



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Instituto Nacional de Atención  
Integral a la Primera Infancia

# INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CIUDADANOS

Agosto 2024 - Febrero 2025

## 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 febrero 2025.

## 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	44,777
Muestra	<b>381</b>

MUESTRA ÓPTIMA: CAFI	
Nivel de Confianza	95%
Margen de Error	5%
Población de NNs	127,757
Muestra	<b>384</b>

POBLACIÓN		CANTIDAD DE ENCUESTAS POR SERVICIO
CAIPI	44,777 niños y niñas	381
CAFI	127,757 niños y niñas	384
<b>TOTAL</b>	<b>172,534 niños y niñas</b>	<b>765</b>

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)	44,777
Población CAFI (N)	127,757
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%	<b>1.96</b>
99%	2.58

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

**CAIPI**

$$CAIPI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (44777)}{(0.05)^2(44777 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAIPI n = 381$$

**CAFI**

$$CAFI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (127757)}{(0.05)^2(127757 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAFI n = 384$$

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 con 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	6,292	14%	53
Metropolitana	17,547	39%	152
Norte Occidental	8,447	19%	72
Norte Oriental	5,566	12%	46
Sur	6,925	14%	58
<b>Total</b>	<b>44,777</b>	<b>100%</b>	<b>381</b>

- **Servicio 2:**

CAFI			
Región	Cantidad de Niños y Niñas	Porcentaje de Niños y Niñas	Muestra (Cantidad de encuestas a realizar)
Este	12,267	10%	38
Metropolitana	55,505	46%	177
Norte Occidental	22,851	19%	73
Norte Oriental	8,605	7%	27
Sur	22,529	19%	69
<b>Total</b>	<b>127,976</b>	<b>100%</b>	<b>384</b>

- **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: febrero 2025.

## 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:

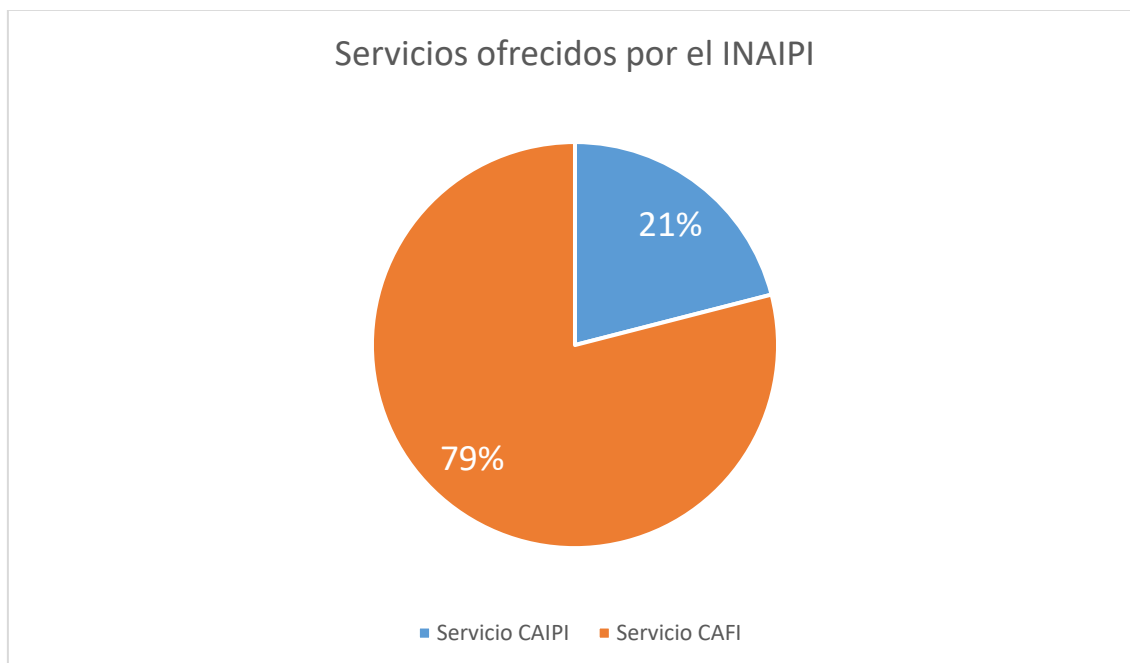
Valor	Descripción
0	Es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
5	Es la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
99	Corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

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

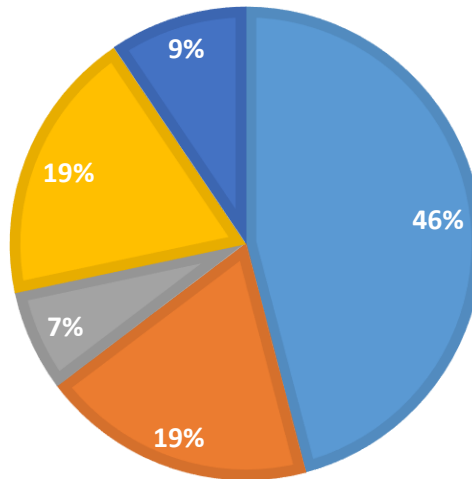
- SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS



## SERVICIO CAFI

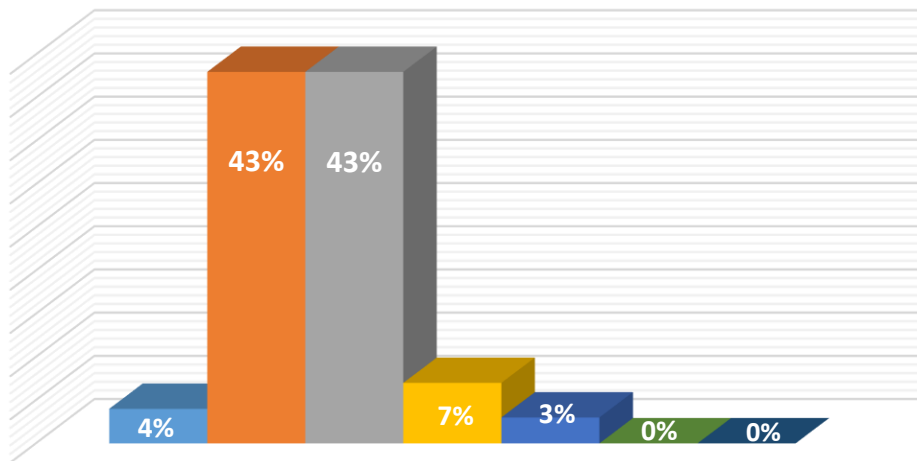
### PERFIL DEL ENCUESTADO

¿A cuál zona pertenece el centro?



