REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE HACIENDA
Centro De Capacitación en Política y Gestión Fiscal

CENTRO DE CAPACITACION EN POLITICA Y GESTION FISCAL
del Ministerio de Hacienda

Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

Informe Estadístico Global de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán"

4to. Trimestre (octubre-diciembre), 2019

Enero, 2020

Durante el cuarto trimestre del 2019, fueron encuestados cuatro (**4**) usuarios, de cuatro (**4**) que utilizaron los servicios de sala, superando, con ello, la meta establecida del 50 % de los que se les brindó asistencia de servicio bibliográfico en el Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán". Esto quiere decir que se cumplió la meta, contemplada en el plan operativo anual (POA), que establece que se debe encuestar, al menos un 50 % de las personas que visitan el Centro de Documentación. Los visitantes que evaluaron los servicios del CD, el **75 %** pertenecen al sexo femenino y el **25 %** al sexo masculino.

La valoración de la persona encuestada arrojó como resultado el **93.75 %** de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a **4.69** sobre 5.

La representatividad de los aspectos valorados fue de: **95.00 %** (**4.75**), para los siguientes aspectos valorados, como son: Amabilidad del servicio; Rapidez en el servicio; Eficiencia ofertada, por su parte, Disponibilidad de la información obtuvo un **90 %** (**4.50**).

Las propuestas de **aspectos a mejorar** por los encuestados, están: *Consulta en línea, Servicio de Fotocopiado, y Espacio en la sala de lectura*. En lo que respecta a las **sugerencias para mejorar**, los usuarios no exteriorizaron nada al respecto.

Los cuadros y gráficos presentados más abajo evidencian los resultados expresados de manera más detallada.

Tabla 1

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 octubre - diciembre, 2019

Aspectos del servicio valorado	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	4	4.75	95.00
Disponibilidad de la Información	4	4.50	90.00
Rapidez	4	4.75	95.00
Eficiencia	4	4.75	95.00
Indicador General	4	4.69	93.75

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre de 2019

Gráfica núm. 1

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre de 2019

Gráfica núm. 2

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre de 2019

Tabla 2

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 octubre - diciembre, 2019

Período	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Octubre	3	5.00	100.00
Noviembre	1	3.75	75.00
Diciembre	0	0.00	0.00
4to Trimestre (octubre - diciembre)	4	4.69	93.75

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre del 2019

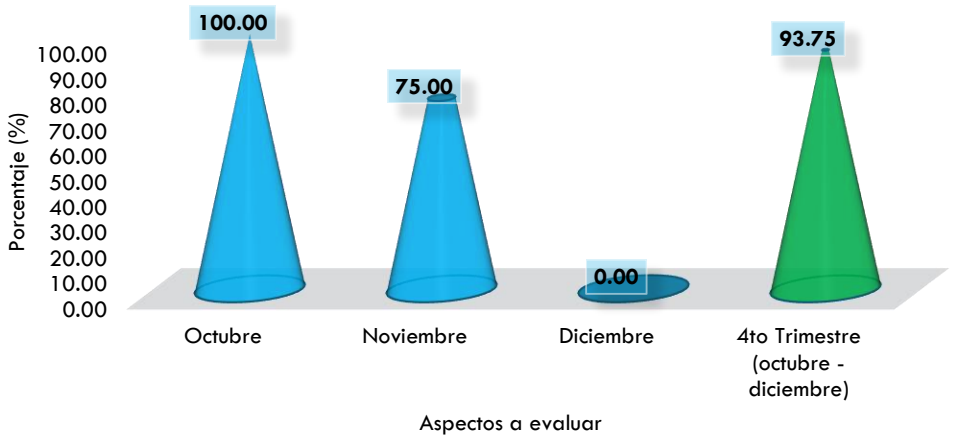
Gráfica núm. 3

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, 4 to trimestre 2019

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre 2019

Gráfica núm. 4

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 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre del 2019

Tabla 3

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 octubre - diciembre, 2019

Aspectos del servicio evaluado	Valoración												Total de Usuarios Evaluadores	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	25.0%	3	75.0%	4	4.75	95.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	0	0.0%	3	75.0%	4	4.50	90.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	3	75.0%	4	4.75	95.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	3	75.0%	4	4.75	95.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	3	18.8%	12	75.0%		4.69	93.75

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre de 2019

Tabla 4

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 octubre, 2019

Aspectos del servicio evaluado	Valoración												Total de Usuarios Evaluadores	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%	3	100.0%	3	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3	5.00	100.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3	5.00	100.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3	5.00	100.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	100.0%		5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre de 2019

Tabla 5

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 noviembre, 2019

Aspectos del servicio evaluado	Valoración												Total de Usuarios Evaluadores	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	100.0%	0	0.0%	1	4.00	80.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	4.00	80.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	4.00	80.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0%		3.75	75.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre del 2019

Tabla 6

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 diciembre, 2019

Aspectos del servicio evaluado	Valoración												Total de Usuarios Evaluadores	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
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%			

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre del 2019

Tabla 7

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 debe mejorar el Centro Documentación
4to trimestre (octubre-diciembre), 2019

Aspectos evaluados (puede responder más de una)	Respuestas de los Usuarios	%
Consulta en línea	3	***60%***
Presencia en la Web	0	***0%***
Servicio de fotocopiado	1	***20%***
Actualización fondo bibliográfico	0	***0%***
Espacio en sala de lectura	1	***20%***
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - noviembre de 2019

Tabla 8

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 4to trimestre (octubre-diciembre), 2019

Sugerencias	Usuarios evaluados	%
No respondió	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre del 2019