

Ministerio de Educación de la República Dominicana
MINERD

Periodo enero-marzo 2025

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)



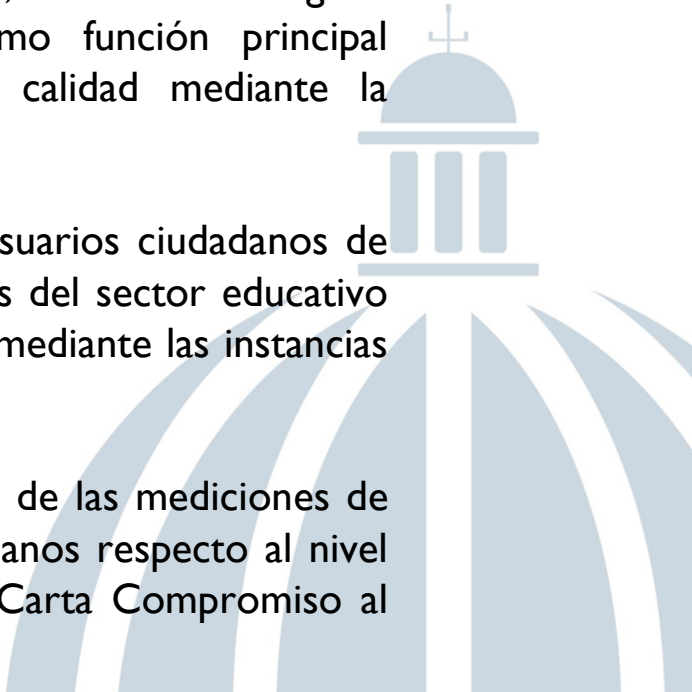


INTRODUCCIÓN

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,

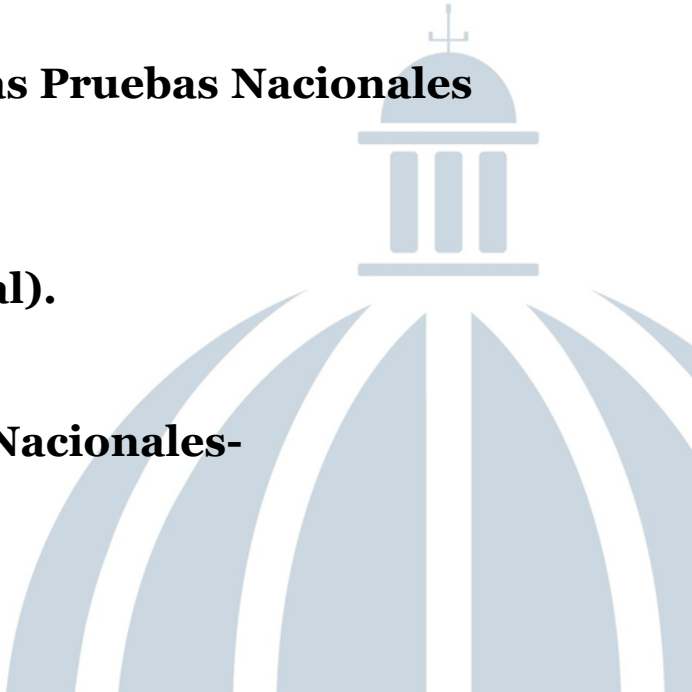
Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones del sector educativo pre-universitario privado a través de asistencia técnica mediante las instancias correspondientes.

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 – 1er. Trimestre 2025**



Ficha Técnica

Población: Servicios presenciales

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

Muestra Encuesta de Satisfacción: 469

EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Antes de las Pruebas Nacionales)	161
LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESCOLARES	240
EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Pruebas Nacionales)	68

Ficha Técnica

Método a Utilizar: Cuestionario presencial

Fecha de Levantamiento: Encuesta de Satisfacción: 03 enero al 04 de marzo 2025.

Responsables: Viceministerios: Supervisión y Control de la Calidad de la Educación; Planificación y Desarrollo Educativo.

