

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

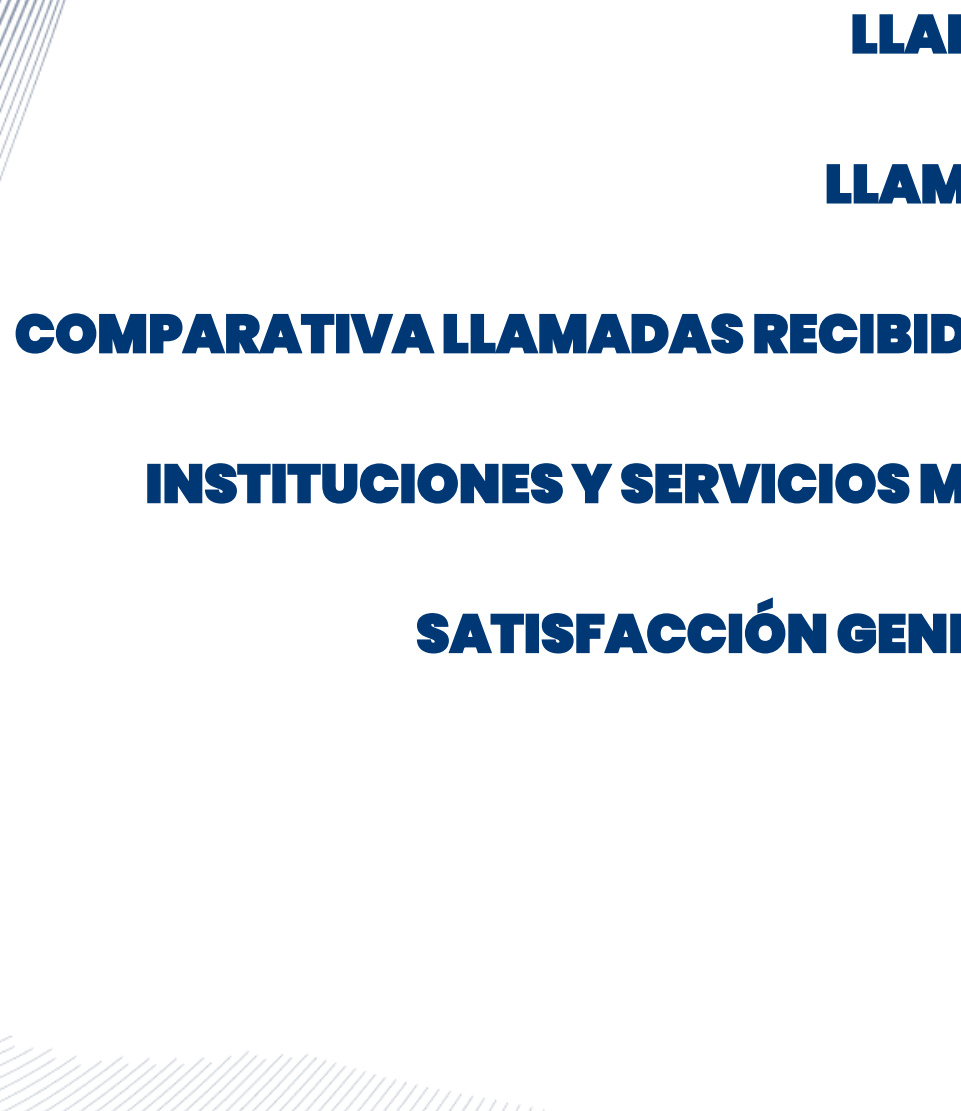
(Trimestre Octubre – Diciembre 2023)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





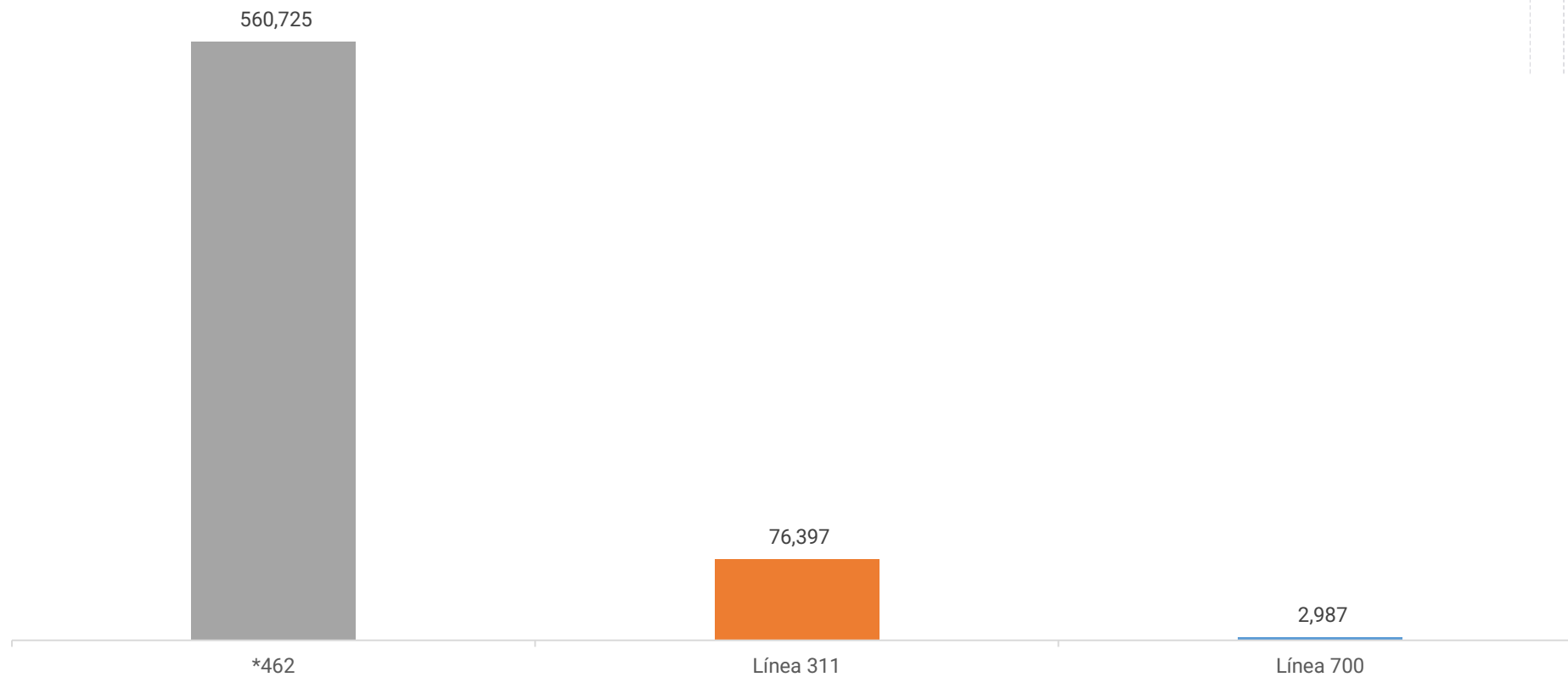
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



ATENCIÓN CIUDADANA

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

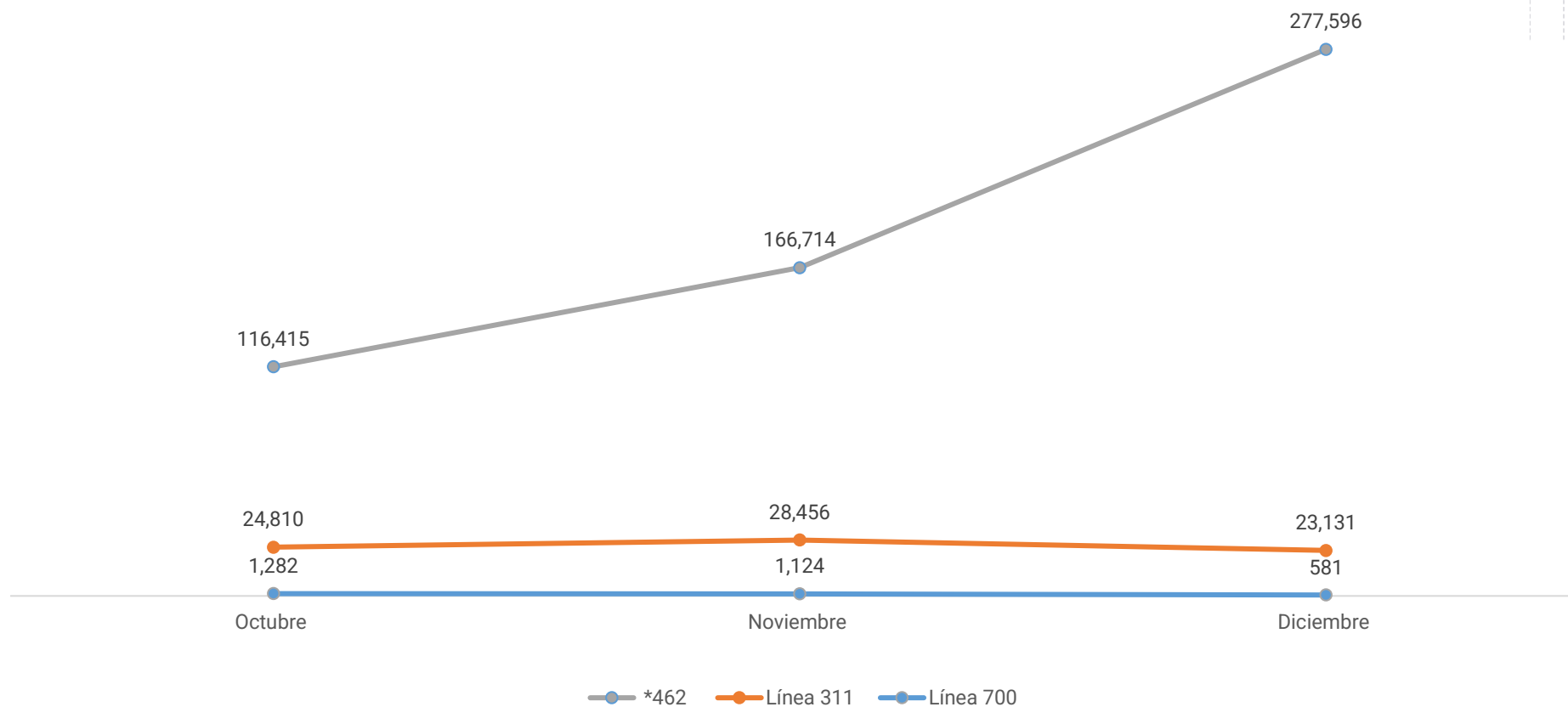
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base: 640,109 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre-diciembre 2023.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2023



