



**Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular  
Departamento de Planificación y Desarrollo**

**2do Informe de seguimiento de la Carta  
Compromiso al Ciudadano**

Junio-diciembre 2025

**Santo Domingo, República Dominicana**

**diciembre 2025**

## **Introducción**

Dando fiel cumplimiento al programa Carta Compromiso al Ciudadano y según lo establecido en el apartado 6.1 en la Guía de Implementación sobre las mediciones internas, a continuación, se presenta el informe de seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el INESDYC, indicadores establecidos, quejas y sugerencias durante el semestre junio-diciembre 2025.

Las herramientas utilizadas para la medición de los compromisos de calidad y que fueron consensuados con el Ministerio de Administración Pública (MAP), son las siguientes: la Encuesta de satisfacción a los ciudadanos/clientes, matriz de gestión del tiempo y matriz de seguimiento de las quejas y sugerencias.

Este informe evidencia el cumplimiento de lo establecido en dicha carta compromiso con un valor superior al 85% en los atributos comprometidos.

## Resultados de los compromisos de calidad

### Resultados de indicadores

Completaron la encuesta de satisfacción, vía correo electrónico y de forma anónima, un total de 669 usuarios de los servicios que se listan a continuación:

1. Admisión a programas de Postgrado (Maestría y Especialidad).
2. Solicitud de diplomados, cursos y talleres.
3. Préstamos de documentos bibliográficos.
4. Formación de lenguas extranjeras (inglés).
5. Emisión de certificaciones de: grado, culminación de estudio, estudio y récord de calificaciones.
6. Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas.

Estas encuestas fueron completadas en el periodo junio-diciembre 2025 y se evaluaron las solicitudes realizadas en el mismo periodo.

Los parámetros de valoración para la tabulación de los datos de las encuestas fueron los siguientes:

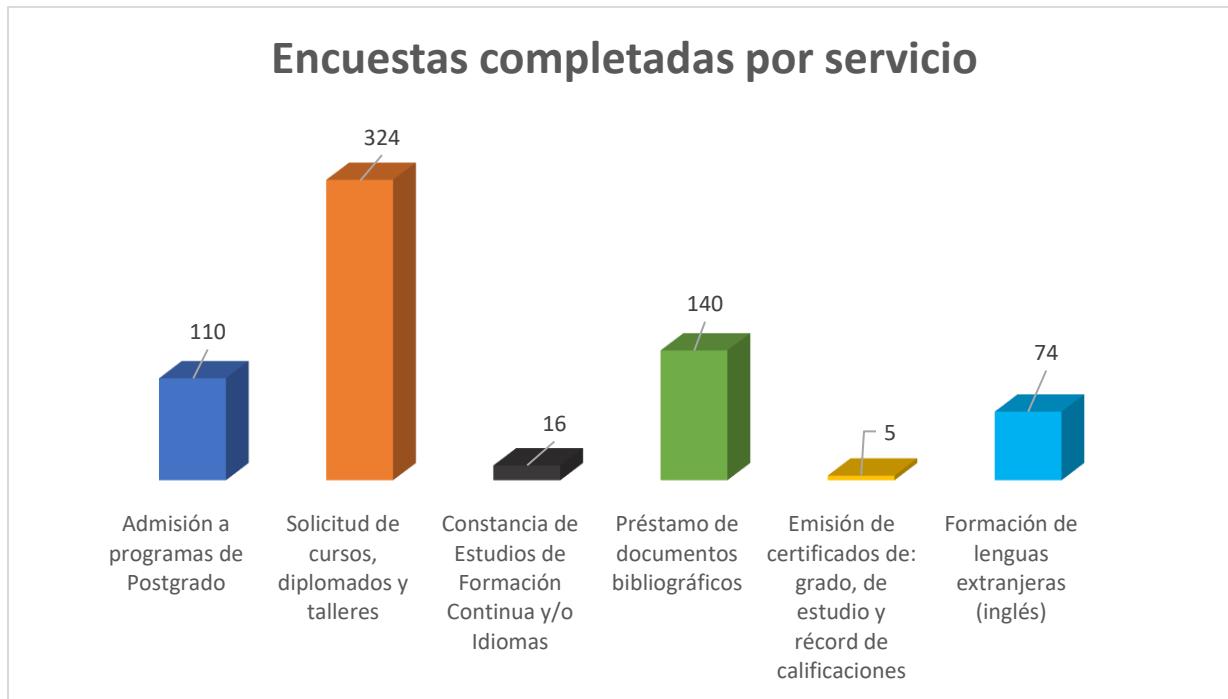
Excelente	(5)	Satisfecho
Buena	(4)	
Regular	(3)	Poco Satisfecho
Mala	(2)	Nada satisfecho
Muy mala	(1)	

Para el indicador del tiempo de respuesta se utilizó la matriz de tiempo en donde las áreas responsables registran las solicitudes, detallando las siguientes informaciones: datos del solicitante, fecha de solicitud y fecha de notificación de culminación de la solicitud, dando como resultado el tiempo de gestión de cada solicitud.

