



**Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular**

**1er Informe de seguimiento de la Carta  
Compromiso al Ciudadano**

Enero-mayo 2026

**Santo Domingo, República Dominicana**

**mayo de 2026**

## **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 periodo enero-mayo 2026.

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.

El precipitado informe evidencia el cumplimiento de lo acordado en dicha carta compromiso con un valor superior al 85%.

## Resultados de los compromisos de calidad

### Resultados de indicadores

Completaron la encuesta de satisfacción, vía correo electrónico y de forma anónima, un total de 516 usuarios de los servicios que se listan a continuación:

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

Estas encuestas fueron completadas en el periodo enero-mayo 2026 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)	<b>Satisfecho</b>
Buena	(4)	
Regular	(3)	<b>Poco Satisfecho</b>
Mala	(2)	<b>Nada satisfecho</b>
Muy mala	(1)	

Para el indicador del tiempo de respuesta se utilizó la matriz de tiempo en donde las áreas responsables registraban 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.

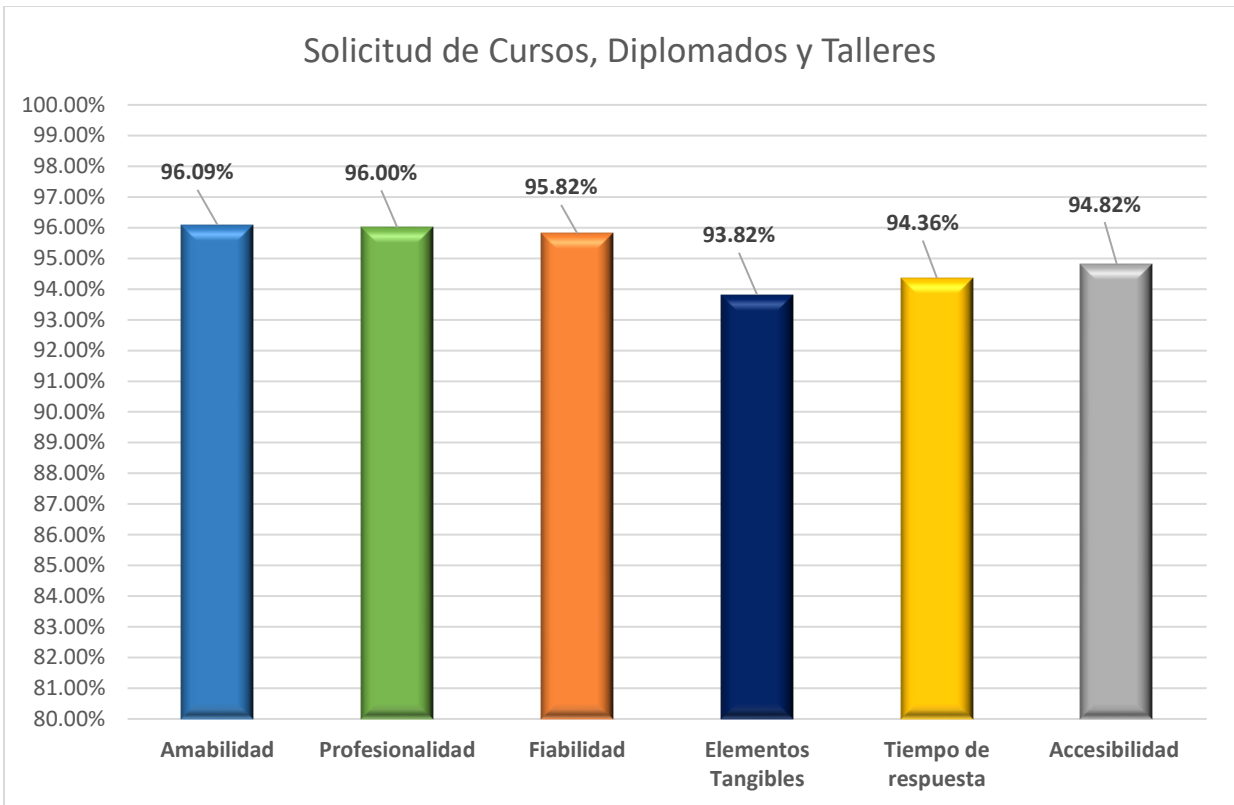
SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Admisión a programas de Postgrado (Maestría y Especialidad).	Amabilidad Elementos tangibles Fiabilidad Profesionalidad	85% 85% 85% 85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
Solicitud de cursos, diplomados y talleres.	Amabilidad Fiabilidad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

