



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”

Bánica, Elías Piña Rep. Dom.  
11 de junio de 2024

Licenciado  
**Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública  
Su Despacho.-

Distinguido ministro plácenos dirigirle la presente, a fines de saludarle, deseándole el mejor de los éxitos al frente de las funciones que usted dignamente dirige, y presentarle formalmente el informe de ejecución de nuestro Plan de Mejora Institucional correspondiente al año 2024, en donde hemos realizado 10/10 de las mejoras contenidas en nuestro Plan ejecutando así el 100%, para de esta manera reafirmar nuestro compromiso con la transparencia y calidad de la gestión pública.


Hemos cumplido con las siguientes mejoras:

Subcriterio No.	Acción de Mejora	Tareas	Evidencias
3.1	Aplicar una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, estableciendo una unidad género.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Designar encargada de género.</li><li>• Listado desagregado de empleados.</li><li>• Actividades enfocadas en género.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificación de designación.</li><li>• Listado desagregado de empleado.</li><li>• Informe de actividad.</li><li>• Plan anual de capacitación (contiene capacitaciones sobre género)</li></ul>
4.1	Conocer los socios claves de la institución y hacer acercamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer relación de proveedores.</li><li>• Hacer relación de entidades de la sociedad civil.</li><li>• Hacer relación de instituciones públicas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relación de proveedores.</li><li>• Relación de entidades de la sociedad civil.</li><li>• Relación de instituciones públicas.</li></ul>



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

4.4	Recoger, almacenar y procesar informaciones externas sobre la institución.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar seguimiento y llevar relación de quejas y sugerencias, según lo establecido en el procedimiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario</li></ul>
4.4	Utilizar la tecnología para ampliar conocimiento y reducir costos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar cursos y talleres en línea.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de capacitación virtual</li><li>• Listado de participantes</li><li>• Información de capacitación virtual</li></ul>
5.1	Distribuir y documentar responsabilidades.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentar los procesos y/o servicios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos de distribución de responsabilidades de servicios.</li></ul>
6.1	Conocer la opinión de los munícipes sobre el desempeño de la institución.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar medición.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medición</li></ul>
6.1	Medir la opinión de los munícipes sobre los servidores municipales.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar Medición</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medición</li></ul>
6.1.2	Conocer la opinión de los munícipes sobre los servicios.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar Medición</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medición</li></ul>
6.2	Medir las quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer medición de quejas y sugerencias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de medición</li></ul>
6.2.1	Control de publicaciones en la página web institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer relación de publicaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relación de Publicaciones</li></ul>

  
Lcda. Yissell Y. Santana Alcántara  
Alcaldesa Municipal





**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

**EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO DEL  
INFORME DEL PLAN DE MEJORA  
INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL DE BÁNICA, CORRESPONDIENTE  
AL AÑO 2024.**

**EVIDENCIAS MEJORA 1:** Aplicar una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, estableciendo una unidad género.



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

**CERTIFICACIÓN**

Quien suscribe Lcda. Gloribel Alcántara Oviedo, Encargada de Recursos Humanos del Ayuntamiento Municipal de Bánica, Certifico que la señora Marlegni Hernández Alcántara portadora de la Cedula de Identidad y Electoral No. 40237088949 desempeña en esta institución las funciones de Encargada de Genero, bajo la dependencia de la alcaldía.

Se expide la presente certificación en el Ayuntamiento Municipal de Bánica, a los 5 días del mes de febrero del año 2024, a solicitud de la parte interesada para los fines que le sean de utilidad.

**Lcda. Gloribel Alcántara Oviedo**  
Encargada de Recursos Humanos





ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1

LISTADO DE EMPLEADOS DESEGREGADO POR SEXO, AÑO 2024  
-FEMENINO-

No.	CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	40225237615	Claudia Gilian Vargas Peña	Obrera
2	01500032162	Francis Rodriguez Jimenez	Obrera
3	40232029641	Alexandra Familia Alcante	Obrera
4	07400018219	Basilisa Aquino Minaya	Obrera
5	00104163712	Maria Altigracia Rodriguez	Obrera
6	01500032634	Fiordaliza Valenzuela de los Santos	Obrera
7	01500005150	Irene Minaya	Obrera
8	01500013356	Elena de la Cruz Herculacion	Obrera
9	40237088949	Marlegni Hernandez Alcántara	Técnico en Compras
10	22300155821	Yurkenia Furcal	Secretaria del Concejo
11	07400036401	Modesta Javier Aquino	Conserje
12	40233548052	Maribel Contreras Contreras	Obrera
13	40221083520	Guillemina Jimenez Rodriguez	Tesorera
14	40208788840	Damaris Trinidad Ramirez de los Santos	Auxiliar de Tesoreria
15	40234999744	Dayris Contreras Rosario	Técnico OAI
16	40230102152	Gloribel Alcántara Oviedo	Encargada de RRHH
17	01500046741	Karina Puello Jimenez	Inspector I
18	01500037997	Lucia Alcántara Contreras	Obrera
19	11000029014	Celenia Ramirez Jimenez	Encargada Administrativa Financiera
20	01500029804	Maria Altigracia Cabral Alcántara	Obrera
21	01500004088	Maria Altigracia de los Santos Minaya	Conserje
22	00150003639	Mariana Alcántara Alcántara	Obrera
23	01500001969	Milelis Nuriz Meran Alcántara	Conserje
24	01500004401	Cacilda Gomeza Beltre	Obrera



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1

LISTADO DE EMPLEADOS DESEGREGADO POR SEXO, AÑO 2024  
-FEMENINO-

25	01500036056	Esperanza Caridad Made Diaz	Obrera
26	01500030968	Ana Maria Jimenez Aquino	Obrera
27	01500050875	Celeste Josefina Rodriguez Rosario	Obrera
28	40224552188	Marisela Frago de los Santos	Obrera
29	01500048416	Ana Quezada de los Santos	Obrera
30	07400040833	Carmen Linda Peña Contreras	Conserje
31	04600261418	Juanita Pérez Jimenez	Obrera
32	01500032147	Carmen Rodriguez Jimenez	Bomblero Sargento
33	40227498934	Sandra Familia de los Santos	Obrera
34	01500030661	Rafaela Guerrero Hernandez	Obrera
35	01500037997	Lucia Alcántara Contreras	Obrera
36	07400031980	Victoria Mateo Gonzales	Obrera
37	40245068552	Roselinda Pérez Contreras	Obrera
38	00108623893	Romula Ramona de los Santos Alcántara	Obrera
39	07400050766	Nicaura Contreras Guzman	Obrera
40	01500061484	Neicis Familia Meran	Inspector III
41	40231954153	Natalia Fernanda Alcántara	Encargada de Recaudación
42	01500030091	Santa Maria Contreras y Contreras	Obrera
43	40242241749	Sarita Familia Alcante	Obrera
44	01500000045	Ana Lucia Alcántara	Obrera
45	07400039413	Urbana Contreras Contreras	Obrera
46	40221616739	Yonoris Aquino Contreras	Conserje
47	40237384761	Yolenni Peña	Raso Bomblero
48	40219675440	Genesis Puello	Obrera
49	07400014549	Ysabelita Paniagua Luciano	Obrera
50	40240950911	Rose Bertha Leneau Saint	Obrera



