



**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL  
SANTO DOMINGO NORTE**  
GESTION 2020-2024

JUNTOS POR UN NUEVO  
*norte*

# **SEGUNDO INFORME DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN CAF 2021.**

**AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO NORTE  
ASDN**

Contenido

---

- 1. **Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2020.....3**
- 2. **Acciones implementadas.....7**
- 3. **Conclusiones.....43**

INFORMACION VALIOSA

## **1. Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2020.**

En junio del año 2021, el **Ayuntamiento Santo Domingo Norte**, remite el primer diagnóstico de avance del Plan de Mejora institucional, elaborado a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) en la institución. En este informe le presentaremos el cuadro resumen y detalles justificados de las acciones que fueron implementadas.

## 2. Acciones implementadas:

### Criterio 1: Liderazgo.

#### Subcriterio 1.4.

- **Área de Mejora:** Desarrollar estrategias de marketing para aumentar las recaudaciones por concepto de servicios.
- **Acción realizada:** Identificar los servicios que ofrece la institución para promocionarlos a los munícipes elaborando catálogo de servicios y campañas de promoción.

#### Evidencia 1: Convocatoria para creación del catálogo de servicios.



JUNTOS POR UN NUEVO *norte*  
GESTION 2020-2024

Santo Domingo Norte  
10 Septiembre del 2021

ASDN-DCG-2021-001

A los : Señores  
Directora de Planeamiento Urbano  
Directora de Desarrollo Económico Local  
Director de Obras Públicas Municipales  
Directora de Gestión Ambiental  
Director de Supervisión y Fiscalización de Obras  
Director de Desarrollo Social  
Director de Patrimonio Histórico y cultural  
Director de Ornato  
Director de Aseo Urbano  
Director de Servicio Públicos  
Su Despacho.

Asunto : Solicitud de documentación.

Cortésmente, me dirijo a ustedes a los fines de solicitar las bases legales, requisitos y plazos de entrega de los servicios ofrecidos para cumplir con las evidencias requeridas por la Norma ISO 9001:2015 y a su vez dar inicio de la creación de nuestro primer catálogo de servicios, solicitado en nuestra guía CAF del SISMAP municipal.

En este mismo sentido, les recordamos la reunión que se realizará el jueves 16 de septiembre en el Salón de Reuniones Víctor Piñeiro, 1:30pm con el objetivo de socializar las informaciones solicitadas.

Atentamente,

  
Ing. Cindy de los Santos Sosa  
Departamento de Calidad en la Gestión



CS/jm  
CeDario Carvajal, MSc., Director de Planificación y Desarrollo Institucional.

## Evidencias 2: Informes



### INFORME DE AVANCE CATALOGO DE SERVICIOS.

Página 1 de 2



<b>Motivo</b>	Inducción Catálogo de Servicios.			
<b>Convocatoria por</b>	Dpto. Calidad en la Gestión.			
<b>Facilitador</b>	Cindy de los Santos.			
<b>Fecha</b>	16/Sept/2021	<b>Hora</b>	1:30PM	
<b>Lugar</b>	Salón de Reuniones			
<b>Participantes</b>	<b>Nombre</b>	<b>Nombre</b>	<b>Nombre</b>	<b>Nombre</b>
	Reunión de Catálogo de Servicios (Inducción)			
<b>Anexos</b>				

#### TÓPICOS A SER TRATADOS- AGENDA

Tópicos	Responsable
Inducción general de Catálogo de Servicios.	Dpto. Calidad-Planificación Desarrollo Institucional/ Áreas Operativas.
Visualización de la Pagina Web.	
Discutir y acelerar Servicios existentes.	

#### TEMAS Y DETALLES TRATADOS DURANTE LA REUNIÓN

Temas
Realizamos una inducción sobre el Catálogo de Servicios para dar inicio a la elaboración del primer documento.

**TAREAS PENDIENTES**

TAREAS	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
<i>Revisar Pagina</i>	<i>Áreas Operativas</i>	<i>A partir de 16/Sept/21</i>
<i>Elaborar Propuestas</i>	<i>Dpto. De Calidad</i>	
<i>Validar Información</i>	<i>Áreas Operativas</i>	

**ACUERDOS**

ACUERDOS
<i>Revisar propuestas una vez realizada.</i>
<i>Solicitar a tecnología la actualización de la página web donde están los servicios del ayuntamiento.</i>

FIN DE DOCUMENTO.

Evidencia 3: Listado de reuniones



LISTADO DE ASISTENCIA

ACTIVIDAD INTERNA

Nombre de la Actividad: Reunión Catálogo de Servicios (Inclusión)  
 Dirección: Direcciones Operativas / Dirección de Planificación  
 Departamento: Calidad en la Gestión  
 Fecha: 16/sep/2021 Hora: 1:30 PM  
 Lugar: Salón de Reuniones

No.	Nombre y apellido	Dirección o Departamento	Teléfono	Correo
1	Elvis Forllón	Asesó Urbano	809-696-2230	patriotas30@gmail.com
2	Dora Esther Peña	Marketing	809-930-0852	Doraesther.07@gmail.com
3	Romona E. Paulino	Planificación	809-852-9496	RomonaE8@gmail.com
4	Daniel Antonio Prieto	Dpto. Calidad	809-395-3611	lorcino@psdno.gob.do
5	Wendell Matto	Dirección de Estudios Económicos	809-853-0421	wendellmatto@gmail.com
6	Anny R. Medina L.	Planificación Urbana	809-619-2986	annymedina@psdno.gob.do
7	Juan Carlos Guzmán H.	Dirección de Servicio Público	809-375-7607	juancharli@gmail.com
8	Adela Sánchez	Dirección de Obras Públicas Municipales (829) 740-3413		disencopm@asdn.gob.do
9	Leonardo Colado	Dirección de Obras Públicas	809-727-7100	Leonardo.Colado@asdn.gob.do
10	Rejaira Victoria G.	Compras y Contratos	809-657-1668	rejairavictoria02@gmail.com

Firma del Responsable:

Katy Vargas  
Daniel Ortiz



LISTADO DE ASISTENCIA

ACTIVIDAD INTERNA

Nombre de la Actividad: Reunión Catálogo de Servicios (Inclusión)  
 Dirección: Operativas / Dirección de Planificación  
 Departamento: Calidad en la Gestión  
 Fecha: 16/sep/2021 Hora: 1:30 PM  
 Lugar: Salón de Reuniones

No.	Nombre y apellido	Dirección o Departamento	Teléfono	Correo
1	Gabriela Martiá	Dirección de Gestión Ambiental	809-666-4934	gabimarti23@hotmail.com
2	Rocanna B. Cruz	Dirección de Asesó Urbano	809-709-1093	rocanna_b_cruz@gmail.com
3	Melinda Pérez	Dirección de Promoción Cultural	809-654-6755	Melinda9909@gmail.com
4	José E. Balboa	Dirección de P4D	809-803-6764	joshebalboa@gmail.com
5	Rebeca M. Pérez	Dirección de Asesó Urbano	809-996-5305	RebecaM99@gmail.com
6	Enthy de los Santos	Dpto. de Calidad	809-395-9954	ingenieracindy@gmail.com
7				
8				
9				
10				

Firma del Responsable:

Katy Vargas / Daniel Ortiz



**Evidencia 4: fotos de reuniones sobre catálogo de servicios, con el comité de calidad concentrado en las áreas operativas.**



Evidencia 5: Campaña de promoción recogida de basura.

AYUNTAMIENTO  
SANTO DOMINGO NORTE  
UNIDOS POR UN NUEVO NORTE

# Avancemos Juntos

por un Nuevo Norte

CONTRIBUYE LLENANDO  
TU CONTRATO Y PAGANDO TU FACTURA



#JuntosPorUnNuevoNorte #AyudanosAServirteMejor  
@alcaldiaesdn

## ¿Por qué pagar la basura?



- Para mejorar la calidad de vida de nuestros municipios.
- Es nuestro deber al igual de los demás servicios, tales como: agua, electricidad, teléfono, etc.
- A mayor recaudación, mejoramos y ampliamos nuestro sistema de recolección más oportunidades de empleo para nuestros municipios a través de la implementación y recolección.
- A mayor recaudación, mayor inversión en obras que impulsen el desarrollo de nuestro municipio.
- Costear el sostenimiento del servicio, ya que se obtiene un beneficio sujeto a nuestra disponibilidad.
- Creamos una cultura de pago en los municipios hacia los servicios brindados por el Ayuntamiento de Santo Domingo Norte.

