

# ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Abril - Junio 2021)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**ogtic**   
Oficina Gobernamental de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

**LLAMADAS RECIBIDAS**

**02**

**LLAMADAS ATENDIDAS**

**05**

**COMPARATIVA NIVEL DE SERVICIO Y TAZA ABANDONO**

**08**

**MAPA PORCENTUAL DE SERVICIO POR PROVINCIA**

**09**

**INSTITUCIONES Y SERVICIOS MÁS DEMANDADOS**

**10**

**SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO**

**12**

**LLAMADAS ATENDIDAS POR GENERO A NIVEL NACIONAL**

**17**

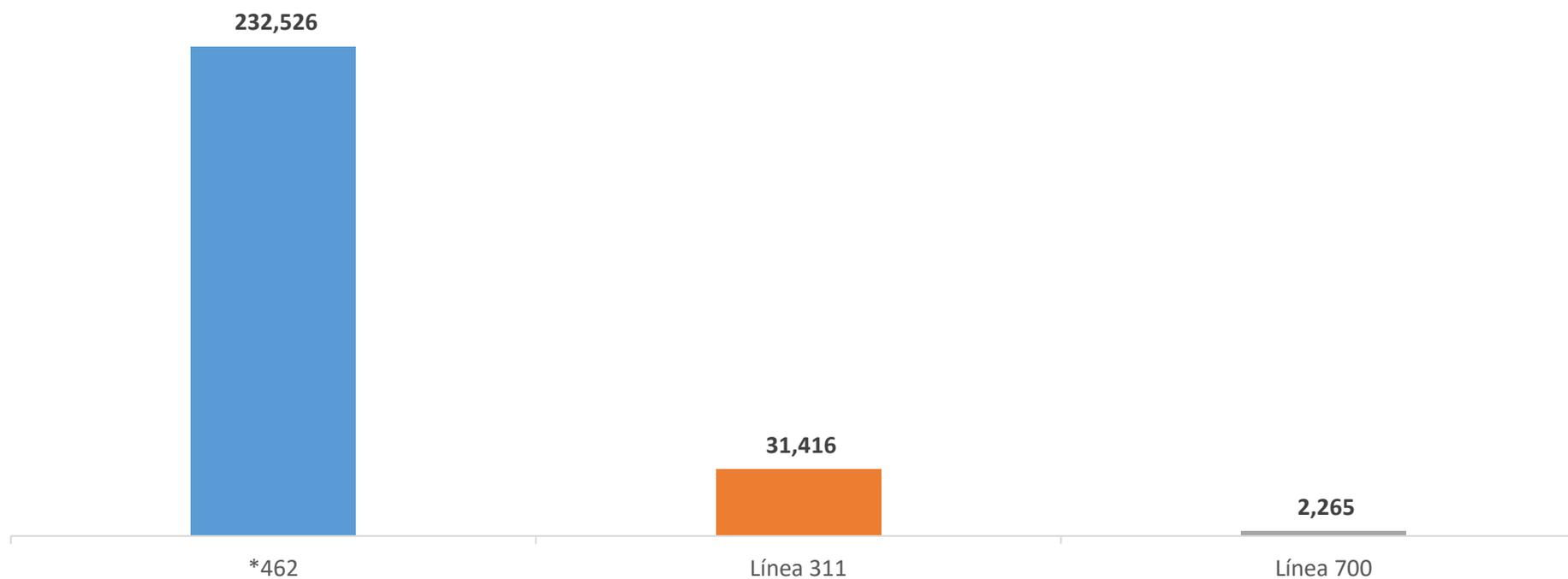
# ATENCIÓN CIUDADANA

---

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 recibió un total de 266,207 llamadas durante el periodo abril-junio del actual 2021.



