GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

EDUCACIÓN

INFORME TRIMESTRAL

GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

QRSF

PRIMER TRIMESTRE 2026

ENERO - MARZO

PRESENTACIÓN

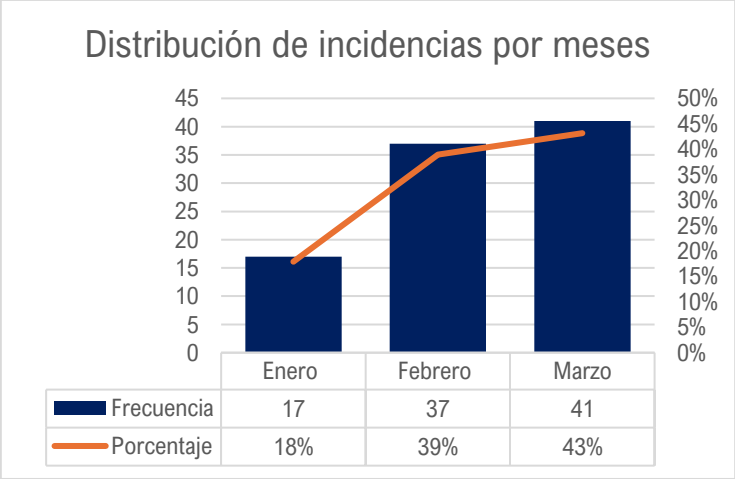
En el Ministerio de Educación de la República Dominicana, MINERD, de cara a cumplir con los estándares de calidad en los servicios brindados a los usuarios, además de contribuir a la mejora continua, dispone de mecanismos para la recepción y atención de las incidencias expresadas por la ciudadanía relacionadas 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 tercer trimestre correspondiente al año 2026, 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

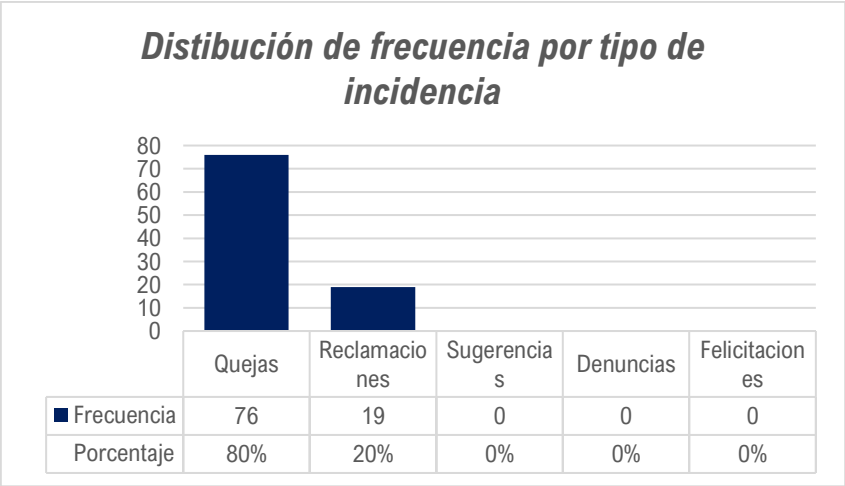
Distribución de frecuencia de incidencias por meses		
Meses	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Enero	17	18%
Febrero	37	39%
Marzo	41	43%
Total	**95**	**100%**



El Ministerio de Educación recibió 95 reportes de incidencias de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, durante el cuarto trimestre del año 2026, siendo marzo el mes de mayor demanda, con una representación del 43% de los casos.

