REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

RESUMEN EJECUTIVO 1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 4
2.1 Marco Filosófico Institucional 4
a) Misión 4
b) Visión 4
c) Valores 4
2.2 Base Legal 4
2.3 Estructura Organizativa 7
Organigrama 8
2.4 Planificación Estratégica Institucional 10
Plan Estratégico Institucional 10
Aliniamiento Estratégico Institucional 10
Eje 1: Gestión de los Subsidios Sociales 10
Eje 2: Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS) 10
Eje 3: Fortalecimiento Institucional 11
RESULTADOS MISIONALES 12
3.1 Gestión de los Subsidios Sociales 12
2. Gestión de medios de pago a beneficiarios 29
Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS) 31
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 34
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera 34
Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 34
Ejecución de gastos y aplicaciones financieras 36
Cuentas por pagar 36

Cuentas por cobrar 36
Resultados de auditorías externas, internas o de la Cámara de Cuentas 37
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos 38
Subsistemas de Recursos Humanos 38
Análisis de los resultados del indicador de SISMAP 38
Planificación de RRHH 38
Escala Salarial aprobada 40
Promedio del desempeño de los colaboradores 40
Equidad salarial entre hombres y mujeres, por grupo ocupacional: 41
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos 42
Datos estadísticos sobre la producción del área jurídica 42
Querellas interpuestas por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS): 42
Convenios institucionales suscritos con la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS): 42
Contratos suscritos entre la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y los distintos proveedores: 44
4.4 Desempeño de la Tecnología 45
HelpDesk 45
Migración y Automatización 46
Infraestructura y Ciberseguridad 47
Desarrollo e Innovación 47
Redes y Comunicaciones 48
Índice ITICge y Proyecciones 48
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional 49
Información sobre el uso de buenas prácticas de dirección de proyectos: .. 50
Proyecto Banco Mundial 51
Proyecto Banco Interamericano de Desarrollo 51
Proyecto Programa Mundial de Alimentos PMA 51
Proyecto Pagos Biométricos 52
Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 52
Resultados de los Sistemas de Calidad 54
Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión 54

Acciones para el fortalecimiento institucional 55
Avances en la Implementación de las Políticas Transversales 56
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones 58
Objetivos Estrategicos: 58
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 63
Nivel de Satisfacción con el Servicio 63
Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información 64
Resultados del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 65
Resultados de Mediciones del Portal de Transparencia 66
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO 68
ANEXOS 70

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), en estrecha colaboración con el Gabinete de Políticas Sociales (GPS), desempeña un papel fundamental en la República Dominicana al encargarse de la administración y ejecución financiera de subsidios sociales. Su responsabilidad abarca la fiscalización y verificación de contratos y convenios con entidades financieras, comercios y expendedores adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).

Al servir como enlace entre beneficiarios, entidades financieras y comercios, la ADESS garantiza la materialización de los derechos a la protección social conferidos por el Estado dominicano. Esta colaboración integral entre la ADESS y el GPS subraya la importancia de su contribución a los programas sociales, facilitando la implementación efectiva de políticas que buscan mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población.

Los logros que hemos alcanzado a través de nuestro sistema de protección social, específicamente, en lo que refiere a las transferencias monetarias focalizadas se deslumbra el manejo y la gestión de pago de la nómina de los programas, para el año 2024, donde se otorgaron en los diferentes subsidios un total RD$40,221,504,719.87 (Cuarenta Mil, Doscientos veintiuno Millones, Quinientos cuatro Mil, Setecientos diescinueve). Dentro de esto se encuentran los programas de Bono Gas Chofer, Bono Gas Hogar, Bono Luz, Motoben, Aliméntate, Supérate Mujer, Familias Valle Nuevo, Avanza, Incentivo a la educación superior, Suplemento Alimenticio envejeciente, Aprende básica y media, fondo discapacidad supérate, Transformando mi País y Oportunidad 14/24.

Bajo este esquema de transferencias monetarias focalizadas hemos logrado acompañar a más de un millón quinientas mil personas, en su mayoría jefes y jefas de hogar, adultos mayores, embarazadas, estudiantes de la educación inicial, básica y superior.

En 2024, la ADESS ha alcanzado un 94% de actualización en la transición de tarjetas de banda magnética a tarjetas con tecnología de chip, lo que representa un total de 1,452,001 tarjetas entregadas a beneficiarios en todo el territorio nacional. Este avance refuerza la seguridad y eficiencia en los procesos de pago, minimizando riesgos asociados a fraudes y transacciones no autorizadas. El 6% restante, correspondiente a beneficiarios no localizados, ha motivado la planificación de un operativo en conjunto con los programas sociales, con el objetivo de localizar a estos participantes y asegurar su acceso a los beneficios que les corresponden.

La ADESS ha demostrado una mejora sustancial en la atención a reclamaciones de los beneficiarios. En 2024, se registraron un total de 3,407 reclamaciones, lo que representa una reducción del 96% en comparación con las 85,311 reclamaciones recibidas en 2023. Este notable descenso es el resultado de los esfuerzos por optimizar los procesos internos, fortalecer los canales de comunicación con los beneficiarios, y promover un enfoque preventivo en la resolución de incidentes.

Mediante el Área Jurídica y la Red de Abastecimiento Social RAS, la ADESS ha llevado 75 casos a los tribunales en diversas localidades del país, reafirmando la transparencia y la lucha contra el fraude. Entre los resultados más destacados, se encuentran 23 imputados condenados en primera instancia, con penas que oscilan entre 1 y 8 años de prisión, además de indemnizaciones que superan los 10 millones de pesos a favor de la institución. Estas acciones reflejan el compromiso de la ADESS con la protección de los recursos públicos y la integridad del sistema de subsidios.

En línea con las políticas de eficiencia y control interno de la ADESS, la ADESS ha logrado reintegrar a la Cuenta Unica del Tesoro Nacional un total de RD$702,944,458.01, correspondientes a fondos no utilizados por los beneficiarios dentro del plazo estipulado de 91 días. Este proceso contribuye al uso responsable y efectivo de los recursos asignados a los programas sociales, asegurando su redistribución para otras iniciativas prioritarias.

La ADESS continúa avanzando en el desarrollo de herramientas tecnológicas que optimicen sus operaciones:

- DataSync: Un aplicativo en proceso de desarrollo que permitirá una mayor interoperabilidad entre la ADESS y las entidades financieras, mejorando la eficiencia y la gestión de información en tiempo real.
- Módulo de Entrega de Tarjetas: Este nuevo sistema automatiza el proceso de distribución de tarjetas a los beneficiarios, garantizando mayor transparencia y control en las entregas.

La ADESS ha iniciado el proyecto piloto Gestión de Nóminas para simplificar y automatizar la administración de la nómina de subsidios, integrando herramientas tecnológicas que optimizan el proceso, reducen tiempos y fortalecen la transparencia en la administración de recursos, beneficiando directamente a los participantes.

Estas iniciativas tecnológicas marcan un paso importante hacia la transformación digital de la institución, consolidando su capacidad operativa y mejorando los servicios ofrecidos a los beneficiarios.

A noviembre del 2024 la RAS cuenta con un total de 7,128 comercios en estado activo, de los cuales más del 90% son MiPyme diseminadas en todo el país para brindar el servicio a los participantes de los programas sociales.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

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.

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.

Decreto 1560-04 que crea la ADESS.

ARTICULO 1.- La ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES adscrita al Poder Ejecutivo con autonomía técnica, administrativa y financiera, el cual actuará como un organismo, unificador de los pagos de los subsidios sociales.

ARTICULO 2.- La ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES tendrá su sede principal en la ciudad de Santo Domingo, pudiendo establecer oficinas o delegaciones en los distintos municipios de país si el desenvolvimiento del sistema de pagos así lo requiere.

ARTICULO 3.- La ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES tendrá vinculación institucional y funcional con el Gabinete de Política Social y con todas aquellas instituciones del Estado responsables de determinar, instrumentar y focalizar un subsidio de carácter social.

ARTICULO 4.- Los recursos de la ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES estarán constituidos por los aportes del Estado, por préstamos y/o donaciones que se concerten para estos fines con organismos e instituciones nacionales e internacionales.

PARRAFO UNICO. - Los aportes del Estado, destinados a financiar las operaciones y funcionamiento de la ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES, serán transferencias corrientes y/o de capital, de acuerdo al presupuesto dispuesto por la Presidencia de la República.

ARTICULO 5.- La ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES tendrá a su cargo la administración y ejecución financiera de los subsidios, la fiscalización y verificación de los contratos y/o convenios con los comercios

y expendedores afiliados a los distintos programas y elaboración de reportes a cada uno de los programas involucrados.

