

Ministerio de Educación de la República Dominicana
MINERD

Periodo Octubre – Diciembre 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)



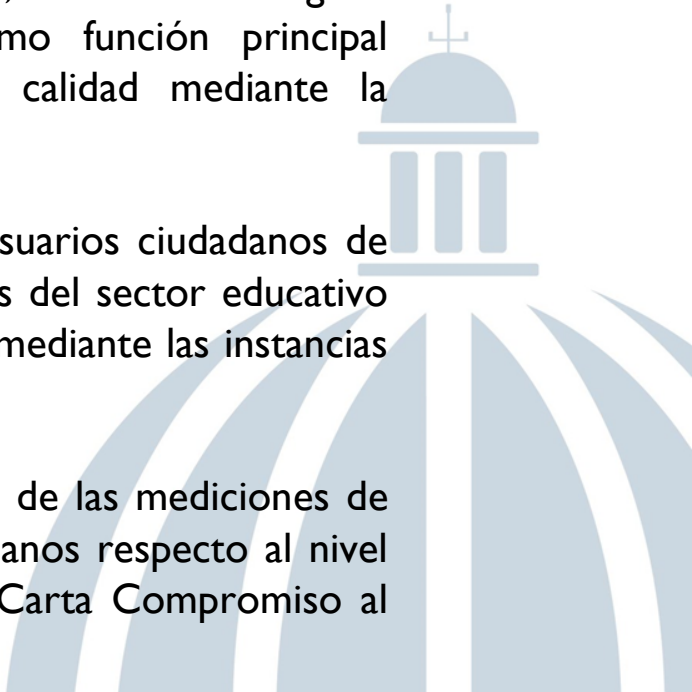


INTRODUCCIÓN

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.



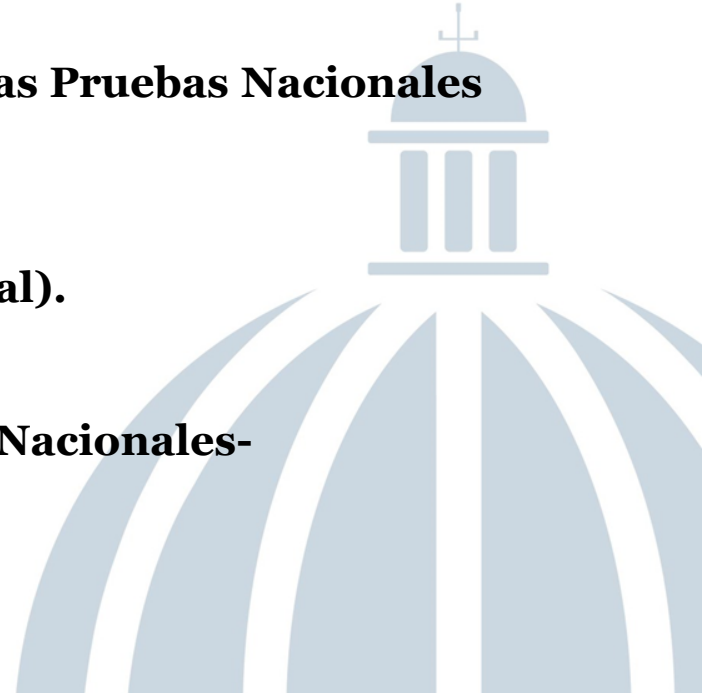


SERVICIOS COMPROMETIDOS 2025

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 – 4to Trimestre 2025**



Ficha Técnica

Población: Servicios presenciales

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

Muestra Encuesta de Satisfacción: 300

EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Antes de las Pruebas Nacionales)	64
LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESCOLARES	113
EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Pruebas Nacionales)	123

Ficha Técnica

Método a Utilizar: Cuestionario presencial

Fecha de Levantamiento: Encuesta de Satisfacción: 02 Octubre al 08 de Diciembre 2025.

Responsable: Viceministerio 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 Google Forms, administración de la base de datos, aplicación de la encuesta y tabulación datos.

Geysa García, responsable de la aplicación de la encuesta presencial.



