

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

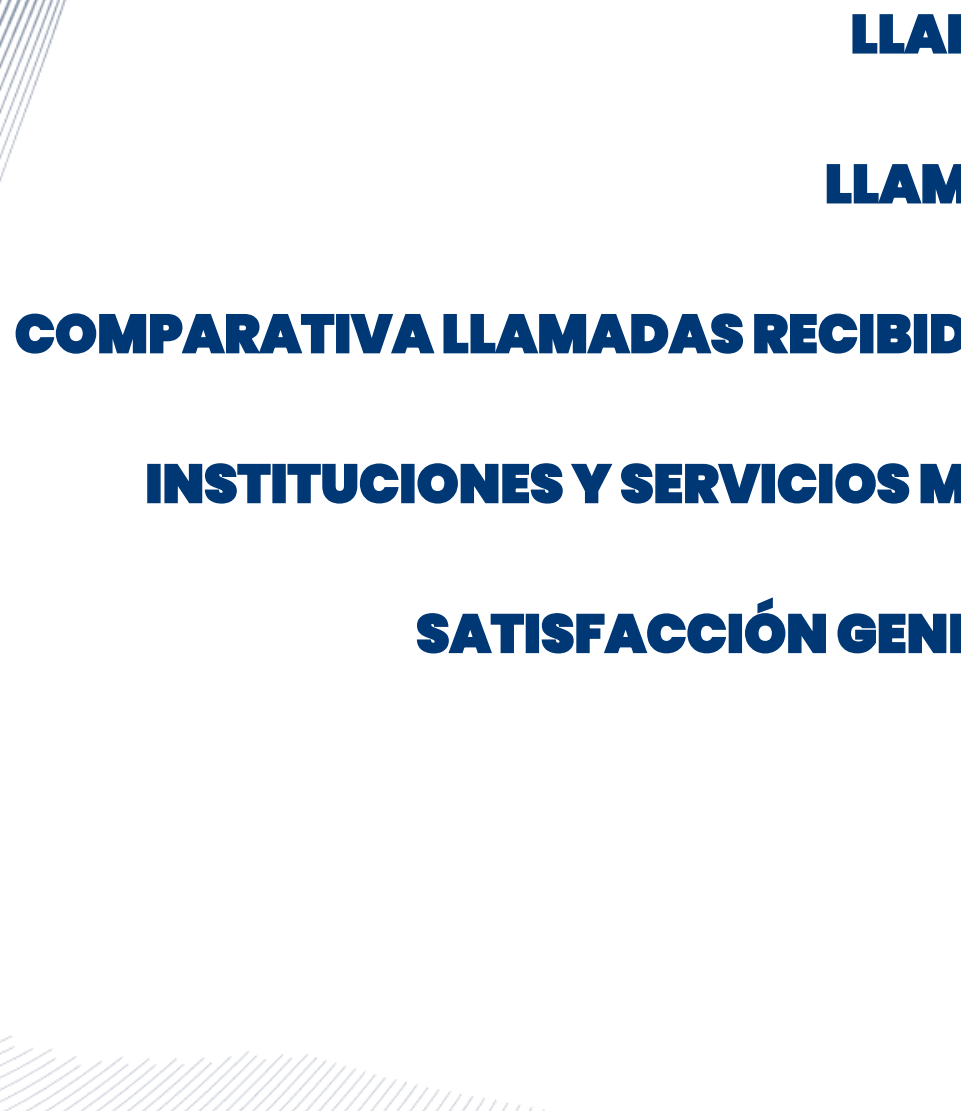
(Trimestre Abril - Junio 2021)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	14
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	17
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	31
PUNTO GOB	22

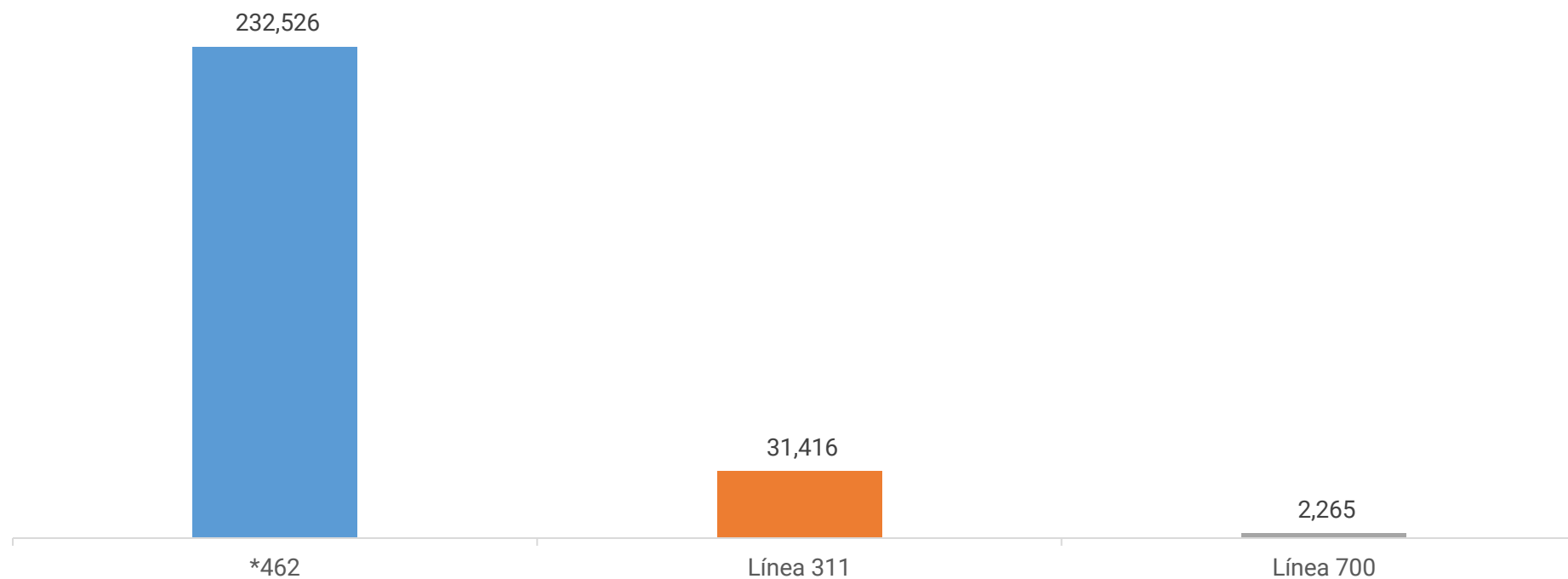
ATENCIÓN CIUDADANA

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

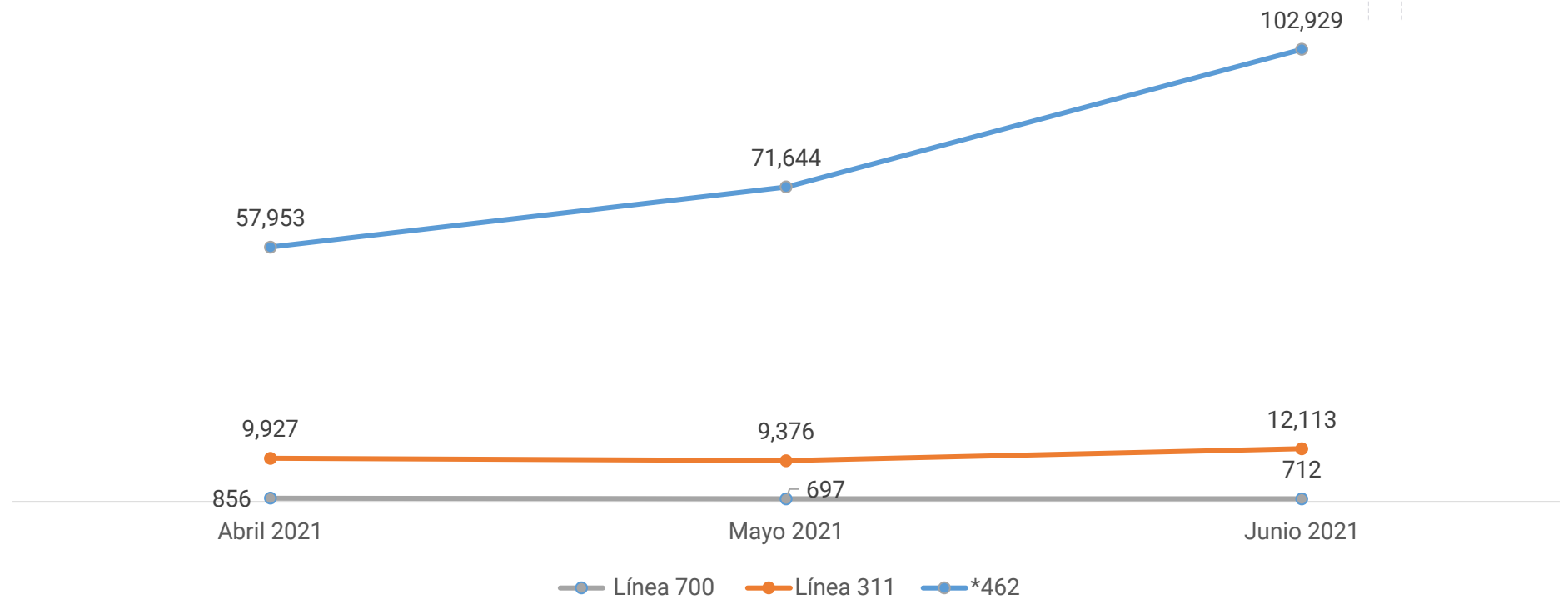
03



* Base Periodo abril - junio 2021

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2021



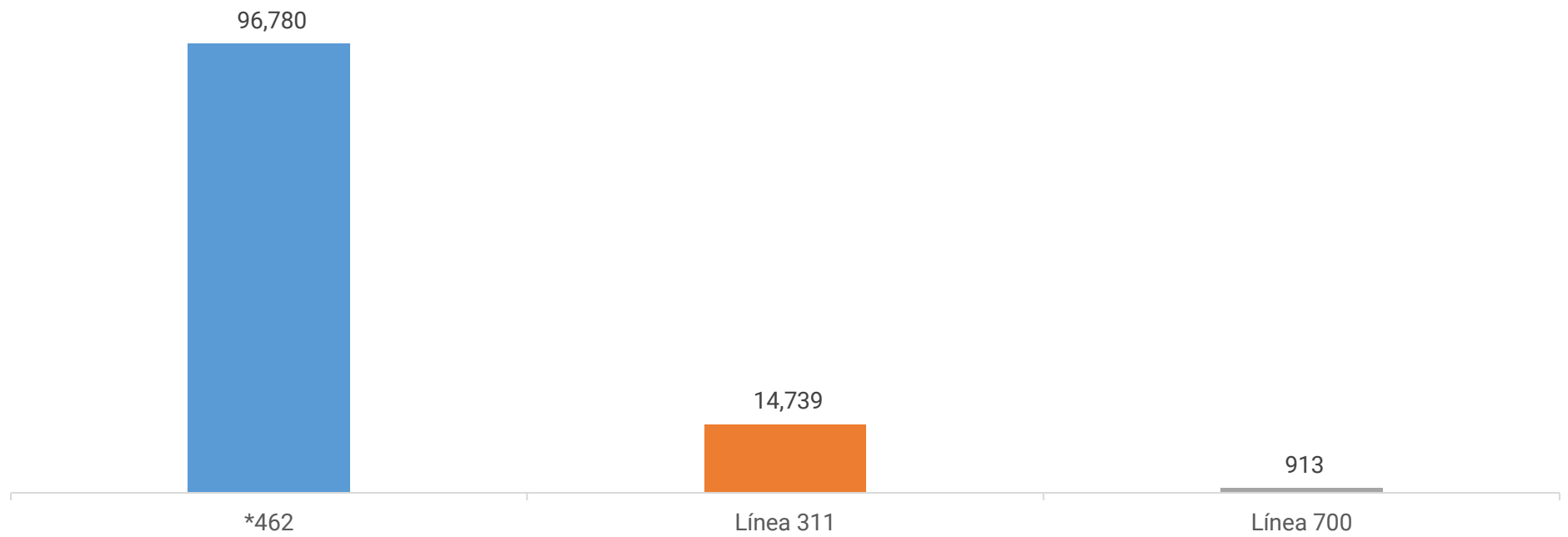


LLAMADAS ATENDIDAS

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 actual 2021.

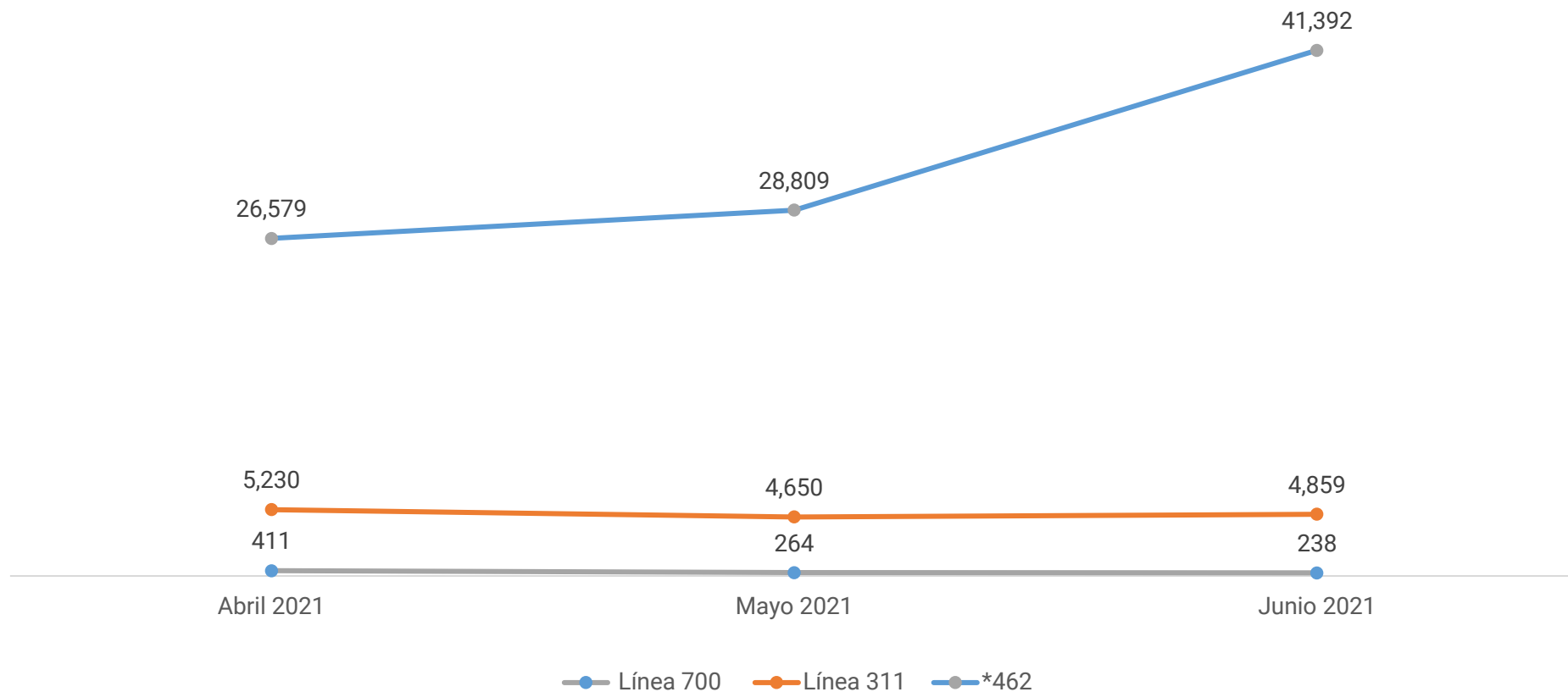
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



