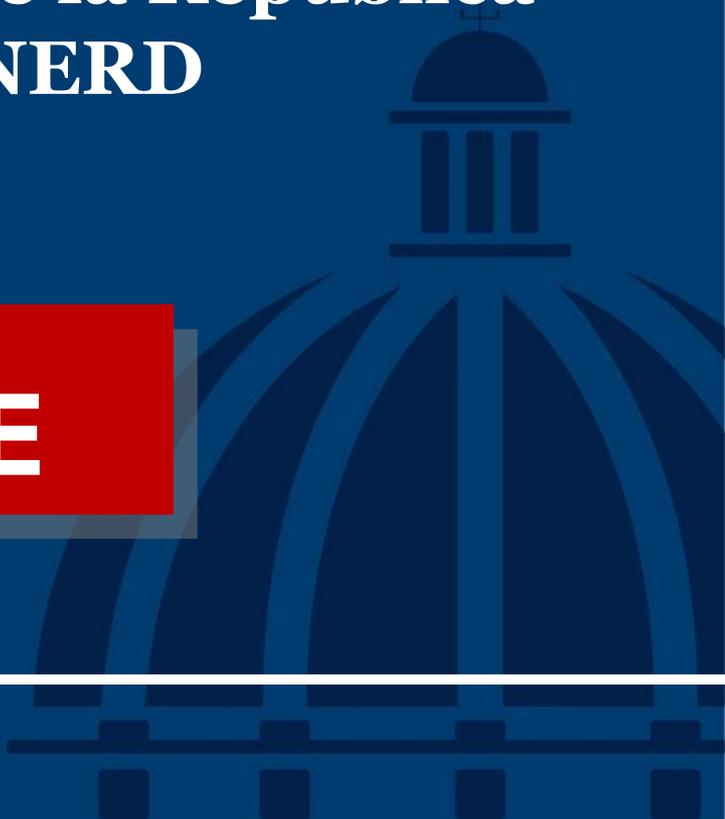


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el
Ministerio de Educación de la República
Dominicana - MINERD**

2024



INFORME



ÍNDICE

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

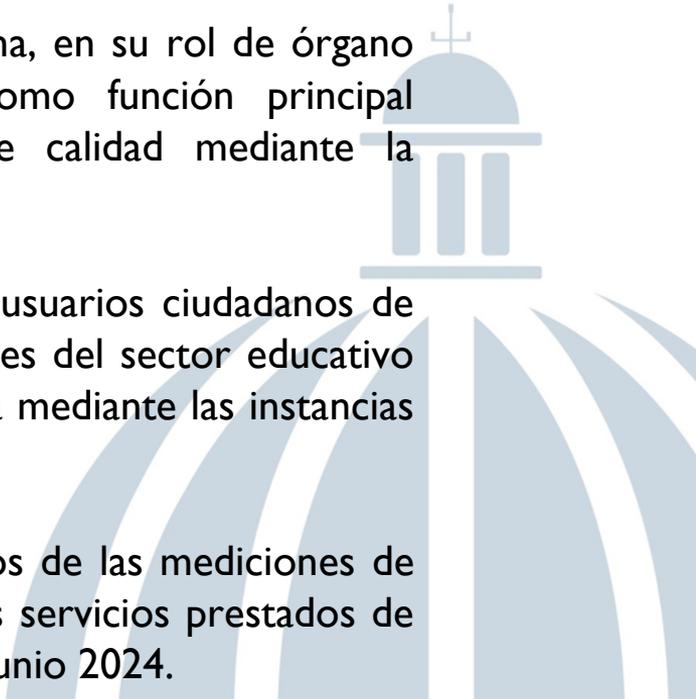


INTRODUCCIÓN

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 2024.



FICHA TÉCNICA

Población: Servicios presenciales 6,213; Servicios institucionales 34; y Servicios on line 290,316.

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%

FICHA TÉCNICA

Servicios Presenciales

317

Acred. Cert. Habilitación para el Trabajo	3
Cert. Estudios Básicos (antes del 1992)	19
Cert. Estudios Secundarios (antes del 1992)	41
Legalización de estudios primarios y secundarios	23
Correcciones de Nombres y Apellidos de Octavo (8vo.) grado	0
Correcciones de Nombres y Apellidos de Bachiller	1
Inscripción de estudiantes fuera del sistema Informático de prueba (años viejos 1992-2000).	2
Actualizaciones	5
Correcciones de Modalidad	1
Correcciones Simples de nombre o fecha de nacimiento	27
Correcciones Jurídicas	12
Solicitud de Diplomas	8
Certificado Nivel Básico (WEB) (hasta el 2016)	17
Certificado Nivel Medio (WEB)	41
Certificado Nivel Secundario (WEB)	40
Legalizaciones	60
Certificación de Exequatur	17

FICHA TÉCNICA

Servicios En Línea (Virtuales)

128

Legalizaciones de Estudios primarios y secundarios	1
Inscripción de estudiante fuera del sistema informático de prueba (años viejos 1992-2000).	6
Actualizaciones	14
Correcciones simples de nombre o fecha de nacimiento	15
Correcciones Jurídicas	9
Certificado de Conclusión de Estudios (No pasaron las Pruebas Nacionales-para fines de trabajo)	5
Certificado Nivel Básico (WEB) (hasta el 2016)	10
Certificado Nivel Medio (WEB)	14
Certificado Nivel Secundario (WEB)	54

FICHA TÉCNICA

Servicios Institucionales

12

Aprobación cambio de Director de Instituciones Educativas Privadas	2
Aprobación cambio de nombre de Instituciones Educativas Privadas	4
Autorización de apertura de Instituciones Educativas Privadas y/o solicitud de Código de Gestión	1
Evaluación de Instituciones Educativas Privadas para Reconocimiento o Acreditación	1
Permisos temporales a Instituciones Educativas Privadas sin Reconocimiento en el SIGERD, con el propósito de ofertar un grado, ciclo o nivel	2
Evaluación de Instituciones Educativas Privadas a los fines de establecer convenio de cogestión con el MINERD	2

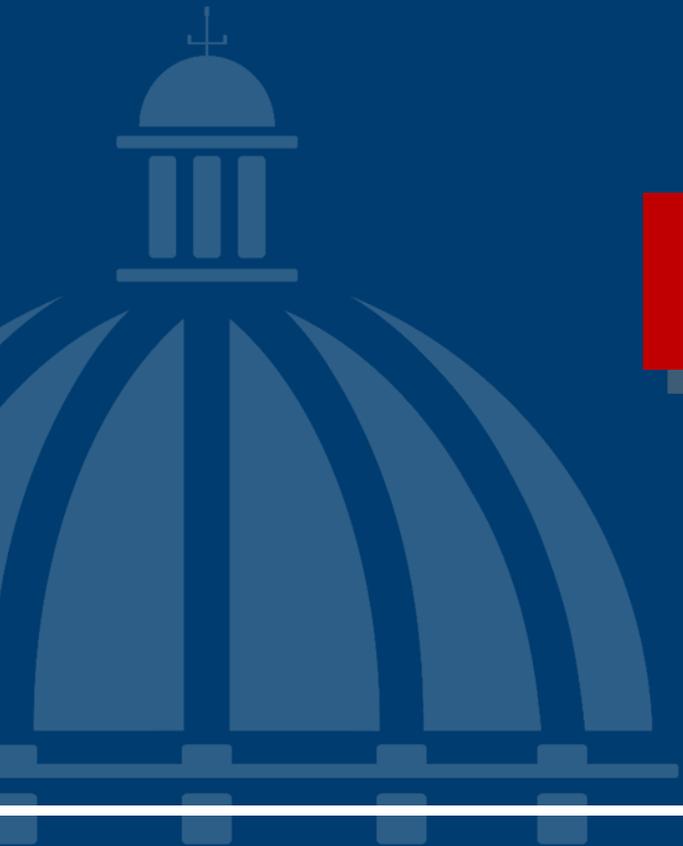
FICHA TÉCNICA

Método a Utilizar: Cuestionario presencial y vía correo electrónico

Fecha de Levantamiento: 25 de abril a 10 de junio 2024.