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

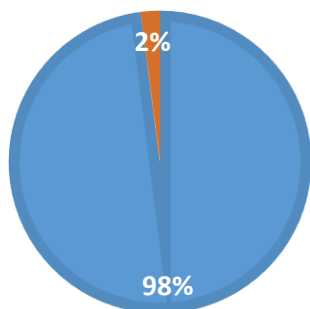
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Edades

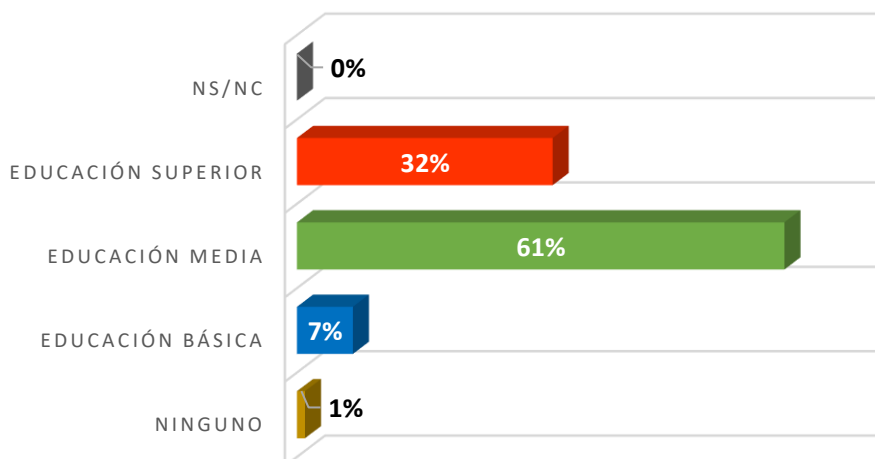
■ 18-24 ■ 25-31 ■ 32-38 ■ 39-45 ■ 46-52 ■ 53-59 ■ Más de 60

