

**Ministerio de Educación de la República Dominicana**  
**MINERD**

**Periodo julio – septiembre 2024**

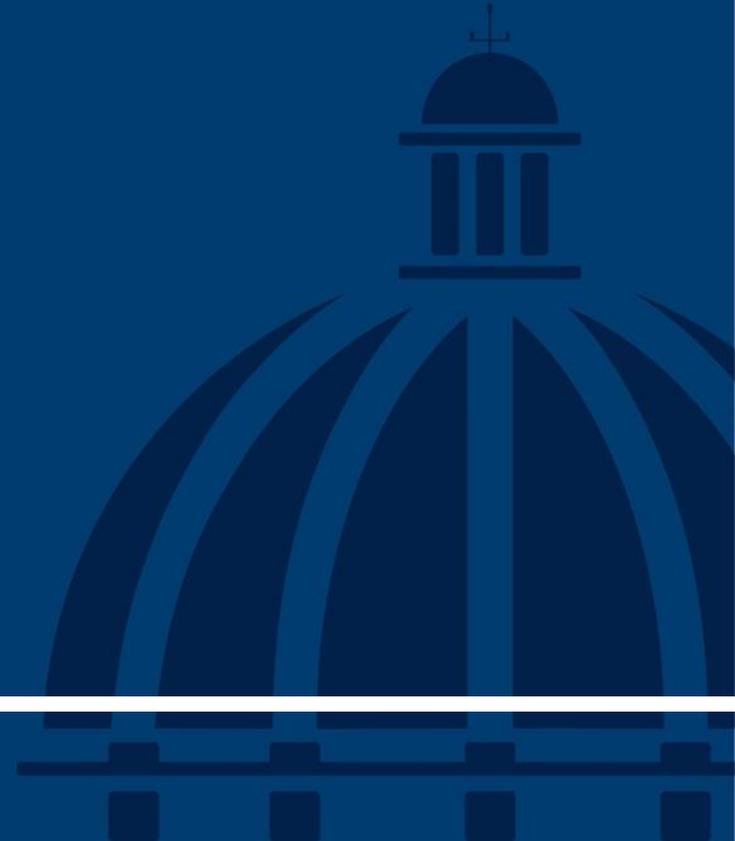
**INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN**

**Carta Compromiso al  
Ciudadano**

---

# INDICE

- ❑ INTRODUCCIÓN
- ❑ SERVICIOS COMPROMETIDOS
- ❑ METODOLOGÍA
- ❑ FICHA TÉCNICA
- ❑ RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
- ❑ RESULTADOS DE LAS INCIDENCIAS (3-1-1, Buzones)



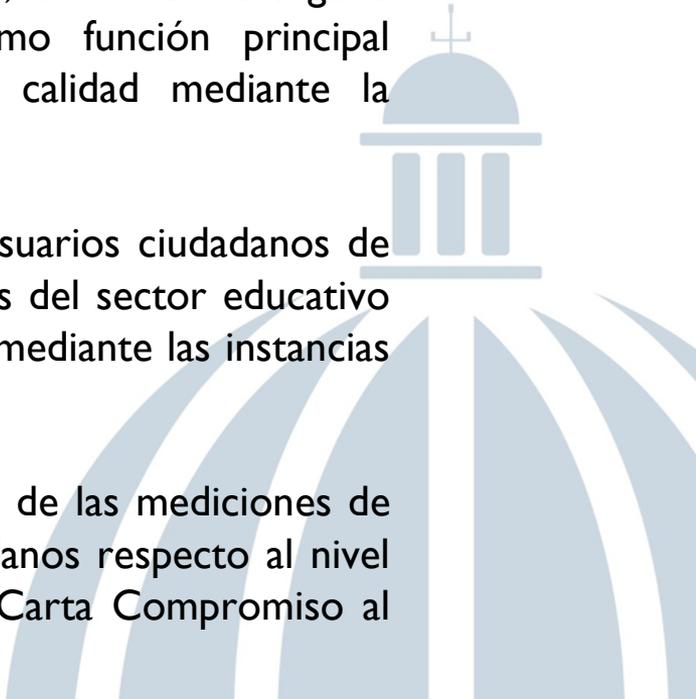


# INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación de la República Dominicana, en su rol de órgano rector de la educación pre-universitaria, tiene como función principal garantizar a los dominicanos/as una educación de calidad mediante la regulación del servicio educativo nacional,

