



Instituto Nacional de Atención
Integral a la Primera Infancia

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS
2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. FICHA TÉCNICA.....	4
3. METODOLOGÍA	7
4. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN	9
5. SERVICIO CAFI.	10
6. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN CAFI.....	14
7. SERVICIO CAIPI.	15
8. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN CAIPI.	19
9. INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL.....	20
10. PLAN DE ACCIÓN.....	22

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) 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 (CAIPI) 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 (INAIPI), 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 Ministerio de Administración Pública (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 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	42,724
Muestra	381

MUESTRA ÓPTIMA: CAFI	
Nivel de Confianza	95%
Margen de Error	5%
Población de NNs	130,580
Muestra	384

POBLACIÓN		CANTIDAD DE ENCUESTAS POR SERVICIO
CAIPI	42,724 niños y niñas	381
CAFI	130,580 niños y niñas	384
TOTAL	173,304 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)	42,724
Población CAFI (N)	130,580
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

$$CAIPI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (42724)}{(0.05)^2(42724 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAIPI n = 381$$

CAFI

$$CAFI n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5) (130580)}{(0.05)^2(130580 - 1) + (1.96)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$CAFI n = 384$$

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	6,152	14%	53
Metropolitana	15,943	37%	145
Norte Occidental	8,190	19%	72
Norte Oriental	5,465	13%	50
Sur	6,913	16%	61
Total	42,724	100%	381

- **Servicio 2:**

CAFI			
Región	Cantidad de Niños y Niñas	Porcentaje de Niños y Niñas	Muestra (Cantidad de encuestas a realizar)
Este	12,767	10%	38
Metropolitana	59,620	46%	177
Norte Occidental	24,608	19%	73
Norte Oriental	9,566	7%	27
Sur	24,019	18%	69
Total	130,580	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: abril y mayo 2024.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cuatro 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 usuarios institucionales en la modalidad presencial.

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

- **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.

- Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (folletos, letreros, afiches, señalización) en los centros CAIPI/CAFI.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos es adecuado.
- La comodidad en el área de espera en el centro de servicio.
- Las oficinas, salas y espacios físicos (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

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

- La profesionalidad del personal del centro que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio).
- La confianza en la atención brindada a los niños y niñas en el centro CAIPI o en el acompañamiento y atención a hogares.

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

- El tiempo de espera antes de ser atendido.
- El tiempo de respuesta recibido a sus preguntas o solicitudes de información que le ha dedicado al personal que le atendió.

- **Empatía:** 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.

<input type="checkbox"/> La información proporcionada en los diversos medios de comunicación y redes sociales institucionales sobre el servicio CAIPI/CAFI fue de utilidad y suficiente
<input type="checkbox"/> El cumplimiento de horario establecido en el centro CAIPI o de atención en las visitas domiciliarias por parte de las animadoras.
<input type="checkbox"/> Las instalaciones de la institución y los centros de servicios son fácilmente localizables.
<input type="checkbox"/> El trato que le ha dado el personal.

TABULACIÓN DE LOS DATOS

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tendrá una escala del 1-10, donde:

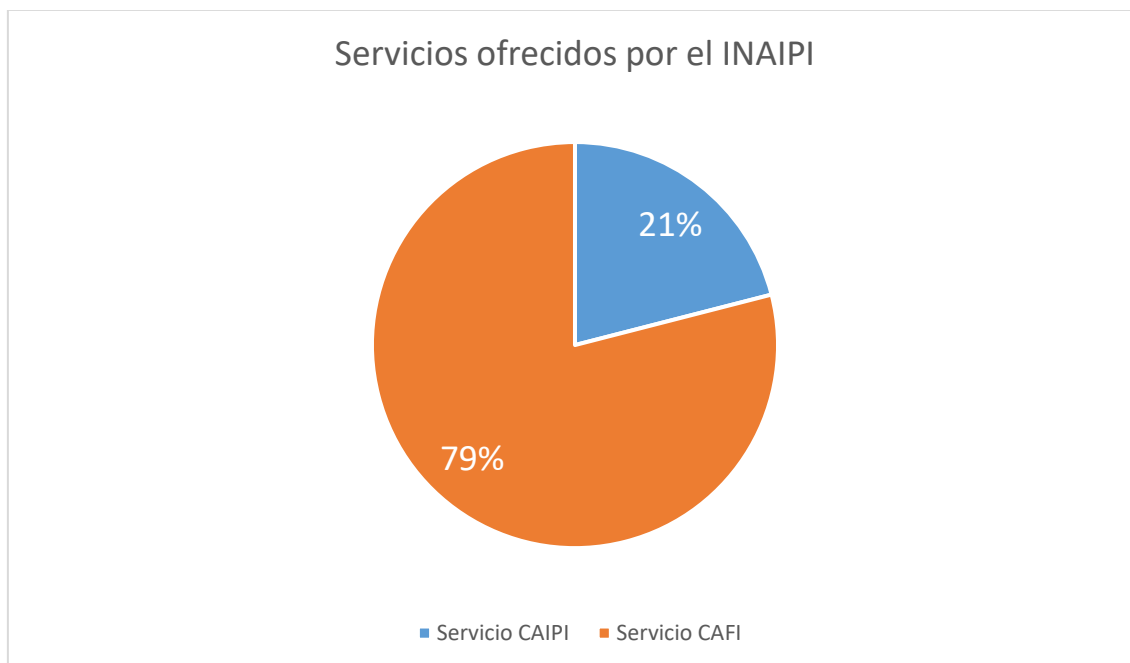
Valor	Descripción
1	Es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
10	Es la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
99	Corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

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

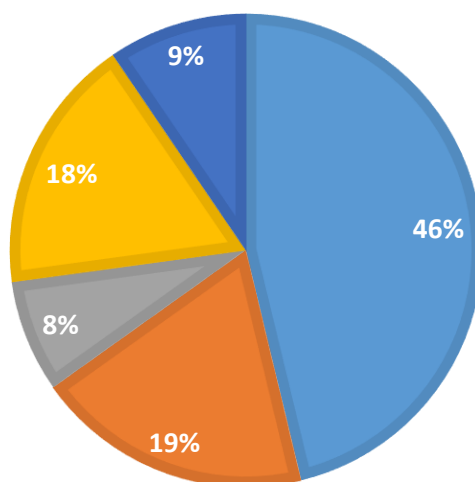
- SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A USUARIOS