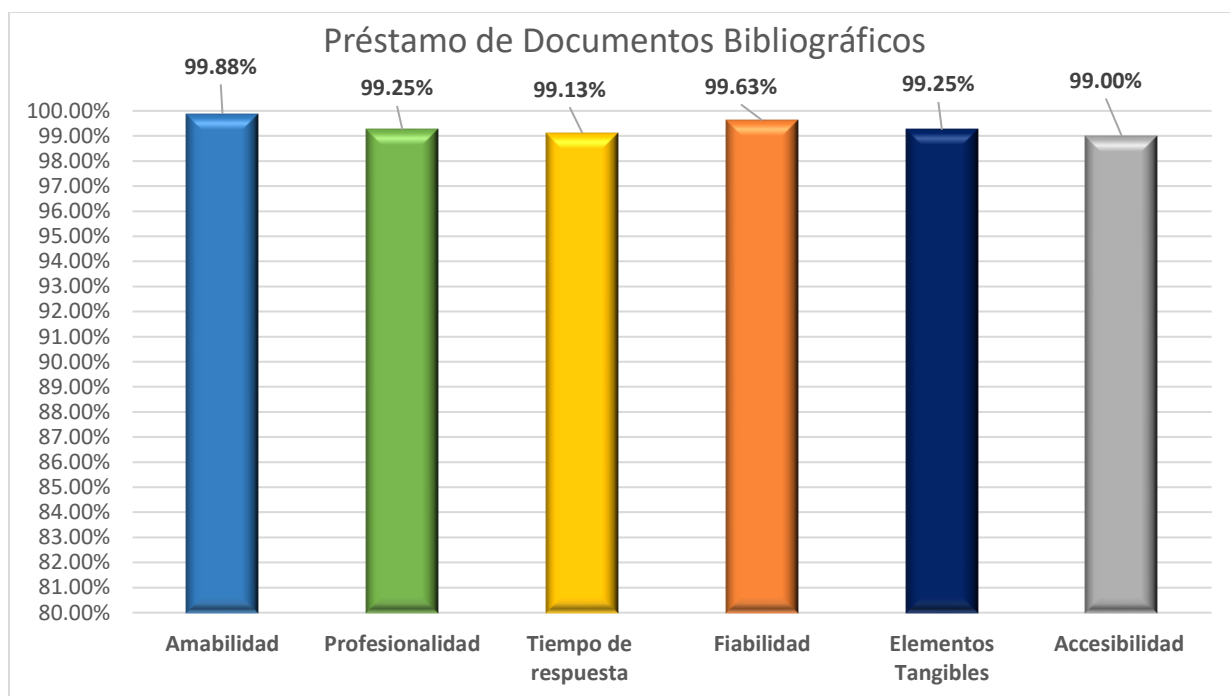
Ilustración 2- Gráfico del Servicio de Solicitud de cursos, diplomados y talleres