II. Distribución de incidencias por tipo

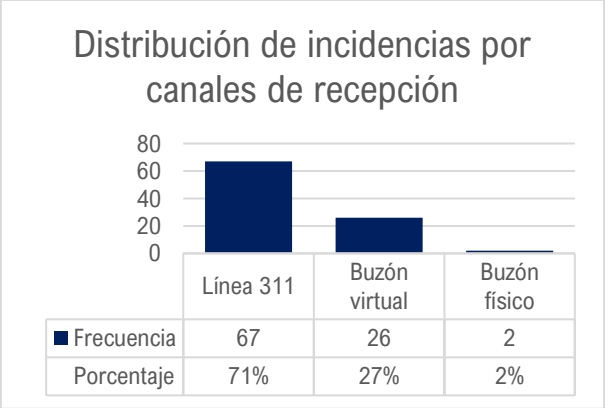
Distribución de frecuencia por tipo de incidencia		
Tipo de incidencia	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Quejas	76	80%
Reclamaciones	19	20%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
Total	**95**	**100%**



El 80% de las incidencias correspondieron a quejas y el 20% restante a reclamaciones.

III. Distribución de incidencias por canal de recepción

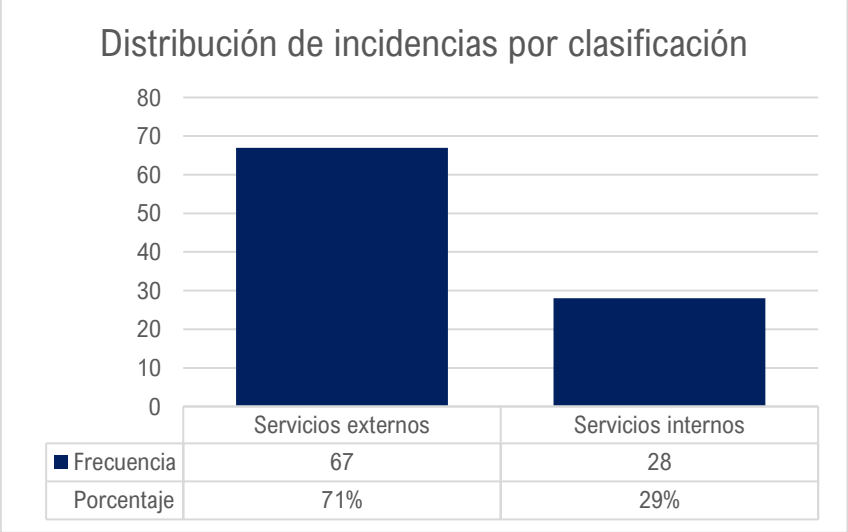
Distribución de incidencias por canales de recepción		
Canal	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Línea 311	67	71%
Buzón virtual	26	27%
Buzón físico	2	2%
Total	**95**	**100%**



La Línea 311 fue la vía más utilizada por los usuarios para el reporte de incidencias, con una representación del 71% de los casos, el Buzón Virtual, con el 27% y el buzón físico con un 2%.

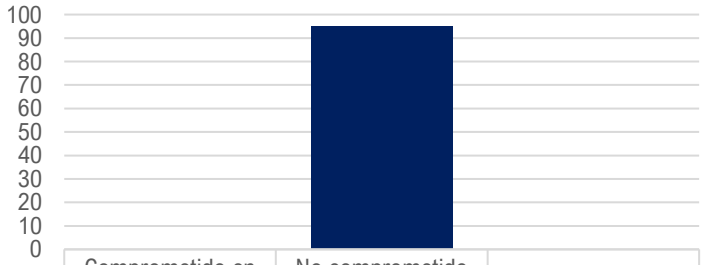
IV. Distribución de incidencias por clasificación

Distribución de incidencias por clasificación		
Clasificación	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Servicios externos	67	71%
Servicios internos	28	29%
Total	**95**	**100%**



Considerando la clasificación de las incidencias, se destaca que, de las 95 incidencias reportadas, el 71% estuvieron vinculadas a servicios externos, y el 29% a servicios internos.

Los servicios externos son aquellos ofrecidos a ciudadanos/clientes de la institución enfocados en brindar solución a sus necesidades e inquietudes y resolver situaciones que afecten su relación con la entidad y los servicios internos son brindados a colaboradores de la institución y postulantes, en procura de orientarles en torno a informaciones que requieran para solucionar problemas que se presenten vinculados al cumplimiento de acuerdos contractuales y de derechos adquiridos.

