

# ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

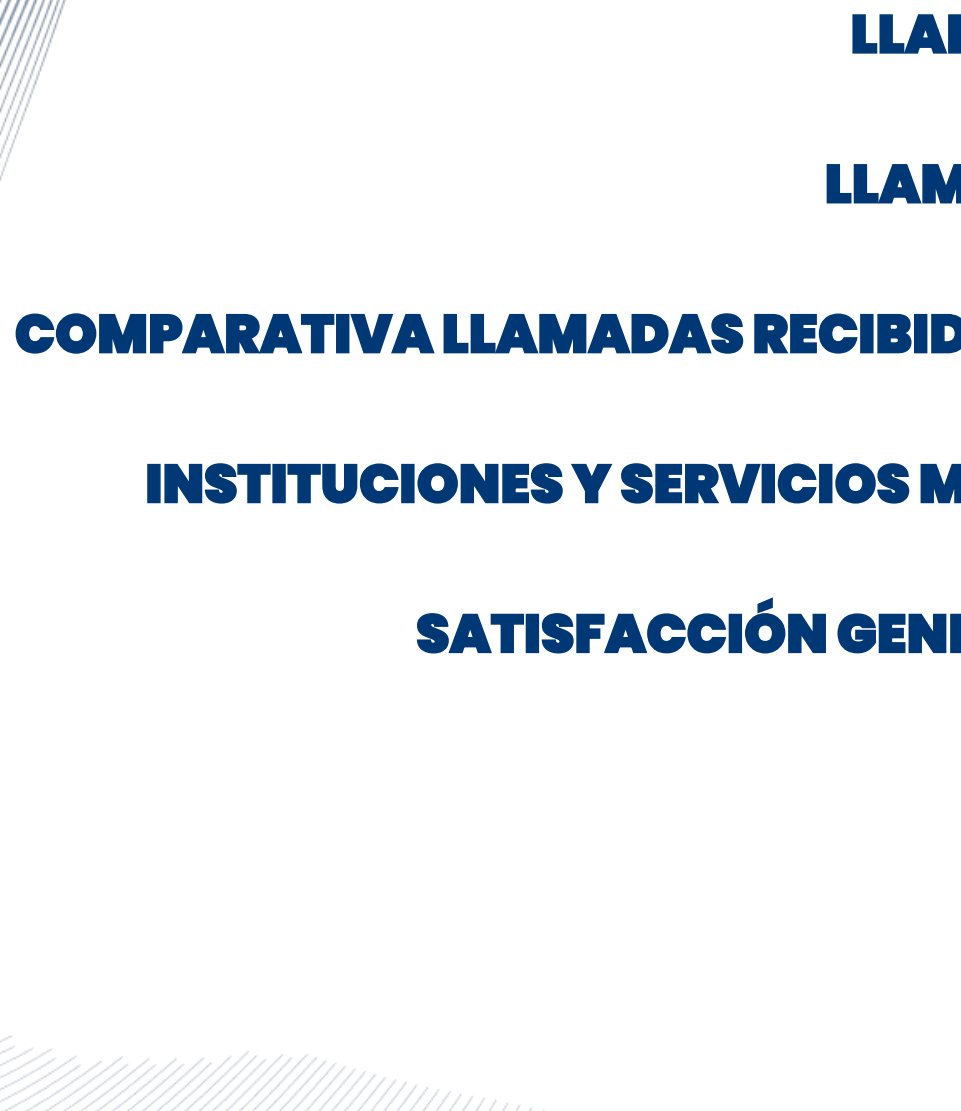
(Trimestre Julio – Septiembre 2023)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA





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

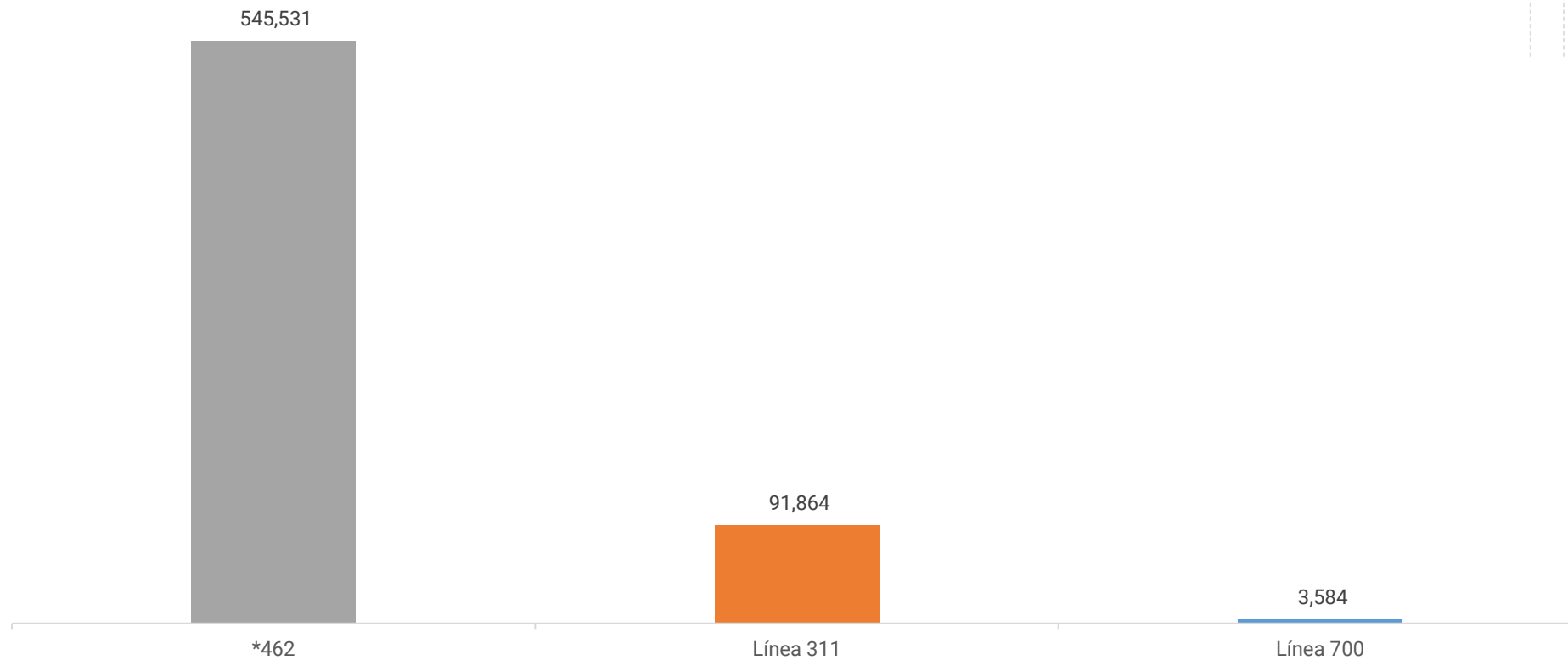
# ATENCIÓN CIUDADANA

---

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **640,979** llamadas durante el periodo julio-septiembre del actual 2023.



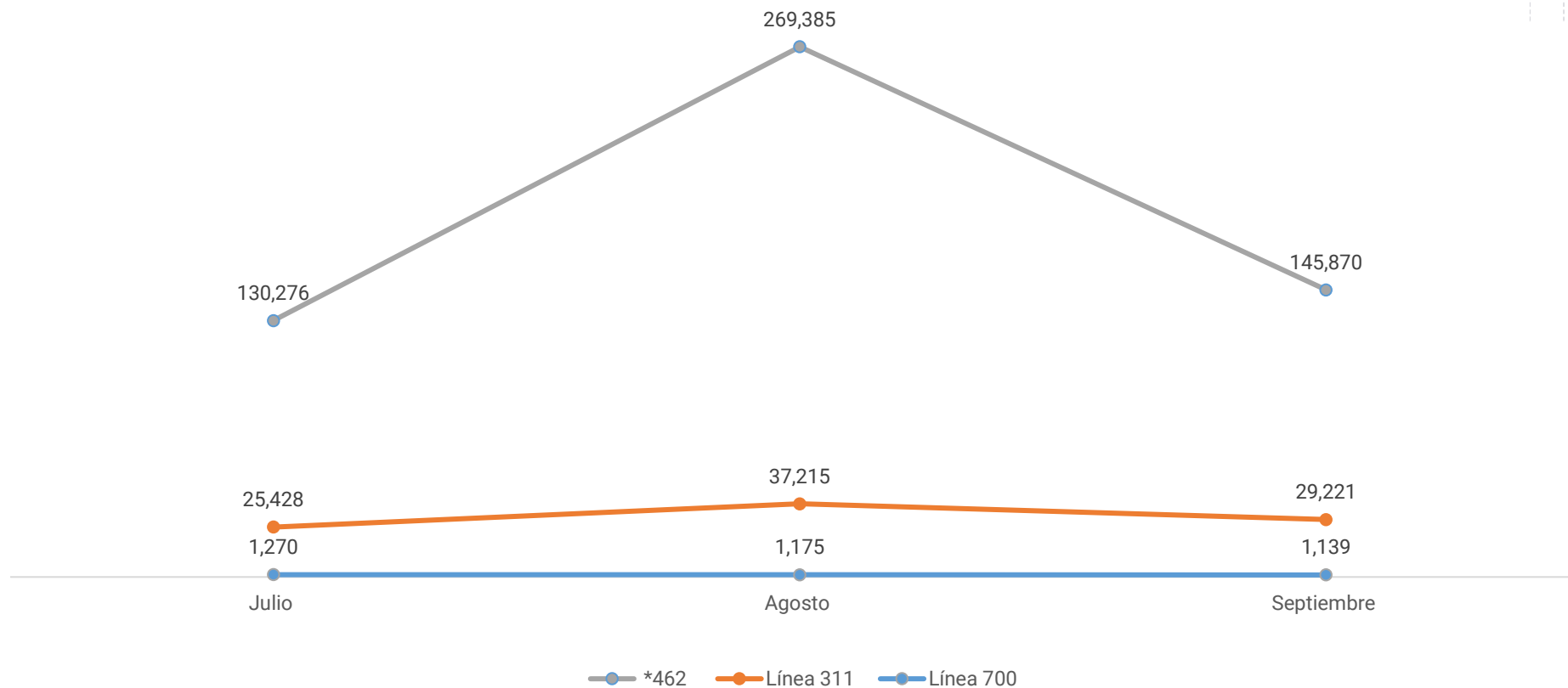
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Base: 640,979 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2023.

# LLAMADAS RECIBIDAS

## Desglose por mes del 2023



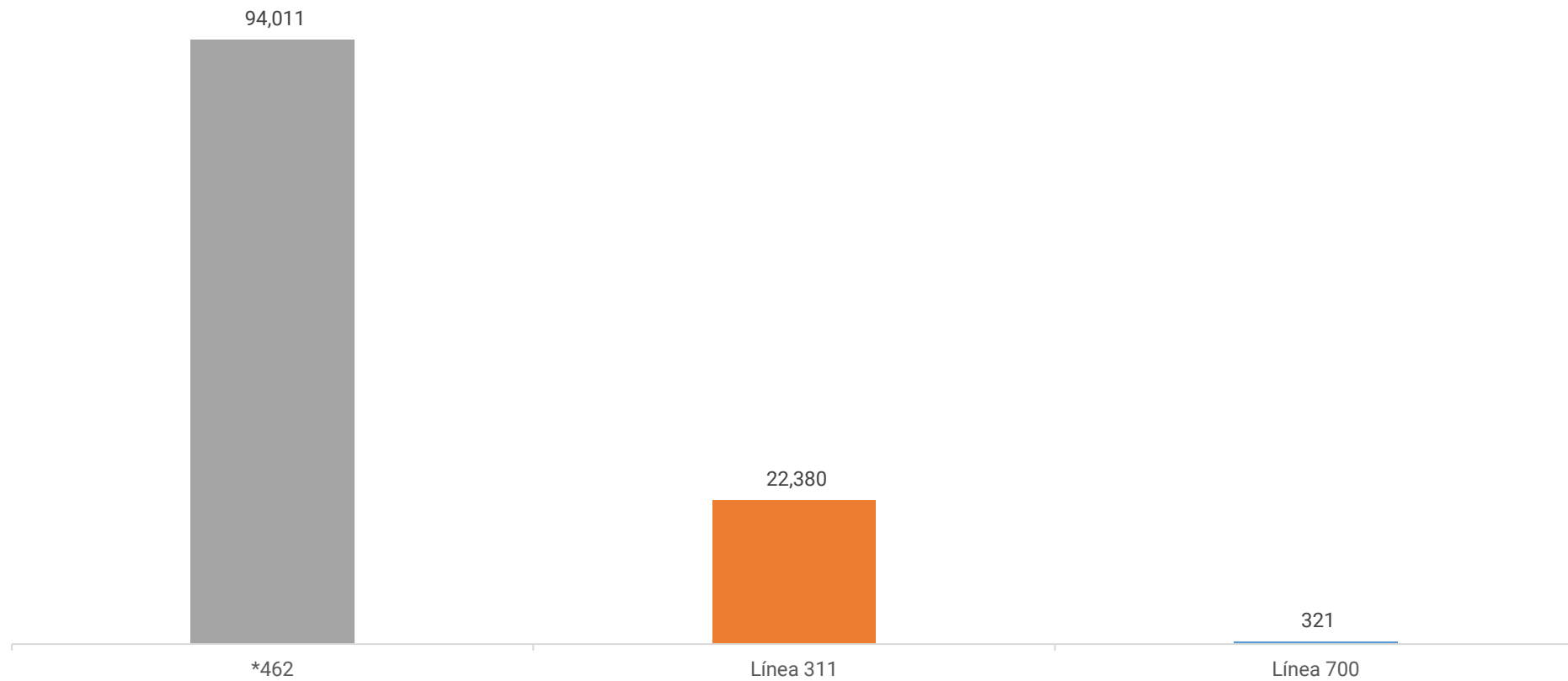


# LLAMADAS ATENDIDAS

**116,712**

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 2023.

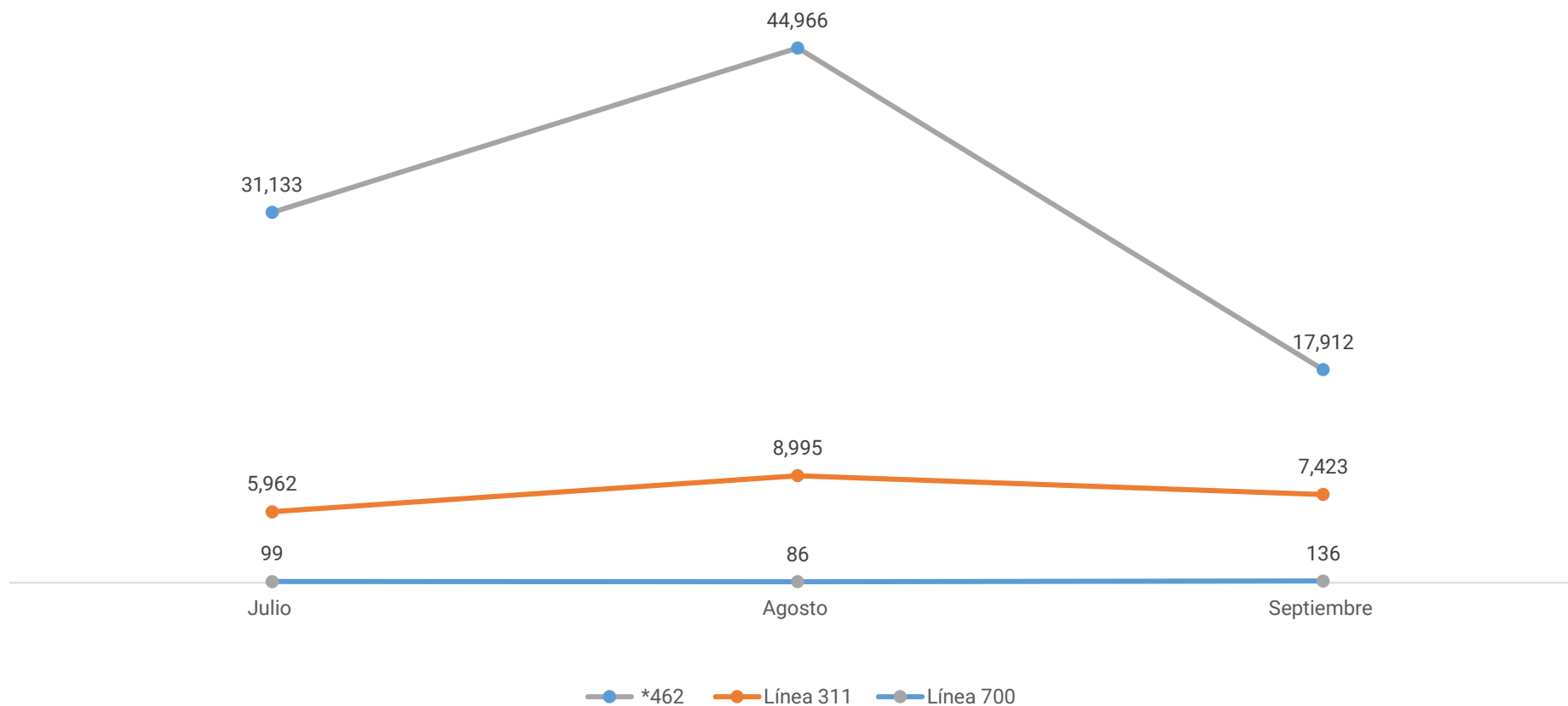
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Base: 116,712 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2023.

