

 DIGERA DIRECCIÓN GENERAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS	Manual de Políticas y Procedimientos	Código: PP-OAI-002-24
	Procedimiento De encuestas de satisfacción OAI	Versión: 1.0
		Página 1 de 5
Fecha de Emisión: 12.12.2025	Fecha de última Revisión:	Próxima Revisión: 12.12.2026

1. OBJETIVO

Establecer y estandarizar la percepción que tienen los ciudadanos con respecto a los servicios que proporciona la Dirección General de Riesgos Agropecuarios, así como mejorar la calidad de los servicios, con el fin de superar constantemente las expectativas de los usuarios.

2. ALCANCE

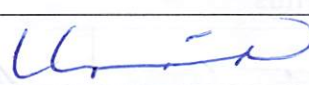
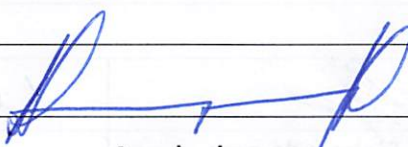
Desde la elaboración de la encuesta, hasta la evaluación final de los resultados obtenidos.

3. RESPONSABLES

- Oficial de Libre Acceso a la Información

4. MARCO JURIDICO

- Ley No. 157-09 sobre el Seguro Agropecuario en R.D.
- Ley No. 200-04 sobre el Libre Acceso a la información Pública y el Decreto No. 130- 05 que aprueba su reglamento de aplicación.
- Decreto No. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Resolución No. DIGEIG-R-02-2017, sobre uso obligatorio del Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAI).
- Resolución DIGEIG No. 002-2021 que crea el portal único de transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia.
- Decreto No. 1090-04, que crea la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).
- Decreto No. 791-21 sobre la implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo.
- Ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y su reglamento de aplicación 491-07.

Firmas		
		
Elaborado por: Milagros Reyes Oficial de Acceso a la Información	Revisado por: Yanira Ureña Vargas Enc. División Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Kohuris Henríquez Disla Director General

	Manual de Políticas y Procedimientos	Código: PP-OAI-002-24
	Procedimiento De encuestas de satisfacción OAI	Versión: 1.0
		Página 2 de 5
Fecha de Emisión: 12.12.2025	Fecha de última Revisión:	Próxima Revisión: 12.12.2026

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía IV. Información y comunicación. Contraloría General de la Republica Dominicana.
- Guía V. Monitoreo y Evaluación. Contraloría General de la Republica Dominicana.

6. TERMINOS Y DEFINICIONES

Usuario

Persona física a la cual se le puede ofertar un servicio de manera presencial o no presencial según sea el caso.

Acceso

Conjunto de mecanismos y dispositivos que regulan el funcionamiento de un sistema.

Satisfacción

Percepción del ciudadano sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Oficina de Acceso a Información (OAI)

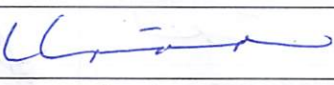
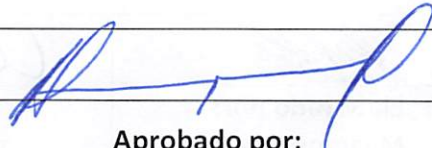
Es un mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Publica no. 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de dicha Ley, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto Públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.

Control Interno

Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

Oficial de Libre Acceso a la Información

Es el responsable de tramitar y facilitar las informaciones requeridas y ser el canal de comunicación entre la institución y los ciudadanos.

Firmas		
		
Elaborado por: Milagros Reyes Oficial de Acceso a la Información	Revisado por: Yanira Ureña Vargas Enc. División Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Kohuris Henríquez Disla Director General

	Manual de Políticas y Procedimientos	Código: PP-OAI-002-24
	Procedimiento De encuestas de satisfacción OAI	Versión: 1.0
		Página 3 de 5
Fecha de Emisión: 12.12.2025	Fecha de última Revisión:	Próxima Revisión: 12.12.2026

Sistema 3-1-1

El sistema 3 1-1 se ofrece para que las Instituciones de Administración Pública (IAP) puedan incorporarse a una plataforma que permite el registro y canalización de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, permitiéndoles esto recibir de manera directa y oportuna de parte del ciudadano sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

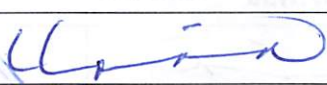
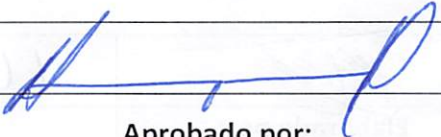
7. POLITICA

7.1 En el diseño de la encuesta de satisfacción, el Oficial de libre acceso a la información debe tomar en cuenta para realizar la evaluación, los sistemas de información, los canales de comunicación internos, los canales externos y el plan de comunicación.

7.2 Para la realización de las encuestas de satisfacción, el Oficial de libre acceso a la información debe definir claramente el objetivo y el alcance de la esta.

7.3 Es responsabilidad del oficial de libre acceso a la información, establecer las preguntas adecuadas y relevantes que permitan mejorar los sistemas de información.

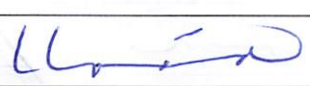
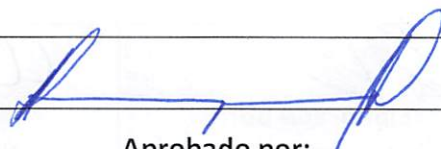
7.4 El Oficial de libre acceso a la información debe realizar la encuesta de satisfacción a cada usuario que sea atendido ya sea presencial o por vía electrónica y los resultados serán publicados con una periodicidad de cada seis meses a través de los canales institucionales.

Firmas		
		
Elaborado por: Milagros Reyes Oficial de Acceso a la Información	Revisado por: Yanira Ureña Vargas Enc. División Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Kohuris Henríquez Disla Director General

 DIGERA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<i>Manual de Políticas y Procedimientos</i>	Código: PP-OAI-002-24
	Procedimiento De encuestas de satisfacción OAI	Versión: 1.0
		Página 4 de 5
Fecha de Emisión: 12.12.2025	Fecha de última Revisión:	Próxima Revisión: 12.12.2026

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
Oficial de Acceso a la Información	8.1 Concluida la atención al cliente, procede a pasar la encuesta sobre el servicio recibido. 8.2 Al cierre de mes, procede a compilar, tabular, realizar el análisis de las encuestas y organizar los resultados para su posterior presentación. 8.3 Identifica y aplica las correcciones, acciones correctivas/preventivas y de mejora que tenga lugar de acuerdo con el resultado del informe de medición de la satisfacción del cliente. 8.4 Semestralmente envía los resultados obtenidos al área de Comunicaciones, para su publicación en los medios institucionales.
División Comunicaciones	8.5 Recibe la matriz de resultados de las encuestas remitida por OAI. 8.6 Realiza el diseño y mejoras correspondientes, para que la información sea estéticamente publicada. 8.7 Procede a publicar los resultados a través del Portal institucional y las redes sociales institucionales.
	Fin Procedimiento

Firmas		
		
Elaborado por: Milagros Reyes Oficial de Acceso a la Información	Revisado por: Yanira Ureña Vargas Enc. División Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Kohuris Henríquez Disla Director General

	Manual de Políticas y Procedimientos	Código: PP-OAI-002-24
	Procedimiento De encuestas de satisfacción OAI	Versión: 1.0
		Página 5 de 5
Fecha de Emisión: 12.12.2025	Fecha de última Revisión:	Próxima Revisión: 12.12.2026

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción

Firmas		
		
Elaborado por: Milagros Reyes Oficial de Acceso a la Información	Revisado por: Yanira Ureña Vargas Enc. División Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Kohuris Henríquez Disla Director General