



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL



AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



INSTITUTO DE AUXILIOS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



INSTITUTO DE AUXILIOS Y VIVIENDAS

TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACION	1
RESUMEN EJECUTIVO	3
1.2 Logros acumulados en la gestion de gobierno	5
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	7
2.1 Marco Filosófico Institucional	7
2.2 Base legal del Instituto de Auxilios	9
2.3 Estructura Organizativa	10
2.4 Planificación Estratégica Institucional.....	11
RESULTADOS MISIONALES	13
3.1 Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida	13
3.2 Unidad de Salud.....	13
3.3 Servicios y Seguros Funerarios	14
3.4 Programas de ayuda a personas y grupos vulnerables	18
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	19
4.1 Desempeño Area Financiera y Administrativo	19
4.2 Desempeño Recursos Humanos.....	23
4.3 Desempeño de los Procesos Juridicos	26
4.4 Desempeño de la Tecnologia	28
4.5 Desempeño del Sistema de Planificacion y Desarrollo Institucional.....	30
4.5 Desempeño de Comunicaciones	34
4. Desempeño de Revicion y Aanalisis	35
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	38
5.1 Nivel de Satisfaccion con el Servicio	38
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la informacion	39
5.3 Resultado de el Sistama de Quejas , Reclamos y Sugerencias.....	40
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia	41
PROYECCIONES AÑO 2024	44



ANEXOS	46
Anexo 1: Matriz de logros relevantes	47
Anexo 2: Matriz de Gestion Presupuestaria Anual	48
Anexo 3: Matriz de Principales Indicadores del POA.....	49
Anexo 4: Ejecuciones Presupuestarias	50
Anexo 5: Ejecuciones Presupuestarias	51
Anexo 4: Resumen del Plan de Compra	52
Anexo 6: Puntuacion del SISCOMPRAS	56
Anexo 7: Matriz de indicadores desempeño institucional	58
Anexo 8: Carta de compromiso	59
Anexo 9: Catalogo de Productos y servicios	64
Anexo10: Resultados de evaluacion Transparencia Institucional	65
Anexo 11. Evidencia de Asistencia Social periodo 2020-2023...	66



PRESENTACION

<https://drive.google.com/file/d/19Xi0wvKhT2iSpDAYOExBiKe6G5USIvR/view>

El Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), es una entidad gubernamental descentralizada, de carácter autónomo, creada mediante la Ley No. 5574, en el año 1961, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de los sectores más vulnerables 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.

A raíz de la promulgación de la Ley No. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones (MIVHED) el 03 de agosto del 2021, el cual expresa en su artículo No. 82 “Se crea una entidad autónoma denominada Instituto de Auxilios, que tendrá por fines realizar servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo”, el citado artículo relanza el perfil institucional de servicio social con miras a seguir desarrollando y ejecutando iniciativas de protección social.

.



Listado de Principales funcionarios de la Institución

JUAN YSIDRO GRULLÓN GARCIA

Administrador General

SEFERINO RINCÓN SORIANO

Sub-Administrador

JUAN ALEJANDRO RAMIREZ SANTOS

Sub-Administrador

ROSENDO PACHECO DE PAULA

Sub-Administrador

ANGEL ODALIS CORTIÑAS GARCIA

Sub-Administrador Encargado del Departamento Recursos Humanos

FACELYS PÉREZ

Sub-Administrador Encargada del Departamento de Planificación y
Desarrollo

LEONEL ELADIO CABRERA ESCOTO

Encargado del Departamento Administrativo

NESTOR DE LOS SANTOS CASTILLO

Sub-Administrador Encargado del Departamento Financiero

REYNA MARIA GUZMAN

Sub-Administrador Encargado del Departamento Seguros Funerarios
Sub-Administrador

MERARDINO FELIX SANTANA OVIEDO

Sub-Administrador Encargado del Departamento Jurídico



RESUMEN EJECUTIVO

De acuerdo con los registros de contabilidad los ingresos recibidos durante el periodo ascendieron a cuatrocientos ochenta y tres millones cuatrocientos nueve mil setecientos seis pesos con veinticinco centavos (RD\$ 483,409,706.25) compuesto de la fuente 10 Presupuesto Gobierno Central por RD\$294,346,590.00 y fuente 30 Recursos de Captación de RD\$230,064,825.00.

Al 30 de noviembre 2023, disponemos de un promedio en el Índice de Gestión Presupuestaria de 34 %, el bajo nivel de dicho índice se explica porque la institución, aun no registraba en el SIGEF, la ejecución (ingresos y gastos), actualmente nos encontramos en la fase uno de la ejecución de los recursos de captación en línea directa, lo cual proyectamos al 2024 concluir el proceso y mejorar la puntuación.

Las cuentas por pagar y por cobrar, proveedores y clientes de acuerdo a los registros contables, el monto de la deuda al 30 de noviembre del año 2023, asciende a veintidós millones novecientos cincuenta y un mil trescientos treinta y nueve pesos con sesenta y un centavos. (RD\$22,951,339.61), y las cuentas por cobrar a la fecha es de RD\$15,109,138.06. Con relación a la política de pago, la institución ha establecido con sus proveedores un plazo de treinta (30) días máximo para el pago a los suplidores.

Desempeño de los Procesos de Compras y Contrataciones

Los montos adjudicados por modalidad de hacienda a un monto de RD\$33,296,050.16 distribuidos de la manera siguiente: por la modalidad de Compra Directa se realizaron adjudicaciones por un valor de RD\$7,734,030.00, por Compra Menor, RD\$7,267,112.76, Compra por Excepción, RD\$7,193,202.00, y por Comparación de Precios, RD\$11,101,705.40.



Hacemos la salvedad que durante el periodo enero–noviembre del 2023 no se realizó ninguna compra vía la modalidad de compras de Licitación Pública Nacional.

Asistencia y auxilio Social

Durante el periodo enero-noviembre del año 2023, la asistencia social implementada por el Instituto de Auxilios benefició a 102,850 familias de diferentes localidades de la República Dominicana, la inversión para tales efectos ascendió a RD\$301,357,018.00.

Destacamos las principales intervenciones: en primer lugar tenemos las ayudas vía enseres del hogar, beneficiando con (3,348)entregas, ademas por la vía de los servicio de salud, impactamos treinta y ocho mil ciento noventa y ocho (38,198) personas, los cuales recibieron asistencia médica de diferentes especialidades, inclusive odontológicas y entrega de medicamentos.

Durante el año 2023 la mano amiga del Instituto de Auxilios llego a casi todo el territorio nacional, contribuyendo a la solución de problemas prioritarios de los grupos más necesitados del país.

Todas estas acciones están en confección con la ley No. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los objetivos del milenio y los programas del gobierno central en su objetivo fundamental de disminuir los niveles de pobreza al 2030.

Al 30 de noviembre del 2023 la institución dispone de una nómina de afiliación a nuestro programa de seguros funerarios de cuatrocientos treinta y nueve mil, ciento treinta y dos (439,132) afiliados y tenemos veinte y ocho (28) contratos interinstitucionales firmados e implementándose, entidades con las cuales comprometemos la calidad de nuestros servicios.



1.2 Logros acumulados en la gestion de gobierno

Destacamos de forma preferente los logros relacionados con la asistencia social implementada a dichos grupos, ya sea por su situación natural o por que hayan sido afectados por la ocurrencia de algún siniestro o fenómeno natural, como se expresa a continuación:

La inversión en asistencia social durante el periodo 2020-2023, ascendió aproximadamente a ciento noventa y cinco millones quinientos doce mil trescientos cuarenta (RD\$195,512,340).

Destacamos las principales intervenciones: en primer lugar tenemos las ayudas vía aractivos físicos y financieros por tal razon la institucion da soporte de ayuda social, enseres del hogar, canastillas , juguetes , materiales y utiles deportivos, ademas de ayudas economicas., beneficiando a noventa mil novecientos veinticuatro (90,924) hogares de escasos recursos económicos, con una inversión aproximada de ciento treinta y nueve millones ciento catorce mil trescientos cinco (RD\$139,114,305)

Por la vía de los servicio de salud, impactamos ciento seis mil setecientos veintinueve (106,729) personas, los cuales recibieron asistencia médica de diferentes especialidades, inclusive odontológica y entrega de medicamentos. En cuanto a la donacion de medicamentos impactamos a cuatro mil quinientos sesenta y nueve (4,569) con una invercion aproximada de siete millones quinientos cuarenta y un mil cuatrocientos cinco (RD\$7,541,405)

Vía servicios y seguros funerarios fueron beneficiadas impactamos ocho mil trescientos sesenta y ocho (8,368) familias, con una invercion aproximada de cuarenta y cuatro millones trescientos veintisiete mil novecientos noventa y uno (RD\$44,327,991).



Destacamos que con este producto, también se encuentran protegidas, más de cien mil familias (100,000.00), residentes en la República Dominicana, con una proyección de beneficiarios de cuatrocientos treinta y nueve mil, ciento treinta y dos (439,132) personas.

En otro orden, mas de tres mil quinientos cincuenta y siete (3,557)) personas, recibieron ayudas económicas, para la solución de diferentes problemas.

Cuatrocientos una (401) Familia, fueron beneficiadas con materiales de construcción y seiscientos setenta y cuatro (674) recibieron soluciones de crédito, vía el punto de ventas, que maneja la institución. Destacamos de forma especial la intervención a los munícipes de las comunidades San Rafael del Yuma y Boca de Yuma, donde resultaron dañadas más de 200 viviendas, por el huracán Fiona y no se hizo esperar la mano amiga del Instituto de Auxilios, en representación del gobierno central, para dar solución oportuna a las familias afectadas.

Las principales localidades impactadas durante el periodo fueron las siguientes: Los Alcarrizos, Boca Chica, km. 13 de la carretera Sánchez, Manoguayabo, el Café de Herrera, Guerra, Pedro Brand, Haina, la Ciénaga, Hato Nuevo, Villa Duarte, Palavé, el Higüero, Cabayona, Batey Bienvenido, Brisas del Este, los Limones, Engobe, las Caobas, Ensanche Quisqueya, Villa Vásquez, Santa Bárbara, las Matas de Farfán, El Montazo, San Felipe, los Cerros de Tapión, Constanza, Nagua, Jimaní, Vayaguana, Bani, Higuey, Boca de Yuma y San Rafael del Yuma, entre otros.

Cabe destacar que la mano amiga del Instituto de Auxilios durante este periodo llegó a casi todo el territorio nacional, contribuyendo a la solución de problemas prioritarios de las personas y grupos más necesitados del país.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco Filosófico Institucional

a). 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.

b.) 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.

c).Valores:

- Liderazgo

Nos esforzamos en fomentar la lealtad en los servidores públicos, inspirar confianza y credibilidad, conduciendo el accionar de la institución hacia el mejoramiento del personal y entorno.

- Compromiso Social

Comprometidos a trabajar activamente para promover, a través de programas y proyectos, el bienestar social y económico de los servidores públicos.



- Integridad

Actuar apegado a los principios de transparencia, responsabilidad, honradez y justicia, en el manejo de los recursos y bienes que disponemos para merecer el respeto de los empleados públicos y relacionados.

- Perseverancia

Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la realización de acciones y emprendimiento de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.

- Calidad

Brindar un servicio acorde a las necesidades del servidor público y el público en general, realizando nuestra labor con esmero, eficiencia, eficacia, respeto y amabilidad, a través del mejoramiento permanente del servicio que ofrecemos.

- Innovación

Fomentar la búsqueda incesante de nuevas soluciones como estrategia para ofrecer nuevos servicios.



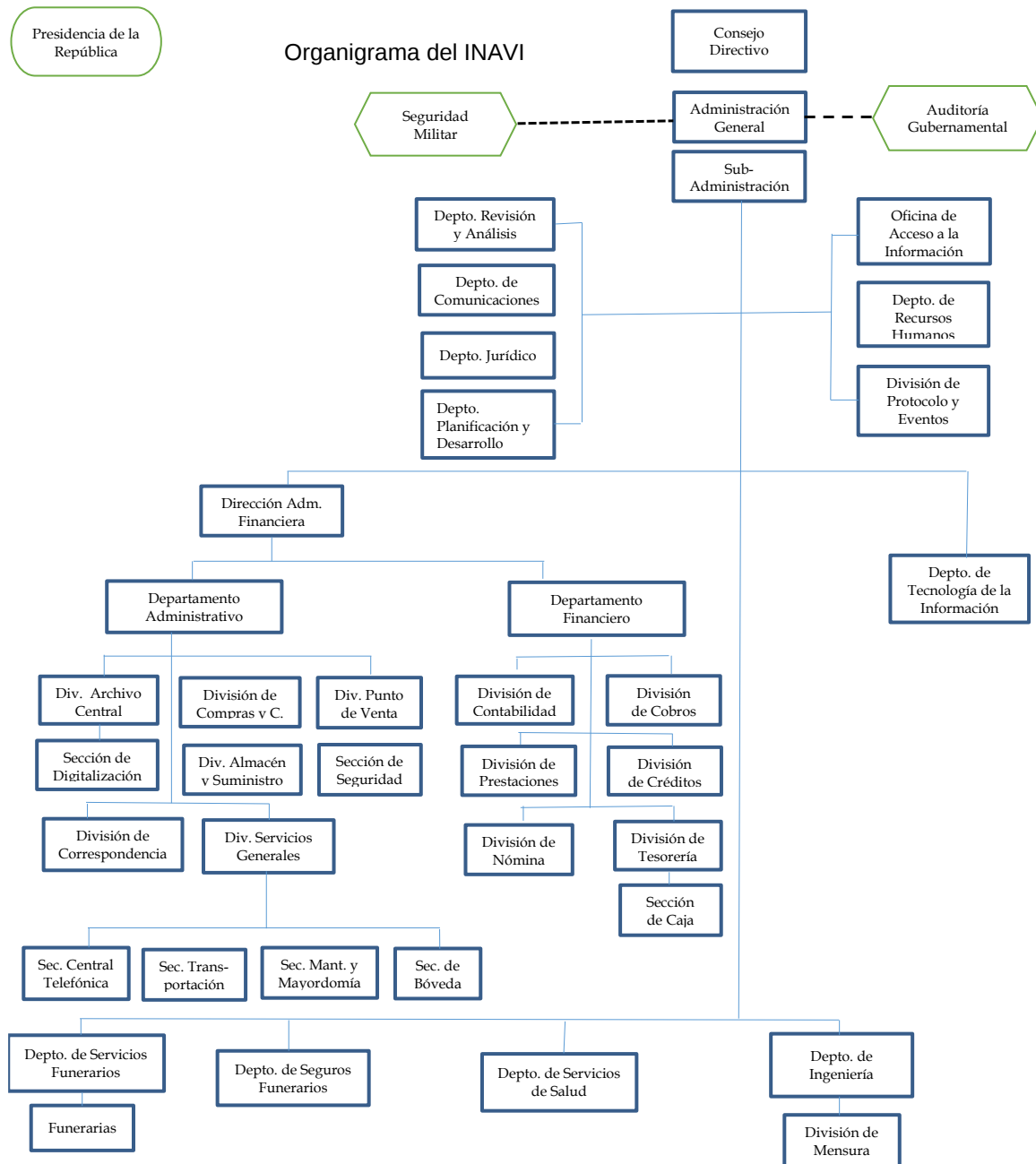
2.2 Base legal del Instituto de Auxilios

- a) Ley Núm. 5574, del 11 de julio de 1961, Gaceta Oficial Núm. 8587, que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas y sus modificaciones.
- b) Decreto Núm. 1221, del 29 de julio de 1961, Gaceta Oficial Núm. 8879, que declara propiedad del Estado Dominicano todos los bienes e inmuebles que pertenecían a la Compañía de Construcciones Ozama, C. x A. y dispone transferirlos al Instituto de Auxilios y Viviendas.
- c) Ley Núm. 5596, del 11 de agosto de 1961, Gaceta Oficial Núm. 8596, que extiende hasta 20 años el plazo acordado en los contratos de venta condicionales de casas en los barrios de mejoramiento social del Estado.
- d) Ley No. 57-86-16, que modifica la Ley No. 82, que instituye como obligatorio el Seguro de Vida, Cesantía e Invalidez para los Funcionarios y Empleados Públicos, dada el 31 de octubre del año 1986.
- e) Ley No. 82-66, que instituye como obligación el Seguro de Vida, Cesantía e Invalidez para todo el Funcionario y Empleado Públicos. Dada el 22 de diciembre del 1976.
- f) Ley No.160-21, que crea el Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones y Modifica Ley 5574-61 en su artículo 89
- g) Ley No.160-21, que crea el Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones y Modifica Ley 5574-61 en su artículo 89.



2.3 Estructura Organizativa

Teniendo en cuenta que la institución ha sido reestructurada legalmente, se encuentra en proceso de modificar y actualizar su estructura organizativa. La institución continúa operando según la estructura organizativa aprobada en el MAP correspondiente al INAVI, presentado a continuación:



2.4 Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) constituye la herramienta principal que dispone la institución, como instrumento de planificación, que define su accionar. Está orientado a la obtención de los Objetivos, Misión, Visión y Valores que representamos como entidad gubernamental de auxilio social, dedicada a colaborar con las personas y grupos más vulnerables de nuestro país.

1. Eje Central: Desarrollo Social

Los objetivos de nuestra institución están articulados con los objetivos de la Ley orgánica No. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, para la República Dominicana, prestando especial atención a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que nos presenta la agenda de desarrollo 2030.

2. Objetivo General: Igualdad de Derechos y Oportunidades

La declaración universal de los derechos humanos del 10 de diciembre de 1948 en su artículo 9.25, párrafo primero dispone, “toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado y en especial a la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios por circunstancias independientes de su voluntad.”

3. Objetivos Específicos: Disminuir la Pobreza mediante un Efectivo y Eficiente Sistema de Protección Social

Según datos del PNUD, no es suficiente retornar al crecimiento, sino también a la extensión de la protección social a la edad de la vejez, la expansión de los sistemas de cuidados para niños y niñas, adultos



mayores y personas con discapacidad, el acceso más amplio de activos físicos y financieros por tal razón la institución da soporte de ayuda social, enseres del hogar, canastillas , juguetes , materiales y útiles deportivos, además de ayudas económicas.

En tal sentido, no es casual la identificación de nuestra institución con la implementación de políticas y programas sociales tendientes a favorecer los grupos más vulnerables de las diferentes comunidades del país, con el propósito de incidir de forma positiva en los indicadores que miden la pobreza en la sociedad dominicana.



RESULTADOS MISIONALES

3.1 Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida

Haciendo referencia a la Ley No. 5574 del 13 de julio de 1961, que establece la creación del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), así como a la Ley No. 82 del 1 de diciembre de 1966 y la Ley No. 57-86-16 del 31 de octubre de 1986, ambas de las cuales establecen la obligatoriedad del Seguro de Vida, Cesantía e Invalidez para todos los servidores del Estado dominicano.a) Seguro de vida, cesantía e invalidez.

Las prestaciones por Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida constituyen uno de los aspectos más dinámicos en el Instituto de Auxilios, ya que se relaciona con el propósito fundamental de la institución. Durante el año 2023, un total de dosmil doscientos treinta y cuatro (2,234) personas fueron beneficiadas por este concepto, lo que representó una inversión de nueve millones ciento treinta y dos mil cuatrocientos treinta y seis con setenta y cuatro centavos (RD\$ 9.132.436,74).

3.2 Unidad de Salud

Nuestra Unidad de Salud, representa una de las herramientas por medio de las cuales, la institución llega a los ciudadanos, ofreciendo una variedad considerable de servicios de forma casi gratuita. Durante el año 2023, fueron beneficiadas con algún servicio relacionado, Treinta y ocho mil ciento noventa y ocho. (38,198) personas, destacándose los renglones siguientes: consultas médicas, odontológicas y otros procedimientos, servicios de planificación familiar, programas de vacunación (influenza, hepatitis-b, dicterio y tétano, entre otras).



Destacamos también las personas que recibieron ayuda para medicamentos, equipos y otros procedimientos médicos, por esta vía se beneficiaron dos mil quinientos cuarenta y uno (2,541) personas, esto representó una inversión de dos millones doscientos noventa y cuatro mil cuatrocientos setenta y cuatro con cuarenta y tres centavo (RD\$2,294,474.43).

3.3 Servicios y Seguros Funerarios

Vía el area de seguros Funerarios la cantidad de personas que al 30/11/2023, contamos con 145,403 afiliados privados y 578,742 afiliados públicos para un total de 724,145 afiliados.

Cantidad de contratos interinstitucional firmados al 30/11/2023.

Desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre del año 2023, en el Departamento de Seguros Funerarios, hemos firmado 06 contratos de Seguros Funerarios en instituciones públicas y 02 contratos de seguros funerarios en instituciones privadas, para un total de 08 contratos de seguros funerarios.

Monto invertido por seguros funerarios y cantidad de beneficiados e impacto en la ciudadanía.

Desde el 01 de enero al 30 de noviembre del año 2023, el departamento de Seguros Funerarios tiene un monto invertido para la cobertura de seguro funerario de RD\$27,091,505.00 con un total de 1,163 beneficiarios y un monto de RD\$5,078,966.67 en reembolsos por reclamaciones por concepto Seguros Funerarios, con un total de 210 beneficiarios.



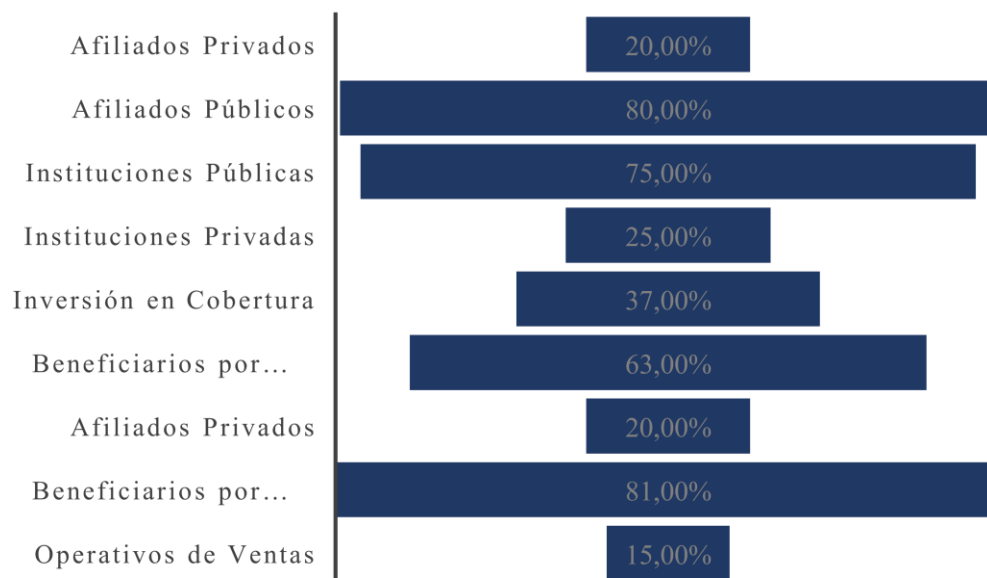
Capacitación: Eventos y cantidad de participantes

Desde el 01 de enero al 30 de noviembre, 2023, nuestro departamento ha realizado 43 charlas y 08 operativos de ventas en las diferentes instituciones.

El departamento de seguros funerarios tiene proyectado y planificado para el año 2024:

- Incremento en el número de firmas de contratos de seguros funerarios.
- Incremento en la coordinación de charlas y operativos de ventas de los seguros funerarios.
- Aumento significativo en los ingresos

Datos porcentuales Servicios Funerarios



Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de noviembre de 2023,

Contamos con 09 capillas distribuidas en diferentes ubicaciones estratégicas, siendo 02 capillas en Santo Domingo, 02 capillas en Santiago, 01 capilla en San Cristóbal, 01 capilla en La Romana, 01 en Duvergé, 01 en Dajabón y 01 capilla en Barahona.

En cuanto a las donaciones funerarias, se otorgaron un total de 328 durante el mencionado período, representando una inversión total de RD\$4,586,170.00.

En términos de ventas por productos y servicios funerarios, se emitieron 2,633 facturas con un valor de venta de RD\$68,390,371.65 durante el periodo del 01 de enero al 30 de noviembre de 2023.

Los ataúdes destacan como uno de los productos más demandados, registrando la venta de 2,153 ataúdes con un valor de RD\$44,435,233.00. Asimismo, la venta de servicios en las capillas comprendió un total de 1,612, alcanzando un valor de RD\$5,725,000.00. Otros servicios, como ambulancias, carro fúnebre, preparación de cadáver, horas extras de servicios, servicios funerarios sin ataúd, servicios de aéropuerto y cuarto frío, presentan variadas cifras de ventas, con valores que oscilan entre RD\$1,130,480.00 y RD\$473,000.00. Estas cifras reflejan la diversidad y alcance de los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicios Funerarios durante el período mencionado.



Meta para el año 2024:

- Cumplimiento Efectivo en los Servicios Funerarios y Procesos Solicitados:

Consolidar y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios funerarios, asegurando la satisfacción de los ciudadanos y cumpliendo con los procesos establecidos.

Implementar mejoras continuas en los procedimientos para optimizar la calidad y eficacia de los servicios ofrecidos.

- Garantizar y Control Efectivo de los Ataúdes:

Reforzar los controles de calidad en la adquisición, almacenamiento y distribución de ataúdes, y establecer mecanismos de garantía que aseguren la integridad y cumplimiento de los estándares de los ataúdes ofrecidos a los usuarios.

- Cumplir con las Solicitudes de Donaciones Requeridas por los Ciudadanos:

Mantener un canal efectivo de comunicación con la comunidad para identificar y atender las necesidades específicas de donaciones, e implementar un proceso transparente y eficiente para gestionar y cumplir con las solicitudes de donaciones, contribuyendo así al bienestar de los ciudadanos.

Estas metas se enfocan en la mejora continua, la garantía de calidad y la atención efectiva a las necesidades de la comunidad en el ámbito de los servicios funerarios, fortaleciendo la posición de la institución como proveedor confiable y comprometido con el bienestar de los ciudadanos.



3.4 Programas de ayuda a personas y grupos vulnerables

El Instituto de Auxilios, entidad cuyo objetivo principal es ir en auxilio de personas y grupos de menores ingresos.

Durante el año 2023, fueron beneficiados por esta vía más de cuarenta mil ochocientos setenta y ocho (102,850) personas, los cuales recibieron equipos y enseres del hogar, útiles deportivos, escolares tecnológicos y ayudas económicas, materiales de construcción, entre otros.

El punto de venta es unidad que mediante acuerdos interinstitucionales, facilitan una variedad de bienes, en beneficio de todo el sector público, con el objetivo de favorecer a los servidores de menores ingresos. Durante el año 2022 fueron beneficiados por dicho concepto, Trescientos veintiuno (321) servidores de diferentes instituciones del sector público y a Cuarenta y dos (42) instituciones en particular de la República Dominicana.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Area Financiera y Administrativo

Durante el año 2023 el Instituto de Auxilios manejo un presupuesto aprobado por la Dirección General de Presupuesto de R\$524,441,415.00.

En otro orden la institución ha ejecutado con fondos propios un monto de RD\$207,560,072.00, monto que ha sido presentado en las ejecuciones presupuestarias enviadas al Departamento de Contabilidad Gubernamental, a los fines de ser cruzados con los registros contables de la institución y han sido validados de forma satisfactoria.

De acuerdo con los registros de contabilidad los ingresos recibidos durante el periodo ascendieron a Cuatrocientos ochenta y tres millones cuatrocientos nueve mil setecientos seis pesos con veinticinco centavos (RD\$483,409,706.25) compuesto de la fuente 10 Presupuesto Gobierno Central por RD\$294,346,590.00 y fuente 30 Recursos de Captación de RD\$230,064,825.00. Ver anexo 4

El Instituto de Auxilios logró un índice de gestión presupuestaria (IGP) del 34% durante la evaluación correspondiente al último trimestre de 2023. Este indicador implica el registro oportuno de las metas, la inclusión de causas y justificaciones de los desvíos físico-financieros de la institución, así como la detección y prevención de desviaciones que puedan obstaculizar el logro de los objetivos, manteniendo bajo control las operaciones y proporcionando evidencia específica que respalde la meta registrada.



En septiembre de 2023, el Instituto de Auxilios recibió un certificado de reconocimiento por el cumplimiento de las normativas contables vigentes correspondiente al año 2021, otorgado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) para el sector público de la República Dominicana. La institución destacó por el alto nivel alcanzado en el cumplimiento del Sistema de Análisis de las Normativas Contables (SISACNOC) y la Matriz de Indicadores del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC) versión 2022, obteniendo una calificación muy buena del 99%.

Asimismo, desde junio de 2023, hemos dado cumplimiento a la Resolución No. IN-CGR-RES-2023-0001 de la Contraloría General de la República, que instituye el Sistema Unificado de Gestión de Pagos (SUGEP), una herramienta tecnológica diseñada para fortalecer y eficientizar el proceso de revisión, validación y aprobación de las órdenes de pago o libramientos, garantizando la transparencia en el control interno de los fondos y la gestión pública institucional.

A partir de septiembre de 2023, se establecieron los mecanismos para que el Instituto de Auxilios pueda utilizar y ejecutar los recursos de captación directa en línea a través de la cuenta Colectora Recursos Propios Instituto de Auxilios y Vivienda (INAVI) RD\$ No. 010-252471-8 de titularidad de la Tesorería Nacional. Esto se lleva a cabo para el efectivo funcionamiento de la Cuenta Única del Tesoro, gestionada por la Tesorería Nacional en el Sistema SIGEF.

Al 30 de noviembre del 2023, se muestran las cuentas bancarias activas en el Banco de Reservas del Instituto de Auxilios. Ver anexo 5



A. Cuentas por pagar y por cobrar, proveedores y clientes

De acuerdo a los registros contables, el monto de la deuda al 30 de noviembre del año 2023, asciende a veintidós millones novecientos cincuenta y un mil trescientos treinta y nueve pesos con sesenta y un centavos. (RD\$22,951,339.61), y las cuentas por cobrar a la fecha es de RD\$15,109,138.06. Con relación a la política de pago, la institución ha establecido con sus proveedores un plazo de treinta (30) días máximo para el pago a los suplidores.

Por la vía del Departamento Financiero se realizó y presentó ante la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOB), los estados financieros, correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre del año 2023 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 noviembre del 2023.

B. Desempeño de los Procesos de Compras y Contrataciones

Los montos adjudicados por modalidad de compras durante el año 2022 hacen a un monto de RD\$33,296,050.16 distribuidos de la manera siguiente: por la modalidad de Compra Directa se realizaron adjudicaciones por un valor de RD\$7,734,030.00, por Compra Menor, RD\$7,267,112.76, Compra por Excepción, RD\$7,193,202.00, y por Comparación de Precios, RD\$11,101,705.40.

Hacemos la salvedad que durante el periodo enero–noviembre del 2023 no se realizó ninguna compra vía la modalidad de compras de Licitación Pública Nacional.

En ese orden destacamos la participación de las empresas, en las compras adjudicadas tomando como referencia el tamaño de las mismas.



Los procesos de compra adjudicados a las empresas grandes ascendieron a RD\$128,557,696.55, para un 51%, las MIPYME empresas, las MIPYME, RD\$55,887,249.40, para un 22% y las MIPYME Mujer, RD\$66,830,835.00 equivalente a un 27%. Ver anexo 6

Durante los dos últimos trimestres de este año 2023, hemos Obtenido calificaciones por debajo de los 90 como siempre lo hemos mantenido, debido a que nuestros fondos propios y/o por captación, no estaban integrados en sigef, por lo cual al transar con la integración Sigef/Compras, no habíamos podido transar, a través del portal de compras y contrataciones, debido a esta situación, no pudimos cumplir con la planificación de compras establecidas en el pacc para estos trimestres. La última evaluación del indicador SISCOMPRAS nos presenta una evaluación de 88.32%. Ver anexo No.7

C. Asistencia y auxilio Social

Durante el periodo año 2023 la asistencia social implementada por el Instituto de Auxilios (102,850) personas de diferentes localidades de la Republica Dominicana, la inversión para tales efectos ascendió a Ciento treinta y tres millones setecientos cuarenta y siete mil novecientos veintiocho pesos con veintiocho centavos (RD\$133,747,928.28).

En relación con la asistencia social brindada por la institución, se destacan los siguientes logros:

Se proporcionaron enseres del hogar, equipos y materiales de construcción, servicios y seguros funerarios, servicios de salud y odontología, ayudas económicas, soluciones de crédito, y entrega de ingresos por seguro de vida, cesantía e invalidez a ex servidores del estado.



El Gobierno, en colaboración con el Instituto de Auxilios y otras entidades públicas, implementó un plan de acción inmediato para mitigar los daños causados por el fenómeno en cuestión.

Este plan de acción tuvo un impacto positivo, ya que el Instituto de Auxilios y otros organismos estatales actuaron rápidamente para proporcionar la ayuda necesaria, contribuyendo a la recuperación de la calidad de vida de los damnificados.

