



Instituto Nacional de Atención
Integral a la Primera Infancia

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS
2023

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. FICHA TÉCNICA.....	4
3. METODOLOGÍA	7
4. TABULACIÓN DE DATOS	8
5. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN	9
6. SERVICIO CAFI.	10
7. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN CAFI.....	14
8. SERVICIO CAIPI.	15
9. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN CAIPI.	19
10. INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL.....	21
11. PLAN DE ACCIÓN.....	22

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 2022-2023.

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	37,395
Muestra	381

MUESTRA ÓPTIMA: CAFI	
Nivel de Confianza	95%
Margen de Error	5%
Población de NNs	137,202
Muestra	384

POBLACIÓN		CANTIDAD DE ENCUESTAS POR SERVICIO
CAIPI	37,395 niños y niñas	381
CAFI	137,202 niños y niñas	384
TOTAL	174,597 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)	37,395
Población CAFI (N)	137,202
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

$$CAIPI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (37395)}{(0.05)^2(37395 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAIPI n = 381$$

CAFI

$$CAFI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (137202)}{(0.05)^2(137202 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAFI n = 384$$

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:**

CAFI			
Región	Cantidad de Niños y Niñas	Porcentaje de Niños y Niñas	Muestra (Cantidad de encuestas a realizar)
Este	13,052	10%	37
Metropolitana	63,435	46%	178
Norte Occidental	25,974	19%	73
Norte Oriental	10,539	8%	29
Sur	24,202	18%	68
Total	137,202	100%	385

- **Servicio 2:**

CAIPI			
Región	Cantidad de Niños y Niñas	Porcentaje de Niños y Niñas	Muestra (Cantidad de encuestas a realizar)
Este	5,337	14%	53
Metropolitana	14,169	38%	145
Norte Occidental	6,891	18%	69
Norte Oriental	5,185	14%	53
Sur	5,813	16%	61
Total	37,395	100%	381

- **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: 1ro abril- 1ro junio 2023

- **RESPONSABLE**

El/la colaborador(a) responsable perteneciente a la Dirección de Planificación y Desarrollo es:

- Rosibell Chevalier: responsable del levantamiento y de procesar la información.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada 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 en la modalidad presencial.

El modelo SERVQUAL mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones descritas a continuación:

- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.

- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.
- El estado físico del área de atención al usuario del centro de servicio.
- Las oficinas, salas y espacios físicos (ventanillas y módulos) están debidamente identificadas.

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada a los niños y niñas en los centros de servicio.
- El cumplimiento de los plazos de la realización de la gestión.

- **Capacidad de respuesta:** Tiempo que tarda la institución en brindar el servicio, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

- El tiempo de espera para obtener su servicio.
- El tiempo de respuesta recibido a sus preguntas o solicitudes de información.
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

- **Seguridad:** Conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos en el servicio brindado.

- El trato que le ha dado el personal (con agrado, educación y afecto hacia los demás).
- La profesionalidad del personal del centro que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio).

- **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen empleados de las instituciones a sus usuarios, abarca aspectos tales como: cortesía, amabilidad, trato, comunicación y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.

- La información proporcionada en los diferentes medios de comunicación 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 y los centros de servicios son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron es clara.
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.

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
0-3	Insatisfecho
4-6	Poco Satisfecho
7-10	Satisfecho

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS



Debido a la naturaleza del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (Inaipi), la institución no brinda servicios virtuales ni en instituciones públicas ni privadas. En línea con nuestro enfoque en la atención presencial y directa a los niños y niñas que reciben nuestros servicios, hemos establecido un proceso de determinación de la cantidad de solicitudes basado en el ingreso anual de los niños y niñas que asisten a los centros CAIPI y CAFI.

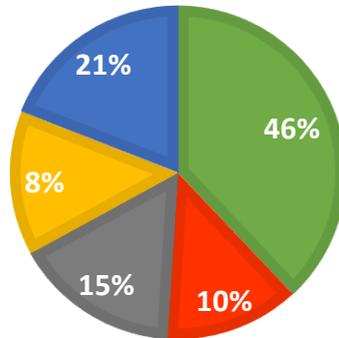
El Inaipi tiene como objetivo principal proporcionar una atención integral a la primera infancia, promoviendo su desarrollo integral y bienestar. Los centros CAIPI y CAFI están diseñados para ofrecer un entorno seguro, educativo y de cuidado para los niños y niñas en edades tempranas. A través de programas de calidad y personal altamente capacitado, buscamos asegurar el pleno desarrollo de los niños y niñas, así como su inclusión social y acceso a oportunidades equitativas.

En vista de esto, el Inaipi no cuenta con plataformas o servicios virtuales para atender las necesidades de la primera infancia, su enfoque se centra en la atención presencial, brindando un ambiente adecuado y seguro para que los niños y niñas puedan interactuar, aprender y crecer de manera integral.

SERVICIO 1: CAFI

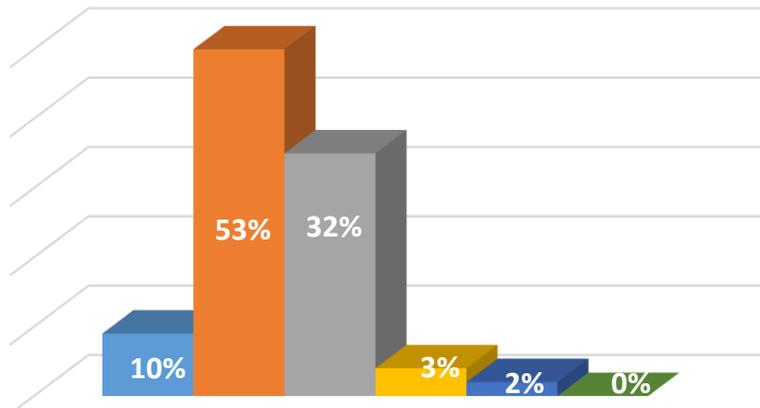
PERFIL DEL ENCUESTADO

¿A cuál zona pertenece el centro?