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1

LISTADO DE EMPLEADOS DESEGREGADO POR SEXO, AÑO 2024  
-FEMENINO-

51	01500048515	Santa Beltre Contreras	Bomblero Raso
52	01500029093	Norbis Alcántara de la Rosa	Obrera
53	40241001581	Yaneisi Hernández Alcántara	Obrera
54	40219890635	Escarlette Llamilex Alcántara Hernandez	Encargada de protocolo
55	40226181754	Beatriz Guerrero Pérez	Obrera
56	40243261357	Máxima Gomeza Alcántara	Inspector III
57	40219957871	Carmel Martinez Peña	Obrera
58	01500029812	Maria Socorro Cabral Alcántara	Obrera
59	40235076631	Claribel Contreras	Obrera
60	01500045586	Glendy Alcántara Pineda	Conserje
61	40227100795	Aracelis Mateo	Obrera
62	40244105066	Yalenny Jimenez	Obrera
63	40228103525	Raquel Espinosa Ventura	Obrera
64	40228270811	Ramona Galva Arno	Obrera
65	40231041159	Miría Cristal Valdez Hernández	Encargada de Baton Ballet
66	40212674812	Luz Tebara Decena Montero	Obrera
67	22400247148	Domíngua Rosario Rosario	Inspector II
68	40220877449	Madelin Karinny Hernandez Yunes	Técnico en Contabilidad
69	01500019243	Isabel de los Santos Santana	Obrera
70	40222633170	Yuderque Martinez Rosario	Asistente del Alcalde
71	07400049545	Ana Iris Mateo	Obrera
72	40245245234	Luisa Mercedes Cabral Styl	Obrera
73	40227454747	Maria Mercedes Jaquez Acevedo	Obrera
74	01500019599	Argentina Lara Quevedo	Obrera
75	04600223889	Elizabet Altigracia Nuñez Gomez	Obrera
76	00109155598	Justina Abad Castillo	Obrera



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1

LISTADO DE EMPLEADOS DESEGREGADO POR SEXO, AÑO 2024  
-FEMENINO-

77	01500037880	LLanires Hernandez Rosario	Obrera
78	01500000872	Prevista Alcántara del Rosario	Obrera
79	01500029663	Edicta Aquino Alcántara	Obrera
80	40219602600	Julia Coraigna Alcántara Alcántara	Auxiliar de Contabilidad
81	40224891446	Marí Stephani Garcia Cepeda	Enc. De Planificación y Desarrollo
82	40227982085	Yasurt Guzman Jimenez	Enc. De Planeamiento Urbano
83	40225999065	Argentina Alcántara Rosario	Obrera
84	01500011505	Narcisca de los Santos Familia	Enc. Proy. Participativo
85	40223165651	Yakaira Hernandez Carvajal	Secretaria

*Gloribel Alcántara*  
Lcda. Gloribel Alcántara Oviedo  
Encargada de Recursos Humanos





**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

**LISTADO DE EMPLEADOS DESEGREGADO POR SEXO, AÑO 2024  
-MASCULINO-**

No.	CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	07400047473	García de la Rosa Galva	Obrero
2	07400019779	Benito Minaya Aquino	Jardinero Centro Comunal Los Menisios
3	01500041213	Martires Beltre Moreta	Obrero
4	01500036106	Luiserito Contreras Fragoso	Vigilante Centro Comunal
5	04300039874	Rafael Rodriguez	Obrero
6	00108825787	Constantino Contreras Jaque	Obrero
7	01500038276	Naro Alcántara Agramonte	Obrero
8	23300282237	Henry Gabriel Ramirez	Obrero
9	01500032230	Ceferno de la Rosa Cadiano	Vigilante
10	40334700888	Daniel Antonio Soto Rodriguez	Obrero
11	01500062847	Maquiel Ramon Valenzuela de los Santos	Obrero
12	07400049164	Jairo Moreta de la Rosa	Enc. Div. Limpieza y Ornato
13	40228465437	Luis Ariel Familia Rodriguez	Obrero
14	40209341409	Juan Carlos Bicioso Jimenez	Obrero
15	01500030463	Jenner Sagrario Diaz Mora	Tecnico en Comunicaciones
16	01500063837	Yeraldv Pascual Fernandez Rodriguez	Mensajero Externo
17	00110800517	Hurgano de los Santos Zarzuela	Supervisor Brigada de Limpieza
18	40228754187	Kleber Martin Cruz Alcántara	Intendente de Bomberos
19	03102171380	Daniilo Familia Franco	Sargento de los Bomberos
20	01500051230	Martires Manuel de los Santos Rosario	Chofer
21	40227359268	Julian Aquino Rosario	Bombero Cabo
22	40223111356	Moises Suero Alcántara	Chofer
23	01500040660	Francisco de los Santos Jimenez	Segundo Alcalde
24	01500037047	Domingo Alcántara	Encargado Servicios Municipales
25	40242837462	Mamuel Andres Alcántara Quevedo	Mayor de Bomberos
26	01500052756	Joel de los Santos Contreras	Obrero
27	01500054752	Bartolo Oviedo Alcántara	Bombero (chofer)
28	00111269692	Luis Mamuel Aquino de la Rosa	Jardinero Municipal
29	40228089344	Anderson Cabral	Obrero
30	00102099488	Fredy Jose Mejia Arno	Obrero
31	01500053200	Cesar Nicolas Oviedo Ramirez	Obrero
32	09400148180	Abercio Benjamin Alcántara Javier	Cabo de Bomberos
33	40210976631	Allan Fariy Paulino Valenzuela	Obrero
34	07400049958	Jauron Nalvin Perez Contreras	Obrero



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

**LISTADO DE EMPLEADOS DESEGREGADO POR SEXO, AÑO 2024  
-MASCULINO-**

71	01500030083	Agustin Contreras Y Castillo	Chofer
72	01500050370	Claudio Antonio Familia Alcántara	Vigilante
73	40227496821	Luis Miguel De la Rosa Aquino	Obrero
74	01500042153	Bartolo Familia Valenzuela	Obrero
75	01500056757	Edwards Nilson Garcia Santana	Obrero
76	00102405925	George Contreras de los Santos	Obrero
77	01500018237	Lao Perez Aquino	Obrero
78	01500051188	Patricio de los Santos de los Santos	Obrero
79	01500000813	Carlos Manuel Beribuste Ojando	Asesor del Concejo de Regidores
80	01500055171	Luis Antonio Aquino Santana	Alcalde Pedaneo Rincon Grande
81	40244708166	Carlos Manuel Aquino Fragoso	Tecnico de informatica
82	40219287842	Eivido Mateo	Obrero
83	01500015340	Antonio Angomas Pérez	Supervisor de Cementerio de los Menisios

*Carla Rodríguez Alcántara*  
Lcda. Gloribel Alcántara Oviedo  
Encargada de Recursos Humanos



