

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Julio - Septiembre 2021)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



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

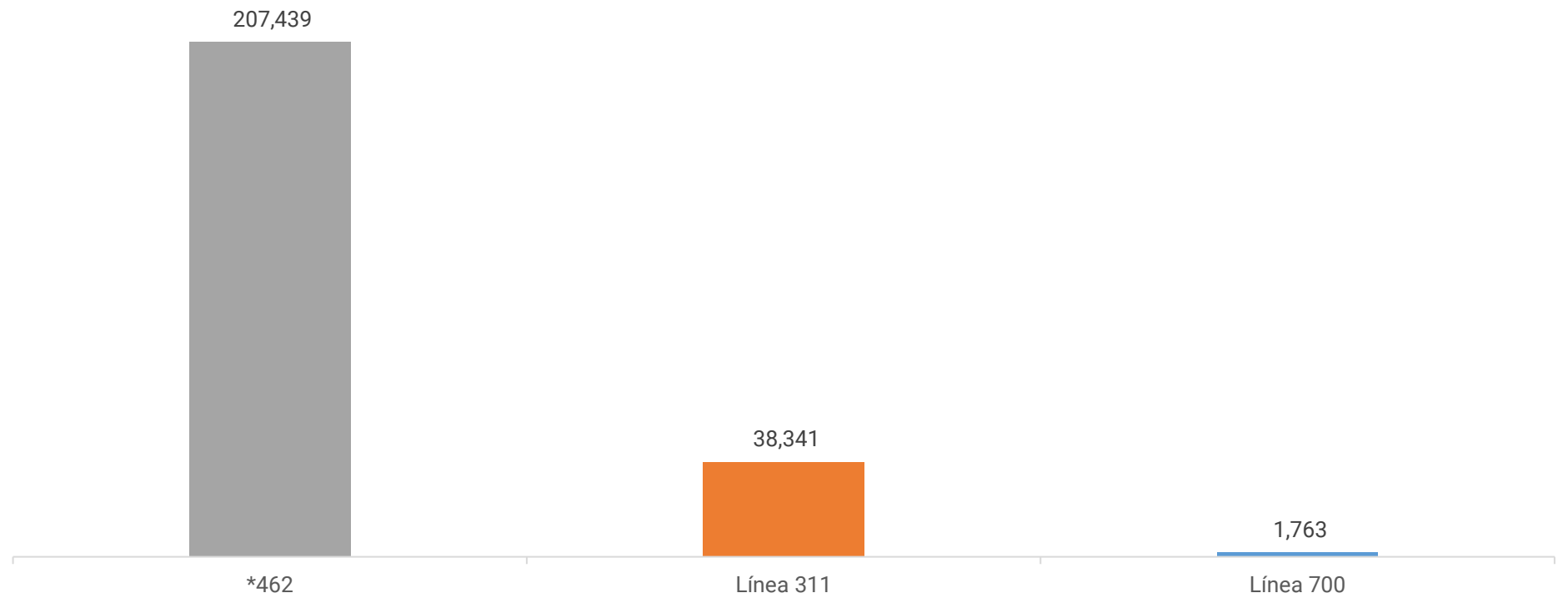
17

ATENCIÓN CIUDADANA

El Centros de Contacto Gubernamental a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **247,543** llamadas durante el periodo julio-septiembre del actual 2021.



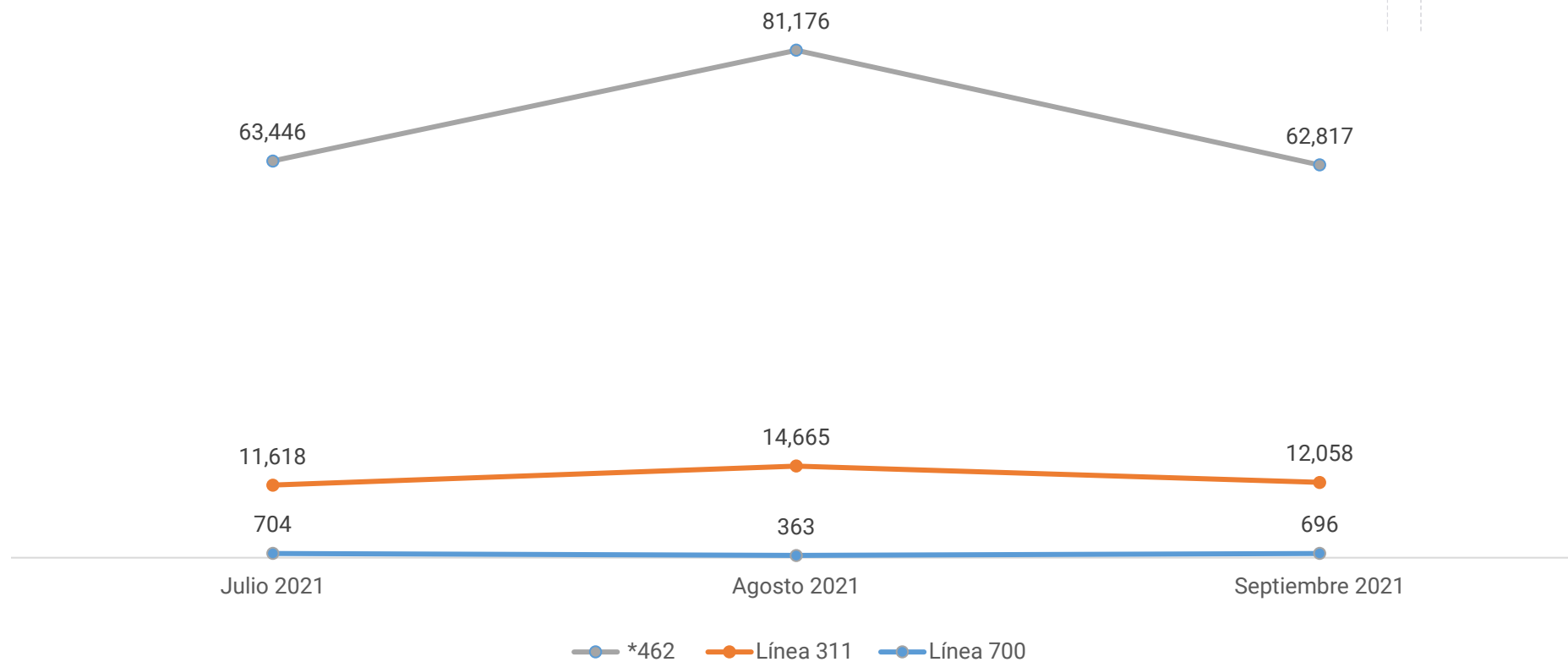
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Período: julio – septiembre 2021