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; aplicación de la encuesta y tabulación 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

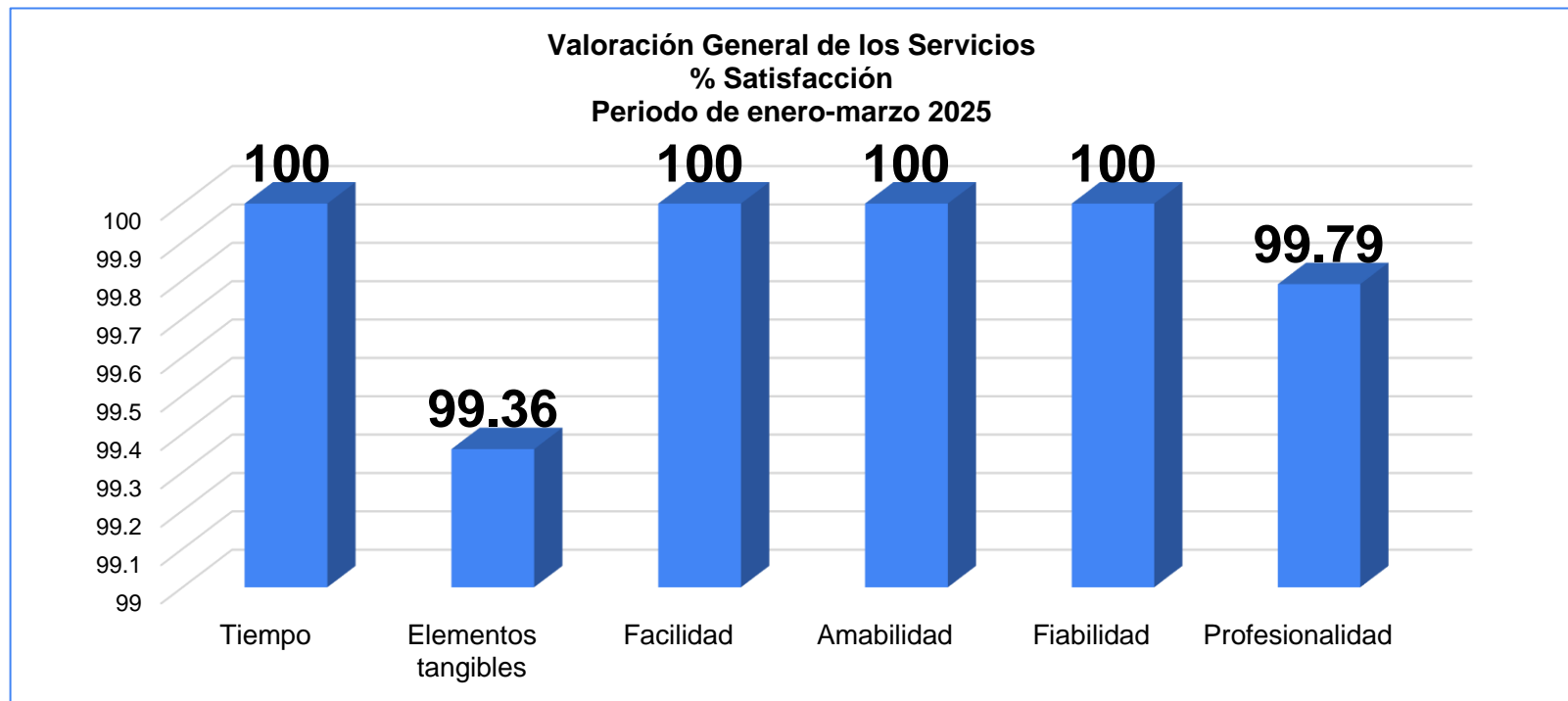
PERIODO DE MEDICIÓN: ENERO-MARZO, 2025

Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
VALORACIÓN GENERAL	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
P1- Tiempo de prestación del servicio	466	3	0	0	0	469	99%	1%	0%	0%	0%	99.87%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	459	7	3	0	0	469	98%	1%	1%	0%	0%	99.45%	99.36%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	467	2	0	0	0	469	100%	0%	0%	0%	0%	99.91%	100.00%
P4- Trato del personal	468	1	0	0	0	469	100%	0%	0%	0%	0%	99.96%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	467	2	0	0	0	469	100%	0%	0%	0%	0%	99.91%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	467	1	1	0	0	469	100%	0%	0%	0%	0%	99.87%	99.79%
valor general	2794	16	4	0	0	2814	99%	1%	0%	0%	0%	99.83%	99.86%



