REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023

PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2023

PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

Índice de Contenido

I. Resumen Ejecutivo 1

II. Información Institucional 5

2.1 Marco Filosófico Institucional 5

2. Base Legal 5

3. Estructura Organizativa 10

2.4 Planificación Estratégica Institucional 12

III. Resultados Misionales 14

3.1 Gestión de los Subsidios Sociales ..... .14

IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo 22

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera 22

1. Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 22

2. Desempeño de los Recursos Humanos: 35

3. Desempeño de los Procesos Jurídicos 40

4. Desempeño de la Tecnología 43

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional 50

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones 57

V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional 64

1. Nivel de Satisfacción con el Servicio 64

5.3 Resultados del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 66

5.4 Resultados de Mediciones del Portal de Transparencia 68

VI. Proyecciones al Próximo Año 69

VI. Anexos 71

a.Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos. Enero – Junio 2023 71

b.Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos 73

c.Matriz de Ejecución Presupuestaria para el semestre 75

d.Plan de Compras 76

I. Resumen Ejecutivo

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 nexo entre participantes, 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 2023, donde se otorgaron en los diferentes subsidios un total RD$39,994,123,934.25 (Treinta Y Nueve Mil, Novecientos Noventa Y Cuatro Millones, Ciento Veinte Y Tres Mil, Novecientos Treinta Y Cuatro). Dentro de esto se encuentran los programas de Bono Gas Chofer, Bono Gas Hogar, Bono Luz, Motoben, Aliméntate, Supérate Mujer, Familias Valle Nuevo, Comer es primero, Bono Madre, Incentivo a la educación superior, Incentivo a la policía preventiva, Programa a incentivo a los alistados de la armada de la república, suplemento alimenticio envejeciente, Aprende básica y media, fondo discapacidad supérate 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.

Para lograr el fortalecimiento de nuestros procesos hemos hecho una reingeniería en el área tecnológica con miras a robustecer nuestro sistema de pagos. Esto ha implicado la contratación de nuevo personal, la migración del parque de personas beneficiarias hacia un medio de pago mucho más moderno y seguro, como lo es la nueva tarjeta con chip electrónico que sustituye a la vieja tarjeta con banda magnética. Hasta la fecha se han reemplazado un total de 1,206,400 tarjetas, mediante 8 operativos de entrega masiva de tarjetas a nivel nacional.

De igual forma, hemos llevado a cabo un proceso de acercamiento a través de reuniones y encuentros con los propietarios de los comercios afiliados a la Red de Abastecimiento Social (RAS), con el propósito de crear conciencia sobre el suministro transparente e inclusivo de los productos y servicios que requieren nuestras familias más vulnerables socialmente, como lo estipula el reglamento que dicta las buenas prácticas comerciales de los asociados, lo que nos llevó a firmar un acuerdo interinstitucional con el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, para garantizar que los subsidios destinados por el Gobierno central lleguen a cada uno de los beneficiarios de los distintos programas.

A noviembre del 2023 la RAS cuenta con un total de 7,681 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.

Del total general de comercios adheridos y que están activos en la RAS, se encuentran clasificados de la siguiente manera: 5,142 pertenecen al renglón Aliméntate (colmados, mini mercados, supermercados, hipermercados, carnicerías y pescaderías), 922 al renglón envasadoras de gas, 889 al renglón bono luz/estafetas de electricidad, 80 establecimientos universitarios/librerías, 21 estaciones de gasolina, 11 ferreterías.

Logros Acumulados De La Gestión

Desde el inicio de la gestión de gobierno del Sr. presidente Luis Abinader Corona, gestión que inicia en situación de emergencia sanitaria producto del virus COVID 19, la ADESS como administradora de los subsidios sociales han tenido un papel fundamental en la misión de acudir en el auxilio de las personas impactadas negativamente por los desajustes sociales provocados por la pandemia.

En la presente gestión gubernamental, se ha incrementado el número de subsidios sociales llevándolo de 10 subsidios consistentes a 15 mediante las incorporaciones de los subsidios de MOTOBEN, Oportunidad 14/24, Transformando mi País, Supérate Mujer y Familias Valle Nuevo.

El Gobierno dominicano para el año 2022 estrenó la implementación del Bono de Emergencia que benefició a más de 35 mil familias afectadas por el huracán Fiona. El Bono de Emergencia consiste en una transferencia monetaria de libre disposición, no condicionada y temporal, diseñada con el objetivo de mitigar los impactos ante situaciones de emergencias. Resultando esto un hito para el gobierno dominicano en la incorporación de mecanismos de Protección Social Adaptiva acorde a los nuevos modelos de gestión y práctica de Protección Social.

Esto como muestra de capacidad de respuesta ante eventos de choque climáticos y/o fenómenos naturales; haciendo nuestro sistema de protección social objeto de referencia según organismos internacionales para la Protección Social Adaptativa.

La cantidad de beneficiarios pasó de 977,826 beneficiarios en enero 2020 a 1,587,947 para un incremento de 62%; brindando mayor cobertura, inclusión y oportunidad a la población vulnerable en la República Dominicana, llevando el monto de pagos a subsidios a más de RD$39 mil millones para el año 2023.

Durante este periodo en cuestión, se duplicó el monto del programa Aliméntate de RD$825.00 a RD$1,650.00 impactando a más de 1 millón de beneficiarios, dignificando el subsidio y dando valor al sistema de protección social.

Como parte de las secuelas de periodo pandemia, estuvo la crisis social, donde se registraron altos niveles de fraudes electrónicos en nuestro sistema de medios de pago; por lo que por disposición presidencial se decidió cambiar la tecnología del plástico de medio de pago de banda magnética a chip, todo sobre el hecho de que se ha ampliado la cantidad de beneficiarios a más 1.5 millones de beneficiarios en toda la geografía nacional.

La ADESS amplió la Red de Abastecimiento Social RAS, que para el cierre del 2019 tenía 5,826 representantes y/o propietarios de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social, al cierre del 2023 se amplió la Red a 7,067 comercios, representando un incremento de un 21%, impactando positivamente a cientos de pequeños y medianos comerciantes.

Esto es concomitantemente a una exhaustiva labor de capacitación, supervisión y controles antifraudes de forma continua; añadiendo resiliencia a la capacidad de respuesta del sistema de protección ante eventos de desastres.

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. 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.

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.