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

**LISTADO DE EMPLEADOS DESEGREGADO POR SEXO, AÑO 2024  
-MASCULINO-**

35	01500050867	Yoni Fragoso de los Santos	Obrero
36	01500028962	Rafael Antonio Alcántara Alcántara	Servicios Generales
37	01500019656	Arzenio Lebron Lebron	Alcalde Pedaneo
38	01500031040	Jose Amgracia Jimenez Mateo	Obrero
39	01500001548	Angelito Hernandez Matos	Bombero Sargento
40	01500059108	Worfan Estefany Alcántara Quezada	Abogado
41	01500015050	Antonio de los Santos	Obrero
42	01500037278	Miguel Oviedo Alcántara	Obrero
43	07400046442	Obispo Contreras Rosario	Apesador de Animales
44	07400034778	Pedro Matos Espinal	Obrero
45	03105636637	Yetary Eudomar del Rosario Cabral	Bombero Raso
46	40222270221	Yeandri Cabral	Obrero
47	40211248618	Yeuri Alcántara Alcántara	Chofer del Alcalde
48	40230625994	Joshua Matos Villafañe	Obrero
49	01500038961	Ysmael Alfonso Alcántara Alcántara	Sargento de Bomberos
50	01500002397	Roberto Alcibades Oviedo Alcántara	Monitor Deportivo
51	01500030638	Miguel Gomer Meran	Supervisor Alcalde Pedaneo
52	00108677998	Roberto Aquino Rodriguez	Supervisor de Cementerio Banica
53	01500054372	Victor Manuel Contreras Minaya	Obrero
54	01500001688	Pascual Jimenez Alcántara	Bombero Cabo
55	40233063430	Porfirio Valenzuela Monero	Supervisor de Cementerio
56	01500052280	Roberto Araro Gervacio Encarnacion	Mecanico
57	01500039522	Oswaldo Paulino Mateo	Enc. Fumeraria Municipal
58	40244641185	Moises Franco	Obrero
59	40242762371	Anderson Carvajal Garcia	Vigilante
60	40233088716	Ram Cuellio	Obrero
61	00116581778	Servio Aquino Aquino	Obrero
62	01500043177	Pascual Arcenio Meran Acosta	Obrero
63	03101414765	Nerson Jimenez Alcántara	Obrero
64	01500039373	Luis Mamuel Santana Guzman	Obrero
65	01500031974	Leuryv Mamuel Ramirez Bautista	Obrero
66	01500057673	Jose Macilio Bautista	Obrero
67	01001031953	Enrique Contreras Aquino	Obrero
68	01500019882	Colon Perez Familia	Obrero
69	01500052392	Alberto Jimenez Gomer	Chofer
70	40233754734	Alberto Alcántara Alcántara	Obrero





**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

**CONMEMORACIÓN DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER**



El Ayuntamiento Municipal de Bánica en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer y como parte del fortalecimiento institucional realizó el viernes 8 de marzo del año 2024 una sesión educativa con el personal administrativo de la institución, en donde se hizo un recordatorio del motivo por el cual es celebrado el día 8 de marzo de cada año.

En la sesión fueron desarrolladas actividades tales como marca páginas, sopa de letras, acrósticos, identificación y selección, entre otras actividades reflexivas relacionadas con el juego de roles y oficios, con el objetivo de recordar que las profesiones u oficios no tienen género y pueden ser desarrolladas en igual dimensión por un hombre o una mujer.



Institución:  
Ministerio al que pertenece

Ayuntamiento Municipa de Bánica

N/A

Fecha: 20/12/2023

Provincia

Elias Piña

Municipio

Sector

Gestión Pública

Municipal

Salud

Cuenta con aulas para la capacitación ?

Si

No

No.	Departamento requerente	Tipo de programa	Programa de Capacitación	Modalidad	Competencia a desarrollar	Cantidad de participantes sexo Femenino	Cantidad de participantes sexo Masculino	Cantidad total de participantes	¿Cuántos pertenecen a carrera administrativa?	Grupo ocupacional al que pertenece	Mes de Ejecución	Proveedor: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)	Aporte unitario	Ap del
	Todos	Curso	Manejo de las Relaciones Interpersonales	Presencial		17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Septiembre	INAP	\$ 1,085.40	\$
	Todos	Curso	Violencia de Género.	Presencial	Colaboración. Pasión por el Servicio al Ciudadano. Conciencia Social. Integridad y Respeto. Responsabilidad.	17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Octubre	INAP	\$ -	\$
	Todos	Taller	Desarrollo de competencia Liderar con el Ejemplo.	Presencial	Liderar con el Ejemplo.	17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Julio	INAP	\$ 723.60	\$
	Todos	Curso	Perspectiva de Género en el servicio público.	Presencial	Conciencia Social. Integridad y Respeto. Responsabilidad.	17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Junio	INAP	\$ -	\$
	Todos	Taller	Simplificación de Trámite.	Presencial	Eficiencia para la Calidad. Pasión por el Servicio al Ciudadano. Innovación. Pensamiento Analítico.	17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Mayo	INAP	\$ 2,894.40	\$
	Todos	Curso	Desarrollo Organizacional.	Presencial	Visión Estratégica. Pensamiento Analítico. Innovación. Planificación y Organización.	17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Mayo	INAP	\$ 1,447.20	\$
	Todos	Taller	Entrevista por Competencia.	Presencial	Comunicación. Pensamiento Analítico. Desarrollo Relaciones. Planificación y Organización	17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Abril	INAP	\$ 723.60	\$
	Todos	Curso	Inducción a la Administración Pública I	Presencial	Conciencia Social. Pasión por el Servicio al Ciudadano. Innovación.	17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Marzo	INAP	\$ -	\$
	Todos	Taller	Desarrollo de competencia Compromiso con los Resultados.	Presencial	Compromiso con los Resultados.	17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Febrero	INAP	\$ 723.60	\$
	Todos	Curso	Perspectiva de Género en el Ámbito Municipal.	Presencial	Conciencia Social. Responsabilidad. Planificación y Organización	17	8	25	2	Grupo I, II, III, IV, V	Febrero	INAP	\$ -	\$



## EVIDENCIAS MEJORA 2: Conocer los socios claves de la institución y hacer acercamiento



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.**  
RNC: 4-30-08820-1

Bánica, Prov. Elías Piña Rep. Dom.  
8 de Abril del 2024

### LISTADO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS EN EL MUNICIPIO DE BÁNICA

- 1- Ayuntamiento de Bánica
- 2- Hospital Municipal de Bánica
- 3- Juzgado de Paz
- 4- Ministerio Público
- 5- Hogar de Ancianos San Francisco de Asís (CONAPE)
- 6- Junta Electoral y Oficialía Civil de Bánica
- 7- Escuela Eva María Pellerano
- 8- Politécnico San Francisco de Asís
- 9- Escuela de las Cañitas
- 10- Escuela de los Memisos
- 11- CAFI Bánica (Centro Comunitarios de Atención a la Infancia y la Familia).
- 12- Policía Nacional
- 13- Ejército de la República Dominicana
- 14- Sub-Zona Agrícola Bánica (Ministerio de agricultura)
- 15- Imposdom
- 16- Centro Tecnológico Comunitario (CTC Bánica)
- 17- Vivero de Bánica (Medio Ambiente)



Calle San Francisco de Asís No. 11 • Frente al Parque Central



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.**  
RNC: 4-30-08820-1

26 marzo 2024

### Listado de Juntas de vecinos del municipio de Bánica

No.	Nombre (s) Apellido (s)	cargo	Nombre de la Junta de vecinos	Número de teléfono
01	Roberto Alcibiades Oviedo	Presidente	Buscando el progreso	829-780-2251
02	Manuel Moreno Luciano	Presidente	Desarrollo para el progreso	829-314-3997
03	Aurelina Alcántara	Presidente	La recta de Bánica	829-871-6572
04	Victor Manuel Moreta Alcántara	Presidente	Capitán Elías Piña	829-383-2792
05	Fernando Herrera	Presidente	-	809-763-6553



