

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

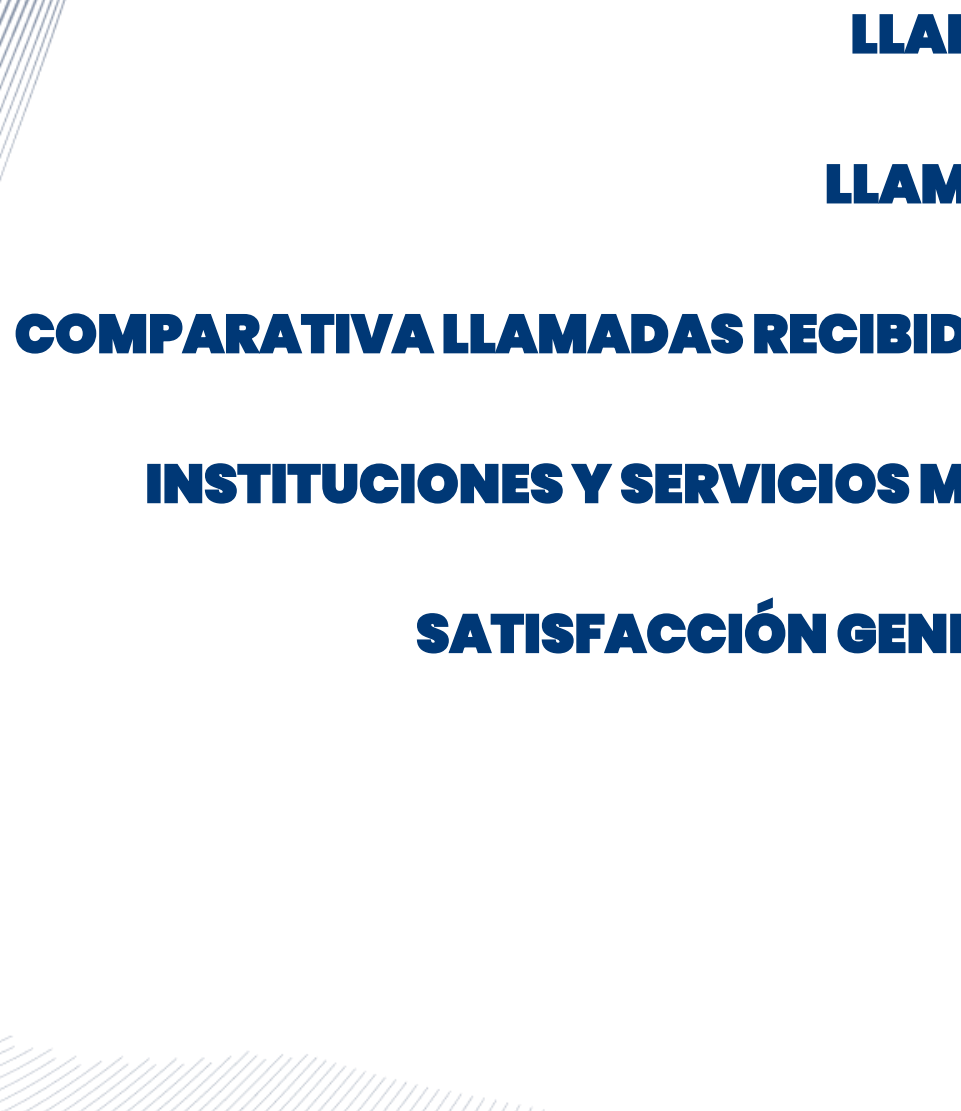
(Trimestre Enero – Marzo 2022)

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

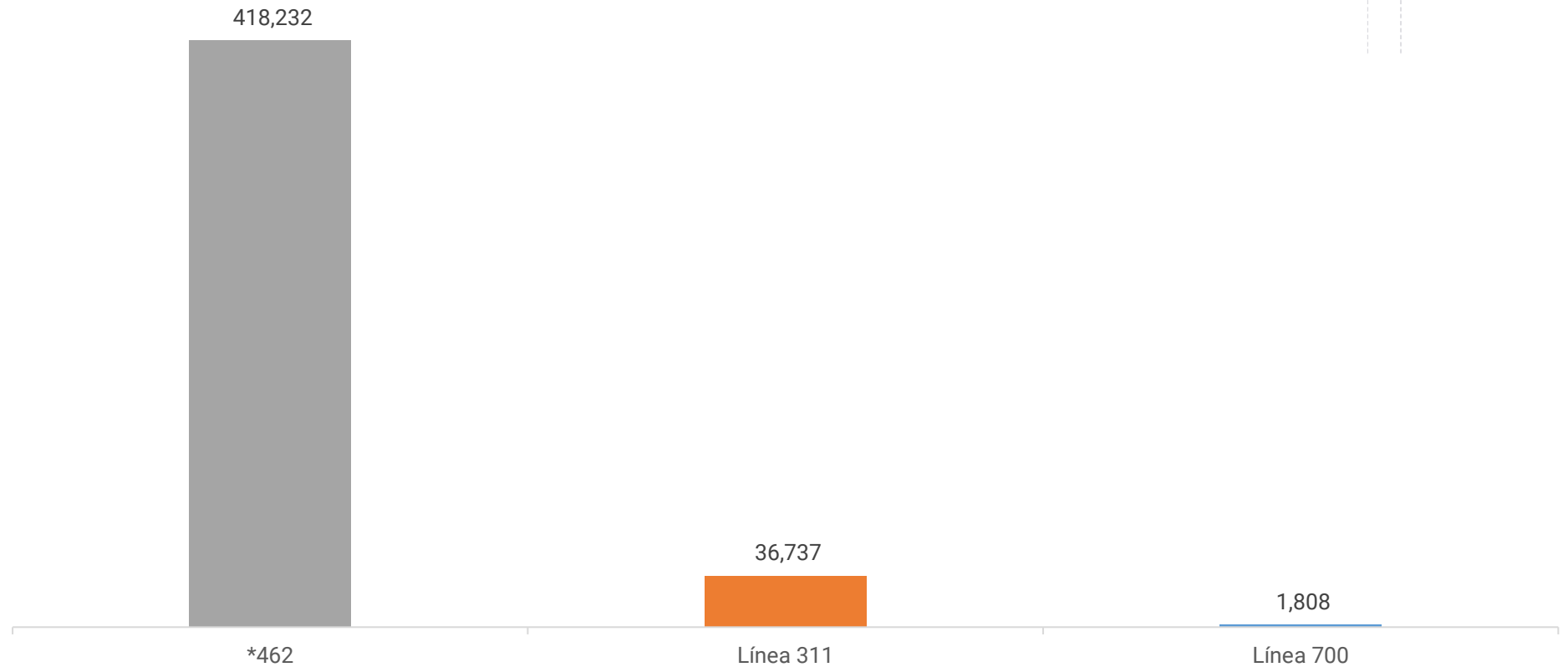
ATENCIÓN CIUDADANA

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



LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO

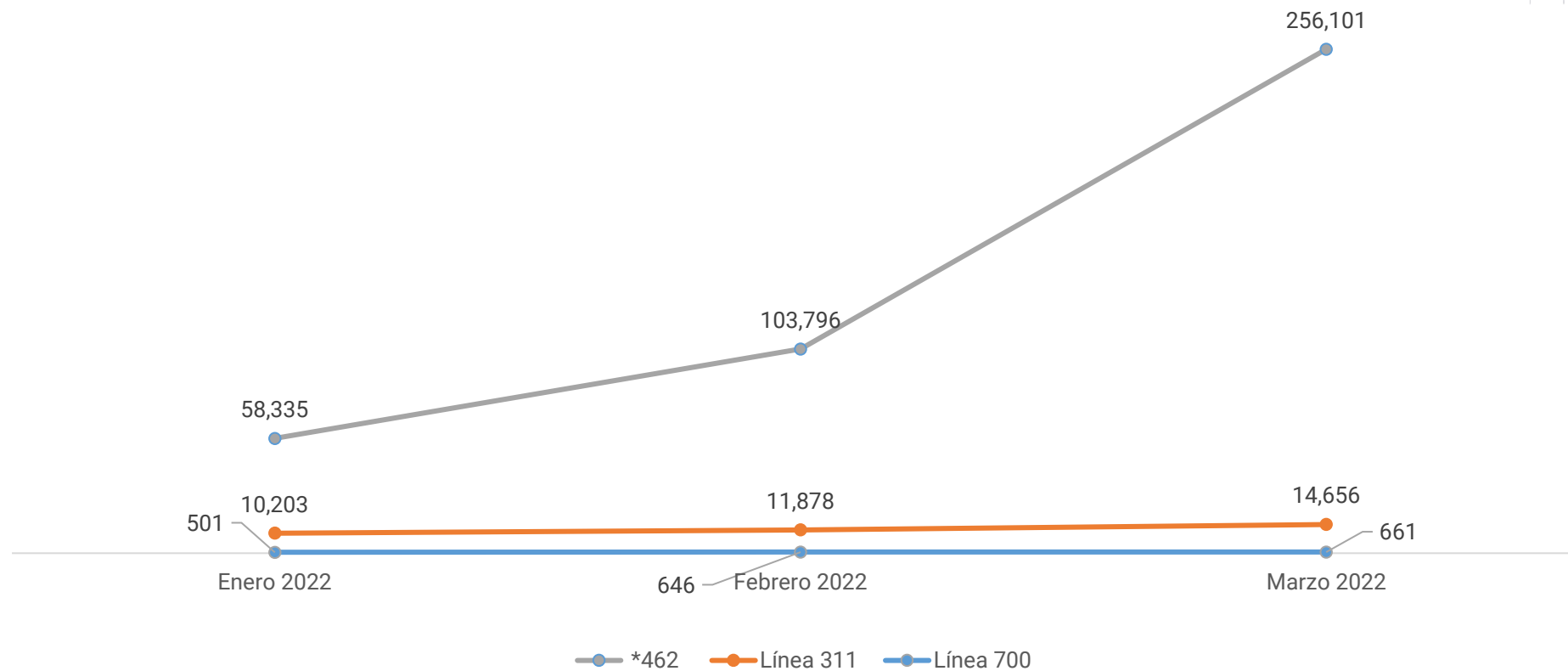
03



* Base Periodo enero-marzo 2022.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2022



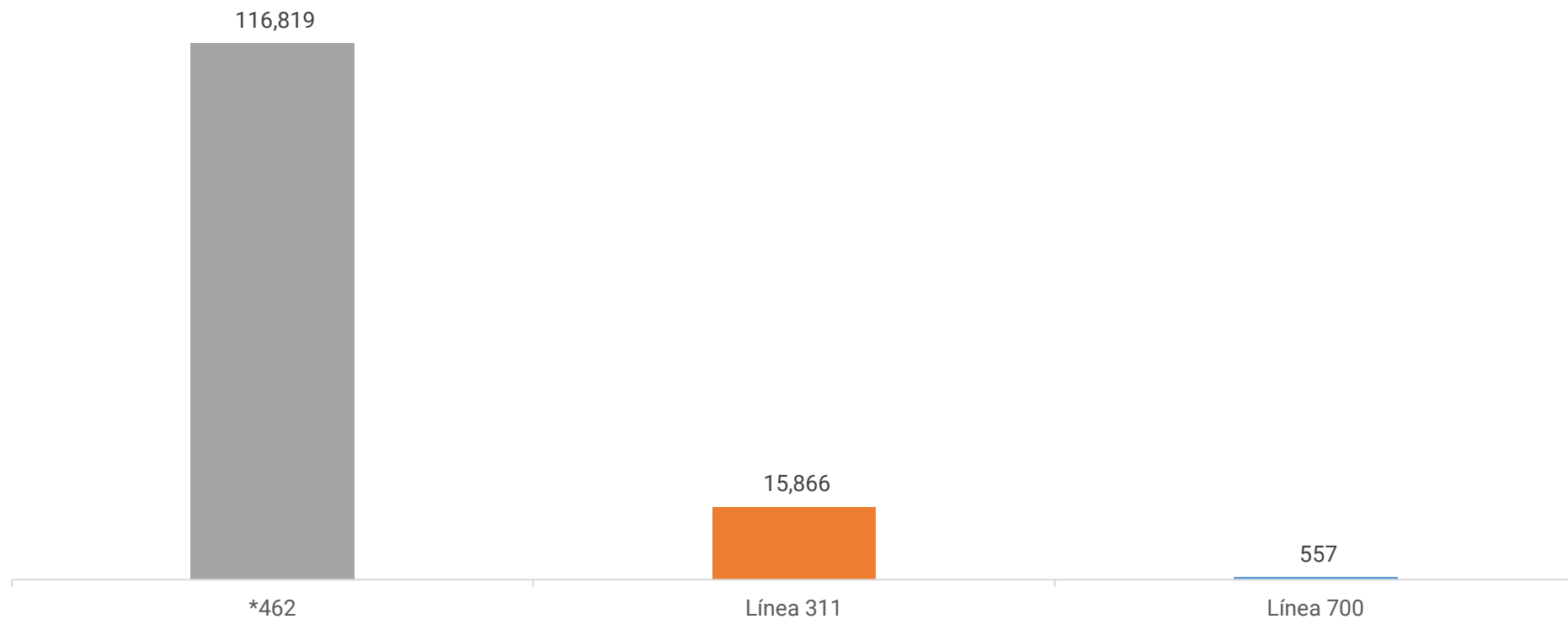


LLAMADAS ATENDIDAS

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.

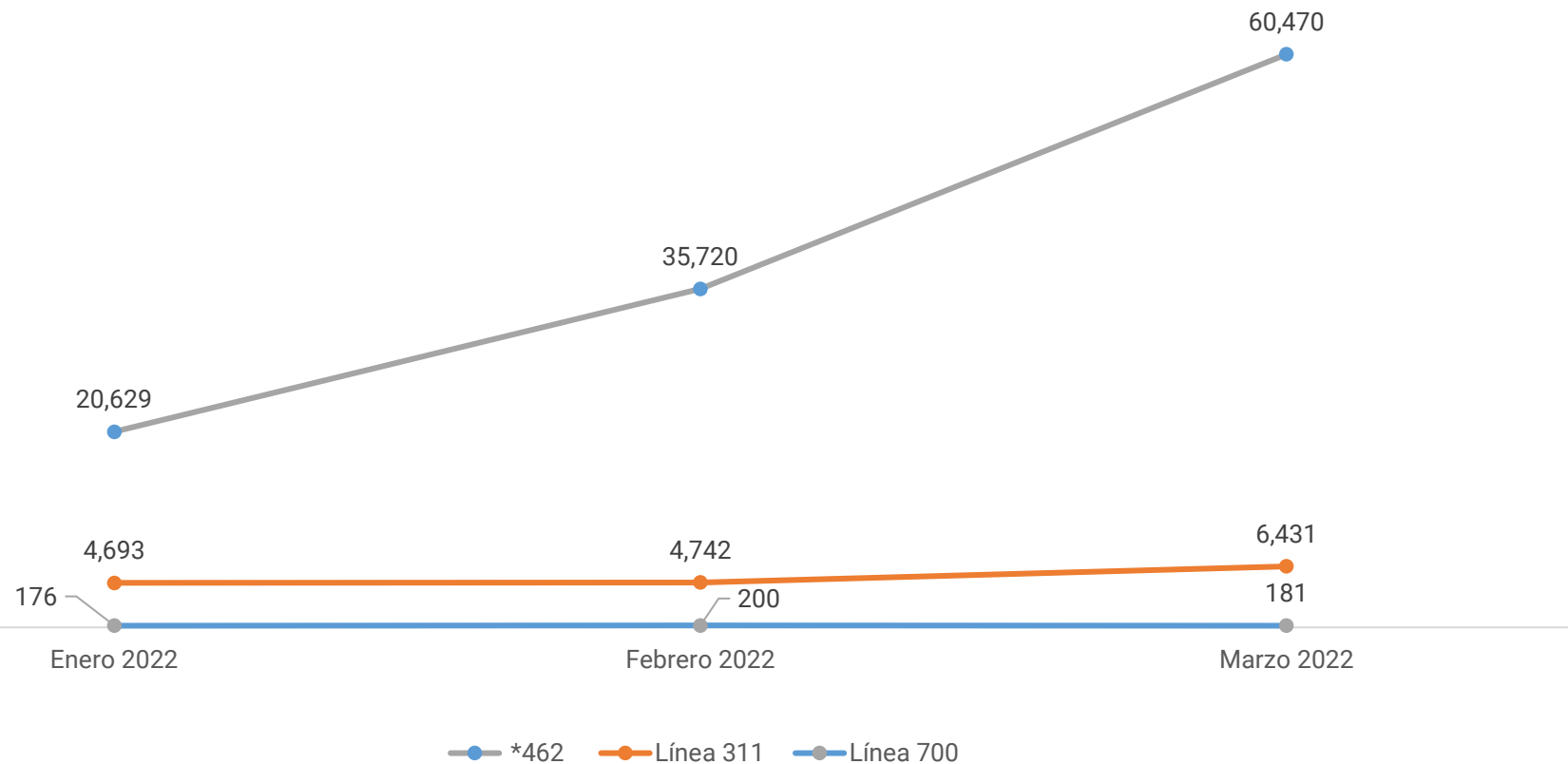
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base Periodo enero-marzo 2022

