



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 2017**

Marzo, 2018



Contenido

I. Presentación:	1
II. Aspectos metodológicos/ficha técnica:	2
III. Análisis de resultados:.....	2
3.1. Recepción.....	13
3.2. Admisión	16
3.3. Caja.....	19
3.4. Centro de Documentación	22
3.5. Página Web	25
3.6. Higiene General del CAPGEFI	28
IV. A modo de conclusiones:.....	32
Anexos.....	33

I. Presentación:

Las líneas a continuación constituyen el análisis del resultado de la evaluación de los servicios ofrecidos a los Participantes de este Centro durante el año 2017. Dichas evaluaciones fueron aplicadas a los visitantes en el área de recepción de nuestra sede principal.

En este período fueron aplicados 66 cuestionarios de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro, distribuidos en las diferentes tandas, 28 en la matutina y 38 en la vespertina. La percepción general de los participantes fue de un 91.76% equivalente a 4.59 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 a 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.

Aún 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 66 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 15 del software: Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, SPSS; la construcción de indicadores tanto real y porcentual y la representación gráfica, fue mediante el módulo Excel de la versión 2007 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 Participantes 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 Participantes 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 Participantes, está en 4.59 sobre 5 o, lo que es lo mismo, 91.76 sobre 100. La participación respectiva de las áreas evaluadas fue: Recepción, con un 92.73% (4.64); Admisión, 92.94% (4.65) obteniendo esta la mayor valoración del año; Caja obtuvo 90.40% (4.52); el Centro de Documentación, 90.59% (4.53); la Página Web, 88.40% (4.42) y la Higiene General del Centro fue ponderada en un 92.48% (4.62). En general, la evaluación ha logrado el grado de excelencia.

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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE 2017

Competencias a Evaluar	Total de Usuarios	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes			
I- RECEPCIÓN	66	4.64	92.73
II- ADMISIÓN	66	4.65	92.94
III- CAJA	66	4.52	90.40
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	66	4.53	90.59
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	66	4.42	88.40
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	66	4.62	92.48
Indicador Global		4.59	91.76

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017

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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS SEGÚN TANDA
 ENERO-DICIEMBRE 2017**

Tanda	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	28	4.43	88.62
Vespertina	38	4.70	94.07
Total	66		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017

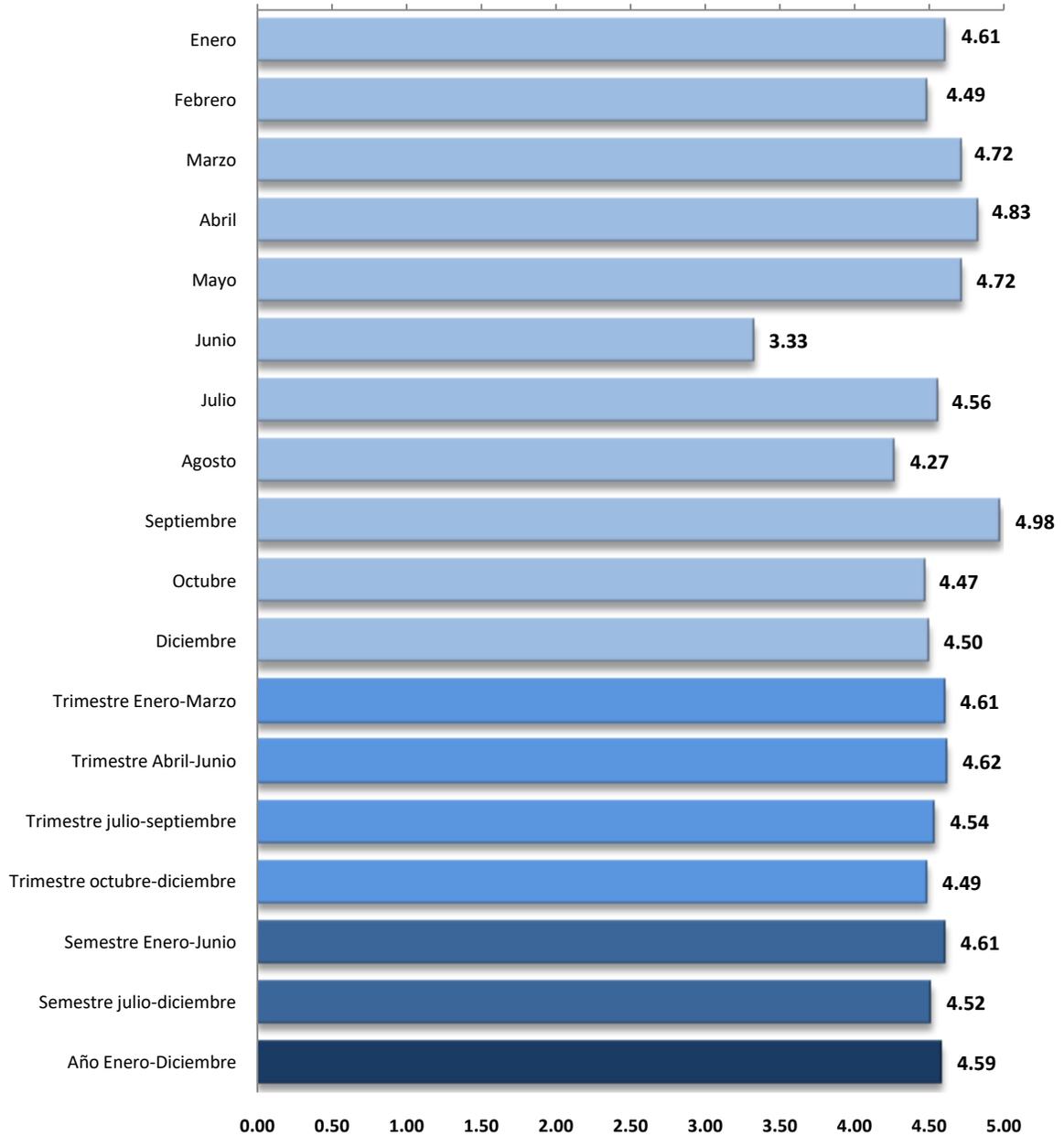
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE 2017

	Total de Usuarios Evaluadores	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Enero	21	4.61	92.29
Febrero	10	4.49	89.85
Marzo	10	4.72	94.33
Trimestre Enero-Marzo	41	4.61	92.19
Abril	2	4.83	96.57
Mayo	5	4.72	94.38
Junio	1	3.33	66.67
Trimestre Abril-Junio	8	4.63	92.50
Semestre Enero-Junio	49	4.61	92.25
Julio	1	4.56	91.11
Agosto	5	4.27	85.48
Septiembre	3	4.98	99.61
Trimestre julio-septiembre	9	4.54	90.83
Octubre	3	4.47	89.30
Noviembre	0	N/A	N/A
Diciembre	5	4.50	90.00
Trimestre octubre-diciembre	8	4.49	89.72
Semestre julio-diciembre	17	4.52	90.36
Año Enero-Diciembre	66	4.59	91.76

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017

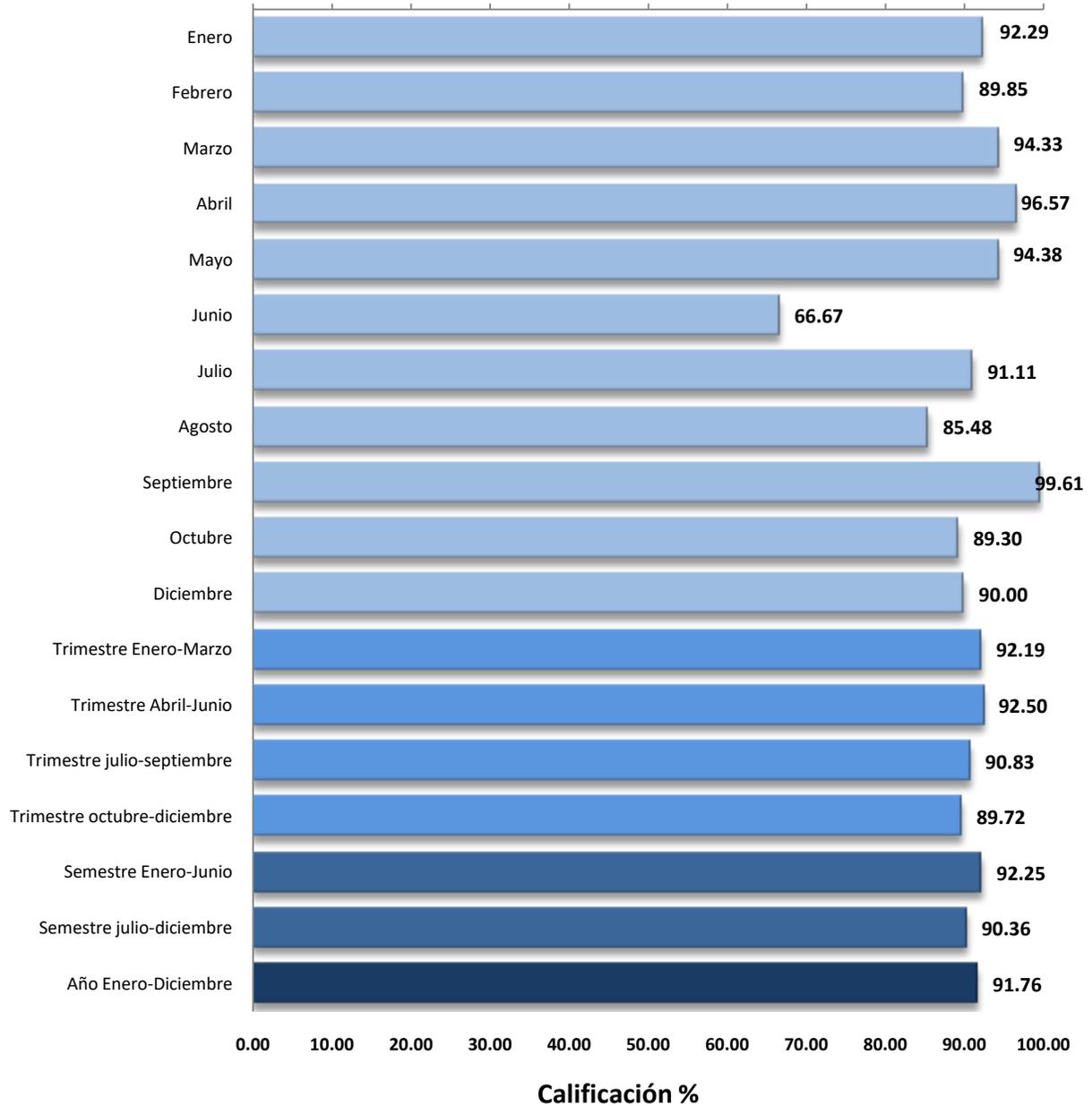
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación

EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE 2017
Promedio Ponderado Escala 1-5



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE 2017
Promedio Ponderado Escala 1-5