A continuación, los servicios, atributos de calidad y estándares comprometidos por el INESDYC

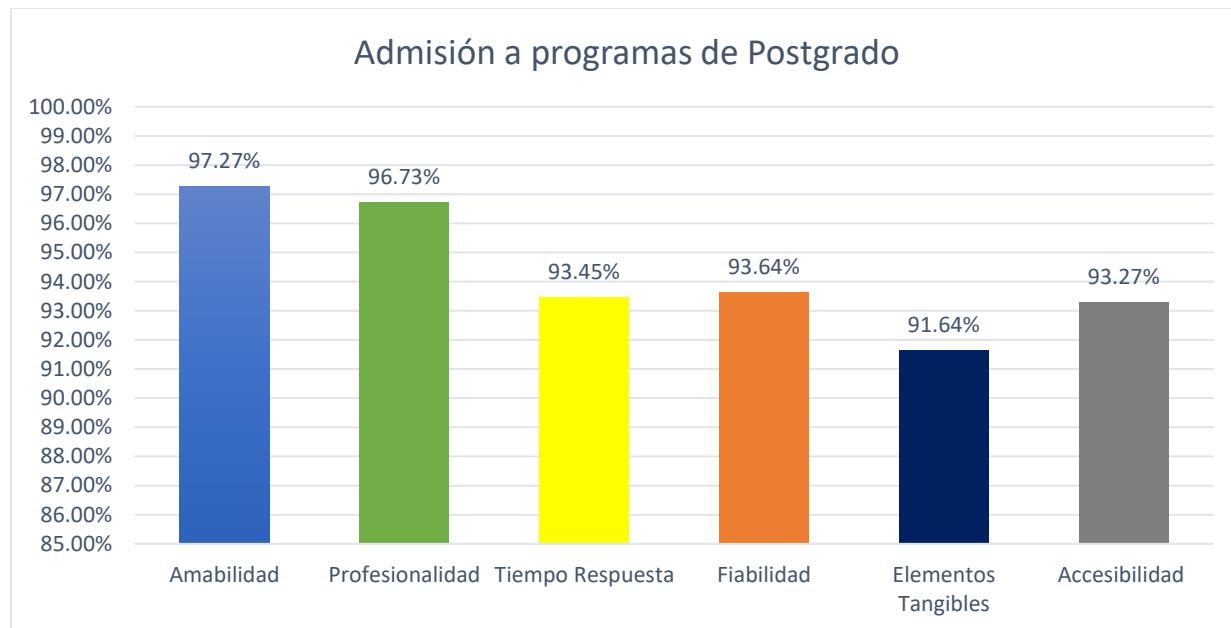
SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Admisión a programas de Postgrado (Maestría y Especialidad).	Amabilidad Elementos tangibles Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
Solicitud de cursos, diplomados y talleres.	Amabilidad Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas.	Amabilidad Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
Emisión de certificaciones de: Grado, culminación de estudio, estudio y récord de calificaciones.	Tiempo de respuesta	5 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.
	Amabilidad Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Tiempo de respuesta	5 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.
Préstamo de documentos bibliográficos.	Amabilidad Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
Formación de lenguas extranjeras (inglés).	Amabilidad Elementos tangibles Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.