METODOLOGÍA

Metodología

La metodología utilizada para este estudio está basada 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://forms.gle/SBLpSYgXPcFMRhA39>



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: OCTUBRE-DICIEMBRE 2025

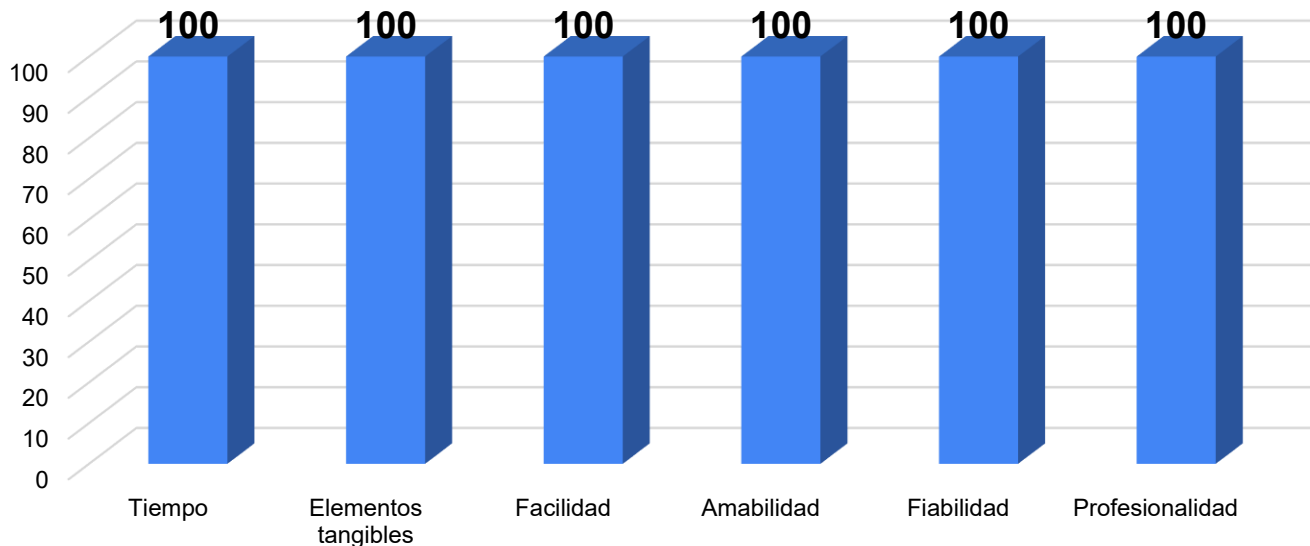
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
P1- Tiempo de prestación del servicio	292	8	0	0	0	300	97%	3%	0%	0%	0%	99.47%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	287	13	0	0	0	300	96%	4%	0%	0%	0%	99.13%	100.00%
P3- Falicidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	292	8	0	0	0	300	97%	3%	0%	0%	0%	99.47%	100.00%
P4- Trato del personal	294	6	0	0	0	300	98%	2%	0%	0%	0%	99.60%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	292	8	0	0	0	300	97%	3%	0%	0%	0%	99.47%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	292	8	0	0	0	300	97%	3%	0%	0%	0%	99.47%	100.00%
valor general	1749	51	0	0	0	1800	97%	3%	0%	0%	0%	99.43%	100.00%



Valoración General

Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios

Valoración General de los Servicios
% Satisfacción
Periodo de Octubre-Diciembre 2025



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: OCTUBRE-DICIEMBRE 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)	366	13	0	0	0	379	97%	3%	0%	0%	0%	99.31%	100.00%
P1- Tiempo de prestación del servicio	63	1	0		0	64	98%	2%	0%	0%	0%	99.69%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	54	5	0		0	59	92%	8%	0%	0%	0%	98.31%	100.00%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	62	2	0		0	64	97%	3%	0%	0%	0%	99.38%	100.00%
P4- Trato del personal	63	1	0		0	64	98%	2%	0%	0%	0%	99.69%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	62	2	0		0	64	97%	3%	0%	0%	0%	99.38%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	62	2	0		0	64	97%	3%	0%	0%	0%	99.38%	100.00%



Resultados Encuesta de Satisfacción

Servicio: Emisión de Certificación de Estudios – antes de las Pruebas Nacionales (Presencial).