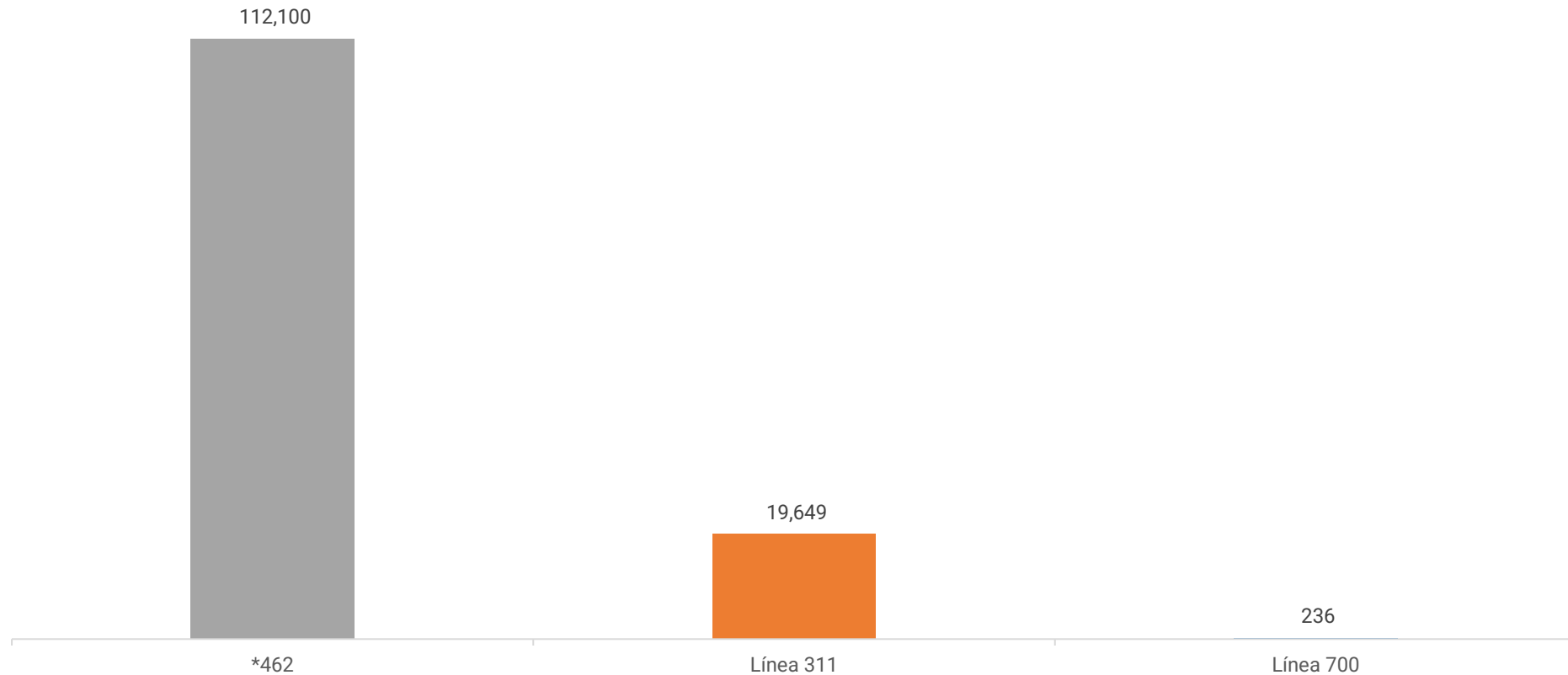


LLAMADAS ATENDIDAS

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

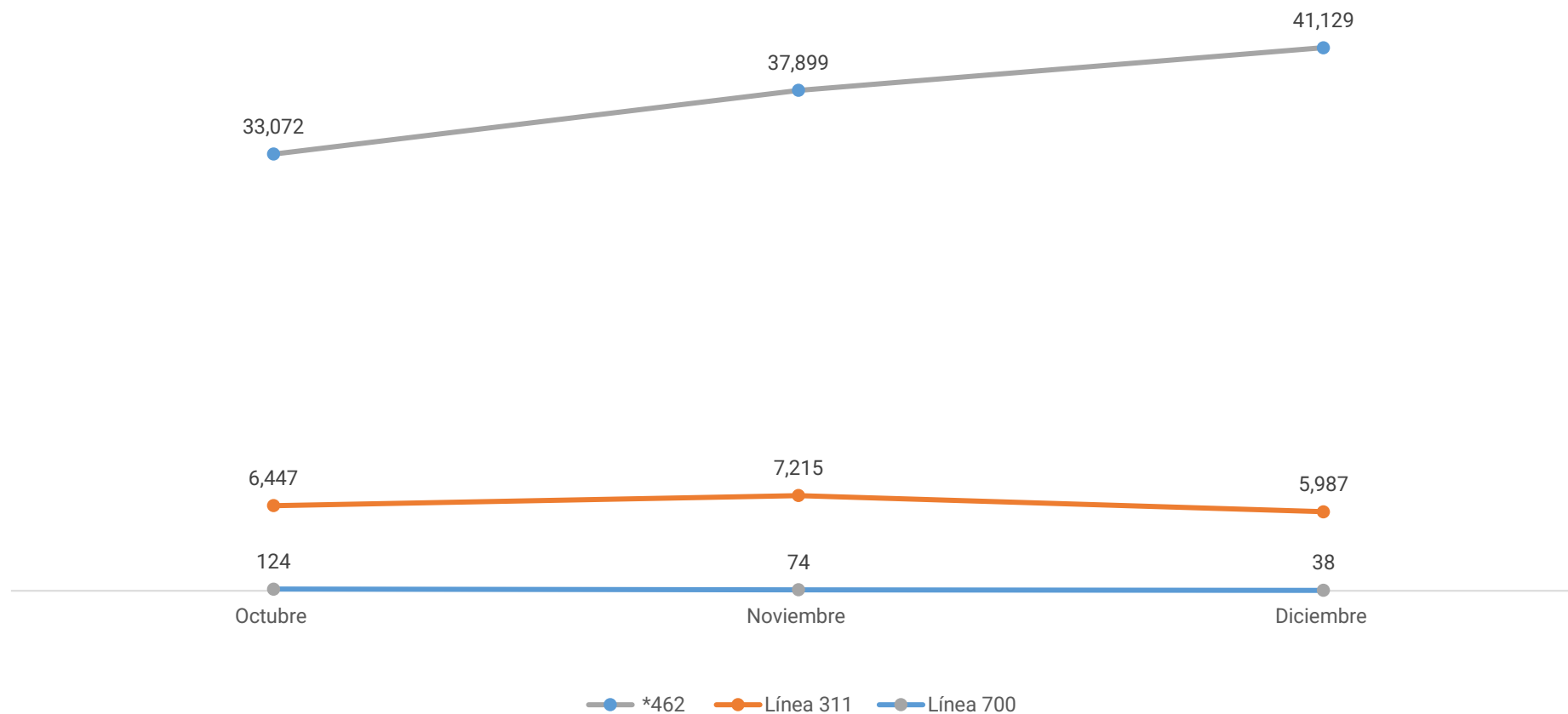
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



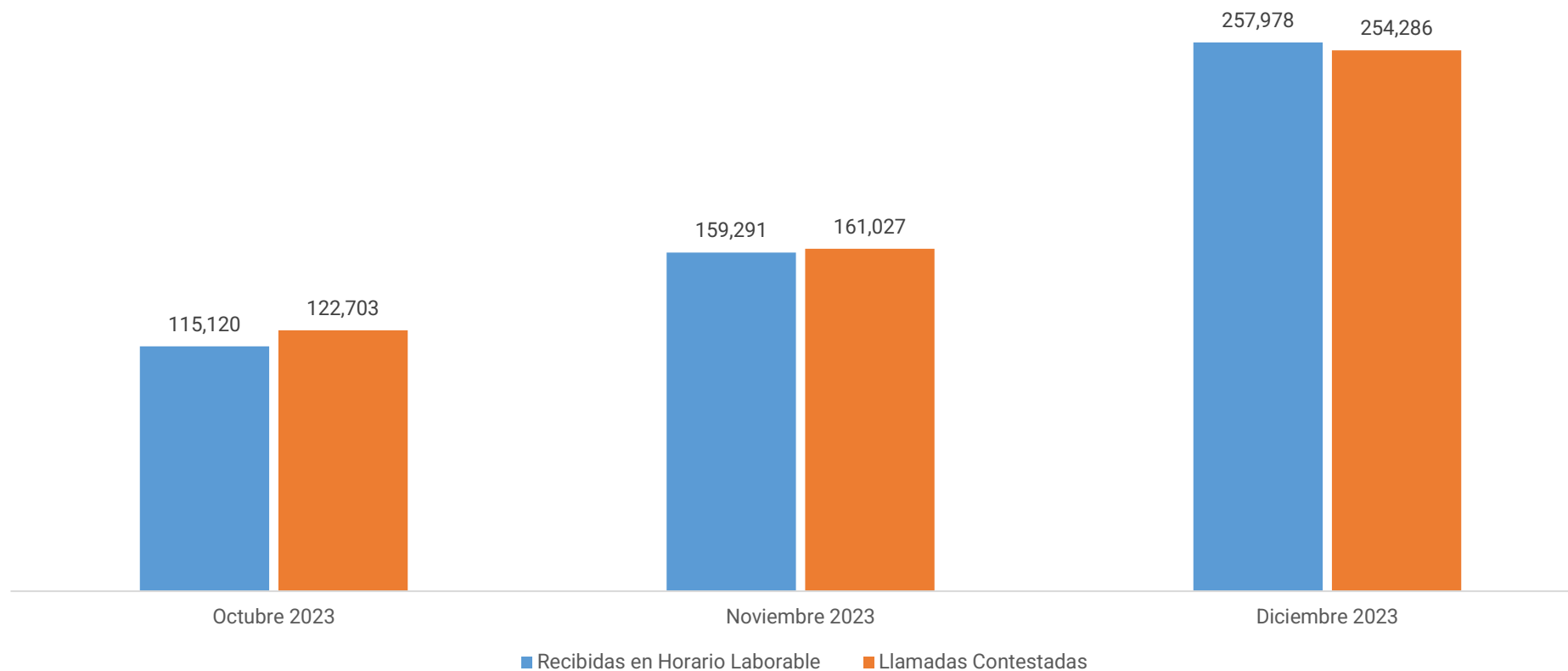
* Base: 131,985 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre-diciembre 2023.

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2023

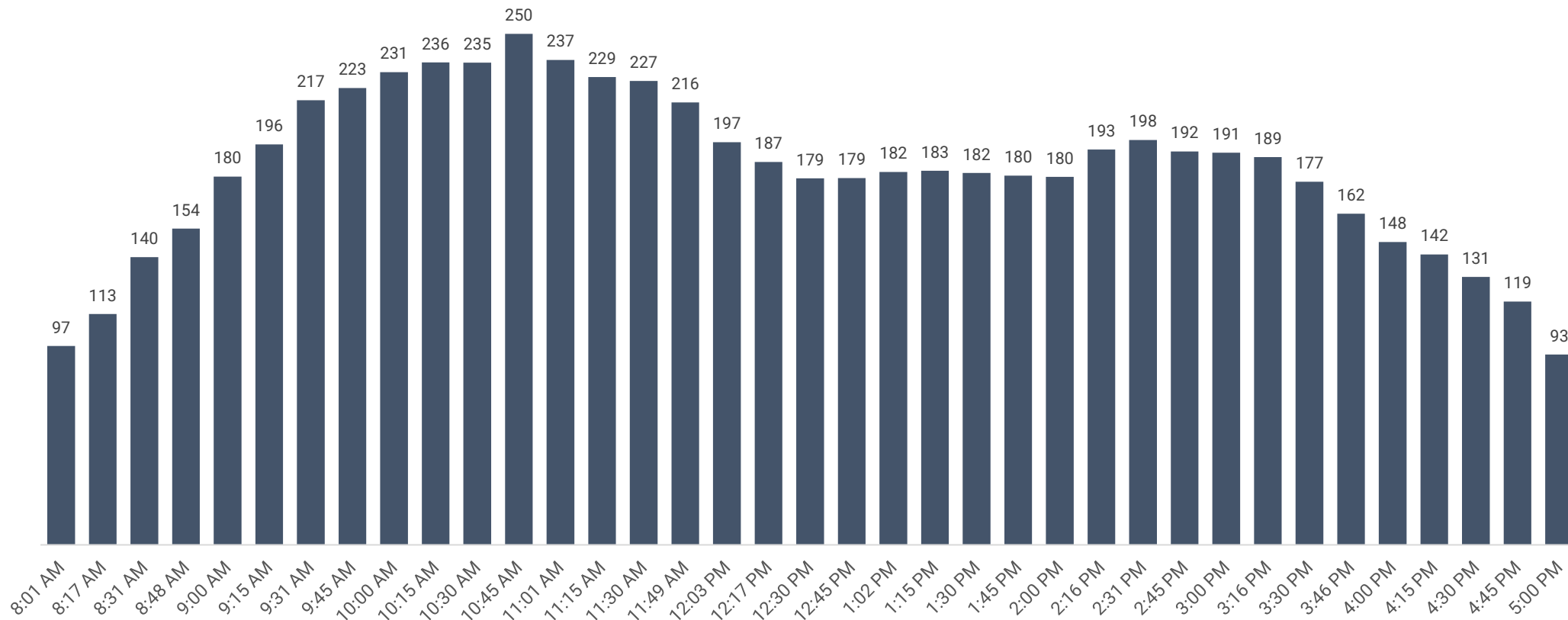


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

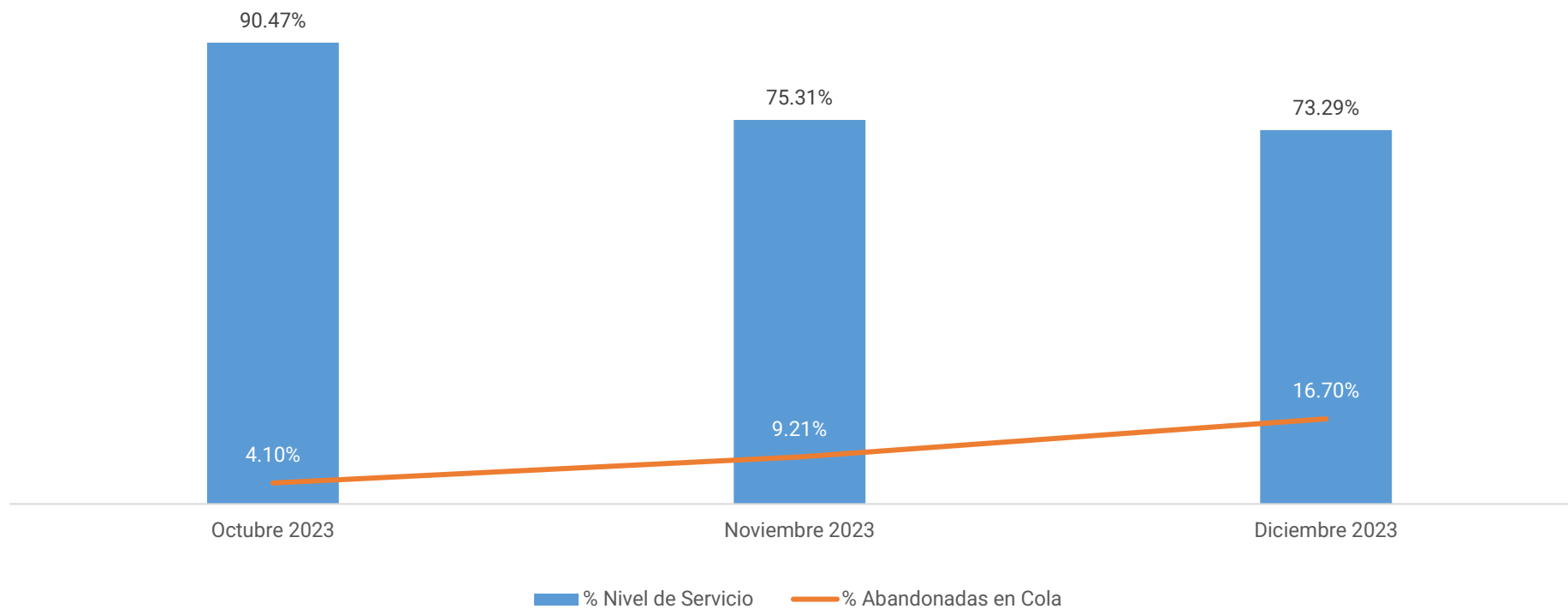


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

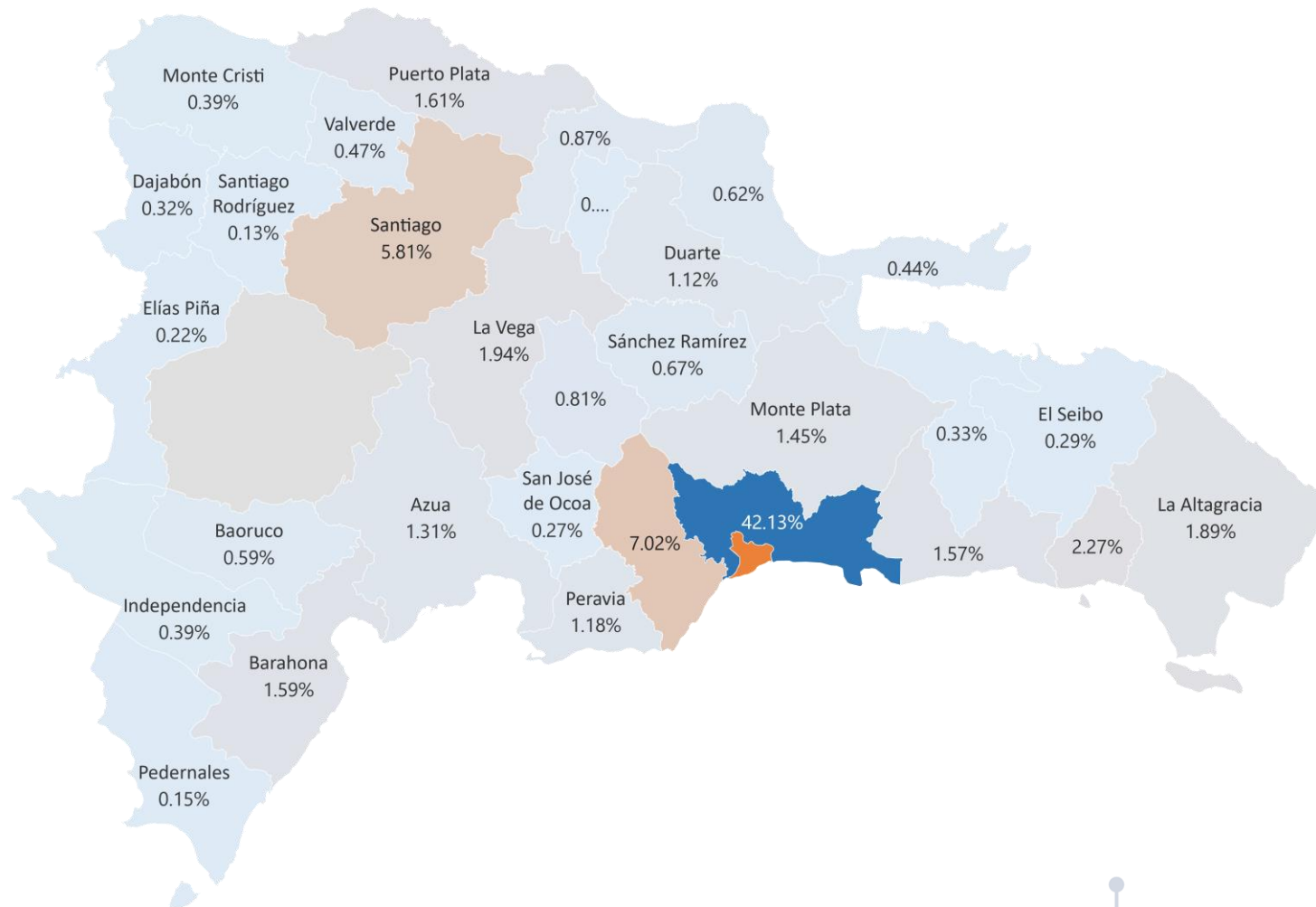
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



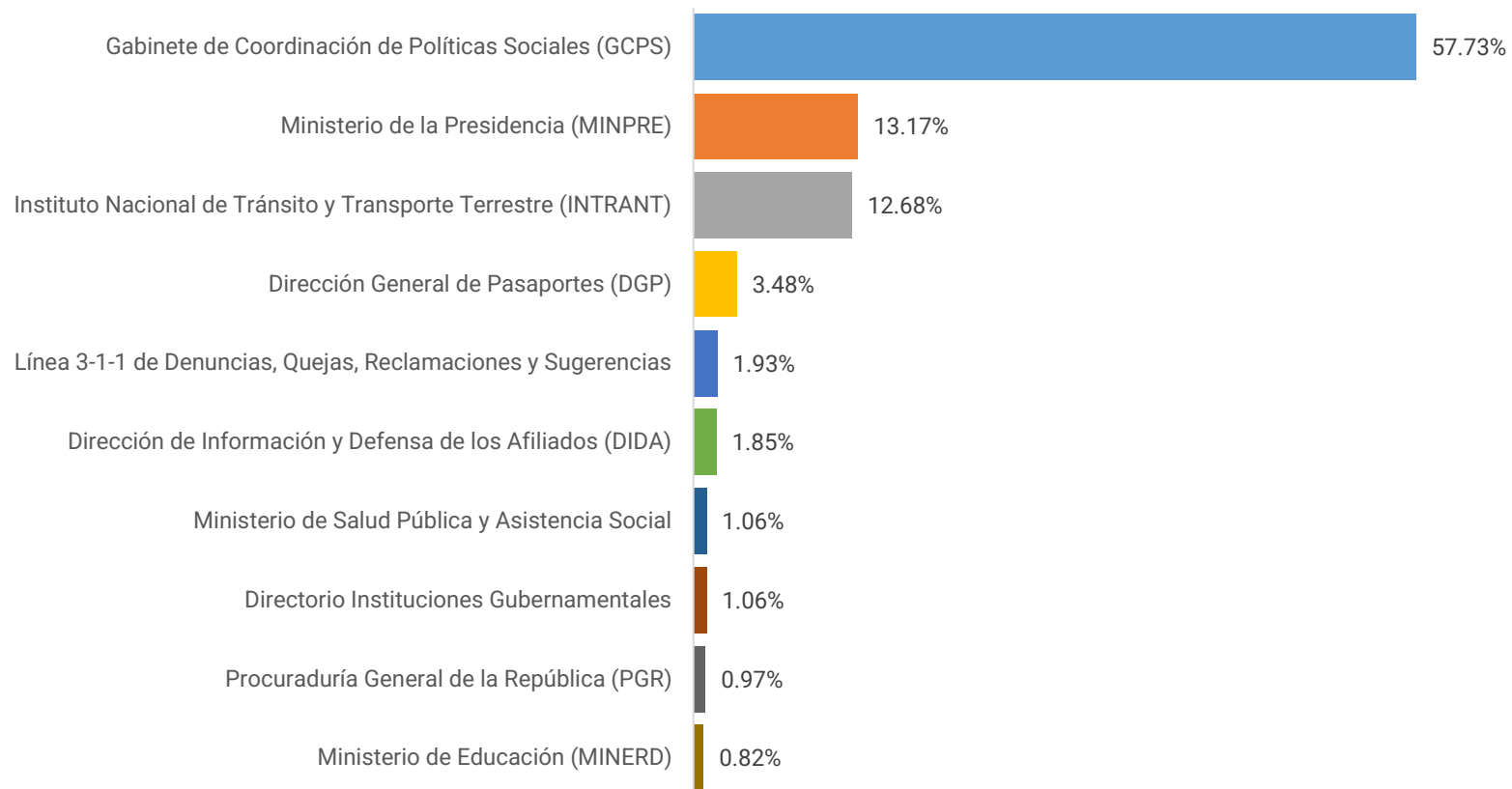
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

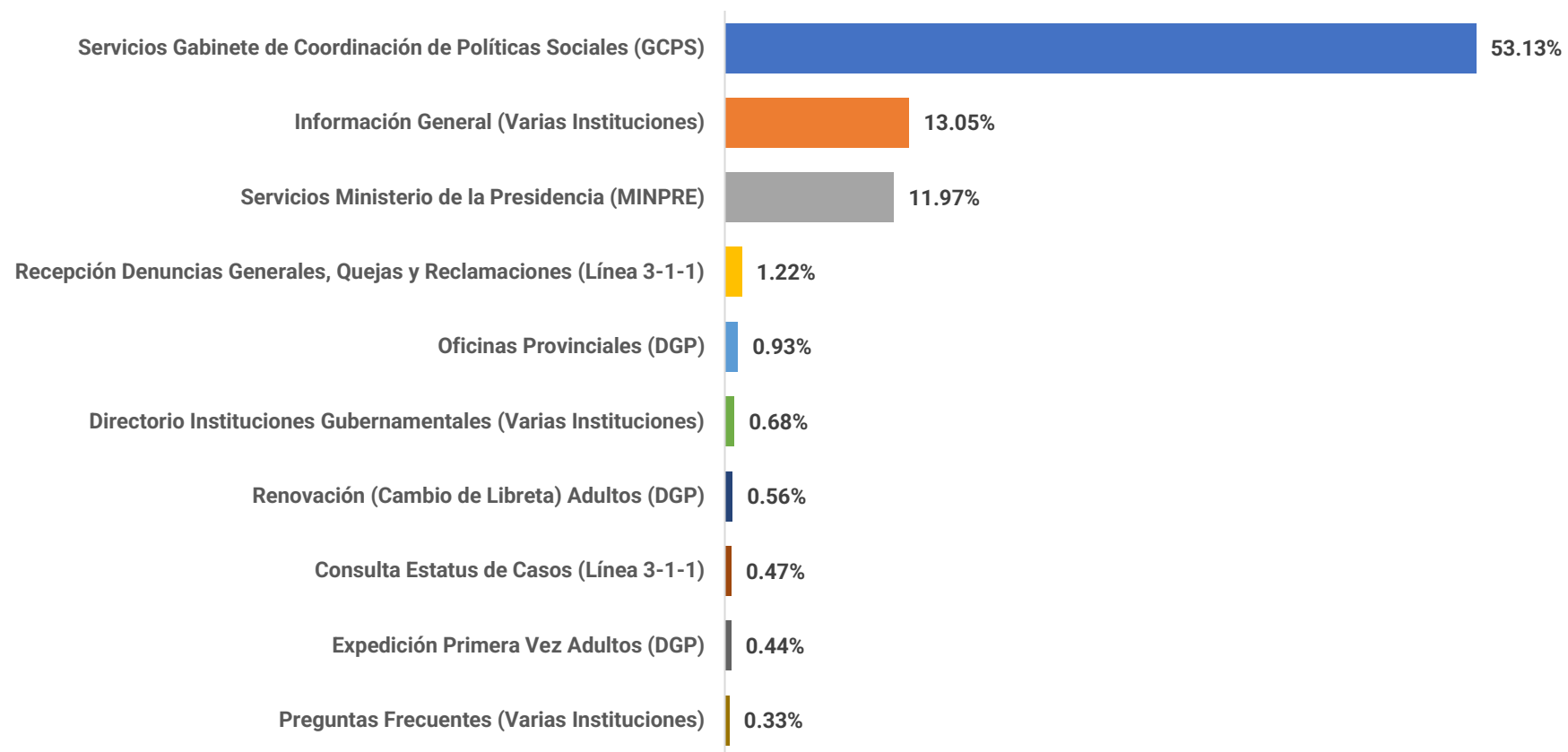
* Base: 51,749 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



