

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Enero - Marzo 2022)

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

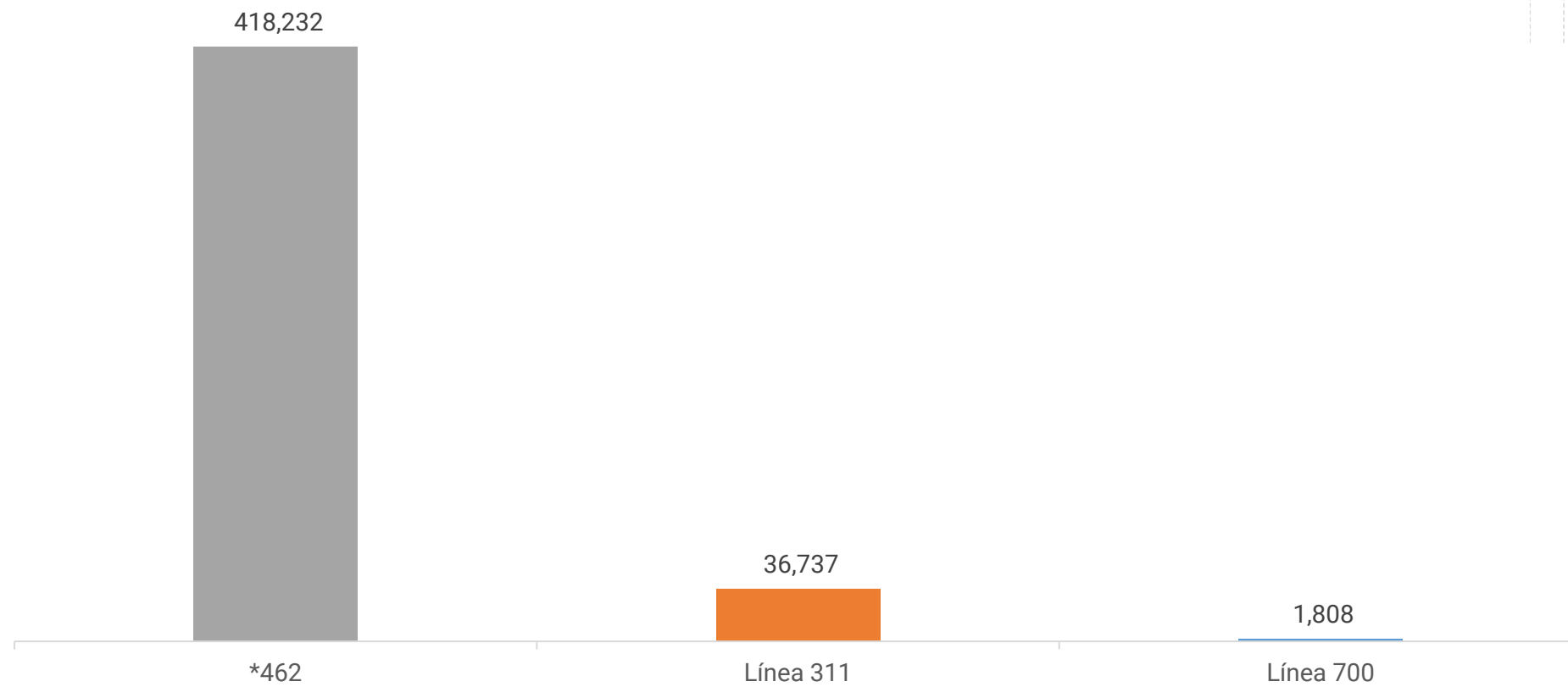
17

ATENCIÓN CIUDADANA

El Centros de Contacto Gubernamental a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **456,777** llamadas durante el periodo enero-marzo del actual 2022.



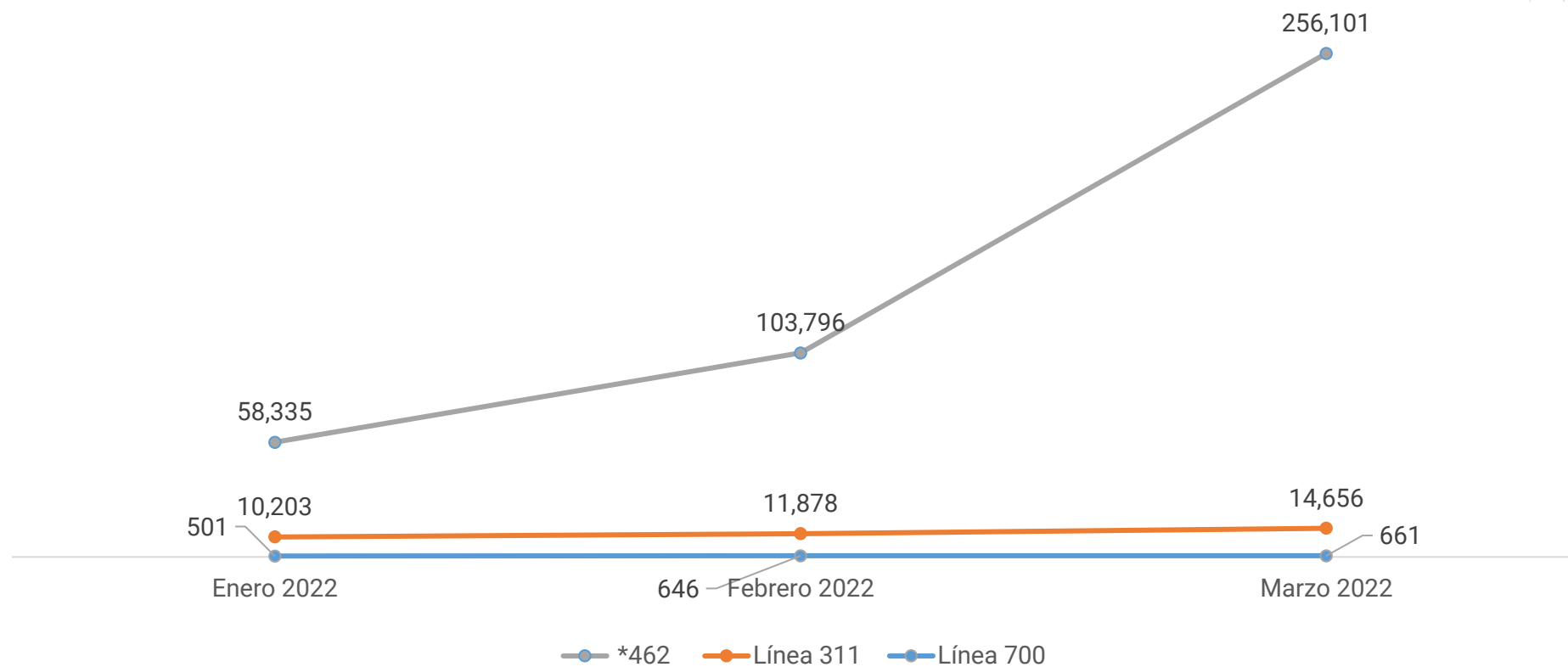
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO

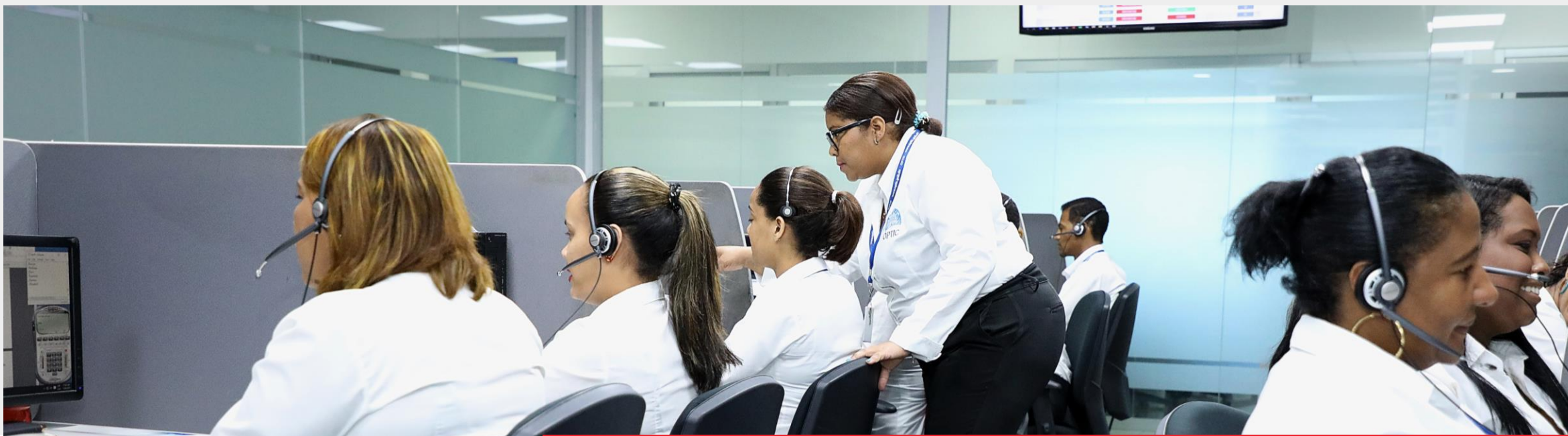


* Período: enero-marzo 2022

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2021



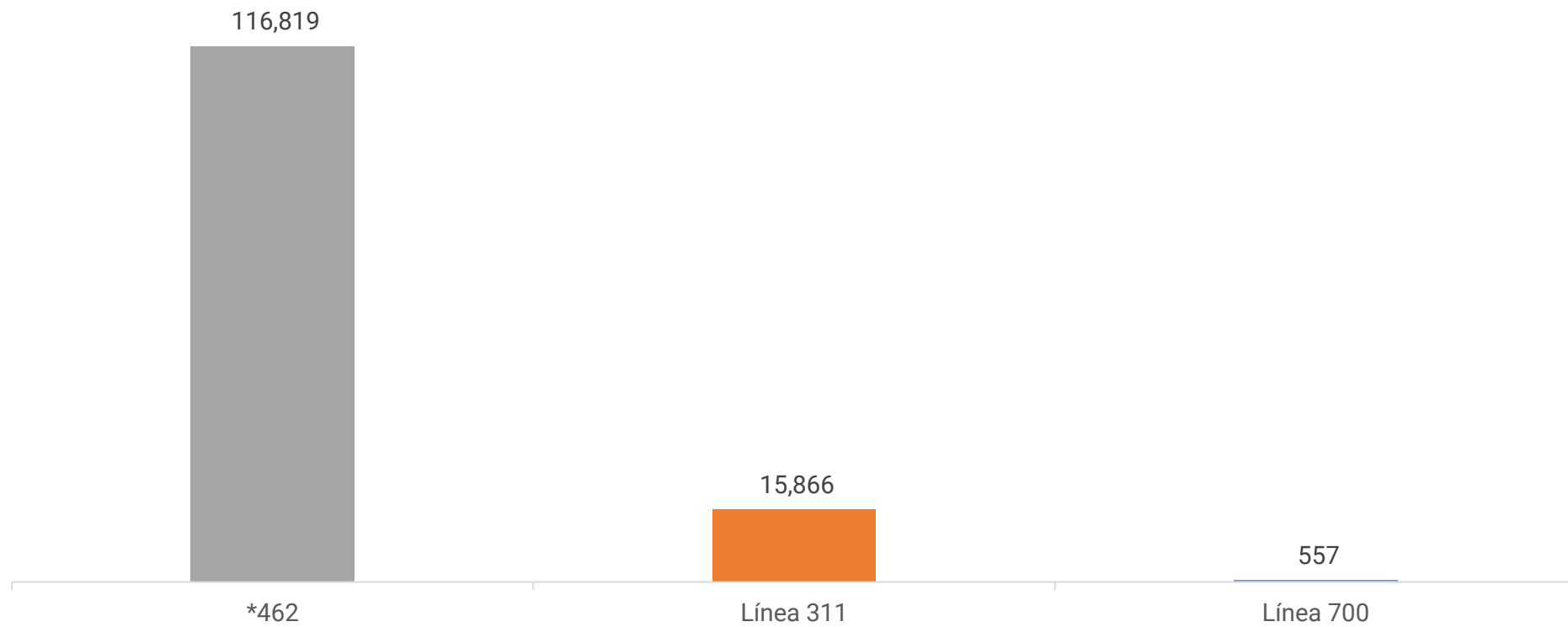


LLAMADAS ATENDIDAS

