

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la Sede Central, Avenida Máximo Gómez No. 2, Gascue.



Horario de atención: 8:00 a. m. - 4:00 p.m.

Vías de comunicación:



Teléfono: 809 688 9700 Ext. 0 (Centro de Contacto)



Portal Web: www.ministeriodeeducacion.gob.do

Para todas las Redes Sociales: @EDUCACIONRDO



Oficina de libre acceso a la información pública.
Exts.: 2440, 2441 y 2445.

Correo electrónico: libreacceso@minerdo.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Ministerio de Educación pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

- Buzones físicos, instalados en áreas estratégicas de la institución.
- Portal institucional, accediendo al formulario: <https://www.ministeriodeeducacion.gob.do/contactos>
- Sistema de Atención Ciudadana, accediendo al portal www.311.gob.do o marcando al número *311.

Las quejas y sugerencias serán respondidas en un plazo de 1 a 15 días laborables, después de ser recibidas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta Compromiso al Ciudadano y asumidos por el Ministerio de Educación, el Ministro de Educación emitirá una comunicación, informando a los usuarios el motivo del incumplimiento, las medidas adoptadas para la corrección y su solución. Este proceso se ejecutará en un plazo no mayor a 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Avenida Máximo Gómez No. 2, Gascue, Santo Domingo, D. N., República Dominicana.
Teléfono (809) 688 - 9700 Exts. 4654 y 4642.
Horario de atención: 8:00 a. m. - 4:00 p. m.



Consulte esta información escaneando el código QR con un teléfono celular inteligente

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección General de Supervisión Educativa, del Viceministerio de Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad Educativa.
Teléfono: (809) 688 - 9700 Exts. 4261 y 4264.



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano para garantizar la transparencia y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

EDUCACIÓN

MAYO 2024-2026



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

1^{era.} VERSIÓN

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD por sus siglas en español) es el organismo estatal rector del sistema educativo encargado de la planificación, gestión, administración y elaboración del modelo educativo dominicano; además, tiene la responsabilidad de la orientación, regulación y supervisión de los centros educativos públicos y privados.

MISIÓN:

Garantizar en el territorio dominicano, un sistema educativo preuniversitario de calidad, mediante su rectoría, regulación, la prestación de servicios de educación y la investigación.

NORMATIVAS:

- Constitución de la República Dominicana, gaceta oficial No. 10805 del 10 de julio del año 2015 .
- Ley General de Educación No. 66-97.
- Decreto 639-03, sobre Reglamento del Estatuto Docente.

INCLUSIÓN

Como Ministerio de Educación, trabajamos para lograr la igualdad de género entre hombres y mujeres, y el respeto a la diversidad. Ofrecemos nuestros servicios en modalidad presencial y virtual para dar un efectivo y rápido acceso, responder a las necesidades de la ciudadanía y garantizar los derechos de todos los ciudadanos y ciudadanas que acuden a nuestras instalaciones en procura de servicios. En las oficinas de la Avenida Máximo Gómez No. 02, y demás dependencias, contamos con rampas y ascensores para facilitar la movilidad entre las áreas, garantizando así el acceso de personas que presentan alguna condición de discapacidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Accesibilidad:** Facilidades para obtener los servicios, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto.
- **Tiempo de respuesta:** Puntualidad, oportunidad en la prestación del servicio solicitado.
- **Fiabilidad:** Grado de precisión y acierto con que se presta el servicio. Ausencia de errores.
- **Amabilidad:** Comportamiento respetuoso, empático y cortés, trato personalizado que muestra el personal que presta el servicio.

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

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Presentar los documentos requeridos para el servicio solicitado.
- Depositar los documentos en los formatos establecidos.
- Suministrar las informaciones requeridas de manera clara y precisa.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las localidades de servicios presenciales.
- Cooperar con la salud ambiental al abstenerse de fumar dentro de la institución.
- Cumplir con las normas de buena conducta y acatar las reglas de vestimenta de la institución.
- Reportar cualquier anomalía surgida mientras solicite el servicio. Puede utilizar el Buzón de Sugerencias.



Consulte más información sobre los servicios, escaneando el código QR con un teléfono celular inteligente.