Resultados Encuesta de Satisfacción

Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN
PERIODO DE MEDICIÓN: OCTUBRE-DICIEMBRE 2025

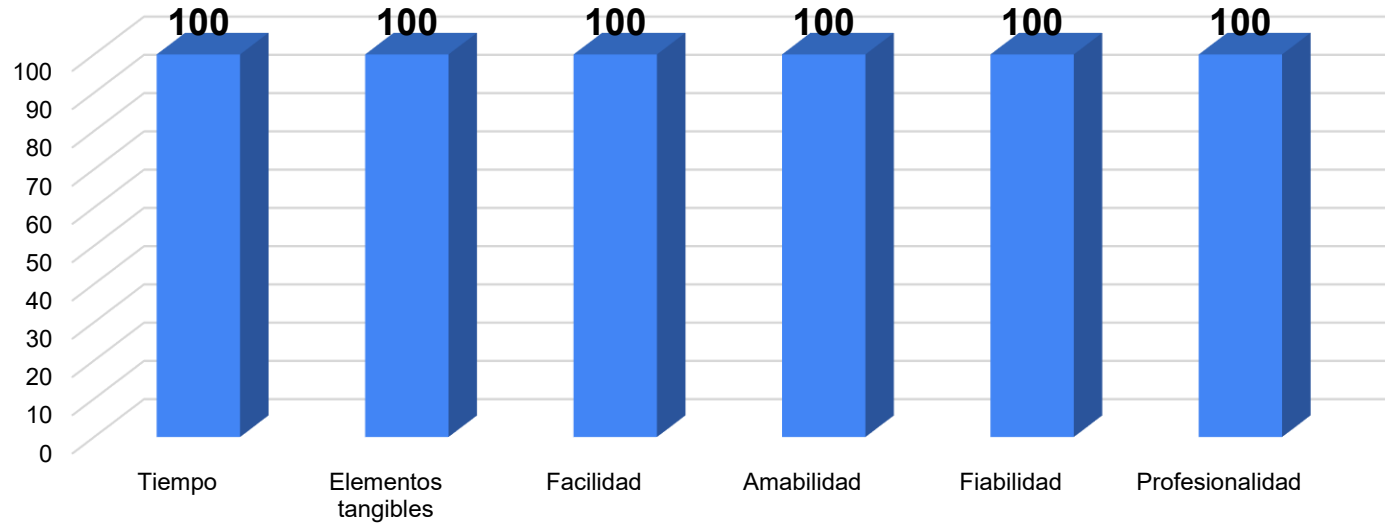
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Legalización de Documentos Escolares	664	14	0	0	0	678	98%	2%	0%	0%	0%	99.59%	100.00%
P1- Tiempo de prestación del servicio	111	2	0	0	0	113	98%	2%	0%	0%	0%	99.65%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	110	3	0	0	0	113	97%	3%	0%	0%	0%	99.47%	100.00%
P3- Falicidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	111	2	0	0	0	113	98%	2%	0%	0%	0%	99.65%	100.00%
P4- Trato del personal	111	2	0	0	0	113	98%	2%	0%	0%	0%	99.65%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	111	2	0	0	0	113	98%	2%	0%	0%	0%	99.65%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	110	3	0	0	0	113	97%	3%	0%	0%	0%	99.47%	100.00%



Resultados Encuesta de Satisfacción

Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

Legalización de Documentos Escolares (Presencial).
% Satisfacción
Periodo de Octubre- Diciembre 2025