### Sexo

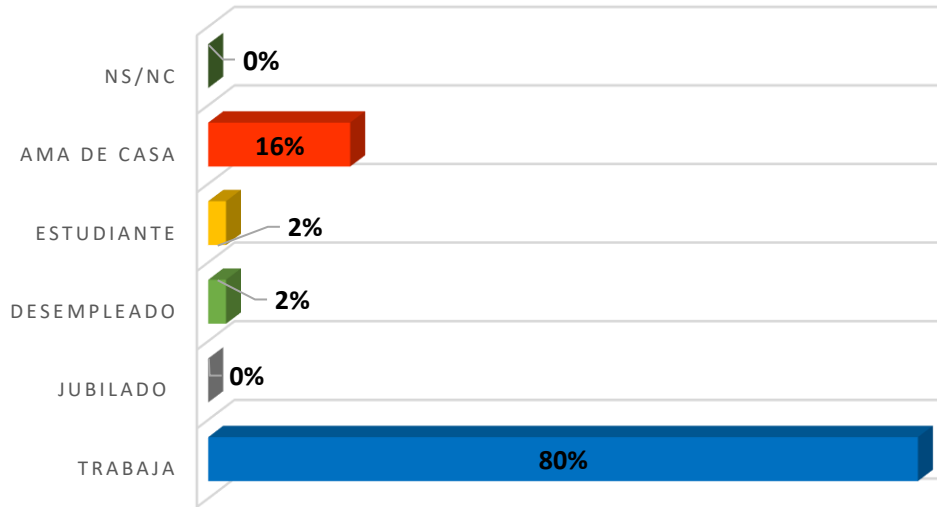


■ Femenino ■ Masculino

### Último grado de estudio alcanzado

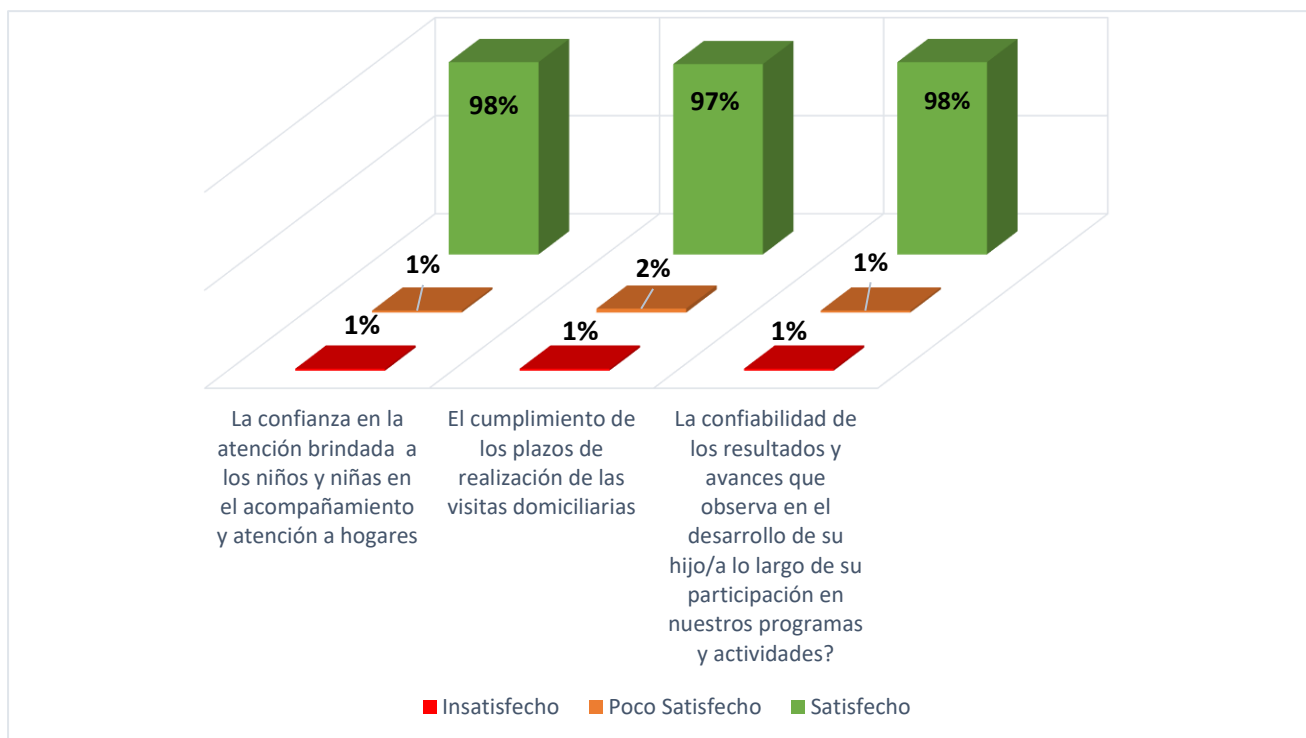


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



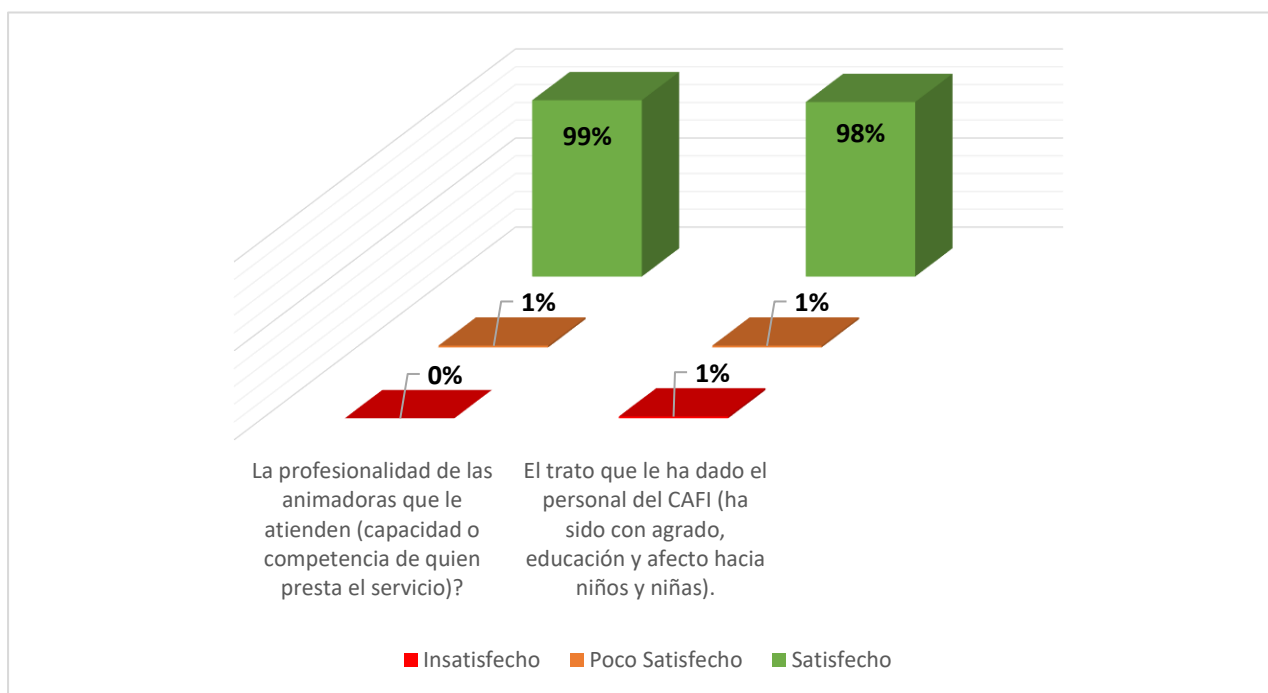
## ATRIBUTOS DE CALIDAD

### Fiabilidad



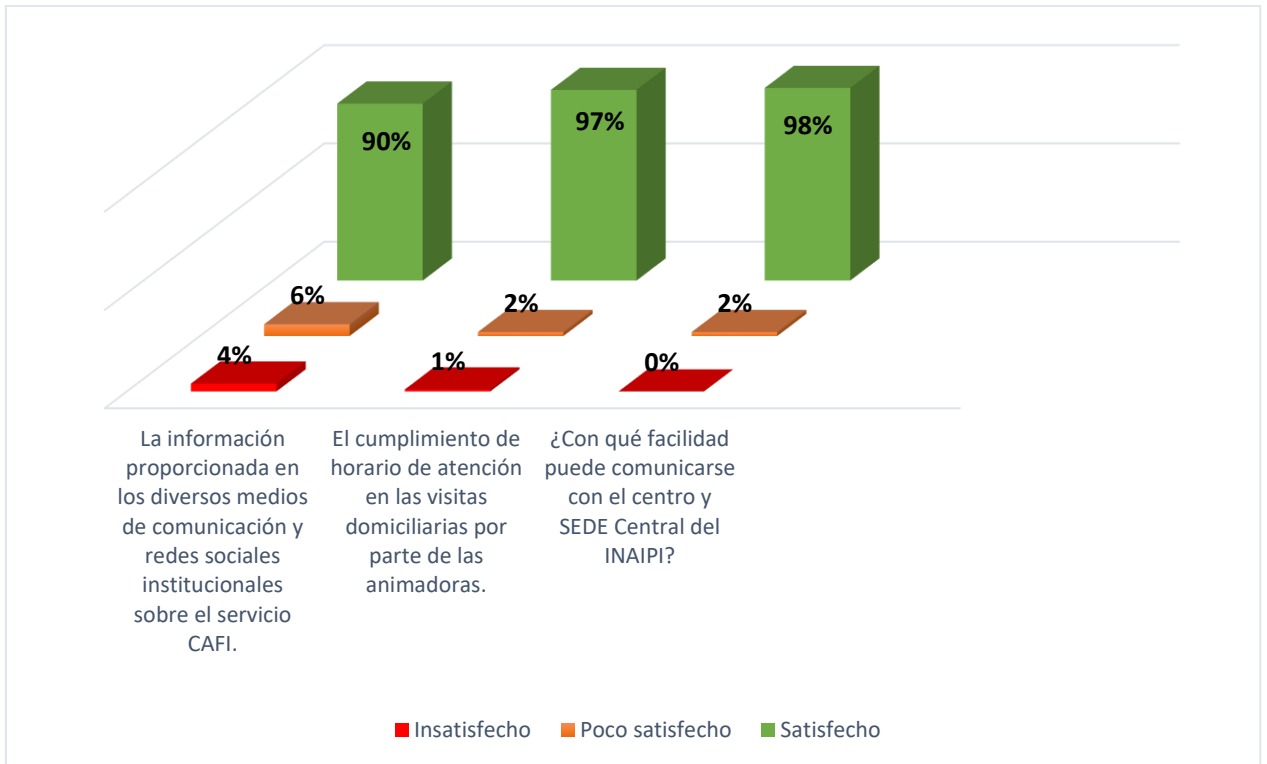
**Promedio de satisfacción de la dimensión Fiabilidad= 98%**

### Competencias Profesionales



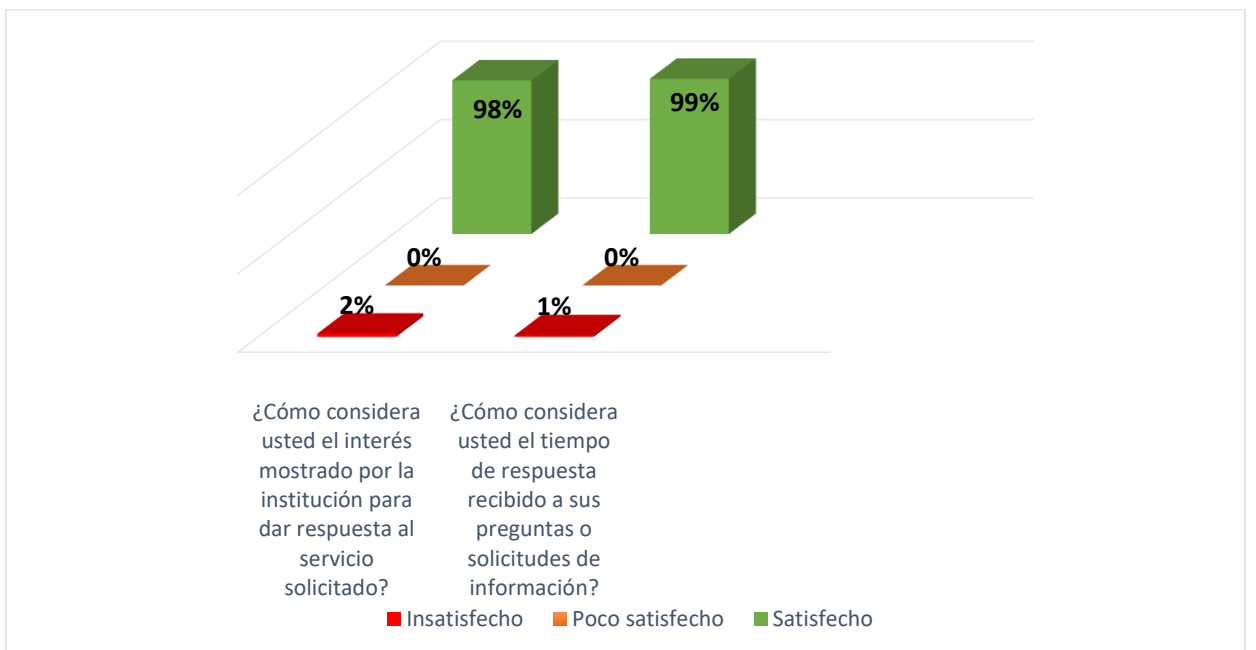
**Promedio de satisfacción de la dimensión Competencias Profesionales= 99%**

