



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6
2.1 Marco Filosófico Institucional	6
2.2 Base legal del Instituto de Auxilios	8
2.3 Estructura Organizativa	9
3.4 Listado de Principales funcionarios de la Institución	10
2.4 Planificación Estratégica Institucional	11
RESULTADOS MISIONALES	13
3.1 Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida	13
3.2 Unidad de Salud	13
3.3 Servicios y Seguros Funerarios	14
3.4 Programas de ayuda a personas y grupos vulnerables	16
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	17
4.1 Desempeño Area Financiera y Administrativo	17
4.2 Desempeño Recursos Humanos	24
4.3 Desempeño de los Procesos Juridicos	26
4.4 Desempeño de la Tecnologia	27
4.5 Desempeño del Sistema de Planificacion y Desarrollo Institucional	29
4.6 Desempeño de Comunicaciones	34
4.7 Desempeño de Revicion y Aanalysis	2
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	5
5.1 Nivel de Satisfaccion con el Servicio	5
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la informacion	6
5.3 Resultado de el Sistema de Quejas , Reclamos y Sugerencias	7
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia.....	8
VII. ANEXOS	13
Anexo 1: Matriz de logros relevantes	47
Anexo 2: Matriz de Gestion Presupuestaria Anual por el sistema.....	48
Anexo 3: Matriz de Principales Indicadores del POA	49

Anexo 4: Ejecuciones Presupuestarias.....	50
Anexo 5: Cuadro del Desempeño Cesantia Invalidez y Seguro de Vida.....	51
Anexo 6: Cuadro del Desempeño del Area de Salud.....	53
Anexo 7: Matriz Principales indicadores de Recursos Humanos	56
Anexo 8: Cuadro de Donaciones 2024	57
Anexo 9: Resumen del Plan de Compra	59
Anexo 10: Montos adjudicados por modalidad de compras	61
Anexo 11: Montos adjudicados por tipo de empresa.....	62
Anexo 12: Puntuacion del SISCOMPRAS	64
Anexo 13: Matriz de indicadores desempeño ITICGE	66
Anexo 14: Matriz de indicadores desempeño institucional	67
Anexo 15: Carta de compromiso	68
Anexo 16: Catalogo de Productos y servicios	76

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

El presente documento tiene como objetivo proporcionar un análisis exhaustivo sobre la situación actual el Instituto de Auxilios durante el año 2024, reflejando un desempeño notable en diversas áreas clave. A continuación, se detallan los aspectos más relevantes:

Desempeño Financiero y Administrativo

Durante el año actual, el Instituto de Auxilios ha consolidado un presupuesto total de RD\$566,712,700.52, proveniente de diversas fuentes de financiamiento. Esto incluye un presupuesto vigente de RD\$300,261,781.19 de la Fuente Específica 0100 y RD\$266,450,919.33 de Recursos de Captación Directa.

Para este periodo enero-diciembre 2024 hemos ejecutado del Presupuesto Vigente aprobado de la Fuente Especifica 0100 un total RD\$289,869,833.84 equivalente a un 97 % quedando pendiente por ejecutar la suma de RD\$10,391,947.35 equivalente a un 3% y con recursos de Captación Directa se han ejecutado RD\$ 169,067,064.62 equivalente a un 82.6% monto que ha sido presentado en las ejecuciones presupuestarias enviadas al Dirección de Contabilidad Gubernamental hasta el mes de noviembre del año 2024 a los fines de ser conciliada con los registros contables de la institución.

Los ingresos totales alcanzaron RD\$464,206,532.96, mientras que los egresos fueron de RD\$392, 541,401.39 para el mismo período. Las cuentas por cobrar ascienden a RD\$ 2,003,302.9 y las cuentas por pagar a RD\$56,358,460.16, según registros contables al 30 de noviembre.



Asistencia y Auxilio Social.

Nuestra Unidad de Salud representa una de las herramientas mediante las cuales la institución llega a los ciudadanos, ofreciendo una variedad considerable de servicios de forma casi gratuita. Durante el periodo enero- diciembre 2024, once mil once (11,011) personas se beneficiaron con algún servicio relacionado, destacándose consultas médicas y odontológicas, servicios de planificación familiar, y programas de vacunación (influenza, hepatitis-b, dicterio y tétano, entre otros). Destacandose un aproximado de dos mil seiscientas (2,600) personas que recibieron medicamentos. Estas acciones representaron en donacion una inversión de doscientos ochenta y cuatro mil novecientos noventa y cuatro pesos con treinta centavos". (RD\$284,994.30).

Durante el año 2024, las areas de Servicios y Seguros Funerarios impactó a 4,367 personas, proporcionando servicios funerarios y seguros a una proporción considerable de familias necesitadas. En cuanto a las donaciones funerarias, se entregaron un total de 292 donaciones durante el período, con una inversión total de cuatro millones setenta y tres mil quinientos cuarenta pesos (RD\$4,073,540).

Durante el año 2024, un aproximado de 22,972 familias en todo el territorio nacional se beneficiaron a través de diferentes tipos de ayuda, que incluyeron equipos y enseres del hogar, útiles deportivos y escolares, ayudas económicas, materiales de construcción, entre otros, en el Programa de Asistencia Social. Esto representa un 40.14% del total planificado con una inversión total de cincuenta millones sesenta y siete mil novecientos veintiséis pesos con cinco centavos. (RD\$50,067,926.05). Esta medida contribuyó a mejorar la calidad de vida de la comunidad.



Las prestaciones por Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida y Reclamaciones por Seguros Funerarios constituyen uno de los aspectos más dinámicos en el Instituto de Auxilios, ya que se relacionan con el propósito fundamental de la institución. Durante el periodo enero- diciembre 2024, un total de cuatro mil trescientos once (4,311) personas fueron beneficiadas por este concepto, lo que representó una inversión de Veintidós millones setecientos cuarenta y dos mil cuatrocientos sesenta y cuatro pesos con ochenta y tres centavos (RD\$22,742,464.83).

El Instituto de Auxilios durante el año 2024 adjudicó un total de noventa y cuatro millones quinientos sesenta y nueve mil trescientos noventa y uno pesos con tres centavos (RD\$ 94,569,391.03) en compras, distribuidas por modalidades de compras y por tipos de empresas.

Actualización y Presentación de Informes

Los estados financieros hasta el ultimo trimestre del 2024 fueron presentados ante la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), reflejando un compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo.

Asistencia y Auxilio Social

El Instituto de Auxilios impacto durante el año 2024 mediante los programas de asistencia social un aproximado de reinta y siete mil setecientos noventa y siete (37,797) personas en diferentes localidades de la República Dominicana, con un presupuesto ejecutado de setenta y cinco millones cincuenta y cinco mil ciento setenta pesos con diecinueve centavos (RD\$75,055,170.19), representando esto un 53% del presupuesto designado para estos fines.



Nivel de Satisfacción con el Servicio

El Instituto mantuvo un estándar del 100% en todos los atributos comprometidos según el monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano durante el periodo enero-noviembre 2024. Esto fue evaluado y destacado positivamente por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el 24 de octubre de 2024.

Acceso a la Información y Transparencia

El Instituto de Auxilios ha cumplido con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, manteniendo un indicador de 99.68/100 en el acceso a la información hasta noviembre de 2024. Esto incluye la gestión eficiente del Portal único de solicitud de acceso a la información pública (SAIP).

Durante el mismo periodo, se registraron y gestionaron satisfactoriamente 3 queja, y 6 reclamación a través del Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias (311).

Portal de Transparencia

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Instituto de Auxilios ha mantenido una calificación sobresaliente en la actualización y disponibilidad de información pública, con calificacionesde mensuales que comprenden desde el mes de enero hasta la ultima calificacion evaluada en septiembre del año 2024 alcanzando asi un promedio de 98.92%, según las mediciones realizadas.

Eventos y Reconocimientos

El Instituto participó activamente en eventos clave como el lanzamiento de la Gestion Publica y Gobernanza, el Día Internacional de Datos Abiertos 2024, y el Día de la Ética Pública 2024. Además,



en el primer trimestre de 2024, fue evaluado positivamente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), ubicándose en el lugar No. 70 de 225 instituciones evaluadas.

El Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) durante el primer semestre de 2024 destaca su compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa, reflejados en altos estándares de servicio y una significativa mejora en la calidad de vida de miles de beneficiarios. Además, proyecta un crecimiento continuo en sus servicios y cobertura para el segundo semestre del año, consolidándose como un pilar fundamental en la asistencia social y servicios funerarios en la República Dominicana.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco Filosófico Institucional

a) Misión

Contribuir a elevar el nivel de vida del servidor público y las personas de escasos recursos económicos, diseñando, estableciendo y desarrollando programas de servicios sociales y de asistencia, así como, velar por la seguridad y el bienestar, realizando obras y servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo.

b) Visión

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

c) Valores:

- Liderazgo

Nos esforzamos en fomentar la lealtad en los servidores públicos, inspirar confianza y credibilidad, conduciendo el accionar de la institución hacia el mejoramiento del personal y entorno.

- Compromiso Social

Comprometidos a trabajar activamente para promover, a través de programas y proyectos, el bienestar social y económico de los servidores públicos.



- Integridad

Actuar apegado a los principios de transparencia, responsabilidad, honradez y justicia, en el manejo de los recursos y bienes que disponemos para merecer el respeto de los empleados públicos y relacionados.

- Perseverancia

Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la realización de acciones y emprendimiento de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.

- Calidad

Brindar un servicio acorde a las necesidades del servidor público y el público en general, realizando nuestra labor con esmero, eficiencia, eficacia, respeto y amabilidad, a través del mejoramiento permanente del servicio que ofrecemos.

- Innovación

Fomentar la búsqueda incesante de nuevas soluciones como estrategia para ofrecer nuevos servicios.



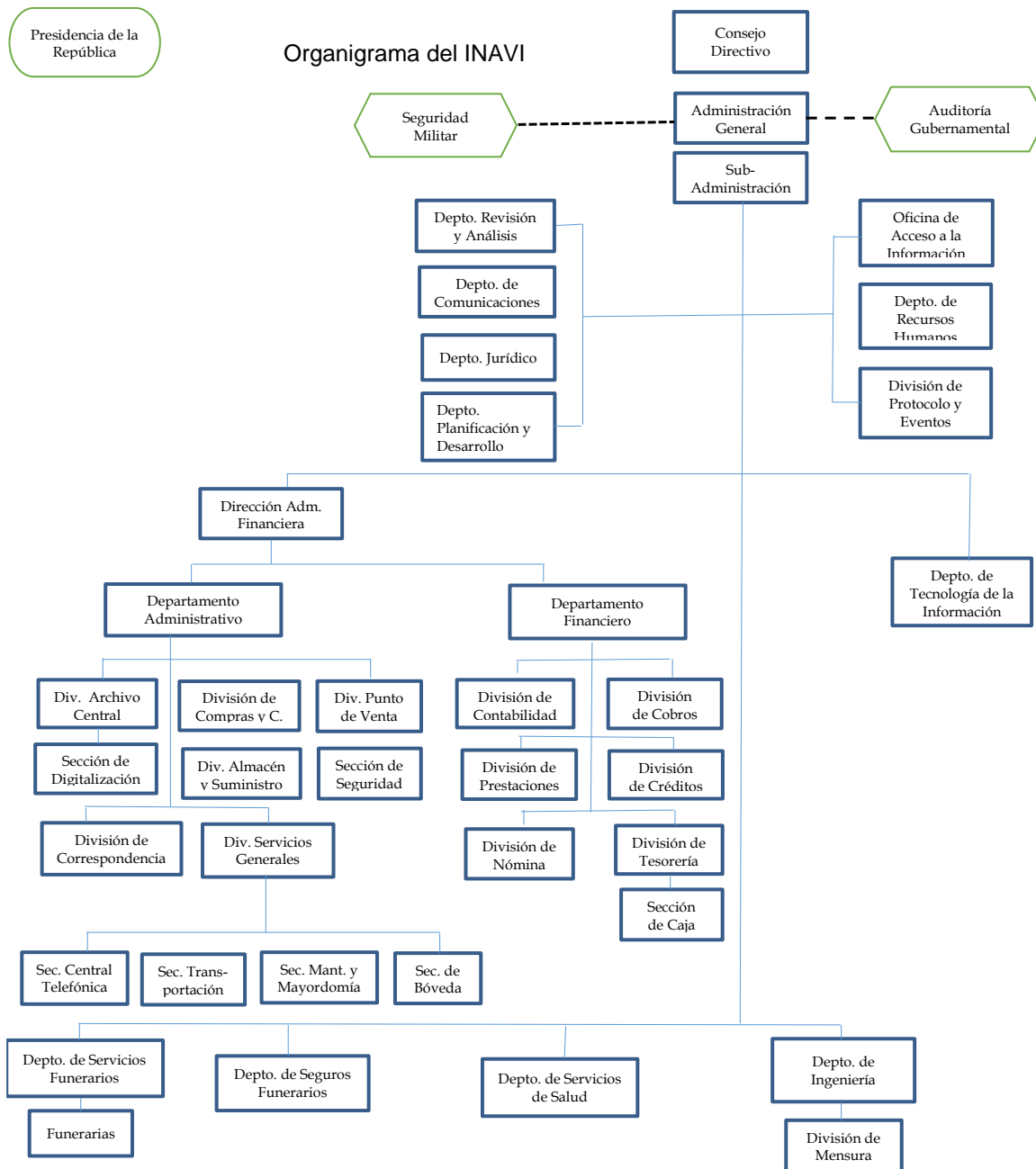
2.2 Base legal del Instituto de Auxilios

- a) Ley Núm. 5574, del 11 de julio de 1961, Gaceta Oficial Núm. 8587, que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas y sus modificaciones.
- b) Decreto Núm. 1221, del 29 de julio de 1961, Gaceta Oficial Núm. 8879, que declara propiedad del Estado Dominicano todos los bienes e inmuebles que pertenecían a la Compañía de Construcciones Ozama, C. x A. y dispone transferirlos al Instituto de Auxilios y Viviendas.
- c) Ley Núm. 5596, del 11 de agosto de 1961, Gaceta Oficial Núm. 8596, que extiende hasta 20 años el plazo acordado en los contratos de venta condicionales de casas en los barrios de mejoramiento social del Estado.
- d) Ley No. 57-86-16, que modifica la Ley No. 82, que instituye como obligatorio el Seguro de Vida, Cesantía e Invalidez para los Funcionarios y Empleados Públicos, dada el 31 de octubre del año 1986.
- e) Ley No. 82-66, que instituye como obligación el Seguro de Vida, Cesantía e Invalidez para todo el Funcionario y Empleado Públicos. Dada el 22 de diciembre del 1976.
- f) Ley No.160-21, que crea el Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones y Modifica Ley 5574-61 en su artículo 89
- g) Ley No.160-21, que crea el Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones y Modifica Ley 5574-61 en su artículo 89.



