



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, 2019

**Marzo, 2019**

Durante el primer trimestre del 2019, fueron encuestados siete (7) de 10 o sea el 70% de los que se le brindó la asistencia del servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”; esto quiere decir que se encuestó más del 50% de los asistidos de manera presencial. El plan operativo anual (POA) establece que debe encuestarse, al menos, un 50% de las personas que visitan el Centro de Documentación. Entre esas diez personas que visitaron el CD; tres (3) son del sexo femenino y siete (7) del sexo masculino.

La valoración de las personas encuestadas arrojó como resultado **92.86 %** de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a **4.64** sobre **5**.

La representatividad de los aspectos valorados fue 97.14% (4.86): para la Amabilidad del servicio; 91.43% (4.57): la Disponibilidad de la información; 91.43% (4.57): para la Rapidez en el servicio; y también 91.43% (4.57): para la Eficiencia ofertada.

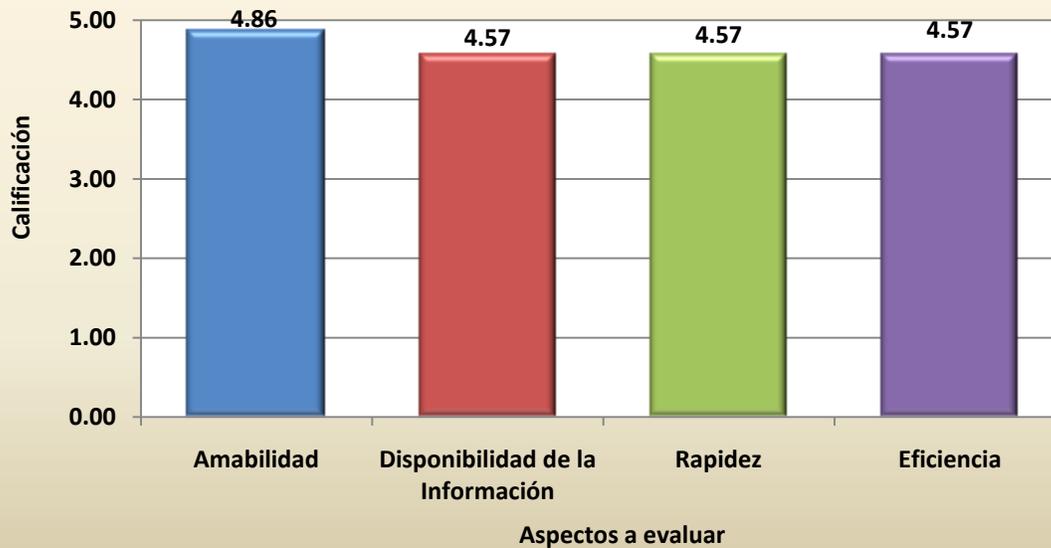
Entre las propuestas de mejoras tenemos: Servicio de fotocopiado, Actualización fondo bibliográfico, Presencia en la Web, Consulta en línea y Temperatura ambiental. En lo que respecta a las sugerencias para mejorar y/o comentarios, los usuarios manifestaron: Colocar más computadoras con acceso a Internet en el Centro, e información actualizada de los documentos solicitados.

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 <b>Valoración del servicio recibido durante el trimestre Enero-Marzo, 2019</b>			
Aspectos del servicio recibido	Total de Usuarios Evaluados	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	7	4.86	97.14
Disponibilidad de la Información	7	4.57	91.43
Rapidez	7	4.57	91.43
Eficiencia	7	4.57	91.43
<b>Indicador General</b>		<b>4.64</b>	<b>92.86</b>

