



CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Octubre-Diciembre 2023

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 octubre-diciembre 2023.

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

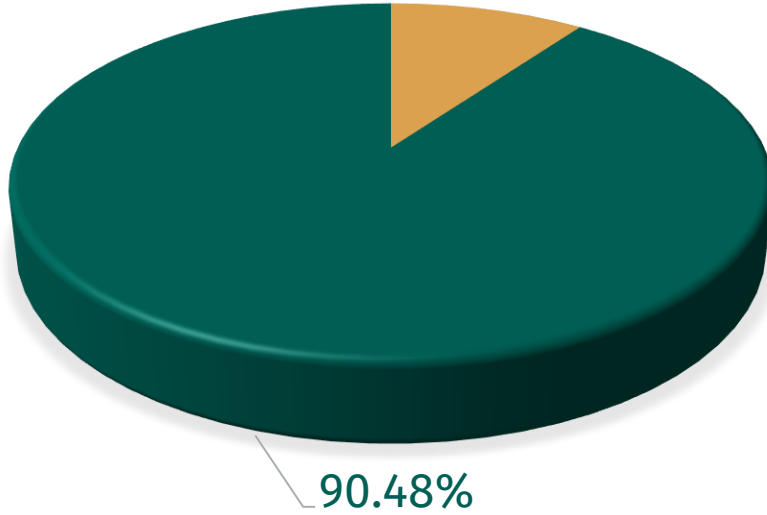
Encuesta realizada desde Octubre-Diciembre del 2023.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
Asistencia Técnica	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.48%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.90%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
Capacitación Técnica	Fiabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.62%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.62%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral

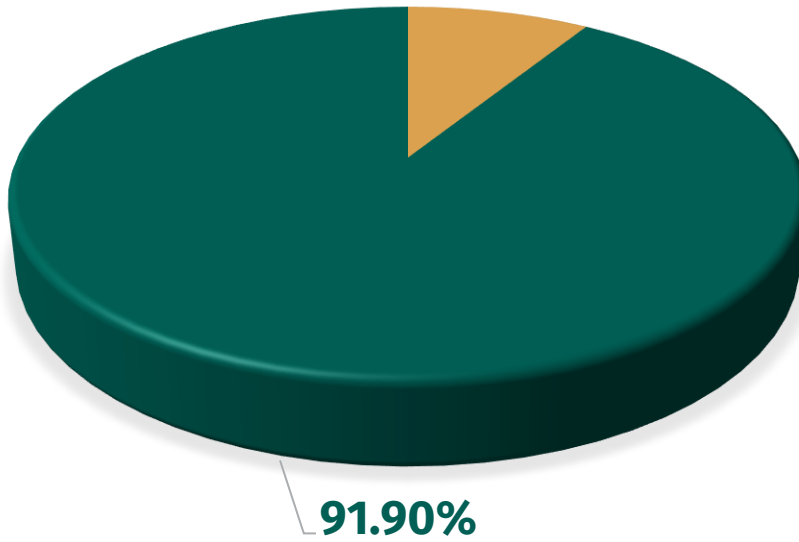
Representación de Resultados

Servicios (Asistencia Técnica)

