



REPÚBLICA DOMINICANA

INFORME TRIMESTRAL



ABRIL - JUNIO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INSTITUTO DE AUXILIOS

Contenido

Introducción	4
Objetivos del Informe	5
Metodología	5
I. Resumen Ejecutivo	6
II Resultados de las Unidades Misionales	9
2.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales.....	9
2.2 Departamento de Servicios de Salud	9
2.3 Servicios y Seguros Funerarios	10
III Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo	12
3.1 Desempeño Administrativo y Financiero	12
3.2 Desempeño de los Recursos Humanos	16
3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	17
3.4 Desempeño del Departamento de Tecnología de la Información	17
3.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	19
3.5.2 Acciones para el fortalecimiento institucional	21
3.6 Desempeño de las Comunicaciones	24
IV Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	26



4.1 Nivel de Satisfacción en el Servicio	26
4.2 Nivel de Cumplimiento a Acceso a la Información	26
V. Anexo	28
5.1 Compras adjudicadas por diferentes modalidades.....	29
5.2 Compras adjudicadas por tipo de empresas.....	30
5.3 Principales estadísticas misionales de los servicios ofrecidos vía asistencia social	31
5.4. Cuadro de servicios ofrecidos por el Departamento Salud.	32
5.6. Indicador (SISCOMPRAS), última calificación	34
5.7: Cuadro de correspondencias recibidas y procesadas	35
5.7 Principales estadísticas del Departamento de Recursos Humanos.....	36
.....	37
5.10 Desempeño del Departamento Jurídico, durante el trimestre enero-junio 2023.	39
5.11 Principales indicadores aplicables a la institución	40
5.12 Desempeño del Departamento de Revisión Análisis durante periodo enero-junio-2022	41
5.13 Catálogo de Productos y Servicios	42
5.14 Evidencia Fotográficas Actividades Relevantes	43



Introducción

El siguiente informe, de las realizaciones de las diferentes unidades que conforman el Instituto de Auxilios, tomando como referencia los informes recibidos de cada unidad operativa.

Iniciamos haciendo una breve descripción del objetivo y propósitos del informe, seguido de un resumen ejecutivo, en el cual se hace una síntesis de las principales acciones e indicadores del periodo, seguido de los logros de las unidades misionales, transversales y de apoyo. Al respecto destacamos la gestión administrativa y financiera y sus correspondientes programas de asistencia social desarrollados por la institución, en beneficio de las personas y grupos más vulnerables del país.

En ese mismo orden hacemos referencia, al desempeño con relación al servicio a la ciudadanía y la transparencia institucional y por último cerramos con algunos anexos aclaratorios del desempeño, durante el periodo enero-junio 2023.

Los principales entregables vía la institución durante el primer semestre del año 2023 fueron los siguientes: asistencia vía servicios y seguros funerarios, servicios médicos, odontológicos y donación de medicamentos y equipos, ayudas económicas, enseres del hogar y materiales de construcción, útiles escolares y deportivos, soluciones de crédito y la devolución de los fondos por seguro de vida, cesantía e invalidez, por mandato la ley No. 5574 de 1961, que instituye como obligatorio el seguro de vida para todos los servidores del sector público.



Objetivos del Informe

El informe semestral tiene como objetivo realizar una evaluación precisa y objetiva del cumplimiento de las metas pautadas por las diferentes unidades operativas de la institución, así como, los avances en los objetivos proyectados para el primer semestre del año 2023, de tal manera que nos permita visualizar el comportamiento de los indicadores de los principales procesos, en los cuales se expresa el accionar del Instituto de Auxilios, como entidad gubernamental, al servicio de la ciudadanía.

Propósitos

Los propósitos de este informe van dirigidos en primer lugar a evaluar el desempeño por unidad operativa, determinar los niveles de cumplimiento de las metas propuestas y detectar a tiempo cualquier deficiencia que pueda impedir el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

En segundo lugar, hacer la retroalimentación requerida para subsanar cualquier limitación operacional, para lograr mejores resultados al final del año. Y tercero dar cumplimiento a la normativa que instituye la elaboración de informes trimestrales, semestrales y la memoria anual institucional, como mecanismos de rendición de cuentas para contribuir a la transparencia en el manejo de los fondos públicos y por ende, al logro de una mejor gestión por parte del gobierno dominicano.

Metodología



La metodología implementada para la elaboración del informe, está basada en la recopilación de datos e informaciones producidas y suministrados por las unidades operativas, a requerimiento del Titular de la institución vía, el Departamento Planificación y Desarrollo y visitas directas por analistas de dicho departamento a las unidades que lo requieran.

I. Resumen Ejecutivo

De acuerdo a los registros contables, las actividades financieras y de gestión realizadas del 1ro. de enero al 30 de junio del 2023, se recibieron ingresos por un monto de RD\$265,531.598.79, siendo los principales renglones: gobierno central, servicios y seguros funerarios y seguro de vida 2.5 %.

El monto de los desembolsos realizado mediante cheques y libramientos emitidos, durante el periodo ascendieron a la suma de RD\$266,699,290.98. al comparar el monto de los ingresos recibidos del 1ro. de enero al 30 de junio del 2023, por un monto de RD\$265,531,598.79 vs los pagos realizados durante el periodo, refleja una variación negativa de RD\$ 1.167.692,19, los cuales fueron cubiertos con las disponibilidades del año anterior.

La asistencia social implementada durante el periodo, enero-junio del 2023, impactó a más de treinta y dos mil cuatrocientos ochenta y tres (32,483) personas, de diferentes localidades de la República Dominicana, la inversión por este concepto ascendió a RD\$54,437,094.93.

La disponibilidad de efectivo en BANRESERVAS y la Cuenta Única del Tesoro Nacional al 30 de junio del 2023, tiene un balance de RD\$14,373,537.64



Conforme a los registros de contabilidad los ingresos recibidos durante este primer semestre enero-junio 2023 ascendieron a RD\$265,531.598.79 y el monto de los egresos para igual periodo es de RD\$266,699,290.98.

Los procesos de compras adjudicados durante el periodo enero-junio 2023, ascendieron a un total de RD\$20,219,975.40 distribuidos de la manera siguiente: por la vía de compras menor RD\$1,183,544.00, compras directas RD\$3,623,564.00, compras por excepción, RD\$4,403,202.00 y por comparación de precios RD\$11,009,665.40. Ver Anexo No. 1

Hacemos la salvedad, que durante el periodo no se realizaron compras por la modalidad de licitación pública nacional.

De los procesos de compras adjudicados durante el periodo las empresas grandes tuvieron una participación de un 55%, las MIPyMES, un 14% y las MIPyMES/MUJER, un 31 %, cumpliendo con la normativa legal que rige las comparas, para las micro, pequeñas y medianas empresas en la República Dominicana. Ver Anexo No. 2

Destacamos la asistencia social como uno de los principales objetivos de la institución, siendo los principales renglones los siguientes; en primer lugar, la asistencia vía servicios funerarios, donde se impactaron más de mil quinientas noventa y nueve (1,599) familias con el programa últimos gastos y su correspondiente asistencia a familiares afectados.