**Marfi Stephanie García Cepeda-**  
Encargada Planificación y Desarrollo.

Calle San Francisco de Asís No. 11 • Frente al Parque Central



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

Bánica, Rep. Dom

26 de marzo 2024

**Relación de Proveedores del Ayuntamiento de Bánica.**

Empresa.	Teléfono.	Ciudad.	Servicios.
Auto centro Alexis.	(829) 993 1179/ (809) 305 4557	Las Matas de Farfán.	Mantenimientos de vehículos.
Axserv Networks.	(829) 879 3450/ (809) 527 5050	Las Matas de Farfán.	Servicios de materiales gastables y electrónicos.
Agua Frontera.	(809) 756 3266	Pedro Santana.	Servicios de agua potable.
M&R Imports.	(829) 980 0165	Santo Domingo Este.	Servicios Eléctricos.
Agro Veterinaria Tapia Leger.	(849) 453 1405	Pedro Santana.	Servicios varios.
Bonanza Dominicana.	(809) 565 5531/ (849) 867 5807	Santo Domingo.	Servicios de mantenimientos del camión cisterna pequeño.
Bosquesa.	(829) 719 0421	Santo Domingo.	Servicios maquinaria de jardinería.
Marmotech.	(809) 754 1475	San Cristóbal.	Servicios de venta de Baños, lavamanos.
Sixto Alcántara de los Santos (Solano).	(809) 479 8257	Bánica.	Herrero.
Centro de Gomas San Elias.	(809) 522 6366/ (809) 545 0542	Pe ravia, Baní.	Repuesto.
Centro de Mangueras Dominicana.	(849) 268 4514	Santo Domingo.	Servicios de Manguera y piezas Pvc.
Comedor la Placita.	(829) 805 9500	Pedro Santana.	Comedor.
Colmado Mamá Piña.	(829) 472 8752	Bánica.	Colmado.
Colmado Suplidora Baniquera.	(849) 210 6401	Bánica.	Colmado.
Carlos Manuel Alcántara.	(829) 455 8498	Bánica.	Electricista.
EFR Comercial.	(809) 569 6456	Santo Domingo.	Materiales gastables.
Eridania Picaderas.	(809) 519 3581	Elias Piña.	Picaderas.
Elsa Bufete.	(809) 513 5449	El Llano	Buffet de comida.
Ferretería Valenzuela.	(829) 340 1015	Bánica.	Materiales varios de construcción.

Ferretería Bohart	(809) 451 4878	Las Matas de Farfán	Materiales varios de construcción.
Ferretería Méndez.	(829) 731 9238	Las Matas de Farfán.	Materiales varios de construcción.
Jainer.	(829) 212 1226.	Las Matas de Farfán.	Alquiler de Camiones.
Janeiro Taller.	(829) 866 4313	Las Matas de Farfán.	Mecánico.
José Rodríguez.	(809) 710 8458	Bánica.	Herrero.
Mercé Cerámico.	(809) 692 2727/ (809) 984 8422	Santo Domingo.	Mesalcos, Cerámica.
Materiales INJUSTIABLES.	(809) 227 6911/7944	Santo Domingo.	Materiales ferreteros.
Multimpresos.	(809) 557 3755	San Juan.	Impresiones como reconocimientos ,etc.
MUEBLES UMSF.	(809) 381 1103	SANTO DOMINGO.	MUEBLES.
Omega Tech.	(809) 683 4343.	Santo Domingo.	Servicios electrónicos.
Pintura Tropical.	(829) 353 7986/ (829) 344 2046	Santo Domingo.	Pinturas.
Nelson Jiménez.	(809) 827 1678	Bánica.	Pintor.
Repuesto Rudy.	(809) 906 4883	Bánica.	Repuesto.
Repuesto Chevy.	(809) 253 4438	Bánica.	Repuesto.
Repuesto Miguélo Comercial.	(809) 399 0859	Las Matas de Farfán.	Repuesto.
Rhinell Decoraciones.	(809) 994 1813	Co mendantor.	Decoraciones.
Impresora K&R	(809) 557 1316	San Juan.	Impresos.
Viamar.	(809) 540 5273	Santo Domingo.	Mantenimientos de Vehículos.
Ferretería Eléctrica Triple D. D. D.	(829) 454 8698	Bánica	Ferretería
Agrofeba, S,R,L	(809) 981 6869	Las Matas de Farfán.	Servicios de Insecticidas y Fertilizantes.
Yajar Tomas	(809) 729 0498	Bánica	Electricista
Repuesto Polo.	(809) 519 8304	Las Matas de Farfán.	Repuesto.
Editora Logos.	(829) 680 8022	San Juan.	Editora.
Carlos.	(829) 774 4028	Guanito, Elias Piña.	Herrero.
Oscar Oviedo.	(829) 999 7551	Santo Domingo	Materiales Gastables
Máximo Oviedo.	(809) 406 6583	Bánica.	Comedor.
Ferretería Cedano.	(829) 871 4157	Saibana Cruz.	Ferretería.
NFC Chevrolet.	(809) 867 5316	Santo Domingo.	Mantenimiento Camioneta Chevrolet.
Luis Alcántara (Sandro).	(809) 857 8010	Bánica, Santiago.	Electricista.
Edward Martínez.	(829) 532 1131	Bánica, Santiago.	Herrero.

Lcda. Marleñi Hernández Alcántara  
Técnico en Compras



### EVIDENCIAS MEJORA 3: Recoger, almacenar y procesar informaciones externas sobre la institución.



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

Registro de quejas y sugerencias  
ENERO, FEBRERO Y MARZO 2024

No.	Fecha de recepción	Vía de recepción	Tipo (Quejas o sugerencias).	Descripción de la queja o sugerencia.	Información del usuario	Estatus	Área involucrada	Fecha de contacto/cierre	Respuesta	Tiempo de respuesta (días)	Seguimiento/acciones.
1.	02/02/2024	Buzón	Queja	Las empleadas vienen en chancletas, son antipáticas y no ponen atención al cliente.	Anónimo	Solucionada	RRHH	05/02/2024	05/02/2024	Tres (03)	Reunión con los empleados administrativos
2.	08/03/2024	Buzón	Queja	No saben comportarse con la visita.	Anónimo	Solucionada	RRHH	11/03/2024	11/02/2024	Un día laborable	Reunión con los empleados del área administrativa.

**Dayris Contreras Rosario**  
Encargada OAI



# EVIDENCIAS MEJORA 4: Utilizar la tecnología para ampliar conocimiento y reducir costos



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1

## CAPACITACIÓN ENCUESTA DE CLIMA LABORAL Y SECAP



Como parte del fortalecimiento institucional una representación de los servidores públicos del Ayuntamiento Municipal de Bánica, recibieron un taller sobre Encuesta de Clima Laboral y la herramienta SECAP.

La capacitación fue impartida en

fecha 9 de mayo del año 2024 por Marleny Núñez analista del Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de la plataforma Google MEET, siendo esta proyectada a los servidores públicos en el salón Francisco Javial Alcántara, con el objetivo de explicar en qué consiste la encuesta de clima organizacional que se estará aplicando en la institución.



