

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### PRESENCIAL

Sede principal ubicada en la Av. Máximo Gómez #28, Zona Universitaria y 10 Centros de Servicios localizados en tres (3) regiones de nuestro país.  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m

### VÍA TELEFÓNICA

Teléfono: 809-686-6567  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m  
Correo electrónico: contacto@inabima.gob.do.

### OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI):

Ubicada en la sede central de la institución  
Teléfono: 809-686-6567, Ext. 261  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m

### CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL-PUNTO GOB.

Megacentro:  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Sábado de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

### REDES SOCIALES:



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

**Tiempo de respuesta máximo:** 15 días hábiles

Las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos/clientes pueden ser presentadas a través de:

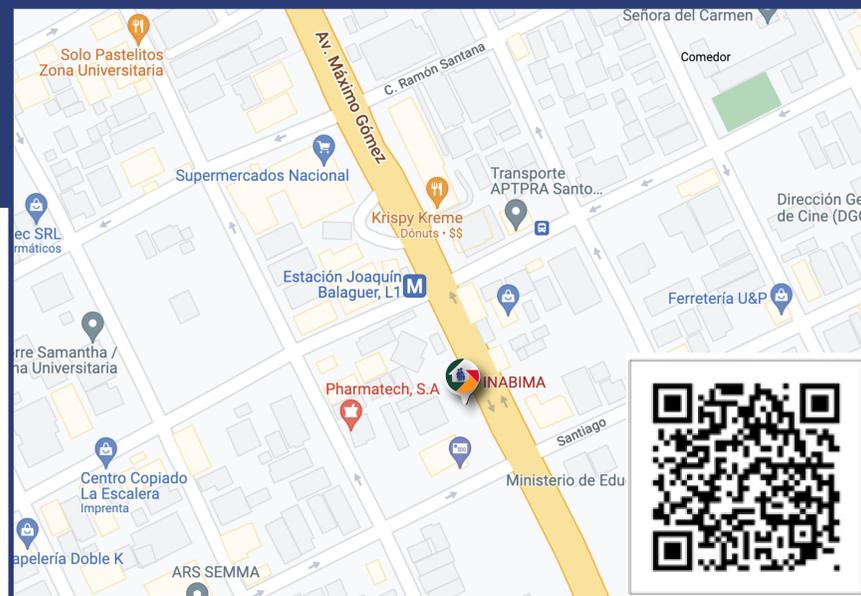
- ✓ **Línea 311**
- ✓ **Buzones de quejas y Sugerencias:**  
Ubicado en la sede central
- ✓ **Facebook:** @inabimard

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

De presentarse insatisfacción por incumplimiento de los servicios comprometidos en la *Carta Compromiso al Ciudadano*, el ciudadano recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad ejecutiva de la institución comunicándole las acciones correctivas adoptadas, así como las medidas que se tomen para evitarlo en lo sucesivo, en un plazo de 15 días hábiles.

## DATOS DE CONTACTO

Av. Máximo Gómez #28, Zona Universitaria,  
Santo Domingo, D.N., República Dominicana.  
Teléfono: (809) 686-6567  
Mail: contacto@inabima.gob.do  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

**Departamento de Planificación y Desarrollo**  
Teléfono: 809-686-6567, Ext. 320  
Correo electrónico: planificacion@inabima.gob.do  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m



**INABIMA**  
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL  
"Comprometidos con el Sector Magisterial"



**CARTA COMPROMISO**  
AL CIUDADANO

**VIGENCIA**

**NOVIEMBRE 2022 - NOVIEMBRE 2024**

El Programa *Carta Compromiso al Ciudadano* es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), fue creado mediante la Ley General de Educación 66-97, de abril de 1997. Es una Institución descentralizada, adscrita al Ministerio de Educación.

El INABIMA, tiene como objetivo general coordinar, administrar, ejecutar, supervisar e integrar un sistema de servicios de seguridad social y mejoramiento de la calidad de vida para el personal docente del sector público y sus familiares, tanto activos como pensionados y jubilados.

## MISIÓN



Garantizar el bienestar de la familia magisterial del sector público preuniversitario, mediante la administración del sistema de seguridad social y prestación de servicios de calidad.

## VISIÓN



Ser la administradora de fondo de pensiones que mejor optimiza y rentabiliza los aportes de sus afiliados, brindando servicios oportunos, accesibles y de calidad

## VALORES



Integridad  
Compromiso  
Transparencia  
Vocación de servicio

## NORMATIVAS

Constitución de la República Dominicana  
Ley Núm. 66-97 y sus modificaciones.  
Ley Núm. 87-01  
Decreto Núm. 969-02  
Decreto Núm. 243-03  
Ley Núm. 451-08

## INCLUSIÓN

La institución cuenta con una rampa para sillas de ruedas, para el ingreso de personas con limitaciones físicas. Igualmente, cuenta con puertas automáticas y cómoda área de espera para los clientes / ciudadanos. Además, el personal de la institución ofrece un trato respetuoso y amable a todos los ciudadanos, sin distinción de credo, género, raza, edad, etc.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

<b>Amabilidad</b>	Nuestro personal ofrece un trato respetuoso, amable y cordial a los ciudadanos al momento de prestar los servicios de la institución.
<b>Profesionalidad</b>	Aseguramos que el personal cuenta con las competencias, conocimientos y habilidades requeridas para cumplir con excelencia el servicio que ofrece.
<b>Fiabilidad</b>	Nivel de confianza de los usuarios en la precisión de la información que se ofrece mediante los servicios.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Tiempo transcurrido desde que el usuario realiza la solicitud del servicio hasta el cierre en el tiempo establecido.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Pensión por Discapacidad	Amabilidad	90%	Promedio de satisfacción en encuesta semestral.
	Profesionalidad	85%	Promedio de satisfacción en encuesta semestral.
Pensión por Sobrevivencia	Fiabilidad	85%	Promedio de satisfacción en encuesta semestral.
	Profesionalidad	85%	Promedio de satisfacción en encuesta semestral.
Plan Odontológico	Amabilidad	85%	Promedio de satisfacción en encuesta semestral.
	Profesionalidad	85%	Promedio de satisfacción en encuesta semestral.
Seguro Funerario	Tiempo de repuesta	De 20 a 30 días laborables	% de solicitudes respondida en el plazo establecido
	Amabilidad	85%	Promedio de satisfacción en encuesta semestral.
	Profesionalidad	85%	Promedio de satisfacción en encuesta semestral.

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Cumplir y respetar las disposiciones establecidas en la Ley General de Educación No. 66-97 modificada por la No. Ley 451-08, en lo que se refiere a los requisitos mínimos para ser beneficiario de los derechos previsionales de la seguridad social y los servicios que ofrece el INABIMA.
- ✓ Actuar de acuerdo al principio de buena fe, lo que implica una actuación basada en la rectitud y honradez, con el sincero convencimiento de que las solicitudes, opiniones y requerimientos presentados a la institución se hallan asistidos de la razón y la objetividad.
- ✓ Presentar a la institución documentos auténticos, verificables, legibles y conforme a los requisitos y plazos establecidos por las leyes y la institución, según el programa, servicio o reclamación de que se trate.



- ✓ Demostrar por los medios establecidos en la ley, la condición de beneficiario, en caso de reclamación de alguno de los servicios o programas del INABIMA que beneficien a los familiares de los docentes activos, jubilados y pensionados del Ministerio de Educación.
- ✓ Colaborar con el personal del INABIMA en la presentación de las informaciones y documentos dentro de los tiempos establecidos y en dejar los medios de contacto en caso de seguimiento correspondiente a la solicitud presentada.
- ✓ Dar un trato respetuoso al personal de la institución que le presta servicio.
- ✓ No acceder a las instalaciones del INABIMA portando armas blancas o de fuego.
- ✓ Acceder a todas las instalaciones del INABIMA vestido adecuadamente, conforme a un protocolo orientado a las buenas costumbres y el respeto al orden público.