LLAMADAS ATENDIDAS

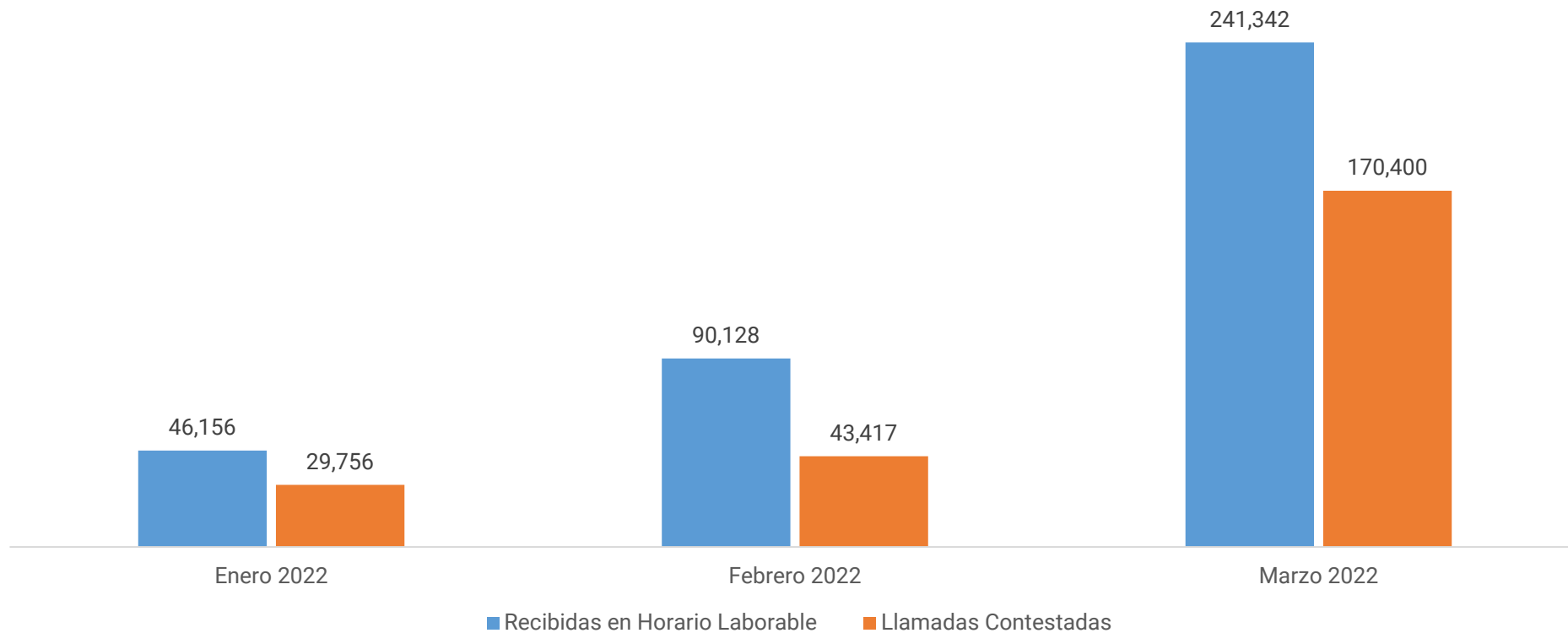
Desglose por mes del 2022



06

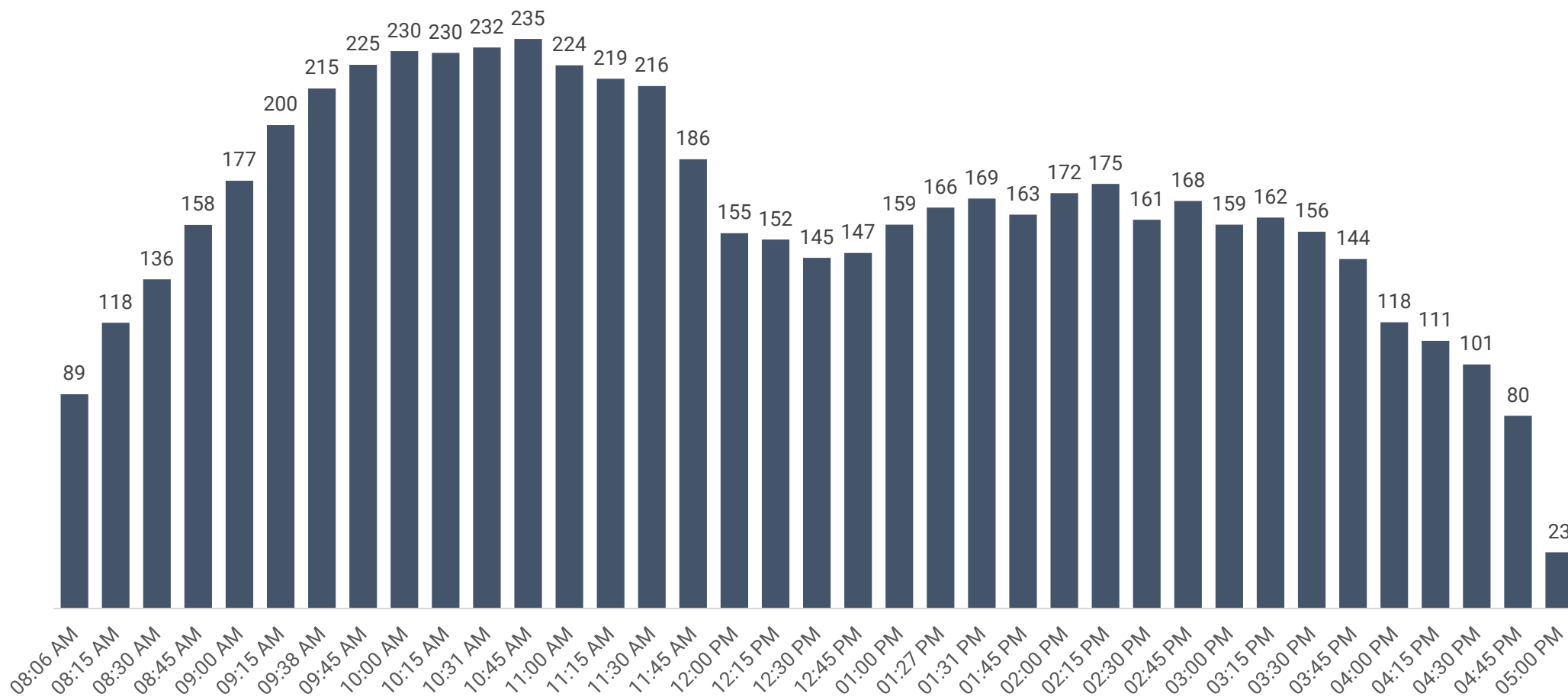
LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

09

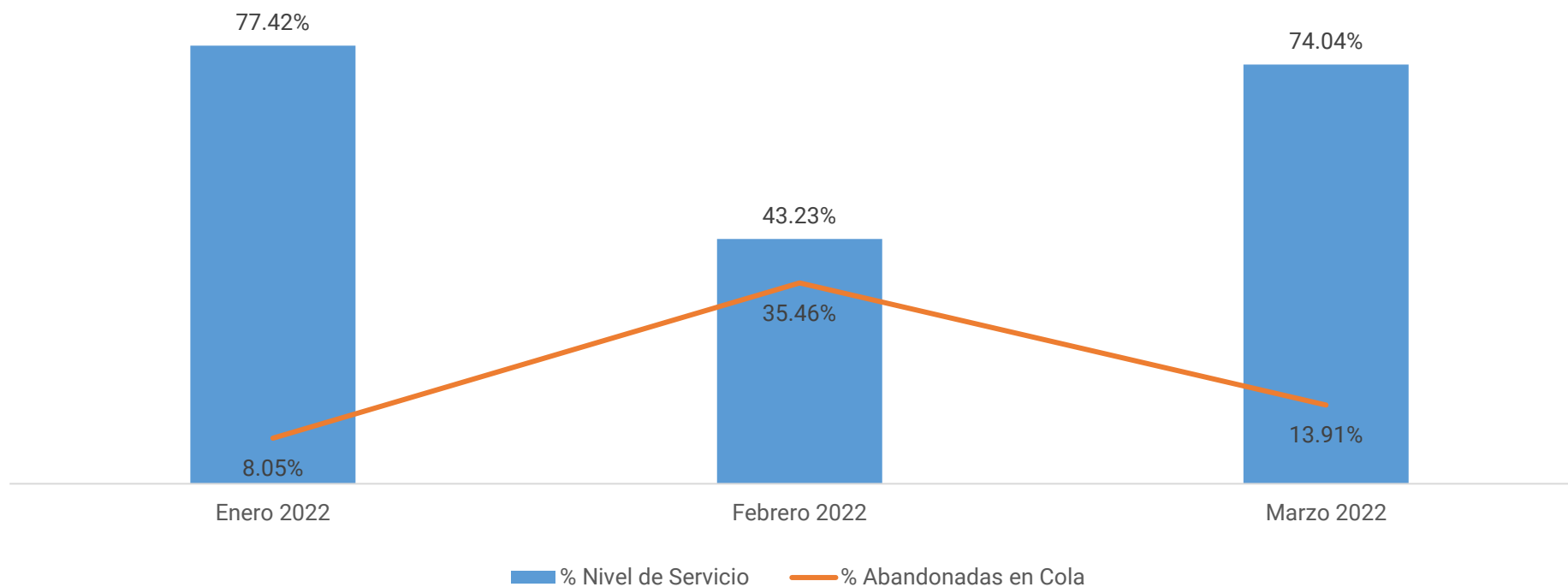


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

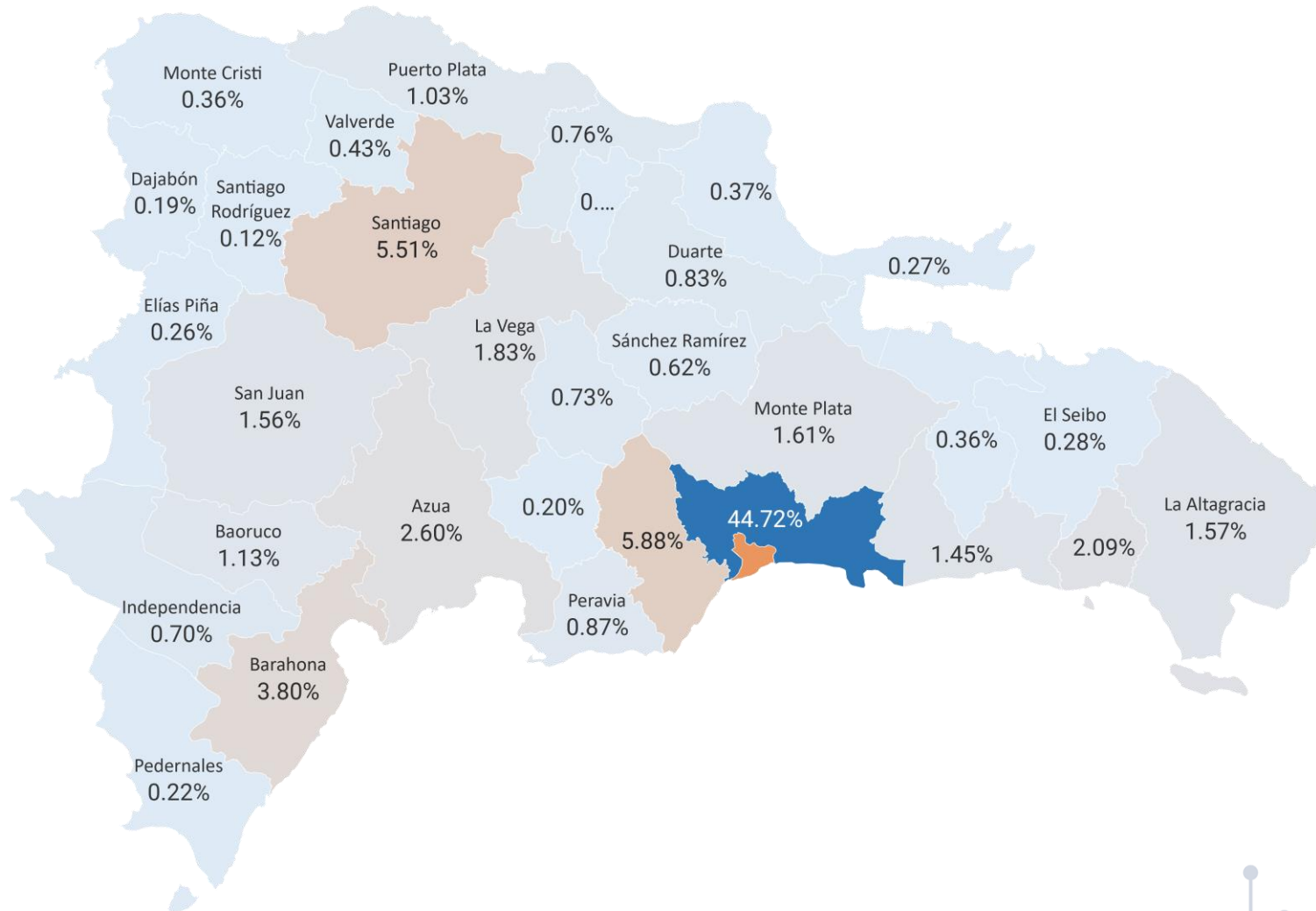
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



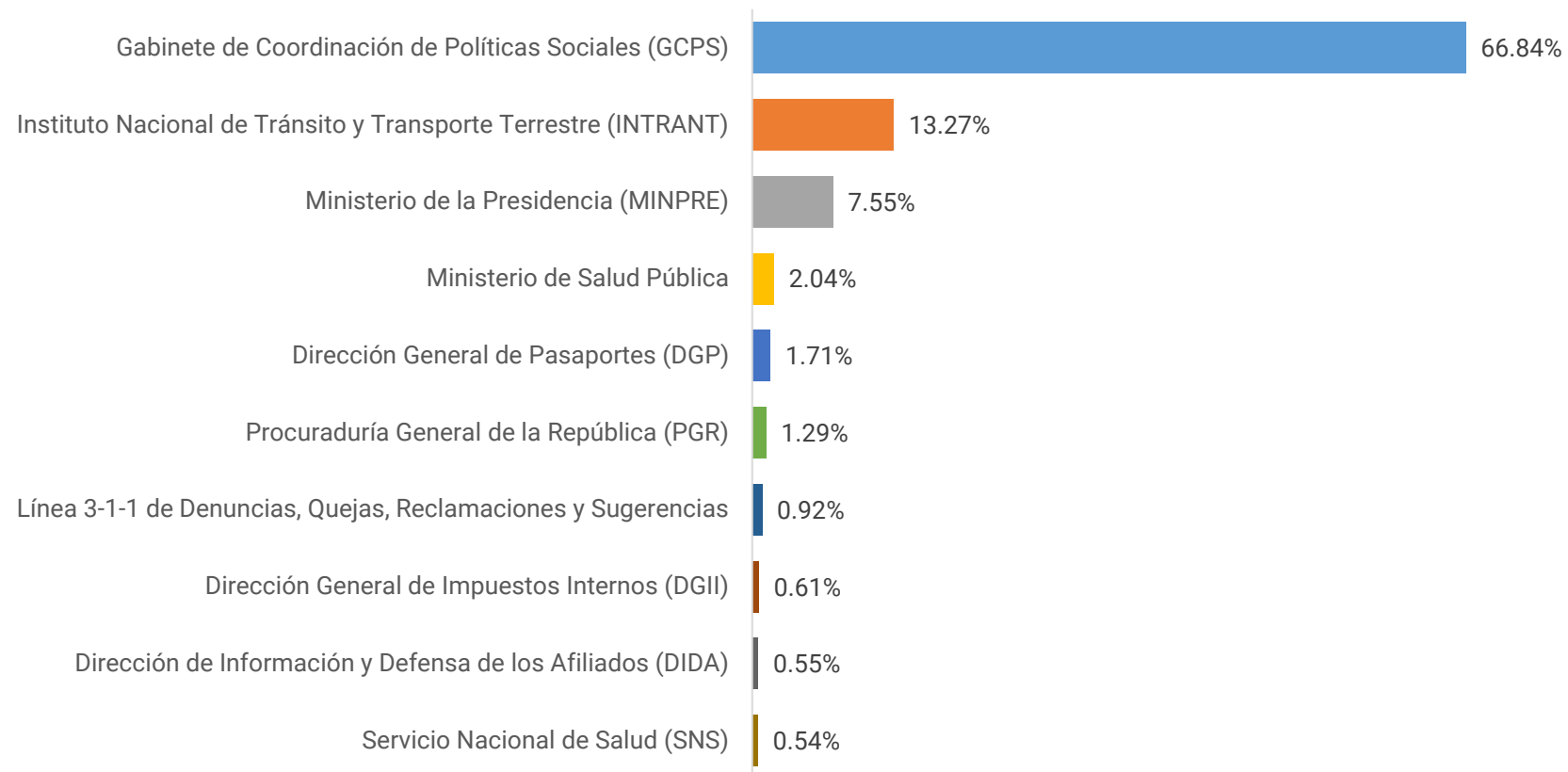
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



* Base: 80,326 Servicios Brindados durante el periodo enero – marzo 2022.

