

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Enero – Marzo 2023)

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

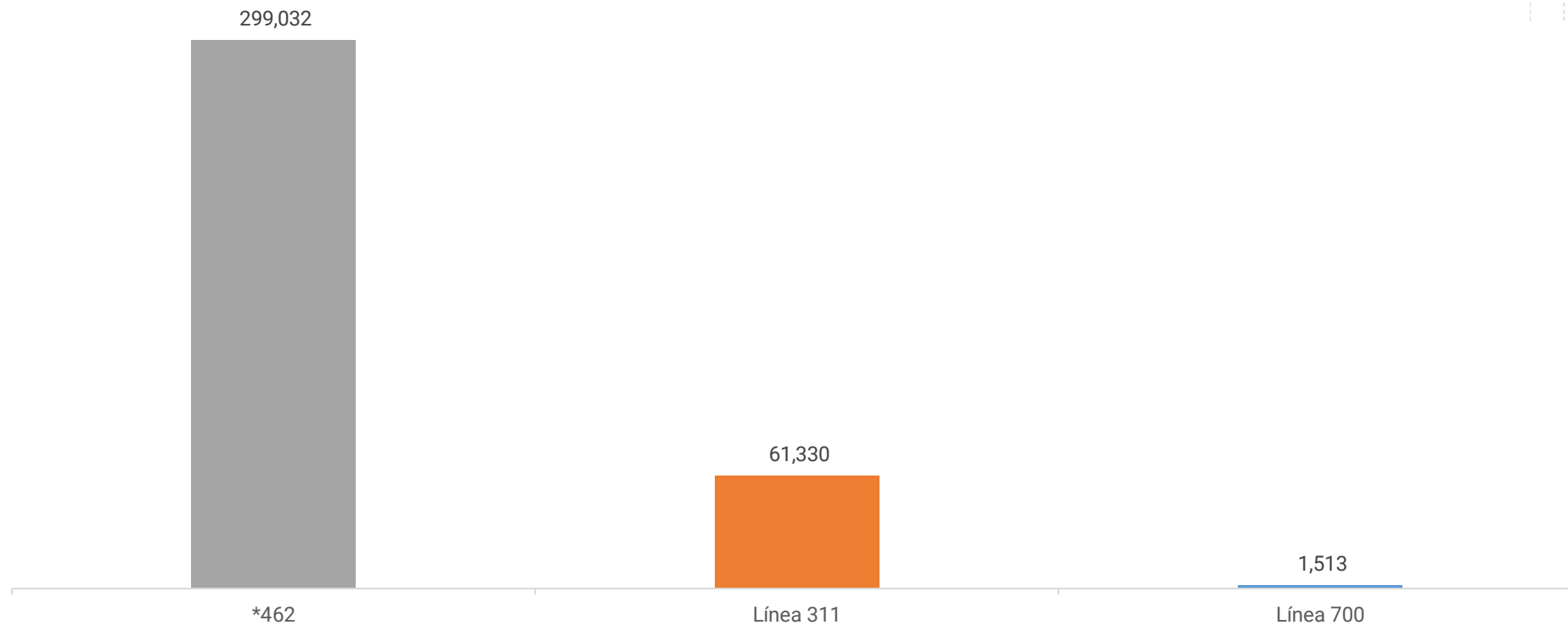
17

ATENCIÓN CIUDADANA

El Centros de Contacto Gubernamental a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **361,875** llamadas durante el periodo enero-marzo del actual 2023.



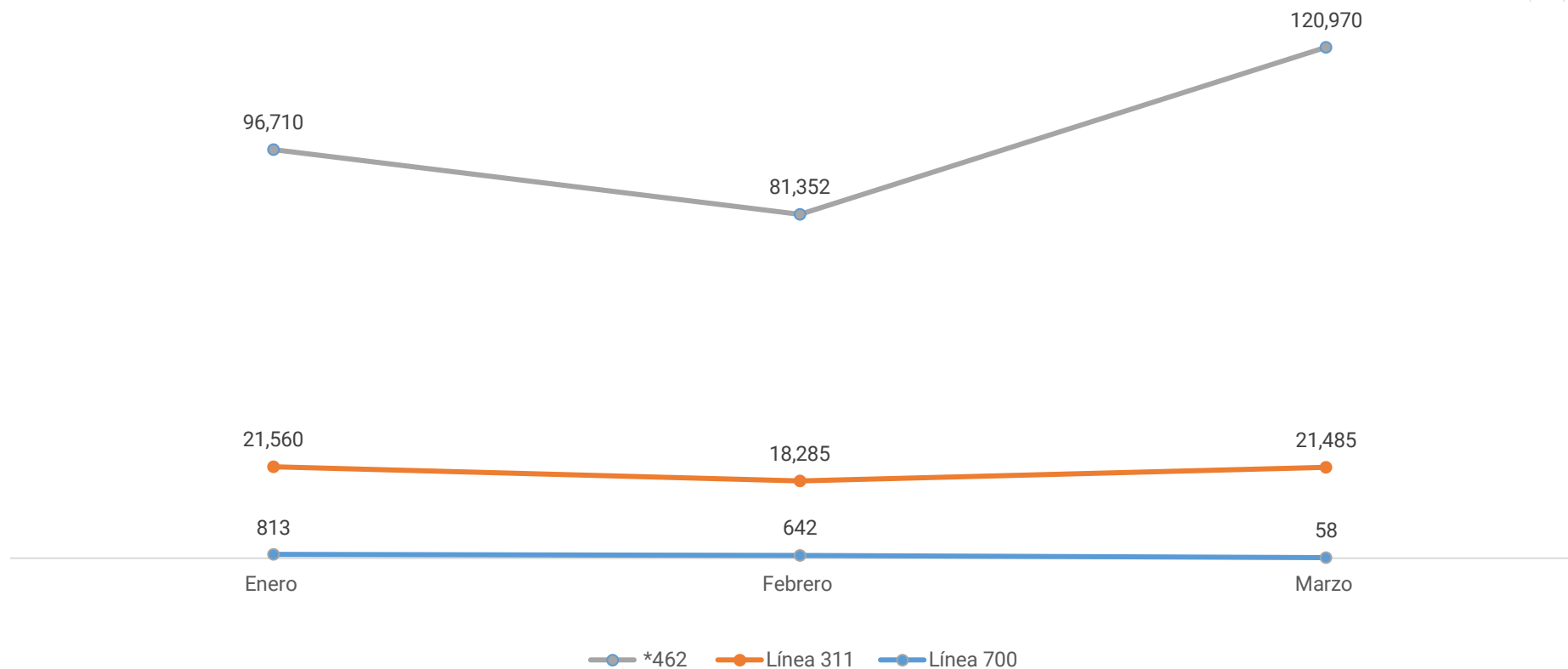
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Período: enero-marzo 2023.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2023



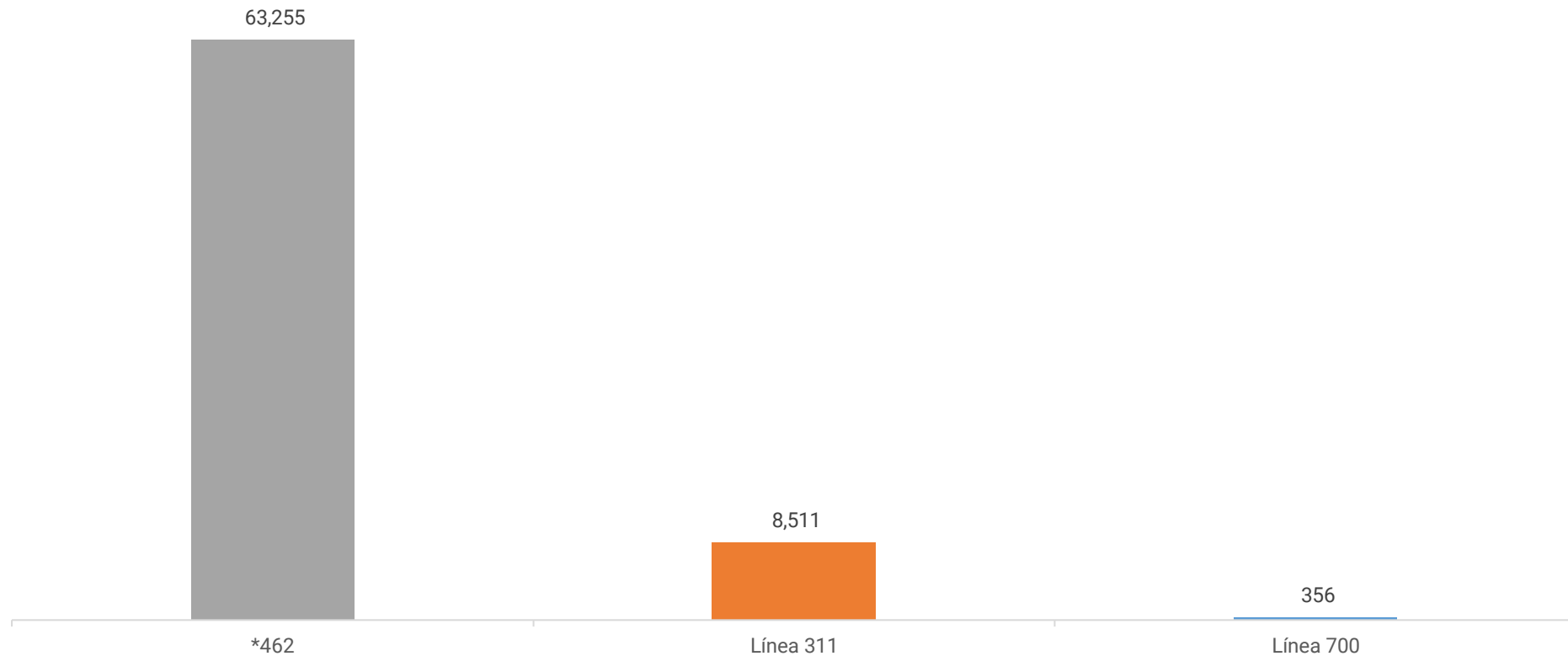


LLAMADAS ATENDIDAS

72,122

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 2023.

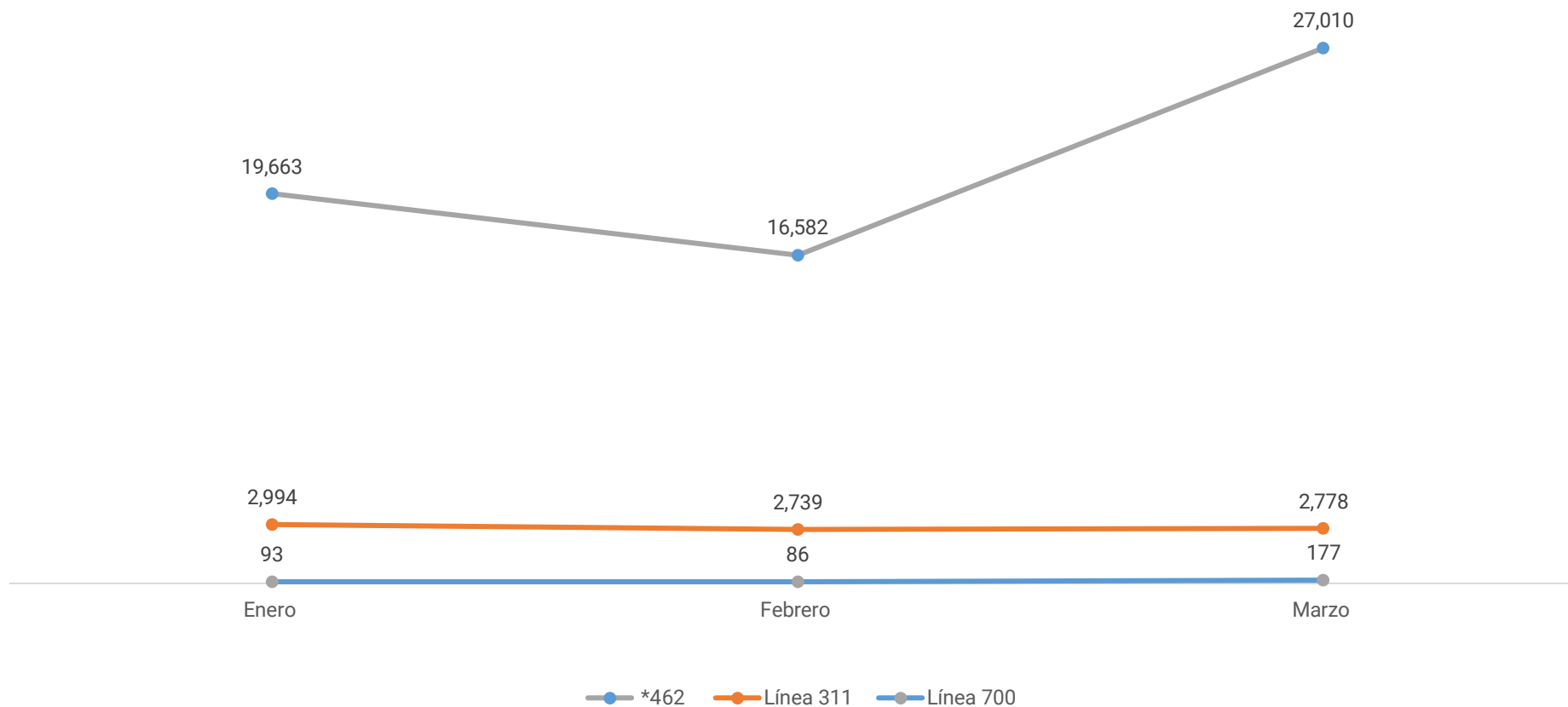
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



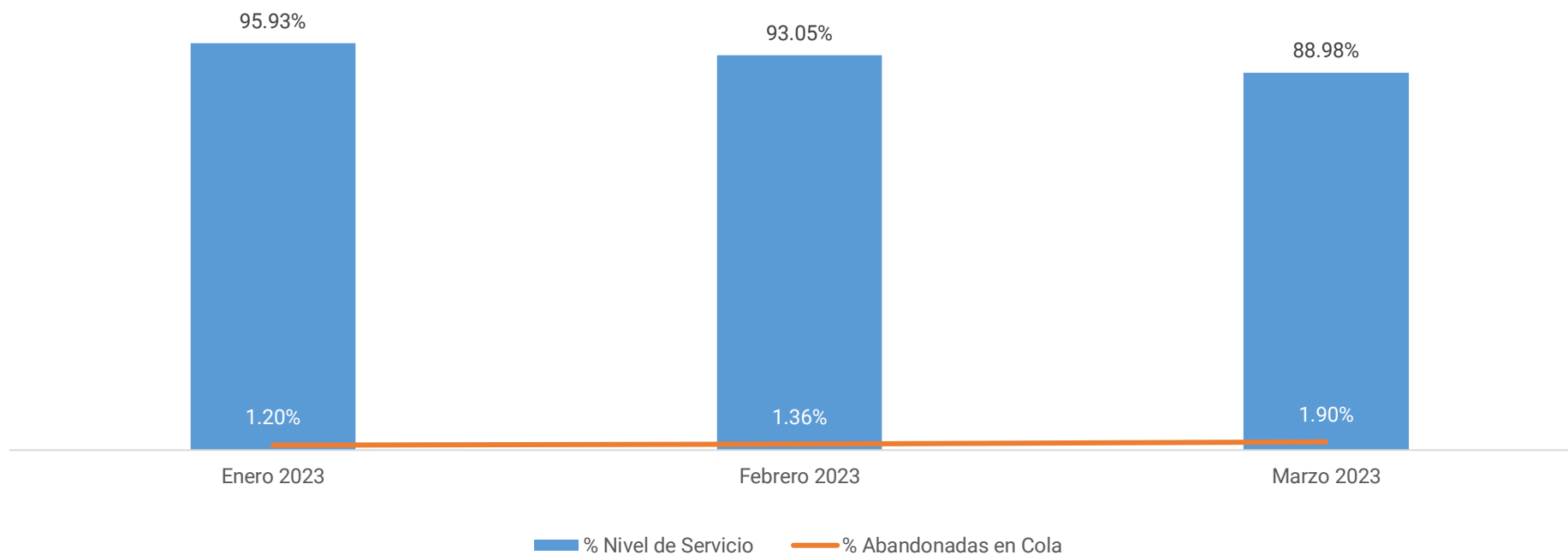
* Período: enero-marzo 2023.

LLAMADAS ATENDIDAS

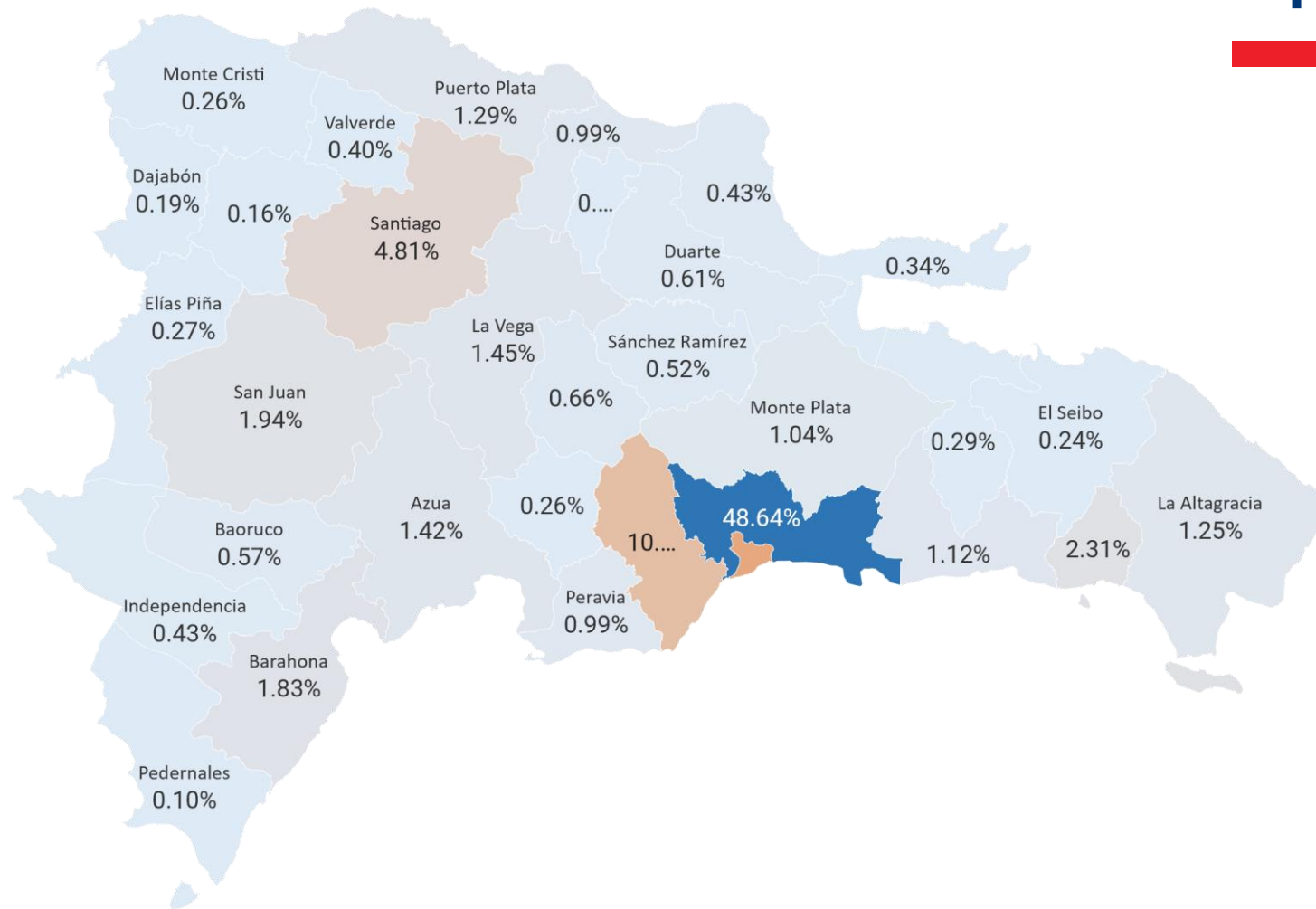
Desglose por mes del 2023



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



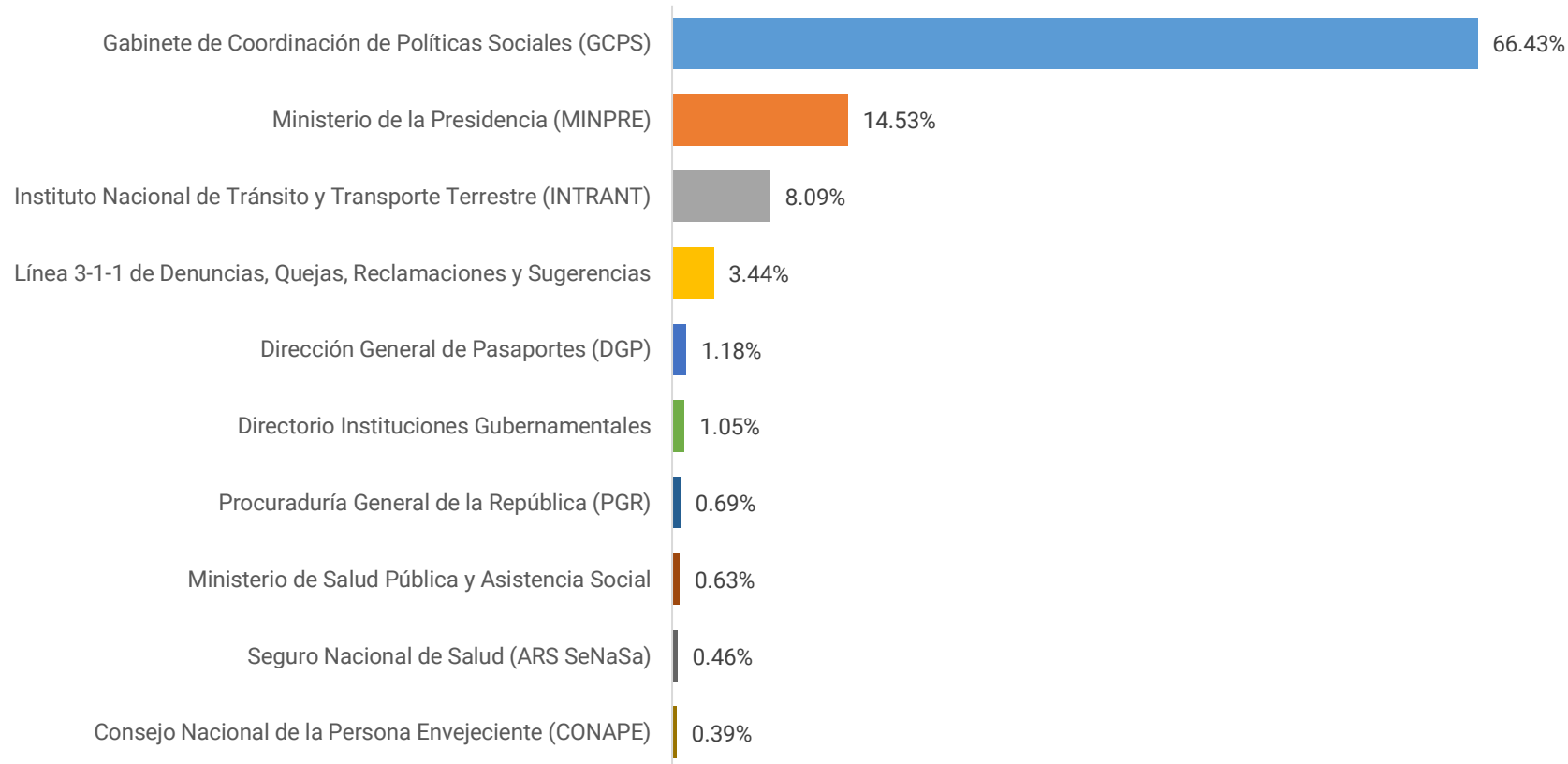
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

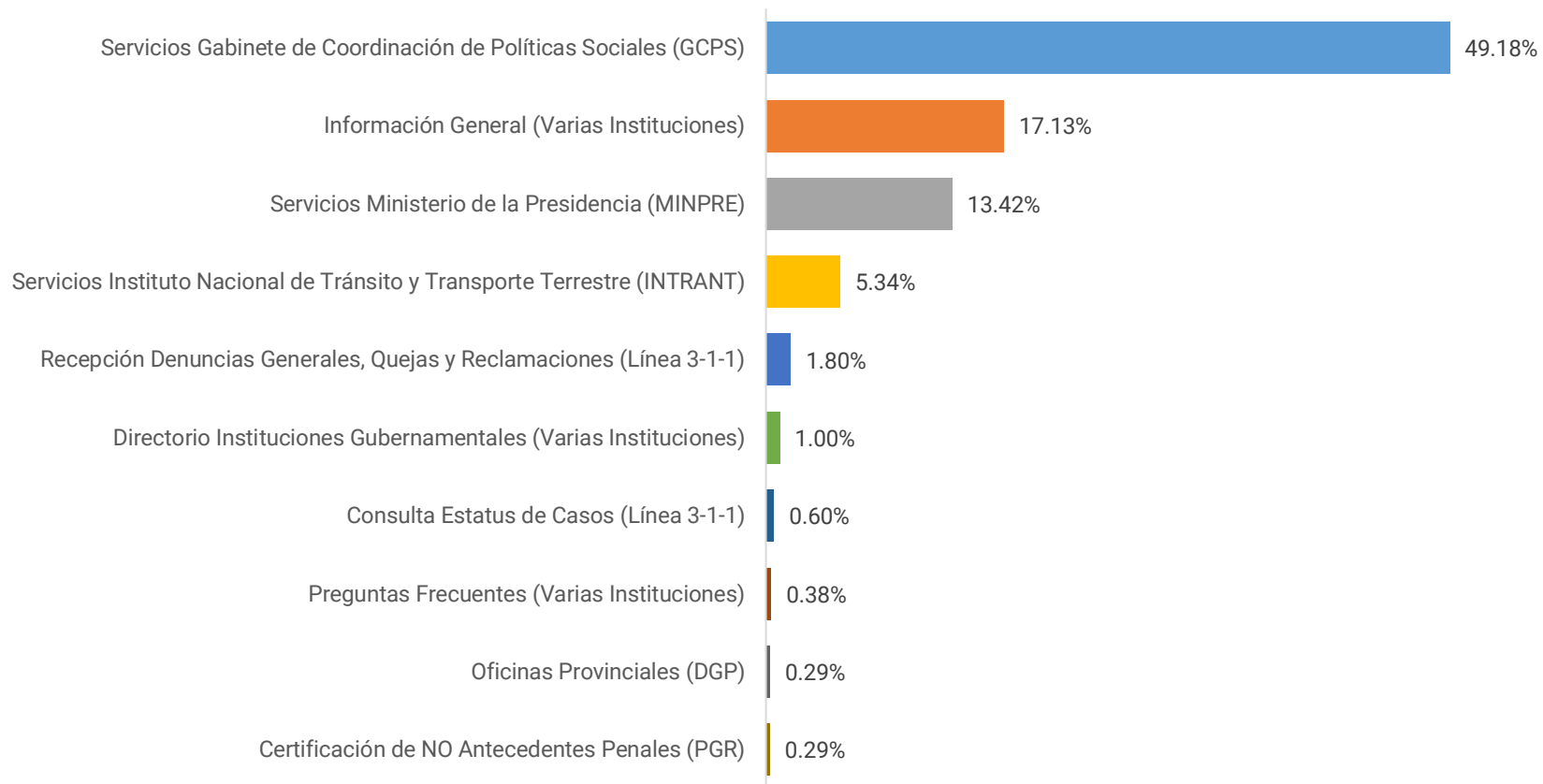
* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 18,509 servicios brindados en el periodo enero-marzo 2023.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 18,509 servicios brindados en el periodo enero-marzo 2023.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

