



INFORME TRIMESTRAL

GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

QRSF

CUARTO TRIMESTRE 2024

OCTUBRE-DICIEMBRE

PRESENTACIÓN

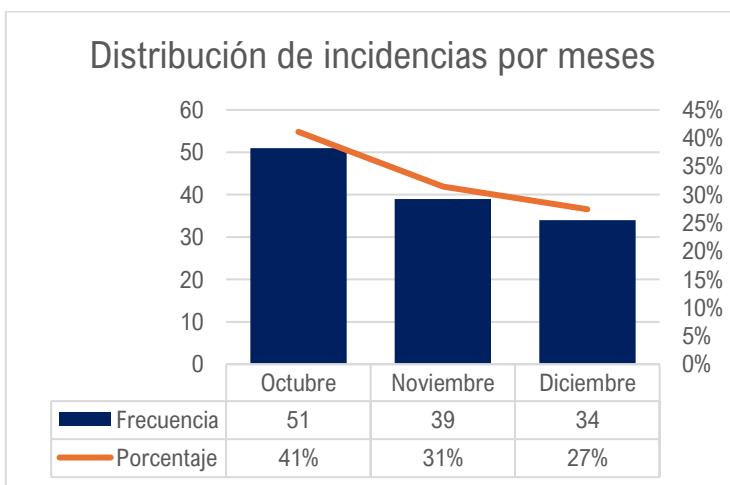
En el Ministerio de Educación de la República Dominicana, MINERD, de cara a cumplir con los estándares de calidad en los servicios brindados a los usuarios, además de contribuir a la mejora continua, dispone de mecanismos para la recepción y atención de las incidencias expresadas por la ciudadanía relacionadas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

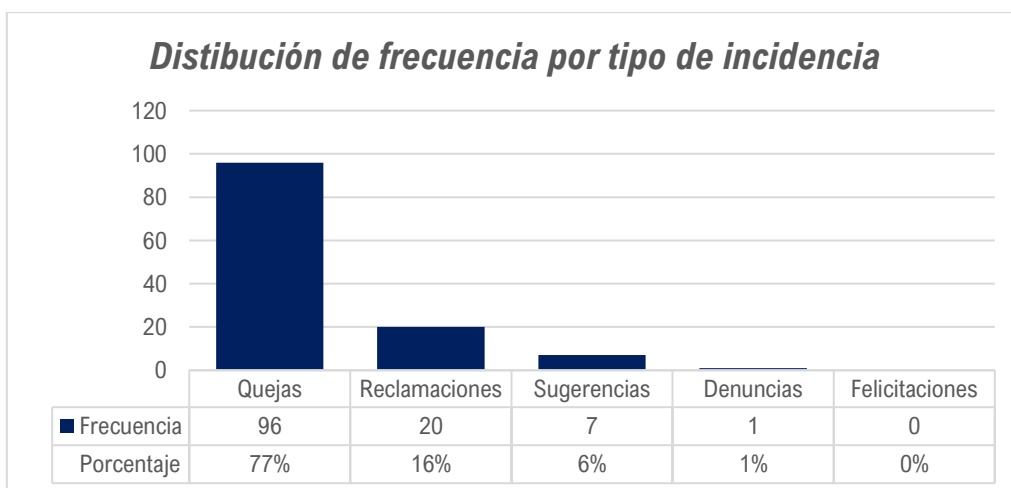
Distribución de frecuencia de incidencias por meses		
Meses	Frecuencia	Porcentaje
Octubre	51	41%
Noviembre	39	31%
Diciembre	34	27%
Total	124	100%



El Ministerio de Educación recibió 124 reportes de incidencias de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, durante el tercer trimestre del año 2024, siendo octubre el mes de mayor demanda, con una representación del 41% de los casos.