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2021



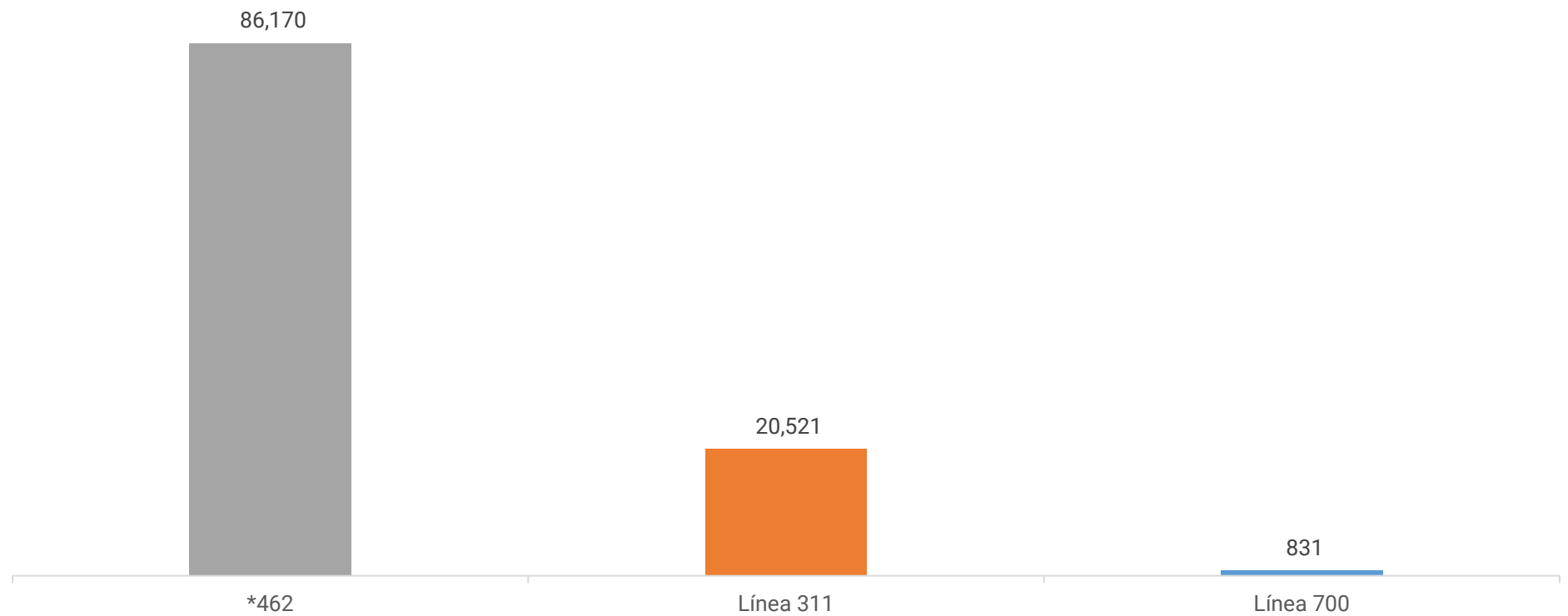


LLAMADAS ATENDIDAS

107,552

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 julio – septiembre del actual 2021.

