



Ayuntamiento de Bani
¡Una nueva visión!

RNC- 415-00012-4

ALCALDÍA

Bani, Provincia Peravia
16 de Julio 2021

Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública
Su Despacho.-

Distinguido ministro:

Aprovechamos la ocasión para extenderle nuestros saludos y presentarle formalmente el 50% de la ejecución del plan de mejora de nuestro ayuntamiento, correspondiente al año 2021, para de este modo reafirmar nuestro compromiso con la transparencia, eficiencia y la calidad de la gestión pública municipal. En este mes de julio nuestro ayuntamiento presenta el primer informe de ejecución correspondiente al indicador 1.01 del SISMAP municipal cuyos recursos son evaluados e inspeccionados por el Ministerio de Administración Pública.

Las evidencias emitidas son las actividades/tareas que forman parte de nuestro plan de mejora institucional descritas de acuerdo a los objetivos siguientes:

Objetivos	Actividad/tareas
Mejora 1 Formular e implementar un plan para la revisión y socialización permanentes de la visión, misión y valores institucionales.	<ul style="list-style-type: none">▪ Designar equipo responsable▪ Elaborar un plan de trabajo▪ Discutir y acordar metodología para revisión y socialización▪ Preparar material de apoyo requerido para las actividades
Mejora 2 Diseñar y socializar el código de ética con empleados del ayuntamiento.	<ul style="list-style-type: none">▪ Revisar normas éticas contenidas en la ley 41-08▪ Consultar Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental▪ Sobre los pasos a seguir para redactar y formalizar el documento▪ Redactar contenido propuesto en el código de ética para el ayuntamiento▪ Someter a revisión de alcalde y otros directivos para revisión y observaciones▪ Coordinar con la DIGEIG proceso de implementación en la institución▪ Reproducir documento para distribución entre el personal
Mejora 5 Implementar el sistema de manejo de quejas, sugerencias y reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none">▪ Designar equipo responsable de la consecución del objetivo▪ Revisar modelos de referencia de otros ayuntamientos o instituciones de la misma naturaleza▪ Consultar funcionarios de las áreas involucradas para obtener ideas que puedan ser introducidas al sistema



Ayuntamiento de Bani
¡Una nueva visión!

RNC- 415-00012-4

ALCALDÍA

	<p>Elaborar propuesta del sistema, considerando la información recabada y la experiencia de la organización</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Determinar (e incluir) requerimientos logísticos para la implantación el sistema▪ Someter a las altas instancias la propuesta para fine de observaciones y aprobación▪ Coordinar con todos los actores involucrados la puesta en marcha del plan▪ Designar responsabilidades de la gestión, según contenido en el sistema▪ Elaborar e implementar plan de trabajo y cronograma para la implementación
<p>Mejora 9</p> <p>Formular e implementar un sistema de mantenimiento de las instalaciones, equipos y materiales que asegure la conservación de la infraestructura y activos físicos del ayuntamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Designar equipo que asumirá la responsabilidad▪ Realizar levantamiento del estado actual de la infraestructura, los activos y requerimientos de mejora▪ Establecer las prioridades, alineadas con el plan de mejora del ayuntamiento▪ Elaborar y someter a la alcaldía el plan de acción y los procedimientos de trabajo formular requerimientos de materiales y equipo para la puesta en vigencia del plan▪ Documentar el procedimiento para garantizar la sistematización y permanencia del plan
<p>Mejora 10</p> <p>Diseñar/actualizar instrumentos de medición de la percepción del ciudadano/clientes y de colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Formular equipo responsables▪ Elaborar plan de trabajo▪ Revisar como referencia modelos de encuestas de satisfacción para clientes externos y personal▪ Estudiar material técnico de consulta sobre elaboración y aplicación de encuestas▪ Elaborar propuesta de formularios con base a información recabada▪ Realizar aplicación piloto de formularios elaborados▪ Realizar ajuste del formulario, atendiendo al plan piloto▪ Someter propuesta a instancias directivas▪ Elaborar e implementar plan para aplicación de encuestas internas y externas.