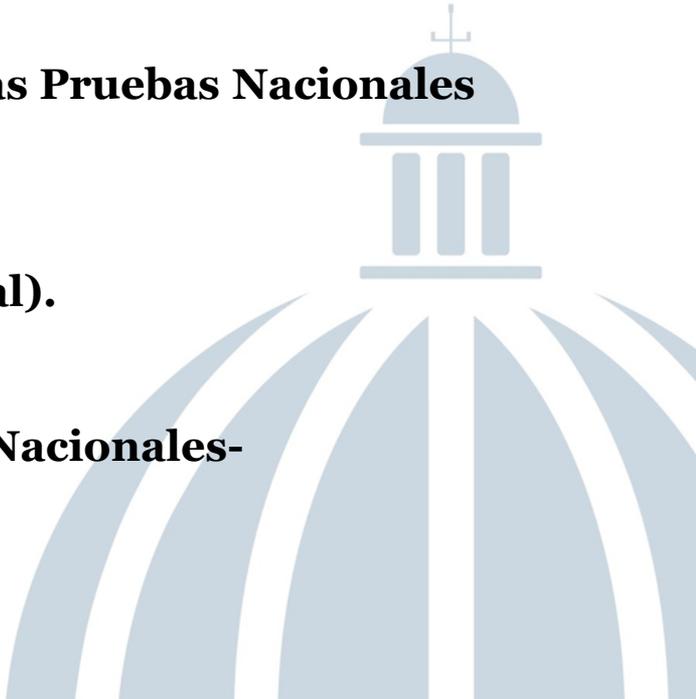
Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones del sector educativo pre-universitario privado a través de asistencia técnica mediante las instancias correspondientes.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de trimestrales sobre la satisfacción de los clientes ciudadanos respecto al nivel de satisfacción de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.



## **SERVICIOS COMPROMETIDOS 2024**



- Emisión de Certificación de Estudios – antes de las Pruebas Nacionales (Presencial).**
  - Legalización de Documentos Escolares (Presencial).**
  - Emisión de Certificación de Estudios – (Pruebas Nacionales- Presencial).**
- 

# ENCUESTA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



**Resultados de las Encuestas de  
Satisfacción – 3er. Trimestre 2024**



---

# Ficha Técnica

**Población:** Servicios presenciales

**Ámbito:** Sede del Ministerio de Educación de la Rep. Dom.

**Muestra Encuesta de Satisfacción: 463**

EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Antes de las Pruebas Nacionales)	133
LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESCOLARES	120
EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Pruebas Nacionales)	210

# Ficha Técnica

**Método a Utilizar:** Cuestionario presencial

**Fecha de Levantamiento: Encuesta de Satisfacción:** 10 de julio al 26 de septiembre 2024.

**Responsables:** Viceministerio de Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad Educativa.

**Deborah Estepan** responsable de la coordinación del proceso en general y el procesamiento de datos.

**Daysi Muñoz**, responsable de la configuración de las encuestas en Question Pro y administración de la base de datos;

**Angel Berihuete**, responsable de la aplicación y tabulación de los datos;

**Geysa García**, responsable de la aplicación de la encuesta presencial.



# METODOLOGÍA

# Metodología

La metodología utilizada para este estudio está basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.



## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de **satisfacción**, el cuestionario tiene una escala del **1-5**, donde :

- 1= Nada Satisfecho,
- 2= Poco Satisfecho,
- 3= Regular,
- 4= Muy Satisfecho,
- 5= Totalmente Satisfecho
- SR= Sin Respuesta