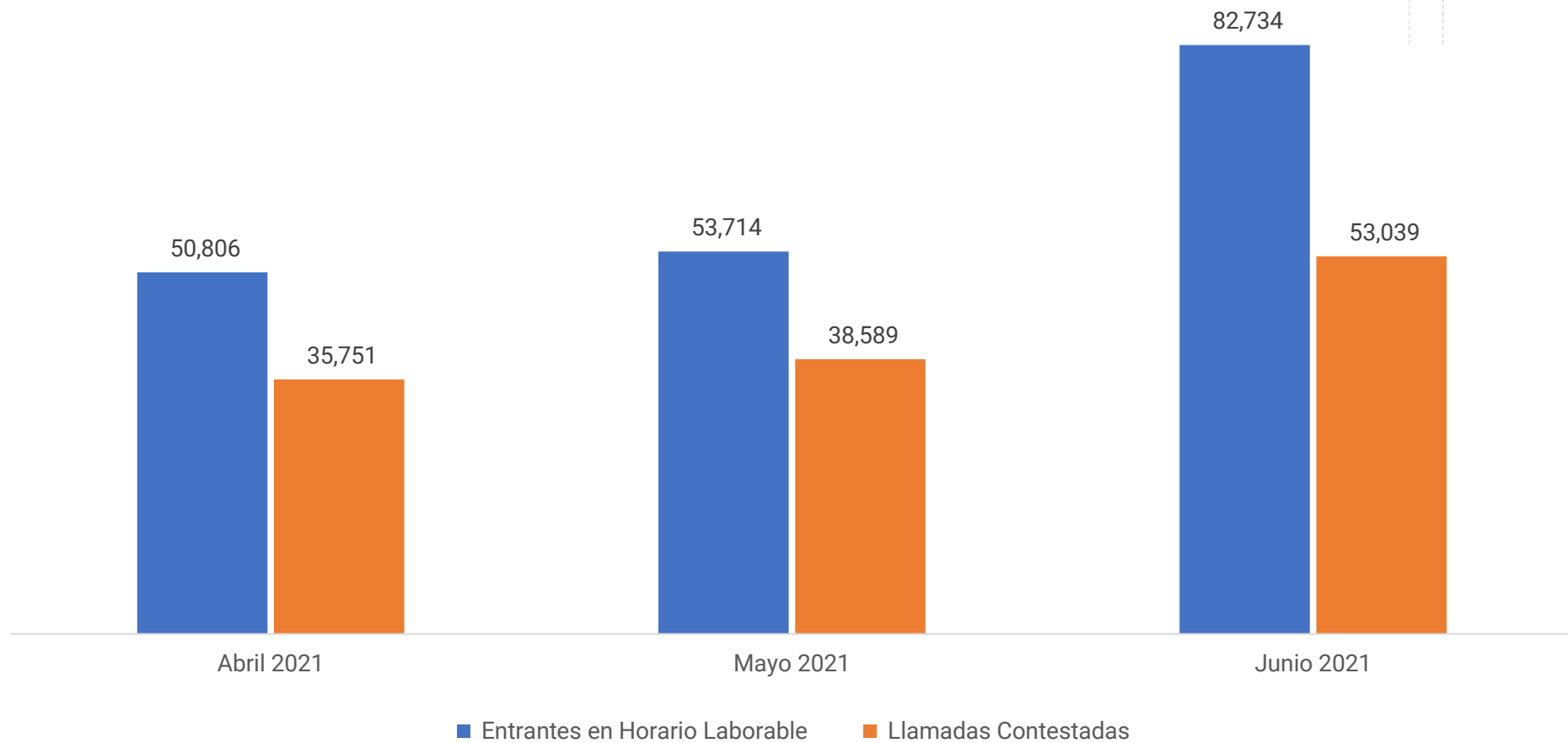
* Base Periodo abril - junio 2021

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2021



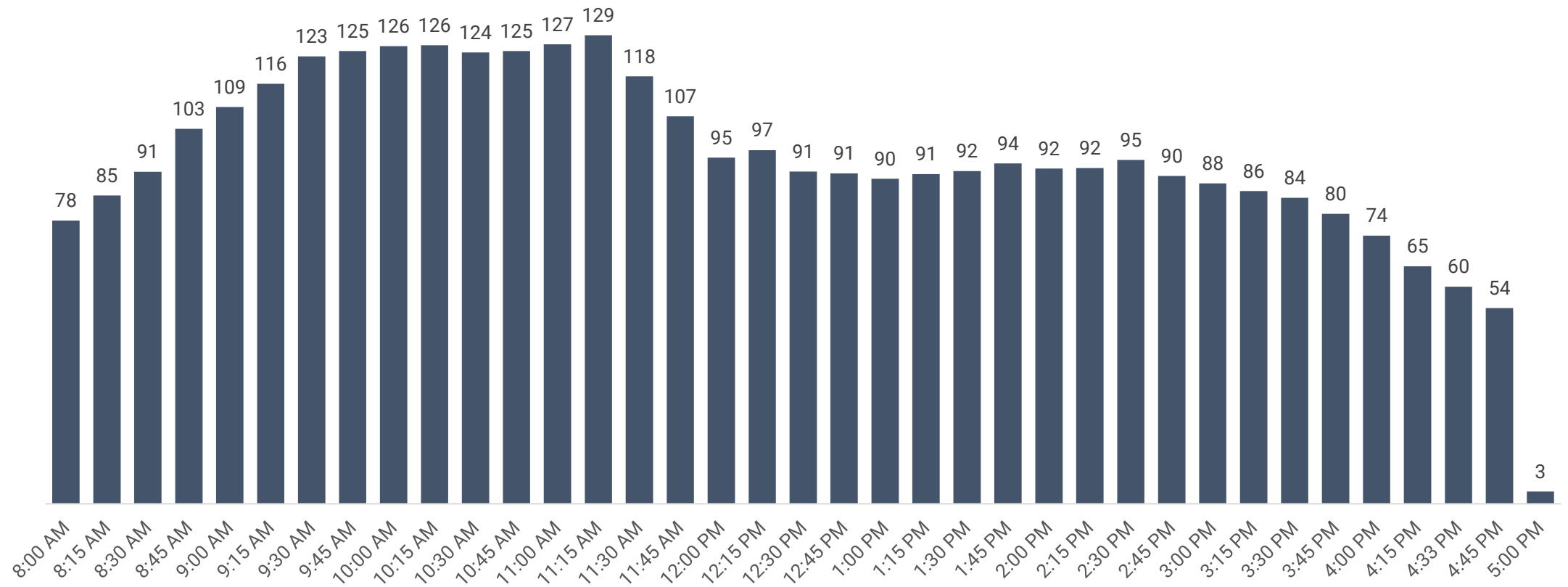
LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS



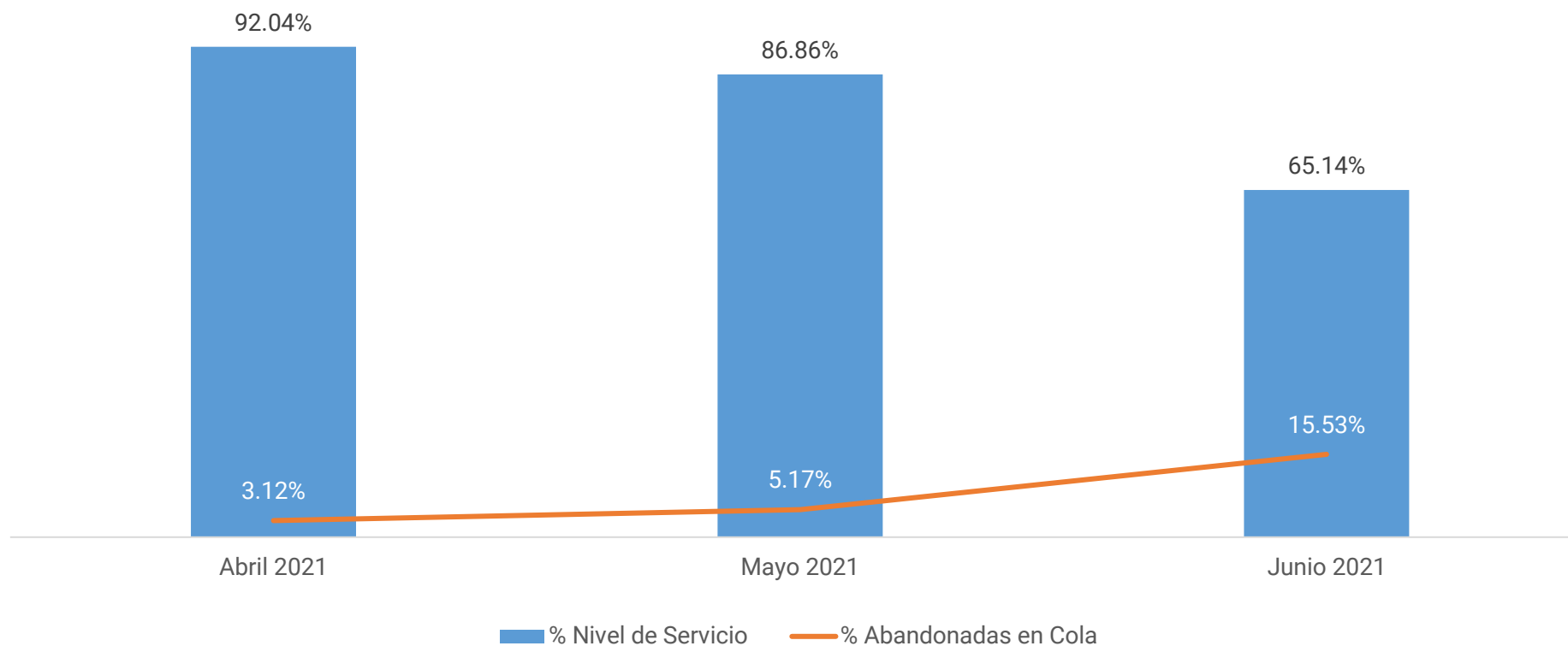
09

PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

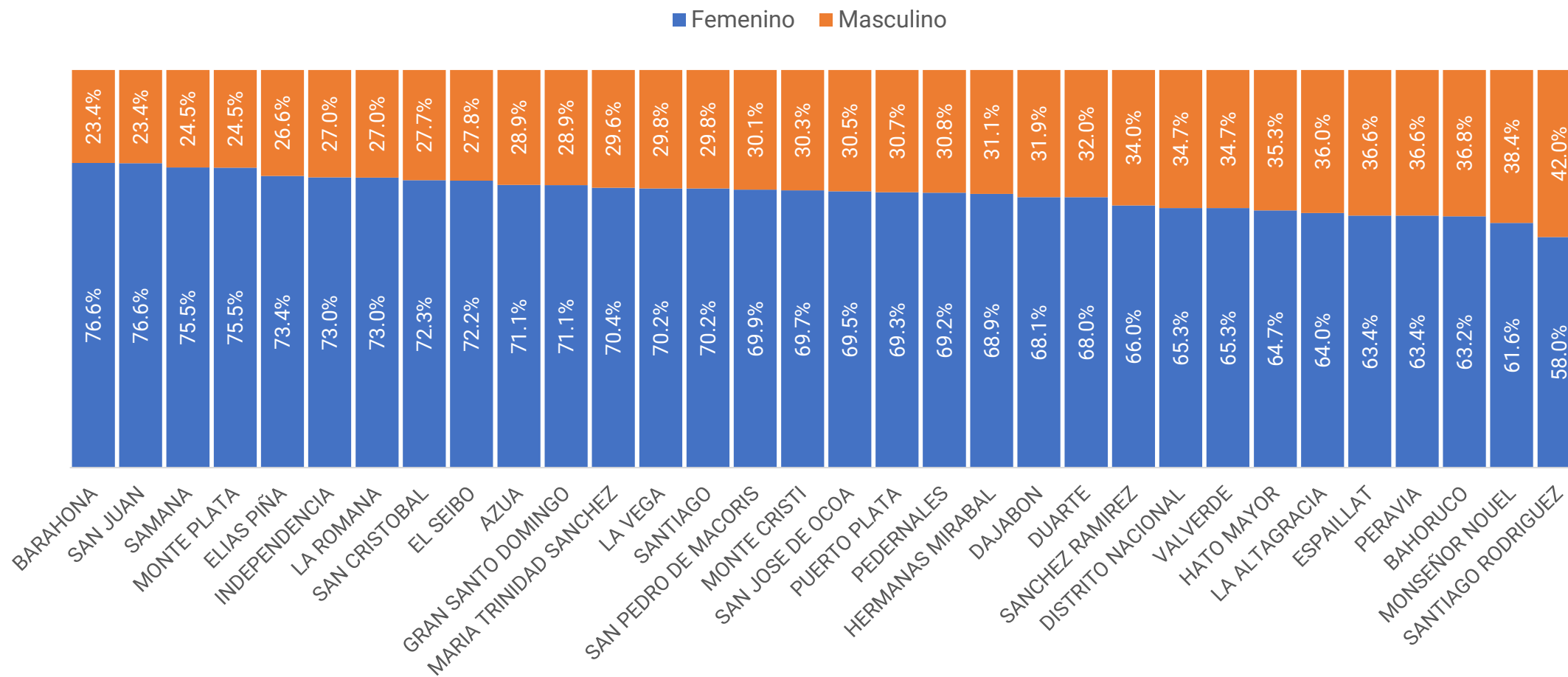
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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

