUTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

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

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 7

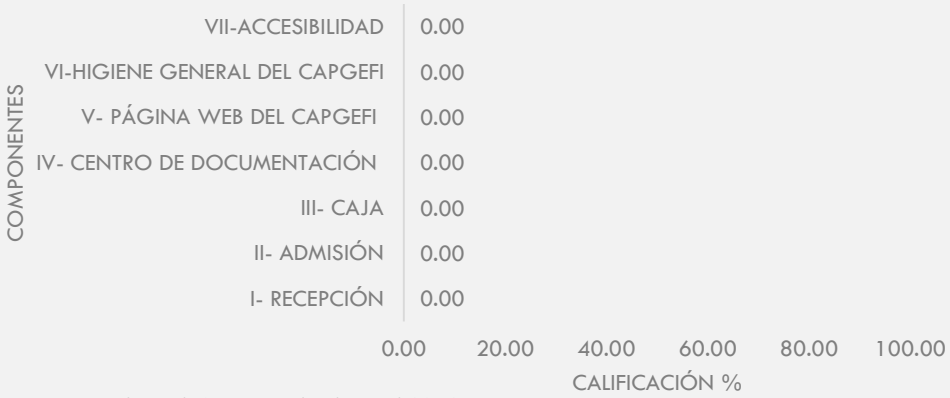
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 8

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA MATUTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Tabla 9

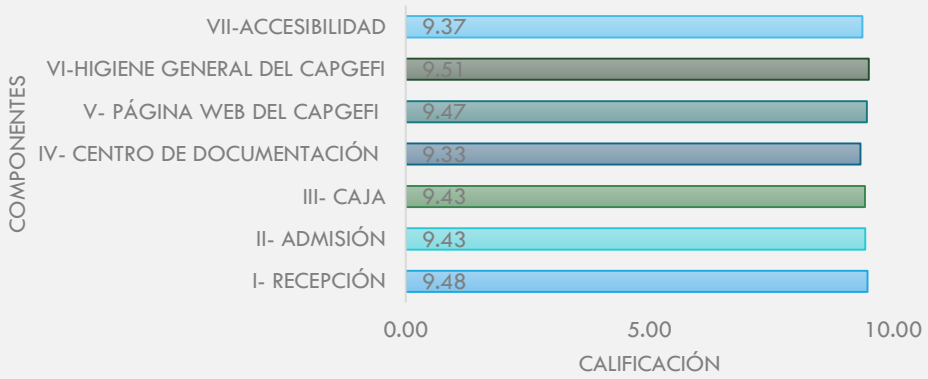
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	43	9.48	94.79
II- ADMISIÓN	43	9.43	94.31
III- CAJA	43	9.43	94.27
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	43	9.33	93.31
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	43	9.47	94.66
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	43	9.51	95.07
VII-ACCESIBILIDAD	43	9.37	93.73
Indicador Global		**9.42**	**94.25**

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión de Participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 9

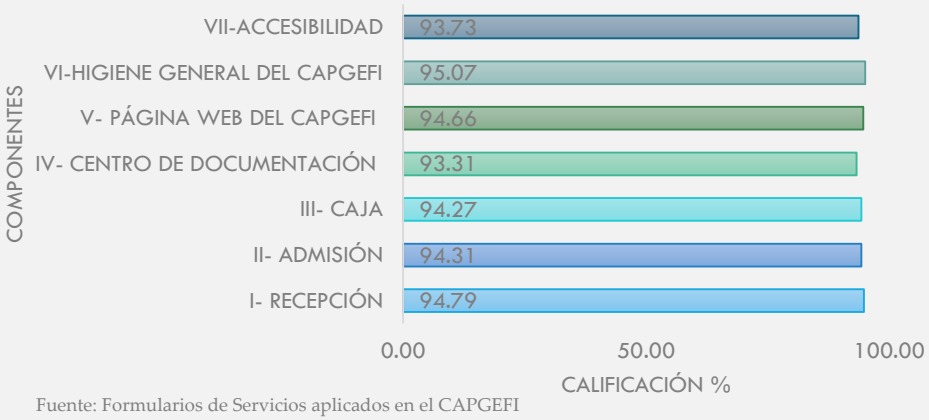
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA
4to Trimestre, 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 10

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA
4to Trimestre, 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Tabla 10

