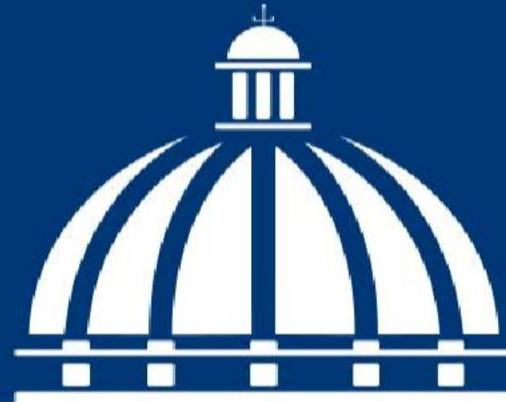


# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el INABIMA

Junio, 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR  
MAGISTERIAL**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>8</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>17</b>



# INTRODUCCIÓN

INABIMA es un organismo descentralizado, adscrito al Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), el mismo que se encarga de administrar, ejecutar, supervisar e integrar un sistema de servicios de seguridad social y elevación de la calidad de vida para el personal docente, tanto activo como pensionado y jubilado y sus dependientes directos, esposa/o hijos/as menores de edad que aun cursen estudios hasta los 21 años, hijos/as discapacitados y los padres que dependan única y exclusivamente del personal docente.

Asimismo, el Instituto Nacional de Bienestar magisterial está enfocada en aunar estos esfuerzos realizando una encuesta de satisfacción a sus afiliados, maestros y maestras activos, jubilados y pensionados y sus familiares, a fin de crear estrategias que permitan continuar mejorando la calidad y oportuna respuesta de los servicios que ofrece.

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 presencial.



# FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios presenciales 29,659 servicios virtuales 0, servicios a usuarios institucionales 0.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) y centros de servicios Odontológicos a nivel nacional.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

<i>Servicios presenciales</i>	<b>402</b>
<i>Pensión por Discapacidad</i>	19
<i>Pensión por Supervivencia</i>	16
<i>Plan odontológico Magisterial</i>	330
<i>Préstamo Maestro Digno</i>	10
<i>Seguro Funerario</i>	10
<i>Turismo Magisterial</i>	17

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Llamada telefónica y vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 1ro marzo-15 de junio
- ❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Planificación y Desarrollo (Martha Merette, Encargada de planificación y Desarrollo y Cristian Lebrón Analista de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es 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 para entregar el servicio solicitado.

