

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por el  
Ministerio de Educación de la República  
Dominicana - MINERD**

**2023**



**INFORME**



# INDICE

- ❑ INTRODUCCIÓN
  - ❑ FICHA TÉCNICA
  - ❑ METODOLOGÍA
  - ❑ RESULTADOS DE SATISFACCIÓN-SERVICIOS PRESENCIALES
  - ❑ RESULTADOS DE SATISFACCIÓN-SERVICIOS VIRTUALES
  - ❑ RESULTADOS DE SATISFACCIÓN-SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES
  - ❑ PLAN DE ACCIÓN
- 



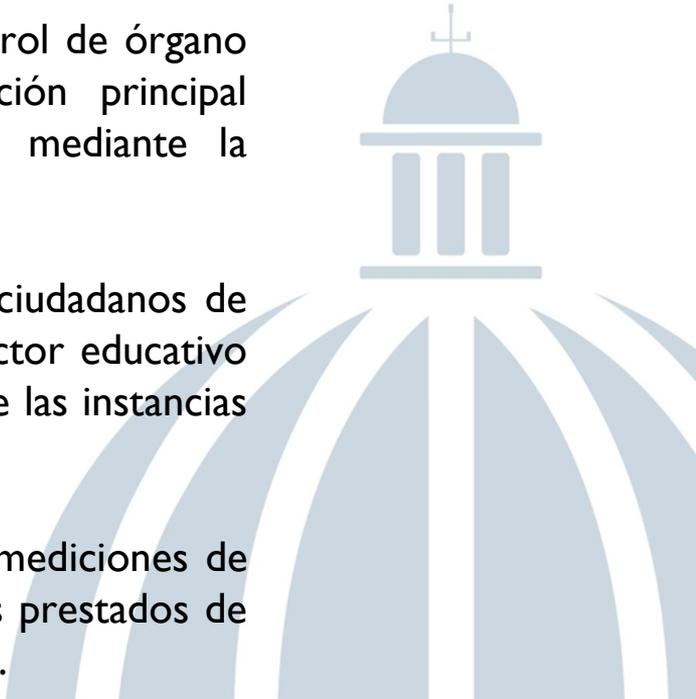
# INTRODUCCIÓN



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 satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo enero-junio 2023.



# Ficha Técnica

**Población:** Servicios presenciales 4,946; Servicios institucionales 67; y Servicios on line 197,898

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

**Muestra:** Con un error general de un 5% y un nivel de confianza de 95%

## Servicios Presenciales

**593**

Acreditaciones de Certificados de Habilitación para el Trabajo	4
Certificaciones de Estudios Básicos	120
Certificaciones de Estudios Secundarios	101
Legalizaciones de Estudios primarios y secundarios	108
Convalidación de Estudios Nacionales y Extranjeros (Resoluciones)	81
Autorización de Inscripción con Devolución	0
Correcciones simples de nombre o fecha de nacimiento	29
Legalizaciones (Pruebas Nacionales)	28
Certificación de Exequatur (Jurídica)	16
Certificación de estudios después del 1992	106

# Ficha Técnica

## Servicios Institucionales

44

## Servicios Virtuales 76

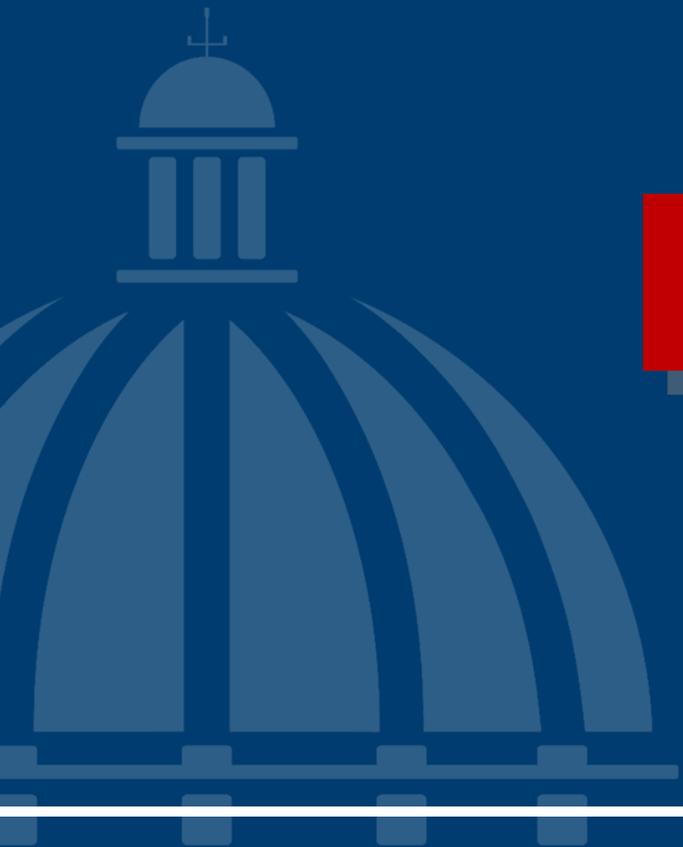
Certificado nivel básico (web) (hasta el 2016)	10
Certificado nivel medio (web)	17
Certificado nivel secundaria (web)	49

Aprobación cambio de director de instituciones educativas privadas	4
Aprobación cambio de nombre de instituciones educativas privadas	2
Cambio de dirección o traslado de centros educativos privados	1
Evaluación de instituciones educativas privadas para reconocimiento o acreditación	21
Solicitud de código de gestión del SIGERD	4
Permisos temporales a instituciones educativas privadas sin reconocimiento en el SIGERD, con el propósito de ofertar un grado, ciclo o nivel	6
Evaluación de instituciones educativas privada a los fines de establecer convenio de cogestión con el MINERD	6

**Método a Utilizar:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico

**Fecha de Levantamiento:** 02 de mayo a 10 de junio 2023.

**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 QuestionPro y administración de la base de datos. Equipo de 5 encuestadores responsables de hacer las encuestas presenciales.



# 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.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

### Satisfecho



### Poco satisfecho



### Insatisfecho





**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :**  
**Servicios ofrecidos de manera presencial a**  
**ciudadanos**

