

# ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Julio - Septiembre 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**

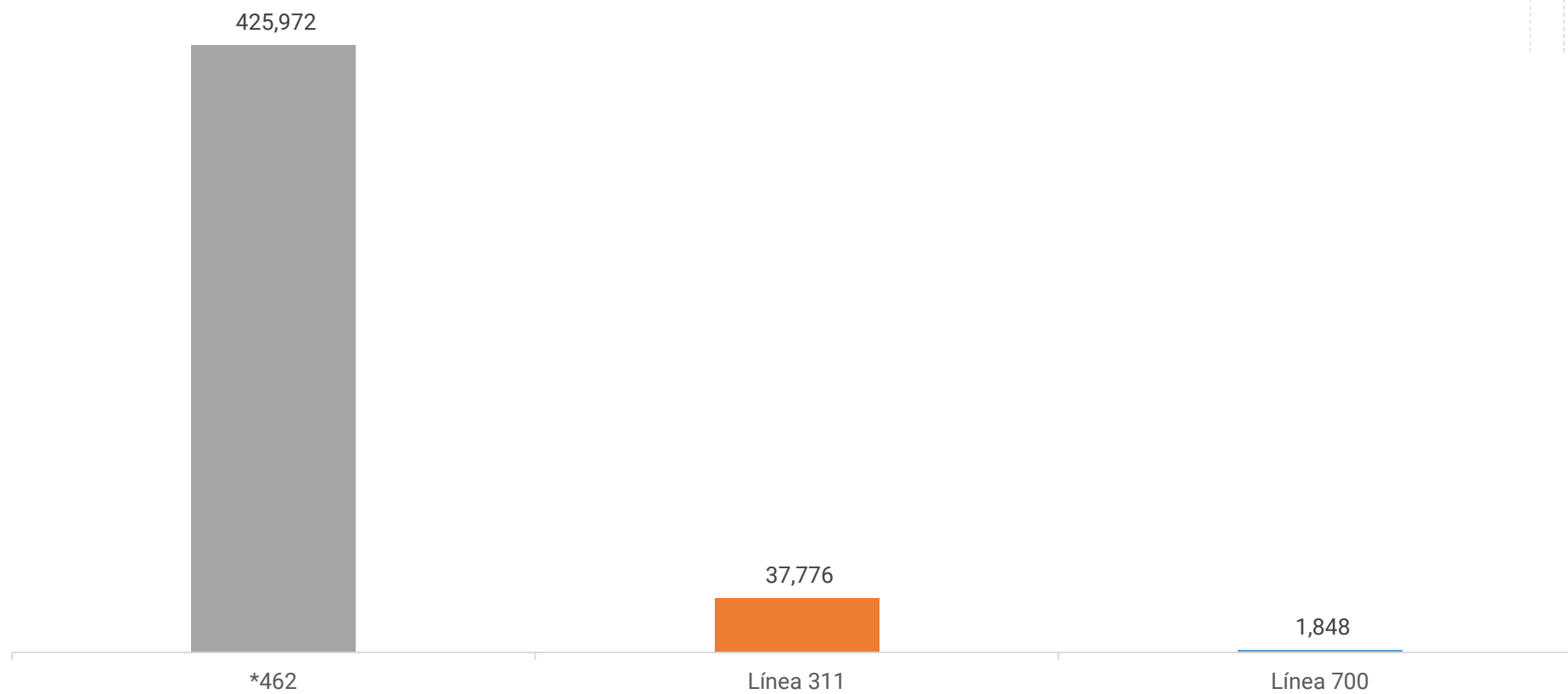
# ATENCIÓN CIUDADANA

---

El Centros de Contacto Gubernamental a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **465,596** llamadas durante el periodo julio-septiembre del actual 2022.



