

Ministerio de Educación de la República Dominicana
MINERD

Periodo Julio – Septiembre 2026
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)
-



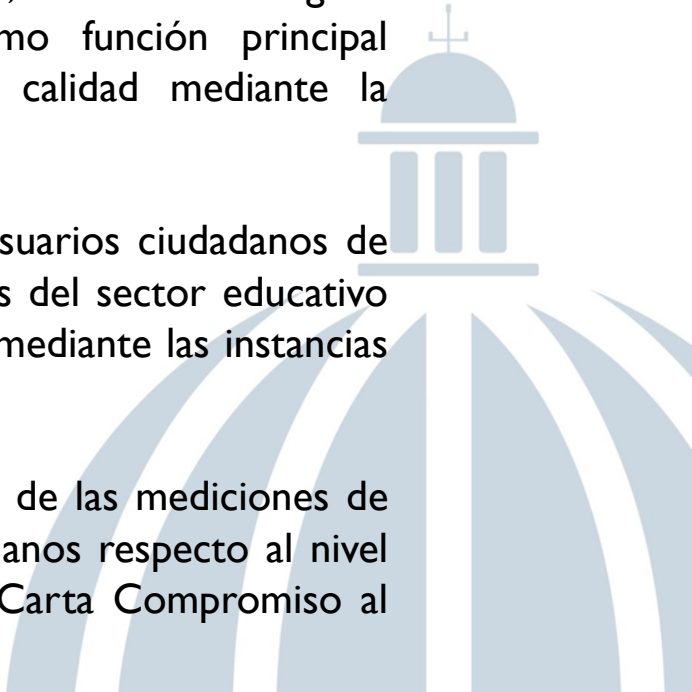


INTRODUCCIÓN

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.





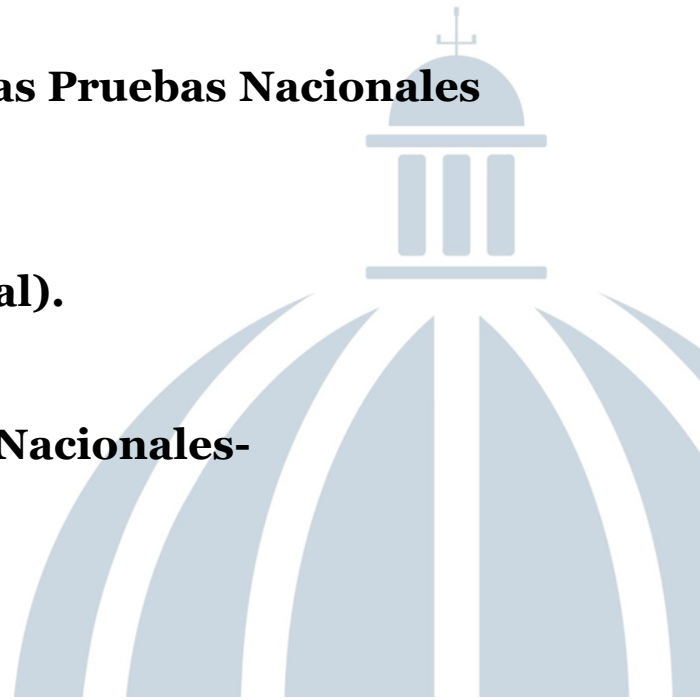
SERVICIOS COMPROMETIDOS 2026



☐ **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 – 3er Trimestre 2026**



Ficha Técnica

Población: Servicios presenciales

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

Muestra Encuesta de Satisfacción: 324



EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Antes de las Pruebas Nacionales)	85
LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESCOLARES	144
EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Pruebas Nacionales)	95

Ficha Técnica

Método a Utilizar: Cuestionario presencial

Fecha de Levantamiento: Encuesta de Satisfacción: 01 de Julio al 29 de Septiembre 2026.

Responsables: Viceministerio de Planificación y Desarrollo Educativo.

Viceministerio de Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad de la Educación.