Responsables: Ministerio de Administración Pública MAP como responsable de la plataforma de encuesta de satisfacción 2024, en un proceso de Plan Piloto.

Por el MINERD, Viceministerio de Supervisión, Evaluación y Control de la Calidad Educativa. **Deborah Estepan Paniagua** responsable de la coordinación del proceso general de aplicación de la encuesta, elaboración del informe y la gestión del Plan de Mejora de las áreas correspondientes. **Angel Berihuete, Geysa García y Daysi Muñoz,** responsables de la aplicación de la encuesta presencial. **Angel Berihuete** responsable de la tabulación de la base de datos suministrada por el MAP.



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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- La profesionalidad del personal que le atendió.

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

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
- Facilidad de comunicación con la unidad

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).

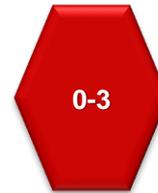
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho





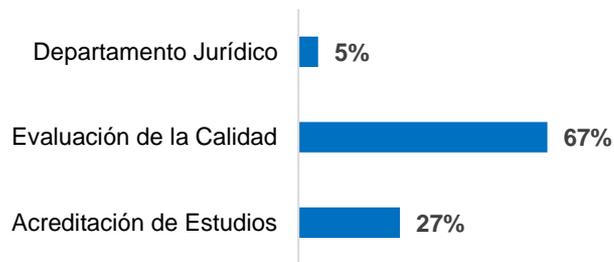
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera presencial a
usuarios



Servicios encuestados de manera presencial a usuarios

Porcentaje de respuestas

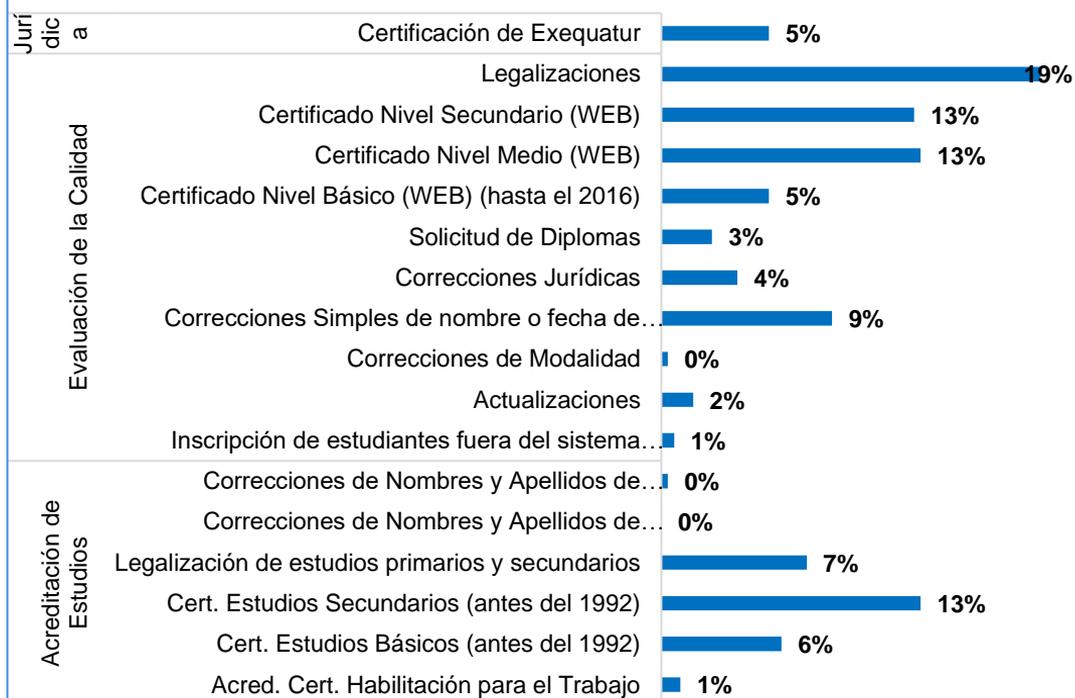
Área de Servicios



Total de
respuestas:
317

Base: 100% Total muestra

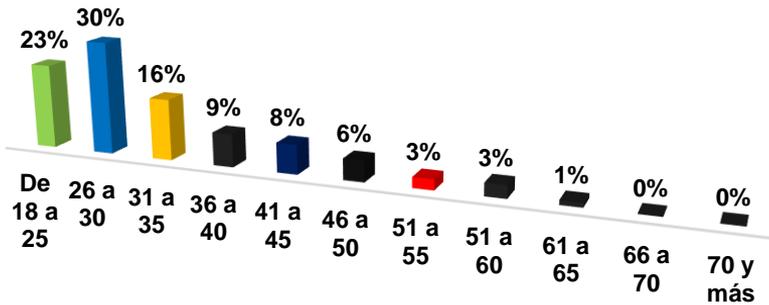
Servicios Evaluados



Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

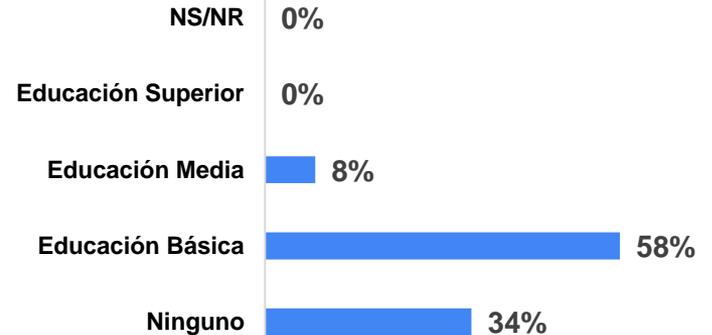
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Rango de Edad



Último grado de estudio alcanzado

Grado de Estudio



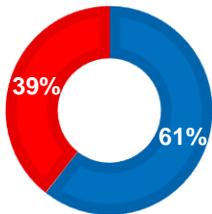
Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

