



# **INFORME TRIMESTRAL**

## **GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

### **QRSF**

**SEGUNDO TRIMESTRE 2026**

**ABRIL - JUNIO**

## **PRESENTACIÓN**

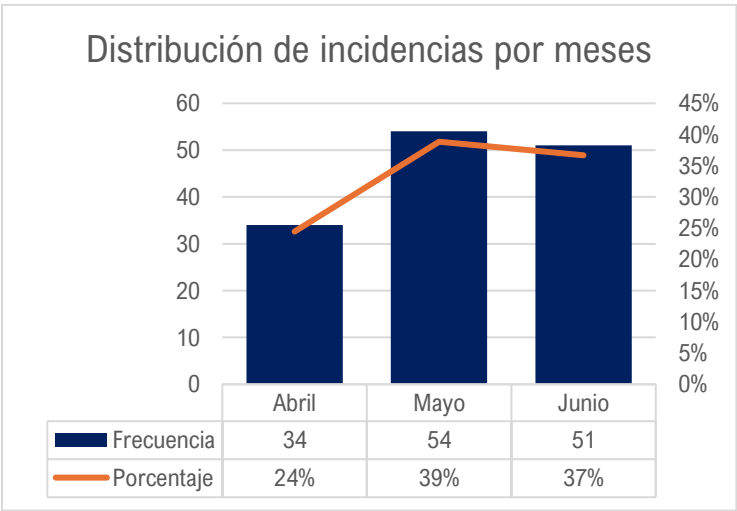
En el Ministerio de Educación de la República Dominicana, MINERD, de cara a cumplir con los estándares de calidad en los servicios brindados a los usuarios, además de contribuir a la mejora continua, dispone de mecanismos para la recepción y atención de las incidencias expresadas por la ciudadanía relacionadas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

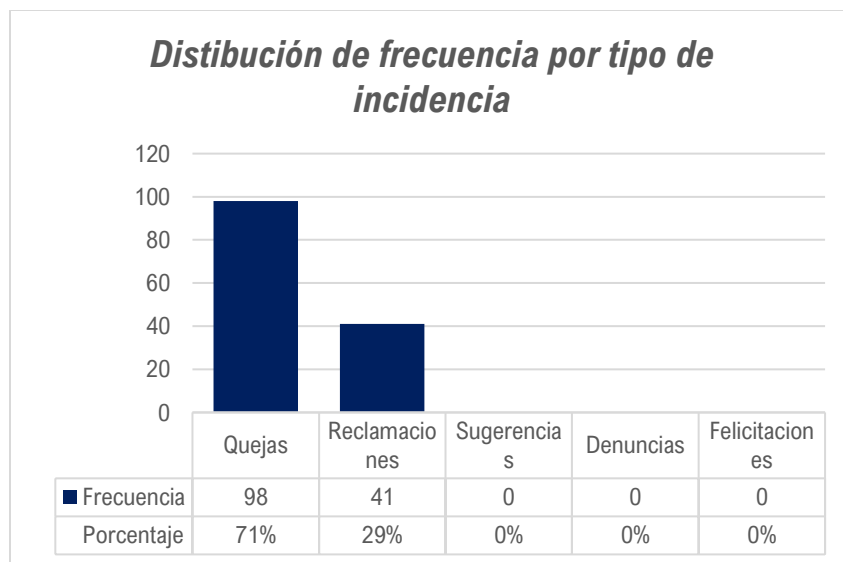
| Distribución de frecuencia de incidencias por meses |            |            |
|-----------------------------------------------------|------------|------------|
| Meses                                               | Frecuencia | Porcentaje |
| Abril                                               | 34         | 24%        |
| Mayo                                                | 54         | 39%        |
| Junio                                               | 51         | 37%        |
| Total                                               | 139        | 100%       |



El Ministerio de Educación recibió 139 reportes de incidencias de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, durante el segundo trimestre del año 2026, siendo mayo el mes de mayor demanda, con una representación del 39% de los casos.

