



REPÚBLICA DOMINICANA

INSTITUTO DE AUXILIOS

INFORME TRIMESTRAL

Octubre-diciembre 2022

DEPARTAMENTO

PLANIFICACION Y DESARROLLO

Contenido

Presentación	3
Objetivo del informe	4
Metodología	4
I. Resumen Ejecutivo	5
1.2 Desempeño Financiero y Administrativo	6
1.2.2 Impacto de los Programas de Asistencia Social	7
II Resultados de las Unidades Misionales	8
2.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales.	8
2.2 Departamento de Servicios de Salud	8
2.3 Servicios y Seguros Funerarios	9
III- Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo	9
3.1 Desempeño Financiero y Administrativo	9
3.2 Desempeño Departamento de Recursos Humanos	12
3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	13
3.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	14
3.5 Departamento de Ingeniería y División de Mensura	15
3.6 Acciones realizadas por el Depto. Revisión y Análisis	15
IV. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	17
4.1 Nivel de Satisfacción con los servicios ofrecidos	17
4.1.2 Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias	19
4.1.3 Resultados mediciones del Portal Transparencia	20
5.4 Acciones más relevantes del periodo	22
VI Recomendaciones:	23
VII. Anexos	24



Presentación

El Instituto de Auxilios, antiguo (INAVI), es un organismo público descentralizado, de carácter autónomo, creado mediante la Ley No. 5574, en el año 1961, con varias modificaciones, siendo la más reciente la contenida en la Ley No. 160-21, que fortalece sus acciones, como ente de intervención social.

El Instituto de Auxilios es una institución orientada a ayudar personas, hogares y/o grupos de personas con grados de vulnerabilidad, en tal sentido implementa una variedad de programas de asistencia social, con el propósito de incidir de forma positiva en los niveles de vida de los entes intervenidos.

Las ayudas llegan a los beneficiarios de forma directa y en ocasiones especiales mediante intervenciones conjuntas con otras instituciones del área social de la República Dominicana.

Los principales entregables vía la institución durante el año 2022 fueron los siguientes: asistencia vía servicios y seguros funerarios, servicios médicos, odontológicos y donación de medicamentos y equipos, ayudas económicas, enseres del hogar y materiales de construcción, útiles escolares y deportivos, soluciones de crédito y asistencia especial a las personas afectadas por siniestros y fenómenos naturales.

La institución también administra los fondos de cesantía, invalidez y seguro de vida, amparados en la ley No. 5574 de 1961, que instituye como obligatorio el seguro de vida para todos los servidores del sector público.



Objetivo del informe

Este informe tiene como objetivo realizar una evaluación precisa y objetiva de los avances, experimentados por las diferentes unidades operativas de la institución, tomando como referencia las proyecciones del Plan Operativo Anual (POA), y el Plan Estratégico Institucional (PEI), de tal manera que nos permita visualizar el comportamiento de los indicadores de los principales procesos, en los cuales se expresa el accionar institucional, como entidad gubernamental, al servicio de la ciudadanía.

Metodología

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



I. Resumen Ejecutivo

1.1 Logros más elegantes durante el periodo octubre/diciembre 2022.

Durante el periodo enero-noviembre del año 2022, la asistencia social implementada por el Instituto de Auxilios benefició a veinte y dos doscientos sesenta y seis (22,266) personas de diferentes localidades de la República Dominicana, las provincias que recibieron la mano amiga del Instituto de Auxilios fueron las siguientes: Santo Domingo, con un gran impacto en los municipios de Santo Domingo Este, Norte y Oeste, también San Cristóbal, Santiago, la Romana, la Altagracia, Samaná, San Juan, Sánchez Ramírez, Monte Plata, Puerto Plata, Monte Cristi, Elías Pina, Dajabón, la Vega, Peravia, Azua, Independencia, El Seibo, Hato Mayor, San Pedro de Macorís, María Trinidad Sánchez, Bahoruco y Valverde.

La inversión en asistencia social durante el año 2022, ascendió a cuarenta y tres millones, treinta y siete mil, novecientos cincuenta con 01/100 01/100 (RD\$43,037,950.05).

