Evidencias del 85% de las mejoras ejecutadas

Ayuntamiento Municipal de Jimaní
Jimani, Prov. Independencia, R. D.
http://ayuntamientojimani.gob.do
E.mail:ayuntamientomunicipaldejimani@gmail.com
RNC: 41700037-5
Tel. 809-248-3330.-

Jimani, Provincia Independencia
23 de Noviembre 2021

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

Distinguido ministro

Aprovechamos la ocasión para extenderle nuestros saludos y presentarle formalmente el 70% de la ejecución del plan de mejora de nuestro ayuntamiento, correspondiente al año 2021, para de este modo refirmar nuestro compromiso con la transparencia, eficacia y la calidad de la gestión pública municipal. En este mes de julio nuestro ayuntamiento presenta el primer informe de ejecución correspondiente al indicador 1.01 del SISMAP municipal cuyos recursos son evaluados e inspeccionados por el Ministerio Publico.

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

Objetivos	Actividad/Tarea
Mejora 1 Formular e implementar un plan para la revisión y socialización permanentes de la visión, misión y valores institucionales	• Designar equipo responsable. • Elaborar 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	• Revisar normas éticas con tenidas en la Ley 41-08 (Régimen ético y disciplinario) y códigos de ética modelo de otras instituciones. • Consultar Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) sobre los pasos a seguir para redactar y formalizar el documento. • Redactar contenido propuesta código de ética para el Ayuntamiento. • Someter a revisión de Alcalde y otros directivos para revisión y observaciones.

	Coordinar con la DIGEIG proceso de implantación en la organización • Reproducir documento para distribución entre el personal.
Mejora 3 Identificar, mapear y documentar los procesos y procedimientos del Ayuntamiento.	• Conformar y entrenar equipo técnico responsable para la consecución del objetivo. • Definir metodología a seguir e instrumentos necesarios. • Definir/adoptar el formato guía para el levantamiento de la información. • Realizar levantamiento de información para identificar, clasificar y mapear los procesos que se ejecutan en todas las dependencias del Ayuntamiento. (Luego de revisado y aprobado por las áreas) someter a la aprobación del Alcalde o su representante. • Definir plan de trabajo para socialización/implementación manual de procesos y procedimientos.
Mejora 5 Implementar el sistema de manejo de quejas, sugerencias y reclamaciones.	• 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 8 Formular e implementar el manual de políticas y procedimientos para la gestión de las alianzas.	• 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.
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.	• 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
Mejora 10 Diseñar/actualizar instrumentos de medición de la percepción del Ciudadano/clientes y de colaboradores.	• 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

Dionisys Méndez Volquez
Alcalde Municipal de jimani

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
Fernanda Rodríguez	Libre acceso a la información
Dasnersy Trinidad	Planeamiento Urbano
Altagracia Méndez	Secretaria del Alcalde
Luilda Santana	Gerente de Contabilidad
Andreina Pérez	Enc. De Recursos Humanos

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

Evaluación de la misión, visión y valores de la institución

7 de Septiembre 2021

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

Nombre	Cargo	Teléfono	Correo
Dursia Yehandra Nuñez	asistente contabilidad	8295191119	
Hilda M. Santana	Gerente Contabilidad	829 561-0908	
Maria F. Rodriguez	Libre Acceso Inf.	809 660-3269	
Julianny D. Trinidad	G. Planeamiento Urb.	829-468-0985	Julianny.Trinidad@gm.
Altagracia J. Mirabal Velez	Secretaria	809-980-9776	altagracia
Andreina Perez Medina	Recursos Humano	849-624-0771	andreinaperez80@gmail.com

Borrador de la misión, visión y valores de la institución

Misión

Ser una institución con apertura democrática y participativa, que brinde a sus munícipes acceso a servicios básicos oportuno y de calidad.

