

CARTA COMPROMISO

Al Ciudadano

Julio 2025-Julio 2027

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COPROMISO AL CIUDADANO

Enero-Marzo 2026



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 2026.

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

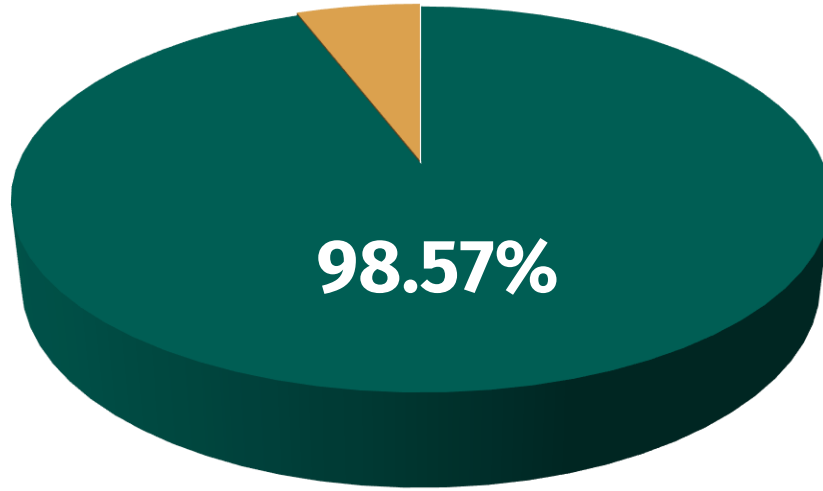
Encuesta realizada desde Enero-Marzo del 2026.

Servicios	Atributo	Estándares	Indicadores
Asistencia Técnica	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 91.54%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 94.10%	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 90.64%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Amabilidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 89.89%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral
	Profesionalidad	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor de 1 a 48 horas/satisfacción 90.85%	Porcentaje de satisfacción del usuario. Encuesta Trimestral

Representación de Resultados

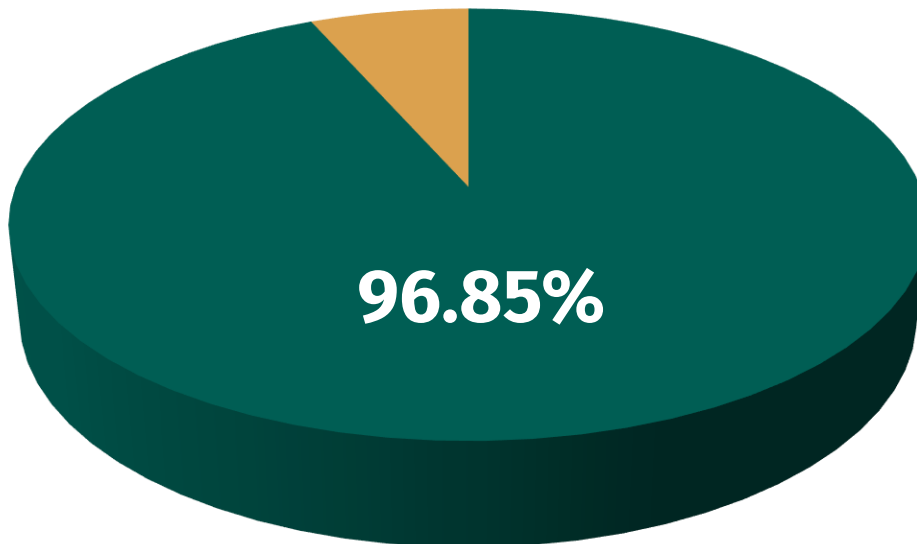
Servicios (Asistencia Técnica)

PROFESIONALIDAD



■ Profesionalidad ■ Otros ■ [Categoría no identificada]