Valoración General

Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios



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: ENERO-MARZO, 2025

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)	956	8	2	0	0	966	99%	1%	0%	0%	0%	99.75%	99.79%
P1- Tiempo de prestación del servicio	159	2	0	0	0	161	99%	1%	0%	0%	0%	99.75%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	158	2	1	0	0	161	98%	1%	1%	0%	0%	99.50%	99.38%
P3- Falicidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	160	1	0	0	0	161	99%	1%	0%	0%	0%	99.88%	100.00%
P4- Trato del personal	160	1	0	0	0	161	99%	1%	0%	0%	0%	99.88%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	160	1	0	0	0	161	99%	1%	0%	0%	0%	99.88%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	159	1	1	0	0	161	99%	1%	1%	0%	0%	99.63%	99.38%



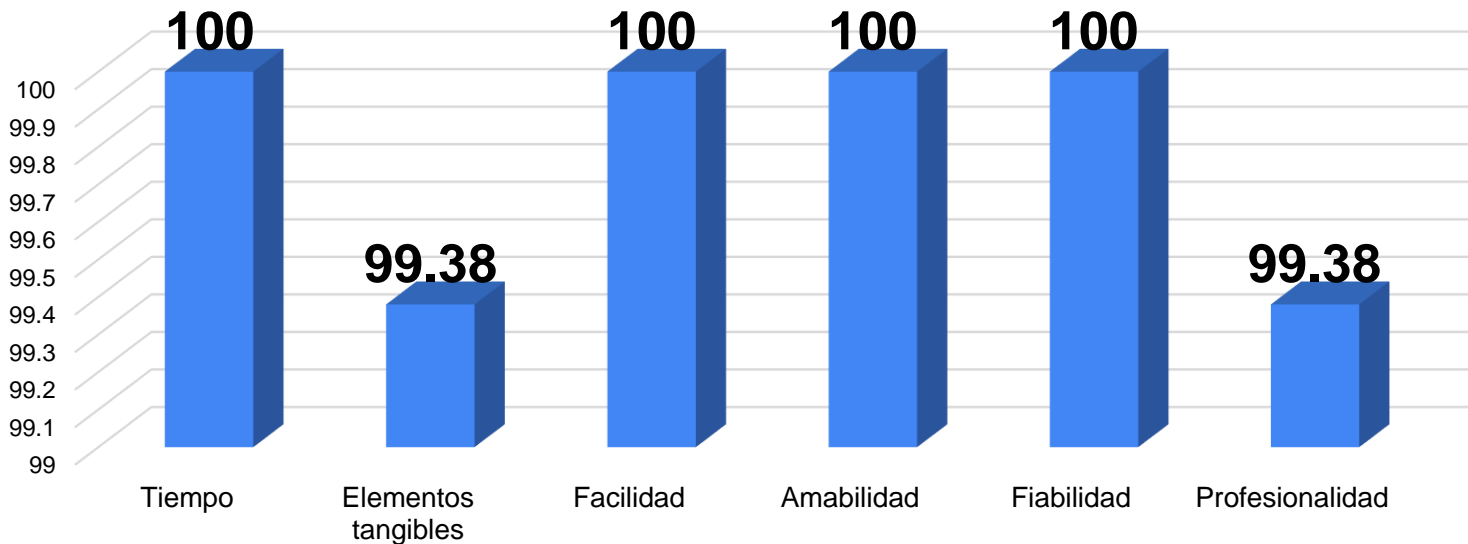
Resultados Encuesta de Satisfacción

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 enero-marzo 2025



Resultados Encuesta de Satisfacción

Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN

PERIODO DE MEDICIÓN: ENERO-MARZO, 2025

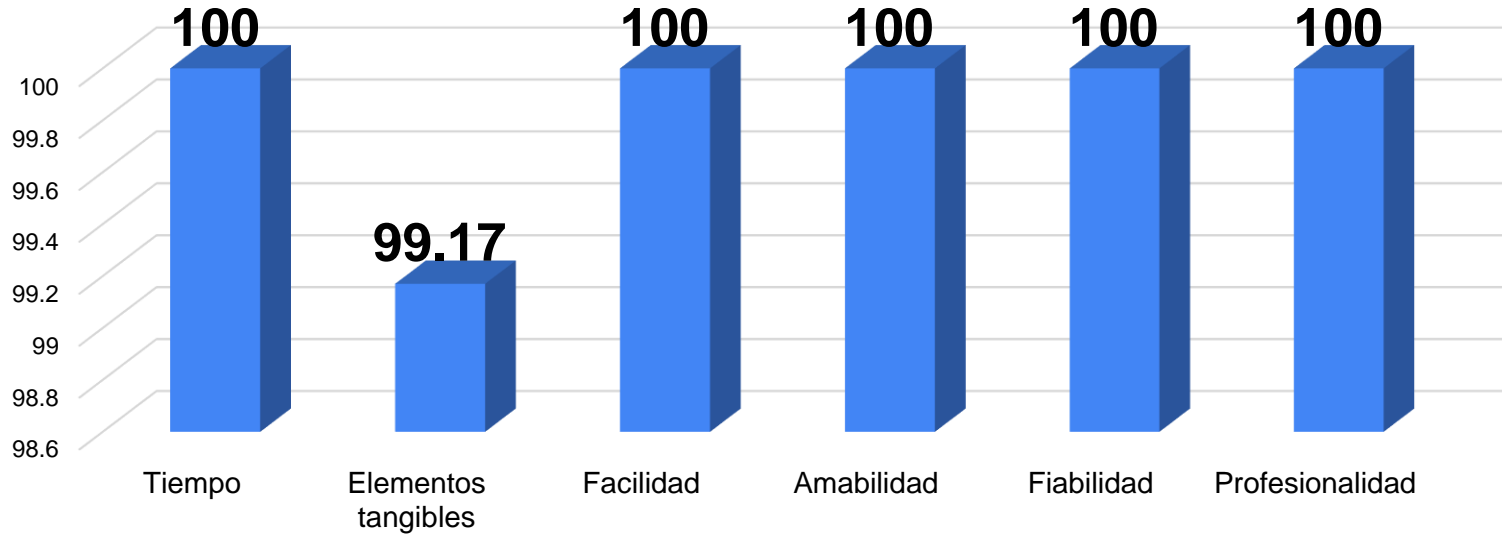
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Legalización de Documentos Escolares	1430	8	2	0	0	1440	99%	1%	0%	0%	0%	99.83%	99.86%
P1- Tiempo de prestación del servicio	239	1	0	0	0	240	100%	0%	0%	0%	0%	99.92%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	233	5	2	0	0	240	97%	2%	1%	0%	0%	99.25%	99.17%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	239	1	0	0	0	240	100%	0%	0%	0%	0%	99.92%	100.00%
P4- Trato del personal	240	0	0	0	0	240	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	239	1	0	0	0	240	100%	0%	0%	0%	0%	99.92%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	240	0	0	0	0	240	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%



Resultados Encuesta de Satisfacción

Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

Legalización de Documentos Escolares (Presencial).
% Satisfacción
Periodo de enero-marzo 2025



