



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”

2^{do} Trimestre (abril - junio), 2020

Julio, 2020

Durante el segundo trimestre de 2020, fue encuestado un (1) usuario, de uno (1) que utilizó los servicios de sala. Esto representa el 100 % de los que se les brindó asistencia de servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”. Esto quiere decir que se cumplió la meta contemplada en el plan operativo anual (POA), que establece que se debe encuestar, al 50 % de los que se les brindó asistencia en “sala” en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”.

Además, hay que señalar que debido a la pandemia (COVID-19) que azota al mundo y la respuesta del Gobierno dominicano, en el sentido de guardar a la población. Esto limitó, y, en algunos casos, obligó a suspender la prestación de los servicios públicos presenciales en la administración general del Estado. Todo ello, amparado en los decretos números: 134-20, 135-20 y 142-20, así como el acto administrativo (nro. 058-2020)¹ del Ministerio de Administración Pública (MAP).

La valoración de la persona encuestada arrojó como resultado el 55.00 % de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a 2.75 sobre 5.

La representatividad de los aspectos valorados fue de la siguiente manera: Amabilidad (60 %) (3, escala de 1-5), Disponibilidad de la información (40 %) (2, escala de 1-5), Rapidez en el servicio (60 %) (3, escala de 1-5) y Eficiencia (60 %) (3, escala de 1-5).

La propuesta del encuestado en cuanto a **aspectos a mejorar** es: *actualización del fondo bibliográfico*. En lo que respecta a las (demás) **sugerencias (específicas) en materia de puntos de (posibles) mejoras**, el usuario no expresó ningún punto a tomar en consideración.

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

¹ <https://map.gob.do/2020/page/3/>

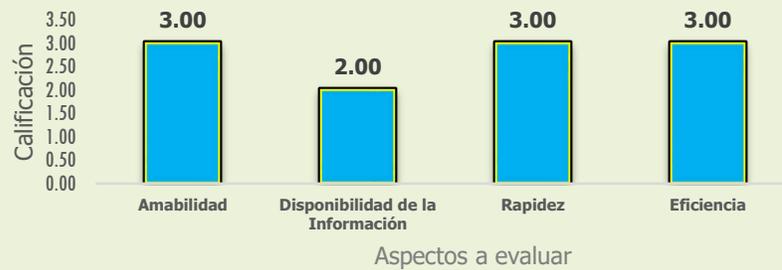
Tabla 1
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
 Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre abril - junio, 2020

Aspectos del servicio Valorado	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	1	3.00	60.00
Disponibilidad de la Información	1	2.00	40.00
Rapidez	1	3.00	60.00
Eficiencia	1	3.00	60.00
Indicador General		2.75	55.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2020

Gráfica núm. 1

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
 Valoración del Servicio Recibido, durante abril-Junio 2020



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre abril - junio de 2020

Gráfica núm. 2



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2020

Tabla 2

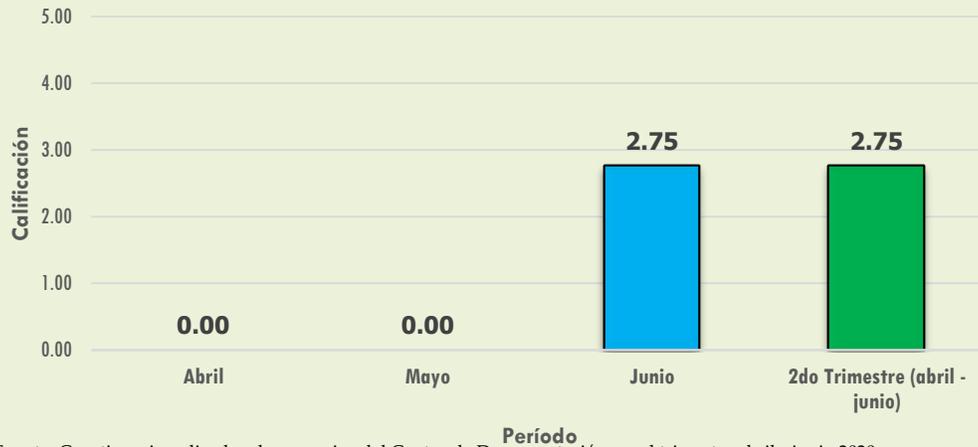
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
 Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre abril - junio, 2020

Período	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Abril	0	0.00	0.00
Mayo	0	0.00	0.00
Junio	1	2.75	55.00
2do Trimestre (abril - junio)	1	2.75	55.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2020

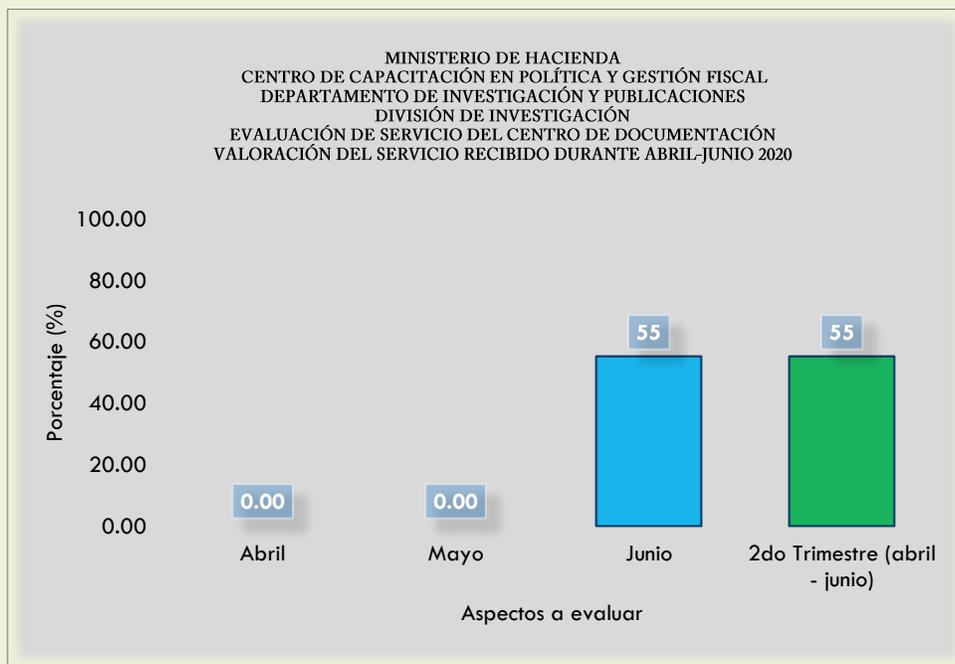
Gráfica núm. 3

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 abril- junio 2020



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio 2020

Gráfica núm. 4



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio del 2020

Tabla 3

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
 Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre abril - junio, 2020

Aspectos del servicio Valorado	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%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.00	40.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		2.75	55.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2020

Tabla 4

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 mes de abril, 2020

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%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		0.00	0.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2020

Tabla 5
 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 mes de mayo, 2020

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%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2020

Tabla 6

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 mes de junio, 2020

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%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.00	40.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.75	55.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2020

Tabla 7

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
 Qué aspectos debe mejorar el Centro Documentación
 2do trimestre (abril-junio), 2020

Aspectos evaluados (puede responder más de una)	Respuestas de los Usuarios Evaluadores	%
Actualización fondo bibliográfico	1	100 %
Total	1	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2020

Tabla 8

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
 Sugerencia durante el 2do trimestre (abril-junio), 2020

Sugerencias	Usuarios evaluados	%
No respondió	1	100
Total	1	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2020