

# ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Abril - Junio 2022)

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**

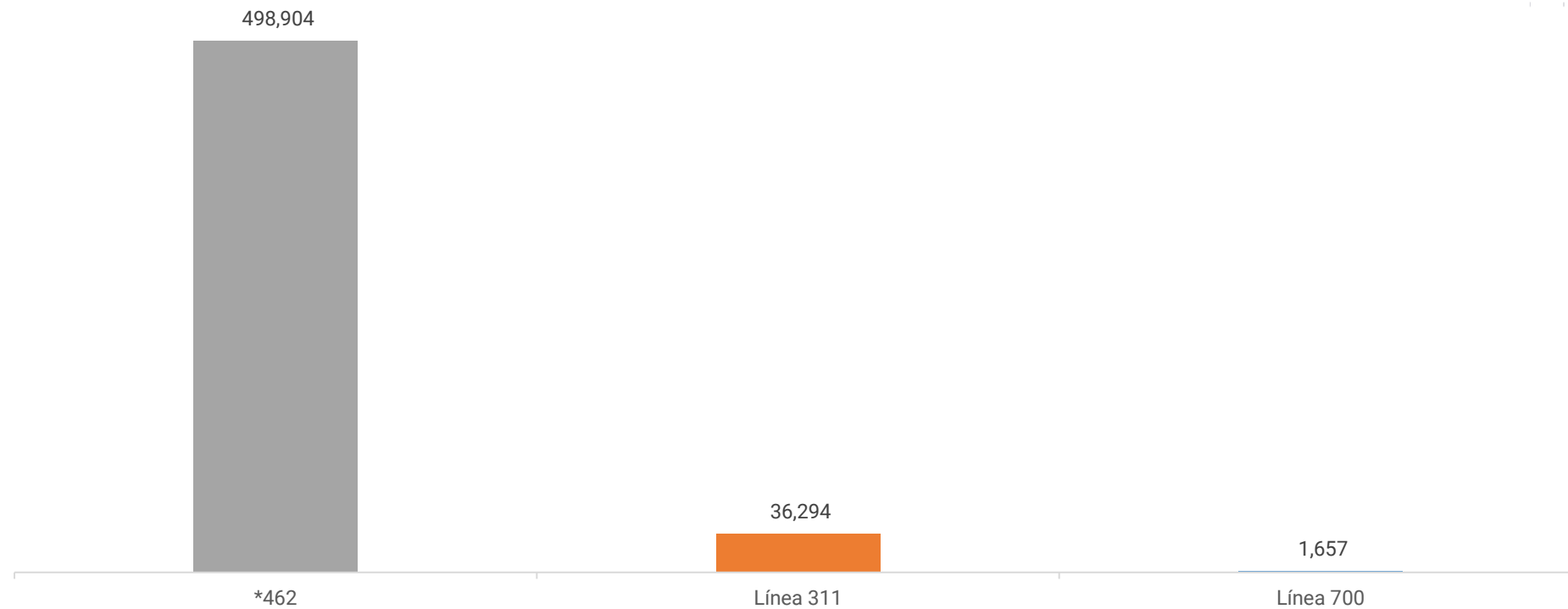
# ATENCIÓN CIUDADANA

---

El Centros de Contacto Gubernamental a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **536,855** llamadas durante el periodo abril-junio del actual 2022.



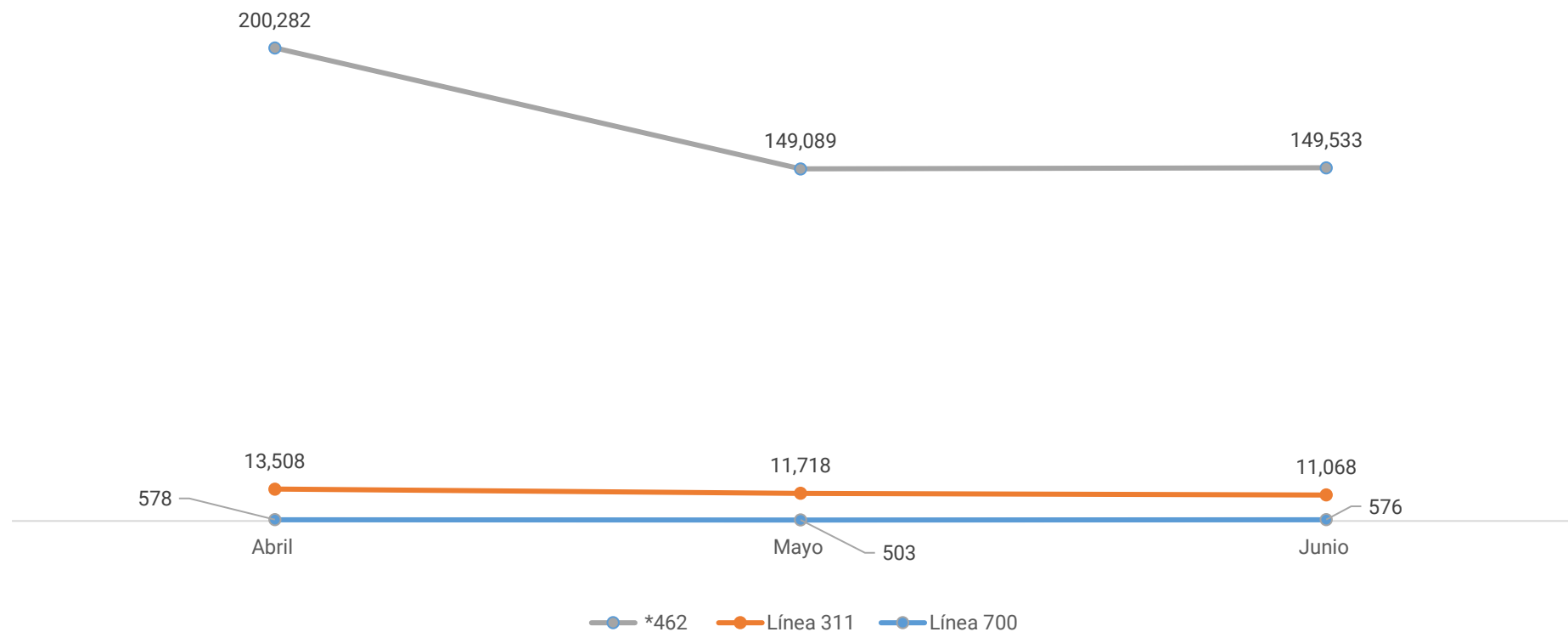
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Período: abril-junio 2022

