



CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COPROMISO AL CIUDADANO

Octubre-Diciembre 2023

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 octubre-diciembre 2023.

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.

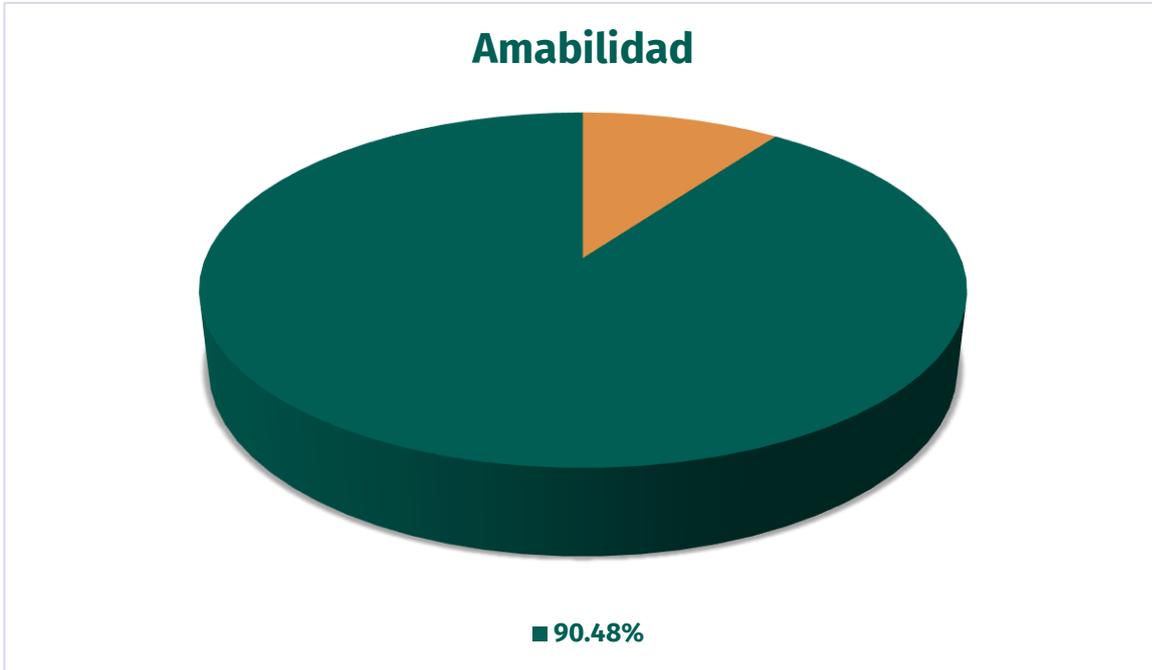
Servicios de Calidad Comprometidos

Encuesta realizada desde Octubre-Diciembre del 2023.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
Asistencia Técnica	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.48%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.90%	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 91.85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.62%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.62%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Semestral

