



REPÚBLICA DOMINICANA

INSTITUTO DE AUXILIOS

INFORME TRIMESTRAL
Enero-marzo 2023



DEPARTAMENTO
PLANIFICACION Y DESARROLLO

Contenido

Presentación	4
Objetivo del informe	5
Metodología	5
I Resultados de las Unidades Misionales	6
1.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales.	6
1.2 Departamento de Servicios de Salud	6
1.3 Servicios y Seguros Funerarios.....	7
II- Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo	7
2.1 Desempeño Financiero y Administrativo	7
2.1.1 Desempeño de las compras y contrataciones.....	8
2.1.2 Montos adjudicados por tipo de empresa.....	9
2.1.3 Impacto de los Programas de Asistencia Social	9
2.1.4 Unidades de Archivo, Correspondencia y Bóveda	10
2.1.5 División de Servicios Generales	10
2.2 Desempeño Departamento de Recursos Humanos	11
2.2.1 Nómina y descuentos a servidores para la Asociación de Servidores Públicos del INAVI 2023.....	11
2.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos.....	12
2.4 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	12
2.5 Departamento de Ingeniería y División de Mensura	13
2.6 Acciones realizadas por el Departamento Revisión y Análisis	13
I11. Desempeño de las Unidades de: Comunicación, Protocolo y Tecnología	14
3.1 Desempeño de las Comunicaciones.....	14
3.2 División de Protocolo y Eventos.....	15
3.3 Departamento de Tecnología de la Información.....	15
IV. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	16



4.1 Nivel de Satisfacción con los servicios ofrecidos.....	16
4.2 Nivel de Cumplimiento a Acceso a la Información.....	18
4.3 Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias	18
4.4 Resultados mediciones del Portal Transparencia	19
V. Recomendaciones para la mejora de los procesos	19
VI. Anexos	21
Anexo No. 01: Puntuación del (SISCOMPRAS), al 31 de marzo 2023	22
Anexo No. 02: Estadísticas de asistencia social implementada por el Instituto de Auxilios durante el primer trimestre del año 2023.	23
Anexo No.03: Cuadro de correspondencias recibidas y procesadas.....	24
Anexo No 04: Principales acciones de la División de Servicios Generales	24
Anexo No 05: Principales acciones de Recursos Humanos.....	24
Anexo No.06: Desempeño del Departamento Jurídico, durante el trimestre enero-marzo 2023.	25
Anexo No.08: Catálogo de Productos y Servicios.....	27
Anexo No.08: Fotos de Asistencia social a personas de escasos recursos	28



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



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 Resultados de las Unidades Misionales

1.1 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 enero-marzo, seiscientos cincuenta (650) personas, lo que representó una inversión de dos millones trescientos noventa y dos mil, quinientos con 06/100, (2,392,500.06).

1.2 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 y haciendo una gran contribución a mejorar los niveles de salud de muchos dominicanos. Durante el primer trimestre del año 2023, fueron beneficiadas con algún servicio relacionado, once mil ochocientos cuarenta y dos (11,842) personas, destacándose los renglones siguientes: consultas médicas, odontológicas y otros procedimientos, servicios de planificación familiar, programas de vacunación, influenza, hepatitis-b, difteria y tétano, entre otras.



La inversión al respecto ascendió a un millón doscientos cincuenta y nueve mil trescientos uno con 74/100, (1,259,301.74)

1.3 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, y la asistencia social propia derivada.

Durante el periodo enero-marzo del 2023 se realizaron intervenciones de ayuda en mil ciento noventa y ocho (1,198) servicios, lo que significó una inversión de nueve millones seiscientos cinco mil ciento ocho 00/100 (9,605,108.00).

II- Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo

2.1 Desempeño Financiero y Administrativo

Según los registros de contabilidad durante el primer trimestre del año 2023, la institución recibió ingresos por un valor de ciento cuarenta millones, seiscientos veinte y ocho mil novecientos sesenta y uno con 56/100 (RD\$140,628,961.56),

El monto de los desembolsos realizados mediante cheques y libramientos emitidos, durante el periodo ascendieron a la suma de ciento cincuenta y dos millones, ciento dos mil, doscientos doce con 53/100 (RD\$152,102,212.53). Al comparar el monto de los ingresos recibidos durante el periodo, vs los pagos realizados, refleja una variación negativa de once millones, cuatrocientos setenta y tres mil doscientos cincuenta con 97/100 (RD\$11,473,250.97), dicha diferencia fue cubierta con recursos, disponibles en nuestras cuentas BANRESERVAS y Cuenta Única del Tesoro.



