



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”

4to. Trimestre, 2018

Enero, 2019

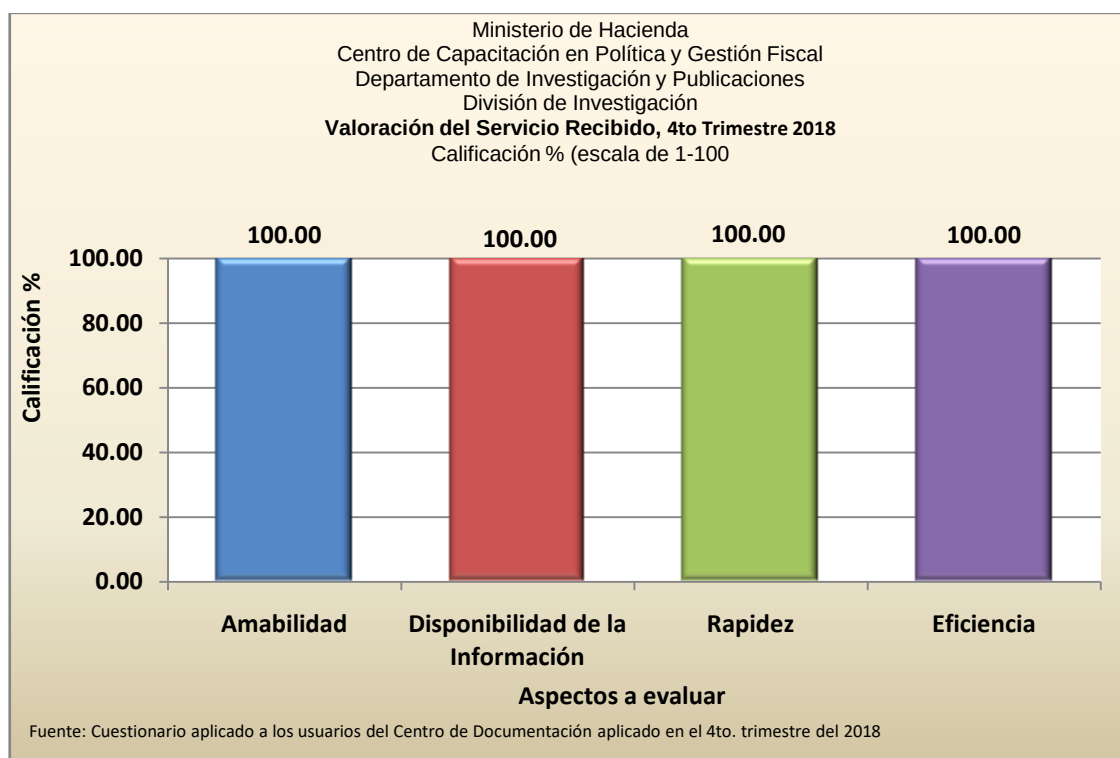
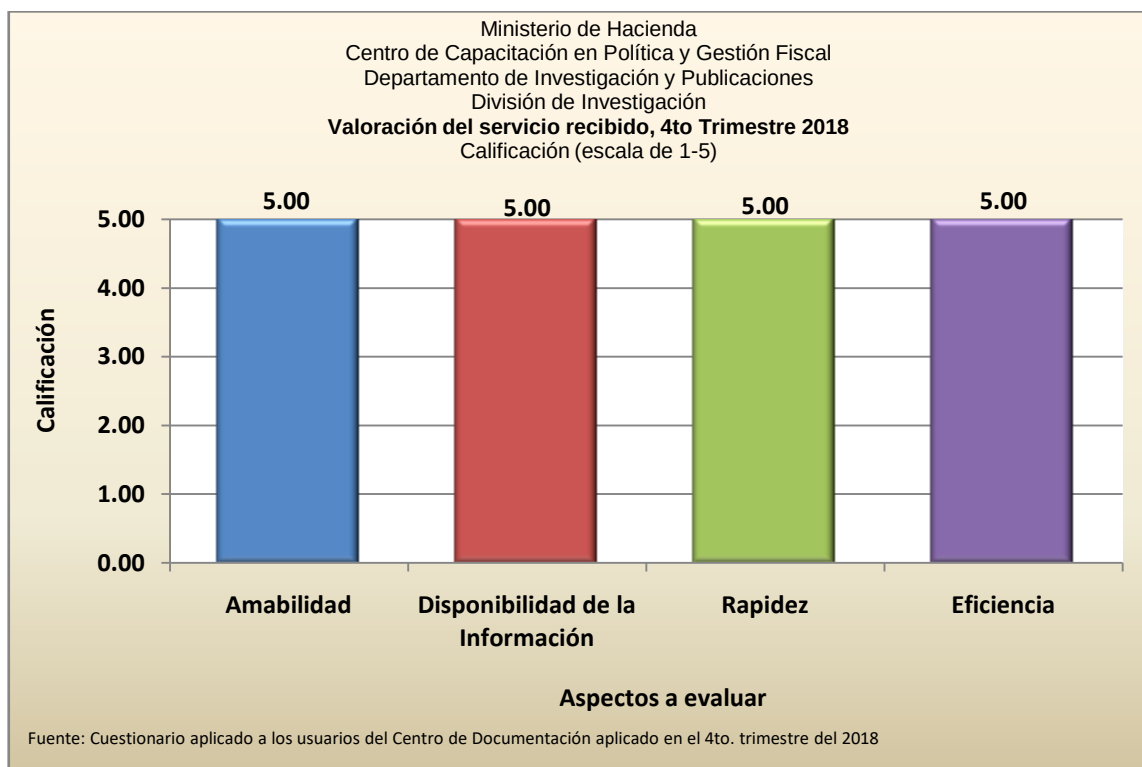
Durante el cuarto trimestre del 2018, fue encuestado un (1) usuario de manera presencial de dos (2) que se les brindó la asistencia del servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”; esto quiere decir que se encuestó el 50% de los asistidos de manera presencial. Dicha 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: Consulta en línea y Presencia en la Web. En lo que respecta a las sugerencias para mejorar y/o comentarios los usuarios manifestaron no manifestaron ninguna. Los cuadros y gráficos presentados más abajo evidencian los resultados expresados de manera más detallada.

