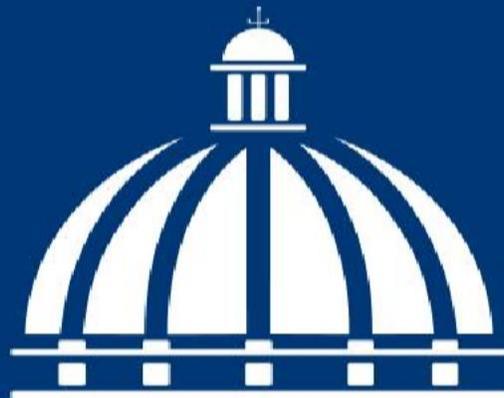


# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el INABIMA

Junio, 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR  
MAGISTERIAL**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>18</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>20</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.

La Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo S.A. – CID Latinoamérica - a solicitud de INABIMA, llevó a cabo el presente estudio: Encuesta de Satisfacción a los Afiliados del INABIMA Sobre Nuestros Servicios Ofertados. En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios, respecto a la calidad de los servicios prestados.

CID Latinoamérica agradece la confianza depositada en sus servicios y hace extensivo este agradecimiento a los informantes, quienes, con todo interés y entusiasmo, ofrecieron sus opiniones y experiencias sobre el tema.



# FICHA TÉCNICA

TIPO DE ESTUDIO	Encuesta cualitativa CATI, con un diseño no experimental, exploratoria y descriptiva.
UNIVERSO	La población beneficiaria del INABIMA, tanto maestros y maestras activos, jubilados o pensionados y sus familiares.
ÁMBITO	A nivel nacional
MÉTODO A UTILIZAR	Entrevista telefónica, utilizando tabletas y celulares.
MUESTRAS	Cantidad de docentes a encuestar: 359 <ul style="list-style-type: none"><li>• 10 Pensión por Discapacidad</li><li>• 12 Pensión por Sobrevivencia</li><li>• 303 Plan odontológico Magisterial</li><li>• 12 Préstamo Maestro Digno</li><li>• 11 Seguro Funerario</li><li>• 11 Turismo Magisterial</li></ul>
INSTRUMENTO	Cuestionario estructurado, preguntas cerradas de respuesta múltiple, con un tiempo de duración de 10 minutos.
FECHA DE LEVANTAMIENTO	Del 12 al 15 de junio del 2023, en horario de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM.
RESPONSABLES	Departamento de Planificación y Desarrollo

Nota: Se contrató la realización de encuesta para una muestra de 355 usuarios, pero la encuestadora realizó un total de 359 encuestas.



# METODOLOGÍA



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

INABIMA

# 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 elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### 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 en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### 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
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



## 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 ciudadanos**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

