



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



Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

Informe Estadístico Global de la
Evaluación de los Servicios del Centro

3er. Trimestre (julio- septiembre), 2019

Octubre, 2019

En el período correspondiente al tercer (3^{er}) trimestre (julio-septiembre) de 2019, se realizaron 38 encuestas de satisfacción para los diferentes servicios que brinda el Centro. Estas fueron aplicadas a cuatro (4) usuarios en el área de Recepción y treinta y cuatro (34) usuarios en el área de Admisión de Participantes. La percepción general de los usuarios fue de **4.70** en escala de 1 a 5, equivalente a un **94.05%**, considerado como **“Excelente”**.

La representatividad de las áreas evaluadas fue: Recepción: con 4.68, para un **93.56%**; Admisión: 4.68, para un **93.56%**; Caja: 4.74, para un **94.72%**; Centro de Documentación: 4.75, para un **94.94%**; Portal Web: 4.69, igual a **93.85 %** y la Higiene General del Centro: 4.77, representando el **95.45 %** de aprobación. Siendo ésta última la mejor valorada, por tres períodos consecutivos.

Cuando observamos, las sugerencias de mejoras externadas por los siete (7) usuarios que mostraron comentarios son las siguientes: el 14% indica que **“facilidad para parqueo”**; el resto, 86%, se repartió entre los que calificaron el servicio como **“muy bueno”** y **“Excelente”**. Treinta y un (31) de los entrevistados no externaron ningún comentario y/o sugerencia de mejora. Desde el 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**: Disponibilidad de formularios; **Caja**: Rapidez en la atención; **Centro de Documentación**: Accesibilidad al mismo; **Página WEB**: Actualidad de las informaciones. En lo concerniente a la **Higiene General del CAPGEFI**: Condición de los baños.

En cuanto a las evaluaciones medidas por tanda, tenemos que la vespertina tiene la mayor puntuación con un **96.54%**. Al combinar tanda y lugar de aplicación, se observa que las evaluaciones correspondientes al área de Recepción sólo se aplicaron en la tanda vespertina y obtuvieron una valoración de 4.73 (**94.57%**). En lo que respecta a Admisión de participantes, en cambio, se aplicó en ambas tandas, tanda matutina y vespertina, con un nivel de percepción de 4.67 (**93.30%**) y 4.93 (**98.51%**), respetivamente.

En relación a las valoraciones por tanda y lugares de aplicación, tenemos que en la tanda Matutina el componente mejor valorado, en Admisión de participantes, fue: la **“Higiene General del CAPGEFI”**, con un 95.00% y **“Caja”**, con una valoración de 94.87%.

En cuanto al horario Vespertino, los componentes mejor valorados, en el área de **“Admisión de Participantes”**, fueron los componentes de: **“Caja”**, **“Centro de Documentación”**, **“Página Web”** y **“Higiene General del CAPGEFI”** con la mayor valoración posible; es decir, un 100% para cada uno. Por su lado, en el área de **“Recepción”**, fueron los componentes: **“Recepción”** y **“Página Web”**, con un 97.33% y 97.78%, respectivamente.

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

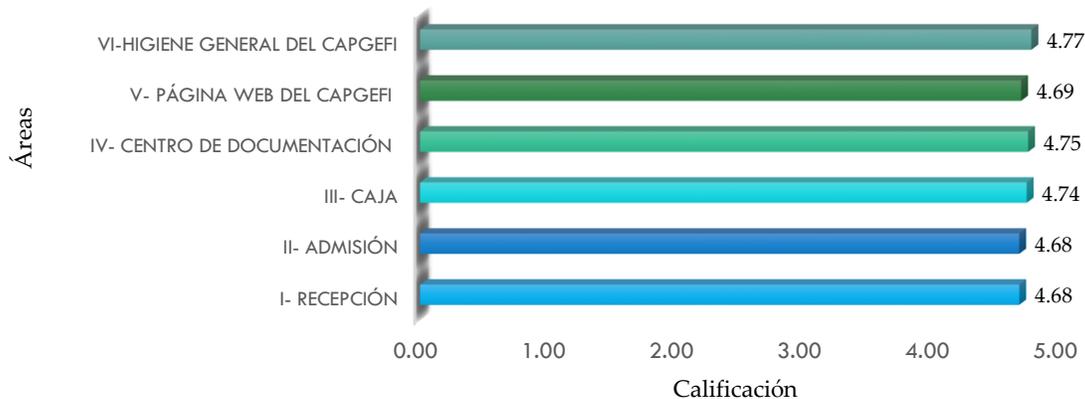
Tabla 1
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS,
 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	38	4.68	93.56
II- ADMISIÓN	38	4.68	93.56
III- CAJA	38	4.74	94.72
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	38	4.75	94.94
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	38	4.69	93.85
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	38	4.77	95.45
Indicador Global		4.70	94.05