# LLAMADAS RECIBIDAS

## Desglose por mes del 2022





# LLAMADAS ATENDIDAS

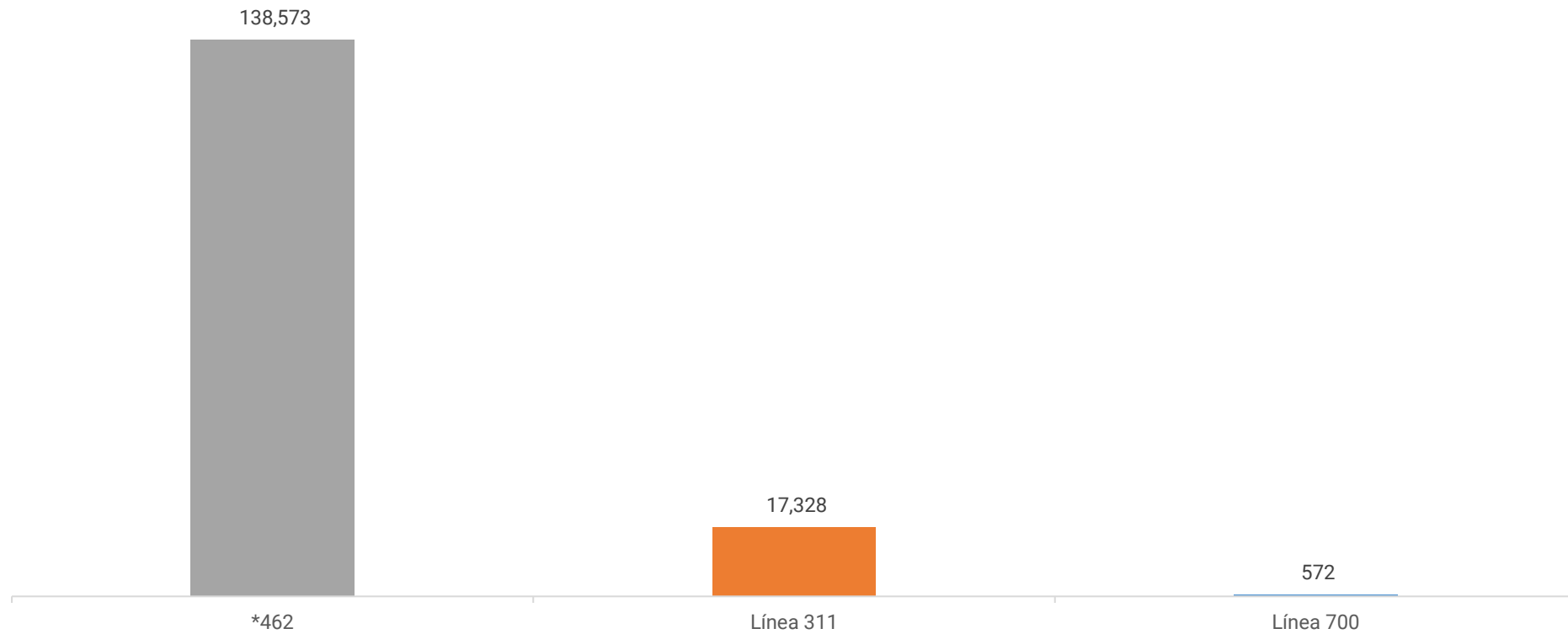
**156,473**

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 abril-junio del actual 2022.