## Accesibilidad



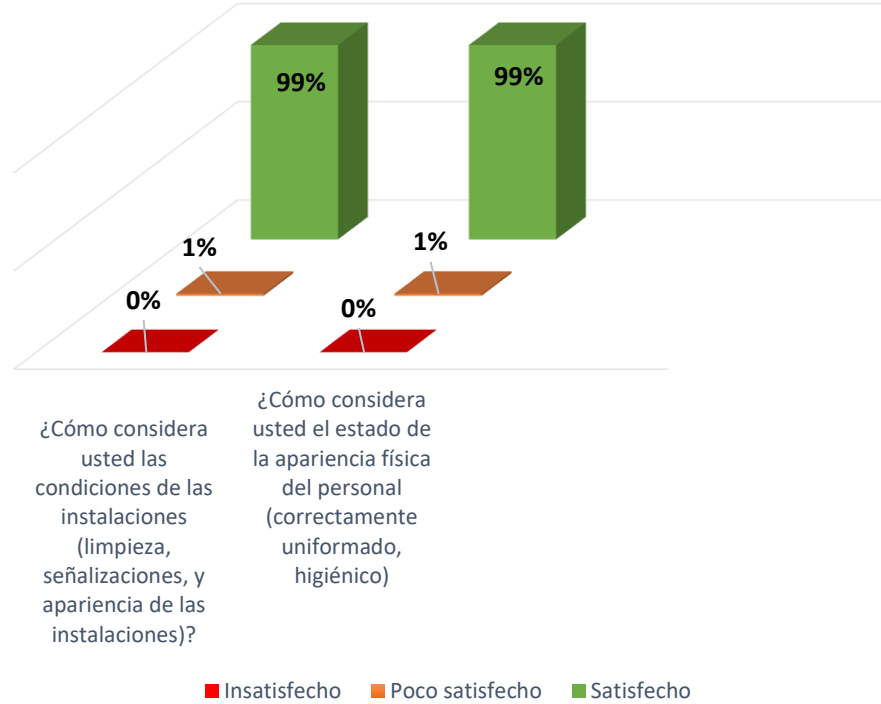
**Promedio de satisfacción de la dimensión Accesibilidad= 95%**

## Tiempo de respuesta



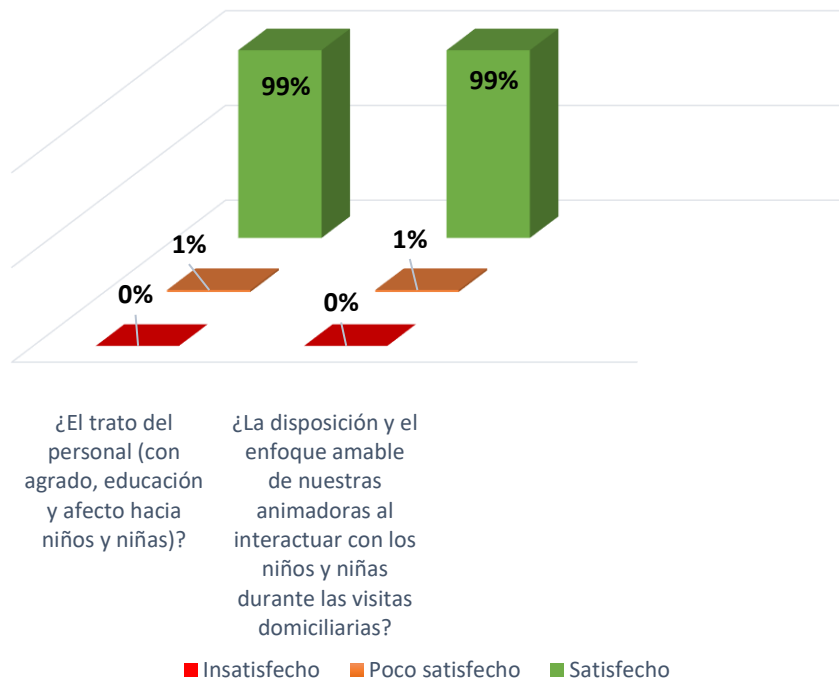
**Promedio de satisfacción de la dimensión Tiempo de respuesta= 99%**

## Elementos tangibles



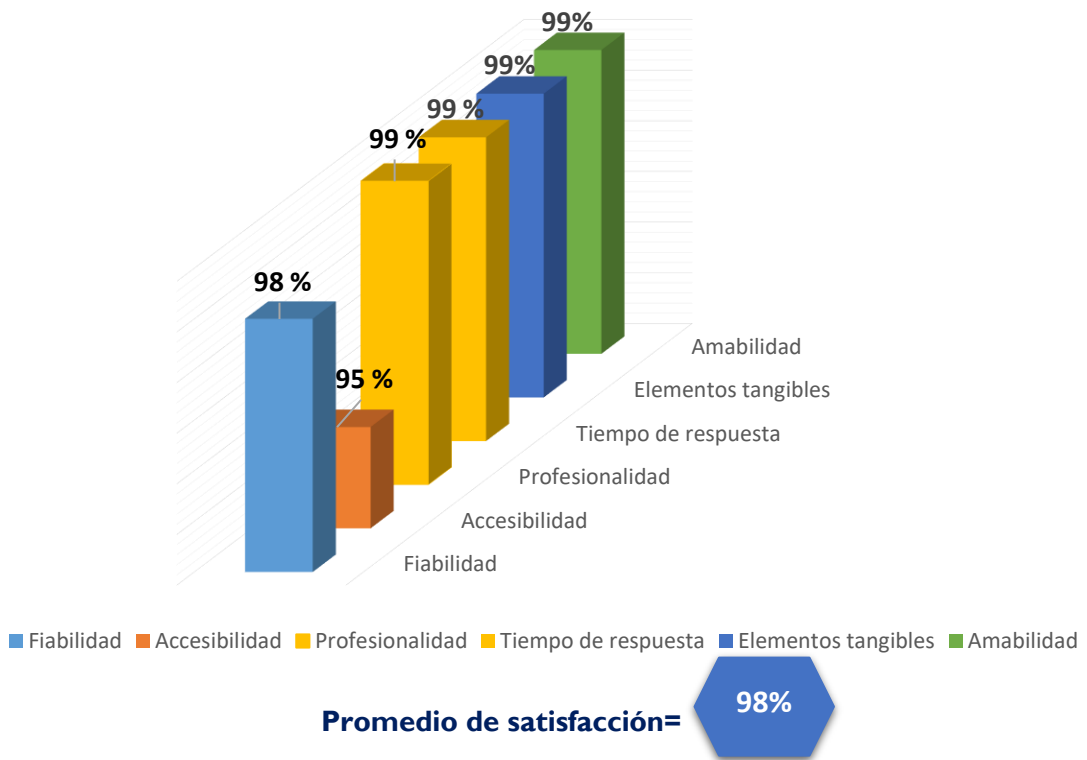
**Promedio de satisfacción de la dimensión Elementos tangibles= 99%**