ARTICULO 6.- La ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES Ejercerá las siguientes funciones:

a. Aplicar, interpretar y hacer cumplir las leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de subsidios sociales.
b. Unificar los distintos Subsidios por beneficiarios y elaborar la nómina definitiva de beneficiarios y realizar la gestión de ejecución y pago en el Sistema integrado de Gestión Financiera.
c. Verificar y controlar del proceso de débitos de las cuentas de los beneficiarios y la acreditación en las cuentas de los comercios afiliados por parte del Banco agente y realizar el control del funcionamiento del medio de pago.
d. Revisar y elevar las novedades sobre el funcionamiento del sistema y las acreditaciones y/o pagos realizados a cada programa social Involucrado.
e. Verificar y analizar la evolución del pago de cada subsidio, realizar proyecciones e informar a cada programa sobre posibles insuficiencias financieras.
f. Revisar, Homologar y llevar el registro de los contratos y convenios con los negocios y comercios afiliados al sistema, así como proceder a la anulación del sistema de verificación y débito de tarjetas de los comercios y negocios eliminados del sistema. = La revisión y homologación de los contratos se efectuará; teniendo en cuenta lo siguiente: = Los contratos deben obtener la previa homologación de la Administradora, que se otorgará por tipo de comercio que cumpla con las normas mínimas dispuestas por esta entidad a efectos de proteger los intereses de los beneficiarios, imposibilitando tergiversar el uso de la tarjeta asegurando la transparencia del sistema. = La Administradora

puede denegar el derecho de adhesión de un comercio cuando las características del mismo sean incompatibles con los objetivos del sistema.

g. Dar apoyo a los distintos programas en el proceso de seguimiento del funcionamiento del sistema, verificando que no existan conductas anticompetitivas o tratamiento discriminatorio de los usuarios o beneficiarios.
h. Prevenir conductas inequitativas, identificando e informando a los distintos programas aquellas personas que, acreedores de la totalidad de los diversos subsidios obtienen un beneficio que puede considerarse excesivo respecto a la media estimada, fomentando la dependencia de acciones asistencialistas e improductivas.
i. Recibir, analizar, proponer y derivar los reclamos a las entidades, instituciones, o sistemas Integrantes del Programa, propiciando la rápida solución de la demanda.

2.3 Estructura Organizativa

Principales funcionarios de la institución:

Director General, Lic. Catalino Correa Hiciano.

Subdirector General, Ing. Felipe Antonio Llaugel Emiliano

Directora de Planificación y Desarrollo, Lic. Jeanilka Maria Miniño.

Director Financiero y Administrativo, Ing. Carlos Ricardo.

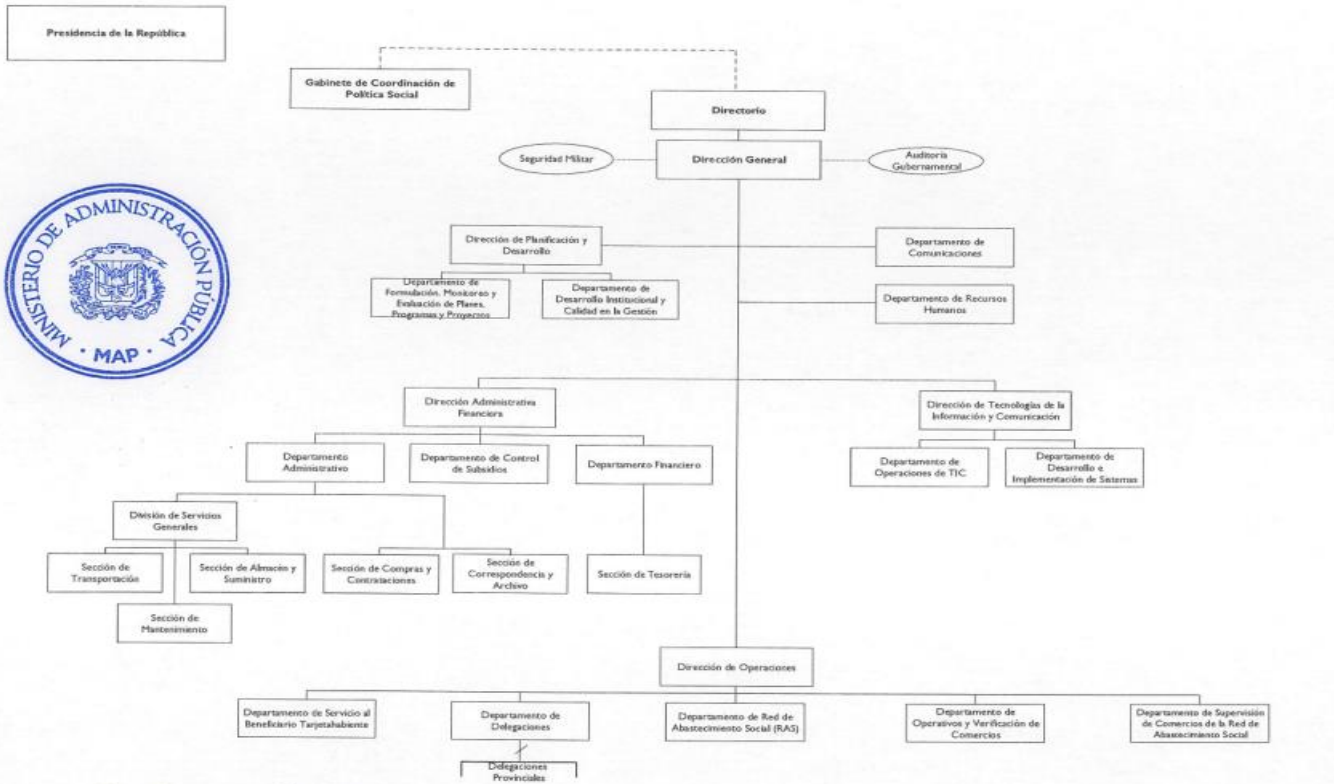
Director General de Operaciones, Ing. Maxcys Alexander Quezada.

Director de Tecnología de la Información y Comunicación, Ing. Gadiel Tavarez

Organigrama

Nuestra nueva Estructura Organizativa presentada ante el directorio de nuestra institución y aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en enero del año 2022, en base a la resolución No.01-2023.

ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES (ADESS)



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA · MAP ·

Dirección de Diseño Organizacional
Enero 2013

2.4 Planificación Estratégica Institucional

Plan Estratégico Institucional

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

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

Aliniamiento Estratégico Institucional

Misión: Garantizar el acceso y oportuna disponibilidad de los subsidios sociales, constribuyendo 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.

Eje 1: Gestión de los Subsidios Sociales

Ob. 1.1 Incrementar la acreditación oportuna de los Subsidios Sociales.

Ob. 1.2 Incrementar el uso efectivo del medio de pago.

Eje 2: Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)

Ob. 2.1 Mejorar la competencia y cobertura en la RAS para constribuir al aumento del poder adquisitivo de los participantes.

Eje 3: Fortalecimiento Institucional

Ob. 3.1 Mejorar la efectividad y calidad de la gestión institucional a través de mejoramiento sostenible de la productividad laboral, la calidad del empleo y la mejora continua.

Nuestros procesos Misionales 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.

3.1 Gestión de los Subsidios Sociales

Este eje estratégico se concentra en la gestión de los subsidios sociales, como uno de los elementos misionales 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.

La ADESS tiene como misión, la gestión del procesamiento de las nóminas de los programas o transferencia monetaria para cada uno de los subsidios, el mismo es realizado en diferentes fechas de cada mes, de acuerdo al programa. Las fechas comprendidas para el pago de subsidios son desde el 15 hasta el 22 de cada mes.

A continuación, se presenta la siguiente tabla con el valor de subsidios otorgados a los diferentes programadas gestionado al 30 de noviembre:

Tabla No.1

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Aliméntate (Supérate)	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	2,493,268,800.00
Febrero	2,493,679,560.00
Marzo	2,417,259,900.00
Abril	2,464,671,000.00
Mayo	2,464,415,250.00
Junio	2,465,170,950.00
Julio	2,466,162,600.00
Agosto	2,467,023,900.00
Septiembre	2,469,111,150.00
Octubre	2,461,745,550.00
Noviembre	2,457,501,750.00
Total, general	**27,120,010,410.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.2

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Aprende	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	-
Febrero	-
Marzo	25,809,900.00
Abril	25,965,900.00
Mayo	-
Junio	25,935,000.00
Julio	-
Agosto	25,938,600.00
Septiembre	-
Octubre	25,880,400.00
Noviembre	-
Total, general	**129,529,800.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.3

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Avanza	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	-
Febrero	-
Marzo	110,247,900.00
Abril	110,761,800.00
Mayo	-
Junio	110,638,800.00
Julio	-
Agosto	110,626,500.00
Septiembre	-
Octubre	110,437,900.00
Noviembre	-
Total, general	**552,712,900.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.4

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Bono Combustible (Motoben) - INTRANT	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	5,478,000.00
Febrero	5,478,000.00
Marzo	5,055,000.00
Abril	5,439,000.00
Mayo	5,439,000.00
Junio	5,434,000.00
Julio	5,434,000.00
Agosto	6,921,000.00
Septiembre	6,921,000.00
Octubre	6,935,000.00
Noviembre	6,944,000.00
Total, general	**65,478,000.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.5

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Bonogas Chofer (BGCH)	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	43,648,460.00
Febrero	43,656,360.00
Marzo	28,669,740.00
Abril	43,127,020.00
Mayo	43,127,020.00
Junio	43,047,560.00
Julio	43,047,560.00
Agosto	43,047,560.00
Septiembre	43,047,560.00
Octubre	40,239,760.00
Noviembre	39,936,660.00
Total, general	**454,595,260.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.6

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Bonogas Hogar (BGH)	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	621,380,420.00
Febrero	621,862,170.00
Marzo	604,153,040.00
Abril	613,484,420.00
Mayo	613,956,770.00
Junio	630,457,060.00
Julio	631,705,850.00
Agosto	632,374,190.00
Septiembre	630,113,490.00
Octubre	629,853,580.00
Noviembre	623,870,480.00
Total, general	**6,853,211,470.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.7

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Bonoluz	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	374,488,875.00
Febrero	376,771,466.00
Marzo	362,122,758.00
Abril	369,254,125.20
Mayo	369,947,273.02
Junio	373,054,123.93
Julio	374,656,132.51
Agosto	374,129,468.50
Septiembre	375,024,312.83
Octubre	390,522,480.87
Noviembre	384,796,223.76
Total, general	**4,124,767,239.62**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.8

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Fondo Discapacidad - Superate	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	19,950,000.00
Febrero	19,950,000.00
Marzo	19,950,000.00
Abril	31,086,000.00
Mayo	25,218,000.00
Junio	30,000,000.00
Julio	31,650,000.00
Agosto	32,952,000.00
Septiembre	36,942,000.00
Octubre	38,112,000.00
Noviembre	41,562,000.00
Total, general	**327,372,000.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.9

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Incentivo a la Educación Superior (IES)	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	10,643,000.00
Febrero	10,643,500.00
Marzo	8,149,500.00
Abril	10,628,500.00
Mayo	10,628,500.00
Junio	10,626,500.00
Julio	10,626,500.00
Agosto	10,626,000.00
Septiembre	10,626,000.00
Octubre	10,626,000.00
Noviembre	10,623,000.00
Total, general	**114,447,000.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.10

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Superate Mujer	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	6,915,250.00
Febrero	6,915,250.00
Marzo	6,875,500.00
Abril	6,898,750.00
Mayo	6,898,750.00
Junio	7,590,900.00
Julio	7,590,900.00
Agosto	7,597,400.00
Septiembre	7,616,900.00
Octubre	9,274,600.00
Noviembre	9,138,050.00
Total, general	**83,312,250.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.11

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

PMA-VIH (Superate)	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	3,449,850.00
Febrero	3,449,850.00
Marzo	3,139,200.00
Abril	3,139,200.00
Mayo	-
Junio	-
Julio	-
Agosto	-
Septiembre	-
Octubre	-
Noviembre	-
Total, general	**13,178,100.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.12

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Agricultura Familiar Valle Nuevo	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	1,394,500.00
Febrero	1,394,500.00
Marzo	1,394,500.00
Abril	1,394,500.00
Mayo	1,394,500.00
Junio	1,374,450.00
Julio	1,374,450.00
Agosto	1,374,450.00
Septiembre	1,374,450.00
Octubre	1,374,450.00
Noviembre	1,374,450.00
Total, general	**15,219,200.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.13

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Programa Oportunidad 14/24	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	1,040,000.00
Febrero	1,040,000.00
Marzo	888,000.00
Abril	1,012,000.00
Mayo	1,012,000.00
Junio	310,000.00
Julio	266,000.00
Agosto	-
Septiembre	-
Octubre	-
Noviembre	-
Total, general	**5,568,000.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.14

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Suplemento Alimenticio - Envejecientes (SA)	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	33,333,200.00
Febrero	33,333,200.00
Marzo	31,002,400.00
Abril	31,509,600.00
Mayo	33,332,800.00
Junio	33,312,400.00
Julio	33,333,200.00
Agosto	33,333,200.00
Septiembre	33,332,800.00
Octubre	33,333,200.00
Noviembre	32,842,000.00
Total, general	**361,998,000.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.15

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Transformando mi País	
Subsidios	**Valor otorgado**
Enero	-
Febrero	-
Marzo	-
Abril	-
Mayo	-
Junio	-
Julio	-
Agosto	-
Septiembre	105,000.00
Octubre	-
Noviembre	-
Total, general	**105,000.00**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Tabla No.16

Resumen subsidios otorgados enero-noviembre 2024

Subsidios	Valor otorgado
Aliméntate (Supérate)	27,120,010,500.00
Aprende	129,529,800.00
Avanza	552,712,900.00
Bono Combustible (Motoben) - INTRANT	65,478,000.00
BONOGAS CHOFER (BGCH)	454,595,260.00
Bonogas Hogar (BGH)	6,853,211,470.00
Bonoluz	4,124,767,239.87
Fondo Discapacidad - Superate	327,372,000.00
Incentivo A La Educación Superior (IES)	114,447,000.00
Superate Mujer	83,312,250.00
PMA-VIH (Superate)	13,178,100.00
Agricultura Familiar Valle Nuevo	15,219,200.00
Programa Oportunidad 14/24	5,568,000.00
Suplemento Alimenticio - Envejecientes (SA)	361,998,000.00
Transformando mi País	105,000.00
Total, general	**40,221,504,719.87**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

A fecha del 30 de noviembre se han gestionado 15 programas de los cuales 12 son programas recurrentes y los demás son programas por excepciones o por temporadas como lo es el caso de “PMA-VIH SUPERATE”, el cuál es parte de las transferencias monetaria dentro del Régimen de Bono de Emergencia.

En la actualidad más de 1,547,626 beneficiarios únicos han recibido las transferencias de nómina de estos programas. A la fecha del 30 de noviembre del presente año se han entregado RD $40,221,504,719.87.

Tabla No.17

Reintegro de fondos por no consumo

Periodos	Beneficiarios Únicos	Cantidad
Mayo 2024	76,578	222,253,173.48
Agosto 2024	95,132	480,691,284.53
Total, Reintegros 2024	**171,710**	**702,944,458.01**

Fuente: Departamento de control de Subsidios

Dentro las labores de reintegro de fondos al Estado desde el departamento de control de subsidios se han reintegrado RD$702,944,458.01 a la cuenta del tesoro. Estos fondos son reintegrados al Tesoro Nacional por el no uso de estos por parte de los beneficiarios de distintos programas sociales: ya sea por fallecimiento u otros.

2. Gestión de medios de pago a beneficiarios

Esta meta tiene como objetivo garantizar la eficacia en el proceso de entrega de las tarjetas del programa “Supérate” a los participantes de los programas sociales.

Para el año 2024 se programó la entrega de 353,000 mil tarjetas, correspondientes a las entregas de los cambios de banda magnética a tarjetas con chip, y entrega de medio de pago a nuevo beneficiario, según disposición del presidente de la República.

Este cambio surge para la entrega de un medio de pago más seguro debido a las reclamaciones de transacciones sospechosas y no reconocidas. A continuación, se presenta la cantidad de entrega a la fecha.

Tabla No.18

Resumen de medios de pago entregado (Reemplazo Banda Magnetica-Tarjeta Chip) enero-diciembre 2024

Cantidad de medio de pago Reemplazado	
Mes	**Cantidad**
Febrero	8,124
Marzo	115,585
Abril	32,287
Mayo	15,268
Junio	31,236
Julio	32,104
Agosto	24,058
Septiembre	13,417
Octubre	9,459
Noviembre	5,832
Diciembre	2,318
Total, General	**289,688**

Fuente: Dirección de Operaciones, ADESS.

Tabla No.19

Resumen de medios de pago entregado (Nuevos beneficiarios) enero-diciembre 2024

Cantidad de medio de pago Reemplazado	
Entidad Financiera	**Cantidad**
Nuevo BTH-MIO BANRESERVAS	16,380
Nuevo BTH-ACAP	4,476
Nuevo BTH-ALNAP	4,354
Total, General	**25,210**

Fuente: Dirección de Operaciones, ADESS.

La ADESS en su programación para el presente año, en cuanto a Gestionar y Entregar el Medio de Pago, contempla un avance de un 89%, como forma de garantizar la entrega oportuna a quienes son diseñados los diferentes programas de protección social, lo antes posible. Actualmente el 96% del parque de tarjetas cuenta con su medio de pago con la tecnología de chip electrónico.

Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)

El objetivo de la RAS, 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.

Dentro del período enero – noviembre del año 2024 la RAS contó con un total de más de 7,128 comercios en estado activo, diseminados en todo el país para brindar el servicio a los participantes de los programas sociales.

Durante el año 2024, se tenía programada la adhesión de 200 comercios a la Red de Abastecimiento Social (RAS). Sin embargo, hasta el 30 de noviembre de 2024, se ha aprobado la adhesión de 357 comercios, superando la meta inicial. En cuanto a la supervisión de los comercios adheridos a la RAS, se había planificado la visita a 900 establecimientos para verificar el cumplimiento del reglamento de funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS). Hasta noviembre del presente año, se han supervisado un total de 1368 establecimientos, lo que representa un 152% del total planificado para el año.

Tabla No.20

Resumen Adhesión y Supervisión RAS Enero-noviembre 2024

Actividad	Programadas	Ejecutadas
Adhesión comercios	200	357
Supervisión de los Comercios	900	1,368

Fuente: Dirección de Operaciones, ADESS.

Con el propósito de mejorar la gestión de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), se llevan a cabo talleres de capacitación e inducción integral para los representantes y/o propietarios. Estos talleres buscan fortalecer la gestión y garantizar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS). El enfoque se centra en asegurar la calidad del servicio ofrecido a los participantes de los programas sociales, así como promover una cultura orientada hacia la responsabilidad medioambiental.

Durante el año 2024, se implementó un programa de concientización sobre el Reglamento de funcionamiento de la RAS, con el objetivo de promover buenas prácticas comerciales entre los representantes de comercios. Hasta noviembre de 2024, se llevaron a cabo 10 encuentros de capacitación, alcanzando a 866 propietarios y/o representantes de comercios de la RAS.

Tabla No.21

Resumen de capacitación de comercios RAS Enero-noviembre 2024

Actividades	Cantidad
Encuentros realizados	10
Comercios Programados	1750
Comercios Capacitados	866
Porcentaje de Ejecución	**49.49%**

Fuente: Dirección de Operaciones, ADESS.

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

Índice de Gestión Presupuestaria (IGP):

En cumplimiento a la ley general presupuestaria, la Administradora de Subsidios Sociales, reportó a través del sistema de información de la gestión financiera (SIGEF) una ponderación promedio de un 84.70% para final del tercer trimestre.

Para inicio de año teníamos un presupuesto inicial de RD$541,455,397.00, de la cual se realizó una programación financiera para los cuatro trimestres. Conforme a los hitos sucedidos en la institución de manera prioritaria, iniciamos con el proceso de cambio de tarjeta a los beneficiarios.