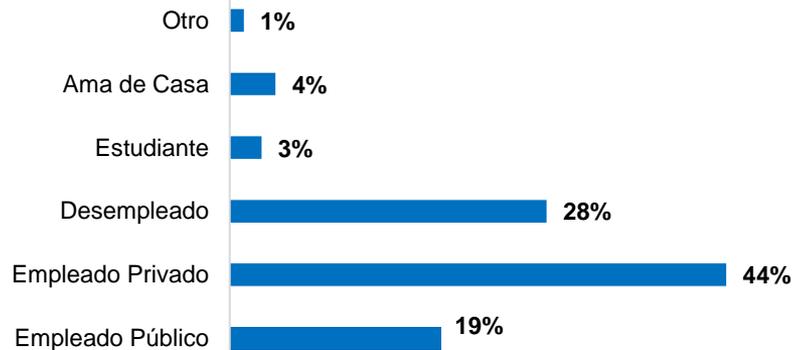
Sexo

SEXO

■ Femenino ■ Masculino

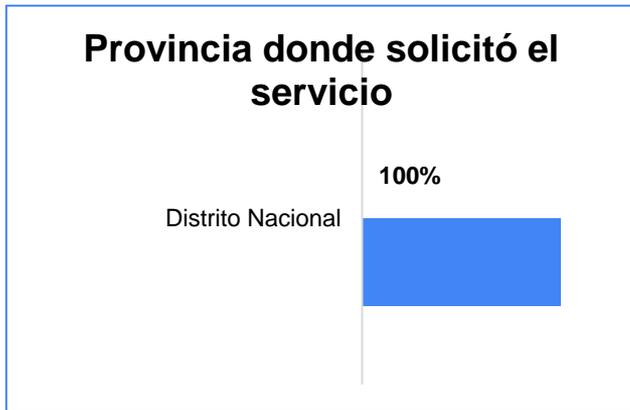


Situación Laboral

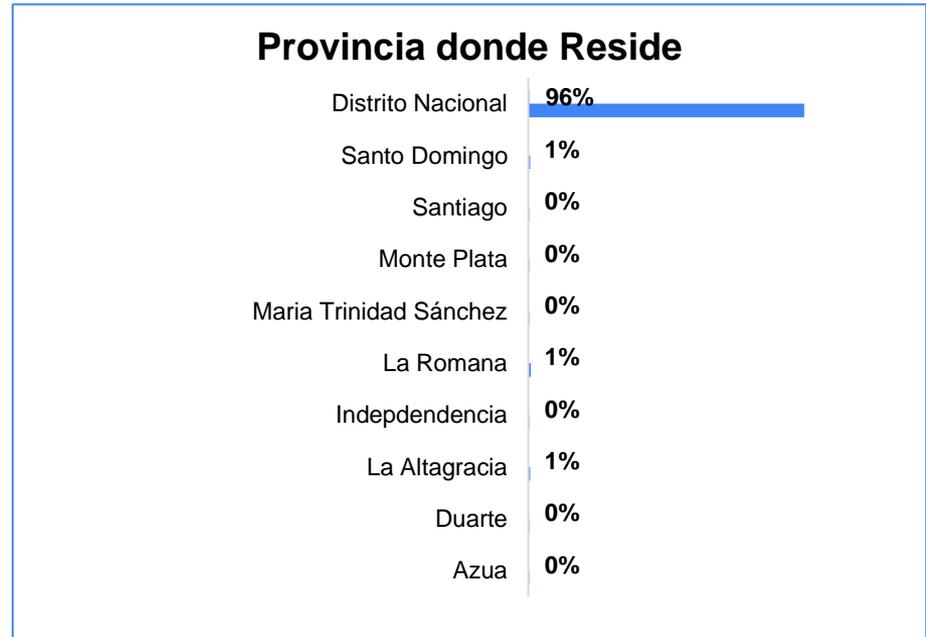


Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

Provincia donde solicitó el servicio

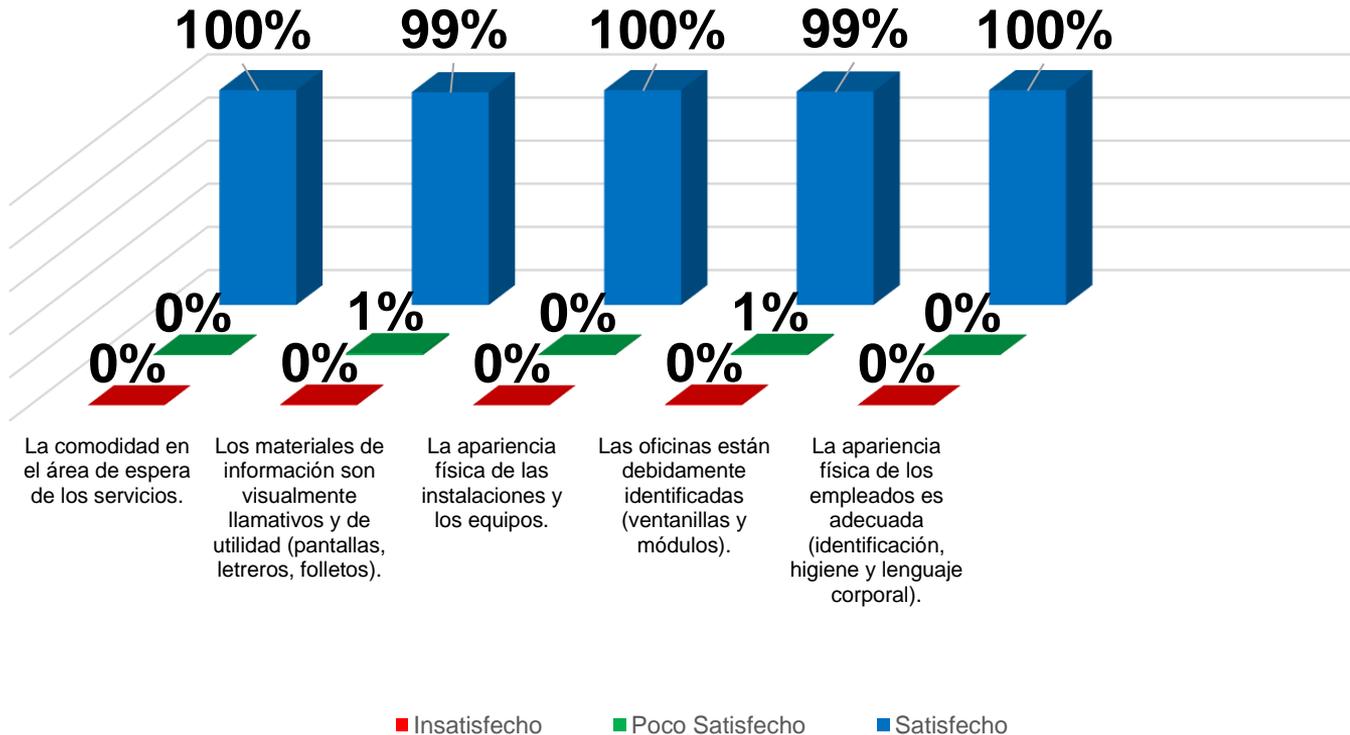


Provincia donde reside



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

Elementos Tangibles

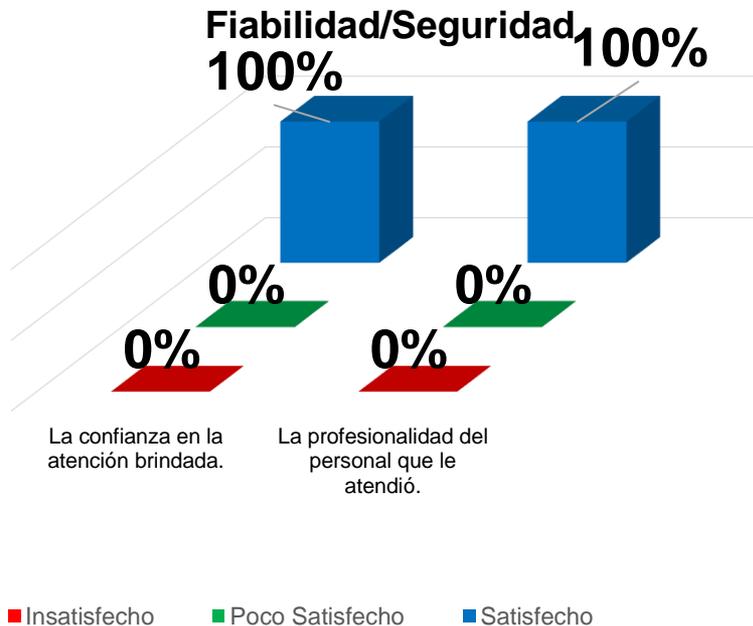


Promedio de satisfacción



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: FIABILIDAD-SEGURIDAD

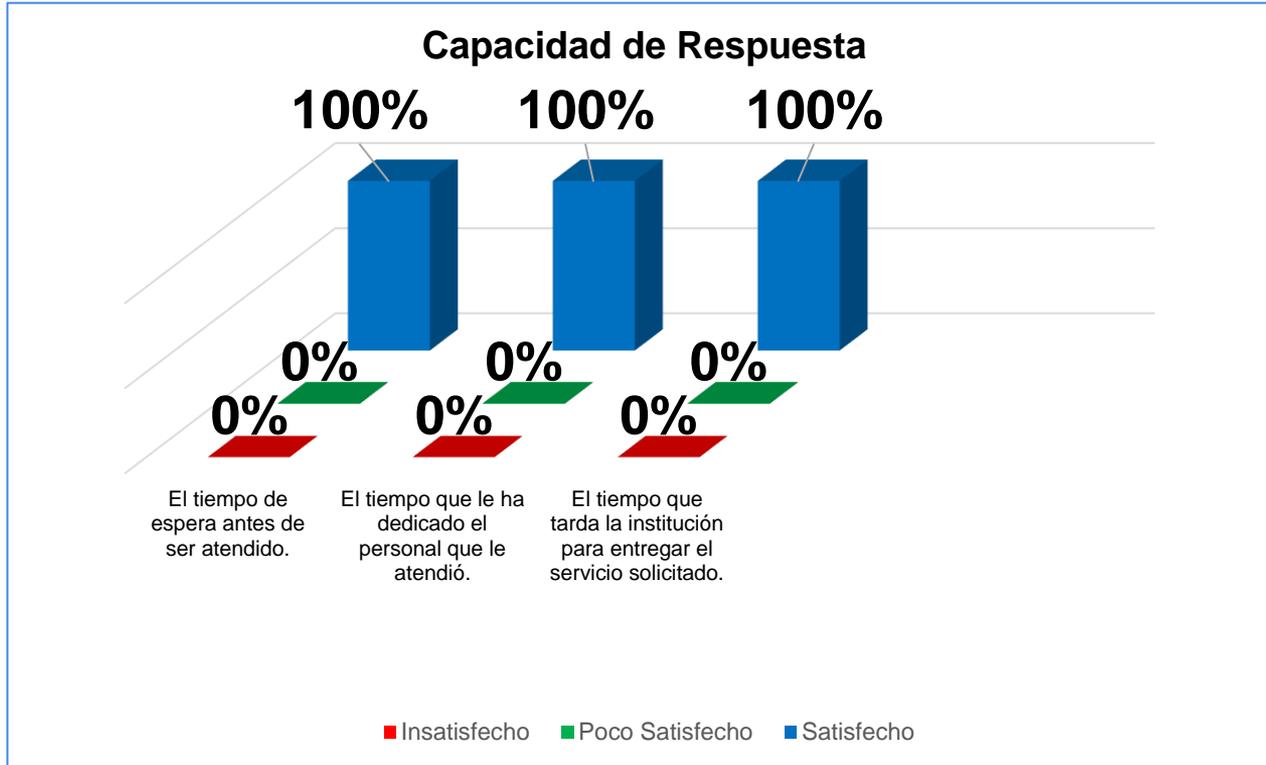


Promedio de satisfacción

99.68%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