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

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN

PERIODO DE MEDICIÓN: OCTUBRE-DICIEMBRE 2025

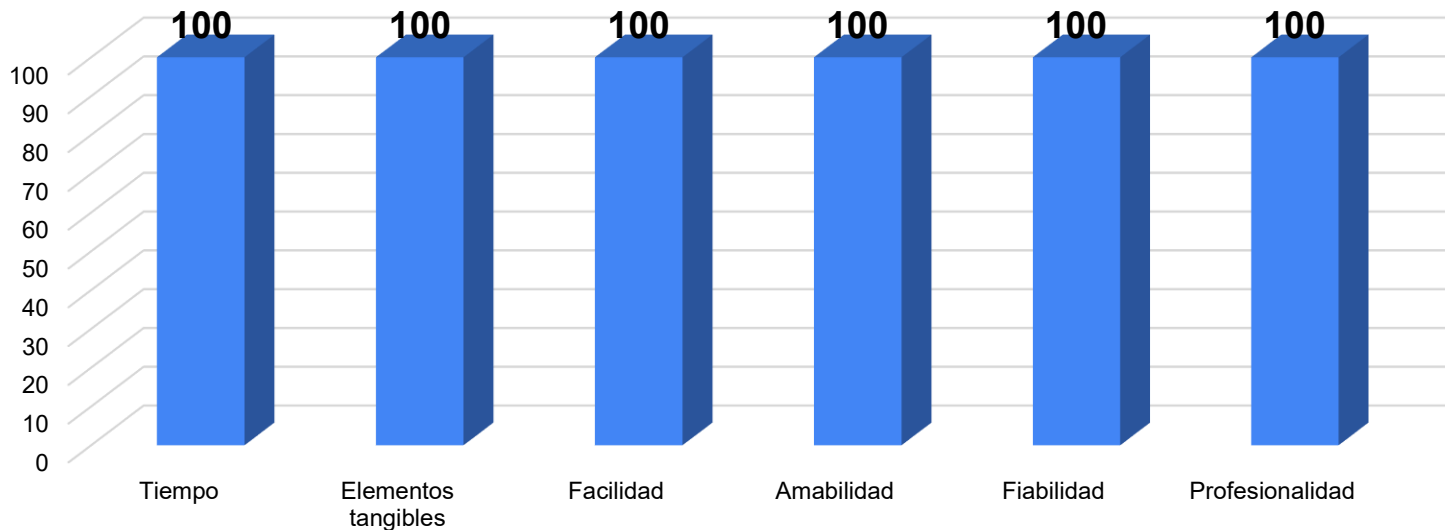
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Emisión de Certificación de Estudios (desde el 1992 en adelante)	714	24	0	0	0	738	97%	3%	0%	0%	0%	99.35%	100.00%
P1- Tiempo de prestación del servicio	118	5	0	0	0	123	96%	4%	0%	0%	0%	99.19%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	118	5	0	0	0	123	96%	4%	0%	0%	0%	99.19%	100.00%
P3- Falicidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	119	4	0	0	0	123	97%	3%	0%	0%	0%	99.35%	100.00%
P4- Trato del personal	120	3	0	0	0	123	98%	2%	0%	0%	0%	99.51%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	119	4	0	0	0	123	97%	3%	0%	0%	0%	99.35%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	120	3	0	0	0	123	98%	2%	0%	0%	0%	99.51%	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 Octubre - Diciembre





**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 de Respuesta en minutos
2025	Octubre - Básica	201	0	201	1:31
2025	Octubre - Secundaria	869	0	869	6:08
2025	Noviembre - Básica	232	0	232	1:23
2025	Noviembre - Secundaria	849	0	849	2:25
2025	Diciembre - Básica	144	0	144	7:04
2025	Diciembre - Secundaria	650	0	650	3:22
Tiempo promedio de respuesta Básica					3.19 minutos
Tiempo promedio de respuesta Secundaria					3.85 minutos
Total tiempo Promedio de Respuesta				3:52 minutos	

RESUMEN:

Promedio Básica $(1:31 + 1:23 + 7:04) / 3 = 3.19$ minutos

Promedio Secundaria $(6:08 + 2:25 + 3:22) / 3 = 3.85$ minutos

Recibidas Básica: 577 Completas, 0 Incompletas.

Recibidas Secundaria: 2,368 Completas, 0 Incompletas.

El 100% (2,945) de las solicitudes de Básica y Secundaria fueron respondidas en un promedio de 3:52 minutos.