Las cuentas por pagar al 30 de marzo del 2023 ascienden a un monto de ciento nueve millones, ochocientos ochenta y cuatro mil, trescientos cincuenta con 25/100 (109,884,350.25). Siendo las cuentas por cobrar a la fecha por un monto de dieciocho millones, ciento ochenta y seis mil novecientos cuarenta y nueve con 26/10, (18,186,949.26)

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 marzo del 2023.

2.1.1 Desempeño de las compras y contrataciones

El cuadro siguiente nos presenta las compras adjudicadas durante el periodo, tomando como referencia la modalidad de compras:

Periodo	Compras directa	Compras menor	Comparación de precios	Compras por excepción	Totales RD\$
Enero 2023	1,229,458.00	971,624.00	00	280,250.00	2,481,332.00
Febrero 2023	1,582,050.00	211,920.00	5,080,608.00	4,122,952.00	10,997,530.00
Mar. 2023	673,939.00	00	00	00	673,939.00
Total:	3,485,447.00	1,183,544.00	5,080,608.00	4,403,202.00	14,152,801.00



2.1.2 Montos adjudicados por tipo de empresa

Periodo	Empresas Grandes	MIPYME	MIPYMES MUJER	Total: \$RD	Indicador SISCOMPRAS
Enero	307,004.00	827,489.00	1,346,839.00	2,481,332.00	98.98 %
Febrero	5,933,043.00	320,775.00	4,743,712.00	10,997,530.00	94.04 %
Marzo	540,161.00	40,367.00	93,411.00	673,939.00	94.04 %
Total: T3	6,780,208.00	1,188,631.00	6,183,962.00	14,152,801.00	95.69 %

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

Nuestra unidad de Compras y Contrataciones ha cumplido con el requerimiento de la ley No. 340-06 y demás normativas aplicables, obtenido una calificación promedio durante el periodo, en el uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS) de 95.69 % . Ver más detalles en el anexo No. 01.

2.1.3 Impacto de los Programas de Asistencia Social

La asistencia social implementada por el Instituto de Auxilios durante el periodo enero-marzo del año 2023, benefició a más de treinta y cinco mil, quinientos veinte y tres (35,741) 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 treinta y dos millones, cuatrocientos noventa mil, ciento uno, con 13//100 (RD\$37,584,497.13). Ver más detalles en el anexo No. 02.

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, servicios de salud y soluciones de crédito, entre otros.



2.1.4 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. Ver más detalles en el anexo No. 03

2.1.5 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 operatividad, al respecto se realizaron las acciones requeridas para dar fiel cumplimiento a dicho objetivo. Ver más detalles en el anexo No. 04.

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.



2.2 Desempeño Departamento de Recursos Humanos

Durante el primer trimestre del año 2023, 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. Ver detalles en el anexo No. 05

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 30 de marzo del año 2023, institución dispone de una nómina de seiscientos noventa y un (691) servidores, de los cuales seiscientos veinte y siete (627) corresponden a la nómina fija, los hombres son doscientos ochenta y cinco (285) y las mujeres, trescientos cuarenta y dos (342).

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

2.2.1 Nómina y descuentos a servidores para la Asociación de Servidores Públicos del INAVI 2023.

Periodo	Nómina completa	Nómina descontada	Descuento a servidores	Total RD\$ descuento	Monto RD\$ total Nómina.
Enero	680	630	RD\$50.00	31,500.00	13,879,976.65
Febrero	685	635	RD\$50.00	31,750.00	14,109,419.15
Marzo	691	625	RD\$50.00	31,250.00	14,189,304.15
Total: T3	2056	1890	RD\$50.00	94,500.00	42,178,699.95



Destacamos también el servicio de actualización de nómina del estado, por esta vía se recibieron durante el periodo, doscientos doce (212) solicitud de actualización de documentos y fueron entregados sesenta y seis (66) para una efectividad de entrega de 31.13 %.