## Amabilidad



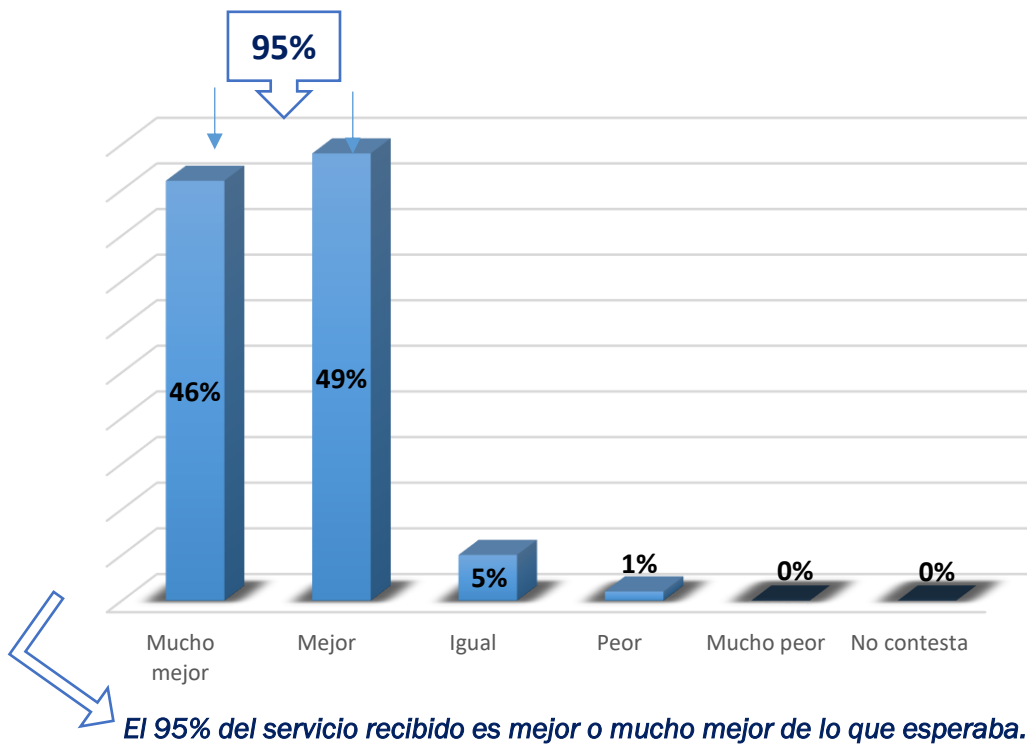
**Promedio de satisfacción de la dimensión Amabilidad= 99%**

### PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)



### SERVICIO ESPERADO

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



## ASPECTOS DE MEJORA

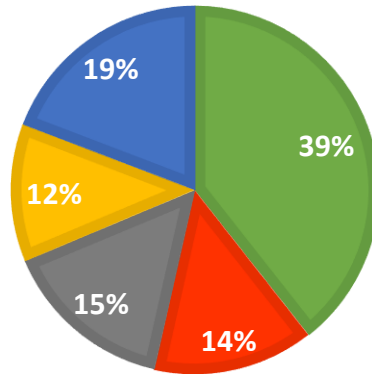
En términos generales, la mayoría de los usuarios (aproximadamente un 75%) manifestaron estar satisfechos con el servicio, destacando la calidad de las visitas y la atención brindada a sus hijos. Un 15% de los encuestados indicó no tener sugerencias ni comentarios adicionales, lo que refleja una percepción positiva y estabilidad en el servicio recibido. Sin embargo, un 10% expresó áreas de oportunidad, principalmente relacionadas con la necesidad de incrementar la frecuencia de las visitas, mejorar la comunicación entre las animadoras y las familias, y garantizar el seguimiento continuo del desarrollo infantil.

Entre las principales recomendaciones, un 5% sugirió retomar el incentivo alimenticio para familias de escasos recursos, mientras que un 3% solicitó la creación de más centros CAIPI y CAFI en zonas vulnerables como Boca Chica, Villa Eloísa Las Cañitas y Katanga Los Minas, debido a la alta demanda y la falta de cupos disponibles. Además, un 2% mencionó la importancia de ampliar los horarios de desarrollo infantil para mayor flexibilidad. En general, aunque el nivel de satisfacción es alto, existe una oportunidad de fortalecer la cobertura y la frecuencia del servicio para satisfacer mejor las necesidades de la población atendida.

## SERVICIO CAIPI

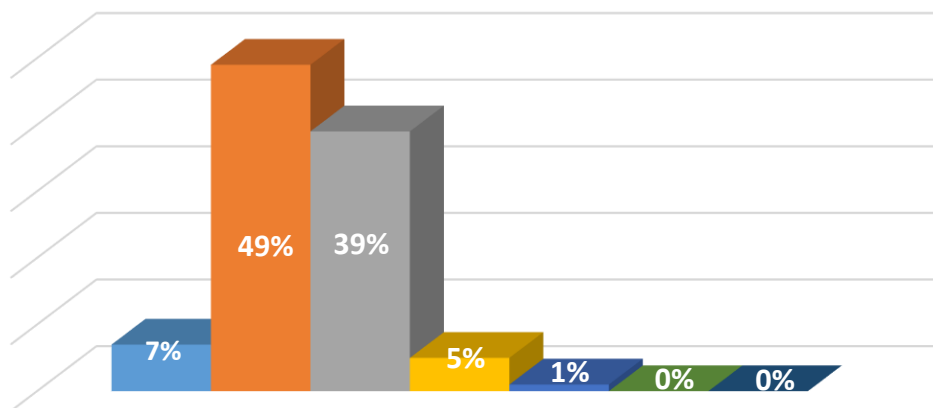
### PERFIL DEL ENCUESTADO

¿A cuál zona pertenece el centro?