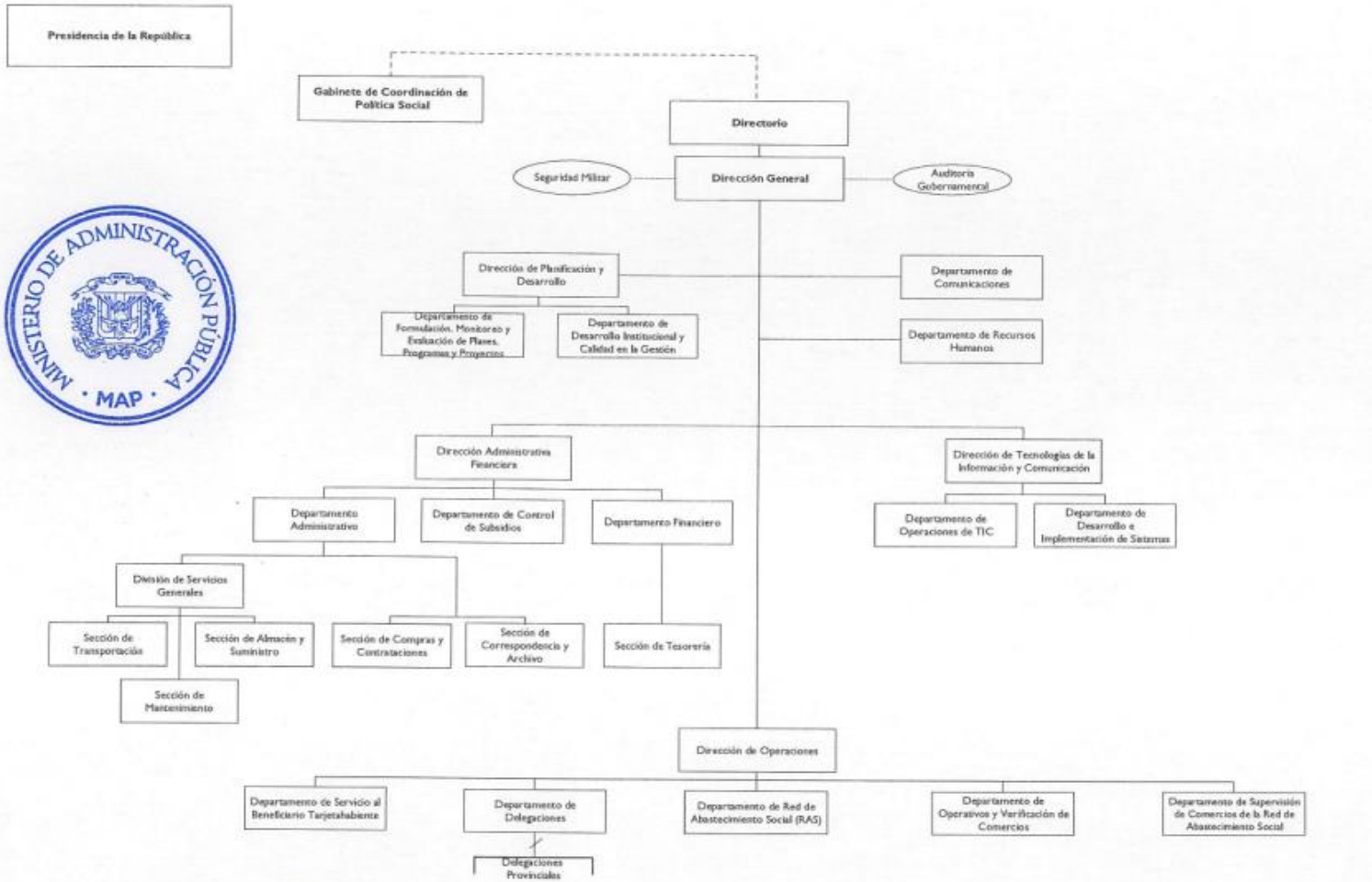
Director General de Operaciones, Ing. Maxcys Alexander Quezada.

Director de Tecnología de la Información y Comunicación, Ing. Fernando Lebron.

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)



Dirección de Diseño Organizacional
Enero 2023

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

III. Resultados misionales

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 2023

Etiquetas de fila	Valor otorgado
Aliméntate (Supérate)	27,801,158,050.00
Aprende (Ilae Basica)	110,198,100.00
Avanza (Ilae Media)	475,913,300.00
Bono Combustible (Motoben) - Intrant	44,799,000.00
BONOGAS CHOFER (Bgch)	466,329,720.00
Bonogas Hogar (Bgh)	6,710,144,880.00
Bonoluz (Bl)	3,684,547,976.25
Fondo Discapacidad - Superate	67,302,000.00
Incentivo A La Educacion Superior (Ies)	117,217,000.00
Incentivo A La Policia Preventiva (Ipp)	83,332,500.00
Pma-Vih (Superate)	15,129,200.00
Programa Incentivo A Los Alistados De La Armada De Republica Dominicana (Piaard)	39,171,808.00
Programa Oportunidad 14/24	12,950,000.00
Suplemento Alimenticio - Envejecientes (Sa)	365,930,400.00
Total general	**39,994,123,934.25**

Fuente: Departamento de Control de Subsidios

A fecha del 30 de noviembre se han gestionado 14 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 1,587,947 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 $39,994,123,934.25.

Tabla No.2
Reintegro de fondos por no consumo

Periodos	Beneficiarios Únicos	Cantidad
Febrero 2023	208,466	502,013,573.68
Mayo 2023	196,263	460,818,384.32
Agosto 2023	178,776	423,404,267.90
Noviembre 2023	0*	0*
Total Reintegro 2023	583,505	1,386,236,225.90

Fuente: Departamento Financiero, ADESS

Dentro las labores de reintegro de fondos al Estado desde el departamento de control de subsidios se han reintegrado RD$1,386,236,225.90e, 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 2023 se programó la entrega de 800,000 mil tarjetas, correspondientes a las entregas de los cambios de banda magnética a tarjetas con chip, 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.3
Resumen de medios de pago entregado (Tarjeta Chip)
enero-diciembre 2023

Tarjetas Programadas para entregar en el año 2023	Reemplazo Tarjeta (de banda a chip)
1er. Trimestre	63,578
2do. Trimestre	150,348
3er. Trimestre	277,228
4to Trimestre	728,359
Acumulado Año 2023	**1,219,513**

Fuente: Dirección de Operaciones, ADESS

Tabla No.4
Resumen de medios de pago entregados en
enero-diciembre 2023

Mes	Cantidad de tarjetas entregadas
Febrero	208
Marzo	4,354
Abril	2,871
Mayo	63,783
Junio	136,548
Julio	51,634
Agosto	109,795
Septiembre	121,961
Octubre	58,060
Noviembre	601,254
Diciembre	69,045
Total general	**1,219,513**

Fuente: Dirección de Operaciones, ADESS.

La ADESS en su programación para el presente año, en cuanto a cambio de tarjeta de banda magnética por Chip, ha sobre pasado su meta en un 53%, como forma de garantizar la entrega oportuna a quienes son diseñados los diferentes programas de protección social, lo antes posible. Actualmente el 77% de población dominicana cuenta con su medio de pago con la tecnología de chip electrónico.

3. 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 2023 la RAS contó con un total de más de 7,068 comercios en estado activo, diseminados en todo el país para brindar el servicio a los participantes de los programas sociales.

Del total general de comercios adheridos y que están activos en la RAS, se encuentran clasificados de la siguiente manera:

Tabla No.5
Comercios adheridos activos RAS
Enero-noviembre 2023

Clasificaciones	Cantidad
Establecimientos (Aliméntate)	5,142
Envasadoras de gas	922
Estafetas de electricidad	889
Librerías/universitarios	80
Estaciones de Gasolineras	21
Ferreterías	14

Fuente: Dirección de Operaciones, ADESS.

Durante el año 2023, se tenía programada la adhesión de 280 comercios a la Red de Abastecimiento Social (RAS). Sin embargo, hasta el 30 de noviembre de 2023, se ha aprobado la adhesión de 520 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, lo que representa un 77% del total planificado para el año.

Tabla No.6
Resumen Adhesión y Supervisión RAS
Enero-noviembre 2023

Procesos	Programadas	Ejecutadas
Adhesión comercios	280	520
Supervisión de los Comercios	900	692

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 2023, 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 2023, se llevaron a cabo 19 encuentros de capacitación, alcanzando a 748 propietarios y/o representantes de comercios de la RAS, lo que representa el 62% de la meta programada de 1,200 para el año.

Tabla No.7
Resumen de capacitación de comercios RAS
Enero-noviembre 2023

Actividades	Cantidad
Encuentros realizados	19
Comercios programados	1,200
Comercios capacitados	748
Porcentaje de ejecución	62%

Fuente: Dirección de Operaciones, ADESS.

