




Formas de comunicación y participación ciudadana

 Puede comunicarse con nosotros vía telefónica, **(809) 545-5147**, en un horario de 8:30a.m. a 4:30p.m.

 Accede a nuestro portal web a través de:
www.inaipi.gov.do

 Puedes contactarnos al correo:
solicitudesatencionalusuario@inaipi.gov.do

Redes Sociales: **@INAIPIRD**



Quejas y Sugerencias

Nuestro tiempo de respuesta tiene un plazo establecido de veinticuatro (24) horas, hasta quince (15) días, dependiendo de la naturaleza de su solicitud y la vía utilizada para realizar su queja o sugerencia.

El usuario podrá externar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales, disponibles para estos fines:

- Comunicación escrita dirigida a la **Dirección Ejecutiva**
- Página Web: **<https://www.inaipi.gov.do>**
- Redes Sociales: **@INAIPIRD**
- **Buzón de Sugerencias**
- **Centro de Atención al Usuario**
- **Portal 311**

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los acuerdos establecidos por el Inaipi en el presente documento, el ciudadano puede externar su inconformidad ante cualquiera de los medios de presentación establecidos en la presente Carta Compromiso.

El usuario recibirá una comunicación elaborada por la dirección de Planificación y Desarrollo y firmada por la directora ejecutiva del Inaipi, en un plazo no mayor de diez (10) días laborales. Esta comunicación explicará las circunstancias, que hayan determinado el incumplimiento y las medidas a adoptar para corregir la situación detectada.

DATOS DE CONTACTO

Oficina Principal


Av. Bolívar N° 61, esq. Nicolás de Bari,
La Esperilla, D.N.
Santo Domingo, República Dominicana
(809) 545-5147



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

cartacompromisoalciudadano@inaipi.gov.do

 **809-545-4147 • Ext. 1145**



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.



Instituto Nacional de Atención
Integral a la Primera Infancia



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



NOVIEMBRE 2021 - NOVIEMBRE 2023

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (Inaipi), es la institución responsable de gestionar la prestación de servicios de atención integral de calidad a niños y niñas durante la Primera Infancia (0 a 5 años de edad) y a sus familias.

MISIÓN

- «Garantizar servicios de Atención Integral de Calidad a niños y niñas, desde la gestación hasta los 4 años y 11 meses y 29 días, con la participación de las familias y comunidades, articulando el funcionamiento de redes de servicios con entidades públicas y privadas».

VISIÓN

- «Ser un referente nacional por la calidad de los servicios prestados a los niños, niñas y sus familias; mediante la articulación de políticas públicas a favor de la niñez que nos permiten ser reconocidos como una institución eficaz y eficiente».

VALORES

- Compromiso
- Transparencia
- Solidaridad
- Calidad
- Inclusión

NORMATIVA REGULADORA

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (Inaipi), fue creado mediante el decreto No. 102-13 del Antecedente Poder Ejecutivo. Este se crea como un órgano desconcentrado, territorial y funcionalmente, adscrito al Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), hasta que sea promulgada la Ley del Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia, que le conferirá en autonomía y descentralización.

INCLUSIÓN

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (Inaipi) está comprometido a brindar un servicio de calidad, teniendo como prioridad la inclusión del personal, con el objetivo de que, a niños, niñas, familias y colaboradores con condiciones de discapacidad le sean garantizados sus derechos, cuenten con igualdad de condiciones, oportunidades, seguridad y respeto.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributos	Descripción
■ «Fiabilidad	Suministrar información segura y confiable a nuestros ciudadanos, proveniente de fuentes apropiadas.
■ «Competencias Profesionales	Mantenemos que todo el personal posea conocimientos necesarios para el desarrollo de las competencias y habilidades en la ejecución de sus funciones.
■ «Accesibilidad	Facilitamos a la ciudadanía el suministro de información a través de varias modalidades de prestación del servicio (telefónica, fax, página web, correo electrónico).

DEBERES DEL CIUDADANO

- «Mantener una comunicación respetuosa, abierta y frecuente con el personal que ofrece los servicios que recibe su familia y sus hijos e hijas.»
- «Las madres, padres y/o tutores, deben llevar y recoger a sus hijos e hijas al programa al que corresponden, en los días y horarios establecidos.»
- «Asistir a las reuniones, capacitaciones, entrevistas y talleres de formación que se realicen dentro de las acciones del programa al que pertenece su hijo/hija cada vez que sea requerido.»
- «Tramitar junto al INAIPI la transición o entrada de los niños y niñas al sistema educativo en el tiempo establecido.»
- «Evidenciar el compromiso y cambios en prácticas de crianza como resultado de actividades de formación y acompañamiento a familias, relacionados a buen trato, cuidado de salud, nutrición, higiene, protección, ambiente seguro, que dignifican la vida de los niños y niñas.»
- «Denunciar cualquier tipo de abuso o violación de derechos que se cometa contra sus hijos e hijas o en su contra.»
- «Disposición y acogida de los acompañamientos en los hogares que realiza el personal de la institución para el seguimiento al desarrollo integral de sus hijos e hijas, respetando los horarios.»

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
CAIPI	Accesibilidad	90%	% de padres satisfechos con el programa a través de encuestas semestralmente.
	Fiabilidad	95%	
	Profesionalidad	95%	
CAFI	Accesibilidad	90%	% de padres satisfechos con el programa a través de encuestas semestralmente.
	Profesionalidad	95%	