

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### CORREO ELECTRÓNICO

servicioalproductor@digera.gob.do

### VÍA TELEFÓNICA

809-638-5054 ext. 5007 / 5018  
Línea Servicio al Productor 809-475-8443

### REDES SOCIALES

f @digera.dr

VÍA WEB [www.digera.gob.do](http://www.digera.gob.do)

### ASISTENCIA PERSONAL

Los Ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la calle Autopista Duarte KM 6 1/2, Los Jardines del Norte, Santo Domingo, DN.

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nuestro grupo de interes puede expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

#### - Buzón Físico

Este buzón físico está instalado en la recepción de la institución

#### - Vía correo electrónico

Deben enviar un correo electrónico a [servicioalproductor@digera.gob.do](mailto:servicioalproductor@digera.gob.do)

#### - Sistema 311

Ingresando a [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) y llenando el formulario que corresponda.

#### - Tiempo de respuesta, 15 días laborables

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, la máxima autoridad de la institución emitirá una carta, en un plazo máximo de quince (15) días laborables, presentando sus disculpas al solicitante por no haber recibido el servicio de manera oportuna, en la misma explicara el motivo que origino el incumplimiento y las medidas que serán adoptadas para evitar que vuelva a ocurrir.

## DATOS DE CONTACTO

### OFICINA CENTRAL

Autopista Duarte KM 6 1/2, Los Jardines del Norte, Santo Domingo, DN.

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

809-638-5054 ext. 5007 / 5018

Línea Servicio al Productor 809-475-8443



### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Servicio y Asesoría al Productor, ubicado en la oficina principal de la DIGERA.

Teléfono: 809-638-5054, ext. 5007

Correo electrónico:

[servicioalproductor@digera.gob.do](mailto:servicioalproductor@digera.gob.do)

Horario de atención: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, para garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

# DIGERA

DIRECCIÓN GENERAL  
DE RIESGOS AGROPECUARIOS

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

FECHA DE VIGENCIA  
JULIO 2023 - JULIO 2025

## DATOS IDENTIFICATIVOS

Dirección General de  
Riesgos Agropecuarios ( DIGERA )

Regulamos y promovemos el Seguro Agropecuario y Forestal, y administramos el subsidio a la póliza del Seguro.

### Misión:

Propugnar por el desarrollo e implementación del Seguro Agropecuario, para universalizar la protección del sector productor Dominicano.

### Visión:

Ser organismo estatal especializado y confiable que garantice la sostenibilidad del Sistema del Seguro Agropecuario, estimulando la modernización y la garantía de una continuidad en el ciclo de productividad, entregando a los productores un instrumento de protección.

### Valores:

- Transparencia
- Equidad
- Compromiso
- Innovación

### Marco Legal:

- Ley 157-09, sobre el Seguro Agropecuario en la República Dominicana, de fecha 03 de Abril del 2009.
- Ley 197-11, que modifica la Ley 157-09, de fecha 03 de Agosto del 2011
- Reglamento No.183-12,

## INCLUSIÓN

En la DIGERA ofrecemos nuestros servicios en la modalidad presencial y virtual para más agilidad en el proceso. Nuestro portal institucional cuenta con un menú de navegación amigable para personas con discapacidad y contamos con rampas de acceso y parqueos para personas con discapacidad.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**AMABILIDAD**  
Trato respetuoso hacia los demás con atención personalizada.

**FIABILIDAD**  
Es el grado de veracidad de la información, que tenga buen funcionamiento. Es la confianza que tenga el ciudadano de que el servicio recibido es confiable y le será de utilidad.

**PROFESIONALIDAD**  
Es el nivel de pericia, aplicación y eficacia con se prestan los servicios.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Asistencia Técnica	Amabilidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
Capacitación Técnica	Fiabilidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Amabilidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	Grado de Satisfacción 85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Ser cortés, honesto y respetuoso
- Solicitar en forma oportuna los documentos y/o servicios necesarios a tramitar
- Respetar los plazos establecidos
- Cumplir con los requisitos o documentos requeridos para la prestación del servicio
- Cuidar las instalaciones donde se ofrece el servicio