



REPÚBLICA DOMINICANA

INSTITUTO DE AUXILIOS

INFORME TRIMESTRAL
Octubre-Diciembre 2023



DEPARTAMENTO
PLANIFICACION Y DESARROLLO

Contenido

Presentación	3
Metodología	4
I Resultados de las Unidades Misionales	5
1.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales...	5
1.2 Departamento de Servicios de Salud	5
II- Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo	7
2.1 Desempeño Financiero y Administrativo	7
2.7 Desempeño Departamento de Recursos Humanos	11
2.8 Desempeño de los Procesos Jurídicos	11
2.9 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	11
2.10 Departamento de Ingeniería y División de Mensura.....	12
2.11 Acciones realizadas por el Depto. Revisión y Análisis	13
I11 Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional.....	14
3.1 Nivel de Satisfacción con los servicios ofrecidos	14
3.3 Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias.....	16
3.4 Resultados mediciones del Portal Transparencia	16



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 tercer 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 1,756 personas durante el trimestre octubre-diciembre, lo que representó una inversión de RD\$6,782,385.60

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 cuarto trimestre del año 2023, fueron beneficiadas con algún servicio relacionado, once mil ochocientos cuarenta y dos (4,315) personas, destacándose los renglones siguientes: consultas médicas, odontológicas y otros procedimientos, servicios de planificación familiar. La inversión al respecto durante el trimestre fue de RD\$133,353.26.



Producto	Renglón	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
CONSULTA MEDICA	CONSULTAS MEDICINA GENERAL	267	198	183	923
	CONSULTAS MEDICOS ESPECIALISTA	112	86	73	
	EVALUACION MEDICA	7	2	0	
SERVICIOS ODONTOLOGICO	EVALUACION PACIENTE NO ASEGURADO	276	36	96	1,578
	SEGURO SENASA CONTRIBUTIVO	64	3	48	
	PENSIONADOS	0	0	0	
	PROCEDIMIENTOS ODONTOLOGICO REALIZADOS	700	68	284	
	EXONERACIONES ODONTOLÓGICA	2	0	1	
VACUNAS APLICADAS	INFLUENZA	0	0	0	0
	HEPATITIS-B	0	0	0	
	DIFTERIA-TETANO	0	0	0	
SERVICIOS DE PLANIFICACION FAMILIAR	DEPO-PROVERA	38	43	46	3,396
	MICROGYNON TABLETA	53	41	47	
	LEVOGESTRAL TABLETAS	71	76	72	
	INPLANON	17	5	4	
	DIU	0	0	0	
	PRESERVATIVOS	913	968	1002	
DONACION DE MEDICAMENTOS	MEDICAMENTOS DONADOS	260	256	233	1,001
	BENEFICIARIOS DE MEDICAMENTOS DONADOS	95	80	77	

1.3 Servicios y Seguros Funerarios

Vía Servicios Funerarios la institución pone a disposición del público en general, los servicios ofrecidos por las diferentes funerarias ascienden a 756 servicios. Como 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.

II- Resultados de las áreas Transversales y de Apoyo

2.1 Desempeño Financiero y Administrativo

Según los registros de contabilidad durante el cuarto trimestre del año 2023, la institución recibió ingresos por un valor de (RD\$137,146,197.83). El monto de los desembolsos realizados mediante cheques y libramientos emitidos, durante el periodo ascendieron a la suma de (RD\$140,184,605). Al comparar el monto de los ingresos recibidos durante el periodo, vs los pagos realizados, refleja una variación negativa de (RD\$3,037,408.83).

2.2 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	COMPRA DIRECTA	COMPRA MENOR	COMPARACIÓN DE PRECIOS	COMPRA POR EXCEPCIÓN	LICITACIÓN PÚBLICA
octubre 2023	512,246.00	-	-	-	-
noviembre 2023	1,775,389.00	4,279,931.00	NO	NO	NO
diciembre 2023	595,627.00	Contrato Rescindido	4,477,530.00	170,000.00	00

2.3 Montos adjudicados por tipo de empresa

Mes	Grande	MIPYME	MIPYME MUJER	TOTAL
octubre 2023	RD\$356,614.00	RD\$9,200.00	RD\$146,432.00	RD\$512,246.00
Noviembre 2023	RD\$2,747,822.00	RD\$982,170.00	RD\$2,325,328.00	RD\$6,055,320.00
diciembre 2023	2,477,273.00	67,402.00	2,968,482.00	5,243,157.00



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 82,41%.



Fuente: División de Compras y Contrataciones

2.4 Impacto de los Programas de Asistencia Social

La asistencia social implementada por el Instituto de Auxilios durante el periodo julio-septiembre del año 2023, benefició a más de (12,004) personas, de diferentes localidades de la República Dominicana que recibieron algunos de las siguientes asistencias: 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\$57,067,803.18).



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.