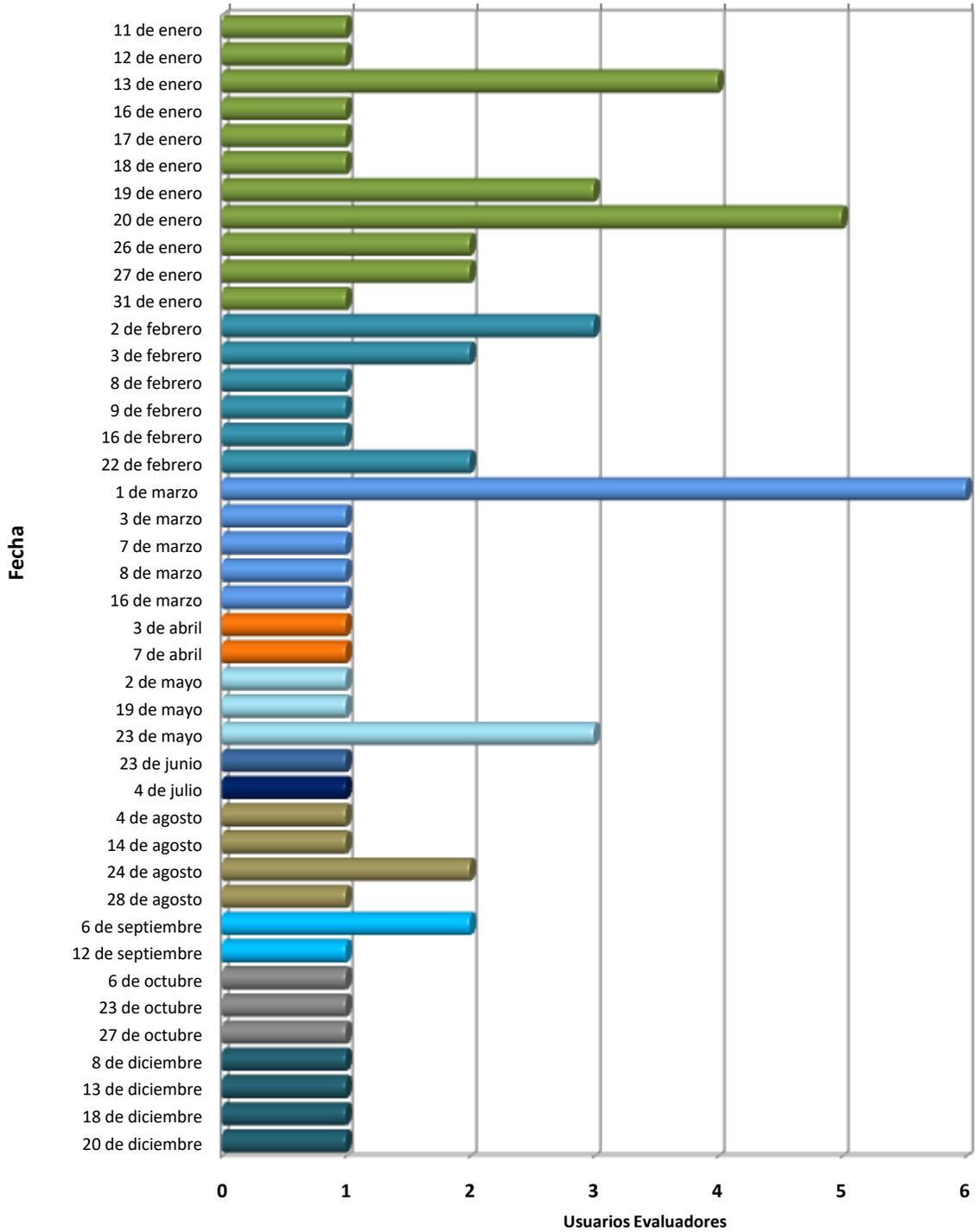
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017

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 Participantes correspondientes y el porcentaje que representan.

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE 2017 Fecha de aplicación		
Fecha	Usuarios Evaluadores	Porcentaje
11 de enero	1	1.52
12 de enero	1	1.52
13 de enero	4	6.06
16 de enero	1	1.52
17 de enero	1	1.52
18 de enero	1	1.52
19 de enero	3	4.55
20 de enero	5	7.58
26 de enero	2	3.03
27 de enero	2	3.03
31 de enero	1	1.52
2 de febrero	3	4.55
3 de febrero	2	3.03
8 de febrero	1	1.52
9 de febrero	1	1.52
16 de febrero	1	1.52
22 de febrero	2	3.03
1 de marzo	6	9.09
3 de marzo	1	1.52
7 de marzo	1	1.52
8 de marzo	1	1.52
16 de marzo	1	1.52
3 de abril	1	1.52
7 de abril	1	1.52
2 de mayo	1	1.52
19 de mayo	1	1.52
23 de mayo	3	4.55
23 de junio	1	1.52
4 de julio	1	1.52
4 de agosto	1	1.52
14 de agosto	1	1.52
24 de agosto	2	3.03
28 de agosto	1	1.52
6 de septiembre	2	3.03
12 de septiembre	1	1.52
6 de octubre	1	1.52
23 de octubre	1	1.52
27 de octubre	1	1.52
8 de diciembre	1	1.52
13 de diciembre	1	1.52
18 de diciembre	1	1.52
20 de diciembre	1	1.52
Total	66	100.00

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE 2017
Fecha de aplicación

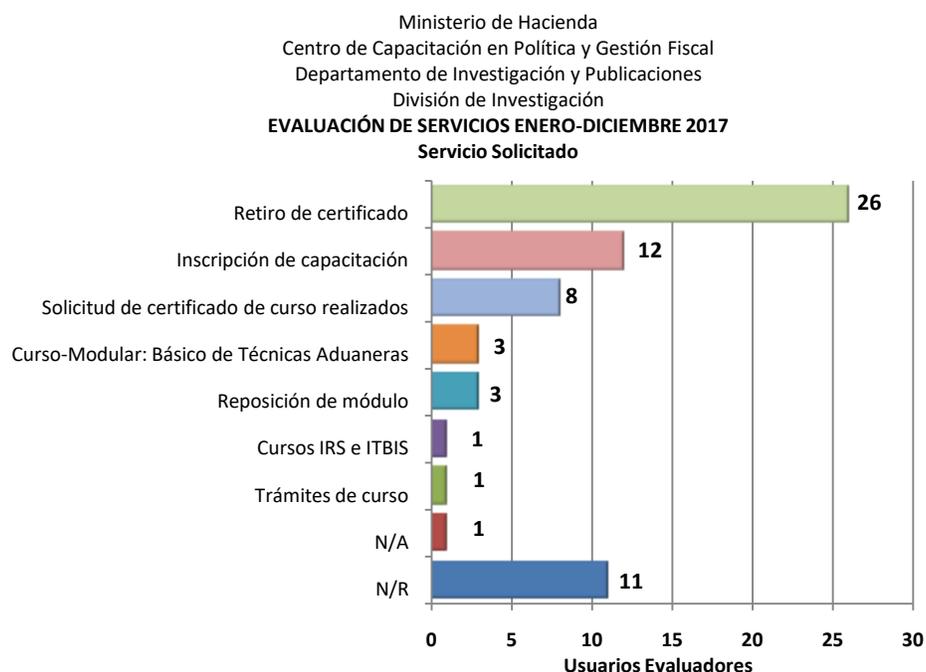


Fuente: Formularios de Servicios aplicados en recepción y en las aulas del CAPGEFI enero-diciembre, 2017

Otra parte de la metodología, 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 Participantes correspondientes y el porcentaje que representan.

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE 2017 Servicio Solicitado		
Capacitación	Usuarios Evaluadores	Porcentaje
Retiro de certificado	26	39.39
Inscripción de capacitación	12	18.18
Solicitud de certificado de curso realizados	8	12.12
Curso-Modular: Básico de Técnicas Aduaneras	3	4.55
Reposición de módulo	3	4.55
Cursos IRS e ITBIS	1	1.52
Trámites de curso	1	1.52
N/A	1	1.52
N/R	11	16.67
Total	66	100.00

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017

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.

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE, 2017

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	66	66	4.74	94.85	4.64	92.73
	Disponibilidad Información Escrita	4	62	66	4.45	89.03		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	2	64	66	4.56	91.25		
	Corrección/Cordialidad en el trato	2	64	66	4.78	95.63		
Total de respuestas		8	256	264	4.64	92.73		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	5	61	66	4.69	93.77	4.65	92.94
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	6	60	66	4.63	92.67		
	Disponibilidad de Formularios	5	61	66	4.57	91.48		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	5	61	66	4.62	92.46		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	6	60	66	4.72	94.33		
Total de respuestas		27	303	330	4.65	92.94		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	15	51	66	4.55	90.98	4.52	90.40
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	17	49	66	4.49	89.80		
Total de respuestas		32	100	132	4.52	90.40		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	44	22	66	4.59	91.82	4.53	90.59
	Orientación al Usuario	45	21	66	4.71	94.29		
	Estado Físico del Mobiliario	44	22	66	4.36	87.27		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	46	20	66	4.45	89.00		
Total de respuestas		179	85	264	4.53	90.59		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	22	44	66	4.45	89.09	4.42	88.40
	Pertinencia/Utilidad	23	43	66	4.35	86.98		
	Actualidad de las Informaciones	22	44	66	4.45	89.09		
Total de respuestas		67	131	198	4.42	88.40		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	20	46	66	4.50	90.00	4.62	92.48
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	11	55	66	4.73	94.55		
Total de respuestas		31	101	132	4.62	92.48		
Total General de respuestas		344	976	1,320	4.59		91.76	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI, ENERO-DICIEMBRE, 2017

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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	11	16.7%	52	78.8%	0	66	66	4.74	94.85	4.64	92.73
	Disponibilidad Información Escrita	3	4.5%	1	1.5%	0	0.0%	2	3.0%	8	12.1%	12	18.2%	40	60.6%	4	62	66	4.45	89.03		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	1.5%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	20	30.3%	40	60.6%	2	64	66	4.56	91.25		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	8	12.1%	53	80.3%	2	64	66	4.78	95.63		
Total de respuestas		4	2%	4	2%	0	0%	2	1%	18	7%	51	19%	185	70%	8	256	264	4.64	92.73		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	4	6.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	7	10.6%	5	7.6%	49	74.2%	5	61	66	4.69	93.77	4.65	92.94
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	4	6.1%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	10	15.2%	44	66.7%	6	60	66	4.63	92.67		
	Disponibilidad de Formularios	4	6.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	14	21.2%	41	62.1%	5	61	66	4.57	91.48		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	4	6.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	15	22.7%	42	63.6%	5	61	66	4.62	92.46		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	4	6.1%	2	3.0%	0	0.0%	1	1.5%	3	4.5%	8	12.1%	48	72.7%	6	60	66	4.72	94.33		
Total de respuestas		20	6%	7	2%	0	0%	1	0%	26	8%	52	16%	224	68%	27	303	330	4.65	92.94		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	12	18.2%	3	4.5%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	10	15.2%	35	53.0%	15	51	66	4.55	90.98	4.52	90.40
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	14	21.2%	3	4.5%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	12	18.2%	31	47.0%	17	49	66	4.49	89.80		
Total de respuestas		26	20%	6	5%	0	0%	2	2%	10	8%	22	17%	66	50%	32	100	132	4.52	90.40		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	32	48.5%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	7	10.6%	14	21.2%	44	22	66	4.59	91.82	4.53	90.59
	Orientación al Usuario	33	50.0%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	2	3.0%	17	25.8%	45	21	66	4.71	94.29		
	Estado Físico del Mobiliario	32	48.5%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	6	9.1%	12	18.2%	44	22	66	4.36	87.27		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	33	50.0%	13	19.7%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	8	12.1%	11	16.7%	46	20	66	4.45	89.00		
Total de respuestas		130	49%	49	19%	0	0%	1	0%	7	3%	23	9%	54	20%	179	85	264	4.53	90.59		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	14	21.2%	8	12.1%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	12	18.2%	26	39.4%	22	44	66	4.45	89.09	4.42	88.40
	Pertinencia/Utilidad	15	22.7%	8	12.1%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	15	22.7%	22	33.3%	23	43	66	4.35	86.98		
	Actualidad de las Informaciones	14	21.2%	8	12.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	18	27.3%	23	34.8%	22	44	66	4.45	89.09		
Total de respuestas		43	22%	24	12%	0	0%	1	1%	14	7%	45	23%	71	36%	67	131	198	4.42	88.40		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	13	19.7%	7	10.6%	0	0.0%	1	1.5%	3	4.5%	14	21.2%	28	42.4%	20	46	66	4.50	90.00	4.62	92.48
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	10.6%	4	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	13	19.7%	41	62.1%	11	55	66	4.73	94.55		
Total de respuestas		20	15%	11	8%	0	0%	1	1%	4	3%	27	20%	69	52%	31	101	132	4.62	92.48		
Total General de respuestas		243	18%	101	8%	0	0%	8	1%	79	6%	220	17%	669	51%	344	976	1,320	4.59	91.76		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017
 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.