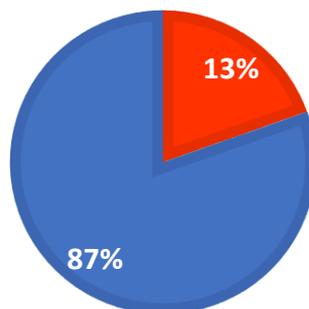
■ Metropolitana ■ Este ■ Sur ■ Norte Oriental ■ Norte Occidental

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



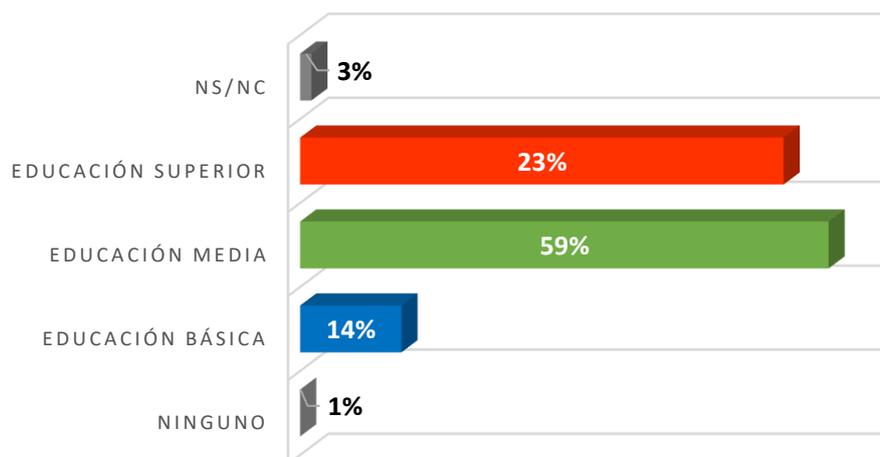
■ 18 a 24 ■ 25 a 31 ■ 32 a 45 ■ 46 a 52 ■ 53 a 59 ■ Más de 60

