



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL



# Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos

Junio 2021

# ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	Información general y metodológica aplicada.....	5
2.1.	Aspectos Metodológicos.....	5
2.2.	Ficha Técnica.....	5
III.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE EVALUACIONES.....	8
3.1.	Datos de clasificación.....	8
3.2.	Resultados de los niveles de percepción.....	14

## I. INTRODUCCIÓN

Procurando cumplir con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana (MAP), el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, (CAPGEFI), escuela en materia hacendaria del Ministerio de Hacienda, MH, procedió a levantar la Encuesta sobre Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos del CAPGEFI en la Administración Pública General.

A tales fines, el MAP, órgano rector en la materia y amparado en la Resolución Núm. 03-2019, procedió a pautar los procedimientos técnicos a emplear por las entidades involucradas, con miras a asegurar unos resultados mínimamente homogéneos, en términos de su comparabilidad y/o de su vocación de generalización. Como parte de ello, estableció las dimensiones de la muestra, así como sus parámetros, en términos de grado de confianza y margen de error.

Siguiendo dichas pautas, el CAPGEFI, a través del Departamento de Investigación y Publicaciones, y su División de Investigación, procedió a ejecutar dicho levantamiento entre el 15 al 31 de mayo del año en curso, sobre la base del instrumento de recolección (cuestionario) diseñado por dicho Ministerio.

Después de varias semanas de trabajo y de vastos ajustes, se diseñó la encuesta vía un enlace Web y tramitado por medios electrónicos, incluyendo la necesidad de realizar varias rondas de llamadas a las personas incluidas en la muestra, finalmente, se lograron 151 encuestas validables.

Luego de la revisión y verificación de las encuestas recibidas, se procesaron con auxilio de los recursos informáticos correspondientes, básicamente la hoja de



cálculo Excel 2016 de Microsoft Office y del Programa Especial para las Ciencias Sociales, SPSS, versión 15 como software complementario.

Posteriormente se procedió a realizar el análisis descriptivo, en primer lugar, de los “datos de clasificación” y luego de los niveles de percepción; llegando así a determinar el nivel de percepción global en la calidad de los servicios brindados particularizando, tanto por las dimensiones ya establecidas, como en cada uno de los subcomponentes o variables.



## II. Información general y metodológica aplicada

### 2.1. Aspectos Metodológicos

A tales fines, el instrumento recomendado a utilizar para recoger la información prevé el empleo de una escala de valoración de Likert con escalas de 0 a 10. Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0 al 10, donde 0 es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción y 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción, correspondiendo 99 a NS/NR (no sabe, no responde).

Asimismo, se evalúan 5 dimensiones, que contienen varios subcomponentes que se miden con las escalas antes mencionadas. Las dimensiones son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las cuales, a su vez, han sido desagregadas en diversos subcomponentes o “variables”.

### 2.2. Ficha Técnica

El estudio inició con determinar el tamaño de la población que para este contexto es el “promedio mensual de solicitudes de servicios por parte de los ciudadanos a la institución” lo cual fue de 248. Esta cantidad resulta a través del promedio de solicitudes de servicios durante los meses de enero hasta abril del presente año. Para la propuesta del marco muestral, se estableció un nivel de confianza del 95%. Asumiendo que la población está normalmente distribuida, esto equivale a una puntuación  $Z = 1.96$ . El error máximo permitido para el mismo fue de un 5% para así obtener una muestra de tamaño 151. Partiendo del conocimiento previo del universo, la elección de las unidades primarias de estudio se realizó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la disponibilidad de la



obtención de respuestas. La propuesta de ficha técnica aprobada por el Ministerio de Administración Pública es la que se describe a continuación

**Tabla 1:** Ficha Técnica

<b>Universo</b>	Usuarios del Centro de Documentación Dr. Raymundo Amaro Guzmán y Solicitantes admitidos en las Actividades Académicas del Centro de enero a abril 2021
<b>Ámbito</b>	Sector Público (área Financiera del Estado) y Privado (todo el territorio)
<b>Muestra*</b>	151
<b>Método a utilizar</b>	Envío por correo electrónico
<b>Fecha de Trabajo</b>	Del 15 al 31 de Mayo 2021
<b>Realización</b>	Aplicación y Procesamiento a cargo de la División de Investigación del CAPGEFI

(\*) : Definir la muestra, con un error general de 5%, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50. Promedio=248. [Población: 741(participantes de capacitación) + 3 (usuario Centro de Documentación) = 744/3] (<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>)

**Gráfico 1**

**¿Qué es el tamaño de la muestra?**



**Tabla 2:** Población Objetivo para el cálculo de la muestra de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)

Mes	Usuarios del Centro de Documentación	Solicitantes Admitidos en Capacitación	Población	Muestra
Enero-Febrero	2	310	312	151*
Marzo	0	57	57	
Abril	1	374	375	
Total	3	741	744	Usuarios a Encuestar
<b>Promedio</b>	<b>248</b>			

\* Nota: Definir la muestra, con un error general de 5%, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50. Población Promedio = 248 [Población: 741(participantes de capacitación) + 3 (usuario Centro de Documentación) = 744 / 3 denominador].

Para cumplir con la ficha técnica descrita anteriormente, se remitieron vía correo electrónico al total de la población objetivo (744 usuarios), una comunicación oficial con un enlace para captar de manera digital dicha encuesta y adjunto la misma en formato de Words, para más facilidad del encuestado. La misma fue remitida el día 14 de mayo, con una disponibilidad de llenado desde el 15 al 31 de mayo de los corrientes. Pasada la primera semana de recepción, al iniciar la jornada laboral del 25 de mayo, habían respondido 60 usuarios: 7 en formato Word y 53 a través de la plataforma Google Forms. Fue entonces, a partir del 25 al 30 de mayo que se conformó un equipo de 6 colaboradores para realizar llamadas de motivación para el reenvío y llenado de la misma. Se realizaron 561 llamadas de las que se pudo interactuar con el 68% de estas, mientras que el 32% restante fueron llamadas fallidas.

Como fruto de este esfuerzo, se lograron levantar las 91 encuestas restantes para lograr cumplir la meta del total muestral. Cabe señalar que de los 151 levantados, 139 fueron digitalizadas a través de la plataforma Google Forms y 12 fueron



respondidas en físico, y posteriormente, digitalizadas en la misma plataforma. Los resultados, según los servicios solicitados fue el siguiente

**Tabla 3**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Servicios Evaluados a través de la Ficha Técnica**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Servicio Bibliográfico	1	0.66%
Servicio de Capacitación	150	99.34%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

Del total de encuestados, 150 son participantes que solicitaron servicios de capacitación de algunos de los temas dentro de la capacitación regular o abierta, mientras que un (1) usuario solicitó servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”.

### III. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE EVALUACIONES

Se procedió al análisis de los resultados obtenidos; tomando en cuenta, en primer orden, las variables de clasificación o sociodemográficas, para luego particularizar, en sus componentes o dimensiones establecidas.

#### 3.1. Datos de clasificación

Para iniciar esta sección se presenta la distribución por sexo de los encuestados. Conforme se aprecia en la tabla y gráfico subsiguiente, los encuestados



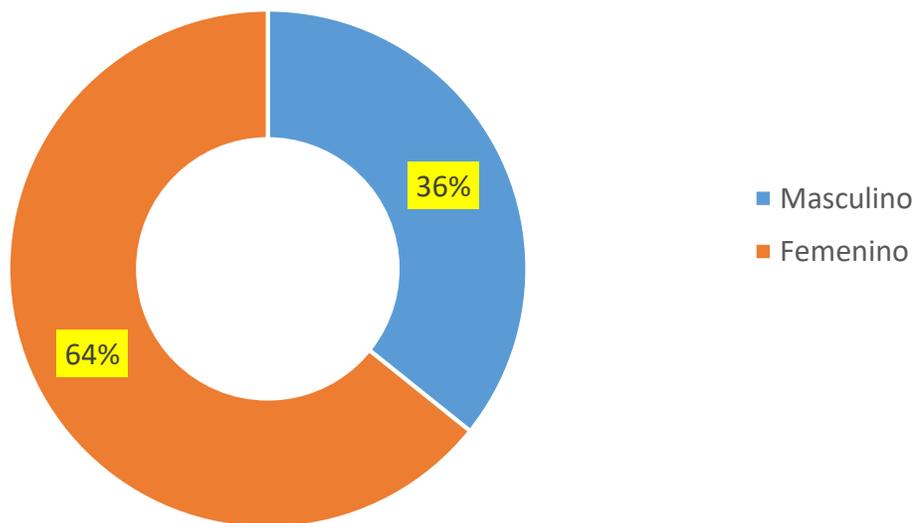
pertenecen, mayoritariamente, al sexo femenino de los cuales 97 pertenecen a esta categoría representando así el 64.24% de los encuestados, mientras que los 54 restantes correspondientes al 35.76% pertenecen al sexo masculino.

**Tabla 4**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Sexo de los encuestados**

Sexo	Encuestados	Porcentaje
Masculino	54	35.76%
Femenino	97	64.24%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

**Gráfico 2**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Sexo de los encuestados**



## Edad.

La segunda variable “socio-demográfica es la edad por intervalos. En la tabla y gráfico que le sigue, la misma es captada en términos de rangos, y puesto en relación con el sexo. Como es posible apreciar, la edad predominante se encuentra en el intervalo de 32 a 38 años con un 29.14%, le sigue los comprendidos entre 25 a 31 años con el 24.5% y el intervalo de edad de 39 a 45 años con un 23.84%. Sumados estos tres intervalos tenemos el 77.48%. Desde el punto de vista del porcentaje acumulado podemos observar que de la muestra encuestada el 82.78%, es decir, casi el 83% tienen de 45 años de edad o menos. Lo anterior indica que los solicitantes de los servicios del CAPGEFI forman parte de un personal – relativamente- joven y, mayoritariamente, femenino.

