

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
INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL	8.98	89.79	9.01	90.15

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