Destacamos las principales intervenciones: en primer lugar tenemos las ayudas vía enseres del hogar, beneficiando a trece mil novecientos cuarenta (13,940) hogares de escasos recursos económicos, con una inversión de diecisiete millones millones, setecientos noventa mil, seiscientos sesenta y tres con 26/100, (RD\$17,790,663.26).

Por la vía de los servicio de salud, impactamos cinco mil cuatrocientos treinta y siete (5,437) personas, los cuales recibieron asistencia médica de diferentes especialidades, inclusive odontológicas y entrega de medicamentos.

Vía servicios y seguros funerarios fueron beneficiadas novecientos veinte y seis (926) familias, con una inversión de dos millones trescientos cinco mil quinientos cuarenta y cuatro con 00/100 (RD\$2,305,544.00).



En otro orden, mil doscientos veinte y tres (1,223) personas, recibieron ayudas económicas, para la solución de diferentes problemas, la inversión al respecto fue de 13,120,885.50.

Cien (100) Familia, fueron beneficiadas con materiales de construcción, con una inversión de 3,266,619.77 y ciento noventa y nueve (199) recibieron soluciones de crédito, vía el punto de ventas de la institución. Ver más detalles en el anexo No. 01

Destacamos de forma especial la intervención a los munícipes de las comunidades San Rafael del Yuma y Boca de Yuma, donde fueron dañadas más de 200 viviendas, 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.

1.2 Desempeño Financiero y Administrativo

Según los registros de contabilidad durante el periodo octubre-diciembre del año 2022, la institución recibió ingresos por un valor de RD\$158,947,928.70,

El monto de los desembolsos realizados mediante cheques y libramientos emitidos, durante el periodo ascendieron a la suma de RD\$158,955,130.44. Al comparar el monto de los ingresos recibidos durante el periodo, vs los pagos realizados, refleja una variación negativa de RD\$ 7,201.74. Esto fue cubierto con las reservas de la institución.

Las cuentas por pagar al 31 de diciembre 2022 asciende a un monto de ciento cuarenta y ocho millones, veinte y siete mil ochocientos diecinueve con 83/100 (148,027,819.83, siendo las cuentas por cobrar, diecisiete millones quinientos cincuenta y cinco mil, seiscientos treinta y cuatro con 72/100 (17,555,634.72)

El monto de los procesos de compras adjudicados durante el periodo, ascendieron a **RD\$20,861,751.60**, como se aprecia en el siguiente cuadro:



Periodo	Compra directa	Compra menor	Comparación de precios	Compras por excepción	Totales RD\$
Oct. dic. 2022	2,315,779.00	3,143,183.00	15,104,944.60	297,845.00	20,861,751.00

1.2.2 Impacto de los Programas de Asistencia Social

La asistencia social implementada por el Instituto de Auxilios durante el cuarto trimestre del año del 2022, benefició a más de 22,266 personas, de diferentes localidades de la República Dominicana, que recibieron asistencia médica y odontológica, asistencia por cesantía, invalidez y seguro de vida, utieles escolares y deportivos, enseres del hogar, materiales de construcción, entre otros. La inversión por este concepto ascendió a RD\$43,037,950.05.

Los renglones de mayor impacto con relación a la asistencia social fueron los siguientes: Ayudas económicas, diferentes conceptos, Enseres del hogar, seguro de vida, cesantía e invalidez, seguros y servicios funerarios, servicios de salud y materiales de construcción y soluciones de crédito, entre otros.



II Resultados de las Unidades Misionales

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

Tomando como referencia la ley No. 5574, del 13 de julio de 1961, que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas, INAVI, la Ley No. 82, del primero de diciembre de 1966 y la ley No. 57-86-16, del 31 de octubre de 1986, en las cuales se instituye como obligatorio, el Seguro de Vida, Cesantía e Invalidez, para todos los servidores del estado dominicano y las modificaciones producidas por la ley No. 160-21.

En ese sentido las prestaciones por Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida, califican entre los renglones más relevantes de la institución, ya que refieren elementos que se relacionan directamente con el origen de la entidad. Por este concepto fueron beneficiadas durante el trimestre octubre - diciembre-novecientos ochenta y una (441) personas, lo que representó una inversión de seis millones trescientos sesenta y cinco mil setecientos veinte y ocho con 13/100, (6,365,728.13).