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

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN

PERIODO DE MEDICIÓN: ENERO-MARZO, 2025

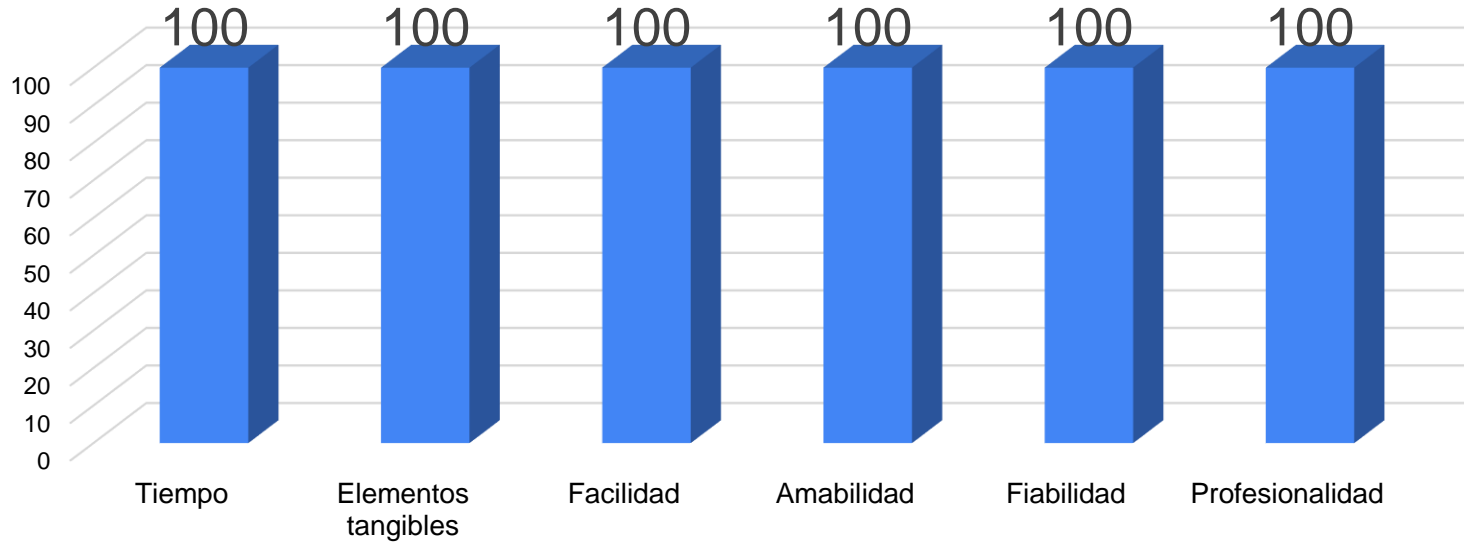
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Emisión de Certificación de Estudios (desde el 1992 en adelante)	408	0	0	0	0	408	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P1- Tiempo de prestación del servicio	68	0	0	0	0	68	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	68	0	0	0	0	68	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P3- Falicidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	68	0	0	0	0	68	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P4- Trato del personal	68	0	0	0	0	68	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	68	0	0	0	0	68	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	68	0	0	0	0	68	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	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 enero-marzo 2025





**Estadísticas del Tiempo comprometido un (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 Recibidas	Cantidad Solicitudes Incompletas	Cantidad Solicitudes Completadas	Tiempo Promedio Respuesta en Segundos
2025	Enero	180	0	180	42
2025	Febrero	175	0	175	48
2025	Marzo	77	0	77	32

% de Solicitudes recibidas

432 recibidas, completas y respondidas.

100% respondidas en un promedio de 41 segundos. Dentro de un (1) día.





SERVICIOS COMPROMETIDOS Y LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD



Servicios Comprometidos y los Atributos de Calidad 2024-2026

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Dirección de Acreditación y Titulación de Estudios			
Emisión de Certificación de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales (Presencial) <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). 	Accesibilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	Tiempo de respuesta	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	Fiabilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
Legalización de Documentos Escolares (Presencial) <ul style="list-style-type: none"> Certificaciones. Diplomas. Récord de Calificaciones de la educación: Inicial, Primaria, Básica, Intermedia, Media y Secundaria. 	Fiabilidad	85% de Satisfacción	% de Satisfacción (Trimestral)
	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) <ul style="list-style-type: none"> Certificación de Nivel Básico (Pruebas Nacionales). Certificación de Bachiller (Del Año 1992 en adelante. Pruebas Nacionales). 	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 Octubre-Diciembre 2024

