



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

INFORME DE AVANCES SOBRE EL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025

La Romana, Villa Hermosa

26 junio 2025

Lic. Sigmund Freund

Ministro

Ministerio de Administración Pública (MAP)

Su despacho. -

Distinguido Licenciado Freund:

En el marco de las actividades que estamos desarrollando con miras a fortalecer nuestra institución y desarrollar de manera integral una gestión modelo, apegada a las normas y mandatos del Ministerio que usted dirige; tenemos a bien remitirle el **primer informe** de los avances del plan de mejora correspondiente al **periodo 2025**, el cual surge del autodiagnóstico en la aplicación de la guía bajo el modelo **CAF**.

A la fecha hemos cumplido en más del 80% de las acciones de mejoras pautadas para el año en curso, mientras que las demás se encuentran en proceso de implementación, aprovechamos la ocasión para reiterar nuestro agradecimiento por el acompañamiento técnico que nos han brindado en este importante proceso.

Sin otro en particular, muy atentamente,


Eduardo Familia Fransua
Alcalde Municipal





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Cumplimiento
1	No se han implementado murales informales fuera de la planta principal. Hemos tomado la decision de implementar murales informativos para garantizar una comunicación y socialización efectiva de la institucion.	Sencibilizar el copromiso con la visión,misión y valores para fortalecer la convivencia de los colaboradores con la nstitución.	100%
2	No hemos reproducido ni socializado el manual por departamento con el personal	Fortalecer el desempeño de cada departameto para el logro de los objetivos propuestos.	0%
3	No contamos con la evaluación de desempeño para medir y evaluar el desempeño laboral.	Asegurar que los recursos humanos sean efectivos, contribuyendo a la calidad de los servicios y al cumplimiento de los objetivos de la institucion	0%
4	No se ha realizado una politica de cultura y respeto. Por eso en nuestro codigo de etica ya estamos trabajado una politica para fomentar una cultura de respeto y de liderazgo basada en la confianza mutua y la igualdad de oportunidades para todos los empleados sin importar su condicion.	Reforzar los lazos de empatia entre todos los colaboradores.	100%
5	No se ha realizado el impulso de la organización a través de la implementación del plan de mejora.	Optimizar los procesos internos, mejorar la relacion del ayuntamiento y los ciudadanos para garantizar una gestion mas eficiente.	100%
6	No contamos con un sistema de compensación que reconozca el mérito de los colaboradores, sin embargo vamos a elaborar una politica para reconocer el mérito de los colaboradores y mejorar la satisfacción de nuestro personal.	Potenciar la motivación, compromiso, el sentido de pertenencia en nuestros colaboradores.	100%
7	No contamos con un manual de monitoreo y evaluacion, estamos trabajando en su elaboracion.	Mejorar los procedimiento de los procesos internos con la finalidad de cumplir con los requerimientos de la NOBACI.	100%
8	No hemos medido la calidad de los servicios que brindamos, estamos trabajando en el proceso de creacion de un plan de respuesta rapida para dar fiel cumplimiento a los servicios publicados con las condiciones prometidas para todos los municipes	Optimizar la cartera de productos y servicios brindados por la institución.	100%
9	Todavia no se ha medido la opinión de los empleados de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal. Trabajaremos con escuestas para medir la opinion de nuestros servidores, municipes y otros grupos de interes para mostrar la imagen y el rendimiento general de la organización para la sociedad.	Implementar un plan de encuestas con la finalidad de obtener los datos que nos permitan optimizar los servicios brindados a la poblacion.	100%
10	No se ha medido la puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales.	Transpartentar y garantizar el acceso a la informacion requerida, fortalecer la confianza de los ciudadanos y la calidad de la gestion publica.	100%
Total, nivel del cumplimiento%			80%



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Criterio:	I
Sub-criterio:	1.1.3
Área de Mejora:	Fortalecimiento de la convivencia de los colaboradores con la institución.





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Criterio:	I
Sub-criterio:	1.2.2
Área de Mejora:	Fortalecer el desempeño de cada departamento para el logro de los objetivos propuestos.

