

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Octubre – Diciembre 2023)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ogtic 
Oficina Governamental 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

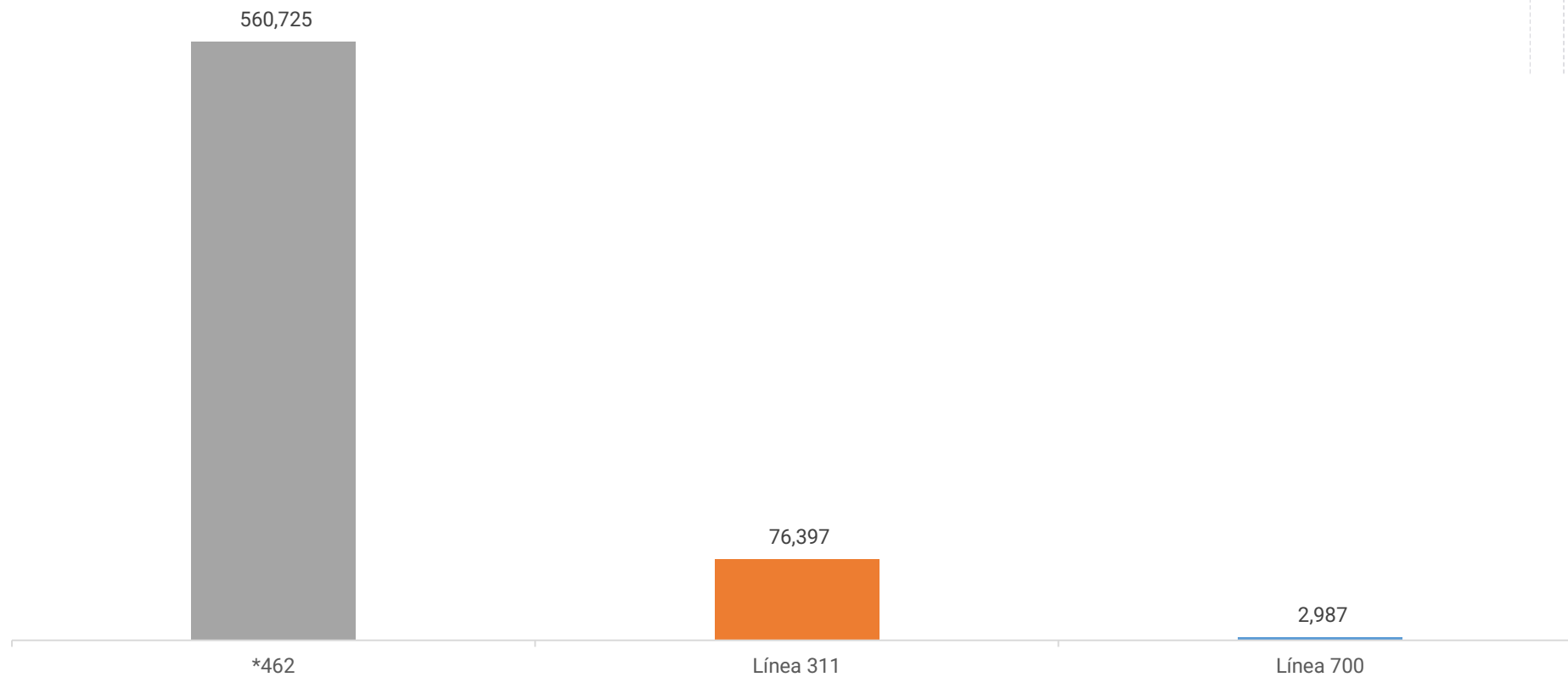
17



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700** recibió un total de **640,109** llamadas durante el periodo octubre-diciembre del actual 2023.

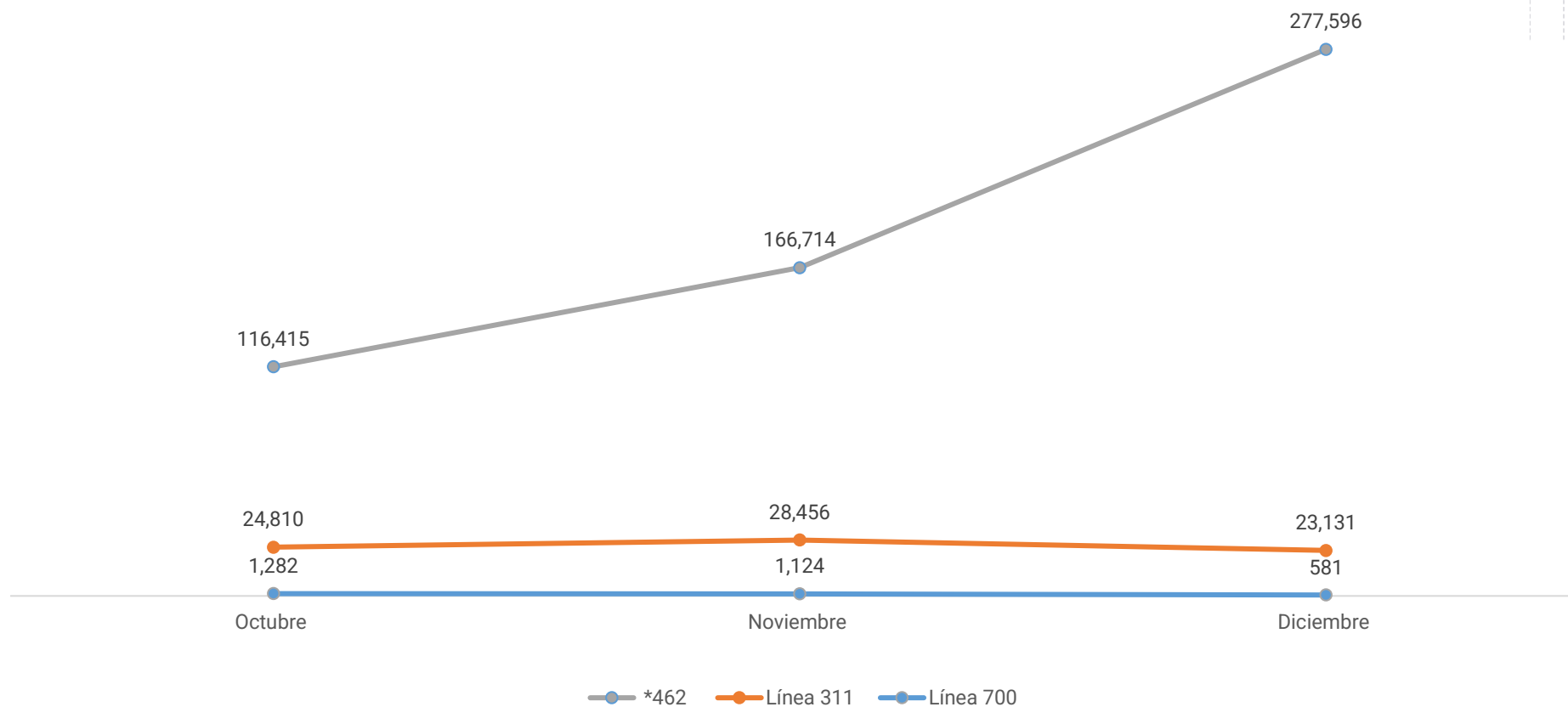
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Período: octubre-diciembre 2023.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2023