133,242

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 enero-marzo del actual 2022.

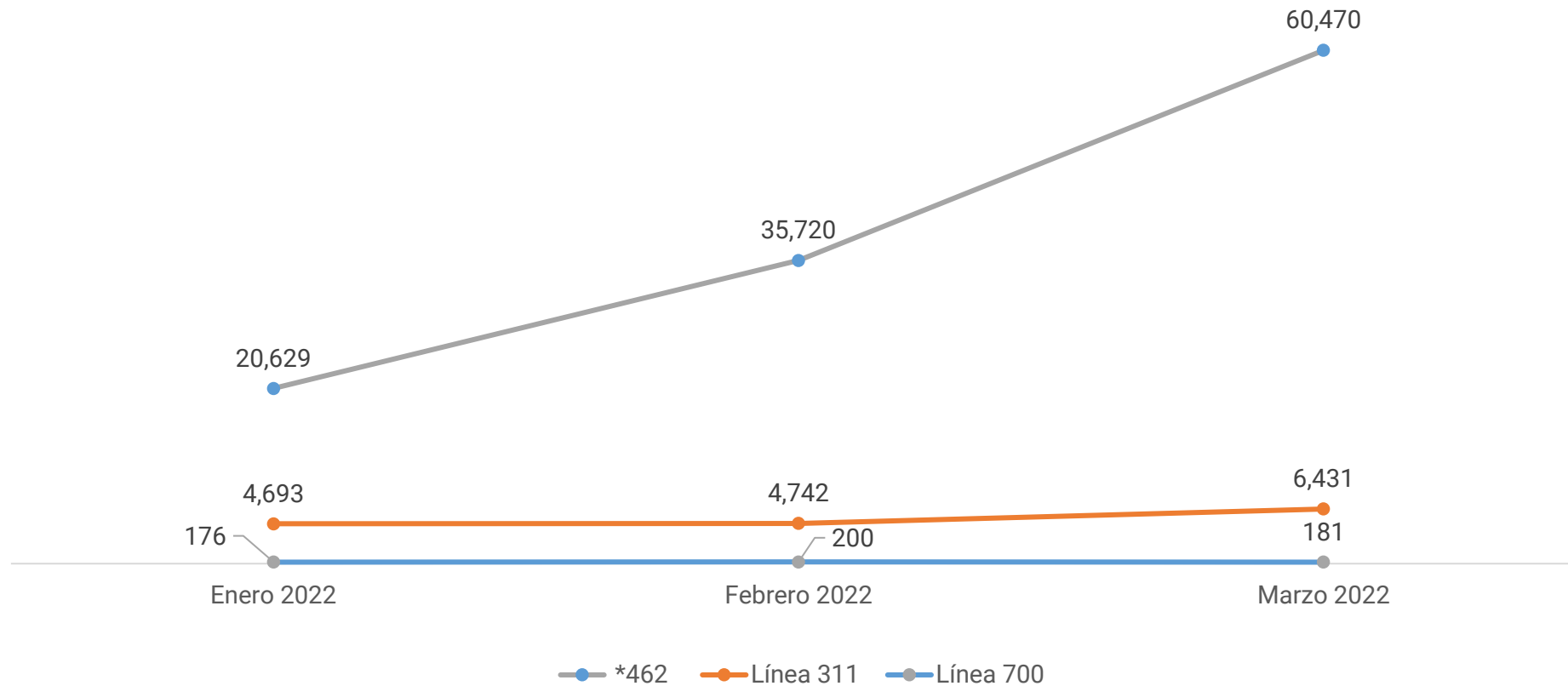
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



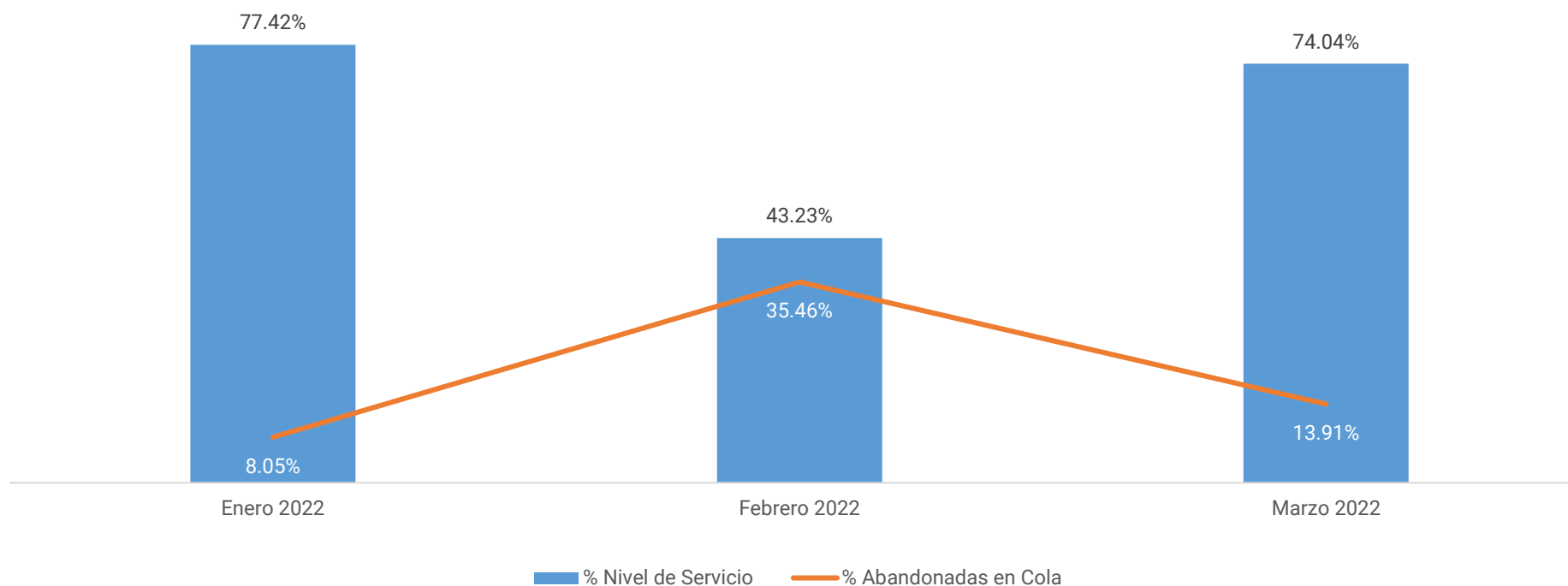
* Período: enero-marzo 2022

LLAMADAS ATENDIDAS

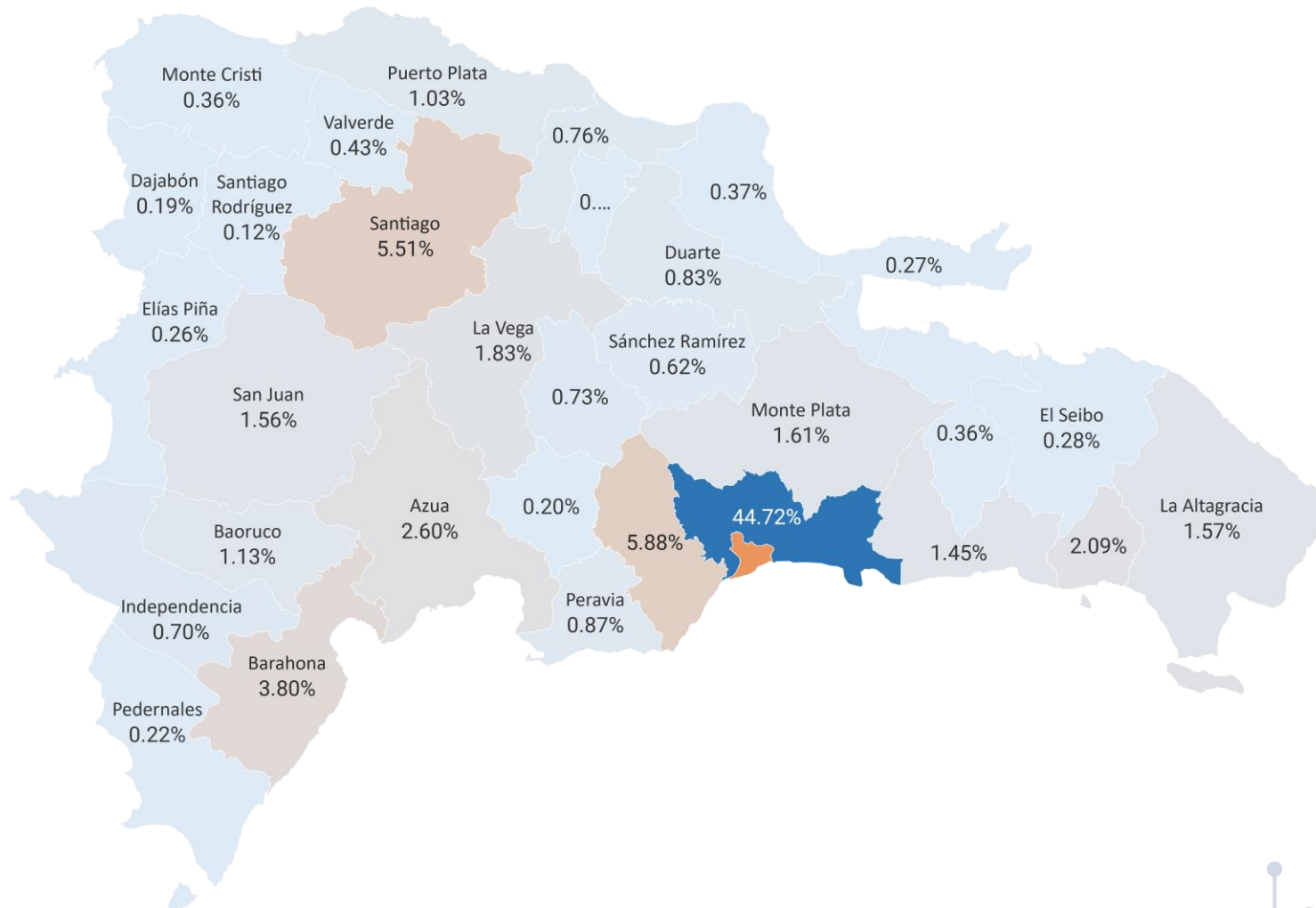
Desglose por mes del 2021



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



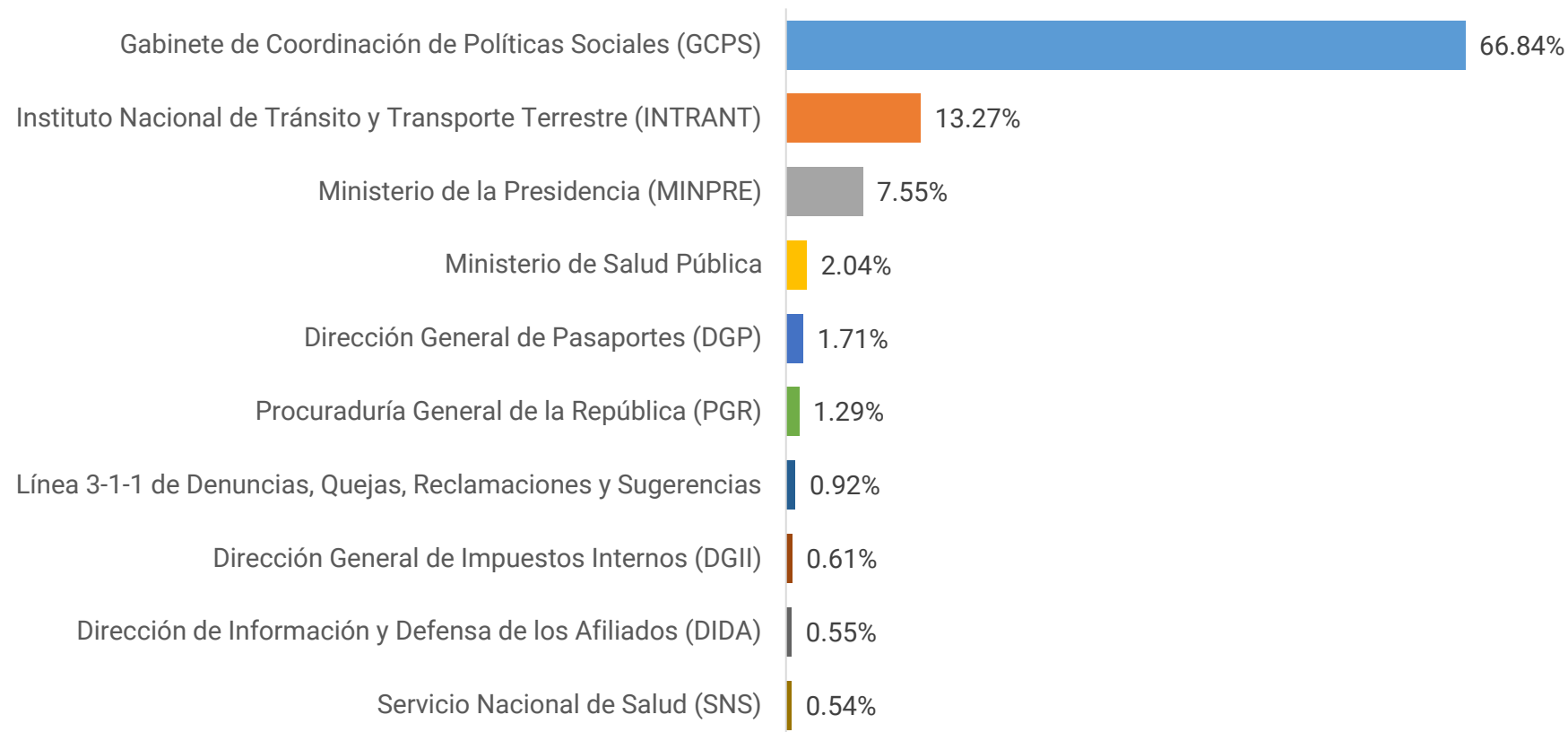
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
GeoNames, Microsoft, TomTom

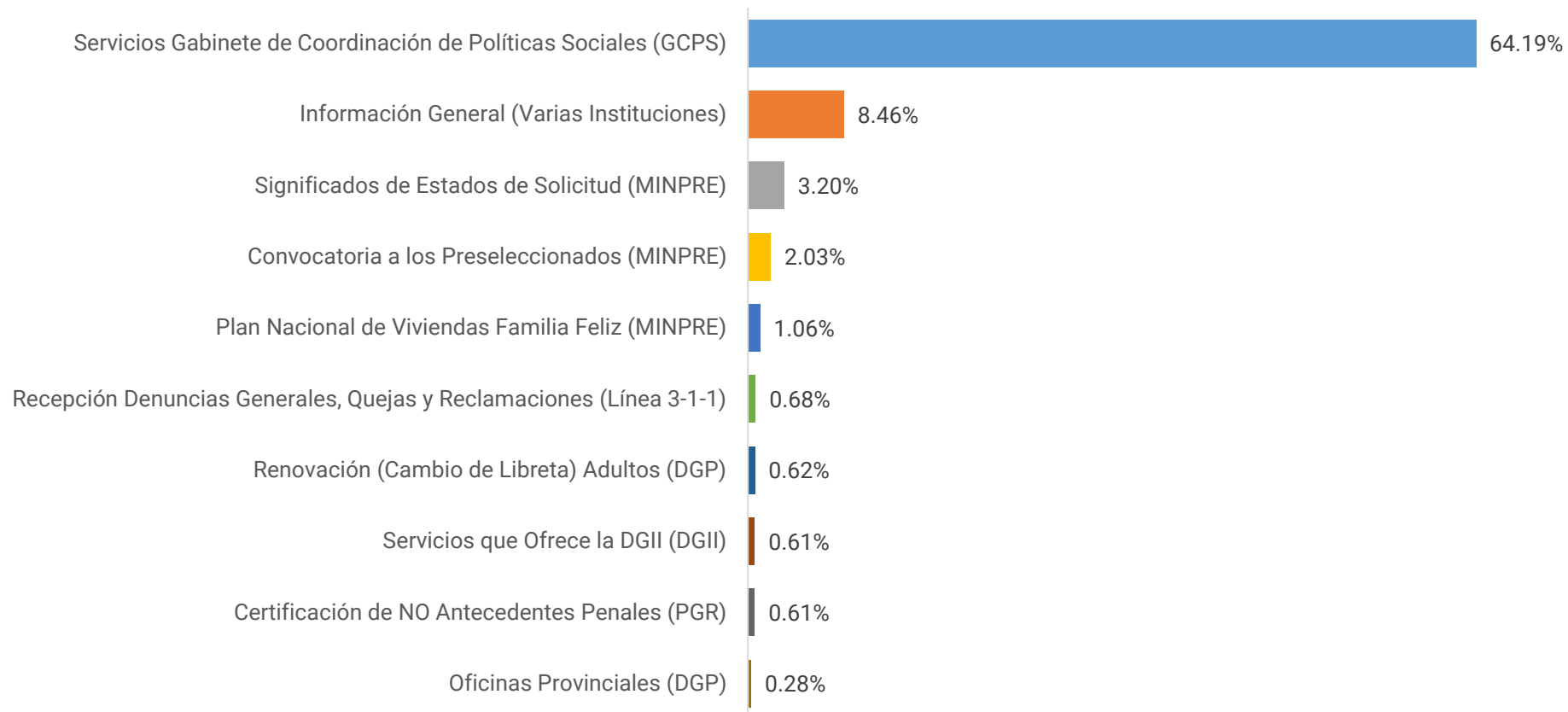
* Base: 80,326 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2022

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 80,326 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2022

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



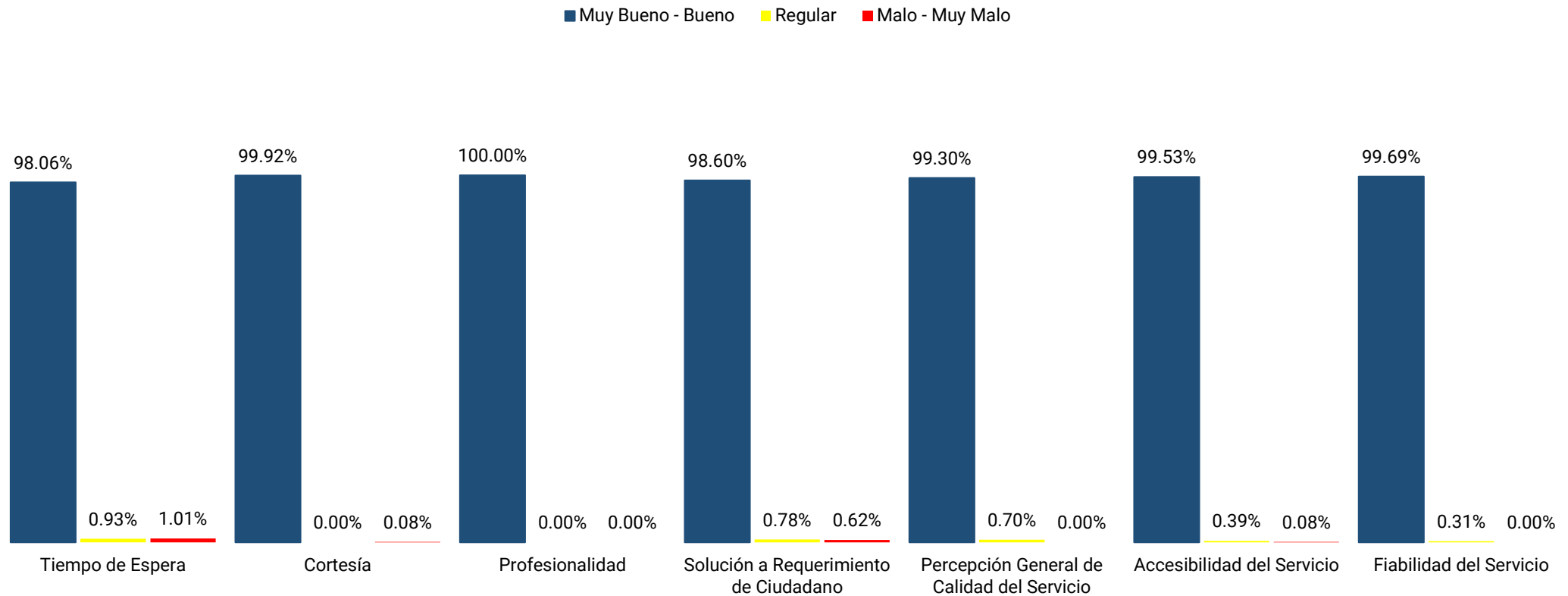
* Base: 80,326 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2022

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.

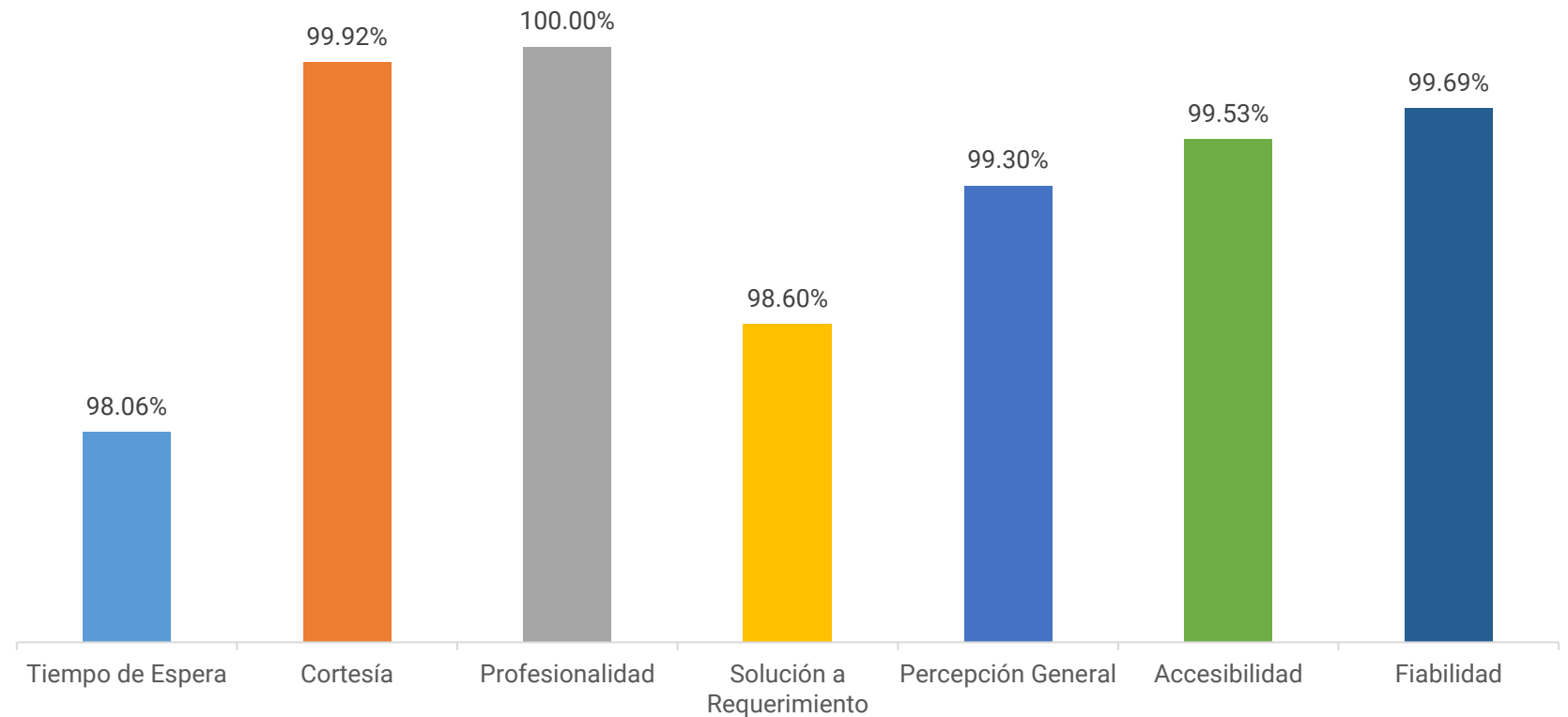


* Base: 1,288 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo enero-marzo 2022.

Índice de Satisfacción Ciudadana

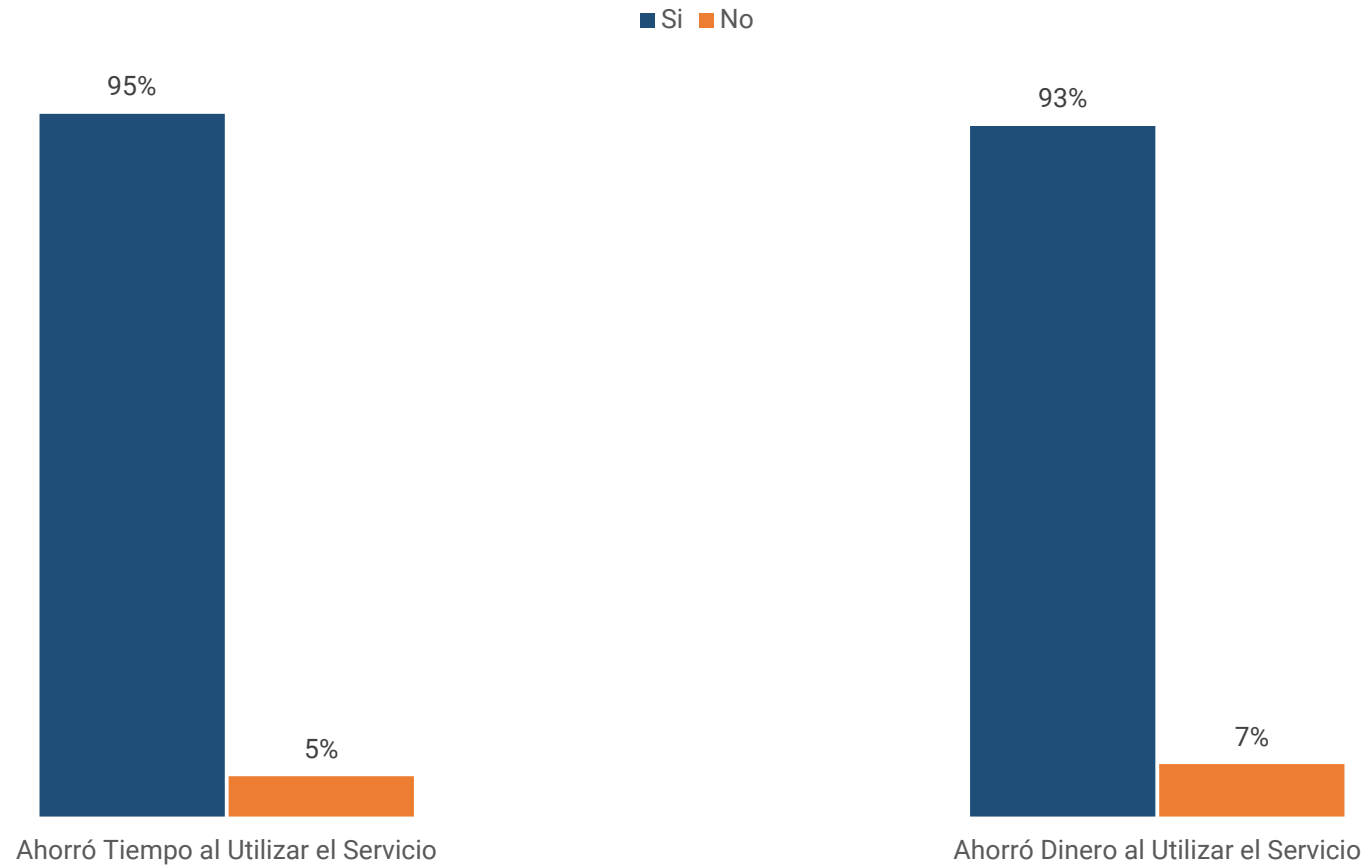
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.30%



