



BIBLIOTECA NACIONAL

PEDRO HENRIQUEZ UREÑA

**INFORME DE RESULTADO ENCUESTA INSTITUCIONAL DE
SATISFACCION CIUDADANA**

Junio 2023

Contenido

INTRODUCCION	3
FICHA TECNICA	4
METODOLOGIA	5
PERFIL DEL ENTREVISTADO SERVICIOS PRESENCIALES	7
DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS SERVICIOS PRESENCIALES..	8
P.0 SERVICIO SOLICITADO	8
P.1 ELEMENTOS TANGIBLES	9
P2 FIABILIDAD	10
P3 CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	11
P4 SEGURIDAD	12
P5 EMPATIA	13
P6 VALORACION GLOBAL DEL SERVICIO PRESENCIAL RECIBIDO	14
Promedio de Satisfacción de las 5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL para los Servicios Presenciales.....	15
DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS VIRTUALES	16
P1 SERVICIO SOLICITADO	17
P2 VALORACION SERVICIOS VIRTUALES	18
Promedio de Satisfacción de las 5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL para los Servicios Virtuales	19
INDICE DE SATISFACCION GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES.....	20
PLAN DE ACCION	21

INTRODUCCION

En el presente informe, la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña a través de su Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, tiene como objetivo dar conocer los servicios que brinda y la valoración de los usuarios sobre los servicios ofrecidos, tanto en la modalidad presencial como virtual.

Es de gran importancia para la institución, identificar las necesidades respecto a los servicios a raíz de la encuesta, observar las áreas de mejora con el propósito y la expectativa de satisfacer las necesidades de nuestro grupo de interés externo.

Conocer el nivel de satisfacción de nuestra materia prima, los usuarios, es de vital interés, porque son la fuente primaria que nos revelan el estado y calidad de los servicios que ofrecemos, es el punto de partida para tomar decisiones basadas en la información cualitativa y cuantitativa obtenida de los cuestionarios aplicados a los usuarios.

Damos fiel cumplimiento con lo requerido en el Marco Legal, expresado en la Resolución Núm. 03-2019, la cual establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

FICHA TECNICA

Información general o metodología aplicada en la ficha técnica

Población	672 solicitudes de servicios de usuarios de la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña: Investigadores, editores, autores y público en general.
Ámbito	Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña.
Muestra	<p>Muestra 209 Servicios presenciales ----- 209 Hemerográfico ----- 26 Circulación y Préstamo ----- 170 Asignación de Código ----- 4</p> <p>Muestra 202 Servicios virtuales ----- 202 Circulación y Préstamo ----- 56 Asignación de Código -----129 Asistencia a Personas con Discapacidad -----13</p>
Método que utilizar	Encuesta Presencial. Encuesta Virtual (enlace enviado por correo electrónico).
Fecha de Trabajo	Inicio 12 de abril al 19 de mayo 2023
Realización	Responsables de aplicar las encuestas: Dpto. Planificación y Desarrollo y Dirección Técnica-Bibliotecológica representada por: (Dpto. de Servicios al Público, División de Hemeroteca, División Agencia Dominicana de ISBN/ISSN, División de Servicios a Personas con Discapacidad (DISEPEDI).

METODOLOGIA

La metodología utilizada es el Método SERVQUAL, el cual mide la calidad de los servicios en base a cinco dimensiones descritas a continuación:

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.

- La comodidad en el área de espera de los servicios.
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.
- La modernización de las instalaciones y los equipos.

Fiabilidad: Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.

- La confianza en la atención brindada.
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.

Capacidad de Respuesta: Tiempo que tarda la institución en brindar el servicio, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

- El tiempo de espera antes de ser atendido.
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Seguridad: Conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos en el servicio brindado.

- El trato que le ha dado el personal.
- La profesionalidad del personal que le atendió Seguridad.

Empatía:

Atención individualizada que ofrecen empleados de las instituciones a sus usuarios, abarca aspectos tales como: cortesía, amabilidad, trato, comunicación y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió ser atendido.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara.
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.

PARAMETROS DE VALORACION PARA LA TABULACION DE LOS DATOS

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Para la tabulación de los datos y la presentación del informe, se deben agrupar en los siguientes clasificaciones:

Satisfecho



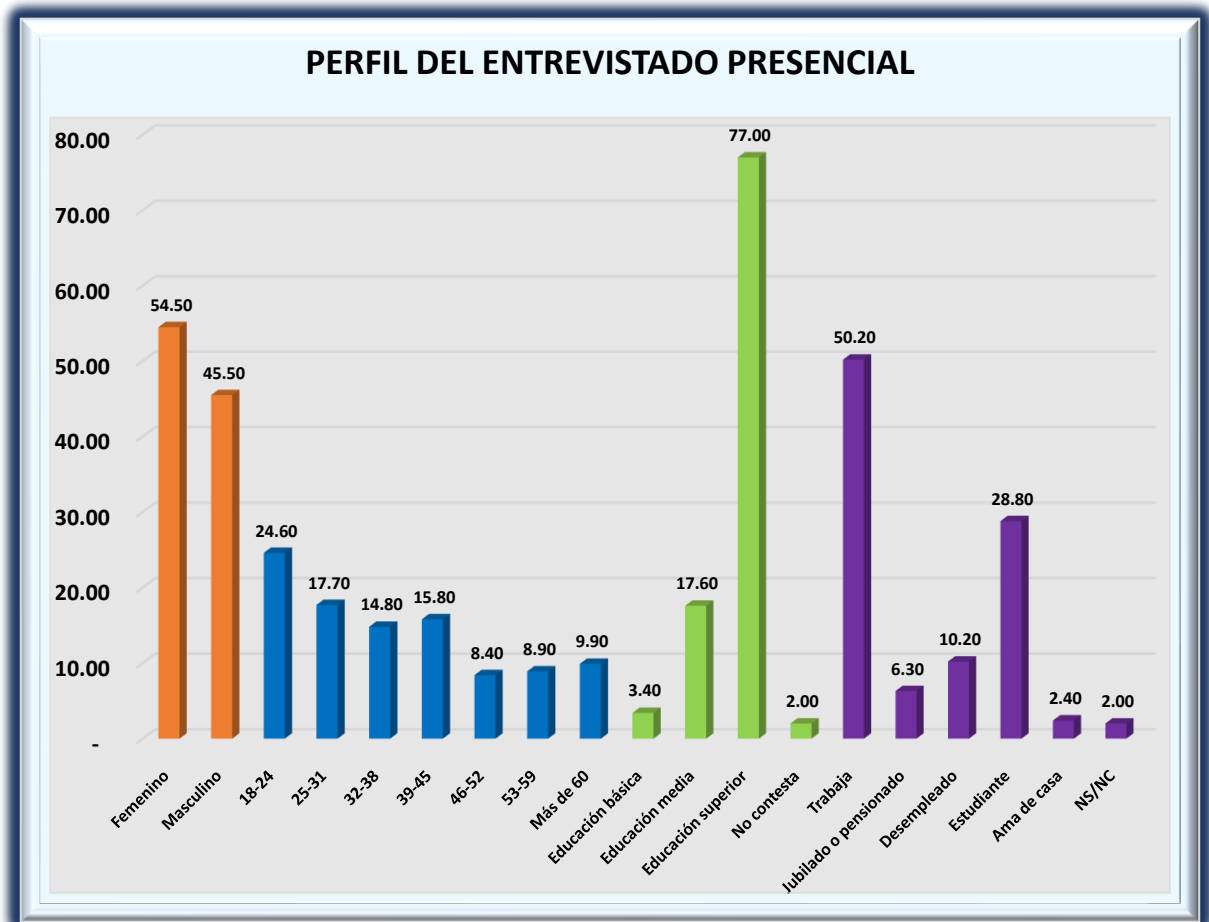
Poco satisfecho



Insatisfecho

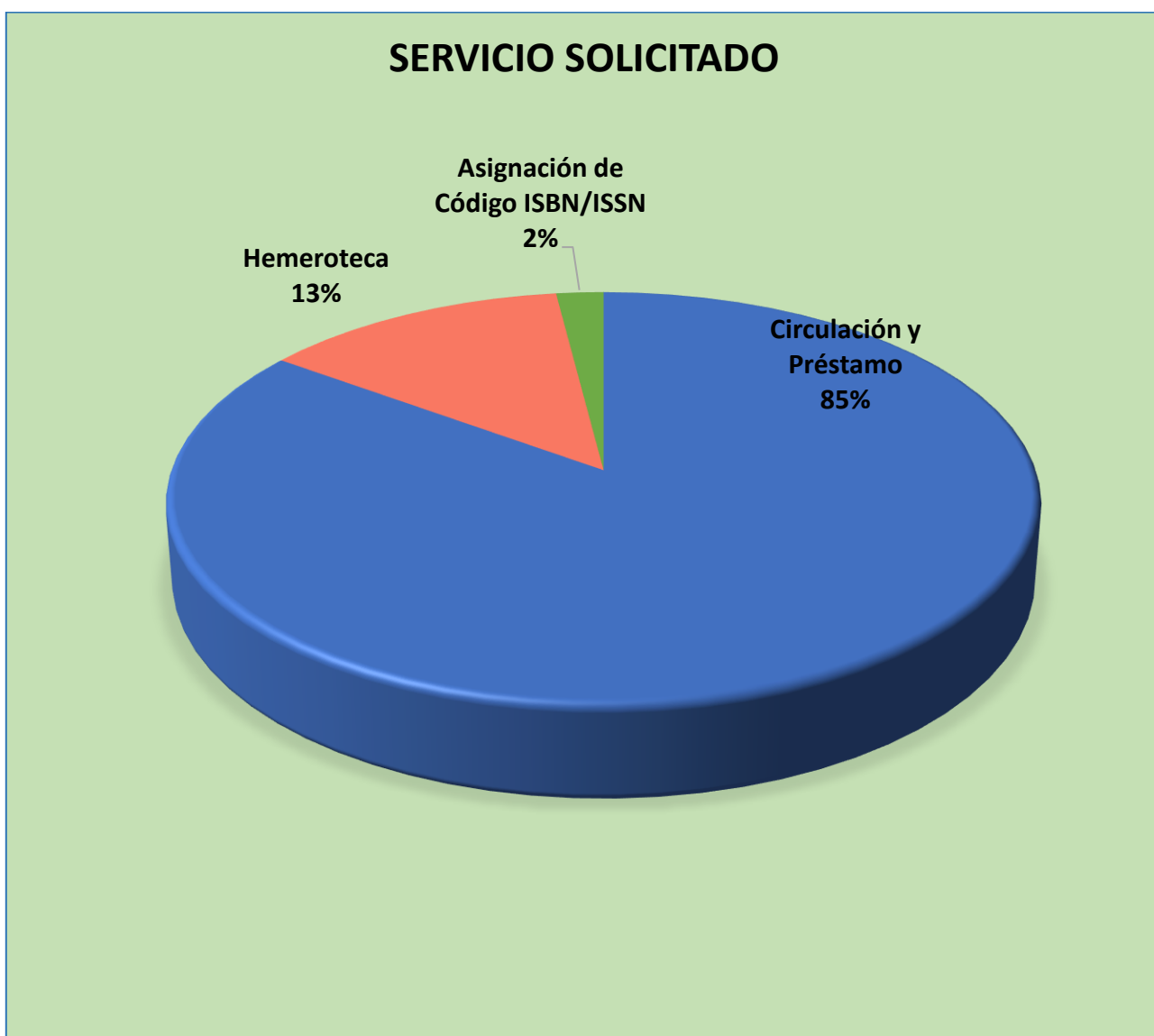


PERFIL DEL ENTREVISTADO SERVICIOS PRESENCIALES

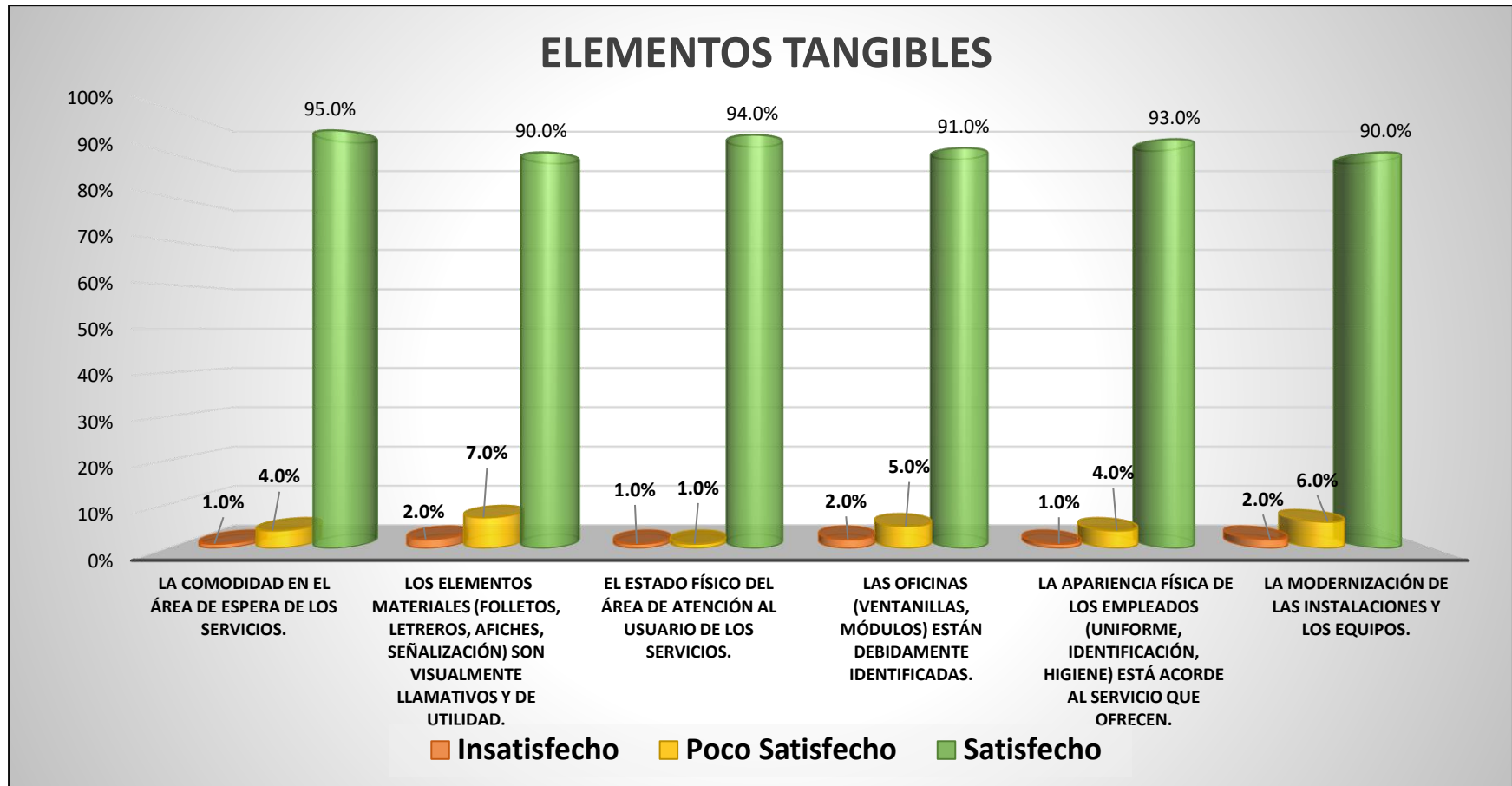


DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS SERVICIOS PRESENCIALES

P.0 SERVICIO SOLICITADO

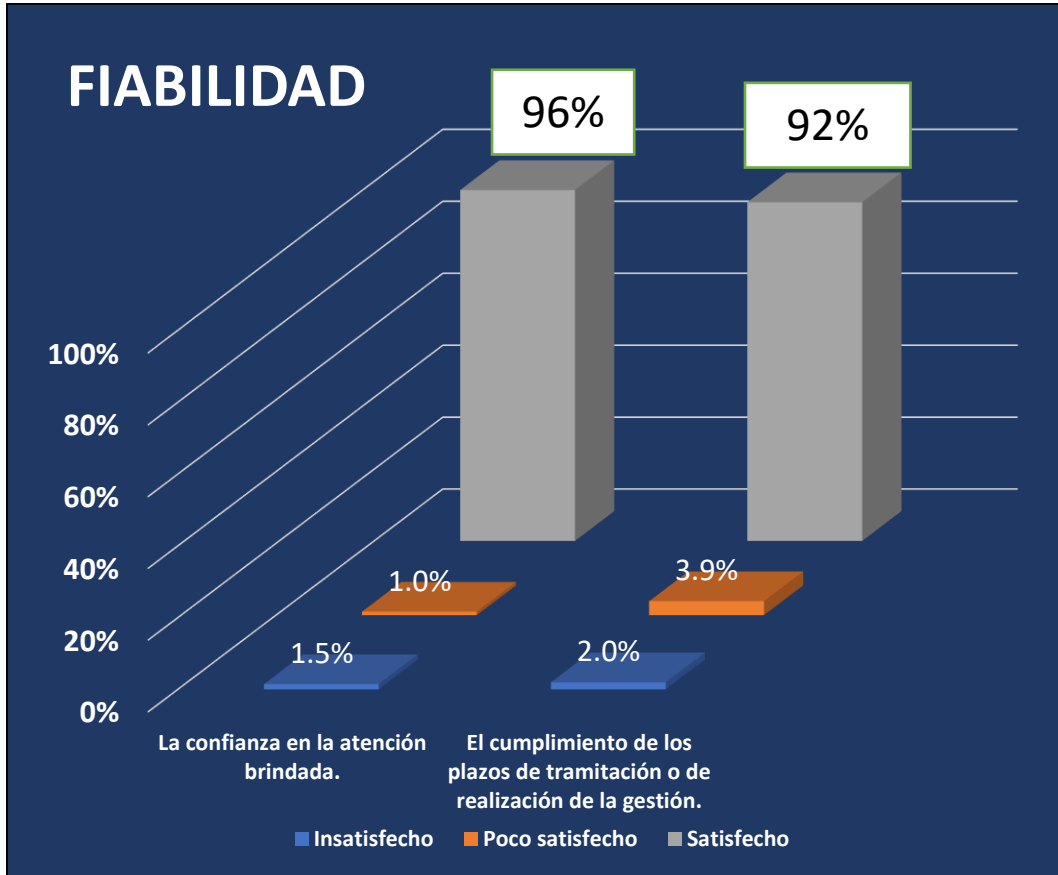


P.I ELEMENTOS TANGIBLES



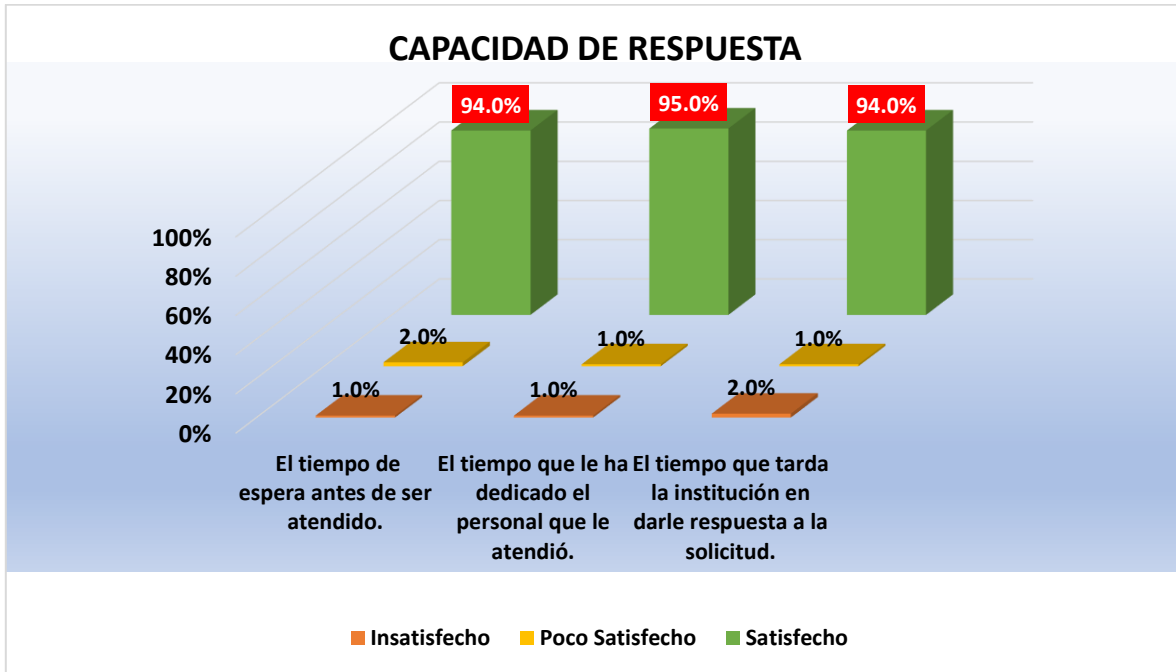