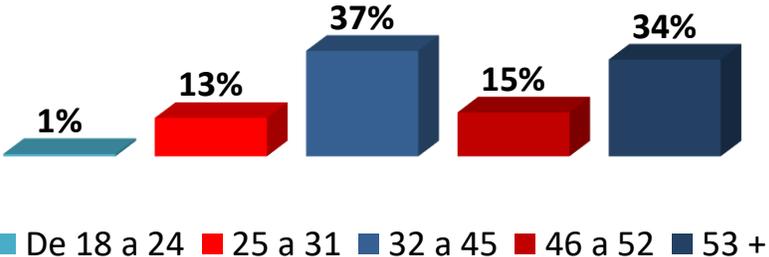
**INABIMA**

# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

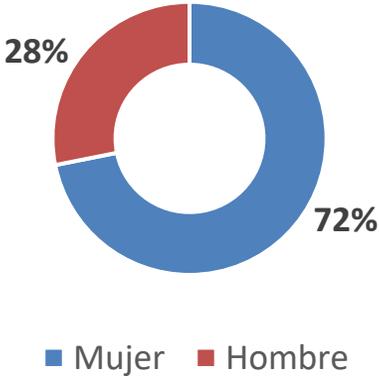


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

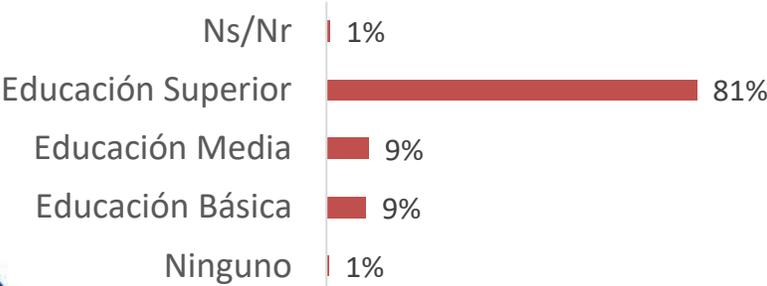
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



