

CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2025-Julio 2027

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Julio-Septiembre 2025

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 Julio-Septiembre 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.

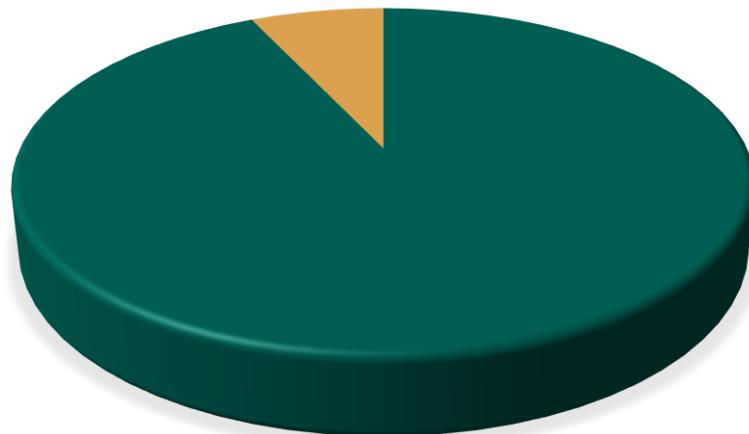
Servicios de Calidad Comprometidos

Encuesta realizada desde Julio-Septiembre del 2025.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
Asistencia Técnica	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 93%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 96%	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 91.11%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 93.38%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 93%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral

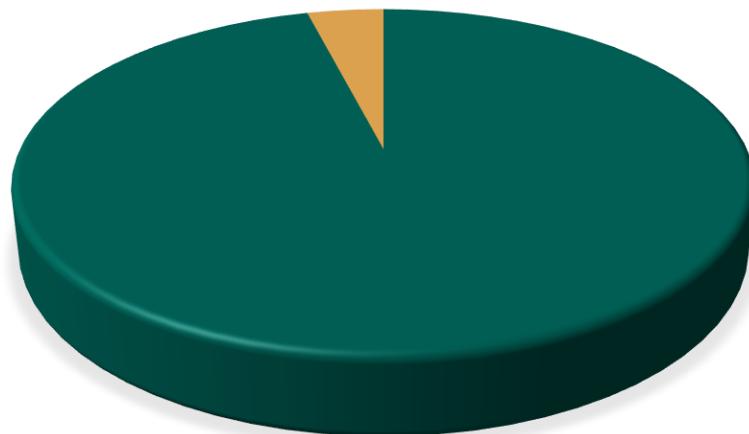
Representación de Resultados Servicios (Asistencia Técnica)

AMABILIDAD



93%

PROFESIONALIDAD

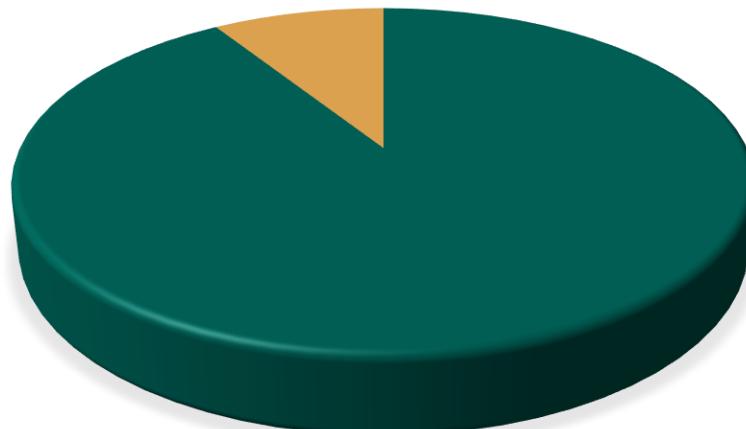


96%

Representación de Resultados

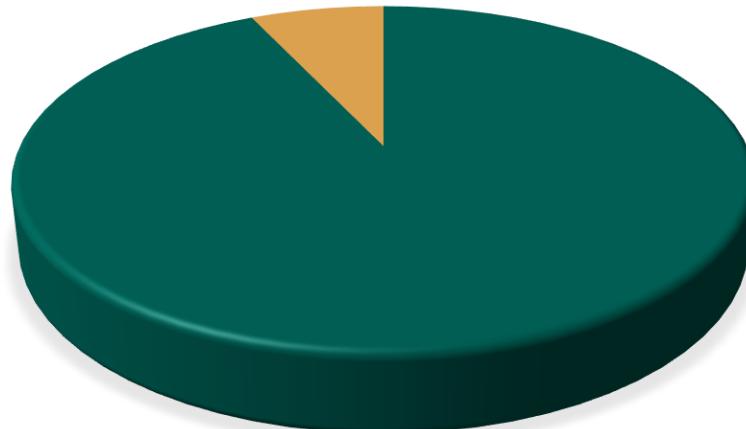
Servicios (Capacitación Técnica)

FIABILIDAD



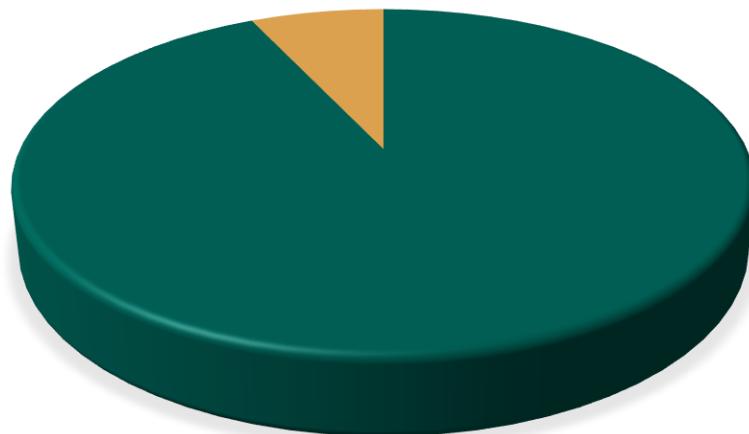
91.11%

AMABILIDAD



93.38%

PROFESIONALIDAD



93%

Parámetros de Valoración

94.36%	100.00%	0.00%	0.00%	VALOR GENERAL
93.99%	100.00%	0.00%	0.00%	TIEMPO
93.15%	100.00%	0.00%	0.00%	AMABILIDAD
95.52%	100.00%	0.00%	0.00%	FIABILIDAD
96.64%	102.10%	0.00%	0.00%	PROFESIONALIDAD
90.07%	95.10%	0.00%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
93.99%	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
92.04%	97.96%	2.04%	0.00%	TIEMPO
93.12%	97.96%	2.04%	0.00%	AMABILIDAD
92.90%	97.74%	2.26%	0.00%	FIABILIDAD
93.80%	98.88%	1.12%	0.00%	PROFESIONALIDAD
93.10%	97.70%	2.30%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
92.08%	97.74%	2.04%	0.23%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	
92.84%	98.00%	1.96%	0.04%	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.