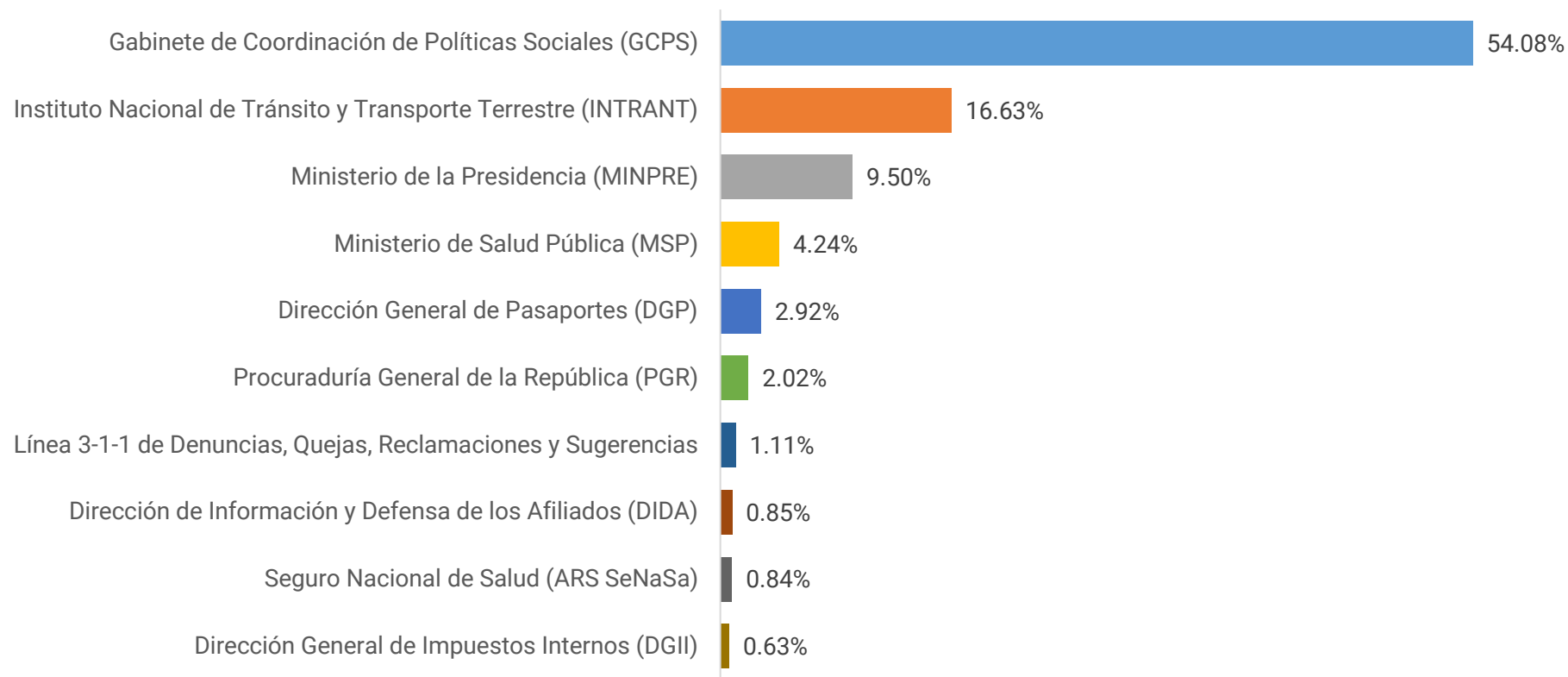


LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL



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

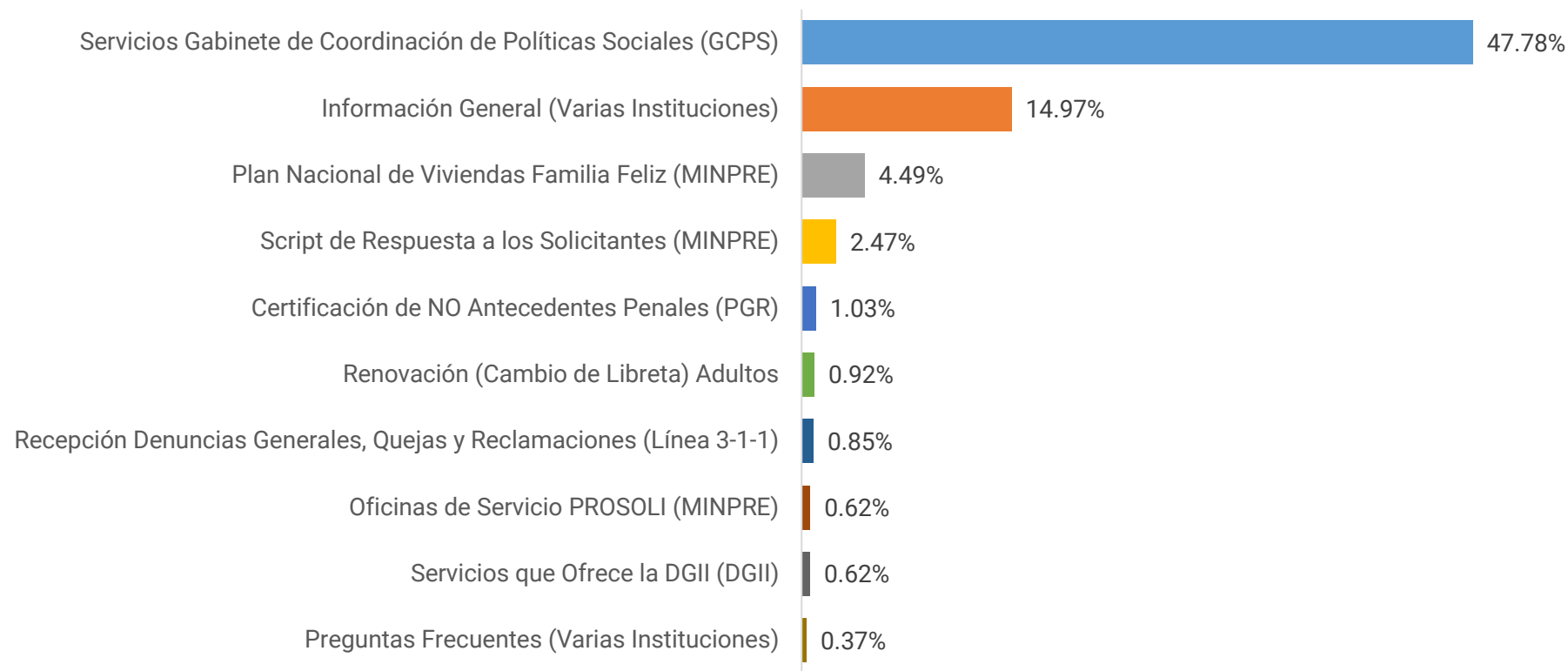
INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



14

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

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

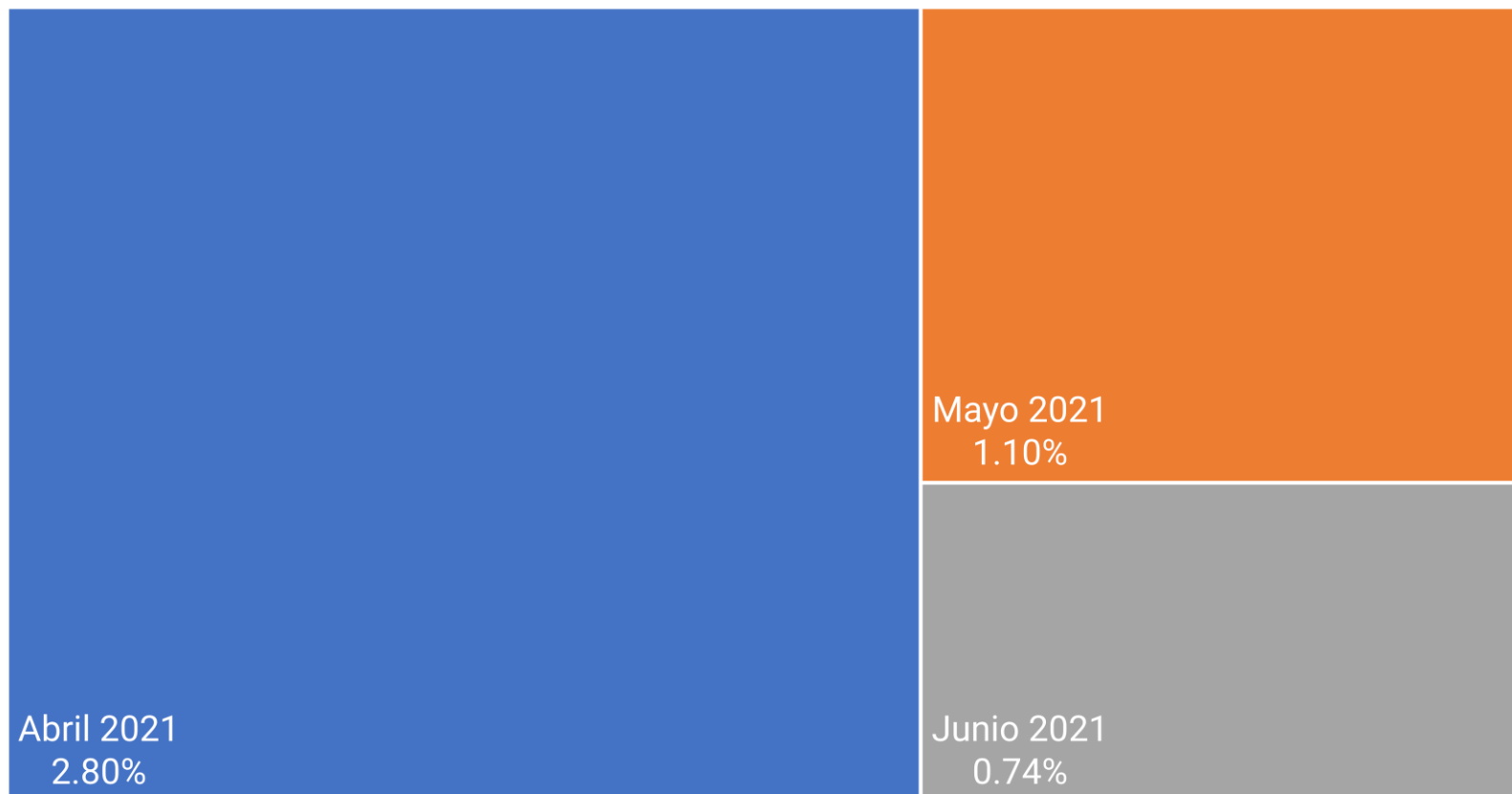


* Base: 72,138 Servicios Ofertados durante el periodo abril - junio 2021

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de Llamadas Improductivas del trimestre abril-junio es **16,742**, de las cuales **15,125** corresponden al tipo No Se Escucha y las restantes **1,617** a Molestosas.



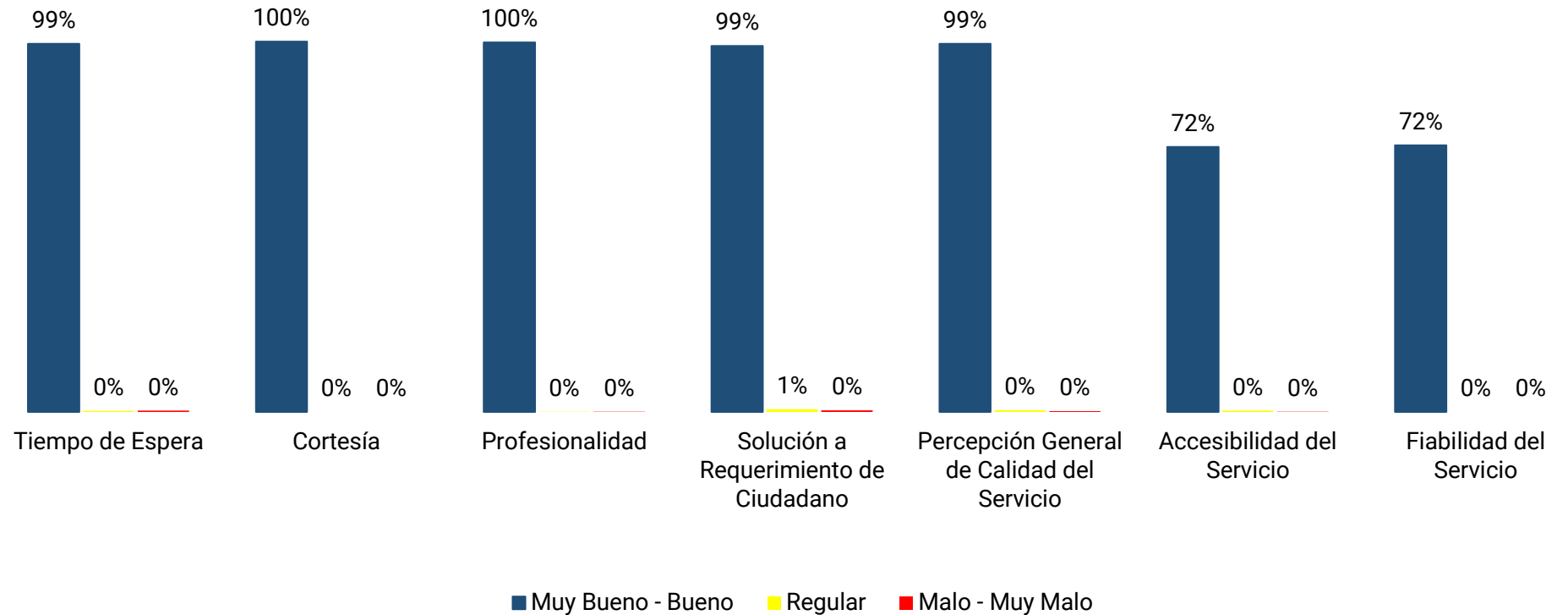
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

A partir de enero de 2007, el **Centro de Contacto Gubernamental** ha implementado realizar la Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos que utilizan el servicio, con una meta del **90%**, con límites inferior y superior de **85%** y **100%** respectivamente.



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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

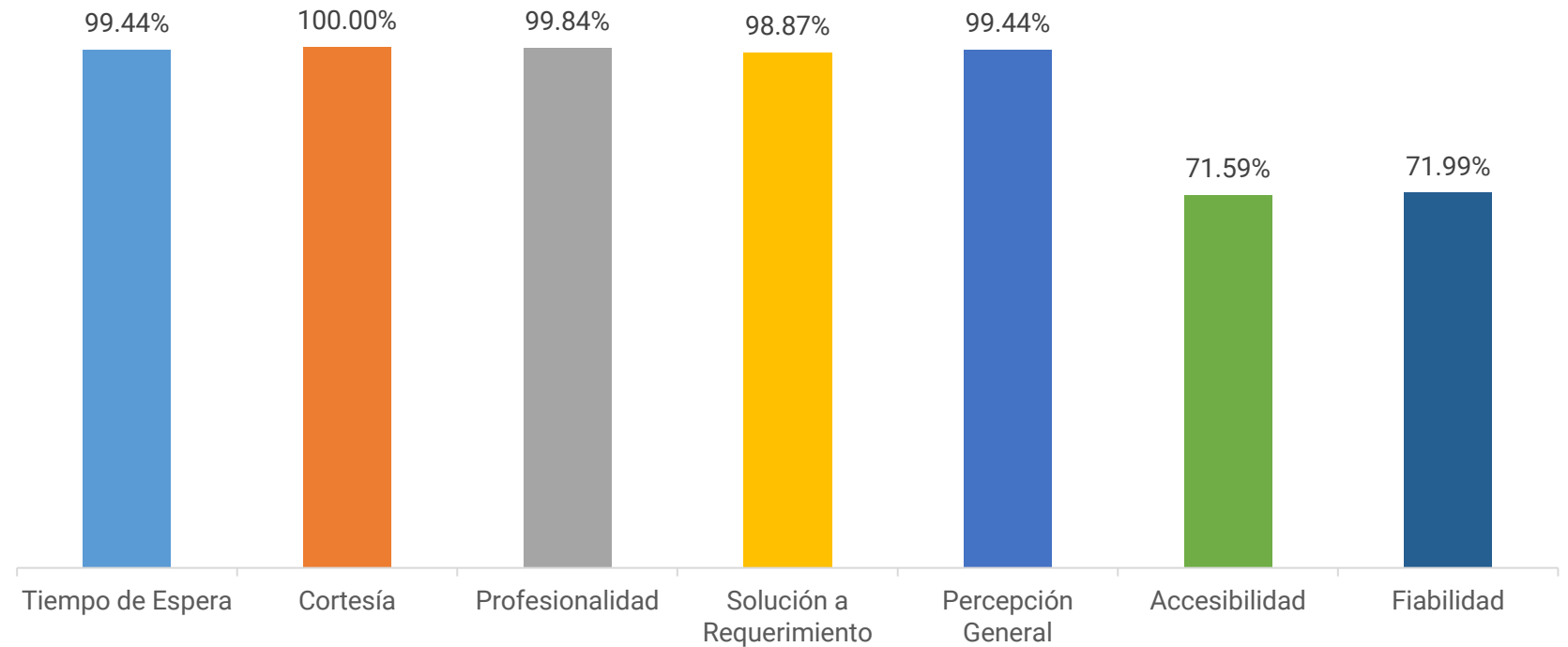


* Base: 1,239 encuestados para el 100% de la muestra del periodo abril - junio 2021