x

c

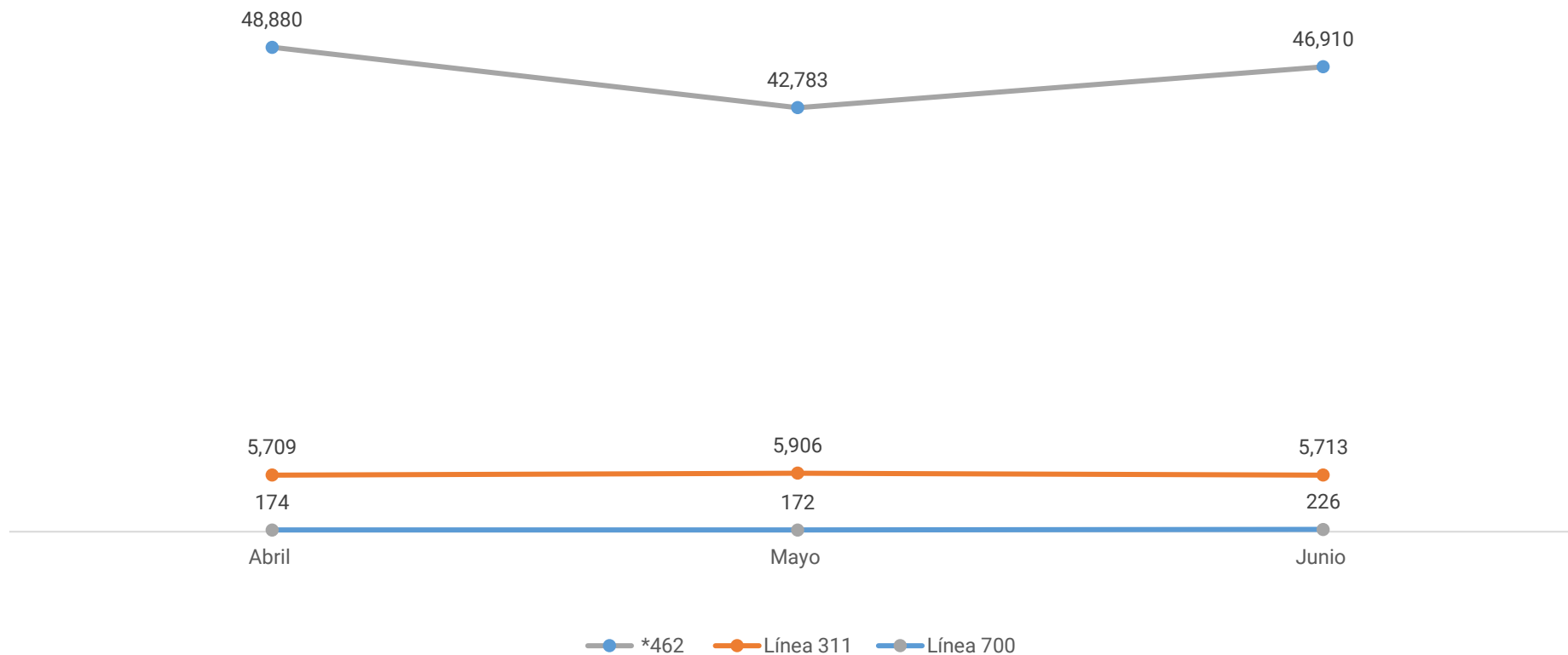
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Período: abril-junio 2022