A principios de 2023, el número de reclamaciones por consumo no reconocido ascendía a un total de 85,311. Sin embargo, para el mes de noviembre de 2023, hemos logrado reducir significativamente dicha cifra a un total de 4,733 reclamaciones, representando una disminución del 94.5%. Durante el año se ha reportado a Pro-Consumidor 65 comercios por no cumplir con el Artículo 123 sobre "Faltas y Sanciones", según los numerales 31, 33, 35, 44 y con el Artículo 69 sobre "Sanciones Especiales", del Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS). Estos comercios actualmente aún se encuentran sancionados.

Durante el 2023 los fondos que han sido sustraídos a los beneficiarios, la ADESS a través de su labor ha recuperado del 01 de febrero al 30 de noviembre un total de RD$64,478,303.17, que han sido devueltos a la Administradora de Subsidios Sociales mediante cheques, para ser reembolsados a los participantes de los programas sociales.

IV. Resultados 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 97% para final del tercer trimestre.

Para inicio de año teníamos un presupuesto inicial de RD$451,028,260.00, de la cual se realizó una programación financiera entre los cuatro trimestres. Debido a los hitos sucedidos en la institución y de manera prioritaria, iniciamos con el proceso de cambio de tarjeta a los beneficiarios, se realizó una solicitud a la DIGEPRES de un presupuesto adicional, para iniciar con el proyecto de migración de todo el parque de tarjetas de banda magnética a chip.

En el tercer trimestre del año, se erogó el presupuesto adicional por un monto de RD$233,134,348 para dar cumplimiento a la solicitud. Actualmente presentamos un presupuesto vigente a la fecha de RD$684,162,608.00, y hemos ejecutado en lo que va de año un presupuesto de RD$ 394,890,872.75 y proyectado para el mes de diciembre de RD$111,374,078.11.

El resultado del IGP y sus sub-indicadores año 2023 es el siguiente:

Tabla No.8
Comportamiento de la Calificación Trimestral del IGP año 2023

Trimestre	Calificación
Enero - Marzo	70.36%
Abril - Junio	79.57%
Julio-Septiembre	100%
Octubre-Diciembre*	97%*
Calificación promedio	**86.73%**

Fuente: Departamento Financiero, ADESS

Se evidencio en el primer y segundo trimestre del año, una baja en la ejecución de la programación financiera por debajo de lo programado, debido a que la institución se vio obligada a reprogramar gran parte de sus productos POA de este trimestre, esto como fruto al cambio de MAE y otras autoridades de la institución. Al igual que el inicio del proyecto de cambio de tarjeta de banda magnética a chip.

Para el caso del cálculo de meta física la administración contempló dividir el total de las personas beneficiarias tarjetahabientes entre los 4 trimestres del año y colocar esta cifra como meta trimestral, sin embargo, luego del cambio de gestión realizado en el primer trimestre se realizó un análisis sobre la meta física y se validó que el indicador correcto como meta física, era la cantidad de nómina procesada.

A partir del tercer y cuarto trimestre se evidencia un cambio en la reprogramación física en el cálculo de meta programada. Lo que impacta de manera positiva en la evaluación del IGP.

Tabla No.9
Desempeño Presupuestario

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2023 (RD$)	Ejecución a noviembre 2023 (RD$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa
12	Protección Social	RD$451,028,260.00	RD$387,721,945.71	1.00	86%	100%

Fuente: Departamento Financiero, ADESS

- Ejecución de gastos y aplicaciones financieras:

El presupuesto asignado para el año 2023 fue de RD$451,028,260.00, al 30 de junio se cuenta con un presupuesto vigente de RD$451,028,260.00 del cual se ha ejecutado a la fecha la suma de RD$387,721,945.71 equivalente al 86% del presupuesto aprobado. En la tabla a continuación, se presenta un resumen de la ejecución presupuestaria por programa:

Tabla No. 10
Ejecución Presupuestaria por Cuentas y Subcuentas
Al 30 de junio 2023
(Valores en RD$)

Concepto. Ref CCP Cuenta		Presupuesto Inicial (I)	Presupuesto Vigente (V = I + M)	Monto Devengado (E)	Balance (B = V - E)
	Total	451,028,260.00	451,028,260.00	187,815,525.56	262,819,213.90
2.1	Remuneraciones Y Contribuciones	305,500,000.00	305,500,000.00	141,775,401.15	163,724,598.85
2.1.1	Remuneraciones	229,000,000.00	229,000,000.00	106,441,706.54	122,558,293.46
2.1.2	Sobresueldos	44,000,000.00	44,000,000.00	19,917,162.83	24,082,837.17
2.1.3	Dietas Y Gastos De Representación	N/A	N/A	N/A	N/A
2.1.4	Gratificaciones Y Bonificaciones	N/A	N/A	N/A	N/A
2.1.5	Contribuciones A La Seguridad Social	32,500,000.00	32,500,000.00	15,416,531.78	17,083,468.22
2.2	Contratación De Servicios	100,228,260.00	101,156,260.00	38,193,391.65	62,962,868.35
2.2.1	Servicios Básicos	33,500,000.00	33,650,000.00	18,476,233.31	15,173,766.69
2.2.2	Publicidad, Impresión Y Encuadernación	4,500,000.00	4,500,000.00	1,183,418.10	3,316,581.90
2.2.3	Viáticos	8,500,000.00	8,500,000.00	4,070,638.47	4.429.361.53

Concepto. Ref CCP Cuenta		Presupuesto Inicial (I)	Presupuesto Vigente (V = I + M)	Monto Devengado (E)	Balance (B = V - E)
2.2.4	Transporte Y Almacenaje		2,220,000.00	789,040.05	1,430,959.95
2.2.5	Alquileres Y Rentas	25,000,000.00	23,434,000.00	4,580,423.48	18,853,576.52
2.2.6	Seguros	7,000,000.00	7,000,000.00	4,115,230.98	2,884,769.02
2.2.7	Servicios De Conservación, Reparaciones Menores E Instalaciones Temporales	6,000,000.00	6,228,000.00	578,352.10	5,649,647.90
2.2.8	Otros Servicios No Incluidos En Conceptos Anteriores	10,728,260.00	11,419,260.00	3,755,737.45	7,663,522.55
2.2.9	Otras Contrataciones De Servicios	5,000,000.00	4,205,000.00	644,317.71	3,560,682.29
2.3	Materiales Y Suministros	25,300,00.00	24,372,000.00	7,648,114.63	16,723.885.37
2.3.1	Alimentos Y Pro Ductos Agroforestales	4,500,000.00	4,500,000.00	608,464.57	3,891,535.43
2.3.2	Textiles Y Vestuarios	150,000.00	322,000.00	110,848.25	211,151.75
2.3.3	Papel, Cartón E Impresos	400,000.00	2,700,000.00	1,531,625.52	1,168,374.48
2.3.4	Productos Farmacéuticos	N/A	N/A	N/A	N/A
2.3.5	Cuero, Caucho Y Plástico	N/A	1,000,000.00	622,949.86	377,050.14

