



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 la Evaluación de los Servicios del
Centro de Documentación
“Dr. Raymundo Amaro Guzmán”

3^{er} Trimestre (julio – septiembre), 2020

Octubre, 2020

Durante el tercer trimestre de 2020, fueron encuestados dos (2) usuarios, de dos (2) visitantes que utilizaron los servicios de sala. Esto representa el 100 % de los que se les brindó asistencia de servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”. Esto quiere decir que se superó la meta contemplada en el plan operativo anual (POA), que establece que se debe encuestar, al 50 % de los que se les brindó asistencia en dicha área.

Además, hay que señalar que debido a la pandemia (COVID-19), que azota al mundo y la respuesta del Gobierno dominicano a la reapertura programada de los servicios, manteniendo los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, en el sentido de proteger a la población, ha limitado la prestación gradual de los servicios públicos presenciales en la administración general del Estado; por lo que este servicio sólo se está brindando tres (3) veces a la semana. Todo ello, amparado en las normativas números: Dec-237-20, (*ver consultoría jurídica del Poder Ejecutivo*), así como el acto administrativo (nro. 161-2020)¹ del Ministerio de Administración Pública (MAP).

La valoración de las personas encuestadas arrojó como resultado el 77.50 % de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a 3.88 sobre 5.

La representatividad de los aspectos valorados fue de la siguiente manera: Amabilidad (80 %) (4, escala de 1-5), Disponibilidad de la información (70 %) (3.50, escala de 1-5), Rapidez en el servicio (80 %) (4, escala de 1-5) y Eficiencia (80 %) (4, escala de 1-5).

Las propuestas de los usuarios en cuanto a **aspectos a mejorar** son: *actualización del fondo bibliográfico y servicio de fotocopiado*. En lo que respecta a las (demás) **sugerencias (específicas) en materia de puntos de (posibles) mejoras**, los evaluadores no expresaron ninguna opinión.

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

¹ <https://map.gob.do/2020/10/02/resolucion-161-2020/>

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 julio - septiembre, 2020

Aspectos del servicio Valorado	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	2	4.00	80.00
Disponibilidad de la Información	2	3.50	70.00
Rapidez	2	4.00	80.00
Eficiencia	2	4.00	80.00
Indicador General		3.88	77.50

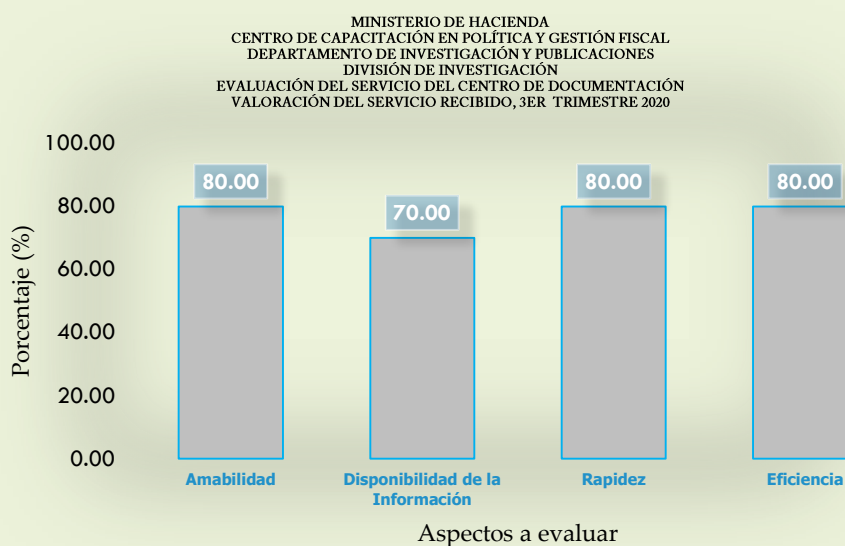
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre de 2020

Gráfica núm. 1



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el trimestre julio - septiembre de 2020

Gráfica núm. 2



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre de 2020

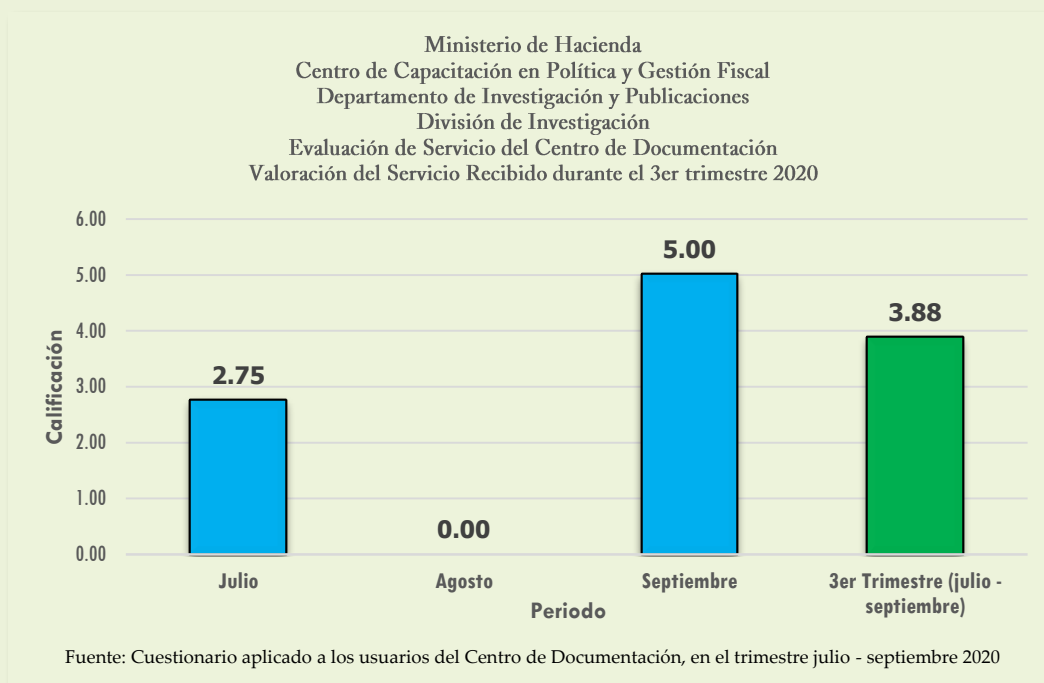
Tabla 2

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 julio - septiembre, 2020

Periodo	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Julio	1	2.75	55.0
Agosto	0	0.00	0.00
Septiembre	1	5.00	100.0
3er Trimestre (julio - septiembre)	2	3.88	77.50

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre de 2020

Gráfica núm. 3



Gráfica núm. 4



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre de 2020

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 julio - septiembre, 2020

Aspectos del servicio Valorado	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%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	2	4.00	80.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	2	3.50	70.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	2	4.00	80.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	2	4.00	80.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	3	37.5%	0	0.0%	4	50.0%		3.88	77.50

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre de 2020

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 de julio, 2020

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%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.00	40.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.00	60.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0%	0	0.0%		2.75	55.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de julio 2020

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 agosto, 2020

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	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de agosto 2020

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 septiembre, 2020

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%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	100.0%		5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de septiembre 2020

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?
 3er trimestre (julio-septiembre), 2020

Aspectos evaluados (puede responder más de una)	Respuestas de los Usuarios Evaluadores	%
Servicio de fotocopiado	2	67%
Actualización fondo bibliográfico	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre de 2020

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 3er trimestre (julio-septiembre), 2020

Sugerencias	Usuarios evaluadores	%
No respondió	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre de 2020