PROMEDIO DE LA DIMENSION =====> 92%

P2 FIABILIDAD



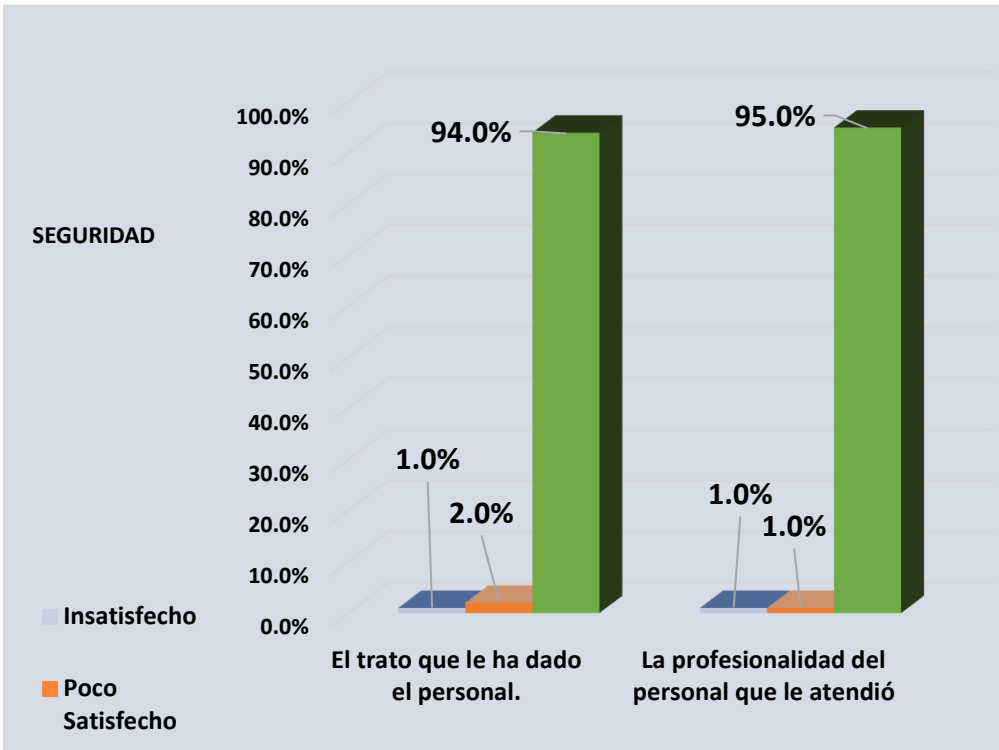
PROMEDIO DE LA DIMENSION =====> 94%

P3 CAPACIDAD DE RESPUESTA



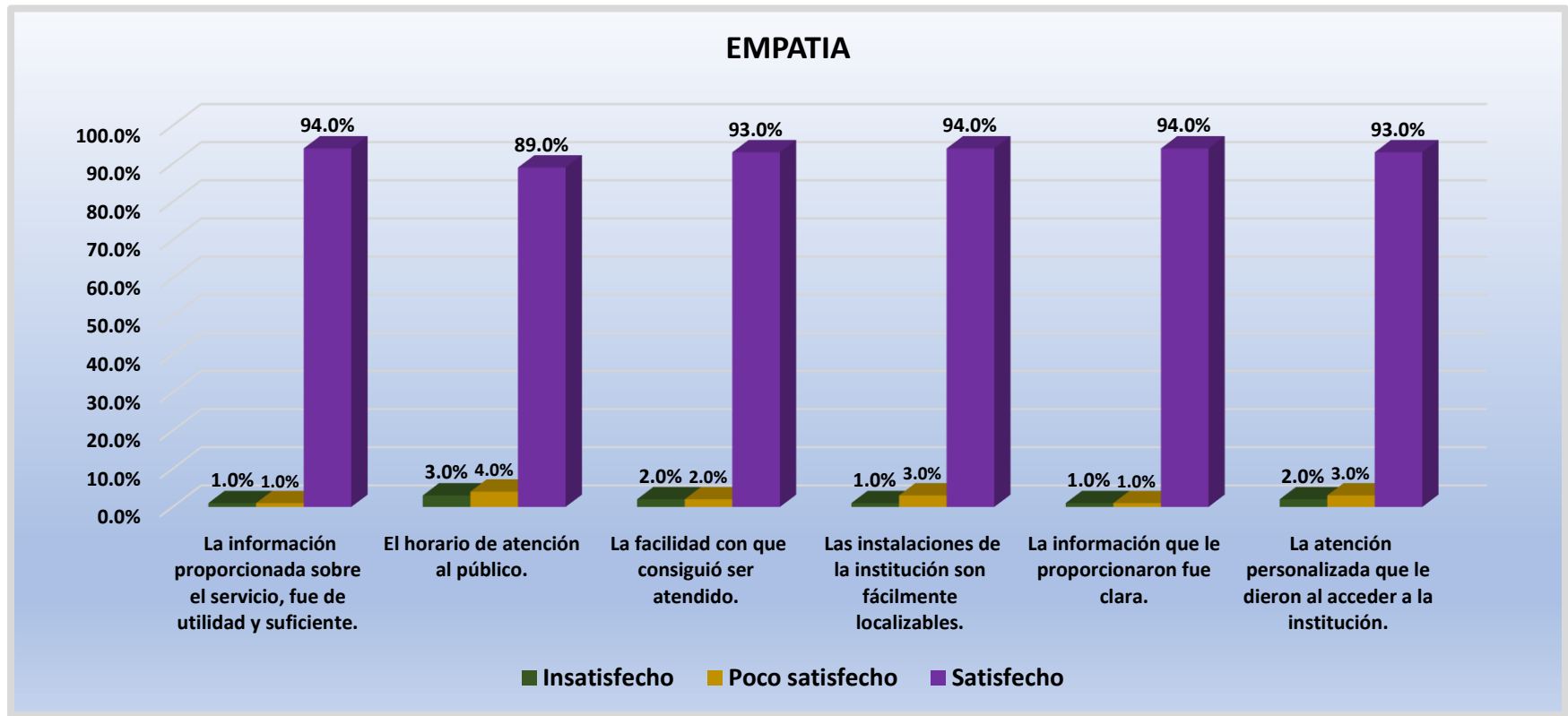