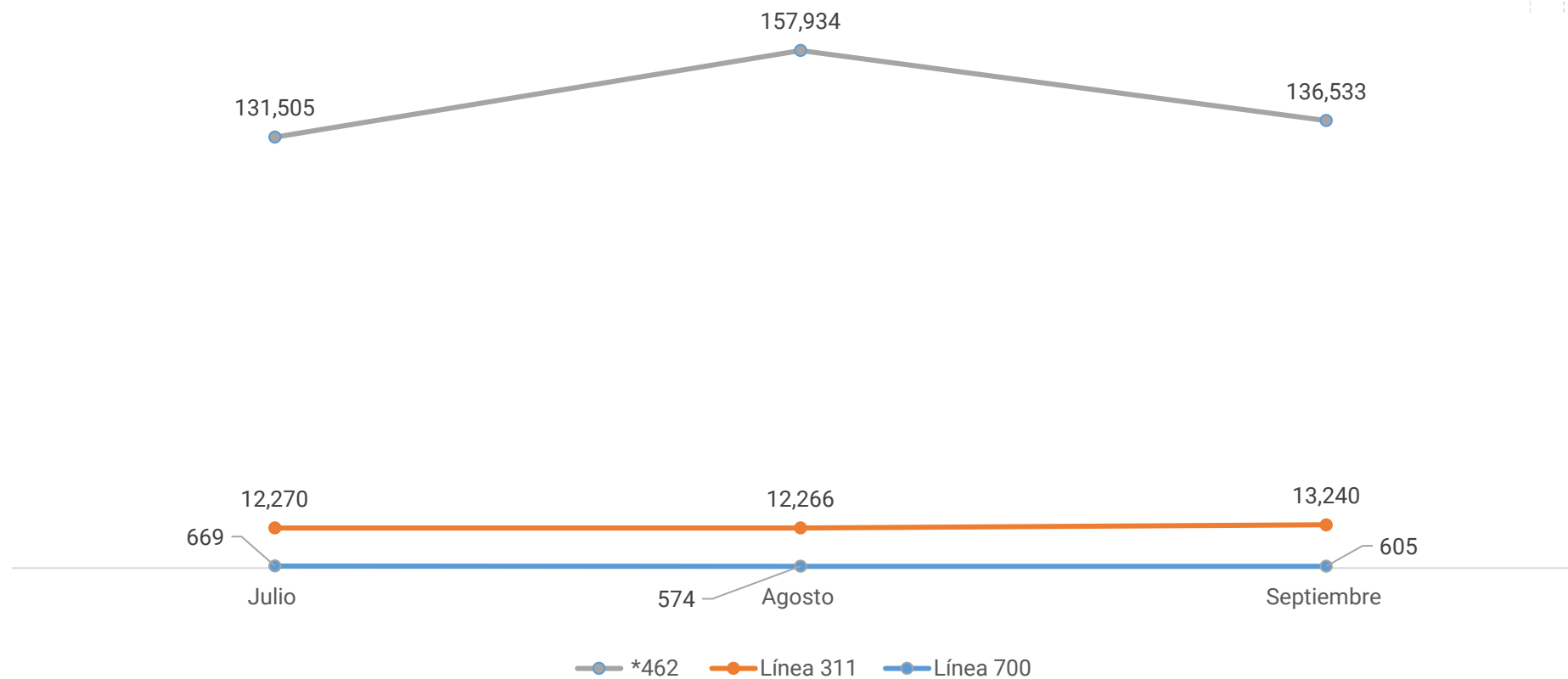
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Período: julio-septiembre 2022

# LLAMADAS RECIBIDAS

## Desglose por mes del 2022



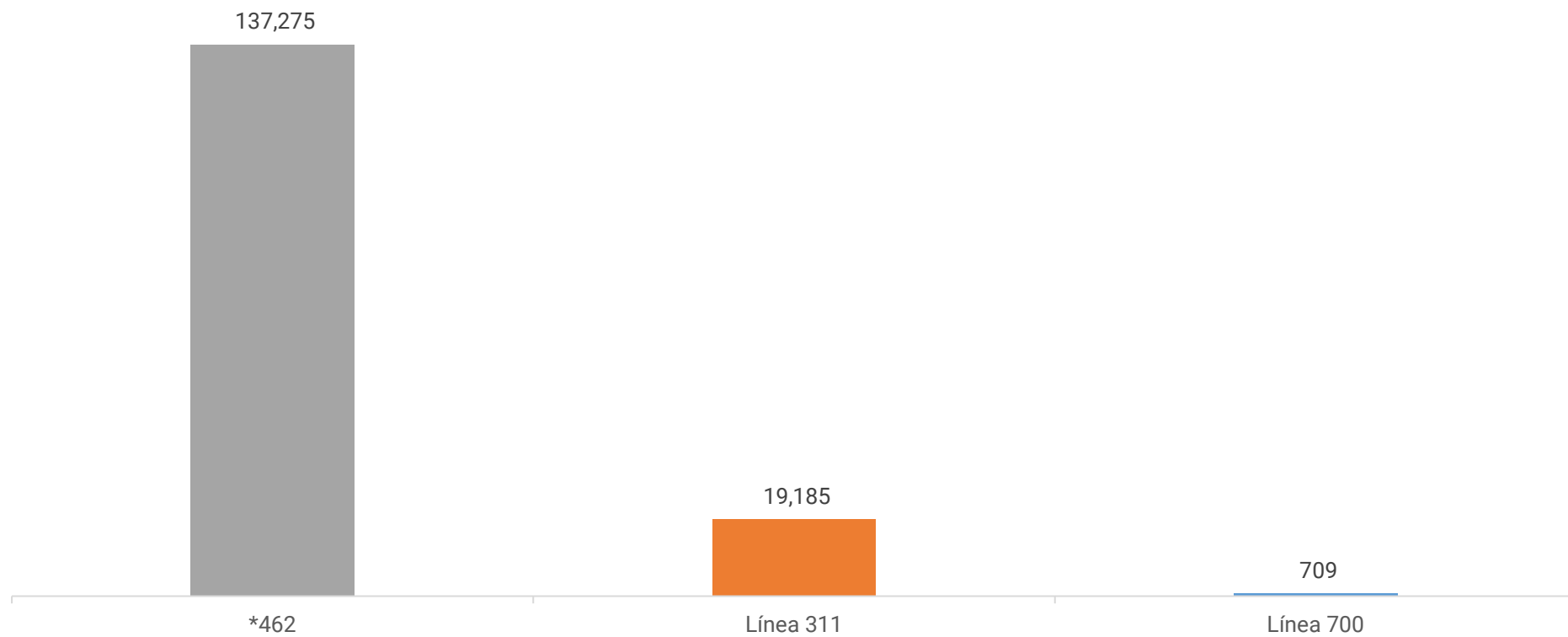


# LLAMADAS ATENDIDAS

**157,169**

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 julio-septiembre del actual 2022.

