



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Instituto Nacional de Atención
Integral a la Primera Infancia

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CIUDADANOS

Febrero-Julio 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 agosto 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	42,820
Muestra	381

MUESTRA ÓPTIMA: CAFI	
Nivel de Confianza	95%
Margen de Error	5%
Población de NNs	110,229
Muestra	384

POBLACIÓN		CANTIDAD DE ENCUESTAS POR SERVICIO
CAIPI	42,820 niños y niñas	381
CAFI	110,229 niños y niñas	384
TOTAL	153,049 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)	42,820
Población CAFI (N)	110,229
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

$$CAIPI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (42820)}{(0.05)^2(42820 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAIPI n = 381$$

CAFI

$$CAFI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (110229)}{(0.05)^2(110229 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAFI n = 384$$

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	5,853	14%	53
Metropolitana	17,240	39%	152
Norte Occidental	7,881	19%	72
Norte Oriental	5,337	12%	46
Sur	6,509	14%	57
Total	42,820	100%	381

- **Servicio 2:**

CAFI			
Región	Cantidad de Niños y Niñas	Porcentaje de Niños y Niñas	Muestra (Cantidad de encuestas a realizar)
Este	20,102	10%	38
Metropolitana	51,600	46%	177
Norte Occidental	20,466	19%	73
Norte Oriental	7,299	7%	27
Sur	10,762	19%	69
Total	110,229	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 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.

¿Cómo valora usted la confianza en la atención brindada?

¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?

- **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 que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio).

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

¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?

- **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 valora usted el tiempo de espera antes de ser atendido?

¿Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?

¿Cómo valora usted el tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado?

- **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 valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios?

Los materiales de información (pantallas, letreros, folletos) ¿Son visualmente llamativos y de utilidad?

¿Cómo valora usted la apariencia física de las instalaciones y los equipos?

¿Las oficinas están debidamente identificadas?

¿La apariencia física (identificación, higiene y lenguaje corporal) de los empleados es adecuada?

- **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.

¿Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal?

¿Cómo valora usted la accesibilidad y ubicación de la institución?

¿Cómo valora usted el horario de atención al público?

La información proporcionada sobre el servicio ¿Fue de utilidad y suficiente?

TABULACIÓN DE LOS DATOS

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tendrá una escala del 0-10, donde:

Valor	Descripción
0	Es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
10	Es la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.

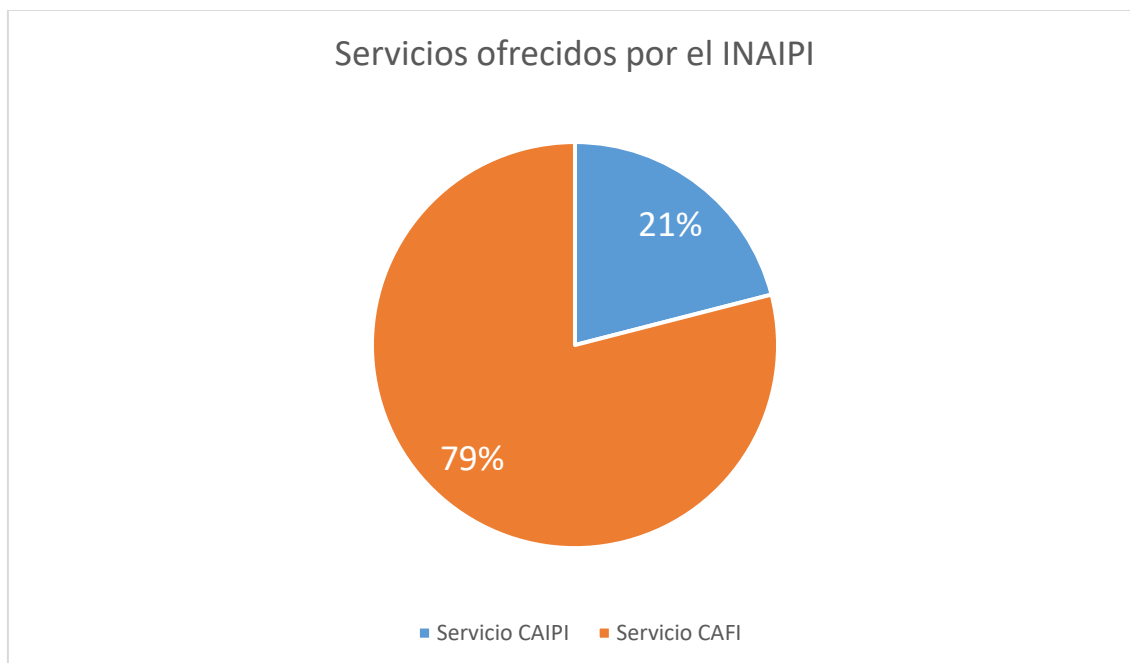
99	Corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).
----	---

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

Rango	Clasificación
1-3	Insatisfecho
4-6	Poco Satisfecho
7-10	Satisfecho

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

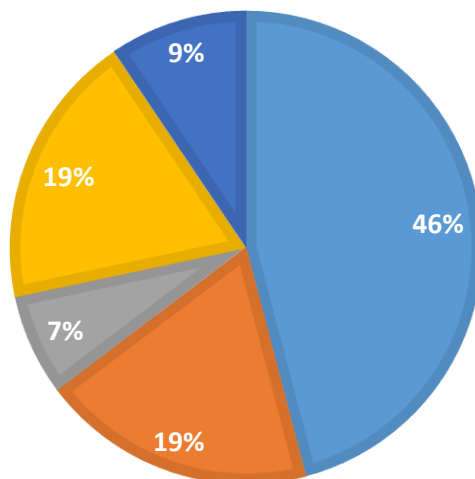
- SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS



SERVICIO CAFI

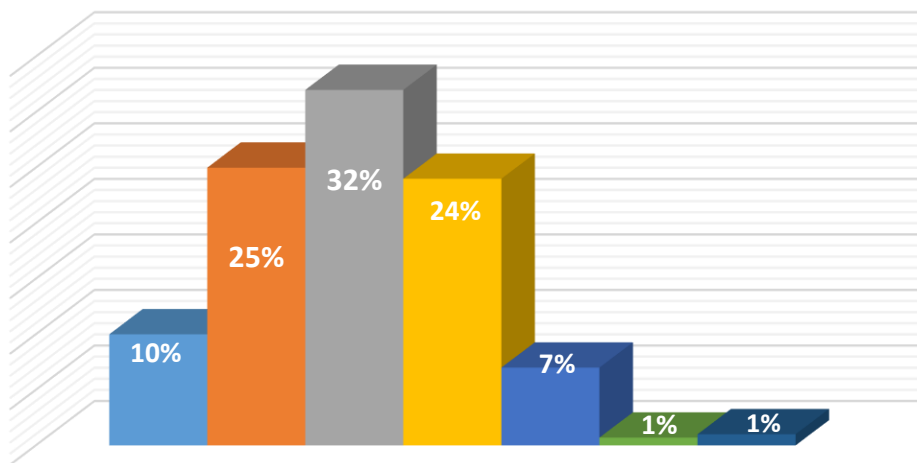
PERFIL DEL ENCUESTADO

¿A cuál zona pertenece el centro?