3.1. Recepción

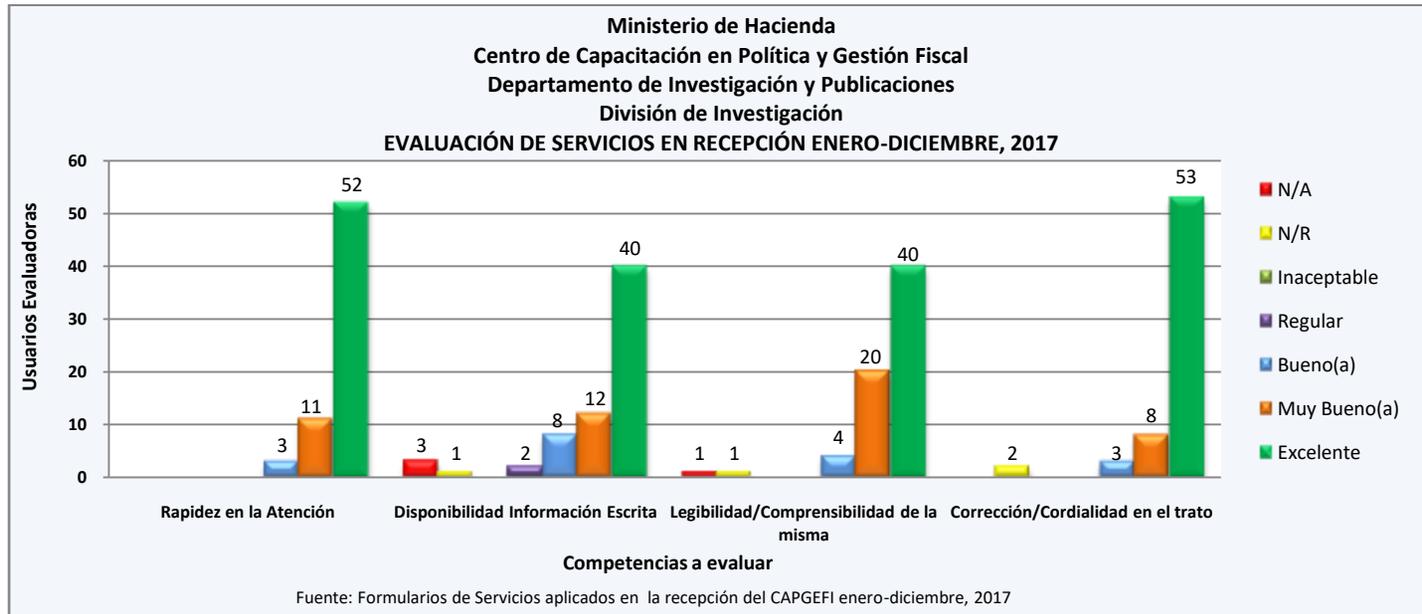
El primer componente a analizar es el conjunto de atenciones y facilidades que suelen ofrecerse a nivel de la recepción, del umbral; una vez se franquea la entrada. Es allí donde se ofrece orientación tanto al usuario potencial de la capacitación o del Centro de Documentación, como la persona que viene 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.

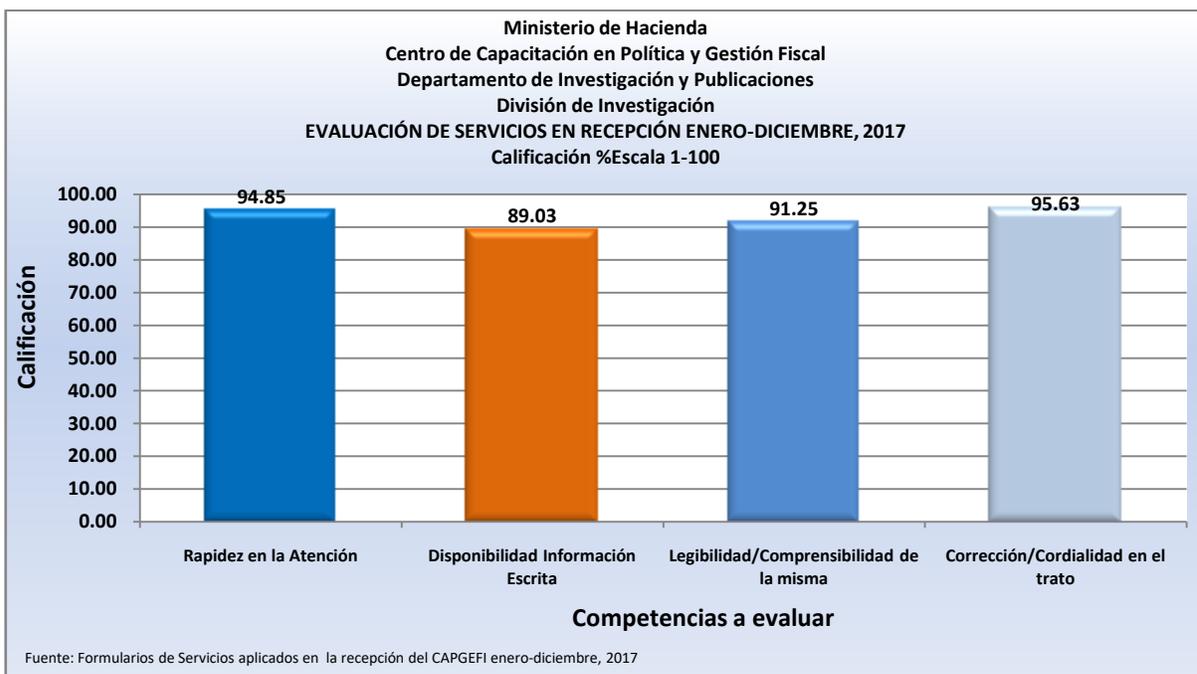
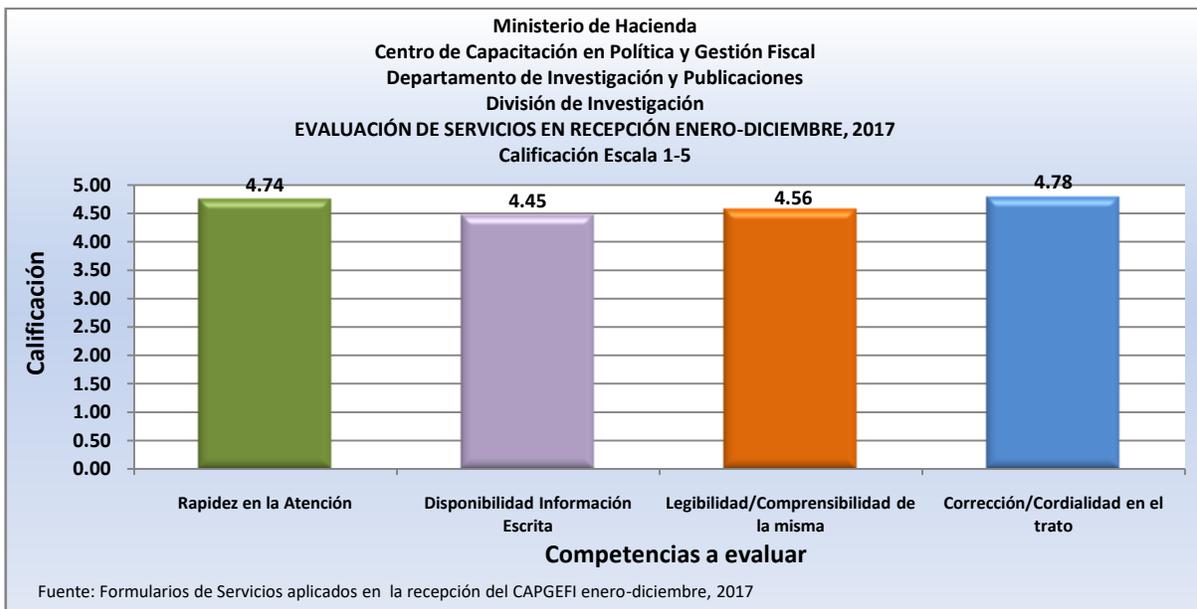
La valoración de este aspecto fue de 4.64 sobre 5, o su equivalente, 92.73 sobre 100. La misma es el indicador promedio de los cuatro aspectos o subcomponentes considerados: Rapidez en la atención, 4.74 (94.85); Disponibilidad de información escrita, 4.45 (89.03); Legibilidad/comprendibilidad de la misma, 4.56 (91.25) y Corrección y/o cordialidad en el trato, 4.78 (95.63), como se muestra en el cuadro y gráficos subsiguientes:

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN RECEPCIÓN ENERO-DICIEMBRE, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total de Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	11	16.7%	52	78.8%	0	66	66	4.74	94.85	4.64	92.73
	Disponibilidad Información Escrita	3	4.5%	1	1.5%	0	0.0%	2	3.0%	8	12.1%	12	18.2%	40	60.6%	4	62	66	4.45	89.03		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	1.5%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	20	30.3%	40	60.6%	2	64	66	4.56	91.25		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	8	12.1%	53	80.3%	2	64	66	4.78	95.63		
Total de respuestas		4	1.5%	4	1.5%	0	0.0%	2	0.8%	18	6.8%	51	19.3%	185	70.1%	8	256	264	4.64	92.73		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017





3.2. Admisión

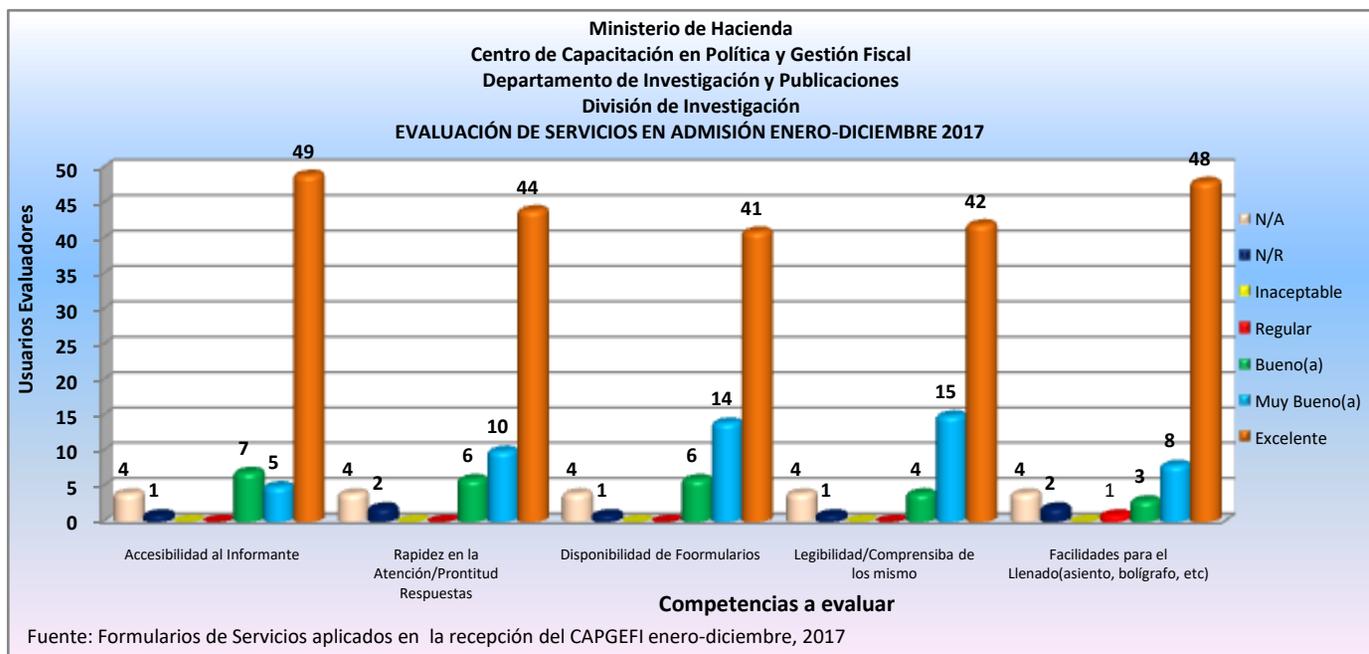
El segundo aspecto de la cadena de atención lo es el área de Admisión. La misma abarca un conjunto de servicios al cliente que van desde ratificación y/o ampliación de la información preliminar ofrecida, como su orientación a lo largo del proceso hasta su registro y pago.