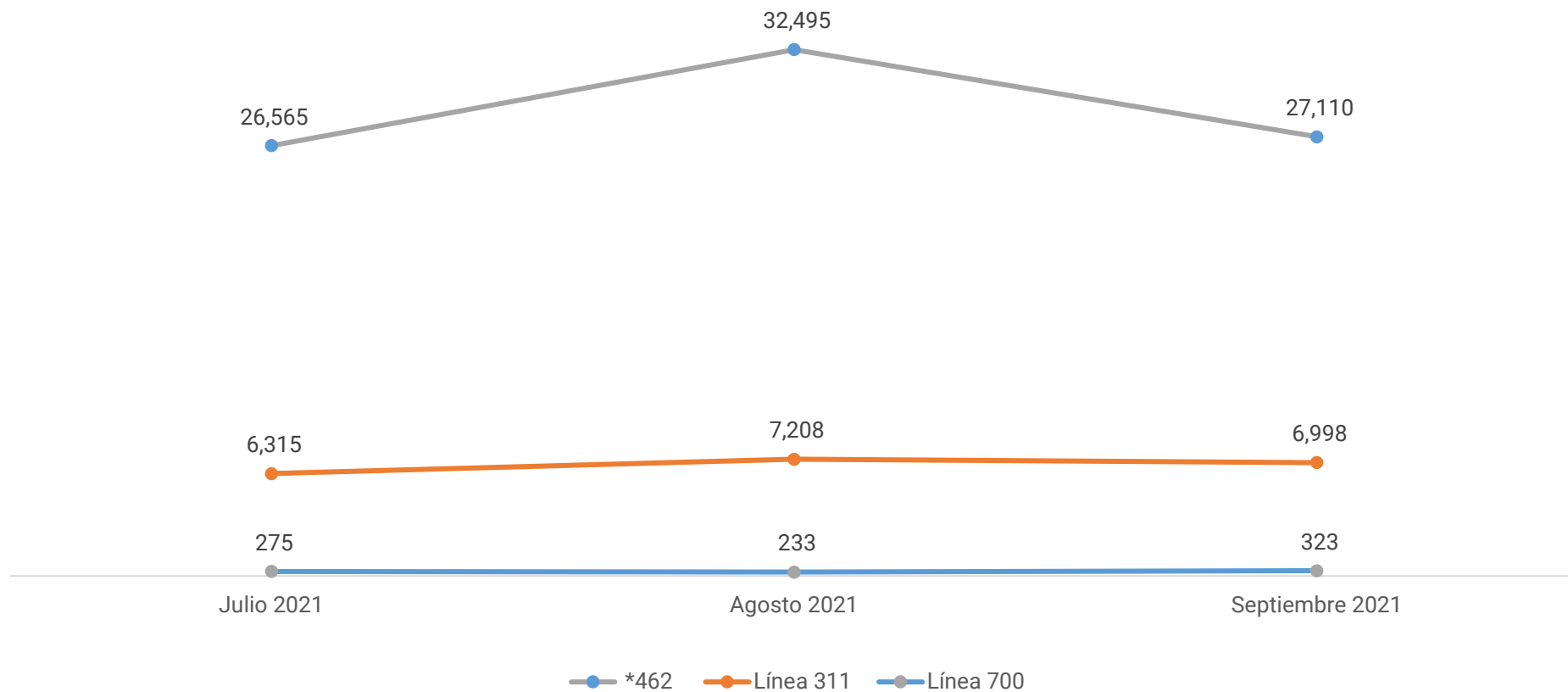
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