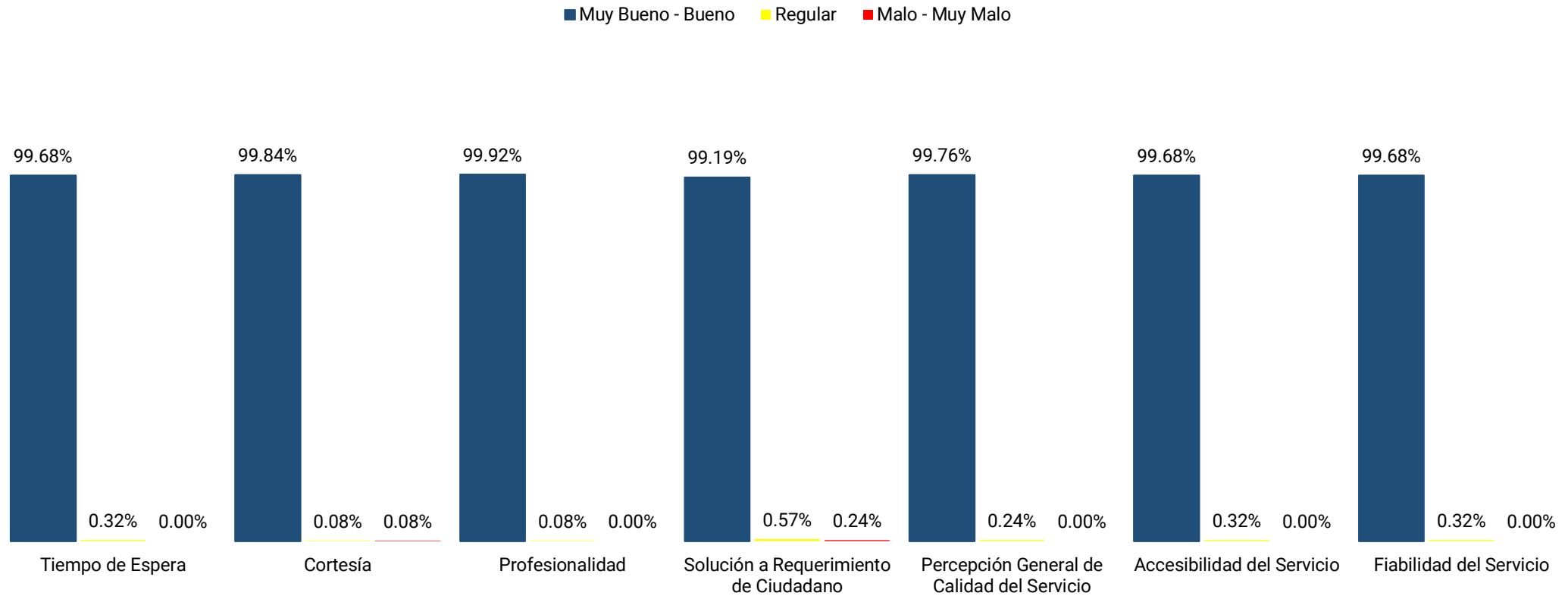


* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 18,509 servicios brindados en el periodo enero-marzo 2023.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

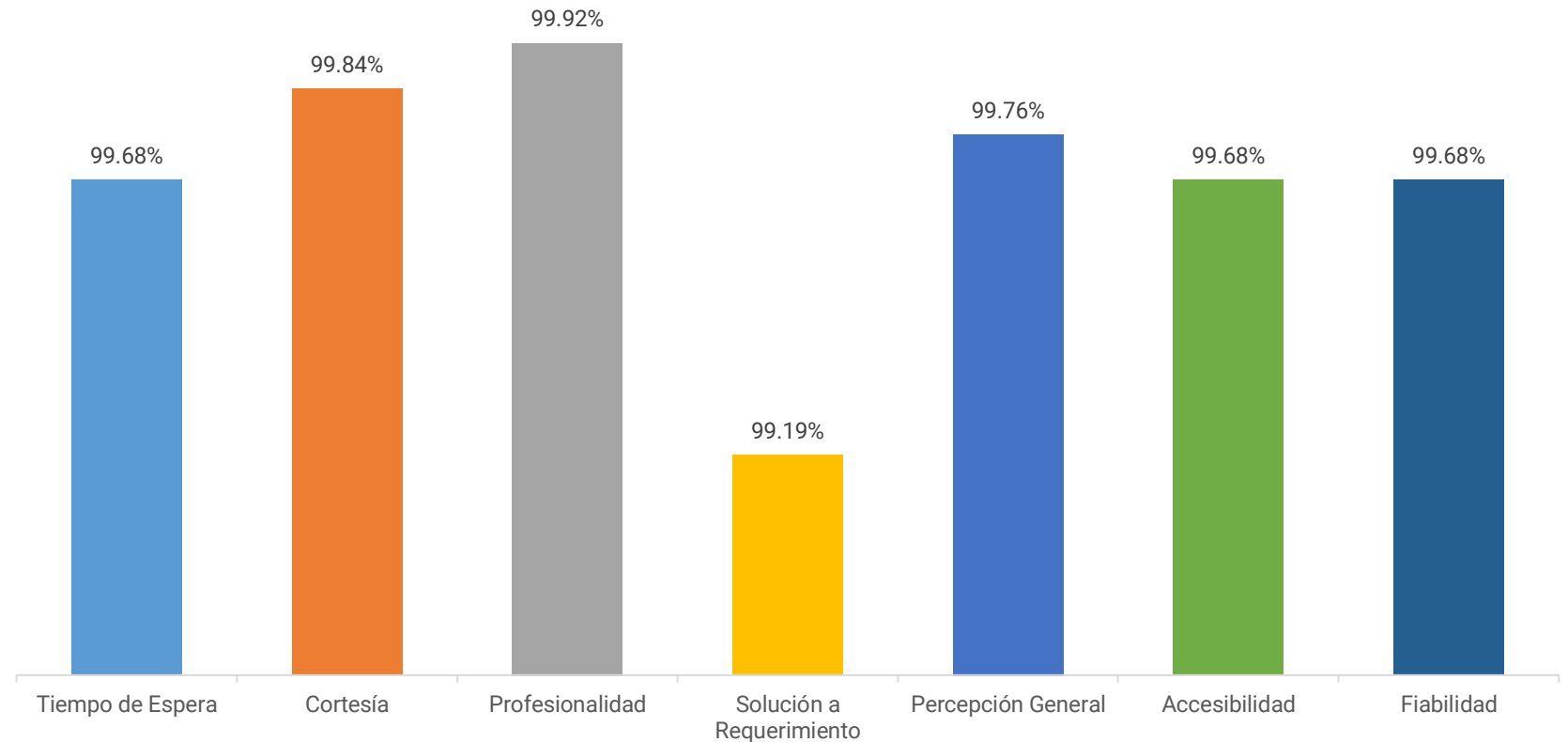


* Base: 1,235 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo enero-marzo 2023.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.68%



* Base: 1,235 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo enero-marzo 2023.

