



BIBLIOTECA NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA

INFORME DE RESULTADO ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATIFACION CIUDADANA

JUNIO 2019

Índice

Introducción.....	4
Información general o metodología aplicada resumida en la ficha técnica.....	5
Descripción y análisis de los resultados.....	7
Plan de acción elaborado en base a resultados de las encuestas.....	17

Introducción

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios es un indicador de buen funcionamiento, de un servicio eficiente.

A través del presente estudio la Biblioteca Nacional tiene el propósito de conocer la valoración de los usuarios sobre los servicios ofrecidos, identificar las necesidades respecto al servicio y observar área de mejora y a la vez cumplir con lo requerido en la Resolución 03-2019 que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

Información general o metodología aplicada resumida en la ficha técnica.

Universo	Usuarios de los servicios de la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña: Ciudadanos/clientes, investigadores, editores, autores y público en general.
Ámbito	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña.
Muestra	308
Método que utilizar	Personal
Fecha de trabajo	Inicio 18 de marzo-31 de mayo 2019
Realización	Responsables de aplicar las encuestas: Dpto. Planificación y Desarrollo y Dirección Técnico-Methodológica representada por: (Dpto. de Servicios, División de Hemeroteca, División Agencia Dominicana de ISBN/ISSN)

DETERMINACIÓN DE MUESTRA PARA ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS BNPHU MARZO- MAYO 2019

DEPARTAMENTO	SERVICIO A MEDIR	TOTAL, DE USUARIOS 2018	UNIVERSO	TAMAÑO DE LA POBLACION PROMEDIO 2018	MARGEN DE ERROR	NIVEL DE CONFIANZA	MUESTRA	DISTRIBUCION DE LA MUESTRA
								MODALIDAD PRESENCIAL
HEMEROTECA	Hemerográfico	260	1530	255	5%	95%	308	54
SERVICIO AL PUBLICO	Circulación y Préstamo	1186						237
DIVISIÓN AGENCIA DOMINICANA ISBN/ISSN	Asignación de Código	84						17
		1530						
Total, general de encuestas a aplicar							308	308

La metodología utilizada para el levantamiento de la información fue la aplicación del cuestionario, con la técnica de entrevista presencial, el instrumento fue aplicado a los usuarios que utilizan los servicios que ofrece la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Para el análisis de los datos las respuestas fueron agrupadas según las dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL, que mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones descritas a continuación:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles.