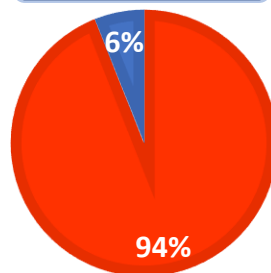
■ Metropolitana ■ Este ■ Sur ■ Norte Oriental ■ Norte Occidental

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



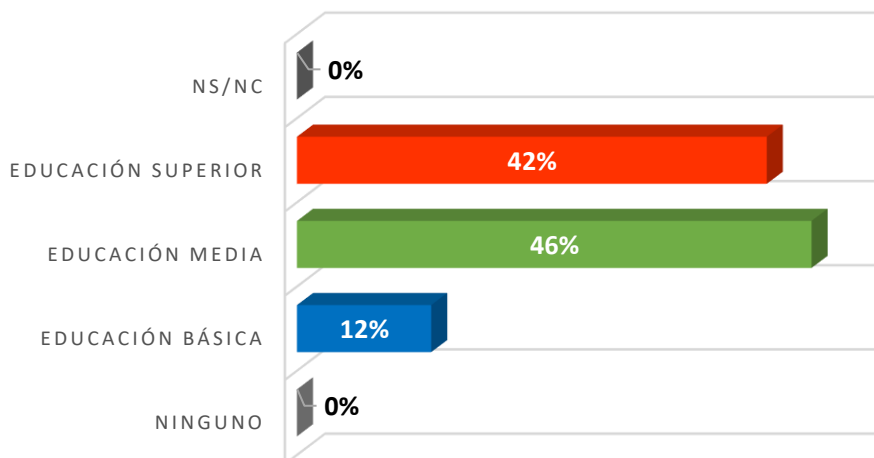
■ 18 a 24 ■ 25 a 31 ■ 32 a 38 ■ 39 a 45 ■ 46 a 52 ■ 53 a 59 ■ Más de 60

