

CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Abril-Junio 2025



Nombre del
partido

Introducción

La Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA), apegada a la Ley 157-09 en el artículo 22, sección f, que nos instruye a la divulgación y promoción del Seguro Agropecuario y Forestal; a la capacitación de los hombres y mujeres que se dedican a la actividad agropecuaria, así como a los técnicos del sector, de igual manera a brindar un servicio de asistencia y asesoría al ciudadano. En el marco de este compromiso la institución ha establecido dos servicios en la Carta Compromiso al Ciudadano:

Capacitación Técnica y Asistencia Técnica, los cuales cumplen con los estándares de calidad ya definidos.

Dando seguimiento a estos compromisos presentamos el informe trimestral correspondiente al período Abril-Junio 2025.

Para los resultados señalados, la evaluación de la satisfacción de los servicios se llevó a cabo mediante la encuesta correspondiente. Así mismo, las quejas, sugerencias y solicitudes se obtuvieron a través del registro de quejas y sugerencia, los buzones establecidos para tales fines, correo electrónico y el Sistema 311.

Servicios de Calidad Comprometidos

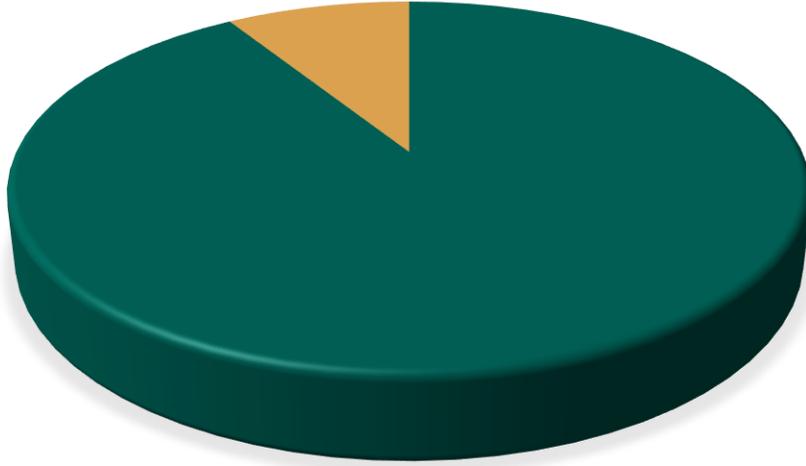
Encuesta realizada desde Abril-Junio del 2025.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
Asistencia Técnica	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.95%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 92.47%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
Capacitación Técnica	Fiabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 94.16%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 94.32%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 95.33%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral

Representación de Resultados

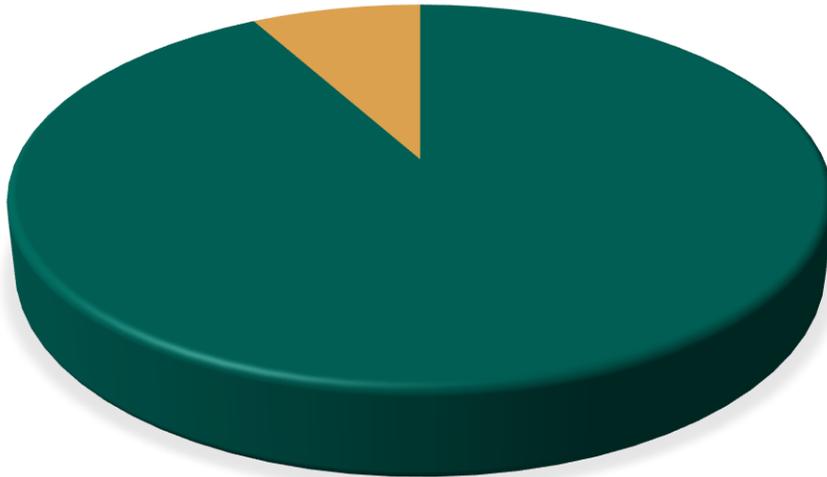
Servicios (Asistencia Técnica)

