



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”

3er. Trimestre, 2018

Octubre, 2018

Durante el tercer trimestre (Julio-Septiembre) 2018, fueron encuestados 10, de 13 usuarios, o sea el 76.9% de los que se le brindó la asistencia del servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”. Esto representa un incremento de aproximadamente un 27% en relación a los 7 estimados como meta en el Plan Operativo Anual (POA); o sea, el 50% de los asistidos de manera presencial. Dicha valoración arrojó como resultado **95.68%** de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a 4.78 sobre 5.

La representatividad de los aspectos valorados fue de: 96.00% (4.80) para la Amabilidad del servicio; 91.11% (4.56), la Disponibilidad de información; un 97.78% (4.89) para la Rapidez en el servicio; 97.78% (4.89) para la Eficiencia ofertada.

Entre las propuestas de mejoras tenemos: Consulta en línea, Servicio de fotocopiado y Presencia en la Web. En lo que respecta a las sugerencias para mejorar y/o comentarios los usuarios manifestaron que deben tener más espacio para el usuario, brindar servicios de Internet y fotocopia. Los cuadros y gráficos presentados más abajo evidencian los resultados expresados de manera más detallada.

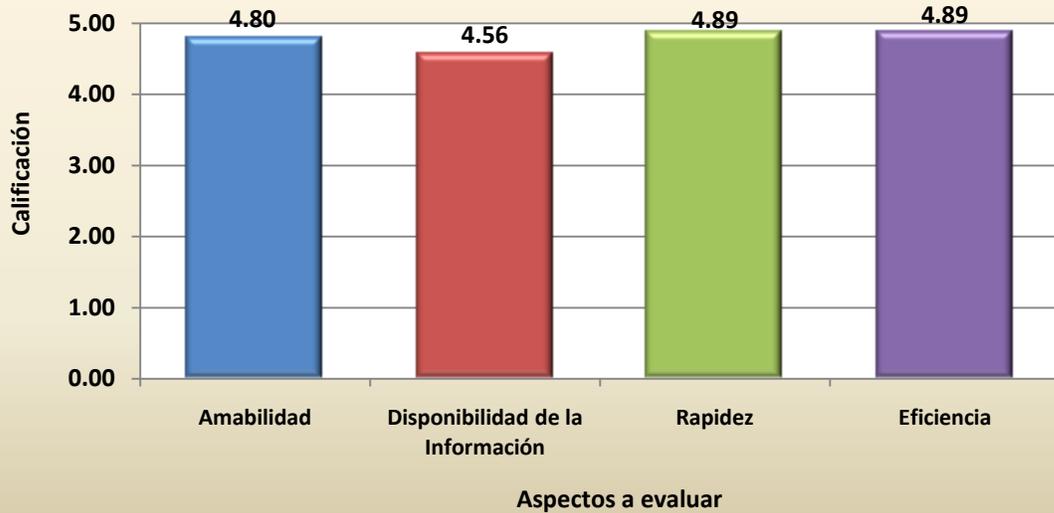
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
 Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre Julio-Septiembre, 2018

Aspectos del servicio	Total de Usuarios evaluados	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	10	4.80	96.00
Disponibilidad de la Información	10	4.56	91.11
Rapidez	10	4.89	97.78
Eficiencia	10	4.89	97.78
Indicador General		4.78	95.68

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación aplicado en el 3er. trimestre del 2018.

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

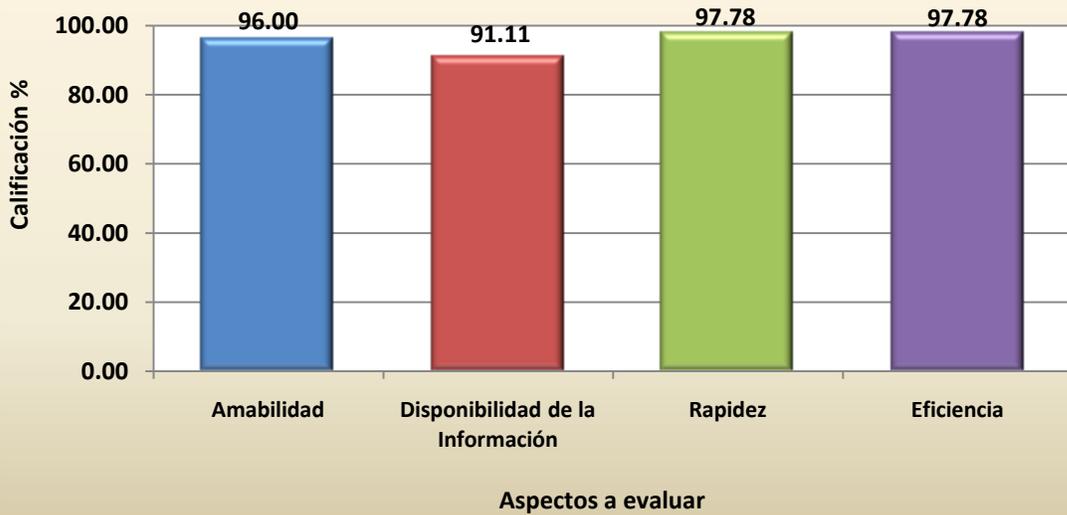
Valoración del servicio recibido durante el trimestre Julio-Septiembre, 2018
Calificación (escala de 1-5)



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación aplicado en el 3er. trimestre 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 Julio-Septiembre, 2018
Calificación % (escala de 1-100)