Francisco Javial Alcántara

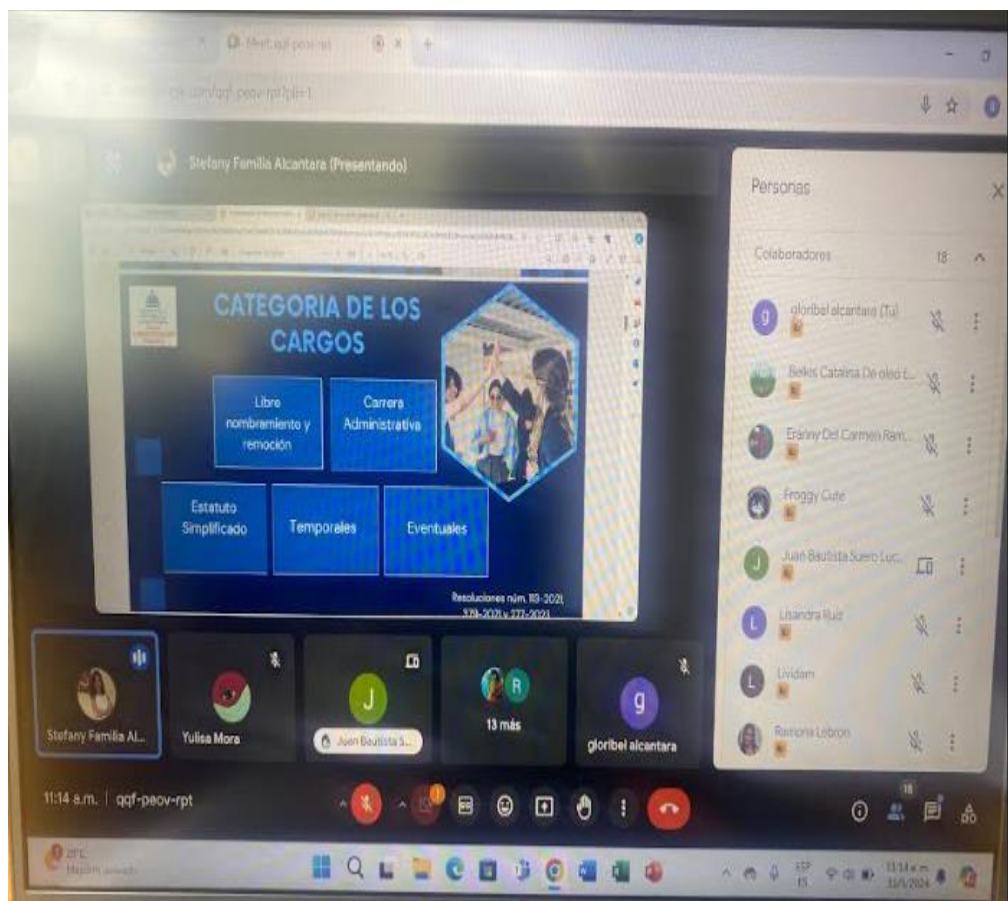


La aplicación de la encuesta tiene como prioridad recabar datos que permitan evaluar el nivel de compromiso y satisfacción de los colaboradores de la institución, reconocer fortalezas y áreas de mejora, y fortalecer un entorno laboral saludable y productivo.

REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES							FO-SGC-025	
Fecha de emisión: 06 de junio de 2023							Versión: 03	
Fecha de emisión: 06 de junio de 2023							Pág. 1 de 1	
Nombre de la Actividad: Taller Encuesta de Clima Laboral Ayuntamiento de Bánica							Área organizadora: DEGI	
Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>		Fecha: Mayo 9, 2024		Plataforma utilizada: MEET		Código de enlace a plataforma: <a href="https://meet.google.com/obw-tjev-acu">https://meet.google.com/obw-tjev-acu</a>		
Nombre del Facilitador (en caso de capacitación): Licda. Marleny Núñez								
No.	Nombre y apellido	Sexo (FM)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?		
						SI	NO	
1	Deyvis Cortina Pizarro	F	N/A	OAI	Infoclayris67@gmail.com	✓		
2	Rafael Alcántara Alcántara	M	N/A	Ayuntamiento	N/A	✓		
3	Yuliana Funeal	F	N/A	Ayuntamiento	yulianafuneal@gmail.com	✓		
4	Osilo Contreras Rosario	M	N/A	Ayuntamiento	N/A	✓		
5	Bildis mateo	M	N/A	Ayuntamiento		✓		
6	Anaís mateo	M	N/A	Ayuntamiento		✓		
7	antonio alguna pere	M	N/A	Ayuntamiento		✓		
8	Juan Carlos Biciado Jimenez	M	N/A	Ayuntamiento Bánica	JcJimenez2022@gmail.com	✓		
9	Domingo Alcántara	M	N/A	Ayuntamiento		✓		
10	José Luis Rodríguez	M	N/A	Ayuntamiento	809-8436252	✓		
11	maria mercede jaguez	F	N/A	Ayuntamiento		✓		
12	Yuliana Funeal	F	N/A	Ayuntamiento	809-453-7610	✓		

REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES							FO-SGC-025	
Fecha de emisión: 06 de junio de 2023							Versión: 03	
Fecha de emisión: 06 de junio de 2023							Pág. 1 de 1	
Nombre de la Actividad: Taller Encuesta de Clima Laboral Ayuntamiento de Bánica							Área organizadora: DEGI	
Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>		Fecha: Mayo 9, 2024		Plataforma utilizada: MEET		Código de enlace a plataforma: <a href="https://meet.google.com/obw-tjev-acu">https://meet.google.com/obw-tjev-acu</a>		
Nombre del Facilitador (en caso de capacitación): Licda. Marleny Núñez								
No.	Nombre y apellido	Sexo (FM)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?		
						SI	NO	
01	Anderson Gonzalez Garcia	M	N/A	Servicio	Andersongonzalezgarcia054@gmail.com	Si		
02	Osvaldo Armentis Jimenez	F	N/A	Armentis Jimenez	osvaldoarmentisjimenez20@gmail.com	✓		
03	Luis Joseph	M	N/A	Comunidad		✓		
04	Nuvia Alcántara	F	N/A	Comunidad	nuviaalcantara@gmail.com	✓		
05	Dominico Trinidad Ramirez	F	N/A	Comunidad	trinidadramirez@gmail.com	✓		
06	Maribel S. Garcia Lopez	F	N/A	Comunidad	maribelsgarcia@gmail.com	✓		
07	Mirquey Herminy Alcántara	F	N/A	Comunidad	mirqueyherminy@gmail.com	✓		
08	Rafael familia alcantara	F	N/A	Comunidad		✓		
09	Gleisiel Alcántara	F	N/A	Comunidad	alcantara.gleisiel@gmail.com	✓		
10	Maguel Ramon Valenzuela	M	N/A	Obrero		✓		
11	MARCELO FRANCO	M	N/A	Obrero		✓		





Taller Gestión de Recursos Humanos Gobiernos Locales

Viernes, 31 de mayo · 10:40 – 11:40am

Zona horaria: America/Santo\_Domingo

Información para unirse con Google Meet

Enlace de la videollamada: <https://meet.google.com/qqf-peov-rpt>

O marca el: (DO) +1 829-953-4930 PIN: 127 609 075 6942#

Más números de teléfono: <https://tel.meet/qqf-peov-rpt?pin=1276090756942>

## EVIDENCIAS MEJORA 5: Distribuir y documentar responsabilidades



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1

### DISTRIBUCION DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVICIOS

#### SERVICIO DE REGISTRO CIVIL

Este servicio consiste en dar fechas cierta a todos los documentos civiles, judiciales y extrajudiciales además son transcrito en los libros de registro civil.

Servicio ofrecido por el Departamento de Registro Civil de la Dirección de Ingresos Municipales.

#### A quién va dirigido

Público en General

#### Requerimientos o requisitos

Este varía según el documento:

#### • Registrar actos civiles:

1- Original y copia de acto civil. 2- Recibo de colegio de notarios comprado banco de reservas valor RD\$ 100.00. 3- Pago según el documento a registrar.

#### Procedimientos a seguir

- Solicitud verbal.
- Presentar original y copia del documento a registrar.
- Realizar pago del mismo.

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Usuario.	Solicita de manera presencial el servicio.
Encargado de Registro Civil	Recibe la documentación de manos del usuario y avala que la información contenida en la misma sea correcta y que el Ayuntamiento Municipal de Bánica sea el competente. Envía al usuario a caja para realizar el pago de los impuestos correspondientes.
Usuario	Se dirige a caja a pagar los impuestos correspondientes.
Encargado de cobro	Realiza el cobro del impuesto y entrega su recibo de pago al usuario.



