



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1

"Año del Fomento a las Exportaciones"

Bánica, Elías Piña R.D.
28 de Noviembre del 2018

Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministerio de Administración Pública
Su despacho.-

Distinguido señor Ministro

Luego de extenderle un cordial saludo, tenemos a bien remitir avances de las actividades de fortalecimiento integradas en el Plan de Mejora Institucional año 2018, para garantizar la calidad de los servicios, así como el manejo eficiente de los recursos de nuestra institución.

Para el periodo agosto – noviembre 2018 hemos realizado actividades de mejora, tales como:

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Mejora 1: fortalecimiento de la calidad de los servicios con transparencia. Desde el departamento de planificación y desarrollo se organizaron y realizaron reuniones con los grupos de intereses para conocer sus necesidades y nivel satisfacción sobre el trabajo realizado por la gestión.

CRITERIO 3: PERSONAS

Mejora 2: fortalecer la calidad de los servicios. Fue puesta en funcionamiento la prestación de servicios online a través del portal web del ayuntamiento.

Mejora 3: fortalecer la participación y equidad de género. Desde el departamento de Planeación y desarrollo en conjunto con el comité de calidad se formuló un plan para promocionar y promover la carrera profesional en la mujer.





**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.
RNC: 4-30-08820-1**

CRITERIO 4. ALIAZAS RECURSOS

Mejora 4: fortalecer la gestión financiera y transparente. El departamento de tesorería recolecta datos de información (testimonio de beneficiarios) de resultados de impactos en relación a los servicios prestados para ser incluidos en los documentos presupuestarios.

Mejora 5: fortalecer la calidad de nuestros servicios con transparencia. Para reducir la accesibilidad de usuarios a la institución en busca de servicios estamos promocionando los servicios online a través de anuncios en la radio y anuncios escritos.

Mejora 6: fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos. Se instaló un computador nuevo para la oficina de la tesorera, y un router que proporciona el acceso a internet a todas las computadoras y equipos electrónico de la institución.

CRITERIO 5: PROCESOS

Mejora 7: fortalecer nuestros procesos. Solicitamos al MAP la asistencia para realización del mapa de procesos.

Mejora 8: fortalecer la accesibilidad a la institución. El departamento de Recursos Humanos en conjunto con el Departamento de Planificación y Desarrollo solicitó al cuerpo de Regidores la instalación de una rampa para facilitar el acceso a la institución, se está formulando la carta de servicios y sus impuestos escrita en Braille.

Mejora 9: fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos. El Departamento de Comunicaciones realizó una encuesta a través del portal web de la institución y de la página de facebook para conocer el nivel de satisfacción sobre los servicios ofrecidos por el ayuntamiento.

Mejora 10: fortalecer la calidad de los servicios y la gestión transparente. Desde el departamento de Recursos Humano en conjunto con el comité de calidad identificó y formuló un sistema de respuesta a reclamaciones y sugerencias.





**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**

RNC: 4-30-08820-1

De diez (10) mejoras establecidas en el plan diez (10) están siendo ejecutadas. Se despide con sentido de alta estima

Gloribel Alcántara

Licda. Glóribel Alcántara Oviedo
Encargada de Recursos Humanos AMB

Aury Y. Matos Rosario

Licda. Aury Y. Matos Rosario
Enc. de Planificación AMB





ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1

Evidencia Mejora 1: fortalecimiento de la calidad de los servicios con transparencia. Listado y fotos de reuniones con grupos de intereses

Lista de participantes en la Asamblea Comunitaria de _____

Nombre Completo	Firma	Sexo	
		F	M
Augusto	Dorria Secora		<input checked="" type="checkbox"/>
Sergio	Gregorio		<input checked="" type="checkbox"/>
Yvelita Dales Jimenez	Holmes		<input checked="" type="checkbox"/>
Rosalva Familia Garcia	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Prudencia Caamasal	Prudencia	<input checked="" type="checkbox"/>	
Yussuf Santos Alcantara	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Calista Miquel Brice	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Justo Orlando Baudet	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Fabio Alcantara	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Yvelita Rivera de la R.	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Juan Alcantara Furcal	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Narciso de la R.	D.L. Stoj		<input checked="" type="checkbox"/>
Lejandra P. Cruz de S.	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Yvelita Brice	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
Paulino Horacio Guzman	Prudencia		<input checked="" type="checkbox"/>
José Encarnación Valdez	X X X		<input checked="" type="checkbox"/>