Acción de Mejora Pendiente



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Criterio:	I
Sub-criterio:	1.2.3
Área de Mejora:	Asegurar que los recursos humanos sean efectivos, contribuyendo a la calidad de los servicios y al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Acción de Mejora Pendiente



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Criterio:

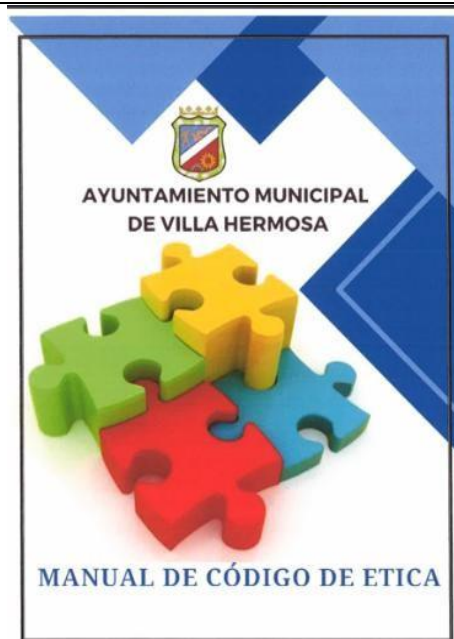
I

Sub-criterio:

1.3.3

Área de Mejora:

Reforzar los lazos de empatía entre todos los colaboradores.





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Criterio:	2
Sub-criterio:	2.4.2
Área de Mejora:	Optimizar los procesos internos, mejorar la relación del ayuntamiento y los ciudadanos para garantizar una gestión más eficiente.



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA
LA ROMANA, REP. DOM.
RNC: 4-30-03673-2

CANTIDAD DE CAPACITACIONES Y TÓPICOS

Durante el año de gestión, se llevaron a cabo diversas capacitaciones dirigidas al personal del Ayuntamiento, con el objetivo de fortalecer las competencias técnicas, estrategias y de gestión en el sector público. A continuación, se presenta un resumen de los temas tratados y la cantidad de sesiones por tópico.

9 capacitaciones, abordando los tópicos:

Tópico	Cantidad
Supervisión Efectiva	2
Planificación Estratégica en la gestión pública.	2
Gestión Pública	1
Inclusión social y Políticas públicas	1
Gestión Estratégica del cambio	1
Gestión de calidad en la Administración Pública aplicada al CAF.	2
Desarrollo Organizacional	1
Gestión de la Comunicación Gubernamental	1
Inducción a la Administración Pública	1

CONCLUSIÓN

Las capacitaciones realizadas abarcan una variedad de temas claves para el fortalecimiento institucional, con el objetivo de mejorar la capacidad de liderazgo del personal de la institución. Se recomienda mantener esta diversidad temática y continuar evaluando el impacto de estas informaciones para asegurar mejoras sostenibles en el desempeño del personal.



Lic. Pablo Laguerre
Encargado de Recursos Humanos

C/ Amín Abel Hasbun no.17, Municipio de Villa Hermosa, La Romana, Rep. Dom. Telf. 809-813-4144
Ayuntamiento de Villa Hermosa @villahermosagob ALCALDIA DE VILLA HERMOSA

VILLA HERMOSA IMPULSA EL DESARROLLO EMPRESARIAL CON VISITA DEL MINISTERIO DE COMERCIO E INCOFI

07 de febrero de 2025

El Ayuntamiento de Villa Hermosa reafirma su compromiso con el crecimiento económico local al recibir esta semana la visita de representantes del Ministerio de Comercio e INCOFI, en un encuentro estratégico destinado a fortalecer el sector empresarial del municipio.

La reunión, que contó con la participación de los regidores del ayuntamiento, tuvo como objetivo principal establecer un diálogo directo con emprendedores y empresarios de Villa Hermosa, con el fin de conocer de primera mano sus necesidades y desafíos.

El Ayuntamiento reafirma su compromiso de seguir trabajando en estrecha colaboración con el sector empresarial, con el objetivo de convertir a Villa Hermosa en un referente de desarrollo económico y emprendimiento en la región.





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Criterio:	3
Sub-criterio:	3.3.10
Área de Mejora:	Potenciar la motivación, compromiso, el sentido de pertenencia en nuestros colaboradores.


AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA
LA ROMANA, REP. DOM.
RNC:4-30-03673-2

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA	Procedimiento de Compensación, Bienestar e Incentivos del Personal	PR-
	Fecha de Emisión: 12/09/2024	Versión: 001 Página 1 de 4

1. OBJETIVO
Establecer planes de compensación e incentivos que permita una retribución equitativa, para contribuir con la motivación y compromiso del personal.

