

CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COPROMISO AL CIUDADANO
JULIO-SEPTIEMBRE 2023



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 2023.

Servicios de Calidad Comprometidos

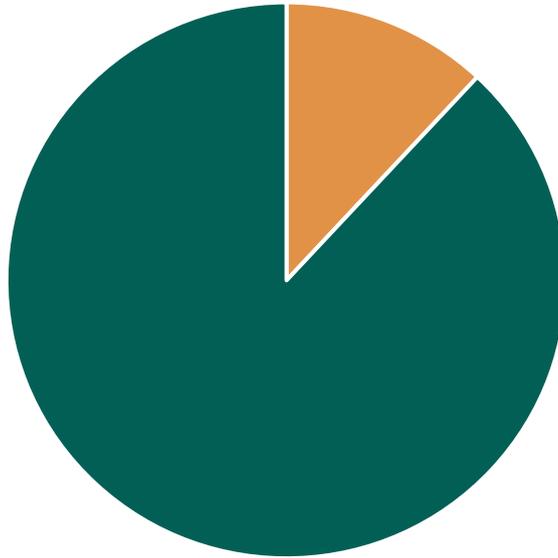
Encuesta realizada desde Julio- Septiembre del 2023.

| Servicios | Atributo | Estándares | Indicadores |
|----------------------|-----------------|---|--|
| Asistencia Técnica | Amabilidad | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 88.57% | Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral |
| | Profesionalidad | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 88.98% | 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 90.70% | Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral |
| | Amabilidad | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.74 % | Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral |
| | Profesionalidad | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.57% | Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral |

Representación de Resultados

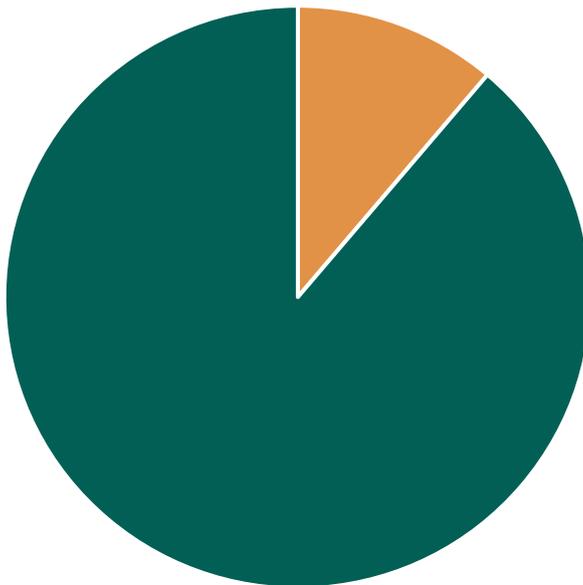
Servicios (Asistencia Técnica)

Amabilidad



■ 88.57%

Profesionalidad

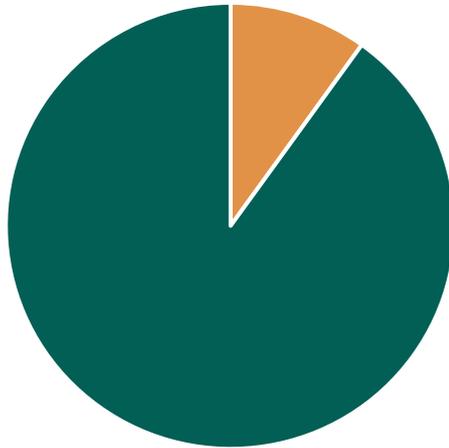


■ 88.98%

Representación de Resultados

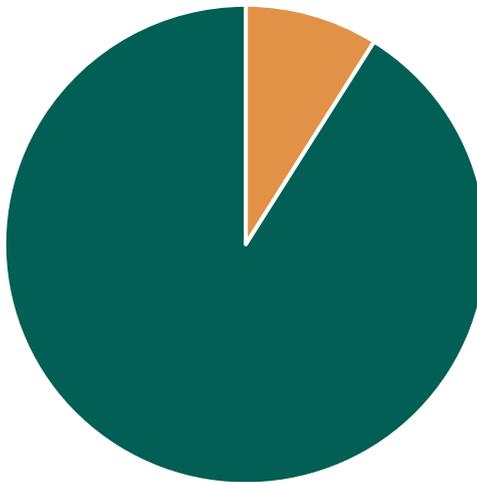
Servicios (Capacitación Técnica)

Fiabilidad



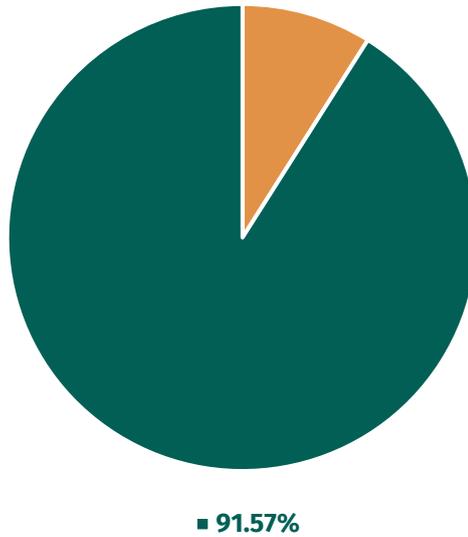
■ 90.70%

Amabilidad



■ 91.74%

Profesionalidad



Parámetros de Valoración

| Valoración Positiva | Valoración regular | Valoración Negativa | ATRIBUTO |
|---------------------|--------------------|---------------------|---------------|
| 97.46% | 2.54% | 0.00% | VALOR GENERAL |
| 92.17% | 7.83% | 0.00% | |
| 99.57% | 0.43% | 0.00% | |
| 98.26% | 1.74% | 0.00% | |
| 99.13% | 0.87% | 0.00% | |
| 97.83% | 2.17% | 0.00% | |
| 97.83% | 2.17% | 0.00% | |
| 0.00% | 0.00% | 0.00% | |
| 96.60% | 3.40% | 0.00% | VALOR GENERAL |
| 93.88% | 6.12% | 0.00% | |
| 95.92% | 4.08% | 0.00% | |
| 97.96% | 2.04% | 0.00% | |
| 97.96% | 2.04% | 0.00% | |
| 95.92% | 4.08% | 0.00% | |
| 97.96% | 2.04% | 0.00% | |
| 0.00% | 0.00% | 0.00% | |

Valoración Institucional General

| Valoración Positiva | Valoración regular | Valoración Negativa | DIMENSIONES DE CALIDAD |
|---------------------|--------------------|---------------------|------------------------|
| 92.47% | 7.53% | 0.00% | |
| 98.92% | 1.08% | 0.00% | |
| 98.21% | 1.79% | 0.00% | |
| 98.92% | 1.08% | 0.00% | |
| 97.49% | 2.51% | 0.00% | |
| 97.85% | 2.15% | 0.00% | |
| 0.00% | 0.00% | 0.00% | |
| 97.31% | 2.69% | 0.00% | 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.