Ref. Arts. 5, 19 Literal M y 210 La Ley 176-07



#JuntosPorUnNuevoNorte #AyudanosAServirteMejor  
@alcaldiaesdn

INFORMAC

## Criterio 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

### Subcriterio 2.3.

- **Área de Mejora:** Asegurar la implantación de un sistema eficiente de Gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).
- **Acción realizada:** Mantenemos la gestión por proyectos en nuestra institución.

### Evidencia 1: Informe de avance de los proyectos en cursos.

INFORME SEMANAL DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INTERNACIONALES E  
INTERINSTITUCIONALES



**Asuntos Internacionales**

En dicho departamento hemos implementado una nueva estrategia para fines de darle seguimiento a los proyectos pendientes llamada Búsqueda de Respuesta Directa (BRD) que consiste en salir a buscar las respuestas de los proyectos pendientes, la cual iniciamos el lunes 26 de julio con la Embajada de Japón y su Agencia de Cooperación la JICA, realizándole una visita de manera personal.

**LA JICA Y LA EMBAJADA DE JAPON**

Proyecto de construcción del CENTRO INTEGRAL DE FORMACION TECNICO PROFESIONAL DE HIGUERO.

El lunes 26 de julio le realizamos una visita a la JICA en búsqueda de respuesta directa, donde pudimos conversar con el señor Huascar Oficial de Programas JICA en República Dominicana quien nos dio todas las informaciones de lugar, los contactos del Sr. Katon con quien nos pusimos en contacto y nos informo de que dicho proyecto será aprobado en octubre y ejecudo a principio de enero del año 2022, y con la Sr. Giselle Del Castillo, Asistente del Programa de Voluntarios de la JICA, quien ya nos hizo llegar los formularios del programas Servicios de Voluntariados Japoneses para la Cooperación con el Extranjero.

**EMBAJADA DE CANADA**

Con quien nos pusimos en contacto el miércoles 28 de julio para los fines de buscar informaciones de programas de cooperación hacia los gobiernos locales, quien nos informó de si ellos tienen programas para esos fines inmediatamente nos procedimos a solicitar un encuentro con ellos y estamos en espera de su respuesta.

**DELTA FORCE**

Quien luego de reunirse con el Alcalde LIC. CARLOS GUZMAN nos entregó un borrón de su propuesta sobre su intención de construir una escuela de aviación en Sto. Dgo. Norte ya estamos evaluando dichas propuestas para los fines pedirle una presentación digital.

**INTERNACIONAL YOUTH FELLOW**

Sostuvimos un encuentro con el Sr. RICARDO GODINEZ Coordinador de Proyectos el jueves 29 de julio, hemos agendado un encuentro los fines de la presentación digital de las propuestas para el miércoles 12 de agosto en el salón de evento.

**Visión Mundial**

Hemos finalizado con la propuesta de funcionabilidad para Visión Mundial, estamos en espera del Alcalde para poder entregarla.

**PROSOLI**

Hemos dado todos los correspondientes, estamos en espera de la entrega de las copias de los títulos de propiedad de las escuelas laborales del Municipio para cerrar con PROSOLI.

**SUR FUTURO**

Estamos en espera de la respuesta de dicha organización para poder terminar con la presentación de sus 10 propuestas elegidas por nosotros de 17 propuestas ofrecidas por ellos.

Los informa José Raul Mendoza  
Encargado del Dpto.



## Evidencia 2: Plan municipal de desarrollo que contempla los proyectos en curso.



AYUNTAMIENTO  
SANTO DOMINGO NORTE

JOSE  
RAFAEL  
BELTRE  
LUNA

Firmado digitalmente por JOSE RAFAEL BELTRE LUNA  
Fecha: 2021.07.28 12:22:26 -04'00'

DIRECCION DE PLANIFICACION Y PROGRAMACION MUNICIPAL

### EVALUACION DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO AÑO 2020 AL AÑO 2024

INFORME DE EJECUCION ENERO /JULIO 2021.