Para el mes de febrero la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) fue víctima de un ataque cibernético que paralizó todas nuestras actividades financieras, operativas y administrativa anulando y dejando de lado gran parte de la infraestructura tecnológica; por lo que se realizó una solicitud a la DIGEPRES para un presupuesto adicional durante el mes de abril para instaurar y robustecer nuestras capacidades tecnológicas, esto llevó nuestro presupuesto a vigente a RD$734,679,938.00.

El resultado del IGP y sus sub-indicadores año 2024 es el siguiente:

Tabla No.22

Comportamiento de la Calificación Trimestral del IGP año 2024

Trimestre	Calificación
Enero - Marzo	79.26%
Abril - Junio	92.85%
Julio - Septiembre	82%
Calificación promedio	**84.70%**

Fuente: Departamento Financiero

Para el primer trimestre del año 2024, se evidenció, una baja en la ejecución de la programación financiera por debajo de lo programado, la institución fue víctima de un ataque cibernético que anuló en gran medida los procesos administrativos y misionales desde el 28 de febrero a al 17 de marzo, afectando nuestra meta física y en gran medida nuestra meta financiera debido a la paralización de todos los sistemas informáticos. Esto se tradujo en un pobre resultado IGP para el primer trimestre de apenas 79.26%. Ya para el segundo trimestre se logran reestablecer todos los sistemas y se cumplen en gran medida las metas físicas y financieras para ese trimestre alcanzando un 92.85%.

Para el 3er trimestre del año 2024, se evidencia una ejecución de la programación financiera por debajo de lo programado, acumulando un desvío de 38.54% en la ejecución. Esto debido a la no ejecución en lo establecido en Plan de Compras (PACC) para el Departamento TIC, dando como resultado una caída a 82.00% en el IGP de la institución.

Anexo a. Desempeño Presupuestario

Ejecución de gastos y aplicaciones financieras

El presupuesto asignado para el año 2024 fue de RD$541,455,397.00, al 30 de noviembre se cuenta con un presupuesto vigente de RD$733,409,938.00 del cual se ha ejecutado a la fecha la suma de RD$529,142,699.30 equivalente al 72.15% del presupuesto aprobado. En la tabla a continuación, se presenta un resumen de la ejecución presupuestaria por programa:

Anexo b. Ejecución Presupuestaria por Cuentas y Subcuentas Al 30 de noviembre 2024

Cuentas por pagar

En relación con las cuentas por pagar, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) presenta en el cuadro siguiente la antigüedad de las cuentas pendientes, las cuales superan los 90 días. Esta situación se atribuye al proceso de regularización de los compromisos contraídos, que ha generado un período de mayor extensión en la cancelación de dichas cuentas.

Tabla No. 23

Resumen de cuentas de cuentas por pagar Al 30 de noviembre del 2024

Valores en RD$

Días	Cantidad de Suplidores	Monto Pendiente Total
0-30	20	$4,147,074.12
31-60	2	$83,271.88
61-90	1	$82,788.15
90 o mas	2	$92,933.66
Total	**25**	**$4,406,067.81**

Fuente: Dpto. Financiero

Cuentas por cobrar

La ADESS no tiene cuentas por cobrar por la naturaleza propia de la institución, al no ser una entidad recaudadora ni ser un agente rector con la capacidad de imponer multas y/o sanciones económicas.

Resultados de auditorías externas, internas o de la Cámara de Cuentas

La Adess no ha recibido auditorias durante el año 2024 por la cámara de cuentas.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Subsistemas de Recursos Humanos

La ADESS, en cumplimiento al órgano rector por el Ministerio de Administración Pública (MAP), y en el ejercicio de sus funciones, ha estado realizando actualizaciones dentro del Departamento de Recursos Humanos, lo cual no contempla una estructura manejada por subsistemas.

Análisis de los resultados del indicador de SISMAP

En la actual evaluación del Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Administración Pública (SISMAP), la institución exhibe un puntaje global de 83.97%. Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo se estuvo trabajando la Estructura Organizacional, y el mismo esta en revision por parte del MAP, por ende, el Indicador de Manual de Cargos no tiene una puntuacion establecida . De igual manera el Indicador de carta compromiso esta a falta de aprobacion por el MAP, por lo que no tiene puntuación.En paralelo, el Indicador 09.2 sobre el Fortalecimiento de las Relaciones Laborales registra una puntuación actual del 80%, restando únicamente la presentación de una última evidencia relacionada con el Libramiento de Pago de Beneficios Laborales (09.2.2), la cual ya ha sido aprobada y tramitada ante la Contraloría General de la República. Se prevé completar este indicador al 100% al cierre de este año.

Actualmente contamos con una puntuación general de 83.93% en el SISMAP. Durante el año 2023 se solicitaron tres (3) prórrogas en los indicadores de Carta Compromiso, Monitoreo de la Calidad de los Servicios, Índice de Satisfacción Ciudadana y Manual de Cargos, debido a los cambios que se han estado llevando a cabo en la Institución.

Planificación de RRHH

El Departamento de Recursos Humanos ha delineado para el año 2024 una serie de iniciativas focalizadas en el desarrollo y la influencia positiva sobre

todo el personal de la Administradora de Subsidios Sociales. Las metas programadas para este año abarcan:

1. Programa de Capacitación para el personal implementado.
2. Programa Desarrolla, Certific y valida tus conocimientos Técnicos.
3. Programa Entrenamiento Cruzado
4. Actividades conmemorativas e integración del personal.
5. Evaluación del desempeño del personal.
6. Atenciones y orientaciones médicas al personal.
7. Mejorar el clima laboral.

En lo que respecta a las actividades realizadas en el segundo semestre para dar cumplimiento a estas iniciativas:

En cuanto a la capacitación y desarrollo técnico, se implementó el programa integral de capacitación general, que proporcionó a los colaboradores herramientas actualizadas y alineadas con las necesidades institucionales. A través del programa "Desarrolla, Certifica y Valida tus Conocimientos Técnicos", se certificó a un porcentaje significativo del personal en áreas clave, incrementando el profesionalismo y la mejora continua en la prestación de servicios. Adicionalmente, se ejecutó el programa de Entrenamiento Cruzado, que promovió la versatilidad en el desempeño de funciones, fortaleció la colaboración interdepartamental y optimizó la eficiencia operativa.

En el ámbito del bienestar del personal, se llevaron a cabo atenciones y orientaciones médicas, fomentando la salud integral de los colaboradores y mejorando su calidad de vida y productividad. Asimismo, se completó la evaluación del desempeño en todos los niveles institucionales, lo que permitió identificar áreas de mejora, reconocer logros y establecer planes de desarrollo individuales alineados con los objetivos organizacionales. Las actividades de integración y conmemorativas reforzaron el sentido de

pertenencia y la cohesión del equipo, creando un ambiente de trabajo más motivador y participativo.

Finalmente, se ejecutó el programa de Voluntariado, que involucró activamente a los colaboradores en actividades solidarias, fortaleciendo los vínculos entre la institución y la comunidad, y reafirmando el compromiso de la ADESS con el desarrollo social.

Asimismo, se elaboró un informe de desempeño por áreas, se llevaron a cabo actividades de reconocimiento al personal, y se dio seguimiento oportuno a las áreas.

Durante el año 2024, la ADESS no ha realizado concursos públicos debido a la ausencia de una estructura organizacional actualizada, ya que esta se encuentra en proceso de revisión, y solo se cuenta con el manual de cargos actualizados.

Escala Salarial aprobada

La Institución cuenta con una Escala Salarial aprobada por el Ministerio de Administración Pública en junio de 2021 la cual puesto en implementación para los grupos ocupacional V, IV, III.

Promedio del desempeño de los colaboradores

Hasta noviembre de 2024, la rotación de nuestro personal refleja un 0.0% respecto a nuevos ingresos y salidas en relación con la cantidad total de colaboradores. Durante este año, no se han realizado nuevas incorporaciones por concurso a carrera administrativa en la ADESS.

Durante este año, no se han realizado incorporaciones a la carrera administrativa vía evaluación interna.

Tabla No. 24

Cantidad de Hombres y Mujeres por grupo ocupacional

Grupos	Femeninos	Masculinos	Total
Máximas Autoridades		2	2
Grupo 1	48	23	71
Grupo 2	34	22	56
Grupo 3	71	49	120
Grupo 4	99	63	162
Grupo 5	15	21	36
Total general	267	180	447

Fuente: Departamento de RRHH, ADESS.

Equidad salarial entre hombres y mujeres, por grupo ocupacional:
La Institución cuenta con una Escala Salarial aprobada por el Ministerio de Administración Pública en junio de 2021.

En cuanto, a la equidad salarial, la Administradora de Subsidio Sociales, paga en base a la escala salarial implementada dependiendo el grupo ocupacional que el/la colaborador/a se encuentre, por ende, los pagos están sujetos ella sin importar el sexo de la persona.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Datos estadísticos sobre la producción del área jurídica

Durante el transcurso de la gestión de la Consultoría Legal en el período Enero- noviembre del 2024, se han presentado diversas situaciones jurídicas, dando respuestas oportunas a cada una de ella, con la debida diligencia y seguimiento procesal que las mismas ameritan.

En ese sentido, los datos estadísticos sobre la producción del área jurídica de la institución con relación al tercer trimestre del año 2024, los desglosamos a detalle de la siguiente manera:

Querellas interpuestas por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS):

En la actualidad, la institución ha interpuesto partiendo del mes de enero a noviembre del presente año, ocho (08) querellas, ha reformulado cinco (05) querellas, ha interpuesto veintisiete (27) recursos de apelación, dados los delitos de alta tecnología relacionados en perjuicio de los programas de subsidios sociales que suministra la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS). Adicional a lo anterior, se ha depositado un (01) escrito de defensa con relación a un expediente contencioso administrativo.