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1

Usuario	Luego se dirige a la Oficina de Registro Civil y presenta el recibo de pago.
Encargado de Registro Civil	Procede a sellar y firmar los documentos validados y a hacer la transcripción de los documentos al Libro de Registro Civil. Devuelve las documentaciones originales al ciudadano foliada, firmada y sellada.

#### SERVICIOS DE PLANEAMIENTO URBANO

La Oficina de Planeamiento Urbano cuenta con varios servicios, tales como: Permisos de Vallas Publicitarias, Telecomunicaciones y Obras Ilegales.

**Unidad de Atención:** Planeamiento Urbano

Servicio ofrecido por el Departamento de Planeamiento Urbano.

#### Requerimientos o requisitos

#### • Para colocar Letreros, Vallas, Tarima, Carpa, y otros:

1. Carta de solicitud dirigida a el Encargado de Planeamiento Urbano solicitando el permiso para la colocación de Letreros, Vallas, Tarima, Carpa y otros, especificando dimensión (tamaño), fecha de instalación y duración de la misma (tiempo de colocación) y números de contacto.
2. Localización y ubicación.
3. Fotos del lugar.

#### Procedimientos a seguir

- Presentarse a la Oficina Municipal de Planeamiento Urbano a solicitar el servicio, llevar carta de solicitud, que debe contener fecha en la que requiere el servicio, tipo de servicio y número telefónico de contacto, esperar respuesta.

#### LIMPIEZA Y ASEO URBANO

Limpieza y ornato público, recolección, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1

Este servicio consiste en la recolección de los residuos sólidos generados en nuestro municipio de cualquiera de las fuentes generadoras.

Servicio ofrecido por el departamento de Limpieza Aseo Urbano

1. Descripción de las actividades de recolección

RESPONSABLE	ACTIVIDADES Y DESCRIPCION
Supervisor	<b>Asistencia del personal:</b> verifica que el personal correspondiente se encuentre en su puesto de trabajo, en caso de inasistencia justificada la comunica con sus evidencias al departamento de Recursos Humanos, en caso de inasistencia sin justificación hace un reporte de incidencia al departamento de Recursos Humanos.
Chofer	<b>Verificación del estado de vehículo de recolección e inicio de la ruta:</b> antes de iniciar la jornada mide el aceite, el nivel de aire de las gomas, cantidad de combustible y estado de los frenos. Posterior a esto inicia el recorrido de la ruta establecida para la recolección.
Obrero	<b>Recolección de residuos:</b> los obreros debidamente protegidos recolectan los residuos que se encuentran en los zafacones en las calles e instituciones según la ruta establecida, lo vierten en el vehículo de recolección y limpian cualquier resto que pudiera caer fuera del vehículo al momento de hacer la recolección.
Chofer	<b>Transportación y destino final:</b> se trasladan los residuos vertidos en el vehículo de recolección hacia el vertedero en donde son depositados. Al finalizar guarda el vehículo en su lugar de aparcamiento.
Supervisor	<b>Reporte de cumplimiento diario:</b> se entrega al encargado de la división de limpieza y ornato el cumplimiento de la ruta de recolección de cada día y sus incidencias a través de la ficha correspondiente.
Encargado de división de limpieza y ornato	<b>Recepción de ficha de cumplimiento, formulario de incidencias e inspección:</b> se recibe la ficha de cumplimiento diario entregada por el supervisor y se inspecciona que la recolección se haya realizado conforme a lo reportado por el supervisor en la ficha de cumplimiento de rutas.



ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BÁNICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1

Encargado de división de limpieza y ornato	<b>Informe mensual de cumplimiento:</b> se realiza un informe mensual de cumplimiento de la recolección de residuo en donde se reporte si fueron cumplidas las rutas y frecuencias de recolección en su totalidad, las incidencias presentadas y como fueron resueltas.
--	---

1. Descripción de las actividades de barrido

RESPONSABLE	ACTIVIDADES Y DESCRIPCION
Barredores	<b>Barrido manual por ruta fija:</b> consiste en asignar un circuito a un barredor, asignación de calles para realizar la labor de barrido. Barrer los residuos de la acera, barrer los residuos de los contenes y las cunetas
Recogedor	<b>Verificación del estado de vehículo de recolección e inicio de la ruta:</b> va recogiendo los residuos de las áreas barridas, con la ayuda de instrumentos manuales tales como: pala, recogedor manual, fundas y carretilla para luego depositarlos en los puntos de recolección establecidos.
Supervisor	<b>Reporte de cumplimiento diario:</b> se entrega al encargado de la división de limpieza y ornato el cumplimiento de la ruta de barrido de cada día y sus incidencias a través de la ficha correspondiente.
Encargado de división de limpieza y ornato	<b>Recepción de ficha de cumplimiento, formulario de incidencias e inspección:</b> se recibe la ficha de cumplimiento diario entregada por el supervisor y se inspecciona que el barrido se haya realizado conforme a lo reportado por el supervisor en la ficha de cumplimiento de rutas.
Encargado de división de limpieza y ornato	<b>Informe mensual de cumplimiento:</b> se realiza un informe mensual de cumplimiento de barrido en donde se reporte si fueron cumplidas las rutas de barrido en su totalidad, las incidencias presentadas y como fueron resueltas.





NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
3						2					22					146					208					381					92.91%		1.31%		354		5		89.08%
0.79%						0.52%					5.77%					38.32%					54.59%					100.00%													

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
2						1					15					115					248					381					95.28%		0.79%		363		3		91.81%
0.52%						0.26%					3.94%					30.18%					65.09%					100.00%													

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
3						6					18					127					227					381					92.91%		2.36%		354		9		89.87%
0.79%						1.57%					4.72%					33.33%					59.58%					100.00%													

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
1						2					12					139					227					381					96.06%		0.79%		366		3		90.92%
0.26%						0.52%					3.15%					36.48%					59.58%					100.00%													

FIABILIDAD													Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio																		
9						11					67					527					910					1524					94.29%		1.31%		1437		20		90.42%

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
2						1					11					132					235					381					96.33%		0.79%		367		3		91.34%
0.52%						0.26%					2.89%					34.65%					61.68%					100.00%													

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
3						1					26					139					212					381					92.13%		1.05%		351		4		89.19%
0.79%						0.26%					6.82%					36.48%					55.64%					100.00%													

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
2						2					20					118					239					381					93.70%		1.05%		357		4		90.97%
0.52%						0.52%					5.25%					30.97%					62.73%					100.00%													

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
2						0					12					128					239					381					96.33%		0.52%		367		2		91.60%
0.52%						0.00%					3.15%					33.60%					62.73%					100.00%													

PROFESIONALIDAD													Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio																		
9						4					69					517					925					1524					94.62%		0.85%		1442		13		90.77%

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
2						0					9					115					255					381					359.00%		14.00%		370		2		92.60%
12.00%						2.00%					7.00%					46.00%					313.00%					380.00%													

AMABILIDAD													Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio																		
2						0					9					115					255					381					359.00%		14.00%		370		2		92.60%

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
2						0					8					105					266					381					97.38%		0.52%		371		2		93.23%
0.52%						0.00%					2.10%					27.56%					69.82%					100.00%													

NadaSatisfecho						Insatisfecho					Regular					Satisfecho					MuySatisfecho					Total					Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio
1						1					7					97					275					381					97.64%		0.52%		372		2		93.81%
0.26%						0.26%					1.84%					25.46%					72.18%					100.00%													

ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS													Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio																		
3						1					15					202					541					762					97.51%		0.52%		743		4		93.52%

PROMEDIO SATISFACCION													Valoración Positiva		Valoración Negativa		Respuestas positivas		Respuestas negativas		Promedio																		
32						25					211					1897					3931					6096					95.60%		0.94%		5828		57		91.73%

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	94.49%
ACCESIBILIDAD	90.29%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	94.07%
FIABILIDAD	90.42%
PROFESIONALIDAD	90.77%
AMABILIDAD	92.60%
GENERALES Y ESPACIOS PUBLICOS	93.52%
SATISFACCION PROMEDIO	91.73%

**EVIDENCIAS MEJORA 7:** Medir la opinión de los munícipes sobre los servidores municipales



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

**FORMULARIO- ENCUESTA DE SATISFACCION**

FECHA: 02/01/2024

SERVICIO RECIBIDO: Registro Civil (Acto de Publicidad)

**TIEMPO DE RESPUESTA**

1. ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4	5 ✓

**ELEMENTOS TANGIBLES**

2. ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4	5 ✓

**ACCESIBILIDAD**

3. ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?