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
Eje 1. Un municipio inclusivo con servicios de calidad y que promueva los valores culturales autóctonos.	1.1 fortalecer el gobierno local mediante la coordinación interinstitucional y la capacitación de los servidores públicos que generen políticas eficiente e integral en especial en la limpieza, el ordenamiento	Aumento del fortalecimiento del control y fiscalización municipal en la alcaldía.	1.1.1 estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	1. Reorganización de la estructura orgánica institución. 2. Revisión de los marcos de regulación y recaudación municipales. 3. Elaboración de manuales de cargo, funciones y procedimientos.	Sala capitular., dirección de planificación y desarrollo institucional dirección financiera	100%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
	y la seguridad territorial.		nacional y local.		4. Creación de la comisión de ética pública.		100%
		Programa: fortalecimiento de la administración de los servicios municipal en el ASDN.	1.1.1 estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	1. Actualización y automatización de la solicitud de los servicios municipales. 2. Elaboración de un catálogo de servicios municipales. 3. Elaboración de una plataforma de pago en line.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional/Dirección de tecnología  Dirección de servicios públicos  Dirección financiera.	50%  100%  100%
	1.2 fortalecer la gobernanza a través de programas de capacitación ciudadana y la	Programa de e publicidad, información, sensibilización a la población, incidencia a las	2.3.3.4 promover la participación de los diferentes actores y	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras,	1. Creación y actualización de 5 redes sociales institucionales.	Dirección de comunicación  Dirección de Cultura y el	100%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
	participación social en la toma de decisiones y la implementación y seguimiento de los programas, proyectos y planes resultantes para el desarrollo municipal.	autoridades nacionales y sector empresarial y de promoción de los servicios municipales	sectores sociales en los procesos de diseño, ejecución, evaluación y monitoreo de políticas, programas y proyectos orientados a la reducción de la pobreza, incluyendo aquellos que también impactan positivamente en la sostenibilidad del medio ambiente y la gestión de riesgos.	resilientes y sostenibles	2. Realización de 500 talleres de participación comunitarias.  3. Realización de 50 talleres sobre manejo y recolección de residuos sólidos.  4. Elaboración de un plan de educación ciudadana y medio ambiente.  Creación de una dirección de Medio Ambiente.  Fortalecer y equipar la unidad de mitigación y riesgo.	Depart. Educación y Ciudadana.  Dirección de Aseo Urbano y el departamento de capacitación.  Depart. Educación ciudadana y la dirección de medio ambiente.  Dirección de planificación y desarrollo institucional.	70%  50%  100%  100%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
						Dirección de planificación y desarrollo institucional.	50%
		Programa: gestión y promoción de asistencia social.	2.3.3.4 promover la participación de los diferentes actores y sectores sociales en los procesos de diseño, ejecución, evaluación y monitoreo de políticas, programas y proyectos orientados a la reducción de la pobreza, incluyendo aquellos que también impactan positivamente en la	Objetivo 3: garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	1. Creación de un programa de participación comunitaria (MI BARRIO LIMPIO).  2. Realización de 100 actividades comunitarias dirigidas a juntas de vecinos.  3. Realización de 100 actividades comunitarias dirigidas a organizaciones comunitarias (jóvenes, grupos de mujeres, ONG, deportistas).	Despacho de la alcaldía, Dirección desarrollo social/  Dirección Aseo Urbano. Dirección Desarrollo Social.  Dirección Desarrollo Social	100%  50%  50%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
			sostenibilidad del medio ambiente y la gestión de riesgos.				
		Programa: educación y formación integral ciudadana.	2.3.3.4 promover la participación de los diferentes actores y sectores sociales en los procesos de diseño, ejecución, evaluación y monitoreo de políticas, programas y proyectos orientados a la reducción de la pobreza, Incluyendo aquellos que también impactan positivamente	objetivo 3: garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	1.Elaboración de un plan de desarrollo municipal. 2.realización de actividades de consultas con las comunidades y actores sociales. 3. conformación del concejo de desarrollo municipal (concejo económico local) 4.Elaboración del plan operativo	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional Unidad de Presupuesto participativo. Despacho del alcalde y la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional Dirección de Planificación y	100% 50% 100% 100%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
			en la sostenibilidad del medio ambiente y la gestión de riesgos.		anual aprobado 2020/2021 5.Revisión y Aprobación de la sala capitular de Poa institucional. 6.Aprobación de la sala capitular de Poa institucional. 7.Realización de asambleas comunitarias para la selección de las obras del Presupuesto participativo	Desarrollo Institucional. Despacho del alcalde. Despacho del alcalde. Unidad Presupuesto Participativo	100% 100% 0%
		Programa: promoción, educación y capacitación para la participación social y	1.1.2 impulsar el desarrollo local, provincial y regional, mediante el fortalecimiento de las capacidades de	Objetivo 2: poner fin al hambre	1.Creación de una dirección de desarrollo económico local. 2.Levantamiento de información sobre la situación	Dirección de planificación y desarrollo. Dirección de desarrollo	100% 0%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
		comunitaria municipal.	planificación y gestión de los municipios, la participación de los actores sociales y la coordinación con otras instancias del estado, a fin de potenciar los recursos locales y aprovechar las oportunidades de los mercados globales		económica del municipio. 3.Realización de actividades de promoción de la economía local. 4.Creación de una estrategia de intervención para el desarrollo económico local. 5.Actividades de promoción, formación educación y del emprendimiento local.	económico local. Direccion de desarrollo económico local. Direccion de desarrollo económico local. Direccion de desarrollo económico local.	25% 0% 0%
		Programa: seguridad, educación y vigilancia ciudadana.	1.2.2 construir un clima de seguridad ciudadana basado en el combate a las múltiples causas que	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	1.Adecuación y actualización de la estructura de la policía municipal. 2.Creación de una mesa de seguridad	Policía Municipal. Despacho alcalde/ Direccion de	50% 100%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
			originan la delincuencia, el crimen organizado y la violencia en la convivencia social, incluyendo la violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes, mediante la articulación eficiente de las políticas de prevención, persecución y sanción.		ciudadana y género. 3.Elaboración de un plan de seguridad ciudadana y género. 4.Realización de actividades de coordinación interinstitucionales. 5.Elaboración de informes de avances de las mesas y sub mesas de seguridad ciudadana.	seguridad ciudadana. Mesa de seguridad ciudadana/ Direccion de planificación y desarrollo institucional. Mesa de seguridad ciudadana. Mesa de seguridad ciudadana	100% 50% 50%
	1.1 fortalecer el gobierno local mediante la	programa municipal de construcción,	2.4.2 reducir la disparidad urbano-rural e	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean	1.Crear dos nuevas delegaciones o	Dirección de Obras Públicas.	75%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
	coordinación interinstitucional y la capacitación de los servidores públicos que generen políticas eficiente e integral en especial en la limpieza, el ordenamiento y la seguridad territorial.	mantenimiento y equipamiento urbano.	interregional en el acceso a servicios y oportunidades económicas, mediante la promoción de un desarrollo territorial ordenado e inclusivo.	más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	polígonos rurales territoriales. 2. Ampliar los servicios públicos de barridos y recolección en las zonas urbanas. 3. Compra de equipo y vehículos para la recolección y barrido. 4. Realización del programa de construcción de obras comunitarias.	Dirección de Aseo Urbano y Dirección de Ornato.  Dirección de Aseo Urbano y Dirección de Ornato.  Dirección de obras públicas.	80%  70%  85%
		Programa: de expansión de alumbrado	2.4.2 reducir la disparidad urbano-rural e interregional	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas,	1. Realización de un plan de alumbrados de las vías públicas y	Dirección de Obras Públicas	

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
		público urbano y rural.	en el acceso a servicios y oportunidades económicas, mediante la promoción de un desarrollo territorial ordenado e inclusivo.	seguras, resilientes y sostenibles	barrios del municipio.		50%
Eje 2. Un municipio inclusivo con servicios de calidad y que promueva los valores culturales autóctonos.	2.1 fomentar condiciones para que la presentación de servicios básicos se constituya en una cultura que garantice la calidad de estos, a inclusión y el acceso de toda la población municipal en especial en los aspectos de	Programa: mejora de la gestión y manejo de cementerios y mercados.	2.4.2 reducir la disparidad urbano-rural e interregional en el acceso a servicios y oportunidades económicas, mediante la promoción de un desarrollo territorial ordenado e inclusivo.	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	Realización de un programa de saneamiento de los cementerios Municipales.	Dirección de Servicio Público	50%
		Programa: fortalecimiento de regulación y	2.4.2 reducir la disparidad urbano-rural e interregional	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas,	Revisión de las ordenanzas Municipales de	Dirección de Servicio Público	50%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
	salud y educación.	uso de espacios públicos.	en el acceso a servicios y oportunidades económicas, mediante la promoción de un desarrollo territorial ordenado e inclusivo.	seguras, resilientes y sostenibles	uso de los espacios Públicos.		
		Programa: fortalecimiento en la gestión, planeación y regulación del uso de suelos.	2.4.1 integrar la dimensión de la cohesión territorial en el diseño y la gestión de las políticas públicas.	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	1.Elaboración de una propuesta un plan de ordenamiento territorial de Santo Domingo Norte.  2.Fortalecimiento de la Direccion de ordenamiento territorial.  3.Diseño de un sistema de información Municipal catastral	Dirección Planeamiento Urbano  Dirección Planeamiento Urbano.  Dirección Planeamiento Urbano	50%  50%  75%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
					Revisión y actualización de los marcos jurídicos Municipales, sobre ordenamiento territorial.	Dirección Planeamiento Urbano	80%
	2.2. Promover la identidad cultural y el sentido de pertenencia atreves del respeto a las tradiciones y diversidad y los valores del municipio	Programa: desarrollo y fomento de la cultura y recreación local	2.6.1 recuperar, promover y desarrollar los diferentes procesos y manifestaciones culturales que reafirman la identidad nacional, en un marco de participación, pluralidad, equidad de género y apertura al entorno regional y global.	Objetivo 4: garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	1.Revisión y fortalecimiento de la dirección de Patrimonio histórico y cultural.  2.Creación de una política de patrimonio histórico y cultural de Santo domingo norte.  3.Elaboración y aprobación de un plan Municipal de identidad cultural e histórica.  4.Elaboración y puesto en Marcha de un plan de	Dirección de Patrimonio Histórico y Cultural.  Dirección de Patrimonio Histórico y Cultural  Dirección de Patrimonio Histórico y Cultural  Dirección de Patrimonio	100%  50%  0%  50%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
					educación ciudadana.	Histórico y Cultural	
		Programa: integral del patrimonio cultural y centro histórico.	2.6.1 recuperar, promover y desarrollar los diferentes procesos y manifestaciones culturales que reafirman la identidad nacional, en un marco de participación, pluralidad, equidad de género y apertura al entorno regional y global.	Objetivo 4: garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	1.Creación de un plan municipal de cultura. 2.Elaboración de una estrategia de identidad cultural a través de la creación de una marca ciudad. 3.Realización de un levantamiento de información de los y las actores culturales del municipio.	Dirección De Patrimonio Histórico y Cultural. Dirección De Patrimonio Histórico y Cultural Dirección De Patrimonio Histórico y Cultural	50% 50% 50%
Eje 3. Un municipio con una economía próspera		Programa de incentivo al desarrollo económico	2.4.2 reducir la disparidad urbano-rural e Interregional	Objetivo 8: promover el crecimiento económico	1.Creación de 5 rutas ecoturística en el Municipio.		0%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
sustentado en el comercio, ecoturismo, agropecuaria.		atruves de la generación de condiciones para el establecimiento en el territorio municipal de industria diversificadas, agrarias y ecoturísticas, que cumplan con los directrices de respecto y armonía con el medio ambiente y la cultura	en el acceso a servicios y oportunidades económicas, mediante la promoción de un desarrollo territorial ordenado e inclusivo.	inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos	2.Creación de 5 clúster turísticos en el municipio. 3.Realización de talleres de formación de emprendimiento comunitarios ecoturísticos.	Dirección de desarrollo económico local / departamento de turismo municipal.	0% 0%
Eje 4. Un municipio ambientalmente sostenible.		Programa: manejo y tratamiento de residuos sólidos, disposición final y limpieza urbana.	4.1.3 desarrollar una gestión integral de desechos, sustancias contaminantes y fuentes de contaminación	Objetivo 6: garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	1.Creación de un programa de ruta y frecuencia para la recolección y el barrido de desechos sólidos. 2.Capacitación al personal del área de recolección y barridos.	Dirección de Aseo Urbano Dirección de Aseo Urbano / Dirección de Embellecimiento y parques.	100% 90%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
					3.Mejoramiento y rehabilitación de los equipos y vehículos de la recogida de desechos sólidos.	Despacho alcalde	80%
		Programa de fortalecimiento a las acciones de sostenibilidad ambiental atreves de educación y empoderamiento ciudadano, la producción social del habitat y el cumplimiento del marco legal.	3.5.3 elevar la productividad, competitividad y sostenibilidad ambiental y financiera de las cadenas agro-productivas, a fin de contribuir a la seguridad alimentaria, aprovechar el potencial exportador y generar empleo e	Objetivo 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	1Elaboración de un plan de capacitación ciudadana. 2.Aplicación de los servicios de denuncias ambientales. 3.Creación de la Direccion de medio ambientes y mitigación ambiental. 4.Creación de una mesa de	Departamento de educación ciudadana. Direccion de servicios públicos y medio ambiente. Direccion de planeación y desarrollo institucional. Direccion de servicios públicos y	100% 80% 100% 100%