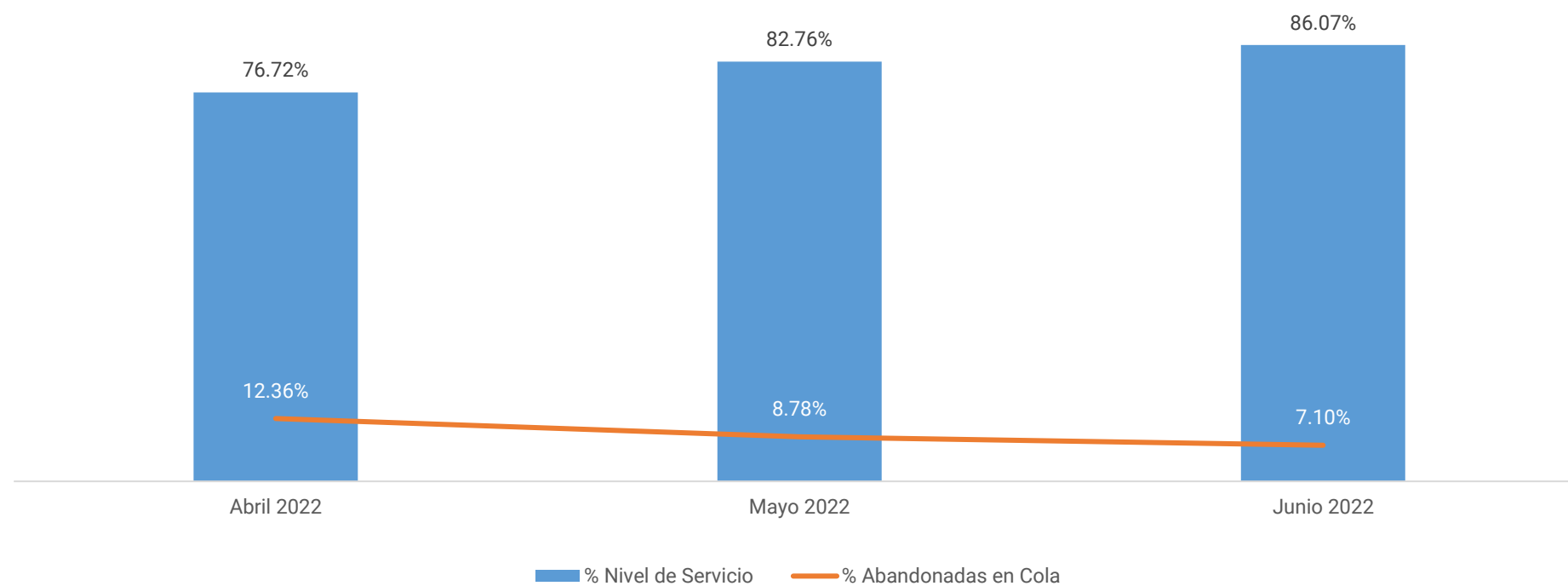
# LLAMADAS ATENDIDAS

## Desglose por mes del 2022

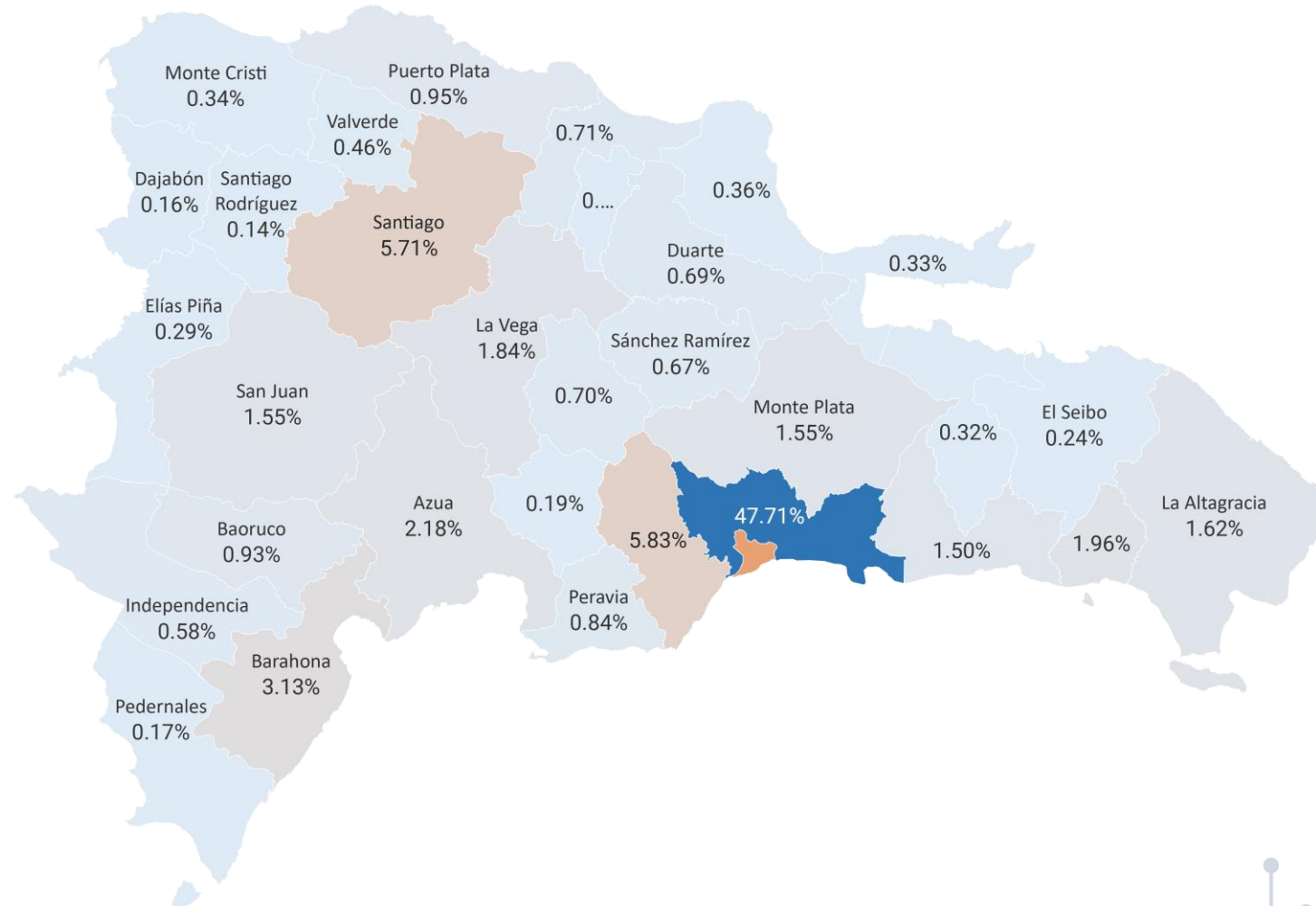




# Comparativa del Nivel de Servicio