SERVICIO CAFI

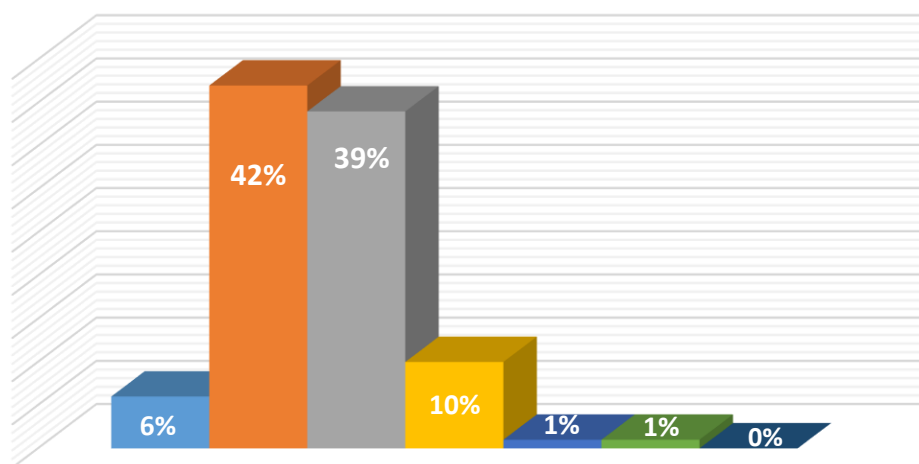
PERFIL DEL ENCUESTADO

¿A cuál zona pertenece el centro?



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

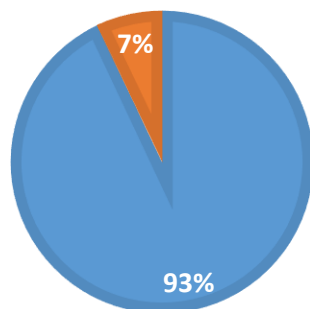
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Edades

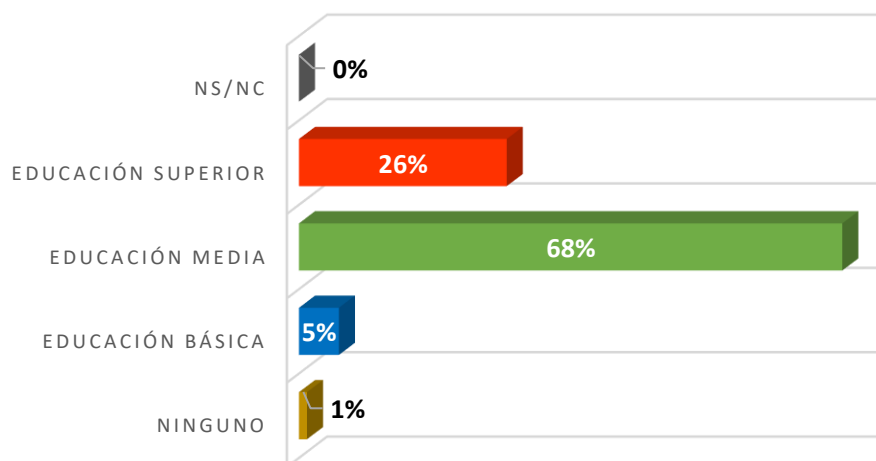
■ 18-24 ■ 25-31 ■ 32-38 ■ 39-45 ■ 46-52 ■ 53-59 ■ Más de 60