Línea estratégica	Objetivos de la gestión	Programas y proyectos	Objetivo general al que contribuye	ODS al que contribuye	Metas esperadas.	Dirección o departamento responsable	Porcentaje de ejecución.
			ingresos para la población rural		protección ambiental	medio ambiente.	

INFC

### CRITERIO 3: PERSONAS

#### Subcriterio 3.2

- **Área de Mejora:** Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.
- **Acción realizada:** Contamos con capacitaciones para fortalecer la gestión.

#### Evidencia 1: Taller de liderazgo.



#### LISTADO DE ASISTENCIA

#### ACTIVIDAD INTERNA

Nombre de la Actividad	Taller de liderazgo y Revisión de la política de Calidad		
Dirección	Planificación y Desarrollo Institucional		
Departamento	Comité de Calidad		
Fecha	4 Agosto 2021	Hora	10:00 A.M.
Lugar	Oficinas de Planificación		

No.	Nombre y apellido	Dirección o Departamento	Teléfono	Correo
1	Miky Paula Brazobán	Tecnología	829-389-3069	m.paula@asdn.gob.do
2	Yajairo Vilorio Guzmán	Compras y Contratación	809-657-1668	yajairovilorio001@gmail.com
3	Perla M. Peregrina M. Ornela y Embilé	809-946-5308		PerlaMossilperegrina@gmail.com
4	Alexis Rodríguez De la Cruz	Tesorería	849-402-1262	rodriguezdelacruz08@gmail.com
5	Dora Esther Peña	Mercaderes	829-930-0852	danesther.07@outlook.com
6	Juanith Cruzain Martínez	Servicios Públicos	829-375-7607	juanth@gmail.com
7	Yuliso R. Checo de Azed	Recursos Humanos	829-937-5811	YulisoRcheco21@gmail.com
8	Cindy De los Santos	Calidad en la Gestión	829-795-9954	Ingenieracindy@gmail.com
9				
10				

Firma del Responsable:

*[Handwritten Signature]*



## Evidencia 2: Plan de capacitación.

**inap** Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación

Nombre del Plan: DPAP-PAC-004  
 Tipo: Formato  
 Versión: 2  
 Vigencia: 22/11/2023

Institución: Ayuntamiento Santo Domingo Norte Fecha: miércoles, 25 de agosto de 2021  
 Trimestre correspondiente: Julio - Septiembre

Capacitación Programada	Área Requiriente	Conocimientos/ Competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones Ejecutadas	Cantidad Participantes Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Total de Participantes	Costo Estimado por Participante	Costo Total
NO	RRHH	El colaborador estará capacitado para crear textos y sera competente a la hora de redactar solicitudes y comunicaciones coherentes en su contenido, al igual que, aplicar los formatos y palabras adecuadas en cada redacción.	Taller Redacción de Cartas	9	1	10	RD\$100	RD\$1000
NO	GENERAL	El propósito de este taller es brindar a los participantes, algunas técnicas que les permitan hacer uso adecuado de los extintores, frente a un incendio en su etapa de inicio. Así como, conocimientos para desarrollar habilidades encaminadas a la prevención de incendios.	Incendios y Manejo de Extintores	6	13	19	RD\$500	RD\$9500
NO	RRHH	Técnicas que permitirán a cada persona introducirse en el mercado laboral utilizando las herramientas correspondientes de la forma correcta tales como: carta de presentación y el CV. Será competente, tanto por su preparación, creatividad y claridad de los datos de su nivel académico.	Técnicas para búsqueda de empleo	15	3	18	RD\$100	RD\$1800
NO	GENERAL	Explicar las etapas sobre la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios que estipula, sobre el Presupuesto Participativo Municipal.	Ley 176-07 de Presupuesto Participativo	25	21	46	RD\$500	RD\$23000
<b>TOTAL</b>							<b>RD\$23000</b>	

  
 Responsable Dirección Recursos Humanos  
 Santo Domingo Norte

### Subcriterio 3.3

- **Área de Mejora:** Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.
- **Acción realizada:** Implementar herramientas tal como encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece la alcaldía.

Evidencia: Informe propuesta de mejora para satisfacción de los clientes.



Dirección De Planificación Y Desarrollo Institucional  
Departamento De Calidad En La Gestión

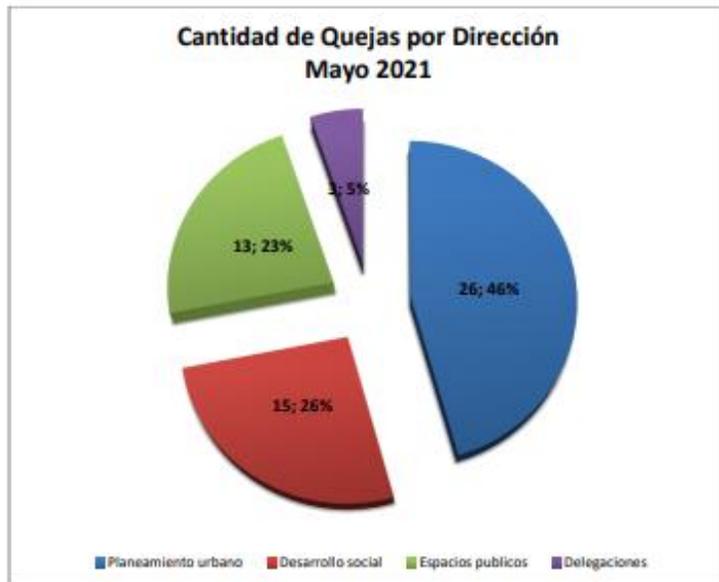
Propuesta De Mejora A Quejas Y Sugerencias  
Registrados Durante El Periodo 2021

**Direcciones evaluadas**

- Delegaciones
- Desarrollo social
- Planeamiento urbano
- Espacios públicos

Tabla resumen cantidad de quejas por Direcciones

Dirección Evaluada	Cantidad quejas reportadas
Planeamiento urbano	26
Desarrollo social	15
Espacios públicos	13
Delegaciones	3
<b>Grand Total</b>	<b>57</b>



El gráfico presente muestra que en la dirección de planeamiento urbano tiene la mayor cantidad de quejas con un 46% (26 queja) del total de las quejas reportadas en el mes de mayo.