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

Gráfica núm. 1

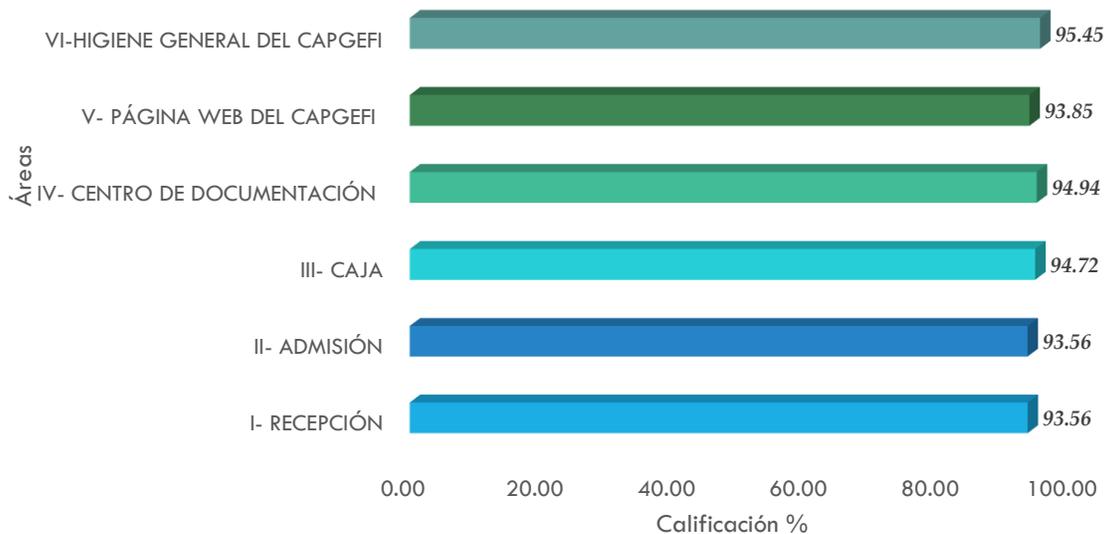
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019
Calificación (escala 1- 5)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Gráfica núm. 2

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019
 Calificación (%)



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Tabla 2
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	2	36	38	4.69	93.89	4.68	93.56
	Disponibilidad Información Escrita	1	37	38	4.54	90.81		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	37	38	4.68	93.51		
	Corrección/Cordialidad en el trato	2	36	38	4.81	96.11		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	38	38	4.76	95.26	4.68	93.56
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	38	38	4.74	94.74		
	Disponibilidad de Formularios	3	35	38	4.57	91.43		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	36	38	4.67	93.33		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	5	33	38	4.64	92.73		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	10	28	38	4.64	92.86	4.74	94.72
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	13	25	38	4.84	96.80		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	15	23	38	4.70	93.91	4.75	94.94
	Orientación al Usuario	15	23	38	4.74	94.78		
	Estado Físico del Mobiliario	17	21	38	4.86	97.14		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	18	20	38	4.70	94.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	12	26	38	4.73	94.62	4.69	93.85
	Pertinencia/Utilidad	12	26	38	4.73	94.62		
	Actualidad de las Informaciones	12	26	38	4.62	92.31		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	17	21	38	4.71	94.29	4.77	95.45
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	15	23	38	4.83	96.52		
Total General de respuestas		172	588	760	4.70		94.05	

