



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”

1^{er} Trimestre (enero - marzo), 2020

Abril, 2020

Durante el primer trimestre de 2020, fueron encuestados los seis (6) usuarios que utilizaron los servicios de sala, superando, con ello, en un 100%, la meta establecida en el Plan Operativo Anual (POA), de encuestar al menos al 50 % de los que se les brindó asistencia en “sala” en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”.

De los visitantes que evaluaron los servicios del CD, el 83 % pertenecen al sexo femenino y el 17 % al sexo masculino.

La valoración de las personas encuestadas arrojó como resultado el 98.18 % de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a 4.91 sobre 5. Lo que se traduce en una ponderación de “Excelencia” en su percepción del servicio.

La representatividad de los aspectos valorados fue de: 100.00 % (5.), para los siguientes aspectos contemplados, como son: Amabilidad del servicio y Eficiencia; la Disponibilidad de la información obtuvo un 96.67 % (4.83); mientras que Rapidez en el servicio, por su parte, obtuvo 96 % (4.80).

Entre las propuestas de los encuestados, sobre **aspectos a mejorar** están: *Consulta en línea, Servicio de Fotocopiado, y Espacio en la sala de lectura.* En lo que respecta a las **sugerencias**, específicamente, los usuarios exteriorizaron: “Actualizar el material bibliográfico para abarcar las distintas ramas o divisiones del Derecho Tributario”.

Los cuadros y gráficos presentados más abajo 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 del Servicio del Centro de Documentación
 Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre enero - marzo, 2020

Aspectos del servicio Valorado	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	6	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	6	4.83	96.67