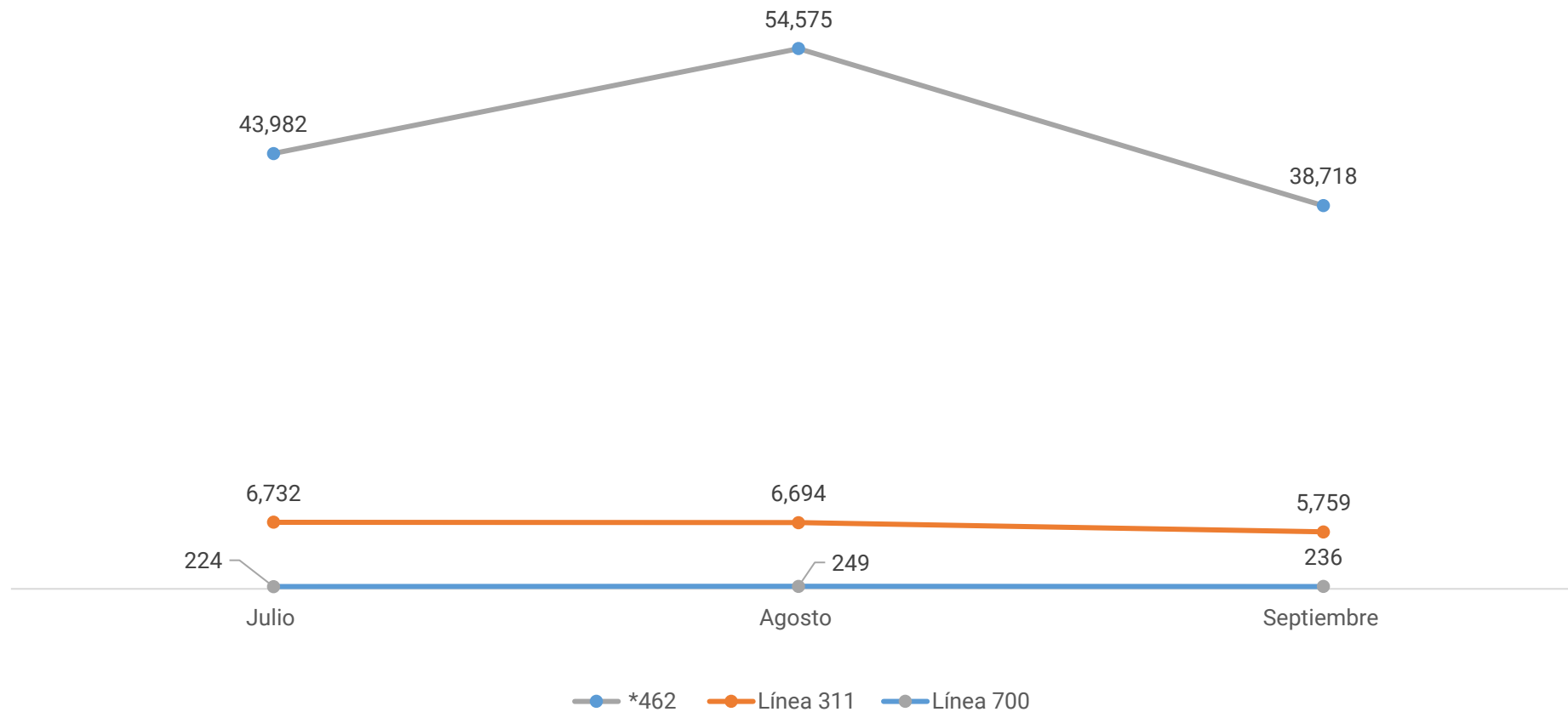
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Período: julio-septiembre 2022