Convenios institucionales suscritos con la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS):

La Consultoría Jurídica es la encargada de la elaboración de los borradores de Convenios, el mismo se revisa minuciosamente, para luego ser compartido con las partes involucradas, para su revisión y aprobación previa al acto de firmas de manera administrativa.

En el período en cuestión, se trabajaron las elaboraciones de los acuerdos interinstitucionales cuyo 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.

En tal sentido, se han trabajado los siguientes Convenios:

Acuerdo de colaboración suscrito en fecha 06 de agosto de 2024, con la Oficina Nacional de Estadistica (ONE), establece que la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) remitirá mensualmente, entre los días 1 y 7 posteriores al mes de ocurrencia de las transferencias, información detallada sobre los beneficiarios de subsidios sociales a la Oficina Nacional de Estadística (ONE) mediante una VPN y el aplicativo DataSync. Los datos incluyen la fecha de la nómina enviada, cédula, tipo de subsidio, monto total de los subsidios, sexo, fecha de nacimiento y localización geográfica (provincia y municipio) de los beneficiarios. Por su parte, la ONE se compromete a utilizar esta información exclusivamente con fines estadísticos, respetando estándares internacionales y garantizando la confidencialidad conforme al artículo 12 de la Ley 5096. Entre sus responsabilidades, la ONE generará estadísticas oficiales para anuarios, boletines e infografías; calculará indicadores nacionales e internacionales; difundirá bases de datos anonimizadas; integrará los datos en sistemas como el Geoportal; y capacitará a su personal en análisis estadístico a través de la Escuela Nacional de Estadística.

Acuerdo de colaboración suscrito en fecha 23 de octubre de 2024, con la Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN), donde se acuerda ceder en calidad de usufruto un local ubicado en el edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte en Barahona, con el fin de instalar la delegación de ADESS en la provincia de Barahona.

Contratos suscritos entre la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y los distintos proveedores:

En la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) se realizaron 15 contratos, de los cuales 05 son de alquileres de terreno y el restante de alquileres de bienes y servicios.

Acuerdos con los comerciantes de la RAS que han incumplido con el Reglamento de la RAS:

Se han realizado 08 declaraciones juradas a raíz de las transacciones irregulares realizadas en los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento (RAS).

4.4 Desempeño de la Tecnología

El departamento de tecnología una amplia amalgama de actividades, que incluyen la administración de hardware y software, la gestión de redes y sistemas, la seguridad informática, el soporte técnico y la implementación de soluciones tecnológicas innovadoras. Su objetivo principal es garantizar que la infraestructura tecnológica respalde las operaciones misionales de nuestra institución.

Durante el año 2024, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC) de la ADESS ha alcanzado importantes logros en materia de tecnología, infraestructura y desarrollo de sistemas. Estos avances consolidan a la institución como un referente en la modernización tecnológica dentro del ámbito gubernamental.

HelpDesk

La gestión de incidencias y solicitudes se fortaleció mediante la implementación de niveles de servicio (SLA) y una matriz de escalamiento a través de la herramienta GLPI, que permitió la resolución eficiente de 4,980 tickets a lo largo del año. Este sistema, además de mejorar los tiempos de respuesta, garantiza la documentación de los incidentes reportados y facilita el análisis de tendencias para optimizar procesos futuros.

La mesa de ayuda (Help Desk) desempeñó un papel clave en este proceso, asignando los tickets de acuerdo con los niveles de prioridad establecidos. La satisfacción de los usuarios se midió a través de encuestas integradas en el sistema, permitiendo evaluar y mejorar continuamente el servicio.

Asimismo, se realizaron mantenimientos preventivos en la sede principal y delegaciones, logrando extender la vida útil de los equipos tecnológicos y reducir interrupciones en la operación. Este proceso incluyó la limpieza física de los equipos, la sustitución de baterías y pastas térmicas, y un levantamiento de los activos en desuso. Hasta la fecha, se optimizaron 70

equipos tecnológicos, incrementando significativamente la eficiencia operativa.

Tabla No.25

Cantidad de solicitudes atendidas por Help-Desk

Mes	Cantidad	Observación
Enero	655	
Febrero	642	
Marzo	43	Estos meses se vieron afectados por el ciberataque
Abril	100	
Mayo	415	
Junio	410	
Julio	515	
Agosto	407	
Septiembre	478	
Octubre	613	
Noviembre	534	
Diciembre	168	

Fuente: Departamento de Tecnología

Migración y Automatización

Como parte de las estrategias de digitalización, se completó la migración al sistema OneDrive de Microsoft Office 365, mejorando la accesibilidad y seguridad de la información. Esta plataforma permite la colaboración en tiempo real, el respaldo automático de datos y la integración de herramientas de comunicación como mensajería instantánea, videollamadas y mensajes de voz.

En paralelo, se implementó un sistema automatizado de gestión de solicitudes basado en código abierto (GLPI), con funcionalidades como monitoreo de hardware y software, inventarios, administración de licencias, gestión financiera y seguimiento de proyectos de TI. Este sistema se encuentra en

constante mejora, con planes para incorporar evaluaciones de satisfacción de los usuarios y ampliar sus capacidades de monitoreo.

Infraestructura y Ciberseguridad

La ADESS migró sus sistemas a la nube de Huawei Cloud, consolidando 33 servidores para aplicaciones críticas y respaldos. Esto ha permitido una mayor seguridad y eficiencia en la gestión de datos. Adicionalmente, se adquirieron soluciones avanzadas como el antivirus CrowdStrike, que opera en la nube y utiliza inteligencia artificial y machine learning para identificar amenazas, y los sistemas Vuln247 y Vicarius, orientados a la gestión de vulnerabilidades y la aplicación de parches de seguridad.

Desarrollo e Innovación

La DTIC ejecutó diversos proyectos para optimizar la operatividad institucional:

1. Entrega de Tarjetas: Desde enero de 2024, el nuevo sistema permite la gestión integral de la entrega de tarjetas plásticas, mejorando la eficiencia en los puntos de distribución y delegaciones provinciales.
2. Restauración de Sistemas Críticos: Tras el ciberataque de febrero de 2024, se priorizó la recuperación de sistemas esenciales como AdessCloud y el Portal de Transparencia Institucional, garantizando la continuidad operativa.
3. DataSync: Lanzado en abril de 2024, este sistema facilita el intercambio de información con entidades como BanReservas, Supérate y OGTIC, fortaleciendo la interoperabilidad institucional.
4. Gestión de Nómina: Actualmente en etapa de planeación, este sistema busca automatizar el manejo de la nómina de subsidios, eliminando procesos manuales y asegurando pagos oportunos.

Redes y Comunicaciones

En marzo de 2024, se implementó la central virtualizada 3CX, optimizando la gestión de llamadas nacionales al integrar el call center en una plataforma VoIP. Esta solución redujo costos operativos, aumentó la flexibilidad para trabajo remoto y mejoró la atención al usuario con funciones avanzadas como grabación de llamadas y colas de espera.

Índice ITICge y Proyecciones

La ADESS obtuvo una calificación de 1.35 en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (ITICge), destacando en áreas como infraestructura tecnológica, ciberseguridad, interoperabilidad y certificaciones Normas NORTIC A3. Durante 2024, la institución trabajó en fortalecer sus capacidades digitales con el objetivo de incrementar esta puntuación, aportando evidencias de buenas prácticas en uso de TIC, servicios en línea, innovación y e-participación.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

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.

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.
- Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

A pesar de que ADESS se vio sometida a un proceso de cambio de dirección general y con ellos de todos los niveles jerárquicos de sus mandos direccionales, hemos podido cumplir para el periodo enero - noviembre del 2024 con los reportes a los diferentes órganos rectores que nos rigen, 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 se requieran y la vinculación a más de un órgano rector para el cumplimiento de sus funciones.

Información sobre el uso de buenas prácticas de dirección de proyectos:
Proyecto de Apoyo al Fortalecimiento de la Resiliencia de los Sistemas de Salud y Protección Social en República Dominicana de la Caribbean Investment Facility:

La ADESS, en la actualidad es parte del Proyecto de Apoyo al Fortalecimiento de la Resiliencia de los Sistemas de Salud y Protección Social en República Dominicana de la Caribbean Investment Facility, en respuesta a la crisis relacionada con COVID-19 en República Dominicana, con La Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con miras a la mejora continua de las instituciones estatales dominicanas que brindan servicios en temas de protección social y salud. A través de este proyecto, la institución se encuentra en procesos de adquisición de infraestructura tecnológica y el intercambio de experticia, que repercutirá en un desarrollo de las habilidades de forma constante y a la vez brindará la respuesta oportuna a nuestros beneficiarios.

El objetivo de este proyecto es trabajar la respuesta sanitaria con el fortalecimiento de los sistemas y procesos de administración de los subsidios sociales y Red de Abastecimiento Social RAS, en conjunto del análisis y el rediseño del mismo SPSS, la capacitación institucional en evaluación del impacto y el seguimiento a los proveedores de servicios financieros, como, la adquisición de la infraestructura tecnológica para optimizar los sistemas del SPSS, así mismo, el acompañamiento técnico para la preparación de cara a la certificación y capacitación en la Norma 27001 del Sistema de Gestión para la Seguridad de la Información de la que ya se realizó el lanzamiento en mayo del presente año, entre otras actividades.