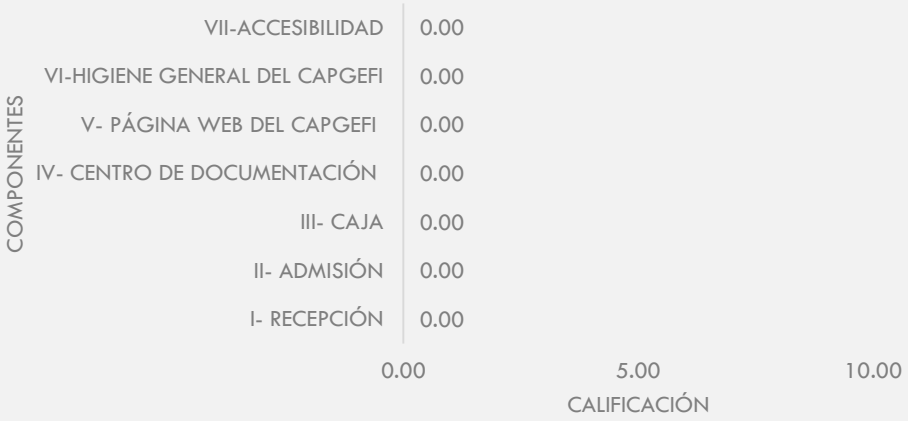
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

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

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 11

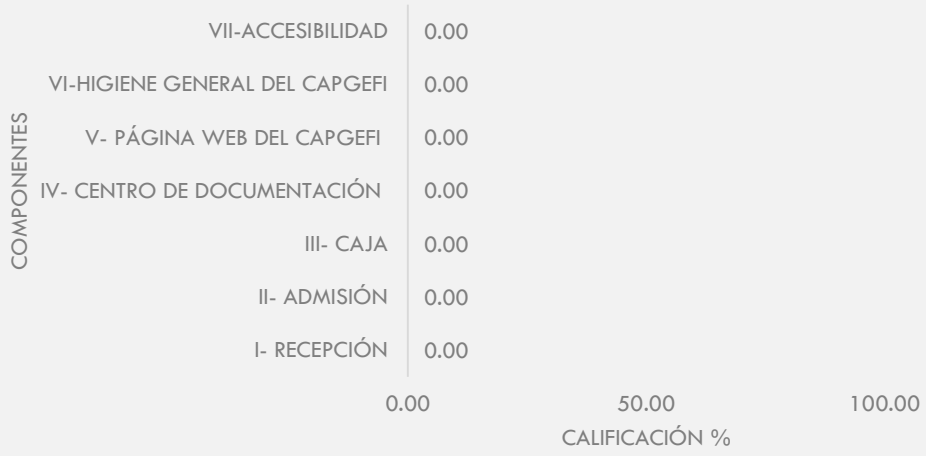
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 12

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN, TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

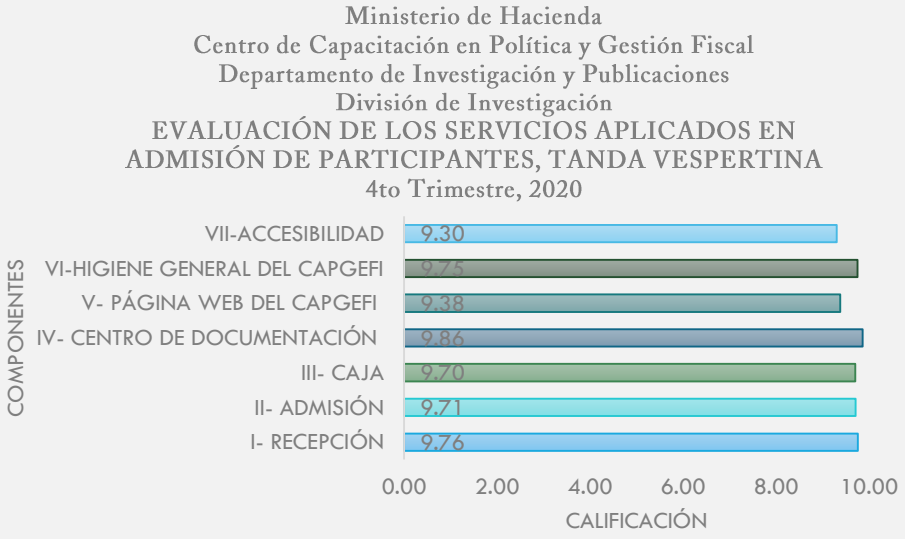
Tabla 11

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	23	9.76	97.61
II- ADMISIÓN	23	9.71	97.13
III- CAJA	23	9.70	97.05
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	23	9.86	98.61
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	23	9.38	93.85
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	23	9.75	97.50
VII-ACCESIBILIDAD	23	9.30	93.02
Indicador Global		**9.64**	**96.37**