2.2 Departamento de Servicios 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 de servicios de forma casi gratuita. Durante el trimestre octubre-diciembre 2022, fueron beneficiadas con algún servicio relacionado, cinco mil cuatrocientos treinta y siete (5,437) personas, destacándose los renglones siguientes: consultas médicas, odontológicas y otros procedimientos, servicios de planificación familiar, programas de vacunación (Covid-19, influenza, hepatitis-b, difteria y tétano, entre otras).

Destacamos también las personas que recibieron ayuda para medicamentos, equipos y otros procedimientos médicos, la inversión al respecto ascendió a ciento ochenta y ocho mil quinientos nueve con 15/100 (188,509.15).



2.3 Servicios y Seguros Funerarios

Vía Servicios Funerarios la institución pone a disposición del público en general, una solución oportuna a uno de los momentos más difíciles, (la pérdida de un ser querido o una persona de su entorno). Entre los beneficios incluidos en este renglón se encuentran: un programa de servicios funerarios, creado para ahorrar problemas, dinero, trastornos y disminuir las complicaciones a nuestros seres queridos, ante la pérdida de un ser querido.

Durante el periodo octubre-diciembre 2022 se realizaron intervenciones en novecientos veinte y seis (926) servicios, lo que significó una inversión de dos millones trescientos cinco mil quinientos cuarenta y cuatro con 00/100 (2,305,544.00)

III- Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo

3.1 Desempeño Financiero y Administrativo

Según los registros de contabilidad durante el último trimestre del año 2022, la institución recibió ingresos por un valor de RD\$158,947,928.70, El monto de los desembolsos realizados mediante cheques y libramientos emitidos, durante el periodo ascendieron a la suma de RD\$158,955,130.44. Al comparar el monto de los ingresos recibidos durante el periodo, vs los pagos realizados, refleja una variación negativa de RD\$7,201.74, dicha diferencia fue cubierta con recursos, disponibles en nuestras cuentas BANRESERVAS y Cuenta Única del Tesoro.

Las cuentas por pagar al 31 de diciembre 2022 asciende a un monto de ciento cuarenta y ocho millones, veinte y siete mil, ochocientos diecinueve con 83/100 (148,027,819.83, siendo las cuentas por cobrar, diecisiete millones quinientos cincuenta y cinco mil, seiscientos treinta y cuatro con 72/100 (17,555,634.72).

Por la vía del Departamento Financiero se realizó y presentó ante la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), los estados financieros, correspondientes al último trimestre del año 2022 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 el 31 de diciembre del 2022.

3.1.1 Desempeño de los procesos de Compras y Contrataciones

El monto de los procesos de compras adjudicados durante el periodo, ascendieron a **RD\$20,861,751.60**, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Periodo	Compra directa	Compra menor	Comparación de precios	Compras por excepción	Totales RD\$
Oct. dic. 2022	2,315,779.00	3,143,183.00	15,104,944.60	297,845.00	20,861,751.00

Destacamos que durante el periodo no se realizaron adjudicaciones de compras, por la modalidad de Licitación Pública Nacional.

Montos adjudicados por tipo de empresa

Periodo	Empresas Grandes	MIPYME	MIPYME Mujer	Total RD\$
Octubre-dic. 2022	14,496,014.60	3,604,615.00	2,761,122.00	20,861,751.60
Porcentaje	69.48 %	17.28 %	13.24 %	100.00 %

Nuestra unidad de Compras y Contrataciones ha cumplido con el requerimiento de la ley No. 340-06 y demás normativas aplicables, obtenido una calificación el uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (**SISCOMPRAS**) de 98.98 % . Ver más detalles en el anexo No. 02.

