



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 los Servicios del
Centro de Documentación
“Dr. Raymundo Amaro Guzmán”
1er. Trimestre, 2018

Abril, 2018

Durante el primer trimestre (Enero-Marzo) 2018, fueron encuestados **3**, de 3 usuarios, a los cuales se les brindó la asistencia del servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”. Esto representa un 100% en relación a lo estimado como meta en el Plan Operativo Anual (POA); o sea, el 50% de los asistidos de manera presencial. Dicha valoración arrojó como resultado 73.33% de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a 3.67 sobre 5.

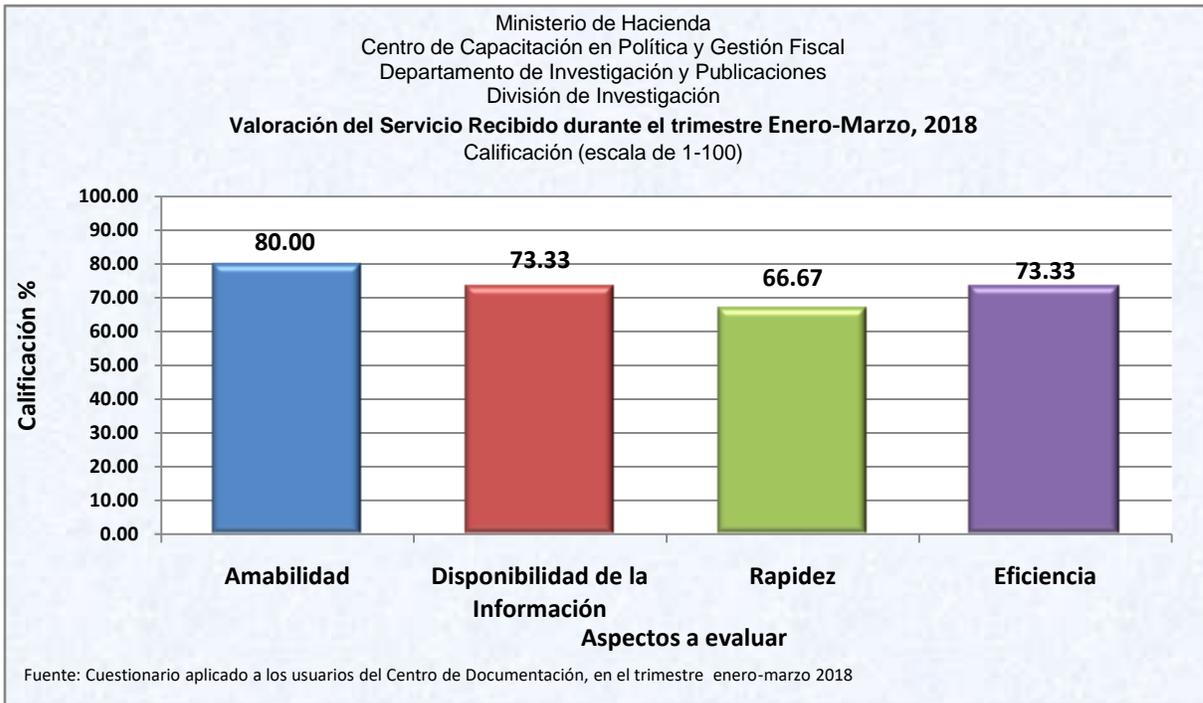
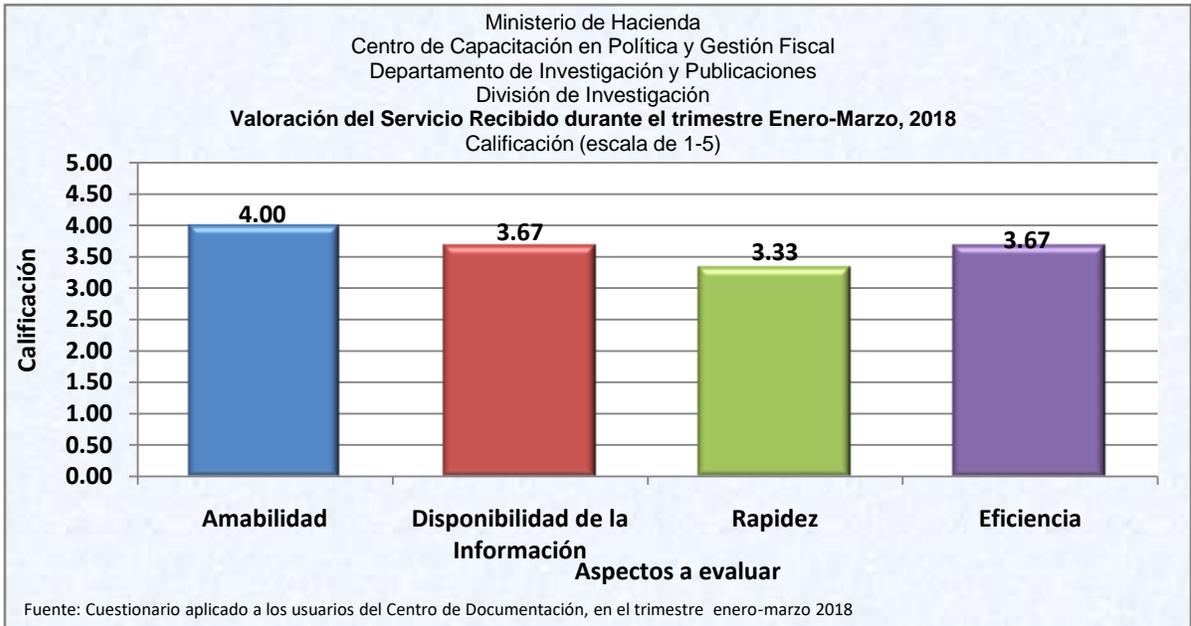
La representatividad de los aspectos valorados fue de: 80.0% (4.00) para la Amabilidad del servicio; 73.3% (3.67), la Disponibilidad de información; un 66.7% (3.33) para la Rapidez en el servicio; 73.3% (3.67) para la Eficiencia ofertada.

Entre las propuestas de mejoras tenemos: Espacio en sala de lectura, Formación del personal y Rapidez del servicio. En lo que respecta a las Sugerencias para mejorar los usuarios manifestaron Seguir clasificando y catalogando los fondos bibliográficos. 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 Enero-Marzo, 2018

Aspectos del servicio	Total de Usuarios evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	3	4.00	80.00
Disponibilidad de la Información	3	3.67	73.33
Rapidez	3	3.33	66.67
Eficiencia	3	3.67	73.33
Indicador General		3.67	73.33

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre enero-marzo, 2018



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 considera debe mejorar el CD

Aspectos	Respuestas	%
Espacio en sala de lectura	1	25.00
Formación del personal	1	25.00
Rapidez del servicio	1	25.00
No respondió	1	25.00
Total	4	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre enero-marzo del 2018



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
Sugerencias para mejorar

Sugerencias	Participantes
Seguir clasificando y catalogando los fondos bibliográficos	1
N/R	2
Total	3

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre enero-marzo del 2018