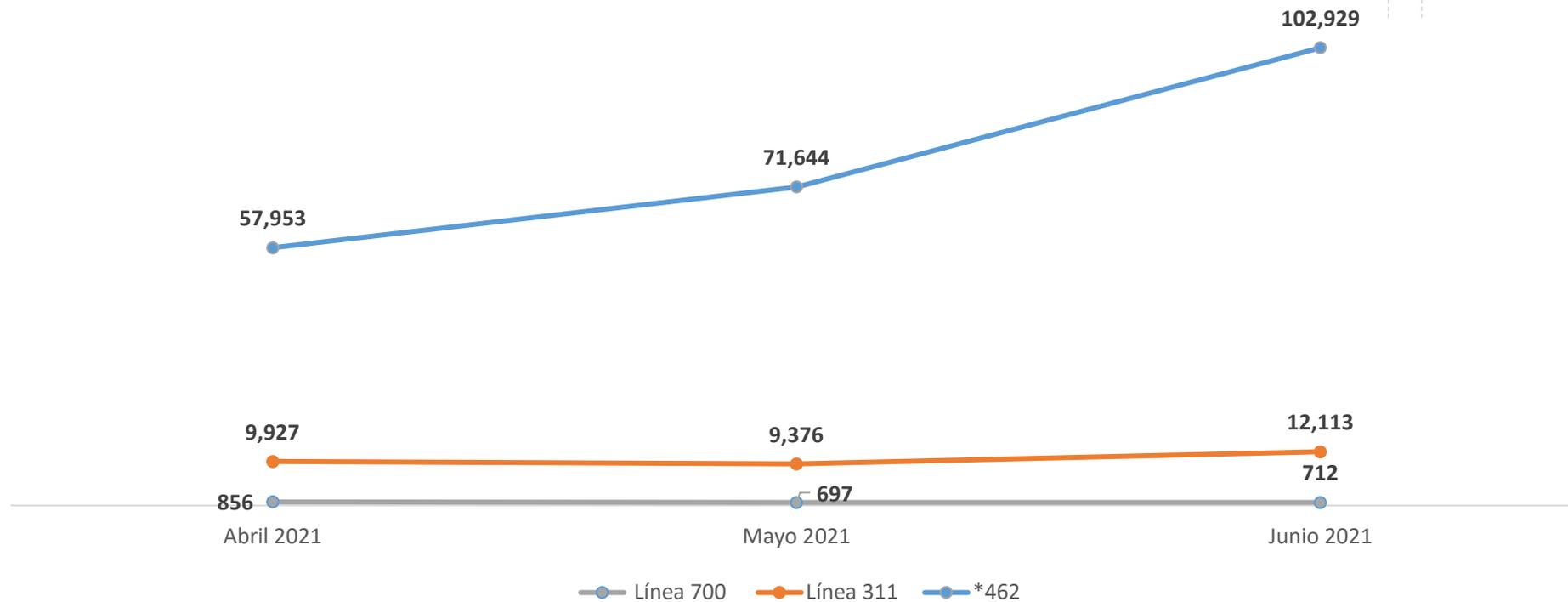
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Período: abril – junio 2021