Déborah Estepan, responsable de la coordinación, revisión y remisión del informe final.

Daysi Muñoz, responsable de la tabulación y procesamiento de la base datos, elaboración del informe final y aplicación de la encuesta presencial.

Denisse Pérez, 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.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles- Infraestructura

Apariencia de las
instalaciones físicas
(infraestructura,
mobiliarios y equipos)

Accesibilidad- Facilidad información

Facilidad para
comunicarse o llegar a la
institución

Capacidad de Respuesta- Tiempo de respuesta

Entrega del servicio en el
tiempo establecido

Fiabilidad - Confiabilidad

Entrega del servicio de
forma confiable y exacta
(sin errores)

Profesionalidad

Dominio, conocimiento
y preparación del
personal para atender
sus dudas y brindarles
el servicio

Empatía – Trato de Personal

Empatía, amabilidad y
cortesía del personal

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de **satisfacción**, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde :

- Del 1 al 3 = Nada Satisfecho,
- Del 4 al 6= Poco Satisfecho
- Del 7 al 10= Totalmente Satisfecho



Enlace:

<https://observicios.gob.do/backoffice/dashboard>

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios comprometidos, ofrecidos de manera
presencial a los ciudadanos

Valoración General

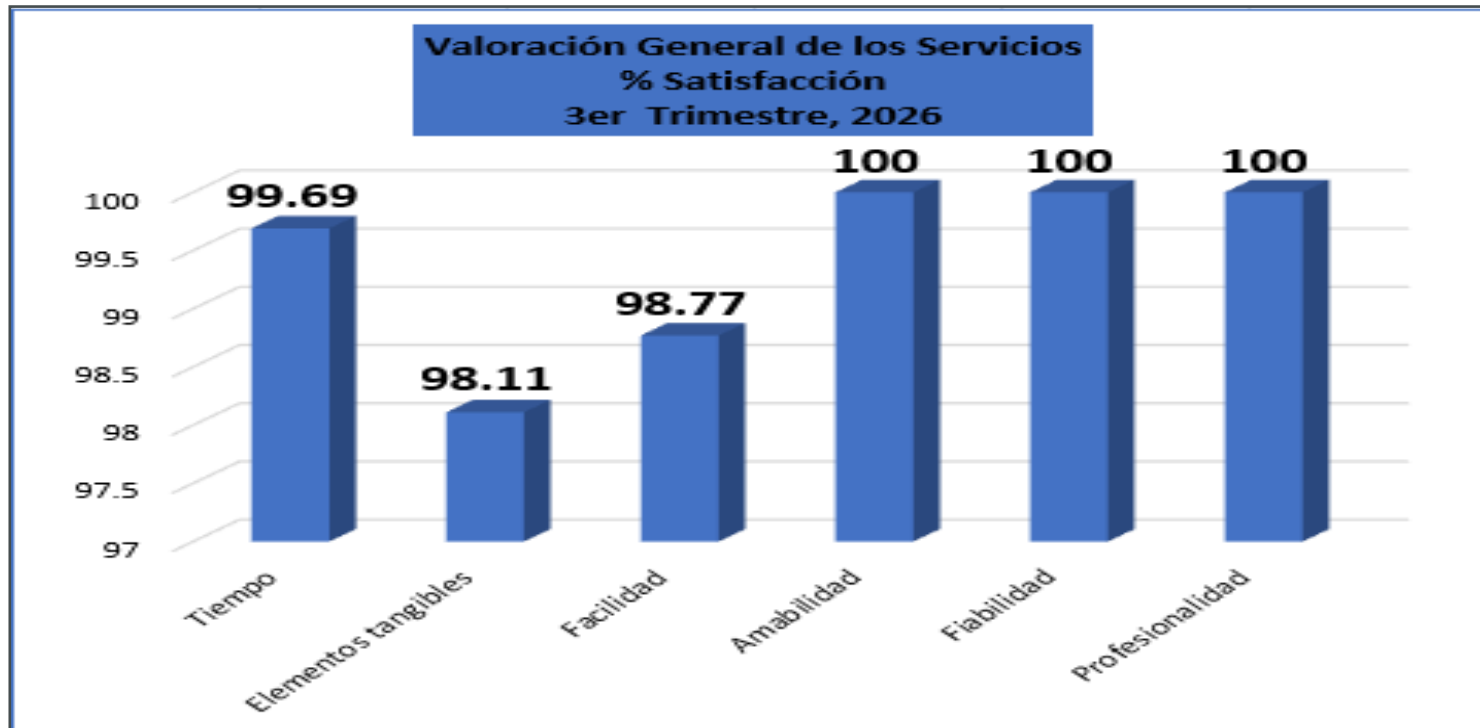
Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN													
PERIODO DE MEDICIÓN: Julio-Septiembre 2026													
Etiquetas de fila		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	321	0	0	1	0	322	100%	0%	0%	0%	0%	99.81%	99.69%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	311	0	0	11	2	317	98%	0%	0%	3%	1%	99.62%	98.11%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	320	0	0	4	0	324	99%	0%	0%	1%	0%	99.26%	98.77%
P4- Trato del personal	324	0	0	0	0	324	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	324	0	0	0	0	324	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	324	0	0	0	0	324	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%



Valoración General

Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios



Resultados Encuesta de Satisfacción

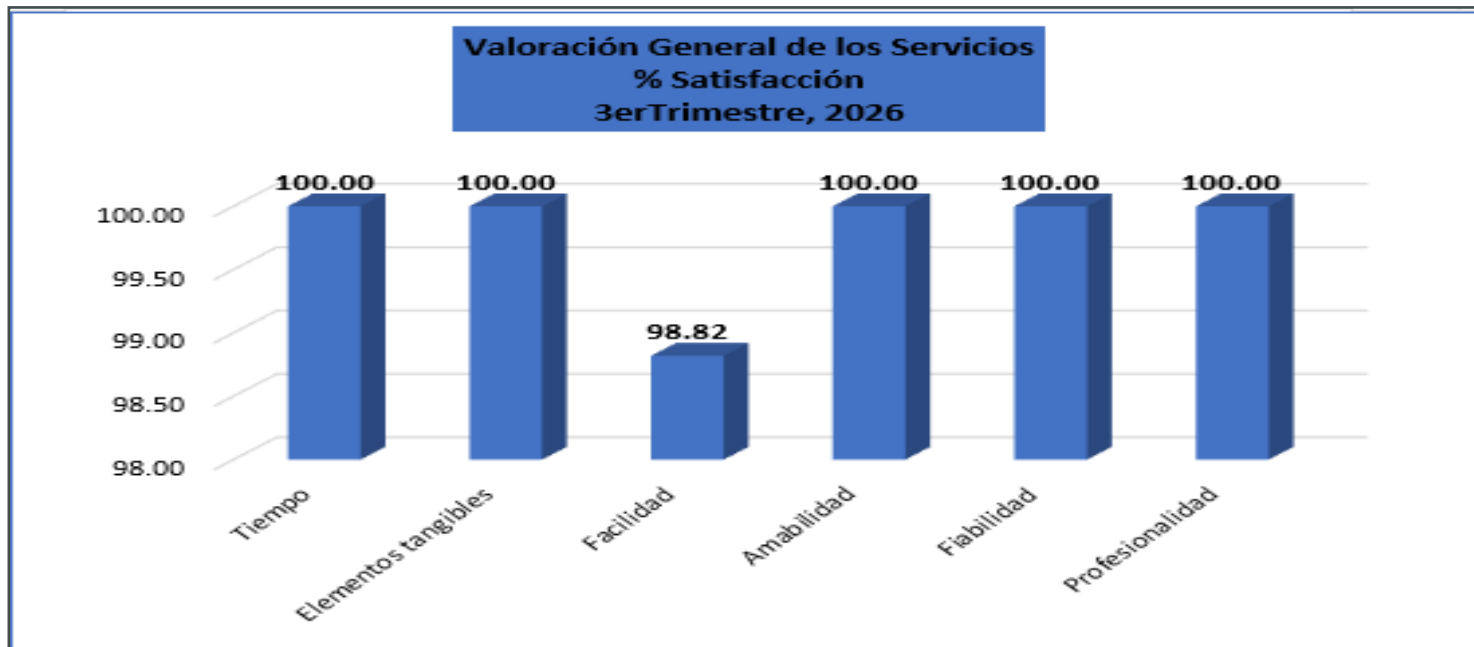
Servicio: Emisión de Certificación de Estudios – antes de las Pruebas Nacionales (Presencial).

