REPÚBLICA DOMINICANA
ESCUELA NACIONAL DE LA JUDICATURA

REPORTE DE RESULTADOS

Carta Compromiso al Ciudadano

Período de medición: abril-junio 2025

Servicios comprometidos

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	PERIODICIDAD	RESULTADO
Admisión a las actividades de formación y capacitación.	Todas solicitudes serán respondidas en 25 días calendario, de acuerdo al periodo de publicación de la oferta que es trimestral.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo durante la vigencia del proceso de admisión	Trimestral	100%
Emisión de certificaciones de participación en actividades.	Todas las notificaciones de certificaciones serán emitidas en un plazo de 5 días laborables.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo.	Trimestral	100%
Programas de posgrado	El nivel de satisfacción de los participantes del programa debe ser mínimo de 91%, según el ciclo de formación.	Porcentaje de satisfacción de los participantes del programa durante el trimestre, según el ciclo de formación.	Trimestral	98.44%
Formación de Aspirantes	El nivel de satisfacción de los participantes del programa debe ser mínimo de 91%, según el ciclo de formación.	Porcentaje de satisfacción de los participantes del programa durante el trimestre, según el ciclo de formación.	Trimestral	98.53%
Formación continua (cursos, diplomados y talleres)	El nivel de satisfacción de los participantes del programa debe ser mínimo de 91%, según el ciclo de formación.	Porcentaje de satisfacción de los participantes del programa durante el trimestre, según el ciclo de formación.	Trimestral	97.02%

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

Núm.	Canal de recepción	Queja			Sugerencia			Reclamación			Total entradas por canal de recepción	Eficacia /Cumplimiento
		Atendidas en plazo	Atendidas fuera de plazo	Desestimadas	Atendidas en plazo	Atendidas fuera de plazo	Desestimadas	Atendidas en plazo	Atendidas fuera de plazo	Desestimadas		
1	Llamada telefónica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	N/A
2	Buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias físico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**	100%
3	Buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias digital	4	0	0	1	0	0	0	0	0	**5**	100%
4	Redes sociales (Instagram)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	N/A
5	Redes sociales (Facebook)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	N/A
6	Correo institucional (Info@enj.org)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	N/A
7	Formulario FYC-FOR-005	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	N/A
8	Otras fuentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	100%
Total de entradas por estatus:		**5**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6**	**100%**
Total de entradas general:		**5**			**1**			**0**				

PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA
Ricardo Mota
Laura Margarita Salcedo Cartagena
Ana V. Arias Almánzar
Denia M. Pichardo Santos
Luznel Carrasco Pión
Diana Estefany Núñez

Documento firmado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:
https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/561M-CXSI-2XI4-IZUE