Sexo

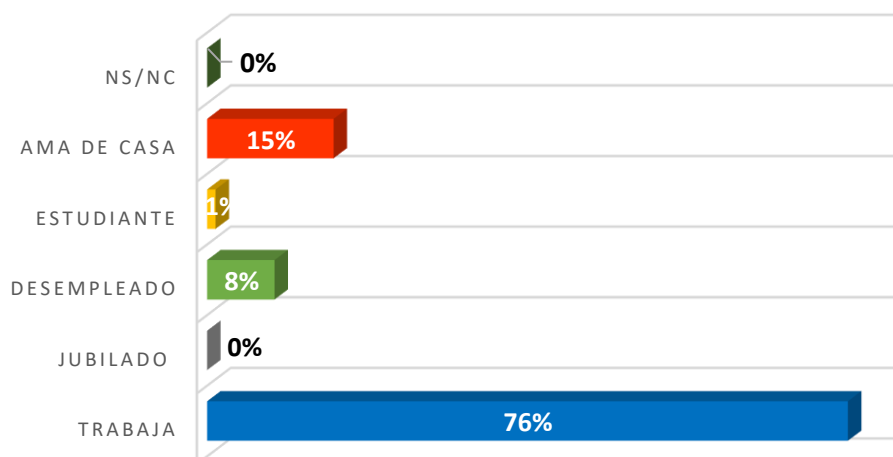


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado

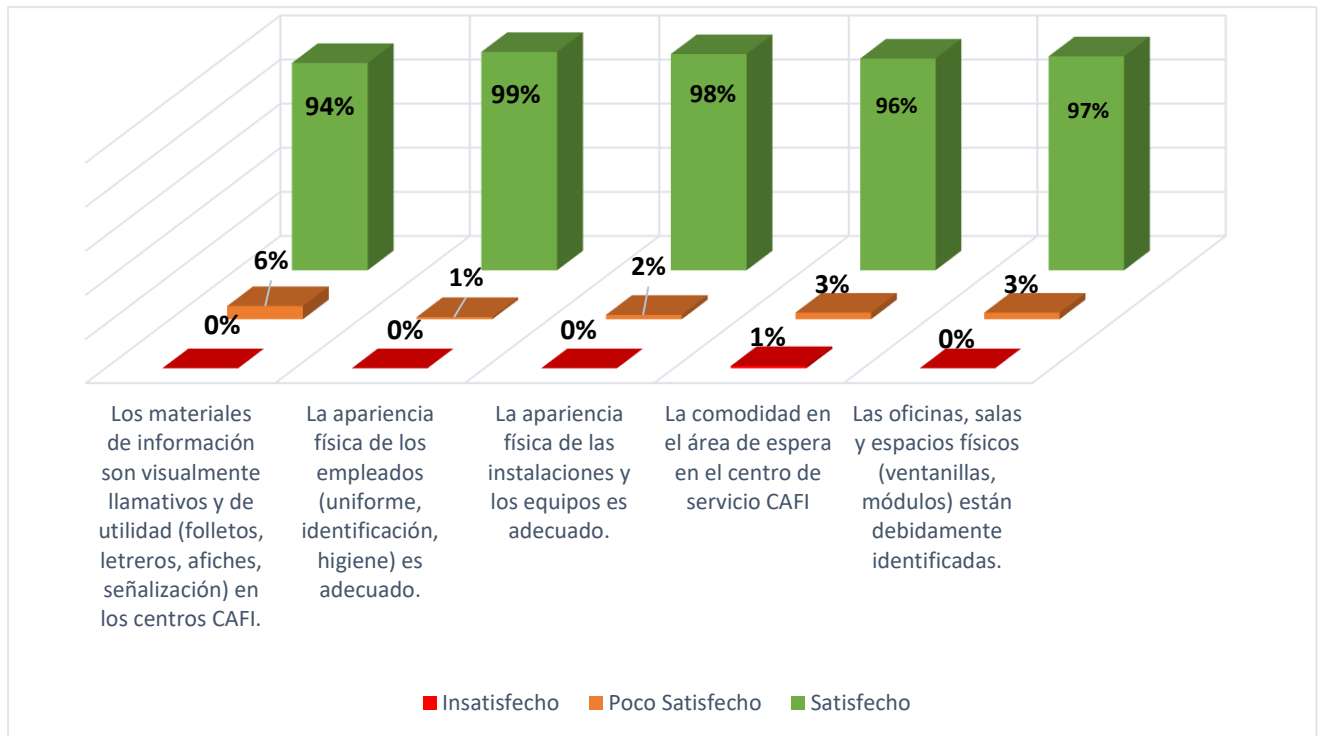


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



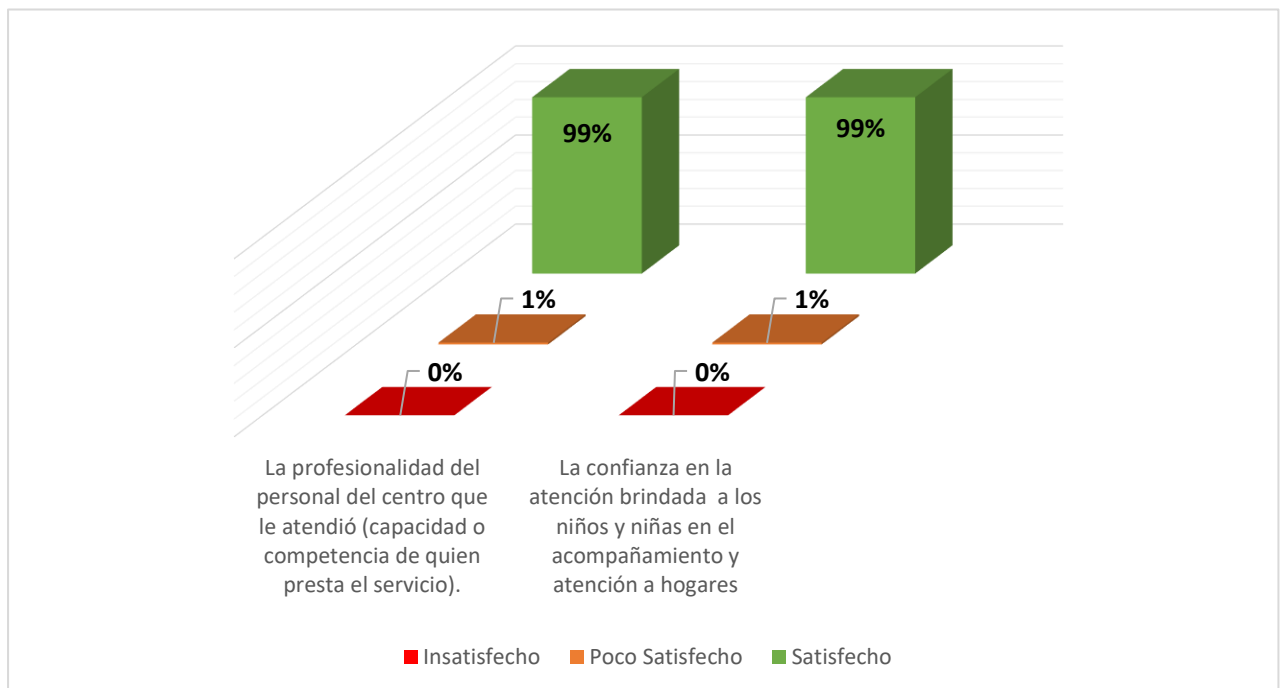
DIMENSIONES DE CALIDAD

Elementos Tangibles



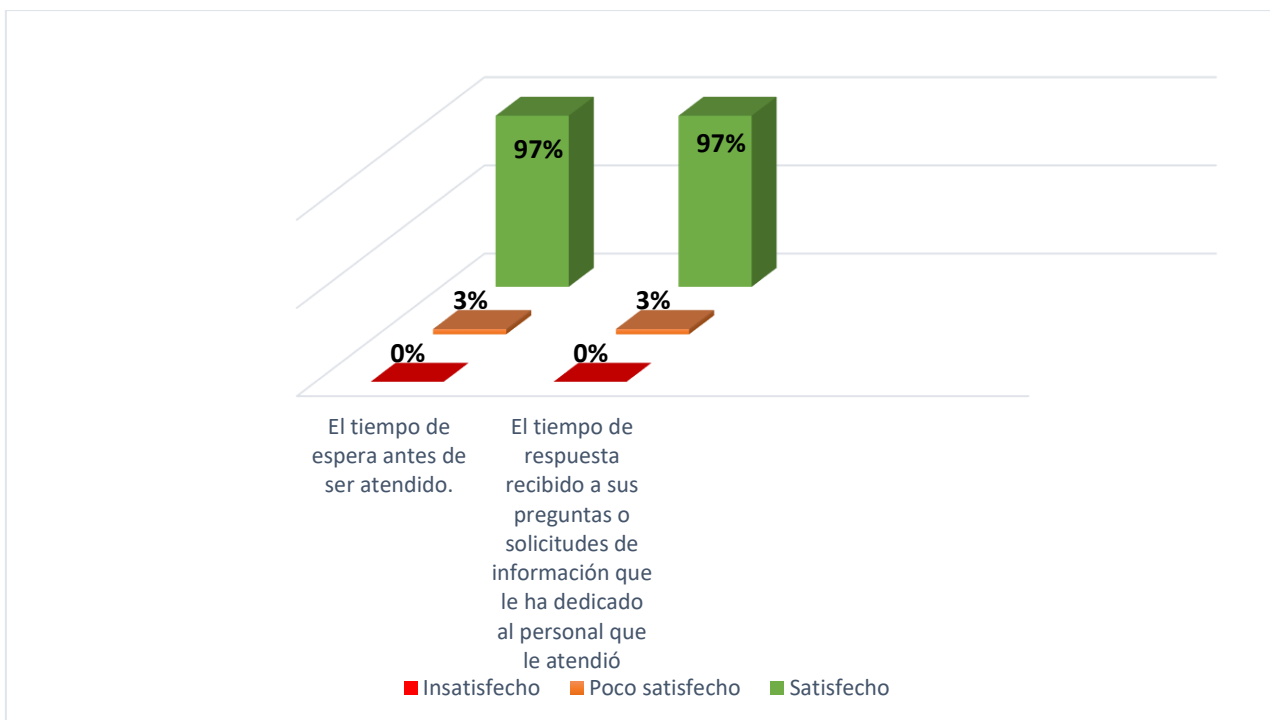
Promedio de satisfacción de la dimensión Elementos tangibles= 97%