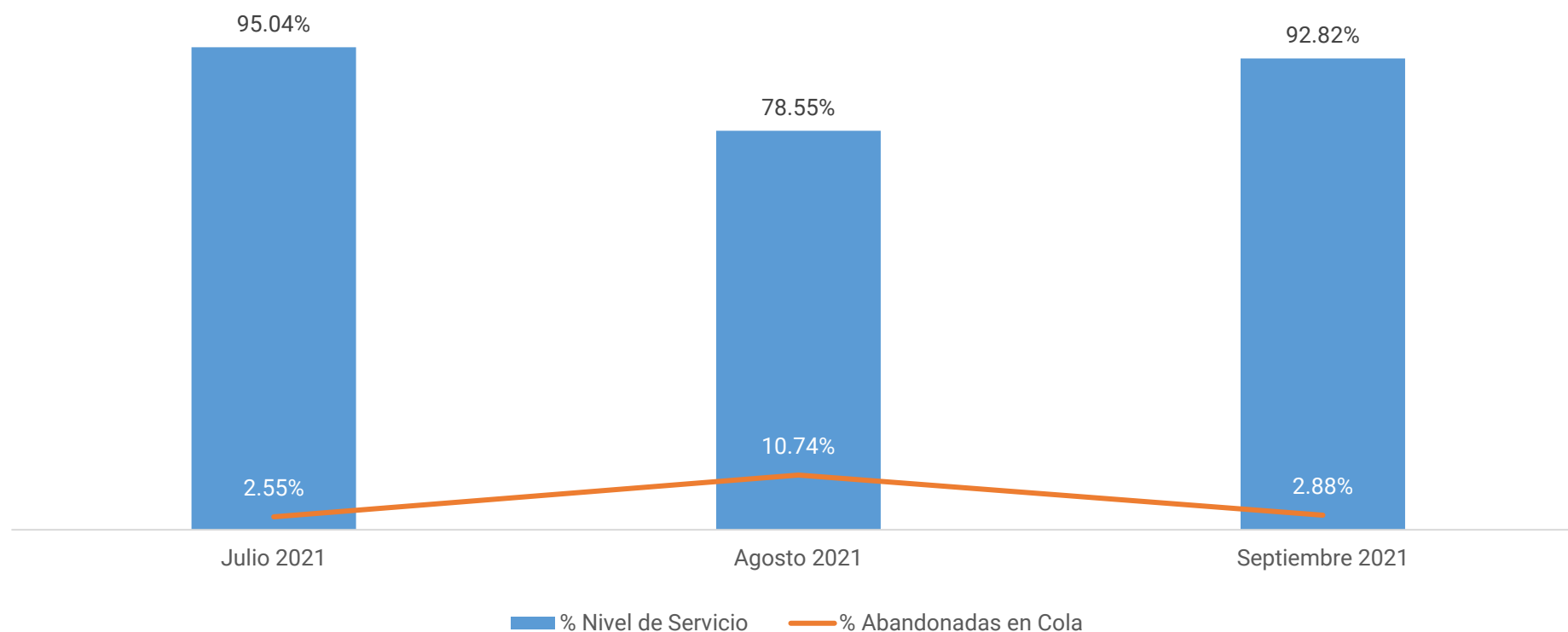
* Período: julio – septiembre 2021

LLAMADAS ATENDIDAS

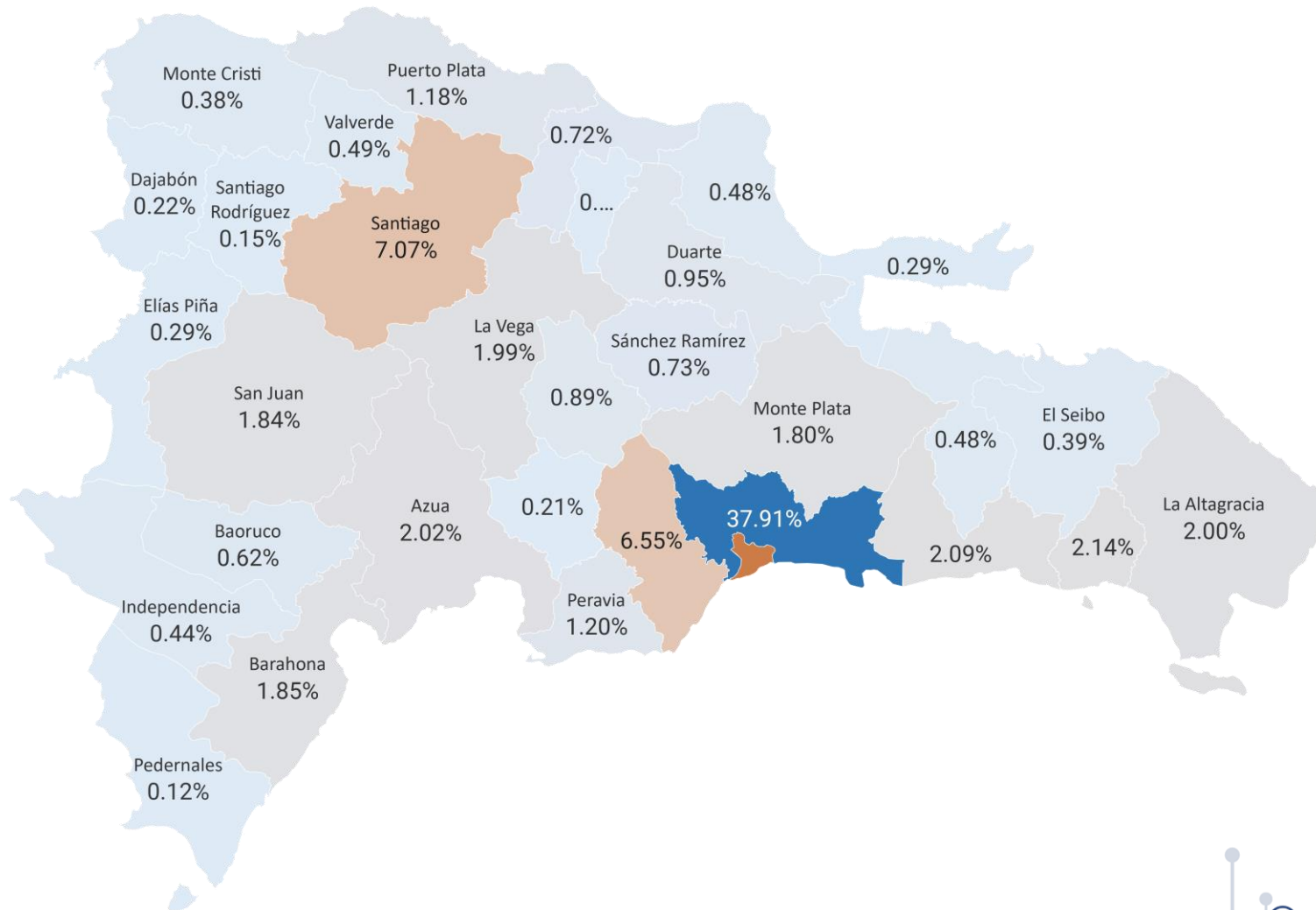
Desglose por mes del 2021



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



