



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

Índice de Contenido

I. Resumen Ejecutivo	1
II. Información Institucional.....	5
2.1 Marco Filosófico Institucional.....	5
a) Misión.....	5
b) Visión	5
c) Valores.....	5
2.2 Base Legal	6
2.3 Estructura Organizativa	9
2.4 Planificación Estratégica Institucional	11
III. Resultados Misionales	14
3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales.....	14
IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo	24
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera (DAF)	24
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	31
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	41
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	49
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	57
4.6 Desempeño del Área Comunicaciones	66
V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	72
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio	72
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	73
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	74
5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia.....	74
VI. Proyecciones al Próximo Año.....	75

6.1	Proyección al Próximo Año 2022.....	75
VII.	Anexos	77
7.1	Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.....	77
7.2	Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	78
7.3	Plan de Compras Institucional 2021	79
7.4	Comportamiento de la Producción Institucional	81
7.5	Resumen Subsidios Otorgados	82
7.6	Participantes Activos por Subsidios	83
7.7	Participantes Activos por Género	84
7.8	Resultados de Mediciones del Portal de Transparencia	85
7.9	Porcentaje de Participantes por Género	86
7.10	Participantes Activos por Región	87
7.11	Porcentaje de Comercios Activos en la RAS por Tipo.....	88
7.12	Resultados de Encuesta de Satisfacción por Partes Interesadas	89
7.13	Desempeño de la Producción Institucional.....	90

I. Resumen Ejecutivo

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), estrechamente vinculada con el Gabinete de Políticas Sociales (GPS), tiene a su cargo la administración y ejecución financiera de los subsidios sociales, la fiscalización y verificación de los contratos y/o convenios con las entidades financieras, los comercios y expendedores adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).

Su contribución viene dada en el apoyo brindado a los Programas Sociales, al servir de enlace entre los y las participantes, las entidades financieras y los comercios adheridos, de forma que se garantice la materialización de los derechos a la protección social que fueron conferidos por el Estado dominicano.

Logros alcanzados por la ADESS, durante el año 2021

Las principales ejecutorias de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), de enero a noviembre de 2021, se resumen a continuación:

- **Resumen General de Subsidios Otorgados Enero-noviembre 2021:** El total otorgado por subsidios sociales durante el periodo citado es de **DOP\$29,667,869,760.00 (Veinte y Nueve Mil, Seiscientos Sesenta y Siete Millones, Ochocientos Setenta y Nueve Mil, Setecientos Sesenta Pesos Con 00/100 centavos.**
- **Desmonte gradual del programa Quédate en Casa:** El programa temporal fue extendido por el actual gobierno que encabeza el Presidente Lic. Luis Abinader Corona, hasta el mes de abril del 2021. Durante este periodo se realizó un desmonte gradual tanto del monto como de la cantidad de beneficiarios, priorizando los hogares más vulnerables que incluyen personas con discapacidad, niños y niñas menores de 5 años de edad y adultos mayores. El proceso fue realizado de la siguiente manera:



- ✓ Enero 2021: Transferencia de DOP\$3,000 pesos mensuales por hogar, a un total de 1,570,663 hogares dominicanos.
- ✓ Febrero 2021: Transferencia de DOP\$2,650 pesos mensuales por hogar, a un total de 1,365,663 hogares.
- ✓ Marzo 2021: Transferencia de DOP\$2,400 pesos mensuales, a un total de 1,205,663 hogares.
- ✓ Abril 2021: Transferencia de DOP\$2,200 pesos mensuales, a un total de 1,075,663 hogares.

El monto total otorgado durante los cuatro meses de extensión del programa “Quédate en Casa”, fue de **DOP\$14,244,022,832.00**.

- **Programa Supérate (La Doble):** Una de las promesas del programa de gobierno del Presidente Lic. Luis Abinader Corona fue duplicar el monto asignado al programa “Comer es Primero” es por esto que a partir del mes de mayo del 2021 “Comer es Primero” se convierte en “Aliméntate”, alcanzando a un millón de hogares, los cuales recibirían un subsidio de DOP\$1,650.00 pesos mensuales. Actualmente desde que se implementó la doble se han desembolsado **DOP\$17,662,258,350.00**.
- **Entrega de tarjetas en sustitución de las Cédulas:** Estas son entregadas como medio paliativo ante las denuncias de los participantes de los programas sociales por la gran cantidad de transacciones no reconocidas del Programa Quédate en Casa. Para el año 2021 se programó la entrega de 200 mil tarjetas, meta que fue superada con un total de 303,429 tarjetas entregadas.
- **Comercios Adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS):** Actualmente la RAS cuenta con un total de 5,900 comercios activos que brindan servicio a los participantes de los programas. De este total durante el año 2021 se han adherido unos 451 nuevos comercios, lo que representó un incremento de 67% en función de la meta programa para el año que fue de 300 nuevos comercios adheridos a la RAS.



En sus planes de expansión, la RAS prevé la adhesión de nuevos tipos de comercios tales como (carnicerías, pescaderías, polleras y otros), así como la inclusión del MERCA Santo Domingo, con la intención de que se adhieran los comercios que forman parte de su cadena alimentaria. Para tal fin se elaboró la resolución No. 01-2021 que establece los requisitos de adhesión y selección a la RAS y elementos de supervisión y control de los comercios ubicados en el Merca Santo Domingo, administrado por los mercados dominicanos de abasto agropecuario (MERCADOM).

Actualmente, como parte de un piloto de prueba desde el mes de julio 2021 se habilitó una oficina de la ADESS en el Merca que fungirá como una de nuestras delegaciones, para que la misma pueda dar asistencia directa a estos comercios en su proceso de adhesión voluntaria a la RAS.

- **Supervisión de los comercios Adheridos a la RAS:** Para el 2021 se programó la visita de supervisión a unos 4,930 comercios, con la finalidad de verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la RAS, de los cuales al mes de noviembre se han supervisado la cantidad de 4,230 comercios, que representa un 86% del total planificado para el año. El total pendiente se espera concluirlo antes de finalizar el año.
- **Capacitar a los representantes y/o propietarios de comercios RAS:** En el año 2021 se han realizado 16 encuentros con los representantes de comercios, mediante los cuales se ha trabajado en la capacitación de unos 136 propietarios y/o representantes. Los que son capacitados en relaciones humanas, talleres tributarios, adecuado manejo de alimentos, inclusión bancaria y descripción del proceso de supervisión de la RAS a los comercios.
- **Fortalecimiento Tecnológico de la ADESS:** En el año 2021 hemos trabajado en la mejora continua de nuestro sistema tecnológico, logrando nuevos productos para facilitar la gestión y el desempeño institucional, destacándose entre estos los que se detallan a continuación:



- ✓ Mejoras a la aplicación “QUEDATE EN CASA” para eficientizar el proceso de entrega de tarjetas con la inclusión de captura de firmas digitales de los participantes y captura de macaddress / captura IP.
- ✓ Implementación de Reportes automatizados para monitoreo de detección de fraudes de tarjetas.
- ✓ Implementación del desarrollo de las tramas para interoperar con las entidades gubernamentales “Programa Supérate”.

Además, este 2021 la ADESS recibió la certificación en la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, “NORTIC A3” y recertificación de la norma “NORTIC A2” para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.

- **Fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la ADESS:**
La ADESS mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad Integrado, orientado a la oferta de servicios, mediante la certificación de la norma ISO 9001-2008, la implementación de su nueva versión ISO 9001:2015, recertificada en este año 2021, con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora, Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), en el pasado mes de noviembre del presente año.

De igual manera el pasado mes de noviembre, INTECO nos recertifica en la Norma ISO 14001:2015, de Gestión Ambiental.

La ADESS cuenta además con la acreditación oficial de las Normas de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral (G38:2015) y la Norma de Responsabilidad Social (G35:2012), que otorga (INTECO), las cuales fueron recertificadas en este año 2021, con una nueva revisión de seguimiento en el recién pasado mes de noviembre.



II. Información Institucional

2.1 Marco Filosófico Institucional

a) Misión

Garantizar el acceso y oportuna disponibilidad de los subsidios sociales, contribuyendo a la equidad social y dignidad humana de los participantes de los programas, mediante la administración ágil y transparente de los recursos, y la adecuada gestión de la red de comercios afiliados.

b) Visión

Ser el referente nacional de administración eficiente, transparente y racional de los subsidios sociales.

c) Valores

- ✓ **Calidad:** Hacerlo bien desde el principio.
- ✓ **Integridad:** Actuamos según nuestros principios de forma honesta, auténtica y con transparencia.
- ✓ **Responsabilidad Social:** Socialmente responsables en el actuar y en la gestión del impacto de lo que hacemos.



2.2 Base Legal

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), creada por el Decreto Núm. 1560-04, del dieciséis (16) del mes de diciembre del año dos mil cuatro (2004), es la entidad responsable de instrumentar el sistema de pago de todos los subsidios sociales focalizados que establezca el Gobierno Dominicano, cuya operación se realiza con el concurso del sistema financiero nacional.

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), actualmente es dirigida por la Sra. Digna Reynoso, Directora General de la institución, la cual es designada mediante decreto del Poder Ejecutivo Núm. 390-20, de fecha veinticuatro (24) del mes de agosto del año dos mil veinte (2020).

El enfoque de la política social desarrollada por el Gobierno Dominicano asume plenamente el compromiso indelegable de implementar acciones públicas de aplicación inmediata, para asistir a las familias o grupos sociales en situación de pobreza, hasta tanto las mejoras en la economía y el desarrollo económico permitan a todos los ciudadanos, sea cual fuere su condición económica, alcanzar niveles propios de sustento y bienestar.

A este fin, el Gobierno Dominicano ha dispuesto mecanismos transparentes de focalización que posibiliten identificar y diferenciar aquellas familias con características o niveles de extrema pobreza que requieren un enfoque estructural, de aquellas no consideradas vulnerables pero que son afectadas por situaciones coyunturales.

Es importante resaltar un aspecto importante y novedoso de este enfoque, la instrumentación de estas ayudas a través de un medio de pago, la cual consiste en una tarjeta de débito de última generación denominada Tarjeta Supérate, implementado, conducido y gestionado por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), con los estándares tecnológicos más actualizados que usa el sector financiero de la República Dominicana y que operan con la Red de Abastecimiento Social (RAS) de alcance nacional.



La misma, posibilita garantizar el destino principal de las ayudas, ya sea nutrición, educación o compensación de precios de un bien de consumo determinado.

La Tarjeta Supérate se caracteriza fundamentalmente por permitir administrar y ejecutar varios subsidios diferentes, conforme con la disposición del Gobierno Dominicano. En consecuencia, cada programa de subsidio social instrumentado por el Gobierno está obligado a utilizar este medio de pago, con la responsabilidad de elaborar la nómina de beneficiarios correspondiente y determinar la inclusión, suspensión o exclusión de los mismos, monto del beneficio a otorgar y periodicidad del pago.

La gestión de la ejecución de los recursos de los diferentes subsidios, el proceso de transferencias de recursos a las distintas Entidades Financieras (EF's) y la supervisión de la acreditación de los fondos en la cuenta de cada participante beneficiario-tarjetahabiente (BTH), están a cargo de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).

Cabe señalar que la posesión de una Tarjeta Supérate no concede por sí misma un beneficio al portador o a miembros de su hogar. La potestad de asignar un subsidio es facultad de cada programa, de acuerdo con el perfil de los beneficiarios a quien está dirigido. Cada beneficiario recibe los subsidios que se corresponden con sus condiciones de elegibilidad o nivel de pobreza, según lo establecido por el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) o por el respectivo programa.

Es importante destacar que la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), además del compromiso de erradicar la pobreza como un eslabón dentro de las institución de la protección social, su gestión abarca otros ámbitos como es el caso de la obtención de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, en fecha noviembre del año dos mil dieciocho (2018), que regula la gestión ambiental, la misma tiene como misión o propósito orienta a la protección del medio ambiente mediante la



gestión de políticas internas, la cual consiste en la prevención, control y mitigación del impacto que pudieran ocasionar al entorno los procesos ejecutados por la institución y las partes interesadas.

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), ha continuado la Política Social del Gobierno Dominicano, creando estrategias y nuevos proyectos que permitirían el alcance de soluciones viables ante el evidente deterioro del medio ambiente. En tal sentido, tiene como visión la creación de un ambiente sano en provecho de la presente y futuras generaciones.

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), está comprometido con la contratación de personas, bienes, servicios, obras y concesiones, en igualdad de condiciones y trato, gozando de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin discriminación, por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal, conforme lo establece el artículo 39 de la Constitución de la República Dominicana. Del mismo modo, promovemos que nuestros PROVEEDORES/ CONTRATISTA cumpla con las normas que nos regulan.

En consonancia con lo anterior la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), tiene implementada, conjuntamente con sus instituciones homologas (GCPS, SUPÉRATE y SIUBEN), la norma G-38 Igualdad de Género, certificado en fecha agosto del año dos mil diecinueve (2019), la cual tiene como enfoque la igualdad de género en las políticas públicas de cada institución del Estado y de sus respectivas dependencias a nivel nacional.

De la misma forma, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), adoptó y es parte de la norma G-35 de Responsabilidad Social, certificada en fecha noviembre del año dos mil diecinueve (2019), la cual tiene por objeto garantizar a sus trabajadores condiciones de salubridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.



2.3 Estructura Organizativa

Principales funcionarios de la institución

- Lic. Digna Reynoso de Pacheco, Directora General.
- Ing. Felipe Antonio Llaugel Emiliano, Subdirector General.
- Lic. Raymundo Rodríguez Javier, Director de Planificación y Desarrollo.
- Ing. Carlos Ricardo, Director Financiero y Administrativo.
- Lic. Zoila América Turbi González, Coordinadora General de Operaciones.
- Ing. Josías Emmanuel Riverón Vargas, Director de Tecnología de la Información y Comunicación.
- Lic. Josefina Lissette Capellán Meléndez, Coordinadora de Comunicaciones.

Estructura de Cargos

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), desde el año 2018 cuenta con una estructura de cargos aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), ajustada a la estructura organizativa. Dicha aprobación se realizó mediante la publicación de nuestro Manual de Cargos, sobre la resolución No. 01-2018.