Seguridad/Fiabilidad



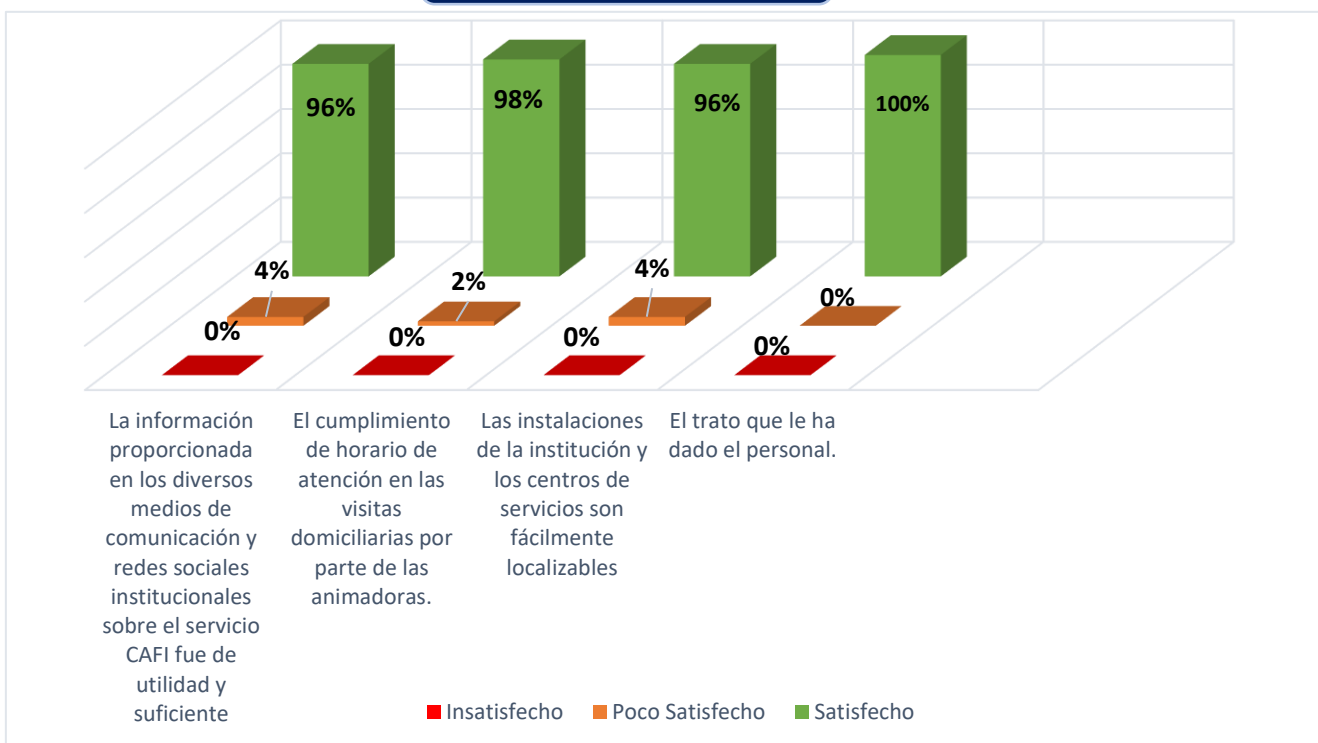
Promedio de satisfacción de la dimensión Seguridad/Fiabilidad= 99%

Capacidad de Respuesta



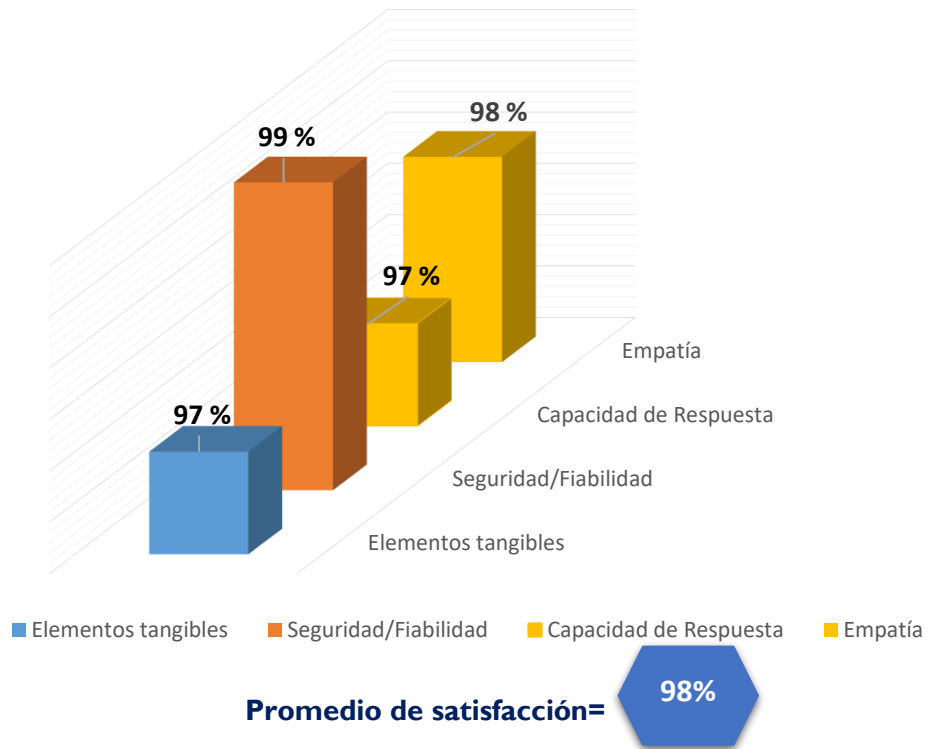
Promedio de satisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta= 97%

Empatía



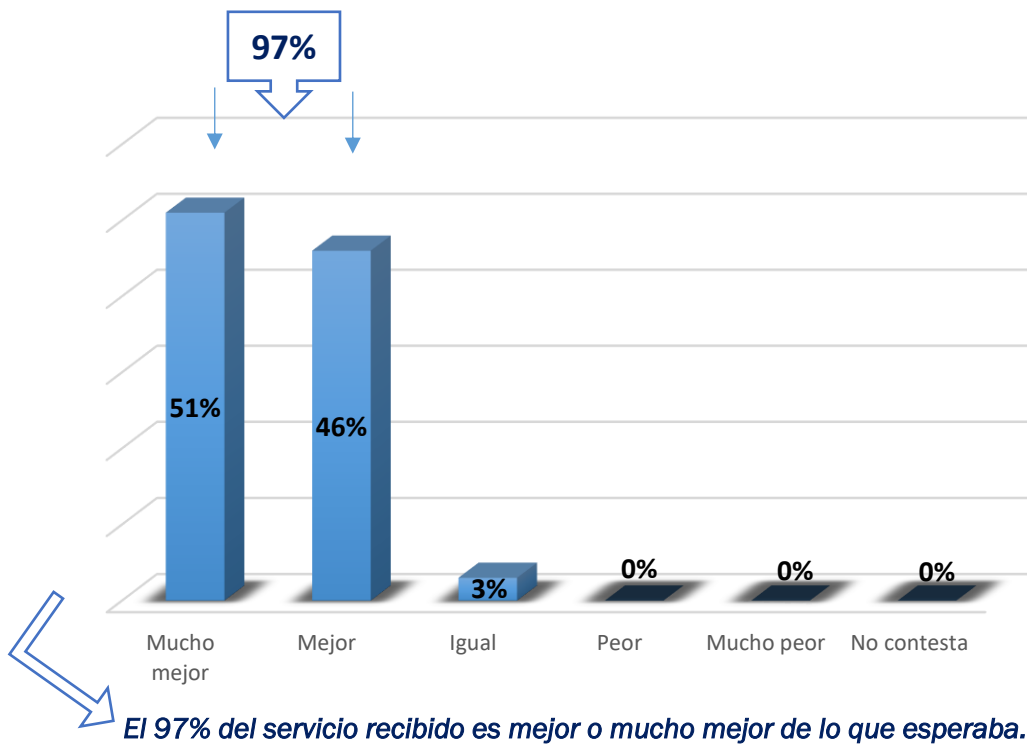
Promedio de satisfacción de la dimensión Empatía= 98%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)