2.3 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. Ver más detalles en anexo No. 06

2.4 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 No. 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 2022 para el portal institucional y cuadro de egresos por programa / actividad / producto auxiliar presupuestario correspondiente al mes de marzo y elaboración y registro del SISGEF del presupuesto físico correspondiente al trimestre enero / marzo 2022.

2.5 Departamento de Ingeniería y División de Mensura

Durante el periodo enero-marzo del año 2023 el Departamento de Ingeniería con su dependencia de la División de Mensura tuvo un desempeño acorde a 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 y atenciones adecuados al momento de hacer sus requerimientos. 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.
- Por la vía de la División de Mensura se realizaron dieciséis (16) inspecciones, una (01) tasación y diez (10) retiro de títulos.

2.6 Acciones realizadas por el Departamento 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. Ver más detalles en el anexo No. 07.

I11. Desempeño de las Unidades de: Comunicación, Protocolo y Tecnología

3.1 Desempeño de las Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones, como unidad asesora de la Administración General viene trabajando acorde los lineamientos del Titular de la institución, 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 de la institución en la sociedad dominicana, como entidad de auxilio social, en beneficio de los grupos y personas con elevados niveles de vulnerabilidad. Logrando también una inserción continua y progresiva de nuestras acciones en las redes sociales y sus diferentes manifestaciones.



Las actividades más relevantes del periodo son las siguientes.:

01) Entrega de Miles de juguetes a miles de niños de escasos recursos económicos en diferentes localidades del país.

02) Entrega de cientos de electrodomésticos y otros equipos, a personas necesitadas, logrando mejorar el nivel de vida de muchos hogares de nuestras comunidades.

03 En otro orden se entregaron cientos de mochilas, útiles escolares y enseres del hogar a CONANI, la donación fue recibida por el Titular de dicha institución, fortaleciendo así los lazos de solidaridad entre ambas instituciones.

04) Destacamos también el apoyo del departamento de Comunicaciones de la institución a los usuarios de nuestros servicios, por nuestra vía damos solución y dirigimos hacia los cales correspondientes los casos que nos son de nuestra competencia.

05) Durante el primer trimestre del año 2023 dimos apoyo a las campañas e iniciativas provenientes de la Presidencia de la República, CNSS, Salud Pública y la DIGEIG, entre otras.

3.2 División de 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.

3.3 Departamento de Tecnología de la Información

Por la vía del Departamento de Tecnología de la Información durante el periodo se realizaron cuatrocientos ochenta y cinco (1,289) 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 primer trimestre del año 2023 es de **80.00 %**, y seguimos avanzando y agregando valor a los procesos para mejorar el desempeño institucional mediante la inyección tecnológica.

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.

4.2 Nivel de Cumplimiento a 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.

4.3 Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias



En el Sistema de administración de denuncias, quejas reclamaciones y sugerencias (311), se registraron 3 casos durante 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

4.4 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. Recomendaciones para la 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.



- 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 las 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.



VI. Anexos



Anexo No. 01: Puntuación del (SISCOMPRAS), al 31 de marzo 2023



Fuente: División de Compras y Contrataciones (Instituto de Auxilios)



Anexo No. 02: Estadísticas de asistencia social implementada por el Instituto de Auxilios durante el primer trimestre del año 2023.

Producto	Beneficiarios	Inversión RD\$
Enseres del hogar, útiles escolares y deportivos.	21,052	14,988,113.51
Ayudas económicas, diferentes conceptos	846	8,607,150.00
Servicios y seguros funerarios	1198	9,605.180.00
Asistencia de salud, medicamentos y equipos	11,842	1,259,301.74
Asistencia por cesantía, invalidez y seguro de vida	650	2,392,500.06
Materiales de construcción	15	732,323.82
Soluciones de crédito	138	N/A
Totales:	35,523	37,584,497.13.

