

# CARTA COMPROMISO

## Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Abril-Junio 2024



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 enero -marzo 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

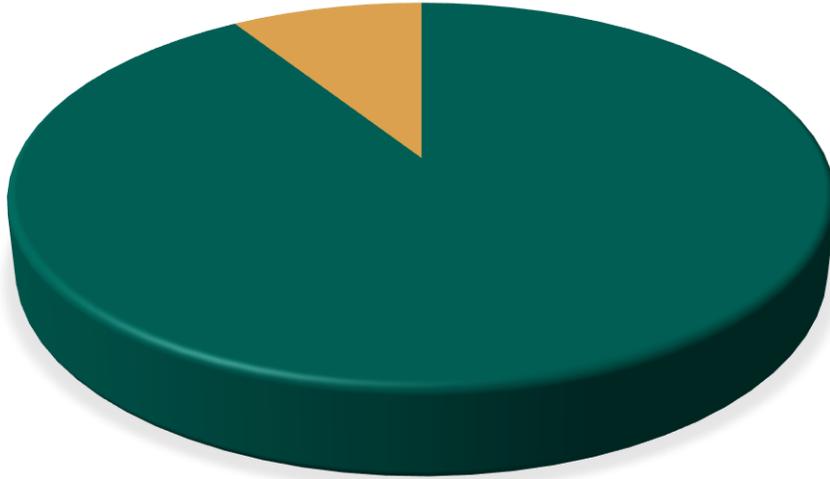
Encuesta realizada desde Enero-Marzo del 2024.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
<b>Asistencia Técnica</b>	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.54%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 94.10%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
<b>Capacitación Técnica</b>	Fiabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.64%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 89.89%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral

## Representación de Resultados

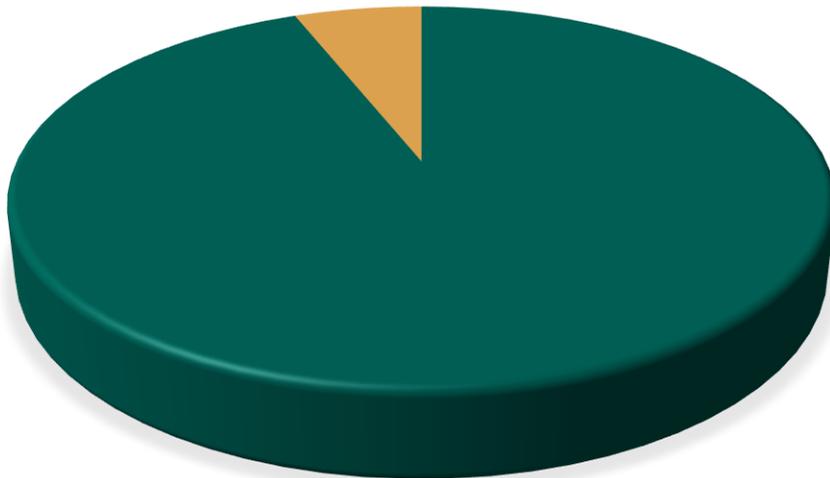
Servicios (Asistencia Técnica)

### Amabilidad



91.54%

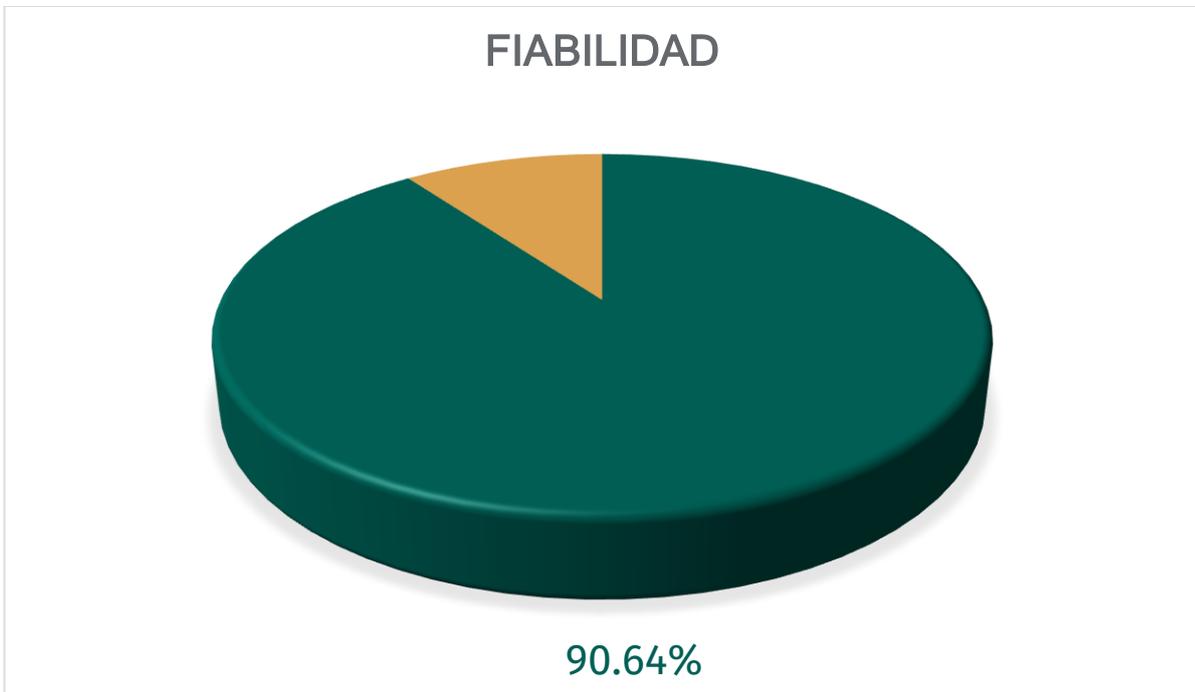
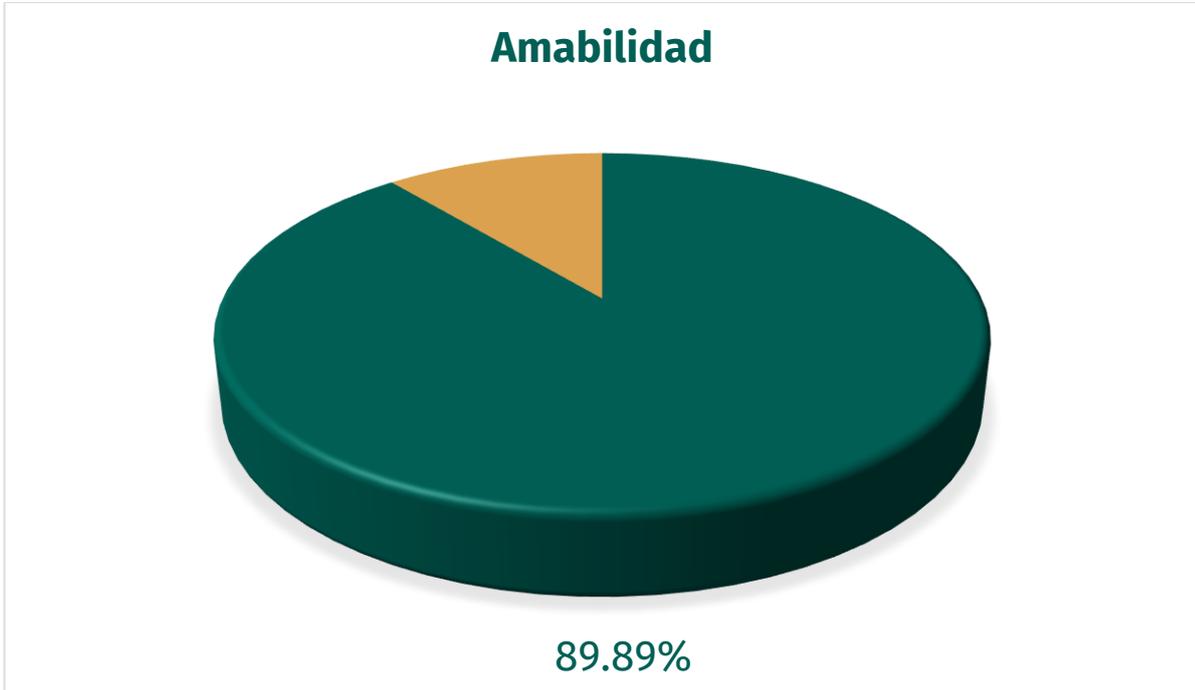
### Profesionalidad



94.10%

## Representación de Resultados

Servicios (Capacitación Técnica)





### Parámetros de Valoración

Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO ASISTENCIA TÉCNICA
96.79%	3.21%	0.00%	VALOR GENERAL
97.44%	2.56%	0.00%	TIEMPO
93.59%	6.41%	0.00%	AMABILIDAD
96.15%	3.85%	0.00%	FIABILIDAD
98.72%	1.28%	0.00%	PROFESIONALIDAD
98.72%	1.28%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
96.15%	3.85%	0.00%	ACCESO

## Valoración Institucional General

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	DIMENSIONES DE CALIDAD
90.30%	97.74%	2.26%	0.00%	TIEMPO
90.38%	96.24%	3.76%	0.00%	AMABILIDAD
90.30%	97.37%	2.63%	0.00%	FIABILIDAD
91.80%	98.12%	1.88%	0.00%	PROFESIONALIDAD
91.95%	99.62%	0.38%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
91.50%	97.74%	2.26%	0.00%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	
<b>91.04%</b>	<b>97.81%</b>	<b>2.19%</b>	<b>0.00%</b>	<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
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.