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

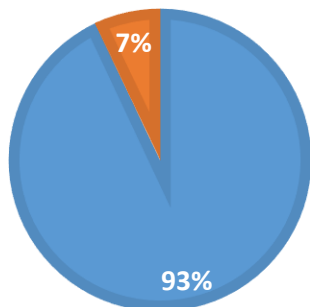
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Edades

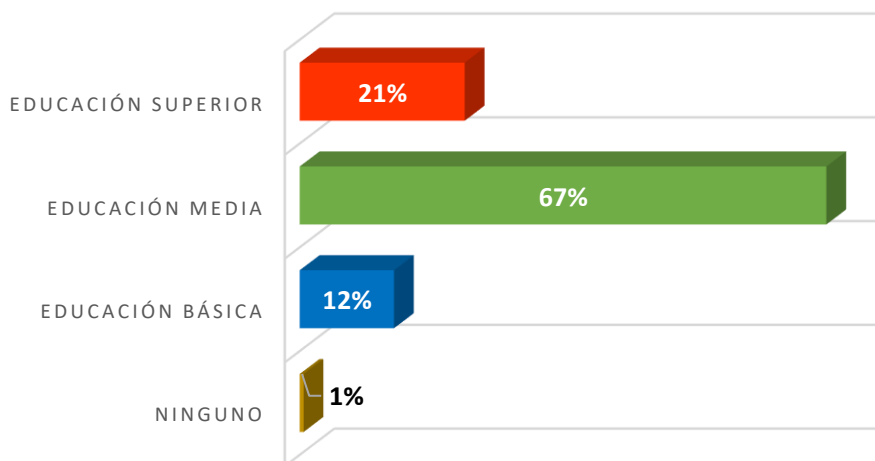
■ 18-25 ■ 26-30 ■ 31-35 ■ 36-40 ■ 41-45 ■ 46-50 ■ Más de 60