3.1.2 Impacto de los Programas de Asistencia Social

La asistencia social implementada por el Instituto de Auxilios durante el periodo octubre-diciembre del año 2022, benefició a más de veinte y dos mil doscientos sesenta y seis (**22,266**) personas, de diferentes localidades de la



República Dominicana que recibieron asistencia médica y odontológica, asistencia por cesantía, invalidez y seguro de vida, utieles escolares y deportivos, enseres del hogar, materiales de construcción, entre otros. La inversión por este concepto ascendió a Cuarenta y tres millones, treinta y siete mil, novecientos cincuenta con 05/100 (RD\$43,037,950.05).

Los renglones de mayor impacto con relación a la asistencia social fueron los siguientes: Ayudas económicas, diferentes conceptos, Enseres del hogar, materiales de construcción y otros, seguro de vida, cesantía e invalidez, seguros y servicios funerarios y servicios de salud.

3.1.3 Unidades de Archivo, Correspondencia y Bóveda

En cuanto a las Unidades de Archivo, Correspondencia y Bóveda, destacamos que todos los documentos recibidos y generados (correspondencias, expedientes de cesantía, invalidez, seguro de vida, pre-cheques, títulos de propiedad y otros documentos) fueron distribuidos y manejados acorde su característica y destino así como su correspondiente archivo y custodia, acorde los procedimientos aplicables.

3.1.4 División de Servicios Generales

Por la vía de la División de Servicios Generales, unidad que su función principal es mantener la institución en condiciones hábiles para su funcionamiento, al respecto se realizaron las acciones requeridas para dar fiel cumplimiento a dicho objetivo.

Destacamos también las acciones de la Sección de Transportación, la cual tiene la responsabilidad de garantizar un servicio eficiente de transporte a todas las unidades operativas de la institución.

Durante el periodo se realizó de forma eficiente el servicio de transporte al personal que labora en la institución, cubriendo cinco (5) rutas en el Gran Santo Domingo, con este servicio se benefician cada día laborable, más de 170 servidores de la institución.



Se realizó el transporte de ataúdes y otros materiales a las diferentes funerarias de la institución y otros servicios relacionados. Así como el apoyo de transporte al titular de nuestra institución, en las labores de asistencia social que se ejecutan en gran parte del territorio nacional. Y por último el apoyo de transporte a los diferentes departamentos para realizar actividades de supervisión, inspección y otros trabajos de interés institucional.

3.2 Desempeño Departamento de Recursos Humanos

Durante el periodo octubre-diciembre del año 2022, el Departamento de Recursos Humanos ejecutó de forma efectiva los diversos Subsistemas de Recursos Humanos, acordó con la Ley No. 41-08 de Función Pública con el objetivo de lograr un desempeño eficiente del personal de la institución acorde con dichas normativas.

También trabajamos en la implementación de los cambios requeridos por la institución, tomando como referencia la nueva normativa que modifica las funciones de la institución, Ley No. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda Hábitat y Edificaciones y que convierte al INAVI, en el Instituto de Auxilios.

Al 31 diciembre 2022, la institución dispone de una nómina fija de seiscientos cuarenta y siete (647) personas, de las cuales trescientos cincuenta y tres (353) pertenecen al sexo femenino y doscientos noventa y cuatro (294) al sexo masculino.

La nómina de pensionados tiene ciento treinta (130) personas, la militar cincuenta y dos (52) y hay catorce (14) contratados, para un total de ochocientos cuarenta y tres (843) colaboradores.

El monto de las nóminas al 31 de diciembre del 2022 ascendió a RD\$15,453,172.65, para un sueldo promedio mensual de RD\$18,331.17.



3.2.1 Información de hombres y mujeres por grupo ocupacional

	Grupo 1	Grupo 11	GRUPO 111	Grupo 1V	Grupo V
Mujeres	52	250	1	18	8
Hombres	133	129	16	19	7
Total:	185	379	31	37	15

3.2.2 Promedio de desempeño por grupo ocupacional

	Grupo 1	Grupo 11	Grupo 111	Grupo 1V	Grupo V
Mujeres	91	98	100	79	83
Hombres	94	96	91	82	82

La base de esta evaluación tuvo un universo de quinientos cincuenta y siete (557) servidores, que calificaron para el desempeño institucional en dicho periodo.

Durante el periodo se realizaron cinco (4) eventos de formación y capacitación de personal, con una participación de ciento setenta y seis sesenta (141) personas, de diferentes áreas del conocimiento, las principales acciones se presentan en el siguiente cuadro.