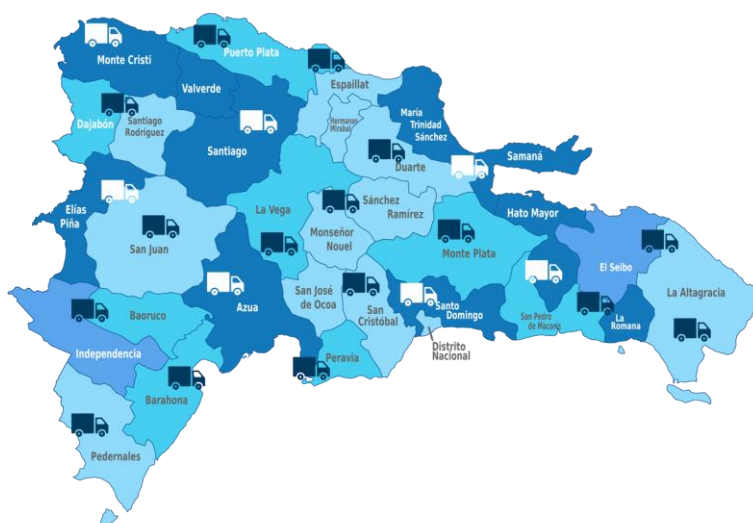
En ese mismo orden hacemos énfasis en la asistencia vía la unidad de Salud, con los servicios de medicina general, especializada y odontológica, donación de medicamentos y equipos y por último



siendo esta la más importante, la asistencia vía ayudas sociales por diferentes conceptos, esta es una expresión de la cercanía de la institución con las personas y grupos más vulnerables del país, por esta vía veintiséis mil ciento veinte (28,120) personas, durante periodo.

Destacamos también la asistencia vía, cesantía, invalidez y seguro de vida, durante el periodo fue de mil treientos noventa y nueve (1,399) personas beneficiadas. Ver Anexo No. 3

La mano amiga del Instituto de Auxilios llega a casi todo el territorio nacional, contribuyendo a la solución de problemas prioritarios de las personas y grupos más vulnerables del país, así como en la búsqueda de mecanismos para lograr una mejor calidad de los entregables de nuestra institución y lograr un mejor posicionamiento de la institución en la sociedad dominicana, como entidad de auxilio social, en beneficio de los grupos y personas con elevados niveles de vulnerabilidad, mediante las diferentes tipos de asistencias realizadas se obtuvo un total general investido en donaciones de cincuenta y cuatro millones cuatrocientos treinta y siete mil noventa y cuatro pesos con 93/100ct (RD\$54,437,094.93), impactando a un total de 32,483 beneficiarios en todo el territorio nacional.



II Resultados de las Unidades Misionales

2.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales.

Tomando como referencia la Ley No. 5574, del 13 de julio de 1961, que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas, INAVI, la Ley No. 82, del primero de diciembre de 1966 y la ley No. 57-86-16, del 31 de octubre de 1986, en las cuales se instituye como obligatorio, el seguro de vida, cesantía e invalidez, para todos los servidores del Estado Dominicano.

Al respecto, las prestaciones por cesantía, invalidez y seguro de vida constituyen uno de los renglones más dinámicos de la institución, ya que hace referencia y trabaja con uno de los grupos más vulnerable de la República Dominicana, por estos conceptos fueron beneficiadas, mil treientos noventa y nueve (1,399), personas, la inversión para tales fines ascendió a un monto de RD\$5,260,055.92 Ver Anexo No. 3

2.2 Departamento de Servicios de Salud

La unidad de Salud del Instituto de Auxilios, constituye una de las herramientas por medio de las cuales, la institución llega a los ciudadanos, ofreciendo, una cantidad considerable de servicios, de forma casi gratuita.

Entre los servicios ofrecidos podemos mencionar: consulta general y de diferentes especialidades, consultas y procedimientos odontológicos, servicio de planificación familiar, vacunación, evaluación médica para fines de invalidez, diferentes operativos de asistencia social y donación de medicamentos. Todo con una orientación social que busca incidir de forma positiva en los niveles



de vida de la población de menos ingresos y fortalecer los niveles de salud de los ciudadanos dominicanos.

Mediante los servicios de salud fueron beneficiadas, 26,239 personas, destacándose las consultas médicas, odontológicas y otros procedimientos, doce mil setecientos noventa y nueve (12,799), procedimientos de planificación familiar, nueve mil cuatrocientos sesenta y nueve (9,469), personas vacunadas, mil setecientos veintinueve (1,729), y donaciones de medicamentos, mil novecientos cuarenta y tres (1,943). Ver Anexo No. 4

2.3 Servicios y Seguros Funerarios

El instituto de Auxilios el cual tiene como objetivo estratégico principal, ofrecer asistencia a todos los empuados de la Administración Central, las instituciones Autónomas y Descentralizadas del Estado, así como a los ciudadanos dominicanos de escasos recursos. Convirtiéndose en una forma de contribución a la política social el servicio creado para para la protección de la familia en momentos de contingencia. La adquisición de un seguro funerario representa la función más importante de las actividades que desarrolla estos departamentos con las siguientes responsabilidades a su cargo:

- Confección de contratos de seguros Funerarios
- Capacitaciones
- Operativos a diferentes Instituciones del Estado
- Venta de Seguros Funerarios
- Charlas de concientización de los servicios ofrecidos por los seguros Funerarios



Tomando en cuenta lo expresado anteriormente, cabe destacar que las actividades realizadas por el departamento en el periodo enero-junio 2023 ascendieron a 85 desglosadas en el anexo No.5

Mediante los servicios funerarios la institución pone a disposición del público en general, los elementos requeridos para la solución de uno de los momentos más difíciles, (la pérdida de una persona de su entorno). Entre los beneficios incluidos en este renglón se encuentran: un programa de últimos gastos, creado para ahorrar problemas, dinero, trastornos y complicaciones a las familias ante la pérdida de un ser querido, exoneración de servicios, tratamiento de cadáver, descuentos especiales, servicios de ambulancia, carro fúnebre y donación de ataúdes, entre otros.

La institución dispone de nueve (9) funerarias en distintos lugares del país, con capacidad para ofrecer el servicio funerario a la población en el momento que sea requerido y con la calidad merecida.

La relación de los desembolsos realizados en el semestre por concepto de reclamaciones de seguros funerarios fueron Ciento veinticinco (125) por un monto de RD\$2,982,300.00. Mientras que el valor invertido por cobertura de seguros funerarios ascendió a seiscientos veintisiete (627) beneficiarios con un monto de RD\$14,661,990.00.

Durante el periodo enero-junio 2023, las unidades de servicios y seguros funerarios realizaron mil cuatrocientos cuarenta y cinco (1,445) servicios, los cuales recibieron algún tipo de ayuda relacionada, el monto para estas asistencias ascendió a la suma de un millón setecientos veintisiete mil doscientos diez con 00/100 centavos, (RD\$1,727,210.00).



III Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo

3.1 Desempeño Administrativo y Financiero

3.1.1 Desempeño Financiero

En este año 2023 el Instituto de Auxilios maneja un presupuesto aprobado por la Dirección General de Presupuesto de RD\$294,346,590.00 más una partida sin ejecutar del año 2022 de RD\$5,267,741.05 para un presupuesto vigente de RD\$299,614,331.05.

Para este primer semestre enero-junio 2023 hemos ejecutado de ese presupuesto un total RD\$155,246,058.13 equivalente a un 53.00% quedando pendiente por ejecutar para el próximo semestre julio-dic 2023 la suma de RD\$144,368,272.92 y con recursos de captación directa se han ejecutado RD\$108,493,880.76 monto que ha sido presentado en las ejecuciones presupuestarias enviadas al Dirección de Contabilidad Gubernamental, a los fines de ser conciliada con los registros contables de la institución.

Conforme a los registros de contabilidad los ingresos recibidos durante este primer semestre enero-junio 2023 ascendieron a RD\$265,531,598.79 y el monto de los egresos para igual periodo es de RD\$266,699,290.98.

En ese sentido, al cierre del semestre conforme a los registros de contabilidad las cuentas por cobrar ascienden a RD\$14,673,783.90 y la cuentas por pagar ascienden a RD\$118,755,467.29.