La información levantada indica que la valoración global de dicha etapa por los encuestados fue de 4.65 sobre 5, equivalente a 92.94 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, 4.69 (93.77); Rapidez en la atención, 4.63 (92.67); Disponibilidad de formularios, 4.57 (91.48); Legibilidad/comprendibilidad de éstos, 4.62 (92.46); Facilidades para el llenado de los mismos, 4.72 (94.33), tal como se muestra en el cuadro y gráficos respectivos.

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN ADMISIÓN ENERO-DICIEMBRE 2017

Competencias a Evaluar		Calificación												Total de Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	4	6.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	7	10.6%	5	7.6%	49	74.2%	5	61	66	4.69	93.77	4.65	92.94
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	4	6.1%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	10	15.2%	44	66.7%	6	60	66	4.63	92.67		
	Disponibilidad de Formularios	4	6.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	14	21.2%	41	62.1%	5	61	66	4.57	91.48		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	4	6.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	15	22.7%	42	63.6%	5	61	66	4.62	92.46		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	4	6.1%	2	3.0%	0	0.0%	1	1.5%	3	4.5%	8	12.1%	48	72.7%	6	60	66	4.72	94.33		
Total de respuestas		20	6.1%	7	2.1%	0	0.0%	1	0.3%	26	7.9%	52	15.8%	224	67.9%	27	303	330	4.65	92.94		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017





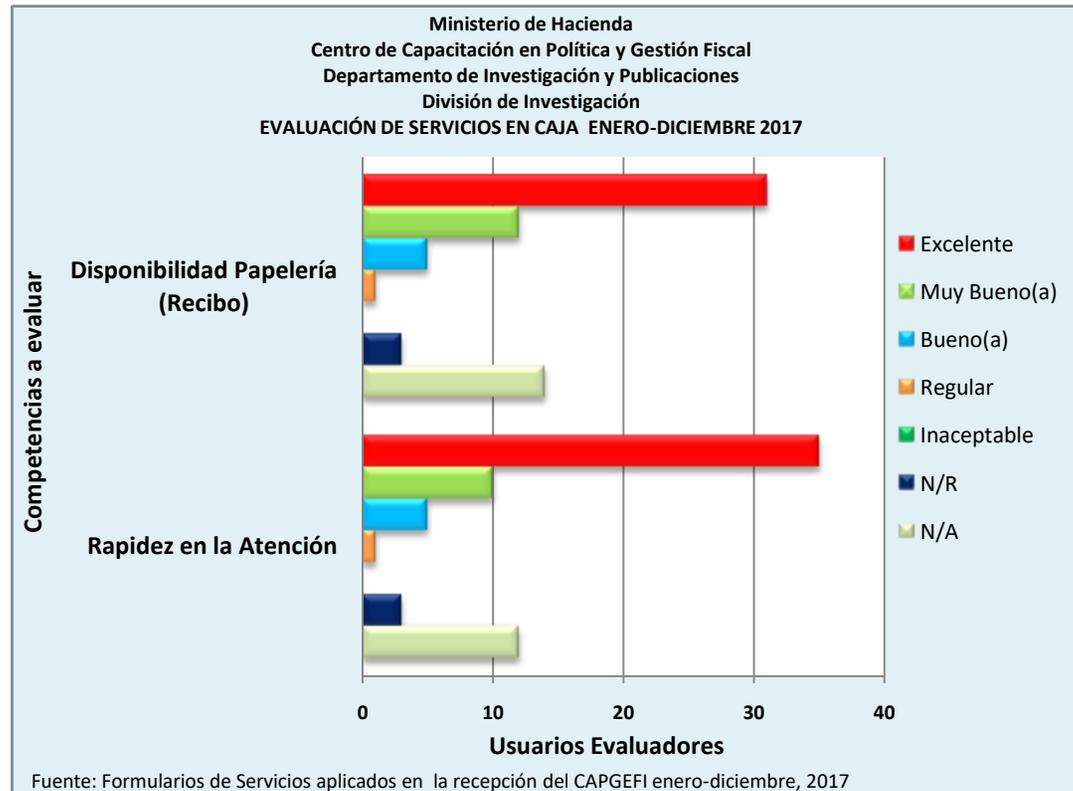
3.3. Caja

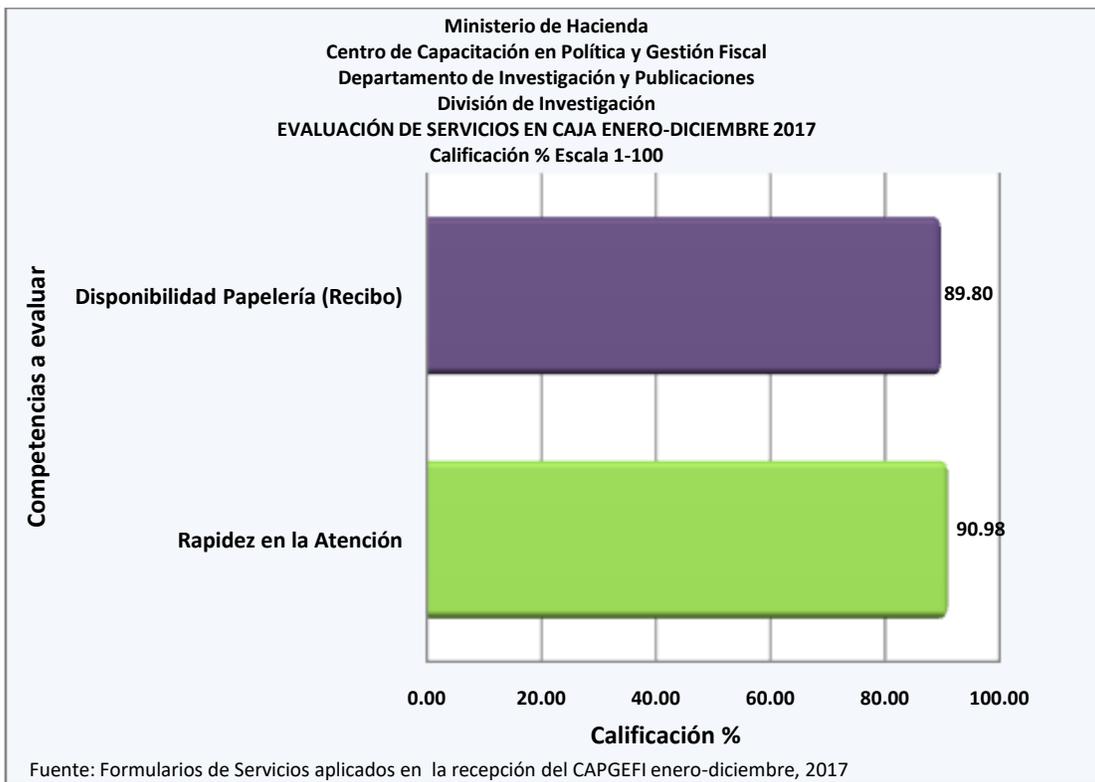
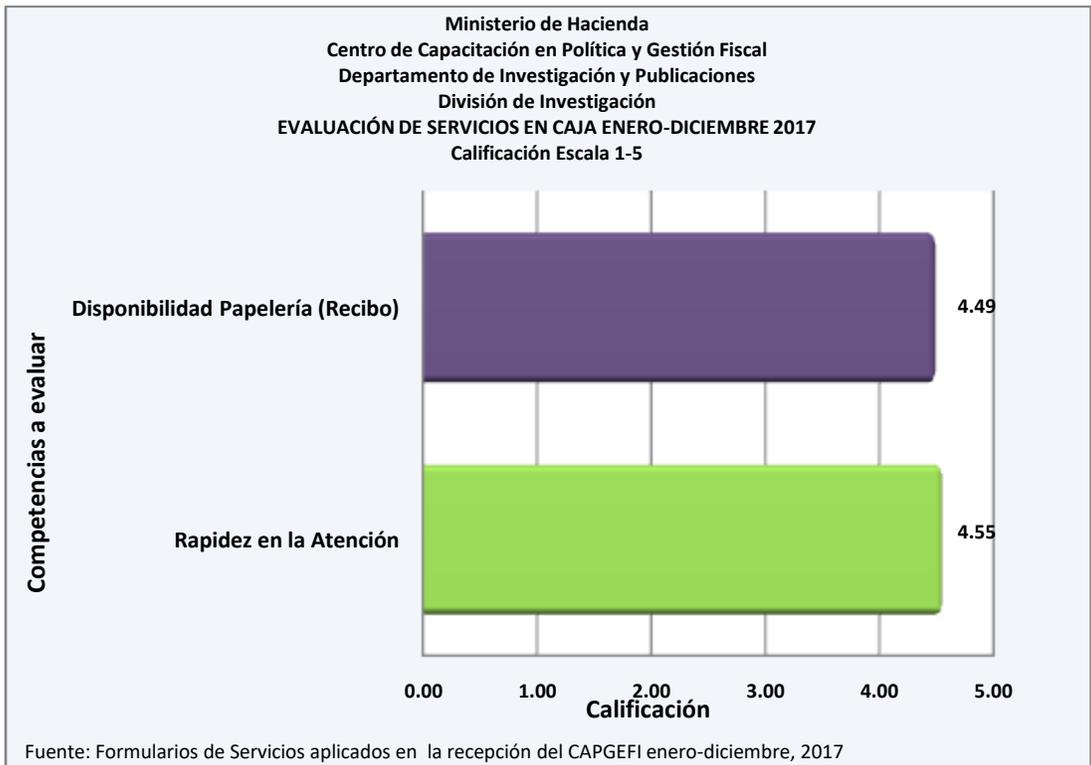
El tercer elemento lo es la caja, el momento del pago. Su valuación general fue 4.52, equivalente a 90.40 sobre 100. Dicho puntaje es la media aritmética de los subcomponentes siguientes: Rapidez en la atención, 4.55 (90.98); Disponibilidad de papelería (Recibo), 4.49 (89.80). Dichos resultados, igualmente, se ilustran mediante el cuadro y gráficos subsiguientes:

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN CAJA ENERO-DICIEMBRE 2017

Competencias a Evaluar		Calificación												Total de Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
III- CAJA	Rapidez en la Atención	12	18.2%	3	4.5%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	10	15.2%	35	53.0%	15	51	66	4.55	90.98	4.52	90.40
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	14	21.2%	3	4.5%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	12	18.2%	31	47.0%	17	49	66	4.49	89.80		
Total de respuestas		26	19.7%	6	4.5%	0	0.0%	2	1.5%	10	7.6%	22	16.7%	66	50.0%	32	100	132	4.52	90.40		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017





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 4.53, equivalente a 90.59 sobre 100. La misma es el promedio de cuatro dimensiones o subcomponentes: Accesibilidad al mismo, 4.59 (91.82); Orientación al usuario, 4.71 (94.29); Estado físico del mobiliario, 4.36 (87.27) y Servicios de apoyo (Catálogo, Fotocopias), 4.45 (89.00).