Cuadro de Productos del INAVI trimestre Octubre-Diciembre				
Producto / servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total 4 trimestre 2023
Asistencia social	1,302	3,301	2,479	5,177
Inversión producto 1	RD\$5,641,797.60	RD\$3,600,805.57	RD\$9,826,124.28	RD\$19,068,727.45
Asistencia por servicios de salud	2,870	1,862	2,166	4,315
Inversión en producto 2	RD\$43,480.70	RD\$54,509.00	RD\$ 35,363.56	RD\$133,353.26
Asistencia via servicios y seguros funerarios	250	241	265	756
Inversión producto 3	RD\$ 19,140,457.00			RD\$ 19,140,457.00

2.5 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) el total correspondiente al trimestre es de unos documentos fueron distribuidos y manejados acorde su característica y destino así como su correspondiente archivo y custodia, acorde los procedimientos aplicables.



Actividades Correspondencia				
	octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Cesantías	1,458	202	416	2,076
Seguro de vida	21	5	1	32
Invalidez	0	0	1	1
Enumeradas	41	25	45	111
Diaria	171	162	252	585

Fuente: Correspondencia Y Archivo

2.6 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.

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 180 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 más de 325 diligencias institucionales a los diferentes departamentos para realizar actividades de supervisión, inspección y otros trabajos de interés institucional.



2.7 Desempeño Departamento de Recursos Humanos

Durante el tercer 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.

Como parte de las funciones el reporte de actividades del departamento destacamos las siguientes charlas formativas: Seguridad social, charla de educación financiera y manejo de tarjetas de créditos realizada por el banco Banreservas y los talleres de Violencia Intrafamiliar y de Genero, además del taller de Régimen Ético y Disciplinario.

Reportando las novedades podemos destacar en el trimestre las certificaciones de pensión laborales que hacen a 88 certificaciones, 40 cálculos laborales, 24 salidas, entre otras actividades.

Para el 4to trimestre e 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).

Destacamos también el servicio de actualización de nómina del estado, por esta vía se recibieron durante el periodo, (215) solicitud de actualización de documentos.

2.8 Desempeño de los Procesos Jurídicos

El Departamento Jurídico como asesor legal de la institución ha cumplido con su rol en este trimestre. 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.

2.9 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.



Se han realizado los reportes e informes correspondientes incluyendo la memoria semestral de la institución, documentos realizados para fines de entrega a los diferentes organismos correspondientes.

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 formulo el presupuesto institucional del año 2024 para fines de consolidar las informaciones, además de 6 modificaciones presupuestaria de las cuales se aprobaron 5 a fines de ajustar las partidas del gasto en necesidades urgentes de la institución.

Diseño y elaboración de la ejecución presupuestaria correspondiente a los tres meses comprendidos en el tercer trimestre para el portal institucional además de las diferentes instituciones y cinco 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 Octubre- diciembre 2023.

2.10 Departamento de Ingeniería y División de Mensura

Durante el periodo Octubre- diciembre del año 2023 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 y atenciones adecuados al momento de hacer sus requerimientos. En tal sentido destacamos las siguientes acciones:

- Se realizaron evaluaciones de viviendas para fines de ayuda.
- Terminación de proyecto de readecuación de nuevas Oficina de libre Acceso a la Informacion.



2.11 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.

Actividades Departamento de Revisión y Análisis			
Actividad	oct	nov	dic
Revisión de órdenes de compra	12	22	21
Revisión de expedientes de pago (pre-cheques)	633	986	348
Revisión de ingresos (recibos y facturas)	58	50	68
Revisión de las nóminas de pago	8	8	8
Verificación disponibilidad diaria de cuentas	5	5	6
Verificación de entrada de materiales y equipos, vía almacén	9	9	13
Verificación del reporte de ingreso al Dpto. de Caja y Pago	21	19	19
Verificación del reporte de ingreso del Dpto. de Salud	18	8	9
Verificación entrada de ataúdes al almacén		14	2
Verificación salida de ataúdes del almacén	13	23	11
Revisión de expedientes de caja chica y viatico	25	14	14
Arqueo de caja chica, cajas generales y viatico	4	4	13

Fuente: Departamento de Revisión y análisis



I11 Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

3.1 Nivel de Satisfacción con los servicios ofrecidos

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
		Gestión de venta.	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.
		Programas asistenciales	*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

Anexo No.08

Catálogo de Productos y Servicios

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 el atributo de Amabilidad y Fiabilidad con un estándar de 90% en el periodo evaluado.
- 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.
- Cumplimiento en el atributo de amabilidad con un estándar de 100% en el periodo evaluado, en el servicio de ‘Venta de artículos del hogar, útiles 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 septiembre 2023
- Cumplimiento al tiempo de respuesta comprometido a la vía de quejas y sugerencias de la línea 3 1 1 en el mes de septiembre 2023
- Cumplimiento al tiempo de respuesta comprometido a la vía de quejas y sugerencias de la línea 3 1 1 en el mes de diciembre 2023
- 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.

3.2 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.

3.3 Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias

En el Sistema de administración de denuncias, quejas reclamaciones y sugerencias (311), durante este período no hubo casos registrados mientras que en el portal SAIP se completaron 5 casos de manera exitosa.

3.4 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.

1V. Desempeño de las Unidades de: Comunicación, Protocolo y Tecnología

4.1 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.

4.3 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 (1,205) 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 están 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 cuarto trimestre del año 2023 aun seguimos en un 81.25 %, y seguimos avanzando y agregando valor a los procesos para mejorar el desempeño institucional mediante la inyección tecnológica.