2. ALCANCE
Inicia: ingreso a la institución
Termina: salida de la institución

3. RESPONSABILIDAD
➤ Director de Recursos Humanos.
➤ Tesorero Municipal.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
• **Compensación:** retribución que entrega la institución a sus colaboradores como beneficio o reconocimiento de sus labores.
• **Bienestar del Personal:** la búsqueda de mejorar la cotidianidad de las actividades realizadas por los colaboradores en la institución, tanto mental, emocional y espiritual.
• **Incentivos:** estímulo que se ofrece para incrementar la producción y mejorar el rendimiento.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (BASE LEGAL)
• Reglamento No. 527-09 de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial.
• Ley 41-08 de Función Pública y su Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales.
• Ley 105-13 sobre Regulación Salarial del Estado.
• Ley 176-07 sobre las Municipalidades.
• Guía 1 Ambiente de Control de la Contraloría General de República.

C/ Amín Abel Hasbun no.17, Municipio de Villa Hermosa, La Romana, Rep. Dom. Telf. 809-813-4144
Ayuntamiento de Villa Hermosa: @villahermosagob; ALCALDIA DE VILLA HERMOSA


AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA
LA ROMANA, REP. DOM.
RNC:4-30-03673-2

6. POLÍTICAS
1) Jornadas médicas para los empleados.
2) Gastos de combustible RDS .000 para el alcalde y RDS .000 para los regidores.
3) Asignación de dieta a regidores RDS .000.
4) Compensación de máximo un 25% del salario, para aquellos directores, Encargados y colaboradores que laboran fuera de su horario laboral.
5) Comunicar y socializar los méritos y reconocimientos que reciba nuestros Colaboradores. (Acto de reconocimiento).
6) Reconocimiento con certificado por antigüedad a partir de 10 años de servicio en el Ayuntamiento, y un fin de semana en un resort para dos personas.
7) Requerimientos de aprobación del concejo de regidores para la firma de acuerdo entre el banco de Reservas y el ayuntamiento, para préstamos a colaboradores (préstamo de empleado feliz).
8) Gastos de representación equivalente a un 25% del salario mensual, para los cargos Alcalde, presidente del Concejo y Vice-alcalde.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

	Jornadas Médicas
Recursos Humanos	Solicita a la autoridad de salud pública operativo médico para los colaboradores del ayuntamiento.
	Recibe y verifica el calendario para las jornadas médicas.
	Remite al alcalde para su aprobación.
Encargada de Nómina y Recursos Humanos	Recibe y verifica el calendario para las jornadas médicas.
	Remite al alcalde para su aprobación.
	Informa a los colaboradores las fechas, lugar y hora de las actividades de salud. Lleva registros de asistencias en las actividades.

	Gastos de representación, Gastos de combustible y Compensación
Encargada de Nómina y Recursos Humanos	Será asignado de acuerdo con el cargo y a criterio de la máxima autoridad.

C/ Amín Abel Hasbun no.17, Municipio de Villa Hermosa, La Romana, Rep. Dom. Telf. 809-813-4144
Ayuntamiento de Villa Hermosa: @villahermosagob; ALCALDIA DE VILLA HERMOSA


AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA
LA ROMANA, REP. DOM.
RNC:4-30-03673-2

	Reconocimiento por Antigüedad
Director de Recursos Humanos	Depura los colaboradores, analiza expedientes y determina la antigüedad de los colaboradores en la institución. Hace relación de empleados que califican para recibir el reconocimiento, clasifica por años de servicios. Programa entrega de reconocimiento.
Director de Recursos Humanos	Depura los colaboradores, analiza expedientes y determina la antigüedad de los colaboradores en la institución. Hace relación de empleados que califican para recibir el reconocimiento, clasifica por años de servicios. Programa entrega de reconocimiento.
Recursos Humanos	Préstamos de empleado feliz Emite una certificación a nombre del colaborador con el cargo y el salario que devenga datos personales del colaborador. Imprime una copia de nómina que contiene los datos del empleado la misma debe estar firmada y sellada por la encargada de recursos humanos, el alcalde y la tesorera y envía al banco de Reservas.
Secretaría del Alcalde	Emite una carta que contiene: El monto del préstamo y el plazo a pagar.
Recursos Humanos	Envía al banco de Reservas.