Sexo

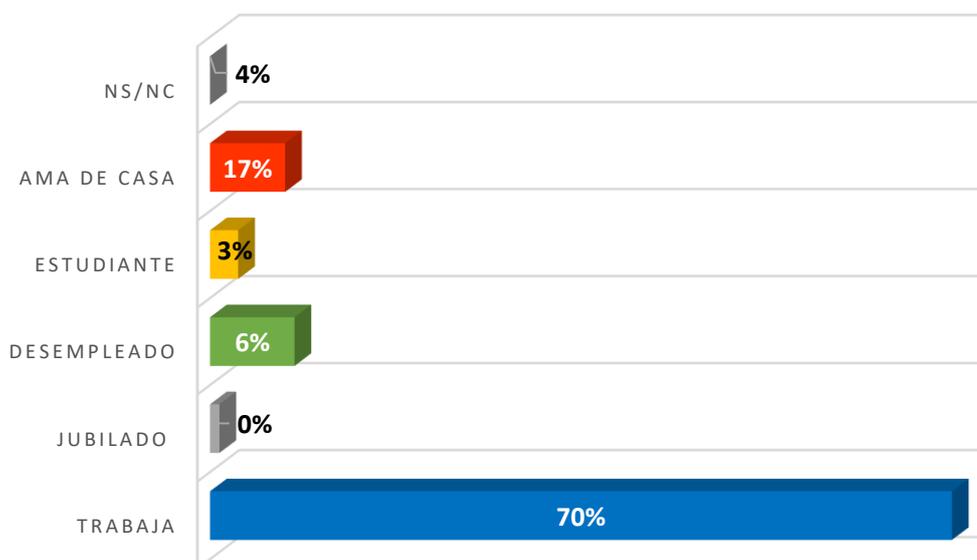


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado

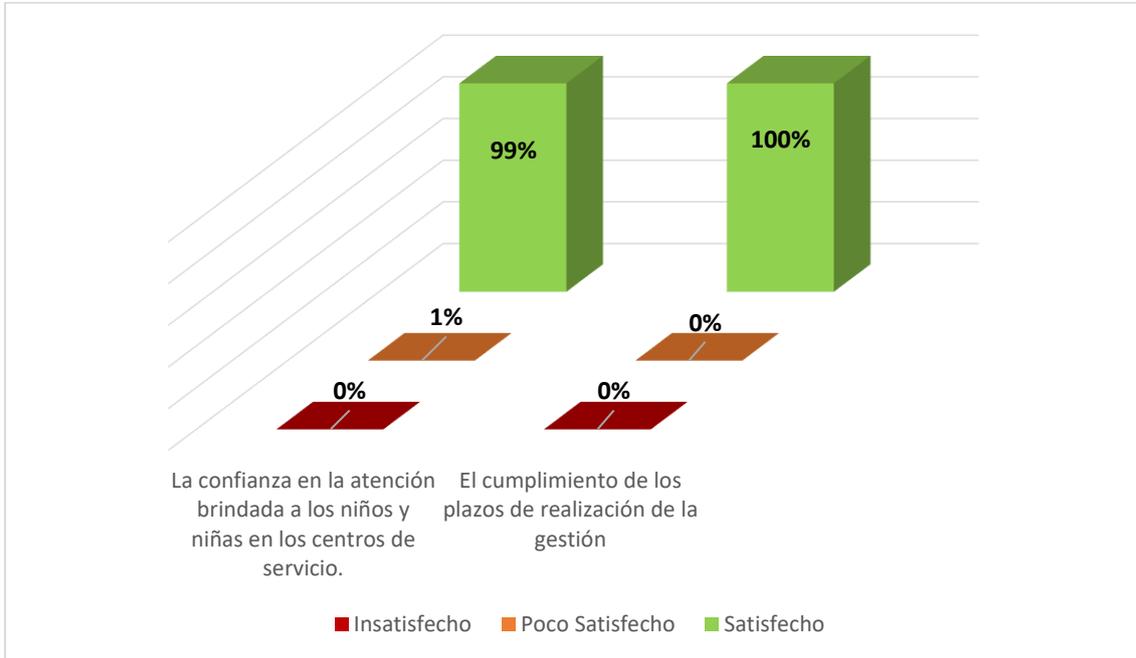


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



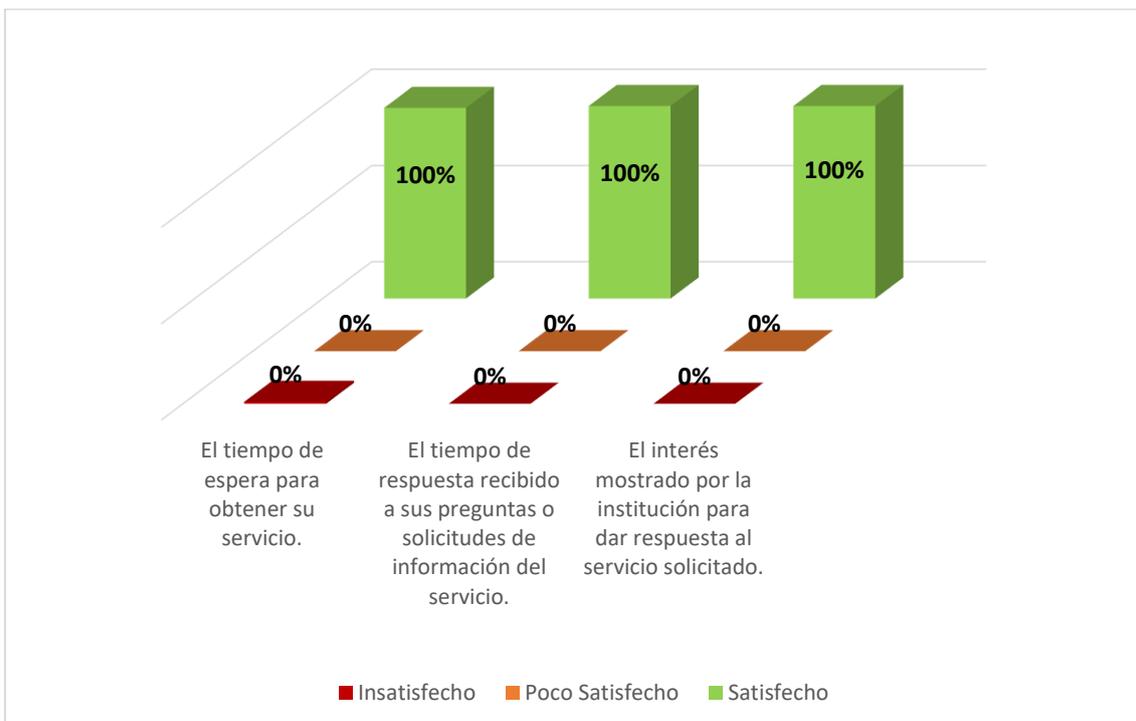
DIMENSIONES DE SERQUAL

Fiabilidad



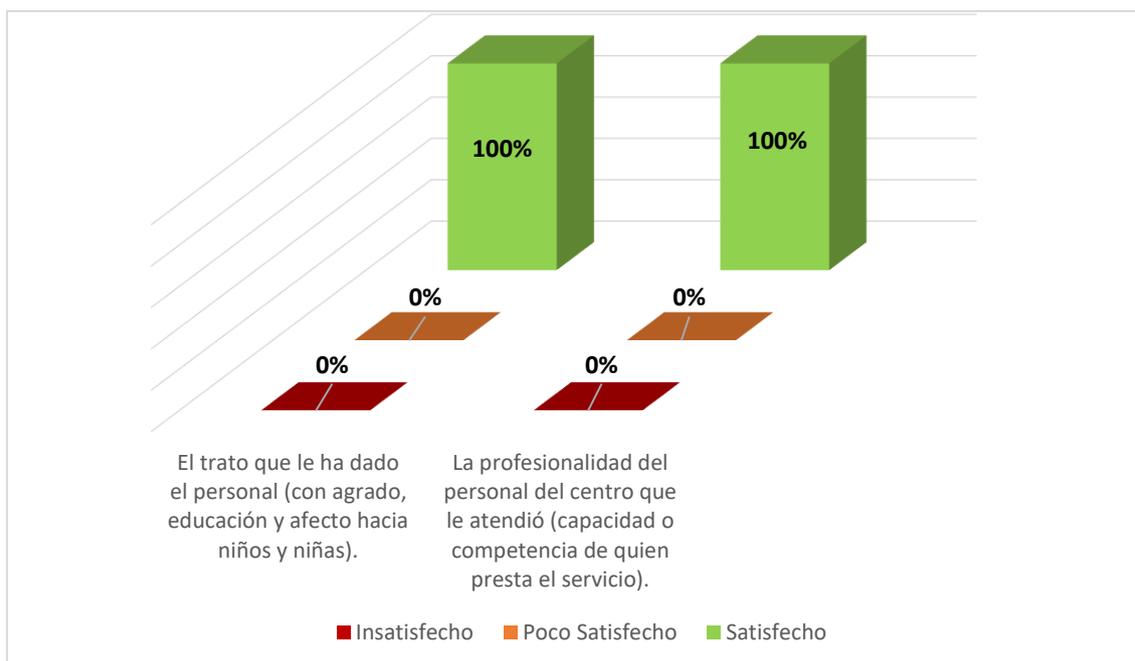
Promedio de satisfacción de la dimensión fiabilidad= 99.5%

Capacidad de Respuesta



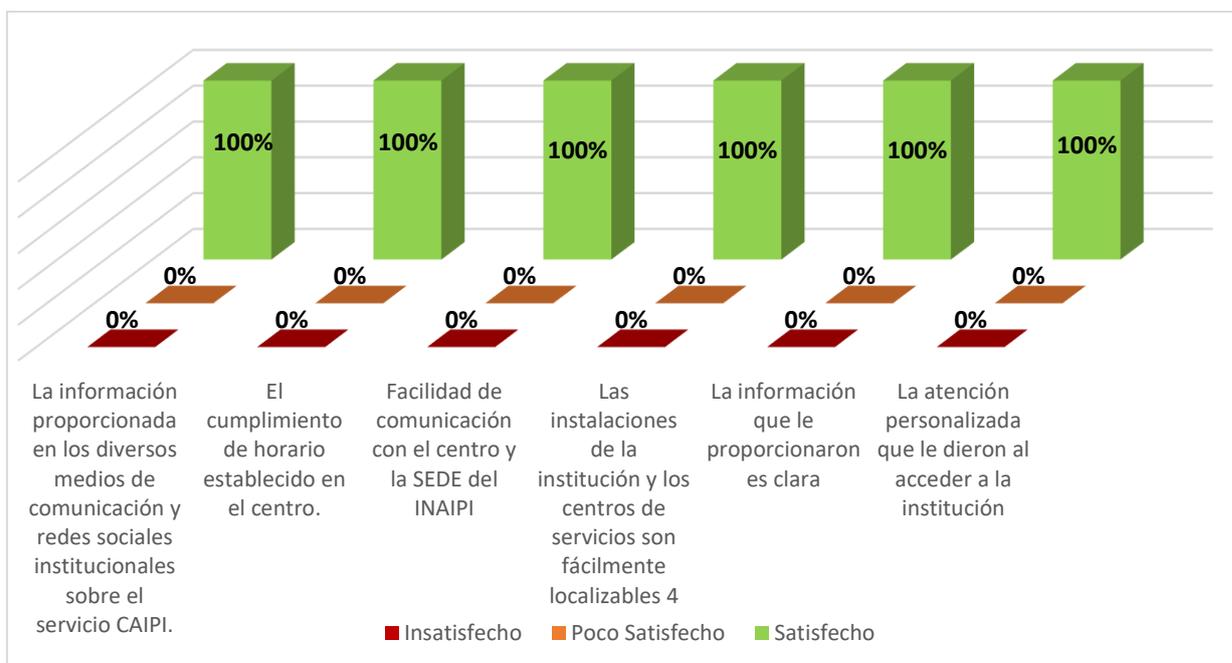
Promedio de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta= 100%