Powered by Bing
GeoNames, Microsoft, TomTom

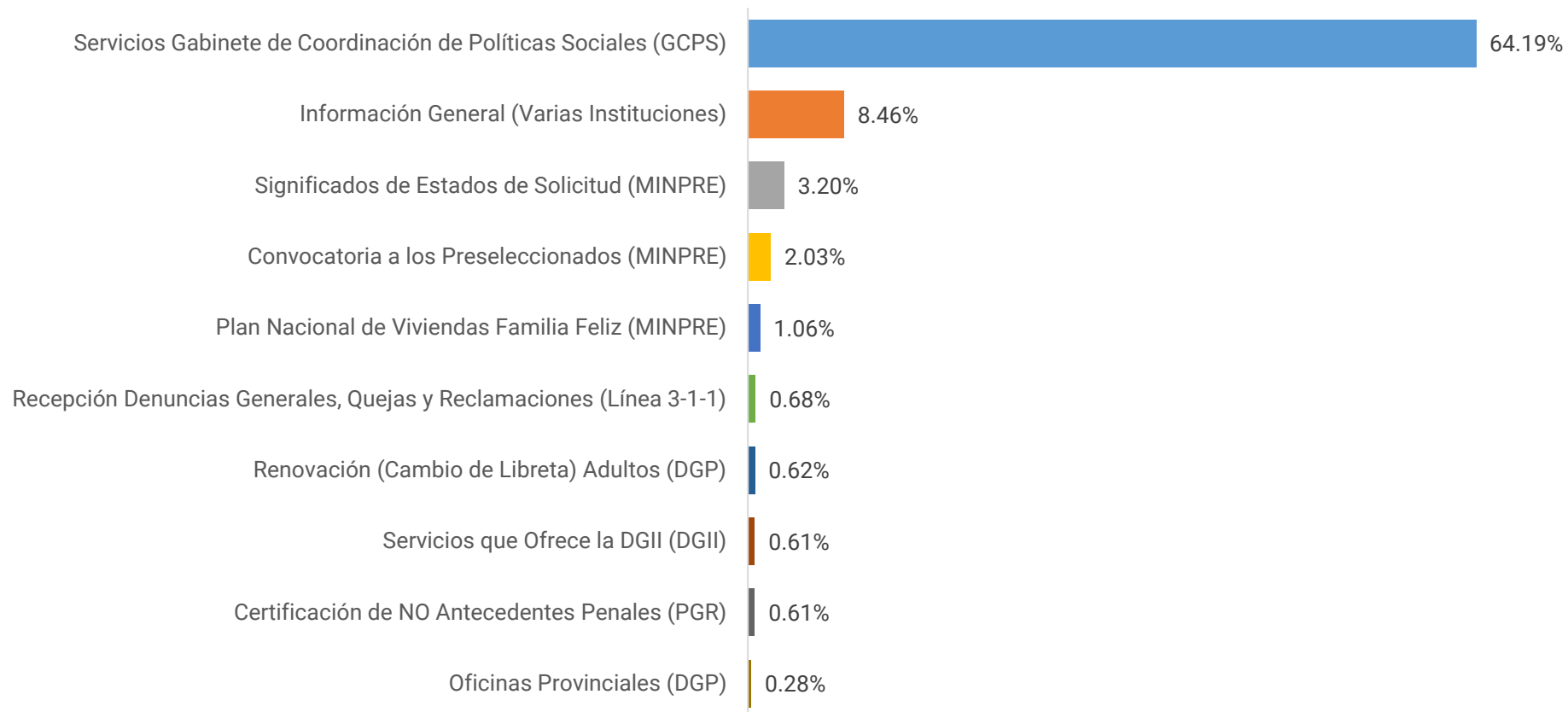
INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



14

* Base: 80,326 Servicios Brindados durante el periodo enero – marzo 2022.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

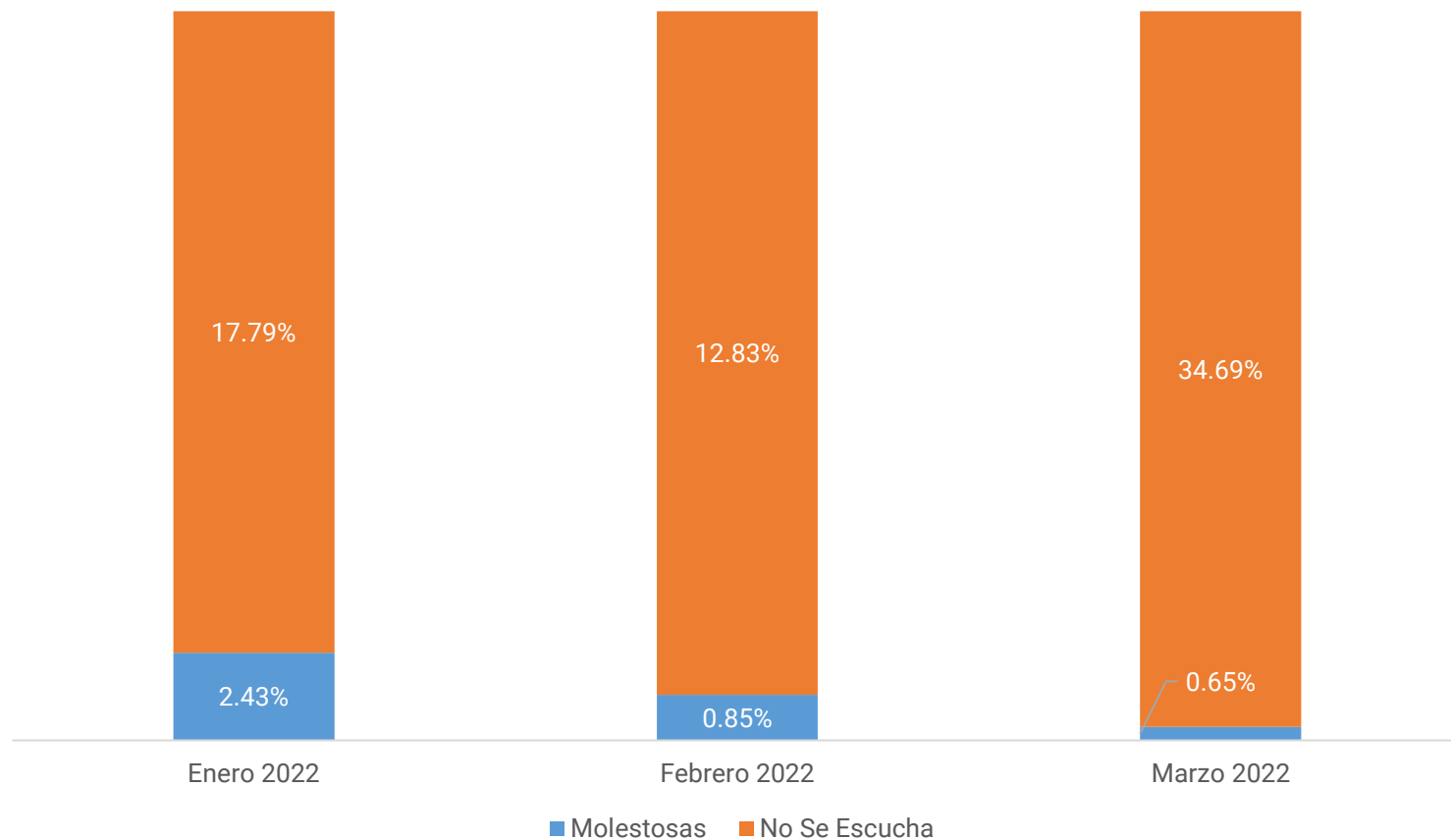


* Base: 80,326 Servicios Brindados durante el periodo enero – marzo 2022.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas durante el trimestre enero - marzo del actual 2022 fue **133,242**, de estas **34,426** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **33,021** fueron *No Se Escucha* y las restantes **1,505** corresponden a *Molestosas*.



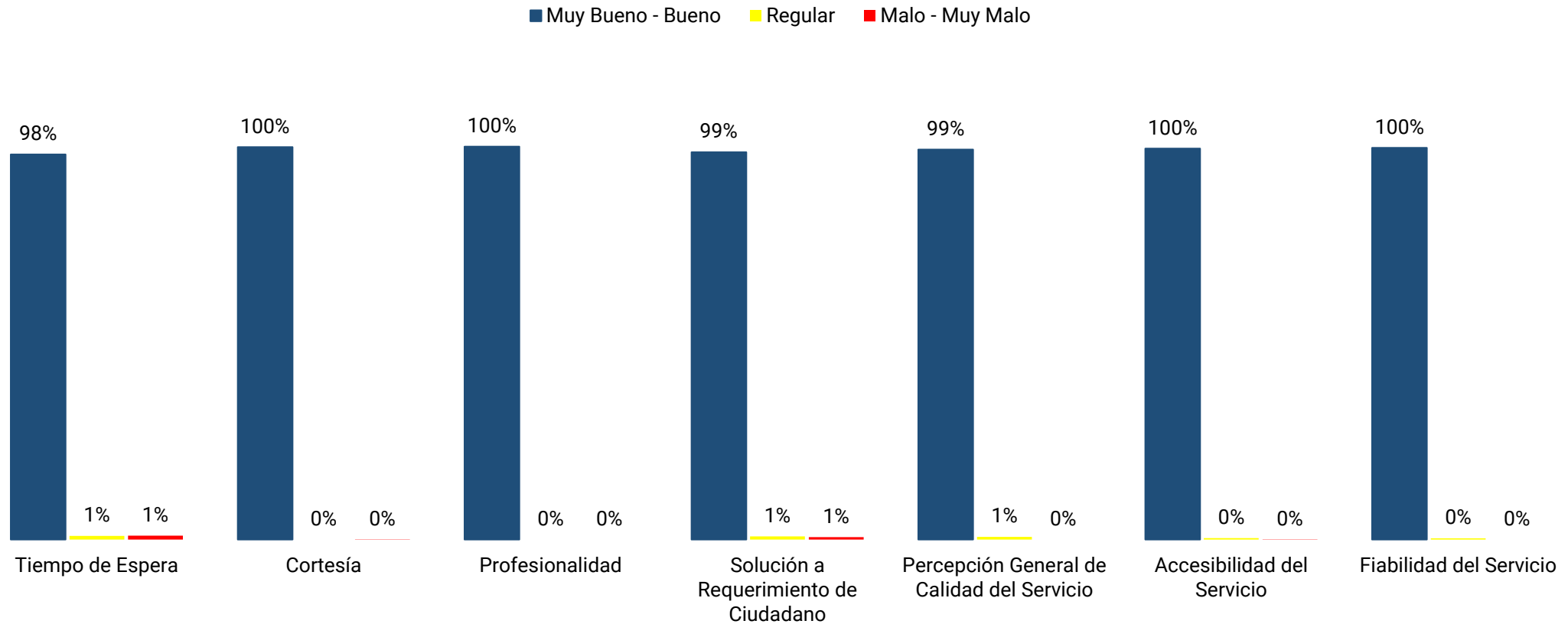
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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 **98%**, con límites inferior y superior de **95%** 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.

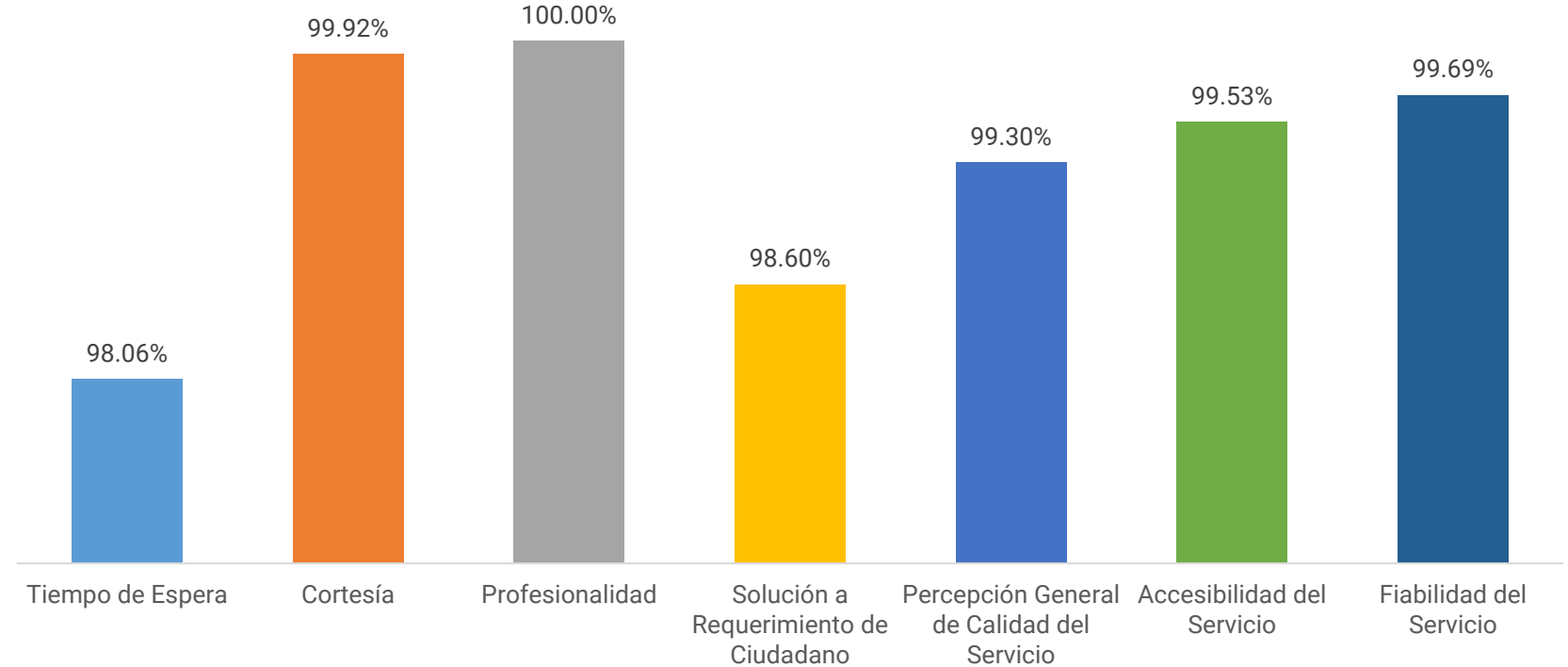


* Base: 1,288 encuestados para el 100% de la muestra del periodo enero – marzo 2022.