9. INSTRUMENTOS/DOCUMENTOS
• Formulario conforme la solicitud
• Programa para las jornadas médicas

C/ Amín Abel Hasbun no.17, Municipio de Villa Hermosa, La Romana, Rep. Dom. Telf. 809-813-4144
Ayuntamiento de Villa Hermosa: @villahermosagob; ALCALDIA DE VILLA HERMOSA


AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA
LA ROMANA, REP. DOM.
RNC:4-30-03673-2

10. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del Registro	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición
	Formulario conforme la solicitud.	Director de Recursos Humanos	Físico y virtual	1 año	Inmediata
	Programa para las jornadas médicas.	Encargada de salud	Físico y virtual	1 año	Inmediata

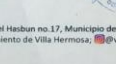
11. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción	Autores
22/09/2023	001	Procedimiento Compensación, Bienestar e Incentivos del Personal	Director de Recursos Humanos

12. TIEMPO DE RESPUESTA
3 meses


SR. EDUARDO FAMILI FRANSUA
ALCALDE MUNICIPAL


LIC. PABLO AGUIE
ENC. DE RECURSOS HUMANOS


LIC. FRANCISCO ANTONIO FRANQUEL
COORDINADOR MUNICIPAL

C/ Amín Abel Hasbun no.17, Municipio de Villa Hermosa, La Romana, Rep. Dom. Telf. 809-813-4144
Ayuntamiento de Villa Hermosa: @villahermosagob; ALCALDIA DE VILLA HERMOSA

Criterio: 4

C/ Amín Abel Hasbun no.17, Municipio de Villa Hermosa, La Romana, Rep. Dom. Telf. 809-813-4144
Ayuntamiento de Villa Hermosa: @villahermosagob; ALCALDIA DE VILLA HERMOSA

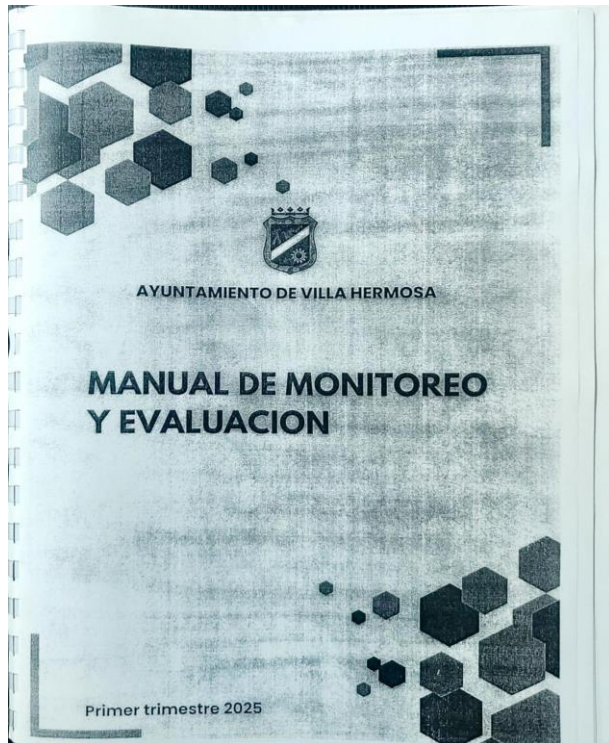


AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Sub-criterio:	4.1.3
Área de Mejora:	Mejorar los procedimientos de los procesos internos con la finalidad de cumplir con los requerimientos de la NOBACI.



1. Objetivo

Revisar y verificar el cumplimiento de los procesos, con el fin de garantizar la supervisión y eficacia de los controles internos, la gestión de riesgos y el cumplimiento permanente de la efectividad. La presente política es desarrollada considerando las NOBACI 2024.

2. Alcance

INICIA con la comunicación de información al alcalde para la realización de la Auditoría y la planificación del Programa de Auditorías Internas.

TERMINA con el Informe Final y el plan de acción para el seguimiento de las recomendaciones contenidas en el informe final de auditoría.