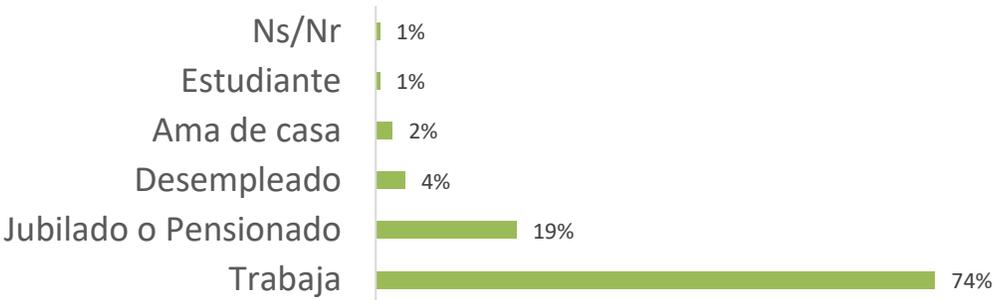
Sexo



Último grado de estudio alcanzado

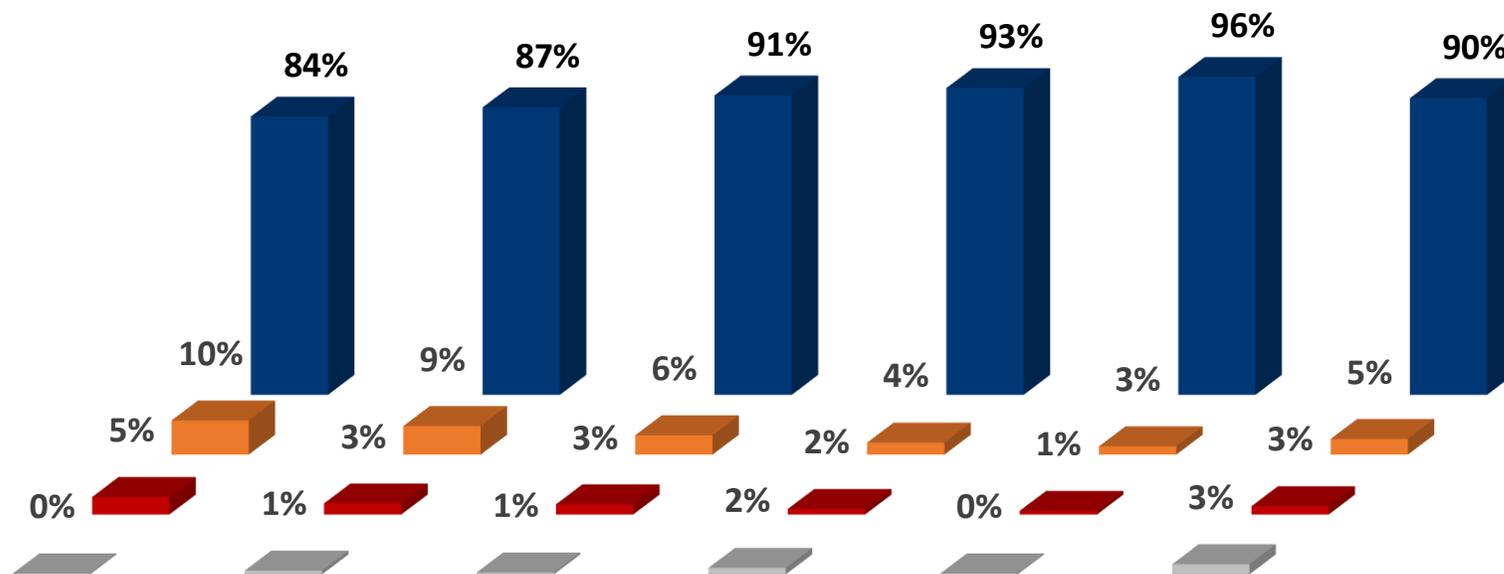


En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

■ Ns/Nr ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