Concepto. Ref CCP Cuenta		Presupuesto Inicial (I)	Presupuesto Vigente (V = I + M)	Monto Devengado (E)	Balance (B = V - E)
2.3.6	Productos De Minerales, Metálicos Y No Metálicos	N/A	50,000.00	1,840.80	48,159.20
2.3.7	Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos Y Conexos	10,000,000.00	10,028,300.00	2,756,455.31	7,271,844.69
2.3.9	Productos Y Útiles Varios	10,250,000.00	5,771,700.00	2,015,930.32	3,755,769.68
2.4	Transferencias Corrientes	3,000,000.00	3,000,000.00	0.00	3,000,000.00
2.4.1	Transferencias Corrientes Al Sector Privado	3,000,000.00	3,000,000.00	0.00	3,000,000.00
2.4.2	Transferencias Corrientes Al Gobierno General Nacional	N/A	N/A	N/A	N/A
2.4.5	Transferencias Corrientes A Instituciones Públicas Financieras	N/A	N/A	N/A	N/A
2.4.6	Subvenciones	N/A	N/A	N/A	N/A
2.4.7	Transferencias Corrientes Al Sector Externo	N/A	N/A	N/A	N/A
2.5	Transferencias De Capital	N/A	N/A	N/A	N/A

Concepto. Ref CCP Cuenta		Presupuesto Inicial (I)	Presupuesto Vigente (V = I + M)	Monto Devengado (E)	Balance (B = V - E)
2.5.2	Transferencias De Capital Al Gobierno General Nacional	N/A	N/A	N/A	N/A
2.6	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles	9,000,000.00	9,000,000.00	393,520.54	8,606,479.46
2.6.1	Mobiliario Y Equipo	5,500.000.00	5,500,000.00	393,520.54	5,106,479.46
2.6.2	Mobiliario Y Equipo De Audio, Audiovisual, Recreativo Y Educacional	500,000.00	500,000.00	0.00	500,000.00
2.6.3	Equipo E Instrumental, Científico Y Laboratorio	N/A	N/A	N/A	N/A
2.6.4	Vehículos Y Equipo De Transporte, Tracción Y Elevación	3,000,000.00	3,000.00	0.00	3,000,000.00
2.6.5	Maquinaria, Otros Equipos Y Herramientas	N/A	N/A	N/A	N/A
2.6.6	Equipos De Defensa Y Seguridad	N/A	N/A	N/A	N/A
2.6.8	Bienes Intangibles	N/A	N/A	N/A	N/A
2.6.9	Edificios, Estructuras, Tierras, Terrenos Y Objetos De Valor	N/A	N/A	N/A	N/A
2.7	Obras	8,000,000.00	8,000,000.00	198,618.13	7,801,381.87

Concepto. Ref CCP Cuenta		Presupuesto Inicial (I)	Presupuesto Vigente (V = I + M)	Monto Devengado (E)	Balance (B = V - E)
2.7.1	Obras En Edificaciones	8,000,000.00	8,000,000.00	198,618.13	7,801,381.87

Fuente: Dirección Financiera ADESS

- 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 70 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. 11
Resumen de cuentas de cuentas por pagar
Al 30 de noviembre del 2023
Valores en RD$

Días	Cantidad de Suplidores	Monto Pendiente Total
0 - 15	14	$824,372.40
28 - 42	3	$1,344,003.15
69 - 70	1	$30,717.75
121	2	$64,613.66
Total	**20**	**$2,263,706.96**

Fuente: Dirección Financiera ADESS

- 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 2023 por la cámara de cuentas. sin embargo, en febrero del 2023 la contraloría general de la república inició un proceso de auditoría del período septiembre 2020 a diciembre 2022, que abarcó el levantamiento y evaluación de las informaciones financieras y de gestión operativa, conforme a lo establecido en la constitución de la república dominicana y la ley 10-07, la contraloría general de la república entrego un informe preliminar en estatus "material en discusión".

2. Desempeño de los Recursos Humanos

Subsistemas de Recursos Humanos

La ADEES, 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 79.45%. Tres indicadores presentan prórrogas, siendo esta circunstancia atribuible a las renovaciones que actualmente experimenta la institución. Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, se aborda la revisión de la Estructura Organizacional, motivo por el cual el Indicador del Manual de Cargos cuenta con una prórroga establecida, con una puntuación del 60%. Similarmente, tanto el Indicador del Índice de Satisfacción Ciudadana (83%) como el Indicador de Carta Compromiso (59%) se hallan actualmente en un estado de suspensión, aguardando una

resolución en las negociaciones. Estos indicadores recibirán atención una vez culminen las actualizaciones de la Estructura Institucional; actualmente, se está elaborando un Manual de Cargos preliminar que contempla las nuevas posiciones de la estructura, y será presentado al Ministerio de Administración Pública para su posterior implementación.

El indicador 09.5, referente a la Encuesta de Clima Laboral, ostenta una puntuación de 60%, en espera de la coordinación entre Recursos Humanos y el Ministerio de Administración Pública para la ejecución de la encuesta a principios del 2024. 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 79.45% 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.

Para el indicador de Manual de Cargos, se solicitó la revisión del mismo, por lo que, se encuentra en 30%, ya que el MAP aún no ha dado respuesta a la revisión. Con relación a los indicadores de Monitoreo de la Calidad de los Servicios de Satisfacción Ciudadana aún está en proceso, ya que la institución se encuentra en un proceso de cambio de tarjeta de banda a chip, lo cual afecta el servicio ofrecido a los ciudadanos/clientes.

El indicador 09.5 Encuesta de Clima Laboral se encuentra en un 60%, ya que la institución se encuentra en gestión con el MAP para la aplicación de la encuesta de clima laboral.

Planificación de RRHH

El Departamento de Recursos Humanos ha delineado para el año 2023 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. Actividades conmemorativas e integración del personal.
3. Evaluación del desempeño del personal.
4. Atenciones y orientaciones médicas al personal.
5. Mejorar el clima laboral.
6. Elaborar el Plan de Recursos Humanos 2024.

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

Durante este período, ejecutamos el 95% del Plan de Capacitación programado para el año 2023. Las actividades conmemorativas, como el Día de los Padres, y la jornada de salud fueron exitosas y abarcaron diversas actividades, incluyendo charlas sobre prevención de Cáncer de Mamas, jornada de Sonografías y Densitometría Ósea, charlas sobre la Importancia de Donar Sangre y Salud Mental, además de una jornada de donación de sangre y firma de acuerdo con el Hemocentro Nacional.

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. Se continuó con la mejora del clima laboral y se elaboró el Plan de Recursos Humanos 2024.

Ejecución programa de Voluntariado por el Progreso, se implementó el calendario de programación del voluntariado con la participación activa del personal de la institución. Las actividades, detalladas por meses, incluyeron visitas a diferentes lugares con el propósito de cubrir necesidades y brindar alegría.

Jornadas de Salud ADESS, con el objetivo de acercar los servicios médicos a nuestro personal, durante el año se llevaron a cabo diversas jornadas de salud. Estas actividades buscan impulsar medidas preventivas y proporcionar tratamiento en tiempo oportuno según las necesidades individuales.

Durante el año 2023, la ADESS no ha realizado concursos públicos debido a la ausencia de un manual de cargos actualizado y la continuidad del trabajo en la estructura organizacional.

Con respecto al cumplimiento del indicador SIMAP 05: Gestión del Empleo/Concursos Públicos, y tomando como referencia el banco de elegibles vigentes del Ministerio de Administración Pública, hemos solicitado dos perfiles: Técnico de Contabilidad y Técnico de Planificación. Ambos perfiles se encuentran en orden según el registro de elegibles de concursos externos realizados por la Dirección General de Migración y la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, respectivamente.

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 2023, la rotación de nuestro personal refleja un 0.25% 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. La cantidad actual de cargos en Carrera Administrativa es de 28 colaboradores. Cabe destacar que, para cumplir con el indicador del SIMAP 05: Gestión del Empleo/Concursos Públicos, solicitamos dos perfiles del banco de elegibles del MAP, los cuales fueron efectivos en nómina temporal a partir de julio y posteriormente pasaron a nómina fija.