Las ayudas entregadas incluyeron planchas de zinc, colchones, sábanas, colchas, mosquiteros, estufas y sillas de ruedas, así como utensilios de cocina como ollas, calderos, sartenes y vajillas. Estas contribuciones jugaron un papel crucial en aliviar la grave situación que atravesaban los afectados.

4.2 Desempeño Recursos Humanos

Durante el periodo de enero a noviembre de 2023, el Departamento de Recursos Humanos, como área transversal, desempeñó su rol en la implementación de los diversos Subsistemas de Recursos Humanos, de acuerdo con las directrices del órgano rector de la Administración Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP). El objetivo fue implementar los cambios requeridos y lograr una distribución equitativa del personal, conforme a los requerimientos de la institución y los perfiles, habilidades, conocimientos y competencias definidas para las diversas vacantes identificadas.

Durante el citado periodo, se realizaron 10 eventos formativos, en los cuales se capacitaron más de cuatrocientos treinta (430) Colaboradores, en diversas ramas del saber, dentro de estos se encuentra la formación en el gabinete de Familia IMAFA, y en CAPGEFI, para el personal de apoyo administrativo y encargados, por otro lado, dimos el soporte requerido a las demás unidades



operativas en sus programas de entrenamiento y capacitación, entre otras acciones.

La carga del plan de capacitación para el año 2024 se encuentra en proceso a la fecha, logrando un cumplimiento del 59% en el indicador del (SISMAP). Este avance destaca nuestro compromiso continuo con el desarrollo profesional y la formación constante de nuestro talento humano.

Realizamos la evaluación de desempeño institucional, tomando como referencia los parámetros de la ley, No. 41-08 y la asesoría del Ministerio de Administración Pública (MAP),

- Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública:

Se ha trabajado activamente en la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, contribuyendo al cumplimiento de estándares y normativas establecidas para la Administración Pública. Se ha trabajado en la actualización y funcionamiento del Comité SISTAP, asegurando su alineación con los objetivos y necesidades de la institución.

El departamento ha llevado a cabo diversas actividades complementarias en el marco del SISTAP, fortaleciendo así la cultura de seguridad y salud en la institución.

Es importante destacar que estas acciones reflejan el compromiso continuo del Departamento de Recursos Humanos con la mejora y fortalecimiento de las prácticas laborales y de bienestar en el INAVI. El proceso de actualización del Comité SISTAP se encuentra en 65% de avance para cumplir con sus objetivos y responsabilidades correspondientes está en curso, evidenciando la constante búsqueda de excelencia en la gestión de recursos humanos.



- Encuesta de Clima Laboral

la certificación de la Encuesta de Clima Laboral ha alcanzado un destacado 100 por ciento de cumplimiento. Esta certificación refleja el compromiso y la participación activa de todo el personal en la evaluación y mejora continua del entorno laboral en la institución. La alta tasa de participación subraya el interés y la importancia que se otorgan a la evaluación del clima laboral, contribuyendo así al desarrollo de estrategias y acciones que promueven un ambiente de trabajo positivo y productivo.

a) Información de hombres y mujeres por grupo ocupacional

	Grupo 1	Grupo II	GRUPO 111	Grupo 1V	Grupo V
Mujeres	52	211	12	16	15
Hombres	122	93	11	24	6
Total:	174	304	23	40	21

b) Promedio de desempeño por grupo ocupacional

	Grupo1	Grupo 11	Grupo 111	Grupo1V	Grupo V
Mujeres	93	97	100	80	85
Hombres	94	95	93	83	81

Al terminar el primer semestre del 2022 nuestra evaluación vía el indicador del (SISMAP), rondaba los 45% puntos, dicha puntuación ha estado afectada por la implementación de la estructura, sin embargo, los trabajos de actualización de la estructura organizativa y los manuales de la institución se vieron afectados por nueva norma que modifica las funciones de la institución (ley 160-21) y por ende nuestra puntuación.



Al 30 de noviembre 2023, la institución dispone de una nóminade empleados fijos de seiscientos treinta y nueve (639) personas y ascendió a un monto consolidado del periodo a 125,193,340.25, destacando que de esta cantidad de empleados (408) pertenecen al sexo femenino y (231) al sexo masculino.

4.3 Desempeño de los Procesos Juridicos

El Departamento Jurídico del Instituto de Auxilios (INAVI) ha desempeñado un papel crucial en la gestión de la institución en el periodo enero-noviembre 2023. Las estadísticas a continuación destacan el impacto significativo y la contribución positiva de este departamento y contribución a la sociedad.

- 91 Audiencias Ante la Jurisdicción Inmobiliaria Distrito. Esto garantiza la resolución de disputas inmobiliarias, promoviendo la seguridad jurídica y la paz social en la región.
- 135 Certificaciones de Estatus Jurídicos, Proporcionando información actualizada sobre propiedades, empoderando a los ciudadanos con conocimientos para transacciones inmobiliarias seguras.
- 89 Certificaciones de Propiedad las cuales verifica y garantiza la autenticidad de la propiedad, fortaleciendo la confianza en las transacciones inmobiliarias.
- 45 Certificación de Contratos a la Contraloría asegurando la legalidad y transparencia en los contratos, contribuyendo a la integridad institucional.
- 23 Inspecciones de Propiedad, donde evaluamos el estado legal y físico de las propiedades, aportando a la planificación urbana y la prevención de conflictos.



- 23 Poder Especiales para Retiro de Certificados de Título facilitando la gestión ágil y legal del retiro de certificados de título, simplificando procesos para los ciudadanos.
- 62 Elaboración de Actos de Ventas Definitivas con la finalidad de formalizar las transacciones proporcionando certeza jurídica a las partes involucradas.
- 120 Solicitudes de Tramitación de Pagos a Gerencia Financiera agilizando procesos financieros, asegurando el cumplimiento de compromisos y la estabilidad económica de la institución.
- 51 Elaboración de Actos de Alguacil, formalizamos notificaciones y procedimientos legales, asegurando el cumplimiento de la ley.
- 46 Audiencias ante el Tribunal Civil y Comercia.
- 20 Audiencias ante el Tribunal Contencioso y Administrativo y Procesos, asegurando el cumplimiento de normativas y protegiendo los intereses institucionales y ciudadanos.

Estos datos reflejan el compromiso del Departamento Jurídico con la legalidad, transparencia y justicia, contribuyendo directamente a la seguridad jurídica de la sociedad y al buen funcionamiento de la institución. Su labor se traduce en la protección de los derechos ciudadanos y en la promoción de un entorno legal confiable y equitativo.



4.4 Desempeño de la Tecnología

El Departamento de Tecnología del Instituto de Auxilios (INAVI) ha experimentado notables avances durante este periodo, consolidando su papel como catalizador de eficiencia y modernización dentro de la institución. Se llevaron a cabo 3,673 servicios técnicos, proporcionando apoyo en la gestión del sistema de Administración Financiera, ERP y equipos informáticos, satisfaciendo las necesidades de los diferentes departamentos y funerarias. las acciones realizadas que destacan el compromiso con la innovación y la mejora continua:

- Atención Ciudadana

Se ha mejorado la atención ciudadana a través de diversas plataformas, incluyendo el FORO de la página web y el correo INFO, respondiendo eficientemente a solicitudes e inquietudes relacionadas con los servicios y ayudas ofrecidos por la institución.

- Colaboración con la Contraloría General de la República

Se colaboró activamente en la implementación exitosa del Sistema Unificado de Gestión de Pagos (SUGEP) en varios departamentos clave, como Financiero, Contabilidad, Tesorería, Nomina, y Revisión y Análisis Financiero.

- Mejoras en Infraestructura

Se llevaron a cabo traslados estratégicos de la División de Tesorería y Digitalización, optimizando la operatividad interna. Se implementaron capas adicionales de seguridad, fortaleciendo la infraestructura con equipos Fortinet. Se realizó el cambio de Switch del Data Center para mejorar la conectividad a internet y el desempeño de departamentos críticos.



- Documentación y Buenas Prácticas

Se elaboró la documentación de la ISO 9000, siguiendo estándares internacionales de calidad y buenas prácticas.

- Entrega de Equipamiento

Se entregaron computadoras y laptops a diferentes departamentos, mejorando la capacidad operativa y eficiencia en las funciones que desempeñan.

- Charlas y Capacitaciones

Se llevaron a cabo charlas sobre temas relevantes, como "Seguros Funerarios y Línea de Crédito" y "Educación Financiera y Manejo de Tarjetas de Crédito", demostrando un compromiso integral con la educación y el bienestar financiero.

- Implementación de Comités y Comités de Gestión

Se crearon los Comités de Vulnerabilidades, Continuidad e Infraestructura, así como el Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), fortaleciendo la gobernanza tecnológica.

- Puntuación SISTIGE

Se obtuvieron puntuaciones destacadas en el Sistema de Trazabilidad de Indicadores de la Gestión Institucional (SISTIGE), reflejando la eficacia y mejora constante en los primeros tres trimestres del año.

Estos logros demuestran el compromiso del Departamento de Tecnología del INAVI con la innovación, la eficiencia operativa y la calidad en la prestación de servicios.



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Desde el Departamento de Planificación y Desarrollo como unidad asesora en materia de políticas, planes, programas y proyectos de la institución, así como de elaborar propuestas para la ejecución de proyectos y cambios organizacionales le damos seguimiento a las ejecutorias de los diversos programas de asistencia social que maneja la institución al servicio de la ciudadanía, entre los cuales citamos: Servicios y Seguros Funerarios, Servicios Odontológicos y de Salud, Prestaciones por concepto de Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida, Ayudas Económicas, y Asistencia Social a personas y grupos vulnerables.

Planificación y Desarrollo en seguimiento a la planificación estratégica de la institución, de forma específica la elaboración, ejecución y seguimiento de los planes operativos institucionales, gestión y administración del presupuesto, así como los proyectos de fortalecimiento institucional, ha ejecutado los diversos procesos:

- La elaboración de encuestas para medir la efectividad y calidad de los procesos, los servicios ofrecidos y el clima laboral institucional, como herramienta de mejora de los procesos y servicios que ofrecemos.
- Nos hemos encaminado a realizar encuentros mensuales con los directivos de las diversas áreas a fin de monitorear los planes establecidos y desarrollar nuevas estrategias y mejoras que nos permitan seguir avanzando en coordinación con las demás áreas de la institución; para siempre proveer asistencia y servicios de calidad, de forma accesible y oportuna.



- Estamos inmersos en la normalización institucional y readecuación de los diversos manuales institucionales, tales como Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Funciones, Manual de Cargos, Código de Ética Institucional, entre otros.
- Con el apoyo técnico del Ministerio de Administración Pública (MAP) se realizó la segunda evaluación de la carta de compromiso la cual fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública MAP en fecha 11 de noviembre del 2021 , y en esta evaluación alcanzamos la mayor puntuación de un 100 %.
- 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.
- A raíz de la promulgación de la Ley No. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones (MIVHED) el 03 de agosto del 2021, el cual expresa en su artículo No. 82 "Se crea una entidad autónoma denominada Instituto de Auxilios, que tendrá por fines realizar servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo.