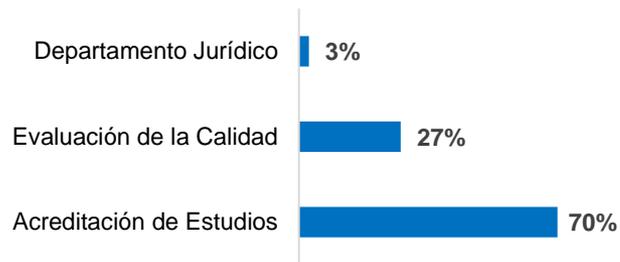


---

# Servicios Encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuestas

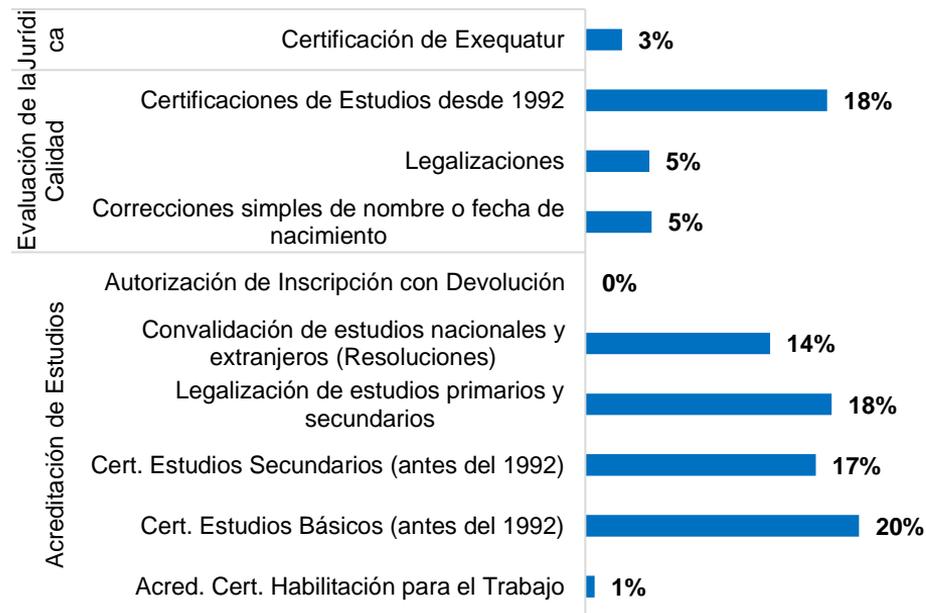
## Áreas de Servicios



Total de respuestas:  
**593**

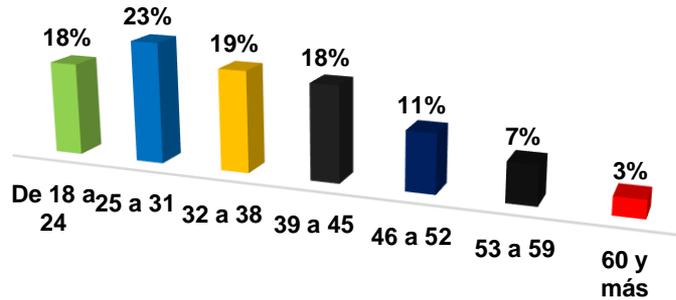
Base: 100% Total muestra

## Servicios Evaluados

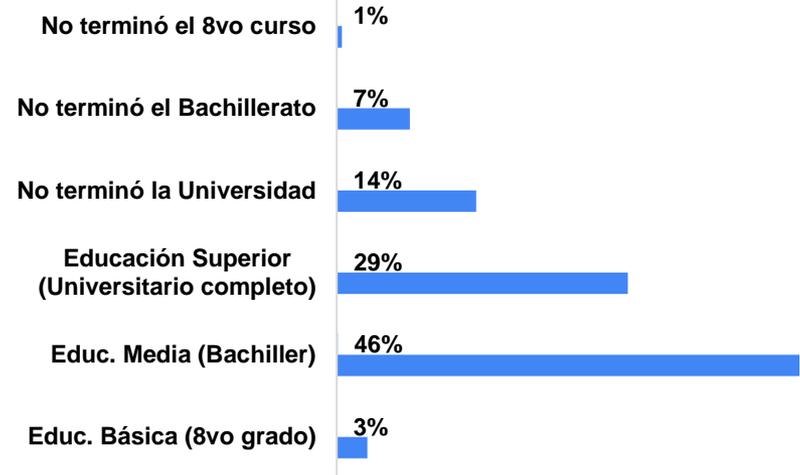


# Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*



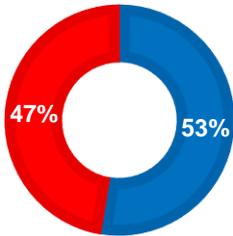
*Último grado de estudio alcanzado*



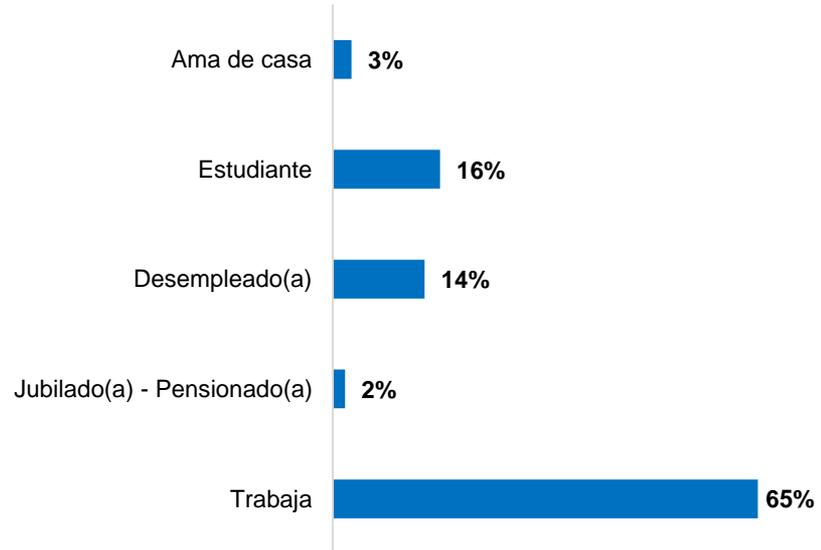
# Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