3. Responsables

3.1 El alcalde y el presidente del Concejo de Regidores:

El presidente del Concejo debe aprobar el programa o plan de auditoría interna y el informe final de las auditorías internas.

3.2 El Contralor Municipal:

- Es el Auditor Líder del equipo de auditores responsable de realizar la auditoría interna.
- Elaborar el Programa anual de Auditorías internas para la verificación del cumplimiento de los procesos.
- La supervisión de los controles a los diferentes procesos del ayuntamiento.
- Presentar el informe de las Auditorías Internas a los involucrados.
- Elaborar el plan de auditorías no programadas y gestionar su ejecución con los auditores.
- Asegurar que se cumplan los objetivos de las auditorías internas.
- Dirigir las reuniones de apertura y de cierre de las auditorías internas.
- Elaborar el informe de resultados final de la auditoría.
- Dar seguimiento a los informes y planes de acción resultados de las Auditorías.

3.2.1 Equipo de Auditores:

- Desarrollan la auditoría, acompañados del auditor líder (Contralor Municipal) en las diferentes divisiones y secciones del ayuntamiento.

3.3 Encargado (a) de la Sección de Planificación y Programación Municipal:



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Criterio:	6
Sub-criterio:	6.2.4
Área de Mejora:	Optimizar la cartera de productos y servicios brindados por la institución.



JUNTA DE VECINOS LAS CAOBAS, VILLA HERMOSA
(JVCVH)
Municipio de Villa Hermosa, La Romana
Tel: 829-368-6703

La Romana, Rep. Dom.
25/01/2023

PARA: Alcalde de Villa Hermosa: Edwardo Familia (Kikilo)

Muchas bendiciones para usted y su equipo, que la paz de nuestro Dios reine en nuestros corazones.

Por medio de la presente es para Solicitarle la solución de un problema de los contenes en la comunidad y la acumulación de agua contaminada en nuestro sector, necesitamos la intervención urgente del departamento de planificación urbana ya que estos problemas afectan la salud y el buen convivir de nuestra comunidad, la que se han producido conflicto entre vecinos.

La solución sería limpiar los contenes y que el agua pueda correr.

Agradezco anticipadamente sus finas atenciones y espero poder contar con su apoyo.

Att.

SARETHEL JIMÉNEZ
Presidenta
CEL: 829-368-6703
Sara

JULIA MIESES
Secretaria
CEL: 809-913-5128

5/2/2023 (Manda fotos)





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Listado de Reunión en el Despacho

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA
LA ROMANA, REP. DOM.
RNC:4-30-03673-2

Registro de Participación en Reuniones

Fecha: 10/06/2025
Hora: 3:00 PM Hasta: 5:00 PM
Área: Despacho del Alcalde
Tema: Reunión-evaluación de Calidad de Servicios

No.	NOMBRES / APELLIDOS	GÉNERO	INSTITUCIÓN / ÁREA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
1	Yuri Bautista	F M	Ayunta. Villa H	Secretario	ayuntamvillahermosa@gmail.com	809-990-2848
2	Luisa A. Ríos	F M	AUH			
3	Yovanny Solano	F M	Pastor		yovanny.solano31@gmail.com	809-722-9149
4	Don Federico M.	F (M)	Asociación de Quiruv.	Presidente	donmorrisonlondon@gmail.com	829-367-970
5	Elizabeth Delgado	F M	" "	Vicep.	Elizbethdelgado@gmail.com	829-968-616
6	Delma Aguilar	F M	S. Empresarial	Secretaria	delaaguilar@gmail.com	829-603-007
7	Junier Morcosos	F (M)	Ayuntamiento V. Hermosa	Pol.	junier.ci@gmail.com	829-714-1396
8	Elinborg Solano	F X	Federación Evangelica	Presidente	elinborg@gmail.com	829-714-658

C/ Amín Abel Hasbun no.17, Municipio de Villa Hermosa, La Romana, Rep. Dom. Telf. 809-813-4144
Ayuntamiento de Villa Hermosa villahermosagob ALCALDIA DE VILLA HERMOSA

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA
LA ROMANA, REP. DOM.
RNC:4-30-03673-2

Registro de Participación en Reuniones

Fecha: 10/06/2025
Hora: 3:00 PM Hasta: 5:00 PM
Área: Despacho del Alcalde
Tema: Reunión-evaluación de Calidad de Servicios