Fortalecimiento Institucional

Durante el año 2023 trabajamos en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y actualmente estamos en proceso de elaboración y readecuación de los indicadores de lugar con miras a entrelazar con el nuevo perfil institucional acorde la nueva ley 160-21 que crea el Instituto de Auxilios, elaboramos el Plan de Acción correspondiente, cuyo indicador está en proceso de evaluación. Se adecuó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA) para el año 2024.

Con el apoyo técnico del Ministerio de Administración Pública (MAP) se realizó la segunda evaluación de la carta de compromiso la cual fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública MAP en fecha 11 de noviembre del 2021 , y en esta evaluación alcanzamos la mayor puntuación de un 100 %.

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.

A raíz de la promulgación de la Ley No. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones (MIVHED) el 03 de agosto del 2021, el cual expresa en su artículo No. 82 “Se crea una entidad autónoma denominada Instituto de Auxilios, que tendrá por fines realizar servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo”, el citado artículo relanza el perfil institucional de servicio social con miras a seguir desarrollando y ejecutando iniciativas de protección social y actualmente estamos inmersos en la readecuación de la institución en su nuevo rol como Instituto de Auxilios, ejecutamos mejoras significativas en el nuevo diseño organizacional readecuando la institución en su nuevo rol como Instituto de Auxilios.



Se adecuaron los manuales que van a regir el accionar de la nueva institución, Instituto de Auxilios, tales como: el Manual de Operaciones, Manual de Cargos, Manual de Funciones, la Estructura Organizacional, Código de Ética Institucional y su Reglamento de Aplicación, entre otros. transformación de personas con alto grado de vulnerabilidad, en personas y grupos con niveles aceptable de dignidad en todo el territorio de la República Dominicana.

Acciones más relevantes a destacar durante el año 2023

- Durante el año 2023 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 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.
- Con el apoyo técnico del Ministerio de Hacienda la institución inicio la primera fase de la ejecución de los recursos de captación directa en línea.
- Con el apoyo técnico del Ministerio de Administración Pública (MAP) se realizó la segunda evaluación de la carta de compromiso la cual fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública MAP en fecha 11 de noviembre del 2021 , y en esta evaluación alcanzamos la mayor puntuación de un 100 %.



4.6 Desempeño de Comunicaciones

Durante el periodo enero-noviembre de 2023, el Departamento de Prensa & Comunicaciones ha desempeñado un papel fundamental en la operatividad del INAVI, brindando apoyo al titular del Instituto de Auxilios en la cobertura y difusión de las actividades realizadas, así como en el fortalecimiento del posicionamiento de la imagen institucional a través de medios de comunicación y plataformas digitales.

Se implementaron cambios en la infraestructura para eficientar los servicios, adaptándose al crecimiento del flujo de interacciones ciudadanas a través de redes sociales. Se redirigió hacia herramientas digitales, como el Foro Informativo y el correo electrónico info@inavi.gob.do, unificando y creando un registro de las solicitudes ciudadanas para mejorar los servicios.

El departamento consolidó el desarrollo e implementación del plan de comunicación de la institución, alineado con la Carta Compromiso al Ciudadano y el POA. Se fortalecieron procedimientos integrales para la organización, manejo, conservación y respuesta al ciudadano sobre la información generada en las diferentes unidades operativas.

Se destacan los siguientes logros durante este periodo:

- Apoyo a campañas gubernamentales: La entidad respaldó diversas campañas y estrategias de comunicación emanadas desde la Presidencia de la República y otros organismos gubernamentales.
- Participación en campañas contra la corrupción de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental promoviendo una cultura de integridad y participación ciudadana "#DominicanaSinCorrupcion",



- Contribución a la campaña "Bono a Mil": El INAVI se sumó a la campaña ejecutada por el Gobierno a través del Ministerio de Educación, entregando útiles escolares a padres de escasos recursos en el inicio del año escolar.
- Beneficios para la población: La institución fue beneficiada con donaciones de alimentos, y se firmaron acuerdos que beneficiaron a la población.
- Recertificación y renovación: Se obtuvo la recertificación de la OGTIC con la normativa NORTIC E1, y se renovó hasta el 2025 la Carta Compromiso al Ciudadano.

En línea con estos logros, se ha trabajado en el desarrollo de nuevas estrategias y mejoras para atender las demandas de los ciudadanos y fortalecer los procesos internos. Además, se destaca el crecimiento significativo en la presencia digital, como se evidencia en el aumento del número de seguidores en la cuenta de Instagram, pasando de 3,678 en agosto de 2020 a 7,432 en 2023, representando un incremento del 49%.

4.7 Desempeño de Revisión y Análisis

Durante el periodo de enero a noviembre de 2023, el Departamento de Revisión y Análisis llevó a cabo un exhaustivo análisis y control de diversas actividades administrativas, asegurando el cumplimiento de los procesos establecidos y garantizando la transparencia y legalidad en las operaciones de la institución.

- Órdenes de Compra:

Se revisaron ciento veinticinco (125) órdenes de compra emitidas en el periodo mencionado. De estas, cuarenta y dos (42) fueron devueltas para correcciones, mientras que las restantes ochenta y tres (83) cumplían con todos los procesos requeridos por la ley de compras y contrataciones. Se verificó que estuvieran autorizadas y



aprobadas por la máxima autoridad de la institución, garantizando su conformidad con las normativas legales.

- Expedientes para Pago a Proveedores:

El departamento recibió siete mil seiscientos ochenta y siete (7,687) expedientes (pre-cheques) para pagos a proveedores y otras solicitudes de pago. Se aplicaron controles rigurosos y se verificó el cumplimiento de leyes y regulaciones de la administración pública. De estos, siete mil cientos ochenta y uno (7,181) expedientes cumplieron con los requisitos establecidos, mientras que quinientos seis (506) fueron devueltos para correcciones.

- Ingresos y Ventas:

Se examinaron seiscientos treinta (630) expedientes de ingresos por ventas de servicios, seguros funerarios y otros conceptos. La revisión aseguró la exactitud e integridad de las transacciones, así como la adecuada contabilización en los registros institucionales.

Además, se controlaron y verificaron setenta y cuatro (74) entradas de materiales de oficina y agua en el almacén general.

- Nóminas y Reportes Financieros:

Se llevaron a cabo controles internos sobre ochenta y ocho (88) nóminas y se revisaron ciento noventa y siete (197) reportes de disponibilidad bancaria y doscientos dieciocho (218) reportes de ingresos de la Caja General y de Salud Social. Estas revisiones garantizaron el cumplimiento de los requisitos de la Contraloría de la República y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

- Gestión de Ataúdes y Mercancías:

Se verificaron setenta y cinco (75) entradas y ciento setenta y cuatro (174) salidas de ataúdes en el almacén del departamento de Servicios



Funerarios, asegurando la correcta gestión de estos recursos. Asimismo, se controlaron once (11) entradas de mercancías en la División de Punto de Ventas.

En resumen, el Departamento de Revisión y Análisis desempeñó un papel fundamental en la garantía de la legalidad y transparencia de las operaciones institucionales durante este periodo, contribuyendo al cumplimiento de los estándares y normativas aplicables.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de Satisfacción con el Servicio

Resultados del Monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023

Durante el año 2021, el Instituto de Auxilios (INAVI) se comprometió activamente a proporcionar servicios de la más alta calidad, manteniendo un estándar del 90% en todos los atributos comprometidos.

En la evaluación llevada a cabo por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el 24 de octubre de 2023, la institución alcanzó una puntuación del 100%, destacando como puntos fuertes:

- La permanencia y el seguimiento adecuado en la forma de comunicación ciudadana.
- La ubicación efectiva de nuestra carta compromiso en nuestra página web.
- El cumplimiento de los atributos comprometidos para mantener el estándar de calidad del 90%.

La carta compromiso del INAVI nos mantiene en constante monitoreo de nuestras fortalezas y debilidades, permitiéndonos elaborar estrategias de mejora y mantener la calidad de los servicios que ofrecemos. De las cuales destacamos el seguimiento y la capacitación continua de nuestros colaboradores para asegurar un manejo eficiente de los servicios y la implementación de sistemas de gestión automatizados para agilizar procesos administrativos.



En cuanto a los resultados de satisfacción de los usuarios, basados en encuestas realizadas de octubre de 2022 a septiembre de 2023, que evalúan atributos como amabilidad, profesionalidad, accesibilidad, fiabilidad, elementos tangibles y tiempo de respuesta, los resultados por servicio fueron los siguientes:

Servicio	Puntuación
Devolución de aportes por concepto de seguro de vida, cesantía e invalidez	92.07%
Servicios médicos y odontológicos	92.19%
Servicios Funerarios	92.28%
Seguros Funerarios	92.52%
Venta de artículos del hogar, útiles escolares, juguetes	91.87%

Finalmente, el 20 de noviembre de 2023, el Ministerio de Administración Pública (MAP) emitió la resolución 383-2023, aprobando la renovación de la primera versión de la carta compromiso al ciudadano del Instituto de Auxilios por dos años más, hasta el año 2025. Ver anexo 10

5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la información

En la constante búsqueda de la excelencia y la transparencia, el Instituto de Auxilios (INAVI) presenta nuestro compromiso y desempeño en el acceso a la información

Hasta el mes de noviembre de 2023, nuestro indicador se mantiene en 100/100, demostrando nuestro cumplimiento con la transparencia institucional en los procesos y la satisfacción ciudadana. Este logro está en conformidad con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.



En febrero de 2023, participamos activamente en el lanzamiento del V Plan de Acción. Durante el mes de marzo, contribuimos al Día Internacional de Datos Abiertos. En septiembre, en el marco de la celebración de la Semana del Derecho a Saber, llevamos a cabo sesiones de sensibilización para los colaboradores de la institución. Se produjeron dos audiovisuales en áreas sustantivas, los cuales se difundieron electrónicamente. Además, participamos de manera activa en el Rally por la Transparencia y la Integridad, reafirmando nuestro compromiso con el cumplimiento del Derecho a Saber.

En la misma línea, tanto nuestra institución como la comisión se sumaron a la campaña Dominicana Sin Corrupción. En esta iniciativa, promovemos una cultura fundamentada en valores y principios éticos, tanto internamente como hacia la ciudadanía, al ofrecer servicios de calidad con transparencia. Nos comprometemos a mantener esta perspectiva para fortalecer la confianza y la integridad en todas nuestras operaciones.

5.3 Resultado de el Sistema de Quejas , Reclamos y Sugerencias

a) Durante el periodo enero-noviembre 2023 nuestra Sección 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), encumplir con los Plazos establecidos por el órgano rector, hemos dado fiel cumplimiento a los plazos establecidos en la ley 200-04, en conformidad a lo solicitado por el ciudadano.

Portal SAIP de Enero a Noviembre 2023	
Estado	Cantidad
Completada	29
Proceso	0
Cerrada	0
Suspendida	0



b) En el Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias (311), durante este semestre se registró (2) queja y (2) reclamación las cuales se fueron cerradas conforme a los plazos establecidos de manera satisfactoria.

c)

Portal 311 de Enero a Noviembre 2023		
Tipo	Recibidas	Estado
Quejas	2	Cerrado
Reclamaciones	2	Cerrado
Sugerencias	0	-
Denuncias	0	-

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

Durante el período la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Instituto de Auxilios (INAVI) ha desempeñado un papel fundamental en la actualización y disponibilidad de información pública, alineándose con los principios de transparencia y publicidad establecidos por la normativa para los organismos destinatarios de fondos públicos.

