



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1
“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”

Bánica, Elías Piña Rep.Dom.
10 de Julio del año 2026

Lcdo. Sigmund Freund
Ministro de Administración Pública (MAP)
Su despacho.—

Distinguido ministro;

Plácenos dirigirle la presente, a fines de saludarle y desearle el mejor de los éxitos al frente de las funciones que usted dignamente dirige, y presentarle formalmente el segundo informe de ejecución de nuestro Plan de Mejora Institucional correspondiente al año 2026, en donde hemos completado el 40% de las mejoras contenidas, para de esta manera reafirmar nuestro compromiso con la transparencia y calidad de la gestión pública.

Para sustentar el cumplimiento, en un documento adjunto remitimos las evidencias correspondientes a las mejoras ejecutadas.

Sin otro particular por el momento, le saluda con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,


Licda. Yissell Santana Alcántara
Alcaldesa de Bánica





**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**

RNC: 4-30-08820-1

“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”

INFORME DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2026

1. OBJETIVO

Presentar el nivel de ejecución y cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Mejora Institucional para el año 2026.

2. ANTECEDENTES

En cumplimiento a las disposiciones del Decreto Núm. 211-10 y la circular No. 0022271 de fecha 28 de junio 2021, el Comité de Calidad del Ayuntamiento Municipal de Bánica en el mes de enero del año 2026 realizó el autodiagnóstico institucional bajo el Modelo Marco Común de Evaluación (Modelo CAF) por sus siglas en inglés-, que concluyó en el Plan de Mejora Institucional a ser ejecutado entre enero 2026 y diciembre 2026. Estableciendo como puntos fuertes las mejoras ejecutadas en el plan de mejora institucional anterior al vigente, cumpliendo así el ciclo PDCA de mejora continúa. La obligatoriedad de realizar autodiagnósticos CAF y disponer de planes de mejora para el Sector Público dominicano se refleja en el indicador No. 1 del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal (SISMAP Municipal), con vigencia de un año respectivamente.

3. ALCANCE

La evaluación de los avances del Plan de Mejora abarca el análisis de ejecución de diez (10) acciones de mejora que están contenidas en el mismo, mejoras implementadas por las áreas misionales y de apoyo del Ayuntamiento Municipal de Bánica.

4. METODOLOGÍA

Se dispone de un modelo de plantilla que se usa como referencia, la cual fue preparada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuya última pestaña se destina a la medición de los niveles de avance de las acciones en una escala del 0%, 25%, 50% y 100%, de acuerdo con el grado de cumplimiento de las tareas pautadas para el logro de los objetivos. El Departamento de Recursos Humanos tiene a su cargo la responsabilidad de analizar periódicamente las evidencias mostradas por los responsables de las ejecutorias y elaborar un informe con el estado del cumplimiento, a los fines de garantizar que se movilice la ejecución pertinente del plan.

Los informes son presentados al Comité Institucional de Calidad, que a su vez participa en el seguimiento a las acciones de mejora, estos informes deben ser remitidos al Ministerio de Administración Pública para que de manera periódica evalúe los niveles de avances de este plan y colocar la puntuación correspondiente en el indicador 1.01 del SISMAP Municipal.



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**

RNC: 4-30-08820-1

“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”

5. RESULTADOS

SUB-CRITERIO	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA
6.2.2	I) No se ha medido el número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Medir el número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.
OBJETIVO	Evaluar la efectividad y el impacto de su estrategia comunicacional para así optimizar la difusión y mejorar la interacción.	
RESPONSABLE	Planificación, Comunicaciones	
ACTIVIDADES		ESTADO
		REALIZADO (X)
		NO REALIZADO ()
Realizar medición de número de canales de comunicación, cantidad de publicaciones, cantidad de comentarios y cantidad de reacciones.		(X)
ESTADO DE ACCIÓN :		100 %
EVIDENCIAS: Medición		



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**

RNC: 4-30-08820-1

“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1
2024-2028



MEDICIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN FEBRERO

PAGINA WEB	CANALES DE COMUNICACIÓN MES DE FEBRERO			TOTAL 10
	PUBLICACIONES	COMENTARIOS	REACCIONES	
	10	0	0	

FACEBOOK	FEBRERO			TOTAL 212
	PUBLICACIONES	COMENTARIOS	REACCIONES	
	6	19	187	

INSTAGRAM	FEBRERO			TOTAL 45
	PUBLICACIONES	COMENTARIOS	REACCIONES	
	6	3	37	

X	FEBRERO			TOTAL 10
	PUBLICACIONES	COMENTARIOS	REACCIONES	
	5	0	5	

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



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1
2024-2028

MEDICIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN MARZO

PAGINA WEB	CANALES DE COMUNICACIÓN MES DE MARZO			TOTAL 12
	PUBLICACIONES	COMENTARIOS	REACCIONES	
	12	0	0	

FACEBOOK	MARZO			TOTAL 527
	PUBLICACIONES	COMENTARIOS	REACCIONES	
	9	72	446	

INSTAGRAM	MARZO			TOTAL 93
	PUBLICACIONES	COMENTARIOS	REACCIONES	
	7	2	84	

X	MARZO			TOTAL 12
	PUBLICACIONES	COMENTARIOS	REACCIONES	
	6	0	6	

[Firma]
Encargada de 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

“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”