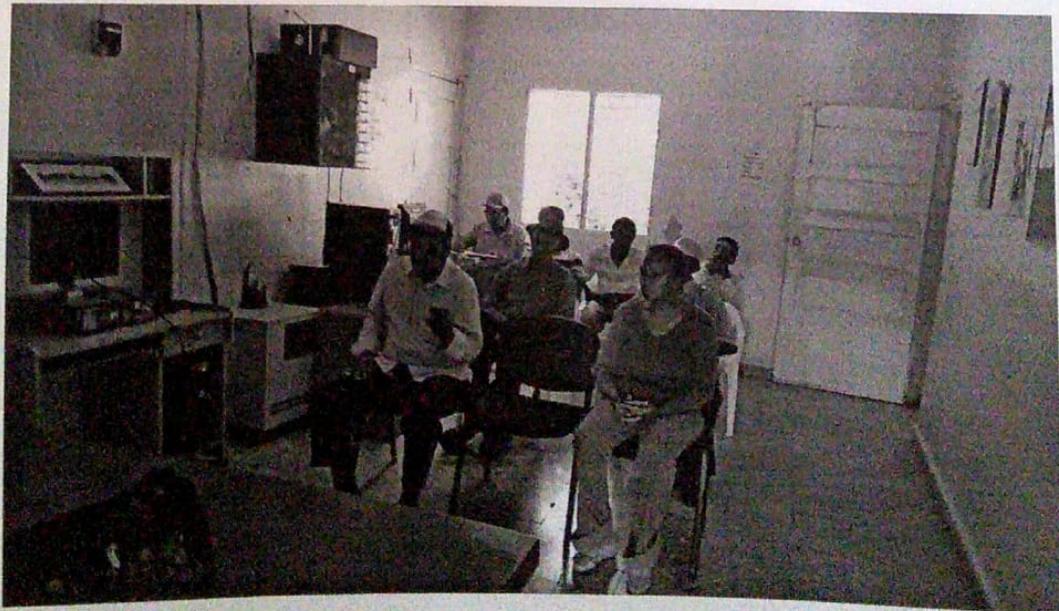
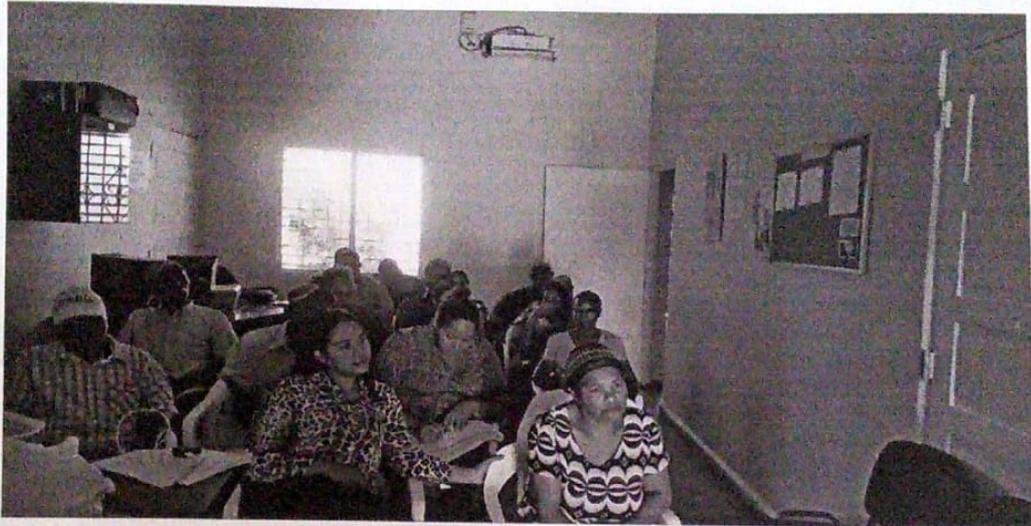
**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.
RNC: 4-30-08820-1**

Lista de participantes en la Asamblea Comunitaria de _____

Nombre Completo	Firma	Sexo	
		F	M
MARULLI	Familia morales	<input checked="" type="checkbox"/>	
Monte de los Doctos, Tabares de	Monte de los Doctos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Maria Susana Jimenez Latorre	Maria Susana	<input checked="" type="checkbox"/>	
Maria Fuentetaja		<input checked="" type="checkbox"/>	
B. G. V.			
Paulina Jimenez Guzman	Paulina	<input checked="" type="checkbox"/>	
Jenoveva E. Cantinas A.	Jenoveva	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ceballos Perez	Ceballos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Carla Junior Anaya Rome	Carla Junior		<input checked="" type="checkbox"/>
Morales Cantinera		<input checked="" type="checkbox"/>	
Celeste Aquino		<input checked="" type="checkbox"/>	
Darmani	santana	<input checked="" type="checkbox"/>	
Esther Jimenez	de los Santos	<input checked="" type="checkbox"/>	
MILADIA	U	<input checked="" type="checkbox"/>	
Nieve Perez		<input checked="" type="checkbox"/>	
Birginia de los Santos	de los Santos Jimenez	<input checked="" type="checkbox"/>	
Melba Cantinera Aquino		<input checked="" type="checkbox"/>	
Pamel Velazquez Hdez	P. V.H.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Carly G. Rodriguez		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Miguelina F. Medina		<input checked="" type="checkbox"/>	
Fuente Rodriguez	Rodriguez Cuervo	<input checked="" type="checkbox"/>	
Margarita de los Santos	de los Santos	<input checked="" type="checkbox"/>	



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1





**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1

Evidencia Mejora 2: fortalecer la calidad de los servicios. Portal web del Ayuntamiento

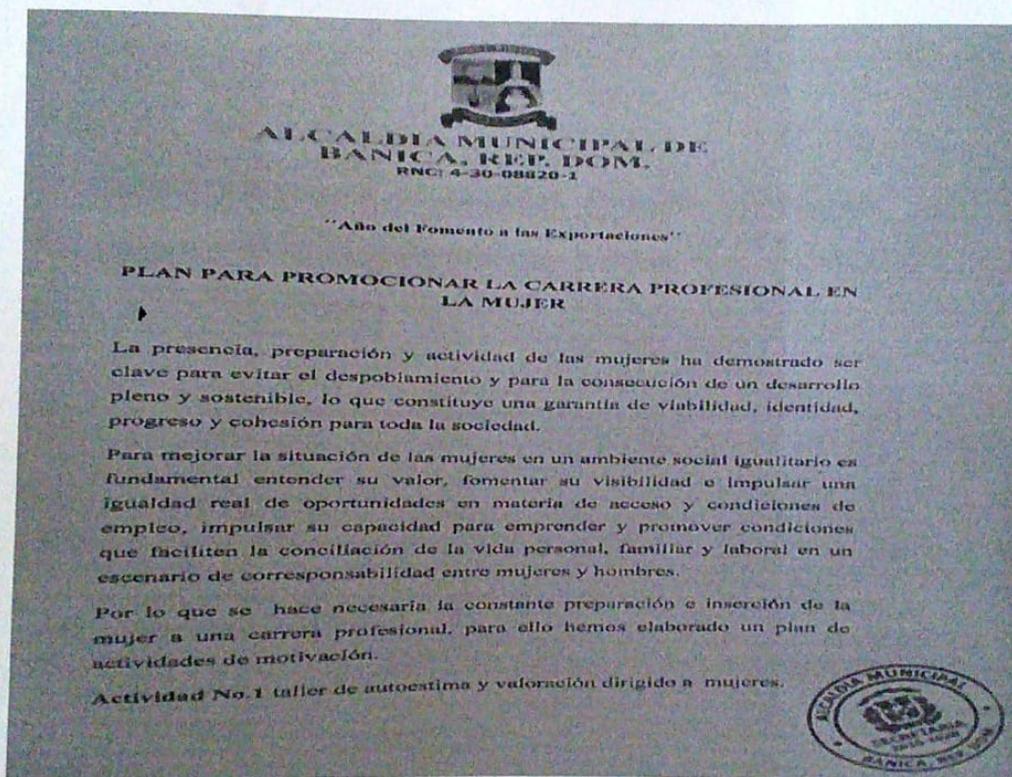
The image displays two screenshots of the website 'ayuntamientobanica.gob.do'. The top screenshot shows the 'Servicios' page, which includes a navigation menu on the left with options like 'Inicio', 'Municipio', 'Ayuntamiento', 'Servicios', 'Transparencia', 'Presupuesto participativo', 'Noticias', 'Emergencia', and 'Escríbete a la alcaldesa'. The main content area lists services such as 'Cementerios', 'Acceso a Información municipal (OAIM)', and 'Planeamiento urbano'. The bottom screenshot shows the 'Contacto' page, featuring a contact form and a list of services including 'Limpieza y Aseo Urbano' and 'Ornato y préstamos de áreas municipales'. At the bottom of the page, there are icons for 'LINEA 311', 'SERVICIO AL CLIENTE', '911', 'SERVICIO DE EMERGENCIAS', 'COMISIÓN DE PLANEAMIENTO URBANO', and 'SISMAP MUNICIPAL'.

<http://ayuntamientobanica.gob.do/category/servicios/>



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.
RNC: 4-30-08820-1**

Evidencia Mejora 3: fortalecer la participación y equidad de género.





ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1



ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1

Actividad No.2 taller de empoderamiento y emprendedurismo dirigido a mujeres.

Actividad No.3 proporcionar información sobre planes de becas universitaria a través de brochures.

Actividad No.4 motivar dentro de la misma institución al personal femenino a que se capacite constantemente y aspire a escalar posiciones que pueden ser alcanzables mediante esa preparación.

Para el desarrollo de estas actividades la institución tendrá que gestionar apoyo de instituciones de formación técnico- profesional como el INFOTEP.


Licda. Aury Y. Matos Rosario
Enc. de Planificación





ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1

Evidencia Mejora 4: fortalecer la gestión financiera y transparente. Testimonios para documentos presupuestarios.

1 de mayo del 2018

A la Señora
Yanet Yabara Samson Almoneda,
Alcalde(a) Municipal de Banica.

