

Ministerio de Educación de la República Dominicana
MINERD

Periodo Enero – Marzo 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)



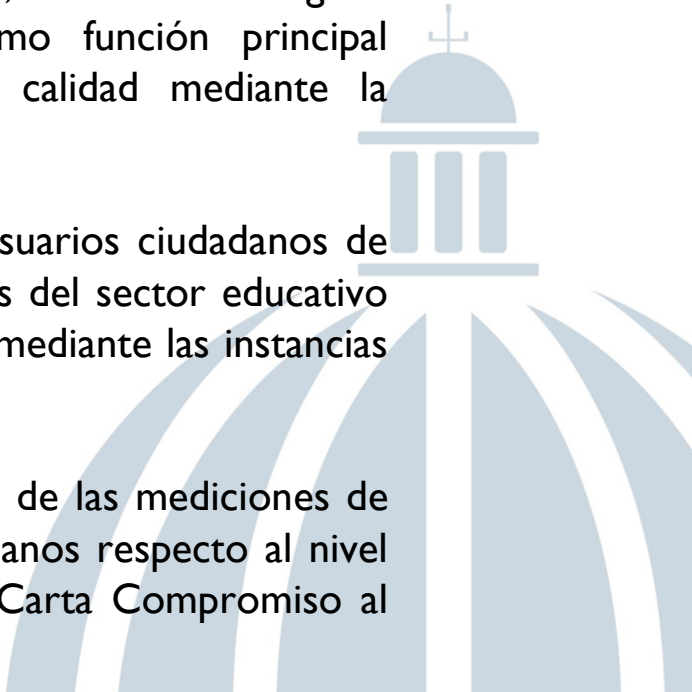


INTRODUCCIÓN

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.



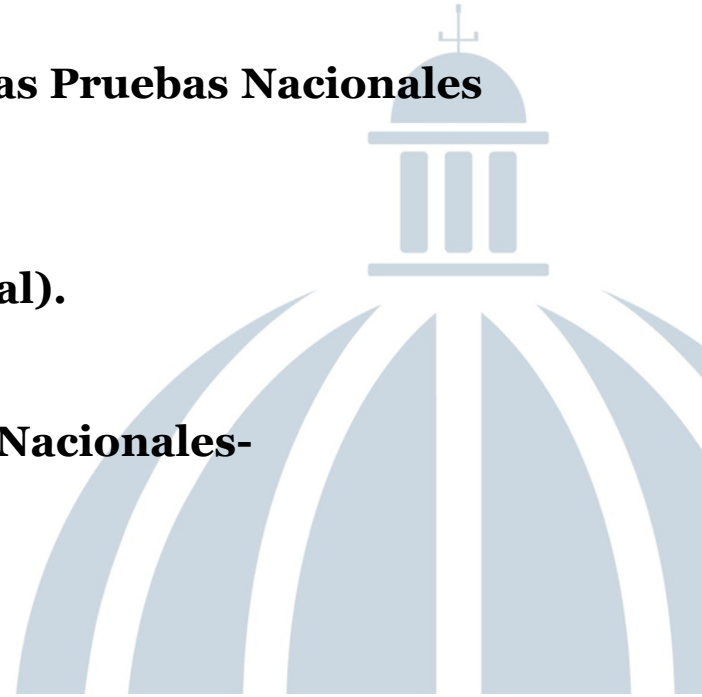


SERVICIOS COMPROMETIDOS 2025

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 – 1er Trimestre 2026**



Ficha Técnica

Población: Servicios presenciales

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

Muestra Encuesta de Satisfacción: 309

EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Antes de las Pruebas Nacionales)	32
LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESCOLARES	79
EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Pruebas Nacionales)	198

Ficha Técnica

Método a Utilizar: Cuestionario presencial

Fecha de Levantamiento: Encuesta de Satisfacción: 22 de Enero al 11 de Marzo 2026.

Responsables: viceministerio de Planificación y Desarrollo Educativo; viceministerio de Supervisión y Control de la Calidad de la Educación .

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, elaboración del informe y tabulación datos.

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

Denisse Perez, 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: Enero - Marzo 2026

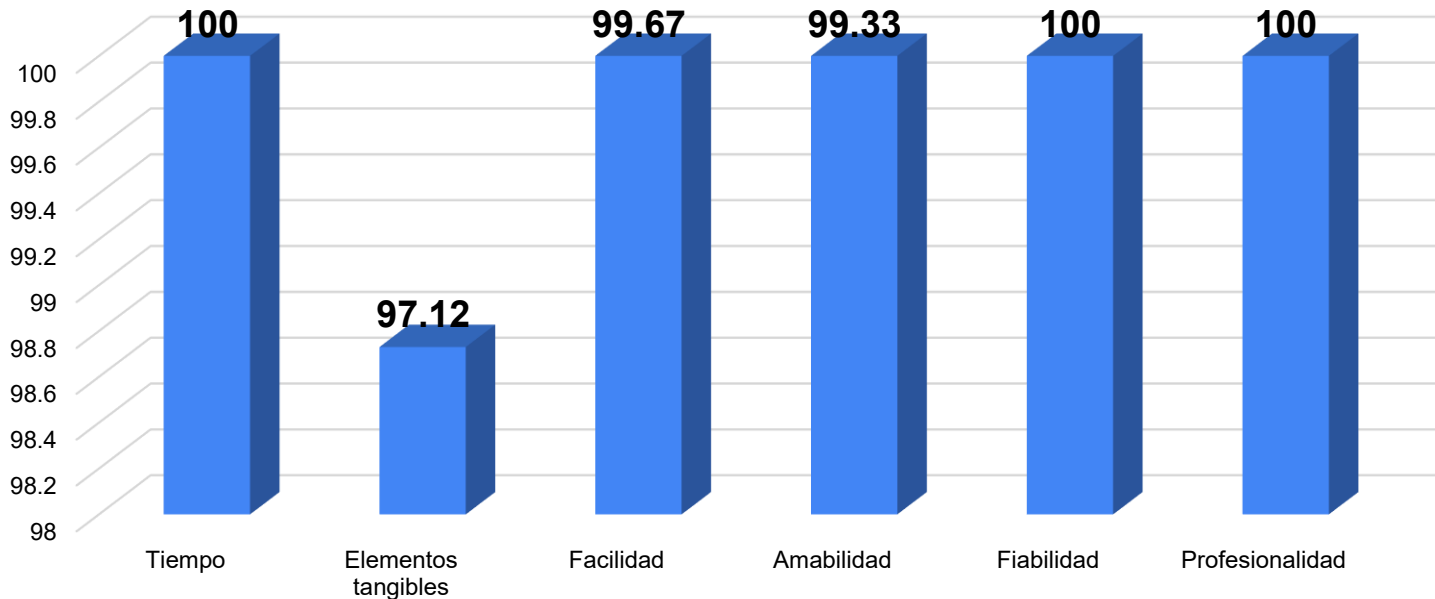
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
VALORACIÓN GENERAL	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
P1- Tiempo de prestación del servicio	303	6	0	0	0	309	98%	2%	0%	0%	0%	99.61%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	287	17	9	0	0	313	92%	5%	3%	0%	0%	97.76%	97.12%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	292	7	1	0	0	300	97%	2%	0%	0%	0%	99.40%	99.67%
P4- Trato del personal	294	3	2	0	0	299	98%	1%	1%	0%	0%	99.53%	99.33%
P5- ¿La información sobre el servicio fue acertada?	292	5	0	0	0	297	98%	2%	0%	0%	0%	99.66%	100.00%
P6- ¿La profesionalidad del personal que le atendió?	292	4	0	0	0	296	99%	1%	0%	0%	0%	99.73%	100.00%