Del mismo modo, con este organismo internacional estamos participando, en la actividad 4.4.1. de la 1era adquisición de equipamiento tecnológico para optimizar la gestión operativa de los sistemas sociales, en este proyecto hemos obtenido grandes resultados. Todo el proceso en la actualidad alcanzó

un 95% en función a lo dirigido, para lograr este gran resultado, en todo el transcurso del año se realizaron 12 reuniones presenciales, entre otras adicionales, donde se pudo dar la mejor cara a todo el acompañamiento de forma bilateral y en el proceso de selección para la posterior adquisición de la infraestructura.

Proyecto Banco Mundial

El objetivo de este proyecto es trabajar en la modernización del Sistema de Pagos, el Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica y de Seguridad de la Información para la Modernización del Sistema de Pagos, a su vez, trabajar en campaña de comunicación y educación financiera sobre pagos electrónicos para que los beneficiarios utilicen los servicios disponibles, como también, fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la Información y evaluar la eficiencia operativa institucional.

El proyecto del Banco Mundial se encuentra en proceso de desarrollo de las Interfaces UX/UI, Servicios de Software Intermedio, Servicios Anuales de Soporte Operativo y mantenimiento de la plataforma.

Proyecto Banco Interamericano de Desarrollo

La ADESS en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo, está llevando a cabo dos componentes dentro del Proyecto de BID 5445/OC-DR (1.2.4.2 la medición del índice de funcionalidad del mercado y 1.2.4.3 el fortalecimiento de los mecanismos de pago de las transacciones monetarias condicionadas). De este proyecto, ya se realizaron los levantamientos correspondientes a los Términos de Referencia, esto, con miras de continuar los trabajos en pro del robustecimiento institucional en temas de protección social adaptativa.

Proyecto Programa Mundial de Alimentos PMA

En colaboración con el PMA, la ADESS están iniciando los trabajos del Proyecto Cuenca Resiliente, donde se tiene el componente de fortalecer las

capacidades de la Red de Abastecimiento Social (RAS) en temas de prevención y mitigación ante emergencias y desastres en 20 comunidades de las provincias Valverde Mao y Montecristi. Así mismo, se creará la Guía de Elaboración de Planes de Mitigación y Respuesta para la RAS.

Desde el PMA se están creando las pautas e incidencias, para que los pequeños productores agrícolas pertenecientes a las zonas del proyecto puedan unirse a la gama de proveedores, con el fin de fortalecer la dinámica económica local.

Proyecto Pagos Biométricos

De la mano con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se iniciaron las reuniones de presentación con las entidades financieras del Proyecto de Pagos Biométricos, el mismo busca desarrollar un modelo piloto demostrativo para la implementación de un sistema biométrico de identificación digital a los hogares liderados por mujeres como dispositivo para aumentar los niveles de seguridad complementario al medio de pago de las Transferencias Monetarias Condicionadas en las RAS. Este proyecto contribuye a cumplir con el moonshot de la pobreza del PNUD a través de una innovación de protección social relacionada con la construcción de resiliencia de la infraestructura pública digital. Por un lado, a través de asegurar la identificación digital robusta y, por otro, en la seguridad asociada a quien ejerce el derecho de pago en este caso el beneficiario autorizado para transar.

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.

Es preciso citar que fruto de la resolución 008-20 de la Contraloría General de la República Dominicana se establece una nueva matriz para el autodiagnóstico y evaluación para el cumplimiento de las Normas Básicas del Control Interno (NOBACI).

La institución alcanza en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) un 88.37% en el componente de Ambiente de Control, en Valoración y Administración de Riesgos 100.00%, Información y Comunicación 72.73%, Actividades de Control 52.00%, y Monitoreo y Evaluación 92.31%. La valoración general por la Contraloría General de la República al 30 de noviembre del 2024 es de un 81.08%.

Tabla No.26

Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

Al 30 de noviembre		**2024**
Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).	SISMAP	83.11%
	NOBACI	81.08%
	Contrataciones Pública	94.11%
	Gestión Presupuestaria IGP	82.00%
	Servicios Electrónico (ITICGE)	1.35%
	Trasparencia Gubernamental **Nota:** la calificación es del mes de octubre, ya que aún la DIGEIG no reporta la puntuación del mes de noviembre.	94.75%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.

Resultados de los Sistemas 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 2024.

Para la actualización de la 3era. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la ADESS en conjunto con el(la) Analista del MAP trabajó la mayoría de los documentos requeridos para solicitar la aprobación de esta. Sin embargo, no se logró actualizar en vista de que la institución ha sufrido cambios en sus sistemas y bases de datos a causa del ciberataque recibido en febrero del 2024, lo que impide que tengamos mediciones de los servicios ofrecidos y a ser comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

El 01 de julio del 2024, la ADESS recibió su última Minuta de Asistencia Técnica sobre la Carta Compromiso al Ciudadano donde especifica que los únicos documentos pendientes de trabajar son las mediciones de quejas/sugerencias y las mediciones de compromisos de calidad.

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 estos. Se muestra conformidad en cuanto al cumplimiento de los requisitos

de las Normas ISO 9001:2015 sistemas de gestión de calidad y ISO 14001:2015 sistemas de gestión ambiental.

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.

En la última auditoría externa correspondiente al año 2023, obtuvimos un cumplimiento del 100% de los lineamientos establecidos en las normas de gestión antes mencionadas.

Acciones para el fortalecimiento institucional

- Se le presentó una propuesta de actualización de Estructura Organizacional y Manual de Funciones al MAP, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa que permitan alcanzar los objetivos trazados para fortalecer el control interno y garantizar una adecuada ejecución financiera de los subsidios, la fiscalización y verificación de los contratos y/o convenios con los comercios expendedores afiliados de los distintos programas.
- Se aprobó el Manual de Cargos institucional.
- Se actualizaron los procesos internos misionales al igual que los indicadores de medición con la finalidad de fortalecer el control interno, garantizar una adecuada ejecución financiera de los subsidios y gestionar eficientemente el medio de pago apoyado en la implementación de un nuevo sistema de entrega de tarjetas.
- Se determinó e implementó un proceso para gestionar el reintegro de los fondos sustraídos por motivos de transacciones ilícitas a través de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).
- En miras de mejoras en la infraestructura tecnológica, fortalecimiento institucional y priorización de recursos, en el

objetivo de fortalecimiento de la resiliencia del sistema de protección social dominicano, la ADESS, desarrollará las siguientes líneas de trabajo:

- Adquisición de infraestructura tecnológica para eficientizar los sistemas y procesos del Sistema de Protección Social:
- Nómina Unificada de los Subsidios Sociales, (NUSS)
- Red de Abastecimiento Social, (RAS)
- Sistema Integrado de Administración de los Subsidios Sociales, (SIASS)
- Preparación de cara a la certificación en la Norma 27001 del Sistema de Gestión para la Seguridad de la Información.
- Acompañamiento técnico para la preparación.
- Capacitación para la Norma 27001 del Sistema de Gestión para la Seguridad de la Información
- Certificación Norma 27001 del Sistema de Gestión para la Seguridad de la Información.
- Lanzamiento de la iniciativa ADESS en Cifras, con la finalidad de dar a conocer a toda la institución el resultado de los indicadores institucionales y presidenciales, y motivar la mejora continua.

Avances en la Implementación de las Políticas Transversales

La ADESS como parte operativa del sistema de protección social de la República Dominicana, ha participado y colaborado en actividades encaminadas al diseño, planificación y ejecución de actividades para la implementación de políticas públicas de protección social. Y como parte de las políticas priorizadas del estado dominicano están las políticas de equidad de género y medio ambiente.

Estas participaciones no fueron limitativas al sistema de protección social no tributario, más bien se expande en el área del ala administrativa manteniendo un balance de 50-50 en la empleabilidad del personal, creando

aportes significativos contra las brechas de géneros, en el marco de las políticas medio ambientales se describen las gestiones de buenas prácticas de las normas ISO 140001 asumida como cultura organizacional en nuestra institución.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Conforme a los objetivos estratégicos diseñados en el Plan Operativo Anual y en el Plan General de Comunicaciones, fueron realizadas diferentes ejecutorias mediante las cuales se obtuvo el logro de las metas establecidas en materia de comunicación, en los diferentes procesos y dependencias de la institución para el primer y segundo semestre de 2024.

A continuación, se enumeran los objetivos y las acciones en las que el Departamento de Comunicaciones brindó apoyo, tanto a la Dirección General como a las distintas áreas de la institución

Objetivos Estrategicos:

1. Promover el uso responsable de los fondos transferidos y del cuidado del medio de pago.
2. Prevenir y concientizar del delito contra el medio de pago.
3. Promover e informar el aumento de los fondos destinados a los subsidios sociales, dar a conocer los beneficios que esta inversión genera en las personas beneficiarias.
4. Informar el remozamiento y ubicación de las Delegaciones.
5. Promover la identidad institucional y objetivos estratégicos de la ADESS.
6. Ejecutar Plan de Comunicación Interna y Externa.

De acuerdo a las actividades programadas en el Plan General de Comunicaciones y a las solicitudes de consultoría, asesoramiento y apoyo realizadas por las distintas áreas que componen la ADESS, las acciones completadas por el departamento de Comunicaciones durante el período enero-noviembre 2024 equivalen a 169 actividades cubiertas, más de 600 diseños de artes gráficos realizados y el cumplimiento del 95 por ciento del Plan de Comunicación Interna y Externa; distribuidas como siguen:

Asesoramiento en la estrategia comunicacional, organización, cobertura y difusión de actividades internas y externas, maestrías de ceremonias, cobertura de ruedas de prensa; reuniones y de eventos. Redacción y colocación de notas de prensa en medios digitales y convencionales, comunicados y contenidos literarios para plataformas digitales, diseño, producción y realización de campañas promocionales e informativas; artes gráficas, fotografía y audiovisuales, diseño del Plan General de Comunicación y reorientación del presupuesto de comunicaciones. Ejecución del Plan de Comunicación Interna en coordinación con el departamento de Recursos Humanos y la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de las divisiones de Salud Ocupacional y Riesgos Laborales, así como la de Calidad y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación; creación de contenido, redacción y corrección de la producción literaria y audiovisual, diseño, supervisión y acompañamiento a las plataformas de redes sociales institucionales y del portal institucional.