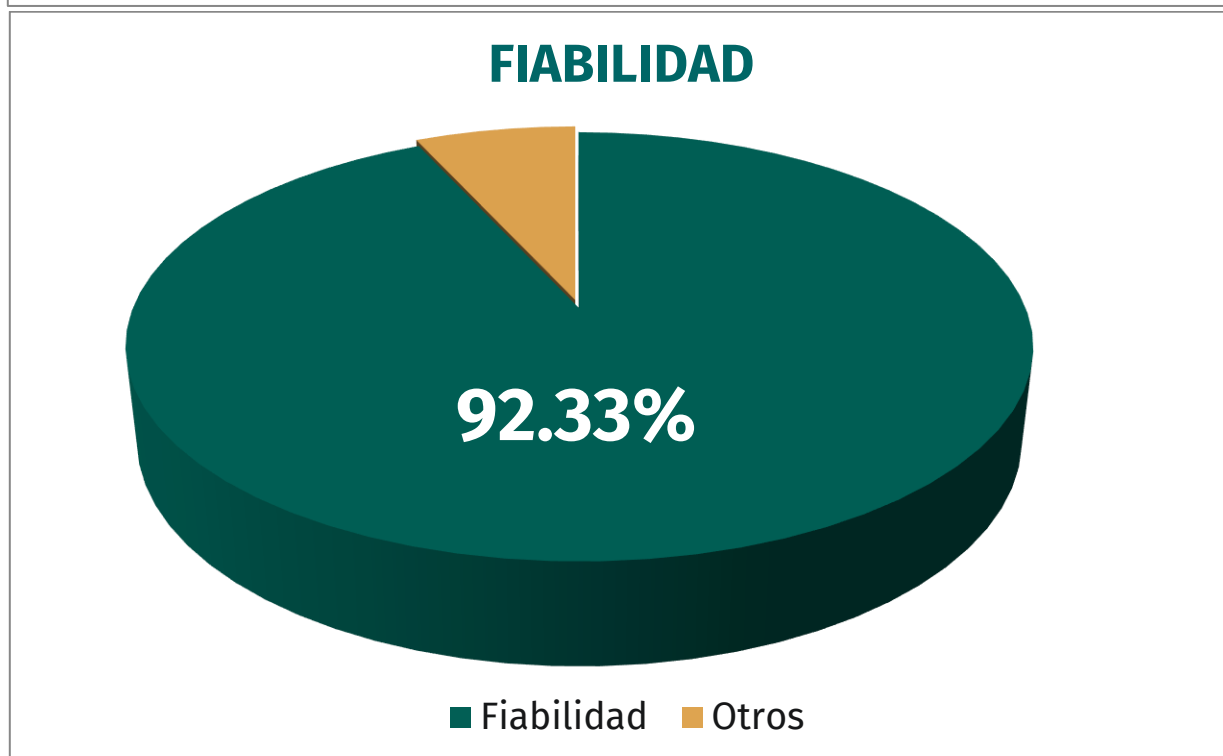
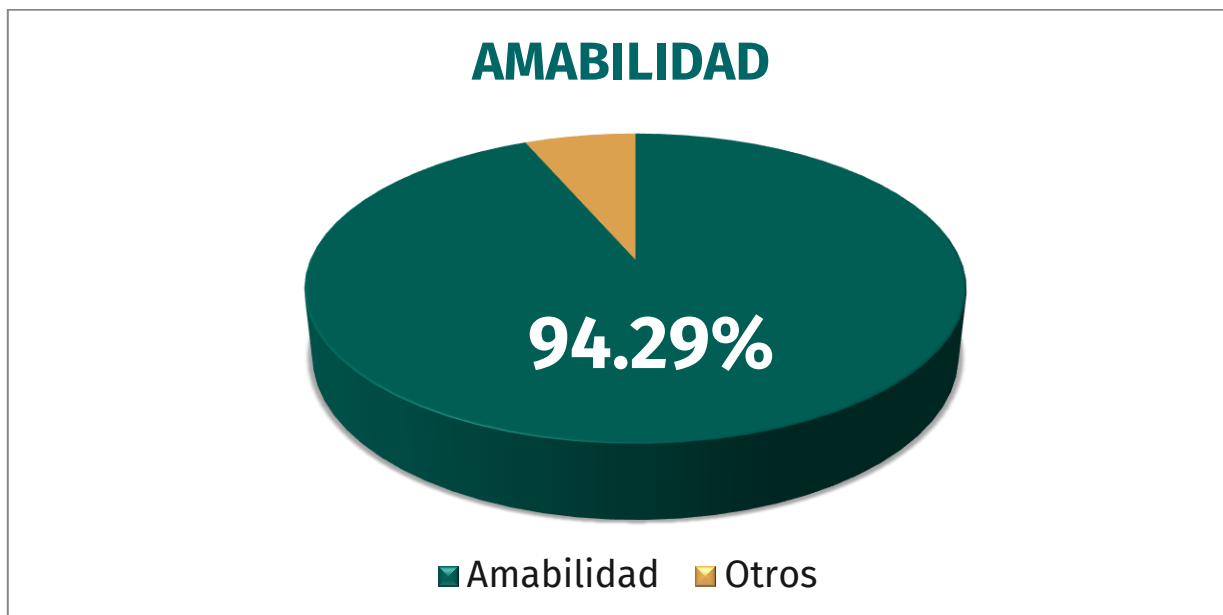
AMABILIDAD



