



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021

Tabla de Contenido

I.	Resumen Ejecutivo	5
II	- Información Institucional	9
2.1	Marco Filosófico Institucional.....	9
2.2	Base legal	10
2.3	Estructura Organizativa	11
2.4	Planificación Estratégica Institucional	12
III	- Resultados Misionales	13
3.1	Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales	13
IV-	Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo	18
4.1	Desempeño Financiero y Administrativo	18
4.2	Desempeño del Departamento de Revisión y Análisis.	22
4.3	Desempeño del Departamento de Recursos Humanos	25
4.4	Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	26
4.5	Desempeño del Departamento de Tecnología de la Información	26
4.6	Desempeño del Área de Comunicaciones	32
4.7	Departamento de Ingeniería	34
V.	Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	36
5.1	Nivel de Satisfacción de Servicio	36
5.2	Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	37
5.3	Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	38
5.4	Resultado Mediciones del Portal de Transparencia.....	38
VI.	Proyecciones para el 2022	39
VII.	Anexos	40
	Matriz De Indicadores de Procesos.....	40
	Anexo 01: Principales Estadísticas Generadas enero-diciembre 2021	41
	Anexo 02: Principales Indicadores Aplicables a la Institución	42



Anexo 03: Plan de Compras 2021	43
Anexo 04: Montos adjudicados por Modalidades de Compras 2021 Fuente: Departamento Administrativo	45
Anexo 05: Compras Direccionadas	46
Anexo 06: Puntuación del SISCOMPRAS 2021	47
Anexo 07: Principales Estadísticas del Departamento de Recursos Humanos.....	49
Anexo 08: Cuadro de desempeño departamento Jurídico.....	50
Anexo 09: Catálogo de productos y servicios del INAVI	52
Anexo 10: Modelo Encuesta de Satisfacción.....	53
Anexo 11: OAI.....	54
Anexo 12: Resultado Sistema de Quejas, reclamos y Sugerencias	56
Anexo 13: Resultado Sistema de Quejas, reclamos y Sugerencias	57
Anexo 14: Fotos.....	58



I. Resumen Ejecutivo

El Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), es un organismo público descentralizado, de carácter autónomo, creado mediante la Ley No. 5574, en el año 1961, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de los sectores menos favorecidos de la República Dominicana. La Ley No. 5574, ha recibido varias modificaciones, entre ellas, las contenidas en las Leyes: 82, del 1ro. de diciembre de 1966 y la 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 funcionarios y servidores públicos del Estado.

El INAVI provee a los servidores del sector público, una variedad de programas de asistencia social, dirigidos a los sectores más vulnerables del país expresados en: servicios funerarios, servicios médicos y odontológicos, ayudas económicas, donación de medicamentos, equipos, enseres del hogar y materiales de construcción, asistencia estudiantil y administración de los fondeos de cesantía, invalidez y seguro de vida.

Las autoridades que iniciaron su administración en septiembre del año 2020, han hecho una gran interpretación de dichas normativas, expresado en una cantidad de acciones encaminadas a cumplir con el mandato de ir en auxilio de los grupos de menores ingresos, llevando algún tipo de asistencia de las que maneja la institución.

Durante el año 2021 la institución logro ingresos por un valor de RD\$501, 246,955.57, destacándose la participación del Gobierno Central con un 56.73 %, Seguros percibidos, 30.22 %, Servicios Funerarios 12.31 %, y otros ingresos, 0.75 %.

El monto de los desembolsos realizados mediante cheques y libramientos emitidos, (8,239) durante el periodo ascendieron a la suma de RD\$516, 449,150.81.



Al comparar el monto de los ingresos recibidos durante el periodo, RD\$501, 246,955.57 vs los pagos realizados por RD\$516, 449,150.81, refleja una variación negativa de RD\$15, 202,195.24, los cuales fueron cubiertos con recursos económicos de las cuentas bancarias de los meses anteriores, según detallamos a continuación:

El balance de las cuentas BANRESERVAS y Cuenta Única del Tesoro al 15 de diciembre del 2021 asciende a un total de RD\$98, 825,081.33.

Con relación a los procesos de compras, durante el año 2021 fueron adjudicados procesos de compras por un total de RD\$79, 776,051.00 , cumpliendo con los procedimientos de la Ley No. 340-06, modificada por la Ley No. 449-06, su reglamento de aplicación y demás normativas aplicables.

Las empresas grandes tuvieron una participación de un 53.88 %, las MIPYME, un 23.22 % y las MIPYME/MUJER, un 22.90 %. En este renglón tenemos una calificación al tercer trimestre del año del 2021 de 98.06 %.

Por la vía de la asistencia vía, Seguro de Vida, Cesantía e Invalides, se beneficiaron tres mil ochocientas (3,800) personas para una inversión de RD\$14, 561,318.23.

- Impacto de los Programas Asistenciales

La asistencia social implementada durante el año 2021, benefició a más de cincuenta y dos mil ochocientos veinte y nueve (52,829) personas, de diferentes localidades de la República Dominicana, la inversión por este concepto ascendió a RD\$ 85, 654,564.90.

Mediante los Servicios de Salud fueron beneficiadas, con algún servicio relacionado dieciséis mil setecientas seis (16,706) personas, destacándose las consultas médicas de medicina general y especializada, los procedimientos odontológicos y otros procedimientos, tres mil setecientos noventa y seis (3,796),



procedimientos de Planificación Familiar, cinco mil cuarenta y nueve (5,049), personas vacunadas once mil doscientas cuarenta (11,240), de las cuales (10,972) corresponden al apoyo que le dio la institución a la campaña de vacunación contra la pandemia del Covid-19, llevada a cabo por el gobierno de la República Dominicana. Contribuyendo así al esfuerzo mundial de la erradicación de dicha pandemia, la cual afecta en la actualidad a todas las naciones del mundo.

Por la vía de las unidades de Servicios y Seguros Funerarios se realizaron tres mil diecinueve (3,219) servicios, los cuales recibieron algún tipo de exoneración, este servicio es de alcance nacional, ya que cualquier persona de diferentes lugares del territorio, puede tener acceso a solicitar este servicio, de auxilio y se atendido por cualquiera de las unidades de servicios funerarios distribuidas a nivel nacional. Por este concepto la institución erogó un monto de RD\$7, 712,020.00, durante el año 2021.

Acciones más relevantes a destacar durante el año 2021

Durante el año 2021 se realizaron varios acuerdos interinstitucionales encabezados por nuestro Titular con: Gobernadores, Alcaldes, y Legisladores de diferentes provincias, para la realización de programas conjuntos, con el propósito de beneficiar a los munícipes de dichas localidades e incidir en un mejor nivel de vida de las personas más necesitados.

La entidad ha dado un seguimiento permanente, a las diferentes campañas de comunicación de Vacúnate RD, en la cual llegamos a crear un spot publicitario propio, con su jingle, para promover la vacunación de los ciudadanos; también, hemos apoyado diversas campañas del Gabinete de Niñez y Adolescencia; el Gabinete de Política Social; entre otros.

El departamento de contabilidad fue Reconocido y Certificado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOB),



por haber cumplido con las normativas contables vigentes para el Sector Público de la República Dominicana para el periodo 2020, a través del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normas Contables (SISACNOC).

Fortalecimiento institucional

Por la vía del fortalecimiento institucional, durante el periodo trabajamos en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y elaborado el Plan de Acción correspondiente, por lo que ese indicador está en proceso de evaluación.

Adecuación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA) para el año 2022.

Realizamos el evento del lanzamiento y puesta en marcha de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública MAP en fecha 11 de noviembre del 2021.

A raíz de la nueva ley No. 160-21, que crea el Ministerio de la Vivienda Hábitat y Edificaciones, trabajamos en la readecuación de la institución en su nuevo rol como Instituto de Auxilios.

Trabajamos también en la readecuación de los manuales que van a regir el accionar a la nueva institución, Instituto de Auxilios. Dígase Manual de Operaciones, Manual de Cargos, Manual de Funciones entre otros.



II - Información Institucional

2.1 Marco Filosófico Institucional

Misión

Contribuir a elevar el nivel de vida del servidor público y las personas de escasos recursos económicos, diseñando, estableciendo y desarrollando programas de servicios sociales y de asistencia, así como, velar por la seguridad y el bienestar, realizando obras y servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo.

Visión

Ser reconocida como la institución dominicana líder en programas y proyectos sociales que satisfagan las necesidades de la sociedad dominicana, avalada por su impacto, indicadores económicos, sociales y por las fuentes de financiamiento para la ejecución de los mismos.

Valores

- Liderazgo
- Compromiso Social
- Integridad
- Perseverancia
- Calidad
- Innovación



2.2 Base legal

A principios de la década de los años 60, se produjo en el país un amplio movimiento social en busca de mejores condiciones de vida para la población. Esta situación impulsó al gobierno a tomar medidas encaminadas a satisfacer las demandas de algunos sectores con altos grados de vulnerabilidad.