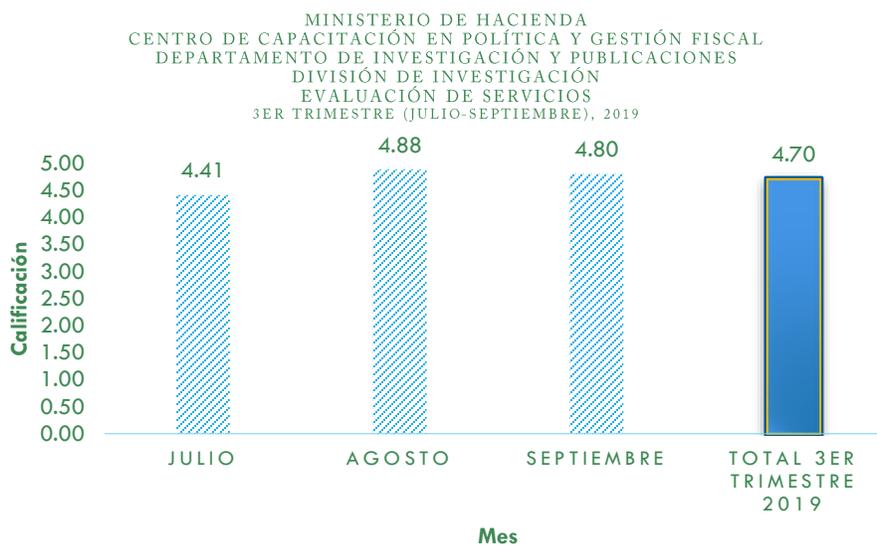
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.
 Nota: Calificación: 0= No Aplica; 1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno(a); 4= Muy Bueno (a); 5= Excelente

Tabla 3

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019			
Mes	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Julio	12	4.41	88.13
Agosto	3	4.88	97.56
Septiembre	23	4.80	95.92
Total 3er Trimestre 2019	38	4.70	94.05

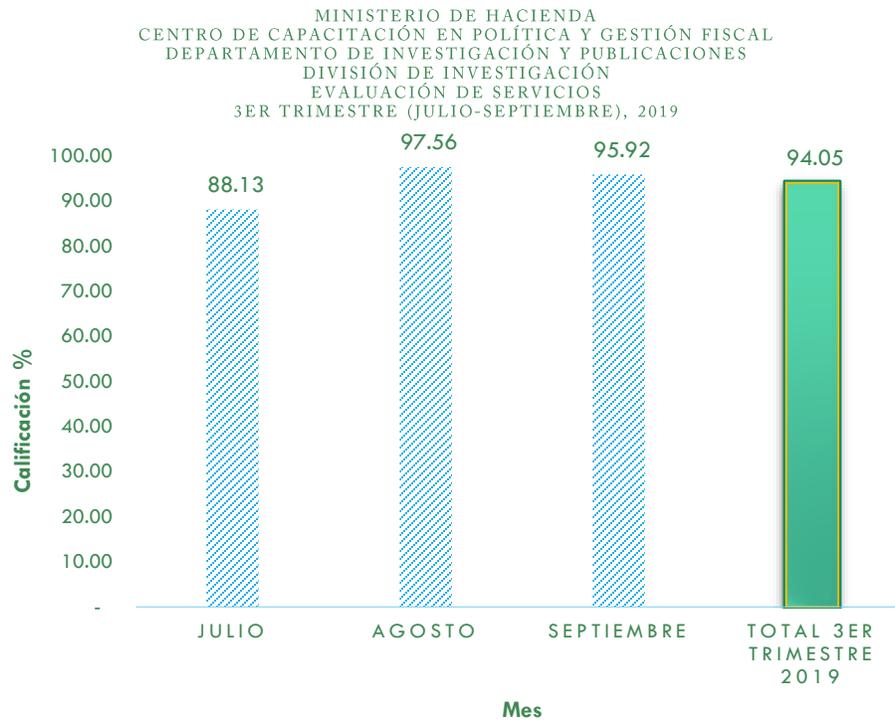
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Gráfica núm. 3



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Gráfica núm. 4



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Tabla 4

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 durante el Mes de Julio, 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	1	11	12	4.45	89.09	4.41	88.26
	Disponibilidad Información Escrita	0	12	12	4.33	86.67		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	12	12	4.42	88.33		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	11	12	4.45	89.09		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	12	12	4.50	90.00	4.38	87.50
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	12	12	4.42	88.33		
	Disponibilidad de Formularios	1	11	12	4.27	85.45		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	11	12	4.45	89.09		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	2	10	12	4.20	84.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	6	6	12	4.50	90.00	4.64	92.73
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	7	5	12	4.80	96.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	9	3	12	4.33	86.67	4.33	86.67
	Orientación al Usuario	9	3	12	4.33	86.67		
	Estado Físico del Mobiliario	9	3	12	4.33	86.67		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	9	3	12	4.33	86.67		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	7	5	12	4.20	84.00	4.27	85.33
	Pertinencia/Utilidad	7	5	12	4.40	88.00		
	Actualidad de las Informaciones	7	5	12	4.20	84.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	7	5	12	4.60	92.00	4.60	92.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	5	12	4.60	92.00		
Total General de respuestas		90	150	240	4.41		88.13	