Sexo

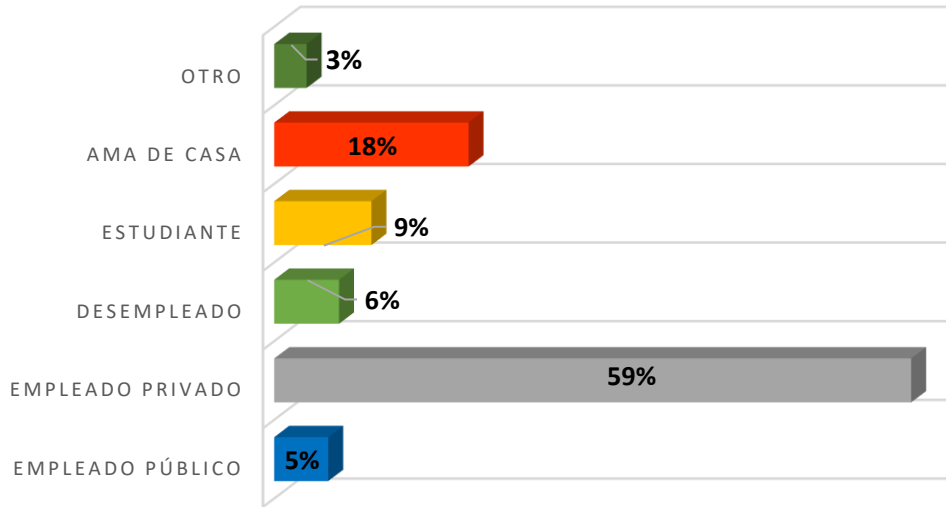


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado

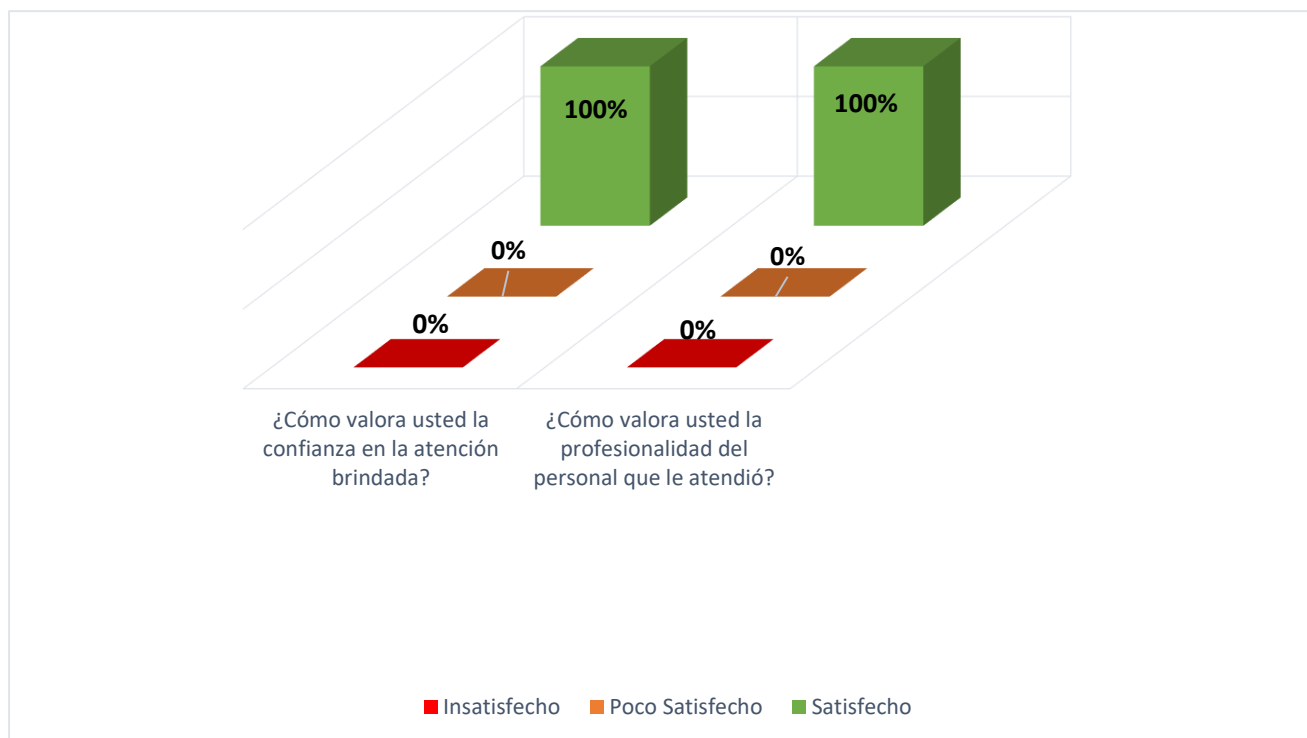


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



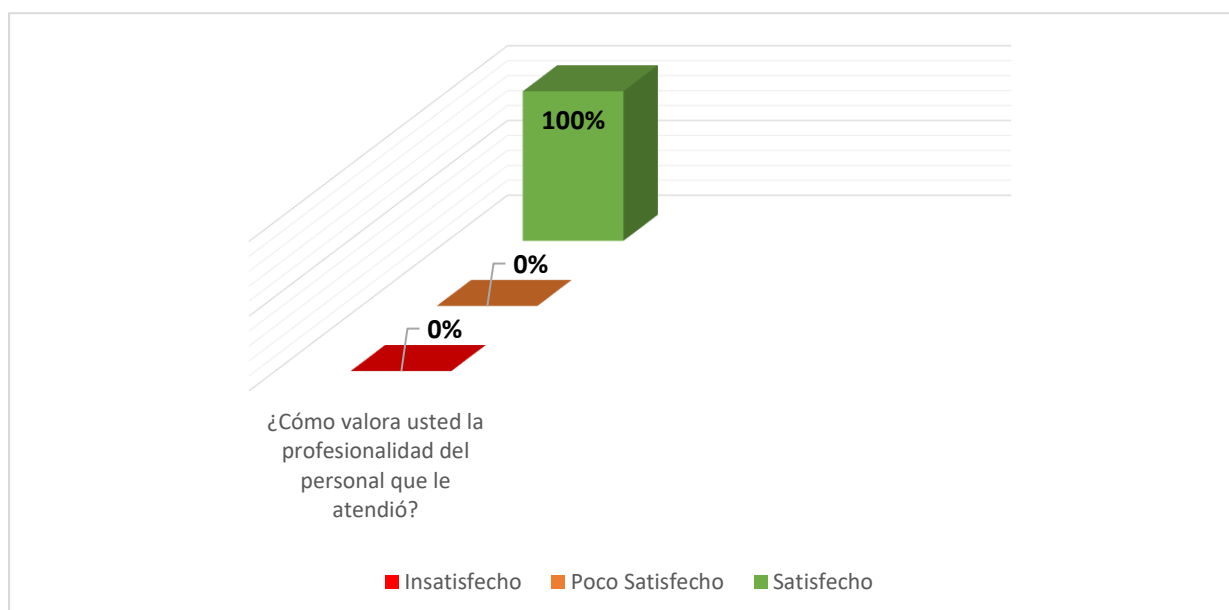
ATRIBUTOS DE CALIDAD

Fiabilidad



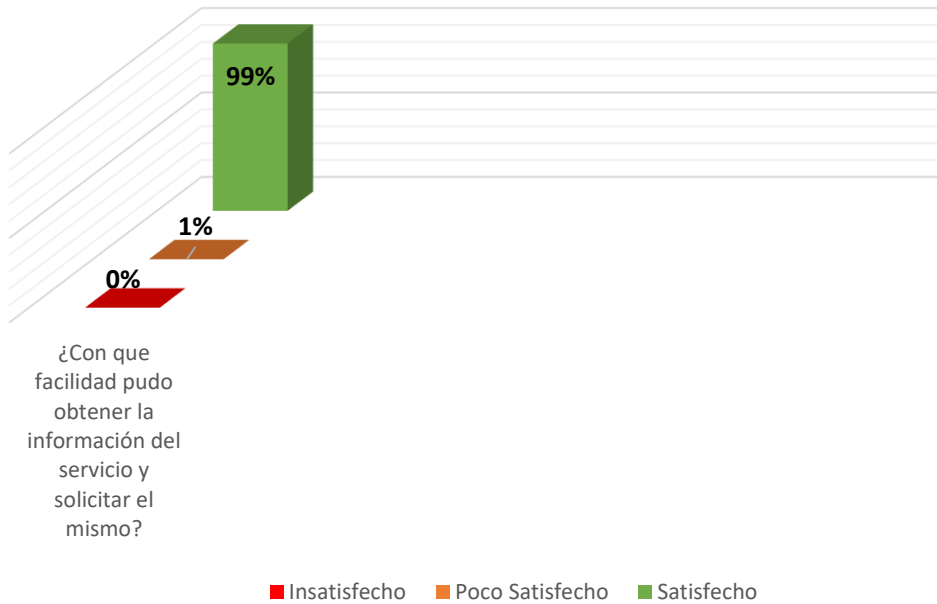
Promedio de satisfacción de la dimensión Fiabilidad= 100%