SERVICIO ESPERADO

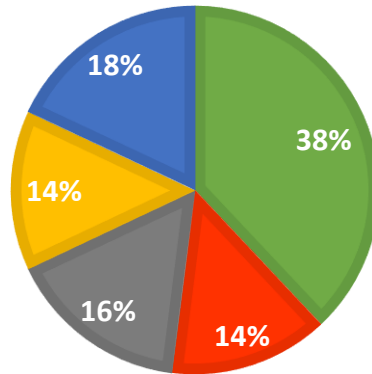
- ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



SERVICIO CAIPI

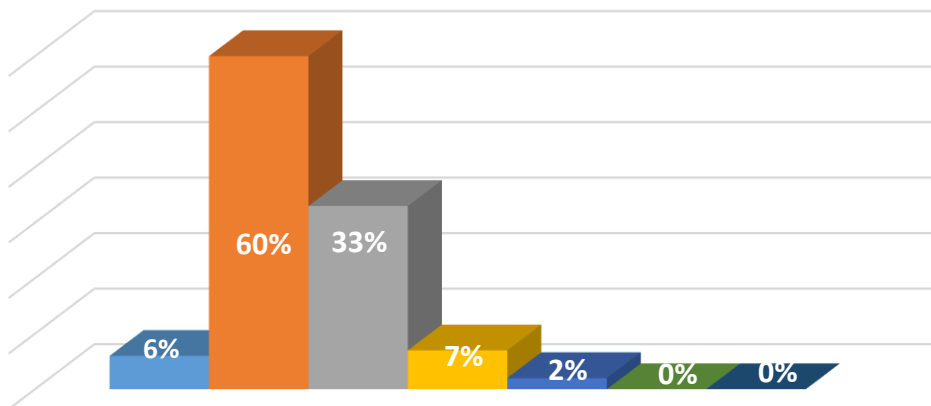
PERFIL DEL ENCUESTADO

¿A cuál zona pertenece el centro?



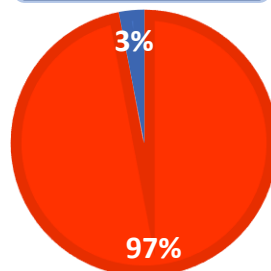
■ Metropolitana ■ Este ■ Sur ■ Norte Oriental ■ Norte Occidental

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



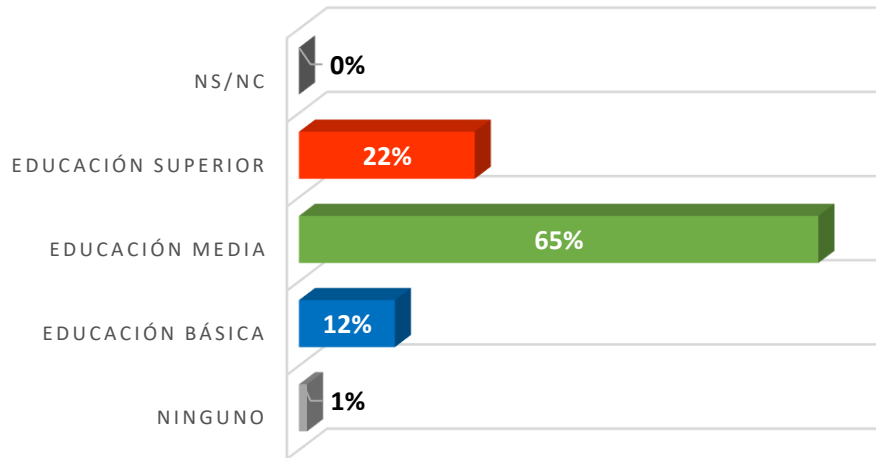
■ 18 a 24 ■ 25 a 31 ■ 32 a 38 ■ 39 a 45 ■ 46 a 52 ■ 53 a 59 ■ Más de 60