No.	NOMBRES / APELLIDOS	GÉNERO	INSTITUCIÓN / ÁREA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
1	Dr. Yaniel Batheaux	F M	Fundación Restauración	Presidente	yanielbatheaux206@gmail.com	849-3072
2	Lidia King	F M	Ayunta. V. H	Dir.	ayuntamvillahermosa@gmail.com	809-916-162
3	Gerardo E. Paredes	F M	Ayuntamiento V. H	Dir.	ayuntamvillahermosa@gmail.com	829-526-55
4	Pablo Jaque	F M	AUH	RRHH	rrhhayuntamvillahermosa@gmail.com	809-630-680
5		F M				
6		F M				
7		F M				
8		F M				

C/ Amín Abel Hasbun no.17, Municipio de Villa Hermosa, La Romana, Rep. Dom. Telf. 809-813-4144
Ayuntamiento de Villa Hermosa villahermosagob ALCALDIA DE VILLA HERMOSA

C/ Amín Abel Hasbun no.17, Municipio de Villa Hermosa, La Romana, Rep. Dom. Telf. 809-813-4144

Ayuntamiento de Villa Hermosa [ayuntamientovillahermosa@AYuntamientodevillahermosa](mailto:ayuntamientovillahermosa@ayuntamientodevillahermosa)



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Listado de Reunión en la Comunidad bloque III Con el objetivo de medir la calidad de los servicios brindados

Nombre Completo	Firma	Sexo	
		F	M
marisolina Rodriguez			X
Ramona Encarnación		✓	
Luis A. García			M
Pastor: Patricio Rayer	Patricio R		✓
NEREIDA ALTAGRACIA		✓	
Santa Corallo	Santa E	F	✓
Santa Corallo	Santa E.		✓
Blasina R. Gomez	Blasina R		✓
Pastor Freddy Sandoz	Freddy S		✓
Angel María de la Cruz	Angel M de la Cruz	✓	
Lidia Elizabeth Caceres	Lidia E	✓	
MARIA RITA RAMIREZ ORTEGA	MARIA RITA R	F	
Roberto Augusto Bello G. G.	Bello G		✓
Maria del Carmen Hordina			
Santa Mercedes			
Florencia Prias	Florencia	✓	
Ingrid Beltrán			
Cecilia Ramirez Davila	C R	✓	
Mariana E.		✓	
Genaro Sandoz	Genaro		✓
Gabriel Ortiz	Gabriel	✓	
Yanny Caraballo Ramos	Yanny	✓	
Daniela Benitez Rivera	Daniela	✓	
Victor Jose Pargas Perez	Victor J	✓	
Miguel Angel Vozos Perez	Miguel A		✓

Criterio:

7



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

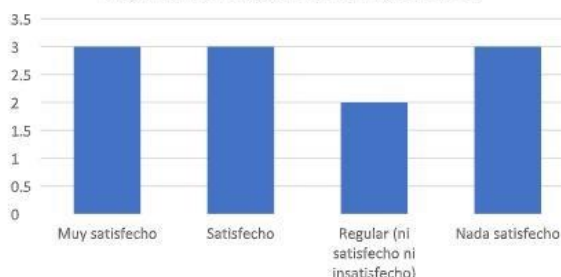
Sub-criterio:

7.1.1

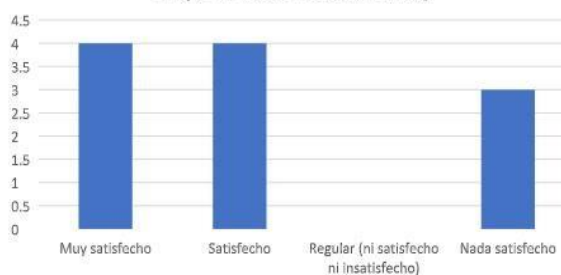
Área de Mejora:

Implementar un plan de encuestas con la finalidad de obtener los datos que nos permitan optimizar los servicios brindados a la población.