Ilustración 1-Gráfico de encuestados por servicios



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

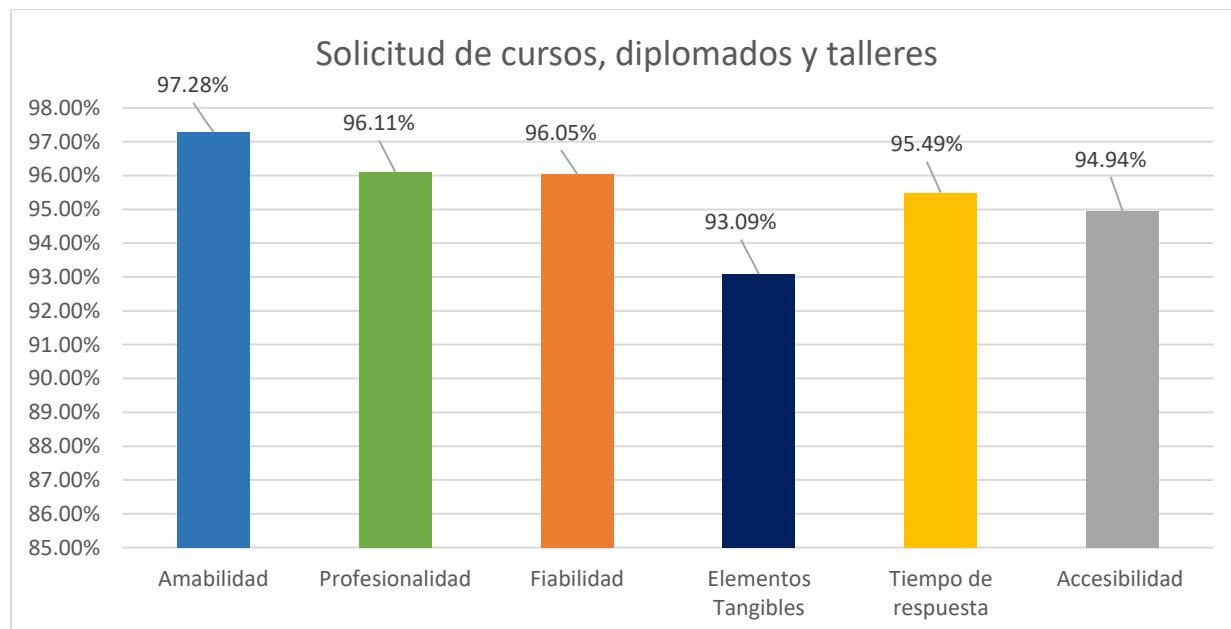
Ilustración 2-Servicio de Admisión a programas de Postgrado



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio superó el 85% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos y comprometidos.

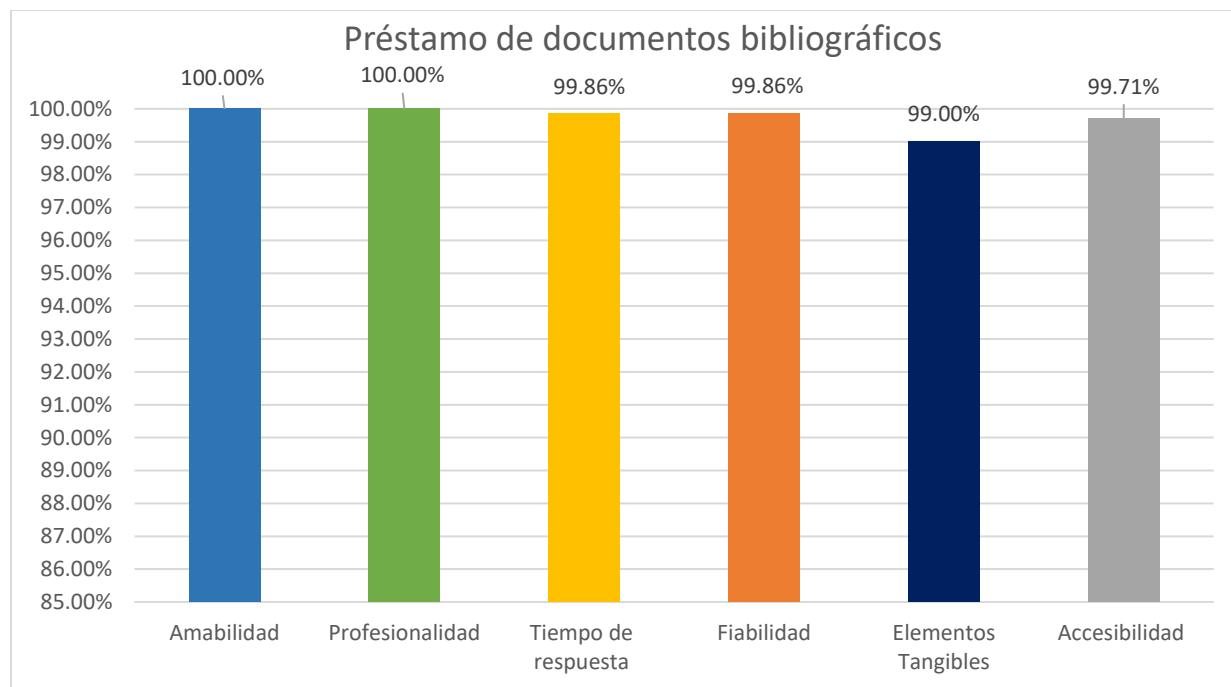
Ilustración 3-Servicio de Solicitud de cursos, diplomados y talleres



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio superó el 85% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos y comprometidos.