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

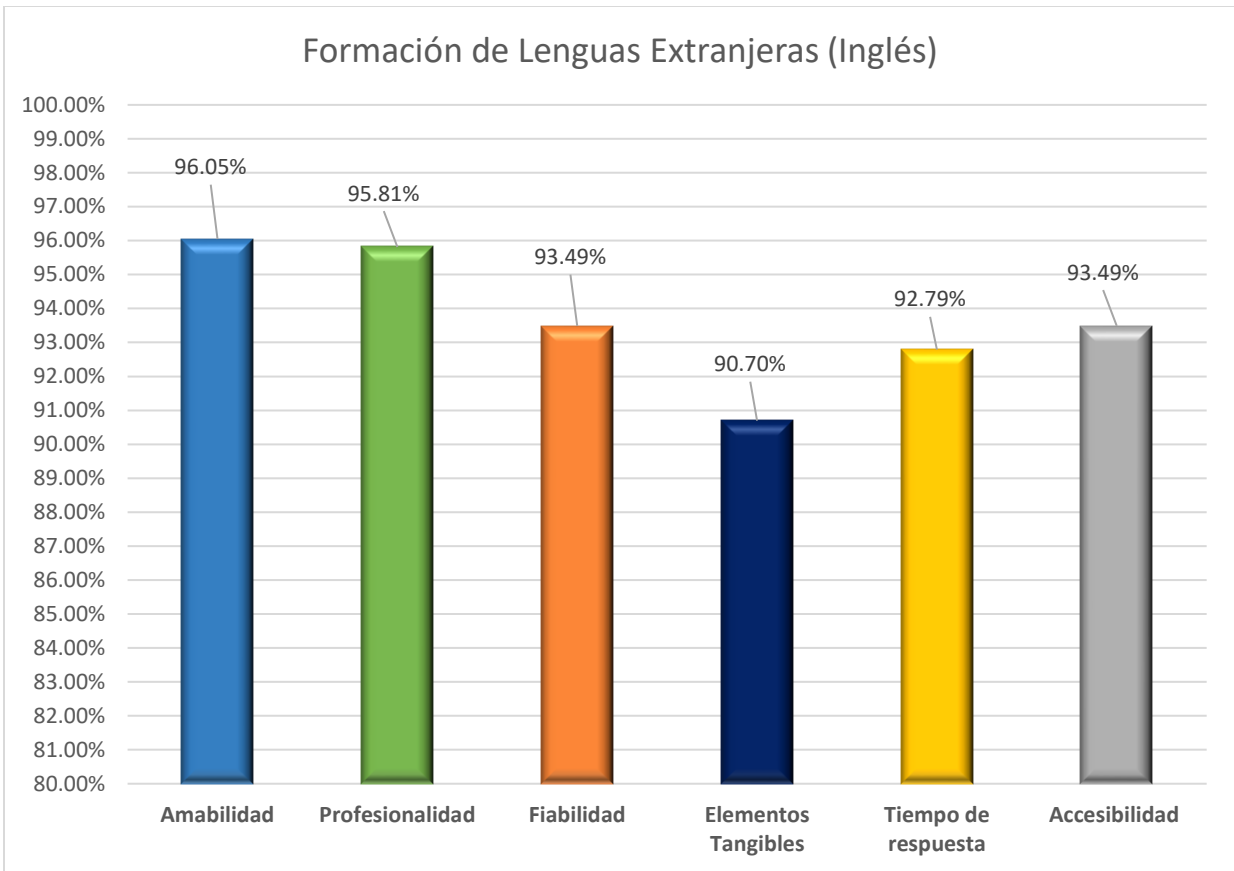
Ilustración 3-Gráfico del Servicio de Préstamo de documentos bibliográficos