### 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
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.



# 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 menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

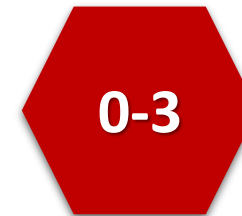
Satisfecho



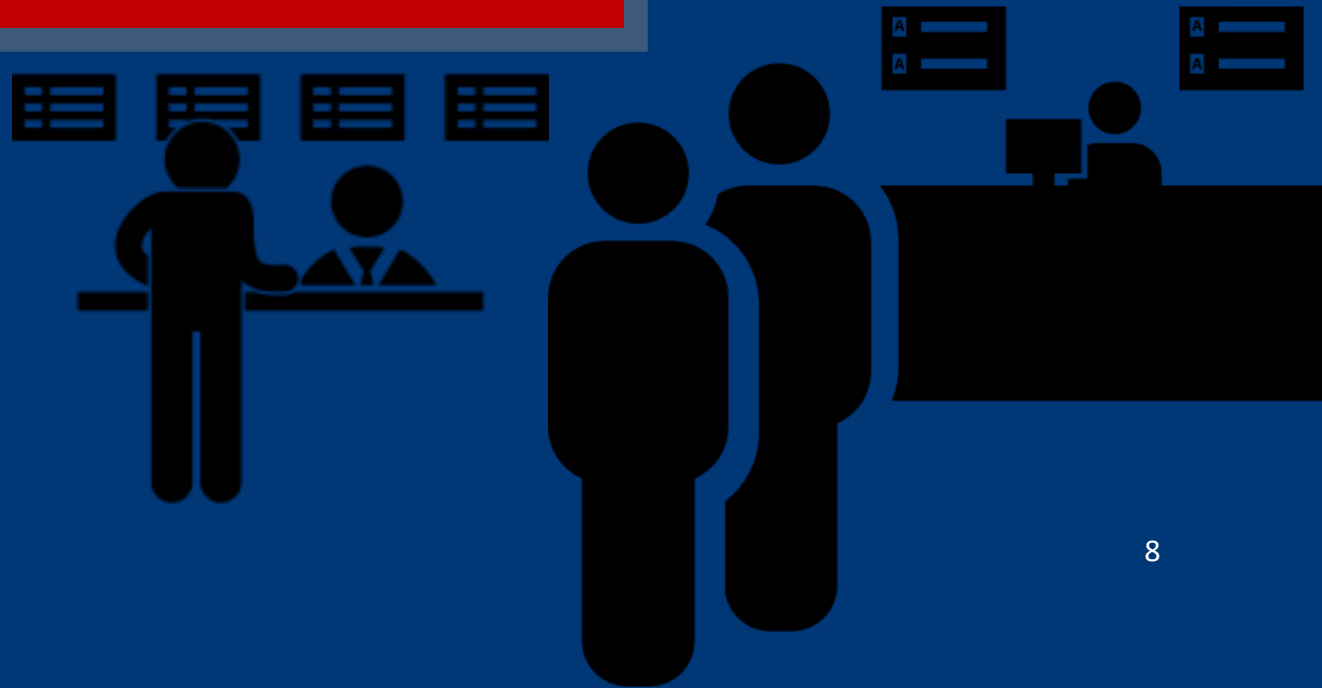
Poco satisfecho



Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a usuarios

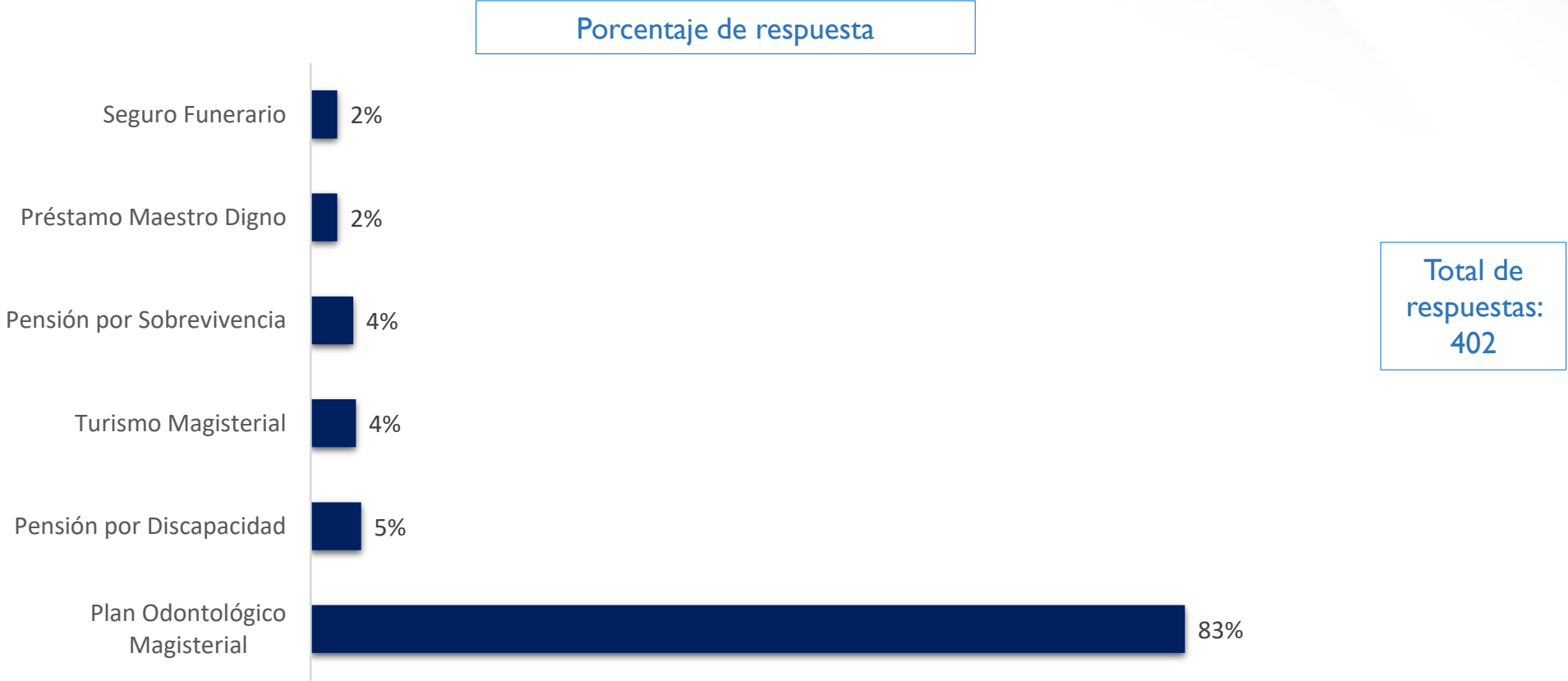


8



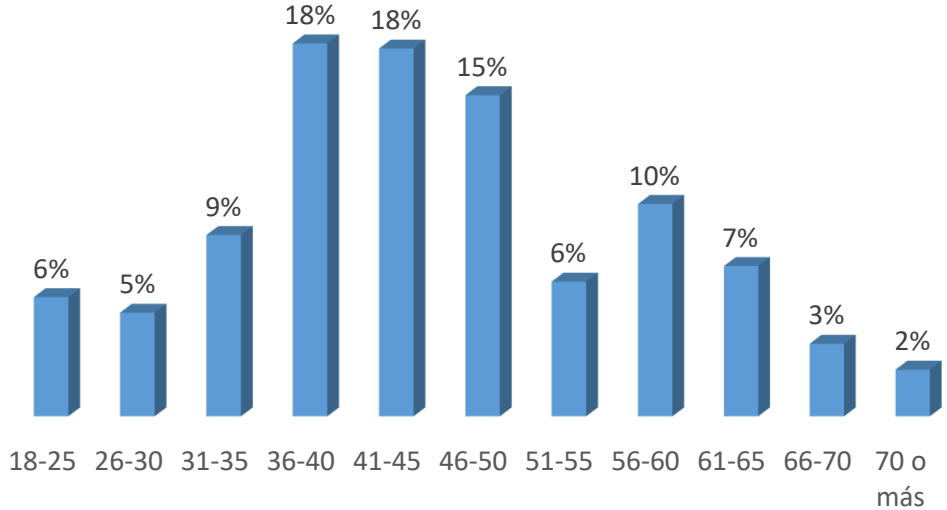


# Servicios encuestados de manera presencial a usuarios

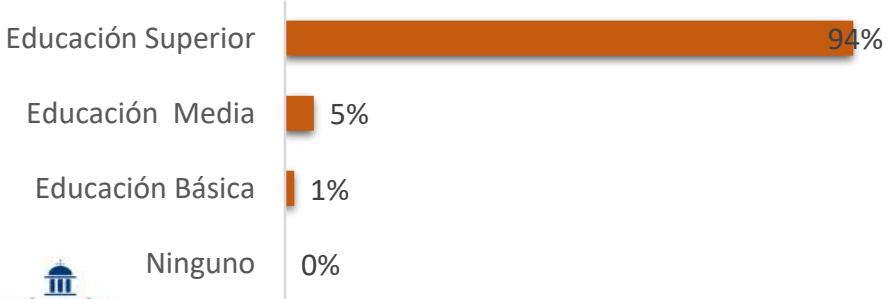


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

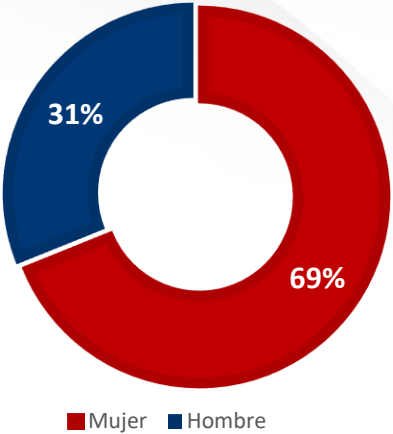
**¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**



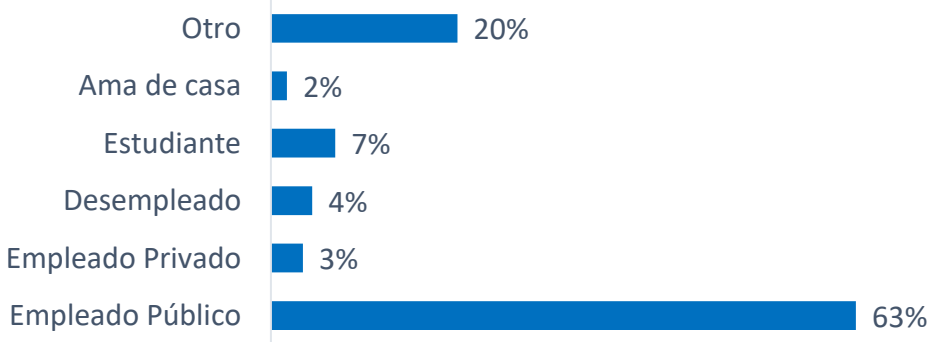
**Último grado de estudio alcanzado**



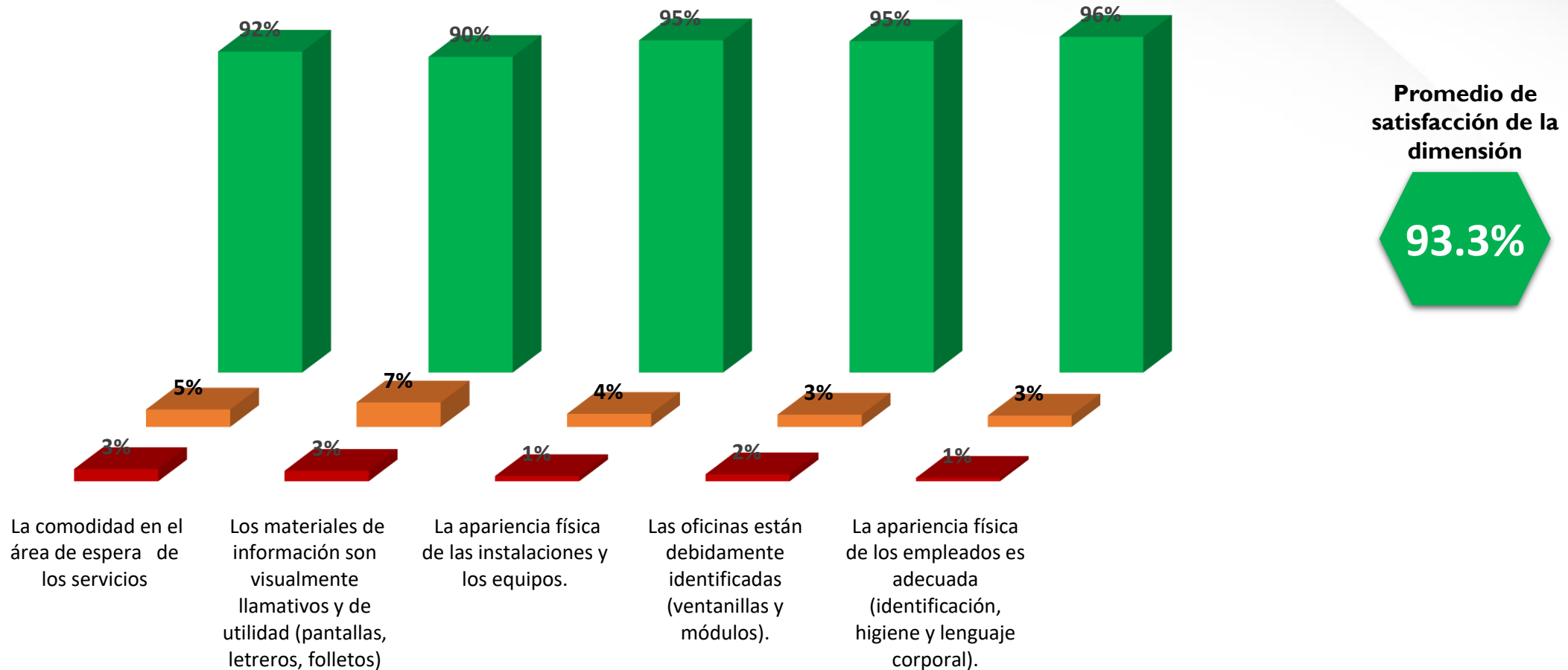
**Sexo**



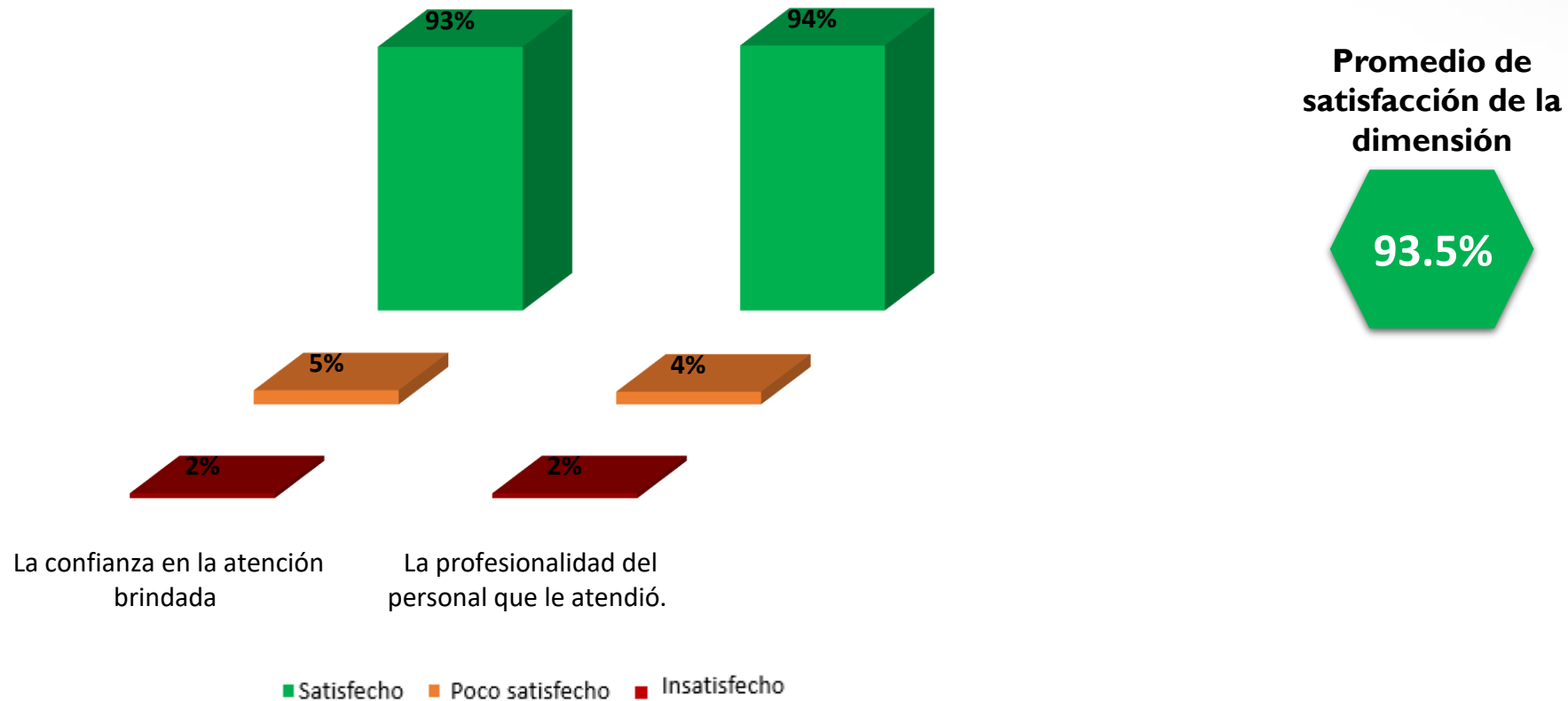
**En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?**



