



BIBLIOTECA NACIONAL

PEDRO HENRIQUEZ UREÑA

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

Septiembre 2024

Contenido

INTRODUCCION	3
FICHA TECNICA	4
METODOLOGIA	¡Error! Marcador no definido.
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	¡Error! Marcador no definido.
P5 EMPATIA	¡Error! Marcador no definido.
P6 VALORACION GLOBAL DEL SERVICIO PRESENCIAL RECIBIDO	13
Promedio de Satisfacción de las 5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL para los Servicios Presenciales.....	14
DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS VIRTUALES	15
P1 SERVICIO SOLICITADO	16
P2 VALORACION SERVICIOS VIRTUALES	17
Promedio de Satisfacción de las 5 Dimensiones del Modelo SERVQUAL para los Servicios Virtuales	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE SATISFACCION GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES.....	19
PLAN DE ACCION	20

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. 389-2023, 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	675 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</p> <p>Servicios presenciales ----- 216</p> <p>Hemerográfico ----- 54</p> <p>Préstamos Bibliográficos ----- 160</p> <p>Asignación de Código ----- 2</p> <p>Muestra</p> <p>Servicios virtuales ----- 196</p> <p>Préstamos Bibliográficos ----- 58</p> <p>Asignación de Código -----125</p> <p>Asistencia a Personas con Discapacidad -----13</p>
Método que utilizar	Encuesta Presencial. Encuesta Virtual (enlace enviado por correo electrónico).
Fecha de Trabajo	Inicio 13 de junio al 06 de septiembre 2024
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).

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios.
- Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- 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 para entregar el servicio solicitado.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.