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

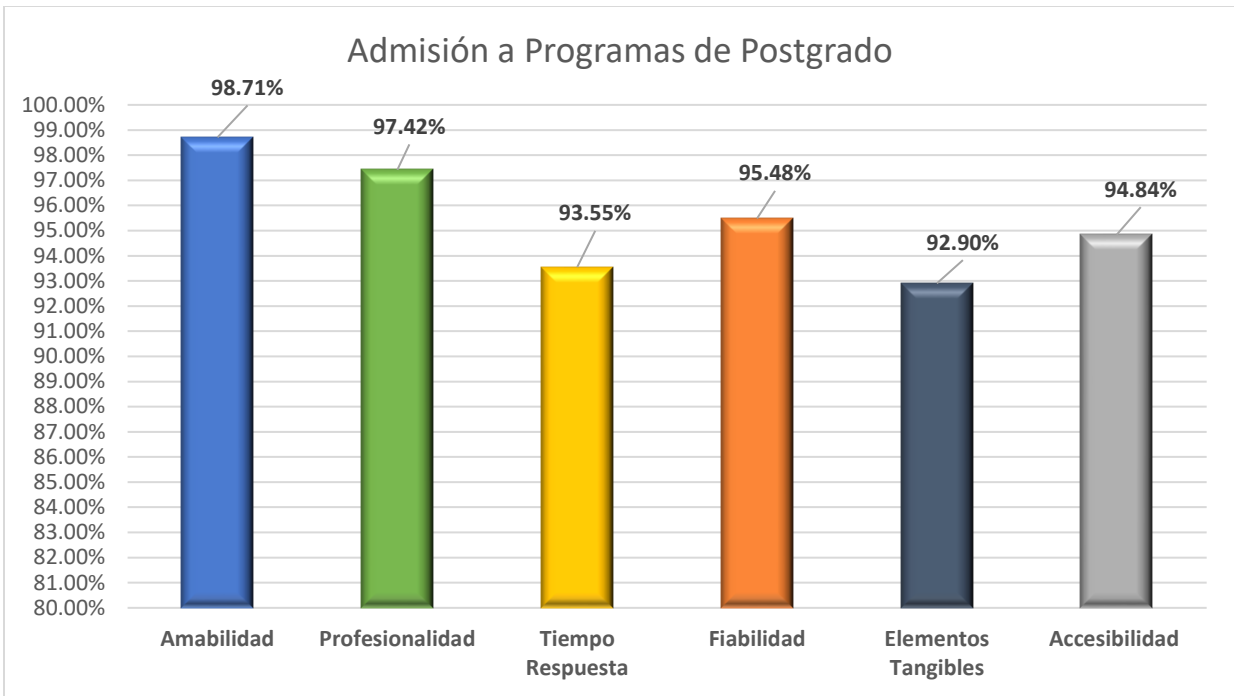
Ilustración 4-Gráfico del Servicio de formación de inglés



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

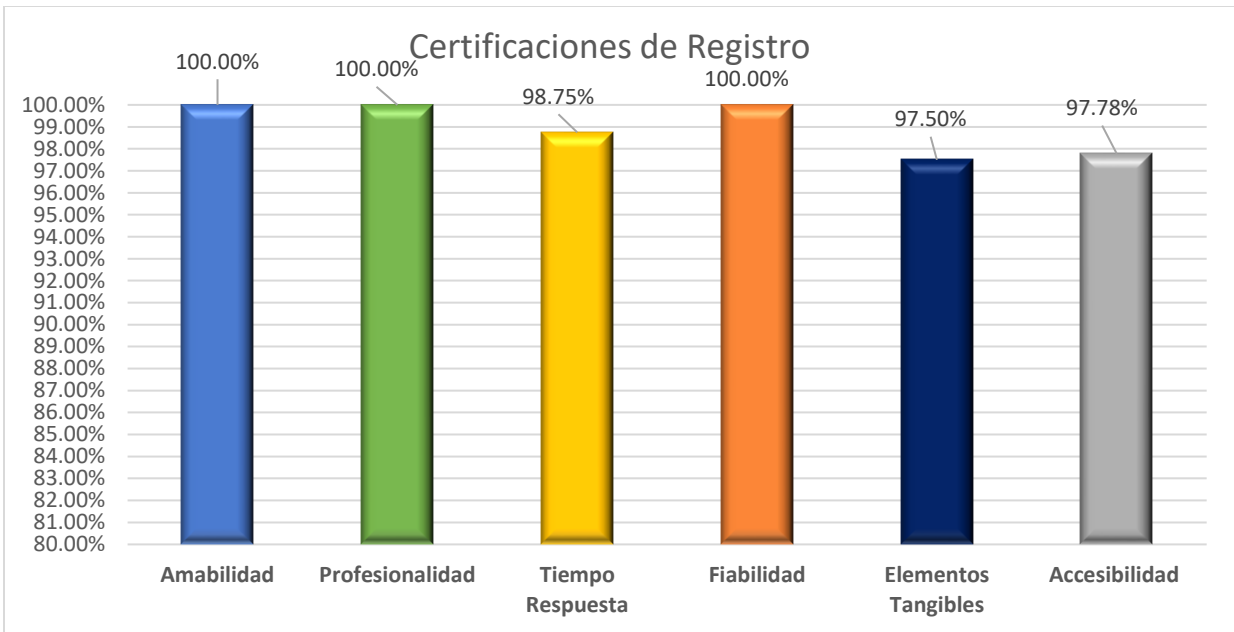
Ilustración 5- Gráfico del Servicio de Admisión a Programas de Postgrado