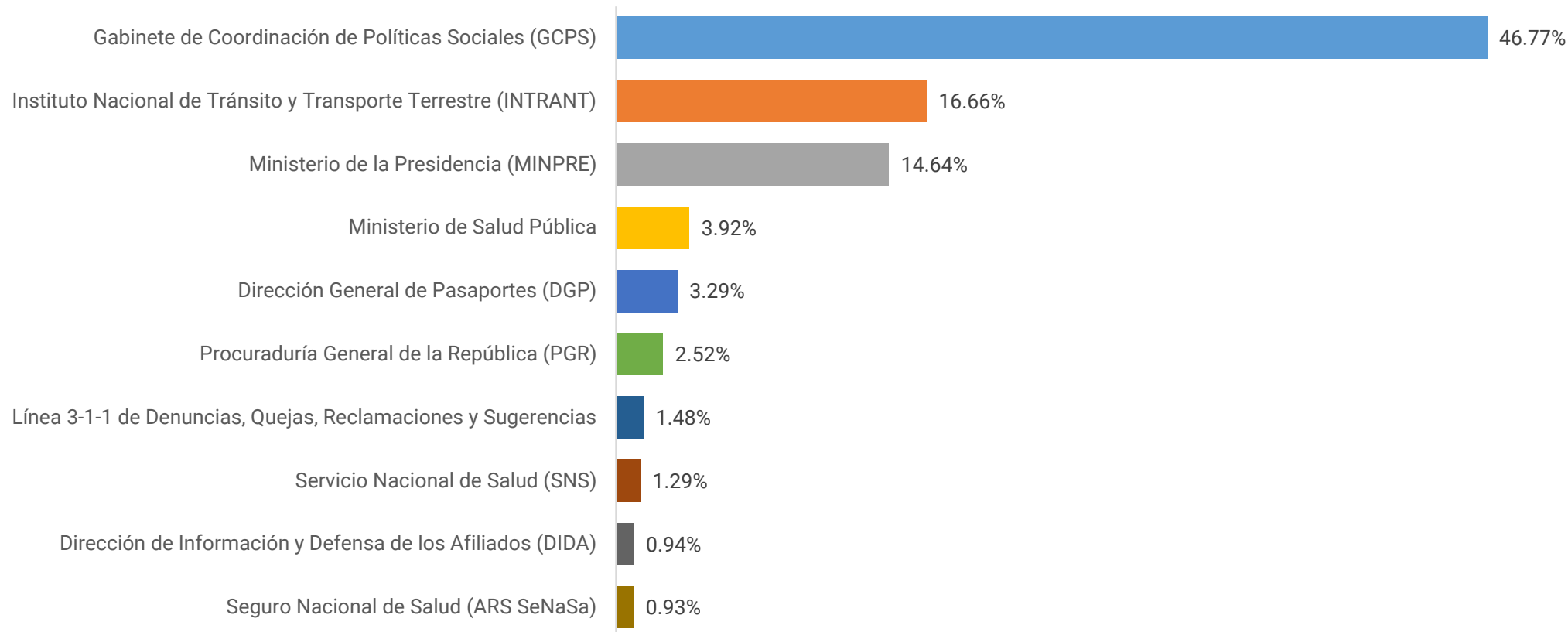
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

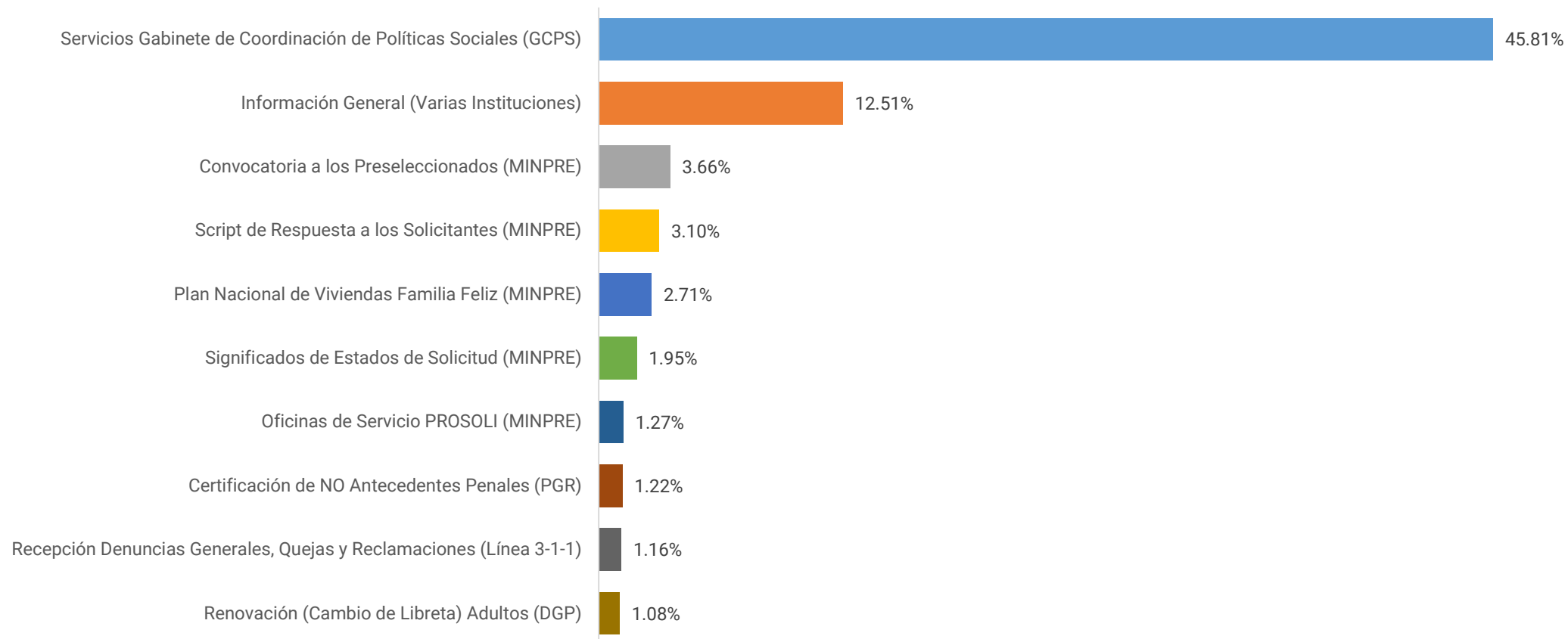
* Base: 60,615 Servicios Ofertados durante el periodo julio - septiembre 2021