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

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

Tabla 5
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 durante el Mes de Agosto, 2019

Área/Proceso Evaluada		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	3	3	4.67	93.33	4.75	95.00
	Disponibilidad Información Escrita	0	3	3	4.67	93.33		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	3	3	4.67	93.33		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	3	3	5.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	3	3	4.67	93.33	4.86	97.14
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	3	3	5.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	1	2	3	5.00	100.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	3	3	4.67	93.33		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	3	3	5.00	100.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	1	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	2	1	3	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	2	1	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	2	1	3	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	2	1	3	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	2	1	3	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	2	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	1	2	3	5.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	2	3	5.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	2	1	3	5.00	100.00	5.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	2	3	5.00	100.00		
Total General de respuestas		19	41	60	4.88		97.56	

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

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

Tabla 6

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 durante el Mes de Septiembre, 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	1	22	23	4.82	96.36	4.81	96.14
	Disponibilidad Información Escrita	1	22	23	4.64	92.73		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	22	23	4.82	96.36		
	Corrección/Cordialidad en el trato	1	22	23	4.95	99.09		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	23	23	4.91	98.26	4.81	96.18
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	23	23	4.87	97.39		
	Disponibilidad de Formularios	1	22	23	4.68	93.64		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	1	22	23	4.77	95.45		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	3	20	23	4.80	96.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	2	21	23	4.67	93.33	4.75	95.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	4	19	23	4.84	96.84		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	4	19	23	4.74	94.74	4.81	96.18
	Orientación al Usuario	4	19	23	4.79	95.79		
	Estado Físico del Mobiliario	6	17	23	4.94	98.82		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	7	16	23	4.75	95.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	4	19	23	4.84	96.84	4.77	95.44
	Pertinencia/Utilidad	4	19	23	4.79	95.79		
	Actualidad de las Informaciones	4	19	23	4.68	93.68		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	8	15	23	4.73	94.67	4.81	96.13
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	7	16	23	4.88	97.50		
Total General de respuestas		63	397	460	4.80		95.92	

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

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

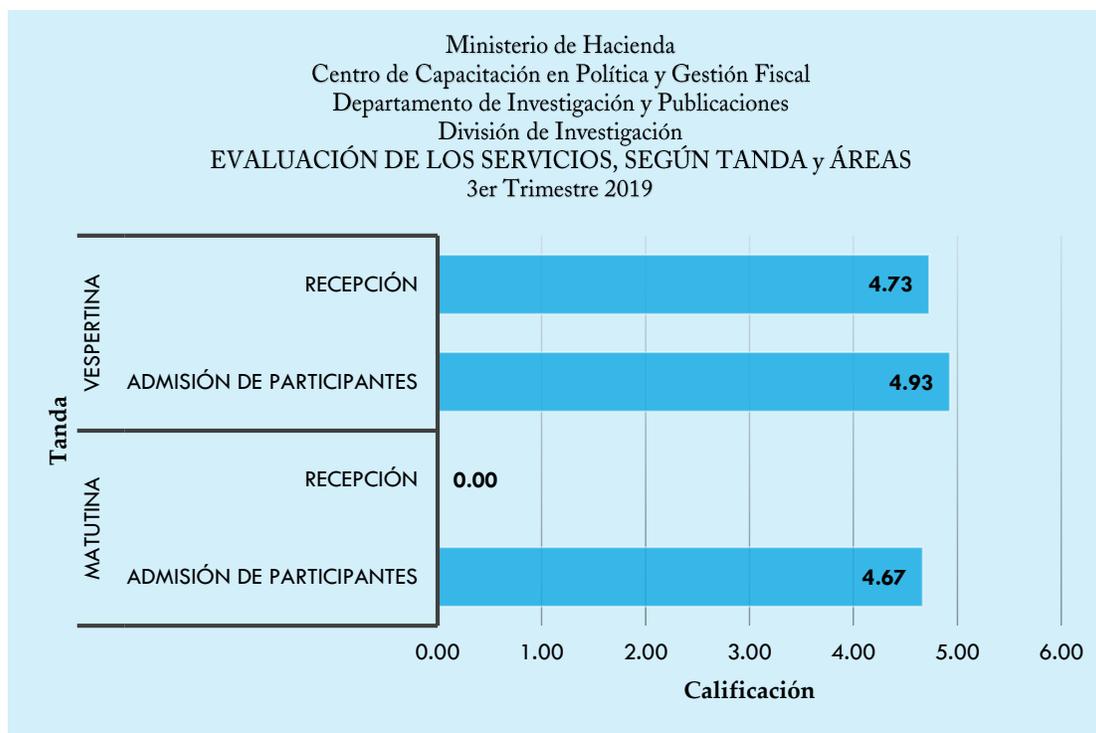
Tabla 7
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, SEGÚN TANDA
 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019