II. Distribución de incidencias por tipo.

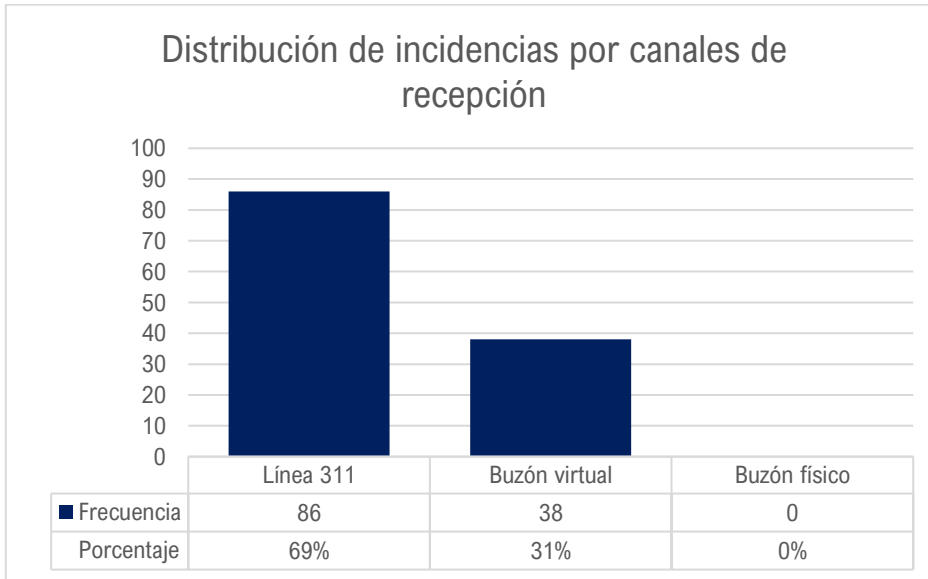
Distribución de frecuencia por tipo de incidencia		
Tipo de incidencia	Frecuencia	Porcentaje
Quejas	96	77%
Reclamaciones	20	16%
Sugerencias	7	6%
Denuncias	1	1%
Felicitaciones	0	0%
Total	124	100%



El 77% de las incidencias correspondieron a quejas, el 16% a reclamaciones, el 7% a sugerencias y el 1% a denuncias.

III. Distribución de incidencias por canal de recepción.

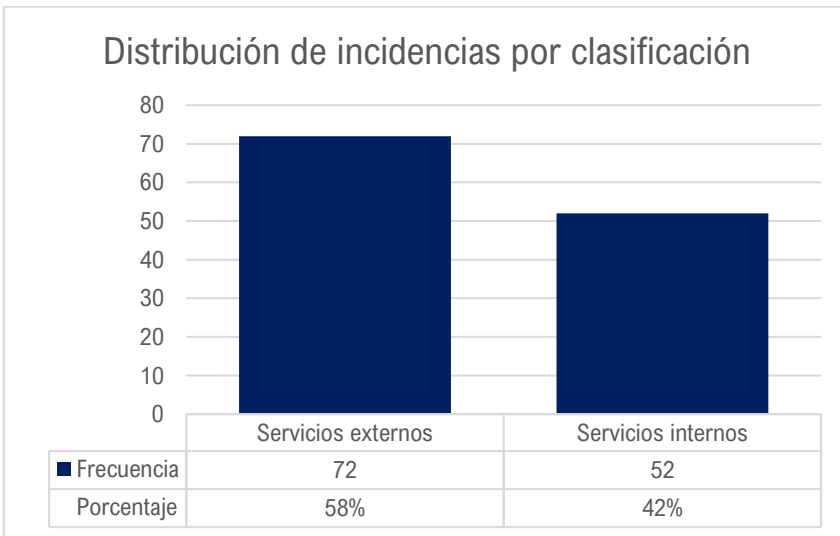
Distribución de incidencias por canales de recepción			
Canal	Frecuencia	Porcentaje	
Línea 311	86	69%	
Buzón virtual	38	31%	
Buzón físico	0	0%	
Total	124	100%	



La Línea 311 fue la vía más utilizada por los usuarios para el reporte de incidencias, con una representación del 69% de los casos y el Buzón Virtual, con el 31%. No se reportaron casos a través de los buzones físicos.

