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"

2do.Trimestre, 2018

**Junio, 2018**

Durante el segundo trimestre (Abril-Junio) 2018, fueron encuestados 5, de 7 usuarios, a los cuales se les brindó la asistencia del servicio bibliográfico en el Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán". Esto representa un incremento de un 25% en relación a los 4 estimados como meta en el Plan Operativo Anual (POA); o sea, el 50% de los asistidos de manera presencial. Dicha valoración arrojó como resultado 100.0% de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a 5.00 sobre 5.

La representatividad de los aspectos valorados fue de: 100.0% (5.00) para la Amabilidad del servicio; 100.0% (5.00), la Disponibilidad de información; un 100.0% (5.00) para la Rapidez en el servicio; 100.0% (5.00) para la Eficiencia ofertada.

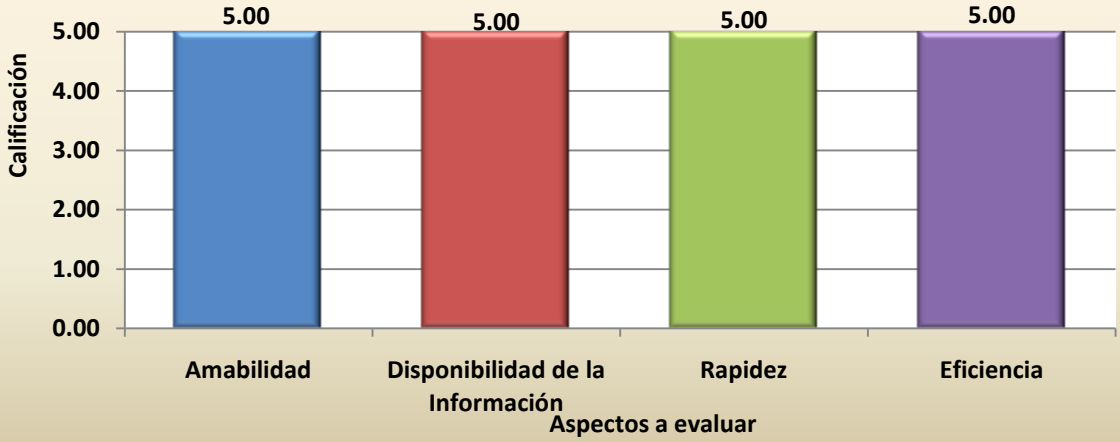
Entre las propuestas de mejoras tenemos: Servicio de fotocopiado y Consulta en línea. En lo que respecta a las sugerencias para mejorar y/o comentarios los usuarios manifestaron que recibieron muy buen servicio. Los cuadros y gráficos presentados más abajo evidencian los resultados expresados de manera 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, 2018

| Aspectos del servicio | Total de Usuarios evaluados | Índice | |
|---|---|---|---|
| | | Calificación Escala 1-5 | Calificación % Escala 1-100 |
| Amabilidad | 5 | 5.00 | 100.00 |
| Disponibilidad de la Información | 5 | 5.00 | 100.00 |
| Rapidez | 5 | 5.00 | 100.00 |
| Eficiencia | 5 | 5.00 | 100.00 |
| **Indicador General** | | **5.00** | **100.00** |

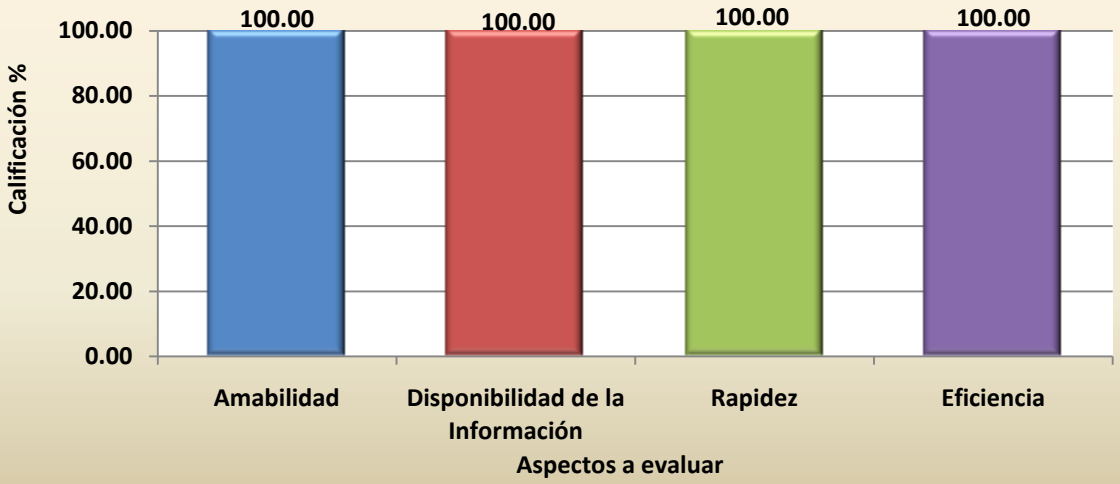
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril-junio del 2018

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
**Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre Abril-Junio, 2018**
Calificación (escala de 1-5)




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

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
**Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre Abril-Junio, 2018**
Calificación % (escala de 1-100)