Índice de Satisfacción Ciudadana

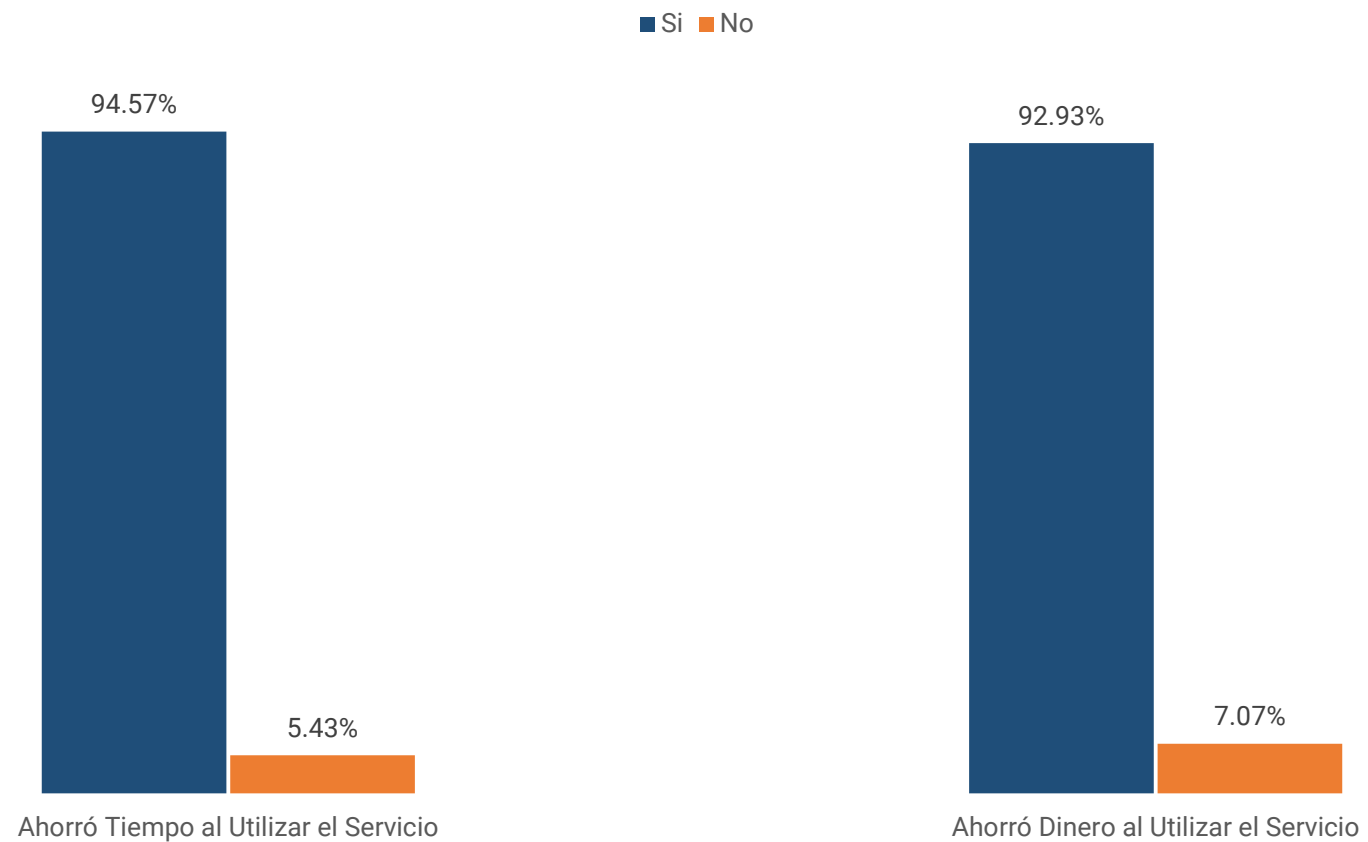
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

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

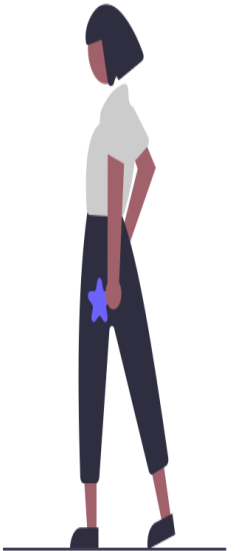
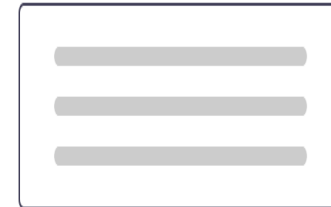
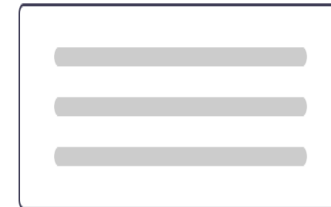


* Base: 1,288 encuestados para el 100% de la muestra del periodo enero – marzo 2022.

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".



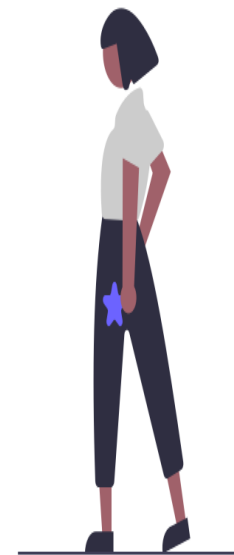
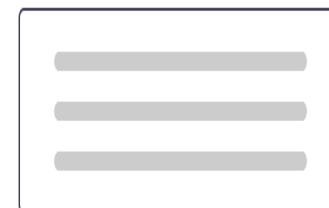
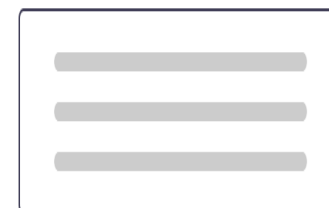
Comentario de los Encuestados

Solución a Requerimiento

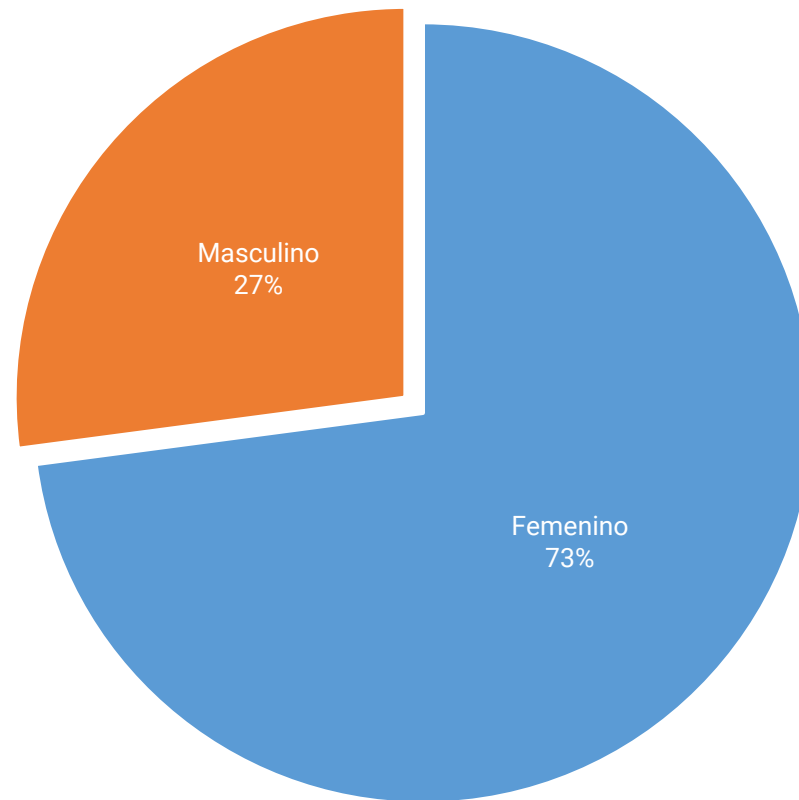
El ciudadano indica que ha tratado de conseguir información acerca de su Solicitud de Tarjeta del Programa Supérate, y aunque fue atendido muy bien tipifica el servicio como "Malo", debido a que no logra comunicarse a los numero de contacto que le fueron suministrados por nosotros.

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.



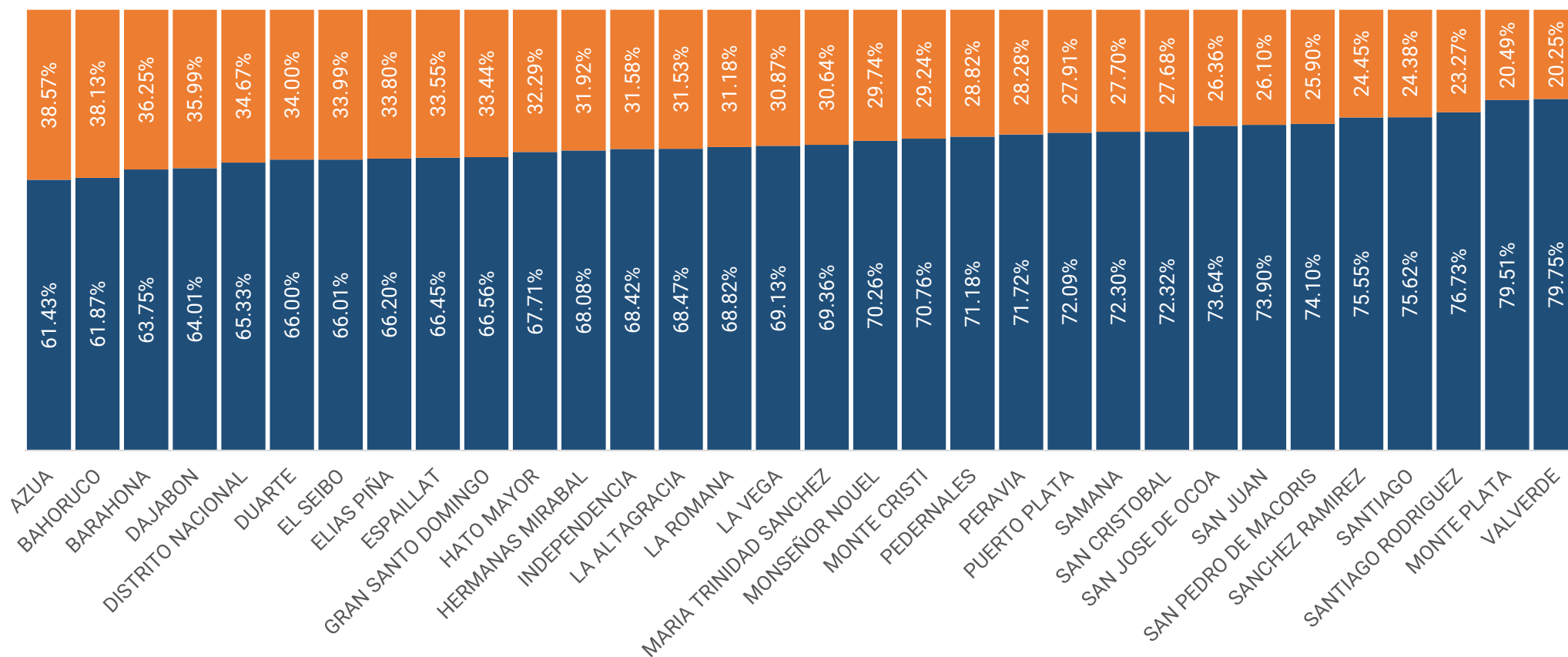
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 80,326 Servicios Brindados durante el periodo enero – marzo 2022.

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



* Base: 80,326 Servicios Brindados durante el periodo enero – marzo 2022.

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

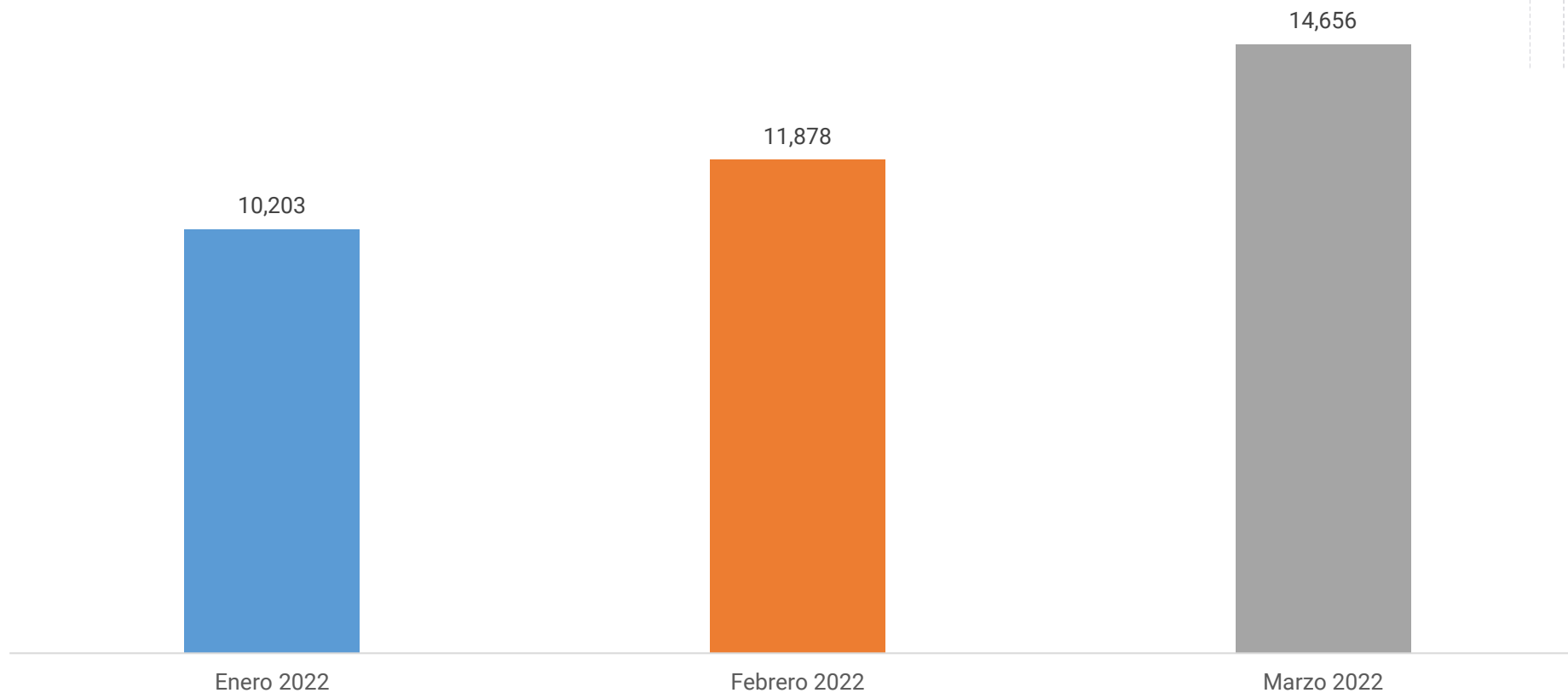
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

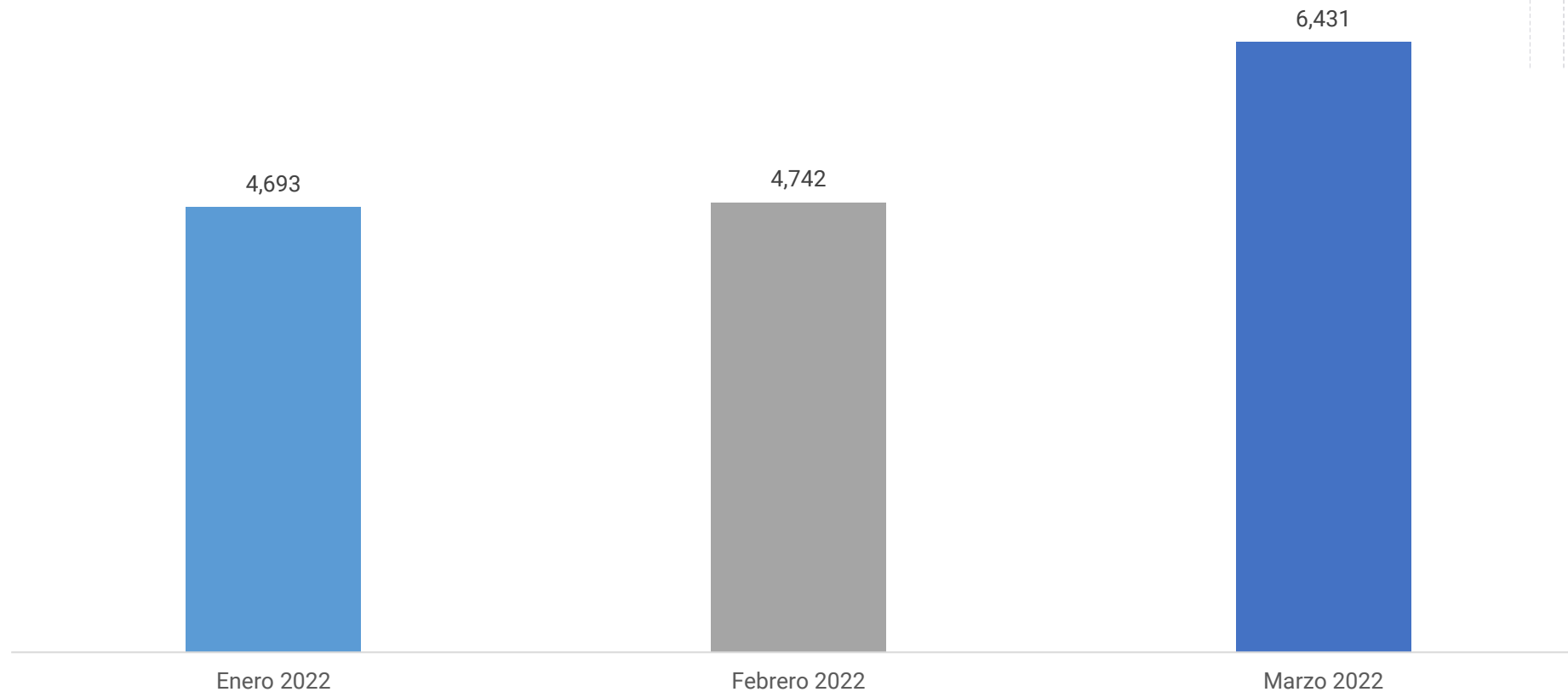
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



