

Ministerio de Educación de la República Dominicana
MINERD

Periodo octubre – diciembre 2024

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)



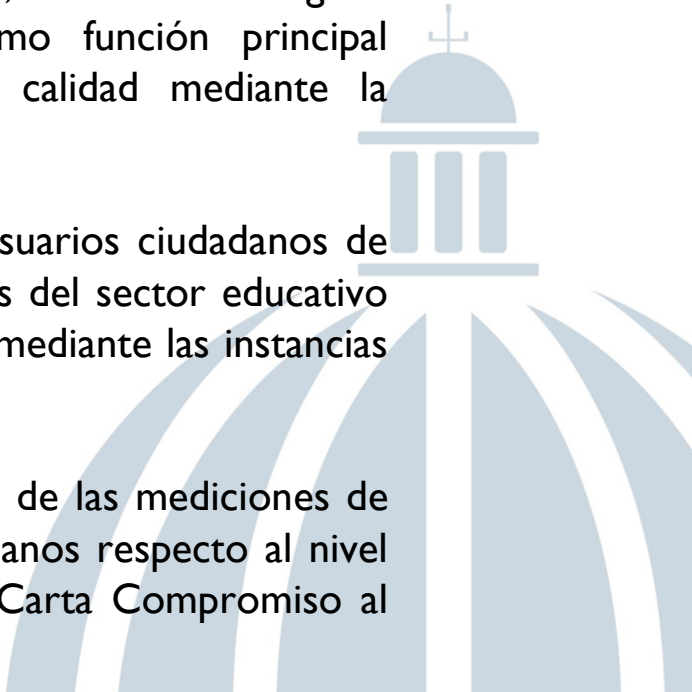


INTRODUCCIÓN

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.



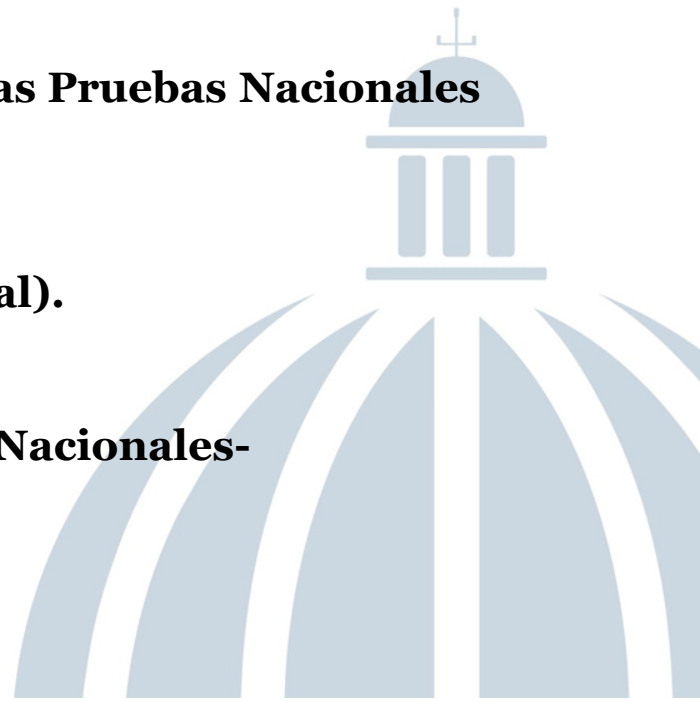
SERVICIOS COMPROMETIDOS 2024



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 2024**



Ficha Técnica

Población: Servicios presenciales

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

Muestra Encuesta de Satisfacción: 267

EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Antes de las Pruebas Nacionales)	72
LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESCOLARES	101
EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS (Pruebas Nacionales)	94

Ficha Técnica

Método a Utilizar: Cuestionario presencial

Fecha de Levantamiento: Encuesta de Satisfacción: 25 octubre al 17 de diciembre 2024.

Responsables: Viceministerio de Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad Educativa.