Organigrama

Nuestra nueva Estructura Organizativa no ha sufrido cambios de ninguna índole durante el año 2021, destacando que la misma ha sido aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en diciembre del año 2016, en base a la resolución No.01-2017 y es integrada por las siguientes unidades organizativas:

- **Unidades De Máxima Dirección**
 - Directorio
 - Dirección General



- **Unidades consultivas o asesoras**
 - Dirección de Planificación y Desarrollo, con Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, así como el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
 - Departamento de Comunicaciones
 - Departamento de Recursos Humanos
 - Departamento de Revisión y Control

- **Unidades auxiliares o de apoyo**
 - Dirección Administrativa Financiera, con:
 - Departamento Administrativo.
 - División de Servicios Generales, con:
 - Sección de Transportación
 - Sección de Almacén y Suministro
 - Sección de Mantenimiento
 - Sección de Compras y Contrataciones
 - Sección de Correspondencia y Archivo
 - Departamento de Control de Subsidios
 - Departamento Financiero, con:
 - Sección de Tesorería
 - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:
 - Departamento de Operaciones de TIC
 - Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas

- **Unidades sustantivas u operativas**
 - Dirección de Operaciones con:
 - Departamento de Servicio al Participante Tarjetahabiente
 - Departamento de Delegaciones, con:
 - Delegaciones Provinciales
 - Departamento de Red de Abastecimiento Social (RAS)
 - Departamento de Operativos y Verificación de Comercios

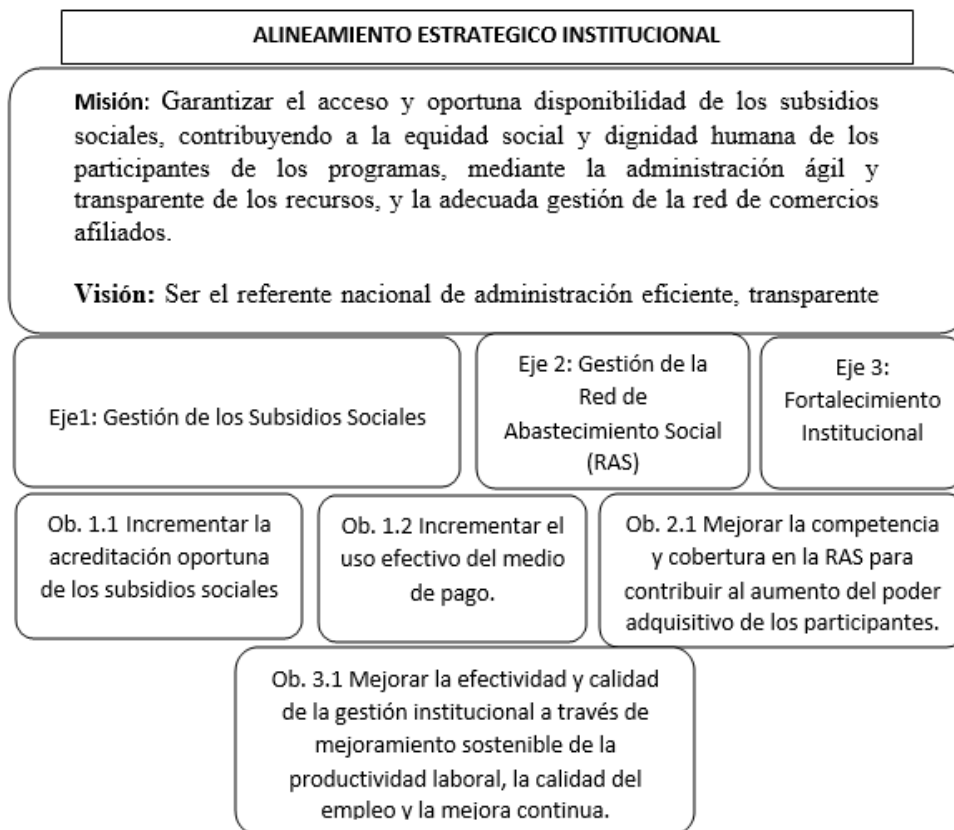


2.4 Planificación Estratégica Institucional

Plan Estratégico Institucional

El marco estratégico de la institución es descrito en el Plan Estratégico, articula la relación y consecución de los ODS, la END, el PNPSP, a través de sus Planes Operativos Anuales (POA), presentando así la contribución institucional al desarrollo nacional.

La Planificación Estratégica para el periodo 2021 - 2024 de la Administradora de Subsidios Sociales ha procurado identificar las prioridades institucionales que garanticen el cumplimiento de nuestra visión y trazar lineamientos para el uso de los recursos correspondientes a este período, todo esto alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Plurianual del Sector Público.



Fuente:
Dirección de Planificación y Desarrollo de la ADESS.



Nuestros procesos Misionales tal como se puede apreciar en el diagrama anterior están sustentados en tres grandes ejes de acción:

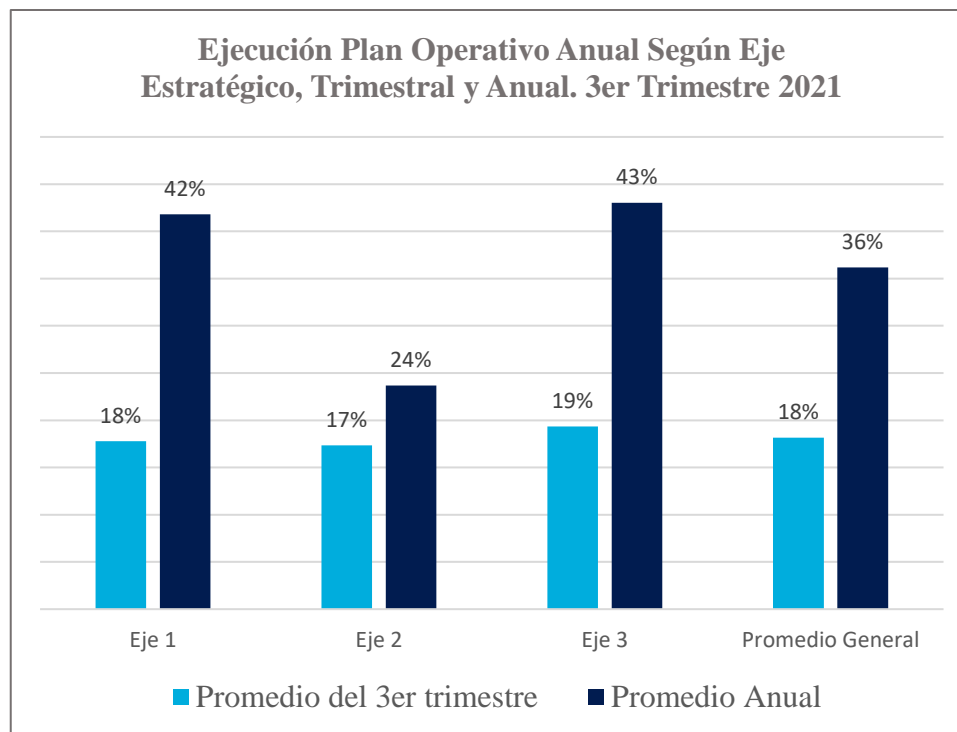
- **Eje 1 - Gestión de los Subsidios sociales:** Este eje estratégico se concentra en la gestión de los subsidios sociales, como elemento misional de la entidad, a fin de garantizar el uso oportuno de estos. La teoría de cambio detrás de este eje plantea que la acreditación oportuna de los subsidios sociales (entorno a una fecha cierta de pago) permite mejorar la planificación presupuestaria de las familias que participan en los programas.
- **Eje 2 - Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS):** Este eje concentra su accionar en la labor misional de la entidad, es decir, el garantizar el acceso a comercios para el uso de los subsidios sociales focalizados y no focalizados. Esto se hace a través del incremento en la cobertura de servicio de los comercios RAS, que a su vez permite la disminución de los costos de traslados, mejorando el consumo de las familias y por consiguiente su seguridad alimentaria. Mediante este eje se da cumplimiento al objetivo misional de transparentar los subsidios a través de una Red de Abastecimiento Social.
- **Eje 3 - Fortalecimiento Institucional:** Este eje procura asegurar la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y de mejora continua. En el entendido de que existe mayor probabilidad de éxito en alcanzar los resultados institucionales mediante una gestión integral y eficiente de los procesos transversales de la institución, apoyada en la equidad y la responsabilidad social.

Resultados Operativos (POA) al tercer Trimestre del 2021

A continuación, los resultados según las metas institucionales programadas para el 2021, los mismos se presentan hasta el tercer trimestre del año en curso con algunas reprogramaciones realizadas:



Figura 1: Ejecución Plan Operativo Anual según Eje Estratégico, Trimestral y Anual



Fuente:
Dirección de Planificación y Desarrollo de la ADESS.

Nota: Los resultados arrojados en los porcentajes de avance de los 3 ejes se han visto afectados en durante los tres primeros trimestres, ya que los diferentes productos que están pautados para ser ejecutados tienen una alta programación de sus actividades para ser realizadas durante el 4to. Trimestre del año 2021.



III. Resultados Misionales

3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales

a) Entrega, verificación y autenticación del medio de pago a participantes de los subsidios sociales:

Esta meta tiene como objetivo garantizar la eficacia en el proceso de entrega de las tarjetas del hoy programa “Supérate”, a los participantes de los programas sociales, a través de la cual reciben los subsidios sociales destinados a mitigar situaciones de desigualdad social.

Para el año 2021 se entregaron 2,523 nuevas tarjetas a nuevos beneficiarios de los programas sociales, no incluido el programa “SUPERATE”, y se realizaron 67,609 reemplazos de tarjetas en Delegaciones Provinciales. En cuanto a verificación y autenticación del medio de pago, no fueron realizados en este año.

b) Reemplazos Cédula por Tarjetas Temporales, Programa Quédate en Casa:

En cuanto al reemplazo del medio de pago virtual (cédula) por un medio de pago físico (tarjeta), para el año 2021 se programó la entrega de 200 mil tarjetas, superando dicha meta con la entrega de un total de 303,429 reemplazos, de los cuales 233,984 fueron en operativos de entrega de tarjetas, y 69,445 en las Delegaciones Provinciales.

Este procedimiento ha sido implementado como medio paliativo ante las denuncias de los Participantes Tarjeta Habientes (PTH), por la gran cantidad de transacciones no reconocidas del Programa Quédate en Casa. En ese orden se realizaron operativos de entregas de tarjeta, detallados en el cuadro más abajo.



Fecha Operativo	Localidad	Tarjetas Programadas	Tarjetas Entregadas	% Cumplimiento
Febrero 2021	A Nivel Nacional	27,723	24,436	88%
Junio	Delegaciones Provinciales	2,852	2,661	93%
Julio	Pedernales, Azua, Barahona, Monte Plata, San Pedro de Macorís, Independencia y Bahoruco	40,767	31,212	77%
Septiembre	Monte Cristi, Santiago, La Vega, Monseñor Nouel, Hermanas Mirabal y Duarte	59,957	46,323	77%
Octubre	Elías Piña, San Juan, San José de Ocoa, Peravia, San Cristóbal, Dajabón, Puerto Plata, Espaillat, Samaná y Mari Trinidad Sánchez	67,765	53,394	79%
Octubre	Santiago Rodríguez, Valverde, la Altagracia, La Romana, el Seibo, Hato Mayor	27,631	19,770	72%
Total, Tarjetas entregadas en Delegaciones Provinciales Enero-Noviembre 2021		-	69,445	-
Total, Tarjetas entregadas en Operativos de Entrega Enero-Noviembre 2021		314,533	233,984	78%
Total, entregadas Enero-Noviembre 2021		-	303,429	-

Fuente:

Dirección de Operaciones de ADESS.

c) Desglose de subsidios entregados en el período de Enero-Junio 2021

El valor total otorgado por los diferentes subsidios y programas sociales durante el periodo enero-noviembre del 2021 ascendió a la suma de **DOP\$31,000,582,760.00**. Los mismos son desglosados en la tabla a continuación.



Resumen Subsidios Otorgados Enero-Noviembre 2021	
Tipo de Subsidio	Valor Otorgado
Bono Gas Chofer (BGCh)	516,112,200.00
Bono Gas Hogar (BGH)	2,398,628,172.00
Bono Luz (BL)	1,435,990,448.00
Aliméntate	23,685,599,100.00
Incentivo a la Educación Superior (IES)	102,355,000.00
Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP)	677,022,400.00
Incentivo a la Policía Preventiva (IPP)	157,820,320.00
Programa Incentivo a los Alistados de la Armada de R.D. (PIAARD)	42,377,120.00
Suplemento Alimenticio - Envejeciente (SA)	363,282,400.00
Incentivo A La Asistencia Escolar (ILAE)	288,682,600.00
Bono Navideño	1,332,713,000.00
Total General	31,000,582,760.00

Fuente:
Dirección Admirativa Financiera, Dpto. de Subsidios de ADESS.

d) Programa Quédate en Casa

Debido a la Pandemia provocada por el COVID-19 y el estado de emergencia nacional, dentro de las medidas tomadas para ayudar a los más vulnerables, se creó el programa “Quédate en Casa”, iniciativa de carácter temporal, implementada por el Gobierno Dominicano para aliviar las consecuencias socioeconómicas del COVID-19. El objetivo principal de Quédate fue proveer alimentos de la canasta básica y artículos de higiene, a través de la plataforma de comercios pertenecientes a la Red de Abastecimiento Social (RAS).

Este programa temporal fue extendido por el actual gobierno que encabeza el Lic. Luis R. Abinader Corona hasta el mes de abril del 2021 debido al interés de no dejar desprovistos de una ayuda social aquellos hogares que continuaban afectados por la crisis generada por la pandemia del Covid-19.



Durante este periodo se realizó un desmonte gradual tanto del monto como de la cantidad de beneficiarios, iniciando en el mes de enero con la transferencia de DOP\$3,000 pesos mensuales por hogar, a un total de 1,570,663 hogares dominicanos, priorizando los hogares más vulnerables con personas con discapacidad, niños y niñas menores de 5 años de edad y adultos mayores.

Ya para el mes de febrero el valor del subsidio depositado fue de DOP\$2,650 pesos mensuales por hogar, a un total de 1,365,663 hogares. Durante el mes de marzo se realizó un depósito mensual de DOP\$2,400 pesos, a un total de 1,205,663 hogares. Finalmente, durante el de abril el monto del depósito realizado fue de DOP\$2,200, a un total de 1, 075, 663 hogares.

El monto total otorgado durante los cuatro meses de extensión del programa “Quédate en Casa”, fue de **DOP\$14,244,022,832.00**.

e) Programa Supérate (La Doble)

Una de las promesas del programa de gobierno del Presidente Luis Abinader Corona fue duplicar el monto asignado al programa “Comer es Primero” y ampliar las acciones de acompañamiento de los hogares pobres y en extrema pobreza. Es por esto que a partir del mes de mayo del 2021” Comer es Primero” se convierte en “Aliméntate”, alcanzando a un millón de hogares, los cuales recibirían un subsidio de DOP\$1,650.00 Pesos mensuales.

Esto supone la incorporación de más de 200 mil hogares dominicanos a la cobertura actual del programa, alcanzando a más de 600 mil personas, en su mayoría jefas de hogares, niños y niñas y adultos mayores.