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

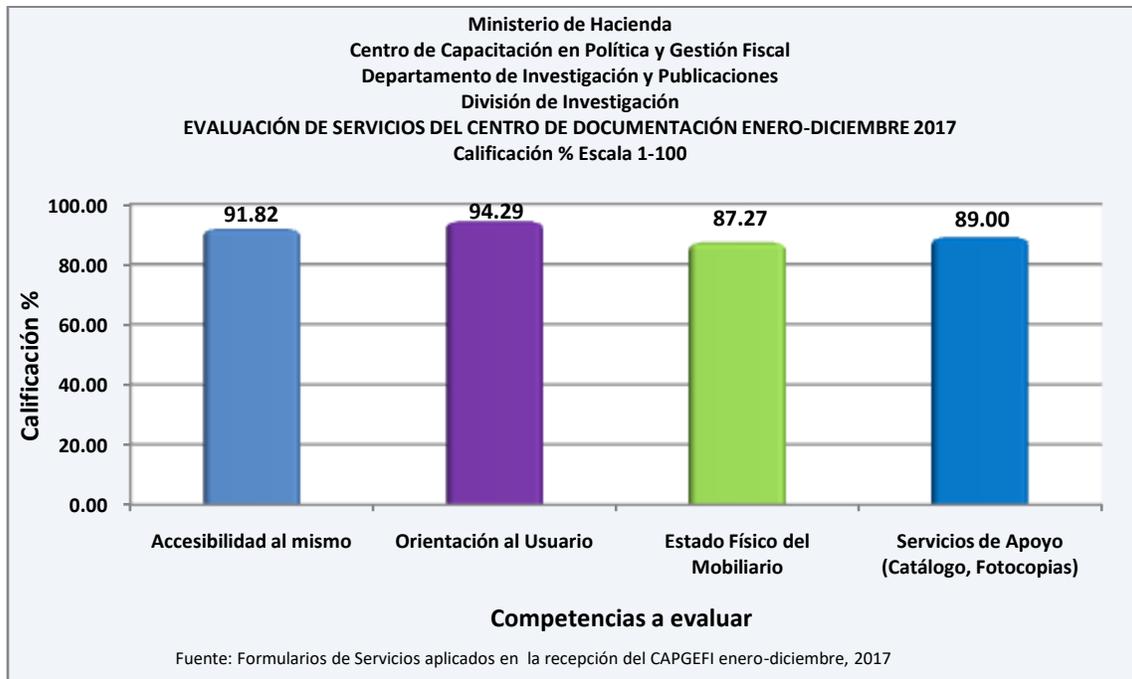
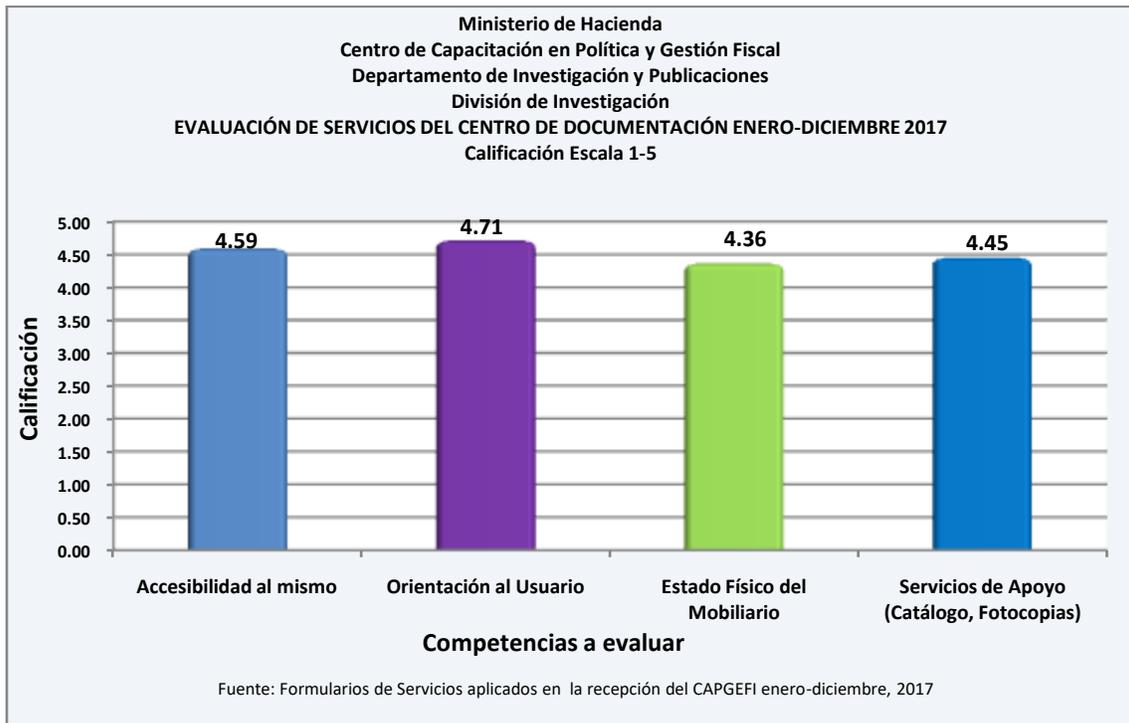
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación

EVALUACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ENERO-DICIEMBRE 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total de Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	32	48.5%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	7	10.6%	14	21.2%	44	22	66	4.59	91.82	4.53	90.59
	Orientación al Usuario	33	50.0%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	2	3.0%	17	25.8%	45	21	66	4.71	94.29		
	Estado Físico del Mobiliario	32	48.5%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	6	9.1%	12	18.2%	44	22	66	4.36	87.27		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	33	50.0%	13	19.7%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	8	12.1%	11	16.7%	46	20	66	4.45	89.00		
Total de respuestas		130	49.2%	49	18.6%	0	0.0%	1	0.4%	7	2.7%	23	8.7%	54	20.5%	179	85	264	4.53	90.59		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017





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 4.42, equivalente a 88.40 sobre 100. A su vez, fue el resultado de tres subcomponentes: Accesibilidad, 4.45 (89.09); Pertinencia/Utilidad, 4.35 (86.98) y Actualidad de las informaciones, 4.45 (89.09).

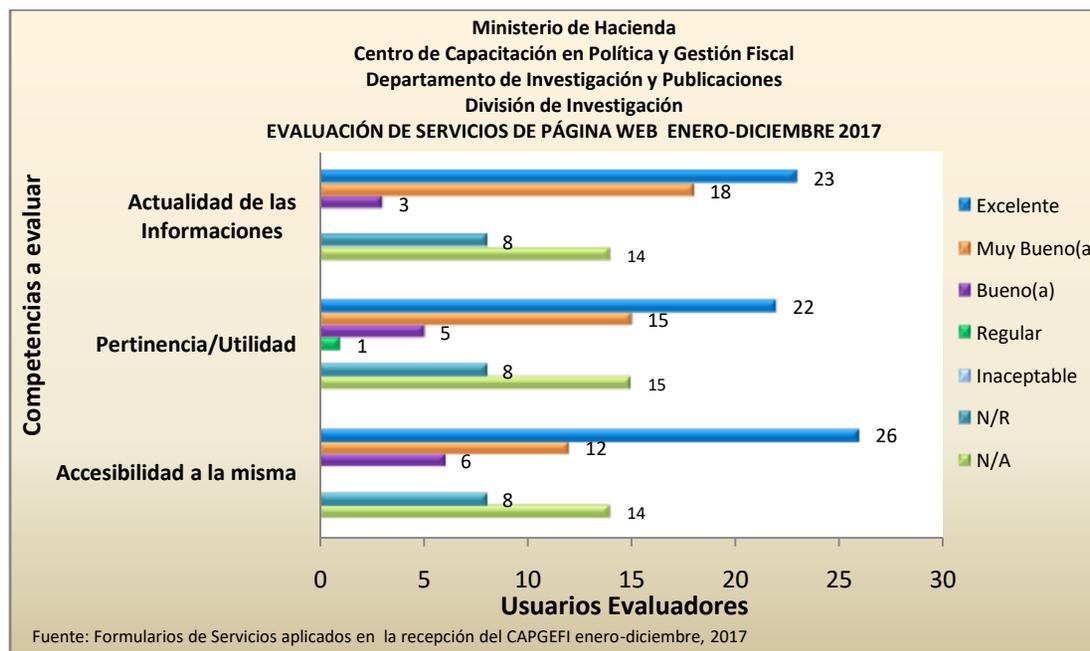
Como en casos anteriores, pasamos a ilustrar los mismos mediante un cuadro y varios gráficos:

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 ENERO-DICIEMBRE 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total de Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	14	21.2%	8	12.1%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	12	18.2%	26	39.4%	22	44	66	4.45	89.09	4.42	88.40
	Pertinencia/Utilidad	15	22.7%	8	12.1%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	15	22.7%	22	33.3%	23	43	66	4.35	86.98		
	Actualidad de las Informaciones	14	21.2%	8	12.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	18	27.3%	23	34.8%	22	44	66	4.45	89.09		
Total de respuestas		43	21.7%	24	12.1%	0	0.0%	1	0.5%	14	7.1%	45	22.7%	71	35.9%	67	131	198	4.42	88.40		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017





3.6. Higiene General del CAPGEFI

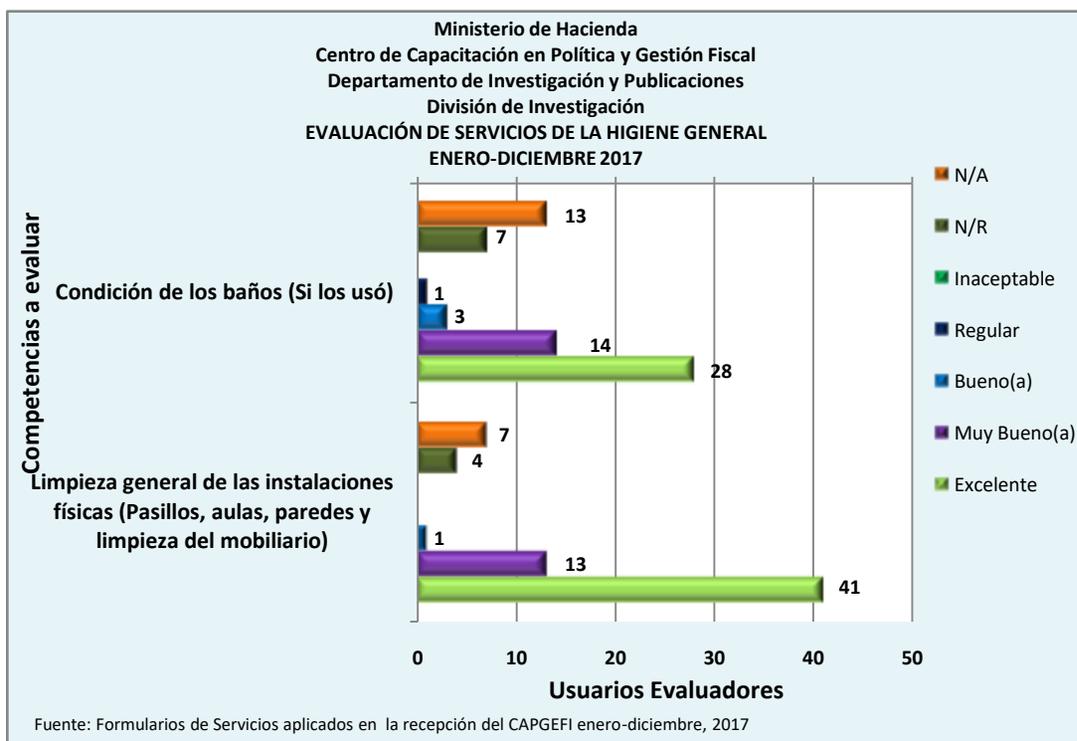
El sexto y último aspecto evaluado corresponde a la higiene de la institución. La valoración global fue 4.62, equivalente a 92.48 sobre 100. A su vez, esto es el resultado de dos subcomponentes: condición de los baños, 4.50 (90.00); Limpieza general de las instalaciones físicas, dígase Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario, 4.73 (94.55).

