

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

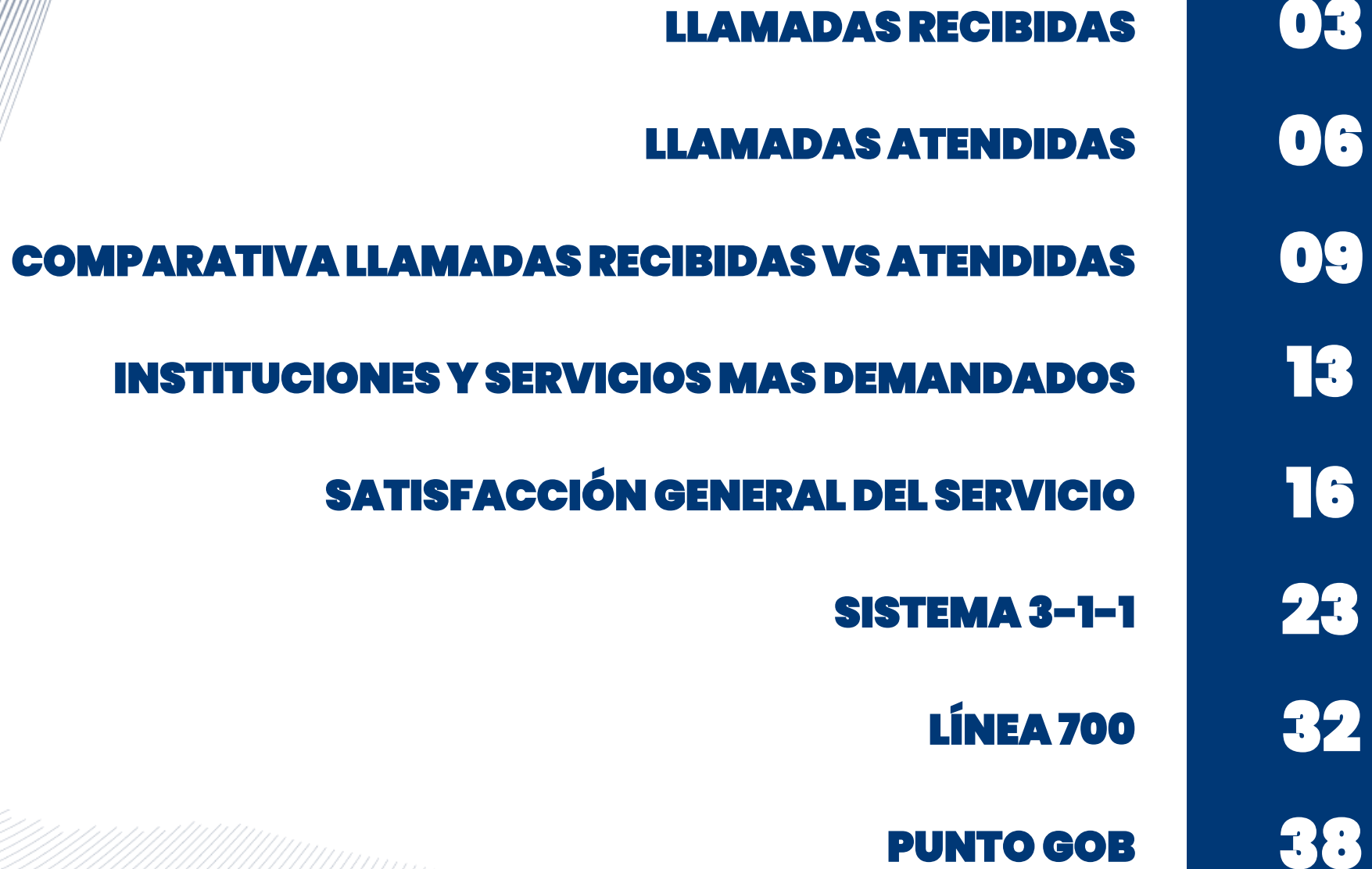
(Trimestre Abril – Junio 2023)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





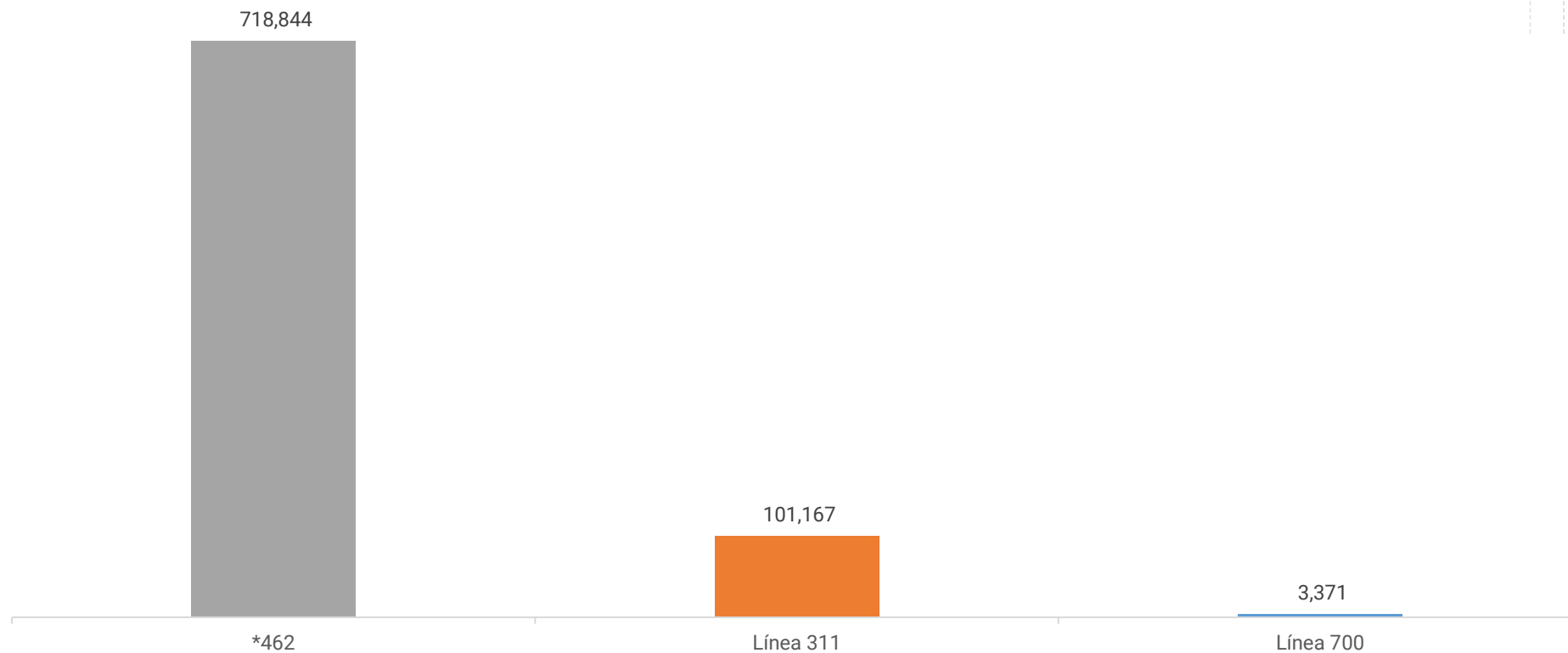
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38

ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **823,382** llamadas durante el periodo abril-junio del actual 2023.



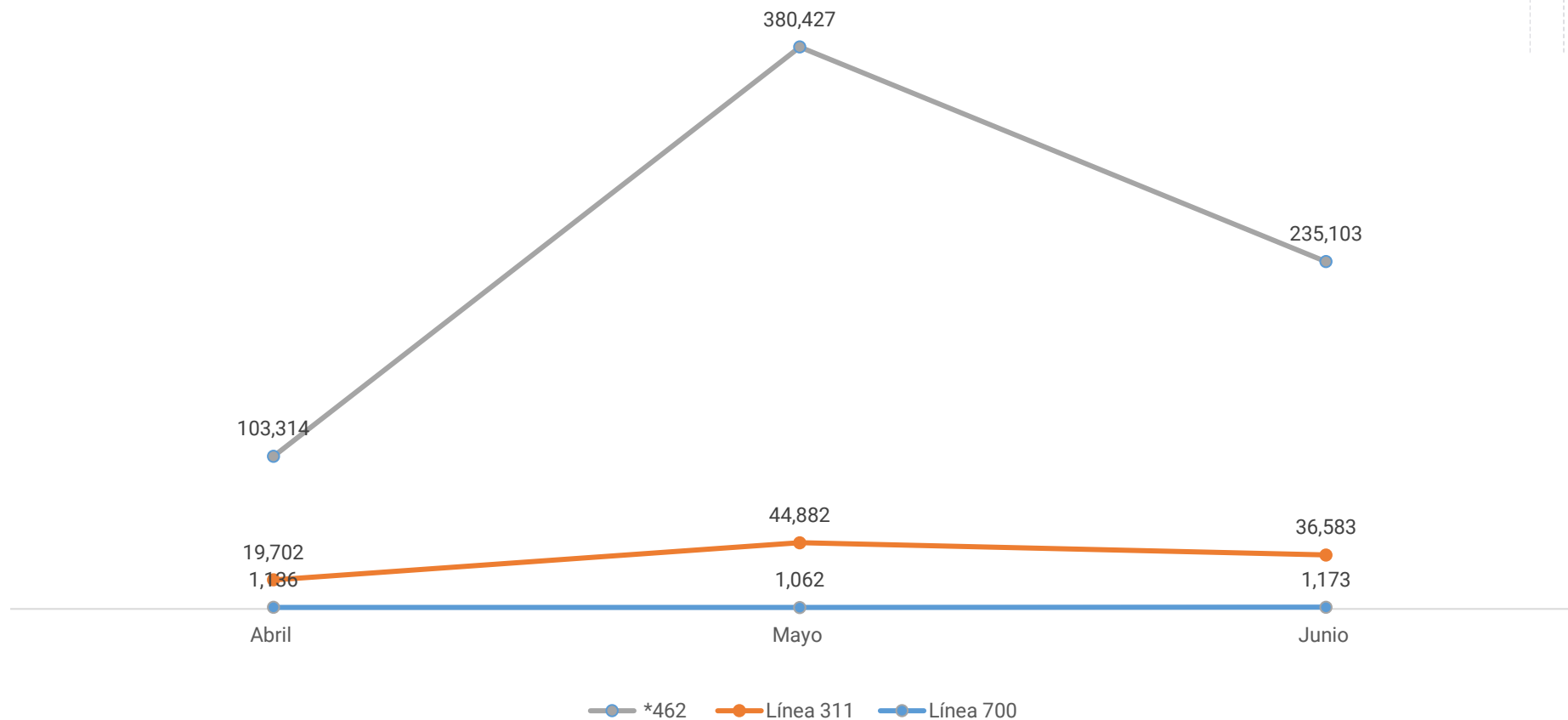
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base: 823,382 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2023.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2023



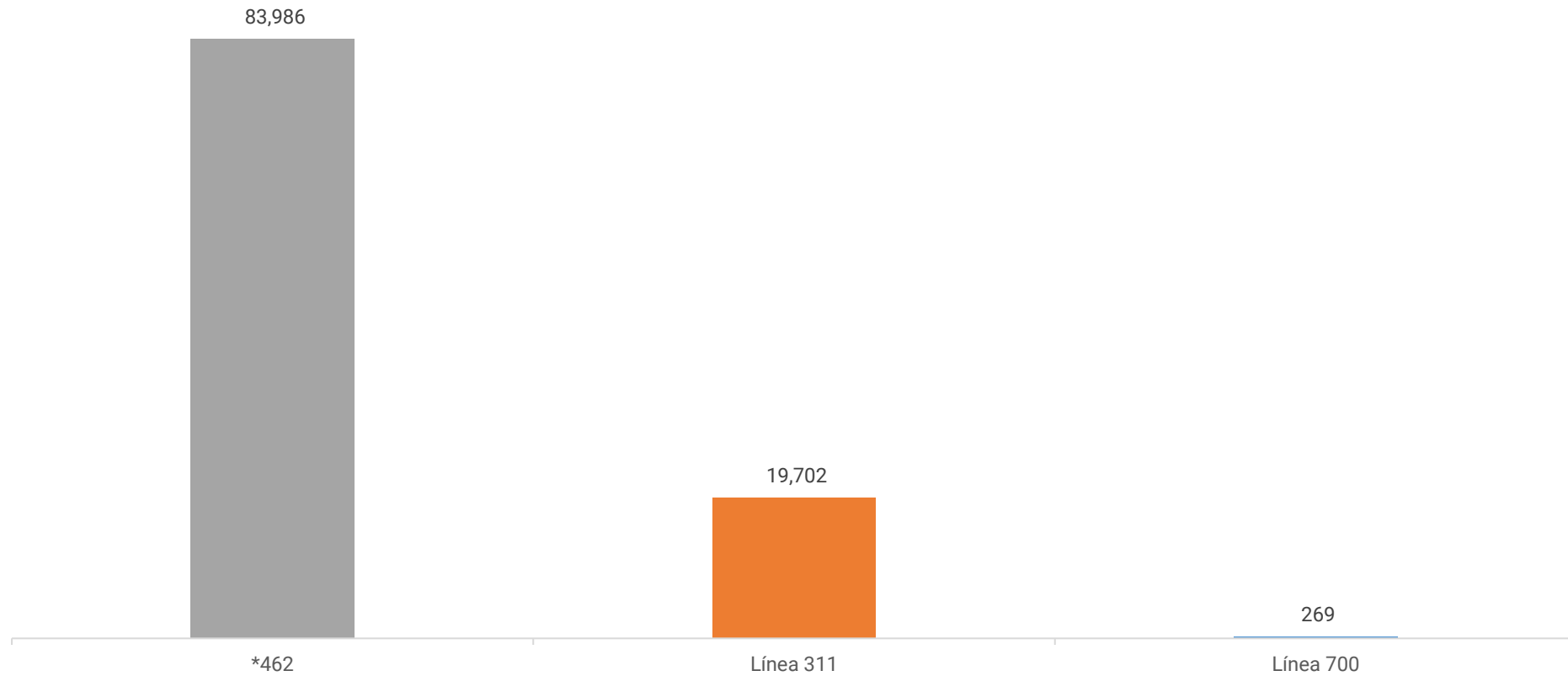


LLAMADAS ATENDIDAS

103,957

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 2023.

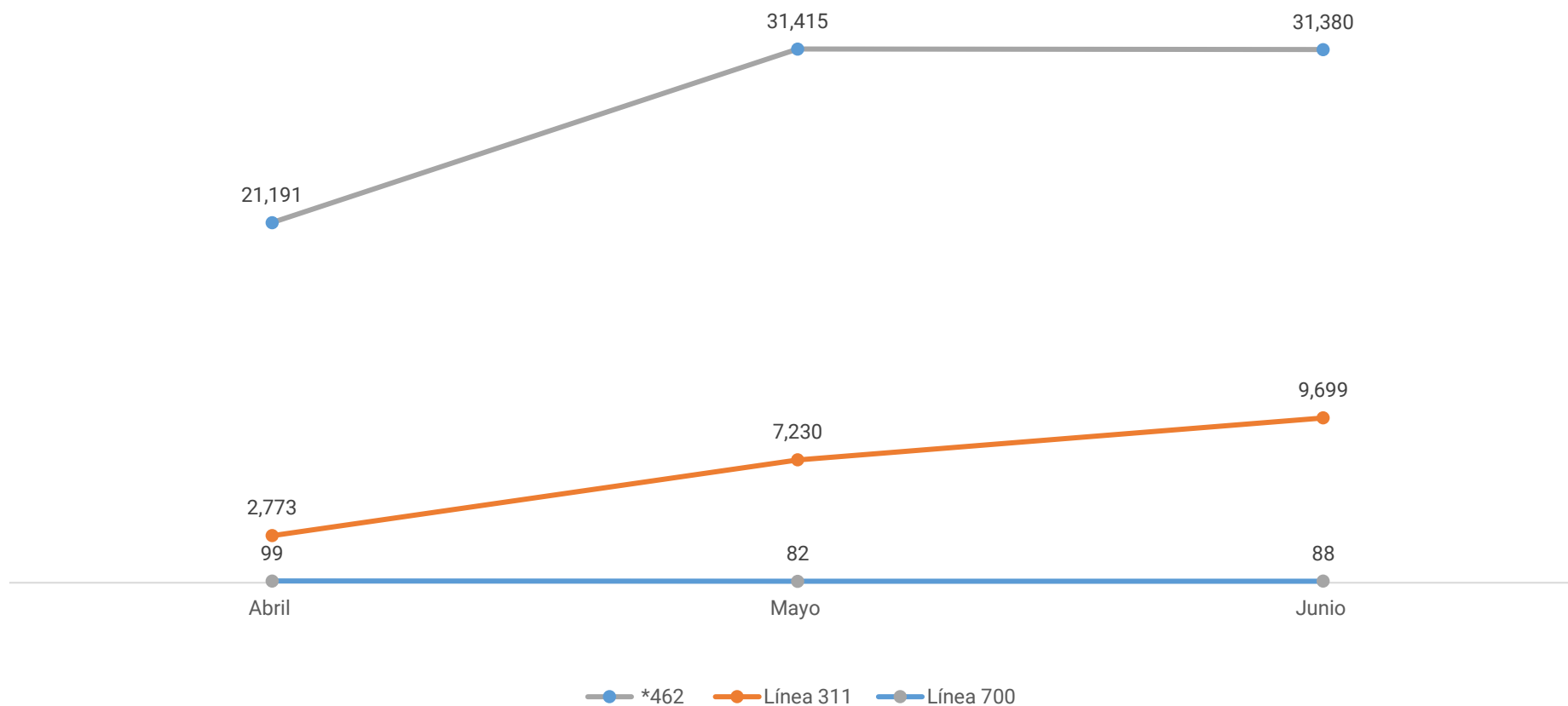
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



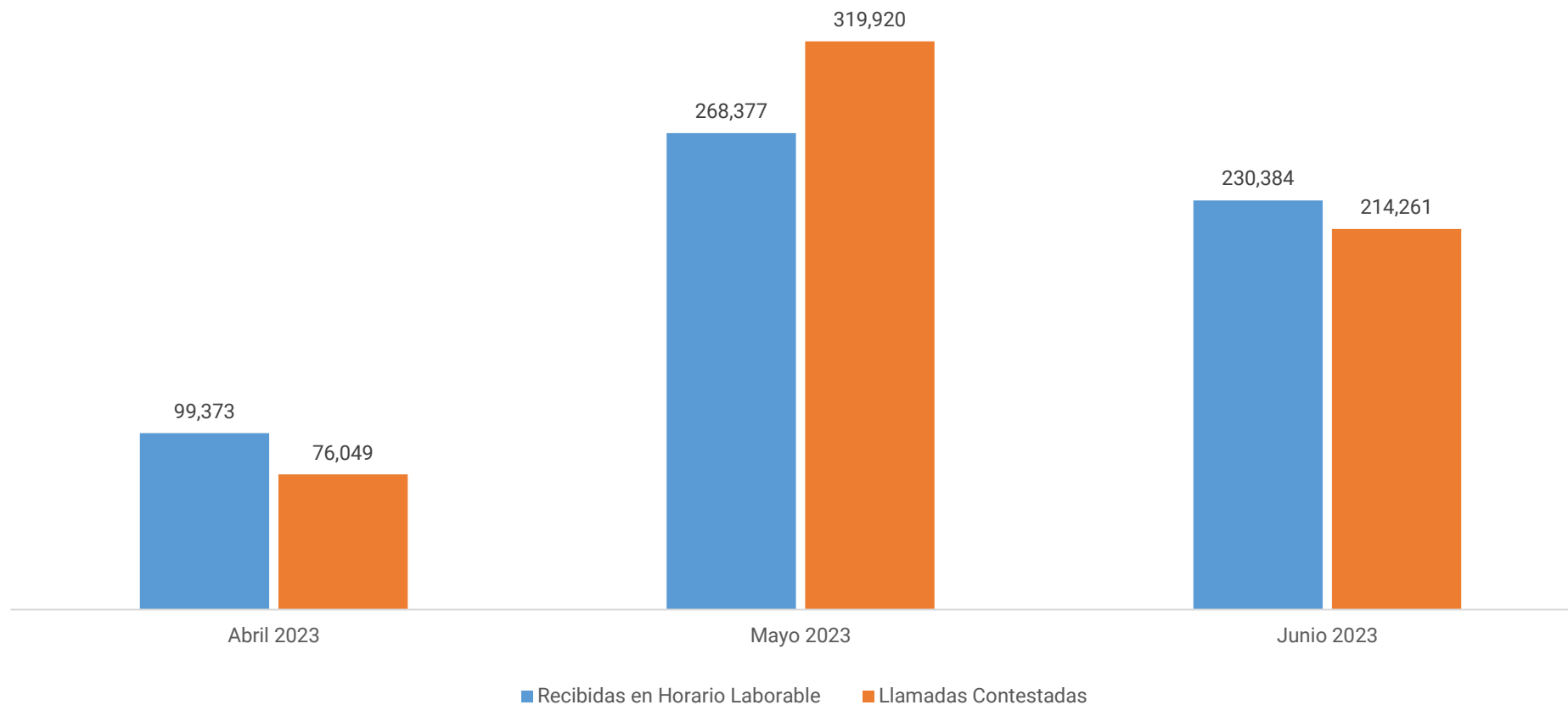
* Base: 103,957 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2023.

