



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



inaipi

Instituto Nacional de Atención
Integral a la Primera Infancia

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CIUDADANOS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. FICHA TÉCNICA.....	4
3. ATRIBUTOS DE CALIDAD	7
4. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN	8
5. SERVICIO CAFI.	9
6. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN CAFI.....	12
7. SERVICIO CAIPI.	14
8. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN CAIPI.	17
9. INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL.....	19

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI) surge con la creación de los Decretos No. 102-13 art. 7 y 461-14 y complementados por el Decreto No. 498-14. Posterior a esta creación, la República Dominicana cuenta con un Modelo de Atención Integral a la Primera Infancia definido en todo el país para que a los niños y niñas de 0 a 4 años, 11 meses y 29 días les sean garantizados los derechos que les aseguran un desarrollo óptimo y mejor calidad de vida a través de los servicios ofrecidos en los Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIFI) y los Centros de Atención a la Infancia y la Familia (CAFI). Sin embargo, es en julio de 2022, cuando el presidente de la República Dominicana, Luis Abinader, promulga la Ley 342-22, que crea el Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia y crea el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), la cual le confirió autonomía y descentralización.

Es una de nuestras prioridades favorecer las condiciones para que las familias y las comunidades se integren en la gestión, seguimiento y cuidado de los servicios, propiciando así la generación de corresponsabilidad social. Para ello, ofrecemos servicios dirigidos a niños y niñas de manera presencial a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia del MAP, es decir, subsistemas de recursos humanos y gestión de calidad.

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 durante el periodo agosto 2024.

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN

Servicios Presenciales:

- 1- Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI).
- 2- Centros de Atención a la Infancia y la Familia (CAFI).

MUESTRA

MUESTRA ÓPTIMA: CAIPI	
Nivel de Confianza	95%
Margen de Error	5%
Población de NNs	36,585
Muestra	381

MUESTRA ÓPTIMA: CAFI	
Nivel de Confianza	95%
Margen de Error	5%
Población de NNs	117,927
Muestra	384

POBLACIÓN		CANTIDAD DE ENCUESTAS POR SERVICIO
CAIPI	36,585 niños y niñas	381
CAFI	117,927 niños y niñas	384
TOTAL	154,512 niños y niñas	765

Los criterios utilizados para la selección de la muestra son los presentados a continuación:

El cálculo de la muestra de cada servicio (CAIPI y CAFI) fue obtenida a través de la sustitución de los valores en la siguiente fórmula del cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= Error muestral

DATOS	
Población CAIPI (N)	36,585
Población CAFI (N)	117,927
Nivel de Confianza (Z)	1.96
Probabilidad a favor (p)	0.5
Probabilidad en contra (q)	0.5
Error Muestral (e)	0.05

Nota: La puntuación **Z** es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media. Para encontrar la puntuación **z** con un nivel de confianza de un 95%, se obtuvo la puntuación a través de la siguiente tabla:

Nivel de confianza deseado	Puntuación z
80%	1.28
85%	1.44
90%	1.65
95%	1.96
99%	2.58

Una vez obtenidos los datos, se sustituyeron los valores de la siguiente forma:

CAIPI

$$CAIPI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (36585)}{(0.05)^2(36585 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAIPI n = 381$$

CAFI

$$CAFI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (117927)}{(0.05)^2(117927 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAFI n = 384$$

Luego de haber obtenido la muestra de cada servicio, se procedió a distribuirla por región de acuerdo a la participación en la totalidad de Niños y Niñas en relación al universo del INAIPI que califican; y a su vez, de acuerdo al porcentaje de participación por servicio (CAIPI y CAFI).

Una vez distribuida por región, se procedió a realizar la selección aleatoria de acuerdo a la muestra obtenida por región. A continuación, se ilustra los resultados obtenidos:

- Servicio 1:

CAIPI			
Región	Cantidad de Niños y Niñas	Porcentaje de Niños y Niñas	Muestra (Cantidad de encuestas a realizar)
Este	4,972	14%	53
Metropolitana	13,864	38%	145
Norte Occidental	7,423	20%	76
Norte Oriental	4,477	12%	46
Sur	5,849	16%	61
Total	36,585	100%	381

- Servicio 2:

CAFI			
Región	Cantidad de Niños y Niñas	Porcentaje de Niños y Niñas	Muestra (Cantidad de encuestas a realizar)
Este	11,043	9%	38
Metropolitana	53,472	45%	173
Norte Occidental	22,916	19%	73
Norte Oriental	8,468	7%	27
Sur	22,028	19%	73
Total	117,927	100%	384

- **MÉTODO A UTILIZAR**

La encuesta se realizó a los padres, madres y/o tutores de los niños y niñas que reciben los servicios del INAIPI vía telefónica.

- **FECHA DE LEVANTAMIENTO**

Periodo: agosto 2024.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Los atributos de calidad son una herramienta medible de un sistema, que indica qué tan bien la entidad o institución satisface las necesidades de las partes interesadas. En este caso, nos enfocamos en aquello que necesitan y esperan recibir nuestros ciudadanos referentes a los servicios que ofrecemos como institución para el modelo de atención a la primera infancia, a los fines de lograr satisfacer sus necesidades.

Para ello, el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) ha establecido atributos de calidad para los servicios ofrecidos en los Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI) y los Centros de Atención a la Infancia y la Familia (CAFI).

Los atributos de calidad que miden la calidad de los servicios se ilustran a continuación:

- **Fiabilidad:** Suministrar información segura y confiable a nuestros ciudadanos, proveniente de fuentes apropiadas.

- La confianza en la atención brindada.
- El cumplimiento de los plazos de la realización de la gestión.
- La consistencia y confiabilidad de los resultados y avances que observa en el desarrollo de su hijo/a lo largo de su participación en nuestros programas y actividades

- **Competencias profesionales:** Mantener que todo el personal posea conocimientos necesarios para el desarrollo de las competencias y habilidades en la ejecución de sus funciones.

- La profesionalidad del personal del centro en términos de planificación y ejecución de actividades educativas que fomenten el desarrollo integral de su hijo/a.
- La profesionalidad del personal del centro que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio).
- La profesionalidad de nuestros profesionales al abordar sus inquietudes y necesidades en relación con el crecimiento y aprendizaje de su hijo/a dentro de nuestras instalaciones

- **Accesibilidad:** Facilitar a la ciudadanía el suministro de información a través de varias modalidades de prestación del servicio (telefónica, fax, página web, correo electrónico).

- La información proporcionada en los diversos medios de comunicación y redes sociales institucionales sobre el servicio.
- El horario de atención al público.
- El cumplimiento de horario establecido en el centro.
- La facilidad con que consiguió ser atendido.

- **Tiempo de respuesta:** Responder de manera oportuna a las consultas, solicitudes y necesidades de los ciudadanos, minimizando los tiempos de espera y brindando soluciones eficientes en un plazo adecuado.

- ¿Cómo considera usted el interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado?
- ¿Cómo considera usted el tiempo de respuesta recibido a sus preguntas o solicitudes de información?

- **Elementos tangibles:** Proporcionar entornos físicos adecuados y acogedores para la interacción con los niños, niñas y sus familias, con una buena apariencia física del personal y de las instalaciones utilizando recursos visuales y materiales que reflejen profesionalismo y calidad en nuestros servicios.

- ¿Cómo considera usted las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, y apariencia de las instalaciones)?
- ¿Cómo considera usted el estado de la apariencia física del personal (correctamente uniformado, higiénico)?

- **Amabilidad:** Fomentar un trato cortés, respetuoso y empático en todas las interacciones con los niños, niñas y sus familias, promoviendo un ambiente de atención cordial y generando una experiencia positiva en cada contacto.

- ¿El trato del personal (con agrado, educación y afecto hacia niños y niñas)?
- ¿La disposición y el enfoque amable de nuestras animadoras al interactuar con los niños y niñas durante las actividades diarias/las visitas domiciliarias?

TABULACIÓN DE LOS DATOS

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tendrá una escala del 0-5, donde:

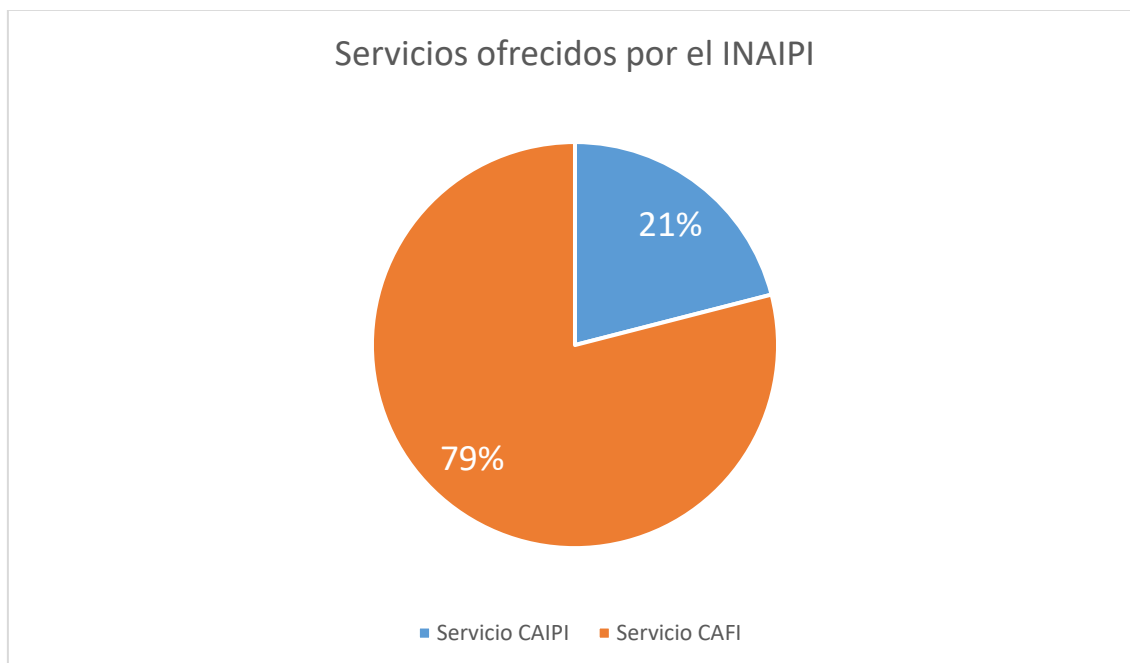
Valor	Descripción
0	Es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
5	Es la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
99	Corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Para la tabulación de los datos y la presentación del informe, se deben agrupar en las siguientes clasificaciones:

Rango	Clasificación
0-2	Insatisfecho
3	Poco Satisfecho
4-5	Satisfecho

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

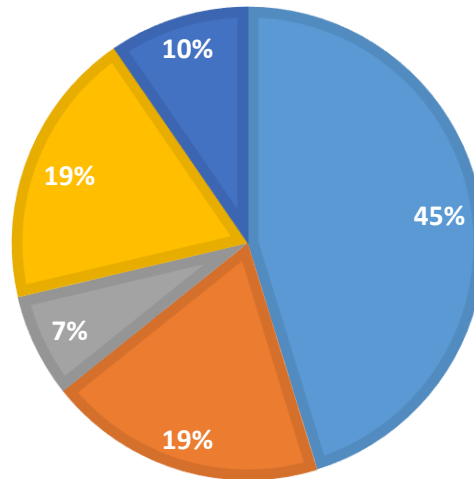
- SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS



SERVICIO CAFI

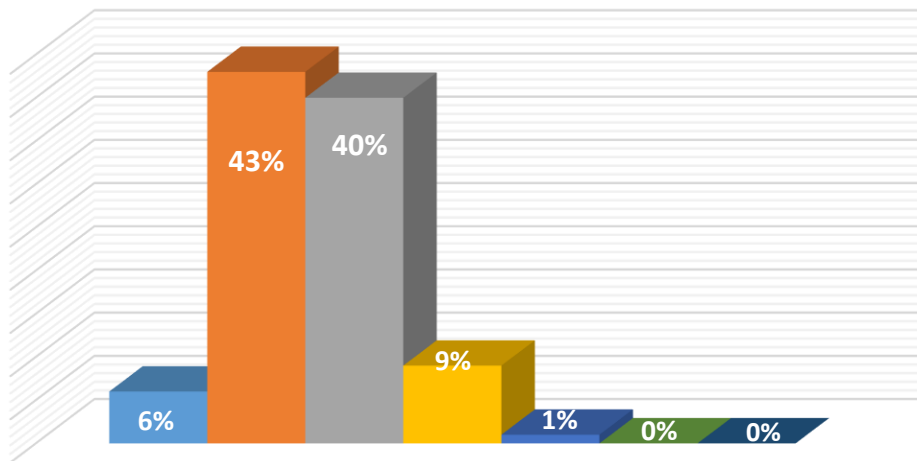
PERFIL DEL ENCUESTADO

¿A cuál zona pertenece el centro?



■ METROPOLITANA ■ NORTE OCCIDENTAL ■ NORTE ORIENTAL ■ SUR ■ ESTE

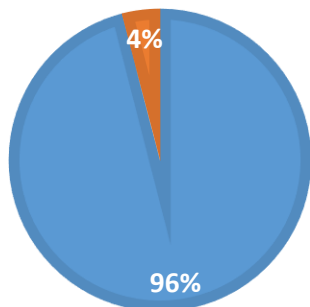
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Edades

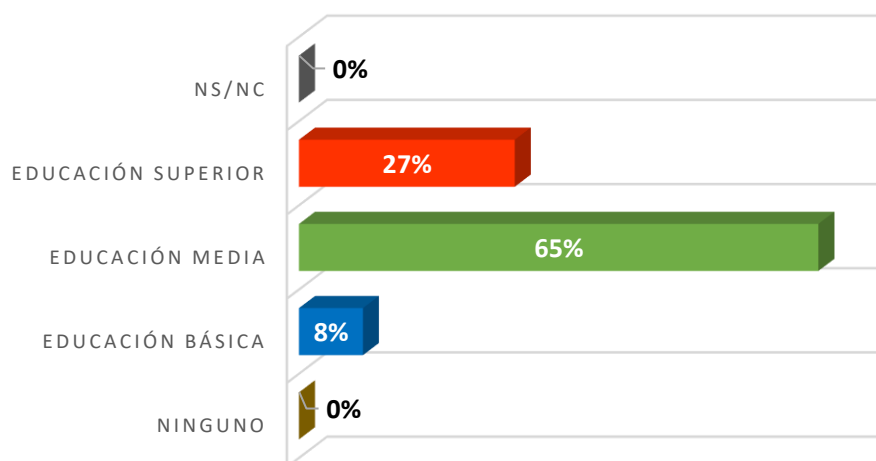
■ 18-24 ■ 25-31 ■ 32-38 ■ 39-45 ■ 46-52 ■ 53-59 ■ Más de 60

Sexo

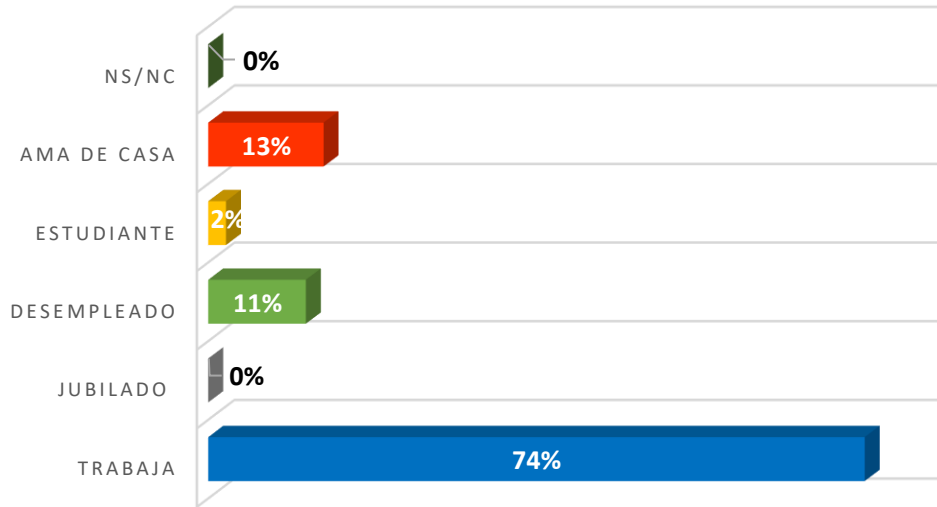


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado

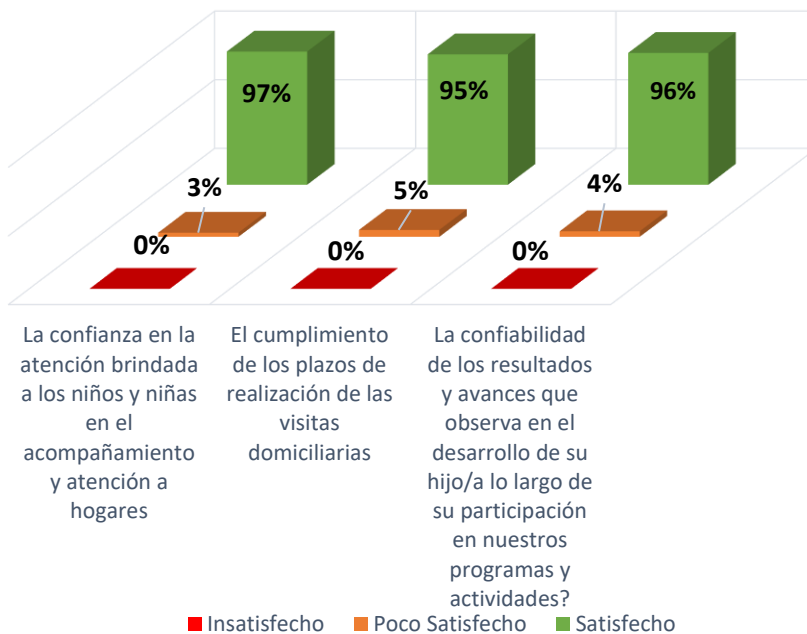


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



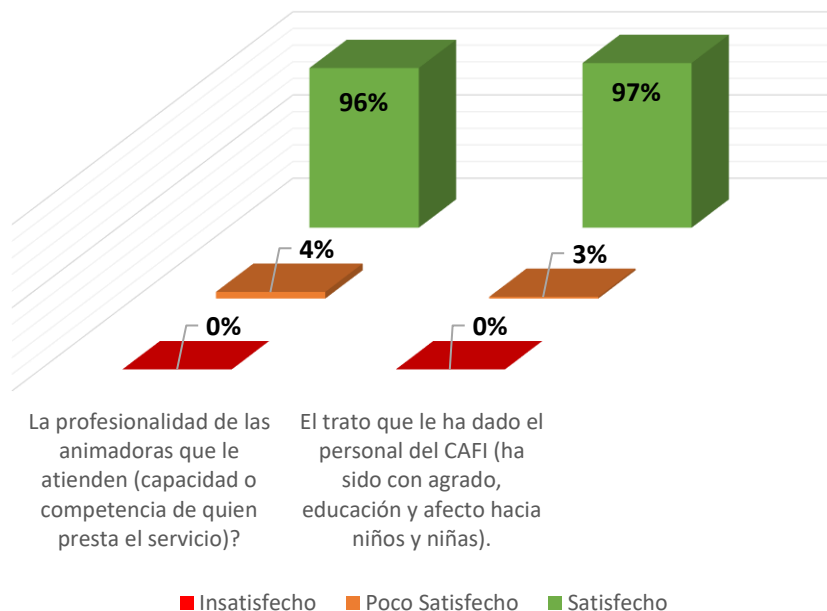
ATRIBUTOS DE CALIDAD

Fiabilidad



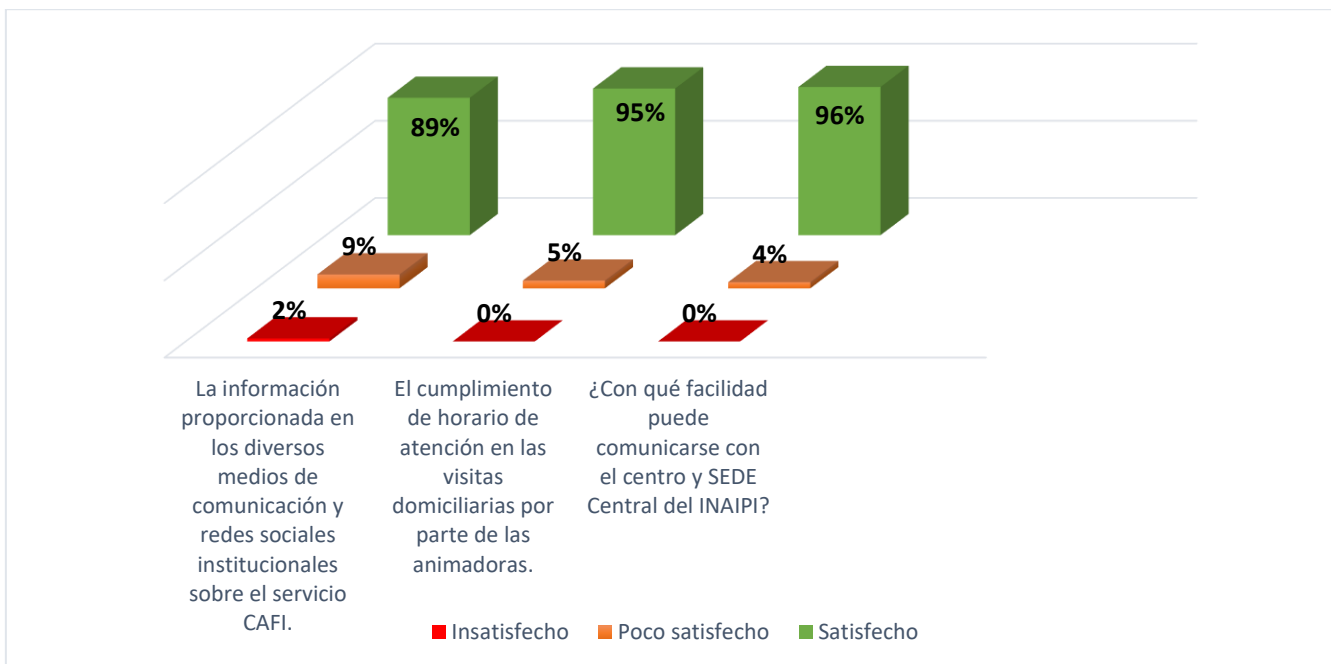
Promedio de satisfacción de la dimensión Fiabilidad= 96%

Competencias Profesionales



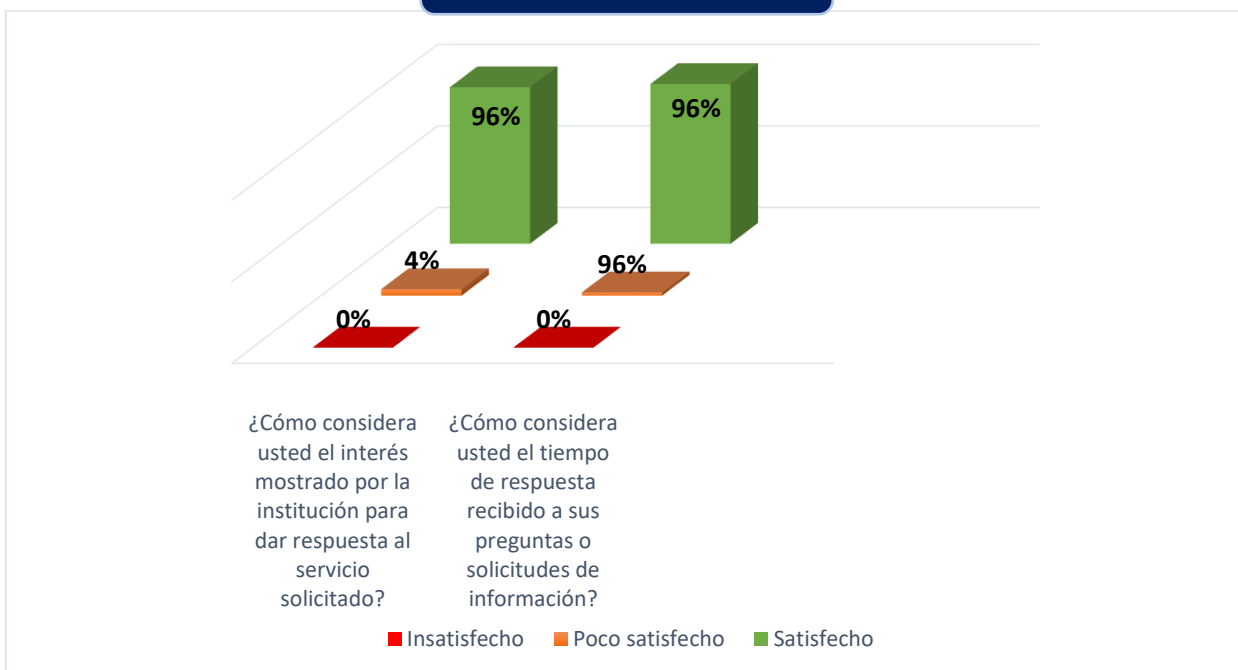
Promedio de satisfacción de la dimensión Competencias Profesionales= 97%

Accesibilidad



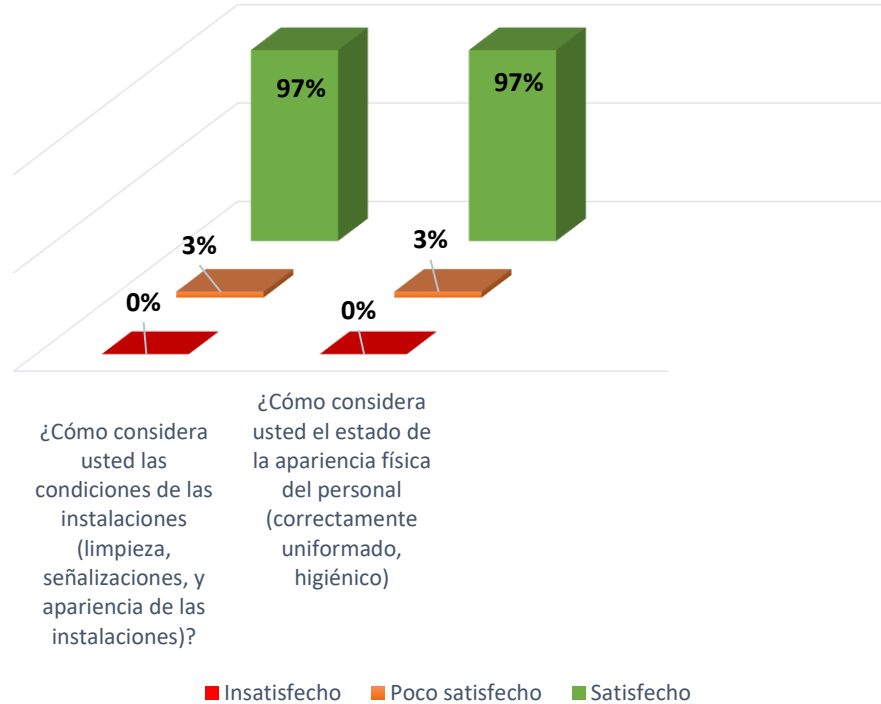
Promedio de satisfacción de la dimensión Accesibilidad= 93%

Tiempo de respuesta



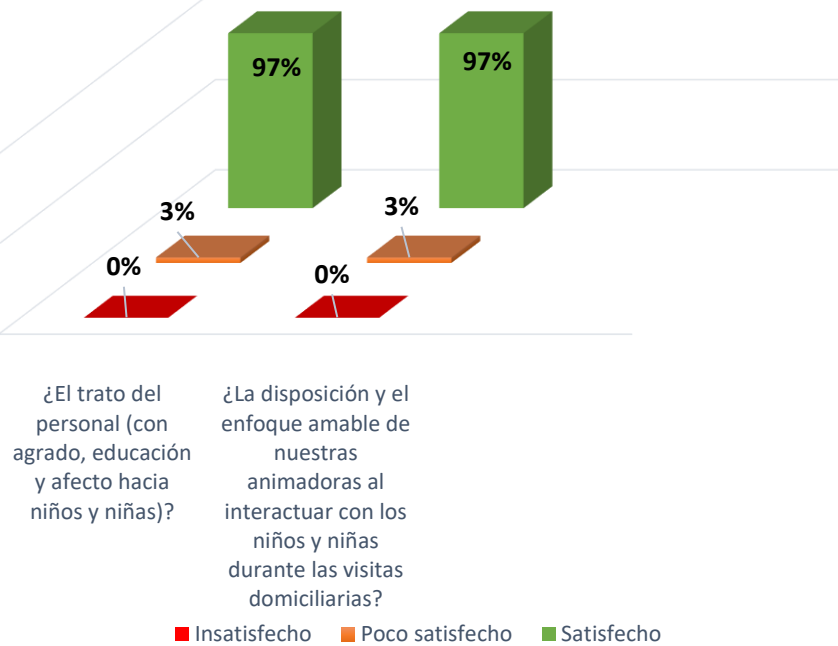
Promedio de satisfacción de la dimensión Tiempo de respuesta= 96%

Elementos tangibles



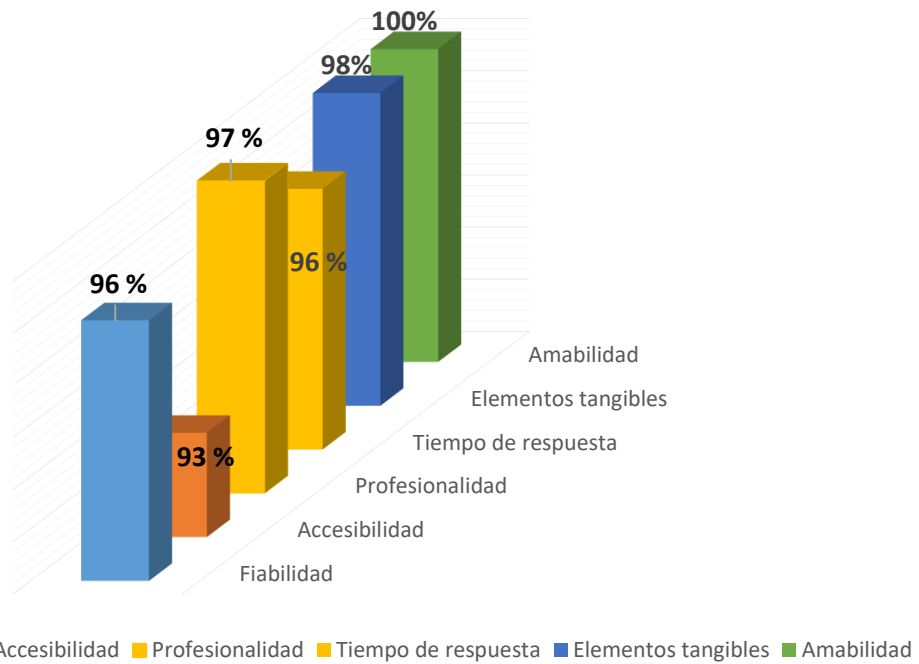
Promedio de satisfacción de la dimensión Elementos tangibles= 97%

Amabilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión Amabilidad= 97%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)

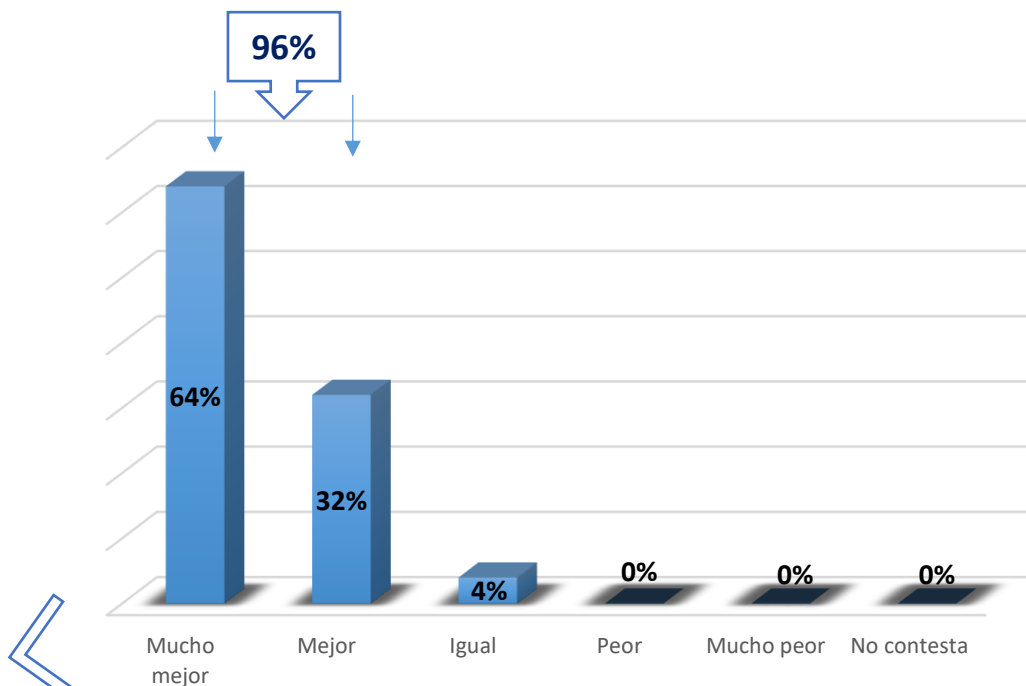


Promedio de satisfacción=

96%

SERVICIO ESPERADO

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

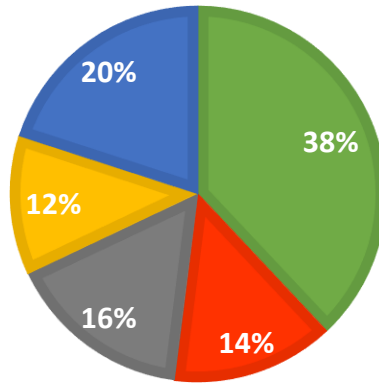


El 96% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

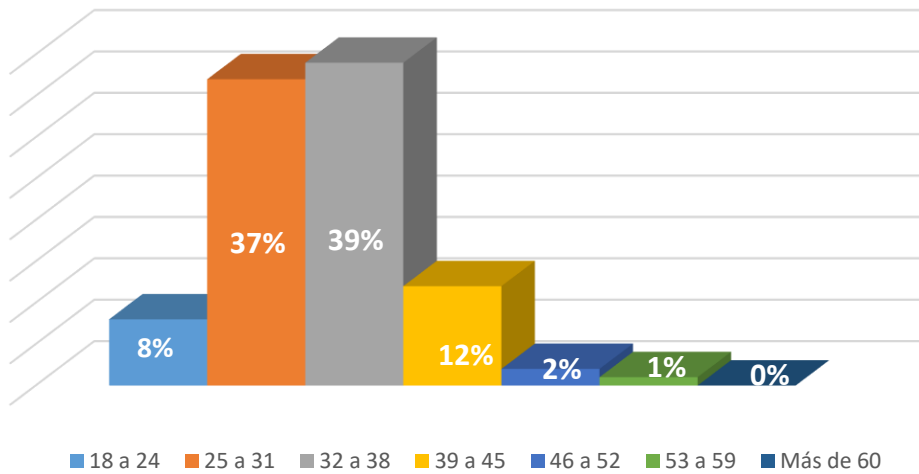
SERVICIO CAIPI

PERFIL DEL ENCUESTADO

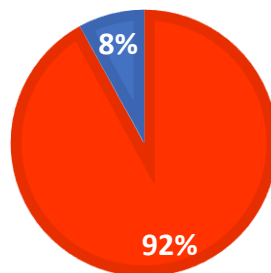
¿A cuál zona pertenece el centro?



¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

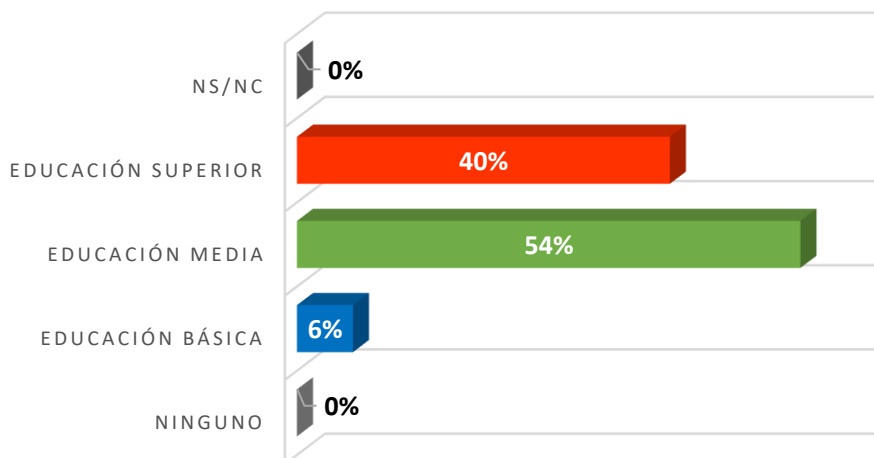


Sexo

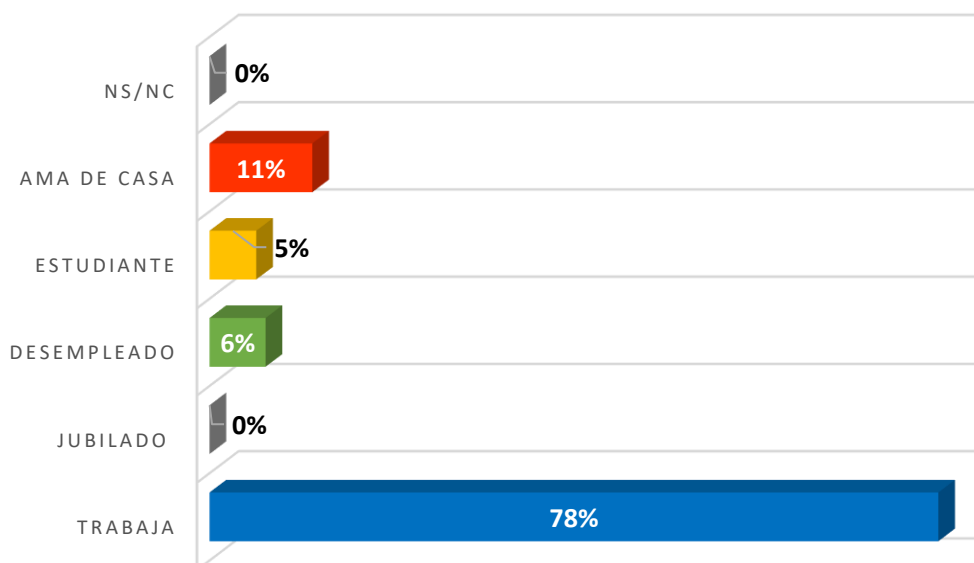


Femenino Masculino

Último grado de estudio alcanzado

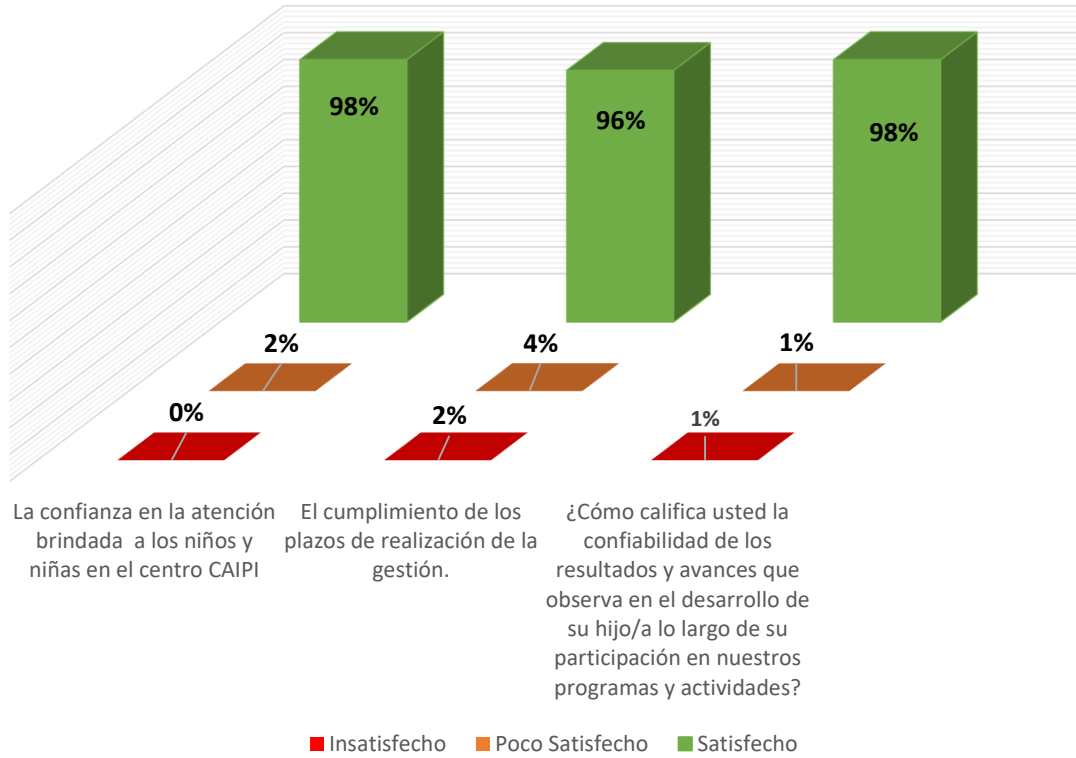


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



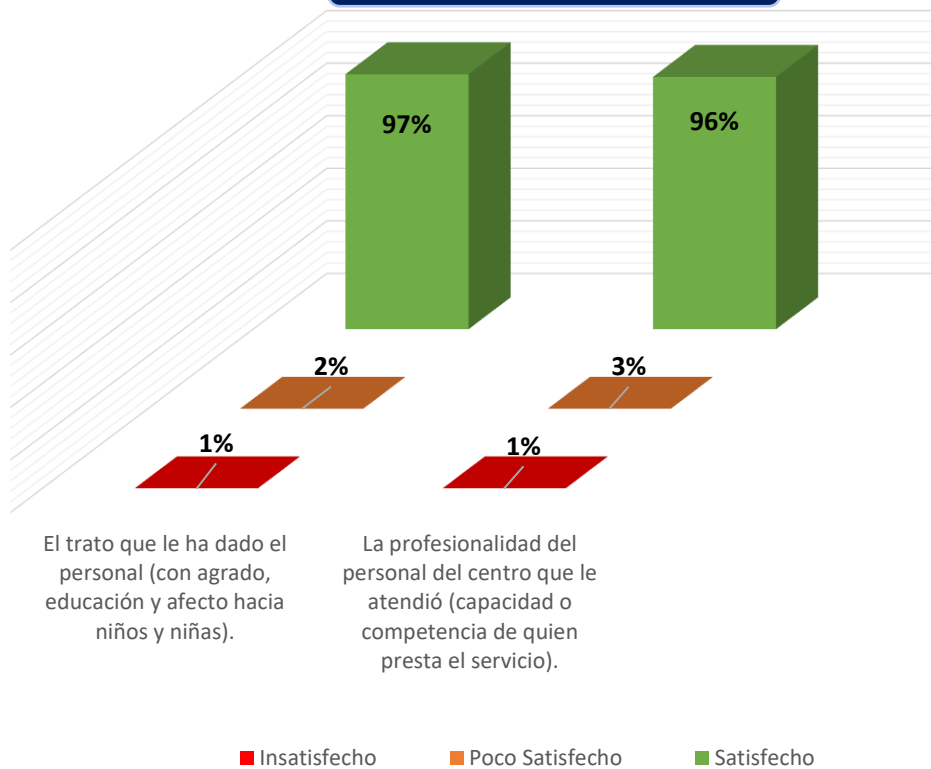
ATRIBUTOS DE CALIDAD

Fiabilidad



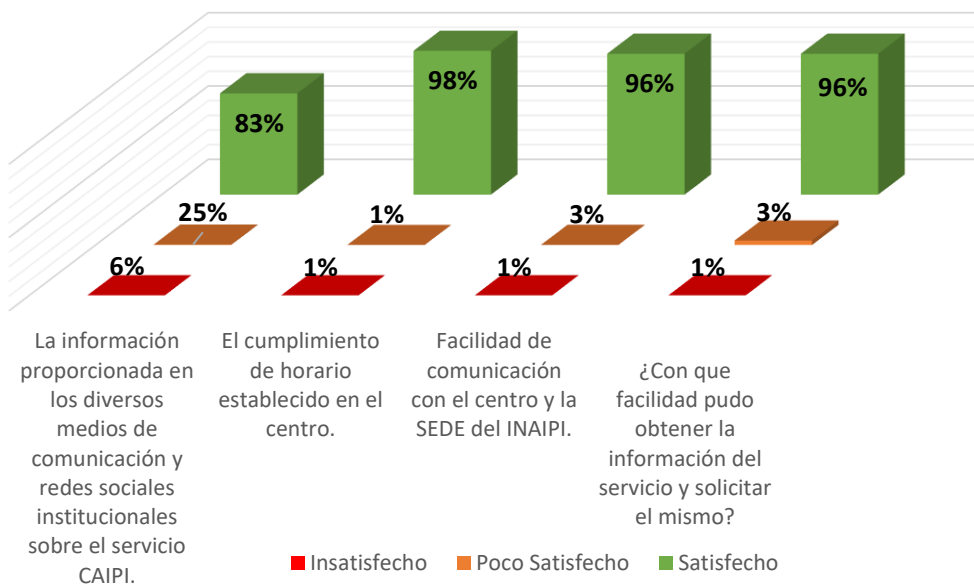
Promedio de satisfacción de la dimensión Fiabilidad= 97%

Competencias profesionales



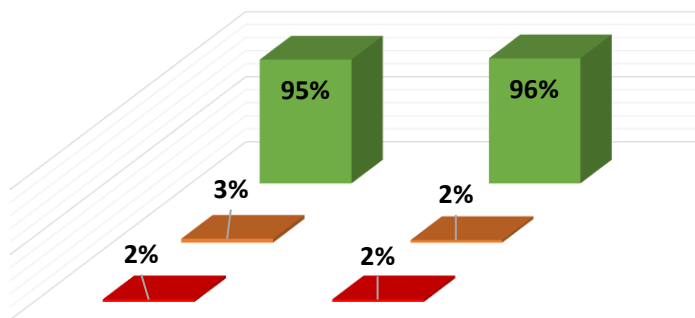
Promedio de satisfacción de la dimensión Competencias Profesionales= 96%

Accesibilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión Accesibilidad= 90%

Tiempo de respuesta



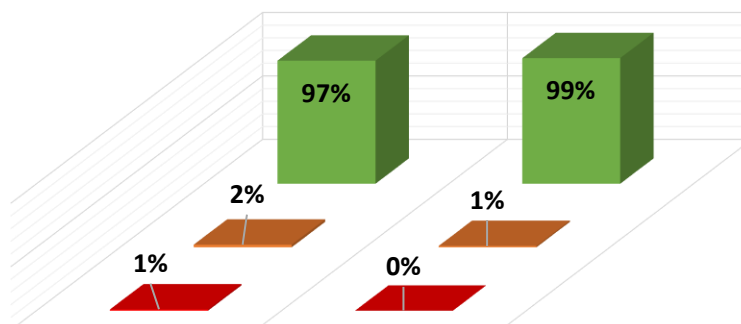
¿El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado?

¿Cómo considera usted el tiempo de respuesta recibido a sus preguntas o solicitudes de información?

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión Tiempo de respuesta= 96%

Elementos tangibles



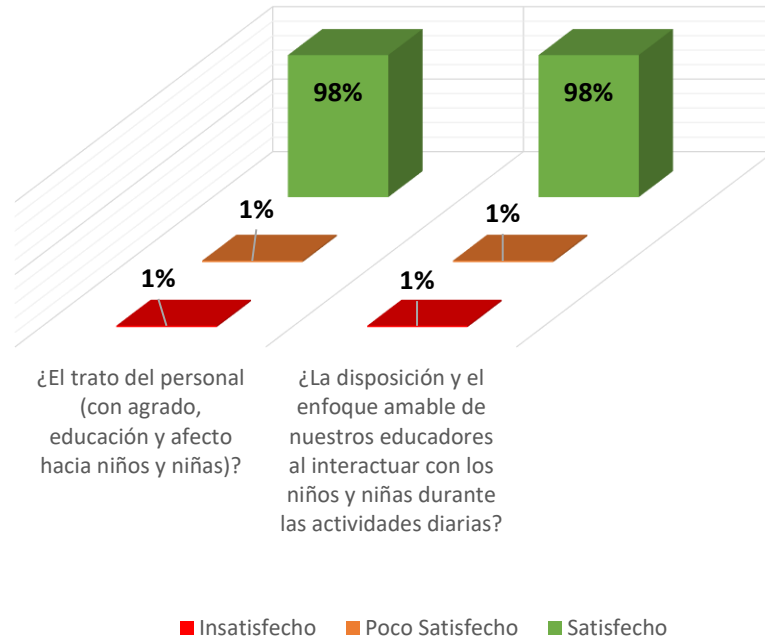
¿Las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, y apariencia de las instalaciones)?

¿El estado de la apariencia física del personal (correctamente uniformado, higiénico)?

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

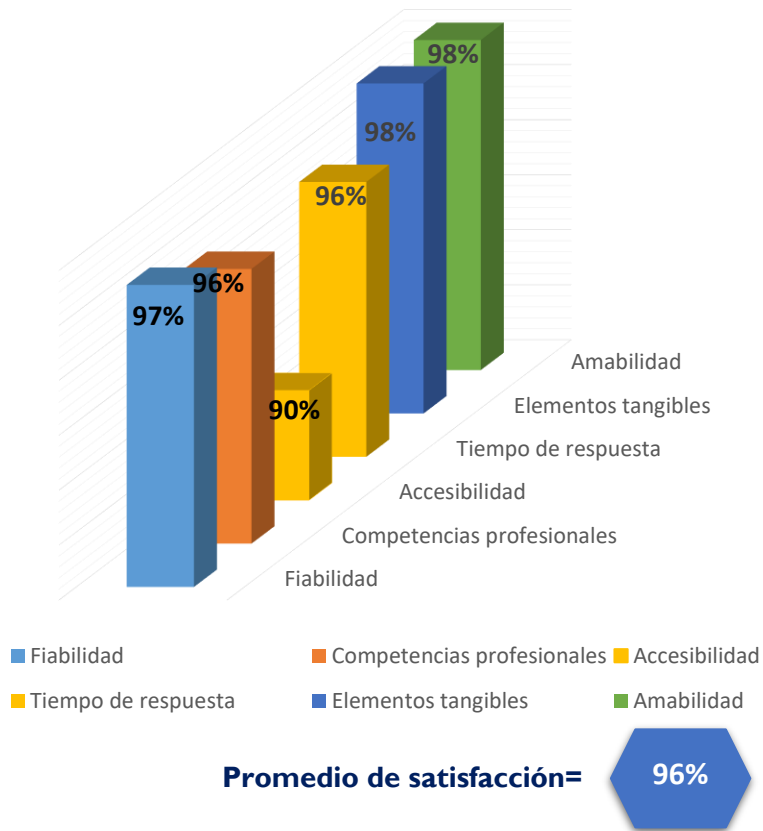
Promedio de satisfacción de la dimensión Elementos tangibles= 98%

Amabilidad



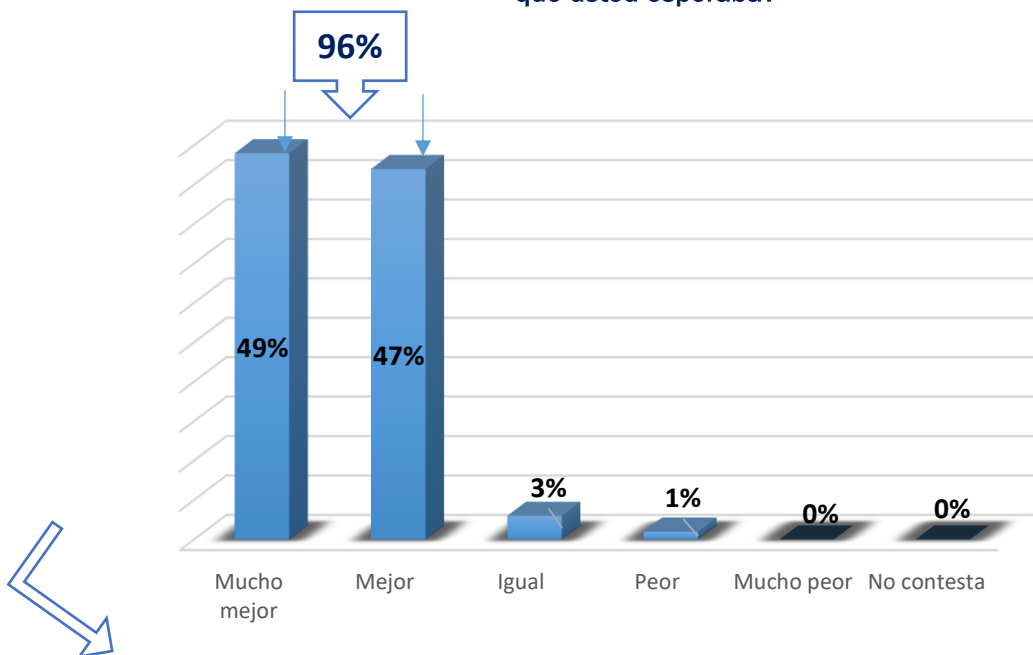
Promedio de satisfacción de la dimensión Amabilidad= 98%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAIPI)



SERVICIO ESPERADO

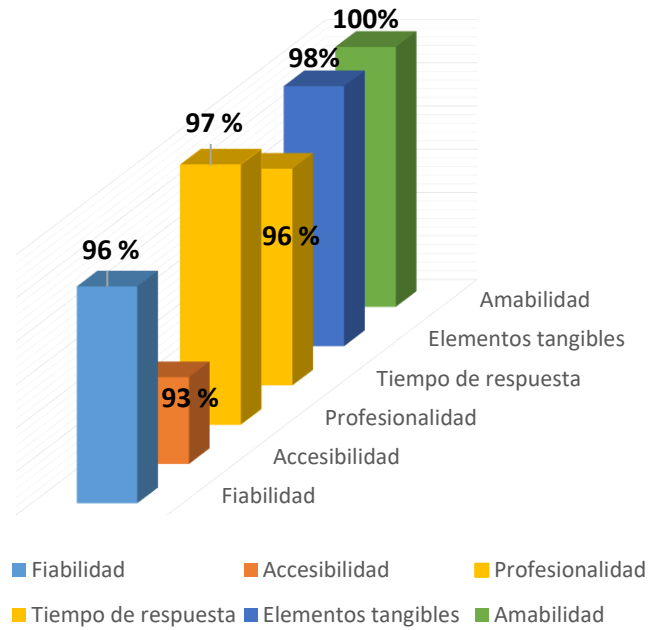
- ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 96% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

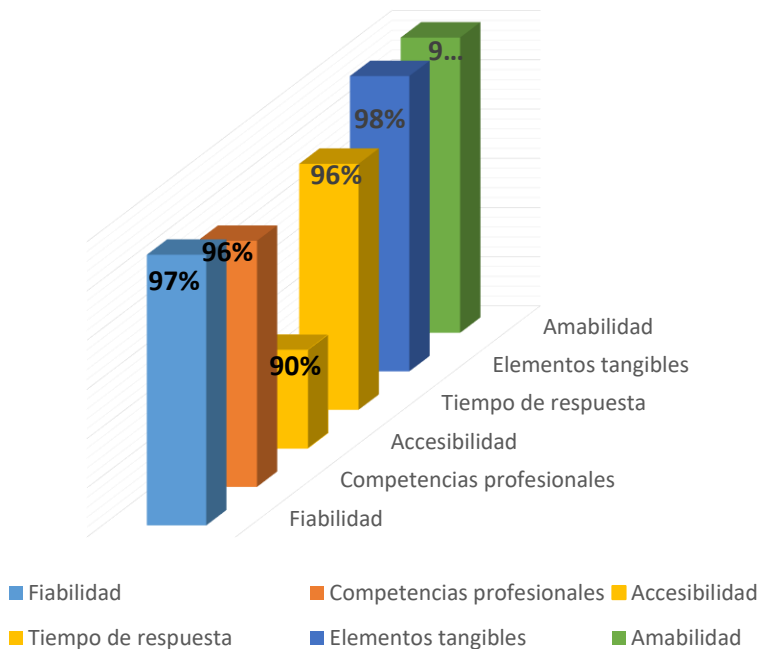
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)



Promedio de satisfacción=

96%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAPI)



Promedio de satisfacción=

96%

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

$$\text{Índice de satisfacción general} = \frac{\text{Promedio satisfacción CAFI} + \text{Promedio satisfacción CAIPI}}{2}$$

$$\text{Índice de satisfacción general} = \frac{0.96 + 0.96}{2} \times 100$$

$$\text{Índice de satisfacción general} = \frac{0.96 + 0.96}{2} \times 100$$

Índice de satisfacción general = 96%