Descripción y análisis de los resultados

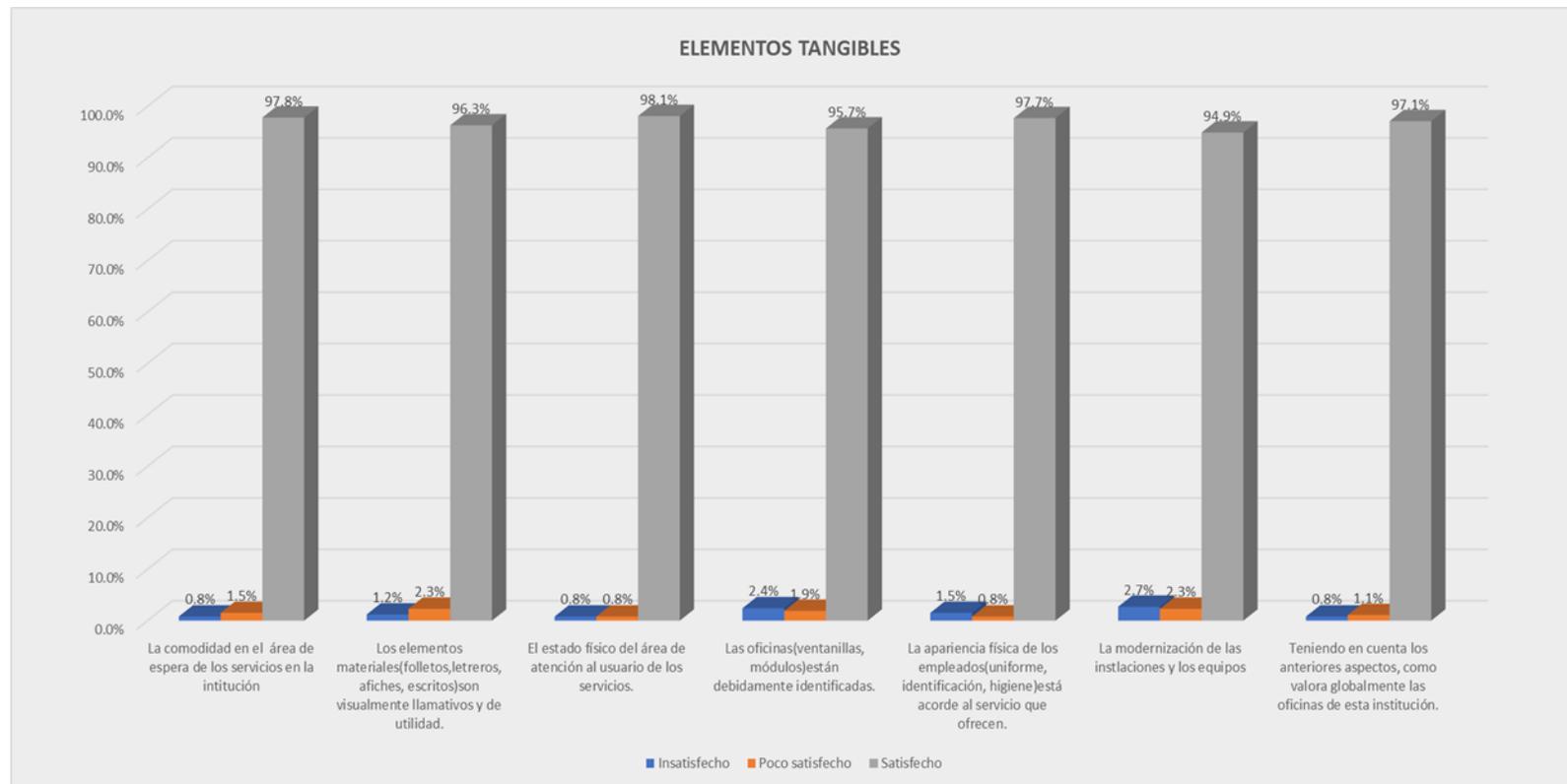
P1.- Me podría indicar el servicio que vino a solicita?