PROMEDIO DE LA DIMENSION =====> 94%

P4 SEGURIDAD



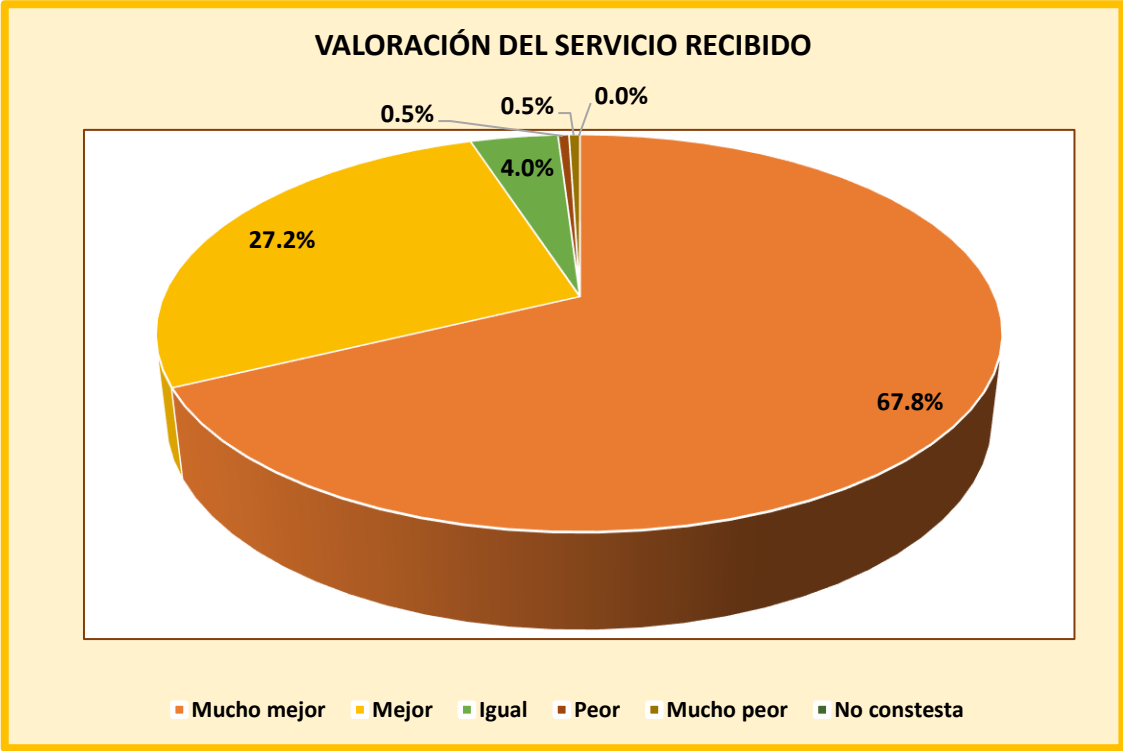
PROMEDIO DE LA DIMENSION =====> 95%

P5 EMPATIA

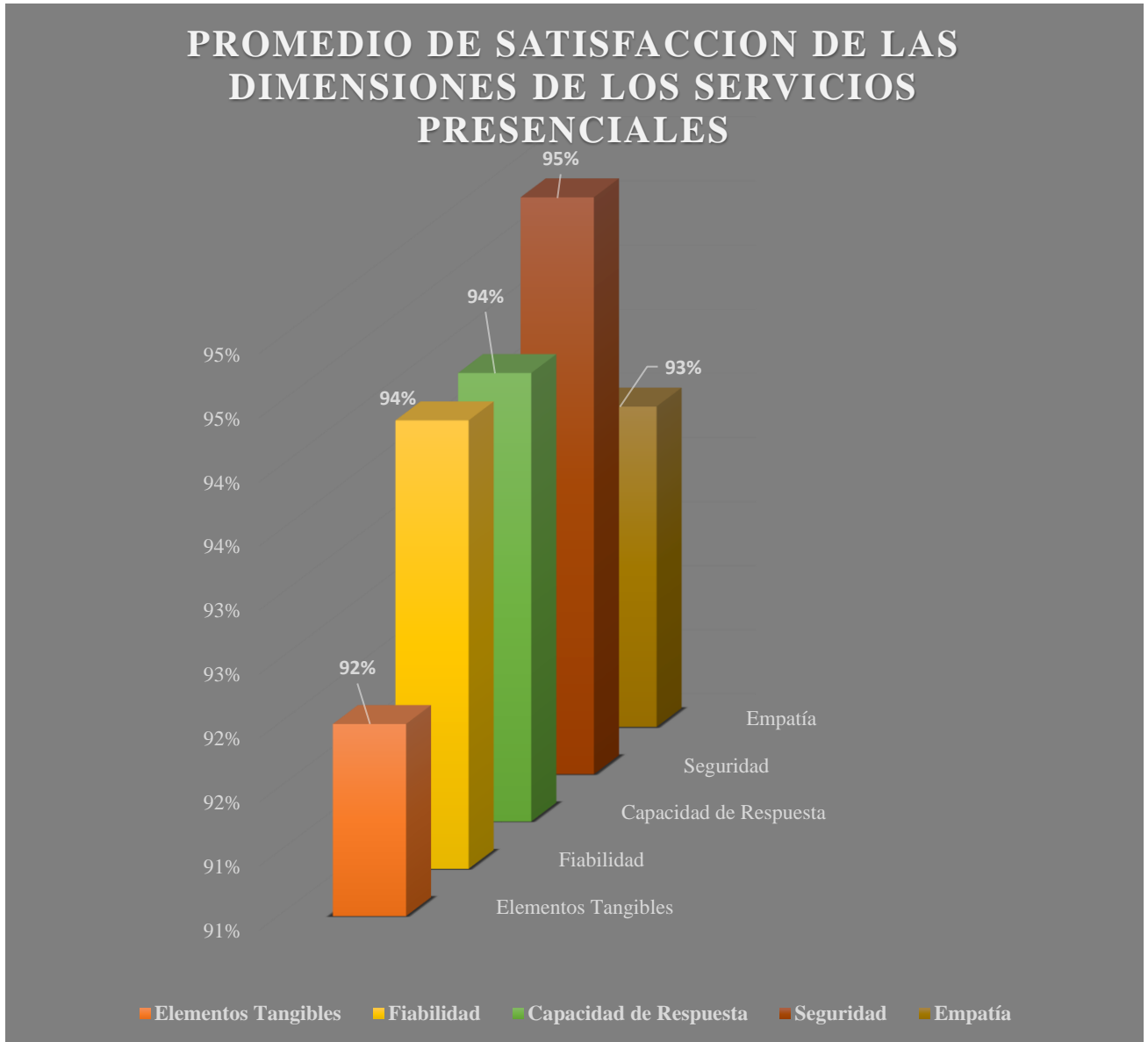


PROMEDIO DE LA DIMENSION =====> 93%

P6 VALORACION GLOBAL DEL SERVICIO PRESENCIAL RECIBIDO

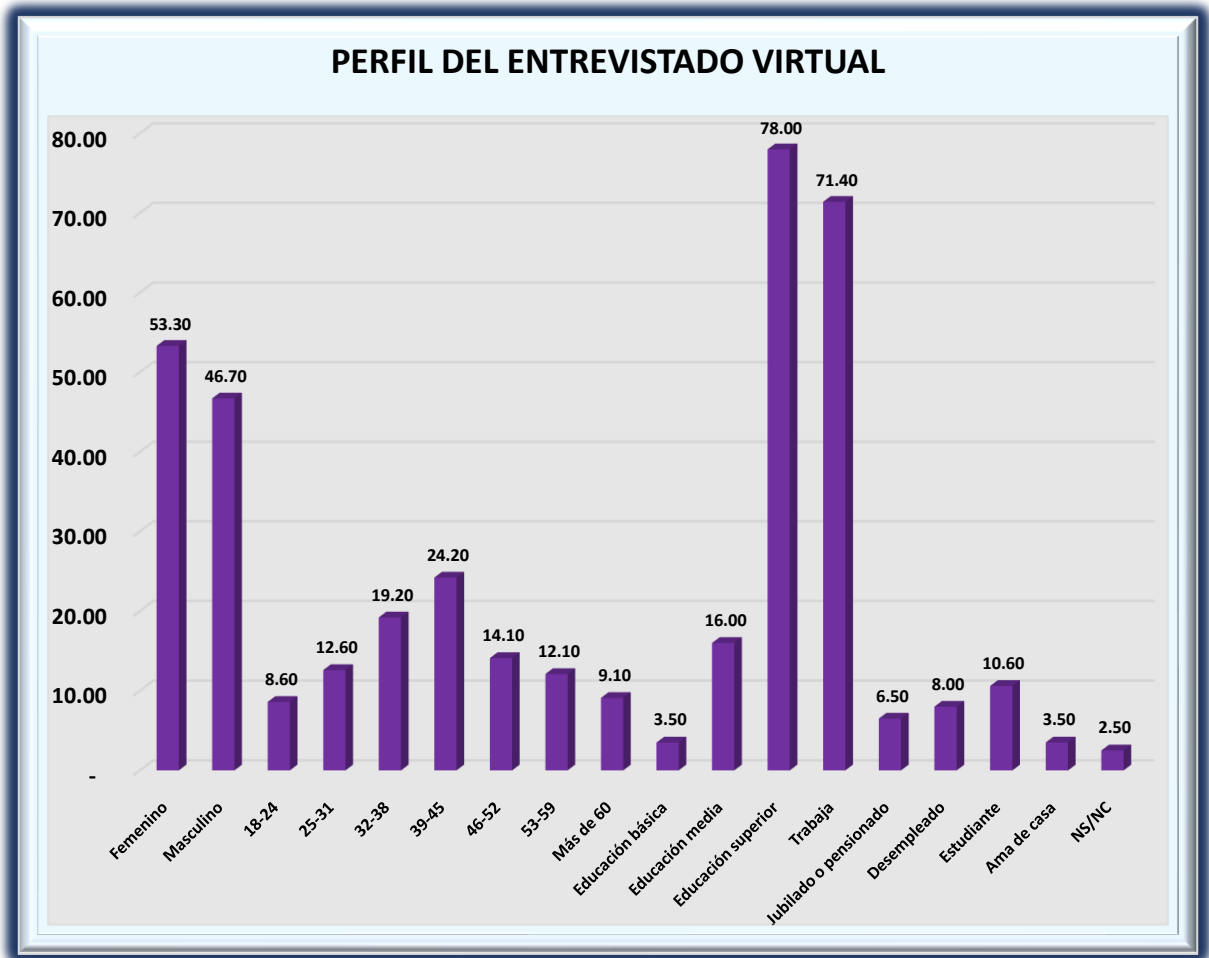


Promedio de Satisfacción de las 5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL para los Servicios Presenciales.