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

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

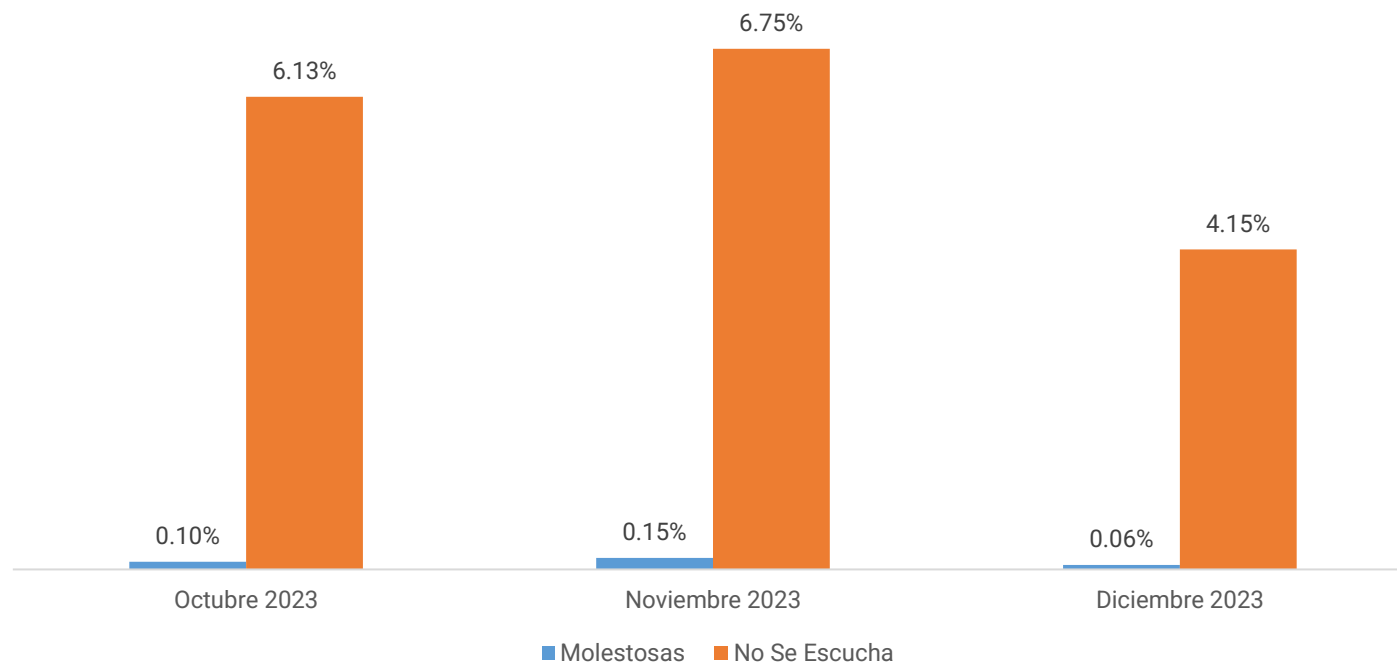


* Base: 51,749 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas durante el trimestre octubre-diciembre del actual 2023 fue **131,985**, de estas **7,575** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **7,439** fueron **No Se Escucha** y las restantes **136** corresponden a **Molestosas**.

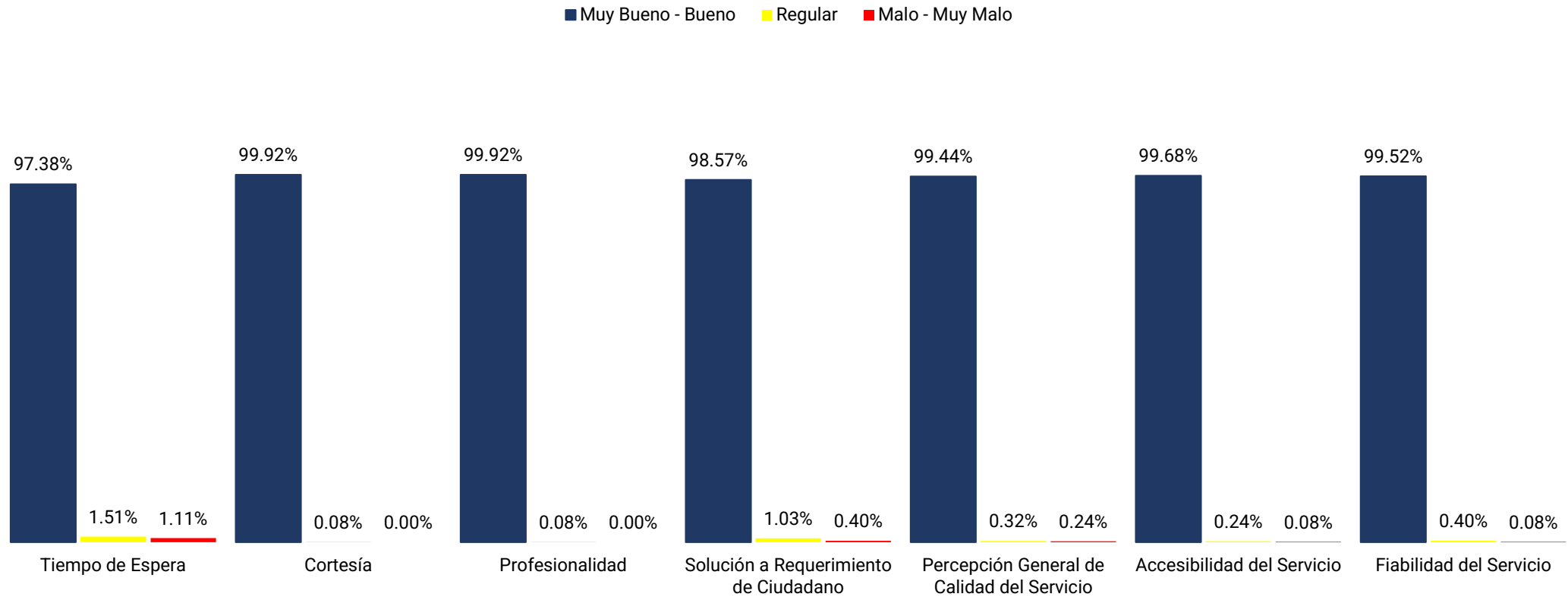


SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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

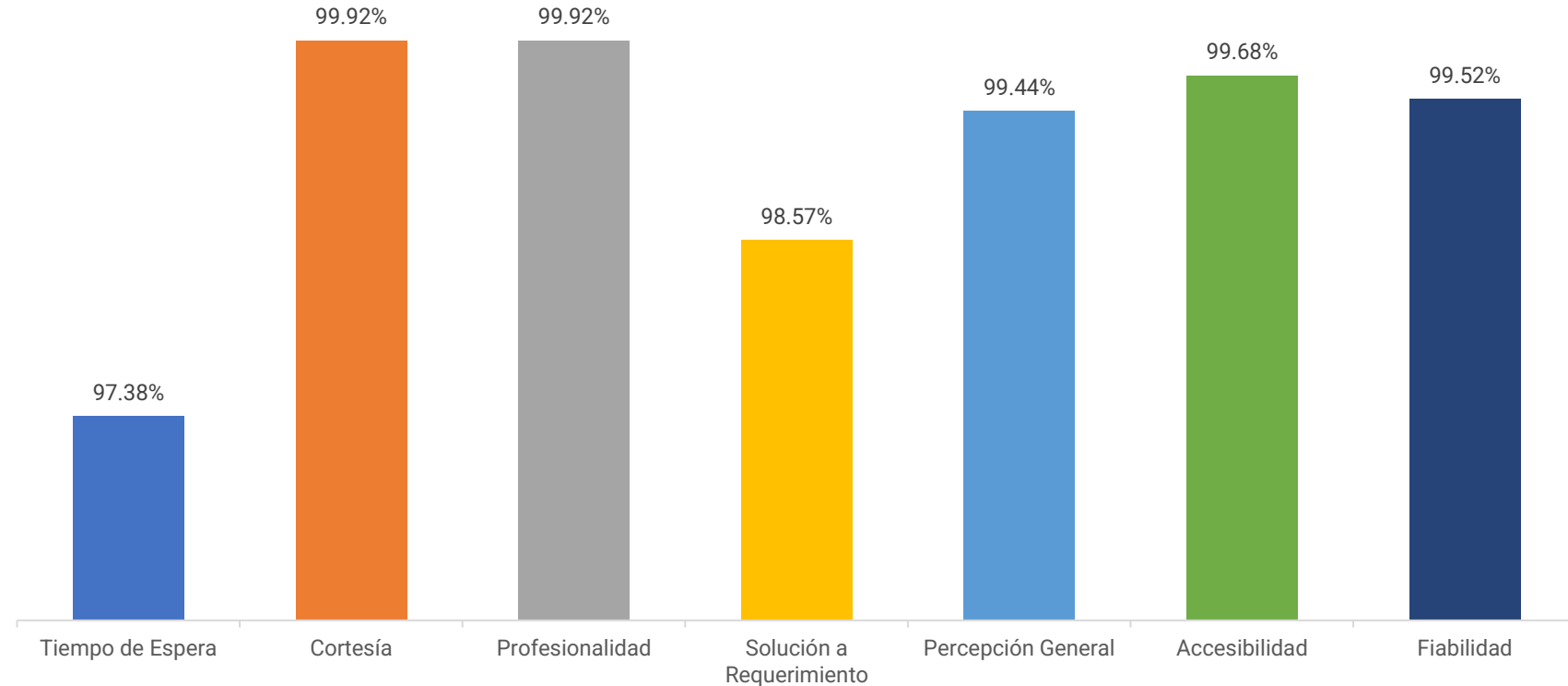


* **Base:** 1,259 encuestados para el 110% de la Muestra del periodo octubre-diciembre 2023.

Índice de Satisfacción Ciudadana

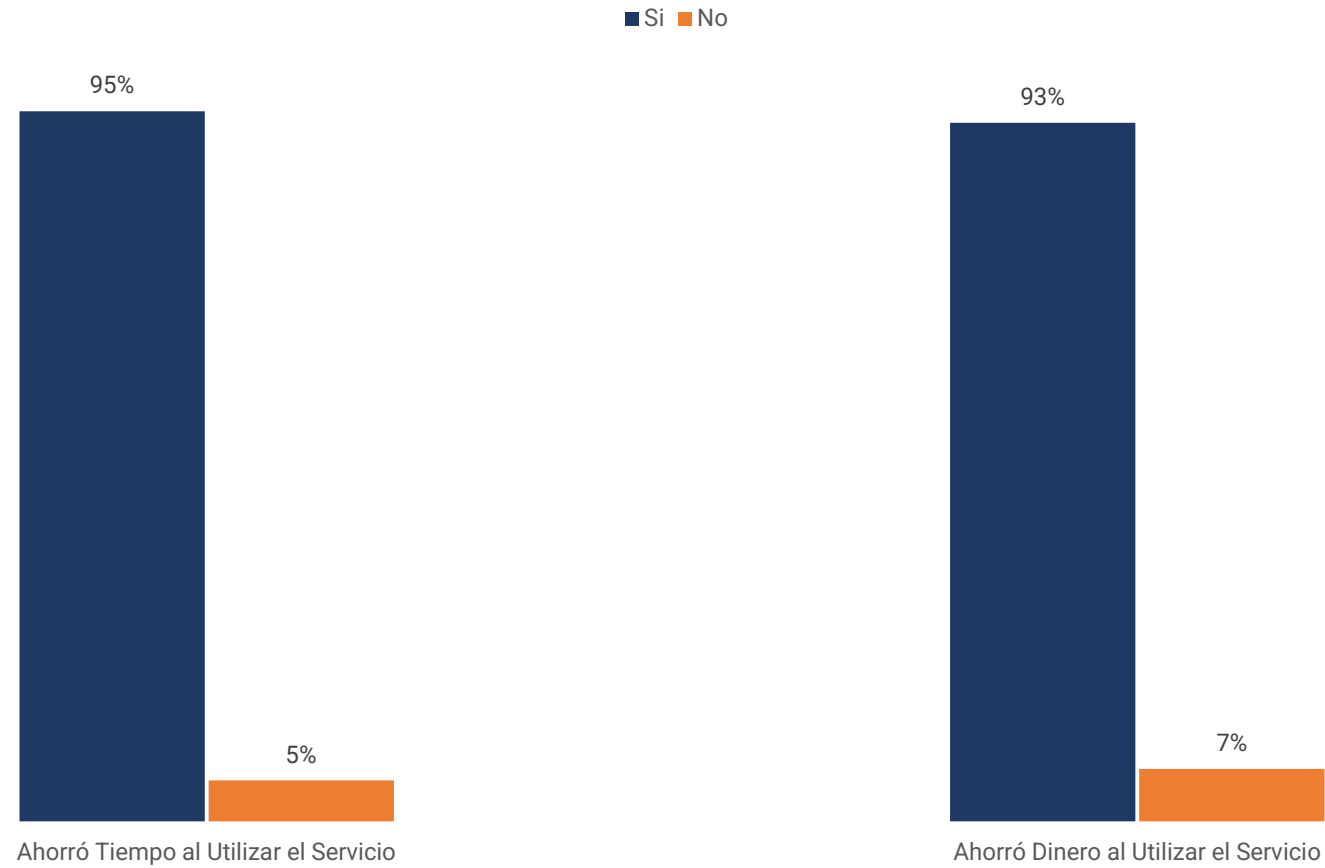
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.21%