Competencias Profesionales



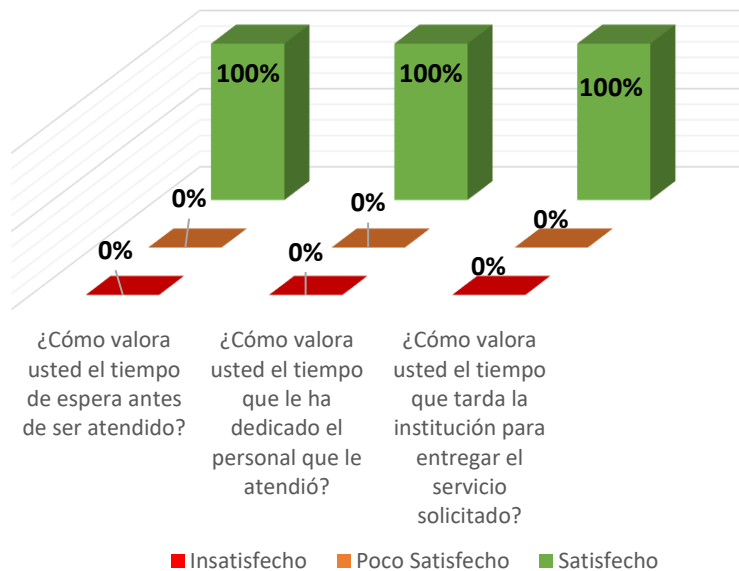
Promedio de satisfacción de la dimensión Competencias Profesionales= 100%

Accesibilidad



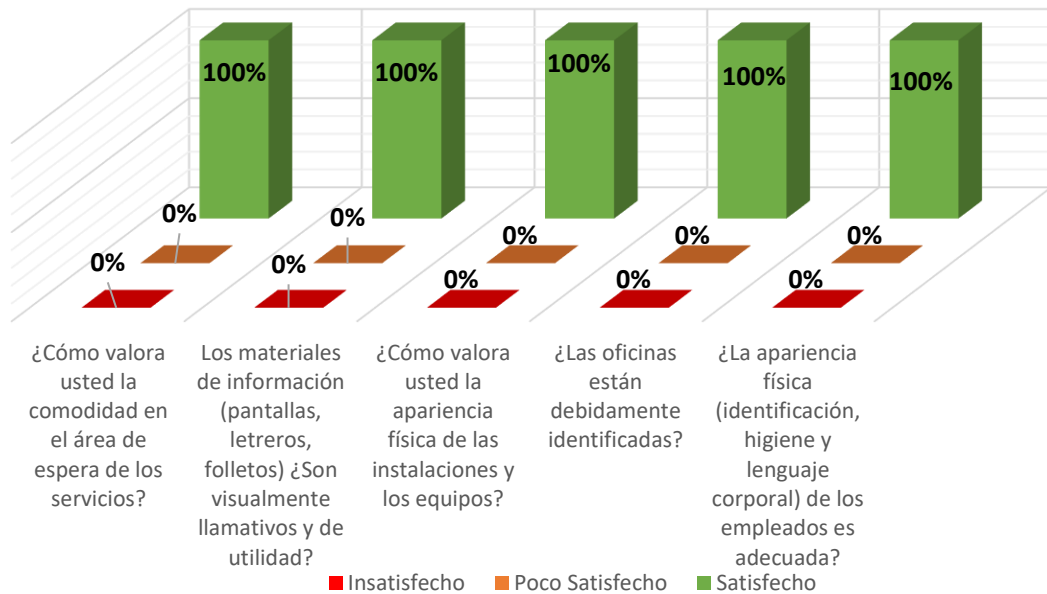
Promedio de satisfacción de la dimensión Accesibilidad= 99%

Tiempo de respuesta



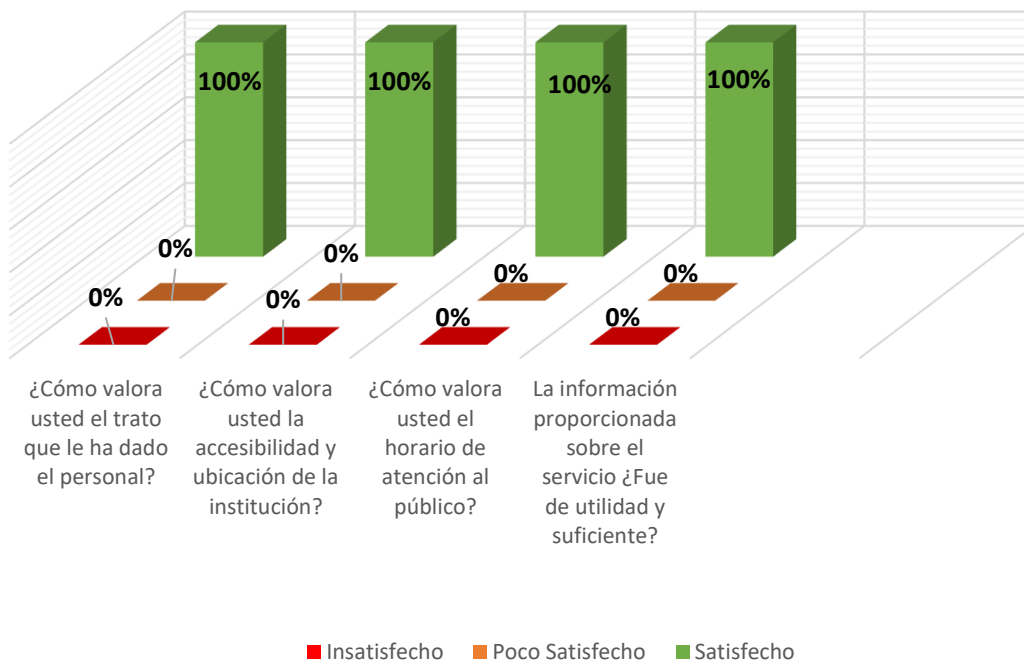
Promedio de satisfacción de la dimensión Tiempo de respuesta= 100%