# LLAMADAS RECIBIDAS

## Desglose por mes del 2021



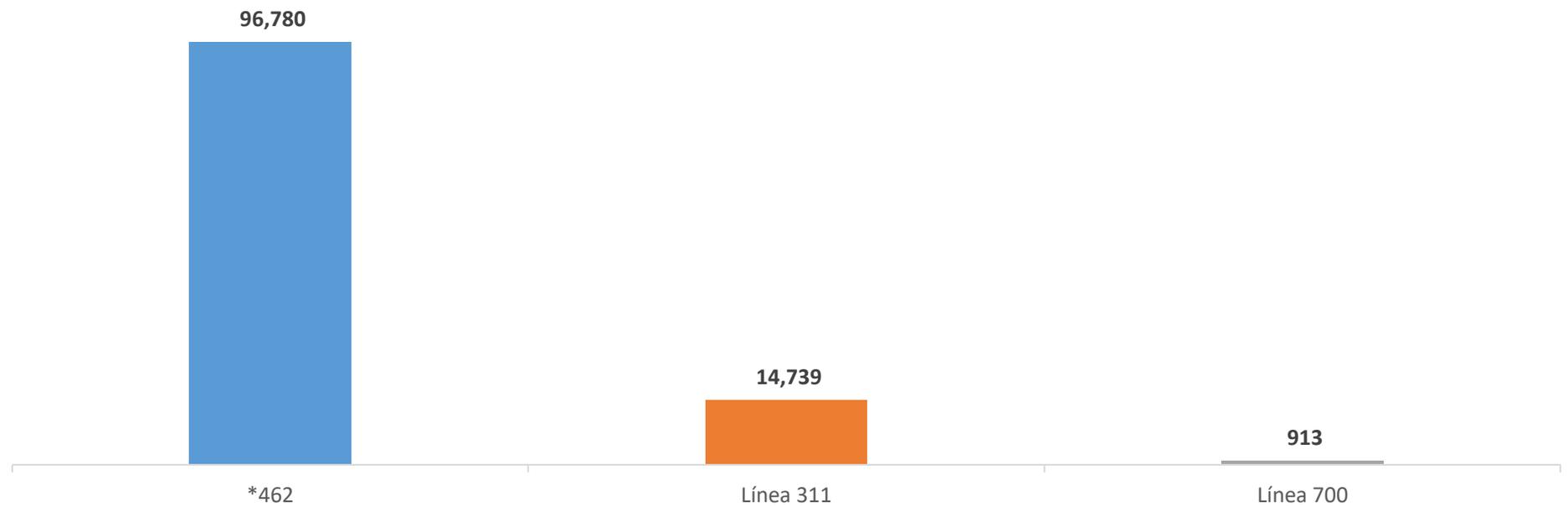


# LLAMADAS ATENDIDAS

**112,432**

Son las llamadas de ciudadanos que han recibido algún tipo de asistencia a través de nuestras líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700, durante el periodo abril – junio del al actual 2021.

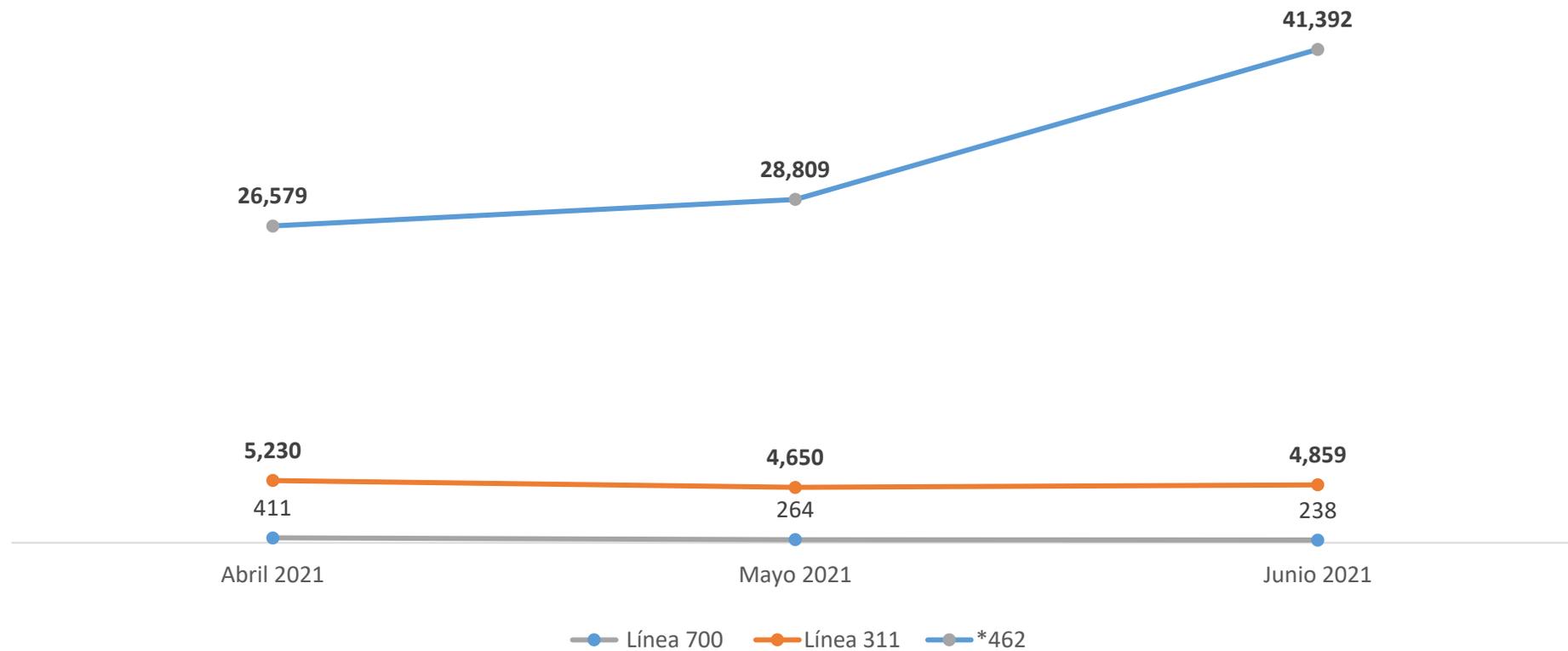
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