En segundo lugar se encuentra la dirección de desarrollo social con un 26% (15 quejas) del total de las quejas reportadas.

En tercer y cuarto lugar están las direcciones de espacios públicos y delegaciones con un 23% (13 quejas) y 5% (3 quejas) respectivamente.

A continuación se detallan las quejas reportadas por los usuarios en las diferentes direcciones.

### Quejas Direccion Planeamiento Urbano

Direccion Evaluada	Detalle Queja	Cantidad quejas reportadas
Planeamiento urbano	Colocar y mejorar los asientos para los visitantes	7
	Brindar café a los visitantes	1
	Mejorar las tarifas de cobros de impuestos por construccion	1
	Instalar abanicos en los pasillos	1
	Mejorar el tiempo de entrega de documentos	4
	Mejorar espacio de las oficinas	5
	Realizar inspecciones de construccion necesarias	1
	Mejorar la informacion brindada	3
	Reemplazar vacantes por personal capacitado	1
	Mejorar los protocolos contra el covid	1
Realizar una reubicacion de los servicios por nivel	1	
<b>Planeamiento urbano Total</b>		<b>26</b>

### Quejas Direccion Desarrollo Social

Direccion Evaluada	Detalle Queja	Cantidad quejas reportadas	
Desarrollo social	Colocar y mejorar los asientos para los visitantes	2	
	Brindar café a los visitantes	1	
	Mejorar el tiempo de entrega de documentos	1	
	Mejorar espacio de las oficinas	7	
	Realizar evaluaciones para ayudar a quienes mas lo necesitan	1	
	Mejorar la informacion brindada	1	
	No hay suficientes parques para los visitantes	1	
	Reemplazar vacantes por personal capacitado	1	
	<b>Desarrollo social Total</b>		<b>15</b>

### Quejas Direccion de Espacios Públicos

Direccion Evaluada	Detalle Queja	Cantidad quejas reportadas
Espacios publicos	Colocar y mejorar los asientos para los visitantes	2
	Instalar abanicos en los pasillos	2
	Mejorar el tiempo de entrega de documentos	1
	Mejorar espacio de las oficinas	4
	Mejorar espacio de oficinas	2
	Mejorar la informacion brindada	2
<b>Espacios publicos Total</b>		<b>13</b>

### Quejas Direccion de Delegaciones

Direccion Evaluada	Detalle Queja	Cantidad quejas reportadas
Delegaciones	Colocar y mejorar los asientos para los visitantes	2
	Mejorar la informacion brindada	1
<b>Delegaciones Total</b>		<b>3</b>

### Propuestas de mejora para mitigar las quejas

- Buscar la disponibilidad de unas áreas que sirvan de parqueos para los clientes
- Comprar asientos cómodos que se adapten a las oficinas especialmente en la línea de espera.
- Brindar café a los visitantes que buscan servicios en las áreas operativas.
- Instalar aire acondicionado en espacios que estén muy cerrados donde las personas se sientan a esperar en busca de los servicios.
- Instalar pantallas en el área de caja y oficinas que brindan servicios donde se proyecten los servicios ofrecidos y avances de trabajos realizados en el municipio.
- Capacitar a las secretarías de cada dirección para que puedan brindar informaciones correctas sobre los servicios ofrecidos.
- Realizar una señalización de los servicios por niveles.
- Ampliar los espacios de las oficinas, moviéndolas a otras áreas dentro o fuera de la institución y comunicar cuáles oficinas estarían fuera.
- Realizar evaluaciones a los clientes para ser considerados a rebajas del pago de impuestos de construcción.
- Fortalecer el protocolo del COVID instalando expendedores de alcohol gel en los pasillos de los tres niveles del edificio.

## CRITERIO 5:

### Subcriterio 5.2

- **Área de Mejora:** Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.
- **Acción realizada:** Desarrollamos nuevos canales para monitoreo de los servicios de las quejas y sugerencias, facilitando a su vez la recolección de información de los servicios ofrecidos.

#### Evidencia 1: Pantallazo formulario de quejas y sugerencias para el ciudadano.

The screenshot shows the website interface for the 'Formulario de reclamos, quejas y sugerencias'. At the top left is the logo of the Ayuntamiento Municipal Santo Domingo Norte. At the top right is the logo of the República Dominicana and a search bar with the text 'Ingresa tu búsqueda'. Below the search bar are links for 'INICIO', 'MAPA DE SITIO', and 'CONTACTO'. On the left side, there is a vertical navigation menu with the following items: Inicio, Municipio, Ayuntamiento, Servicios, Oficina Virtual, Transparencia, Presupuesto participativo, Noticias, Emergencia, Escríbele al alcalde, Multimedia, and BLOG ASDN. Below the menu is a yellow box with the text 'Suscríbese a nuestro Boletín' and a search bar for 'Tu correo electrónico'. The main content area is titled 'Formulario de reclamos, quejas y sugerencias' and includes a breadcrumb trail: 'Está aquí: Inicio / Uncategorized / Formulario de reclamos, quejas y sugerencias'. There are links for 'Imprimir' and 'Correo'. The form contains the following fields and questions:

- Nombre Completo:** \* (required) - Input field with placeholder 'Nombre Completo:'
- Dirección:** \* (required) - Input field with placeholder 'Dirección:'
- Cel/Tel:** \* (required) - Input field with placeholder 'Cel/Tel:'
- Servicio Solicitado:** \* (required) - Input field with placeholder 'Servicio Solicitado:'
- ¿Cómo cataloga la calidad del servicio brindado? \***
  - Excelente
  - Bueno/a
  - Regular
  - Deficiente
- ¿Cómo califica la amabilidad de nuestro personal? \***
  - Excelente
  - Bueno/a
  - Regular
  - Deficiente

¿Qué le pareció la profesionalidad del personal? \*

- Excelente
- Bueno/a
- Regular
- Deficiente

¿Cómo valora el tiempo de espera? \*

- Excelente
- Bueno/a
- Regular
- Deficiente

¿Qué le pareció nuestras instalaciones? \*

- Excelente
- Bueno/a
- Regular
- Deficiente

¿Cómo es la facilidad para comunicarse vía telefónica? \*

- Excelente
- Bueno/a
- Regular
- Deficiente

Queja / Sugerencia

[Submit](#)



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL  
**Santo Domingo Norte**



República Dominicana

Ingresar tu búsqueda

INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO

- Inicio
- Municipio >
- Ayuntamiento >
- Servicios
- Oficina Virtual
- Transparencia
- Presupuesto participativo >
- Noticias
- Emergencia
- Escríbete al alcalde
- Multimedia
- BLOG ASDN

**BIENVENIDOS**  
A Nuestra Ciudad Limpia y Transparente

Para quejas y sugerencias haz click

[AQUI](#)

@alcaldadesdn

## Evidencia 2: Visualización de los servicios ofrecidos en la página del ayuntamiento



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL

**Santo Domingo Norte**



República Dominicana

Ingresar tu búsqueda



INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO

Inicio

Municipio >

Ayuntamiento >

**Servicios**

Oficina Virtual

Transparencia

Presupuesto participativo >

Noticias

Emergencia

Escríbete al alcalde

Multimedia

BLOG ASDN

### Servicios

Está aquí: Inicio / Servicios



#### Verjas perimetrales

Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En la carta se debe...



#### Vallas publicitarias

Depositar una carta dirigida a la directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito. En la carta se debe...



#### Uso de suelo

Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En la carta se debe...



#### Urbanizaciones

Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En la carta se debe...



#### Proyectos Definitivos

Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En la carta se debe...

Suscríbese a nuestro Boletín

Únete a nuestro boletín para recibir noticias actualizadas sobre nuestro municipio.



### Parqueos

*Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En la carta se debe...*



### Lotificaciones

*Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En la carta se debe...*



### Proyectos definitivos de iglesias

*Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En la carta se debe...*



### Proyectos para viviendas de bajo costo

*Documentos de Solicitud. Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En la...*



### Estaciones de Combustible y GLP

*Documentos de Solicitud. • Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En...*



### Demoliciones

*Documentos de Solicitud. • Carta de solicitud dirigida a la Directora General de Planeamiento Urbano (DGPU) Ing. Roxanna Brito, En...*



### Solicitud de certificado uso de suelo y de no objeción

*El servicio consiste en orientar al munícipe sobre la documentación requerida y el proceso a seguir para la tramitación de...*



### Cableado Aéreo

*Servicio que se encarga de autorizar las solicitudes de cableados aéreos en el municipio*



### Funerarias Municipales

*Velatorio, preparación de los cuerpos, ataúdes, transportes del cuerpo, desde el lugar de fallecimiento a la funeraria, y desde la...*



### Certificado de uso de suelo

*Servicio que se encarga de autorizar las solicitudes de Certificado de uso de suelo*



### Plan de ordenamiento territorial

*En proceso de elaboración*



### Acceso a información municipal (OAIM)

*La Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM), es un mandato de la Ley General de Libre Acceso a...*



### Tramitación de Plano

*Revisar, tramitar y llevar control de los proyectos municipales de carácter urbanístico.*



### Policía Municipal

*POLICÍA MUNICIPAL SANTO DOMINGO NORTE CONCEPTO (LEY 176-07, ART. 173) La Policía Municipal es la organización con jurisdicción dentro de...*



### Limpieza y cuidado de la vía pública

*Esta Dirección tiene como función la limpieza de las calles del municipio de Santo Domingo Norte.*



Inicio

Municipio >

Ayuntamiento >

Servicios

Oficina Virtual

Transparencia

Presupuesto participativo >

Noticias

Emergencia

Escríbele al alcalde

Multimedia

BLOG ASDN

## Servicios

Está aquí: Inicio / Servicios



### Ornato y préstamos de áreas municipales

Estos servicios se brindan a todos los municipios y el deber de ellos es contribuir con el pago de los...



### Recogida de basura

Recolección de los desechos sólidos de todo el municipio Santo Domingo Norte

« Anterior

1

2

3

INFORMAC

## CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

### Subcriterio 6.1

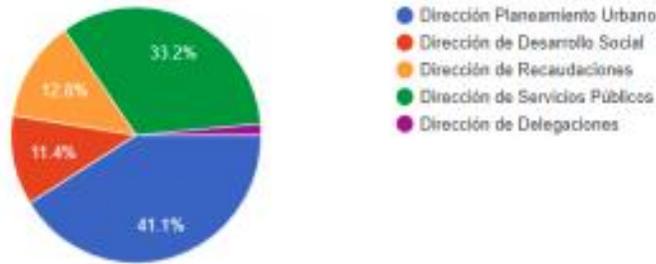
- **Área de Mejora:** Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).
- **Acción realizada:** Establecer estándares para medir calidad de los servicios y tiempo de respuesta a los ciudadanos clientes.

**Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.**

**Resultados encuesta de satisfacción  
ciudadana mayo 2021**

1- ¿Cual servicio utiliza del Ayuntamiento Santo Domingo Norte?

343 respuestas



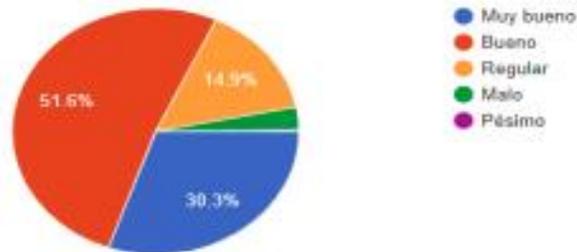
Direcciones que reciben mas usuarios en busca de servicios

Nombre de la dirección	Cantidad personas	Suma de Porcentaje
Dirección de delegaciones	5	2%
Dirección de planeamiento urbano	141	41%
Dirección de recaudación de impuestos	44	13%
Dirección de servicios publicos	114	33%
Dirección desarrollo social	39	11%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Según los datos mostrados las direcciones que reciben más usuarios en busca de servicios son planeamiento urbano con 141 (41%) y servicios públicos 114 (33%).

2- ¿Como calificaria el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?

343 respuestas



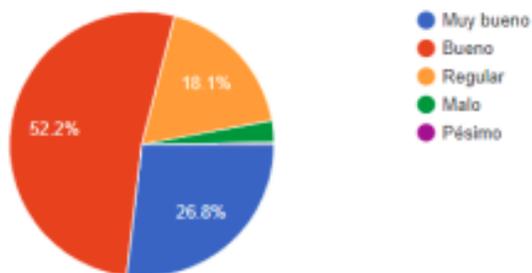
Calificación tiempo dedicado

Etiquetas de fila	Suma de Cantidad	Suma de Porcentaje
Dirección de delegaciones	1	0%
Dirección de planeamiento urbano	104	30%
Dirección de recaudación de impuestos	51	15%
Dirección de servicios publicos	10	3%
Dirección desarrollo social	177	52%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Los siguientes datos muestran el tiempo dedicado a los usuarios en recibir los servicios, donde fueron encuestados 104 personas (30%) de la dirección de planeamiento urbano y desarrollo social 177 (52%) calificados como muy bueno y bueno el tiempo brindado. Mientras que las demás direcciones deben mejorar esta parte.

3-¿Como calificaria usted la comodidad de los espacios para sentarte a esperar?

343 respuestas



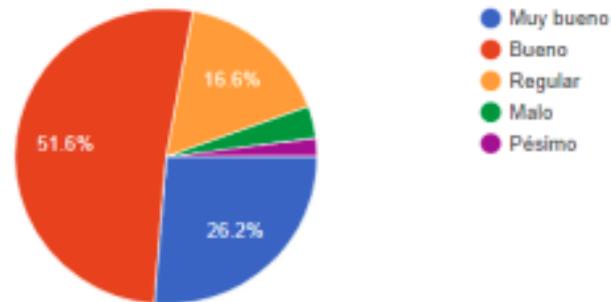
Calificación comodidad

Nombre de delegaciones	Suma de Cantidad	Suma de Porcentaje
Dirección de delegaciones	8	1%
Dirección de planeamiento urbano	92	27%
Dirección de recaudación de impuestos	62	18%
Dirección de servicios publicos	9	2%
Dirección desarrollo social	172	52%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la comodidad tenemos a la dirección de servicios públicos, dirección de delegaciones y recaudación de impuestos con calificaciones que deben mejorarse. En ese mismo sentido se mantienen las direcciones de desarrollo social calificado como bueno y la dirección de planeamiento urbano lo califica como muy bueno.

#### 4-¿Como valora la profesionalidad con que se le atendió?

343 respuestas



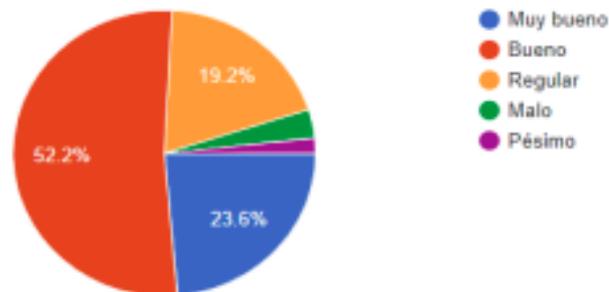
Calificación profesionalidad

Nombre de las direcciones	Suma de Cantidad	Suma de Porcentaje
Dirección de delegaciones	7	1%
Dirección de planeamiento urbano	92	27%
Dirección de recaudación de impuestos	170	52%
Dirección de servicios publicos	12	2%
Dirección desarrollo social	62	18%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

En cuanto al atributo de profesionalidad tenemos a las direcciones de delegaciones, servicios públicos y desarrollo social que deben mejorar, mientras que la dirección de recaudación calificada como regular y planeamiento urbano como muy bueno.

#### 5-¿Como se siente con el tiempo de espera?

343 respuestas

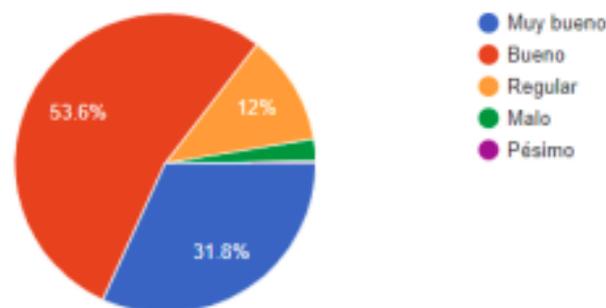


Calificación tiempo de espera		
Nombre de las direcciones	Suma de Cantidad	Suma de Porcentaje
Dirección de delegaciones	6	2%
Dirección de planeamiento urbano	81	24%
Dirección de recaudación de impuestos	179	52%
Dirección de servicios publicos	11	3%
Dirección desarrollo social	66	19%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

En cuanto al tiempo de espera para recibir los servicios tenemos a las direcciones de delegaciones y servicios públicos por reforzar esta parte. Las demás direcciones como recaudación de impuestos, desarrollo social y planeamiento urbano tienen calificaciones aceptables.

#### 6-¿Que le pareció la amabilidad de nuestro personal?

343 respuestas

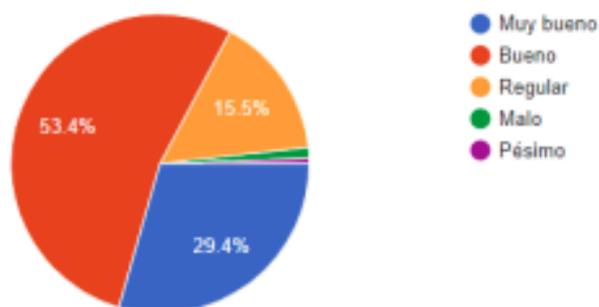


Calificación amabilidad		
Nombre de la dirección	Suma de Cantidad	Suma de Porcentaje
Dirección de delegaciones	1	0%
Dirección de planeamiento urbano	109	32%
Dirección de recaudación de impuestos	41	12%
Dirección de servicios publicos	8	2%
Dirección desarrollo social	184	54%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

En la siguiente tabla de datos tenemos el atributo de amabilidad, estando con calificación de muy buena la dirección de planeamiento urbano, valoración de bueno desarrollo social y regular recaudación de impuestos. Ya las demás direcciones necesitan reforzar esta parte.

## 7-¿Como califica las condiciones de las instalaciones?

343 respuestas



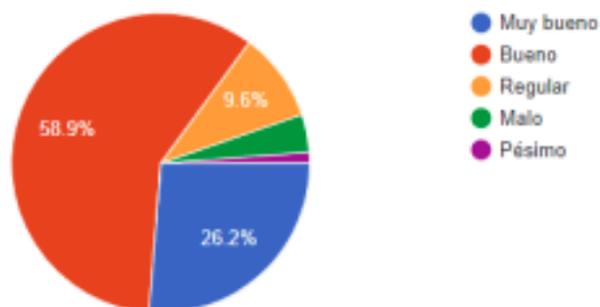
Calificación condición de las instalaciones

Nombre de las direcciones	Suma de Cantidad	Suma de Porcentaje
Dirección de delegaciones	2	1%
Dirección de planeamiento urbano	101	29%
Dirección de recaudación de impuestos	53	16%
Dirección de servicios públicos	4	1%
Dirección desarrollo social	183	53%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las instalaciones tenemos a la dirección de planeamiento urbano como muy bueno, desarrollo social como bueno y recaudación de impuestos calificado como regular. Las direcciones de delegaciones y servicios públicos deben mejorar este punto.

## 8-¿Como califica la calidad del servicio?

343 respuestas

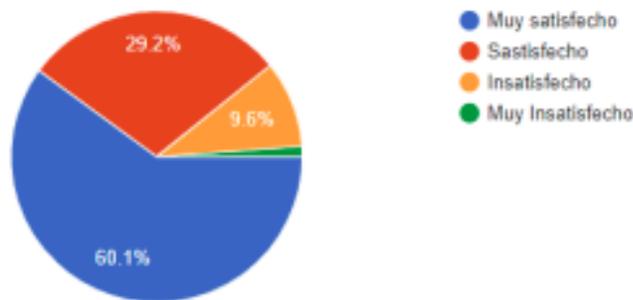


Calificación calidad en el servicio		
Nombre de las direcciones	Suma de Cantidad	Suma de Porcentaje
Dirección de delegaciones	4	1%
Dirección de planeamiento urbano	90	26%
Dirección de recaudación de impuestos	33	10%
Dirección de servicios publicos	14	4%
Dirección desarrollo social	202	59%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

En esta parte encontramos a la dirección de desarrollo social con la mayor valoración de bueno en la calidad del servicio brindado y en segundo lugar la dirección de planeamiento urbano. Ya las demás direcciones deben reforzar esta parte.

9-¿En sentido general, como califica la satisfacción del servicio?

343 respuestas



Calificación satisfacción general		
Nombre de las direcciones	Suma de Cantidad	Suma de Porcentaje
Dirección de delegaciones	0	0%
Dirección de planeamiento urbano	206	60%
Dirección de recaudación de impuestos	33	10%
Dirección de servicios publicos	4	1%
Dirección desarrollo social	100	29%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Finalmente tenemos la satisfacción general estando la dirección de planeamiento urbano con la mayor valoración de muy satisfecho y en segundo lugar este desarrollo social con valoración de satisfecho. Ya las demás direcciones deben reforzar esta parte.

**En sentido general podemos decir de acuerdo a los datos obtenidos que el nivel de satisfacción general de los municipales se encuentra en un 70%.**

## Subcriterio 6.2

- **Área de Mejora:** Sugerencias recibidas e implementadas.
- **Acción realizada:** Analizar las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de nuestros munícipes a fines de mejorar el servicio de la alcaldía.

### Evidencia 1: Control de casos registrados.



#### DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO MUNICIPAL FORMULARIO PARA REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS FO-DPYDI-QR-001