Sexo

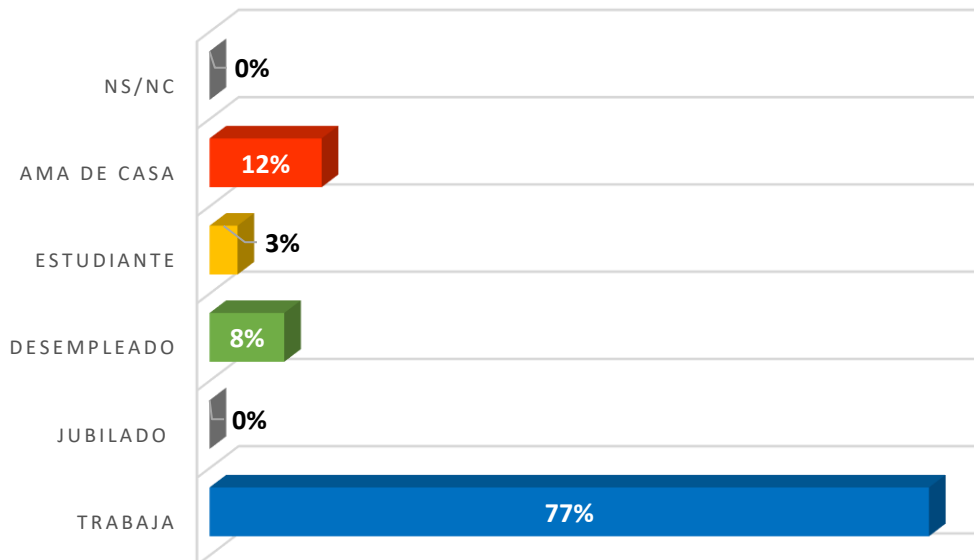


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado

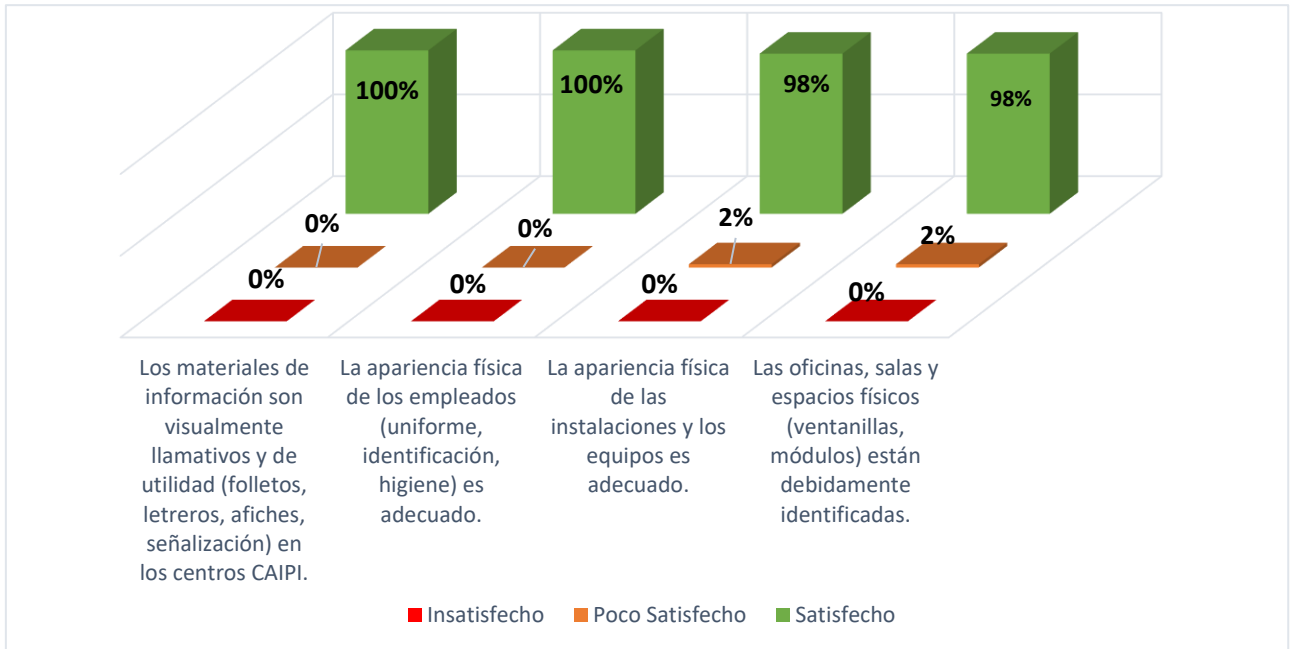


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



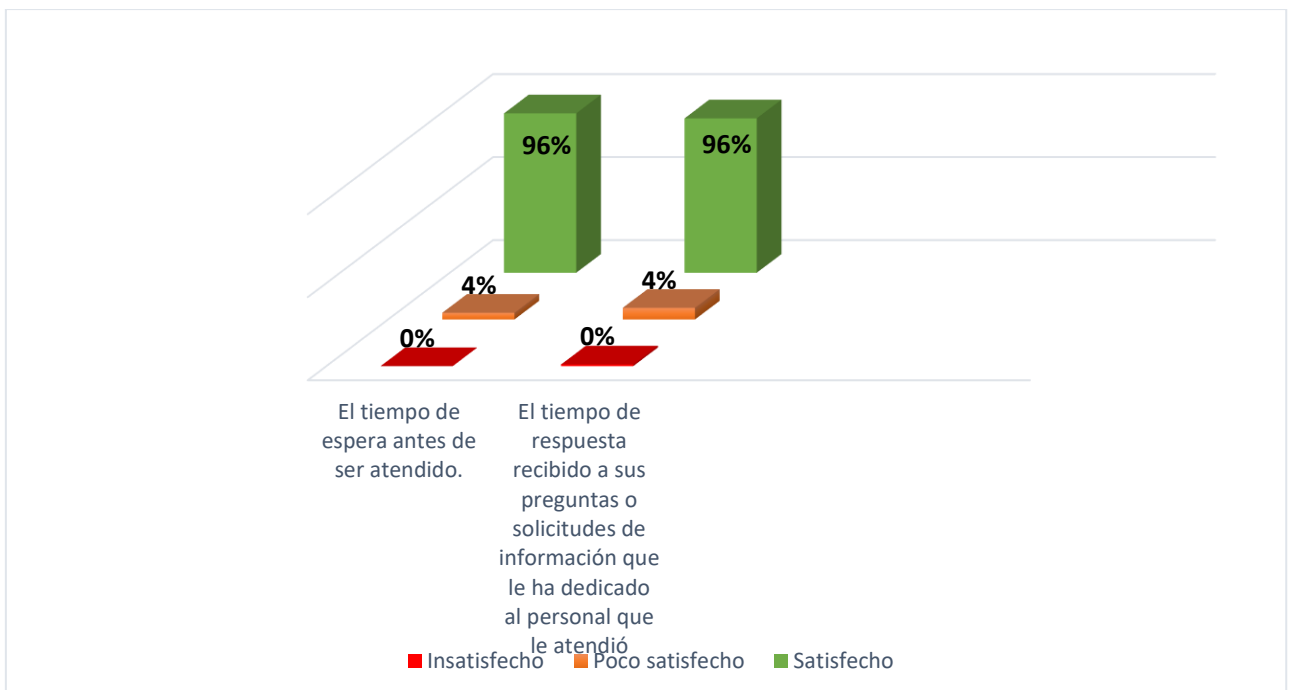
DIMENSIONES DE CALIDAD

Elementos tangibles



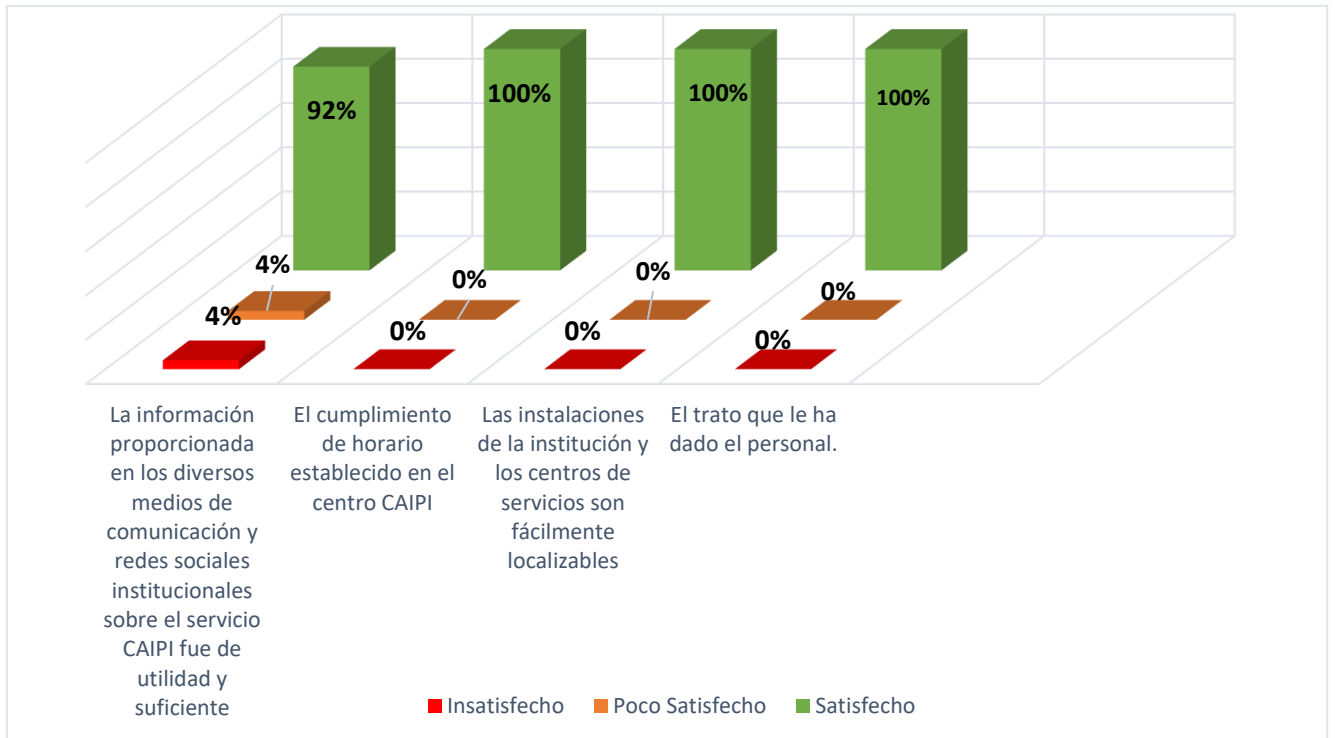