Sexo

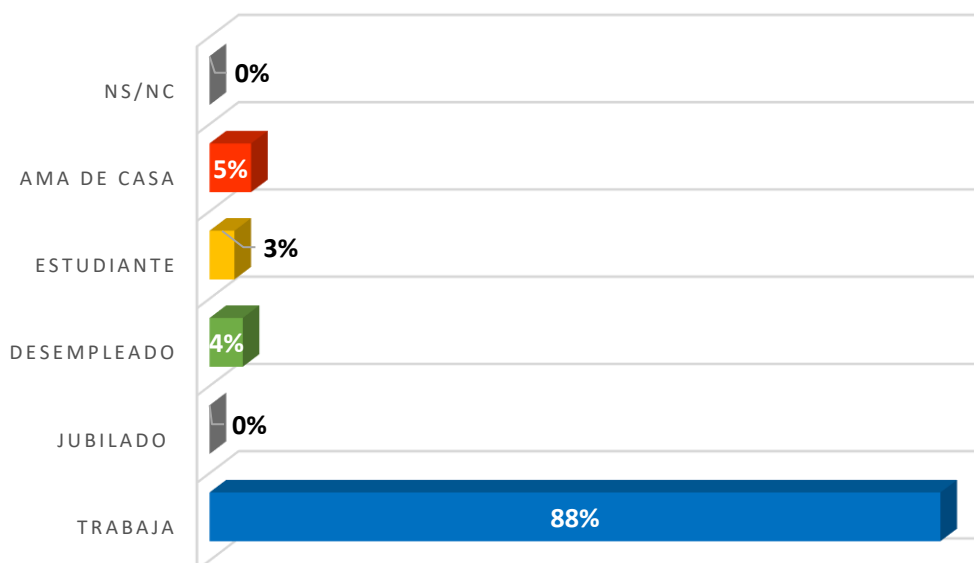


■ Femenino ■ Masculino

### Último grado de estudio alcanzado

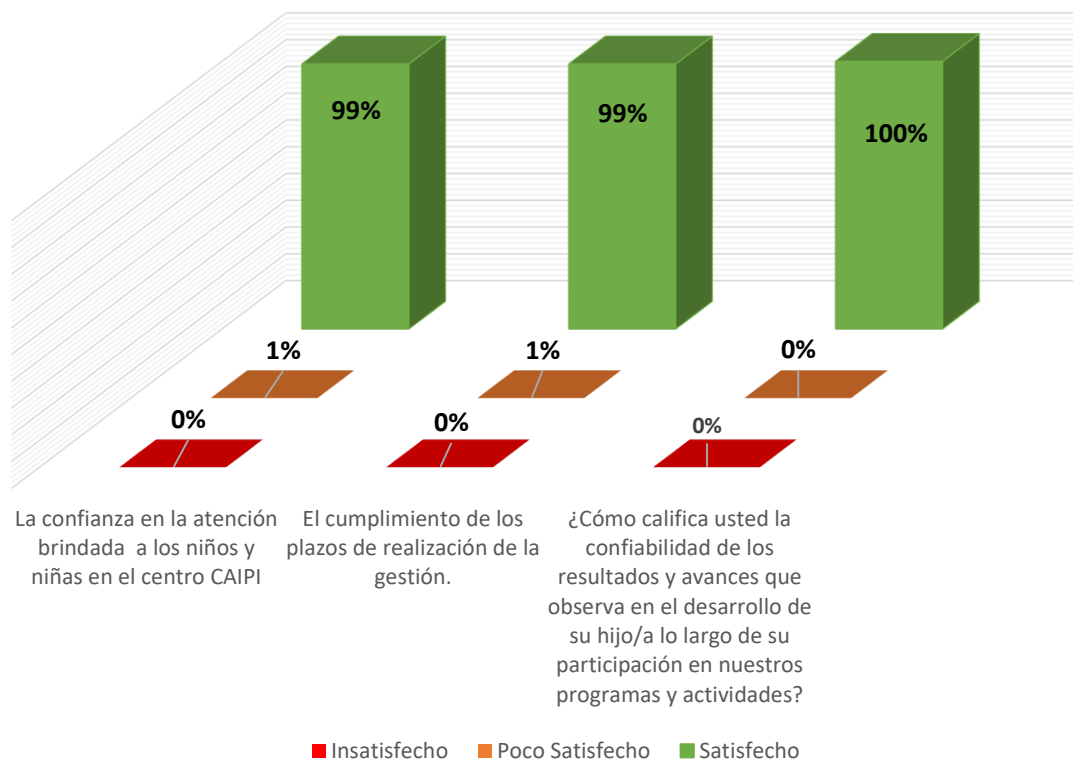


### ¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



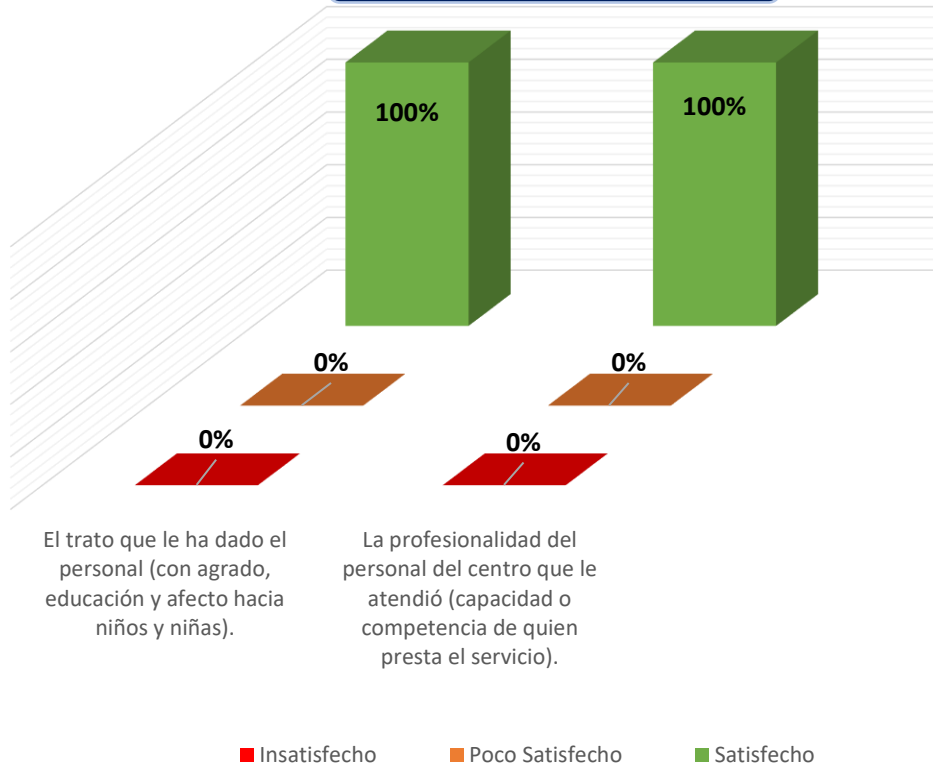
## ATRIBUTOS DE CALIDAD

### Fiabilidad



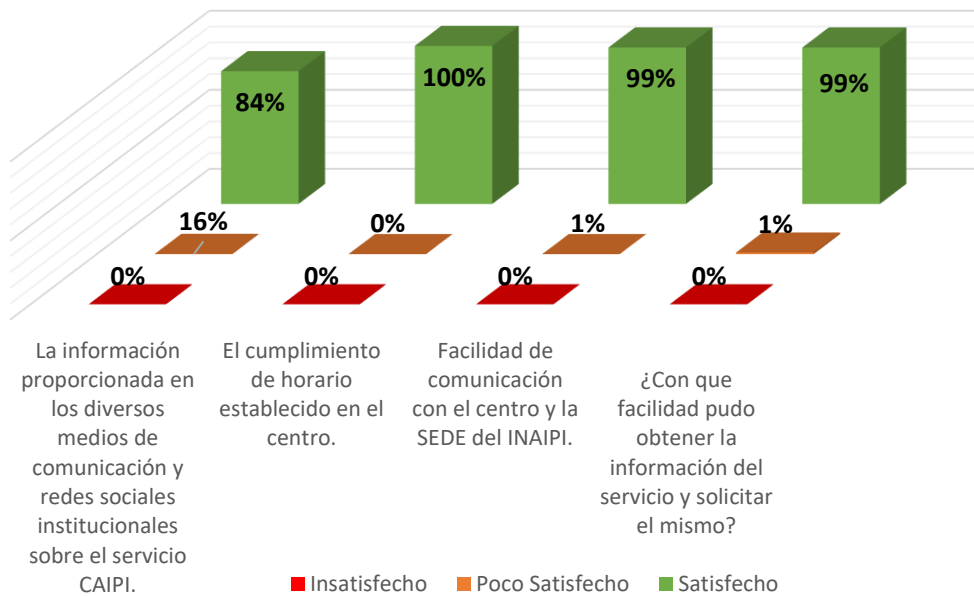
**Promedio de satisfacción de la dimensión Fiabilidad= 99%**

### Competencias profesionales



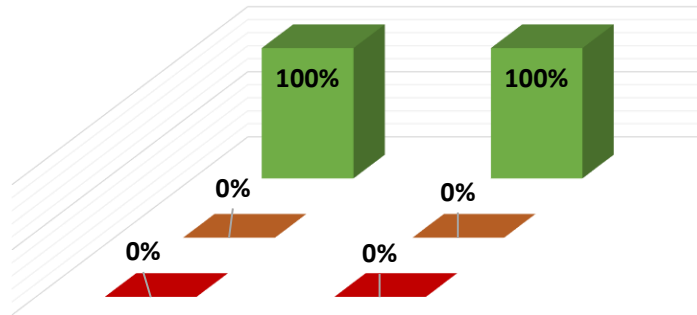
**Promedio de satisfacción de la dimensión Competencias Profesionales= 100%**

### Accesibilidad



**Promedio de satisfacción de la dimensión Accesibilidad= 96%**

### Tiempo de respuesta



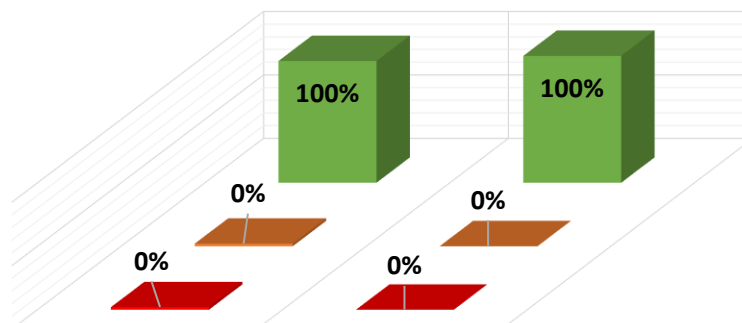
¿El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado?

¿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= 100%**

### Elementos tangibles



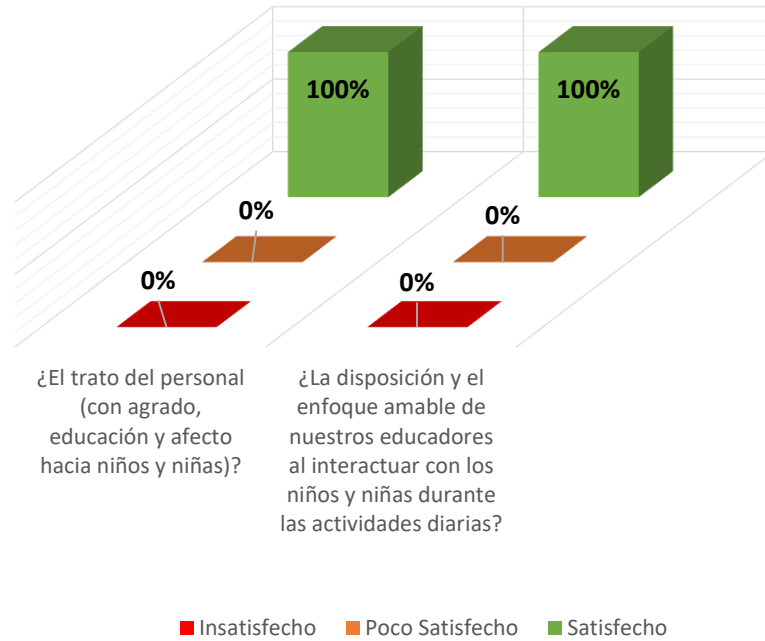
¿Las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, y apariencia de las instalaciones)?