Valoración General

Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios

Valoración General de los Servicios
% Satisfacción
1er Trimestre, 2026



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

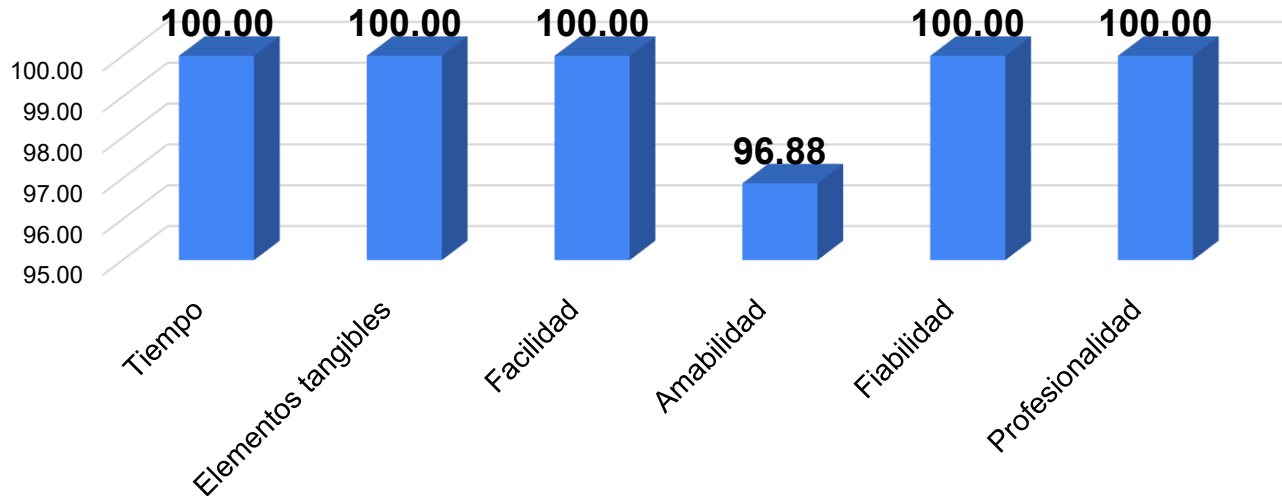
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN													
PERIODO DE MEDICIÓN: Enero - Marzo 2026													
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Emisión de Certificaciones de Estudios (Antes de las Pruebas Nacionales, 1992)	187	4	1	0	0	192	97%	2%	1%	0%	0%	99.38%	99.48%
P1- Tiempo de prestación del servicio	31	1	0	0	0	32	97%	3%	0%	0%	0%	99.38%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	30	2	0	0	0	32	94%	6%	0%	0%	0%	98.75%	100.00%
P3- Falsedad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	32	0	0	0	0	32	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P4- Trato del personal	31	0	1	0	0	32	97%	0%	3%	0%	0%	98.75%	96.88%
P5- ¿La información sobre el servicio fue acertada?	31	1	0	0	0	32	97%	3%	0%	0%	0%	99.38%	100.00%
P6- ¿La profesionalidad del personal que le atendió?	32	0	0	0	0	32	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).

Emisión de Certificación de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales (Presencial).
% Satisfacción
1er Trimestre, 2026