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PUBLICO

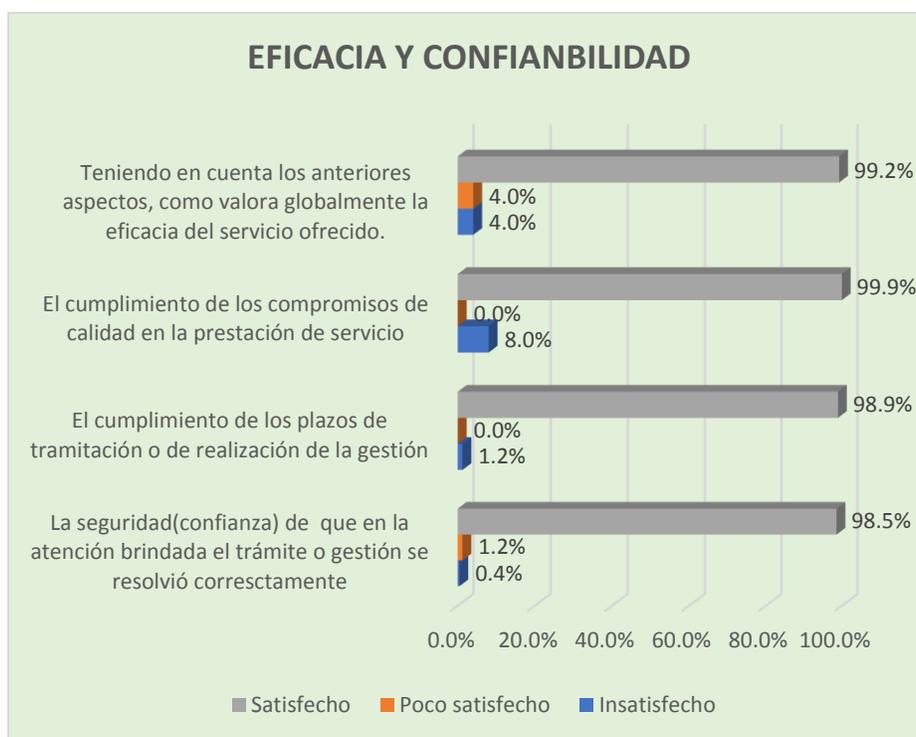
ELEMENTOS TANGIBLES

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...



EFICACIA/CONFIABILIDAD

A continuación, le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficiencia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...



CAPACIDAD DE RESPUESTA

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P4 ¿Cómo valora usted...