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

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

**Promedio de satisfacción de la dimensión Elementos tangibles= 100%**

## Amabilidad



**Promedio de satisfacción de la dimensión Amabilidad= 100%**

### PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAIPI)

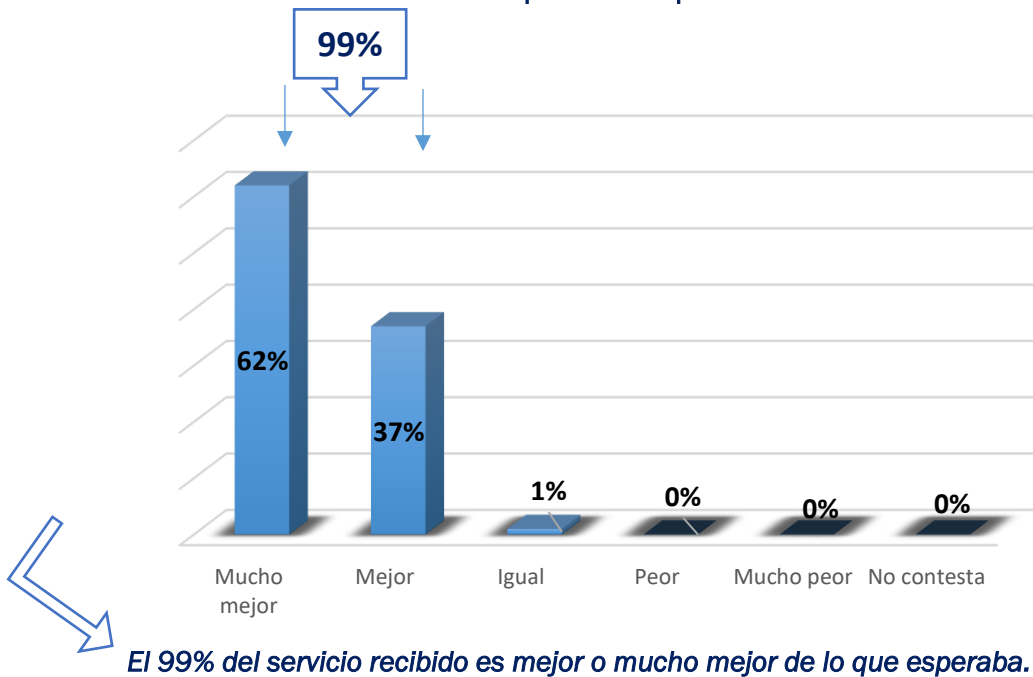


**Promedio de satisfacción=**

**99%**

## SERVICIO ESPERADO

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



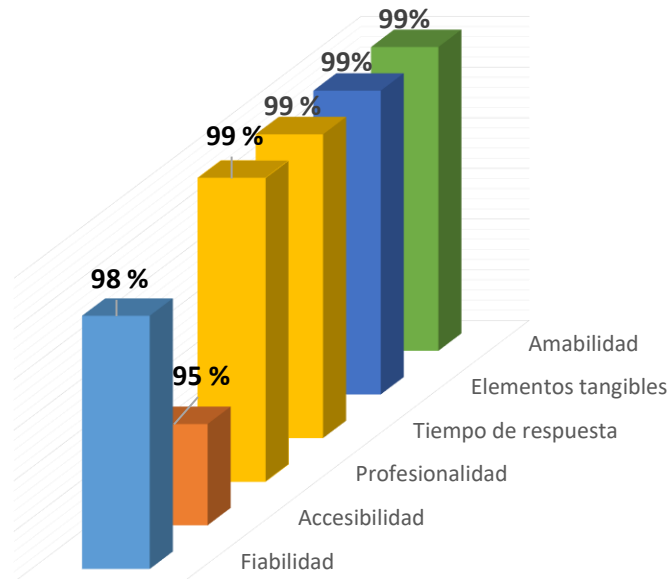
## ASPECTOS DE MEJORA

La mayoría de los encuestados (aproximadamente el 70%) expresó no tener quejas sobre el servicio del CAIPI, destacando que consideran que el centro ofrece una atención adecuada y que sus hijos están bien cuidados. Dentro de este grupo, muchos calificaron el servicio como “excelente” o “muy bueno” y afirmaron estar satisfechos con el trato recibido. Además, un porcentaje menor dentro de este grupo valoró positivamente la coordinación y la actitud del personal docente y administrativo.

Por otro lado, cerca del 30% de los encuestados sugirió áreas de mejora. La principal observación (15%) fue la necesidad de contar con más personal para garantizar una atención más individualizada, especialmente debido al número elevado de niños en algunas aulas. Un 7% señaló inconvenientes con el horario de entrada y salida, solicitando mayor flexibilidad para adaptarse a las necesidades de los padres que trabajan. El resto de las sugerencias incluyeron aspectos como mejorar la ventilación de las aulas, aumentar la variedad de las meriendas, reforzar la capacitación del personal docente y garantizar una mayor seguridad en las áreas cercanas al centro debido al tránsito de vehículos y camiones.

## INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

### PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)



■ Fiabilidad ■ Accesibilidad ■ Profesionalidad ■ Tiempo de respuesta ■ Elementos tangibles ■ Amabilidad

**Promedio de satisfacción=**

**98%**

### PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAIPI)



■ Fiabilidad ■ Competencias profesionales ■ Accesibilidad  
■ Tiempo de respuesta ■ Elementos tangibles ■ Amabilidad

**Promedio de satisfacción=**

**99%**

## INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

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

$$\text{Índice de satisfacción general} = \frac{0.98 + 0.99}{2} \times 100$$

$$\text{Índice de satisfacción general} = \frac{0.98 + 0.99}{2} \times 100$$

$$\text{Índice de satisfacción general} = 99\%$$

## PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área Responsable
Servicios presenciales (CAIPI y CAFI)	Fiabilidad	Garantizar la precisión y consistencia en la información y plazos de gestión.	Revisar y actualizar los protocolos de comunicación y seguimiento. Realizar capacitaciones periódicas al personal para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.	Marzo 2025	Diciembre 2025	Dirección de Planificación y Desarrollo  Dirección de Redes de Servicios
Servicios presenciales (CAIPI y CAFI)	Accesibilidad	Facilitar el acceso a la información y mejorar la experiencia de atención.	Implementar una estrategia multicanal para la atención ciudadana. Capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva y atención al público.	Marzo 2025	Enero 2026	Dirección de Planificación y Desarrollo  Dirección de Recursos Humanos  Dirección de Comunicaciones