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 Question Pro y administración de la base de datos;

Angel Berihuete, responsable de la aplicación y tabulación de los datos;

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



METODOLOGÍA

Metodología

La metodología utilizada para este estudio está basado 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://dece.questionpro.com/t/ASMJhZxTxF>



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

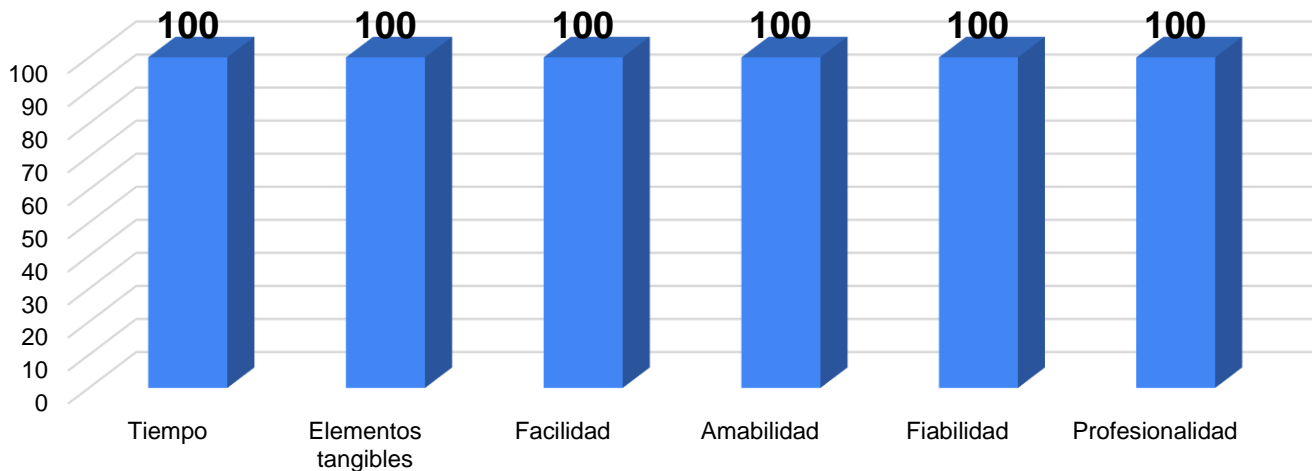
		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN											
		PERIODO DE MEDICIÓN: OCTUBRE-DICIEMBRE 2024											
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
VALORACIÓN GENERAL	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
21- Tiempo de prestación del servicio	264	3	0	0	0	267	99%	1%	0%	0%	0%	99.78%	100.00%
22- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	253	14	0	0	0	267	95%	5%	0%	0%	0%	98.95%	100.00%
23- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	258	9	0	0	0	267	97%	3%	0%	0%	0%	99.33%	100.00%
24- Trato del personal	261	6	0	0	0	267	98%	2%	0%	0%	0%	99.55%	100.00%
25- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	261	6	0	0	0	267	98%	2%	0%	0%	0%	99.55%	100.00%
26- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	260	7	0	0	0	267	97%	3%	0%	0%	0%	99.48%	100.00%
27- PREGUNTA 7	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
28- PREGUNTA 8	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valor general	1557	45	0	0	0	1602	97%	3%	0%	0%	0%	99.44%	100.00%



Valoración General

Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios

Valoración General de los Servicios
% Satisfacción
Periodo de octubre-diciembre 2024