**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 2024-2026

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Viceministerio de Planificación y Desarrollo Educativo

Resultados Encuesta de Satisfacción CCC

Periodo Octubre – Diciembre 2025

No.	Servicios	Atributos	Estándar	Indicador	Año 2025			
					Ene-Marz	Abr-Jun	Jul-Sept	Oct-Dic
					%Satisfacción			
1	Emisión de Certificaciones de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales. (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	98.53	100
		Tiempo de respuesta	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	98.53	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	98.53	100
2	Legalización de Documentos Escolares (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	98.17	100	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	98.17	100	100
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	99.08	100	100
3	Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	99.43	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	99.21	99.43	100
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	99.43	100
		Tiempo de respuesta	Un (1) día laborable	Tiempo oportuno de respuesta	41 segundos	4.24 minutos	4.32 Minutos	3.52 Minutos



**BASE DE DATOS DE RECLAMACIONES, QUEJAS
Y SUGERENCIAS Octubre-Diciembre 2025**



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

Periodo Octubre-Diciembre 2025

Referencia	Fecha/entrada	Tipo/Incidencia	Via/Recepcion	Clasificación	Sub Clasificación Serv. Externo	Categoría	Dimensión/capidad afectada	Descripción/la incidencia	Oficina de destino	Fecha/contacto 1.	Información suministrada en contacto 1.	Fecha/contacto 2.	Información suministrada en contacto 2.	Tiempo/retroalimentación 1	Tiempo/retroalimentación 2
QZ025100262239	2/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	por favor ayudarnos con in he tratado de comunicarme	Dirección de Reconocimiento y Acreditación de	6/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	21/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	3	11
QZ025100262243	2/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	2. Servicio interno	2. No comprometido	1. Beneficios y obligaciones	2. Fiabilidad	desde el año pasado he estado	Dirección de Recursos Humanos	6/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	21/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	3	11
QZ025100362291	2/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	laboro en el área administrativa	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	6/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	21/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	11
QZ025100662356	6/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	laboro en el área administrativa	Dirección de Recursos Humanos	6/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	21/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025100662358	6/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	Maltrato físico a nuestro hijo	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	7/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	25/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	13
QZ025100862405	8/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	estamos solicitando un incov	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	9/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	27/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	12
QZ025100862430	8/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	FAVOR TOMAR CARTAS EN LA	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	9/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	27/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	12
QZ025100962464	9/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	ha solicitado la INSCRIPCIÓN	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	10/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	27/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	11
BD-120	9/10/2025	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	Buenos días mi hijo tiene do	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	10/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	27/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	11
QZ025100962477	9/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	favor tomar cartas en el asu	Dirección de Reconocimiento y Acreditación de	10/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	27/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	11
QZ025101462553	14/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	4. Gestión Institucional	2. Fiabilidad	MI HIJO EN LA ESCUELA MINE	Departamento de movilidad escolar	15/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO QUE SU INCIDENCIA FUE REM	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	-32800	
QZ025102162689	21/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	SOY TUTORA DE UN NIÑO DE 9	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	27/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO QUE SU INCIDENCIA FUE REMITADA AL DEPART	5	-32808		
QZ025102162689	21/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	DESOBEDIA AL PREGUNTAR	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	27/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	5	SIN CONTACTO	
BD-123	15/10/2025	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	To, JUILO RANDOLFO DIAZ GAR	Dirección de Reconocimiento y Acreditación de	17/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	21/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	3	2
QZ025102862756	28/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	2. Servicio interno	2. No comprometido	1. Beneficios y obligaciones	2. Fiabilidad	HICE UNA RECLAMACIÓN CON	Dirección de Educación de personas jóvenes y ad	28/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	1	SIN CONTACTO
QZ025102862771	28/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	2. Servicio interno	2. No comprometido	1. Beneficios y obligaciones	2. Fiabilidad	FAVOR TOMAR CARTAS EN EL	Dirección de Recursos Humanos	29/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	14/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	12
QZ025102862772	28/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	HACE MÁS DE SEIS MESES REP	Dirección de Reconocimiento y Acreditación de	31/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	14/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	4	10
BD-126	28/10/2025	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	Queja Fomgo por Irregularid	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	30/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	4/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	3	3
BD-127	28/10/2025	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	Saludos, Tengo una hermana	Dirección de Reconocimiento y Acreditación de	30/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	4/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	3	3
