



CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COPROMISO AL CIUDADANO

Julio-Septiembre 2024

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 2024.

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

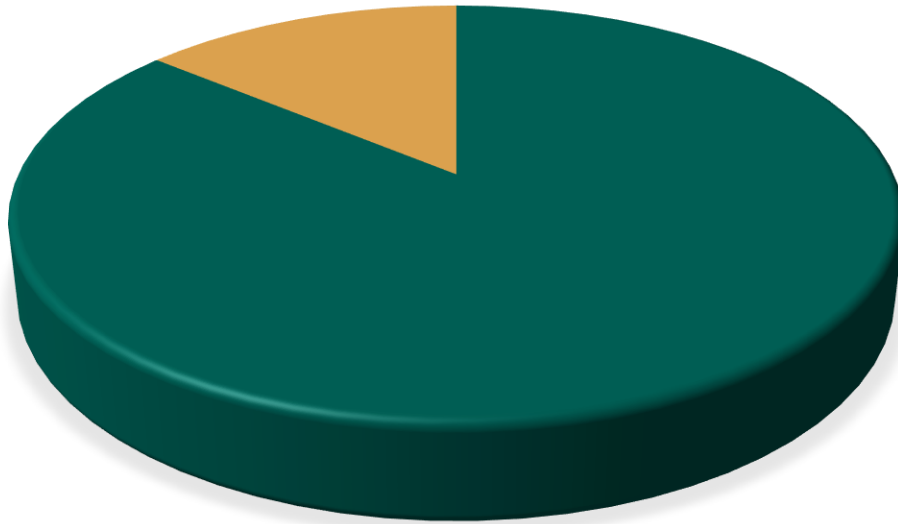
Encuesta realizada desde Julio-Septiembre 2024.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
Asistencia Técnica	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 86.29%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.71%	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 90.18%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 89.87%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.54%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral

Representación de Resultados

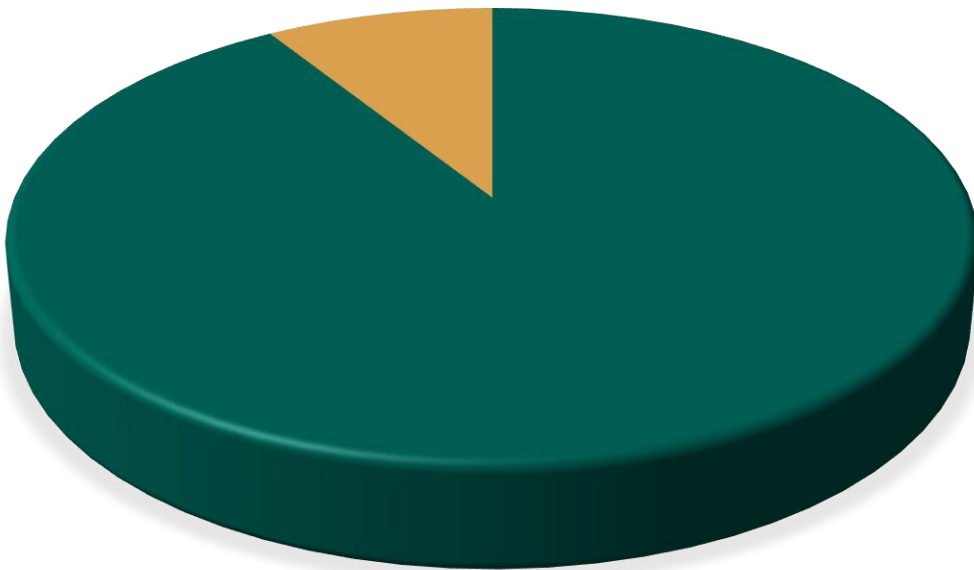
Servicios (Asistencia Técnica)

Amabilidad



• 86.29%

Profesionalidad

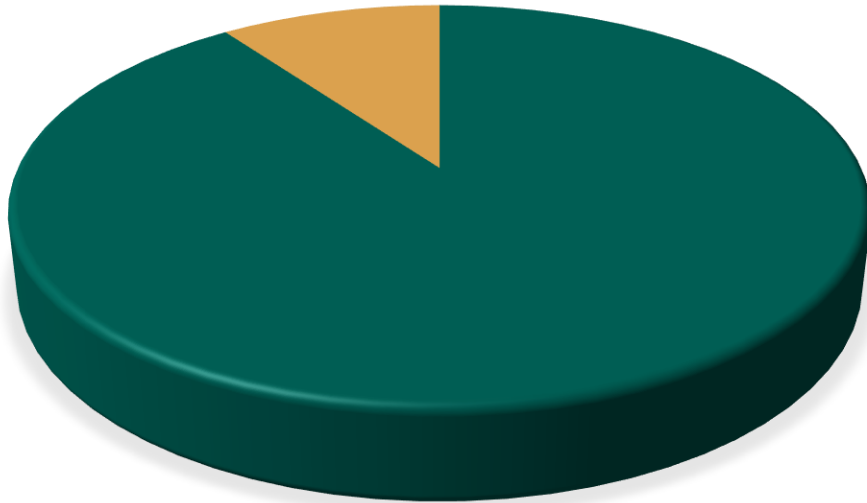


• 91.71%

Representación de Resultados

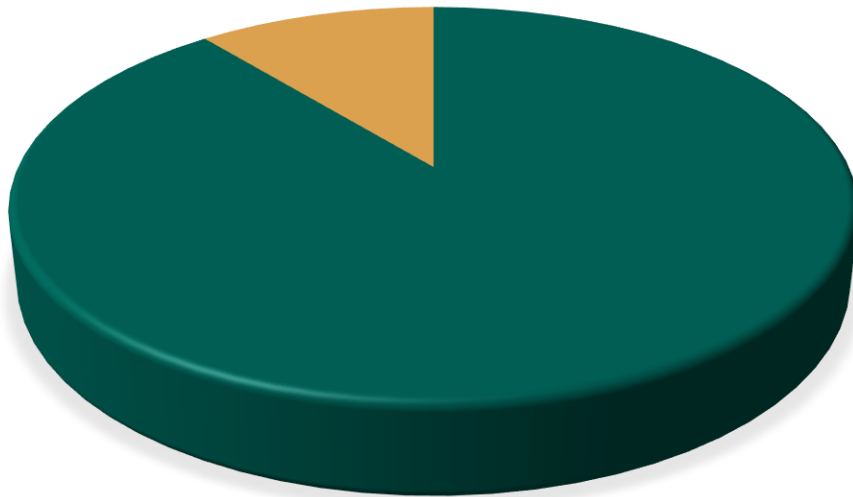
Servicios (Capacitación Técnica)

Fiabilidad



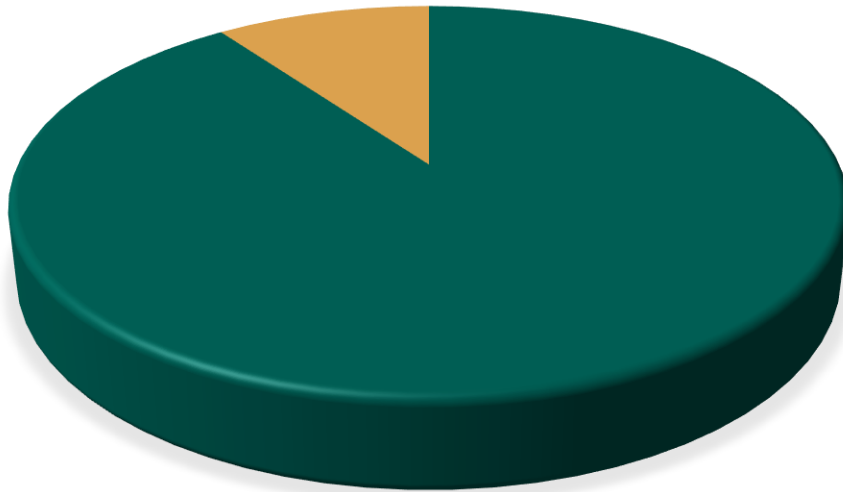
• 90.18%

Amabilidad



• 89.87%

Profesionalidad



• 90.54%

Parámetros de Valoración

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO CAPACITACIÓN TÉCNICA
89.91%	95.09%	4.28%	0.63%	VALOR GENERAL
88.88%	93.75%	5.80%	0.45%	TIEMPO
89.87%	95.54%	3.57%	0.89%	AMABILIDAD
90.18%	95.09%	4.46%	0.45%	FIABILIDAD
90.54%	96.43%	3.13%	0.45%	PROFESIONALIDAD
90.67%	95.98%	4.02%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
89.33%	93.75%	4.69%	1.56%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	
90.52%	99.76%	0.24%	0.00%	VALOR GENERAL
87.14%	98.57%	1.43%	0.00%	TIEMPO
86.29%	100.00%	0.00%	0.00%	AMABILIDAD
89.43%	100.00%	0.00%	0.00%	FIABILIDAD
91.71%	100.00%	0.00%	0.00%	PROFESIONALIDAD
94.57%	100.00%	0.00%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
94.00%	100.00%	0.00%	0.00%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	

Valoración Institucional General

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	DIMENSIONES DE CALIDAD
88.65%	94.40%	5.21%	0.39%	TIEMPO
89.38%	96.14%	3.09%	0.77%	AMABILIDAD
90.08%	95.75%	3.86%	0.39%	FIABILIDAD
90.69%	96.91%	2.70%	0.39%	PROFESIONALIDAD
91.20%	96.53%	3.47%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
89.96%	94.59%	4.05%	1.35%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	
89.99%	95.72%	3.73%	0.55%	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

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