



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 de Documentación
“Dr. Raymundo Amaro Guzmán”

2do. Trimestre, 2019

Julio, 2019

Durante el segundo trimestre del 2019, fueron encuestados ocho (8) de 9 usuarios, o sea el 89% de los que se le brindó la asistencia del servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”. Esto quiere decir que se superó la meta en un 39% lo contemplado en el plan operativo anual (POA), que establece que se debe encuestar, al menos un 50% de las personas que visitan el Centro de Documentación. Entre esos ochos visitantes que evaluaron el servicio del CD; tres (3) son del sexo femenino y cinco (5) del sexo masculino.

La valoración de las personas encuestadas arrojó como resultado 95.00 % de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a 4.75 sobre 5.

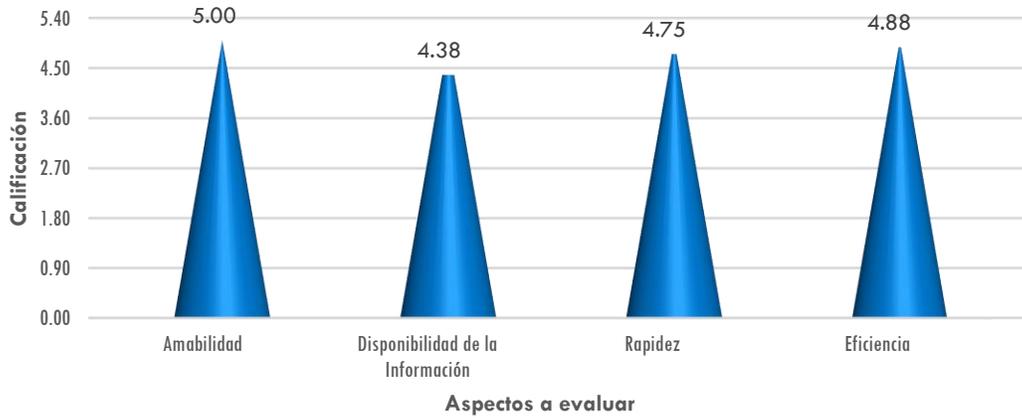
La representatividad de los aspectos valorados fue de: 100.00 % (5.00), para la Amabilidad del servicio; 87.50% (4.38), la Disponibilidad de la información; 95.00% (4.75), para la Rapidez en el servicio; y también 97.50% (4.88), para la Eficiencia ofertada.

Entre las propuestas de mejoras tenemos: Consulta en línea, Presencia en la Web, Servicio de fotocopiado, Actualización fondo bibliográfico, Espacio en la sala de lectura. En lo que respecta a las sugerencias para mejorar y/o señalamientos críticos, los usuarios no exteriorizaron nada al respecto. En cambio, se registraron comentarios favorables, ponderando a las buenas atenciones recibidas por parte del personal bibliotecario del centro.

Los cuadros y gráficos presentados más abajo 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 Servicio del Centro de Documentación Valoración del servicio recibido durante el trimestre abril-Junio, 2019			
Aspectos del servicio Evaluado	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	8	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	8	4.38	87.50
Rapidez	8	4.75	95.00
Eficiencia	8	4.88	97.50
Indicador General	8	4.75	95.00
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio del 2019			

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
Evaluación de los Servicio del Centro de Documentación
Valoración del servicio recibido durante el 2do trimestre 2019



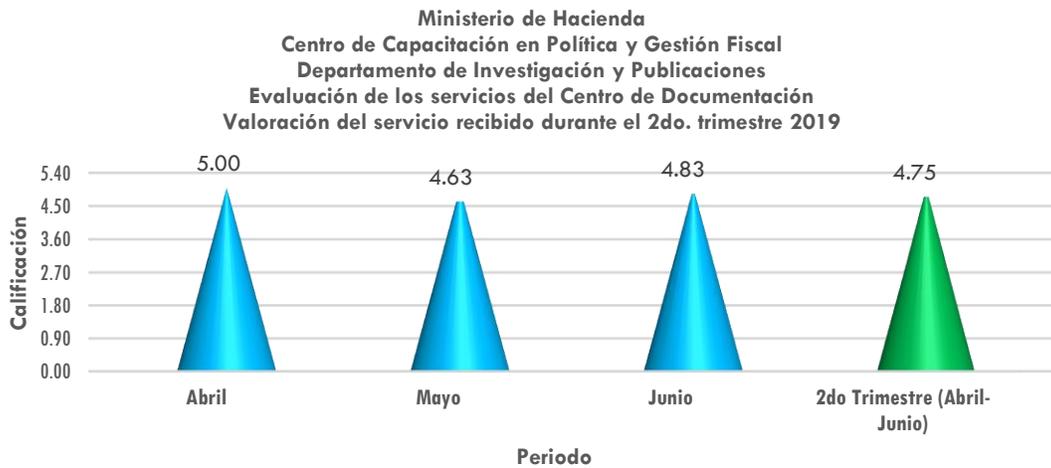
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril-junio del 2019



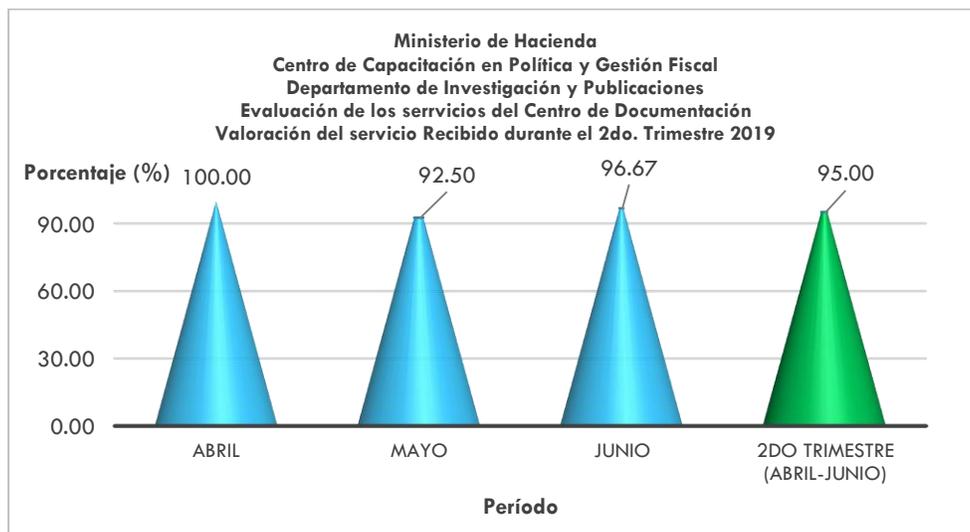
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril-junio del 2019

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación Valoración del servicio recibido durante el trimestre Abril-Junio, 2019			
Mes	Total de Usuarios Evaluados	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Abril	1	5.00	100.00
Mayo	4	4.63	92.50
Junio	3	4.83	96.67
2do Trimestre (Abril-Junio)	8	4.75	95.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio del 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - Junio del 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril-junio del 2019

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
Valoración del servicio recibido durante el trimestre Abril-Junio, 2019

Aspectos del servicio evaluados	Valoración												Total de Usuarios evaluadores	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%	8	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	1	12.5%	5	62.5%	8	4.38	87.50
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	6	75.0%	8	4.75	95.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	7	87.5%	8	4.88	97.50
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	4	12.5%	26	81.3%		4.75	95.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - Junio del 2019

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de los servicios del Centro de Documentación
Valoración del servicio recibido durante el mes Abril, 2019

Aspectos del servicio evaluado	Valoración												Total de Usuarios evaluadores	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	100.0%		5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes abril del 2019

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación de los servicios del Centro de Documentación
 Valoración del servicio recibido durante el mes de mayo, 2019

Aspectos del servicio evaluado	Valoración												Total de Usuarios evaluadores	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	100.0%	4	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	25.0%	2	50.0%	4	4.25	85.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	50.0%	2	50.0%	4	4.50	90.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	3	75.0%	4	4.75	95.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	4	25.0%	11	68.8%		4.63	92.50

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de mayo del 2019

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación de los servicios del Centro de Documentación
 Valoración del servicio recibido durante el mes de Junio, 2019

Aspectos del servicio evaluado	Valoración												Total de Usuarios evaluadores	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3	4.33	86.67
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3	5.00	100.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3	5.00	100.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	11	91.7%		4.83	96.67

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de Junio del 2019

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación de los servicios del Centro de Documentación Qué aspectos debe mejorar el Centro Documentación 2do trimestre (Abril-Junio), 2019		
Aspectos evaluados (Puede responder más de una)	Respuestas	%
Consulta en línea	5	38%
Presencia en la Web	3	23%
Servicio de fotocopiado	2	15%
Actualización fondo bibliográfico	2	15%
Espacio en sala de lectura	1	8%
Total	13	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio del 2019		

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación Sugerencias para Mejorar el 2do trimestre (Abril-Junio), 2019		
Sugerencias	Usuarios evaluados	%
Muy buena atención	1	13%
Excelente Servicio	2	25%
No respondió	5	63%
Total	8	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio del 2019		