Enlace: <https://dece.questionpro.com/t/ASMJhZxTxF>



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

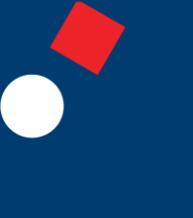
EDUCACIÓN

Logo						
(MINISTERIO DE EDUCACIÓN)						
Encuesta para determinar el nivel de satisfacción de los clientes ciudadanos sobre los servicios que brinda la institución						
Nombre del Servicio a calificar: 1. Emisión de Certificaciones de Estudios Educación Básica/Secundaria (antes 1992) 2. Legalización de Estudios Educación Primaria/Media/ Secundaria/Centros Privados 3. Emisión de Certificaciones de Estudios Educación Básica/Media/Secundaria (desde 1992)						
Asigne el valor que considere a cada uno de los siguientes aspectos. Indique del 1 al 5 según el nivel de satisfacción (El valor 1 para la menor satisfacción y el 5 para la mayor satisfacción)						
Nivel de Satisfacción del Servicio recibido, en cuanto a:	Coloque aquí el valor de cada aspecto					
	S R	1	2	3	4	5
1. Tiempo de prestación del servicio						
1. Condiciones de la infraestructura (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y el personal)						
1. Facilidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo						
1. Trato del personal						
1. La información sobre el servicio fue acertada						
1. La profesionalidad del personal que le atendió						
Mencione aspectos que considere importante para mejorar el servicio:						
*Adaptación de los factores clave presentados en el Modelo Servqual						
¡Muchas gracias por su colaboración!						



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

EDUCACIÓN



**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :**  
**Servicios comprometidos, ofrecidos de manera  
presencial a los ciudadanos**



---

# Valoración General

## Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
 PERIODO DE MEDICIÓN: JULIO-SEPTIEMBRE 2024

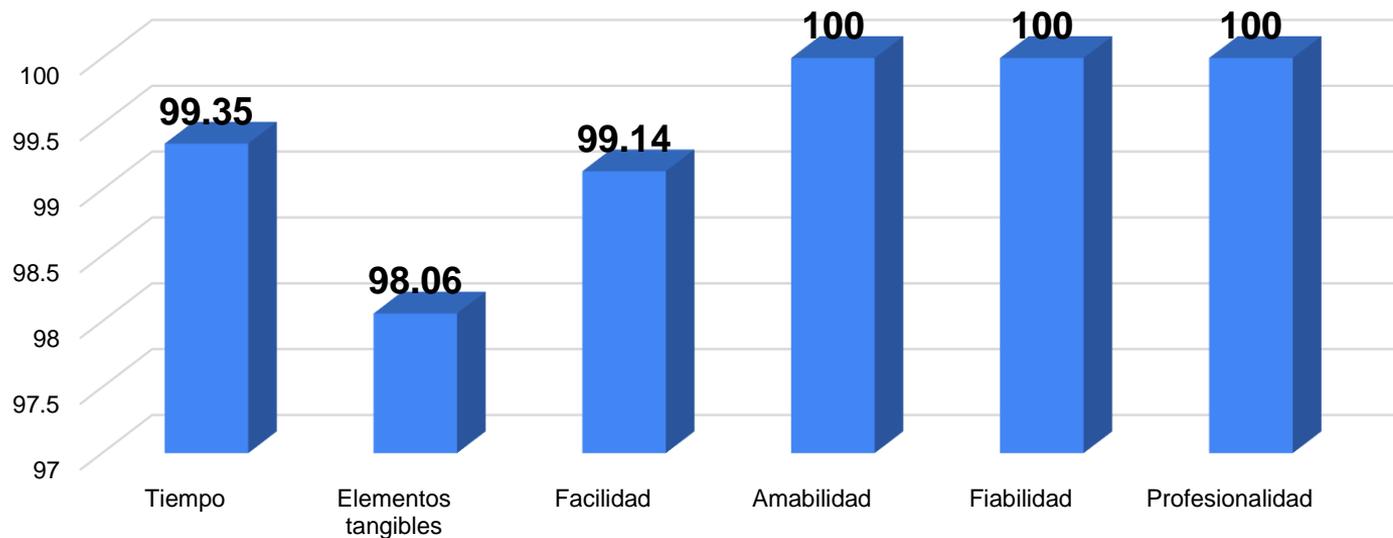
VALORACIÓN GENERAL	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Po
P1- Tiempo de prestación del servicio	260	199	1	2	0	462	56%	43%	0%	0%	0%	91.04%	99.35%
P2- Condiciones de la infraestructura ( Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	136	318	9	0	0	463	29%	69%	2%	0%	0%	85.49%	98.06%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	376	83	3	1	0	463	81%	18%	1%	0%	0%	96.03%	99.14%
P4- Trato del personal	399	64	0	0	0	463	86%	14%	0%	0%	0%	97.24%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	414	49	0	0	0	463	89%	11%	0%	0%	0%	97.88%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	422	41	0	0	0	463	91%	9%	0%	0%	0%	98.23%	100.00%



