



INFORME TRIMESTRAL

GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

QRSF

SEGUNDO TRIMESTRE 2024

ABRIL - JUNIO

PRESENTACIÓN

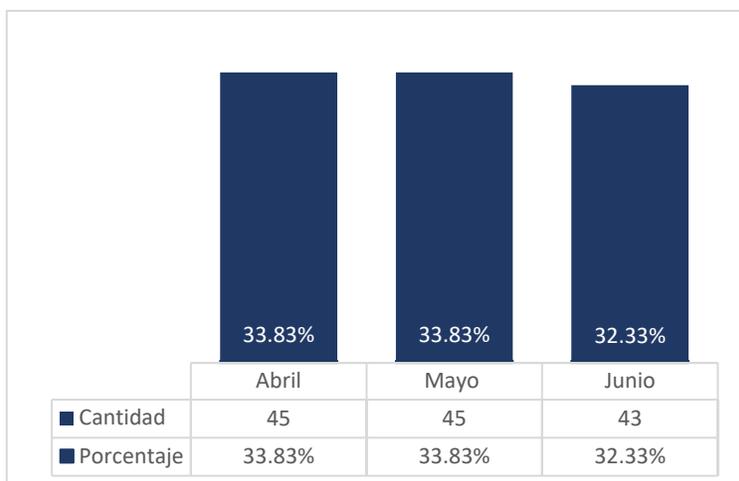
En el Ministerio de Educación de la República Dominicana, MINERD, de cara a cumplir con los estándares de calidad en los servicios brindados a los usuarios, además de contribuir a la mejora continua, dispone de mecanismos para la recepción y atención de las incidencias expresadas por la ciudadanía relacionadas a quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

Es para el MINERD, un compromiso brindar una atención veraz y oportuna a las necesidades de los usuarios.

En este informe se presentan las estadísticas correspondientes a la gestión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, durante el segundo trimestre correspondiente al año 2024, con el objetivo de comunicar a todos/as los actores del Sistema Educativo, la demanda de los usuarios a través de las incidencias que nos plantean, vinculadas a los procesos y servicios ofrecidos por la institución.

I. Distribución de incidencias por meses.

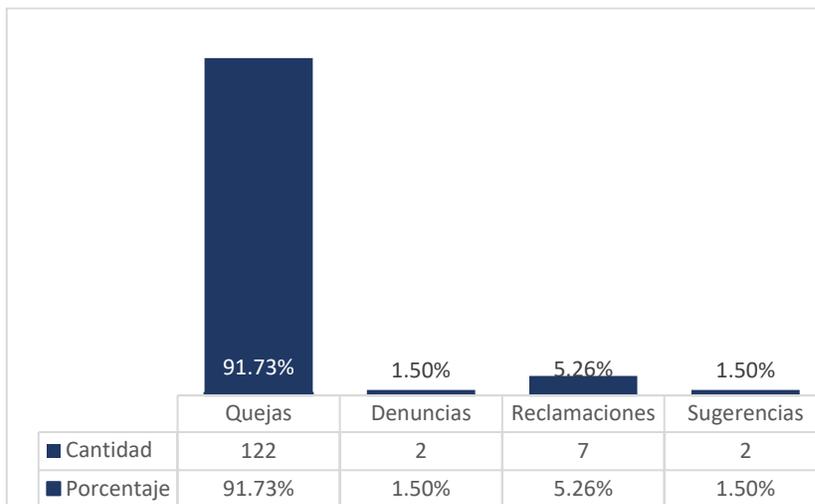
Meses	Cantidad	Porcentaje
Abril	45	33.83%
Mayo	45	33.83%
Junio	43	32.33%
Total	133	100.00%



El Ministerio de Educación recibió 133 reportes de incidencias de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, durante el segundo trimestre del año 2024, tanto abril como mayo tuvieron la misma demanda, con una representación del 33.83% de los casos.