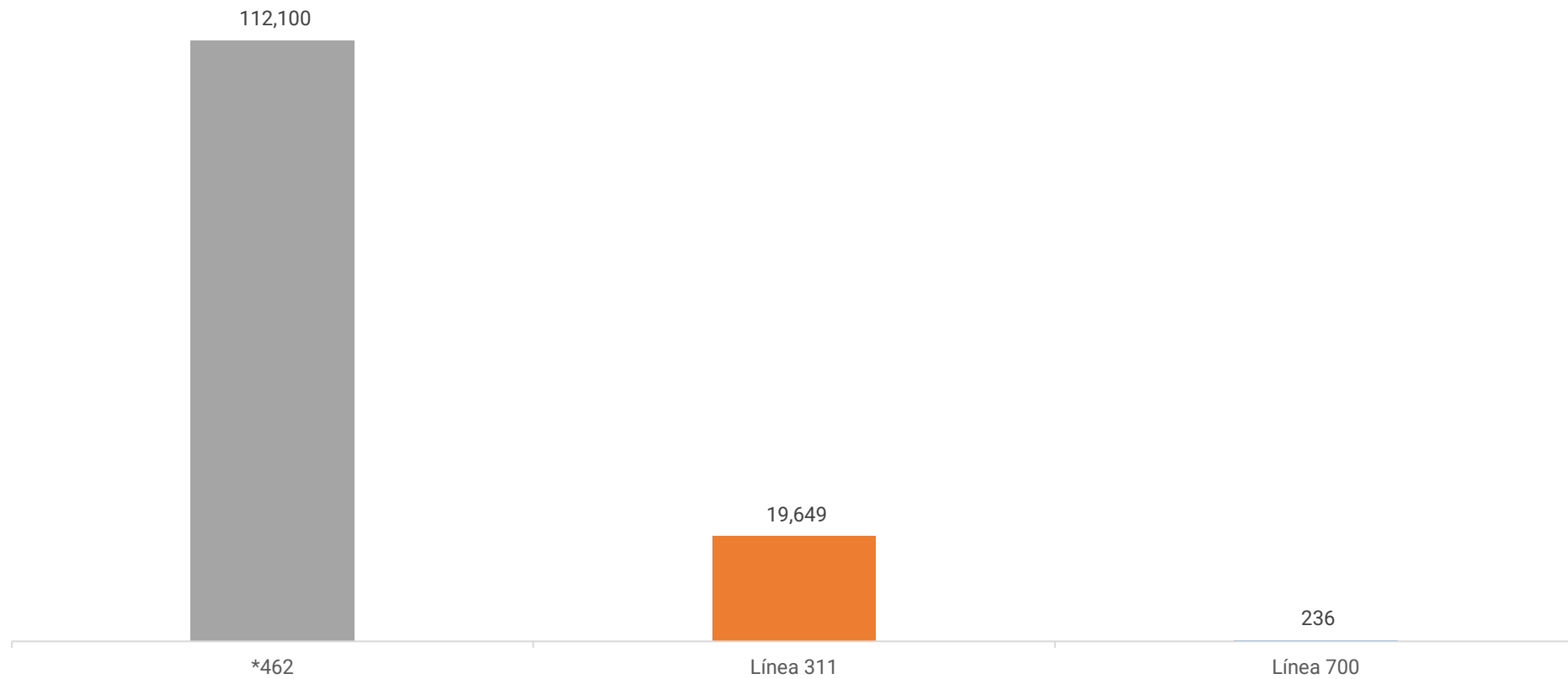


LLAMADAS ATENDIDAS

131,985

Son las llamadas de ciudadanos que han recibido algún tipo de asistencia por parte de nuestros agentes, a través de nuestras líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700**, durante el periodo octubre-diciembre del actual 2023

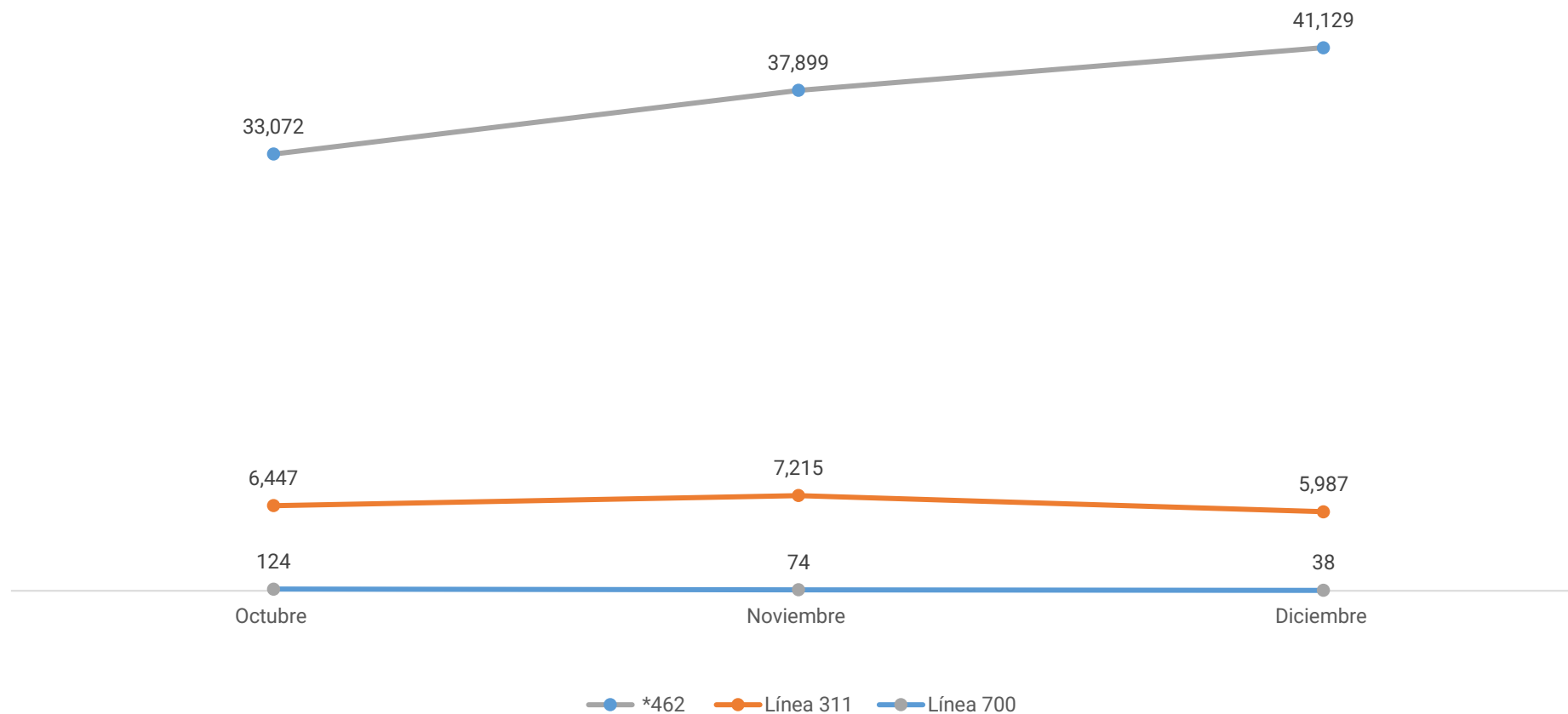
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