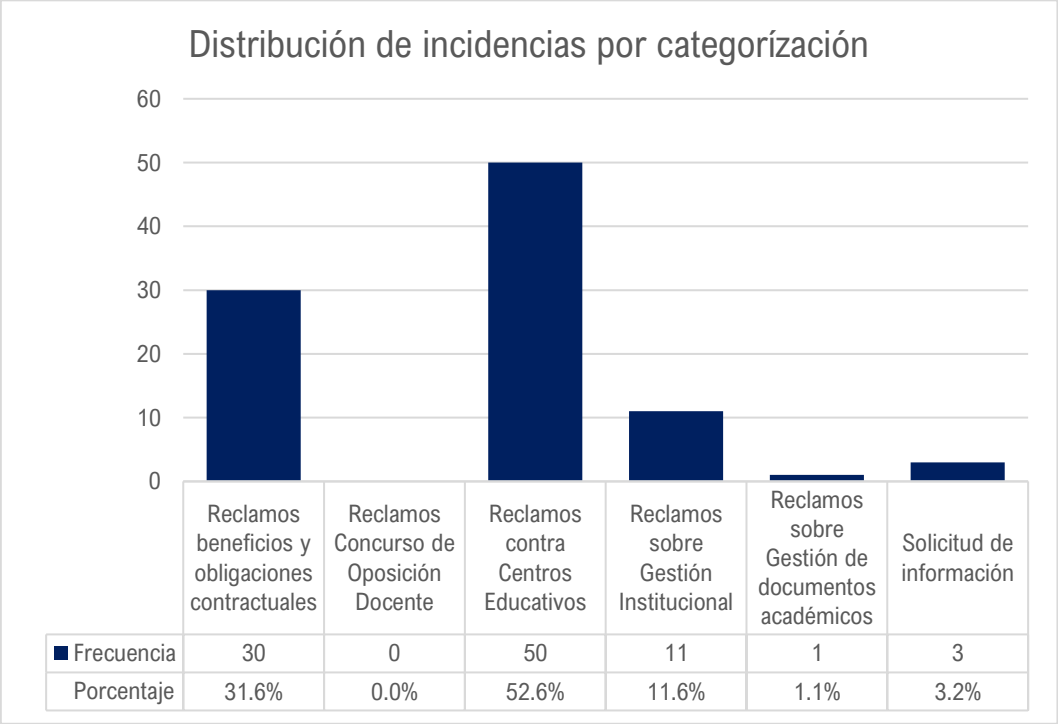


	Comprometido en Carta	No comprometido en Carta	No aplica
Frecuencia	0	95	0
Porcentaje	0.0%	100.0%	0.0%

Al observar de manera particular las incidencias relativas a los servicios externos, se denota que el 0% de los casos estuvo vinculado a los servicios a Comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, mientras que 100% a servicios que no fueron comprometidos en la versión 2025-2026.