Junto a la Dirección de Operaciones se trabajó en la convocatoria, cobertura y difusión de las jornadas de cambio del remanente de las tarjetas de banda magnética, rezagadas de la estrategia de sustitución del total del parque de 1,560.000.000 plásticos, equivalentes al total de personas beneficiarias de los programas de protección social.

Es por ello que el departamento de Comunicaciones participa de forma efectiva y oportuna en la convocatoria y difusión de los cronogramas de los operativos de cambio de tarjetas con banda magnética a tarjetas con chip electrónico, usadas como medio de pago de los subsidios sociales, así como también, en la difusión de videos testimoniales que muestran la satisfacción de las personas beneficiarias al recibir su tarjeta con tecnología digital, los cuales son difundidos a través de las diferentes plataformas digitales de la institución y medios de comunicación convencionales.

En otro orden se realizaron las siguientes acciones:

- Se brindó soporte a la Dirección General en la asesoría y cobertura comunicacional para las reuniones celebradas con representantes de las instituciones que componen el Gabinete de Política Social y las entidades de intermediación financiera.
- De igual forma, se brindó soporte y asesoría en la reunión sostenida con Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con el interés de ese organismo multilateral aplicar un modelo de Protección Social Adaptativa en el país, para lo cual la entidad financiera internacional levanta las informaciones que serán utilizadas en el Diálogo Regional de Políticas 2024.
- Trabajamos en la organización de la participación de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución en la 5ta versión de la feria Expo Provisiones 2024, realizada por el Consejo Nacional del Comercio en Provisiones y otras agrupaciones del sector comercial, en la que el titular de la ADESS dictó la conferencia Desarrollo Económico de la Microempresa a través de la RAS.
- Así mismo se brindó apoyo a la Red de Abastecimiento Social durante la realización de los talleres sobre el Reglamento de Aplicación, ofrecidos a comerciantes adheridos a la RAS.
- Asesoría, producción audiovisual y conducción de la presentación de la Gestión de Logros 2023-2024 y lanzamiento del proyecto ADESS En Cifras.
- Dirección y producción audiovisual del Spot para la celebración del 20 aniversario de la ADESS.

Dentro de la estrategia de orientación al ciudadano tarjetahabiente, #AdessInforma, fueron diseñadas las siguientes campañas informativas, difundidas a través de los medios sociales institucionales:

AdessInforma: Garantizan Entrega de Subsidios Fondos Aliméntate, Bonogas, Bono Luz, Programa de Atención a la Vejez en Pobreza Extrema (CONAPE),

Programa Oportunidad 14/24; Cambio de Banda a Chip, Bono Combustible (MOTOBEN), Incentivo a la Educación Superior (IES), Medio Ambiente, No Dinero en Efectivo.

- Logros del Cambio
- No te dejes engañar.
- Ubicación de Delegaciones
- Cuida tu tarjeta Supérate
- Operativos ADESS-Supérate.
- En ADESS cambiamos a chip

Durante el período enero-noviembre 2024 se realizaron 13 notas de prensa sobre los allanamientos, apresamientos y judicialización de los casos de ciberdelito contra el medio de pago usado para consumir los subsidios sociales, actividades realizadas en la institución, así como la participación del director general en actividades vinculantes al quehacer institucional; su contenido fue publicada en los distintos medios de comunicación convencionales y digitales y en el portal web institucional:

- Éxito en Auditorías de la ADESS: ISO 14001:2015 y 9001:2015
- Comunicado Oficial Incidente de Seguridad Cibernética.
- La ADESS aclara no ha creado bono ni programa nuevo
- Consultor del BID visita director ADESS.
- Tribunal de Santo Domingo Este dicta sentencia definitiva contra acusados de fraude a subsidios sociales
- Director de la ADESS dice que el 87% de las tarjetas con banda magnética han sido migradas a chip.
- Dictan medida de coerción a acusadas de robo a subsidios sociales.

- Asociación de Comerciantes Detallistas reconoce gestión del director de la ADESS.
- 9 de cada 10 usuarios de los servicios de la ADESS dicen estar satisfechos.
- Director de la ADESS afirma: más de RD$ 3,200,000.00 mensuales sostienen MIPYMES abastecen programas sociales.
- ADESS y Supérate exhortan beneficiarios a retirar tarjetas con chip en delegaciones
- La ADESS responde a llamado de munícipes de Angelina y Saballo, en Sánchez Ramírez.
- ADESS reduce a 24 horas transferencia de fondos a comercios RAS.

Con relación a las plataformas digitales de interacción social hemos logrado de enero a noviembre del 2024 los siguientes resultados:

Tabla No.27

Tabla de cantidad de seguidores en redes sociales al 30 de noviembre 2024

Medios	Facebook	X (Twitter)	Instagram	YouTube
Seguidores actuales	96,351	13,565	122,842	2,818
Nuevos seguidores	2,741	1,153	21,517	210
Engagement	79.0017	5.7	66.7948	27.63457
Comentarios	9,718	10	5,518	28
Reproducciones	14,436.10	482	624,769	1,561

Fuente: Estadisticas de Redes Sociales Institucionales, ADESS.

Nota: Las estadisticas de la red social YouTube Corresponden al periodo Julio-Noviembre 2024

.

SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Nivel de Satisfacción con el Servicio

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

La encuesta 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.

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) alcanzó un 92.4% de satisfacción entre los usuarios de los servicios ofrecidos en las 33 delegaciones provinciales y la ventanilla Punto Solidario, de acuerdo con los resultados de la “Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos Ofrecidos” realizada por la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Dicha encuesta, aplicada a una muestra de 1,494 personas, evaluó cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: Elementos Tangibles, Fiabilidad y Seguridad, Capacidad de Respuesta y Empatía. Estos resultados, además, reflejan el compromiso del personal de las delegaciones y los Puntos Solidarios en brindar un servicio eficiente, ágil y cercano, gestionando más de 122 mil solicitudes mensuales en promedio. Asimismo, el 52.73% de los participantes en la encuesta fueron mujeres y el 47.27% hombres, con edades comprendidas entre los 26 y 70 años.

Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

En virtud del acatamiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, la Administradora de Subsidios Sociales ha destinado especial atención a las solicitudes de información formuladas tanto por los ciudadanos como de las ciudadanas. Este compromiso se ha materializado a través de las distintas plataformas habilitadas para tales fines, destacando principalmente el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información (SAIP) y el canal de comunicación por correo electrónico.

En el transcurso de los meses comprendidos entre enero y noviembre del presente año 2024, se ha registrado un total de 44 solicitudes de acceso a la información.

Resulta notable destacar que todas y cada una de estas solicitudes, independientemente de su origen, han sido atendidas en su totalidad. Este se ha llevado a cabo con estricto apego a los plazos temporalmente estipulados por la legislación vigente, lo cual ha permitido alcanzar una gestión eficiente que se traduce en un cumplimiento del 100%. Este compromiso con la transparencia y el acceso a la información consolida la misión de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) en promover un ejercicio gubernamental abierto y responsable, garantizando a la ciudadanía el ejercicio pleno de su derecho a conocer y participar activamente en los asuntos de interés público.

Tabla No.28

Comportamiento de las Solicitudes de Acceso a la Información

Enero-noviembre 2024

Estatus de las solicitudes	
Respondidas por el SAIP	39
Solicitudes respondidas por correo electrónico	3
Solicitudes Físicas	2
Solicitudes fuera de Plazos	0
Total	44

Fuente: Oficina Acceso a la Información, ADESS

Resultados del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

En cuanto al Portal 311 de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), es pertinente la relevancia atribuida a esta plataforma como canal primordial de inquietudes por parte de la ciudadana, así como para la consecuente mejora continua de nuestros servicios. Cabe señalar que el mencionado portal había experimentado un lapso en las respuestas ofrecidas a las ciudadanas y ciudadanos por parte de nuestra institución, incumpliendo con los plazos establecidos por el Decreto No. 694-09, reguladora el Sistema 311 de Atención Ciudadana.

A lo largo del año 2024, mediante el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, operado a través de la Línea 311, hemos registrado un total de 3,130 solicitudes de casos los cuales fueron gestionadas de acuerdo con los procedimientos establecidos para asegurar una atención eficiente y oportuna.

Tabla No.29

Estadística Quejas, Reclamos y Sugerencias Enero-noviembre 2024

Meses	Cantidad de casos recibidos
Enero	283
Febrero	392
Marzo	704
Abril	608
Mayo	142
Junio	177
Julio	237
Agosto	153
Septiembre	157
Octubre	155
Noviembre	122
Total, general	**3130**

Fuente: Oficina Acceso a la Información, ADESS

Resultados de Mediciones del Portal de Transparencia

Durante el periodo comprendido entre enero - septiembre de 2024, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) ha trabajado de manera constante en la estandarización y actualización de su Portal de Transparencia, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales por la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y la Resolución No. 002-2021 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

En el periodo en cuestión obtuvimos una calificación promedio de 92.81%, lo que refleja el compromiso de la institución con la implementación de los estándares establecidos y la mejora continua en el acceso a la información pública.