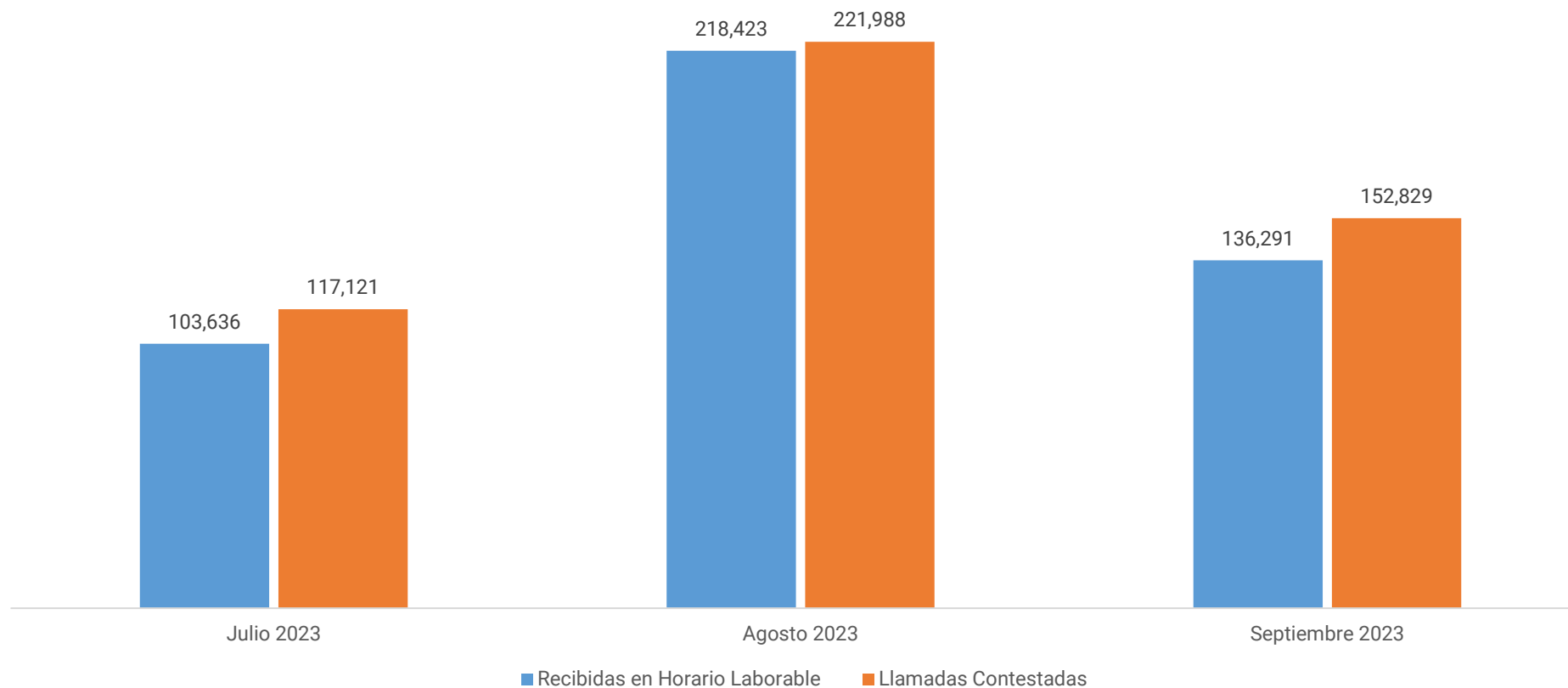
# LLAMADAS ATENDIDAS

## Desglose por mes del 2023



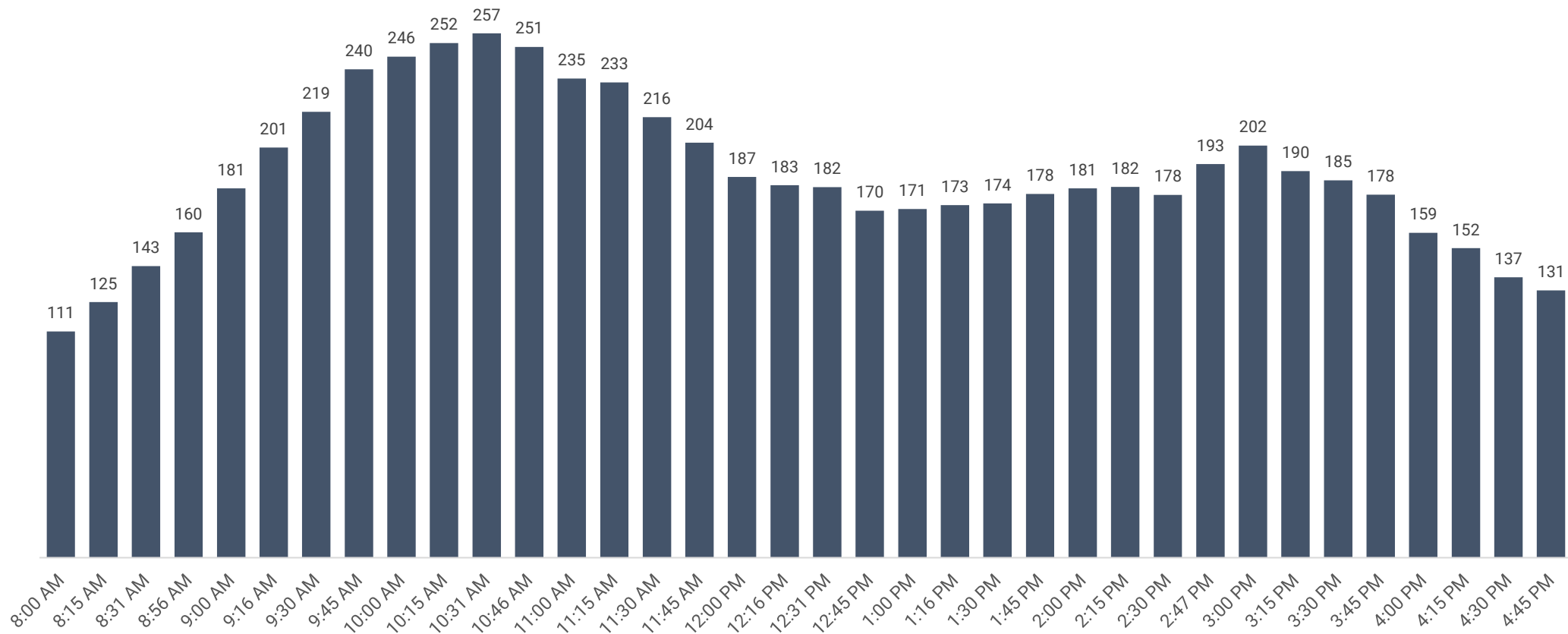


# LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

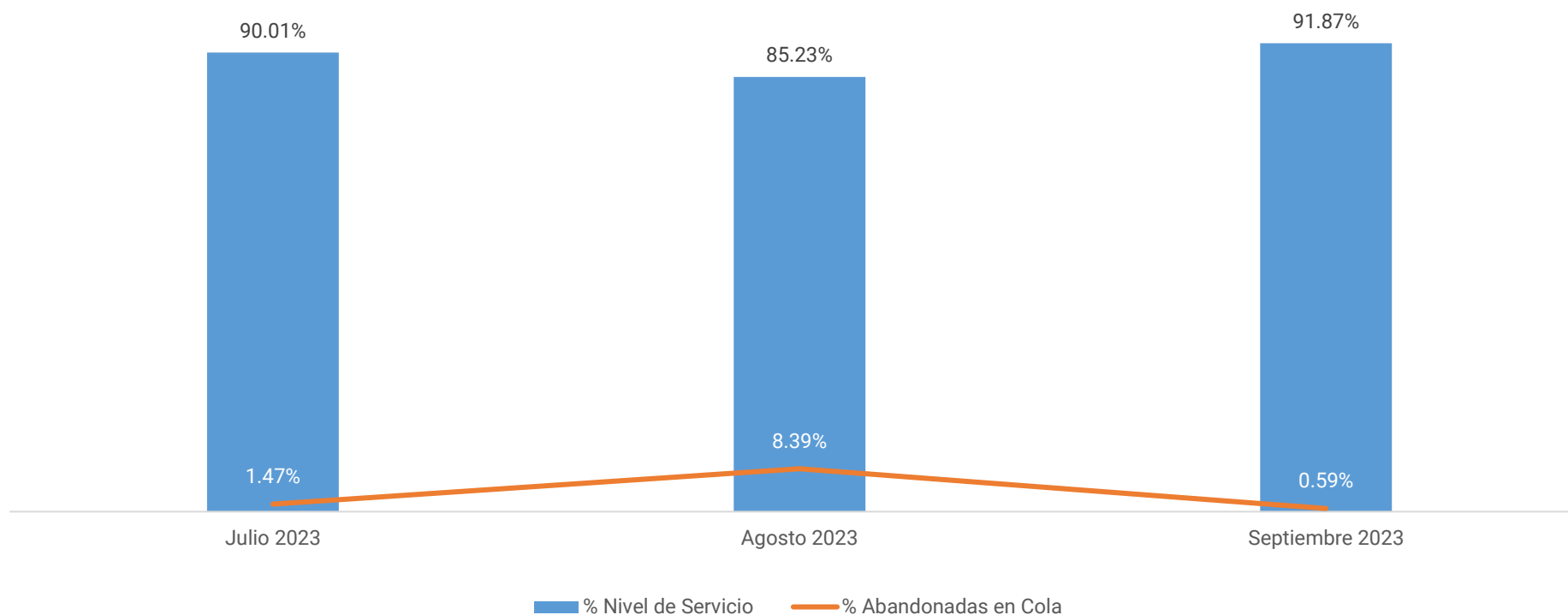


# PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

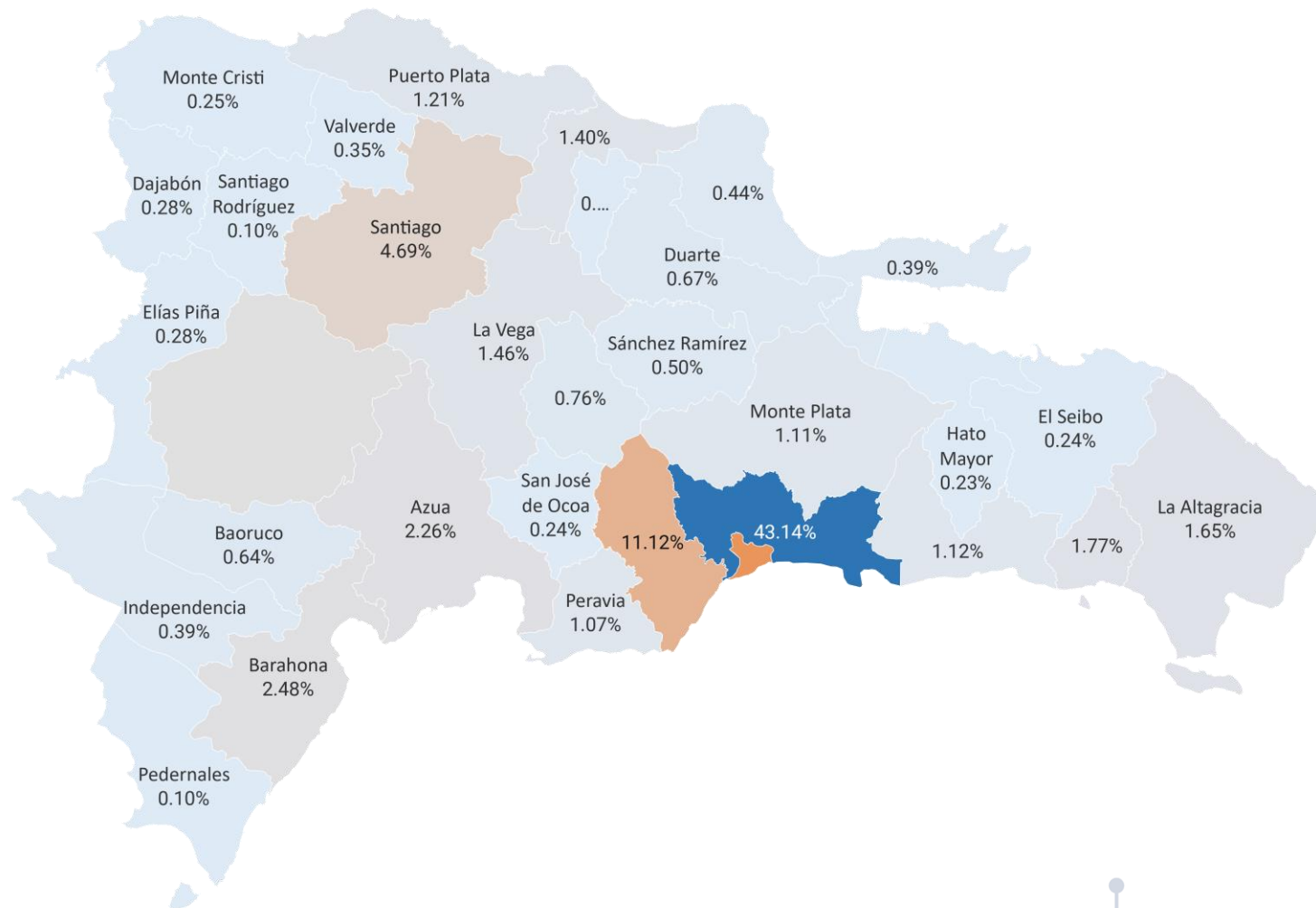
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



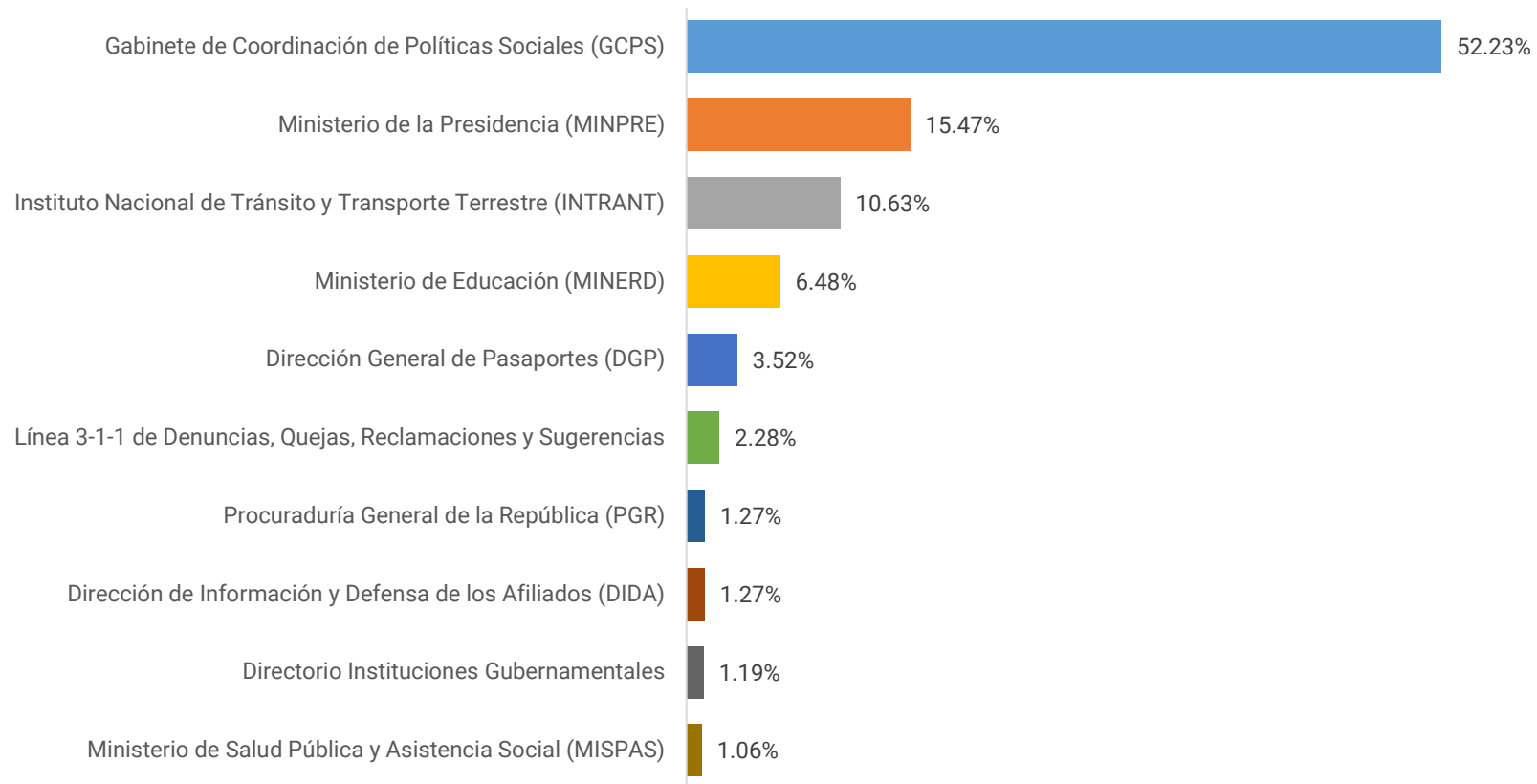
# Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft TomTom

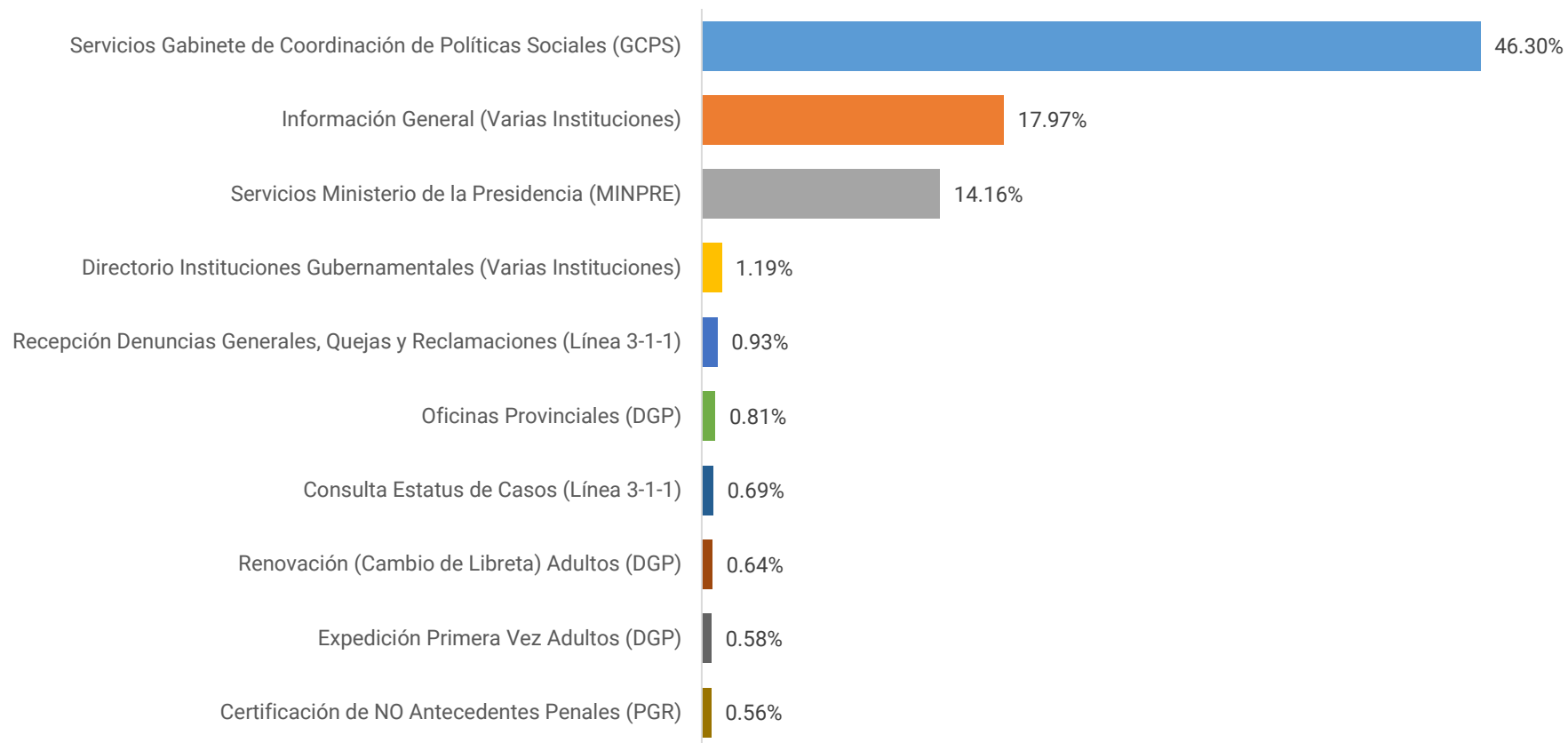
\* **Base:** 61,808 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



\* Base: 61,808 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

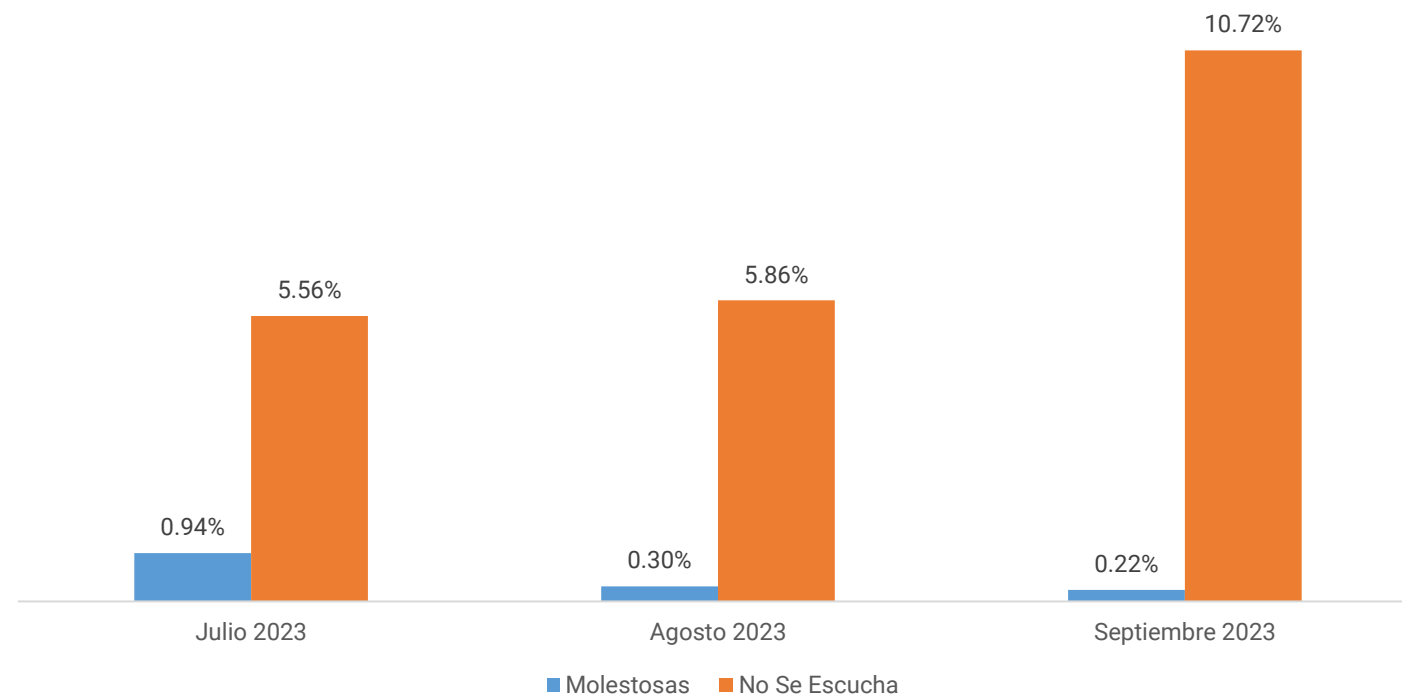


\* Base: 61,808 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

# LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

## Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas durante el trimestre julio-septiembre del actual 2023 fue **116,712**, de estas **8,531** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **7,964** fueron **No Se Escucha** y las restantes **567** corresponden a **Molestosas**.



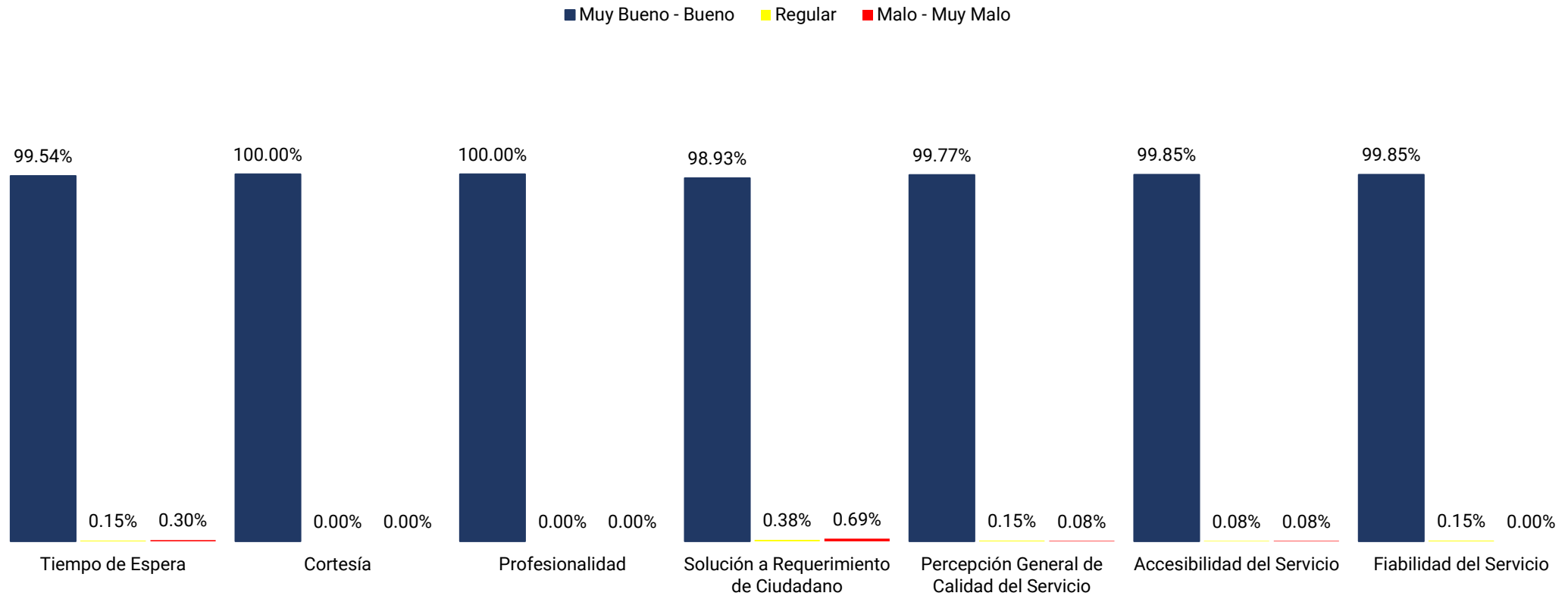
# SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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

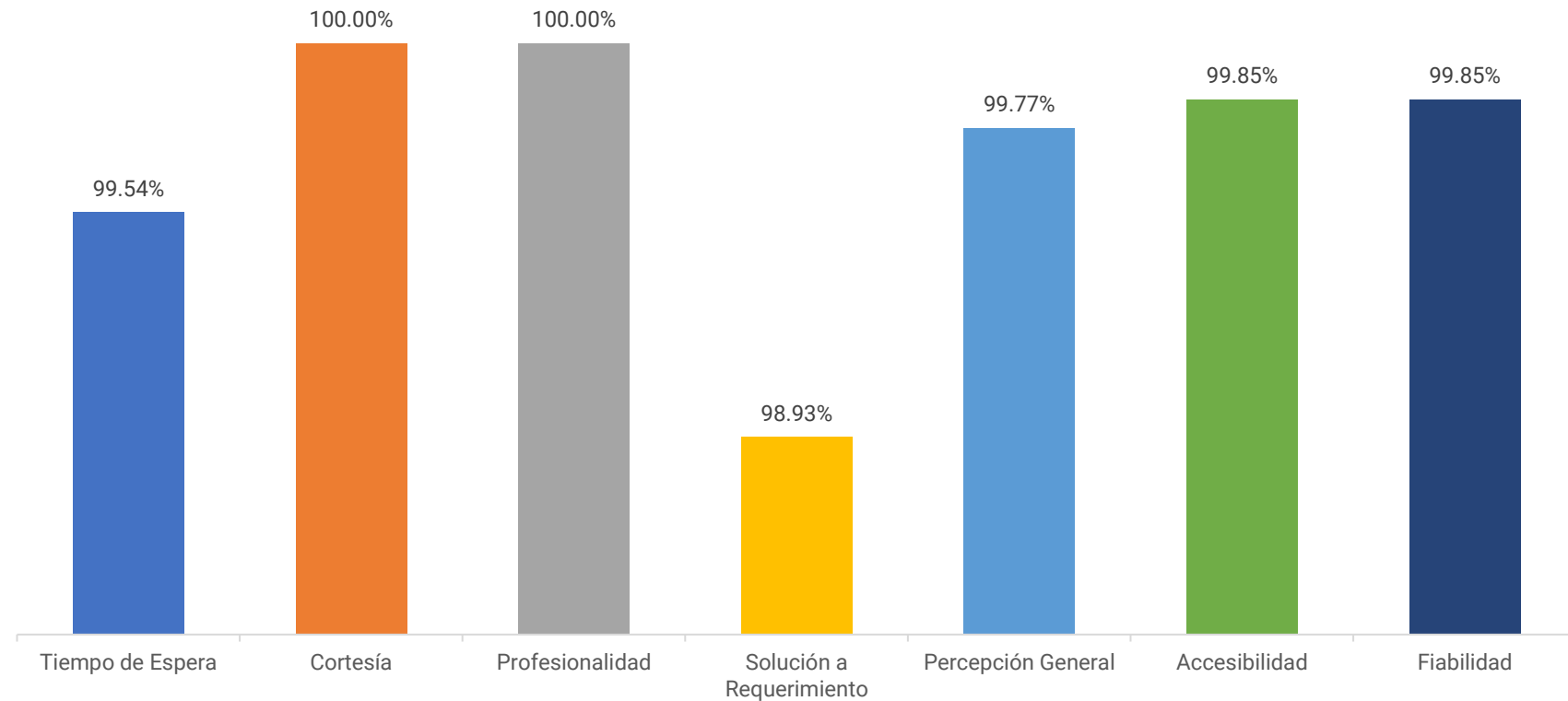


\* Base: 1,313 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2023.