Logros Alcanzados

- Implementación del Sistema Unificado de Gestión de Pagos – SUGEP-



- El área financiera durante este periodo mantiene actualizadas todas las operaciones contables y datos financieros para la toma de decisiones oportuna, sujeto a las políticas y procedimientos establecidos por la Contraloría General de la República y la Dirección General de Contabilidad.
- Durante este el semestre enero- junio 2023 hemos mantenido el pago oportuno de todas las obligaciones a los suplidores de bienes y servicios, así como todas las obligaciones tributarias, fiscales y TSS, etc.
- Pagos actualizados de salarios a todos los empleados, fijos o temporales mediante nóminas de pagos mensuales durante este periodo.
- Pago de Seguro de Vida e Invalidez y Seguro de Cesantía a 1,399 funcionarios y Empleados Fijos, Temporeros y Nominales Fijos de la Administración Central y de las Instituciones Autónomas y Descentralizadas del Estado conforme a la Ley 57-86-16 Artículo No. 5 y Ley 82 del 1966 Artículo No. 4 literal b, una cantidad igual al 50% del total de las primas pagadas por él al momento que ocurra la cesantía equivalente para este semestre a RD\$5,260,055.92
- Pago de Beneficios laborales a 48 servidores públicos desvinculados por valor de RD\$5,826,338.39
- Elaboración de los estados financieros e informe sobre fuentes y usos de fondos del semestre enero-junio 2023 y presentado oportunamente a las Dirección General de Contabilidad.
- Conciliaciones bancarias actualizadas enero-junio 2023 de todas las cuentas del Instituto de Auxilios.
- Supervisión y control de la ejecución presupuestaria del Instituto durante este primer semestre enero-junio 2023.



Durante el periodo fueron adjudicadas varios procesos de compras, por total de RD\$20,219,975.40 distribuidos de la manera siguiente: por la vía de compras directas RD\$3,623,564.00, compras menor RD\$1,183,544.00, compras por excepción, RD\$4,403,202.00 y por comparación de precios RD\$11,009,665.40. Hacemos la salvedad que durante el periodo no se realizaron compras por la modalidad de licitación pública nacional. Ver Anexo No. 2

Destacamos también la puntuación del SISCOMPRAS, la cual ha mantenido una evaluación excelente durante el periodo, la puntuación de los trimestres enero – abril 2023 es de 93.70%, última evaluación adquirida. Ver más detalle en el Anexo No. 6

3.1.2 Desempeño Administrativo

Hacemos referencia especial a la asistencia social implementada por la institución, durante el periodo, enero-junio del 2023, fueron beneficiadas más de treinta y dos mil cuatrocientos ochenta y tres (32,483) personas, de diferentes localidades de la República Dominicana, la inversión por este concepto ascendió a RD\$54,437,094.93

Los principales renglones que componen la asistencia social son los siguientes; en primer lugar, la asistencia vía servicios funerarios, donde se impactaron más de ciento cincuenta y cuatro familias (150) familias, con el programa últimos gastos y su correspondiente asistencia a las familiares que requirieron dichos servicios.

En ese mismo orden la asistencia vía la Unidad de Salud, con sus servicios de medicina general, odontología, donación de medicamentos se beneficiaron un total de cuatrocientos sesenta y siete (467) y equipos, la intervención de hogares vía, ayudas sociales por diferentes conceptos y las soluciones de credito vía el



punto de venta con un aproximado de impactados de manera social a treinta y un mil ochocientos sesenta y dos (31,862) beneficiados. Ver Anexo No. 3

Resaltamos del mismo modo las actividades realizadas por las dependencias del departamento administrativo llevadas a cabo en el semestre enero -junio 2023. Por parte del área de correspondencia y archivo general se reportaron las actividades realizadas de las cuales cabe destacar el inicio del programa personal de cancelados y pensionados con la digitalización de un total de 837 expedientes del personal de esos renglones, confecciones de 103 tarjetas de búsqueda de documentos y se realizó el archivado de 626 expedientes funerarios.

Resaltamos de igual manera el reporte de la división de correspondencia responsable de controlar el registro de la documentación de entrada y salida, así como el seguimiento de la misma, tomando en cuenta los renglones de cesantía, seguro de vida, invalidez, y las correspondencias diarias. Ver Anexo No. 7



3.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Hemos trabajado con dedicación, acogiendo las directrices del órgano rector de la Administración Pública, (El Ministerio de Administración Pública, MAP), para la ejecución efectiva de los diversos Subsistemas de Recursos Humanos, con la finalidad de implementar los cambios requeridos y lograr una distribución equitativa del personal, acorde con los perfiles, habilidades, conocimientos y competencias definidas para las diversas vacantes identificadas, con miras a fortalecer el clima laboral y por ende la cultura organizacional. Ver Anexo No. 8

Durante el citado periodo, hemos realizado un (1) eventos formativos, en el salón de conferencias de la institución titulado Régimen ético y disciplinario impartido por el MAP en los cuales se capacitaron treinta y ocho (38) servidores, en diversas ramas del saber, acorde con lo requerimientos del personal y necesidades de la institución.

Para el semestre próximo, dispondremos de la evaluación de desempeño por grupos ocupacionales, encuestas de clima, entre otros.

Al 30 de marzo del año 2023, institución dispone de una nómina de seiscientos noventa y un (691) servidores, de los cuales seiscientos veinte y siete (627) corresponden a la nómina fija, los hombres son doscientos ochenta y cinco (285) y las mujeres, trescientos cuarenta y dos (342). Ver Anexo No. 9

La relación porcentual entre hombres y mujeres es la siguiente: las mujeres representan un 54.55 % y los hombres 45.45%. El resto de la nómina es como sigue: Nómina de personal de seguridad, cincuenta (50) y catorce (14) al personal contratado.



3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

El Departamento Jurídico como asesor legal de la institución ha tenido un papel muy activo durante el primer semestre del año 2023. En tal sentido podemos destacar su participación en diferentes procesos judiciales, de forma especial en el área inmobiliaria, laboral, como abogado del estado y trámite de cálculos laborales para fines de pago de prestaciones laborales, entre otros. ver anexo

Destacamos la certificación vía el Departamento Jurídico, de los diferentes acuerdos interinstitucionales, realizados por la institución y otras entidades del sector público y privado, para la facilitación de nuestros servicios, entre ellos: acuerdos de servicios funerarios y acuerdos para soluciones de crédito, vía el Punto de Venta, entre otros. Ver Anexo No. 10

3.4 Desempeño del Departamento de Tecnología de la Información

En materia de tecnología, el Instituto de Auxilios se ha ido insertando en el mundo tecnológico, acorde las necesidades de la institución, en tal sentido se han implementado mecanismos que han contribuido a la mejora del accionar institucional, entre las cuales destacamos las siguientes:

Colaboración con la contraloría general de la república en la implementación del Sistema Unificado de Gestión de Pagos (SUGEP) en los departamentos correspondientes como lo son: Departamento Financiero, Contabilidad, Revisión y Análisis Financiero, Tesorería, y Nomina. Se realizo de igual manera el Switch del Data Center el cual alimenta el internet de dichos departamentos y divisiones.



Instalación de nueva capa de seguridad con el equipo Fortinet, enfocados en las necesidades y regulación.

Apoyo técnico a nuestros servidores, al respecto hemos logrado en el periodo, más de 2,215 soluciones técnicas para facilitar los procesos en la institución.

Creación del comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC). de igual manera se creó los comités de Vulnerabilidades, continuidad e Infraestructura.