2.3 Estructura Organizativa

Teniendo en cuenta que la institución ha sido reestructurada legalmente, se encuentra en proceso de modificar y actualizar su estructura organizativa. La institución continúa operando según la estructura organizativa aprobada en el MAP correspondiente al INAVI, presentado a continuación:



3.4 Listado de Principales funcionarios de la Institución

JUAN YSIDRO GRULLÓN GARCIA

Administrador General

SEFERINO RINCÓN SORIANO

Sub-Administrador

JUAN ALEJANDRO RAMIREZ SANTOS

Sub-Administrador

ROSENDO PACHECO DE PAULA

Sub-Administrador

ANGEL ODALIS CORTIÑAS GARCIA

Sub-Administrador Encargado del Departamento Recursos Humanos

FACELYS PÉREZ

Sub-Administrador Encargada del Departamento de Planificación y
Desarrollo

LEONEL ELADIO CABRERA ESCOTO

Encargado del Departamento Administrativo

NESTOR DE LOS SANTOS CASTILLO

Sub-Administrador Encargado del Departamento Financiero

REYNA MARIA GUZMAN

Sub-Administrador Encargado del Departamento Seguros Funerarios
Sub-Administrador

MERARDINO FELIX SANTANA OVIEDO

Sub-Administrador Encargado del Departamento Jurídico



2.4 Planificación Estratégica Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) constituye la herramienta principal que dispone la institución, como instrumento de planificación, que define su accionar. Está orientado a la obtención de los Objetivos, Misión, Visión y Valores que representamos como entidad gubernamental de auxilio social, dedicada a colaborar con las personas y grupos más vulnerables de nuestro país. Haciendo un esbozo de la Ley No. 5574 de 1961 modificada en el 1964 con las leyes No. 82 y No. 57.86-16 que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas y la que instituye como obligatorio el seguro de vida, cesantía e invalidez para funcionarios y empleados públicos.

Destacamos Artículo 82 de la Ley No.160-21, que crea el Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones.- Modificación de la Ley No.5574. Se modifica el artículo 1 de la Ley No.5574, y en su Artículo 89.- Derogaciones de la Ley No.5574. Se deroga el literal b) del artículo 4 y los literales b), e) y f) del artículo 5, de la Ley No.5574, del 13 de julio de 1961, que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas, modificada por la Ley No.13, del 15 de octubre de 1963, que modifica los artículos 1 y 6, para que diga:

“Artículo 1.- Se crea una entidad autónoma denominada Instituto de Auxilios, que tendrá por fines realizar servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo”.

Dado esto El Plan Estratégico Institucional se basa en :

1. Eje Central: Desarrollo Social

Los objetivos de nuestra institución están articulados con los objetivos de la Ley orgánica No. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, para la República Dominicana,



prestando especial atención a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que nos presenta la agenda de desarrollo 2030.

2. Objetivo General: Igualdad de Derechos y Oportunidades

La declaración universal de los derechos humanos del 10 de diciembre de 1948 en su artículo 9.25, párrafo primero dispone, “toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado y en especial a la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios por circunstancias independientes de su voluntad.”

3. Objetivos Específicos: Disminuir la Pobreza mediante un Efectivo y Eficiente Sistema de Protección Social

Según datos del PNUD, no es suficiente retornar al crecimiento, sino también a la extensión de la protección social a la edad de la vejez, la expansión de los sistemas de cuidados para niños y niñas, adultos mayores y personas con discapacidad, el acceso más amplio de activos físicos y financieros por tal razón la institución da soporte de ayuda social, enseres del hogar, canastillas , juguetes , materiales y útiles deportivos, además de ayudas económicas.

En tal sentido, no es casual la identificación de nuestra institución con la implementación de políticas y programas sociales tendentes a favorecer los grupos más vulnerables de las diferentes comunidades del país, con el propósito de incidir de forma positiva en los indicadores que miden la pobreza en la sociedad dominicana.



RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

3.1 Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida

Haciendo referencia a la Ley No. 5574 del 13 de julio de 1961, que establece la creación del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), así como a la Ley No. 82 del 1 de diciembre de 1966 y la Ley No. 57-86-16 del 31 de octubre de 1986, ambas de las cuales establecen la obligatoriedad del Seguro de Vida, Cesantía e Invalidez para todos los servidores del Estado dominicano. a) Seguro de vida, cesantía e invalidez.

Las prestaciones por Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida constituyen uno de los aspectos más dinámicos en el Instituto de Auxilios, ya que se relaciona con el propósito fundamental de la institución. En el periodo enero-diciembre 2024, cuatro mil trescientos once (4,311) personas fueron beneficiadas representando el porcentaje de un 86.1% los expedientes por concepto de cesantía un 6.82% Seguro de Vida, 6.37% las reclamaciones por seguro sfunerarios y 0.5% los expedientes por Invalidez, lo que representó una inversión de Veintidós millones ciento veintiún mil cuatrocientos treinta y uno con 50/100 (RD\$22,121,431.50). Ver Anexo 5

3.2 Unidad de Salud

Nuestra Unidad de Salud, representa una de las herramientas por medio de las cuales, la institución llega a los ciudadanos, ofreciendo una variedad considerable de servicios de forma casi gratuita. Durante el año 2024, fueron beneficiadas con algún servicio relacionado a la asistencia de salud , once mil once. (11,011) personas, destacándose los renglones siguientes:



16.0% consultas médicas, 27.% servicios odontológicos y otros procedimientos, 32% servicios de planificación familiar,1% las donaciones de equipos medicos y un 24% los programas de vacunación (influenza, hepatitis-b, dicterio y tétano, entre otras). Ver anexo 6

La inversion en estos renglones hascendio fue de Veintidós millones ciento veintiún mil cuatrocientos treinta y uno con 50/100 (RD\$22,121,431.50).

3.3 Servicios y Seguros Funerarios

Vía el area de seguros Funerarios la cantidad de personas afiliadas al seguro son: 13,565 afiliados privados y 43,263 afiliados públicos para un total de 56,828 afiliados.

En el año 2024, en el Departamento de Seguros Funerarios, en cuento a su propuesta seguros funerarios obtuvo los sigientes logros:

Gestión de contratos de seguros funerarios

9 contratos de seguros funerarios fueron enviados para la firma, como parte de los acuerdos establecidos con instituciones y empresas.

Se enviaron un total de 7 propuestas de seguros funerarios a diferentes instituciones, promoviendo los servicios del departamento y fomentando nuevas alianzas, las cuales fueron todas efectivas, ampliando la base de clientes beneficiados por los servicios funerarios.

Se completó la notarización de 7 contratos de seguros funerarios, asegurando su validez legal y formalizando los compromisos adquiridos.



Se realizaron 42 visitas a diversas instituciones, con el objetivo de fortalecer relaciones, dar seguimiento a acuerdos y promover los servicios del departame

Actividad	Cantidad
Propuestas de seguros funerarios enviadas a instituciones	7
Contratos de Seguros Funerarios enviados para la firma	9
Contratos de Seguros Funerarios notariados	7
Captaciones en Seguros Funerarios	7
Visitas	42
Charlas	23

Durante el período, se invirtió un total de RD\$25,532,792.99, beneficiando a 1,115 personas.

El mes de abril se registró la mayor inversión, con un monto total de RD\$4,458,700.00, atendiendo a 192 beneficiarios.

El mes de marzo tuvo la menor inversión, con un total de RD\$622,000.00, beneficiando a 36 personas.

Promedio Mensual de Inversión:

- Monto promedio: RD\$2,127,732.75
- Beneficiarios promedio: 93 personas por mes.

Durante el período, el monto total de las reclamaciones procesadas fue de RD\$6,120,833.33, distribuidas entre 293 beneficiarios.

El mes de mayo presentó el mayor monto de reclamo, con un total de RD\$782,000.00, beneficiando a 39 personas.

El mes de marzo tuvo el menor monto reclamado, con RD\$158,333.33, correspondiente a 7 beneficiarios.



El Instituto de Auxilios cuenta con 09 capillas distribuidas en diferentes ubicaciones estratégicas para dar asistencia a los ciudadanos, siendo 02 capillas en Santo Domingo, 02 capillas en Santiago, 01 capilla en San Cristóbal, 01 capilla en La Romana, 01 en Duvergé, 01 en Dajabón y 01 capilla en Barahona.

En cuanto a las donaciones Tanto se Servicios funerarias, ataúdes y otros conceptos, se Fueron beneficiadas un total de 271 familias durante el mencionado período, representando una inversión total de Cuatro millones quinientos noventa y seis mil ochocientos RD\$4,596,800.

3.4 Programas de ayuda a personas y grupos vulnerables

El Instituto de Auxilios, entidad cuyo objetivo principal es ir en auxilio de personas y grupos de menores ingresos.

En el año 2024 fueron beneficiados por esta vía más 22,972 familias de todo el territorio Nacional, fueron beneficiadas mediante los diferentes tipos de ayuda social en los siguientes renglones: equipos y enseres del hogar, útiles deportivos, escolares y tecnológicos además de ayudas económicas, materiales de construcción, entre otros.

En el Programa de Asistencia Social, esta ejecución representa un 70.07% del total de la inversión planificada para el período. El monto promedio entregado a la cada familia fue aproximadamente de Dos mil ciento diecinueve pesos RD\$2,119. Para una inversión total de Cincuenta millones sesenta y siete mil novecientos veintiséis RD\$50,067,926.05. Esta medida contribuyó a la mejora de la calidad de vida de la comunidad.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

4.1 Desempeño Area Financiera y Administrativo

En este año 2024 el Instituto de Auxilios cuenta con un presupuesto aprobado por la Dirección General de Presupuesto correspondiente a la Fuente Especifica 0100 de RD\$285,346,590.00 más una partida sin ejecutar del año 2023 de RD\$14,915,191.19 para un presupuesto vigente de RD\$300,261,781.19, además contamos con un presupuesto aprobado de los Recursos de Captación Directa de RD\$241,494,251.00 más una partida sin ejecutar de la Fuente Especifica 9995 año 2023 de RD\$24,956,668.33 para un presupuesto vigente de los Recursos de Captación Directa de RD\$266,450,919.33, es decir, que conforme a la sumatoria de ambas fuentes el monto total del presupuesto vigente para esta año es de RD\$566,712,700.52.

Para este periodo enero-diciembre 2024 hemos ejecutado del Presupuesto Vigente aprobado de la Fuente Especifica 0100 un total RD\$289,869,833.84 equivalente a un 97 % quedando pendiente por ejecutar la suma de RD\$10,391,947.35 equivalente a un 3% y con recursos de Captación Directa se han ejecutado RD\$ 169,067,064.62 equivalente a un 82.6% monto que ha sido presentado en las ejecuciones presupuestarias enviadas al Dirección de Contabilidad Gubernamental, a los fines de ser conciliada con los registros contables de la institución.