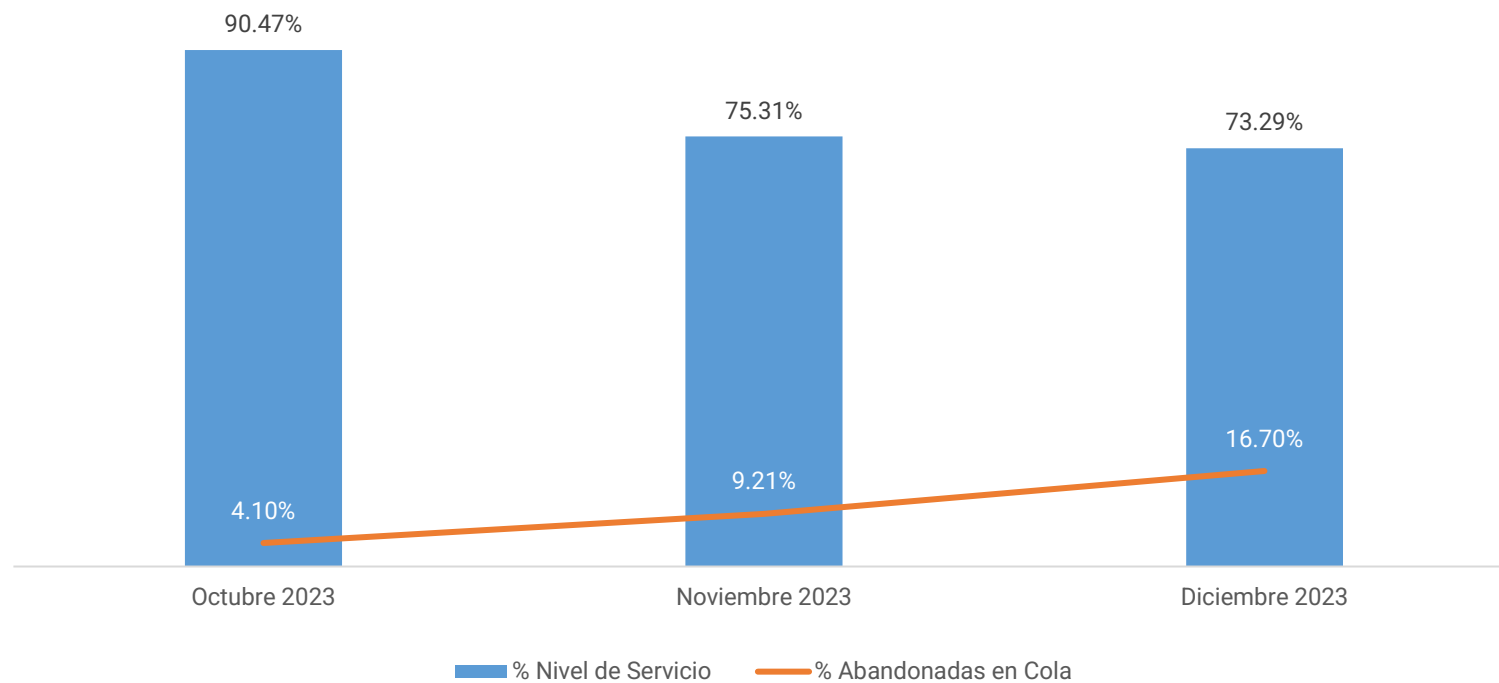
* Período: octubre-diciembre 2023.