Con el firme propósito de lograr una alianza positiva entre la tecnología y los procesos institucionales, hemos obtenido las siguientes certificaciones:

- Nortic A2, cumplimiento de las normas para el desarrollo y gestión de los portales Web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano.
- Nortic A3, Cumplimiento de las normas de publicación de datos abiertos del gobierno dominicano.
- Nortic E1, cumplimiento de las normas para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales.

El área de Tecnología cuenta en la actualidad con un capital humano de nueve (9) personas, de las cuales tres (3) son mujeres, representando un 33.34 %.

Por último, destacamos la puntuación del índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico (ITICGE), en el estado dominicano, al 30 de junio 2023, la cual es de 83.25% . Ver Anexo No. 11



3.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

El Departamento Planificación y Desarrollo como unidad asesora, da seguimiento a las ejecutorias de los diferentes programas de asistencia social que maneja la institución, como son: las prestaciones por concepto de seguro de vida, cesantía, e invalidez; servicios funerarios, ayudas sociales, servicios de salud, gestión y administración del presupuesto.

También damos seguimiento a los proyectos de fortalecimiento institucional como son: Manual de políticas y Procedimientos, Manual de Funciones, Manual de cargos, Código de Ética Institucional, Carta Compromiso al Ciudadano y seguimiento y actualización a los planes Estratégico y Operativo, acorde con la nueva ley 160-21 que rige el Instituto de Auxilios.

La Unidad de Planificación y Desarrollo, da el seguimiento adecuado para que las demás unidades operativas, suministren las informaciones requeridas en tiempo hábil y oportuno, para el cumplimiento de los requerimientos internos de información e informes requeridos por los órganos rectores.

Iniciativas ejecutadas por el departamento de planificación y desarrollo en el semestre enero – junio 2023:

- Encuentros presenciales y virtuales con equipo técnico del departamento de desarrollo organizacional del Ministerio de Administración Pública (MAP), a fin de adecuar la estructura organizativa acorde el nuevo marco de la Ley 160- 21
- Monitoreo y seguimiento a las ejecutorias de las diversas áreas de la institución.



- La oficina de planificación en conjunto con el área financiera trabaja en la implementación de un nuevo sistema para la mejora del proceso de pago en la institución mediante el programa.
- Continuidad a la eficiente ejecución de presupuesto planificado
- Participación en el traspaso de la cartera de pensionados de la institución hacia la dirección de pensiones conforme a las disposiciones del y el Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Se ha realizado una serie de planteamientos concerniente a la planificación de presupuesto del año 2024 a fin de que el presupuesto para ese año sea incrementado



3.5.1 Resultados de los Sistemas de Calidad

Durante el semestre pasado, el Instituto de Auxilios inició los trabajos de la aplicación del modelo del Marco Común de Evaluación, (CAF), como herramienta de búsqueda de mecanismos más eficientes, aplicables a la inversión pública, para producir los entregables a las personas y grupos vulnerables de nuestras comunidades, con altos niveles de calidad y transparencia.

Al respecto realizamos la autoevaluación y su respectivo plan de acción, con el propósito de corregir debilidades y reforzar las fortalezas que caracterizan nuestro accionar, en beneficio de los ciudadanos con menor capacidad de respuesta a sus problemas prioritarios.

3.5.2 Acciones para el fortalecimiento institucional

Durante el periodo enero–junio del año 2023, la institución ha exhibido avances muy importantes, entre ellos los siguientes:

Al 30 de junio del año 2023, la institución ya dispone de la Carta Compromiso al Ciudadano, socializada, publicada y en implementación, lo que constituye una herramienta de fortalecimiento institucional y de mejora del catálogo de servicios que ofrecemos a los usuarios.

Trabajamos la primera evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano, con dirección del Ministerio de Administración Pública, MAP. Y también implementamos, con la rectoría del MAP, la Evaluación del Desempeño Institucional, (EDI). 01) Nivel de satisfacción con los servicios

Resultado de la Carta Compromiso al Ciudadano



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma. En ese mismo orden, el Artículo 13 del Decreto 211-1O, establece que el Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas y podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos.

Documentación revisada por la dirección de diseño y mejora de servicios públicos

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| • Portal Web | .do/cartacompromiso@inavi.gob. |
| • Redes sociales | do |
| • Línea 311 | • Resultados medición de la |
| • Redes sociales | satisfacción |
| • Encuestas de satisfacción | • Matriz de control de las quejas y |
| | sugerencias |
| • Correos electrónicos: | |
| rai@inavi.gob.do/info@inavi.gob | |

Puntos fuertes

Según los Resultados de la evaluación de cumplimiento la cual tiene vigencia de un año obtuvimos los siguientes Resultados:

- Se evidencia en funcionamiento los canales genéricos comprometidos habilitados.
- Respuesta de forma oportuna a los requerimientos de información de los usuarios por las vías comprometidas.
- Carta Compromiso publicada en el portal web.



- Se evidencian publicaciones de Información relativa a Carta Compromiso, en el portal web, redes sociales (informes de seguimiento, vías de comunicación, compromisos).
- Cumplimiento en los atributos de Amabilidad y Fiabilidad con un estándar de 90%, en el periodo evaluado, en el servicio de devolución de aportes por concepto de seguro de vida, cesantía e invalidez.
- Cumplimiento en los atributos de Accesibilidad, Profesionalidad y Fiabilidad con un estándar de 90%, en el periodo evaluado, en el servicio de "Servicios Médicos y Odontológicos...
- Cumplimiento en el atributo de Amabilidad y Fiabilidad con un estándar de 90% en el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo de profesionalidad con un estándar de 90% en los periodos evaluados de los Servicios Funerarios.
- Cumplimiento en los atributos de Amabilidad. profesionalidad y fiabilidad con un estándar de 90% en el periodo evaluado en el servicio de "Planes de Seguros Funerarios".
- Cumplimiento en el atributo de Amabilidad con un estándar de 90% en el periodo evaluado, en el servicio de 'Venta de artículos del hogar, utilices escolares, juguetes y otros con facilidades de pago para los servidores públicos.
- Se evidencia el seguimiento y tratamiento a la vía de quejas y sugerencias info@inavi.gob.do.

En términos de información y comunicación hemos mejorado la interacción de los usuarios con la institución, poniendo las herramientas tecnológicas al servicio de la producción de mejores productos y mejores servicios a los usuarios.



Como respuesta a la promulgación de la nueva Ley No. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones que modifica las funciones y estructura del INAVI y que lo transforma en el Instituto de Auxilios.

En tal sentido trabajamos en la revisión y actualización de toda la documentación soporte de la institución, desde sus Manuales hasta su Estructura Organizacional, además de las políticas y procedimientos requeridos por la nueva normativa.

3.6 Desempeño de las Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones, como unidad asesora se ha desarrollado acorde a la operatividad institucional, apoyando al Titular de la institución en la cobertura y difusión de las actividades realizadas; así como en el buen posicionamiento de la institución en los diferentes medios de comunicación y redes sociales. Ver Anexo Evidencias No. 12

En la actualidad, trabajamos en el desarrollo e implementación del plan de comunicaciones de la institución; atendiendo a los parámetros establecidos en la carta de compromiso al ciudadano, y la poa, esto con el propósito de afianzar procedimientos integrales que faciliten la organización, manejo, conservación, y respuesta al ciudadano sobre las informaciones generadas a través de las diferentes unidades operativas de la entidad.