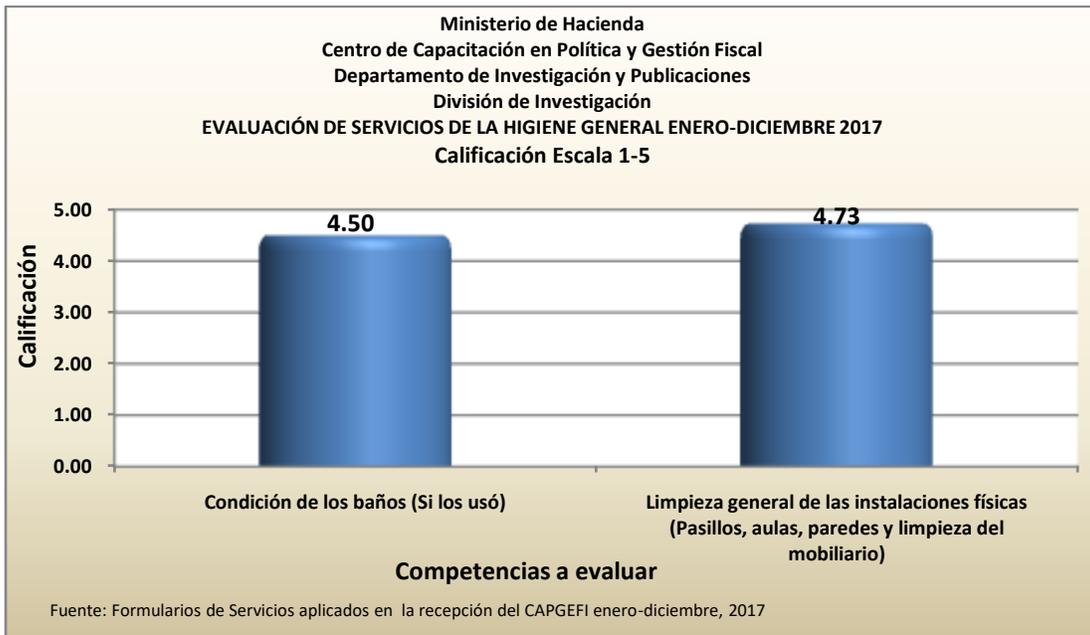
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación

EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE LA HIGIENE GENERAL ENERO-DICIEMBRE 2017

Competencias a Evaluar		Calificación												Total de Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	13	19.7%	7	10.6%	0	0.0%	1	1.5%	3	4.5%	14	21.2%	28	42.4%	20	46	66	4.50	90.00	4.62	92.48
	Limpeza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	10.6%	4	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	13	19.7%	41	62.1%	11	55	66	4.73	94.55		
Total de respuestas		20	15%	11	8%	0	0%	1	1%	4	3%	27	20%	69	52%	31	101	132	4.62	92.48		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017





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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE 2017
Sugerencias para Mejorar

Sugerencias	Cantidad	%
Esta institución tiene excelencia en todo lo que realiza, por ello estoy muy feliz	1	1.52
Seguir con el buen servicio de siempre	1	1.52
Personalmente me siento a gusto con esta dependencia, muy buena, mi sugerencia: seguir así	1	1.52
Que todo siga de esa manera y con las mismas atenciones siempre	1	1.52
Arreglar información vía WEB para la documentación, colocar los requisitos para inscripción	1	1.52
1- Deben reparar el ascensor; 2-Deben agregar pagos con tarjetas	1	1.52
No había devuelta para un monto en específico para la inscripción de un curso. sería bueno contar con suficiente devuelta para cuando sea necesario	1	1.52
No durar tanto para continuar de módulo al cambiar de facilitador	1	1.52
Ninguna	1	1.52
N/R	57	86.36
Total	66	100.00

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero-diciembre, 2017

Como es posible apreciar, sólo una parte relativamente menor de los entrevistados, 8 equivalentes al 12%, se animó a emitir opiniones y/o recomendaciones. De éstas se pueden destacar: el Buen servicio en general que brinda la institución, Arreglar información vía WEB para la documentación, colocar los requisitos para inscripción y tener suficiente devuelta/menudos en el área de caja.

IV. A modo de conclusiones:

4.1 Hubo una valoración superior a los 90 puntos sobre 100, (91.76) de los servicios que ofrece el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, de parte los usuarios, durante el año 2016.

4.2 Dado que el puntaje de dicha percepción estuvo en 89.77 durante el año 2016, lo anterior significa que hubo un ligero aumento de 1.99 décimas, en términos de imagen.

4.3 A nivel de los usuarios de los servicios, se nota una diferencia de 3.24 puntos, entre el nivel de valoración propuesto como meta institucional (95) y el que arroja la data levantada.-

Anexos

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	<p>_____</p> <p>_____</p>	

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE SERVICIOS ENERO-DICIEMBRE, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	11	16.7%	52	78.8%	0	66	66	4.74	94.85	4.64	92.73
	Disponibilidad Información Escrita	3	4.5%	1	1.5%	0	0.0%	2	3.0%	8	12.1%	12	18.2%	40	60.6%	4	62	66	4.45	89.03		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	1.5%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	20	30.3%	40	60.6%	2	64	66	4.56	91.25		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	8	12.1%	53	80.3%	2	64	66	4.78	95.63		
Total de respuestas		4	2%	4	2%	0	0%	2	1%	18	7%	51	19%	185	70%	8	256	264	4.64	92.73		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	4	6.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	7	10.6%	5	7.6%	49	74.2%	5	61	66	4.69	93.77	4.65	92.94
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	4	6.1%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	10	15.2%	44	66.7%	6	60	66	4.63	92.67		
	Disponibilidad de Formularios	4	6.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	14	21.2%	41	62.1%	5	61	66	4.57	91.48		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	4	6.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	15	22.7%	42	63.6%	5	61	66	4.62	92.46		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	4	6.1%	2	3.0%	0	0.0%	1	1.5%	3	4.5%	8	12.1%	48	72.7%	6	60	66	4.72	94.33		
Total de respuestas		20	6%	7	2%	0	0%	1	0%	26	8%	52	16%	224	68%	27	303	330	4.65	92.94		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	12	18.2%	3	4.5%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	10	15.2%	35	53.0%	15	51	66	4.55	90.98	4.52	90.40
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	14	21.2%	3	4.5%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	12	18.2%	31	47.0%	17	49	66	4.49	89.80		
Total de respuestas		26	20%	6	5%	0	0%	2	2%	10	8%	22	17%	66	50%	32	100	132	4.52	90.40		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	32	48.5%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	7	10.6%	14	21.2%	44	22	66	4.59	91.82	4.53	90.59
	Orientación al Usuario	33	50.0%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	2	3.0%	17	25.8%	45	21	66	4.71	94.29		
	Estado Físico del Mobiliario	32	48.5%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	6	9.1%	12	18.2%	44	22	66	4.36	87.27		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	33	50.0%	13	19.7%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	8	12.1%	11	16.7%	46	20	66	4.45	89.00		
Total de respuestas		130	49%	49	19%	0	0%	1	0%	7	3%	23	9%	54	20%	179	85	264	4.53	90.59		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	14	21.2%	8	12.1%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.1%	12	18.2%	26	39.4%	22	44	66	4.45	89.09	4.42	88.40
	Pertinencia/Utilidad	15	22.7%	8	12.1%	0	0.0%	1	1.5%	5	7.6%	15	22.7%	22	33.3%	23	43	66	4.35	86.98		
	Actualidad de las Informaciones	14	21.2%	8	12.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	18	27.3%	23	34.8%	22	44	66	4.45	89.09		
Total de respuestas		43	22%	24	12%	0	0%	1	1%	14	7%	45	23%	71	36%	67	131	198	4.42	88.40		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	13	19.7%	7	10.6%	0	0.0%	1	1.5%	3	4.5%	14	21.2%	28	42.4%	20	46	66	4.50	90.00	4.62	92.48
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	10.6%	4	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	13	19.7%	41	62.1%	11	55	66	4.73	94.55		
Total de respuestas		20	15%	11	8%	0	0%	1	1%	4	3%	27	20%	69	52%	31	101	132	4.62	92.48		
Total General de respuestas		243	18%	101	8%	0	0%	8	1%	79	6%	220	17%	669	51%	344	976	1,320	4.59	91.76		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017
 Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN ENERO-DICIEMBRE, 2017
Tanda Matutina

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	8	28.6%	19	67.9%	0	28	28	4.64	92.86	4.52	90.38
	Disponibilidad Información Escrita	2	7.1%	1	3.6%	0	0.0%	2	7.1%	5	17.9%	7	25.0%	11	39.3%	3	25	28	4.08	81.60		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	3.6%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	46.4%	13	46.4%	2	26	28	4.50	90.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	3	10.7%	23	82.1%	1	27	28	4.81	96.30		
Total de respuestas		3	3%	3	3%	0	0%	2	2%	7	6%	31	28%	66	59%	6	106	112	4.52	90.38		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	4	14.3%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	5	17.9%	4	14.3%	14	50.0%	5	23	28	4.39	87.83	4.35	87.02
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	4	14.3%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	5	17.9%	6	21.4%	11	39.3%	6	22	28	4.27	85.45		
	Disponibilidad de Formularios	4	14.3%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	4	14.3%	9	32.1%	10	35.7%	5	23	28	4.26	85.22		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	4	14.3%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	12	42.9%	9	32.1%	5	23	28	4.30	86.09		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	4	14.3%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	7	25.0%	14	50.0%	5	23	28	4.52	90.43		
Total de respuestas		20	14%	6	4%	0	0%	0	0%	18	13%	38	27%	58	41%	26	114	140	4.35	87.02		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	6	21.4%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	6	21.4%	13	46.4%	7	21	28	4.52	90.48	4.43	88.50
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	8	28.6%	1	3.6%	0	0.0%	1	3.6%	1	3.6%	8	28.6%	9	32.1%	9	19	28	4.32	86.32		
Total de respuestas		14	25%	2	4%	0	0%	1	2%	3	5%	14	25%	22	39%	16	40	56	4.43	88.50		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	14	50.0%	4	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	4	14.3%	5	17.9%	18	10	28	4.40	88.00	4.42	88.42
	Orientación al Usuario	14	50.0%	4	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	1	3.6%	8	28.6%	18	10	28	4.70	94.00		
	Estado Físico del Mobiliario	14	50.0%	4	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	3	10.7%	5	17.9%	18	10	28	4.30	86.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	15	53.6%	5	17.9%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	3	10.7%	4	14.3%	20	8	28	4.25	85.00		
Total de respuestas		57	51%	17	15%	0	0%	1	1%	4	4%	11	10%	22	20%	74	38	112	4.42	88.42		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	3	10.7%	3	10.7%	0	0.0%	0	0.0%	4	14.3%	7	25.0%	11	39.3%	6	22	28	4.32	86.36	4.30	86.06
	Pertinencia/Utilidad	3	10.7%	3	10.7%	0	0.0%	1	3.6%	3	10.7%	8	28.6%	10	35.7%	6	22	28	4.23	84.55		
	Actualidad de las Informaciones	3	10.7%	3	10.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.7%	8	28.6%	11	39.3%	6	22	28	4.36	87.27		
Total de respuestas		9	11%	9	11%	0	0%	1	1%	10	12%	23	27%	32	38%	18	66	84	4.30	86.06		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	3	10.7%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	8	28.6%	13	46.4%	5	23	28	4.48	89.57	4.61	92.24
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	3.6%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	25.0%	19	67.9%	2	26	28	4.73	94.62		
Total de respuestas		4	7%	3	5%	0	0%	0	0%	2	4%	15	27%	32	57%	7	49	56	4.61	92.24		
Total General de respuestas		107	19%	40	7%	0	0%	5	1%	44	8%	132	24%	232	41%	147	413	560	4.43	88.62		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN ENERO-DICIEMBRE, 2017
Tanda Vespertina