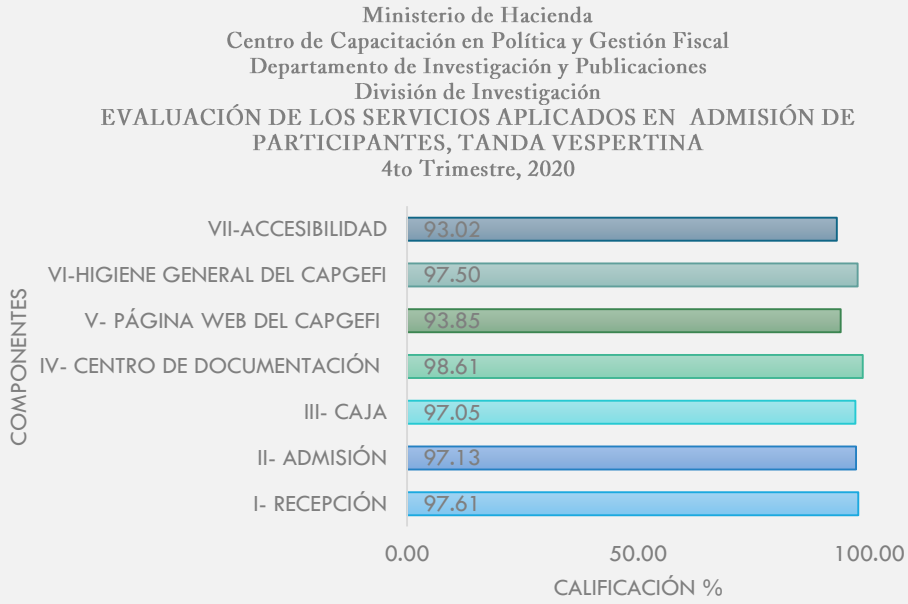
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión de Participantes del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 13



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Gráfica núm. 14



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Tabla 12

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN RECEPCIÓN,
TANDA MATUTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.00		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	El horario de atención al público es adecuado	0	0	0	0.00	0.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	0	0	0	0.00	0.00		
	Acceso a transporte público	0	0	0	0.00	0.00		
Total General de respuestas		**0**	**0**	**0**	**0.00**		**0.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Tabla 13

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	43	43	**9.37**	**93.72**	**9.48**	**94.79**
	Disponibilidad Información Escrita	1	42	43	**9.43**	**94.29**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	42	43	**9.45**	**94.52**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	42	43	**9.67**	**96.67**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	42	43	**9.50**	**95.00**	**9.43**	**94.31**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	43	43	**9.30**	**93.02**		
	Disponibilidad de Formularios	1	42	43	**9.36**	**93.57**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	41	43	**9.54**	**95.37**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	41	43	**9.46**	**94.63**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	1	42	43	**9.45**	**94.52**	**9.43**	**94.27**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	3	40	43	**9.40**	**94.00**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	6	37	43	**9.32**	**93.24**	**9.33**	**93.31**
	Orientación al Usuario	6	37	43	**9.46**	**94.59**		
	Estado Físico del Mobiliario	6	37	43	**9.27**	**92.70**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	6	37	43	**9.27**	**92.70**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	3	40	43	**9.38**	**93.75**	**9.47**	**94.66**
	Pertinencia/Utilidad	4	39	43	**9.54**	**95.38**		
	Actualidad de las Informaciones	4	39	43	**9.49**	**94.87**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	6	37	43	**9.49**	**94.86**	**9.51**	**95.07**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	5	38	43	**9.53**	**95.26**		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	3	40	43	**9.40**	**94.00**	**9.37**	**93.73**
	El horario de atención al público es adecuado	3	40	43	**9.50**	**95.00**		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	5	38	43	**9.32**	**93.16**		
	Acceso a transporte público	8	35	43	**9.26**	**92.57**		
Total General de respuestas		**78**	**954**	**1,032**	**9.42**		**94.25**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión de Participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Tabla 14