Amabilidad

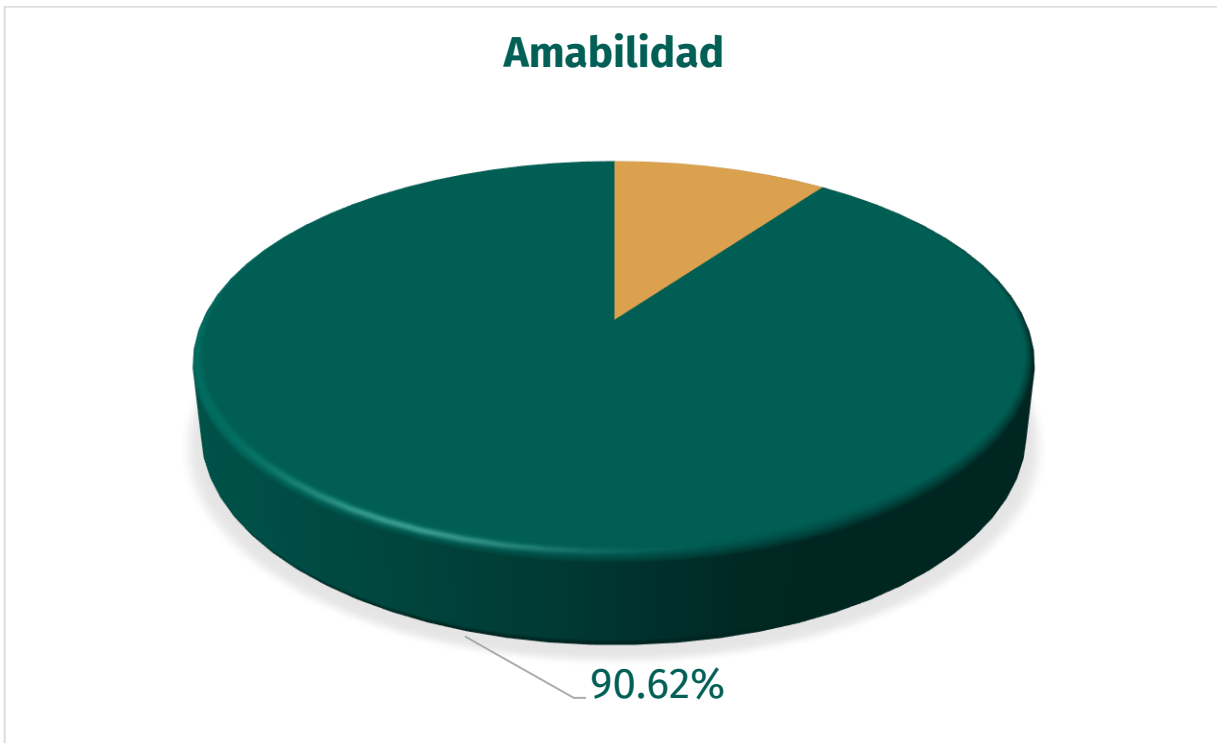
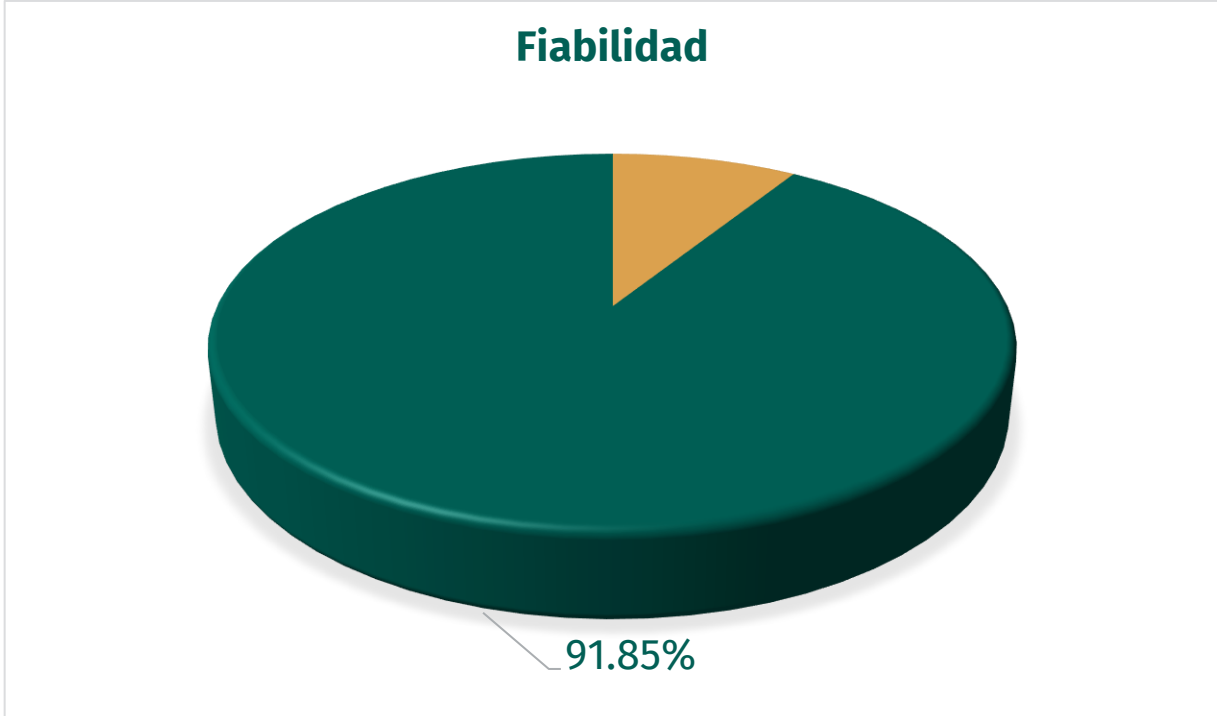


Profesionalidad

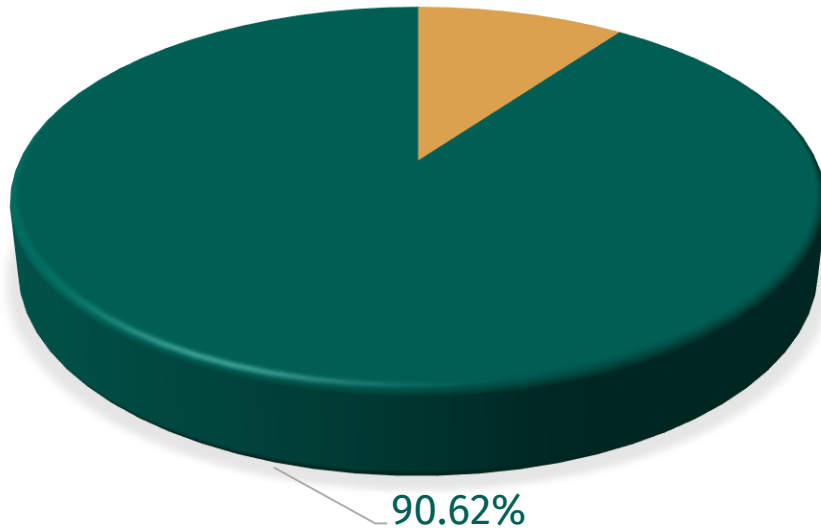


Representación de Resultados

Servicios (Capacitación Técnica)



Profesionalidad



Parámetros de Valoración

Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO
97.46%	2.54%	0.00%	VALOR GENERAL
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%	VALOR GENERAL
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%	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.