SUB-CRITERIO	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA																								
6.2.2	8) No se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Medir el acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.																								
OBJETIVO	Facilitar la participación ciudadana, mejorar la eficiencia administrativa y asegurar que todos los habitantes puedan acceder a los servicios básicos.																									
RESPONSABLE	Encargado de la Pagina Web																									
ACTIVIDADES		ESTADO																								
		REALIZADO (X)																								
		NO REALIZADO ()																								
Realizar medición del acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal. Cuantos están en la Página Web y cuantos están en el mural.		(X)																								
ESTADO DE ACCIÓN :		100%																								
EVIDENCIAS:																										
 ALCALDIA MUNICIPAL DE BÁNICA, REP. DOM. RNC: 4-30-08820-1 MEDICIÓN DEL ACCESO A LOS REQUISITOS PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD MUNICIPAL PÁGINA WEB <table><tr><th>NO.</th><th>SERVICIO</th></tr><tr><td>1</td><td>Registrar actos civiles</td></tr><tr><td>2</td><td>Permisos para colocar Letreros, Vallas, Tarima, Carpa, y otros</td></tr><tr><td>3</td><td>Limpieza y ornato público, recolección, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.</td></tr><tr><td>4</td><td>Ornato y préstamos de áreas municipales</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>4 servicios publicados con sus requisitos</td></tr></table> MURAL <table><tr><th>NO.</th><th>SERVICIO</th></tr><tr><td>1</td><td>Registrar actos civiles</td></tr><tr><td>2</td><td>Permisos para colocar Letreros, Vallas, Tarima, Carpa, y otros</td></tr><tr><td>3</td><td>Limpieza y ornato público, recolección, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.</td></tr><tr><td>4</td><td>Ornato y préstamos de áreas municipales</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>4 servicios publicados con sus requisitos</td></tr></table>  Calle San Francisco de Asís No. 11, Bánica, Provincia Elías Piña, Teléfonos: 829-764-7323 y 829-910-6465 Yizell123@yahoo.com ayuntamientom.banica2016@gmail.com			NO.	SERVICIO	1	Registrar actos civiles	2	Permisos para colocar Letreros, Vallas, Tarima, Carpa, y otros	3	Limpieza y ornato público, recolección, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.	4	Ornato y préstamos de áreas municipales	TOTAL	4 servicios publicados con sus requisitos	NO.	SERVICIO	1	Registrar actos civiles	2	Permisos para colocar Letreros, Vallas, Tarima, Carpa, y otros	3	Limpieza y ornato público, recolección, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.	4	Ornato y préstamos de áreas municipales	TOTAL	4 servicios publicados con sus requisitos
NO.	SERVICIO																									
1	Registrar actos civiles																									
2	Permisos para colocar Letreros, Vallas, Tarima, Carpa, y otros																									
3	Limpieza y ornato público, recolección, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.																									
4	Ornato y préstamos de áreas municipales																									
TOTAL	4 servicios publicados con sus requisitos																									
NO.	SERVICIO																									
1	Registrar actos civiles																									
2	Permisos para colocar Letreros, Vallas, Tarima, Carpa, y otros																									
3	Limpieza y ornato público, recolección, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.																									
4	Ornato y préstamos de áreas municipales																									
TOTAL	4 servicios publicados con sus requisitos																									



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**

RNC: 4-30-08820-1

“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”

SUB-CRITERIO	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA																																													
6.2. 3	I) No se ha medido el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Medir grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.																																													
OBJETIVO	Evaluar la efectividad de la participación ciudadana fomentando la legitimidad y el compromiso para asegurar que las soluciones sean relevantes, inclusivas y exitosas.																																														
RESPONSABLE	Encargado de presupuesto participativo																																														
ACTIVIDADES		ESTADO																																													
		REALIZADO (X)																																													
		NO REALIZADO ()																																													
Realizar medición de cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		(X)																																													
ESTADO DE ACCIÓN :		100%																																													
EVIDENCIAS:																																															
ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM. RNC: 4-30-08820-1 2024-2028 MEDICIÓN DE CONVOCADOS PARA SELECCIÓN DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO (ENERO). <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERSONAS CONVOCADAS</th><th>ASISTIERON</th><th>NO ASISTIERON</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Fermin Aquino</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Rosa de los santos</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Teófilo Pérez</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>José Contreras</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Luis Antonio Perdomo</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Lorenzo zarzuela</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Albairys Gustavo</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Ungria contreras</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Marino familia</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Idalina ventura</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Luis enrique Martinez</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Eulalia de la rosa</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr><td>Milagros Valenzuela</td><td align="center">✓</td><td></td></tr> <tr> <td>TOTAL:</td><td align="center">13</td><td></td></tr> </tbody> </table> Calle San Francisco de Asís No. 11 • Frente al Parque Central			PERSONAS CONVOCADAS	ASISTIERON	NO ASISTIERON	Fermin Aquino	✓		Rosa de los santos	✓		Teófilo Pérez	✓		José Contreras	✓		Luis Antonio Perdomo	✓		Lorenzo zarzuela	✓		Albairys Gustavo	✓		Ungria contreras	✓		Marino familia	✓		Idalina ventura	✓		Luis enrique Martinez	✓		Eulalia de la rosa	✓		Milagros Valenzuela	✓		TOTAL:	13	
PERSONAS CONVOCADAS	ASISTIERON	NO ASISTIERON																																													
Fermin Aquino	✓																																														
Rosa de los santos	✓																																														
Teófilo Pérez	✓																																														
José Contreras	✓																																														
Luis Antonio Perdomo	✓																																														
Lorenzo zarzuela	✓																																														
Albairys Gustavo	✓																																														
Ungria contreras	✓																																														
Marino familia	✓																																														
Idalina ventura	✓																																														
Luis enrique Martinez	✓																																														
Eulalia de la rosa	✓																																														
Milagros Valenzuela	✓																																														
TOTAL:	13																																														



ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1

“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”



ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.
RNC: 4-30-08820-1
2024-2028



REUNION LOS MEMISOS	PERSONAS CONVOCADAS	ASISTIERON	NO ASISTIERON	TOTAL: 12
	Piinio batista	✓		
	Arcadio alcántara	✓		
	Domitila de la rosa Aquino	✓		
	Luis miguel de la rosa	✓		
	General Rafael	✓		
	Tino conteras	✓		
	Anselma Valenzuela	✓		
	Dominga Valenzuela	✓		
	Celeste familia	✓		
	Yajaira Pérez	✓		
	Sergio guerrero	✓		
	Margarita de los santos	✓		

	PERSONAS CONVOCADAS	ASISTIERON	NO ASISTIERON	
	Yubelin rodriguez	✓		
	Paulino conteras	✓		
	Diriki Sandoval	✓		
	Isabel de los santos	✓		
	Ana julia	✓		

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



ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.
RNC: 4-30-08820-1
2024-2028

REUNION RINCON GRANDE	Ana julia	✓		TOTAL: 7
	Estheisy de los santos	✓		
	Mayra conteras	✓		

REUNIÓN BANICA	PERSONAS CONVOCADAS	ASISTIERON	NO ASISTIERON	TOTAL: 19
	Dairys contreras	✓		
	Angela gomera	✓		
	Lucas fragoso	✓		
	Kleber alcántara	✓		
	Urbana contreras	✓		
	Carlito moquete	✓		
	León zarzuela	✓		
	Patria Hernández	✓		
	Augusto tapia	✓		
	Martin Ramirez	✓		

Encargada de Presupuesto Participativo



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



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**

RNC: 4-30-08820-1

“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”

SUB-CRITERIO	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA
6.2. 3	2) No se han medido las sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Medir las sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).
OBJETIVO	Evaluar la efectividad de la gestión de la experiencia del cliente, identificar áreas de mejora continua, fortalecer la confianza y fidelización.	
RESPONSABLE	OAI	
ACTIVIDADES		ESTADO
		REALIZADO (X)
		NO REALIZADO ()
Medir las sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		(X)
ESTADO DE ACCIÓN :		100%

EVIDENCIAS:

**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1
2024-2028

"Municipio fronterizo colonial que avanza"

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PERIODO ABRIL-JUNIO 2026.

Formas de Presentación Quejas y Sugerencias	Tiempo de Respuesta Establecido.	Cantidad de Quejas y Sugerencias Recibidas y Procesadas.
Buzón de quejas y sugerencias	15 días laborables	Abril 2026: (0/0) Mayo 2026: (0/0) Junio 2026: (0/0)
Línea 311	15 días laborables	Abril 2026: (0/0) Mayo 2026: (0/0) Junio 2026: (0/0)
Página web	15 días laborables	Abril 2026: (0/0) Mayo 2026: (0/0) Junio 2026: (0/0)
Correo electrónico	15 días laborables	Abril 2026: (0/0) Mayo 2026: (0/0) Junio 2026: (0/0)
Teléfono Institucional	15 días laborables	Abril 2026: (0/0) Mayo 2026: (0/0) Junio 2026: (0/0)

Dayris Contreras Rosario
RAI

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



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1
“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”

6. CONCLUSIÓN

A continuación, se presenta el resumen de avances de cada una de las acciones del Plan de Mejora 2026.

NO.	ACCIÓN DE MEJORA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Medir el número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	100 %
2	Medir el acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	100 %
3	Medir grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	100 %
4	Medir las sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	100 %
5	Asegurar que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	
6	Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	
7	Medir el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	
8	Medir el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de	



**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**

RNC: 4-30-08820-1

“Municipio Fronterizo Colonial que Avanza”

	quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.	
9	Medir la tasa de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.	
10	Medir los reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.	
CUMPLIMIENTO GENERAL		40%