



22 de septiembre, 2023

ADESS reduce las asistencias por reclamaciones de los beneficiarios tarjetahabientes en alrededor de un 95%.

Catalino Correa explicó que la reducción de las reclamaciones se logró gracias a las estrategias de educación a los comerciantes afiliados a la RAS, a la integración del chip electrónico y la depuración de las solicitudes en las Delegaciones.

Montecristi, RD.- La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) redujo las reclamaciones por medio a la eliminación de las asistencias por insuficiencia de fondos o por solicitud de balance en un 100%, debido a la depuración exhaustiva realizada al catálogo de Servicio al Beneficiario Tarjetahabiente (SBTH), ya que cuando el usuario solicitaba un reporte del balance de su subsidio para saber si contaba con fondos para realizar la transacción esta actividad se reportaba como una reclamación, cuando la misma estaba tipificada solo como una solicitud de servicio.

Debido a que esta fue la solicitud de mayor demanda durante varios períodos entre los años 2022-2023 su eliminación descongestionó las Delegaciones Provinciales y las Oficinas de Atención al Ciudadano en los Puntos Gob. de la OGTIC en alrededor de un 95%, ya que allí se concentraban diariamente decenas de personas en busca de dicho servicio, así como también lo solicitaban a través nuestras páginas web y del Call Center.

De igual forma, fueron reducidas las reclamaciones por consumos no reconocidos por parte de las personas beneficiarias de los distintos programas de protección social en más de un 53%, pasando de 12,256 reportes de transacciones no realizadas por el titular de la tarjeta a la cifra de 5,707, desde enero a agosto de 2023, lo que revela una franca recuperación de la calidad del servicio brindado por la ADESS.

El director general de la ADESS, Catalino (Freddy) Correa Hiciano, vinculó la reducción de las reclamaciones por consumos no reconocidos con el resultado de la estrategia de acercamiento y concienciación, así como a los talleres de capacitación a los comerciantes afiliados a la Red de Abastecimiento Social (RAS), cuyo propósito es inducirlos en la administración transparente de los procesos de cobro, facturación, suministro de productos y manejo adecuado de los desechos.

Freddy Correa explicó, que pocos días después de llegar a la ADESS (finales de enero de 2023) puso en marcha una jornada de reuniones con los comerciantes miembros de la RAS; dueños de colmados,



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

NOTA DE PRENSA

minimarkets y estaciones de expendio de gas licuado de petróleo o de cocinar, a quienes advirtió sobre el peligro que les acechaba si desde sus negocios continuaba la sustracción de los fondos destinados a mejorar la calidad de vida de las familias en situación de vulnerabilidad y pobreza.

Junto a esa estrategia de educación y concienciación del delito electrónico, el titular de la ADESS, entidad gubernamental encargada de transferir los fondos a través de los programas de protección social, resaltó la gran jornada de cambio de los viejos plásticos de bandas magnéticas por las más de 400 mil nuevas tarjetas con chip electrónico, “un producto de la banca comercial que ha ayudado a lograr la transferencia de confianza y seguridad a los beneficiarios tarjetahabientes”.

“Para lograr esta importante reducción a las demandas de nuestros beneficiarios hemos trabajado arduamente, trasladándonos al seno de las comunidades que más actividad han reportado con la clonación de las tarjetas, concientizando a los comerciantes sobre la importancia de su rol en el sistema, así como con la entrega de los nuevos plásticos con chip, para lo que hemos desplegado a la mayor parte de nuestro personal; dejando a sus familias para cumplir con esta importante misión.

El director de Operaciones de la ADESS, Maxcys Quezada, en compañía del encargado de la RAS, Carlos Manuel Ortega, se desplazan todas las semanas a una de las 31 provincias del territorio nacional, junto a su equipo de colaboradores para llevar el taller de capacitación sobre el Uso Correcto del Reglamento de Funcionamiento de la RAS, una herramienta literaria que contiene toda la información necesaria para inducir al comerciante al uso de las buenas prácticas del comercio.

Las reuniones del titular de la ADESS con los comerciantes, así como los talleres de capacitación se han llevado a cabo en las provincias Barahona, San Juan, Elías Piña, Montecristi, Valverde, Santiago, Espaillat, La Vega, Monseñor Nouel, Duarte, Hermanas Mirabal, San Pedro de Macorís, La Romana y La Altagracia, y continuarán en las provincias restantes y el Distrito Nacional.

Departamento de Comunicaciones de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).