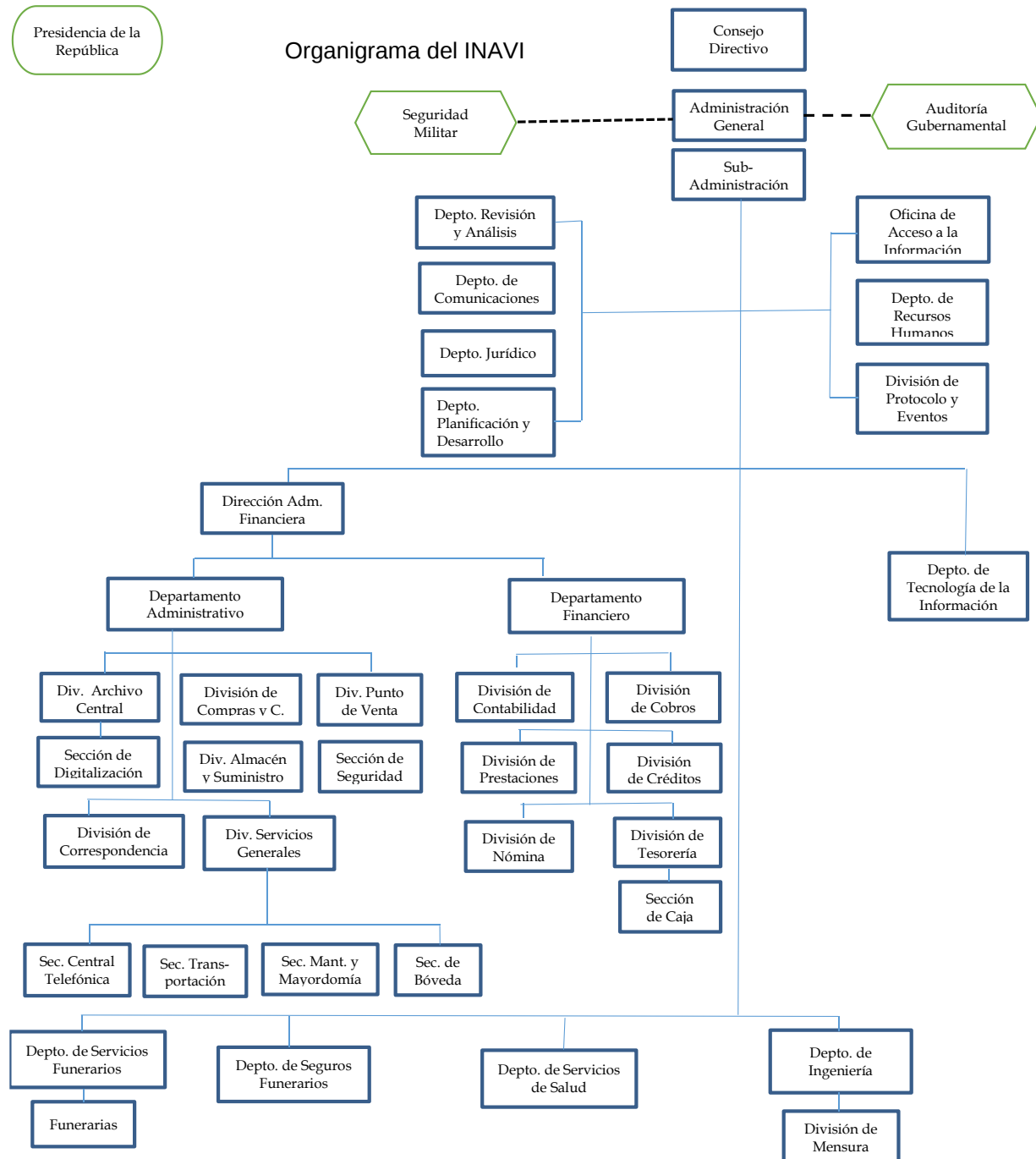
La primera medida fue, la transformación de la denominada "Compañía de Seguros, Auxilios y Viviendas, C. por A.", mejor conocida por las siglas de SAVICA, en una entidad autónoma investida de personalidad jurídica, a la cual se denominó Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), que tendría por fines, realizar obras y servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo. Esta fue creada mediante la Ley Núm. 5574, del 13 de julio del año 1961.

Transcurridos cinco años, el INAVI recibe nuevos mandatos y responsabilidades al promulgarse la Ley Núm. 82 del año 1966, que instituye como obligatorio el seguro de vida, cesantía e invalidez para los funcionarios y servidores del estado. Varios artículos de esta legislación fueron modificados posteriormente, mediante la Ley Núm. 57-86-16, del año 1986, en vista de la necesidad de adecuarla al cambio de los tiempos y ampliar la cobertura de dichas conquistas.

Con la creación del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), mediante la Ley 160-21 del 1ro. de agosto del año 2021, se producen modificaciones importantes a la Ley 5574, eliminando las funciones relacionadas con la vivienda y esto da como resultado el Instituto de Auxilios.



2.3 Estructura Organizativa



2.4 Planificación Estratégica Institucional

Con la finalidad de seguir las políticas trazadas por el Ministerio de Planificación y Desarrollo (MEPYD) de conformidad con las normativas y procedimiento establecidos en la ley No. 01-12 sobre Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030 y los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS), el INAVI a través del Departamento de Planificación y Desarrollo trabaja en la readecuación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, tomando como referencia la nueva ley que crea EL Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones, priorizando la asistencia social dirigida a las personas y grupos más vulnerable de la Republica, Dominicana y demás funciones que por función normativa e histórica pertenecen a la intuición.

En lineamiento con el fortalecimiento de las Normas de Control Interno (NCI) y con la finalidad de garantizar la transparencia en cada uno de los procesos a ejecutar, trabajamos en la actualización de los manuales operativos que rigen la institución y de forma especial la puesta en ejecución de la Carta Compromiso al Ciudadano.

En lineamiento a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los lineamientos de del Ministerio de Planificación y Desarrollo, elaboramos el Plan Operativo Anual institucional, POA, enfocando su accionar a crear mecanismos de coordinación y asignar los recursos necesarios para obtener las metas establecidas y e impactar de forma positiva en nuestros usuarios.



III - Resultados Misionales

3.1 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.

Las prestaciones por Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida constituyen uno de los renglones más dinámicas del Instituto de Auxilios, ya que se relaciona directamente con un elemento que da rigen a la institución, por este concepto fueron beneficiadas durante el año 2021, tres mil ochocientas (3,800), personas esto representó una inversión de catorce millones quinientos sesenta y un mil trescientos dieciocho con veintitrés (RD\$14, 561,318.23).

La unidad de Salud del Instituto del INAVI, Constituye una de las herramientas por medio de las cuales, la institución llega a los ciudadanos, facilitando, una variada cantidad de servicios, de forma casi gratuita. Entre los servicios ofrecidos podemos mencionar: consulta de medicina 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, donación de medicamentos, entre otros.

Este programa tiene una orientación social que busca incidir de forma positiva en los niveles de vida de la población de menos ingresos y fortalecer los indicadores de salud de los ciudadanos residentes en la República Dominicana.



Entre los logros principales de la Unidad de Salud podemos destacar los siguientes:

Durante el año 2021, recibieron el beneficio de algún servicio de la Unidad de Servicios de Salud, un total de treinta mil doscientos veinte y cinco (30,225) personas, de los cuales, ocho mil setecientos cincuenta (8,750) corresponden a consultas de medicina general y especializada, tres mil setecientos noventa y seis utilizaron (3,796) los servicios y procedimientos odontológicos, cinco mil cuarenta y nueve (5,049) personas utilizaron los servicios de planificación familiar, personas vacunadas once mil doscientos cuarenta (11,240), de las cuales once mil doscientos diecisiete (11,217) corresponden a la pandemia del Covid-19 y otras vacunas.

También fueron beneficiadas por esta vía, con donación de medicamentos seiscientos sesenta (660) personas con donación de medicamentos, el valor de los medicamentos entregados ascendió a RD\$620,918.13

Con este programa de servicios de salud el INAVI contribuye con el Gobierno Central en su gran empeño de contribuir a mejorar la salud de los dominicanos y hacer los aportes necesarios para disminuir los efectos de la pandemia del Covid-19 a los niveles aceptables en que hoy se encuentra la República Dominicana y que ha logrado, un regreso paulatino, pero seguro a la normalidad para recobrar los indicadores económicos que hoy experimentamos y que constituyen un ejemplo para los demás países de la región.

- Servicios y Seguros Funerarios

Por la vía de las unidades de Servicios Funerarios y Seguros Funerarios en el transcurso del año 2021, la institución tuvo el siguiente desempeño:

Como parte de su objetivo estratégico principal, y basado en la normativa que rige el INAVI, de ofrecer asistencia social a los



servidores de la administración pública, así como también a los ciudadanos dominicanos de escasos recursos económicos. Es precisamente mediante los servicios funerarios que la institución hace un gran aporte a la ciudadanía.

Mediante este servicio 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 un ser querido, amigo o relacionado). Entre los beneficios incluidos en este renglón se encuentran: un seguro funerario, creado para ahorrar problemas, de dinero, trastornos y complicaciones a nuestros seres queridos, exoneración de servicios, descuentos especiales, servicios de ambulancias y carro fúnebre, donación de ataúdes, y asistencia psicológica entre otros.

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

Durante el periodo 2021, estas unidades realizaron tres mil diecinueve (3,019) servicios funerarios de los cuales, cuatrocientos ochenta y ocho (488) recibieron algún tipo de ayuda relacionada. El monto destinado para estas asistencias ascendió a la suma de RD\$7, 712,020.00.

Proyectamos para el año 2022, una oficina en cada unidad para asistir a los dolientes que lo requieran, por los efectos de la pérdida de un ser querido y la adquisición de nuevas capillas en lugares de mayor necesidad de un servicio funerario asistido.