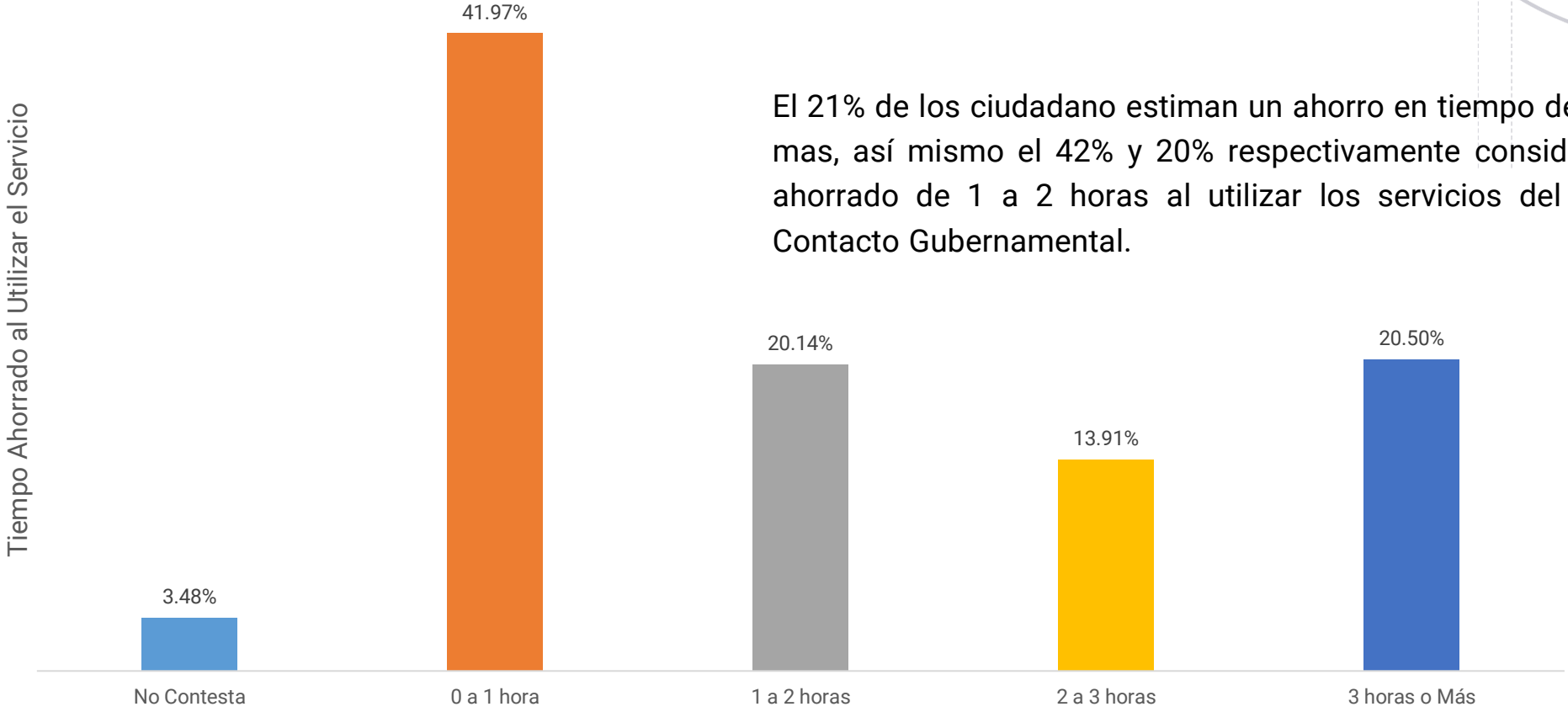
IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

■ Si ■ No



* Base: 1,235 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo enero-marzo 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO

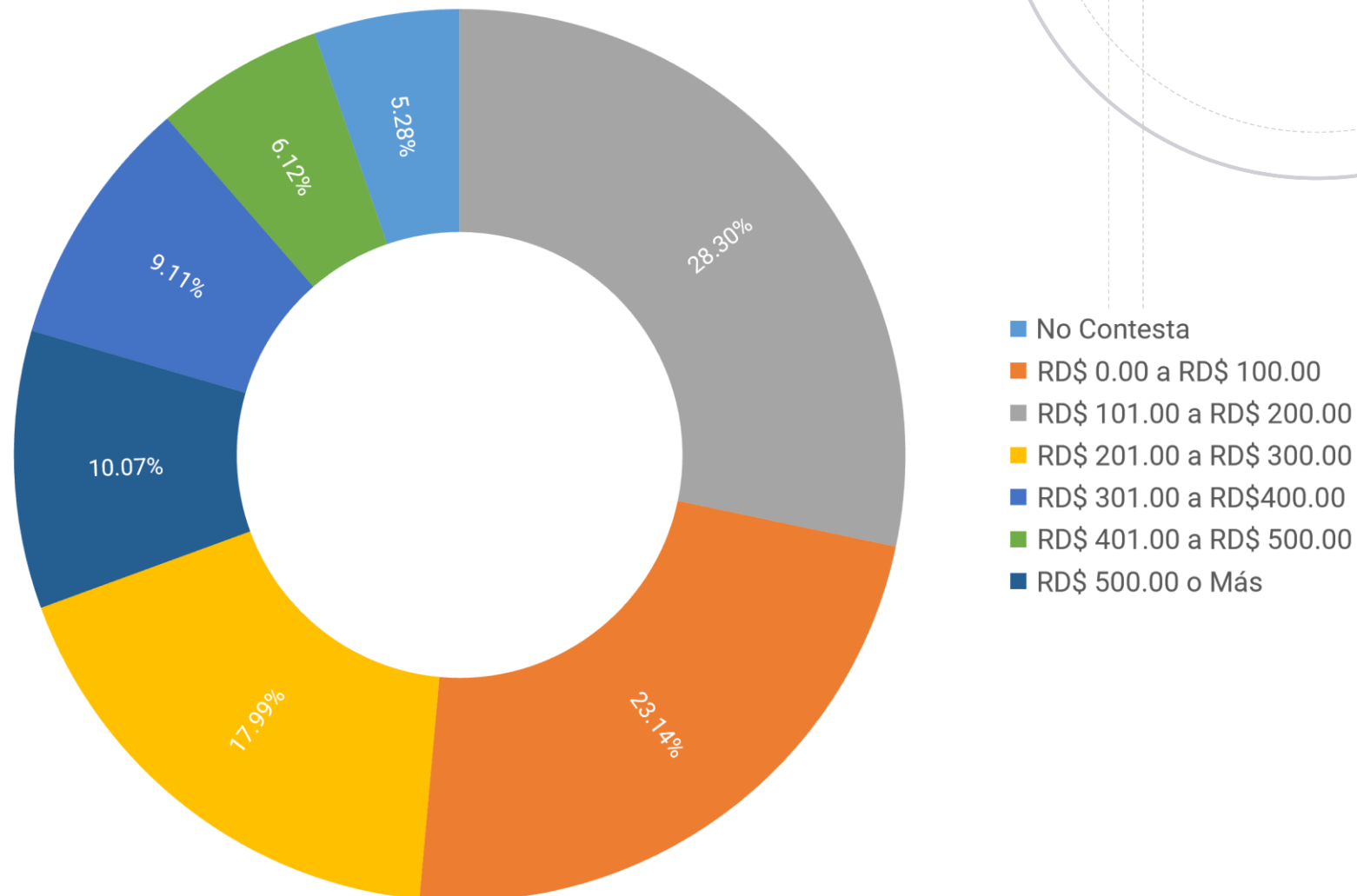


El 21% de los ciudadano estiman un ahorro en tiempo de 3 horas o mas, así mismo el 42% y 20% respectivamente consideran haber ahorrado de 1 a 2 horas al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental.

* Base: 834 encuestados para el 68% de la Muestra del periodo enero-marzo 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

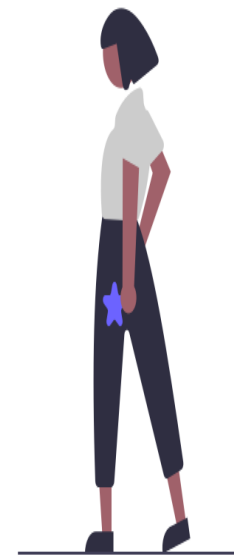
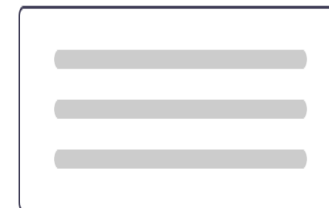
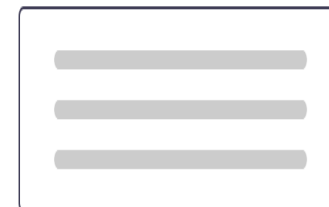
El 10% de los ciudadanos estiman un ahorrado en dinero de RD\$500.00 o mas, así mismo el 28%, 23% y 18% consideran haber ahorrado hasta RD\$200.00, RD\$100.00 y RD\$300.00 respectivamente al utilizar los servicio del Centro de Contacto Gubernamental



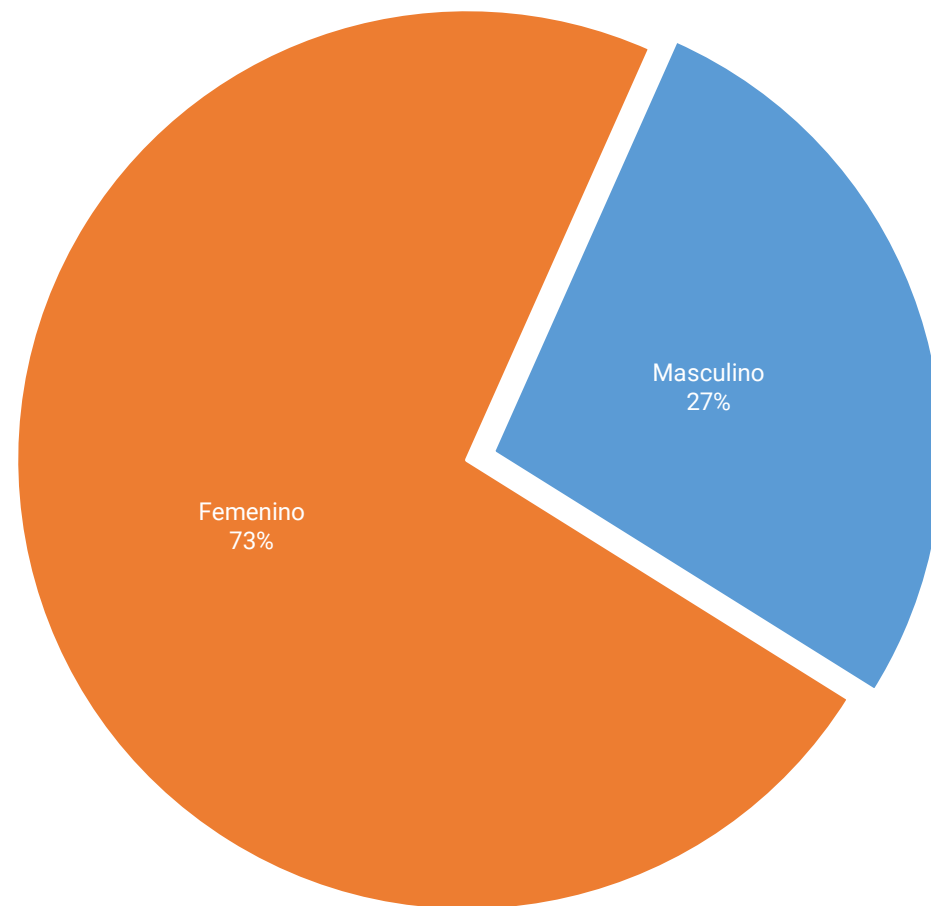
- No Contesta
- RD\$ 0.00 a RD\$ 100.00
- RD\$ 101.00 a RD\$ 200.00
- RD\$ 201.00 a RD\$ 300.00
- RD\$ 301.00 a RD\$ 400.00
- RD\$ 401.00 a RD\$ 500.00
- RD\$ 500.00 o Más

Comentario de los Encuestados

No se realizaron comentarios en este periodo.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 18,509 servicios brindados en el periodo enero-marzo 2023.



¡MUCHAS GRACIAS!