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 60,615 Servicios Ofertados durante el periodo julio - septiembre 2021

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



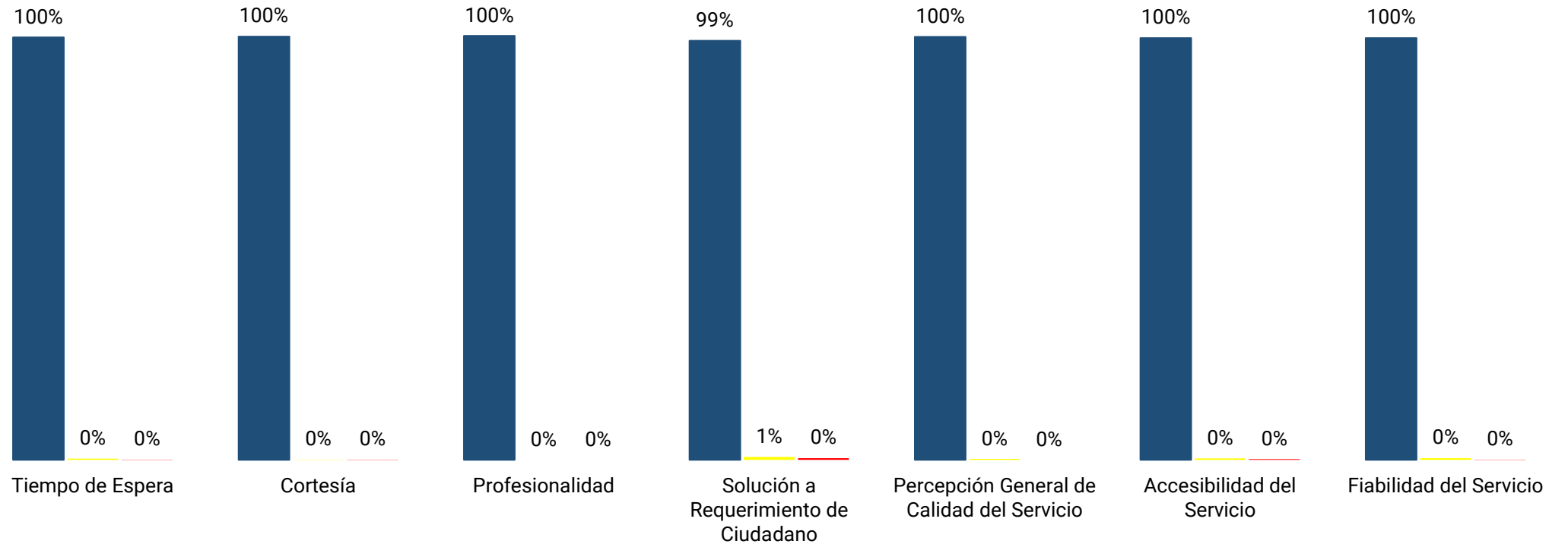
* Base: 60,615 Servicios Ofertados durante el periodo julio - septiembre 2021