Destacamos también el servicio de actualización de nómina del estado, por esta vía se recibieron durante el periodo, ciento diecisiete (117) solicitud de actualización de documentos y fueron entregados ciento diez (110) para una efectividad de entrega de 94 %.

3.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

El Departamento Jurídico como asesor legal de la institución ha cumplido con su rol. En tal sentido podemos destacar su participación en diferentes procesos del Departamento Jurídico, de forma especial en las áreas: inmobiliaria, laboral,



como abogado del estado y trámite de cálculos laborales para fines de pago, y su importante papel como representante legal de la institución.

3.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

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

Con relación al nuevo Diseño Organizacional Por la creación de la nueva Ley 160-21/ Art.82, que modifica las funciones de la institución, trabajamos en el cambio de nombre (**Instituto de Auxilios**), apoyo en la actualización de los diversos manuales institucionales y seguimiento a los Órganos Rectores sobre las resoluciones finales del nuevo diseño organizacional (MAP y MEPyD).

Por la vía presupuestaria se realizó la reprogramación y seguimiento para la aprobación del formulario de adición de saldos de años anteriores por un monto de RD\$56,307,420.00, aprobados por la DIGEPRES.

Diseño y elaboración de la plantilla de ejecución presupuestaria acumulada al mes de marzo 202 para el portal institucional y cuadro de egresos por programa / actividad / producto auxiliar presupuestario correspondiente al mes de marzo y elaboración y registro de SISGEF del presupuesto físico correspondiente al trimestre enero / marzo 2022.



3.5 Departamento de Ingeniería y División de Mensura

Durante el periodo Octubre-diciembre del año 2022, el Departamento de Ingeniería con su dependencia de la División de Mensura tuvo un desempeño acorde las expectativas, coordinando y dirigiendo las evaluaciones, reparación y reubicación de las diferentes unidades que conforman el Instituto de Auxilios, para disponer de un mejor diseño y adecuación de las estructuras, con el propósito de que los usuarios dispongan de espacios adecuados al momento de realizar sus labores en beneficio de los ciudadanos. En tal sentido destacamos las siguientes acciones:

- Se realizaron evaluaciones y diagnósticos de la situación de todas las unidades de la Sede Central y las funerarias de la institución.
- Elaboramos los planos y presupuesto para la reparación y construcción en la Sede Central y varias dependencias de la institución, así como la correspondiente supervisión de las reparaciones realizadas.
- Inspección oficial y mediación junto a la División de Mensura y el Departamento Jurídico, por ocupación de área común entre los edificios 5 y 17, en la calle 8 del Ensanche las Américas.
- Tintado de puerta y paneles frontales del área de carga y descarga, en el Punto de Venta.
- Entrega de planos, correspondiente al proyecto, Ensanche Mirador Norte.
- También se realizaron trece (13) inspecciones, cuatro (4) tasaciones, tres (3) retiro de títulos y nueve (9) certificaciones de estado jurídico.

3.6 Acciones realizadas por el Depto. Revisión y Análisis

La unidad de Revisión Análisis, como unidad de supervisión y control tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las normativas y



procedimientos aplicables en los procesos requeridos por la operatividad institucional, tomando como referencia la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno, y su Reglamento de Aplicación No. 591-07.

En tal sentido, durante el periodo hemos realizado una revisión exhaustiva de las Órdenes de Compras que han sido enviadas por la División de Compras y Contrataciones, así como los pre-cheques requeridos para cumplir con los compromisos de los proveedores, asistencia social y otros conceptos.

También revisamos los expedientes de ingresos, (reportes, recibos y facturas), nóminas de pago, entrada y salida de ataúdes, materiales y equipos de la División de Almacén y Suministro, manejo de fondos de caja y chica y fondos reponible, viáticos, disponibilidad, conciliaciones bancarias, reportes de ingresos y depósitos de las diferentes funerarias, entre otros.

Para tales efectos hemos observado el cumplimiento acorde los requerimientos de control interno contemplados en la Ley 10-07 y demás normativas aplicables.