De
Artiza Rosario Benbuere,
Madr(e) del Niño.

En
Asunto:
Comunidad Ayuda Económica.

Adjunto:
Indicaciones Médicas.

Después de ser consultado, me dirijo a usted para solicitarle que acompañe de sus
buenas y valiosas acciones, a los fines de que sea considerada una ayuda económica para
cobrir parte de las gastos médicos de una Resonancia Magnética en el Hospital
este Ayuntamiento dicho procedimiento se le realizó al niño Roger Alcides Rosario, el
trastorno para ser resuelto tanto con el tratamiento requiere una cantidad de recursos que
no poseemos, por lo que apelamos a su solidaridad para ser el centro del núcleo de su
posibilidad económica sea haga una contribución a los fines del llevar a cabo dicho
tratamiento.

En espera de que encuentre una muy buena acogida, se despide de usted con alta consideración
y estima.

Atentamente,

Artiza Rosario Benbuere
Madr(e) del Niño



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**

RNC: 4-30-08820-1

Ayuntamiento de Bánica.

Testimonio de Beneficiario.

Fecha 15/05/2015

Servicio prestado aportación para el mantenimiento

Impacto generado por este

servicio se realizó una reparación
de la tubería de agua fría en el
local de la escuela de la zona,
lo que permitió que el servicio
se mantuviera defectuoso