Nuestra Visión

Convertirnos en una institución capaz de provocar los cambios necesarios para el desarrollo, dentro del marco de la autonomía, las competencias, atribuciones y los servicios que les son inherentes, promoviendo la integración y participación ciudadana efectiva, así como el mejoramiento sociocultural de los munícipes en el manejo de los asuntos públicos conforme a la Ley 176-07

Valores:

- La ética.
- La solidaridad.
- Servir.
- Acompañar.
- Participación.
- Democracia.
- Humildad.
- Sacrificio
-

Misión, visión y valores corregidos y actualizados

Misión

Ser una institución con apertura democrática y participativa, que brinde a sus munícipes acceso a servicios básicos oportuno y de calidad. Una institución que vele por el desarrollo sostenible del municipio, apegadas a las normas establecidas por la ley y por el organismo de control.

Visión

Convertirnos en una institución capaz de provocar los cambios necesarios para el desarrollo de nuestra comunidad, en un ejemplo para la administración pública con autoridades responsables, transparentes y capaces de brindar a sus munícipes accesos a servicios básicos oportunos y de calidad. En una institución que procure siempre la satisfacción de las necesidades de los munícipes de Jimani.

Valores:

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

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
Fernanda Rodríguez	Libre acceso a la información
Emerson Matos	Planificación
Altagracia Méndez	Secretaria del Alcalde
Luilda Santana	Gerente de Contabilidad
Andreina Pérez	Enc. De Recursos Humanos
Dasnersy Trinidad	Planeamiento Urbano

Equipo socializando y creando el código de ética de la institución

Código de ética institucional

Contenido.

1. Introducción
2. Nuestra Institución
- Misión
- Visión
- Valores Institucionales

3. Marco Legal.
4. Objetivos
5. Alcance
6. Principios y Valores Básicos
7. Deberes de los servidores públicos
- Prohibiciones ética de los servidores públicos
- Régimen de sanciones
- Definición del código de ética publica