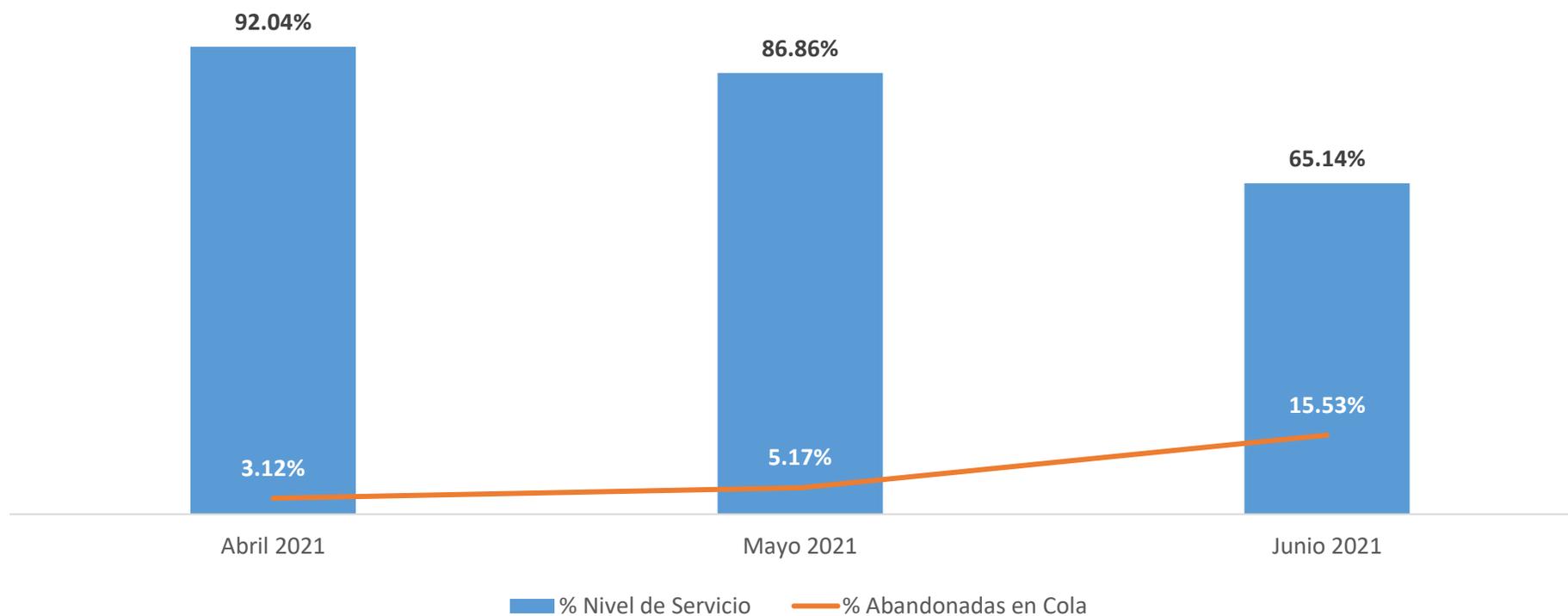
\* Período: abril - junio 2021

# LLAMADAS ATENDIDAS

## Desglose por mes del 