Elementos tangibles



Promedio de satisfacción de la dimensión Elementos tangibles= 100%

Amabilidad



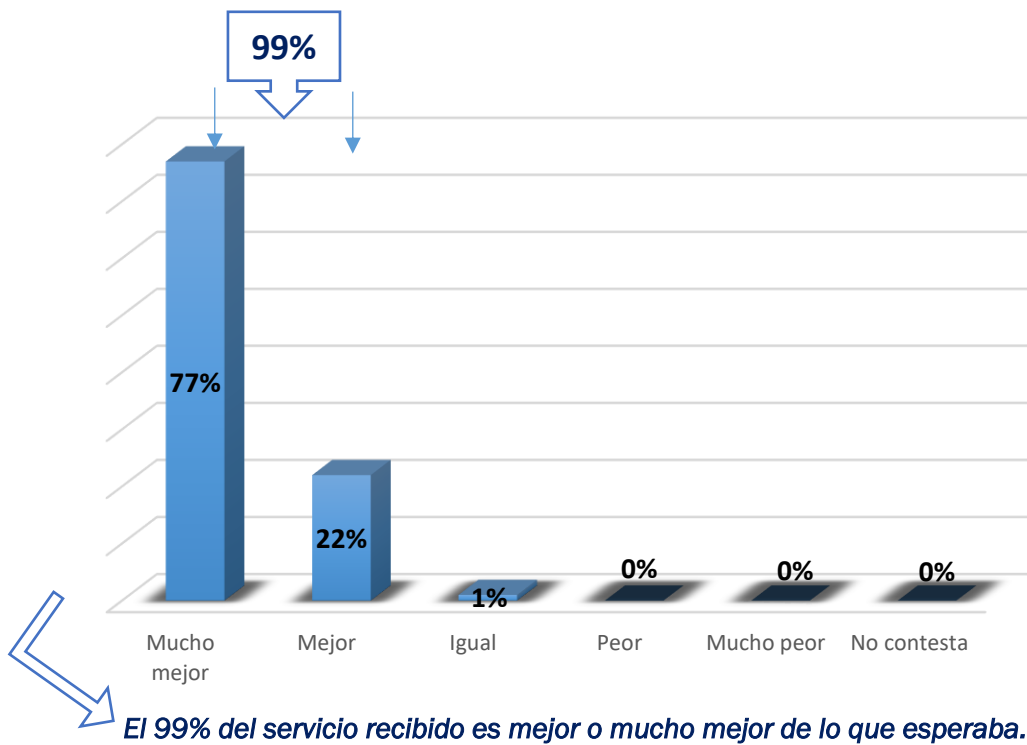
Promedio de satisfacción de la dimensión Amabilidad= 99%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)



SERVICIO ESPERADO

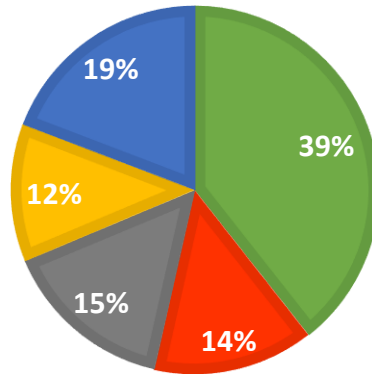
- ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



SERVICIO CAIPI

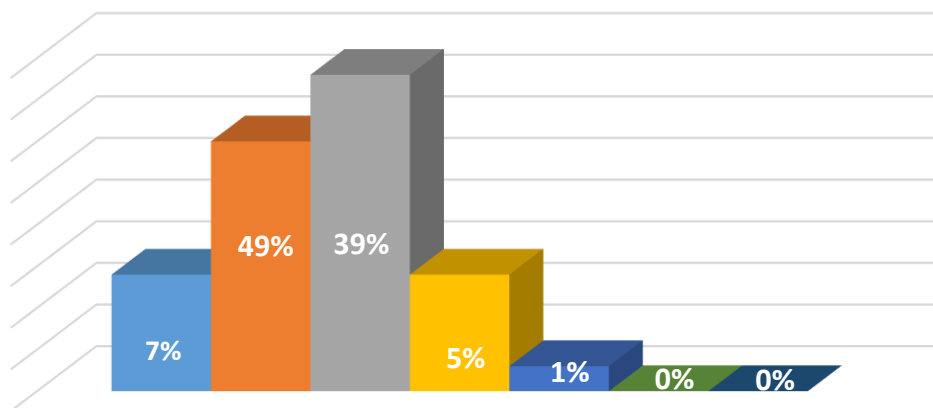
PERFIL DEL ENCUESTADO

¿A cuál zona pertenece el centro?



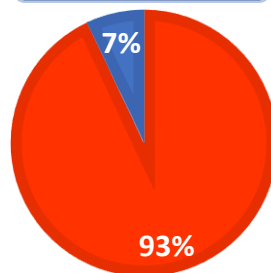
■ Metropolitana ■ Este ■ Sur ■ Norte Oriental ■ Norte Occidental

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



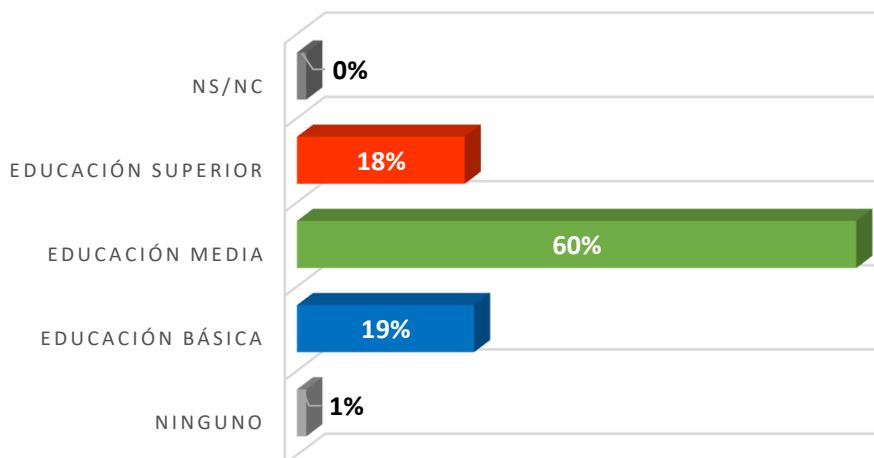
■ 18 a 25 ■ 26 a 30 ■ 31 a 35 ■ 36 a 40 ■ 41 a 45 ■ 46 a 50 ■ Más de 60

