

CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2023-Julio 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COPROMISO AL CIUDADANO

Enero-Marzo 2024



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 enero -marzo 2024.

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.

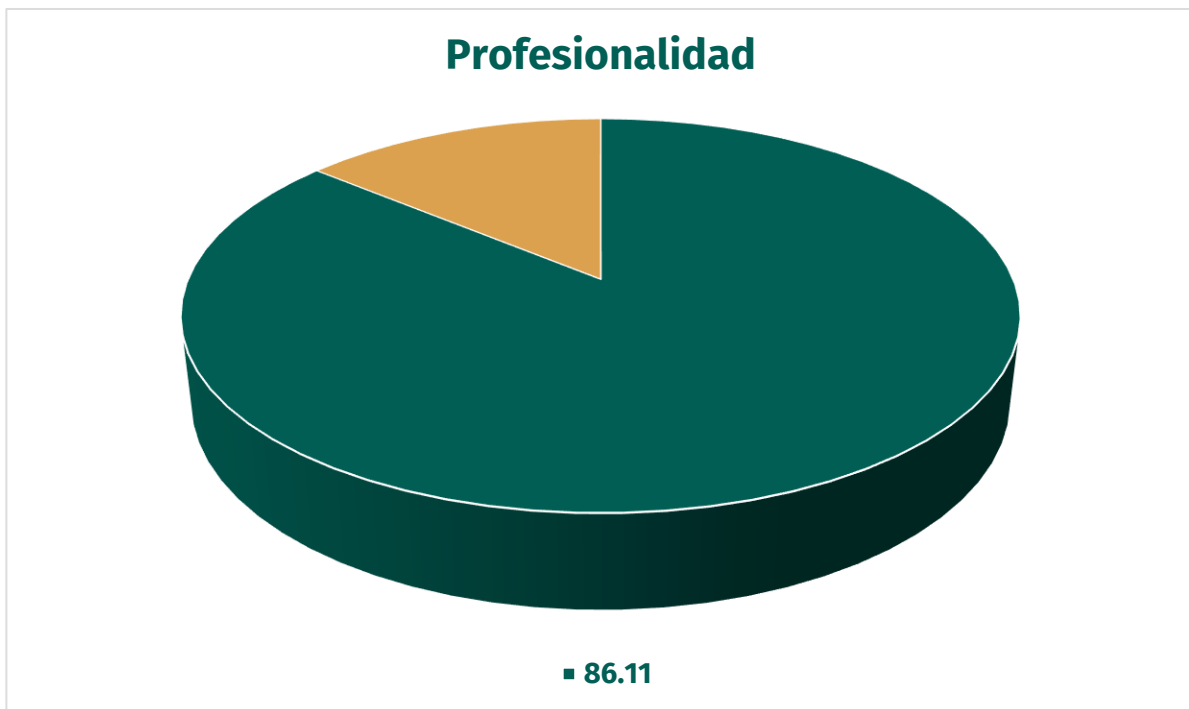
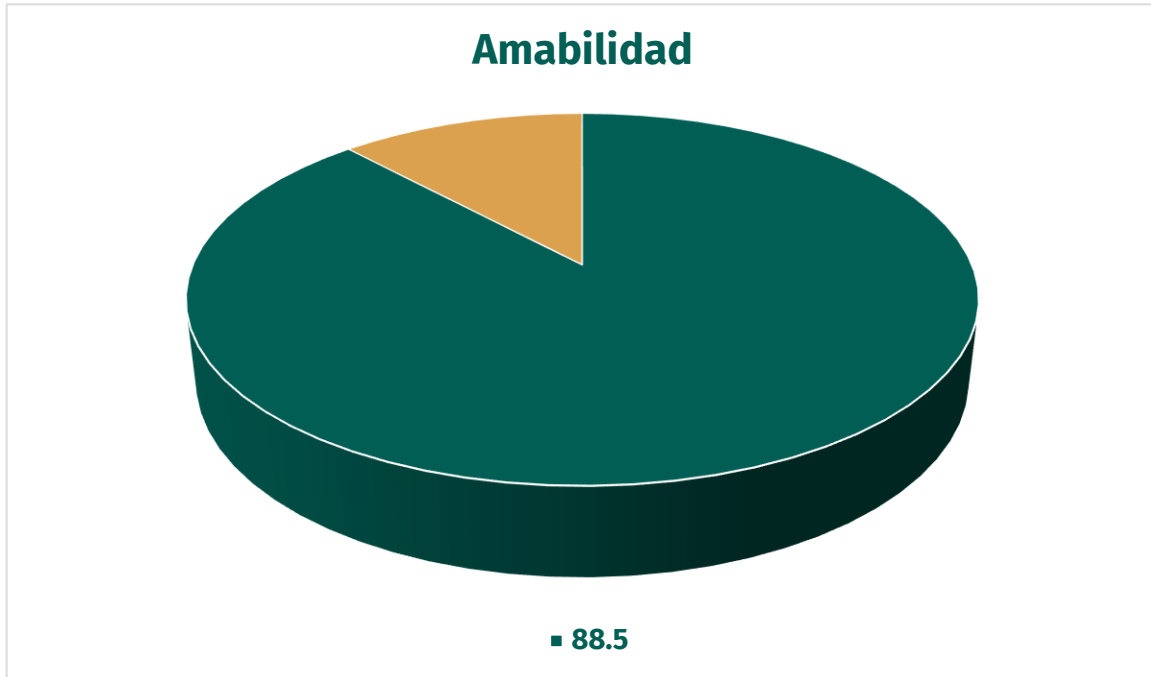
Servicios de Calidad Comprometidos