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 2024

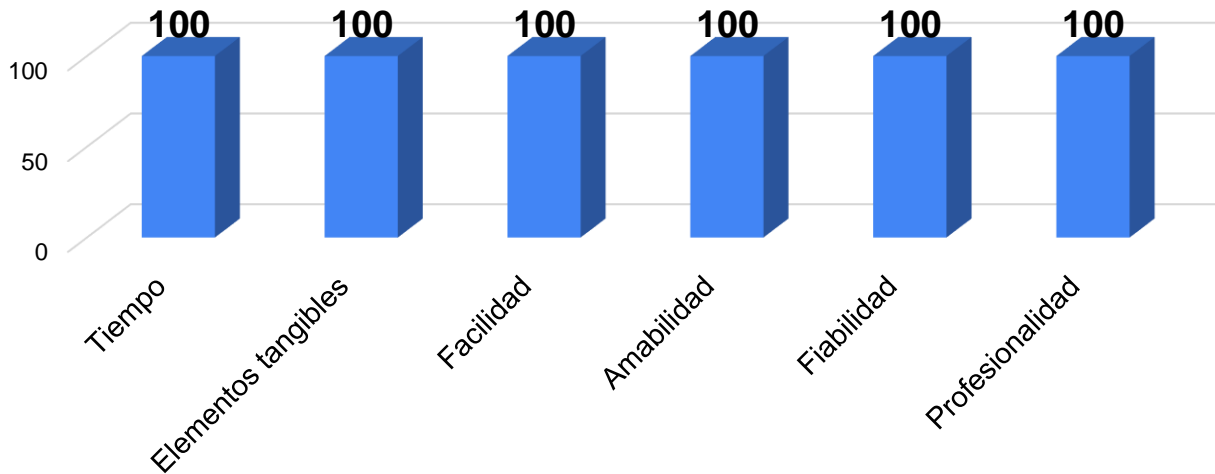
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Emisión de Certificaciones de Estudios (Antes de las Pruebas Nacionales, 1992)	417	15	0	0	0	432	97%	3%	0%	0%	0%	99.31%	100.00%
P1- Tiempo de prestación del servicio	71	1	0	0	0	72	99%	1%	0%	0%	0%	99.72%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	70	2	0	0	0	72	97%	3%	0%	0%	0%	99.44%	100.00%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	68	4	0	0	0	72	94%	6%	0%	0%	0%	98.89%	100.00%
P4- Trato del personal	69	3	0	0	0	72	96%	4%	0%	0%	0%	99.17%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	69	3	0	0	0	72	96%	4%	0%	0%	0%	99.17%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	70	2	0	0	0	72	97%	3%	0%	0%	0%	99.44%	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
Periodo de octubre-diciembre 2024



Resultados Encuesta de Satisfacción

Servicio: Legalización de Documentos Escolares (Presencial)

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE EDUCACION

PERIODO DE MEDICIÓN: OCTUBRE-DICIEMBRE 2024

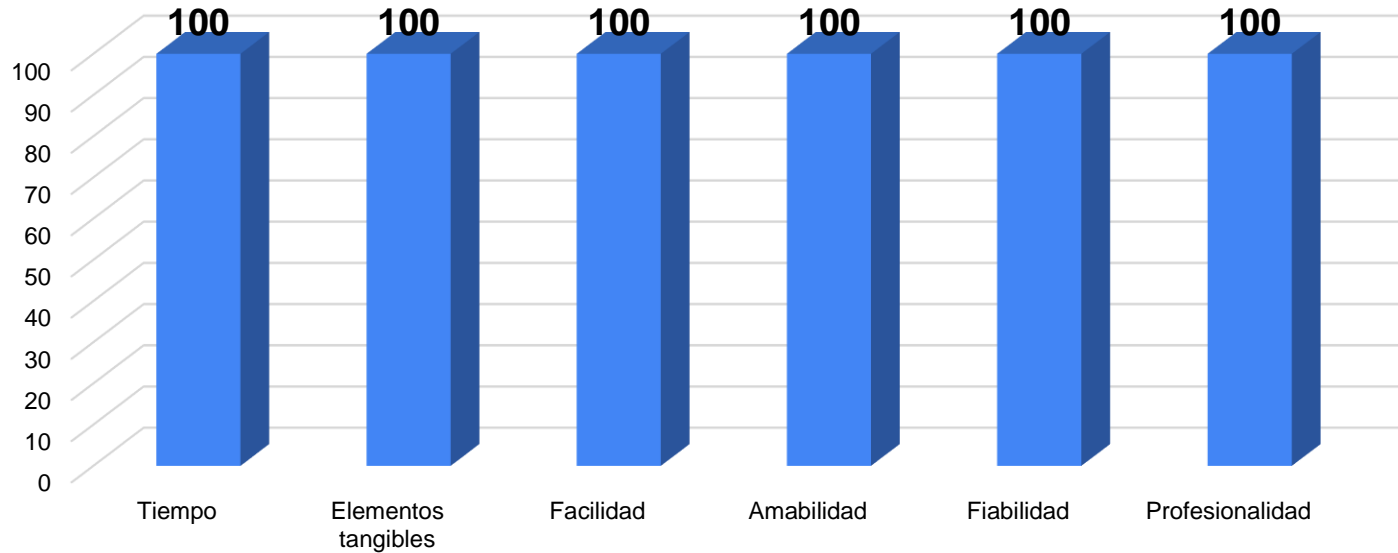
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración [5]	Valoración [4]	Valoración [3]	Valoración [2]	Valoración [1]	Promedio	Valoración Positiva
Legalización de Documentos Escolares	589	17	0	0	0	606	97%	3%	0%	0%	0%	99.44%	100.00%
P1- Tiempo de prestación del servicio	100	1	0	0	0	101	99%	1%	0%	0%	0%	99.80%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	92	9	0	0	0	101	91%	9%	0%	0%	0%	98.22%	100.00%
P3- Falsedad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	99	2	0	0	0	101	98%	2%	0%	0%	0%	99.60%	100.00%
P4- Trato del personal	99	2	0	0	0	101	98%	2%	0%	0%	0%	99.60%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	100	1	0	0	0	101	99%	1%	0%	0%	0%	99.80%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	99	2	0	0	0	101	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
Periodo de octubre-diciembre 2024