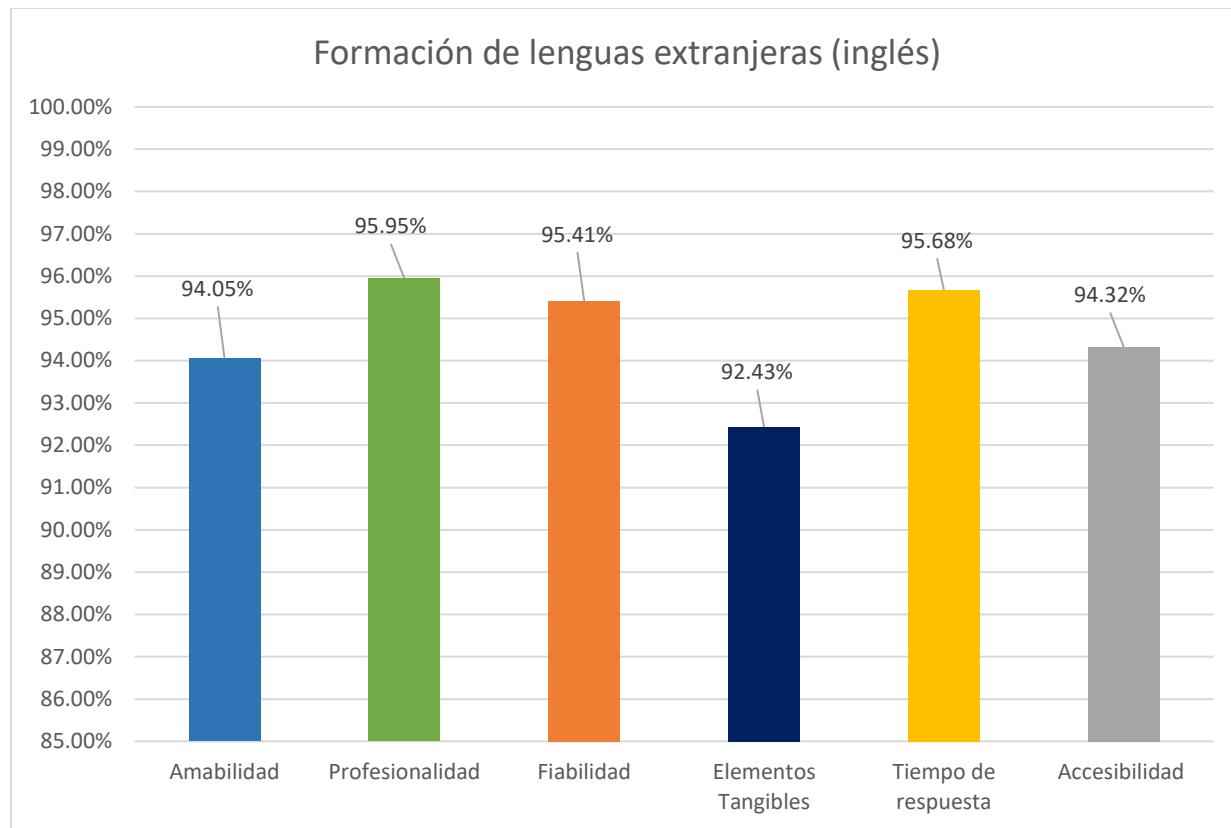
Ilustración 4-Servicio de Préstamo de documentos bibliográficos



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 85% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos y compromisos.