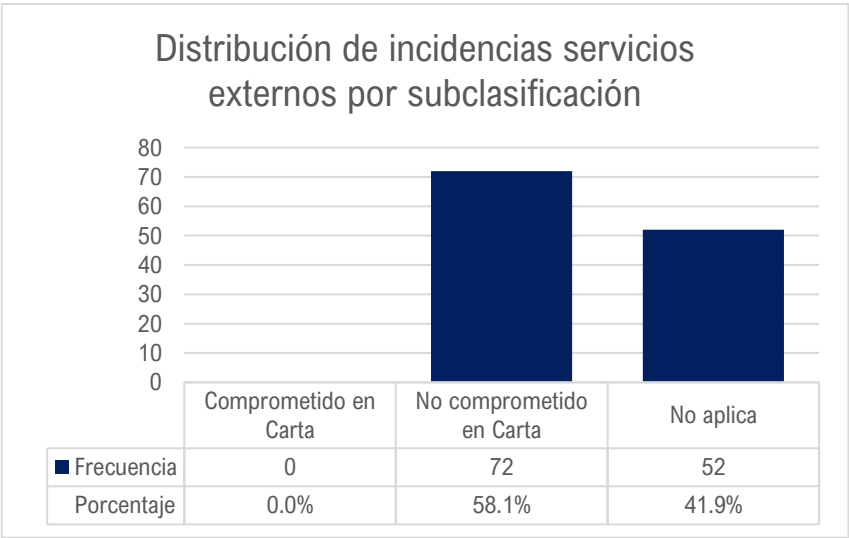
IV. Distribución de incidencias por clasificación

Distribución de incidencias por clasificación			
Clasificación	Frecuencia	Porcentaje	
Servicios externos	72	58%	
Servicios internos	52	42%	
Total	124	100%	



Considerando la clasificación de las incidencias, se destaca que, de las 124 incidencias reportadas, el 58% estuvieron vinculadas a servicios externos, y el 42% a servicios internos.

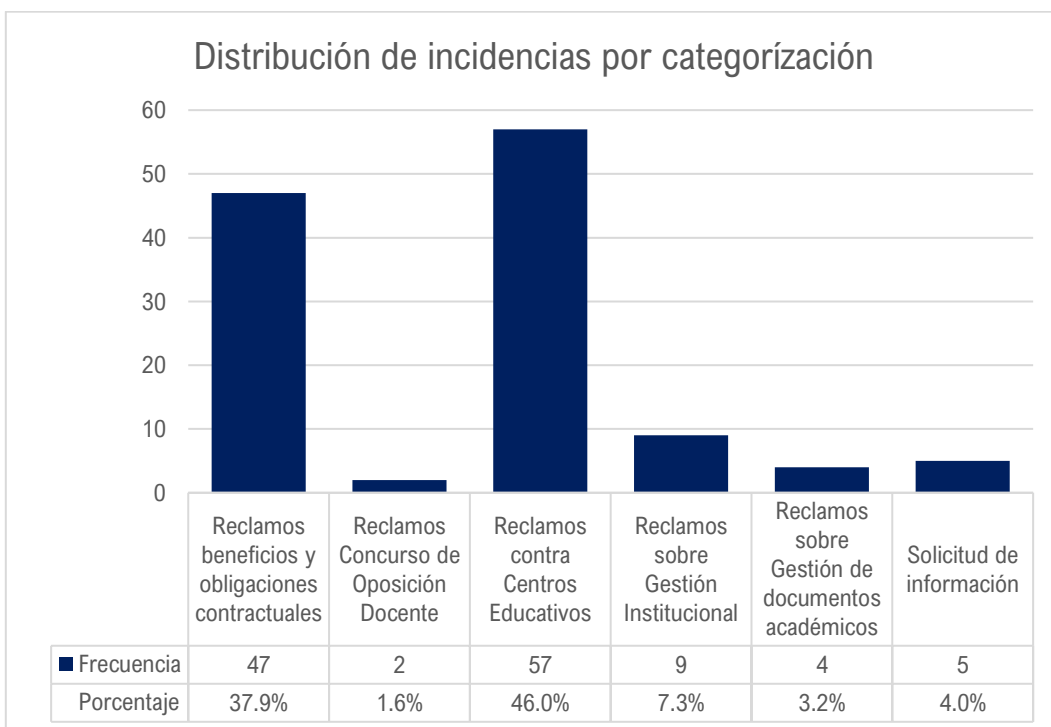
Los servicios externos son aquellos ofrecidos a ciudadanos/clientes de la institución enfocados en brindar solución a sus necesidades e inquietudes y resolver situaciones que afecten su relación con la entidad y los servicios internos son brindados a colaboradores de la institución y postulantes, en 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.