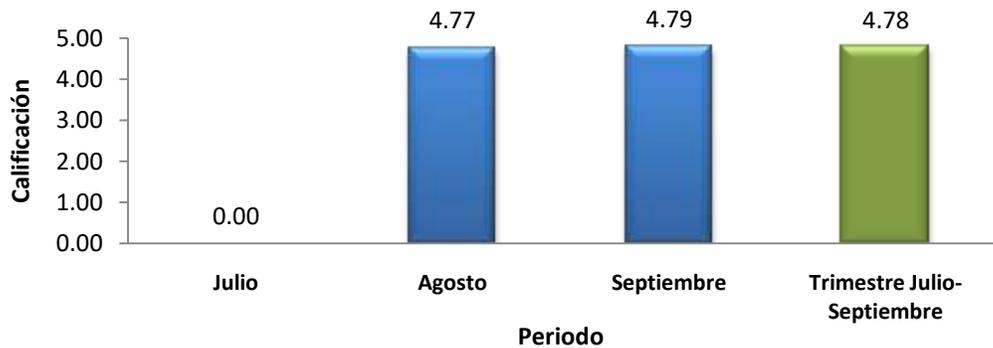
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación aplicado en el 3er. trimestre del 2018

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
Valoración del Servicio Recibido durante el 3er. trimestre, 2018

Periodo	Total de Usuarios Evaluadores	Calificación	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Julio	0	0.00	0.00
Agosto	4	4.77	95.38
Septiembre	6	4.79	95.83
Trimestre Julio-Septiembre	10	4.78	95.68

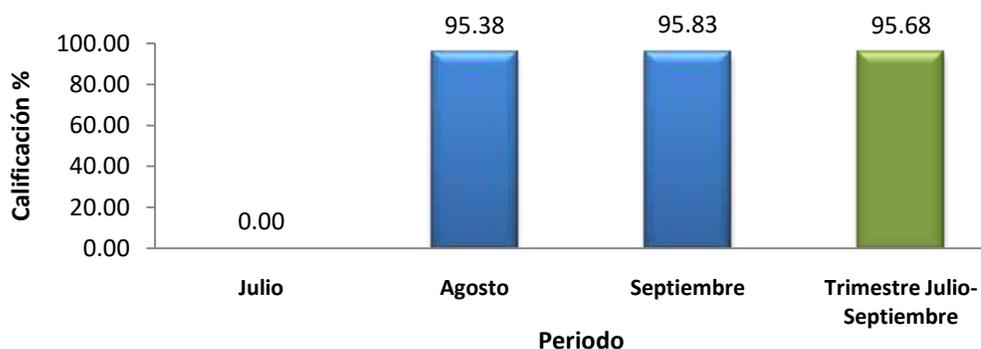
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el 3er. trimestre del 2018

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el 3er. trimestre, 2018



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el 3er. trimestre del 2018

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el 3er. trimestre, 2018



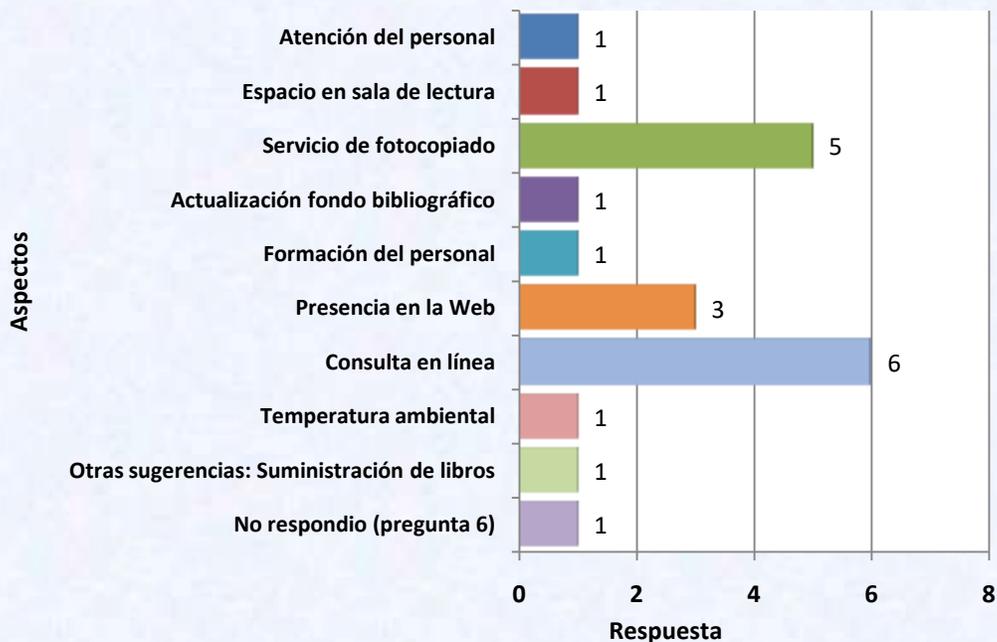
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el 3er. trimestre del 2018

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
Qué aspectos considera debe mejorar el CD, 3er. trimestre 2018

Aspectos	Respuestas	%
Atención del personal	1	4.76
Espacio en sala de lectura	1	4.76
Servicio de fotocopiado	5	23.81
Actualización fondo bibliográfico	1	4.76
Formación del personal	1	4.76
Presencia en la Web	3	14.29
Consulta en línea	6	28.57
Temperatura ambiental	1	4.76
Otras sugerencias: Suministración de libros	1	4.76
No respondió (pregunta 6)	1	4.76
Total	21	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación aplicado en el 3er. trimestre 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
Qué aspectos considera debe mejorar el CD, 3er. trimestre 2018



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el 3er. trimestre 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, 3er. trimestre 2018

Sugerencias	Usuarios Evaluadores
Internet	1
Muy buen servicio	1
Recibí excelentes atenciones por parte del personal	1
Tener más espacio para el usuario, internet y fotocopia	1
Todo bien	1
N/R	5
Total	10

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación aplicado en el 3er. trimestre del 2018