



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”

4^{to} Trimestre (octubre – diciembre), 2020

Enero, 2021

Durante el cuarto trimestre del año 2020, fueron encuestados dos (2) usuarios; es decir, el 100 % de los que visitaron y utilizaron los servicios en sala 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 “sala” en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”.

Además, hay que señalar que, debido a la pandemia (COVID-19) que azota al mundo y la respuesta del Gobierno dominicano a la reapertura de los servicios públicos presenciales en la administración general del Estado, manteniendo los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, este servicio se está brindando hasta las 3:00 pm. Todo ello, amparado en la Ley núm. 21-18 y los decretos números: 134-20, 237-20, 698-20; entre otros (ver consultoría jurídica del Poder Ejecutivo), así como el acto administrativo (nro. 161-2020)¹ del Ministerio de Administración Pública (MAP). En todo caso, el público –en general- ha sido tímido en el uso de estos servicios, de manera presencial.

La valoración de las personas encuestadas arrojó como resultado el **100.00 %** de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a 5 sobre 5.

La representatividad de los aspectos valorados fue de la siguiente manera: Amabilidad (100 %) (5, escala de 1-5), Disponibilidad de la información (100 %) (5, escala de 1-5), Rapidez en el servicio (100 %) (5, escala de 1-5) y Eficiencia (100 %) (5, escala de 1-5).

Las propuestas de los encuestados, en cuanto a **aspectos a mejorar** es: *Consulta en línea, Atención Personal, Presencia en la Web, Servicio de fotocopiado y Espacio en sala de lectura*. En lo que respecta a las (demás) **sugerencias (específicas) en materia de (posibles) mejoras**, los usuarios no expresaron ningún punto a tomar en consideración.

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 octubre - diciembre, 2020

Aspectos del servicio Valorado	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	2	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	2	5.00	100.00
Rapidez	2	5.00	100.00
Eficiencia	2	5.00	100.00
Indicador General	2	5.00	100.00

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

Gráfica núm. 1



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

Gráfica núm. 2



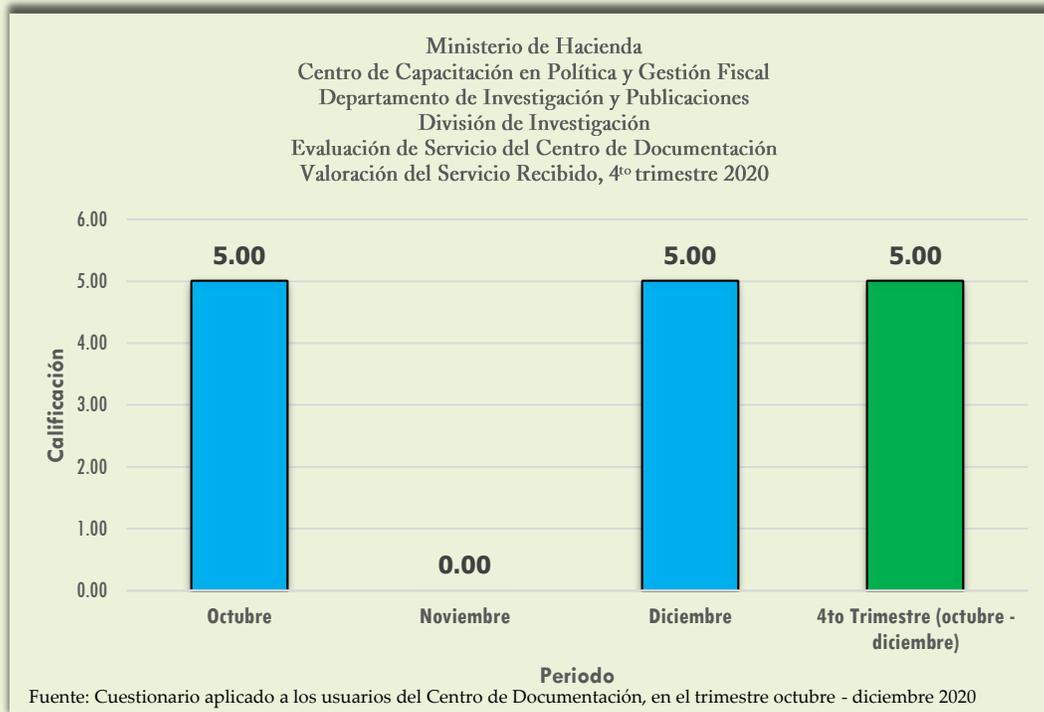
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - noviembre de 2020

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 octubre - diciembre, 2020

Período	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Octubre	1	5.00	100.00
Noviembre	0	0.00	0.00
Diciembre	1	5.00	100.00
4to Trimestre (octubre - diciembre)	2	5.00	100.00

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

Gráfica núm. 3



Gráfica núm. 4

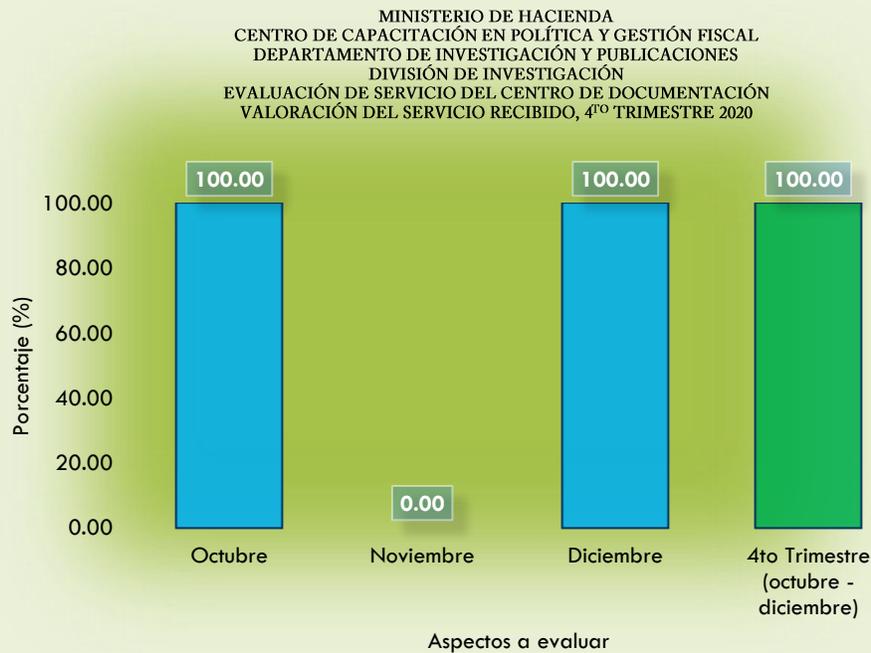


Tabla 3
 Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
 Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre octubre - diciembre, 2020

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%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	5.00	100.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	5.00	100.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	5.00	100.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre 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 octubre, 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%	1	100.0%	1	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de octubre 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 noviembre, 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	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%	0	0.00	0.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de noviembre 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 diciembre, 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%	1	100.0%	1	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de diciembre 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
 4to trimestre (octubre - diciembre), 2020

Aspectos evaluados (puede responder más de una)	Respuestas de los Usuarios	%
Consulta en línea	2	29 %
Atención Personal	1	14 %
Presencia en la Web	1	14 %
Servicio de fotocopiado	1	14 %
Espacio en sala de lectura	2	29 %
Total	7	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre octubre - diciembre 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 4to trimestre (octubre-diciembre), 2020

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

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