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 58.1% a servicios que no fueron comprometidos en la versión 2024-2026. El 41.9% restante no aplica, ya que correspondieron a casos vinculados a servicios internos.

V. Distribución de incidencias por categorización.

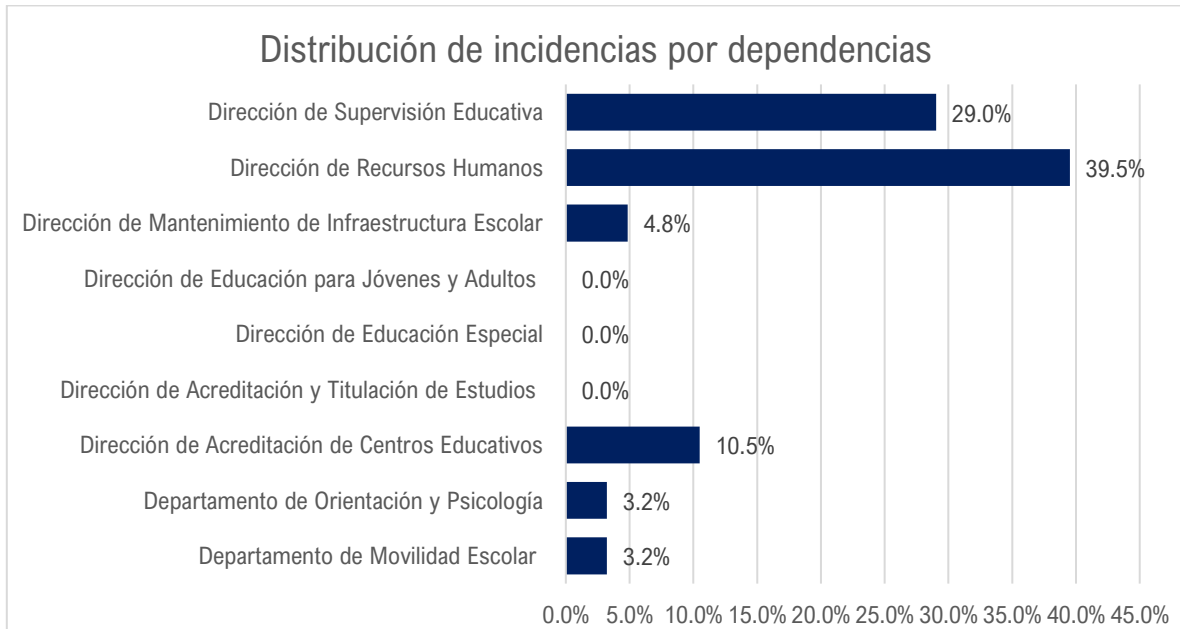
Distribución de incidencias externas por categorización		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Reclamos beneficios y obligaciones contractuales	47	37.9%
Reclamos Concurso de Oposición Docente	2	1.6%
Reclamos contra Centros Educativos	57	46.0%
Reclamos sobre Gestión Institucional	9	7.3%
Reclamos sobre gestión de documentos académicos	4	3.2%
Solicitud de información	5	4.0%
Total	124	100.0%



El 57% de las incidencias correspondieron a reclamos sobre Centros Educativos, seguido del 37.9% referidas a reclamos sobre Beneficios y Obligaciones Contractuales, el 7.3% a reclamos sobre la Gestión Institucional, un 3.2% a Gestión de Documentos Académicos, un 4.0% referidos a solicitudes de información y un 1.6% a reclamos Concurso de Oposición Docente.