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



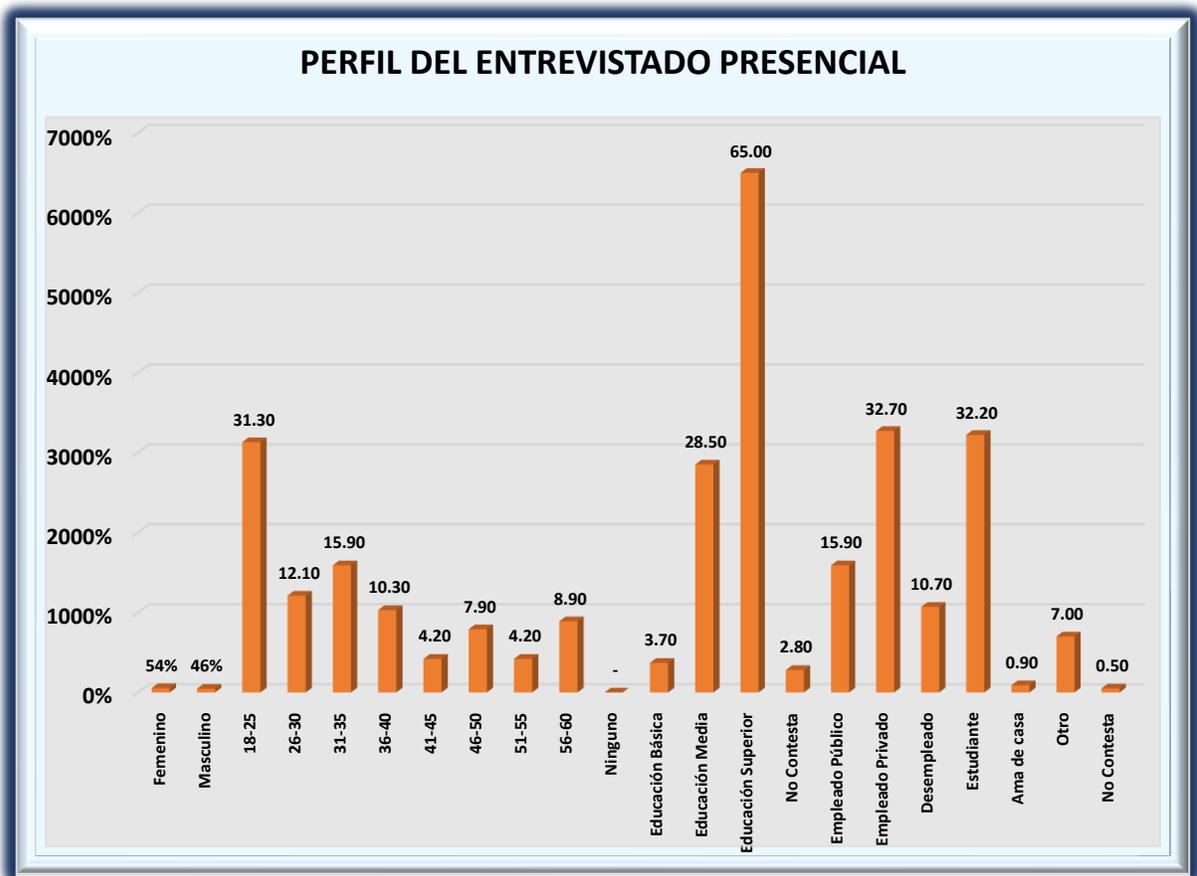
Poco satisfecho



Insatisfecho



PERFIL DEL ENTREVISTADO SERVICIOS PRESENCIALES

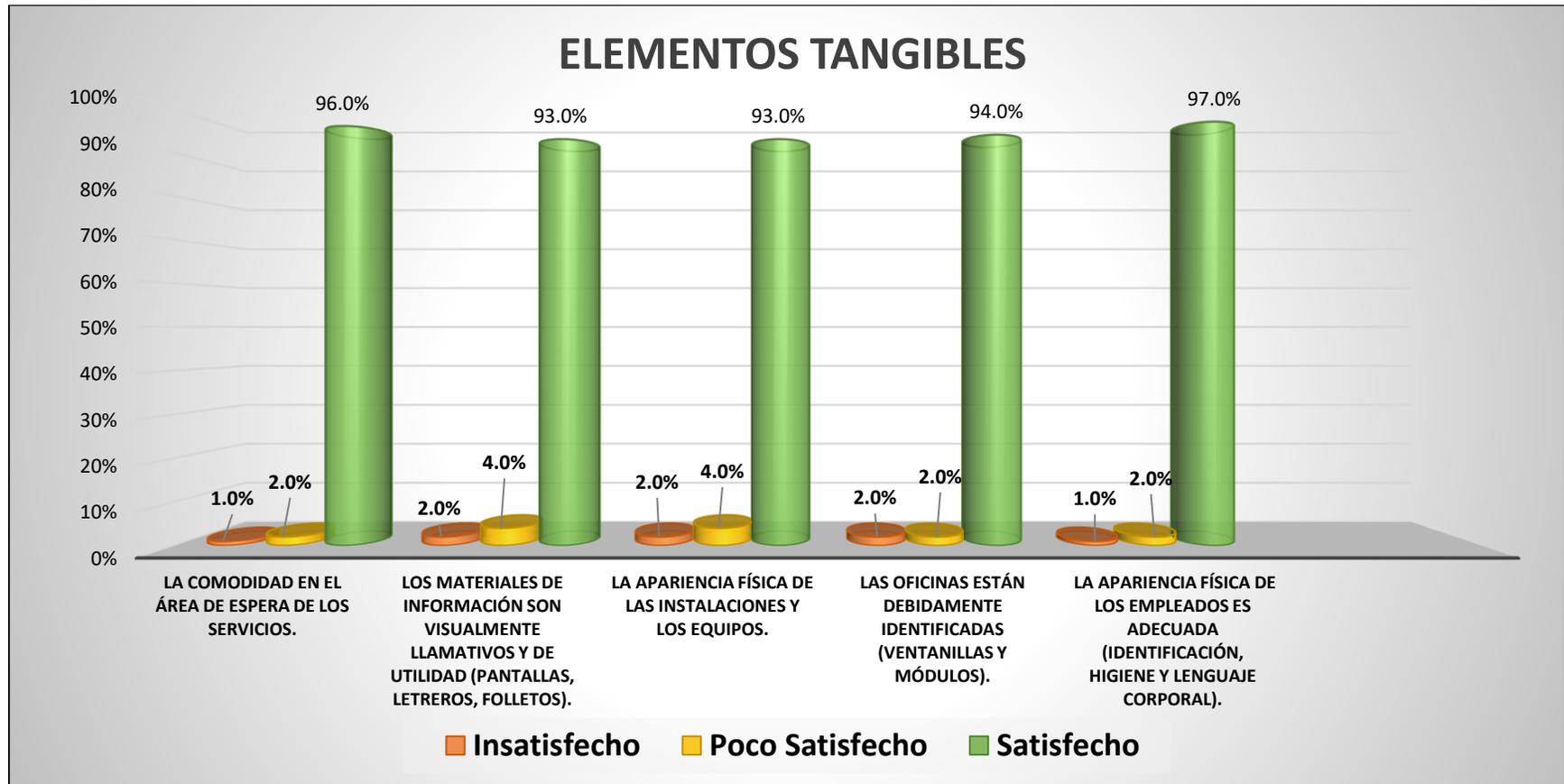


DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS SERVICIOS PRESENCIALES

P.0 SERVICIO SOLICITADO

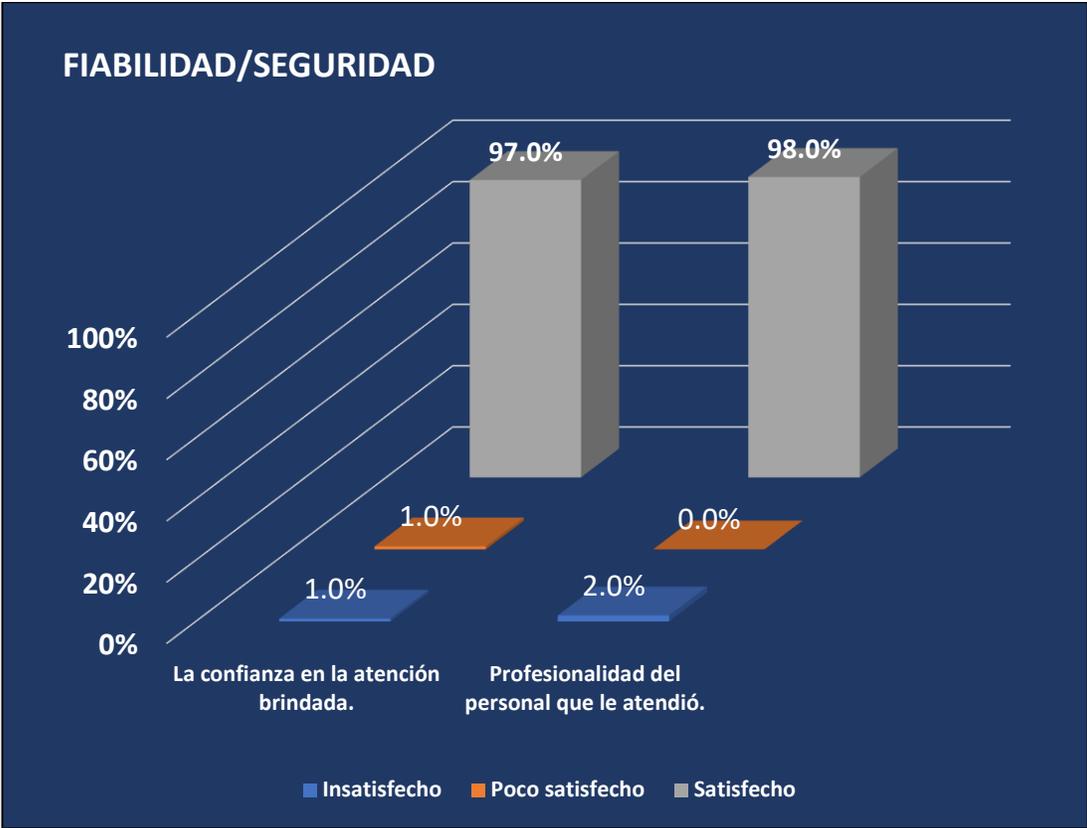


P.I ELEMENTOS TANGIBLES



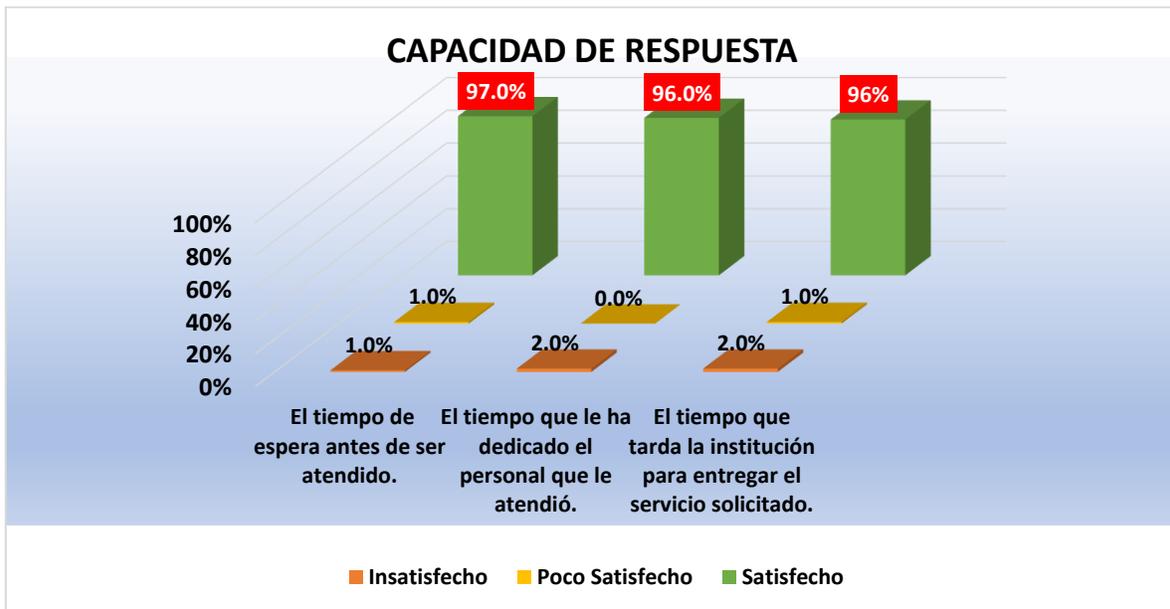
PROMEDIO DE LA DIMENSION =====> 95%