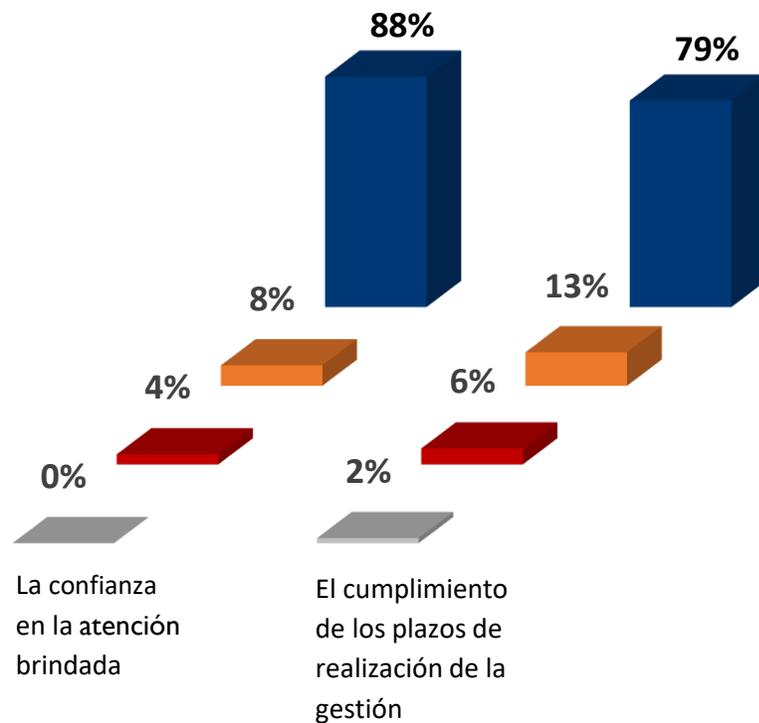


Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

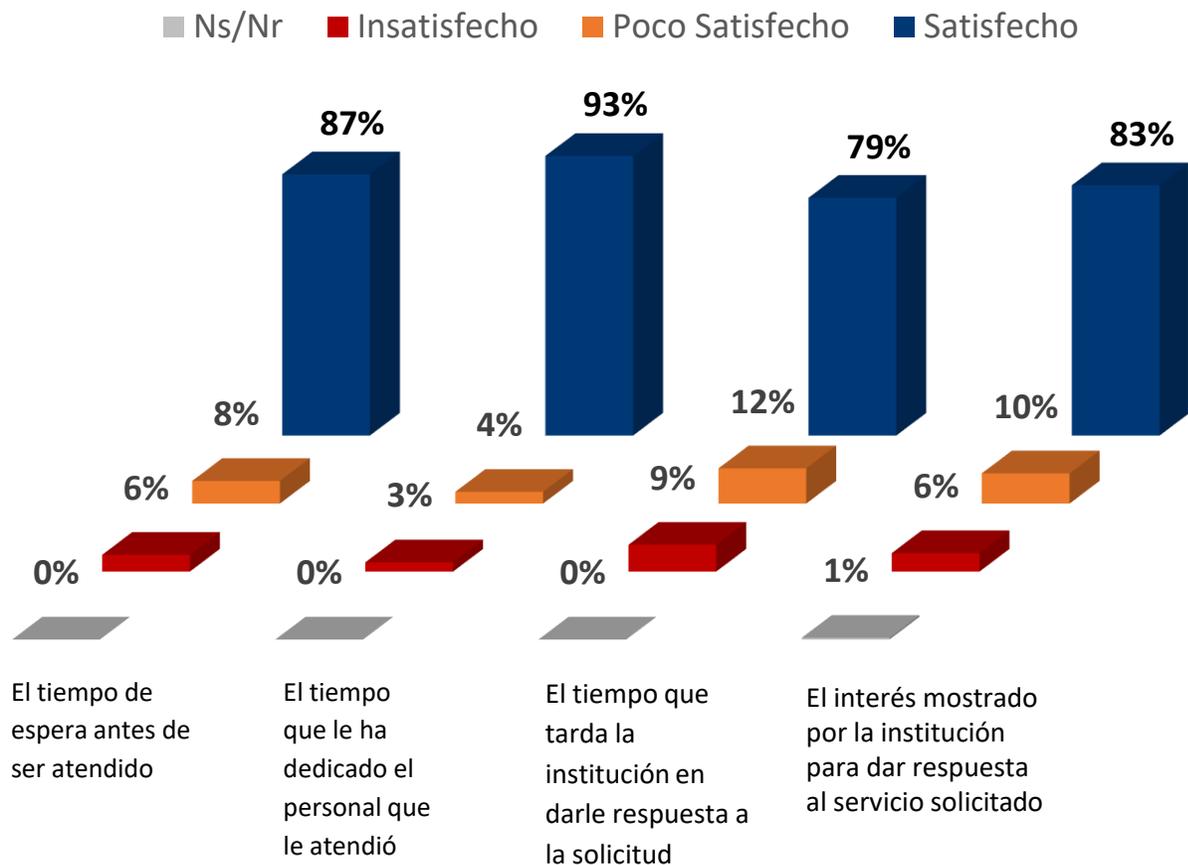
■ Ns/Nr ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



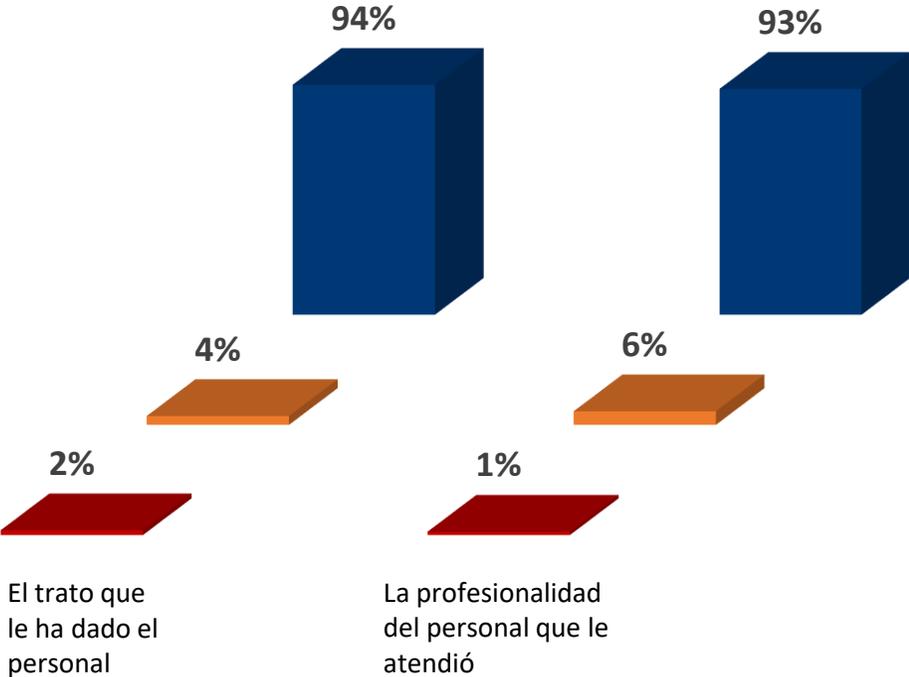
Promedio de satisfacción de la dimensión