V. Distribución de incidencias por categorización

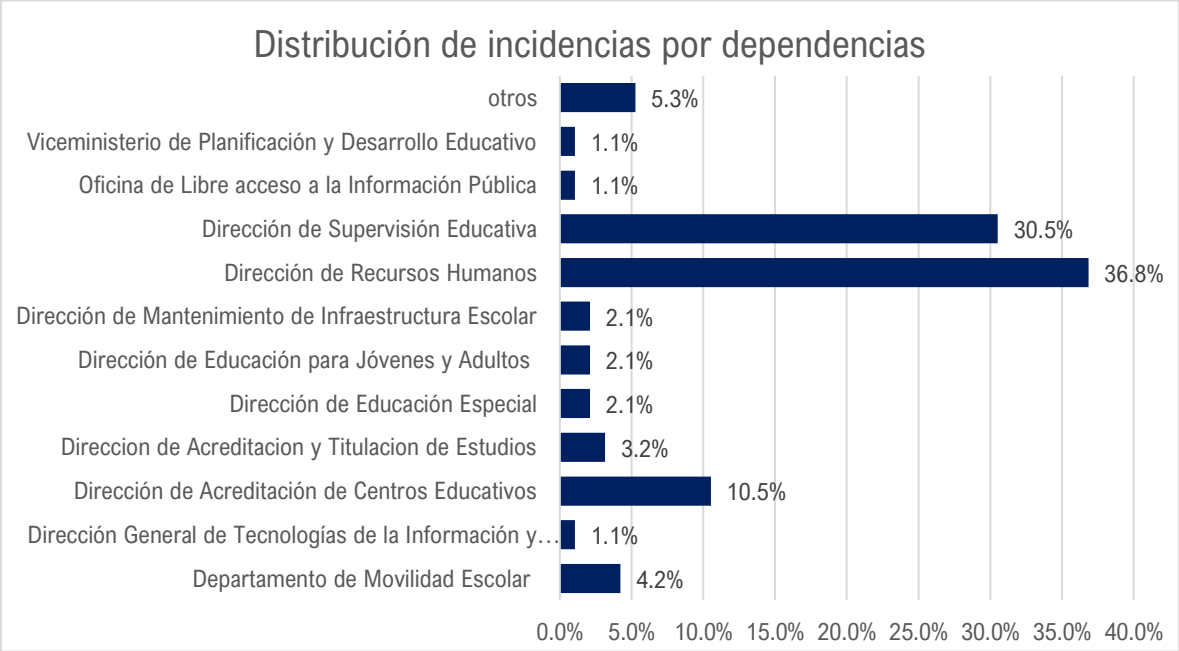
Distribución de incidencias externas por categorización		
Categorías	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Reclamos beneficios y obligaciones contractuales	30	31.6%
Reclamos Concurso de Oposición Docente	0	0.0%
Reclamos contra Centros Educativos	50	52.6%
Reclamos sobre Gestión Institucional	11	11.6%
Reclamos sobre Gestión de documentos académicos	1	1.1%
Solicitud de información	3	3.2%
Total	**95**	**100%**



El 52.6% de las incidencias correspondieron a Reclamos sobre Centros Educativos, seguido del 31.6% referidas A Reclamos sobre Beneficios y Obligaciones Contractuales, el 11.6% a Reclamos sobre la Gestión Institucional, un 1.1% a Reclamos Concurso de Oposición Docente y un 3.2% a Reclamos referidos a solicitudes de información.

VI. Distribución de incidencias por dependencias

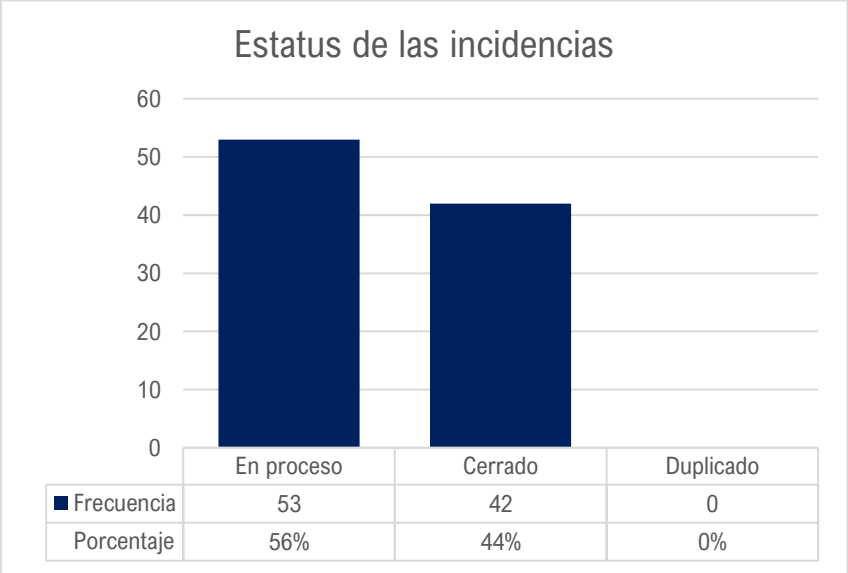
Distribución de incidencias por dependencias Áreas	Frecuencia	Porcentaje
Departamento de Movilidad Escolar	4	4.2%
Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación	1	1.1%
Dirección de Acreditación de Centros Educativos	10	10.5%
Dirección de Acreditación y Titulación de Estudios	3	3.2%
Dirección de Educación Especial	2	2.1%
Dirección de Educación para Jóvenes y Adultos	2	2.1%
Dirección de Mantenimiento de Infraestructura Escolar	2	2.1%
Dirección de Recursos Humanos	35	36.8%
Dirección de Supervisión Educativa	29	30.5%
Oficina de Libre acceso a la Información Pública	1	1.1%
Viceministerio de Planificación y Desarrollo Educativo	1	1.1%
otros	5	5.3%
Total	**95**	**100%**