## Sexo

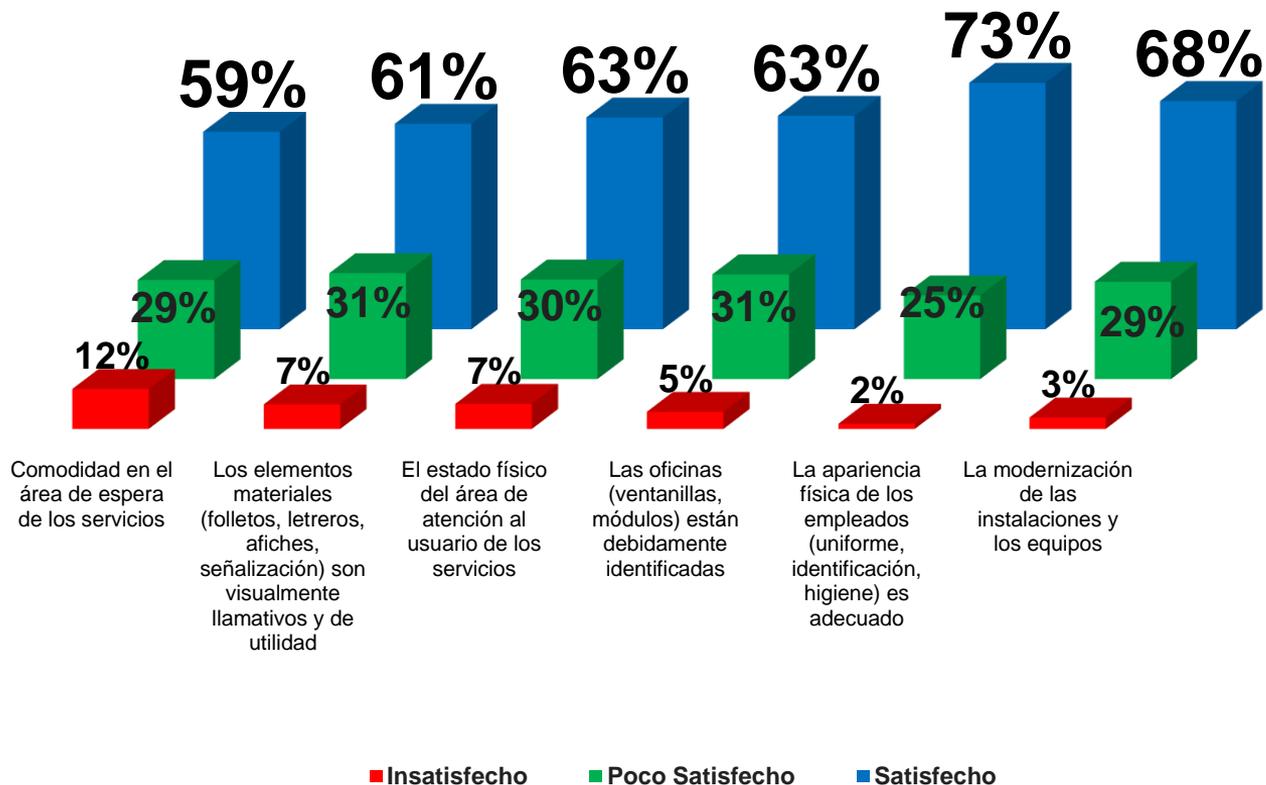
■ Femenino ■ Masculino



*En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?*



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

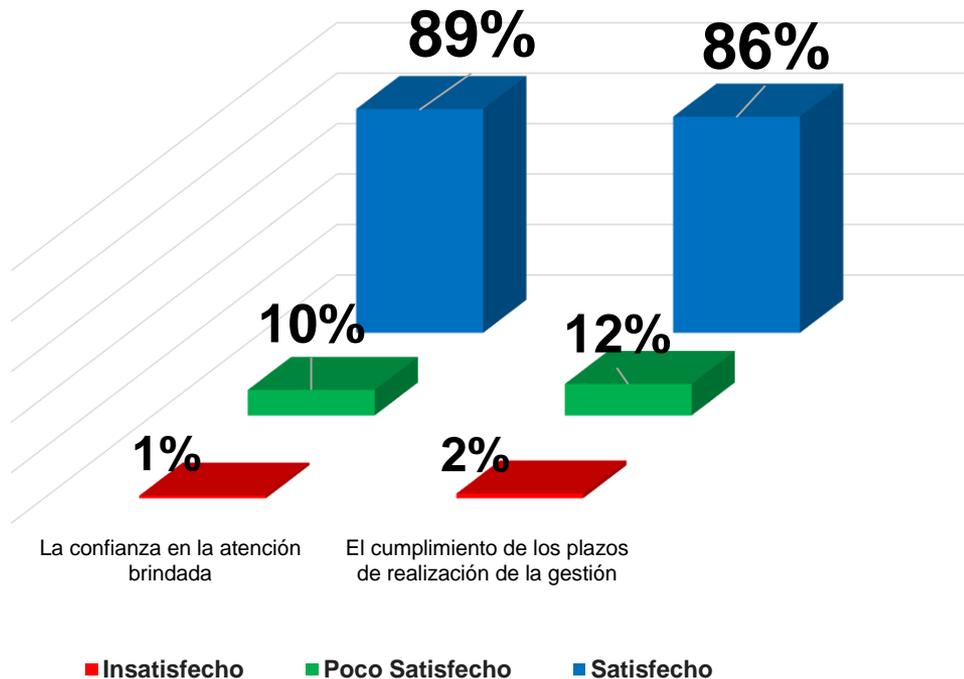


Promedio de satisfacción

64.5%

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

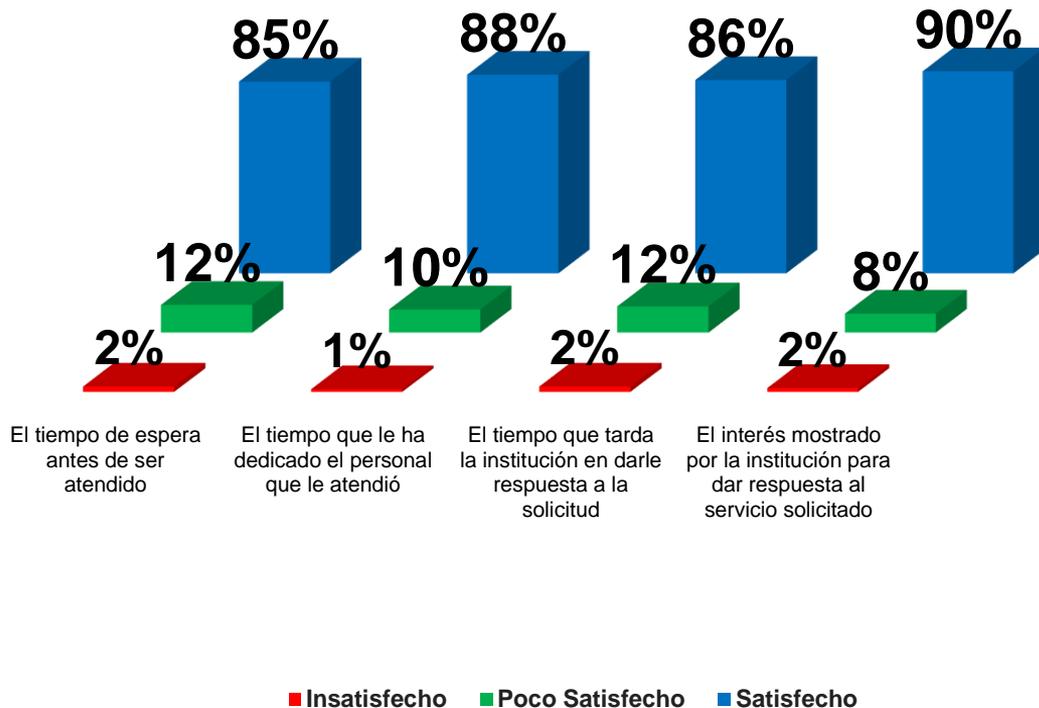


Promedio de satisfacción

87.18%

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

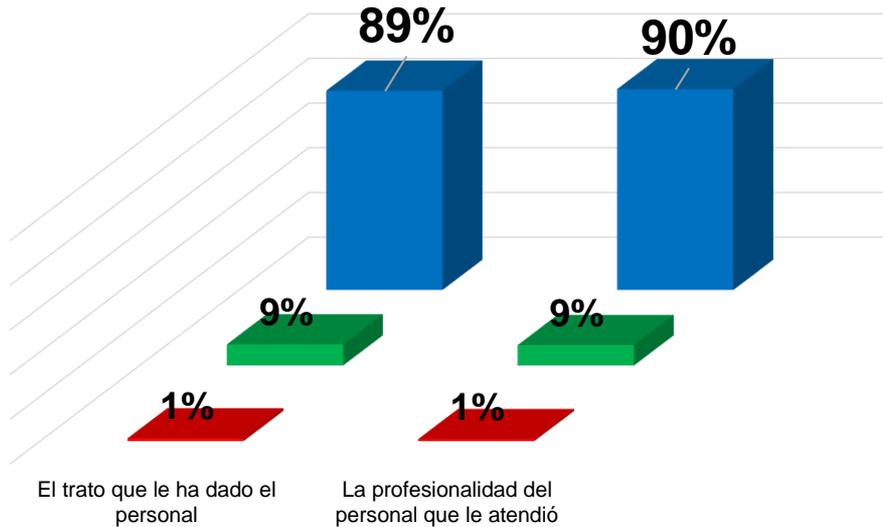


Promedio de satisfacción

87.23%

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



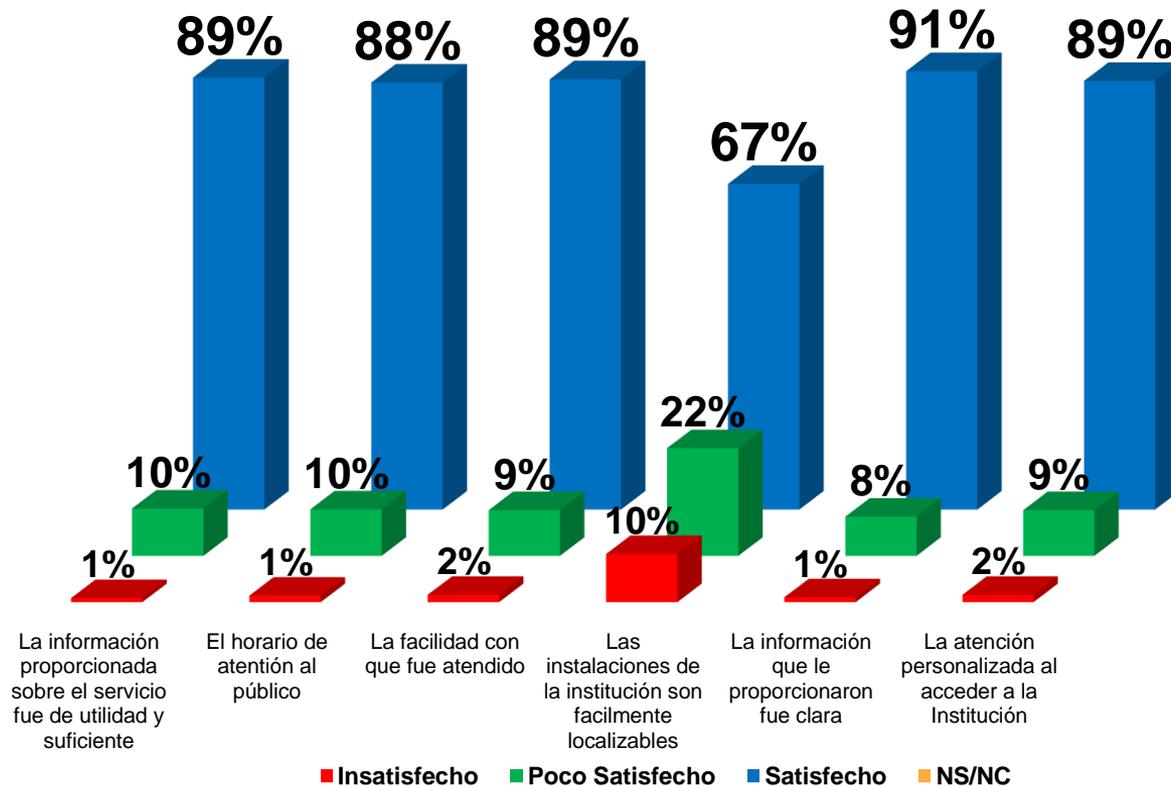
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción

89.54%

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: EMPATIA



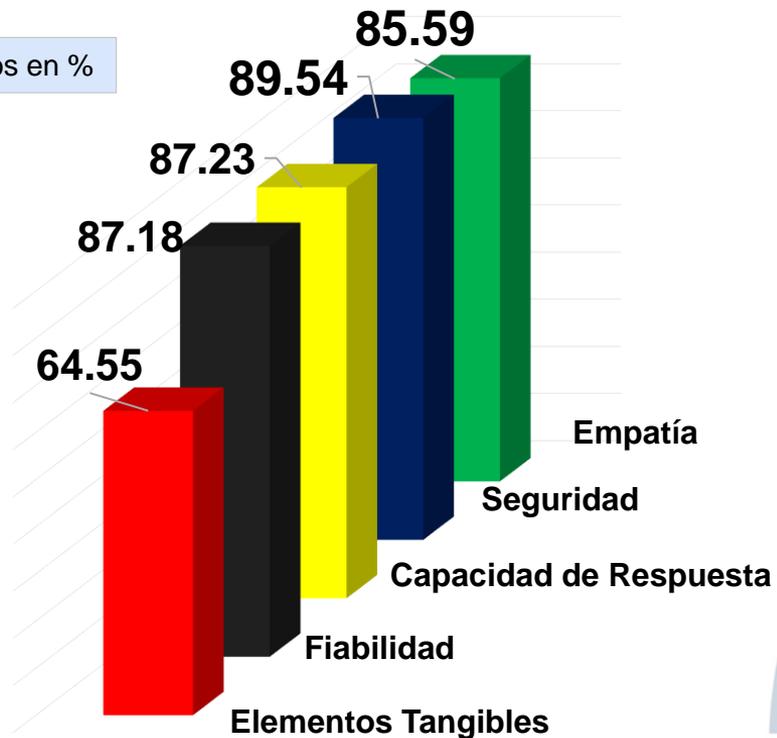
Promedio de satisfacción

85.59%

Base: 100% Total muestra

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS

Datos expresados en %



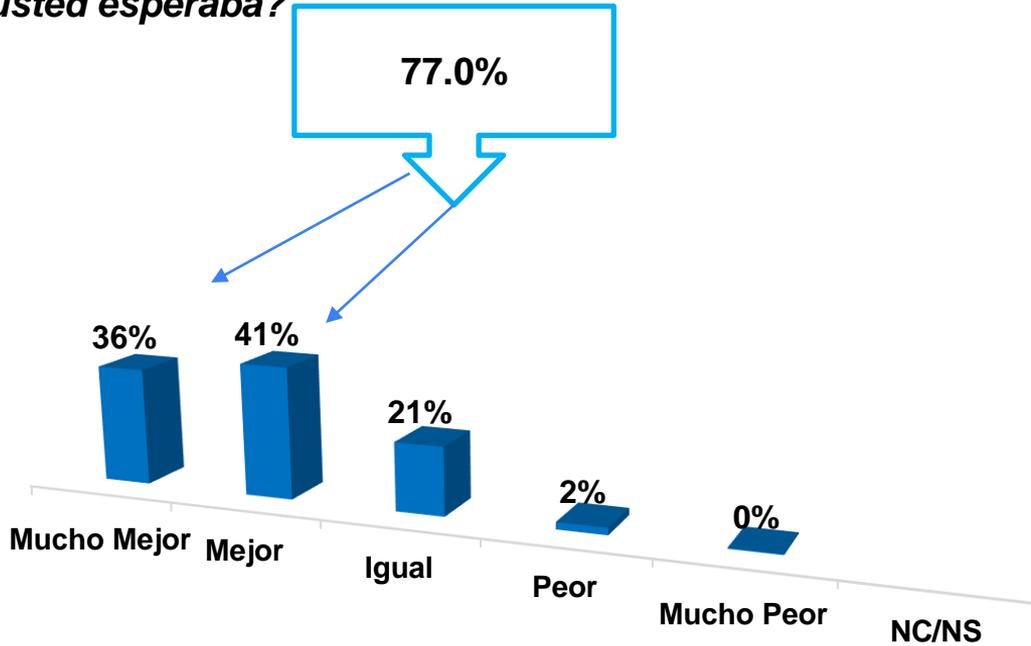
Promedio de  
satisfacción

82.82%

Base: 100% Total muestra

# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Base: 100% Total muestra

*El 77.0% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*



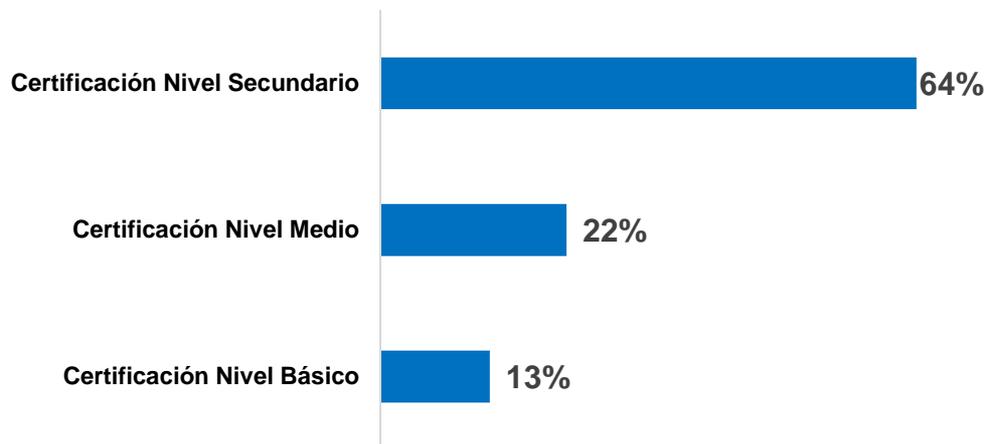
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :**  
**Servicios ofrecidos de manera virtual (on line) a**  
**ciudadanos**