# Valoración General

## Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios

Valoración General de los Servicios  
% Satisfacción  
Periodo de julio-septiembre 2024



# Resultados Encuesta de Satisfacción

## Servicio: Emisión de Certificación de Estudios – antes de las Pruebas Nacionales (Presencial).

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
 PERIODO DE MEDICIÓN: JULIO-SEPTIEMBRE 2024

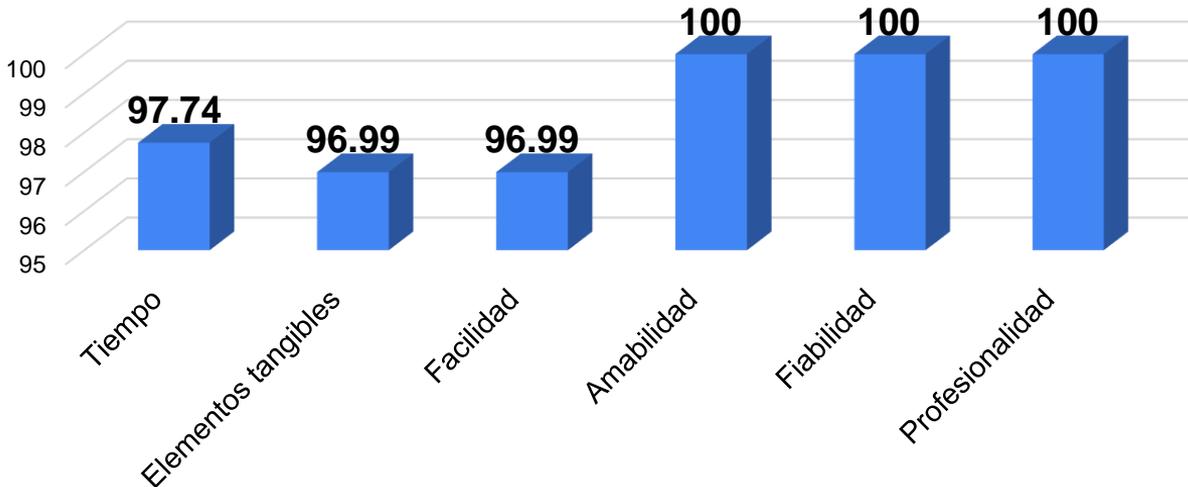
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Emisión de Certificaciones de Estudios (Antes de las Pruebas Nacionales, 1992)	559	228	8	3	0	798	70%	29%	1%	0%	0%	93.66%	98.62%
P1- Tiempo de prestación del servicio	79	51	1	2	0	133	59%	38%	1%	2%	0%	91.13%	97.74%
P2- Condiciones de la infraestructura ( Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	39	90	4	0	0	133	29%	68%	3%	0%	0%	85.26%	96.99%
P3- Falicidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	101	28	3	1	0	133	76%	21%	2%	1%	0%	94.44%	96.99%
P4- Trato del personal	110	23	0	0	0	133	83%	17%	0%	0%	0%	96.54%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	113	20	0	0	0	133	85%	15%	0%	0%	0%	96.99%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	117	16	0	0	0	133	88%	12%	0%	0%	0%	97.59%	100.00%



# Resultados Encuesta de Satisfacción

## Servicio: Emisión de Certificación de Estudios – antes de las Pruebas Nacionales (Presencial).

Emisión de Certificación de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales (Presencial).  
% Satisfacción  
Periodo de julio-septiembre 2024