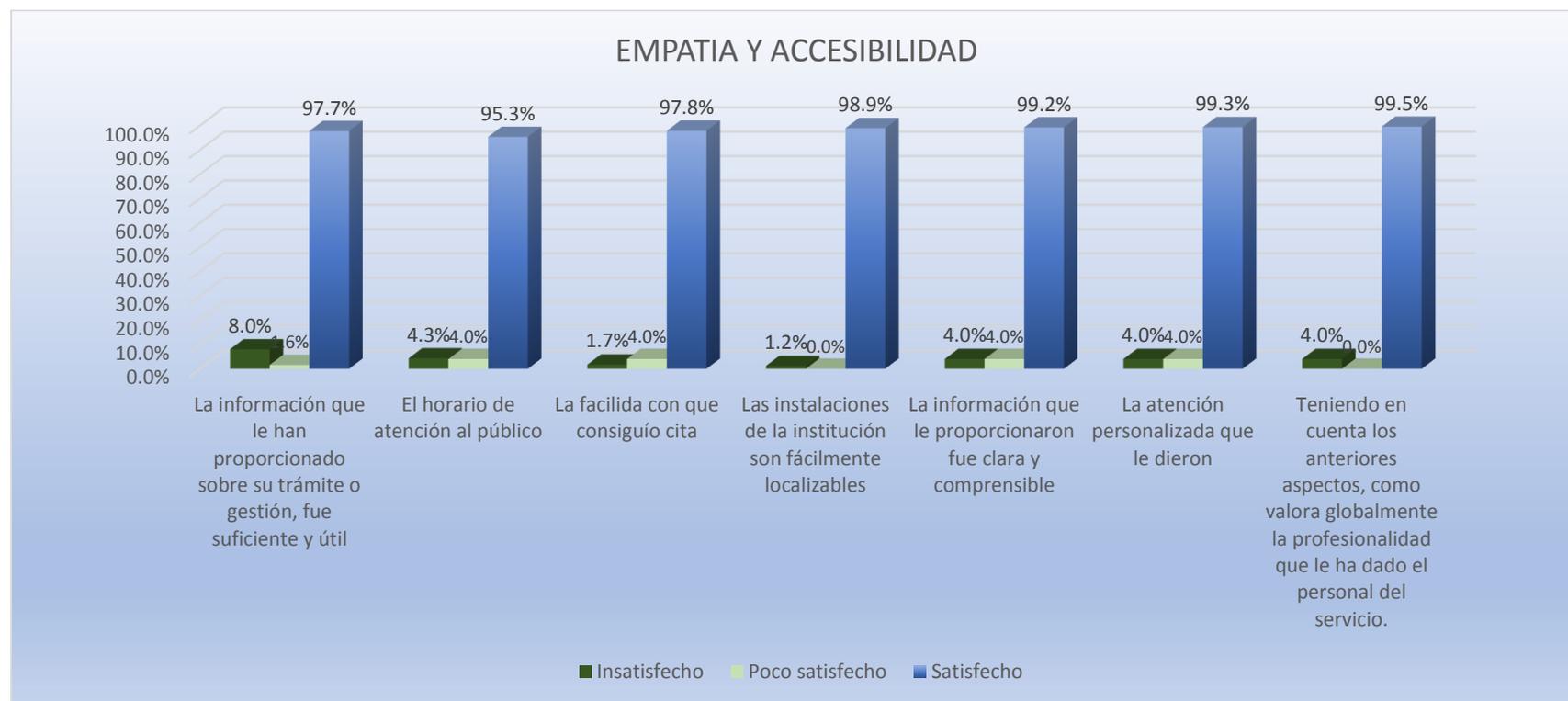
DIMENSION: SEGURIDAD

A continuación, le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...

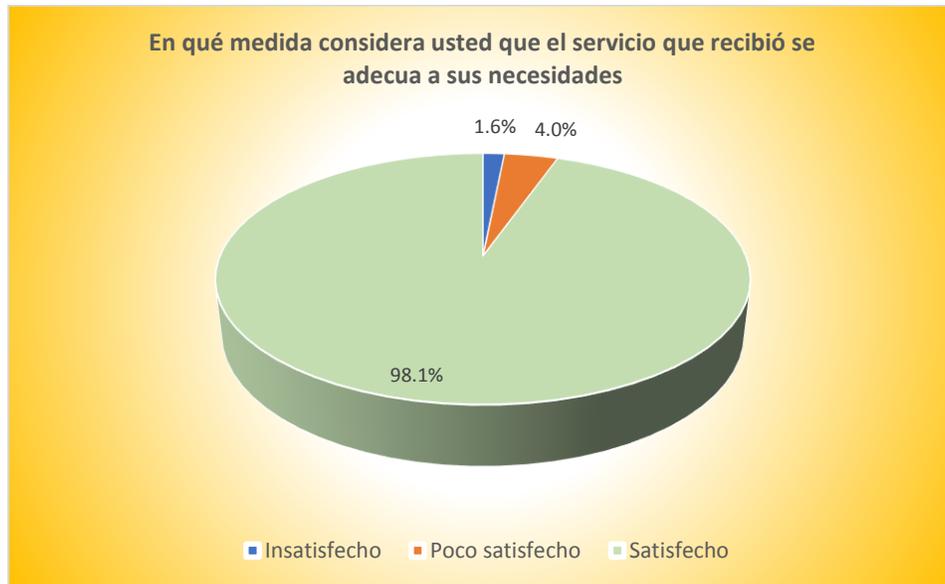


DIMENSIÓN: EMPATIA

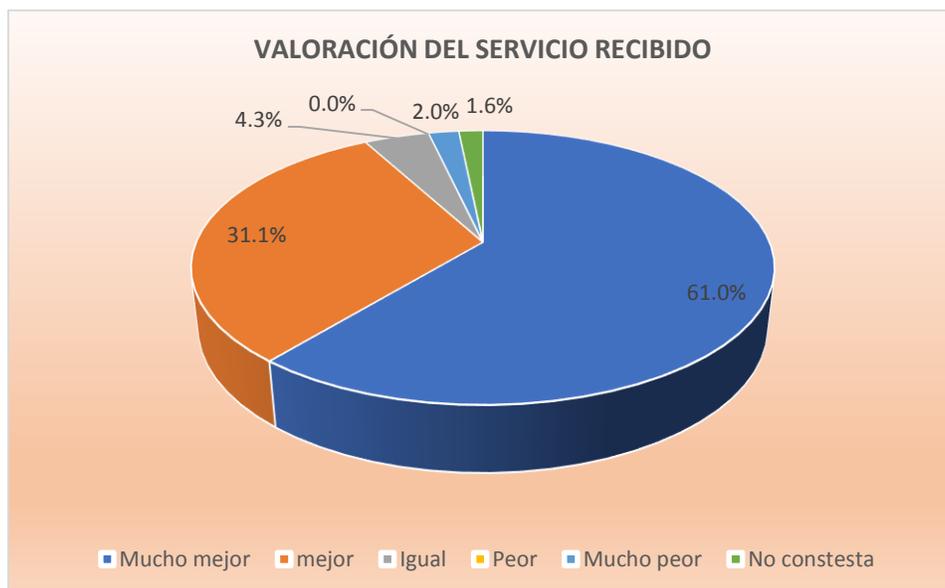
Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted...