---

# Servicios Encuestados a Usuarios servicios en línea (virtual)

Porcentaje de respuesta

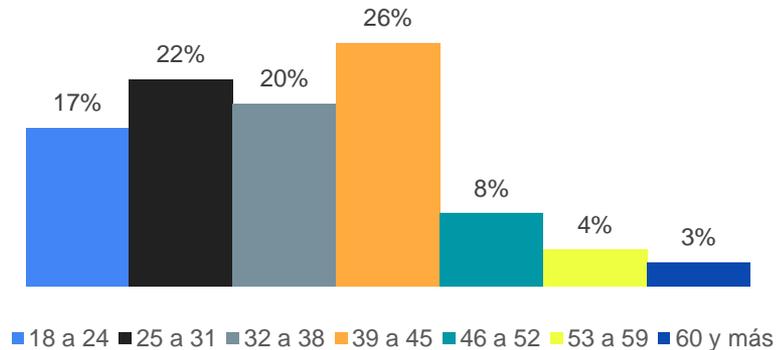


Total de respuestas:  
**76**

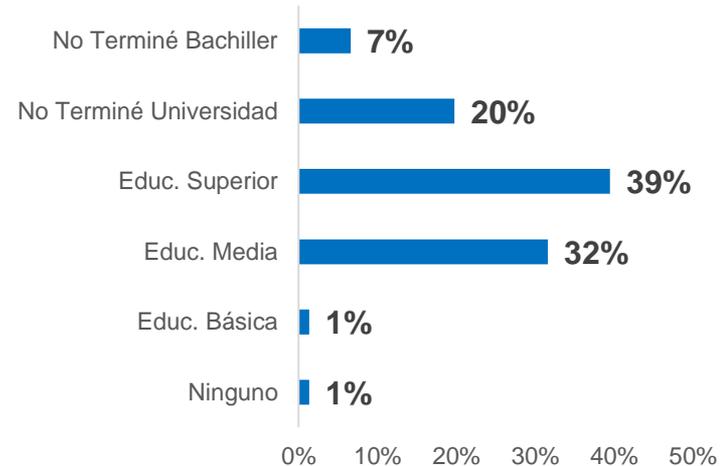
Base: 100% Total muestra

# Perfil del Encuestado Servicios en Línea (Virtual)

*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*

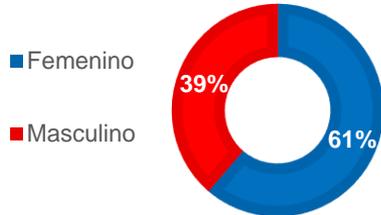


*Último grado de estudio alcanzado*

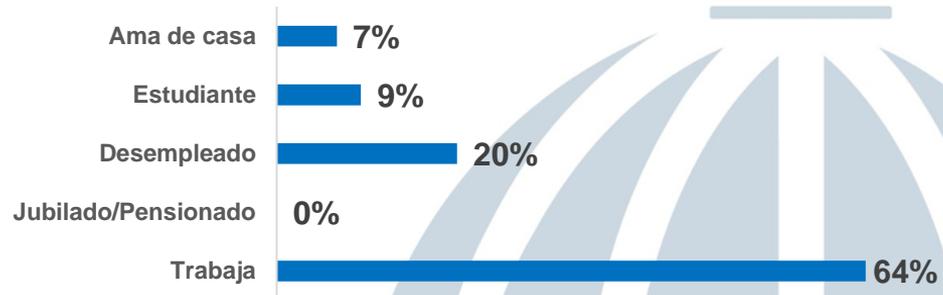


# Perfil del Encuestado Servicios en Línea (Virtual)

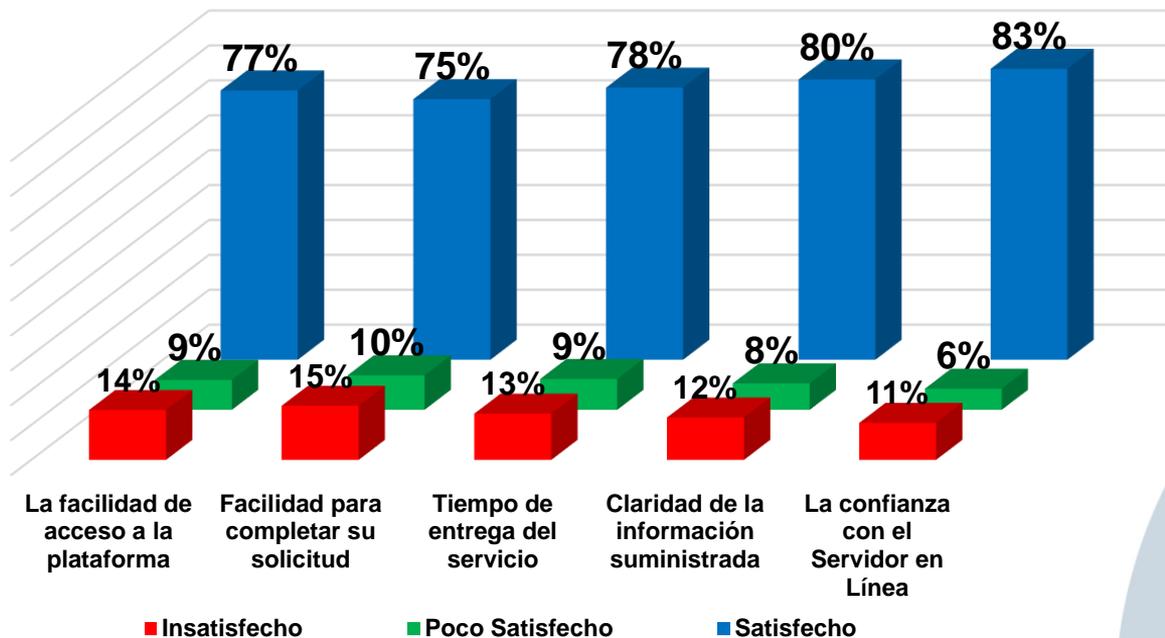
## Sexo



## En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LINEA (VIRTUALES) A CIUDADANOS



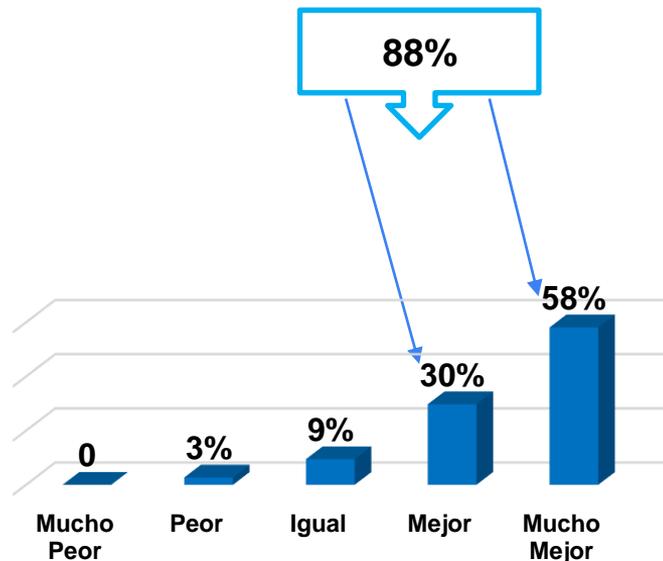
Promedio de satisfacción

78.6%

Base: 100% Total muestra

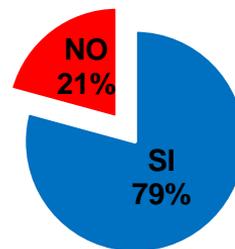
# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

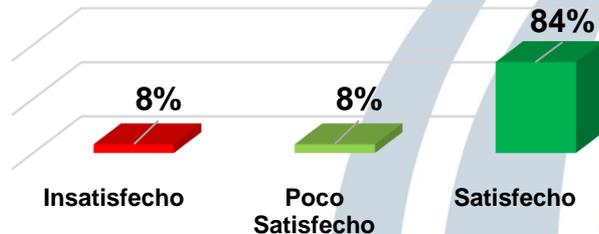


El 88% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



Luego de utilizar el soporte en línea  
¿Cómo se sintió con la atención recibida?



Base: 100% Total muestra



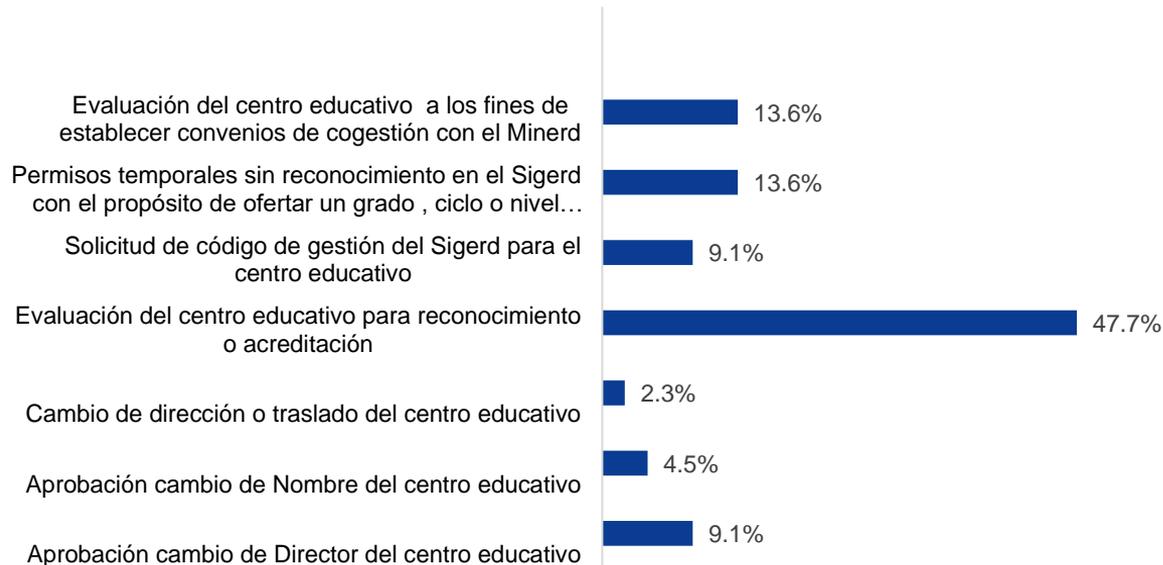
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :**  
**Servicios ofrecidos de vía correo electrónico a**  
**Instituciones**