En el mes de mayo se realizó el primer depósito de este programa a un 1,391,482 de hogares beneficiarios, con un monto total entregado de DOP\$2,234,913,060.00.



En el mes de junio se realizó el segundo depósito de este programa a un 1,391,738 hogares beneficiados, con un monto total entregado de DOP\$2,232,741,732.00. El total entregado durante estos dos meses es de **DOP\$4,467,654,792.00.**

f) Fortalecimiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS)

Meta cuyo objetivo es mejorar la calidad en el servicio ofrecido a los participantes de los programas sociales en los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), mantener la institucionalidad y asegurar la continuidad del servicio, a través de:

- Garantizar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la RAS: por parte de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), mediante capacitaciones, supervisiones a los mismos y asegurar la disponibilidad del servicio por medio del uso de energías renovables.

Al finalizar el mes de noviembre del año 2021 la RAS cuenta con un total de 5,900 comercios en estado activo para brindar el servicio a los participantes de los programas. De este total durante el mismo periodo se han adherido unos 451 nuevos establecimientos comerciales, lo que representa un incremento en función de la meta programa para el año que fue de 300 nuevos comercios a ser adheridos a RAS.

De los nuevos comercios adheridos 397 pertenecen al renglón Aliméntate (colmados, mini mercados, supermercados). 53 pertenecen al renglón Bono Luz y 01 al renglón envasadora de gas. Los comercios se encuentran distribuidos a nivel nacional.



El total de comercios en estado activos 5,900, está distribuido de la siguiente manera:

- 4,077 pertenecen al renglón Aliméntate (colmados, mini mercados, supermercados).
- 940 al renglón envasadora.
- 803 al renglón bono luz.
- 80 establecimientos universitarios.

Dentro de los planes de expansión de la RAS se prevé la adhesión de nuevos tipos de establecimientos tales como (carnicerías, pescaderías, polleras, etc.), en ese orden se realizó una reunión para afinar el Reglamento de funcionamiento RAS el cual incluye los criterios de selección de los nuevos tipos de establecimiento. Se informó al Ministro de Salud Pública y al director de CODOPESCA, a los fines que puedan otorgarle la certificación de la Licencia o Permiso Sanitario que se le concede a las carnicerías y pescaderías para que estos tipos de establecimientos puedan solicitar el servicio de adhesión a la RAS.

Asimismo, se elaboró la resolución No. 01-2021 que establece los requisitos de adhesión y selección a la red de abastecimiento social (RAS) y elementos de supervisión y control de los comercios ubicados en el Merca Santo Domingo, administrado por los mercados dominicanos de abasto agropecuario (MERCADOM), y se inició la impresión del Reglamento de la RAS.

De igual manera desde el 1ero de Julio del 2021 se habilitó una oficina de la ADESS en el Merca Santo Domingo para que la misma pueda fungir como una de nuestras Delegaciones, como parte del plan piloto y brindar una asistencia directa a los comercios allí ubicados que muestren interés en formar parte de la RAS.



- **Supervisión de los Comercios Adheridos a la RAS:** Para el 2021 se programó la visita de supervisión a unos 4,930 comercios, con la finalidad de verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social, de los cuales se han supervisado a la fecha la cantidad de 4,230 comercios, que representa un 86% del total planificado para el año.
- **Capacitar a los representantes y/o propietarios de comercios RAS en:** Relaciones humanas, trato digno y humano al cliente, Talleres tributarios, adecuado manejo de alimentos, inclusión bancaria y descripción del proceso de supervisión de la RAS a los comercios.

Esta meta se vio afectada dada la situación de emergencia nacional por la pandemia del COVID-19, y debido a las medidas de distanciamiento social, a fin de evitar y detener la propagación, evadiendo la conglomeración de personas. A la fecha se han capacitado 136 propietarios y/o representantes de comercios de la RAS y se han realizado 16 encuentros con el fin de cumplir con el distanciamiento establecido.

Los propietarios estos comercios recibieron talleres de capacitación e inducción integral, para el fortalecimiento de su gestión y cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la ADESS, lo que asegura que ofrezcan a los participantes de los programas sociales la calidad en el servicio que exigimos y la cultura orientada a la responsabilidad medioambiental que caracteriza a la institución.

Estos comercios se ven beneficiados con el incremento en los volúmenes de sus ventas, ya que reciben cada mes las demandas de los diferentes participantes de los programas sociales, permitiendo de esta forma un crecimiento económico para las localidades en las que están ubicados los comercios.



- **Implementación Sistema de Facturación e Inventario:** Surge por el interés del Gabinete de Políticas Sociales de conocer la realidad sobre qué productos los participantes tarjetahabientes (PTH) consumen con los fondos transferidos a sus cuentas, en especial atención al subsidio Comer es Primero hoy “Aliméntate”.

Asimismo, conocer de manera detallada las ventas realizadas por los comercios de la Red de Abastecimiento Social (RAS) como algo de impacto estratégico para la gestión adecuada y transparente de los Subsidios Sociales. Por tal razón se hace necesario trabajar de la mano con los comercios adheridos a la RAS para realizar el levantamiento de información y una oportunidad identificada fue hacerlo desde la facturación de los productos en los comercios, donde los participantes compran sus alimentos (canasta básica).

Debido a la resistencia aún presentada por los comerciantes en relación al sistema, la ADESS ha estado evaluando junto a la compañía que trabaja el sistema algunas propuestas para la revisión del costo que este representa para los comercios. Partiendo de esto, se reprogramó la meta inicial del año 2021 de 700 a 350 comercios con el sistema instalado y funcionando, meta que iniciaría a ejecutarse a partir del segundo semestre del año.

En el tercer trimestre del año se retomó el proyecto. En ese orden, se realizó una reunión introductoria con los comercios de la región Este, a los fines de que conozcan el Sistema de Facturación e Inventario, y se llevaron a cabo las visitas para instalación del sistema en la provincia La Altagracia.

A la fecha, 75 comercios ya fueron visitados para la instalación del Sistema de Facturación e Inventario.



- **Base de datos de comercios RAS actualizada:** En el primer y segundo trimestre del año la RAS ha debido enfocarse en dar respuesta y seguimiento a las denuncias generadas por la gran cantidad de transacciones no reconocidas del Programa Quédate en Casa, a través de los comercios que están adheridos a la RAS. Considerando esto las metas no se han podido llevar a cabo según lo planificado, por lo que han tenido que ser reprogramadas.

- **Otras Acciones Llevadas a cabo para el fortalecimiento de la RAS:**
 1. En la RAS para el año 2021 fue necesario ampliar el equipo de trabajo para poder cubrir la gran demanda de solicitudes de comercios que actualmente se posee, ya que producto de la pandemia del COVID-19 muchos comercios mostraron interés en brindar el servicio en sus establecimientos. Esto provocó que la cantidad de solicitudes se triplicara en relación a lo que normalmente recibíamos en un mes provocando que existiera la necesidad de contratar nuevos analistas para poder dar respuesta a los comercios.

 2. La institución y los organismos de investigación han realizaron un proceso de seguimiento que nos ha permitido desarticular una banda integrada por hombres y mujeres que se dedicaban a sustraer fondos de los beneficiarios del programa social “Quédate en Casa”, en provincias como San Pedro de Macorís, Barahona, Puerto Plata, el gran Santo Domingo y otras zonas del país. Estas personas que estaban vinculadas a una poderosa organización de ciberdelincuentes reclutaban comercios pertenecientes a la Red de Abastecimiento Social (RAS), con el propósito de robar las transferencias monetarias realizadas por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) a los beneficiarios de los programas de ayuda social otorgados por el Gobierno dominicano, fruto del cual se ha logrado:



- ✓ Durante este año tenemos 33 comercios que han llegado a acuerdos de devolución con la institución y han entregado cheques certificados que asciende a un monto de RD\$7,648,690.00.
 - ✓ Durante este año tenemos 4 comercios que están en proceso de acuerdos y pagos.
 - ✓ Durante este año tenemos 6 comercios que están siendo sometidos a la acción de la justicia.
3. La ADESS en conjunto con la gestión de la RAS y el apoyo de federaciones de comerciantes y otros organismos de seguridad realizaron un encuentro de concienciación con líderes comerciantes de la RAS con el nombre de “**No le hagas Coro a la Delincuencia**” esta campaña buscaba que los líderes Comerciantes de la Red de Abastecimiento Social no se vean envuelto en malas prácticas que lo llevaran a situaciones legales y penalidades del Reglamento de Funcionamiento de la RAS. Como parte de la gestión se elaboró un procedimiento de “Gestión de Denuncias y Generación de Nómina Especial de Rembolso a PTH por Transacciones no Reconocidas”.
4. La ADESS en conjunto con la gestión de la RAS firmó acuerdos interinstitucionales con miras de accionar en el fortalecimiento de los comercios pertenecientes a la Red de Abastecimiento Social, como lo es:
- ✓ El Convenio de colaboración interinstitucional entre el Instituto de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR), el Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL) y la ADESS con el fin impulsar iniciativas, coordinar y apoyar los esfuerzos para contribuir al proceso de modernización que garantice un sistema de capacitación a los comercios adheridos a la RAS y tarjeta de subsidios.



IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera (DAF)

La Administradora de Subsidios Sociales, ha demostrado fiel cumplimiento al logro de una Gestión Presupuestaria eficiente y transparente, de acuerdo a las normativas vigentes y mejores prácticas presupuestarias, no obstante al finalizar el año 2021 no es posible mostrar una calificación del Índice de Gestión Presupuestaria, debido a que la DIGEPRES para este año ha realizado pilotajes con los criterios que fueron modificados por dicha institución, los cuales en sus pruebas aún siguen siendo sometidos a mejoras identificadas, por lo que no se tiene autorización para ser compartidos con las instituciones y por ende las calificaciones preliminares para este año no pueden ser emitidas por dicha entidad.

- a) **Resultados del IGP y sus sub-indicadores para los tres primeros trimestres del año 2021. Para el sub-indicador de eficacia, explicar cualquier desvío en función de lo que se previó ejecutar.**

Resultados

- **Sub-Indicador de Eficacia.** Este indicador expresa el cumplimiento de las metas físicas propuestas por la Administradora de Subsidios Sociales en el año 2021.
- **Sub-Indicador de Correcta Publicación de la información Presupuestaria.** Este indicador mide la apertura y validez de la información presupuestaria que la institución pone a disposición de la ciudadanía.

En el año 2021 no se ha recibido reporte por motivos de que en la DIGEPRES están realizando una reestructuración en el área responsable.



Cod.	Concepto	Valores (en %)			
		Julio	Agosto	Sept.	T3
IGPS01	Sub-Indicador de Eficacia (50%)	Medido Trimestralmente			100%
IGPS02	Sub-Indicador de Correcta Publicación de Inf. Presupuestaria (50%)				100%
S02-01	¿La institución publica su presupuesto en el plazo establecido?	100%	100%	100%	100%
S02-02	¿Utiliza correctamente los clasificadores presupuestarios?	100%	100%	100%	100%
S02-03	¿Los valores del presupuesto publicado coinciden con SIGEF?	100%	100%	100%	100%
S02-04	¿La institución publica su ejecución en el plazo establecido?	100%	100%	100%	100%
S02-05	¿Utiliza correctamente los clasificadores presupuestarios?	100%	100%	100%	100%
S02-06	¿Los valores de la ejecución publicada coinciden con SIGEF?	100%	100%	100%	100%
IGP	Índice de Gestión Presupuestaria (100%)				100.0%

Fuente:

Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).

b) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

El plan anual de compras publicado durante el año 2021 fue de **DOP\$110,470,413.00** y del mismo al 30 de noviembre fue ejecutado un monto de DOP\$80,929,972.00.

c) Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)

La Administradora de Subsidios Sociales, ha evidenciado su compromiso de asegurar el cumplimiento con la Ley 340-06, su modificación y normativas vinculadas, logrando una calificación promediada de los tres primeros trimestres de un 96.59%, en comparación con el año 2020 que arrojó un resultado de 99.29% en el mismo indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, el cual se mide trimestralmente.

d) Resultados de las Auditorías financieras del periodo correspondiente al año 2021

La ADESS no ha realizado auditorías durante el año 2021.

e) Desempeño Financiero

Las informaciones del desempeño financiero de la ADESS están hasta el mes de noviembre del corriente año 2021.



- **Asignación de Presupuesto del periodo**

Para el año 2021 la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) se le aprobó un presupuesto por un monto total de **DOP\$ 445,355,362.00 (Cuatrocientos Cuarenta y Cinco Millones, Trescientos Cincuenta y Cinco Mil, Trescientos Sesenta y Dos Pesos Con 00/100)**. Este monto fue modificado e incrementado al valor de **DOP\$505,355,362.00 (Quinientos Cinco Millones, Trescientos Cincuenta y Cinco Mil, Trescientos Sesenta y Dos Pesos Con 00/100)**.

- **Ejecución presupuestaria del periodo**

Del presupuesto asignado, al 30 del mes de noviembre se ha ejecutado un monto de **DOP\$ 365,426,132.57 (Trescientos Sesenta y Cinco Millones, Cuatrocientos Veintiséis Mil, Ciento Treinta y Dos Pesos Con 57/100)**, lo que representa un 72% de ejecución en función del presupuesto total aprobado incluido incremento realizado.

- **Cuentas por pagar y cuentas por cobrar del periodo**

- Cuentas por pagar DOP\$9,401,507.75
- Cuentas por cobrar: No se tienen cuentas por cobrar.

- **Pasivos**

Los pasivos de la entidad al 30/11/2021, ascendieron a un monto por valor de DOP\$ 321,116,074.17.

f) Contrataciones y Adquisiciones

Las informaciones de contrataciones y adquisiciones de la ADESS están hasta el 30 del mes de noviembre del corriente año.

- **Resumen de Licitaciones realizadas en el periodo y los montos implicados en las mismas**

No se realizaron procesos bajo la modalidad de licitaciones durante el año 2021.



- **Resumen de Compras y contrataciones realizadas en el periodo**

Durante el año 2021, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) efectuó compras y contrataciones ordinarias por un monto total de **DOP\$84,135,218.24, (Ochenta y Cuatro Millones, Ciento Treinta y Cinco Mil, Doscientos Dieciocho Pesos Con 24/100)**. A través de **411** contratos ordinarios y ordenes de compras.

- **Descripción de los procesos**

Modalidad	Cantidad de Procesos	Monto Adjudicado (DOP\$)
Comparación de Precios	7	\$40,607,239.36
Compras por Debajo del Umbral	209	\$8,662,366.00
Compras Menores	193	\$30,779,472.00
Procesos de Excepción	2	\$4,086,140.88
TOTALES	411	\$84,135,218.24

Fuente:
Dirección Administrativa Financiera, ADESS.