P.2 FIABILIDAD/SEGURIDAD



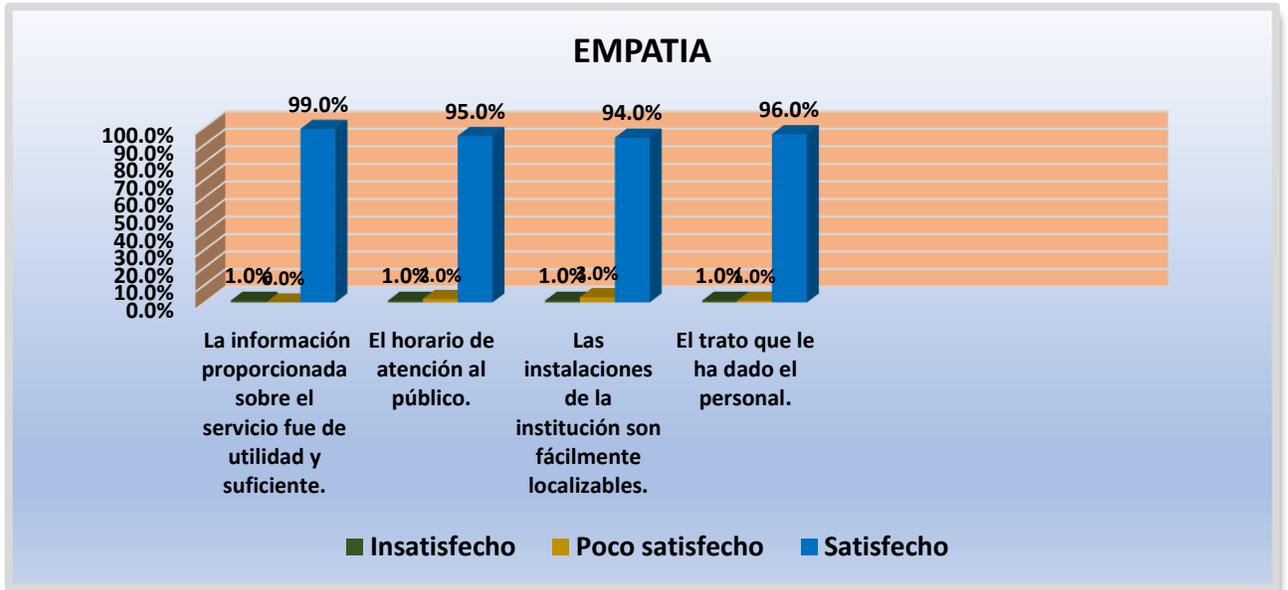
PROMEDIO DE LA DIMENSION =====> 97%

P.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA



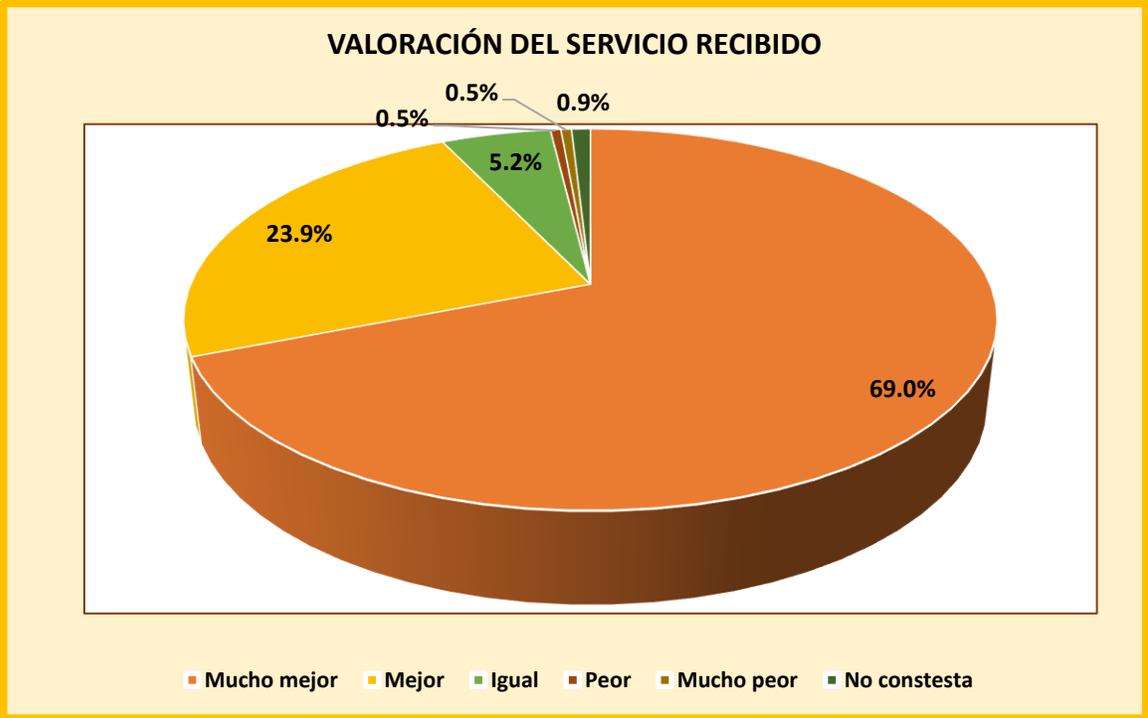