---

# Servicios Encuestados a Usuarios Institucionales

## Porcentaje de respuesta



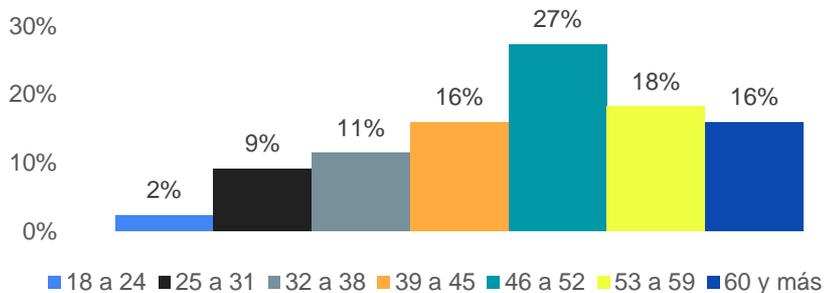
Total de  
respuestas:  
44

Base: 100% Total muestra

# Perfil del Encuestado

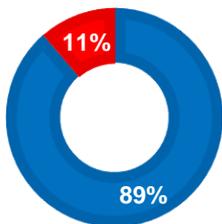
## Servicios Institucionales

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

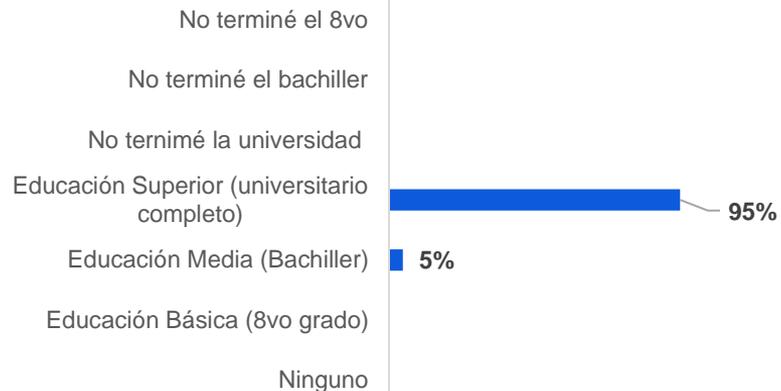


Sexo

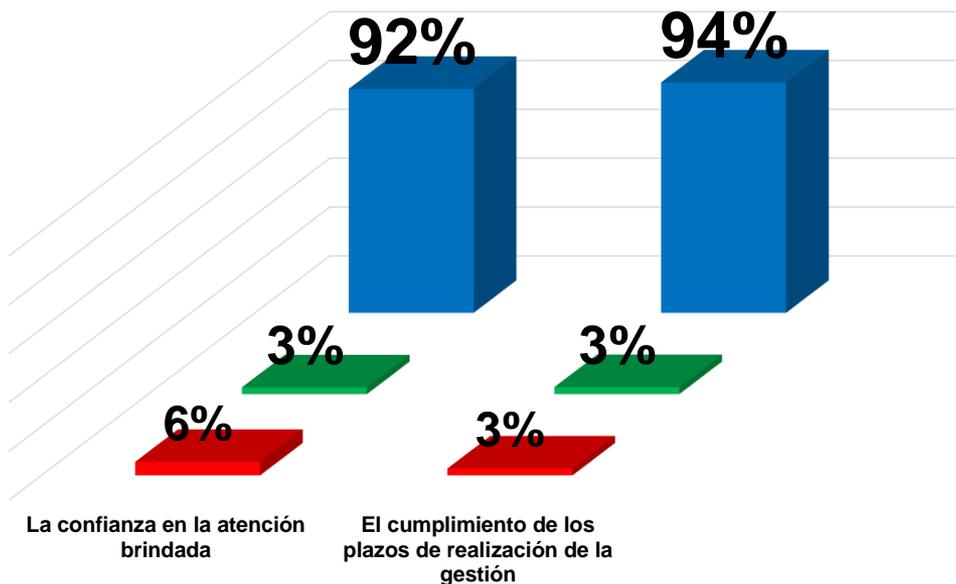
■ Femenino ■ Masculino



Último grado de estudio alcanzado



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

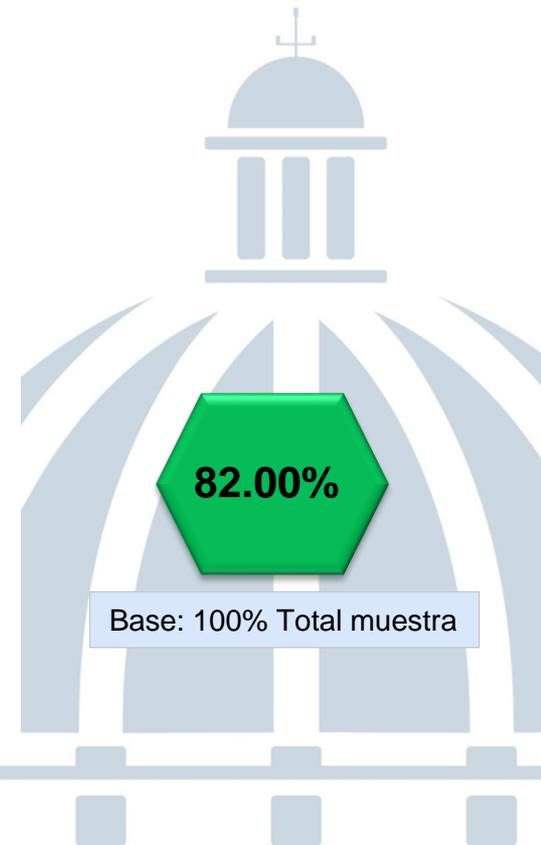
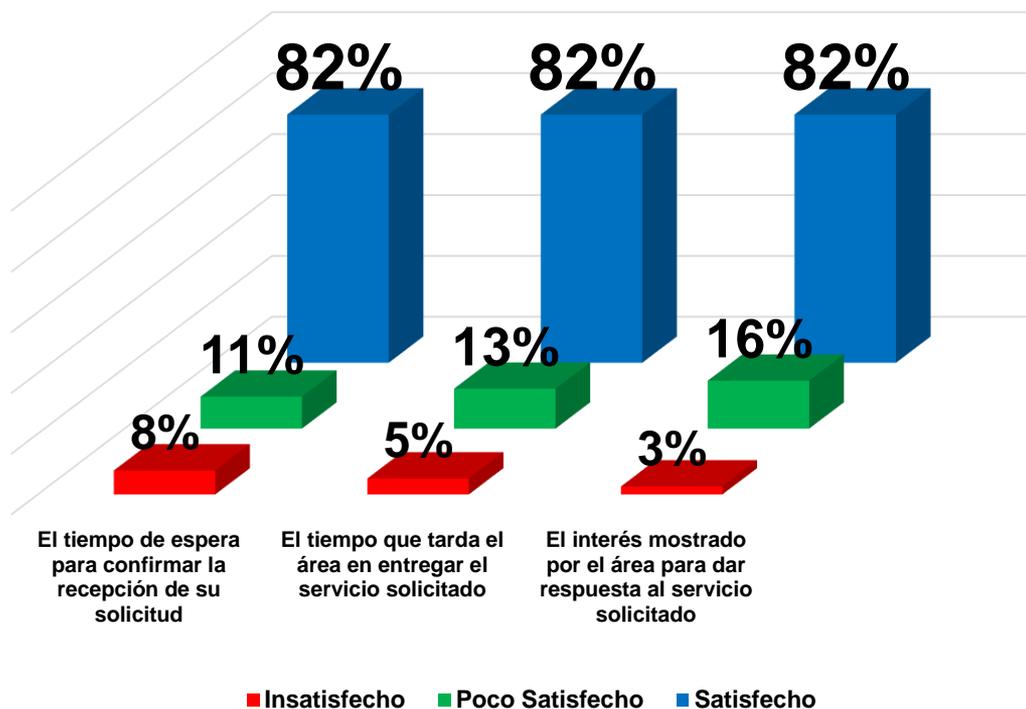


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

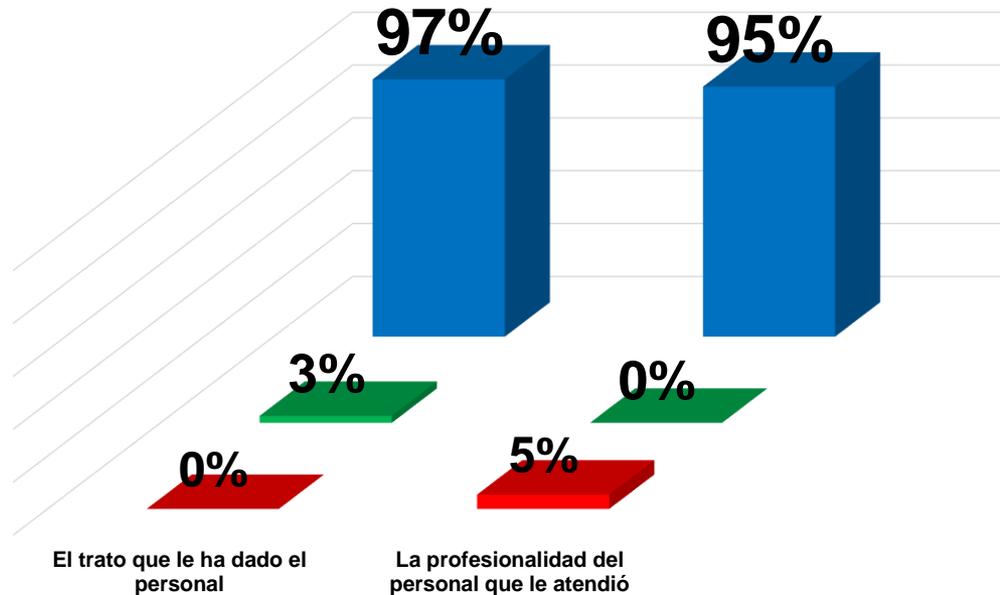
93.0%

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

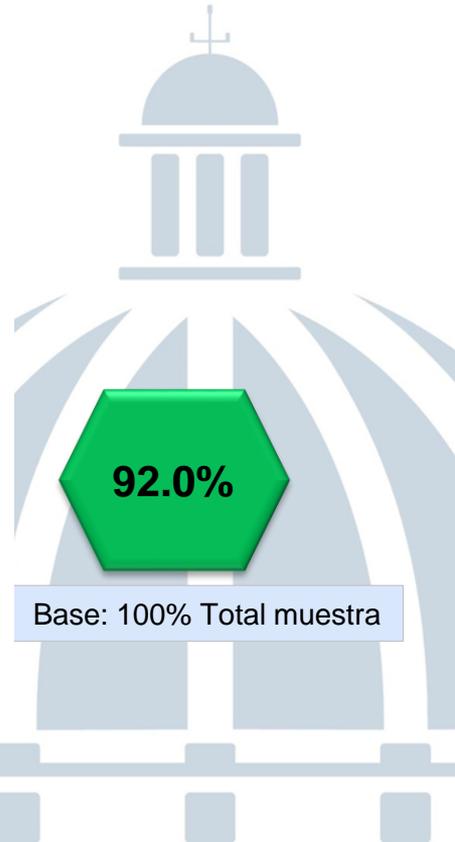
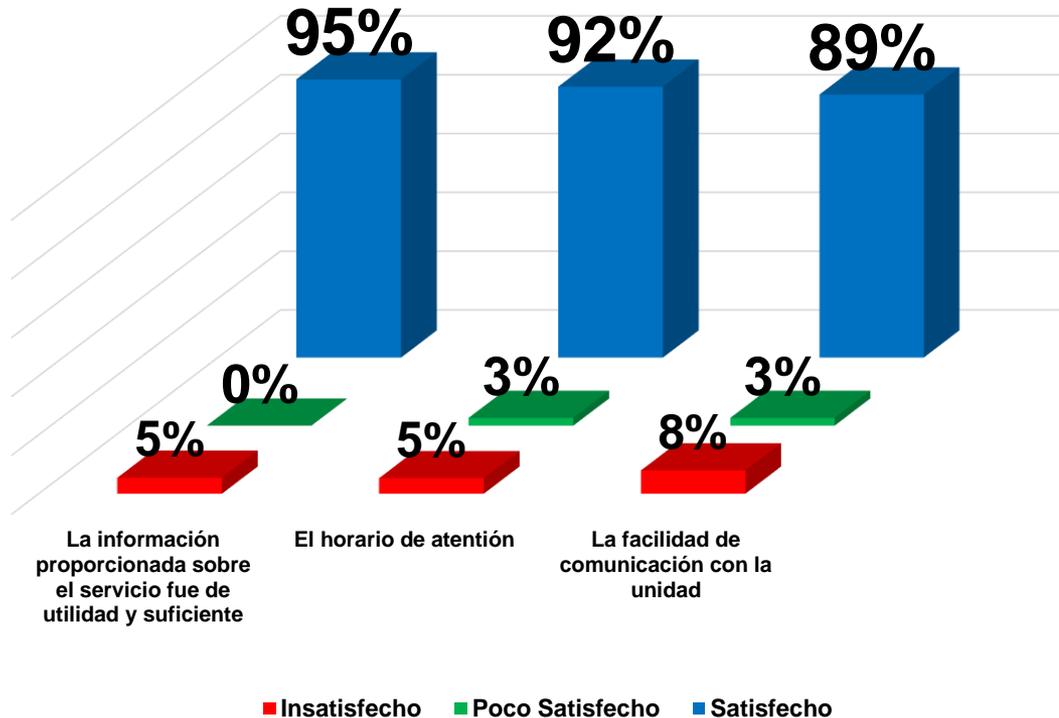


