

# CARTA COMPROMISO

---

## Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

**INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**  
JULIO-SEPTIEMBRE 2023



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 julio-septiembre 2023.

## Servicios de Calidad Comprometidos

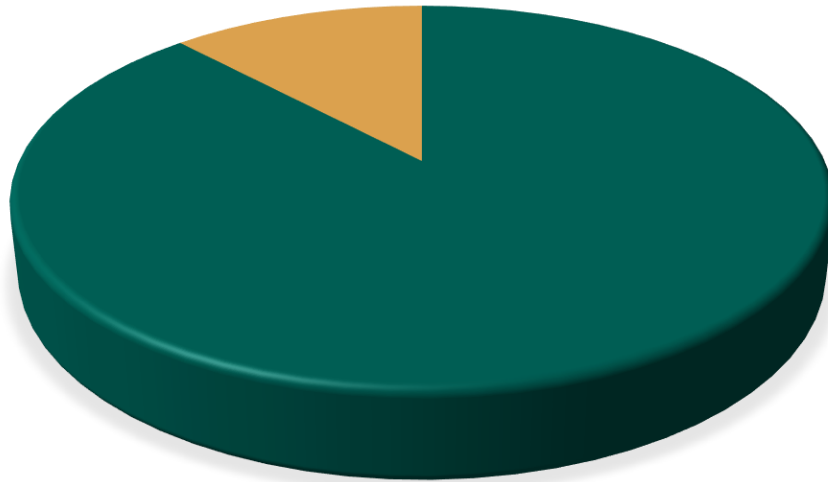
Encuesta realizada desde Julio- Septiembre del 2023.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
<b>Asistencia Técnica</b>	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 88.57%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 88.98%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
<b>Capacitación Técnica</b>	Fiabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.70%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.74 %	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.57%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral

## Representación de Resultados

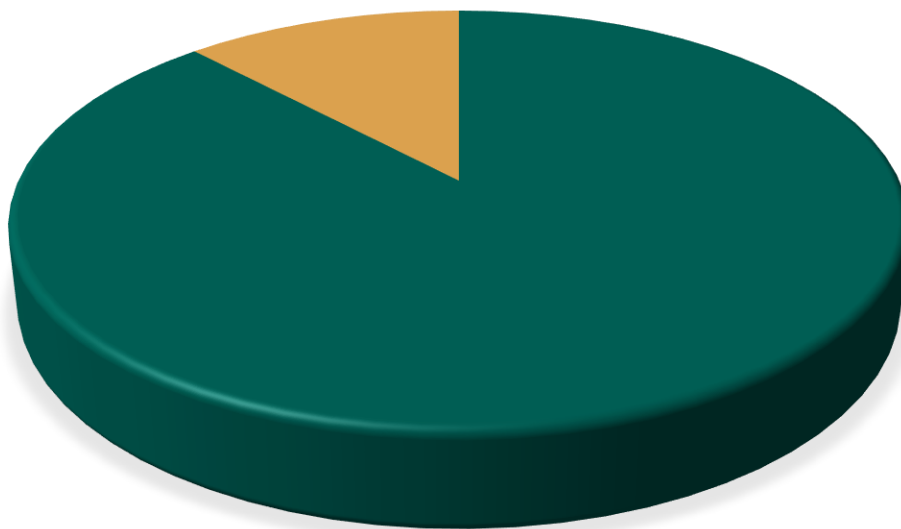
### Servicios (Asistencia Técnica)

