

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

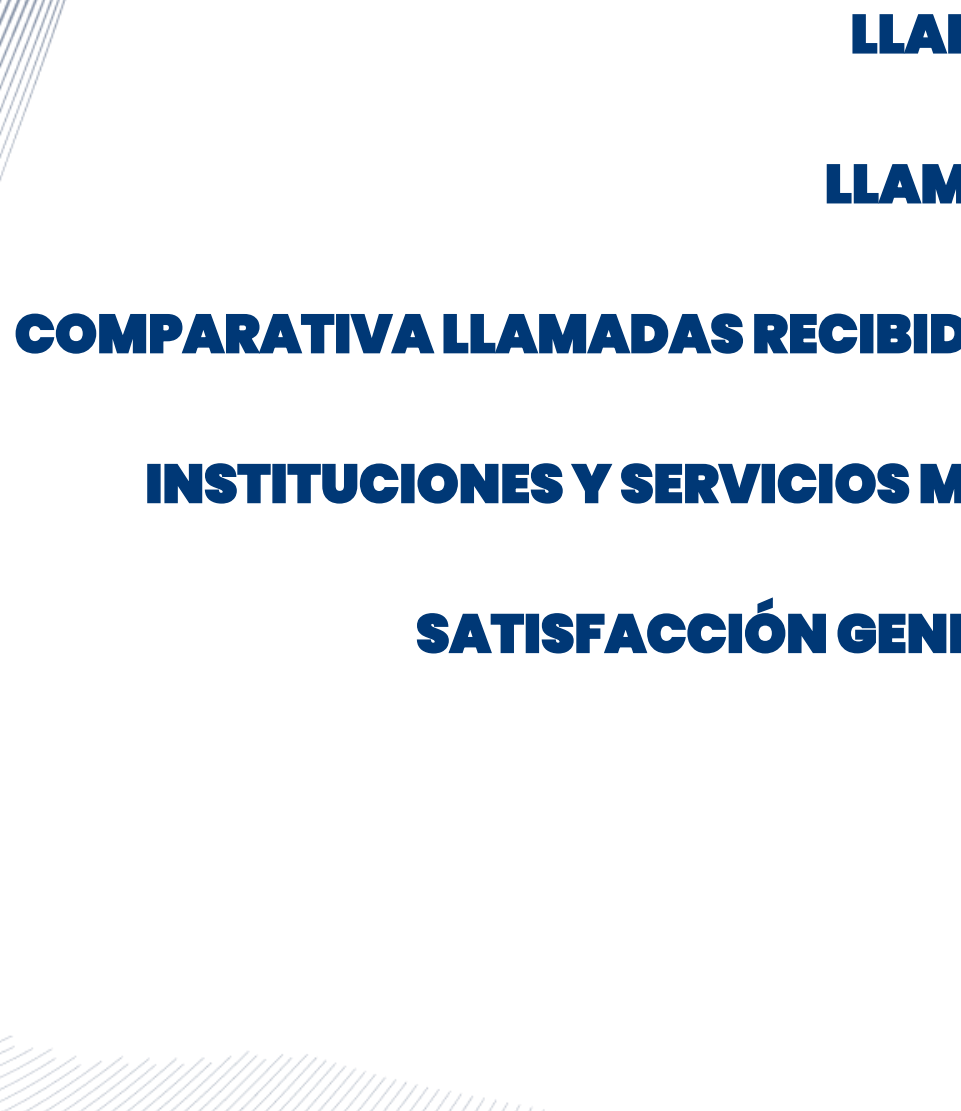
(Trimestre Octubre – Diciembre 2021)

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

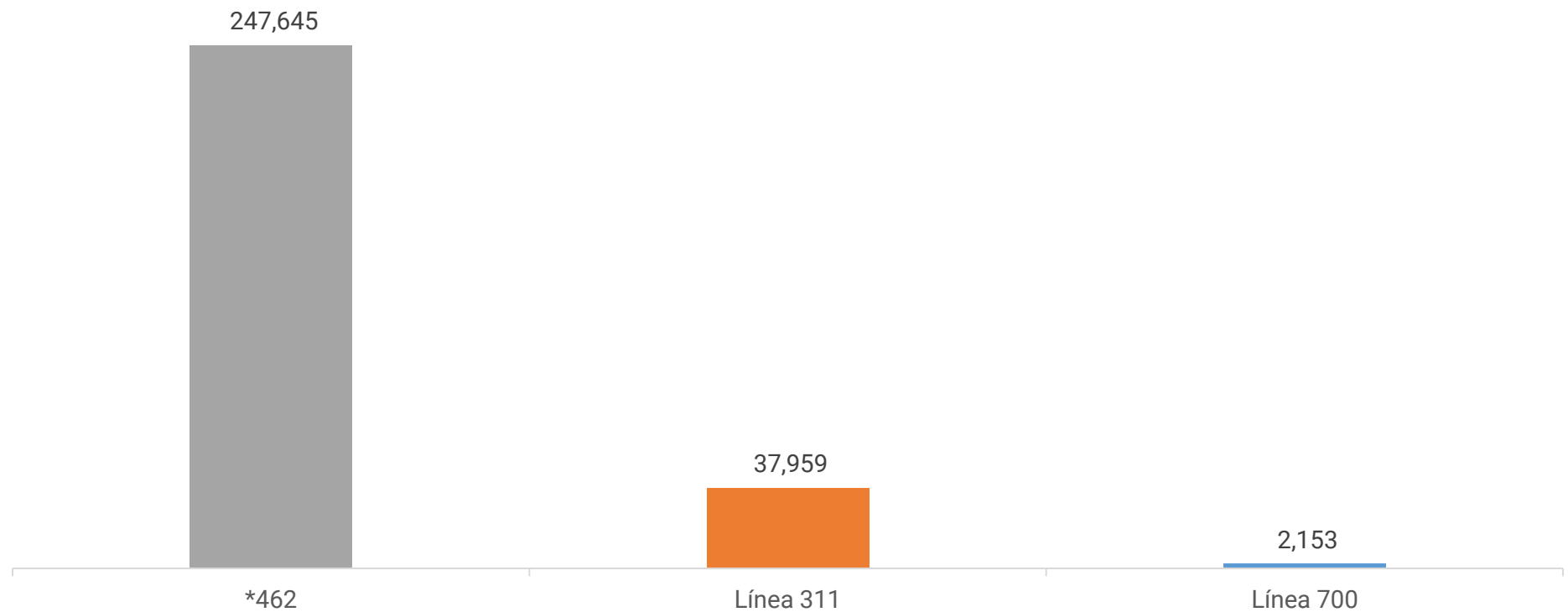
ATENCIÓN CIUDADANA

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



LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO

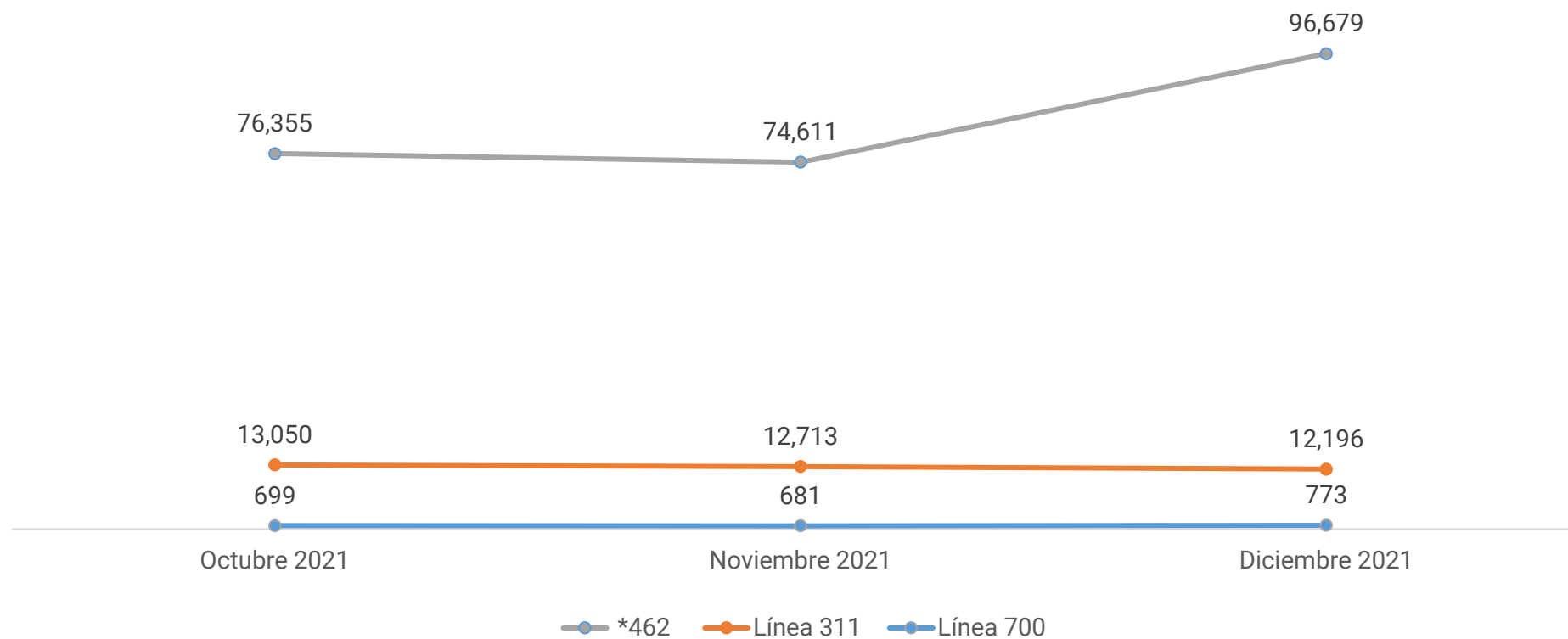
03



* Base Periodo octubre-diciembre 2021

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2021



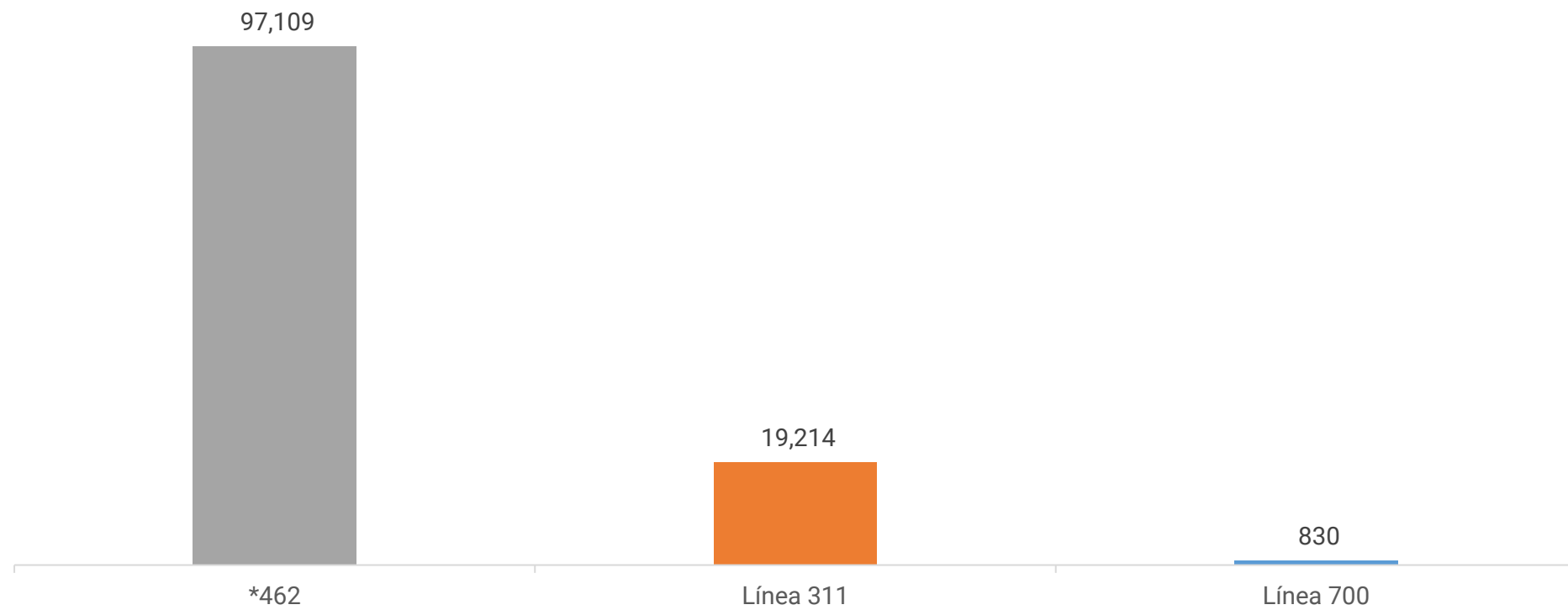


LLAMADAS ATENDIDAS

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.

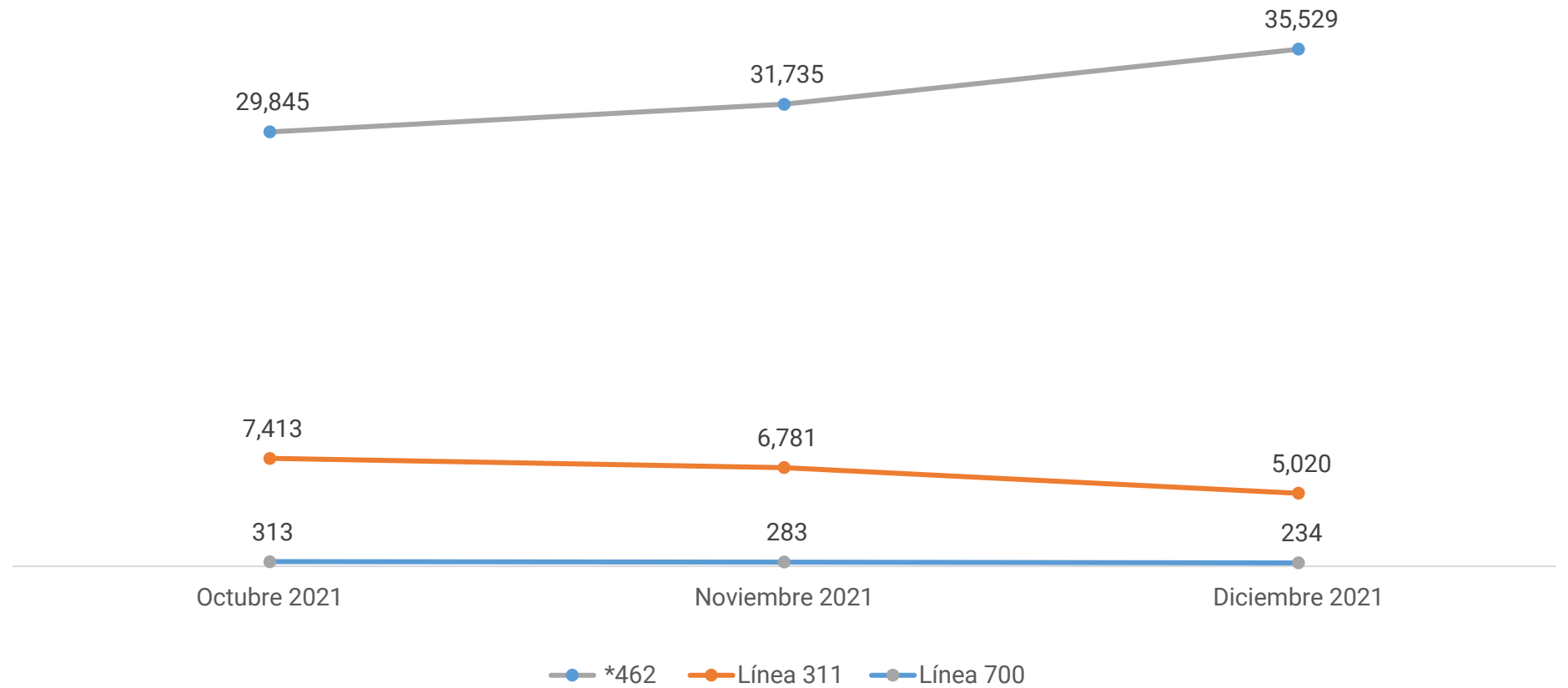
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



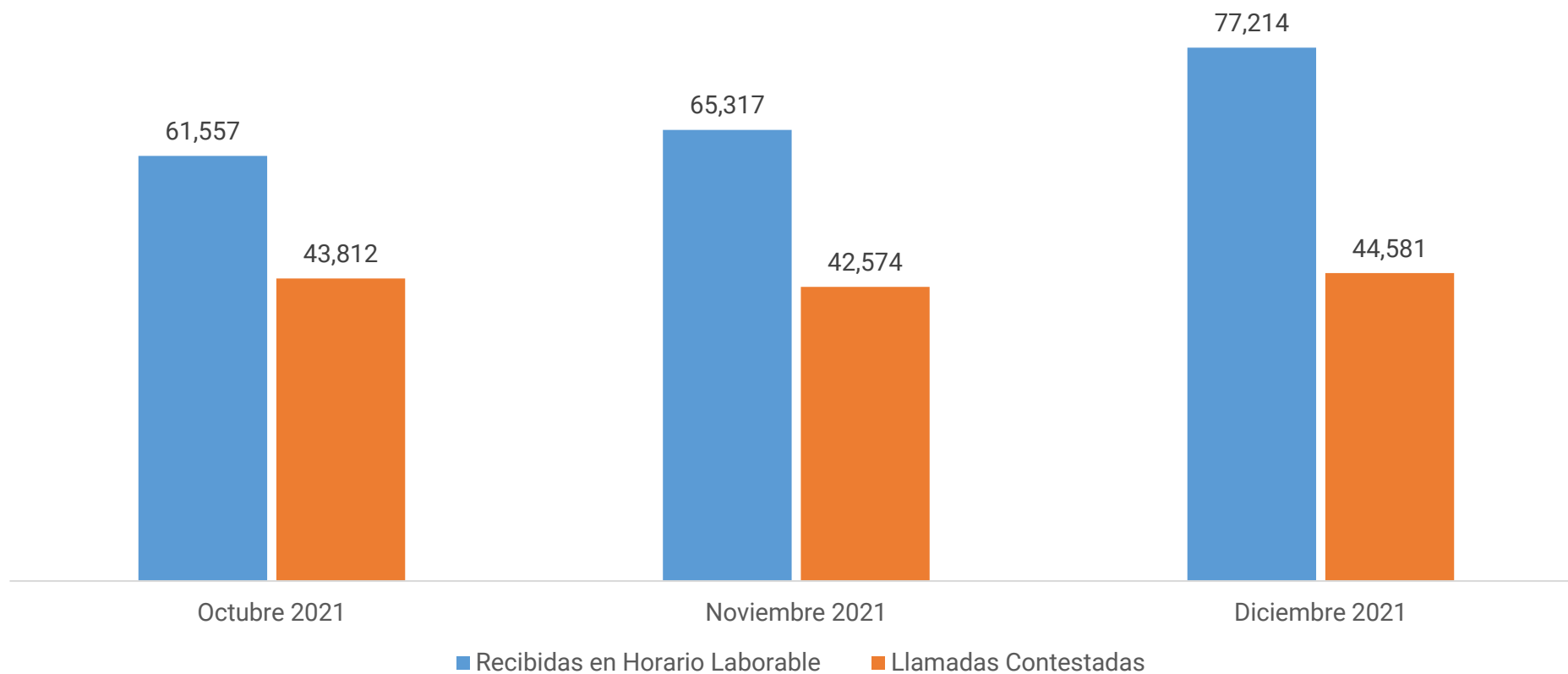
* Base Periodo octubre-diciembre 2021

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2021



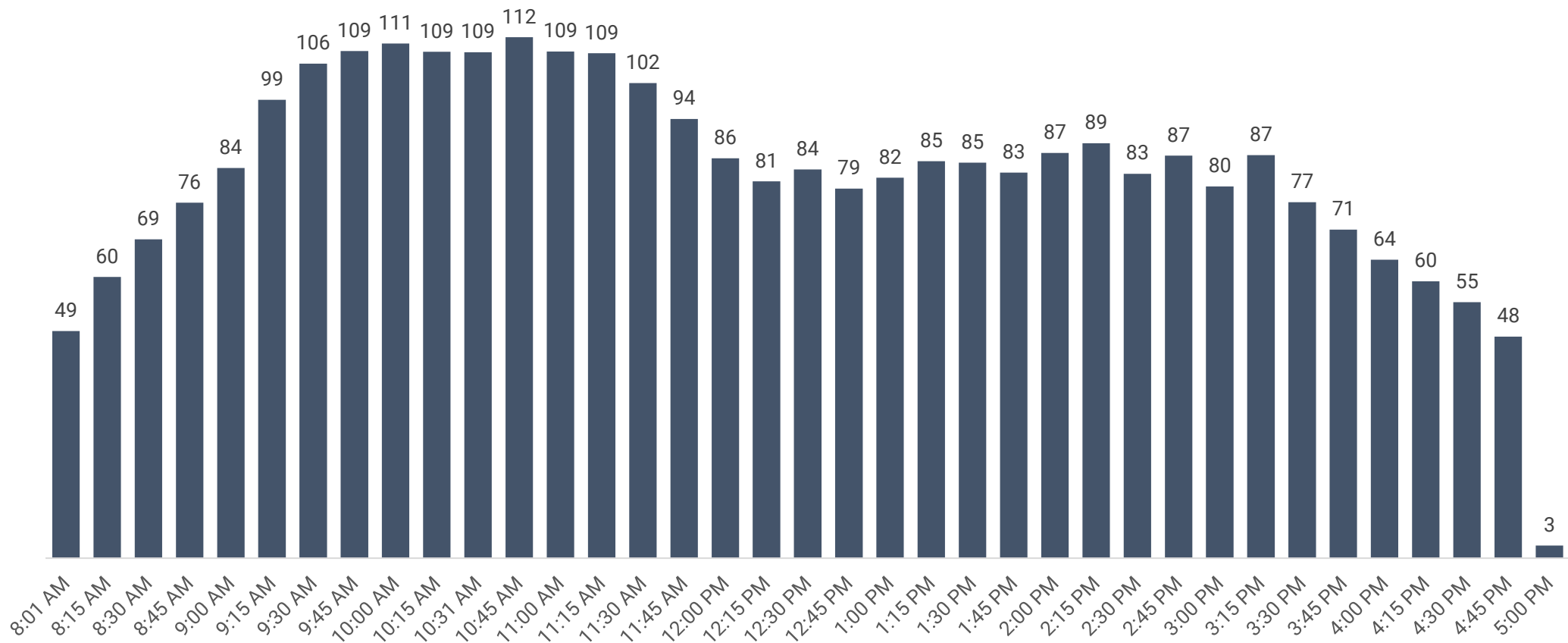
LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS



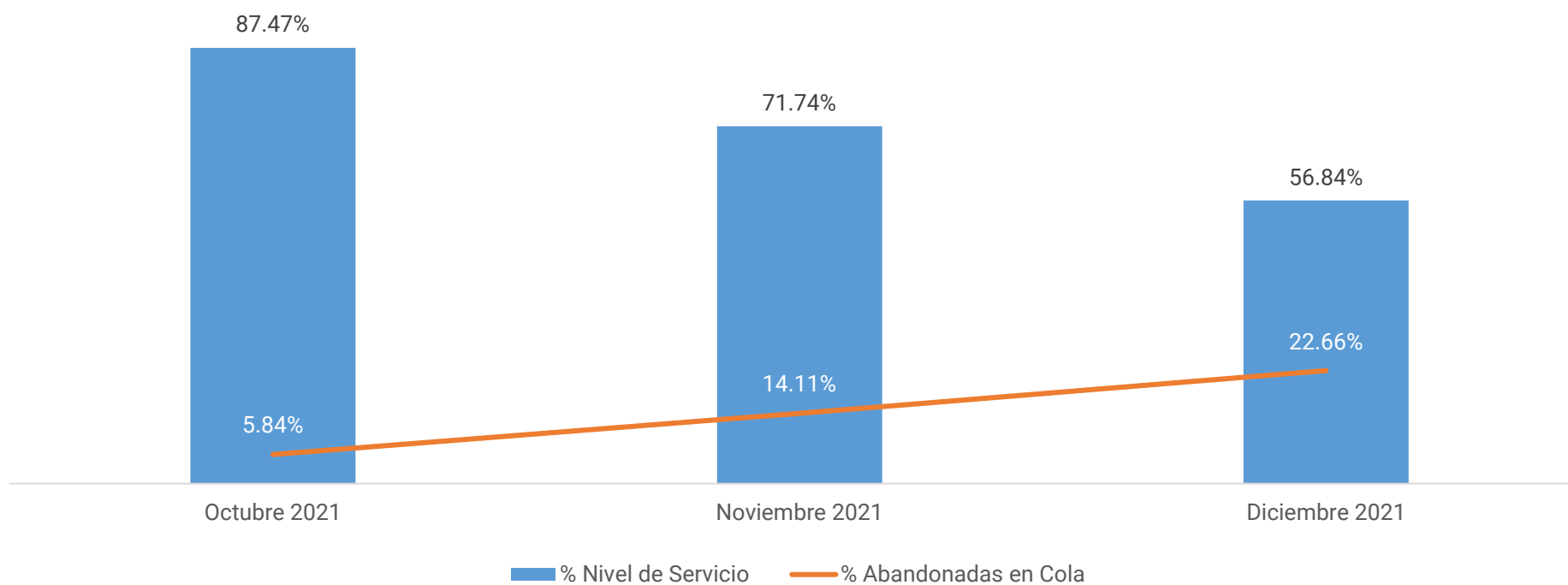
09

PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

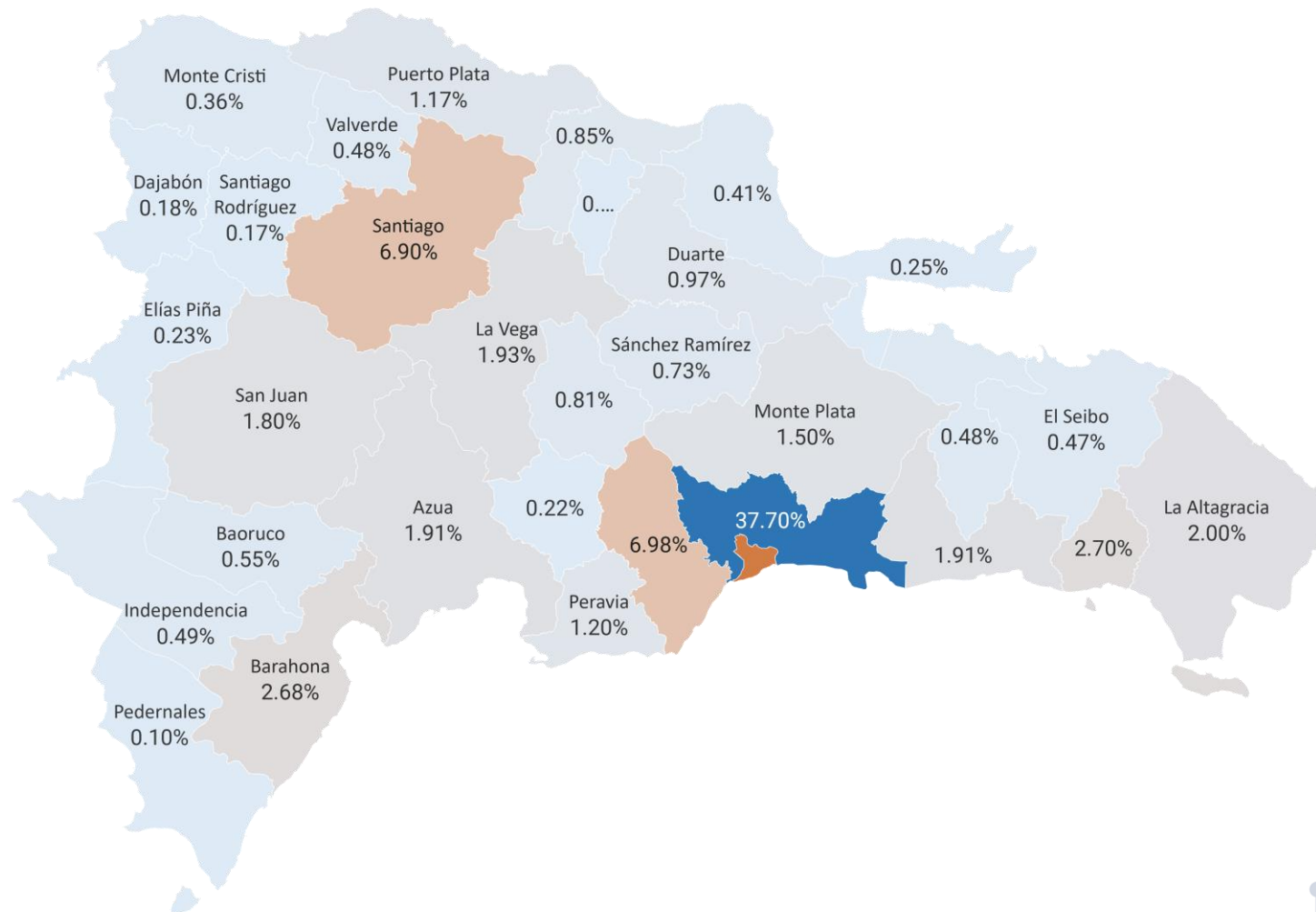
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



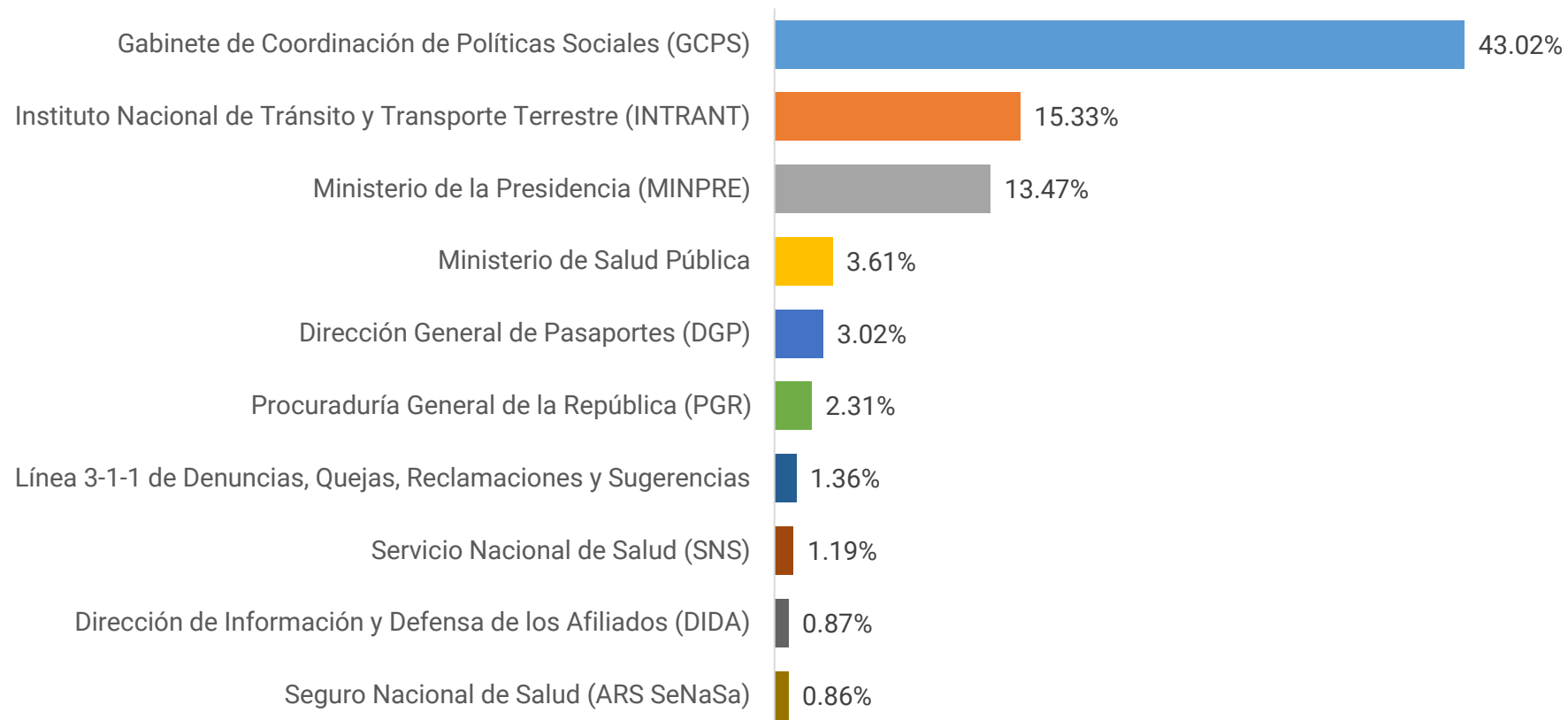
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



* Base: 65,853 Servicios Brindados durante el periodo octubre – diciembre 2021

Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

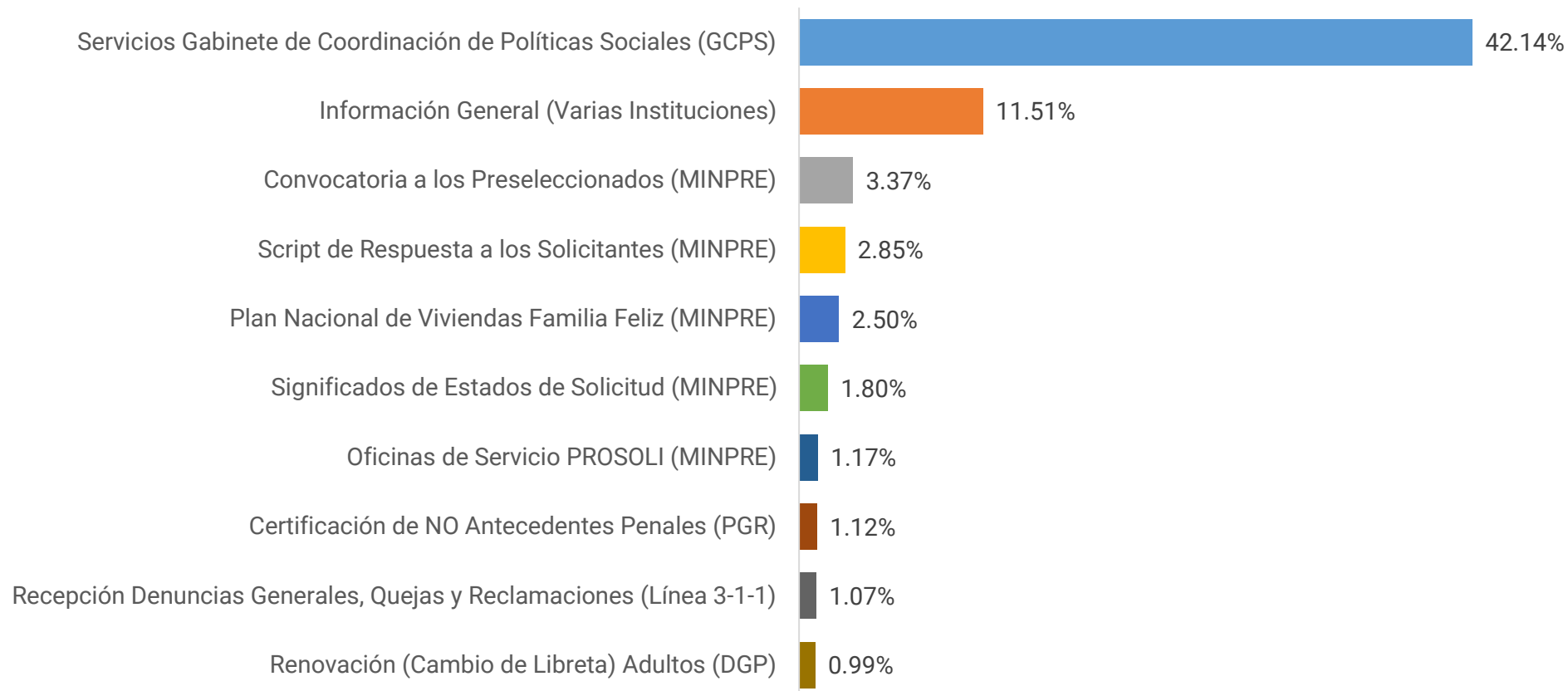
INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



14

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

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

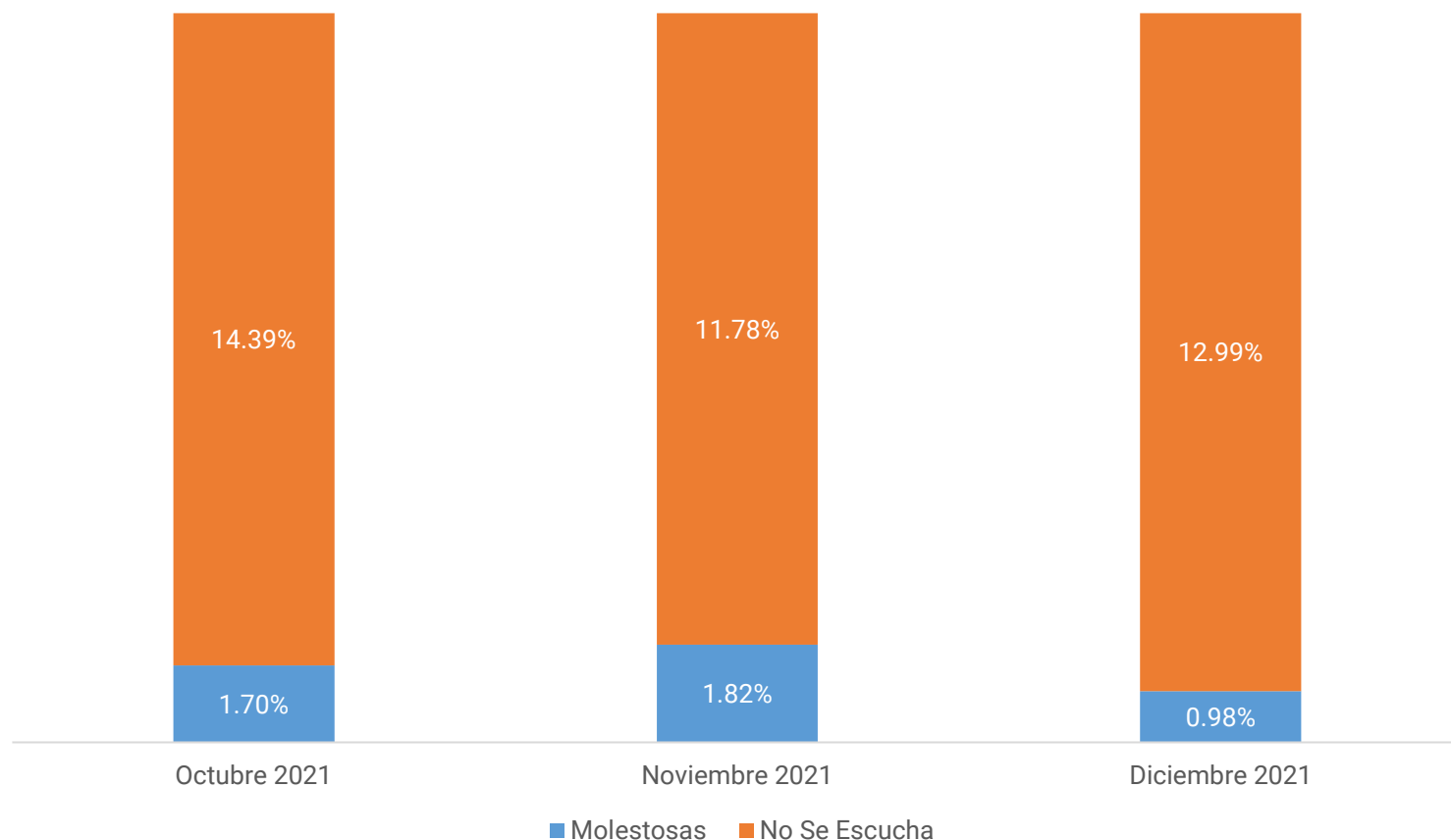


* Base: 65,893 Servicios Brindados durante el periodo octubre – diciembre 2021

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas durante el trimestre octubre - diciembre del actual 2021 fue **117,153**, de estas **17,023** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **15,277** fueron *No Se Escucha* y las restantes **1,746** corresponden a *Molestosas*.



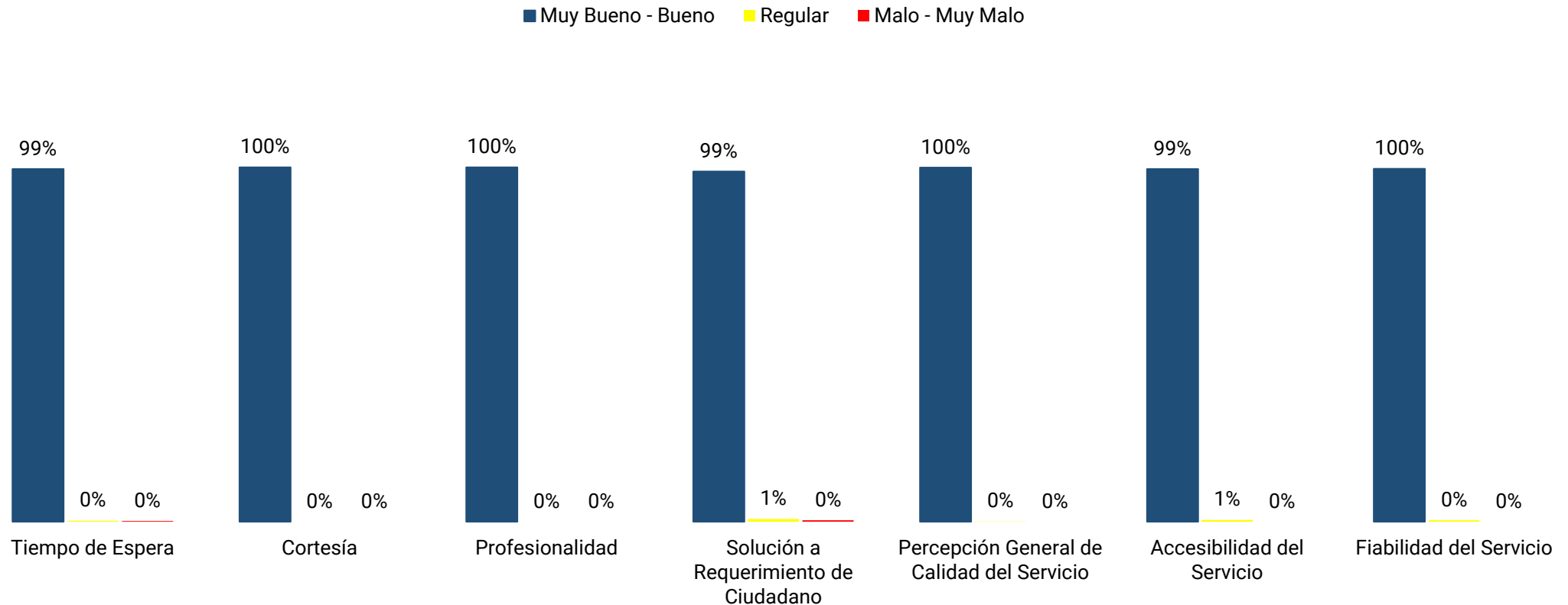
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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.

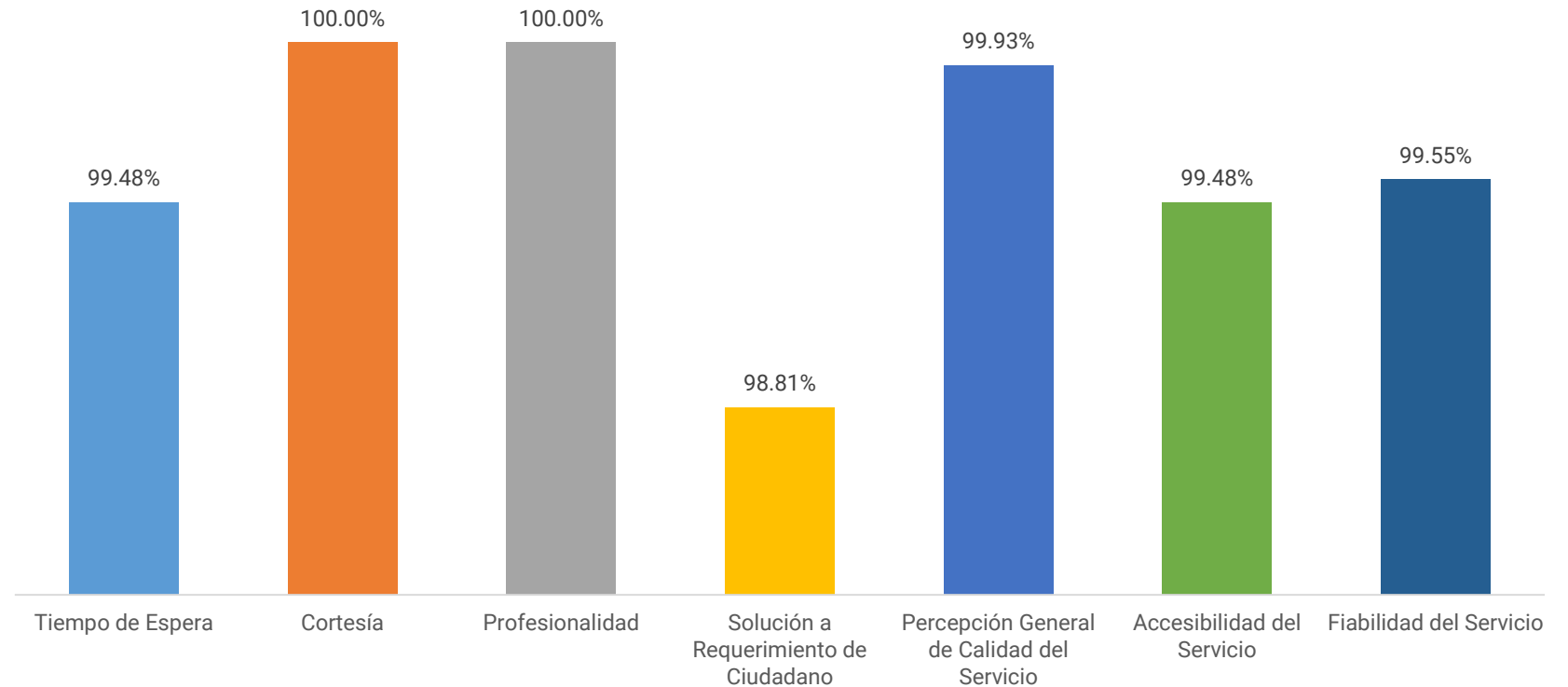


* Base: 1,347 encuestados para el 100% de la muestra del periodo octubre – diciembre 2021

Índice de Satisfacción Ciudadana

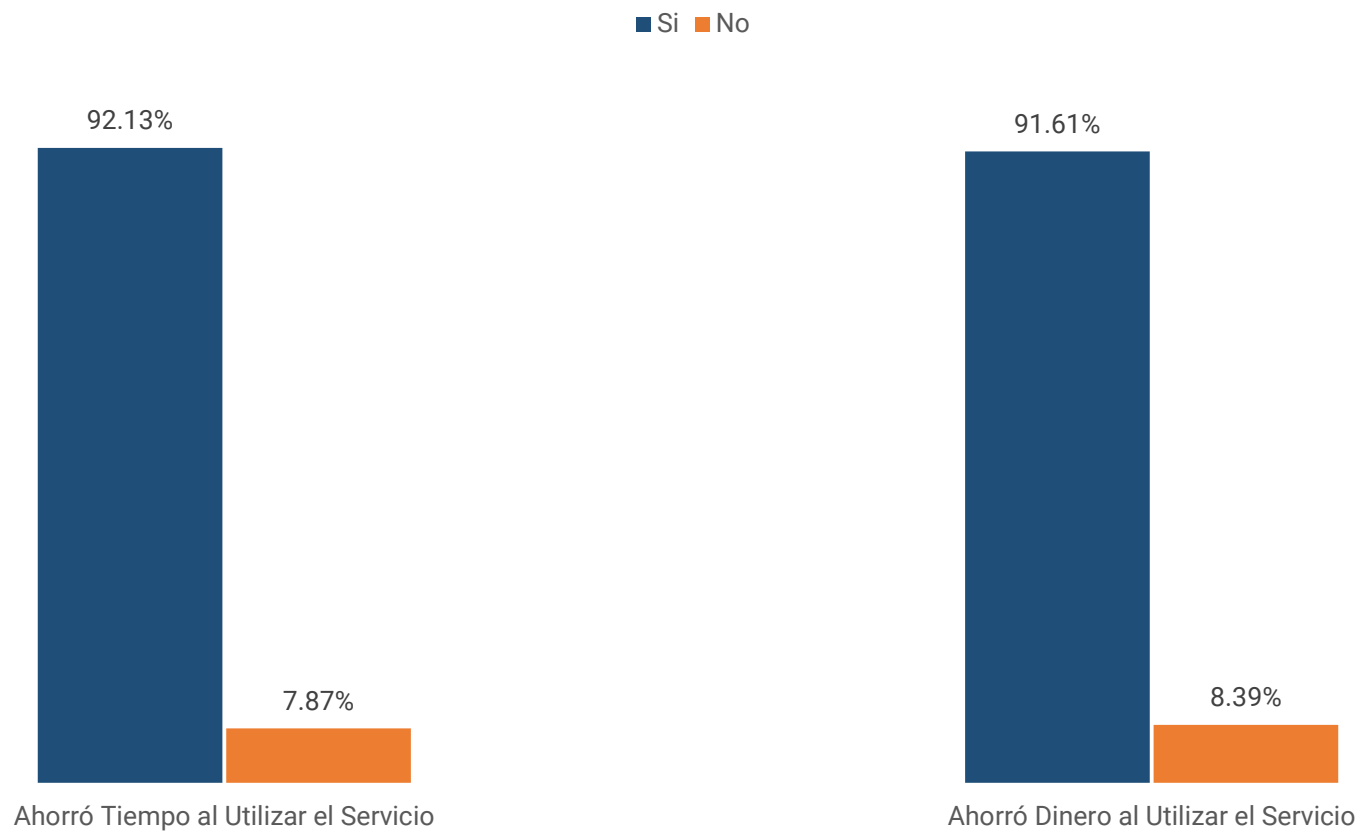
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.61%



* Base: 1,347 encuestados para el 100% de la muestra del periodo octubre – diciembre 2021

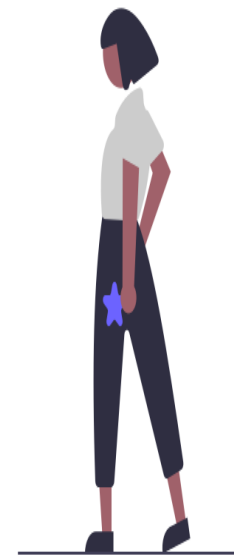
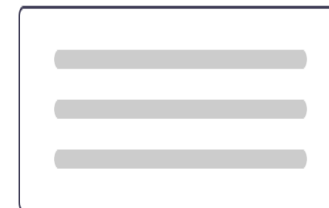
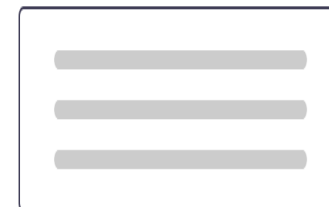
IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



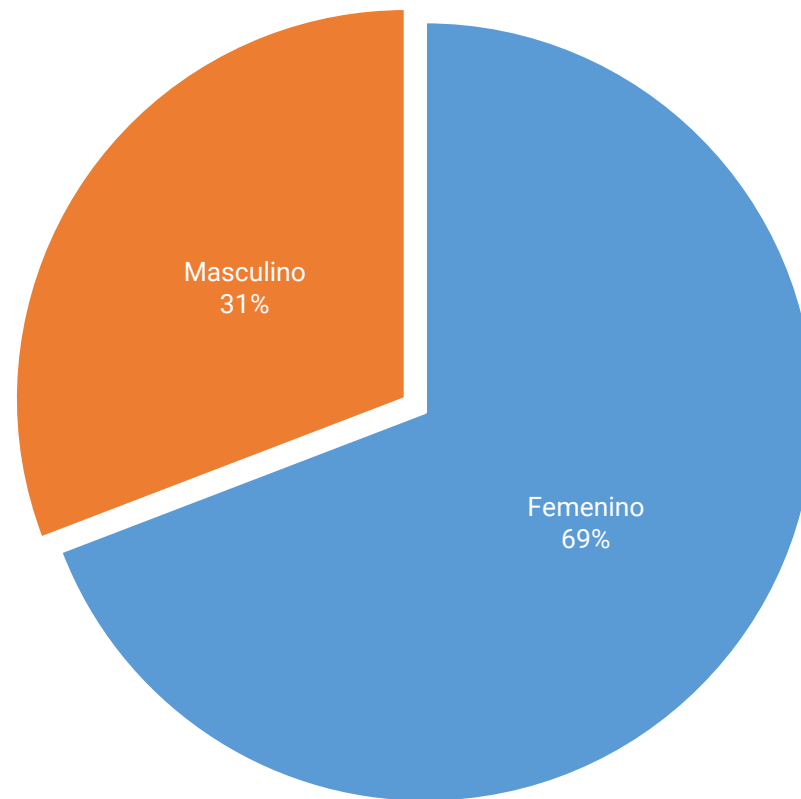
* Base: 1,347 encuestados para el 100% de la muestra del periodo octubre – diciembre 2021

Comentario de los Encuestados

No se realizaron comentarios en este periodo.



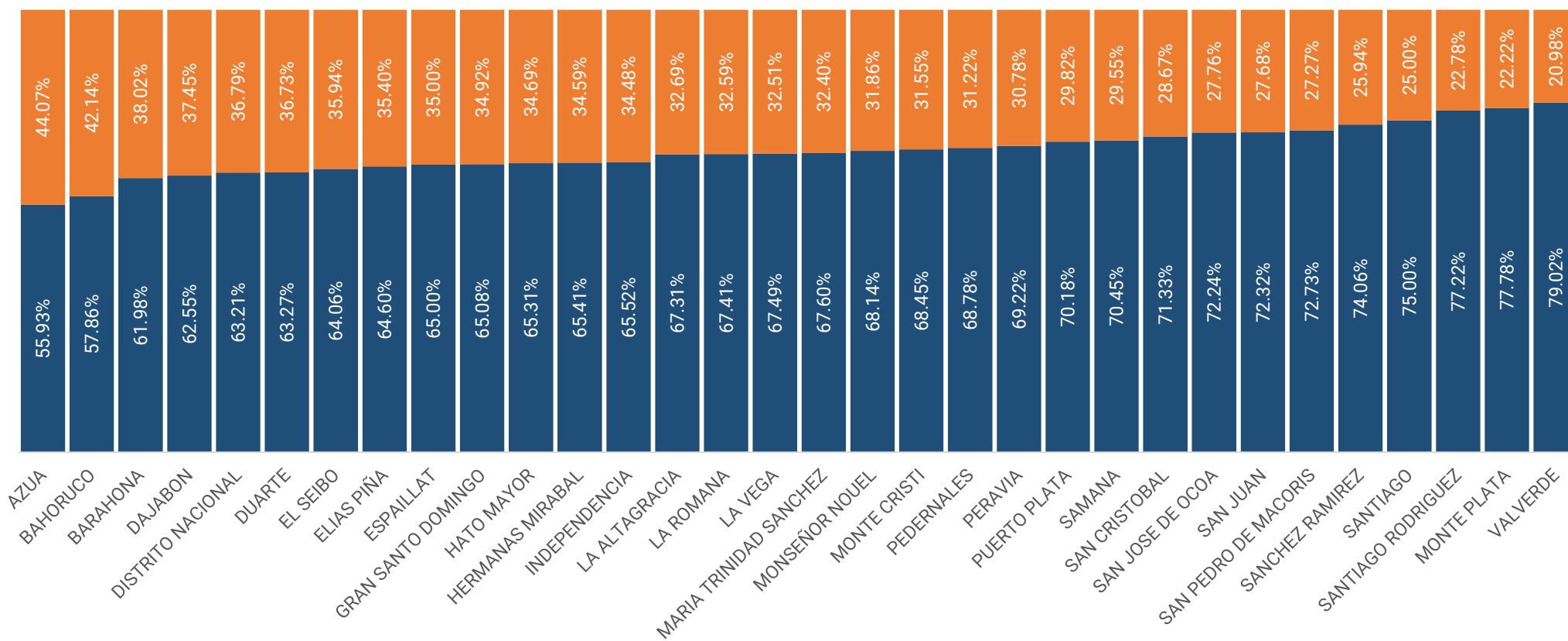
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



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

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



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

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

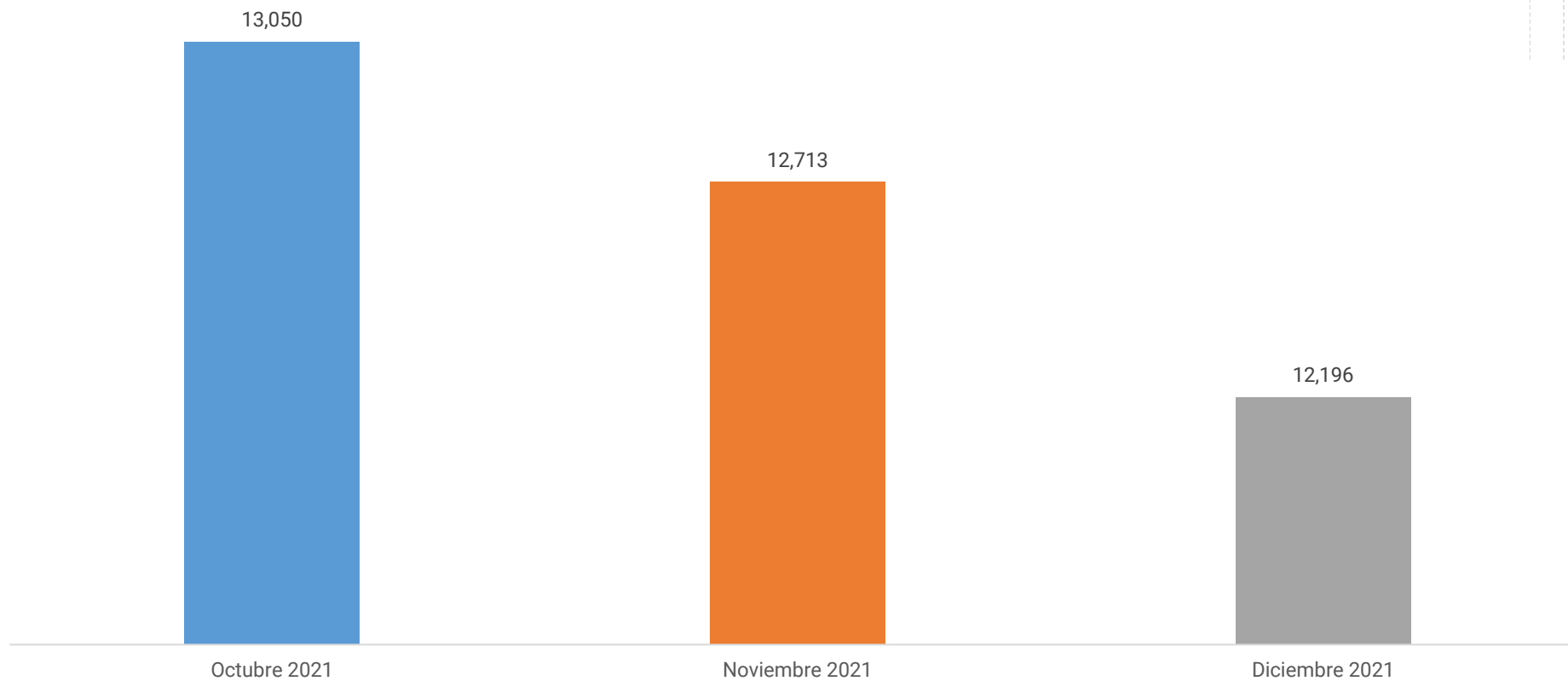
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

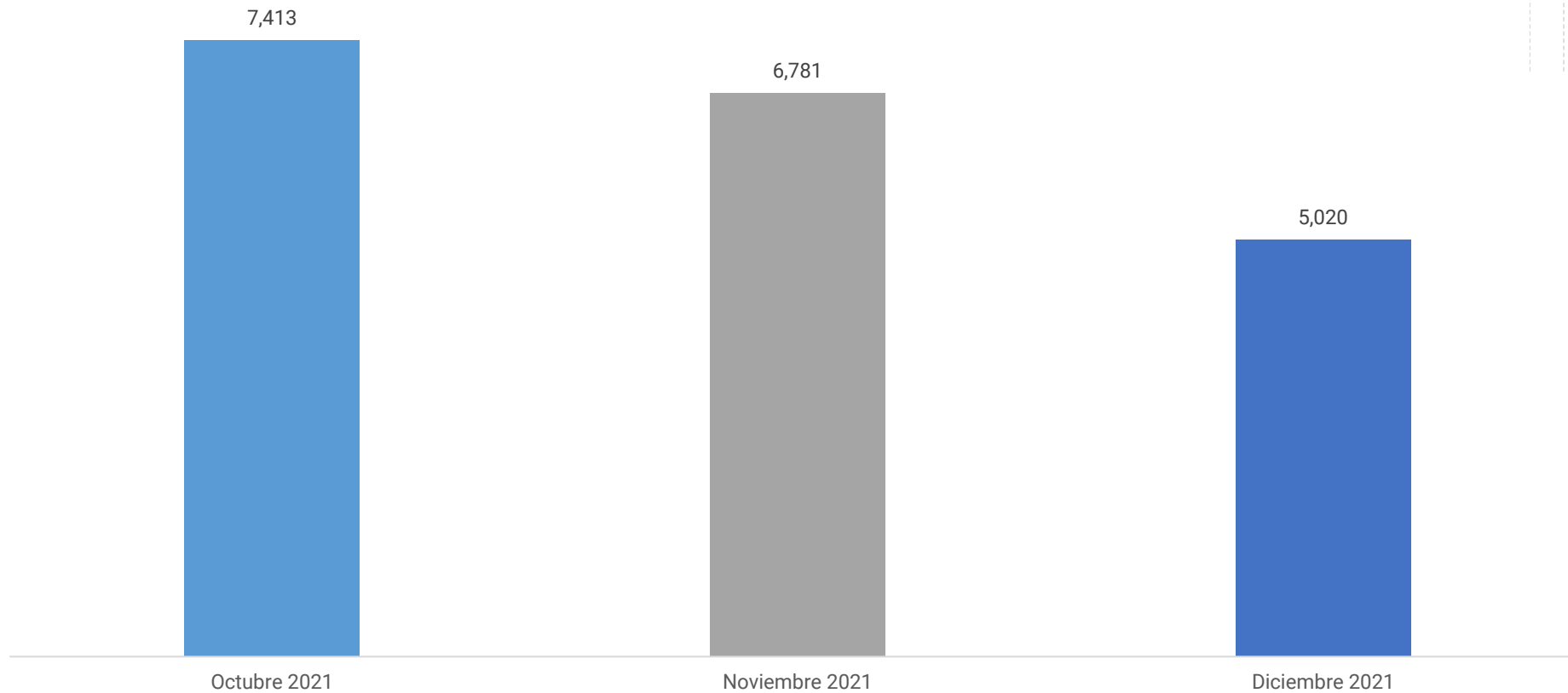
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



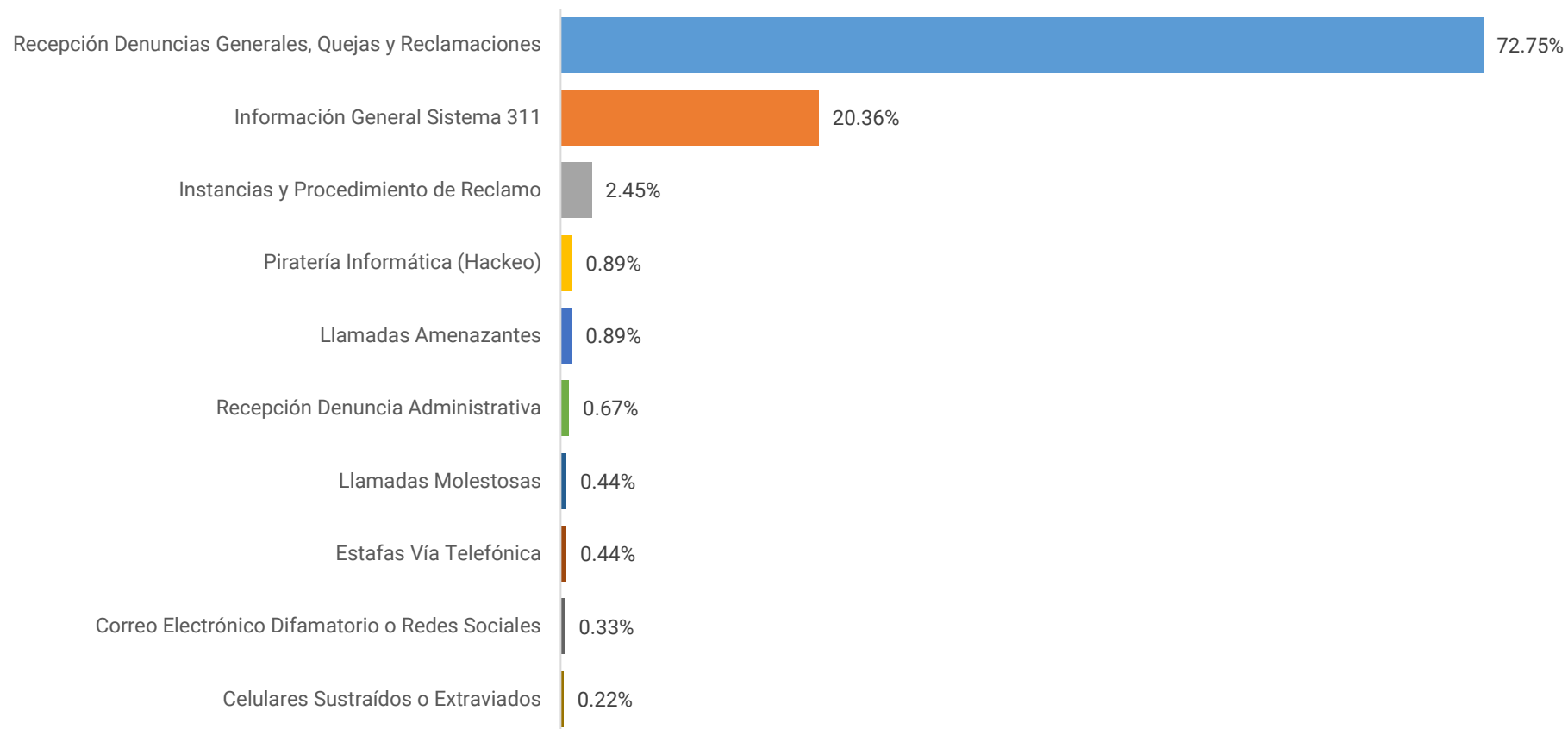
* Base: 37,959 Llamadas Recibidas durante el octubre – diciembre 2021

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



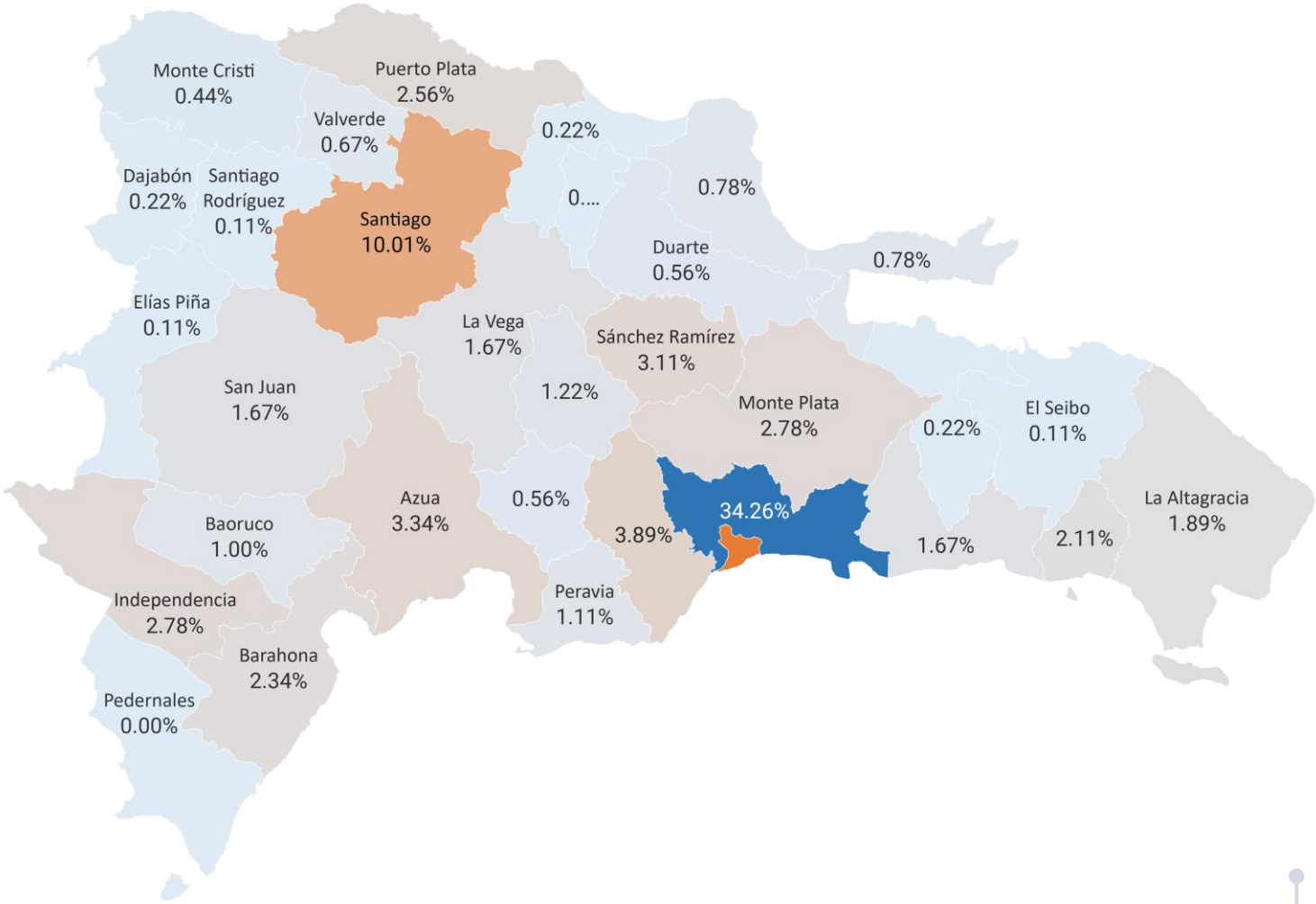
* Base: 19,214 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre – diciembre 2021

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



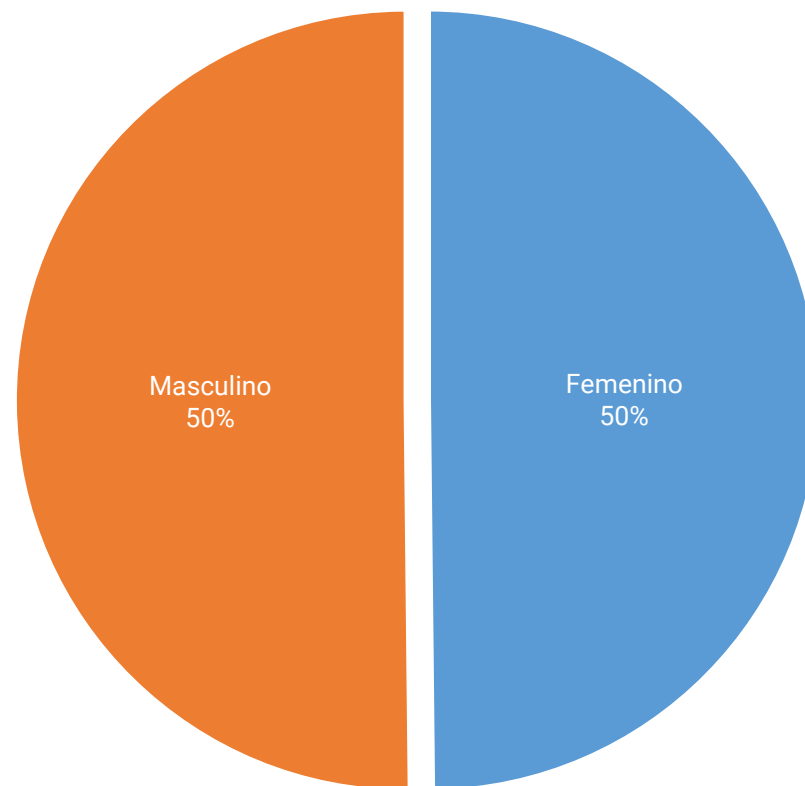
* Base: 899 Servicios Ofertados durante el periodo octubre – diciembre 2021

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



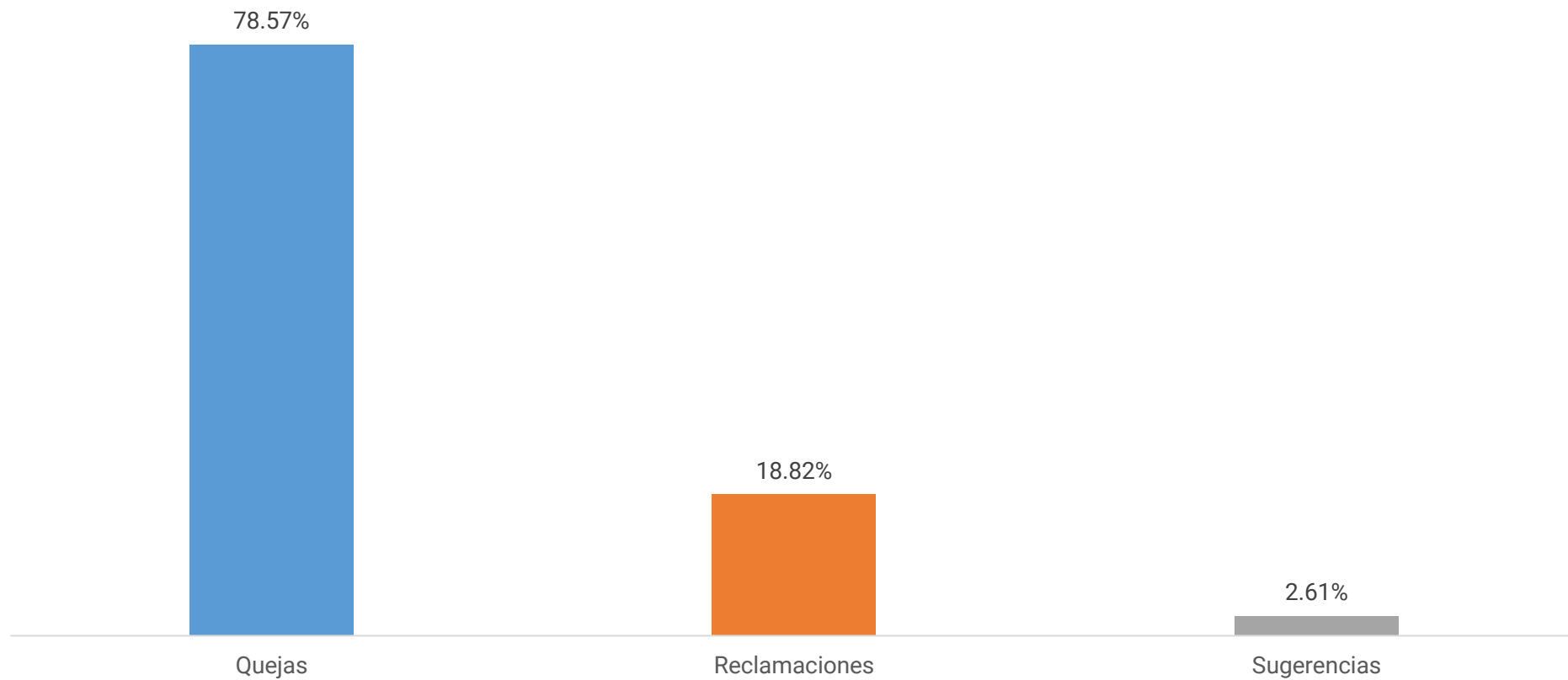
* Base: 899 Servicios Ofertados durante el periodo octubre – diciembre 2021

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



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

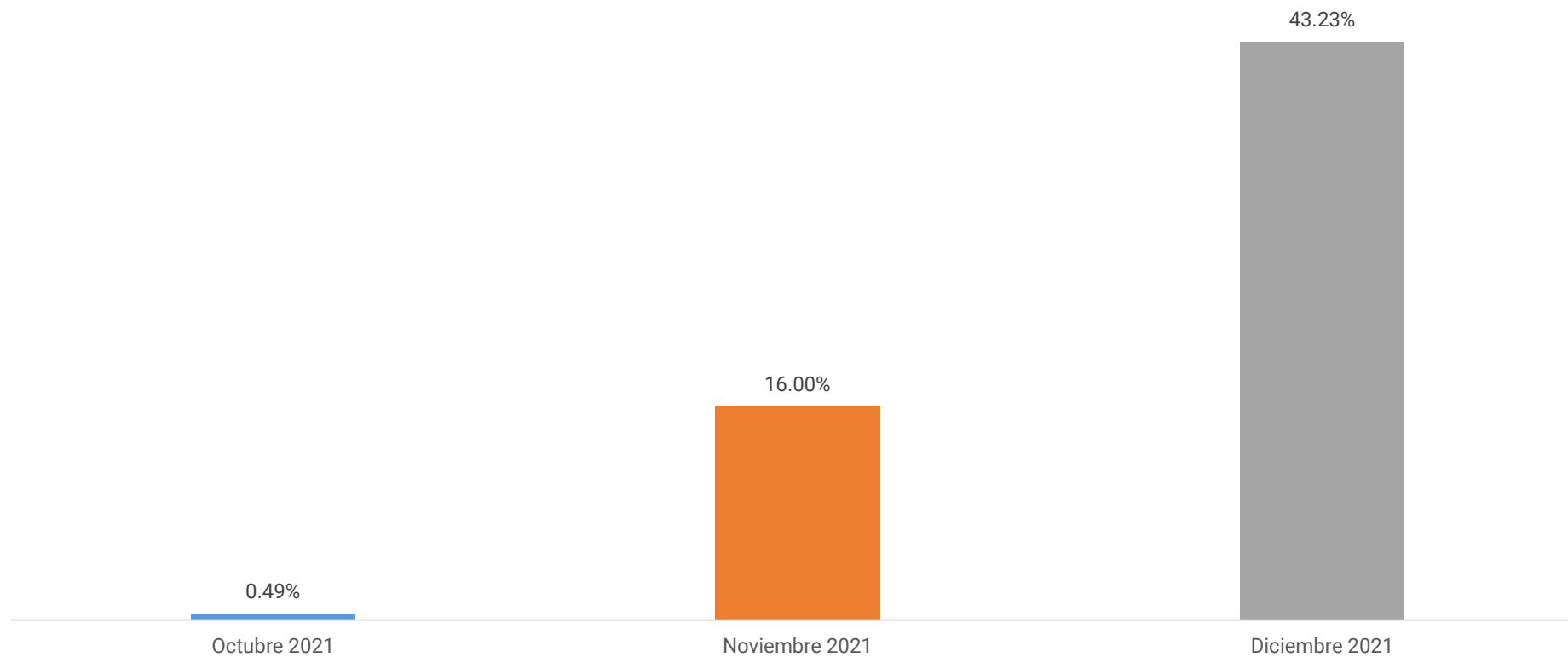
Desglose por Tipo



* Base: 728 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo octubre – diciembre 2021

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

Desglose por mes del 2021



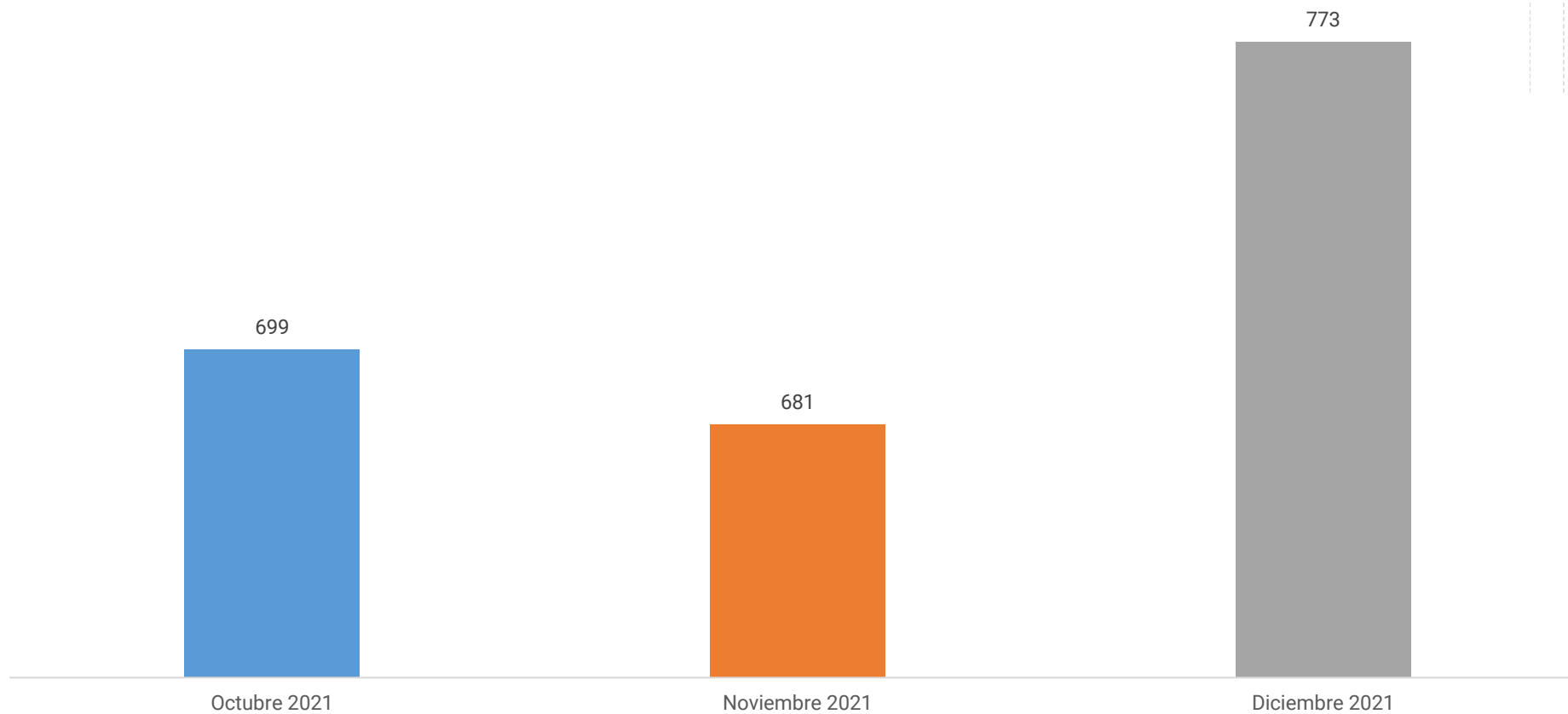
* Base: 728 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo octubre – diciembre 2021



¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

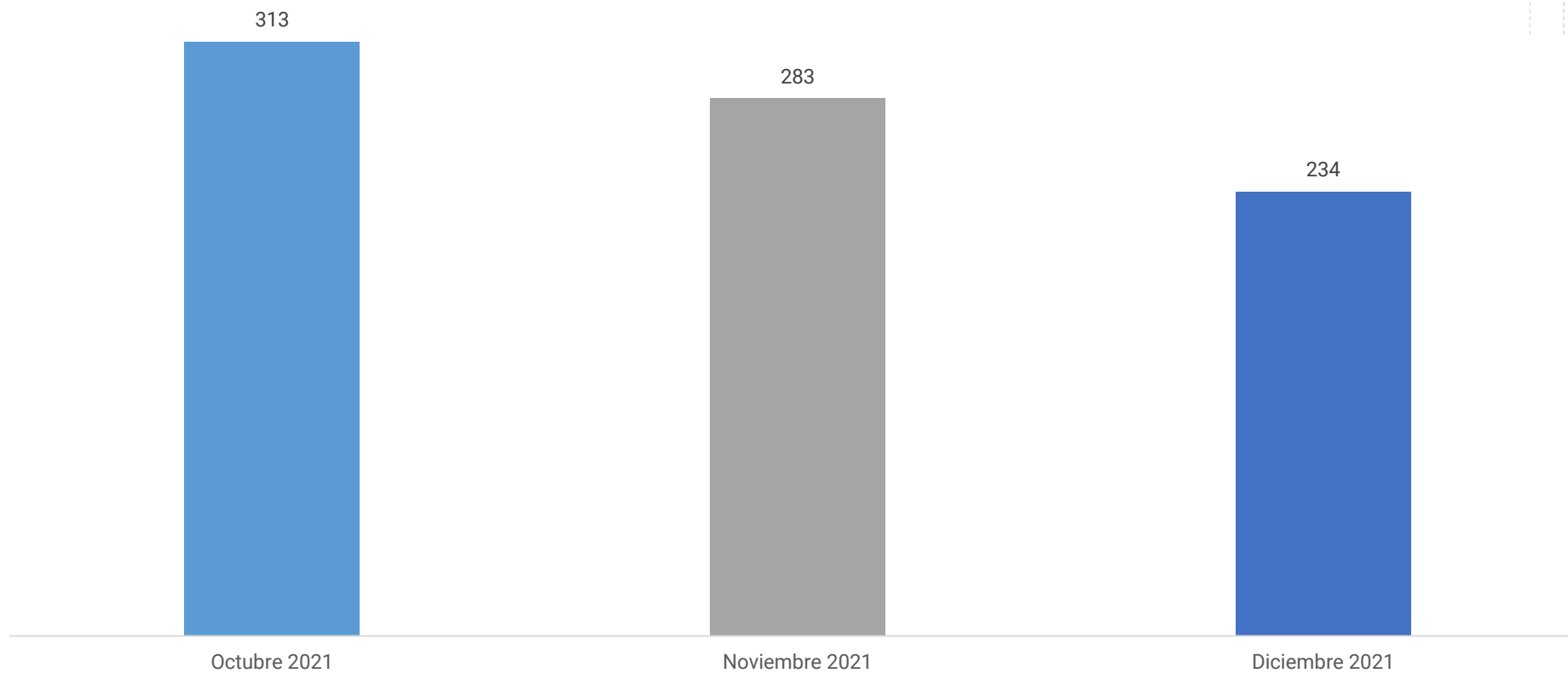
Es el canal a través del cual los ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a realizar denuncias de abuso de niñas, niños y adolescentes, recibir orientación para la prevención y manejo de casos de abuso infantil en todas sus manifestaciones así como reportar niños, niñas o adolescentes abandonados o extraviados.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 2,153 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre – diciembre 2021

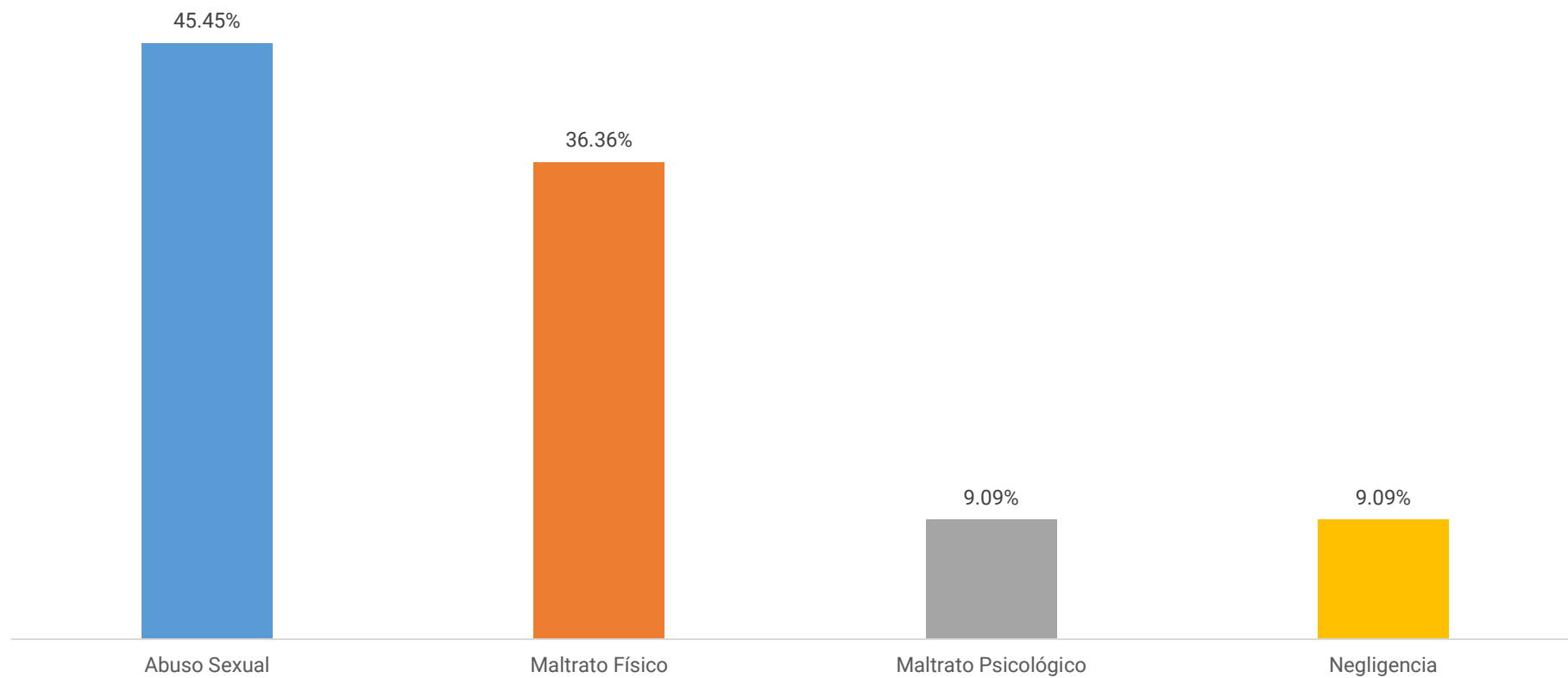
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 830 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre – diciembre 2021

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

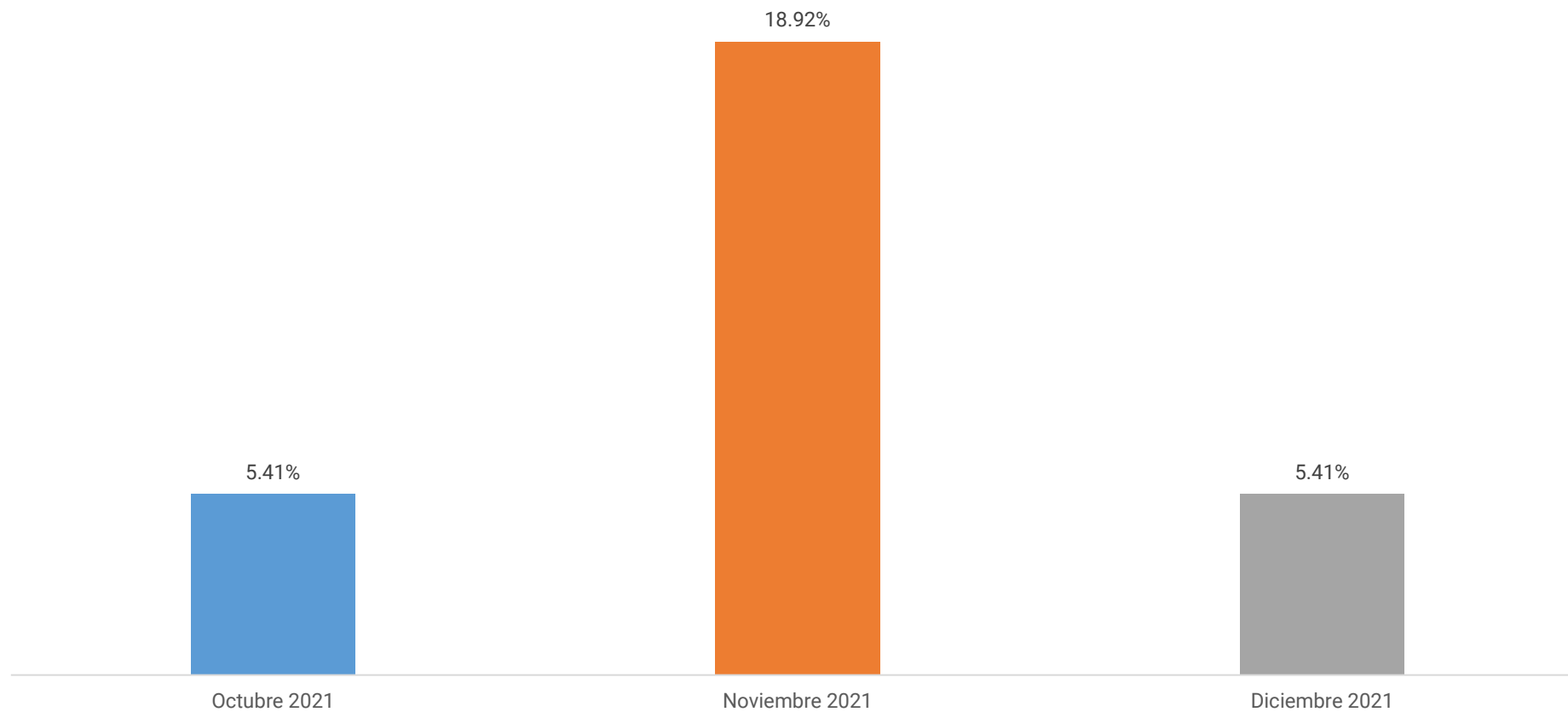
Desglose por Tipo



* Base: 11 Casos registrados durante el periodo octubre – diciembre 2021

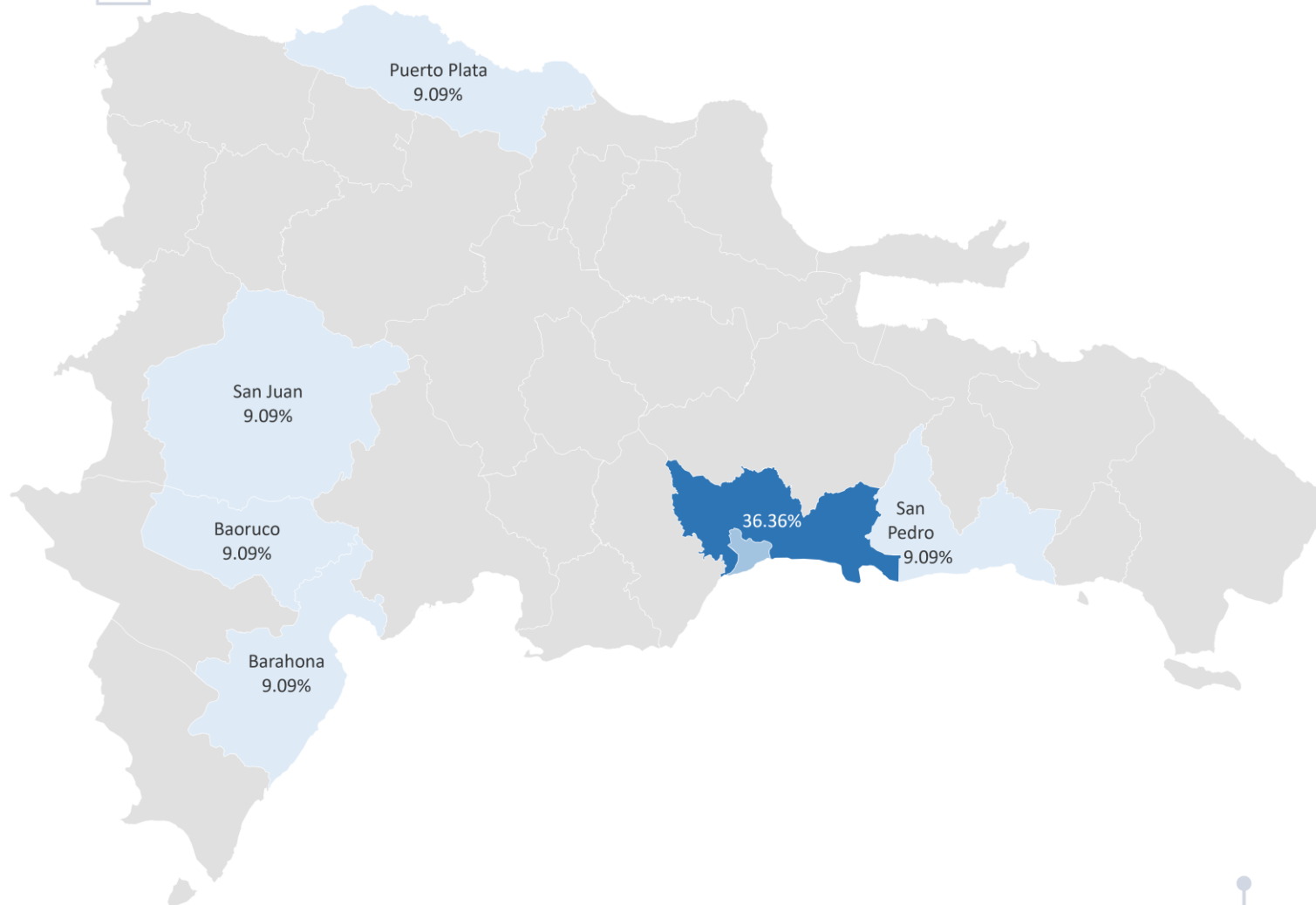
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2021



* Base: 11 Casos registrados durante el periodo octubre – diciembre 2021

Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



* Base: 11 Casos registrados durante el periodo octubre – diciembre 2021

Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



37

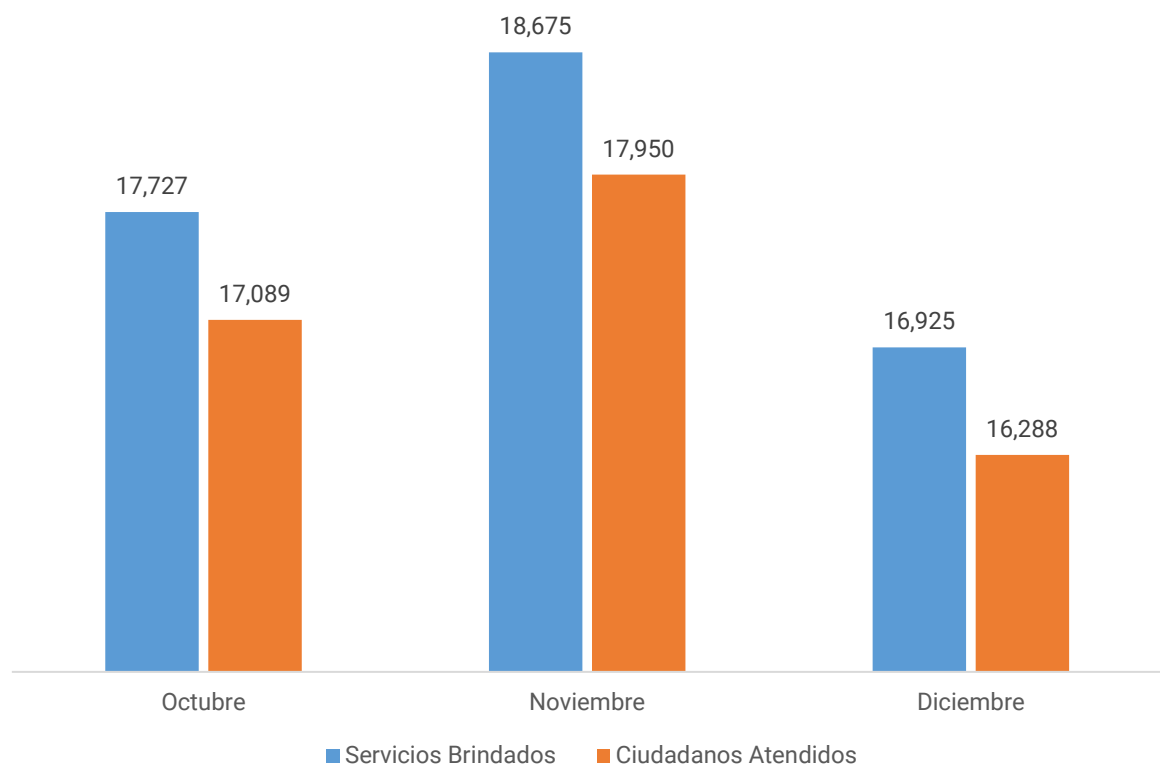
El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **24 instituciones del gobierno central** ofreciendo cerca de 251 servicios diferentes.



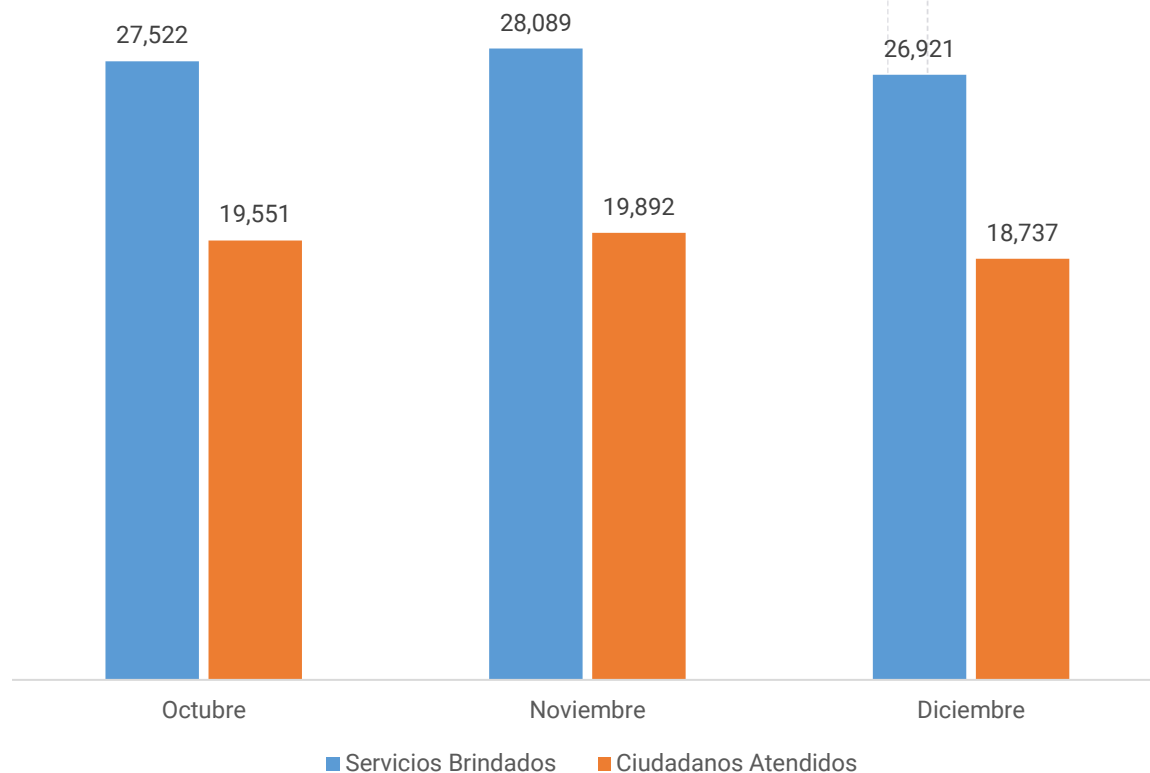
ATENCIÓN CIUDADANA

El Centro de Atención Ciudadana a través de los Puntos GOB han brindado asesoría y tramitado **135,859** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **109,507** ciudadanos, durante el periodo octubre – diciembre del actual 2021, de los cuales **53,327** servicios fueron solicitados por **51,327** ciudadanos en la Plaza Megacentro (Zona Oriental) y **82,532** servicios ofertados a **58,180** ciudadanos en la Plaza Sambil (D. N.).

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS

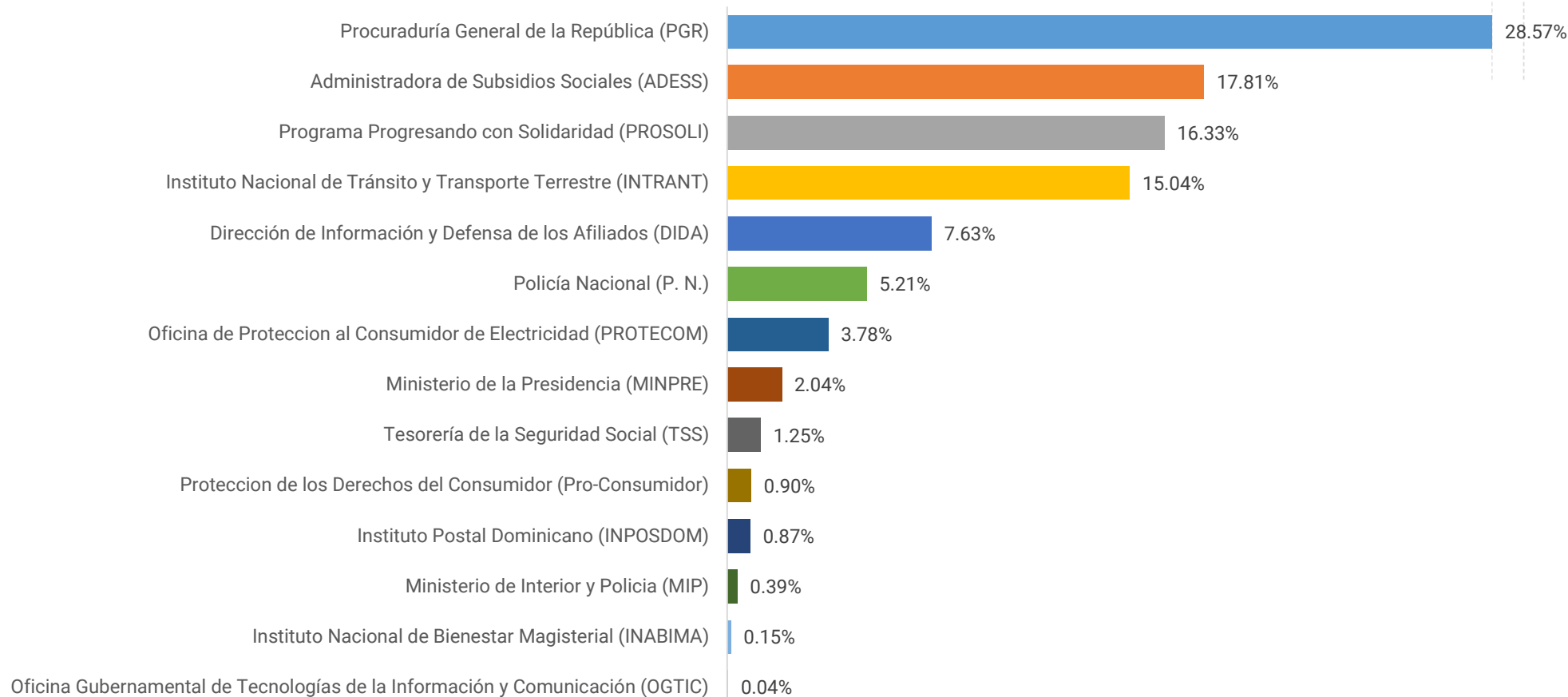


.GOB MEGACENTRO



.GOB SAMBIL

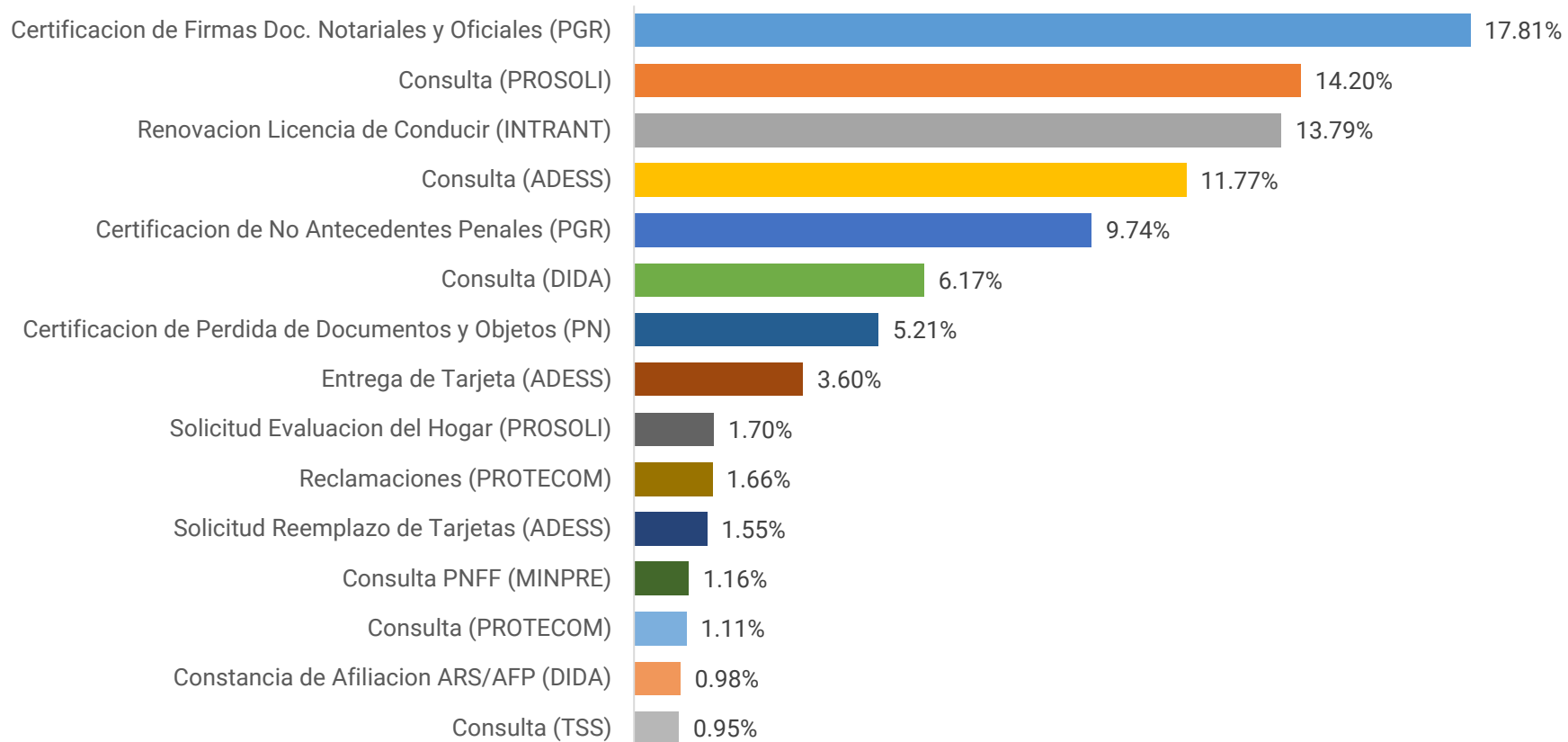
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 51,327 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre – diciembre 2021

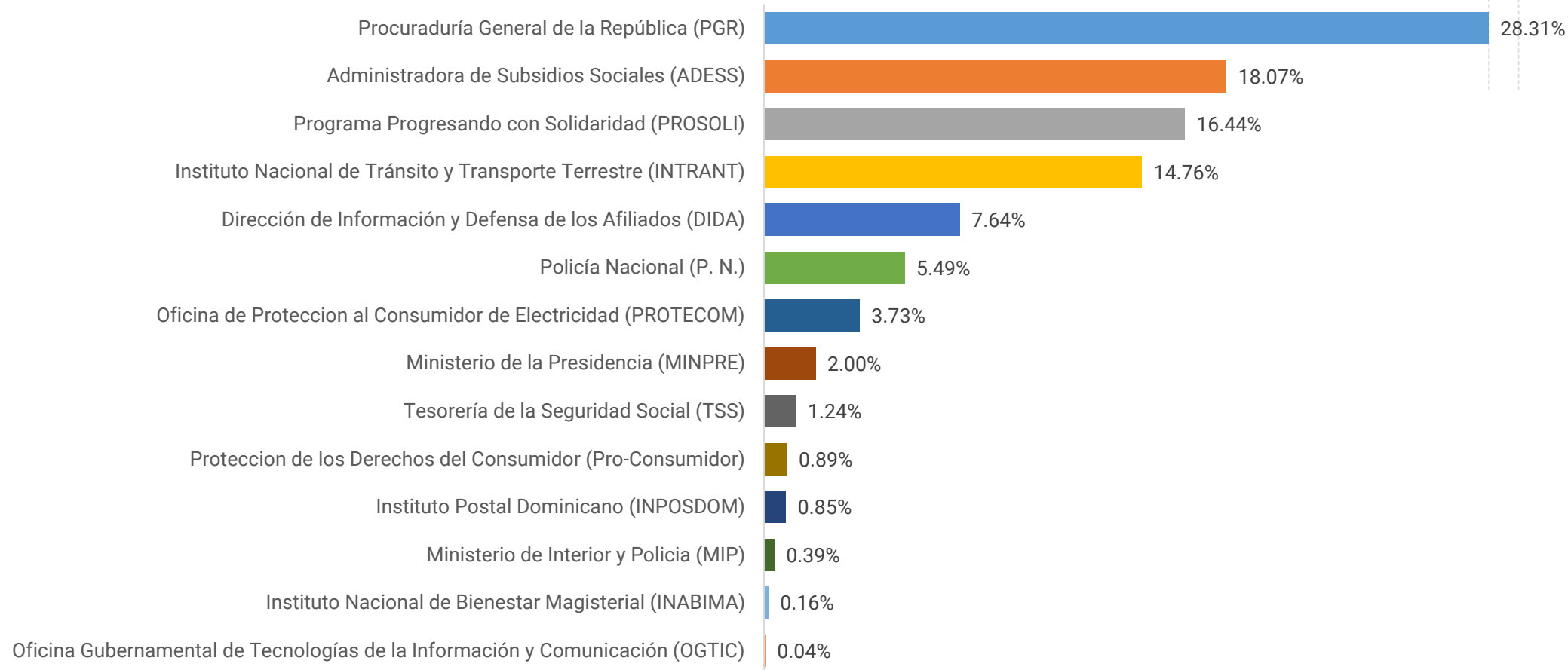
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



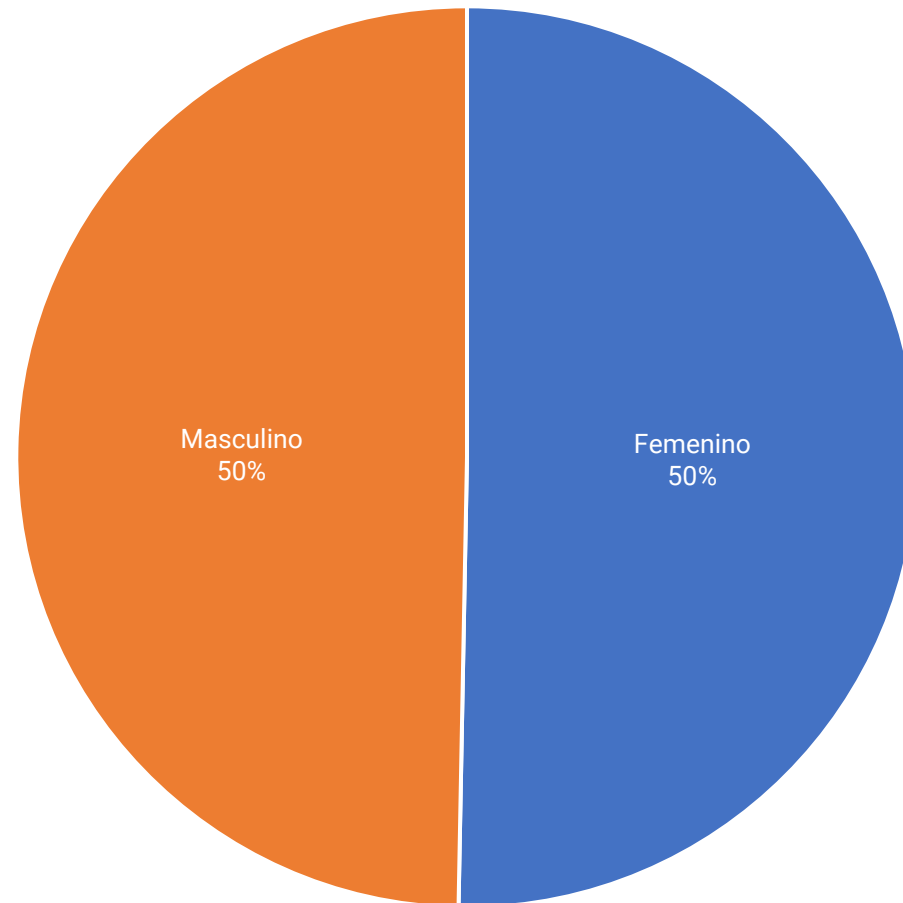
* Base: 51,327 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre – diciembre 2021

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



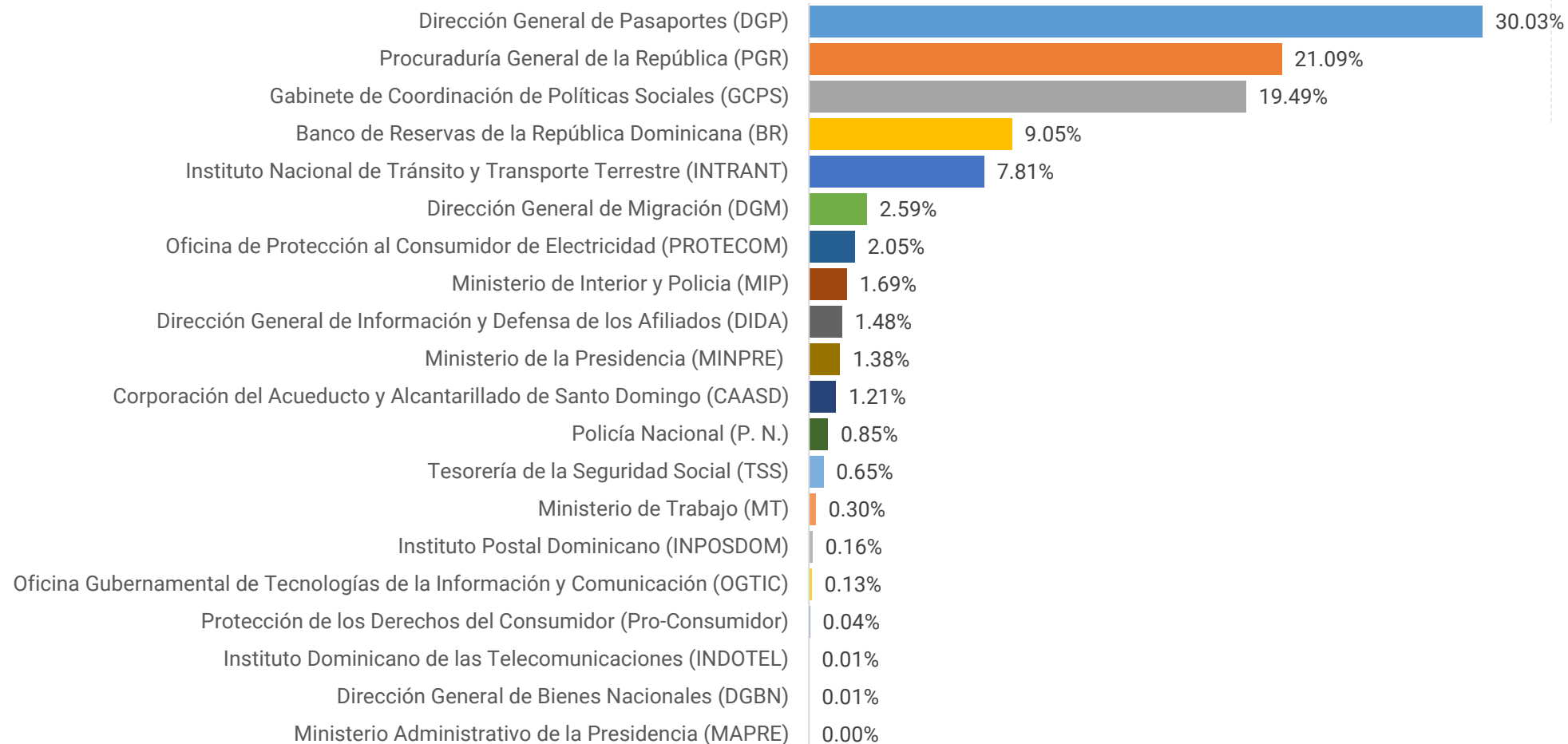
* Base: 53,327 Servicios Brindados durante el periodo octubre – diciembre 2021

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 51,327 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre – diciembre 2021

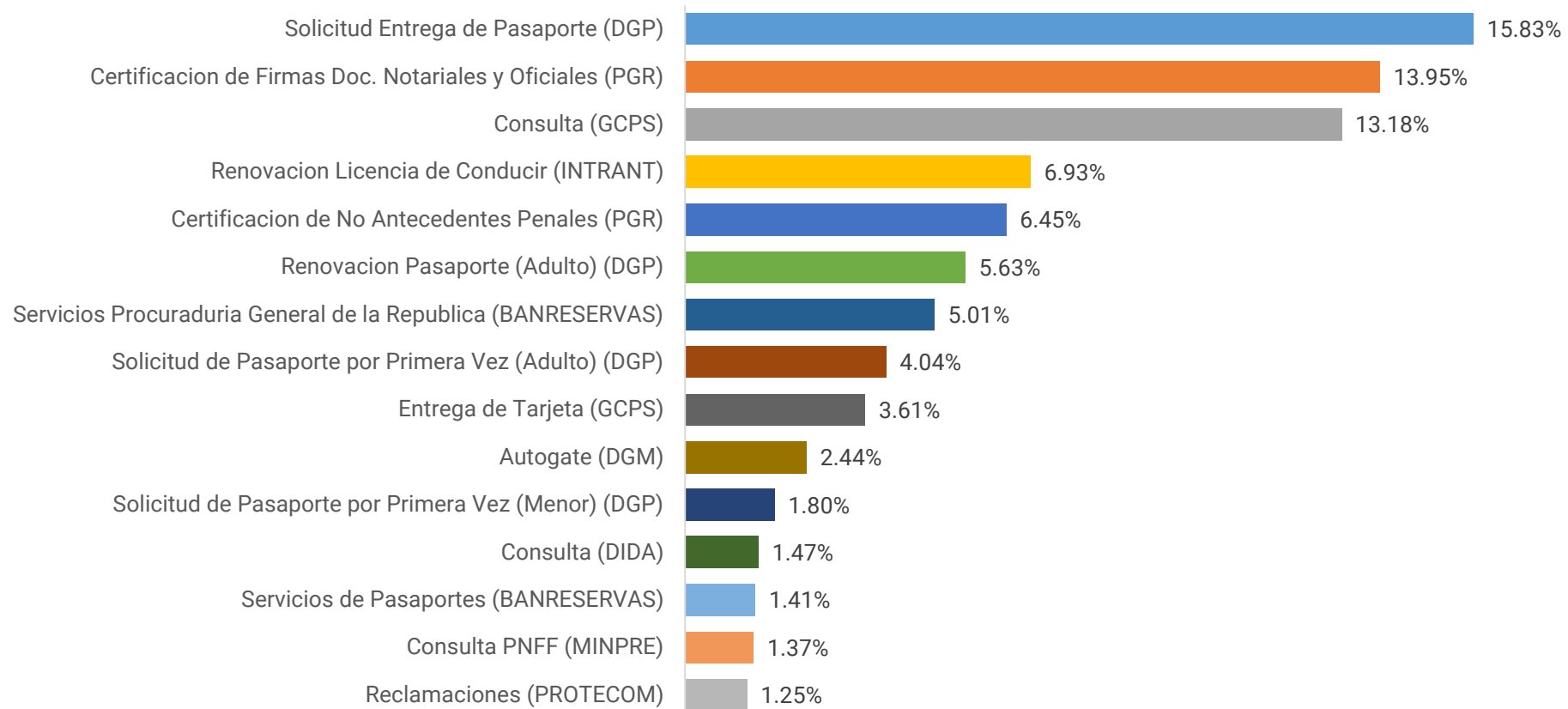
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 58,180 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre – diciembre 2021

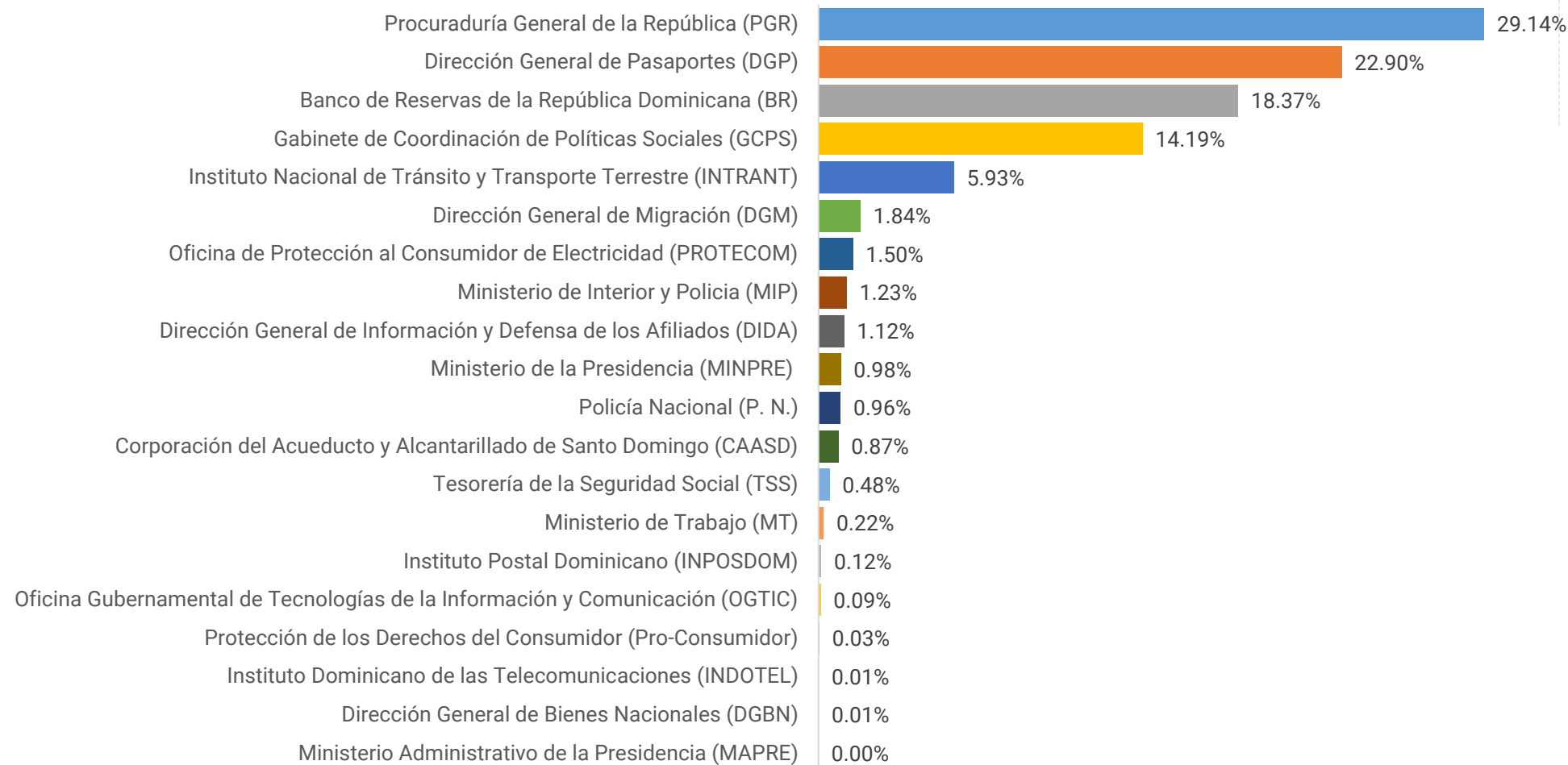
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



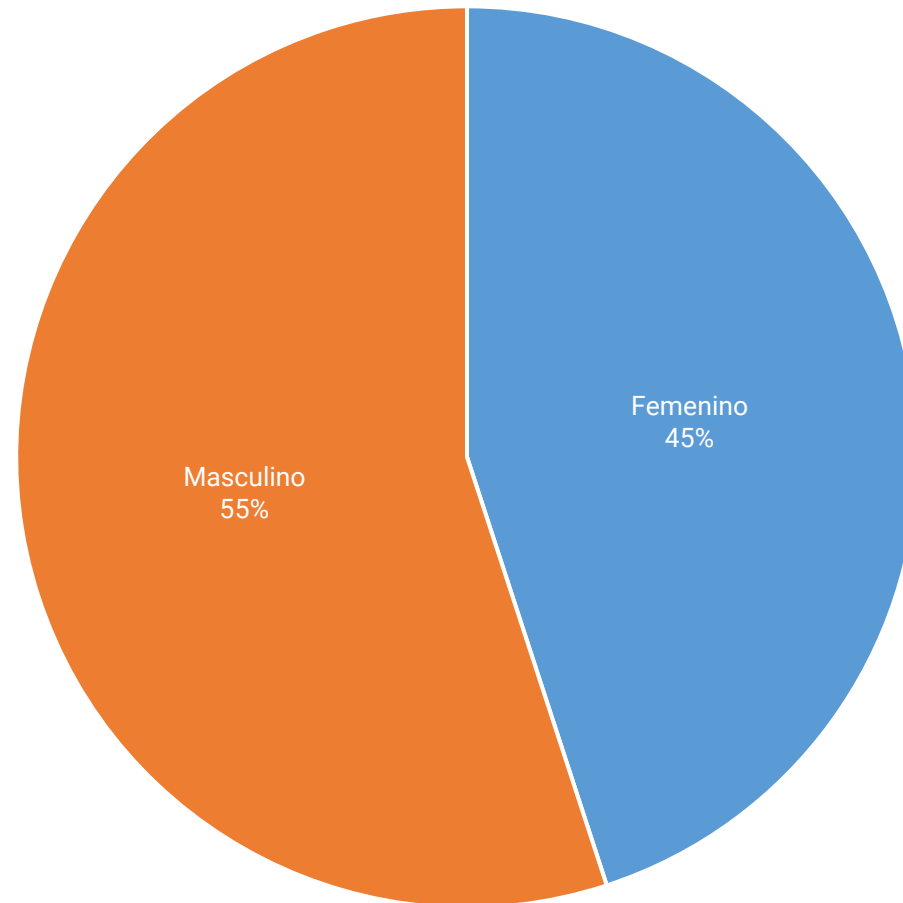
* Base: 58,180 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre – diciembre 2021

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 82,532 Servicios Brindados durante el periodo octubre – diciembre 2021

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 58,180 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre – diciembre 2021



¡MUCHAS GRACIAS!