# Índice de Satisfacción Ciudadana

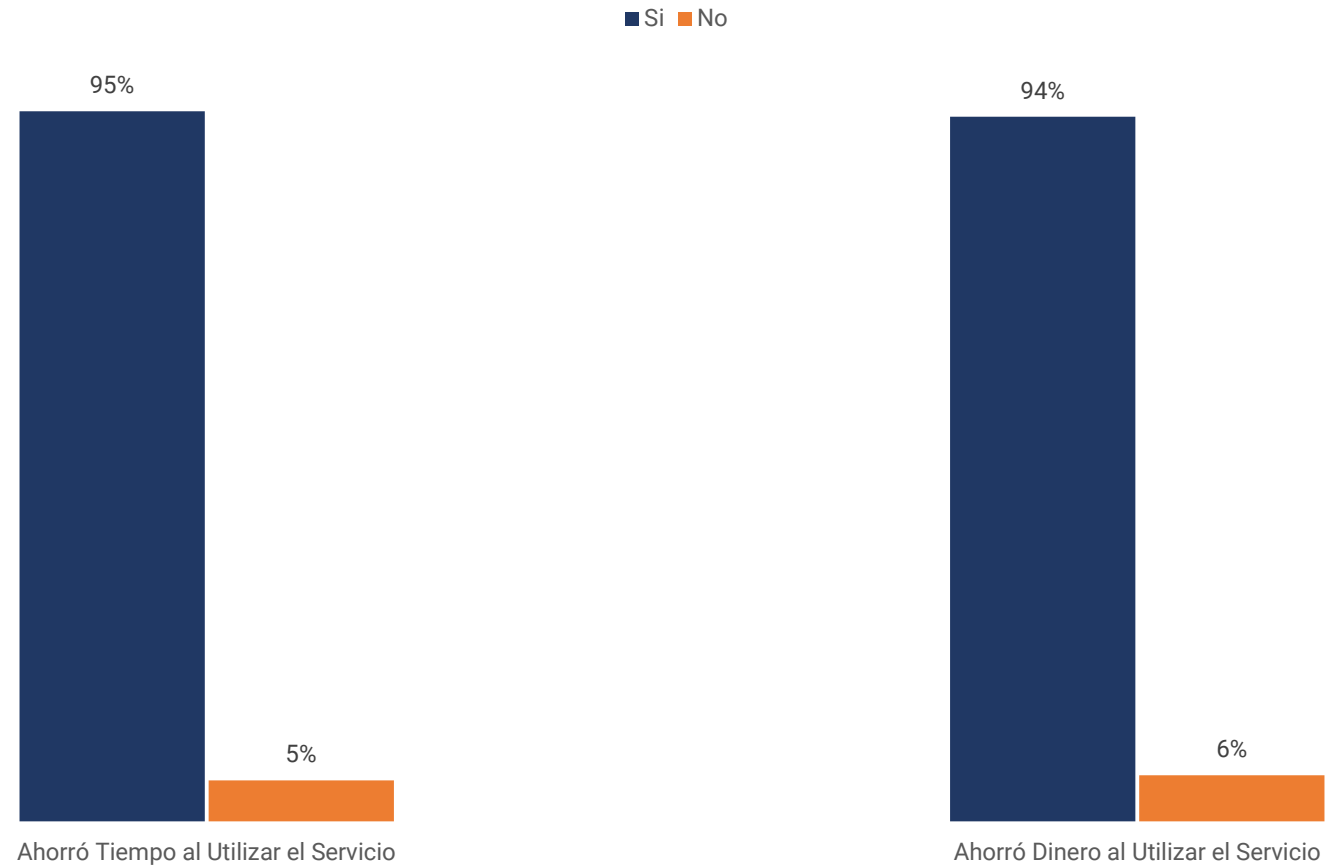
## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.71%



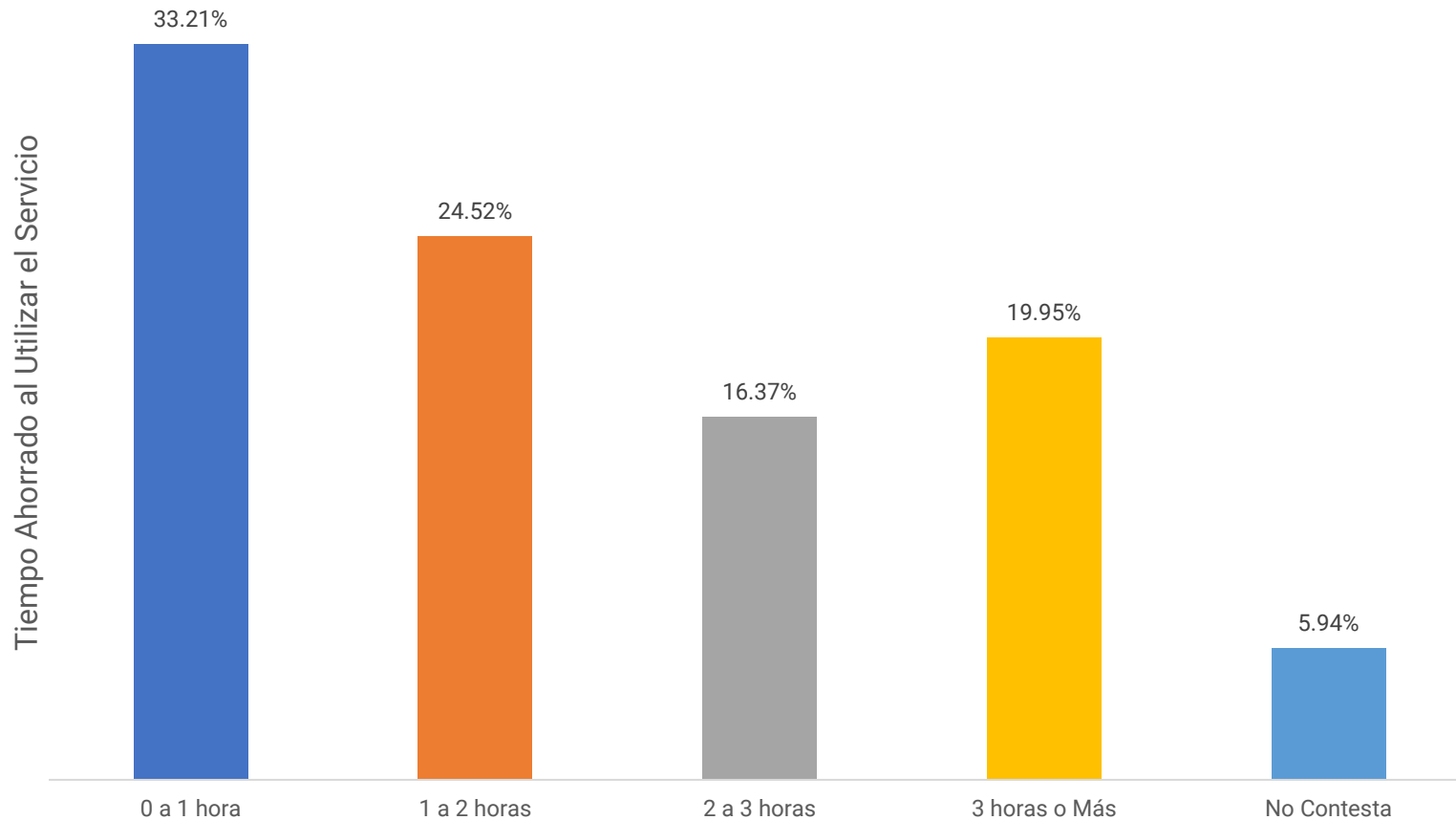
\* Base: 1,313 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2023.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



\* Base: 1,313 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2023.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO

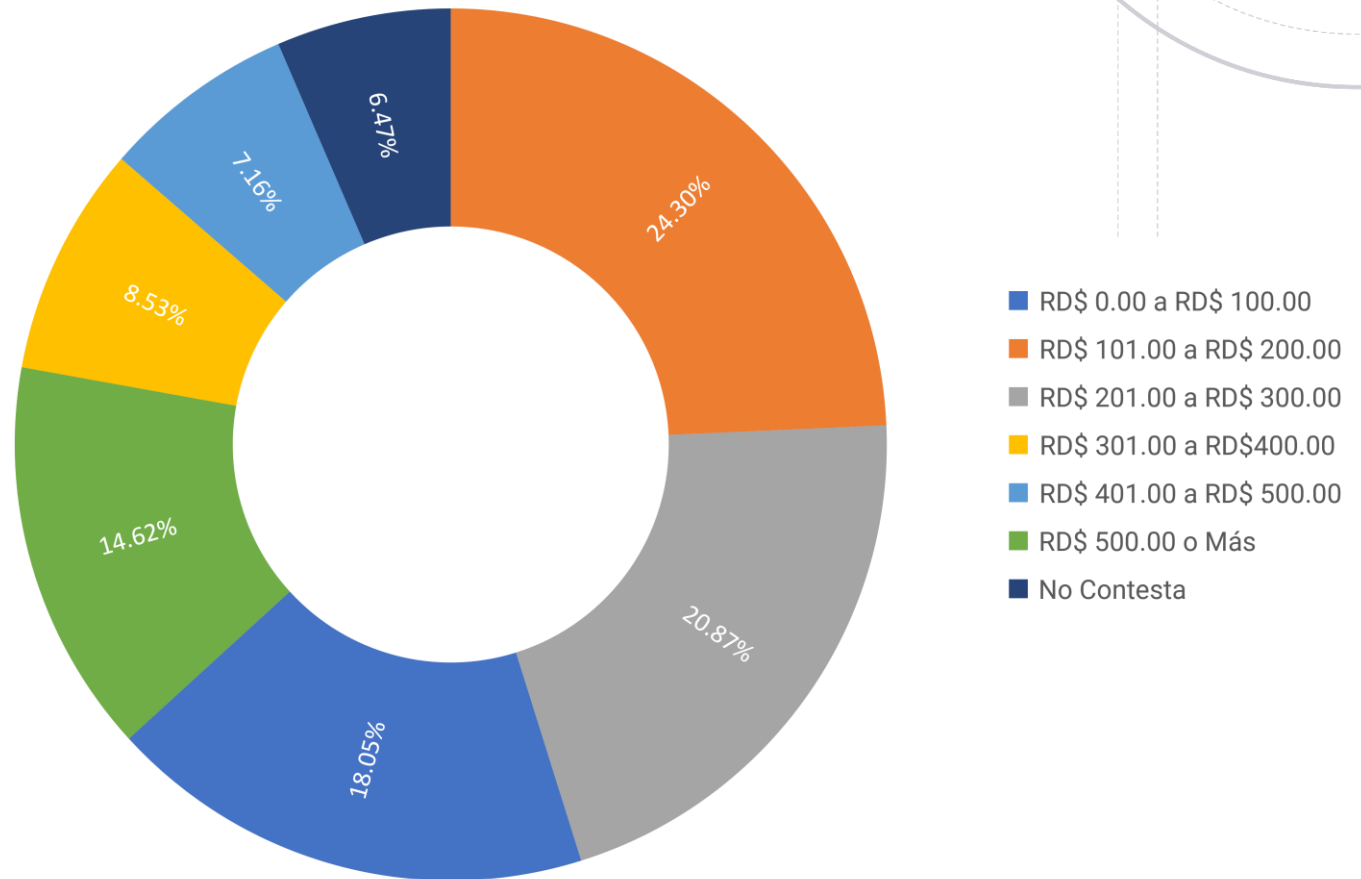


Alrededor del 20% de los ciudadanos encuestados mencionó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental. Además, el 33% y 25% indicaron haber ahorrado de 1 a 2 horas respectivamente. Estos resultados demuestran los beneficios significativos en términos de ahorro de tiempo que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

\* Base: 1,313 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2023.

# IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

Alrededor del 15% de los ciudadanos encuestados estimó haber ahorrado RD\$500.00 o más al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental. Asimismo, el 24%, 18% y 21% 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.



# Comentario de los Encuestados

## Tiempo de Espera

El usuario expresó una experiencia negativa en relación al tiempo de espera, ya que experimentó largas demoras antes de recibir atención. Además, lamentablemente, enfrentó problemas de desconexión al intentar transferir la llamada a otra área. Estos problemas de tiempo de espera y desconexión claramente afectaron su satisfacción con el servicio.

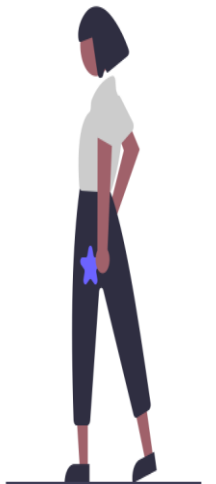
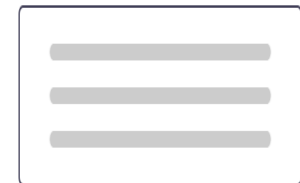
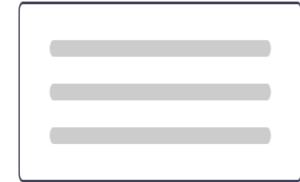
Algunos usuarios/ciudadanos de la línea \*462 y del sistema 3-1-1 expresaron su descontento debido al largo tiempo de espera experimentado. Esto revela una insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al tiempo que tuvieron que esperar para recibir atención. Es fundamental optimizar los tiempos de espera con el fin de proporcionar un servicio más eficiente, accesible y satisfactorio.

## Solución a Requerimiento

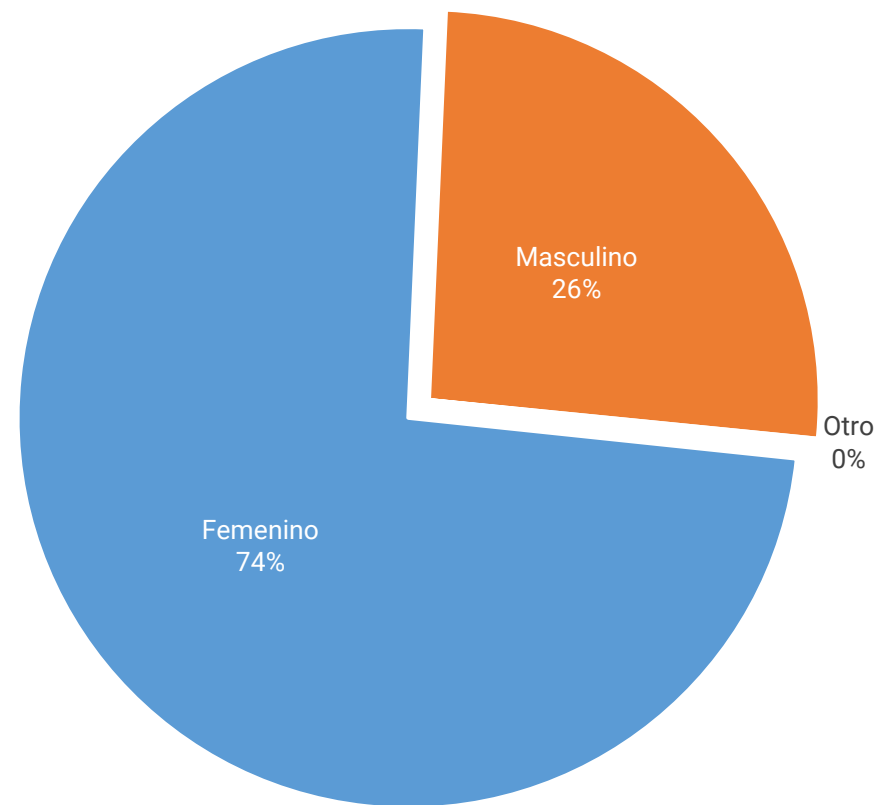
El usuario expresó su insatisfacción con la solución proporcionada para su requerimiento debido a la interrupción constante de las llamadas. Esta situación claramente ha afectado negativamente su experiencia y la efectividad de la asistencia brindada.

## Evaluación General

El usuario ha evaluado el servicio de manera extremadamente negativa, principalmente debido a las dificultades experimentadas en la transferencia de llamadas, que no se completan satisfactoriamente. Esta problemática ha generado una percepción muy desfavorable de la calidad del servicio prestado, ya que no se cumple con su necesidad de comunicarse eficazmente con otros departamentos.



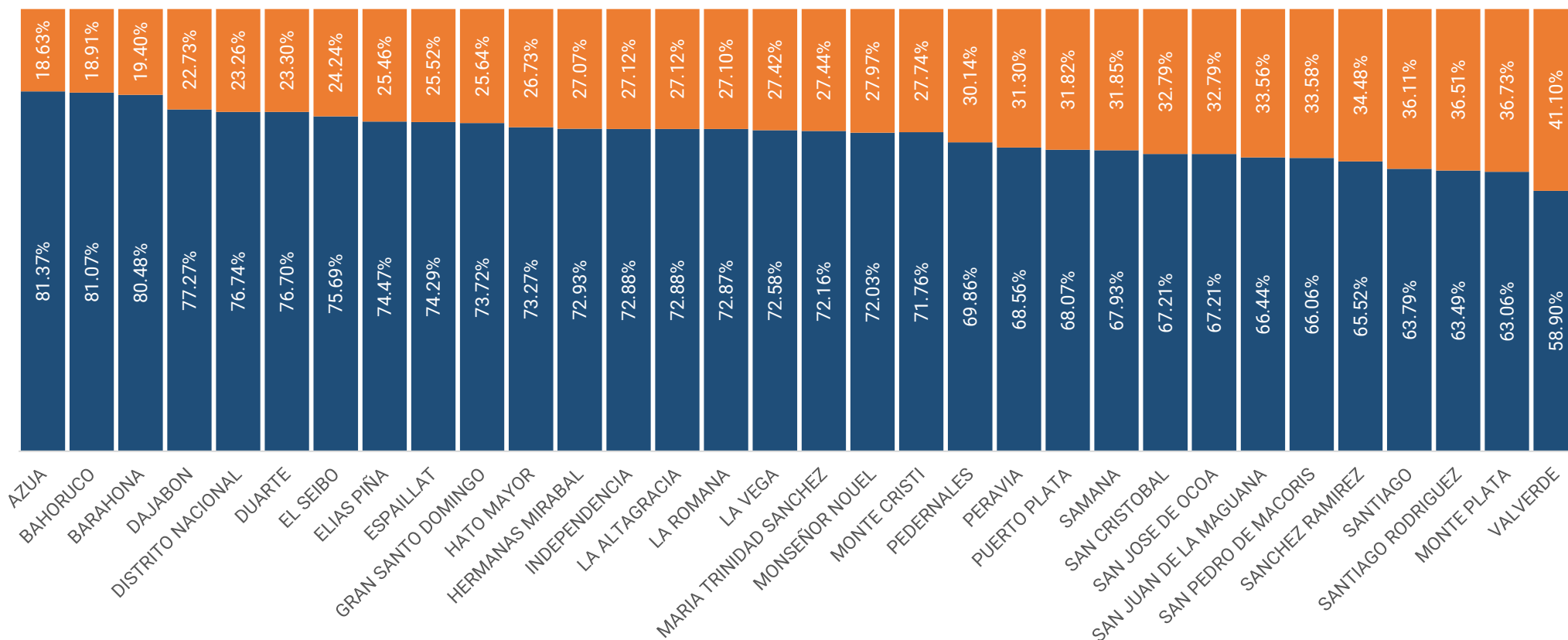
# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



\* Base: 61,808 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



\* Base: 61,808 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.



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

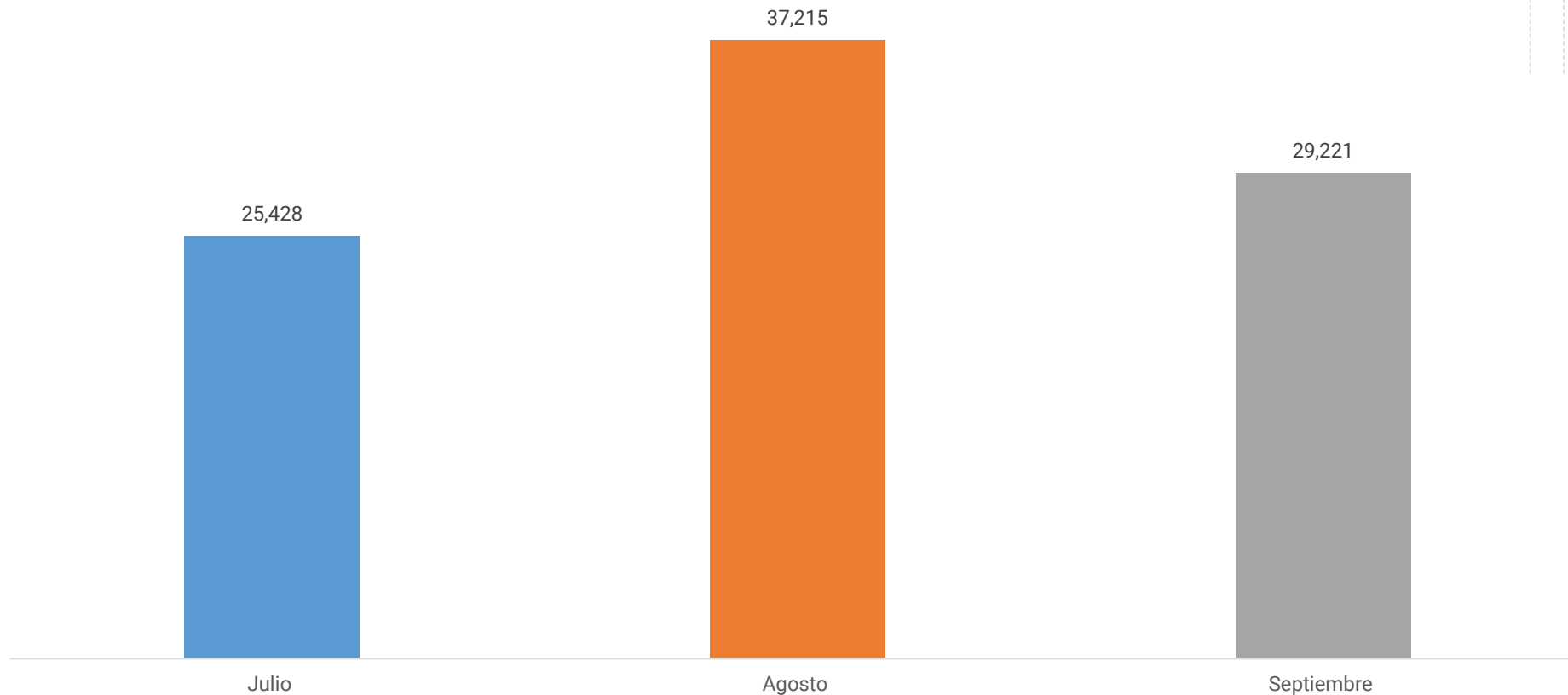
SISTEMA NACIONAL  
DE ATENCIÓN CIUDADANA



## ¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

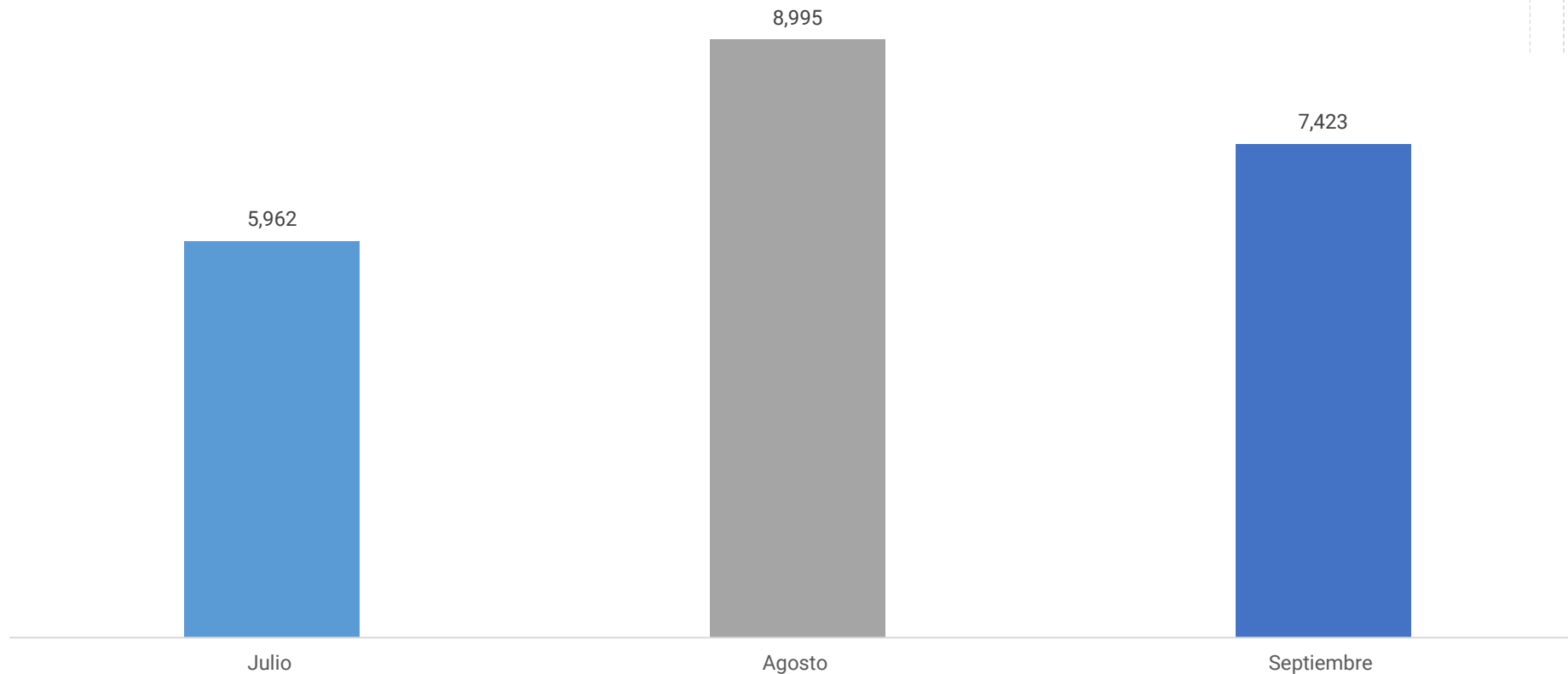
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

# LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



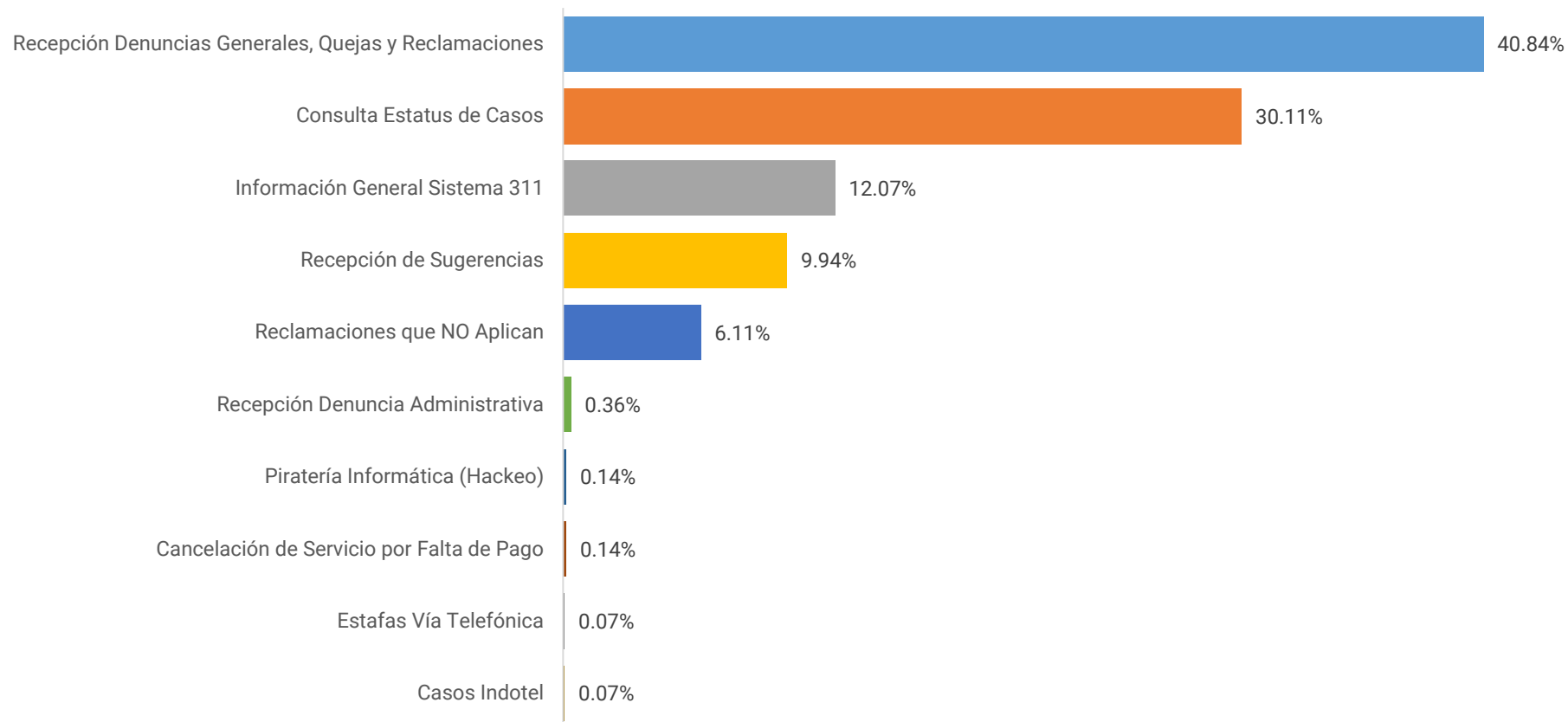
\* **Base:** 91,864 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2023.

# LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



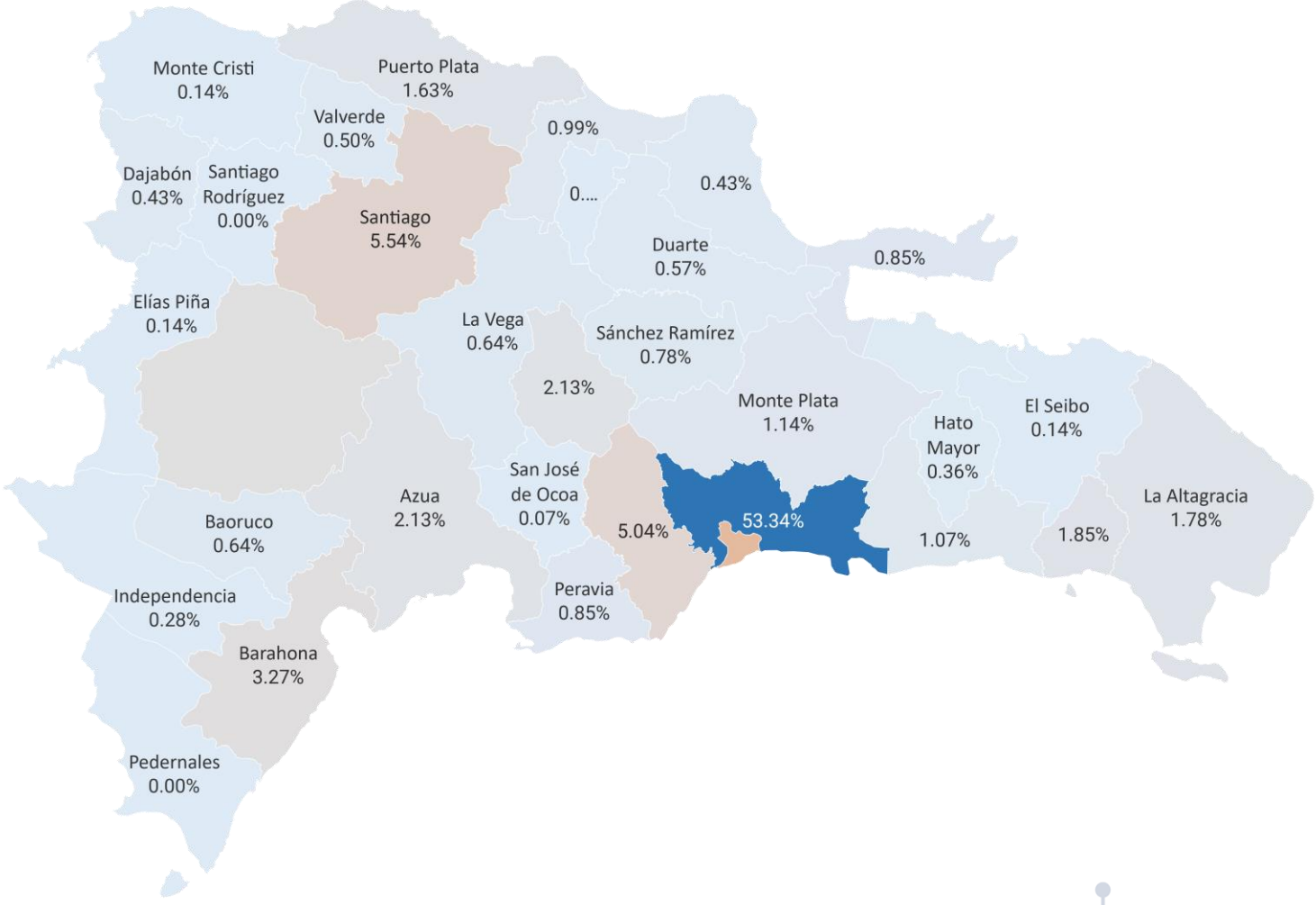
\* **Base:** 22,380 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2023.

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



\* Base: 1,408 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

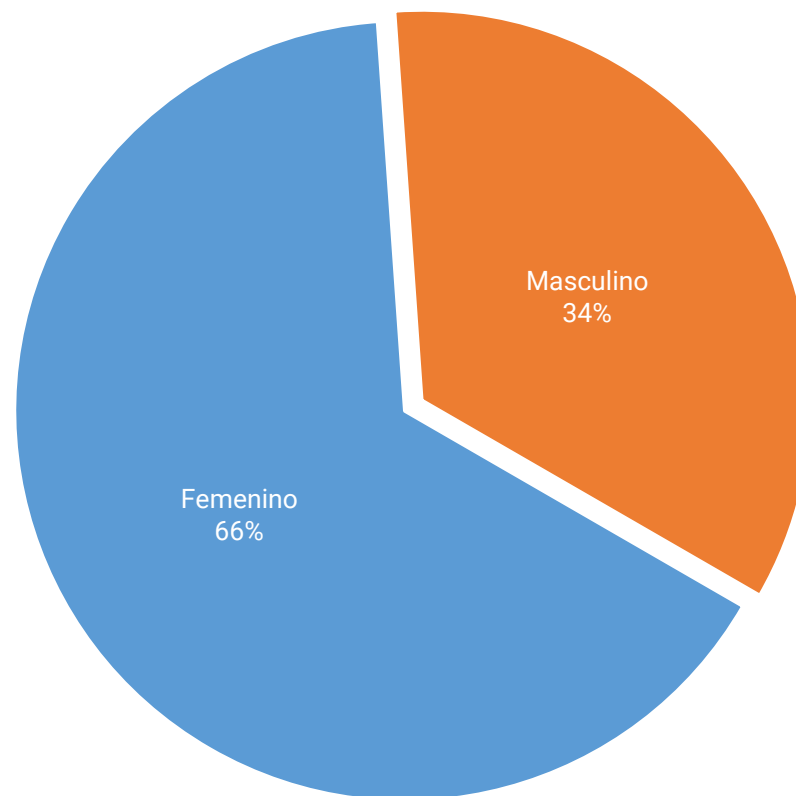
# Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

\* Base: 1,408 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

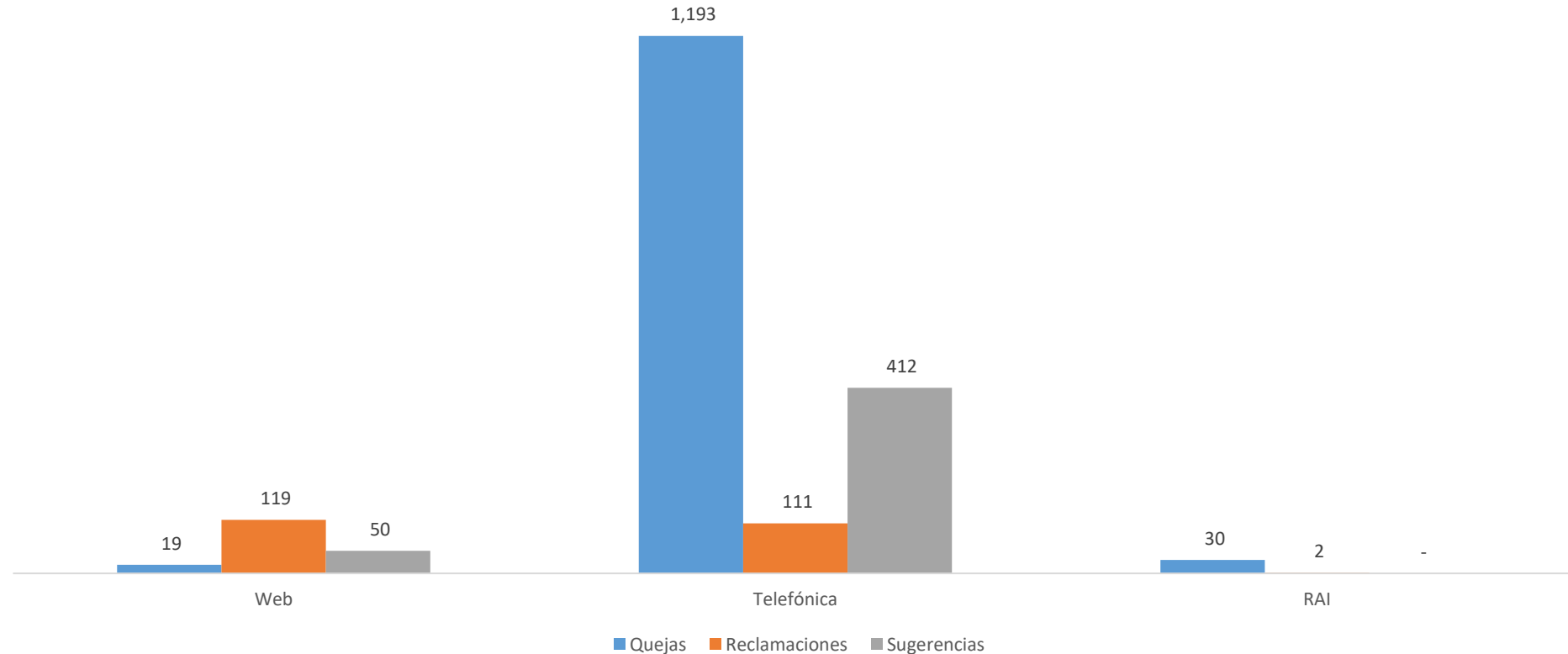
# SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



\* Base: 1,408 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

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

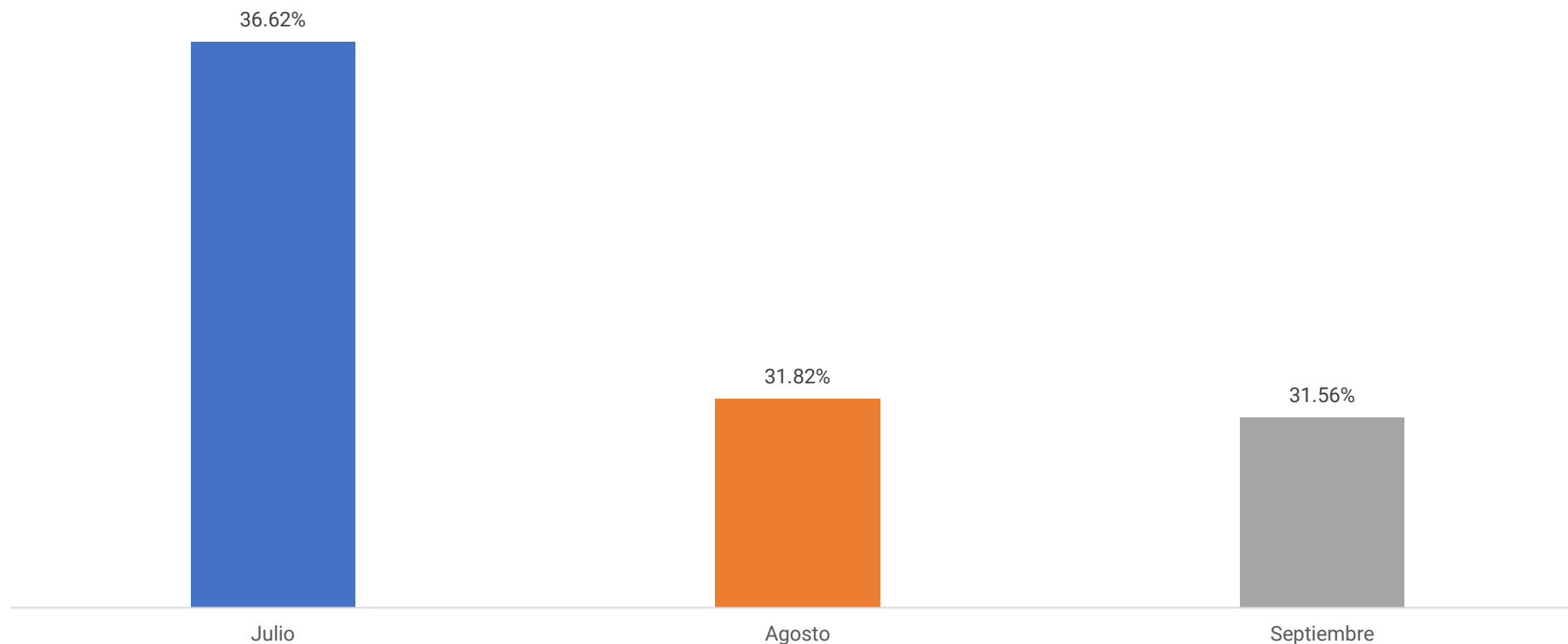
## Desglose por Tipo



\* Base: 1,936 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio-septiembre 2023.

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

Desglose por mes del 2023

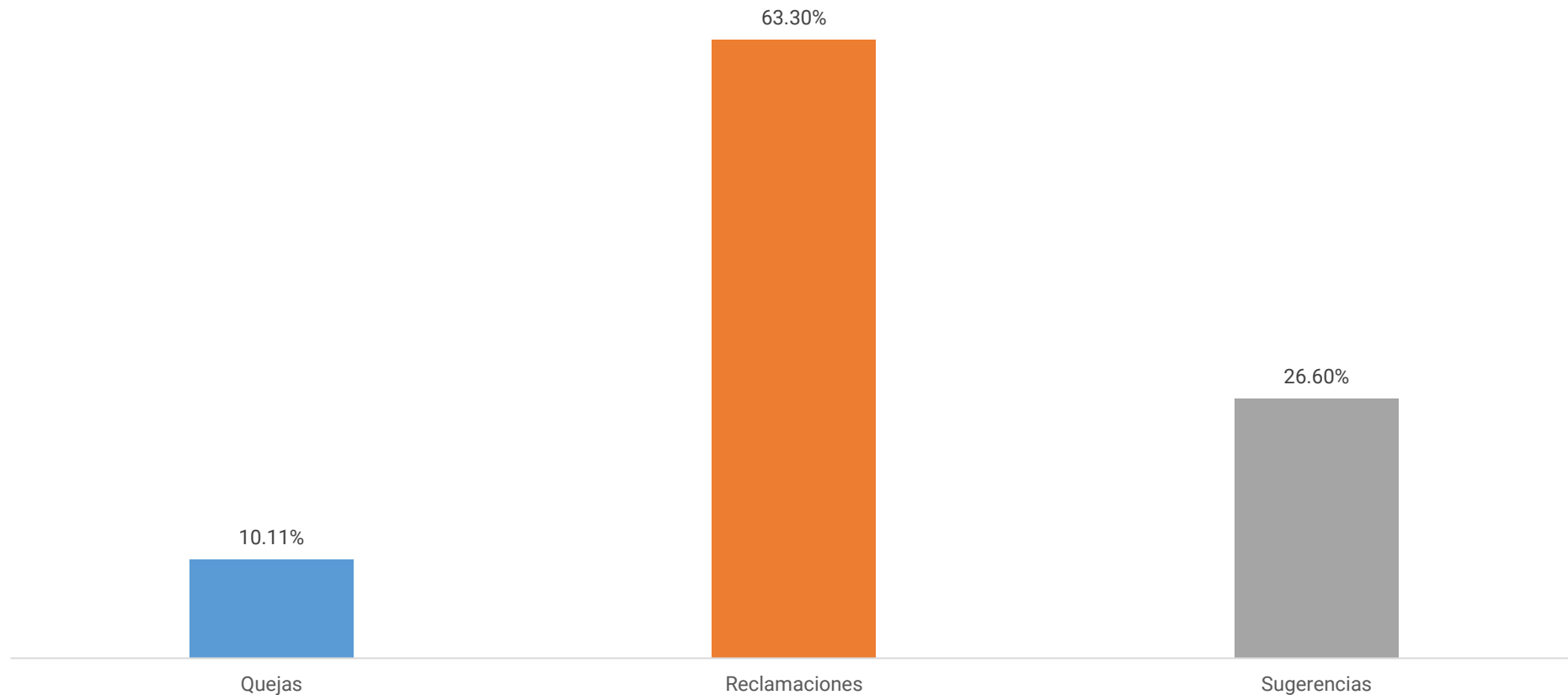


\* Base: 1,936 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio-septiembre 2023.



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

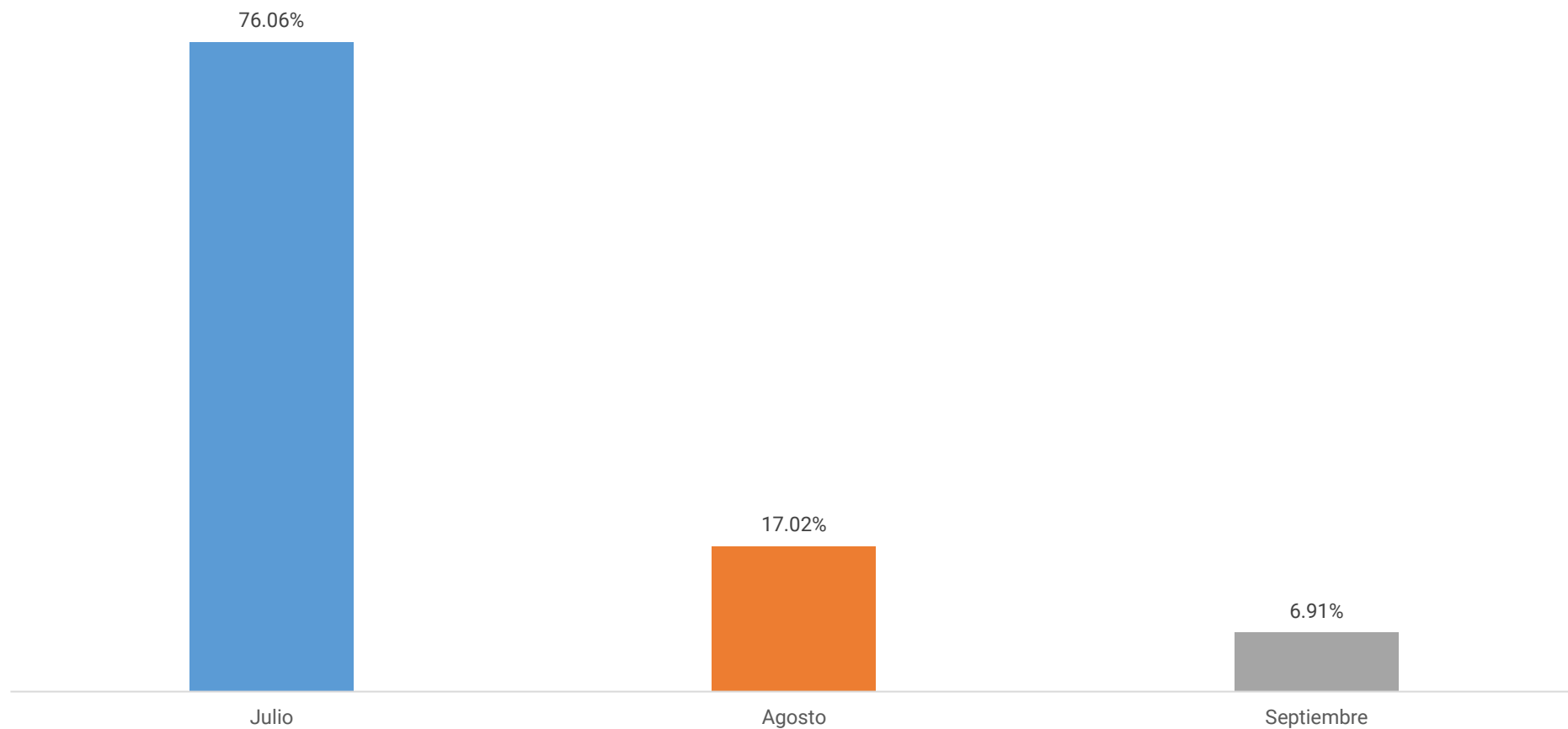
## Desglose por Tipo



\* **Base:** 188 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo julio-septiembre 2023.

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

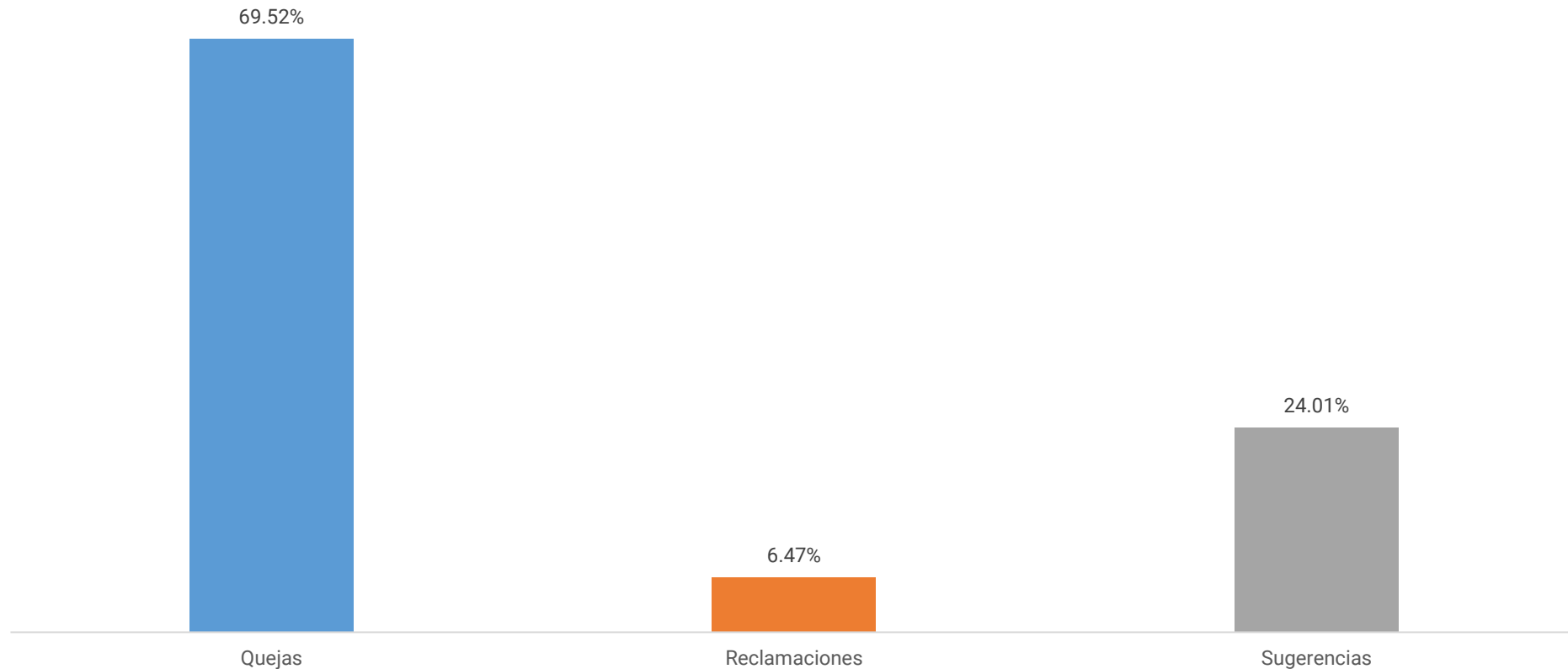
Desglose por mes del 2023



\* Base: 188 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo julio-septiembre 2023.

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

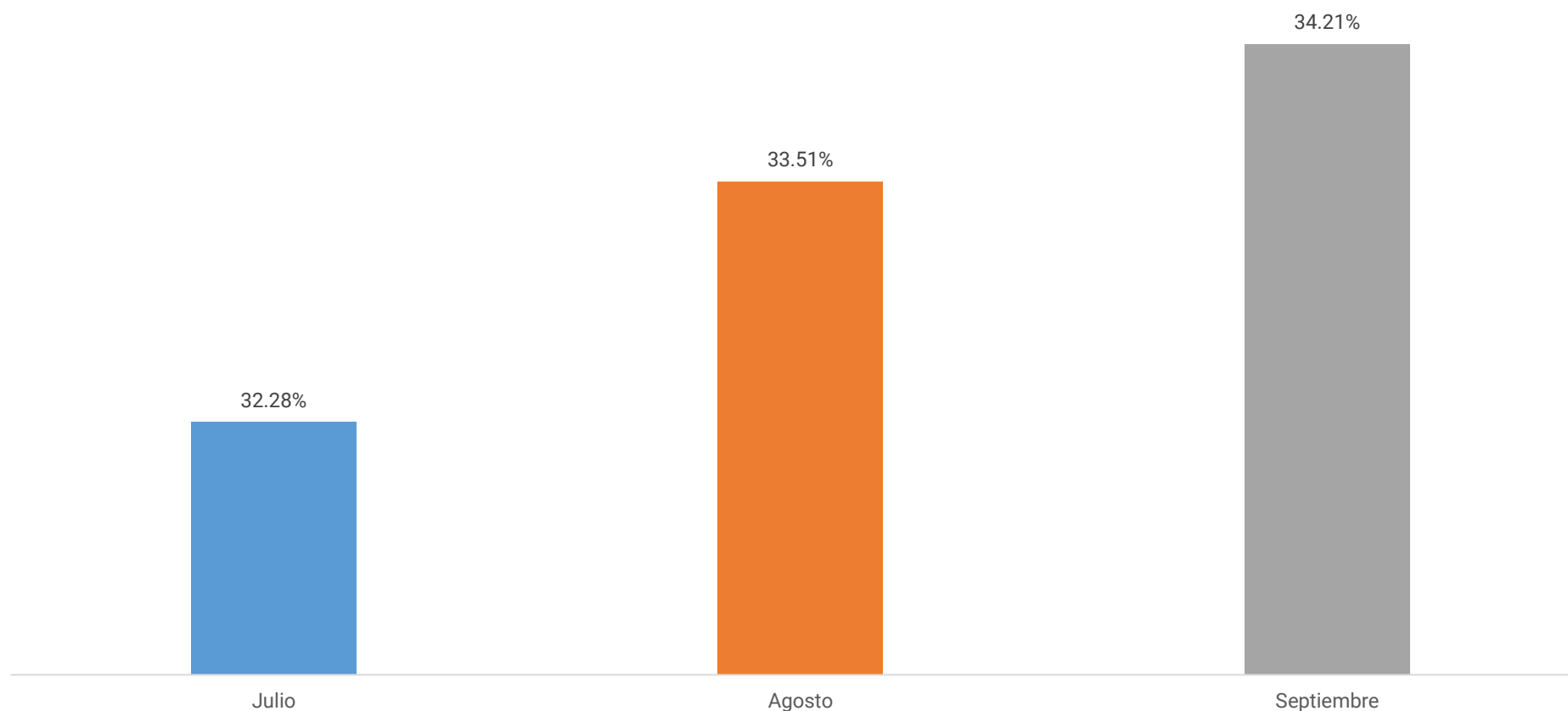
## Desglose por Tipo



\* Base: 1,716 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo julio-septiembre 2023.

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

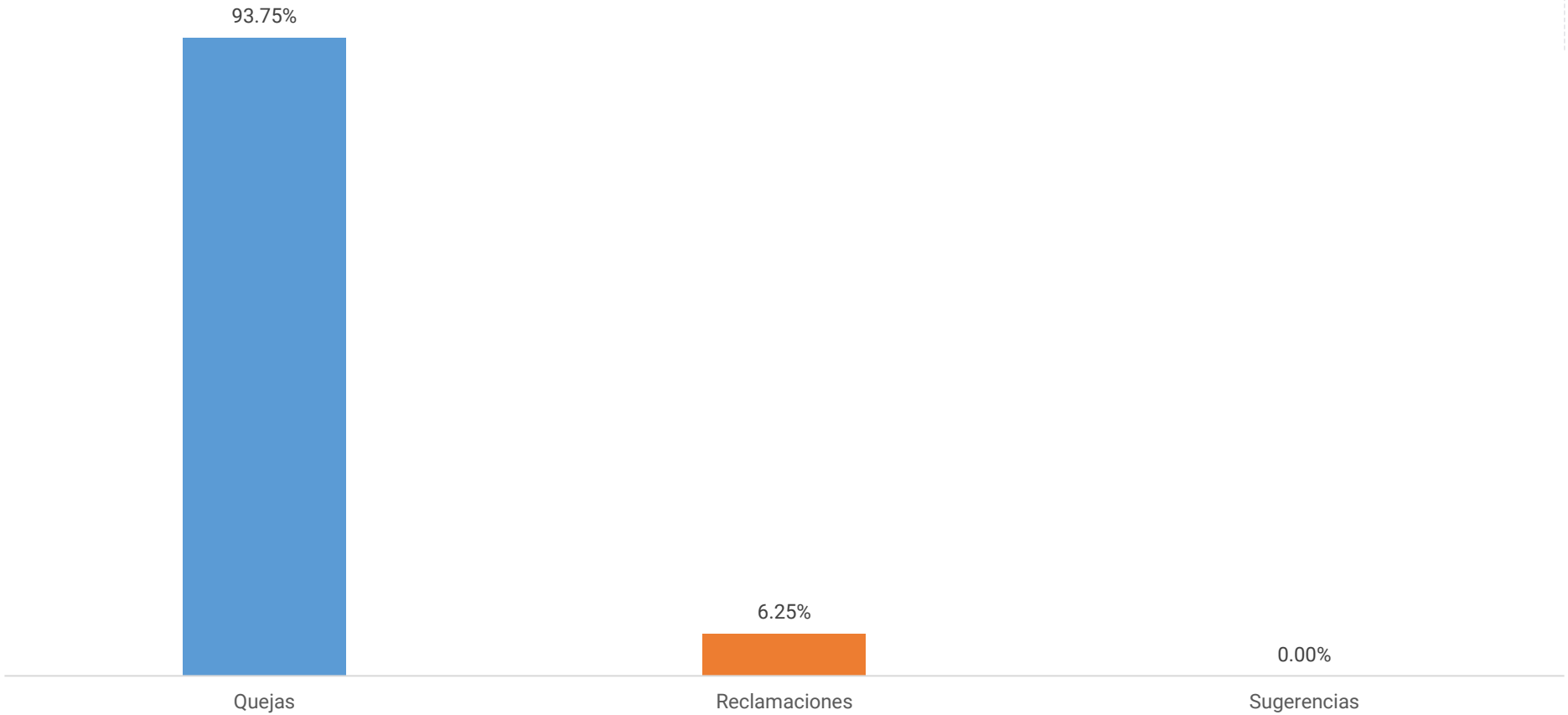
Desglose por mes del 2023



\* Base: 1,716 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo julio-septiembre 2023.

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

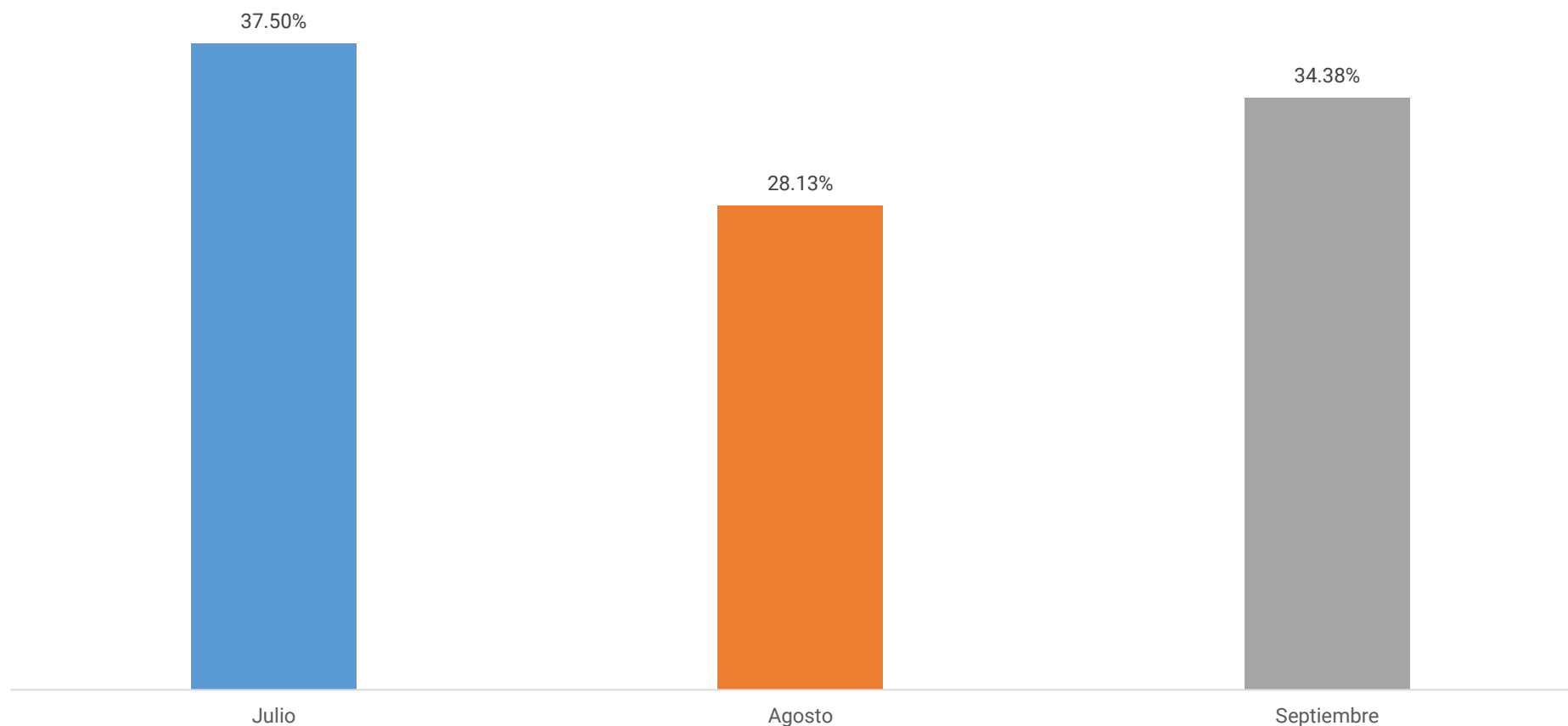
## Desglose por Tipo



\* Base: 32 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo julio-septiembre 2023.

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

Desglose por mes del 2023



\* Base: 32 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo julio-septiembre 2023.



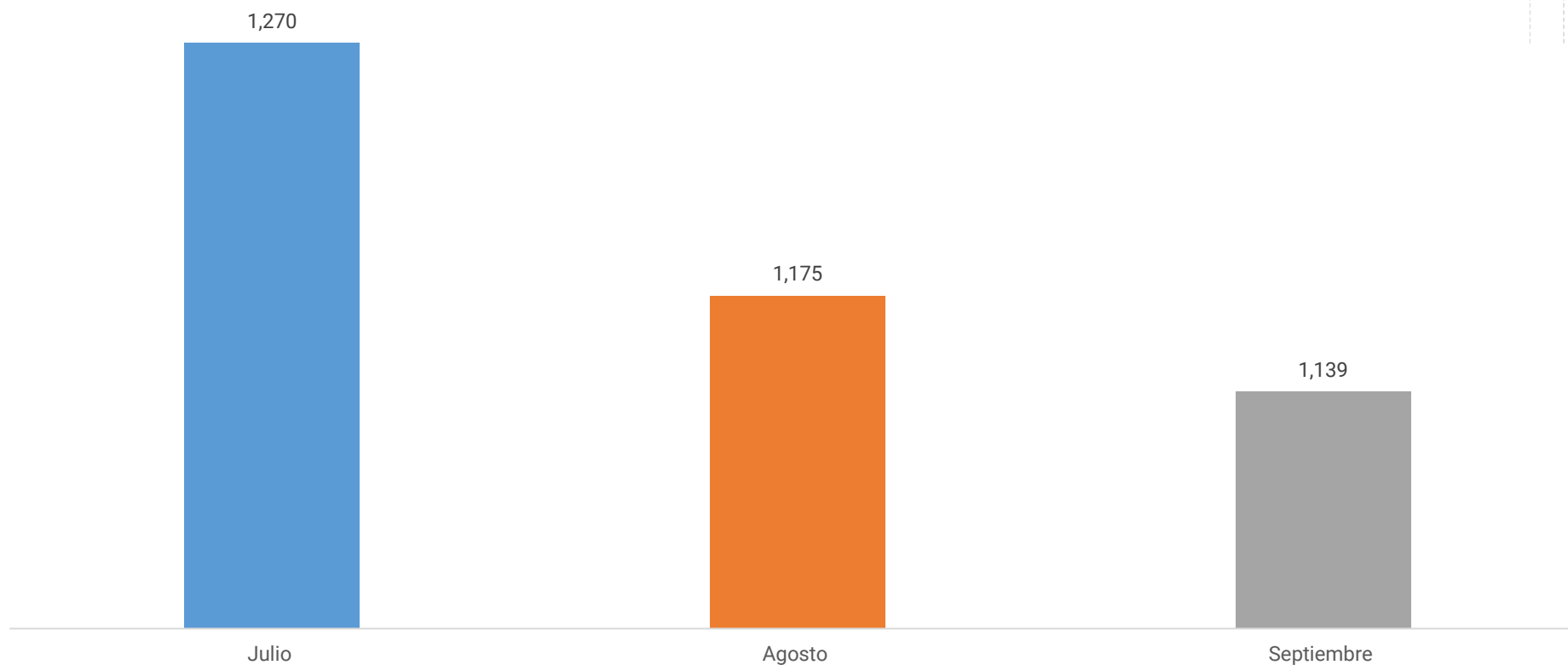
## ¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

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

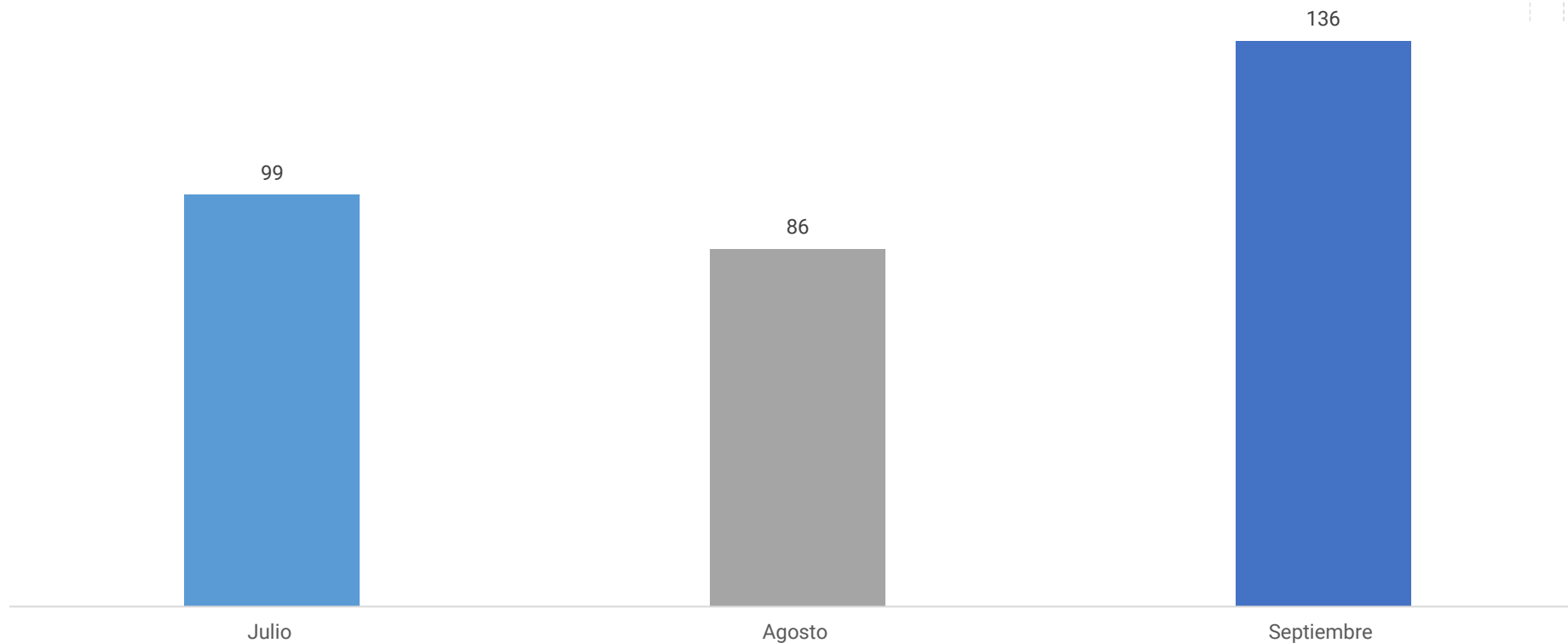
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



\* **Base:** 3,584 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2023.



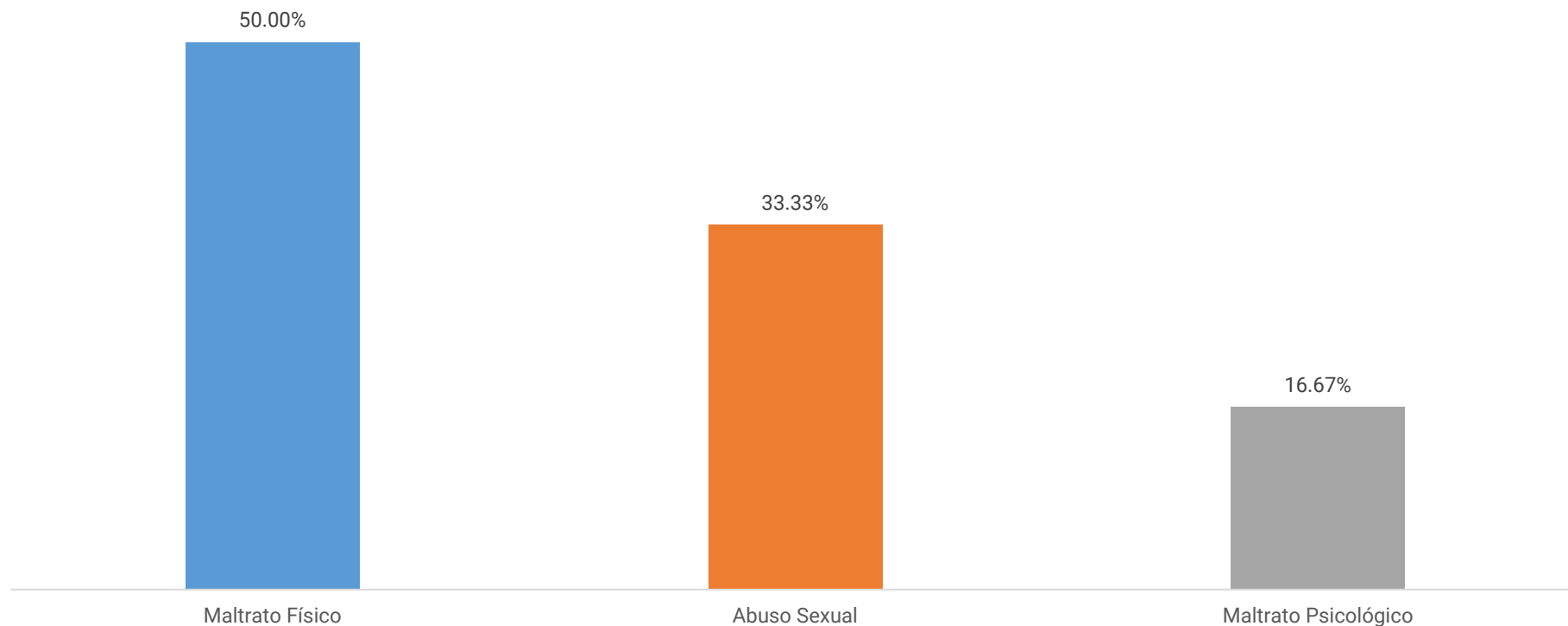
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



\* **Base:** 321 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2023.

# CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

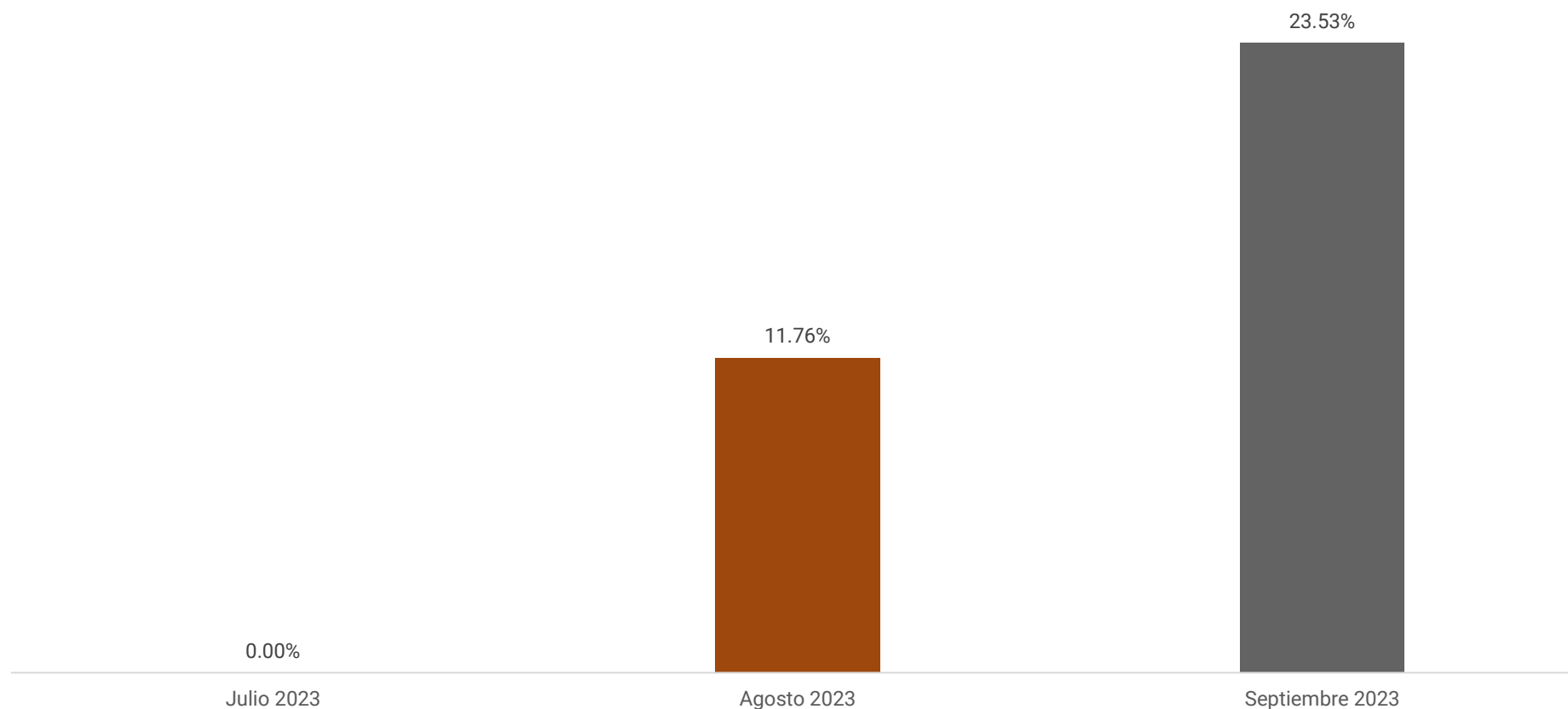
## Desglose por Tipo



\* Base: 6 Casos registrados durante el periodo julio-septiembre 2023.