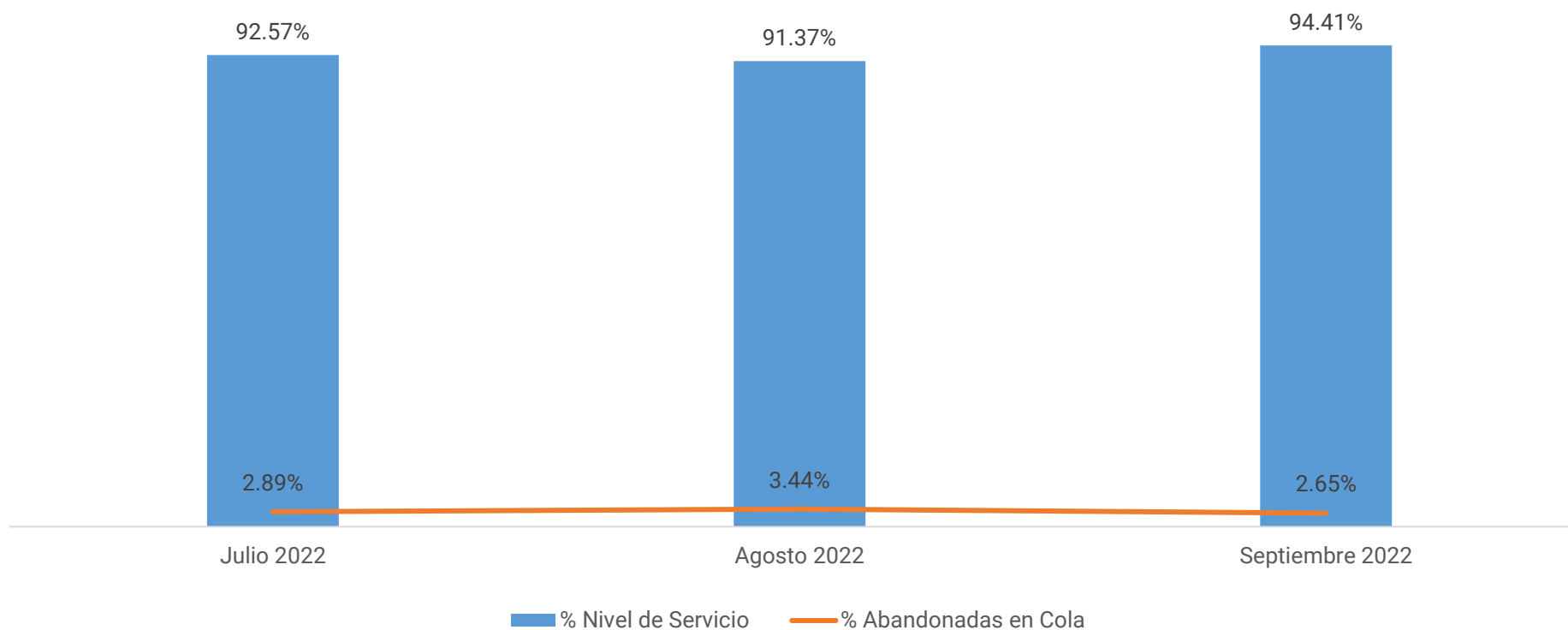
# LLAMADAS ATENDIDAS

## Desglose por mes del 2022

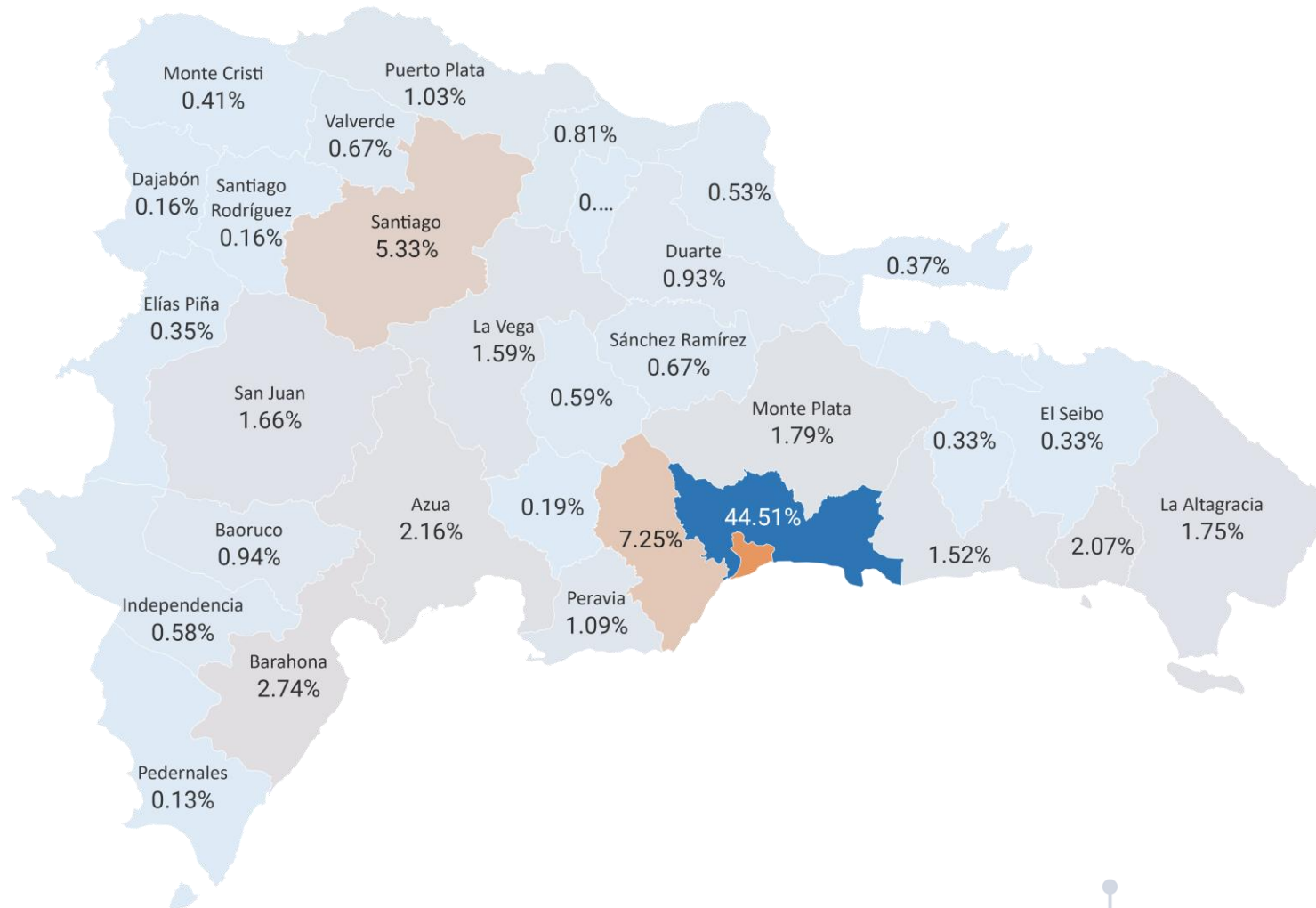