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 2024

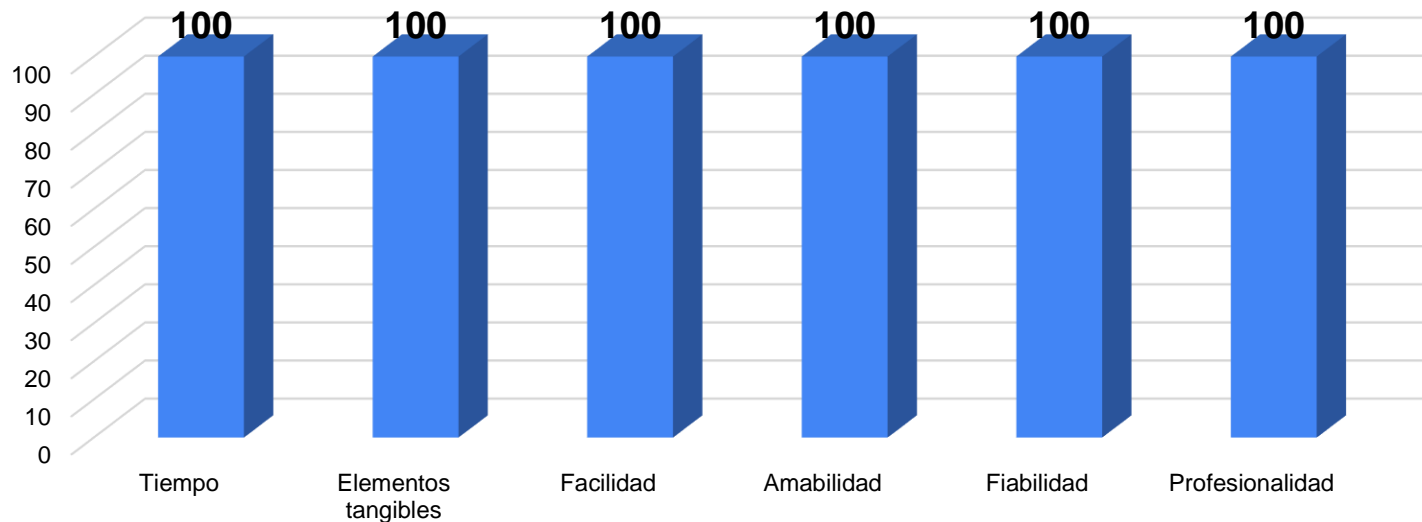
Etiquetas de fila	5	4	3	2	1	Totales	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva
Emisión de Certificación de Estudios (desde el 1992 en adelante)	551	13	0	0	0	564	98%	2%	0%	0%	0%	99.54%	100.00%
P1- Tiempo de prestación del servicio	93	1	0	0	0	94	99%	1%	0%	0%	0%	99.79%	100.00%
P2- Condiciones de la infraestructura (Limpieza, señalizaciones, Apariencia de las instalaciones, personal)	91	3	0	0	0	94	97%	3%	0%	0%	0%	99.36%	100.00%
P3- Falcidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo	91	3	0	0	0	94	97%	3%	0%	0%	0%	99.36%	100.00%
P4- Trato del personal	93	1	0	0	0	94	99%	1%	0%	0%	0%	99.79%	100.00%
P5- ¿ La información sobre el servicio fue acertada?	92	2	0	0	0	94	98%	2%	0%	0%	0%	99.57%	100.00%
P6- ¿ La profesionalidad del personal que le atendió?	91	3	0	0	0	94	97%	3%	0%	0%	0%	99.36%	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 2024**





**Estadísticas del Tiempo comprometido 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).

Solicitudes recibidas incompletas

Octubre	12
Noviembre	27
Diciembre	18

Año	Mes	Cantidad Solicitudes	Tiempo Promedio Respuesta en Segundos
2023	Octubre	1,599	28
2023	Noviembre	703	62
2023	Diciembre	510	41
2024	Enero	1,351	32
2024	Febrero	1,254	44
2024	Marzo	621	63
2024	Abril	734	61
2024	Mayo	1,032	59
2024	Junio	880	66
2024	Julio	1,123	62
2024	Agosto	538	52
2024	Septiembre	194	35
2024	Octubre	78	37
2024	Noviembre	418	63
2024	Diciembre	222	56

% de Solicitudes recibidas

92.64% recibidas completas y respondidas en el periodo de 1 día.

7.35% recibidas incompletas. Pendientes por recibir del usuario la documentación faltante.





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 Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad Educativa/Dirección General de Supervisión
 Resultados Encuesta de Satisfacción CCC
 Periodo Octubre-Diciembre 2024

No.	Servicios	Atributos	Estándar	Indicador	Año 2024			
					Ene-Marz	Abr-Jun	Jul-Sept %Satisfacción	Oct-Dic
1	Emisión de Certificaciones de Estudios - antes de las Pruebas Nacionales. (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	96.30	100	100
		Tiempo de respuesta	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	96.15	97.74	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	96.30	96.99	100
2	Legalización de Documentos Escolares (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	98.18	96.88	100	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	98.18	96.88	100	100
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	98.18	96.88	100	100
3	Emisión de Certificación de Estudios - Pruebas Nacionales (Presencial).	Fiabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	100	100	100
		Accesibilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	99.67	100	100	100
		Amabilidad	85% Satisfacción	% Satisfacción (Trimestral)	100	100	100	100
		Tiempo de respuesta	Un (1) día laborable	Tiempo oportuno de respuesta	62 segundos	50 segundos	50 segundos	52 segundos. 92.64%





**BASE DE DATOS DE RECLAMACIONES, QUEJAS
Y SUGERENCIAS Octubre-Diciembre 2024**



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

Periodo Octubre-Diciembre 2024

ORD.	Referencia	Fecha/entrada	Trimestre	Tipo/ incidencia	Vía/Recepción	Clasificación	Sub Clasificación Serv. Externo	Categoría	Tipo
487	BD-2024-139	1/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	3. Buzón (virtual)	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Otro
488	Q2024100151135	1/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales
489	Q2024100151139	1/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio Externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Falta de organización
490	Q2024100251172	2/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales
491	Q2024100251173	2/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	4.Gestión Institucional	Inconvenientes para acceder a programa
492	Q2024100251191	2/10/2024	TRIMESTRE 4	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales
493	BD-2024-140	3/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	3. Buzón (virtual)	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales
494	BD-2024-141	3/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	3. Buzón (virtual)	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales
495	BD-2024-142	3/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	3. Buzón (virtual)	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales
496	Q2024100351269	3/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Comportamiento inadecuado de persona
497	Q2024100751439	7/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Otro
498	Q2024100751477	7/10/2024	TRIMESTRE 4	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales
499	Q2024100851589	8/10/2024	TRIMESTRE 4	4.Sugerencia	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	6.Solicitud de Información	Otro
500	Q2024100151135	1/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales
501	Q2024100151139	1/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	3.Centros Educativos	Falta de organización
502	Q2024100251172	2/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales
503	Q2024100251173	2/10/2024	TRIMESTRE 4	1. Queja	2. Línea 311	1.Servicio externo	2.No comprometido	4.Gestión Institucional	Inconvenientes para acceder a programa
504	Q2024100251191	2/10/2024	TRIMESTRE 4	3.Reclamación	2. Línea 311	2.Servicio interno	3.No aplica	1.Beneficios y obligaciones	Pago de prestaciones laborales

