

CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO
Octubre-Diciembre 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 octubre-diciembre 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.

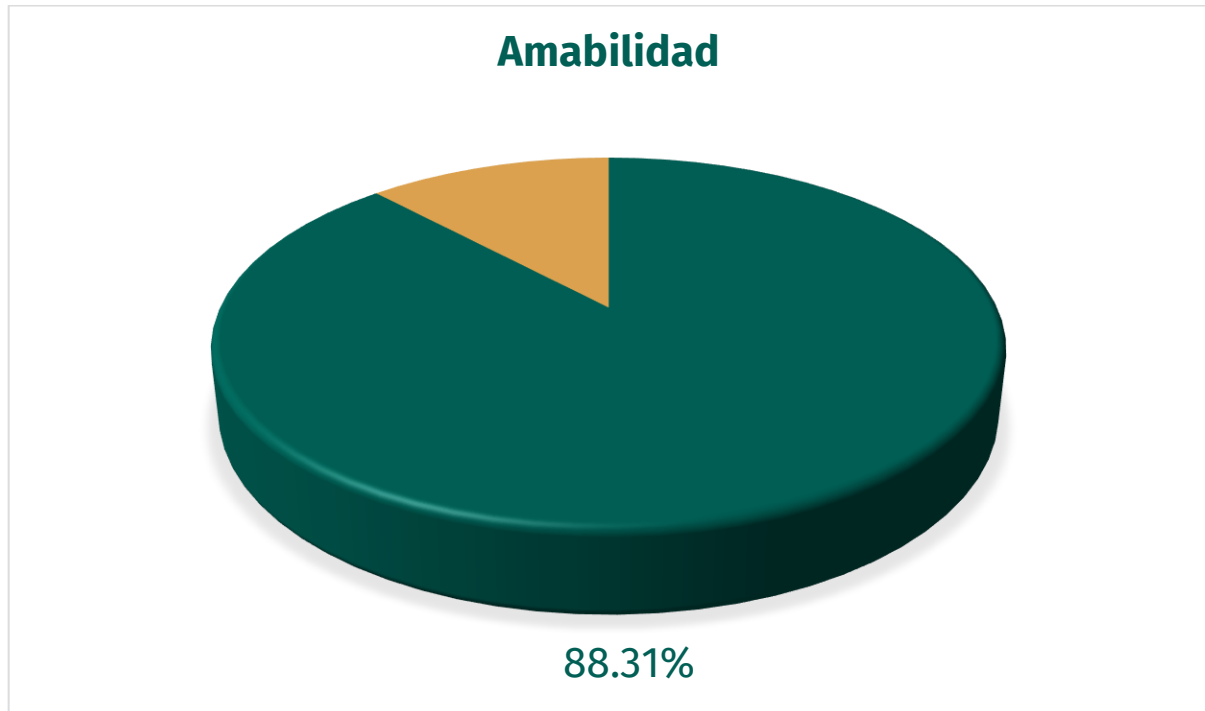
Servicios de Calidad Comprometidos

Encuesta realizada desde Octubre-Diciembre del 2024.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
Asistencia Técnica	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 88.31%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.15%	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 94.72%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 95.34%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 94.92%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral

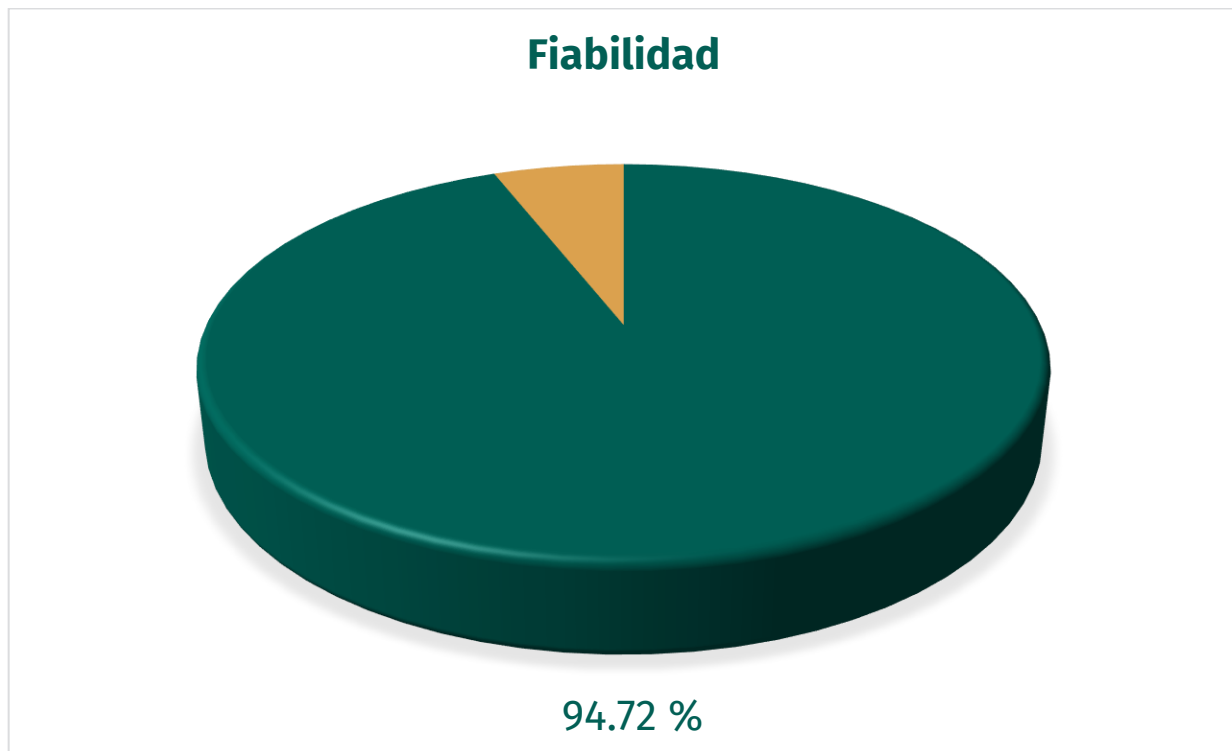
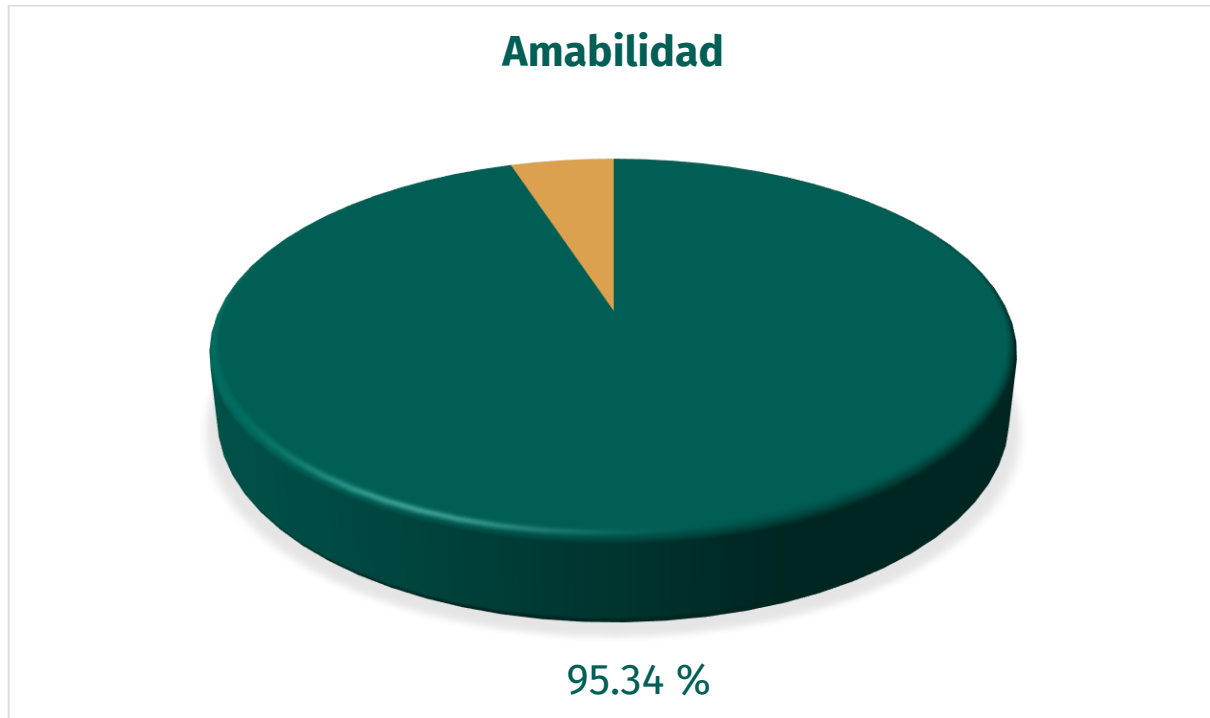
Representación de Resultados

Servicios (Asistencia Técnica)

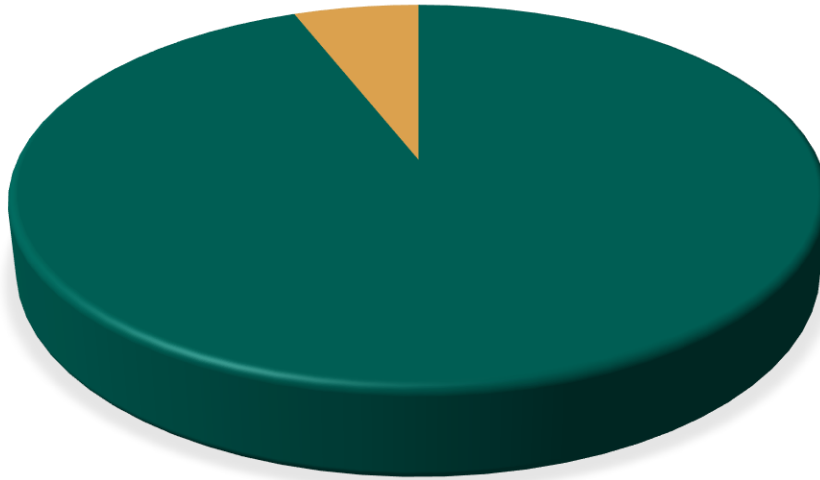


Representación de Resultados

Servicios (Capacitación Técnica)



Profesionalidad



94.92 %

Parámetros de Valoración

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO	CAPACITACIÓN TÉCNICA
94.87%	100.00%	0.00%	0.00%	VALOR GENERAL	
94.82%	100.00%	0.00%	0.00%	TIEMPO	
95.34%	100.00%	0.00%	0.00%	AMABILIDAD	
94.72%	100.00%	0.00%	0.00%	FIABILIDAD	
94.92%	100.00%	0.00%	0.00%	PROFESIONALIDAD	
94.92%	100.00%	0.00%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES	
94.48%	100.00%	0.00%	0.00%	ACCESO	
	0.00%	0.00%	0.00%		
90.05%	100.00%	0.00%	0.00%	VALOR GENERAL	

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
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.