Resultados Encuesta de Satisfacción

Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN

PERIODO DE MEDICIÓN: Enero - Marzo 2026

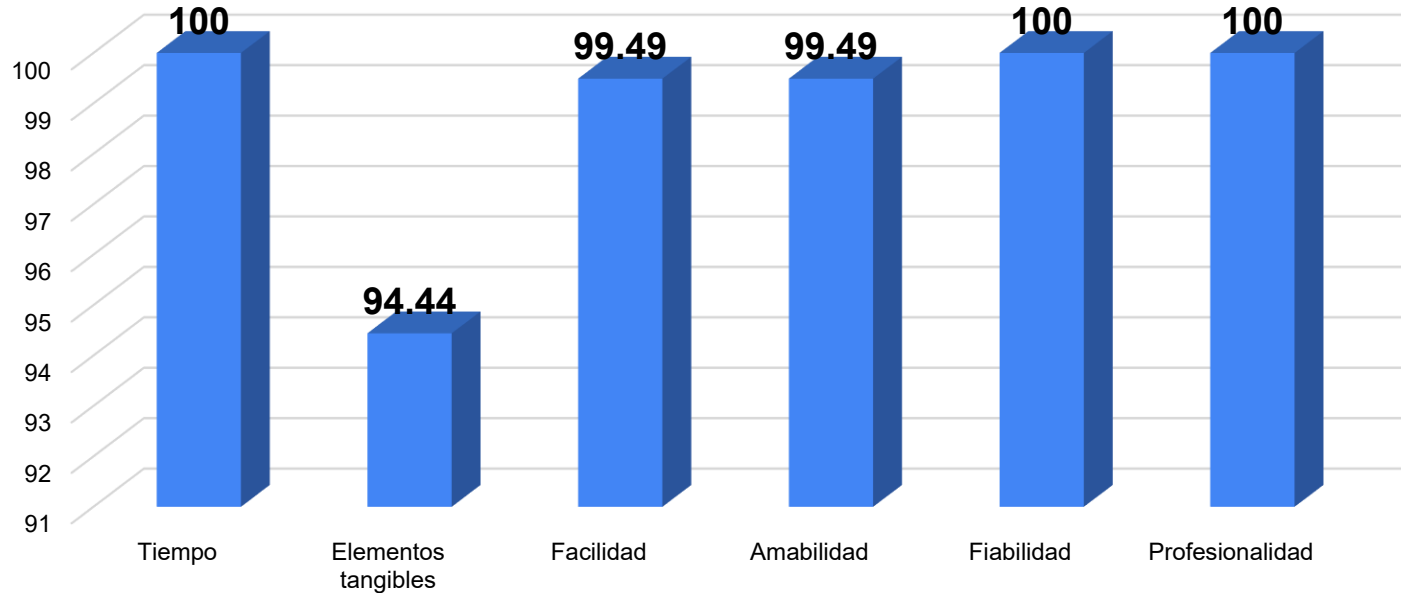
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Legalización de Documentos Escolares	1143	32	10	3	0	1188	96%	3%	1%	0%	0%	98.97%	98.91%
P1- Tiempo de prestación del servicio	193	5	0	0	0	198	97%	3%	0%	0%	0%	99.49%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	178	9	8	3	0	198	90%	5%	4%	2%	0%	96.57%	94.44%
P3- Falsedad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	190	7	1	0	0	198	96%	4%	1%	0%	0%	99.09%	99.49%
P4- Trato del personal	194	3	1	0	0	198	98%	2%	1%	0%	0%	99.49%	99.49%
P5- ¿La información sobre el servicio fue acertada?	194	4	0	0	0	198	98%	2%	0%	0%	0%	99.60%	100.00%
P6- ¿La profesionalidad del personal que le atendió?	194	4	0	0	0	198	98%	2%	0%	0%	0%	99.60%	100.00%



Resultados Encuesta de Satisfacción

Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

Legalización de Documentos Escolares (Presencial).
% Satisfacción
1er 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: Enero - Marzo 2026