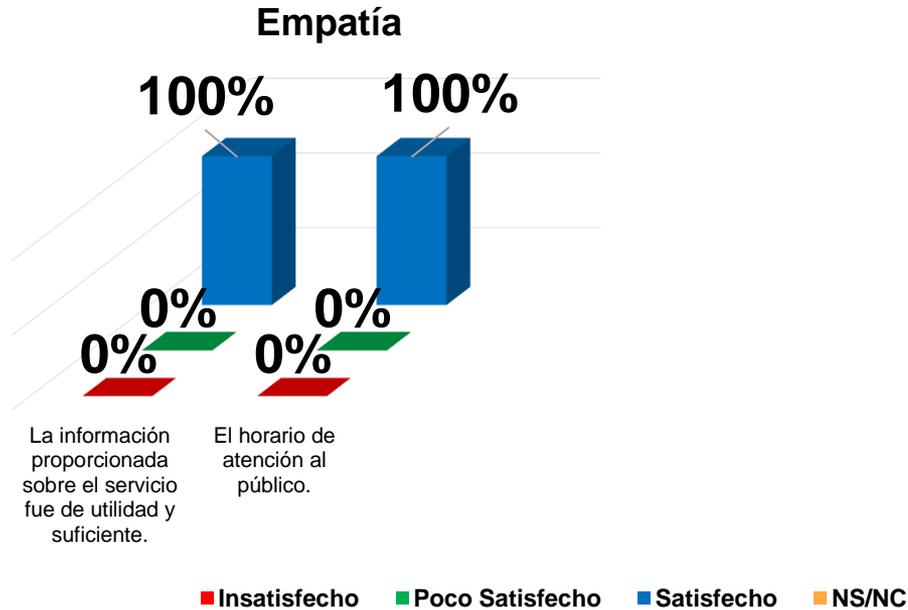


Promedio de satisfacción

99.68%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATÍA



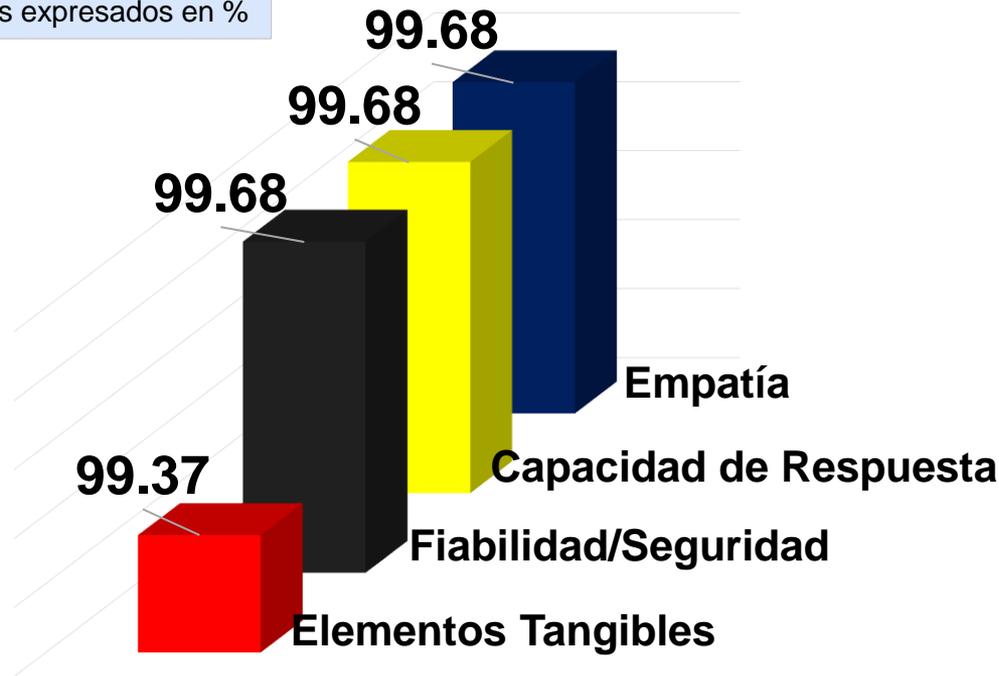
Promedio de satisfacción

99.68%

Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A USUARIOS

Datos expresados en %



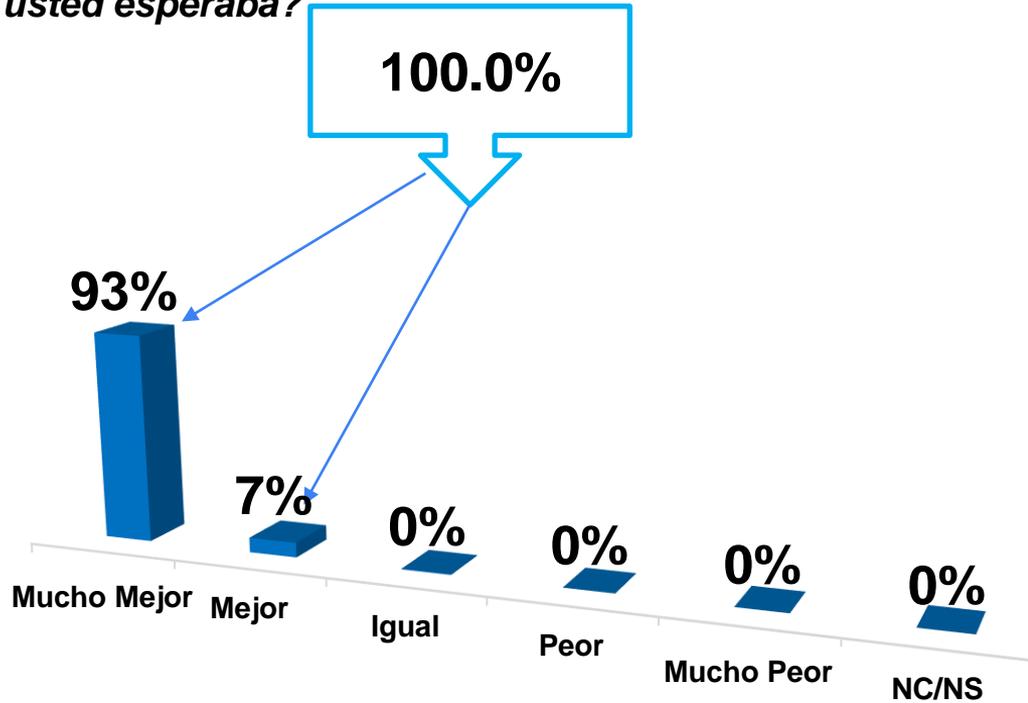
Promedio de
satisfacción

99.60%

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 100.0% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

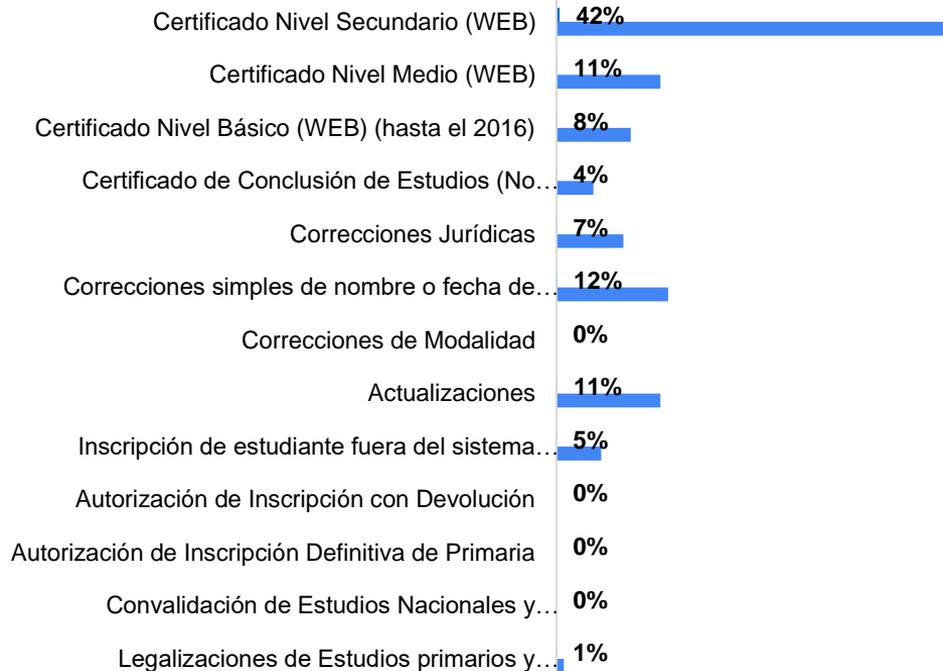


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera virtual (on line) a usuarios

Servicios Encuestados a Usuarios servicios en línea (virtual)