Destacamos el compromiso del INAVI, como institución descentralizada del Estado, en institucionalizar la gestión de acuerdo con las normativas y directrices del órgano rector, siguiendo los principios de la Ley 200-04 que abarca el libre acceso a la información, la rendición de cuentas, la participación social y el gobierno abierto.



Mes	Calificación
Enero	98.67/100
Febrero	100/100
Marzo	100/100
Abril	99.58
Mayo	100/100
Junio	97.9/100
Julio	96.29/100
Agosto	100/100
Septiembre	100/100
Octubre	100/100

En este periodo, se conformaron y habilitaron la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en cumplimiento del decreto 791-21. Esta comisión tiene como objetivo promover la institucionalización de la ética y estimular conductas íntegras en el servicio público.

El segundo informe de evaluación a las Divisiones de Transparencia de los Portales Gubernamentales correspondiente al año 2023, realizado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el INAVI se ubica en el lugar No. 29 de 225 instituciones evaluadas. Esta posición resalta entre las calificaciones más altas, demostrando nuestro compromiso con los estándares éticos y de transparencia gubernamental.



Reporte Monitoreo Portales de Transparencia, Periodo Julio-Septiembre 2023				
Información del sistema monitoreo de portales de transparencia, incluye hospitales entre otras entidades descentralizadas y autónomas				
	Resumen según calificación	95-100	155	
		90-95	40	
		85-90	16	
		Menor 85:		
		Poder Ejecutivo	12	
		*Otros	3	
		Total	15	
		Total instituciones	226	
		* Organismos Extra poder, constitucionales, autónomos.		
Calificación 2023/ mes				
#	Institución	Julio	Agosto	Septiembre
29	Instituto de Auxilios y viviendas (INAVI)	96.29	100.00	100.00



PROYECCIONES AÑO 2024

Las nuevas iniciativas identificadas a desarrollar, acorde lo establecido en las normativas legales vigentes, citamos:

- Asistencia a familias y hogares damnificados o afectados por fenómenos naturales.
- Apoyo a familias víctimas de desastres sociales (incendios)
- Apoyo psicológico y emocional a personas y familias en caso de fallecimientos y disposición de restos.
- Apoyo y acompañamiento a envejecientes y personas con discapacidad.
- Apoyo a jóvenes y adolescentes que requieren orientación para aprender un oficio y continuar sus estudios a través de programa de mentoría social.
- Apoyo psicológico y emocional a viudez o orfandad repentina.

Para el año 2024 se contempla la elaboración de encuestas para medir la efectividad y calidad de los procesos, los servicios ofrecidos y el clima laboral institucional, como herramienta de mejora de los procesos y servicios que ofrecemos.

De esta forma, nos hemos encaminado a desarrollar nuevas estrategias y mejoras que nos permitan seguir avanzando en coordinación con las demás áreas de la institución; para siempre proveer asistencia y servicios de calidad, de forma accesible y oportuna.

Contemplamos remozar la sede y las sucursales del interior, así como la creación de una oficina de auxilios en cada capilla de la institución 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.



También proyectamos al 2024, ejecutar las diversas acciones de mejora identificadas en los Planes de Acción correspondientes al Plan Estratégico Institucional, planes operativos, así como las normativas legales acorde a la Ley No. 1-12 establecida en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos del Milenio (ODS), haciendo los aportes requeridos para reducir los niveles de vulnerabilidad en todo el territorio de la Republica Dominicana y ofrecer un servicio de calidad de manera cercana a la gente



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de logros relevantes

Primeros 3 Trimestre del 2023

Producto / servicio		Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Total
1	6242 - Ciudadanos reciben servicios funerarios	854	840	750	2,444
	Inversión producto	RD\$4,154,063.00	RD\$7,467,819.00	RD\$8.153.428.54	RD\$19,775,310.54
2	6244 - Personas reciben servicios médicos y odontológicos	11,842	13,120	6.416	31,378
	Inversión producto	RD\$1,259,301.74	RD\$58,292.00	RD\$0	RD\$10,164,101.12
3	7356 Personas de escasos recursos con Implementacion de Politca Sociales	3,365	3,808	6.924	14,097
	Inversión producto	RD\$1,105,809.12	RD\$20,332,692.00	RD\$1679.057.40	RD\$32,117,558,52

Fuente: Area de Presupuesto



Anexo 2: Matriz de Gestion Presupuestaria Anual

Fuente: Area de Presupuesto

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2023 (RD\$)	Ejecución 2023 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
11	Acceso a bajo costo de los servicios para el público en general	55,164,00.00.	21,092,904.28	14,097	38,27%	94.02%
13	Mejora de la calidad de vida de personas de escasos recursos	64,787,741,05	32,117,558.52	33,822	49.60%	100%



Anexo 3: Matriz de Principales Indicadores del POA

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)								
NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Administración General	Reuniones de Staff	Reuniones Realizadas	Mensual	12	12	10	83%
2	Administración General	Convenios Suscritos	Convenios realizados	Bimestrial	6	6	4	66%
3	Comunicaciones	Redacción de notas de Prensa	Notas elaboradas	Quincenal	24	24	18	75%
4	Revisión y Analisis	Auditorias ejecutadas	Auditorías realizadas	Semanal	56	56	43	76%
5	Planificación y Desarrollo	Informes Institucionales	Informes ejecutados	Trimestrales	4	4		100%
6	Recursos Humanos	Evaluación de desempeño	Acuerdo de desempeño	Anual	Año 2022	100	3.8	89%
7	Departamento Financiero	Estados Financiero	Conciliaciones de cuentas contables	Mensual	Año 2022	12	11	91%
8	Administrativo	Presentación de Informes	Monitoreo y Ejecución	Mensual	12	12	11	91%
9	Salud	Donaciones de medicamentos	Cantidad de medicamentos donados	Anual	2022	5,000	3,440	68%

Fuente: Unidades operativas correspondientes



Anexo 4: Ejecuciones Presupuestarias

Descripción	Fuente 10	Fuente 30	Presupuesto aprobado RD\$	Presupuesto ejecutado RD\$	%
Remuneracion y contribuciones	223,008,532.00	25,628,500.00	248,637,032.00	201,590,960.23	90.4%
Contrataciones de servicios	21,038,630.47	73,083,989.00	94,122,619.47	20,634,011.05	21.92%
Materiales y suministros	34,358,867.00	82,388,493.00	116,747,360	22,401,386.24	19.18%
Transferencias corrientes	13,893,360.53	14,677,658.00	28,571,018.53	4,160,235.30	14.6%
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	7,314,941.05	34,286,185.00	41,601,126.05	7,012,611.85	16.85%
Totales			524,411,415.00	255,799,204.7	

Fuente: Elaborado por el Departamento Financiero y la División de Contabilidad



Anexo 5: Ejecuciones Presupuestarias

Nombre de la Cuenta	Número de la Cuenta	Balance
Cuenta Única	010-238489-4	RD\$26,963,959.46
Cuenta Colectora Recursos Propios	010-252471-8	RD\$47,106,128.80
Cuenta de Invalidez	010-600055-1	RD\$12,174,587.07
Cuenta Seguros Funerarios	010-600087-0	RD\$1,113,941.83
Cuenta Operacional	010-600058-6	RD\$1,707,959.65
Cuenta Construcción	010-600054-3	RD\$00.00

Fuente: Elaborado por el Departamento Financiero y la División de Contabilidad



Anexo 6: Resumen del Plan de Compra

RESUMEN DEL PLAN DE COMPRAS

INAVI 2023

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	\$ 106,453,713.35
Monto total contratado	\$33,296,050.16
Cantidad de procesos registrados	35
Capítulo	5202
Sub capítulo	1
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Instituto Nacional de Auxilios y Viviendas
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$ 73,368,410.12
Obras	\$ 12,000,000.00
Servicios	\$ 20,635,303.23
Servicios: consultoría	\$ 450,000.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	\$ 34,299,825.00
MiPymes mujer	-
No MiPymes	\$ 72,153,888.35
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	\$ 149,100.00
Compra menor	\$ 16,710,433.23
Comparación de precios	\$ 38,285,555.12
Licitación pública	\$45,513,825.00



Continuación

Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	\$5,794,800.00
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	N/A
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	N/A
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del montototal del proyecto, obra o servicio	N/A
Compra y contratación de combustible	N/A

Fuente: División de Compras y Contrataciones.



Anexo 7: Montos adjudicados por modalidad de compras año 2023

Montos adjudicados por modalidad de compras año 2023

MESES	COMPRA DIRECTA	COMPRA MENOR	COMPRA POR EXCEPCIÓN	COMPARACIÓN DE PRECIOS	LICITACIÓN PÚBLICA	MONTO MENSUAL
ENE	1,229,458.00	971,624.00	280,250.00	NO	NO	2,481,332.00
FEB	1,582,050.00	211,920.00	4,122,952.00	5,080,608.00	NO	10,997,530.00
MAR	673,939.00	NO	NO	NO	NO	673,939.00
ABR	NO	NO	NO	4,250,000.00	NO	4,250,000.00
MAY	138,117.00	NO	NO	NO	NO	138,117.00
JUN	NO	NO	NO	1,679,057.40	NO	1,679,057.40
JUL	NO	NO	NO	NO	NO	NO
AGTO	440,482.00	NO	2,790,000.00	NO	NO	3,230,482.00
SEP	1,382,349.00	1,803,637.76	NO	92,040.00	NO	3,278,026.76
OCT	512,246.00	-	-	-	-	512,246.00
NOV	1,775,389.00	4,279,931.00	NO	NO	NO	6,055,320.00
TOTAL RD\$	7,734,030.00	7,267,112.76	7,193,202.00	11,101,705.40	NO	33,296,050.16

Fuente: : Unidad de Compras y Contrataciones

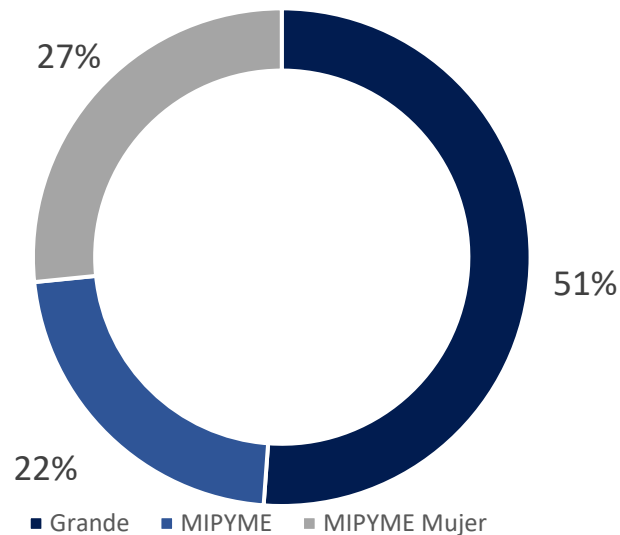


Cont.