Tanda	Lugar de aplicación	Total de Usuarios Evaluadores	Indicador General		Indicador por Tanda	
			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Matutina	Admisión de Participantes	30	4.67	93.30	4.67	93.30
	Recepción	0	0.00	0.00		
Vespertina	Admisión de Participantes	4	4.93	98.51	4.83	96.54
	Recepción	4	4.73	94.57		
Total general		38	4.70	94.05	4.70	94.05

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

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

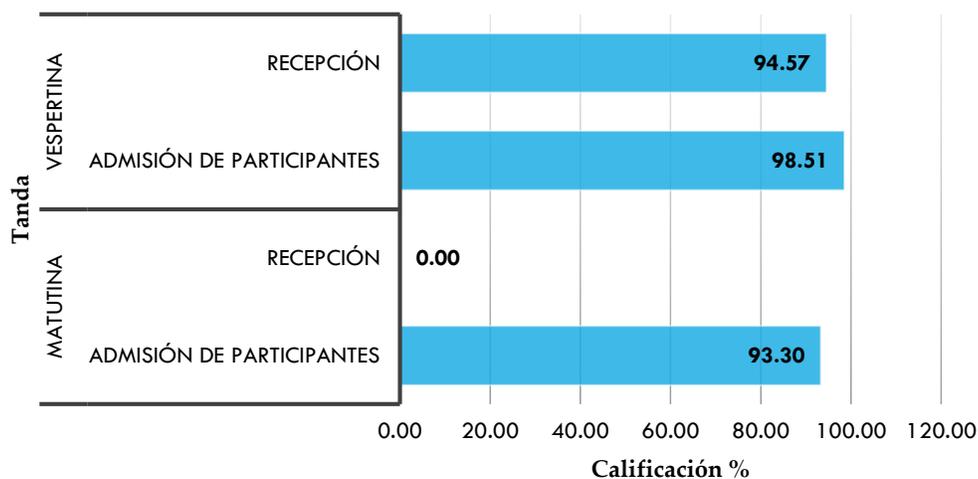
Gráfica núm. 5



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Gráfica núm. 6

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, SEGÚN TANDA y ÁREAS
 3er Trimestre 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

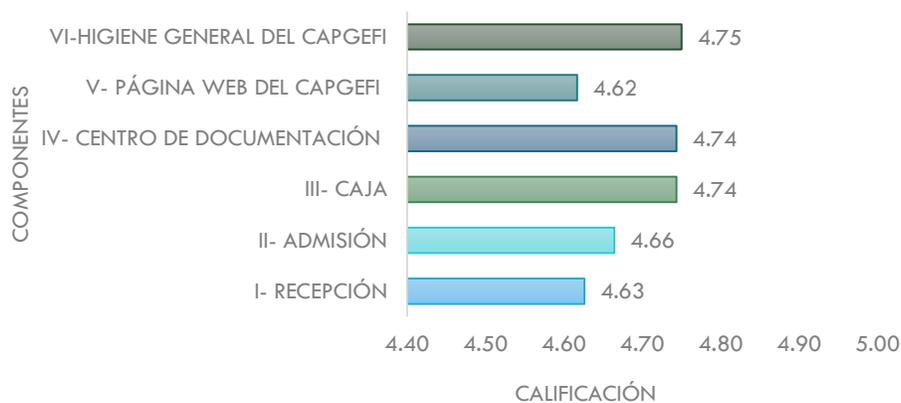
Tabla 8

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Lugar de Aplicación: ADMISIÓN DE PARTICIPANTES Tanda Matutina 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	30	4.63	92.52
II- ADMISIÓN	30	4.66	93.29
III- CAJA	30	4.74	94.87
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	30	4.67	93.30
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	30	4.62	92.33
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	30	4.75	95.00
Indicador Global		4.67	93.30