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	3	7.9%	33	86.8%	0	38	38	4.82	96.32	4.72	94.40
	Disponibilidad Información Escrita	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.9%	5	13.2%	29	76.3%	1	37	38	0.00	0.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.5%	7	18.4%	27	71.1%	0	38	38	4.61	92.11		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	5	13.2%	30	78.9%	1	37	38	4.76	95.14		
Total de respuestas		1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	11	7%	20	13%	119	78%	2	150	152	4.72	94.40		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	1	2.6%	35	92.1%	0	38	38	4.87	97.37	4.83	96.51
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	4	10.5%	33	86.8%	0	38	38	4.84	96.84		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	5	13.2%	31	81.6%	0	38	38	4.76	95.26		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	3	7.9%	33	86.8%	0	38	38	4.82	96.32		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.6%	1	2.6%	34	89.5%	1	37	38	4.84	96.76		
Total de respuestas		0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	8	4%	14	7%	166	87%	1	189	190	4.83	96.51		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	6	15.8%	2	5.3%	0	0.0%	1	2.6%	3	7.9%	4	10.5%	22	57.9%	8	30	38	4.57	91.33	4.58	91.67
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	6	15.8%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.5%	4	10.5%	22	57.9%	8	30	38	4.60	92.00		
Total de respuestas		12	16%	4	5%	0	0%	1	1%	7	9%	8	11%	44	58%	16	60	76	4.58	91.67		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	18	47.4%	8	21.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.9%	9	23.7%	26	12	38	4.75	95.00	4.62	92.34
	Orientación al Usuario	19	50.0%	8	21.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.6%	9	23.7%	27	11	38	4.73	94.55		
	Estado Físico del Mobiliario	18	47.4%	8	21.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	3	7.9%	7	18.4%	26	12	38	4.42	88.33		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	18	47.4%	8	21.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	13.2%	7	18.4%	26	12	38	4.58	91.67		
Total de respuestas		73	48%	32	21%	0	0%	0	0%	3	2%	12	8%	32	21%	105	47	152	4.62	92.34		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	11	28.9%	5	13.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	5	13.2%	15	39.5%	16	22	38	4.59	91.82	4.54	90.77
	Pertinencia/Utilidad	12	31.6%	5	13.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	7	18.4%	12	31.6%	17	21	38	4.48	89.52		
	Actualidad de las Informaciones	11	28.9%	5	13.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	26.3%	12	31.6%	16	22	38	4.55	90.91		
Total de respuestas		34	30%	15	13%	0	0%	0	0%	4	4%	22	19%	39	34%	49	65	114	4.54	90.77		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	10	26.3%	5	13.2%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.6%	6	15.8%	15	39.5%	15	23	38	4.52	90.43	4.63	92.69
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	6	15.8%	3	7.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	6	15.8%	22	57.9%	9	29	38	4.72	94.48		
Total de respuestas		16	21%	8	11%	0	0%	1	1%	2	3%	12	16%	37	49%	24	52	76	4.63	92.69		
Total General de respuestas		136	18%	61	8%	0	0%	3	0%	35	5%	88	12%	437	58%	197	563	760	4.70	94.07		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ENERO-DICIEMBRE, 2017

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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN ENERO, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	3	14.3%	17	81.0%	0	21	21	4.76	95.24	4.71	94.29
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	5	23.8%	15	71.4%	0	21	21	4.67	93.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	5	23.8%	15	71.4%	0	21	21	4.67	93.33		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	1	4.8%	18	85.7%	0	21	21	4.76	95.24		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	6%	14	17%	65	77%	0	84	84	4.71	94.29		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	14.3%	1	4.8%	17	81.0%	0	21	21	4.67	93.33	4.71	94.29
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	4	19.0%	16	76.2%	0	21	21	4.71	94.29		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	5	23.8%	15	71.4%	0	21	21	4.67	93.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	3	14.3%	17	81.0%	0	21	21	4.76	95.24		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	2	9.5%	18	85.7%	0	21	21	4.76	95.24		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	6	6%	15	14%	83	79%	0	105	105	4.71	94.29		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	5	23.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	5	23.8%	10	47.6%	5	16	21	4.56	91.25	4.48	89.68
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	6	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	5	23.8%	8	38.1%	6	15	21	4.40	88.00		
Total de respuestas		11	26%	0	0%	0	0%	0	0%	3	7%	10	24%	18	43%	11	31	42	4.48	89.68		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	13	61.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	7	33.3%	13	8	21	4.88	97.50	4.52	90.32
	Orientación al Usuario	14	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	6	28.6%	14	7	21	4.71	94.29		
	Estado Físico del Mobiliario	13	61.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	4	19.0%	2	9.5%	13	8	21	4.00	80.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	13	61.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	19.0%	4	19.0%	13	8	21	4.50	90.00		
Total de respuestas		53	63%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4%	9	11%	19	23%	53	31	84	4.52	90.32		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	8	38.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	5	23.8%	6	28.6%	8	13	21	4.31	86.15	4.29	85.79
	Pertinencia/Utilidad	9	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	7	33.3%	4	19.0%	9	12	21	4.25	85.00		
	Actualidad de las Informaciones	8	38.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	42.9%	4	19.0%	8	13	21	4.31	86.15		
Total de respuestas		25	40%	0	0%	0	0%	0	0%	3	5%	21	33%	14	22%	25	38	63	4.29	85.79		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	7	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	4	19.0%	9	42.9%	7	14	21	4.57	91.43	4.63	92.67
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	5	23.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	3	14.3%	12	57.1%	5	16	21	4.69	93.75		
Total de respuestas		12	29%	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	7	17%	21	50%	12	30	42	4.63	92.67		
Total General de respuestas		101	24%	0	0%	0	0.0%	1	0%	22	5%	76	18%	220	52%	101	319	420	4.61	92.29		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI enero, 2017

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN FEBRERO, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	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	10.0%	9	90.0%	0	10	10	4.90	98.00	4.65	92.97
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	30.0%	0	0.0%	6	60.0%	1	9	10	4.33	86.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	2	20.0%	6	60.0%	1	9	10	4.56	91.11		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	7	70.0%	1	9	10	4.78	95.56		
Total de respuestas		0	0%	3	8%	0	0%	0	0%	4	10%	5	13%	28	70%	3	37	40	4.65	92.97		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	1	10.0%	6	60.0%	1	9	10	4.44	88.89	4.51	90.22
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	1	10.0%	6	60.0%	1	9	10	4.44	88.89		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	7	70.0%	1	9	10	4.67	93.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	2	20.0%	6	60.0%	1	9	10	4.56	91.11		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	1	10.0%	6	60.0%	1	9	10	4.44	88.89		
Total de respuestas		0	0%	5	10%	0	0%	0	0%	8	16%	6	12%	31	62%	5	45	50	4.51	90.22		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	2	20.0%	5	50.0%	1	9	10	4.33	86.67	4.28	85.56
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	2	20.0%	5	50.0%	1	9	10	4.22	84.44		
Total de respuestas		0	0%	2	10%	0	0%	1	5%	3	15%	4	20%	10	50%	2	18	20	4.28	85.56		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	0	0.0%	8	2	10	4.00	80.00	4.38	87.50
	Orientación al Usuario	4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	8	2	10	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	1	10.0%	8	2	10	4.00	80.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	8	2	10	4.50	90.00		
Total de respuestas		16	40%	16	40%	0	0%	0	0%	1	3%	3	8%	4	10%	32	8	40	4.38	87.50		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	2	20.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	3	30.0%	5	5	10	4.40	88.00	4.07	81.33
	Pertinencia/Utilidad	2	20.0%	3	30.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	2	20.0%	1	10.0%	5	5	10	3.60	72.00		
	Actualidad de las Informaciones	2	20.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	2	20.0%	2	20.0%	5	5	10	4.20	84.00		
Total de respuestas		6	20%	9	30%	0	0%	1	3%	3	10%	5	17%	6	20%	15	15	30	4.07	81.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	10.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	4	40.0%	5	5	10	4.80	96.00	4.85	96.92
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	7	70.0%	2	8	10	4.88	97.50		
Total de respuestas		1	5%	6	30%	0	0%	0	0%	0	0%	2	10%	11	55%	7	13	20	4.85	96.92		
Total General de respuestas		23	12%	41	21%	0	0.0%	2	1%	19	10%	25	13%	90	45%	64	136	200	4.49	89.85		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI febrero, 2017

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

**Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN MARZO, 2017**

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	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%	2	20.0%	8	80.0%	0	10	10	4.80	96.00	4.77	95.38
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	8	80.0%	0	10	10	4.70	94.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	8	80.0%	0	10	10	4.80	96.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	7	70.0%	1	9	10	4.78	95.56		
Total de respuestas		0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	7	1	31	3	1	39	40	4.77	95.38		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	90.0%	1	9	10	5.00	100.00	4.89	97.73
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	8	80.0%	1	9	10	4.89	97.78		
	Disponibilidad de Formularios	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	7	70.0%	1	9	10	4.78	95.56		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	7	70.0%	1	9	10	4.78	95.56		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	1	10.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	80.0%	2	8	10	5.00	100.00		
Total de respuestas		5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	1	39	4	6	44	50	4.89	97.73		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	3	30.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	4	40.0%	5	5	10	4.60	92.00	4.70	94.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	3	30.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	4	40.0%	5	5	10	4.80	96.00		
Total de respuestas		6	1	4	0	0	0	0	0	1	0	1	0	8	1	10	10	20	4.70	94.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	0	0.0%	8	2	10	4.00	80.00	4.50	90.00
	Orientación al Usuario	4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	8	2	10	4.50	90.00		
	Estado Físico del Mobiliario	4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	8	2	10	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	8	2	10	4.50	90.00		
Total de respuestas		16	2	16	2	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	32	8	40	4.50	90.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	10.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	1	10.0%	3	30.0%	4	6	10	4.17	83.33	4.39	87.78
	Pertinencia/Utilidad	1	10.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	2	20.0%	3	30.0%	4	6	10	4.33	86.67		
	Actualidad de las Informaciones	1	10.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	4	40.0%	4	6	10	4.67	93.33		
Total de respuestas		3	0	9	1	0	0	0	0	3	0	5	1	10	1	12	18	30	4.39	87.78		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	10.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	2	20.0%	4	40.0%	3	7	10	4.43	88.57	4.60	92.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	10.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	6	60.0%	2	8	10	4.75	95.00		
Total de respuestas		2	0	3	0	0	0	0	0	1	0	4	0	10	1	5	15	20	4.60	92.00		
Total General de respuestas		32	3	34	3	0	0	0	0	6	1	26	3	102	10	66	134	200	4.72	94.33		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI marzo, 2017

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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN ABRIL, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación												Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	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%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00	4.63	92.50
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	0.0%	0	2	2	4.00	80.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	0	2	2	4.50	90.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	38%	5	63%	0	8	8	4.63	92.50		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00	5.00	100.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%	0	10	10	5.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	0	4	4	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	1	2	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	1	2	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	1	2	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	1	2	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	4	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	50%	4	4	8	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00	5.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	6	6	5.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1	2	2.00	40.00	4.00	80.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	2	2	5.00	100.00		
Total de respuestas		1	25%	0	0%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	2	50%	1	3	4	4.00	80.00		
Total General de respuestas		1	3%	4	10%	0	0.0%	1	3%	0	0%	3	8%	31	78%	5	35	40	4.83	96.57		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI ABRIL, 2017

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN MAYO, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	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%	0	0.0%	5	100.0%	0	5	5	5.00	100.00	4.67	93.33
	Disponibilidad Información Escrita	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	4	5	4.25	85.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	4	5	4.25	85.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	0	5	5	5.00	100.00		
Total de respuestas		2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	2	10%	2	10%	14	70%	2	18	20	4.67	93.33		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	0	5	5	5.00	100.00	4.76	95.20
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	0	5	5	4.60	92.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	5	5	4.80	96.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	5	5	4.80	96.00		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	0	5	5	4.60	92.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	24%	19	76%	0	25	25	4.76	95.20		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	0	5	5	5.00	100.00	4.90	98.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	5	5	4.80	96.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	9	90%	0	10	10	4.90	98.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	3	5	4.67	93.33	4.67	93.33
	Orientación al Usuario	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	2	3	5	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	3	5	4.67	93.33		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	1	20.0%	2	3	5	4.33	86.67		
Total de respuestas		8	40%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	20%	8	40%	8	12	20	4.67	93.33		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	5	5	4.80	96.00	4.73	94.67
	Pertinencia/Utilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	5	5	4.80	96.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	0	5	5	4.60	92.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	27%	11	73%	0	15	15	4.73	94.67		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	40.0%	1	4	5	4.50	90.00	4.56	91.11
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	0	5	5	4.60	92.00		
Total de respuestas		1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	40%	5	50%	1	9	10	4.56	91.11		
Total General de respuestas		11	11%	0	0%	0	0.0%	0	0%	2	2%	21	21%	66	66%	11	89	100	4.72	94.38		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI MAYO, 2017

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN JUNIO, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	1	3.00	60.00	3.33	66.67
	Disponibilidad Información Escrita	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	1	3.00	60.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	1	1	4.00	80.00		
Total de respuestas		1	1	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	0	0	1	3	4	3.33	66.67		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	1	1	4.00	80.00	3.40	68.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	1	1	4.00	80.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	1	3.00	60.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	1	3.00	60.00		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	1	3.00	60.00		
Total de respuestas		0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	2	2	0	0	0	5	5	3.40	68.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	1	2.00	40.00	2.50	50.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	1	3.00	60.00		
Total de respuestas		0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	2	2.50	50.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A	N/A	N/A
	Orientación al Usuario	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
	Estado Físico del Mobiliario	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
Total de respuestas		4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	N/A	N/A		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A	N/A	N/A
	Pertinencia/Utilidad	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
	Actualidad de las Informaciones	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
Total de respuestas		3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	N/A	N/A		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	1	1	4.00	80.00	4.00	80.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	1	1	4.00	80.00		
Total de respuestas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2	2	4.00	80.00		
Total General de respuestas		8	8	0	0	0	0	1	1	6	6	5	5	0	0	8	12	20	3.33	66.67		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI JUNIO, 2017

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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN JULIO, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación												Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	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%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	4.50	90.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	1	3.00	60.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	0	0%	3	75%	0	4	4	4.50	90.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A	N/A	N/A
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
	Disponibilidad de Formularios	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
Total de respuestas		5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0	5	N/A	N/A		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A	N/A	N/A
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
Total de respuestas		2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0	2	N/A	N/A		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A	N/A	N/A
	Orientación al Usuario	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
	Estado Físico del Mobiliario	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0	1	N/A	N/A		
Total de respuestas		4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0	4	N/A	N/A		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	4.33	86.67
	Pertinencia/Utilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	1	1	3.00	60.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	0	3	3	4.33	86.67		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00	5.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	1	1	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	2	2	5.00	100.00		
Total General de respuestas		11	55%	0	0%	0	0.0%	0	0%	2	10%	0	0%	7	35%	11	9	20	4.56	91.11		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI JULIO, 2017

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN AGOSTO, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	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%	3	60.0%	2	40.0%	0	5	5	4.40	88.00	4.35	87.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	40.0%	0	5	5	4.00	80.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%	0	5	5	4.40	88.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	4	80.0%	0	5	5	4.60	92.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	8	40%	10	50%	0	20	20	4.35	87.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	0	0.0%	3	60.0%	0	5	5	4.20	84.00	4.32	86.40
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	1	20.0%	2	40.0%	0	5	5	4.00	80.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	40.0%	0	5	5	4.20	84.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%	0	5	5	4.40	88.00		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	5	5	4.80	96.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	20%	7	28%	13	52%	0	25	25	4.32	86.40		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	3	60.0%	1	4	5	4.75	95.00	4.43	88.57
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	3	5	4.00	80.00		
Total de respuestas		3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	2	20%	4	40%	3	7	10	4.43	88.57		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	4	5	4.25	85.00	4.27	85.33
	Orientación al Usuario	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	4	5	4.25	85.00		
	Estado Físico del Mobiliario	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	3	60.0%	1	4	5	4.50	90.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	1	20.0%	1	20.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	3	5	4.00	80.00		
Total de respuestas		4	20%	1	5%	0	0%	1	5%	3	15%	2	10%	9	45%	5	15	20	4.27	85.33		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	20.0%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	3	5	4.00	80.00	4.00	80.00
	Pertinencia/Utilidad	1	20.0%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	3	5	4.00	80.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	20.0%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	3	5	4.00	80.00		
Total de respuestas		3	20%	3	20%	0	0%	0	0%	3	20%	3	20%	3	20%	6	9	15	4.00	80.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	20.0%	1	4	5	4.00	80.00	4.13	82.50
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	1	20.0%	1	4	5	4.25	85.00		
Total de respuestas		2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	5	50%	2	20%	2	8	10	4.13	82.50		
Total General de respuestas		12	12%	4	4%	0	0.0%	2	2%	14	14%	27	27%	41	41%	16	84	100	4.27	85.48		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI AGOSTO, 2017

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN SEPTIEMBRE, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%							
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	3	3	4.67	93.33	4.92	98.33
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	11	4	0	12	12	4.92	98.33		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	2	3	5.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	5	1	14	15	5.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	0	6	6	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	1	3	5.00	100.00		
Total de respuestas		4	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	8	4	12	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3	0	9	9.00	5.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	0	6	6	5.00	100.00		
Total General de respuestas		4	1	5	2	0	0	0	0	0	0	1	0	50	17	9	51	60	4.98	99.61		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI SEPTIEMBRE, 2017

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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN OCTUBRE, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	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	33.3%	2	66.7%	0	3	3	4.67	93.33	4.25	85.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0%	0	3	3	3.67	73.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%	0	3	3	4.00	80.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	3	3	4.67	93.33		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	7	58%	4	33%	0	12	12	4.25	85.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00	4.47	89.33
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0%	0	3	3	3.67	73.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0%	0	3	3	3.67	73.33		
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	3	3	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	13%	4	27%	9	60%	0	15	15	4.47	89.33		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	0	3	3	4.00	80.00	4.33	86.67
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	0	3	3	4.67	93.33		
Total de respuestas		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	2	33%	3	50%	0	6	6	4.33	86.67		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0	3	N/A	N/A	N/A	N/A
	Orientación al Usuario	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0	3	N/A	N/A		
	Estado Físico del Mobiliario	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0	3	N/A	N/A		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0	3	N/A	N/A		
Total de respuestas		4	33%	8	67%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	0	12	N/A	N/A		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	1	2	3	4.50	90.00	4.67	93.33
	Pertinencia/Utilidad	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	1	2	3	4.50	90.00		
	Actualidad de las Informaciones	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	2	3	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	3	33%	0	0%	0	0%	0	0%	2	22%	4	44%	3	6	9	4.67	93.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	2	3	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	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	2	3	5.00	100.00		
Total de respuestas		0	0%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	67%	2	4	6	5.00	100.00		
Total General de respuestas		4	7%	13	22%	0	0.0%	0	0%	4	7%	15	25%	24	40%	17	43	60	4.47	89.30		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI OCTUBRE, 2017

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN DICIEMBRE, 2017

Competencias a Evaluar		Calificación														Total Usuarios Evaluadores			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	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%						
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	4	80.0%	0	5	5	4.60	92.00	4.58	91.58	
	Disponibilidad Información Escrita	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	4	5	4.00	80.00			
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	0	5	5	4.60	92.00			
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	0	5	5	5.00	100.00			
Total de respuestas		1	20%	0	0%	0	0%	1	20%	1	20%	3	60%	14	280%	1	19	20	4.58	91.58			
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	1	20.0%	2	3	5	4.33	86.67	4.27	85.33	
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	3	5	4.33	86.67			
	Disponibilidad de Formularios	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	3	5	4.00	80.00			
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	1	20.0%	2	3	5	4.33	86.67			
	Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.)	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	1	20.0%	2	3	5	4.33	86.67			
Total de respuestas		10	40%	0	0%	0	0%	0	0%	2	40%	7	28%	6	120%	10	15	25	4.27	85.33			
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	3	5	4.67	93.33	4.67	93.33	
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	3	5	4.67	93.33			
Total de respuestas		4	80%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	40%	4	80%	4	6	10	4.67	93.33			
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	4	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	1	5	5.00	100.00	4.67	93.33	
	Orientación al Usuario	4	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	1	5	5.00	100.00			
	Estado Físico del Mobiliario	4	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	4	1	5	4.00	80.00			
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	5	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0	5	N/A	N/A			
Total de respuestas		17	85%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	2	40%	17	3	20	4.67	93.33			
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	40.0%	1	4	5	4.50	90.00	4.42	88.33	
	Pertinencia/Utilidad	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	4	5	4.25	85.00			
	Actualidad de las Informaciones	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	40.0%	1	4	5	4.50	90.00			
Total de respuestas		3	60%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	5	33%	6	120%	3	12	15	4.42	88.33			
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	40.0%	1	4	5	4.50	90.00	4.67	93.33	
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	5	5	4.80	96.00			
Total de respuestas		1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	60%	6	120%	1	9	10	4.67	93.33			
Total General de respuestas		36	36%	0	0%	0	0%	1	20%	4	80%	21	21%	38	38%	36	64	100	4.50	93.33	90.00		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en la recepción del CAPGEFI DICIEMBRE, 2017

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