En este sentido, resaltamos dentro de los logros alcanzados durante el periodo enero-junio 2023:

- Difusión de las informaciones por los medios tradicionales (prensa escrita, radio y televisión)



- Apoyo y seguimiento permanente a las diferentes campañas y estrategias de comunicación que emanan desde la Presidencia de la República, DIGEIG y otros organismos gubernamentales; vinculados directa o indirectamente con la labor del Instituto de Auxilios.
- Publicaciones mediante redes sociales sobre el trabajo realizado por la institución, efemérides, orientaciones acerca de los procesos y servicios que ofrecemos a la ciudadanía, entre otros; dando relevancia al formato audiovisual.
- Se ha incrementado el flujo de interacciones tanto por las vías tradicionales, las redes sociales, el Foro Informativo, a través del Google Groups.



IV Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

4.1 Nivel de Satisfacción en el Servicio

En cuanto al nivel de Satisfacción de los servicios, nuestra Unidad de Libre Acceso la Información Pública en representación de la transparencia institucional de nuestra institución en el manejo Portal único de solicitud de acceso a la información pública (SAIP), en cumplimiento de los Plazos establecidos por el órgano rector, hemos respondido en tiempo hábil todas en conformidad a lo solicitado por el ciudadano.

Portal SAIP de enero a junio 2023	
Estado	Cantidad
Completada	11
Proceso	0
Cerrada	1
Suspendida	0

4.2 Nivel de Cumplimiento a Acceso a la Información

En este Primer Semestre dando cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre acceso a la Función Pública, continuamos en el proceso de migración al portal único de transparencia, bajo los requerimientos establecidos por el órgano rector acorde a la Resolución DIGEIG No.002-2021 sobre las nuevas políticas de estandarización de los portales de transparencia en donde se procedió a la actualización de enero hasta junio del presente año de las siguientes categorías:

- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
- Plan Estratégico Institucional (PEI)
- Publicaciones oficiales
- Estadísticas Institucionales



- Acceso y Registros al Portal 311
- Presupuesto
- Recursos Humanos
- Programas Asistenciales
- Compras y Contrataciones Públicas
- Programas y Proyectos
- Finanzas, entre otras.
- Consultas Públicas
- Estadísticas de quejas y reclamaciones

4.3 Resultados del sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

En el sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias 311, durante el periodo enero-junio se registraron (1) queja y (1) reclamación las cuales fueron cerradas de manera satisfactoria para el ciudadano

Portal 311 de enero a junio 2023	
Estado	Cantidad
Completada	11
Proceso	0
Cerrada	1
Suspendida	0

4.4

Resultados mediciones del Portal Transparencia

Durante el periodo enero-junio se ha cumplido con los procesos de satisfacción ciudadana y transparencia institucional acorde la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Esto nos coloca con una puntuación excelente en el indicador de Transparencia Institucional, equivalente a un 100 %, desglosados de la siguiente manera: 5% Total datos abiertos 95% total del portal.

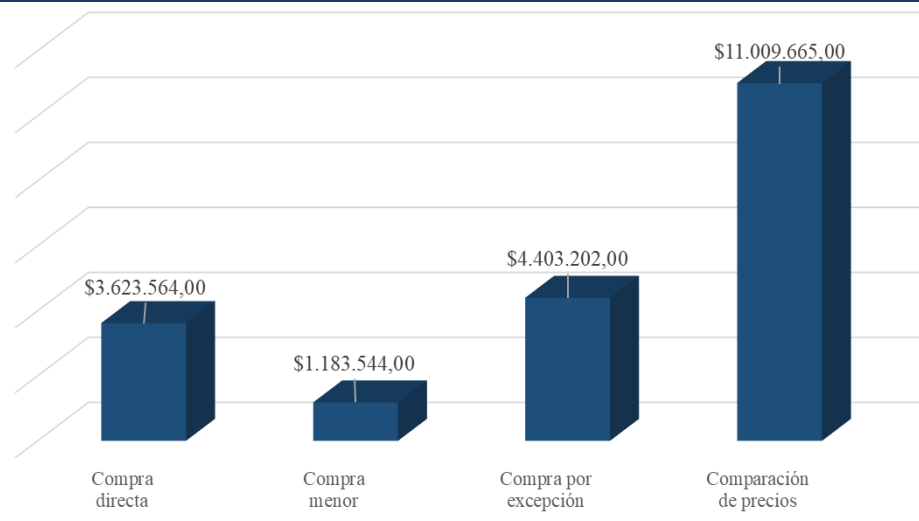


V. Anexos



5.1 Compras adjudicadas por diferentes modalidades

Meses	Compra directa	Compra menor	Compra por excepción	Comparación de precios	Montos totales mensuales
ENERO	RD\$1,229,458.00	RD\$971,624.00	RD\$280,250.00	NO	RD\$2,481,332.00
FEBRERO	RD\$1,582,050.00	RD\$211,920.00	RD\$4,122,952.00	RD\$5,080,608.00	RD\$10,997,530.00
MARZO	RD\$673,939.00	NO	NO	NO	RD\$673,939.00
ABRIL	NO	NO	NO	RD\$4,250,000.00	RD\$4,250,000.00
MAYO	RD\$138,117.00	NO	NO	NO	RD\$138,117.00
JUNIO	NO	NO	NO	RD\$1,679,057.40	RD\$1,679,057.40
TOTAL RD\$	3,623,564.00	1,183,544.00	4,403,202.00	11,009,665.40	RD\$20,219,975.40



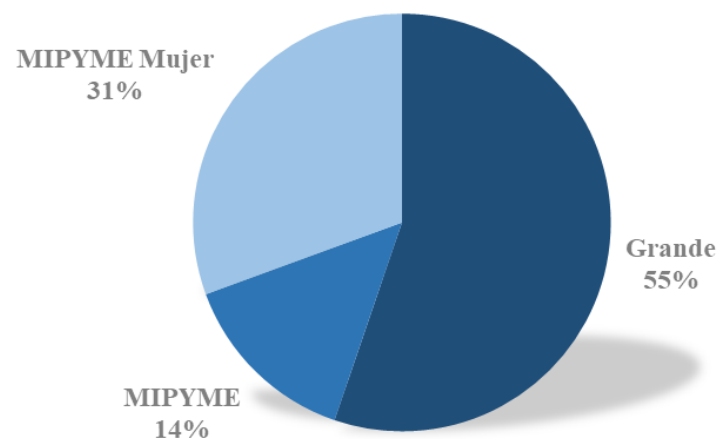
Fuente: División de Compras y contrataciones



5.2 Compras adjudicadas por tipo de empresas

MES	Grande	MIPYME	MIPYME Mujer	Total Mensual
Ene 2023	RD\$ 307,004.00	RD\$827,489.00	RD\$1,346,839.00	RD\$ 2,481,332.00
Feb 2023	RD\$ 5,933,043.00	RD\$320,775.00	RD\$4,743,712.00	RD\$10,997,530.00
Mar 2023	RD\$540,161.00	RD\$40,367.00	RD\$93,411.00	RD\$673,939.00
Abr 2023	RD\$4,250,000.00	NO	NO	RD\$4,250,000.00
May 2023	RD\$138,117.00	NO	NO	RD\$138,117.00
Jun 2023	NO	1,679,057.40	NO	RD\$1,679,057.40
TOTAL RD\$	RD\$11,168,325.00	RD\$2,867,688.40	RD\$6,183,962.00	RD\$20,219,975.40