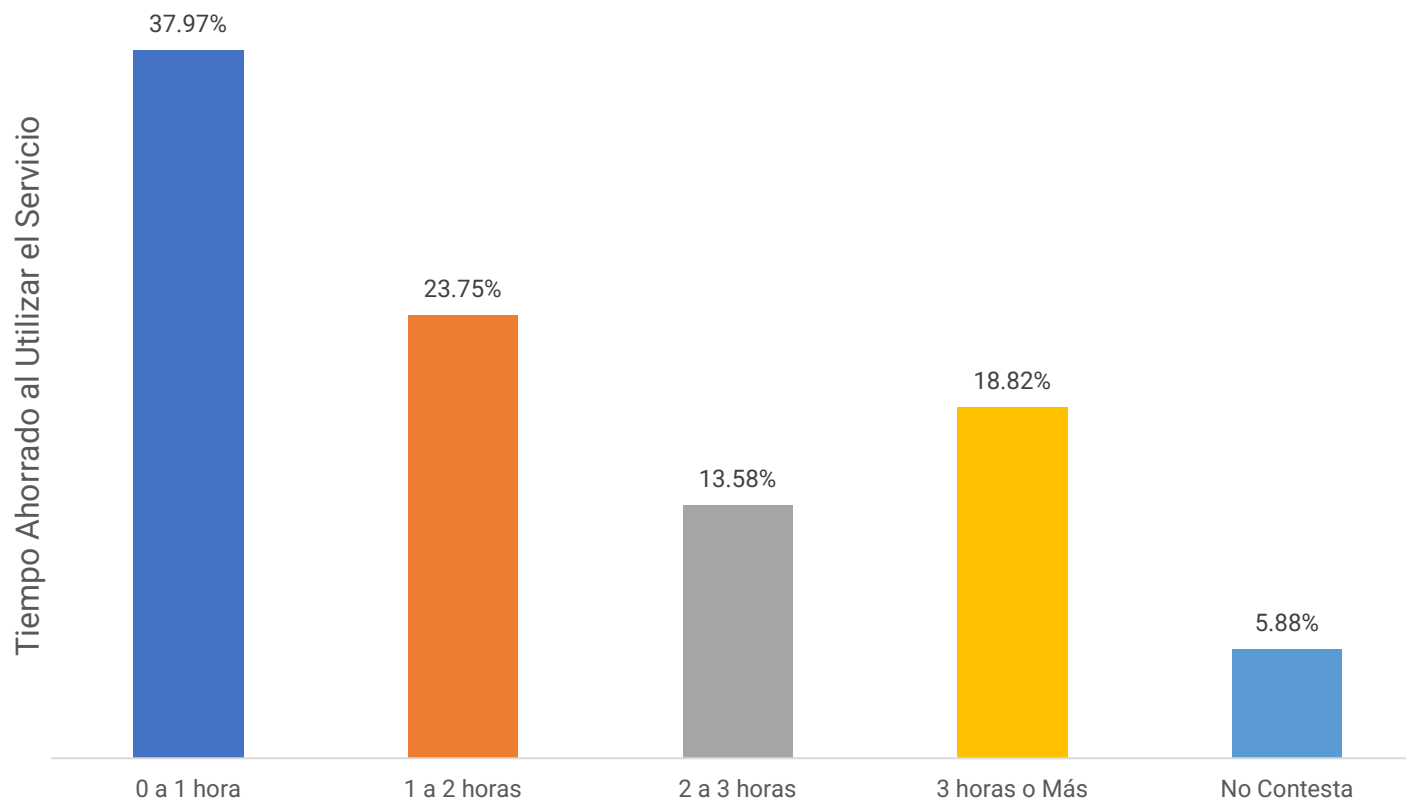
* Base: 1,259 encuestados para el 110% de la Muestra del periodo octubre-diciembre 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



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

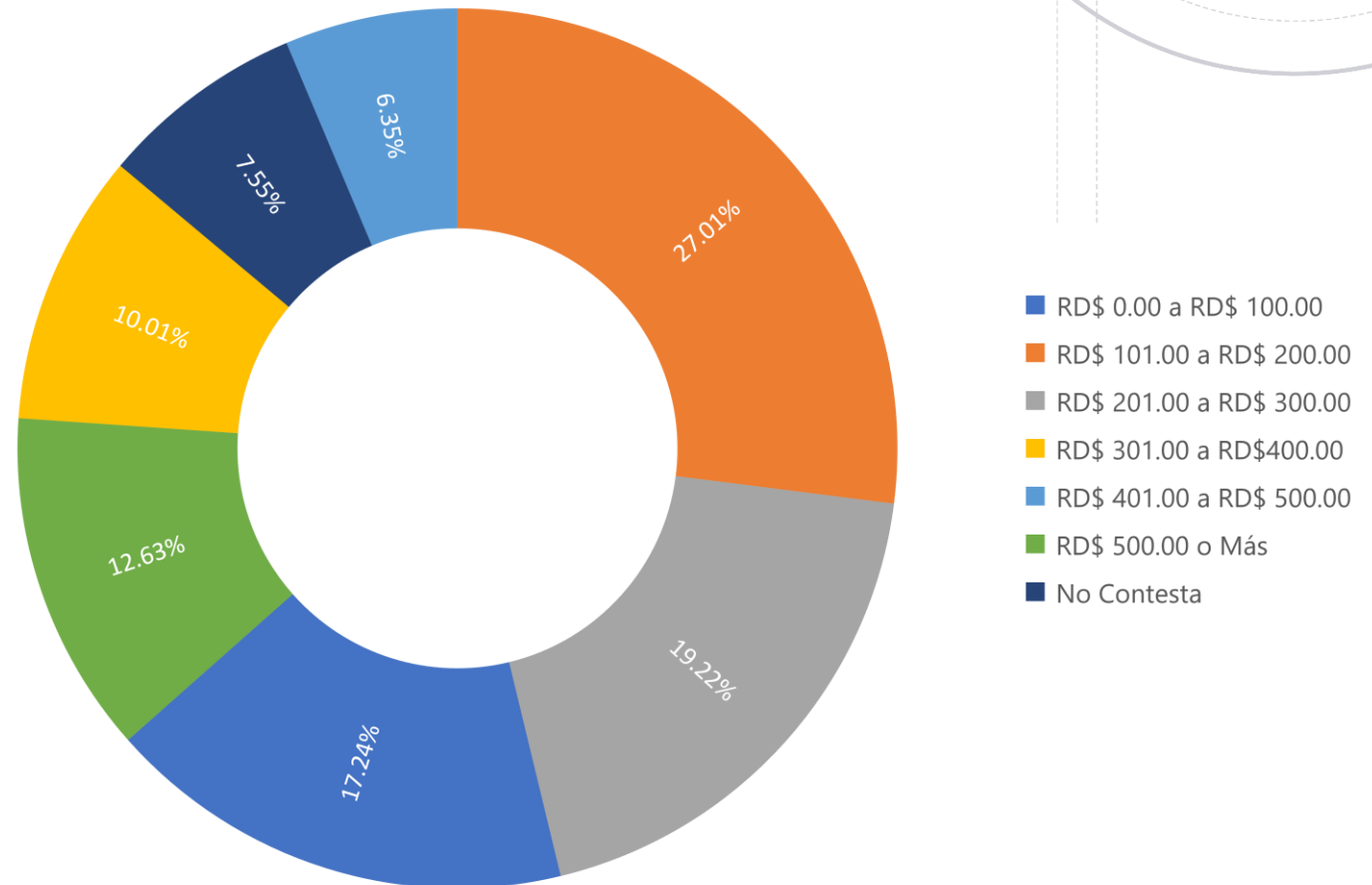
IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



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

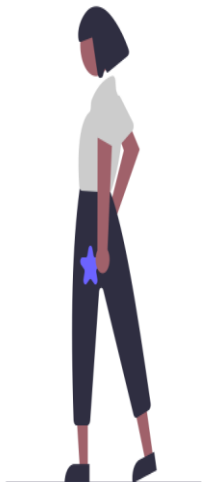
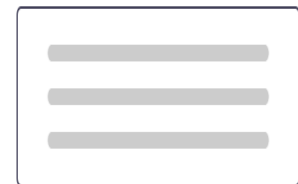
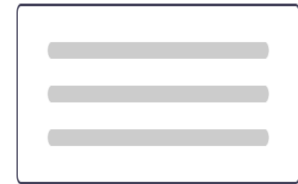
La cortesía del personal ha sido consistentemente elogiada por los usuarios. Las evaluaciones de "excelente" destacan la actitud profesional y amable del personal, lo que contribuye positivamente a la experiencia del usuario. Además, la afirmación de que el personal "sabe lo que hace" sugiere no solo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

Solución a Requerimiento

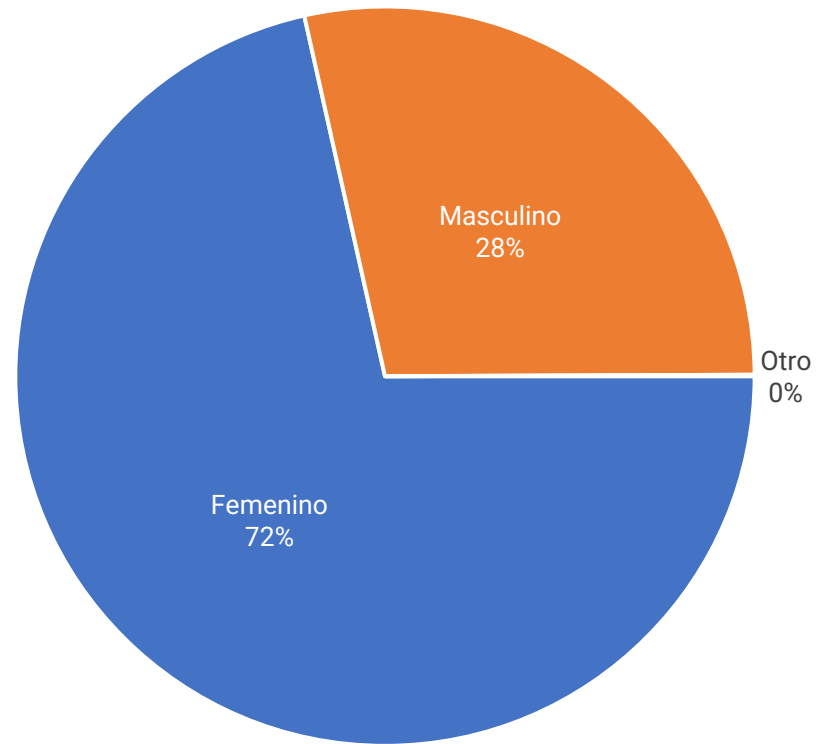
Los usuarios han expresado su insatisfacción con la solución a sus requerimientos al solicitar asistencia de un representante, categorizando mayormente la experiencia como "Mala". Se quejan de la falta de resolución efectiva, señalando que, en lugar de recibir respuestas, son transferidos de línea en 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.