LLAMADAS ATENDIDAS

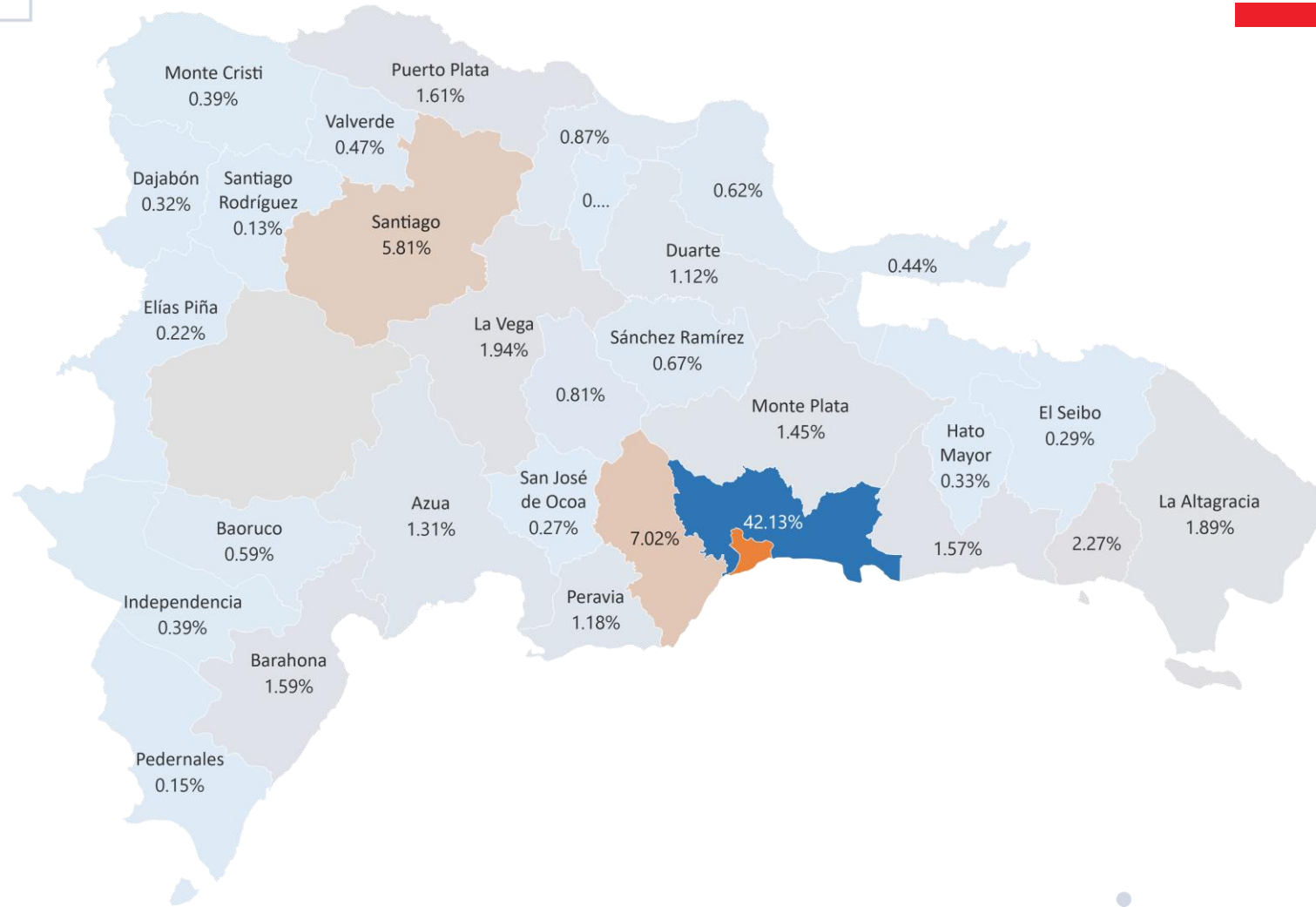
Desglose por mes del 2023



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



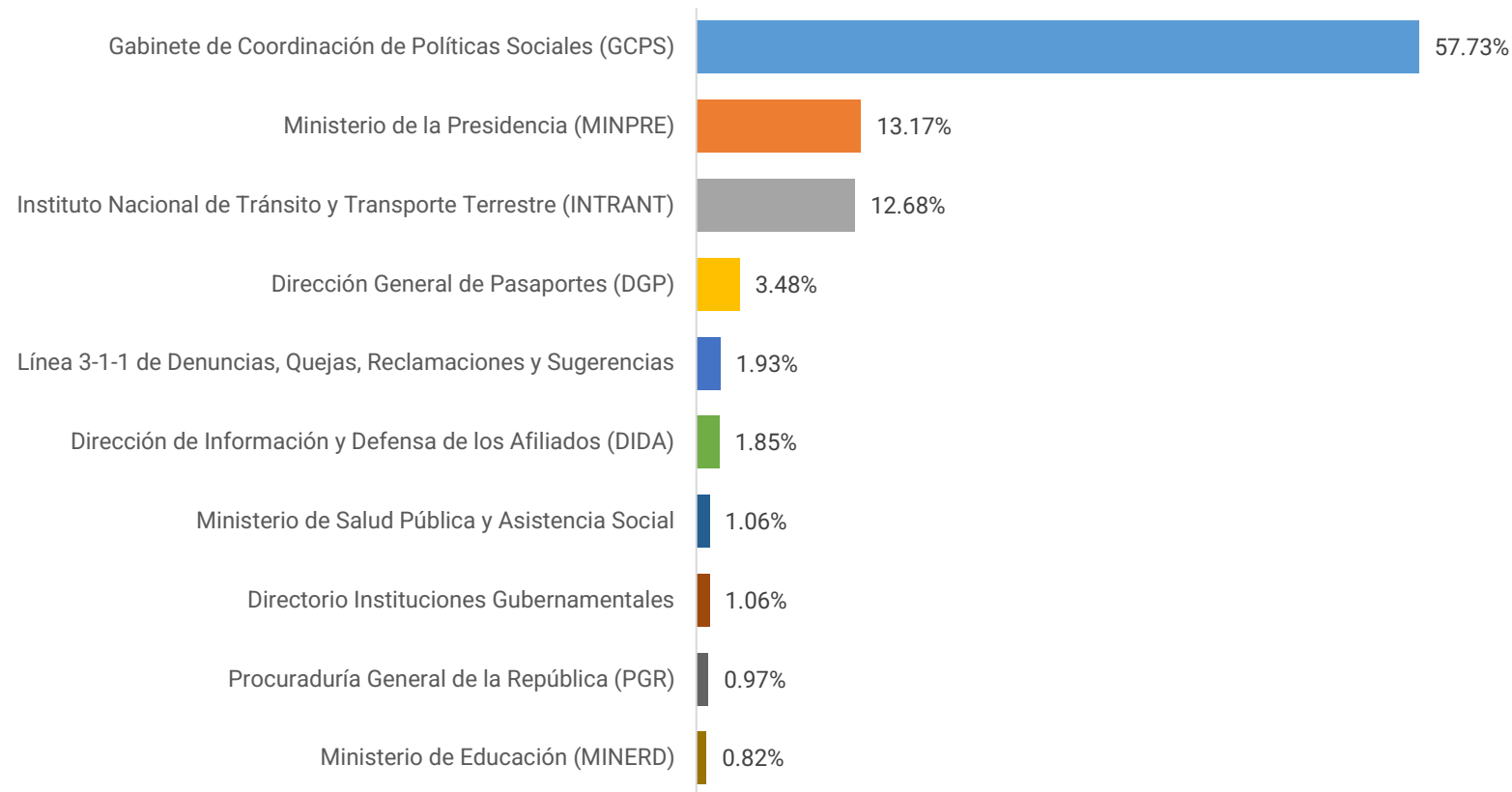
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