Mensual y la Tasa de Abandono en Cola



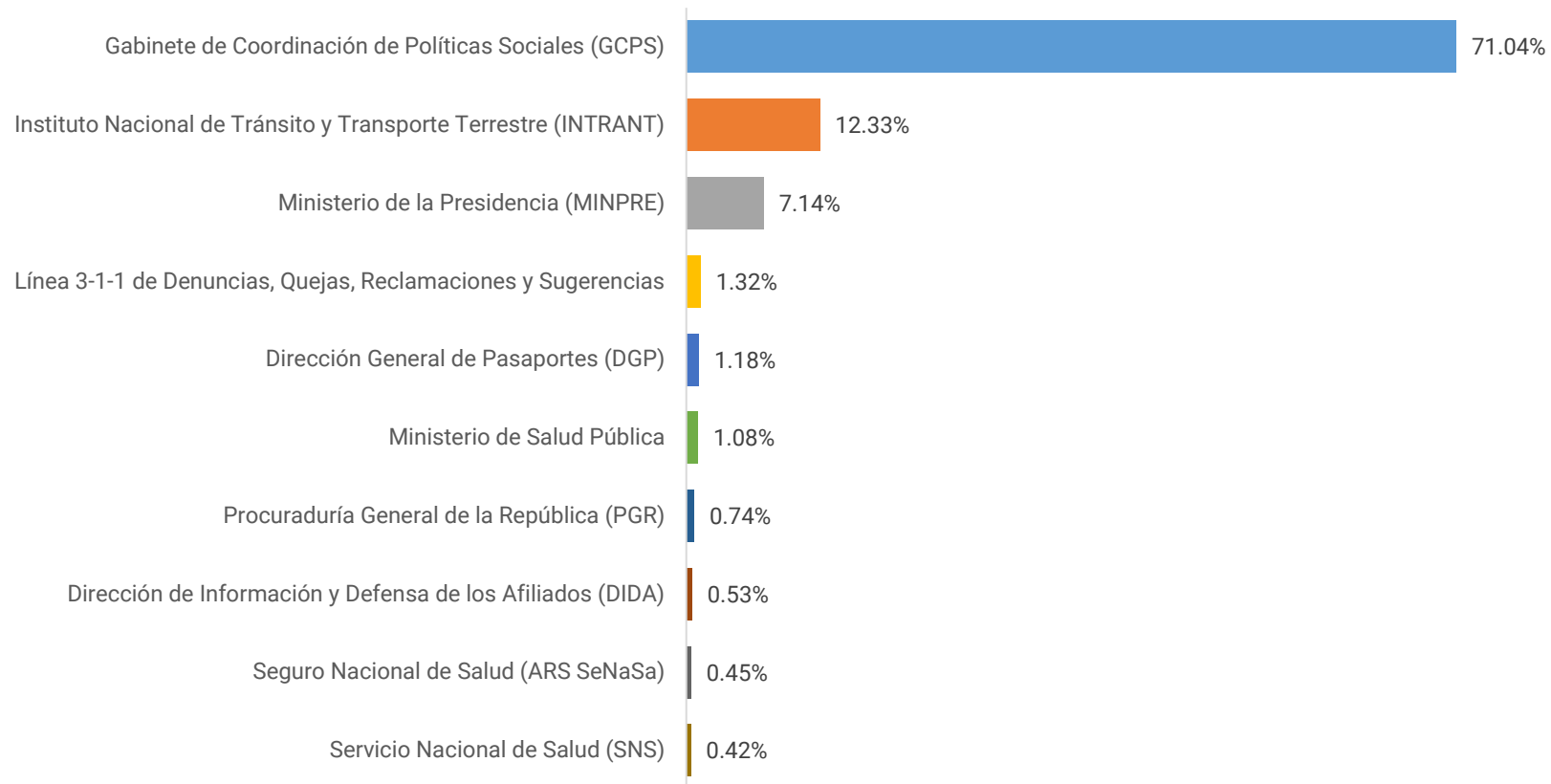
# Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing  
GeoNames, Microsoft, TomTom