Sexo

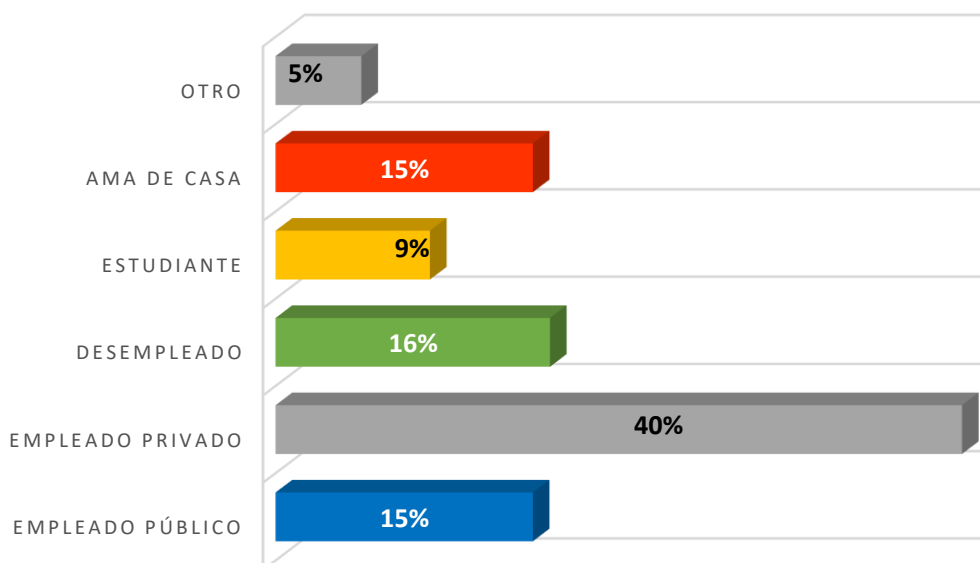


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado

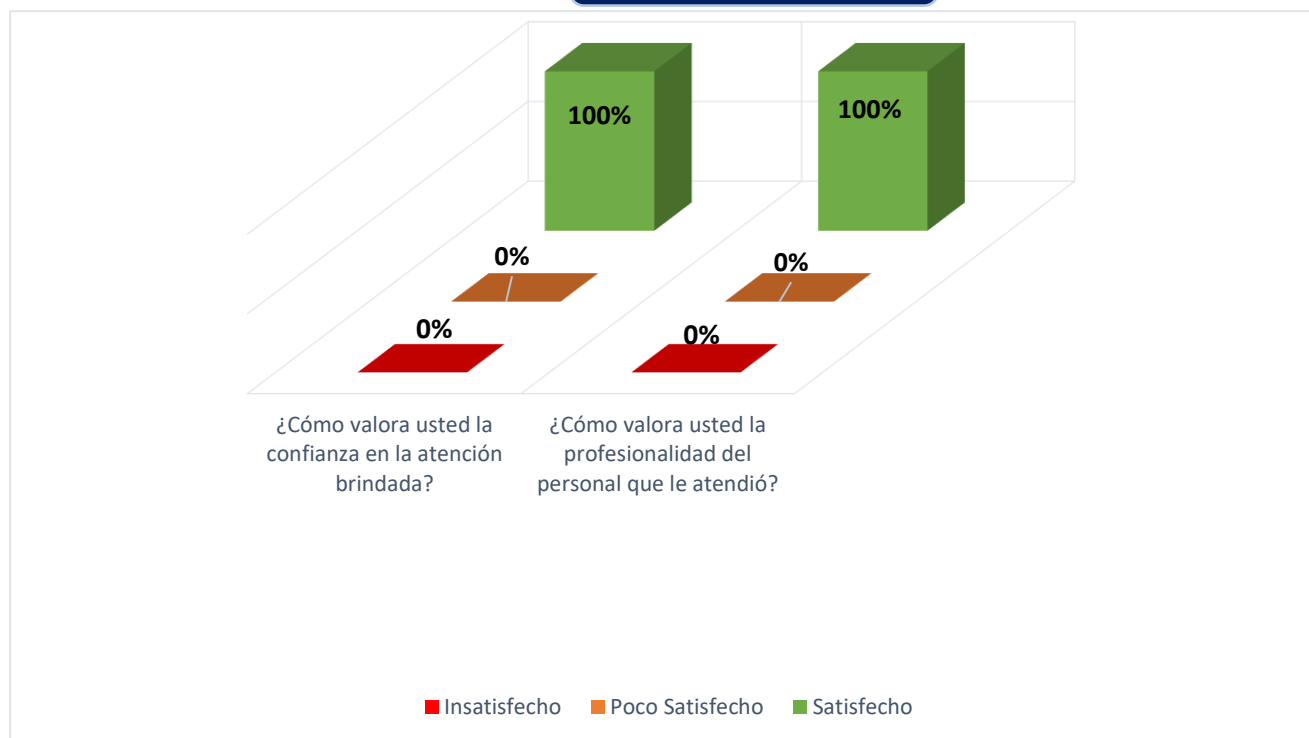


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



ATRIBUTOS DE CALIDAD

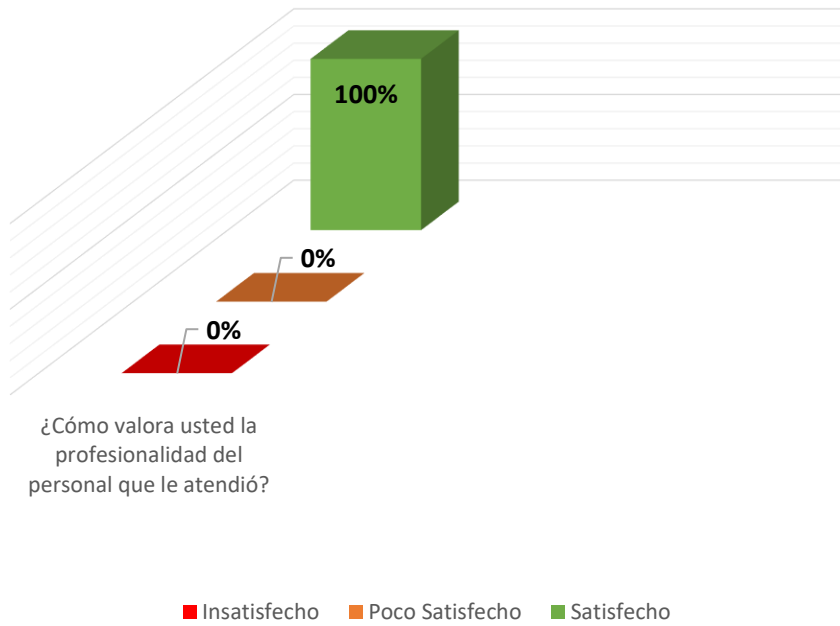
Fiabilidad



■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