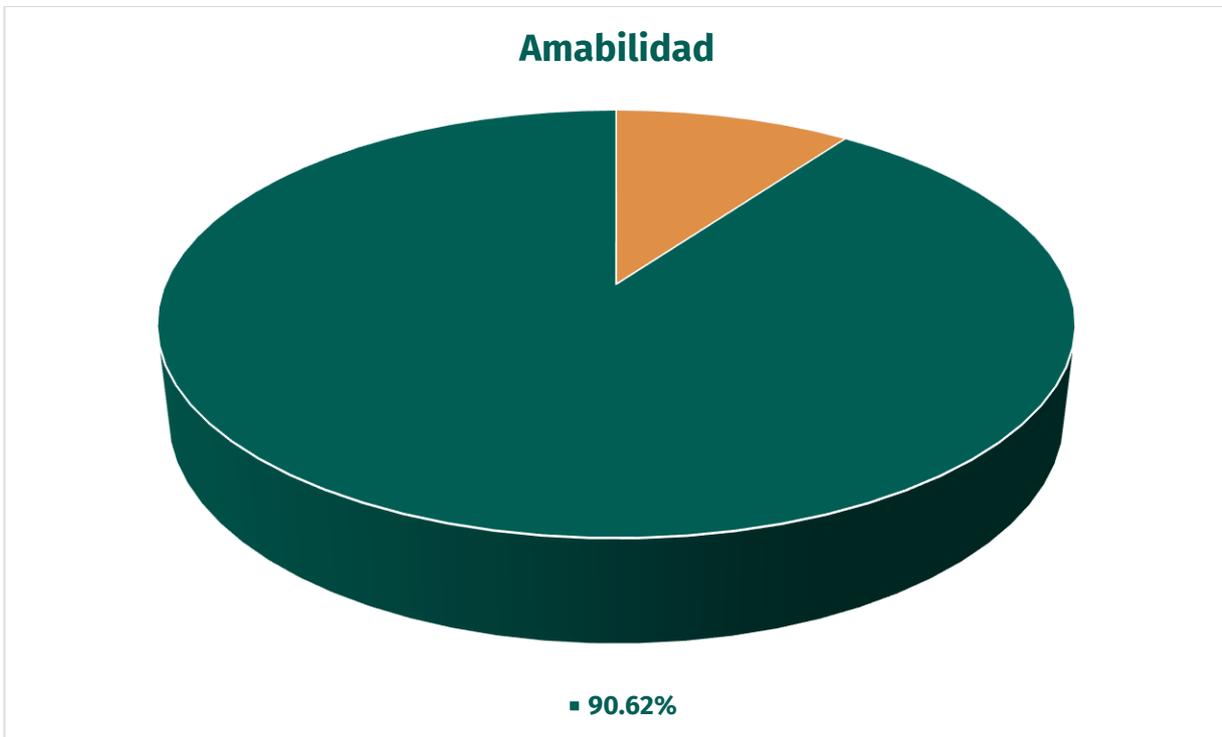
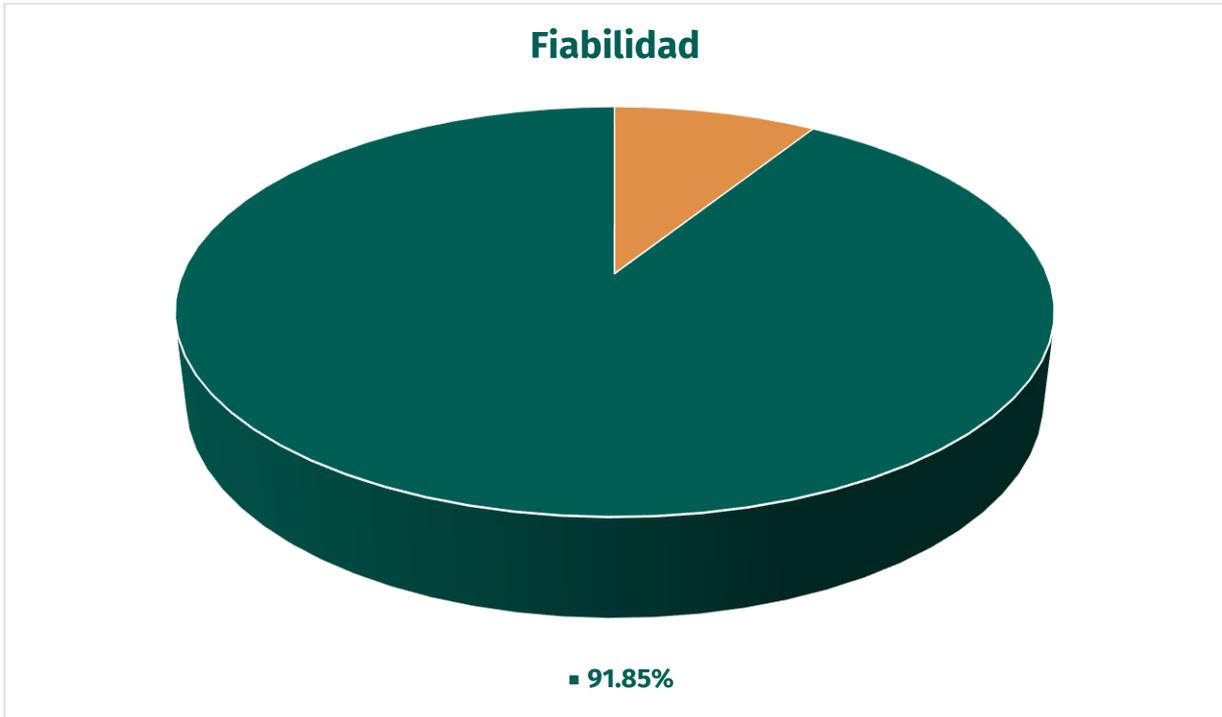
Representación de Resultados

