



Bani, provincia Peravia
02 de Agosto 2021

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

Distinguido Ministro:

Aprovechamos la ocasión para extenderle nuestros saludos y presentarle formalmente el 85% de la ejecución del plan de mejora de nuestro ayuntamiento, correspondiente al año 2020-2021; para de este modo reafirmar nuestro compromiso con la transparencia, eficiencia y la calidad de la gestión pública municipal. En este mes de agosto nuestro ayuntamiento presenta el segundo 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	Actividades/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 3	<ul style="list-style-type: none">• Conformar y entrenar equipo técnico responsable para la consecución del objetivo.• Definir metodología a seguir e instrumentos necesarios.



Identificar, mapear y documentar los procesos y procedimientos del ayuntamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Definir/adoptar el formato guía para el levantamiento de la información.• Realizar levantamiento de la información para identificar, clasificar y mapear los procesos que se ejecutan en todas las dependencias del ayuntamiento.
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▪ Elaborar propuesta del sistema, considerando la información recabada y la experiencia de la organización▪ 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
Mejora 6 Elaborar e implementar con apoyo del MAP, la carta compromiso al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none">• Designar responsable/s del proyecto• Elaborar el cronograma de trabajo para su ejecución.• Revisar documentos sobre normativas, políticas y procedimientos para elaboración de carta compromiso.• Formular propuesta del sistema de gestión con bs a las normativas, políticas y procedimientos discutidos.
Mejora 8 Formular e implementar el manual de políticas y procedimientos para la gestión de las alianzas.	<ul style="list-style-type: none">• Designar equipo responsable• Elaborar plan de trabajo• Revisar como referencia modelos de políticas de gestión de alianzas de otras instituciones.• Elaborar propuestas de políticas y procedimientos, con base en información recabada.



<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 Baní





Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Evidencias del 85%
de la ejecución del
plan de mejora



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!



Evaluación de la misión, visión y valores



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
Diana R. Blendino	Enc. Planificación	829-428-6166	dmp@aycabi.com
Edwin A. Mejía	Gerente Financiero	849-816-1119	edwinmejia@guad.com
Angela J. J. J.	Enc. Libre Acceso	809-346-4300	001@ayuntamiento.com
Amabel Santara L.	Tec. de Compra	809-913-5925	compras@ayuntamiento.com
Yaeli Daez	Enc. Comunicaciones	809-978-1019	comunicacion@ayuntamiento.com
RACHEL TEJEDA A.	Enc. Activo Fijo	829-942-7622	comunicacion@ayuntamiento.com
Francisca C. C. C.	TESORERO	809-346-4800	
Sol Vizcaino	Sub-Enc. RRHH	829-984-4892	Solvizcaino5@gmail.com
Albert Peguero	Enc. Tecnología	809-485-0486	albert.peguero@gmail.com
Christiane 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 Gobi. 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 ^{trabajan} que trabajan como equipo y que se preocupan en brindar servicios de calidad. ^{para fortalecer los vínculos con la sociedad} Nuestras acciones están dirigidas hacia el fortalecimiento de los vínculos con la sociedad civil. ^{destr 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 Planificación
Edwin Mejía	Gerente Financiero
Damarys García	Enc. De Recursos Humano



Equipo socializando y creando el código de ética de la institución



Borrador del código de ética

- Aceptar o requerir de parte de terceros, rebenda o regalos, fuera de su salario a manera de compensación o dádiva por las labores que les competen realizar.
- Influenciar 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 especiales en razón de los cargos públicos que desempeñan.
- Utilizar en su provecho, o en el provecho de terceros, los bienes, equipos, valores y materiales de la institución, sobre todo aquellos que están bajo su responsabilidad;
- Promover y propiciar el bienestar en la institución, favoreciendo y protegiendo a sus parientes y amigos en los cargos y empleos 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 convenientes, el color debe ser moderado sin líneas o diseños.
- No usar pantalones con holgado que muestren la piel de forma atrevida.
- No usar camisas/ poloshirts que no estén ajustado al cuerpo.

(MUJER)

- Usar la vestimenta asignada por la institución, muy ajustados.
- Se prohíbe el uso de pantalones, faldas o sueltas. *NO*
- Las faldas no deben ser muy cortas en el área de la cintura.
- No usar pantalones y faldas que muestren la piel de forma atrevida.
- No usar pantalones con holgado que muestren el vientre.
- No usar blusas cortas que muestren el vientre.
- No usar vestimentas transparentes.
- No usar escotes excesivos.
- No usar blusas con tirantes.
- No usar maquillaje en exceso.
- Deben usar calzados adecuados.
- No usar pantallas o aretes.
- No usar sandalias abiertas.
- No usar joyas llamativas.
- No usar zapatos deportivos, 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 durante el servicio.



Ayuntamiento de Baní
¡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 austeridad: Exige el adecuado manejo y uso de los bienes del Estado, la preocupación por el ambiente físico de trabajo, y, en todo caso, en no sustraer o permitir por desidia, su deterioro.

El código de ética del Ayuntamiento del Municipio de Baní, 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 y 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 municipales de Baní.

MISION

Somos una institución comprometida 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 recursos humanos 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.

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 están obligados a ofrecer.
- Hacer uso de su cargo para beneficiarse de manera personal o beneficiar otra persona de manera directa o indirecta.

Aclarar los peditos, no hacer uso de la sub. en favor favorable a personas que no son miembros de la familia que desamparan

no usar jaldos, ya mismo de la familia

Libros con transparencia y ajustados

Zapato Cenado

El pelo Maja.

Bun yemas y adunado.

Punada de los peditos

Ahorra = ya cola, mi tengo y sato de sato, sato

Ponlatos ajustados

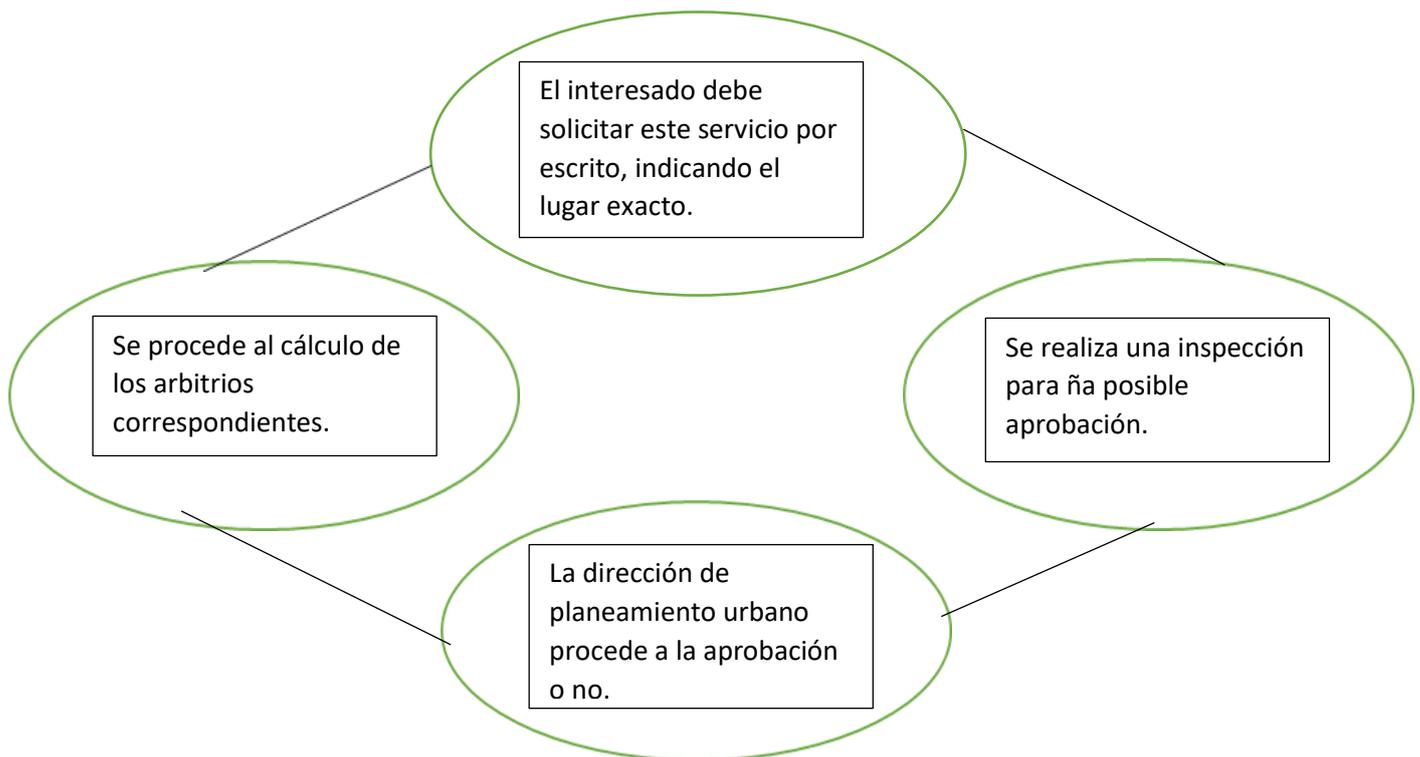


Mejora 3

Identificar, mapear y documentar los procesos y procedimientos del ayuntamiento.

- Proceso de compras y contrataciones
- Proceso de certificación de uso de suelo
- Proceso de acta de defunción
- Proceso de contrataciones de obras administrativas y de presupuesto participativo