P7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



P8 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



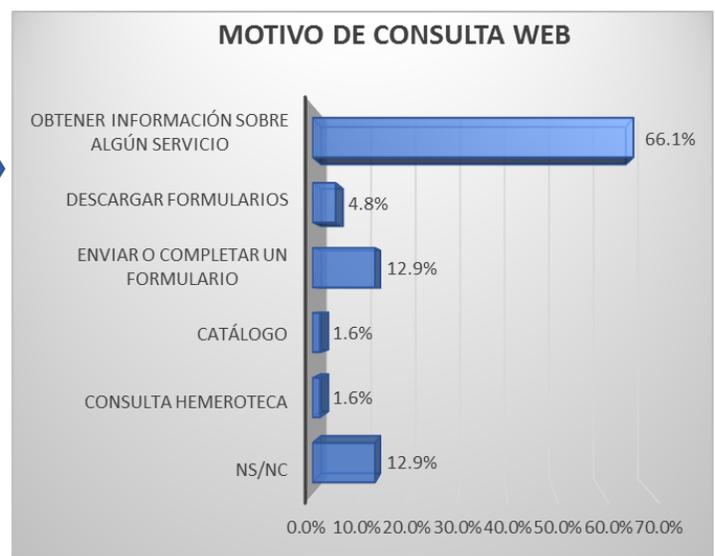
P9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



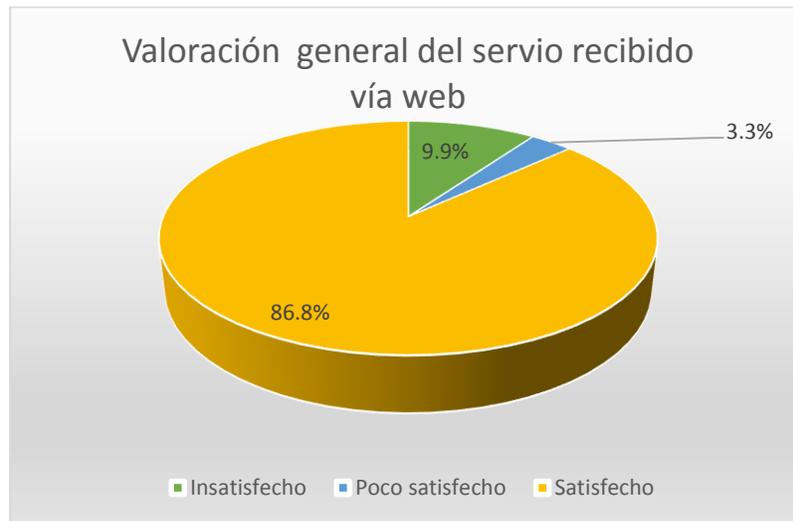
CONTACTO CON LA PAGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

P11.-Y en esa ocasión, utilizó la página web para (**LEER, RESPUESTAS,RESPUESTA MULTIPLE**)