Promedio de satisfacción de la dimensión Elementos tangibles= 99%

Capacidad de Respuesta



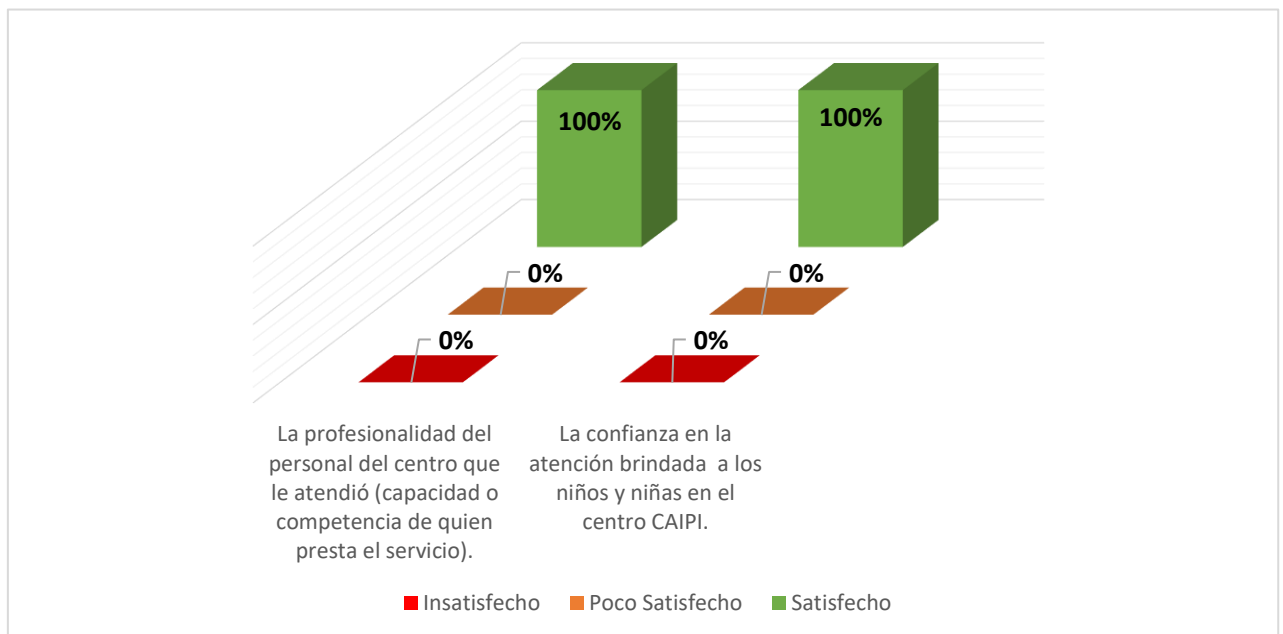
Promedio de satisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta= 96%

Empatía



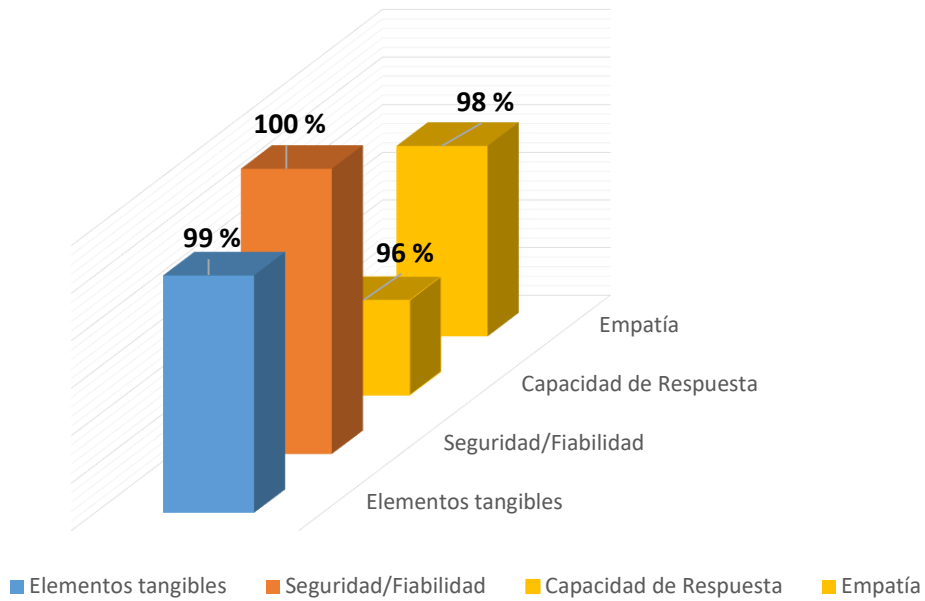
Promedio de satisfacción de la dimensión Empatía= 98%