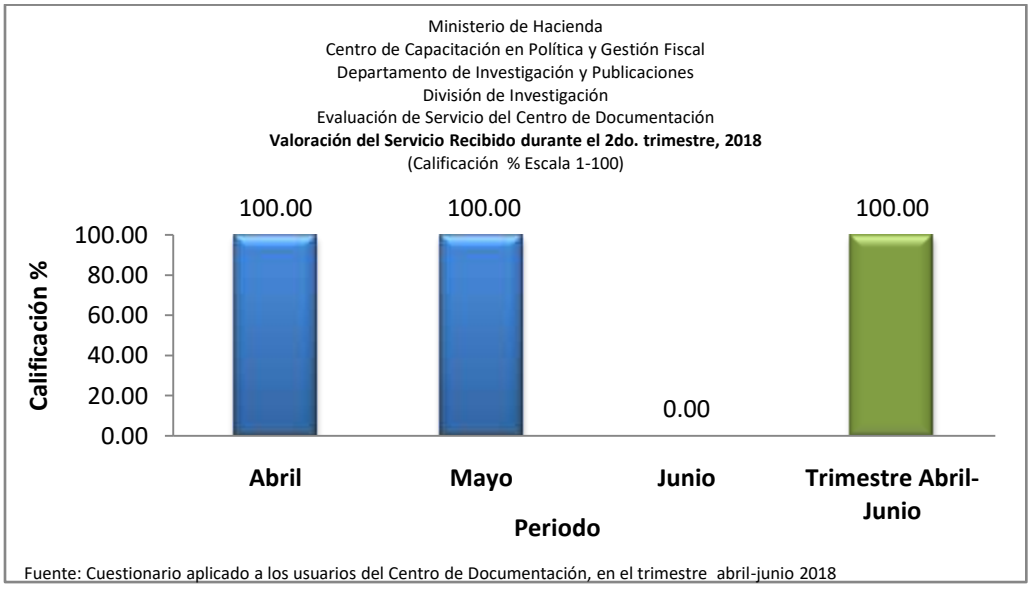

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril-junio 2018

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
**Valoración del Servicio Recibido durante el 2do. trimestre, 2018**

| Periodo | Total de Usuarios Evaluados | Calificación | |
|---|---|---|---|
| | | Calificación Escala 1-5 | Calificación % Escala 1-100 |
| Abril | 3 | 5.00 | 100.00 |
| Mayo | 2 | 5.00 | 100.00 |
| Junio | 0 | 0.00 | 0.00 |
| **Trimestre Abril-Junio** | **5** | **5.00** | **100.00** |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el 2do. trimestre del 2018

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

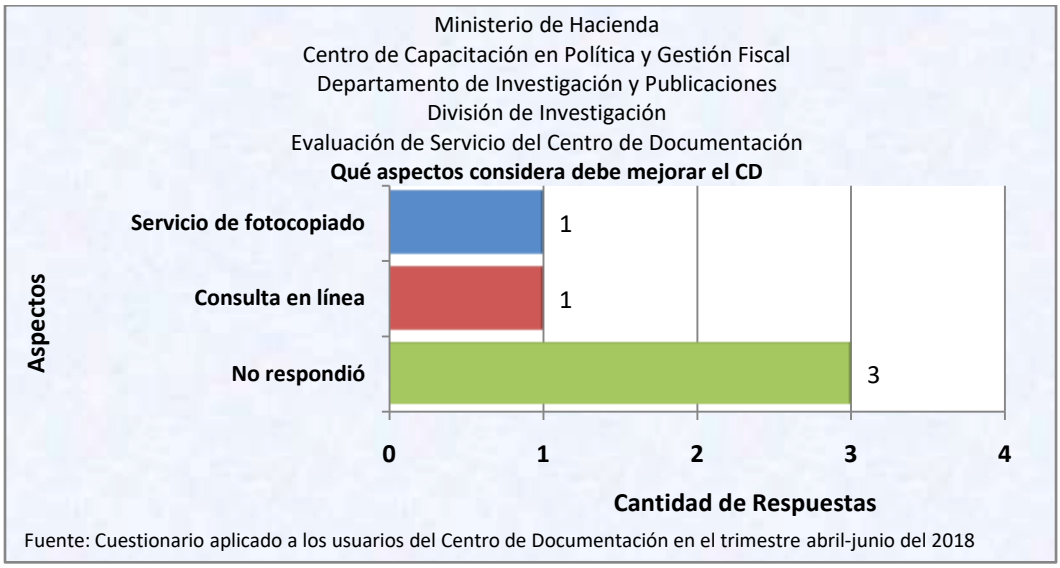



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre abril-junio 2018

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 | Cantidad de Respuestas | % |
|---|---|---|
| Servicio de fotocopiado | 1 | 10.00 |
| Consulta en línea | 1 | 10.00 |
| No respondió | 3 | 30.00 |
| **Total** | **5** | **100.00** |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre abril-junio 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 | Usuarios Evaluadores |
|---|---|
| Con relación al tema de hoy, todo muy bien | 1 |
| Muy bien, mejorar no está demás | 1 |
| Muy buen servicio | 1 |
| N/R | 2 |
| **Total** | **5** |

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