85.6%



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

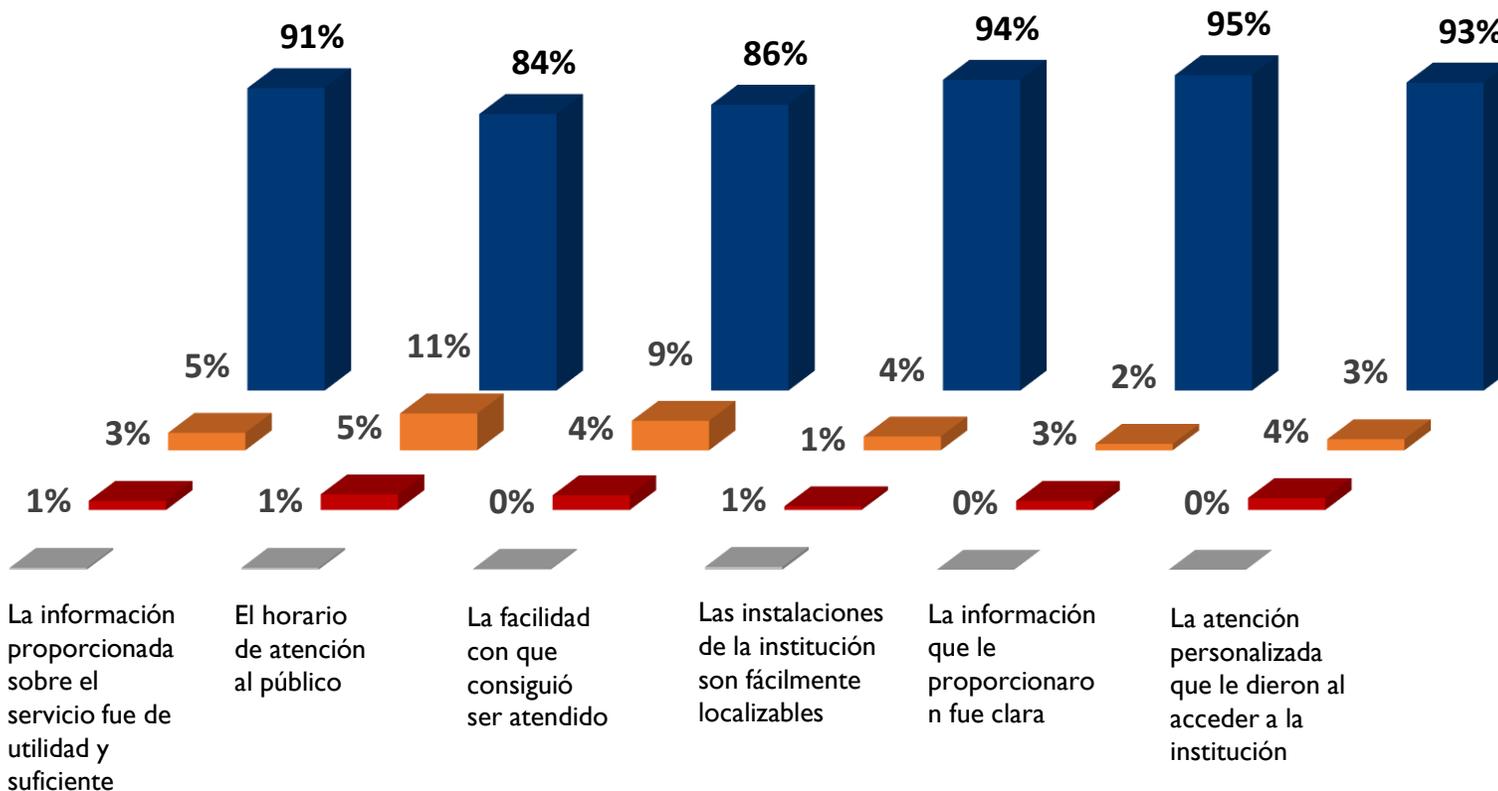


Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: EMPATÍA

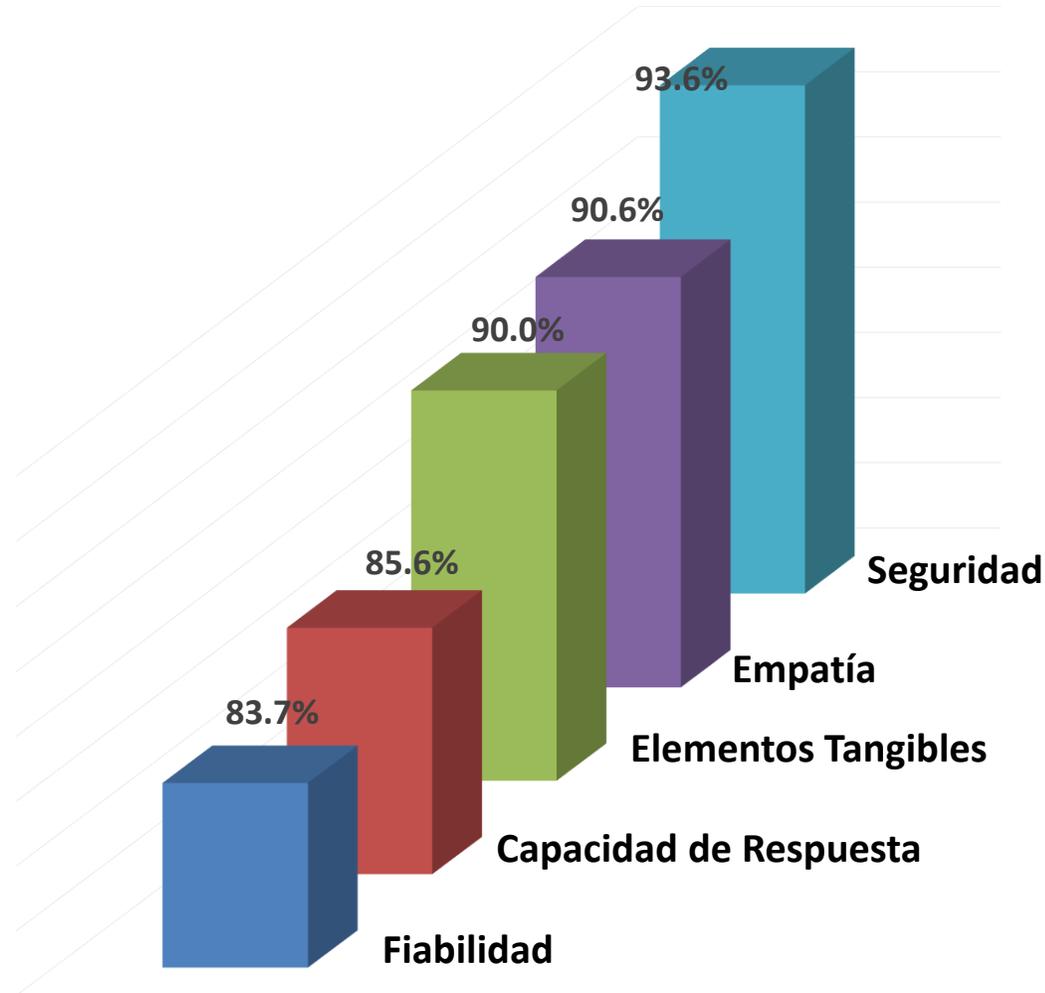
■ Ns/Nr ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de  
satisfacción

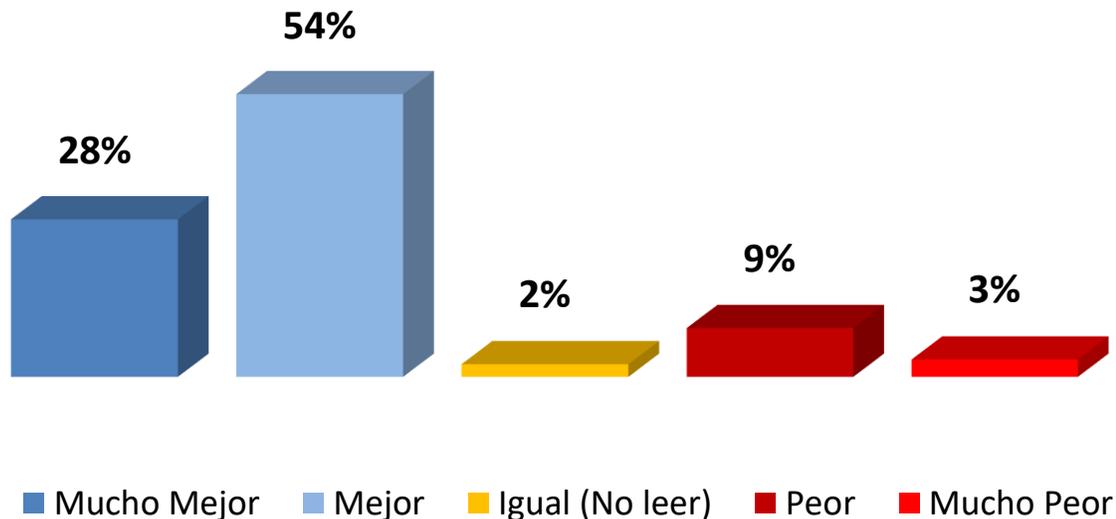
**88.7%**

Base: 359



# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



## TOP 2 BOX



*El 82% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*



# CONCLUSIONES



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

INABIMA

- En general los elementos tangibles son percibidos de forma positiva, especialmente la apariencia física de los empleados. Las personas de mayor edad son más críticas en cuanto a la comodidad de las áreas de espera.
- La mayoría de los encuestados, particularmente los jóvenes, evalúan de positiva la seguridad, mostrando satisfacción con “El trato que le ha dado el personal” y La profesionalidad del personal que le atendió.
- En sentido general la evaluación del trato del personal fue positiva, reconocido principalmente por las personas mayores de 55 años.
- los entrevistados evalúan de positivo que el servicio que reciben se adecua a sus necesidades.
- En el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión, se sugiere prestar mayor atención igualmente que al tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.
- En sentido general la mayoría se muestra satisfecho con el servicio recibido.



# PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

INABIMA

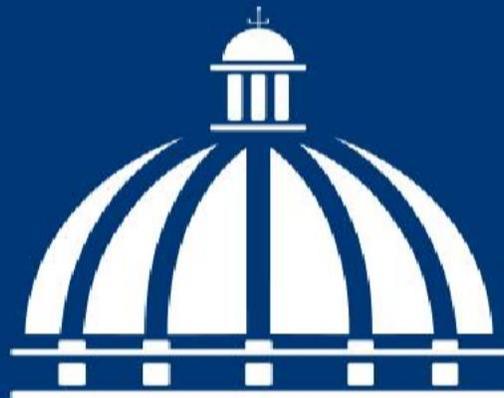
## PLAN DE ACCIÓN INABIMA 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Crear mecanismos para efficientizar el tiempo acordado en la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y documentación de procesos internos.	Oct-23	Dic- 2023	Departamento de Planificación y Desarrollo
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de repuesta	El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud	Capacitar al personal de atención al usuario, con talleres para la gestión oportuna de las solicitudes recibidas.	Oct-23	Dic-23	Departamento de Recursos Humanos



# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el INABIMA

Junio, 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR  
MAGISTERIAL**