#### Amabilidad



• 88.57%

#### Profesionalidad

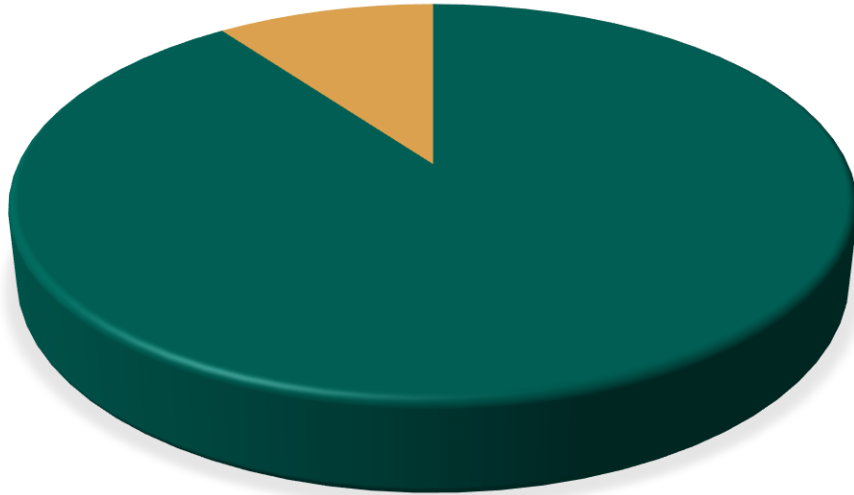


• 88.98%

## Representación de Resultados

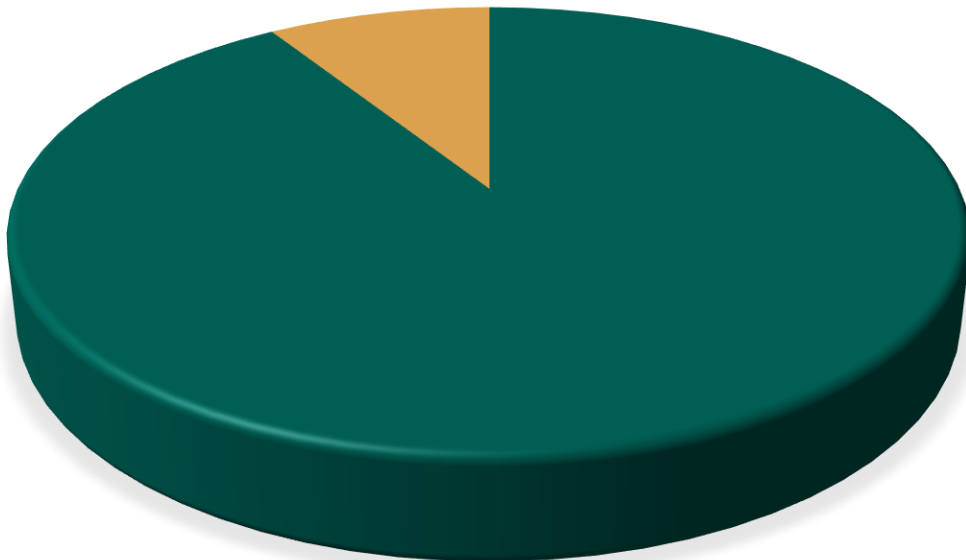
### Servicios (Capacitación Técnica)

#### Fiabilidad



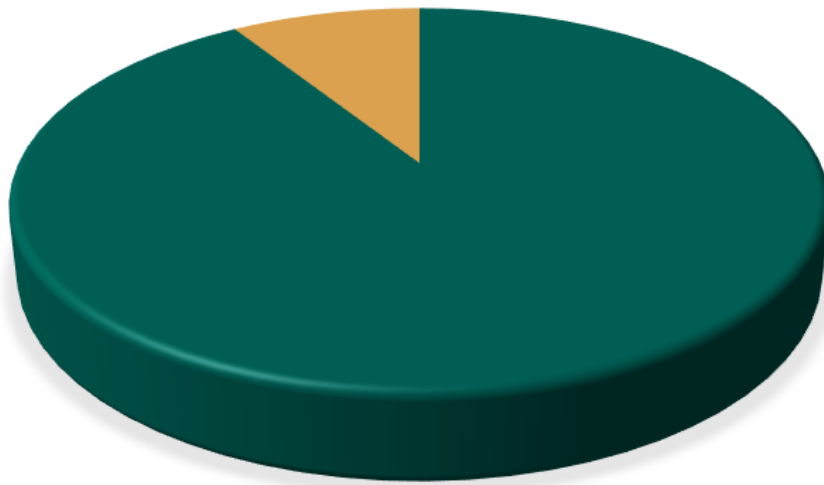
• 90.70%

#### Amabilidad



• 91.74%

## PROFESIONALIDAD



• 91.57%

### Parámetros de Valoración

Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO
97.46%	2.54%	0.00%	<b>VALOR GENERAL</b>
92.17%	7.83%	0.00%	
99.57%	0.43%	0.00%	
98.26%	1.74%	0.00%	
99.13%	0.87%	0.00%	
97.83%	2.17%	0.00%	
97.83%	2.17%	0.00%	
0.00%	0.00%	0.00%	
96.60%	3.40%	0.00%	<b>VALOR GENERAL</b>
93.88%	6.12%	0.00%	
95.92%	4.08%	0.00%	
97.96%	2.04%	0.00%	
97.96%	2.04%	0.00%	
95.92%	4.08%	0.00%	
97.96%	2.04%	0.00%	
0.00%	0.00%	0.00%	

## Valoración Institucional General

Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	DIMENSIONES DE CALIDAD
92.47%	7.53%	0.00%	
98.92%	1.08%	0.00%	
98.21%	1.79%	0.00%	
98.92%	1.08%	0.00%	
97.49%	2.51%	0.00%	
97.85%	2.15%	0.00%	
0.00%	0.00%	0.00%	
97.31%	2.69%	0.00%	<b>VALOR GENERAL</b>

### 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](http://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

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.