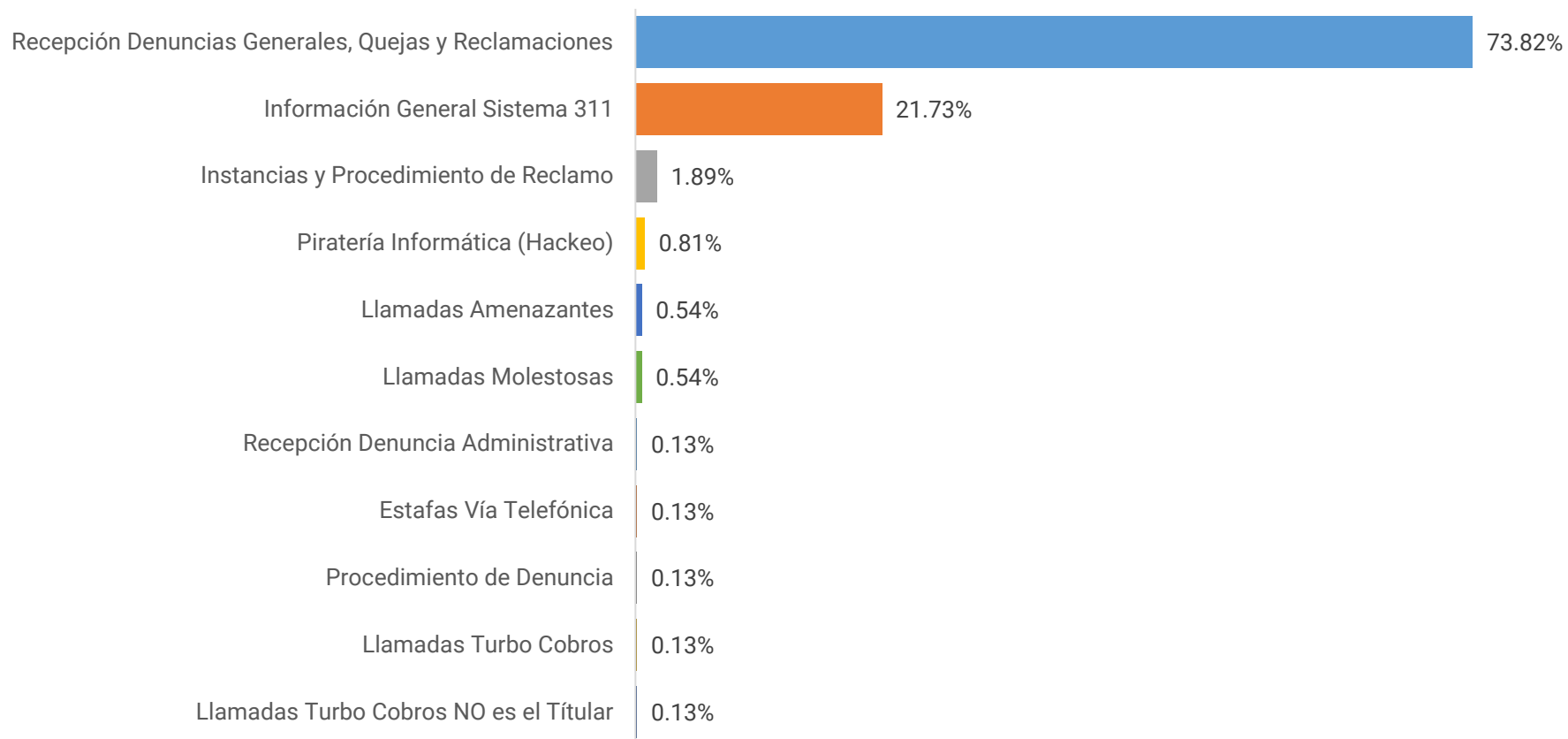
* Base: 36,737 Llamadas Recibidas durante el enero – marzo 2022.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



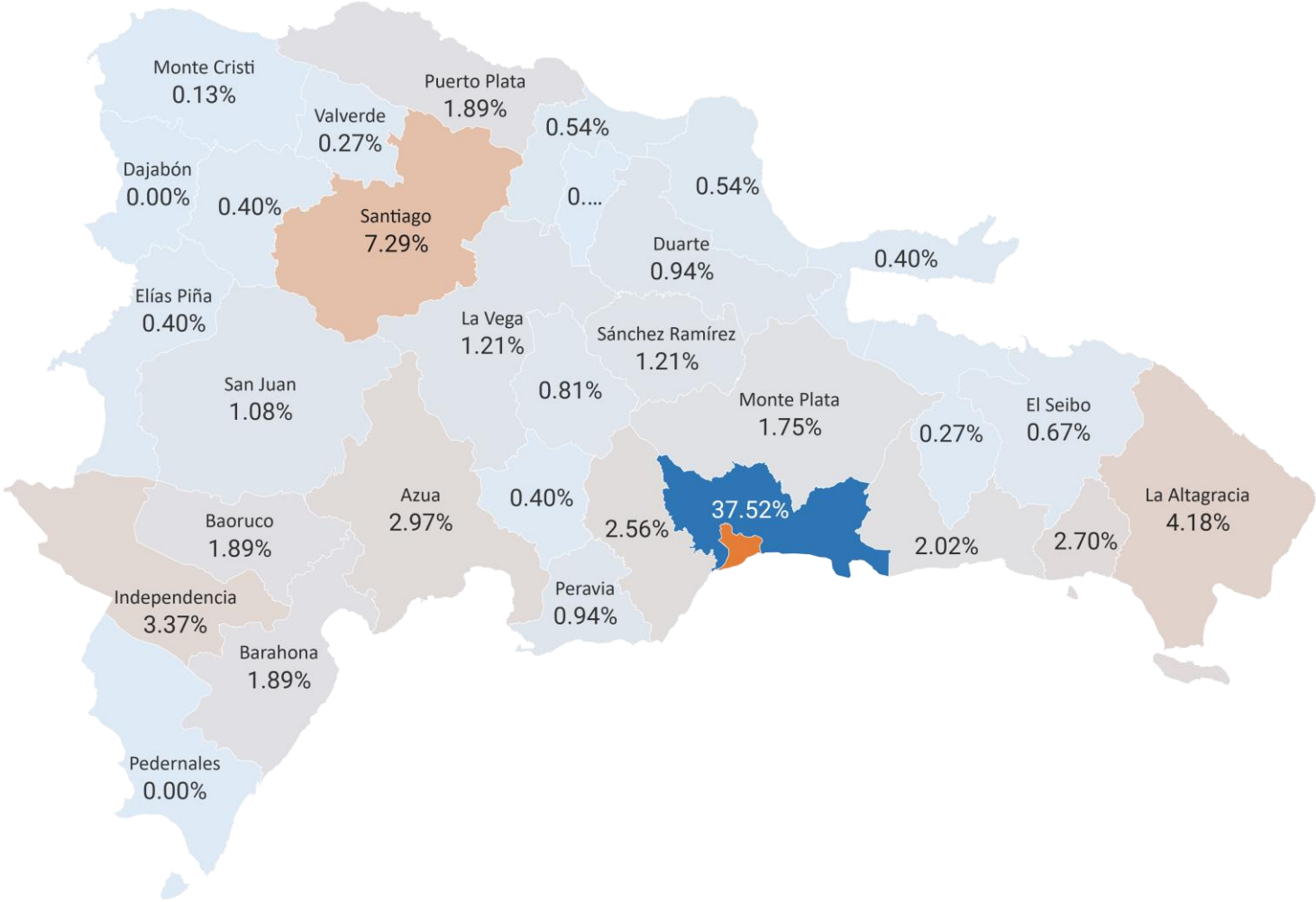
* Base: 15,866 Llamadas Atendidas durante el enero – marzo 2022.

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



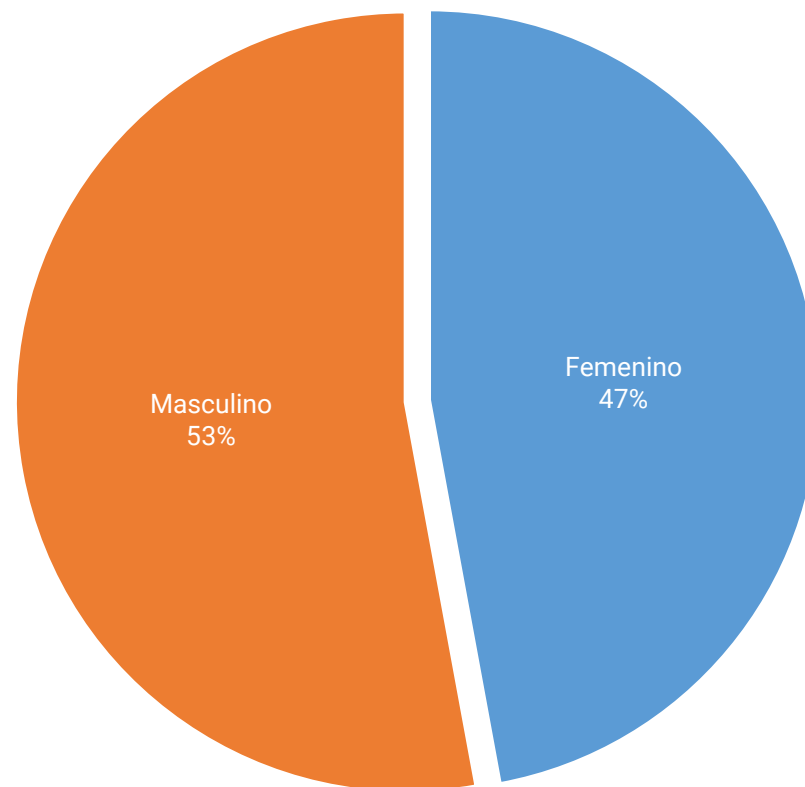
* Base: 741 Servicios Ofertados durante el periodo enero – marzo 2022

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



* Base: 741 Servicios Ofertados durante el periodo enero – marzo 2022

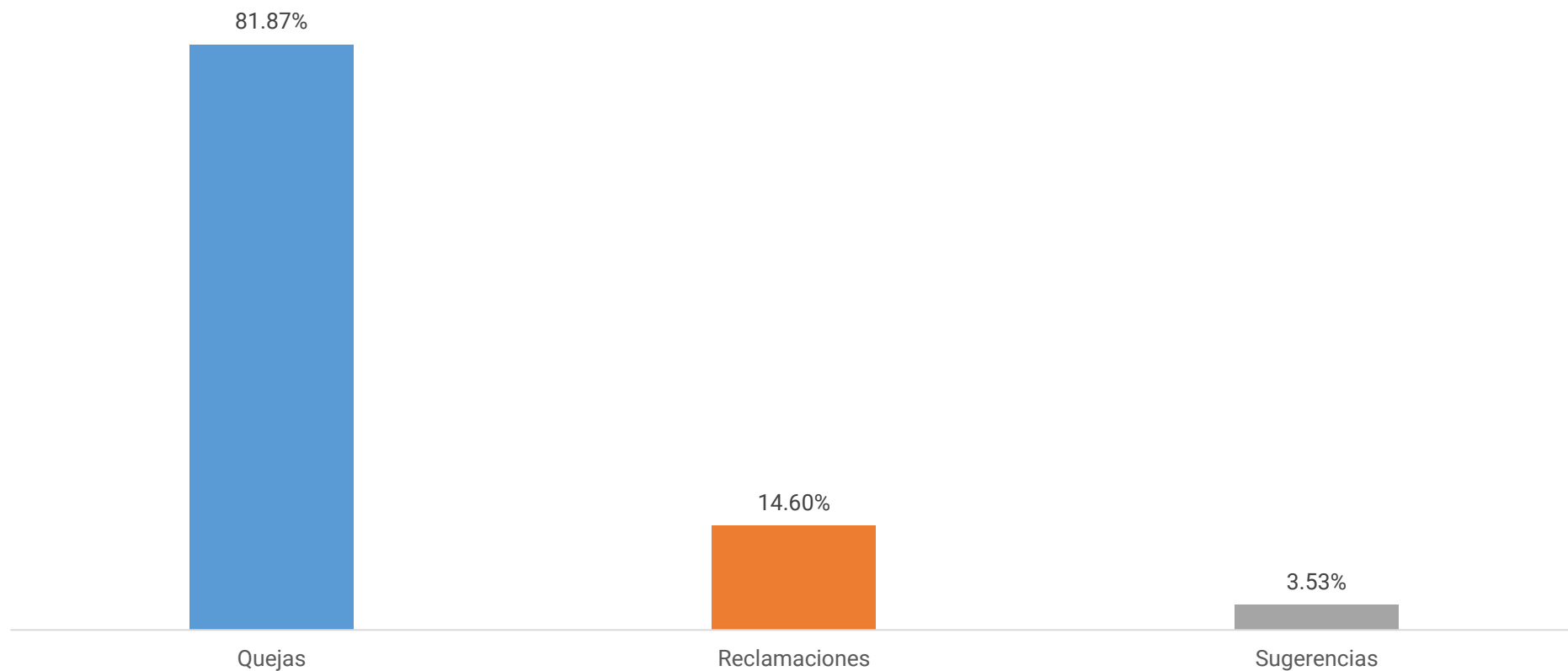
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 741 Servicios Ofertados durante el periodo enero – marzo 2022

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

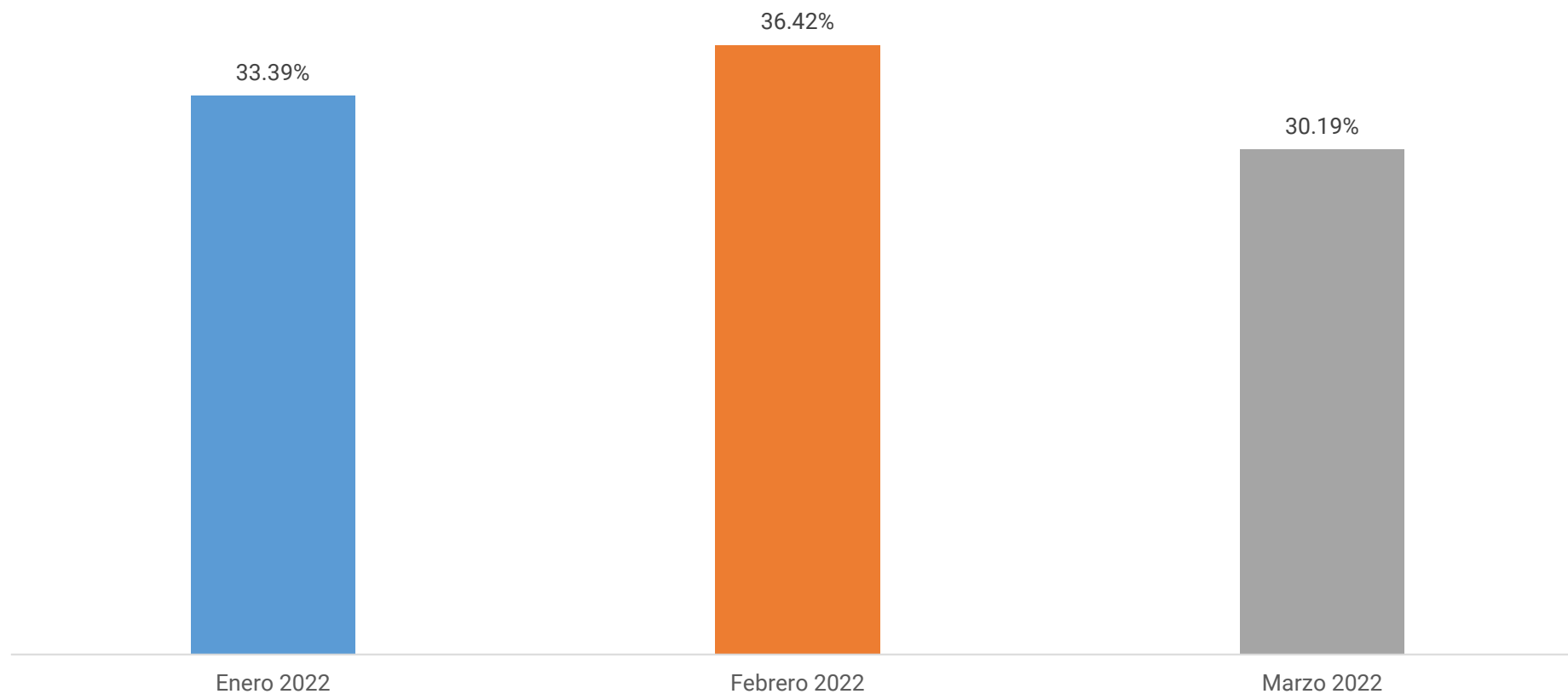
Desglose por Tipo



* Base: 1,219 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero – marzo 2022

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

Desglose por mes del 2022



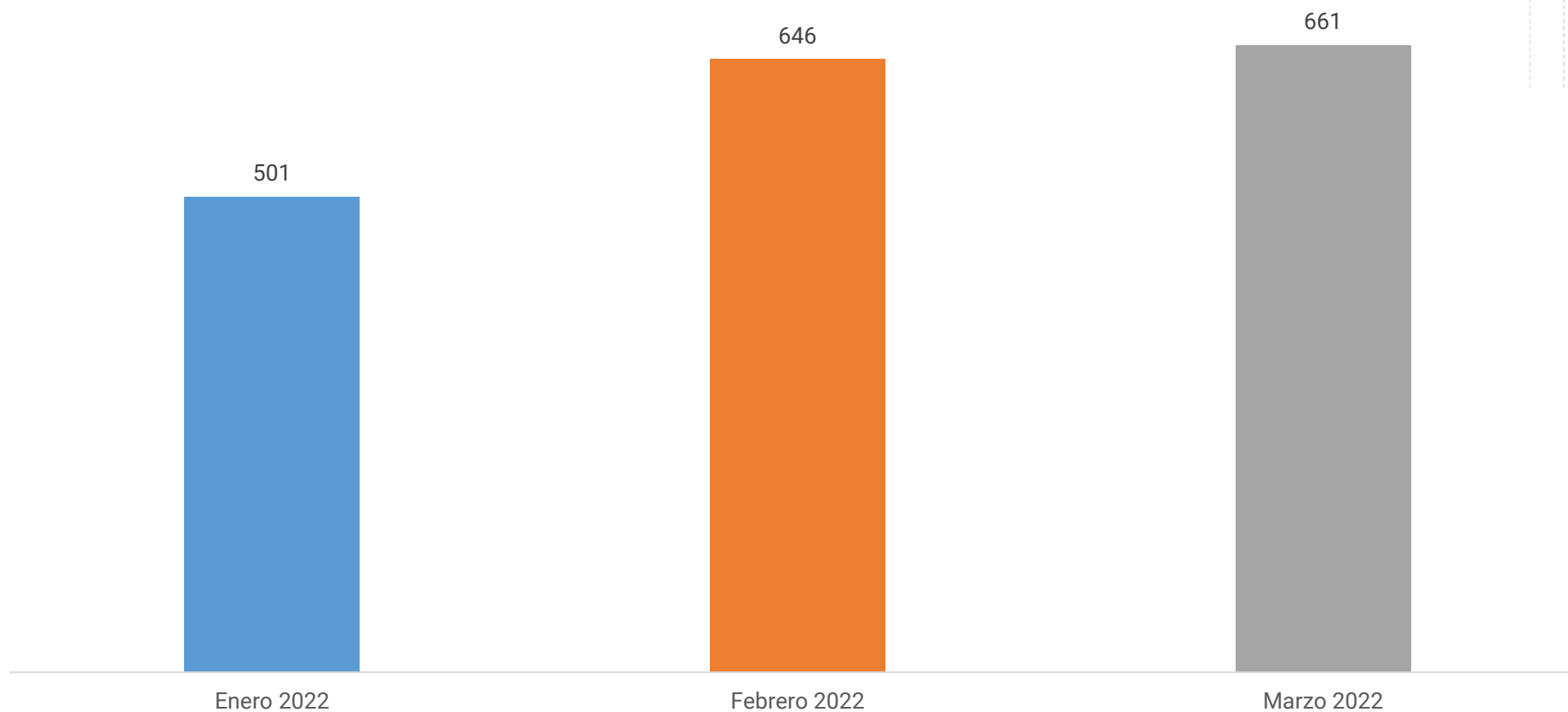
* Base: 1,219 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero – marzo 2022



¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

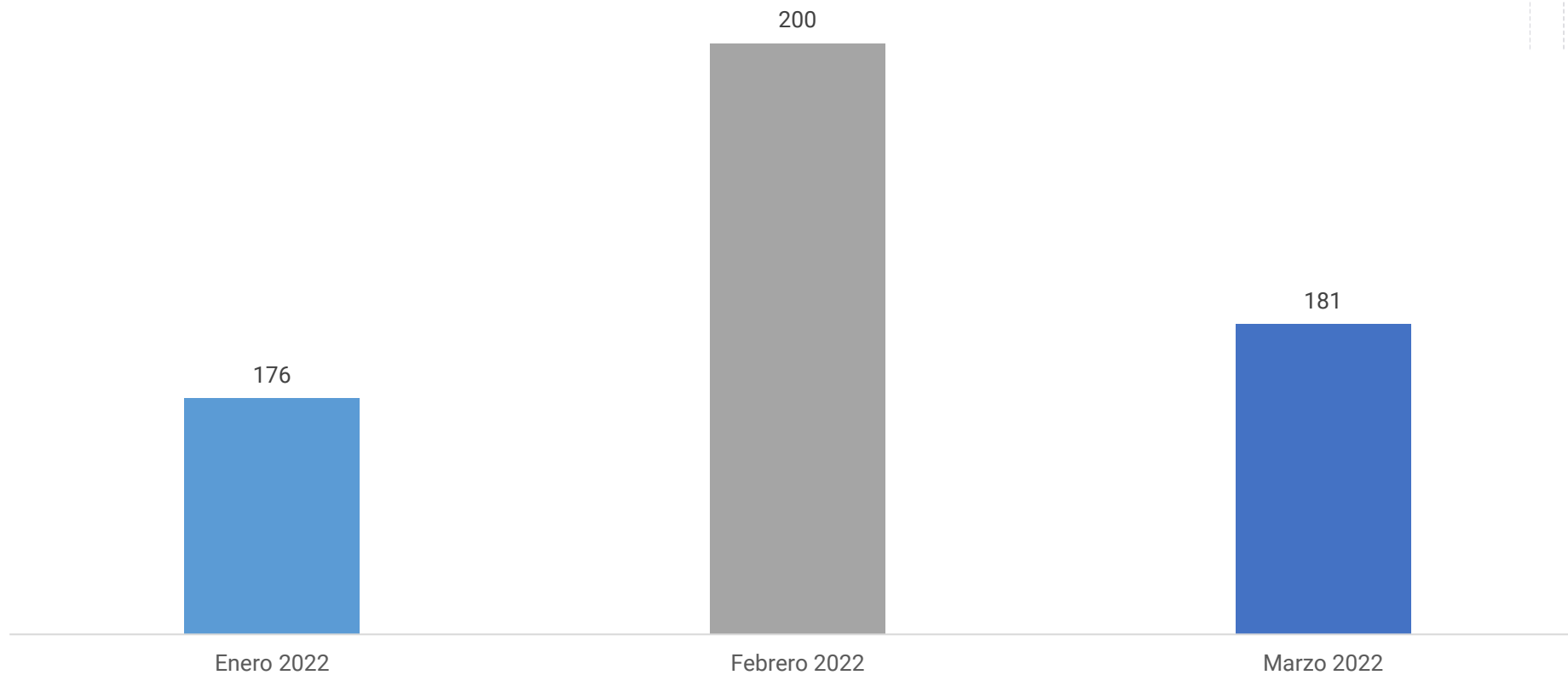
Es el canal a través del cual los ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a realizar denuncias de abuso de niñas, niños y adolescentes, recibir orientación para la prevención y manejo de casos de abuso infantil en todas sus manifestaciones así como reportar niños, niñas o adolescentes abandonados o extraviados.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 1,808 Llamadas Recibidas durante el enero – marzo 2022.

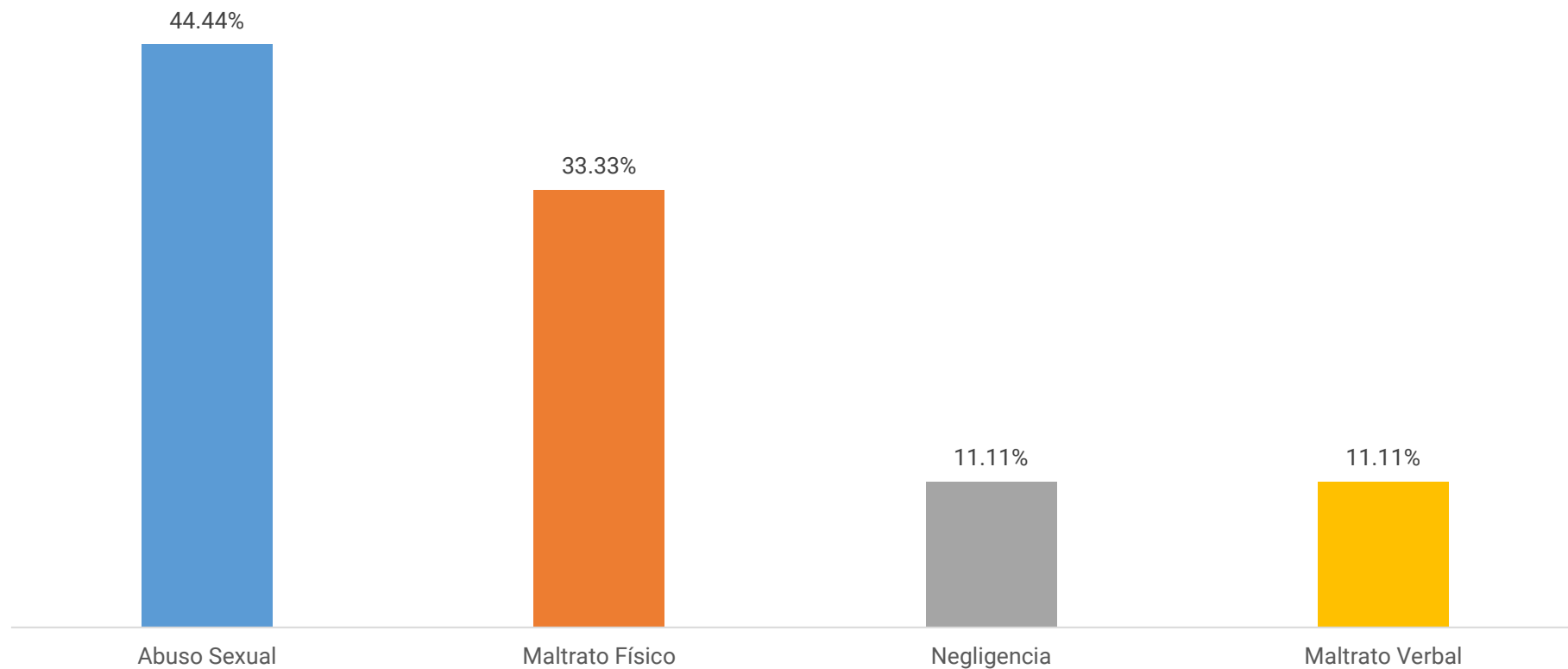
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 557 Llamadas Atendidas durante el enero – marzo 2022.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

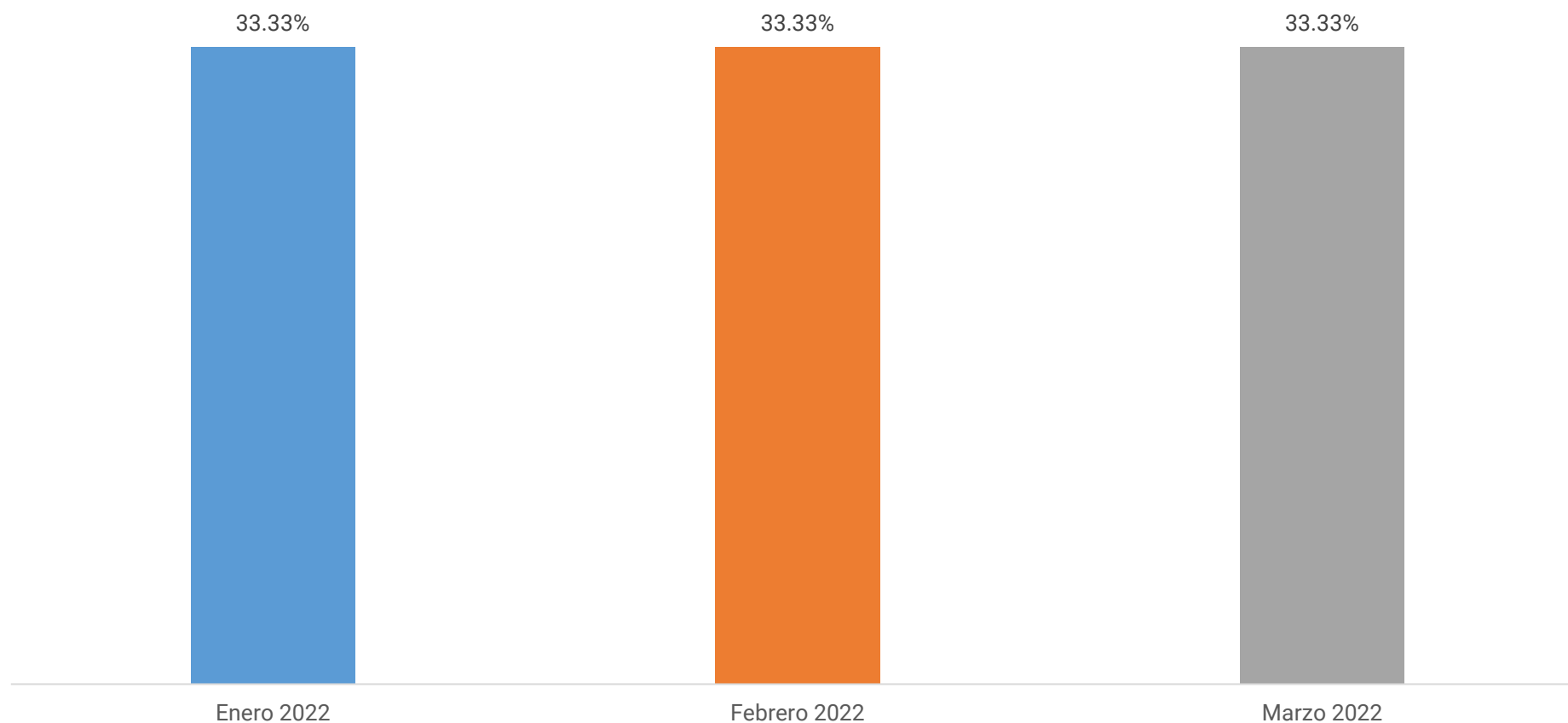
Desglose por Tipo



* Base: 9 Casos registrados durante el periodo enero – marzo 2022.

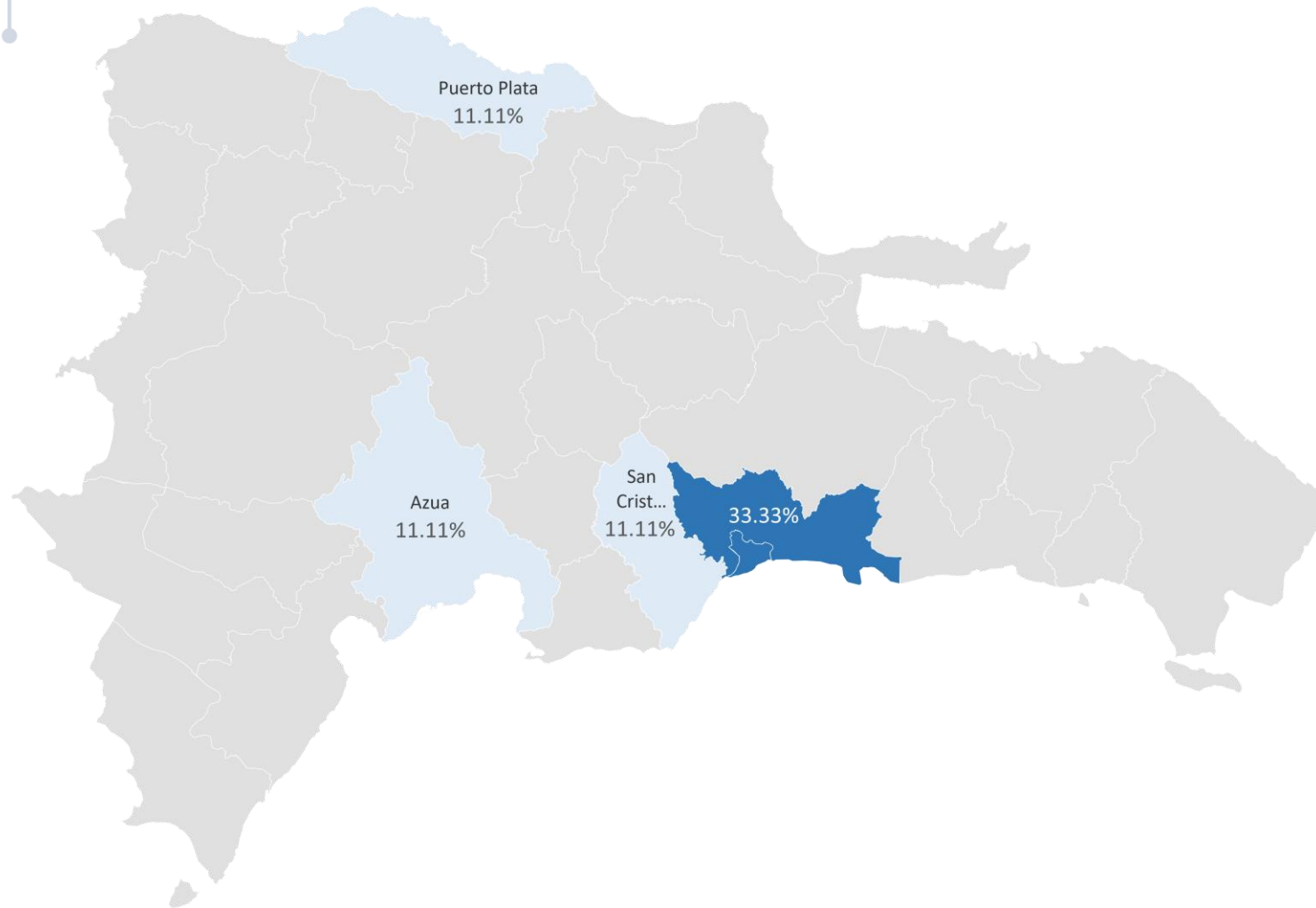
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2022



* Base: 9 Casos registrados durante el periodo enero – marzo 2022.

Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



* Base: 9 Casos registrados durante el periodo enero – marzo 2022.

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



37

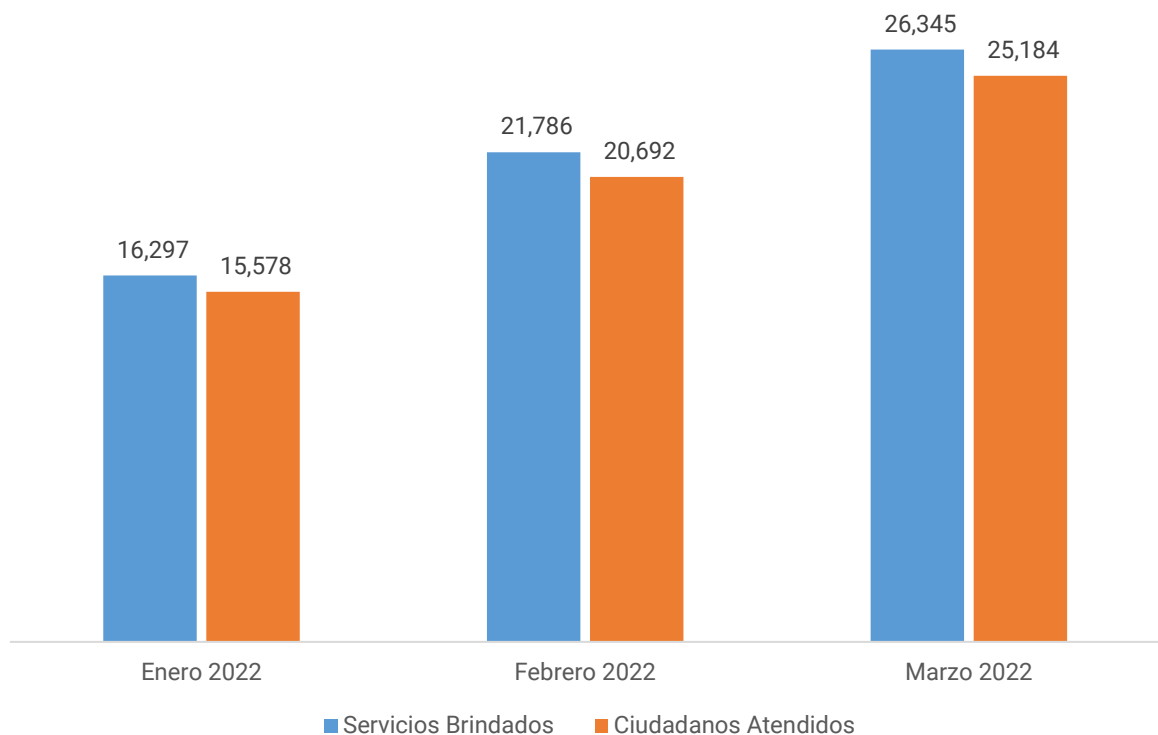
El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **24 instituciones del gobierno central** ofreciendo cerca de 251 servicios diferentes.



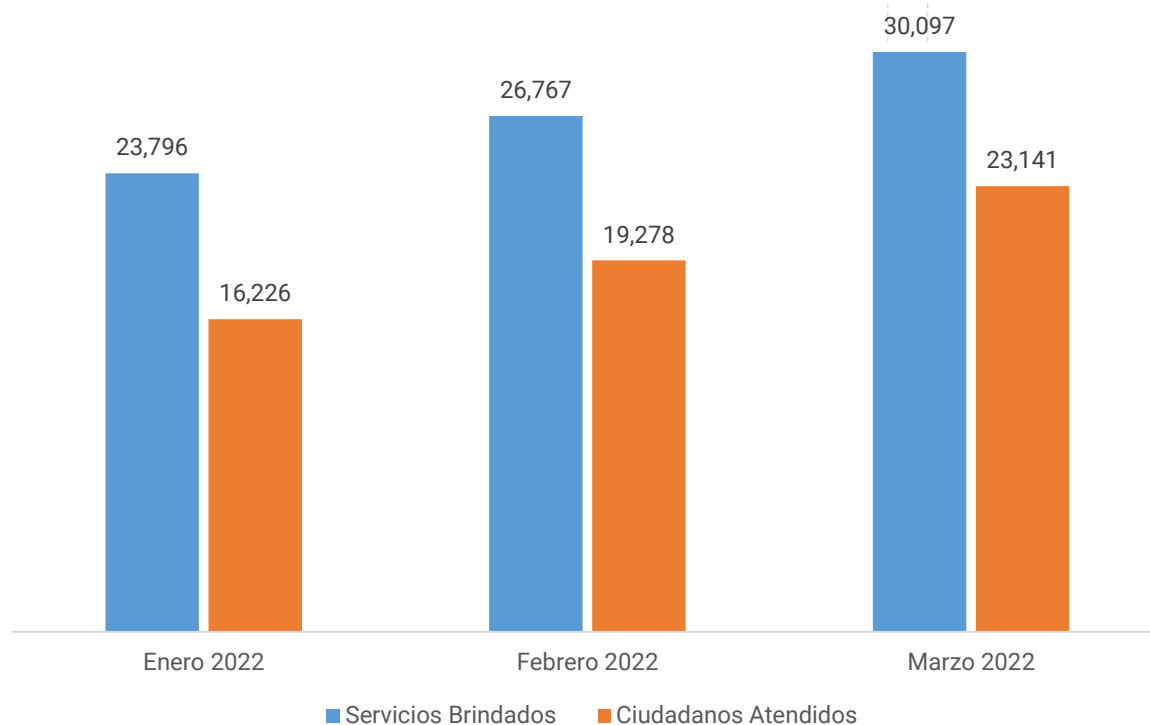
ATENCIÓN CIUDADANA

El Centro de Atención Ciudadana a través de los Puntos GOB han brindado asesoría y tramitado **145,088** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **120,099** ciudadanos, durante el periodo enero – marzo del actual 2022, de los cuales **64,428** servicios fueron solicitados por **61,454** ciudadanos en la Plaza Megacentro (Zona Oriental) y **80,660** servicios ofertados a **58,645** ciudadanos en la Plaza Sambil (D. N.).

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS

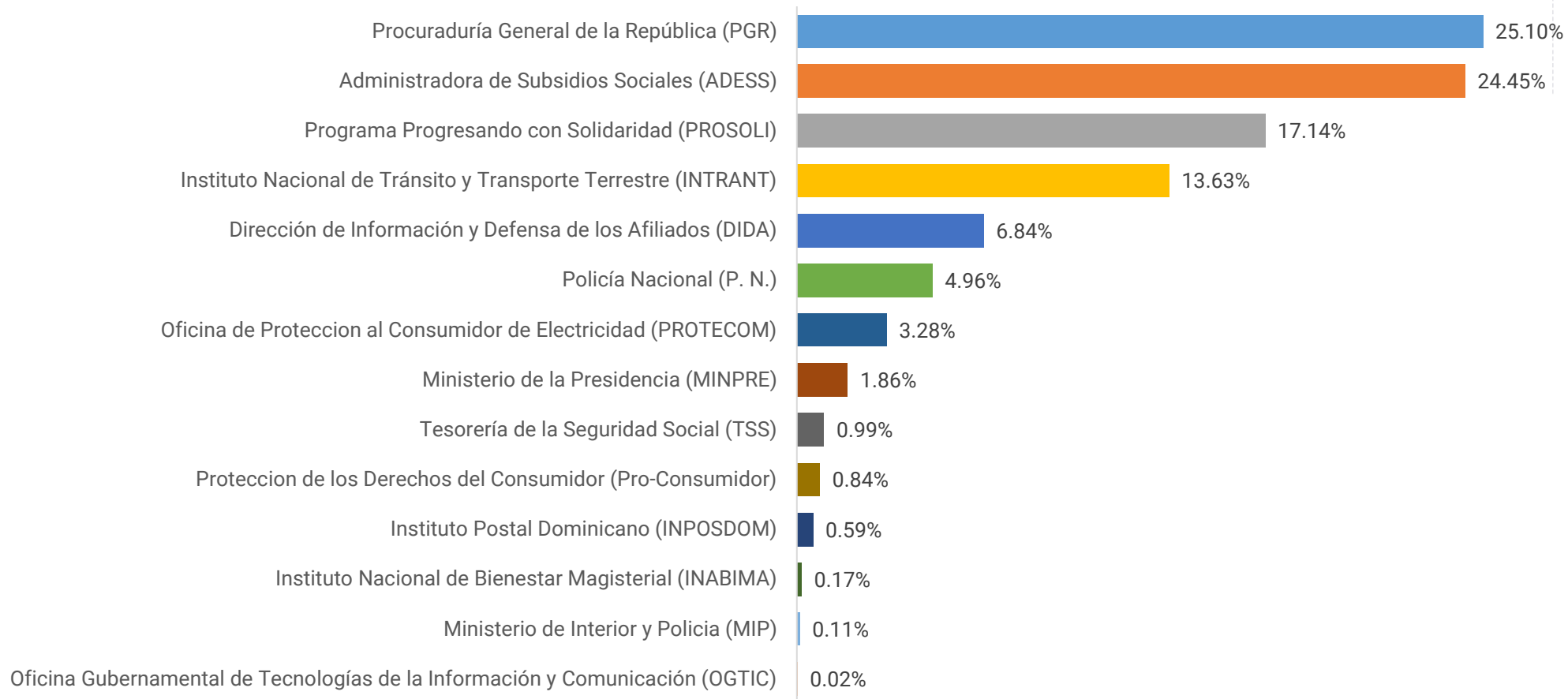


.GOB MEGACENTRO



.GOB SAMBIL

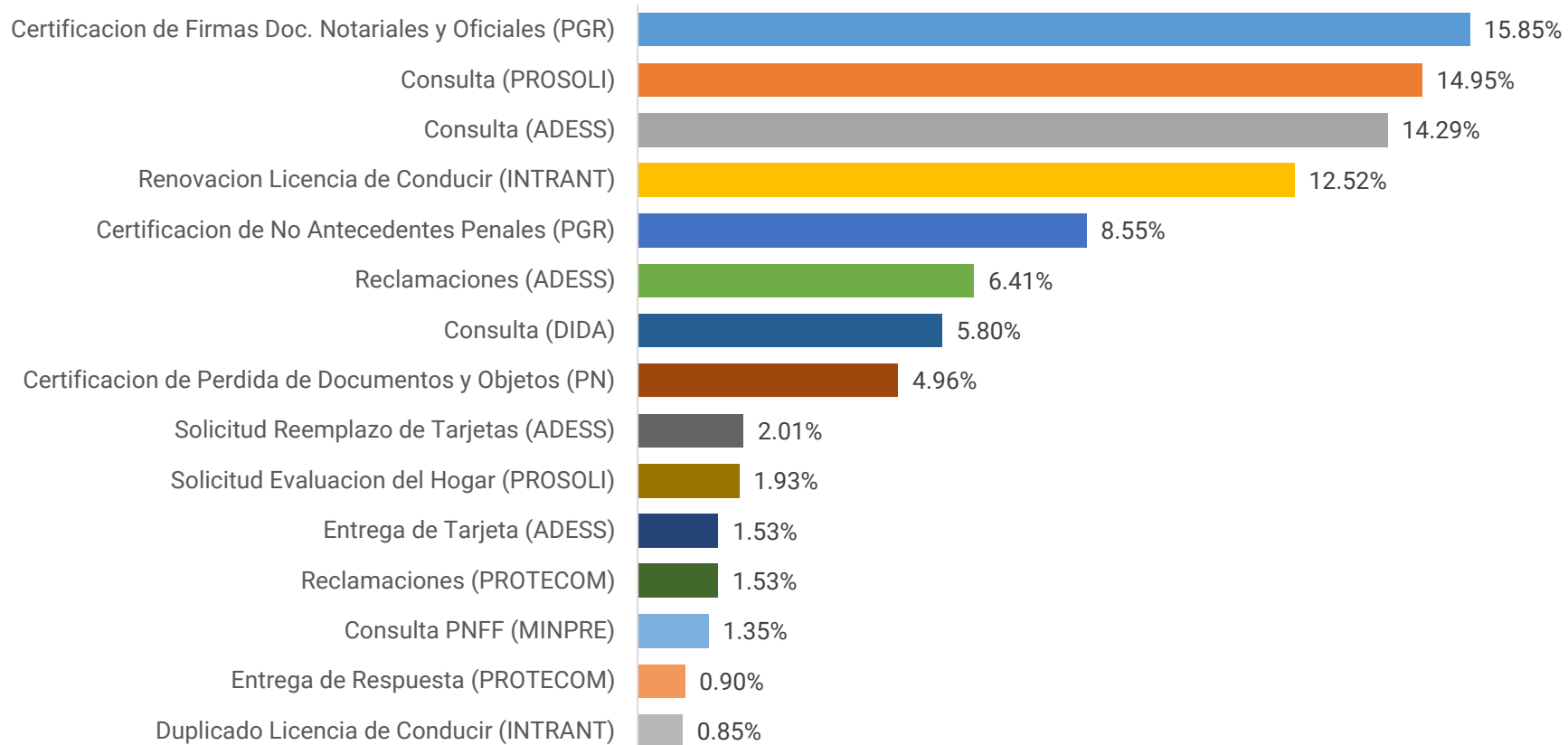
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 61,454 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero – marzo 2022.

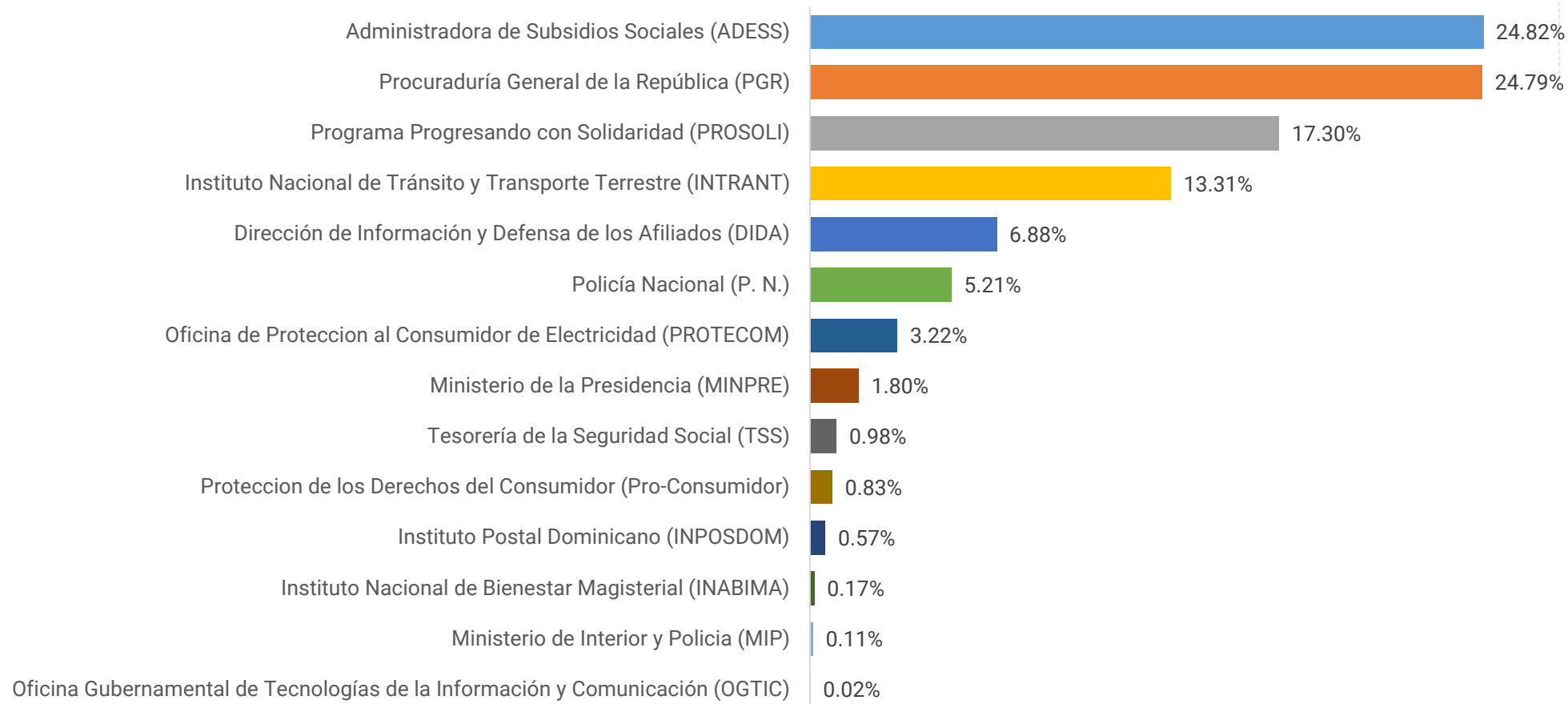
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