* Base: 1,288 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo enero-marzo 2022.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

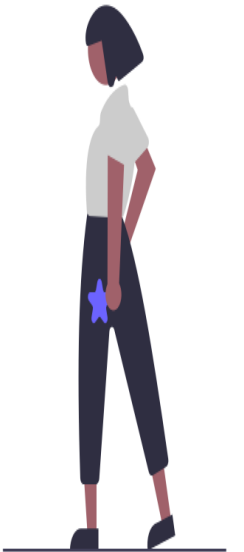
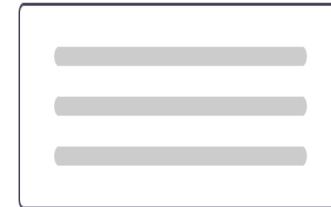
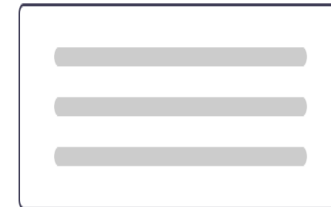


* Base: 1,288 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo enero-marzo 2022.

Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

- ▶ El Usuario categoriza el servicio como "Malo" debido que percibe que tardan mucho en atender las llamadas.
- ▶ El Usuario categoriza el servicio como "Malo" debido que tarda mucho esperando a que le asistan.
- ▶ El Usuario dice que el servicio es "Muy Malo" debido a que tiene que esperar mucho para que le asistan.
- ▶ El Usuario categoriza el servicio como "Malo" debido que dura mucho tiempo en espera.
- ▶ El ciudadano dice que el servicio es "Malo" debido a que estuvo esperando por 15 minutos.
- ▶ El usuario indica que el servicio es "Malo" debido a que estuvo esperando por 15 minutos.
- ▶ El Usuario categoriza el servicio como "Malo" indicando que "dura mucho esperando".
- ▶ El Usuario dice que el servicio es "Regular" debido a que "a veces hay que esperar mucho".



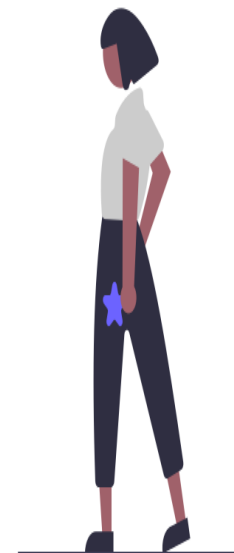
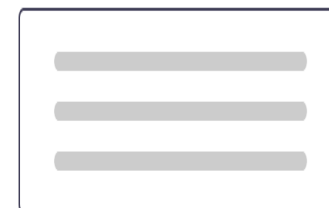
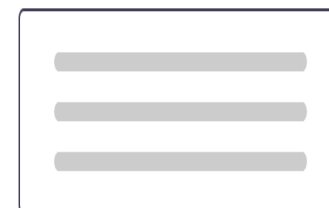
Comentario de los Encuestados

Solución a Requerimiento

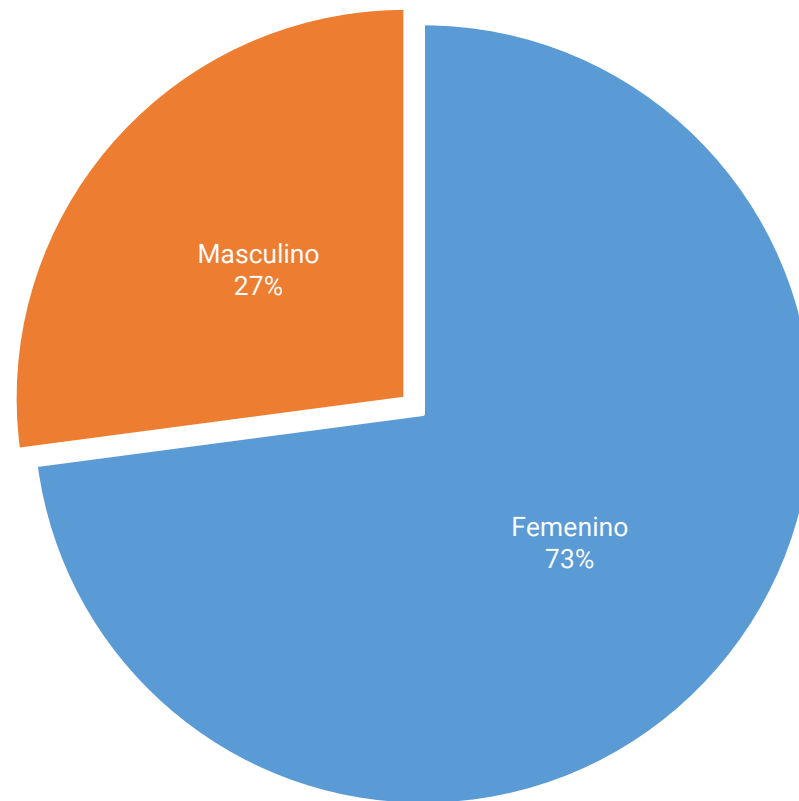
El ciudadano indica que ha tratado de conseguir información acerca de su Solicitud de Tarjeta del Programa Supérate, y aunque fue atendido muy bien tipifica el servicio como "Malo", debido a que no logra comunicarse a los numero de contacto que le fueron suministrados por nosotros.

Fiabilidad

El ciudadano indica que el servicio es "Muy Bueno", sin embargo, sugiere que las encuestas las realice un superior para asegurar la fiabilidad de la misma.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 80,326 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2022



¡MUCHAS GRACIAS!