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Gráfica núm. 7

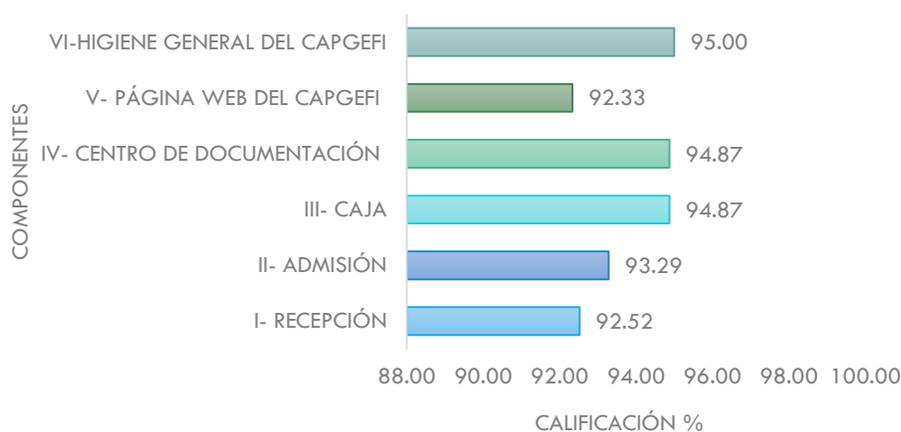
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA
 3er Trimestre (Julio-Septiembre) 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Gráfica núm. 8

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA MATUTINA
 3er Trimestre (Julio-Septiembre 2019)



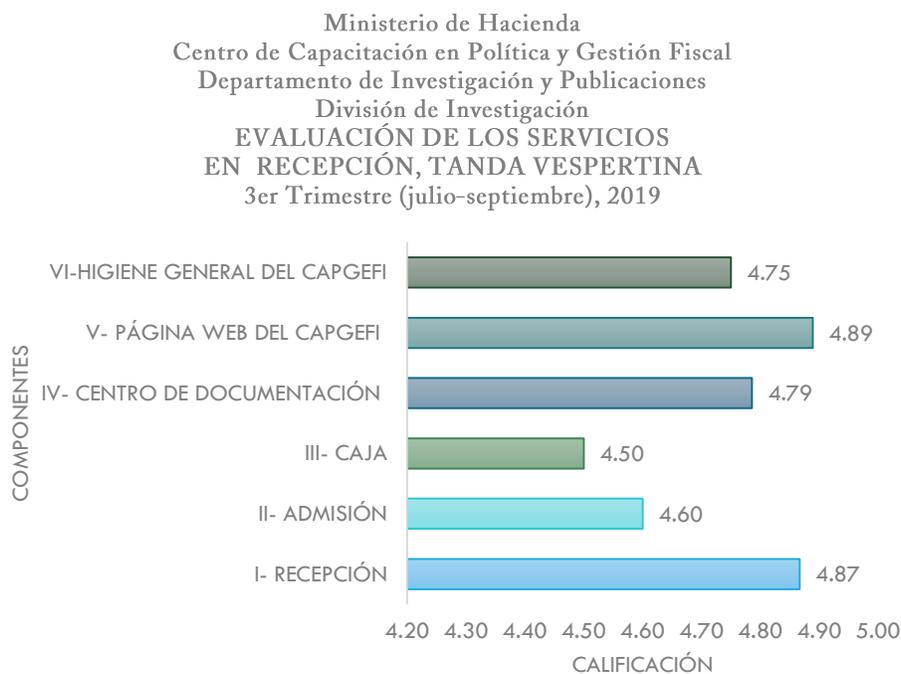
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Tabla 9

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Lugar de Aplicación: Recepción, tanda Vespertina 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019			
Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	4	4.87	97.33
II- ADMISIÓN	4	4.60	92.00
III- CAJA	4	4.50	90.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	4	4.79	95.71
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	4	4.89	97.78
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	4	4.75	95.00
Indicador Global		4.73	94.57