# Resultados Encuesta de Satisfacción

## Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

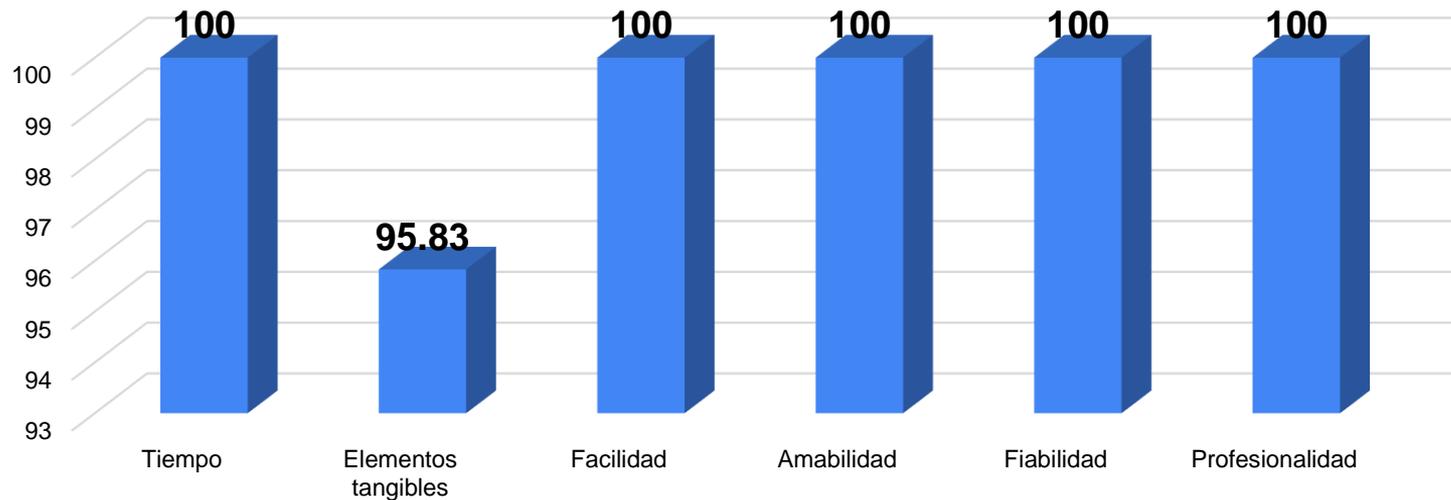
		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN												
		PERIODO DE MEDICIÓN: JULIO-SEPTIEMBRE 2024												
Etiquetas de fila		5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Legalización de Documentos Escolares		580	135	5	0	0	720	81%	19%	1%	0%	0%	95.97%	99.31%
P1- Tiempo de prestación del servicio		95	25	0	0	0	120	79%	21%	0%	0%	0%	95.83%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura ( Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)		40	75	5	0	0	120	33%	63%	4%	0%	0%	85.83%	95.83%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo		109	11	0	0	0	120	91%	9%	0%	0%	0%	98.17%	100.00%
P4- Trato del personal		110	10	0	0	0	120	92%	8%	0%	0%	0%	98.33%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?		113	7	0	0	0	120	94%	6%	0%	0%	0%	98.83%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?		113	7	0	0	0	120	94%	6%	0%	0%	0%	98.83%	100.00%



# Resultados Encuesta de Satisfacción

## Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

Legalización de Documentos Escolares (Presencial).  
% Satisfacción  
Periodo de julio-septiembre 2024



## Resultados Encuesta de Satisfacción

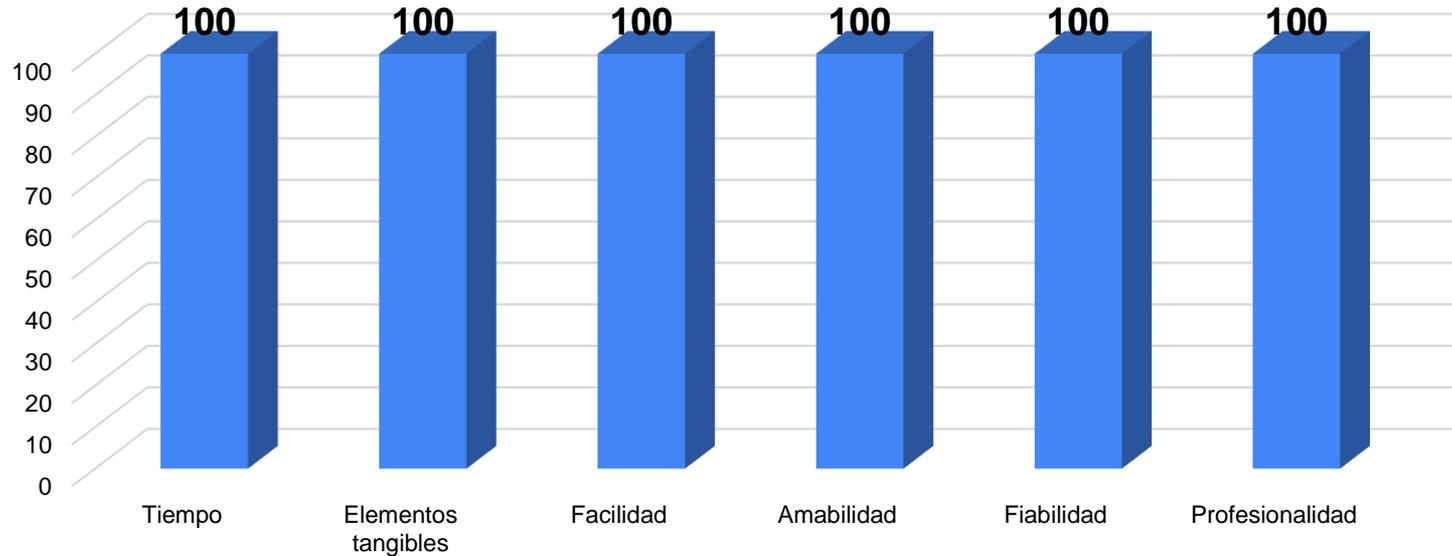
### Servicio: Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).