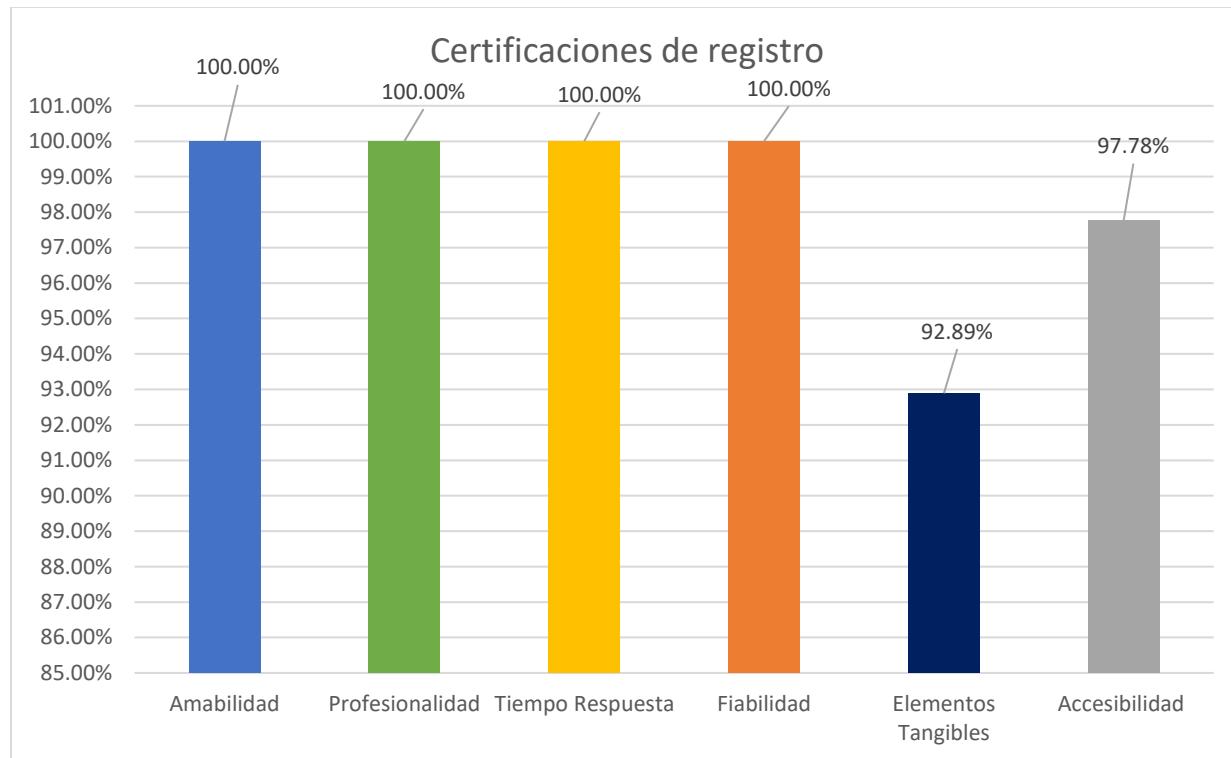
Ilustración 5-Servicio de formación de inglés



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 85% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos y comprometidos.

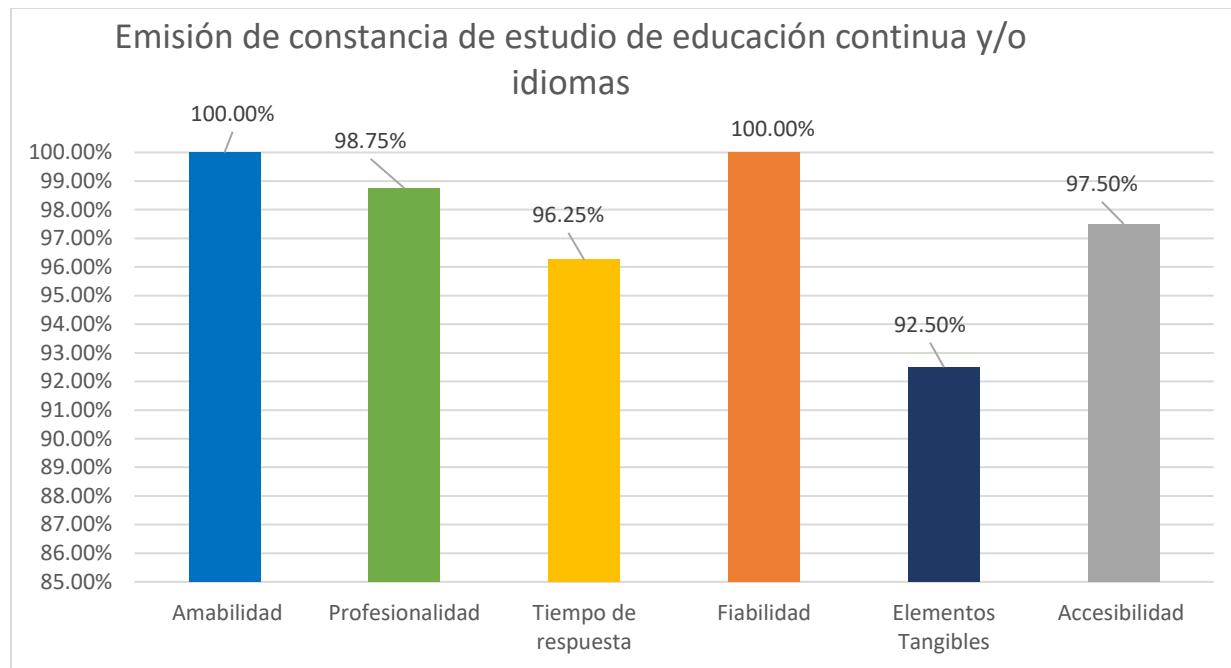
Ilustración 6-Servicio de Certificaciones de Registro