Porcentaje de respuesta

Servicios Evaluados



Total de
respuestas:
128

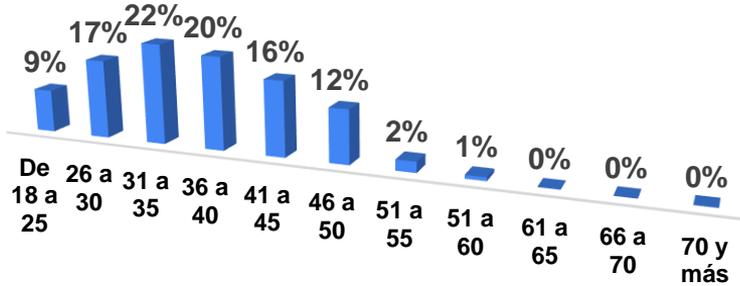
Base: 100% Total muestra

Perfil del Encuestado

Servicios en Línea (Virtual)

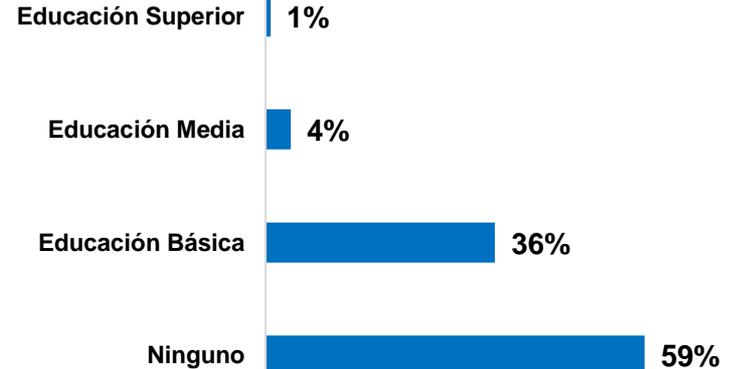
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Rango de Edad



Grado de estudio alcanzado

Grado de Estudio



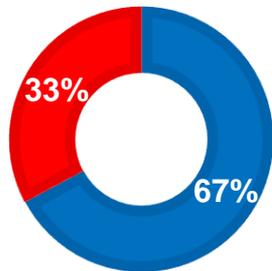
Perfil del Encuestado

Servicios en Línea (Virtual)

Sexo

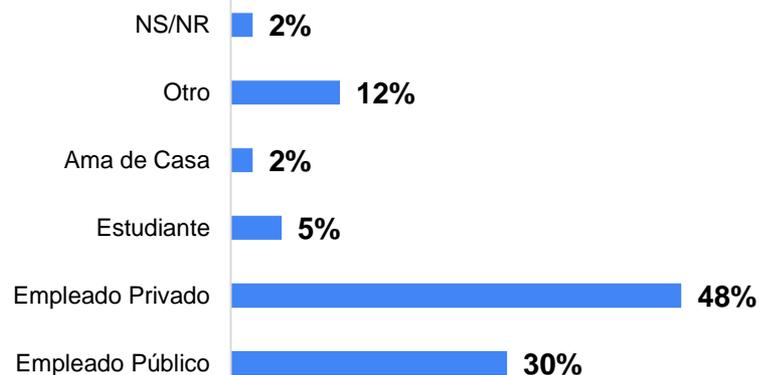
SEXO

■ Femenino ■ Masculino



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

Situación Laboral

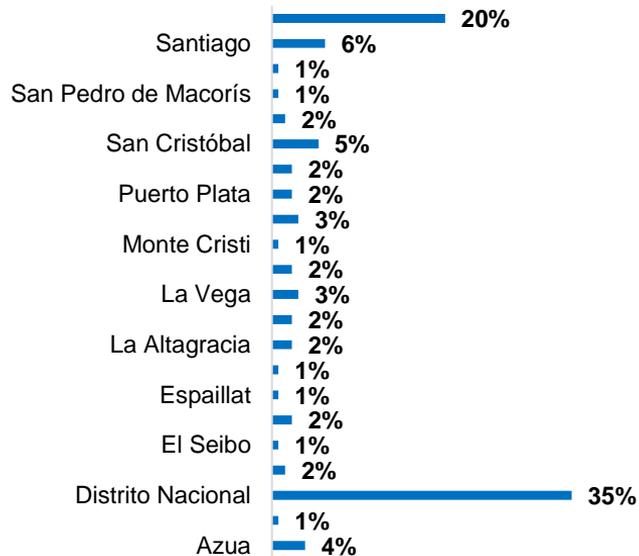


Perfil del Encuestado

Servicios en Línea (Virtual)