# Comparativa del Nivel de Servicio Mensual y la Tasa de Abandono en Cola



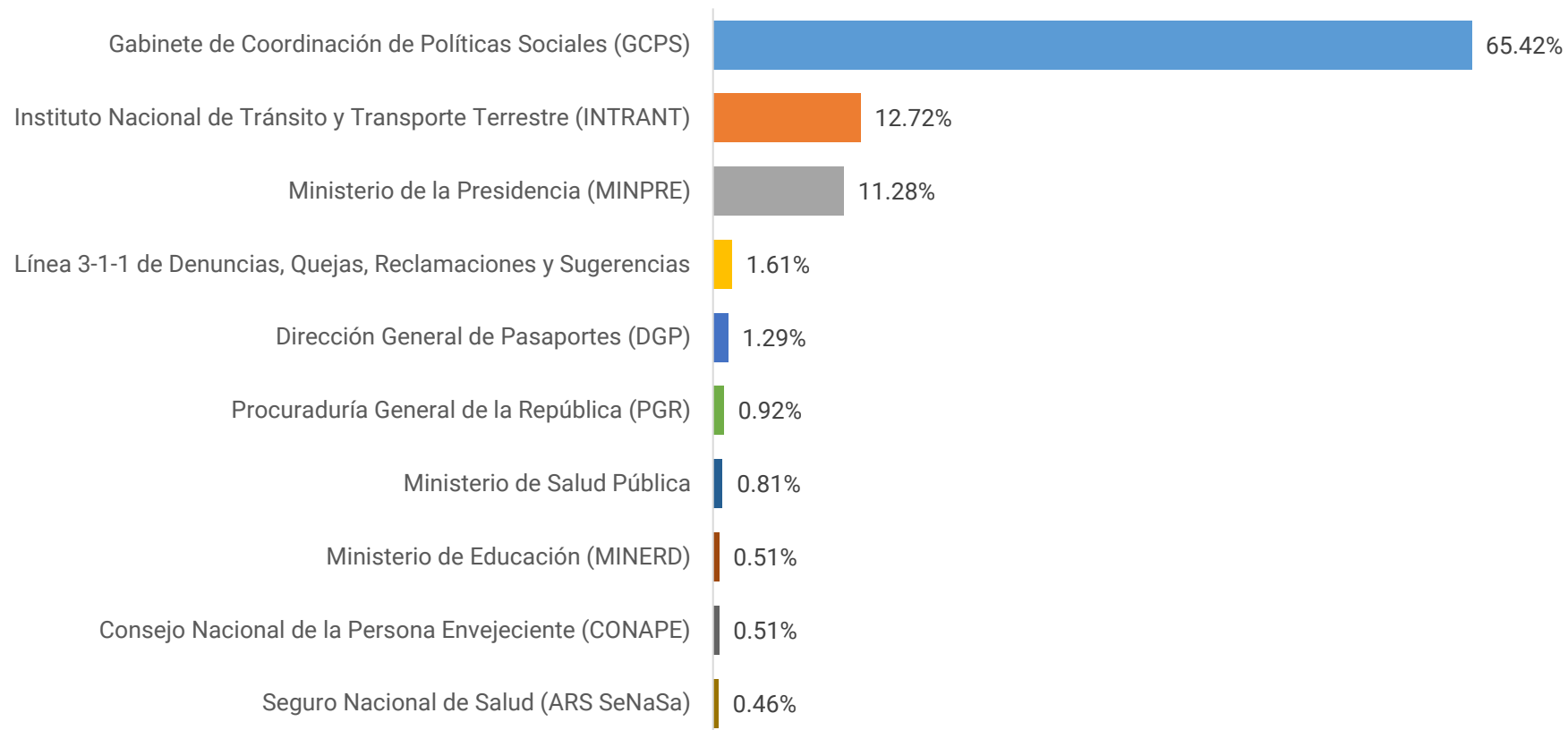
# Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