Índice de Satisfacción Ciudadana

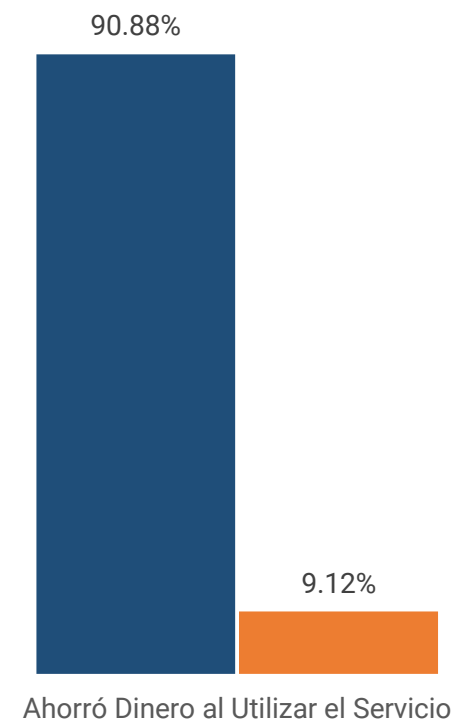
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

91.59%



* Base: 1,239 encuestados para el 100% de la muestra del periodo abril - junio 2021

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



■ Si ■ No

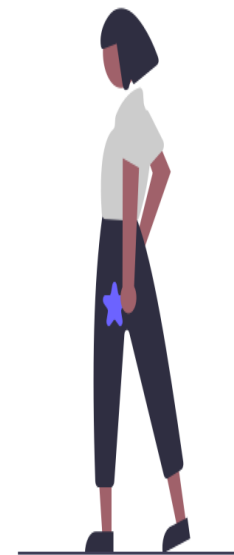
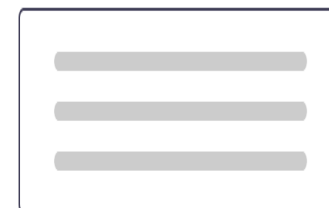
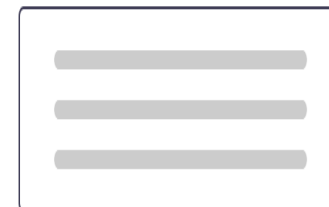
* Base: 1,239 encuestados para el 100% de la muestra del periodo abril - junio 2021

Comentario de los Encuestados

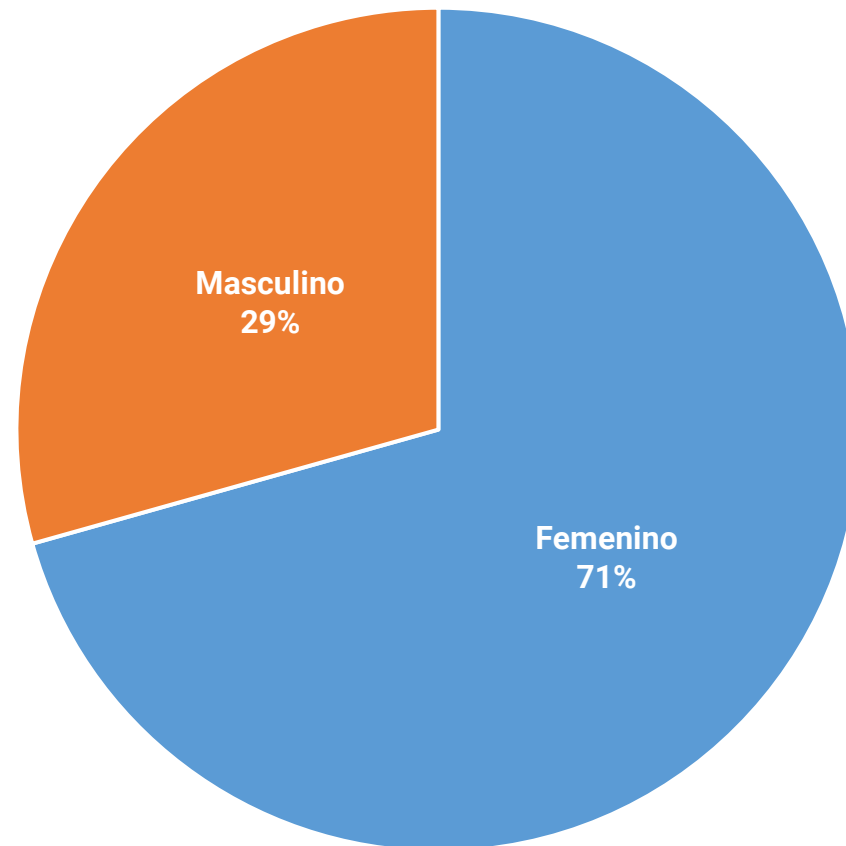


Profesionalidad

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

SISTEMA NACIONAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES **3-1-1**

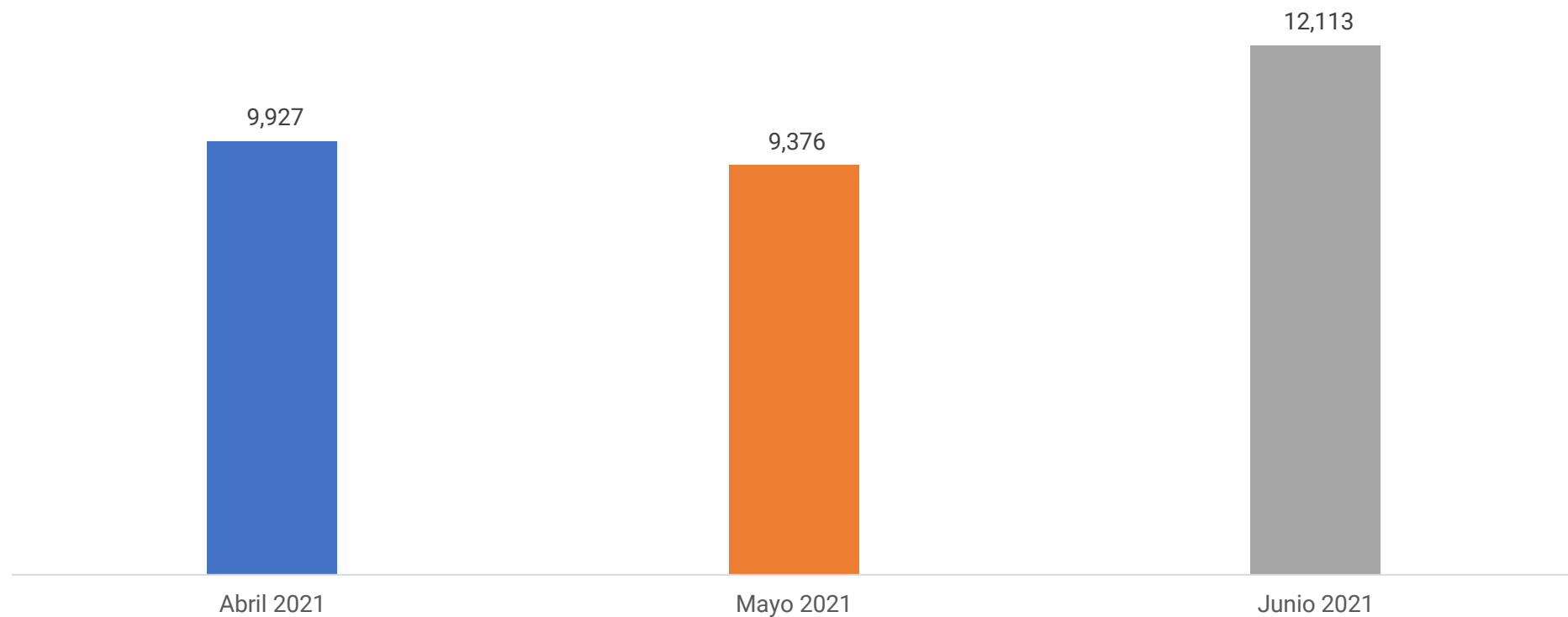
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

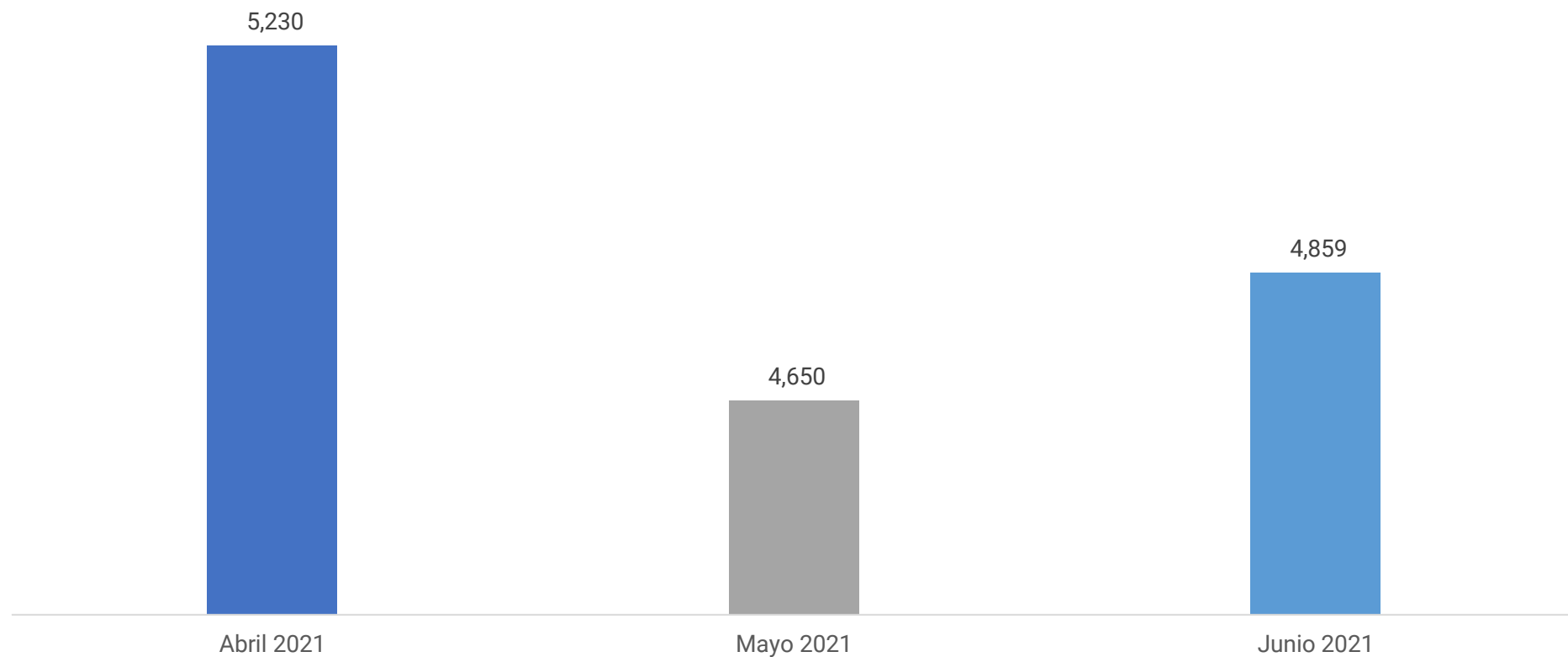
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República Dominicana**, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



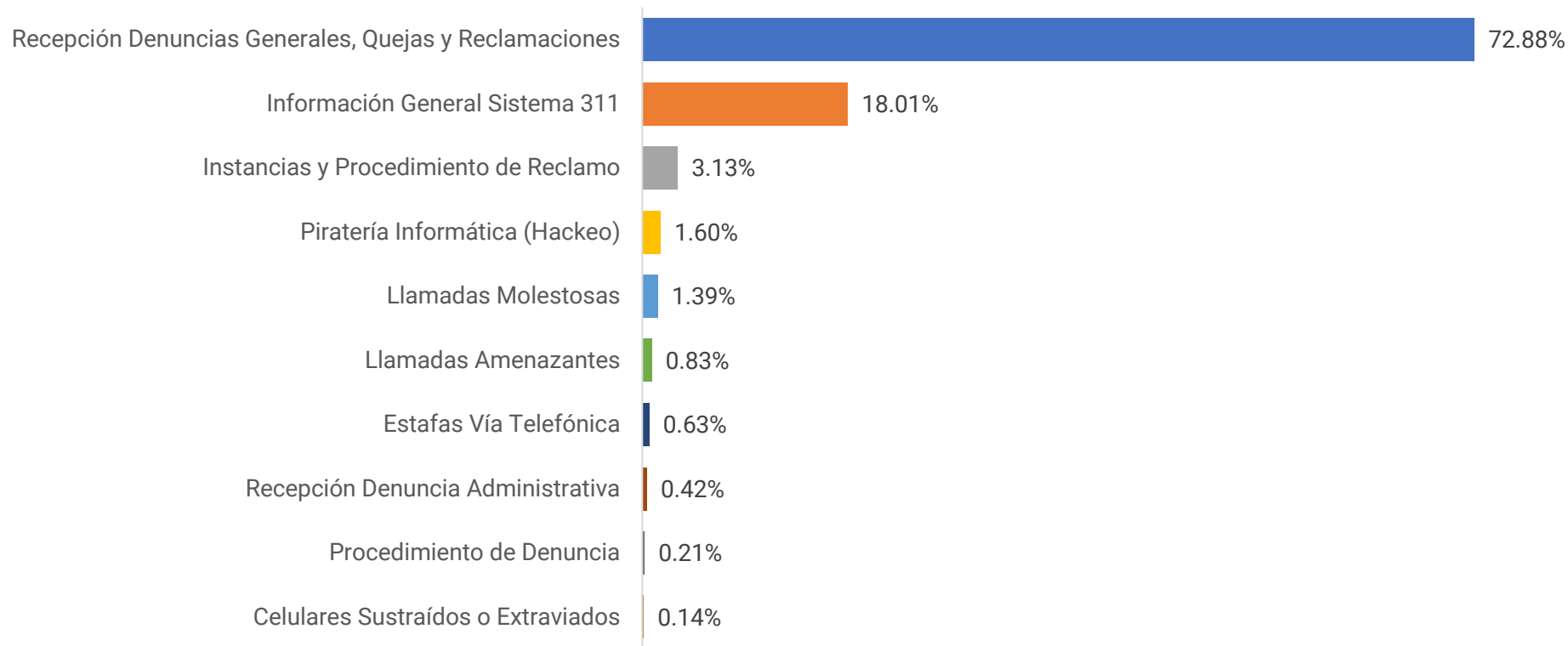
* Base: 31,416 Llamadas Atendidas durante el periodo abril - junio 2021