3.6.1 Recomendaciones para mejora de los procesos

- Hacer un mayor esfuerzo para mejorar la calidad de; las estadísticas generadas por las diferentes unidades que maneja la institución.
- Remitir a tiempo oportuno a la Sede Central, las donaciones vía servicios funerarios de todas las funerarias de la institución.
- Hacer efectiva la orden de los talonarios renumerados para llevar el control de todas las acciones de las funerarias.
- Trabajar junto a la división de Compras y Contrataciones de la institución, para disminuir al máximo las debilidades en los soportes de los expedientes de Compras.



IV. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

4.1 Nivel de Satisfacción con los servicios ofrecidos

Tomando como referencia la Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano se evidencia los siguientes:

- Funcionamiento de los canales genéricos comprometidos y habilitados, respuesta de forma oportuna a los requerimientos de información de los usuarios por las vías comprometidas y Carta Compromiso publicada en el portal web.
- Se evidencian publicaciones de Información relativa a Carta Compromiso, en el portal web, redes sociales (informes de seguimiento, vías de comunicación, compromisos).
- Cumplimiento en los atributos de Amabilidad y Fiabilidad con un estándar de 90%, en el periodo evaluado, en el servicio de devolución de aportes por concepto de seguro de vida, cesantía e invalidez.
- Cumplimiento en los atributos de Accesibilidad, Profesionalidad y Fiabilidad con un estándar de 90%, en el periodo evaluado, en el servicio de “Servicios Médicos y Odontológicos
- Cumplimiento en el atributo de Amabilidad y Fiabilidad con un estándar de 90% en el periodo evaluado.
- Cumplimiento en el atributo de profesionalidad con un estándar de 90% en el trimestre mayo –Julio, 2022 y agosto-septiembre 2022 del servicio de “Servicios Funerarios”.
- Cumplimiento en los atributos de Amabilidad. Profesionalidad y fiabilidad con un estándar de 90% en el periodo evaluado en el servicio de “Planes de Seguros Funerarios”.



- Cumplimiento en el atributo de amabilidad con un estándar de 90% en el periodo evaluado, en el servicio de ‘Venta de artículos del hogar, utilices escolares, juguetes y otros con facilidades de pago para los servidores públicos.
- Se evidencia el seguimiento y tratamiento a la vía de quejas y sugerencias info@inavi.gob.do en el mes de enero 2022.
- Cumplimiento al tiempo de respuesta comprometido a la vía de quejas y sugerencias de la línea 3 1 1 en el mes de agosto 2022.
- Se evidencia registros de seguimiento a los buzones físicos, como fichas de levantamiento, correos de seguimiento o informes. El periodo evaluado fue de noviembre 2021 a octubre 2022, obteniendo un promedio de evaluación de 99 %.
- Cumplimiento al tiempo de respuesta comprometido a la vía de quejas y sugerencias de la línea 3 1 1 en el mes de agosto 2022.
- Se evidencia registros de seguimiento a los buzones físicos, como fichas de levantamiento, correos de seguimiento o informes.
- Gestionar, el portal de Sistema de Administración de Información Pública (SAIP) actualizando y dando seguimiento a las informaciones públicas realizadas por los Ciudadanos y así dar cumplimiento de manera eficaz y oportuna conforme a lo establecido en la ley 200-04.

En cuanto al porcentaje de ejecución de esta unidad se ha dado cumplimiento al 100% en dichas ejecuciones.

Basados en la evaluación de las reclamaciones realizadas por el portal 311 a nuestra institución, las motivaciones son inclinadas a la devolución de aportes de seguro de vida, cesantía e invalidez.



4.1 Nivel de Cumplimiento a Acceso a la Información

Podemos destacar que nuestra institución actúa apegada a la Ley 200-04 que establece el libre acceso a la información, la rendición de cuentas, la participación social y el gobierno abierto. En tal sentido las solicitudes recibidas en nuestra institución han sido respondidas de manera eficaz y oportuna conforme al plazo de la misma.

4.1.1 Nivel de cumplimiento de acceso a la información

Conforme a lo establecido en la Ley de Libre Acceso a la Información 200-04, las solicitudes recibidas en nuestra institución han sido respondidas de manera eficaz y oportuna conforme al plazo de la misma.