[Firma]
Firma

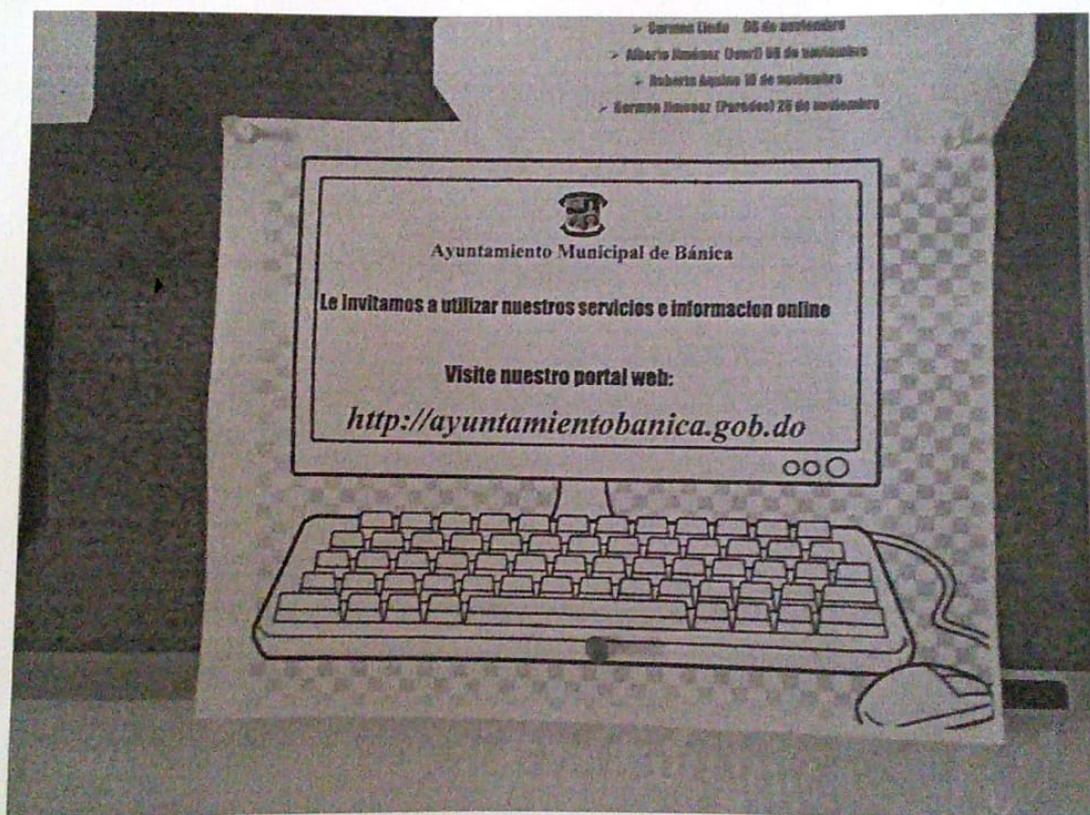
80-17-1259-9312



ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1

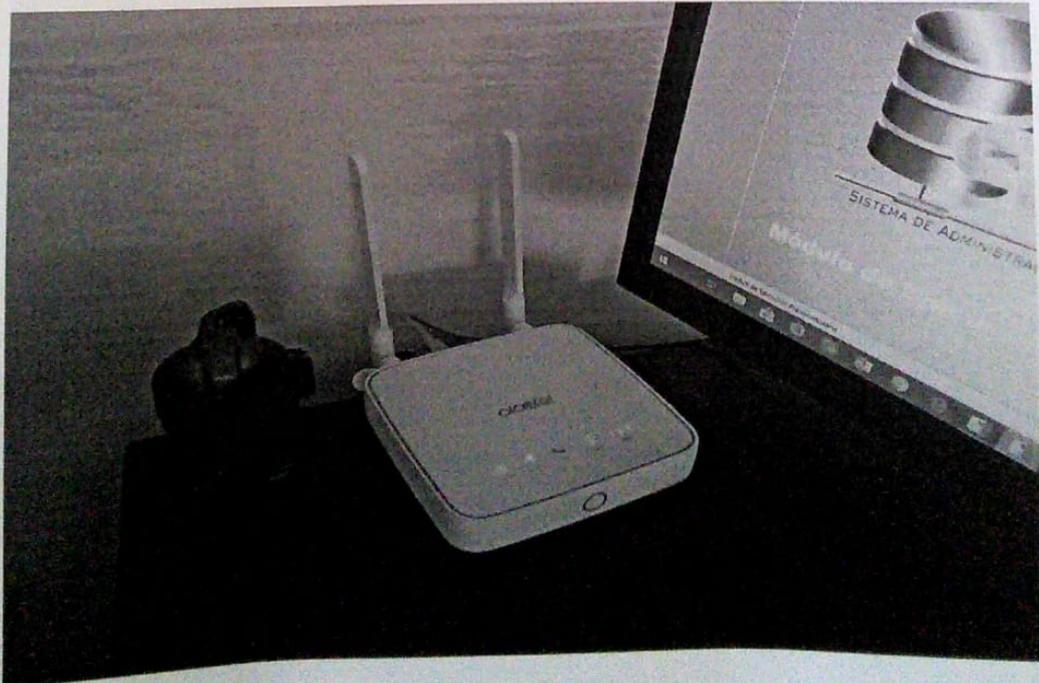
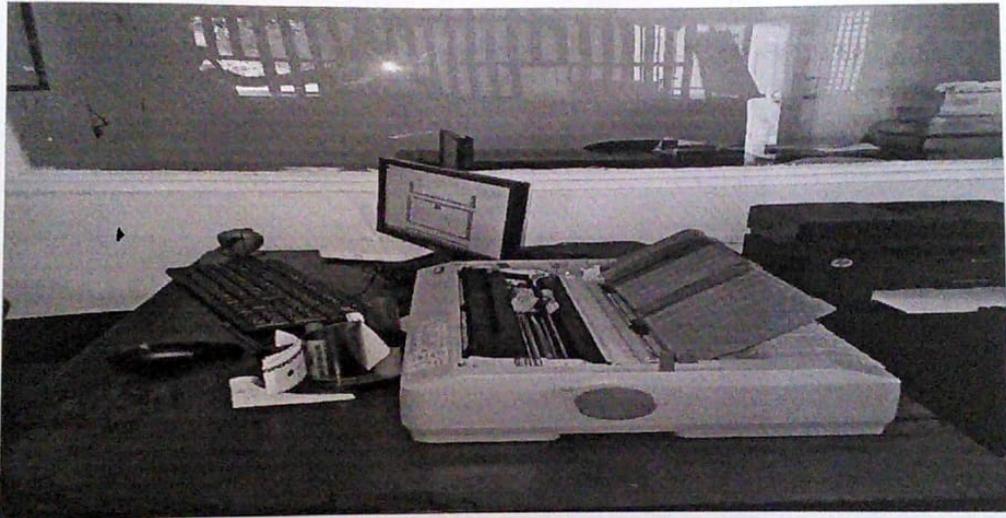
**Evidencia Mejora 5: fortalecer la calidad de nuestros servicios con transparencia.
Promoción de servicios online**