Encuesta realizada desde Julio- Septiembre del 2023.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
Asistencia Técnica	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 88.50%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 88.11%	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 91.76%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 93.41 %	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 96.00%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral

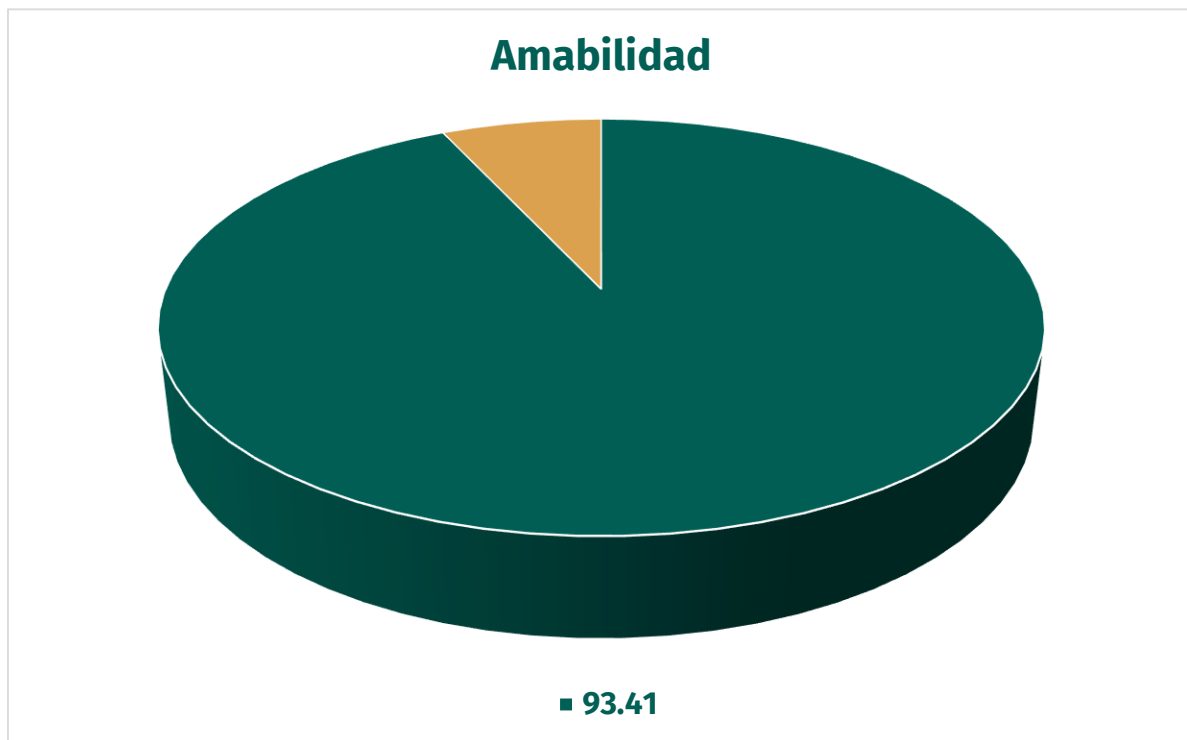
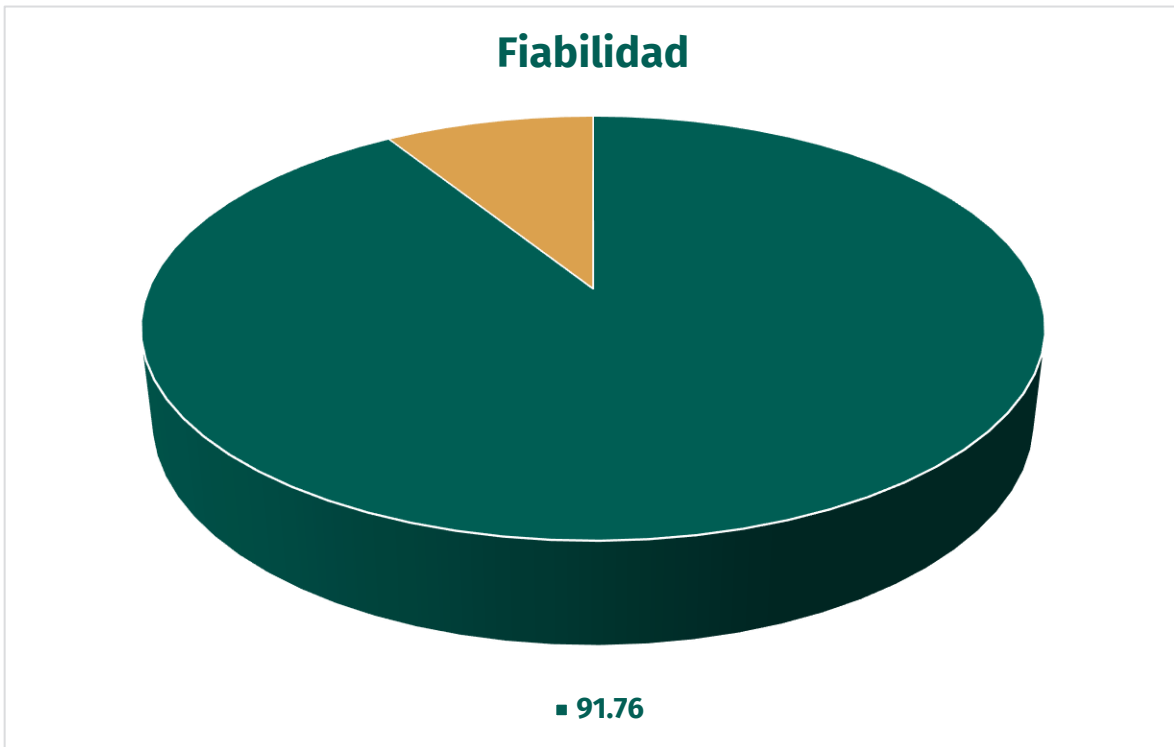
Representación de Resultados

Servicios (Asistencia Técnica)

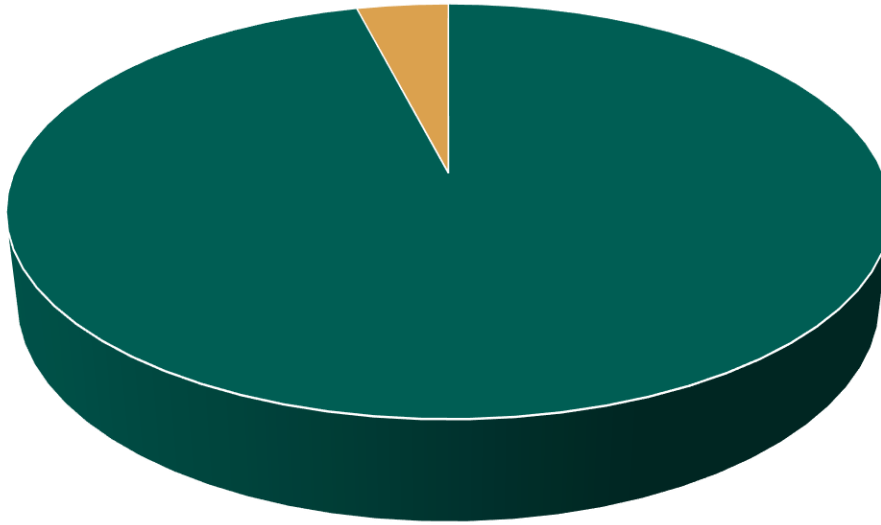


Representación de Resultados

Servicios (Capacitación Técnica)



Profesionalidad



■ 96

Parámetros de Valoración

Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO
96.86%	3.14%	0.00%	VALOR GENERAL
96.47%	3.53%	0.00%	TIEMPO
98.82%	1.18%	0.00%	AMABILIDAD
97.65%	2.35%	0.00%	FIABILIDAD
98.82%	1.18%	0.00%	PROFESIONALIDAD
100.00%	0.00%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
89.41%	10.59%	0.00%	ACCESO
0.00%	0.00%	0.00%	
90.56%	9.44%	0.00%	VALOR GENERAL
88.94%	11.06%	0.00%	TIEMPO
96.90%	3.10%	0.00%	AMABILIDAD
81.42%	18.58%	0.00%	FIABILIDAD
83.19%	16.81%	0.00%	PROFESIONALIDAD
96.02%	3.98%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
96.90%	3.10%	0.00%	ACCESO

Valoración Institucional General

Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	DIMENSIONES DE CALIDAD
91.00%	9.00%	0.00%	TIEMPO
97.43%	2.57%	0.00%	AMABILIDAD
85.85%	14.15%	0.00%	FIABILIDAD
87.46%	12.54%	0.00%	PROFESIONALIDAD
97.11%	2.89%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
94.86%	5.14%	0.00%	ACCESO
0.00%	0.00%	0.00%	
92.28%	7.72%	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
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.