Las áreas de mayor concurrencia para la atención las incidencias reportadas fueron: Dirección de recursos Humanos 36.8%, seguida Dirección de Fortalecimiento y Supervisión de la Gestión Educativa 30.5% y la Dirección de Reconocimiento y Acreditación de Centros Educativos Privados 10.5%.

VII. Distribución de incidencias por estatus (Servicios Internos)

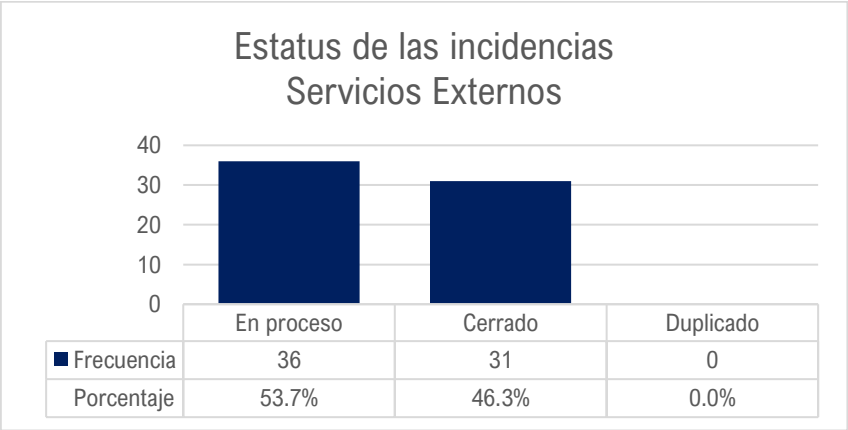
Estatus de las incidencias		
Estatus	**Frecuencia**	**Porcentaje**
En proceso	53	56%
Cerrado	42	44%
Duplicado	0	0%
Total	**95**	**100%**



El 56% de los casos se encuentra en proceso de investigación para ser respondidas de conformidad a las normativas correspondientes, mientras que el 44% restante de los casos fueron cerrados en un tiempo promedio de atención de 14 días.

VIII. Distribución de incidencias por estatus (Servicios Externos)

Estatus de las incidencias (Servicios Externos)		
Estatus	**Frecuencia**	**Porcentaje**
En proceso	36	53.7%
Cerrado	31	46.3%
Duplicado	0	0.0%
Total	**67**	**100%**



El 53.7% de los casos de servicios externos se encuentra en proceso de investigación para ser respondidas de conformidad a las normativas correspondientes, mientras que el 46.3% restante de los casos fueron cerrados en un tiempo promedio de atención de 14 días.

IX. 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:

Recepción Principal de Visitantes	Dirección de Evaluación de la Calidad Educativa	Dirección de Acreditación y Titulación de Estudios

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 y viáticos
	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
	Otro
	Inconformidad con calificaciones
	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 el servicio
	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
	Construcción/reconstrucción de centro educativo
	Falta de respuestas a solicitudes y/o reclamos
	Dificultad para inscripción en centro educativo
	Deficiencia en infraestructura o mobiliario escolar
	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
	Otro

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
	Certificación Laboral
	Cartografía escolar
	Otro
	Transporte escolar

3. Conceptos clave

- ***Referencia***: Código secuencial asignado a cada incidencia de queja, denuncia, reclamación, sugerencia y felicitación.