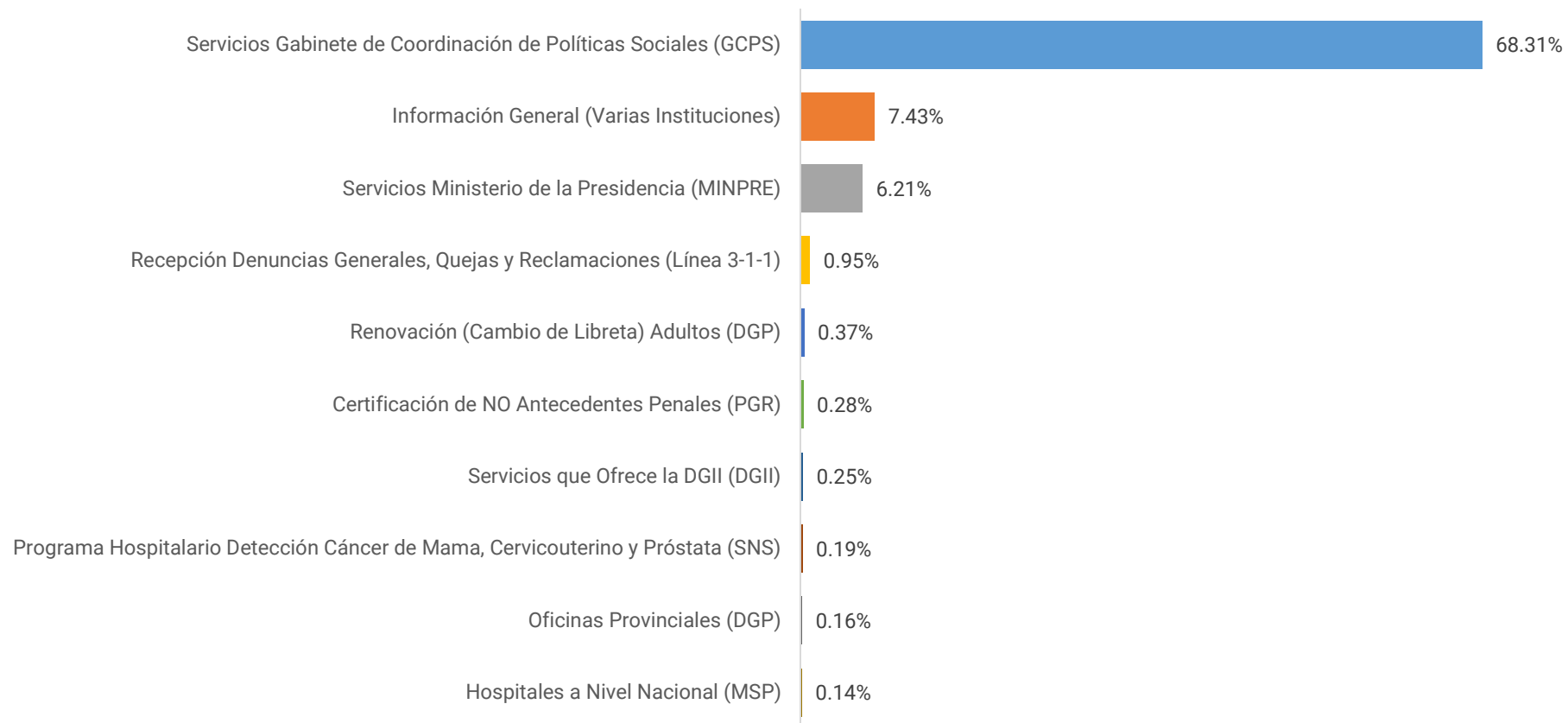
\* Base: 77,694 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2022

# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



\* Base: 77,694 Servicios Ofertados durante el abril-junio 2022

# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



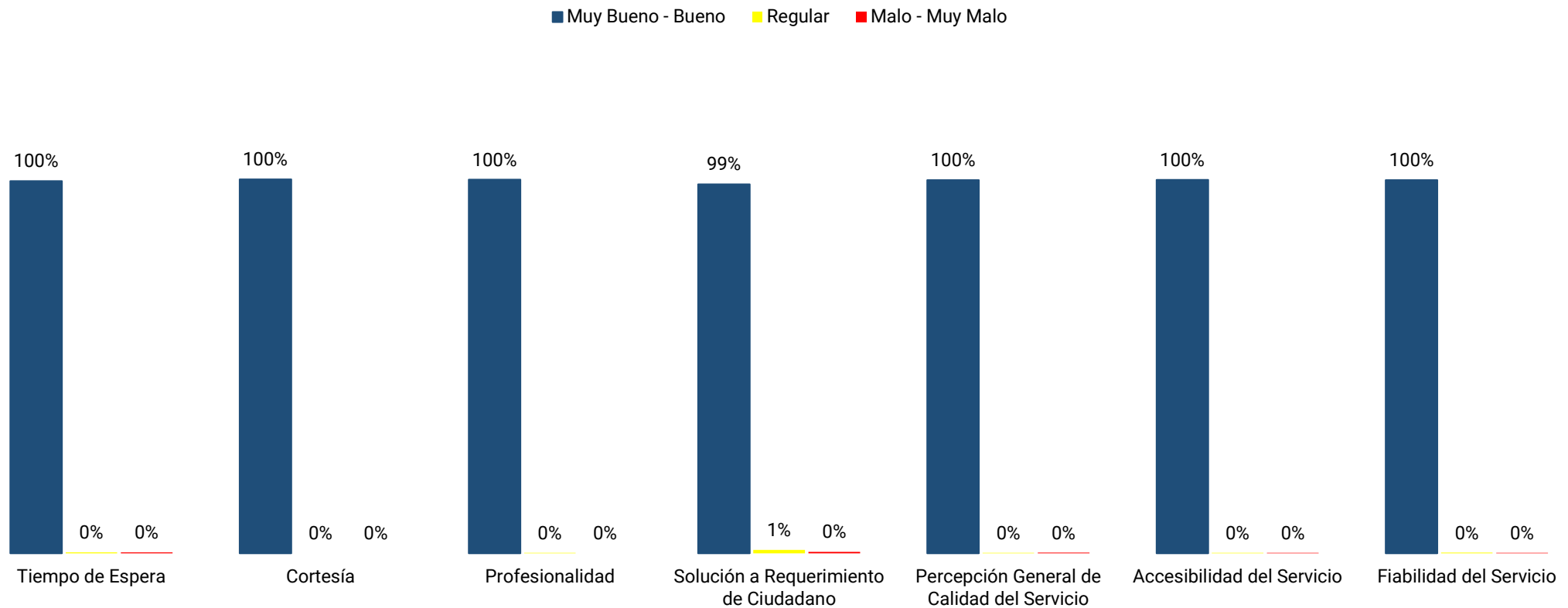
\* Base: 77,694 Servicios Ofertados durante el abril-junio 2022