MONTO ADJUDICADOS POR TIPO DE EMPRESA

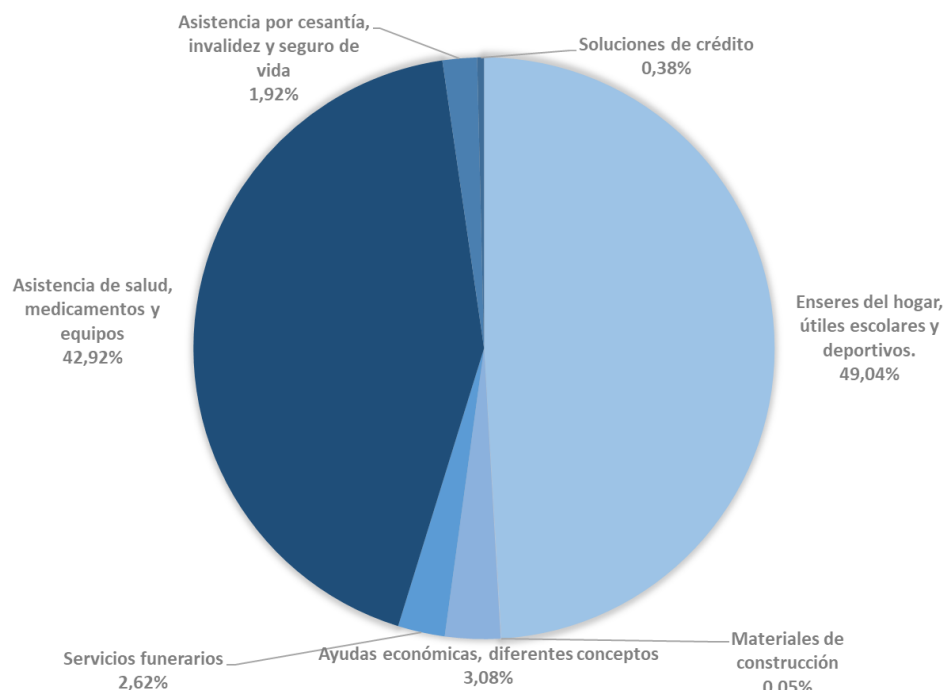


Fuente: División de Compras y contrataciones



5.3 Principales estadísticas misionales de los servicios ofrecidos vía asistencia social

Característica	Beneficiados
Enseres del hogar, útiles escolares y deportivos.	29,981
Materiales de construcción	28
Ayudas económicas, diferentes conceptos	1,881
Servicios funerarios	1,599
Asistencia de salud, medicamentos y equipos	26,239
Asistencia por cesantía, invalidez y seguro de vida	1,399
Soluciones de crédito	233
Total	61,360



Fuente: Informes de las unidades operativas.



5.4. Cuadro de servicios ofrecidos por el Departamento Salud.

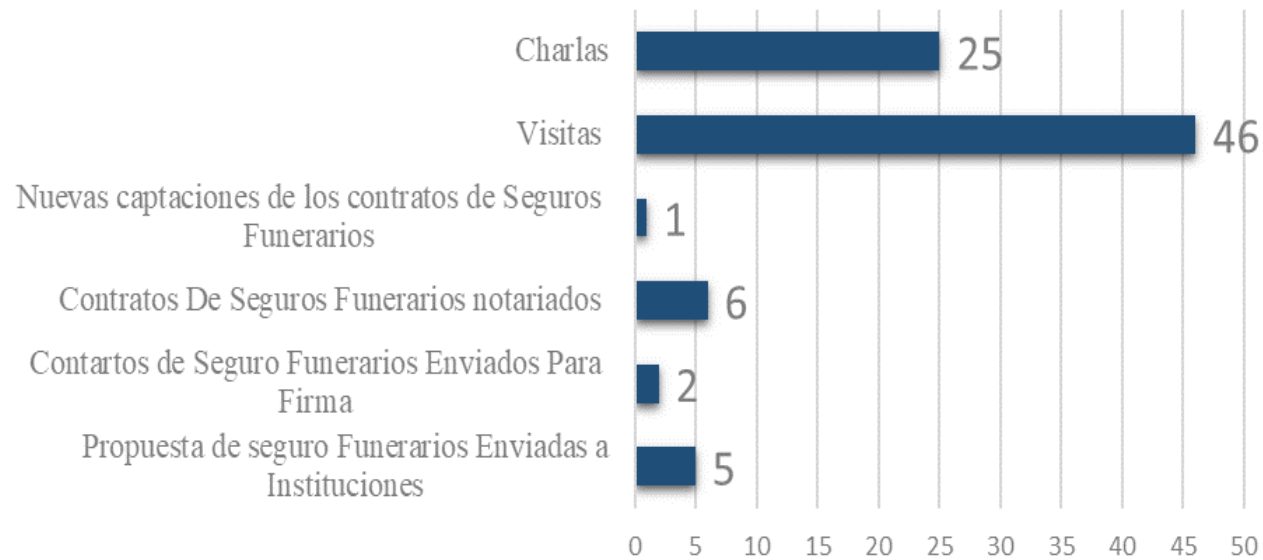
Servicios o producto	Renglón	Semestre enero -junio 2023	Total
Consulta medica	Consultas medicina general	2,906	4,385
	Consultas médicas especialista	1,453	
	Evaluación medica	26	
Servicios odontológicos	Evaluación paciente no asegurado	2,200	8,414
	Seguro SENASA contributivo	756	
	pensionados	57	
	Procedimientos odontológico realizados	5,396	
	Exoneraciones odontológicas	5	
Vacunas aplicadas	Influenza	628	1,729
	Hepatitis-b	534	
	Difteria-tétano	567	
Servicios de planificación familiar	Depo-provera	1,467	9,469
	Microgynon tableta	2,797	
	Levogestral tabletas	1,498	
	Inplanon	20	
	Diu	4	
	Preservativos	3,683	
Donación de medicamentos	Medicamentos donados	1,438	1,943
	Beneficiarios de medicamentos donados	505	

Fuente: Informe semestral Departamento de Salud.



5.5. Gráfico de actividades realizadas

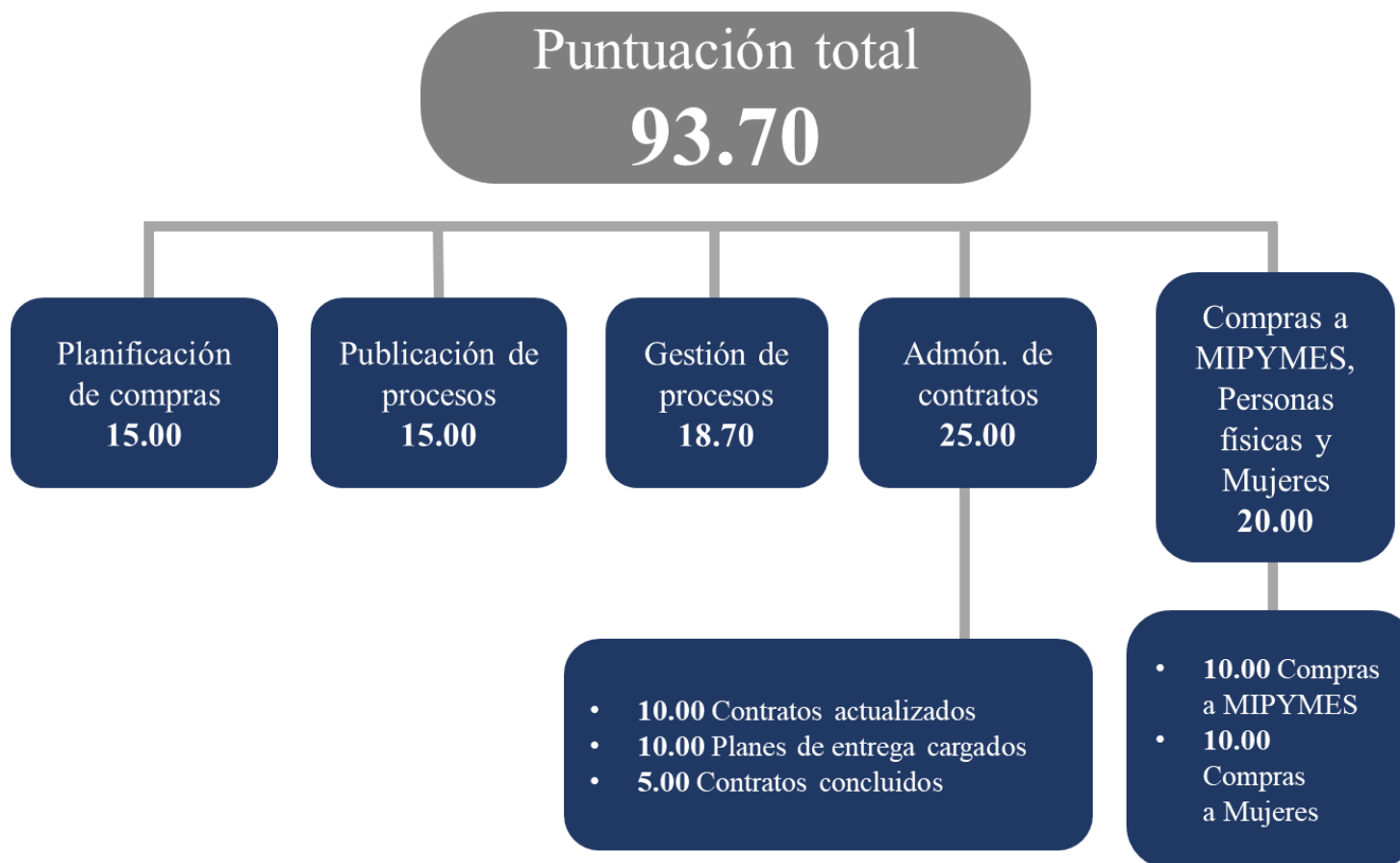
Actividades Departamento de Seguros Funerarios