Es importante destacar los siguientes logros realizados por la unidad de Seguros Funerarios durante el periodo:

- La implementación de la digitalización de todos los afiliados y dependientes al seguro funerario, a la fecha se han digitado 10,984 afiliados.
- Mejoras en el Contrato de Seguros funerarios, adicionando al mismo, la oportunidad del afiliado de incluir dentro de sus dependientes, hasta el tercer grado de consanguinidad.
- Mejoras en el formulario de inscripción de Seguros Funerarios. Mejoras en el Brochure de Seguros Funerarios.
- Operativos en diferentes instituciones del Estado y empresas privadas para afiliar a sus servidores, al Seguro Funerario de la institución.
- Charlas motivacionales dirigidas a todos los encargados y empleados, tanto en nuestra sede central como en las diferentes funerarias, con el propósito de motivarlos y prepararlos para ofrecer un servicio de mayor calidad a los usuarios y promover la integración a dichos servicios de la empresa privada.
- Se realizaron doscientos setenta y cuatro (274) visitas a diferentes instituciones del país, a fin de ofertarles los Seguros Funerario y facilitar soluciones de crédito en beneficio de los servidores de las diferentes instituciones del estado.
- Gestionar Gestión de contratos de seguros funerarios y líneas de crédito, sesenta y cinco (65)
- Realizamos varios operativos en diferentes instituciones del Estado, en colaboración con la División de Crédito, el Bell Bank y los suplidores de la tienda: Yo, Smart, S.R.L., Motomax y Óptica Oviedo.



- Contribución importante en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución, primera versión periodo 2021-2023. (Ver anexo 08)
- Participación en varias reuniones de trabajo, en colaboración con el Gabinete de Familia y Mesa Técnica de Auxilio a la Familia.
- Colaboración estratégica con la División de Créditos, para la depuración y aprobación de los préstamos que otorgan los intermediarios crediticios a los servidores del estado vía las instituciones que tienen contrato interinstitucional.
- Representar el banco, para la firma de los contratos de préstamos que se otorgan a los diferentes servidores, tanto de nuestra institución, como de las instituciones contratantes.
- Firma de varios convenios para facilitar las soluciones de crédito a los usuarios de los programas que gestionamos, entre ellos:
 - ✓ Banco Multiple Bell Bank, S.A.
 - ✓ Yo, Smart, S.R.L.
 - ✓ Motomax, C. por A.



IV- Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo

4.1 Desempeño Financiero y Administrativo

De acuerdo a los registros contables, las actividades financieras y de gestión realizadas durante el año 2021, recibimos ingresos por el monto de RD\$501, 246,955.57, los cuales detallamos a continuación:

Ingresos del periodo enero-diciembre 2021

Detalle	Monto en RD\$
Ingresos Presupuesto Gobierno Central	RD\$284,346,589.00
Ingresos por Servicios Funerarios	RD\$61,681,100.18
Ingresos por Seguros Funerarios	RD\$151,453,534.60
Otros Ingresos	RD\$3,765,731.79
Total:	RD\$501,246,955.57

Fuente: Departamento Financiero

El monto de los desembolsos realizados mediante cheques y libramientos emitidos (8,239) durante el periodo del 01 de enero al 31 de mes de diciembre de 2021, asciende a RD\$516, 449,150.81.

Al comparar el monto de los ingresos recibido del 01 de enero al 31 del mes de diciembre de 2021 por un monto de RD\$501, 246,955.57 vs los pagos realizados por RD\$516, 449,150.81, refleja una variación negativa de RD\$15, 202,195.24, los cuales fueron cubiertos con recursos económicos de las cuentas bancarias de los meses anteriores, según detallamos a continuación:

La disponibilidad de efectivo en Banco de Reservas es de RD\$29, 928,419.46 y en Cuenta Única del Tesoro Nacional de RD\$68, 896,661.87 dando como resultado al final del periodo 2021, tiene un balance de RD\$98, 825,081.33.



Cuentas por pagar proveedores

El monto de la deuda al 31 de diciembre del año 2021, asciende a RD\$31, 306,736.27 de acuerdo a los registros contables, los cuales detallamos a continuación:

Descripción	Monto RD\$
Deuda Gestión Anteriores	RD\$8,670,805.34
Deuda Gestión Actual (sept/2020–diciembre 2021	RD\$ 20,405,805.92
Deuda por Cobros de Terceros	RD\$2,230,125.01
Total:	RD\$31,306,736.27

Fuente: Departamento Financiero

Reclamaciones por pagar a servidores públicos

El monto de las reclamaciones de los servidores públicos por concepto de Cesantía, Invalidez, Seguro de Vida, Seguro Funerario e Impuestos Varios a la fecha es de RD\$90,741,645.72, de los cuales RD\$71,706,122.24 corresponden a gestiones anteriores a agosto del 2020 y RD\$19,035,523.48 a la gestión actual.

Por la vía del Departamento Financiero se realizó y presentó ante la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOB), los estados financieros, correspondiente al primer semestre del periodo enero – junio de 2021 y también los correspondientes a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y se mantienen actualizados los registros, en los libros (Sistema Computarizado) de contabilidad de la institución hasta diciembre del 2021.



Desempeño de los procesos de Compras y Contrataciones

Los montos adjudicados por modalidad de compras durante el año 2021 ascienden en su totalidad a RD\$79,776,051.00 representando con un 50% la modalidad por Comparación de Precios RD\$39,041,032.00, la modalidad de Compras Directas con un valor de RD\$16,343,652.00, la modalidad Compras Menor con un monto de RD\$11,770,065.00, y las Compras por Excepción ascendieron a RD\$12,621,302.00. (Ver anexo 04).

Hacemos la salvedad que durante el periodo enero–diciembre 2021 no se realizó ninguna compra utilizando la modalidad de compra de Licitación Pública.

Durante este periodo se cumplió con las cuotas de compras direccionadas a Empresas Grandes, MIPYMES y MIPYMES MUJERES. Las adjudicaciones a las Empresas Grandes representaron un 53.88 %, las MIPYMES, un 23.22 % y las MIPYME-MUJER, un 22.90 %. (Ver Anexo 05).

Con relación a la medición del indicador SISCOMPRAS, en el último trimestre registrado (julio-septiembre 2021) nos muestra un desempeño de un 98.06 % como se observa en el gráfico. (Ver Anexo 06)



Asistencia y auxilio Social

Durante el periodo enero-diciembre del año 2021, se han beneficiado más de 35,400 personas de diferentes zonas del país con algún tipo de ayuda de los programas de asistencia social que maneja la institución, las cuales se corresponden con el mandato legal que da origen a la institución, de ir en auxilio de los grupos más vulnerables de diferentes lugares del país. Por este concepto la institución realizó una inversión ascendente a RD\$65,527,976.67.

Los renglones de mayor intervención fueron los siguientes: a) Enseres del hogar, equipos y materiales de construcción RD\$30,964,329.08, b) Ayudas económicas RD\$31,395,979.46, c) Prestaciones por Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida RD\$9,289,068.32, d) Servicios y reembolsos Funerarios RD\$7,465,950.00 y e) Donación de medicamentos RD\$620,918.13. Ver detalles más ampliados en el siguiente cuadro:

Intervención	Personas Beneficiadas	Monto Invertido RD\$
Servicios y Seguros Funerarios	3,279	7,712,020.00
Enseres del hogar, equipos y materiales de Construcción	24,889	30,964,329.08
Servicios de Salud y Odontología	16,706	N/A
Donación de medicamentos	1,614	620,918.13
Ayudas económicas	2,541	31,395,979.46
Prestaciones por Cesantía, Invalides y Seguro de Vida	3,800	14,961,318.23
Total	52,829	85,654,564.90

Fuente: Departamento Administrativo



4.2 Desempeño del Departamento de Revisión y Análisis.

En el año 2021 se revisó un total de cuatrocientos doce (412) órdenes de compra emitidas durante el periodo enero – diciembre, de las cuales fueron devueltas ciento cinco (105) para fines de corrección, en la revisión se comprobó que las demás trescientos siete (307) cumplieron los procesos requeridos según la ley de compras y contrataciones, además que fueran procesadas con toda la documentación requerida para cada orden según renglones establecidos por la ley, verificando que estuvieran autorizadas y aprobadas por la máxima autoridad de la institución.

De igual manera recibió ochocientos mil cuatrocientos treinta y tres (8,433) expedientes (pre-cheques), enviados por el departamento de contabilidad para fines de pago a proveedores y solicitudes de pago por otros conceptos propios de la entidad. Donde siete mil seiscientos noventa y ocho (7,698) expedientes cumplieron con la aplicación de los controles y leyes de la administración pública, como también comprobando que los mismos disponían los soportes requeridos por las normativas aplicables para este renglón. Fueron devueltos setecientos treinta y cinco (735) expedientes para diferentes correcciones en concepto, nombre de los beneficiarios y error en cuenta bancaria.

Se verifico novecientos dieciséis (916) expedientes de ingresos (recibos/facturas) por ventas de servicios y seguros funerarios y otros conceptos, comprobando que novecientos siete (907) cumplieron con la exactitud e integridad de las transacciones involucradas de todas las dependencias, como también los depósitos realizados en las diferentes cuentas del banco y el debido registro en los libros de la institución, y fueron devueltos nueve (09) expedientes para su correspondiente corrección dependiendo el caso.