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

Tabla No. 12
Cantidad de Hombres y Mujeres por grupo ocupacional

Grupos	Femeninos	Masculinos	Total
Máximas Autoridades		2	2
Grupo 1	47	25	72
Grupo 2	23	19	42
Grupo 3	83	54	137
Grupo 4	92	61	153
Grupo 5	16	22	38
Total, general	261	183	444

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.

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-octubre del 2023, 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 2023, 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 octubre del presente año, treinta (30) querellas, ha reformulado trece (13) querellas, ha interpuesto ocho (08) 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, ha dado respuesta a un (01) recurso de reconsideración, así como a un (01) recurso de impugnación y ha depositado un (01) escrito de defensa con relación a un expediente contencioso administrativo.

Los 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 01 de junio de 2023, con el Instituto Nacional de Protección al Consumidor (Proconsumidor), por medio del cual convienen aunar esfuerzos para coordinar de manera operativa la consecución de los objetivos trazados, en especial la inspección de los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS), a través del intercambio de informaciones, conocimientos, asistencia técnica y experiencia, así como la realización de actividades conjuntas para estimular mejores prácticas comerciales que coadyuven a la mejora sustancial de los programas e intervenciones realizadas por la cada una de las partes.

El Convenio de Colaboración interinstitucional con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), suscrito en fecha 20 de junio de 2023, mediante el cual ambas instituciones acuerdan aunar esfuerzos para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos en virtud de las funciones que realizan, a través de la ejecución de los planes de capacitación determinados por la detección de necesidades de capacitación (DNC).

El Convenio de colaboración entre ADESS y el Consejo Unificado de Empresas Distribuidoras de Electricidad (CUED), suscrito en fecha 17 de agosto de 2023, mediante el cual pretenden aunar esfuerzos para el intercambio de información socioeconómica de la ciudadanía que reciben los subsidios sociales de Bono Luz, de manera que este sirva como intercambio de información y base de datos (Interoperabilidad) para mejorar los procesos de protección social y subsidios sociales.

El Convenio de Colaboración interinstitucional con el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), suscrito en fecha 27 de septiembre de 2023, para aunar esfuerzos para el intercambio de información socio-económica de la ciudadanía catalogada ICV: 1, 2, 3, y 4 que reciben los subsidios sociales. Que sirva como intercambio de información y base de datos (Interoperabilidad) para mejorar los procesos de protección social y subsidios sociales.

El Convenio de Colaboración interinstitucional con el Homocentro Nacional, suscrito en fecha 03 de noviembre de 2023, que procura promover la donación, capacitación, selección, extracción, conservación, tamizaje, procesamiento y almacenamiento, distribución y transporte de la sangre, sus componentes y derivados con fines terapéuticos.

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

En la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) se realizaron 30 contratos, de los cuales 17 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 65 declaraciones juradas a raíz de las transacciones irregulares realizadas en los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento (RAS).

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 2023 la ADESS en materia de tecnología realizó los siguientes trabajos:

- Modificación Plataforma AdessCloud Casos Duplicados
- Modificación Plataforma AdessCloud Solicitud Dirección de Operaciones
- Modificación Plataforma AdessCloud mostrar Nominas Manuales
- Modificar Aplicación entrega de tarjetas para agregar secuencia de tarjeta
- Modificar logos aplicación GLPI

- Modificación formularia QSAES
- Desarrollo CheckList para entrega de tarjetas CHIP Online.
- Homologación de Base de datos Entidad Financiera, para cumplir con el proceso de enmascaramiento de la información bancaria de los Tarjeta Habiente, asegurando la igualdad de información entre ambas partes.
- Readecuar los índices de la base de datos, esto para readecuar los índices de las tablas de la base de datos y reducir el tiempo de las consultas con los sistemas.
- Normalización de las nóminas, para estandarizar el proceso de separación de la nómina de los beneficiarios y acortar el tiempo de realización de la misma.
- Repositorio en la Nube para control de Cambios GITlab.
- Identificación y Limpieza de ambientes de desarrollo y prueba replicados.
- Estructuración de ambientes DTP (Desarrollo – Prueba - Producción).
- Nuevos Cambios aplicados al Portal de Transparencia.
- Convertidor de Archivos COAP V2 para GSBTH/Operaciones.

Mejoras Implementadas mediante el Uso de las TIC:

Hemos logrado significativas mejoras y respaldo a varios procesos gracias a la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Algunos de los avances notables incluyen:

Modificación de las Bases de Datos de los Subsidios:

Se introdujeron códigos internos específicos para diferenciar los subsidios, como Supérate Mujer, Agricultura Familiar y Fondo Discapacidad, del código único utilizado para otros programas sociales.

Participación de mujeres:

De un total de 35 colaboradores 8 son mujeres, que desempeñan distintas funciones en las diferentes áreas del Departamento de Tecnología, donde se destaca 1 encargado de mesa técnica de soporte técnico, 4 analistas de proyectos y 3 soporte técnico.

Modificación AdessCloud:

Se realizó una reestructuración en la base de datos para permitir la visualización en el sistema AdessCloud de las transacciones y la nómina de los beneficiarios tarjeta habiente.

Convenios con Instituciones Externos:

Se inició la creación de convenios con diversas instituciones que se relacionan con ADESS, estableciendo una conexión segura para el intercambio de información.

Sistema de Ponche:

Se configuró y puso en operación el sistema de ponche, facilitando el registro de la asistencia del personal, que anteriormente presentaba dificultades operativas.

Sistema de Control de Versiones en Desarrollo:

En el departamento de desarrollo, se implementó un servidor dedicado para administrar las versiones de los códigos fuente de los programas, mejorando la gestión de desarrollos y actualizaciones.

Identificación de Racks y Dispositivos:

Se elaboró un listado completo de servidores físicos y dispositivos en el DataCenter, optimizando la organización y gestión de los recursos tecnológicos.

Acceso a VPN y Bloqueo de Redes Sociales:

Se estableció un registro de permisos para el acceso remoto y se bloqueó el acceso a redes sociales, mitigando riesgos de transferencia indebida de información.

Acceso a Aplicaciones de Conexiones Remotas:

Se limitó el uso de aplicaciones como AnyDesk y TeamViewer a personal autorizado, asegurando la seguridad de las conexiones remotas y evitando accesos no autorizados.

Mantenimiento de Red al DataCenter e IDF de la Oficina Principal:

Se llevó a cabo la organización del cableado, etiquetado y la identificación de conexiones en el DataCenter, mejorando la eficiencia en la gestión de recursos.

Verificación en el Equipo de Srvbackoff o Servidor de Backup2

- Se identificó la coexistencia de este servidor con el SRVVEEAM, realizando backups segmentados en horarios laborales. Se corrigieron los horarios de ejecución y se planificó la homogeneización con un almacenamiento común tras la renovación del servidor SRVVEEAM.

- Licencias y certificaciones obtenidas de nuevas aplicaciones tecnológicas y renovaciones de las existentes

Durante el periodo en análisis la ADESS está trabajando con las renovaciones de las recertificaciones de las siguientes:

- 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 A3: Norma sobre publicación de datos abiertos del gobierno dominicano.

Fueron obtenidas las licencias siguientes:

- Fortimail Cloud: Para la protección de correos maliciosos, spam, phishing.

Por otro lado, anualmente se programan dos mantenimientos preventivos para verificar los equipos tecnológicos de todos los empleados, a nivel nacional, con el fin de prevenir fallos técnicos y actualizar los sistemas correspondientes para el buen funcionamiento de los mismos.

Desempeño del Help Desk

Tabla No.13
Cantidad de solicitudes atendidas por Help-Desk

Mes	Cantidad
Enero	400
Febrero	456
Marzo	626
Abril	444
Mayo	513
Junio	416
Julio	493
Agosto	381
Septiembre	435
Octubre	342
Noviembre	255

Fuente: Departamento de Tecnología

Indice de calificación ITICGE

Al último corte del mes de noviembre del 2023, ADESS obtuvo una calificación de 03% puntos en ITICGE; esta calificación se sustenta en qué; se identificó una discrepancia significativa entre la realidad de los servicios tecnológicos ofrecidos y la información reportada en los indicadores, lo cual generó la necesidad de una revaluación. Sobre esto se considera las restricciones presupuestarias, demoras en la liberación de fondos y cambios tecnológicos, así como resaltando la decisión de la nueva dirección de no presentar informes inexactos.

La limitación presupuestaria emergió como un factor crítico que afectó directamente el desempeño del iTICge en 2023. La insuficiencia de recursos financieros obstaculizó la capacidad de adquirir las soluciones y tecnologías necesarias para llevar a cabo la reestructuración tecnológica planificada. La falta de inversión significativa impactó negativamente en áreas clave, afectando la implementación de mejoras y reflejándose en las puntuaciones más bajas.

A pesar de los esfuerzos por solicitar nueva tecnología, realizar compras y llevar a cabo procesos relacionados, los fondos necesarios no fueron liberados hasta finales de octubre. Esta demora en la asignación de recursos financieros limitó drásticamente el tiempo disponible para ejecutar adquisiciones y mejorar los indicadores antes de la evaluación, contribuyendo así a la disminución del desempeño.

ADESS experimentó cambios organizativos internos y se enfrentó a desafíos derivados de la obsolescencia tecnológica. A pesar de los esfuerzos internos para abordar estos problemas, la falta de recursos financieros adicionales impidió la implementación de soluciones más efectivas. Esta situación afectó la medición real de los servicios, ya que las mejoras planificadas no pudieron llevarse a cabo según lo esperado.

Es importante destacar que parte de la disminución en los indicadores iTICge se debe a la decisión de la nueva dirección de tecnología de no presentar informes en el 2023 que no fueran reflejo fiel de la realidad tecnológica de ADESS. Esta determinación se basó en la premisa de no comprometer la integridad de la información reportada, evitando así presentar datos inexactos que podrían haber distorsionado la percepción del desempeño tecnológico.

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 2023 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:

La ADESS, en la actualidad es parte del proyecto de Apoyo a la respuesta sanitaria, social y económica a la crisis relacionada con COVID-19 en República Dominicana, con La Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Proyecto de AFD

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 en la Norma 27001 del Sistema de Gestión para la Seguridad de la Información y la Capacitación y Certificación para la Norma 27001 del Sistema de Gestión para la Seguridad de la Información, entre otras actividades.

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 90% 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.

Proyecto Banco Mundial

El objetivo de este proyecto es trabajar en la modernización del Sistema de pagos, el fortalecimiento de la plataforma tecnología 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 un proceso de iniciación, aunque el mismo se desarrollará en tres fases: Interfaces UX/UI, Servicios de software intermedio, Servicios anuales de soporte operativo y mantenimiento de la plataforma.

a) 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 62.79% en el componente de Ambiente de Control, en Valoración y Administración de Riesgos 96.00%, Información y Comunicación 59.09%, Actividades de Control

36.00%, Monitoreo y Evaluación 92.31%. La valoración general por la Contraloría General de la República al 30 de noviembre del 2023 es de un 69.24%.

Tabla No.14
Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

Al 30 de noviembre		2023
Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).	SISMAP	79.45%
	NOBACI	69.24%
	Contrataciones Pública	90.11%
	Gestión Presupuestaria IGP	86.40%
	Servicios Electrónico (ITICGE)	3%
	Trasparencia Gubernamental **Nota:** la calificación es del mes de octubre, ya que aún la DIGEIG no reporta la puntuación del mes de noviembre.	84.02%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.

b) 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 2023.

Carta Compromiso para el año 2023, la ADESS solicitó una extensión de fecha de vencimiento para el subindicador 01.4 Carta Compromiso, considerando que la misma se encontraba está inmersa en un proceso de nuevo contrato con las entidades financieras, el cual consiste en transferir los datos de los(as) beneficiarios(as) de una entidad financieras a otra, provocando un cambio en la fecha de depósito de los fondos, entrega de tarjetas y respuesta a las solicitudes de las reclamaciones, por lo que las entidades financieras se encuentran en un proceso de adaptación.

Sin embargo, aún la institución continúa inmersa en el proceso de migración de tecnología de banda magnética por chip en las tarjetas, en conjunto con las entidades financieras, para fortalecer el sistema de pago. Por lo que, recibimos una asistencia técnica brindada por el MAP, que cerró a través de la comunicación núm. 017455. En resultado de esta tenemos que optar por al menos 3 meses para obtener la data necesaria para la solicitud de aprobación de nuestra carta compromiso.

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.

c) Acciones para el fortalecimiento institucional

- Análisis de Estructura Organizacional, durante el segundo trimestre 2023 la institución inicio un proceso de revisión de la Estructura Organizacional, 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 a los distintos programas.

- Reestructuración de procesos internos misionales, nos encontramos en proceso de análisis de los procesos misionales de la ADESS al igual que sus indicadores de medición con la finalidad de fortalecer el control interno y garantizar una adecuada ejecución financiera de los subsidios.

- 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.

d) 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.

Estas participaciones no fueron limitativas al sistema de protección social no tributario, más bien se expande en el área del ala administrativa de Vida Digna del Ministerio de la Presidencia, creando aportes significativos en el diseño y ejecución de políticas sociales.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Mediante el plan de comunicaciones institucional diseñamos y ejecutamos las estrategias para comunicar de forma efectiva y oportuna todos los elementos que correspondieron al itinerario de cambio de la vieja tarjeta de banda magnética por la nueva Supérate con chip electrónico; una táctica con la que se suministra un medio de pago seguro, moderno y confiable al beneficiario tarjetahabiente, la cual es acompañada con la narrativa adecuada para mostrar la solidez y la transparencia con las que se manejan los procesos de transferencias monetarias en la ADESS.

Mediante este plan de comunicaciones institucional se realizaron diferentes ejecutorias que dieron respuesta a los objetivos establecidos en materia y requerimientos de comunicación de los diversos procesos y dependencias de la institución para el año 2023.

A continuación, se describen las actividades realizadas durante el 2023 por línea de acción y áreas departamentales:

Fortalecimiento Institucional

- Redacción de 32 notas de prensa sobre acciones contra el ciberdelito.

Cambio de imagen institucional

- Disminuir los reclamos con relación al uso del medio de pago:
- Cobertura audiovisual de los talleres impartidos a los comerciantes adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).
- Producción de material literario y audiovisual sobre los talleres de la Red de Abastecimiento Social para ser publicados en las redes sociales y medios web institucionales.
- Diseño y difusión del cronograma de cambio a la nueva tarjeta Supérate con chip electrónico.

- Cobertura, producción y difusión de los operativos de cambio de un millón doscientos diecinueve mil tarjetas Supérate de banda magnética a chip entregadas a personas beneficiarias del programa de protección social Supérate.
- Asesoría, cobertura y difusión de las reuniones del director general con el sector del comercio detallista y miembros de la RAS, así como del discurso de cero tolerancias al ciberdelito a la corrupción dentro de dicho sector.
- Apoyo comunicacional al departamento legal en la difusión de la judicialización de los casos de sustracción de fondos y fraude electrónico, así como de la imposición de medidas de coerción a más de 40 personas acusadas.