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN													
PERIODO DE MEDICIÓN: Julio-Septiembre 2026													
Etiquetas de fila		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.(Años viejo)	505	0	0	4	1	510	99%	0%	0%	1%	0%	99.37%	99.02%
P1- Tiempo de prestación del servicio	85	0	0	0	0	85	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	81	0	0	3	1	85	95%	0%	0%	4%	1%	96.94%	100.00%
P3- Falticidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	84	0	0	1	0	85	99%	0%	0%	1%	0%	99.29%	98.82%
P4- Trato del personal	85	0	0	0	0	85	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	85	0	0	0	0	85	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	85	0	0	0	0	85	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	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: Julio-Septiembre 2026

Etiquetas de fila		4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Legalización de Documentos Escolares	855	0	0	4	1	862	99%	0%	0%	0%	0%	99.40%	99.19%
P1- Tiempo de prestación del servicio	141	0	0	1	0	142	99%	0%	0%	1%	0%	99.58%	99.30%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	139	0	0	4	1	144	97%	0%	0%	3%	1%	97.78%	96.53%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	143	0	0	1	0	144	99%	0%	0%	1%	0%	99.58%	99.31%
P4- Trato del personal	144	0	0	0	0	144	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	144	0	0	0	0	144	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	144	0	0	0	0	144	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%



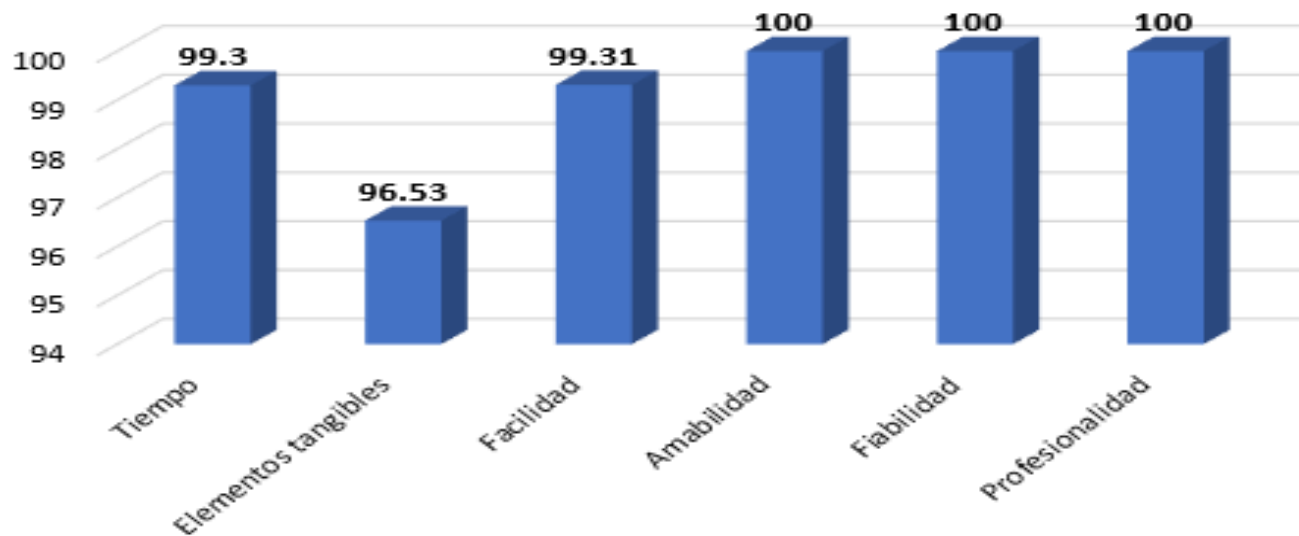
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

EDUCACIÓN

Resultados Encuesta de Satisfacción

Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

Valoración General de los Servicios
% Satisfacción
3er Trimestre, 2026



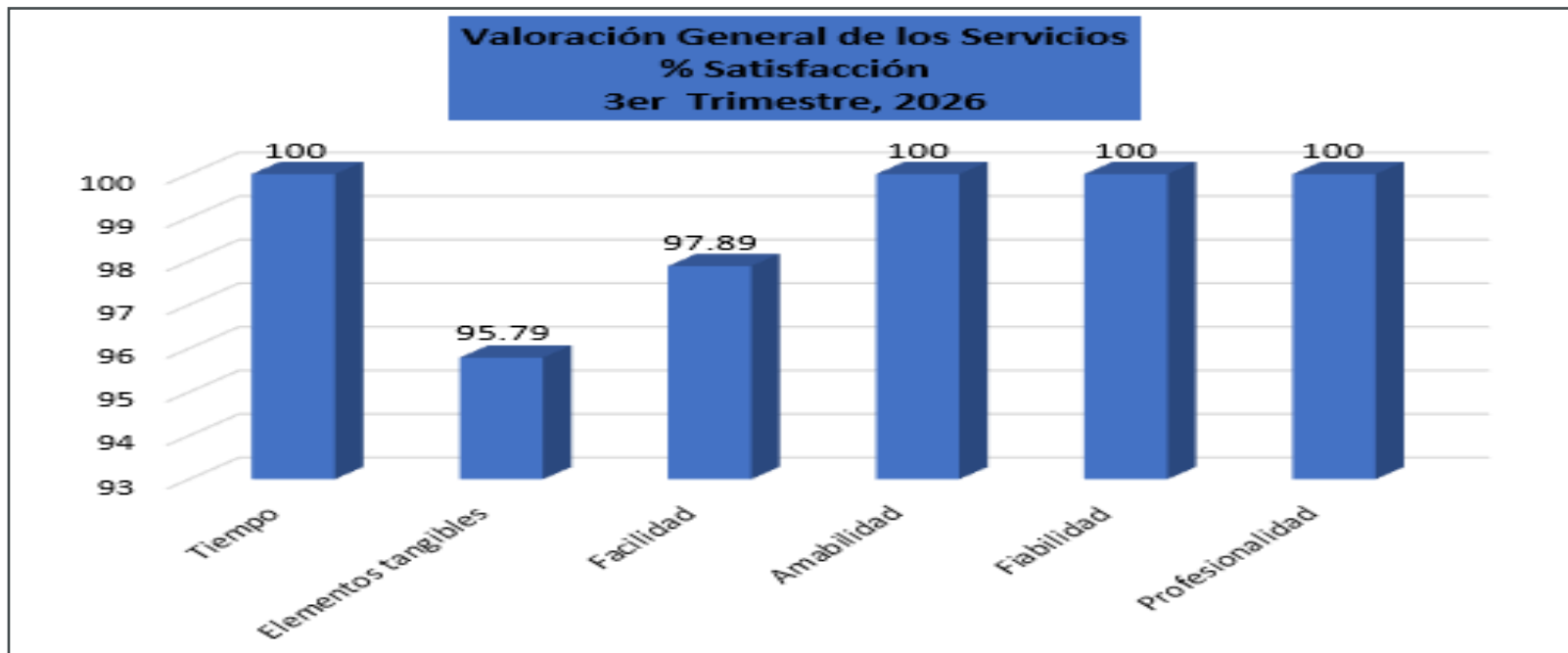
Resultados Encuesta de Satisfacción

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

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN													
PERIODO DE MEDICIÓN: Julio-Septiembre 2026													
Etiquetas de fila		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)	564	0	0	6	0	570	99%	0%	0%	1%	0%	99.37%	98.95%
P1- Tiempo de prestación del servicio	95	0	0	0	0	95	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	91	0	0	4	0	95	96%	0%	0%	4%	0%	97.47%	95.79%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	93	0	0	2	0	95	98%	0%	0%	2%	0%	98.74%	97.89%
P4- Trato del personal	95	0	0	0	0	95	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	95	0	0	0	0	95	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	95	0	0	0	0	95	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%

Resultados Encuesta de Satisfacción

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



**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
2026	Julio	1,621	0	1,621
2026	Agosto	1,676	0	1,676
2026	Septiembre	1,516	0	1,516

Tiempo promedio de respuesta Básica 4:37 minutos

Tiempo promedio de respuesta Secundaria 4:56 minutos

RESUMEN:

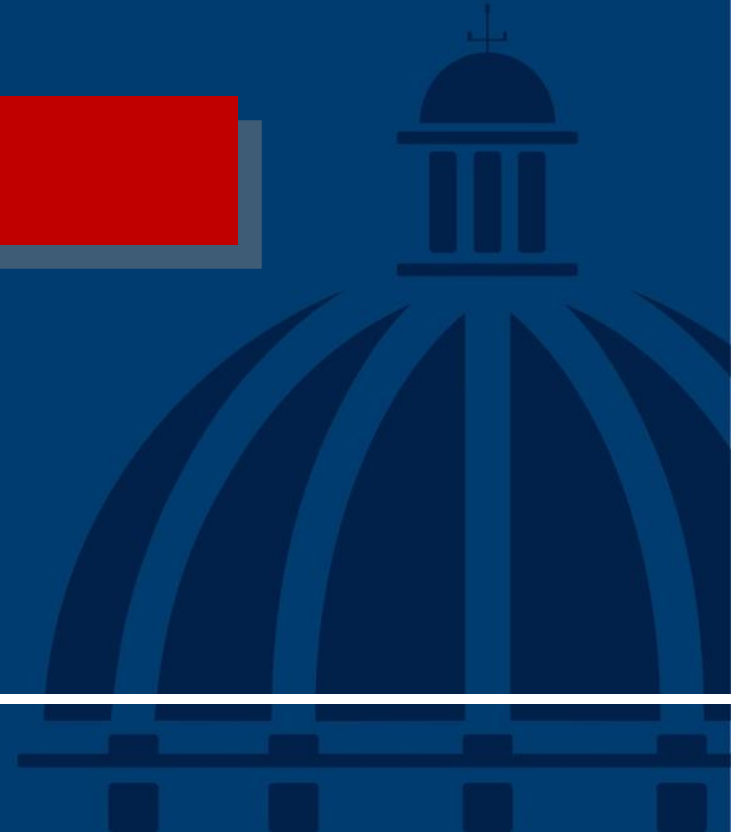
Promedio de tiempo de respuesta 4:46 minutos

Recibidas: 4,813 Completas, 0 Incompletas.

El 100% de las solicitudes fueron respondidas en un promedio de 4.46 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) - 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) - 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) - 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 Planificación y Desarrollo Educativo								
Resultados Encuesta de Satisfacción CCC								
Periodo Julio -Septiembre 2026								
					Año 2026			
					Ene-Marz	Abr-Jun	Julio-Sept	Oct-Dic
No.	Servicios	Atributos	Estándar	Indicador	%Satisfacción			
1	Emisión de Certificaciones de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales. (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	100	
		Tiempo de respuesta	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	100	
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	98.41	98.82	
2	Legalización de Documentos Escolares (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	99.21	100	
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	99.49	100.00	99.31	
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	99.49	100.00	100	
3	Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	100	
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	97.89	
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00	100.00	100	
		Tiempo de respuesta	Un (1) día laborable	Tiempo oportuno de respuesta	3.49	4.67	4.46	



**BASE DE DATOS DE RECLAMACIONES, QUEJAS
Y SUGERENCIAS Julio – Septiembre 2026**

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

Periodo Julio - Septiembre 2026

Fecha/contacto 1.	Información suministrada en contacto 1.	Fecha/contacto 2.	Información suministrada en contacto 2.	Tiempo/retroalimentación 1	Tiempo/retroalimentación 2	Control/seg uimiento	Respuesta/solución a la incidencia	Fecha/respuesta / solución	Tiempo/Respu esta (Días Lab)	Estatus/la incidencia	Fecha/Vencimient o (Días Lab)	Control/respuestas
2/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	17/7/2026	SE LE INFORM	2	11	OPORTUNO	Al respecto, se informa d	9/7/2026	6	2.Cerrado		EN TIEMPO
1/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	17/7/2026	SE LE INFORM	1	12	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
2/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	17/7/2026	SE LE INFORM	2	11	OPORTUNO	Asimismo, el día 10 de ju	16/7/2026	11	2.Cerrado		EN TIEMPO
2/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	17/7/2026	SE LE INFORM	2	11	OPORTUNO	En fecha 28 de julio de	31/7/2026	22	2.Cerrado		EN TIEMPO
2/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	17/7/2026	SE LE INFORM	2	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
2/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	17/7/2026	SE LE INFORM	1	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
2/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	17/7/2026	SE LE INFORM	1	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
3/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	20/7/2026	SE LE INFORM	1	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
3/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	20/7/2026	SE LE INFORM	1	11	OPORTUNO	Respetuosamente, me p	10/8/2026	26	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
7/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	21/7/2026	SE LE INFORM	2	10	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
7/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	24/7/2026	SE LE INFORM	2	13	OPORTUNO	La situación notificada t	30/7/2026	18	2.Cerrado		EN TIEMPO
7/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	24/7/2026	SE LE INFORM	1	13	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
7/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	24/7/2026	SE LE INFORM	1	13	OPORTUNO	Como resultado del anc	28/9/2026	59	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
8/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	24/7/2026	SE LE INFORM	2	12	OPORTUNO	Luego de recibir la quej	27/7/2026	14	2.Cerrado		EN TIEMPO
8/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	24/7/2026	SE LE INFORM	2	12	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
8/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	2	SIN CONTACTO	OPORTUNO	Después de un afectuos	30/7/2026	17	2.Cerrado		EN TIEMPO
8/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	24/7/2026	SE LE INFORM	2	12	OPORTUNO	Al respecto, informamos	13/8/2026	27	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
8/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	28/7/2026	SE LE INFORM	1	14	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
8/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	23/7/2026	SE LE INFORM	1	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
8/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	23/7/2026	SE LE INFORM	1	11	OPORTUNO	En una primera visita, re	14/9/2026	48	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
8/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	23/7/2026	SE LE INFORM	1	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
9/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	23/7/2026	SE LE INFORM	2	10	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
9/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	23/7/2026	SE LE INFORM	2	10	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
9/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	28/7/2026	SE LE INFORM	1	13	OPORTUNO	Luego de la verificaci	23/7/2026	10	2.Cerrado		EN TIEMPO
9/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	28/7/2026	SE LE INFORM	1	13	OPORTUNO	No se le asigno un cupa	30/7/2026	15	2.Cerrado		EN TIEMPO
9/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	28/7/2026	SE LE INFORM	1	13	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
9/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	1	SIN CONTACTO	OPORTUNO	En atención a su comun	23/7/2026	10	2.Cerrado		EN TIEMPO
9/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	28/7/2026	SE LE INFORM	1	13	OPORTUNO	Luego de realizar la rev	31/8/2026	37	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
9/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	23/7/2026	SE LE INFORM	1	10	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
13/7/2026	SE LE INFORMO AL CIU	29/7/2026	SE LE INFORM	2	12	OPORTUNO	En ese sentido, hacema	10/8/2026	21	2.Cerrado		EN TIEMPO