II. Distribución de incidencias por tipo

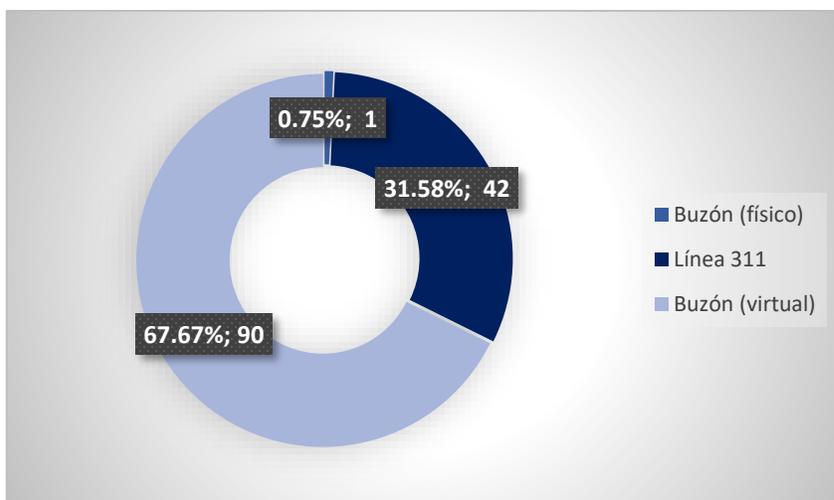
Tipo	Cantidad	Porcentaje
Quejas	122	91.73%
Denuncias	2	1.50%
Reclamaciones	7	5.26%
Sugerencias	2	1.50%
Total general	133	100.00%



El 91.73% de las incidencias correspondieron a quejas, el 5.26% a reclamaciones, seguido del 1.50% a sugerencias y el 1.50% a denuncias.

III. Distribución de incidencias por canal de recepción

Vía de recepción	Cantidad	Porcentaje
Buzón (físico)	1	0.75%
Línea 311	42	31.58%
Buzón (virtual)	90	67.67%
Total general	133	100.00%

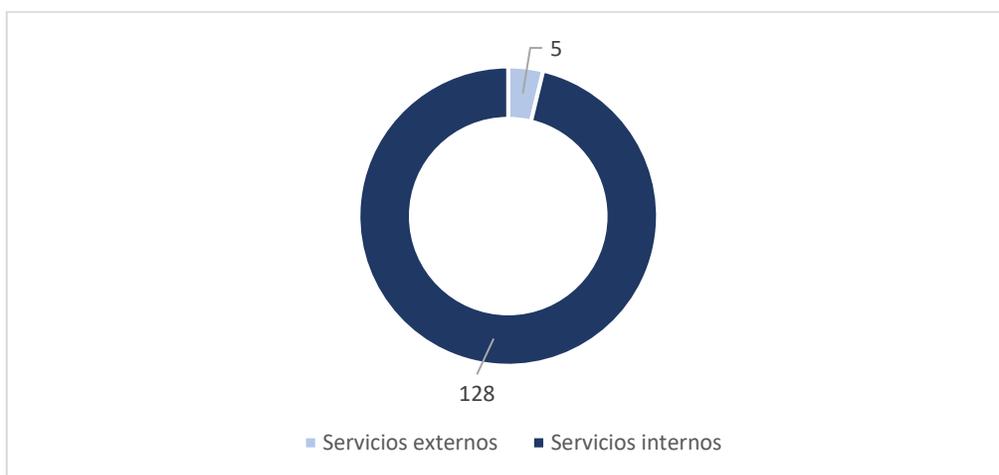


La Línea 311 fue la vía más utilizada por los usuarios para el reporte de incidencias, con una representación del 67.67% de los casos, seguido del Buzón Virtual, con el 31.58% y el Buzón físico con el 0.75%.

IV. Distribución de incidencias por clasificación

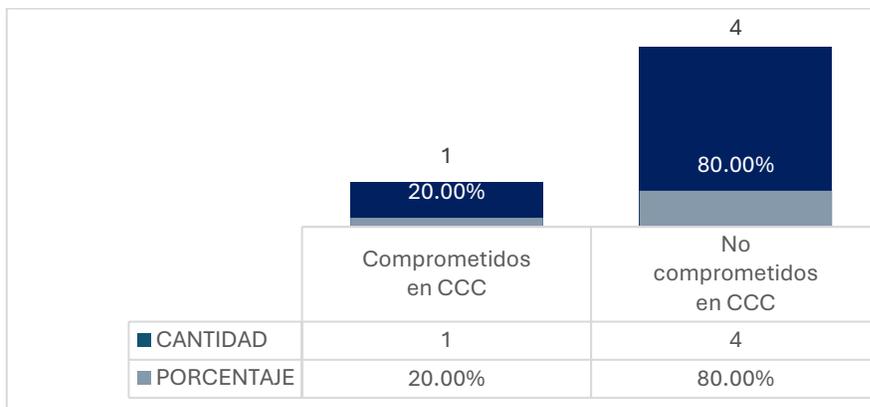


Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Servicios externos	5	3.76%
Servicios internos	128	96.24%
Total general	133	100.00%