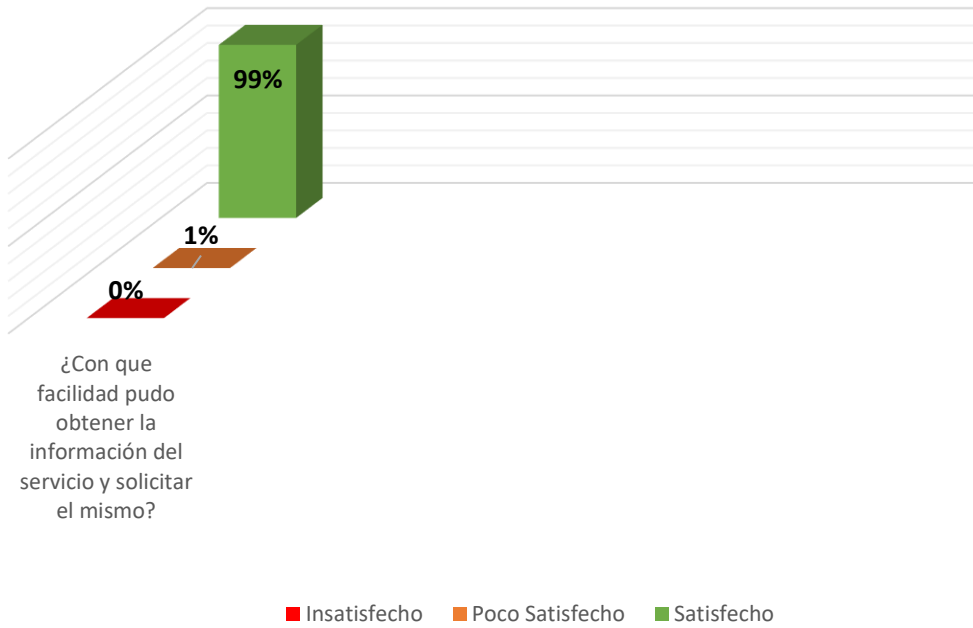
Promedio de satisfacción de la dimensión Fiabilidad= 100%

Competencias profesionales



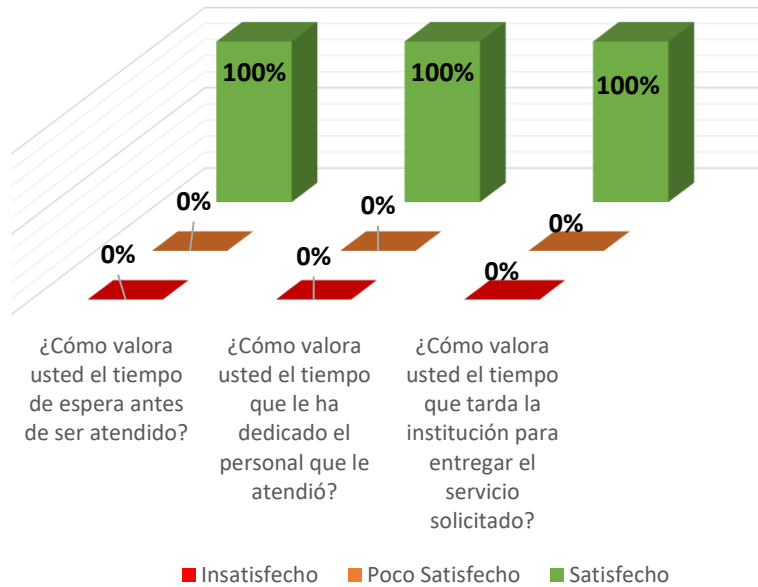
Promedio de satisfacción de la dimensión Competencias Profesionales= 100%

Accesibilidad



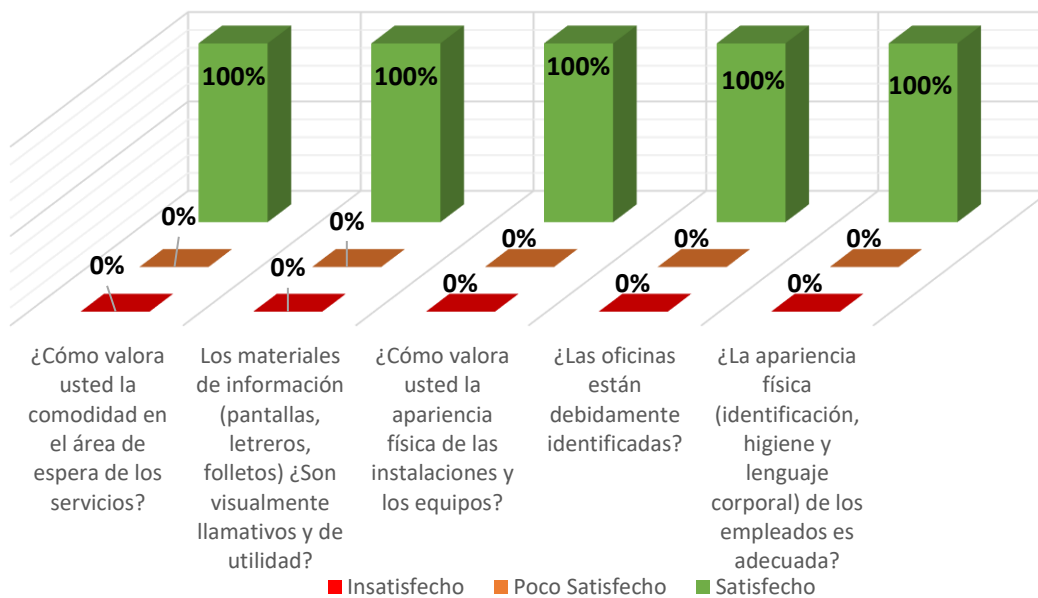
Promedio de satisfacción de la dimensión Accesibilidad= 99%

