



CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO
Enero-Marzo 2025

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 2025.

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

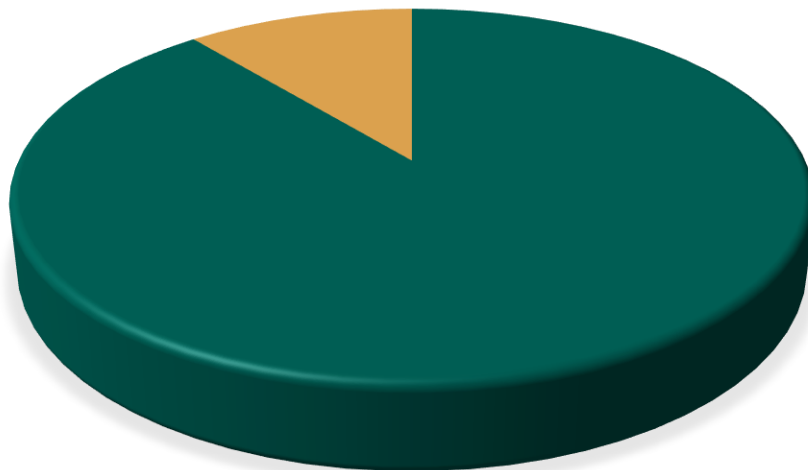
Encuesta realizada desde Enero-Marzo del 2025.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
Asistencia Técnica	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 89.73%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 89.93%	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 93.04%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 95%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 94.57%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral

Representación de Resultados

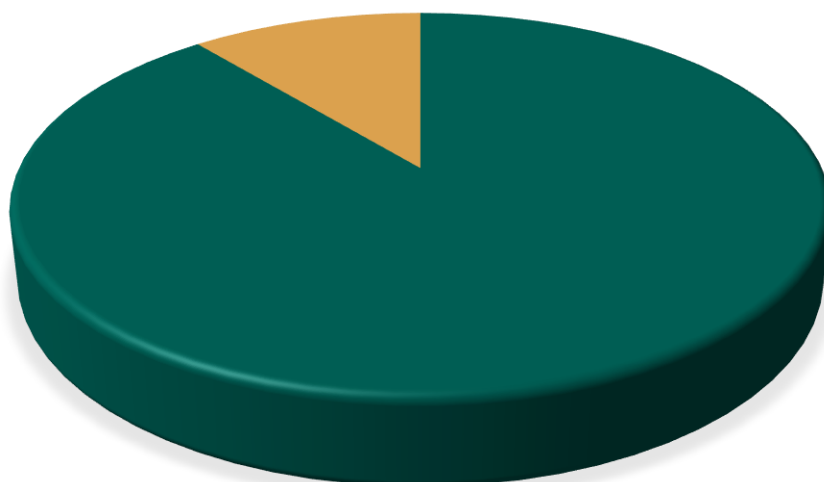
Servicios (Asistencia Técnica)

AMABILIDAD



89.73%

PROFESIONALIDAD

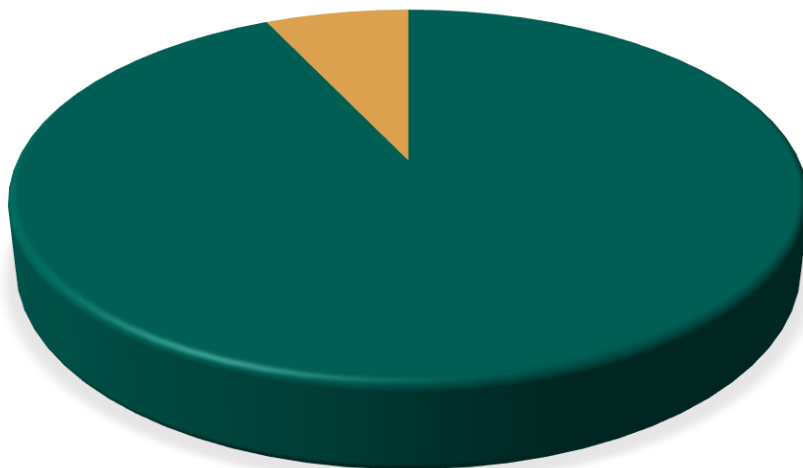


89.93%

Representación de Resultados

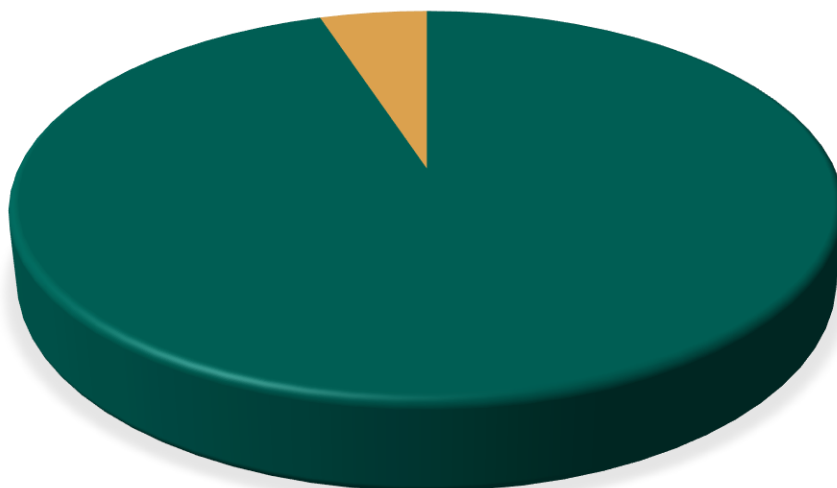
Servicios (Capacitación Técnica)

FIABILIDAD



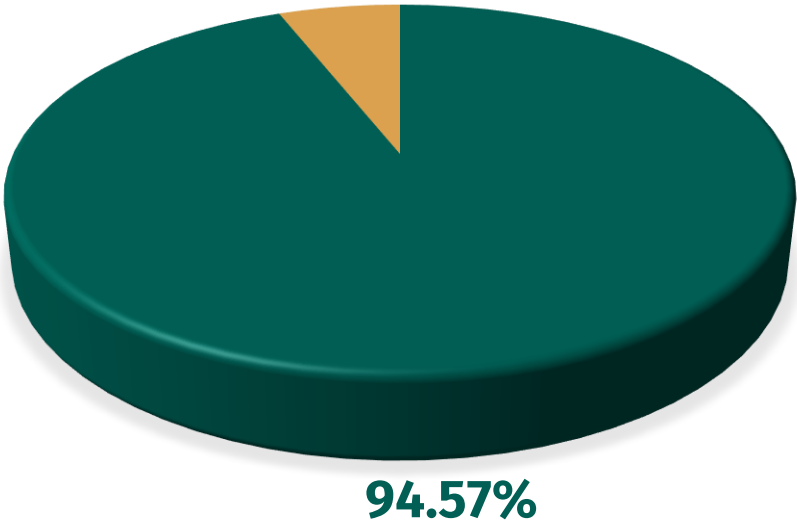
93.04%

AMABILIDAD



95%

PROFESIONALIDAD



Parámetros de Valoración

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO
93.73%	98.01%	1.18%	0.82%	CAPACITACIÓN TÉCNICA
93.26%	97.83%	1.09%	1.09%	VALOR GENERAL
95.00%	100.00%	0.00%	0.00%	TIEMPO
93.04%	97.28%	1.63%	1.09%	AMABILIDAD
94.57%	98.37%	0.54%	1.09%	FIABILIDAD
94.24%	98.37%	1.09%	0.54%	PROFESIONALIDAD
92.28%	96.20%	2.72%	1.09%	ELEMENTOS TANGIBLES
	0.00%	0.00%	0.00%	ACCESO
90.63%	100.00%	0.00%	0.00%	
				VALOR GENERAL

Valoración Institucional General

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	DIMENSIONES DE CALIDAD
90.62%	99.17%	0.41%	0.41%	TIEMPO
91.74%	100.00%	0.00%	0.00%	AMABILIDAD
90.37%	98.97%	0.62%	0.41%	FIABILIDAD
91.69%	99.38%	0.21%	0.41%	PROFESIONALIDAD
93.26%	99.38%	0.41%	0.21%	ELEMENTOS TANGIBLES
93.18%	98.55%	1.03%	0.41%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	
91.81%	99.24%	0.45%	0.31%	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.