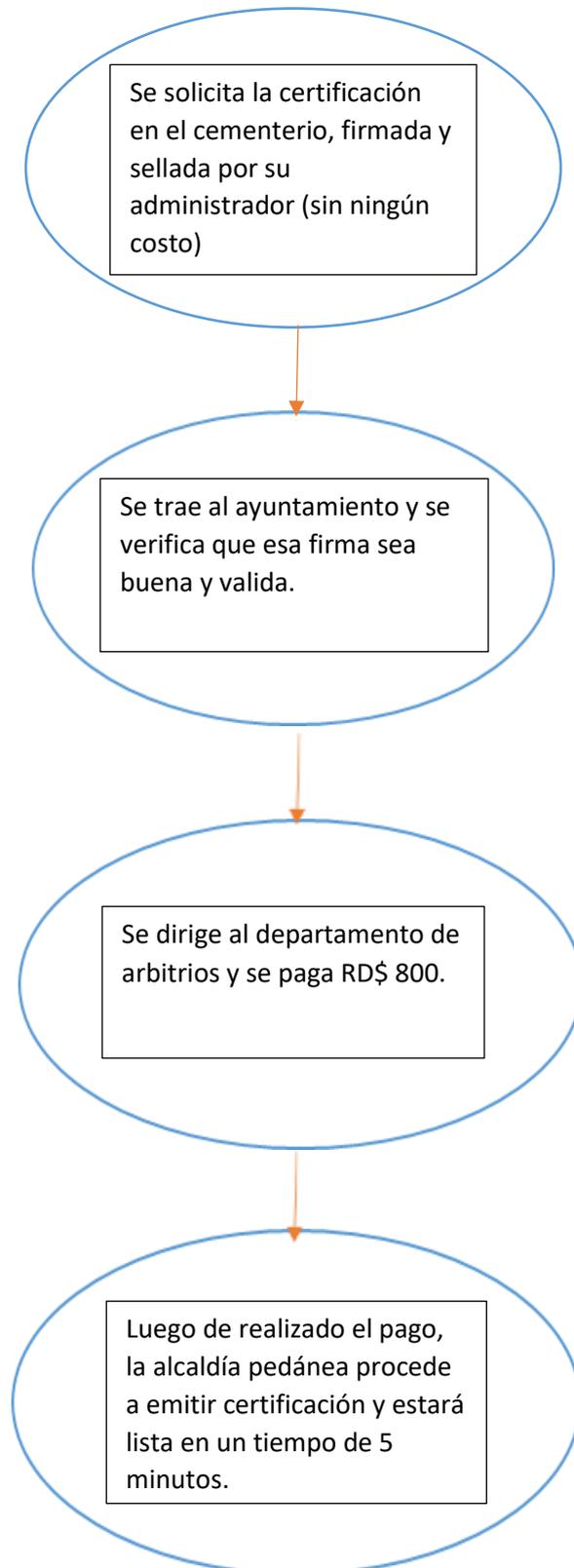
Mapa para el procedimiento de certificación de uso de suelo para perforación de pozos





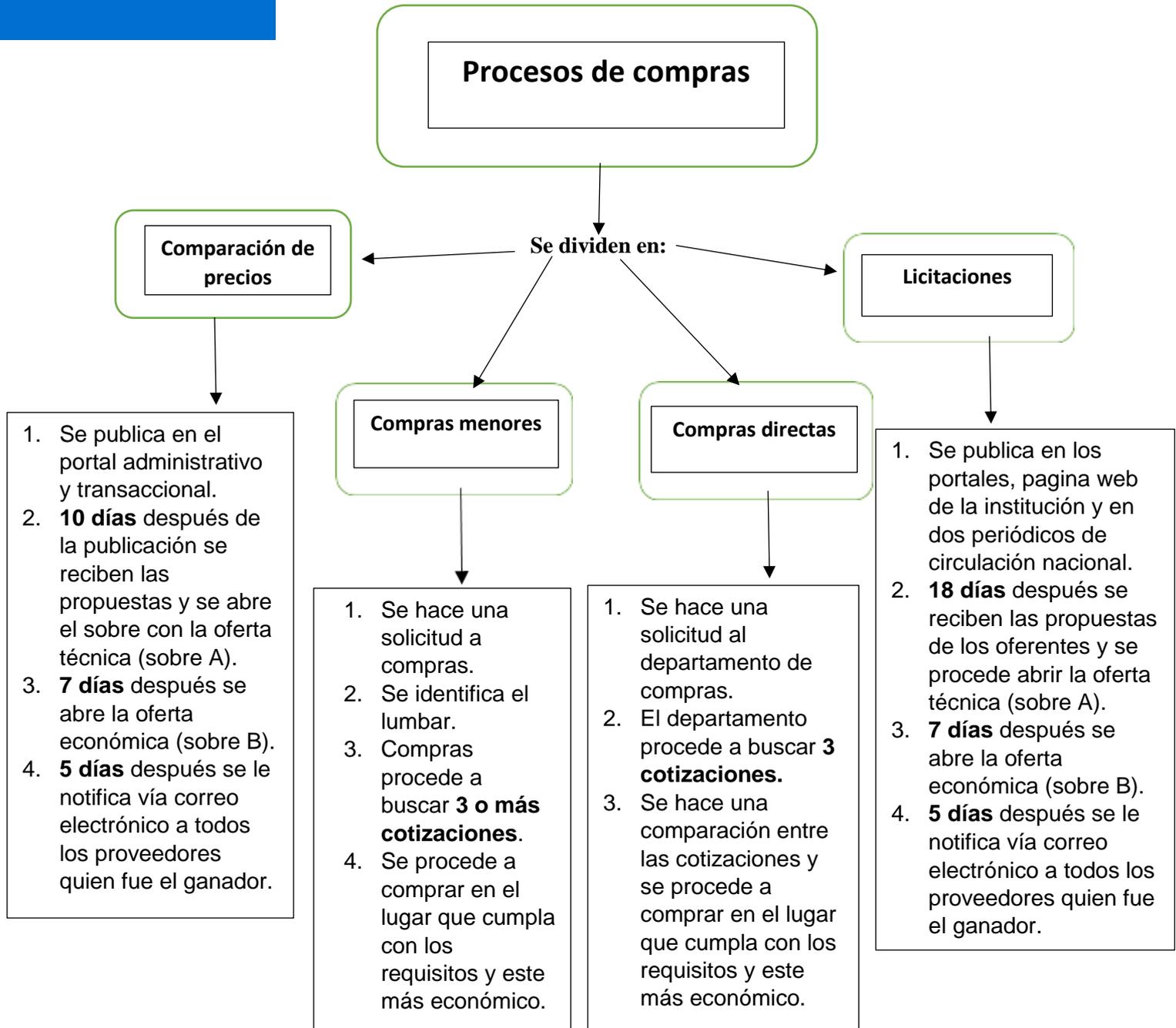
Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Mapa para el procedimiento de acta de defunción





Mapa para el proceso de compras y contrataciones





Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Mapa para el proceso de contrataciones de obras administrativas y de presupuesto participativo

1.

Se publica en la página web de la institución y en el portal transaccional de compras y contrataciones.

2.

10 días después se reciben las propuestas y se conoce la propuesta técnica.

3.

7 días después se procede a conocer la propuesta económica.

4.

Luego de pasado los **5 días** se les notifican a los oferentes quien fue el ganador a través del correo electrónico.



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.



**Ayuntamiento
Municipal
de Bani**

UNIDOS Y COMPROMETIDOS
CON NUESTRO PUEBLO.

RNC- 415-00012-4

**OFICINA DE
LIBRE ACCESO A LA
INFORMACIÓN (OAIM)**



**Ayuntamiento
Municipal
de Bani**

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.

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)**



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.

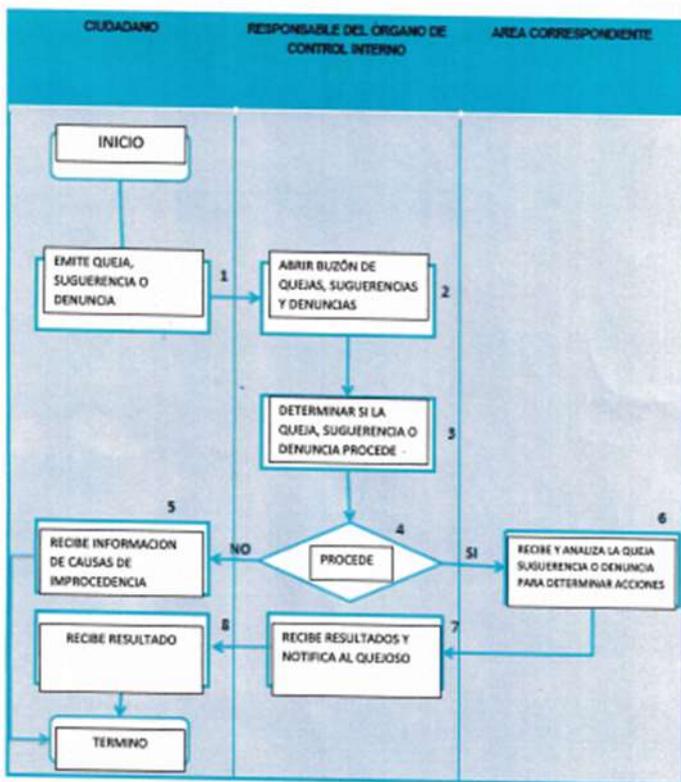
H. DIFUSIÓN DE LAS SUGERENCIAS IMPLEMENTADAS.

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.

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





Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Mejora 6

Iniciar procesos y elaborar con el apoyo del MAP, la carta compromiso al ciudadano.

Proceso de la elaboración de la carta compromiso, ara brindar un servicio transparente y de calidad a los ciudadanos.

Responsables del proyecto	Área de trabajo
Diana Blandino	Planificación y desarrollo
Shirley Burgos	Servicios municipales
Albert Peguero	Tecnología

Cronograma de trabajo

Actividad	Fecha
Primera reunión carta compromiso fase probatoria.	06 de mayo
Reuniones asistencia técnica de la carta compromiso por google meet	14, 21 y 28 de mayo
Reunión para debatir el servicio que se va a comprometer	08 de junio
Implementar encuesta en los supervisores de ornato y limpieza, plazas y parques	12 de julio
Evaluación de la encuesta para medir los criterios que van de la mano con el servicio comprometido	23 de julio
Ejecutar diseño de la carta compromiso tomando otras instituciones como ejemplo	26 de julio
Terminado diseño de la carta	28 de julio
Presentar en sesión ordinaria al consejo de regidores para que procedan con la aprobación de la misma	11 de agosto



Ayuntamiento de Bani
¡Una nueva visión!

Calendario de asistencia técnica



Carta Compromiso al Ciudadano
Cronograma de Asistencia Técnica
Ayuntamiento del Municipio de Bani

Actividades	abr-21				may-21				jun-21			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1. Fase preparatoria												
1.1 Presentación condiciones de la asistencia técnica					X							
1.2 Selección de equipo de trabajo					X							
1.3 Firma de cronograma de asistencia técnica					X							
2. Identificación de datos generales, procesos y servicios												
2.1 Revisión de datos generales (Filosofía institucional, relación de servicios y normativas)						X						
2.2 Identificación de los servicios principales						X						
2.3 Identificación de expectativas ciudadanas (definir atributos)							X					
2.4 Establecimiento de indicadores							X					
2.5 Medición del desempeño actual (incluyendo las quejas)							X					
3. Estándares de calidad de los servicios												
3.1 Definición de estándares de servicio (verificación de resultados)							X					
3.2 Documentación de procesos								X				
3.3 Documentación proceso/protocolo para gestión de quejas								X				
4. Elaboración de la Carta												
4.1 Redacción y diseño de la carta								X				
4.4 Proceso de aprobación (documentación requerida y vías de solicitud). Difusión de la carta.								X				

Minutas de reuniones

	Minuta de Reuniones Externas	FO-SGC-004
		Versión: 01
		Página 1 de 2

	Minuta de Reuniones Externas	FO-SGC-004
		Versión: 01
		Página 1 de 2

Institución: Ayuntamiento de Bani	Fecha: 28/05/2021	Número: N/A
Lugar: Virtual vía google meet	Teléfono: (809) 346-4300	
Hora Inicio: 09:30 AM	Hora Término: 11:00 AM	

Institución: Ayuntamiento Municipal de Bani	Fecha: 06/05/2021	Número: N/A
Lugar: Virtual Google Meet	Teléfono: (809) 346-4300	
Hora Inicio: 9:20 AM	Hora Término: 10:30 AM	

Agenda:
- Primera reunión Carta Compromiso Fase Preparatoria

Agenda:
- Primera reunión Carta Compromiso Fase Preparatoria

Temas Tratados / Actividades Realizadas:
La reunión inicia a las 09:00 Am con los representantes del comité de calidad de la institución y del MAP Carlos Mesa, procedemos a verificar aquellos puntos pendientes de la reunión anterior donde se validan las siguientes informaciones de la Fase II, Fase III y Fase IV:

Temas Tratados / Actividades Realizadas:
Damos inicio a la reunión, a través de la plataforma Google Meet siendo las 09:20 AM, con la presencia de representantes del comité de calidad del Ayuntamiento del Municipio de Bani y en representación del MAP y Carlos Mesa. Se presenta el contenido de la nueva guía metodológica (disponible en la página web del MAP) y de elaboración/implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano.

3.2 Documentación de procesos / 3.3 Documentación proceso/protocolo para gestión de quejas
Se procedió a explicar en qué consiste la documentación de procesos este es un factor clave para poder solicitar la aprobación de carta compromiso, informan que enviarían por correo las informaciones que poseen de este punto para validar, se hizo la aclaración que es necesario tener como mínimo los servicios a comprometer procedimentados.

En este punto se informa que la solicitud llegó a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Público el día 2021, dando respuesta a dicha solicitud el mismo día a través del correo electrónico y al teléfono (809) : ambos contactos indicados en la Carta de Solicitud, la respuesta a la solicitud fue reiterada varias ocasiones, señalada para el 20 de abril, la misma fue postpuesta y reprogramada para el 27 de abril a solicitud de la representación del comité de calidad, debido a la rendición de cuentas de los ayuntamientos que se celebraría el sábado 24 de mayo requirieron organizar algunos puntos relacionados a dicha actividad. Cuando se logra el contacto por medio de la plataforma Meet, el día 27 de abril, solo tres personas de un comité de once integrantes se integraron a la reunión debido a la falta de quorum se procede a cancelar la reunión pactada para ese día.
--

4. Elaboración de la Carta
4.1 Redacción y diseño de la carta: Fue explicado todo lo relacionado con la estructura para realizar el brochure divulgativo mostrando la guía para el desarrollo de carta compromiso específicamente en las paginas 11-12, indicando que toda la información debe estar actualizada, cada apartado de la carta fue explicado de manera detallada datos identificativos y fines de la institución, formas de comunicación/participación ciudadana, inclusión, datos de contacto, unidad responsable de la carta compromiso, atributos de calidad, compromisos de calidad, quejas y sugerencias y medidas de Subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos

En relación a lo antes mencionado, el analista indica que el inicio del trabajo ha sido afectado, por lo que se agotará la asistencia en cuatro (4) reuniones en un periodo más corto, lo cual implica agotar las reuniones en el cronograma establecido para culminar con éxito la asistencia
--



Ayuntamiento de Bani
¡Una nueva visión!

Institución: Ayuntamiento de Bani	Fecha: 21.05.2021	Número: N/A
Lugar: Virtual Google Meet	Teléfono: (809) 346-4300	
Hora Inicio: 9:31 a.m	Hora Término: 10:35 a.m.	
Agenda:		
Tercera reunión Carta Compromiso – Identificación de expectativas (definición de atributos) establecimiento de indicadores, medición del desempeño actual.		
Temas Tratados / Actividades Realizadas:		
La reunión inició a las 9:31 a.m., en este encuentro estuvo presente el Comité de Calidad. En esta tercera reunión se presentó los acápites relacionados a la Identificación de expectativas (definición de atributos) establecimiento de indicadores, medición del desempeño actual. En este sentido se conversó sobre los servicios principales, los cuales actualmente el Ayuntamiento está trabajando en conjunto con las áreas responsables, de manera que están en espera de información para poder completar algunas informaciones.		
Encuesta de Expectativa: en este aspecto se explicó que estarían aplicando encuesta de expectativa por la objetividad en las respuestas del ciudadano. En ese sentido se les indico abarcar la muestra general de su población correspondiente, resaltando lo importante de abarcar la muestra completa, el comité resalto que tienen identificado una población de noventa y siete mil (97), en ese sentido se les sugirió utilizar la herramienta de SurveyMonkey para determinar la muestra para proceder con la aplicación de las encuestas, en ese caso se les comunico que estas encuestas van dirigida a las personas que utilizan el servicio, también pueden tomar en cuenta a las juntas de vecinos, como parte importante para las opiniones de lugar. Una vez concluyan con este proceso deben remitir los resultados de la misma. Este proceso se pondera agotarlo en un mes. Para esto se le facilito el formulario de encuesta de expectativa que trae consigo la Metodología de Carta Compromiso.		
Encuesta de Satisfacción: en este punto se les indicó que deben llevar a cabo este proceso una vez concluyan la encuesta de expectativa. El tiempo de aplicación para estas encuestas, según la nueva metodología es de tres meses. En este aspecto deben encuestar los atributos que salgan con mayor relevancia en la encuesta de expectativa en relación al servicio que se estará encuestando. En los dos puntos anteriores se les indico que deben remitir los resultados para la validación de los mismos. En ese orden se les comunico que una vez concluyan los tres meses de medición de la encuesta de satisfacción, deben continuar la medición de manera que al momento de solicitar aprobación en su carta compromiso, puedan contar con resultados recientes. En esta reunión se les comunico que estará faltando un último encuentro para finalizar la asistencia técnica y que al cabo de concluir la misma, estarán recibiendo una carta de cierre de asistencia. En ese encuentro se les estará explicando sobre la documentación de los procesos y del servicio a comprometer, también las políticas y procedimientos del buzón de quejas y sugerencias. La reunión quedo agendada para el 28 de mayo 2021, en horario de 9:30 a.m. La reunión finalizó a las 10:35 a.m.		
Acuerdos y Compromisos:		Responsables:
Enviar minuta firmada y sellada		Ayuntamiento de Bani
Enviar registro de participantes completo		Ayuntamiento de Bani

Registro de participantes

	REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES	FO-SGC-025
		Versión: 01
	Fecha de Emisión: Octubre 2020	Página 1 de 1

Nombre de la Actividad: Reunión Asesoría Técnica Carta Compromiso al Ciudadano Ayuntamiento Municipal de Bani		Área organizadora: DIRECCIÓN DE DISEÑO Y MEDIDA DE SERVICIOS PÚBLICOS				
Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa <input type="checkbox"/>	Fecha: 20/05/2021	Plataforma utilizada: Google Meet	Código de enlace a plataforma: https://meet.google.com/frz-obk-aj			
Nombre Facilitador(a) (en caso de capacitación): N/A						
No.	Nombre del(a) convocado(a)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?	
					SI	NO
1	Carlos Wilson Mesa	N/A	MAR/DOSMF	Carlos.mesa@map.gob.do	X	
2	Magdiel Díaz	N/A	Ayuntamiento de Bani/Planificación	ompo@elcaltobani.com	X	
3	Daniely García	N/A	Ayuntamiento de Bani/Recursos Humanos	r7@bani@gmail.com	X	
4	Francois Peña	N/A	Ayuntamiento de Bani/Tesorería		X	
5	Edwin Mejía	N/A	Ayuntamiento de Bani/Administrativa	edwinm21@gmail.com	X	
6	Aldiana Coto	N/A	Ayuntamiento de Bani/Pres. Participativo		X	
7	Yael Beaz	N/A	Ayuntamiento de Bani/Relaciones Públicas	rppcalidadbani@gmail.com	X	
8	Rafael Obervente	N/A	Ayuntamiento de Bani/Compras		X	
9						
10						

	REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES	FO-SGC-025				
		Versión: 01				
	Fecha de Emisión: Octubre 2020	Página 2 de 2				
1	Dilcia Przemel	N/A	Ayuntamiento Municipal de Bani		X	
2	Mercedes A. Coto	N/A	Ayuntamiento Municipal de Bani	MercedesCoto71@hotmail.com	X	
3	Shirley Eugenia Prado	N/A	Ayuntamiento Municipal de Bani	shirleyprado8@gmail.com	X	
4	Magdiel Díaz	N/A	Ayuntamiento Municipal de Bani		X	

Nombre de la Actividad: Reunión Asesoría Técnica Carta Compromiso al Ciudadano Ayuntamiento Municipal de Bani		Área organizadora: DIRECCIÓN DE DISEÑO Y MEDIDA DE SERVICIOS PÚBLICOS				
Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha: 05/05/2021	Plataforma utilizada: Google Meet	Código de enlace a plataforma: https://meet.google.com/mst-nvrb-bay			
Nombre Facilitador(a) (en caso de capacitación): N/A						
No.	Nombre del(a) convocado(a)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?	
					SI	NO
1	Carlos Mesa	N/A	MAR/DOSMF	Carlos.mesa@map.gob.do	X	
2	Magdiel Díaz	N/A	Ayuntamiento de Bani/Planificación	ompo@elcaltobani.com	X	
3	Daniely García	N/A	Ayuntamiento de Bani/Recursos Humanos	r7@bani@gmail.com	X	
4	Francois Peña	N/A	Ayuntamiento de Bani/Tesorería		X	
5	Edwin Mejía	N/A	Ayuntamiento de Bani/Administrativa	edwinm21@gmail.com	X	
6	Aldiana Coto	N/A	Ayuntamiento de Bani/Pres. Participativo		X	
7	Yael Beaz	N/A	Ayuntamiento de Bani/Relaciones Públicas	rppcalidadbani@gmail.com	X	
8	Rafael Obervente	N/A	Ayuntamiento de Bani/Compras		X	
9						
10						



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Encuesta para determinar criterios y nivel de satisfacción en la carta compromiso



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

**“ENCUESTA PARA DETERMINAR ATRIBUTOS DE CALIDAD EN
LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN”**

Nombre del Servicio a calificar: **Recolección y transporte de residuos sólidos**

Asigne el valor que considere a cada uno de los siguientes aspectos.
Ordene del 1 al 6 según la importancia
(El valor 1 para el más importante y el 6 para el menos importante)

Aspectos del servicio	Coloque aquí el valor de cada aspecto
Apariencia de las instalaciones físicas , tales como: a) Apariencia o limpieza de vehículos y equipos de recolección y transporte b) Limpieza de sitios de almacenamiento (tanques, contenedores, zafacones) c) Calles, avenidas y espacios sin vertederos improvisados (acumulación irregular)	
Facilidad para entregar los residuos al recolector , tales como: a) Distancia aceptable al lugar habilitado para colocación de residuos b) Facilidad de acceso al lugar habitado para colocar sus residuos	
Facilidad para comunicarse o llegar a la institución , tales como: a) Facilidad para desplazarse al lugar o área de atención al usuario b) Facilidad para comunicarse vía telefónica o virtual para expresar dudas, sugerencias o quejas, facilidad para realizar el pago del servicio	
Facilidad para reconocer los vehículos y el personal de recolección y transporte de residuos , tales como: a) Vehículos rotulados con fichas de identificación, con logo y lema del ayuntamiento b) Personal uniformado y con carnet de identificación oficial	
Entrega del servicio en el tiempo establecido , tales como: a) Regularidad en la recolección en los días y horas establecidos	
Entrega del servicio de forma confiable y exacta , tales como: a) Utilización de herramientas, equipos de protección, uniformes, vehículos en buenas condiciones b) No obstrucción del tránsito mientras se realiza el servicio	
e) Quejas del ciudadanos son respondidas y solucionadas oportunamente	
Dominio, conocimiento y preparación del personal mientras realiza la recolección y transporte de los residuos , tales como: a) Aplicación de procedimientos y medidas de seguridad b) No deja residuos en lugares de recolección, ni en vías mientras transporta c) Limpieza, cuida y ordena vehículos, sitios de almacenamiento bajo su cuidado d) Ofrece respuestas confiables a los usuarios sobre su función y el servicio en general	
Empatía, amabilidad y cortesía del personal	
Mencione otros aspectos que también considera importantes:	
*Adaptación de los factores clave presentados en el Modelo Servqual	
¡Muchas gracias por su colaboración!	



Ayuntamiento de Baní
¡Una nueva visión!

Mejora 8

Procedimiento y/o condiciones de las alianzas entre el Ayuntamiento y otras instituciones

Condiciones para la alianza entre el ayuntamiento municipal de Baní y el CEPAE



Pacto por la Gobernabilidad Democrática Municipal

Yo **Santos Ramírez**, Alcalde del municipio de Baní, electo en las elecciones municipales celebradas el 15 de marzo del 2020, por el Partido Revolucionario Moderno (PRM) y Aliados, asumo como premisas las consideraciones siguientes:

ENTENDIENDO que, en República Dominicana existe un marco jurídico que rige la vida institucional de los ayuntamientos, integrado por la Constitución de la República, la Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo, la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, Ley de compras y contrataciones públicas 340-06, Ley de Función Pública 41-08, la Ley Orgánica de la Administración Pública 247-12 y la Ley 166-03 de ingresos municipales.

CONSIDERANDO que, el Ayuntamiento como entidad rectora de la administración municipal, tiene independencia en el ejercicio de sus funciones y competencias con las restricciones que establezcan la Constitución y las leyes. Contando asimismo con patrimonio propio, personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Gestión local que debe ser financiada con el cumplimiento estricto del 10.0% de los fondos públicos del presupuesto nacional de cada año en cumpliendo así la Ley 166-03, y asimismo con las recaudaciones locales en tasas y arbitrios.

CONCIBIENDO que, el gobierno local es la instancia más próxima a la ciudadanía, pues cuenta con funcionarios electos de manera directa, otorgándole una amplia legitimidad, y al cual recurre la ciudadanía en procura de soluciones a sus problemas cotidianos. Asimismo, valorando que los Ayuntamientos dentro del marco de su autonomía, deben promover el desarrollo e integración de su territorio, el mejoramiento social de su ciudadanía y la participación efectiva de las comunidades en la gestión de los asuntos públicos locales, con la finalidad de obtener mejoras en la calidad de vida, y en la protección de los espacios de dominio público.

