



REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE HACIENDA
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal



Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

Informe estadístico Global de la
Evaluación de los Servicios del Centro

2do. Trimestre (abril- junio), 2019

Julio, 2019

En el período correspondiente al segundo (2^{do}) trimestre (abril-junio) de 2019, se realizaron 24 encuestas de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro. Estas fueron aplicadas a los usuarios en las áreas de Recepción y de Admisión de Participantes. La percepción general de los usuarios fue de **4.51** en escala de 1 a 5, equivalente a un **90.15%**, considerado como **“Excelente”**.

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción: con 4.53, para un 90.54%; Admisión: 4.51, para un 90.26%; en Caja: 4.39, para un 87.88%; Centro de Documentación: 4.50, para un 90.00%; Portal Web: 4.36, igual a 87.22% y la Higiene General del Centro: 4.72, representando el 94.38% de aprobación, siendo el área de **“Higiene General del Centro”** la mejor valorada de manera global, con un 94.38%. Adicionalmente, en ambas tandas y áreas, tenemos que el indicador mejor valorado fue la **“Higiene General del CAPGEFI”**, con una ponderación de **“Excelencia”**.

Cuando observamos las sugerencias de mejoras externadas por los usuarios, indican **“disponibilidad de café para las capacitaciones”**. Desde otro punto de vista de las respuestas agrupadas por subcomponentes, en lo referente a los puntos de mejora en cada área, resaltan los siguientes: Recepción: Disponibilidad Información Escrita; Admisión: Facilidades para el Llenado (asiento, bolígrafo, etc.); Caja: Disponibilidad Papelería (Recibo); Centro de Documentación: Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopiado); Página WEB: Accesibilidad a la misma. En lo concerniente a la Higiene General del CAPGEFI: Condición de los baños.

En cuanto a las evaluaciones medidas por tanda, tenemos que la matutina tiene la mayor puntuación con un 91.81%. Cuando combinamos tanda y lugar de aplicación, observamos que las evaluaciones que fueron aplicadas en Admisión de Participantes, sólo se aplicaron en la tanda vespertina, obtuvieron una valoración de 4.59 (91.81%). Y en lo que respecta la Recepción, solo se aplicó en la tanda matutina, con un nivel de percepción de 4.16 (83.28%).

En relación a las valoraciones por tanda y lugares de aplicación, tenemos que en la tanda Matutina el componente mejor valorado, en la Recepción, fue: la **“Higiene General del CAPGEFI”**, con un **96.00%** y **“la Página Web”**, con una valoración de 86.67%.

En cuanto al horario Vespertino, los componentes mejor valorados, en el área de **“Admisión de Participantes”**, fueron los componentes de: **“Higiene General del CAPGEFI”** y **“Admisión”**, con un **93.64 %** y **93.26%**, respectivamente.

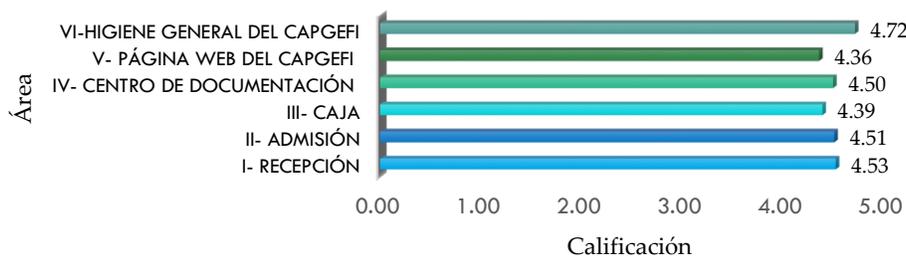
Los cuadros y gráficos presentados a continuación evidencian los resultados expresados de manera más detallada.