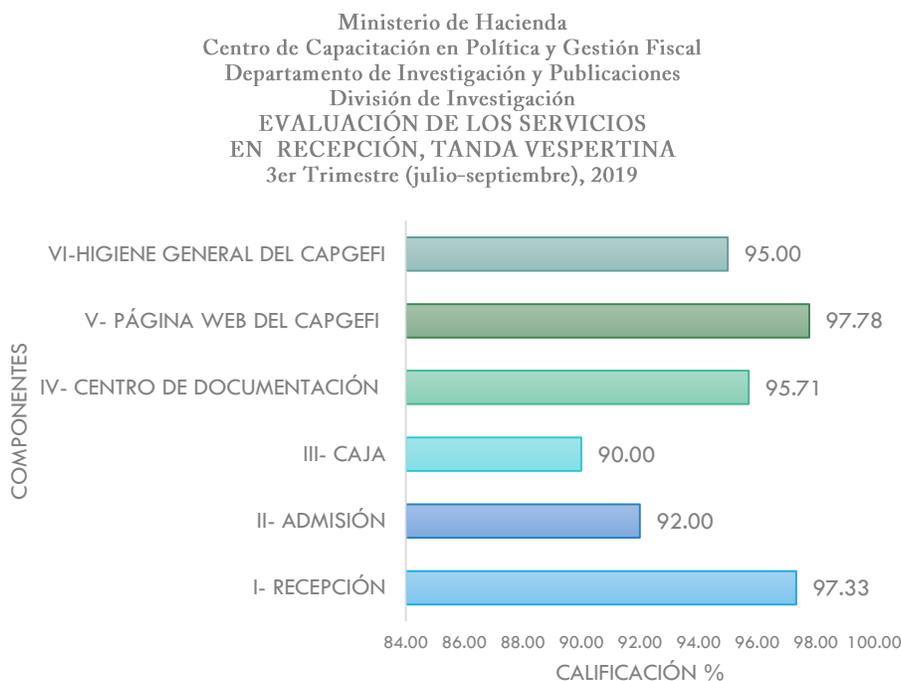
Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (julio-Septiembre), 2019.

Gráfica núm. 9



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Gráfica núm. 10



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Recepción del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Tabla 10

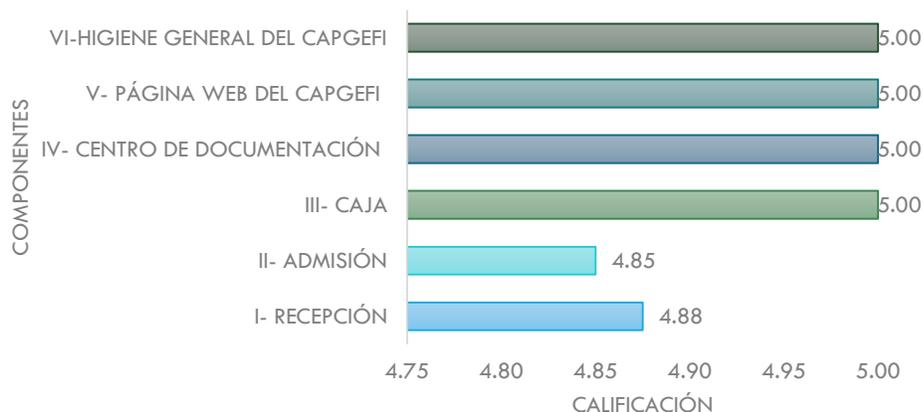
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 Lugar de Aplicación: Admisión, tanda Vespertina
 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019

Área/Proceso Evaluado por Componentes	Total Usuarios Evaluadores	Indicador General	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	4	4.88	97.50
II- ADMISIÓN	4	4.85	97.00
III- CAJA	4	5.00	100.00
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	4	5.00	100.00
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI	4	5.00	100.00
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	4	5.00	100.00
Indicador Global		4.93	98.51

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Gráfica núm. 11

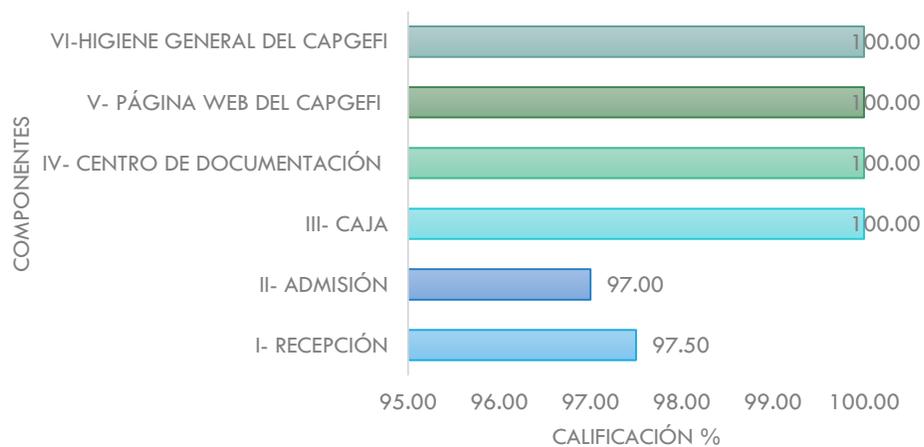
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA VESPERTINA**
 3er Trimestre (Julio-Septiembre) 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Gráfica núm. 12