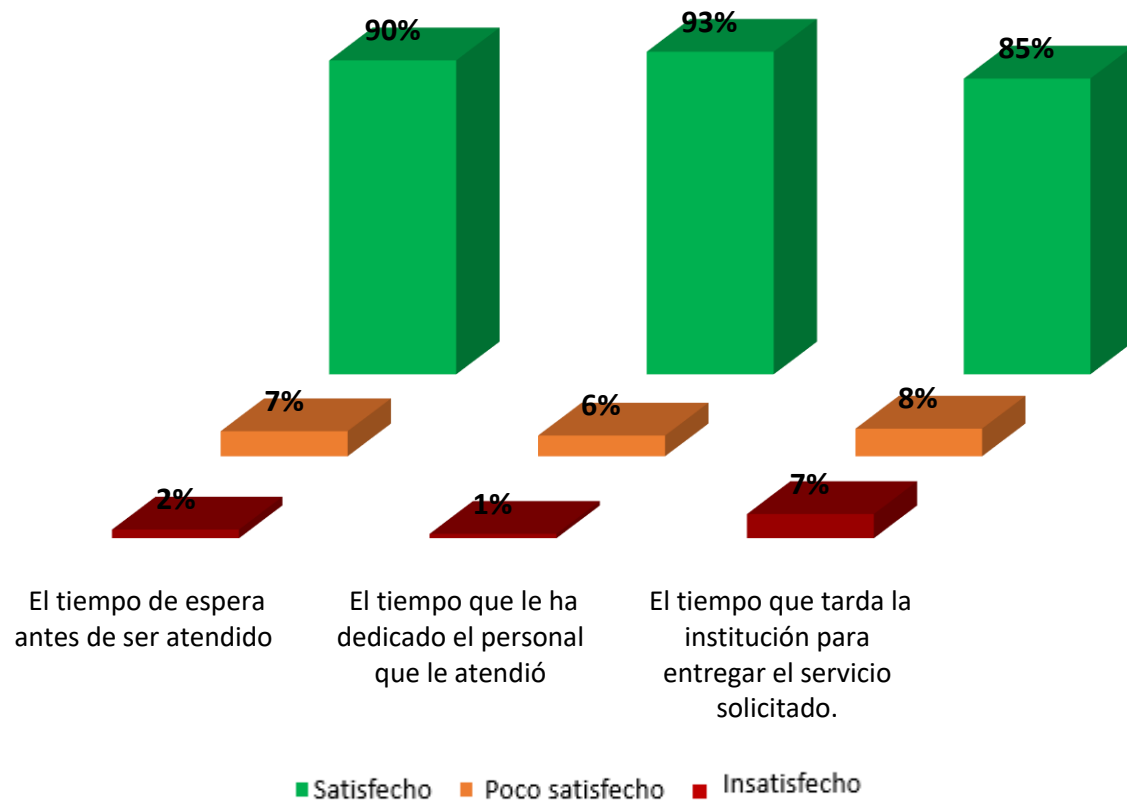
## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD /SEGURIDAD



## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

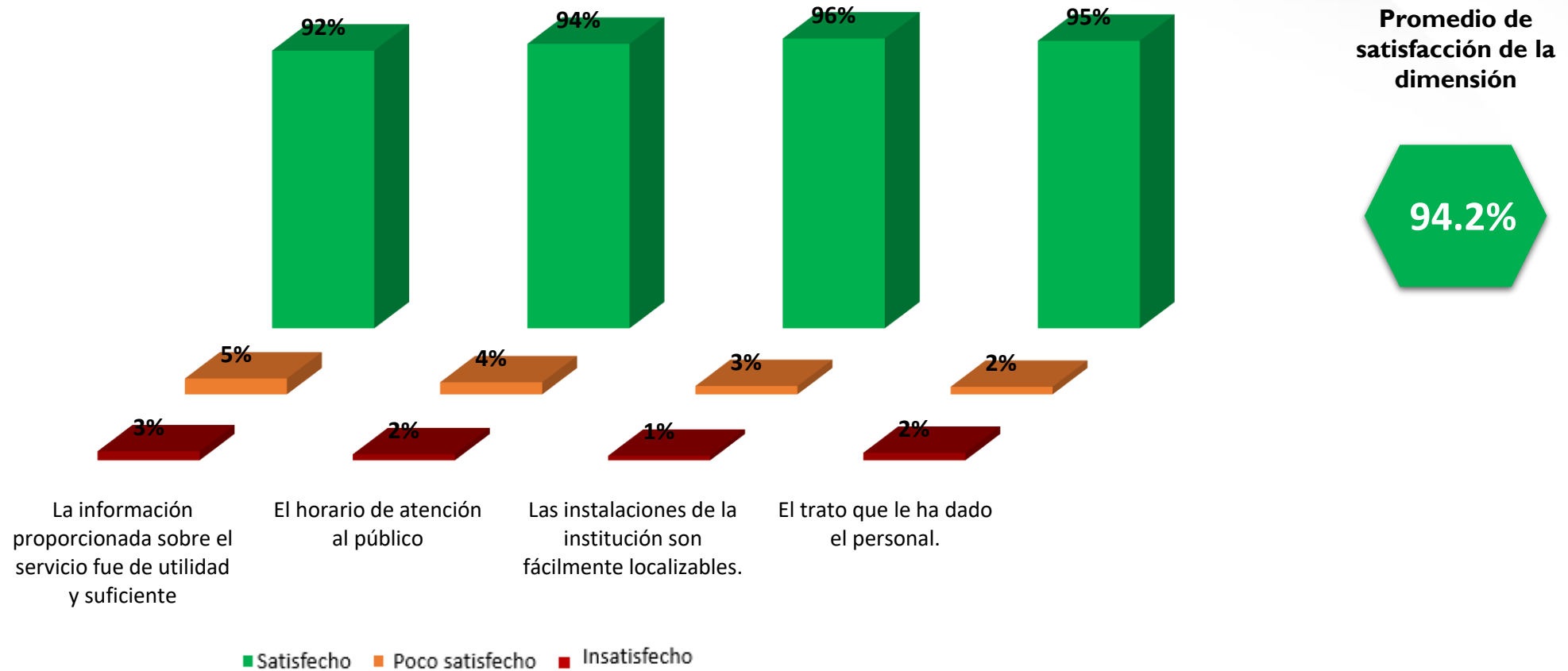


Promedio de satisfacción de la dimensión

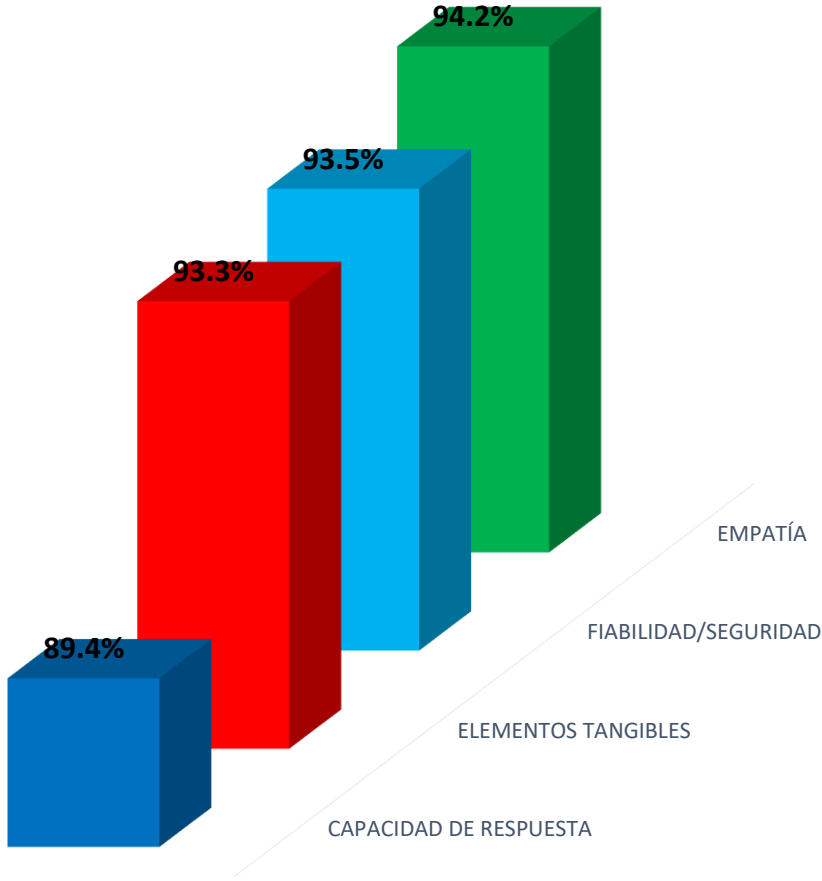
89.4%



## DIMENSIÓN: EMPATIA



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A USUARIOS)