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

■ Muy Bueno - Bueno ■ Regular ■ Malo - Muy Malo

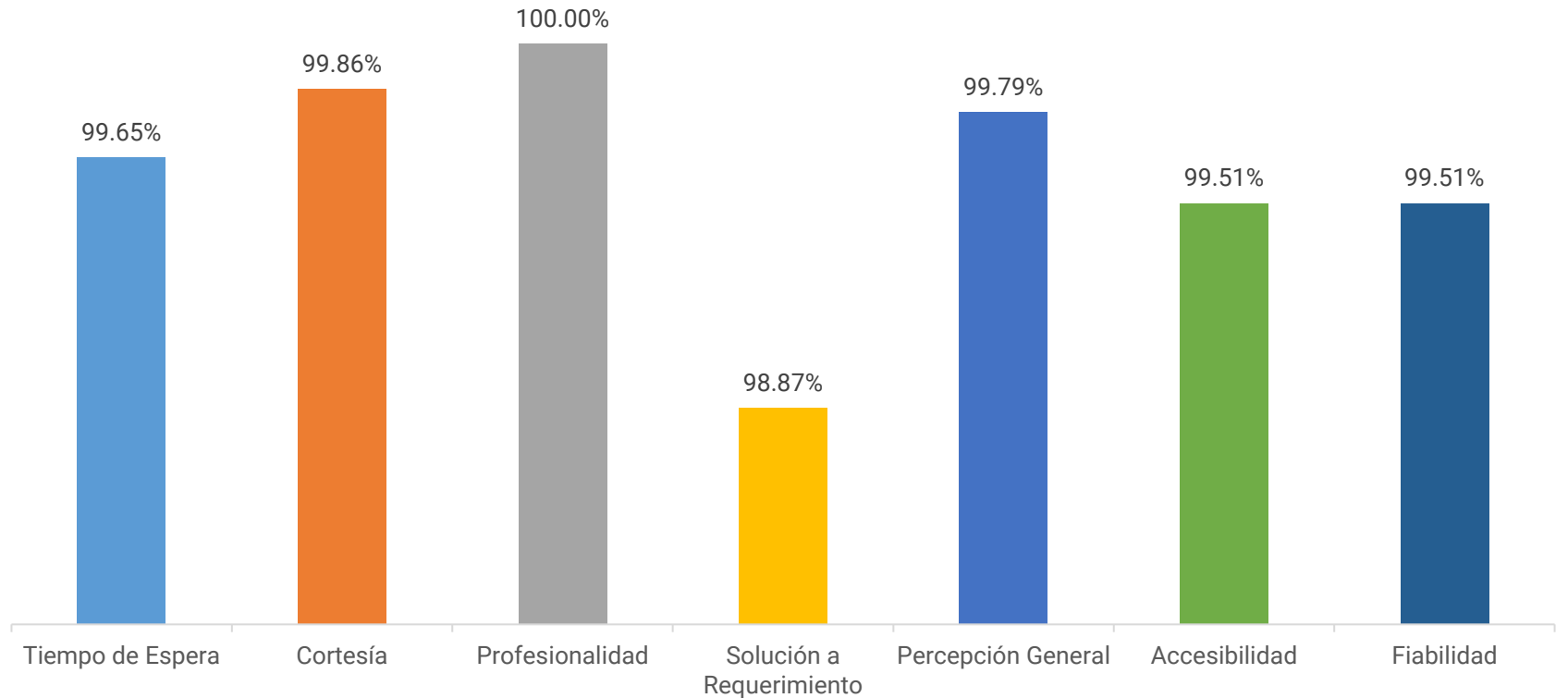


* Base: 1,416 encuestados para el 100% de la Muestra.

Índice de Satisfacción Ciudadana

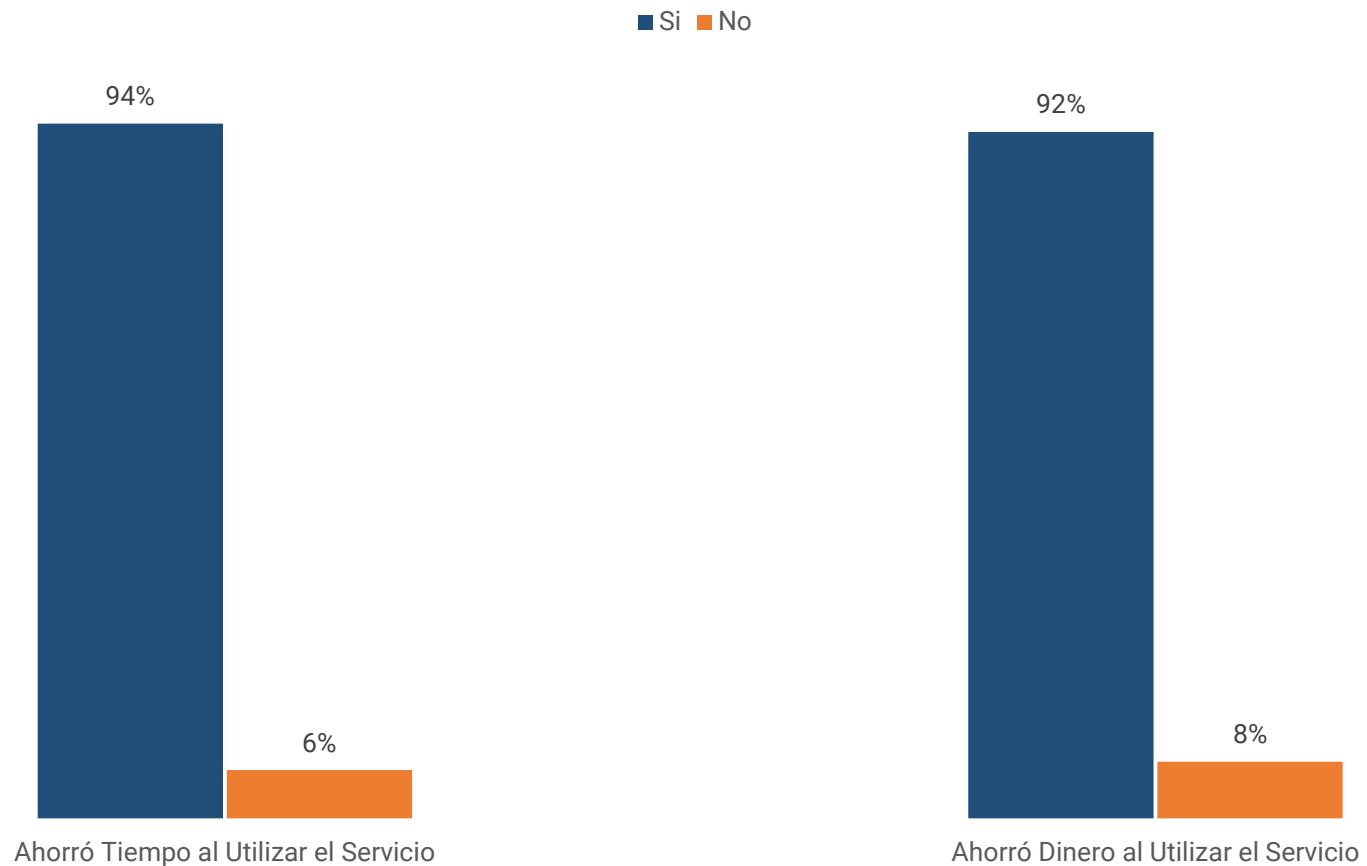
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.60%