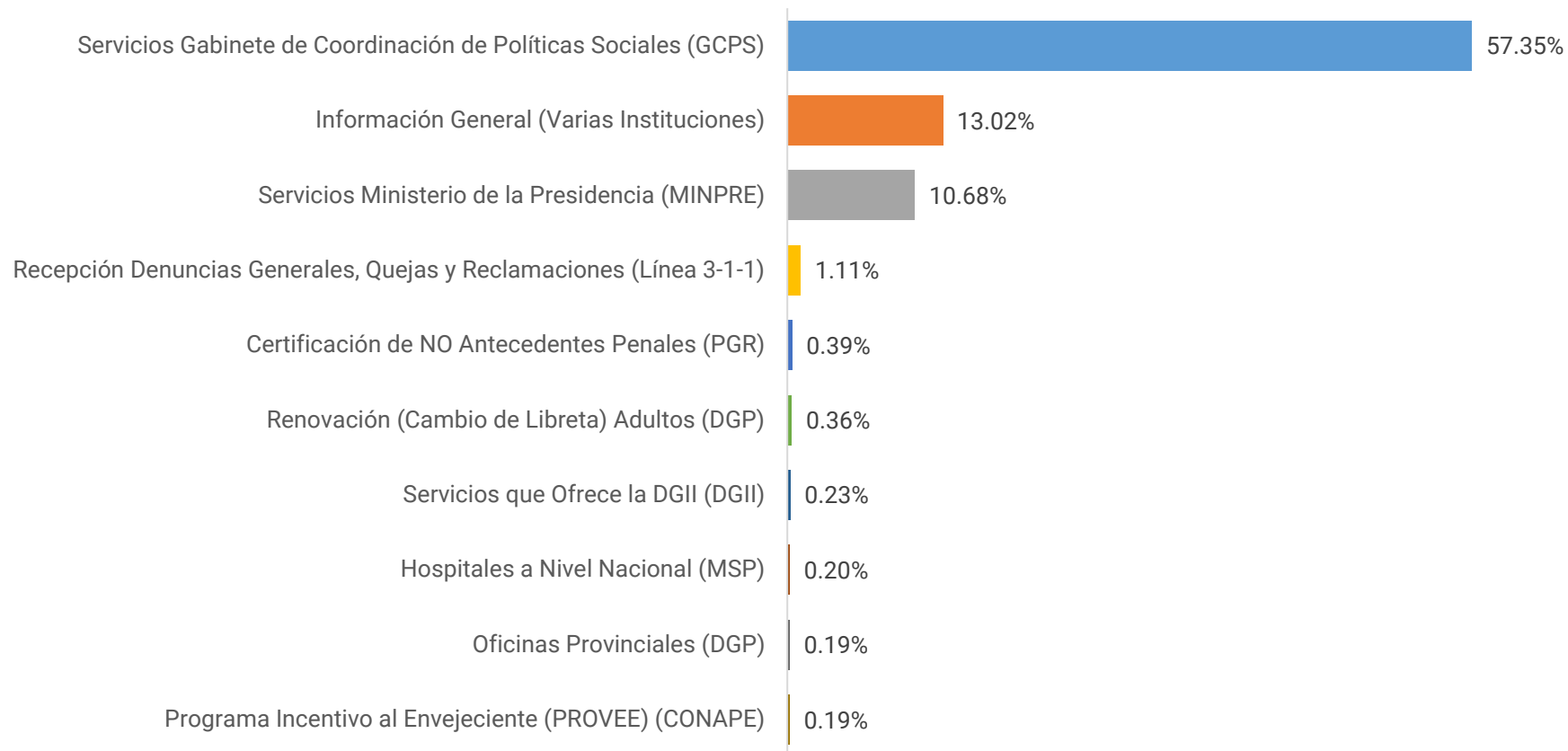
\* Base: 78,735 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2022

# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



\* Base: 78,735 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2022

# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



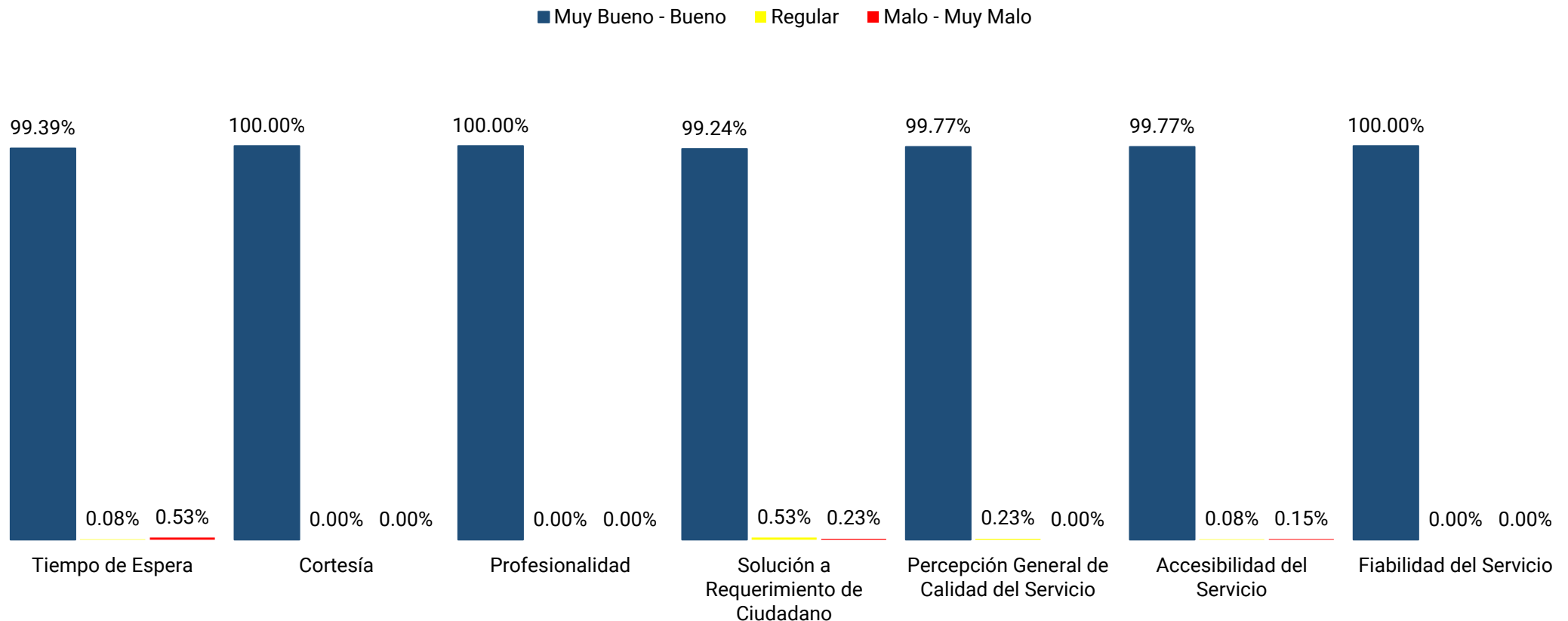
\* Base: 78,735 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2022