Montos adjudicados por tipo de empresa año 2023

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
Jul 2023	NO	NO	NO	NO
Ago 2023	RD\$3,060,562.00	NO	RD\$ \$169,920.00	RD\$3,230,482.00
Sept. 2023	RD\$781,082.76	RD\$1,097,331.00	RD\$1,399,613.00	RD\$3,278,026.76
Oct 2023	RD\$356,614.00	RD\$9,200.00	RD\$146,432.00	RD\$512,246.00
Nov 2023	RD\$2,747,822.00	RD\$982,170.00	RD\$2,325,328.00	RD\$6,055,320.00
TOTALRD\$	RD\$18,114,405.76	RD\$4,956,389.40	RD\$10,225,255.00	RD\$33,296,050.16

Percentage Montos Adjudicados por tipo de Empresa



Fuente: : Unidad de Compras y Contrataciones



Anexo 8: Puntuación del SISCOMPRAS

- Primer trimestre: enero/marzo 2023



- Segundo trimestre abril/junio 2023



- Tercer trimestre julio/septiembre 2023



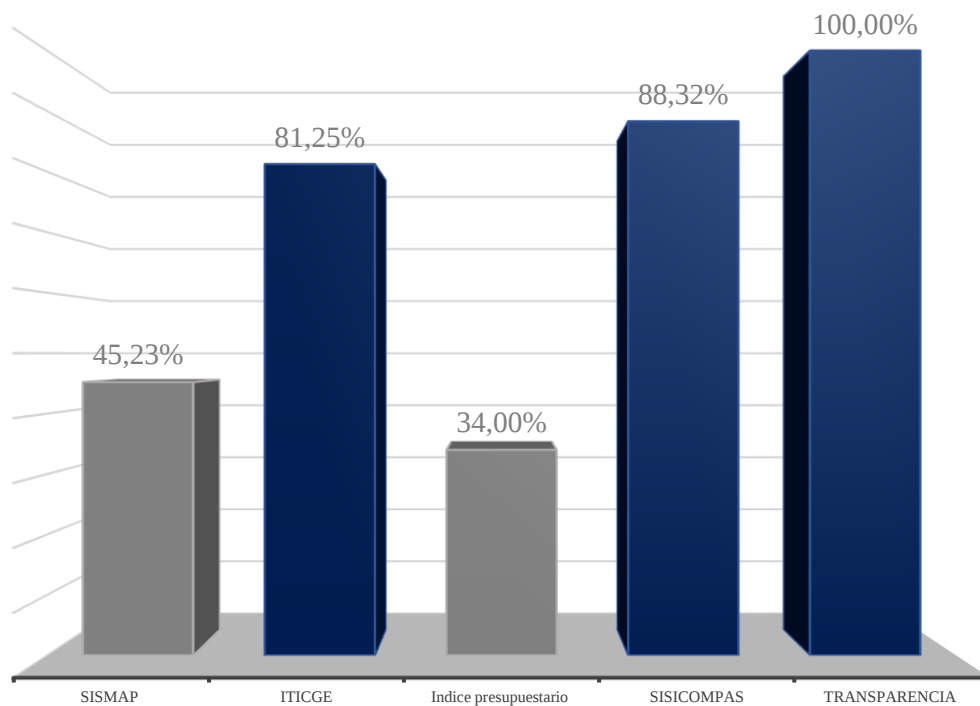
Fuente: : Unidad de Compras y Contrataciones



Anexo 9: Matriz de indicadores desempeño institucional

Indicador	Puntuación
SISCOMPRAS	88,32%
ITICGE	81,25 %
TRANSPARENCIA	100%
SISMAP	45,23 %
INDICE PRESUPUESTARIO	98.00 %

Indicadores Aplicables a la Institucion Actualizaciones al mes de nov 2023



Fuente: : Informes de las unidades operativas.



Anexo 10: Carta de compromiso

Renovación de la primera versión de la carta compromiso al ciudadano.


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

17 de noviembre de 2023
Santo Domingo, R. D.

019067

Señor
Juan Ysidro Grullón García
Director
Instituto de Auxilios
Su despacho. -

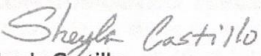
Distinguido Sr. Grullón:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 383-2023**, que aprueba por 2 años la renovación de la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,


Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DARCS
DARCS-23-0821



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO



RNC-401-03674-6
"Avanzamos para ti"

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 383-2023, que aprueba la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

Resolución núm. 383-2023, que aprueba la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.



Página 1 de 3

Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO



CONSIDERANDO SEXTO: Que de conformidad con el artículo 82 de la Ley núm. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), modifica el nombre del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) y se crea una entidad autónoma denominada Instituto de Auxilios, que tendrá por fines realizar servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo para que en lo sucesivo sea Instituto de Auxilios.

VISTA: La Constitución de la República, promulgada el 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) de fecha 27 de julio de 2021.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

VISTA: La Ley núm. 5574 de fecha 13 de julio de 1961, que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas (modificada).

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTA: La Resolución núm. 311-2021, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), de fecha 11 de noviembre de 2021.

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de renovación de la Primera Versión de Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios, elaborado por la Viceministra de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Viceministra de Servicios Públicos de fecha 1ero de noviembre de 2023, mediante la cual solicita la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.

Resolución núm. 383-2023, que aprueba la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.



Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Se dispone la modificación del nombre del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) dispuesto en la Resolución núm. 311-2021 de fecha 11 de noviembre de 2021, por Instituto de Auxilios, conforme la disposición del artículo 82 de la Ley núm. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) de fecha 27 de julio de 2021, objeto de la presente resolución.

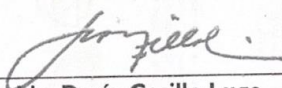
ARTÍCULO 2. Se aprueba formalmente la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

ARTÍCULO 3. La Viceministra de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PÁRRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 4: Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA al Viceministerio de Servicios Públicos y al Instituto de Auxilios.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los quince (15) días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023).



Lic. Darío Casillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 383-2023, que aprueba la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.

Página 3 de 3

• Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano

Formas de Comunicación/ Participación Ciudadana

Todos los ciudadanos/usuarios pueden sugerir las oportunidades de mejora a considerar en los próximos periódicos de nuestra carta compromiso a través de los mecanismos y canales disponibles:

Correos electrónicos:

info@inavi.gob.do
cartacompromiso@inavi.gob.do

Contacto directo:

Oficina de acceso a la información (OAI)
Correo: oai@inavi.gob.do
Tel.: 809-687-7181 Ext.309 y 310

Redes sociales:

inavi_id
Instituto de Auxilios y Viviendas OFICIAL
@inavi_id

Quejas y Sugerencias

Correo electrónico
El Instituto de Auxilios dispone del correo electrónico info@inavi.gob.do y/o cartacompromiso@inavi.gob.do para que todo ciudadano/usuario pueda expresar sus quejas y sugerencias en cuanto a los servicios que ofrecemos. Las mismas serán respondidas por la misma vía en un plazo no mayor de 15 días laborables.

Presencial
Los ciudadanos/usuarios que quieran presentar una queja o sugerencia al momento de recibir un servicio, lo pueden hacer a través del formulario de Quejas y Sugerencias y depositarlo en nuestro buzón. Dichas quejas o sugerencias serán atendidas en un plazo no mayor a 15 días laborables.

Línea 311 sistema de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias
El Instituto de Auxilios está conectado al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 para recibir denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. Accede gratis desde cualquier parte del país marcando 311 o por internet a través de la página www.311.gob.do y recibirá una respuesta en 15 días laborables.

Medidas de subsanación

Cuando los servicios ofrecidos no cumplen con los compromisos de calidad asumidos en esta Carta Compromiso, se les presentará una disculpa de la máxima autoridad de la institución, mediante correo o carta, indicando las medidas correctivas de lugar para remediar en la manera de lo posible los inconvenientes ocasionados, en un plazo máximo de 15 días laborables.

Datos de Contacto

Sede Principal
Calle Benito Rodríguez N.º 2, Sector Santa Dominga, RD
Teléfono: 809-687-7181
Email: info@inavi.gob.do, cartacompromiso@inavi.gob.do
Horario de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Capillas

Capilla - Pinaral Calle Pinaral No. 22, Azueta Dpto. Nacional Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - Santiago Calle Santiago No. 1, Santiago Dpto. Santiago Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - Santiago Calle Santiago No. 1, Santiago Dpto. Santiago Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - Santiago Calle Santiago No. 1, Santiago Dpto. Santiago Tel.: 809-271-6500 / 808-0833
Capilla - Herrera Calle Herrera No. 2, Herrera Dpto. Herrera Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - La Romana Calle La Romana No. 1, La Romana Dpto. La Romana Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - La Romana Calle La Romana No. 1, La Romana Dpto. La Romana Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - La Romana Calle La Romana No. 1, La Romana Dpto. La Romana Tel.: 809-271-6500 / 808-0833
Capilla - San Cristóbal Calle San Cristóbal No. 1, San Cristóbal Dpto. San Cristóbal Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - San Cristóbal Calle San Cristóbal No. 1, San Cristóbal Dpto. San Cristóbal Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - San Cristóbal Calle San Cristóbal No. 1, San Cristóbal Dpto. San Cristóbal Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - San Cristóbal Calle San Cristóbal No. 1, San Cristóbal Dpto. San Cristóbal Tel.: 809-271-6500 / 808-0833
Capilla - Santiago Calle Santiago No. 1, Santiago Dpto. Santiago Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - Santiago Calle Santiago No. 1, Santiago Dpto. Santiago Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - Santiago Calle Santiago No. 1, Santiago Dpto. Santiago Tel.: 809-271-6500 / 808-0833	Capilla - Santiago Calle Santiago No. 1, Santiago Dpto. Santiago Tel.: 809-271-6500 / 808-0833

Horario de atención de oficina de los capillas:
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados y Domingos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Medios de Acceso y Transporte hacia la Institución

Unidad responsable de la carta compromiso
La responsabilidad de coordinación y seguimiento de la Carta Compromiso del Instituto de Auxilios corresponde al Departamento de Planeación y Desarrollo. A esta unidad pueden comunicarse todos los interesados en recibir información detallada sobre nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, su efectividad, resultados, acciones, quejas, recomendaciones y modificaciones de carácter administrativo de carácter asistencial.

Teléfono: 809-687-7181 Extensión 301
Correo: cartacompromiso@inavi.gob.do

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia implementada por el Instituto de Auxilios y Viviendas, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos/usuarios, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el estado.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO
NOVIEMBRE 2023-2025
Primera versión

<https://www.inavi.gob.do>

Datos identificativos

El Instituto de Auxilios es un organismo público descentralizado de carácter autónomo, creado mediante la **Ley No. 5274** del 13 de julio de 1961, con la finalidad de realizar obras y servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo. A su vez, está a cargo de la devolución de los aportes a los servidores públicos, por concepto de seguro de vida, cesantía e invalidez, instituido mediante la **Ley No. 82** de fecha 22 de diciembre de 1966.

El Instituto de Auxilios fue fundado por la necesidad de satisfacer las demandas de los sectores vulnerables de la población, con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida. Nuestro compromiso social es satisfacer esas necesidades a través de los siguientes servicios: Devolución aportes por concepto de seguro de vida, cesantía e invalidez; servicios médicos y odontológicos; servicios funerarios; planes de seguros funerarios; venta de artículos de hogar, útiles escolares, juguetes y otros, con facilidades de pago para los servidores públicos; legalización de documentos de los proyectos inmobiliarios del Instituto de Auxilios; operativos médicos odontológicos y entrega de medicamentos; entrega de materiales de construcción, entrega de juguetes, útiles escolares y enseres del hogar; ayudas diversas a personas de escasos recursos; y operativos de ayuda a personas afectadas por sismos o desastres naturales.