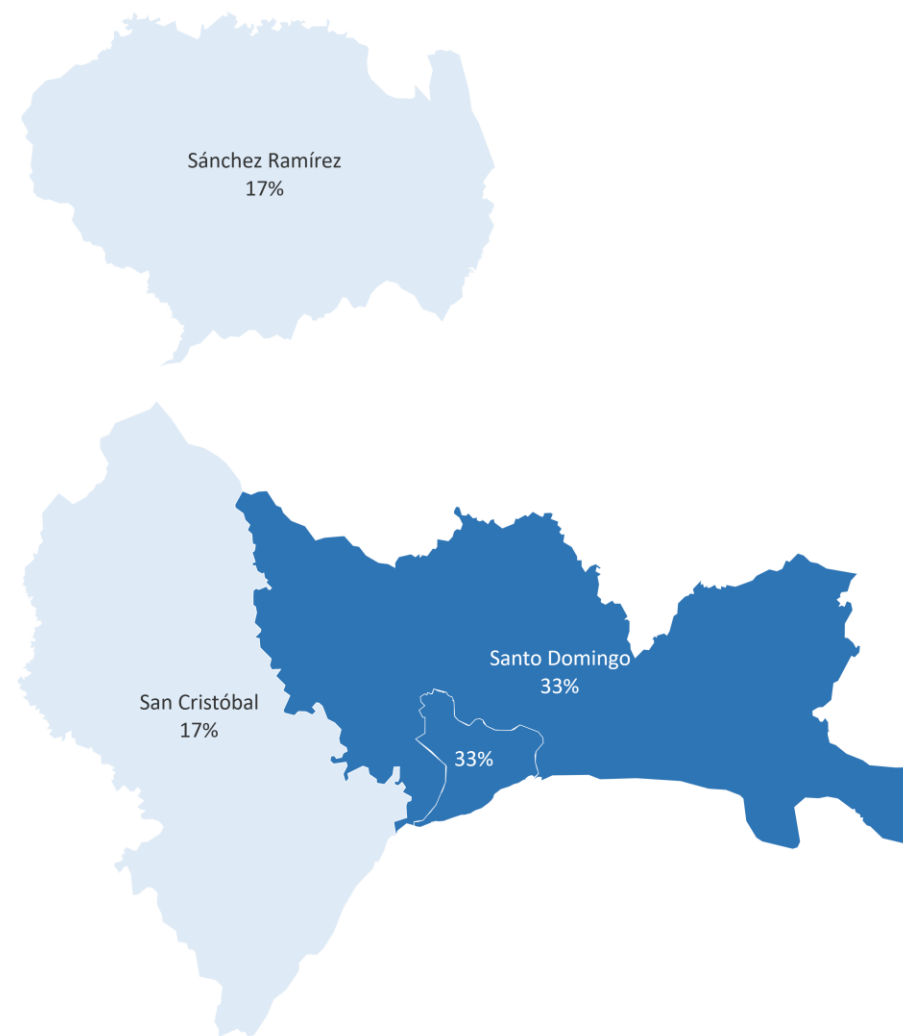
# CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

## Desglose por mes del 2023



\* **Base:** 6 Casos registrados durante el periodo julio-septiembre 2023.

# Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



\* **Base:** 6 Casos registrados durante el periodo julio-septiembre 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 más de 250 servicios diferentes.

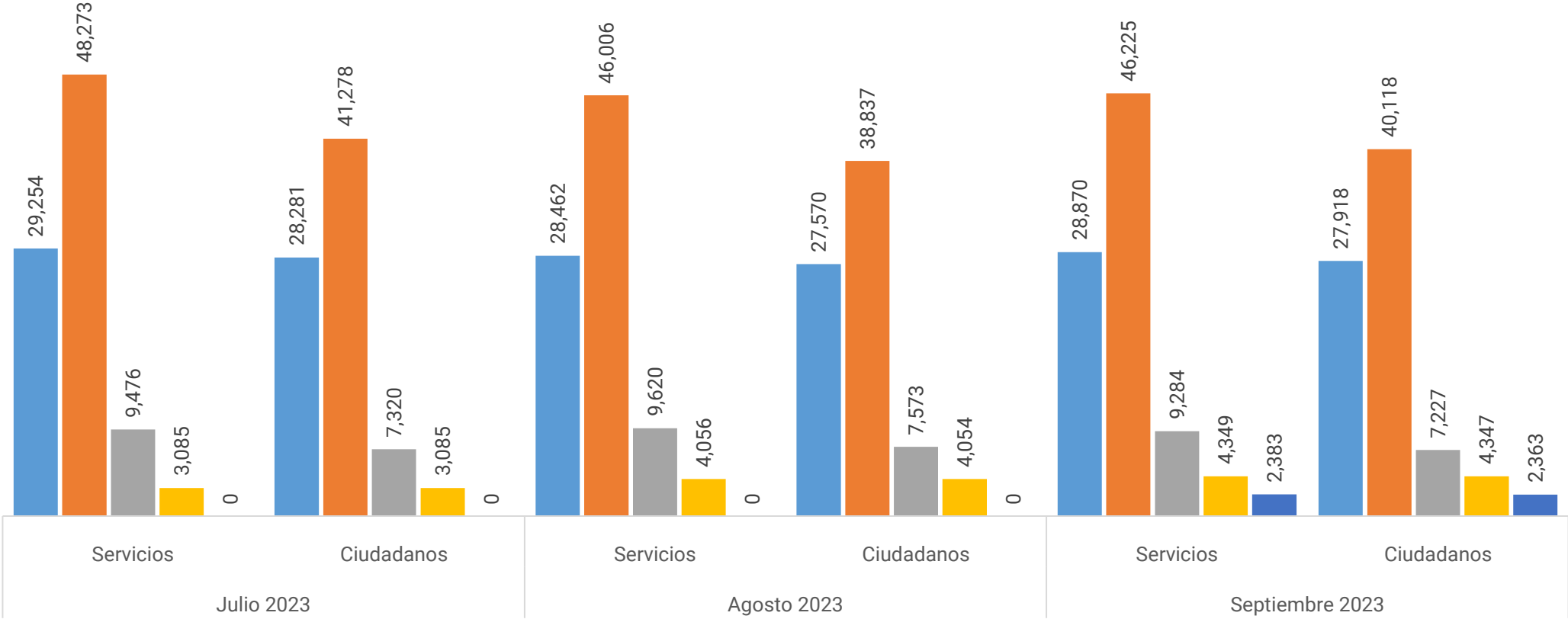


# ATENCIÓN CIUDADANA

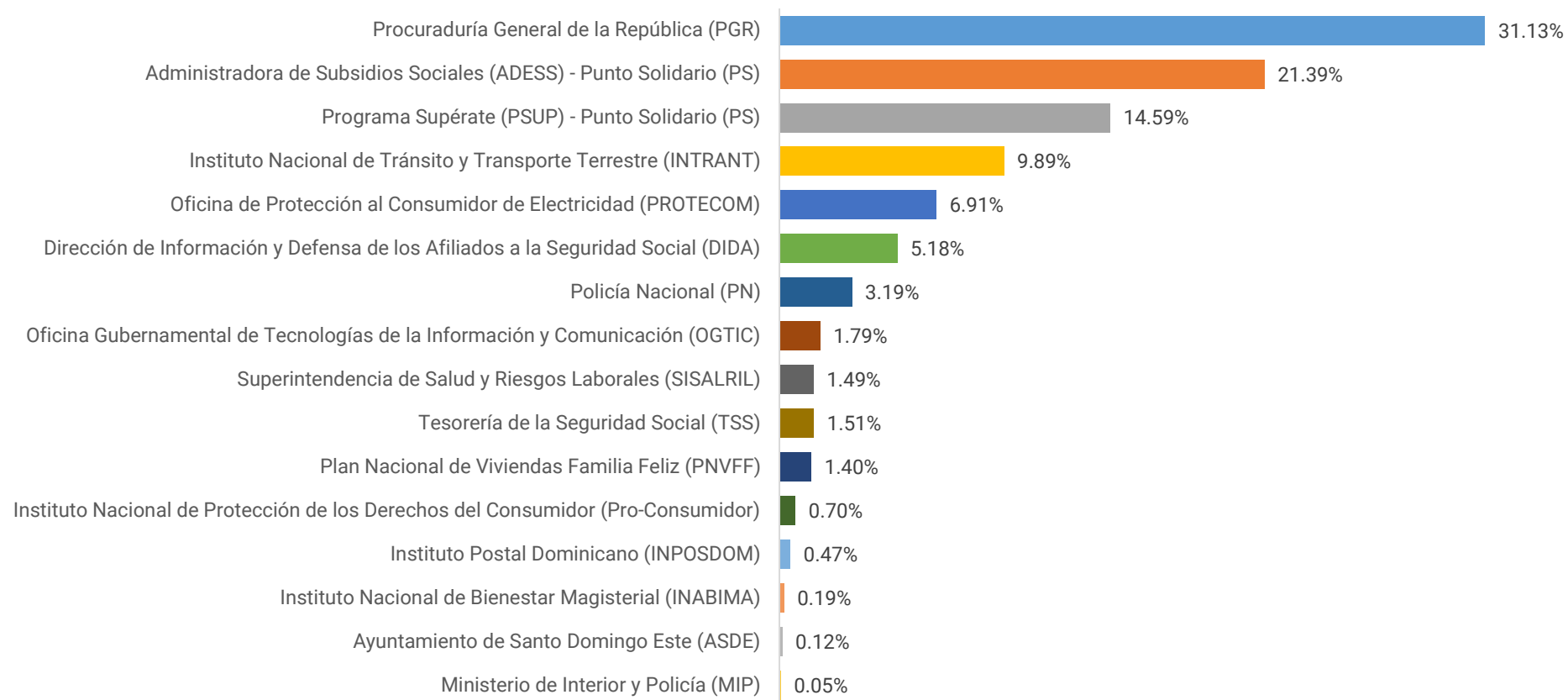
El Centro de Atención Ciudadana a través de los Puntos COB ha brindado asesoría y tramitado **269,343** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **239,971** ciudadanos, durante el periodo julio-septiembre del actual 2023, de los cuales **86,586** servicios fueron solicitados por **83,769** ciudadanos en la **Plaza Megacentro** (SDE), **140,504** servicios fueron brindados a **120,233** ciudadanos en la **Plaza Sambil** (D.N.), **28,380** servicios fueron proporcionados a **22,120** ciudadanos en la **Plaza Parada de la Cultura** (Las Américas - SDE), **11,490** servicios fueron ofrecidos a **11,486** ciudadanos en la **Plaza Occidental Mall** (SDO), y **2,383** servicios fueron ofrecidos a **2,363** ciudadanos en la **Plaza Comercial Sirena**(Santiago).

# CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS

■ Megacentro ■ Sambil ■ Expreso SDE ■ Occidental Mall ■ Santiago



# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO

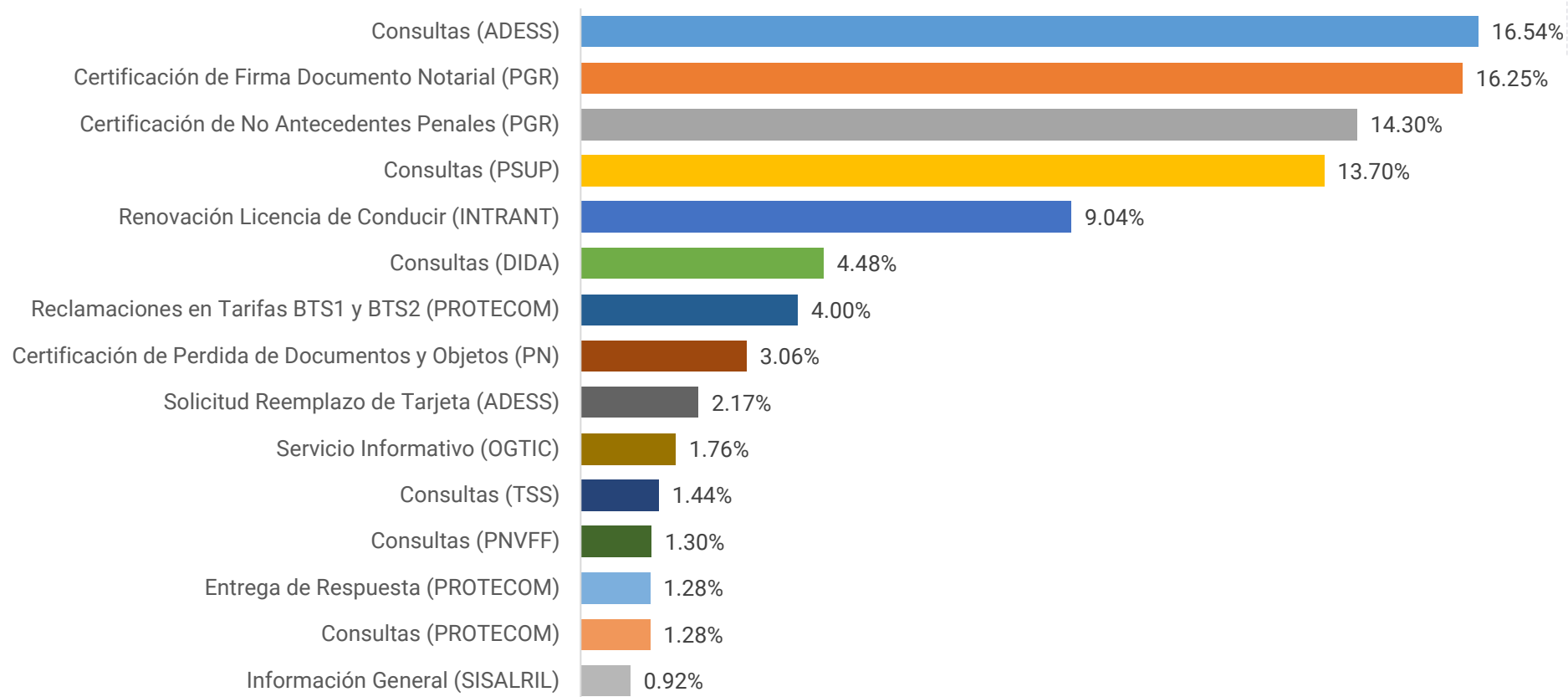


\* Base: 83,769 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.



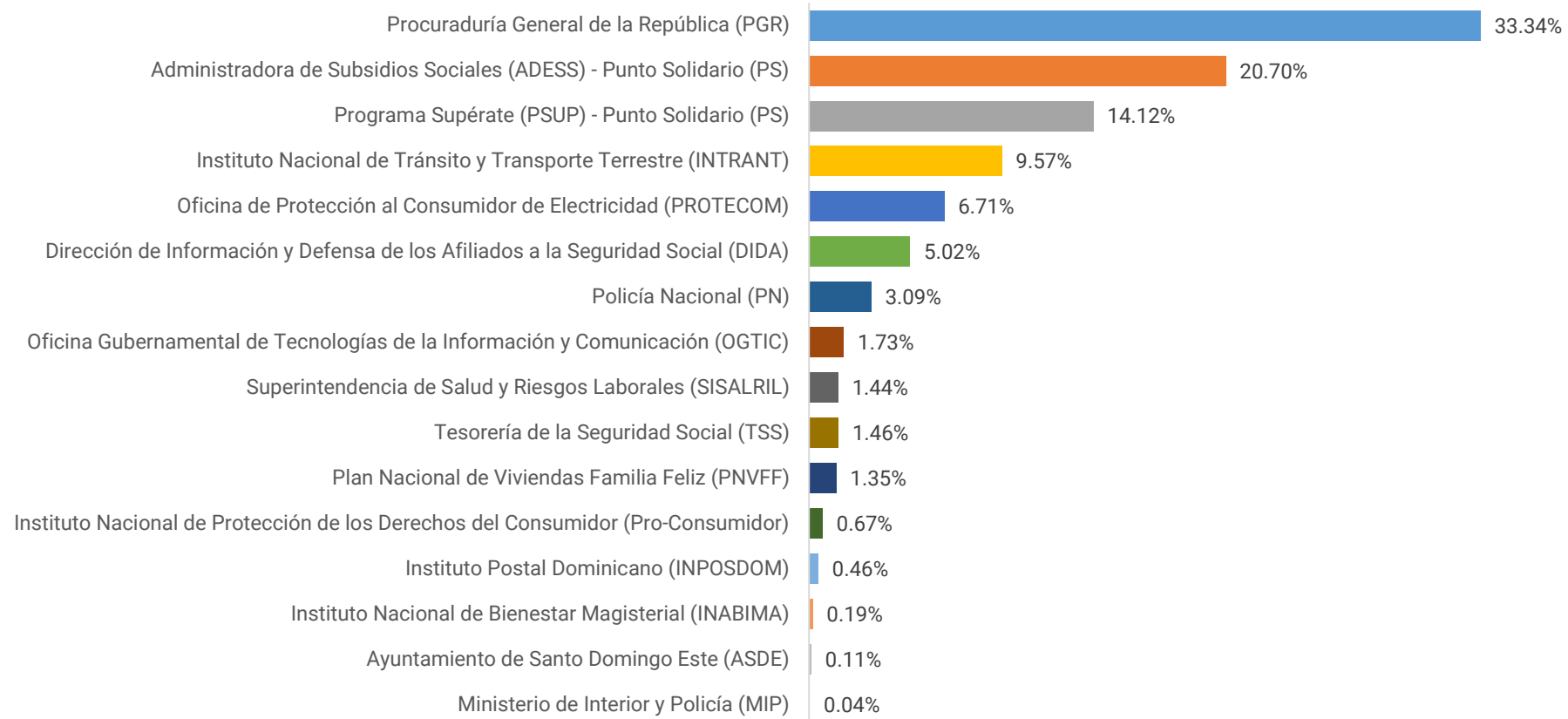
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Megacentro



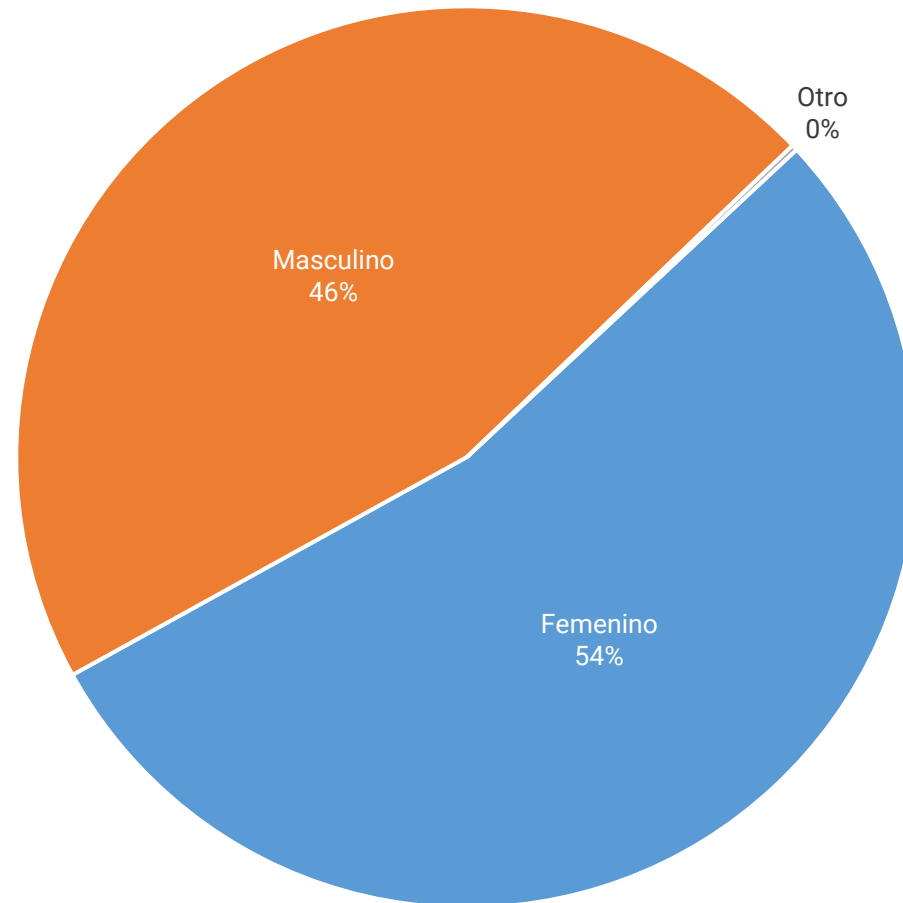
\* Base: 83,769 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



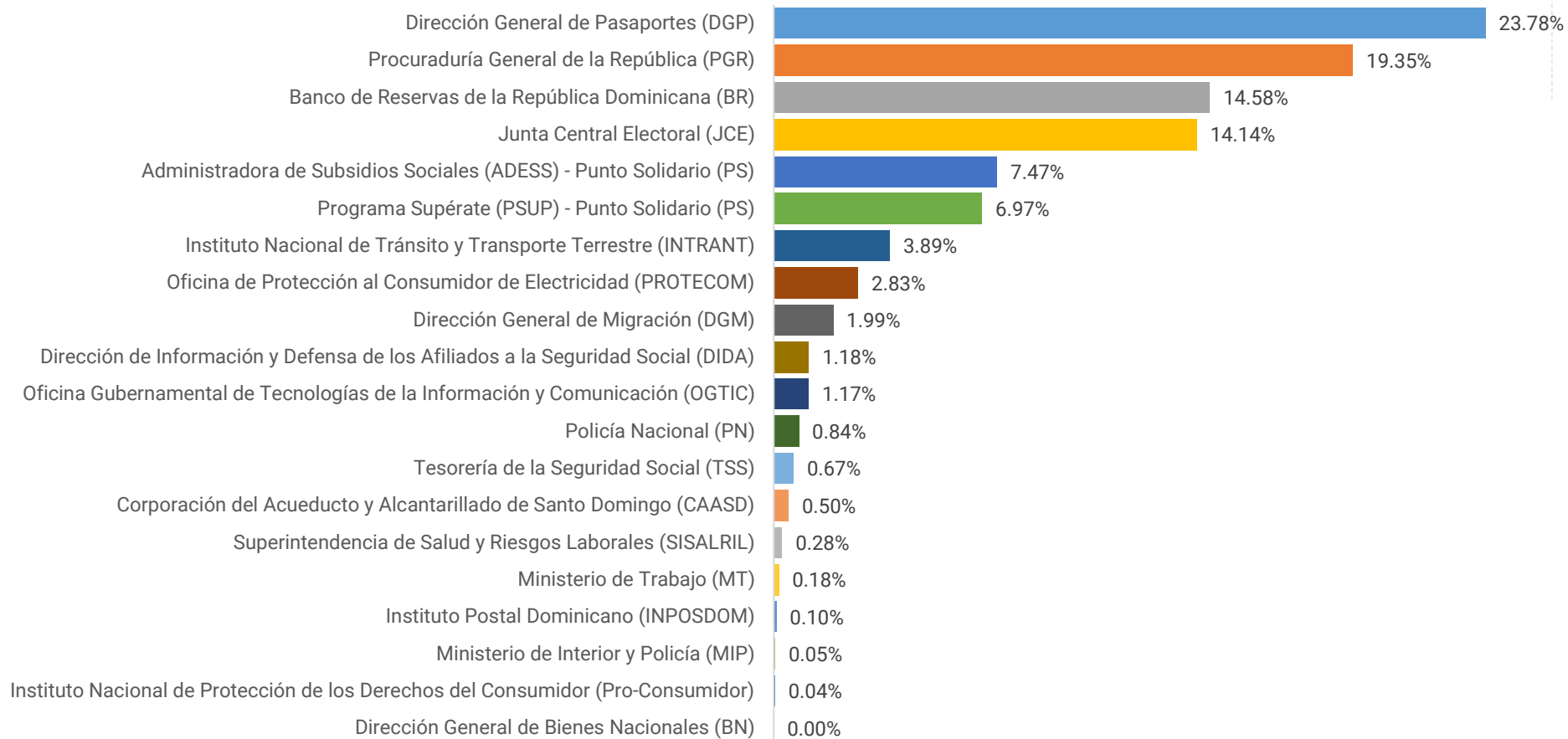
\* Base: 86,586 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2023.

# CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



\* Base: 83,769 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

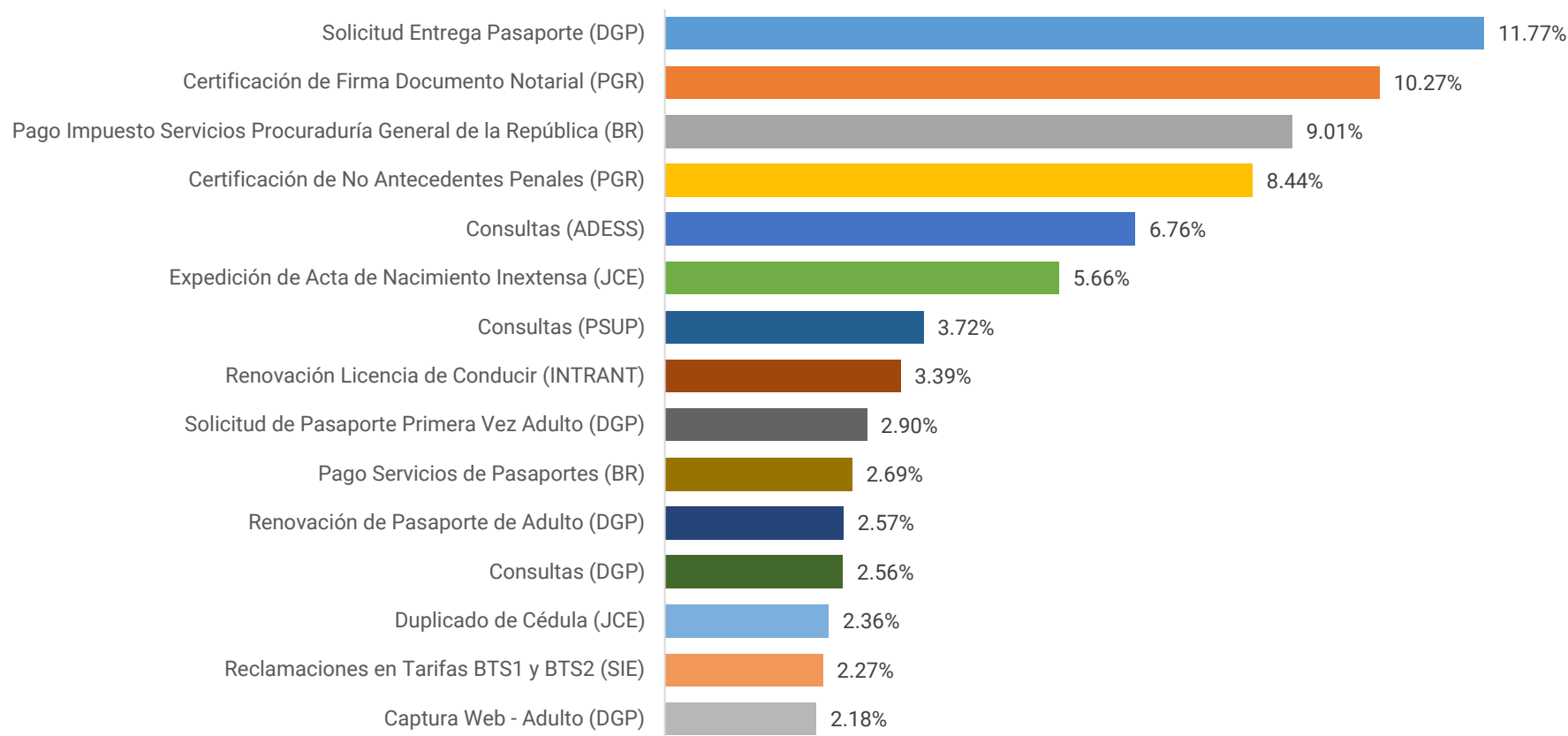
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



\* Base: 120,233 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

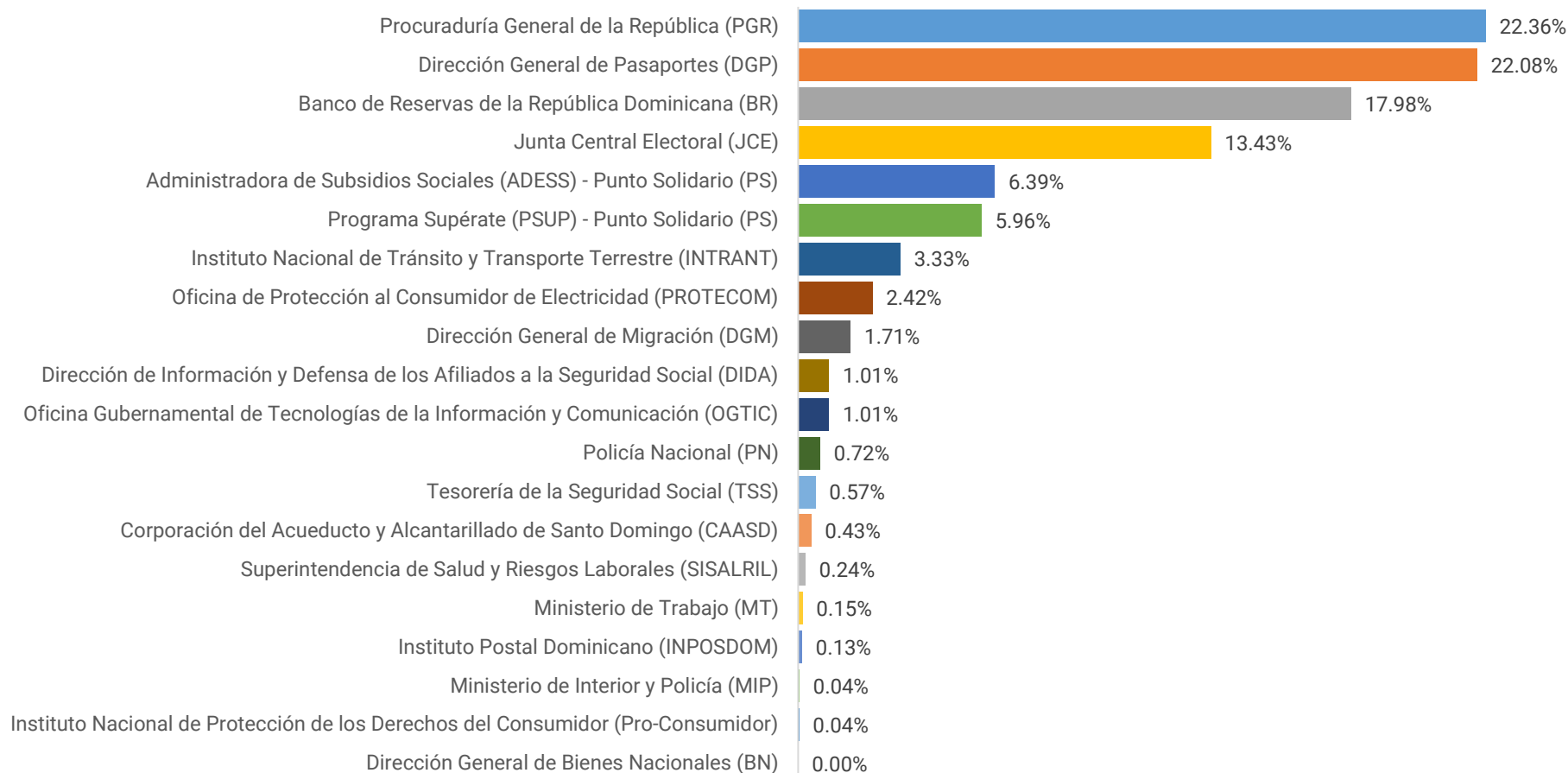
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Sambil



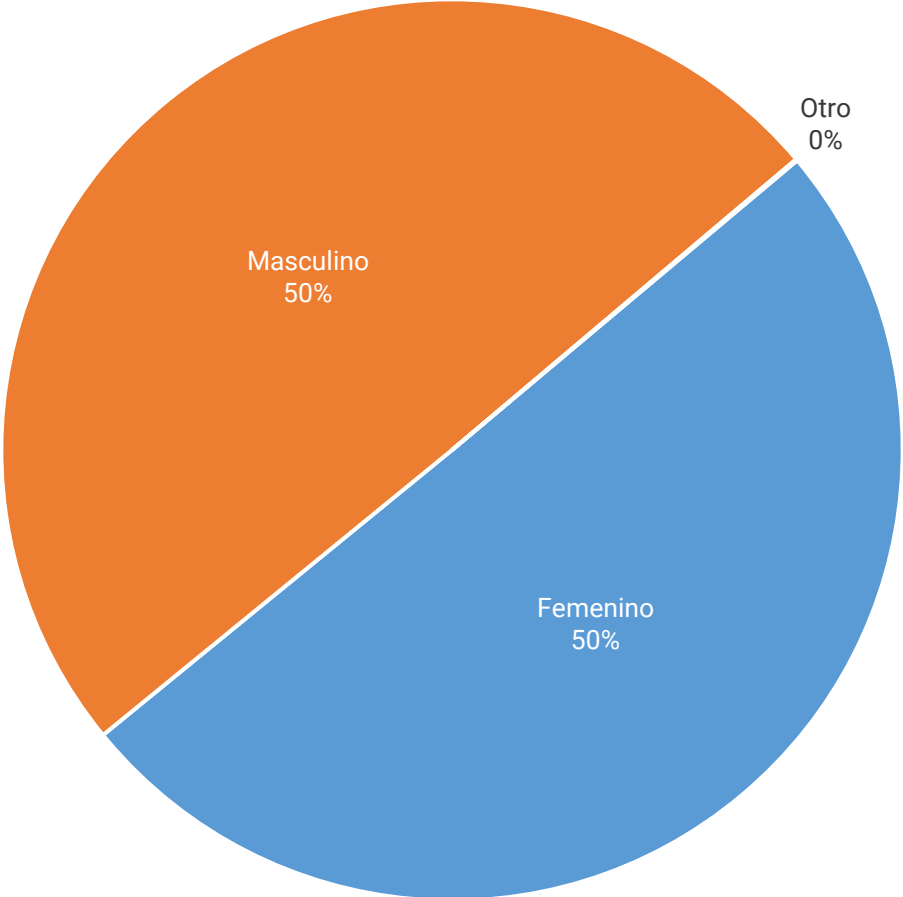
\* Base: 120,233 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



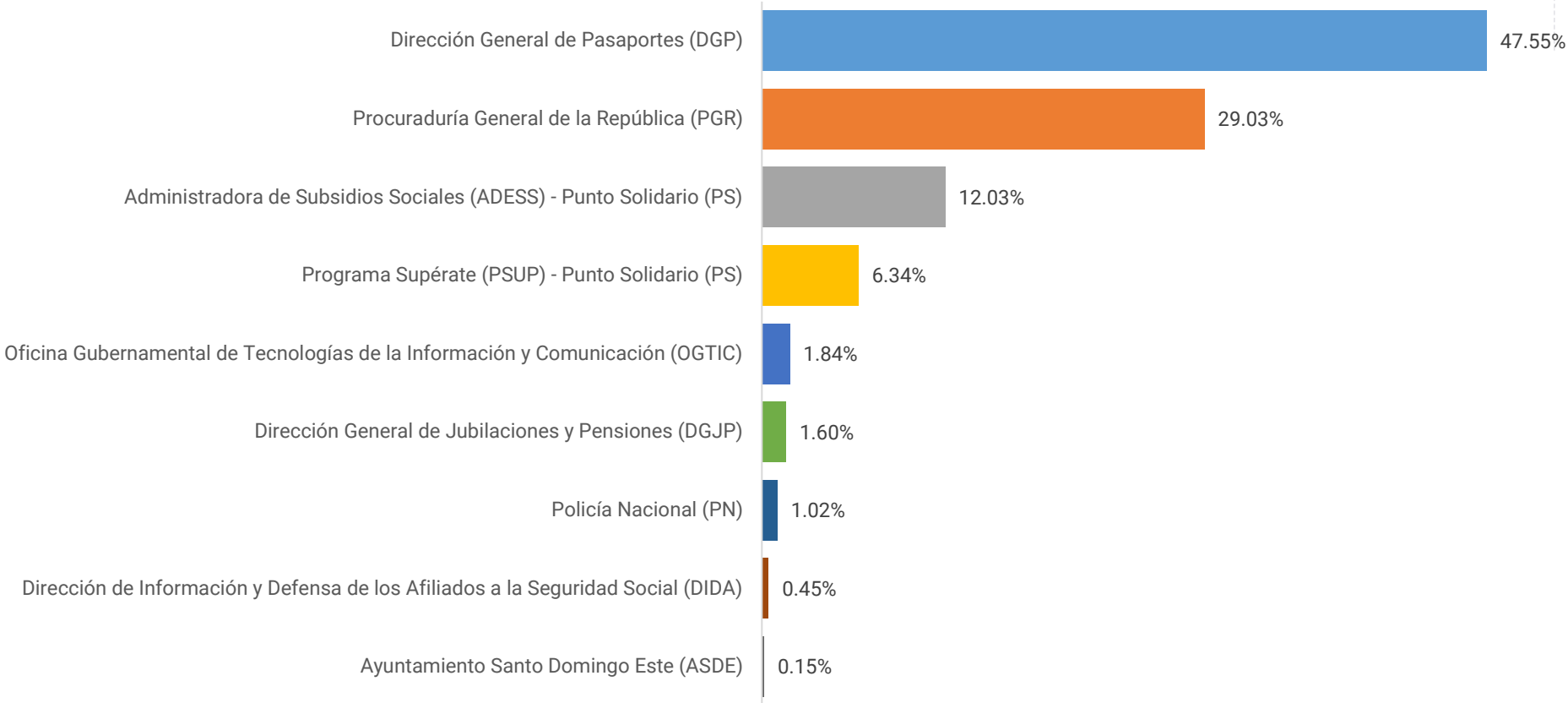
\* Base: 140,504 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2023.

# CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



\* Base: 120,233 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

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

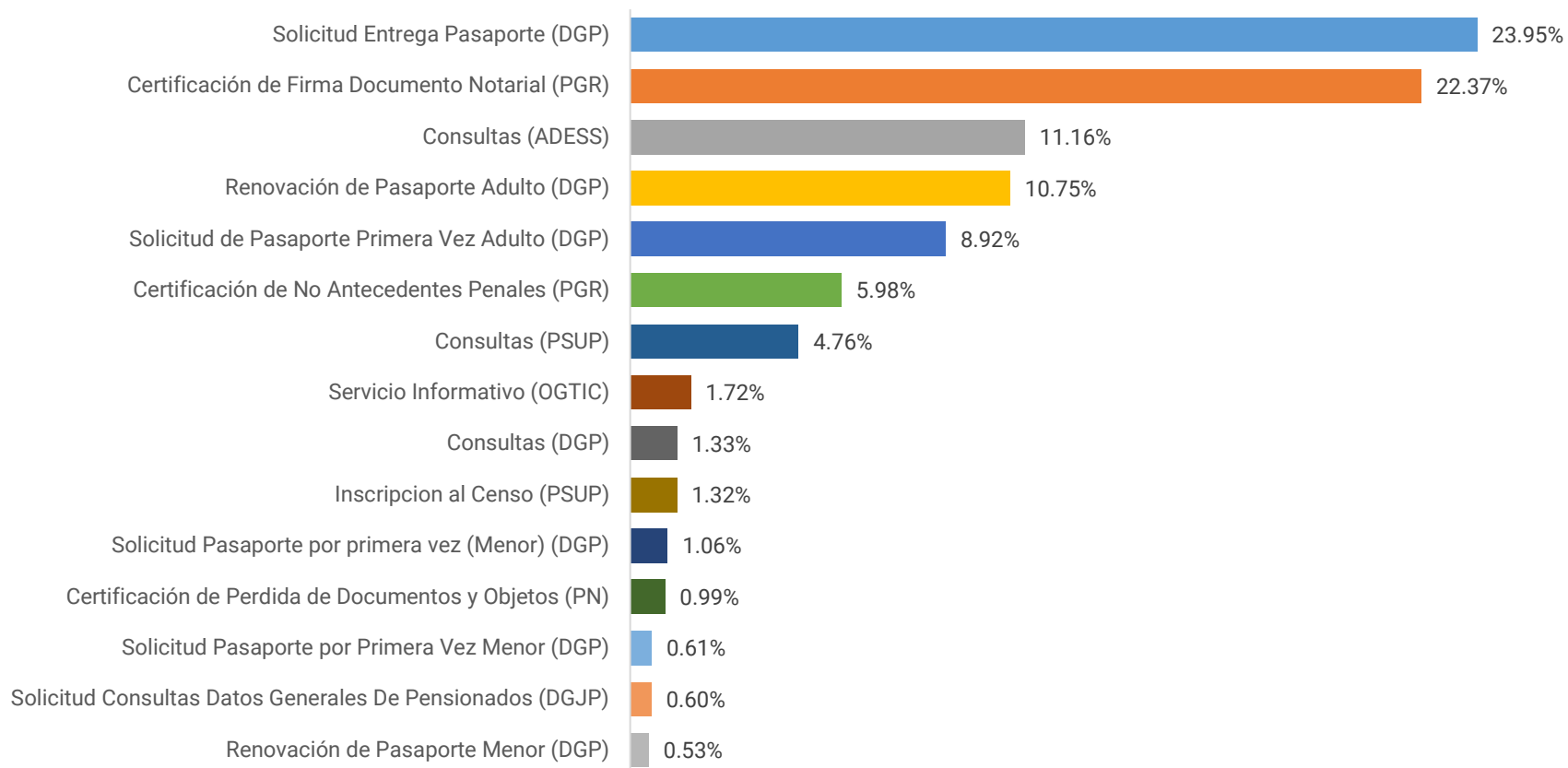


\* Base: 22,120 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.



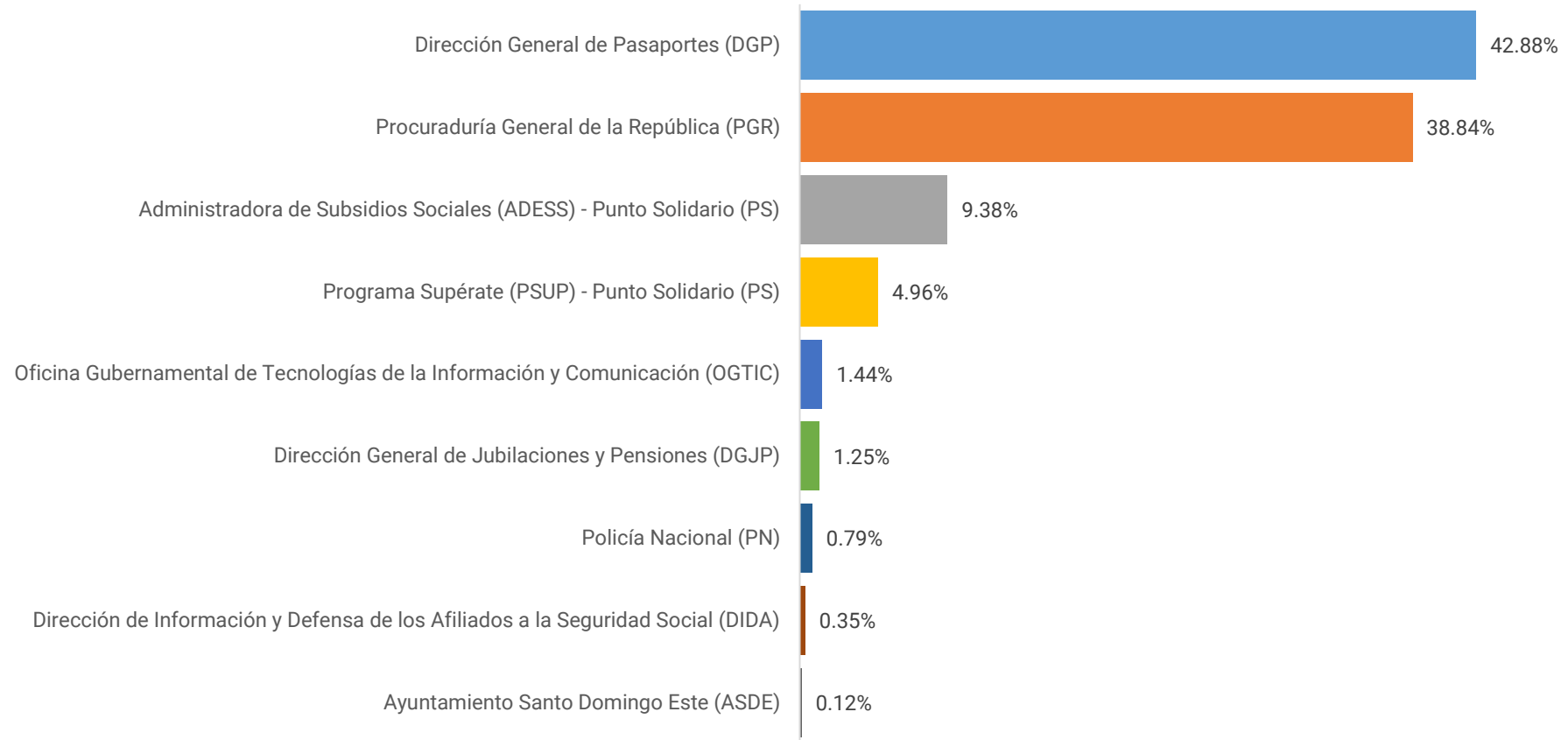
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



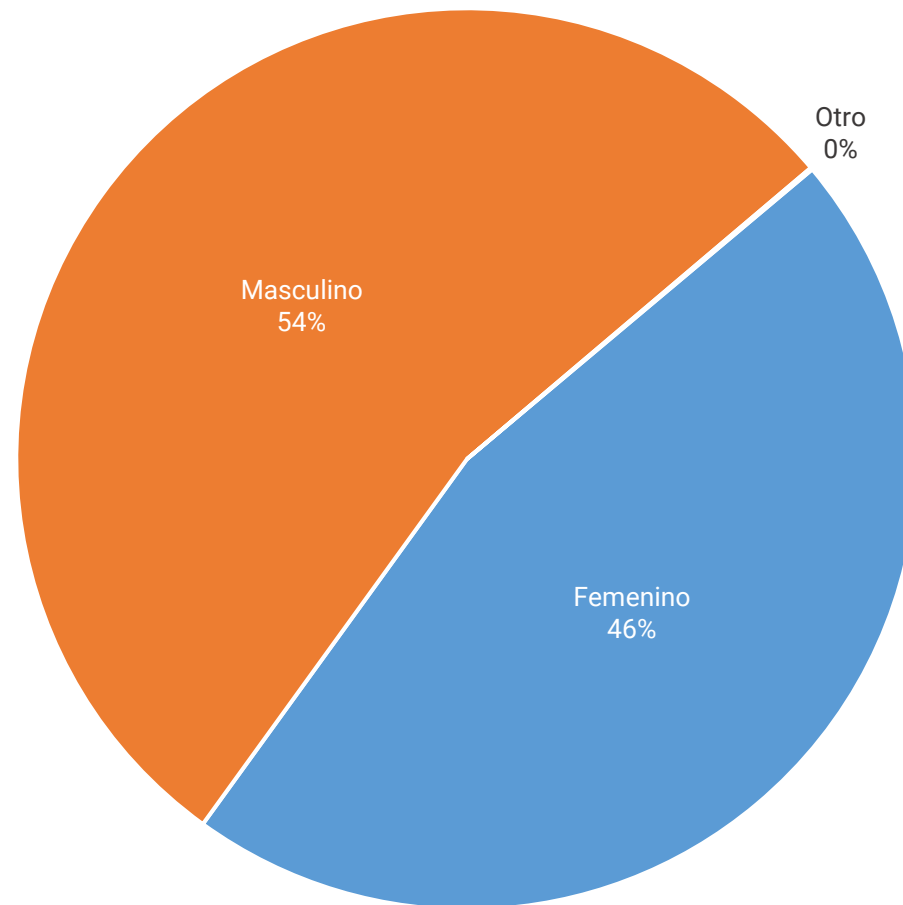
\* Base: 22,120 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

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



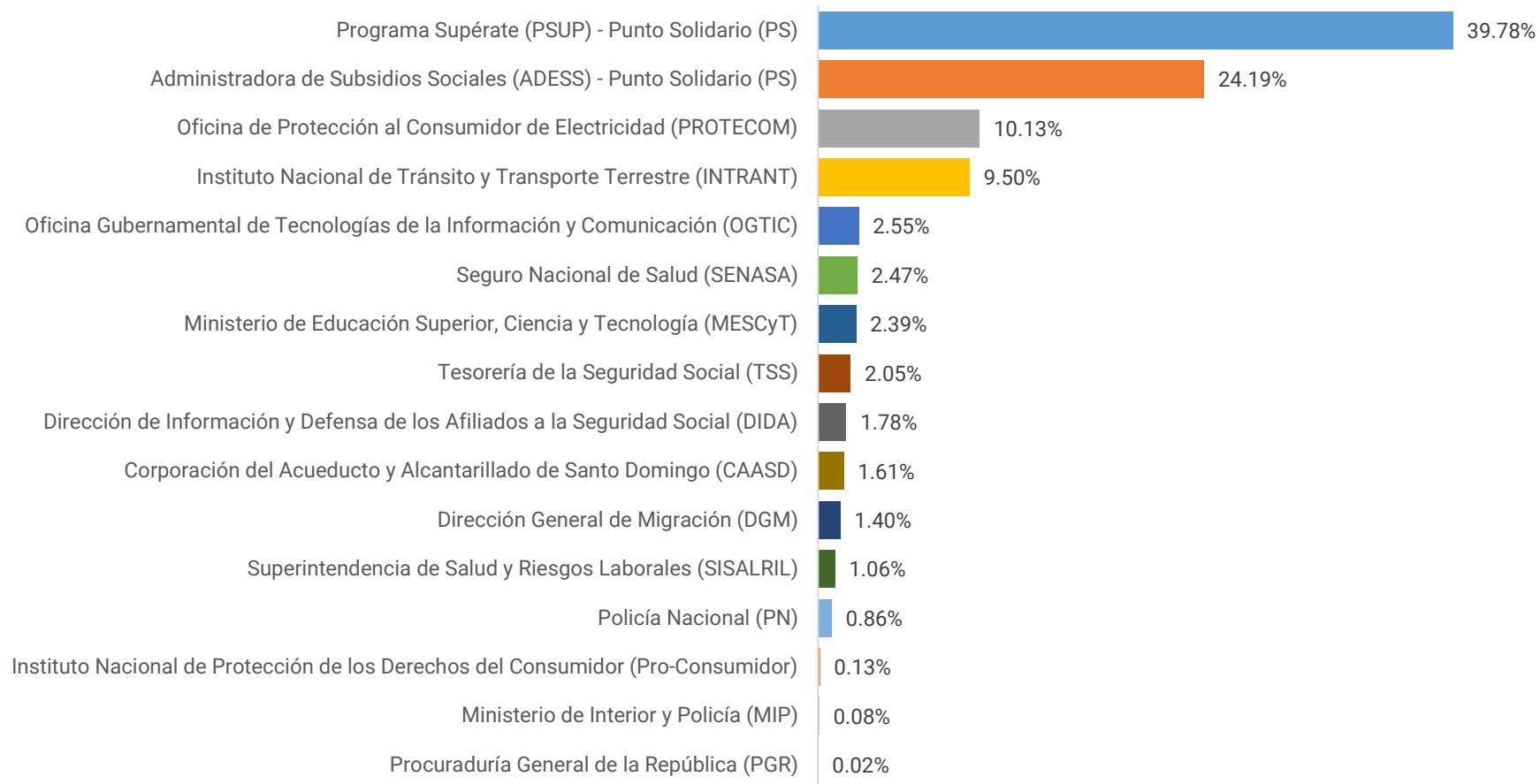
\* Base: 28,380 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2023.