AMABILIDAD



91.95%

PROFESIONALIDAD

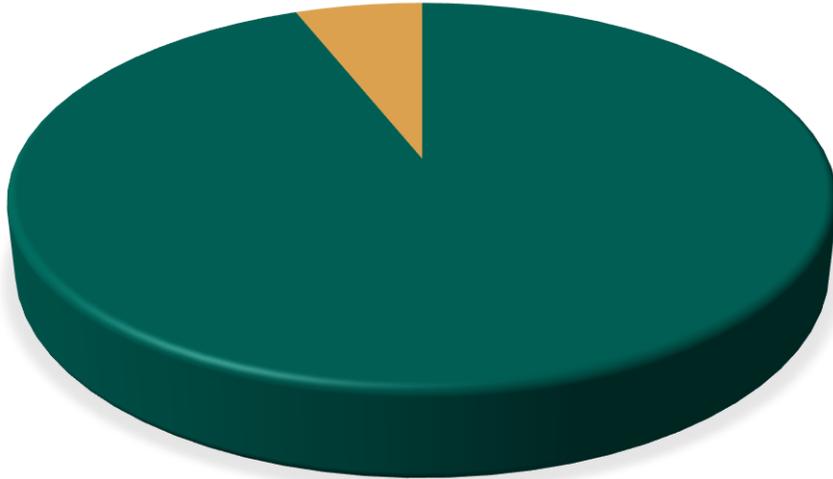


92.47%

Representación de Resultados

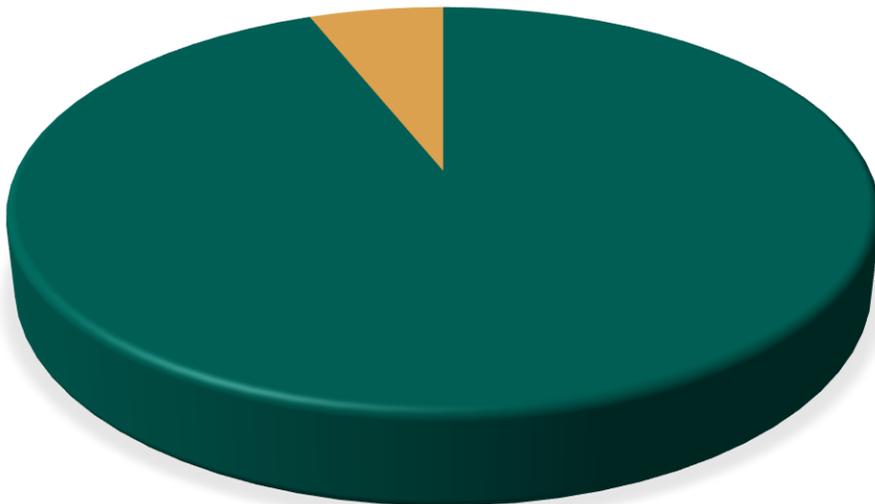
Servicios (Capacitación Técnica)

AMABILIDAD



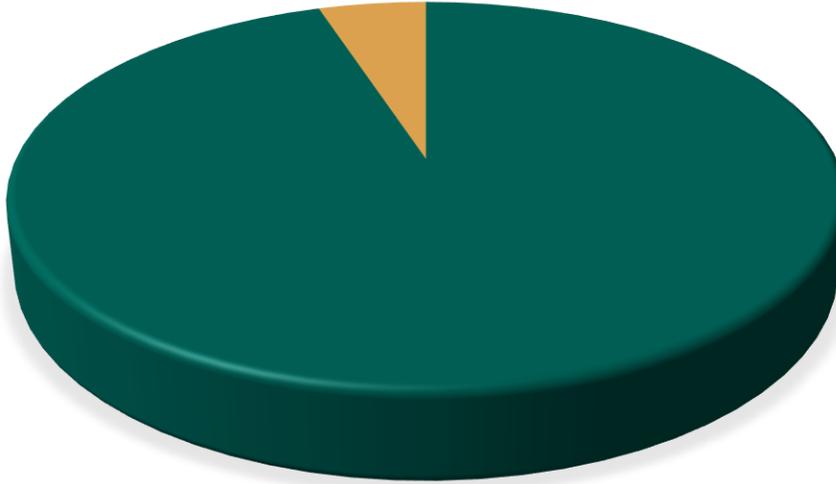
94.32%

FIABILIDAD



94.16%

PROFESIONALIDAD



Parámetros de Valoración

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO
93.68%	97.92%	1.86%	0.22%	VALOR GENERAL
92.57%	97.08%	2.39%	0.53%	TIEMPO
94.32%	98.94%	0.80%	0.27%	AMABILIDAD
94.16%	98.41%	1.33%	0.27%	FIABILIDAD
95.33%	98.94%	1.06%	0.00%	PROFESIONALIDAD
93.63%	98.41%	1.59%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
92.04%	95.76%	3.98%	0.27%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	

Valoración Institucional General

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	DIMENSIONES DE CALIDAD
92.33%	97.58%	1.98%	0.44%	TIEMPO
93.92%	99.12%	0.66%	0.22%	AMABILIDAD
93.66%	98.68%	1.10%	0.22%	FIABILIDAD
94.85%	99.12%	0.88%	0.00%	PROFESIONALIDAD
93.36%	98.66%	1.34%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
91.89%	96.48%	3.30%	0.22%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	
93.34%	98.27%	1.54%	0.18%	VALOR GENERAL

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos encuesta de satisfacción:

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1 al 5, donde:

1 Es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.

5 Es la mejor valoración y mayor grado de satisfacción.

NS/NC No sabe/ No Contesta.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Quejas y sugerencias

Los canales establecidos para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias y reclamaciones son los siguientes: **Vía buzones físicos, correo electrónico, Página web, Sistema de denuncias www.311.gob.do.**

Vía	Cantidad Recibida	Respondidas en Tiempo
Buzón de Sugerencias	N/A	N/A
Páginas Web	N/A	N/A
Sistemas de Denuncias 311	N/A	N/A
Vía Correo Electrónico	3	3

4. Quejas y sugerencias Los canales establecidos para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias y reclamaciones son los siguientes: **Vía Cantidad** recibidas Respondidas en tiempo **Buzones físicos** N/A N/A, **Página web** N/A N/A, **Sistema de denuncias** 311 44

Fuente: Registro de quejas y sugerencias y Sistema 311.