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

96.0%

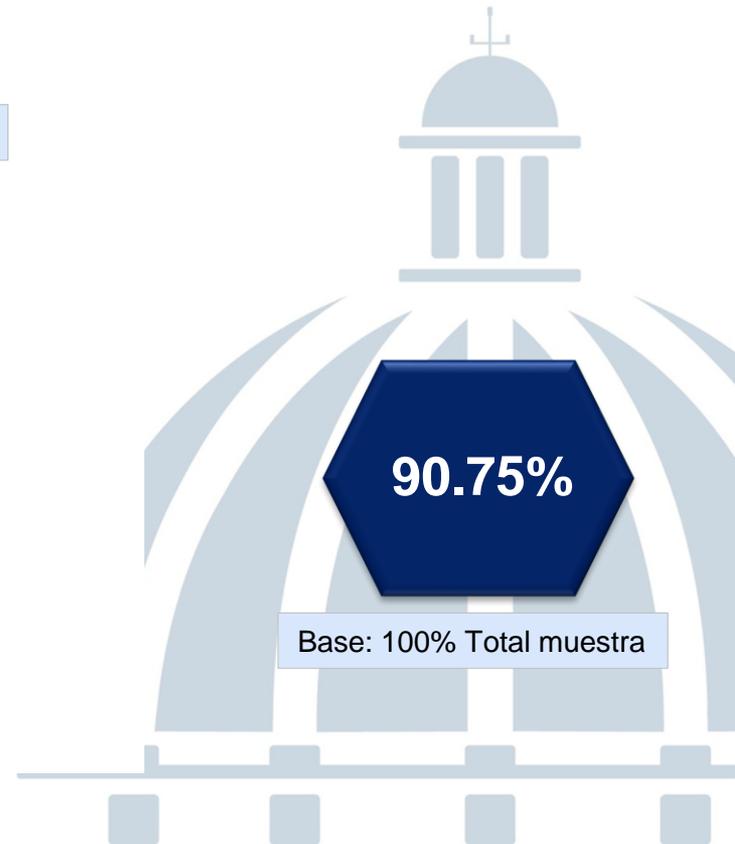
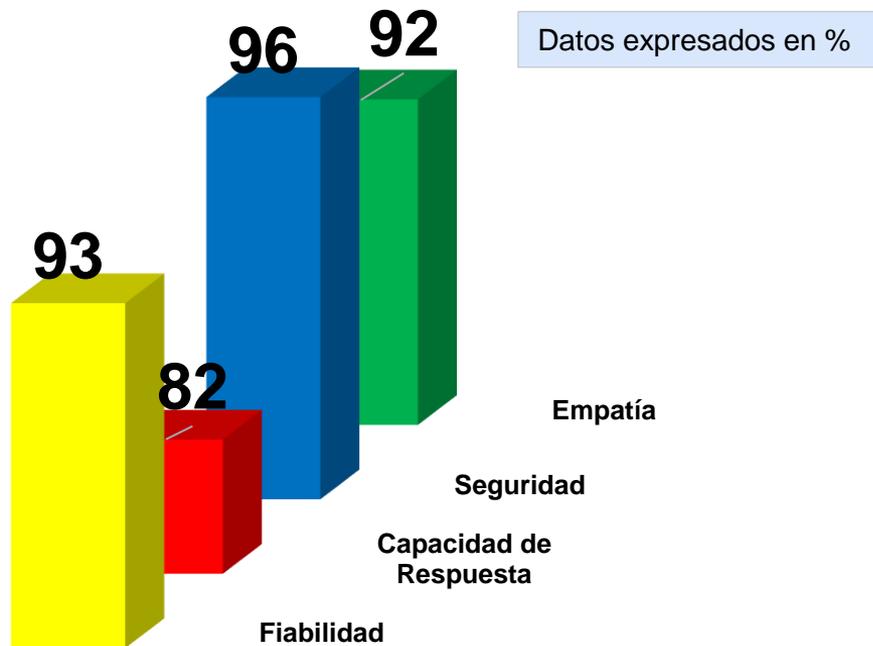
Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: EMPATIA



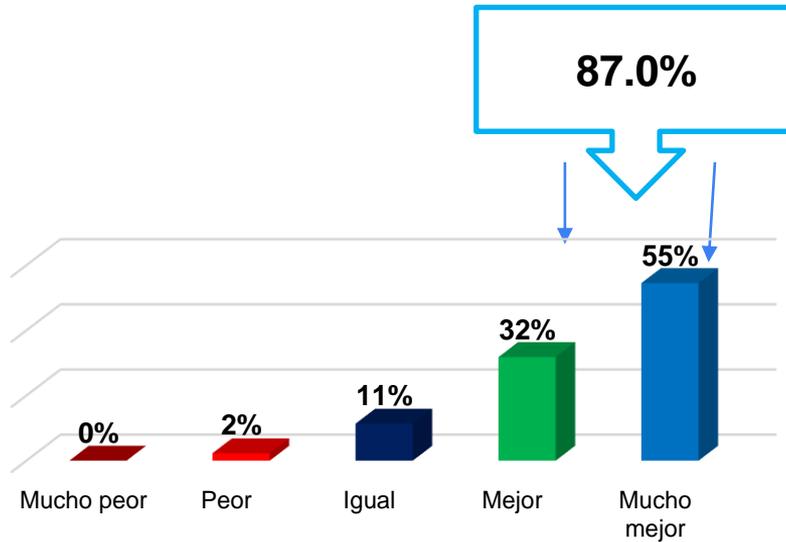
Base: 100% Total muestra

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



## SERVICIO ESPERADO

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



*El 87.0% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*

Base: 100% Total muestra



# INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



---

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

82.82 %

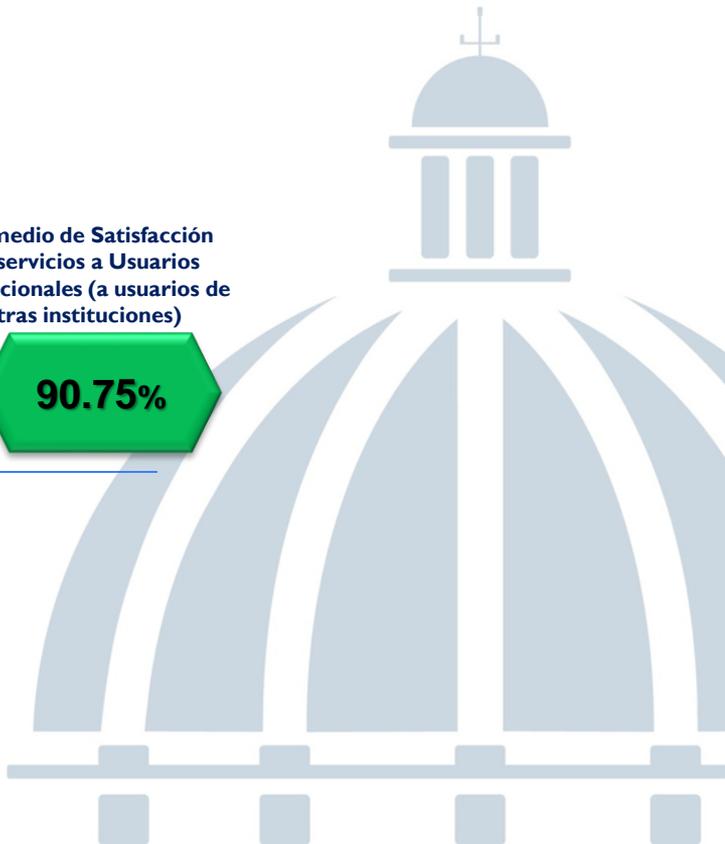
Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

78.6 %

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

90.75%

84.06%



# Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

77.0 %

Promedio de Satisfacción  
de servicios virtuales (a  
ciudadanos)

88.0 %

Promedio de Satisfacción  
de servicios a Usuarios  
institucionales (a usuarios  
de otras instituciones)

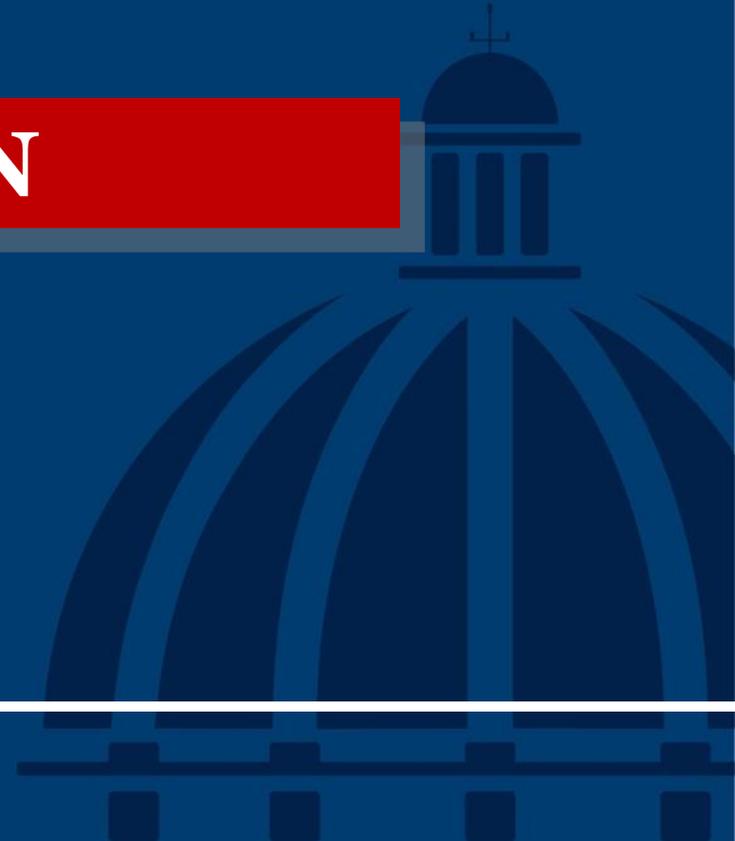
87.0%

84.0%

*El 84.0% de los encuestados indican  
que el servicio recibido le ha  
parecido mucho mejor o mejor de lo  
que esperaba.*



# PLAN DE ACCIÓN



---

# PLAN DE ACCIÓN MINERD 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de termino	Área responsable
Instituciones Educativas Privadas	Capacidad de respuesta	Interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado	Socializar los Procesos y normativas vigentes. Fortaleciendo la comunicación y el conocimiento de los procesos entre los equipos técnicos de la Instituciones Educativas Privadas - IEP.	Julio 2023	Sept 2023	Supervisión Educativa (Técnicos Nacionales), Dirección Regional(Técnicos Regionales) y Distritos Educativos (Técnicos Distritales)
		Tiempo de espera para confirmar recepción de la solicitud	Garantizar que los usuarios reciban la información en el tiempo oportuno. Mediante el seguimiento a las solicitudes de servicios, desde la DACE.	Julio 2023	Sept 2023	Acreditaciones de Entidades Educativas Privadas (Colegios Privados). Técnicos.
		Tiempo que tarda el área para dar respuesta al servicio solicitado	Establecer fechas para la solicitud de servicios. Para dar respuesta de acuerdo a las necesidades o complejidad del proceso.	Julio 2023	Sept 2023	Acreditaciones de Entidades Educativas Privadas (Colegios Privados). Técnicos.
			Agilizar proceso de inclusión de la dirección en el Sistema de Gestión Documental – SGD. Automatizando los servicios DACE	2023 En proceso	2024	Acreditaciones de Entidades Educativas Privadas y DGTIC

# PLAN DE ACCIÓN MINERD 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de termino	Área responsable
Servicios Virtuales	Cómo se siente con relación a:	Facilidad de acceso a la plataforma.	Dar a conocer el correo electrónico Enviar a Redes del MINERD y a Portales, el Banner de nuestra página. Hacer dos bajantes en vinil.	Junio 2023	Julio30, 2023	Gestión de Datos - Dirección Evaluación de la Calidad
		Facilidad para completar la solicitud.	Agregar un Demo de uso del correo y colocarlos en las TV del servicio al usuario y en la página de la Dirección Evaluación de la Calidad.			
		Tiempo de entrega del servicio	Enviar correo informando el tiempo que toma la solicitud dependiendo del proceso			
		Claridad de la información suministrada	Evitar términos muy técnicos en las respuestas, usar lenguaje más llano en las respuestas			
		Confianza con el Servidor en línea	Dar seguimiento a las solicitudes pendientes mostrando interés en los solicitantes, reiterándole el apoyo. Recordar en las respuestas a los usuarios que la validez de los documentos entregados se sustenta en el código de barra que tienen.			

# PLAN DE ACCIÓN MINERD 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de termino	Área responsable
Servicios Presenciales	Elementos tangibles	Comodidad en el área de espera de los servicios.	Solicita la Instalación de asientos confortables y de 2 abanicos para ser colocados en la carpa de espera.	26 Junio 2023	Enero 2024	Compras y Contrataciones
		Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.	Colocar información relevante en carteles y/o bajantes informativos que resulten visualmente llamativos.		21 Julio 2023	Dirección de Acreditación y titulación de Estudios - DATE
		Estado físico del área de atención al usuario.	Solicitar la reubicación de los muebles dañados, embellecimiento de las paredes (pintura) y hacer cualquier movimiento que mejore visualmente las áreas de servicio y de producción.		Dic. 2023	DATE y Gobernación
		Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	Identificar con letreros numerados las ventanillas para un mejor servicio a los usuarios		Dic. 2023	DATE y Gobernación
		La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.	Realización de reuniones internas y circulares para recordar a los empleados el fiel cumplimiento del protocolo de vestimenta		21 Julio 2023	DATE
		La modernización de las instalaciones y los equipos.	Realizar la solicitud de Instalación de sistema de turnos y nuevos equipos informáticos para brindar un mejor servicio.		Enero 2024	DATE y DGTIC

# PLAN DE ACCIÓN MINERD 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de termino	Área responsable
Servicios Presenciales	Elementos tangibles	Comodidad en el área de espera de los servicios.	Cambiar los asientos (metal) y más cantidad para los solicitantes de servicios. En tiempos de Becas colocar carpas y sillas debido al flujo de solicitantes. Colocar bebedero de agua para los visitantes. Dar seguimiento a la solicitud de compra de mobiliario para la DEC donde se contempla sillas para el área.	19 Junio 2023	Agosto 2023	Dirección General de Evaluación de la Calidad
		Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.	Imprimir letreros a color en papel y luego colocar letreros de señalización en acrílico en todas las áreas, indicando el servicio a ofrecer. Poner en el caunter los brochure informativos sobre los servicios.		25 Junio 2023	
		Estado físico del área de atención al usuario.	Dar seguimiento a la solicitud de remodelación de los espacios de la DEC (DPN-067-2023 d/f 07 de marzo del 2023) Señalizar el muro de entrada al área con cinta roja por seguridad ocupacional. Pintar el área y corregir las filtraciones. Higienizar más y poner un personal de limpieza fijo. Mejorar la iluminación		Julio 2023	

# PLAN DE ACCIÓN MINERD 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de termino	Área responsable
Servicios Presenciales	Elementos tangibles	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	Identificar las oficinas con letreros acrílicos: En la entrada para el Área servicio al Usuario, y en las secciones de impresión de certificado y de correcciones y legalizaciones. Solicitar una extensión telefónica al personal de recepción del área de certificaciones.	19 Junio 2023	Julio 2023	Dirección General de Evaluación de la Calidad
		La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.	Realizar reunión con el personal para reiterar el cumplimiento con el protocolo de vestimenta, apropiada al área y el uso del carnet de la institución permanente y visible.			
		La modernización de las instalaciones y los equipos.	Dar seguimiento a solicitud de sistema electrónico de turnos con dispensadores digitales de acuerdo al servicio a realizar. Solicitar un sistema de cámaras para toda la Dirección			