Fuente: Departamento de Seguros Funerarios



5.6. Indicador (SISCOMPRAS), última calificación



Fuente: División de Compras y contrataciones



5.7: Cuadro de correspondencias recibidas y procesadas

Periodo	Correspondencias varias	Solicitud de cesantía	Solicitud de seguro de vida	Solicitud de invalidez	Correspondencias externas	Total
Enero	276	297	20	03	37	633
Febrero	219	143	10	02	51	425
Marzo	264	244	18	04	64	594
Abril	179	135	10	0	37	361
Mayo	393	473	12	1	46	925
Junio	262	5	0	0	47	314
Total: Semestre	1,593	1297	70	10	282	2639

Fuente: División de Correspondencia y Archivo



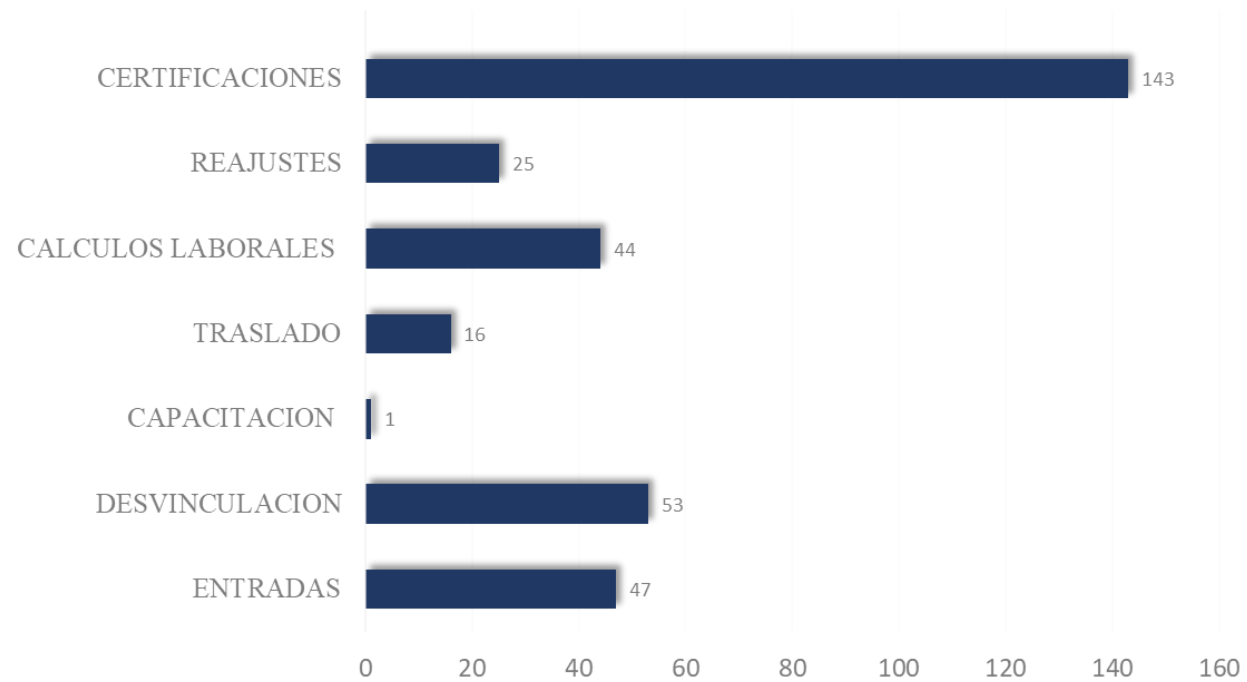
5.7 Principales estadísticas del Departamento de Recursos Humanos.

Mes	Vinculación	Desvinculación	Reajustes Salarial	Eventos formativos/ motivacionales	Traslados	Cálculos laborales	Acuerdo de desempeño	Certificaciones (pensión– laboral)
Enero	1	7	15	0	4	0	0	24
Febrero	21	15	7	0	1	1	0	19
Marzo	18	13	0	0	0	13	617	23
Abril	3	6	0	0	1	17	0	15
Mayo	0	4	0	1	6	4	0	36
Junio	4	8	3	0	4	9	0	26
Total:	47	53	25	1	16	44	617	143

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



Cont. Barras Estadístico del Departamento de Recursos Humanos



Fuente: Departamento de Recursos Humanos



5.9. Composición de la nómina fija de servidores de la institución por grupos ocupaciones y representación porcentual.

Grupo ocupacional	Mujeres	Porcentaje	Hombres	Porcentaje	Total
Grupo No. 01	64	32.82	131	67.18	195
Grupo No. 02	235	69.12	105	30.88	340
Grupo No. 03	14	48.28	15	51.72	29
Grupo No. 04	24	55.81	19	44.19	43
Grupo No. 05	12	44.44	15	55.56	27
Total:	349	55.05	285	44.95	634

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



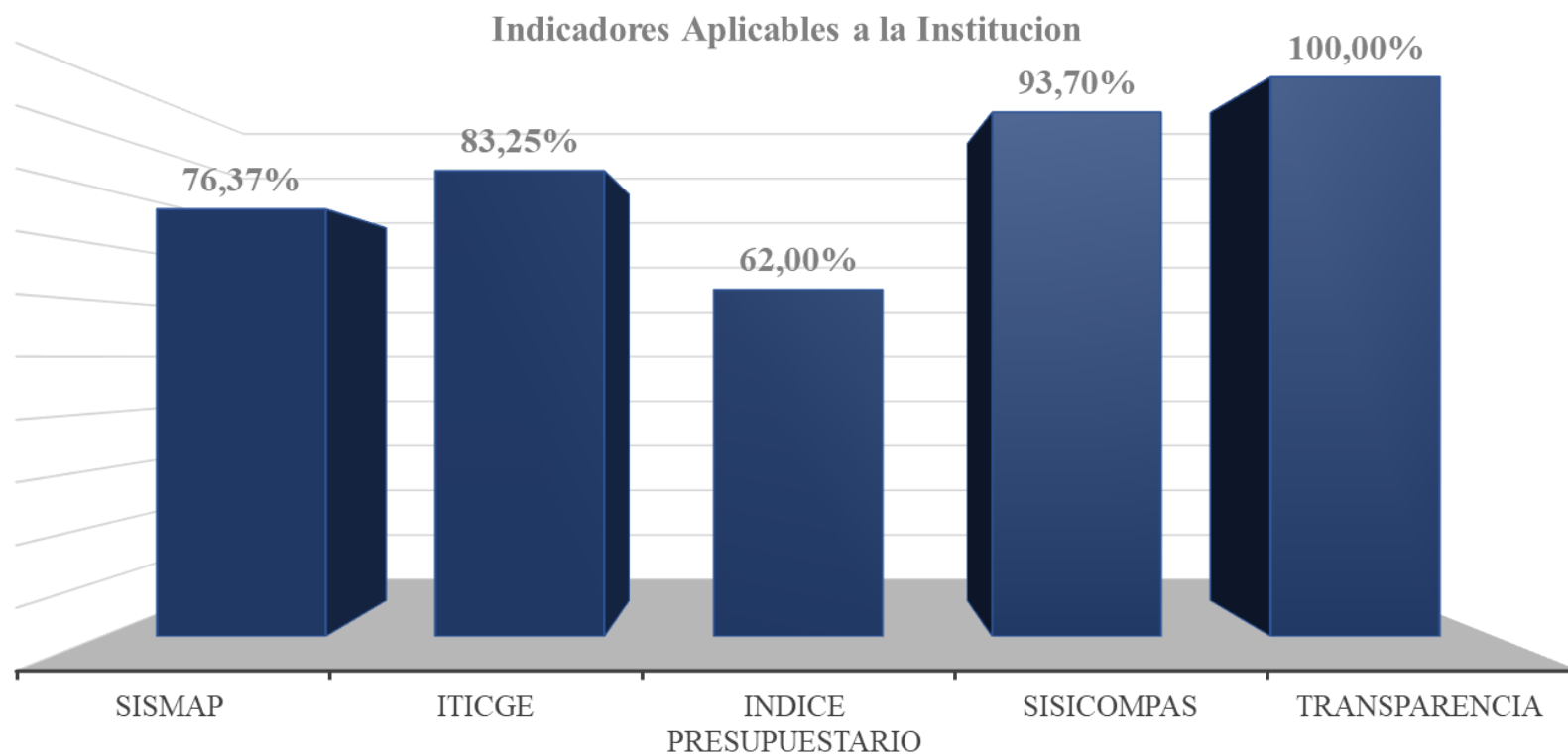
5.10 Desempeño del Departamento Jurídico, durante el trimestre enero-junio 2023.

Actividades	Enero-junio
Asistencia vías oficina y telefónica a usuario y tercero	322
Audiencias ante la Jurisdicción Inmobiliaria y administrativa	43
Solicitud de Certificaciones Estatus Jurídicos	78
Elaboración de Certificaciones de propiedad.	50
Elaboración de Canje Registral	04
Audiencias ante el Abogado del Estado	03
Recepciones de Notificaciones	13
Elaboración de Poderes Especiales para retiro de Certificados de Títulos	14
Solicitud de validación de Poderes para entrega de cheque	43
Elaboración de actos de Ventas definitivas	35
Solicitud de Cancelación de hipoteca	15
Solicitud de Mensuras	44
Solicitud de Donaciones y transferencias a Bienes Nacionales	05
Solicitud de certificación de contrato a contraloría	01
Retiro de títulos de propiedad de la jurisdicción inmobiliaria	15
Solicitudes de Seguro de Vida	175
Expedientes tramitados a contabilidad para fines de pago	114
Solicitudes de informes al departamento de prestaciones de seguro de vida	260
Tramitación de Cálculos Laborales para pagos de Prestaciones	90
Solicitud de Certificación a la Unidad Interna de la Contraloría	10
Elaboración de Compulsa por Perdida de Certificado de Títulos	07
Elaboración de Acto de alguacil	26
Resección de Citaciones Judiciales	43

Fuente: Departamento Jurídico



5.11 Principales indicadores aplicables a la institución



5.12 Desempeño del Departamento de Revisión Análisis durante periodo enero-junio-2022

Actividad	Cantidad	No. De Observación
Revisión de órdenes de compra	60	26
Revisión de expedientes de pago (pre-cheques)	3998	271
Revisión de ingresos (recibos y facturas)	335	✓
Revisión de las nóminas de pago	48	✓
Verificación disponibilidad diaria de cuentas	110	✓
Verificación de entrada de materiales y equipos, vía almacén	45	✓
Verificación del reporte de ingreso al Dpto. de Caja y Pago	117	✓
Verificación del reporte de ingreso del Dpto. de Salud	116	✓
Verificación entrada de ataúdes al almacén	35	✓
Verificación salida de ataúdes del almacén	79	✓
Revisión de expedientes de caja chica y viatico	103	✓
Revisión de las conciliaciones bancarias	1	✓
Verificación de entrada de mercancías a Punto de ventas	7	✓

Fuente: Departamento de Revisión y Análisis



5.13 Catálogo de Productos y Servicios

Objetivo	Macro proceso	Proceso	Producto / Servicio
Prestar todo tipo de auxilio a las personas de escasos recursos económicos, conforme a los sistemas modernos de cooperación social.	Gestión Servicios.	Devolución segura de vida, cesantía e invalidez	Pago seguro de vida, cesantía e invalidez.
		Servicios de salud.	Servicios médicos y odontológicos. Operativos médicos y donación de medicamentos
		Gestión de funerarias.	Servicios funerarios. Seguros funerarios.
		Gestión Inmobiliaria.	Legalización de documentos de los proyectos inmobiliarios del INAVI.
	Servicios Sociales	Otros servicios	Informe de nóminas a servidores ex servidores del estado
		Programas asistenciales.	• Reparación de viviendas y entrega de materiales de construcción. • Entrega de juguetes, útiles escolares y enseres del hogar. • Ayudas diversas a personas de escasos recursos económicos. • Operativos de ayuda a personas afectadas por siniestros y desastres naturales.

Fuente: Depto. Planificación y Desarrollo. Anexo



5.14 Evidencia Fotográfica Actividades Relevantes



Enero 2023.- Jornada de entrega de juguetes





Febrero 2023.- Donación de diversos enseres, entre estos una nevera, estufa, lavadora y abanico, además de otros implementos domésticos.





Febrero 2023 INAVI dona enseres a familia afectada por incendio





Febrero- INAVI viaja a comunidad Los Toros de Azua para llevar asistencia a sus munícipes





Febrero: INAVI dona enseres del hogar a esposos en extrema pobreza





Febrero INAVI dona útiles escolares y enseres del hogar al CONANI





Marzo. Madre viuda recibe ayuda del INAVI





Marzo. INAVI acude en ayuda de familias que quedaron a la intemperie por incendio





Marzo Alegría embarga a familia al recibir del INAVI los enseres destruidos por un incendio





Marzo INAVI y CAPGEFI firman acuerdo de colaboración para beneficio de esta última entidad





Abril 2023.- El Instituto de Auxilios (INAVI) donó electrodomésticos y otros enseres a una familia en Haina Mosa, municipio Santo Domingo Este.





Mayo. INAVI amuebla viviendas construidas por el MIVED a adultos mayores





Mayo. INAVI entrega regalos a decenas de madres en víspera de celebración de su día.