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 2do TRIMESTRE (Abril-Junio), 2019

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	24	4.53	90.54
II- ADMISIÓN	24	4.51	90.26
III- CAJA	24	4.39	87.88
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	24	4.50	90.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	24	4.36	87.22
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	24	4.72	94.38
Indicador Global		4.51	90.15

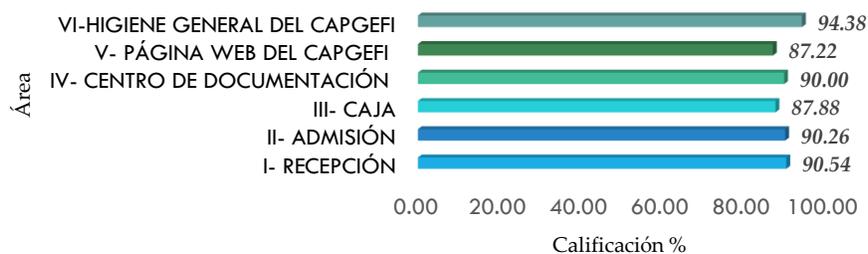
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2019.
 Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS 2do TRIMESTRE , 2019
Calificación (escala 1- 5)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS 2do TRIMESTRE, 2019
Calificación (%)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 2do TRIMESTRE (Abril-Junio), 2019

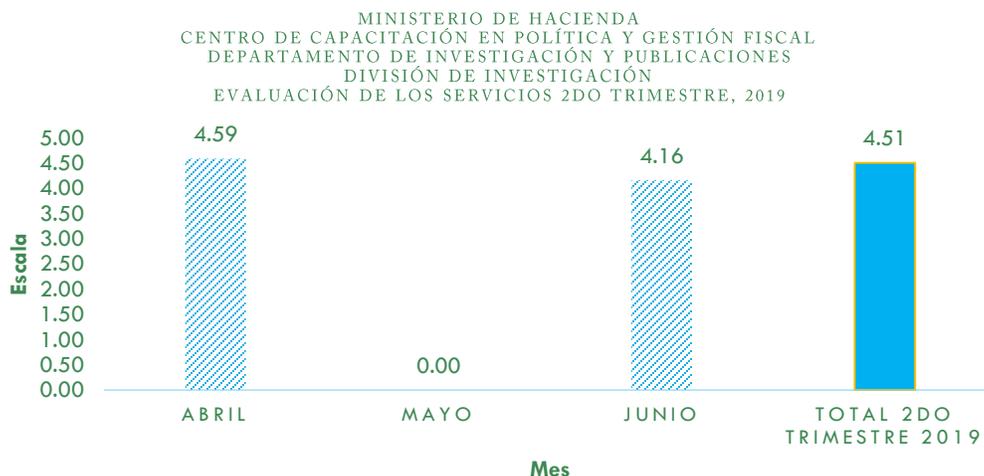
Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	24	24	4.75	95.00	4.53	90.54
	Disponibilidad Información Escrita	1	23	24	4.17	83.48		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	23	24	4.39	87.83		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	23	24	4.78	95.65		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	24	24	4.63	92.50	4.51	90.26
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	24	24	4.54	90.83		
	Disponibilidad de Formularios	1	23	24	4.48	89.57		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	24	24	4.58	91.67		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	22	24	4.32	86.36		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	7	17	24	4.59	91.76	4.39	87.88
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	8	16	24	4.19	83.75		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	16	8	24	4.50	90.00	4.50	90.00
	Orientación al Usuario	16	8	24	4.63	92.50		
	Estado Físico del Mobiliario	16	8	24	4.50	90.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	16	8	24	4.38	87.50		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	12	12	24	4.25	85.00	4.36	87.22
	Pertinencia/Utilidad	12	12	24	4.42	88.33		
	Actualidad de las Informaciones	12	12	24	4.42	88.33		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	9	15	24	4.60	92.00	4.72	94.38
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	17	24	4.82	96.47		
Total General de respuestas		137	343	480	4.51		90.15	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2019.