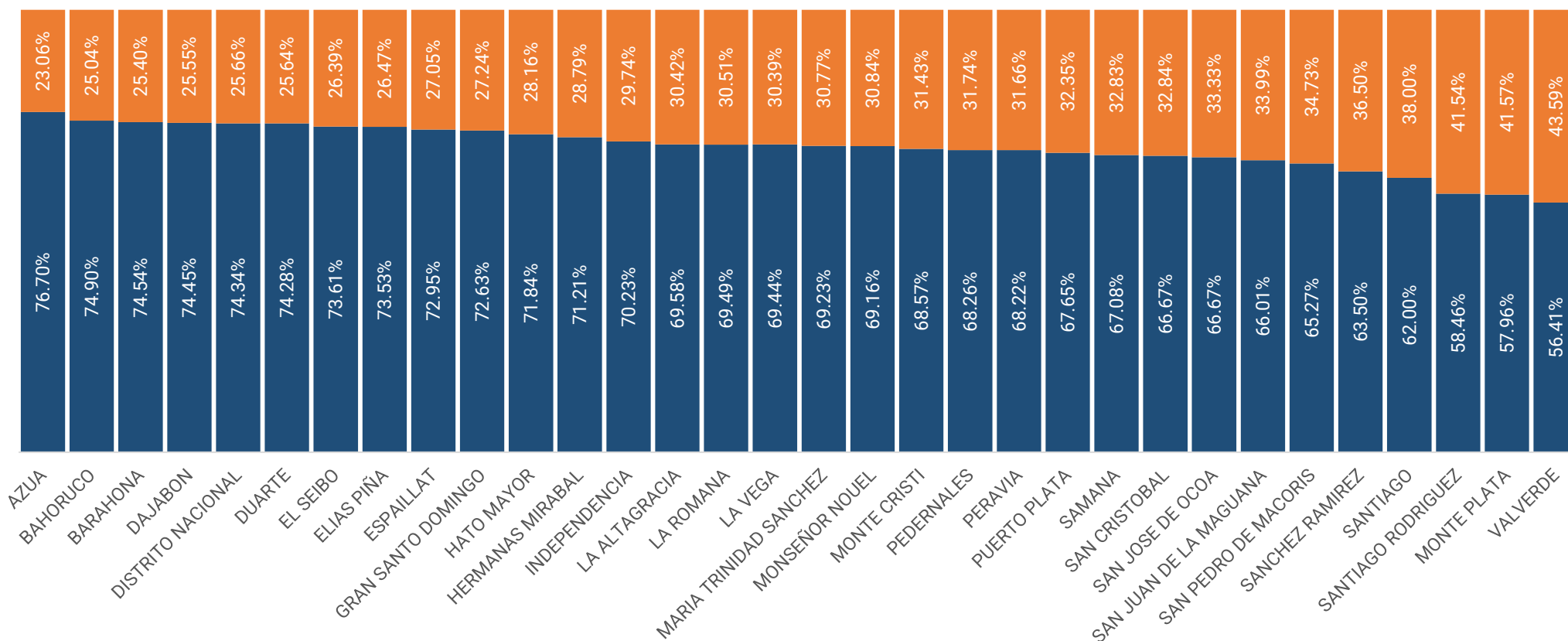
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



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

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



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

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

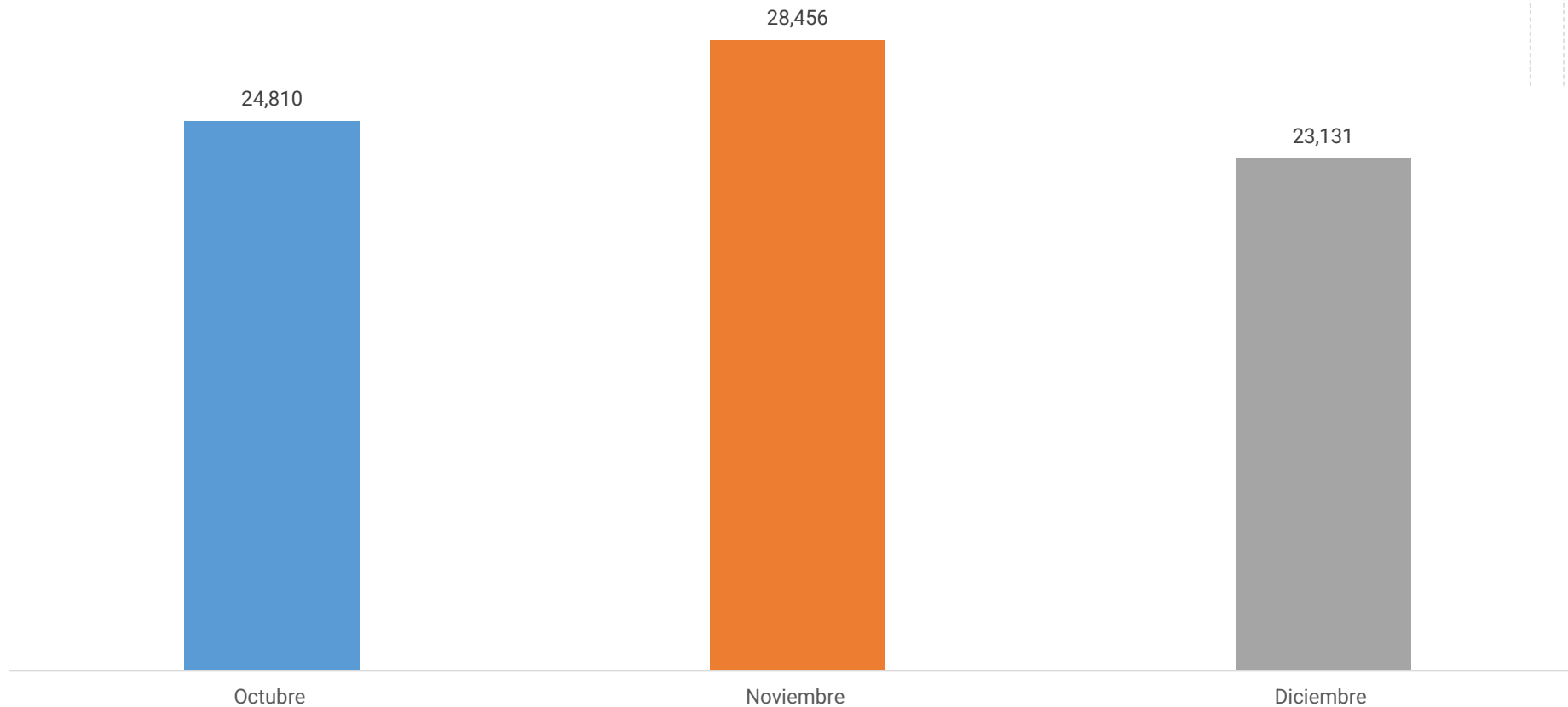
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

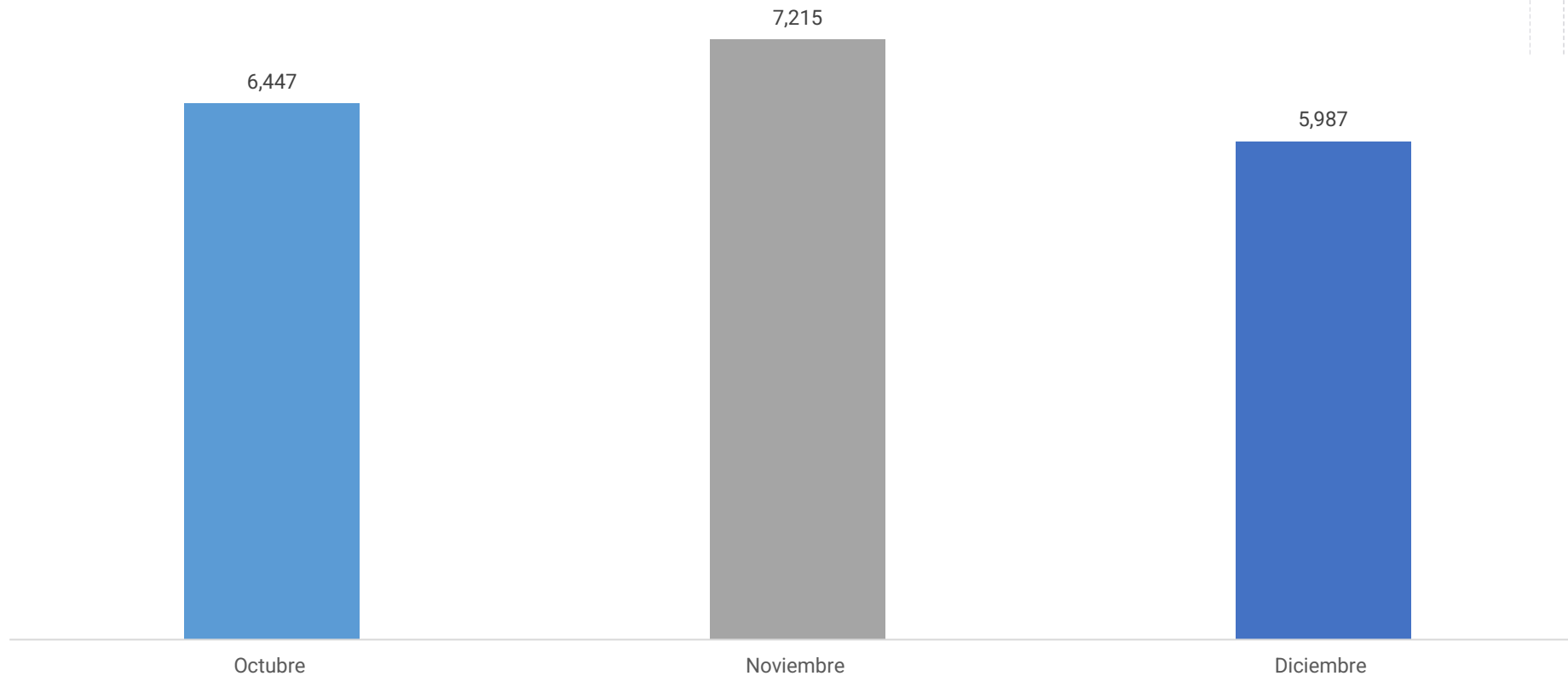
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



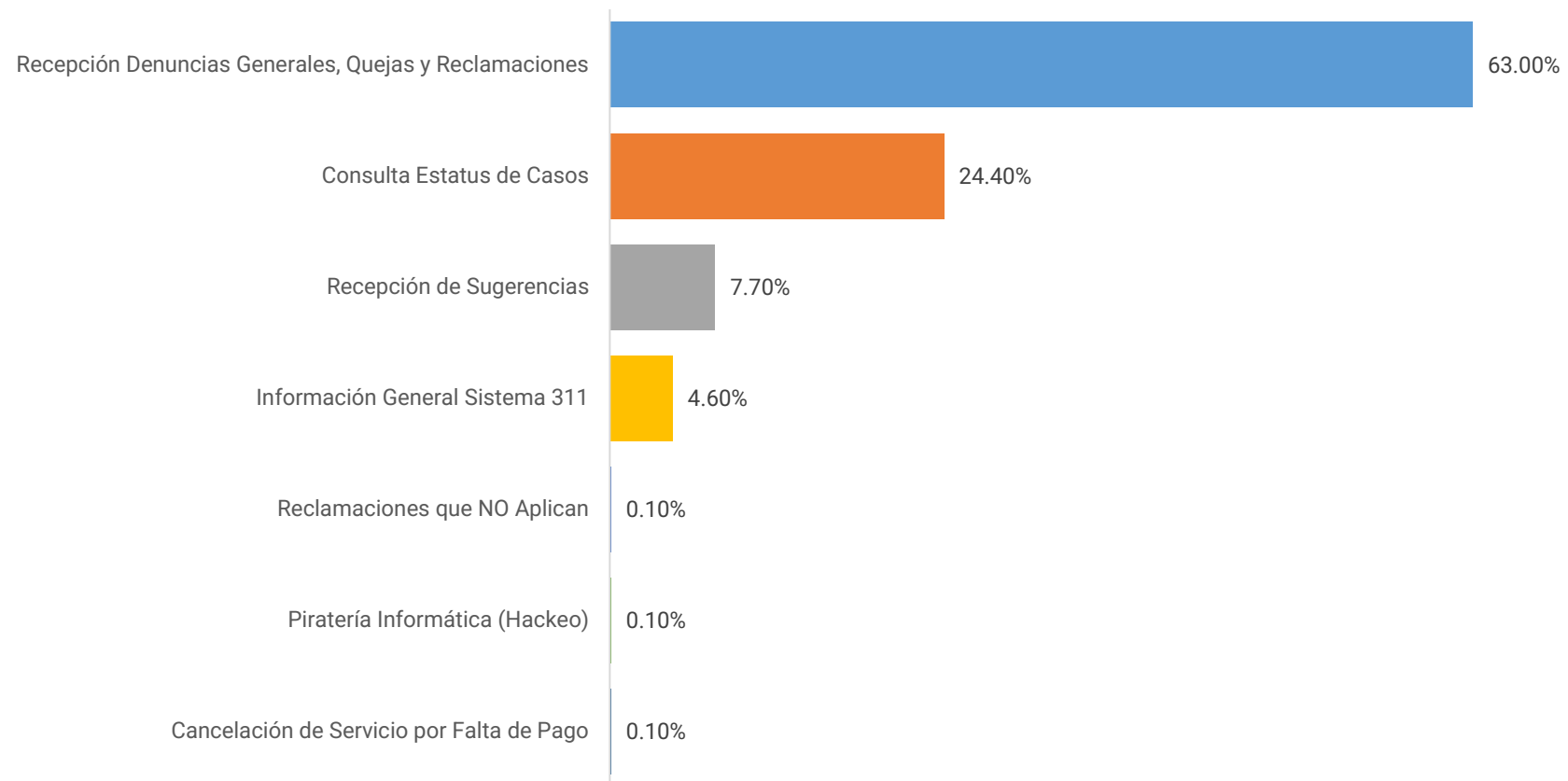
* **Base:** 76,397 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre-diciembre 2023.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