Seguridad



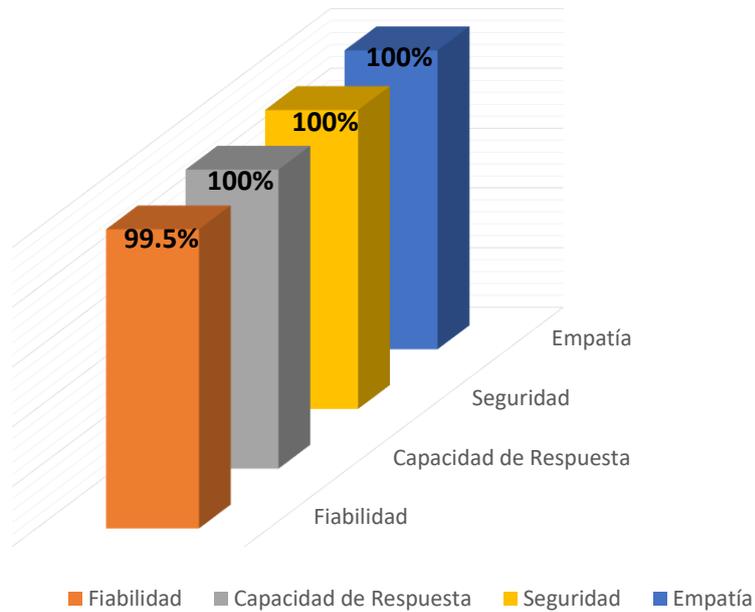
Promedio de satisfacción de la dimensión seguridad= 100%

Empatía



Promedio de satisfacción de la dimensión empatía= 100%

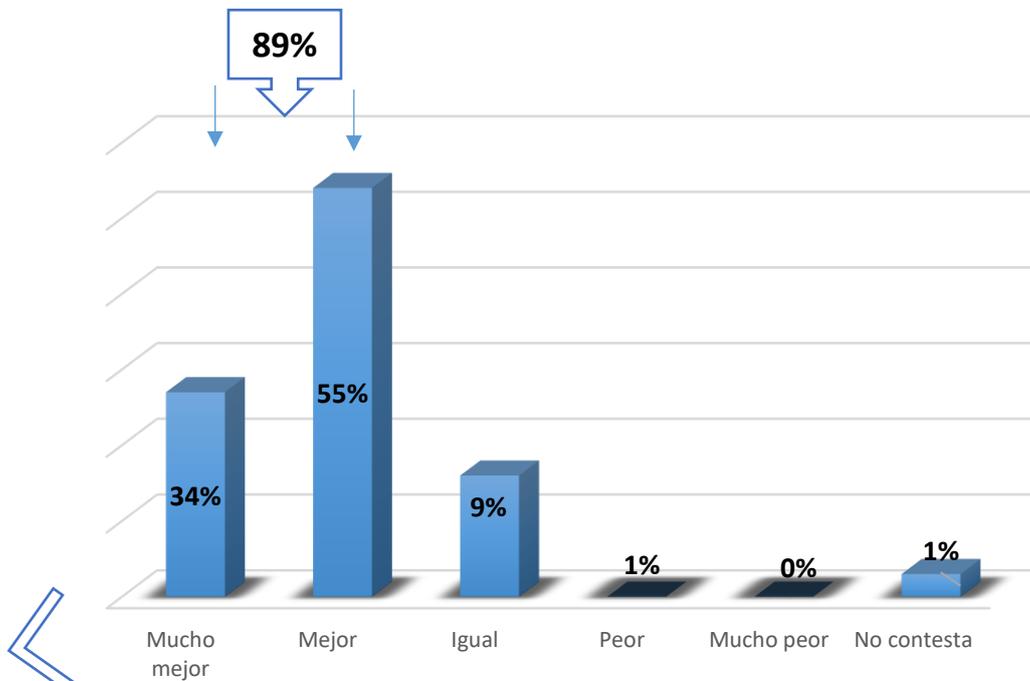
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)



Promedio de satisfacción CAFI= **99.88%**

SERVICIO ESPERADO

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

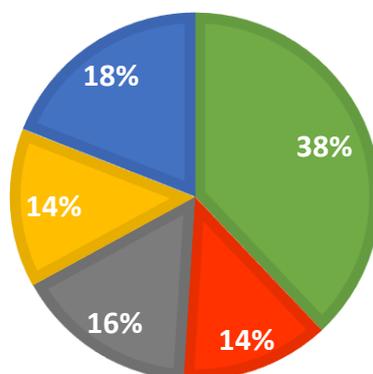


El 89% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

SERVICIO 2: CAIPI

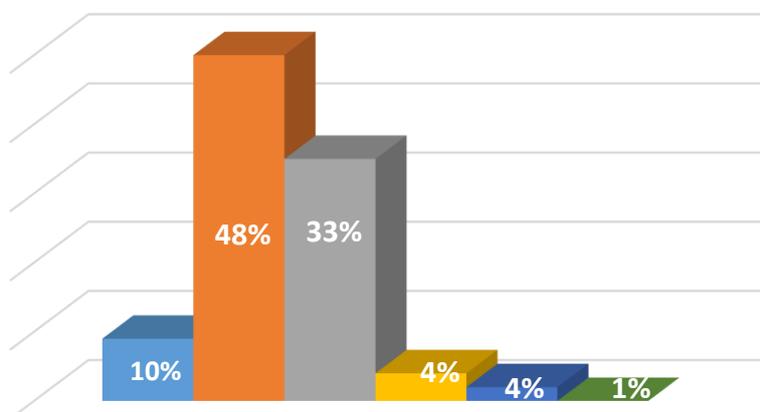
PERFIL DEL ENCUESTADO

¿A cuál zona pertenece el centro?