**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1

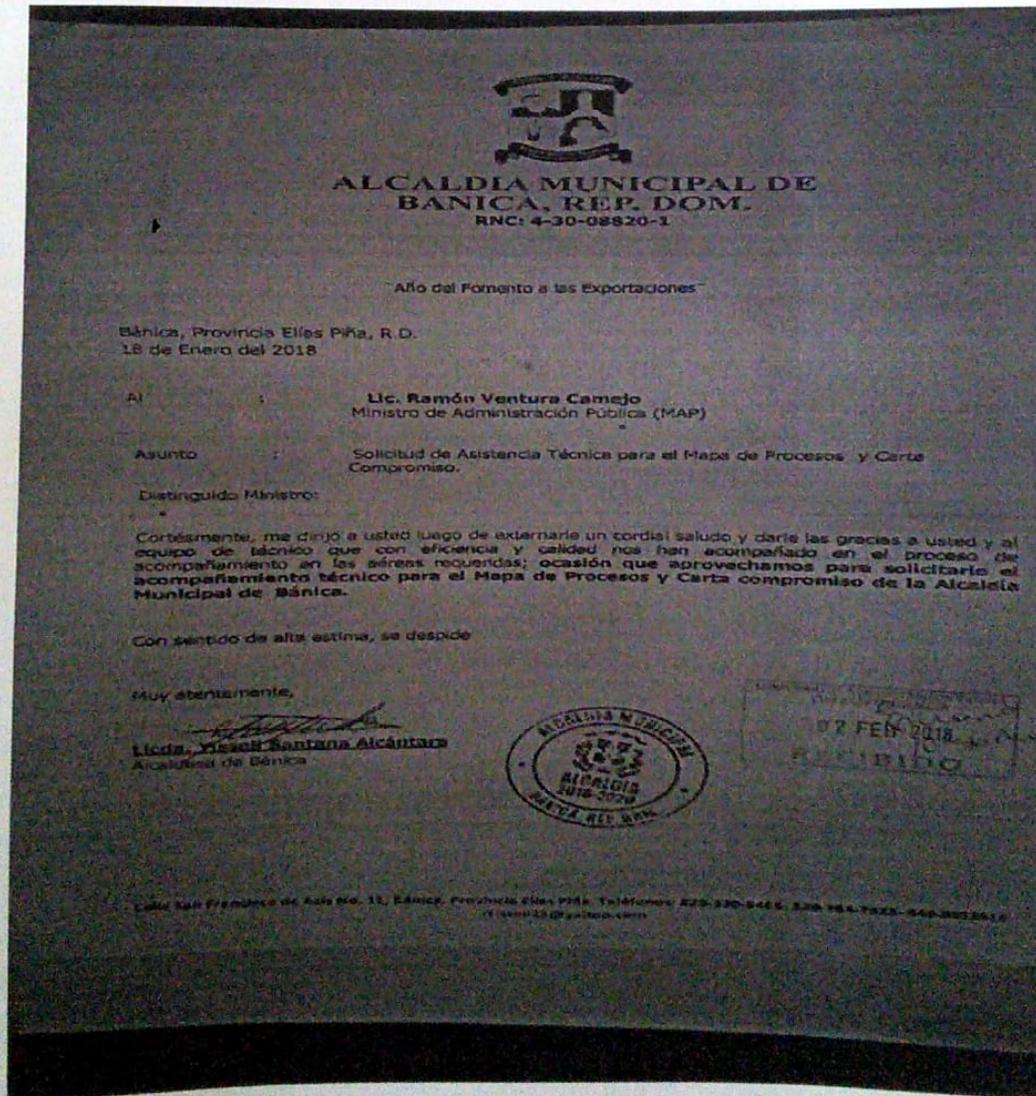
Evidencia Mejora 6: fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos. Computador nuevo y router instalado





**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1

Evidencia Mejora 7: fortalecer nuestros procesos. Solicitud de asistencia para realización para el Mapa de Procesos.





**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.
RNC: 4-30-08820-1**

**Evidencia Mejora 8: fortalecer la accesibilidad a la institución. Solicitud
instalación de rampa**


**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.
RNC: 4-30-08820-1**
"Año del Fomento a las Exportaciones"

Bánica, Elías Píña R.D.
27 de Noviembre del 2018

RECIBIDO
27/11/2018
Dayan Contreras

Al : Honorable Cuerpo de Regidores del Ayuntamiento Municipal de Bánica

Asunto : Solicitud de Instalación de Rampa.

Sirva la presente para externarles un cordial y afectuoso saludo.

Honorable cuerpo de regidores con la finalidad del fortalecimiento institucional y promover la inclusión y accesibilidad a la institución les solicitamos la aprobación para instalar o construir una rampa de acceso al edificio del Ayuntamiento Municipal, para mejorar la accesibilidad para discapacitados que se movilizan ayudados por bastones ortopédicos, muletas o en silla de ruedas. Promover la accesibilidad es un indicador del Plan de Mejora Institucional correspondiente al año 2018, por lo que esperamos que esta iniciativa para que todas las personas puedan tener un fácil y seguro acceso a la institución sea bien acogida, ya que nuestra razón de ser como institución es la atención y calidad de servicios ofrecidos a la población en general.

Gloribel Alcántara
Lieda. Gloribel Alcántara Oviedo
Encargada de Recursos Humanos AMB