PROMEDIO DE LA DIMENSION =====> 96%

P.4 EMPATIA

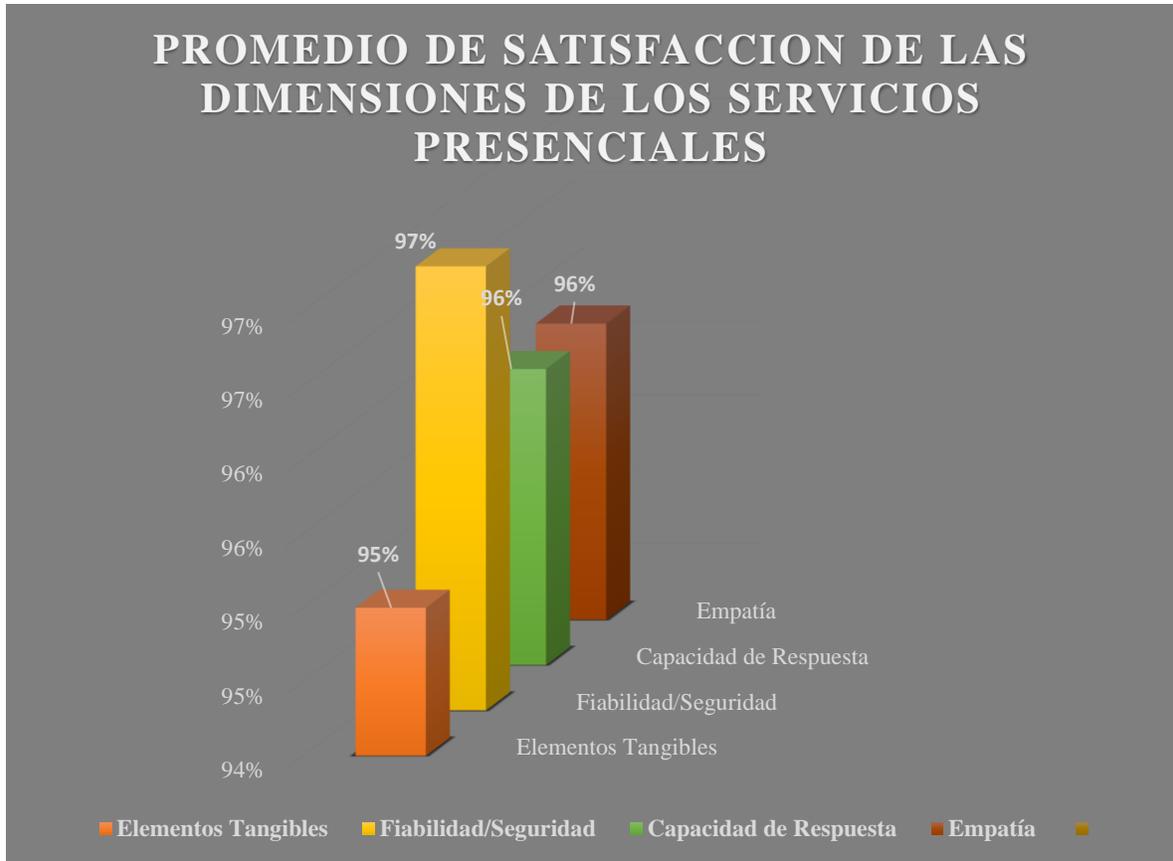


PROMEDIO DE LA DIMENSION =====> 96%

P.6 VALORACION GLOBAL DEL SERVICIO PRESENCIAL RECIBIDO



Promedio de Satisfacción de las 4 Dimensiones del Modelo