

Formas de comunicación y participación ciudadana

- Puede comunicarse con nosotros vía telefónica: **(809) 545-5147 • Ext. 1111 en horario de 8:30a.m. a 4:30p.m.**
- Accede a nuestro portal web a través de: **www.inaipi.gob.do**
- Puedes contactarnos al correo: **solicitudesatencionalusuario@inaipi.gob.do**
- **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)**
- **Buzón de sugerencias**
- Presencial: **en sede central**
- 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.gob.do>**
- Redes Sociales: **@INAIPIRD**
- correo: **solicitudesatencionalusuario@inaipi.gob.do**
- **Buzón de Sugerencias**
- Vía telefónica: **809-545-5147 • Ext. 1111**
- Presencial: **en sede central**
- **Portal 311**

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los acuerdos establecidos por el INAIPI en el presente documento, el director ejecutivo de la institución emitirá una declaración formal de responsabilidad y detallará las circunstancias que provocaron el incumplimiento, así como las acciones correctivas que se implementarán para remediar la situación identificada.

El tiempo de respuesta es de un máximo de 15 días laborales a partir de la constatación del incumplimiento.

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 Compromiso

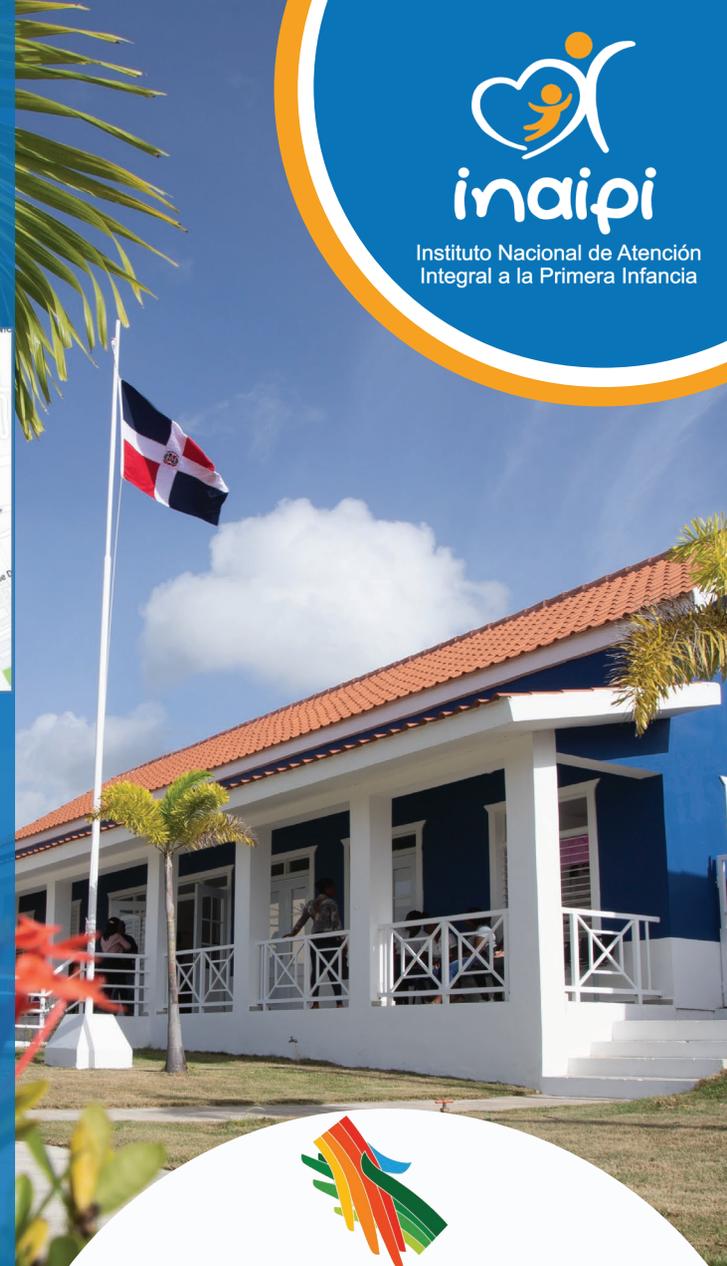
Departamento de Calidad de la Gestión
cartacompromisoalciudadano@inaipi.gob.do
809-545-5147 • Ext. 1145



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 brinda a la ciudadanía, para garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y la ciudadana con el Estado.



Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

NOVIEMBRE 2023 - NOVIEMBRE 2025



Datos Identificativos

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), es la institución responsable de gestionar la prestación de servicios de atención integral de calidad a niños y niñas durante la Primera Infancia (Desde la gestación hasta los 4 años y 11 meses y 29 días) 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 **Solidaridad** **Calidad**
Transparencia **Inclusión**

Normativa Reguladora

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), fue creado mediante el decreto No. 102-13 del Antecedente Poder Ejecutivo, como un órgano desconcentrado, territorial y funcionalmente, adscrito al Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), Sin embargo, en julio de 2022, fue promulgada 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.

Inclusión

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI) frente al compromiso de la inclusión y alineados a brindar un servicio basado en calidad, tiene como prioridad la atención de los niños, niñas, familias y colaboradores que presentan alguna condición de discapacidad, velando por la garantía de sus derechos, seguridad, respeto, igualdad de condiciones y de oportunidades.

Atributos de Calidad

- **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).
- **Fiabilidad:** Suministrar información segura y confiable a nuestros ciudadanos, proveniente de fuentes apropiadas.
- **Tiempo de respuesta:** Responder de manera oportuna a las consultas, solicitudes y necesidades de los ciudadanos, brindando soluciones eficientes en un plazo adecuado.
- **Amabilidad:** Fomentar un trato cortés, respetuoso y empático en todas las interacciones con los niños, niñas y sus familias, generando una experiencia positiva en cada contacto
- **Elementos tangibles:** Proporcionar entornos físicos adecuados y acogedores para la interacción con los niños, niñas y sus familias, Utilizando recursos visuales y materiales que reflejen profesionalismo y calidad en nuestros servicios.

Compromisos de Calidad Ofrecidos en Centro de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIFI)

Atributos	Profesionalidad	Accesibilidad	Fiabilidad	Tiempo de respuesta	Amabilidad	Elementos tangibles	Indicadores
Estándar	95%	90%	95%	90%	90%	90%	% de padres satisfechos con el programa a través de encuestas semestralmente.

Compromisos de Calidad Ofrecidos en Centro de Atención Integral a la Infancia y a la Familia (CAFI)

Atributos	Profesionalidad	Accesibilidad	Fiabilidad	Tiempo de respuesta	Amabilidad	Indicadores
Estándar	95%	90%	95%	90%	90%	% de padres satisfechos con el programa a través de encuestas semestralmente.

Deberes del Ciudadano y la Ciudadana

- Mantener una comunicación respetuosa, abierta y frecuente con el personal que ofrece los servicios que recibe su familia, 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 INAIFI 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.