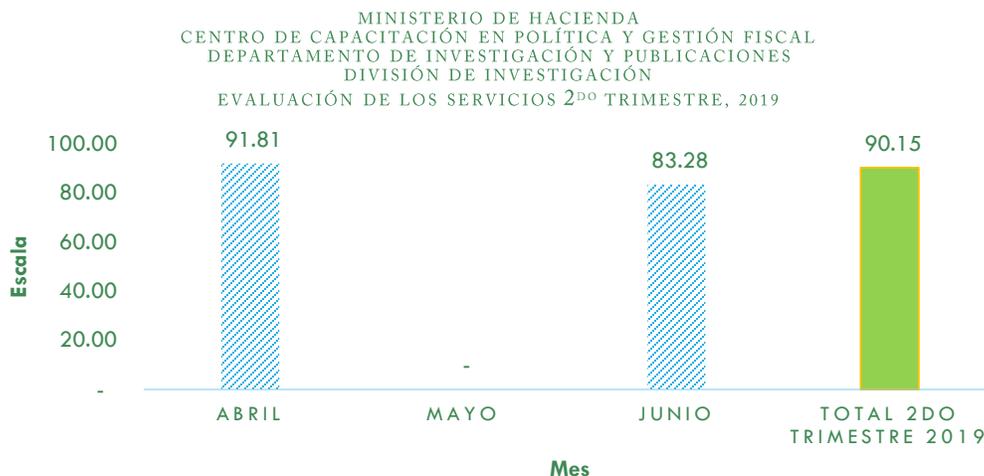
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS 2do TRIMESTRE (Abril-Junio), 2019			
Mes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Abril	19	4.59	91.81
Mayo	0	0.00	-
Junio	5	4.16	83.28
Total 2do Trimestre 2019	24	4.51	90.15

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2019.



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

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 Abril, 2019

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	19	19	4.74	94.74	4.64	92.88
	Disponibilidad Información Escrita	1	18	19	4.44	88.89		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	18	19	4.61	92.22		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	18	19	4.78	95.56		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	19	19	4.68	93.68	4.66	93.26
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	19	19	4.68	93.68		
	Disponibilidad de Formularios	1	18	19	4.56	91.11		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	19	19	4.74	94.74		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	17	19	4.65	92.94		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	5	14	19	4.71	94.29	4.48	89.63
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	6	13	19	4.23	84.62		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	11	8	19	4.50	90.00	4.50	90.00
	Orientación al Usuario	11	8	19	4.63	92.50		
	Estado Físico del Mobiliario	11	8	19	4.50	90.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	11	8	19	4.38	87.50		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	9	10	19	4.30	86.00	4.37	87.33
	Pertinencia/Utilidad	9	10	19	4.40	88.00		
	Actualidad de las Informaciones	9	10	19	4.40	88.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	9	10	19	4.60	92.00	4.68	93.64
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	12	19	4.75	95.00		
Total General de respuestas		104	276	380	4.59		91.81	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Abril 2019.

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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS,
 durante el Mes de Mayo, 2019

Área/Proceso Evaluada		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	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		
Total General de respuestas		0	0	0	0.00		0.00	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Abril 2019.

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

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS,
 durante el mes de Junio, 2019

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	5	5	4.80	96.00	4.10	82.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	5	5	3.20	64.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	5	5	3.60	72.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	5	5	4.80	96.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	5	5	4.40	88.00	3.96	79.20
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	5	5	4.00	80.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	5	5	4.20	84.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	5	5	4.00	80.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	5	5	3.20	64.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	3	5	4.00	80.00	4.00	80.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	2	3	5	4.00	80.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	5	0	5	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	5	0	5	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	5	0	5	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	5	0	5	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	3	2	5	4.00	80.00	4.33	86.67
	Pertinencia/Utilidad	3	2	5	4.50	90.00		
	Actualidad de las Informaciones	3	2	5	4.50	90.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	5	5	4.60	92.00	4.80	96.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	5	5	5.00	100.00		
Total General de respuestas		33	67	100	4.16		83.28	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el mes de Junio 2019

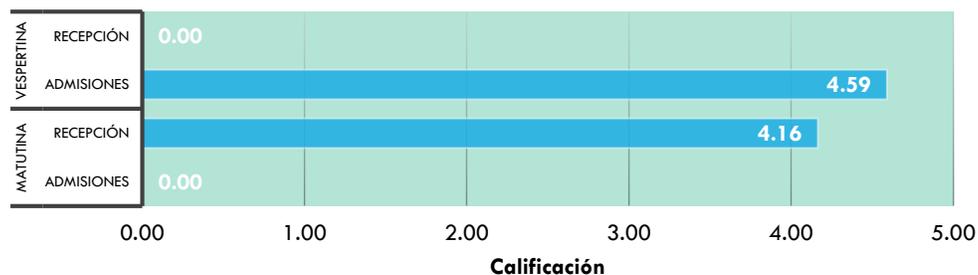
Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, SEGÚN TANDA
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2019

Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisión de Participantes	0	0.00	0.00
	Recepción	5	4.16	83.28
Vespertina	Admisión de Participantes	19	4.59	91.81
	Recepción	0	0.00	0.00
Total general		24	4.51	90.15

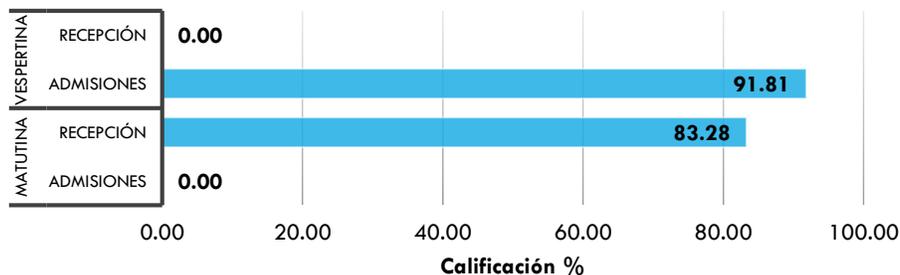
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2019.
 Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, SEGÚN TANDA Y ÁREAS
 2do Trimestre 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

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 Y ÁREAS
 2do Trimestre 2019

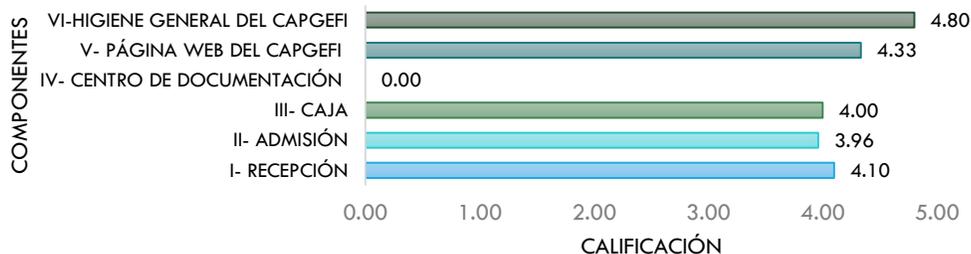


Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Matutina 2do Trimestre (Abril-Junio), 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	5	4.10	82.00
II- ADMISIÓN	5	3.96	79.20
III- CAJA	5	4.00	80.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	5	0.00	0.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	5	4.33	86.67
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	5	4.80	96.00
Indicador Global		4.16	83.28

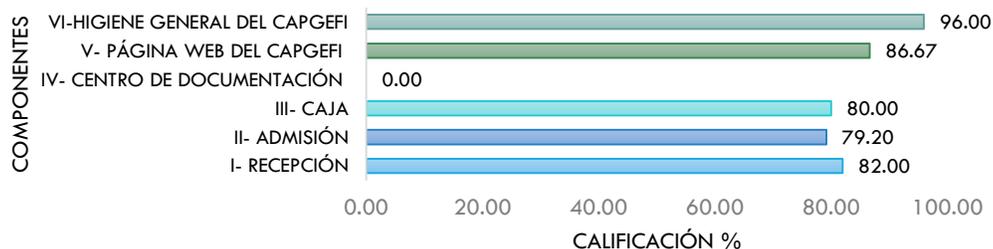
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2019.

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
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

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
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2019

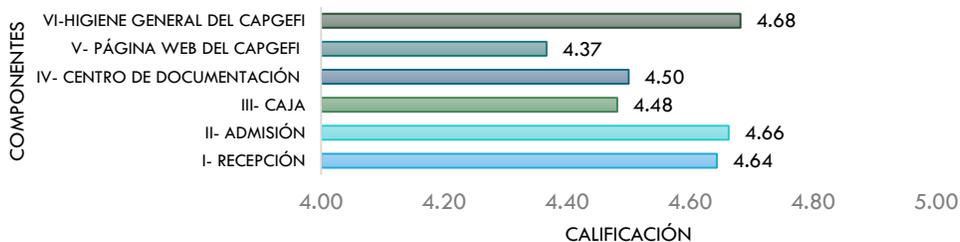


Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Lugar de Aplicación: Admisión de Participantes, tanda Vespertina 2do Trimestre (Abril-Junio), 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	19	4.64	92.88
II- ADMISIÓN	19	4.66	93.26
III- CAJA	19	4.48	89.63
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	19	4.50	90.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	19	4.37	87.33
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	19	4.68	93.64
Indicador Global		4.59	91.81