# 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.

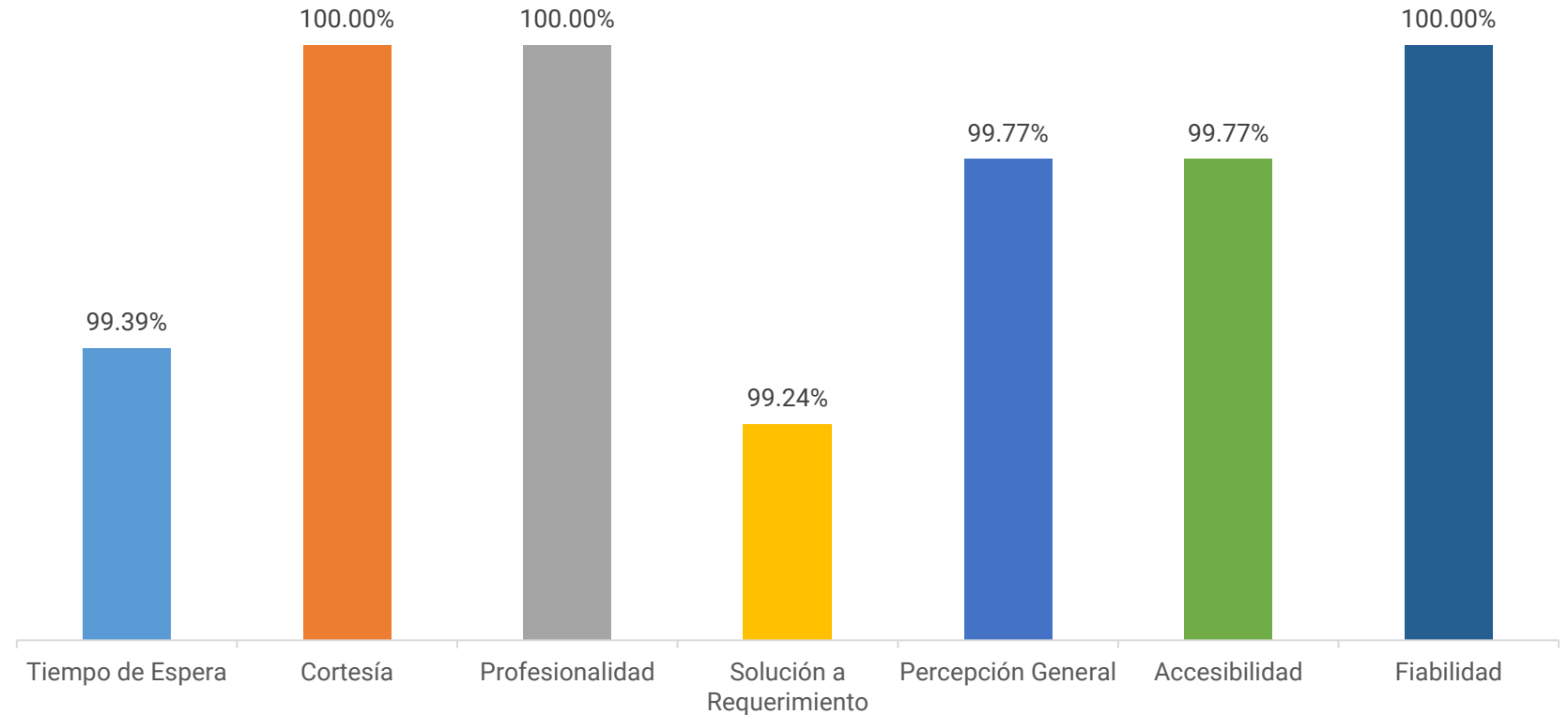


\* Base: 1,309 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2022.