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



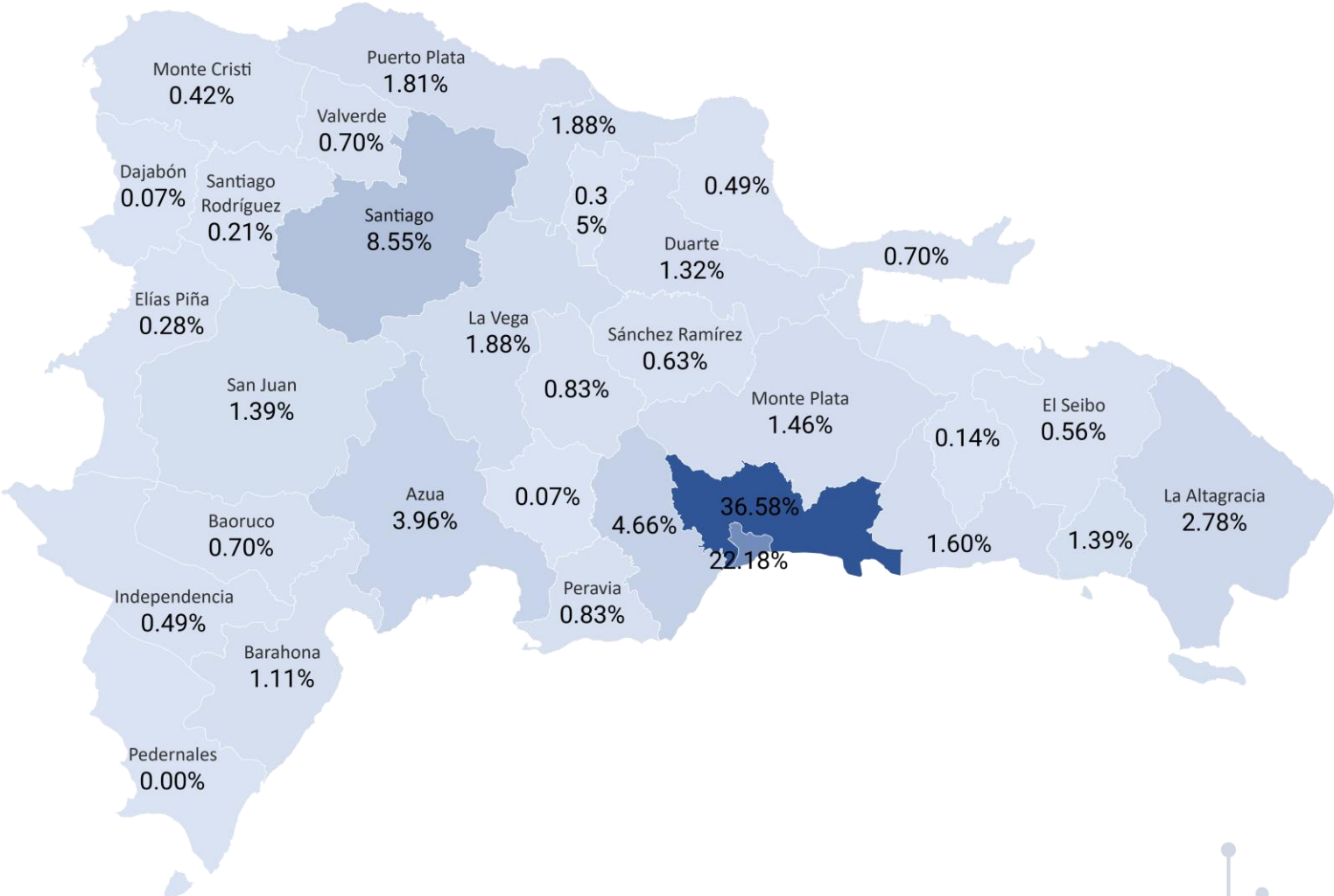
* Base: 14,739 Llamadas Atendidas durante el periodo abril - junio 2021

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS VÍA TELÉFONICA EN EL 3-1-1



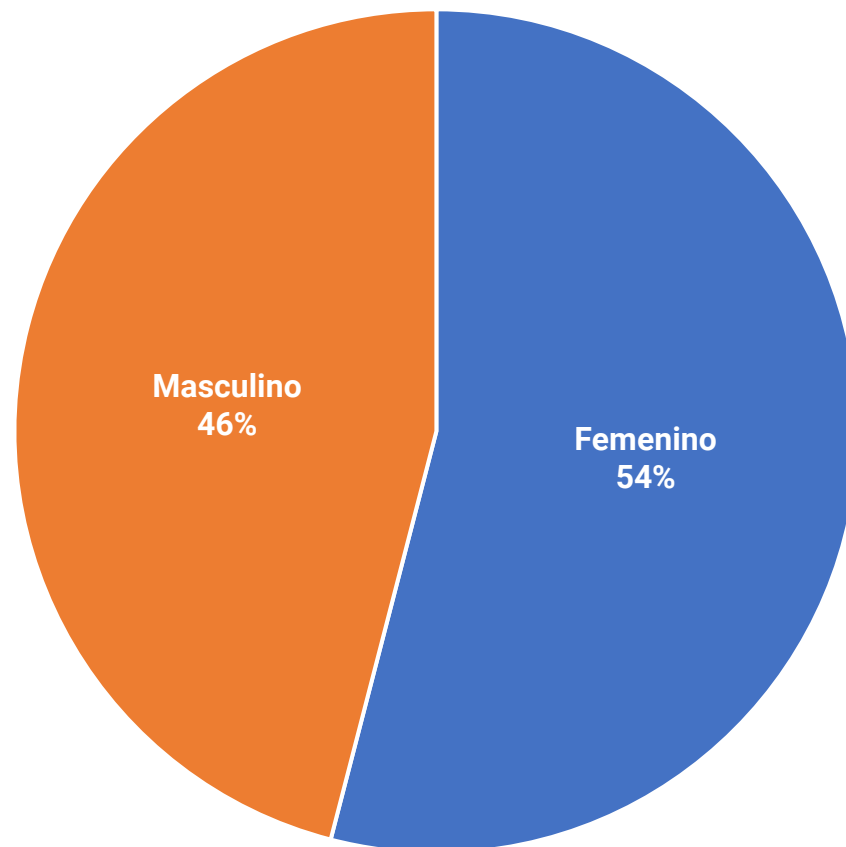
* Base: 1,438 Servicios Ofertados durante el periodo abril - junio 2021

Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



* Base: 1,438 Servicios Ofertados durante el periodo abril - junio 2021

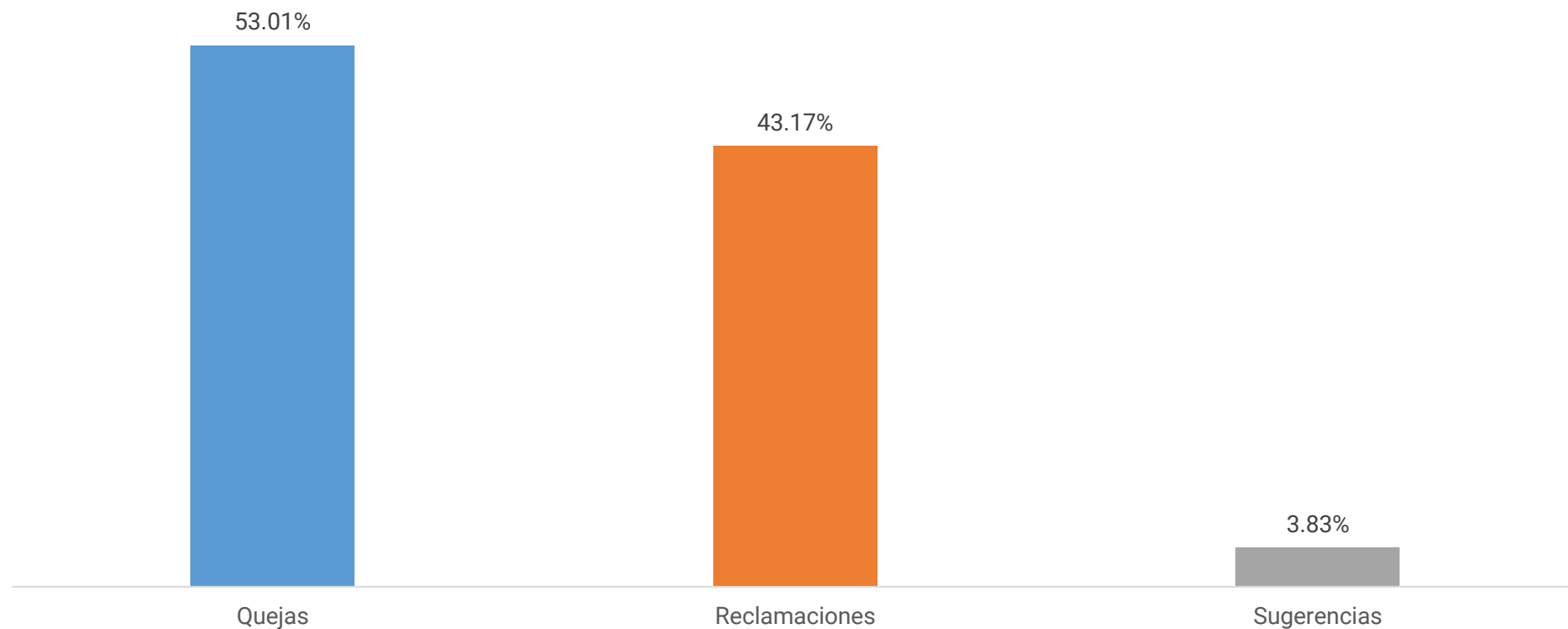
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 1,438 Servicios Ofertados durante el periodo abril - junio 2021

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB DEL 3-1-1

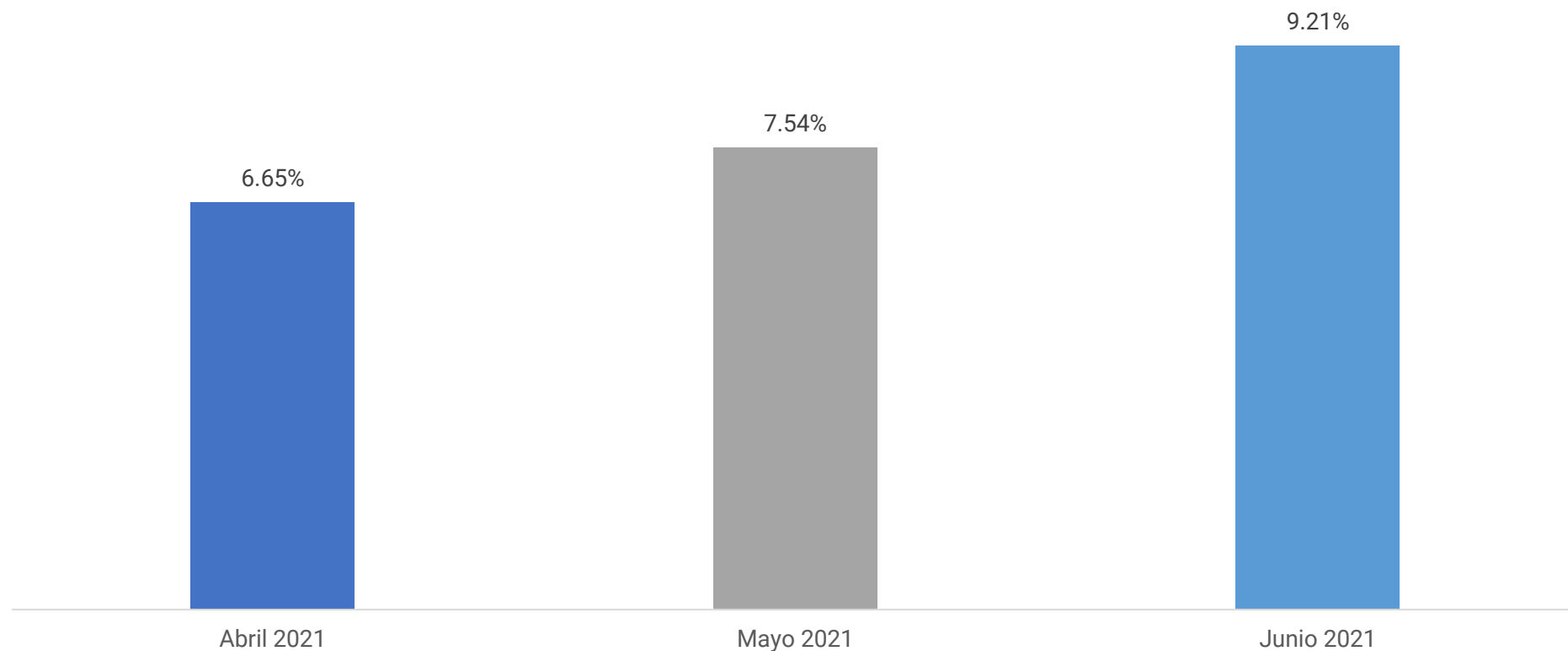
Desglose por Tipo



* Base: 183 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril - junio 2021

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB DEL 3-1-1

Desglose por mes del 2021



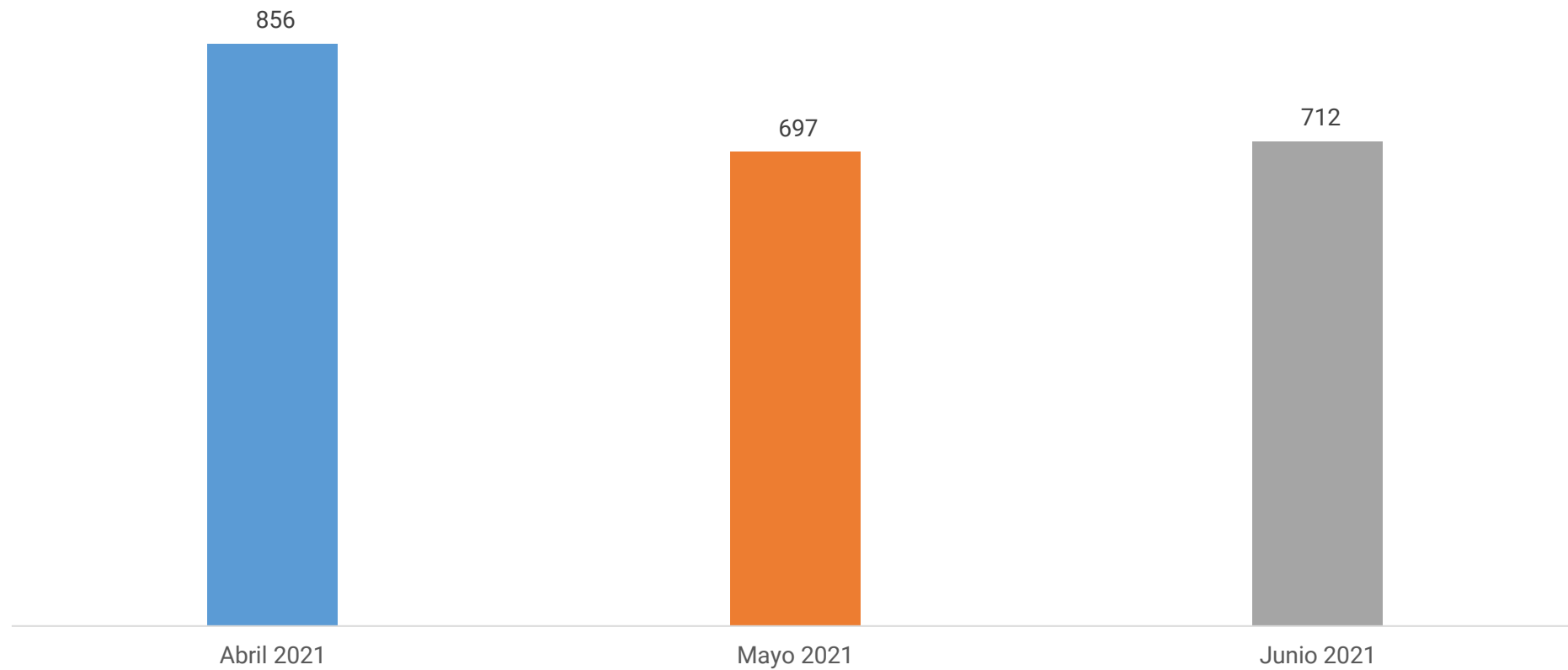
* Base: 183 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril - junio 2021



¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

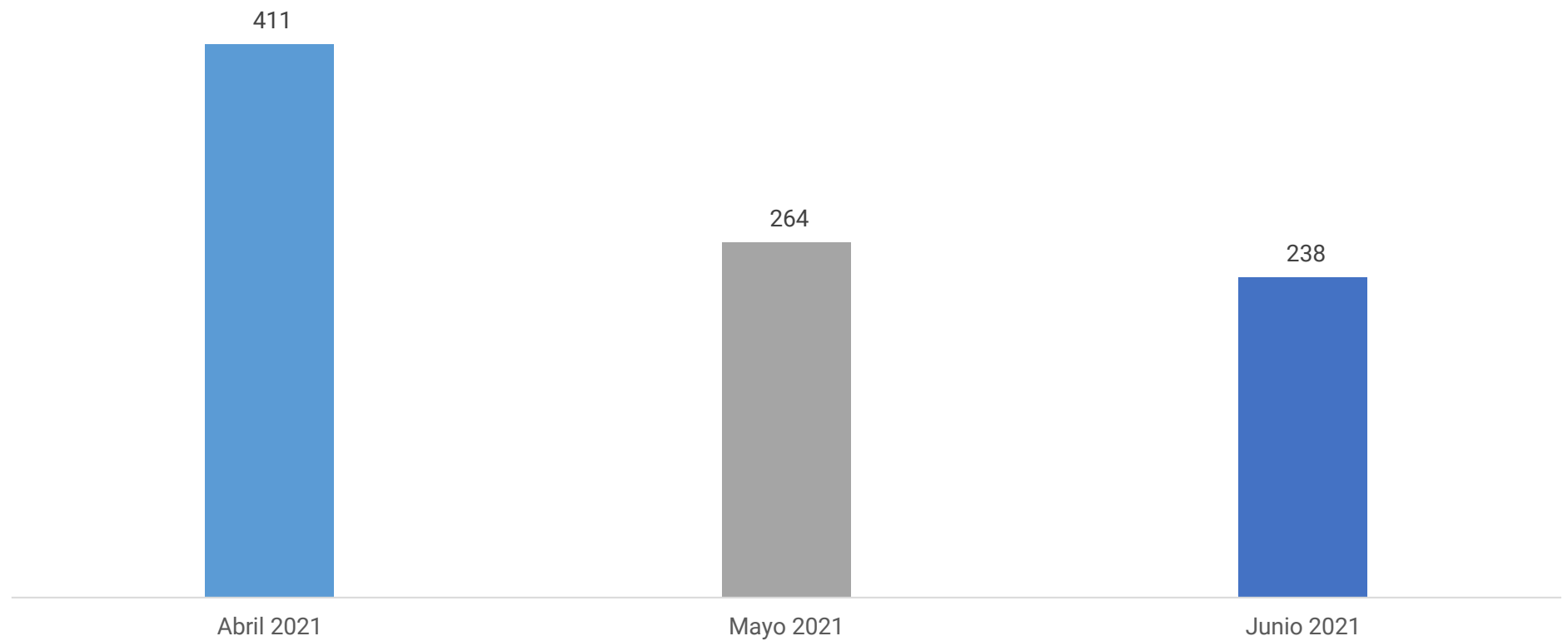
Es el canal a través del cual los ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a realizar denuncias de abuso de niñas, niños y adolescentes, recibir orientación para la prevención y manejo de casos de abuso infantil en todas sus manifestaciones así como reportar niños, niñas o adolescentes abandonados o extraviados.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 2,265 Llamadas Atendidas durante el periodo abril - junio 2021

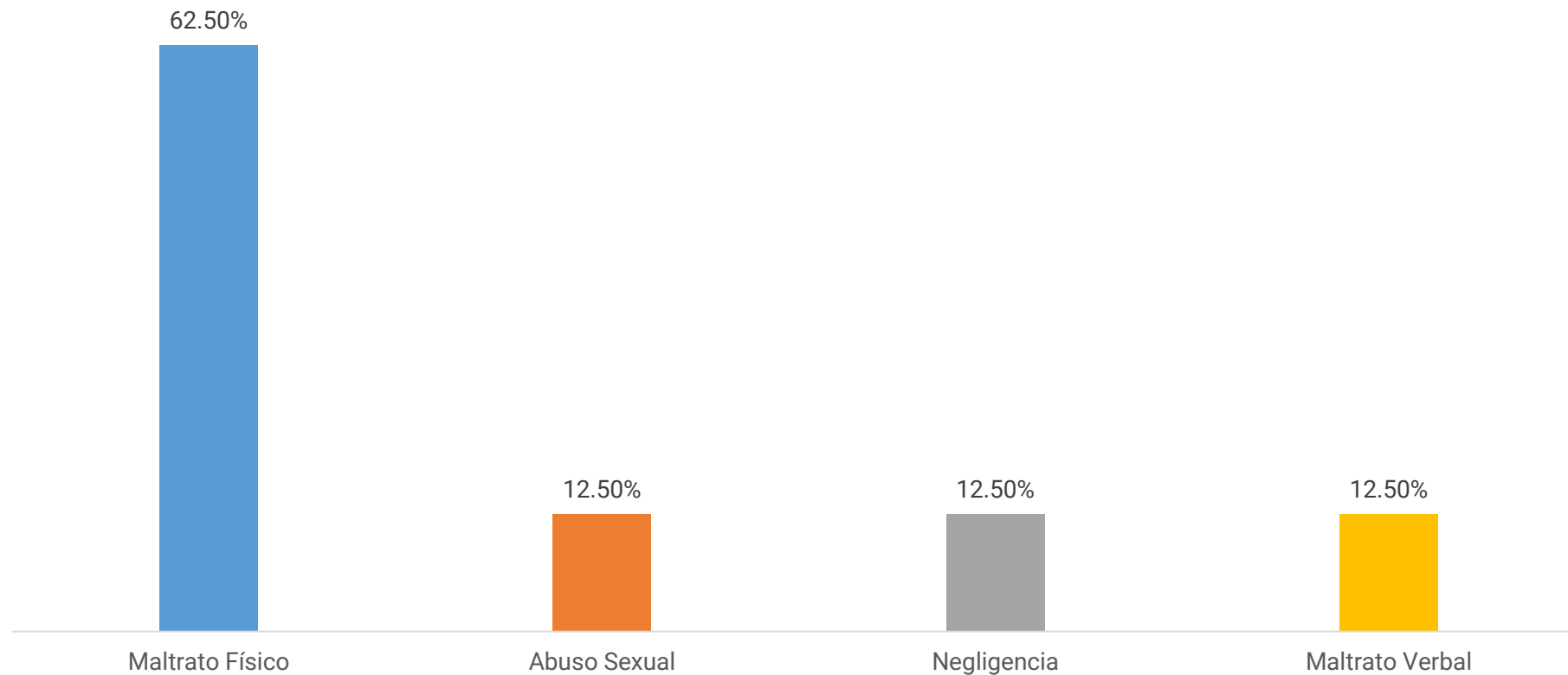
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 913 Llamadas Atendidas durante el periodo abril - junio 2021

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

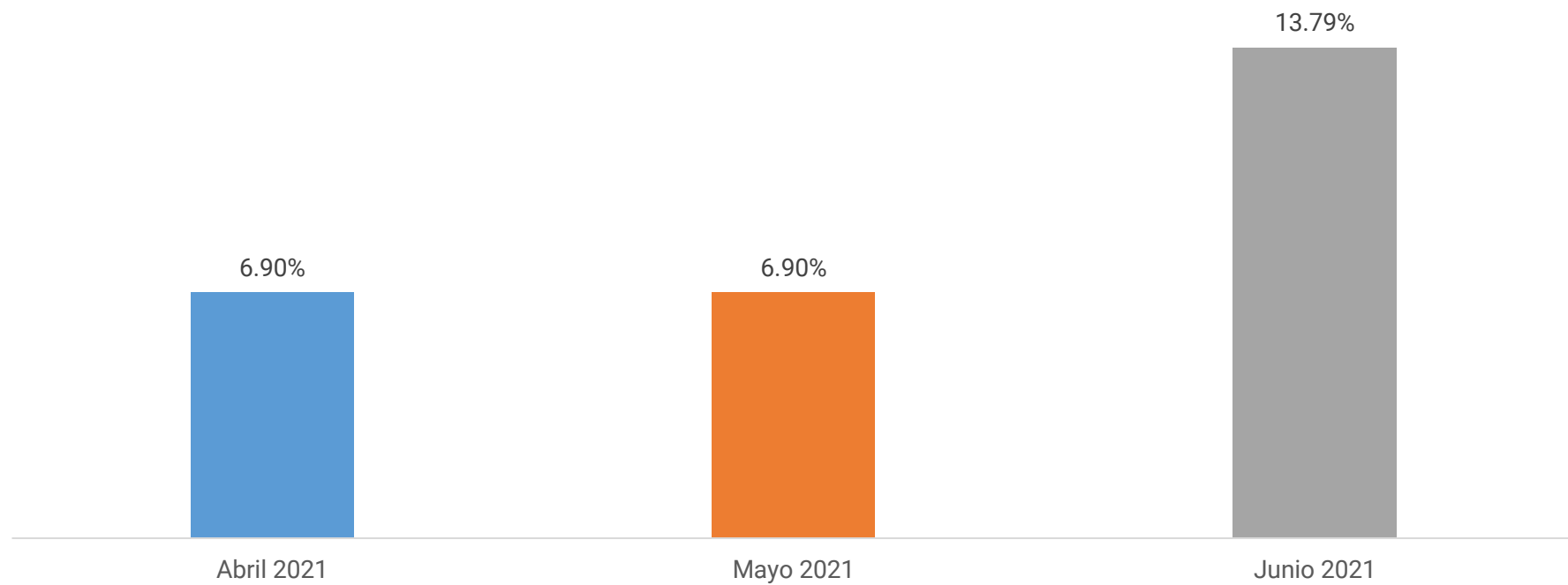
Desglose por Tipo



* Base: 8 Casos registrados durante el periodo abril - junio 2021

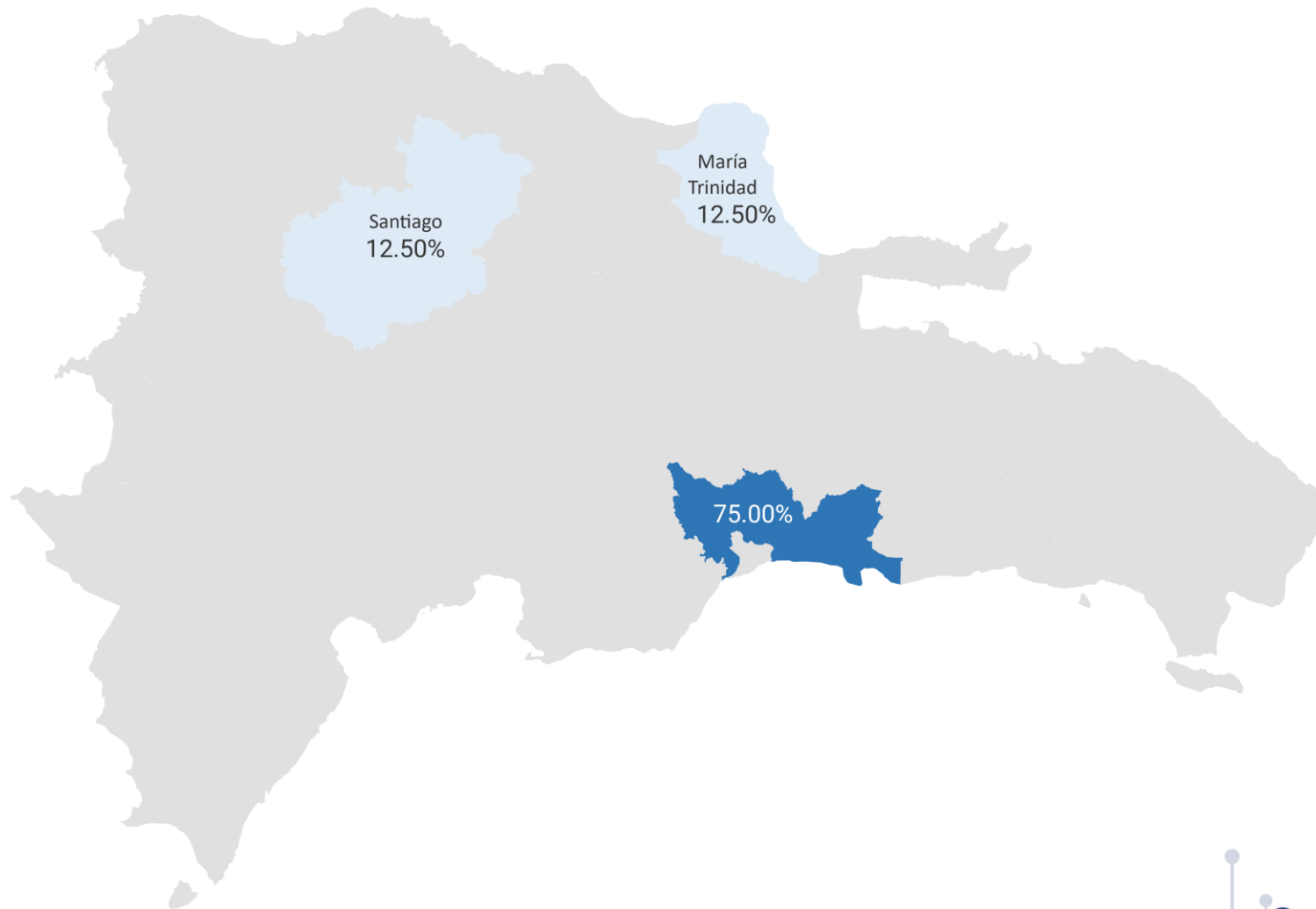
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2021



* Base: 8 Casos registrados durante el periodo abril - junio 2021

Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



* Base: 8 Casos registrados durante el periodo abril - junio 2021

Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



37

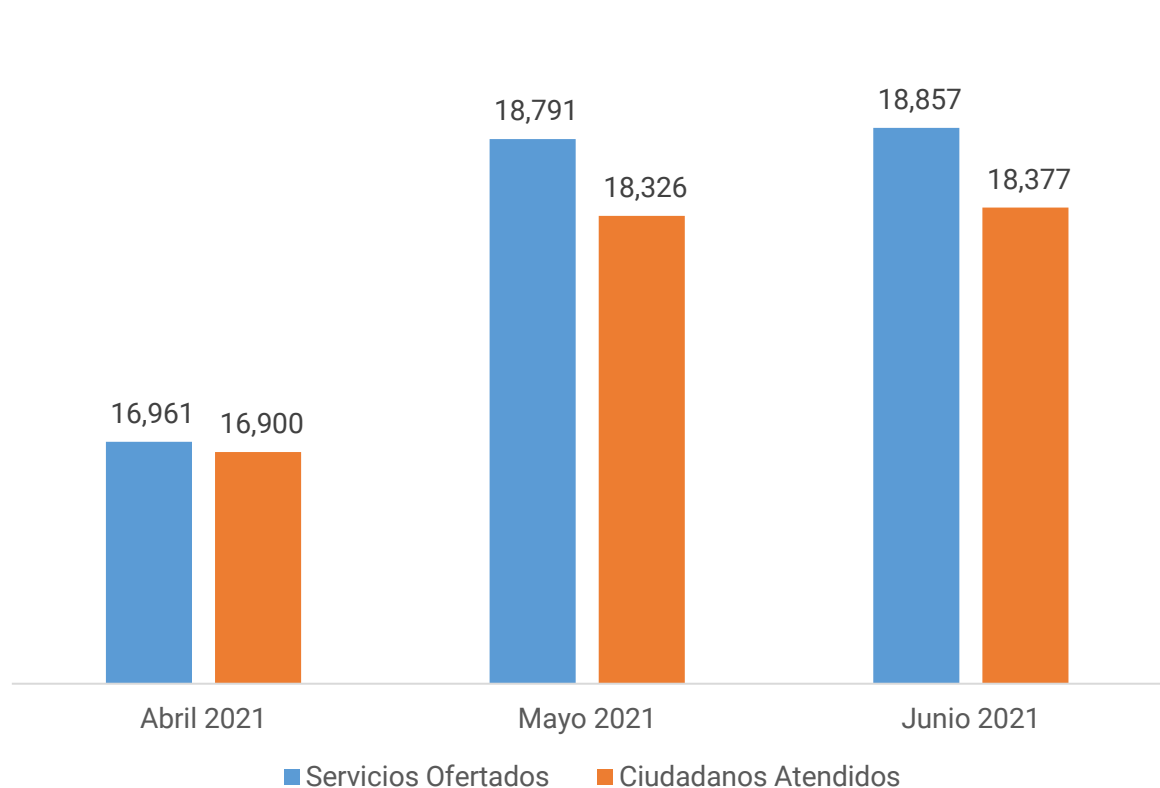
El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **24 instituciones del gobierno central** ofreciendo cerca de 251 servicios diferentes.