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

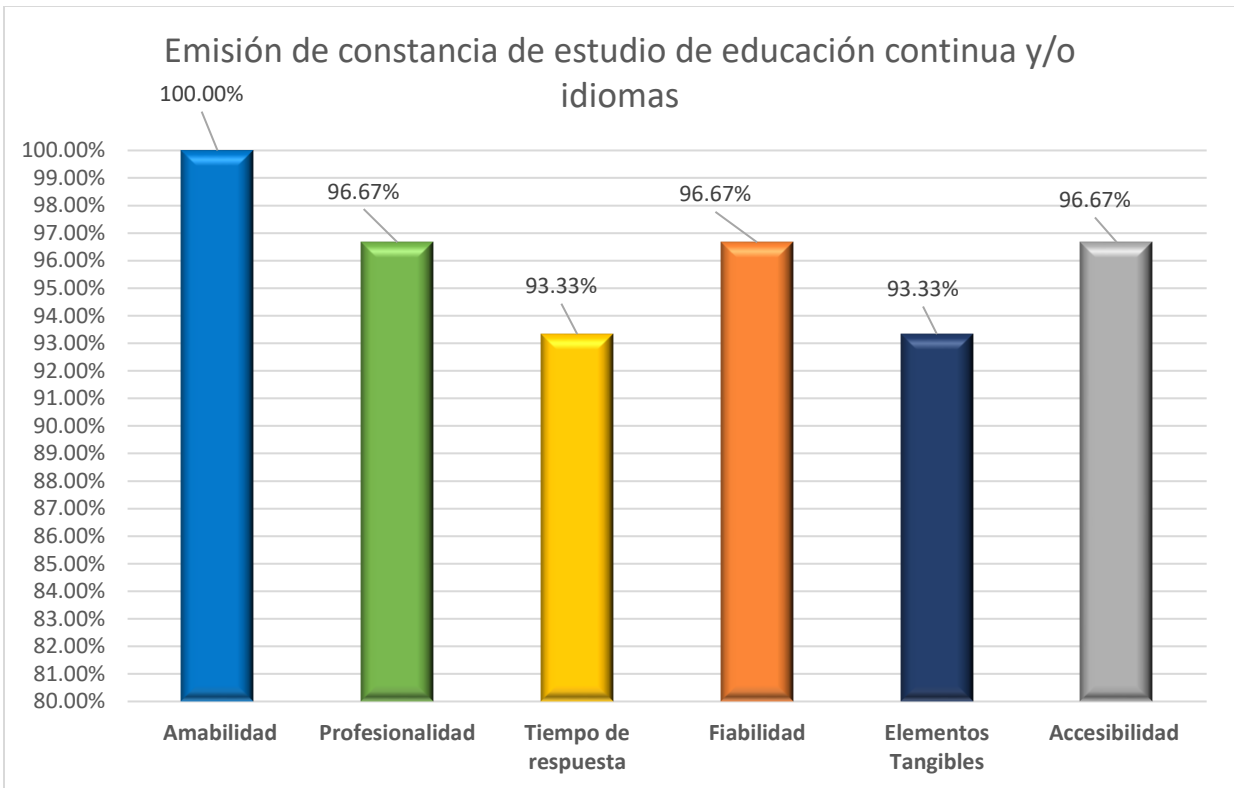
Ilustración 6-Gráfico del Servicio de Certificaciones de Registro



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio superó el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