NO.	NOMBRE	APELLIDO	SECTOR	TIPOS DE QUEJAS /SUGERENCIAS	SEXO	FECHA DE REPORTE
1	Sarah	de Leon	san felipe	poner mas asientos	F	may-21
2	Porfirio	piantini	Calle el sol	Mejorar los asientos	M	may-21
3	Maria fernanda		Urb los prados	Los asientos son pocos	F	may-21
4	Jose M.	Mejia	guaricano	brindar café en la oficina	M	may-21
5	Juan	Castillo	Punta Guaricano	Recomiendo no cobrar tanto impuesto por una simple construccion	M	may-21
6	Omar	Arias	Colonía de los Doct	Debería de Haber Bancos en los Pasillos	M	may-21
7	Glenys	Breas	Guaricano	Que deben de poner mas Abanico en los pasillos por el calor	F	may-21
8	Americo Julio	Olivo	Santa Cruz	duran poco los documentso para que lo entreguen	M	may-21
9	Antonio	Brazoban	Villa Mella	Se siente incomodo con el tiempo de espera	M	may-21
10	Pedro	vasquez	El Tamarindo	Mejora el espacio de la oficina mucho personal pero muy pequen	M	may-21
11	Juan	Andujar	Guaricano	Mejorar el espacio mucho personal y poco espacio	M	may-21
12-	Ana sirvia	Aquino	Esperanza	Ajudar a la gente que lo necesita	F	may-21
13	Maria Ramona		Sabana Perdida	Una vecina que vive frente de su casa tiro una pared y dano la tube	F	may-21
16	Pura	de leon	Sabana Perdida	mejorar los asientos de la oficina	f	may-21
17-	Glorian	tejada toribi	Javilla Villa Mella	Ampliar el espacio de la oficina	F	may-21
18	Joanna	paredes	guaricano	mls informacion	F	may-21
19	Carlos	carela	El eden	Espacio muy pequeño	M	may-21
20	Rafael	Angeles	sabana perdida	incorformidad con el servicio pues duran mucho para responder su queja	M	may-21
21	Juan	Ruiz	sabana perdida	no hay asiento para esperar	M	may-21
22	Roberto	Meran	Sabana Perdida	mejora el servicio	M	may-21
23-	Candy	Morte	villa mella	mejorar los sespacios y los asientos	F	may-21
24	Francisco	Moronta	Villa Mella	Que facilitan mas rapido el servicio.	M	may-21
25	Nelson		Sabana Perdida	tratar de limpiar el aeres y poner neverita en las oficina	M	may-21
26	Cristian		los palmares	Brindar café de entrada	M	may-21
27	Jose	Reynoso	Guaricano	Servicio ineficiente inadecuado	M	may-21
28	Francisco	Tejada	calle el sol	Muchos empleados poco espacio	M	may-21
29	Ramon eleuterio	de Jesus	san felipe	Los asientos	M	may-21
30-	Ana Karina	Medrano al	Guanuma	Espacio muy pequeño	F	may-21
31	Rosanna	perez	carretera de bisono	necesitan mas personal	F	may-21
32	danilo	cordero	Sabana Perdida	Igualdad para permiso	m	may-21
33	Odalís	Guerrero	Distrito nacional	mejorar los asientos	m	may-21
34	Johan	Mora	El eden	El espacio es muy pequeño	m	may-21
35	carlita	henriquez	san felipe	poco espacio	f	may-21
36	Maria fernanda		ceuta	que tengan mas criterio y sean responsables	f	may-21
37	Esperanza	Rodriguez	villa esperanzas 1	agrandan los espacios	f	may-21
38	michael	cabrera	marañon 1		m	may-21
39	Joel amparo		la mina san cristobal	no hay asientos par este departamento	m	may-21
40	maximo	bautista	los palmares	Ampliar el espacio de la oficina	M	may-21
41	Ruben	moya	san felipe villa mella	condiciones de las instalaciones	M	may-21
42	JOSE MANUEL	TRINIDAD	san felipe	deben tener mas parquesos	M	may-21
43	victoria	gonzalez	san felipe	que las respuestas de las solicitudes sean mas rapida	F	may-21
44	jazmin	garcia	guaricano	que cuando un empleado se enferme deben poner un suplente capacitado	F	may-21
45	maribel			deverian mejorar las instalaciones	F	may-21
46	maria			que sean mas avil en el trabajo y mejorar el confort	F	may-21
47	maribel	pena		el espacio deveria ser nmas amplio	F	may-21
48	Elioziris	de los santos		deverian mejorar las instalaciones	F	may-21
49	Bernaldino	reyes		reporte una queja y no le dieron importancia	M	may-21
50	Rafael	artiles		deberian mejorar las instalaciones	M	may-21
51	teodoro	mercedes	Sabana Perdida	MEJORAR EL PROTOCOLO CONTRA EL COVID	M	may-21
53	Ramon		Sabana Perdida	tengo 15 dias esperansado y no toman el telefono	M	may-21
54	Eunice	g.		poner una recepcion en cada departamento antes de pasar a los incumbentes	f	may-21
55	manuel	tejada	guaricano	que respondan los correos a la mayor brevedad posible	m	may-21
56	julio cesar	zanchez	Sabana Perdida	que no pongan a dar tanta vuelta	m	may-21
57	josefina	canela	barrio nuevo	agilizar el proceso	f	may-21
58	Rosa		Sabana Perdida	agilizar el proceso	f	may-21
59	mabel	septimo	villa mella	mejorar los asientos	f	may-21
60	julio cesar	terrero	sabana perdida	El aire del departamento arreglar	m	may-21

## Evidencia 2: Listado de reuniones.

- **Área de Mejora:** Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
- **Acción realizada:** Contamos con indicadores de cumplimiento que apoye al ámbito de cultural, social y de género encontrados en nuestro SISMAP municipal que se encuentran actualmente suspendidos y a la espera de que evalúen las evidencias remitidas para mejorar la puntuación.

## Evidencia 1: Pantallazo del indicador.

2. PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN PARA EL DESARROLLO Y ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO (MEPYD)					
2.01 Consejo de Desarrollo Municipal- Consejo Económico y Social (Suspendido hasta el 30/09/2021)	31/12/2020		65.00%	Suspendido Vencido	3)-18.09.2020-carta-sencivilizacin-seleccion-CDM.pdf 6.1) 28.3.2019 Listado-de-Asistencias taller -2-CDM-SDN.pdf 7.2) 19.01.19Listado-de-Asistencias juramentacion-CDM-SDN.pdf 2) 08.06.2021 Acompañamiento tecnico CDM 14.06.2021.pdf
2.02 Plan de Desarrollo Municipal (Suspendido hasta el 30/09/2021)	31/12/2020		70.00%	Suspendido Vencido	1.1)-01.05.2020-Designacion-Tecnico-OMPP-10.12.2020.pdf 2)-17.07.2017-contrato-del-consultor-para-acompañamiento-tecnico-del--PMD-10.12.2020.pdf 3.1)-04.06.2020-List.-socializacion-DEL-PMD-10.12.2020.pdf 3)-09.06.2020-autorizacion-inicio--PMD.pdf
2.03 Regulación y Ordenamiento del Territorio	30/04/2024		70.00%		16 abril 2018-TRAMITACION DE EXPEDIENTES FORMALES 2016-Ayunt. SDN.pdf 16 abril 2018-TRAMITACION DE EXPEDIENTES FORMALES 2017 (PARTE 1)- Ayunt. SDN.pdf 16 abril 2018-TRAMITACION PROYECTOS FORMALES 2017-2018- Ayunt. SDN.pdf 23 abril 2018-designacion directora planeamiento urbano-Ayunt. SDN.pdf 23 abril 2018-pautas de regulacion urbana-Ayunt. SDN.pdf 11 mayo 2018 Requisitos para Tramitación de Uso de Suelo Sto. Dgo. Norte.pdf 07 junio 2018 Manual de Operación y Funciones Ayuntamiento Santo Domingo Norte.pdf 13 junio 2019 Mapas Ayuntamiento Sto. Dgo. Norte.pdf 13 junio 2019 Informaciones de difusión OPU Ayuntamiento Sto. Dgo. Norte.pdf 14 junio 2019 cambio designacion director Ayuntamiento Sto. Dgo. Norte.pdf 14 junio 2019 equipo de trabajo Ayuntamiento Sto. Dgo. Norte.pdf 14 junio 2019 Equipo Planeamiento Urbano Ayuntamiento Sto. Dgo. Norte.pdf 16 junio 2020 Designación OPU Ayunt Sto Dgo Norte.pdf 08 marzo Designacion Directora DGPU ASDN.pdf 08 marzo 2021 Equipo de Trabajo SN.pdf 08 marzo 2021 Equipo de Trabajo SN.pdf 08 marzo 2021 MANUAL DE FUNCIONES ASDN.pdf 08 MARZO 2021_Ordenanza 02-2020 ASDN.pdf 08 marzo 2021 Relación de Cargos ayuntamiento DN.pdf 08 MARZO Decreto 232-96 ayuntamiento SN.pdf 08 marzo Designacion Directora DGPU ASDN.pdf 08 marzo MANUAL DE FUNCIONES ASDN.pdf 08 marzo Tabla Evidencias del SISMAP.pdf 8 marzo 201 Resolución aprobacion Manual de Funciones ayuntamiento Sd.pdf

### **3. Conclusiones:**

Al realizar este segundo informe de evaluación nos damos cuenta que hemos avanzado en las metas trazadas en nuestra planificación estratégica durante todo este año.

Cabe resaltar que los avances que ha experimentado la institución son notables, logrando mejora en los procesos internos y en la calidad de los servicios ofertados, también se ha evidenciado el progreso significativo en los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública.

Seguiremos fortaleciendo los indicadores del plan de mejora institucional en busca de lograr una gestión más transparente, eficiente y eficaz, que busca la excelencia en los procesos y servicios que ofrece la gestión municipal.

INFORMACION VALIOSA