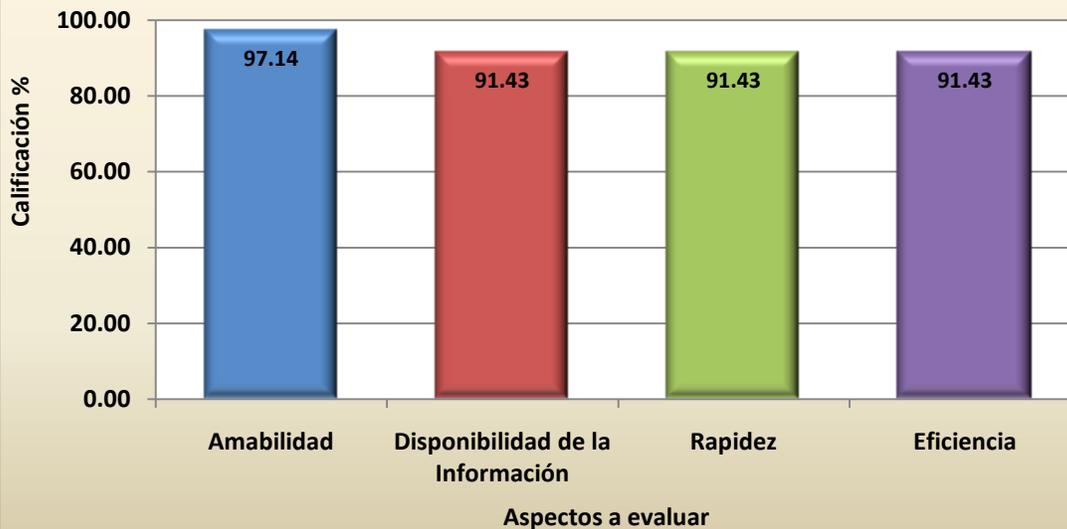
Fuente: Cuestionarios aplicados a los usuarios del Centro de Documentación, 1er trimestre 2019

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 Enero-Marzo, 2019**  
Calificación (escala de 1-5)



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante 1er trimestre 2019

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 Enero-Marzo, 2019**  
Calificación % (escala de 1-100)