		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN											
		PERIODO DE MEDICIÓN: JULIO-SEPTIEMBRE 2024											
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Emisión de Certificación de Estudios (desde el 1992 en adelante)	868	391	0	0	0	1259	69%	31%	0%	0%	0%	93.79%	100.00%
P1- Tiempo de prestación del servicio	86	123	0	0	0	209	41%	59%	0%	0%	0%	88.23%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura ( Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	57	153	0	0	0	210	27%	73%	0%	0%	0%	85.43%	100.00%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	166	44	0	0	0	210	79%	21%	0%	0%	0%	95.81%	100.00%
P4- Trato del personal	179	31	0	0	0	210	85%	15%	0%	0%	0%	97.05%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	188	22	0	0	0	210	90%	10%	0%	0%	0%	97.90%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	192	18	0	0	0	210	91%	9%	0%	0%	0%	98.29%	100.00%



# Resultados Encuesta de Satisfacción Servicio: Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).

Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).  
% Satisfacción  
Periodo de julio-septiembre 2024





**Estadísticas del Tiempo comprometido 1 día en el  
Servicio EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE  
ESTUDIOS-PRUEBAS NACIONALES**



---

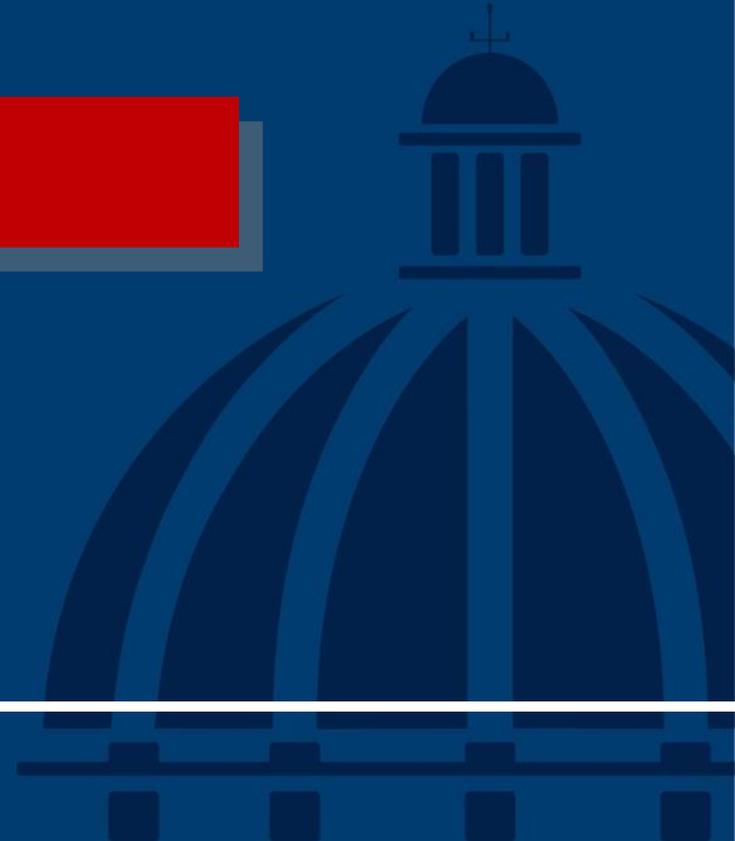
## Resultados Base de Datos – Tiempo de Respuesta Servicio: Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).