* Base: 1,416 encuestados para el 100% de la Muestra.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

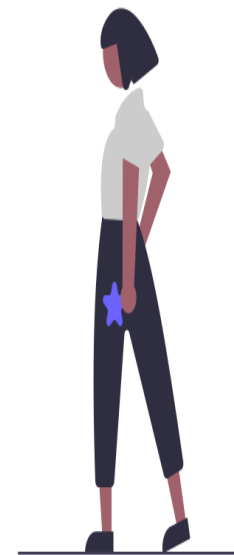
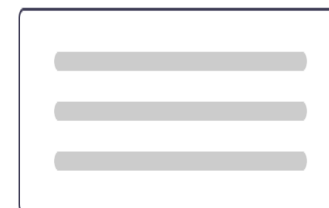
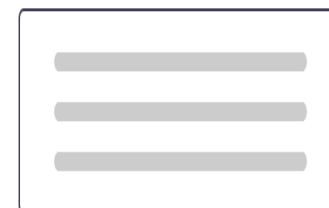


* Base: 1,416 encuestados para el 100% de la Muestra.

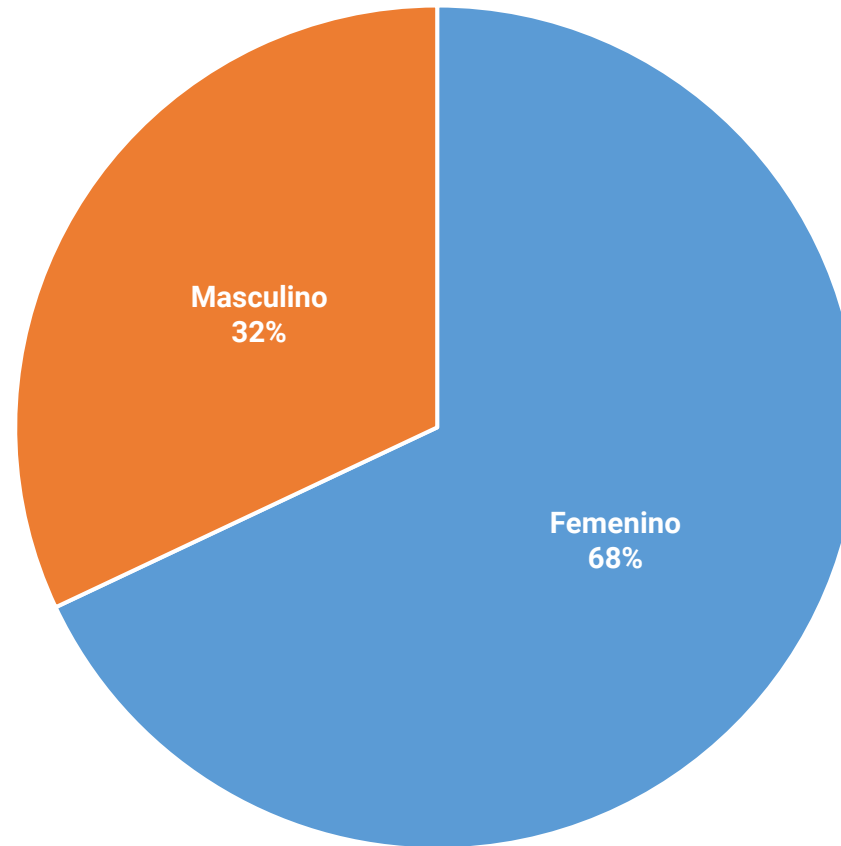
Comentario de los Encuestados

Solución a su Requerimiento

- ▶ El usuario indica como "Mala" la solución a su requerimiento debido al tiempo de espera para recibir la respuesta de su solicitud del Plan Nacional de Vivienda Familia Feliz, indica que tiene 2 meses esperando.
- ▶ El ciudadano indica como "Mala" la solución a su requerimiento porque no se le ha dado respuesta con relación a la sanción que presenta en el beneficio de CEP en Solidaridad.
- ▶ El ciudadano categoriza el servicio como "Regular" debido a que no poseemos información sobre el estatus del formulario solicitud al Plan Nacional de Vivienda Familia Feliz.
- ▶ El ciudadano fue remitido a un Punto Solidario y por tal motivo indico que la solución a su caso es "Mala".



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 60,615 Servicios Ofertados durante el periodo julio - septiembre 2021



¡MUCHAS GRACIAS!