SERVQUAL para los Servicios Presenciales.



INDICE DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PRESENCIAES 96%

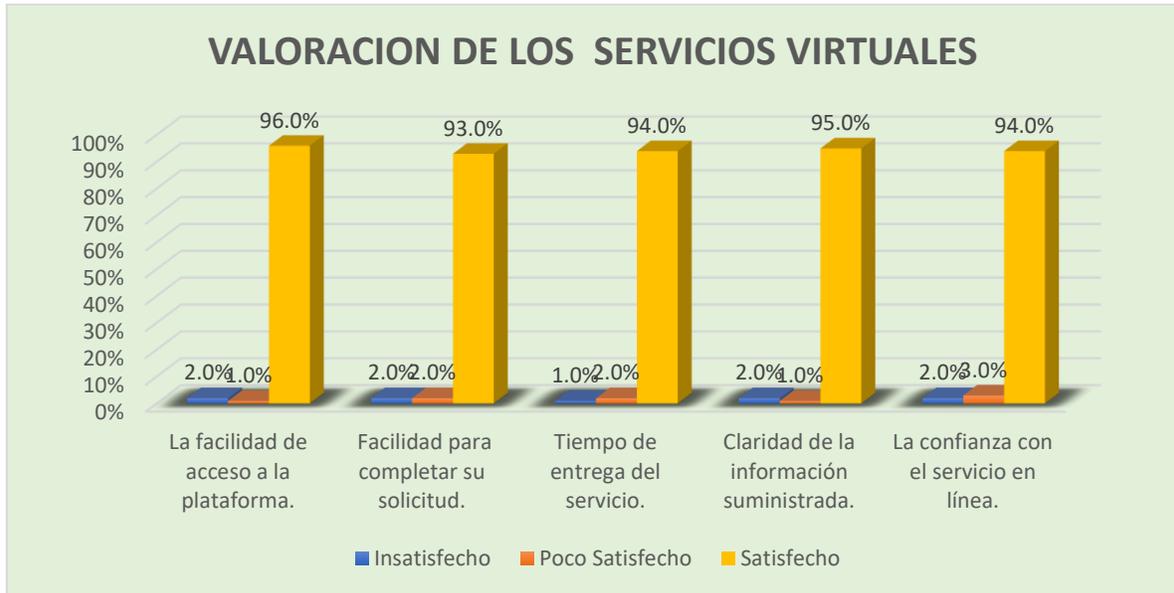
DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS VIRTUALES