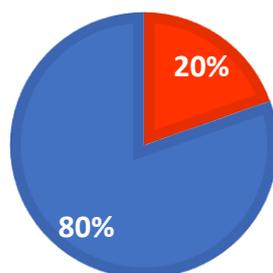
■ Metropolitana ■ Este ■ Sur ■ Norte Oriental ■ Norte Occidental

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



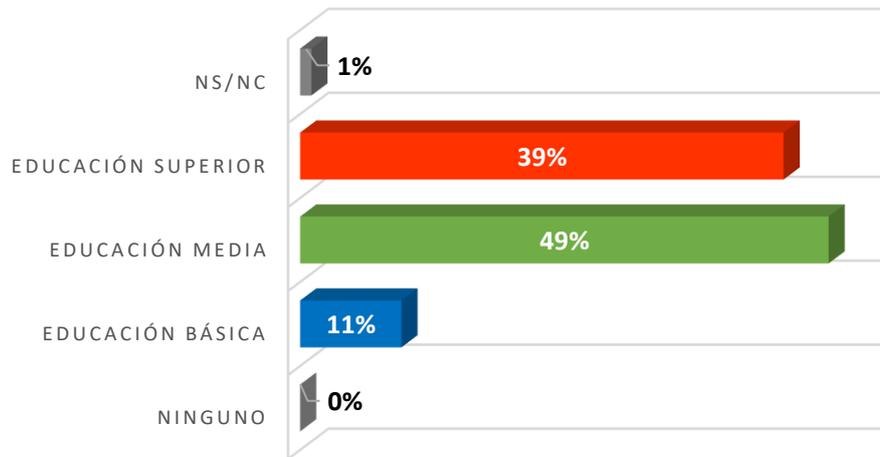
■ 18 a 24 ■ 25 a 31 ■ 32 a 45 ■ 46 a 52 ■ 53 a 59 ■ Más de 60