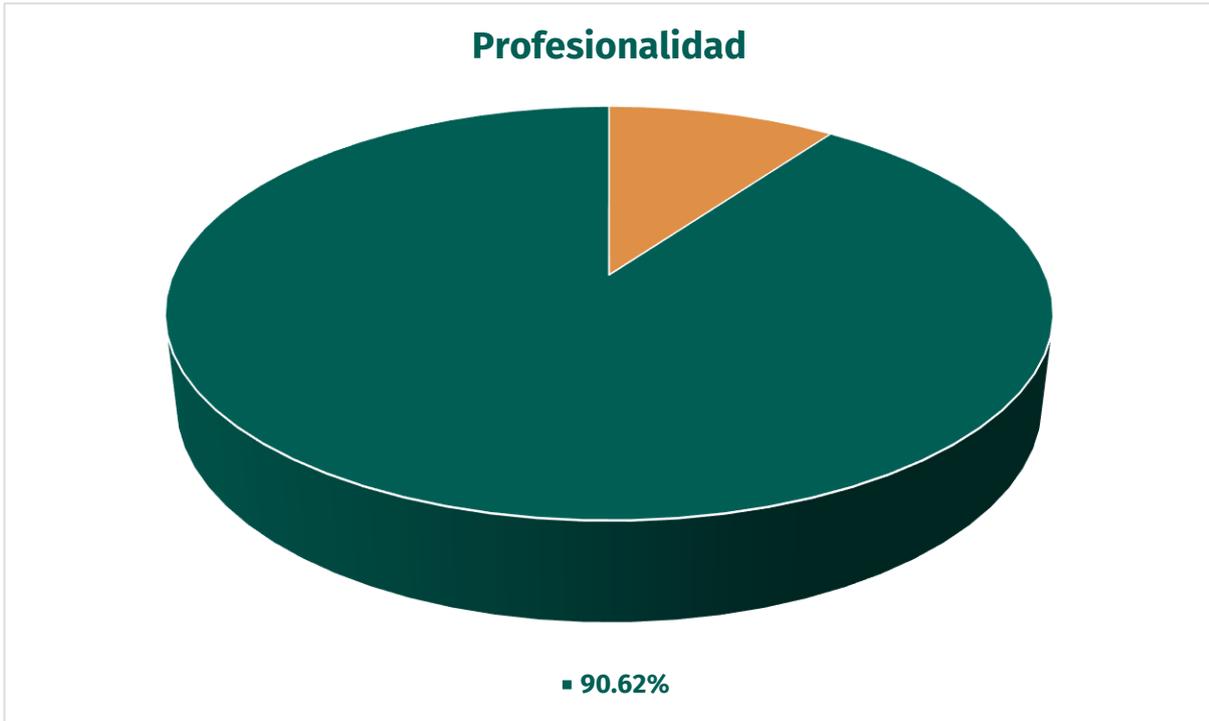
Servicios (Asistencia Técnica)



Representación de Resultados

Servicios (Capacitación Técnica)





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.