



**REPORTE DE EVALUACIÓN TRIMESTRAL  
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

**División de Planificación y Desarrollo**

**Santo Domingo, DN  
Enero - Marzo 2023**

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

### Atributos de Calidad Evaluados

**Profesionalidad:** Es la capacidad de desempeñar un trabajo adecuado con seriedad, honradez y eficacia.

**Confiabilidad:** Es la capacidad de brindar asistencia de forma que el usuario perciba que el colaborador tiene dominio de la operación y la información suministrada.

Servicios	Compromisos asumidos	Estándar	Evidencias
Acciones formativas: Diplomados Formación especializados Talleres	<u>Profesionalidad</u>	<u>90%</u>	Encuestas de satisfacción
	<u>Confiabilidad</u>	<u>90%</u>	

## RESULTADOS PRIMER TRIMESTRE 2023

Para el primer trimestre del año 2023, producto de un proceso de cambios internos en la Escuela Nacional de Migración no se llevaron a cabo acciones formativas, por lo que no se contaba con información para valorar los servicios.

## GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Forma de presentación	Tiempo de respuestas establecido	Q&S reportadas	Evidencias
Buzones físicos	15 días laborables	T1: No se reportaron	Fichas de apertura de buzones /Reporte de quejas y sugerencias

Forma de presentación	Tiempo de respuestas establecido	Q&S reportadas	Evidencias
Vía Web : correo electrónico, buzón web	15 días laborables	T1: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias
Redes Sociales	Dentro de las 24 horas	T1: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias
Línea 311	15 días laborables	T1: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias
Encuestas de satisfacción	N/A	T1: No se reportaron	Encuestas de satisfacción/Matriz de quejas y sugerencias ENM.