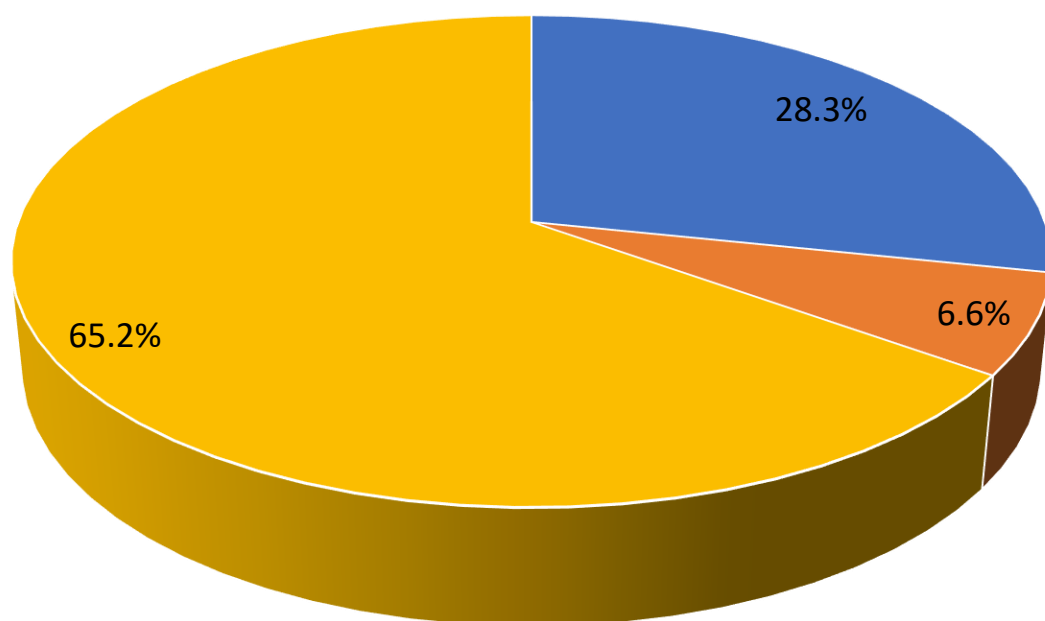


INDICE DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PRESENCIAES 94%

DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS VIRTUALES

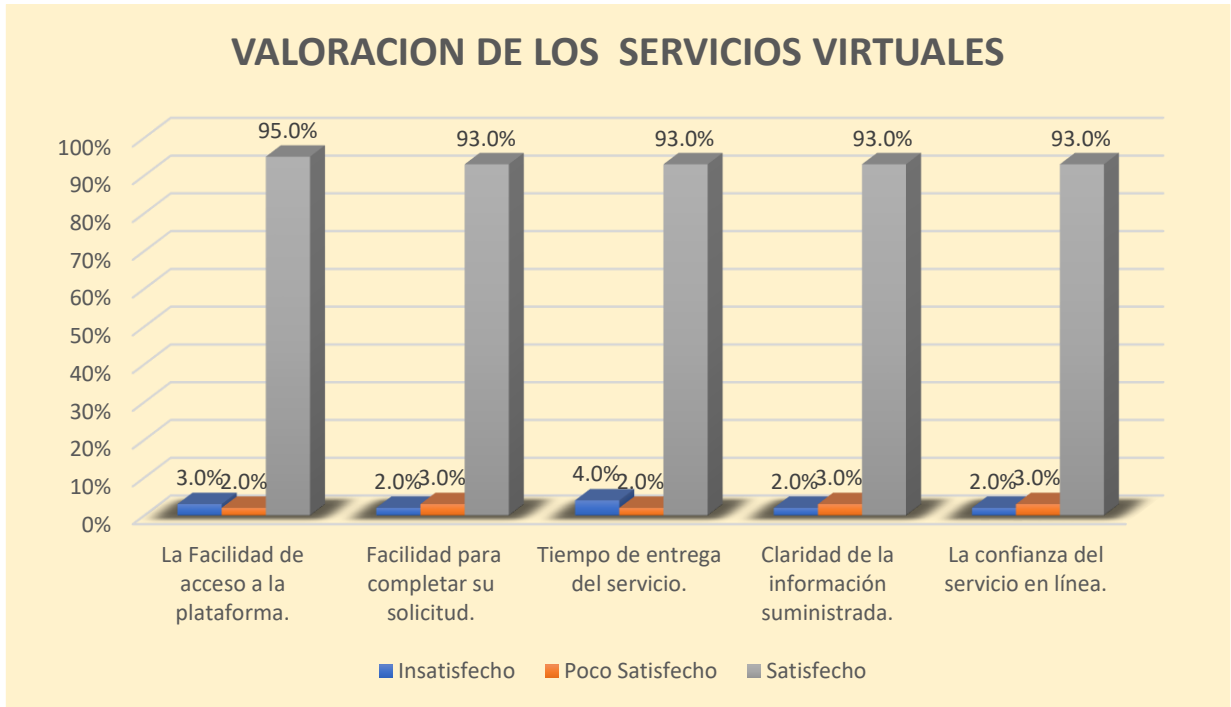


SERVICIOS SOLICITADOS

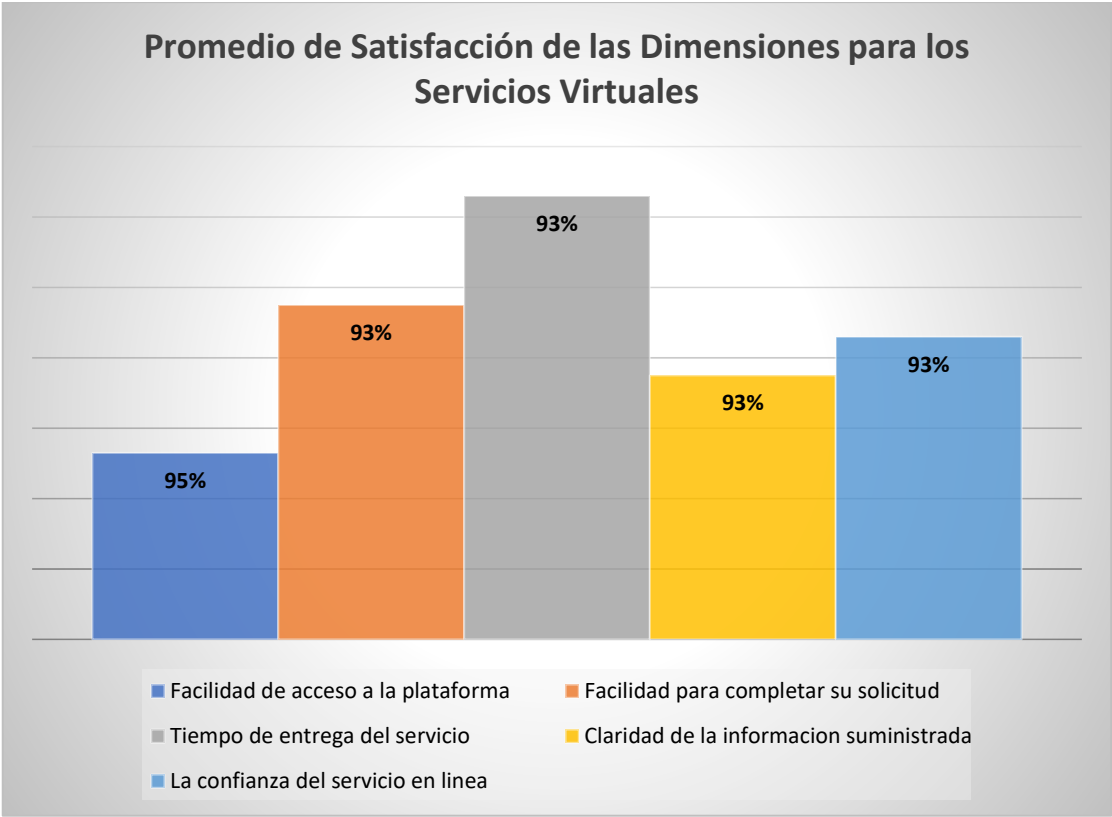


- Circulación y Préstamo
- Servicios a Personas con Discapacidad
- Asignación de Código ISBN/ISSN

P2 VALORACION SERVICIOS VIRTUALES

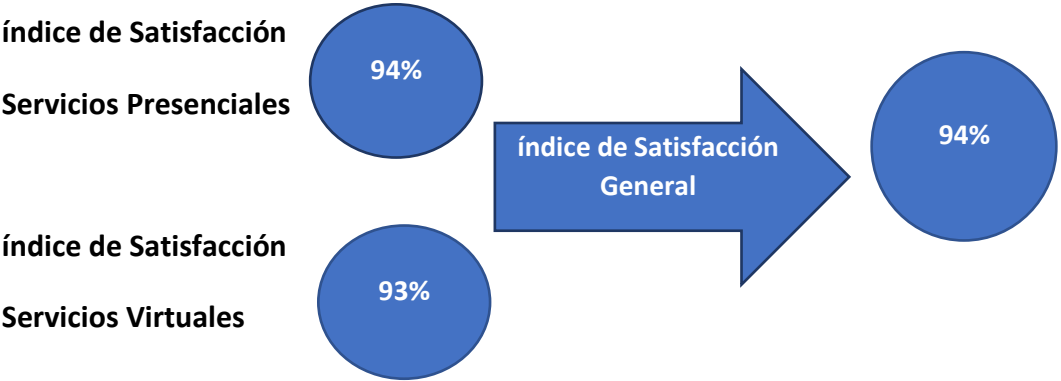


Promedio de Satisfacción de las 5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL para los Servicios Virtuales



INDICE DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS VIRTUALES 93%

INDICE DE SATISFACCION GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES



PLAN DE ACCION

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Áreas responsables
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	Modernización de la infraestructura tecnológica y sistemas para el servicio bibliotecario	<p>Fortalecer nuestra plataforma tecnológica a nivel de infraestructura.</p> <p>Implementación del sistema de registro y control de los usuarios, para así conocer sus gustos, preferencias y también tener un mejor manejo y control de estos.</p> <p>Implementación del módulo de servicio al público del Sistema Bibliotecario KOHA.</p>	Septiembre 2023	Abril 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, TIC'S, Dirección Técnica
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Elementos tangibles		Creación e implementación del módulo de registro de los usuarios de los servicios virtuales.	Septiembre 2023	Abril 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, TIC'S, Dirección Técnica