2021



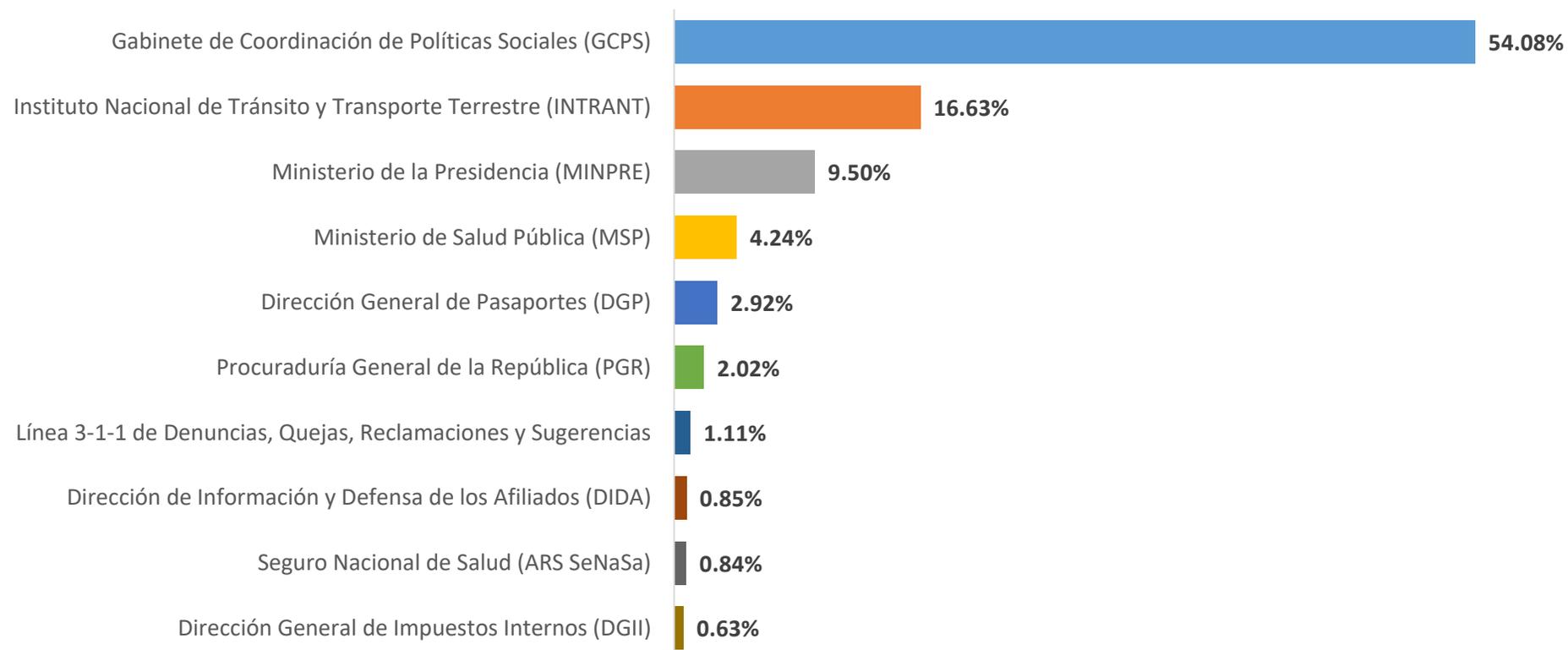
# Comparativa del Nivel de Servicio Mensual y la Taza de Abandono en Cola