Rapidez	6	4.80	96.00
Eficiencia	6	5.00	100.00
Indicador General		4.91	98.18

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

Gráfica núm. 1



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

Gráfica núm. 2



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

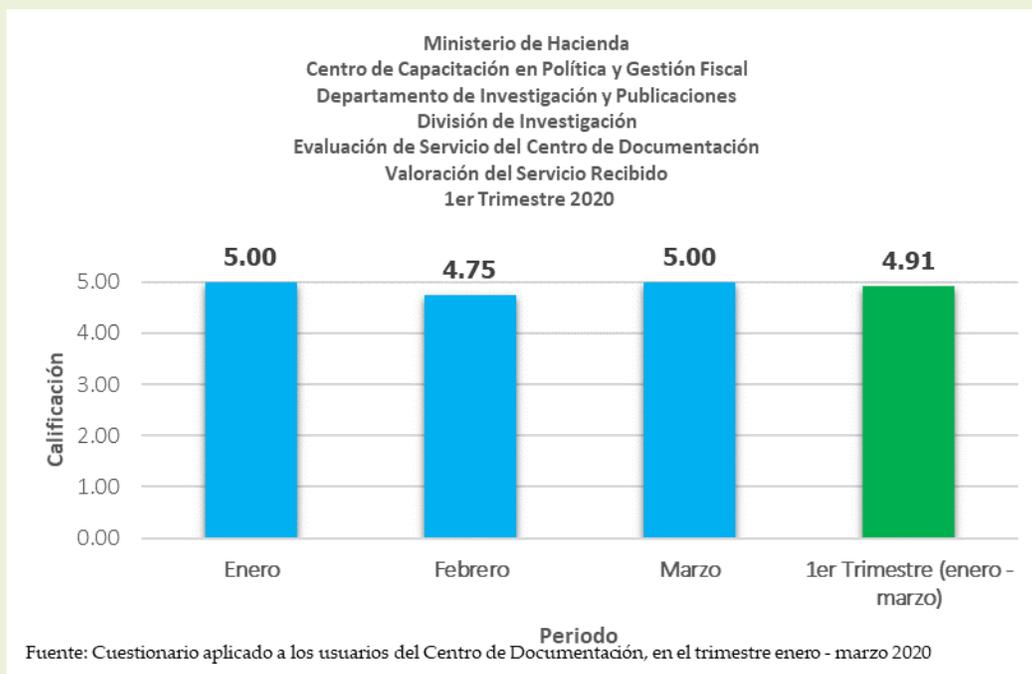
Tabla 2

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 enero - marzo, 2020

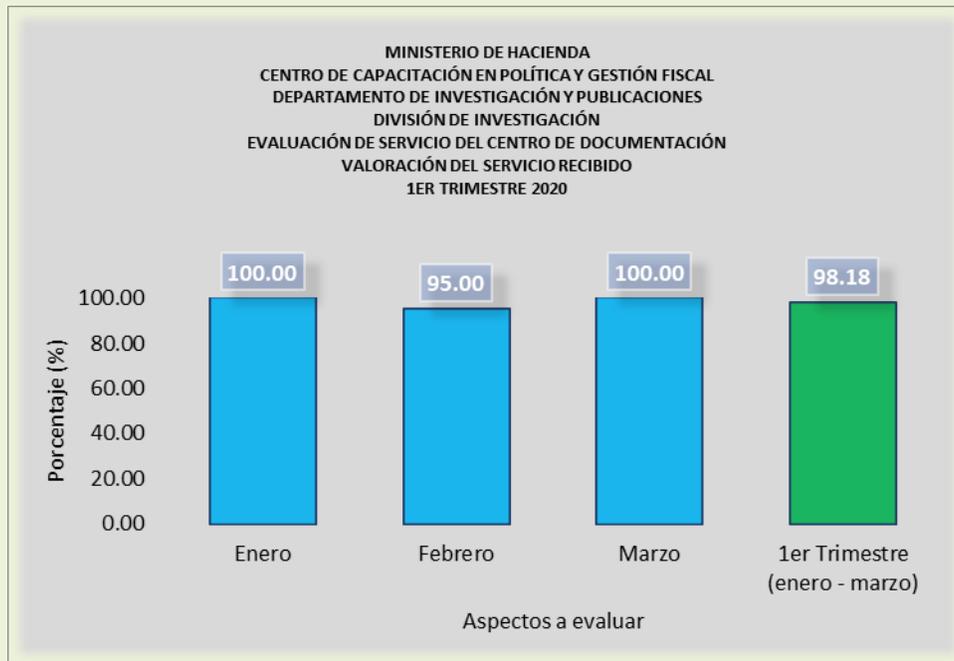
Período	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Enero	1	5.00	100.00
Febrero	2	4.75	95.00
Marzo	3	5.00	100.00
1er Trimestre (enero - marzo)	6	4.91	98.18

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

Gráfica núm. 3



Gráfica núm. 4



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

Aspectos del servicio Valorado	Valoración												Total de Resp./Evaluaciones	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%	6	100.0%	6	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	5	83.3%	6	4.83	96.67
Rapidez	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	4	66.7%	6	4.80	96.00
Eficiencia	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	83.3%	6	5.00	100.00
Indicador General	2	8.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.4%	20	83.3%	24	4.91	98.18

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

Aspectos del servicio Evaluado	Valoración												Total de Resp./Evaluaciones	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%	4	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre enero - marzo 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 febrero, 2020

Aspectos del servicio Evaluado	Valoración												Total de Resp./Evaluaciones	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%	2	100.0%	2	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	4.50	90.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	4.50	90.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	5.00	100.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	6	75.0%	8	4.75	95.00

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

Aspectos del servicio Evaluado	Valoración												Total Resp./Evaluaciones	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%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3	5.00	100.00
Rapidez	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	3	5.00	100.00
Eficiencia	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	3	5.00	100.00
Indicador General	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	83.3%	12	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre enero - marzo 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
 1er trimestre (enero-marzo), 2020

Aspectos evaluados (puede responder más de una)	Respuestas de los Usuarios Evaluadores	%
Consulta en línea	2	20
Presencia en la Web	2	20
Servicio de fotocopiado	3	30
Actualización fondo bibliográfico	1	10
Espacio en sala de lectura	1	10
No Respondió	1	10
Total	10	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre enero - marzo 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 1er trimestre (enero-marzo), 2020

Sugerencias	Usuarios evaluados	%
Actualizar el material bibliográfico para abarcar las distintas ramas o divisiones del Derecho Tributario	1	16.67
No respondió	5	83.33
Total	6	100

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