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



\* Base: 22,120 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

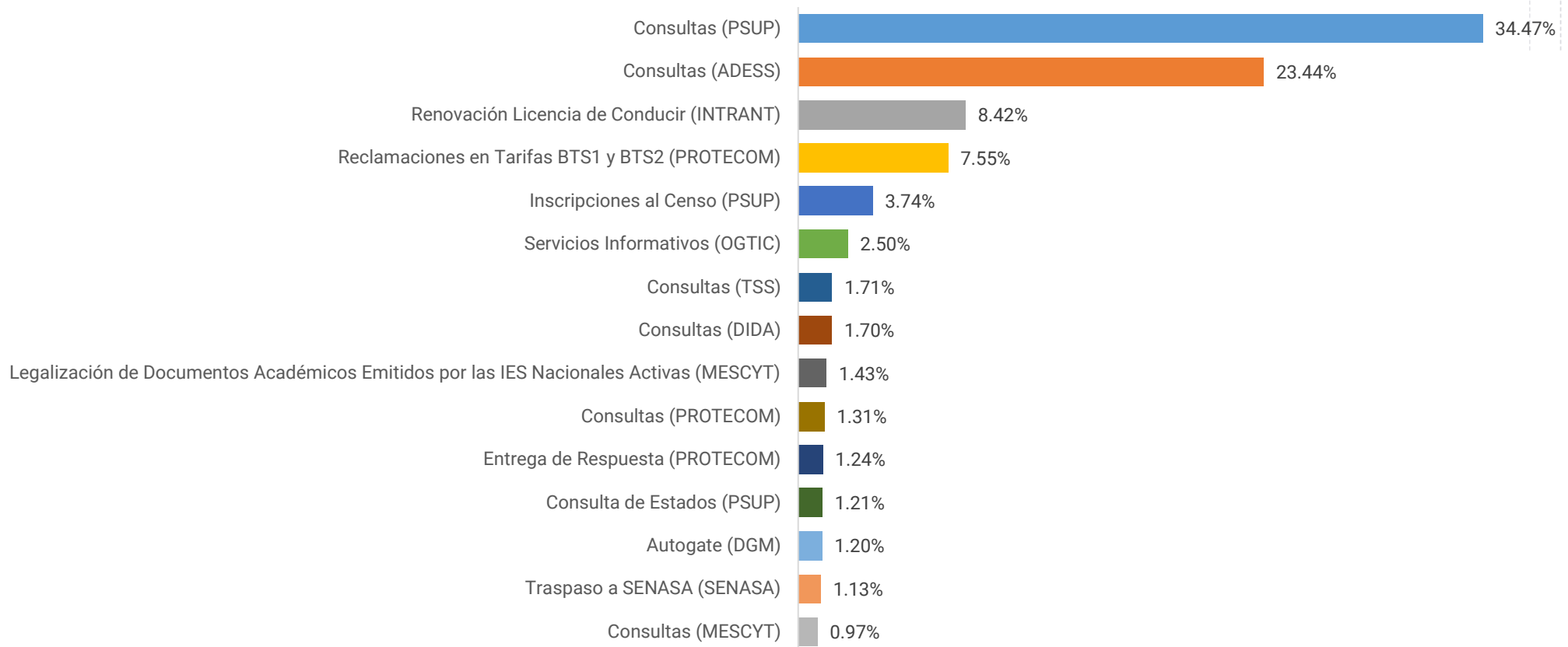
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



\* Base: 11,486 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

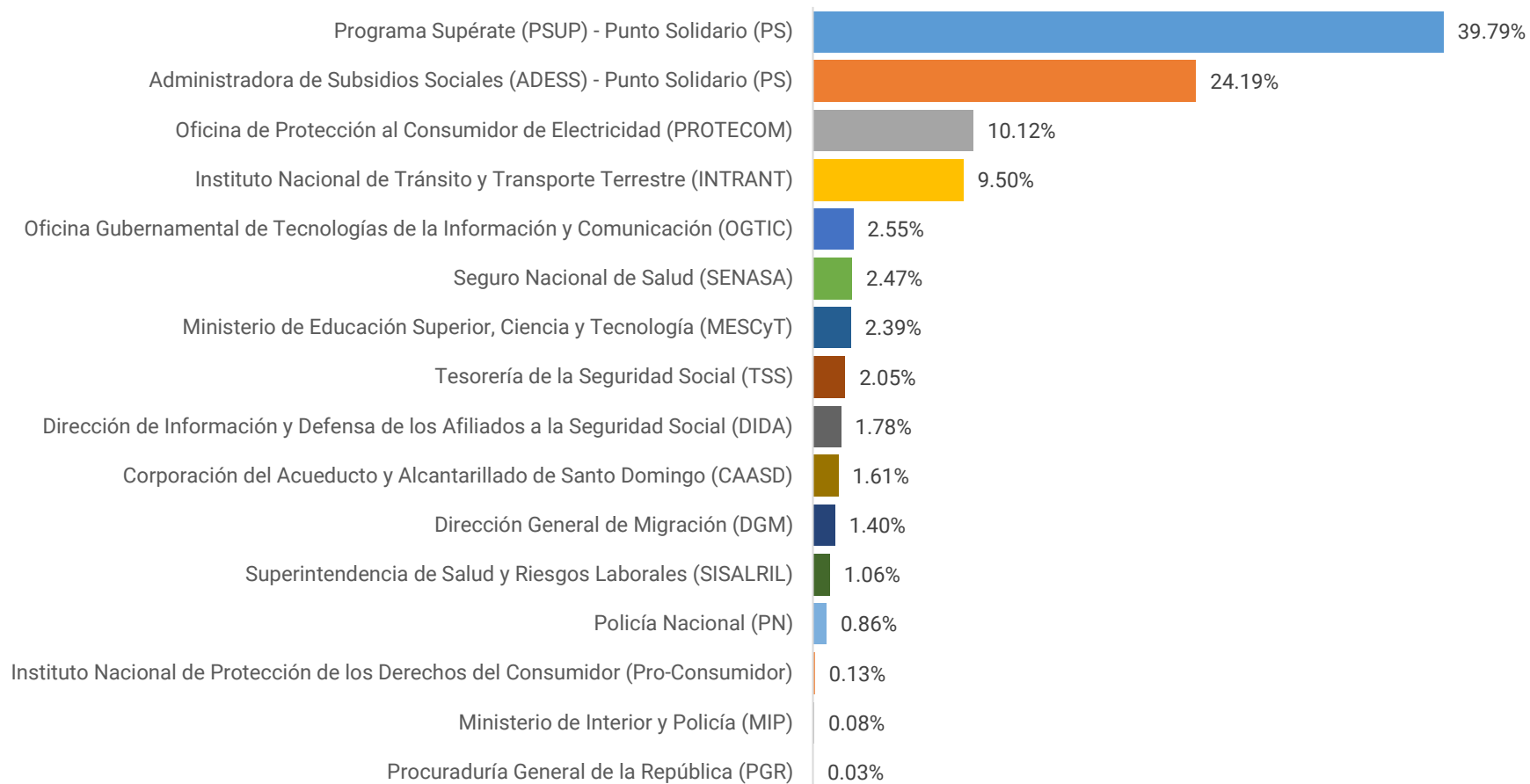
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Occidental Mall



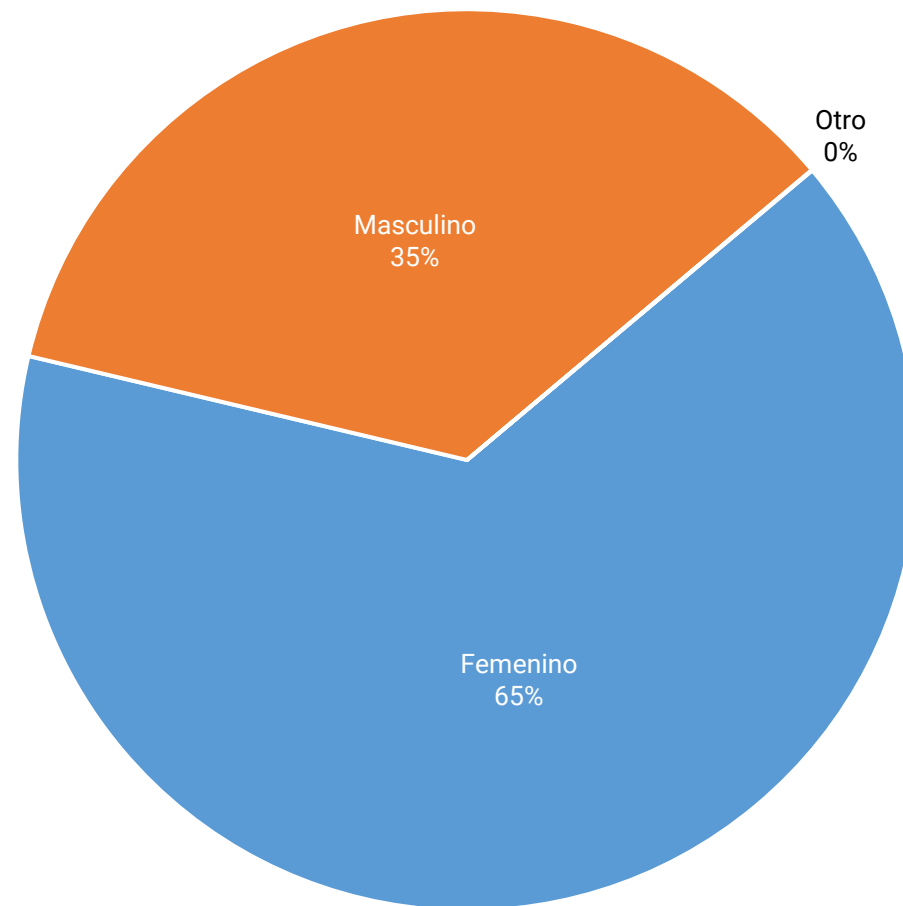
\* Base: 11,486 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



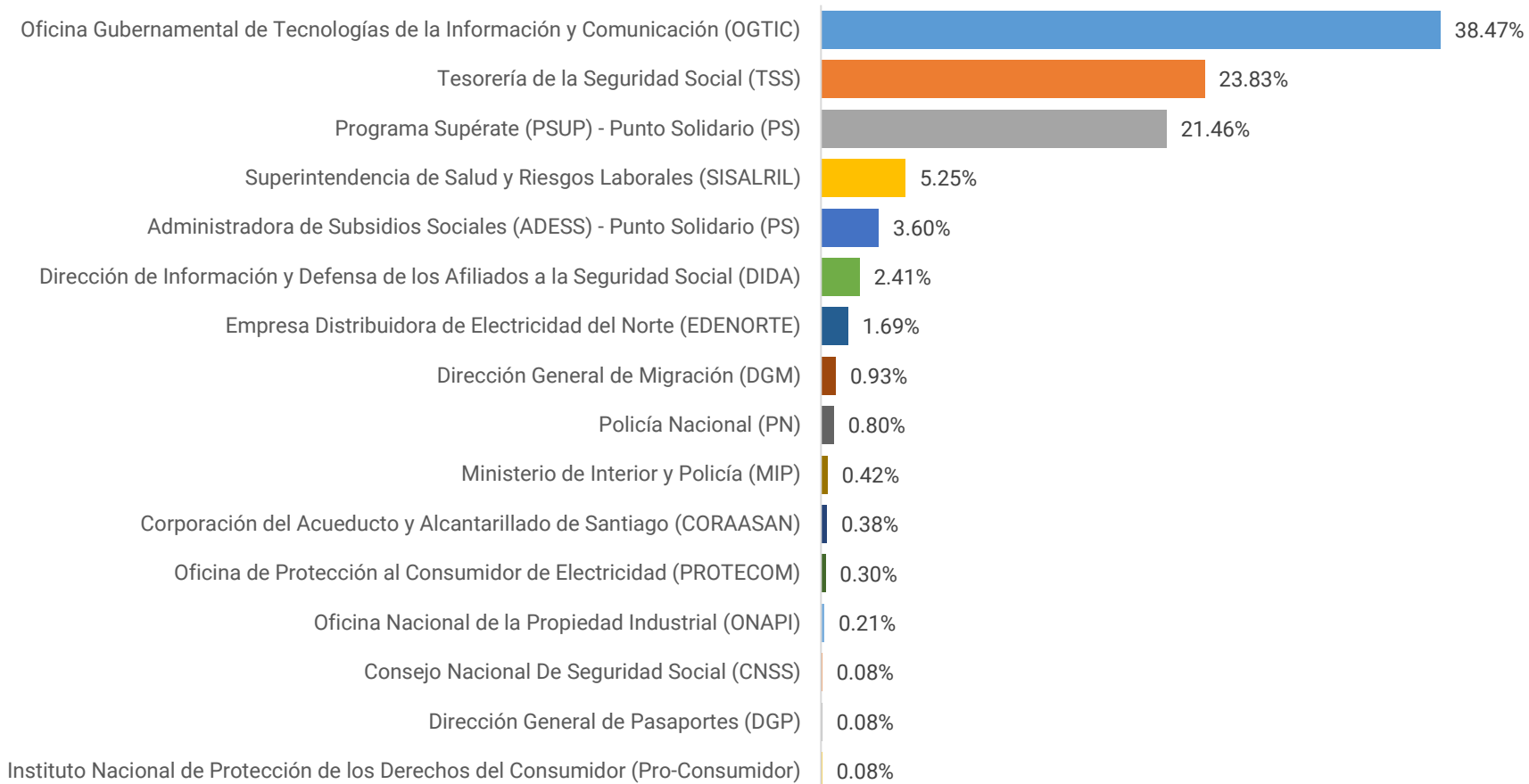
\* Base: 11,490 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2023.

# CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



\* Base: 11,486 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO

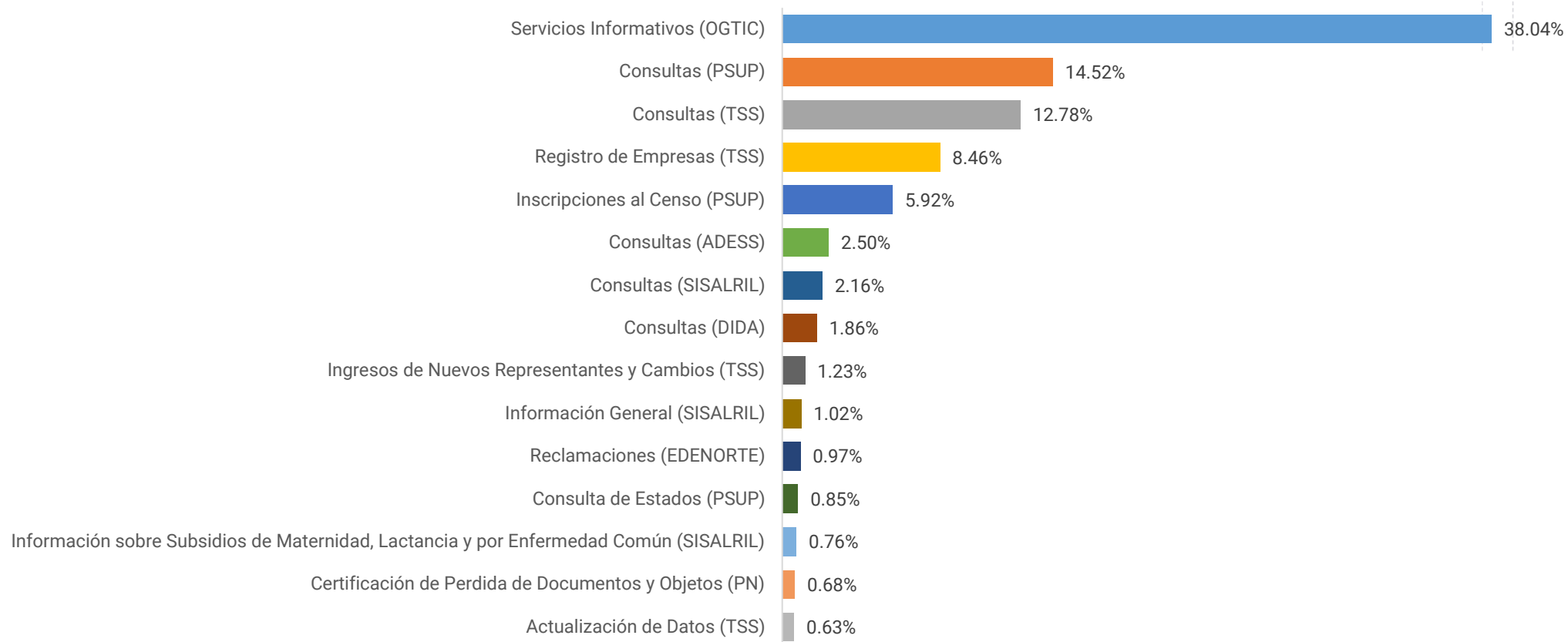


\* Base: 2,363 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.



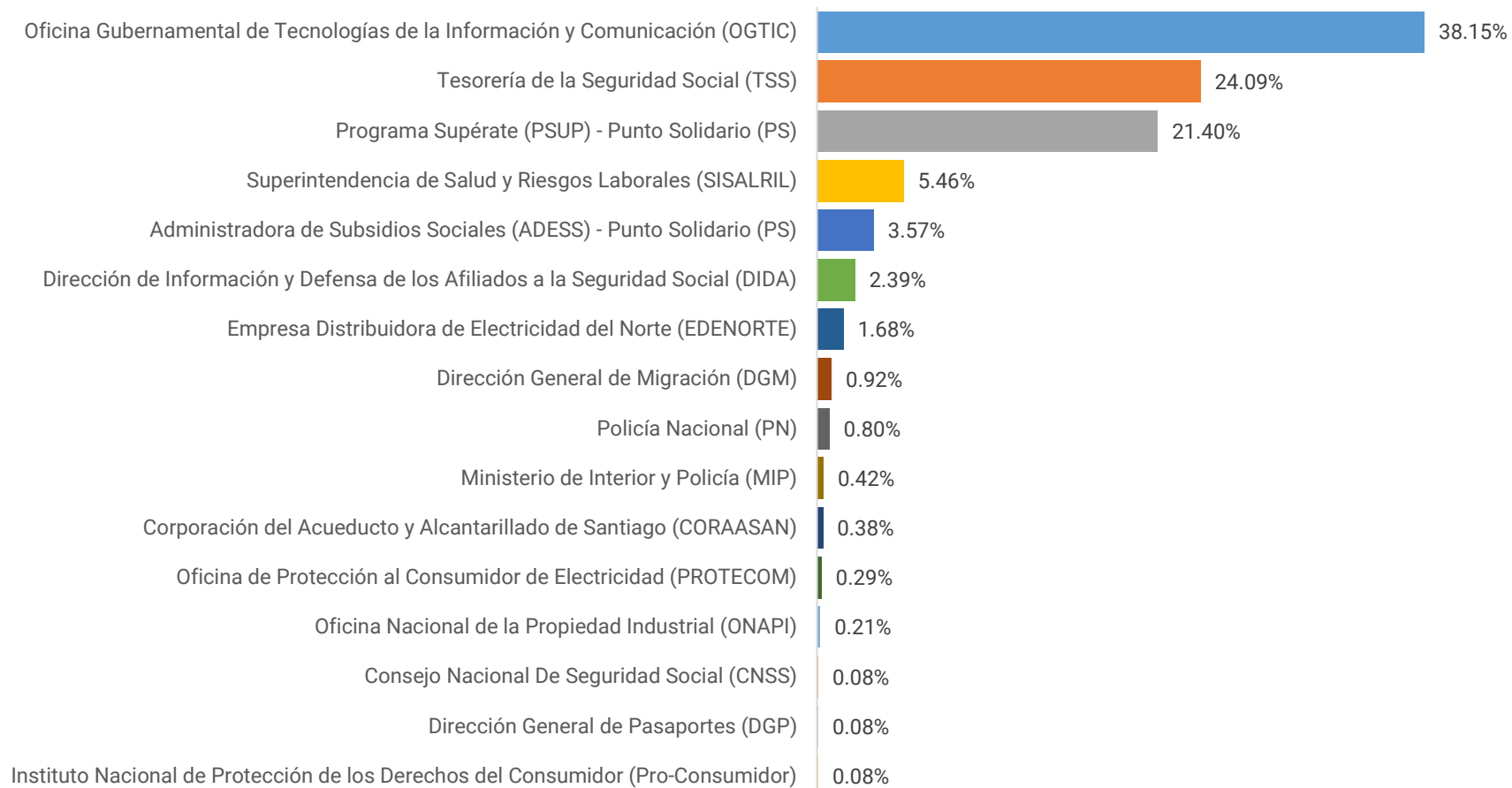
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Santiago



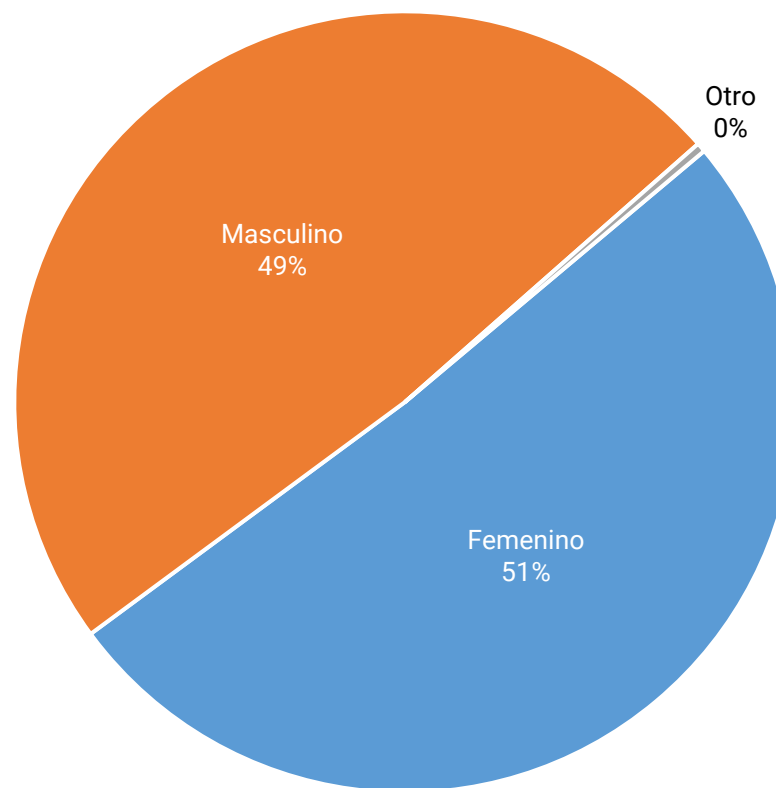
\* Base: 2,363 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



\* Base: 2,383 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2023.

# CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



\* Base: 2,363 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2023.



**¡MUCHAS GRACIAS!**