\* Período: abril - junio 2021

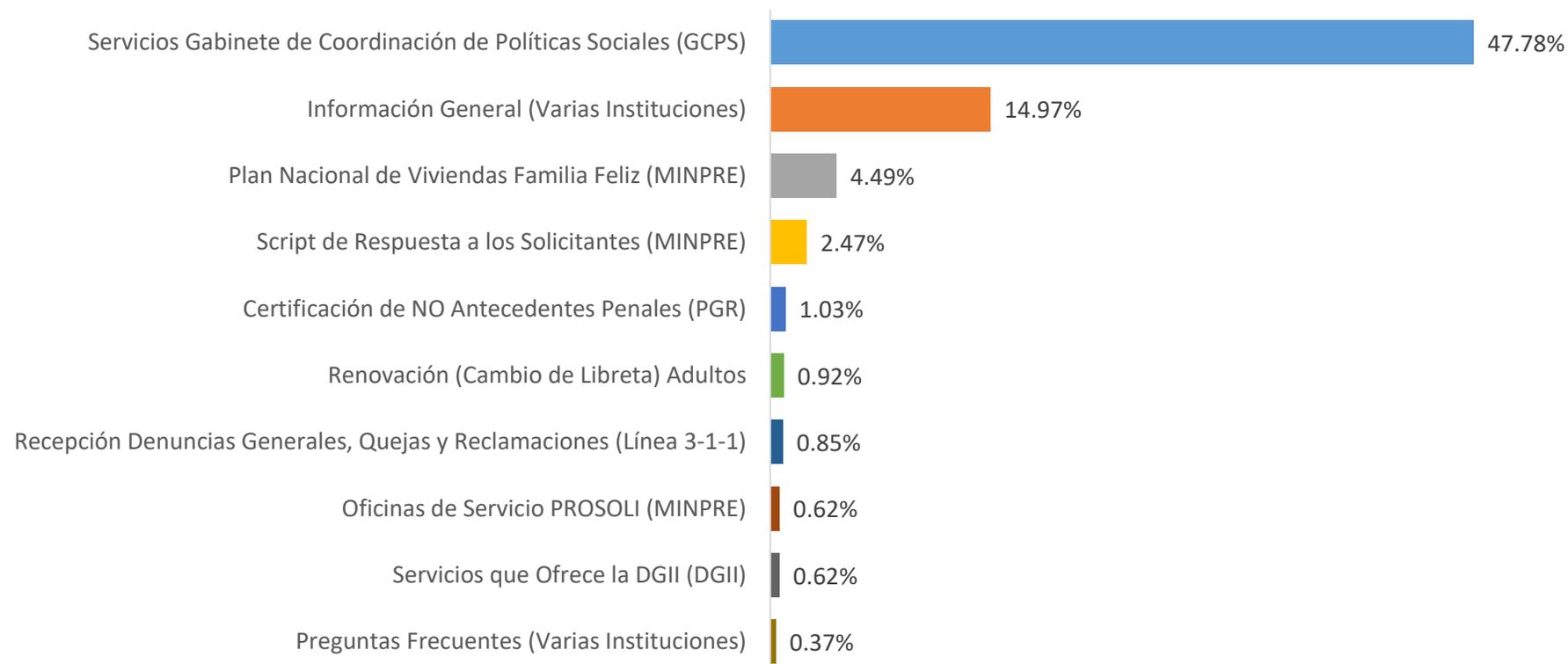


# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



\* Base: 72,138 Servicios Ofertados durante el periodo abril - junio 2021.

# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



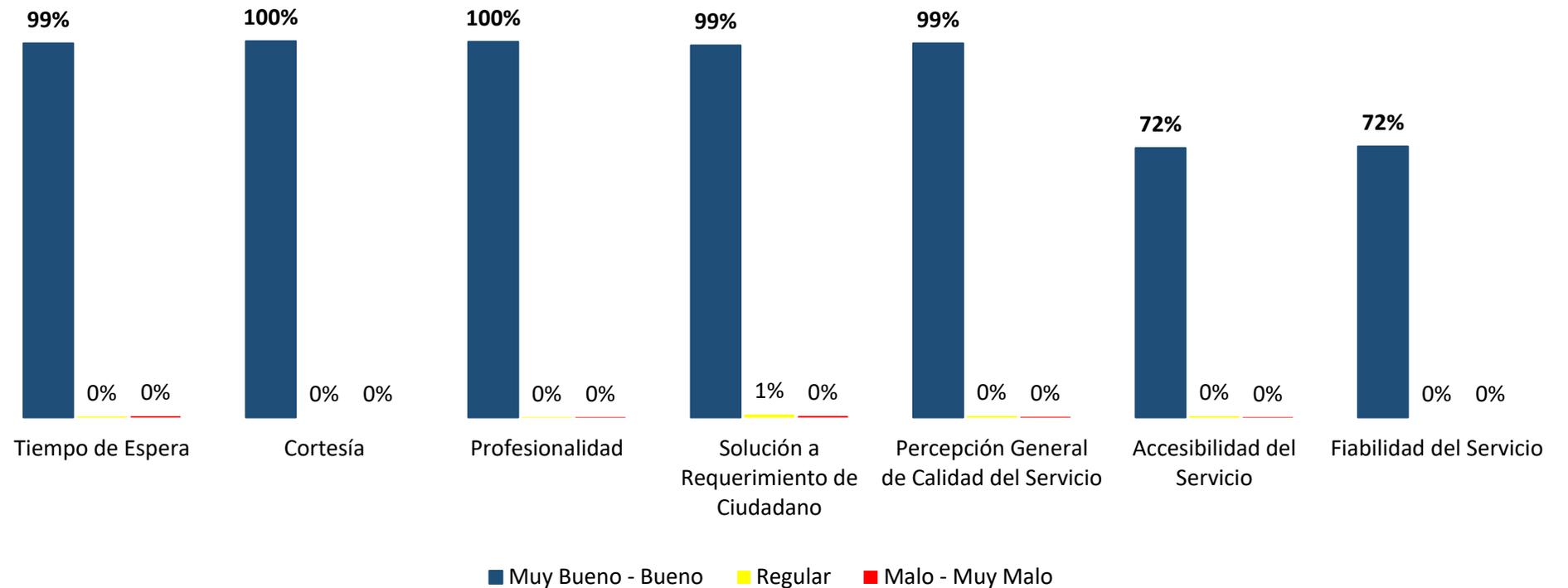
\* Base: 72,138 Servicios Ofertados durante el periodo abril - junio 2021.

# SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



# RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Los indicadores de Accesibilidad y Fiabilidad comenzaron medirse a partir del mes de mayo 2021.

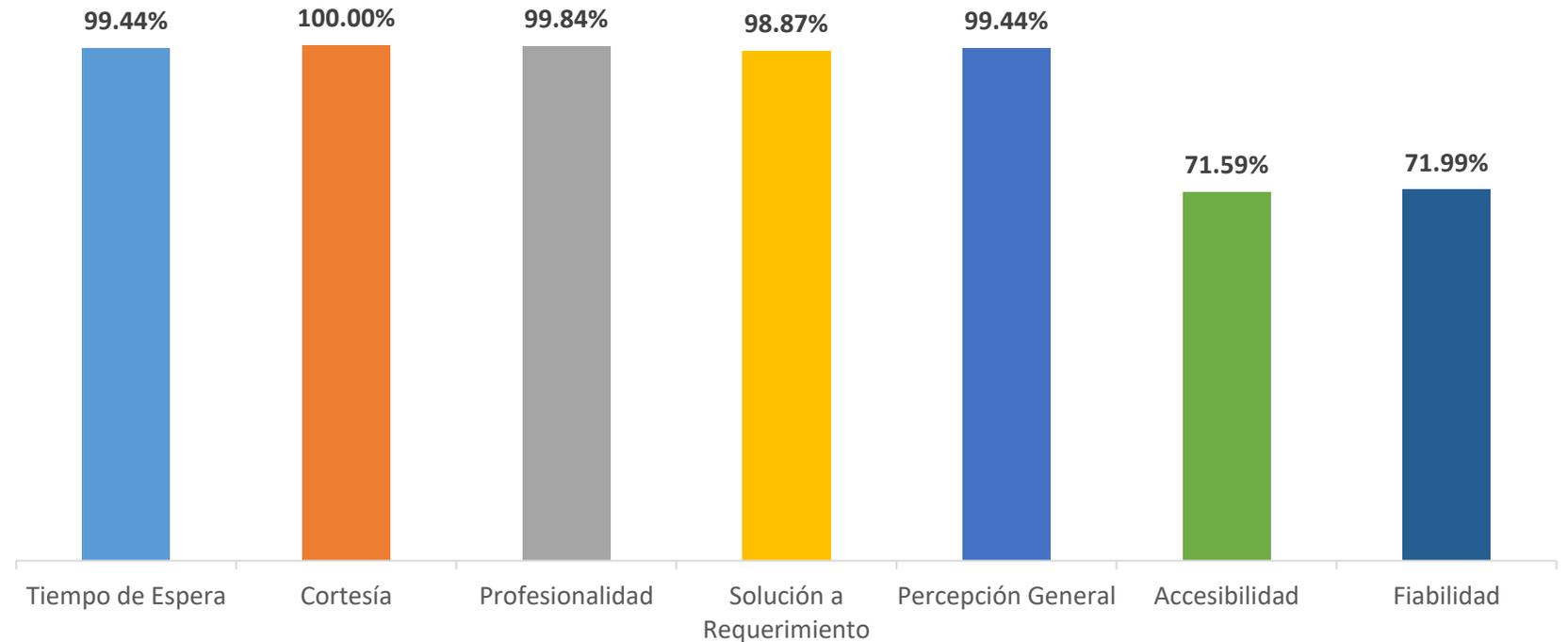


\* Base: 1,239 encuestados para el 100% de la Muestra.