Tabla No.30

Resultado de Calificación Portal Transparencia Enero-noviembre 2024

Meses	Resultados mediciones
Enero	90.58
Febrero	89.61
Marzo	88.32
Abril	90.36
Mayo	94.79
Junio	93.01
Julio	94.79
Agosto	94.75
Septiembre	99.12
Octubre	99.12
Promedio	**93.45**

Fuente: Oficina Acceso a la Información, ADESS

PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

Para el próximo año, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) se encuentra en un proceso transformador que marcará un hito en su historia institucional. Como parte de los lineamientos estratégicos y organizativos del gobierno, la ADESS será fusionada con el programa Supérate, consolidando ambas instituciones en un único organismo con mayor alcance y capacidad operativa.

Esta fusión tiene como objetivo unificar esfuerzos, optimizar recursos y fortalecer el sistema de protección social, garantizando una administración más eficiente y efectiva de los subsidios. Con esta integración, se espera simplificar los procesos institucionales, reducir la duplicidad de funciones, y potenciar las sinergias entre los equipos de trabajo, todo con miras a brindar un servicio más integral y accesible a los beneficiarios.

En el marco de este proceso, se priorizará la alineación de las estrategias institucionales al nuevo modelo organizativo, asegurando que los principios y objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) se mantengan como pilares fundamentales. Asimismo, se dará continuidad a proyectos clave, como la transición tecnológica y la modernización de los medios de pago, los cuales son esenciales para garantizar una integración fluida y un servicio de calidad a los participantes del sistema de subsidios.

La fusión con Supérate representa una oportunidad para reconfigurar el sistema de protección social, enfocándolo en una gestión más transparente, inclusiva y eficiente, alineada con las metas de desarrollo sostenible y las prioridades nacionales. Durante este proceso, se mantendrá un enfoque centrado en el bienestar de los beneficiarios, asegurando que la transición no afecte la entrega oportuna de los subsidios ni los derechos de las personas más vulnerables.

Con esta transformación, la ADESS reafirma su compromiso de evolucionar y adaptarse a los nuevos desafíos, consolidándose como una institución clave en la implementación de políticas públicas orientadas a reducir la pobreza y fomentar la equidad social en la República Dominicana.

ANEXOS

Memoria Institucional 2024

Anexo a. Desempeño Presupuestario

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD$)	Ejecución Al 30-11-2024 (RD$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
12	Protección Social	733,409,938.00	529,142,699.30	1	63.17%	100%

Fuente: Departamento Financiero

Anexo b. Ejecución Presupuestaria por Cuentas y Subcuentas Al 30 de junio 2024. (Valores en RD$)

Objeto / Cuenta	Descripción	Presupuesto Inicial (I)	Presupuesto Vigente (V = I + M)	Monto Devengado (E)	Balance (B = V - E)
	TOTAL	**541,455,397.00**	**733,409,938.00**	**529,142,699.30**	**204,267,238.70**
2.1	**REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES**	**391,990,175.00**	**384,316,804.00**	**336,386,867.67**	**47,929,936.33**
2.1.1	REMUNERACIONES	315,265,638.00	289,565,168.00	247,832,882.41	41,732,285.59
2.1.2	SOBRESUELDOS	46,307,706.00	56,113,806.00	54,554,196.39	1,559,609.61
2.1.5	CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	30,416,831.00	38,637,830.00	33,999,788.87	4,638,041.13
2.2	**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**	**116,465,222.00**	**189,790,778.00**	**100,417,638.44**	**89,373,139.56**
2.2.1	SERVICIOS BÁSICOS	39,524,734.00	49,549,734.00	41,471,069.65	8,078,664.35
2.2.2	PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	12,000,000.00	4,662,468.00	996,040.11	3,666,427.89
2.2.3	VIÁTICOS	6,500,000.00	10,500,000.00	-	10,500,000.00
2.2.4	TRANSPORTE Y ALMACENAJE	2,192,000.00	1,905,000.00	654,900.00	1,250,100.00
2.2.5	ALQUILERES Y RENTAS	28,283,719.00	45,736,419.00	24,547,506.67	21,188,912.33
2.2.6	SEGUROS	6,000,000.00	7,500,000.00	7,213,095.15	286,904.85

Objeto / Cuenta	Descripción	Presupuesto Inicial (I)	Presupuesto Vigente (V = I + M)	Monto Devengado (E)	Balance (B = V - E)
2.2.7	SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	9,264,769.00	25,053,158.00	9,214,265.95	15,838,892.05
2.2.8	OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	9,500,000.00	35,378,999.00	11,609,660.96	23,769,338.04
2.2.9	OTRAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS	3,200,000.00	9,505,000.00	4,711,099.95	4,793,900.05
2.3	**MATERIALES Y SUMINISTROS**	**20,000,000.00**	**28,186,875.00**	**14,410,688.37**	**13,776,186.63**
2.3.1	ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	2,200,000.00	1,760,000.00	1,364,296.26	395,703.74
2.3.2	TEXTILES Y VESTUARIOS	1,400,000.00	1,985,000.00	220,326.06	1,764,673.94
2.3.3	PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	2,200,000.00	1,643,431.00	492,759.54	1,150,671.46
2.3.4	PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	50,000.00	60,000.00	59,134.63	865.37
2.3.5	CUERO, CAUCHO Y PLÁSTICO	700,000.00	700,000.00	439,400.03	260,599.97
2.3.6	PRODUCTOS DE MINERALES, METÁLICOS Y NO METÁLICOS	-	273,000.00	117,166.40	155,833.60
2.3.7	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	8,300,000.00	8,506,000.00	3,699,508.36	4,806,491.64
2.3.9	PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS	5,150,000.00	13,259,444.00	8,018,097.09	5,241,346.91

Objeto / Cuenta	Descripción	Presupuesto Inicial (I)	Presupuesto Vigente (V = I + M)	Monto Devengado (E)	Balance (B = V - E)
2.4	**TRANSFERENCIAS CORRIENTES**	**2,000,000.00**	**2,527,278.00**	**467,278.00**	**2,060,000.00**
2.4.1	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	2,000,000.00	2,527,278.00	467,278.00	2,060,000.00
2.6	**BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES**	**9,000,000.00**	**128,588,203.00**	**77,460,226.82**	**51,127,976.18**
2.6.1	MOBILIARIO Y EQUIPO	5,500,000.00	91,322,660.00	73,670,318.63	17,652,341.37
2.6.2	MOBILIARIO Y EQUIPO DE AUDIO, AUDIOVISUAL, RECREATIVO Y EDUCACIONAL	500,000.00	1,144,000.00	1,138,593.33	5,406.67
2.6.3	EQUIPO E INSTRUMENTAL, CIENTÍFICO Y LABORATORIO	-	100,000.00	67,000.00	33,000.00
2.6.4	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	3,000,000.00	2,000,000.00	-	2,000,000.00
2.6.5	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	-	4,145,543.00	2,542,188.86	1,603,354.14
2.6.6	EQUIPOS DE DEFENSA Y SEGURIDAD	-	200,000.00	42,126.00	157,874.00
2.7	**OBRAS**	**2,000,000.00**	-	-	-
2.7.1	OBRAS EN EDIFICACIONES	2,000,000.00	-	-	-

Fuente: Dpto. Financiero

Anexo e. Matriz de Logros Relevantes

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Producto 6042	12	12	14	14
Inversión producto 6042	27,655,673.29	29,572,506.38	30,475,608.12	47,002,917.54

Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
11	13	12	14	13
36,821,746.64	56,981,069.80	106,325,523.64	43,752,795.91	36,744,897.64

Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
12	10	-	137
56,431,479.70	47,391,865.85	-	519,156,084.51

Fuente: Gestión de los Subsidios Sociales

Anexo d. Matriz de Ejecución Presupuestaria

Nombre del Producto	Unidad de Medida	Meta Fisica y Financiera Programada		Meta Fisica y Financiera Ejecutada		Meta Fisica y Financiera Ejecutada	
		Fisica (A)	Financiera (B)	Fisica (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiera (%) H=F/D
Gestión de Pagos de los Subsidios Sociales	Cantidad de nóminas tramitadas	152	733,409,938.00	137	519,156,084.51	90%	71%

Fuente: Dirección Administrativa Financiera y Dirección de Operaciones, ADESS

Anexo e. Matriz Principales Indicadores del POA

Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Resultados
Departamento de Control de Subsidios	Gestión de Transferencia de Subsidios	Porcentaje Gestión oportuna de las nóminas de BTH para la Acreditación eficaz.	Mensual	<=5 Días Laborables	1.75 días laborables
Departamento de Supervisión de Comercios de la Red de Abastecimiento Social	Supervisión Operativa de Comercios Adheridos a la RAS	Cumplimiento al programa de supervisión de comercios	Trimestral	>= 80	194

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS

Anexo f. Plan de compras

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES (ADESS) RESUMEN PLAN DE COMPRAS (PACC) 2024 DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	233,001,676.00
Monto total contratado	148,252,786.00
Cantidad de procesos registrados	223
Capítulo	201
Sub-capítulo	2
Unidad ejecutora	8
Unidad de compra	Administradora de Subsidios Sociales
Año fiscal	2024
Fecha aprobación	
Bienes	116,038,914.00
Obras	0
Servicios	59,529,784.00
Servicios: consultoría	0
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	0
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME	
MiPymes	17,215,627.00
MiPymes mujer	4,444,490.00
No MiPymes	13,068,556.00
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	14,288,196.00
Compra menor	34,728,673.00
Comparación de precios	9,788,593.00
Licitación pública	3,926,324.00
Licitación pública internacional	0
Licitación restringida	0

ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES (ADESS) RESUMEN PLAN DE COMPRAS (PACC) 2024 DATOS DE CABECERA PACC	
Sorteo de obras	0
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	795,131.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	
Excepción - proveedor único	US$48,480.00
Urgencias	81,817,159.00
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	

Fuente: Dirección Administrativa Financiera, ADESS.