Año	Mes	Cantidad Solicitudes	Tiempo Promedio Respuesta en Segundos
2023	Octubre	1,599	28
2023	Noviembre	703	62
2023	Diciembre	510	41
2024	Enero	1,351	32
2024	Febrero	1,254	44
2024	Marzo	621	63
2024	Abril	734	61
2024	Mayo	1,032	59
2024	Junio	880	66
2024	Julio	1,123	62
2024	Agosto	538	52
2024	Septiembre	194	35





# SERVICIOS COMPROMETIDOS Y LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD



---

# Servicios Comprometidos y los Atributos de Calidad 2024-2026

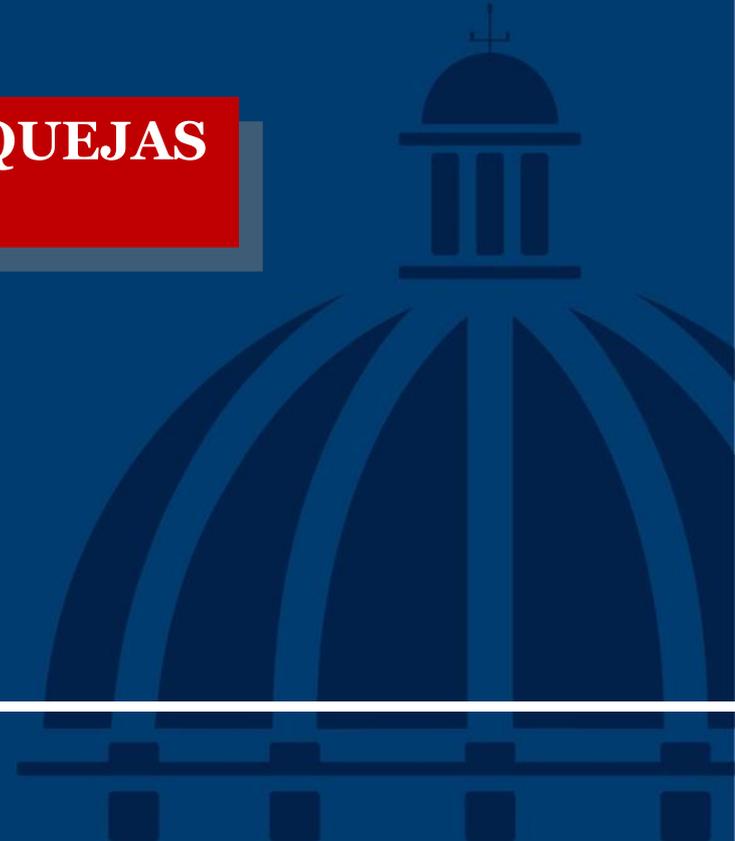
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
<b>Dirección de Acreditación y Titulación de Estudios</b>			
<b>Emisión de Certificación de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales (Presencial)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Básico/Intermedio (8vo. curso, años anteriores al año escolar 1991-1992).</li> <li>Bachiller (Años anteriores al año escolar 1993-1994).</li> </ul>	Accesibilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	Tiempo de respuesta	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	Fiabilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
<b>Legalización de Documentos Escolares (Presencial)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificaciones.</li> <li>Diplomas.</li> <li>Récord de Calificaciones de la educación: Inicial, Primaria, Básica, Intermedia, Media y Secundaria.</li> </ul>	Fiabilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	Accesibilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	Amabilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
<b>Dirección de Evaluación de la Calidad</b>			
<b>Emisión de Certificación de Estudios (Presencial)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación de Nivel Básico (Pruebas Nacionales).</li> <li>Certificación de Bachiller (Del Año 1992 en adelante. Pruebas Nacionales).</li> </ul>	Fiabilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	Accesibilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	Amabilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	Tiempo de respuesta	Un (1) día laborable	% de Solicitudes atendidas en tiempo oportuno