8. Documentos de referencia
9. Constancia y Compromiso.

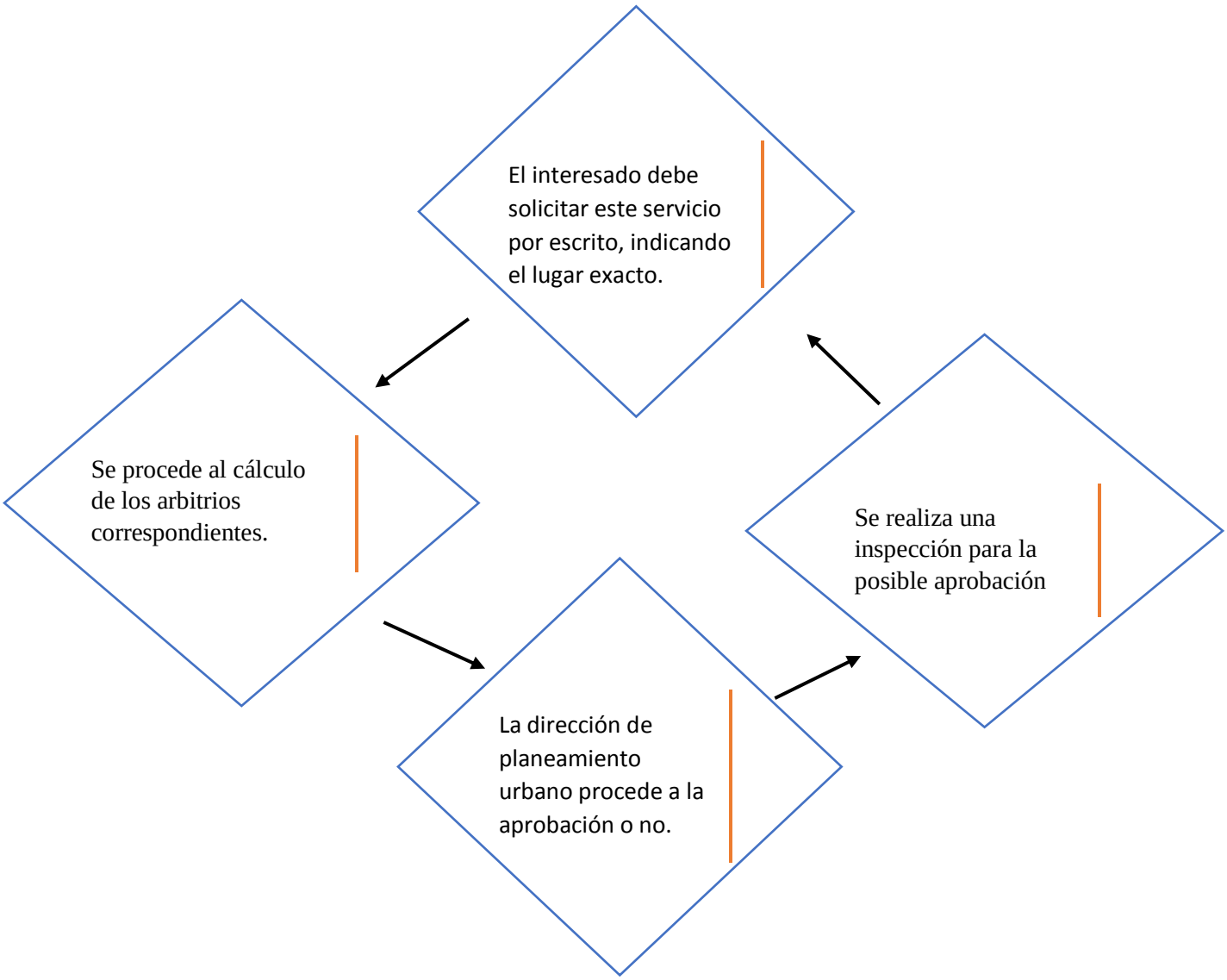
BORRADOR

MEJORA 3

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

- Proceso de certificación de uso de suelo
- Proceso de acta de defunción
- Proceso de compras y contrataciones

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



Mapa para el procedimiento de acta de defunción

Se solicita la certificación en el cementerio, firmada y sellada por su administrador con un costo de $100

↓

Se trae al ayuntamiento y se verifica que esa firma sea buena y valida.

↓

Se dirige al departamento de arbitrios y se paga RD$ 500.

↓

Luego de realizado el pago, la alcaldía pedánea procede a emitir certificación y estará lista en un tiempo de 5 minutos.

Mapa para el proceso de compras y contrataciones

Procesos de compras

Se divide en:

Comparación de precios

1. nos dirigimos a diferentes proveedores.
2. Se compara los precios.
3. 7 días después se abre la oferta económica (sobre B).
4. 5 días después se les notifica vía correo electrónico a todos los proveedores quien fue el ganador.

Compras menores

1. Se hace una solicitud a compras.

2. Se identifica el lumbar.

3. Compras procede a buscar 3 o más cotizaciones.

4. Se procede a comprar en el lugar que cumpla con los requisitos y este más económico.

Compras directas

1. Se hace una solicitud al departamento de compras.
2. El departamento procede a buscar 3 cotizaciones.
3. Se hace una comparación entre las cotizaciones y se procede a comprar en el lugar que cumpla con los requisitos y este más económico.

Mejora 5

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

Nombre	Cargo
Fernanda Rodríguez	Libre Acceso a la Información
Altagracia Méndez	Secretaria del Alcalde
Andreina Pérez	RR.HH

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

Manual de procedimiento para el manejo de buzón de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias.

OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION

Procedimiento para el manejo del buzón de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias.