De manera general fueron verificados parte de los procedimientos de seis (06) áreas en el mes de marzo comprendido en el primer semestre del año para fortalecer y hacer cumplir los controles internos según requerimientos de la Contraloría de la República, como también atendiendo a los requeridos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Se reviso ciento catorce (114) nóminas de la institución con la finalidad de hacer cumplir los controles internos según requerimientos de la Contraloría de la República, como también de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Se verificaron doscientos diez (210) reportes de disponibilidad bancaria enviados por el departamento de tesorería, donde se observaron las disponibilidades diarias de efectivo de las diez (10) cuentas de la institución. De la misma manera se procedió al control y verificación de ciento treinta y un (131) entradas de materiales de oficina al almacén general, enviados por diferentes proveedores del estado, de igual manera fueron verificadas sesenta y tres (63) entradas de agua al departamento de mayordomía, donde fueron contadas antes de proceder con su respectiva distribución en la institución.

Fueron examinados doscientos treinta y cinco (235) reportes de ingresos de la Caja General de la Sección de Caja y Pago. Así como también se revisaron doscientos treinta y tres (233) reportes de ingreso de Salud Social de los servicios de Odontología por diferentes conceptos contra los depósitos bancarios de manera constante con la finalidad de asegurar que todo lo que ingresa diario sea depositado. Durante este periodo correspondiente al año 2021 se dio asesoría constante a todas las funerarias de la institución sobre el manejo y procedimiento del ejercicio de sus funciones para mejor desempeño del mismo.



Fueron revisadas a fin de cada mes todas las conciliaciones bancarias de la institución enviadas por el departamento de contabilidad, dentro de los meses comprendidos en este semestre, damos veracidad de la verificación de cinco (5) reportes de conciliación. Se realizaron tres (03) revisiones trimestrales, una correspondiente a enero- marzo, abril-junio, julio- septiembre, donde se hizo arqueos de caja general.

Trabajamos en colaboración con el Departamento de Salud, en la revisión de los utensilios de odontología, confirmando que hayan llegado la cantidad acordada al almacén y la calidad de los mismos para su uso correspondiente.

De igual manera, recomendamos a los encargados de las funerarias tan pronto sean autorizadas las donaciones, remitir al Departamento de Servicios Funerarios una comunicación haciendo la salvedad de la forma en que fue autorizada dicha donación, para contemplar mayor claridad y control interno al brindar dicho servicio; recomendación que está siendo implementada en cada una de las funerarias.

Está en proceso la recomendación realizada a las distintas funerarias sobre la elaboración de talonarios pre-enumerados, para llevar el control físico de las operaciones realizadas durante los días que se brindan los servicios. Sugerimos abrir un libro record, para tener el control en las ocasiones que no funcione el sistema o falle la energía eléctrica, para no distorsionar el continuo servicio a las funerarias.



4.3 Desempeño del Departamento de Recursos Humanos

Durante el periodo enero-diciembre 2021 el Departamento de Recursos Humanos como área transversal desempeñó un rol estelar en la implementación y desarrollo de las ejecutorias para la instalación y organización de las áreas de toda la institución.

Se acogió 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.

Durante el citado periodo, se realizó doce (12) eventos formativos, en los cuales se capacitaron más de trescientos treinta (330) personas, en diversas ramas del saber, acorde con las necesidades de la institución. También le dimos el soporte requerido por las demás unidades en sus programas de entrenamiento capacitación.

Destacamos la capacitación a los servidores del Departamento de Contabilidad, a través de entrenamientos prácticos en el CAPGEFI, Ministerio de Haciendas y el Ministerio de Administración Pública, así como la participación del personal de la institución en los programas de educación continua, llevados a cabo por el departamento de Recursos Humanos durante todo el año 2021.

En virtud de los movimientos de personal ejecutados durante el año 2021 y el ingreso de nuevos colaboradores, elaboramos los acuerdos de desempeño, para evaluar los compromisos establecidos y logrados por todo el personal a final de octubre 2021, ya que gran parte del personal no cumplía con el tiempo reglamentario para la citada evaluación.



A diciembre del 2021 la institución dispone de una nómina fija de seiscientos cuarenta y seis (646) personas, de las cuales trescientos cuarenta y siete (347) pertenecen al sexo femenino y doscientos noventa (290) al sexo masculino. La nómina de pensionados tiene 148 personas y hay 14 contratados, eso hace un total de 808 colaboradores.

Destacamos también el servicio de actualización de nóminas del estado, por esta vía se recibieron doscientos cincuenta y seis solicitudes de actualización de nóminas y fueron entregadas 163, equivalentes un 64 %. (Ver Anexo 07)

4.4 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 2021. 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 08)

4.5 Desempeño del Departamento de Tecnología de la Información

En materia de tecnología durante el periodo correspondiente al 2021 el INAVI se ha ido insertando en el mundo tecnológico, acorde con los requerimientos de la institución, en tal sentido se han implementado mecanismos que han contribuido a la mejora del accionar institucional, generando beneficios competitivos orientados al plan estratégico de la organización, el cual se basa en estrategias y necesidades del grupo, soportadas bajo una plataforma tecnológica de punta, administrada por un equipo capacitado y especializado.



Avances en materia tecnológica, innovación e implementación del INAVI

Los avances a destacar en el periodo correspondiente a la innovación e implementación podemos destacar:

- Migración del Sistema de VOZ/IP de la plataforma (ELASTIX) a la plataforma (ISSABEL), el cual permite la interconexión de nuestra red telefónica, para realizar llamadas, tanto a nivel interno como externo.
- Implementación de nuevas líneas en la central telefónica de aportando al buen funcionamiento de las comunicaciones internas y externas del Instituto de Auxilios.
- Instalación de cuarenta y cinco (45) equipos y computadores, doce (12) impresoras, cien (100) UPS, tres (3) scanner, cinco (5) impresoras matriciales para los diferentes Departamentos de la Sede Central y Capillas de la Institución. nuevos en diferentes áreas de la Sede Central y las funerarias de la institución, enfocados en las necesidades y el buen desempeño de las labores.
- Apoyo técnico a nuestros servidores, al respecto hemos logrado en el periodo, más de 1,1829 soluciones técnicas en la Sede Central y Capillas de la institución enfocados en problemas relacionados con el software, hardware y comunicación en general para facilitar los procesos en la institución.
- Destacamos también el aporte por la vía de la formación, al desarrollar talleres de capacitación y colaborar en el montaje de las jornadas de trabajo de implantación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- Colaboración en montajes y acompañamiento técnicos a diversos eventos y reuniones realizados en salón de conferencias del instituto de Auxilios.



- Taller de Microsoft Word para colaboradores de nuestra institución, aportando un mejor desempeño en las diferentes áreas impartido a través del Departamento de Tecnología de la Información.

Uso de las Tic, para simplificación de trámites y mejoras del proceso

Durante el periodo correspondiente al año 2021 el INAVI se mantuvo en ardua mejora e implementación de los siguientes procesos correspondientes a el uso de las Tic:

- Desarrollo de Sistema Web, para obtener un control más eficiente de las visitas a las diferentes unidades de la institución y otro de soporte a los usuarios (HELPDESK), instalado en Recepción, Despacho Y Departamento de Seguridad para facilitar el servicio además de tener un control eficiente.
- Implementación de registros de afiliados institucionales dentro del módulo de facturación en el Sistema de Administración Financiera (ERP), orientado al fortalecimiento de los servicios de seguros funerarios.
- Adquisición de las licencias del Sistema Paralelo para la División de Cobros, con el propósito de mejorar los registros y fortalecimiento de las cuentas por cobrar a terceros.

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

- Nortic A3 2014, valida desde enero 2020 hasta enero 2022, cumpliendo con la Norma sobre publicidad de datos abiertos del gobierno.
- Nortic A2 2016 valida desde enero 2020 hasta enero 2022, Norma para el desarrollo y gestión de los portales Web y transparencia de los organismos del estado dominicano.



La mesa de servicios constituye un gran aporte para el soporte técnico de las exigencias, de las diferentes unidades operativas de la institución, respondiendo de manera efectiva, en capacitación y adiestramiento de los servidores. En tal sentido podemos desatacar la capacitación del personal en VOZ/IP, en la plataforma, tecnología aplicada (ISSABEL) y la capacitación permanente del nuevo personal en el Software del Sistema de Administración Financiera.

Participación de las mujeres en las TIC representa un 33.34 %. El área de Tecnología cuenta en la actualidad con un capital humano de nueve (9) personas, de las cuales tres (3) son mujeres, realizando grandes aportes tanto en la capacitación de mejoras de dentro de los procesos.

Resultados obtenidos de las TIC e implementación del Gobierno Electrónico (ITICGE) durante el periodo 2021

En el índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE), hemos avanzado de un 71.80% la cual nos colocaba en la posición número 147 ha alcanzado una puntuación de un 75.57% pasando a la posición número 121.

El resultado positivo obtenido a causa de distintos procesos realizados por parte de la institución para llevar los datos del INAVI al modelo de datos del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP). En los documentos enviados para la migración de datos cabe destacar: Documento Exel con las cédulas de los empleados y estructura presupuestaria de la institución y documento PDF del Organigrama Institucional.

En el ranking del SISMAP hemos avanzado con dicha implementación del SASP de un 2% llegando a posicionarnos en un 40%, obtenido así un aumento de unos dos puntos en la calificación general de un 68% a un 72% de cumplimiento en el Sistema de Administración Pública.



4. 4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Desde el Departamento de Planificación y Desarrollo como unidad, asesora le damos seguimiento a las ejecutorias de los diferentes programas asistenciales que maneja la institución al servicio de la ciudadanía, entre ellos destacamos los siguientes: Servicios y Seguros Funerarios, Servicios Odontológicos y de Salud, Prestaciones por concepto de Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida, Asistencia Social a personas y grupos vulnerables.