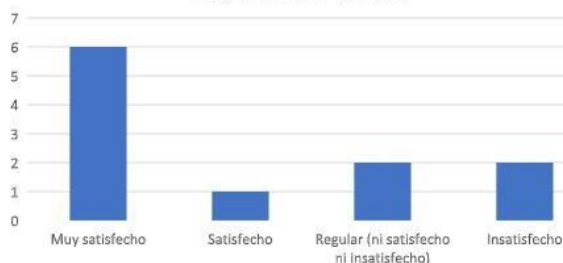
¿Qué tan satisfecho está con la apariencia de las instalaciones físicas? tales como: [Apariencia o presentación personal]



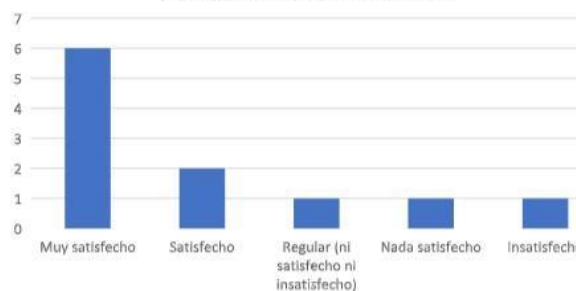
¿Qué tan satisfecho está con la apariencia de las instalaciones físicas? tales como: [Estado y limpieza de las instalaciones]



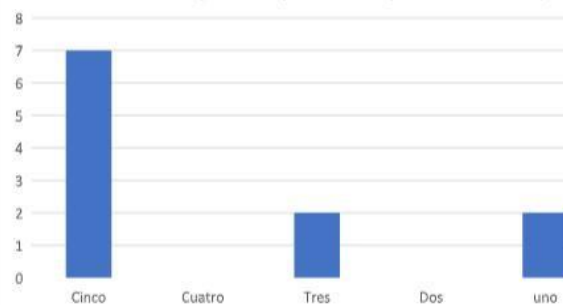
¿Facilidad para comunicarse vía presencial, telefónica y virtual para expresar dudas, sugerencias o quejas?



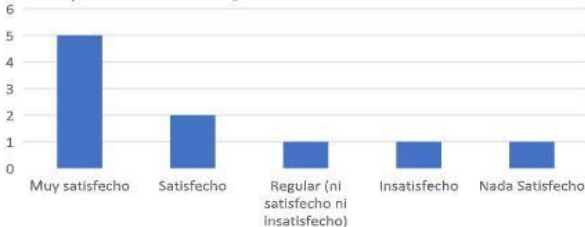
¿Facilidad para realizar el pago del servicio? (Solo para quienes pagan el servicio)



¿Considera que se cumple con los días y horarios establecidos para los procesos? (Valorar del 1-5)



¿Qué tan satisfecho está con el dominio, conocimiento y preparación del personal que le asiste al momento de solicitar y llevar el proceso del servicio ofrecido? [Aplicación de procedimientos]



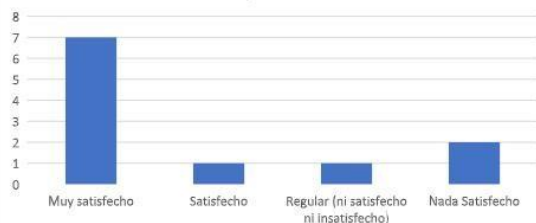


AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

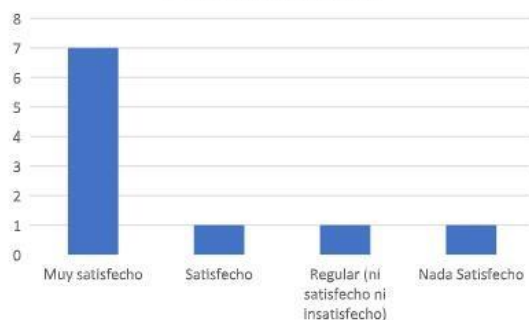
LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