## II. Distribución de incidencias por tipo

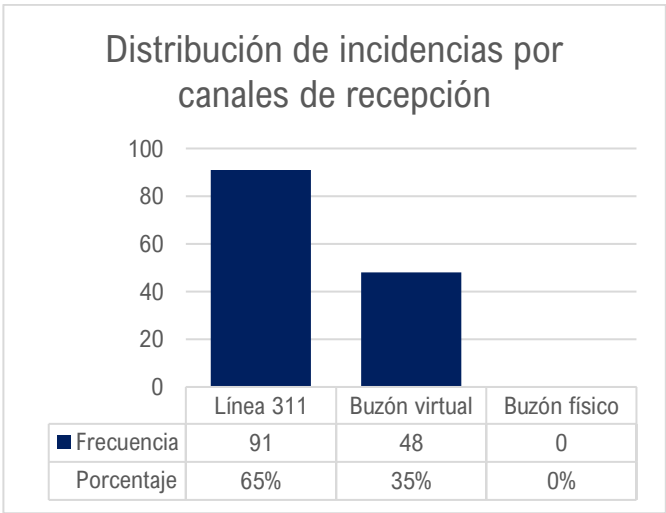
| Distribución de frecuencia por tipo de incidencia |            |             |
|---------------------------------------------------|------------|-------------|
| Tipo de incidencia                                | Frecuencia | Porcentaje  |
| Quejas                                            | 98         | 71%         |
| Reclamaciones                                     | 41         | 29%         |
| Sugerencias                                       | 0          | 0%          |
| Denuncias                                         | 0          | 0%          |
| Felicitaciones                                    | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>                                      | <b>139</b> | <b>100%</b> |



El 71% de las incidencias correspondieron a quejas y el 29% restante a reclamaciones.

### III. Distribución de incidencias por canal de recepción

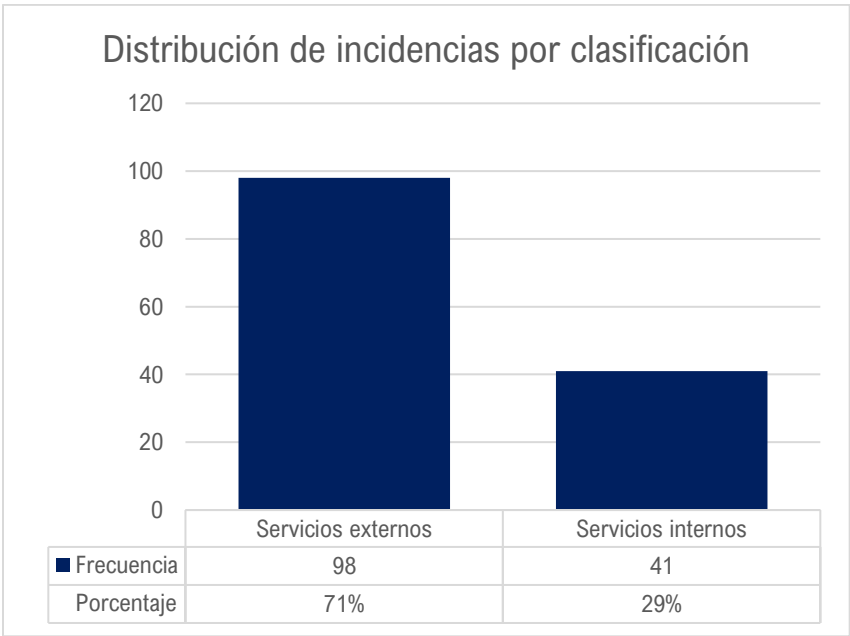
| Distribución de incidencias por canales de recepción |            |            |
|------------------------------------------------------|------------|------------|
| Canal                                                | Frecuencia | Porcentaje |
| Línea 311                                            | 91         | 65%        |
| Buzón virtual                                        | 48         | 35%        |
| Buzón físico                                         | 0          | 0%         |
| Total                                                | 139        | 100%       |



Durante este trimestre, la Línea 311 fue el canal más utilizado por los usuarios para reportar incidencias, concentrando el 65% de los casos recibidos. Por su parte, el Buzón Virtual representó el 35% de los reportes. En este período no se registró la recepción de casos a través del buzón físico.

**IV. Distribución de incidencias por clasificación**

| Distribución de incidencias por clasificación |            |            |
|-----------------------------------------------|------------|------------|
| Clasificación                                 | Frecuencia | Porcentaje |
| Servicios externos                            | 98         | 71%        |
| Servicios internos                            | 41         | 29%        |
| Total                                         | 139        | 100%       |



Considerando la clasificación de las incidencias, se destaca que, de las 139 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

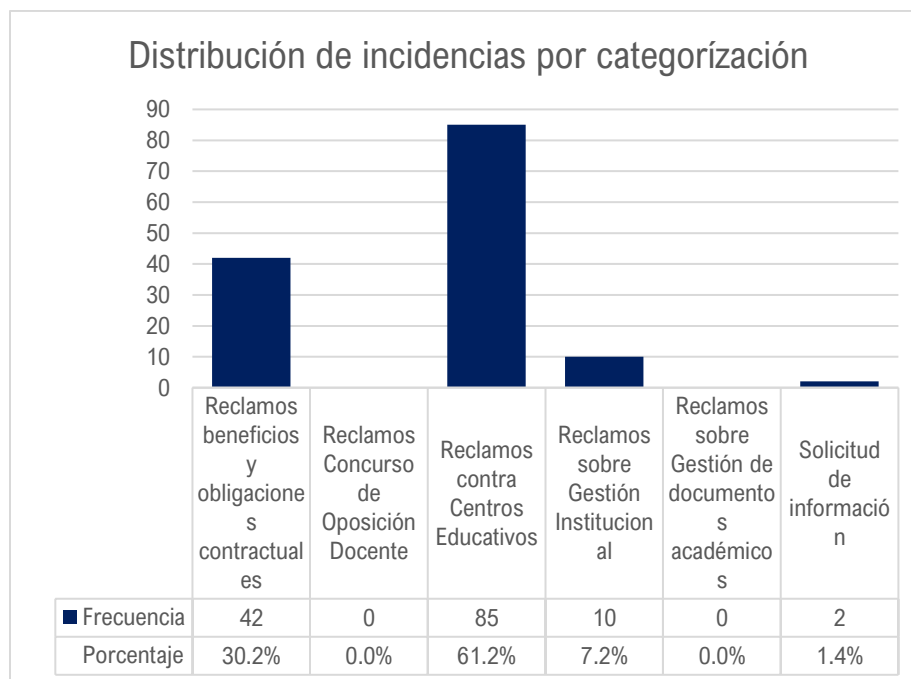
solucionar problemas que se presenten vinculados al cumplimiento de acuerdos contractuales y de derechos adquiridos.



Al observar de manera particular las incidencias relativas a los servicios externos, se denota que el 100% de los casos no estuvo vinculado a los servicios a Comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano en la versión 2026-2028.

## V. Distribución de incidencias por categorización

| Distribución de incidencias externas por categorización |            |             |
|---------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Categorías                                              | Frecuencia | Porcentaje  |
| Reclamos beneficios y obligaciones contractuales        | 42         | 30.2%       |
| Reclamos Concurso de Oposición Docente                  | 0          | 0.0%        |
| Reclamos contra Centros Educativos                      | 85         | 61.2%       |
| Reclamos sobre Gestión Institucional                    | 10         | 7.2%        |
| Reclamos sobre Gestión de documentos académicos         | 0          | 0.0%        |
| Solicitud de información                                | 2          | 1.4%        |
| <b>Total</b>                                            | <b>139</b> | <b>100%</b> |

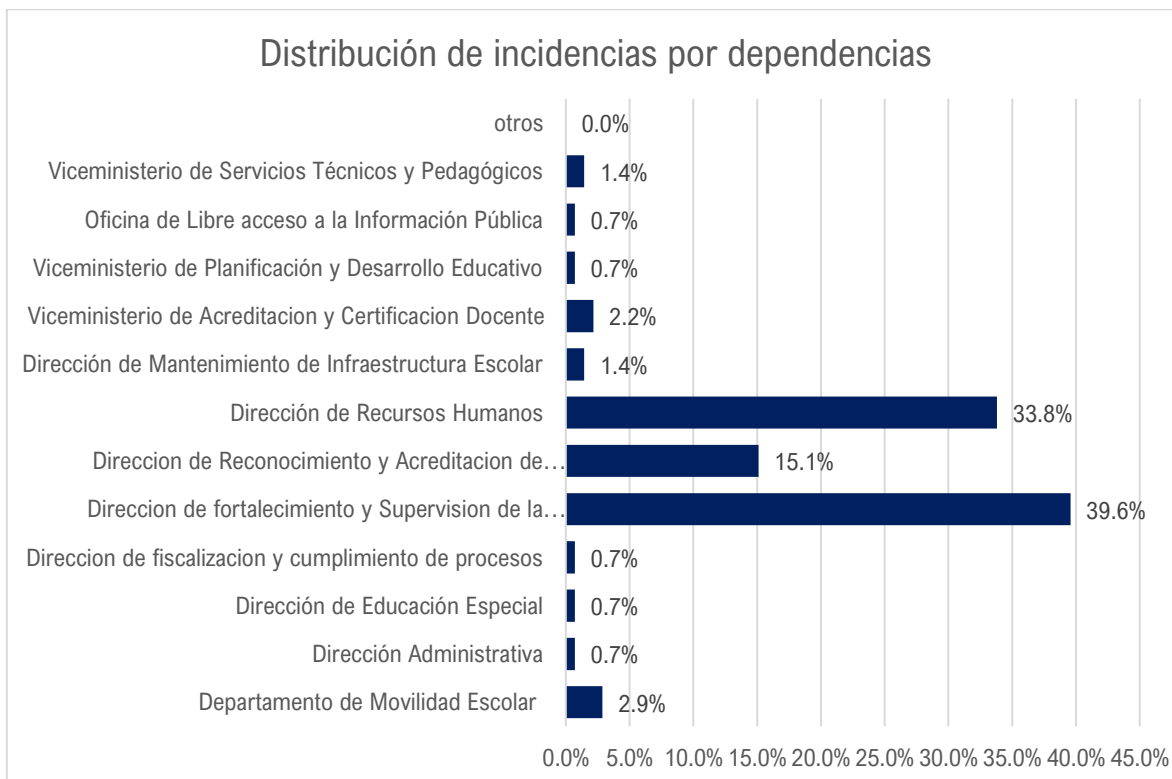


El 61.2% de las incidencias correspondieron a Reclamos sobre Centros Educativos, seguido del 30.2% referidas A Reclamos sobre Beneficios y Obligaciones Contractuales, el 7.2% a Reclamos sobre la Gestión Institucional y un 1.4% a Reclamos solicitudes de información.



## VI. Distribución de incidencias por dependencias

| Distribución de incidencias por dependencias                              |            |             |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Áreas                                                                     | Frecuencia | Porcentaje  |
| Departamento de Movilidad Escolar                                         | 4          | 2.9%        |
| Dirección Administrativa                                                  | 1          | 0.7%        |
| Dirección de Educación Especial                                           | 1          | 0.7%        |
| Dirección de fiscalización y cumplimiento de procesos                     | 1          | 0.7%        |
| Dirección de fortalecimiento y Supervisión de la Gestión Educativa        | 55         | 39.6%       |
| Dirección de Reconocimiento y Acreditación de centros educativos Privados | 21         | 15.1%       |
| Dirección de Recursos Humanos                                             | 47         | 33.8%       |
| Dirección de Mantenimiento de Infraestructura Escolar                     | 2          | 1.4%        |
| Viceministerio de Acreditación y Certificación Docente                    | 3          | 2.2%        |
| Viceministerio de Planificación y Desarrollo Educativo                    | 1          | 0.7%        |
| Oficina de Libre acceso a la Información Pública                          | 1          | 0.7%        |
| Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos                        | 2          | 1.4%        |
| otros                                                                     | 0          | 0.0%        |
| <b>Total</b>                                                              | <b>139</b> | <b>100%</b> |

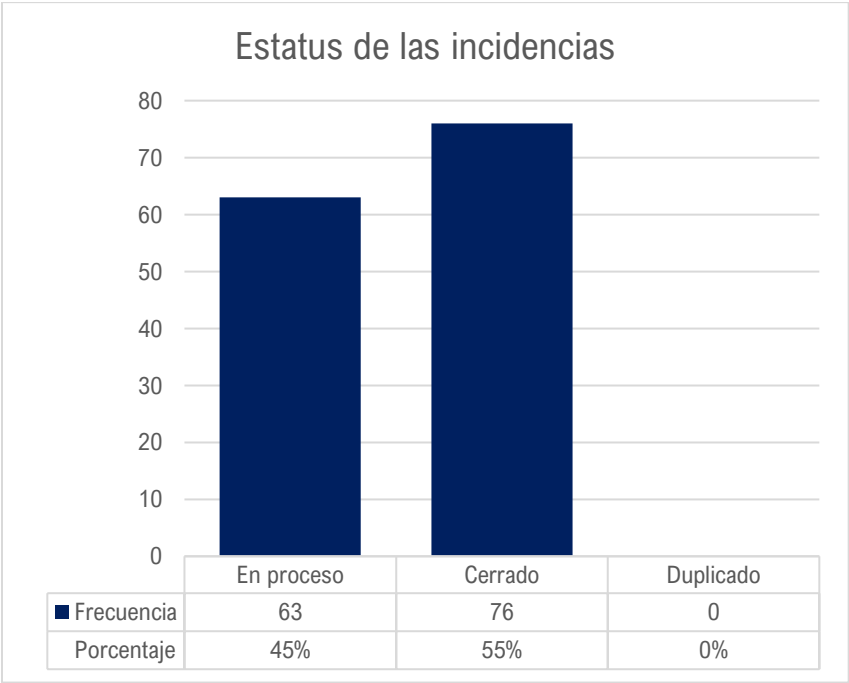


Las áreas de mayor concurrencia para la atención las incidencias reportadas fueron: Dirección de Fortalecimiento y Supervisión de la Gestión Educativa 39.6%, seguida de la Dirección de recursos Humanos 33.8% y la

Dirección de Reconocimiento y Acreditación de Centros Educativos Privados 15.1%.

**VII. Distribución de incidencias por estatus**

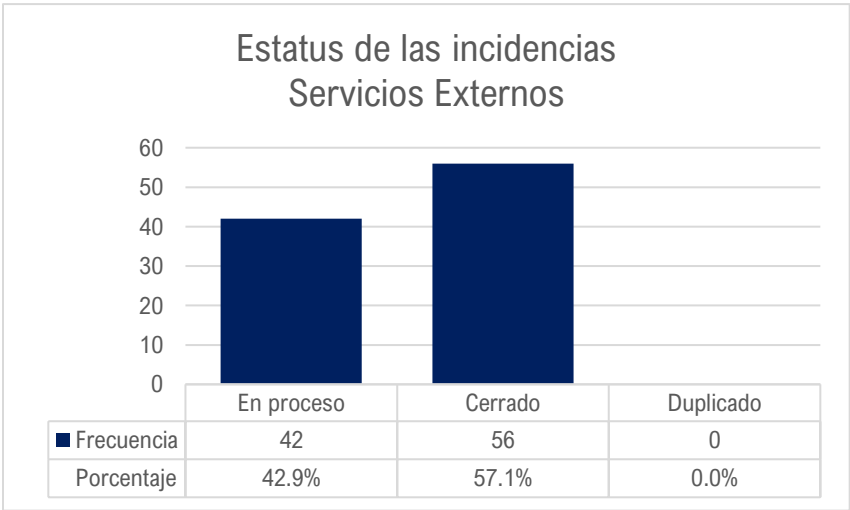
| Estatus de las incidencias |            |            |
|----------------------------|------------|------------|
| Estatus                    | Frecuencia | Porcentaje |
| En proceso                 | 63         | 45%        |
| Cerrado                    | 76         | 55%        |
| Duplicado                  | 0          | 0%         |
| Total                      | 139        | 100%       |



El 45% de los casos se encuentra en proceso de investigación para ser respondidas de conformidad a las normativas correspondientes, mientras que el 55% restante de los casos fueron cerrados dentro del plazo establecido.

**Distribución de incidencias por estatus  
(Servicios Externos)**

| Estatus de las incidencias (Servicios Externos) |            |            |
|-------------------------------------------------|------------|------------|
| Estatus                                         | Frecuencia | Porcentaje |
| En proceso                                      | 42         | 42.9%      |
| Cerrado                                         | 56         | 57.1%      |
| Duplicado                                       | 0          | 0.0%       |
| Total                                           | 98         | 100%       |



El 57.1% de los casos de servicios externos fueron cerrados dentro del plazo establecido, mientras que el 42.9% restante de los casos se encuentra en proceso de investigación para ser respondidas 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:

| 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.

## 2. Listado de definiciones de categorías de incidencias

| Categorías                                 | Subcategorías                                       |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Beneficios y obligaciones laborales</b> | 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                   |
|                                            |                                                     |
| <b>Concurso de Oposición Docente</b>       | Incumplimiento de proceso                           |
|                                            | Nombramiento                                        |
|                                            | Otro                                                |
|                                            | Inconformidad con calificaciones                    |
|                                            | Evaluación de competencias                          |
|                                            |                                                     |
| <b>Centros Educativos</b>                  | 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                  |
|                                         |                                                     |
| <b>Gestión Institucional</b>            | 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      |
|                                         |                                                     |
| <b>Gestión de documentos académicos</b> | Comportamiento inadecuado de personal               |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
|  | Dificultad para obtener el servicio |
|  | Satisfacción con el servicio        |
|  | Solicitud documentos académicos     |
|  | Otro                                |

|                                 |                                         |
|---------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Solicitud de información</b> | 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 ~~Data 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).