Sexo

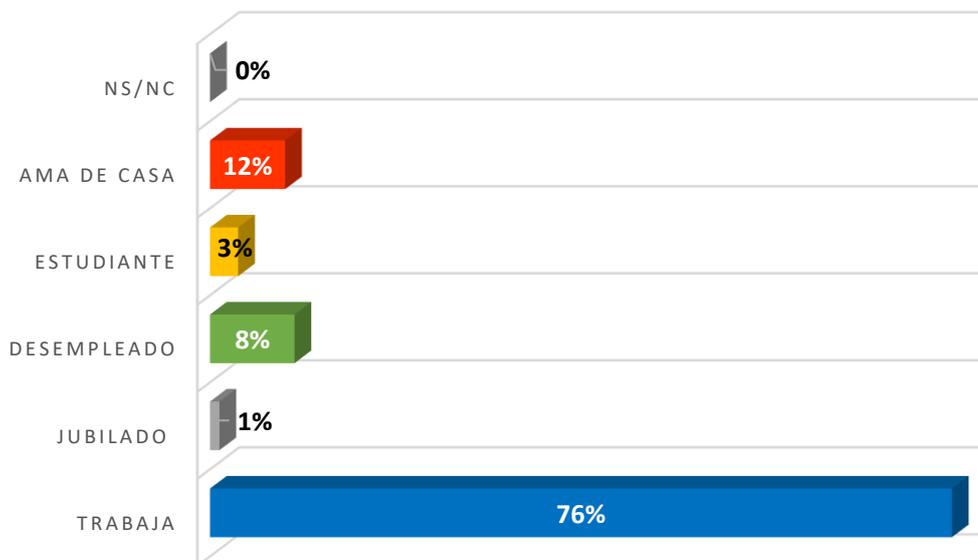


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado

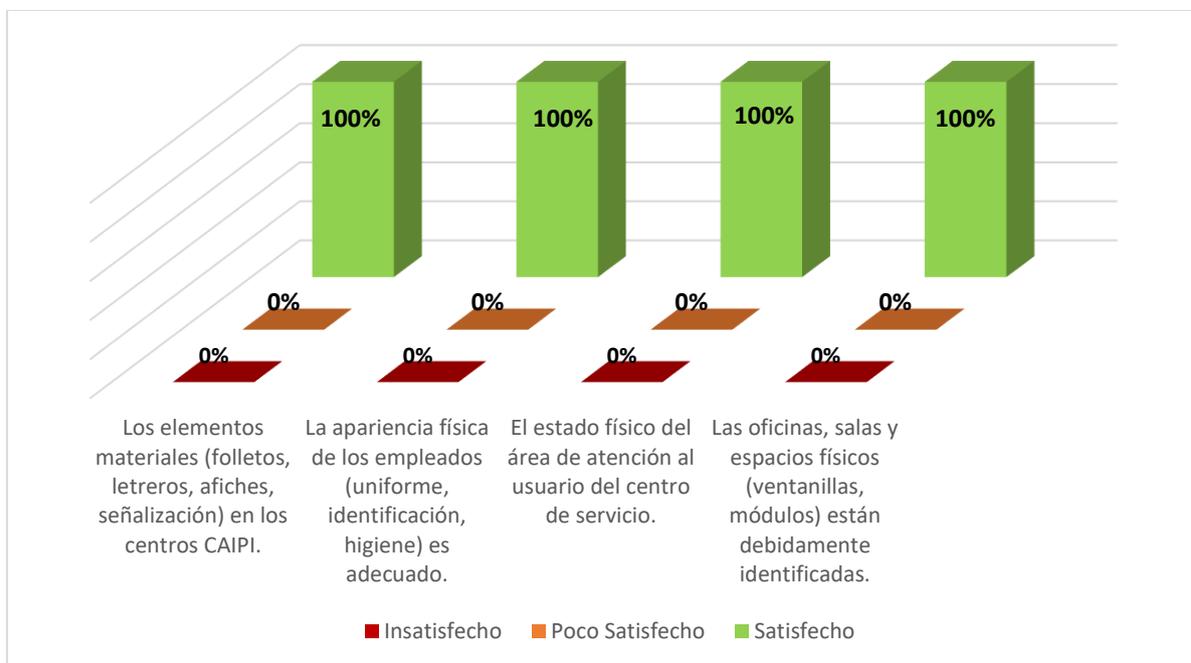


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



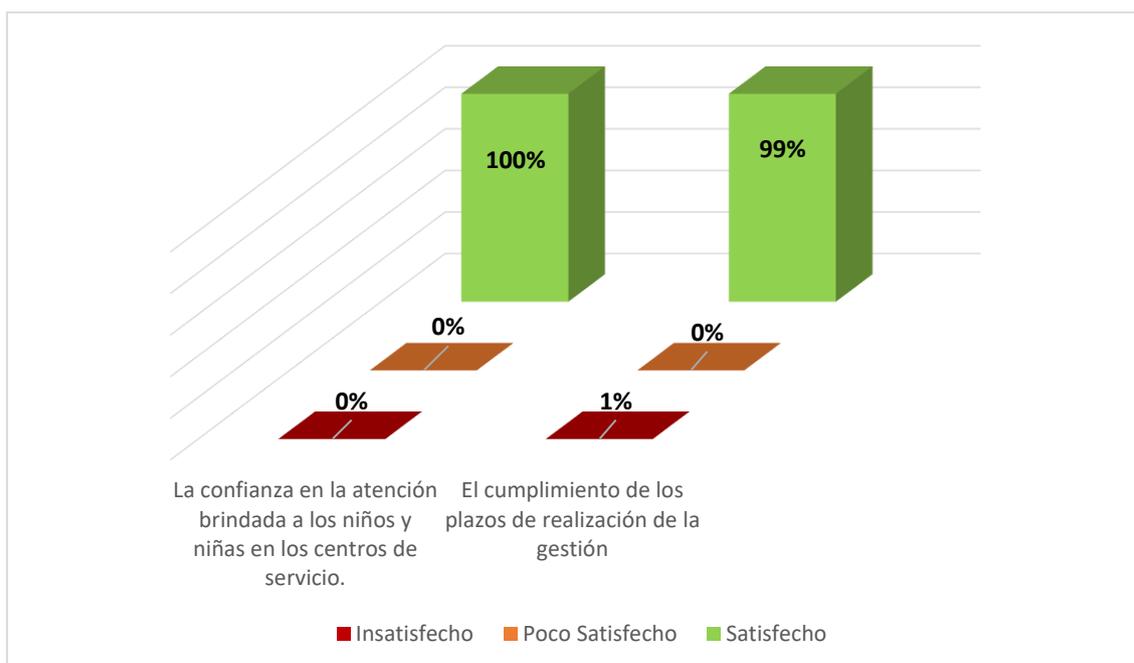
DIMENSIONES DE METODOLOGÍA SERQUAL

Elementos Tangibles



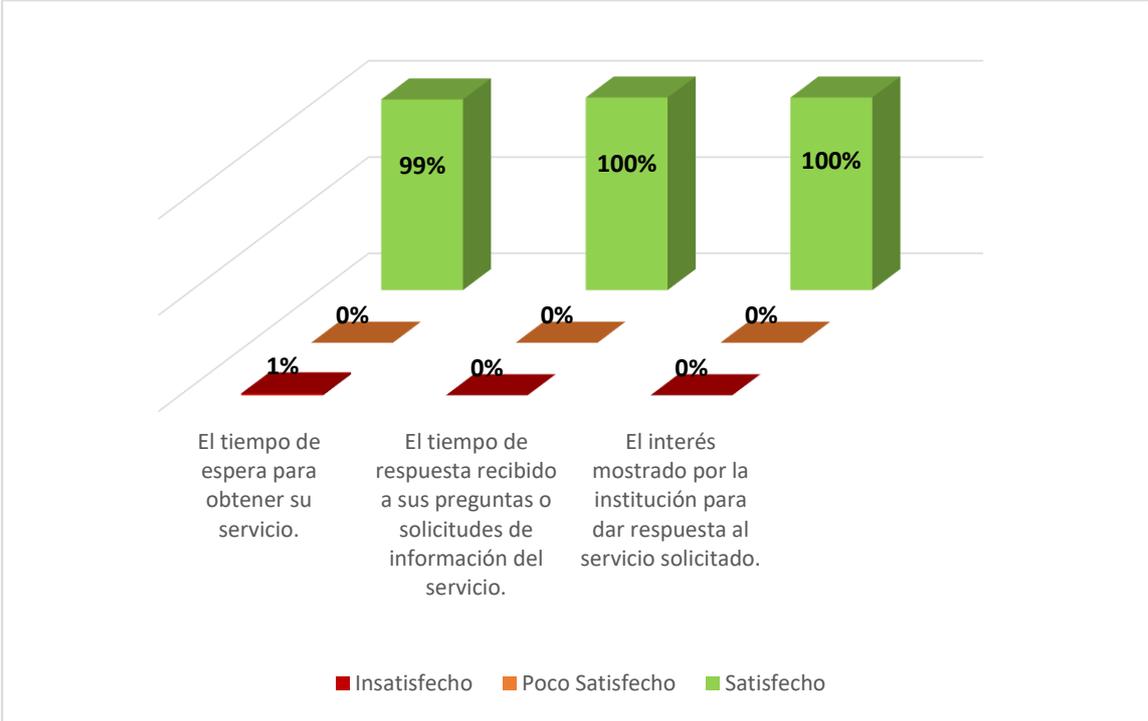
Promedio de satisfacción de la dimensión Elementos Tangibles= 100%

Fiabilidad



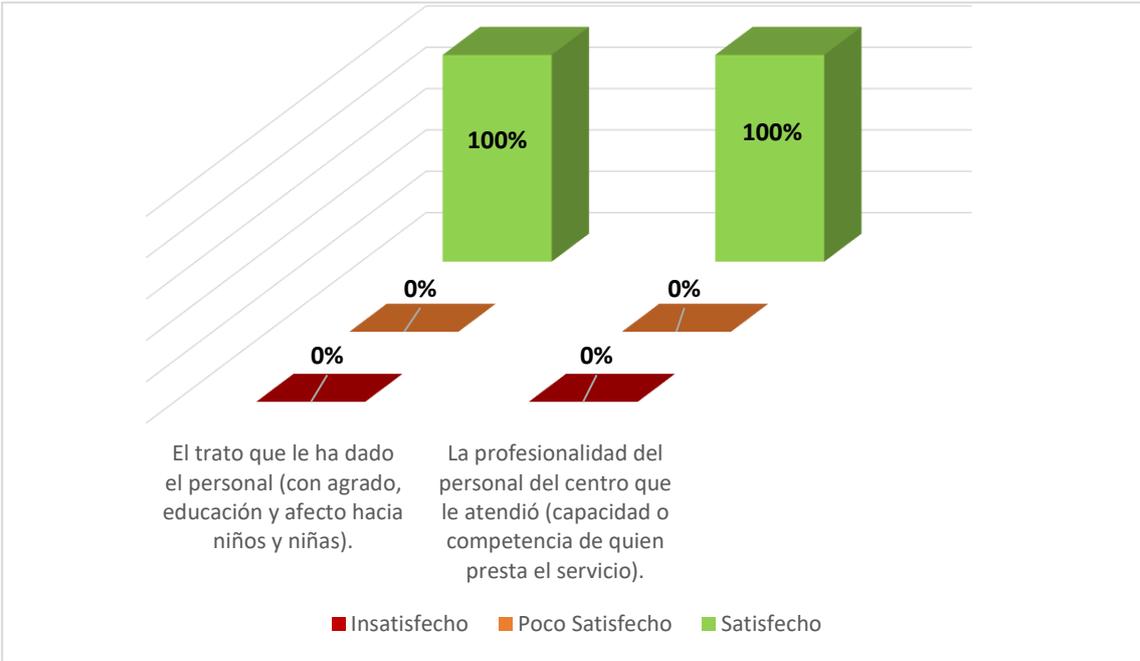
Promedio de satisfacción de la dimensión fiabilidad= 99.5%