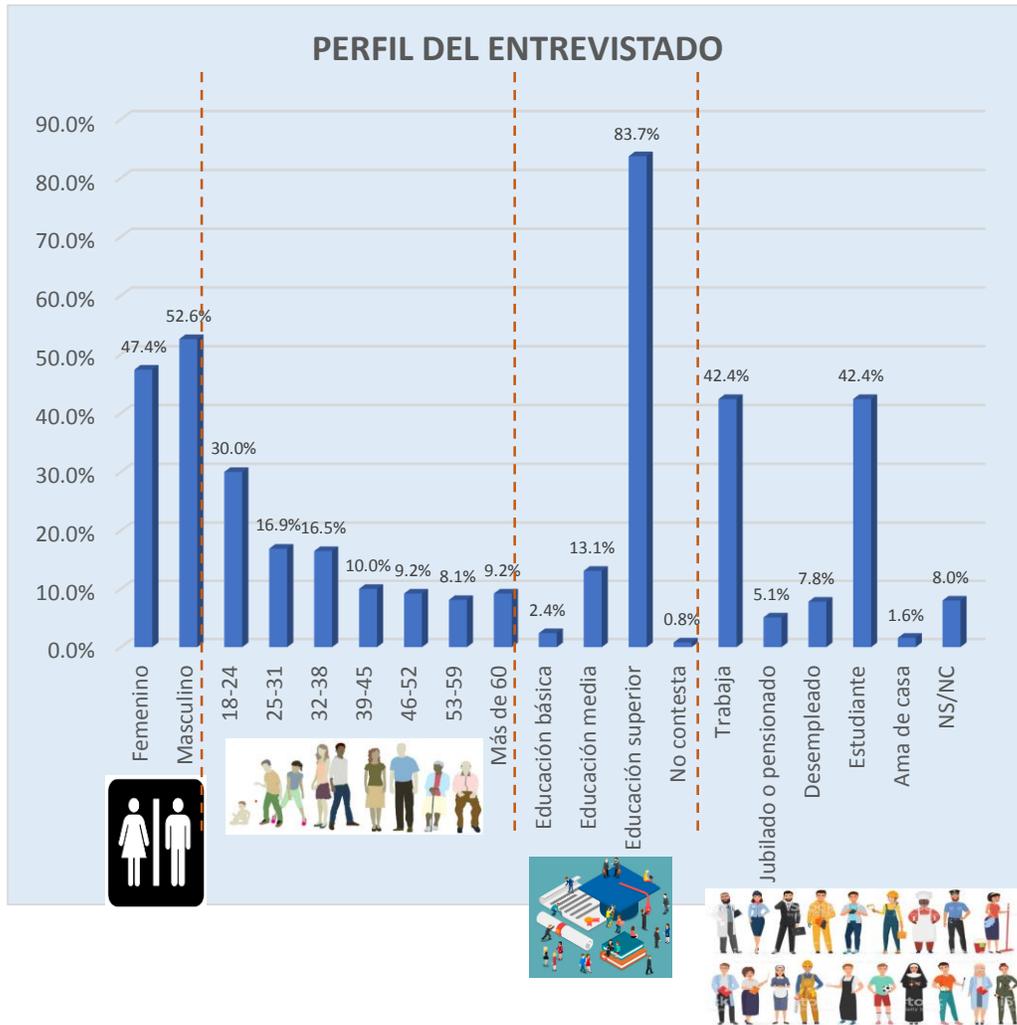
P12.- ¿Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, como valoraría a usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



P13.-Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar la institución?



P14.- ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? (ESPONTANEAMENTE, UNA SOLA RESPUESTA).



Plan de acción elaborado en base a resultados de las encuestas.

De acuerdo con los resultados de la valoración global el promedio todas las dimensiones es de un 99.2%, por lo cual no observamos ningún punto de mejora, como institución nos comprometemos a continuar ofreciendo un servicio de calidad para mantener los estándares requerido.

VALORCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES