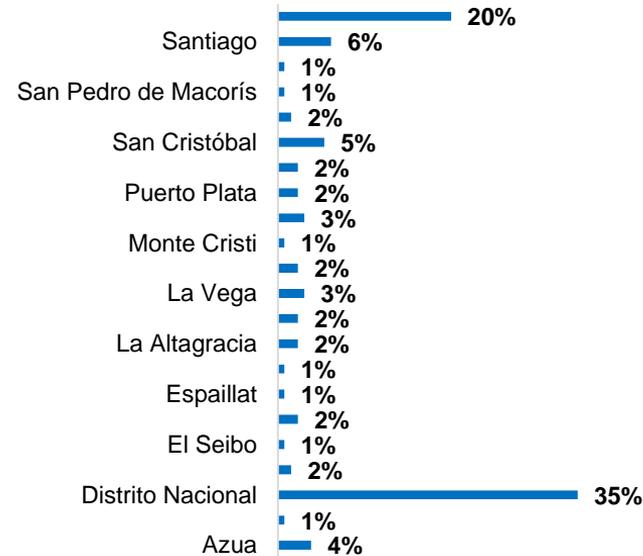
Provincia donde solicitó el servicio

Provincia donde solicitó el servicio

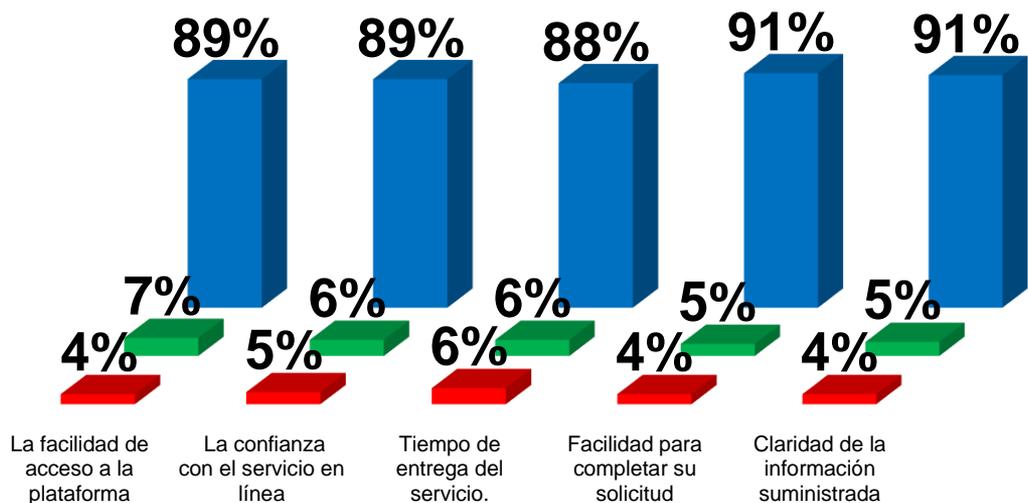


Provincia donde reside

Provincia donde Reside



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LINEA (VIRTUALES) A USUARIOS



■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

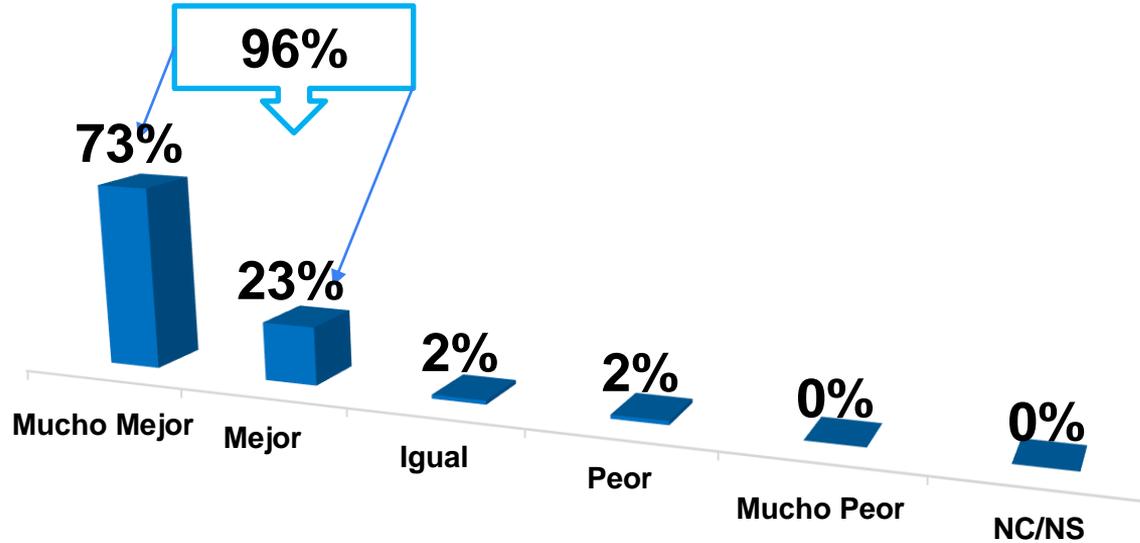
Promedio de satisfacción



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 96% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : **Servicios ofrecidos a Instituciones**

Servicios Encuestados a Usuarios Institucionales

Porcentaje de respuesta

Servicios Evaluados



Total de
respuestas:
12

Base: 100% Total muestra

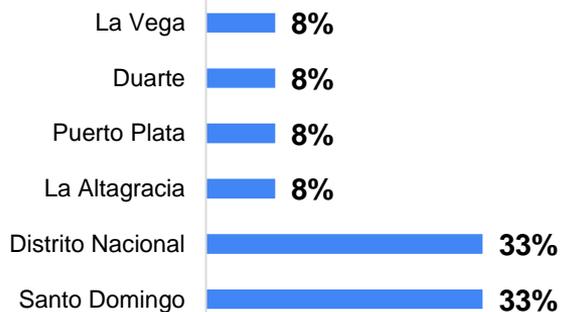


Perfil del Encuestado

Servicios Institucionales

Provincia donde solicitó el servicio

Provincia donde solicitó el servicio

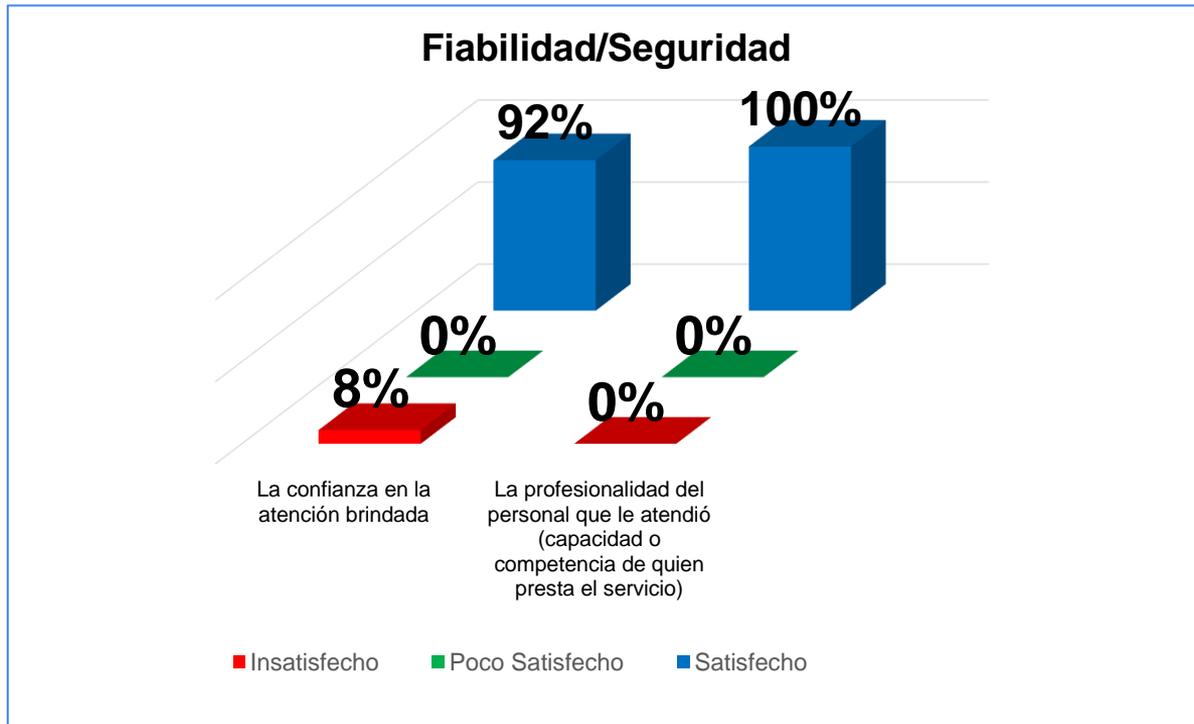


Provincia donde reside

Provincia donde reside



DIMENSIÓN: FIABILIDAD-SEGURIDAD

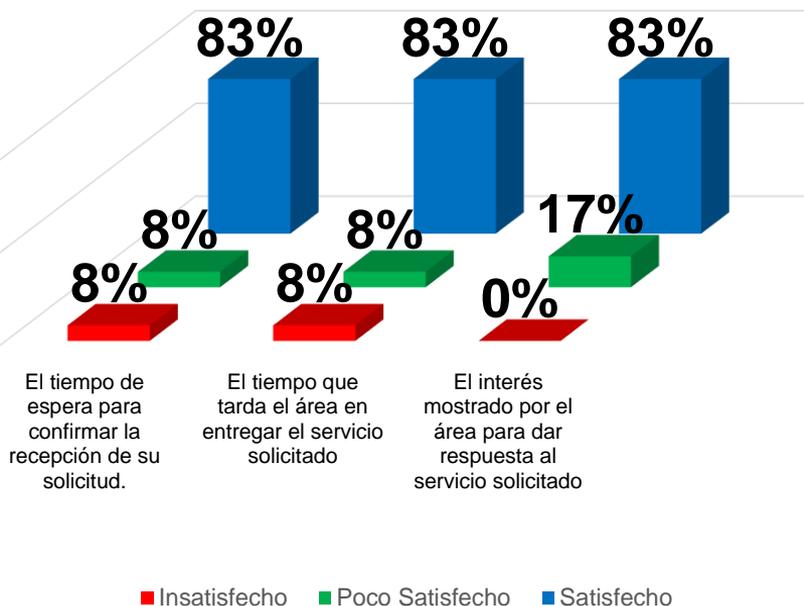


95.83%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

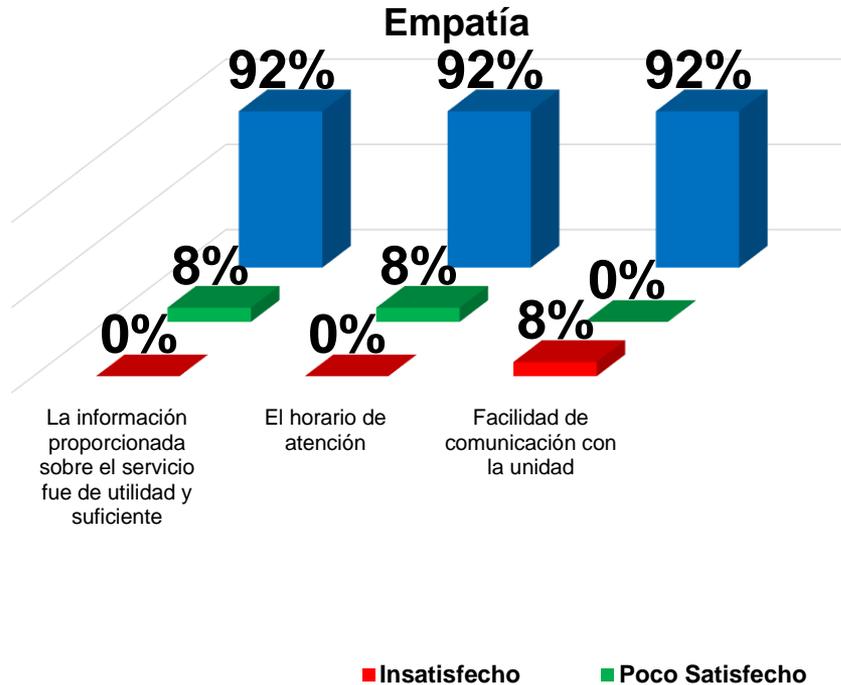
Capacidad de Respuesta



83.33%

Base: 100% Total muestra

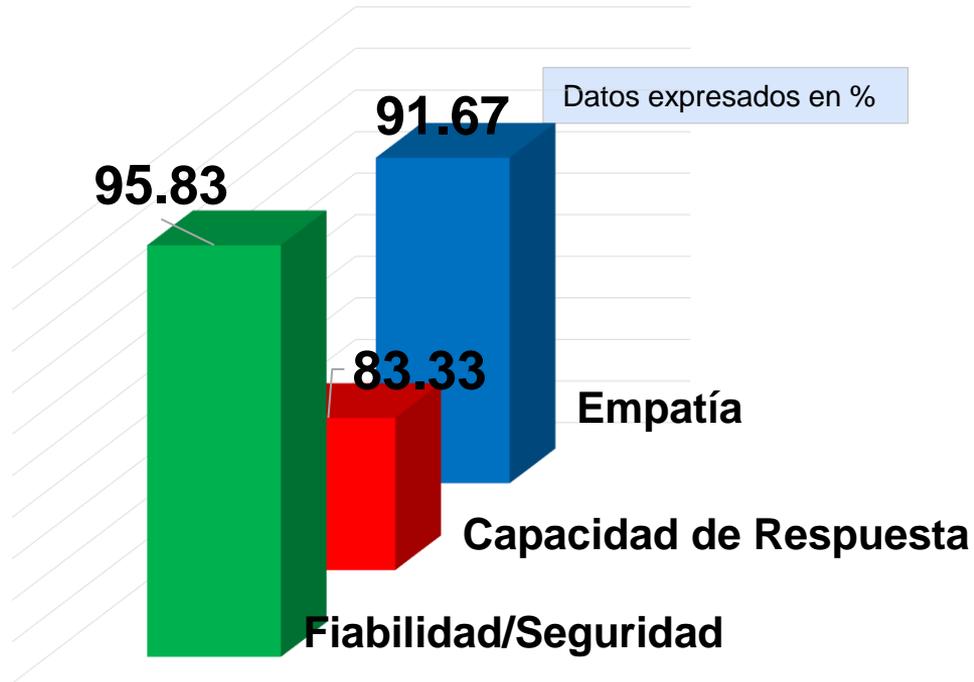
DIMENSIÓN: EMPATÍA



92.0%

Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

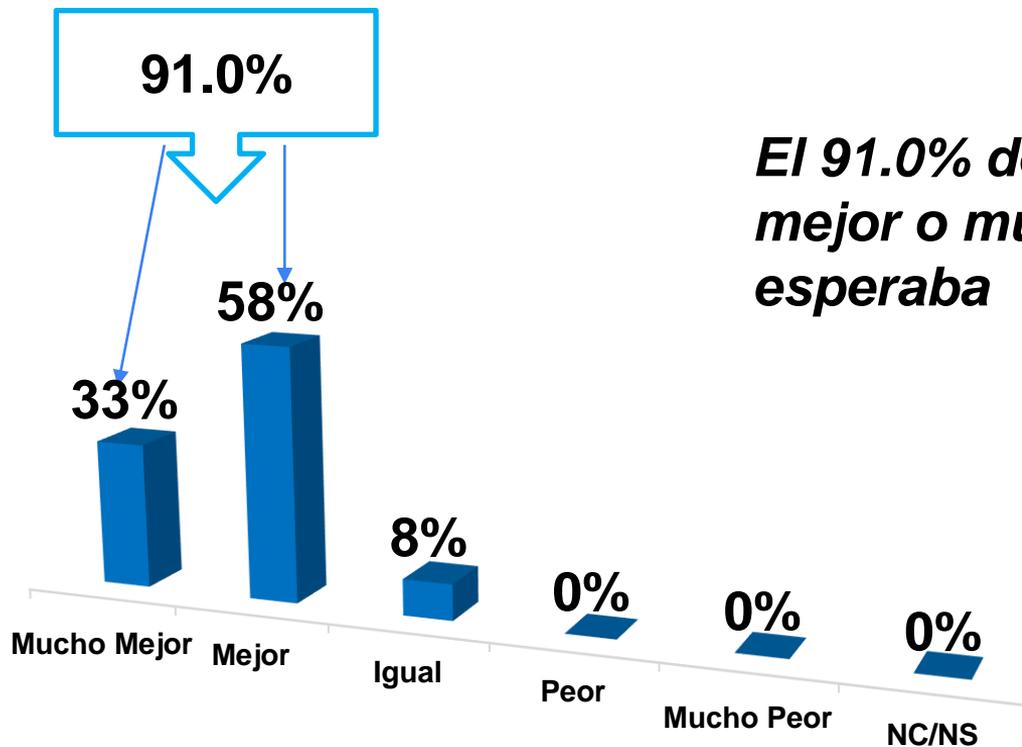


90.27%

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 91.0% 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 usuarios)

99.60 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a usuarios)

89.53%

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

90.27%

93.13%

Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)

100 %

Promedio de Satisfacción
de servicios virtuales (a
ciudadanos)

96.0 %

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

91.0%

95.6%

El 95.6% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.



PLAN DE ACCIÓN 2024

PLAN DE ACCIÓN MINERD 2024

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	Continuar con la socialización de 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 2024	Sept 2024	Supervisión Educativa (Técnicos Nacionales), Dirección Regional(Técnicos Regionales) y Distritos Educativos (Técnicos Distritales)
		Tiempo de espera para confirmar recepción de la solicitud	Garantizar el seguimiento a las solicitudes de servicios, desde la DACE, mediante un sistema de seguimiento y control de las solicitudes.	Julio 2024	Oct 2024	Acreditaciones de Entidades Educativas Privadas (Colegios Privados). Técnicos.
		Tiempo que tarda el área para dar respuesta al servicio solicitado	Establecer tiempo de respuesta por tipo de servicio y dar a conocer a los usuarios mediante publicaciones en el Portal, mensajes vía correo electrónico y al momento de recibir la solicitud.	Julio 2024	Oct 2024	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	Dic. 2024	Acreditaciones de Entidades Educativas Privadas y DGTIC

PLAN DE ACCIÓN MINERD 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de termino	Área responsable
Instituciones Educativas Privadas	Empatía	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.	Realizar reuniones con el equipo de DACE para fortalecer y estandarizar las calidades de las informaciones a proveer a los usuarios - Instituciones Educativas Privadas -IEP.	Julio 2024	Sept 2024	Acreditaciones de Entidades Educativas Privadas (Colegios Privados). Directora.
		El horario de atención al público.	Realizar publicaciones sobre el horario de servicio de la DACE, proveer de equipos de comunicación que asegure se cumpla con el horario de servicio establecido.	Julio 2024	Oct 2024	Acreditaciones de Entidades Educativas Privadas (Colegios Privados). Coordinadora.