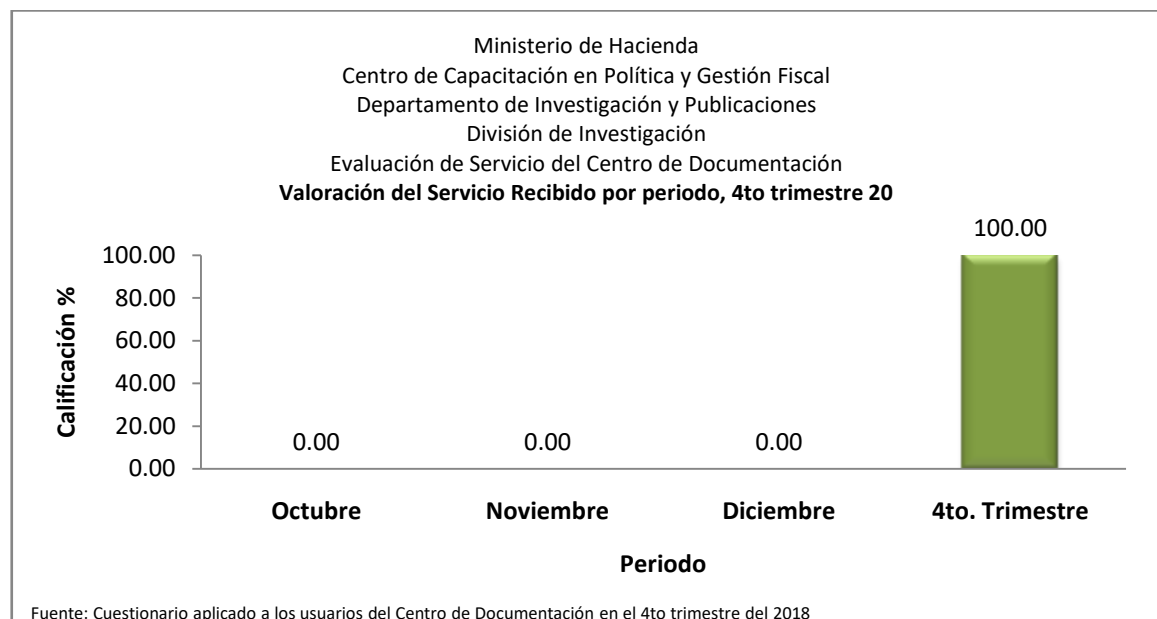
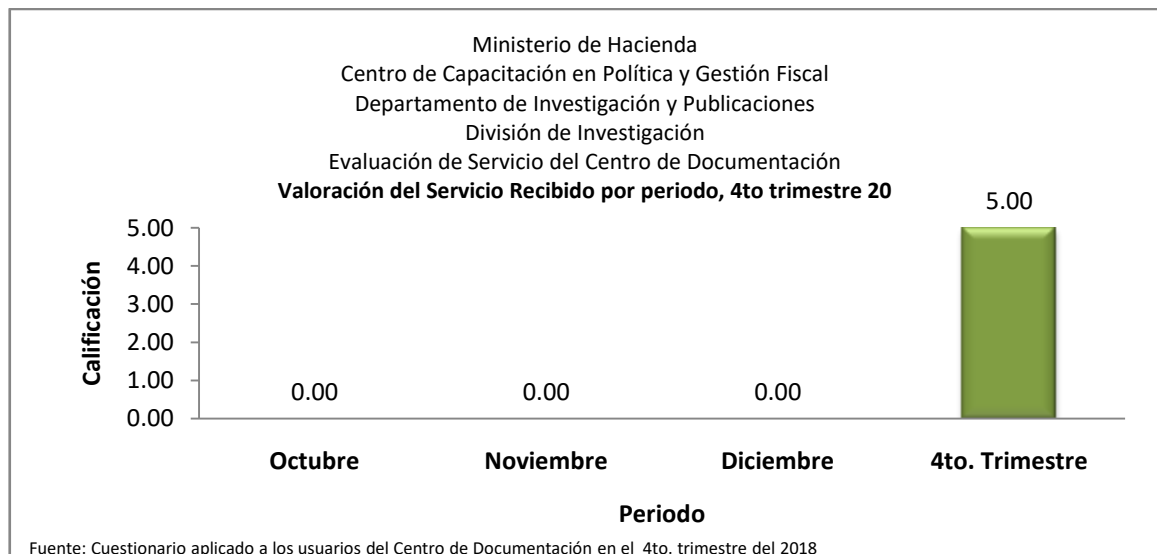
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación de Servicio del Centro de Documentación Valoración del servicio recibido durante el 4to trimestre, 2018			
Aspectos del servicio	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	1	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	1	5.00	100.00
Rapidez	1	5.00	100.00
Eficiencia	1	5.00	100.00
Indicador General		5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación aplicado en el 4to 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 por Periodo, 4to trimestre 2018			
Período	Total de Usuarios evaluadores	Calificación	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Octubre	0	0.00	0.00
Noviembre	0	0.00	0.00
Diciembre	1	0.00	0.00
4to. Trimestre	1	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación aplicado en el 4to 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, 4to. trimestre 2018		
Aspectos	Respuestas de los evaluadores	%
Presencia en la Web	1	50.00
Consulta en línea	1	50.00
Total	2	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación aplicado en el 4to 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, 4to. trimestre 2018	
Sugerencias	Usuario Evaluador
El CD ofrece un servicio excelente, no tengo quejas de ninguna índole	1
Total	1

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación aplicado en el 4to trimestre del 2018