La unidad de Planificación y Desarrollo también es responsable de la planificación estratégica de la institución, de forma específica la elaboración, ejecución y seguimiento de los planes estratégico y operativo, gestión y administración del presupuesto, así como 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 otro documentos importantes para la operatividad institucional.

Como consecuencia de la creación del Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones, mediante la ley No. 160-21, la cual modifica las funciones del INAVI, durante el año 2021 iniciamos los trabajos para hacer las transformaciones requeridas y convertir el INAVI en el Instituto de Auxilios, entidad especializada en la creación de programas y proyectos tendentes a impactar de forma positiva el nivel de vida de las personas y grupos más vulnerables de la sociedad dominicana.



Fortalecimiento institucional

Con el propósito de lograr importantes cambios en la estructura organizativa de la institución, provocar mejoras en los procesos que definen el accionar de la institución y disponer de las herramientas competentes para la realización de una gestión efectiva y transparente, trabajamos en la readecuación y actualización de un conjunto de políticas, manuales y otros documentos, como expresamos a continuación:

Al 30 de noviembre del año 2021, se realizó el evento de la puesta en circulación de la Carta Compromiso al Ciudadano, instrumento indispensable para brindar servicios de mayor calidad a los usuarios de los servicios de nuestra institución.

Con relación a las estadísticas y planes de acción, es importante recalcar que la institución lleva los registros correspondientes de sus principales acciones, con el propósito de disponer de indicadores explicativos que puedan servir de referencia para la toma de decisiones.

Con relación a los planes de acción, durante el año hemos terminado la revisión de las Normas Básicas de Control Interno, (NOBACI) y elaboramos nuestro Plan de Acción, con alcance a todas las unidades operativas de la institución, el cual será desarrollado hasta el 31 de diciembre del 2021 y contempla la revisión de los manuales existentes y elaboración de los faltantes, así como la creación y actualización de las políticas requeridas, para lograr una mejor calidad en los procesos y servicios que maneja la institución.

Trabajamos también en el Autodiagnóstico del Modelo CAF, Versión 2020 y su correspondiente Plan de Acción, con el propósito de inyectar mejoras significativas a los procesos y servicios de la institución en beneficio de la ciudadanía.



4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones, como unidad asesora se ha desarrollado acorde a la operatividad del INAVI 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, agregando valor hacia el propósito de lograr un desempeño eficaz en beneficio de la sociedad dominicana.

Durante el año 2021, trabajamos en el diseño y preparación del plan de comunicación de la institución, con el propósito de disponer de procedimientos que faciliten a la organización, el manejo, respuestas, y conservación de la información generada a través de las diferentes unidades operativas de la entidad.

En este sentido, queremos resaltar algunos de los logros alcanzados durante este período:

Visualmente, hemos mejorado en la unificación de la identidad e imagen gráfica de la institución, enlazado a los requerimientos de presidencia. Para difusión de las informaciones, trabajamos de la mano con los medios tradicionales (prensa escrita, televisión y radio); pero hemos dado, también, un mayor énfasis a la parte digital.

La entidad ha dado un seguimiento permanente, a las diferentes campañas de comunicación a nivel nacional Vacúnate RD, en la cual se crea un spot publicitario propio, con su jingle, para promover la vacunación contra el Covid-19; dando soporte a el ministerio de Salud Pública y la vicepresidencia de la república. De igual forma hemos apoyado diversas campañas de instituciones dando asistencia, cobertura y apoyo en redes sociales a programas realizados en veneficio de la niñez y adolescencia también programas de Política Social y presidencia de la Republica.



En las Redes Sociales hemos ampliado la cantidad de publicaciones de imágenes y evidencias de la labor de la entidad, dando relevancia a los audiovisuales que se captan en la cobertura de eventos y actividades formativas de la institución.

En las Redes Sociales, el INAVI ha logrado crecer en las diferentes plataformas digitales, Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, esta última con un alcance de audiencia y crecimiento durante el año 2021 estimado en un 35% (+), incrementando a su vez, nuestro target de interés.

Al ver el flujo de interacciones, tanto por las vías tradicionales, así como en redes sociales, el Departamento de Comunicaciones en coordinación con el Departamento de Tecnología de la Información habilitó el Foro Informativo, a través del Google Groups, para dar respuesta y dirección a los ciudadanos respondiendo sus solicitudes de forma más directa. Por esta plataforma el INAVI ha dado soporte a 12 solicitudes las cuales fueron atendidas y redirigidas.

Estamos en el proceso de ajustar operativamente esta plataforma, promocionarla y darla a conocer; para poder redirigir con eficacia, en el ámbito digital, todas las acciones o requerimientos por parte de los usuarios. De esta forma, nos hemos encaminado a desarrollar nuevas estrategias y mejoras que nos permitan seguir avanzando y hablar de un servicio de comunicación digitalizado e integral, en coordinación con las demás áreas de la institución; para siempre proveer información de calidad, de forma accesible y oportuna.

Se han elaborado 52 videos recreando cada una de las actividades realizadas por la institución, los cuales sirven como prueba y aporte de valor agregado para la institución y los usuarios de nuestros servicios.



4.7 Departamento de Ingeniería

Durante el periodo enero/diciembre del año 2021, el Departamento de Ingeniería tuvo un desempeño activo, coordinando y dirigiendo las evaluaciones, reparación y reubicación de las diferentes unidades que conforman la institución, para disponer de un mejor diseño y adecuación de la estructura, con el propósito de realizar una mejor labor en beneficio de los ciudadanos. En tal sentido destacamos las siguientes acciones:

a) Se realizaron evaluaciones y diagnósticos de la situación de todas las unidades de la Sede Central y las funerarias de la institución.

b) Elaboración de planos y presupuesto para la reparación y construcción de dos baños en la División Punto de Venta, construcción de una rampa para personas con discapacidad en la entrada principal de la Sede Central de la institución, un área de emergencia y dos consultorios en el Departamento de Servicios de Salud, una oficina en la División de Correspondencia, presupuesto para la construcción de una vivienda para la señora Juana Méndez H, en el Camino de la Rosario, en Moca Provincia Espaillat, presupuesto de terminación del proyecto habitacional, los Novas en la Provincia de San Cristóbal, dos baños y pisos en el Almacén de Ataúdes de la Funeraria Santiago 1, una oficina en la División de Digitalización, Protocolo y eventos, Servicios Generales, Sección Central Telefónica y reparación de las Funerarias: Pasteur, Barahona, Galván, Duvergé, Dajabón y el proyecto habitacional José Francisco Peña Gómez, ubicado en Placer Bonito, en el Municipio de Duvergé.



c) Se realizaron reparaciones importantes en las unidades siguientes: Departamento de Planificación y Desarrollo, (reparación, readecuación y colocación de paneles), Seguros Funerarios (reparación y colocación de cortinas en madera), Administración General, Divisiones de: Contabilidad, Servicios Generales y la Sección Central Telefónica.

También se construyó un kitchenette, para uso de las oficinas de los sub-administradores y una garita en la parte frontal del paqueo de la Sede Central de la institución, colocación de cerámica en los baños del almacén de ataúdes y pasillo de la morgue en Santiago 11, colocación de batería sanitaria, agua potable y desagüe de aguas servidas en el proyecto de construcción de baños y cocinilla en la División de Punto de Venta, remodelación de la División de Digitalización, la cafetería y áreas de la Cámara de seguridad.

d) Fueron reubicados las unidades siguientes: Departamento Planificación y Desarrollo, Servicios y Seguros Funerarios, Servicios Generales, División de Protocolo, dormitorio de seguridad y Central Telefónica.

Por la vía de la División de Mensura se realizaron ciento cuarenta y cuatro (144) inspecciones, catorce (14) tasaciones y quince (15) entrega de títulos, además de tres inspecciones especiales.



V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

5.1 Nivel de Satisfacción de Servicio

El INAVI bajo la responsabilidad del Departamento de Planificación y Desarrollo a puesto en marcha durante el ultimo bimestre la encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos para los ciudadanos.(Ver Anexo10)

En las encuestas de satisfacción de servicio realizada a los clientes durante el año 202, el 64% de los encuestados valoran el servicio recibido como excelente, un 34% lo valora como bueno, y un 2% lo valora como deficiente.

Con relación al tiempo de espera para la recepción de los servicios, el 40% de los encuestados valoran que es excelente, el 36% lo valora como bueno y el 24% como deficiente.

En lo concerniente a las instalaciones del área de servicio, los encuestados valoran con un 66% como excelentes condiciones, un 30% como buena y un 4% como deficiente.

Dentro de las sugerencias obtenidas mediante la encuesta se reflejaron las siguientes:

- Mejor el tiempo de atención en el área de seguro funerario.
- Mejora en los tiempos de espera luego de la solicitud de cesantía



5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

El Instituto de Auxilio tiene la responsabilidad de cumplir las políticas de estandarización bajo los requerimientos establecidos por el órgano rector de la resolución DIGEIG No.002-2021 sobre las nuevas modalidades en los portales de transparencia vigentes desde el mes de julio 2021.

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) actualizó y puso a disposición del ciudadano durante este periodo la información pública, acorde al principio de transparencia y publicidad que dicta la norma a todos los organismos destinatarios de fondos públicos, exceptuando los apartados estadísticos institucionales, beneficiarios de programas asistenciales de toda la estructura de la división transparencia de la página web institucional fue actualizada oportunamente.