# Índice de Satisfacción Ciudadana

## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

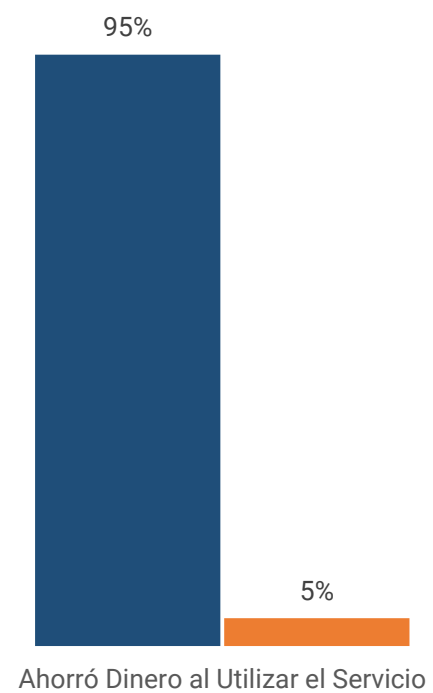
99.74%



\* Base: 1,309 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2022.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

■ Si ■ No



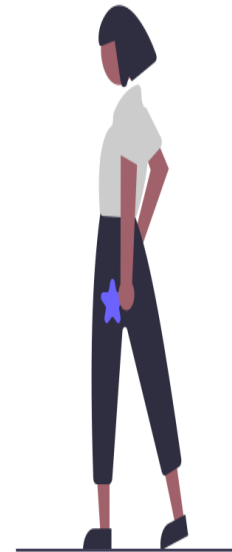
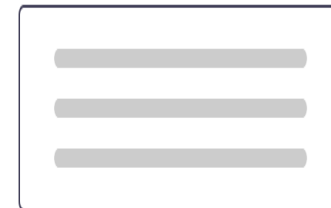
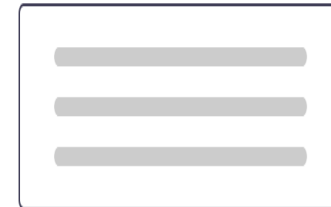
\* Base: 1,309 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2022.



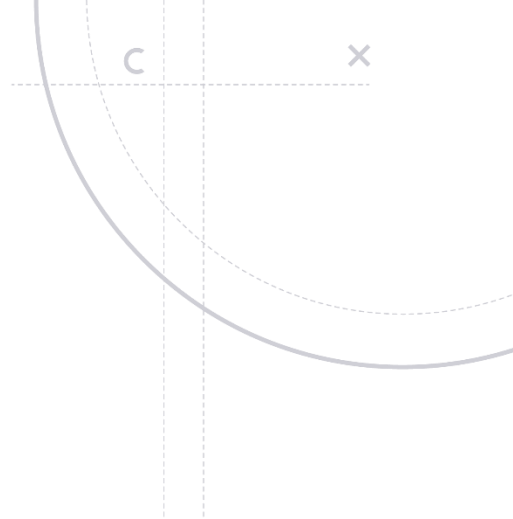
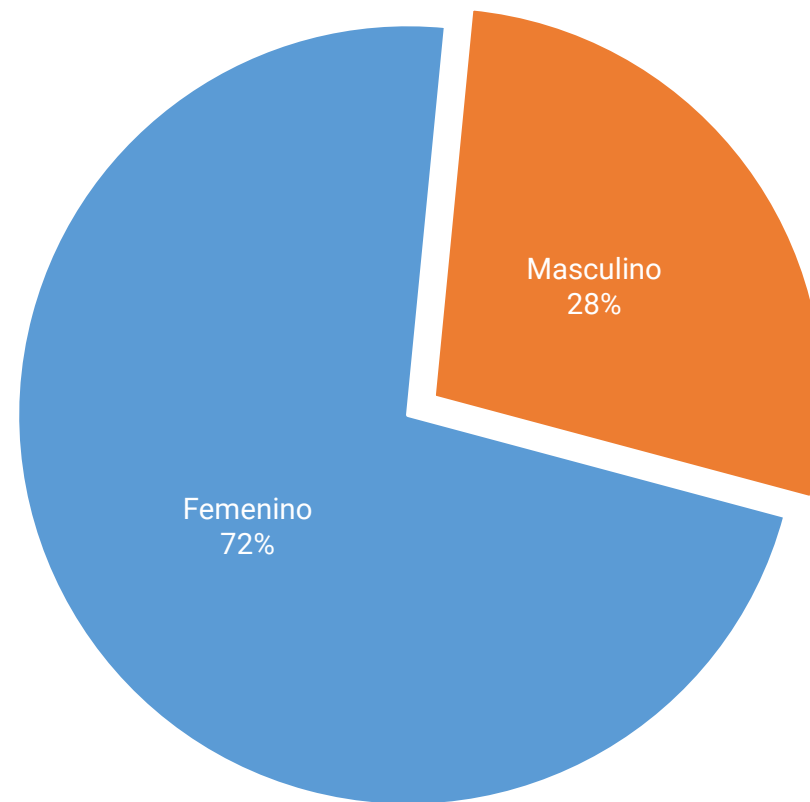
# Comentario de los Encuestados

## Tiempo de Espera

▶ El Usuario categoriza el servicio como "Malo" debido que tarda mucho esperando a que le asistan.



# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



\* Base: 78,735 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2022



**¡MUCHAS GRACIAS!**