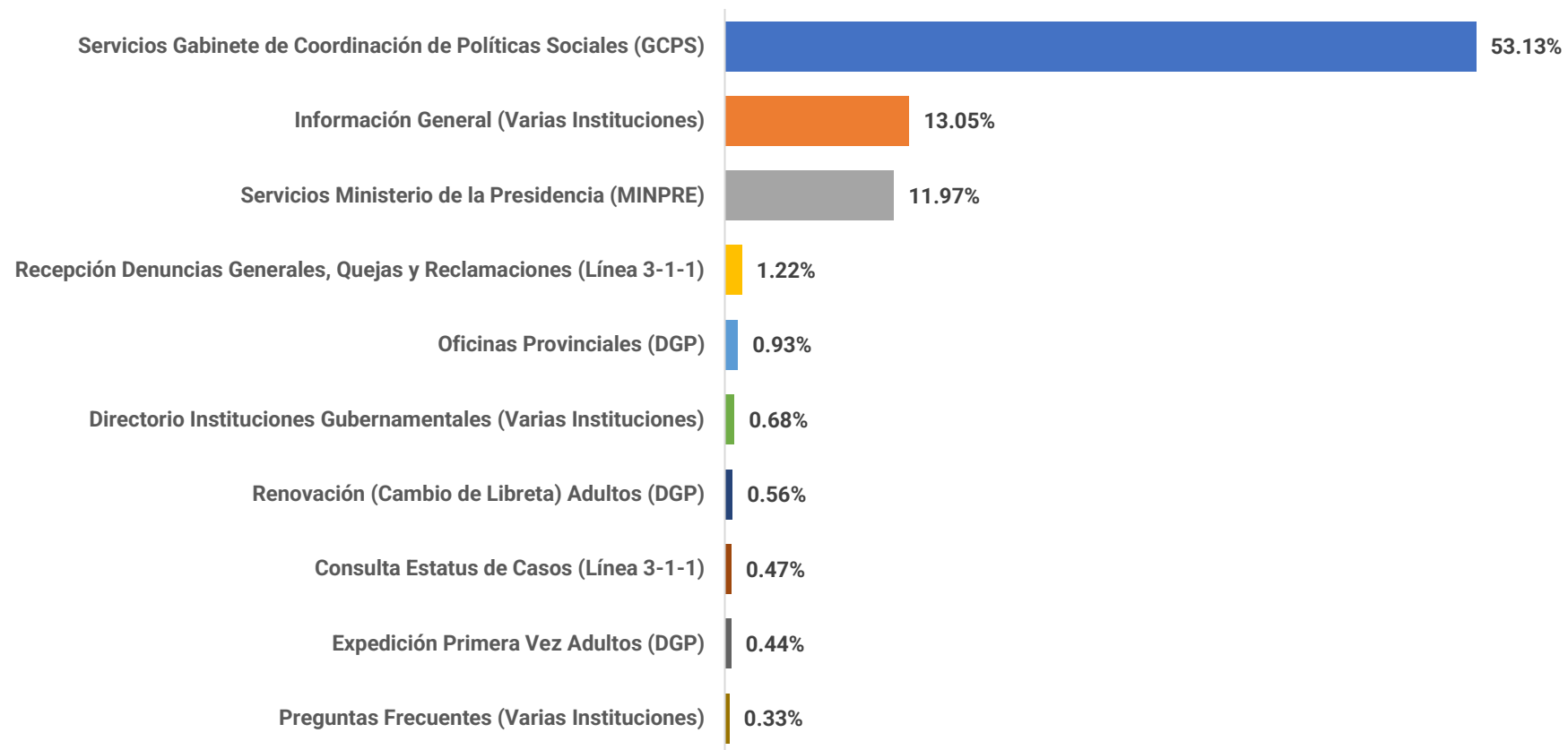
* **Base:** 51,749 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 51,749 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

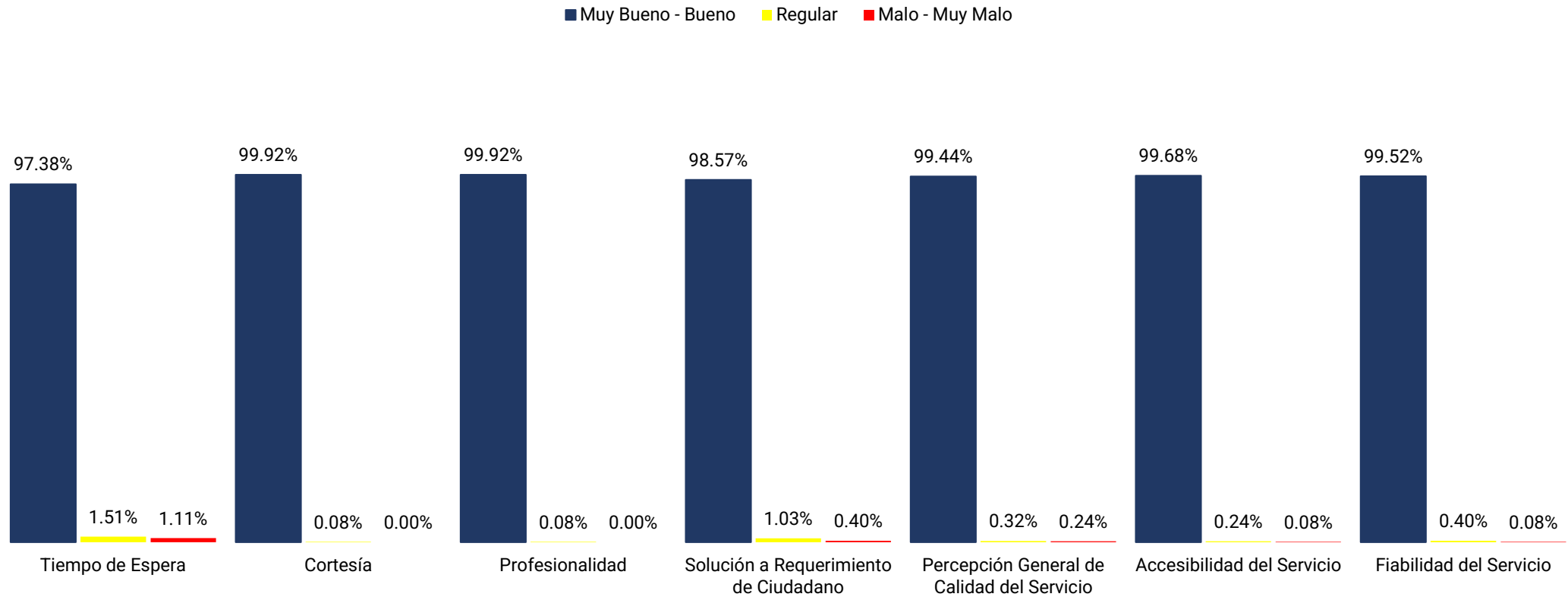


* Base: 51,749 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

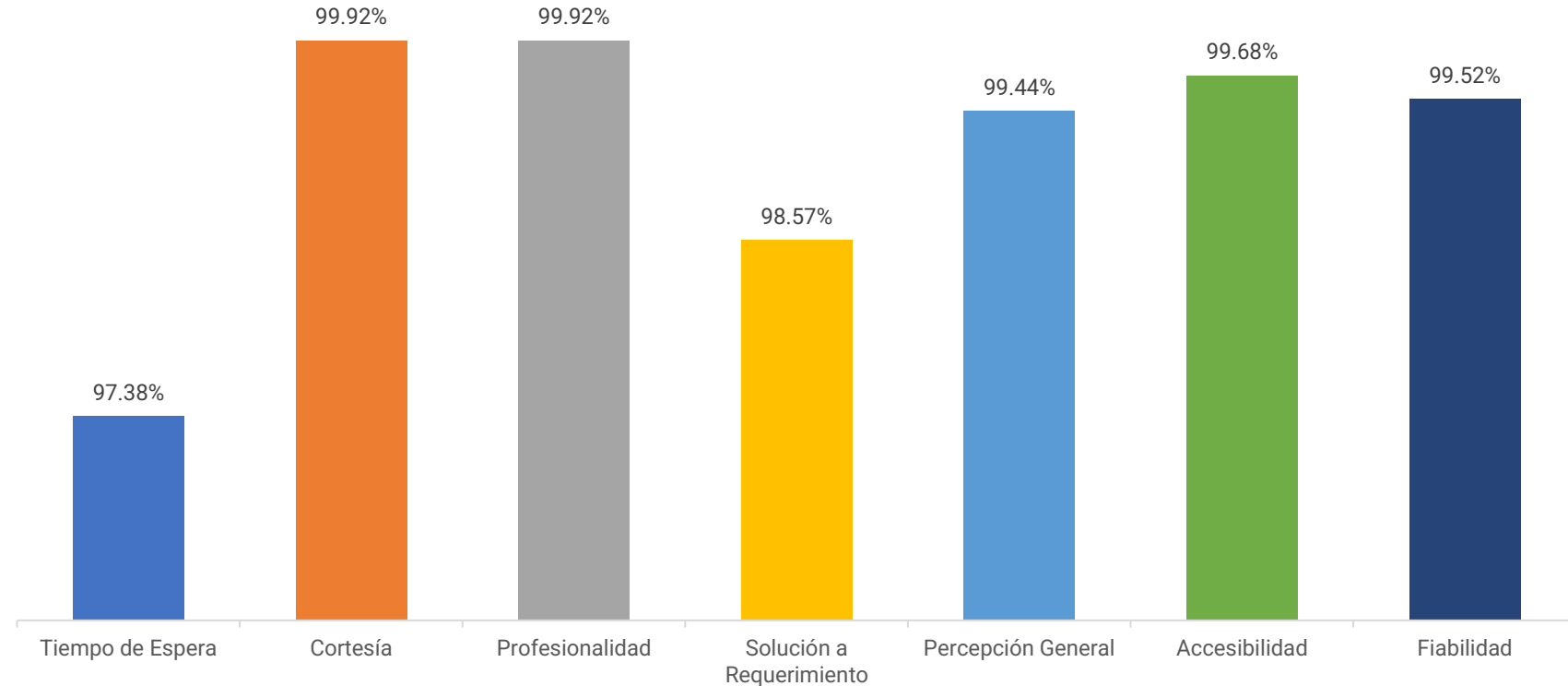


* **Base:** 1,259 encuestados para el 110% de la Muestra del periodo octubre-diciembre 2023.

Índice de Satisfacción Ciudadana

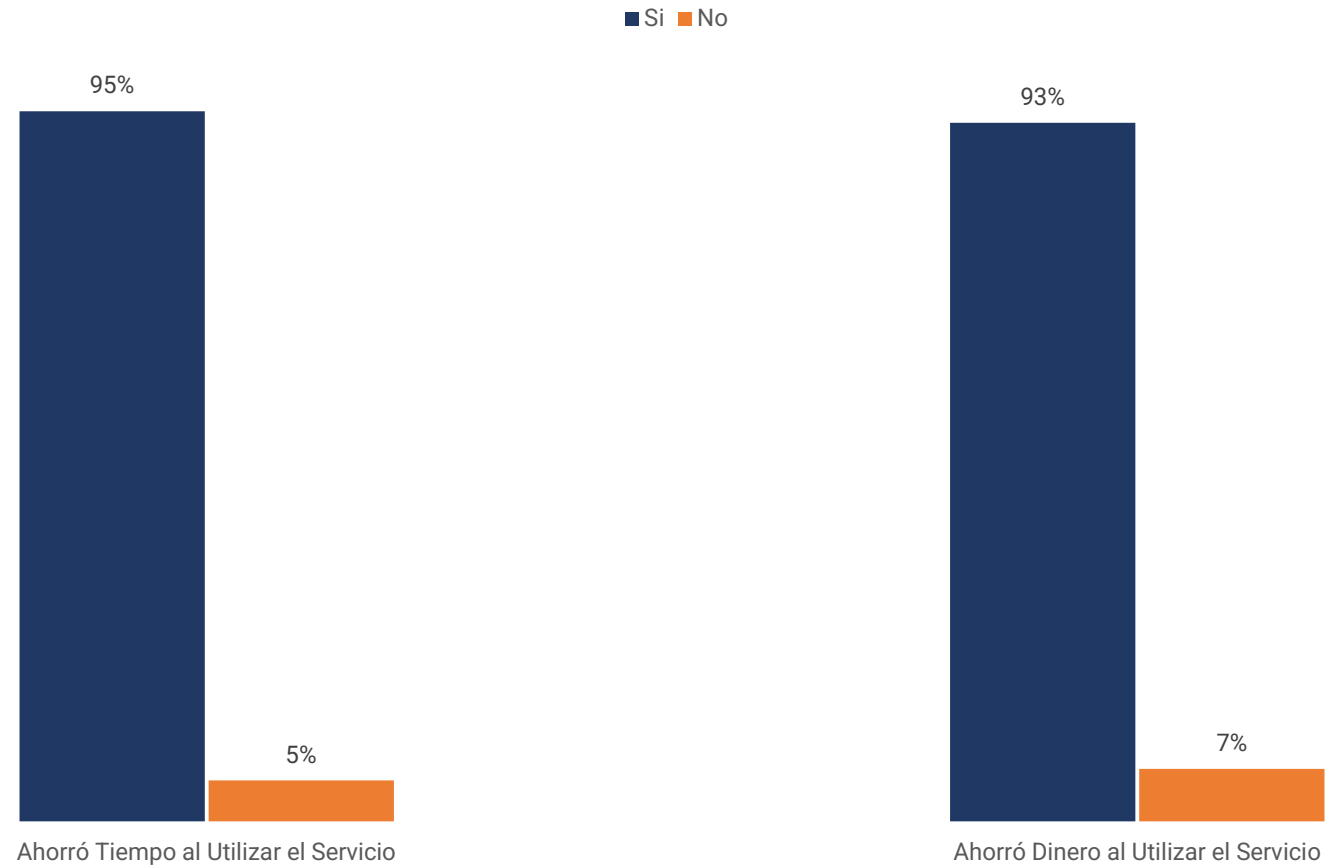
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.21%



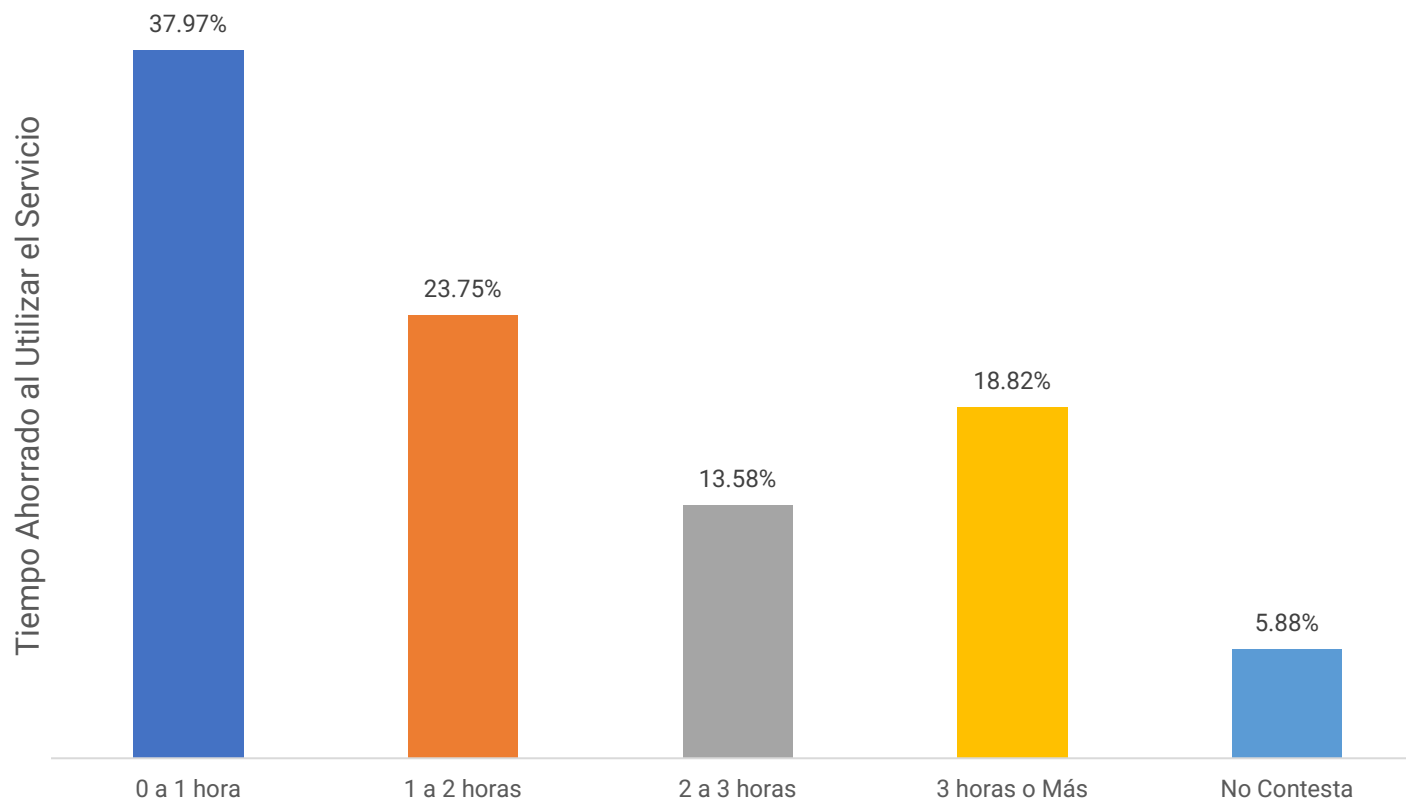
* Base: 1,259 encuestados para el 110% de la Muestra del periodo octubre-diciembre 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



* Base: 1,259 encuestados para el 110% de la Muestra del periodo octubre-diciembre 2023.

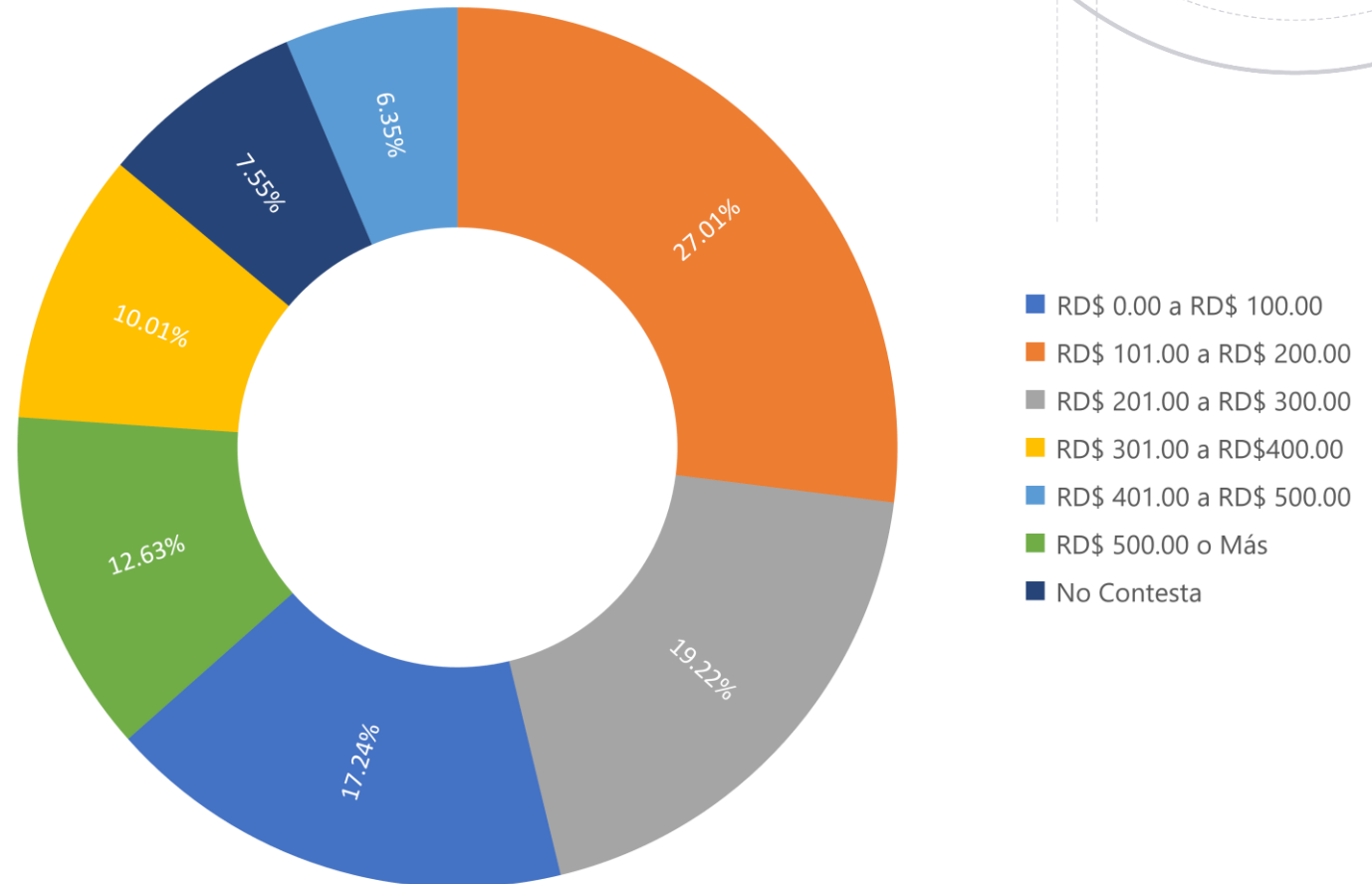
IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



De acuerdo con la información recopilada, se destaca que un 18.82% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 37.97% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 23.75% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 13.58% de los participantes reportó un ahorro de 2 a 3 horas. Estos resultados subrayan de manera específica los beneficios significativos en términos de eficiencia temporal que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 12.63% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado RD\$500.00 o más al utilizar el servicio. Además, el 27.01%, el 19.22%, y el 17.24% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$101.00 a RD\$200.00, RD\$201.00 a RD\$300.00 y RD\$0.00 a RD\$100.00, respectivamente. Estos resultados evidencian que una parte significativa de los usuarios ha experimentado beneficios económicos al hacer uso del servicio proporcionado por el Centro de Contacto Gubernamental.



Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

Según las opiniones recopiladas de los ciudadanos, es evidente un consenso generalizado respecto a la insatisfacción debido a los extensos períodos de espera experimentados. Los usuarios expresaron su descontento, resaltando la imperiosa necesidad de mejorar los tiempos de respuesta en el servicio. La espera para recibir atención fue identificada como un punto crítico que impacta negativamente en la percepción global del servicio. A pesar de algunas críticas, se observa una variabilidad en las experiencias, ya que algunos usuarios elogiaron la eficiencia con esperas de 13 minutos, considerándola excelente. No obstante, la preocupación persiste, ya que otros ciudadanos informaron demoras de hasta 10 minutos e incluso más, categorizando el servicio como "Malo". Esta diversidad de opiniones resalta la importancia de abordar eficazmente los tiempos de espera, reconociendo la variabilidad en la calidad del servicio y trabajando hacia una mejora sustancial que garantice una experiencia satisfactoria y accesible para todos los usuarios.

Cortesía

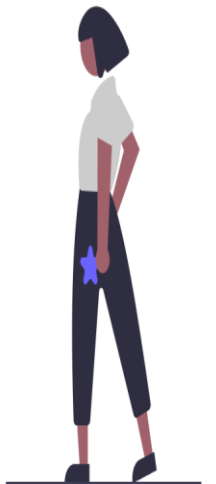
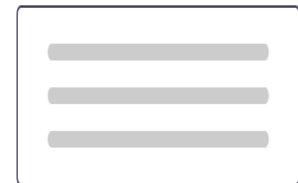
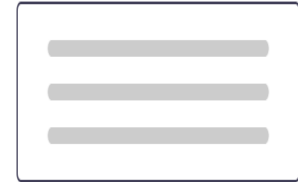
La cortesía del personal ha sido consistentemente elogiada por los usuarios. Las evaluaciones de "excelente" destacan la actitud profesional y amable del personal, lo que contribuye positivamente a la experiencia del usuario. Además, la afirmación de que el personal "sabe lo que hace" sugiere no solo cortesía, sino también competencia y conocimiento, creando una impresión general positiva en cuanto al trato recibido por parte de los representantes.

Solución a Requerimiento

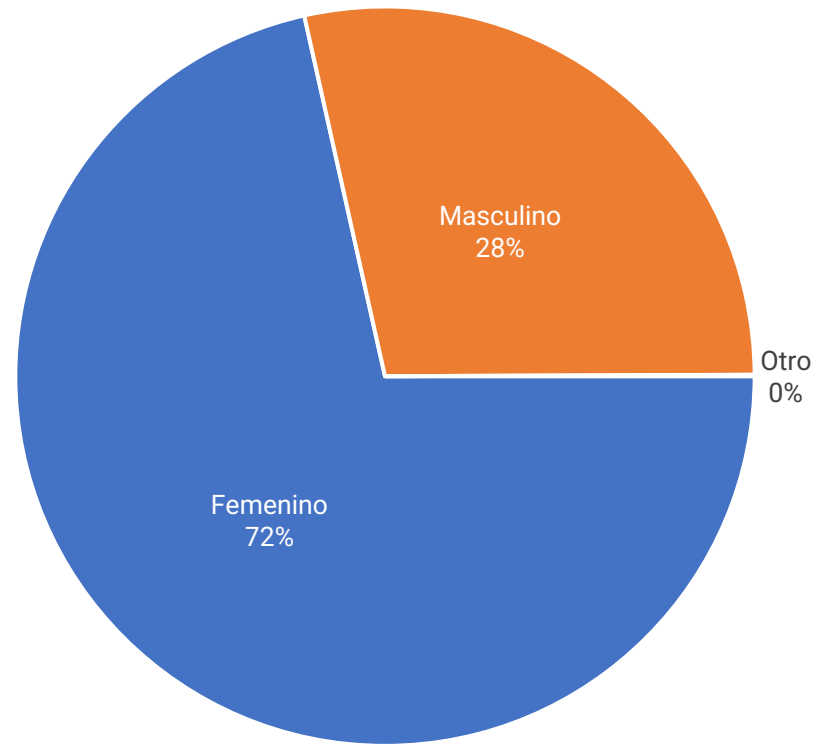
Los usuarios han expresado su insatisfacción con la solución a sus requerimientos al solicitar asistencia de un representante, categorizando mayormente la experiencia como "Mala". Se quejan de la falta de resolución efectiva, señalando que, en lugar de recibir respuestas, son transferidos de línea en línea sin obtener una solución concreta. Además, algunos usuarios reportan sentir que sus llamadas son colgadas sin recibir la asistencia necesaria. Estos comentarios resaltan la importancia de mejorar la eficacia y la calidad en la resolución de problemas, así como la necesidad de garantizar una atención al cliente que cumpla con las expectativas de los usuarios.

Evaluación General

Los usuarios han expresado diversas percepciones sobre el servicio en general al requerir la asistencia de un representante, evidenciando opiniones contrastantes. Aquellos que han calificado la experiencia como "Mala" han señalado su insatisfacción, principalmente atribuida al tiempo de espera, considerándolo un aspecto crítico que afecta negativamente su percepción global del servicio. En contraste, algunos usuarios que evalúan la experiencia como "Buena" reconocen la prolongada espera, pero atribuyen este inconveniente al elevado flujo de llamadas, mostrando comprensión hacia las circunstancias que afectan el servicio. Estas apreciaciones divergentes reflejan la variedad de experiencias y expectativas de los usuarios al requerir los servicios de un representante, destacando la necesidad de abordar eficientemente los tiempos de espera para mejorar la calidad percibida del servicio en su conjunto.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 51,749 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2023.



¡MUCHAS GRACIAS!