VI. Distribución de incidencias por dependencias.

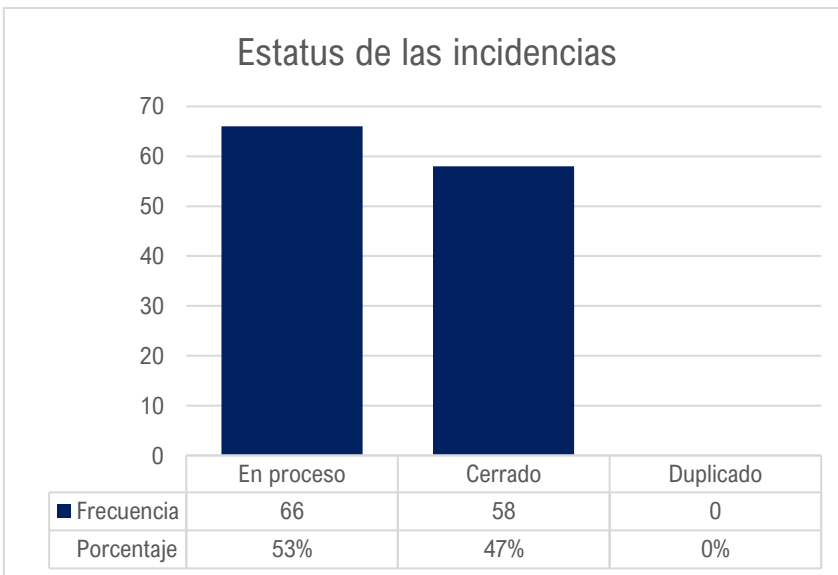
Distribución de incidencias por dependencias		
Áreas	Frecuencia	Porcentaje
Departamento de Movilidad Escolar	4	3.2%
Departamento de Orientación y Psicología	4	3.2%
Dirección de Acreditación de Centros Educativos	13	10.5%
Dirección de Acreditación y Titulación de Estudios	0	0.0%
Dirección de Educación Especial	0	0.0%
Dirección de Educación para Jóvenes y Adultos	0	0.0%
Dirección de Mantenimiento de Infraestructura Escolar	6	4.8%
Dirección de Recursos Humanos	49	39.5%
Dirección de Supervisión Educativa	36	29.0%
Oficina de Libre acceso a la Información Pública	11	8.9%
Viceministerio de Acreditación y Certificación Docente	0	0.0%
Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos	1	0.8%
Total	124	100.0%



Las áreas de mayor concurrencia para la atención las incidencias reportadas fueron: Dirección de recursos Humanos 39.5%, seguida Dirección de Supervisión Educativa 29.0% y la Dirección de Acreditación de Centros Educativos 10.5%.

VII. Distribución de incidencias por estatus

Estatus de las incidencias			
Estatus	Frecuencia	Porcentaje	
En proceso	66	53%	
Cerrado	58	47%	
Duplicado	0	0%	
Total	124	100.0%	




El 47% de los casos fueron cerrados en un tiempo promedio de atención de 14 días, mientras que el 53% restante se encuentra en proceso de investigación para ser respondidos 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	Sub categorías
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
	Inconformidad con calificación
	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
	Dificultad para Inscripción en centro educativo
	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
	Deficiencia en infraestructura o mobiliario escolar
	Dificultad para acceder al programa de utilería escolar
Dificultad para obtener el servicio	

	Falta de personal docente en centro educativo
	Suspensión/expulsión de estudiante
Gestión Institucional	Comportamiento inadecuado de personal
	Deficiencia en canales de comunicación
	Dificultad para Inscripción en centro educativo
	Falta de organización
	Mejora para los programas de estudios
	Pago de deuda
	Transporte escolar
	Inconvenientes para acceder a programas asistenciales
	Construcción/reconstrucción de centro educativo
	Mejora para los programas de estudios
	Otro
	Pago de deuda
	Satisfacción con el servicio
	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
	Falta de respuestas a solicitudes y/o reclamos
	Solicitud de documentos académicos
Solicitud de información	Consulta de nómina
	Cumplimiento de sentencia
	Otro
	Pago de Nómina
	Procesos en centros educativos
	Transporte escolar
	Cartografía escolar
	Certificación laboral
	Concurso de Oposición Docente
	Donación de un equipo tecnológico

	Evaluación de desempeño
	información sobre descuentos a maestros
	Otro
	Pago de licencia por maternidad
	Pago de prestaciones laborales
	Proceso de inscripción
	Pruebas nacionales
	Solicitud Documentos académicos

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 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).