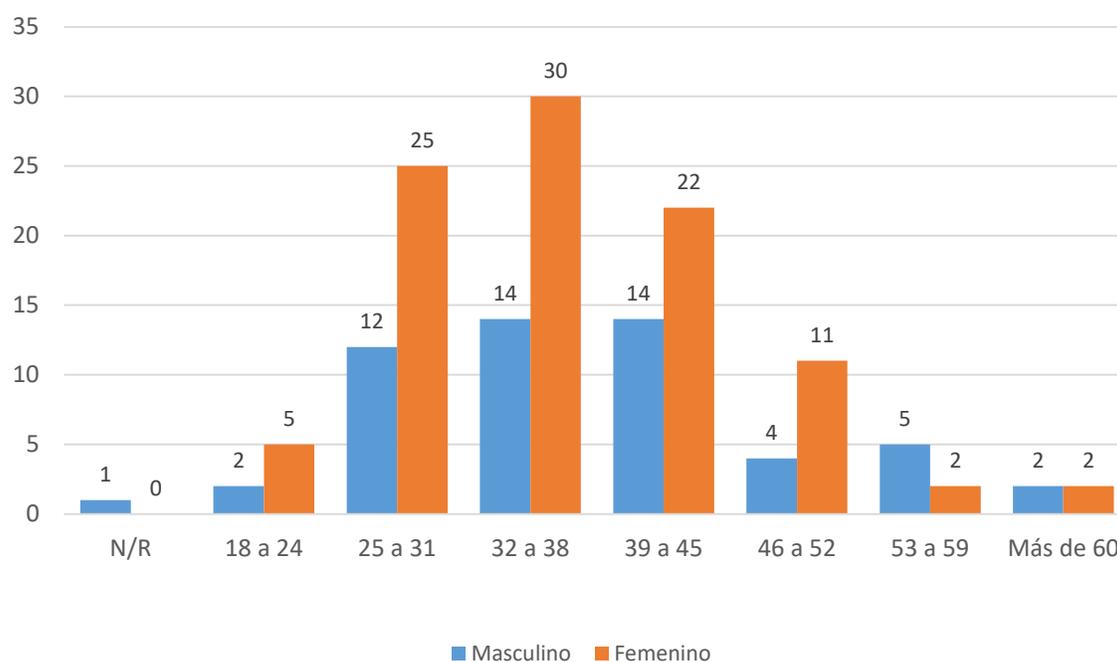
**Tabla 5**  
Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Rango de edad por sexo**

Rango de edad	Sexo		Total de Encuestados	Porcentaje	Total de Encuestados acumulado	Porcentaje acumulado
	Masculino	Femenino				
N/R	1	0	1	0.66%	1	0.66%
18 a 24	2	5	7	4.64%	8	5.30%
25 a 31	12	25	37	24.50%	45	29.80%
32 a 38	14	30	44	29.14%	89	58.94%
39 a 45	14	22	36	23.84%	125	82.78%
46 a 52	4	11	15	9.93%	140	92.72%
53 a 59	5	2	7	4.64%	147	97.35%
Más de 60	2	2	4	2.65%	151	100.00%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>97</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>		

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021



**Gráfico 3**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Rango de edad por sexo**



### Situación laboral

En cuanto a la condición laboral de los encuestados, se observa en la Tabla 6 y en el gráfico subsiguiente que la inmensa mayoría, un poco más del 97%, trabaja; mientras que los que manifestaron encontrarse desempleados, así como también los estudiantes, sumados ambos son alrededor del 3%.



**Tabla 6**

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

**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?**

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Desempleado	2	1.32%
Estudiante	2	1.32%
Trabaja	147	97.35%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

**Gráfico 4**

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

**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?**



## Nivel académico

En cuanto al nivel educativo, se destaca que la muestra en cuestión, en su inmensa mayoría, posee educación universitaria ya que el 90.73% afirmó haber cursado el nivel superior de la educación formal, mientras que el restante 9.27% indicó haber estado en la educación básica y media como su último grado aprobado, como se evidencia en la tabla 7 y gráfico 4, respectivamente.

**Tabla 7**

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

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

**¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Educación Básica	1	0.66%
Educación Media	13	8.61%
Educación Superior	137	90.73%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>

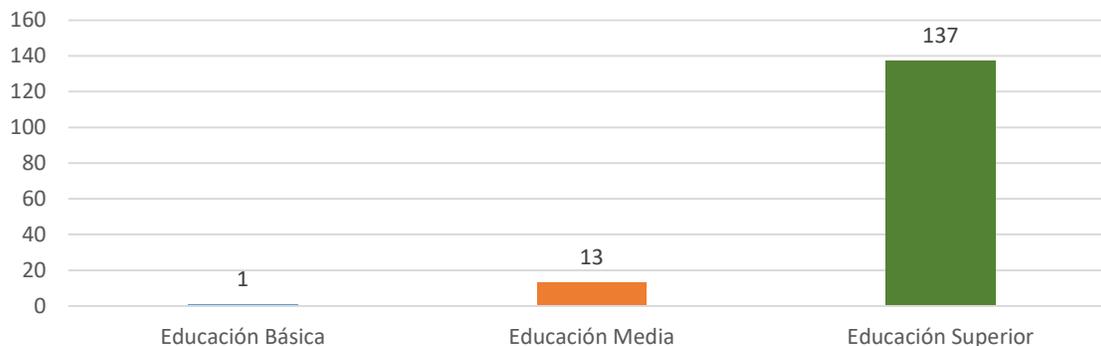
Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