Tiempo de respuesta



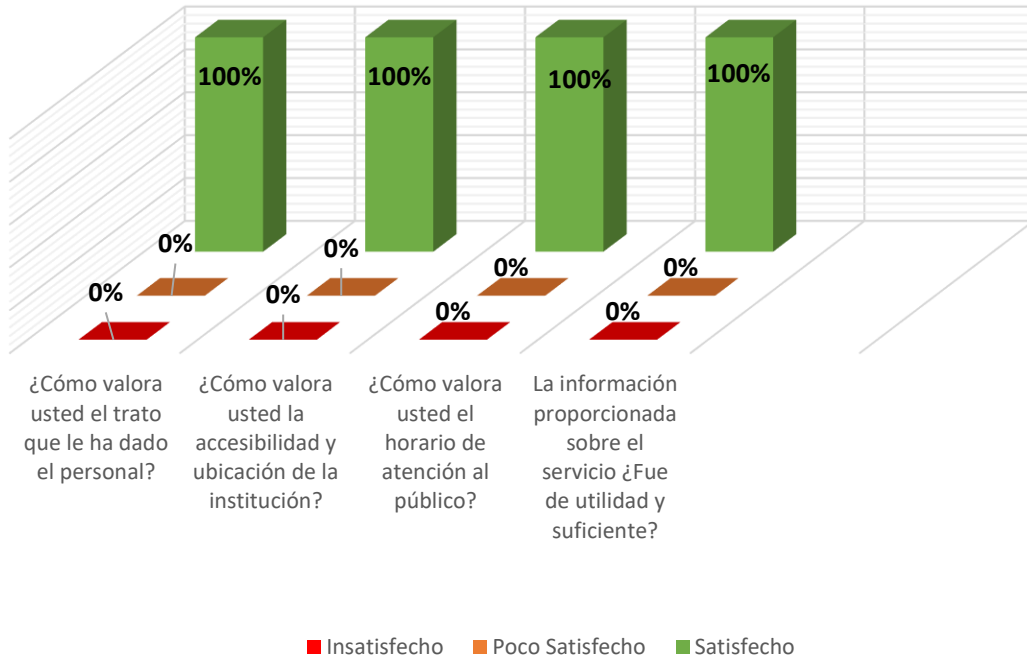
Promedio de satisfacción de la dimensión Tiempo de respuesta= 100%

Elementos tangibles



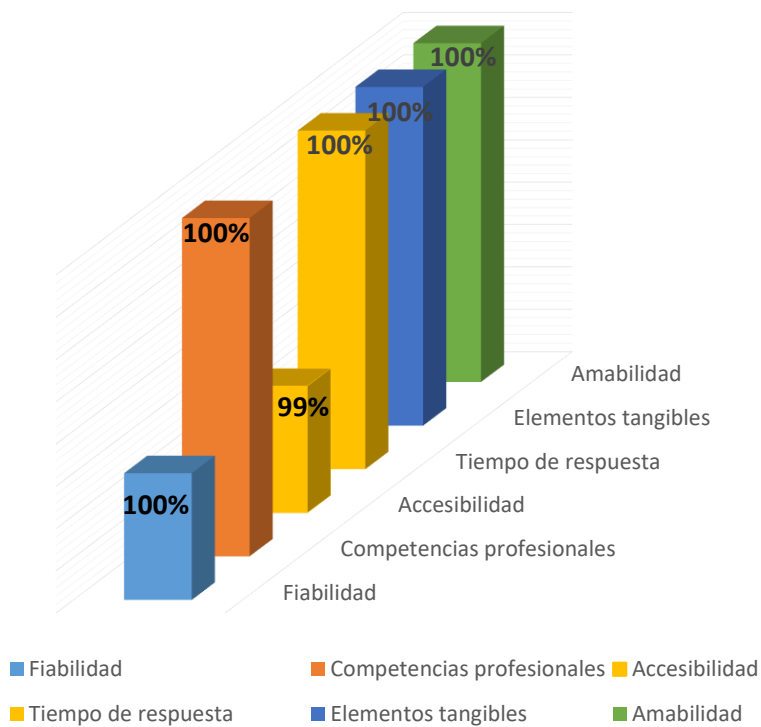
Promedio de satisfacción de la dimensión Elementos tangibles= 100%

Amabilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión Amabilidad= 100%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAIPI)

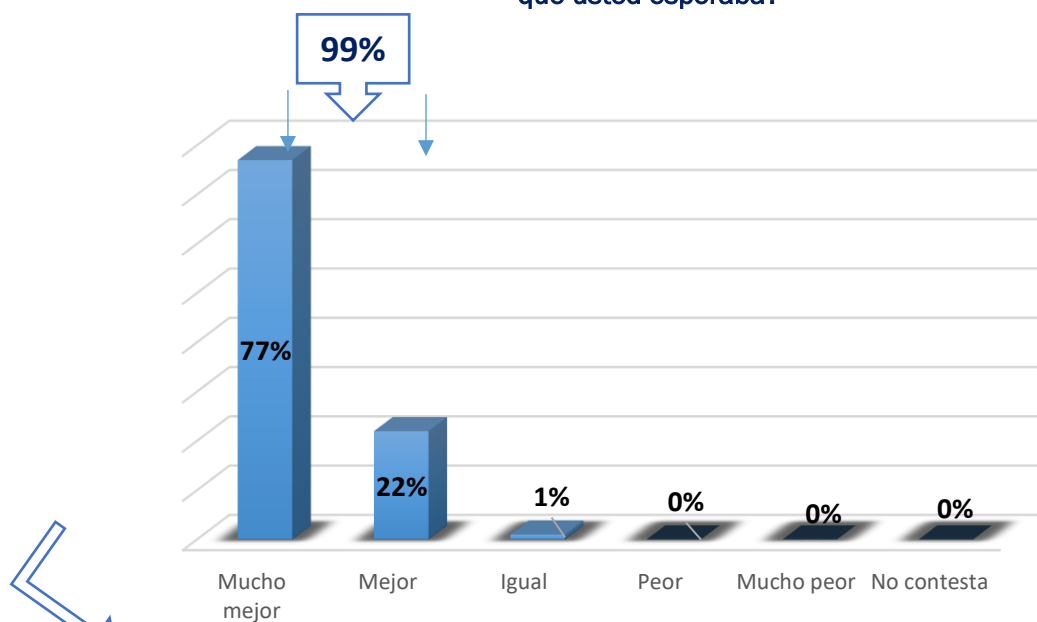


Promedio de satisfacción=

99%

SERVICIO ESPERADO

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



El 99% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)



Promedio de satisfacción=

99%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAIPI)



Promedio de satisfacción=

99%

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

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

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

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

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 la política de comunicación, de acuerdo con el apartado de quejas y sugerencias. Realizar sensibilizaciones periódicas al personal para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.	Septiembre 2025	Marzo 2026	Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Redes de Servicios