

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

16 de octubre de 2025
Santo Domingo, R. D.

013421

Señor
Abel Madera Espinal
Director General
Dirección General de Ganadería (DIGEGA)
Su despacho. -

Distinguido Sr. Madera:

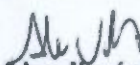
Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de estas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Dirección General de Ganadería (DIGEGA)**, correspondiente al período **octubre 2024 - septiembre 2025**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **97%**, valor que estará reflejado en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP. Ver anexo el Informe de Evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,


Alan Jiménez Martínez
Viceministro de Servicios Públicos

AJ/DARCS
DARCS-25-0424

Anexo:

I.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.



	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO		PR-GDP-006-01
			Versión: 04
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023		Página 1 de 2



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Informe de Evaluación Anual **Dirección General de Ganadería (DIGEGA)** **Período de evaluación: octubre 2024 – septiembre 2025**

I. INTRODUCCION

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma.

En ese mismo orden, el Artículo 13 del Decreto 211-10, establece que el Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas y podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos.

Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Dirección General de Ganadería (DIGEGA)**, el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios coordinó la evaluación anual, de forma presencial, con el fin de dar seguimiento a los resultados obtenidos en el período octubre 2024 - septiembre 2025.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR EL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS REGULATORIO Y COMPROMISOS DE SERVICIOS

- Portal web.
- Redes sociales.
- Reportes de encuestas de satisfacción.
- Matriz de control y seguimiento de quejas y sugerencias.
 - o Reportes de Q/S.
 - o Correos de respuestas/seguimiento.
 - o Plataforma 311.

III. PUNTOS FUERTES

- Carta Compromiso al Ciudadano en la página web de la institución.
- Se evidencia funcionamiento y seguimiento de:
 - o Correo electrónico: digega@ganaderia.gob.do.
 - o Red social X.
 - o Línea telefónica: 809-535-9689.
- Publicación y actualización de los informes de seguimiento en el portal web.
- El código QR colocado en el brochure divulgativo está en funcionamiento.
- Cumplimiento en el atributo profesionalidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio de Saneamiento de fincas, en todo el período evaluado.
- Cumplimiento en el atributo de fiabilidad, comprometido con un estándar de 85%, en el servicio de Saneamiento de fincas, en todo el período evaluado.
- Cumplimiento en el atributo de accesibilidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio de Saneamiento de fincas, en todo el período evaluado.

	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
		Versión: 04
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Página 2 de 2

- Cumplimiento en el atributo de profesionalidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios, en todo el período evaluado.
- Cumplimiento en el atributo de accesibilidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios, en los trimestres enero-marzo, abril-junio y julio-septiembre 2025.
- Cumplimiento en el funcionamiento y seguimiento de las vías de quejas y sugerencias.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- Se evidenciaron solicitudes de información mediante la red social Instagram que no fueron respondidas.
- Se evidenció que la carta compromiso publicada en el portal web tiene la vigencia del período octubre 2022-octubre 2024.
- Se evidenció una solicitud de información mediante la red social X que no fue respondida.
- Incumplimiento en el atributo de accesibilidad, comprometido con un estándar de 85%, en el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios, en el trimestre octubre-diciembre 2024.

V. RECOMENDACIONES

- De cara a futuras versiones seguir midiendo nuevos atributos, incluido tiempo de respuesta para los servicios comprometidos.
- Seguir incentivando sobre el uso de las vías disponibles para quejas y sugerencias.
- Asegurar la atención oportuna a las solicitudes de información recibidas a través de las plataformas X e Instagram.
- Dar continuidad a las acciones de mejora establecidas, con el fin de evitar posibles incumplimientos.

VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

SISMAP: 97%

Preparado por:

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

Verificado por: