

# ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Octubre - Diciembre 2021)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



**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**

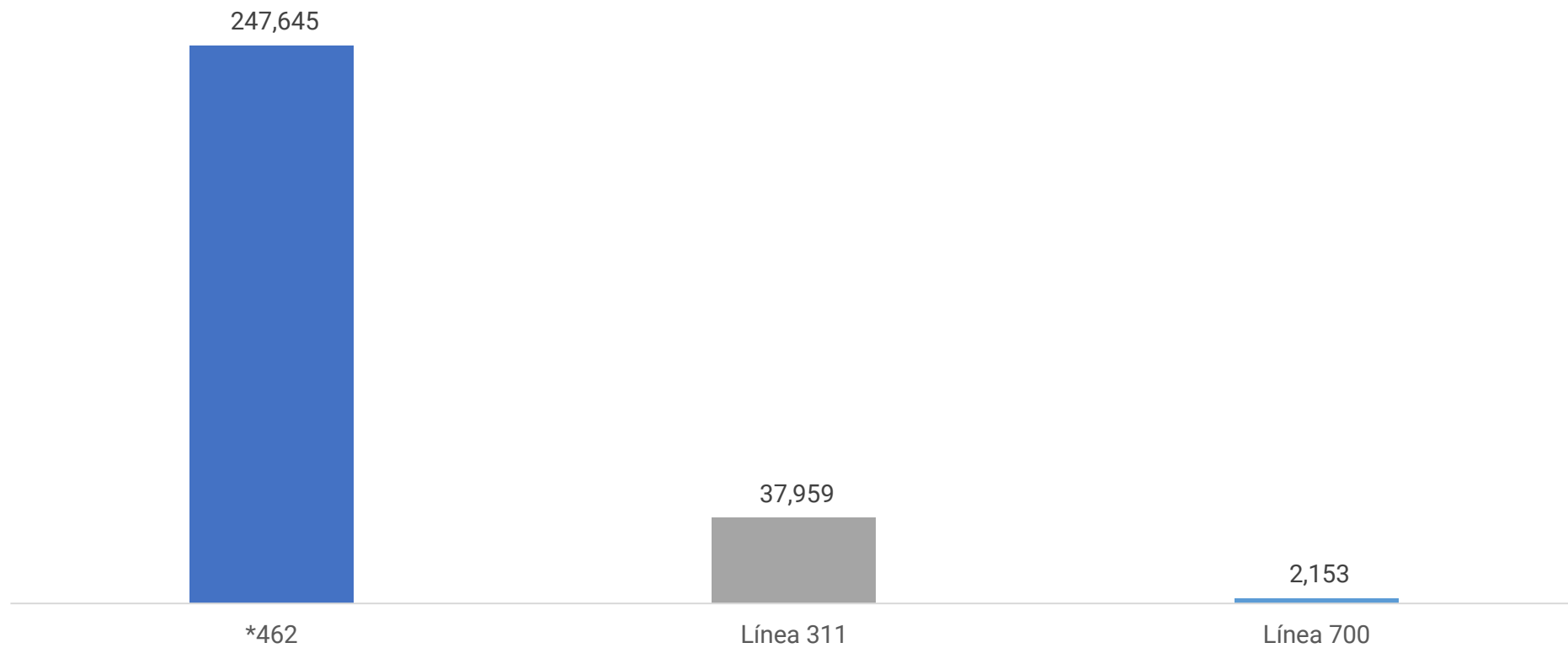
# ATENCIÓN CIUDADANA

---

El Centros de Contacto Gubernamental a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **287,757** llamadas durante el periodo octubre-diciembre del actual 2021.



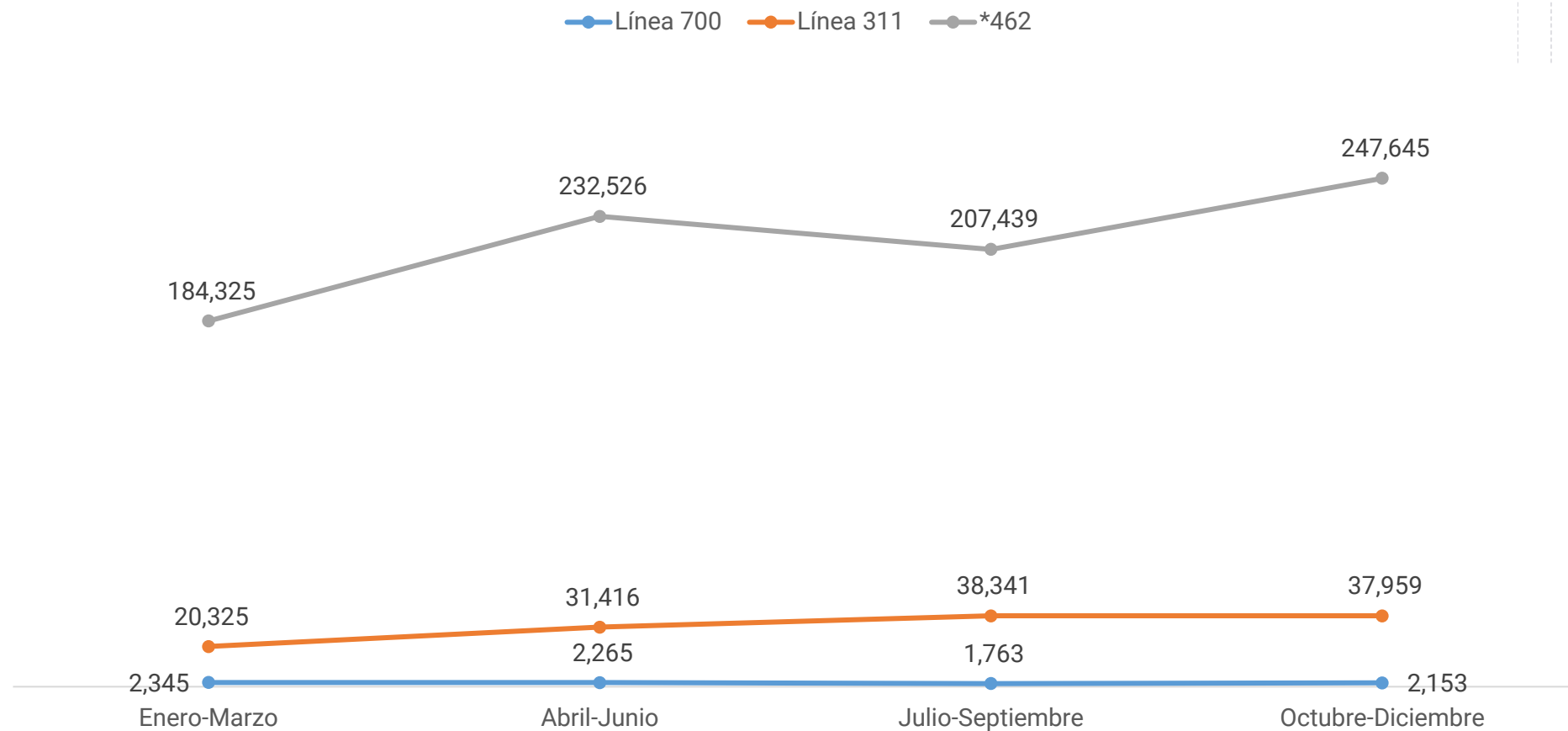
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



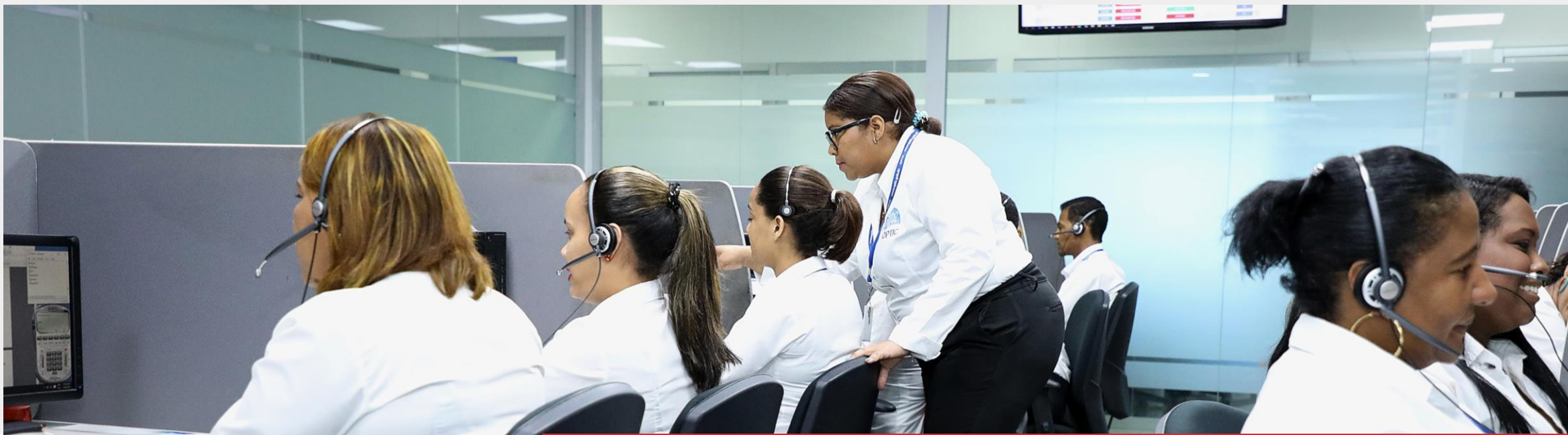
\* Período: octubre – diciembre 2021

# LLAMADAS RECIBIDAS

## Desglose por mes del 2021







## LLAMADAS ATENDIDAS

**117,153**

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 octubre – diciembre del actual 2021.

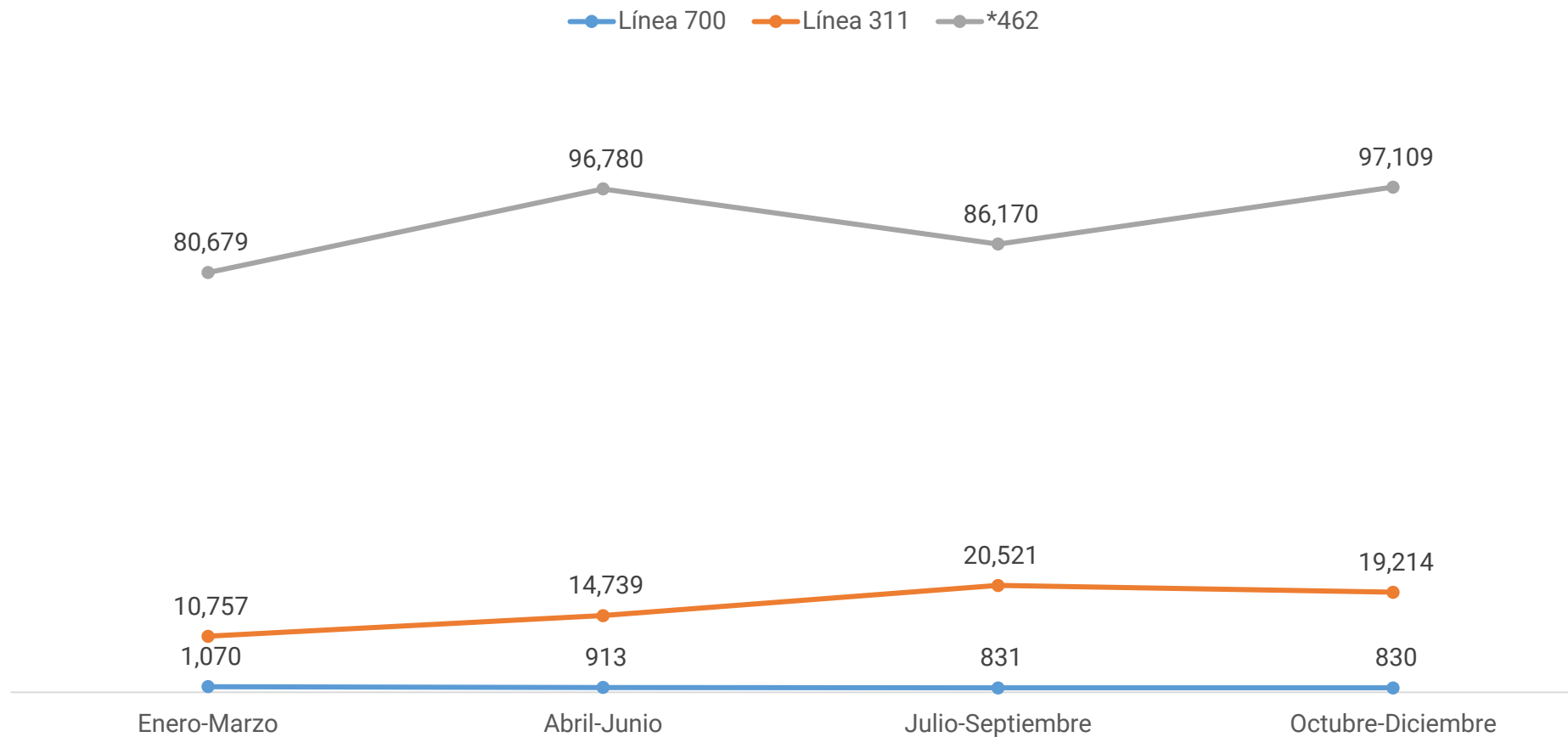
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Período: octubre – diciembre 2021

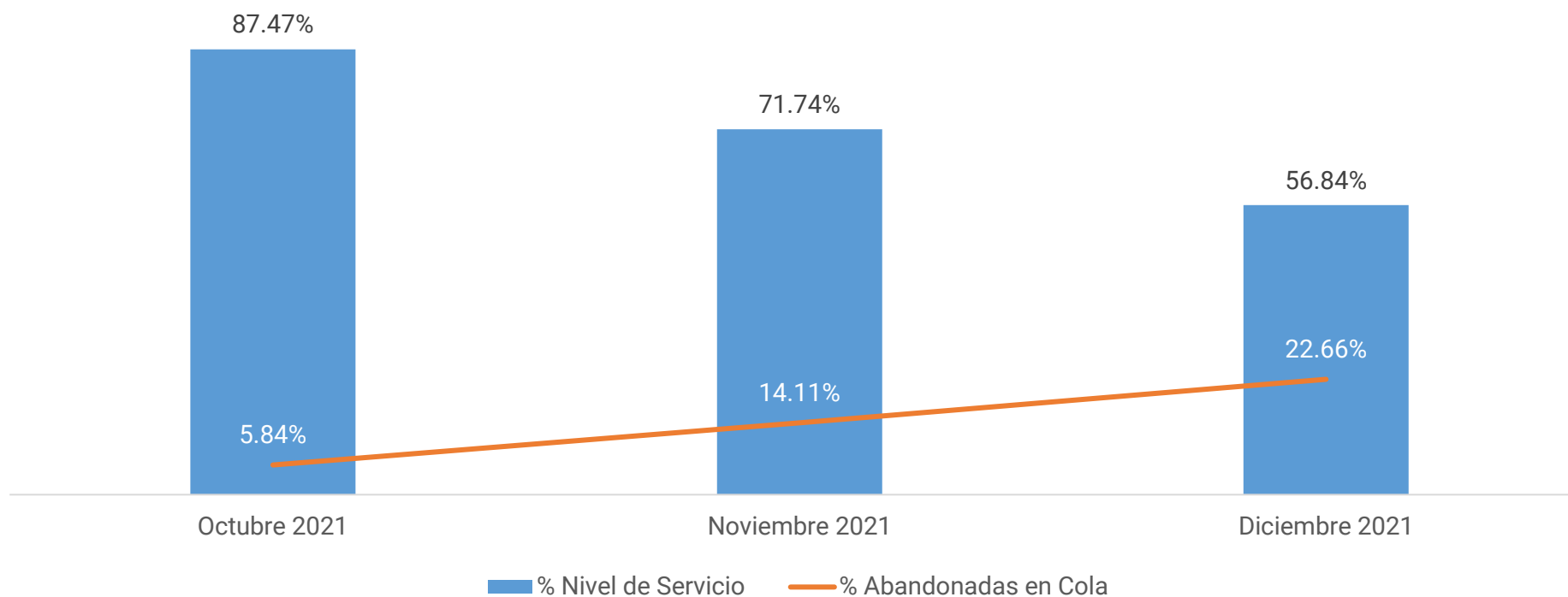
# LLAMADAS ATENDIDAS

## Desglose por mes del 2021

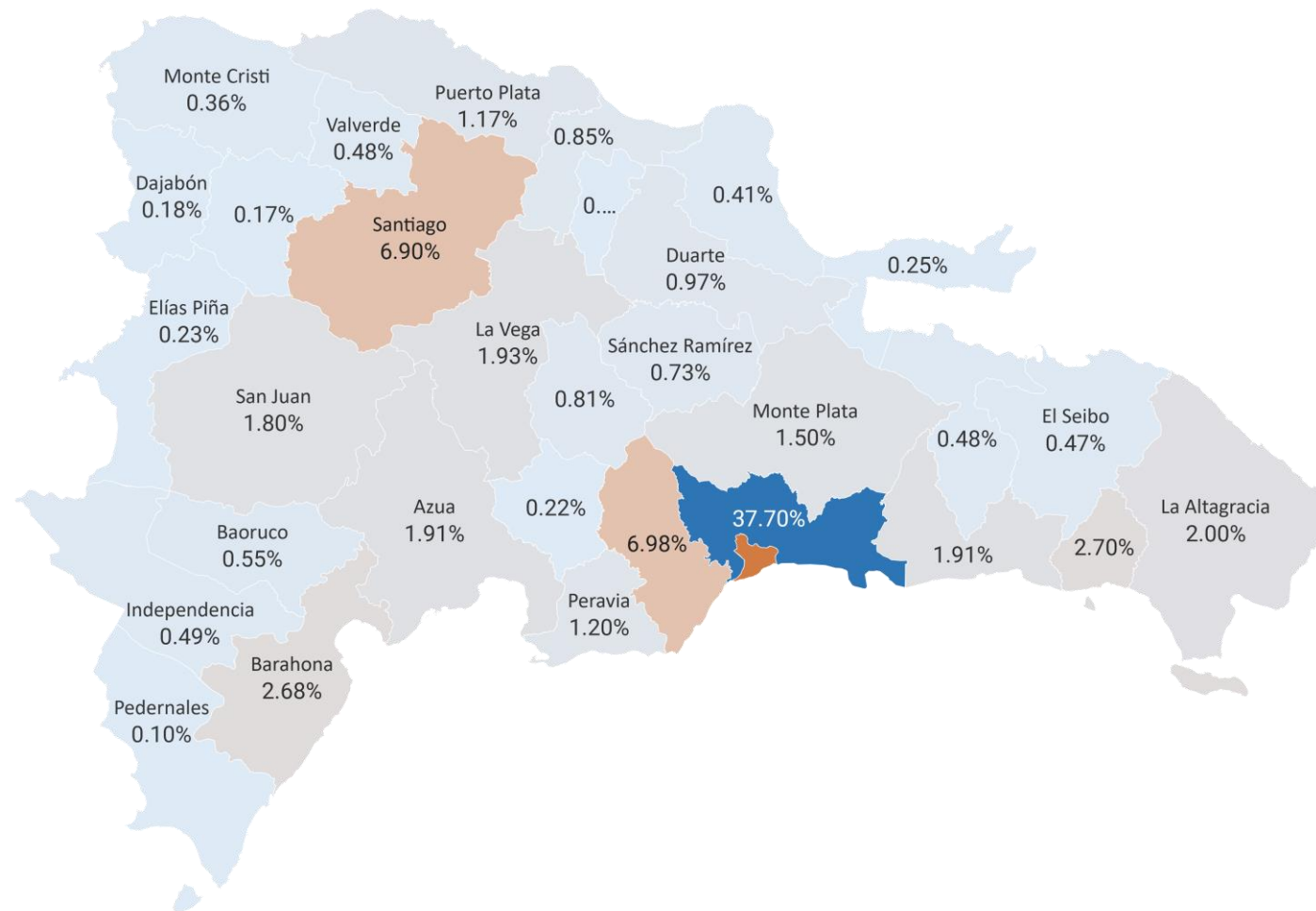




# Comparativa del Nivel de Servicio Mensual y la Tasa de Abandono en Cola



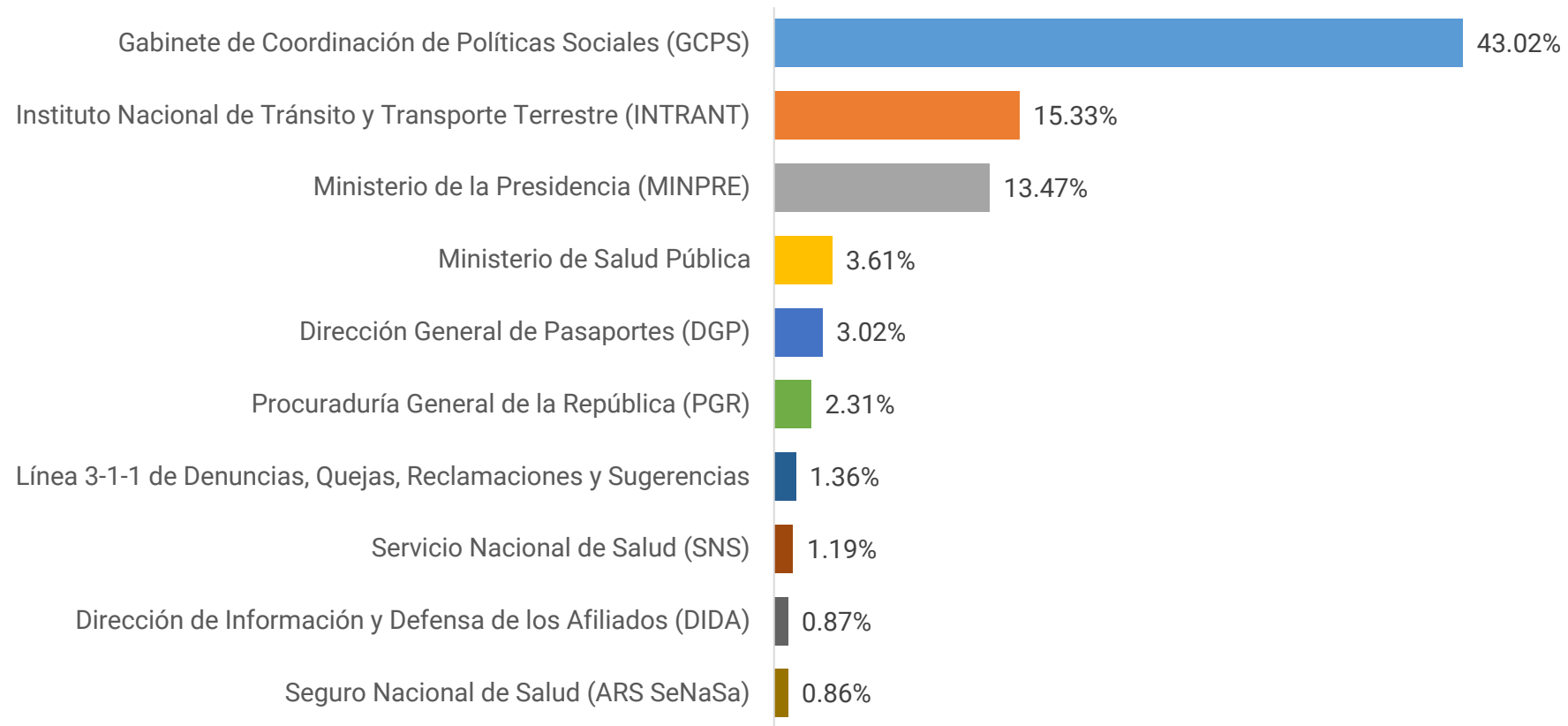
# Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

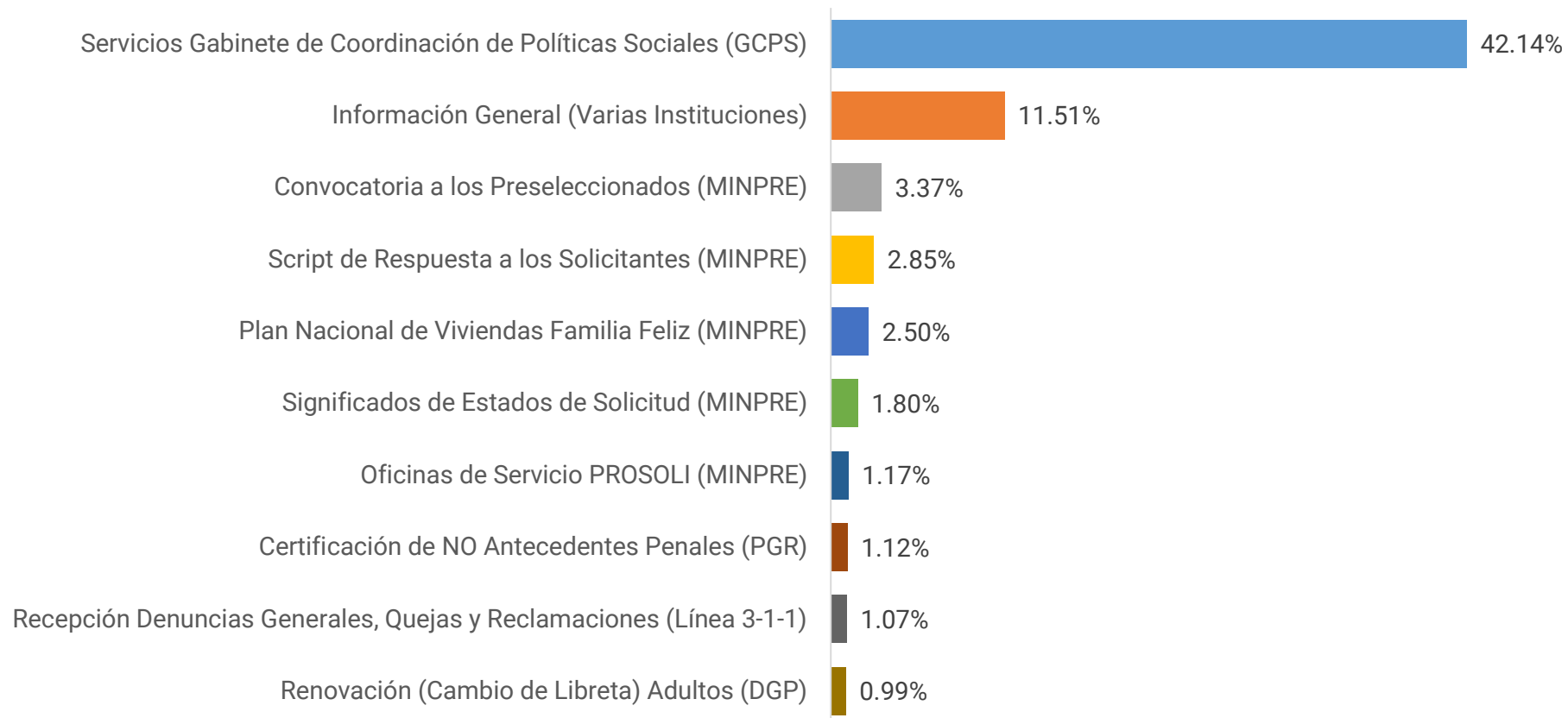
\* Base: 65,893 Servicios Ofertados durante el periodo octubre – diciembre 2021

# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



\* Base: 65,893 Servicios Ofertados durante el periodo octubre – diciembre 2021

# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



\* Base: 65,893 Servicios Ofertados durante el periodo octubre – diciembre 2021

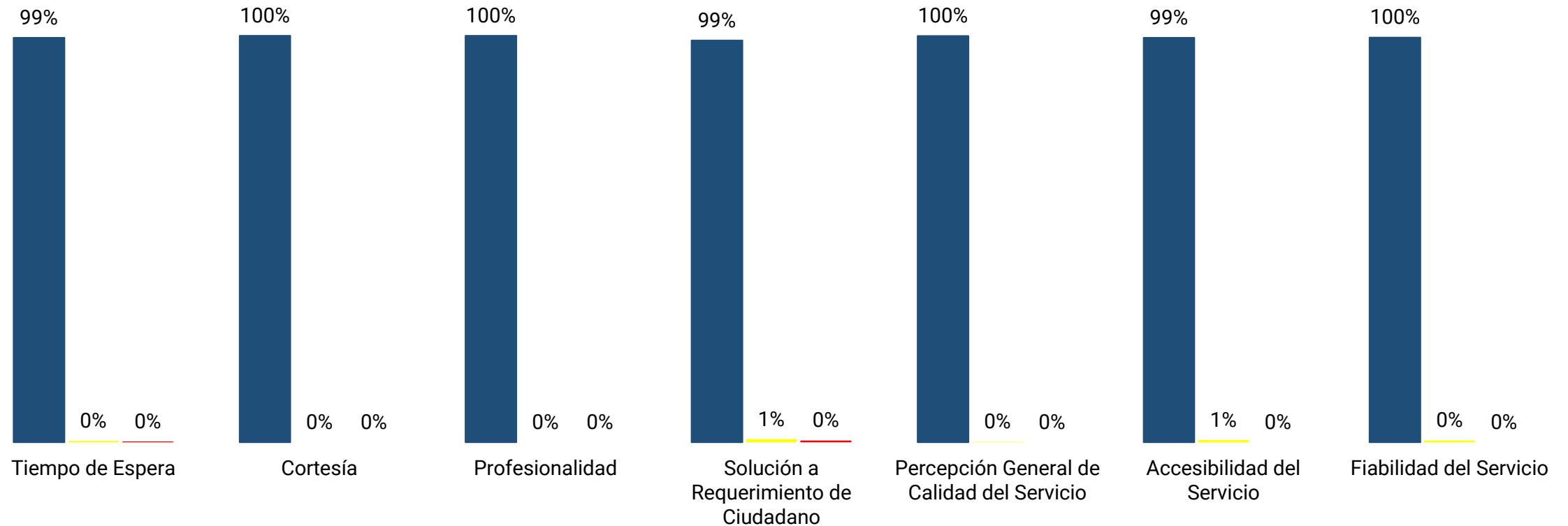
# SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO





# RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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

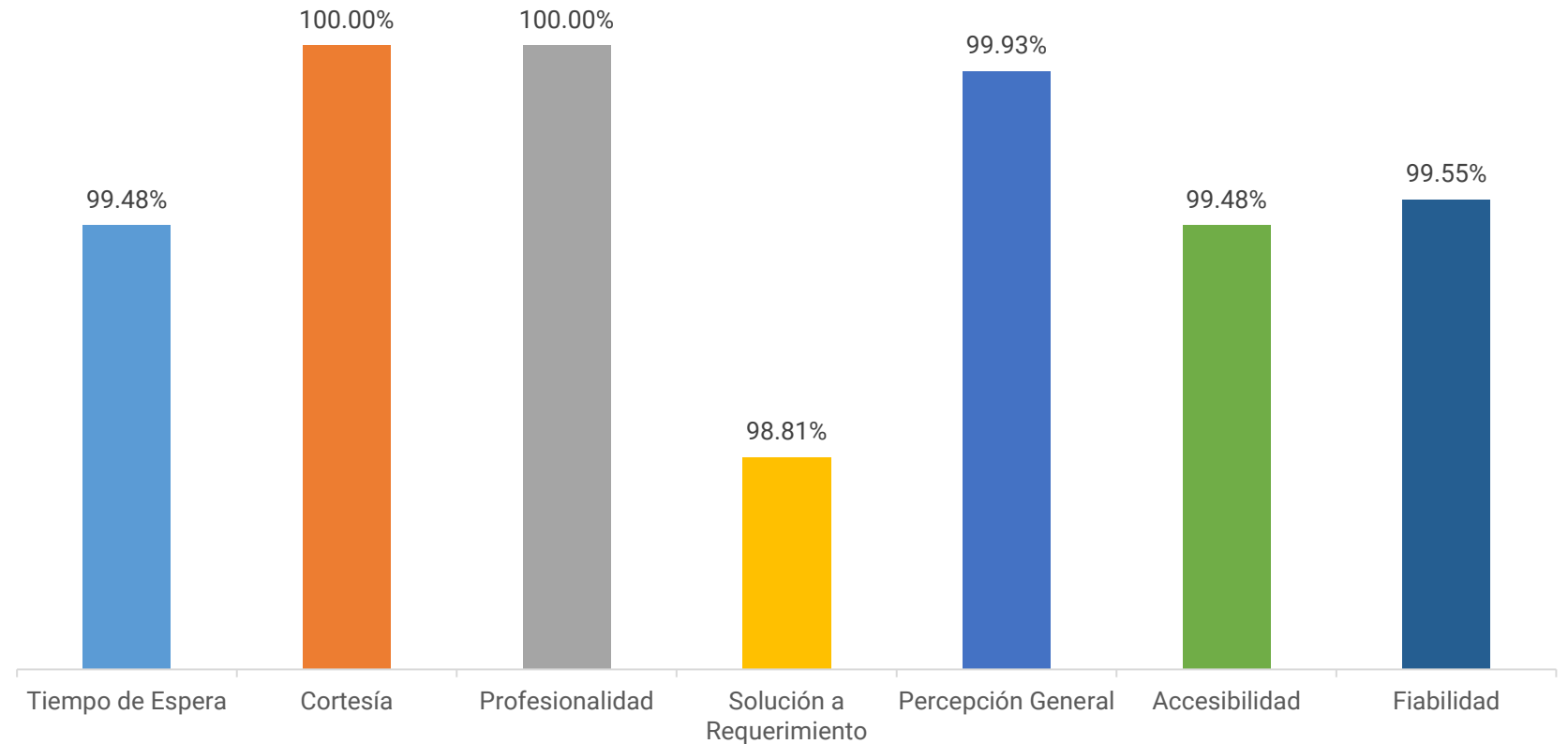


\* Base: 1,347 encuestados para el 100% de la Muestra.

# Índice de Satisfacción Ciudadana

## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.61%



\* Base: 1,347 encuestados para el 100% de la Muestra.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

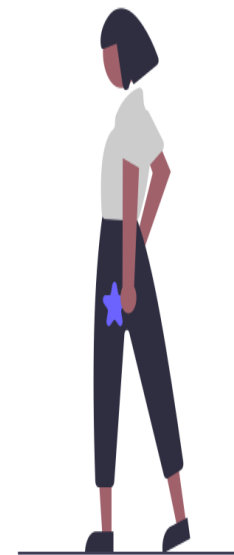
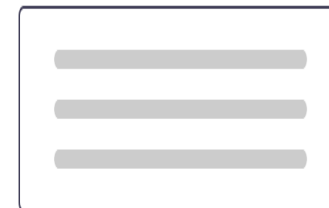
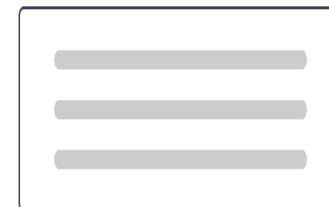
■ Si ■ No



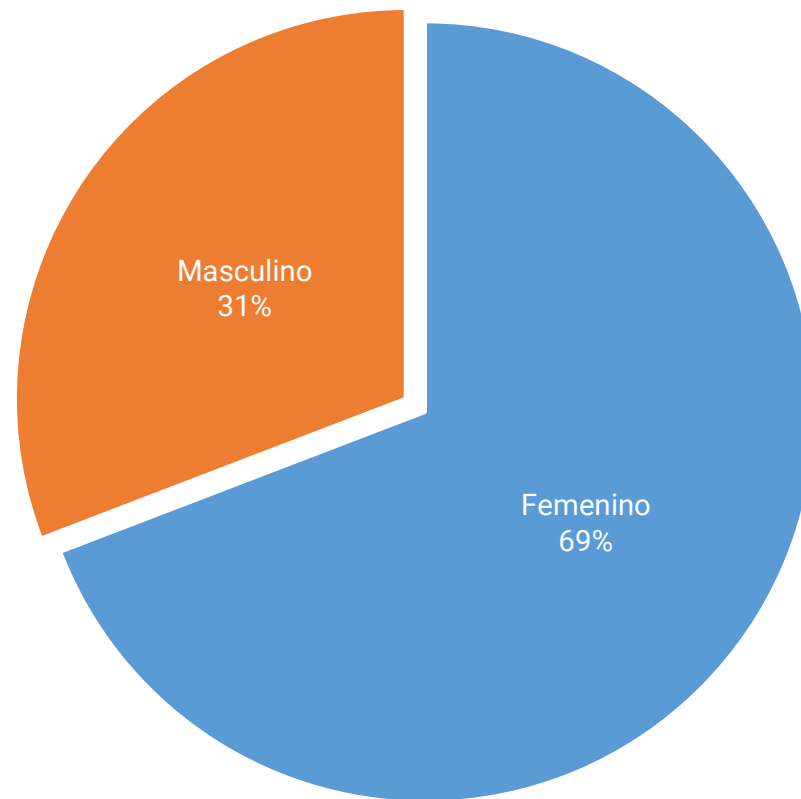
\* Base: 1,347 encuestados para el 100% de la Muestra.

# Comentario de los Encuestados

No se realizaron comentarios en este periodo.



# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



\* Base: 65,893 Servicios Ofertados durante el periodo octubre – diciembre 2021





**¡MUCHAS GRACIAS!**