P.1 SERVICIO SOLICITADO

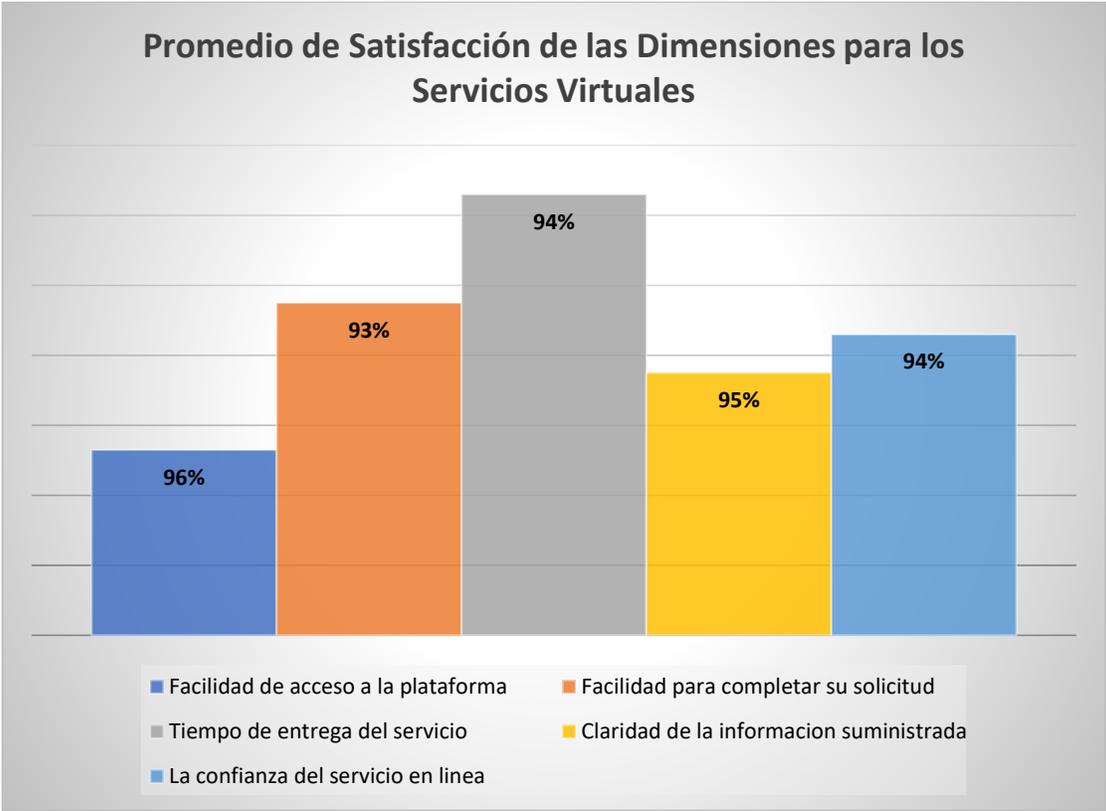


P.2 VALORACION SERVICIOS VIRTUALES



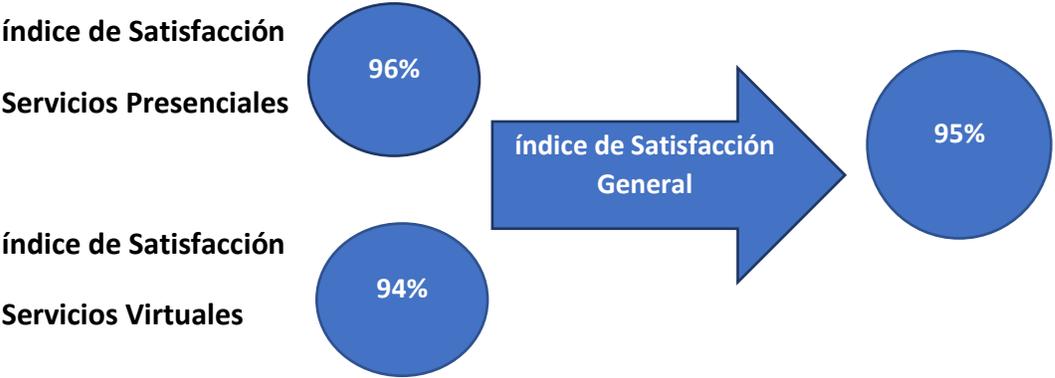
INDICE DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS VIRTUALES 94%

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



INDICE DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS VIRTUALES 94%

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 2024	Agosto 2025	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.	Octubre 2024	Abril 2025	Dirección de Planificación y Desarrollo, TIC'S, Dirección Técnica