Considerando la clasificación de las incidencias, se destaca que de las 133 incidencias reportadas, el 96.24% estuvieron vinculadas a servicios internos, que comprenden los casos

vinculados a las acciones propias de la institución a nivel administrativo, que coordinan los procesos dentro de la organización de cara a brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y acorde a la naturaleza de esta cartera educativa y el 3.76% de los casos fueron relacionados a servicios externos, vinculados a la gestión de documentos académicos y otros trámites, para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos sobre los mismos

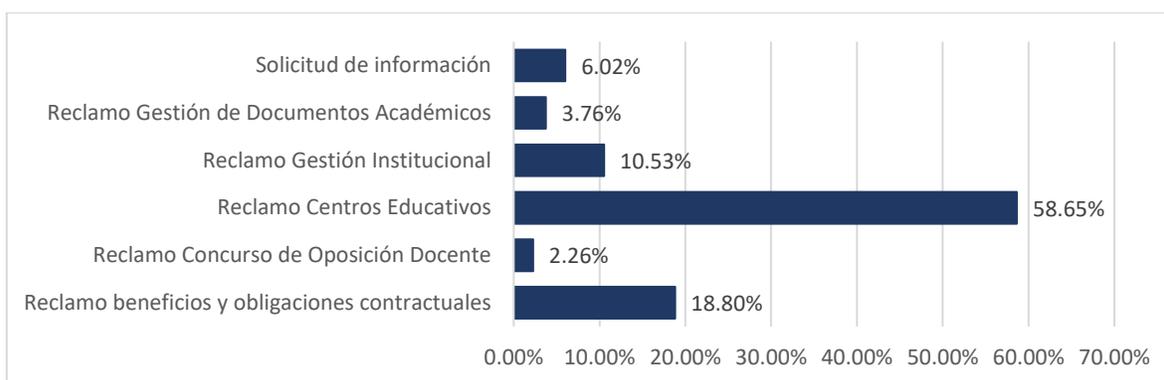


Al observar de manera particular las incidencias relativas a los servicios externos, se denota que el 20.00% de los casos estuvo vinculado a los servicios a comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano¹, mientras que 80.00% a servicios que no serán comprometidos en la primera versión.

¹ El Ministerio de Educación lanzó la primera versión Carta Compromiso al Ciudadano documento a través del cual, la institución informa al ciudadano los servicios que ofrece y asume su prestación de acuerdo con los estándares de calidad definidos mediante atributos.