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 85% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos y comprometidos.

Ilustración 7-Servicio de Emisión de constancia de estudio de educación continua y/o idiomas

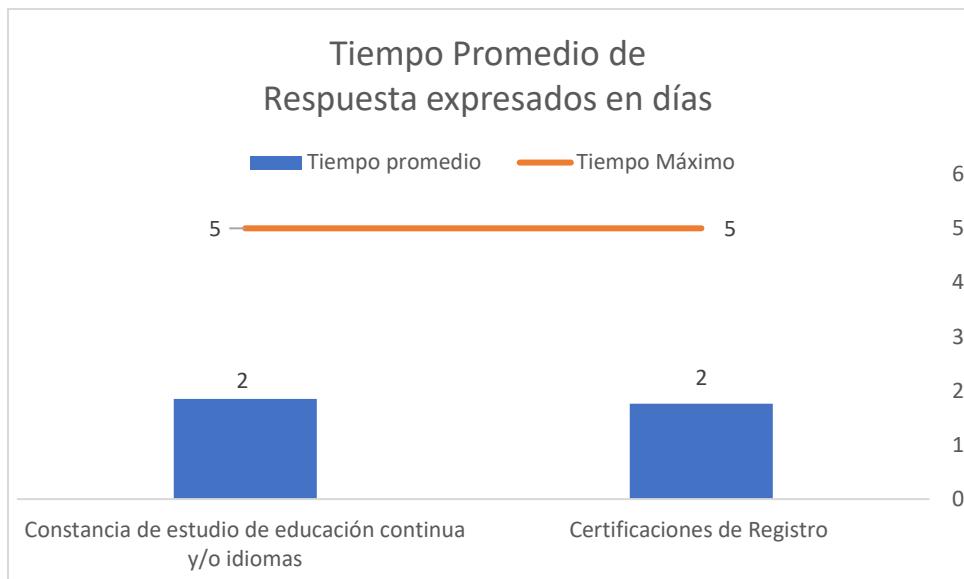


Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 85% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos y comprometidos.

A continuación, se muestran los resultados de las mediciones en cuanto al tiempo de respuesta:

*Ilustración 1-Gráfico del tiempo promedio de respuesta*



*Fuente: matriz de tiempo de respuesta semestral*

El promedio del tiempo de respuesta a las solicitudes recibidas del servicio sobre Constancia de estudios de Formación Continua y/o Idiomas durante el periodo junio- diciembre 2025, fue de 2 días laborables, manteniendo las respuestas dentro de los 05 días laborables establecidos.

El promedio del tiempo de respuesta a las solicitudes recibidas del servicio sobre Certificaciones de Registro durante el periodo mayo-diciembre 2025, fue de 2 días laborables, manteniendo las respuestas dentro de los 05 días laborables establecidos.

## Quejas y Sugerencias

Los casos correspondientes del 02 de junio hasta el 22 de diciembre del 2025 se muestran a continuación:

### Clasificación según el tipo de caso

<b>Estadísticas Semestral del buzón de quejas y sugerencias</b> <b>Semestre Junio-diciembre 2025</b>	
<b>TIPO</b>	
<b>CASOS</b>	
Quejas	1
Sugerencias	1
Felicitaciones	1
Otras	0
<b>Total</b>	<b>3</b>

Los casos fueron por el buzón de la división de admisiones y de la biblioteca.

## Casos (Quejas, sugerencias y felicitaciones) por mes

