

## Formas de Comunicación/ Participación Ciudadana

Todos los ciudadanos/usuarios pueden sugerirnos las oportunidades de mejora a considerar en las revisiones periódicas de nuestra carta compromiso a través de los mecanismos y canales disponibles:

### Correos electrónicos:

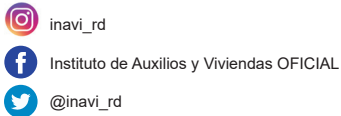
info@inavi.gob.do  
cartacompromiso@inavi.gob.do



### Contacto directo :

Oficina de acceso a la información (OAI)  
Correo: rai@inavi.gob.do  
Tel.: 809-687-7181 Ext.305 y 310

### Redes sociales



## Quejas y Sugerencias



### Correo electrónico

El Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) dispone del correo electrónico [info@inavi.gob.do](mailto:info@inavi.gob.do) y/o [cartacompromiso@inavi.gob.do](mailto: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 y Viviendas 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](http://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, indicándoles las medidas correctivas de lugar para enmendar en la manera de lo posible los inconvenientes ocasionados, en un plazo máximo de 15 días laborables.

## Datos de Contacto

### Sede Principal

Calle Benito Monción No.51, Gazcue, Santo Domingo, R.D.  
Teléfono: 809-687-7181  
Email: [info@inavi.gob.do](mailto:info@inavi.gob.do) Página web: [www.inavi.gob.do](http://www.inavi.gob.do)  
Horario: de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

### Capillas

**Capilla INAVI - Pasteur**  
Av. Pasteur No. 203, Gazcue,  
Distrito Nacional  
Tel.: (809) 221-8435 / 688-5833

**Capilla INAVI - Herrera**  
Av. México 39, Buenos Aires de Herrera  
Tel.: (809) 564-5089 / 564-6129

**Capilla INAVI - San Cristobal**  
Calle Juan Pablo Pina esq. María Montéz  
Tel.: (809) 288-3106 / 288-3112

**Capilla INAVI - Santiago I**  
Ave. Enriqueillo No. 52  
Tel.: (809) 582-8686 / 582-8671

**Capilla INAVI - Santiago II**  
Ave. Circunvalación esq. Yaque,  
Barrio Pekin  
Tel.: (809) 971-3030

**Capilla INAVI - Duvergé**  
C/Restauración No.20  
esq.Nuestra Sra. Del Carmen  
Tel.: (829) 561-0058

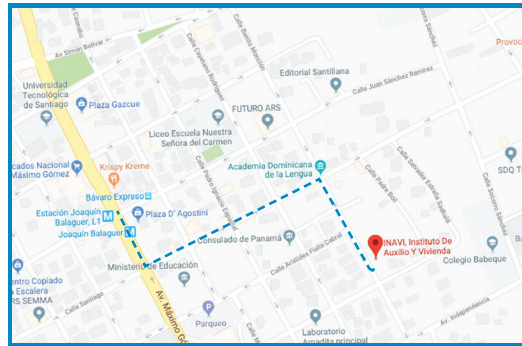
**Capilla INAVI - La Romana**  
C/Caonabo No 6, Sector Quisqueya  
Tel.: (809) 349-4509

**Capilla INAVI - Barahona**  
Calle Santiago Peguero No.1.1  
Tel.: (809) 524-6795

**Capilla INAVI - Dajabón**  
C/Duarte No.25 esq. 27 de Febrero  
Tel.: (809) 579-7011

Horarios de atención de oficina de las capillas:  
De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.  
Sábados y Domingos de 8:00 a.m. a 6:00 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 y Viviendas corresponde al Departamento de Planificación y Desarrollo. A esta unidad pueden comunicarse todos los interesados en recibir información detallada sobre nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, su efectividad, resultados, aclaraciones, quejas, recomendaciones o notificaciones de no cumplimiento de los estándares de calidad asumidos.



Teléfono:  
809-687-7181 Extensión 251



Correo:  
[cartacompromiso@inavi.gob.do](mailto:cartacompromiso@inavi.gob.do)



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el estado.



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

NOVIEMBRE 2021-2023  
Primera versión



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

## Datos identificativos

El Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) es un organismo público descentralizado de carácter autónomo, creado mediante la **Ley No. 5574** 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 invalidez, instituido mediante la **Ley No.82** de fecha 22 de diciembre de 1966.

El INAVI 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 del hogar, útiles escolares, juguetes y otros, con facilidades de pago para los servidores públicos; legalización de documentos de los proyectos inmobiliarios del INAVI; 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 siniestros o desastres naturales.

### Misión



Contribuir a elevar el nivel de vida del servidor público y de 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, realizar obras y servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo.

### Visión



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

### Valores



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

## Normativa Reguladora de los servicios que ofrecemos

- **Ley No. 5574** del 13 de julio de 1961, que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), 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 1ero. 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 y Viviendas (INAVI), 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 nueve 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 de servicios funerarios de la institución, cuentan con espacios señalizados, amplios parqueos y áreas adecuadas para la comodidad de todos Los usuarios del INAVI reciben una atención personalizada y amable de todos nuestros colaboradores, brindándoles 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	ESTANDAR	INDICADORES
Devolución de aportes por concepto de seguro de vida, cesantía e invalidez	Amabilidad	90% de los usuarios expresa satisfacción	90% usuarios satisfechos en encuestas aplicadas trimestral
	Fiabilidad		
Servicios médicos y odontológicos	Accesibilidad		
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
Servicios Funerarios	Amabilidad		
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
Planes de seguros funerarios	Amabilidad		
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
Venta de artículos del hogar, útiles escolares, juguetes y otros, con facilidades de pago para los servidores públicos	Amabilidad		

## 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 INAVI.
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.