No.	Servicios	Atributos	Estándar	Indicador	Año 2024			
					Ene-Marz	Abr-Jun	Jul-Sept %Satisfacción	Oct-Dic
1	Emisión de Certificaciones de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales. (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	96.30	100	100
		Tiempo de respuesta	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	96.15	97.74	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	96.30	96.99	100
2	Legalización de Documentos Escolares (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	98.18	96.88	100	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	98.18	96.88	100	100
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	98.18	96.88	100	100
3	Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	100	100	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	99.67	100	100	100
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	100	100	100
		Tiempo de respuesta	Un (1) día laborable	Tiempo oportuno de respuesta	62 segundos	50 segundos	50 segundos	52 segundos. 92.64%



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

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA REPÚBLICA DOMINICANA					Año 2025			
Viceministerio de Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad Educativa/Dirección General de Supervisión					Ene-Marz	Abr-Jun	Jul-Sept	Oct-Dic
Resultados Encuesta de Satisfacción CCC								
Periodo Enero-Marzo 2025								
No.	Servicios	Atributos	Estándar	Indicador	%Satisfacción			
1	Emisión de Certificaciones de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales. (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100			
		Tiempo de respuesta	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100			
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100			
2	Legalización de Documentos Escolares (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100			
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100			
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100			
3	Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100			
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100			
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100			
		Tiempo de respuesta	Un (1) día laborable	Tiempo oportuno de respuesta	41 segundos			





**BASE DE DATOS DE RECLAMACIONES, QUEJAS
Y SUGERENCIAS Enero-Marzo 2025**



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

Periodo Enero-Marzo 2025

OR D.	Referencia	Fecha/entrada	Tipo/ incidencia	Vía/Recepción	Clasificación	Sub Clasificación Serv. Externo	Categoría	Tipo	Dimensión/calidad afectada
612	Q2025010955335	9/1/2025	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	2.No comprometido	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales	1.Tiempo de respuesta
613	Q2025010955356	9/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona	2.Fiabilidad
614	Q2025011055359	10/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona	2.Fiabilidad
615	Q2025011055366	10/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona	2.Fiabilidad
616	Q2025011055367	10/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona	2.Fiabilidad
617	BD-01	10/1/2025	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Incumplimiento de centro educativo	2.Fiabilidad
618	Q2025011455421	14/1/2025	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	2.No comprometido	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales	2.Fiabilidad
619	Q2025011455425	14/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Dificultad para obtener el servicio	2.Fiabilidad
620	Q2025011455433	14/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	5.Gestión de Documentos A	Dificultad para obtener el servicio	2.Fiabilidad
621	Q2025011455436	14/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Dificultad para Inscripción en centro edu	2.Fiabilidad
622	Q2025011455445	14/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona	2.Fiabilidad
623	Q2025011555466	15/1/2025	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	2.No comprometido	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales	1.Tiempo de respuesta
624	Q2025011755503	17/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona	2.Fiabilidad
625	Q2025012055532	20/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona	2.Fiabilidad
626	Q2025012055538	20/1/2025	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	2.No comprometido	1.Beneficios y obligaciones	Incumplimiento de procesos	2.Fiabilidad
627	Q2025012055551	20/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona	2.Fiabilidad
628	Q2025012255577	22/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona	2.Fiabilidad
629	Q2025012255580	22/1/2025	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	2.No comprometido	1.Beneficios y obligaciones	Pago de licencia por maternidad	2.Fiabilidad
630	Q2025012255587	22/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	4.Gestión Institucional	Mejora para los programas de estudios	2.Fiabilidad
631	Q2025012355598	23/1/2025	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	2.No comprometido	1.Beneficios y obligaciones	Incumplimiento de procesos	2.Fiabilidad
632	Q2025012355609	23/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Incumplimiento de centro educativo	2.Fiabilidad
633	Q2025012355622	23/1/2025	1. Queja	2. Línea 311	2.Servicio interno	2.No comprometido	1.Beneficios y obligaciones	Incumplimiento de procesos	2.Fiabilidad