Fuente: Departamentos: Financiero, Administrativo, Salud, Servicios y Seguros Funerarios



Anexo No.03: Cuadro de correspondencias recibidas y procesadas

Periodo	Correspondencias varias	Solicitud de cesantía	Solicitud de seguro de vida	Solicitud de invalidez	Corresp. externas	Total
Enero	276	297	20	03	37	633
Febrero	219	143	10	02	51	425
Marzo	264	244	18	04	64	594
Total: T3	759	684	48	09	152	1,652

Fuente: División de Correspondencia y Archivo

Anexo No 04: Principales acciones de la División de Servicios Generales

Periodo	Servicios de electricidad	Servicios de plomería	Servicios de limpieza	Otros trabajos	Total
Enero	23	12	10	07	52
Febrero	64	09	10	03	86
Marzo	31	14	10	10	65
Total T3.	118	35	30	20	203

Fuente: División de Servicios Generales

Anexo No 05: Principales acciones de Recursos Humanos

Año 2023	Entrada	Salida	Eventos formativos	Participant es	RECLASOFT	Certificado Pensión
Enero	01	07	00	00	00	41
Febrero	20	16	01	30	01	42
Marzo	14	11	00	00	13	41
Total:T3	35	34	01	30	14	124

Fuente: Departamento de Recursos Humanos



Anexo No.06: Desempeño del Departamento Jurídico, durante el trimestre enero-marzo 2023.

Descripción de actividad	Enero	Febrero	Marzo	Total
Audiencias	04	06	08	18
Actos de venta y de alguaciles	05	08	06	19
Validación de poderes	33	11	12	56
Certificación contratos (CGR)	03	01	06	10
Certificación, estado jurídico Inmuebles	06	09	31	46
Atención a usuarios	160	170	152	482
Mensuras	06	10	07	23
Otras gestiones	16	12	23	51
Total Primer Trimestre:	233	227	245	705



Anexo No 07: Desempeño del Departamento de Revisión Análisis

	Actividad	Enero	Devuelto	Feb.	Devuelto	Marzo	Dvto.	Tot.T3
01	Revisar orden de compras	15	05	09	01	14	08	38
02	Revisar pre-cheques	302	27	727	56	957	58	1986
03	Revisar recibo y facturas	55	00	52	00	65	00	172
04	Revisar nóminas de pago	08	00	08	00	08	00	24
05	Conciliación bancaria	10	00	00	00	00	00	10
06	Verificar disponibilidad diaria de ingreso	11	00	11	00	11	00	33
07	Entrada de materiales y equipos	00	00	08	00	09	00	17
08	Verificar reporte de ingresos	37	00	37	00	23	00	97
09	Verificar entrada y salida de ataúdes	26	00	19	00	18	00	63
10	Revisar reposición, caja chica y fondo reponible	17	00	14	09	18	00	49
11	Realizar arqueos de caja chica y fondo reponible.	04	00	04	00	13	00	21
	Total:	485	32	889	66	1,136	66	2,510
	Devueltos:							164
	% de devolución							6.53%

Fuente: Departamento de Revisión y Análisis



Anexo No.08: Catálogo de Productos y Servicios

Objetivo	Macro proceso	Proceso	Producto / Servicio
Prestar todo tipo de auxilio a las personas de escasos recursos económicos, conforme a los sistemas modernos de cooperación social.	Gestión Servicios.	Devolución segura de vida, cesantía e invalidez	Pago seguro de vida, cesantía e invalidez.
		Servicios de salud.	*Servicios médicos y odontológicos. *Operativos médicos y donación de medicamentos
		Gestión de servicios funerarias.	Servicios y seguros funerarios
		Soluciones de crédito	Venta de artículos del hogar, útiles escolares, juguetes y otros, con facilidades de pago para los servidores Públicos
		Gestión Inmobiliaria.	Actualización y legalización de documentos de los proyectos inmobiliarios del INAVI.
		Asistencia social	*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.
		Otros servicios	Informe de nóminas a servidores ex servidores del estado

Fuente: Depto. Planificación y Desarrollo.



Anexo No.09: Fotos de Asistencia social a personas de escasos recursos











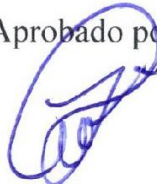








Aprobado por:



Revisado por:



Encargada
Departamento de Planificación y Desarrollo

Elaborado Por:



Lic. Francisco E. Pujols O.
Analista de Proyectos



Franelly E. Villar
Auxiliar Administrativa