Por consiguiente, adjuntamos las evidencias de las actividades mencionadas anteriormente;

Sin más por el momento, se despide de usted:


Ing. Santo Y. Ramírez
Alcalde Municipal de Bani





Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Evidencias del 50% de las mejoras ejecutadas



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

MEJORA 1

Formular e implementar un plan para la revisión y socialización permanente de la misión, visión y valores institucionales.

Equipo responsable de cumplir con la mejora 1 y 2

Nombre	Cargo
Yaeli Báez	Enc. De Comunicación
Adriana Soto	Vice-alcaldesa
Diana Blandino	Enc. De Planificación
Edwin Mejía	Gerente Financiero
Damarys García	Enc. De Recursos Humano



Equipo reunido para la socialización de la misión, visión y valores de la institución



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Evaluación de la misión, visión y valores



Ayuntamiento
Municipal
de Baní

¡Una nueva visión!

24/06/2021

Reunión de revisión y socialización de la misión, visión, valores de la institución y normas de éticas contenidas en la ley 41-08

Nombre	Cargo	Telefono	Correo
Digna R. Blendino	Enc. Planificación	829-428-6166	Dmpp@aycadiabaní.
Edwin A. Mejía	Gerente Finanzas	849-316-1119	edwin1821@guad.com
Angela J. J.	Enc. Libre Acceso	829-316-4300	Di@ayuntamientobaní.org
Amel Santana L.	Dir. de Asesoría	809-913-5925	amb@ayuntamientobaní.org
Yaeli Baet	Enc. comunicaciones	809-978-1019	srpp@ayuntamientobaní.org
Rachel TEJEDA A.	Enc. Activo fijo	829-942-7622	ca@ayuntamientobaní.org
Francisco Cejas pesa	TESORERO	809-346-4800	—
Sol Vizcaino	Sub-Enc. BB.HH	829-989-4897	Solvizcaino5@gmail.com
Albert Peguero	Enc. Tecnología	809-478-0486	albert.peguero@ymail.com
Chelaine Tejada	Enc. Planificación	—	—



Ayuntamiento de Bani
¡Una nueva visión!

Borrador de la misión, visión y valores de la institución

Visión:

Convertirnos en un ejemplo ^{los Gob. Municipales} para la administración pública, con autoridades y funcionarios responsables, transparentes y capaces; donde cada quien tenga igualdad de oportunidades para desarrollar su potencial ~~con calidad~~ y ponerlo al servicio de los demás. Una institución que procure siempre la satisfacción de las necesidades ciudadanas y desarrollo del territorio, enfocada en mejorar la calidad de vida de los munícipes de Bani.

Misión:

^{Ser} Somos una institución que ^{vele} vela por el desarrollo sostenible e integral del municipio, apegado a las normas establecidas por la ley y por los organismos de control. ^{Respetando la} Respetuoso de su cultura y tradiciones, con excelentes profesionales ^{trabajen} que trabajen como equipo y que ^{preocupen} se preocupen en brindar servicios de calidad. ^{Fortaleciendo los vínculos con la sociedad} Nuestras acciones están dirigidas hacia el fortalecimiento de los ~~vínculos con la sociedad civil.~~ ^{ser a través de nuestras acciones.}

Valores:

Transparencia, Ética, Calidad, Vocación de Servicio, Responsabilidad, Disciplina, Integridad, Resultados en la Sociedad y Planificación.

Misión, visión y valores corregidos y actualizados

Visión:

Convertirnos en un ejemplo para los gobiernos municipales, con autoridades y funcionarios responsables, transparentes y capaces; donde cada quien tenga igualdad de oportunidades para desarrollar su potencial y ponerlo al servicio de los demás. Una institución que procure siempre la satisfacción de las necesidades ciudadana y desarrollo del territorio, enfocada en mejorar la calidad de vida de los munícipes de Bani.

Misión:

Ser una institución que vele por el desarrollo sostenible e integral del municipio, apegada a las normas establecidas por la ley y por los organismos de control. Respetando la cultura y las tradiciones, con excelentes profesionales que trabajen y que se preocupen por brindar servicios de calidad, fortaleciendo los vínculos con la sociedad a través de nuestras acciones.