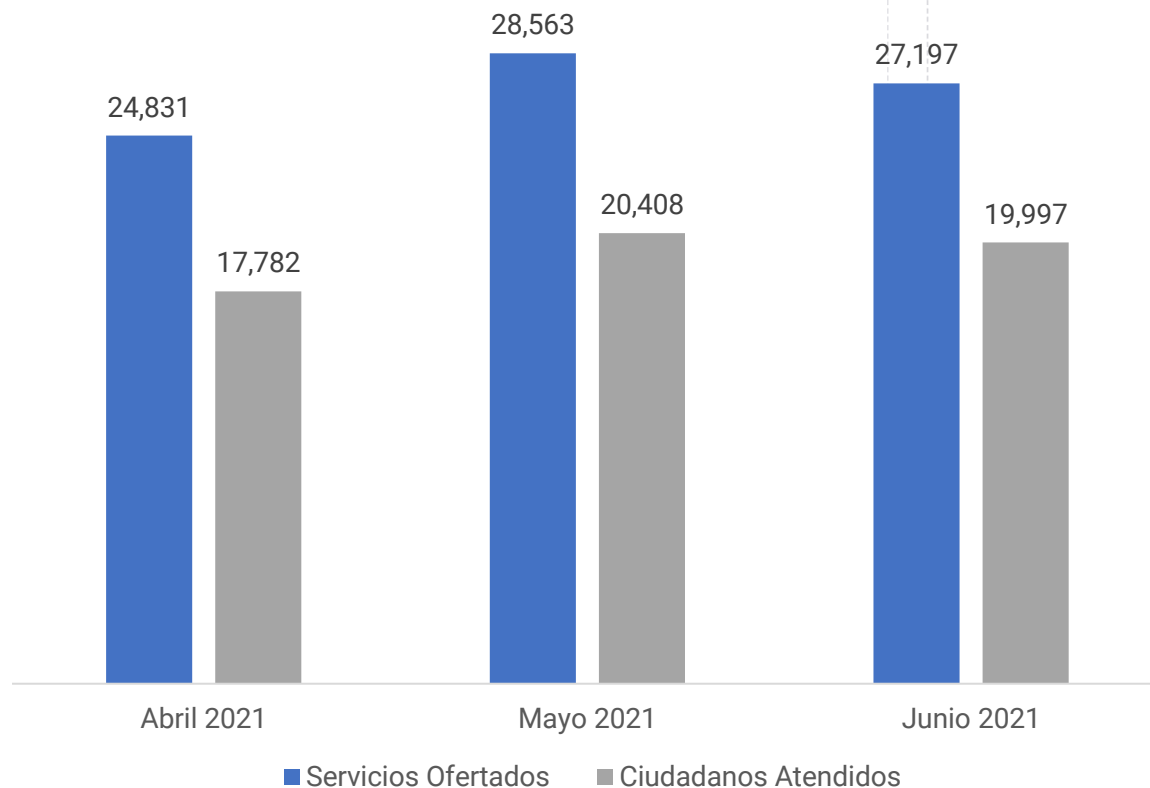
ATENCIÓN CIUDADANA

El Centro de Atención Ciudadana a través de los Puntos GOB han brindado asesoría y tramitado **135,200** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **111,790** ciudadanos, durante el periodo abril – junio del actual 2021, de los cuales **54,609** servicios fueron solicitados por **53,603** en la Plaza Megacentro (Zona Oriental) y **80,591** servicios ofertados a **58,187** en la Plaza Sambil (D. N.).

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS



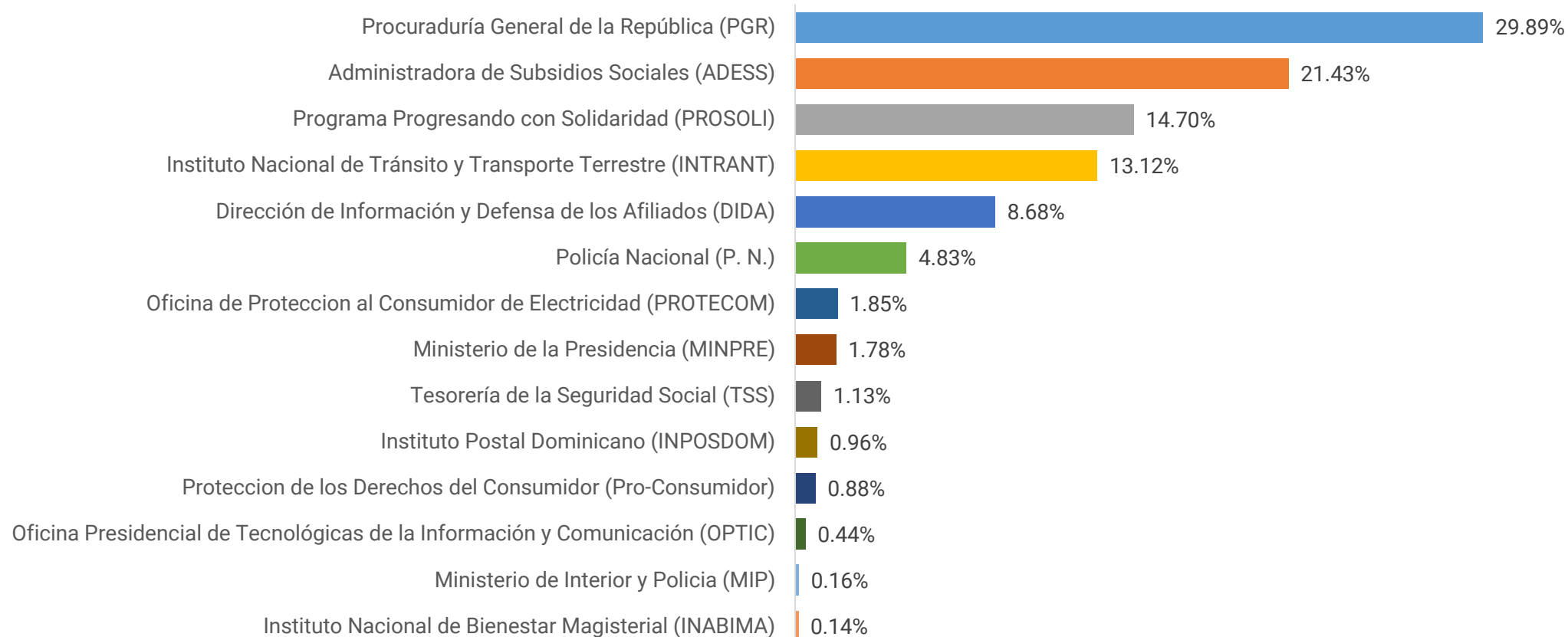
.GOB MEGACENTRO



.GOB SAMBIL

* Base: Periodo abril-junio

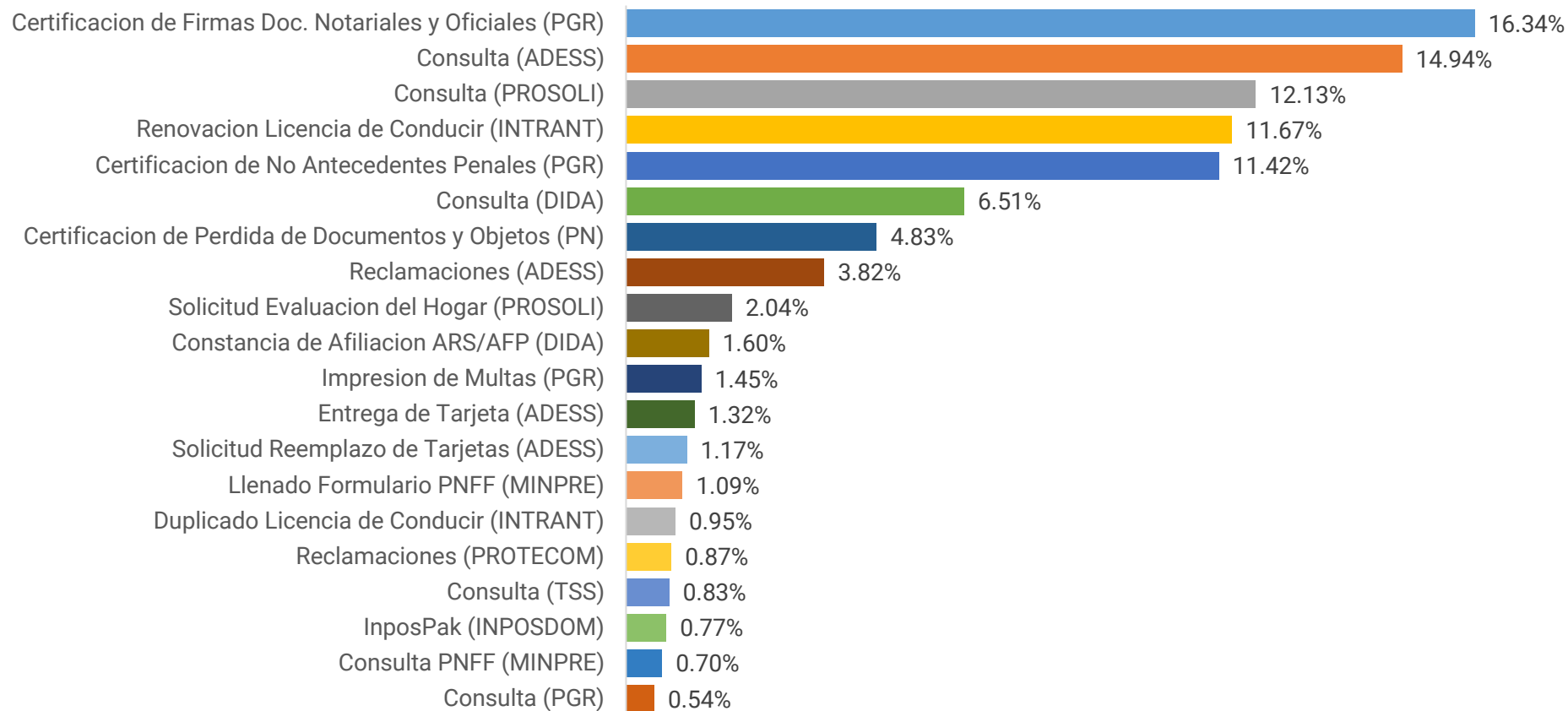
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 53,603 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril - junio 2021

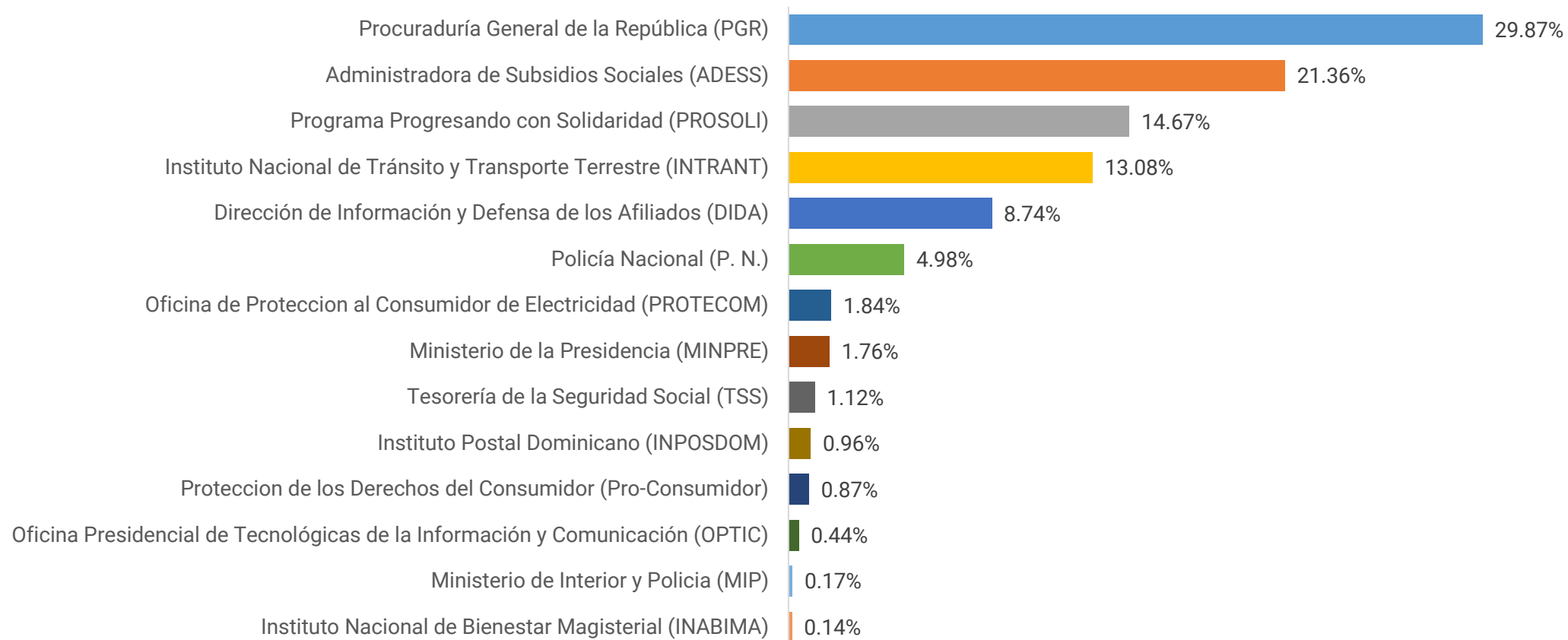
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 20 del .GOB Megacentro