4.1.2 Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias

En el Sistema de administración de denuncias, quejas reclamaciones y sugerencias (311), se registraron 3 casos durante este período los cuales fueron resueltos oportunamente y cumple con los plazos de respuestas establecidos.

Portal 311		
Estado	Cantidad	Resuelto
Denuncias	0	0
Quejas	0	0
Reclamaciones	3	3
Sugerencias	0	0
Total	3	3



4.1.3 Resultados mediciones del Portal Transparencia

La OAI actualizó y puso a disposición del ciudadano la información pública acorde al principio de transparencia y publicidad que dicta la norma a todos los organismos destinatarios de fondos públicos.

V. Desempeño de las Unidades de: Comunicación, Protocolo y Tecnología

5.1 Desempeño de las Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones, como unidad asesora de la Administración General viene trabajando acorde los lineamientos del Titular del INAVI, apoyando la gestión de cobertura y difusión de las actividades realizadas; así como en la búsqueda de mecanismos para lograr una mejor calidad de los entregables de nuestra institución y lograr un mejor posicionamiento en la sociedad dominicana, los diferentes medios de comunicación y redes sociales, llevando el mensaje de realización de buenas acciones, en auxilio de las personas y grupos más vulnerable de nuestras comunidades.

En la actualidad, aun trabajamos en la preparación del nuevo plan de comunicación institucional, con el propósito de disponer de procedimientos que faciliten a la institución, el manejo, respuestas oportunas, y conservación de la información generada a través de las diferentes unidades operativas de la entidad. Tomando como referencia las actualizaciones requeridas acorde la nueva Ley No. 160-21 que modifica el accionar de la institución.

5.2 Protocolo y Eventos

Por la vía de la unidad de Protocolo y Eventos destacamos el apoyo a la gestión y realización de todas las actividades de la institución, tanto en la Sede Central como en las funerarias del interior, así como en el la supervisión y control de los visitantes de la intuición, facilitando el acceso y el cumplimiento del objetivo de su visita.



5.3 Departamento de Tecnología

Por la vía del Departamento de Tecnología de la Información durante el periodo se realizaron cuatrocientos ochenta y cinco (485) acciones de apoyo técnico al Sistema de Administración Financiera (ERP) y equipos informáticos.

Se ha estado dando respuesta a los ciudadanos, sobre información de servicios y ayudas que maneja la institución, vía las diferentes plataformas, dentro de las cuales está el FORO de página y el correo INFO, donde se la responde a los ciudadanos de forma oportuna cualquier inquietud.

Como avance en el SISTICGE, apegados a las exigencias del gobierno electrónico, actualmente nuestra institución logró que los servicios que ofrecemos estén publicados en la plataforma de servicios RD.

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

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

Por último, destacamos la puntuación del índice de uso de las TIC e implementación del gobierno electrónico (ITICGE), en el estado dominicano, al 31 de diciembre del 2022, es de **79.00**, y seguimos avanzando y agregando valor a los procesos para mejorar el desempeño institucional mediante la inyección tecnológica.



5.4 Acciones más relevantes del periodo

El Instituto de Auxilios con la representación máxima de su Titular, Juan Ysidro Grullón García, se dirigió las diferentes comunidades del país afectadas por huracán Fiona, con el propósito de llevar enseres del hogar y otros equipos para paliar la situación de los residentes afectados por dicho fenómeno natural, las principales zonas visitadas fueron, San Rafael del Yuma, el Café de Herrera en Santo Domingo Oeste, entre otras.

Varios eventos de entrega de enseres del hogar a 239 madres de escasos recursos económicos en el sector de Villa Duarte, Santo Domingo Este. Entre los artículos donados están: neveras, abanicos, estufas, licuadora, televisores, abanicos, tostadoras, mosquiteros, colchones, canastillas, juegos de sábanas, vajillas y cuadernos.

En otro evento importante para favorecer madres solteras fue realizado las Matas de Farfán, en la Provincia de San Juan, donde se entregaron 40 estufas , 25 abanicos, 3 televisores, 40 juegos de vajillas, 20 colchones, 60 sábanas, 100 mosquiteros y 500 cuadernos. Otros eventos de entrega fueron realizados en diferentes localidades del territorio nacional.