NR	Muy Difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy Fácil
0	1	2	3	4	5 ✓

**AMABILIDAD**

4. ¿Cómo califica el trato del personal?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4	5 ✓

**FIABILIDAD**

5. ¿La información sobre el servicio fue acertada?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4	5 ✓

**PROFESIONALIDAD**

6. ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4	5 ✓

Calle San Francisco de Asís No. 11 • Frente al Parque Central




0	0	0	5	29	34	100.00%	0.00%	34	0	97.06%
---	---	---	---	----	----	---------	-------	----	---	--------

6.¿Como califica los conocimientos del personal que lo atendio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total					
0	0	0	10	24	34	100.00%	0.00%	34	0	94.12%
0.00%	0.00%	0.00%	29.41%	70.59%	100.00%					
PROFESIONALIDAD										
0	0	0	10	24	34	100.00%	0.00%	34	0	

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
0	0	5	59	140	204	97.55%	0.00%	199	0	93.24%

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfacción corte
TIEMPO DE RESPUESTA	97.06%
ELEMENTOS TANGIBLES	81.18%
ACCESIBILIDAD	95.88%
AMABILIDAD	94.12%
FIABILIDAD	97.06%
PROFESIONALIDAD	94.12%
SATISFACCION PROMEDIO	93.24%

**EVIDENCIAS MEJORA 8:** Conocer la opinión de los munícipes sobre los servicios.

  
**ALCALDIA MUNICIPAL DE**  
**BÁNICA, REP. DOM.**  
**RNC: 4-30-08820-1**

---

**FORMULARIO- ENCUESTA DE SATISFACCION**

FECHA: 02/03/2024  
 SERVICIO RECIBIDO: Registro Civil (Acto de Publicidad)

**TIEMPO DE RESPUESTA**

1. ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4 ✓	5

**ELEMENTOS TANGIBLES**

2. ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4 ✓	5

**ACCESIBILIDAD**

3. ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?

NR	Muy Difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy Fácil
0	1	2	3	4	5 ✓

**AMABILIDAD**

4. ¿Cómo califica el trato del personal?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4	5 ✓

**FIABILIDAD**

5. ¿La información sobre el servicio fue acertada?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4	5 ✓

**PROFESIONALIDAD**

6. ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?

NR	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Excelente
0	1	2	3	4 ✓	5

Calle San Francisco de Asís No. 11 • Frente al Parque Central

Google Forms

Te he invitado a que rellenes un formulario:

***Encuesta satisfacción limpieza y manejo de residuos, municipio de Bánica.***

Con esta encuesta buscamos medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía para con la recolección de los desechos sólidos en el municipio de Bánica.

**RELLENAR FORMULARIO**

Crea tu propio formulario de Google

## RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Fecha levantamiento: Marzo-Abril 2024

1. ¿Qué tan satisfecho está con la apariencia de las instalaciones físicas?, tales como:						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
1	1	6	86	287	381	97.90%	0.52%	373	2	94.49%
0.26%	0.26%	1.57%	22.57%	75.33%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES										
1	1	6	86	287	381	97.90%	0.52%	373	2	
2. ¿Facilidad para comunicarse vía presencial, telefónica y virtual para expresar dudas, sugerencias o quejas?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
2	4	11	130	234	381	95.54%	1.57%	364	6	90.97%
0.52%	1.05%	2.89%	34.12%	61.42%	100.00%					
3. ¿Facilidad para realizar el pago del servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada Satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
3	1	20	143	214	381	93.70%	1.05%	357	4	89.61%
0.79%	0.26%	5.25%	37.53%	56.17%	100.00%					
ACCESIBILIDAD										
5	5	31	273	448	762	94.62%	1.31%	721	10	90.29%
4. ¿Cómo valora usted la cantidad de días y horarios a la semana en que se realiza el servicio de recolección de basura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada Satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
1	1	6	85	288	381	97.90%	0.52%	373	2	94.54%
0.26%	0.26%	1.57%	22.31%	75.59%	100.00%					
5. ¿Considera que se cumplen con los días y horarios establecidos para la recolección de basura en su sector?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada Satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
2	2	8	92	277	381	96.85%	1.05%	369	4	93.60%
0.52%	0.52%	2.10%	24.15%	72.70%	100.00%					
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA										
3	3	14	177	565	762	97.38%	0.79%	742	6	94.07%
6. ¿Qué tan satisfecho está con la utilización de herramientas, equipos de protección, uniformes, y vehículos en buenas condiciones?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada Satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					

NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
3						2						22						146						208						381					
0.79%						0.52%						5.77%						38.32%						54.59%						100.00%					
7. ¿Qué tan satisfecho está con el manejo del tránsito mientras se realiza el servicio?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
2						1						15						115						248						381					
0.52%						0.26%						3.94%						30.18%						65.09%						100.00%					
8. ¿Qué tan satisfecho está con la transparencia en el cobro de factura?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
3						6						18						127						227						381					
0.79%						1.57%						4.72%						33.33%						59.58%						100.00%					
9. ¿Qué tan satisfecho está con el suministro de información sobre la operación e incidencias en el servicio?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
1						2						12						139						227						381					
0.26%						0.52%						3.15%						36.48%						59.58%						100.00%					
<b>FIABILIDAD</b>																								94.29%	1.31%	1437	20	90.42%							
10. ¿Qué tan satisfecho está con el dominio, conocimiento y preparación del personal mientras realiza la recolección y transporte de los residuos?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
2						1						11						132						235						381					
0.52%						0.26%						2.89%						34.65%						61.68%						100.00%					
11. ¿Cuál es nivel de satisfacción con la aplicación de procedimientos y medidas de seguridad?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
3						1						26						139						212						381					
0.79%						0.26%						6.82%						36.48%						55.64%						100.00%					
12. ¿Cuál es nivel de satisfacción con el manejo de los residuos, no deja esparcidos en las vías públicas mientras transporta?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
2						2						20						118						239						381					
0.52%						0.52%						5.25%						30.97%						62.73%						100.00%					
13. ¿Cuál es su satisfacción con las respuestas que ofrece a los usuarios sobre su función y el servicio en general?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
2						0						12						128						239						381					
0.52%						0.00%						3.15%						33.60%						62.73%						100.00%					
<b>PROFESIONALIDAD</b>																								94.62%	0.85%	1442	13	90.77%							
14. ¿Qué tan satisfecho está con la amabilidad / trato del personal de recogida de basura?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
2						0						9						115						255						381					
12.00%						2.00%						7.00%						46.00%						313.00%						380.00%					
<b>AMABILIDAD</b>																								359.00%	14.00%	370	2	92.60%							
2						0						9						115						255						381					
359.00%						14.00%						370						2						92.60%											
15. ¿Qué tan satisfecho está con la recolección de residuos sólidos de su sector?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
2						0						8						105						266						381					
0.52%						0.00%						2.10%						27.56%						69.82%						100.00%					
16. ¿Qué tan satisfecho está usted con el barrido y limpieza de los principales espacios públicos y vías del municipio?																								Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio							
NadaSatisfecho						Insatisfecho						Regular						Satisfecho						MuySatisfecho						Total					
1						1						7						97						275						381					
0.26%						0.26%						1.84%						25.46%						72.18%						100.00%					
<b>ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS</b>																								97.51%	0.52%	743	4	93.52%							
3						1						15						202						541						762					
97.51%						0.52%						743						4						93.52%											
<b>PROMEDIO SATISFACCIÓN</b>																								95.60%	0.94%	5828	57	91.73%							
32						25						211						1897						3931						6096					