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES, TANDA VESPERTINA**
 3er Trimestre 2019



Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Tabla 11

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES,
 TANDA MATUTINA**
 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	1	29	30	4.66	93.10	4.63	92.52
	Disponibilidad Información Escrita	1	29	30	4.52	90.34		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	1	29	30	4.59	91.72		
	Corrección/Cordialidad en el trato	2	28	30	4.75	95.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	30	30	4.73	94.67	4.66	93.29
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	30	30	4.70	94.00		
	Disponibilidad de Formularios	3	27	30	4.56	91.11		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	2	28	30	4.68	93.57		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	5	25	30	4.64	92.80		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	9	21	30	4.62	92.38	4.74	94.87
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	12	18	30	4.89	97.78		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	14	16	30	4.63	92.50	4.67	93.30
	Orientación al Usuario	14	16	30	4.69	93.75		
	Estado Físico del Mobiliario	15	15	30	4.80	96.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	16	14	30	4.64	92.86		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	10	20	30	4.65	93.00	4.62	92.33
	Pertinencia/Utilidad	10	20	30	4.70	94.00		
	Actualidad de las Informaciones	10	20	30	4.50	90.00		
VI- HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	12	18	30	4.72	94.44	4.75	95.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	12	18	30	4.78	95.56		
Total General de respuestas		149	451	600	4.67		93.30	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisiones de participantes del CAPGEFI, en la tanda matutina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Tabla 12
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 RECEPCIÓN
 TANDA VESPERTINA
 3er Trimestre (Julio-Septiembre), 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	1	3	4	4.67	93.33	4.87	97.33
	Disponibilidad Información Escrita	0	4	4	4.75	95.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	4	4	5.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	4	4	5.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	4	4	4.75	95.00	4.60	92.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	4	4	4.75	95.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	4	4	4.50	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	4	4	4.50	90.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	4	4	4.50	90.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	0	4	4	4.50	90.00	4.50	90.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	0	4	4	4.50	90.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	0	4	4	4.75	95.00	4.79	95.71
	Orientación al Usuario	0	4	4	4.75	95.00		
	Estado Físico del Mobiliario	1	3	4	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	1	3	4	4.67	93.33		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	3	4	5.00	100.00	4.89	97.78
	Pertinencia/Utilidad	1	3	4	4.67	93.33		
	Actualidad de las Informaciones	1	3	4	5.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	3	1	4	4.00	80.00	4.75	95.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	3	4	5.00	100.00		
Total General de respuestas		10	70	80	4.73		94.57	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Tabla 13
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 EN ADMISIÓN DE PARTICIPANTES
 TANDA VESPERTINA**
 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019

Competencias a Evaluar		Total Usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicados	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	4	4	5.00	100.00	4.88	97.50
	Disponibilidad Información Escrita	0	4	4	4.50	90.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	4	4	5.00	100.00		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	4	4	5.00	100.00		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	4	4	5.00	100.00	4.85	97.00
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	4	4	5.00	100.00		
	Disponibilidad de Formularios	0	4	4	4.75	95.00		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	4	4	4.75	95.00		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	4	4	4.75	95.00		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	1	3	4	5.00	100.00	5.00	100.00
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	1	3	4	5.00	100.00		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	1	3	4	5.00	100.00	5.00	100.00
	Orientación al Usuario	1	3	4	5.00	100.00		
	Estado Físico del Mobiliario	1	3	4	5.00	100.00		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	1	3	4	5.00	100.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	3	4	5.00	100.00	5.00	100.00
	Pertinencia/Utilidad	1	3	4	5.00	100.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	3	4	5.00	100.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	2	2	4	5.00	100.00	5.00	100.00
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	2	2	4	5.00	100.00		
Total General de respuestas		13	67	80	4.93		98.51	

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el área de Admisión del CAPGEFI, en la tanda vespertina, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.

Tabla 14
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
 SUGERENCIA PARA MEJORAR
 3er Trimestre (julio-septiembre), 2019

Sugerencia	Cantidad Evaluadores
Facilidad para parqueo	1
Comentarios y/o ponderaciones	
Excelente Servicio	3
Muy buen servicio	3
Total que respondieron	7
No respondieron	31
Total de usuarios	38

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI, durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019.