**Gráfico 5**

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

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

**¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?**



### 3.2. Resultados de los niveles de percepción

Entrando al punto principal de este informe que se refiere a la percepción en la calidad de los servicios brindado, el cuadro siguiente muestra el nivel global de satisfacción de los encuestados con los servicios ofrecidos por la institución. Se observa que la inmensa mayoría, 96.64%, expresó estar satisfecha con los mismos, mientras que el 3.36% expresó estar insatisfecho o poco satisfecho.

**Tabla 8**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Resultado global por Nivel de Percepción**

Clasificación de Satisfacción	Total de respuestas	Porcentaje
Insatisfecho (Nada Satisfactorio)	20	0.49%
Poco satisfecho(Poco Satisfactorio)	117	2.87%
Satisfecho (Satisfactorio)	3,940	96.64%
<b>Total</b>	<b>4,077</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021  
 CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10)

**Gráfico 6**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Resultado global por Nivel de Percepción**  
 Escala (0-10)



**Tabla 9**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Resultado Global por Dimensión**

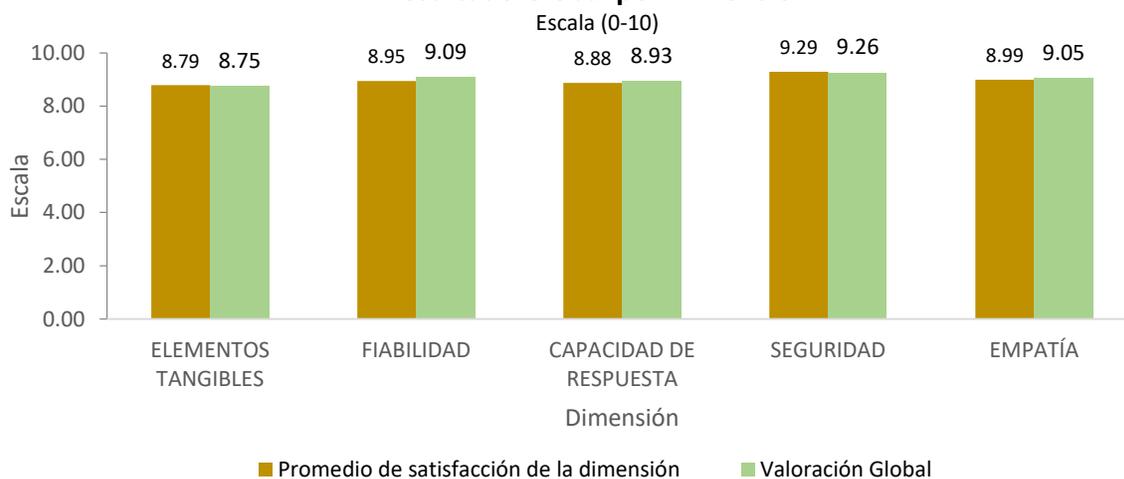
DIMENSIÓN	Promedio de satisfacción de la dimensión		Valoración Global	
	Escala 0-10	Escala % 0-100		
ELEMENTOS TANGIBLES	8.79	87.89	8.75	87.48
FIABILIDAD	8.95	89.49	9.09	90.86
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8.88	88.77	8.93	89.27
SEGURIDAD	9.29	92.87	9.26	92.65
EMPATÍA	8.99	89.94	9.05	90.46
<b>INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<b>8.98</b>	<b>89.79</b>	<b>9.01</b>	<b>90.15</b>

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

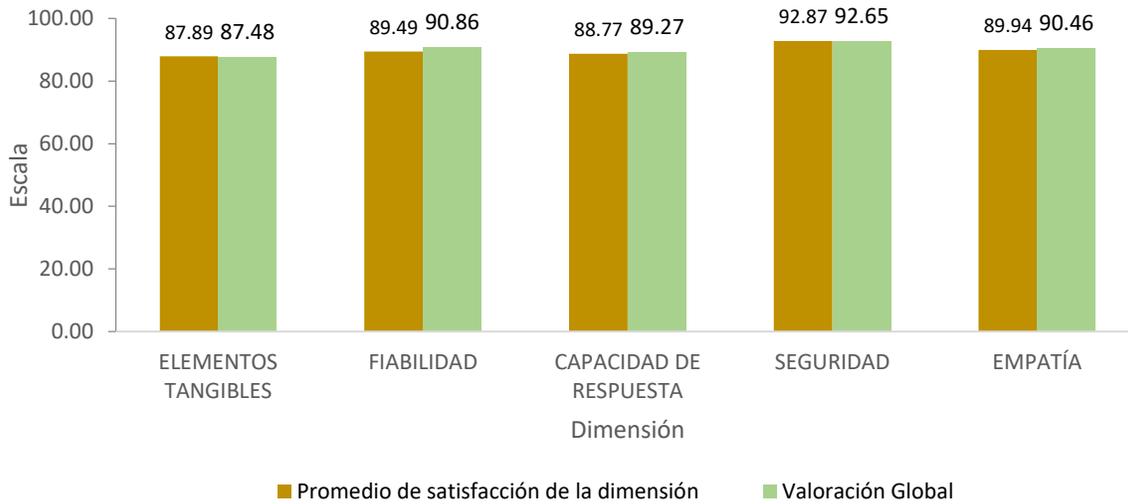
CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10)