Puesta en vigencia la Matriz de Responsabilidad Informativa INAVI como instrumento para la transparencia activa, a los fines de garantizar el flujo información hacia la Oficina de Acceso a la Información Pública en tiempos oportunos, en fecha Veintinueve (29) de julio del año dos mil veintiuno (2021), mediante la Resolución Núm. INAVI-002-2021. Actuando en virtud de la ley 200-04, que establece el libre acceso a la información, la rendición de cuentas, la participación social y el gobierno abierto, la OAI adecuó sus obligaciones de transparencia activa a los lineamientos del órgano rector, arrojando los siguientes resultados durante este periodo:

- Nivel de cumplimiento de acceso a la información de 98% sobre las 19 solicitudes recibidas desde el mes de enero al 2 de diciembre. (ver Anexo 11)
- Resultado sistema de quejas, reclamos, sugerencias y resultado de mediciones del portal transparencia desglosados en los más adelante.



5.3 Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

En el Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias **(311)**, se registraron 3 casos durante el periodo aplicado los cuales fueron resueltos oportunamente y cumplen con los plazos de respuestas establecidos. (ver anexo 11.)

5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

Los resultados de las diferentes mediciones relacionadas con el Portal Transparencia, de **enero al mes de julio 2021** reflejan un promedio de 95%. Las evaluaciones de los siguientes meses hasta el mes de diciembre a la actualidad están en estado de evaluación por parte de la entidad rectora. (Ver anexo.12.)

En resumen, podemos destacar que el INAVI como parte de las instituciones descentralizadas del estado ha puesto un especial interés en institucionalizar la gestión conforme las normativas vigentes y directrices del órgano rector apegada a la Ley 200-04 que establece el libre acceso a la información, la rendición de cuentas, la participación social y el gobierno abierto.



VI. Proyecciones para el 2022

Para el año 2022 se contempla la elaboración de encuestas para medir la efectividad de los procesos, los servicios ofrecidos y el clima laboral institucional, como herramienta de mejora de los procesos y servicios. Proyectamos realizar los ajustes requeridos a la plataforma (foro Informativo), con el propósito de ajustar operativamente esta plataforma, promocionarla y darla a conocer; para poder redirigir con eficacia, en el ámbito digital, todas las acciones o requerimientos por parte de los usuarios.

De esta forma, nos hemos encaminado a desarrollar nuevas estrategias y mejoras que nos permitan seguir avanzando y hablar de un servicio de comunicación digitalizado e integral, en coordinación con las demás áreas de la institución; para siempre proveer información de calidad, de forma accesible y oportuna.

También proyectamos al 2022, trabajar en las acciones de mejora identificadas en los planes de acción correspondientes a la NOBACI y Autodiagnóstico CAF.



VII. Anexos

Matriz De Indicadores de Procesos

Con relación a la Matriz de Indicadores de Procesos, les informamos que nuestro equipo técnico del Departamento Planificación y Desarrollo, los encargados de unidades, con la asesoría del Ministerio de Planificación y Desarrollo, trabajamos durante todo el año 2021, con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Autodiagnóstico del Modelo CAF, Versión 2020, sus Planes de Acción y la estructuración de la Matriz de Indicadores que refleje al accionar de la institución, sin embargo, con la promulgación de la ley No. 160-21, de creación del Ministerio de la Vivienda Hábitat y Edificaciones del primero de agosto del año 2021, la cual modifica de forma importante las funciones del institución, nos hemos visto en la obligación de hacer una revisión, readecuación y creación de muchos procesos, pero aún no disponemos de los elementos requeridos para la incorporación de la Matriz de Indicadores de los mismos.

Esperamos contar con esa importante herramienta para año 2022.



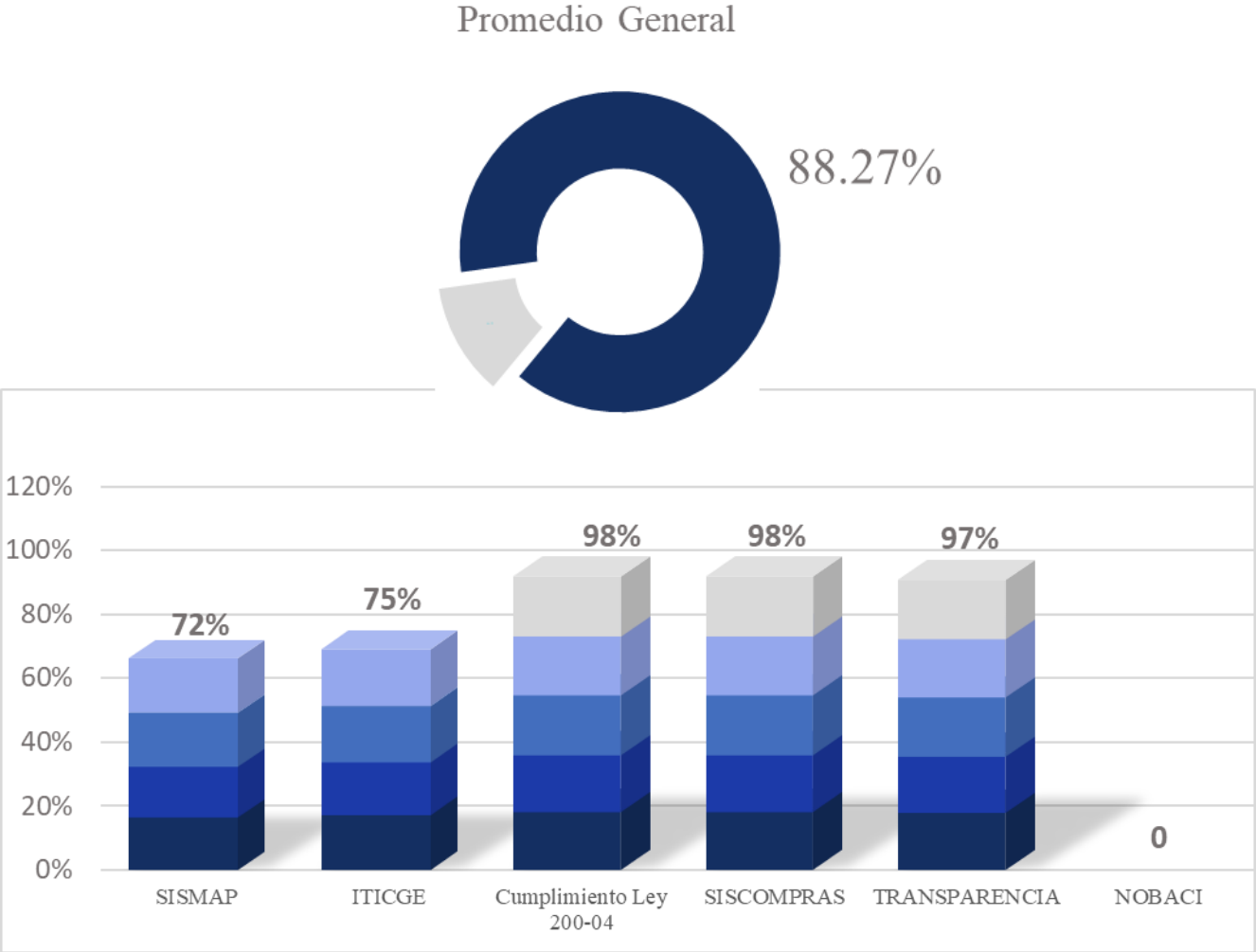
Anexo 01: Principales Estadísticas Generadas enero-diciembre 2021

Característica	Monto RD\$	Personas Asistidas
Ingresos	501,246,955.57	N/A
Egresos	516,449,150.81	N/A
Compras adjudicadas	79,776,051.00	N/A
Programas de asistencia social	85,654,564.9	52,829
Asistencia por cesantía, invalidez y seguro de vida	14,561,318.23	3,800
Asistencia por servicios de Salud	-	16,706
Entrega de medicamentos	620,918.13	1,614
Personas asistidas mediante servicios funerarios	7,712,020.00	3,279
Personas vacunadas		10,972
Cuenta por pagar: cesantía, invalidez y seguro de vida y funerario. (el 79 % corresponde a la gestión anterior)	90,741,645.72	N/A
Cuentas por pagar proveedores	31,306,736.27	N/A
Servicios de Control de nómina servidores del estado	-	163
Disponibilidad en BANR. y Cuenta Única Tesoro	98,825,081.33	N/A

Fuente: Informes de las unidades operativas. Anexo No. 2



Anexo 02: Principales Indicadores Aplicables a la Institución



Anexo 03: Plan de Compras 2021

Datos de cabecera PACC	
Monto estimado total	RD\$83,619,923.35
Cantidad de procesos registrados	35
Capítulo	5202
Sub Capítulo	01
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Instituto Nacional de Auxilios
Año fiscal	2021
Fecha aprobación	
Montos estimados según objeto de contratación	
Bienes	RD\$ 50,109,685.12
Obras	RD\$12,000,000.00
Servicios	RD\$ 21,060,238.23
Servicios: consultoría	RD\$ 450,000.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$ -
Montos estimados según clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$786,000.00
MIPYME MUJER	RD\$
No MIPYME	RD\$ 82,833,923.35



Cont :

Montos estimados según tipo de procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$ 149,100.00
Compra menor	RD\$ 16,710,433.23
Comparación de precios	RD\$ 35,696,440.12
Licitación pública	RD\$ 22,255,100.00
Licitación pública internacional	RD\$
Licitación restringida	RD\$
Sorteo de obras	RD\$
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD\$
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$
Excepción - proveedor único	RD\$
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	RD\$
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	RD\$