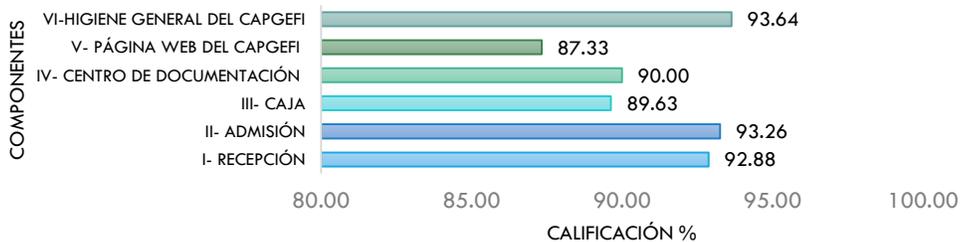
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2019.

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
 2do Trimestre 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

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
 2do Trimestre 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

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
2do Trimestre (Abril-Junio), 2019

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	5	5	4.80	96.00	4.10	82.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	5	5	3.20	64.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	5	5	3.60	72.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	5	5	4.80	96.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	5	5	4.40	88.00	3.96	79.20
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	5	5	4.00	80.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	5	5	4.20	84.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	5	5	4.00	80.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	5	5	3.20	64.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	3	5	4.00	80.00	4.00	80.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	2	3	5	4.00	80.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	5	0	5	0.00	0.00	0.00	0.00
	Orientación al Usuario	5	0	5	0.00	0.00		
	Estado Físico del Mobiliario	5	0	5	0.00	0.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	5	0	5	0.00	0.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	3	2	5	4.00	80.00	4.33	86.67
	Pertinencia/Utilidad	3	2	5	4.50	90.00		
	Actualidad de las Informaciones	3	2	5	4.50	90.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	0	5	5	4.60	92.00	4.80	96.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	0	5	5	5.00	100.00		
Total General de respuestas		33	67	100	4.16		83.28	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2019.

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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS APLICADOS EN ADMISIÓN, TANDA VESPERTINA
2do Trimestre (Abril-Junio), 2019

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
					Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados				
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	19	19	4.74	94.74	4.64	92.88
	Disponibilidad Información Escrita	1	18	19	4.44	88.89		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	18	19	4.61	92.22		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	18	19	4.78	95.56		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	19	19	4.68	93.68	4.66	93.26
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	19	19	4.68	93.68		
	Disponibilidad de Formularios	1	18	19	4.56	91.11		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	19	19	4.74	94.74		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	17	19	4.65	92.94		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	5	14	19	4.71	94.29	4.48	89.63
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	6	13	19	4.23	84.62		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	11	8	19	4.50	90.00	4.50	90.00
	Orientación al Usuario	11	8	19	4.63	92.50		
	Estado Físico del Mobiliario	11	8	19	4.50	90.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	11	8	19	4.38	87.50		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	9	10	19	4.30	86.00	4.37	87.33
	Pertinencia/Utilidad	9	10	19	4.40	88.00		
	Actualidad de las Informaciones	9	10	19	4.40	88.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	9	10	19	4.60	92.00	4.68	93.64
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	12	19	4.75	95.00		
Total General de respuestas		104	276	380	4.59		91.81	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 2do trimestre (Abril-Junio), 2019.

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
**SUGERENCIA PARA MEJORAR EN LA EVALUACIÓN DE LOS
 SERVICIOS**
 2do Trimestre (Abril-Junio), 2019

Sugerencias	Cantidad de Usuarios Evaluadores que respondieron
Disponibilidad de Café para las Capacitaciones.	2
Parqueo para estudiantes, Mejor Asignación de aulas, Mejorar la lentitud al reportar notas*.	1
Comentarios y/o ponderaciones	
Me siento satisfecho por la calidad brindada.	1
Atenciones dispensada excelentes.	1
Total	5

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 2do trimestre (abril-junio), 2019.

*Opinión literalmente expresada por uno de los encuestados