Seguridad/Fiabilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión Fiabilidad/Seguridad= 100

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAIPI)

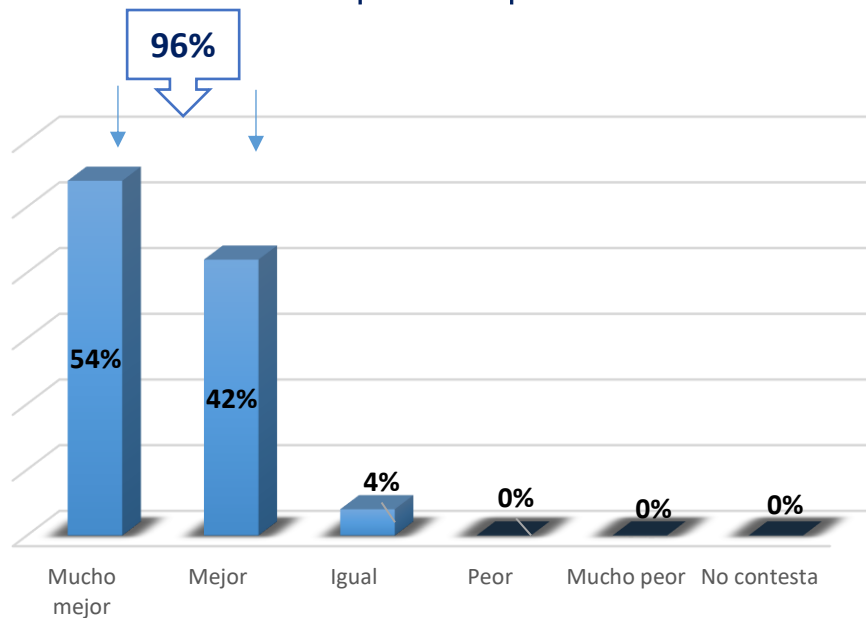


Promedio de satisfacción=

98%

SERVICIO ESPERADO

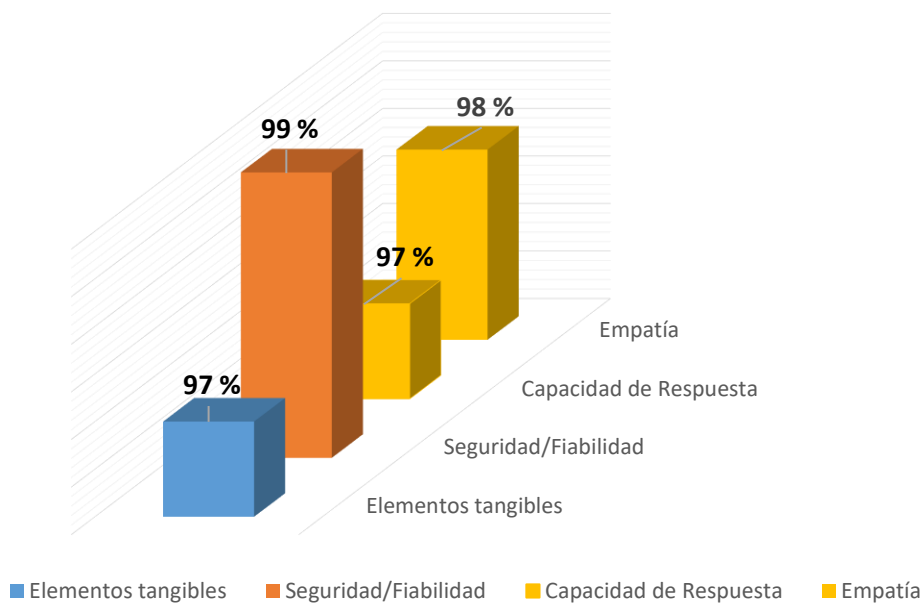
- ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



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

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

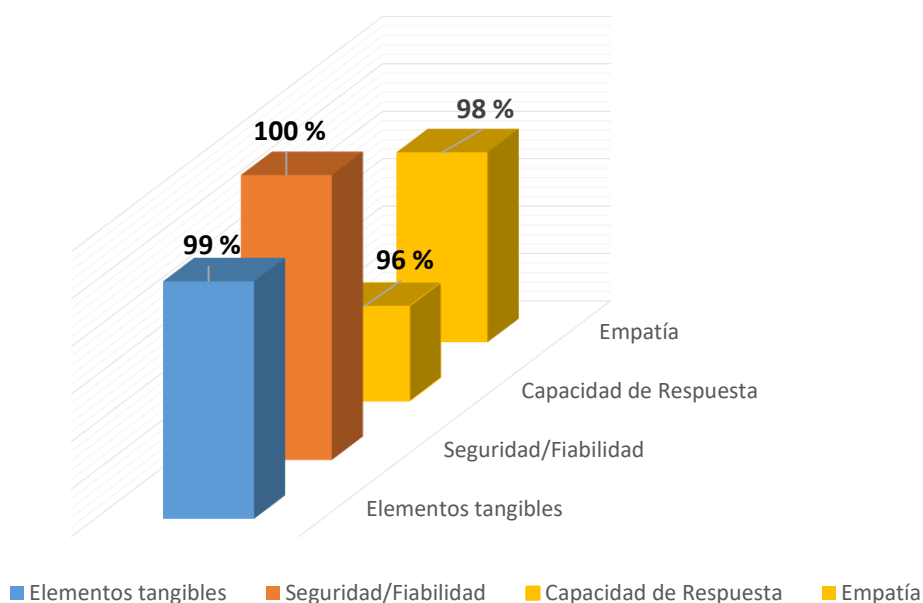
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAFI)



Promedio de satisfacción=

98%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN (CAIPI)



Promedio de satisfacción=

98%

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

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

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

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

$$\text{Índice de satisfacción general} = 98\%$$

PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área Responsable
Servicios presenciales (CAFI)	Capacidad de Respuesta	Eficientizar el tiempo de espera de obtener el servicio	Seguimiento y respuesta periódico a las solicitudes de los padres, madres y/o tutores de los niños y niñas	Mayo 2024	Mayo 2025	Dirección de Planificación y Desarrollo
Servicios presenciales (CAFI)	Elementos tangibles	Mejorar la apariencia física de las instalaciones de los centros CAFI.	Realizar seguimientos de los mantenimientos y mejoras a las instalaciones de los centros CAFI	Mayo 2024	Mayo 2025	Dirección de Planificación y Desarrollo

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área Responsable
Servicios presenciales (CAIPI)	Capacidad de Respuesta	Eficientizar el tiempo de espera de obtener el servicio	Seguimiento y respuesta periódico a las solicitudes de los padres, madres y/o tutores de los niños y niñas	Mayo 2024	Mayo 2025	Dirección de Planificación y Desarrollo