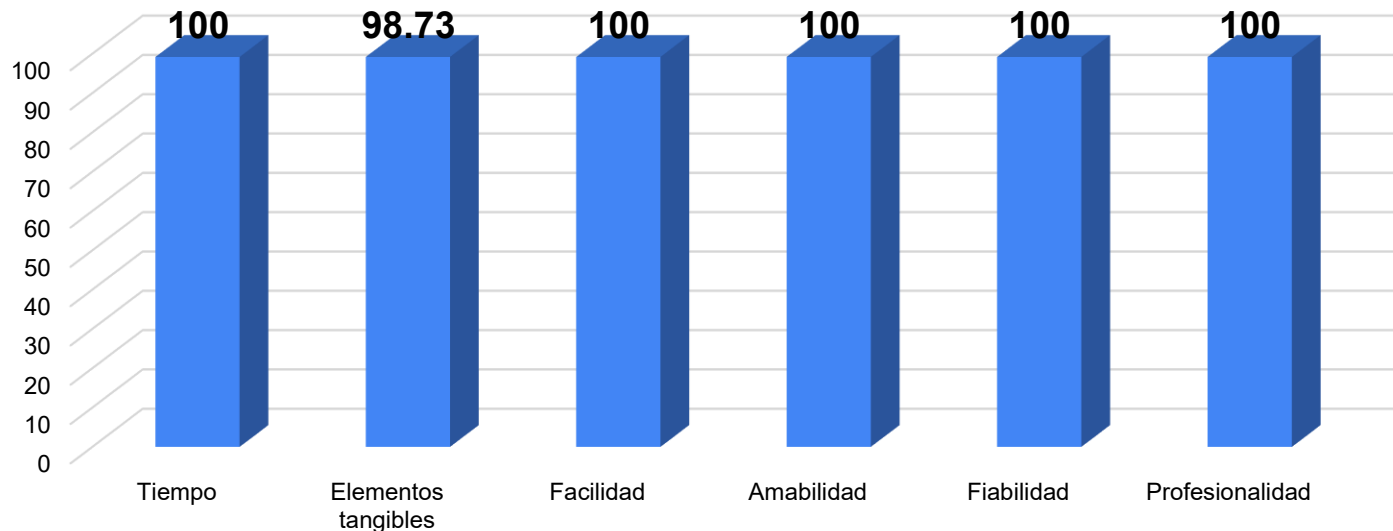
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Emisión de Certificación de Estudios (desde el 1992 en adelante)	467	6	1	0	0	474	99%	1%	0%	0%	0%	99.66%	99.79%
P1- Tiempo de prestación del servicio	79	0	0	0	0	79	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	72	6	1	0	0	79	91%	8%	1%	0%	0%	97.97%	98.73%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	79	0	0	0	0	79	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P4- Trato del personal	79	0	0	0	0	79	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	79	0	0	0	0	79	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	79	0	0	0	0	79	100%	0%	0%	0%	0%	100.00%	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 Enero – Marzo 2026





**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 Respuesta en minutos
2026	Enero	1,414	0	1,414	0.94
2026	Febrero	1,549	0	1,549	6.95
2026	Marzo	1,493	0	1,493	2.80

4,456 Completas, 0 Incompletas. Tiempo promedio de respuesta del trimestre enero-marzo 2026 fue de 3.56 minutos

El 100% de las solicitudes de Básica (815) fueron respondidas en un promedio de 4.086 minutos.

El 100% de las solicitudes de Secundaria (3,641) fueron respondidas en un promedio de 3.036 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

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Viceministerio de Planificación y Desarrollo Educativo

Resultados Encuesta de Satisfacción CCC

Periodo Enero - Marzo 2026

No.	Servicios	Atributos	Estándar	Indicador	Ene-Marz	Año 2026		
						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			
		Tiempo de respuesta	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00			
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00			
2	Legalización de Documentos Escolares (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00			
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	99.49			
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	99.49			
		Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00			
3	Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).	Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00			
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100.00			
		Tiempo de respuesta	Un (1) día laborable	Tiempo oportuno de respuesta	3.56 Minutos			





**BASE DE DATOS DE RECLAMACIONES, QUEJAS
Y SUGERENCIAS Enero-Marzo 2026**



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

Periodo Enero-Marzo 2026

Información suministrada en contacto 1.	Fecha/contacto 2.	Información suministrada en contacto 2	Tiempo/retroalimentación 1	Tiempo/retroalimentación 2	Control/seguimiento	Respuesta/solución a la incidencia	Fecha/respuesta/solución	Tiempo/Respuesta (Días Lab)	Estatus/la incidencia	Fecha/Vencimiento (Días Lab)	Control/respuestas
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	23/1/2026	SE LE INFORMÓ A	1	11	OPORTUNO	A todos los Alfabetizadores d	28/1/2026	14	2.Cerrado		EN TIEMPO
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	23/1/2026	SE LE INFORMÓ A	2	9	OPORTUNO	, le informamos que, atendie	30/1/2026	15	2.Cerrado		EN TIEMPO
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	27/1/2026	SE LE INFORMÓ A	2	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	2	SIN CONTACTO	OPORTUNO	Muy cortésmente, acusamos	13/1/2026	2	2.Cerrado		EN TIEMPO
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	27/1/2026	SE LE INFORMÓ A	2	10	OPORTUNO	En fecha 09 de enero de 202	18/2/2026	27	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	29/1/2026	SE LE INFORMÓ A	2	11	OPORTUNO	uego de realizar las verificac	3/2/2026	15	2.Cerrado		EN TIEMPO
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	29/1/2026	SE LE INFORMÓ A	2	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	29/1/2026	SE LE INFORMÓ A	1	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	30/1/2026	SE LE INFORMÓ A	2	10	OPORTUNO	Esta Dirección hizo las invest	6/2/2026	16	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	3/2/2026	SE LE INFORMÓ A	2	12	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	3/2/2026	SE LE INFORMÓ A	2	11	OPORTUNO	La comunidad educativa ha e	5/2/2026	14	1.En proceso		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	6/2/2026	SE LE INFORMÓ A	2	10	OPORTUNO	Luego de realizar las validac	18/2/2026	19	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	9/2/2026	SE LE INFORMÓ A	2	11	OPORTUNO	Medidas Educativas y Discip	25/2/2026	24	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	12/2/2026	SE LE INFORMÓ A	3	10	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	13/2/2026	SE LE INFORMÓ A	3	10	OPORTUNO	El equipo de de gestión se re	25/2/2026	20	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	13/2/2026	SE LE INFORMÓ A	2	10	OPORTUNO	Se les envío un pdf por ws.	18/2/2026	14	2.Cerrado		EN TIEMPO
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	13/2/2026	SE LE INFORMÓ A	2	10	OPORTUNO	Se les envío un pdf por ws.	18/2/2026	14	2.Cerrado		EN TIEMPO
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	19/2/2026	SE LE INFORMÓ A	2	10	OPORTUNO	uy cortésmente, nos dirigimo	6/3/2026	22	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	19/2/2026	SE LE INFORMÓ A	1	10	OPORTUNO	En este sentido la Ley 136-03	5/3/2026	20	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	19/2/2026	SE LE INFORMÓ A	1	10	OPORTUNO	El Distrito educativo recibió	6/3/2026	21	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	19/2/2026	SE LE INFORMÓ A	1	10	OPORTUNO	esta obra fue inaugurada po	25/3/2026	34	2.Cerrado		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	1	SIN CONTACTO	OPORTUNO	Se le envío un archivo excel	11/2/2026	4	2.Cerrado		EN TIEMPO
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	20/2/2026	SE LE INFORMÓ A	1	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	2	SIN CONTACTO	OPORTUNO	Según información dada por	12/2/2026	5	2.Cerrado		EN TIEMPO
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	1	SIN CONTACTO	OPORTUNO	Objetivo del informeEl pres	24/2/2026	12	2.Cerrado		EN TIEMPO
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	SIN CONTACTO	SIN CONTACTO	1	SIN CONTACTO	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA
SE LE INFORMO AL CIUDADANO	25/2/2026	SE LE INFORMÓ A	2	11	OPORTUNO			-	1.En proceso		EXTEMPORANEA

Base de datos

Definición de Atributos

Categorización

Estadísticas 1er Trimestre

+

:

◀