Conforme a los registros de contabilidad los ingresos recibidos durante este periodo enero-diciembre 2024 ascendieron a RD\$464,206,532.96 y el monto de los egresos para igual periodo es de RD\$392, 541,401.39, al cierre conforme a los registros de



contabilidad las cuentas por cobrar ascienden a RD\$ 2,003,302.96 y la cuenta por pagar ascienden a RD\$56, 358,460.16

Logros Alcanzados

- Implementación de manera satisfactoria del Sistema Electrónico para el Registro de Firma (SERFI).
- Buen desempeño en el cumplimiento del Sistema Unificado de Gestión de Pagos – SUGEP-
- El área financiera durante este periodo mantiene actualizadas todas las operaciones contables y datos financieros para la toma de decisiones oportuna, sujeto a las políticas y procedimientos establecidos por la Contraloría General de la República y la Dirección General de Contabilidad.
- Durante este el periodo enero-diciembre 2024 hemos cumplido cabalmente de manera oportuna los pagos de todas las obligaciones a los suplidores de bienes y servicios, así como también todas las obligaciones tributarias, fiscales y TSS, etc.
- Pagos actualizados de salarios a todos los colaboradores fijos o temporales mediante nóminas de pagos mensuales durante este periodo.
- Pago de Seguro de Vida e Invalidez y Seguro de Cesantía a 4,017 funcionarios y empleados fijos, temporeros y nominales fijos de la Administración Central y de las Instituciones Autónomas y Descentralizadas del Estado conforme a la Ley 57 -86-16 Artículo No. 5 y Ley 82 del 1966 Artículo No. 4 literal b, una cantidad igual al 50% del total de las primas pagadas por él al momento que ocurra la cesantía equivalente para este periodo es de RD\$ 15,946,764.83



- Pago de Beneficios laborales a 88 servidores públicos desvinculados por valor de RD\$ 5,829,736.76
- Elaboración de los estados financieros e informe sobre fuentes y usos de fondos del periodo enero-diciembre 2024 y presentado oportunamente a las Dirección General de Contabilidad.
- Conciliaciones bancarias actualizadas enero-diciembre 2024 de todas las cuentas del Instituto de Auxilios.
- Supervisión y control de la ejecución presupuestaria del Instituto durante enero-diciembre 2024

El Instituto de Auxilios, han gestionado dos programas clave cuyo objetivo es mejorar el acceso a servicios básicos y la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad. Este indicador es crucial para evaluar la eficiencia en el uso de los recursos presupuestarios asignados a los programas misionales, su desempeño en términos de asignación y ejecución de recursos, en el desglose por programa se observa:

Programa	Presupuesto asignado RD\$	Presupuesto ejecutado en el sistema RD\$	Presupuesto ejecutado real RD\$	Total RD\$	%
11- Acceso a Bajo Costo de los Servicios Sociales para el Público en General	63.582.237,90	44.221.483,40	0	44.221.483,40	69.5%
13-Mejora de la Calidad de Vida de Personas de Escasos Recursos Económicos	76.807.958,50	30.833.686,79	22,990,658.67	50,067,926.05	70.07%

El Índice de Ejecución para el Programa 11 (Acceso a bajo costo de los servicios para el público en general) se ha ejecutado el 69.5% del presupuesto, equivalente a cuarenta y cuatro millones doscientos veintiún mil cuatrocientos ochenta y tres pesos con RD\$44,221,483.



Este índice indica que un poco más de dos tercios del presupuesto previsto ha sido utilizado efectivamente.

El Índice de Ejecución para el Programa 13 (Mejora de la calidad de vida de personas de escasos recursos) tanto las ejecutadas por el sistema general y el sistema interno, se ha ejecutado el 70.07% del presupuesto, lo que equivale a cincuenta millones sesenta y siete mil novecientos veintiséis RD\$50,067,926.05 Mostrando un nivel considerable de ejecución presupuestaria.así como la generación de productos.

Este indicador implica el registro oportuno de las metas, la inclusión de causas y justificaciones de los desvíos físico-financieros de la institución, así como la detección y prevención de desviaciones que puedan obstaculizar el logro de los objetivos, manteniendo bajo control las operaciones y proporcionando evidencia específica que respalde la meta registrada.

A. Cuentas por pagar y por cobrar, proveedores y clientes

De acuerdo a los registros contables, el monto de la deuda al finalizar el año 2024, asciende a cincuenta y seis millones trescientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos sesenta pesos con dieciséis centavo (RD\$56, 358,460.16), y las cuentas por cobrar a la fecha es de dos millones tres mil trescientos dos con noventa y sei centavos (RD\$ 2,003,302.96). Con relación a la política de pago, la institución ha establecido con sus proveedores un plazo de treinta (30) días máximo para el pago a los suplidores.

Por la vía del Departamento Financiero se realizó y presentó ante la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOB), los estados financieros, correspondientes al periodo enero junio del año 2024. Los estados financieros del periodo enero-noviembre hasta el fueron presentados a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) de la



misma manera se mantienen actualizados los registros, en los libros (Sistema Computarizado) de contabilidad de la institución hasta la fecha.

B. Desempeño de los Procesos de Compras y Contrataciones

Los montos adjudicados por modalidad de compras durante el periodo enero-noviembre 2024 ascienden a noventa y tres millones trescientos cincuenta y dos mil cuatrocientos diecisiete pesos con tres RD\$93,352,417.03. distribuidos de la manera siguiente: por la modalidad de Compra Directa se realizaron adjudicaciones por un valor de diez millones quinientos sesenta mil noventa y tres pesos con diecinueve centavos (RD\$ 10,560,093.19) por Compra Menor, Quince millones trescientos veintiséis mil cuatrocientos uno pesos RD\$15,326,401.00, Compra por Excepción, Cinco millones doscientos ochenta y tres mil novecientos veintiocho pesos.(RD\$ 5,283,928.00), Compra por Licitacion Publica Veintitrés millones ciento noventa y siete mil cuatrocientos cincuenta y seis pesos (RD\$23,197,456.00) y por Comparación de Precios, Treinta y ocho millones novecientos ochenta y cuatro mil quinientos treinta y ocho pesos con ochenta y cuatro RD\$ 38,984,538.84.

En ese orden destacamos la participación de las empresas, en las compras adjudicadas tomando como referencia el tamaño de las mismas.

Los procesos de compra adjudicados a las empresas grandes ascendieron un 31%, las MIPYME empresas, las MIPYME, un 25% y las MIPYME Mujer, 44%. Ver anexo 9.

Durante los tres trimestres evaluados que comprenden desde enero a septiembre 2024, hemos Obtenido calificaciones por debajo de los 90 debido a que nuestros fondos propios y/o por captación, no estaban



integrados en sigef, por lo cual al transar con la integración Sigef/Compras para el segundo trimestre a través del portal de compras y contrataciones, debido a esta situación, las últimas evaluaciones del indicador SISCOMPRAS nos presenta una evaluación para el primer trimestre de 86.99%, para el segundo trimestre 83.41% y el tercero 85.72%.

Al finalizar este periodo la unidad de compras y contrataciones trabaja arduamente en recuperar la estabilidad acostumbrada del indicador con la planificación de compras establecidas en el pacc para final de periodo.

C. Asistencia y auxilio Social

En relación con la asistencia social brindada por la institución, se destacamos

Se proporcionaron enseres del hogar, equipos y materiales de construcción, servicios y seguros funerarios, servicios de salud y odontología y ayudas económicas.

El Gobierno, en colaboración con el Instituto de Auxilios y otras entidades públicas, implementó un plan de acción inmediato para ir en auxilio de la población en diversos casos durante el periodo.

Este plan de acción tuvo un impacto positivo, ya que el Instituto de Auxilios y otros organismos estatales actuaron rápidamente para proporcionar la ayuda necesaria, contribuyendo a la recuperación de la calidad de vida de las familias Dominicanas.

Las ayudas entregadas durante este periodo incluyeron planchas de zinc, colchones, sábanas, colchas, mosquiteros, estufas y sillas de ruedas, así como utensilios de cocina como ollas, calderos, sartenes y vajillas.



Los sectores impactados dentro del territorio nacional a destacar se encuentran :

- Santo Domingo Oeste
- La cueva y palmarejo Villa linda
- Hato Nuevo Viejo, Municipio de San Antonio de Guerra
- Las Caobas, Santo Domingo Oeste
- Las Palmas de Herrera, Santo Domingo Oeste
- Hato Mayor del Rey Municipio de Sabana Larga Provincia San José de Ocoa
- Los Hoyos de Niza En Ingenio Nuevo, San Cristóbal
- Distrito Nacional
- San Francisco Macorís provincia Duarte, al noreste del país
- El Tamarindo municipio de Santo Domingo Este
- Ciudad de San Cristóbal provincia de San Cristóbal
- Palmarejo Santo Domingo Oeste.
- Santo Domingo Este
- Cotuí Ciudad cabecera de la provincia Sánchez Ramírez
- Vallaguana Distrito municipal de la provincia de Monte Plata,
- Higüey Ciudad cabecera de la provincia La Altagracia
- Samana
- Monte Plata Provincia de la región Este
- Santiago región Norte del país,
- San Juan, Santino
- Haina, Municipio en la provincia de San Cristóbal
- Yamasa, Distrito municipal de la provincia de Monte Plata
- Azua, Ciudad cabecera de la provincia de Azua
- Dajabón
- La Vega



4.2 Desempeño Recursos Humanos

Durante el 2024, el Departamento de Recursos Humanos, como área transversal, desempeñó su rol en la implementación de los diversos Subsistemas de Recursos Humanos, de acuerdo con las directrices del órgano rector de la Administración Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP). El objetivo fue implementar los cambios requeridos y lograr una distribución equitativa del personal, conforme a los requerimientos de la institución y los perfiles, habilidades, conocimientos y competencias definidas para las diversas vacantes identificadas.

La carga del plan de capacitación para el año 2024 se encuentra en proceso a la fecha, logrando un cumplimiento del 69% en el indicador del (SISMAP).

Realizamos la evaluación de desempeño institucional, tomando como referencia los parámetros de la ley, No. 41-08 y la asesoría del Ministerio de Administración Pública (MAP), cumpliendo en un 95% este indicador en el SISMAP.

- Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública:

Se ha trabajado activamente en la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, contribuyendo al cumplimiento de estándares y normativas establecidas para la Administración Pública. Se ha trabajado en la actualización y funcionamiento del Comité SISTAP, asegurando su alineación con los objetivos y necesidades de la institución.

En el fortalecimiento a la cultura de seguridad y salud en la institución, destacamos que las acciones reflejan el compromiso continuo con la mejora y fortalecimiento de las prácticas laborales y



de bienestar en el INAVI. El proceso de actualización del Comité SISTAP se encuentra en 59% de avance para cumplir con sus objetivos y responsabilidades correspondientes está en curso, evidenciando la constante búsqueda de excelencia en la gestión de recursos humanos.

- Encuesta de Clima Laboral

la certificación de la Encuesta de Clima Laboral ha alcanzado un destacado 100 por ciento de cumplimiento. Esta certificación refleja el compromiso y la participación activa de todo el personal en la evaluación y mejora continua del entorno laboral en la institución. La alta tasa de participación subraya el interés y la importancia que se otorgan a la evaluación del clima laboral, contribuyendo así al desarrollo de estrategias y acciones que promueven un ambiente de trabajo positivo y productivo. Ver anexo 7.

a) Información de hombres y mujeres por grupo ocupacional

	Grupo 1	Grupo II	GRUPO 111	Grupo 1V	Grupo V
Mujeres	65	199	15	16	15
Hombres	103	86	12	12	14
Total:	168	285	27	28	29

b) Promedio de desempeño por grupo ocupacional

	Grupo1	Grupo 11	Grupo 111	Grupo1V	Grupo V
Mujeres	90	96	98	86	85
Hombres	93	95	95	85	80

Al 31 de diciembre 2024, la institución dispone de una nómina de empleados seiscientos cincuenta y cinco (681) personas y ascendió a un monto consolidado bruto en el periodo de doscientos diecisiete millones seiscientos ochenta y un mil seiscientos ochenta y dos pesos con treinta y seis (RD\$217,681,682.36).



4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

El Departamento Jurídico del Instituto de Auxilios (INAVI) ha desempeñado un papel crucial en la gestión de la institución en el periodo Enero-Noviembre 2024. Las estadísticas a continuación destacan el impacto significativo y la contribución positiva de este departamento y contribución a la sociedad.

- 36 Audiencias Ante la Jurisdicción Inmobiliaria Distrito. Esto garantiza la resolución de disputas inmobiliarias, tanto en la veta de inmuebles como cancelacion de títulos de propiedad todo esto promoviendo la seguridad jurídica y la paz social en la región.
- 32 Certificaciones de Estatus Jurídicos, Proporcionando información actualizada sobre propiedades, empoderando a los ciudadanos con conocimientos para transacciones inmobiliarias seguras.
- 5 Certificación de Contratos a la Contraloría asegurando la legalidad y transparencia en los contratos, contribuyendo a la integridad institucional.
- 1 Deposito a la Unidad de Titulación de Terrenos del Estado correspondientes a las diligencias realizadas por la institución para su evaluación.
- 12 Elaboración de Actos de Ventas Definitivas con la finalidad de formalizar las transacciones proporcionando certeza jurídica a las partes involucradas.
- 44 Audiencias ante el Tribunal Contencioso y Administrativo y Procesos, asegurando el cumplimiento de normativas y protegiendo los intereses institucionales y ciudadanos.

Estos datos reflejan el compromiso del Departamento Jurídico con la



legalidad, transparencia y justicia, contribuyendo directamente a la seguridad jurídica de la sociedad y al buen funcionamiento de la institución. Su labor se traduce en la protección de los derechos ciudadanos y en la promoción de un entorno legal confiable y equitativo.

4.4 Desempeño de la Tecnología

El Departamento de Tecnología del Instituto de Auxilios (INAVI) ha experimentado notables avances durante este periodo, consolidando su papel como catalizador de eficiencia y modernización dentro de la institución. Se llevaron a cabo 11,355 servicios técnicos, proporcionando apoyo en la gestión del sistema de Administración Financiera, ERP y equipos informáticos, satisfaciendo las necesidades de los diferentes departamentos y funerarias. las acciones realizadas que destacan el compromiso con la innovación y la mejora continua:

- Atención Ciudadana

Se ha mejorado la atención ciudadana a través de diversas plataformas, incluyendo el FORO de la página web y el correo INFO, respondiendo eficientemente a 82 solicitudes e inquietudes relacionadas con los servicios y ayudas ofrecidos por la institución de los cuales quedan 2 casos en proceso de respuesta.

Uso de las TIC para la simplificación de tramites y mejora de los procesos institucionales, tales como la actualización del Sistema de Administración Financiera (SOLUFLEX) en las áreas requeridas de la institución y la actualización del sistema paralelo en las áreas de Cobros mejorando así los registros y fortalecimiento de las cuentas por cobrar a terceros.



Las acciones mas relevantes realizada por el departamento de Tecnologia son:

- Soporte a Contabilidad y Activo Fijo:

Se brindó apoyo a la División de Contabilidad y Activo Fijo para verificar y organizar los activos de la institución, en colaboración con la Dirección General de Bienes Nacionales.

- Implementación de Microsoft 365:

Se configuraron e instalaron 65 cuentas de correo institucional en la nueva plataforma Microsoft 365.

- Actualización de Hardware:

Se instalaron discos SSD en computadoras de las siguientes áreas:

- Funeraria Santiago I
- Planificación
- Revisión y Análisis
- Seguros Funerarios

Esto garantizó la continuidad operativa.

- Mantenimiento y Cableado en Funerarias:

Se realizaron visitas a las funerarias de Santiago I, Santiago II, Dajabón y San Cristóbal para llevar a cabo:

- Inspecciones técnicas
 - Mantenimiento de equipos
 - Reestructuración de cableado
 - Traslado de equipos
- Gestión de Backups:

Se implementó un sistema de respaldo diario de la base de datos del sistema ERP mediante la herramienta Veeam Agent Backup



Puntuación ITICGE

En cuanto al índice del uso de las TIC e Implementación del Gobierno Electrónico ITICGE, la institución se encuentra en la posición 87 en el ranking del indicador con una puntuación de 55.24% debido al cambio del nuevo formulario implementado por el órgano rector, estamos implementando nuevas acciones para cumplir con las directrices de dicho formulario y para la siguiente evaluación alcanzar los objetivos. Ver anexo 13

Este compromiso está asumido por el Departamento de Tecnología del INAVIcon el fin de cumplir con la innovación, la eficiencia operativa y la calidad en la prestación de servicios.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Desde el Departamento de Planificación y Desarrollo como unidad asesora en materia de políticas, planes, programas y proyectos de la institución, así como de elaborar propuestas para la ejecución de proyectos y cambios organizacionales le damos seguimiento a las ejecutorias de los diversos programas de asistencia social que maneja la institución al servicio de la ciudadanía, entre los cuales citamos: Servicios y Seguros Funerarios, Servicios Odontológicos y de Salud, Prestaciones por concepto de Cesantía, Invalidez y Seguro de Vida, Ayudas Económicas, y Asistencia Social a personas y grupos vulnerables.

Planificación y Desarrollo en seguimiento a la planificación estratégica de la institución, de forma específica la elaboración, ejecución y seguimiento de los planes operativos institucionales, gestión y administración del presupuesto, así como los proyectos de fortalecimiento institucional, ha ejecutado los diversos procesos:



- La elaboración de encuestas para medir la efectividad y calidad de los procesos, los servicios ofrecidos y el clima laboral institucional, como herramienta de mejora de los procesos y servicios que ofrecemos.

- Nos hemos encaminado a realizar encuentros mensuales con los directivos de las diversas áreas a fin de monitorear los planes establecidos y desarrollar nuevas estrategias y mejoras que nos permitan seguir avanzando en coordinación con las demás áreas de la institución; para siempre proveer asistencia y servicios de calidad, de forma accesible y oportuna.

- Estamos inmersos en la normalización institucional y readecuación de los diversos manuales institucionales, tales como Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Funciones, Manual de Cargos, Código de Ética Institucional, entre otros.

- Trabajamos también en el Autodiagnóstico del Modelo CAF, Versión 2020 y su correspondiente Plan de Acción, con el propósito de

inyectar mejoras significativas a los procesos y servicios de la institución en beneficio de la ciudadanía.

- A raíz de la promulgación de la Ley No. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones (MIVHED) el 03 de agosto del 2021, el cual expresa en su artículo No. 82 "Se crea una entidad autónoma denominada Instituto de Auxilios, que tendrá por fines realizar servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo, se ejecutaron las siguientes iniciativas:

1. Se sostuvo un encuentro con Viceministerio de Fortalecimiento Institucional y Técnicos del Ministerio de Administración Pública (MAP) a fin de dar toque finales para la adecuación de las nuevas



áreas con sus respectivas funciones y puestos, acorde el nuevo perfil institucional sobre protección y servicio social.

2. Se intercambiaron los puntos de vistas de intereses comunes a fin de dejar concluida la resolución que encarrila la implementación de la nueva estructura organizacional.

Fortalecimiento Institucional

Durante el primer semestre de este 2024 trabajamos en la adecuación de los indicadores de lugar con miras a entrelazar con el nuevo perfil institucional acorde la nueva ley 160-21 que crea el Instituto de Auxilios, elaboramos el Plan de Acción correspondiente, cuyo indicador está en proceso de evaluación. Se adecuó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA) para el año 2024.

Seguimos en el proceso de adecuación de los manuales que van a regir el accionar de la nueva institución, Instituto de Auxilios, tales como: el Manual de Operaciones, Manual de Cargos, Manual de Funciones, la Estructura Organizacional, Código de Ética Institucional y su Reglamento de Aplicación, entre otros.

Acciones más relevantes a destacar durante el primer semestre 2024

- Durante primer semestre del año 2024 se realizaron varios acuerdos interinstitucionales encabezados por nuestro Titular, para la realización de programas conjuntos, con el propósito de beneficiar e incidir en un mejor nivel de vida de las personas más necesitados.
- El Departamento de Contabilidad fue reconocido y certificado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOB), por haber cumplido con las normativas contables vigentes para el Sector Público de la República Dominicana.



La incorporación de los recursos de captación directa al Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), fortaleciendo la transparencia de los recursos del Estado.

Implementación y desempeño óptimo del Sistema Unificado de Gestión de Pagos (SUGEP)

Implementación de manera satisfactoria del Sistema Electrónico para el Registro de Firma (SERFI).

Ejecutamos las acciones en conexión con la ley No. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los programas del gobierno central, en su objetivo fundamental de disminuir los niveles de pobreza al año 2030.

Actualización de los manuales Institucionales que van a regir el accionar de la institución, tomando como referencia la nueva normativa de la ley 160-21

La institución fue calificada para la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), realizándose la evaluación correspondiente vía el Ministerio de Administración Pública MAP.

Fortalecimiento y cumplimiento de la Ley de Libre Acceso a la Información No. 200-04, fundamentados en los derechos del ciudadano y persona física o jurídica logrando reconocimiento por la ejecución de la transparencia institucional.

Mejora visual en la unificación de la identidad e imagen gráfica de la institución, enlazado a los requerimientos de la Presidencia de la República.

En las redes sociales, la institución ha logrado crecer en las diferentes plataformas digitales, Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, esta última con un alcance de audiencia y crecimiento incrementando a su vez, nuestro target de interés.



Conforme a lo establecido en la Ley de Libre Acceso a la Información 200-04, las solicitudes recibidas en nuestra institución han sido respondidas de manera eficaz y oportuna conforme a los plazos y requerimientos de dicha ley. Cumpliendo de esa forma con los requerimientos de la normativa reguladora.

En este periodo hemos mantenido actualizadas todas las operaciones contables y datos financieros para la toma de decisiones oportuna, sujeto a las políticas y procedimientos establecidos por la Contraloría General de la República y la Dirección General de Contabilidad.

Pago de Seguro de Vida e Invalidez y Seguro de Cesantía a funcionarios y empleados fijos, temporeros y nominales fijos de la Administración Central y de las Instituciones Autónomas y Descentralizadas del Estado conforme a la Ley 57 -86-16 Artículo No. 5 y Ley 82 del 1966 Artículo No. 4 literal b, una cantidad igual al 50% del total de las primas pagadas.

Hemos acogido de manera satisfactoria los lineamientos del Decreto No. 416-23 sobre el nuevo reglamento que rigen la aplicación de las compras gubernamentales, acogiendo y desarrollando de manera oportuna el Nuevo Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas, por lo cual hemos obtenido altas calificaciones. Desarrollo y capacitación constante a nuestros colaboradores para un buen desempeño institucional con servicios de calidad.



4.6 Desempeño de Comunicaciones

El Departamento de Prensa & Comunicaciones ha desempeñado un papel fundamental en la operatividad del Instituto de Auxilio brindando apoyo al titular del en la cobertura y difusión de las actividades realizadas, así como en el fortalecimiento del posicionamiento de la imagen institucional a través de medios de comunicación y plataformas digitales.

Durante el periodo enero-diciembre 2024 , Se continuaron con las implementaciones en la infraestructura para eficientar los servicios, adaptándose al crecimiento del flujo de interacciones ciudadanas a través de redes sociales.

El departamento consolidó el desarrollo e implementación del plan de comunicación de la institución, alineado con la Carta Compromiso al Ciudadano. Se fortalecieron procedimientos integrales para la organización, manejo, conservación y respuesta al ciudadano sobre la información generada en las diferentes unidades operativas.

Las estadísticas de las redes sociales de la institución a finalizar el periodo son las siguientes:

Seguidores en las redes sociales del Instituto de Auxilios		
Facebook	Instagram	X
1,700	7,996	5,735

Resumen estadístico de las publicaciones en Instagram		
Visualizaciones	Interacciones	Total de Seguidores
5,898	188	7,996

La tasa de interacción en la red social de Intagram se encuentra en un 2.35%. Está en el rango promedio para redes sociales.



Alcance de las publicaciones: Hay un buen número de visualizaciones (5,898) en comparación con los seguidores (7,996). Esto sugiere que las publicaciones están llegando a una parte significativa de la población pero no necesariamente están generando un nivel alto de interacciones fomentando los comentarios o "me gusta", mientras la tasa de interacción es moderada.

Se destacan los siguientes logros y acciones durante este periodo:

- Apoyo a campañas gubernamentales: La entidad respaldó diversas campañas y estrategias de comunicación emanadas desde la Presidencia de la República y otros organismos gubernamentales como Salud Pública, CONANI, Primera Dama, El Gabinete de la Familia, El COE, INTRANT, entre otros.
- La Institución y el Departamento de comunicaciones tuvo Participación en campañas contra la corrupción de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental promoviendo una cultura de integridad y participación ciudadana "#DominicanaSinCorrupcion", "#DerechoASaber",
- Contribución a la campaña mediante las redes sociales de la institución y siendo parte de la red de comunicación con los proyectos: "Bono a Mil", "Ruta de la esperanza", y "Volvió la Brisita". El Instituto de auxilios se sumó a las demás campañas campaña ejecutada por el Gobierno a través del Ministerio de Educación, y el Ministerio de la Presidencia de la República.

En cuanto a la Compra de equipos durante el año para el área de comunicaciones ascendió a doscientos tres mil catorce pesos RD\$203,014.

- Cámara Digital TC1300 (SONY ALPHA A6700 16-55MM F/3.5-5.6055 BLACK)



- Camara Digital TC67 (U3-SONY ALPHA a6400 KIT W/16-50MM BLACK)
- Memoria SD PARA CAMARA Foptografica TC602 (A-SANDISK EXTREMEPRO SDXC 64GB 200MBS)
- TC676 (A-KASTAR NP-FZ100)
- TC204 (A-KASTAR - SONY NP-FW50 BATTER Y)
- TC368 (A-KASTAR NP-FWSO DUAL. CHARGER)
- MEMORIA SANDISK EXTREME PRO SD 128GB
- MEMORIA SANDISK EXTREME PRO SD 64GB 200MB/S 4K V30

La reparacion de los equipos en el area de comunicaciones durante el periodo enero- diciembre hascendio a unos ciento setenta y cuatro mil novecientos cuarenta y nueve pesos RD\$174,949. A continuacion describimos los equipos reparados:

- | | |
|--|---|
| • Pantalla Nikon D850 | • Nikon D850 control de apertura |
| • Pantalla Sony A7III | • Reparación Nikon 14-24mm GMR |
| • Nikon 70-200mm F2.8G | • Reparación Nikon 14-24mm barrel interno |
| • Nikon 18-105mm diafragma | • Reparación Nikon D850 lector SD |
| • Nikon 18-105mm bayoneta | |
| • Nikon 24-70mm 2.8 barrel y parte de frente | |

En línea con estos logros, se ha trabajado en el desarrollo de nuevas estrategias y mejoras para atender las demandas de los ciudadanos y fortalecer los procesos internos. Además, se destaca el crecimiento significativo en la presencia digital, como se evidencia en el aumento del número de seguidores en la cuenta de Instagram de la institución fue de aproximadamente 7.58% este año en comparación con el año pasado.



4.7 Desempeño de Revisión y Análisis

Durante el periodo de enero- diciembre 2024, el Departamento de Revisión y Análisis llevó a cabo un exhaustivo análisis y control de diversas actividades administrativas, asegurando el cumplimiento de los procesos establecidos y garantizando la transparencia y legalidad en las operaciones de la institución.

Como integración a la digitalización y sistematización de los procesos el departamento de revisión y análisis, se revisaron cientos veintidós (122) Libramientos para ser subido al Sistema SUGEP. Fueron aprobados en el Sistema SUGEP, tres mil seiscientos noventa y cuatro (3694) cheques.

- Órdenes de Compra:

En el periodo enero-noviembre fueron revisadas un total de ciento treinta y cinco (135) órdenes de compra que fueron emitidas durante el período comprendido desde el mes de enero hasta el mes de noviembre del año 2024, de las cuales se devolvieron cincuenta y seis (56) para fines de corrección. En la revisión se comprobó que las demás setenta y nueve (79) cumplieron los procesos requeridos según la ley de compras y contrataciones, además de que fueran procesadas con toda la documentación requerida para cada orden según renglones establecidos por la ley, verificando que estuvieran autorizadas y aprobadas por la máxima autoridad de la institución..

- Expedientes para Pago a Proveedores:

El departamento recibió seis mil ochocientos cincuenta y cuatro (6,854) expedientes (pre-cheques) enviados por el departamento de contabilidad para fines de pago a proveedores y solicitudes de pago por otros conceptos propios de la entidad. De esos, seis mil cuatrocientos diez (6,410) expedientes cumplieron con la aplicación



De los controles y leyes de la administración pública, como también comprobando que los mismos disponían los soportes requeridos por las normativas aplicables para este renglón. Fueron devueltos cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) expedientes para diferentes correcciones en concepto, nombre de los beneficiarios, errores de cálculo o cuenta bancaria.

Otras acciones a destacar realizadas en el departamento son:

- Se recibieron ochocientos dieciocho (818) expedientes de ingresos (recibos/facturas) por ventas de servicios y seguros funerarios y otros conceptos, comprobando que cumplieron con la exactitud e integridad de las transacciones involucradas de todas las dependencias, como también los depósitos realizados en las diferentes cuentas del banco y el debido registro en los libros de la institución.
- Se revisaron ochenta y ocho (88) nóminas de la institución con la finalidad de hacer cumplir los controles internos según requerimientos de la Contraloría de la República, como también de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- Fueron revisados sesenta y seis (66) reportes de disponibilidad bancaria enviados por el departamento de tesorería, donde se verificaron las disponibilidades diarias de efectivo de las cuentas de la institución.
- Se procedió al control y verificación de ciento veinte (120) entradas de materiales de oficina y agua al almacén general, enviados por diferentes proveedores del estado, los cuales fueron contadas antes de proceder con su respectiva distribución en la institución.
- Fueron revisados doscientos veinte (220) reportes de ingresos de la Caja General del departamento de Caja y Pago, así como también ciento veintitrés (123) reportes de ingreso de la caja de Salud Social



por diferentes conceptos, verificando que todo lo que entró sea depositado diariamente en el banco.

- Damos asesoría constante a todas las funerarias de la institución sobre el manejo y procedimiento del ejercicio de sus funciones para mejorar el desempeño del mismo.
- Fueron verificadas setenta y una (71) entradas de ataúdes al almacén del departamento de Servicios Funerarios enviados por diferentes proveedores del estado, así como noventa y ocho (98) salidas de ataúdes a las diferentes funerarias de la institución.
- Revisión ciento cincuenta y ocho (158) expedientes de reposición de caja chica y viáticos antes de hacer el pre-cheque de todas las dependencias de la institución, de las cuales treinta y tres (33) fueron devueltas para corregir errores en desembolsos.
- De igual forma se realizaron cada mes, un total de cuarenta y tres (43) arqueos de caja chica y viáticos de la sede central.
- Se realizaron tres (03) revisiones trimestrales, una correspondiente a enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, donde se hizo arqueos de caja general, caja chica, caja de viáticos, fondo de cambio, arqueo de cheques e inventarios de ataúdes.
- Se procedió al control y verificación de veinticuatro (24) entradas de mercancías en la División de Punto de Ventas, enviados por diferentes proveedores del estado.
- Se revisaron doscientos cincuenta y ocho (258) libramientos para ser subidos al Sistema SUGEP.
- De igual forma procedimos a la verificación y aprobación de seis mil ochocientos doce (6,812) cheques en el sistema (SUGEP).



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

5.1 Nivel de Satisfacción con el Servicio

Resultados del Monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano. Durante periodo enero-noviembre 2024, el Instituto de Auxilios (INAVI) se comprometió activamente a proporcionar servicios de la más alta calidad, manteniendo un estándar del 100%, en todos los atributos comprometidos.

En la última evaluación llevada a cabo por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el 24 de octubre de 2024, la institución alcanzó una puntuación del 100%, destacando como puntos fuertes:

- La permanencia y el seguimiento adecuado en la forma de comunicación ciudadana.
- La ubicación efectiva de nuestra carta compromiso en nuestra página web.
- El cumplimiento de los atributos comprometidos para mantener el estándar de calidad del 90%.

La carta compromiso del INAVI durante todo este periodo se ha mantenido en constante monitoreo de los indicadores y servicios comprometidos, permitiéndonos elaborar estrategias de mejora y mantener la calidad de los servicios que ofrecemos. De las cuales destacamos el seguimiento y la capacitación continua de nuestros colaboradores para asegurar un manejo eficiente de los servicios y la implementación de sistemas de gestión automatizados para agilizar procesos administrativos.



En cuanto a los resultados de satisfacción de los usuarios, basados en el informe de evaluación realizado por el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano de la Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), coordinó la evaluación anual, de forma presencial, que tuvo con fin dar seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo noviembre 2023 - octubre 2024. Se encargo de evaluar los atributos como amabilidad, profesionalidad, accesibilidad, fiabilidad, elementos tangibles y tiempo de respuesta, los resultados por servicio fueron los siguientes:

Servicio	Puntuación
Devolución de aportes por concepto de seguro de vida, cesantía e invalidez	90%
Servicios médicos y odontológicos	90%
Servicios Funerarios	90%
Seguros Funerarios	90%
Venta de artículos del hogar, útiles escolares, juguetes	90%

Finalmente, la resolución 383-2023, aprueba la renovación de la primera versión de la carta compromiso al ciudadano del Instituto de Auxilios por dos años más, hasta el año 2025.

5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la información

En búsqueda de la excelencia y la transparencia, el Instituto de Auxilios (INAVI) presenta nuestro compromiso y desempeño en el acceso a la información.

Hasta el mes de noviembre 2024, nuestro indicador se mantiene en 99.68/100, demostrando nuestro cumplimiento con la transparencia institucional en los procesos y la satisfacción ciudadana. Este logro está en conformidad con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.



5.3 Resultado de el Sistema de Quejas , Reclamos y Sugerencias

a) Durante el el periodo enero-noviembre 2024 nuestra Sección de Libre acceso la Información Publica en representación de la transparencia Institucional de nuestra institución en el manejo Portal único de solicitud de acceso a la información pública (SAIP), encumplir con los Plazos establecidos por el órgano rector, hemos dado fiel cumplimiento a los plazos establecidos en la ley 200-04, en conformidad a lo solicitado por el ciudadano.

Portal SAIP de Enero a Noviembre 2024	
Estado	Cantidad
Completada	13
Proceso	1
Cerrada	0
Suspendida	0

b) En el Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias (311), durante este semestre se registró (3) queja y (6) reclamaciones las cuales se fueron cerradas conforme a los plazos establecidos de manera satisfactoria.

Portal 311 de Enero a Noviembre 2024		
Tipo	Recibidas	Estado
Quejas	6	Cerrado
Reclamaciones	6	Cerrado
Sugerencias	0	
Denuncias	0	-



5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

Durante el período la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Instituto de Auxilios (INAVI) ha desempeñado un papel fundamental en la actualización y disponibilidad de información pública, alineándose con los principios de transparencia y publicidad establecidos por la normativa para los organismos destinatarios de fondos públicos.

Destacamos el compromiso del INAVI, como institución descentralizada del Estado, en institucionalizar la gestión de acuerdo con las normativas y directrices del órgano rector, siguiendo los principios de la Ley 200-04 que abarca el libre acceso a la información, la rendición de cuentas, la participación social y el gobierno abierto.

Mes	Calificación
Enero	98.93%
Febrero	99.10%
Marzo	99.29%
Abril	100
Mayo	100
Junio	96.13
Julio	99.34
Agosto	97.79
Septiembre	99.68
Octubre	Pendiente
Noviembre	Pendiente
Diciembre	Pendiente

Durante el periodo la institucion participo en el lanzamiento de la inauguracion en Gestion Publica y Gobernanza, dia internacional internacional de Datos Abiertos 2024, Lanzamiento del dia de la etica Publica 2024.



La institución participó en el 3er Congreso Internacional de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 2024, dirigido a las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) y a los Oficiales de Integridad Gubernamental (OIG). Y estuvimos presente en la reunión de Coordinadores Generales y Ejecutivos de la Comisión y Oficiales de Integridad, con la finalidad de conocer las directrices para la elaboración del informe sobre el resultado de los trabajos de las Comisiones y Oficiales de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.

El primer informe de evaluación a las Divisiones de Transparencia de los Portales Gubernamentales correspondiente al año 2024, realizado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el INAVI se ubica en el lugar No. 142 de 226 instituciones evaluadas con un 99.68 en para el último trimestre registrado. Esta posición resalta entre las calificaciones más altas, demostrando nuestro compromiso con los estándares éticos y de transparencia gubernamental.



VI. PROYECCIONES PARA EL AÑO 2025

En el marco de las políticas institucionales y en cumplimiento con las normativas legales vigentes, la institución ha identificado una serie de iniciativas y proyectos para el año 2025, con el objetivo de fortalecer los servicios de asistencia social y expandir su cobertura a nivel nacional. Las proyecciones y las acciones clave están alineadas con los principios establecidos en la Ley No. 1-12 y la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Las iniciativas identificadas para el año 2024, las cuales serán ampliadas y optimizadas en 2025 para seguir avanzando en la misión de proveer asistencia social de calidad, accesible y oportuna.

Iniciativas y Acciones para el Año 2025

Las iniciativas a desarrollar en 2025 se enfocan en consolidar y expandir los servicios brindados en 2024, así como en implementar nuevas estrategias para mejorar la respuesta de la institución ante las necesidades sociales y humanitarias de la población.

- Asistencia a Familias y Hogares Afectados por Fenómenos Naturales

Objetivo: Mejorar la eficiencia y rapidez de la asistencia en situaciones de emergencia por fenómenos naturales.

Proyección 2025: Implementar un sistema automatizado para la distribución de ayudas y establecer un seguimiento en tiempo real para asegurar la cobertura efectiva de las familias damnificadas.

- Apoyo a Familias Víctimas de Desastres Sociales

Objetivo: Expandir la atención a familias afectadas por desastres sociales, tales como incendios y otros accidentes.



Proyección 2025: Establecer alianzas con organismos internacionales y ONGs locales para mejorar la cobertura de las ayudas, y optimizar los protocolos de atención a víctimas.

- Mejoras en Infraestructura y Servicios

Además de las iniciativas de asistencia, se contempla la modernización de la infraestructura y la expansión de servicios a través de nuevas instalaciones y la mejora de las existentes.

- Remozamiento de Sede y Sucursales
- Creación de Oficinas de Auxilios en Capillas
- Adquisición de Nuevas Capillas

- Evaluación de Servicios y Retroalimentación

La evaluación continua de la calidad de los servicios prestados es fundamental para asegurar la mejora continua. En 2025, se proyecta:

- Encuestas de Evaluación de Servicios

Objetivo: Medir la efectividad y la calidad de los servicios prestados.

Proyección 2025: Desarrollar una plataforma digital de encuestas en línea para que los beneficiarios evalúen los servicios recibidos, proporcionando retroalimentación constante para mejorar la atención.

- Clima Laboral Institucional

Objetivo: Mejorar el ambiente laboral y la satisfacción del personal.

Proyección 2025: Realizar encuestas internas anuales para evaluar el clima laboral y tomar medidas correctivas que mejoren el bienestar del personal, fomentando un ambiente de trabajo positivo y productivo.



- Alineación con Normativas Legales y ODS

Las proyecciones para el 2025 están en línea con las normativas legales vigentes, como la Ley No. 1-12, la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se prevé:

- Cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

Asegurar que las acciones de la institución contribuyan a los objetivos nacionales de desarrollo sostenible. Desarrollar un plan estratégico alineado con los ODS, específicamente con aquellos que abordan la pobreza, la educación y la salud, contribuyendo a la mejora del bienestar social de la población.

- Reducción de Niveles de Vulnerabilidad

Mejorar la resiliencia de las comunidades frente a crisis sociales y naturales. Establecer un sistema de colaboración interinstitucional para una respuesta rápida y coordinada a situaciones de emergencia, con el fin de reducir los niveles de vulnerabilidad en comunidades de alto riesgo.

Las proyecciones para el año 2025 reflejan el compromiso de la institución por continuar con su misión de brindar asistencia social de calidad a las familias y comunidades más vulnerables de la República Dominicana. A través de una combinación de nuevas iniciativas, mejoras en infraestructura, y un enfoque en la calidad de los servicios, se buscará fortalecer la presencia de la institución a nivel nacional, asegurar una mayor cobertura de los servicios y contribuir de manera efectiva a la reducción de la pobreza y vulnerabilidad.



VII. ANEXOS



Memoria Institucional 2024



Anexo 1: Matriz de logros relevantes

Producto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total periodo 2024
Ciudadanos de escasos recursos con Implementación de Política Sociales	195	458	470	467	105	491	138	263	263	18	278	604	3,750
Inversión RD\$	7,006,015.75	4,776,118.80	5,473,468.96	6,744,041.18	3,995,280.15	5,323,607.79	3,536,198.99	6,003,798.58	492,994.3	332,944.22	2,587,043.05	8,818,364	55,089,876
Personas reciben servicios médicos en general y odontológicos	2,178	1,868	330	401	535	728	1039	915	834	810	820	553	11,011
Inversión Donaciones RD\$	26,596.67	30,661.79	17,589.68	24,000.15	27,847.72	28,616.63	27,278.61	33,538.98	18,959.71	18,910	27,784.56	3,209	284,994.30
Ciudadanos reciben servicios funerarios	203	126	120	315	255	290	272	748	619	785	634	720	5,087
Inversión RD\$	4,598,300	2,255,500	1,795,440	6,663,390	4,846,290	6,452,900	2,996,600	4,876,680	4,177,380	5,633,520	4,584,260	5,079,290	53,959,550

Fuente: Informes departamentales áreas involucradas, Servicios Funerarios, Seguros Funerarios Servicio de salud, Departamento Administrativo y Departamento de Planificación y Desarrollo

Anexo 2: Matriz de Gestion Presupuestaria Anual por el sistema

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
11	Acceso a bajo costo de los servicios para el público en general	63.582.237,90	44.221.483,40	14,825	69.55%	58.99%
13	Mejora de la calidad de vida de personas de escasos recursos	76.807.958,50	30.833.686,79	22,972	40.14%	41.10%

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo



Anexo 3: Matriz de Principales Indicadores del POA

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 (POA)								
NO	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META DEL AÑO	RESULTADO DEL SEMESTRE	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Administración General	Reuniones de Staff	Reuniones Realizadas	Bimestral	Año 2024	6	2	33%
2	Planificación y Desarrollo	Informe de ejecuciones	Informes ejecutados	Mensual	Año 2024	12	11	90%
3	Comunicaciones	Redacción de notas de Prensa	Notas elaboradas	Quincenal	Año 2024	24	6	25%
4	Revisión y Análisis	Auditorias ejecutadas	Auditorías realizadas	Trimestral	Año 2024	4	4	100%
5	Planificación y Desarrollo	Informes Institucionales	Informes ejecutados	Trimestrales	Año 2024	4	3	50%
6	Recursos Humanos	Evaluación de desempeño	Acuerdo de desempeño	Anual	Año 2024	4.27	4.06	95%
7	Departamento Financiero	Estados Financieros	Conciliaciones de cuentas contables	Mensual	Año 2024	12	6	50%
8	Administrativo	Presentación de Informes	Monitoreo y Ejecución	Mensual	Año 2024	12	11	90%
9	Salud	Personas asistidas	Cantidad de personas asistidas	Anual	Año 2024		10,458	%

Fuente: Unidades operativas correspondientes

Notas: los datos suministrados estan actualizados hasta el mes de Noviembre del 2024



Anexo 4: Ejecuciones Presupuestarias

Descripción	Presupuesto aprobado RD	Modificaciones Presupuestarias RD\$	Presupuesto Vigente RD\$	Presupuesto ejecutado RD\$	%
REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	233,748,535.00	4,039,000.33	237.787.535,33	222.275.593,32	0,93
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	64,158,416.00	13,137,800.66	77.296.216,66	51.159.084,76	0,66
MATERIALES Y SUMINISTROS	117,717,114.00	25,259,157.17	142.976.271,17	82.037.489,23	0,57
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	26,000,000.00	-26,000,000.00	0,00	0,00	
Totales					

Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo



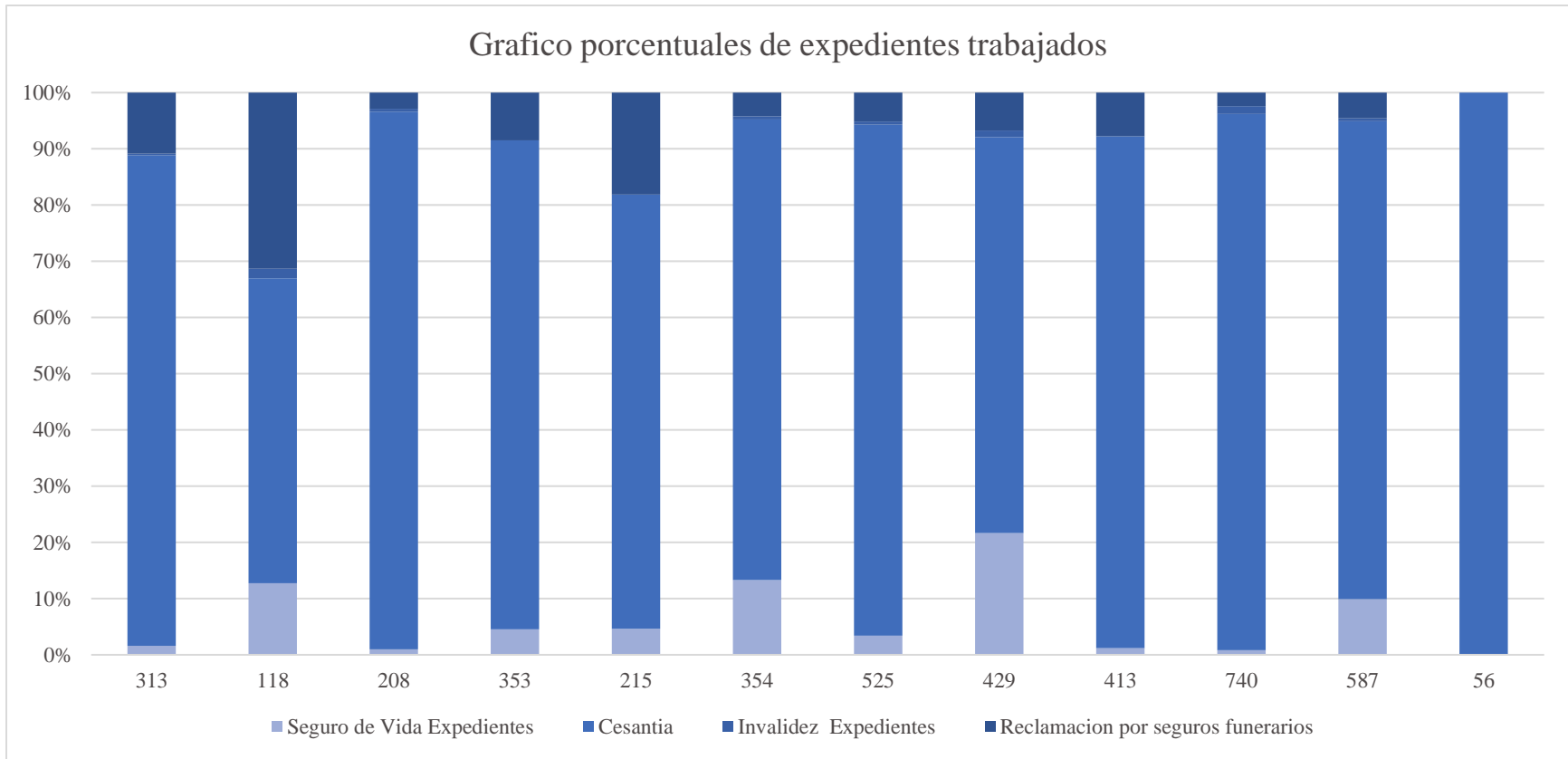
Anexo 5: Cuadro del Desempeño Cesantia Invalidez y Seguro de Vida

Mes	Cesantía		Seguro de Vida		Invalidez		Reclamación por seguros funerarios		Total	
	Expedientes	\$RD	Expedientes	\$RD	Expedientes	\$RD	Expedientes	\$RD	Expedientes	\$RD
Enero	273	\$1,013,059.70	5	\$12,000.00	1	\$12,000.00	34	\$725,000.00	313	\$1,762,059.70
Febrero	64	\$224,461.60	15	\$65,000.00	2	\$24,000.00	37	\$709,166.67	118	\$1,022,628.27
Marzo	199	\$730,325.65	2	\$24,000.00	1	\$12,000.00	6	\$150,000.00	208	\$916,325.65
Abril	307	\$1,133,994.20	16	\$96,000.00	0	\$0.00	30	\$647,000.00	353	\$1,876,994.20
Mayo	166	\$651,183.35	10	\$47,933.33	0	\$0.00	39	\$782,000.00	215	\$1,481,116.68
Junio	290	\$1,086,282.38	47	\$201,600.00	2	\$24,000.00	15	\$362,500.00	354	\$1,674,382.38
julio	477	\$1,863,976.30	18	\$91,533.33	3	\$36,000.00	27	\$524,500.00	525	\$2,516,009.63
agosto	302	\$1,169,205.40	93	\$441,500.00	5	\$60,000.00	29	\$589,000.00	429	\$2,259,705.40
septiembre	376	\$1,468,835.70	5	\$24,000.00	0	\$0.00	32	\$771,500.00	413	\$2,264,335.70
octubre	706	\$2,796,373.05	6	\$64,000.00	10	\$120,000.00	18	\$358,500.00	740	\$3,338,873.05
noviembre	499	\$1,950,150.30	58	\$252,000.00	3	\$36,000.00	27	\$555,500.00	587	\$2,793,650.30
Diciembre	56	\$215,350.54	0	\$0.00	0	\$0.00	0	0	56	\$215,350.54
Totales	3,715	\$14,303,198.17	275	\$1,319,566.66	27	\$324,000.00	294	\$6,174,666.67	4,311	\$22,121,431.50

Fuente: Departamento Financiero y la División de Contabilidad



Grafico porcentuales de expedientes trabajados



Fuente: Departamento Financiero y la División de Contabilidad



Anexo 6: Cuadro del Desempeño del Area de Salud

Servicios o producto	Renglón	Primer semestre 2024						Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Consulta medica	Consultas medicina general	198	186	48	76	83	94	946
	Consultas médicos especialista	77	69	16	36	28	22	
	Evaluación medica	1	4	2	4	0	2	
Servicios odontológico	Evaluación paciente no asegurado	240	32	12	20	32	204	728
	Seguro SENASA contributivo	148	0	0	0	12	25	
	pensionados	0	0	0	0	0	3	
Servicios de planificación familiar	Depo-provera	85	78	0	13	10	13	2826
	Microgynon tableta	31	29	0	0	0	0	
	Levogestral tabletas	46	41	35	25	25	32	
	Inplanon	16	13	4	3	2	4	
	Diu	0	0	0	0	0	0	
	Preservativos	1116	1100	28		32	45	
Donación de medicamentos	Medicamentos donados	167	240	141	172	250	210	1535
	Beneficiarios de medicamentos donados	52	75	42	52	60	74	
Total General		3,001	1,925	364	429	562	1396	7,677
Total de las donaciones realizadas en \$RD		RD\$25,486.67	DR\$29,551.79	RD\$14,094.68	RD\$24,000.15	DR\$26,737.72	DR\$28,616.63	RD\$148,487.64

Fuente: Unidad de Salud



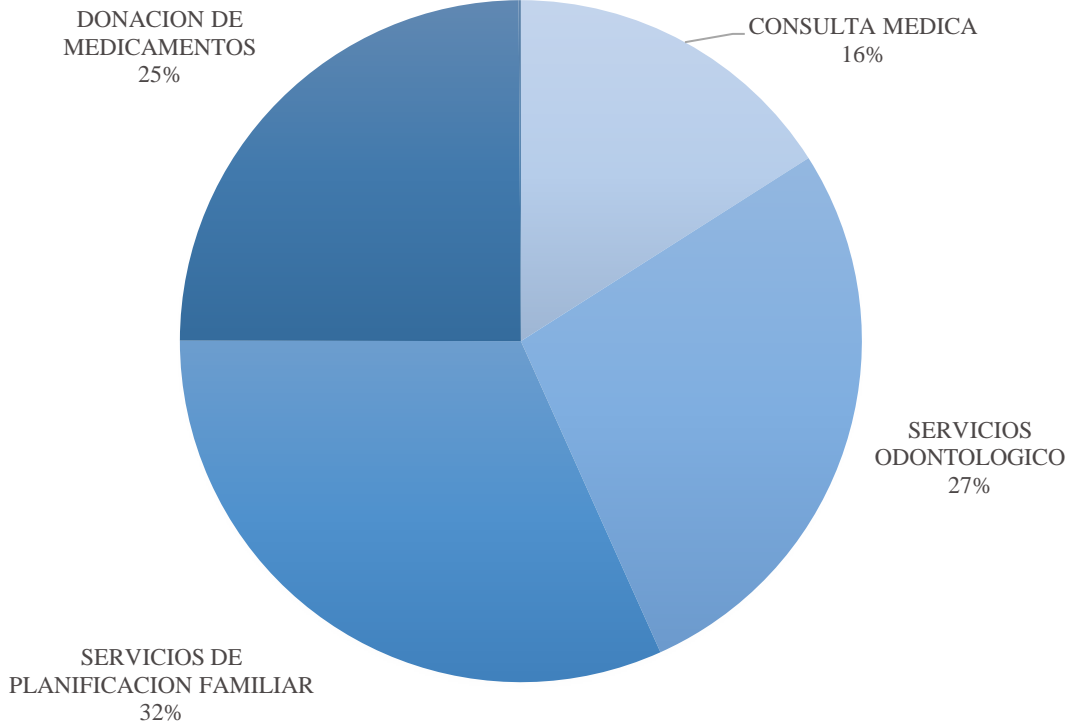
Cont:

Servicios o producto	Renglón	Segundo semestre 2024						Total
		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta medica	Consultas medicina general	169	121	99	99	10	15	814
	Consultas médicos especialista	21	31	21	21	123	74	
	Evaluación medica	1	3	3	1	2	0	
Servicios odontológico	Evaluación paciente no asegurado	300	308	268	273	240	219	2,434
	Seguro SENASA contributivo	184	120	136	139	104	86	
	pensionados	0	1	24	31		1	
Servicios de planificación familiar	DEPO-PROVERA	2	2	3	2	2	3	608
	MICROGYNON TABLETA	0		0	0		0	
	LEVOGESTRAL TABLETAS	0		0	0	2	0	
	INPLANON	5	2	0	0	1	0	
	DIU	1		0	0		0	
	PRESERVATIVOS	110	95	83	85	98	112	
Donación de medicamentos	MEDICAMENTOS DONADOS	190	165	140	115	178	43	1,109
	BENEFICIARIOS DE MEDICAMENTOS DONADOS	54	65	56	43	60	0	
Total General		1,037	913	833	809	820	553	4,971
Total de las donaciones realizadas en \$RD		RD\$22,718.61	RD\$26,638.98	RD\$17,849.71	RD17,800	RD\$27,784	3,2099.80	RD\$112,791.86

Fuente: Unidad de Salud



Grafica Asistencia Unidad de Salud



Fuente: Unidad de Salud



Anexo 7: Matriz Principales indicadores de Recursos Humanos

Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
Recursos Humanos.	Lista de participante directivos Ley 41-08. Informe diagnóstico de carrera.	Nivel de Administración del Sistema de Carrera	Trimestral.	2024	100	2.99	70%
	Remisión Planificación RR-HH.	Planificación de RR-HH.	Anual.	2024	100	4.27	0%
	En proceso.	Concursos Públicos	proceso	Proceso.	Proceso.	proceso	Proceso.
	Comunicación solicitud escala salarial. Escala salarial validada.	Escala salarial aprobada.	Anual.	2024	100	3.42	80%
	Acuerdos de Desempeño 80 al 100. Acuerdos de Desempeño Monitoreados.	Gestión de acuerdos Desempeño.	Anual.	2024	100	4.06	95%
	Descentralización de Reglasoft. Libramiento de pago de beneficio laborales, aprobado y tramitado por ante la CGR	Fortalecimiento de las Relaciones Laborales.	Trimestral.	2024	100	4.27	100%
	Comité SISTAP (A) minutas SISTAP (B) cuatro, Implementaciones SISTAP (C). Ocho implementaciones SISTAP. Informe gestión SISTAP	Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en la Administración Pública.	Trimestral.	2024	100	4.27	59%
	Solicitud de encuesta de clima. Certificación de encuesta de clima laboral.	Encuesta de Clima Laboral	Anual.	2024	100	4.27	100%
	Plan de capacitación. Ejecución de plan capacitación. Informe Trimestral. Curso de inducción a la Administración Pública. Plan de capacitación prox año.	Plan de Capacitación	Trimestral	2024	100	2.86	67%



Anexo 8: Cuadro de Donaciones 2024

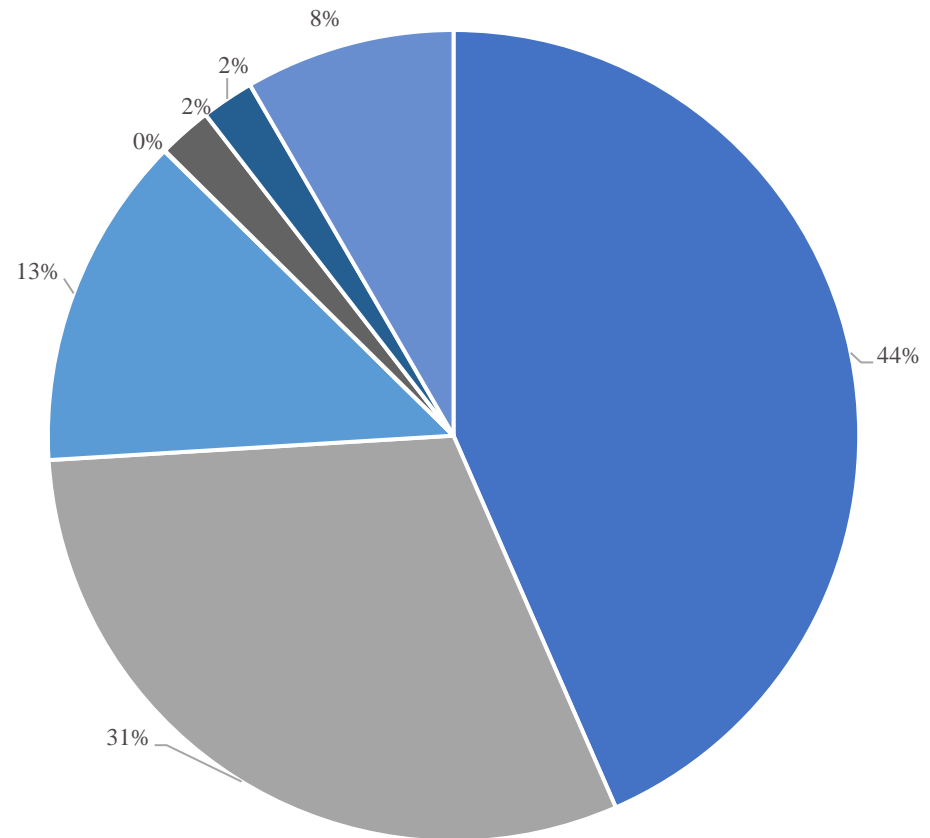
Asistencia Social realizadas durante el 2024			
Descripción	Cantidad de Artículos	Familias Beneficiadas	Inversión
Juguetes	9,915	9,915	\$4,280,245.32
Artículos del Hogar	8,551	6,981	\$16,377,037.76
Útiles Escolares	7,680	3042	\$2,379,679.49
Equipos Médicos	7	7	\$11,385.00
Canastillas	511	486	\$918,979.51
Materiales de Construcción	10,198	479	\$3,109,940.30
Ayudas Económicas	1,847	2062	\$22,990,658.67
Total General	38,192	22,972	\$50,067,926.05

Fuente: Departamento Administrativo



Porcentaje de familias beneficiadas por conceptos

- Juguetes
- Articulos del Hogar
- Utiles Escolares
- Equipos Medicos
- Canastillas
- Materiales de Construccion
- Ayudas Economicas



Fuente: Departamento Administrativo



Anexo 9: Resumen del Plan de Compra

RESUMEN DEL PLAN DE COMPRAS INAVI 2024	
DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	\$176,420,306.00
Monto total contratado	\$56,057,492.68
Cantidad de procesos registrados	195
Capítulo	5202
Sub capítulo	1
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Instituto Nacional de Auxilios y Viviendas
Año fiscal	2024
Fecha aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN	
Bienes	\$ 143,356,820.70
Obras	-
Servicios	\$ 33,054,485.30
Servicios: consultoría	-
Servicios: consultoría basada en la calidadde los servicios	N/ A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYMES	
MiPymes	-
MiPymes mujer	-
No MiPymes	\$ 176,420,306.00
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	\$ 12,262,310.00
Compra menor	\$ 33,121,226.52
Comparación de precios	\$ 75,871,806.20
Licitación pública	\$ 50,626,563.28



Continuación

Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	N/A
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	N/A
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción - proveedor único	3,398,400.00
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del montototal del proyecto, obra o servicio	N/A
Compra y contratación de combustible	N/A

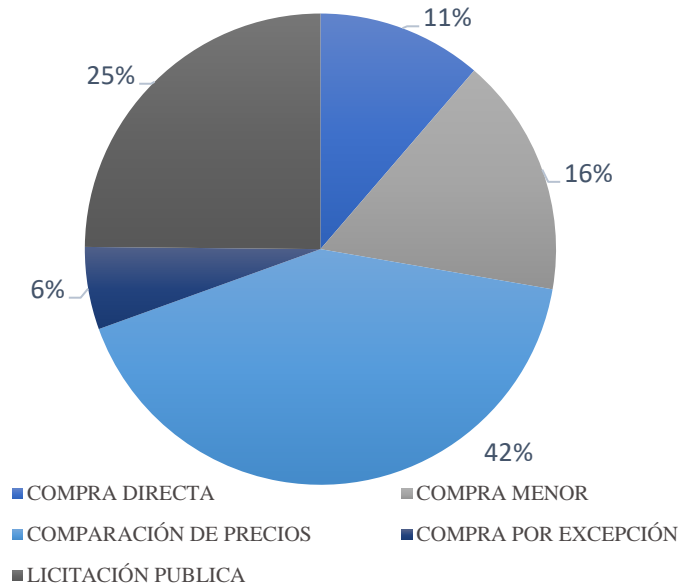
Fuente: División de Compras y Contrataciones.



Anexo 10: Montos adjudicados por modalidad de compras

MESES	COMPRA DIRECTA	COMPRA MENOR	COMPRA POR EXCEPCIÓN	COMPARACIÓN DE PRECIOS	LICITACIÓN PÚBLICA	MONTO MENSUAL
Enero	-	-	4,250,000.00	138,117.00	23,197,456.00	27,585,573.00
Febrero	367,751.00	1,044,625.00	-	542,800.00	RD\$0.00	1,955,176.00
Marzo	1,428,995.19	703,238.00	-	3,398,400.00	RD\$0.00	5,530,633.19
Abril	200,000.00	735,286.00	8,643,187.20	280,250.00	RD\$0.00	9,858,723.20
Mayo	\$633,460.00	\$495,600.00	\$2,542,368.29	-	RD\$0.00	\$3,671,428.29
Junio	2,161,468.00	5,294,491.00	-	-	RD\$ 0.00	7,455,959.00
Julio	613,497.00	-	\$4,266,402.98	\$924,361.00	-	\$5,804,260.98
Agosto	508,625.00	-	-	-	-	\$508,625.00
Septiembre	2,419,262.00	\$1,903,883.00	\$9,961,250.37	-	-	\$14,284,395.37
Octubre	401,225.00	\$1,700,295.00	\$5,071,330.00	-	-	\$7,172,850.00
Noviembre	1,825,810.00	\$3,448,983.00	\$4,250,000.00	-	-	\$9,524,793.00
Diciembre	-	-	-	-	-	-
TOTAL	10,560,093.19	15,326,401.00	38,984,538.84	5,283,928.00	23,197,456.00	93,352,417.03

Porcentajes Montos adjudicados por Modalidad de compras



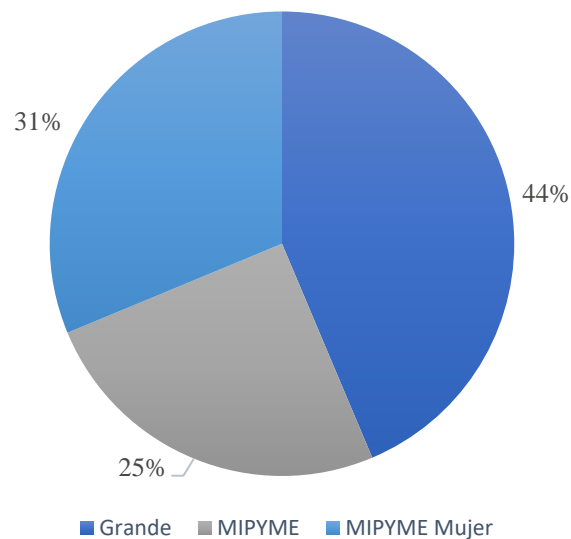
Fuente: Unidad de Compras y Contrataciones.



Anexo 11: Montos adjudicados por tipo de empresa

MES	Grande	MIPYME	MIPYME Mujer	TOTAL MENSUAL
Enero	4,388,117.00	10,856,000.00	12,341,456.00	27,585,573.00
Febrero	601,731.00	RD\$0.00	1,353,445.00	1,955,176.00
Marzo	1,428,995.19	703,238.00	3,398,400.00	5,530,633.19
Abril	9,358,453.20	220,020.00	280,250.00	9,858,723.20
Mayo	\$406,900.00	3,037,968.29	226,560.00	\$3,671,428.29
Junio	1,951,494.00	3,216,123.00	2,288,342.00	7,455,959.00
Julio	\$5,362,763.98	\$11,977.00	\$429,520.00	\$5,804,260.98
Agosto	\$290,325.00	-	\$218,300.00	\$508,625.00
Septiembre	\$10,748,909.37	\$2,282,425.00	\$1,253,061.00	\$14,284,395.37
Octubre	\$288,063.00	\$1,004,373.00	\$5,880,414.00	\$7,172,850.00
Noviembre	\$5,919,143.00	\$2,091,446.00	\$1,514,204.00	\$9,524,793.00
TOTAL	\$40,744,894.74	\$23,423,570.29	\$29,183,952.00	\$93,352,417.03

Porcentajes de Compras Adjudicadas por tipo de empresa



Fuente: Unidad de Compras y Contrataciones





Anexo 12: Puntuación del SISCOMPRAS

- Primer trimestre: enero/marzo 2024



- Segundo trimestre abril/junio 2024



- Segundo trimestre abril/junio 2024

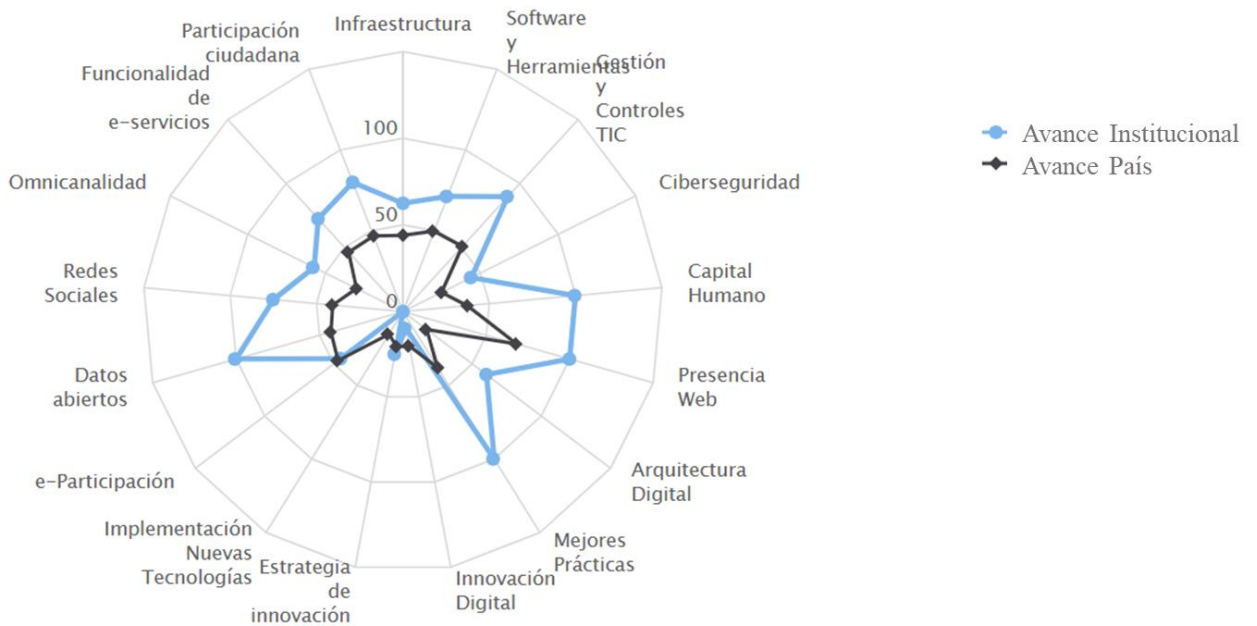


Nota: 4to trimestre se encuentra en evaluación.



Anexo 13: Matriz de indicadores desempeño ITICGE

iTICge 2024		
Categorías	Peso	Puntuación
Uso de las TIC	10	6.86
Implementación de Gobierno Digital	20	14.30
Innovación	20	3.00
e-Participación	20	11.25
Servicios en Línea	30	19.83
Puntuación Total	100	55.24

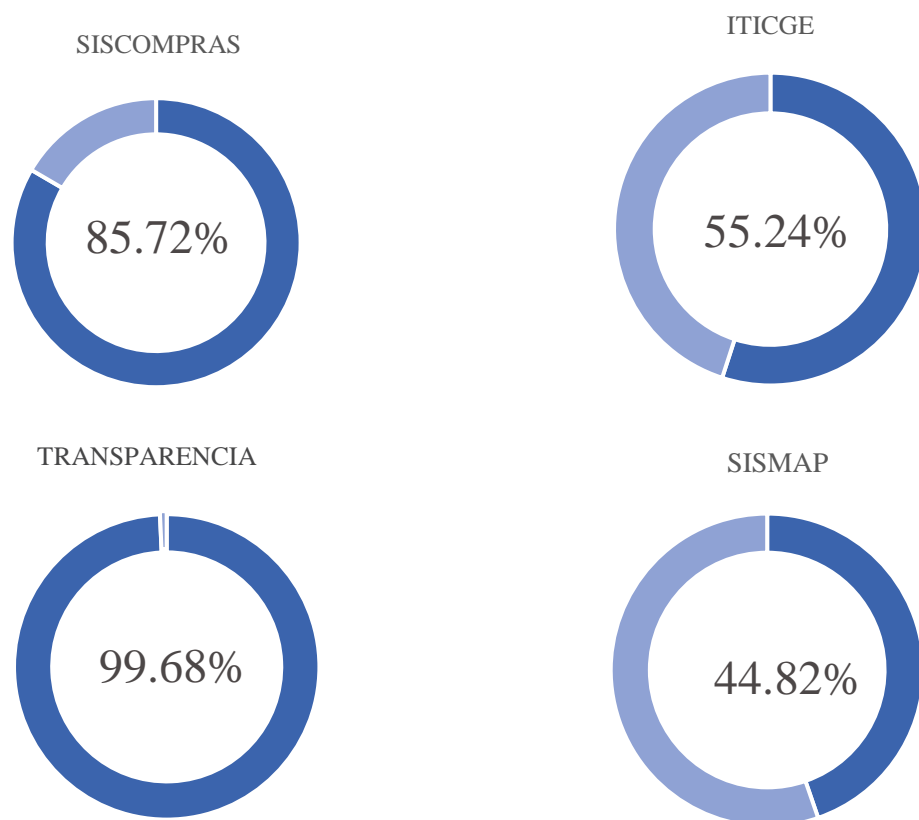


Fuente: Dpto. Tecnología de la Información



Anexo 14: Matriz de indicadores desempeño institucional

Indicador	Puntuación
SISCOMPRAS	85.72%
ITICGE	55.24 %
TRANSPARENCIA	99.68%
SISMAP	43.82 %




Fuente: Informes de las unidades operativas.



Anexo 15: Carta de compromiso

Renovación de la primera versión de la carta compromiso al ciudadano.


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

17 de noviembre de 2023
Santo Domingo, R. D.

019067

Señor
Juan Ysidro Grullón García
Director
Instituto de Auxilios
Su despacho. -

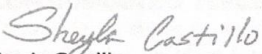
Distinguido Sr. Grullón:


Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 383-2023**, que aprueba por 2 años la renovación de la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,

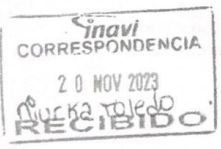

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos




Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DARCS
DARCS-23-0821



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO



RNC-401-03674-6
"Avanzamos para ti"

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 383-2023, que aprueba la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

Resolución núm. 383-2023, que aprueba la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.



Página 1 de 3

Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO



CONSIDERANDO SEXTO: Que de conformidad con el artículo 82 de la Ley núm. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), modifica el nombre del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) y se crea una entidad autónoma denominada Instituto de Auxilios, que tendrá por fines realizar servicios de mejoramiento social, con carácter no especulativo para que en lo sucesivo sea Instituto de Auxilios.

VISTA: La Constitución de la República, promulgada el 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) de fecha 27 de julio de 2021.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

VISTA: La Ley núm. 5574 de fecha 13 de julio de 1961, que crea el Instituto de Auxilios y Viviendas (modificada).

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTA: La Resolución núm. 311-2021, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), de fecha 11 de noviembre de 2021.

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de renovación de la Primera Versión de Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios, elaborado por la Viceministra de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Viceministra de Servicios Públicos de fecha 1ero de noviembre de 2023, mediante la cual solicita la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.

Resolución núm. 383-2023, que aprueba la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.



Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Se dispone la modificación del nombre del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) dispuesto en la Resolución núm. 311-2021 de fecha 11 de noviembre de 2021, por Instituto de Auxilios, conforme la disposición del artículo 82 de la Ley núm. 160-21 que crea el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) de fecha 27 de julio de 2021, objeto de la presente resolución.

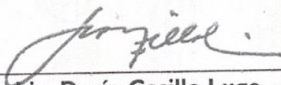
ARTÍCULO 2. Se aprueba formalmente la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

ARTÍCULO 3. La Viceministra de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PÁRRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 4: Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA al Viceministerio de Servicios Públicos y al Instituto de Auxilios.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los quince (15) días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023).


Lic. Darío Casillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 383-2023, que aprueba la renovación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios.

Página 3 de 3



Renovación de la primera versión de la carta compromiso al ciudadano



08 de noviembre de 2024
Santo Domingo, R. D.

018715

Señor
Juan Ysidro Grullón García
Director
Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI)
Su despacho. -

Distinguido Sr. Grullón:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de estas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano del **Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI)**, correspondiente al período **noviembre 2023- octubre 2024**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **100%**, valor que estará reflejado en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP. Ver anexo el Informe de Evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,



Alan Jiménez Martínez
Viceministro de Servicios Públicos

AJ/DARCS
DARCS-24-0696

Anexo:
1.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.



Cont:

 REPUBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Versión: 04
		Página 1 de 2



Informe de Evaluación Anual
Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI)
Periodo evaluación: noviembre 2023 - octubre 2024

I. INTRODUCCION

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma.

En ese mismo orden, el Artículo 13 del Decreto 211-10, establece que el Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas y podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos.

Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI)**, el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios coordinó la evaluación anual, de forma presencial, con el fin de dar seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo noviembre 2023 - octubre 2024.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR EL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS REGULATORIO Y COMPROMISOS DE SERVICIOS


- Portal web.
- Redes sociales.
- Reportes encuestas de satisfacción.
- Matriz control y seguimiento de quejas y sugerencias.
 - Reportes de Q/S.
 - Correos de respuestas/ seguimiento.
 - Plataforma 311.

III. PUNTOS FUERTES

- Carta Compromiso al Ciudadano en la página web de la institución.
- Se evidencia funcionamiento de los correos info@inavi.gob.do, cartacompromiso@inavi.gob.do y rai@inavi.gob.do.
- Seguimiento en Facebook, Instagram y X.
- Se evidencia funcionamiento de la línea telefónica 809-687-7181 extensiones 305 y 310.
- Cumplimiento en los atributos amabilidad y fiabilidad, comprometidos con un estándar de 90%, en el servicio de Devolución de aportes por concepto de seguro de vida, cesantía e invalidez, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en los atributos accesibilidad, profesionalidad y fiabilidad, comprometidos con un estándar de 90%, en servicios Médicos y Odontológicos, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en los atributos amabilidad, profesionalidad y fiabilidad, comprometidos con un estándar de 90%, en servicios Funerarios, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en los atributos amabilidad, profesionalidad y fiabilidad, comprometidos con un estándar de 90%, en el servicio de Planes de seguros funerarios, en todo el periodo evaluado.



Cont:

 MINISTERIO DE LA REPUBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Versión: 04 Página 2 de 2

- Cumplimiento en el atributo amabilidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio de Venta de artículos del hogar, útiles escolares, juguetes y otros, con facilidades de pago para los servidores públicos, en todo el periodo evaluado.
- Se evidencia cumplimiento y debido seguimiento en los buzones físicos, 311 y correos, en todo el periodo evaluado.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- En los informes publicados en el portal web no se desglosan los porcentajes de satisfacción por atributos y servicios.

V. RECOMENDACIONES

- Incluir el desglose por atributos y servicios de los resultados de las mediciones en los informes trimestrales publicados en el portal web.
- Medir nuevos atributos, incluido tiempo de respuesta para los servicios comprometidos.

VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

SISMAP: 100%

Preparado por:

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

Verificado por:



Anexo 16: Catalogo de Productos y servicios

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