Valores:

- Transparencia
- Ética
- Calidad
- Vocación de servicio
- Responsabilidad
- Disciplina
- Integridad



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Mejora 2

Diseñar y socializar el código de ética con empleados del ayuntamiento.

Equipo responsable de cumplir con la mejora 1 y 2

Nombre	Cargo
Yaeli Báez	Enc. De Comunicación
Adriana Soto	Vice-alcaldesa
Diana Blandino	Enc. De Planificacion
Edwin Mejía	Gerente Financiero
Damarys García	Enc. De Recursos Humano



Equipo socializando y creando el código de ética de la institución.



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Borrador del código de ética

- Aceptar o requerir de parte de prebenda o regalos, fuera de su salario a manera de compensación o dádiva por las labores que le competen realizar.
- Influir en la toma de decisiones institucionales administrativas, para favorecer una persona o negocio.
- Obtener ganancias o beneficios producto de negociaciones institucionales.
- Hacer uso de su posición para contraer obligaciones con personas naturales o jurídicas con las cuales se tengan relaciones oficiales en razón de los cargos públicos que desempeñan.
- Utilizar en su provecho, o en provecho de terceros, los bienes, equipos, valores y materiales de la institución, sobre todo aquellos que están bajo su responsabilidad;
- Promover y propiciar el nepotismo en la institución, favoreciendo y protegiendo a sus parientes y amigos en los cargos y niveles de la misma.
- Las demás prohibiciones que se establezcan por vía administrativa, o que resulten del buen entendimiento y observancia de la ética social.

DE LA APARIENCIA PERSONAL Y VESTIMENTA

(HOMBRE)

- Usar la vestimenta asignada por la institución.
- No usar camisas con aplicaciones o diseños exagerados.
- No usar calzados con diseños abiertos o informales.
- No usar cortes poco convencionales debe ser moderado sin líneas o diseños.
- No usar pantalones con holguras que muestren la piel de forma atrevida.
- No usar camisas/ poloshirts muy ajustado al cuerpo

(MUJER)

- Se prohíbe el uso de pantalones muy ajustados.
- Las faldas no deben ser muy cortas o sueltas. *no*
- No usar pantalones y faldas que cubran el área de la cintura.
- No usar pantalones con holguras que muestren la piel de forma atrevida.
- No usar blusas cortas que permitan ver el vientre.
- No usar vestimentas transparentes.
- No usar escotes excesivos en blusas con tirantes.
- No usar maquillaje en exceso.
- Deben usar calzados adecuados, sencillos ni llamativos.
- No usar pantallas o aretes de tipo deportivo, ni zapatos muy coloridos
- No usar sandalias abiertas de tipo deportivo, ni zapatos muy coloridos

OTRAS PROHIBICIONES

- No usar vestimenta con logos que identifiquen otra empresa
- No hacer uso de las redes sociales en horas laborables *NO*
- Permanecer en su lugar de trabajo



Ayuntamiento de Bani
¡Una nueva visión!

La transparencia: La transparencia exige del servidor público, la ejecución diáfana de los actos del servicio e implica que éstos tienen, en principio, carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.

La pulcritud: Entraña el adecuado manejo y uso de los bienes del Estado, la preocupación por el ambiente físico de trabajo, y, en todo caso, en no aumentar o permitir por desidia, su deterioro.

El código de ética del Ayuntamiento del Municipio de Bani, también se enmarca en su misión, visión y sus valores, los cuales fueron identificados por los empleados de la institución y asumidos por la Alcaldía.

VISION

Convertirnos en un ejemplo para la administración pública, con autoridades y funcionarios responsables, transparentes y capaces; donde cada quien tenga igualdad de oportunidades para desarrollar su potencial con calidad y ponerlo al servicio de los demás. Una institución que procure siempre la satisfacción de las necesidades ciudadanas y desarrollo del territorio, enfocada en mejorar la calidad de vida de los munícipes de Bani.

MISION

Somos una institución que vela por el desarrollo sostenible e integral del municipio, apegado a las normas establecidas por la ley y por los organismos de control. Respetuoso de su cultura y tradiciones, con excelentes profesionales que trabajan como equipo y que se preocupan en brindar servicios de calidad. Nuestras acciones están dirigidas hacia el fortalecimiento de los vínculos con la sociedad civil.

VALORES

Transparencia
Ética
Calidad
Vocación de servicio
Responsabilidad
Disciplina
Integridad

PROHIBICIONES

- Desacatar, ya sea personalmente o actuando como servidor público, las normas en vigor.
- Entorpecer la prestación de los servicios que estén obligados a ofrecer.
- Hacer uso de su cargo para beneficiarse de manera personal o beneficiar otra persona de manera directa o indirecta.

Aclarar las Redes. No hacer uso de la red
en horario laboral a menos que sea por una emergencia
de la familia que dependa

No usar folders ya como de la práctica
Gluon con los representantes y asistentes
Fogatas Cenado

El piloto Mapa
Con personas y actividades
Punada etrologista

Atención que cola, ni tengo y satis de seguir, bajito
Plantel de asistentes



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Mejora 5

Implementar el sistema de manejo de quejas, sugerencias y reclamaciones.

Equipo responsable de cumplir con la mejora 5

Nombre	Cargo
Ángela Pol	Enc. Libre acceso a la información
Bellanira González	Sub-consultora jurídica
Sol Vizcaíno	Asistente de RR.HH



Encargada de planificación dando seguimiento al equipo responsable de socializar el manual de procedimiento para el manejo del buzón



Ayuntamiento de Bani
¡Una nueva visión!

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DEL BUZON DE QUEJAS, RECLAMACIONES DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.



UNIDOS Y COMPROMETIDOS
CON NUESTRO PUEBLO.

RNC- 415-00012-4

OFICINA DE
LIBRE ACCESO A LA
INFORMACIÓN (OAIM)

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DEL BUZON DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

I.- OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Reclamaciones, Denuncias Sugerencias de los/las ciudadanos del Municipio de Bani, provincia Peravia; para propiciar la calidad del servicio público, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad.

Sensibilizar al personal de este Honorable Ayuntamiento Municipal, sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato al ciudadano durante su estancia en esta institución.

Promover permanentemente en todo el personal de este Ayuntamiento de Bani, actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio. Lograr que la ciudadanía ejerza sus derechos, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca este Ayuntamiento Municipal. Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias de los ciudadanos, para elevar la Calidad del Servicio Público, fomentando los valores de este Ayuntamiento de Bani.

II.- OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN

Atender, resolver, evaluar, e implementar y dar seguimiento a las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para consolidar y enriquecer la calidad del servicio público.



UNIDOS Y COMPROMETIDOS
CON NUESTRO PUEBLO.

RNC- 415-00012-4

OFICINA DE
LIBRE ACCESO A LA
INFORMACIÓN (OAIM)

III.- RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN

Será responsabilidad del Órgano de Control Interno el dar seguimiento y solución a las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias en coordinación con el Comité de Gestión de Calidad del Servicio Público, que estará representado por el Licdo. Edwin Mejía.

IV.- EL ALCANCE APLICA A TODAS LAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE BANI.

V.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. EMISIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencia deberán ser por escrito y colocadas en el buzón físico, utilizando para ello el formulario correspondiente.

B. APERTURA DE BUZÓN FÍSICO.

El Buzón físico de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias será abierto cada cinco (05) días hábiles, por el comité responsable, integrado por el Responsable de Libre Acceso a la Información, Departamento Jurídico y Recursos Humanos, quienes levantarán el acta correspondiente.

C. REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Los Registros de las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias del buzón físico deben ser depositados en un sobre anotando la fecha, el número de Registros encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias. Y se tomaran en cuenta solo aquellas que sean llenadas en el formato oficial.



Ayuntamiento de Bani
¡Una nueva visión!



Ayuntamiento
Municipal
de Bani

UNIDOS Y COMPROMETIDOS
CON NUESTRO PUEBLO.

RNC- 415-00012-4

OFICINA DE
LIBRE ACCESO A LA
INFORMACIÓN (OAIM)

D. CONFIDENCIALIDAD DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el comité responsable y un miembro del comité de calidad del Servicio Público, se dará respuesta a las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias en un plazo máximo de cuatro (04) días hábiles a partir de la apertura del buzón.

E. APERTURA DEL SOBRE DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

El Órgano de Control Interno es el/la responsable de abrir el sobre; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, Reclamación, Denuncia y Sugerencia, omitiendo la información personal; una vez sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando anexando la parte inferior del formato después de registrar el folio y separar esta parte del formato.

F. NOTIFICACIÓN DE NO PROCEDENCIA DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

En caso de no proceder deberá notificar las causas de la procedencia a la persona que interpone la queja.

G. TIEMPO DE RESPUESTA AL QUEJOSO.

La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 8 días hábiles una vez que se recibe la Queja, Sugerencia o Denuncia por el área responsable.

H. DIFUSIÓN DE LAS SUGERENCIAS IMPLEMENTADAS.

Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad de este Ayuntamiento Municipal de Bani y el Responsable del Órgano de Control para informar el buen o mal servicio que se presta a los usuarios previo a una reunión.



Ayuntamiento
Municipal
de Bani

UNIDOS Y COMPROMETIDOS
CON NUESTRO PUEBLO.

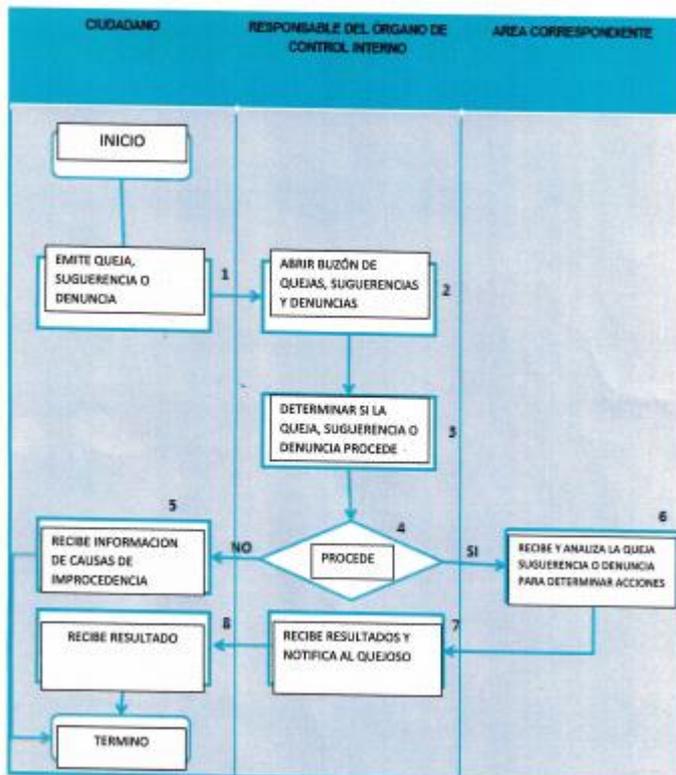
RNC- 415-00012-4

OFICINA DE
LIBRE ACCESO A LA
INFORMACIÓN (OAIM)

VI.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite al Órgano de Control Interno y al Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público, el conocimiento de las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias que la ciudadanía emita, y que estas ayuden para la toma de decisiones en el Plan de Mejora continuo de calidad en el Servicio Público, se rendirá un informe semestral de las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias recibidas, las inamisibles y las solucionadas.

VII.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO BUZÓN



AYUDANOS A SERVIRTE MEJOR!

BUZÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

FECHA: ___/___/___

DATOS PERSONALES:

TELÉFONO DE CONTACTO: _____

DIRECCIÓN: _____

QUEJA/SUGERENCIA/RECLAMACIÓN: _____

SIGUE AL DORSO...

GRACIAS, CONTRIBUYENDO ASÍ NOS AYUDAS A SERVIRTE MEJOR.