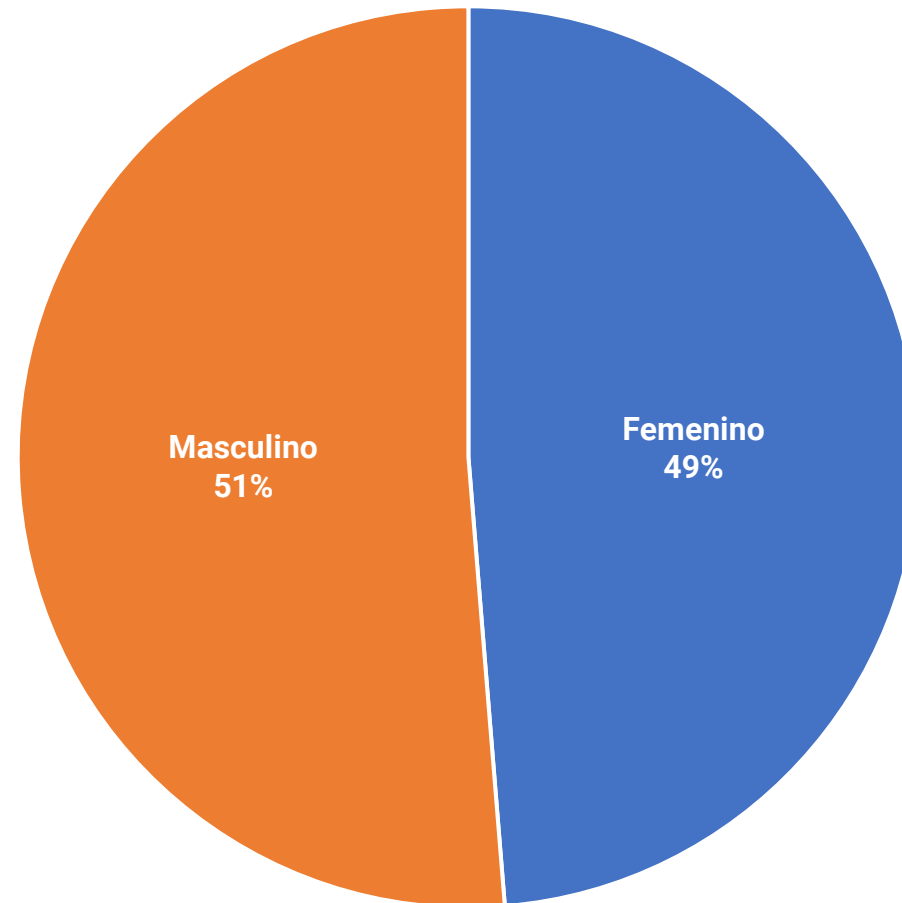
* Base: 53,603 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril - junio 2021

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



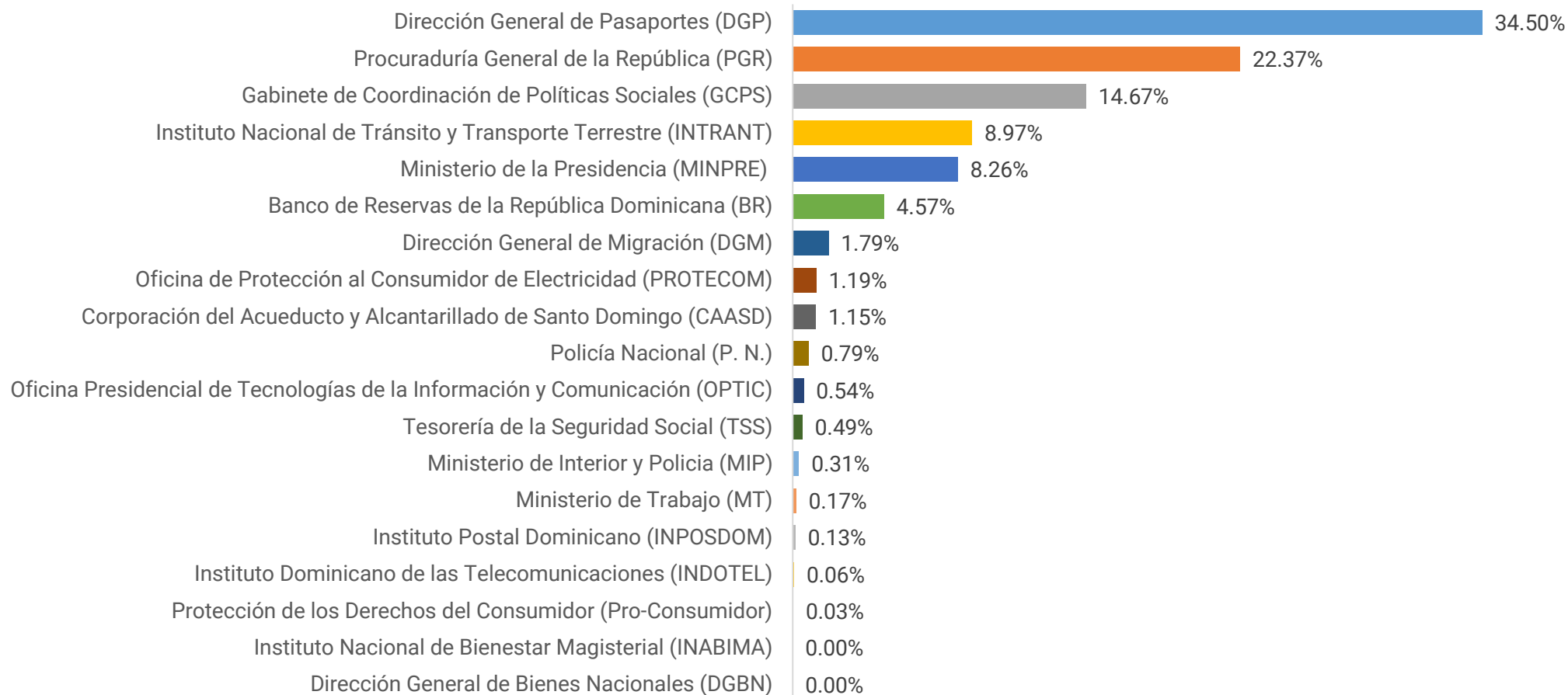
* Base: 54,609 Servicios Brindados durante el periodo abril - junio 2021

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 53,603 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril - junio 2021

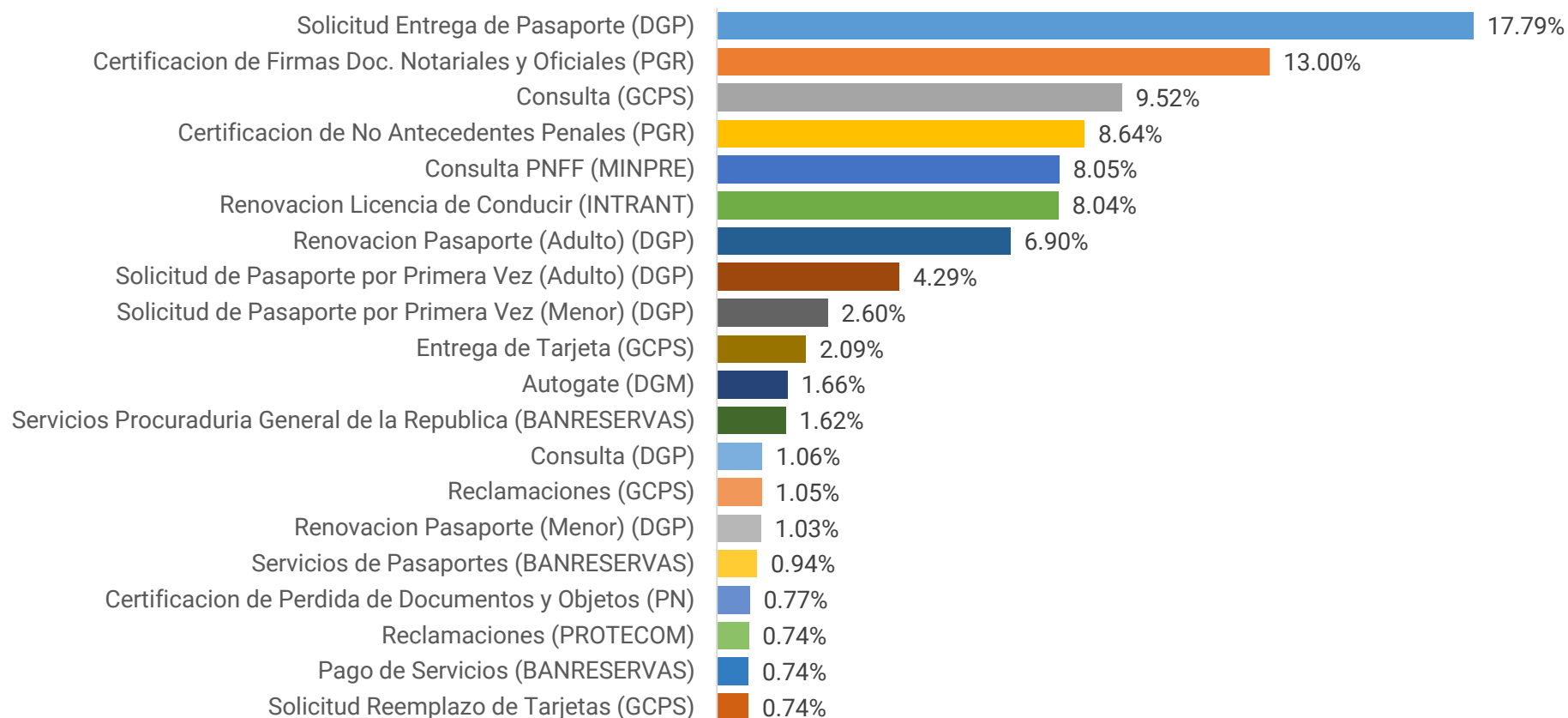
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 58,187 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril - junio 2021

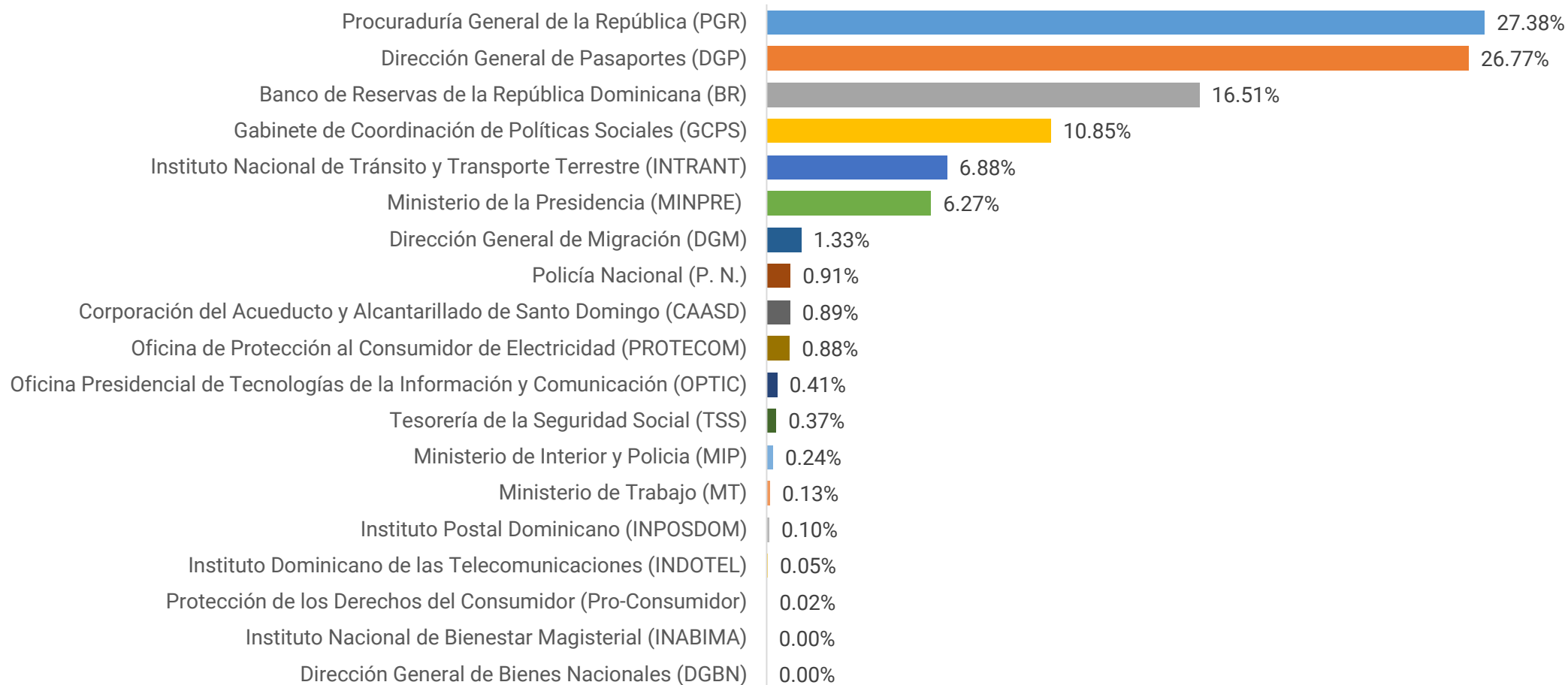
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 20 del .GOB Sambil



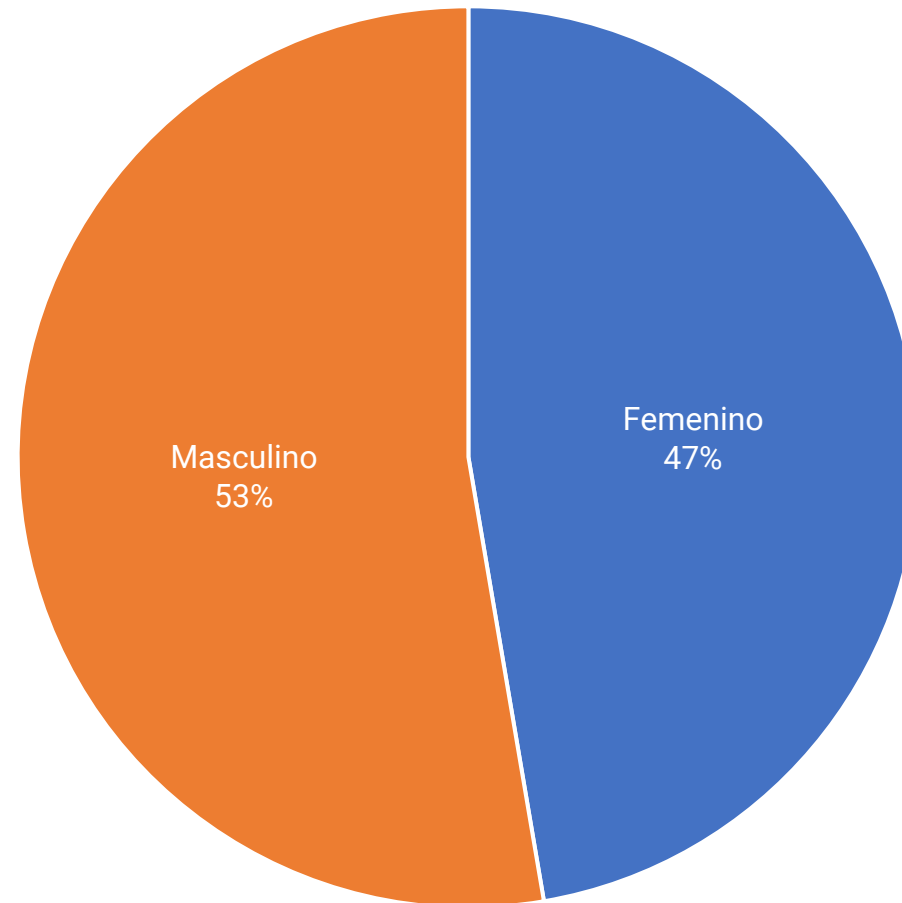
* Base: 58,187 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril - junio 2021

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 80,59 Servicios Brindados durante el periodo abril - junio 2021

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 58,187 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril - junio 2021



¡MUCHAS GRACIAS!