V. Distribución de incidencias por categorización.

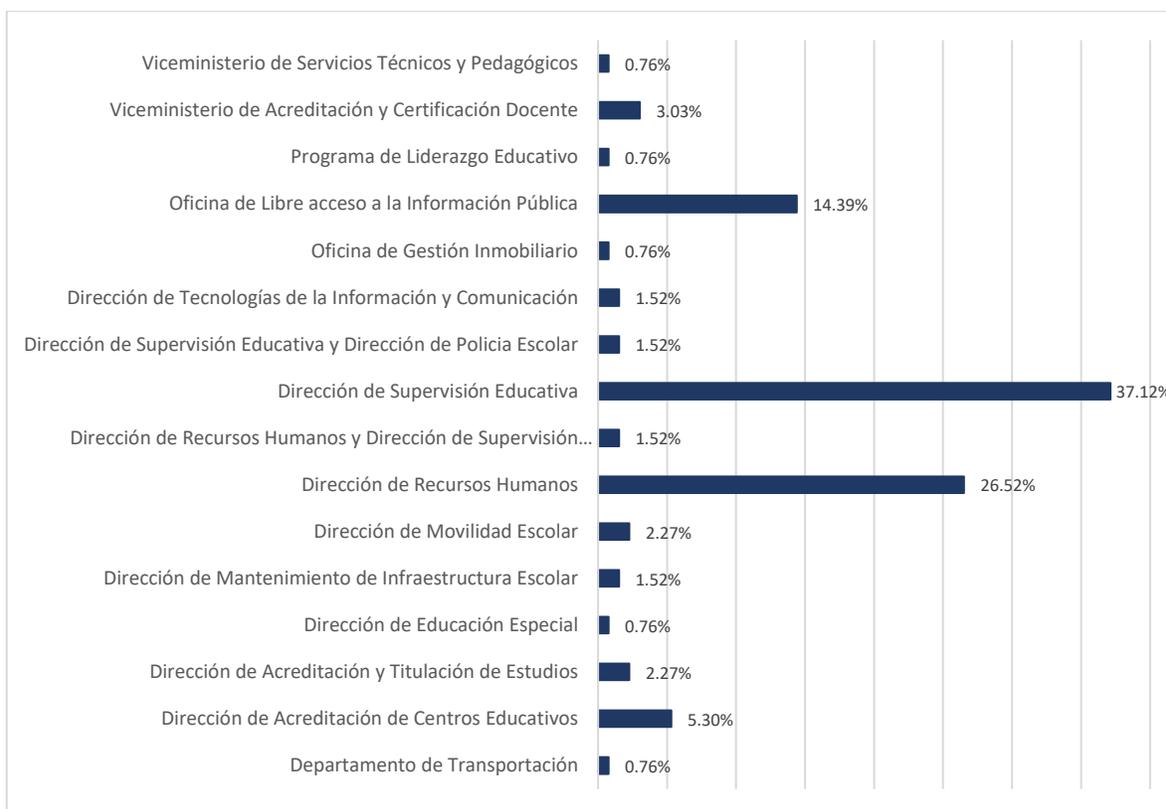
Categoría	Cantidad	Porcentaje
Reclamo beneficios y obligaciones contractuales	25	18.80%
Reclamo Concurso de Oposición Docente	3	2.26%
Reclamo Centros Educativos	78	58.65%
Reclamo Gestión Institucional	14	10.53%
Reclamo Gestión de Documentos Académicos	5	3.76%
Solicitud de información	8	6.02%
Total general	133	100.00%



El 58.65.00% de las incidencias correspondieron a Reclamos sobre Centros Educativos, seguido del 18.80% referidas a reclamos sobre Beneficios y Obligaciones Contractuales, 10.53% a reclamos sobre la Gestión Institucional, un 6.02% a solicitudes de información, y un 3.76% a reclamos sobre la Gestión de Documentos Académicos.

VI. Distribución de incidencias por dependencias

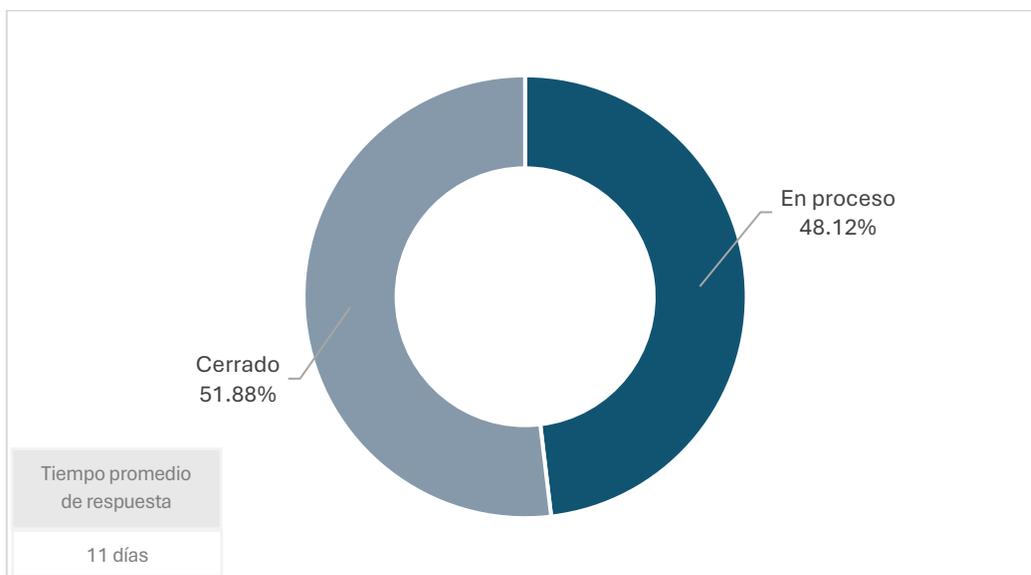
Dependencias	Cantidad	Porcentaje
Departamento de Transportación	1	0.76%
Dirección de Acreditación de Centros Educativos	7	5.30%
Dirección de Acreditación y Titulación de Estudios	3	2.27%
Dirección de Educación Especial	1	0.76%
Dirección de Mantenimiento de Infraestructura Escolar	2	1.52%
Dirección de Movilidad Escolar	3	2.27%
Dirección de Recursos Humanos	35	26.52%
Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Supervisión Educativa	2	1.52%
Dirección de Supervisión Educativa	49	37.12%
Dirección de Supervisión Educativa y Dirección de Policía Escolar	2	1.52%
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	2	1.52%
Oficina de Gestión Inmobiliario	1	0.76%
Oficina de Libre acceso a la Información Pública	19	14.39%
Programa de Liderazgo Educativo	1	0.76%
Viceministerio de Acreditación y Certificación Docente	4	3.03%
Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos	1	0.76%
Total	132	100.00%