Aury Y. Matos Rosario
Lieda. Aury Y. Matos Rosario
Enc. de Planificación AMB

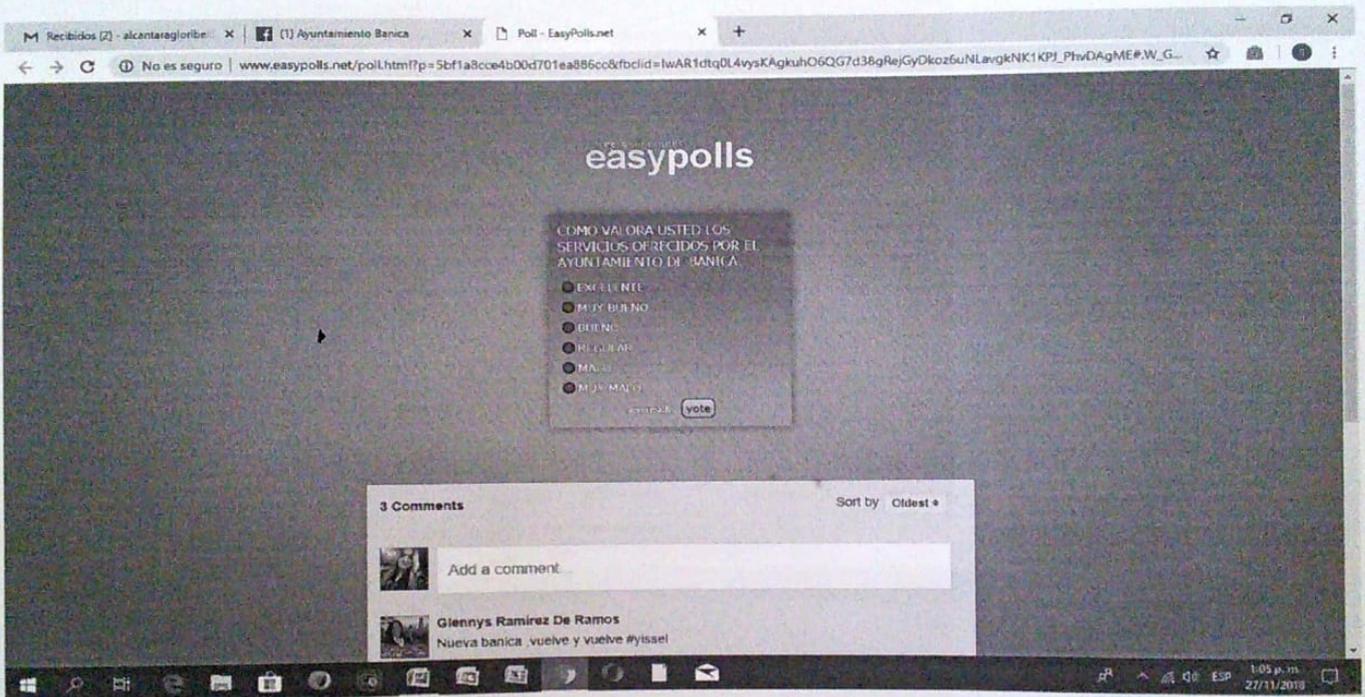


Scanned by CamScanner



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1

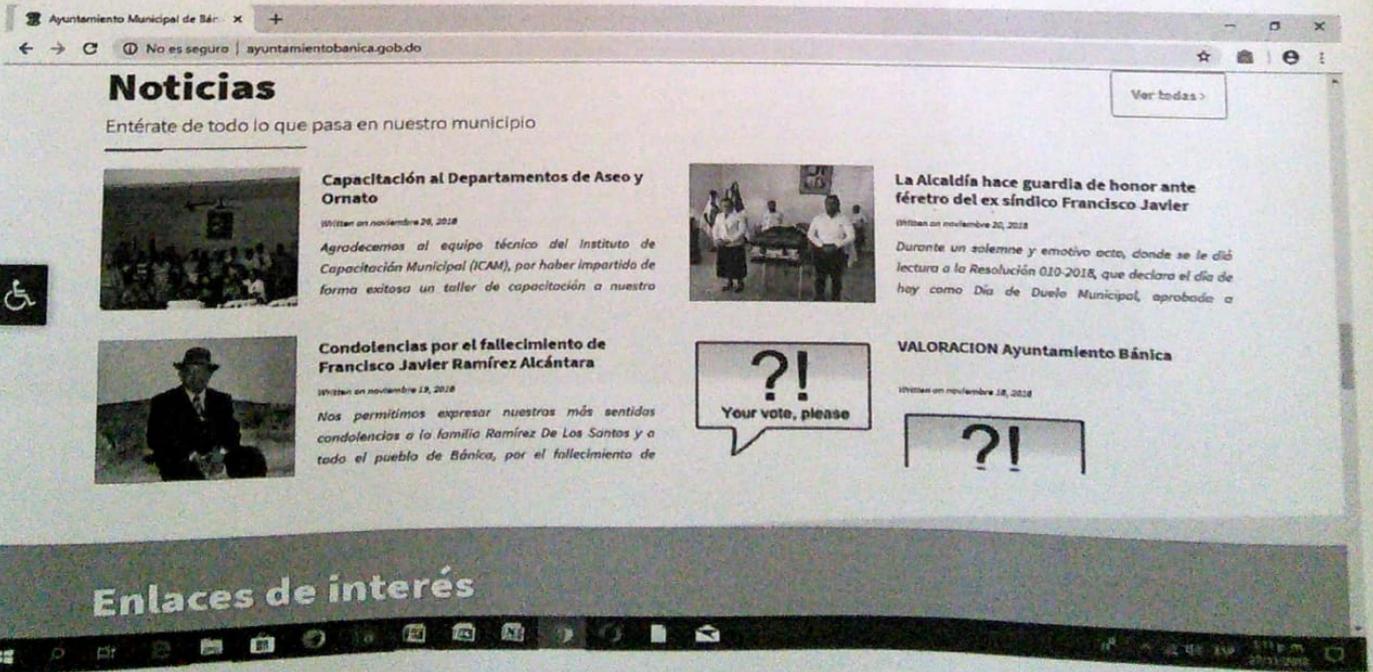
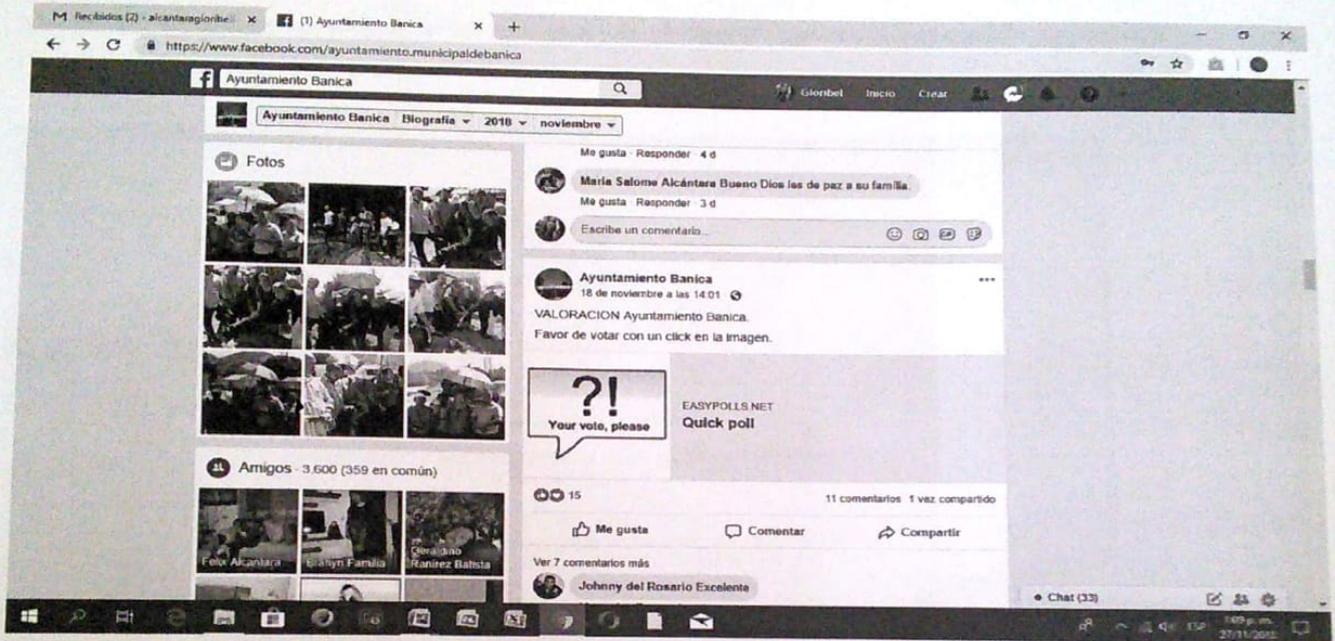
**Evidencia Mejora 9: fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos. Encuesta de
valoracion de servicios**





ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1





ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1

Mejora 10: fortalecer la calidad de los servicios y la gestión transparente. Sistema de respuesta a reclamaciones y sugerencias.



ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1

"año del Fomento a las exportaciones"

SISTEMA DE RESPUESTA A RECLAMACIONES O SUGERENCIAS

El buzón de sugerencias y quejas y el formulario de reclamaciones son instrumentos puestos a disposición de los usuarios de los servicios prestados por el ayuntamiento de Bánica, de los empleados y de los usuarios de la página Web para hacer llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la institución, así como para la mejora de la calidad de los servicios y titulaciones del mismo.

La institución dará a los usuarios del buzón de sugerencias respuesta a sus quejas, reclamaciones o sugerencias, informándoles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Las sugerencias, reclamaciones o quejas presentadas a través del buzón puesto en las oficinas en la cual el remitente es anónimo serán respondidas a través de publicaciones pegadas al lado del buzón de sugerencias. Si se pone en marcha una propuesta de mejora como consecuencia de la queja se indicará en el campo "Propuesta de mejora" dentro de la publicación.

Las sugerencias, reclamaciones o quejas emitidas a través del portal web del ayuntamiento serán respondidas a través del correo que proporcione el usuario al momento de emitir su queja o sugerencia.



Scanned by CamScanner