Fuente: División de Compras y Contrataciones. Anexo No. 4

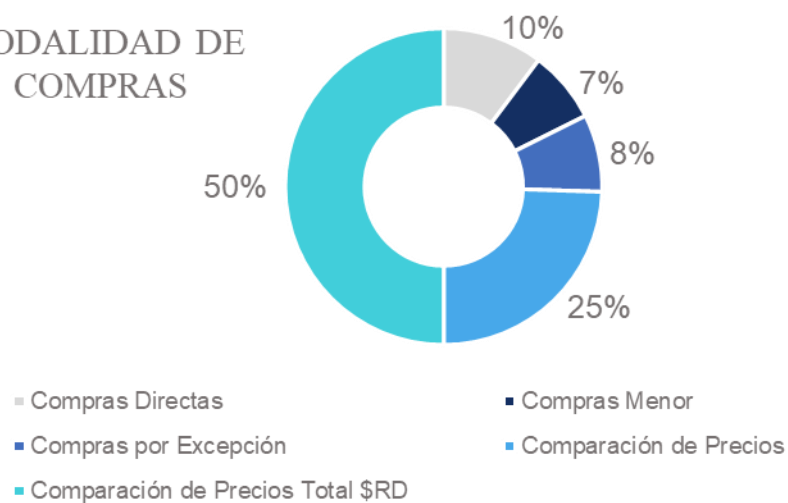


Anexo 04: Montos adjudicados por Modalidades de Compras 2021

Año 2021	Compras Directas	Compras Menor	Compras por Excepción	Comparación de Precios	Total \$RD
Enero	RD\$1,145,967.00	RD\$1,276,700.00	RD\$00.00	RD\$4,121,150.00	RD\$6,543,817.00
Febrero	RD\$1,092,791.00	RD\$00.00	RD\$7,413,700.00	RD\$4,655,674.00	RD\$13,162,165.00
Marzo	RD\$1,430,205.00	RD\$ 771,956.00	RD\$389,400.00	RD\$8,698,958.00	RD\$11,380,529.00
Abril	RD\$1,430,205.00	RD\$1,769,448.00	RD\$00.00	RD\$7,991,946.00	RD\$11,191,599.00
Mayo	RD\$1,302,137.00	RD\$308,395.00	RD\$00.00	RD\$9,939,704.00	RD\$11,550,236.00
Junio	RD\$1,479,408.00	RD\$496,239.00	RD\$00.00	RD\$00.00	RD\$1,975,647.00
Julio	RD\$1,260,389.00	RD\$407,118.00	RD\$174,640.00	RD\$00.00	RD\$1,842,147.00
Agosto	RD\$1,575,358.00	RD\$00.00	RD\$146,758.00	RD\$3,633,600.00	RD\$5,355,716.0
Septiembre	RD\$2,230,757.00	RD\$3,189,853.00	RD\$4,354,200.00	RD\$00.00	RD\$9,774,810.00
Octubre	RD\$1,733,354.00	RD\$3,550,356.00	RD\$00.00	RD\$00.00	RD\$5,283,710.00
Noviembre	RD\$1,573,071.00	RD\$00.00	RD\$142,604.00	RD\$00.00	RD\$1,715,675.00
Total:	RD\$16,343,652.00	RD\$11,770,065.00	RD\$12,621,302.00	RD\$39,041,032.00	RD\$79,776,051.00

Fuente: Unidad de Compras

MODALIDAD DE COMPRAS



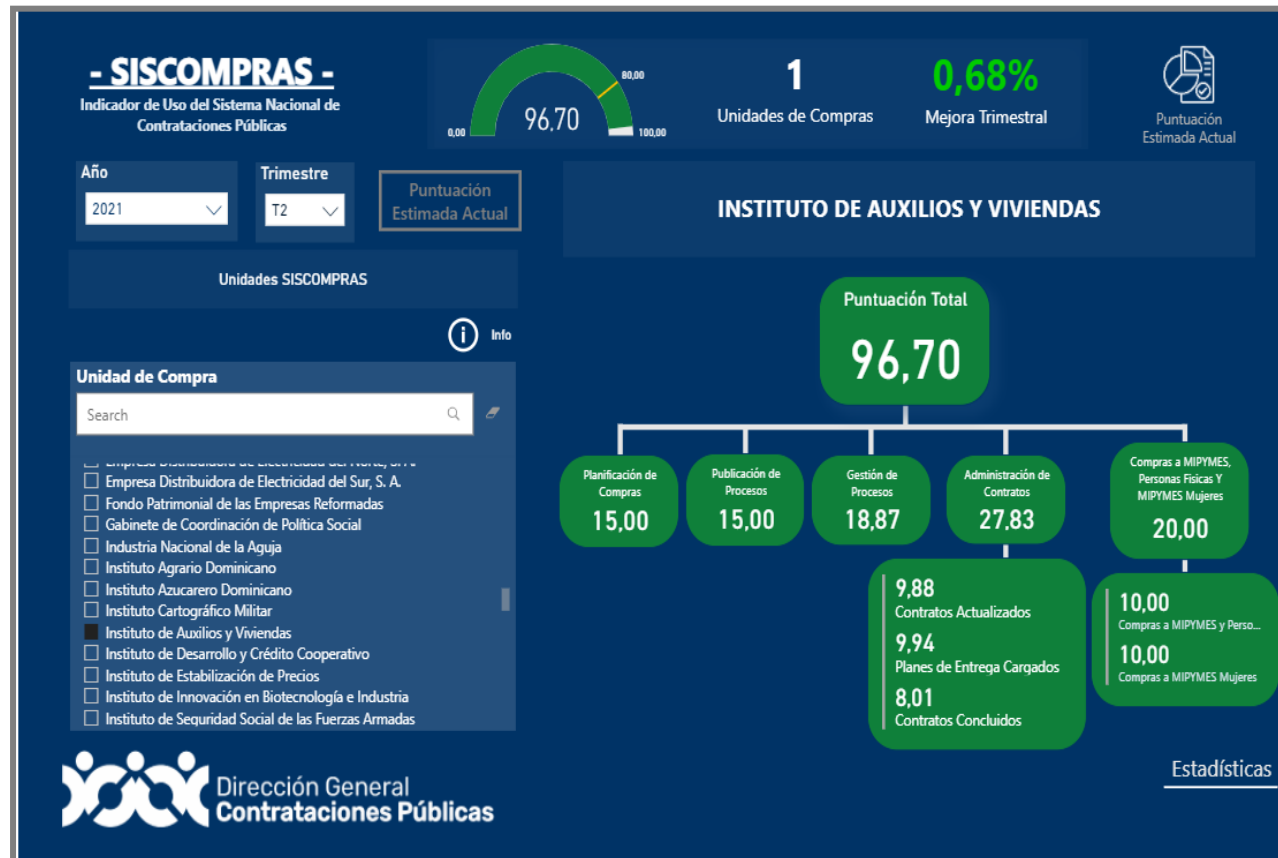
Anexo 05: Compras Direccionadas

Año 2021	EMPRESA GRANDES	MIPYMES	MIPYME MUJER	TOTAL RD\$
Enero	RD\$4,538,240.00	RD\$948,936.00	RD\$1,056,641.00	RD\$6,543,817.00
Febrero	RD\$948,052.00	RD\$7,409,209.00	RD\$4,804,904.00	RD\$13,162,165.00
Marzo	RD\$5,678,393.00	RD\$4,848,760.00	RD\$853,376.00	RD\$11,380,529.00
Abril	RD\$10,320,092.00	RD\$540,505.00	RD\$331,002.00	RD\$11,191,599.00
Mayo	RD\$5,988,584.00	RD\$319,528.00	RD\$5,242,124.00	RD\$11,550,236.00
Junio	RD\$1,035,275.00	RD\$443,389.00	RD\$496,983.00	RD\$1,975,647.00
Julio	RD\$1,128,324.00	RD\$463,368.00	RD\$250,455.00	RD\$1,842,147.00
Agosto	RD\$4,877,951.00	RD\$350,179.00	RD\$127,586.00	RD\$5,355,716.00
Septiembre	RD\$6,145,668.00	RD\$2,304,899.00	RD\$1,324,243.00	RD\$9,774,810.00
Octubre	RD\$1,390,586.00	RD\$495,775.00	RD\$3,397,349.00	RD\$5,283,710.00
Noviembre	RD\$933,188.00	RD\$397,235.00	RD\$385,252.00	RD\$1,715,675.00
Total:	RD\$42,984,353.00	RD\$18,521,783.00	18,269,915.00	RD\$79,776,051.00

Fuente: Unidad de Compras



Anexo 06: Puntuación del SISCOMPRAS 2021



Fuente: División de Compras y Contrataciones.





Fuente: División de Compras y Contrataciones.



Anexo 07: Principales Estadísticas del Departamento de Recursos Humanos.