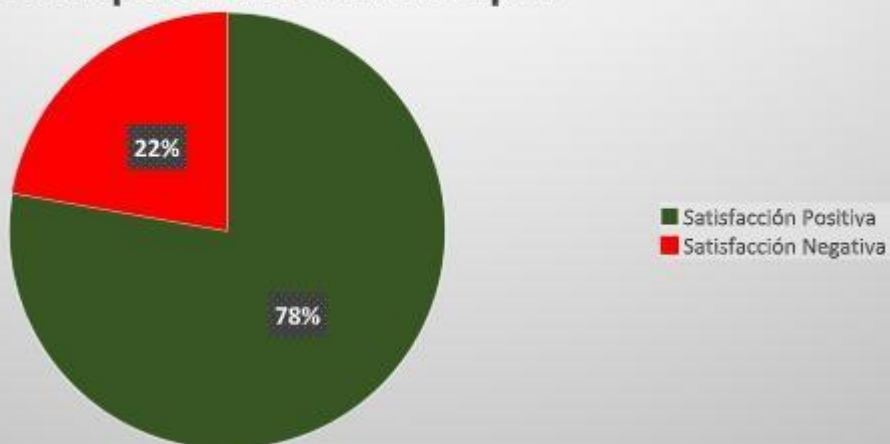
¿Qué tan satisfecho está con el dominio, conocimiento y preparación del personal que le asiste al momento de solicitar y llevar el proceso del servicio ofrecido? [Ofrece orientación y respuestas confiables a los usuarios sobre su función y el servicio en



¿Que tan satisfecho está con la amabilidad / trato del personal?



Satisfacción General de la institución según la Percepción de los Municipales





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

Criterio:	9
Sub-criterio:	9.2.6
Área de Mejora:	Transparentar y garantizar el acceso a la información requerida, fortalecer la confianza de los ciudadanos y la calidad de la gestión publica

Informe SISMAP Municipal Junio 2024.

48 Villa Hermosa 53.12%



Informe SISMAP Municipal septiembre 2024

18 Villa Hermosa 71.65%



Informe SISMAP Municipal diciembre 2024.

21 Villa Hermosa 68.42%



Informe SISMAP Marzo 2025.

19 Villa Hermosa 75.50 %





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

LA ROMANA, REP. DOM.

RNC:4-30-03673-2

SISMAP | Sistema de Monitoreo
MUNICIPAL | de la Administración
Pública Municipal

Ayuntamiento
de Villa
Hermosa



<https://ayuntamientovillahermosa.gob.do/>

56	Ayuntamiento de San José de la Vega	75.46 %	
57	Ayuntamiento de San Cristóbal	75.19 %	
58	Ayuntamiento de Alcañal	75.19 %	
59	Ayuntamiento de San Pedro de Macorís	75.06 %	
60	Ayuntamiento de San Francisco de Macorís	75.06 %	
61	Ayuntamiento de Nigua	74.15 %	
62	Ayuntamiento de San Rafael del Yuma	73.19 %	
63	Ayuntamiento de Villa Mangua	73.02 %	
64	Ayuntamiento de Villa Jaraguá	73.02 %	
65	Ayuntamiento de Villa Hermosa	72.06 %	
66	Ayuntamiento de Moca	70.07 %	
67	Ayuntamiento de Cayo el Medio	69.06 %	
68	Ayuntamiento de San José	68.12 %	
69	Ayuntamiento de Boca Chica	67.02 %	

Al llegar, nos encontrábamos en el puesto 57 del SISMAP municipal. Actualmente, hemos escalado hasta el top 20 de los ayuntamientos, lo que refleja nuestro compromiso con la transparencia y la eficiencia en la gestión pública.

41	Ayuntamiento de Nigua	96.00 %
42	Ayuntamiento de Esperanza	95.77 %
43	Ayuntamiento de Villa González	95.38 %
44	Ayuntamiento de El Factor	94.96 %
45	Ayuntamiento de Capatzen Garmén	94.81 %
46	Ayuntamiento de Posadero Río	94.69 %
47	Ayuntamiento de San José de las Matas	94.38 %
48	Ayuntamiento de Gaspar Hernández	94.23 %
49	Ayuntamiento de Villa Hermosa	90.12 %
50	Ayuntamiento de Guayubán	93.65 %
51	Ayuntamiento de San Antonio de Guerra	93.65 %
52	Ayuntamiento de San Ignacio de Sabana	93.65 %
53	Ayuntamiento de Villa Tapia	93.62 %
54	Ayuntamiento de Puerto Plata	93.42 %
55	Ayuntamiento de Pico	93.30 %
56	Ayuntamiento de Restauración	93.08 %
57	Ayuntamiento de Juncos al Norte	92.88 %
58	Ayuntamiento de Boca Chica	92.12 %
59	Ayuntamiento de Las Matas de Farfán	91.90 %
60	Ayuntamiento de La Descubierta	90.96 %