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	94.49%
ACCESIBILIDAD	90.29%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	94.07%
FIABILIDAD	90.42%
PROFESIONALIDAD	90.77%
AMABILIDAD	92.60%
GENERALES Y ESPACIOS PUBLICOS	93.52%
SATISFACCION PROMEDIO	91.73%

## RESULTADOS ENCUESTA DE REGISTRO CIVIL

Fecha levantamiento: ENERO-ABRIL 2024

1. ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Muy malo	Malo	Regular	Buena	Excelente	Total					
0	0	0	5	29	34	100.00%	0.00%	34	0	97.06%
0.00%	0.00%	0.00%	14.71%	85.29%	100.00%					
TIEMPO DE RESPUESTA										
0	0	0	5	29	34	100.00%	0.00%	34	0	97.06%
2. ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Muy malo	Malo	Regular	Buena	Excelente	Total					
0	0	5	22	7	34	85.29%	0.00%	29	0	81.18%
0.00%	0.00%	14.71%	64.71%	20.59%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES										
0	0	5	22	7	34	85.29%	0.00%	29	0	81.18%
3. ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Muy difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy fácil	Total					
0	0	0	7	27	34	100.00%	0.00%	34	0	95.88%
0.00%	0.00%	0.00%	20.59%	79.41%	100.00%					
ACCESIBILIDAD										
0	0	0	7	27	34	100.00%	0.00%	34	0	95.88%
4. ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Muy malo	Malo	Regular	Buena	Excelente	Total					
0	0	0	10	24	34	100.00%	0.00%	34	0	94.12%
0.00%	0.00%	0.00%	29.41%	70.59%	100.00%					
AMABILIDAD										
0	0	0	10	24	34	100.00%	0.00%	34	0	94.12%
5. ¿La información sobre el servicio fue acertada?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Muy malo	Malo	Regular	Buena	Excelente	Total					
0	0	0	5	29	34	100.00%	0.00%	34	0	97.06%
0.00%	0.00%	0.00%	14.71%	85.29%	100.00%					
FIABILIDAD										
0	0	0	5	29	34	100.00%	0.00%	34	0	97.06%
6. ¿Cómo califica los conocimientos del personal que lo atendió?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Muy malo	Malo	Regular	Buena	Excelente	Total					
0	0	0	10	24	34	100.00%	0.00%	34	0	94.12%
0.00%	0.00%	0.00%	29.41%	70.59%	100.00%					
PROFESIONALIDAD										
0	0	0	10	24	34	100.00%	0.00%	34	0	94.12%
PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
0	0	5	59	140	204	97.55%	0.00%	199	0	93.24%

RESUMEN SATISFACCIÓN X DIMENSION	Satisfacción corte
TIEMPO DE RESPUESTA	97.06%
ELEMENTOS TANGIBLES	81.18%
ACCESIBILIDAD	95.88%
AMABILIDAD	94.12%
FIABILIDAD	97.06%
PROFESIONALIDAD	94.12%
SATISFACCIÓN PROMEDIO	93.24%



# EVIDENCIAS MEJORA 9: Medir las quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes



## ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM. RNC: 4-30-08820-1

"Municipio fronterizo colonial que avanza"

### MEDICIÓN SEMESTRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PERIODO OCTUBRE 2023-MARZO-2024.

Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias	Tiempo de Respuesta Establecido.	Cantidad de Quejas y Sugerencias Recibidas y Procesadas.
Buzón de quejas y sugerencias	15 días laborables	Octubre 2023: (0/0) Noviembre 2023: (0/0) Diciembre 2023: (0/0) Enero 2024: (0/0) Febrero 2024: (1/1) =100% Marzo 2024: (1/1)=100%
Línea 311	15 días laborables	No hubo
Página web	15 días laborables	No hubo
Correo electrónico	15 días laborables	No hubo
Teléfono Institucional	15 días laborables	No hubo

  
Dayris Contreras Rosario  
RAI



# EVIDENCIAS MEJORA 10: Control de publicaciones en la página web institucional



## Relación de publicaciones portal web Enero 2024

No.	Fecha	Publicaciones
01	8 enero 2024	Declaración como hijos adoptivos de Bánica a la familia Graffam
02	15 enero 2024	Bodegas Móviles de INESPRES
03	17 enero 2024	Avance de Trabajos de Remozamientos del parque ubicado frente al Multiusos Municipal.

*Mari S. García C.*  
 Mari Stephanie García Cepeda.-  
 Encargada Planificación y desarrollo



## Relación de publicaciones portal web Febrero 2024

No.	Fecha	Publicaciones
01	1 febrero 2024	Mantenimiento a la carretera cruce de Tabacal-Rincón Grande- las Cañitas- Los Galitos- Los Memisos
02	9 febrero 2024	Nota Luctuosa
03	27 febrero 2024	Feliz Día De La Independencia Nacional
04	27 febrero 2024	Programa de Becas Nacionales
05	28 febrero 2024	Cronista Deportivo del Año

*Mari S. García C.*  
 Mari Stephanie García Cepeda.-  
 Encargada Planificación y desarrollo



## Relación de publicaciones portal web Marzo 2024

No.	Fecha	Publicaciones
01	8 marzo 2024	Feliz Día Internacional de la Mujer
02	24 marzo 2024	Encuesta satisfacción limpieza y manejo de residuos, municipio de Bánica
03	25 marzo 2024	Sábado Santo baniquero ausente
04	28 marzo 2024	Suspendido
05	30 marzo 2024	Suministro de Agua Potable

*Mari S. García C.*  
 Mari Stephanie García Cepeda.-  
 Encargada Planificación y desarrollo



## Relación de publicaciones portal web Abril 2024

No.	Fecha	Publicaciones
01	4 abril 2024	Festival Primavera
02	09 abril 2024	El sector Los Merán se transforma
03	19 abril 2024	Avanzan los trabajos para facilitar el acceso al balneario Mariquita
04	22 abril 2024	Invitación
05	24 abril 2024	Rendición de cuentas de gestión municipal y toma de posesión nuevas autoridades municipales
06	25 abril 2024	Carta compromiso al ciudadano
07	26 abril 2024	Precaución
08	27 abril 2024	¡ Es Hoy !
09	30 abril 2024	Resultados encuesta satisfacción semestre octubre 2023- marzo 2024

*Mari S. García C.*  
 Mari Stephanie García Cepeda.-  
 Encargada Planificación y desarrollo



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

**Relación de publicaciones portal web Mayo 2024**

No.	Fecha	Publicaciones
01	6 mayo 2024	Informe semestral servicio recolección desechos
02	7 mayo 2024	Nuestro personal se capacita
03	11 mayo 2024	Seguimos transformando Bánica
04	16 mayo 2024	Nota Luctuosa

*Stephanie García Cepeda*  
Stephanie García Cepeda -  
Encargada Planificación y desarrollo