Mes	Entrada de Personal	Salida de Personal	Reajustes Salarial	Eventos formativos/ motivacionales	MAP/RECLAS OFT (Cálculos laborales)	Tramites pensión	Certificaciones (pensión – laboral)
Enero	2	10	0	2	10	0	48
Febrero	2	13	0	1	13	0	38
Marzo	20	43	25	3	43	51	42
Abril	21	58	1	2	58	0	39
Mayo	64	27	17	2	27	0	44
Junio	26	3	25	2	20	0	20
Julio	31	10	26	0	10	0	27
Agosto	3	9	2	0	9	0	10
Sept.	19	9	2	0	9	0	15
Octubre	4	10	0	6	10	0	20
Nov.	5	4	33	1	4	0	18
Total:	197	196	131	19	196	51	321

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



Anexo 08: Cuadro de desempeño departamento Jurídico

Actividad en los Servicios	Cantidad
Asistencia vía oficina y telefonía a usuarios y terceros	225
Audiencias ante la jurisdicción inmobiliaria	75
Certificaciones Estatus Jurídico	90
Certificaciones de propiedad	55
Autorización de entrega de cheques	190
Certificación de Contratos a la Contraloría	63
Certificación de Renuncia a Bien de Familia	45
Inspección de Propiedad	61
Canje registral	36
Cancelación de Hipoteca	10
Mensura	90
Retiro de títulos de propiedad	15

Fuente: Depto. Jurídico

Actividad de Seguro de Vida	Cantidad
Usuarios asistidos vía oficina y telefónica	300
Solicitudes de seguro de vida	215
Expedientes tramitados a contabilidad para fines de pago	160
Solicitudes de informes al departamento de prestaciones	315
Cobros a terceros	63

Fuente: Depto. Jurídico



Continuación

Actividad Solicitudes	Cantidad
Recepción de acto de Notificaciones	60
Poder Especial para retiro de certificados de título	32
Elaboración de Actos de ventas definitivas	49
Solicitud de Donaciones y Transferencias a Dirección de Bienes Nacionales	36
Elaboración de Actos de ventas condicional	16
Pagos de Prestaciones Laborales	101
Tramitación de Cálculos a la Gerencia Financiera Pagos de prestaciones	88
Elaboración de actos de alguacil	32

Actividad Representación Institucional	Cantidad
Audiencias ante el Tribunal de Tierras	61
Audiencias ante el Tribunal Civil y Comercial	52
Audiencias ante el Tribunal Laboral	06
Audiencias ante el Tribunal Contencioso y Administrativo	10
Visita ante el Abogado del Estado	10
Visita ante el Despacho del Defensor del Pueblo	07
Acción administrativa por ante la Dirección de Compras y Contrataciones	03
Acción administrativa en soporte a la OAI, Institucional	12
Acción administrativa en soporte al cumplimiento de resoluciones del MAP	20
Entrega de Certificados de Títulos	62

Fuente: Depto. Jurídico



Anexo 09: Catálogo de productos y servicios del INAVI

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 de venta.	Venta de artículos del hogar, útiles escolares, juguetes y otros, con facilidades de pago para los servidores Públicos
	Servicios Sociales	Gestión Inmobiliaria.	Legalización de documentos de los proyectos inmobiliarios del INAVI
		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 10: Modelo Encuesta de Satisfacción

ENCUESTA DE
Satisfacción de Servicios

Fecha: _____

Servicio recibido: _____

1. ¿Cómo valoras el servicio recibido?

a. Excelente ☐

b. Bueno ☐

c. Deficiente ☐

2. ¿Cómo valora el tiempo de espera para recibir el servicio?

a. Excelente ☐

b. Bueno ☐

c. Deficiente ☐

3. ¿Cómo valora las instalaciones del área de servicio?

a. Excelente ☐

b. Bueno ☐

c. Deficiente ☐



Anexo 11: OAI

Nivel de Cumplimiento Acceso de la Información periodo enero - diciembre 2021								
Número solicitud	Fecha de solicitud	Fecha de Compromiso	Nombre	Estado	Evaluación SAIP 13% de transparencia			
					Fecha de entrega	Registro y Actividad 1%	Eficiencia en respuesta 6%	procedimiento y reclamación 6%
46934	16/02/2021 15:33	09/03/2021 15:33	Kevin Morillo Media EIRL	Completada disponible en SAIP	18/02/2021 00:00	1	6	6
47686	04/03/2021 19:38	25/03/2021 19:38	Kevin Morillo Media EIRL	Completada disponible en SAIP	22/03/2021 12:22			
48199	16/03/2021 09:36	06/04/2021 09:36	PRODUCCIONES MESA & ASOCIADOS	Completada disponible en SAIP	05/04/2021 12:38	1	6	6
51518	08/06/2021 11:36	29/06/2021 11:36	Arelis del Carmen Peña Rojas	Completada disponible en SAIP	28/06/2021 16:16			
51657	10/06/2021 10:06	01/07/2021 10:06	Luis Eduardo Holguín-Veras Martínez	Completada disponible en SAIP	28/06/2021 16:05	1	6	6
52890	06/07/2021 13:36	27/07/2021 13:36	JUAN RAMON RAMIREZ ROSADO	Cerrada (Rechazada ver respuesta en SAIP)	26/07/2021 16:11			
53145	13/07/2021 10:19	03/08/2021 10:19	Luis Eduardo Holguín-Veras Martínez	Completada disponible en SAIP	02/08/2021 16:03			
53633	26/07/2021 09:33	16/08/2021 09:33	Luis Eduardo Holguín-Veras Martínez	Completada disponible en SAIP	02/08/2021 15:52	1	4.5	6
53985	02/08/2021 14:13	23/08/2021 14:13	Carmen Margarita Burgos	Completada disponible en SAIP	30/08/2021 08:38	PENDIENTE DE EVALUACION		
55227	06/09/2021 08:58	27/09/2021 08:58	Orlando Arturo Escarfullery Santana	Completada (Entregada en Oficina)	05/10/2021 11:56	PENDIENTE DE EVALUACION		
56312	28/09/2021 17:38	19/10/2021 17:38	Ashley Ann Presinal	Completada disponible en SAIP	13/10/2021 15:26	PENDIENTE DE EVALUACION		
57881	29/10/2021 12:22	19/11/2021 12:22	Inés Georgina Pérez Cury	Completada disponible en SAIP	05/11/2021 15:00	PENDIENTE DE EVALUACION		
57916	31/10/2021 17:11	23/11/2021 17:11	Neftaly Castillo	Completada disponible en SAIP	05/11/2021 15:01	PENDIENTE DE EVALUACION		
58298	10/11/2021 18:16	01/12/2021 18:16	Alianza Dominicana Contra la Corrupción, ADOCCO	Completada disponible en SAIP	16/11/2021 13:16	PENDIENTE DE EVALUACION		



Cont.								
Nivel de Cumplimiento Acceso de la Información periodo enero - diciembre 2021								
Número o solicitud	Fecha de solicitud	Fecha de compromiso	Nombre	Estado	Evaluación SAIP 13% de Transparencia			
					Fecha de entrega	Registro y Actividad 1%	eficiencia en respuesta 6%	Procedimiento y reclamación 6%
59045	30/11/2021 10:01	21/12/2021 10:01	Cristino Adames García	Cerrada (Información incompleta por ciudadano)	30/11/2021 10:20	PENDIENTE DE EVALUACION		
59051	30/11/2021 11:46	21/12/2021 11:46	José Ernesto Moronta González	En proceso (En espera del Departamento Correspondiente)	-	PENDIENTE DE EVALUACION		
59063	30/11/2021 16:06	21/12/2021 16:06	Miguelito Feliz Moreta	En proceso (En espera del Departamento Correspondiente)	-	PENDIENTE DE EVALUACION		
59151	02/12/2021 12:08	23/12/2021 12:08	Cristino Adames García	En proceso (En espera del Departamento Correspondiente)	-	PENDIENTE DE EVALUACION		
59169	02/12/2021 17:16	23/12/2021 17:16	Dayra Marisol Peguero Báez	En proceso (En espera del Departamento Correspondiente)	-	PENDIENTE DE EVALUACION		

Fuente: Oficina de Acceso a la Información



Anexo 12: Resultado Sistema de Quejas, reclamos y Sugerencias

Año de Creación: 2021 Cantidad de Casos: 3							
Tipo	Caso	Estado	Institución	Denunciante	Asignado	Creado	Actualizado
QUEJAS	Q2021072018140	CERRADO	INSTITUTO DE AUXILIOS Y VIVIENDAS (INAVI)	ROBERTO TERRERO R	LCDA. ROSA MERCEDES CRUZ GENAO	20/07/2021 10:01	05/08/2021 12:32
QUEJAS	Q2021020915552	CERRADO	INSTITUTO DE AUXILIOS Y VIVIENDAS (INAVI)	VIRGINIA VELÁZQUEZ	LCDA. ROSA MERCEDES CRUZ GENAO	09/02/2021 11:51	15/02/2021 08:07
QUEJAS	Q2021011415247	CERRADO	INSTITUTO DE AUXILIOS Y VIVIENDAS (INAVI)	LOURDES JOSEFINA PICHARDO	LCDA. ROSA MERCEDES CRUZ GENAO	14/01/2021 13:23	01/02/2021 14:54

Fuente: Oficina de Acceso a la Información



Anexo 13: Resultado Sistema de Quejas, reclamos y Sugerencias

Resultado Mediciones del Portal de Transparencia 2021	
Evaluación	Calificación final
ene-21	97
feb-21	98
mar-21	98
abr-21	93
may-21	98
jun-21	97
jul-21	89.95
ago-21	En proceso de evaluación
sep-21	En proceso de evaluación
oct-21	En proceso de evaluación
nov-21	En proceso de evaluación
dic-21	En proceso de evaluación

Fuente: Oficina de Acceso a la Información



Anexo 14: Fotos



Puesta en circulación Carta de Compromiso al Ciudadano 2021-2025





Entregas de útiles escolares sectores vulnerables durante el año 2021





Donación de tablero y equipos deportivos.



Donación de enseres del hogar sectores y provincias.