Capacidad de Respuesta



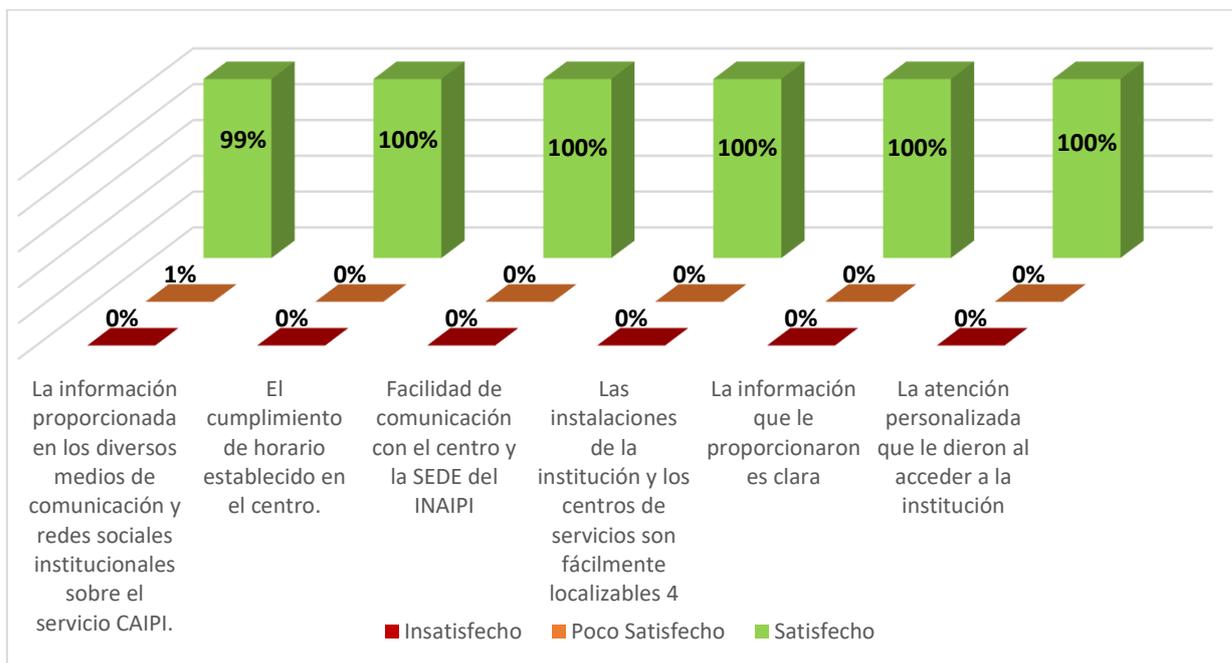
Promedio de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta= 99.6%

Seguridad



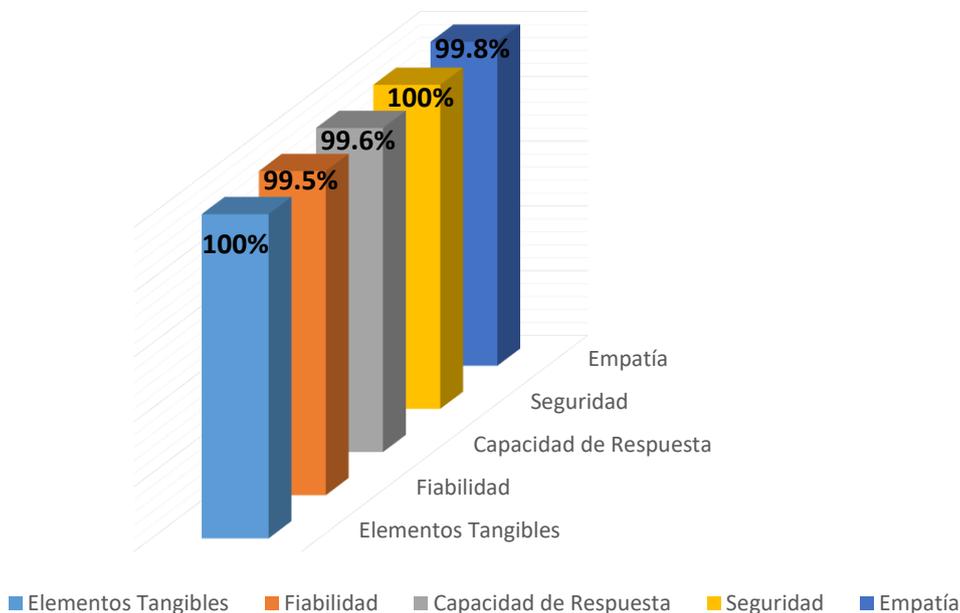
Promedio de satisfacción de la dimensión seguridad= 100%

Empatía



Promedio de satisfacción de la dimensión empatía= 99.8%

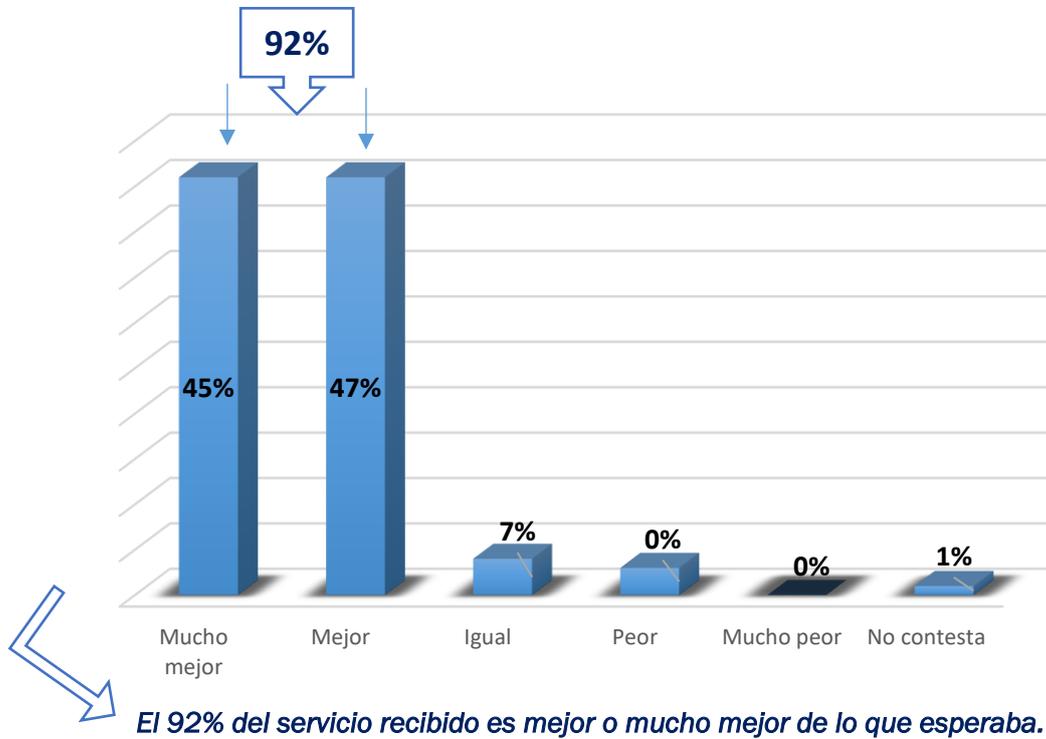
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAIPI)