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Mejora 9

Formular e implementar un sistema de mantenimiento de las instalaciones, equipos y materiales que asegure la conservación de la infraestructura y activos físicos del ayuntamiento.

Equipo responsable de cumplir con la mejora 9

Nombre	Cargo
Albert Peguero (Y su equipo)	Enc. De tecnología
Rachel Tejeda	Enc. De activos fijos
Diego Álvarez	Supervisor de mantenimiento
Shirley Burgos	Enc. De servicios municipales
José A. Encarnación	Enc. De transportación



Equipo de monitoreo del sistema de mantenimiento de las instalaciones, equipos y materiales organizando plan de trabajo



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Mejora 10

Diseñar/actualizar instrumentos de medición de la percepción de ciudadano/clientes y de colaboradores.

Equipo responsable de cumplir con esta mejora

Nombre	Cargo
<u>Diana Blandino</u>	<u>Enc. De planificación</u>
Albert Peguero	Enc. De tecnología
Ángela Pol	Enc. De libre acceso a la información
Damarys García	Enc. De RR.HH
Francisco E. Peña	Tesorero municipal

Plan piloto del proceso de las encuestas a empleados y municipales

Encuesta a los empleados

Área: _____ Sexo: _____

1. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar aquí?

2. ¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar aquí?

3. Si un amigo te preguntara cómo es trabajar para nuestra institución, ¿qué responderías?

4. ¿Qué cambios específicos se podrían hacer para ayudarte a realizar tu trabajo más fácilmente?

5. ¿Estás satisfecho con tu papel y responsabilidad en el trabajo?

6. Al momento de iniciar tus labores ¿te sentiste seguro con la capacitación e inducción recibida?



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

7. ¿Comprendes los objetivos de la institución? Menciona por lo menos 1:

8. ¿Hay una comunicación afectiva y amigable dentro de mi departamento? ¿Cómo funciona?

9. ¿Recibes ayuda de otros departamentos cuando se lo solicitas? Da un ejemplo vivido.

10. ¿Qué es lo que más disfrutas de tu trabajo?

Califique los siguientes elementos en una escala del 1 al 5, siendo 1 "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo"

Mi sueldo y mis beneficios son razonables.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Las condiciones de trabajo aquí son razonables en comparación con otras instituciones.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Se hacen todos los ajustes posibles para ayudar a garantizar que mi carga de trabajo fluya sin problemas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Recomendaría a un amigo que trabajara aquí.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Estás satisfecho con las normas de la institución sobre recompensas y reconocimientos

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Cuentas con apoyo de tus compañeros para realizar tus labores.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Encuesta sobre la experiencia del mucípe

Fecha: _____ Sexo: _____ Servicio: _____

1. ¿Qué servicio o información requería?

2. ¿Acudieron a su solicitud? Si es así, ¿cuánto tiempo le llevó obtener un servicio satisfactorio?

3. ¿La primera persona con la que habló resolvió su consulta? Si no es así, ¿con cuántas personas necesitaba hablar antes de que le dieran la información pertinente?

4. ¿Cómo calificaría su experiencia en el servicio brindado?

5. ¿Existe algo que se podría haber hecho de otra manera para que su experiencia sea más placentera? Discuta en el espacio a continuación.

Califique nuestros servicios con los siguientes parámetros.

	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Calidad					
Velocidad					
Costo					
Fiabilidad					
Servicio					

Como fue su experiencia en las siguientes áreas.

	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Asistencia previa a la información					
Asistencia después a la información					
Tiempo de respuesta					
Cortesía del colaborador					

¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios?

- Diario
 Semanal
 Quincenal
 Mensual
 De vez en cuando

En una escala del 1 al 5; donde 1 es un mal servicio y 5 un excelente servicio
Por favor, calificar las siguientes características del representante del servicio.

	1 Pobre	2 Justa	3 Bien	4 Muy bien	5 Excelente	6 N/A
Cortesía						
Vocación de servicio						
Eficiencia						
Rapidez						
Manejo de preguntas/ informaciones						