		Facilidad de comunicación con la unidad.	Establecer un sistema de recepción de las solicitudes a través de destinar número de contacto fijo-único de la DACE y correo electrónico donde se reciban las solicitudes y se lleve el registro-control de los tiempos de respuesta, hasta el cierre de la solicitud.	Julio 2024	Oct 2024	Acreditaciones de Entidades Educativas Privadas (Colegios Privados). Directora.

PLAN DE ACCIÓN MINERD 2024

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.	Continuar motivando a los usuarios en el uso de la plataforma como vía rápida de obtener servicio. Gestionar con Redes del MINERD y Portales, la colocación de Banner informativos sobre la plataforma.	Junio 2024	Oct. 30, 2024	Gestión de Datos - Dirección Evaluación de la Calidad
		Facilidad para completar la solicitud.	Actualizar el 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	Analizar los tiempos de entrega de los procesos, estandarizarlos y publicarlos en la página, de manera que el usuario conozca previamente el tiempo según la solicitud.			
		Confianza con el Servidor en línea	Fortalecer el proceso de seguimiento a las solicitudes pendientes mostrando interés en los solicitantes, reiterándole el apoyo. Reiterar 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 2024

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.	Procurar asientos confortables en el área de la carpa de espera.	Julio 2024	Enero 2025	Dirección de Acreditación y titulación de Estudios DATE
		Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.	Colocar información relevante en bajantes informativos que resulten visualmente llamativos. Colocar información de los servicios comprometidos en la CCC.		Oct. 2024	Dirección de Acreditación y titulación de Estudios - DATE
		Estado físico del área de atención al usuario.	Continuar con la higiene y pintura de paredes en el área de servicios.		Dic. 2024	DATE y Gobernación
		Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	Mantener identificadas y numeradas las ventanillas para un mejor servicio a los usuarios.		Dic. 2024	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		Oct 2024	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 2025	DATE y DGTIC

PLAN DE ACCIÓN MINERD 2024

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 escritorios en mal estado y suministrar a los empleados de bandejas organizadoras para clasificación y organización de los documentos.	Julio 2024	Dic 2024	Dirección General de Evaluación de la Calidad
		Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.	Colocar información de los servicios comprometidos en la CCC. Y mantener en el counter brochure informativo sobre los servicios que brinda la Dirección.			
		Estado físico del área de atención al usuario.	Gestionar el remozamiento de las paredes que presentan filtraciones. Esto se realizaría en coordinación con el área de Infraestructura escolar.			
			Continuar con el cuidado de la higiene y pintura del área de servicio.			
		Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	Gestionar un equipo PC para el área de Recepción.			