BD-128	14/10/2025	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	Queremos reportar un colegio	Dirección de Reconocimiento y Acreditación de	17/10/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	4/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	4	12
QZ025103162877	31/10/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	El director de el colegio deno	Dirección de Reconocimiento y Acreditación de	31/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	18/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	11
QZ025110362896	3/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	4. Gestión Institucional	2. Fiabilidad	EN DOS OCASIONES EL TRANS	Departamento de movilidad escolar	3/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	18/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025110362915	3/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	2. Servicio interno	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	MI MADRE FALLECió EN LA	Departamento de tesorería	3/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	1	SIN CONTACTO
QZ025110462934	4/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	FAVOR TOMAR CARTAS EN EL	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	1/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	1	10
QZ025110462943	4/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	MI NIETO ESTUDIA CON UNA BA	Dirección de Reconocimiento y Acreditación de	5/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	2	SIN CONTACTO
QZ025111463189	13/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	quiero reportar a la escuela m	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	18/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	4	10
QZ025111963321	19/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	MI HIJA ESTUDIA EN LA ESCUEL	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	19/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	4/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025111963329	19/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	MI SOBRINO ESTUDIA EN LA	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	19/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	4/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
BD-137	21/11/2025	1. Queja	3. Buzón (virtual)	1. Servicio externo	2. No comprometido	6. Solicitud de Información	6. Accesibilidad	Quiero hacerle una consulta	Dirección de Acreditación y Titulación Docente	23/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	5/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	9
QZ025112463475	24/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	2. Servicio interno	2. No comprometido	4. Beneficios y obligaciones	2. Fiabilidad	FUI DESIGNADA COMO DIRECT	Dirección de Recursos Humanos	24/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	9/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025128639029	28/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	Le solicito a fray ramon pane	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	28/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	15/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	# VALORI	# VALORI
QZ025112863648	19/11/2025	1. Queja	2. Línea 311	2. Servicio interno	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	Saludos cordiales, estuve qu	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	28/11/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	15/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	# VALORI	# VALORI
QZ025120263697	2/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	POR FAVOR AYUDARME, YA QU	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	2/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	17/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025120263703	2/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	2. Servicio interno	2. No comprometido	1. Beneficios y obligaciones	2. Fiabilidad	POR ESTE MEDIO QUIERO REP	Dirección de Recursos Humanos	2/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	17/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025120363748	3/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	4. Profesionalidad	MIS HIJOS ESTUDIAN EN EL CEN	Dirección de Reconocimiento y Acreditación de	4/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	2	SIN CONTACTO
QZ025120363757	3/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	4. Gestión Institucional	6. Accesibilidad	al centro educativo la hora	Departamento de la policía escolar	4/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	19/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	11
QZ025120463785	4/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	2. Servicio interno	2. No comprometido	1. Beneficios y obligaciones	2. Fiabilidad	Saludo, es por la regalía pas	Dirección de Recursos Humanos	4/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	19/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025120563833	5/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	6. Accesibilidad	SOY TECNICO DISTRICTAL	Dirección de Recursos Humanos	8/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	22/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	10
QZ025120563836	5/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	2. Servicio externo	2. No comprometido	1. Beneficios y obligaciones	2. Fiabilidad	Saludos cordiales, Nuevaam	Dirección de Recursos Humanos	8/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	22/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	10
QZ025120863854	8/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	MIS HIJAS ESTUDIAN EN LA ES	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	8/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	23/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025120863856	8/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	En la escuela la Fray Fray ran	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	8/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	22/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025120863869	8/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	2. Fiabilidad	FAVOR TOMAR CARTAS EN LA E	Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la	8/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	22/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	10
QZ025120863871	8/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	3. Centros Educativos	6. Accesibilidad	Por medio de la presente,	Dirección de infraestructura escolar	8/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	23/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	1	11
QZ025121063924	10/12/2025	1. Queja	2. Línea 311	1. Servicio externo	2. No comprometido	en Carta	2. Fiabilidad	el director del centro dr.	Dirección de Recursos Humanos	11/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	26/12/2025	SE LE INFORMO AL CIUDADANO	2	11