# Índice de Satisfacción Ciudadana

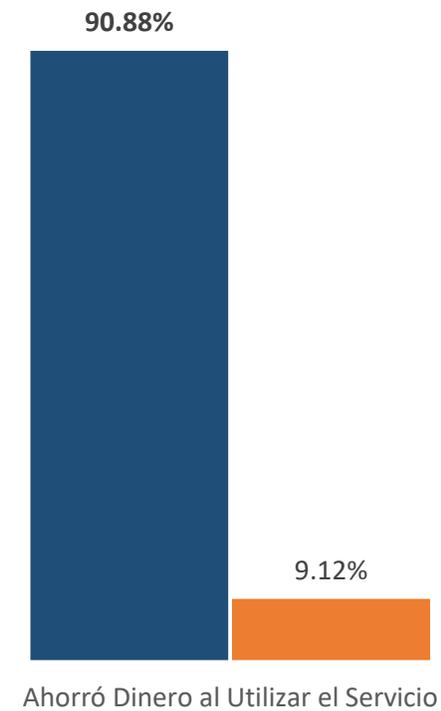
## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

91.59%



\* Base: 1,239 encuestados para el 100% de la Muestra.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



■ Si ■ No

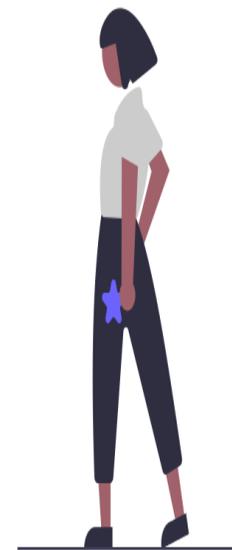
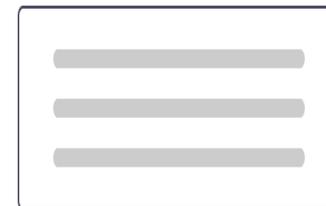
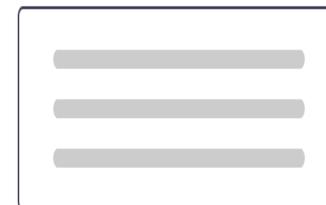
\* Base: 1,239 encuestados para el 100% de la Muestra.

# Comentario de los Encuestados

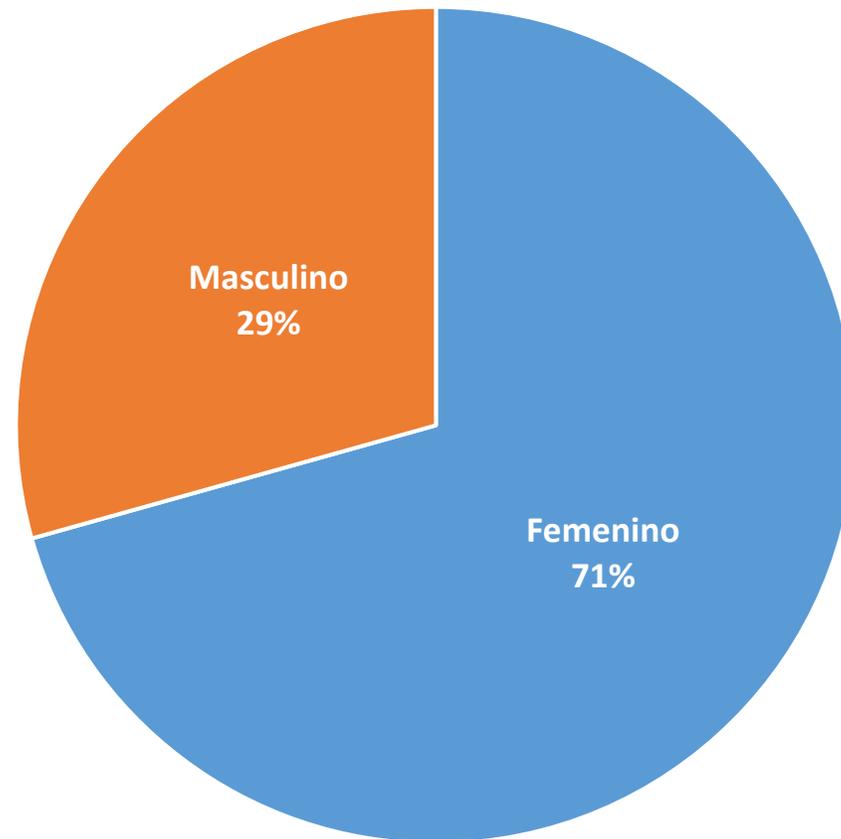


## Profesionalidad

El ciudadano indica como "**Muy Bueno**" la Profesionalidad con la que se brinda el servicio, lo describe como "**Excelente**".



# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



\* Base: 72,138 Servicios Ofertados durante el periodo abril - junio 2021.



**¡MUCHAS GRACIAS!**