Apoyo comunicacional a las áreas:

- Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN):

  Semana del Derecho a Saber

  Día Nacional de la Ética Ciudadana

  Día Internacional de la prevención de la Corrupción.

- Firma de la Declaración Institucional de Compromiso de Máxima Autoridad y Compromiso de Alta Gerencia en los entes y órganos de la administración, órganos reguladores y empresas con capital público, solicitado por la Dirección General de Ética a través de la resolución núm.: 07-2023.

Departamento de Recursos Humanos (RRHH):

- Charla de prevención de Cáncer de Mamas.
- Jornada de Sonografías y Densitometría Ósea
- Charla sobre la Importancia de Donar Sangre.
- Charla sobre Salud Mental y el impacto en el trabajo.
- Jornada de Donación de Sangre y firma de acuerdo con Hemocentro Nacional.
- Jornadas de Salud ADESS
- Jornada de vacunación
- Reconocimiento Milla Extra
- Cobertura a reconocimiento a las Secretarias.

Responsabilidad Social

- Visita al instituto Oncológico Dr. Heriberto Pieter
- Campamento de verano organizado por BIJRD
- Jornada de limpieza de costas
- Jornada de Reforestación

Dirección De Operaciones:

- Cobertura audiovisual y difusión de operativos de Servicios de Información en jornadas comunitarias del Gabinete de Política Social.
- Campaña para dar a conocer la apertura de delegaciones ADESS en los puntos GOB.
- Firma de acuerdo interinstitucional con Proconsumidor.

Dirección De Planificación Y Desarrollo (DPD):

- Firma de acuerdo de cooperación con PNUDRD, CONAVIHSIDARd y Asociaciones Sin Fines de Lucro vinculadas a grupos vulnerabilizados para garantizar la cobertura de la protección social a esos segmentos poblacionales.

- Cobertura a acto de intercambio de conocimientos sobre los procesos de transferencias monetarias con las delegaciones del Gobierno de la República Popular de Mozambique, Cuba, académicos representantes de 18 centros de altos estudios de EE.UU.

- Cobertura del taller sobre funcionamiento del Sistema de Protección Social a representantes del PNUD, CONAVIHSIDA y de las Asociaciones Sin Fines de Lucro que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad.

- Sensibilización al personal del Centro atención al ciudadano ofrecida a través de las líneas *462 y 3-1-1 sobre la gestión y recepción de casos que son atendidos a través estos canales de contacto.

- Cobertura audiovisual de la Semana de la Calidad 2023.

Oportunidades de comunicación en medios digitales y convencionales:

- Dentro de la estrategia de orientación al ciudadano Tarjetabiente, #AdessInforma, fueron diseñadas y/o reorientadas las siguientes campañas informativas:
    - AdessInforma
    - Beneficios de Bonoluz (Consejo Unificado de Empresas Distribuidoras).
    - Sistema de Gestión Integrado (Gestión Ambiental).
    - Chat en Línea ADESS.
    - No te dejes engañar.
    - Sé Transparente, Responsable y Solidario.
    - Operativos Express ADESS-Supérate.
    - Impulso a las MIPYMES.
    - Cómo llegar a nuestras Delegaciones.

Sobre todo, lo descrito anteriormente:

Se diseñó la estrategia para prevenir y concienciar acerca del delito contra el medio de pago y del fomento a las buenas prácticas entre comerciantes afiliados/as a la Red de Abastecimiento Social (RAS); llevada a cabo a partir del inicio de la jornada de reuniones de la Máxima Autoridad con los líderes representantes de las confederaciones, federaciones y asociaciones que integran los comercios adheridos a la RAS, en las provincias:

Espaillat, Hermanas Mirabal, La Vega, Duarte, Sánchez Ramírez, Monseñor Nouel, La Altagracia, San Pedro de Macorís, Hato Mayor, Barahona, Pedernales, San Juan y Elías Piña.

Hemos logrado aportar de forma considerable a la reducción en alrededor de un 80% las reclamaciones por consumos no reconocidos (sustracción de fondos de los subsidios), con la difusión de audiovisuales testimoniales de comerciantes asistentes a esas reuniones, así como con el diseño de campañas de concienciación del delito contra el medio de pago y del manejo inadecuado de los comprobantes y del suministro de los subsidios.

La difusión del discurso de cero tolerancia al delito cibernético y a la corrupción dentro del sector del comercio, por parte del director general, licenciado Catalino Correa Hiciano, a través de los medios convencionales (periódicos, noticiarios radiales y televisivos, línea de opinión, etc.), así como en las plataformas digitales, y la colocación en esos canales de comunicación de las medidas coercitivas impuestas por los jueces en los tribunales del país, a raíz de la judicialización de los casos sometidos por el Ministerio Público; en coordinación con el departamento jurídico de la institución, contribuyó de forma radical a la detención de las bandas organizadas para robar los recursos dispuestos para mejorar la calidad de vida de las personas en situación de pobreza y vulnerabilidad social, por medio a los subsidios sociales gestionados por el Gobierno dominicano, a través de la ADESS.

Estrategias para comunicar la apertura de nuevas Delegaciones:

Para dar a conocer la habilitación de estas dos delegaciones se diseñó una estrategia consistente en la creación de audiovisuales e infografías educativas y explicativas; que permitan el reconocimiento del lugar de la manera más sencilla, usando para ello las herramientas tecnológicas adecuadas (animaciones gráficas, voz en off.), así como también, la redacción de notas de prensa, las cuales son colocadas en los medios tradicionales y las plataformas de redes sociales.

Estas acciones han contribuido al desahogo de los puntos ubicados en las plazas Mega centro, de la Carretera Mella; Sambil, en la Avenida John F. Kennedy y San Martín; y la ubicada en el sector de Herrera.

Con relación a las plataformas digitales de interacción social hemos logrado de enero a noviembre del 2023 los siguientes resultados:

Tabla No.15
Tabla de cantidad de seguidores en redes sociales al 30 de noviembre 2023

Medios	Facebook	Instagram	X
Nuevos Seguidores	5419	37,411	793
Total Seguidores	93,806	100, 000.00	12,516
Engagement	1569.51	17,113.49	698.46
Comentarios	11728	15049	300
Alcance	1,140,639	1,023,560.	626
Reproducciones	32563	892,225.	(Impresiones) 59,288

Fuente: Estadísticas de Redes Sociales Institucionales, ADESS.

V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

1. 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 ADESS solicitó al MAP en el segundo trimestre una extensión de plazo en el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) para la adecuación de la carta compromiso, el monitoreo de la calidad de los servicios públicos y del índice de satisfacción ciudadana, dicha prórroga fue autorizada vía la comunicación del MAP No.009271 del 12 de junio del 2023. El requerimiento está justificado en el impacto institucional que ha tenido el proceso de cambio del medio de pago de banda a chip en la gestión institucional.

2. 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 2023, se ha registrado un total de 32 solicitudes de acceso a la información. De este conjunto, un significativo 84.37% (27 solicitudes) ha sido canalizado eficazmente a través del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), evidenciando la preferencia y utilización de esta plataforma por parte de quienes requieren acceder a la información gestionada. Por su parte, el restante 15.62% (5 solicitudes) ha sido recibido y gestionado mediante correo electrónico.

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.16
Comportamiento de las Solicitudes de Acceso a la Información
Enero-noviembre 2023

Estatus de las solicitudes	
Respondidas por el SAIP	27
Solicitudes respondidas por correo electrónico	5
Solicitudes fuera de plazos	0
Total	**32**

Fuente: Oficina Acceso a la Información, ADESS.

5.3 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 2023, mediante el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, operado a través de la Línea 311, hemos registrado un total de 2,481 solicitudes de casos. Es grato informar que, al mantener un compromiso inquebrantable con la transparencia y la atención ciudadana, hemos logrado responder a la totalidad de estas solicitudes, alcanzando así un cumplimiento del 100%.

Es relevante destacar que todos los casos reportados hasta la fecha han sido debidamente atendidos y cerrados, evidenciando nuestro firme compromiso con la pronta respuesta a las inquietudes planteadas por los beneficiarios.

Tabla No.17
Estadística Quejas, Reclamos y Sugerencias
Enero-noviembre 2023

	Meses	Cantidad de casos recibidos
Quejas, reclamos y sugerencias.	Enero	129
	Febrero	212
	Marzo	225
	Abril	168
	Mayo	198
	Junio	366
	Julio	227
	Agosto	191
	Septiembre	172
	Octubre	226
	Noviembre	367
	Total	**2,481**

Fuente: Oficina Acceso a la Información, ADESS.

5.4 Resultados de Mediciones del Portal de Transparencia

En el periodo en cuestión obtuvimos una calificación promedio de 84,02. Un elemento a relucir es la calificación obtenida (51.50) en el mes de marzo, la misma se debe al cambio del cuerpo administrativo de gestión sufrido en la ADESS

Tabla No.18
Resultado de Calificación Portal Transparencia
Enero-noviembre 2023

Meses	Calificación
Enero	70.90
Febrero	81.50
Marzo	51.50
Abril	86.50
Mayo	91.50
Junio	93.20
Julio	93.50
Agosto	86.80
Septiembre	90.83
Octubre	93.94
Promedio	**84.02**

Fuente: Oficina Acceso a la Información, ADESS

VI. Proyecciones al Próximo Año

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

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

Dentro de las proyecciones para el año 2024 la ADESS, con las directrices establecidas por la estrategia superior descrita, programa en el plan operativo 2024 con los planes, programas y proyectos siguientes:

Plan Estratégico ADESS 2021 – 2024		
Eje Estratégico	**Objetivo Estratégico**	**Proyecciones**
1. Gestión de los Subsidios Sociales.	1.1 Incrementar la acreditación eficaz y oportuna de los subsidios sociales.	• Completivo del cambio de tarjetas de banda magnética por chip (310,000).

Plan Estratégico ADESS 2021 – 2024		
Eje Estratégico	**Objetivo Estratégico**	**Proyecciones**
2. Gestión de la Red de Abastecimiento Social (RAS)	2.1 Mejorar la competencia y cobertura en la RAS para contribuir al aumento del poder adquisitivo de los participantes	• Actualización Reglamento RAS.
3. Fortalecimiento Institucional.	3.1 Fortalecida la calidad, seguridad e integridad basada en la automatización de los procesos institucionales y la transparencia	• Certificación de la Norma de Seguridad de la Información.
		• Implementación de Sistema de Gestión de Entrega de tarjeta.
		• Implementación del Sistema de Gestión de Subsidios.

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo

VI. Anexos

a. Matriz Logros Relevantes – Datos Cuantitativos. Enero – diciembre 2023

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cantidad Producto 6042	11	11	11	11	11	11
Inversión producto 6042	RD$ 21,265,993.22	RD$ 26,290,724.70	RD$ 31,775,708.05	RD$ 23,658,856.03	RD$ 43,861,377.97	RD$ 40,369,591.94

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2023
11	11	11	11	11	11*	132
RD$ 26,053,582.05	RD$ 31,197,650.00	RD$ 38,566204.91	RD$ 48,614,733.00	RD$ 56,066,471.30	*RD$ 32,154,417.51	RD$ 387,720,893.17

Fuente: Dirección Administrativo y Financiera

*valor preliminar la suma del total para el 2023, no contempla el valor proyectado a diciembre 2023.

Producto: Gestión de los Subsidios Sociales.

Indicador de producto: Cantidad de nóminas de subsidios sociales tramitadas.

b. Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos

Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Última medición	Resultados
Departamento de Subsidios	Gestión de Transferencia de Subsidios	Porcentaje (%) de Acreditación Eficaz de la Nómina.	Mensual	>= 97	>= 97	99.98	99.02
Departamento Beneficiario Tarjetahabiente	Gestión de Entrega de Medios de Pago	Porcentaje (%) Incumplimiento en los Tiempos de Reemplazo	Mensual	<= 5	<= 5	63	48.33
Departamento Beneficiario Tarjetahabiente	Gestión de Entrega de Medios de Pago	Porcentaje (%) Cumplimiento en la Logística del Operativo de Entrega	Por Operativo	>= 98	>= 98	98	99
Departamento de Delegaciones	Atención al Participante y Comerciante / Ciudadano	Porcentaje (%) Reclamaciones con Tiempo de Respuesta =< 15	Mensual	>= 95	>= 95	52	69.67

Área	Proceso	Nombre del indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Última medición	Resultados
Departamento de la red de Abastecimiento Social	Gestión de La Ras	Porcentaje (%) de Comercios Activos	Mensual	>= 80	>= 80	93.02	94.26

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo, ADESS.

c. Matriz de Ejecución Presupuestaria anual

Nombre del producto	Unidad de Medida	Meta física y financiera programada		Meta física y financiera Ejecutada		Desempeño Presupuestario	
		Física (A)	Financiera (B)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiera (%) H=F/D
Gestión de pago Subsidios Sociales	Cantidad de nóminas tramitadas	66	RD$ 451,028,260	77	RD$ 410,874,167.	166%	91.09%

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

La meta física programada se tomó para el t3 y t4 ya que los primeros trimestres, estuvieron en base a una medición no correspondida al indicador.

Para el mes de diciembre no se incluye las erogaciones y se calculan en base a proyecciones.

d. Plan de Compras

Administradora De Subsidios Sociales (Adess) Resumen Plan De Compras (PACC) 2023 Datos De Cabecera PACC	
Monto estimado total	RD$206,879,637.00
Monto total contratado	RD$38,628,548.00
Cantidad de procesos registrados	210
Capítulo	0201
Sub-capítulo	02
Unidad ejecutora	0008
Unidad de compra	Administradora de Subsidios Sociales
Año fiscal	2023
Fecha aprobación	
Montos Estimados Según Objeto De Contratación	
Bienes	RD$18,791,327.00
Obras	RD$ -
Servicios	RD$8,240,391.00
Servicios: consultoría	RD$ -
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	RD$ -
Montos Estimados Según Clasificación MIPYME	
MiPymes	RD$14,043,533.00
MiPymes mujer	RD$3,843,936.00
No Mipymes	RD$20,741,079.00
Montos Estimados Según Tipo De Procedimiento	

Administradora De Subsidios Sociales (Adess) Resumen Plan De Compras (PACC) 2023 Datos De Cabecera PACC	
Compras por debajo del umbral	RD$9,360,215.00
Compra menor	RD$20,448,838.00
Comparación de precios	RD$7,258,996.00
Licitación pública	RD$ -
Licitación pública internacional	RD$ -
Licitación restringida	RD$ -
Sorteo de obras	RD$ -
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD$ -
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD$ -
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD$ 1,560,505.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD$ -
Excepción - proveedor único	RD$ -

Administradora De Subsidios Sociales (Adess) Resumen Plan De Compras (PACC) 2023 Datos De Cabecera PACC	
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	RD$ -
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	RD$ -

Fuente: Dirección Administrativa Financiera, ADESS, al 30 de noviembre de 2023