# Servicios Comprometidos y los Resultados de Satisfacción de los Atributos de Calidad

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA REPÚBLICA DOMINICANA							
Viceministerio de Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad Educativa/Dirección General de Supervisión							
Resultados Encuesta de Satisfacción CCC							
Periodo Julio-Septiembre 2024							
				Año 2024			
				Ene-Marz	Abr-Jun	Jul-Sept	Oct-Dic
No.	Servicios	Atributos	Estándar	Indicador	%Satisfacción		
1	Emisión de Certificaciones de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales. (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestra	100	96.30	100
		Tiempo de respuesta	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestra	100	96.15	97.74
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestra	100	96.30	96.99
2	Legalización de Documentos Escolares (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestra	98.18	96.88	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestra	98.18	96.88	100
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestra	98.18	96.88	100
3	Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestra	100	100	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestra	99.67	100	100
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestra	100	100	100
		Tiempo de respuesta	Un (1) día laborab	Tiempo oportuno de respuesta	62 segundos	50 segundo	50 segundos



**BASE DE DATOS DE RECLAMACIONES, QUEJAS  
Y SUGERENCIAS Julio-Septiembre 2024**



---

# Muestra de la Base de datos para el Manejo de las Reclamaciones, Quejas y Sugerencias

## Periodo Julio-Septiembre 2024

DATOS GENERALES												
ORD.	Referencia	Fecha/entrada	Nombres y apellidos	Teléfono	Correo electrónico	Tipo/ incidencia	Vía/Recepción	Clasificación	Sub Clasificación Serv. Externo	Categoría		
297	295	Q2024070147637	1/7/2024	ROSI TAMARES	8299440616	NO INDICÓ	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Comportamiento i
298	296	Q2024070247651	2/7/2024	JENNY CEBALLO	8095063978	NO INDICÓ	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Comportamiento i
299	297	Q2024070247655	2/7/2024	JUDITH ROSARIO	8092036909	NO INDICÓ	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Comportamiento i
300	298	Q2024070247658	2/7/2024	DANIELA VELEZ	8492843141	DANELA9825@GMAIL.COM	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones c	Pago de nómina
301	299	Q2024070347665	3/7/2024	RAFAEL FELIZ CASTRO	8094151484	RFC0284@GMAIL.COM	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	5.Gestión de Documentos Ac	Dificultad para obt
302	300	BD-2024-80	3/7/2024	Junior Jean Baptiste	8498624185	RUTHBRINDIS04@HOTMAIL.COM	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Cobro indebido de
303	301	Q2024070447715	4/7/2024	JENNIFFER MEJIA	8299206160	NO INDICÓ	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Otro
304	302	Q2024070447722	4/7/2024	GABRIELA TEJADA NORBERTO	8092179253	NO INDICÓ	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Dificultad para Ins
305	303	Q2024070747751	7/7/2024	SMIL SANTANA CHACON	8099292078	SMILITOA@GMAIL.COM	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	5.Gestión de Documentos Ac	Dificultad para obt
306	304	Q2024070847773	8/7/2024	LUZA. VASQUEZ	8093199713	NO INDICÓ	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones c	Pago de prestacion
307	305	BD-2024-81	9/7/2024	Arsenilia Galva Ramirez	N/A	arsigalva@gmail.com	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1.Servicio externo	2.No comprometido e	6.Solicitud de Información	Otro
308	306	Q2024070947800	9/7/2024	LORANYI FIGUEROA	8296773165	LORANYFIGUEROA@GMAIL.COM	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Comportamiento i
309	307	Q2024070947798	9/7/2024	LOURDES GEORGINA TORRES CA	8099468888	LOURDESGTORRES@GMAIL.COM	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	5.Gestión de Documentos Ac	Dificultad para obt
310	308	Q2024070947808	9/7/2024	MARTHA ANTONIA HERNÁNDEZ	8295232009	MHDARIELO22@GMAIL.COM	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Dificultad para Ins
311	309	BD-2024-83	9/7/2024	Wilden Ramirez	n/a	wildenaraju084@gmail.com	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1.Servicio externo	2.No comprometido e	4.Gestión Institucional	Necesidad de repa
312	310	Q2024070947825	9/7/2024	SANTA DE LA ROSA	8293020113	NO INDICÓ	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Otro
313	311	Q2024070947827	9/7/2024	CRISELDA SOSA	8296474693	CRISALDASOSA07@GAMIL.COM	1. Queja	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones c	Pago de prestacion
314	312	Q2024071047858	10/7/2024	RAINER DAVID TEJEDA	8495578788	NO INDICÓ	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido e	3.Centros Educativos	Comportamiento i