Promedio de satisfacción= 99.78%

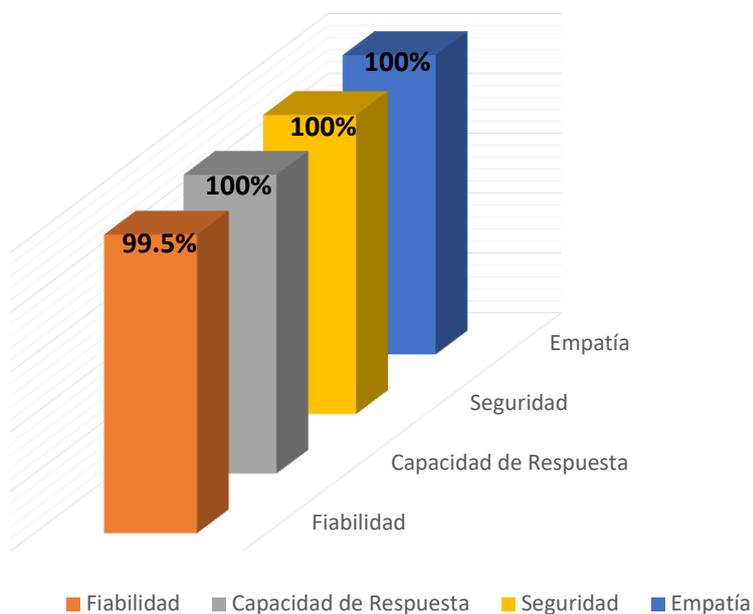
SERVICIO ESPERADO

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



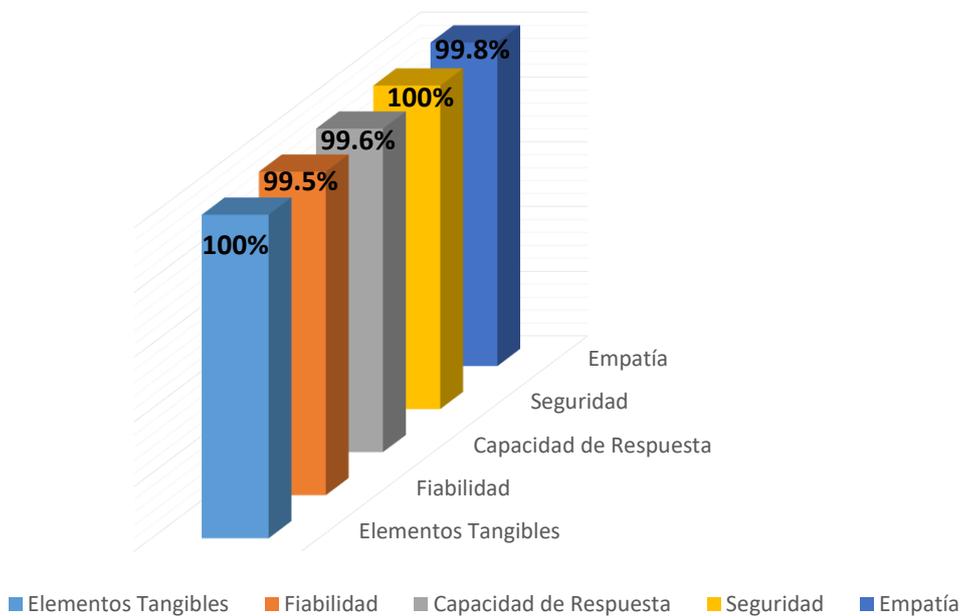
INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)



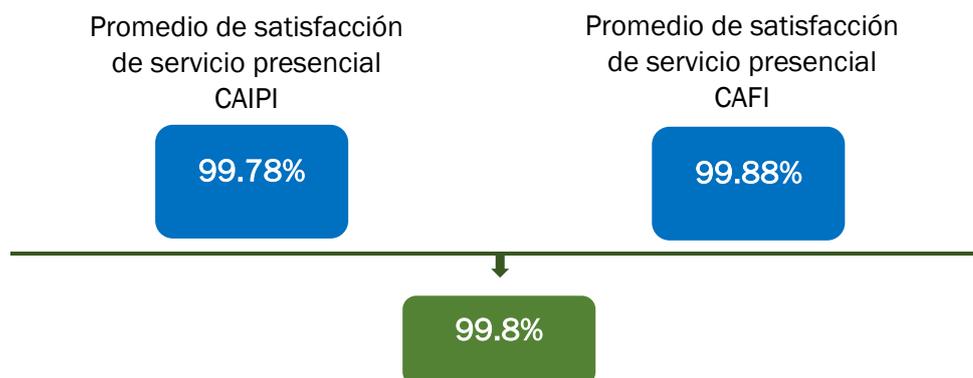
Promedio de satisfacción CAFI= 99.88%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAIPI)



Promedio de satisfacción CAIPI= 99.78%

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área Responsable
Servicios presenciales	Fiabilidad	Aumentar la confianza en la atención brindada a los niños y niñas en el acompañamiento y atención a hogares	Establecer un sistema de seguimiento de calidad que permita recopilar regularmente comentarios y opiniones de los padres y cuidadores sobre la atención brindada en los hogares.	Julio 2023	Mayo 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo
			Promover el uso de canales de comunicación claros y efectivos entre el personal del INAIPI y los padres y cuidadores, facilitando la comunicación de dudas, inquietudes y sugerencias.			
			Promover la participación activa de los padres y cuidadores en la evaluación de los servicios, fomentando un ambiente de confianza y transparencia.			

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área Responsable
Servicios presenciales	Capacidad de Respuesta	Eficientizar el tiempo de espera de obtener el servicio	Seguimiento periódico a las solicitudes de los padres, madres y/o tutores de los niños y niñas	Julio 2023	Mayo 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo
Servicios presenciales	Empatía	Facilitar más información en los diversos medios de comunicación y redes sociales institucionales sobre el servicio CAIPI.	Publicar a través de los diferentes medios de comunicación (Redes Sociales, Portal Web, Recepción, etc.) toda la información relevante referente al servicio CAIPI.	Julio 2023	Mayo 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo