



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2022



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2022



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

Administradora de Subsidios Sociales

## Índice de Contenido

---

|      |   |    |
|------|---|----|
| I    | Resumen Ejecutivo .....   | 1  |
| II.  | Información Institucional.....  | 6  |
| 2.1  | Marco Filosófico Institucional.....   | 6  |
| a)   | <b>Misión</b> .....   | 6  |
| b)   | <b>Visión</b> .....   | 6  |
| c)   | <b>Valores</b> .....  | 6  |
| 2.2  | Base Legal.....   | 7  |
| 2.3  | Estructura Organizativa .....   | 11 |
| 2.4  | Planificación Estratégica Institucional.....  | 13 |
| III. | Resultados Misionales .....   | 16 |
| 3.1  | Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales..... | 16 |
| IV.  | Resultados Áreas Transversales y de Apoyo .....                                     | 28 |
| 4.1  | Desempeño Área Administrativa y Financiera (DAF) .....                              | 28 |
| 4.2  | Desempeño de los Recursos Humanos .....   | 38 |
| 4.3  | Desempeño de los Procesos Jurídicos.....  | 50 |
| 4.4  | Desempeño de la Tecnología .....  | 61 |
| 4.5  | Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....             | 65 |
| 4.6  | Desempeño del Área Comunicaciones .....   | 81 |
| V.   | Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional .....                           | 87 |
| 5.1  | Nivel de la Satisfacción con el Servicio .....                                      | 87 |
| 5.2  | Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información.....                                  | 90 |
| 5.3  | Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....                            | 90 |
| 5.4  | Resultado Mediciones del Portal de Transparencia .....                              | 92 |
| VI.  | Proyecciones al Próximo Año.....  | 93 |
| 6.1  | Proyección al Próximo Año 2022 .....  | 93 |
| VII. | Anexos .....  | 97 |

|   |     |
|---|-----|
| 7.1 Principales Indicadores por Procesos Enero-Noviembre 2022.....  | 97  |
| 7.2 Comportamiento de la producción Institucional Enero-Noviembre 2022.                                     | 98  |
| 7.3 Resumen Subsidios Otorgados Enero-Noviembre 2022.....   | 99  |
| 7.4 Participantes Activos Por Subsidios, Julio-Septiembre 2022 .....  | 100 |
| 7.5 Participantes Activos Por Género al 3er Trimestre Julio-Septiembre 2022<br>.....                        | 101 |
| 7.6 Porcentaje de Participantes por Género al 3er Trimestre, Julio -<br>Septiembre, 2022 .....              | 102 |
| 7.7 Participantes Activos Por Región al 3er Trimestre, Julio-Septiembre, 2022<br>.....                      | 103 |
| 7.8 Plan de Compras Institucional 2022 .....  | 104 |
| 7.9 Resultados de Mediciones del Portal de Transparencia Año 2021 .....                                     | 107 |
| 7.10 Porcentaje de Comercios Activos en la RAS por tipo, al 3er Trimestre,<br>Julio- Septiembre, 2022 ..... | 108 |
| 7.11 Resultados Encuesta de Satisfacción Partes Interesadas, Año 2022.....                                  | 109 |
| 7.12 Desempeño de la Producción Institucional.....  | 110 |

## I. Resumen Ejecutivo

---

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

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

### **Logros alcanzados por la ADESS, durante el año 2022**

Las principales ejecutorias de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), de enero a noviembre de 2022, se resumen a continuación:

- **Resumen General de Subsidios Otorgados Enero-noviembre 2022:** El total otorgado por subsidios sociales durante el periodo citado es de **DOP\$36,010,865,289.53 (Treinta y Seis Mil, Diez Millones, Ochocientos Sesenta y Cinco Mil, Doscientos Ochenta y Nueve Pesos Con 53/100 centavos.**
- **Tarjetas entregadas:** Para el año 2022 se programó la entrega de 300 mil tarjetas, según disposición del Presidente de la República, Lic. Luis Abinader Corona. Esta cantidad incluiría tantos ciudadanos que recibirían los subsidios por primera vez, como a



los ciudadanos que recibirían una tarjeta por cambio de cédula. De esta programación se han entregado al cierre del mes de noviembre un total de 355,148 tarjetas, lo que representa un 118% de ejecución.

- **Comercios Adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS):** Actualmente la RAS cuenta con un total de 6,466 comercios activos que brindan servicio a los participantes de los programas. De este total durante el año 2022 se han adherido unos 864 nuevos comercios, lo que representó un incremento de 72.8% en función de la meta programa para el año que fue de 500 nuevos comercios adheridos a la RAS, y un incremento en función del año anterior 2021 cuyo total de comercios activos fue de unos 5,900 comercios.
- **Planes de expansión durante el año 2022 de la Red de Abastecimiento Social (RAS):** con el objetivo de ampliar el catálogo de comercios que brindan el servicio en beneficio de los participantes que reciben los subsidios sociales fueron adheridos 21 nuevos comercios del tipo carnicerías, pescaderías, polleras y gasolineras, de un total de 30 programados para el año en curso.
- **Supervisión de los comercios Adheridos a la RAS:** Para el 2022 se programó la visita de supervisión a unos 1,655 comercios, con la finalidad de verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la RAS, de los cuales al mes de noviembre se han supervisado la cantidad de 768 comercios, que representa un 46% del total planificado para el año. Esta meta se vio afectada en su cumplimiento debido a una reestructuración del Departamento de Revisión y Control para dar paso a la creación



de una nueva Unidad de Análisis y Monitoreo, lo que ralentizó el poder cumplir con la ejecución programada.

- **Capacitar a los representantes y/o propietarios de comercios RAS:** En el año 2022 se han realizado 20 encuentros con los representantes de comercios, mediante los cuales se ha trabajado en la capacitación de unos 474 propietarios y/o representantes. Los que son capacitados en relaciones humanas, talleres tributarios, adecuado manejo de alimentos, inclusión bancaria y descripción del proceso de supervisión de la RAS a los comercios.
- **Fortalecimiento Tecnológico de la ADESS: Modificación plataforma ADESSCLOUD:** En el año 2022 hemos trabajado en la mejora continua de nuestro sistema tecnológico, logrando nuevos productos para facilitar la gestión y el desempeño institucional, destacándose la modificación de la Plataforma ADESSCLOUD para manejar el flujo de tarjetas enmascaradas utilizando número de secuencia de integración de número de secuencia para seguridad, y la entrega de los plásticos reemplazados en las Delegaciones.

Además, este 2022 la ADESS recibió las recertificaciones en las Normas para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, “NORTIC A2” y de la norma “NORTIC A4” sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Estado Dominicano.

- **Nuevo Subsidio Moto-Beneficio (MOTOBEN):** En el 2022 se inició al plan piloto del programa de protección social “Moto-Beneficio (MOTOBEN)”, en la ciudad de Santo Domingo, un subsidio para combustibles dirigido a los Moto Taxis



(motoconchistas). El programa se ejecuta desde el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), a través de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (Intrant).

Al 30 de noviembre se han entregado 1,647 tarjetas a igual número de beneficiarios, de unos 30 mil previstos.

- **Conformación Nueva Unidad de Análisis y Monitoreo:** Esta nueva unidad fue creada para dar respuesta y seguimiento a las denuncias generadas por la gran cantidad de transacciones no reconocidas que han afectado a parte de los participantes de los programas de subsidios sociales. La misma funge como un área de análisis y monitoreo con el objetivo de verificar el comportamiento transaccional de los comercios que forman parte de la RAS. De igual manera esta unidad persigue mitigar los fraudes de los que han sido víctimas tanto los participantes de los programas como la ADESS misma. Esta unidad en coordinación con las Entidades Financieras y Compañías de Adquirencia ha logrado trabajar 176 comercios de diferentes instituciones financieras con transacciones consideradas inusuales y se ha recuperado un monto aproximado de **RD\$21, 235,368.00**.
- **Delegaciones Móviles Provinciales:** Por disposición de la Dirección General de la ADESS, desde el mes de abril la Dirección de Operaciones se unió al proyecto “Gabinete en tu Comunidad” del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, implementando las Delegaciones Móviles en las Comunidades los fines de semana, con el objetivo de facilitar los servicios a la población que por razones diversas no puede acercarse a una Delegación Provincial durante los días laborables. Los servicios ofrecidos en las delegaciones móviles abarcan: tomar





reclamaciones, solicitudes de reemplazos, solicitud de balance, ofrecer informaciones generales, y entrega de reemplazos de tarjetas comprometidas. En ese orden fueron atendidos 7,986 ciudadanos en sus comunidades durante el año 2022.

- **Fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la ADESS:** La ADESS mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad Integrado, orientado a la oferta de servicios, mediante las certificaciones de las normas ISO 9001-2008, la implementación de su nueva versión ISO 9001:2015 y la ISO 14,001, ambas con una Auditoría Externa de Seguimiento en este año 2022 De igual manera las Normas G-38 de Igualdad de Género y G-35 de Responsabilidad Social, ambas recertificadas en auditoría externa realizada por la casa certificadora Instituto de Normas Técnicas (INTECO), en el presente mes de diciembre de 2022.



## II. Información Institucional

---

### 2.1 Marco Filosófico Institucional

#### a) Misión

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

#### b) Visión

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

#### c) Valores

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



## 2.2 Base Legal

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

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

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

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



Es importante resaltar un aspecto importante y novedoso de este enfoque, la instrumentación de estas ayudas a través de un medio de pago, la cual consiste en una tarjeta de débito denominada Tarjeta Supérate, implementado, conducido y gestionado por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), con los estándares tecnológicos más actualizados que usa el sector financiero de la República Dominicana y que operan con la Red de Abastecimiento Social (RAS) de alcance nacional. La misma, posibilita garantizar el destino principal de las ayudas, ya sea nutrición, educación o compensación de precios de un bien de consumo determinado.

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

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

Cabe señalar que la posesión de una Tarjeta Supérate no concede por sí misma un beneficio al portador o a miembros de su hogar. La potestad de asignar un subsidio es facultad de cada programa, de acuerdo con el perfil de los beneficiarios a quien está dirigido.



Cada beneficiario recibe los subsidios que se corresponden con sus condiciones de elegibilidad o nivel de pobreza, según lo establecido por el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) o por el respectivo programa.

Es importante destacar que la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), además del compromiso de erradicar la pobreza como un eslabón dentro de la institución de la protección social, su gestión abarca otros ámbitos como es el caso de la obtención de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, en fecha noviembre del año dos mil dieciocho (2018), que regula la gestión ambiental, la misma tiene como misión o propósito orientar la protección del medio ambiente mediante la gestión de políticas internas, la cual consiste en la prevención, control y mitigación del impacto que pudieran ocasionar al entorno los procesos ejecutados por la institución y las partes interesadas.

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

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), está comprometido con la contratación de personas, bienes, servicios, obras y concesiones, en igualdad de condiciones y trato, gozando de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin discriminación, por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o



personal, conforme lo establece el artículo 39 de la Constitución de la República Dominicana.

Del mismo modo, promovemos que nuestros PROVEEDORES/ CONTRATISTAS cumplan con las normas que nos regulan.

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

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



## 2.3 Estructura Organizativa

### Principales funcionarios de la institución

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

### Estructura de Cargos

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

### Organigrama

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

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



- **Unidades consultivas o asesoras**
  - Dirección de Planificación y Desarrollo, con Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, así como el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
  - Departamento de Comunicaciones
  - Departamento de Recursos Humanos
  - Departamento de Revisión y Control
- **Unidades auxiliares o de apoyo**
  - Dirección Administrativa Financiera, con:
    - Departamento Administrativo.
    - División de Servicios Generales, con:
      - Sección de Transportación
      - Sección de Almacén y Suministro
      - Sección de Mantenimiento
      - Sección de Compras y Contrataciones
      - Sección de Correspondencia y Archivo
  - Departamento de Control de Subsidios
  - Departamento Financiero, con:
    - Sección de Tesorería
  - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:
    - Departamento de Operaciones de TIC
    - Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas
- **Unidades sustantivas u operativas**
  - Dirección de Operaciones con:
    - Departamento de Servicio al Participante Tarjetahabiente
    - Departamento de Delegaciones, con:
      - Delegaciones Provinciales
    - Departamento de Red de Abastecimiento Social (RAS)
    - Departamento de Operativos y Verificación de Comercios



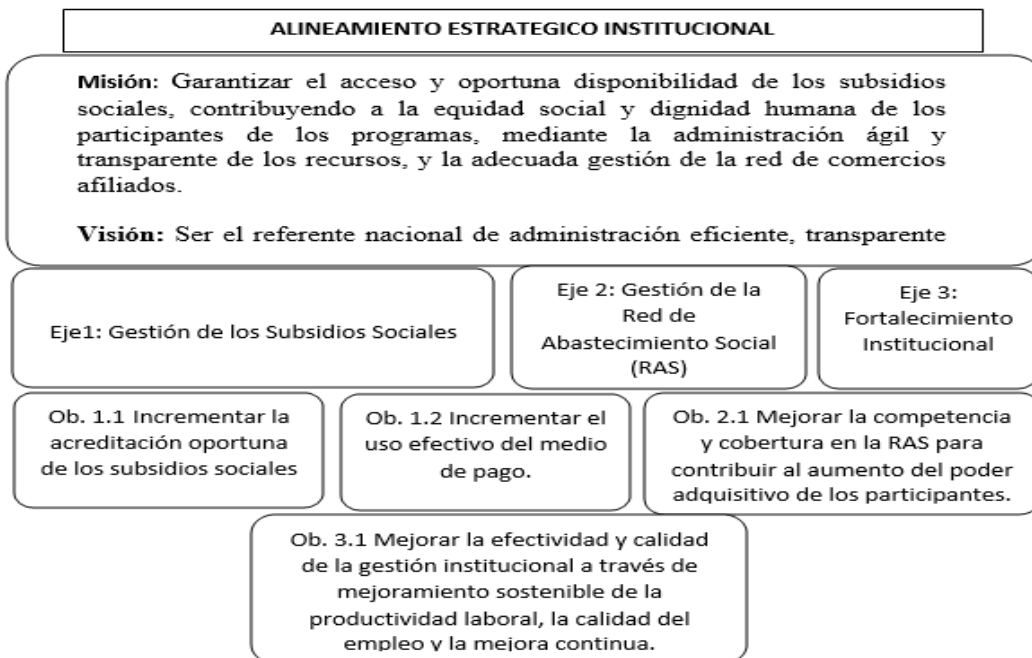


## 2.4 Planificación Estratégica Institucional

### Plan Estratégico Institucional

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

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



Fuente:

Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.



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

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

### **Resultados Operativos (POA) al tercer Trimestre del 2021**

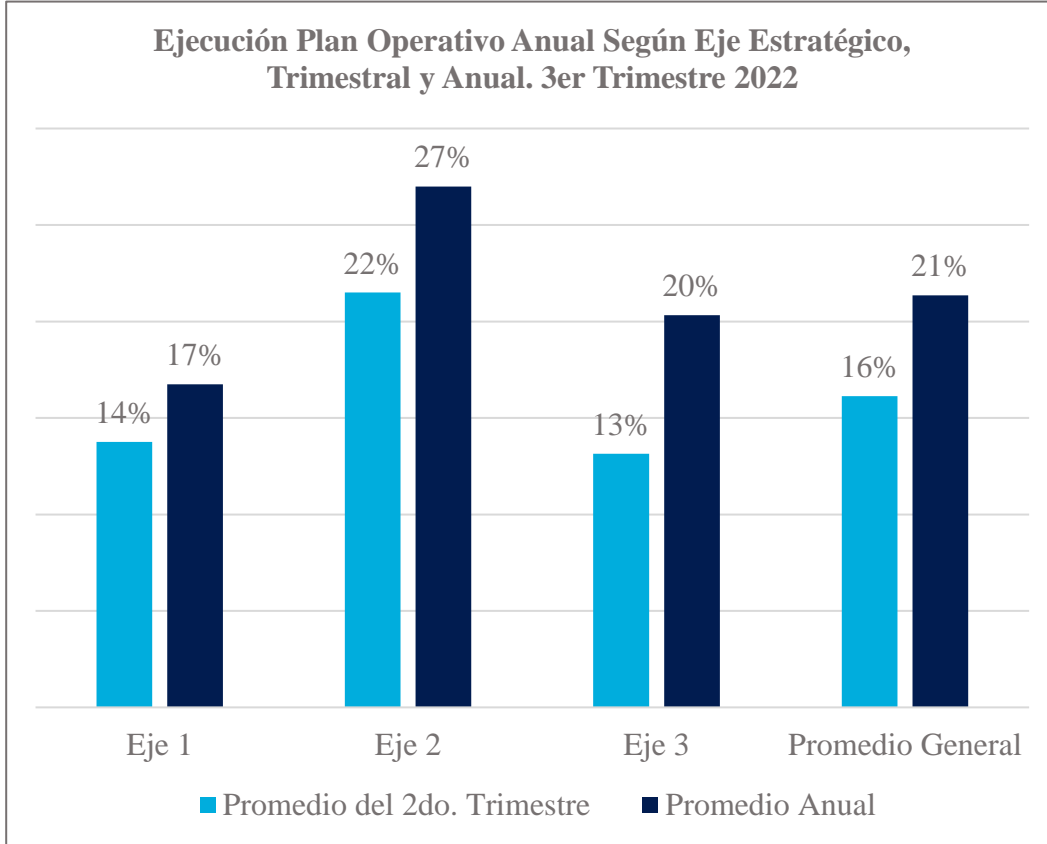
A continuación, los resultados según las metas institucionales programadas para el 2022, los mismos se presentan hasta el tercer trimestre del año en curso con algunas reprogramaciones realizadas:

#### **Figura 1: Ejecución Plan Operativo Anual según**



## Eje Estratégico, Trimestral y Anual

3er. Trimestre 2022



**Fuente:**

Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.

**Nota:** Los resultados arrojados en los porcentajes de avance de los 3 ejes se han visto afectados durante los tres primeros trimestres, ya que los diferentes productos que están pautados para ser ejecutados tienen una alta programación de sus actividades de conclusión para ser realizadas durante el 4to. Trimestre del año 2022.



### III. Resultados Misionales

---

#### 3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales

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

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

Para el año 2022 se programó la entrega de 300 mil tarjetas, según disposición del Presidente de la República, Lic. Luis Abinader Corona. Esta cantidad incluiría tantos ciudadanos que recibirían los subsidios por primera vez, como a los ciudadanos que recibirían una tarjeta por cambio de cédula.

De esta programación se han entregado al cierre del mes de noviembre un total de 355,148 tarjetas, distribuidas de la manera siguiente:

264,951 tarjetas a nuevos beneficiarios, en un total de 26 operativos realizados a nivel nacional.

88,550 tarjetas virtuales (cédulas) cambiadas por tarjetas físicas, tanto en operativos de entrega como las entregadas directamente en nuestras delegaciones provinciales.

1,647 tarjetas por concepto de un nuevo subsidio llamado MOTOBEN.



El total de tarjetas entregadas fue superado en función de lo programado para el año con un acumulado de 118%.

### Desglose de Tarjetas Entregadas

| <b>PROGRAMADO EN POA</b>             | <b>Nuevas Tarjetas Entregadas</b> | <b>Cambio de Cédulas por Tarjetas</b> | <b>Tarjetas Entregadas Nuevo Subsidios</b> | <b>Totales</b> |
|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--|----------------|
| 1er. Trimestre 2022                  | 4,628                             | 31,114                                |  | 35,742         |
| 2do. Trimestre 2022                  | 122,956                           | 43,153                                | 1,647                                      | 167,756        |
| 3er. Trimestre 2022                  | 83,872                            | 12,000                                |  | 95,872         |
| 4to. Trimestre 2022                  | 53,495                            | 2,283                                 |  | 55,778         |
| <b>TOTAL al 30 de Noviembre 2022</b> | <b>264,951</b>                    | <b>88,550</b>                         | <b>1,647</b>                               | <b>355,148</b> |

**Fuente:**  
Dirección de Operaciones, ADESS.

#### b) Reemplazos de Cédulas por Tarjetas Físicas

El reemplazo del medio de pago virtual (cedula) por un medio de pago físico (tarjeta), es un procedimiento que ha sido implementado como medio paliativo ante las denuncias de los Participantes Tarjeta Habientes (PTH), debido a la gran cantidad de transacciones no reconocidas de sus cuentas. Por este concepto han sido entregadas 88,550 tarjetas hasta el 30 de noviembre del 2022.



c) **Desglose de subsidios entregados en el período de Enero-Noviembre 2022**

El valor total otorgado por los diferentes subsidios y programas sociales durante el periodo enero-noviembre del 2022 ascendió a la suma de **DOP\$36,010,865,289.53**. Los mismos son desglosados en la tabla a continuación.

| <b>Resumen Subsidios Otorgados Enero-Noviembre 2022</b>               |                          |
|---|--------------------------|
| <b>Tipo Subsidio</b>  | <b>Valor Otorgado</b>    |
| Bono Gas Chofer (BGCh)  | 523,423,160.00           |
| Bono Gas Hogar (BGH)  | 5,793,670,740.00         |
| Bono Luz (BL)   | 2,395,984,115.53         |
| Aliméntate (PCP) PTH Con Tarjetas                                     | 24,210,705,750.00        |
| Aliméntate (PCP) PTH Con Cédulas                                      | 1,055,859,750.00         |
| Comer es Primero (PCP) Subsidio Especiales                            | 231,225,000.00           |
| Incentivo a la Educación Superior (IES)                               | 121,796,000.00           |
| Bono Escolar Estudiando Progreso Avanza (BEEP)                        | 672,193,100.00           |
| Incentivo a la Policía Preventiva (IPP)                               | 301,626,508.00           |
| Programa Incentivo A Los Alistados De La Armada De Rep. Dom. (PIAARD) | 41,200,416.00            |
| Suplemento Alimenticio - Envejeciente (SA)                            | 365,750,800.00           |
| Incentivo A La Asistencia Escolar APRENDE (ILAE)                      | 152,852,400.00           |
| Incentivo Familias Valle Nuevo  | 14,313,400.00            |
| Incentivo Supérate Mujer  | 48,521,150.00            |
| Incentivo MOTOBEN   | 16,265,000.00            |
| Incentivo Transformando mi País                                       | 60,255,000.00            |
| Incentivo Oportunidad 14/24   | 5,223,000.00             |
| <b>Total General</b>  | <b>36,010,865,289.53</b> |

**Fuente:**

Dirección Financiera Administrativa, Departamento de Subsidios, ADESS.



**d) Nuevo Subsidio Moto-Beneficio (MOTOBEN):**

En el 2022 se inició al plan piloto del programa de protección social “Moto-Beneficio (Motoben)”, en la ciudad de Santo Domingo, un subsidio para combustibles dirigido a los Moto Taxis (motoconchistas). El programa se ejecuta desde el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), a través de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (Intrant).

Se tiene previsto llevar este nuevo subsidio a unos 30 mil transportistas motorizados (Moto Conchos), residentes en los barrios de los municipios que componen al Gran Santo Domingo. Al 30 de noviembre se han entregado 1,647 tarjetas a igual número de beneficiarios de dicho medio de transporte.

**e) Programa Supérate (La Doble)**

En el mes de febrero del 2022 se identificaron transacciones fraudulentas que comprometían el lote completo de una de las Entidades Financieras que componen el Sistema de Pago de los Subsidios Sociales, por lo que la Dirección de Operaciones de la ADESS procedió a notificar a la alta gerencia, a fin de informar a las autoridades correspondientes e iniciar las investigaciones de lugar. En ese sentido, se realizaron reuniones con la Entidad Financiera BHD, la Superintendencia de Bancos, el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales y el Programa Supérate, a fin de buscar las soluciones más efectivas para afrontar esta situación.

Dentro de las acciones tomadas, luego de la suspensión de los comercios comprometidos se acordó con la Entidad Financiera correspondiente coordinar la logística para reemplazar el medio de pago a la población que había presentado sus reclamaciones por dificultad para transar en la



provincia Santo Domingo, Azua, Barahona, Pedernales, Bahoruco e Independencia.

Además de esto, se procedió a retirar de las Delegaciones Provinciales las tarjetas consideradas como comprometidas, y se detuvieron las solicitudes de reemplazo hasta tanto fueran cambiadas todas las cuentas de los beneficiarios del lote completo, y se reforzaran las medidas de seguridad tanto en el banco como en la institución. Asimismo, se le dio prioridad a los operativos de reemplazo de tarjeta de forma masiva, en coordinación con el Programa y la EIF en las provincias afectadas utilizando para esto tarjetas genéricas reenumeradas.

En ese orden, fueron reemplazadas en operativos un total de 125,554 tarjetas comprometidas, y 48,657 en las delegaciones provinciales, para un total de 174,211 tarjetas comprometidas reemplazadas.

Desde ADESS se han tomado otras medidas de prevención, entre ellas, autorizar el pago a los bancos 72 horas después de recibir las transacciones; creación de la Unidad De Monitoreo a Comercios en tiempo real, para detectar las alertas en aquellos con transacciones de comportamiento anormal; suspensión de los comercios y retiro definitivo de la RAS, en caso de ser necesario.

Desde el banco, se han comprometido a disponer de un medio de pago reforzando los niveles de seguridad de las nuevas tarjetas que se están reemplazando, además suministrar la información de los comercios con transacciones sospechosas. De igual manera, se modificaron las estructuras de datos de forma que solo sea visible los primeros 4 números y los últimos 4 números de la tarjeta.





Dentro de las acciones dispuestas para reformar la seguridad del medio de pago, está la disposición del Gobierno de reemplazar el parque completo de tarjetas con banda a tarjetas con chip, programado en el POA 2023 de la DOP.

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

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

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

Al finalizar el mes de noviembre del año 2022 la RAS cuenta con un total de 6,466 comercios en estado activo para brindar el servicio a los participantes de los programas sociales y que los mismos tengan fácil acceso al consumir con la tarjeta de subsidios. De este total durante el mismo periodo se han adherido unos 864 nuevos establecimientos comerciales, lo que representa un incremento en función de la meta programa para el año que fue de 500 nuevos comercios a ser adheridos a RAS y un incremento en función del año anterior 2021 cuyo total de comercios activos fue de unos 5,900 comercios.



Los comercios se encuentran distribuidos a nivel nacional, y se clasifican de la siguiente manera:

- 4,543 pertenecen al renglón Aliméntate (colmados, mini mercados, supermercados, hipermercados, carnicerías y pescaderías).
- 929 al renglón envasadoras de gas.
- 884 al renglón bono luz/estafetas de electricidad.
- 79 establecimientos universitarios/librerías.
- 21 estaciones de gasolina.
- 10 ferreterías.

Es preciso acotar que dentro de los planes de expansión para el año en curso de la Red de Abastecimiento Social (RAS), se tenía previsto impulsar la adhesión de 30 nuevos tipos de establecimientos con el objetivo de ampliar el catálogo de comercios que brindan el servicio en beneficio de los participantes que reciben los subsidios. Estos comercios son del tipo: carnicerías, pescaderías, polleras y gasolineras.

Es en ese orden que ahora disponemos de 21 gasolineras para poder dar servicio a los beneficiarios del nuevo subsidio Moto-Ben, 10 ferreterías para poder dar servicio a los afectados por los fenómenos climáticos que fueron acompañados por el gobierno mediante el recién creado Bono de Emergencia y 16 comercios correspondientes al rango de pescadería y carnicería, para un total de 47 comercios en estado activo. La meta prevista en el POA 2022 de nuevos tipos de establecimientos a ser adheridos



fue de 30 comercios, por lo que la misma no solo fue cumplida, tan bien fue superada.

- **Cantidad de Comercios visitados en el año con la finalidad de verificar el cumplimiento del reglamento de la RAS:** para el 2022 se programó la visita de supervisión a unos 1,655 comercios con la finalidad de verificar el cumplimiento del Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social, atendiendo operativos rutinarios, denuncias de beneficiarios y levantamiento de precios en las provincias afectadas por el paso del Huracán Fiona. De esta programación fueron visitados un total de 768 comercios, que representa un 46% de lo programado. Esta meta se vio afectada en su cumplimiento debido a una reestructuración del Departamento de Revisión y Control para dar paso a la creación de una nueva Unidad de Análisis y Monitoreo, lo que ralentizó el poder cumplir con la ejecución programada.

El cuadro siguiente nos muestra el porcentaje de cumplimiento arrojado según el indicador de la RAS.



**Tabla % de Comercios Cumplen con Reglamento RAS**

| <b>% de Comercios que Cumplen con el Reglamento de la RAS</b> |                                   |  |   |
|---|-----------------------------------|--|---|
| <b>Mes y Año<br/>2022</b>                                     | <b>Total Comercios<br/>Activo</b> | <b>Total Comercios<br/>Suspendidos</b> | <b>% de Comercios que<br/>Cumplen con el<br/>Reglamento de la RAS</b> |
| Enero   | 5944                              | 219                                    | 96.32%  |
| Febrero   | 5932                              | 269                                    | 95.47%  |
| Marzo   | 6339                              | 404                                    | 93.62%  |
| Abril   | 6322                              | 441                                    | 93.02%  |
| Mayo  | 6368                              | 437                                    | 93.13%  |
| Junio   | 6371                              | 439                                    | 93.11%  |
| Julio   | 6363                              | 483                                    | 92.41%  |
| Agosto  | 6385                              | 533                                    | 91.65%  |
| Septiembre  | 6330                              | 694                                    | 89.03%  |
| Octubre   | 6452                              | 622                                    | 90.36%  |
| Noviembre   | 6466                              | 609                                    | 90.58%  |

**Fuente:**  
Dirección de Operaciones, Departamento de la RAS, ADESS.

- **Capacitar a los representantes y/o propietarios de comercios RAS en:** Relaciones humanas, trato digno y humano al cliente, Talleres tributarios, adecuado manejo de alimentos, inclusión bancaria y descripción del proceso de supervisión de la RAS a los comercios.

Al 30 de noviembre del 2022 se han capacitado 474 propietarios/as y/o representantes de comercios de la RAS, mediante la realización de 20 encuentros a nivel nacional.



La meta programada para el año es de 1,000 propietarios capacitados, por lo que el cumplimiento en nivel de porcentajes es de 47%. Hay que poner en conocimiento que el cumplimiento de esta meta es afectado por la cantidad de asistencia de los convocados, ya que los mismos no asisten en su totalidad a los encuentros realizados.

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

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

- **Encuentros Provinciales con los Comerciantes:** fueron realizados encuentros provinciales con los/as comerciantes en acompañamiento de las autoridades de las provincias visitadas con el fin de establecer una relación más estrecha entre ADESS-RAS- propietarios de comercios y así conocer sus necesidades más de cerca.
  - San José de Ocoa
  - Azua



- San Juan
  - San Pedro
  - La Altagracia
- 
- **Conformación Nueva Unidad de Análisis y Monitoreo:** En el primer y segundo trimestre del año la RAS ha debido enfocarse en dar respuesta y seguimiento a las denuncias generadas por la gran cantidad de transacciones no reconocidas que han afectado a parte de los participantes de los programas de subsidios sociales, es en este orden que fue creada una nueva Unidad de Análisis y Monitoreo con el objetivo de monitorear y verificar el comportamiento transaccional de los comercios que forman parte de la RAS. De igual manera esta unidad persigue mitigar los fraudes de los que han sido víctimas tanto los participantes de los programas como la ADESS misma.

Esta unidad en coordinación con las Entidades Financieras y Compañías de Adquirencia ha logrado trabajar 176 comercios de diferentes instituciones financieras con transacciones consideradas inusuales y se ha recuperado un monto aproximado de **RD\$21, 235,368.00**. Distribuido de la manera siguiente:

- Entidad Financiera BHD: 86 Comercios
- Entidad Financiera BANRESERVAS: 69 Comercios
- Entidad Financiera ALNAP: 11 Comercios
- Entidad Financiera ACAP: 10 Comercios

Dar continuidad a este proceso de investigación de los comercios adheridos nos ha permitido desarticular una estructura mafiosa integrada por hombres y mujeres



dedicados a sustraer fondos de los beneficiarios/as de los programas sociales. La institución, en conjunto con la RAS, el equipo legal y los organismos de investigación nacional, han realizado allanamientos en diferentes comercios sometiendo así a la justicia a sus representantes. A la fecha han sido sometidos ciento once (111) comercios a la justicia.

Otras acciones que hemos realizado es auxiliarnos de instituciones externas para trabajar de la mano con el seguimiento al buen funcionamiento y cumplimiento de lo establecido en nuestro reglamento por parte de los/as comerciantes, por ejemplo, con las empresas estatales distribuidoras de electricidad que, en su gestión de cobro en campo, identifican cualquier irregularidad o anomalía en la práctica, realizando reportes a la ADESS para así poder tomar las medidas de lugar.



## IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

### 4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera (DAF)

La Administradora de Subsidios Sociales, ha demostrado fiel cumplimiento al logro de una Gestión Presupuestaria eficiente y transparente, de acuerdo a las normativas vigentes y mejores prácticas presupuestarias. A continuación, se muestran los resultados de los tres primeros trimestres del año del Índice de Gestión Presupuestaria, que promedia un 70.33%.

#### Trimestre Enero - Marzo

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>CAPITULO</b>         | 0201 - PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA          |
| <b>SUBCAPITULO</b>      | 02 - GABINETE DE LA POLITICA SOCIAL         |
| <b>UNIDAD EJECUTORA</b> | 0008 - ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES |
| <b>ANO</b>              | 2022  |
| <b>TRIMESTRE</b>        | Ene – Mar                                   |

Tabla Índice de Gestión Presupuestaria

| <b>IGPS01 - Nivel de cumplimiento</b>     |                            |           |         | <b>40%</b>                        |                                |            |         |
|---|----------------------------|-----------|---------|-----------------------------------|--------------------------------|------------|---------|
| <b>S01-01 Cumplimiento físico</b>         |                            |           |         | <b>20%</b>                        |                                |            |         |
| <b>S01-02 Evidencia del cumplimiento</b>  |                            |           |         | <b>8%</b>                         |                                |            |         |
| <b>S01-03 Cumplimiento financiero</b>     |                            |           |         | <b>13%</b>                        |                                |            |         |
| Productos                                 | S01-01 Cumplimiento físico |           |         | S01-02 Evidencia del cumplimiento | S01-03 Cumplimiento financiero |            |         |
|   | Programación               | Ejecución | % Logro |                                   | Programación                   | Ejecución  | % Logro |
| 6042 - Gestión de pago subsidios sociales | 304,960                    | 318,117   | 104%    | 8%                                | 112,761,531                    | 70,838,542 | 63%     |





## Tabla Índice de Gestión Presupuestaria

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <b>IGPS02 - Autoevaluación</b>                   |   | <b>10%</b> |
| <b>S02-01 Causas de desvío físico financiero</b> |   | <b>10%</b> |
| Productos  | S02-01 Causas de desvío físico financiero |            |
| 6042 - Gestión de pago subsidios sociales        | 10%                                       |            |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <b>IGPS03 - Modificaciones presupuestarias</b>         |   | <b>10%</b> |
| <b>S03-01 Modificaciones presupuestarias aprobadas</b> |   | <b>10%</b> |
| Productos  | S03-01 Modificaciones presupuestarias aprobadas |            |
| 6042 - Gestión de pago subsidios sociales              | 0%  |            |

|  |    |            |
|--|----|------------|
| <b>IGPS04 - Reprogramaciones financieras</b>                                     |    | <b>10%</b> |
| <b>S04-01 Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido</b> |    | <b>10%</b> |
| S04-01 Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido        |    |            |
| Cantidad de reprogramaciones de cuotas realizadas fuera del plazo establecido    | 3% |            |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| <b>Resultado IGP</b> | <b>70%</b> |
|----------------------|------------|



**Tabla Índice de Gestión Presupuestaria  
Trimestre Abril - Junio**

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>CAPITULO</b>         | 0201 - PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA          |
| <b>SUBCAPITULO</b>      | 02 - GABINETE DE LA POLITICA SOCIAL         |
| <b>UNIDAD EJECUTORA</b> | 0008 - ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES |
| <b>ANO</b>              | 2022  |
| <b>TRIMESTRE</b>        | Abr - Jun                                   |

| <b>IGPS01 - Nivel de cumplimiento</b>     |                            |           |         |                                   |                                |             |         | <b>41%</b> |
|---|----------------------------|-----------|---------|-----------------------------------|--------------------------------|-------------|---------|------------|
| <b>S01-01 Cumplimiento físico</b>         |                            |           |         |                                   |                                |             |         | <b>20%</b> |
| <b>S01-02 Evidencia del cumplimiento</b>  |                            |           |         |                                   |                                |             |         | <b>5%</b>  |
| <b>S01-03 Cumplimiento financiero</b>     |                            |           |         |                                   |                                |             |         | <b>16%</b> |
| Productos                                 | S01-01 Cumplimiento físico |           |         | S01-02 Evidencia del cumplimiento | S01-03 Cumplimiento financiero |             |         |            |
|   | Programación               | Ejecución | % Logro |                                   | Programación                   | Ejecución   | % Logro |            |
| 6042 - Gestión de pago subsidios sociales | 304,960                    | 318,631   | 104%    | 5%                                | 135,313,837                    | 109,702,488 | 81%     |            |

| <b>IGPS02 - Autoevaluación</b>                   |  |   |  |  |  |  |  | <b>10%</b> |
|--|--|---|--|--|--|--|--|------------|
| <b>S02-01 Causas de desvío físico financiero</b> |  |   |  |  |  |  |  | <b>10%</b> |
| Productos  |  | S02-01 Causas de desvío físico financiero |  |  |  |  |  |            |
| 6042 - Gestión de pago subsidios sociales        |  | 10%                                       |  |  |  |  |  |            |

| <b>IGPS03 - Modificaciones presupuestarias</b>         |  |   |  |  |  |  |  | <b>10%</b> |
|--|--|---|--|--|--|--|--|------------|
| <b>S03-01 Modificaciones presupuestarias aprobadas</b> |  |   |  |  |  |  |  | <b>10%</b> |
| Productos  |  | S03-01 Modificaciones presupuestarias aprobadas |  |  |  |  |  |            |
| 6042 - Gestión de pago subsidios sociales              |  | 0%  |  |  |  |  |  |            |

| <b>IGPS04 - Reprogramaciones financieras</b>                                     |  |    |  |  |  |  |  | <b>10%</b> |
|--|--|----|--|--|--|--|--|------------|
| <b>S04-01 Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido</b> |  |    |  |  |  |  |  | <b>10%</b> |
| S04-01 Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido        |  |    |  |  |  |  |  |            |
| Cantidad de reprogramaciones de cuotas realizadas fuera del plazo establecido    |  | 3% |  |  |  |  |  |            |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| <b>Resultado IGP</b> | <b>71%</b> |
|----------------------|------------|



## Tabla Índice de Gestión Presupuestaria Trimestre Julio - Septiembre

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>CAPÍTULO</b>         | 0201 - PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA          |
| <b>SUBCAPÍTULO</b>      | 02 - GABINETE DE LA POLÍTICA SOCIAL         |
| <b>UNIDAD EJECUTORA</b> | 0008 - ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES |
| <b>AÑO</b>              | 2022  |
| <b>TRIMESTRE</b>        | Jul - Sep                                   |

|   |                            |           |         |                            |                                |             |         |
|---|----------------------------|-----------|---------|----------------------------|--------------------------------|-------------|---------|
| <b>IGPS01 - Nivel de cumplimiento</b>     |                            |           |         | <b>45%</b>                 |                                |             |         |
| <b>S01-01 Cumplimiento físico</b>         |                            |           |         | <b>20%</b>                 |                                |             |         |
| <b>S01-02 Evidencia del cumplimiento</b>  |                            |           |         | <b>5%</b>                  |                                |             |         |
| <b>S01-03 Cumplimiento financiero</b>     |                            |           |         | <b>20%</b>                 |                                |             |         |
| Productos                                 | S01-01 Cumplimiento físico |           |         | S01-02                     | S01-03 Cumplimiento financiero |             |         |
|   | Programación               | Ejecución | % Logro | Evidencia del cumplimiento | Programación                   | Ejecución   | % Logro |
| 6042 - Gestión de pago subsidios sociales | 304,960                    | 369,653   | 121%    | 5%                         | 90,209,225                     | 117,835,816 | 131%    |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <b>IGPS02 - Autoevaluación</b>                   |   | <b>10%</b> |
| <b>S02-01 Causas de desvío físico financiero</b> |   | <b>10%</b> |
| Productos  | S02-01 Causas de desvío físico financiero |            |
| 6042 - Gestión de pago subsidios sociales        | 10%                                       |            |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| <b>IGPS03 - Modificaciones presupuestarias</b>         |   | <b>5%</b> |
| <b>S03-01 Modificaciones presupuestarias aprobadas</b> |   | <b>5%</b> |
| Productos  | S03-01 Modificaciones presupuestarias aprobadas |           |
| 6042 - Gestión de pago subsidios sociales              | 30%   |           |

|  |     |            |
|--|-----|------------|
| <b>IGPS04 - Reprogramaciones financieras</b>                                     |     | <b>10%</b> |
| <b>S04-01 Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido</b> |     | <b>10%</b> |
| S04-01 Reprogramaciones de cuotas realizadas dentro del plazo establecido        |     |            |
| Cantidad de reprogramaciones de cuotas realizadas fuera del plazo establecido    | 10% |            |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| <b>Resultado IGP</b> | <b>70%</b> |
|----------------------|------------|



- a) **El Resultados del IGP y sus sub-indicadores** para los tres primeros trimestres del año 2022 es de 70.33%. Para el sub-indicador de eficacia, explicar cualquier desvió en función de lo que se previó ejecutar.

**Resultados:**

- Sub-Indicador de Eficacia. Este indicador expresa el cumplimiento de las metas físicas propuestas por la Administradora de Subsidios Sociales en el año 2022, cuyos resultados para los tres primeros trimestres son los siguientes>
- T1: 104.32%
- T2: 104.49%
- T3: 121.22 %

**Promedio de los tres trimestres del 2022 es 110%.**

b) **Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)**

El plan anual de compras publicado durante el año 2022 fue de **DOP\$131,402,393.00** y del mismo al 30 de noviembre fue ejecutado un monto de **DOP\$100,494,070.00.**, que representa un **76.47%** de lo asignado.

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

La Administradora de Subsidios Sociales, ha evidenciado su compromiso de asegurar el cumplimiento con la Ley 340-06 y su modificación y normativas vinculadas, logrando una calificación promediada de los tres primeros trimestres de un 96.45%, en comparación con el año 2021 que arrojó un resultado de 94.87% en el mismo indicador de Uso del Sistema Nacional de



Contrataciones Públicas, el cual se mide trimestralmente, lo que representa un incremento en la eficiencia de 1.6%.

**d) Resultados de las Auditorías financieras del periodo correspondiente al año 2022**

La ADESS no ha realizado auditorias durante el año 2022.

**e) Desempeño Financiero:**

Las informaciones del desempeño financiero de la ADESS están hasta el 30 del mes de noviembre del corriente año 2022.

- **Asignación de Presupuesto del periodo:**

Para el año 2022 la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) se le aprobó un presupuesto por un monto total de **DOP\$ 451,046,126.00 (Cuatrocientos Cincuenta y Un Millones, Cuarenta y Seis Mil, Ciento Veintiséis Pesos Con 00/100)**. Este monto fue modificado e incrementado con valor de **DOP\$116,250,000.00 (Ciento Dieciséis Millones, Doscientos Cincuenta Mil Pesos Con 00/100)**. Por lo que el monto del presupuesto final de la Entidad para el 2022 fue de **DOP\$567,296,126.00 (Quinientos Sesenta y Siete Millones, Doscientos Noventa y Seis Mil, Ciento Veintiséis Pesos Con 00/100)**.

- **Ejecución presupuestaria del periodo:**

Del presupuesto asignado, al 30 del mes de noviembre se ha ejecutado un monto de **DOP\$ 401,483,434.89 (Cuatrocientos Un Millones, Cuatrocientos Ochenta y Tres Mil, Cuatrocientos Treinta y Cuatro Pesos Con 89/100)**, lo que representa un 70.77% de ejecución en función del presupuesto total aprobado e incluido el incremento realizado.



- **Cuentas por pagar y cuentas por cobrar del periodo:**
  - Cuentas por pagar al 30 de noviembre DOP\$4,540,018.70
  - Cuentas por cobrar: No se tienen cuentas por cobrar
  - Cumplimiento de la política de pagos o antigüedad de los saldos de las cuentas por pagar a proveedores: N/A
  - Obligaciones Comerciales: N/A

- **Pasivos:**

Los pasivos de la entidad al 30/11/2022, ascendieron a un monto por valor de DOP\$ 4,540,018.70.

**f) Contrataciones y Adquisiciones:**

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

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

No se realizaron procesos bajo la modalidad de licitaciones durante el año 2022.

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

Durante el año 2022, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) efectuó compras y contrataciones ordinarias por un monto total de **DOP\$100,491,070.00 (Cien Millones, Cuatrocientos Noventa y Un Mil, Setenta Pesos Con 00/100)**. A través de **482** contratos ordinarios y ordenes de compras.

- **Descripción de los procesos:**

- 



| Modalidad                     | Cantidad de Procesos | Monto Adjudicado (dop\$) |
|-------------------------------|----------------------|--------------------------|
| Comparación de Precios        | 13                   | \$20,779,441.00          |
| Compras por Debajo del Umbral | 228                  | \$10,778,003.00          |
| Compras Menores               | 86                   | \$34,010,397.00          |
| Procesos de Excepción         | 24                   | \$34,923,229.00          |
| <b>TOTALES</b>                | <b>351</b>           | <b>\$100,491,070.00</b>  |

**Fuente:**

Dirección Administrativa Financiera, ADESS.

Los 351 procesos de compra realizados durante el año 2022 fueron realizados según la siguiente distribución:

- 13 (trece) compras por comparación de precios.
  - 228 (Doscientos veintiocho) compras por debajo del umbral.
  - 86 (Ochenta y Seis) compras menores.
  - 24 (Veinticuatro) Proceso de Excepción
- **Proveedor (es) Contratado (s):**  
Se contrataron 119 diferentes proveedores durante el periodo enero-noviembre 2022.
  - **Tipo de Documento Beneficiario:**  
Todas estas contrataciones se realizaron a través de contratos ordinarios y órdenes de compras emitidas en el Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas.



- **Tipo de Empresas:**

| <b>Tipo de Empresa</b> | <b>Cantidad de procesos</b> | <b>Monto Por Contratos (DOP\$)</b> |
|------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| Grande                 | 255                         | \$65,723,066.00                    |
| MiPyme                 | 59                          | \$26,283,157.00                    |
| Mipyme Mujer           | 44                          | \$8,484,847.00                     |
| <b>Total general</b>   | <b>351</b>                  | <b>\$100,491,070.00</b>            |

**Fuente:**

Dirección Administrativa Financiera, ADESS.

- **MIPYMES:** Monto y porcentaje del presupuesto ejecutado destinado a compras y contrataciones de bienes, obras y servicios a MIPYMES. El monto es de DOP\$34,768,004.00, que corresponde a un 9% del monto del presupuesto ejecutado.

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

| <b>Modalidad de Compras</b>  | <b>Total en Pesos</b>  |
|------------------------------|------------------------|
| COMPARACIÓN DE PRECIOS       | \$13,693,150.00        |
| COMPRA MENOR                 | \$12,732,794.00        |
| COMPRA POR DEBAJO DEL UMBRAL | \$3,538,176.00         |
| LICITACIÓN                   | \$0.0                  |
| PROCESO DE EXCEPCIÓN         | \$3,402,833.00         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>\$33,366,953.00</b> |

**Fuente:**

Dirección Administrativa Financiera, ADESS.

- **Empresas en General:**

- Plan de Compras y Contrataciones publicado versus plan anual de compras y contrataciones ejecutado en el año 2021.
- Plan de Compras Publicado y asignado en PACC: DOP\$131,402,393.00.





- Plan de Compras Ejecutado en PACC:  
DOP\$100,491,070.00.

- **Desviaciones del plan de compras.**

Hasta la fecha la desviación presentada por el plan de compras en su ejecución es de DOP\$30,911,323.00.

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

En la ADESS en el año 2022 no ha ejecutado procesos bajo una resolución de urgencia.

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

En la ADESS en el año 2022 no se ha ejecutado procesos bajo una resolución de emergencia.

**g) Registros Financieros e Impacto de la Cooperación Internacional.**

Durante el periodo correspondiente al año 2022, en la ADESS no hubo registros financiero e impacto de la cooperación internacional.



## 4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

a) Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), incluyendo justificación en casos de incumplimiento durante el año 2022:

- Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), a sus últimos cortes de 2022.

| Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SISMAP) |                                 |        |
|--|---------------------------------|--------|
| Al Cierre del último corte 2022                                | SISMAP                          | 86.16% |
|  | NOBACI                          | 26.56% |
|  | Contrataciones Pública          | 96.55% |
|  | Gestión Presupuestaria          | 70.73% |
|  | Servicios Electrónicos (ITICGE) | 84.37% |
|  | Cumplimiento A La Ley 200-04    | 98.00% |
|  | Transparencia Gubernamental     | 96.50% |
|  | Satisfacción de los Usuarios    | 83.00% |

Fuente:  
Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.

### b) Planificación de RRHH

El Departamento de Recursos Humanos planificó para el año 2022 la realización de proyectos y programas de capacitación, enfocado a la gestión integrada de la institución, el cual se desarrolla ejecutado e impactando los diferentes criterios que se miden con



el SISMAP tal y como se podrá ir apreciando en los puntos a ser detallados más adelante.

### **c) Actividades del Plan Operativo Anual 2022**

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

**Los proyectos planificados y ejecutados en el año 2022 fueron los siguientes:**

- **Gestión Ambiental:** Como parte de la implementación de la norma 14001-2015 en la institución, se realizó un plan de concienciación de Gestión Ambiental, el cual se compone de los siguientes documentos, actividades y capacitaciones.
  - Comunicaciones de interés para el personal por el canal de comunicación interna (AdessInforma).
  - Capacitaciones, actividades y concursos de concienciación con el personal en materia de medio ambiente.
  - Jornada de Responsabilidad Social: Se realizó una Jornada de siembra árboles con el objetivo de fomentar la Responsabilidad Social entre el personal de la ADESS y el compromiso con el Medio Ambiente.
- **Ejecución programa de Voluntariado por el Progreso:** Se ejecuta el calendario de programación del voluntariado con la participación del personal de la institución donde se realizan visitas a diferentes lugares para cubrir sus necesidades llevar alegría y amor.



- **Jornada Médica:** realizada con el objetivo de mejorar la calidad de vida del personal de la ADESS y motivarlos a realizarse chequeos anuales para fortalecer la atención integral en salud y nutrición de los colaboradores y colaboradoras entre las cuales se realizaron las siguientes:
  - Jornada de Prueba PCR contra el COVID-19 para todo el personal de la institución.
  - Jornada de motivación y seguimiento al personal para recibir las vacunas contra la Covid-19, al igual que se les exhortó a que vacunen a sus familiares.
  - Motivación al personal para utilizar los servicios que ofrece el área de salud ocupacional con publicaciones en el mural institucional, en intranet y envíos de correos (AdessInforma).
  - Jornada de Salud Visual.
  - Jornada prevención contra el Cáncer de Mama (Sonomamografía), Prevención y Diagnóstico temprano de patologías que afecten la Mama.

**d) Concursos públicos realizados**

La ADESS durante el 2022 no realizó concursos públicos.

**e) No. de Incorporados a Carrera Administrativa**

La ADESS cuenta con 31 colaboradores/as en cargos de Carrera Administrativa.

**f) No. de Incorporados por Evaluación**

No se han hecho incorporaciones a la carrera administrativa vía evaluación interna durante este año 2022.



**g) Escala Salarial aprobada**

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

**h) Plan de Capacitación**

Con el propósito de fomentar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores y colaboradoras, la institución planea, organiza y realiza los cursos de capacitación, continuamente para el fortalecimiento del mismo y los procesos, lo que entendemos se reflejará en el desempeño laboral y calidad de vida de los colaboradores. Este programa fue elaborado tomando como referencia los resultados del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) y las competencias ausentes y que necesitan mejorar nuestros colaboradores.

La institución realizó en el periodo enero-noviembre 2022 un total de 56 capacitaciones, con asistencia acumulada de 943 personas, ejecutando el plan de capacitación a un costo de RD\$2,153,174.00

**i) Talleres de Función Pública**

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

**j) Rotación de Personal**

Durante el año 2022, la rotación de nuestro personal hasta el mes de noviembre refleja un 0.5% respecto a nuevos ingresos y salidas sobre la cantidad total de colaboradores.



**k) Pago de Beneficios Laborales**

La institución ha indemnizado en términos de antigüedad, cargo, y días de vacaciones a dieciocho (18) excolaboradores y colaboradoras, ya sea por motivos de renuncia o cancelación durante el año 2022. Esto ha significado un monto de: Seis Millones Ochenta y Dos Mil Ciento Cincuenta y Cuatro Pesos Con Once Centavos (**RD\$6,082,154.11**).

**l) Absentismo**

Durante el año 2022, el absentismo laboral refleja un índice promedio hasta noviembre de 27.79, sobre nuestra cantidad total de colaboradores, distribuidos en vacaciones, permisos y licencias, respectivamente. Este dato es producto de la medición del indicador sobre el absentismo.

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

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

**n) SASP (Registro y Control).**

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



**o) Evaluación de resultados por competencia**

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

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

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

**p) Empleados Reconocidos con Medalla al Mérito**

Para el año 2022 la Administradora de Subsidios Sociales no tuvo y no ha presentado postulantes a reconocimiento con medalla al mérito.

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

Nuestra nueva Estructura Organizativa está actualmente en revisión y análisis con el objetivo de realizar mejoras en la misma. Hasta la fecha no ha sufrido cambios de ninguna índole durante el año 2022, destacando que la misma ha sido aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en diciembre del año



2016 en base a la resolución No.01-2017 y la misma es integrada por las unidades organizativas que ya fueron descritas en el Tema II, Información Institucional de este documento:

- **Manual de Funciones:** La institución cuenta con el Manual de Funciones alineado a la estructura organizativa, el cual no ha sufrido cambios significativos durante el 2022. Es prudente destacar que, este Manual fue aprobado sobre la resolución No. 02-2017 por el Ministerio de Administración Pública y que constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y empleados de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) sobre la institución y su funcionamiento. Contiene detalles de la estructura organizativa, los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando o autoridad, tipo de relaciones ínter-orgánicas, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades.
  - **Mapa de Procesos:** El Mapa de Procesos de la ADESS, fue renovado por la Dirección de Planificación y Desarrollo bajo la coordinación del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, para presentar una visión general del sistema organizacional y de gestión integrada de nuestra institución conforme a los cambios que ha sufrido, resaltando desde quienes son nuestros clientes/participantes, hasta la satisfacción que estos recibirán a través de nuestros servicios. Los cambios se deben al proceso de implementación de la Norma ISO 14001:2015 sobre Sistemas de Gestión Ambiental.
- r) **Implementación del SISTAP:** El SISTAP es creado mediante la Resolución 113/2011 con el objetivo de establecer el protocolo de las actividades que garanticen condiciones de salud y ambientes





de trabajo saludable y las intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales de las personas que trabajan en la administración pública.

En junio del 2022 se crea el Comité Mixto de Seguridad y Salud de la ADESS, de conformidad con el artículo 5 de la Resolución 113-2011 del Ministerio de Administración Pública y los Artículos 6 hasta 6.5.11 de la Resolución 04-2007 contenida en el Reglamento 522-06 Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana.

El 30 de junio del 2022 la máxima dirección de la ADESS, nombra a los siguientes miembros para representar la institución.

| <b>Titulares</b>   | <b>Suplentes</b>  |
|--|---|
| <b>Henry Hernandez Heredia</b><br>(Coordinador Unidad de Salud)              | <b>Miguel Angel Ferrera</b><br>(Encargado de Servicios Generales) |
| <b>Bautista Zapata Santana</b><br>(Subdirectora Administrativo y Financiero) | <b>Heidy Santana</b><br>(Coordinadora de Gestión Ambiental)       |
| <b>Raymundo Rodriguez Javier</b><br>(Director Planificación y Desarrollo)    | <b>Franciell Lisbeth Lora</b><br>(Secretaria Ejecutiva)           |
| <b>Belkis Altagracia Aquino Reyes</b><br>(Encargada de Recursos Humanos)     | <b>Laura Montilla</b><br>(Analista de Nomina)                     |

**Fuente:**

Dpto. de Recursos Humanos (RRHH), ADESS.

**s) Salud Ocupacional y Riesgos Laborales**

La ADESS cuenta con una unidad de salud ocupacional y riesgos laborales bajo la dirección del Dr. Henry Hernandez. En el año



2022 realizaron todo tipos de charlas relacionadas a la salud, bienestar laboral y personal y seguridad en el trabajo.

**t) Encuesta de clima laboral**

La encuesta de Clima Organizacional es una herramienta de evaluación que tiene como propósito fundamental contribuir en el cambio del clima organización y el fortalecimiento de una nueva cultura institucional que permita contar con Servidores Públicos satisfechos y comprometidos, lo cual resulta en la satisfacción del ciudadano. Con esta herramienta la institución obtiene datos esenciales y se realizan planes de acción que permiten producir cambios en el clima y la cultura organizacional favoreciendo así, a los servidores públicos de la institución.

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

El nivel de satisfacción general de la Encuesta de Clima correspondiente al año 2022 fue de 87.70%.

**Los criterios evaluados fueron:**

- Reconocimiento Laboral
- Capacitación Especializada y Desarrollo
- Mejora y Cambio
- Calidad y Orientación al Usuario
- Equidad y Genero
- Comunicación
- Disponibilidad y Recursos
- Calidad de Vida Laboral



- Balance, Trabajo y Familia
- Colaboración y Trabajo en Equipo
- Liderazgo y Participación
- Identidad con la Institución y Valores
- Austeridad y Combate a la Corrupción
- Enfoque a Resultados y Productividad
- Normatividad y Proceso
- Servicio Profesional de Carrera
- Impacto de la Encuesta en mi Institución
- Uso de la Tecnología
- Beneficios
- Relación con los empleados/colegas/colaboradores
- Salarios
- Cantidad de Trabajo

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

**v) Asociación de Empleados:** Hemos culminado el proceso de conformación de la asociación de servidores públicos obteniendo un 59% en el SISMAP, continuamos realizando los demás procesos requeridos para completar este indicador siguiendo los lineamientos y directrices de las leyes establecidas por el Ministerio de Administración Pública.

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



- x) **Taller de Reclutamiento y Selección:** Nuestra Especialista en Reclutamiento y Selección, ha participado en los talleres sobre Los Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública y el taller sobre Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal, impartidos por el MAP. En la actualidad contamos con una herramienta llamada ADESSCLOUD y MERCURY la cual tiene un módulo de Reclutamiento y Selección de Personal la Online.
- y) **Promedio del desempeño de los colaboradores por grupo ocupacional.** La ADESS realiza anualmente la evaluación de desempeño de sus colaboradores y la misma se realiza en el último trimestre del año, por este motivo para el periodo en cuestión no se pueden evidenciar estos resultados.
- z) **Presentar resultados de estudios sobre equidad salarial entre hombres y mujeres, por grupo ocupacional, en caso de que existan.** La ADESS no ha realizado estudios al respecto.
- aa) **Auditoria de Oficina de RRHH:** Cada año recibimos Auditoria por el MAP en los diferentes subsistemas de Recursos Humanos. Recibiendo mediante una comunicación del Ministro de Administración Pública el resultado de la misma.
- bb) **Diplomados, Cursos y Talleres:** La ADESS, enfocada a la mejora continua y formar la capacidad de su fuerza laboral, ha ofrecido a lo largo del año 2022 un total de 56 capacitaciones con asistencia acumulada de 943 personas, representando, 5,245.00 horas de capacitación devengando un presupuesto de RD\$2, 153,714.00.



Con el mismo enfoque de formar continuamente a nuestros empleados, la institución ha otorgado beca completa en Maestría a un (4) de nuestros destacados colaboradores.



### 4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

#### a) Desempeño Jurídico Institucional

Durante el transcurso del año 2022, la Consultoría Jurídica ha dado total atención a diversas situaciones del ámbito legal, tanto civiles como penales, dando respuestas oportunas a cada una de ellas, con la debida diligencia y el seguimiento procesal que ameritan. Es oportuno resaltar que de las instancias que nos han sido notificadas tenemos una responsabilidad de representación en las materias concernientes a Derecho Civil, Penal y Administrativo, en su mayoría.

Por vía de consecuencia, cada expediente que ha sido notificado con sus respectivas instancias, han sido objetos de análisis y arduas labores de levantamiento de información, así como de la instrumentación por medio de fijaciones de audiencias, redacciones de instancias, redacciones de notificaciones y la debida diligencia en las jurisdicciones que le compete a cada expediente.

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

También, se explica de forma breve, el objeto de la demanda o querrela y su estatus actual. Las personas responsables en calidad de abogados, quienes están encargados de preparar el conglomerado de documentos relativos a cada proceso, así como de representar al Estado Dominicano en los Tribunales de la República, con inclinación en las materias que mencionamos precedentemente.



## Tabla Procesos Activos en Tribunales

| Demandante  | Demandado  | Objeto demanda   | Cantidad de Audiencias al día 05 /12/2022 por Casos |
|---|--|--|---|
| 1-<br>Administradora de Subsidios Sociales, ADESS | Reivy Pimentel Feliz, (A) El Taxista, Héctor Adrián Serrata Fortuna, (A) rubio, Ismael Rodríguez Belliard, (A) Maelo, Miguel Jiménez Valentín, Harold Méndez | Se presentó Querrela con Constitución en Actor Civil de parte de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), en virtud de los Arts. 265, 266, 379 y 405 del Código Penal Dominicano, violación a la Ley Núm. 53-07, artículos 5, 6, 8, 9, 13 y 14 de la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, alusivos a códigos acceso (clonación de tarjetas), obtención ilícita de fondos. | 12 Audiencias                                       |

**Fuente:**  
Consultoría Jurídica, ADESS.



| Demandante                                    | Demandado  | Objeto demanda  | Cantidad de Audiencias al día 05 /12/2022 por Casos |
|---|--|---|---|
| 1-Administradora de Subsidios Sociales, ADESS | Reivy Pimentel Feliz, (A) El Taxista, Héctor Adrián Serrata Fortuna, (A) rubio, Ismael Rodríguez Belliard, (A) Maelo, Miguel Jiménez Valentín, Harold Méndez | <p>Este expediente se encuentra en proceso de revisión de las medidas de coerción, toda vez que en fecha 24 de mayo de 2020, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 1384-2020SMED-00470.</p> <p>El expediente fue declarado como caso complejo y dictaminó Una Garantía Económica De RD\$30,000.00 y presentación periódica por un periodo de seis (06) meses, debiendo presentarse los días 28 de cada mes.</p> | 12 Audiencias                                       |

**Fuente:**  
Consultoría Jurídica, ADESS.





| Demandante  | Demandado  | Objeto demanda   | Cantidad de Audiencias al día 05 /12/2022 por Casos |
|---|--|--|---|
| 1-<br>Administradora de Subsidios Sociales, ADESS | Reivy Pimentel Feliz, (A) El Taxista, Héctor Adrián Serrata Fortuna, (A) rubio, Ismael Rodríguez Belliard, (A) Maelo, Miguel Jiménez Valentín, Harold Méndez | En ese sentido, en fecha 15 de septiembre de 2021 se conoció la fase preliminar del proceso penal, en la que se dictaminó Auto de Apertura a Juicio. En fecha 22 de febrero de 2022, se procedió a la notificación de la Resolución Núm. 1383-2021-SACO-00214, en el que se admite la acusación presentada por el Ministerio Público (MP), modificando la calificación jurídica, siendo solamente los Arts. 265, 266 y 405 del Código Penal Dominicano, violación a la Ley Núm. 53-07, artículos 5, 6, 8, 9, 13 y 14 de la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, alusivos a códigos acceso (clonación de tarjetas), obtención ilícita de fondos y a la vez, se mantiene la medida de coerción. Por consiguiente, dicho expediente se encuentra en proceso de fijación de sala y de audiencia para conocer juicio de fondo. | 12 Audiencias                                       |

Fuente:  
Consultoría Jurídica, ADESS



| Demandante                                    | Demandado  | Objeto demanda  | Cantidad de Audiencias al día 05 /12/2022 por Casos |
|---|--|---|---|
| 1-Administradora de Subsidios Sociales, ADESS | Reivy Pimentel Feliz, (A) El Taxista, Héctor Adrián Serrata Fortuna, (A) rubio, Ismael Rodríguez Belliard, (A) Maelo, Miguel Jiménez Valentín, Harold Méndez | <p>Tribunal Apoderado fase preliminar:<br/>Sexto Juzgado de la Instrucción del Distrito Judicial de Santo Domingo Oeste.</p> <p>La lectura de sentencia que fue pautada para el 11 de agosto 2022. En este día se aplazó para el 30 de agosto.</p> <p>En este día se acordó un proceso penal abreviado con los imputados en el caso.</p> <p>Se condenó a 3 años de prisión suspensiva.</p> <p>Pendiente de retirar sentencia.</p> | 12 Audiencias                                       |

**Fuente:**  
Consultoría Jurídica, ADESS



| Demandante                                    | Demandado  | Objeto demanda   | Cantidad de Audiencias al día 05 /12/2022 por Casos |
|---|--|--|---|
| 2-Administradora de Subsidios Sociales, ADESS | Eddy Nelson Rodríguez Cepeda, Edwin Luis Peralta Jiménez, Salent Miguel Vasquez Dumit y Deiby Alexander Grullón Báez | <p>Se presentó Querrela con Constitución en Actor Civil: La Administradora De Subsidios Sociales (ADDES), en virtud de Artículos 148, 265, 266, 267, 405 (contra el Estado Dominicano) del Código Penal Dominicano, los delitos de Robo y Asociación de malhechores, La Ley Núm. 53-07, artículos 5 (párrafo), 14 (párrafo) y 17 de la Ley Núm. 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, alusivos a códigos de acceso (clonación de tarjetas), obtención ilícita de fondos y robo de identidad y violación a la Ley Núm.8-92 sobre Cédula de Identidad.</p> <p>El proceso seguido a los encartados, en fecha 16/05/20 , se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 512-2020 a Eddy Nelson Rodríguez Cepeda. En fecha 26 de mayo de 2020, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 558-2020 a Edwin Luis Peralta Jiménez. En fecha 1 de julio de 2020, se impuso medida de coerción mediante Resolución Núm. 772-2020 a Salent Miguel Vasquez Dumit y Deiby Alexander Grullón Báez.</p> | 8 Audiencias  |



| Demandante  | Demandado  | Objeto demanda  | Cantidad de Audiencias al día 05 /12/2022 por Casos |
|---|--|---|---|
| 2-<br>Administradora de Subsidios Sociales, ADESS | Eddy Nelson Rodríguez Cepeda, Edwin Luis Peralta Jiménez, Salent Miguel Vasquez Dumit y Deiby Alexander Grullón Báez | <p>El expediente fue declarado como caso complejo y dictaminó prisión preventiva por Tres (03), Tres (03) y Doce (12) meses respectivamente, todos en el recinto penitenciario Rafey hombres. El caso fue declarado complejo por la multiplicidad de imputado y multiplicidad de hecho. En fecha 26 de julio de 2021, por medio el Auto Núm. 608-2019-AUT-00134, Exp. Núm. 2016-2020-EPEN-00816, se ordenó la fusión de los expedientes.</p> <p>Este expediente se encuentra en la segunda fase o preparatoria (preliminar), toda vez que en fecha 05 de octubre de 2021 se celebró una audiencia en la que se suspendió la misma, posponiéndose para las fechas 25 de octubre de 2021, 11 de noviembre de 2021 y 19 de enero de 2022. No obstante, en fecha 02 de marzo de 2022 se dictaminó Auto de Apertura a Juicio, por lo que estamos a la espera de la notificación del referido acto.</p> | 8 Audiencias  |

Fuente:  
Consultoría Jurídica, ADESS.



| Demandante                                     | Demandado  | Objeto demanda  | Cantidad de Audiencias al día 05 /12/2022 por Casos |
|--|--|---|---|
| 2- Administradora de Subsidios Sociales, ADESS | Eddy Nelson Rodríguez Cepeda, Edwin Luis Peralta Jiménez, Salent Miguel Vasquez Dumit y Deiby Alexander Grullón Báez | <p>Próxima audiencia fijada para el día 24 de marzo de 2022 a las 11:45am a fines de dar lectura al auto de apertura.</p> <p>Tribunal Apoderado en fase preliminar:</p> <p>Primer Juzgado de la Instrucción del Distrito Judicial de Santiago.</p> <p>En espera de asignación de sala y apertura a juicio.<br/>//</p> | 8 Audiencias  |

**b) Acuerdos Internacionales y con otras Entidades:**

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



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

1. Acuerdo de colaboración entre ADESS y Banreservas y el acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de dicho acuerdo, con la finalidad de garantizar la operatividad, emisión, entrega y servicios de los medios de pagos electrónicos y la administración de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), la habilitación de las cuentas de beneficiarios, las cuentas de los comercios RAS y de los puntos de ventas (POS), para el buen funcionamiento del Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS). Dicho acuerdo fue firmado en Agosto de 2022.
2. Acuerdo con el Banco BHD León para manejo de reclamaciones Lote 1, sobre transacciones dudosas del sistema de pago de los subsidios sociales del Gobierno Dominicano, firmado en el mes de Abril de 2022.
3. La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) tiene un acuerdo con la Fundación Patria, la cual nos cede un local de su propiedad para la implementación de la Delegación Provincial de Puerto Plata de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), en el que se especifica que es un préstamo de uso o comodato del local. El convenio se firmó el 23 de febrero del año 2022 y su vigencia termina el 16 de agosto del 2024.
4. Al 04 del mes de Diciembre se han realizado acuerdo con propietarios de 65 comercios para reembolso de fondos sustraídos a los participantes tarjetabientes (PTH), con una



suma que asciende a un valor de DOP\$13,001,208.84, en el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2022.

5. Convenio de colaboración interinstitucional, suscrito entre la Administradora de Subsidios Sociales y el Defensor del Pueblo. Firmado en el mes de Agosto de 2022.
6. En la ADESS también se realizaron 26 contratos de alquileres de Delegaciones y de parqueos que pertenecen a la institución.

**c) Procesos Compra y Contrataciones:**

La Consultoría Jurídica en el ejercicio de sus funciones ha brindado su apoyo en la instrumentación de los procesos de compras y contrataciones de bienes, obras y servicios en los siguientes procesos:

**Tabla de Procesos Compra y Contrataciones**

| <b>Referencia del Proceso</b> | <b>Proceso de Compra</b>   | <b>Estado del Procedimiento</b> |
|-------------------------------|--|---------------------------------|
| ADESS-CCC-CP-2022-0001        | Solicitud de Adecuación de las Delegaciones de Santiago de los Caballeros y Puerto Plata | Adjudicado                      |
| ADESS-CCC-CP-2022-0002        | Solicitud de alquiler de Vehículos para ser utilizados por la ADESS durante operativos.  | Adjudicado                      |

**Fuente:**

Departamento de Gestión Legal, ADESS.



| Referencia del Proceso | Proceso de Compra  | Estado del Procedimiento |
|------------------------|--|--------------------------|
| ADESS-CCC-CP-2022-0003 | Solicitud de Adecuación y Ampliación del Salón de reunión y comedor, ADESS       | Cancelado                |
| ADESS-CCC-CP-2022-0004 | Solicitud de Adecuación y Ampliación salón de Capacitación y Comedor de la ADESS | Adjudicado               |
| ADESS-CCC-CP-2022-0005 | Solicitud de Tóners y Tambores para diversas impresoras multifuncionales         | Adjudicado               |
| ADESS-CCC-CP-2022-0005 | Solicitud de Tóners y Tambores para diversas impresoras multifuncionales         | Adjudicado               |
| ADESS-CCC-CP-2022-0005 | Solicitud de Tóners y Tambores para diversas impresoras multifuncionales         | Adjudicado               |
| ADESS-CCC-CP-2022-0006 | Solicitud Adecuación Delegación Barahona   | Adjudicado               |

**Fuente:**

Departamento de Gestión Legal, ADESS.





Es oportuno resaltar que los procesos que son competencia del Comité de Compras y Contrataciones de la ADESS, conllevan la redacción de documentos en las fases preparatorias, tales como actas de inicio de procedimiento, designaciones de peritos, aprobaciones de las especificaciones técnicas y dictámenes jurídicos. De igual manera en la fase del desarrollo del proceso, las actas del comité de compras y contrataciones, informes de evaluación y los contratos de las razones sociales que resultaren seleccionadas en la adjudicación, respectivamente.

#### 4.4 Desempeño de la Tecnología

##### a) Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementación durante el año 2022.

Durante el año en curso 2022 la ADESS en materia de tecnología realizó innovaciones e implementación consistentes en los siguientes trabajos:

- **Implementamos POC con herramientas de ciberseguridad:** para mejorar seguridad base de datos.
- **Modificación plataforma ADESSCLOUD:** para manejar el flujo de tarjetas enmascaradas utilizando número de secuencia de integración de número de secuencia para seguridad, y la entrega de los plásticos reemplazados en las Delegaciones.
- **Optimización de consultas de beneficiarios** para agilizar el servicio brindado en las Delegaciones.



**b) Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejoras de los procesos durante el año 2022.**

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

- **Operativo Entrega de Tarjetas:** apoyando al Departamento de Operaciones dando soporte al portal QuedateEnCasa el cual gestiona la entrega de tarjetas a ciudadanos elegibles.
  
- **Modificación SIASS nombre de Programa y Subsidios:** esta modificación fue realizada según decreto 377-21 donde cambian de nombres los siguientes subsidios:
  - APRENDE sustituye al Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE).
  - AVANZA sustituye al Bono Escolar Estudiando Progreso (BEEP).
  - ALIMÉNTATE sustituye al Bono Comer Es Primero (CEP).
  
- **Modificación SIASS Nomina - Aumentar Montos de 6 a 9 Posiciones:** el Sistema Integrado de Administración de Subsidios Sociales (SIASS) solo permitía nomina con montos hasta 9,999, ante la necesidad de pagar una nómina con un monto mayor se tuvo que modificar la estructura de recepción de nómina de los programas, la estructura de envío a los bancos, de DIGECOG y Contraloría para aumentar el monto de 6 posiciones a 9 posiciones.
  
- **Implementación de reportes automatizados:** para consultar transacciones sospechosas reportadas por los ciudadanos.



- **Inclusión de número de contacto:** registrado en la vista de consulta para facilitar el contacto con el ciudadano en caso de que se tenga que notificar.

**c) Licencias y certificaciones obtenidas de nuevas aplicaciones tecnológicas y renovaciones de las existentes, realizadas durante el año 2022.**

Durante el periodo en análisis la ADESS recibió las renovaciones de las recertificaciones de las siguientes normas:

- **Renovación de Re-Certificación Nortic A2:** Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, la misma traza las pautas, directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.
- **Renovación de la Re-Certificación Nortic A4:** Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno dominicano, que establece las directrices que deben seguir los organismos a fin de lograr interoperar con organismos del Estado Dominicano, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva.

Fueron obtenidas las licencias siguientes:

- **Fortimail:** Para la protección de correos maliciosos, spam, phishing.
- **McAfee Suite:** Suite completa de seguridad para el usuario, entre estos el antivirus, protección navegación, protección contra intrusos, etc.



- **Certificados Web:** Protección para los portales web, de esta manera se cuenta con buena reputación y protección ante robo de identidad.

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

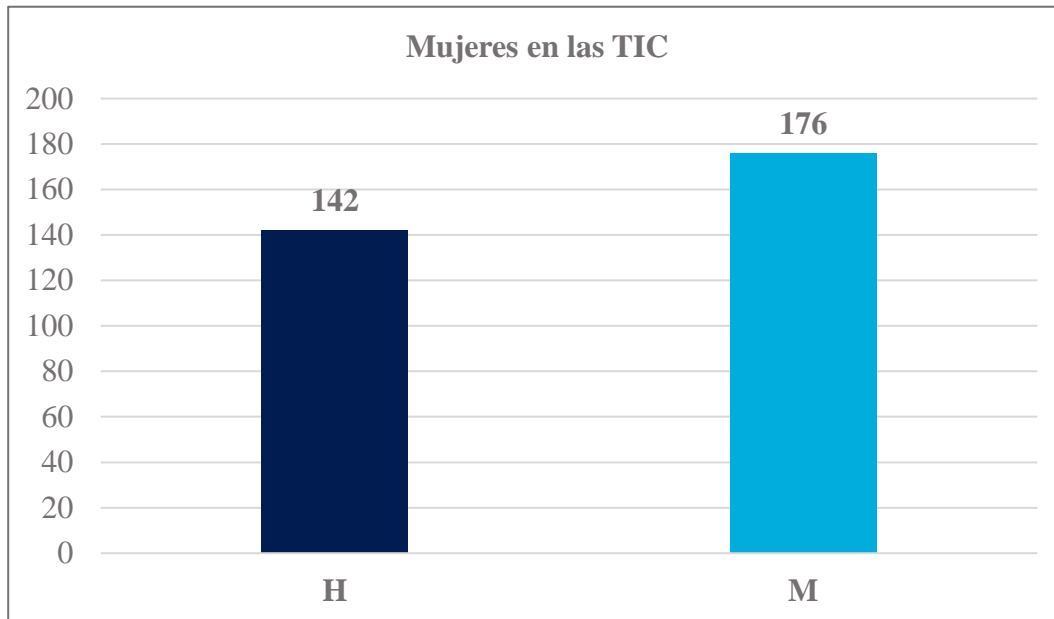
La Mesa de Servicios (Help Desk) de la institución tuvo un promedio de 112 casos cerrados mensualmente, con un ligero incremento en el mes de febrero de 44 más casos cerrados.

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

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

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





**Fuente:**  
Dirección de Tecnología de la Información, ADESS.

**f) Resultados obtenidos en el índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE), del 2022 y justificación en caso de incumplimiento.**

La calificación del índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) durante el periodo enero-noviembre del 2022 es de 84.37.

**4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional**

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

Nuestro Manual de Funciones aprobado en el 2018 por el Ministerio de Administración Pública (MAP) constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y empleados de



la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) sobre la institución y su funcionamiento.

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

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

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

Para el año 2022 los reportes a los diferentes órganos rectores se encuentran actualizados, dando cumplimiento al artículo 5 de la resolución núm. 14- 2013 del Ministerio de Administración Pública (MAP), donde establece que los directores de las Unidades de Planificación y Desarrollo estarán obligados a suministrar en tiempo y forma las informaciones que requiera y la vinculación a más de un órgano rector para el cumplimiento de sus funciones.

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

Un equipo de directores, encargados y colaboradores de la institución, se encuentran certificándose en la Metodológica de la Certificación PM4R, una iniciativa del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para fortalecer las capacidades de gestión de proyectos en la Región de América Latina y el Caribe. Con la



finalidad, de lograr resultados y productos de los planes, programas y proyectos, dentro del presupuesto y del tiempo planificado.

La metodología de certificación desarrolla herramientas modernas de gestión de proyectos consistentes con buenas prácticas internacionales, con mejoras en la producción institucional y las eficiencias de los resultados de la cadena de valor público.

El PM4R Agile, es una certificación que se basa principalmente en la filosofía lean (eliminar desperdicio, involucramiento de todos y mejora continua), la misma se originó en la industria automotriz Japonesa, las prácticas ágiles que de ahí derivaron y que inicialmente se utilizaron en la industria de desarrollo de software para después aplicarse en diferentes tipos de proyectos. El PM4R Agile, se introduce por primera vez a los proyectos de desarrollo en América Latina y el Caribe. ADESS como institución del sector de protección social, busca con esta metodología implementar siempre mejoras en las buenas prácticas que se traduzca en los entregables institucionales y paquetes de trabajo, dentro de los planes, programas y proyectos de la planificación institucional en miras hacia el 2024.

Así mismo, se ha estado trabajando en la incorporación de planes de monitoreo para todos los programas, planes y proyectos que se gestan en ADESS, esto con el objetivo de medir el avance y logro de los mismos, asegurando de esta forma el ciclo de la gestión de proyectos, además de la toma de decisiones basada en los datos resultantes del seguimiento a los indicadores.



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

En la institución no existe esta oficina actualmente.

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

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

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

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

La institución cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SGI), recertificado mediante El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) casa certificadora, la cual ha aprobado, validado y certificado el sistema compuesto por cuatro normas.





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

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

Con esta herramienta se evalúan los posibles riesgos internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos plasmados y la misión institucional, para lo cual se realiza una evaluación de los procesos que tienen incidencia o vinculación a los mismos. Es preciso citar que fruto de la resolución 008-20 de la Contraloría General de la Republica se establece una nueva matriz para el auto diagnóstico y/o evaluación para el cumplimiento de las normas básicas del control interno (NOBACI).

Esta resolución resuelve, en su artículo tercero la disposición a partir del 1ero. De octubre de 2020, la entrada en vigencia de una nueva matriz de autoevaluación partiendo desde cero, aprobada por la Contraloría General de la República, que regirá para todas las instituciones dentro del ámbito de rectoría consagrado por la constitución, las leyes, reglamentos y resoluciones dictadas al efecto, razón por la cual la ADESS se encuentra actualmente inmersa en dar cumplimiento a este proceso.



La institución alcanza en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) un (90.70%) en el componente de Ambiente de Control, en Valoración y Administración de Riesgos (100%), Información y Comunicación (18.18%), Actividades de Control (8%).

Progreso según institución (43.38%). Al tercer trimestre del 2022 la valoración por contraloría alcanza un (26.56%).

### **Resultado de los Sistema de Calidad:**

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

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación como Modelo de Excelencia, nos permite realizar una autoevaluación camino a la mejora continua y al desarrollo de una cultura de calidad. La ADESS anualmente realiza un autodiagnóstico con la finalidad de identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la institución. El autodiagnóstico figura como uno de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cual se encuentra actualizado a la fecha con alcance 100% al cierre del mes de noviembre del 2022.

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

El objetivo de este sistema es gestionar de forma eficiente el capital humano de la entidad, sensibilizar y promover la ética pública en los colaboradores/as, implementar las mejoras en los procesos, asegurar el cumplimiento de los requerimientos del marco jurídico de los órganos rectores y de las normas (ISO 9001:2015, ISO14001:2015, G-35, G-38, CAF, etc.), que



certifican el Sistema Integrado de Gestión Institucional y velar por el buen estado de los recursos y la infraestructura física de la entidad.

En ese sentido La ADESS sigue inmersa en mantener un Sistema de Gestión de la Calidad Integrado, orientado a la oferta de servicios, mediante la conservación de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008, certificación obtenida por la institución en septiembre del 2015, la implementación de su nueva versión ISO 9001:2015, recertificada en el año 2020 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO), Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica en el presente mes de diciembre del año en curso 2022.

En cuanto a la norma ISO 14,001: 2015 de Gestión Ambiental certificación obtenida por la institución en septiembre del 2015, recertificada en el año 2021 y con una nueva revisión de seguimiento por parte de la casa certificadora (INTECO), Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica en el presente mes de diciembre del año en curso 2022.

De igual manera desde el 2019 se cuenta con la acreditación oficial de la Norma de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral (G38:2015), que otorga el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). Con la inclusión de esta norma internacional al Sistema de Gestión Integrado, La ADESS incorpora la perspectiva de género y no discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación; garantiza la igualdad salarial; implementa acciones para prevenir y atender la violencia laboral; y realiza



acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadoras y trabajadores, con igualdad de trato y de oportunidades. Hemos recibido la recertificación de esta norma por parte de la casa certificadora (INTECO), Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica en el presente mes de diciembre del año en curso 2022.

Nuestro SGI tan bien cuenta con la acreditación oficial de la Norma de Responsabilidad Social (G35:2012), que otorga el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). Hemos recibido la recertificación de esta norma por parte de la casa certificadora (INTECO), Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica en el presente mes de diciembre del año en curso 2022.

- **Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión:**
  - Se muestra un compromiso en el logro de los objetivos para el Sistema de Gestión Integrado y la responsabilidad de cada colaborador(as) en el logro de los mismos. Se muestra conformidad en cuanto al cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 al igual que la norma ISO 14001:2015, INTE G35:2012, INTE G38:2015.
  - Se evidencia compromiso de la alta dirección, concretizado en la capacitación de encargados/as y directores/as en las normas del sistema y creando las capacidades internas para la realización de las auditorías, facilitando la certificación en auditores internos a colaboradores de diferentes áreas internas.
  - Se observa mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado con oportunidades de mejora para el fortalecimiento del



mismo. La Alta Dirección expresa nuevamente su compromiso con el seguimiento de las acciones desarrolladas para los Sistemas de Gestión abordados en esta Revisión por la Dirección.

- **Acciones para el fortalecimiento institucional:**

- En este 2022, fue conformada la Unidad De Análisis y Monitoreo con el objetivo de verificar el comportamiento transaccional de los comercios que forman parte de la Red de Abastecimiento Social. Así mismo mitigar los fraudes de los que han sido víctimas tanto los beneficiarios/as de los Subsidios Sociales otorgados por el Gobierno Dominicano como la propia institución.
- Continuamos en el proceso de investigación de los comercios adheridos, lo que nos ha permitido desarticular una estructura mafiosa integrada por hombres y mujeres que se dedican a sustraer fondos de los beneficiarios/as de los programas sociales. La institución, en conjunto con la RAS, el equipo legal y los organismos de investigación nacional, han realizado allanamientos en diferentes comercios sometiendo así a la justicia a sus representantes. A la fecha hemos sometido 111 comercios a la justicia.
- Nos hemos auxiliado de instituciones externas para trabajar de la mano con el seguimiento al buen funcionamiento y cumplimiento de lo establecido en nuestro reglamento por parte de los/as comerciantes, por ejemplo, con las empresas estatales distribuidoras de electricidad que, en su gestión de cobro en campo, identifican cualquier irregularidad o anomalía en la práctica, realizando reportes a la ADESS para así poder tomar las medidas de lugar.



- En la RAS hemos impulsado la adhesión de nuevos tipos de establecimientos con el fin de ampliar el catálogo de comercios adheridos que brindan el servicio en beneficio de los participantes que reciben los subsidios. Actualmente tenemos 47 comercios con estatus activos y tramitados a la Entidad Financiera pertenecientes al rango ferreterías, carnicerías, pescaderías y estaciones de combustible.
- Por disposición de la Dirección General, desde el mes de abril la Dirección de Operaciones se unió al proyecto “Gabinete en tu Comunidad” del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, implementando las Delegaciones Móviles en las Comunidades los fines de semana, con el objetivo de facilitar los servicios a la población que por razones diversas no pueden acercarse a una Delegación durante los días laborables. Los servicios ofrecidos en las delegaciones móviles abarcan: tomar reclamaciones, solicitudes de reemplazos, solicitud de balance, ofrecer informaciones generales, y entrega de reemplazos de tarjetas comprometidas. En ese orden fueron atendidos 7,986 ciudadanos en sus comunidades durante el año 2022.
- **Resultado de encuestas de satisfacción a nivel interno y externo.**

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



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

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

La encuesta se programa y se implementa para el primer semestre de cada año, levantando el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales a nivel nacional alcanzando un nivel de satisfacción de 83% mediante el promedio ponderado de las dimensiones del SERVQUAL.

Los planes de acción se formulan en el mes de julio para implementarse en el segundo semestre del año.

Los componentes de la encuesta son los siguientes:

- **Producto:** Diagnóstico realizado sobre la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas.
- **Descripción del producto:** Es una encuesta que mide la satisfacción de las partes interesadas, y cada año es levantada por la institución en todo el territorio nacional.
- **Indicador:** Cantidad de Diagnósticos realizados.
- **Meta:** 1



El Modelo SERVQUAL es el utilizado para realizar la encuesta, el cual mide la calidad de los servicios que presta la institución en función de las apreciaciones de los ciudadanos y beneficiarios de los programas sociales. En este modelo la calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor.

El modelo de encuesta Servqual mide lo que los ciudadanos y los beneficiarios esperan de la institución y contrasta los datos con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio. Esta medición se efectúa sobre cinco dimensiones conocidas como dimensiones Servqual:

- **Elementos tangibles:** como su nombre indica, se refiere a la evaluación que los ciudadanos y beneficiarios hacen de la apariencia de las instalaciones de la institución, de su personal, de los equipos que maneja, de los materiales o incluso de la comunicación.
- **Fiabilidad:** en este caso hablamos de la evaluación que los clientes hacen sobre sí una institución es capaz de entregar un producto o servicio fiable, de calidad y a tiempo.
- **Capacidad de respuesta:** se trata de la evaluación de los ciudadanos y beneficiarios cliente respecto si la institución reacciona rápido a sus necesidades y si está en disposición de ayudar y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** esta dimensión se refiere a la percepción de los ciudadanos y beneficiarios sobre los conocimientos y la atención que muestran los colaboradores, así como sus





habilidades y su capacidad de despertar confianza e inspirar credibilidad.

- **Empatía:** por último, la empatía se refiere a la evaluación que los consumidores realizan de la atención personalizada que dispensa una empresa.

La Institución debe cumplir con el monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos para el Índice de Satisfacción Ciudadana que monitorea el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Este monitoreo de la Calidad de los Servicios Ofrecidos y el Índice de Satisfacción Ciudadana, figuran como dos de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Los resultados claves del 2022 y los servicios más demandados por los beneficiarios de los programas sociales en el 2022 fueron los siguientes:

- Solicitud de reemplazo de tarjetas, 38%.
- Reclamaciones, 34%
- Solicitud de tarjetas, 15%
- Reporte de robos, 2%.

La satisfacción general por dimensiones de la metodología SERVQUAL, alcanza un 83% en promedio en los servicios entregados en las delegaciones provinciales a nivel nacional. Continuando con los compromisos de calidad que la institución ha adoptado, en su carta compromiso al ciudadano y la certificación internacional ISO-9001:2015.

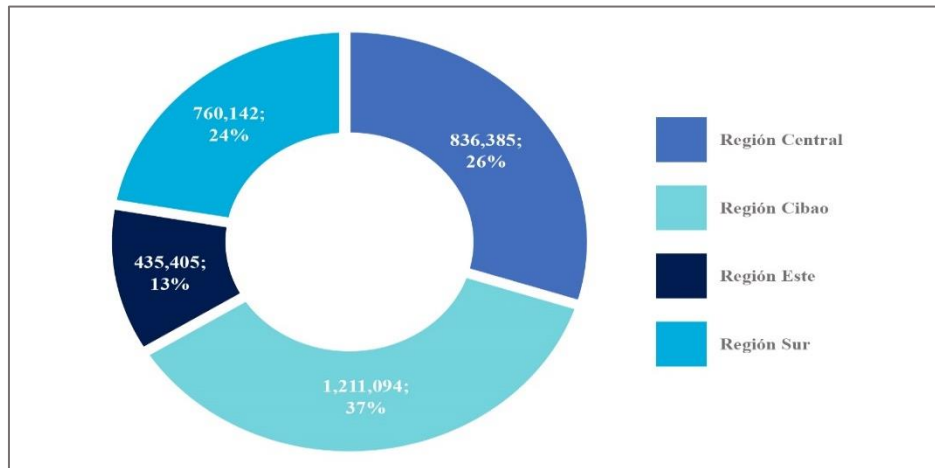


**f) Análisis de las Estadísticas Institucionales.**

- **Participantes activos de los subsidios sociales, por región, al tercer trimestre de 2022:**

En la gráfica a continuación, se pueden observar la cantidad de participantes, con sus porcentaje correspondiente al tercer trimestre por región, donde la Región del Cibao tiene la mayor cantidad de participantes (37%) seguido por la región Central (Santo Domingo y Distrito Nacional) (26%) , siguiéndole la región sur (24%) y por último la región Este (13%) es la que menos participantes activos tiene, en el sistema de pago de los subsidios sociales, en el periodo analizado.

Gráfica. Participantes activos del tercer trimestre 2022.



Fuente:  
Dirección de Operaciones, ADESS.

- **Desembolsos por subsidios sociales:**

La tabla está mostrando los desembolsos que se hicieron en los primeros tres trimestres del año 2022. Donde se muestra que hubo un incremento en los desembolsos generales dado que se han incluidos nuevos participantes y nuevos subsidios en los diferentes programas.



**Tabla Desembolso Por Subsidios Sociales**

| <b>Programas</b>   | <b>Total 1er. Trimestre</b> | <b>Total 2do. Trimestre</b> | <b>Total 3er. Trimestre</b> |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Bonogas Chofer (BGCH)  | 139,737,780.00              | 139,754,880.00              | 144,254,960.00              |
| Bonogas Hogar (BGH)  | 1,000,778,268.00            | 1,681,627,100.00            | 1,723,157,710.00            |
| Bonoluz (BL)   | 467,001,194.00              | 638,210,709.00              | 699,571,834.00              |
| Aliméntate (PCP)   | 5,889,760,000.00            | 5,721,297,450.00            | 6,117,500,700.00            |
| Incentivo A La Educación Superior (IES)                              | 28,110,500.00               | 28,194,000.00               | 28,613,500.00               |
| Avanza (BEEP)  | 134,717,600.00              | 269,035,000.00              | 134,329,600.00              |
| Incentivo A La Policía Preventiva (IPP)                              | 42,791,008.00               | 85,836,000.00               | 88,510,500.00               |
| Programa Incentivo A Los Alistados De La Armada De Rep.Dom. (PIAARD) | 11,492,352.00               | 11,307,680.00               | 11,137,856.00               |

**Fuente:**  
Dirección Administrativa Financiera, ADESS.



| <b>Programas</b>                            | <b>Total 1er. Trimestre</b> | <b>Total 2do. Trimestre</b> | <b>Total 3er. Trimestre</b> |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Suplemento Alimenticio - Envejecientes (SA) | 99,846,800.00               | 99,778,000.00               | 99,569,200.00               |
| Aprende (ILAE)                              | 30,619,500.00               | 61,169,400.00               | 30,551,100.00               |
| Transformando Mi País                       | 0                           | 24,520,000.00               | 3,290,000.00                |
| MOTOBEN                                     |                             |                             | 2,043,000.00                |
| Familias Valle Nuevo                        |                             |                             | 153,450.00                  |
| Supérate Mujer                              |                             |                             | 2,542,350.00                |
| Oportunidad 14/24                           | 405,000.00                  | 0                           | 1,157,000.00                |
| <b>Total por Mes</b>                        | <b>7,845,260,002.00</b>     | <b>8,760,730,219.00</b>     | <b>9,086,382,760.00</b>     |

**Fuente:**

Dirección Administrativa Financiera, ADESS.



#### 4.6 Desempeño del Área Comunicaciones

El plan de comunicaciones institucionales realizó diferentes ejecutorias que dieron respuesta a los objetivos establecidos en materia y requerimientos de comunicación de los diferentes procesos y dependencias de la institución para durante el año 2022.

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

- Asesoramiento en la estrategia comunicacional. Organización, cobertura y difusión de actividades internas y externas. Maestrías de ceremonias. Coordinación con representantes de medios de comunicación para la realización de entrevistas y reportajes, coberturas de Ruedas de Prensa y de actividades, Redacción de nota de prensas, comunicados y contenidos literario para plataformas digitales. Diseño, producción y realización de campañas promocionales e informativas; artes gráficos, fotografía y audiovisuales.
- Ejecución del Plan de Comunicación Interna en coordinación con el departamento de Recursos Humanos, así como con las divisiones de Calidad, Salud Ocupacional y Riesgos Laborales, y la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Creación de contenido, corrección de la producción literaria y audiovisual, supervisión y soporte para las plataformas de redes sociales institucionales, el portal institucional y ADESS en Línea. Cambios de los letreros en la fachada principal del edificio de la sede principal.



- El Departamento de Comunicaciones apoyó a la Máxima Autoridad y al Departamento de Planificaciones y Desarrollo en la cobertura y difusión de la estrategia de los organismos multilaterales afiliados a la ONU para la erradicación del hambre y las instituciones que trabajan la protección social en la República Dominicana, para la definición y ejecución de la respuesta a potenciales eventos generados por la temporada ciclónica; de la socialización de los procesos que intervienen en la transferencia de fondos con representantes del Proyecto de Cooperación Sur-Sur Triangular y con los docentes, estudiantes e investigadores de 19 universidades de los Estados Unidos de Norteamérica, lideradas por el Instituto Global Delaware State University.
- Conjuntamente con la Dirección de Operaciones se trabajó en el montaje cobertura y difusión de las jornadas de entrega de 355,148 tarjetas a personas beneficiarias del programa de protección social Supérate, autorizadas por el presidente de la República, dentro de la estrategia de los 300 mil nuevos beneficiarios, anunciados por el primer mandatario de la nación en su alocución de Rendición de Cuentas en el mes de febrero. De igual forma, la convocatoria y difusión de los operativos de sustitución de cédulas, usadas como medio de pago en el programa temporal Quédate en Casa.
- Se trabajó en el montaje, cobertura y difusión de los operativos de Servicios de Información y acompañamiento a las personas beneficiarias de los programas sociales, dentro del marco de las Jornadas Comunitarias organizadas por las instituciones que conforman el Gabinete de Política Social.



- Se brindó soporte a la Dirección General en la cobertura fotográfica y audiovisual en las reuniones celebradas con los representantes de las instituciones que componen el Gabinete de Política Social, de las instituciones de intermediación financiera y de las asociaciones, federaciones y confederaciones de comerciantes que lideran a los comercios adheridos a la RAS.
- Se brindaron los soportes necesarios a la Dirección General en la maestría de ceremonia, cobertura y difusión de la estrategia presidencial “El Gobierno en las Provincias”; “socialización sobre la gestión y las obras del Gobierno en Monseñor Nouel.”
- Se dio apoyo a la Red de Abastecimiento Social (RAS) en el diseño y montaje del stand y productos promocionales usados en la 3ra. Feria Expo Provisiones 2022.
- Se dio cobertura conjuntamente con la Dirección General en la difusión de la Conferencia Magistral: “Buenas prácticas en los comercios RAS”, dictada por la MAE en compañía de la Coordinadora de la RAS, en el marco de la celebración de la 3ra. Feria Expo Provisiones 2022.
- Apoyo a la Dirección de Planificación y Desarrollo en la cobertura y difusión de los cursos de capacitación impartidos y patrocinados por la fundación GOAL y la USAID.
- Apoyo a la Dirección General en la cobertura fotográfica y audiovisual en las reuniones celebradas con los representantes de las instituciones que componen el Gabinete de Política Social, de las instituciones de intermediación financiera y de



las asociaciones, federaciones y confederaciones de comerciantes que lideran a los comercios adheridos a la RAS.

- Apoyo a la Dirección General en la cobertura y difusión de la coordinación en el X Censo Nacional de Población y Vivienda 2022 en Monseñor Nouel.
- El Departamento de Comunicaciones brindo soporte al departamento Legal en la difusión de la judicialización (apresamiento e imposición de medidas de coerción) de más de 17 casos de sustracción y robo de los fondos del subsidio Aliméntate.

**b) Dentro de la estrategia de orientación al ciudadano Tarjetabiente, #AdessInforma, fueron diseñados las siguientes campañas informativas:**

- AdessInforma (Logros del Cambio, Paginas Fraudulentas, Medidas de Seguridad, Robo de Tarjeta, Garantizan Entrega de Subsidios, directoras Cumplen Mandato, Fondos Aliméntate y Bonogas, Abstenerse de Transacciones, Calidad y Medio Ambiente, Establecimientos Comerciales, No Dinero en Efectivo, No Entregar Tarjeta, Próximo a Residencia, Tarjeta Intransferible).
- Beneficios de Bonoluz (Consejo Unificado de Empresas Distribuidoras).
- Sistema de Gestión Integrado (Gestión Ambiental).
- Cambio de Cédula por Tarjeta.
- No le hagas Coro a la Delincuencia.
- Chat en Línea ADESS.
- Debemos Seguir Cuidándonos.





- No te dejes engañar.
- Sé Transparente, Responsable y Solidario.
- Historias de Responsabilidad Social (Gestión Ambiental).
- Fondos de Subsidios Disponibles (BonoGas, BonoLuz, Aliméntate, Policía Preventiva, Motoben, Oportunidad 14/24)
- Operativos Subsidios a Estudiantes MESCYT (24 Octubre - 07 Noviembre)
- Saldo Insuficiente
- Aumentos en Programas Sociales
- Nuevos Beneficiarios
- Ubicaciones ADESS
- Provisión de Alimentos a Afectados
- Levantamiento a Comercios Afectados
- Beneficios de Bonoluz (Consejo Unificado de Empresas Distribuidoras)
- Establecimientos Comerciales RAS
- Horario Permitido para Transar RAS

**c) Elaboración de Mensajes Preventivos:**




- No te dejes engañar
- Cuida tu Verifone
- Denúncialo
- Alerta Meteorológica
- Abstenerse de Transacciones
- Información Falsa
- No Entregues tu Tarjeta
- No Empeñes tu Tarjeta



**d) Elaboración de Mensajes sobre Responsabilidad Social a lo interno de la institución:**

- Días Efemérides (Julio - Diciembre)
- Semana de la Lactancia Materna
- Jornada de Salud Visual en la ADESS
- Jornada de Limpieza de Costas (14 Septiembre)
- Mes de la Sensibilización contra el Cáncer de Mama
- Jornada de Reforestación (27 Octubre)
- Jornada de Sonomamografía y Densitometría Ósea en la ADESS
- Mes de la Familia

**e) Con relación a las plataformas digitales de interacción social hemos logrado de enero a noviembre del 2022 los siguientes resultados:**

| <b>Medios</b>            |  |  |  |
|--------------------------|---|--|---|
| <b>Nuevos Seguidores</b> | 9,511   | 22,633   | 3,117   |
| <b>Engagement</b>        | 4,396   | 1,1190   | 1,064   |
| <b>Comentarios</b>       | 18,833  | 12,086   | 2,765   |
| <b>Alcance</b>           | 813,682   | 268,888  | 384,390   |
| <b>Reproducciones</b>    | 33,369  | 185,141  | 4,219   |

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



## V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

---

### 5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

#### a) Encuesta de Satisfacción Ciudadana

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

La encuesta fue programada e implementada en el primer semestre de este año, levantando el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales a nivel nacional, alcanzando en este año 2022 un nivel de satisfacción de 83% mediante el promedio ponderado de las dimensiones del SERVQUAL. A partir de los resultados se formulan planes de acción que son implementados para la mejora continua y el incremento en la satisfacción de nuestras partes interesadas.

Estas informaciones sirven evidencia en los avances en los sub-indicadores 01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución y 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana que se reportan cada año.

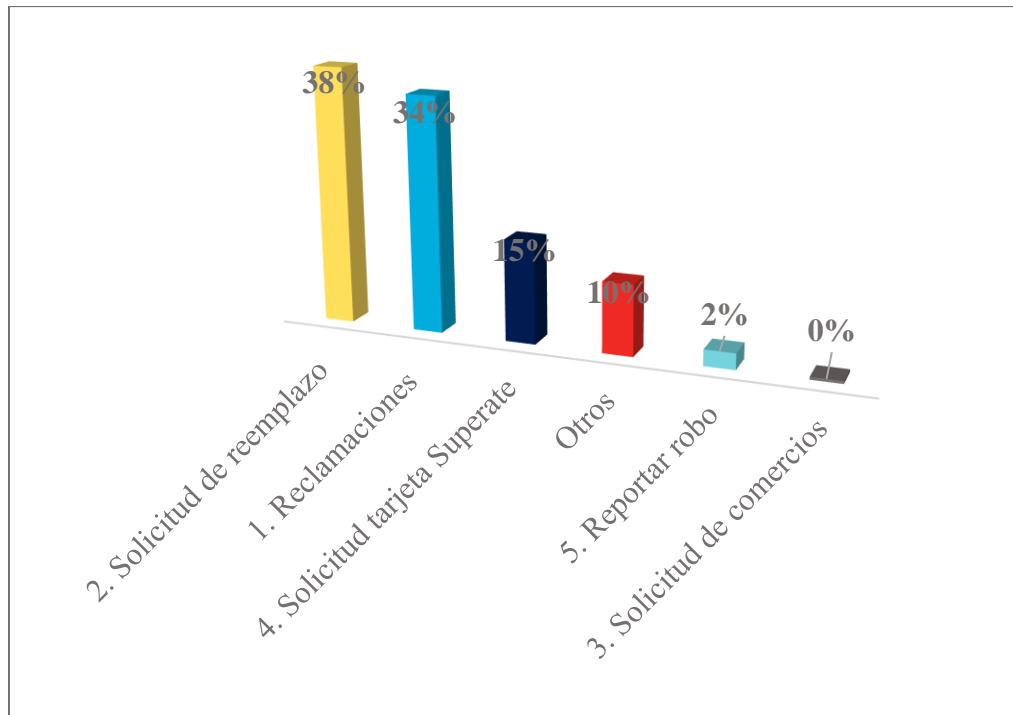
Para las actividades del diagnóstico realizado sobre la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas, fue realizando en el mes de mayo de 2022 un levantamiento de encuestas a nivel nacional a participantes de los programas sociales, de manera directa en nuestras delegaciones provinciales.



### Resultados claves del diagnóstico 2022:

- Los servicios más demandados por los participantes de los programas sociales en el 2022 fueron los siguientes:
  - Solicitud de reemplazo de tarjetas
  - Reclamaciones
  - Solicitud de tarjetas
  - Reporte de robos de balance.

Grafica 1. Tipos de servicios solicitados



Fuente:

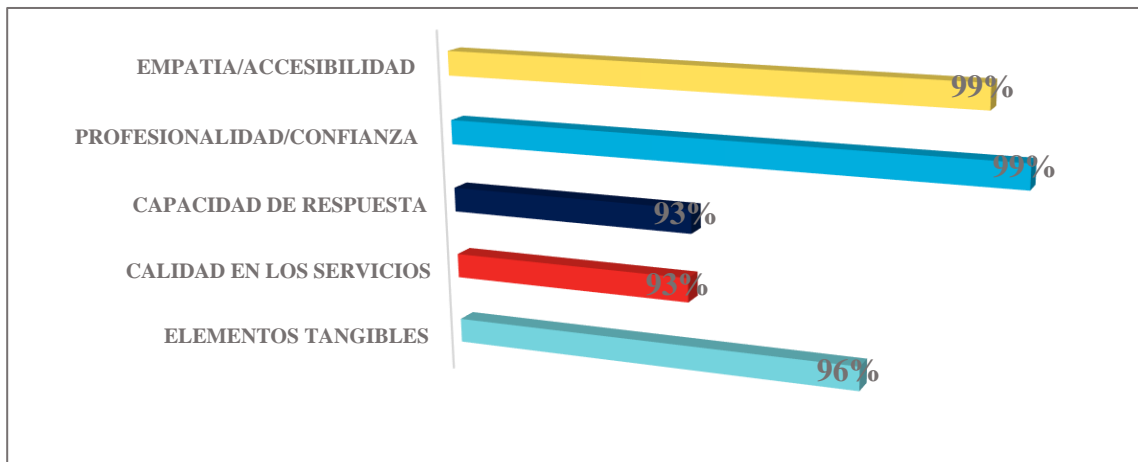
Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.

- La satisfacción general por dimensiones de la metodología SERQUAL, alcanza un 96% en promedio en los servicios entregados en las delegaciones provinciales a nivel nacional. Continuando con los compromisos de calidad que



la institución adopta en su carta compromiso al ciudadano y la certificación internacional ISO-9001:2015.

### **Grafica 2. Índice de satisfacción por dimensión del SERQUAL**



**Fuente:**  
Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.

#### **b) Carta Compromiso:**

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

Actualmente la Carta Compromiso se encuentra en proceso de revisión por el Ministerio de Administración Pública (MAP), por lo que no disponemos el resultado de la medición en el SISMAP.



## **5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información**

Durante el año 2022 la Oficina de Acceso a la Información (OAI) ha recibido 1,962 solicitudes de casos a través del sistema 3-1-1, de las cuales hemos respondido 1,929. De los 33 casos pendientes solo 2 se encuentran fuera de plazo.

El 98.31 % de estas solicitudes fueron satisfechas dentro del plazo establecido por ley, producto de una comunicación armoniosa y efectiva con los diferentes departamentos y áreas de la institución que fungen como soporte aportando la información necesaria para dar la respuesta oportuna que el ciudadano requiere, teniendo como objetivo final satisfacer el compromiso institucional con la política de Transparencia Gubernamental del Gobierno Dominicano.

En cuanto al SAIP tenemos 6 solicitudes completadas, 11 solicitudes fuera de plazo y 1 pendiente dentro del plazo, para un total de 18 en lo que va de año.

## **5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

### **a) Proceso de Atención al Cliente y Ciudadano mediante las Delegaciones Provinciales.**

Desde inicios del año y hasta el 6 de diciembre del 2022, desde el proceso de Atención al Participante, Cliente y Ciudadano se han atendido en las 35 Delegaciones Provinciales un total de 824,797 personas, duplicando la cantidad atendida en el año 2021, que fue de 466,285 ciudadanos.

En ese orden, a fin de poder dar respuesta oportuna y eficiente a esta ciudadanía, durante todo el año, desde la Gerencia de Delegaciones se han implementado acciones para la mejora



continua de los servicios ofrecidos y el mejor desempeño de las 35 delegaciones provinciales a nivel nacional.

**b) Delegaciones Móviles Provinciales.**

Por disposición de la Dirección General de la ADESS, desde el mes de abril la Dirección de Operaciones se unió al proyecto “Gabinete en tu Comunidad” del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, implementando las Delegaciones Móviles en las Comunidades los fines de semana, con el objetivo de facilitar los servicios a la población que por razones diversas no puede acercarse a una Delegación Provincial durante los días laborables.

Los servicios ofrecidos en las delegaciones móviles abarcan: tomar reclamaciones, solicitudes de reemplazos, solicitud de balance, ofrecer informaciones generales, y entrega de reemplazos de tarjetas comprometidas.

En ese orden fueron atendidos 7,986 ciudadanos en sus comunidades durante el año 2022, por medio de esta nueva modalidad de atención.

**c) Centro de Contacto.**

En cuanto a la atención brindada a través del Centro de Contacto de la ADESS, en el 2022 fue mejorada la cobertura ampliando a 29 oficiales de servicio disponibles.

En ese sentido, al 30 de noviembre del 2022 se han atendido 168,260 llamadas, y 90,257 ciudadanos a través del chat en línea en la página Web de la ADESS.



#### **5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia**

El promedio de la evaluación al Portal de Transparencia de la institución en el período evaluado entre enero-septiembre de 2022 es de 72.73%. Es preciso acotar que La DIGEIG no ha evaluado los meses restantes del año 2022, por eso solo se promedia la calificación hasta septiembre, último mes evaluado por dicha entidad.





## **VI. Proyecciones al Próximo Año**

---

### **6.1 Proyección al Próximo Año 2022**

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

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

Dentro de las proyecciones para el año 2023 la ADESS, con las directrices establecidas por la estrategia superior descrita, programa en el plan operativo 2023 con los planes, programas y proyectos siguientes.



**Plan Estratégico ADESS 2021-2024**

| <b>Plan Estratégico ADESS 2021-2024</b>           |   |  |
|---|---|--|
| <b>Eje Estratégico</b>                            | <b>Objetivo Estratégico</b>   | <b>Nombres</b>   |
| 1.Gestión de los Subsidios Sociales               | Objetivo 1.1<br>Incrementar la acreditación eficaz y oportuna de los subsidios sociales   | <p><b>Medio de pago entregado y activado a nuevos beneficiarios:</b></p> <p>1-100 mil tarjetas entregadas a nuevos beneficiarios.</p> <p>2-1,650,000 tarjetas con banda magnética reemplazadas a tarjetas con chip.</p> <p>3- 100% Logística preparada para Bono Navideño.</p> |
| 2.Gestión de la Red de Abastecimiento Social, RAS | Objetivo 2.1 Mejorar la competencia y cobertura en la RAS para contribuir al aumento del poder adquisitivo de los participantes | <p><b>Comercios capacitados- Programa de Capacitación sobre el Reglamento de Funcionamiento de la RAS implementado y ejecutado:</b></p> <p>1-80% de los propietarios de comercios adheridos a las RAS capacitados sobre Reglamento de Funcionamiento de la RAS.</p>            |



| Plan Estratégico ADESS 2021-2024                   |   |  |
|--|---|--|
| Eje Estratégico                                    | Objetivo Estratégico  | Nombres  |
| 2. Gestión de la Red de Abastecimiento Social, RAS | Objetivo 2.1 Mejorar la competencia y cobertura en la RAS para contribuir al aumento del poder adquisitivo de los participantes     | <p><b>Nuevos tipos de establecimientos (carnicerías, pescaderías, polleras) incorporados a la cobertura de comercios RAS.</b></p> <p>1-10 nuevos tipos de comercios adheridos a RAS.</p> <p><b>Comercios Adheridos por Solicitud Ordinaria de parte de los comerciantes.</b></p> <p>1- 300 nuevos comercios adheridos por solicitud ordinaria.</p> |
| 3. Fortalecimiento Institucional                   | 3.1.3 Fortalecida la calidad, seguridad e integridad basada en la automatización de los procesos institucionales y la transparencia | <p><b>Programa de auditorías al Sistema de Gestión Integrado implementado.</b></p> <p>1- Auditoria Interna al SGI.</p> <p>2- Auditoria externa al SGI.</p>   |

**Fuente:**  
Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.



| Eje Estratégico                  | Objetivo Estratégico  | Nombres  |
|----------------------------------|---|--|
| 3. Fortalecimiento Institucional | 3.1.3 Fortalecida la calidad, seguridad e integridad basada en la automatización de los procesos institucionales y la transparencia | <p>1- Encuesta Realizada a nivel nacional a los participantes de los programas sociales en cada una de las 32 delegaciones.</p>  |
|                                  |   | <p><b>Implementación nueva normativa.</b></p> <p>1- Certificación en la norma ISO 27,001 sobre seguridad de la información.</p>  |
|                                  |   | <p><b>Interfaz con la Banca.</b></p> <p>1- Implementación de un Módulo de Interfaz con los bancos que brindan servicio al Sistema de Pagos de los Subsidios Sociales.</p>  |
|                                  |   | <p><b>Acciones comunicacionales sobre gestión ADESS implementadas.</b></p> <p>1- Prevención y concientización del delito contra el medio de pago implementada.</p> <p>2- Campaña “Solté la Banda y me fui a Chip” ejecutada.</p> |

**Fuente:**  
Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.



## VII. Anexos

### 7.1 Principales Indicadores por Procesos Enero-Noviembre 2022

| # | Área                | Proceso  | Nombre Del Indicador   | Fre-cuencia   | Línea Base | Meta      | Última Med. | Res   |
|---|---------------------|--|--|---------------|------------|-----------|-------------|-------|
| 1 | Depto. De Sub-Sidio | Gestión De Transf. De Subsidio                     | Porcentaje (%) De Acreditación Eficaz De La Nómina.                  | Mensual       | $\geq 97$  | $\geq 97$ | 99.88       | 99.31 |
| 2 | Depto. BTH-         | Gestión De Entrega De Medios De Pago               | Porcentaje (%) Incumplimiento En Los Tiempos De Reemplazo            | Mensual       | $\leq 5$   | $\leq 5$  | 31          | 34.9  |
| 3 | Depto. BTH          | Gestión De Entrega De Medios De Pago               | Porcentaje (%) Cumplimiento En La Logística Del Operativo De Entrega | Por Operativo | $\geq 98$  | $\geq 98$ | 100         | 98.89 |
| 4 | Depto. Delegaciones | Atención Al Participante y Comerciante / Ciudadano | Porcentaje (%) Reclamaciones Con Tiempo De Respuesta $\leq 15$       | Mensual       | $\geq 95$  | $\geq 95$ | 100         | 71.18 |
| 5 | LA RAS              | Gestión De La Ras                                  | Porcentaje (%) De Comercios Activos                                  | Mensual       | $\geq 80$  | $\geq 80$ | 90.58       | 92.69 |



Fuente: Sistema de Indicadores, ADESSCLOUD, Dirección de Planificación y Operaciones, ADESS.

## 7.2 Comportamiento de la producción Institucional Enero-Noviembre 2022

| Producción Pública  | Unidad de medida                            | Línea Base          | Producción             | Producción                               | % de Avance             |
|---|---|---------------------|------------------------|--|-------------------------|
|   |   | para la comparación | Planeada Año Reportado | Generada Ene-Noviembre del Año Reportado | Respecto de lo Planeado |
| Servicios de transf. de subsidios                           | Participantes tarjeta habientes acreditados | 1,086,852           | 1,219,840              | 1,006,401                                | 83 %                    |
| Desarrollo de una Red de Abastecimiento social para consumo | Comercios activos                           | 5,930               | 500                    | 864                                      | 172.8 %                 |

Fuente:

Dirección Administrativa Financiera y Dirección de Operaciones y Operaciones, ADESS.



### 7.3 Resumen Subsidios Otorgados Enero-Noviembre 2022

| <b>Resumen Subsidios Otorgados Enero-Noviembre 2022</b>               |                          |
|---|--------------------------|
| <b>Tipo Subsidio</b>  | <b>Valor Otorgado</b>    |
| Bono Gas Chofer (BGCh)  | 523,423,160.00           |
| Bono Gas Hogar (BGH)  | 5,793,670,740.00         |
| Bono Luz (BL)   | 2,395,984,115.53         |
| Aliméntate (PCP) PTH Con Tarjetas                                     | 24,210,705,750.00        |
| Aliméntate (PCP) PTH Con Cédulas                                      | 1,055,859,750.00         |
| Comer es Primero (PCP) Subsidio Especiales                            | 231,225,000.00           |
| Incentivo a la Educación Superior (IES)                               | 121,796,000.00           |
| Bono Escolar Estudiando Progreso Avanza (BEEP)                        | 672,193,100.00           |
| Incentivo a la Policía Preventiva (IPP)                               | 301,626,508.00           |
| Programa Incentivo A Los Alistados De La Armada De Rep. Dom. (PIAARD) | 41,200,416.00            |
| Suplemento Alimenticio - Envejeciente (SA)                            | 365,750,800.00           |
| Incentivo A La Asistencia Escolar APRENDE (ILAE)                      | 152,852,400.00           |
| Incentivo Familias Valle Nuevo  | 14,313,400.00            |
| Incentivo Supérate Mujer  | 48,521,150.00            |
| Incentivo MOTOBEN   | 16,265,000.00            |
| Incentivo Transformando mi País                                       | 60,255,000.00            |
| Incentivo Oportunidad 14/24   | 5,223,000.00             |
| <b>Total General</b>  | <b>36,010,865,289.53</b> |

**Fuente:**

Dirección Administrativa Financiera, Dpto. de Subsidios, ADESS.



#### 7.4 Participantes Activos Por Subsidios, Julio-Septiembre 2022

| SUBSIDIOS   | PARTICIPANTES    |
|---|------------------|
| Aliméntate (PCP)  | 1,269,026        |
| Aprende (ILAE)  | 84,521           |
| Avanza (BEEP)   | 146,395          |
| Envejeciente (CNPE)                                     | 82,699           |
| Incentivo a la Educación Superior (IES)                 | 19,141           |
| Bonogas Hogar (BGH)                                     | 1,284,377        |
| Bonogas Chofer (BGC)                                    | 13,562           |
| Bonoluz (BL)  | 372,378          |
| Programa Incentivo a los Alistados Armada R.D. (PIAARD) | 3,920            |
| Programa de Incentivo a la Policía Preventiva (PIPP)    | 19,630           |
| Supérate Mujer  | 716              |
| Familias Valle Nuevo                                    | 98               |
| MOTOBEN   | 2,043            |
| Transformando mi País                                   | 32               |
| Oportunidad 14/24                                       | 156              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,298,694</b> |

**Fuente:**

Dirección Administrativa Financiera, Dpto. de Subsidios, ADESS.

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





## 7.5 Participantes Activos Por Género al 3er Trimestre Julio-Septiembre 2022

| SUBSIDIOS  | PTH       |           |
|--|-----------|-----------|
|  | HOMBRE    | MUJER     |
| SUPLEMENTO ALIMENTICIO - ENVEJECIENTES   | 25,854    | 46,100    |
| INCENTIVO A LA POLICIA PREVENTIVA  | 13,375    | 5,252     |
| INCENTIVO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR  | 12,573    | 24,752    |
| BONOGAS CHOFER   | 13,368    | 109       |
| BONOLUZ  | 91,770    | 273,601   |
| AVANZA (BEEP)  | 35,148    | 103,638   |
| BONOGAS HOGAR  | 207,839   | 724,666   |
| ALIMÉNTATE (PCP)   | 614,671   | 1,017,561 |
| SUPERATE (ILAE)  | 25,862    | 58,430    |
| PROGRAMA INCENTIVO A LOS ALISTADOS DE LA ARMADA DE REPUBLICA DOMINICANA (PIAARD) | 3,238     | 887       |
| TOTAL  | 1,035,575 | 2,263,119 |

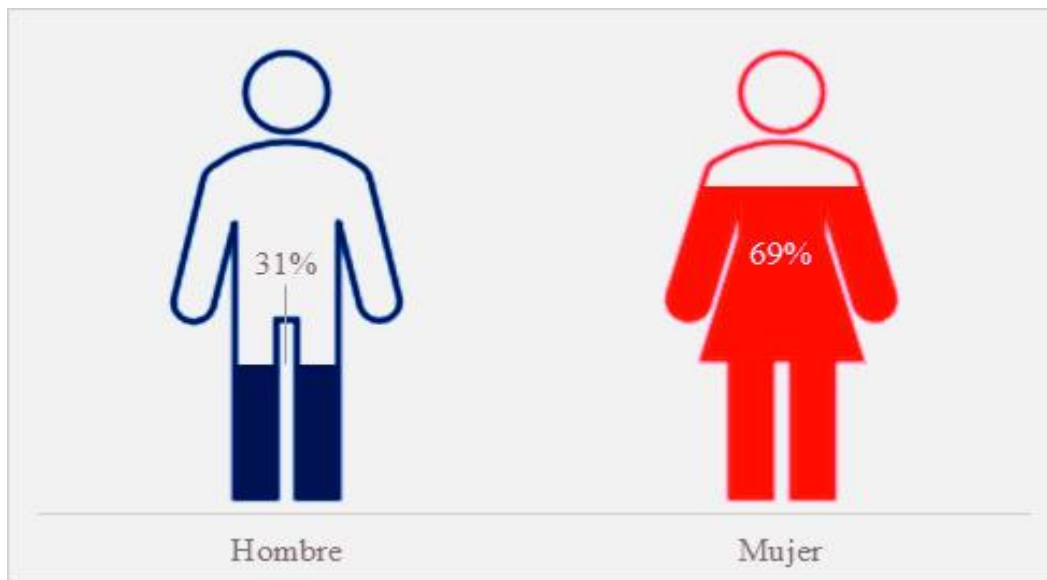
**Fuente:**

Dirección Administrativa Financiera, Dpto. de Subsidios, ADESS.

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



## 7.6 Porcentaje de Participantes por Género al 3er Trimestre, Julio - Septiembre, 2022

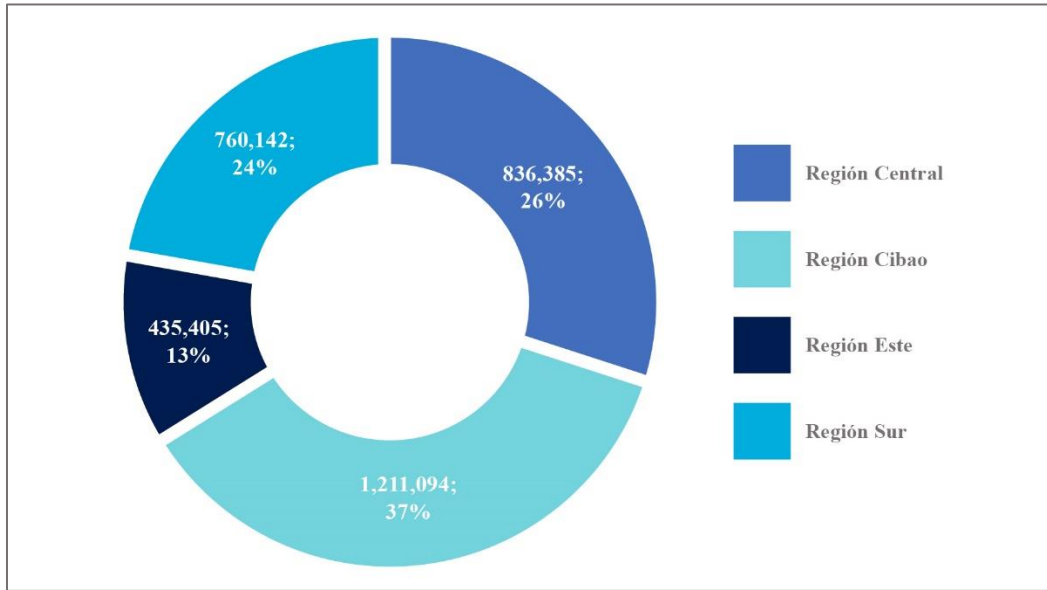


**Fuente:**  
Dirección de Operaciones, ADESS.

Como se puede observar, en esta gráfica se muestran los porcentajes de los participantes por género, donde las mujeres representan una proporción significativamente mayor que los hombres. Las mujeres representan un 69% del total de los participantes activos y los hombres un 31%.



### 7.7 Participantes Activos Por Región al 3er Trimestre, Julio-Septiembre,



2022

**Fuente:**

Dirección Administrativa y Financiera (DAF) - Departamento de Subsidios 2022

En esta gráfica se puede observar la cantidad de participantes y el porcentaje correspondiente a cada región, donde la Región Norte o Cibao representa el 37% de los participantes, la Región Central (Santo Domingo y Distrito Nacional) 26%, la Región Este 13% y la Región Sur representan un 24% de todos los participantes.



## 7.8 Plan de Compras Institucional 2022

| DATOS DE CABECERA PACC           |  |
|----------------------------------|--|
| MONTO ESTIMADO TOTAL             | RD\$<br>131,402,392.61                     |
| CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS | 65   |
| CAPÍTULO                         | 201  |
| SUB CAPÍTULO                     | 2  |
| UNIDAD EJECUTORA                 | 8  |
| UNIDAD DE COMPRA                 | Administradora<br>de Subsidios<br>Sociales |
| AÑO FISCAL                       | 2022                                       |
| FECHA APROBACIÓN                 |  |

**Fuente:**  
Dirección Administrativa Financiera, ADESS



## Plan de Compras Institucional 2022

| <b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN</b>         |                       |
|--|-----------------------|
| BIENES   | RD\$<br>45,858,690.79 |
| OBRAS  | RD\$<br>-             |
| SERVICIOS  | RD\$<br>82,543,701.82 |
| SERVICIOS: CONSULTORÍA                                       | RD\$<br>-             |
| SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS | RD\$<br>3,000,000.00  |

**Fuente:**  
Dirección Administrativa Financiera, ADESS



## Plan de Compras Institucional 2022

| <b>MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>  |                       |
|--|-----------------------|
| COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL  | RD\$<br>15,000,571.79 |
| COMPRA MENOR   | RD\$<br>57,984,639.02 |
| COMPARACIÓN DE PRECIOS   | RD\$<br>39,167,581.80 |
| LICITACIÓN PÚBLICA   | RD\$<br>19,249,600.00 |
| LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL   | RD\$<br>-             |
| LICITACIÓN RESTRINGIDA   |                       |
| SORTEO DE OBRAS  | RD\$<br>-             |
| EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD  | RD\$<br>-             |
| EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR                                | RD\$<br>-             |
| EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL   | RD\$<br>-             |
| EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS                             | RD\$<br>-             |
| EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO  | RD\$<br>-             |
| EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO       | RD\$<br>-             |
| EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR | RD\$<br>-             |

**Fuente:**  
Dirección Administrativa Financiera, ADESS



## 7.9 Resultados de Mediciones del Portal de Transparencia Año 2021

| Calificaciones Obtenidas Evaluaciones Sub-Portal de Transparencia Enero- Julio 2021 |              |
|---|--------------|
| Mes   | Calificación |
| Enero   | 90.25        |
| Febrero   | 61.6         |
| Marzo   | 79.65        |
| Abril   | 70.95        |
| Mayo  | 74.65        |
| Junio   | 74.60        |
| Julio   | 73.35        |
| Agosto  | 64.9         |
| Septiembre  | 64.65        |
| Promedio del Año  | 73           |

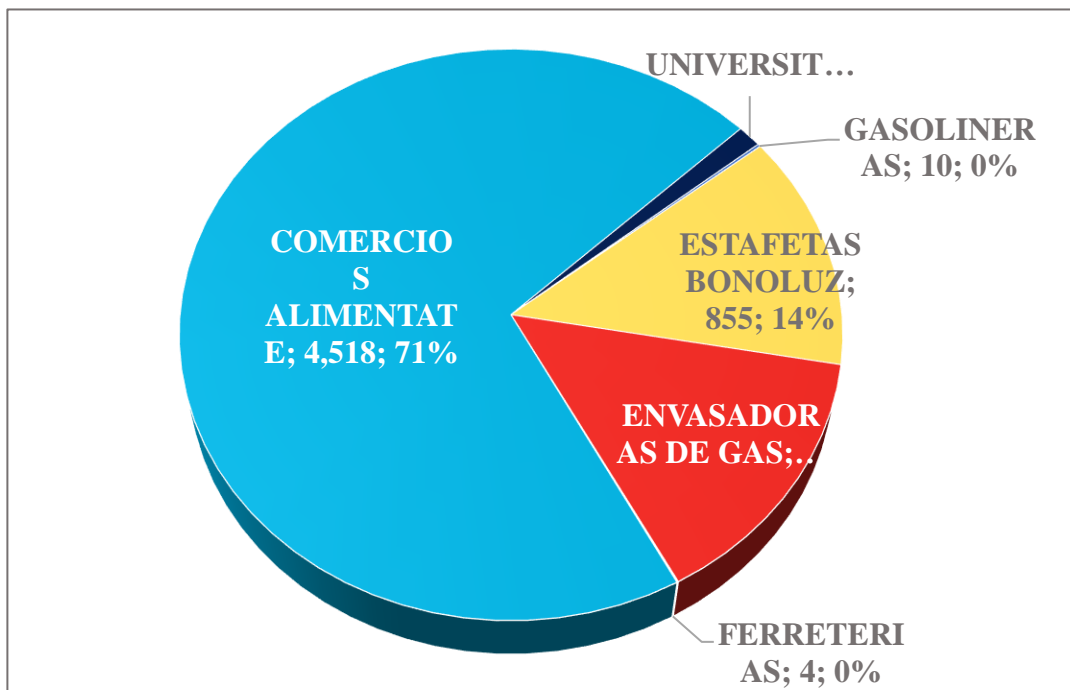
**Fuente:**

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

**Nota:** La DIGEIG no ha evaluado los meses restantes del año 2022.



**7.10 Porcentaje de Comercios Activos en la RAS por tipo, al 3er Trimestre,  
Julio- Septiembre, 2022**



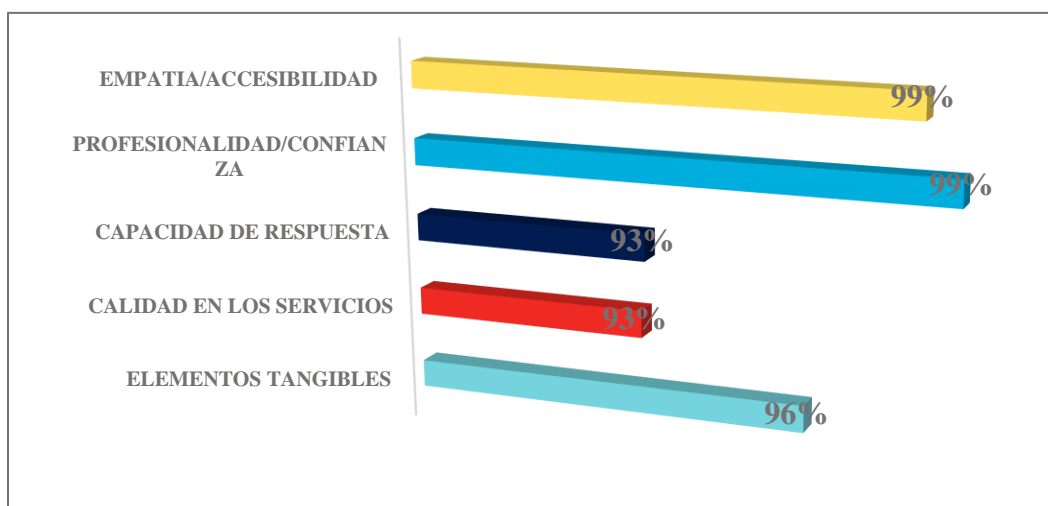
**Fuente:**  
Dirección de Operaciones, ADESS

Este gráfico muestra el porcentaje y la cantidad de comercios que están afiliados a la Red de Abastecimiento Social (RAS) por el tipo de servicio, donde los colmados representan el 71%, las envasadoras de gas un 14%, las estafetas Bonoluz un 14% y los universitarios un 1%, Gasolineras 0%. Total de comercios 6,385.





### 7.11 Resultados Encuesta de Satisfacción Partes Interesadas, Año 2022



**Fuente:**

Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS (Resultados encuesta realizada en mayo 2022).



## 7.12 Desempeño de la Producción Institucional

|                                   |  |            |
|-----------------------------------|--|------------|
| <b>Productos</b>                  | Gestión de Pagos de los Subsidios Sociales |            |
| <b>Indicador</b>                  | Cantidad de Nominas Tramitadas             |            |
| <b>Trimestre Enero-Marzo 2022</b> | <b>Programación Física</b>                 | 304,960.00 |
|                                   | <b>Ejecución Física</b>                    | 318,117.00 |
|                                   | <b>Subindicador de Eficacia</b>            | 104%       |
| <b>Trimestre Abril-Junio 2022</b> | <b>Programación Física</b>                 | 304,960.00 |
|                                   | <b>Ejecución Física</b>                    | 318,631    |
|                                   | <b>Subindicador de Eficacia</b>            | 104%       |

**Fuente:**  
Dirección Administrativa Financiera, ADESS.

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
| <b>Productos</b>                        | Gestión de Pagos de los Subsidios Sociales |                            |
| <b>Indicador</b>                        | Cantidad de Nominas Tramitadas             |                            |
| <b>Trimestre Julio-Septiembre 2022</b>  | <b>Programación Física</b>                 | 304,960.00                 |
|   | <b>Ejecución Física</b>                    | 369,653.00                 |
|   | <b>Subindicador de Eficacia</b>            | 121%                       |
| <b>Trimestre Octubre-Diciembre 2022</b> | <b>Programación Física</b>                 | 304,960.00                 |
|   | <b>Ejecución Física</b>                    | Pendiente de Cierre del T4 |
|   | <b>Subindicador de Eficacia</b>            | Pendiente de Cierre del T4 |

**Fuente:**  
Dirección Administrativa Financiera, ADESS.