Las áreas de mayor concurrencia para la atención las incidencias reportadas fueron: Dirección de Supervisión Educativa 37.12%, seguida de la Dirección de recursos Humanos 26.52%. Se destaca que la Oficina de Libre Acceso a la información Publica brindó atención respuesta al 14.39%

VII. Distribución de incidencias de servicios internos por estatus

Estado	Cantidad	Porcentaje
En proceso	64	48.12%
Cerrado	69	51.88%
Total	133	100.00%



El 51.88% de los casos fueron cerrados en un tiempo promedio de atención de 11 días, mientras que el 48.12% restante se encuentra en proceso de investigación para ser respondidas de conformidad a las normativas correspondientes.

VIII. Anexos

1. Canales habilitados para la gestión de incidencias

El Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), con el objetivo de continuar mejorando la calidad de los servicios brindados al tiempo de atender las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, dispone de los siguientes canales para la presentación de las incidencias:

a. Línea de Atención Ciudadana 311 

b. Buzones Físicos, instalados en las áreas de mayor demanda de servicios:



c. Buzón digital, ubicado en el Portal Web del Ministerio de Educación.

<https://www.ministeriodeeducacion.gob.do/contactos>

2. Listado de definiciones de categorías de incidencias

Categorías	Subcategorías
Beneficios y obligaciones laborales	Desembolsos por compensación y/o beneficios
	Incumplimiento de contrato
	Incumplimiento de procesos
	Otro
	Pago de Dietas
	Pago de licencia por maternidad
	Pago de Nómina
	Pago de prestaciones laborales
	Pago seguro médico
	Regularización de escala salarial
Concurso de Oposición Docente	Incumplimiento de proceso
	Nombramiento
	Evaluación de competencias
Centros Educativos	Aumento irregular en CEP
	Cobro por servicios educativos
	Comportamiento inadecuado de estudiantes
	Comportamiento inadecuado de personal
	Deficiencia en infraestructura o mobiliario escolar
	Deficiencia en la atención del desayuno escolar
	Falta de organización
	Dificultad para obtener inscripción
	Falta de higiene en el centro/Contaminación
	Falta de organización
	Incumplimiento de centro educativo
	Incumplimiento de programa de estudio

	Negligencia para acuerdo de pago CEP
	Suspensión/expulsión de estudiante
Gestión Institucional	Comportamiento inadecuado de personal
	Deficiencia en canales de comunicación
	Falta de organización
	Falta de respuestas a solicitudes y/o reclamos
	Dificultad para inscripción en centro educativo
	Falta de organización
	Mejora para los programas de estudios
	Pago de deuda
	Transporte escolar
	Falta de respuestas a solicitudes y/o reclamos
Gestión de documentos académicos	Comportamiento inadecuado de personal
	Dificultad para obtener el servicio
	Satisfacción con el servicio
	Solicitud documentos académicos
Solicitud de información	Pago de nómina
	Cumplimiento de sentencia
	Otro
	Procesos en centros educativos
	Donación de un equipo tecnológico
	Información sobre descuentos a maestros
	Pago de licencia por maternidad
	Pago de nómina
	Pago de prestaciones laborales
	Certificación laboral
	Proceso de inscripción
	Pruebas nacionales

	Evaluación de desempeño
	Donación de un equipo tecnológico
	Información sobre descuentos a maestros
	Pago de licencia por maternidad
	Pago de nómina
	Transporte escolar