Promedio de satisfacción

92.6%

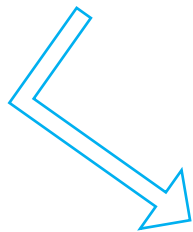
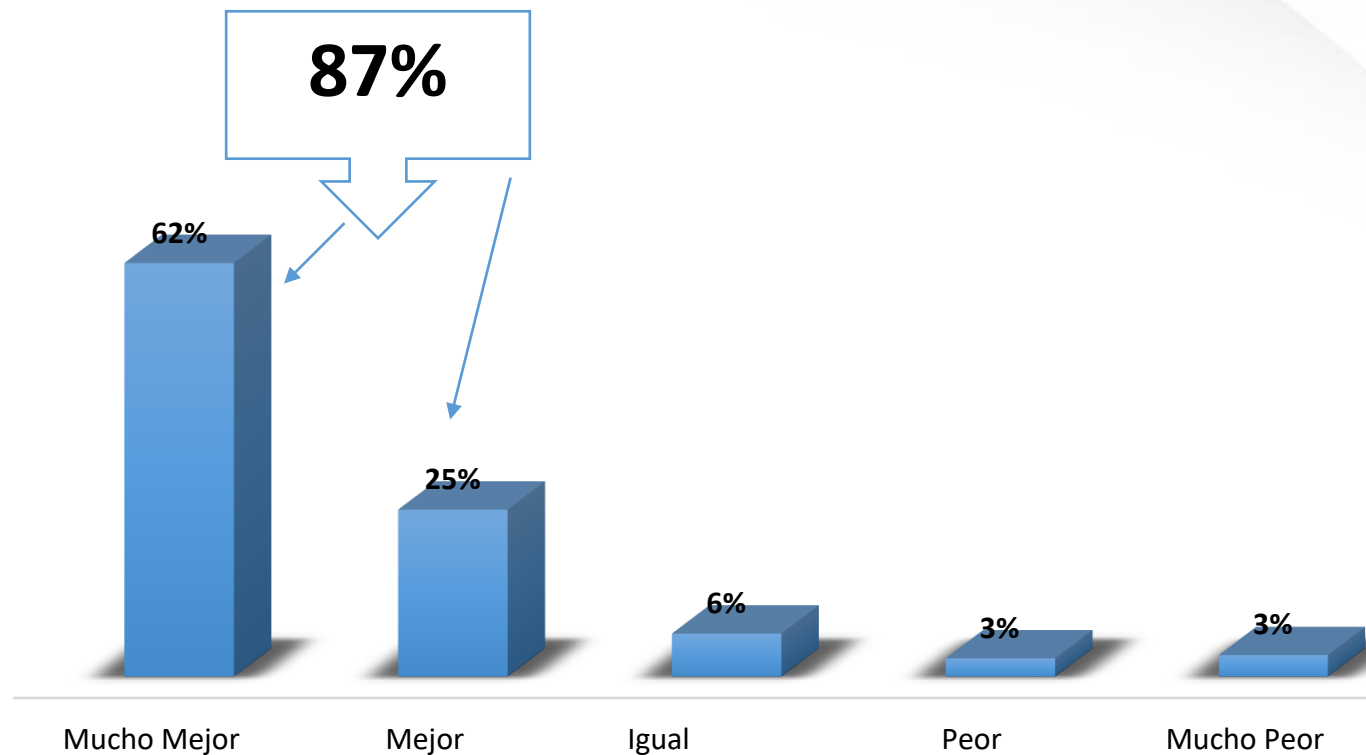
Expresado en %

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 87% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*

Base: 100% Total muestra





# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción  
de Servicios presenciales  
(a Usuarios)



# PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

INABIMA

# PLAN DE ACCIÓN INABIMA 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de repuesta	Capacidad de respuesta Tiempo de respuesta para entregar el servicio Pensión por Supervivencia	Implementación de medidas de control y seguimiento a las inclusiones pendientes con retraso por la aseguradora. (Requerimientos formales por vía escrita, Reporte de interacción sobre requerimientos con los usuarios, notificaciones de retrasos de inclusión a la aseguradora)	jun-24	Dic- 2024	División de Pensión por Supervivencia
	Empatía	Información sobre el servicio Pensión por Supervivencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificar a los usuarios sobre el envío de solicitud a la aseguradora.</li> <li>• Chat interactivo de WhatsApp para la atención de casos y requerimientos</li> </ul>	jun-24	Dic- 2024	División de Pensión por Supervivencia
	Fiabilidad/Seguridad	Confianza en la atención brindada del servicio Pensión por Supervivencia	Curso de comunicación asertiva.	jun-24	Dic- 2024	Departamento de recursos Humanos
	Capacidad de repuesta	Tiempo de respuesta para entregar el servicio Préstamo Maestro Digno	Dar seguimiento a las áreas involucradas para que el préstamo no dure más de 3 días en cada una de ellas.	jun-24	Dic- 2024	División de Préstamo Maestro Digno
	Fiabilidad/Seguridad	Confianza en la atención brindada sobre el servicio Préstamo Maestro Digno	Comunicar de forma clara y con seguridad toda la información relacionada con el servicio.	jun-24	Dic- 2024	División de Préstamo Maestro Digno