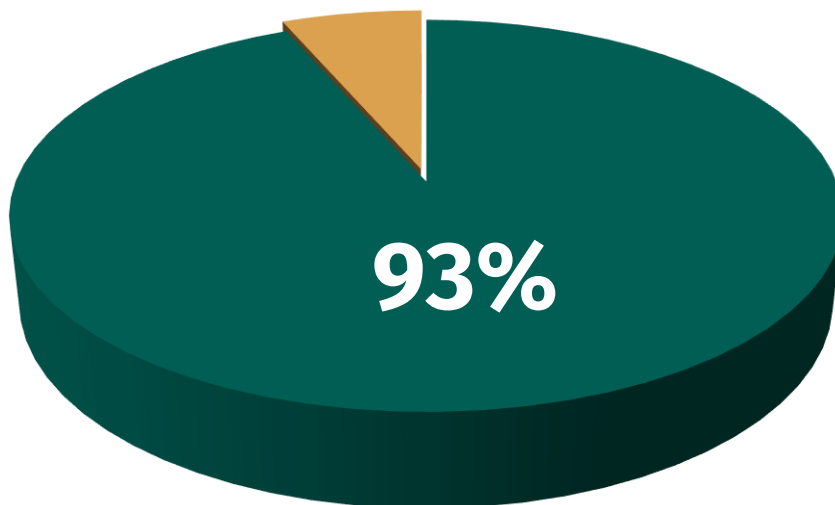
■ Amabilidad ■ Otros ■ [Categoría no identificada]

Representación de Resultados

Servicios (Capacitación Técnica)



PROFESIONALIDAD



■ Profesionalidad ■ Otros

Parámetros de Valoración

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	CAPACITACIÓN TÉCNICA ATRIBUTO
92.41%	98.25%	1.63%	0.13%	VALOR GENERAL
92.63%	99.25%	0.75%	0.00%	TIEMPO
94.29%	98.50%	0.75%	0.75%	AMABILIDAD
92.33%	97.74%	2.26%	0.00%	FIABILIDAD
92.93%	98.50%	1.50%	0.00%	PROFESIONALIDAD
91.43%	97.74%	2.26%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
90.83%	97.74%	2.26%	0.00%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ASISTENCIA TÉCNICA ATRIBUTO
97.82%	99.88%	0.12%	0.00%	VALOR GENERAL
98.14%	99.52%	0.48%	0.00%	TIEMPO
98.57%	100.00%	0.00%	0.00%	AMABILIDAD
98.43%	100.00%	0.00%	0.00%	FIABILIDAD
98.24%	100.00%	0.00%	0.00%	PROFESIONALIDAD
98.67%	100.00%	0.00%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
94.86%	99.76%	0.24%	0.00%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	

Valoración Institucional General

Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	DIMENSIONES DE CALIDAD
96.82%	99.46%	0.54%	0.00%	TIEMPO
97.54%	99.64%	0.18%	0.18%	AMABILIDAD
96.96%	99.46%	0.54%	0.00%	FIABILIDAD
97.01%	99.64%	0.36%	0.00%	PROFESIONALIDAD
96.41%	99.37%	0.63%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
93.89%	99.28%	0.72%	0.00%	ACCESO
	0.00%	0.00%	0.00%	
96.44%	99.48%	0.49%	0.03%	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	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.