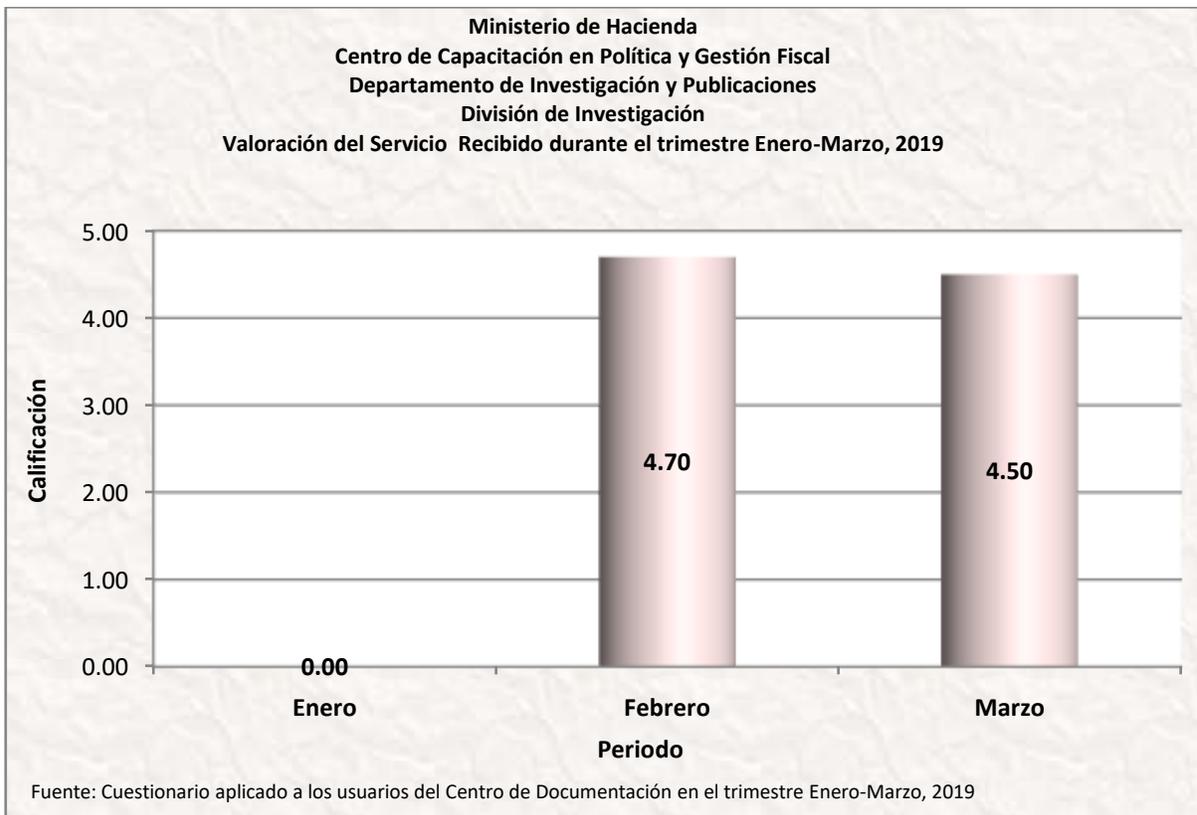


Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante 1er trimestre 2019

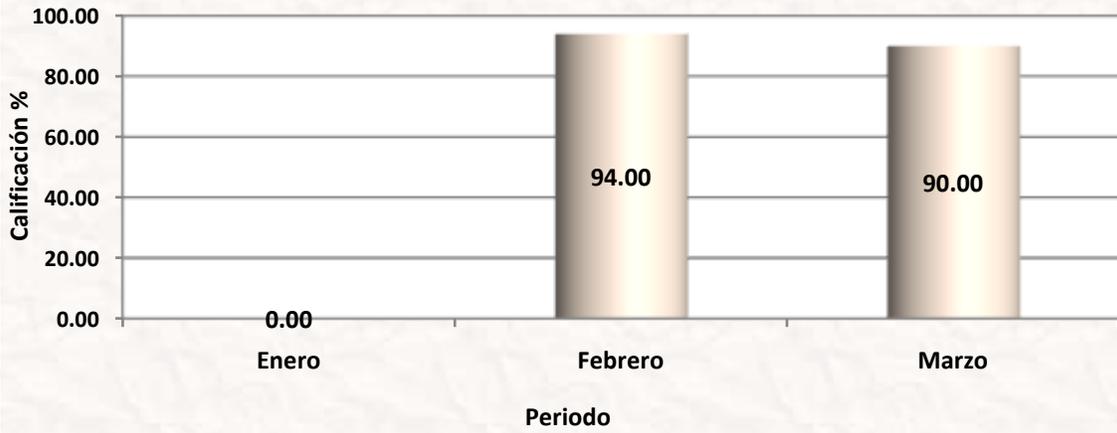
Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 Evaluación de Servicio del Centro de Documentación  
**Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre Enero-Marzo, 2019**

Período	Total de Usuarios Evaluados	Calificación	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Enero	0	0.00	0.00
Febrero	5	4.70	94.00
Marzo	2	4.50	90.00
<b>1er Trimestre Enero-Marzo</b>	<b>7</b>	<b>4.64</b>	<b>92.86</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados a los usuarios del Centro de Documentación, 1er trimestre 2019



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 Enero-Marzo, 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre Enero-Marzo del 2019.

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 enero 2019**

Aspectos del servicio	Valoración												Total de Usuarios	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
<b>Indicador General</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

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 febrero, 2019**

Aspectos del servicio	Valoración												Total de Usuarios	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%	5	100.0%	5	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	5	4.60	92.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	5	4.60	92.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	5	4.60	92.00
<b>Indicador General</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>6</b>	<b>30.0%</b>	<b>14</b>	<b>70.0%</b>	<b>20</b>	<b>4.70</b>	<b>94.00</b>

**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 marzo 2019**

Aspectos del servicio	Valoración												Total de Usuarios	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%	1	50.0%	1	50.0%	2	4.50	90.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	4.50	90.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	4.50	90.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	4.50	90.00
<b>Indicador General</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>4</b>	<b>50.0%</b>	<b>4</b>	<b>50.0%</b>	<b>8</b>	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>

**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 Enero-Marzo, 2019**

Aspectos del servicio	Valoración												Total de Respuestas	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%	1	14.3%	6	85.7%	7	4.86	97.14
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	4	57.1%	7	4.57	91.43
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	4	57.1%	7	4.57	91.43
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	4	57.1%	7	4.57	91.43
<b>Indicador General</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>10</b>	<b>35.8%</b>	<b>18</b>	<b>64.3%</b>	<b>28</b>	<b>4.64</b>	<b>92.86</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados a los usuarios del Centro de Documentación, 1er trimestre 2019

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, 1er. trimestre 2019**

Aspectos evaluados	Respuestas	%
Servicio de fotocopiado	2	18.18%
Actualización fondo bibliográfico	3	27.27%
Presencia en la Web	1	9.09%
Consulta en línea	3	27.27%
Temperatura ambiental	2	18.18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, 1er trimestre del 2019

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 1er trimestre Enero-Marzo, 2019**

Sugerencias	Usuario evaluado
2 ó 3 PCs disponibles con Internet, CAPGEFI, DGII, ETC.	1
Información actualizada de lo solicitado	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, 1er trimestre del 2019