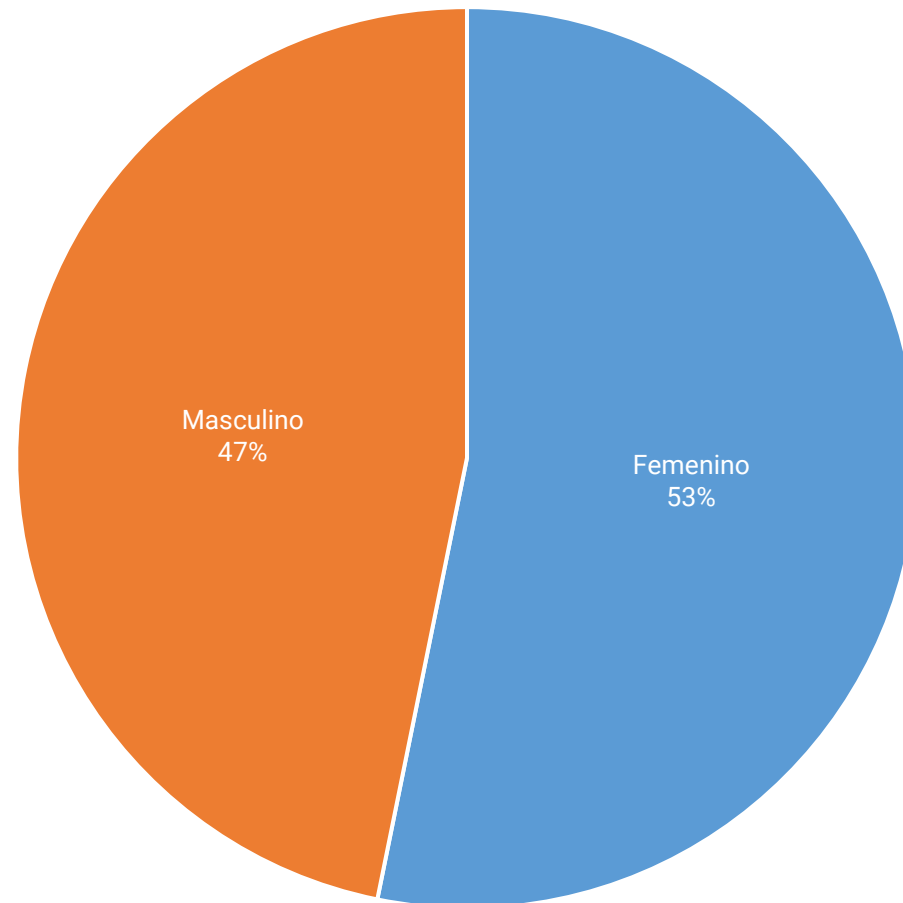
* Base: 61,454 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero – marzo 2022.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



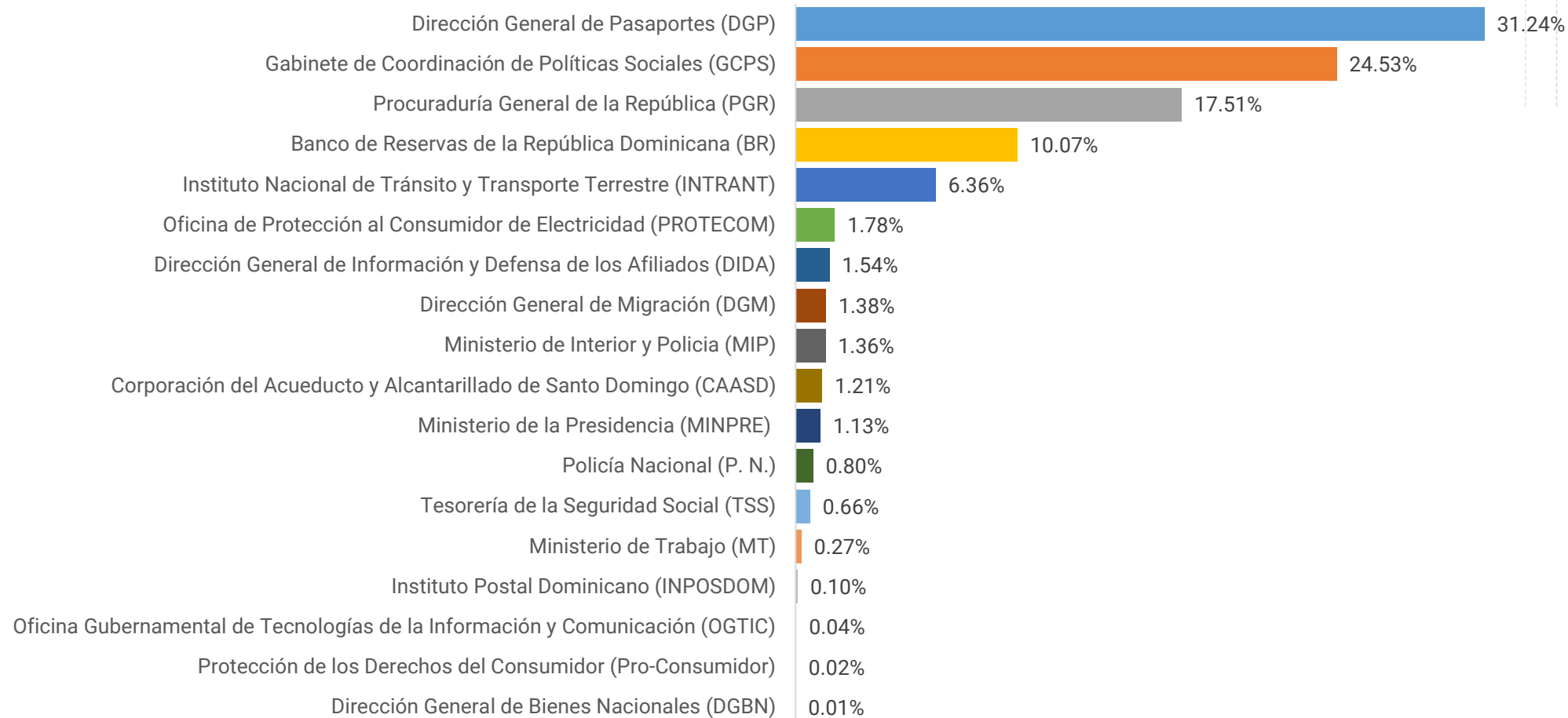
* Base: 64,428 Servicios Brindados durante el periodo enero – marzo 2022.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 61,454 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero – marzo 2022.

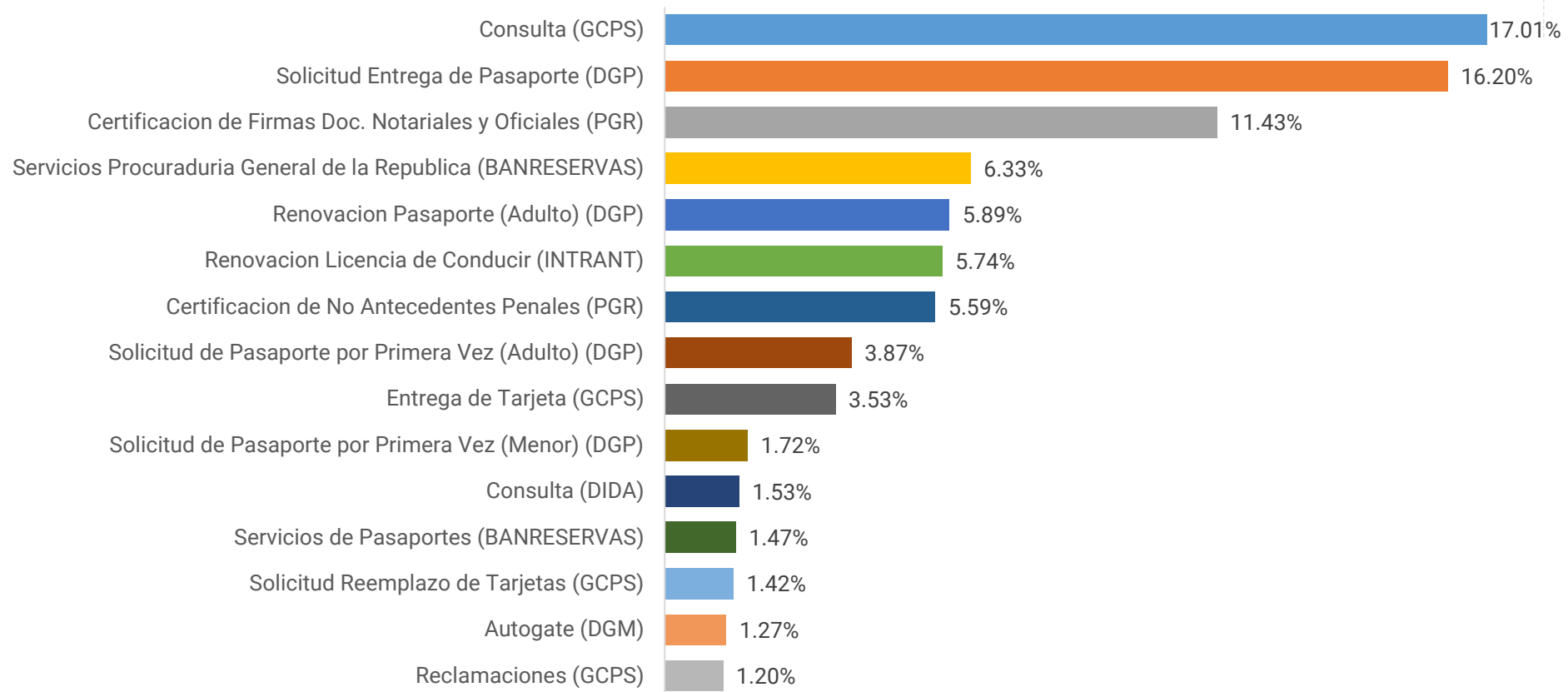
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 58,645 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero – marzo 2022.

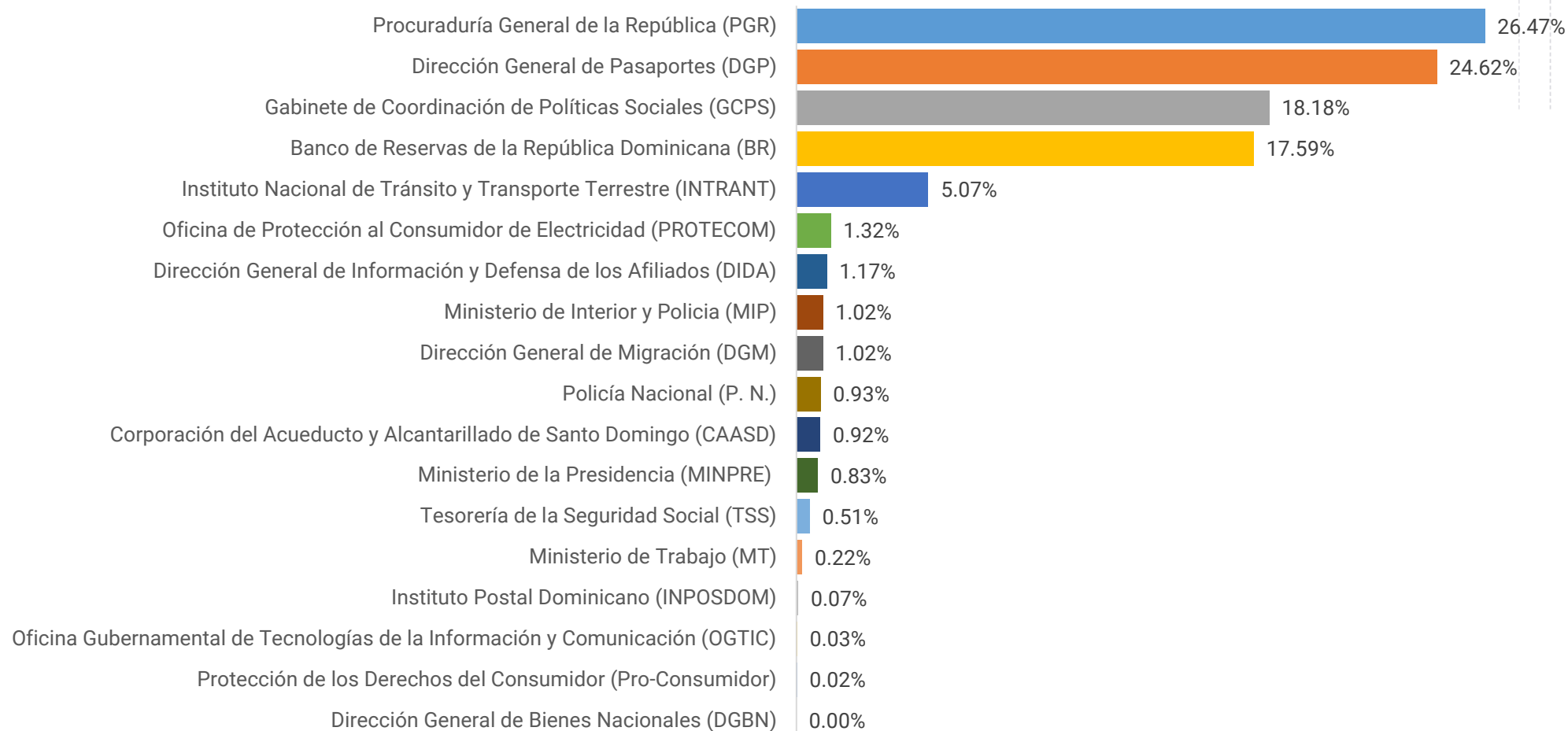
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



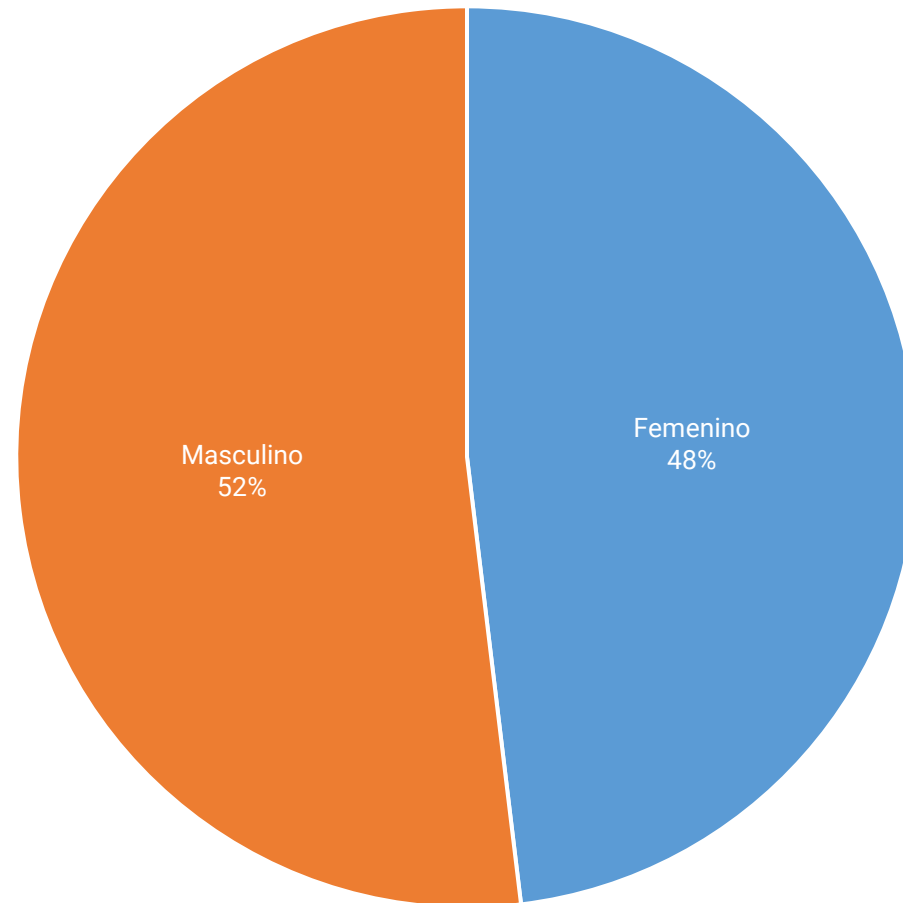
* Base: 58,645 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero – marzo 2022.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 80,659 Servicios Brindados durante el periodo enero – marzo 2022.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 58,645 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero – marzo 2022.



¡MUCHAS GRACIAS!