

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 5:00 p.m

Vía telefónica:

Teléfono: 809-686-6567
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m

Correos electrónicos:

Correo electrónico: contacto@inabima.gob.do.
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m

Buzones de sugerencia Buzones:

los ciudadanos/clientes pueden expresar sus inquietudes utilizando los buzones de sugerencia físicos.
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m

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 5:00 p.m

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL- Punto Gob.

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

Sambil:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
Sábado de 9:00 a.m. a 6:00 p.m



Nuestras redes: @inabimard

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Tiempo de repuesta 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 5:00 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 5:00 p.m



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



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

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.

Octubre 2020 - Octubre 2022

ATRIBUTOS DE CALIDAD

ATRIBUTOS DE CALIDAD	
Amabilidad	Nuestro personal ofrece un trato respetuoso, amable y cordial a los ciudadanos al momento de prestar los servicios de la institución.
Profesionalidad	Aseguramos que el personal cuenta con las competencias, conocimientos y habilidades requeridas para cumplir con excelencia el servicio que ofrece.
Fiabilidad	Nivel de confianza de los usuarios en la precisión de la información que se ofrece mediante los servicios.

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

Somos una institución que administra un sistema de seguridad social para la familia magisterial, desarrollando nuestra labor con eficiencia, eficacia y calidez para mejorar su calidad de vida.

Visión

El INABIMA será reconocido como una institución de servicios sociales que contribuye al bienestar del magisterio nacional desarrollando sus actividades con un equipo altamente comprometido con la calidad, la transparencia y la responsabilidad.

Valores

- Compromiso
- Honestidad
- Solidaridad
- Calidad

Normativa

- 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

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Pensión por Discapacidad	Amabilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano a través de encuestas de satisfacción semestral.
Pensión por Supervivencia	Fiabilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano a través de encuestas de satisfacción semestral.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción del ciudadano a través de encuestas de satisfacción semestral.
Jubilación por Antigüedad en el Servicio	Amabilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano a través de encuestas de satisfacción semestral.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- Cumplir y respetar las disposiciones establecidas 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 en 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