VALORANDO que, desde varias décadas, diversas organizaciones sociales trabajan en la construcción de agendas municipales y planes estratégicos de desarrollo orientado a resultados, para encaminar un desarrollo local sostenible e inclusivo en capacidad de prestar servicios públicos que garantice el derecho y el acceso de toda la población.

AFIRMANDO que, el Ayuntamiento que los electores-as han confiado dirigir y administre para el período constitucional 2020-2024, debe encaminarse a la formulación y ejecución de políticas públicas que contribuyan a la mejora de la vida de los municipios, colocando sus mayores esfuerzos en elevar la calidad de la gestión municipal en planificación, administración y fiscalización del gobierno local.

Con la firma de la presente declaratoria me comprometo a:

PRIMERO: Desarrollar un ejercicio de buen gobierno apegado a la Constitución y las leyes, generando condiciones para implementar los mecanismos necesarios para una gestión municipal transparente, moderna e inclusiva, guiada por un plan municipal de desarrollo, fundamentado en los órganos de consulta y participación establecidos en la ley.

SEGUNDO: Promover el fortalecimiento y la creación de herramientas y normas municipales que garanticen la participación de las organizaciones sociales, de mujeres, hombres y jóvenes en igualdad de condiciones, en las instancias de toma de decisiones, así como en la conformación de espacios de diálogo, concertación de alianzas, y mecanismos que permitan impulsar el desarrollo local. *Igualmente*, a desarrollar instrumentos de control interno y externo, incluyendo la veeduría de la sociedad civil para prevenir actos de corrupción y de sanción que corresponda.

TERCERO: Cumplir con la formulación del Plan de Compras y Contrataciones de los Bienes y Servicios previsto cada año, sujeto a principios de publicidad, transparencia, igualdad de posibilidades para interesados y oferentes, promoción de la competencia, y responsabilidad de los funcionarios municipales encargados, según instituyen las Leyes 340-06 y la Ley 176-07. Asimismo, fortalecer el



Ayuntamiento de Bani
¡Una nueva visión!



acceso a la información pública mediante la publicación permanente de la documentación con carácter obligatorio por diversas leyes y la mejora del servicio de acceso a la información.

CUARTO: Aplicar las normativas del Presupuesto Participativo Municipal durante los cuatro años de gestión, asegurando mecanismos que permitan que todas las organizaciones de sociedad civil interesadas puedan participar sin ningún tipo de exclusión o discriminación, así como en la implementación, seguimiento y evaluación de iniciativas financiadas por el presupuesto participativo, dando cohesión además a este presupuesto participativo con los planes de ordenamiento, estratégico y de desarrollo municipal, existentes.

QUINTO: Promover la carrera de administración pública municipal, para la consolidación de los recursos humanos, garantizar la estabilidad en los procesos y mejora en la calidad de los servicios públicos locales en coherencia con las leyes de administración pública y con el proceso continuo de mejora de la calidad de los servicios públicos.

SEXTO: Promover una amplia coordinación Estado-sociedad y gestar el apoyo de todos los sectores para fomentar acciones orientadas a incrementar los niveles de seguridad ciudadana, promoviendo políticas públicas conducentes a fomentar ciudades para la vida, pacíficas y seguras. Igualmente fortalecer la implementación de la Mesa Local de Seguridad, Ciudadanía y Género como espacio de compromiso social y trabajo que propicie y gestione la ejecución de un plan integral y participativo de seguridad ciudadana con programas de prevención de la violencia y la criminalidad.

SEPTIMO: Impulsar gestiones de buena gobernanza generadoras de oportunidades en el municipio, vía la planificación estratégica y el ordenamiento territorial integrales, según las atribuciones otorgadas por la Ley 176-07 y la ley 498-06 de planificación e inversión pública, de manera que se impulse un territorio resiliente y de equidad socioterritorial en pro del desarrollo sostenible.

OCTAVO: Implementar mecanismos participativos y políticas públicas que garanticen la aplicación de medidas de adaptación y mitigación al cambio climático, tomando en cuenta que República Dominicana como estado insular, es altamente vulnerable ante los efectos de éste, logrando así gestionar los desafíos del fenómeno, en consonancia con el marco legal y los compromisos internacionales asumidos por la Nación.

NOVENO: Impulsar la obligación de defender la autonomía del gobierno local para la ejecución efectiva de sus funciones, facultades y competencias, demandando el cumplimiento de la asignación presupuestal establecida por Ley y defendiendo por los medios establecidos por la Ley, la equitativa distribución de la inversión pública de acuerdo al artículo 196 de la Constitución de la República.

DECIMO: Fortalecer la política institucional de desarrollo de los recursos humanos del gobierno municipal impulsando programas de capacitación en servicios del conjunto de herramientas y técnicas de gestión municipal transparente y participativa.

HECHO, LEIDO Y FIRMADO: En tres (3) originales de un mismo tenor, uno para cada una de las partes. En la ciudad de Bani, Provincia Peravia, República Dominicana, a los tres (25) días del mes de febrero del año dos mil veintiuno (2021).

Santos Ramirez
Alcalde
Ayuntamiento de Bani

Testigo de Honor
Participación Ciudadana

Testigo de Honor
CEPAE



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
---	---	---	---	---

Estas 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						