- ***Fecha/entrada:*** Día, mes y año que fue recibida la incidencia.
- ***Nombres y apellidos:*** Datos de identificación personal del que expone la incidencia.

- ***Teléfono:*** Número de contacto de la persona que expone la incidencia.

- ***Correo electrónico:*** Dirección electrónica ~~Dato de contacto~~ de la persona que expone la incidencia.

- ***Tipo/ incidencia:*** Tipología de incidencia presentada por el ciudadano.

  1.Queja:
  Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal (*Manual de Políticas y Procedimientos de la OAI*).

  Presentar desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado (*Portal Sistema 311*).

  2.Denuncia:
  Puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o

infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público (*Manual de Políticas y Procedimientos de la OAI*).

Dar a conocer el manejo, corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano (*Portal Sistema 311*).

3.Reclamación:

Exigencia, petición o demanda de una compensación económica o resarcimiento de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecidos, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos (*Manual de Políticas y Procedimientos de la OAI*).

Exigir el cumplimiento de acuerdos o contratos realizados con el Estado (*Portal Sistema 311*).

4.Sugerencia:

Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, a través de sus instituciones y/o servidores públicos (*Manual de Políticas y Procedimientos de la OAI*).

Propuesta de una iniciativa; para que se tenga en consideración al momento de cualquier planteamiento; para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía. (*Portal Sistema 311*).

5.Felicitación:

Comunicar satisfacción a alguien por una acción o evento que cumple o supera sus expectativas.

- ***Vía/Recepción***: Canal a través del cual es recibida la incidencia.

  1. Buzón (físico): Medio físico para la recepción de incidencias.
  2. Línea 311: Medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública. Instituido mediante el 694-09.
  3. Buzón (virtual): Herramienta digital para la recepción de incidencias

- ***Clasificación:*** Se trata de la agrupación de los servicios brindados por la institución según el tipo de cliente, para fines de análisis.

  1.Servicio interno: Servicio brindado a colaboradores de la institución y postulantes, en procura de orientarles en torno a informaciones que requieran para solucionar problemas que se presenten vinculados al cumplimiento de acuerdos contractuales y de derechos adquiridos.

  2.Servicio externo: Servicio ofrecido a ciudadanos/clientes de la institución enfocados en brindar solución a sus necesidades e inquietudes y resolver situaciones que afecten su relación con la entidad.

- ***Subclasificación Servicios Externos:*** Subconjuntos, relacionado a los servicios externos.

1.Comprometido en Carta: Servicios pactados por la institución en la Carta Compromiso al Ciudadano, de cara a satisfacer sus necesidades con los más altos estándares de calidad**.**

2.No comprometido en Carta: Servicios brindados por la institución para satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos de manera eficiente, no incluidos en la versión más reciente de la Carta Compromiso al Ciudadano suscrita por la entidad y que pudieran ser ponderados para agregarse.

- ***Categoría:***

1.Beneficios y obligaciones contractuales: Conjunto de reclamos vinculados a retribuciones de los colaboradores y obligaciones tanto de los empleados como de la institución para con estos.

2.Concurso de Oposición Docente: Reclamos concernientes a los concursos realizados para la contratación del personal docente de los centros educativos.

3.Centros Educativos: Reclamos sobre la administración y gestión de los centros educativos y los servicios que son brindados desde estos establecimientos de enseñanza.

4.Gestión Institucional: Reclamos relativos a la ejecución y seguimiento de las actividades realizadas desde las áreas

administrativas y sustantivas de la institución para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

5.Gestión de Documentos Académicos: Reclamos sobre los procesos de expedición y certificación de estudios y documentos académicos.