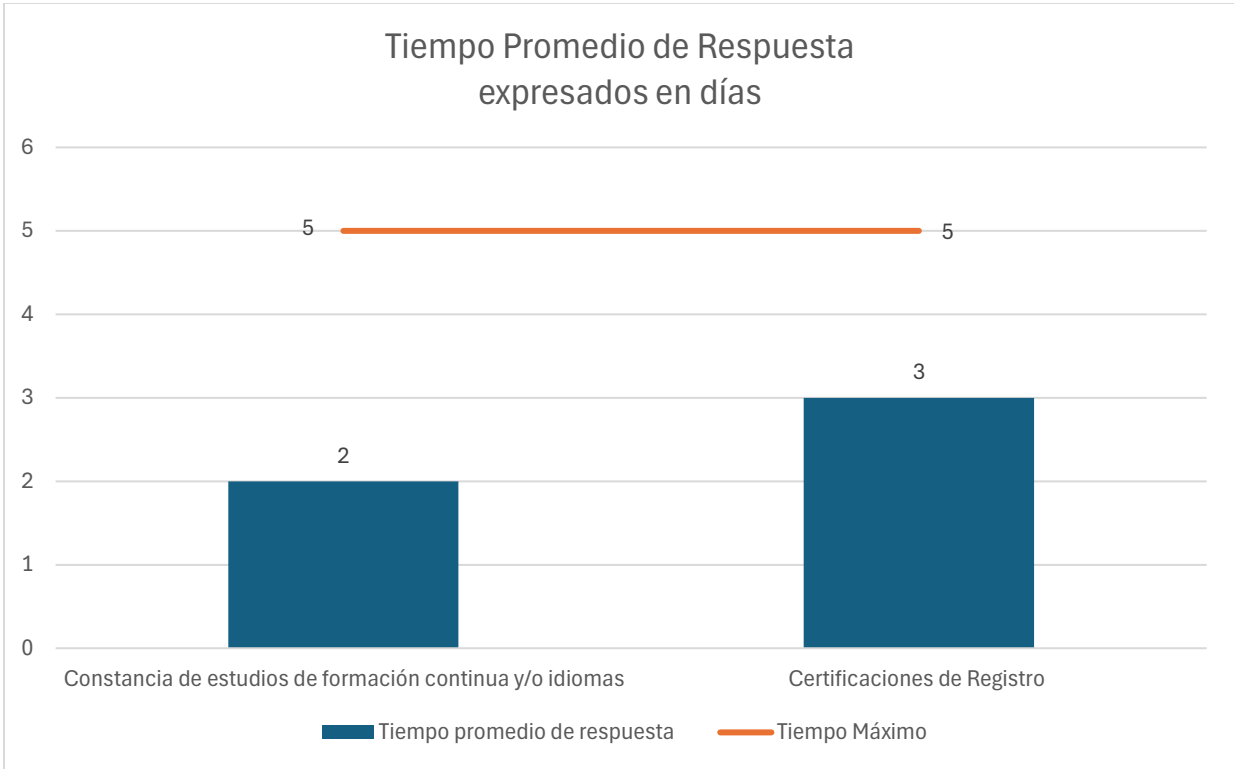
Ilustración 7-Gráfico del Servicio de Admisión a programas de Postgrado



Este servicio superó el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

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

Ilustración 1-Gráfico del tiempo promedio de respuesta



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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 enero– mayo 2026, 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 enero – mayo 2026, fue de 3 días laborables, manteniendo las respuestas dentro de los 05 días laborables establecidos.

Los casos correspondientes al 06 de enero hasta el 05 de mayo del 2026 se muestran a continuación:

### Clasificación según el tipo de caso

Estadísticas Semestral del buzón de quejas y sugerencias Enero-mayo 2026	
TIPO	CASOS
Quejas	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Otras	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

**Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular**

**Estadísticas Semestral del buzón de quejas y sugerencias**

**Enero-mayo 2026**

<b>CANTIDAD</b>				
<b>MES</b>	<b>CASOS</b>	<b>ATENDIDAS EN EL TIEMPO</b>	<b>EN PROCESO</b>	<b>PENDIENTES</b>
Enero	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0

Fuente: [Responsable de Acceso a la Información/ División de Admisiones/Biblioteca](#)

Elaborado por: [Departamento de Planificación y Desarrollo](#)