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2023

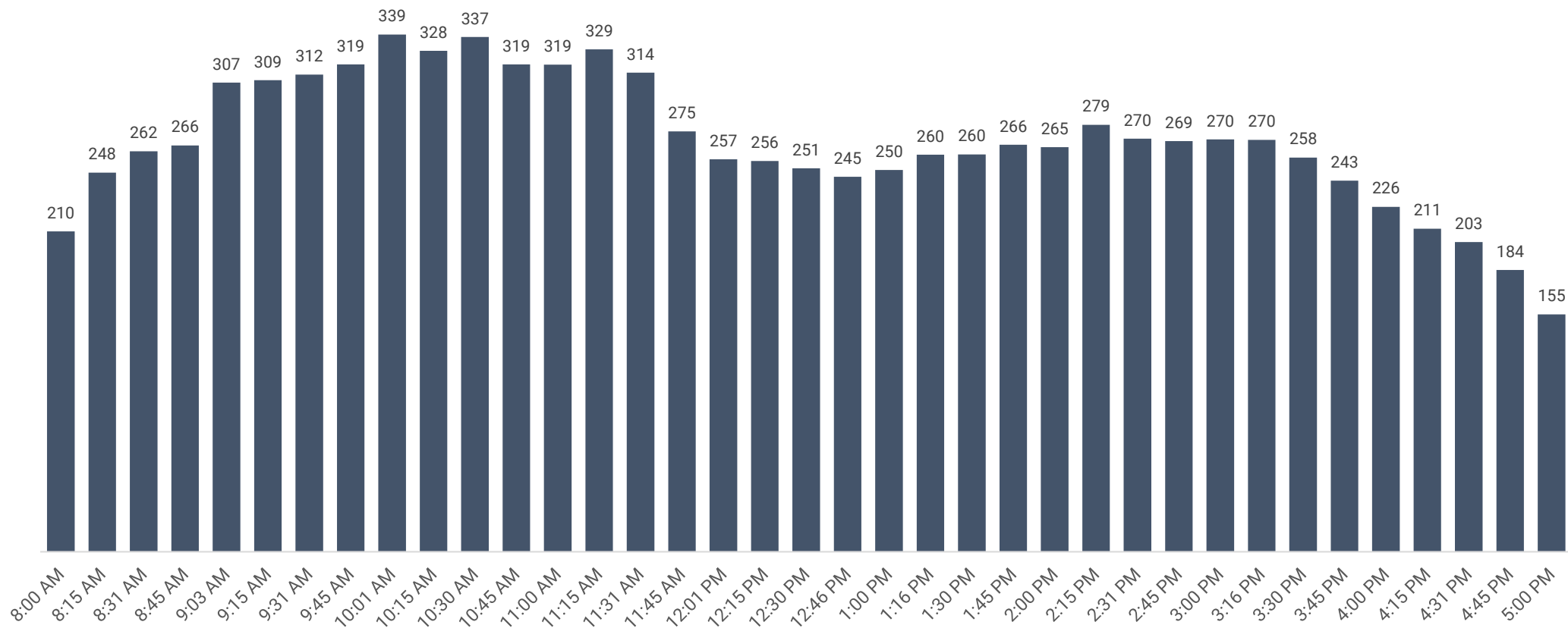


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

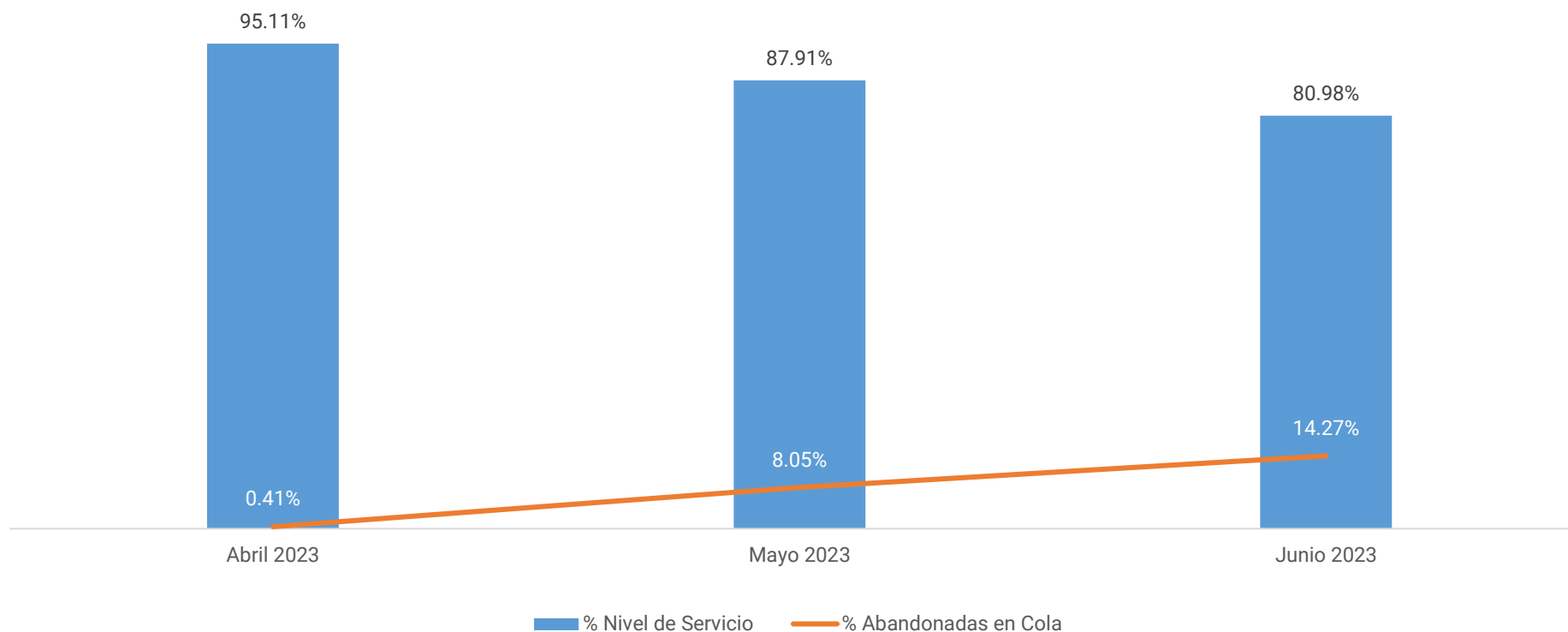


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

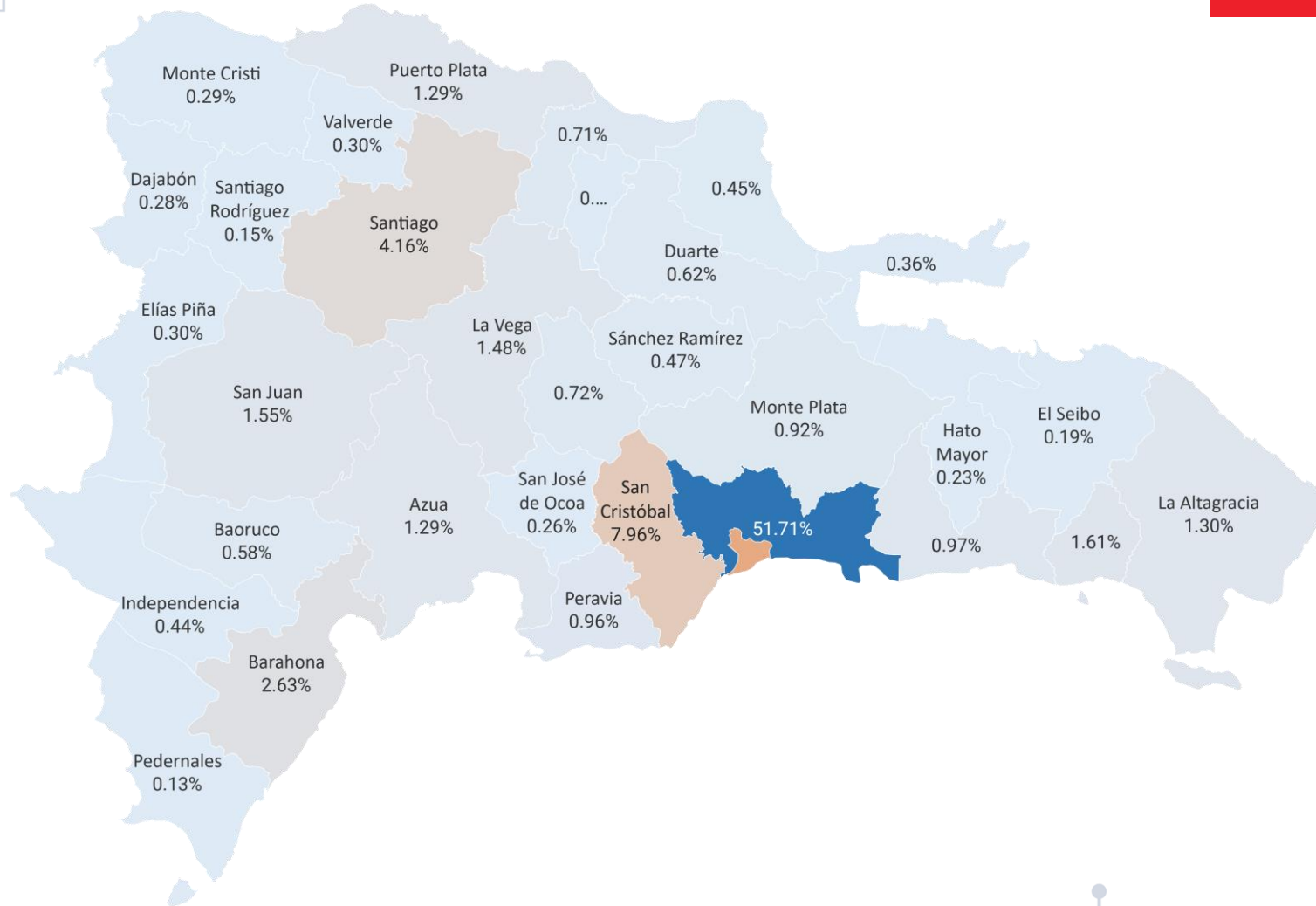
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



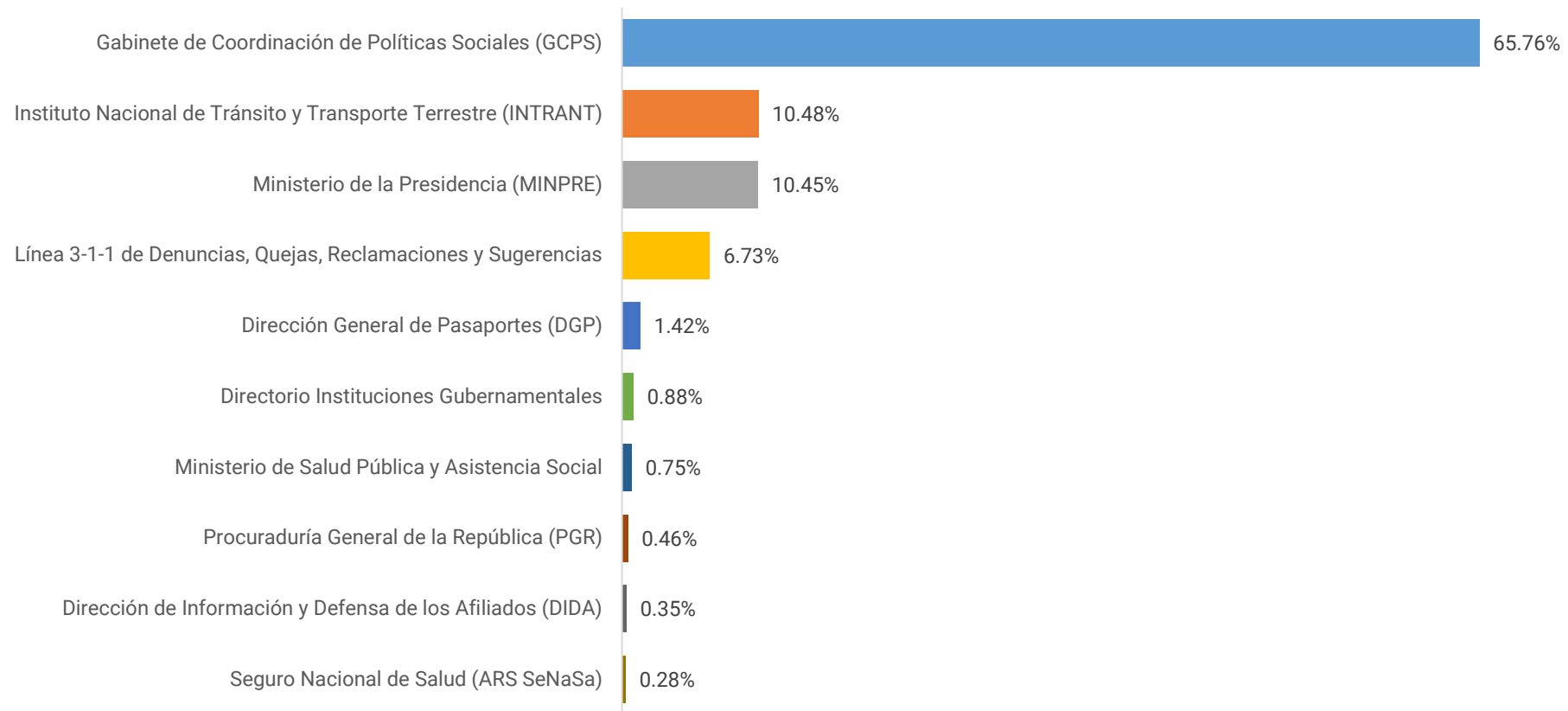
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

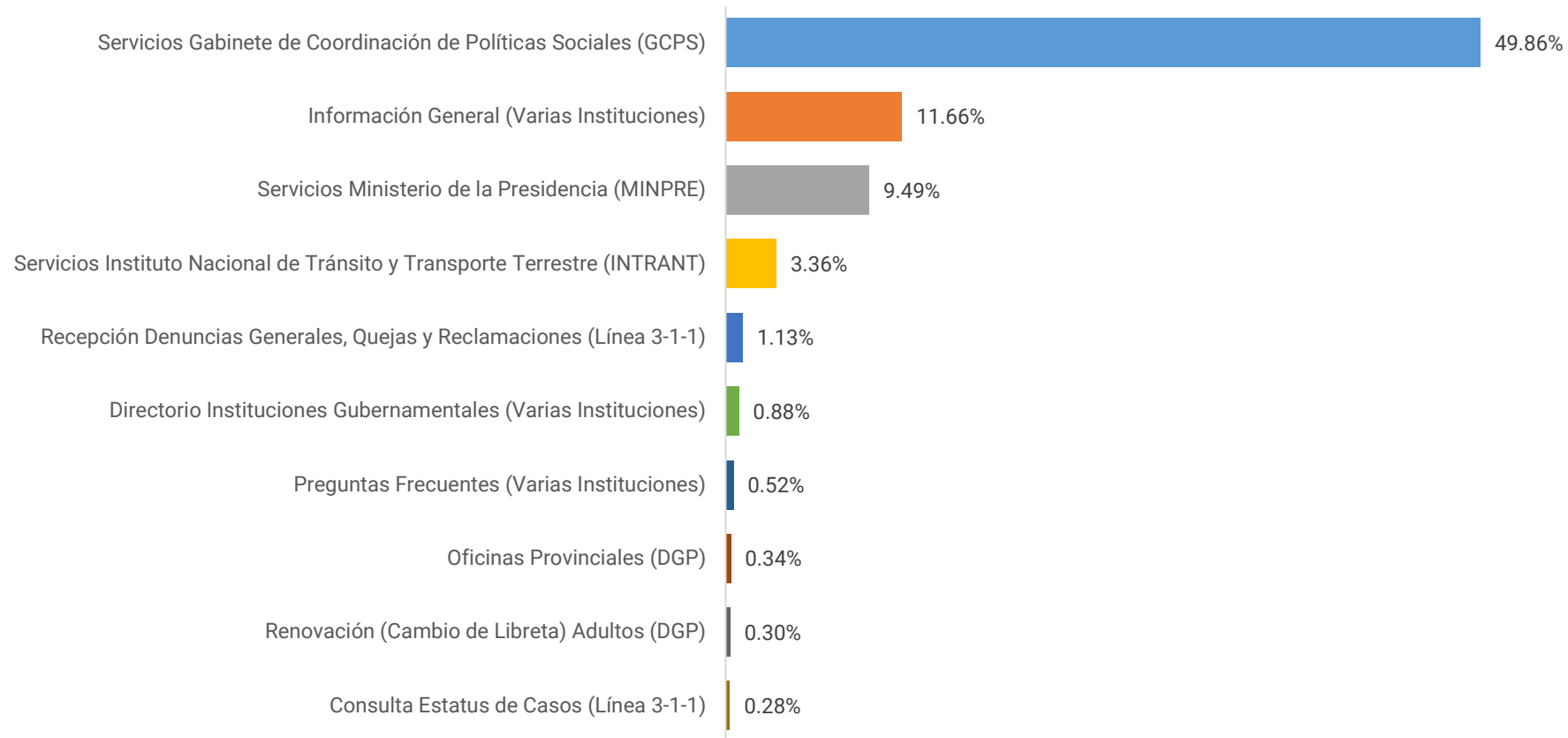
* Base: 58,565 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* **Base:** 58,565 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

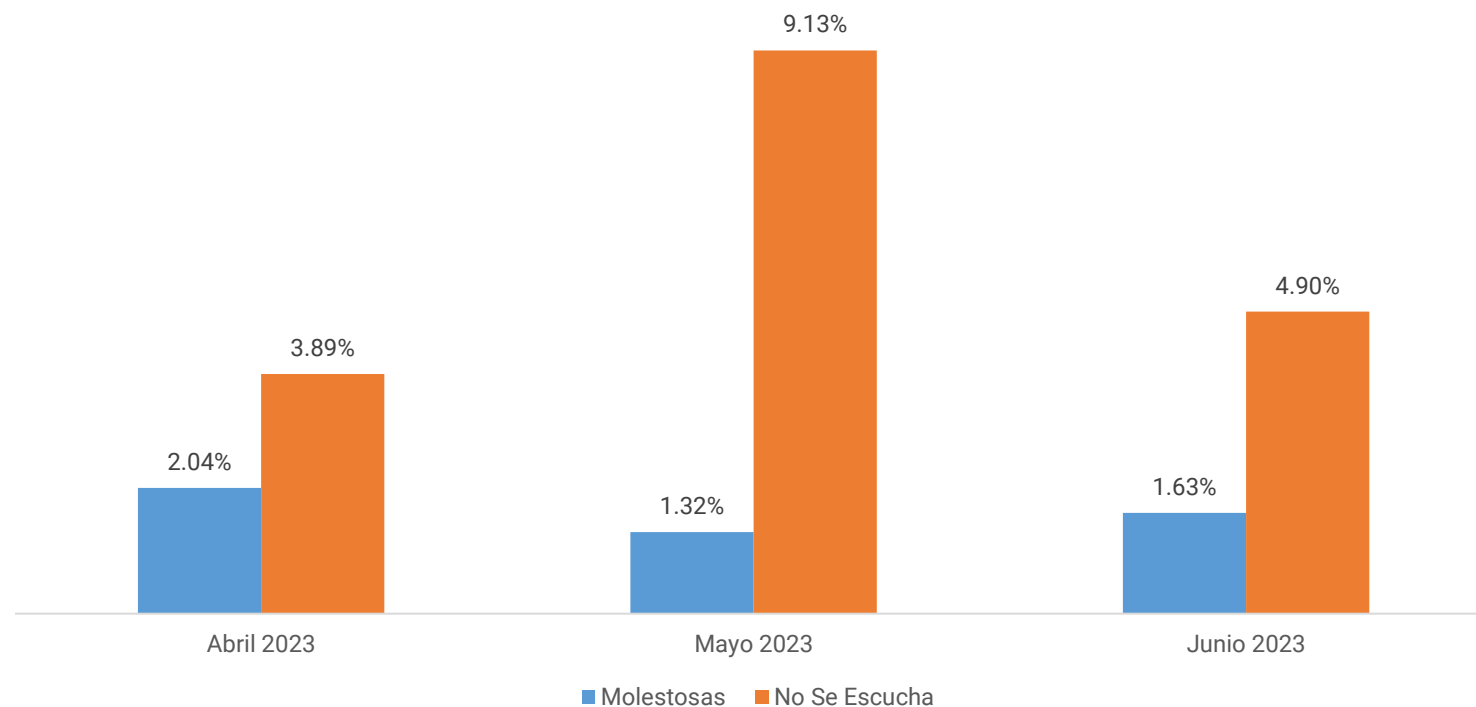


* Base: 58,565 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas durante el trimestre abril-junio del actual 2023 fue **103,957**, de estas **8,165** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **6,488** fueron **No Se Escucha** y las restantes **1,677** corresponden a **Molestosas**.

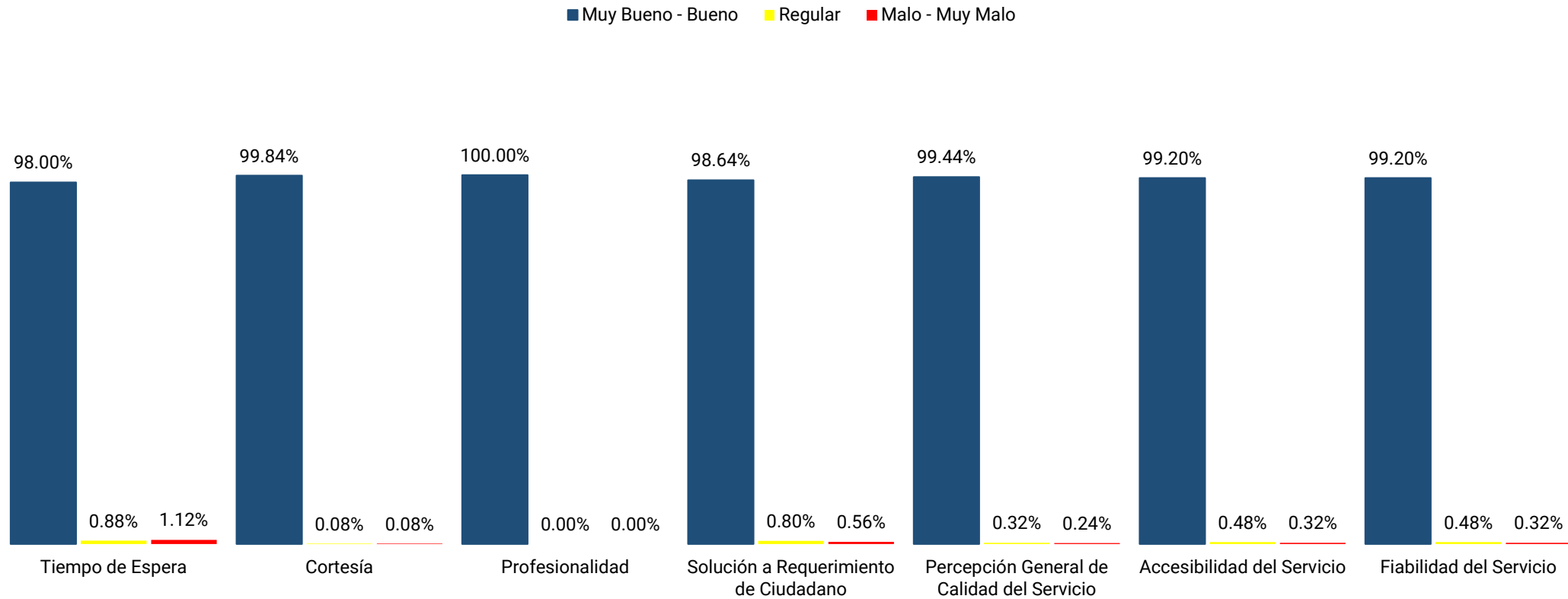


SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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

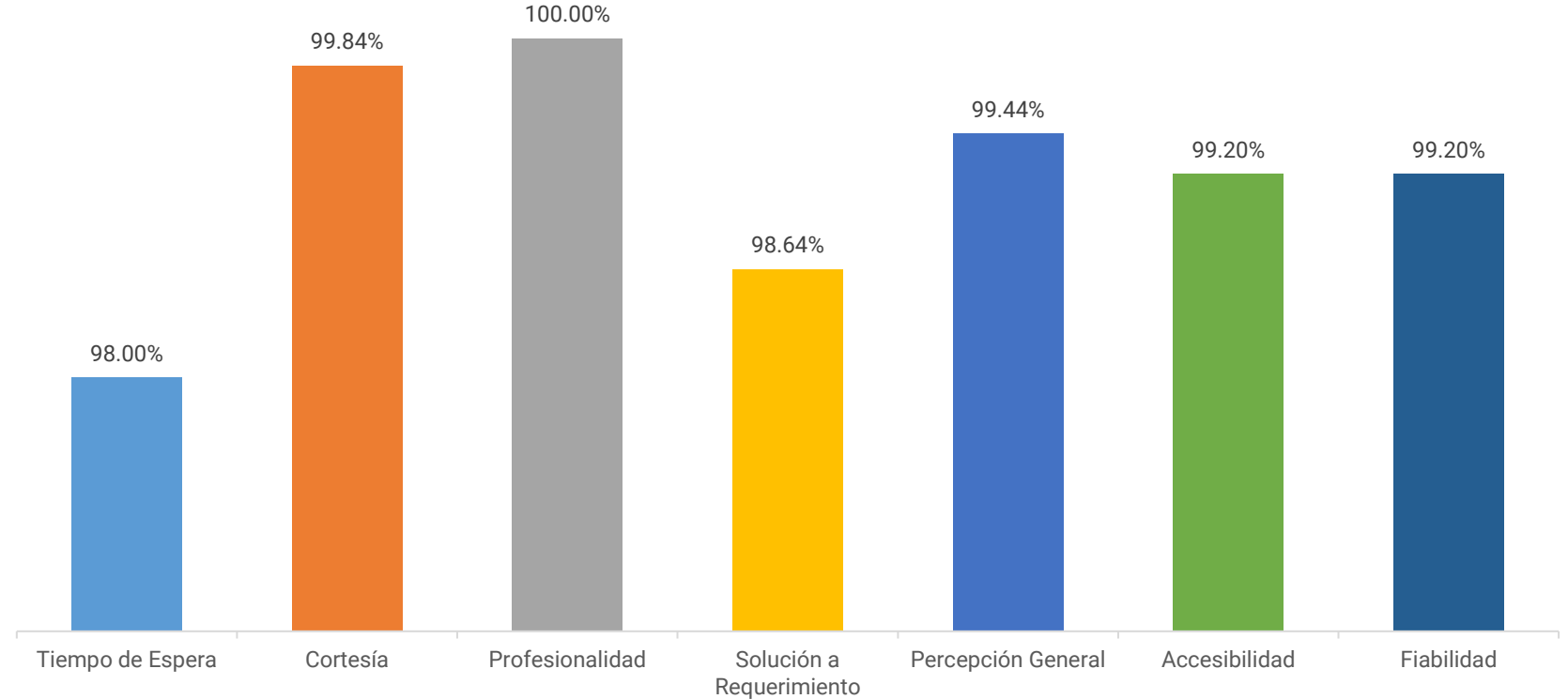


* Base: 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

Índice de Satisfacción Ciudadana

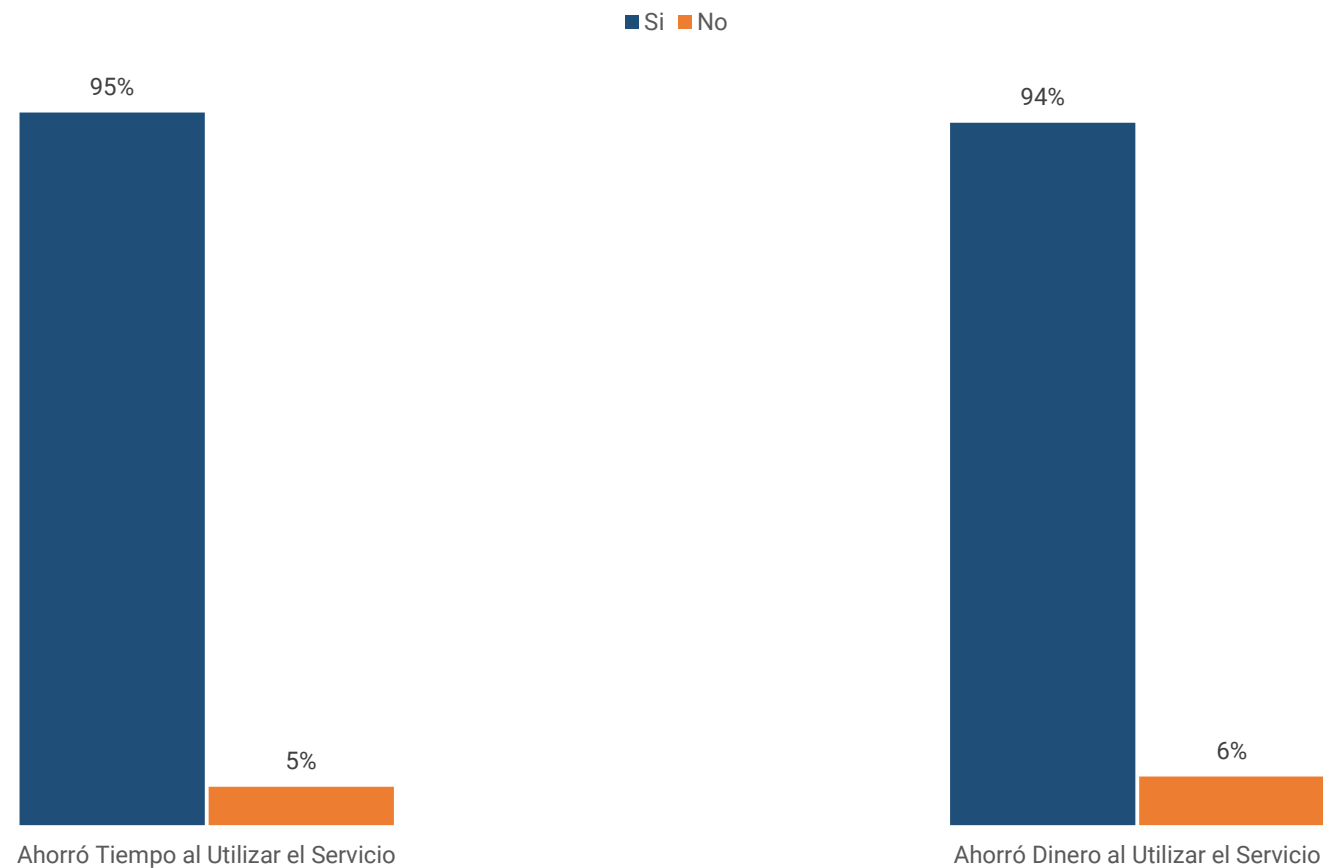
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.19%



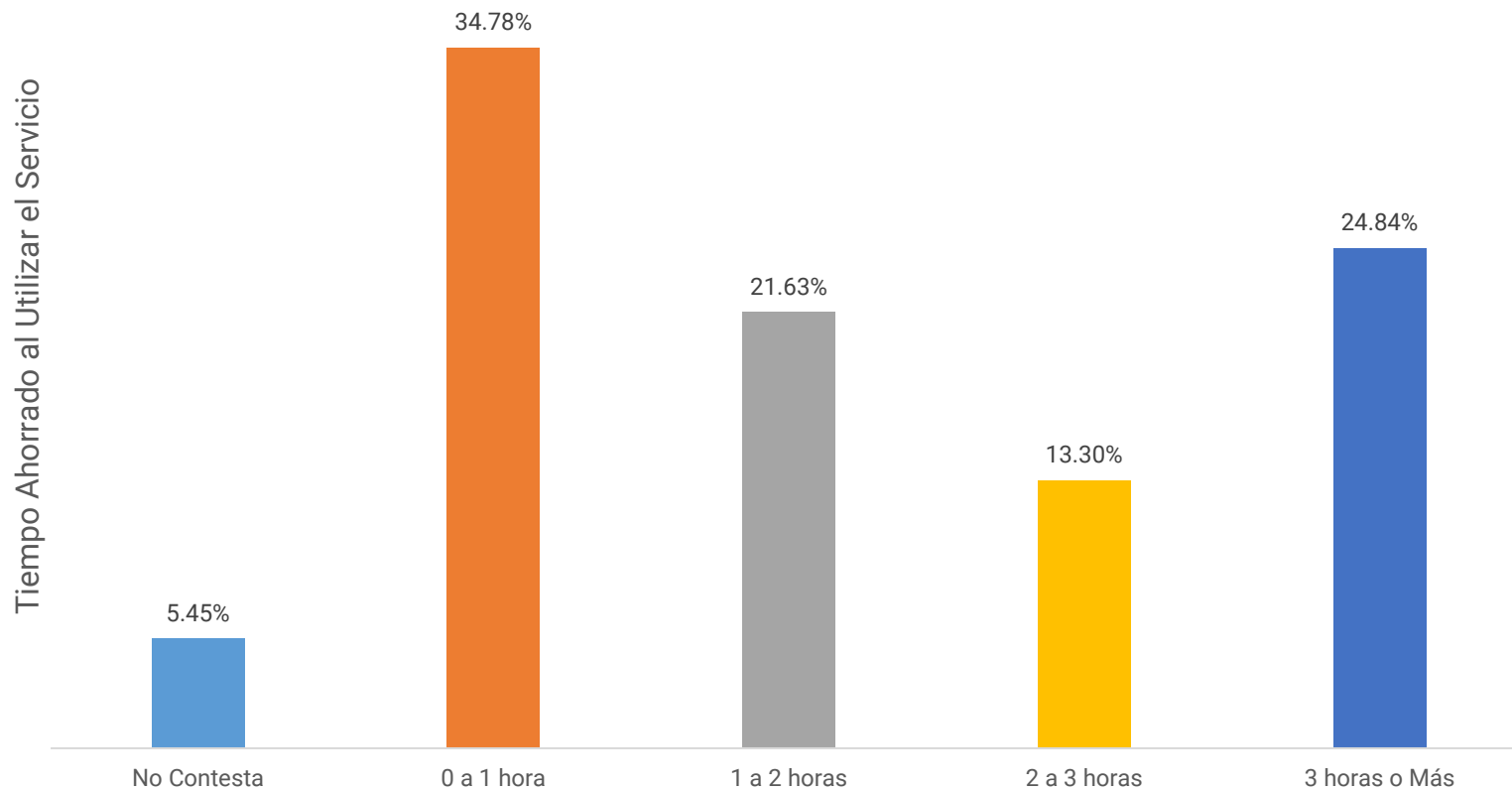
* Base: 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



* Base: 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO

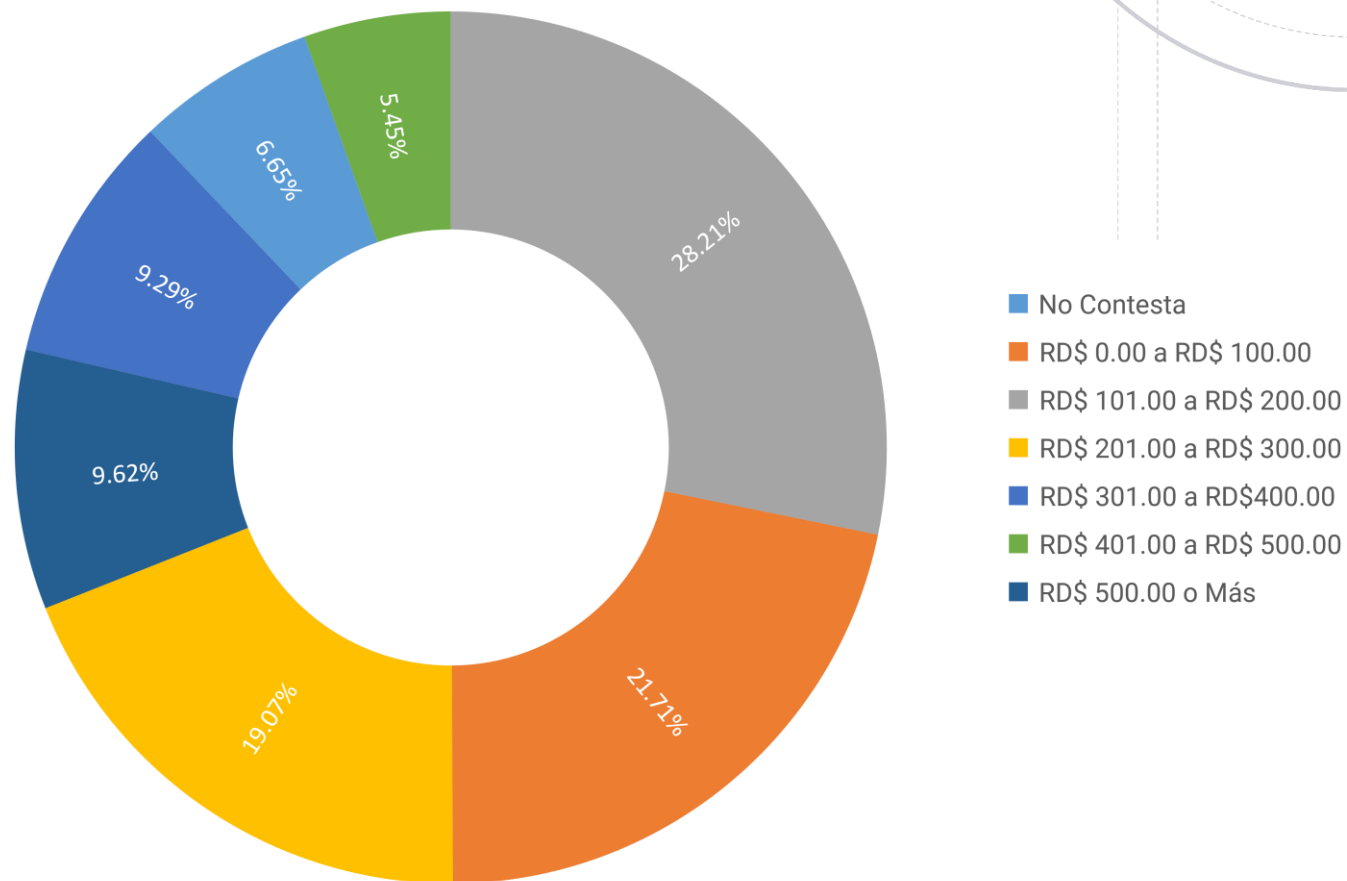


Alrededor del 25% de los ciudadanos encuestados mencionó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental. Además, el 35% y el 22% indicaron haber ahorrado de 1 a 2 horas respectivamente. Estos resultados demuestran los beneficios significativos en términos de ahorro de tiempo que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

* Base: 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

El 10% de los ciudadanos encuestados estimó haber ahorrado RD\$500.00 o más al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental. Asimismo, el 28%, el 22% y el 19% consideraron haber ahorrado hasta RD\$200.00, RD\$100.00 y RD\$300.00 respectivamente. Estos resultados revelan que una parte significativa de los usuarios ha experimentado ahorros monetarios al hacer uso del servicio del Centro de Contacto Gubernamental.



* **Base:** 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

▶ Se han recibido quejas de algunos usuarios/ciudadanos respecto al tiempo de espera, destacando que en algunos casos duraron mucho tiempo tratando de comunicarse con el *462 y, hubo un caso en que el ciudadano estuvo tratando de comunicarse durante 2 días sin éxito, una vez que lograron hacerlo, paso un promedio de 15 minutos en espera. Estos largos tiempos de espera pueden generar frustración y afectar la experiencia del usuario.

▶ Algunos usuarios/ciudadanos expresaron su descontento debido al largo tiempo de espera experimentado. Esto revela una insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al tiempo que tuvieron que esperar para recibir atención. Es fundamental optimizar los tiempos de espera con el fin de proporcionar un servicio más eficiente y satisfactorio.

Cortesía

▶ El ciudadano ha calificado el servicio como malo y ha dejado su comentario en el indicador de Cortesía. Sin embargo, su insatisfacción se debe al largo tiempo de espera para ser atendido.

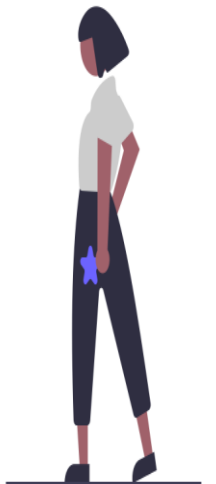
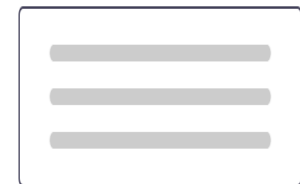
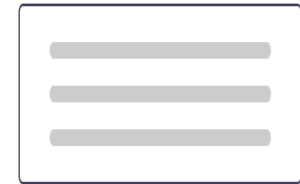
Solución a Requerimiento

▶ Se han registrado quejas de algunos usuarios respecto a la falta de atención y personalización en el servicio, así como la falta de respuesta a una solicitud por parte de un usuario en particular. Estas situaciones generan frustración y resaltan la necesidad de mejorar la calidad y eficiencia en la resolución de los requerimientos de los clientes.

▶ Hay comentarios que indican que el servicio del 3-1-1 no está funcionando correctamente y los usuarios se sienten abandonados. Esto refleja una falta de confianza en la capacidad del servicio para resolver eficazmente las necesidades. Se requieren mejoras para asegurar que las necesidades de los usuarios sean abordadas adecuadamente y se les brinde una solución satisfactoria.

Evaluación General

▶ Según los comentarios de los usuarios del 3-1-1, se observa que los agentes no tienen la capacidad de ofrecer respuestas más exhaustivas. Esto podría sugerir una limitación en su capacidad para brindar retroalimentación detallada. Es fundamental permitir que los representantes se expresen plenamente a fin de obtener una evaluación más precisa del servicio.



Comentario de los Encuestados

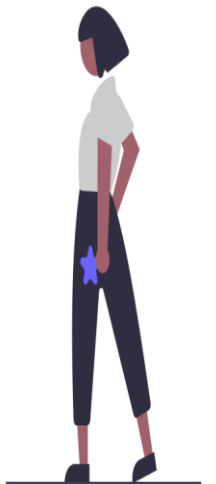
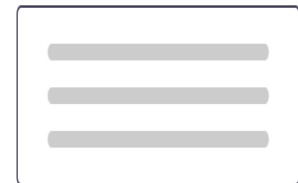
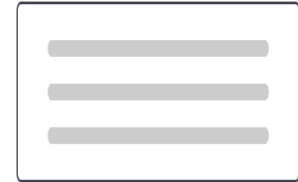
Accesibilidad

El usuario califica el servicio como muy malo debido a las dificultades para comunicarse con el personal.

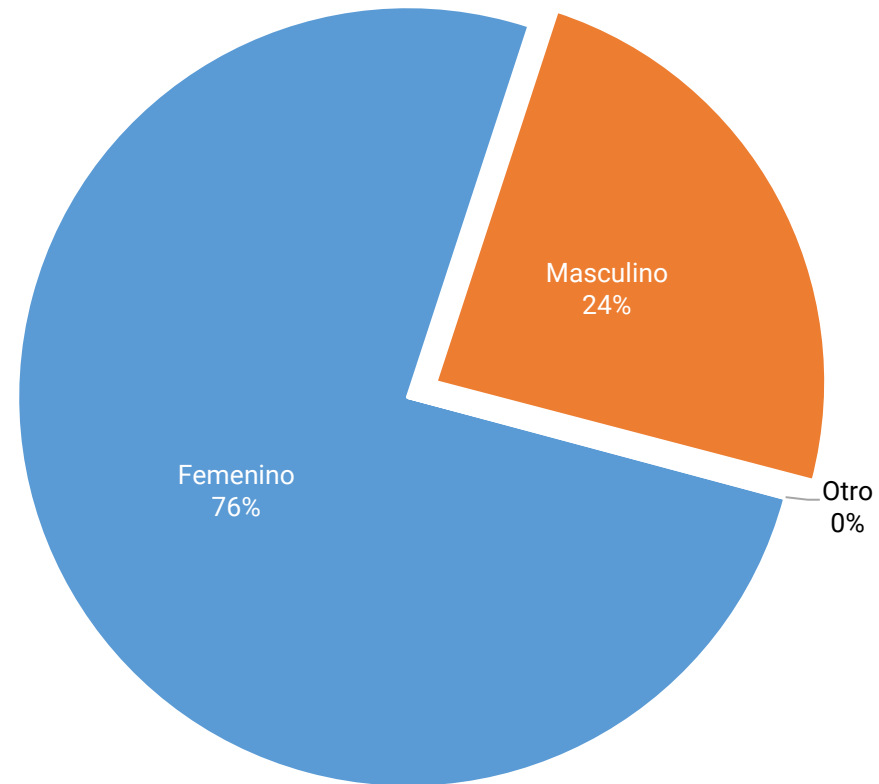
Se ha observado que hay deficiencias en la información proporcionada a través de la línea 3-1-1, así como en los prolongados tiempos de espera para recibir una respuesta a las quejas. Esto sugiere una falta de accesibilidad y una comunicación ineficiente. Es de vital importancia mejorar la accesibilidad, ofrecer información adecuada y reducir los tiempos de respuesta para satisfacer las necesidades de los usuarios de manera efectiva.

Fiabilidad

Se ha puesto de relieve la carencia de información y la tardanza en responder a las quejas, lo cual provoca una sensación de falta de confianza en el servicio. Es imprescindible mejorar la comunicación de datos y asegurar respuestas oportunas y efectivas a las quejas de los usuarios con el fin de incrementar la confianza y la percepción de fiabilidad del servicio.

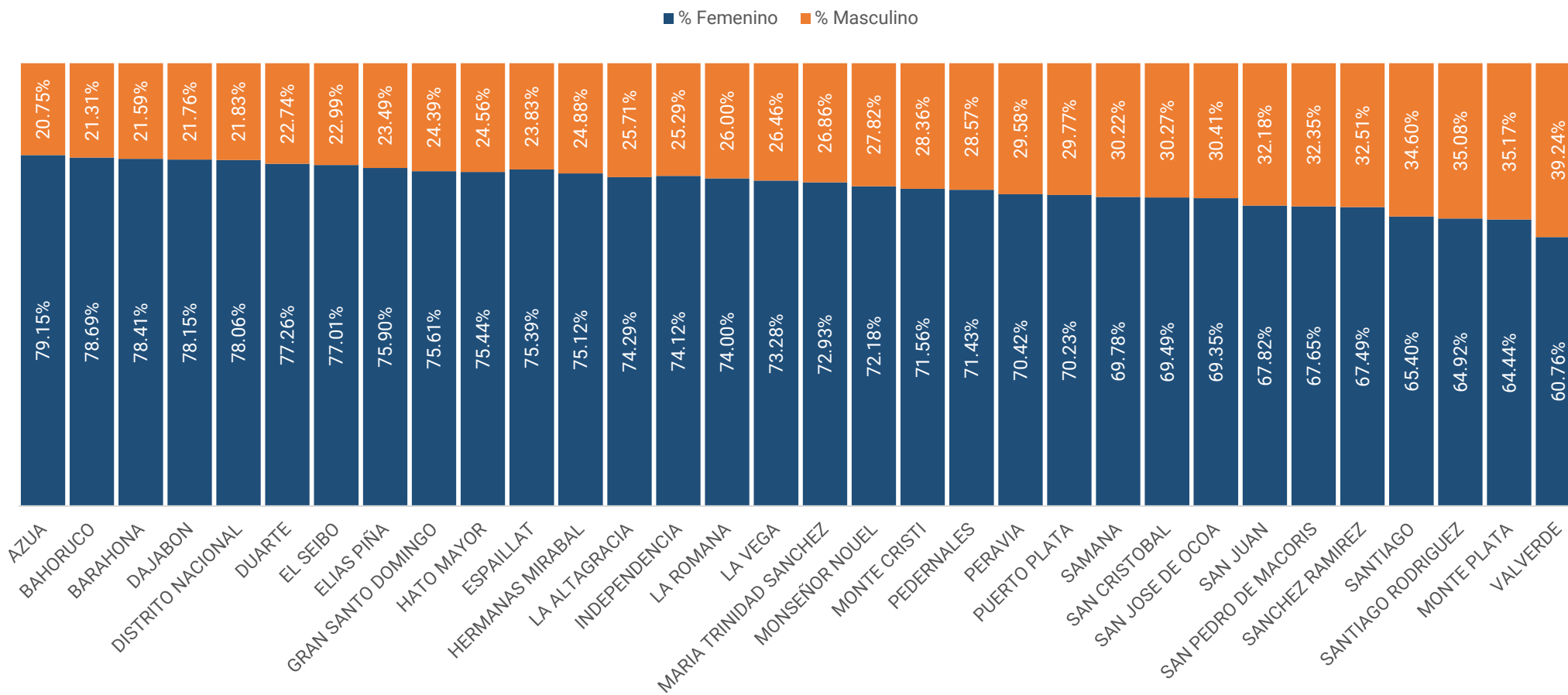


LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 58,565 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL



* Base: 58,565 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

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

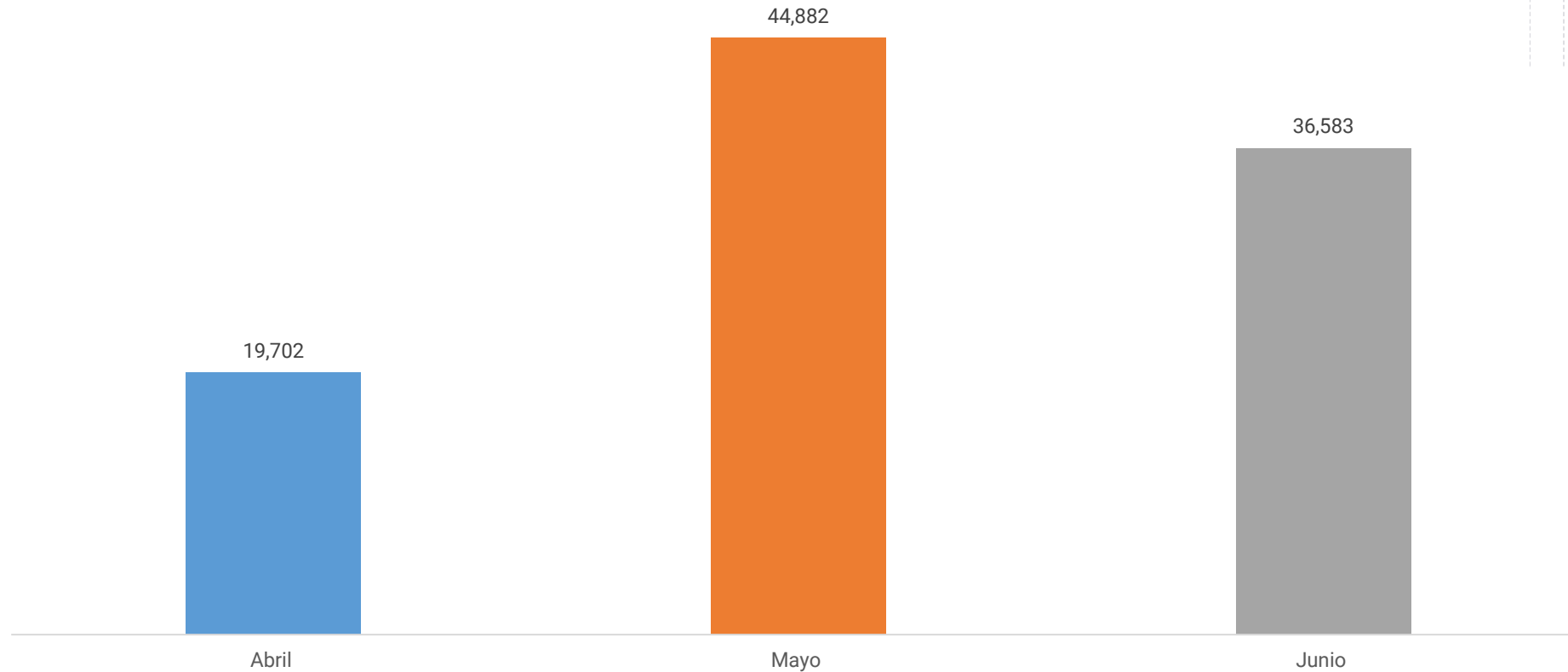
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

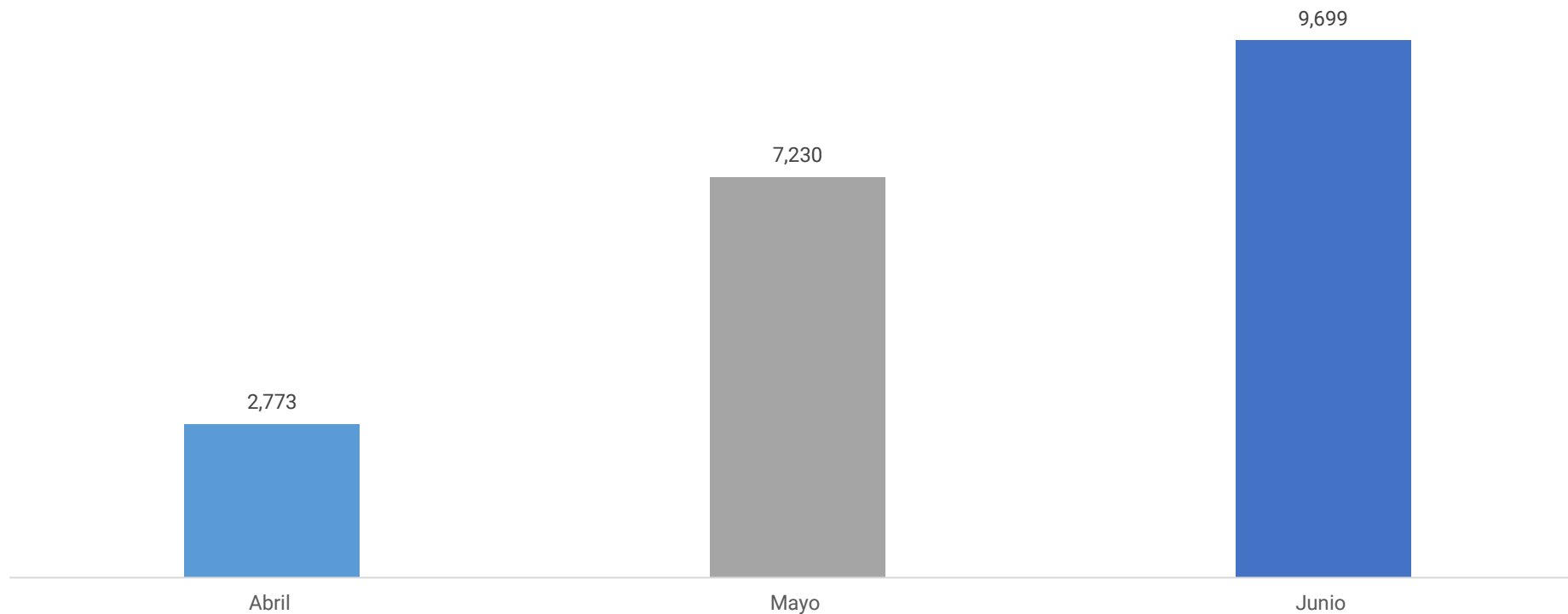
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



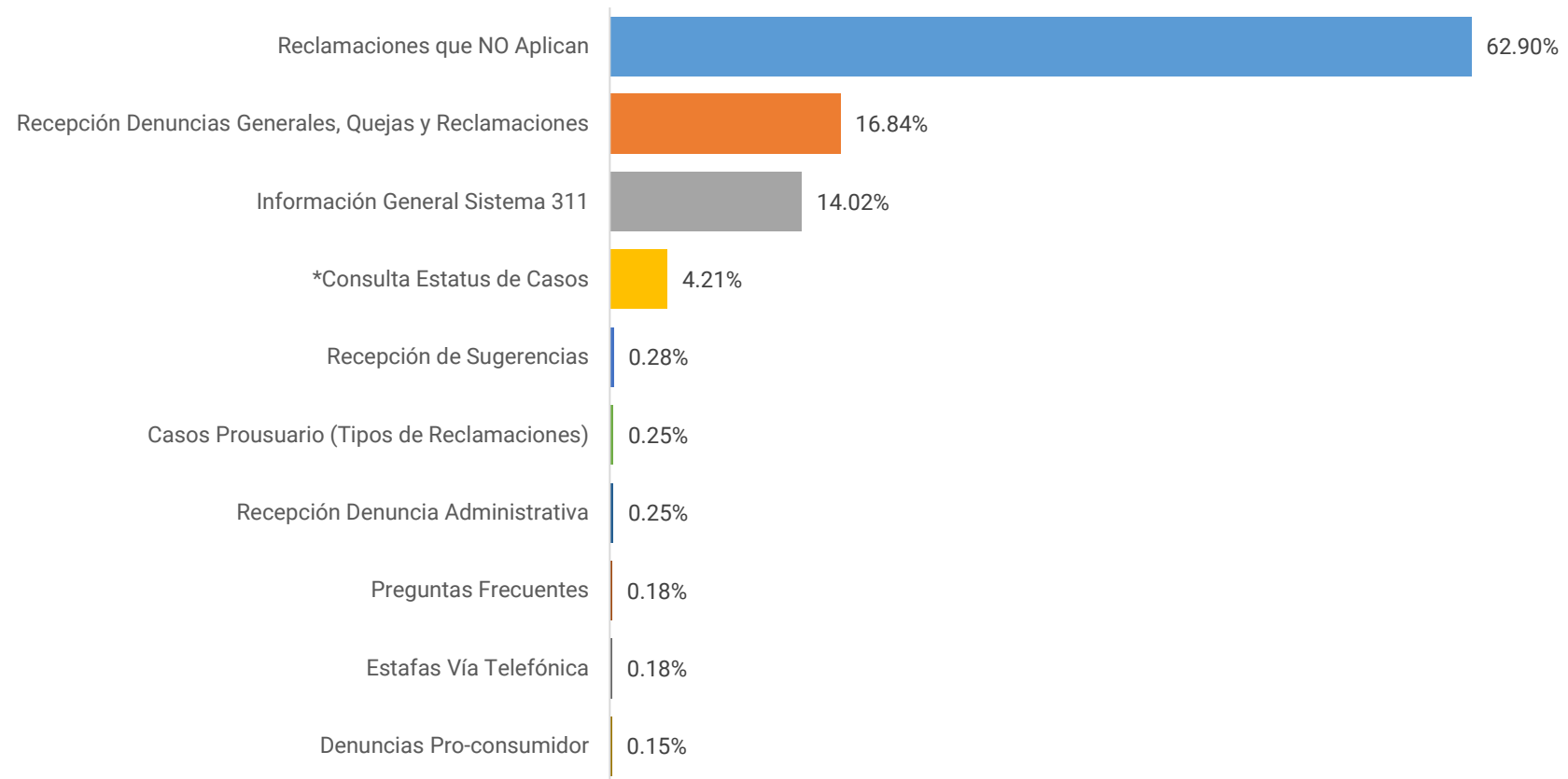
* **Base:** 101,167 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2023.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



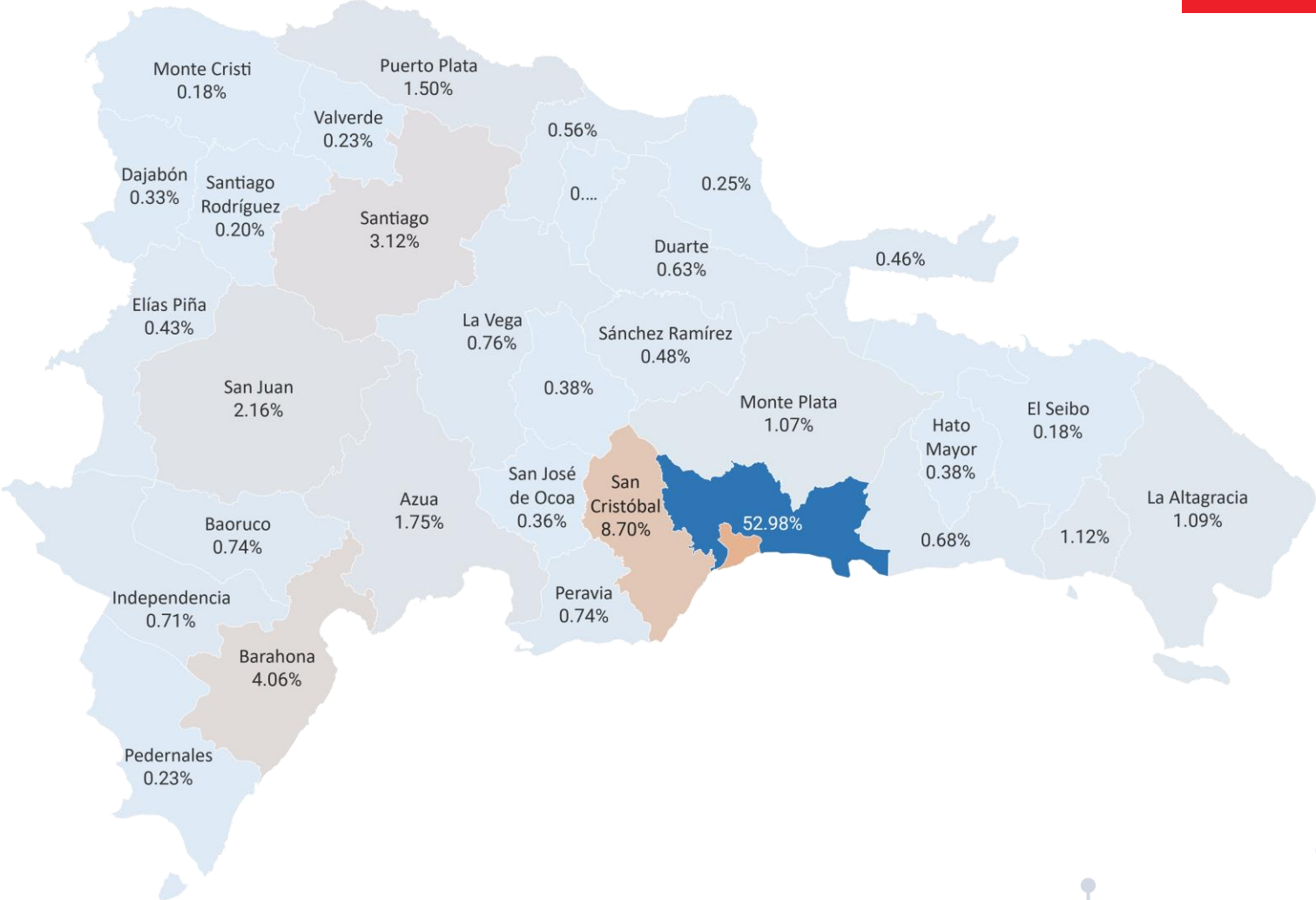
* Base: 19,702 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2023.

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



* Base: 3,943 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

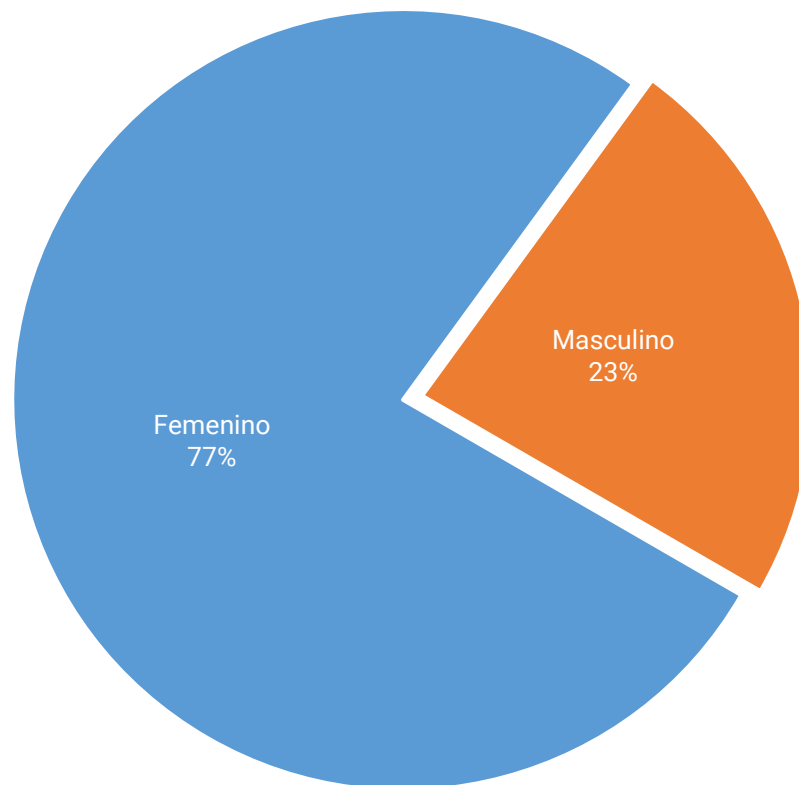
Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

* Base: 3,943 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

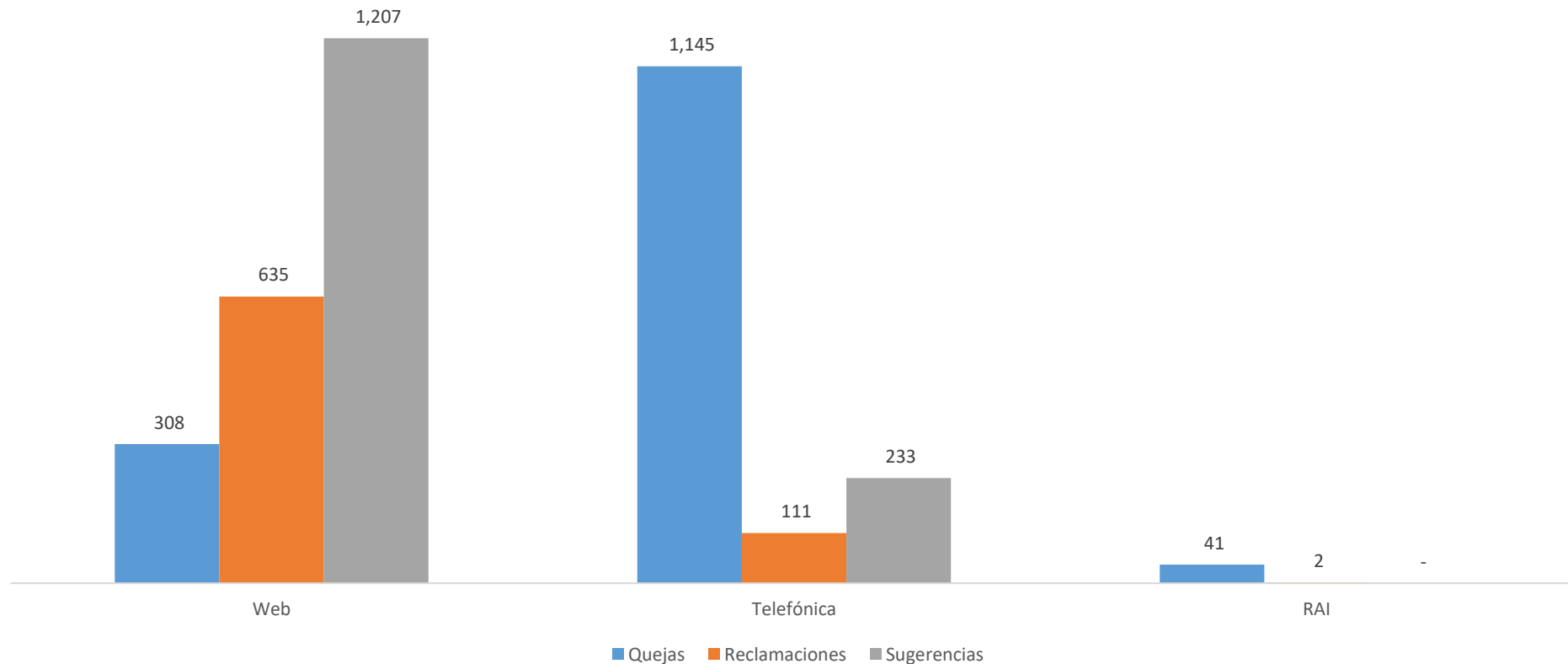
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 3,943 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

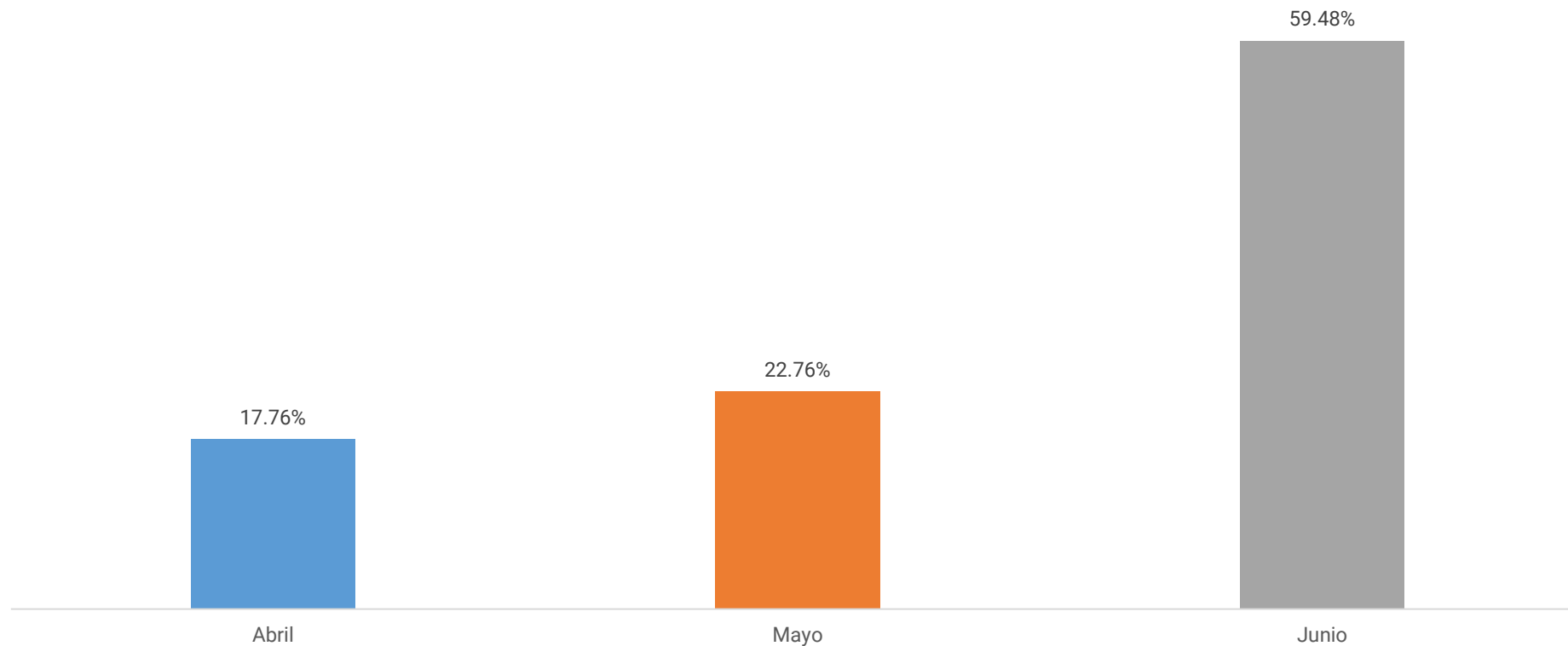
Desglose por Tipo



* Base: 3,682 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2023.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

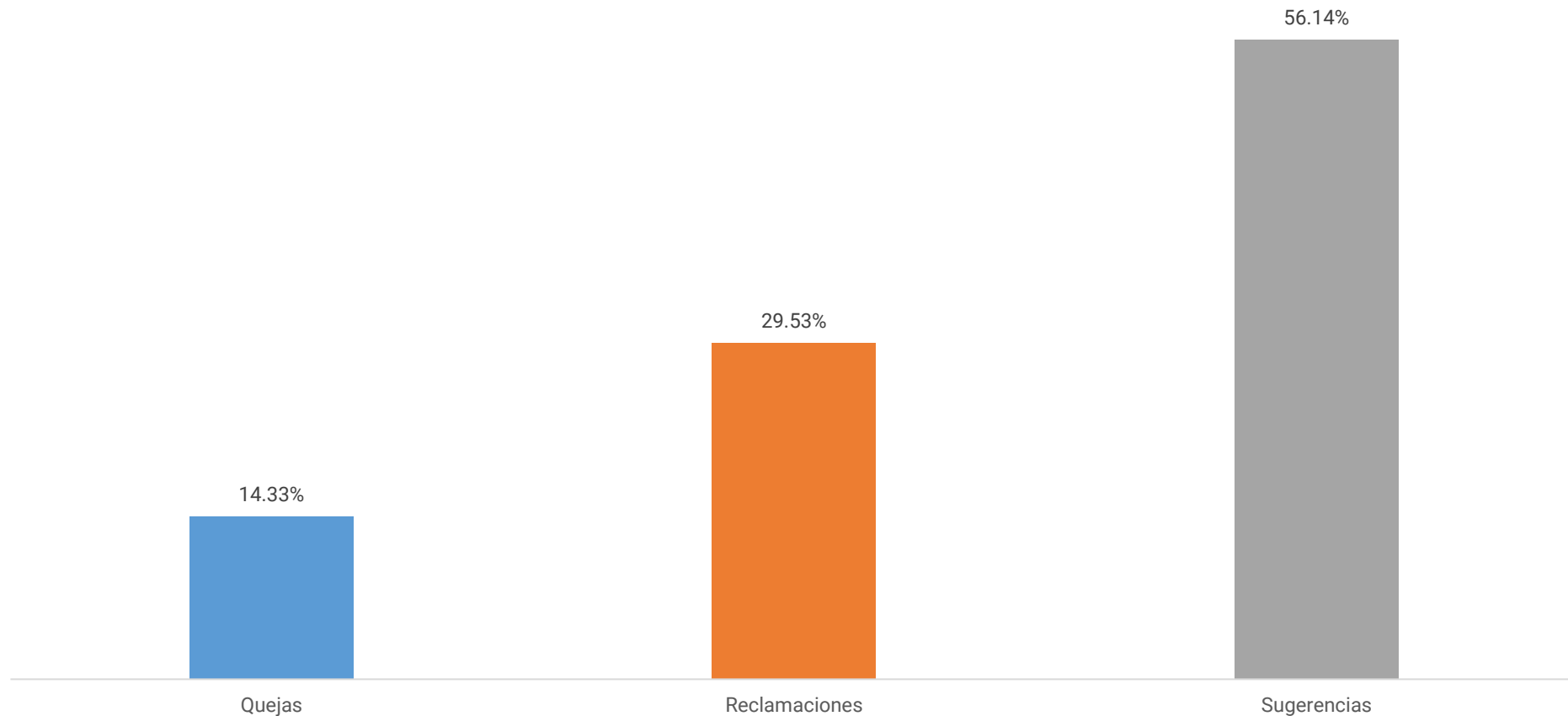
Desglose por mes del 2023



* Base: 3,682 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2023.

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

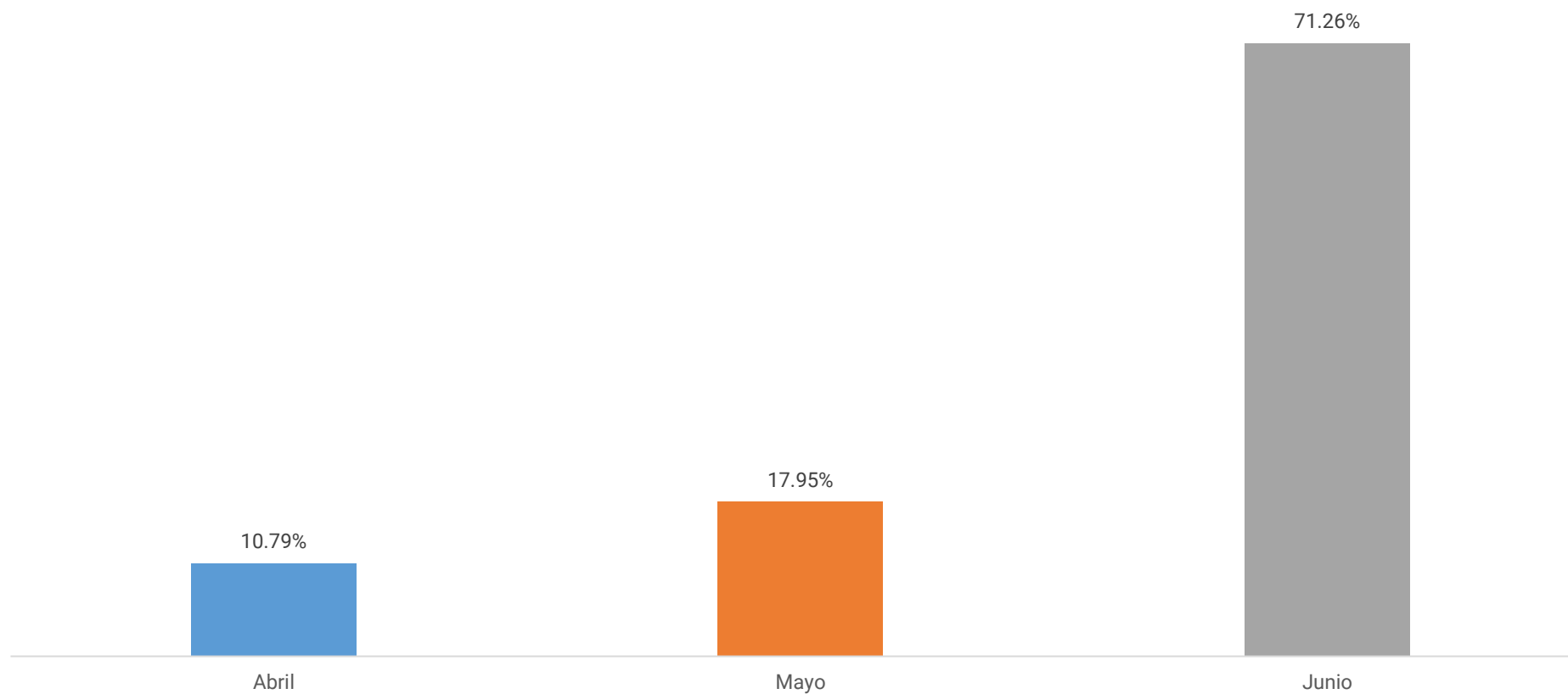
Desglose por Tipo



* Base: 2,150 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo abril-junio 2023.

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

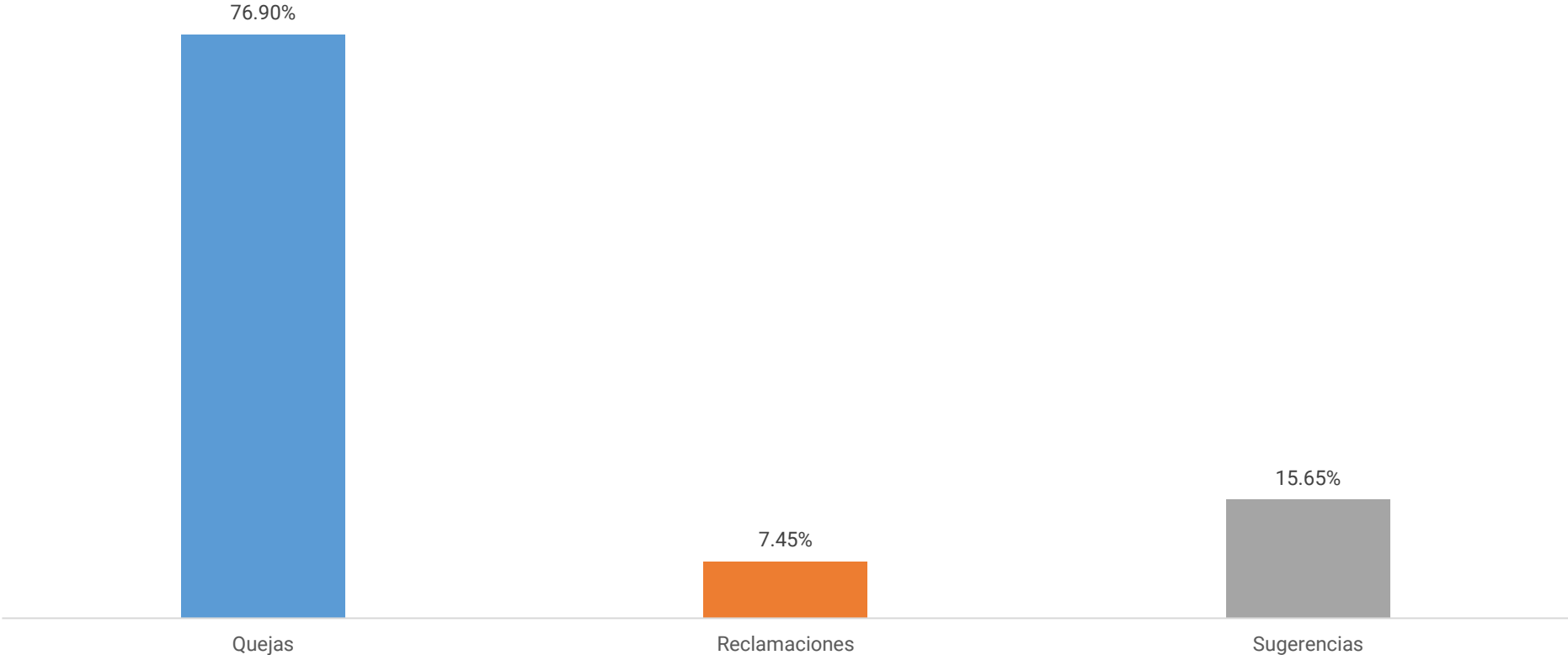
Desglose por mes del 2023



* Base: 2,150 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo abril-junio 2023.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

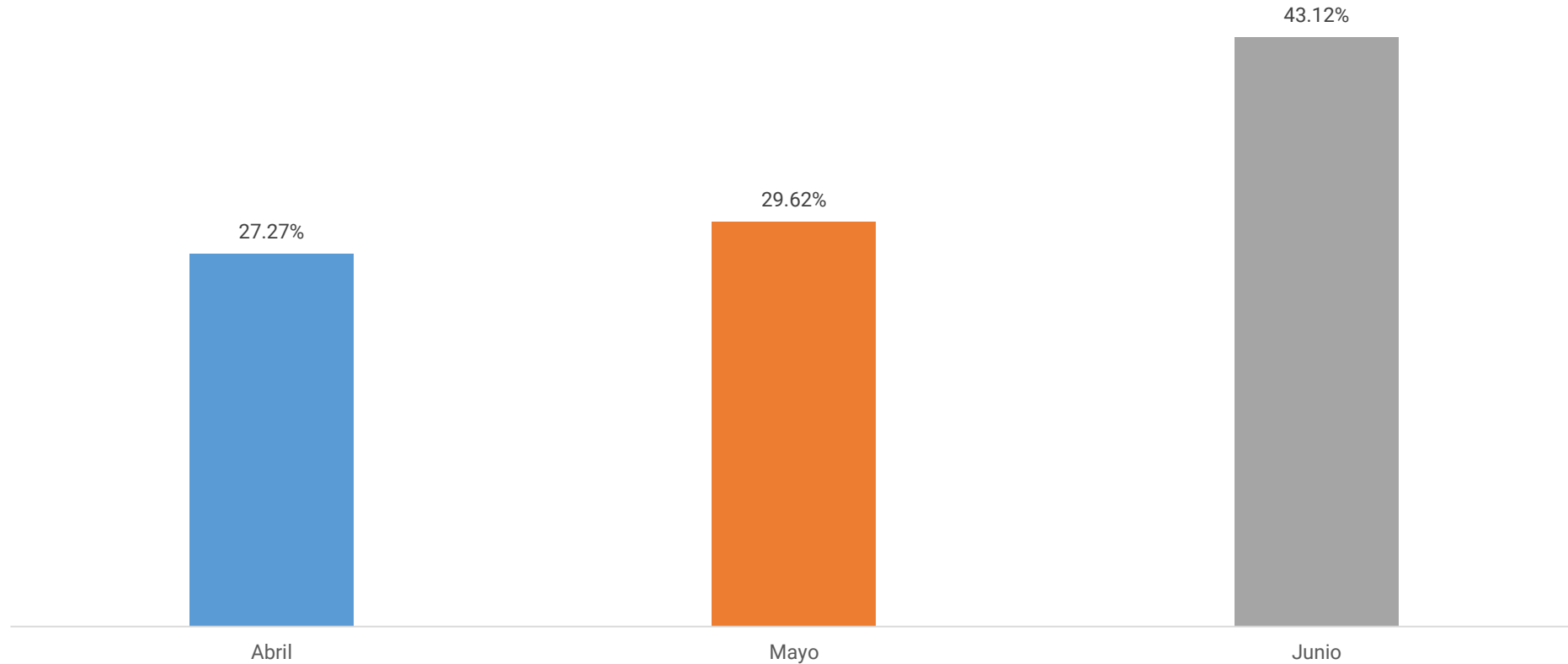
Desglose por Tipo



* Base: 1,489 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo abril-junio 2023.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

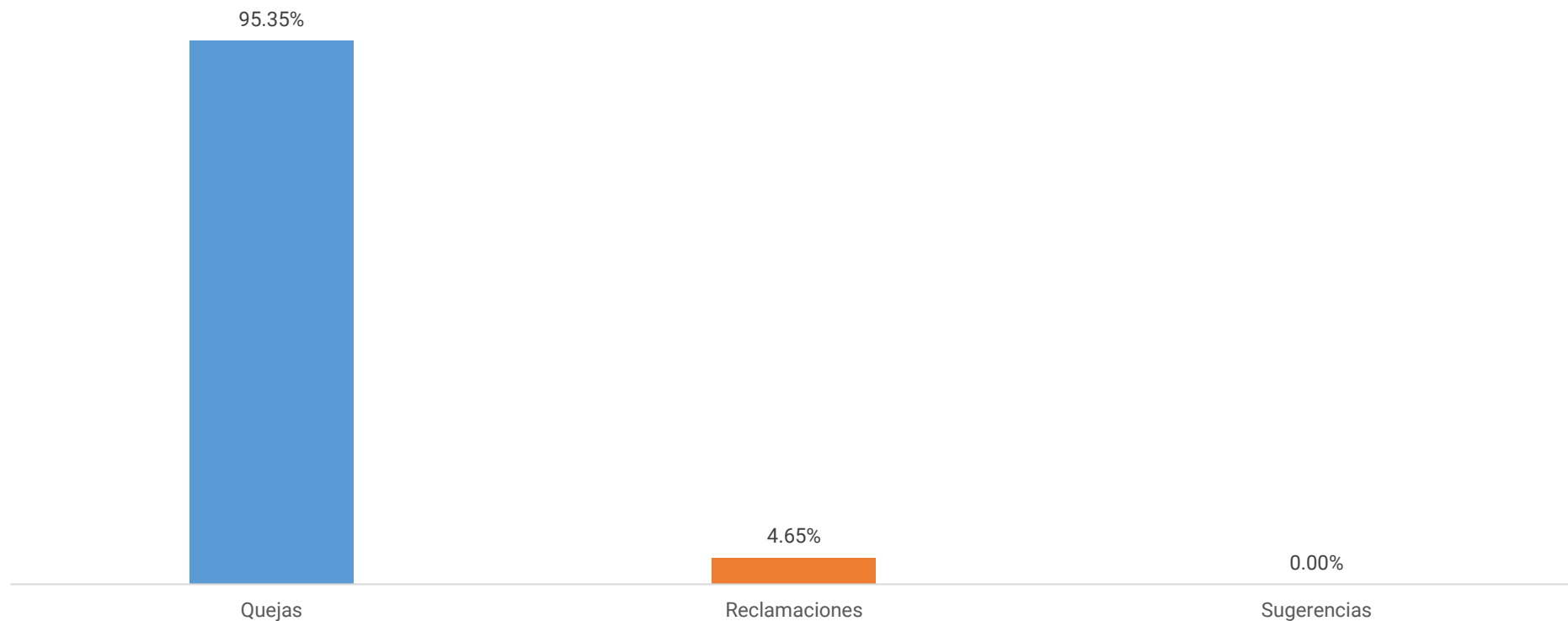
Desglose por mes del 2023



* Base: 1,489 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo abril-junio 2023.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

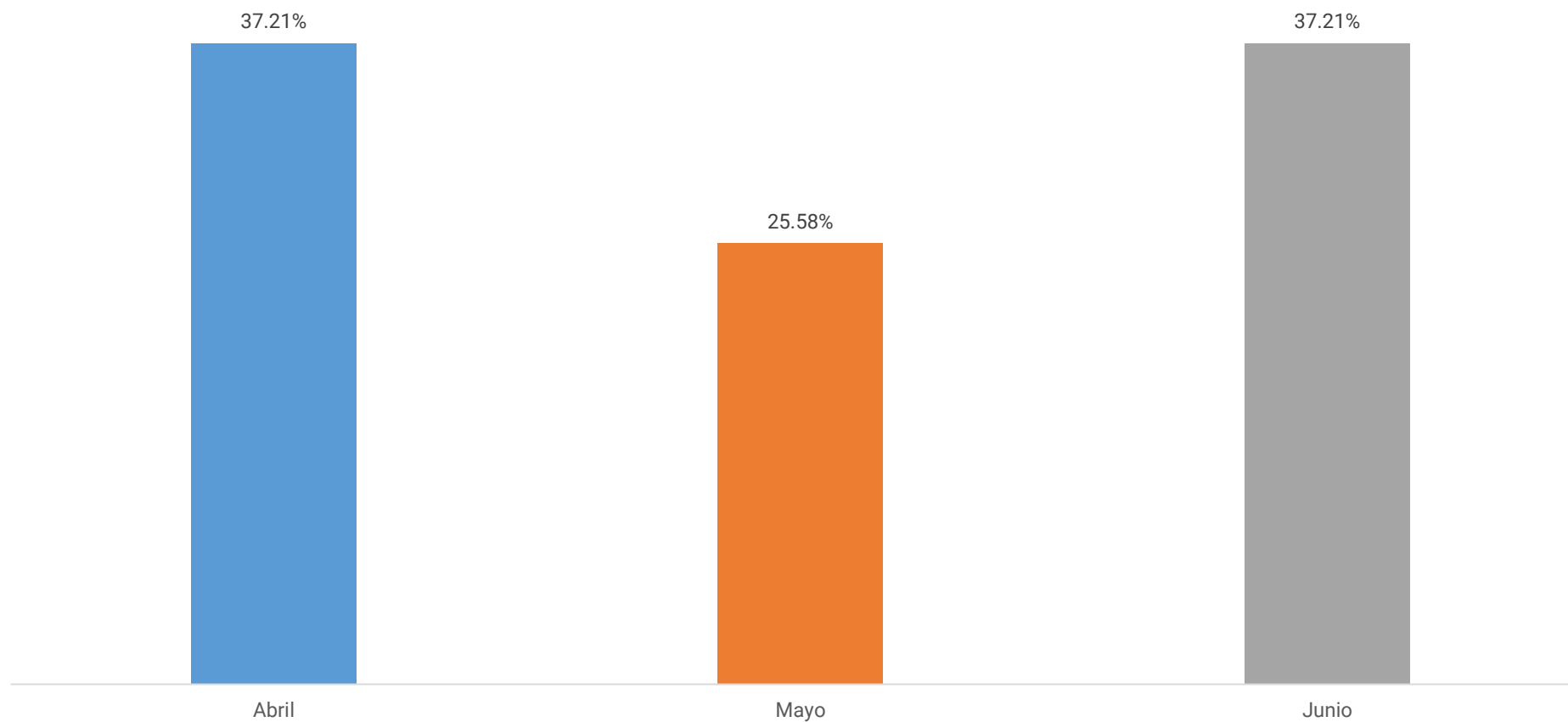
Desglose por Tipo



* **Base:** 43 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo abril-junio 2023.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

Desglose por mes del 2023



* **Base:** 43 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo abril-junio 2023.



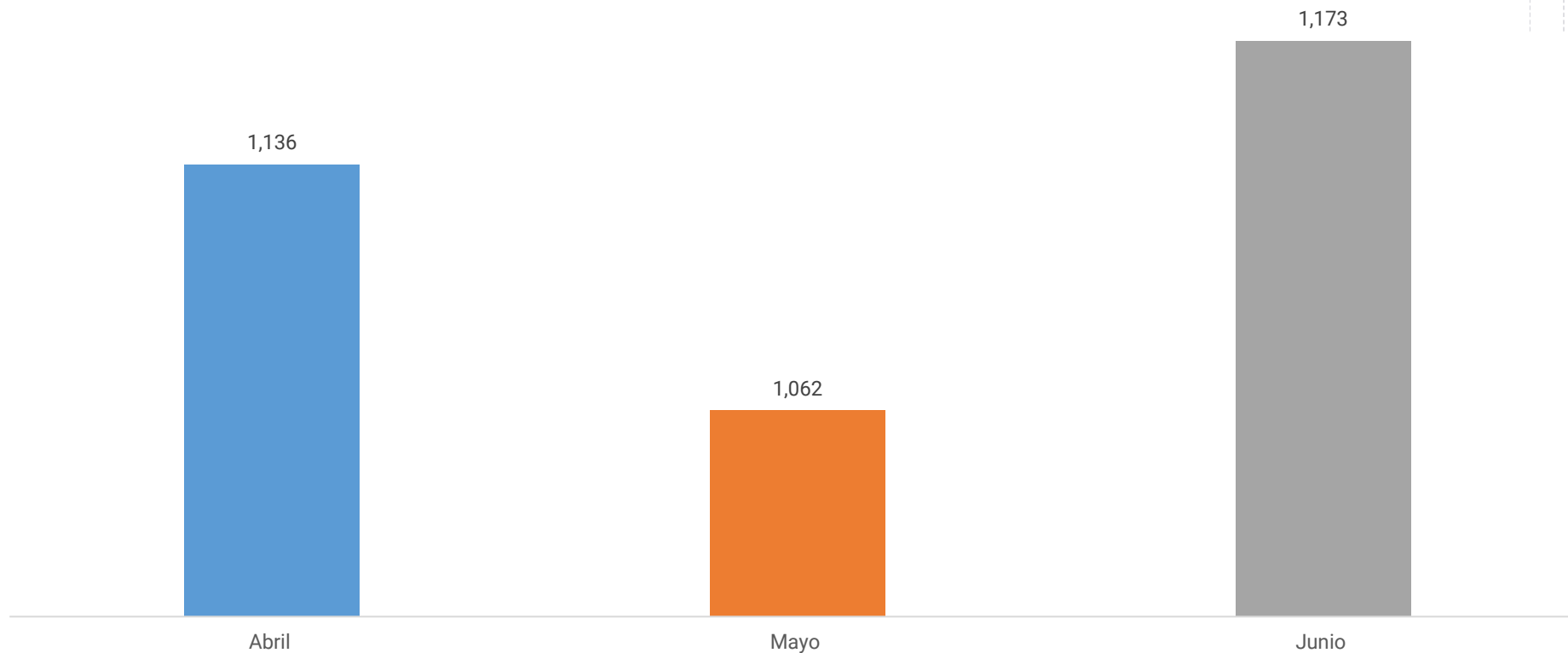
¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

Es un canal diseñado para que los ciudadanos y ciudadanas puedan denunciar casos de abuso hacia niñas, niños y adolescentes, recibir orientación sobre la prevención y manejo de situaciones de abuso infantil en todas sus formas, y reportar casos de niños, niñas o adolescentes abandonados o extraviados.

x

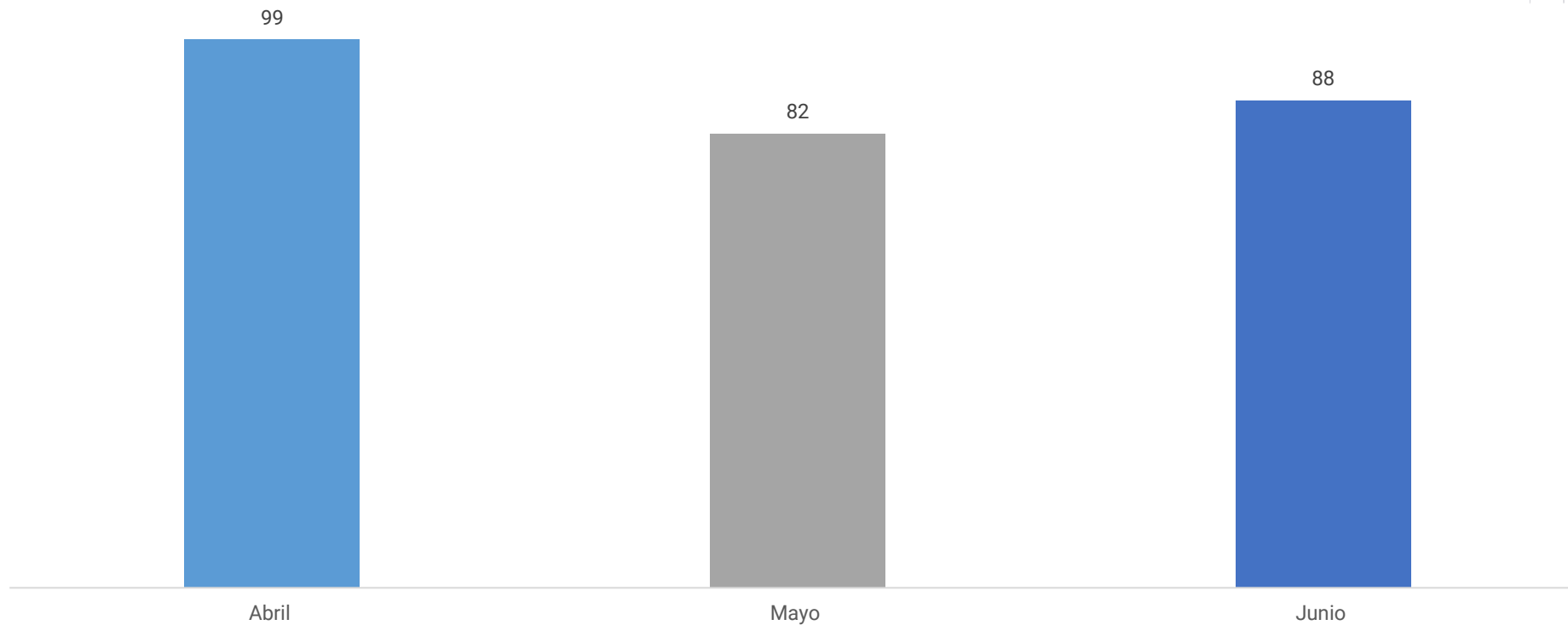
c

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 3,371 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2023.

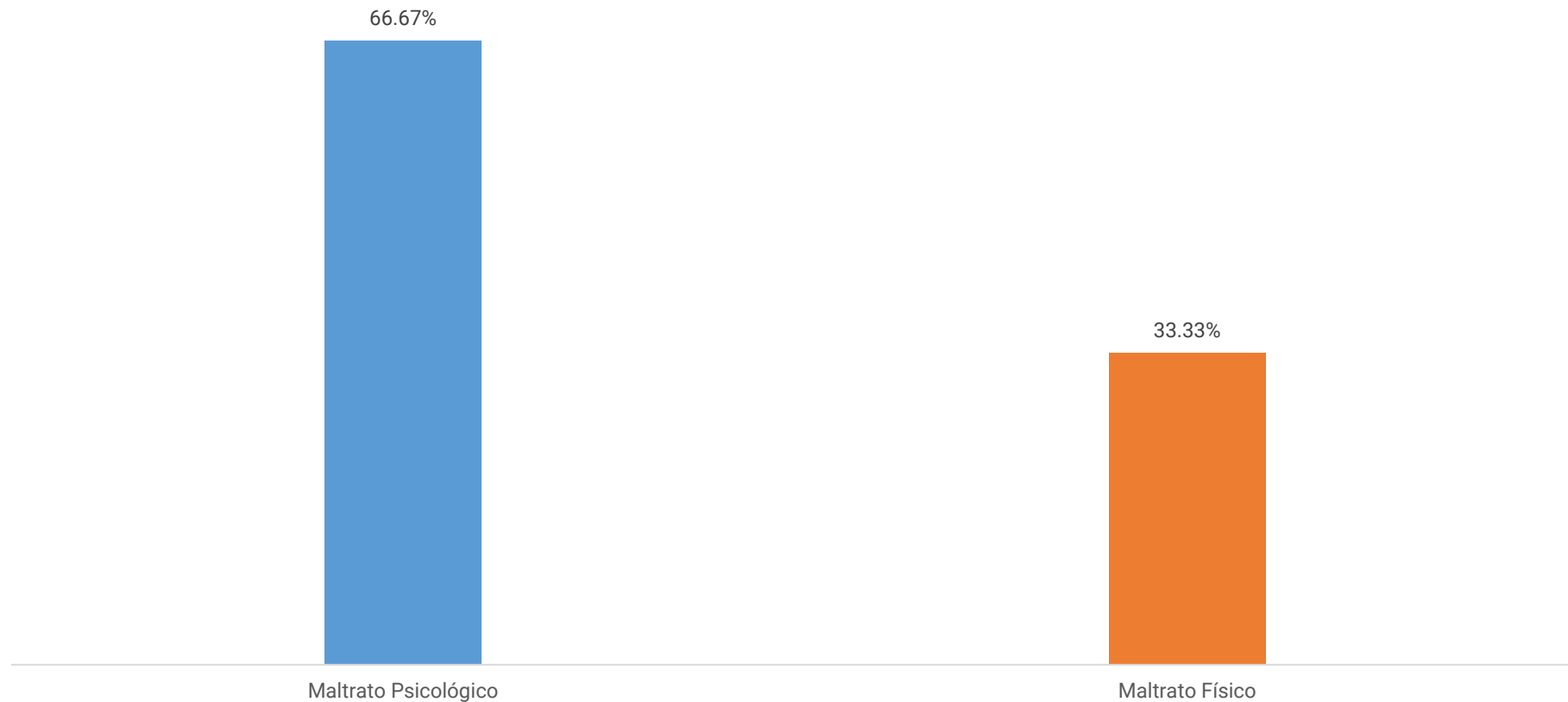
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 269 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2023.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

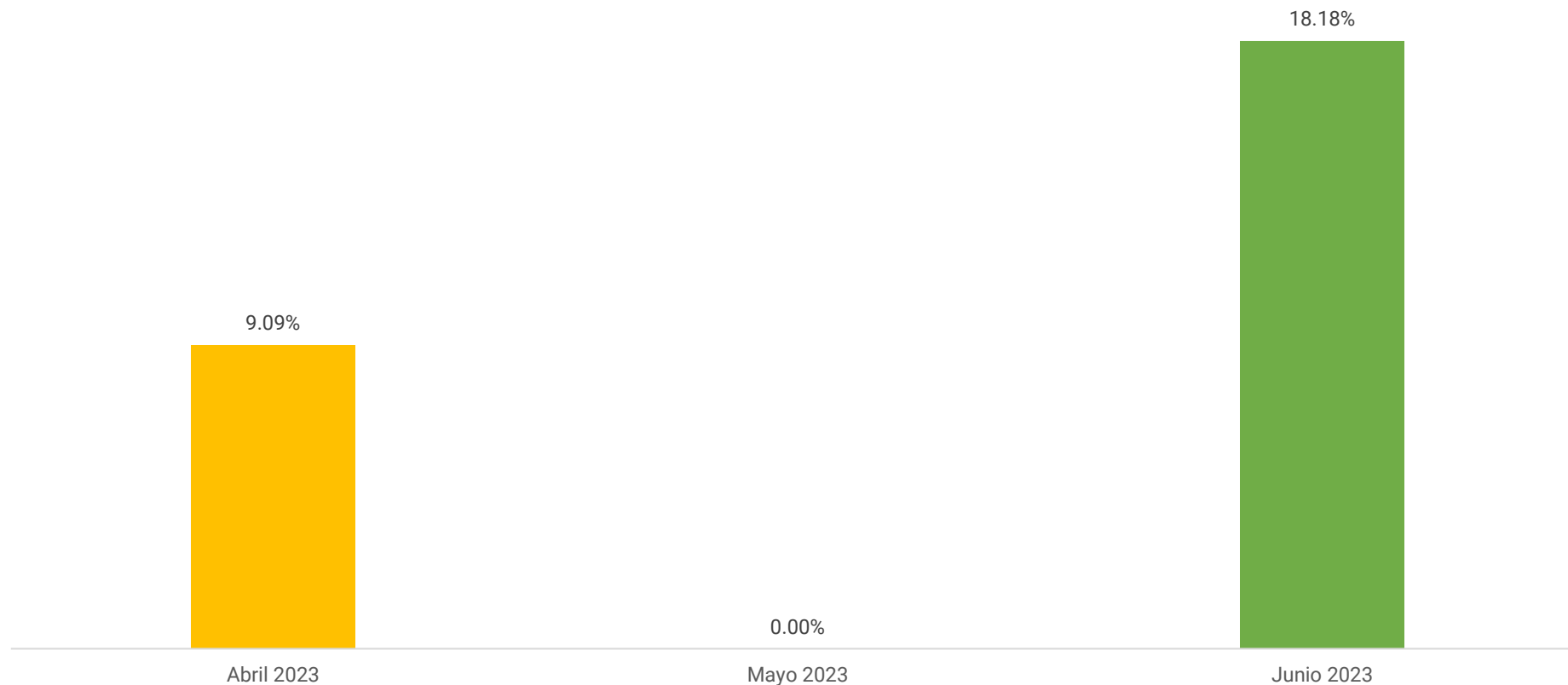
Desglose por Tipo



* Base: 3 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2023.

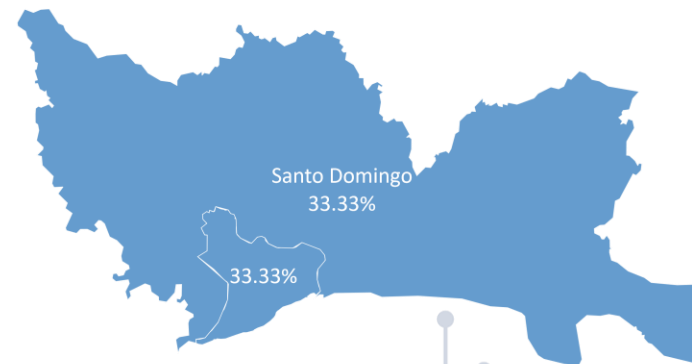
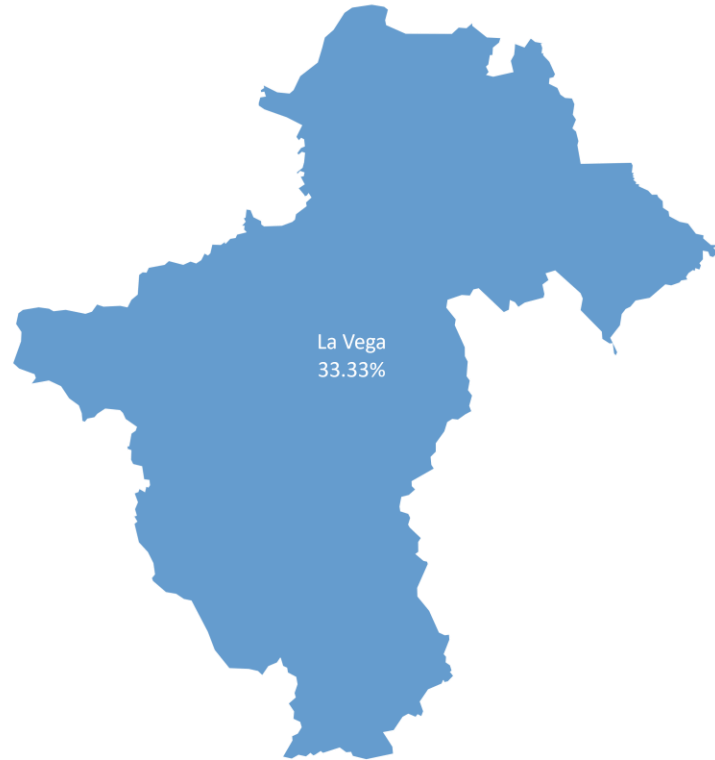
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2023



* **Base:** 3 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2023.

Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



* **Base:** 3 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2023.

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



ogtic
Puntos GOB

37

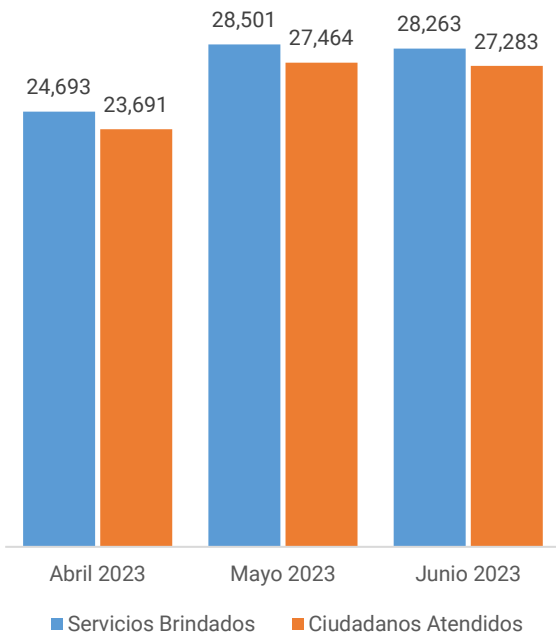
El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **24 instituciones del gobierno central** ofreciendo cerca de 251 servicios diferentes.



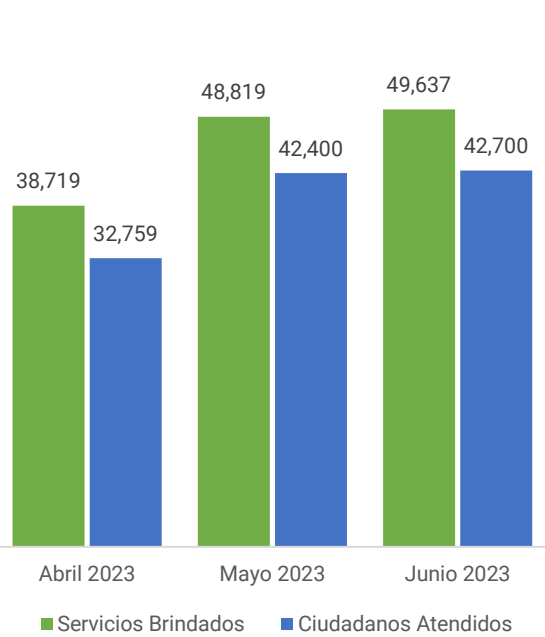
ATENCIÓN CIUDADANA

El Centro de Atención Ciudadana a través de los Puntos GOB ha brindado asesoría y tramitado **260,450** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **231,184** ciudadanos, durante el periodo abril-junio del actual 2023, de los cuales **81,457** servicios fueron solicitados por **78,438** ciudadanos en la Plaza Megacentro (SDE), **137,175** servicios fueron brindados a **117,859** ciudadanos en la Plaza Sambil (D.N.), **34,630** servicios fueron proporcionados a **27,703** ciudadanos en la Plaza Parada de la Cultura (Las Américas - SDE) y **7,188** servicios fueron ofrecidos a **7,184** ciudadanos en la Plaza Occidental Mall (SDO).

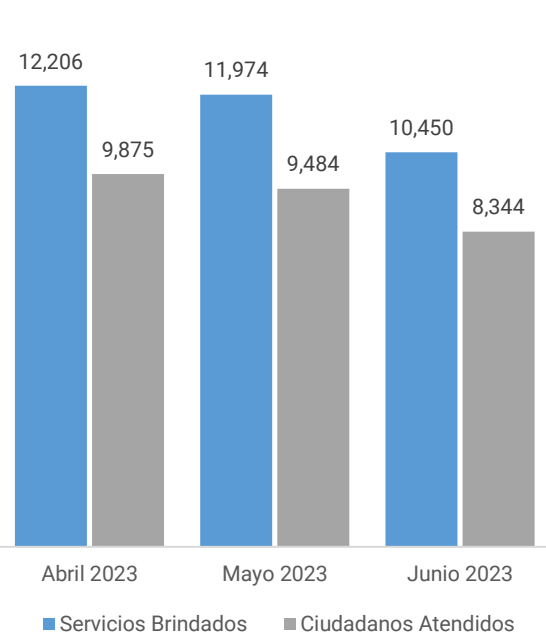
CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS



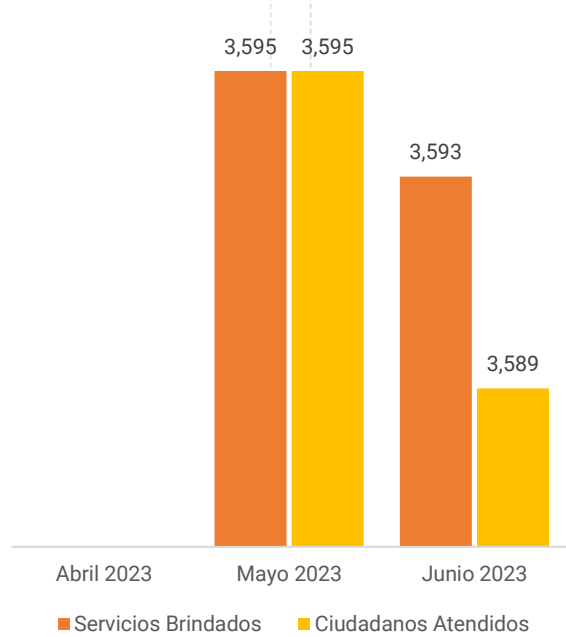
.GOB MEGACENTRO



.GOB SAMBIL

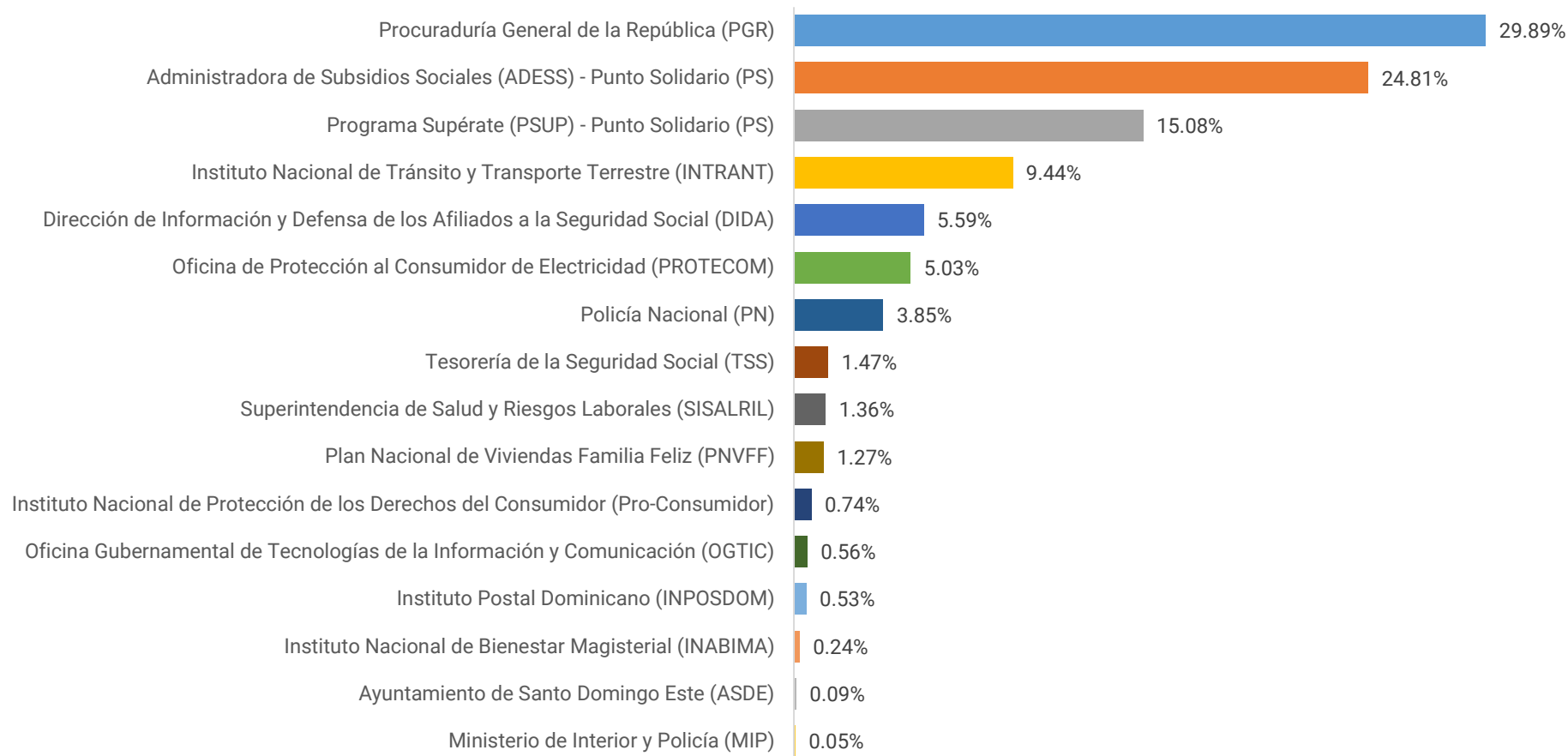


**.GOB PARARA DE LA
CULTURA**



.GOB OCCIDENTAL MALL

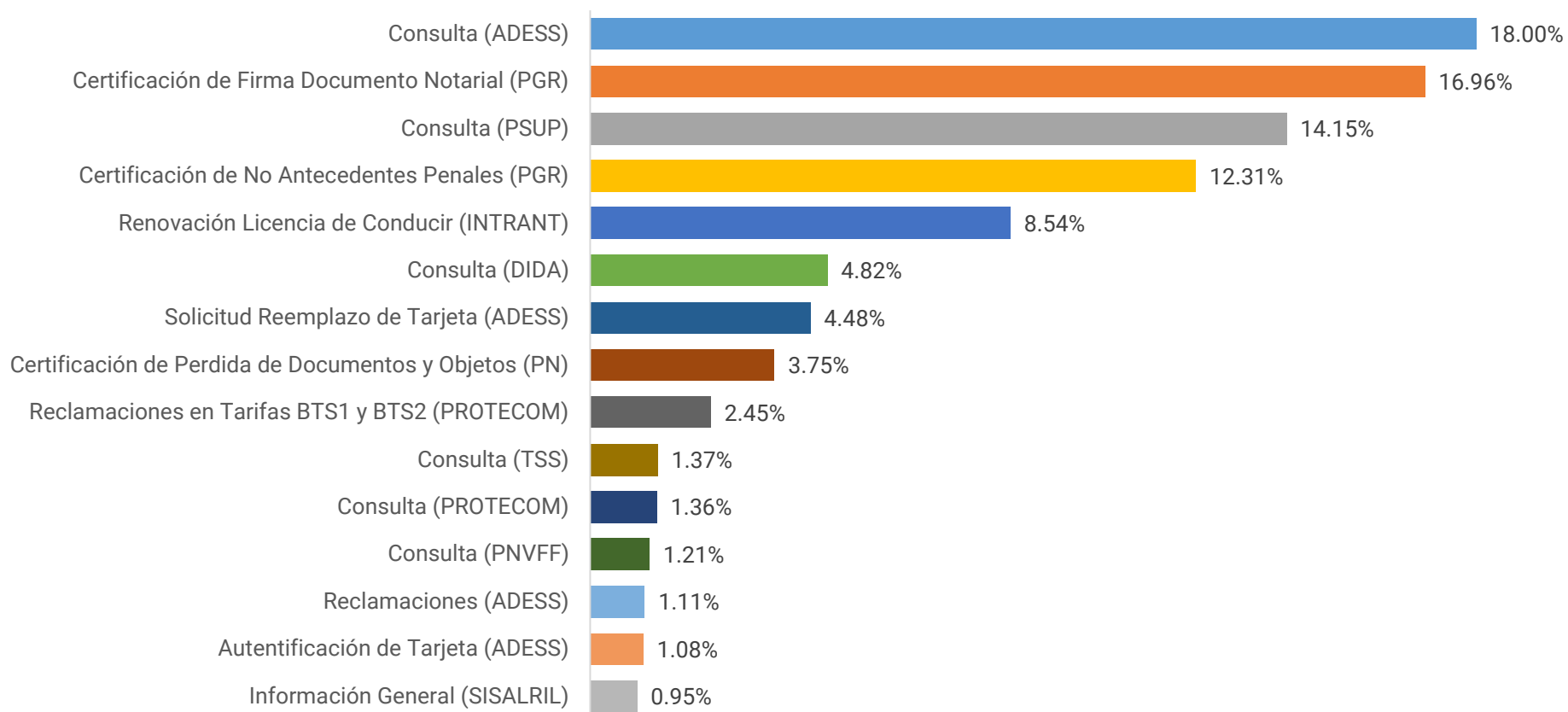
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 78,438 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

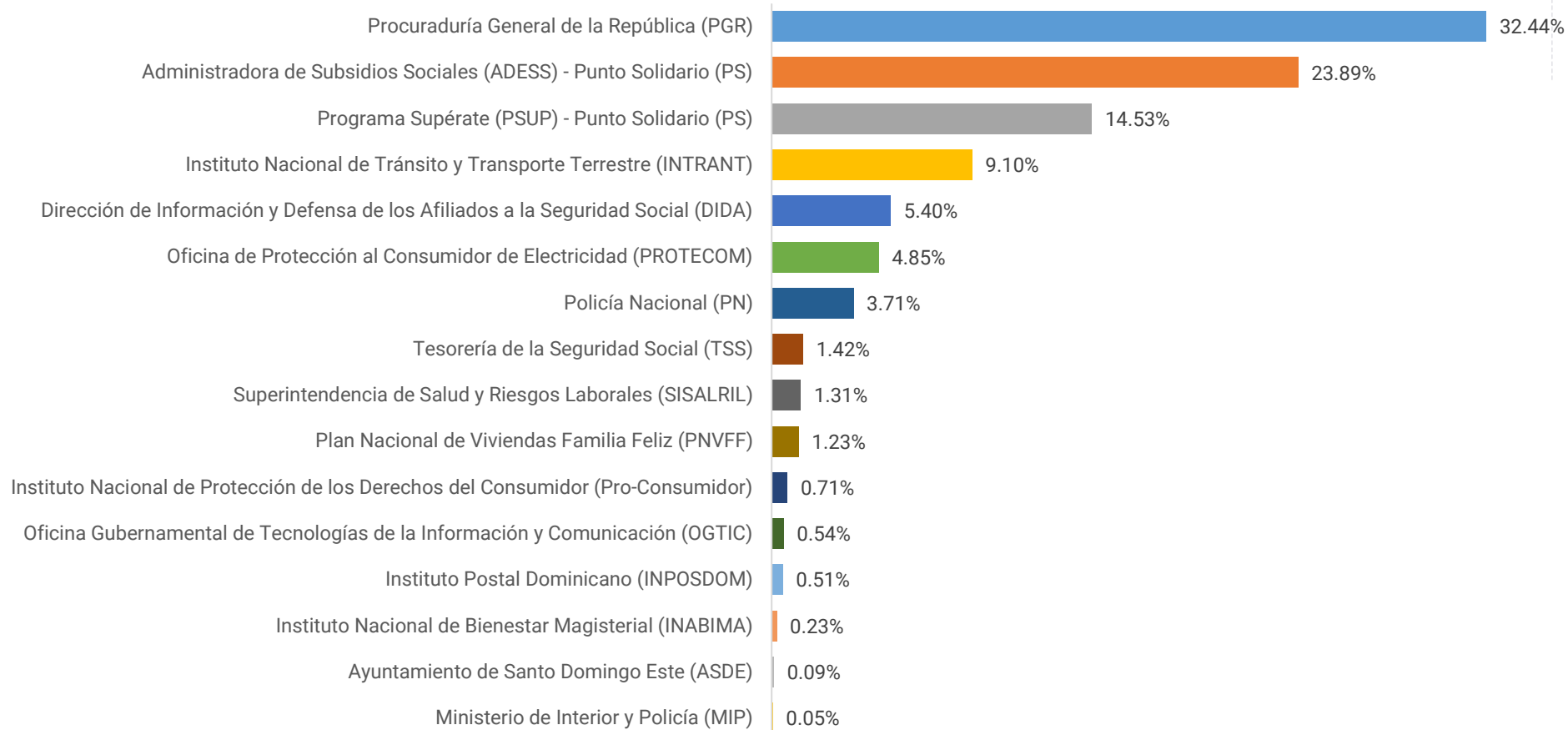
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



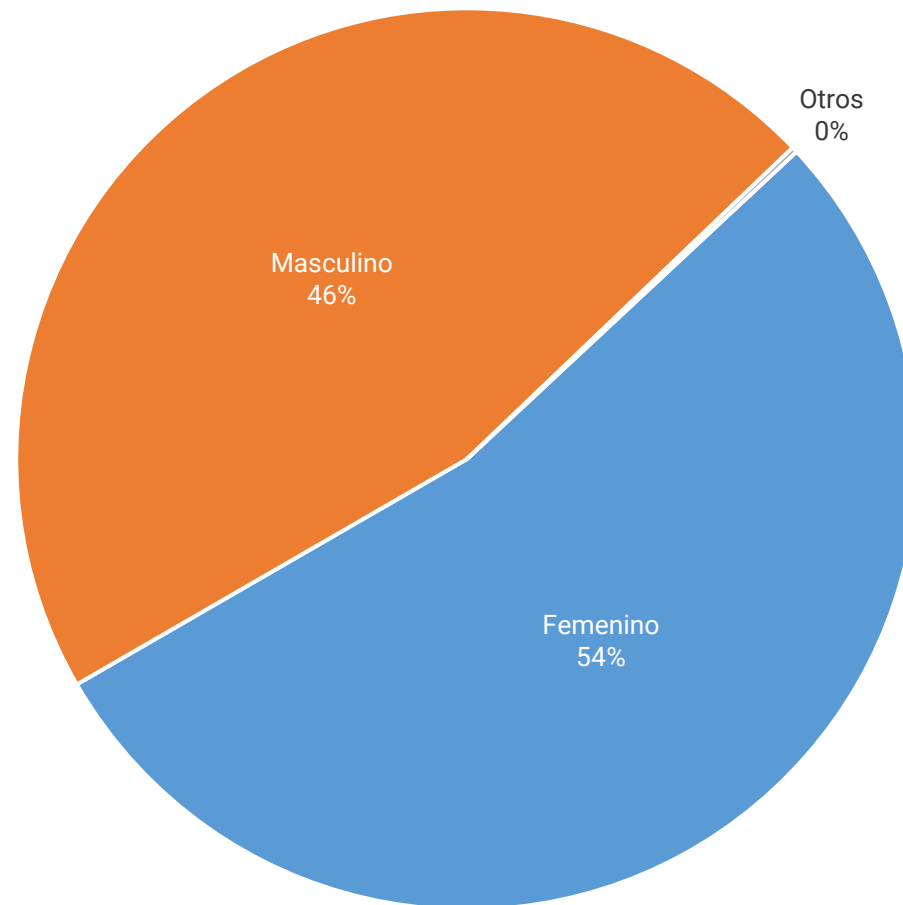
* Base: 78,438 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



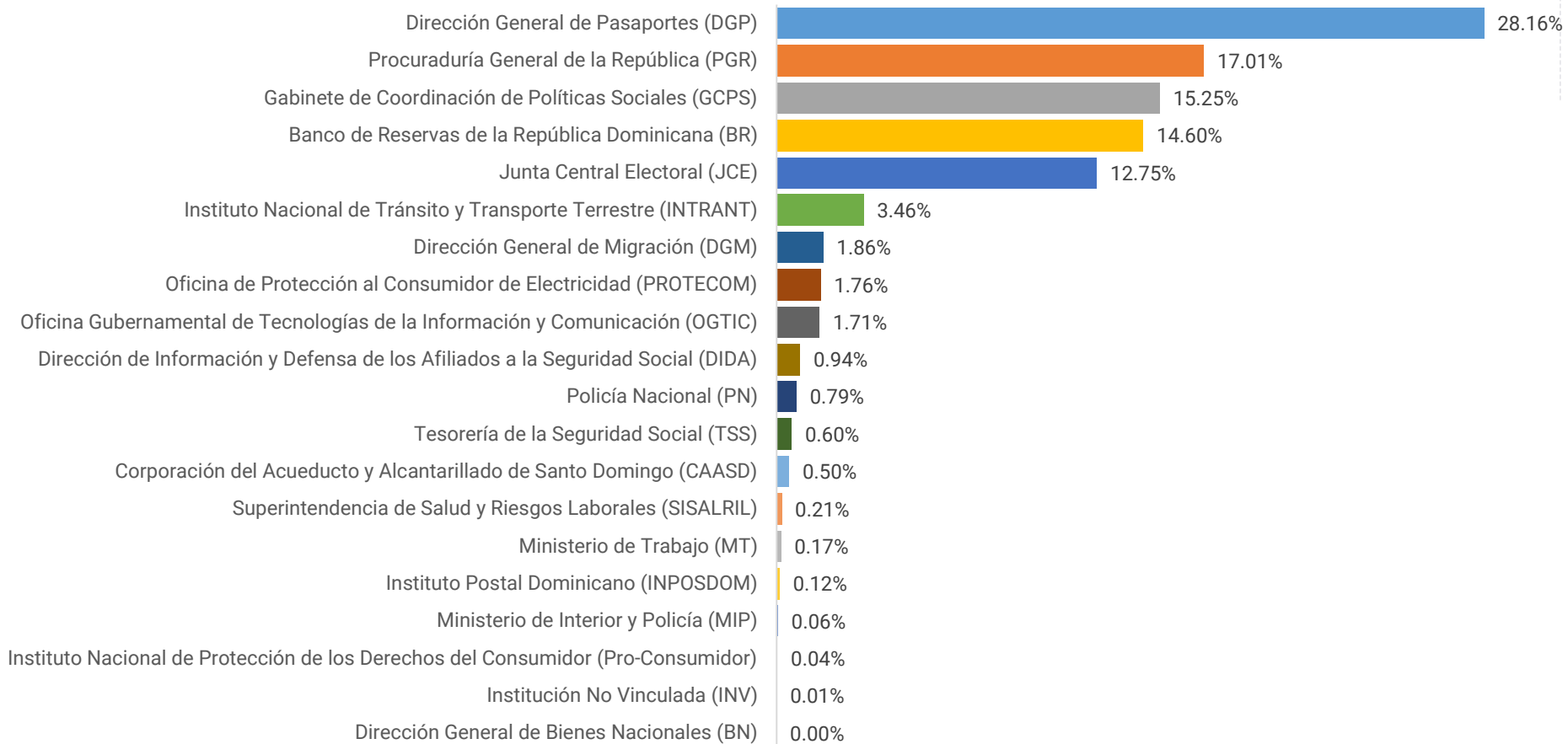
* Base: 81,457 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2023.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 78,438 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

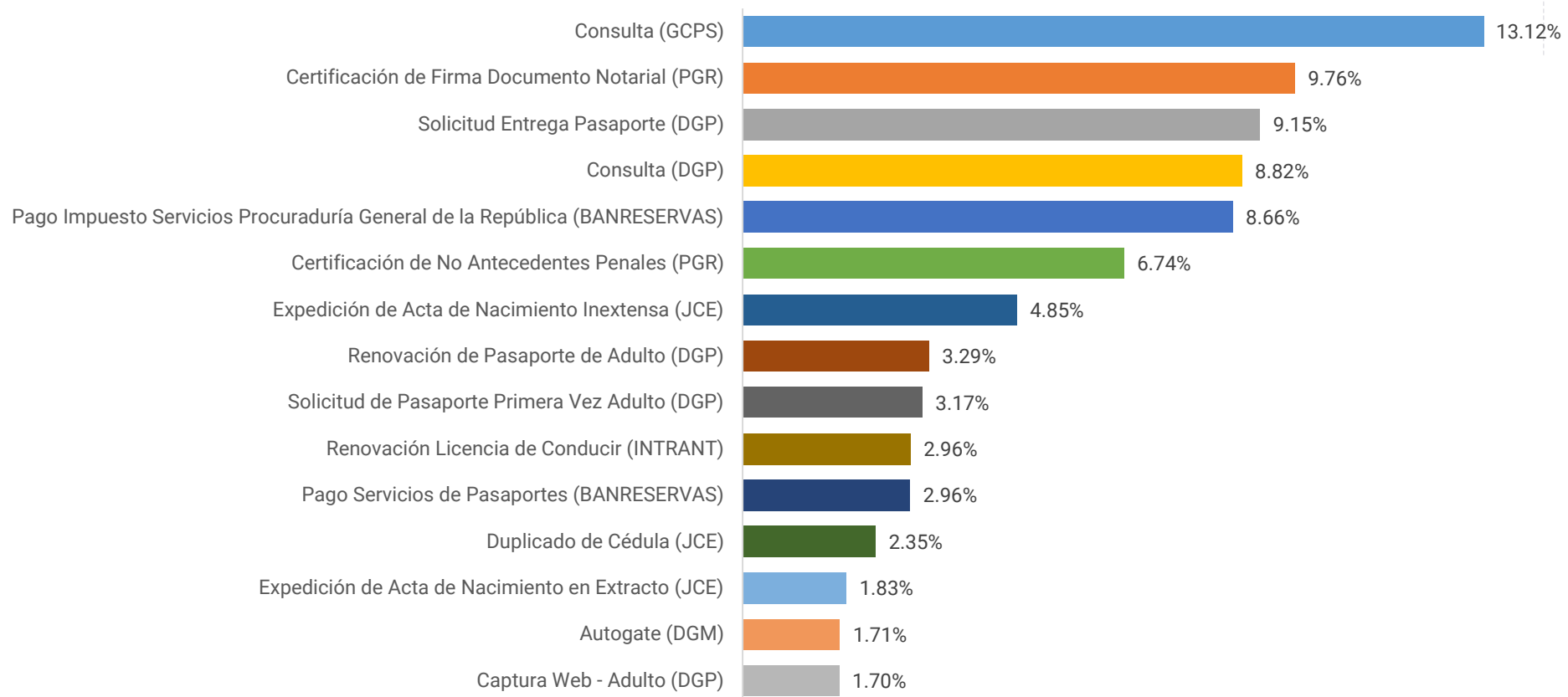
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 117,859 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

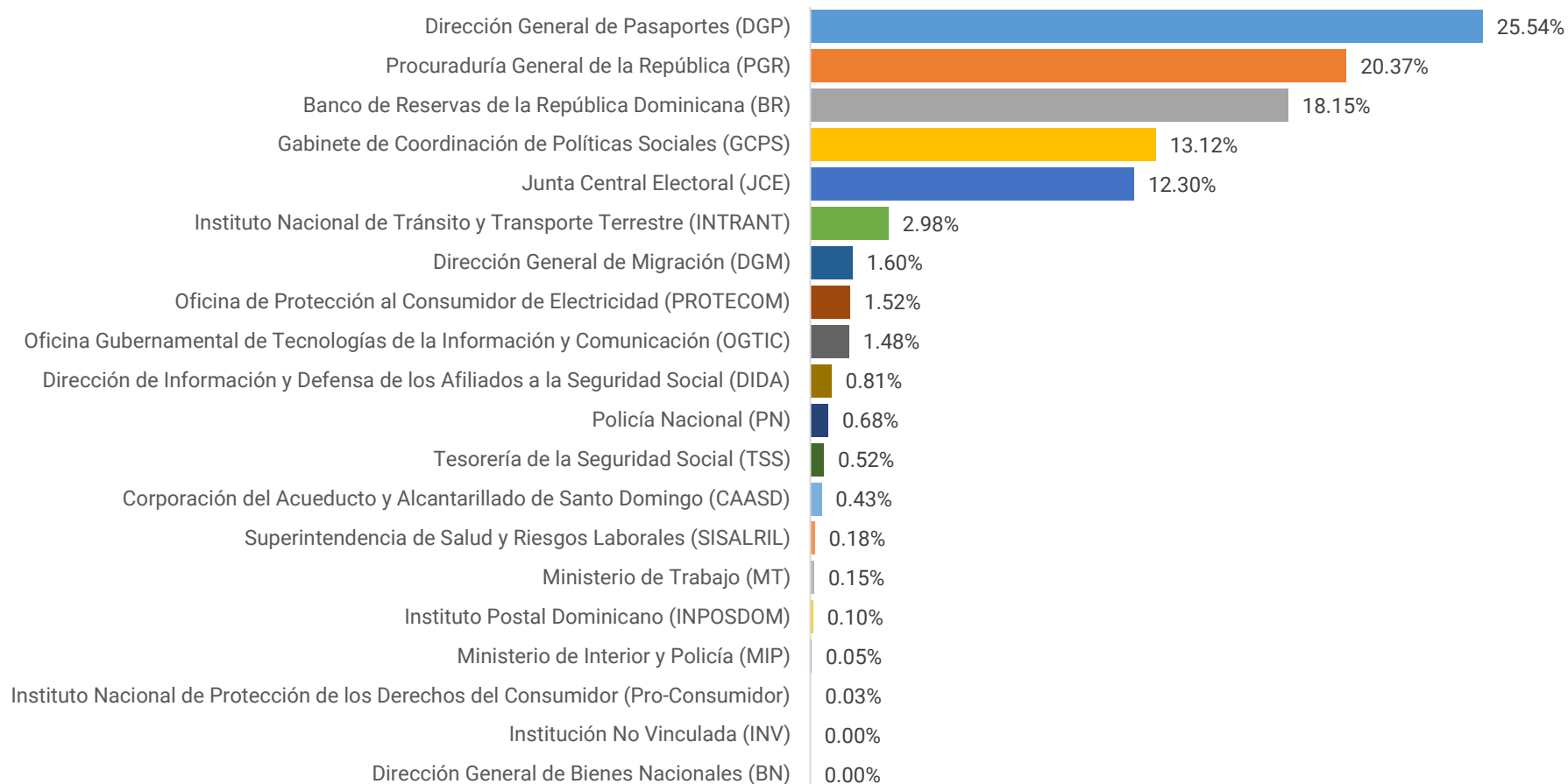
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



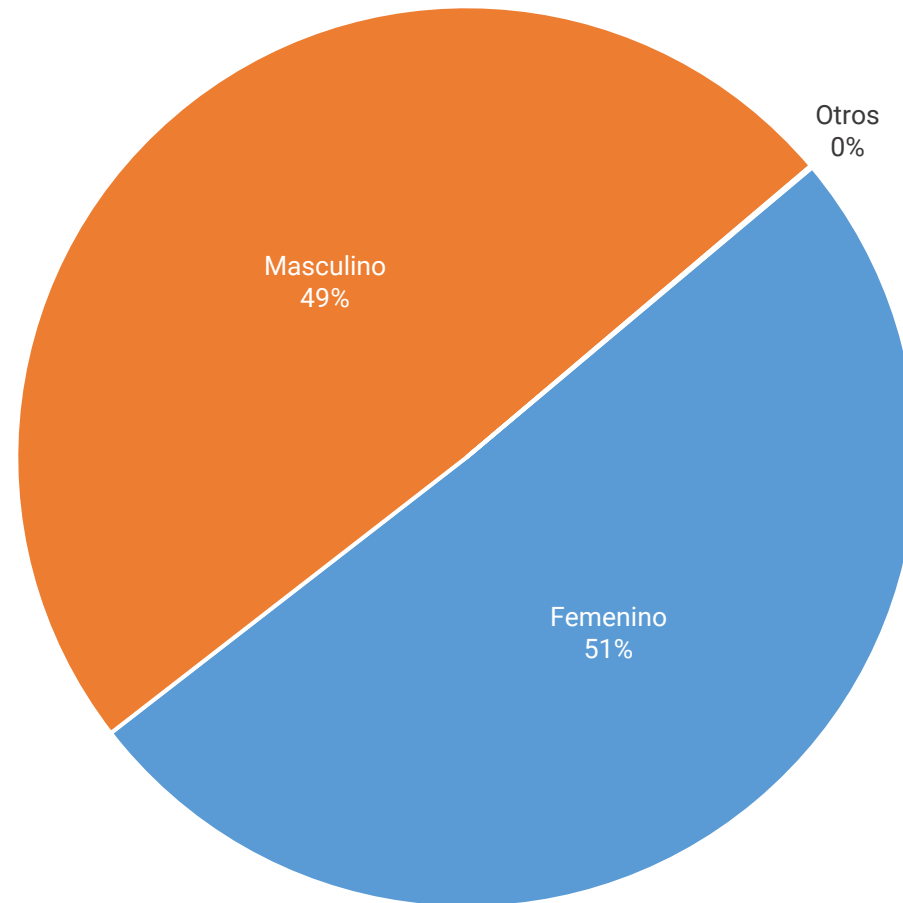
* Base: 117,859 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



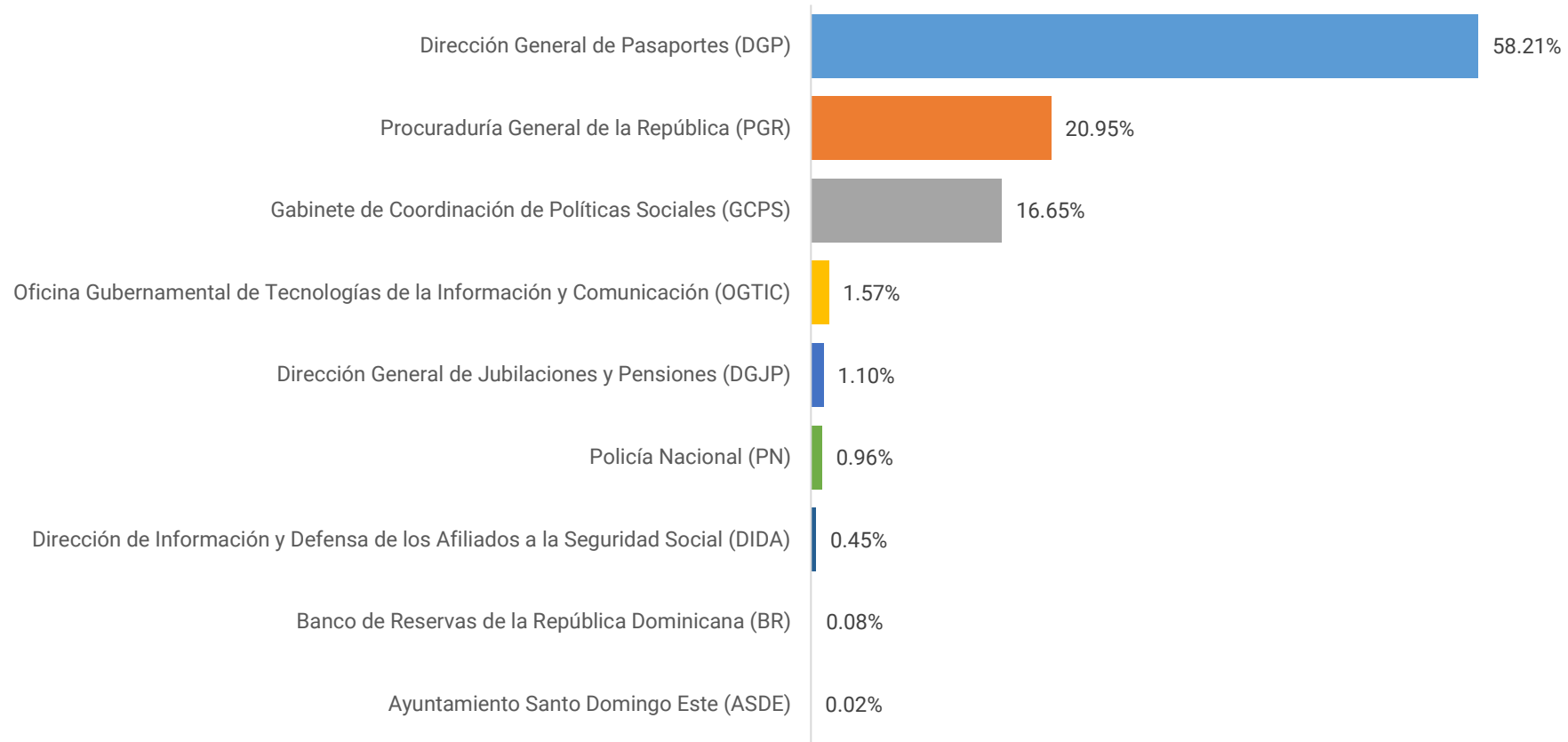
* Base: 137,175 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2023.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 117,859 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

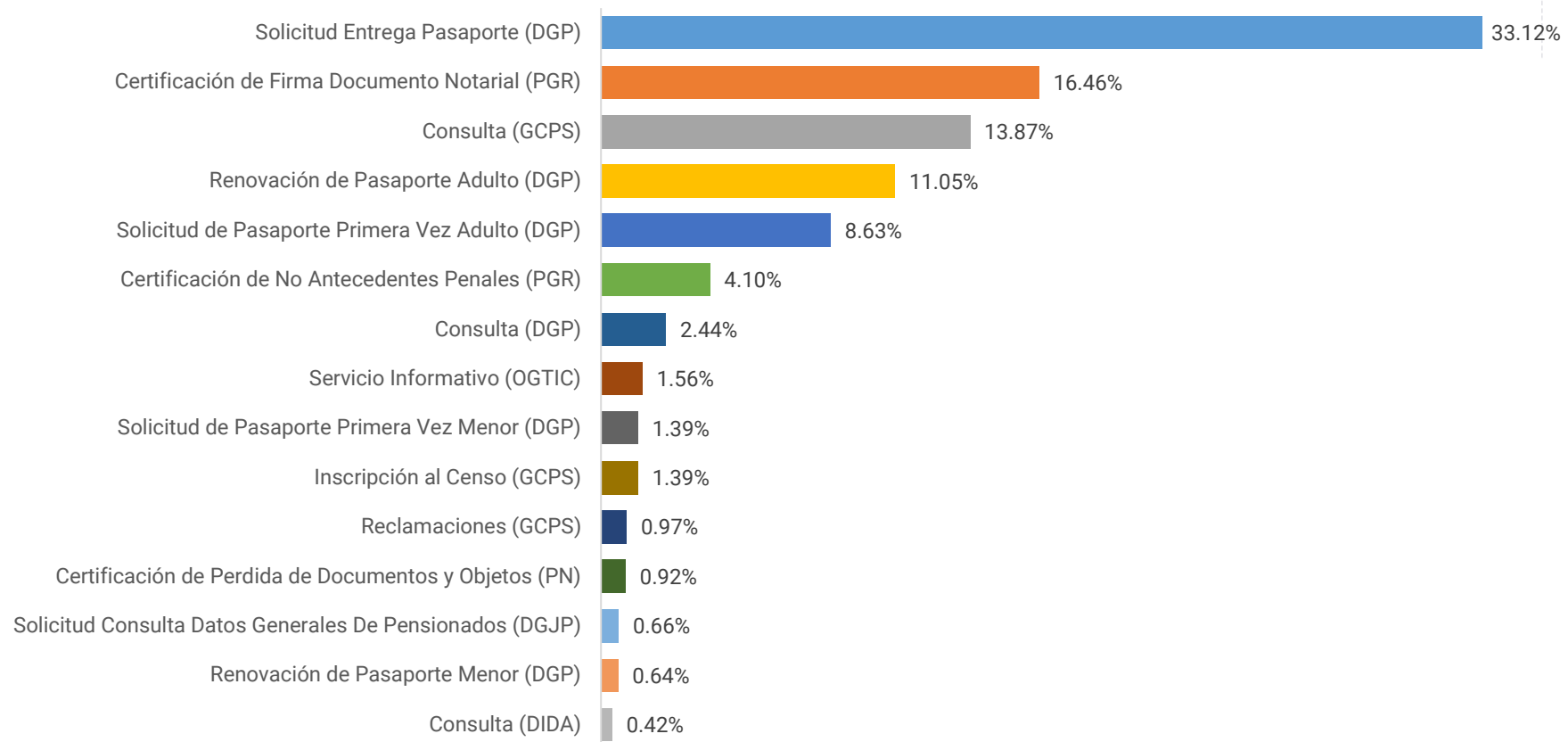
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 27,703 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

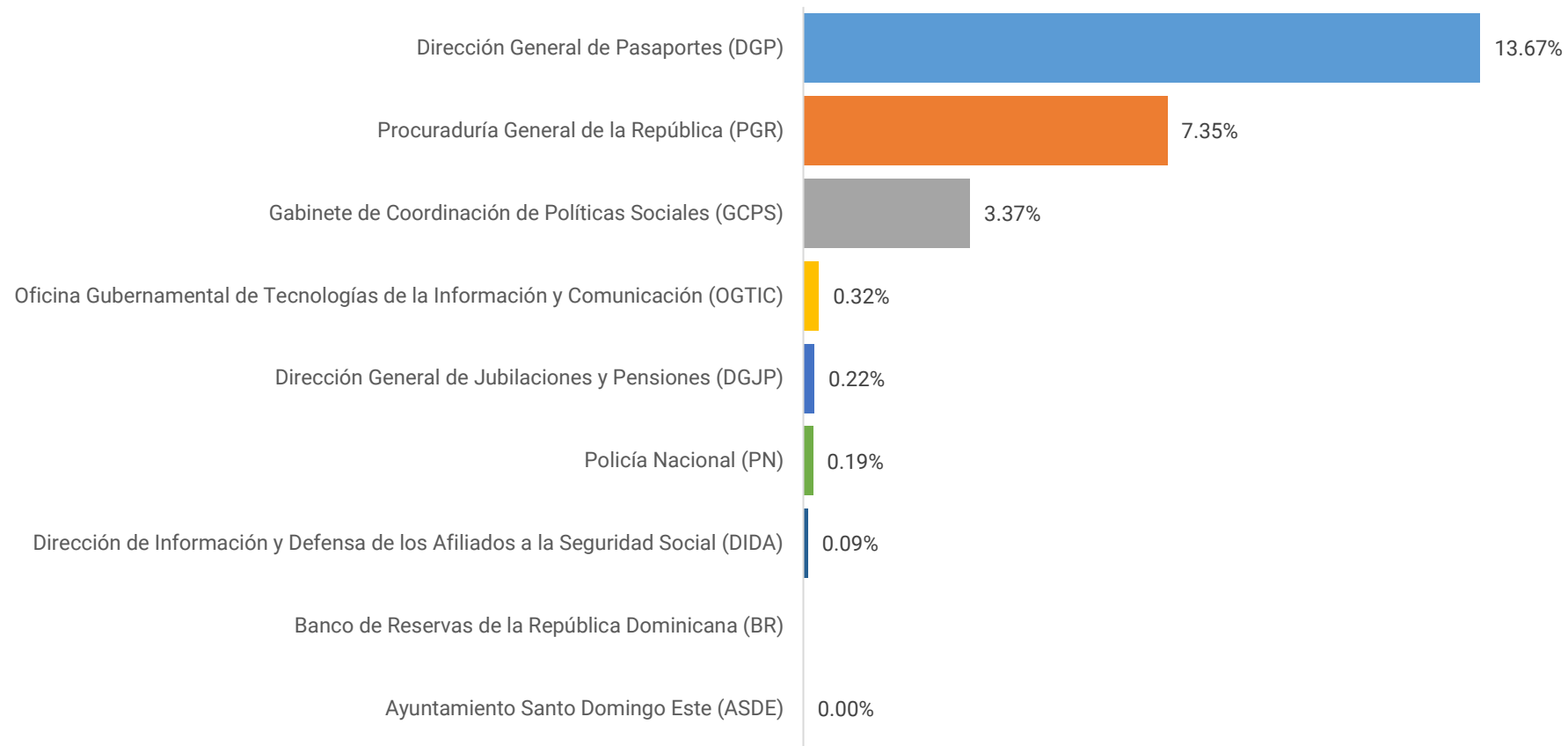
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



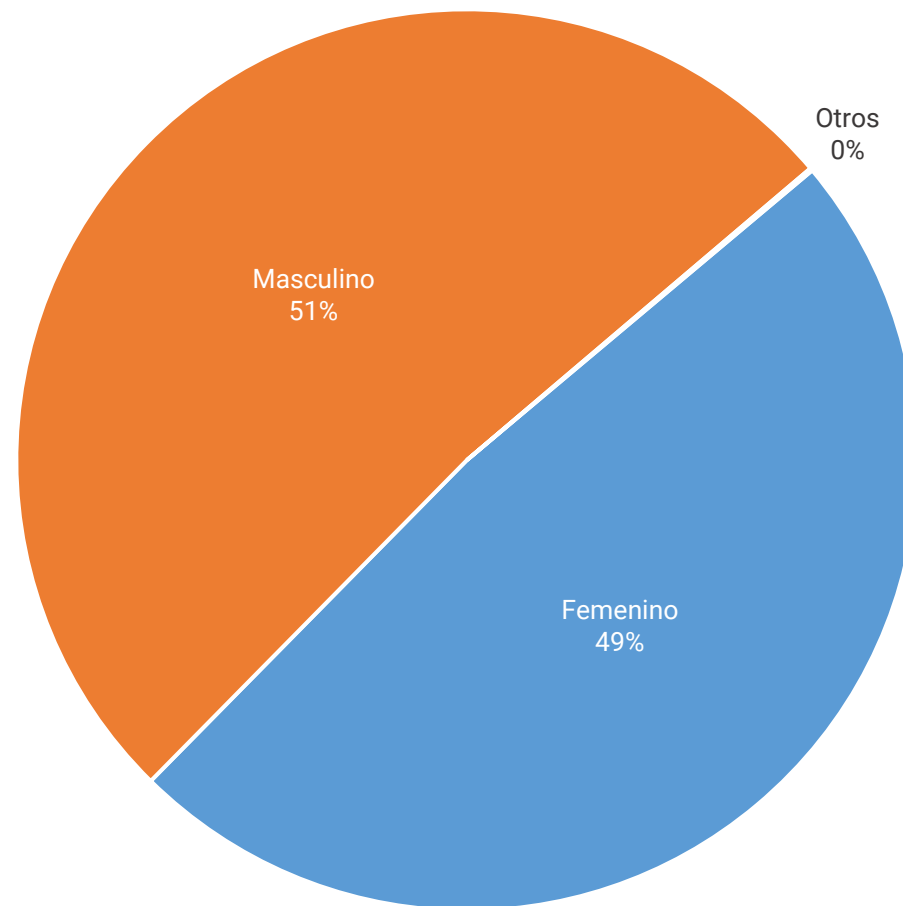
* Base: 27,703 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



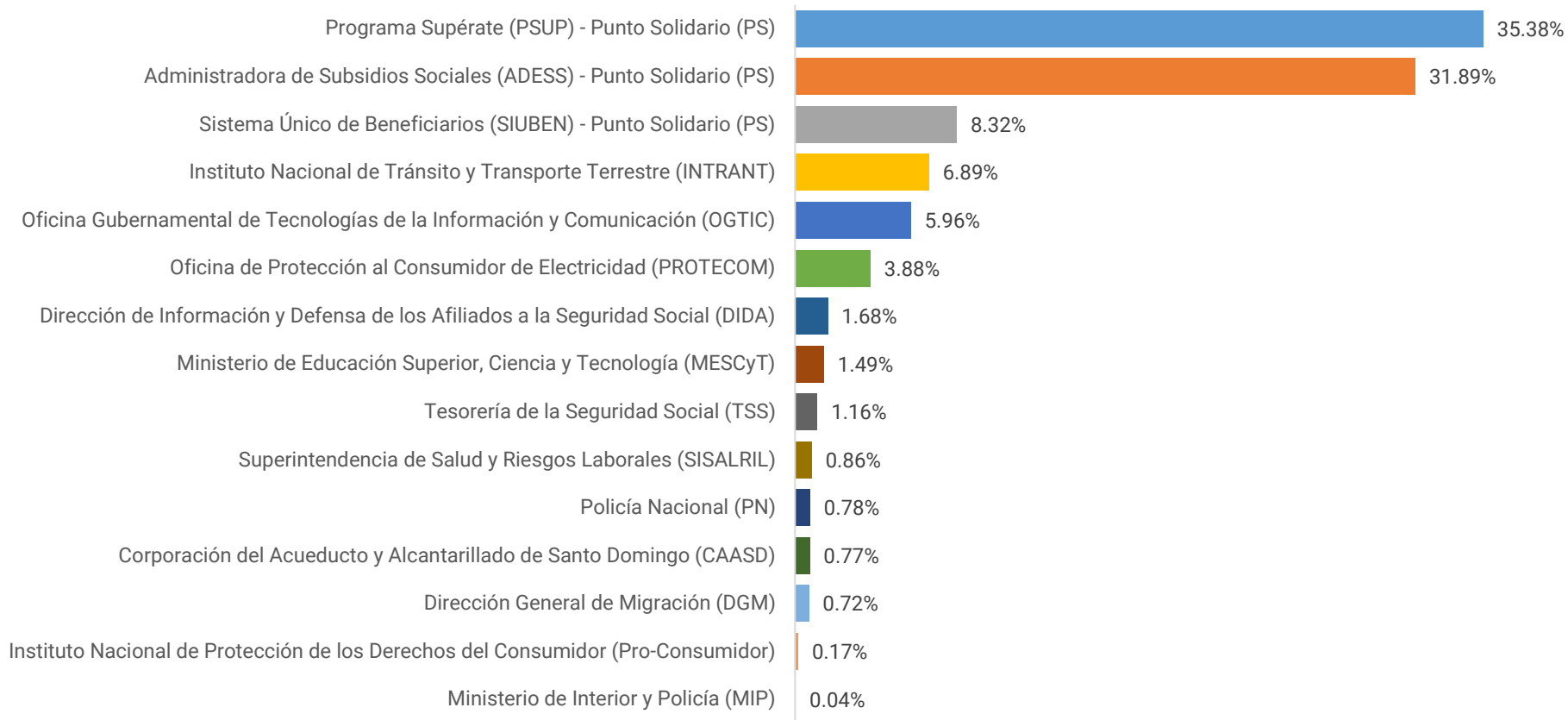
* Base: 34,630 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2023.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 27,703 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

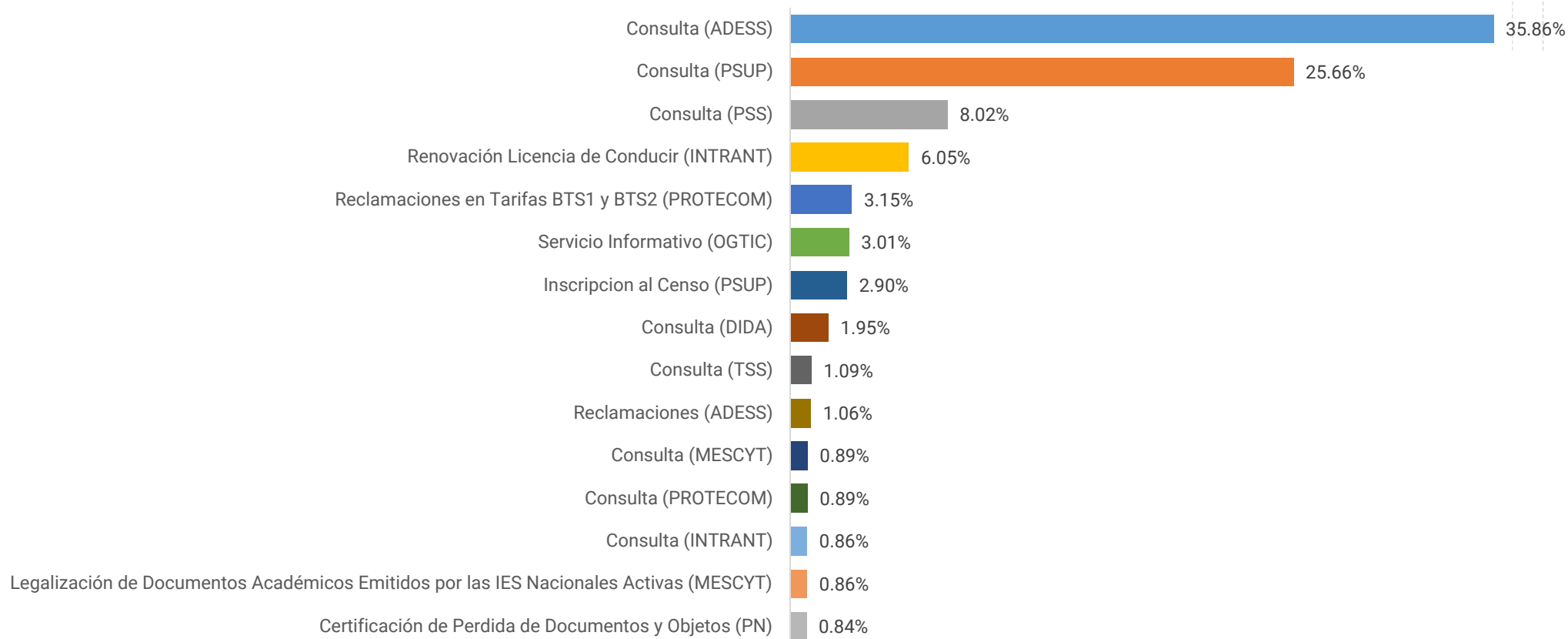
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 7,184 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

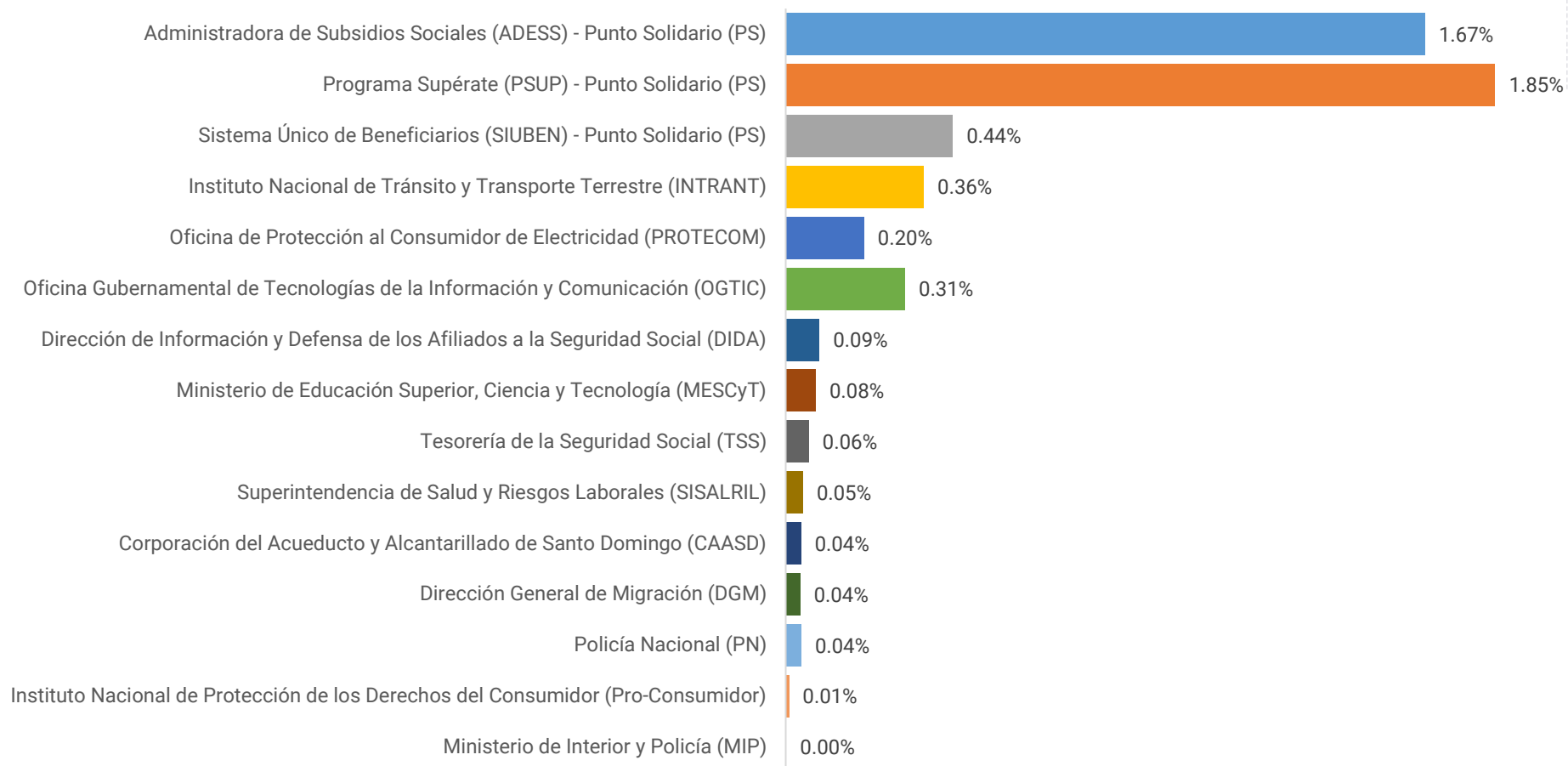
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



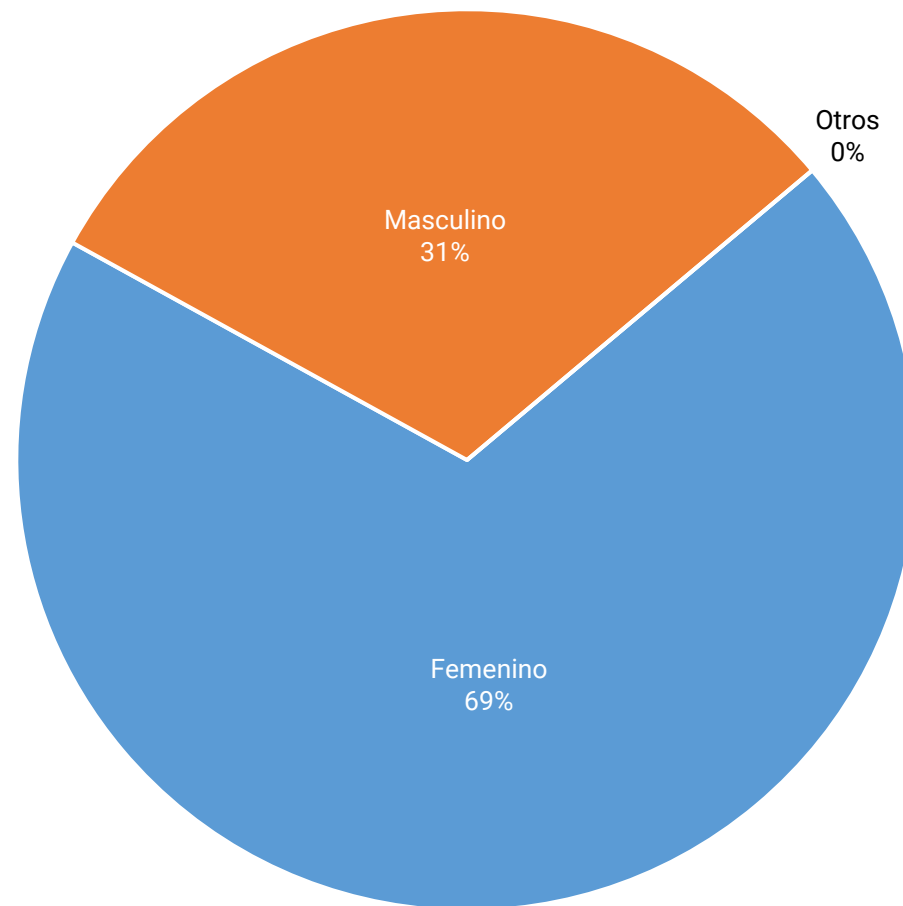
* Base: 3,589 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* **Base:** 7,188 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2023.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 7,184 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2023.



¡MUCHAS GRACIAS!