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología que permita atender las quejas, recomendaciones, denuncias, sugerencias de los/las ciudadanos del Municipio de Jimani, 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 Jimani, 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 Jimani

2. OBJETIVO ESPECIFICO DEL BUZON.

Atender, resolver, elevar e implementar y dar seguimiento a las quejas, reclamaciones. Denuncias y sugerencias, hasta la satisfacción de las necesidades y especificaciones de la ciudadanía para consolidar y enriquecer la calidad del servicio público

3. RESPONSABILIDAD Y COORDINACION DEL BUZON

Sera 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.

4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite al órgano de control interno y al comité de gestión de 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 la calidad en el servicio público. Se rendirá un informe semestral de las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias recibidas, las inamisibles y las solucionadas.

Ayuntamiento Municipal de Jimaní
Jimani, Prov. Independencia, R. D.
http://ayuntamientojimani.gob.do

OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION

4. EL ALCANDE APLICA A TODDAS LAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE JIMANI.

5. POLITICAS DE OPERACIÓN

A. EMISION DE QUEJA, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias deberán ser escrita y colocadas en el buzón físico, utilizando para ello el formulario correspondiente.

B. APERTURA DE BUZON FISICO

El buzón físico de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencia será abierto cada cinco (5) días hábiles, por el comité responsable, integrado por el responsable de libre acceso a la información, departamento jurídico y recursos humanos, quienes levantaran el acta correspondiente.

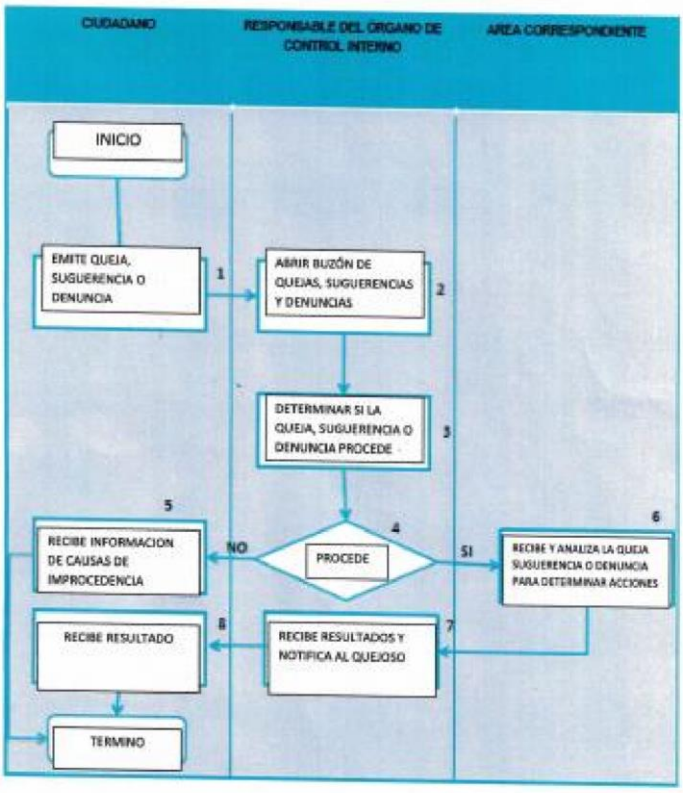
C. REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Los registros de las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias del buzón físico deben ser depositadas en un sobre anotando la fecha, el número de registro encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencia. Y se tomaran en cuenta solo aquellas que sean llenadas en el formato oficial.

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 mínimo de cinco (5) días hábiles a partir de la apertura del buzón

VII.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO BUZÓN



Ayuntamiento Municipal de Jimaní

AYUDANOS A SERVIRTE MEJOR

BUZON DE

RECLAMACIONES, QUEJAS

Y SUGERENCIAS.

FECHA____/____/_____

DATOS PERSONALES

_____

TELEFONO DE CONTACTO

_____

DIRECCION

_____

QUEJAS/SUGERENCIAS/RECLAMACIONES

_____

_____

_____

_____

SIGUE AL DORSO….

Gracias, con tribuyendo así nos ayuda a servirte

OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION

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 impone la queja, reclamación, denuncia y sugerencia, orientando la información personal; una vez sean anunciadas 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. NOTIFICACION 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 impone la queja.

G. TIEMPO DE RESPUESTAS 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. DIFUNSION DE LAS SUGERENCIAS IMPLEMENTADAS.

Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la comunidad de este Ayuntamiento Municipal de Jimani y el responsable del órgano de control para informar el buen o mal servicio que se presta a los usuarios previos a una reunión.

Mejora 8

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

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

Pacto por la Gobernabilidad Democrática Municipal

Yo Dionisys Méndez, Alcalde Municipal del Municipio de Jimani, electo en las elecciones municipales celebradas el 15 de Marzo del 2020, por el partido de la Liberación Dominicana (PLD) 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 Republica, 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 340-07, Ley de Función Publica 41-08, la Ley Orgánica de la Administración Publica 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 ejército de sus funciones y competencias con las restricciones que establezcan la Constitución y las leyes. Contando asimismo con patrimonios propio, personalidad jurídica y 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.

CONSIBIENDO que, el gobierno local es la instancia más próxima a la ciudadanía, pues cuenta con funcionarios electos de manera directa, otorgándose 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 ciudanía y la participación efectiva de las comunidades en

la gestión de los asuntos públicos locales, con la finalidad de obtener mejoras en 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 administrar para el periodo constitucional 2020-2024, debe encaminarse a la formulación y ejecución de políticas públicas que contribuyan a la mejora de la vida de los munícipes, 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 espacio de dialogo, concertación de alianzas y mecanismo que permitan impulsar el desarrollo local. Igualmente, 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 Previstos 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 las Leyes 340-06 y la Ley 176-07. Así mismo fortalecer el acceso a la información pública medianre la publicación permanente de la documentación con carácter obligatorio por diversas leyes y mejora de servicio de acceso a la información.

CUARTO: Aplicar las normativas del presupuesto participativo Municipal durante los cuatros años de gestión, asegurando mecanismo que permitan que todas las organizaciones de sociedad civil interesadas puedan participar sin ningún tipo de exclusión o discriminación, así mismo como en la implementación, seguimiento y evaluación de iniciativas financieras 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, 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 publica 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 publica 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 socio territorial en pro del desarrollo sostenible.

OCTAVO: Implementar mecanismo participativo y políticas públicas que garanticen la aplicación de medidas de adaptación y mitigación al cambio climático, tomando en cuenta que Republica Dominicana como estado insular, es altamente vulnerable ante los efectos de este, 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 Republica

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 (3) originales de un mismo tenor, uno para cada una de las partes. En Ciudad de Jimani, Provincia Independencia, Republica Dominicana, a los tres (24) días del mes de Noviembre del año dos mil veintiuno (2021)

Dionisys Méndez
Alcalde Municipal de Jimani

Testigo de honor
Participación Ciudadana

Testigo de Honor
CEPAE

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
Norberto Matos Heredia	Encargado de mantenimiento
Quircis Novas Matos	Encargado de transportación
Andreina Pérez	RR.HH

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

Mejora 10

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

Nombre	Cargo
Emerson Matos	Enc. De Planificación
Maulis Pérez	Encargado de tecnología
María Fernanda Batista	Enc. De Libre acceso a la información.
Andreina Pérez	Enc. De Recursos Humanos
Cesar Augusto Novas	Tesorero Municipal

Equipo responsable de cumplir con esta mejora

Plan piloto del proceso de las encuestas a empleados munícipes.

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?

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

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

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

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

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

Mi sueldo y mis beneficios son razonables.

1	2	3	4	5

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

1	2	3	4	5

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

1	2	3	4	5

Recomendaría a un amigo que trabajara aquí.

1	2	3	4	5

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

1	2	3	4	5

Cuentas con apoyo de tus compañeros para realizar tus labores.

1	2	3	4	5

Encuesta sobre la experiencia del mucipe

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						