# 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.

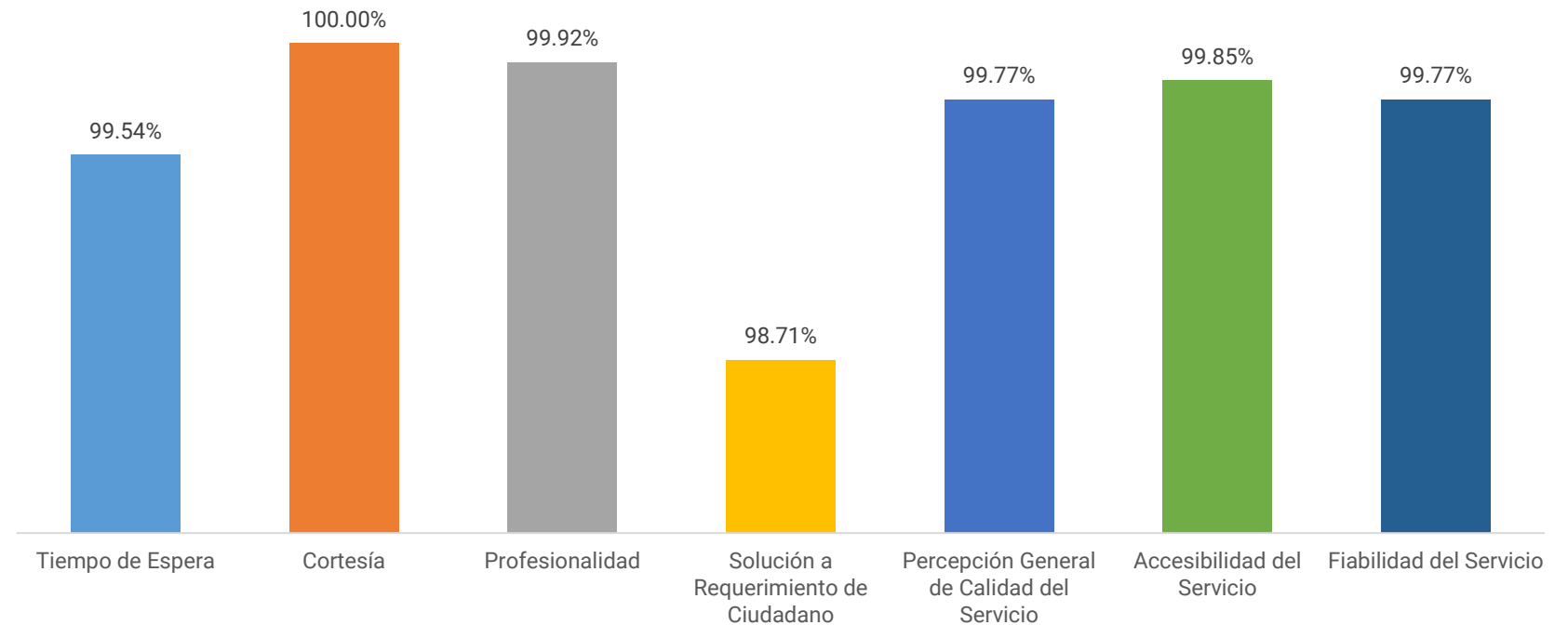


\* Base: 1,315 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2022.

# Índice de Satisfacción Ciudadana

## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.65%



\* Base: 1,315 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2022.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

■ Si ■ No



\* Base: 1,315 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2022.



# Comentario de los Encuestados

## Accesibilidad

El ciudadano indica que el servicio es "**Bueno**", sin embargo, en sus palabras expresa lo siguiente: *"me confunde un poco los números en cuanto a las extensiones"* y sugiere *"debería haber opciones directas"*.