Misión
Contribuir a mejorar el nivel de vida del servidor público y de las personas de escasos recursos económicos, mediante el desarrollo y el fortalecimiento de la seguridad económica, social y personal, y el bienestar, realizar obras y servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo.

Visión
Ser reconocida como la institución que garantiza el bienestar y la seguridad económica, social y personal, y el bienestar, realizar obras y servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo.

Valores

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

Normativa Reguladora de los servicios que ofrecemos

- Ley No. 5274** del 13 de julio de 1961, que crea el Instituto de Auxilios, como entidad autónoma, con el fin de realizar obras y servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo.
- Ley No. 82** del 22 de diciembre de 1966, que instituye como obligatorio el seguro de vida, cesantía e invalidez para los funcionarios y empleados públicos que disfruten de sueldos de hasta RD\$400.00
- Ley No. 44**, del 29 de octubre de 1970, que restablece el artículo 1ero. de la Ley No. 82 de fecha 22 de diciembre de 1966.
- Ley No. 57-86-16**, del 31 de octubre de 1986, que modifica varios artículos de la Ley No. 82, de fecha 22 de diciembre de 1966, sobre seguro de vida, cesantía e invalidez a los funcionarios y empleados públicos.

Inclusión

Por la naturaleza de la institución y el público al que dirigimos nuestros servicios, el Instituto de Auxilios, toma en cuenta las necesidades especiales de los mismos y ofrece fácil acceso a sus instalaciones, tanto en la sede principal, como en sus capillas, donde se cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad, elementos de apoyo, señalización y otros aspectos que contribuyen a un mejor y más fácil acceso del ciudadano/usuario.

La sede principal, ubicada en el sector de Gazcue complementa su oferta de servicios con nuevas capillas, ubicadas estratégicamente y distribuidas en la geografía nacional, para facilitar el acceso de los ciudadanos/usuarios a los servicios que ofrecemos. Tanto la sede principal, como las diferentes capillas deservicios funerarios de la institución, cuentan con espacios señalizados, amplios parques y áreas adecuadas para la comodidad de todos. Los usuarios del Instituto de Auxilios reciben una atención personalizada y amable de todos nuestros colaboradores, brindándole asistencia en las diferentes áreas de servicios que ofrecemos.

Atributos de Calidad

Accesibilidad
Facilidad para comunicarse o llegar a la institución.

Profesionalidad
Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.

Amabilidad
Empatía y cortesía del personal.

Fiabilidad
Entrega del servicio de forma confiable y exacta.

Compromisos de Calidad

<https://www.inavi.gob.do>

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Atención al cliente por teléfono, correo electrónico y presencial	Profesionalidad	90% de los usuarios expresan satisfacción	90% de los usuarios expresan satisfacción
Entrega de materiales de construcción	Profesionalidad	90% de los usuarios expresan satisfacción	90% de los usuarios expresan satisfacción
Atención al cliente por teléfono, correo electrónico y presencial	Profesionalidad	90% de los usuarios expresan satisfacción	90% de los usuarios expresan satisfacción
Entrega de materiales de construcción	Profesionalidad	90% de los usuarios expresan satisfacción	90% de los usuarios expresan satisfacción
Atención al cliente por teléfono, correo electrónico y presencial	Profesionalidad	90% de los usuarios expresan satisfacción	90% de los usuarios expresan satisfacción
Entrega de materiales de construcción	Profesionalidad	90% de los usuarios expresan satisfacción	90% de los usuarios expresan satisfacción

Deberes de los ciudadanos

SON DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- Respetar el orden establecido en las áreas de Atención al Usuario.
- Dirigirse con amabilidad y cortesía a los servidores del Instituto de Auxilios.
- Respetar los plazos establecidos para presentar su solicitud de servicio.
- Tramitar sus solicitudes cumpliendo con todos los requisitos establecidos.
- Suministrar información completa y veraz cuando se les solicite.
- Respetar los protocolos de seguridad de nuestras instalaciones.

Anexo 11: Catalogo 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 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.



Anexo12: Resultados de evaluación Transparencia Institucional

Resultados

Calificación Portal Transparencia:			Calificación SAIP:			Calificación Datos Abiertos:			Total General:		
95 de 95			No Evaluado			5 de 5			100 de 100		
Ítem/Sub-ítem	Resultado	ponderación	Ítem/Sub-ítem	Resultado	ponderación	Ítem/Sub-ítem	Resultado	ponderación	Ítem/Sub-ítem	Resultado	ponderación
Base legal de la Institución						Oficina de Libre Acceso a la Información					
Constitución	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Derecho de los ciudadanos de acceder a la Información Pública	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Leyes	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Estructura Organinica de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI)	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Decretos	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Manual de Organización de la OAI	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Resoluciones	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Manual de Procedimiento de la OAI	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Otras Normativas	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Estadísticas y balances de gestión de la OAI	Cumple 100%	0,9 de 0,9			
Marco Legal del Sistema de Transparencia						Responsable de Acceso a la Información (RAI)	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Leyes	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Resolución de información clasificada	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Decretos	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Índice de documentos disponibles para la entrega	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Resoluciones	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Enlace al portal SAIP	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Otras Normativas	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Índice de Transparencia Estandarizado	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Estructura orgánica de la Institución	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Declaración Jurada	Cumple 100%	4,21 de 4,21			
Planificación Estratégica Institucional						Portal 311					
Plan Estratégico Institucional	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Enlace directo al 311	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Plan Operativo Anual (POA)	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Estadísticas 311	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Memorias institucionales	Cumple 100%	1,21 de 1,21				Recursos Humanos					
Estadísticas institucionales	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Nóminas de empleados	Cumple 100%	6,21 de 6,21			
Información básica sobre servicios públicos	Cumple 100%	1,21 de 1,21				Jubilaciones, Pensiones y Retiros	Cumple 100%	1,21 de 1,21			
Presupuesto Aprobado	Cumple 100%	1,21 de 1,21				Portal Concursa	Cumple 100%	1,21 de 1,21			
Ejecución Presupuestaria	Cumple 100%	4,21 de 4,21				Programas Asistenciales	Cumple 100%	3,21 de 3,21			
Ítem/Sub-ítem	Resultado	ponderación	Ítem/Sub-ítem	Resultado	ponderación	Ítem/Sub-ítem	Resultado	ponderación	Ítem/Sub-ítem	Resultado	ponderación
Compras y Contrataciones Públicas			Proyectos y Programas			Proyectos y Programas					
Cómo registrarse como proveedor del Estado	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Descripción de los programas y proyectos	Cumple 100%	1,21 de 1,21			
Plan Anual de Compras	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Informes de seguimiento y presupuesto	Cumple 100%	2,21 de 2,21			
Licitaciones Públicas Nacionales e Internacionales	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Calendarios de ejecución	Cumple 100%	1,21 de 1,21			
Licitaciones restringidas	Cumple 100%	1,71 de 1,71				Finanzas					
Sorteos de Obras	Cumple 100%	1,21 de 1,21				Estado Financieros	Cumple 100%	2,21 de 2,21			
Comparaciones de precios	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Informes financieros	Cumple 100%	3,21 de 3,21			
Compras menores	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Ingresos y egresos	Cumple 100%	2,21 de 2,21			
Subasta inversa	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Informes de auditorías	Cumple 100%	2,21 de 2,21			
Relación de compras por debajo el umbral	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Activos fijos	Cumple 100%	2,21 de 2,21			
Micro pequeñas y medianas empresas y Mujer	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Inventario en almacén	Cumple 100%	2,21 de 2,21			
Casos de excepción	Cumple 100%	1,21 de 1,21				Consultas Públicas					
Relación de Estado de cuentas de suplidores	Cumple 100%	2,21 de 2,21				Procesos de consultas abiertas	Cumple 100%	1,21 de 1,21			
Comisiones de Ética Pública (CEP)						Relación de consultas públicas	Cumple 100%	1,21 de 1,21			
Listados de miembros y medios de contacto	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Evaluación Datos Abiertos					
Compromiso Ético	Cumple 100%	0,71 de 0,71				Cumplimiento Datos Abiertos		5 de 5			
Plan de trabajo, informe de logros y seguimiento al plan	Cumple 100%	1,21 de 1,21				Publicaciones Oficiales	Cumple 100%	0,71 de 0,71			
Evaluación SAIP											
Registro y Actividad	N/A	0									
Eficiencia en respuesta	N/A	0									
Procedimientos y reclamación	N/A	0									



Anexo 13. Evidencia de Asistencia Social periodo 2020-2023

Publicaciones y notas de prensa, evidencia de asistencia social en todo el territorio nacional.

- Donación de mobiliario a familia que quedó a la intemperie por incendio.
Link:
<https://www.instagram.com/reel/CthumtFLmBw/?igsh=aWV5NjJrMGZnNzR3a>
- El Instituto de Auxilios (#INAVI) socorrió este viernes a una humilde familia cuya vivienda resultó afectada por un incendio que redujo a cenizas todos sus ajuares.
Link:
<https://www.instagram.com/reel/Cs12HzzAuGe/?igsh=MTV6ZnJzd3FxNHEwZA==>
- Entrega este miércoles enseres del hogar a decenas de madres de la provincia Sánchez Ramírez, como regalo por la celebración de este domingo, del Día de las Madres.
Link:
<https://www.instagram.com/reel/Cswu-X5ArVc/?igsh=azdyM3c0eDN0eGZk>
- Entrega de enseres para el hogar a los esposos, José Rafael Muñoz y Anyelina Victoriano; quienes son padres de una bebé de 6 meses y que perdieron todos sus ajuares en un incendio ocurrido en el sector Enriquillo de Herrera, municipio Santo Domingo Oeste.
Link
https://www.instagram.com/reel/Cr_ywIcgo3g/?igsh=bDE4NjhlZTQyMnhh
- Entrega diversos artículos del hogar, tales como, muebles de sala, mesas de comedor, lavadoras, utensilios de cocina, entre otros ajuares a las viviendas construidas por el Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVED), a favor de dos hermanos envejecientes residentes en el municipio de Los Alcarrazos.
Link:
<https://www.instagram.com/reel/Cr4h40TgmnT/?igsh=eG16eHQyZjh3NWJr>



- Donación de enseres del hogar al Voluntariado del Banco de Reservas, los cuales fueron distribuidos desde este jueves entre comunitarios de San Luis, San Isidro y Guerra, en la provincia de Santo Domingo; quienes resultaron afectados por las pasadas lluvias torrenciales:

Link:

<https://www.instagram.com/reel/C0Zv-UJP6tB/?igsh=ZTh0cG9jeXIxN29i>

Evidencias Fotográficas:



Donación de enseres a familia afectada por incendio





Donación beneficiado de escasos recursos por situación de salud





Asistencia Social a la comunidad de Azua





Ayuda social enseres del hogar a esposos en extrema pobreza





Donaciones de enseres del hogar a familia de El Seibo.