Otras entregas de enseres de hogar a personas vulnerables se realizaron en el kilómetro 13 de la Carretera Sanchetes, en el Distrito Nacional y en la Hacienda Estrella en el Municipio Santo Domingo Norte.

En términos de comunicación, visualmente, hemos mejorado en la unificación de la identidad e imagen gráfica de la institución.

Para la difusión de las informaciones, trabajamos de la mano con los medios tradicionales (prensa escrita, televisión y radio); haciendo un mayor énfasis en el enfoque digital.



VI Recomendaciones:

- Seguir capacitando a los equipos de dirección de las funerarias de la institución, para mejorar la calidad de la información generada y el plazo para los depósitos de los ingresos recibidos por concepto de los servicios ofrecidos a los usuarios.
- Trabajar y Mejorar el registro, custodia y calidad de la las evidencias que justifican la acciones realizadas por las unidades, para su posterior uso y toma de decisiones.
- Suministrar en tiempo hábil la información de aprobación de ayudas en los servicios funerarios de las funerarias, al departamento de Servicios Funerarios en la Sede Central
- Revisar la estructura de las funciones en el manejo de las operaciones en la funeraria Santiago1.
- Mayor capacitación y entrenamiento del personal operativo de las funerarias para hacer más eficiente la calidad de la información generada y enviada a la Sede Central.



VII. Anexos

Anexo 01: Impacto de asistencia social durante el periodo octubre-diciembre 2022

	Concepto	Cantidad de Personas beneficiadas	Inversión RD\$
01	Seguro de vida, cesantía e invalidez	441	6,365,728.13
02	Servicios de Salud	5,437	188,509.39
03	Servicios y seguros funerarios	926	2,305,544.00
04	Enseres del hogar, escolares y otros	13,940	17,790,663.26
05	Ayudas económicas, diferentes conceptos	1,223	13,120,885.50
06	Materiales de construcción	100	3,266,619.77
07	Soluciones de crédito	199	N/A
	Total:	22,266	43,037,950.05



ANEXO No. 02

Puntuación Actual del (SISCOMPRAS), al 31 de diciembre 2022



Fuente: División de Compras y Contrataciones



Anexo No.3: Catálogo de Productos y Servicios

Objetivo	Macro proceso	Proceso	Producto / Servicio
<p>Prestar todo tipo de auxilio a las personas de escasos recursos económicos, conforme a los sistemas modernos de cooperación social.</p>	<p>Gestión Servicios.</p>	<p>Devolución segura de vida, cesantía e invalidez</p>	<p>Pago seguro de vida, cesantía e invalidez.</p>
		<p>Servicios de salud.</p>	<p>*Servicios médicos y odontológicos. *Operativos médicos y donación de medicamentos</p>
		<p>Gestión de servicios funerarias.</p>	<p>Servicios y seguros funerarios</p>
		<p>Gestión de venta.</p>	<p>Venta de artículos del hogar, útiles escolares, juguetes y otros, con facilidades de pago para los servidores Públicos</p>
		<p>Gestión Inmobiliaria.</p>	<p>Actualización y legalización de documentos de los proyectos inmobiliarios del INAVI.</p>
		<p>Programas asistenciales</p>	<p>*Reparación de viviendas y entrega de materiales de construcción. * Entrega de equipos, juguetes, útiles escolares, deportivos y enseres del hogar. *Ayudas diversas a personas de escasos recursos económicos. *Operativos de auxilio a personas afectadas por algún siniestro o desastre natural.</p>
		<p>Otros servicios</p>	<p>Informe de nóminas a servidores ex servidores del estado</p>

Fuente: Depto. Planificación y Desarrollo.



Anexo No.04: fotos de ayuda a familias afectadas por el huracán Fiona



Aprobado por:



Revisado por:



Encargada
Departamento de Planificación y Desarrollo

Elaborado Por:



Lic. Francisco Pujols
Analista de Proyectos



Franelly E. Villar
Auxiliar Administrativa