## Cortesía

El Ciudadano indica como "**Muy Bueno**" la Cortesía y Amabilidad con la que recibió el servicio por parte de la representante Nurys Cabreja, lo describe como "**Excelente**".

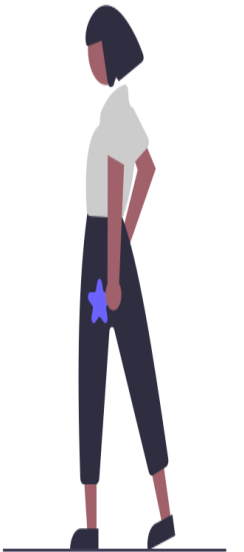
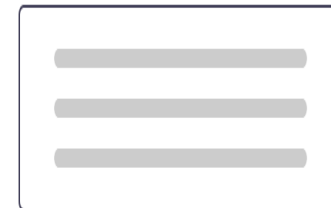
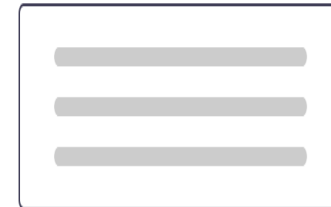
## Profesionalidad

El Ciudadano indica como "**Muy Bueno**" la Profesionalidad con la que recibió el servicio por parte de la representante Nurys Cabreja, lo describe como "**Excelente**".

## Solución a Requerimiento

El Ciudadano expresa que el servicio es "**Malo**", indicando que no pudo inscribirse al Programa Supérate.

El Usuario se refiere al servicio recibido como "**Malo**", indicando que no recibe respuesta a su solicitud.



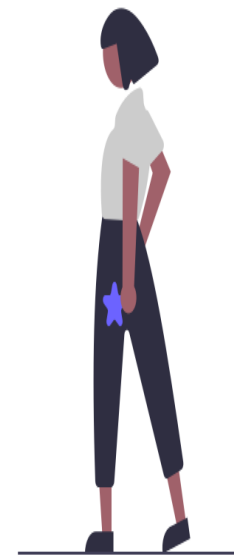
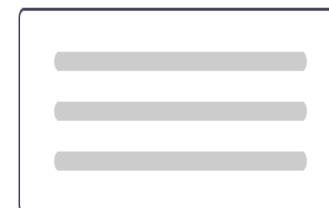
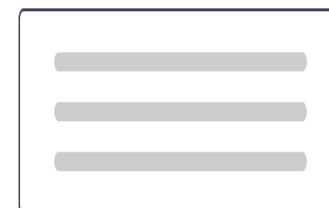
# Comentario de los Encuestados

## Solución a Requerimiento

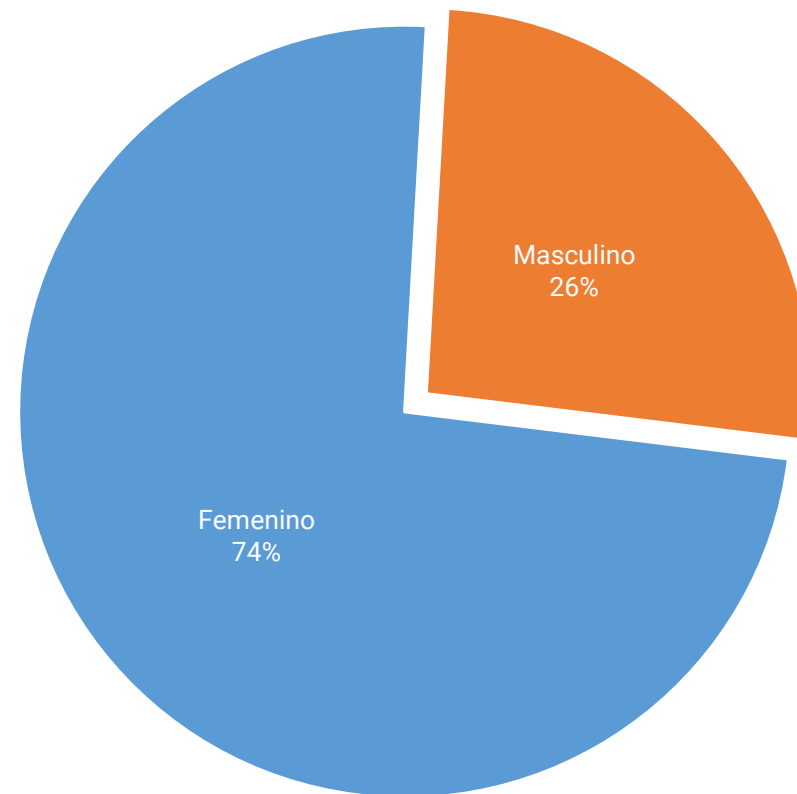
El ciudadano indica que ha tratado de conseguir información acerca de su Solicitud de Tarjeta del Programa Supérate, y aunque fue atendido muy bien tipifica el servicio como "Malo", debido a que no logra comunicarse a los numero de contacto que le fueron suministrados por nosotros.

## 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: 77,694 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2022



**¡MUCHAS GRACIAS!**