**Gráfico 7**

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Resultado Global por Dimensión**



**Gráfico 8**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Resultado Global por Dimensión**  
 Escala % (0-100)



Como se observa en lo que antecede, la dimensión de mayor nivel de conformidad de parte de los encuestados, lo es “*Seguridad*” la cual obtuvo un promedio de satisfacción del 92.87%. En lo que respecta a la valoración global del mismo obtuvo una valoración del 92.65%. Le sigue “*Empatía*” como la segunda dimensión con una ponderación más alta, con un 89.94% como promedio de satisfacción, y en cuanto su valoración global, se estima en un 90.46%. Con valoraciones ligeramente por debajo, continúan las demás dimensiones los cuales cubren toda una gama que va desde señales físicas, medios de ventilación, hasta materiales de apoyo.

En resumen, la satisfacción promedio tomando en cuenta cada una de las dimensiones arroja un indicador del 89.79%, y como valoración global considerando todos los aspectos los servidores públicos evalúan en 90.15% su



valoración general por los servicios. En las tablas 10 hasta la tabla número 14 se muestra el indicador para cada dimensión con sus respectivos subcomponentes.

## Subcomponentes por dimensión

**Tabla 10**  
Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Dimensión de Elementos Tangibles**

Subcomponente	NS / NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100
P2.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	0	0	0	1	2	1	0	3	15	30	46	53	151	151	8.74	87.35
P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	0	0	0	1	1	1	4	2	9	32	52	49	151	151	8.73	87.28
P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	0	0	0	0	0	0	3	9	6	33	43	57	151	151	8.82	88.21
P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	0	0	0	0	0	0	2	0	9	28	50	62	151	151	9.05	90.53
P2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	0	0	0	0	0	0	1	4	7	18	48	73	151	151	9.17	91.66
P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos	0	0	0	0	2	6	6	7	15	37	40	38	151	151	8.23	82.32
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>61</b>	<b>178</b>	<b>279</b>	<b>332</b>	<b>906</b>	<b>906</b>	<b>8.79</b>	<b>87.89</b>
P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.	6	0	0	0	0	1	2	3	14	30	59	42	151	157	8.75	87.48

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021  
CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10)



**Tabla 11**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Dimensión de Fiabilidad**

Subcomponente	NS/ NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100
P3.1 La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	0	0	1	0	1	0	0	1	14	27	39	68	151	151	8.97	89.74
P3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	0	0	0	0	0	0	3	3	16	20	58	51	151	151	8.85	88.54
P3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	0	0	0	1	0	1	0	0	7	28	57	57	151	151	9.02	90.20
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>75</b>	<b>154</b>	<b>176</b>	<b>453</b>	<b>453</b>	<b>8.95</b>	<b>89.49</b>
P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	0	0	0	0	0	2	0	0	5	30	51	63	151	151	9.09	90.86

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021  
 CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10)

**Tabla 12**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Dimensión de Capacidad de Respuesta**

Subcomponente	NS/ NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100
P4.1 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	0	0	0	0	1	0	0	2	10	28	47	63	151	151	9.02	90.20
P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	0	0	1	0	0	0	1	4	8	30	52	55	151	151	8.90	89.01
P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	0	1	0	0	0	0	2	7	10	37	51	43	151	151	8.66	86.56
P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	0	0	0	1	0	0	1	5	10	26	46	62	151	151	8.93	89.34
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>121</b>	<b>196</b>	<b>223</b>	<b>604</b>	<b>453</b>	<b>8.88</b>	<b>88.77</b>
P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado	0	0	0	0	1	1	1	0	11	29	53	55	151	151	8.93	89.27

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021  
 CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10)



**Tabla 13**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Dimensión de Seguridad**

Subcomponente	NS/ NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100
P5.1 El trato que le ha dado el personal	0	0	0	0	0	1	1	1	5	13	42	88	151	151	9.35	93.51
P5.2 La profesionalidad del personal que le atendió	0	0	0	0	0	1	0	1	2	20	51	76	151	151	9.29	92.91
P5.3 La confianza que le transmite el personal	0	0	0	0	1	0	0	1	6	20	49	74	151	151	9.22	92.19
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>53</b>	<b>142</b>	<b>238</b>	<b>453</b>	<b>453</b>	<b>9.29</b>	<b>92.87</b>
P5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	0	0	0	0	1	0	0	0	9	13	51	77	151	151	9.26	92.65

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021  
 CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10)

**Tabla 14**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Dimensión de Empatía**

Subcomponente	NS/ NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100
P6.1 La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	0	0	1	0	0	0	0	0	14	21	57	58	151	151	9.01	90.07
P6.2 El horario de atención al público	0	0	0	0	0	0	0	1	7	23	61	59	151	151	9.13	91.26
P6.3 La facilidad con que consiguió cita	0	0	0	0	0	1	4	2	10	28	51	55	151	151	8.87	88.68
P6.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	0	0	0	0	1	1	3	2	11	28	42	63	151	151	8.89	88.94
P6.5 La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	0	0	0	1	0	0	1	2	10	24	50	63	151	151	9.01	90.13
P6.6 La atención personalizada que le dieron	0	0	0	0	0	1	0	2	6	27	56	59	151	151	9.06	90.60
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>58</b>	<b>151</b>	<b>317</b>	<b>357</b>	<b>906</b>	<b>906</b>	<b>8.99</b>	<b>89.94</b>
P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio.	0	0	0	0	0	1	0	1	14	17	58	60	151	151	9.05	90.46

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021  
 CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3); Poco Satisfecho (4-6); Satisfecho (7-10)



Las tabulaciones anteriores reflejan lo que, de manera resumida, se presentó en la tabla 9, y gráficos 7 y 8; pero en esta ocasión de una manera más desgregada por cada uno de los subcomponentes de cada una de las 5 dimensiones.

En la dimensión de “Elementos Tangibles” el subcomponente mejor valorado lo fue “*La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen*” con un 91.66%. En la segunda dimensión de “Flexibilidad” el subcomponente mejor valorado lo fue “*El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio*” con un 90.2%. La tercera dimensión, “Capacidad de Respuesta”, el subcomponente mejor valorado lo fue “*El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió*”, con un 90.2%. En la cuarta dimensión “Seguridad” la variable mejor valorada lo fue “*El trato que le ha dado el personal*” con un 93.51%. Mientras que en la quinta dimensión definida como “Empatía” la variable mejor valorada lo es “*El horario de atención al público*” con una valoración de satisfacción del 91.26%.

Las tablas 15 a 21 reflejan la información ofrecida de los encuestados, tanto respecto a la percepción del servicio recibido, como a su impresión en torno a la experiencia vivida por ellos a propósito la última vez que solicitaron un servicio al CAPGEFI, sea que les haya sido prestado o no.

Iniciando, con la percepción en cuanto a la “adecuación del servicio a las necesidades” (tabla 15) de los solicitantes, el 92.72% de las respuestas se encuentran entre las escalas 8 y 10. Más del 40% le otorgaron la puntuación máxima.



**Tabla 15**

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

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

**¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?**

Valoración	Encuestados	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
0	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0.00%	0	0.00%
2	1	0.66%	1	0.66%
3	0	0.00%	1	0.66%
4	0	0.00%	1	0.66%
5	0	0.00%	1	0.66%
6	1	0.66%	2	1.32%
7	9	5.96%	11	7.28%
8	28	18.54%	39	25.83%
9	50	33.11%	89	58.94%
10	62	41.06%	151	100.00%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>		

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

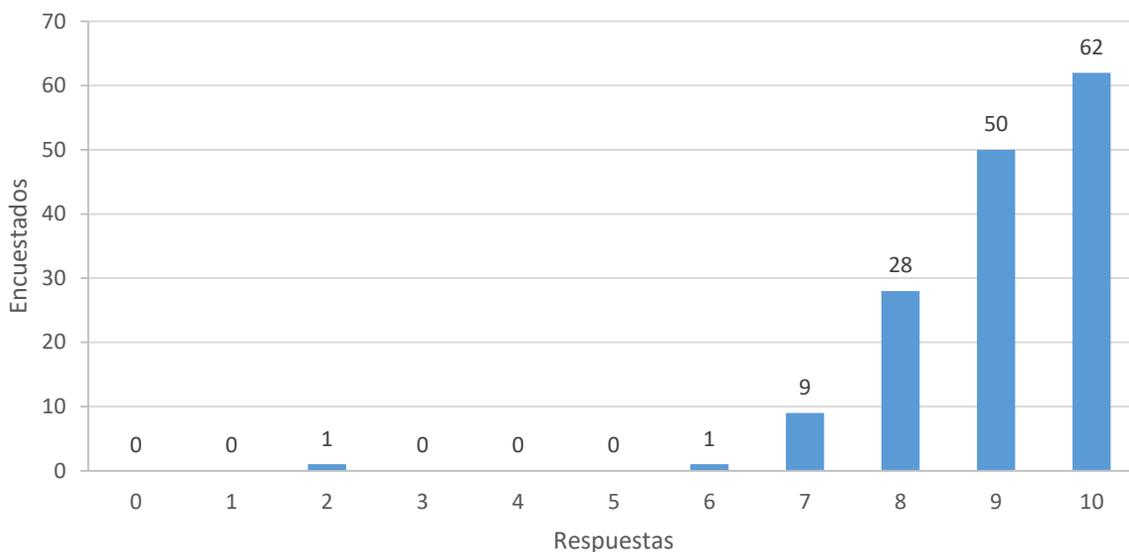


### Gráfico 9

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

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

**¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?**



En lo relativo a la cualificación que le otorgan al “servicio recibido” (tabla 16), comparado con la expectativa creada, se observa que el 85.43% de las respuestas estuvieron entre “Mejor” y “Mucho Mejor”, mientras que el 13.25% considera que el servicio recibido se ha mantenido “Igual”. A penas el 1.32% de los partícipes del estudio considera que el servicio recibido le ha parecido “Peor” o “Mucho peor”.



**Tabla 16**

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

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

**¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?**

Cualificación	Encuestados	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Mucho Peor	1	0.66%	1	0.66%
Peor	1	0.66%	2	1.32%
Igual	20	13.25%	22	14.57%
Mejor	70	46.36%	92	60.93%
Mucho Mejor	59	39.07%	151	100.00%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>		

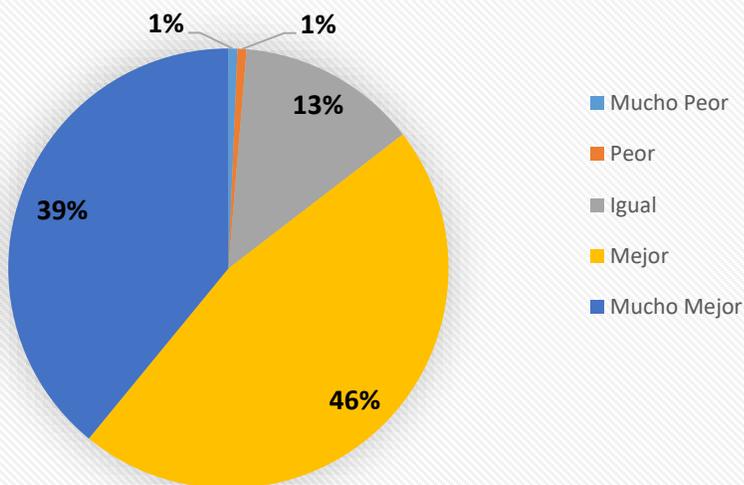
Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

**Gráfico 10**

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

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

**¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?**



Lo que respecta al “grado de satisfacción en general” (tabla 17), la valoración del servicio que ofrece la institución, tenemos que donde los tramos son más altos, es de 8 a 10, estos dan cuenta que son el 90.7% de las frecuencias; y donde las evaluaciones están por debajo de este intervalo se sitúan en 9.3% en conjunto.

**Tabla 17**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)**

Valoración	Encuestados	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
0	0	0.00%	0	0.00%
1	0	0.00%	0	0.00%
2	0	0.00%	0	0.00%
3	0	0.00%	0	0.00%
4	1	0.66%	1	0.66%
6	4	2.65%	5	3.31%
7	9	5.96%	14	9.27%
8	21	13.91%	35	23.18%
9	56	37.09%	91	60.26%
10	60	39.74%	151	100.00%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>		

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

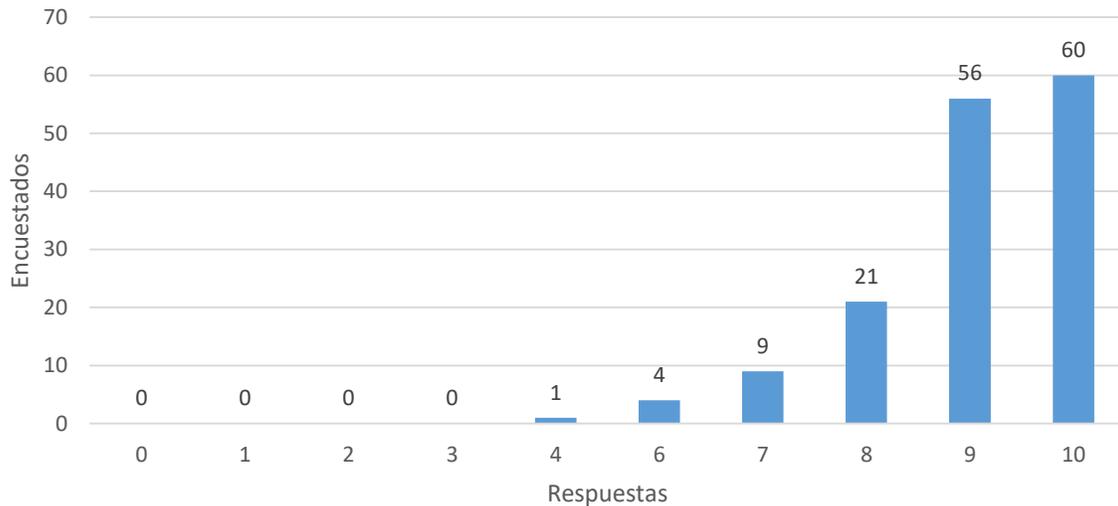


### Gráfico 11

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

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

**¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)**



Respecto a la pregunta de haber contactado a la institución vía internet (tabla 18), hay respuestas divididas, ya que el 45.7% indicaron no haber hecho contacto con la institución, dentro de la misma, unos pocos (2.65%) decidieron no especificar una respuesta. Mientras que el 54.3% si indicó haber utilizado la plataforma Web para contactar a la institución.

Proyectando el alcance de la pregunta anterior, se les cuestionó en torno al uso específico que le habían dado al portal institucional (tabla 19). La mayoría, el 38.42%, respondió “Obtener información sobre algún servicio”; el 18.95% “Descargar formularios”, y el 13.68% indicó haber utilizado la plataforma Web para “Enviar o completar un formulario”; hay un 11.05% de los solicitantes que indicaron también haber utilizado la plataforma para otros servicios. El 17.89% no emitieron ningún comentario.



**Tabla 18**

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

**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**

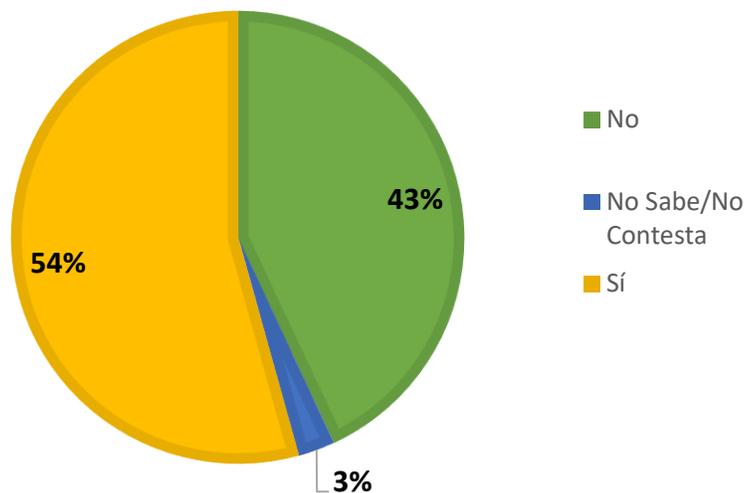
Respuestas	Encuestados	Porcentaje
No	65	43.05%
No Sabe/No Contesta	4	2.65%
Sí	82	54.30%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021

**Gráfico 12**

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

**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**



**Tabla 19**  
 Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**  
**Y en esa ocasión, utilizó la página web para**  
 (Respuesta Múltiple)

<b>Respuestas</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Descargar formularios	36	18.95%
Enviar o completar un formulario	26	13.68%
Obtener información sobre algún servicio	73	38.42%
Otra: Acceso a la plataforma virtual	1	0.53%
Otra: Aún en espera del certificado	1	0.53%
Otra: Capacitación virtual	1	0.53%
Otra: Correo	1	0.53%
Otra: Descargar contenido de clase, ejercicios y completar diagnostica de entrada.	1	0.53%
Otra: Descargar materiales de capacitación	1	0.53%
Otra: Diplomado por vía de mi ministerio	1	0.53%
Otra: Entrar al portal para tareas y contenido del curso	1	0.53%
Otra: Información sobre un curso	1	0.53%
Otra: Llamada	1	0.53%
Otra: Otros	1	0.53%
Otra: Para capacitación	5	2.63%
Otra: Para ver la si calificaron las pruebas tomadas	1	0.53%
Otra: Realizar los exámenes del curso. No contacté la institución porque la mía lo hizo para realizar el curso.	1	0.53%
Otra: Solicitar Certificación	1	0.53%
Otra: Ver los cursos disponibles	1	0.53%
Otra: Ver publicaciones curso	1	0.53%
No Sabe/No Contesta	34	17.89%
<b>Total general</b>	<b>190</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021



Al requerir, de nuevo, su valoración del servicio (tabla 20); ahora a los que contactaron a la entidad por la vía del internet, tenemos que casi un 30% le concedió la puntuación máxima; dígame 10/10, y un 50.33% lo valoró en 9 y en 8, respectivamente. En resumen, más del 80% lo evaluó de 8 en adelante.

**Tabla 20**

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

**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**

**Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración**

Valoración	Encuestados	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
No Sabe/No Contesta	3	1.99%	3	1.99%
0	1	0.66%	4	2.65%
1	0	0.00%	4	2.65%
2	1	0.66%	5	3.31%
3	1	0.66%	6	3.97%
4	1	0.66%	7	4.64%
5	6	3.97%	13	8.61%
6	2	1.32%	15	9.93%
7	15	9.93%	30	19.87%
8	30	19.87%	60	39.74%
9	46	30.46%	106	70.20%
10	45	29.80%	151	100.00%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>		

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de Mayo 2021



Los solicitantes indicaron en la encuesta que, si tuvieran que informarse (tabla 21), realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiesen elegir como contactarían a la institución; el 49% indicó que lo haría vía Internet, el 30.5% por teléfono, mientras que el 18.5% reveló que lo haría en persona; el 2% decidió no externar ninguna respuesta.

**Tabla 21**

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

**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI**

**Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
En persona	28	18.54%
Por internet	74	49.01%
Por teléfono	46	30.46%
NS/NC	3	1.99%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 15 al 31 de mayo 2021



**Gráfico 13**

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

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

**Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?**