6.Solicitud de Información: Requerimiento de información respecto a las actividades y servicios de la institución.

- ***Dimensión/calidad afectada***: Atributos de calidad que son impactados en la gestión del servicio, por el cual el ciudadano presenta el reclamo.

1.Tiempo de respuesta: Rapidez, puntualidad, oportunidad en la prestación del servicio solicitado (CCC MAYO 2024-MINERD).

2.Fiabilidad: Grado de precisión y acierto con que se presta el servicio. Ausencia de errores (CCC MAYO2024-MINERD).

4.Profesionalidad: Preparación del personal, dominio de los temas relacionados al servicio. (Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromiso al Ciudadano. 4ta versión. 2020).

5.Elementos tangibles: Limpieza de las instalaciones, equipos, mobiliarios. (Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromiso al Ciudadano. 4ta versión. 2020).

6.Accesibilidad: Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto. (CCC MAYO 2024-MINERD).

7.No aplica: Concepto utilizado para referir cuando el caso planteado refiere simplemente una solicitud de información y no impacta directamente un atributo de calidad en la prestación de los servicios.

- ***Descripción/la incidencia:*** Transcripción de la incidencia reportada.

- ***Oficina (si aplica):*** Área a la que se remite el caso para fines de investigación.

- ***Fecha/contacto 1***: Primera día, mes y año en que es contactado el ciudadano para confirmarle la recepción del caso y el estado en que se encuentra.

- ***Información suministrada en contacto 1:*** Retroalimentación sobre el estatus del caso que brinda el personal de OAI al ciudadano en el primer contacto.

- ***Fecha/contacto 2:*** Segunda día, mes y año en que es contactado el ciudadano para informar el estado del caso.

- ***Información suministrada en contacto 2***: Retroalimentación sobre el estatus del caso que brinda el personal de OAI al ciudadano en el segundo contacto.

- ***Tiempo/retroalimentación 1:*** Cantidad de días laborables transcurridos desde la recepción del caso hasta el primer contacto con el ciudadano.

- ***Tiempo/retroalimentación 2:*** Cantidad de días laborables transcurridos transcurrido desde el primer contacto con el ciudadano hasta la fecha en que es contactado por segunda vez para brindar información sobre el estado del caso.

- ***Control/seguimiento:*** Valoración del tiempo transcurrido entre la recepción del caso y el tiempo de la retroalimentación del estado (fecha de contacto: 1 y 2), clasificándolo en: Oportuno, Tardío y No aplica.

- ***Respuesta/solución a la incidencia:*** Información brindada al ciudadano tras la investigación de la incidencia.

- ***Fecha/respuesta/ solución:*** día, mes y año) en que se brinda respuesta al ciudadano respecto al caso expresado.

- ***Tiempo/Respuesta (Días Lab):*** Cantidad de días laborables que han transcurrido desde la fecha de recepción de la incidencia hasta el cierre del caso.

- ***Estatus/la incidencia:*** Estado en que se encuentra la investigación de la incidencia presentada.

  1.En proceso: Estado indicado cuando la investigación del caso se encuentra en curso.

  2.Cerrado: Estado indicado cuando la investigación ha concluido y se ha brindado respuesta al ciudadano acerca de la solución a la incidencia u otra información relativa al caso.

- ***Fecha/Vencimiento (Días Lab):*** Día, mes y año) en que concluye el plazo ordinario para dar respuesta o solución a las incidencias reportadas, de acuerdo con las normativas.

- ***Control/respuestas:*** Valoración del tiempo transcurrido entre la recepción del caso y el cierre (fecha de recepción y fecha de cierre), clasificándolo en: En tiempo y Extemporánea.

  En tiempo: Término que se refiere a las respuestas suministradas en tiempo oportuno, según los plazos establecidos en las normativas (15 días a partir de la recepción).

  Extemporánea: Término que se refiere a las respuestas suministradas fuera del plazo, es decir posterior a los tiempos establecidos en las normativas (pasado 15 días a partir de la recepción de la incidencia).