



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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), 2021

Julio, 2021

Durante el segundo (2^{do}) trimestre de 2021, fue encuestado un (1) usuario, de un (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 superó 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”.

Hay que mencionar que, aunque las operaciones se vieron afectadas por los nuevos brotes del virus SarCov2 que produce la enfermedad COVID-19, el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán” siguió brindando el servicio, cumpliendo con los protocolos establecido por el Gobierno; y pautado, mediante la Resolución núm. 100-21 (emitida el 27 de mayo de 2021), del órgano rector del empleo público (Ministerio de Administración Pública, MAP); en la cual flexibilizó las jornadas de trabajo y estableció de forma ordenada la modalidad del teletrabajo, como medida para dar seguridad e higiene en los espacios de labor, todo con el propósito de combatir la propagación del citado virus.

La valoración de la persona encuestada arrojó como resultado el **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 la siguiente manera: Amabilidad (100 %) (5, escala de 1-5), Disponibilidad de la información (80 %) (4, escala de 1-5), Rapidez en el servicio (100 %) (5, escala de 1-5) y Eficiencia (100 %) (5, escala de 1-5).

Las propuestas de los encuestados, en cuanto a “**cuáles aspectos considera debe mejorar el CD**” es: *Consulta en línea y Rapidez en el Servicio*. En lo que respecta a “**sugerencias para mejorar**” expresadas por los usuarios, estos no expresaron ningún punto a tomar en consideración.

Los cuadros y gráficos mostrados a continuación son presentados de forma detallada en los cuadros y gráficos siguientes.

Tabla 1
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
Sexo del usuario, 2^{do} trimestre (abril - junio), 2021

Sexo	Cantidad	%
Masculino	0	0
Femenino	1	100
Total	1	100.00

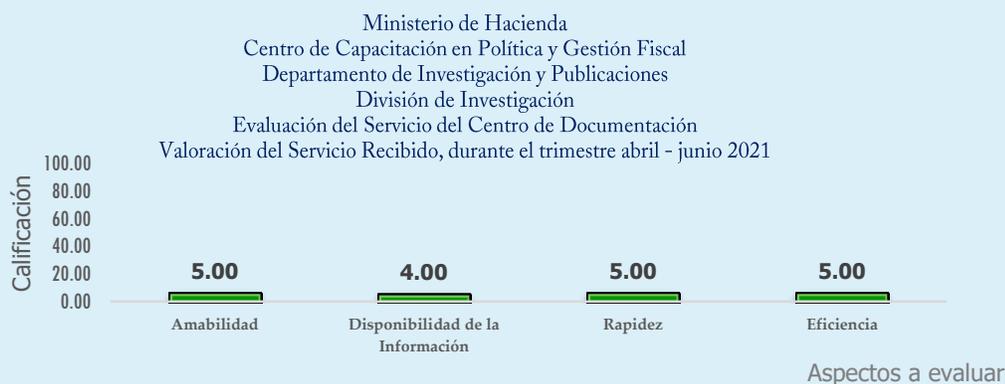
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2021

Tabla 2
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 2^{do} trimestre (abril - junio), 2021

Aspectos del servicio Valorado	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	1	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	1	4.00	80.00
Rapidez	1	5.00	100.00
Eficiencia	1	5.00	100.00
Indicador General	4	4.75	95.00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2021

Gráfica núm. 1



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre abril - junio de 2021

Gráfica núm. 2



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre abril - junio de 2021

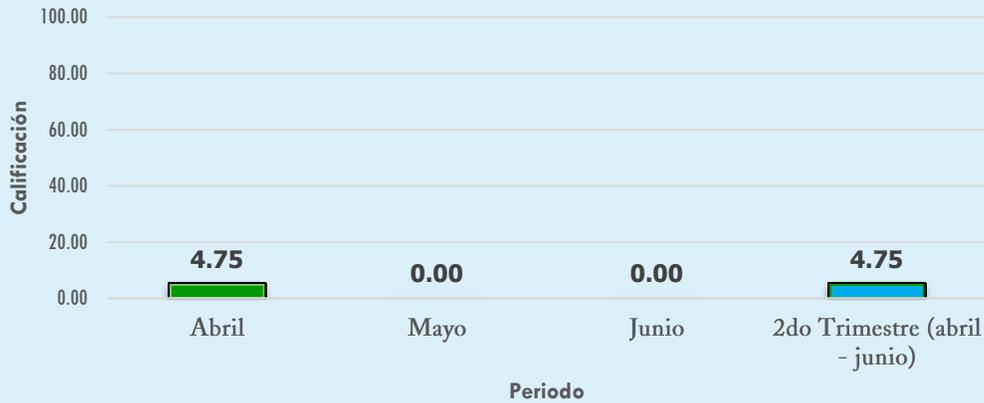
Tabla 3
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el 2^{do} trimestre (abril - junio), 2021

Periodo	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Abril	1	4.75	95.00
Mayo	0	0.00	0.00
Junio	0	0.00	0.00
2do Trimestre (abril - junio)	1	4.75	95.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2021

Gráfica núm. 3

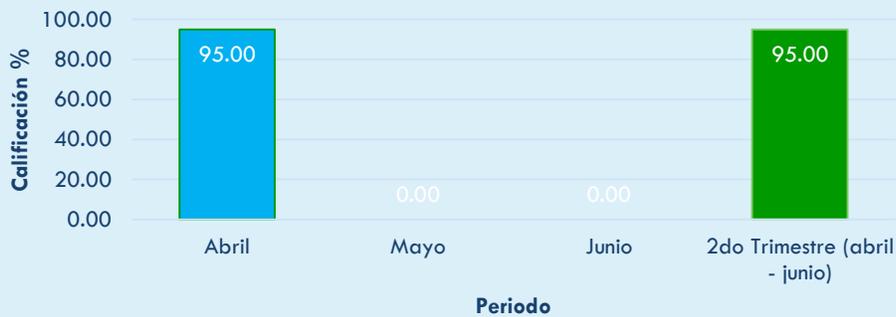
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
 Valoración del Servicio Recibido, durante el trimestre abril - junio 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre abril - junio de 2021

Gráfica núm. 4

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 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre abril - junio de 2021

Tabla 4
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 2do trimestre (abril - junio), 2021

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%	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%	1	100.0%	0	0.0%	1	4.00	80.00
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%	1	25.0%	3	75.0%		4.75	95.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2021

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 abril, 2021

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%	1	100.0%	0	0.0%	1	4.00	80.00
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%	1	25.0%	3	75.0%		4.75	95.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de abril de 2021

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 mayo, 2021

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 mes de mayo 2021

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
Valoración del Servicio Recibido durante el mes de junio, 2021

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 mes de junio 2021

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
¿Qué aspectos debe mejorar el Centro Documentación?
2^{do} trimestre (abril - junio), 2021

Aspectos evaluados (puede responder más de una)	Respuestas del Usuario	%
Consulta en línea	1	50.00
Rapidez en el Servicio	1	50.00
Total	2	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2021

Tabla 9
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), 2021

Sugerencias	Usuario evaluado	%
No respondió	0	0.00
Total	0	0.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril - junio de 2021