Los 411 contratos ordinarios de compra realizados durante el año 2021 fueron realizados según la siguiente distribución:

- 07 (siete) compras por comparación de precios
- 209 (Doscientos Nueve) compras por debajo del umbral
- 193 (Ciento Noventa y Tres) compras menores
- 2 (Dos) Proceso de Excepción



- **Proveedor (es) Contratado (s)**

Se contrataron 120 diferentes proveedores durante el periodo enero-noviembre 2021.

- **Tipo de Documento Beneficiario**

Todas estas contrataciones se realizaron a través de contratos ordinarios y órdenes de compras emitidas en el Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas.

- **Tipo de Empresas**

Tipo de Empresa	Cantidad de procesos	Monto Por Contratos (DOP\$)
Grande	308	\$63,861,215.24
MiPyme	59	\$6,118,725.00
Mipyme Mujer	44	\$14,155,278.00
Total General	411	\$84,135,218.24

Fuente:

Dirección Administrativa Financiera, ADESS.

- **MIPYMES**

- **Monto y porcentaje del presupuesto ejecutado destinado a compras y contrataciones de bienes, obras y servicios a MIPYMES.**

El monto es de **DOP\$21,463,934.00**, que corresponde a un 6% del monto del presupuesto ejecutado.

- **Modalidad y montos de compras adjudicadas a MIPYMES**



Modalidad de Compras	Total en Pesos
Comparación de Precios	\$2,289,802.00
Compra Menor	\$13,307,559.00
Compra por Debajo del Umbral	\$3,180,421.00
Licitación	\$0.0
Proceso de Excepción	\$2,686,152.00
TOTAL	\$21,463,934.00

Fuente:

Dirección Administrativa Financiera, ADESS.

- **Empresas en General**

- **Plan de Compras y Contrataciones publicado versus plan anual de compras y contrataciones ejecutado en el año 2021**

- ✓ Plan de Compras Publicado: DOP\$110,470,413.00
- ✓ Plan de Compras Ejecutado: DOP\$80,929,972.00

- **Desviaciones del plan de compras**

Hasta la fecha el plan de compras no presenta desviaciones en su ejecución, tal como se muestra en la gráfica siguiente.

- **Número y montos de procesos ejecutados bajo una resolución de urgencia si existiera**

En la ADESS en el año 2021 no ha ejecutado procesos bajo una resolución de urgencia.



- **Número y montos de procesos ejecutados bajo una declaratoria de emergencia si existiera**

En la ADESS en el año 2021 no se ha ejecutado procesos bajo una resolución de emergencia.

g) Registros Financieros e Impacto de la Cooperación Internacional

Durante el periodo correspondiente al año 2021, en la ADESS no hubo registros financiero e impacto de la cooperación internacional.



4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

a) Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), incluyendo justificación en casos de incumplimiento durante el año 2021:

- Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), Al 30 de Noviembre de 2021.

Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)		
Al Cierre Octubre 2021	SISMAP	86.09%
	NOBACI	18.60%
	Contrataciones Publica	96.59%
	Gestión Presupuestaria	87.85%
	Servicios Electrónico (ITICGE)	92.42%
	Cumplimiento A La Ley 200-04	96.70%
	Trasparencia Gubernamental	96.50%
	Satisfacción De Los Usuarios	91.00%

Fuente:
Dirección de Planificación y Desarrollo de ADESS.

b) Planificación de RRHH

El Departamento de Recursos Humanos planificó para el año 2021 la realización de proyectos y programas de capacitación, enfocado a la gestión integrada de la institución, el cual se desarrolla ejecutado e impactando los diferentes criterios que se miden con el SISMAP tal y como se podrá ir apreciando en los puntos a ser detallados más adelante.



c) **Actividades del Plan Operativo Anual 2021**

Con el objetivo de Proporcionar bienestar profesional, calidad de vida, formación y salud a los colaboradores y colaboradoras de la institución, se realizan proyectos y actividades con herramientas que permitan al personal mejorar su desempeño laboral y personal.

Los proyectos planificados y ejecutados en el año 2021 fueron los siguientes:

- **Gestión Ambiental:** Como parte de la implementación de la norma 14001-2015 en la institución, se realizó un plan de concienciación de Gestión Ambiental, el cual se compone de los siguientes documentos, actividades y capacitaciones.
 - Comunicaciones de interés para el personal por el canal de comunicación interna.
 - Capacitaciones en materia de medio ambiente.

- **Jornada de Responsabilidad Social:** Se realizó una Jornada de siembra árboles con el objetivo de fomentar la Responsabilidad Social entre el personal de la ADESS y el compromiso con el Medio Ambiente.

- **Ejecución programa de Voluntariado por el progreso:** Se ejecuta el calendario de programación del voluntariado con la participación del personal de la institución donde se realizan visitas a diferentes lugares para cubrir sus necesidades llevar alegría y amor.

- Jornada Médica realizada con el objetivo de mejorar la calidad de vida del personal de la ADESS y motivarlos a realizarse chequeos anuales para fortalecer a la atención integral en salud.



- Jornada de motivación y seguimiento al personal para recibir las vacunas contra la Covid-19, al igual que se les exhortó a que vacunen a sus familiares.
- Motivación al personal para utilizar los servicios que ofrece el área de salud ocupacional con publicaciones en el mural institucional, en intranet y envíos de correos.

d) Concursos Públicos Realizados

La ADESS durante el 2021 no realizó concursos públicos.

e) No. de Incorporados a Carrera Administrativa

Este año no se han hecho incorporaciones a la carrera administrativa en la ADESS.

f) No. de Incorporados por Evaluación

No se han hecho incorporaciones a la carrera administrativa vía evaluación interna durante este año 2021.

g) Escala Salarial aprobada.

La Institución cuenta con una Escala Salarial aprobada por el Ministerio de Administración Pública en junio del presente año 2021.

h) Plan de Capacitación

Con el propósito de fomentar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores y colaboradoras, la institución planea, organiza y realiza los cursos de capacitación, continuamente para el fortalecimiento del mismo y los procesos, lo que se reflejará en el desempeño laboral y calidad de vida de los colaboradores.



La institución realizó en el periodo enero-diciembre 2021 un total de 70 capacitaciones, con asistencia acumulada de 1,720 personas, ejecutando el plan de capacitación a un costo de RD\$1,968,015.80.

i) Talleres de Función Pública

La ADESS, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), ofreció a los colaboradores internos de nuevo ingreso el Taller de Inducción a la Administración Pública, el cual tuvo una duración de 12 horas de capacitación.

j) Rotación de Personal

Durante el año 2021, la rotación de nuestro personal refleja un 0.18% respecto a nuevos ingresos y salidas sobre la cantidad total de colaboradores.

k) Pago de Beneficios Laborales

La institución ha indemnizado en términos de antigüedad, cargo, y días de vacaciones a veinticuatro (24) excolaboradores, ya sea por motivos de renuncia o cancelación durante el año 2021. Esto ha significado un monto de: **Dos Millones Trescientos Setenta y Seis Mil Quinientos Treinta y Nueve Pesos con Ochenta y Seis Centavos (RD\$2,376,539.86).**

l) Absentismo

Durante el año 2021, el absentismo laboral refleja un índice promedio hasta noviembre de 38.15, sobre nuestra cantidad total de colaboradores, distribuidos en vacaciones, permisos y licencias, respectivamente. Este dato es producto de la medición del indicador sobre el absentismo.



m) Gestión Acuerdo Desempeño Nivel de Implementación Sistema de Carrera Administrativa

Este año no se han hecho incorporaciones por concurso a carrera administrativa en la ADESS. La cantidad de cargos en Carrera Administrativa en la actualidad es de 31 colaboradores.

n) SASP (Registro y Control)

La ADESS, junto al soporte del Ministerio de Administración Pública, ha estado reportando los depósitos a las nóminas de nuestros colaboradores mediante el SASP, siendo este un sistema de información integrada y flexible que nos ha permitido contar con la información consolidada y oportuna para las directrices estratégicas en Administración y Personal.

o) Evaluación de Resultados por Competencia

La institución evaluará en el mes de diciembre según está pautado por el Ministerio de Administración Pública, el desempeño anual sobre la ejecución operacional de sus funciones de cada servidor público, con la nueva metodología del Ministerio de Administración Pública basada en logros de metas o resultados, competencias y cumplimiento del régimen ético y disciplinario.

Dependiendo de las funciones del cargo, y las necesidades conductuales, la ADESS utiliza pruebas psicométricas basadas en valores y competencias de rol. Estas pruebas interinstitucionales, aprobadas por el MAP, son las siguientes:

- Diagnóstico de Factores de Personalidad (16FP).
- Wonderlic + Prueba de Imaginación Creativa (PIV).
- Entrevistas por competencias Online.
- Evaluaciones técnicas tecnológicas.
- Pruebas de competencias y valores Interinstitucional.



p) Empleados Reconocidos con Medalla al Mérito

Para el año 2021 la Administradora de Subsidios Sociales no tuvo y no ha presentado postulantes a reconocimiento con medalla al mérito.

q) Implicación Unidades de RRHH, Estructura de Cargos y Organigrama

Nuestra nueva Estructura Organizativa está actualmente en revisión y análisis con el objetivo de realizar mejoras en la misma. Hasta la fecha no ha sufrido cambios de ninguna índole durante el año 2021, destacando que la misma ha sido aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en diciembre del año 2016 en base a la resolución No.01-2017 y la misma es integrada por las unidades organizativas que ya fueron descritas en el Tema II, Información Institucional de este documento:

- **Manual de Funciones:** La institución cuenta con el Manual de Funciones alineado a la estructura organizativa, el cual no ha sufrido cambios significativos durante 2021. Es prudente destacar que, este Manual fue aprobado sobre la resolución No. 02-2017 por el Ministerio de Administración Pública y que constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y empleados de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) sobre la institución y su funcionamiento. Contiene detalles de la estructura organizativa, los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando o autoridad, tipo de relaciones inter-orgánicas, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades.
- **Mapa de Procesos:** El Mapa de Procesos de la ADESS, fue renovado por la Dirección de Planificación y Desarrollo bajo la coordinación del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, para presentar una visión general del sistema organizacional y de gestión integrada de nuestra institución conforme a los cambios que ha sufrido, resaltando desde quienes son nuestros clientes/participantes, hasta la satisfacción que estos recibirán a través de nuestros servicios.



Los cambios se deben al proceso de implementación de la Norma ISO 14001:2015 sobre Sistemas de Gestión Ambiental.

r) Implementación del SISTAP

El SISTAP es creado mediante la Resolución 113/2011 con el objetivo de establecer el protocolo de las actividades que garanticen condiciones de salud y ambientes de trabajo saludable y las intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales de las personas que trabajan en la administración pública.

En junio del 2021 se crea el Comité Mixto de Seguridad y Salud, de conformidad con el artículo 5 de la Resolución 113-2011 del Ministerio de Administración Pública y los Artículos 6 hasta 6.5.11 de la Resolución 04-2007 contenida en el Reglamento 522-06 Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana.

El 30 de junio del 2021 la máxima dirección de la ADESS, nombra a los siguientes miembros para representar la institución.

Titulares	Suplentes
Henry Hernandez Heredia (Coordinador Unidad de Salud)	Miguel Angel Ferrera (Encargado de Servicios Generales)
Bautista Zapata Santana (Subdirectora Administrativo y Financiero)	Heidy Santana (Coordinadora de Gestión Ambiental)
Raymundo Rodriguez Javier (Director Planificación y Desarrollo)	Yanelis Heredia Peralta (Analista de Desarrollo Organizacional)
Belkis Altagracia Aquino Reyes (Encargada de Recursos Humanos)	Laura Montilla (Analista de Nomina)

Fuente:
Dpto. de Recursos Humanos (RRHH) de ADESS.



- s) **Salud Ocupacional y Riesgos Laborales:** La ADESS cuenta con una unidad de salud ocupacional y riesgos laborales bajo la dirección del Dr. Henry Hernandez. En el año 2021 realizaron todo tipos de charlas relacionadas a la salud, bienestar laboral y personal y seguridad en el trabajo.
- t) **Encuesta de clima laboral:** La encuesta de Clima Organizacional es una herramienta de evaluación que tiene como propósito fundamental contribuir en el cambio del clima organización y el fortalecimiento de una nueva cultura institucional que permita contar con Servidores Públicos satisfechos y comprometidos, lo cual resulta en la satisfacción del ciudadano. Con esta herramienta la institución obtiene datos esenciales y se realizan planes de acción que permiten producir cambios en el clima y la cultura organizacional favoreciendo así, a los servidores públicos de la institución.

Anualmente la Administradora de Subsidios Sociales, realiza la encuesta de Clima Organizacional, con el objetivo de conocer cómo se están sintiendo nuestros colaboradores y cuales acciones es preciso tomar para mejorarías de los mismos.

El nivel de satisfacción general de la Encuesta de Clima correspondiente al año 2021 fue de 80%.

Los criterios evaluados fueron:

- ✓ Identidad Corporativa
- ✓ Sistema de Gestión Integrado
- ✓ Servicios
- ✓ Flujo de Información
- ✓ Supervisión y Evaluación
- ✓ Condiciones del Puesto de Trabajo
- ✓ Beneficios y Motivación
- ✓ Infraestructura Física y Seguridad



- u) **Representante Comisión de Personal:** Actualmente se están realizando las capacitaciones requeridas para conformar la comisión de personal y elegir un representante del área de Gestión Legal.

- v) **Asociación de Empleados:** Los colaboradores de la institución tomaron capacitaciones para desarrollar la asociación de empleados públicos, en el cual un total de 30 empleados participaron en el taller de la Ley 41-08 de Función Pública, para la Gestión de los Miembros del Comité Gestor, el cual fue impartido por el Lic. Adriano del Carmen, representante del MAP. Este taller es uno de los requisitos de dicha institución para la conformación de estas asociaciones. El próximo paso consiste en la selección del personal que cumpla con los requisitos para formar parte de la asociación, cuyo proceso estará siendo guiado y asistido por el MAP.

- w) **Comité Asociación de Servidores Públicos (APS):** La ASP es un comité creado en virtud de lo dispuesto en la Constitución y la Ley No. 41-08 de Función Pública en el Art. 67 y siguiente, a fin de garantizar los derechos colectivos de los funcionarios y servidores públicos.

El 21 de abril del 2021, se realizó una comunicación al Ministerio de Administración Pública (MAP), solicitando la asignación de un analista que nos acompañe en la Conformación del Comité Gestor de la Asociación de Servidores Publico de la ADESS.