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS RECEPCIÓN,
TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0	0	0.00	0.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0	0	0.00	0.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0	0	0.00	0.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0	0	0.00	0.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0	0	0.00	0.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0	0	0.00	0.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	0	0	0.00	0.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0	0	0.00	0.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	0	0	0	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0	0	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0	0	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0	0	0.00	0.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0	0	0.00	0.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0	0	0.00	0.00		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00
	El horario de atención al público es adecuado	0	0	0	0.00	0.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	0	0	0	0.00	0.00		
	Acceso a transporte público	0	0	0	0.00	0.00		
Total General de respuestas		**0**	**0**	**0**	**0.00**		**0.00**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Tabla 15

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN, TANDA VESPERTINA
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	23	23	**9.65**	**96.52**	**9.76**	**97.61**
	Disponibilidad Información Escrita	0	23	23	**9.65**	**96.52**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	23	23	**9.83**	**98.26**		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	23	23	**9.91**	**99.13**		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	23	23	**9.74**	**97.39**	**9.71**	**97.13**
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	23	23	**9.52**	**95.22**		
	Disponibilidad de Formularios	0	23	23	**9.83**	**98.26**		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	23	23	**9.70**	**96.96**		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	23	23	**9.78**	**97.83**		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	1	22	23	**9.68**	**96.82**	**9.70**	**97.05**
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	1	22	23	**9.73**	**97.27**		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	3	20	23	**9.85**	**98.50**	**9.86**	**98.61**
	Orientación al Usuario	3	20	23	**9.95**	**99.50**		
	Estado Físico del Mobiliario	3	20	23	**9.95**	**99.50**		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	4	19	23	**9.68**	**96.84**		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	22	23	**9.68**	**96.82**	**9.38**	**93.85**
	Pertinencia/Utilidad	1	22	23	**9.23**	**92.27**		
	Actualidad de las Informaciones	2	21	23	**9.24**	**92.38**		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	5	18	23	**9.72**	**97.22**	**9.75**	**97.50**
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	22	23	**9.77**	**97.73**		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	1	22	23	**9.41**	**94.09**	**9.30**	**93.02**
	El horario de atención al público es adecuado	0	23	23	**9.39**	**93.91**		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	3	20	23	**9.55**	**95.50**		
	Acceso a transporte público	2	21	23	**8.86**	**88.57**		
Total General de respuestas		**31**	**521**	**552**	**9.64**		**96.37**	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión de Participantes del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.

Tabla 16

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
SUGERENCIA PARA MEJORAR EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
4to Trimestre (octubre-diciembre), 2020

Sugerencia	Cantidad Usuarios Evaluadores
Cuando van a gestionar y viabilizar parqueos.	1
Dificultad en los parqueos.	1
Disponibilidad de parqueos, por favor.	1
La plataforma debe mejorar, de uno sentirse seguro si envía un archivo, y dan más tiempo para la entrega en cursos anteriores.	1
Los empleados de este departamento, no coinciden con lo que llamamos atención al ciudadano	1
Oportunidad de mejorar en la entrega de certificados, el tiempo debe mejorar.	1
Poner más cursos en la mañana ya que en la tarde para el que tiene hijos se le dificulta realizar los cursos.	1
Qué el servicio sea de Lunes a Sábado.	1
Responder las solicitudes online con rapidez, responder lo que se le pregunta por Instagram.	1
Se valora mucho el servicio personal , sugerencia, avanzar en digitación los servicios sería un palo.	1
Total	**10**
Comentarios y/o ponderaciones	
Buen servicio	1
El CAPGEFI, es una institución del Estado, donde se trabaja con Habilidad y se preocupan por mejorar	1
Excelente atención.	1
Excelente servicio	1
Gracias.	1
Me encantó la atención recibida, excelente.	1
Muy amable a la hora de brindarle atención al usuario	1
Muy bien	1
Muy eficiente	1
Ninguna muchas gracias por sus servicios.	1
Todo bien	2
Todo excelente e impecable	1
Total	**13**

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020.