- x) **Taller de Relaciones Laborales:** La ADESS ha realizado talleres de Relaciones Laborales a todo el personal obteniendo resultados tangibles de motivación, comunicación y formación sobre sus derechos y deberes de los colaboradores y colaboradoras en la institución.

- y) **Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional.** La ADESS realiza anualmente la evaluación de desempeño de sus colaboradores y la misma se realiza en el último trimestre del año, por este motivo para el periodo en cuestión no se pueden evidenciar estos resultados.



- z) **Presentar resultados de estudios sobre equidad salarial entre hombres y mujeres, por grupo ocupacional, en caso de que existan.** La ADESS no ha realizado estudios al respecto.

Auditoria de Oficina de RRHH: Cada año recibimos Auditoria por el MAP en los diferentes subsistemas de Recursos Humanos. Recibiendo mediante una comunicación del Ministro de Administración Pública el resultado de la misma.



4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Desempeño Jurídico Institucional

Durante el transcurso de la gestión de la Dirección Legal en el periodo enero – diciembre del 2021, se han presentado diversas demandas a las cuales se les ha dado seguimiento. Es oportuno resaltar que de las instancias que nos han sido notificadas tenemos una responsabilidad de representación en las materias concernientes a Derecho Civil, Penal y Administrativo, en su mayoría. Por vía de consecuencia, cada expediente que ha sido notificado con sus respectivas instancias, han sido objetos de análisis y arduos labores de levantamiento de información, así como de la instrumentación por medio de fijaciones de audiencias, redacciones de instancias, redacciones de notificaciones y la debida diligencia en las jurisdicciones que le compete a cada expediente.

Por medio del recuadro que detallamos a continuación, se presenta de manera clara y precisa lo relativo a los procesos activos en los Tribunales de la República; donde se explica, de forma concisa, las Partes involucradas en el litigio, el material de que se trata, y la jurisdicción en la cual se conoce cada caso.

También, se explica de forma breve, el objeto de la demanda y su estatus actual, toda vez que la situación, con la pandemia del SARS-Covid-19, ha tenido un impacto directo en el desarrollo del ámbito judicial. Las personas responsables en calidad de abogados, quienes están encargados de preparar el conglomerado de documentos relativos a cada proceso, así como de representar al Estado Dominicano en los Tribunales de la República, con inclinación en las materias que mencionamos precedentemente, este equipo de personas son los que conforman el cuerpo de abogados de la Consultoría Jurídica de ADESS.



Demandante	Demandado	Objeto demanda
José Miguel González Rossi	ADESS	<p>Demanda en pago de prestaciones laborales y derechos adquiridos, así como daños y perjuicios, por desvinculación sin causa justificada.</p> <p>Este expediente se encuentra pendiente y en proceso, toda vez que en fecha 9 de julio de 2020, se depositó un Recurso de Revisión Constitucional de Decisión Jurisdiccional.</p>
Diorelis Teresa Pujols Pujols	ADESS	<p>Demanda en pago de prestaciones laborales y derechos adquiridos, así como daños y perjuicios, por desvinculación sin causa justificada.</p> <p>Este expediente se encuentra pendiente y en proceso, toda vez que en fecha 17 de marzo de 2021, se depositó en el Tribunal Superior Administrativo un acto de Recurso Contencioso Administrativo.</p>
Administradora de Subsidios Sociales, ADESS	Reivy Pimentel Feliz, (A) El Taxista, Héctor Adrián Serrata Fortuna, (A) rubio, Ismael Rodríguez Belliard, (A) Maelo, Miguel Jiménez Valentín, Harold Méndez	<p>Querrela con Constitución en Actor Civil: La Administradora De Subsidios Sociales (ADDES), en virtud de los Arts. 265, 266, 379 y 405 del Código Penal Dominicano, los delitos de Robo y Asociación de malhechores, violación a la Ley Núm. 53/07, Artículos 5 (párrafo), 14 (párrafo) y 17 de la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, alusivos a códigos acceso (clonación de tarjetas), obtención ilícita de fondos.</p> <p>Este expediente se encuentra en proceso de revisión de las medidas de coerción, toda vez que en fecha 24 de mayo de 2020, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 1384-2020SMED-00470.</p> <p>El expediente fue declarado como caso complejo y dictaminó Una Garantía Económica De RD\$30,000.00 y presentación periódica por un periodo de seis (06) meses, debiendo presentarse los días 28 de cada mes.</p>



		Tribunal Apoderado: Jurisdicción Atención Permanente del Distrito Judicial de Santo Domingo Oeste.
Administradora de Subsidios Sociales, ADESS	Eddy Nelson Rodríguez Cepeda, Edwin Luis Peralta Jiménez, Salent Miguel Vasquez Dumit y Deiby Alexander Grullón Báez	Querella con Constitución en Actor Civil: La Administradora De Subsidios Sociales (ADDES), en virtud de Artículos 148, 265, 266, 267, 405 (contra el Estado Dominicano) del Código Penal Dominicano, los delitos de Robo y Asociación de malhechores, La Ley Núm. 53-07, artículos 5 (párrafo), 14 (párrafo) y 17 de la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, alusivos a códigos de acceso (clonación de tarjetas), obtención ilícita de fondos y robo de identidad y violación a la Ley Núm.8-92 sobre Cédula de Identidad. Este expediente se encuentra en proceso de revisión de las medidas de coerción, toda vez que en fecha 16 de mayo de 2020, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 512-2020. En fecha 24 de mayo de 2020, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 558-2020. En fecha 1 de julio de 2020, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 772-2020. El expediente fue declarado como caso complejo y dictaminó prisión preventiva por Tres (03), Tres (03) y Doce (12) meses respectivamente, todos en el recinto penitenciario Rafey hombres. El caso fue declarado complejo por la multiplicidad de imputado y multiplicidad de hecho. Tribunal Apoderado: Jurisdicción Permanente del Distrito Judicial de Santiago.
Administradora de Subsidios Sociales, ADESS	Jensen Raúl Suzaña Santana y Elizabeth Báez Leonardo	Querella con Constitución en Actor Civil: La Administradora De Subsidios Sociales (ADDES), por presunta violación a las infracciones y en virtud de los Artículos



		<p>265, 266 y 405 (contra el Estado Dominicano) del Código Penal Dominicano, la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, la Ley 155-17 y la Ley 631-16, la obtención ilícita de fondos y robo de identidad y violación a la Ley Núm.8-92 sobre Cédula de Identidad.</p> <p>Este expediente se encuentra en proceso de revisión de las medidas de coerción, toda vez que en fecha 25 de septiembre de 2020, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 609-01-2020-SMED-00277. El expediente fue declarado como caso complejo y dictaminó prisión preventiva por dieciocho (18) meses en el recinto penitenciario Rafey mujeres de la ciudad de Santiago y el Centro de Corrección y Rehabilitación de San Felipe de Puerto Plata.</p> <p>Tribunal Apoderado: Jurisdicción Permanente del Departamento Judicial de Puerto Plata</p>
<p>Administradora de Subsidios Sociales, ADESS</p>	<p>Rysell Yadilenny Pineda Cedeño, Darwin Hidalgo Rodríguez Matos, Juanquin Terrero Castillo, Cristian Alexander Carrasco Sanchez y Manuel Aquilino Ferrereras Reyes</p>	<p>Querrela con Constitución en Actor Civil: La Administradora De Subsidios Sociales (ADDES), por presunta violación a las infracciones y en virtud de los Artículos 265 y 266 (contra el Estado Dominicano) del Código Penal Dominicano, la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.</p> <p>Este expediente se encuentra en proceso de revisión de las medidas de coerción, toda vez que en fecha 29 de abril de 2021, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 589-01-2021-SRMC-00273 y en fecha 12 de mayo de 2021, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 589-01-2021-SRMC-00314. El expediente fue declarado como caso complejo y se dictaminó prisión</p>



		<p>preventiva por doce (12) meses en la cárcel pública de Barahona y la presentación periódica dos veces por mes durante un año, respectivamente.</p> <p>Tribunal Apoderado: Jurisdicción Permanente del Distrito Judicial de Barahona</p>
<p>Administradora de Subsidios Sociales, ADESS</p>	<p>Oscar Eduardo Reyna Moreno, Junior Steel Echavarría Diaz, Alexander Santos Velásquez, Juan Alberto Martínez Ramírez y Viviana Isaac Reyes</p>	<p>Querrela con Constitución en Actor Civil: La Administradora De Subsidios Sociales (ADDES), por presunta violación a las infracciones y en virtud de los Artículos 265, 266, 267 y 405 (contra el Estado Dominicano) del Código Penal Dominicano, la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología y Ley 155-17.</p> <p>Este expediente se encuentra en proceso de revisión de las medidas de coerción, toda vez que en fecha 8 de abril de 2021, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 341-01-2021-00272 y en fecha 12 de abril de 2021, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 341-01-2021-00286. El expediente fue declarado como caso complejo y se dictaminó prisión preventiva por tres (3) meses en el Centro de Corrección y Rehabilitación de San Pedro de Macorís y en la Cárcel Pública para mujeres de la ciudad de Higuey, respectivamente.</p> <p>Tribunal Apoderado: Jurisdicción Permanente del Distrito Judicial de San Pedro de Macorís</p>
<p>Administradora de Subsidios Sociales, ADESS</p>	<p>Barnel Esmit Soto de la Cruz, Rayner Josue Pineda Beltre, Jazmely Mercedes Adames y Rosa</p>	<p>Querrela con Constitución en Actor Civil: La Administradora De Subsidios Sociales (ADDES), por presunta violación a las infracciones y en virtud de los Artículos 265, 266, 379 y 405 (contra el Estado Dominicano) del Código Penal Dominicano, la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.</p>



	Nidia Herrera Martinez	Este expediente se encuentra en proceso de revisión de las medidas de coerción, toda vez que en fecha 29 de octubre de 2021, se impuso medida de coerción una garantía económica para 1 de los imputados y se dictaminó libertad para los otros 3. Tribunal Apoderado: Jurisdicción Permanente del Distrito Judicial de San Juan
Administradora de Subsidios Sociales, ADESS	Recuperación de los fondos sustraídos por los comercios de la RAS	La institución ha recuperado la cantidad de siete millones seiscientos cuarenta y ocho mil seiscientos noventa pesos dominicanos con 00/100 (RD\$7,648,690.00) debido a que treinta y tres (33) comercios se han presentado a las oficinas de la institución, una parte de estos lo realizaron voluntariamente y otra a requerimiento de la ADESS, para hacer la devolución de los montos en el entendido de que las transacciones que originaron estas transferencias a sus cuentas se realizaron en contra de lo establecido en el reglamento de la RAS y del ordenamiento jurídico que primó durante el estado de excepción, según el artículo 262 de la Constitución.

Fuente:
Consultoría Jurídica de ADESS.

En la actualidad la institución tiene dos (2) demandas en pago de prestaciones laborales en proceso, así como cinco (6) procesos penales relacionados con fraudes al programa Quédate en Casa, con un total de veintiún (24) prevenidos.

Acuerdos Internacionales y con otras Entidades

El objetivo principal es formalizar las relaciones y compromisos interinstitucionales que acuerdan las partes involucradas, con la finalidad de desarrollar acciones conjuntas, entre la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y otras instituciones u organizaciones.



Bajo la Consultoría Jurídica se trabajaron las elaboraciones de los siguientes acuerdos Internacionales y con otras entidades:

- a) Acuerdo con El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, (PROCONSUMIDOR) e Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), firmado en Julio 2021, con vigencia de 3 años, mediante el cual se coordinan de manera operativa la inspección de los comercios adheridos a la RAS, a través de la realización de actividades conjuntas, el intercambio de informaciones, asistencia técnica, conocimientos y experiencias sobre el consumo responsable.

- b) Acuerdo de colaboración con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación, (OPTIC) con un año de vigencia, firmado en febrero 2021, mediante el cual se establecen las obligaciones y compromisos para la instalación, funcionamiento y mantenimiento de ADESS en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano, PUNTO GOB en la Oficina de Plaza Megacentro.

- c) Acuerdo con El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, (PROCONSUMIDOR), firmado en abril del 2021, con vigencia de 4 años, mediante el cual se coordina la inspección de los comercios adheridos a la RAS, la realización de actividades conjuntas, el intercambio de informaciones, asistencia técnica, conocimientos y experiencias sobre el consumo responsable.

- d) Acuerdo con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, (INFOTEP), firmado en junio 2021, con vigencia de 3 años, mediante el cual se gestionarán capacitaciones y formación técnico profesional para el personal de la ADESS.



- e) Acuerdo con GOAL Internacional (GOAL), firmado en octubre de 2021, con vigencia de 3 años, mediante el cual se establece un marco de cooperación técnica y trabajo conjunto orientadas al fortalecimiento de la gestión de la ADESS.

- f) Acuerdo con el Mercado de Abastos Agropecuario (MERCADOM), firmado en noviembre de 2021, con vigencia de 3 años, mediante el cual se gestionan la adhesión de la mayor cantidad posible de los comercios participantes en el MERCADOM en la Red de Abastecimiento Social RAS de ADESS.

- g) Acuerdo con el Programa SUPERATE y La Lotería Nacional Dominicana, firmado en diciembre de 2021, con vigencia de 1 mes, mediante el cual se dará asistencia a la Lotería Nacional con el denominado “SORTEO EXTRAORDINARIO DE NAVIDAD 2021”.



4.4 Desempeño de la Tecnología

a) Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementación durante el primer semestre del año 2021.

Durante el año en curso 2021 la ADESS en materia de tecnología realizó innovaciones e implementación consistentes en los siguientes trabajos:

- Integración de la Tarjetas RFID al Sistema de Ponchado de accesos y salidas de los colaboradores en la institución con lo cual se facilita el registro y control de asistencia diaria.
- Cambio de mecanismo de Autenticación en el Portal Web ADESS en Línea.
- Automatización del registro de las actividades del Plan Estratégico y Operacional (POA) de la Institución con el desarrollo del Módulo de Planificación en la aplicación ADESSCLOUD, mediante cuya herramienta se podrá dar un seguimiento más eficiente al Plan Operativo Anual de la Institución.
- Mejoras a la aplicación “QUEDATE EN CASA” para eficientizar el proceso de entrega de tarjetas en los operativos mediante la inclusión de captura de firmas digitales y captura de macaddress/ captura IP.
- Automatización en el flujo de Entrega de Tarjetas y Firma digital de los beneficiarios de los subsidios en los Operativos de Entrega de Tarjetas.



- Implementación del desarrollo de las tramas para interoperar con las entidades gubernamentales para el programa “Supérate”.
- Desarrollo e implementación del Módulo de Roles y Permisos para la creación de usuarios y la asignación de roles a los usuarios de la plataforma institucional ADESSCLOUD.
- Implementación de una herramienta para el registro y control de los Activos Fijos la cual será de uso interno de la Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación y la misma servirá para el control y seguimiento de los equipos tecnológicos que son de uso de la institución.
- Implementación de Cartelería Digital en el edificio principal.
- Diseño estructura base de datos y diagrama conexión, instalación y migración DB.
- Creación y Configuración de servidores redundantes.
- Implementación de Reportes automatizados para monitoreo de detección de fraudes de tarjetas.
- Implementación del desarrollo de las tramas para interoperar con las entidades gubernamentales (Supérate).



- Automatización de los procesos que realizan las Delegaciones Provinciales al crear un comercio y que luego envían a la Red de Abastecimiento Social (RAS).
- Levantamiento e inicio de desarrollo de la aplicación de Automatización de TDR para el Desarrollo de aplicaciones.
- Automatización de los procesos que realizan las Delegaciones Provinciales de la institución al crear un comercio y que luego envían a la Red de Abastecimiento Social (RAS).
- Modificaciones en la aplicación Adesscloud para facilitar las consultas de cualquier registro de un participante.
- Desarrollo del módulo de Seguridad para asegurar el acceso de manera correcta en las todas las aplicaciones de la institución.

b) Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de los procesos durante el año 2021

Mediante el uso de las TIC hemos logrado automatizar varios procesos tales como:

- La integración de la tarjeta RFID al Sistema de Ponchado para contribuir con el protocolo de distanciamiento social y la no propagación del COVID-19 entre los colaboradores.



- Cambio de mecanismo de autenticación de forma más simple en ADESS en Línea para que los beneficiarios puedan consultar el estatus de su solicitud.
- El registro de las actividades del Plan Estratégico y Operativo institucional a través del Módulo de Planificación, el cual tiene como funcionalidad que cada responsable registre sus actividades y cargue periódicamente sus evidencias y que el área de Planificación pueda monitorear oportunamente los avances. En adición permitirá asociar las actividades presupuestadas acorde al Código PACC de Compras y Contrataciones, así como también poder establecer el monto exacto de los viáticos y finalmente enviar notificaciones para recordar el tiempo compromiso establecido para la carga de las evidencias de ejecución.
- Mejoras realizadas en la aplicación “QUEDATEENCASA”, mediante las cuales se ha agilizado el proceso de entrega de tarjetas y registro de la firma digital de los beneficiarios.
- Implementación de reportes automatizados para monitorear los fraudes de tarjetas que se identificaron en los comercios con mayor porcentaje de transacciones inusuales.
- Interoperabilidad con otras instituciones que permitirá automatizar los procesos relacionados con el pago de la nómina de los beneficiarios del programa “SUPERATE”.



- Habilitación de la carga de la documentación a través de la aplicación CRM para la creación de comercios en la Delegaciones para ser validados por la RAS, con lo cual se logró disminuir el tiempo de 3 a 4 días de recepción de los documentos por valija, ahora la información se notifica por correo a Delegaciones y la RAS visualiza y verifica la documentación a través de la aplicación CRM e inicia el proceso de análisis.
- Modificaciones realizadas en la herramienta de Adesscloud que permiten hacer consultas de datos de los beneficiarios de manera más eficiente.
- Con el Desarrollo del módulo de Seguridad se asegurará el acceso de manera correcta y segura a todas las aplicaciones de la institución.
- Con la implementación de la aplicación del módulo de inventario se mantendrá actualizado el rastro de los equipos tecnológicos cuando los mismos sean adquirentes, asignaciones, descartes, préstamos de equipos entre otros.
- La implementación de Cartelería Digital en el edificio principal, permite a los participantes visualizar todas las informaciones de las actividades relevantes que realiza la institución, u otra información de interés.
- Con el diseño estructura base de datos y diagrama conexión, instalación y migración DB se podrán obtener análisis de las informaciones de las diferentes bases de datos de manera más rápida, sin duplicidad de informaciones, así como ingresar datos ilimitados y reducción de espacio físico.



- Con la automatización de TDR para el desarrollo de aplicaciones se agilizará el proceso de documentación para el desarrollo de las aplicaciones y se disminuirá el gasto de papel.

c) Licencias y certificaciones obtenidas de nuevas aplicaciones tecnológicas y renovaciones de las existentes, realizadas durante el año 2021

En este año 2021 la ADESS recibió una certificación en la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, la NORTIC A3, la cual establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. La información para la ADESS es un activo muy valioso y poder ofrecer datos de manera oportuna, bajo una estructura fácil de consumir para el cruce de variables es algo que tenemos muy en cuenta, por eso hemos mantenido y ampliado las normativas de la A3, ofreciendo informaciones de alto valor a nuestros ciudadanos.

De igual manera recibimos la recertificación de NORTIC A2, norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, la misma traza las pautas, directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.



d) Desempeño de la mesa de servicios y proyectos de fortalecimientos del área o de las competencias del personal

La Mesa de Servicios (Help Desk) de la institución tuvo un total de 1,508 de solicitudes y los mismos fueron atendidos en su totalidad.

En cuanto a los proyectos de fortalecimiento para potenciar las competencias profesionales tres de nuestros colaboradores participaron en las siguientes capacitaciones:

- Fortigate Security
- Fortigate Infrastructure
- Diplomado SQL Server

e) Resaltar la participación de mujeres en las TIC de la Institución

Actualmente en nuestra Dirección de TIC contamos con la participación activa de representación femenina en varias posiciones según describimos a continuación:

- Secretaria Dirección TIC
- Administradora de Procesos TIC.
- Soporte Técnico Usuarios
- Administradora de Pagina Web de la Institución
- Analista de Base de datos
- Analista de sistemas Informáticos
- Comunnity Manager



f) Resultados obtenidos en el índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE), primer semestre del 2021 y justificación en caso de incumplimiento

La calificación del índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) durante los tres primeros trimestres del año 2021 las calificaciones obtenidas fueron de 92.42, 92.42 y 92.42 /100, sucesivamente, lo que nos da un promedio de 92.42.



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

a) Desempeño de los subsistemas de planificación, de conformidad con la Resolución No. 14-2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativas de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD)

Nuestro Manual de Funciones aprobado en el 2018 por el Ministerio de Administración Pública (MAP) constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y empleados de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) sobre la institución y su funcionamiento.

Contiene detalles de la estructura organizativa, los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando o autoridad, tipo de relaciones inter-orgánicas, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades.

Nuestra estructura organizativa en torno a las unidades de Planificación y Desarrollo cumple con los estándares de la resolución núm. 14 -2013 del Ministerio de Administración Pública (MAP) al contener los subsistemas siguientes:

- Formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos
- Calidad en la gestión

Para el año 2021 los reportes a los diferentes órganos rectores se encuentran actualizados, dando cumplimiento al artículo 5 de la resolución núm. 14- 2013 del Ministerio de Administración Pública (MAP), donde establece que los directores de las Unidades de Planificación y Desarrollo estarán obligados a suministrar en tiempo y forma las informaciones que requiera y la vinculación a más de un órgano rector para el cumplimiento de sus funciones.



b) Información sobre el uso de buenas prácticas de dirección de proyectos

Para mejorar la gestión de proyectos en la institución se han desarrollado talleres Kaizen con las partes involucradas, para lograr proyectos formulados desde el enfoque del cliente o público meta dentro del proyecto. Así mismo, se ha estado trabajando en la incorporación de planes de monitoreo para todos los programas, planes y proyectos que se gestan en ADESS, esto con el objetivo de medir el avance y logro de los mismos, asegurando de esta forma el ciclo de la gestión de proyectos, además de la toma de decisiones basada en los datos resultantes del seguimiento a los indicadores.

c) Resultados de indicadores sobre desempeño de las oficinas de proyectos (PMO), si las tuviera

No existen en la institución.

d) Cumplimiento de las diferentes unidades organizativas en la entrega oportuna de informaciones y reportes

La Dirección de Planificación y Desarrollo realiza un informe de seguimiento sobre la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) de todas las áreas organizativas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), mediante el cual presenta los resultados alcanzados trimestralmente en la ejecución física del año, monitoreando la programación de los productos de plan operativo anual y su ejecución en el logro de las metas e indicadores institucionales.



Para reunir las evidencias de los avances que son presentados en el POA la institución cuenta con una herramienta de uso interno llamada ADESSCLOUD, mediante la cual los diferentes responsables de productos POA, cargan las evidencias que sustentan los avances en sus proyectos.

La ADESS mantiene una matriz de indicadores, velando por la entrega oportuna de informaciones, de los diferentes procesos debido a las certificaciones alcanzadas que velan por el buen funcionamiento de todos los procesos y del servicio brindado a la ciudadanía.

La institución cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SGI), recertificado mediante El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) casa certificadora, la cual ha aprobado, validado y certificado el sistema, a pesar de la pandemia de la Covid-19 que ha continuado marcando con sus secuelas todo el año 2021.

e) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La ADESS, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas en su planificación estratégica identifica sus riesgos junto con los responsables de metas y sus grupos de interés, así como de los procesos a través de la matriz de identificación de riesgos de la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la cual es una herramienta para evaluación cualitativa de los riesgos y los controles o planes de acción a llevar a cabo para eliminarlos o mitigarlos.



Con esta herramienta se evalúan los posibles riesgos internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos plasmados y la misión institucional, para lo cual se realiza una evaluación de los procesos que tienen incidencia o vinculación a los mismos.

La institución alcanza en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) un 93.02% en el componente de Ambiente de Control, y un avance general de un 18.60% de cumplimiento, para el año 2021.

Es preciso citar que fruto de la resolución 008-20 de la Contraloría General de la República se establece una nueva matriz para el auto diagnóstico y/o evaluación para el cumplimiento de las normas básicas del control interno (NOBACI) y que la misma resuelve en su Artículo Tercero la disposición a partir del 1ero de octubre de 2020, de la entrada en vigencia de una nueva matriz de autoevaluación partiendo desde cero, aprobada por la Contraloría General de la República, que regirá para todas las instituciones dentro del ámbito de rectoría consagrado por la constitución, las leyes, reglamentos y resoluciones dictadas al efecto, razón por la cual la ADESS se encuentra actualmente inmersa en dar cumplimiento a este proceso y evidencia un avance de 18.60%.

f) Resultado de los Sistema de Calidad

- **Resultados de la evaluación mediante la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF).**

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación como Modelo de Excelencia, nos permite realizar una autoevaluación



camino a la mejora continua y al desarrollo de una cultura de calidad. La ADESS anualmente realiza un autodiagnóstico con la finalidad de identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la institución. El autodiagnóstico figura como uno de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cual se encuentra actualizado a la fecha con alcance 75% al cierre del año 2021.

- **Sistema de Gestión Integrado Institucional (SGI)**

El objetivo de este sistema es gestionar de forma eficiente el capital humano de la entidad, sensibilizar y promover la ética pública en los colaboradores/as, implementar las mejoras en los procesos, asegurar el cumplimiento de los requerimientos del marco jurídico de los órganos rectores y de las normas (ISO 9001:2015, ISO14001:2015, CAF, NOBACI, etc.), que certifican el Sistema Integrado de Gestión Institucional y velan por el buen estado de recursos e infraestructura de la entidad.

En ese sentido La ADESS sigue inmersa en mantener un Sistema de Gestión de la Calidad Integrado, orientado a la oferta de servicios, mediante la conservación de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008, certificación obtenida por la institución en septiembre del 2015, la implementación de su nueva versión ISO 9001:2015, recertificada en este año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO), Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica en el pasado mes de noviembre del presente año.



De igual manera en la auditoría externa internacional que recibimos por parte de INTECO el pasado mes de noviembre del presente año, fuimos recertificados en la Norma ISO 14001:2015, de Gestión Ambiental.

Así mismo desde el año 2019 se cuenta con la acreditación oficial de la Norma de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral (G38:2015), que otorga el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), esta norma fue recertificada en este año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO) en noviembre del mismo año. Con la inclusión de esta norma internacional al Sistema de Gestión Integrado, la ADESS incorpora la perspectiva de género y no discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación; garantiza la igualdad salarial; implementa acciones para prevenir y atender la violencia laboral; y realiza acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadoras y trabajadores, con igualdad de trato y de oportunidades.

Nuestro SGI tan bien cuenta con la acreditación oficial de la Norma de Responsabilidad Social (G35:2012), que otorga el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), esta norma fue recertificada en este año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO) en noviembre del mismo año.

- **Acciones para el fortalecimiento institucional**

Productos Innovadores de la ADESS.



Productos	Descripción	Plan operativo 2021
1. Registro de tarjeta en los operativos (offline)	Captura de informaciones de los beneficiarios en una aplicación desktop sin requerir internet para su funcionamiento.	x
2. Interoperabilidad	Protocolos y estructuras informáticas que deben seguir las instituciones del sector social a fin de lograr interoperar con organismos del Estado dominicano, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva.	x
3. Canales de servicios adicionales	Canales alternativos de consultas automáticas para los beneficiarios que les permite expandir la experiencia del servicio de la institución.	x

Fuente:

Dirección de Planificación y Desarrollo de ADESS.

- **Carta Compromiso**

La ADESS reitera en su Carta Compromiso el desarrollo sostenible de las familias vulnerables, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y satisfaciendo sus necesidades mediante la gestión eficiente del medio de pago de los subsidios sociales. Por esta razón, y con el objetivo de fortalecer la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía, se ha diseñado y publicado la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022, la cual pretende, además, empoderar a los usuarios de la institución acerca de sus derechos y deberes.



La Carta Compromiso figura como uno de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cual se encuentra actualizado a la fecha y alcanza un **78% en un contexto** de pandemia que ha impactado las operaciones en las delegaciones provinciales de la entidad.

- **Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo**

La ADESS para cumplir con el Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución y con el Índice de Satisfacción Ciudadana, realiza una encuesta de satisfacción a todos sus grupos de interés, con la finalidad de evaluar los servicios que brinda la institución.

El Monitoreo de la Calidad de los Servicios Ofrecidos y el Índice de Satisfacción Ciudadana, figuran como dos de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), los cuales se encuentran actualizados a la fecha.

Esta encuesta se encuentra contenida en el plan operativo anual como “plan de mejora implementado para la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas”. Una consulta que se realiza anualmente y que está a cargo de la Dirección de Planificación y Desarrollo como responsable del monitoreo de la satisfacción de las partes interesadas de la ADESS.



La encuesta fue programada e implementada en el primer semestre de este año, levantando el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales a nivel nacional, alcanzando en este año 2021 un nivel de satisfacción de 91% mediante el promedio ponderado de las dimensiones del SERVQUAL. A partir de los resultados se formulan planes de acción que son implementados para la mejora continua y el incremento en la satisfacción de nuestras partes interesadas.



4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

El plan de comunicaciones institucionales realizó diferentes ejecutorias que dieron respuesta a los objetivos establecidos en materia y requerimientos de comunicación de los diferentes procesos y dependencias de la institución durante el año 2021.

Es en este orden que el Departamento de Comunicaciones brindó apoyo a la Dirección General y a las distintas áreas en los siguientes requerimientos:

- a) Asesoramiento en la estrategia comunicacional: implementación de la estrategia de comunicación para dar a conocer las gestiones legales que provocaron la imposición de las medidas de coerción a los acusados de sustraer los recursos del programa Quédate en Casa y la devolución de los montos sustraídos a las personas beneficiarias de dicho subsidio. Estas acciones fueron dadas a conocer a través de participaciones en programas televisivos y radiales, así como en notas de prensa redactadas y distribuidas en los medios de comunicación de alcance nacional e internacional.

A medida que avanzaba este proceso se dio acompañamiento continuo a las personas beneficiarias de dicho programa, con respuestas a sus requerimientos en nuestras redes sociales, por medio a las cuales informamos de los pasos correspondientes para hacer sus reportes o reclamos.



- b) Organización de actividades internas y externas: coordinación y apoyo a las actividades de simulacro de incendios y sismos, integración con delegados/as provinciales, presentación de comercios y productos adheridos a la RAS, talleres y seminarios, firmas de convenios, reuniones de trabajo y encuentros de interpretación y socialización de las normas que componen el SGI, así como con los/as comerciantes adheridos a la RAS y representantes de las entidades de intermediación financiera.
- c) Maestrías de ceremonias: Moderación de reuniones con comerciantes adheridos a la RAS, representantes de las entidades de intermediación financiera, clausura de la primera etapa del programa Pueto Pal' Cambio, encuentro de socialización con comerciantes adheridos a la RAS, encuentro de integración con delegados provinciales, firma de convenio GOAL-ADESS, acto de presentación de la adhesión de MERCADOM a la RAS.
- d) Producción de artes y audiovisuales: diseño, distribución y difusión del Marco Institucional (Misión, Visión, Valores y la Política Integrada), de artes gráficos para productos solicitados por la Dirección de Operaciones: stickers para tarjetas, flyers o volantes con material educativo para distribuir en delegaciones provinciales (uso correcto de tarjetas y requisitos de adhesión a la RAS), señaléticas para colocar en el interior de las delegaciones provinciales y sede principal (ahorro de recursos, manejo correcto de los equipos, identificación de las áreas de servicio). Servicio al BTH: Campaña de concienciación “DENÚNCIALO”, uso correcto del medio de pago y la devolución de los montos



sustraídos al programa “Quédate En Casa”. Campaña para apoyar los programas Pueto Pal’ Cambio, La RAS es gratis, adhesión de MERCADOM a la RAS, adhesión de carnicerías y pescaderías a la RAS. Apoyo gráfico a la gestión de la Comunicación Interna, al Departamento de Calidad y a la Comisión de Ética Pública.

Fotografías, videos y producción de audiovisuales a requerimiento de las distintas áreas de la institución, así como la actualización del contenido audiovisual que alimenta los televisores institucionales instalados en las delegaciones provinciales y en la sede principal.

- e) Creación de Contenido: redacción de notas de prensa para dar a conocer las gestiones realizadas por el departamento legal, por medio a la cual fueron dictadas medidas de coerción a 20 personas acusadas de sustraer los recursos del programa temporal Quédate en Casa, convocatorias e invitaciones a las actividades llevadas a cabo por las distintas áreas de la institución (citadas arriba), creación y corrección de material literario, gráfico y audiovisual para alimentar las redes sociales institucionales, el portal institucional y los portales “Quédate en Casa” y ADESS en línea.

- f) Lanzamiento del proyecto “Pueto pal Cambio”: en el cual fueron seleccionados 23 colmados adheridos a la RAS para el remozamiento y modernización de su infraestructura, como reconocimiento al buen servicio brindado a las familias bajo la cobertura de los subsidios sociales, comprometiéndolos a su vez, a asumir el cuidado al medio ambiente y la inclusión social.



- g) Apoyo a la Dirección de Operaciones en la difusión de la entrega de tarjetas Supérate a los beneficiarios del programa “Quédate en Casa”, residentes en todo el territorio nacional, que usaban su cédula de identidad como medio de pago para consumir sus subsidios sociales.
- h) Acto de presentación de la adhesión de MERCADOM a la RAS: bajo el slogan ¡¡Con Supérate, MERCADOM y ADESS Te Dan Facilidades! Esta actividad se llevó a cabo con el objetivo de dar a conocer a las personas beneficiarias de los programas de protección social y a la población en general la integración de este centro de acopio de alimentos a la Red de Abastecimiento Social, así como también, la incorporación de la carnicerías y pescaderías al amplio catálogo de establecimientos comerciales que suministran los productos esenciales a las familias participantes de los programas sociales.
- i) Cumpliendo con los objetivos plasmados en nuestro Plan Estratégico Institucional-PEI 2021-2024-, que identifica en uno de sus ejes proporcionar un mejor servicio a las personas beneficiarias de los programas sociales otorgados por el Gobierno Dominicano, se realizó un levantamiento de la imagen visual institucional en las 32 Delegaciones Provinciales, con el propósito de desmontar la imagen que identifica a la anterior gestión, para poder instalar la filosofía de cambio que promueve el ejecutivo dirigido por el Presidente Lic. Luis Abinader Corona.

Este cambio de imagen consistió en la sustitución de letreros en la parte interna y externa, señaléticas de dirección y de ahorro de energía y agua, políticas de gestión



medioambiental, buzones de sugerencias y la disponibilidad de televisores para la proyección de la política institucional y de las actividades desarrolladas por la institución, entre otras acciones.

- j)** Se desplegó en cada una de las Delegaciones de la ADESS la campaña de concienciación del uso de los protocolos sanitarios en contra de la COVID-19, creada por nuestro equipo de diseño e impresa y financiada por el Programa Mundial de Alimentos (PMA).




- k)** Se llevó a cabo el evento de “Coordinación con los Líderes de las Asociaciones y Federaciones de Comerciantes” que representan los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS) y en él, el lanzamiento de la campaña “No Le Hagas Coro a la Delincuencia”, con el propósito de concienciar a los comerciantes de la RAS en el uso de las buenas prácticas comerciales y la ética, para beneficio de las familias que están bajo la cobertura de los programas sociales que otorga el Gobierno Dominicano. De igual forma, se realizaron varias campañas en las redes sociales orientando a los usuarios sobre cómo cuidar su medio de pago y la forma correcta para denunciar las sustracciones de sus montos.

- l)** Se trabajó en la corrección, diseño, diagramación e impresión del nuevo Reglamento de Funcionamiento de la RAS.



m) Nos sumamos a la estrategia de difusión del novedoso programa “Supérate”, dando a conocer a los Participantes Tarjetahabientes (PTH), a través de nuestras redes sociales los cambios efectuados a los subsidios que contiene dicho programa, que antes pertenecían a la tarjeta “Comer es Primero” y a la de “Incentivos Especiales”.

Con relación a las plataformas digitales de interacción social hemos logrado de enero a noviembre del 2021 los siguientes resultados

Medios			
Nuevos Seguidores	15,945	15,944	2,408
Me Gusta	139,570	51,894	6,719
Reproducciones	116,776	113,298	20,763

Fuente:
Dpto. Estadísticas de Redes Sociales Institucionales, ADESS.



V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

La ADESS para cumplir con el Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución y con el Índice de Satisfacción Ciudadana, realiza una encuesta de satisfacción a todos sus grupos de interés, con la finalidad de evaluar los servicios que brinda la institución.

La encuesta fue programada e implementada en el primer semestre de este año, levantando el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales a nivel nacional, alcanzando en este año 2021 un nivel de satisfacción de 91% mediante el promedio ponderado de las dimensiones del SERVQUAL. A partir de los resultados se formulan planes de acción que son implementados para la mejora continua y el incremento en la satisfacción de nuestras partes interesadas.



5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

Durante el año 2021 la Oficina de Acceso a la Información (OAI) ha recibido 409 solicitudes de casos clasificadas como quejas, 73 reclamaciones y 3 casos de sugerencias. La mayoría de las solicitudes están relacionadas con reclamaciones de beneficiarios de los diferentes programas sociales, a propósito de las transacciones en los comercios que conforman la Red de Abastecimiento Social, así como situaciones con su plástico y del proceso de actualización de datos.

De igual forma, aunque en menor medida, tenemos solicitudes personales con fines académicos y comerciales y de instituciones públicas y privadas que requieren informaciones de índole estadísticas y sobre la gestión de la institución.

El 99.8 % de estas solicitudes fueron satisfechas dentro del plazo establecido por ley, producto de una comunicación armoniosa y efectiva con los diferentes departamentos y áreas de la institución que fungen como soporte aportando la información necesaria para dar la respuesta oportuna que el ciudadano requiere, teniendo como objetivo final satisfacer el compromiso institucional con la política de Transparencia Gubernamental del Gobierno Dominicano.



5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

A través de la línea 3-1-1 se recibieron 409 quejas, 73 reclamaciones y 3 sugerencias, para un total de 485 solicitudes. De este total solo está en proceso de respuesta 1 caso correspondiente al renglón de quejas, todas las demás han sido respondidas satisfactoriamente.

5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

El promedio de la evaluación al Portal de Transparencia de la institución en el período evaluado entre enero-julio de 2021 es de 96%. Es preciso acotar que La DIGEIG no ha evaluado los meses restantes del año 2021, por eso solo se promedia la calificación hasta julio, último mes evaluado por dicha entidad.



VI. Proyecciones al Próximo Año

6.1 Proyección al Próximo Año 2022

El marco estratégico de la institución es descrito en el Plan Estratégico y el mismo articula la relación y consecución de los ODS, la END, el PNPSP, a través de sus Planes Operativos Anuales (POA), presentando así la contribución institucional al desarrollo nacional.

La Planificación Estratégica para el periodo 2021 - 2024 de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) ha procurado identificar las prioridades institucionales que garanticen el cumplimiento de nuestra visión y trazar lineamientos para el uso de los recursos correspondientes a este período, todo esto alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Plurianual del Sector Público.

Dentro de las proyecciones para el año 2022 la ADESS, con las directrices establecidas por la estrategia superior descrita, programa en el plan operativo 2022 con los planes, programas y proyectos siguientes.



Plan Estratégico ADESS 2021-2024		
Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Nombres
1. Gestión de los Subsidios Sociales	1.1 Incrementar la acreditación eficaz y oportuna de los subsidios sociales	Medio de pago entregado y activado a nuevos beneficiarios.
		Logística preparada para Bono Navideño.
2. Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)	2.1 Mejorar la competencia y cobertura en la RAS para contribuir al aumento del poder adquisitivo de los participantes	Comercios capacitados-Programa de Capacitación sobre el Reglamento de Funcionamiento de la RAS implementado y ejecutado.
		Nuevos tipos de establecimientos (carnicerías, pescaderías, polleras,) incorporados a la cobertura de comercios RAS.
3. Fortalecimiento Institucional	3.1 Fortalecida la calidad, seguridad e integridad basada en la automatización de los procesos institucionales y la transparencia	Programa de auditorías implementadas.
		Diagnóstico realizado sobre la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas.
		Plan seguridad implementado.
		Plan de infraestructura TIC optimizada.
		Certificaciones de nuevas normativas implementadas.
		Recertificación de normativas implementadas.

Fuente:
Dirección de Planificación y Desarrollo de ADESS.



VII. Anexos

7.1 Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

No	Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Última medición	Resultados
1	Dpto. de subsidios	Gestión de Transferencia de Subsidios	Porcentaje (%) de acreditación eficaz de la nómina.	Mensual	≥ 97	≥ 97	100.20	99.75
2	Dpto. beneficiario Tarjetahabiente	Gestión de Entrega de Medios de Pago	Porcentaje (%) Incumplimiento en los tiempos de reemplazo	Mensual	≤ 5	≤ 5	10	43.18
3	Dpto. beneficiario Tarjetahabiente	Gestión De Entrega De Medios De Pago	Porcentaje (%) cumplimiento en la logística del operativo de entrega	Por Operativo	≥ 98	≥ 98	98	95.80
4	Dpto. de delegaciones	ATENCIÓN AL PARTICIPANTE Y COMERCIANTE / CIUDADANO	Porcentaje (%) Reclamaciones con tiempo de respuesta ≤ 15	Mensual	≥ 95	≥ 95	100	96.91
5	Dpto. de la red de abastecimiento social	Gestión De La Ras	Porcentaje (%) de comercios activos	Mensual	≥ 80	≥ 80	96.47	96.72

Fuente:
Dirección de Planificación y Operaciones de la ADESS.



7.2 Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Saludos

copio correo analista Digepres,

*Esperado que te encuentre bien, paso a responder tus dudas sobre el IGP. Para este año se realizaron pilotajes con los criterios que fueron modificados, los cuales en su prueba, nos dimos cuenta que pueden seguir siendo mejorados. Estos pilotajes todavía no se tiene la autorización para ser compartidos con las instituciones por lo cual, **las calificaciones preliminares para este año no pueden ser enviadas a ustedes.** En relación al 2022, se les estará convocando para mostrarles y capacitarles sobre el nuevo enfoque de medición.

Es bueno seclar que, de estos cambios tiene conocimiento la Presidencia.

Carmen Montilla

Analista de Planificación y Presupuesto
Finanzas Públicas(GpRD)
PASC, Gestión de Proyectos



7.3 Plan de Compras Institucional 2021

Tabla 1

Datos de Cabecera PACC	
Monto Estimado Total	RD\$ 110,470,413.45
Cantidad de Procesos Registrados	65
Capítulo	0201
Sub Capítulo	02
Unidad Ejecutora	0008
Unidad de Compra	Administradora de Subsidios Sociales
Año Fiscal	2021
Fecha Aprobación	-
Montos Estimados Según Objeto de Contratación	
Bienes	RD\$ 29,744,299.13
Obras	RD\$ -
Servicios	RD\$ 74,898,914.32
Servicios: Consultoría	RD\$ -
Servicios: Consultoría Basada en la Calidad de los Servicios	RD\$ 5,827,200.00
Montos Estimados Según Clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$ 17,899,839.82
MIPYME Mujer	RD\$ 5,297,402.83
NO MIPYME	RD\$ 87,273,170.80
Montos Estimados Según Tipo de Procedimiento	
Compras Por Debajo Del Umbral	RD\$ 9,970,571.79
Compra Menor	RD\$ 45,883,219.36
Comparación De Precios	RD\$ 29,539,822.30
Licitación Pública	RD\$ 25,076,800.00
Licitación Pública Internacional	RD\$ -
Licitación Restringida	RD\$ -
Sorteo De Obras	RD\$ -
Excepción - Bienes o Servicios con Exclusividad	RD\$ -



Excepción - Construcción, Instalación o Adquisición de Oficinas para el Servicio Exterior	RD\$ -
Excepción - Contratación de Publicidad a través de Medios de Comunicación Social	RD\$-
Excepción - Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, o Restauración de Monumentos Históricos	RD\$ -
Excepción - Proveedor Único	RD\$ -
Excepción - Rescisión de Contratos Cuya Terminación no Exceda El 40% del Monto Total del Proyecto, Obra o Servicio	RD\$ -
Excepción - Resolución 15-08 sobre Compra y Contratación de Pasaje Aéreo, Combustible y Reparación de Vehículos de Motor	RD\$ -

Fuente:

Dirección de Administrativa Financiera de la ADESS.



7.4 Comportamiento de la Producción Institucional

Tabla 2 (Enero - Noviembre 2021)

Producción Pública	Unidad de medida	Línea Base para la comparación	Producción Planeada Año Reportado	Producción Generada Ene-Noviembre del Año Reportado	% de Avance Respecto de lo Planeado
Servicios de transferencia de subsidios	Participantes tarjetahabientes acreditados	1,070,414.00	1,071,712.00	836,300	78%
Desarrollo de una red de abastecimiento social para consumo	Comercios activos	5,741.00	6,200	5,900	95%

Fuente:

Dirección Administrativa Financiera y Dirección de Operaciones y Operaciones de la ADESS



7.5 Resumen Subsidios Otorgados

Tabla 3 (Enero - Noviembre 2021)

Resumen Subsidios Otorgados Enero-Noviembre 2021	
Tipo Subsidio	Valor Otorgado
Bono Gas Chofer (BGCh)	516,112,200.00
Bono Gas Hogar (BGH)	2,398,628,172.00
Bono Luz (BL)	1,435,990,448.00
Aliméntate	23,685,599,100.00
Incentivo a la Educación Superior (IES)	102,355,000.00
Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP)	677,022,400.00
Incentivo a la Policía Preventiva (IPP)	157,820,320.00
Programa Incentivo A Los Alistados De La Armada de Rep. Dom. (PIAARD)	42,377,120.00
Suplemento Alimenticio - Envejeciente (SA)	363,282,400.00
Incentivo A La Asistencia Escolar (ILAE)	288,682,600.00
Bono Navideño	1,332,713,000.00
Total General	31,000,582,760.00

Fuente:

Dirección Administrativa Financiera, Dpto. de Subsidios de ADESS.



7.6 Participantes Activos por Subsidios

Tabla 4 (Julio - Septiembre 2021)

Subsidios	Participantes
Aliméntate (PCP)	1,093,411
Supérate (ILAE)	84,451
Avanza (BEEP)	146,454
Envejeciente (CNPE)	80,384
Incentivo a la Educación Superior (IES)	18,617
Bonogas Hogar (BGH)	960,654
Bonogas Chofer (BGC)	13,570
Bonoluz (BL)	325,376
Programa Incentivo a los Alistados Armada R.D. (PIAARD)	4,141
Programa de Incentivo a la Policía Preventiva (PIPP)	15,312
TOTAL	2,742,370

Fuente:

Dirección Administrativa Financiera, Dpto. de Subsidios de ADESS.

En esta tabla se muestra el número de participantes que están activos por subsidios. Se puede verificar que Aliméntate y Bonogas Hogar son los que más participantes activos tienen.



7.7 Participantes Activos por Género

Tabla 5 (Julio - Septiembre 2021)

Subsidios	PTH	
	Hombre	Mujer
Suplemento Alimenticio - Envejecientes	25,053	55,331
Incentivo A La Policía Preventiva	12,669	2,643
Incentivo A La Educación Superior	5,245	13,372
Bonogas Chofer	13,462	108
Bonoluz	88,983	236,393
Avanza (BEEP)	40,191	106,263
Bonogas Hogar	326,566	634,088
Aliméntate (PCP)	390,157	703,254
Supérate (ILAE)	24,516	59,935
Programa Incentivo A Los Alistados De La Armada De Republica Dominicana (PIAARD)	3,252	889
Total	930,094	1,812,276

Fuente:

Dirección Administrativa Financiera, Dpto. de Subsidios de ADESS.

En este apartado se muestra el número de participantes segregados por sexo que están afiliados a los diferentes subsidios. Se puede verificar que las mujeres son las que más subsidios reciben exceptuando el Bonogas Chofer, Programa Incentivo a los Alistados de la Armada Dominicana y el Incentivo a la Policía Preventiva.



7.8 Resultados de Mediciones del Portal de Transparencia

Tabla 6 (Año 2021)

Calificaciones Obtenidas Evaluaciones Sub-Portal de Transparencia Enero- Julio 2021	
Mes	Calificación
Enero	93
Febrero	100
Marzo	100
Abril	93
Mayo	98
Junio	99
Julio	85.6
Promedio del Año	96

Fuente:

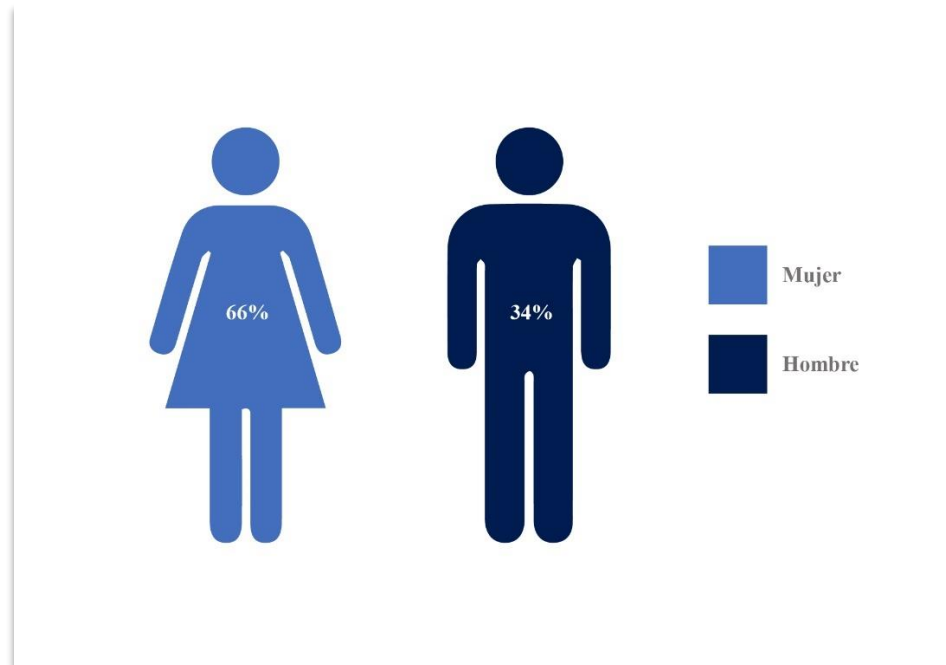
Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), ADESS.

Nota: La DIGEIG no ha evaluado los meses restantes del año 2021.



7.9 Porcentaje de Participantes por Género

Grafica 1 (Julio - Septiembre 2021)



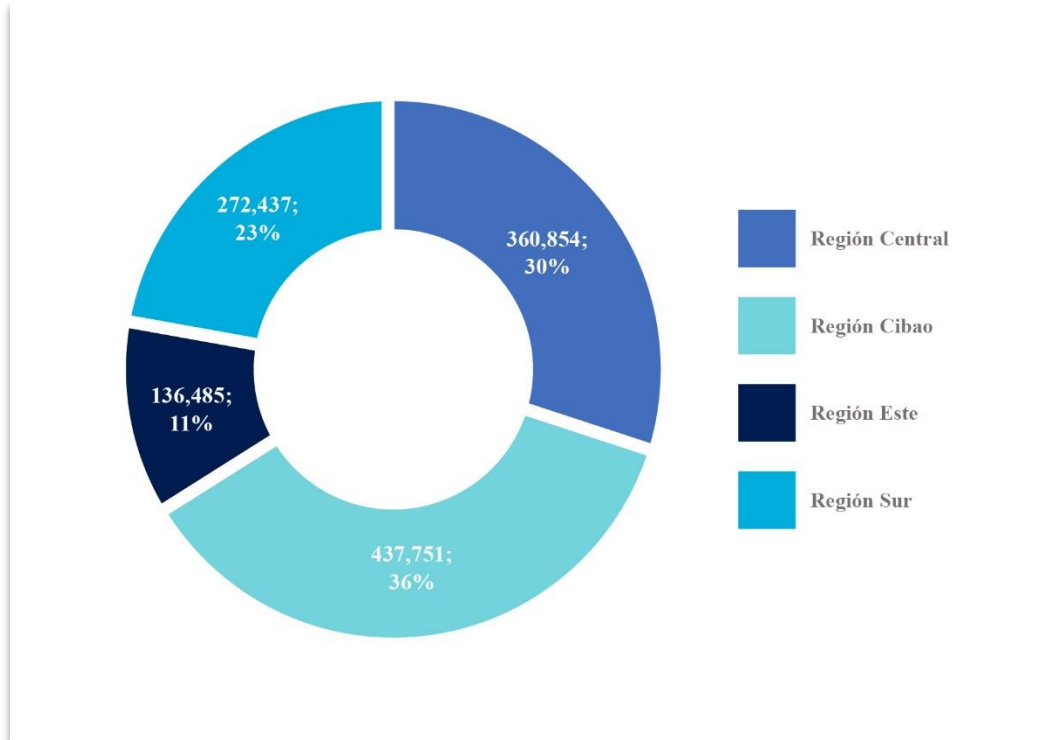
Fuente:
Dirección de Operaciones de ADESS.

Como se puede observar, en esta gráfica se muestran los porcentajes de los participantes por género, donde las mujeres representan una proporción significativamente mayor que los hombres. Las mujeres representan un 66% del total de los participantes activos y los hombres un 34%.



7.10 Participantes Activos por Región

Grafica 2 (Julio - Septiembre 2021)



Fuente:

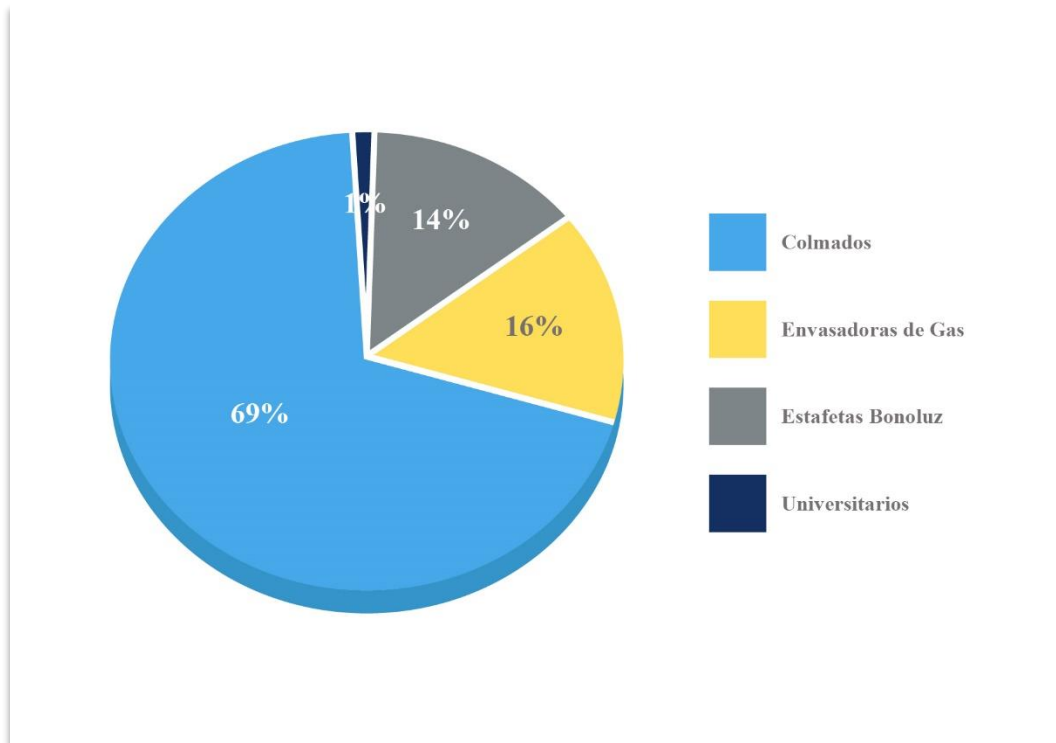
Dirección Administrativa y Financiera (DAF) - Departamento de Subsidios 2021.

En esta gráfica se puede observar la cantidad de participantes y el porcentaje correspondiente a cada región, donde la Región Norte o Cibao representa el 36% de los participantes, la Región Central (Santo Domingo y Distrito Nacional) 30%, la Región Este 11% y la Región Sur representan un 23% de todos los participantes.



7.11 Porcentaje de Comercios Activos en la RAS por Tipo

Grafica 3 (30 de Septiembre - 2021)



Fuente:
Dirección de Operaciones de ADESS.

Este gráfico muestra el porcentaje y la cantidad de comercios que están afiliados a la Red de Abastecimiento Social (RAS) por el tipo de servicio, donde los colmados representan el 69%, las envasadoras de gas un 16%, las estafetas Bonoluz un 14% y los universitarios un 1%. Total de comercios 5,880. Total comercios suspendidos 189.



7.12 Resultados de Encuesta de Satisfacción por Partes Interesadas

Grafica 4 (Año 2021)



Fuente:

Dirección de Planificación y Desarrollo de la ADESS-Resultados encuesta realizada en mayo 2021.



7.13 Desempeño de la Producción Institucional

Tabla 6 (Año 2021)

Productos	Gestión de Pagos de los Subsidios Sociales	
Indicador	Cantidad de Nominas Tramitadas	
Trimestre enero-marzo 2021	Programación Física	267,928.00
	Ejecución Física	253,191.00
	Subindicador de Eficacia	95%
Trimestre abril-junio 2021	Programación Física	267,928.00
	Ejecución Física	285,378
	Subindicador de Eficacia	107%

Fuente:

Dirección Administrativa Financiera de la ADESS.

Productos	Gestión de Pagos de los Subsidios Sociales	
Indicador	Cantidad de Nominas Tramitadas	
Trimestre enero-marzo 2021	Programación Física	267,928.00
	Ejecución Física	299,731.00
	Subindicador de Eficacia	111.86%
Trimestre abril-junio 2021	Programación Física	267,928.00
	Ejecución Física	Pendiente
	Subindicador de Eficacia	Pendiente

Fuente:

Dirección Administrativa Financiera de la ADESS.