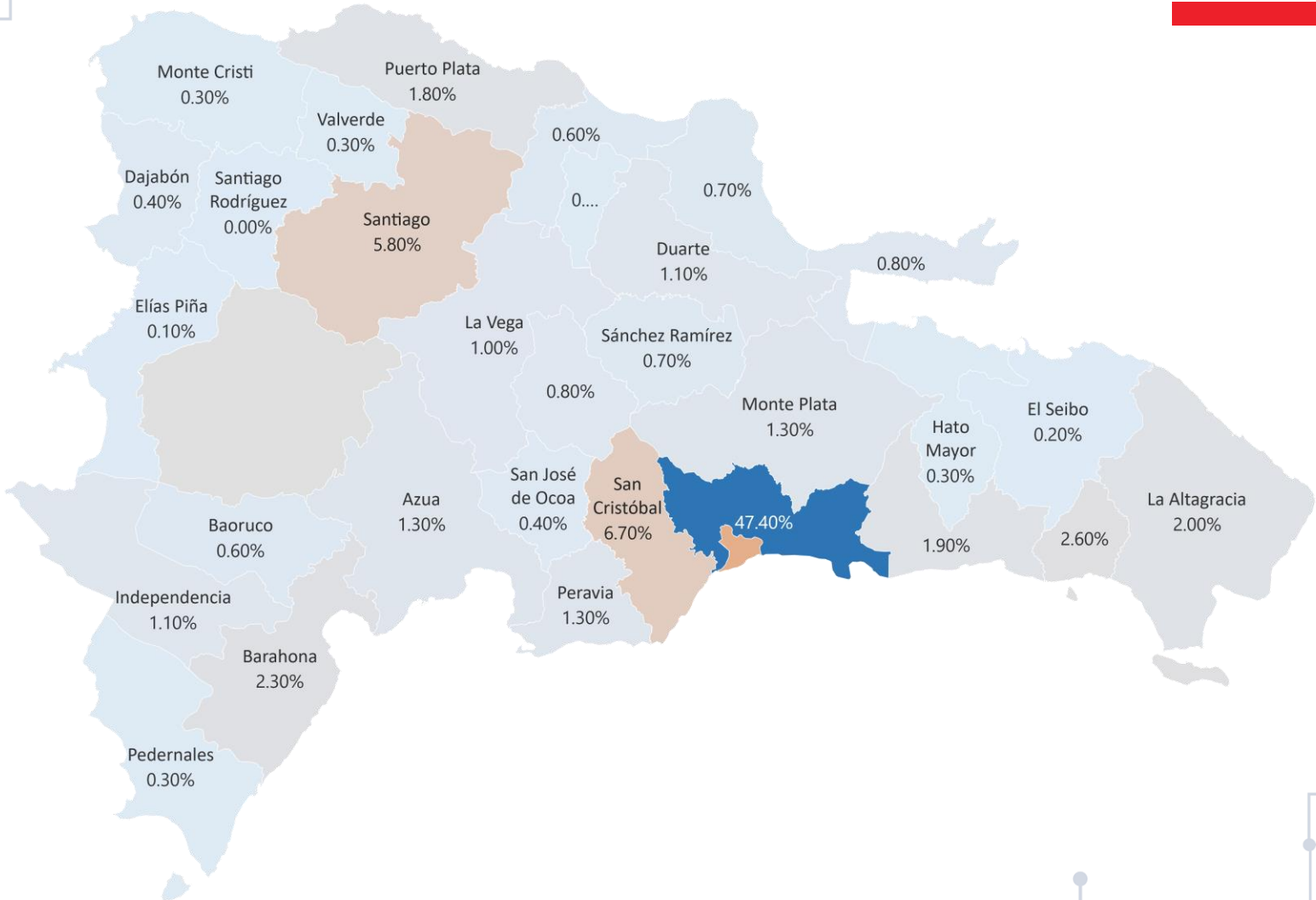
* Base: 19,649 Llamadas Atendidas durante el octubre-diciembre 2023.

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



* Base: 1,000 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

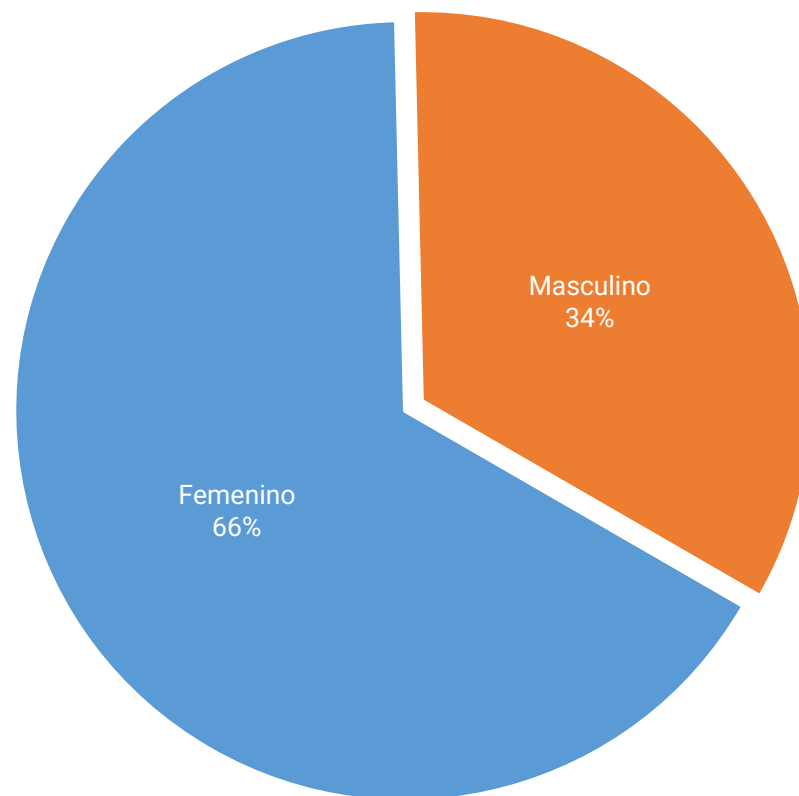
Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

* Base: 1,000 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

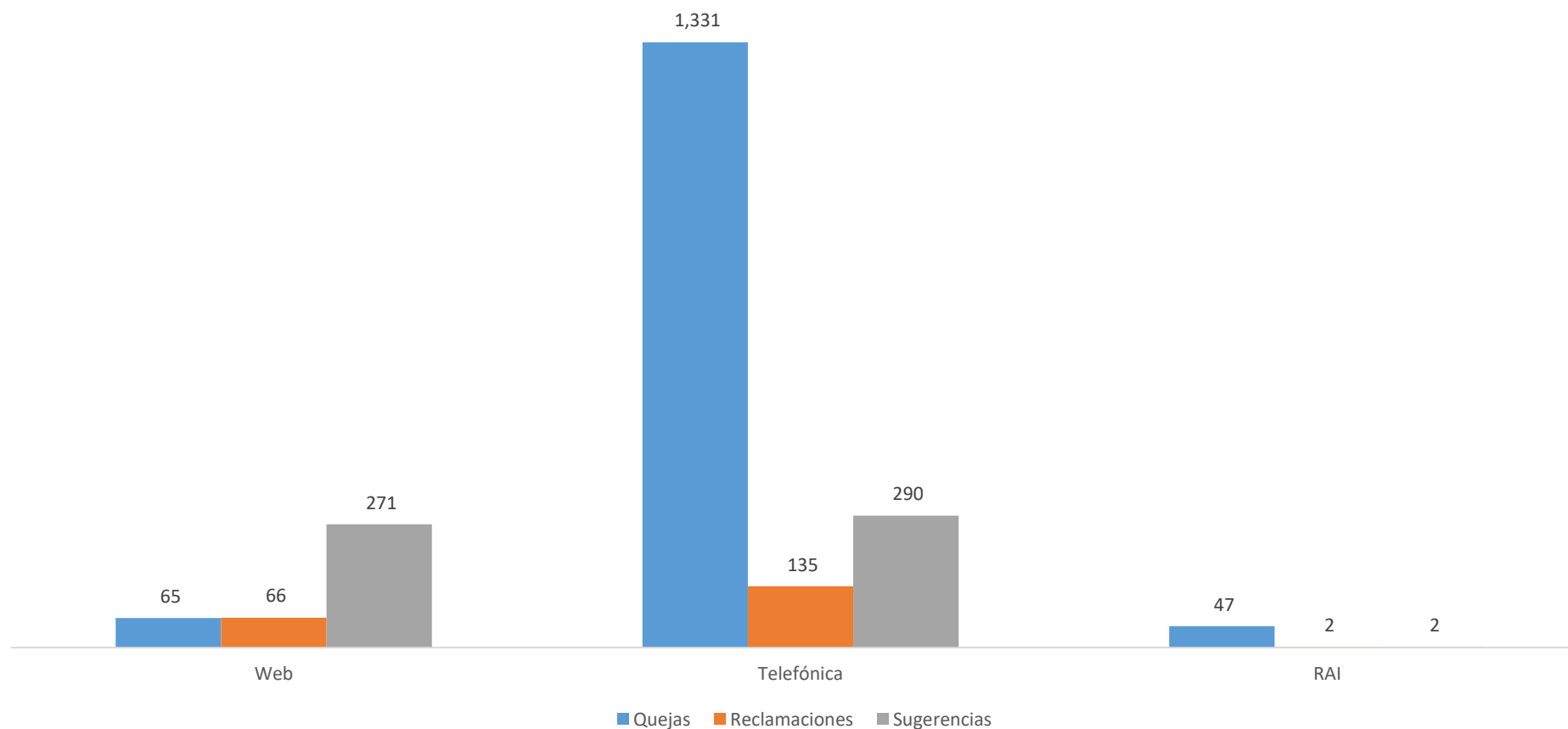
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 1,000 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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

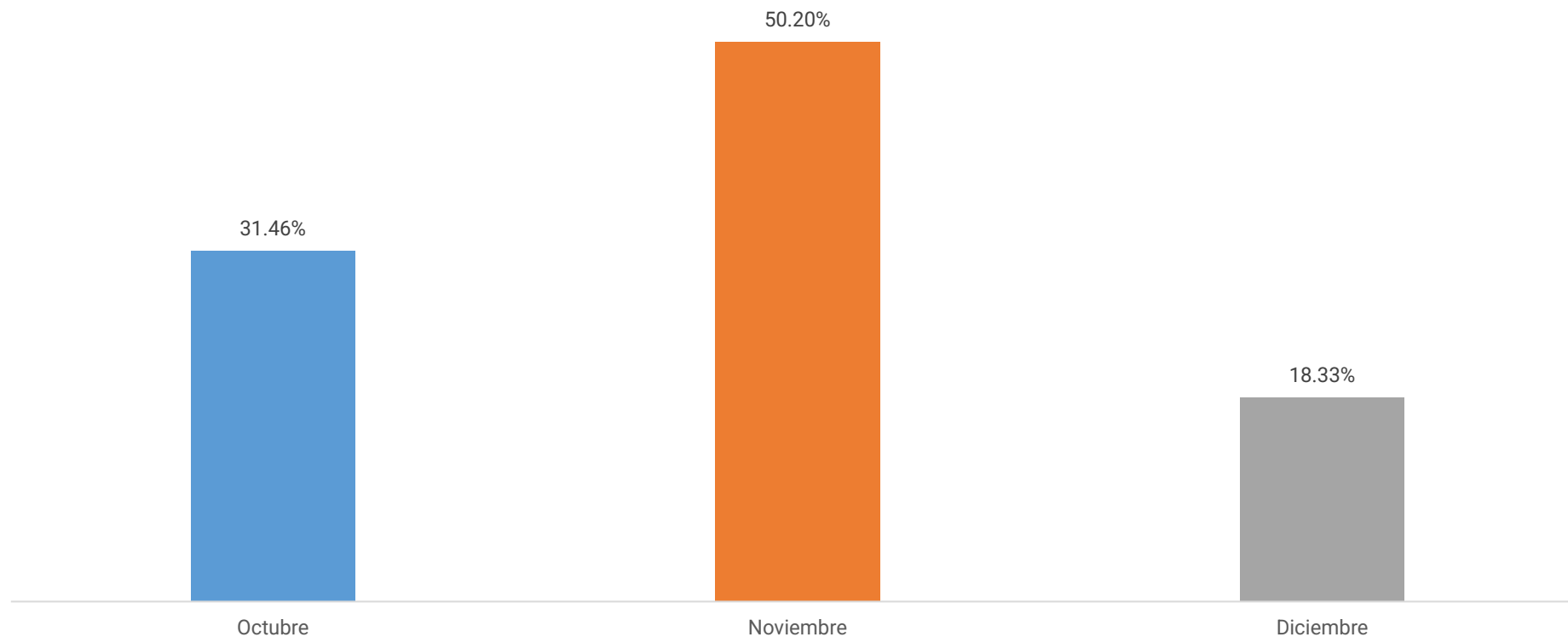
Desglose por Tipo



* Base: 2,209 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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

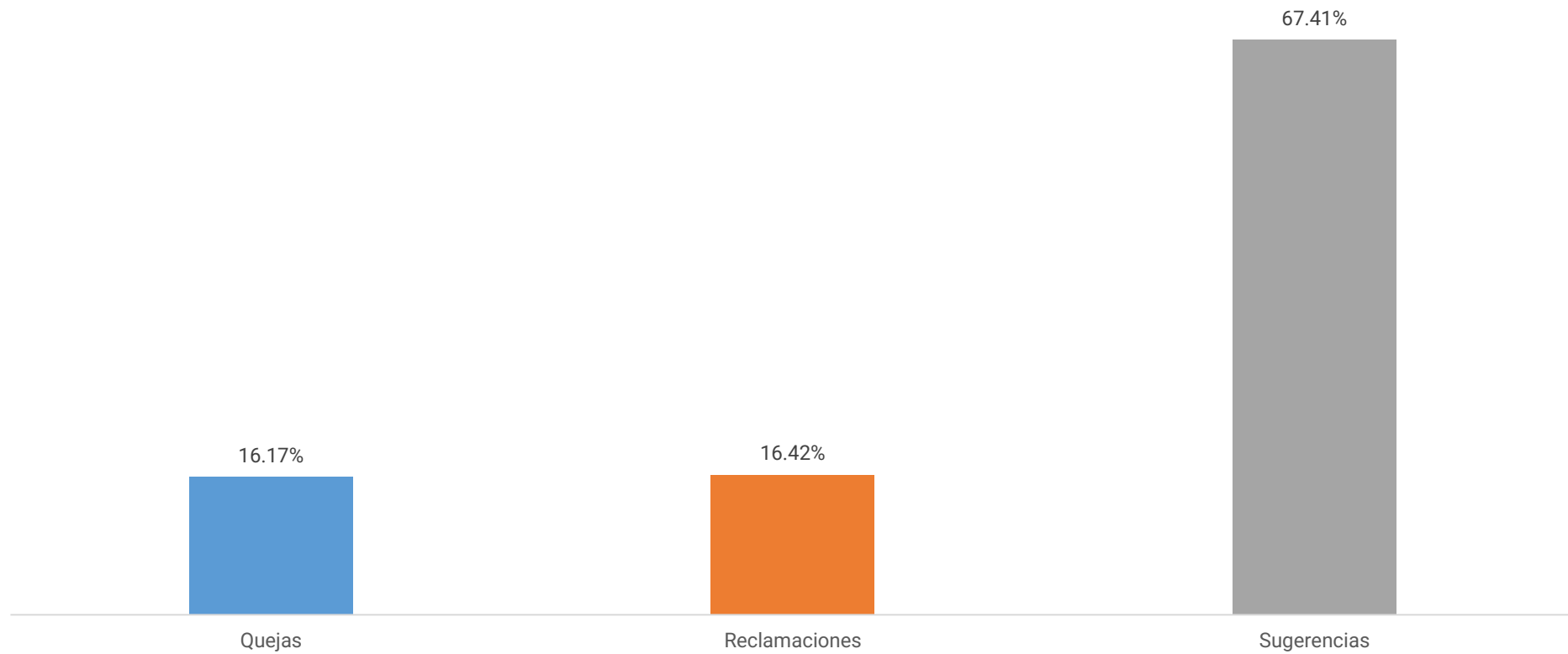
Desglose por mes del 2023



* Base: 2,209 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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

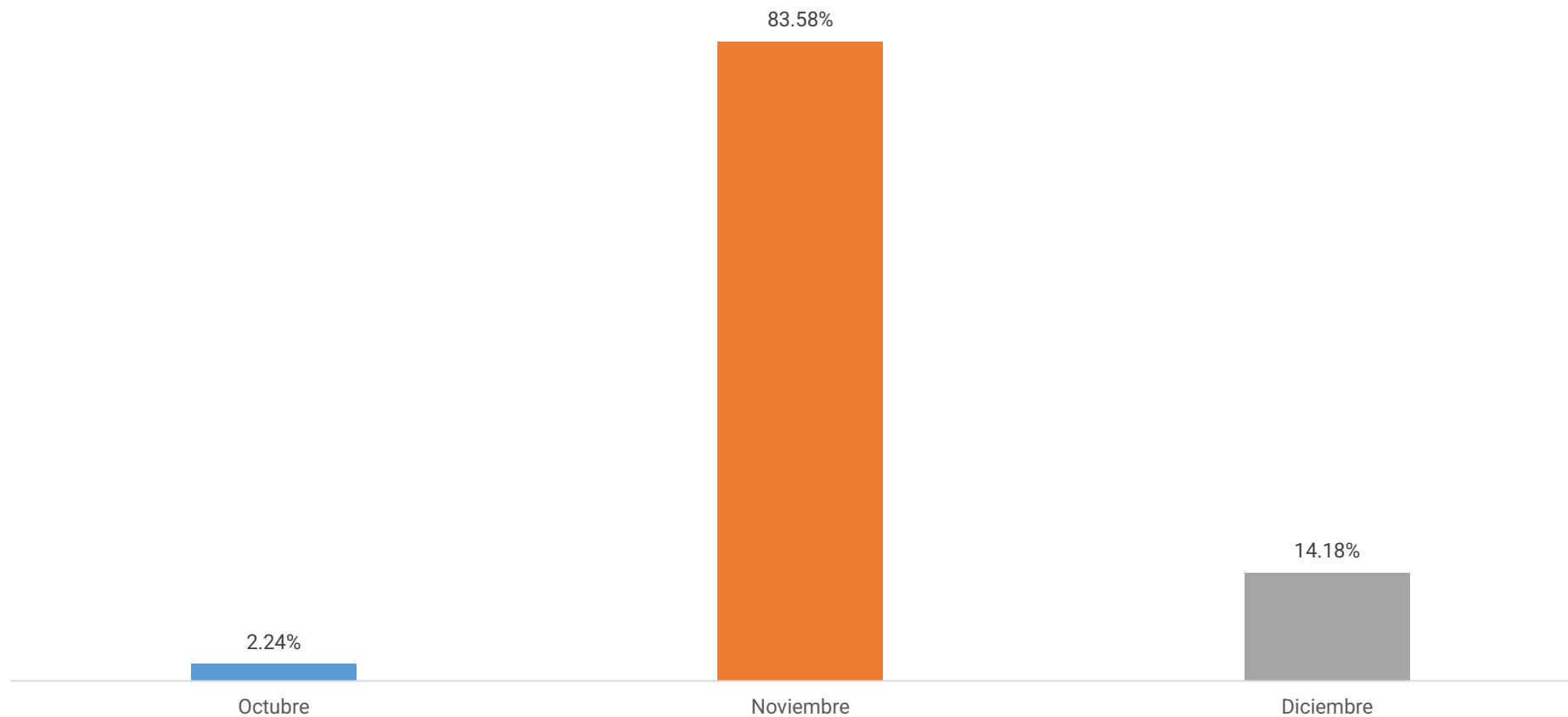
Desglose por Tipo



* Base: 402 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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

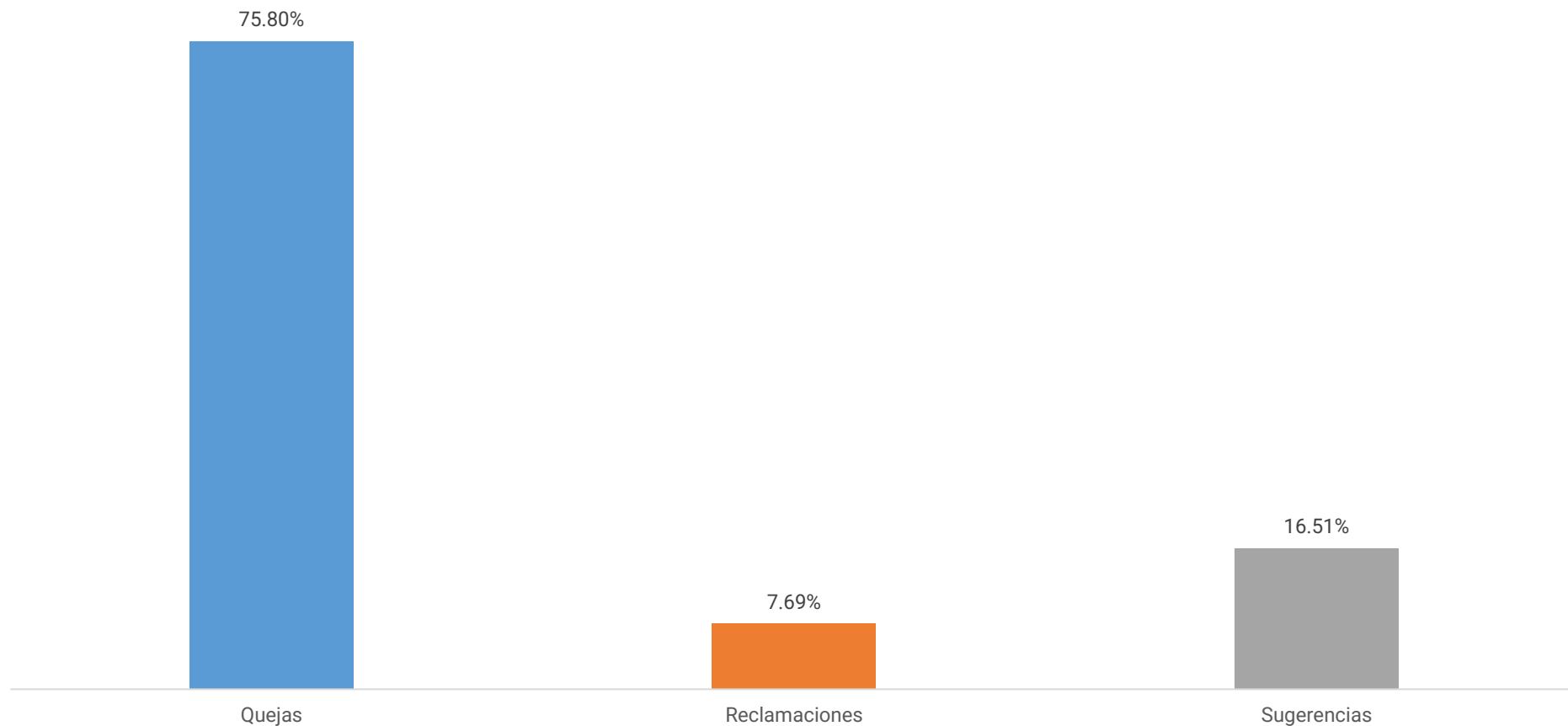
Desglose por mes del 2023



* Base: 402 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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

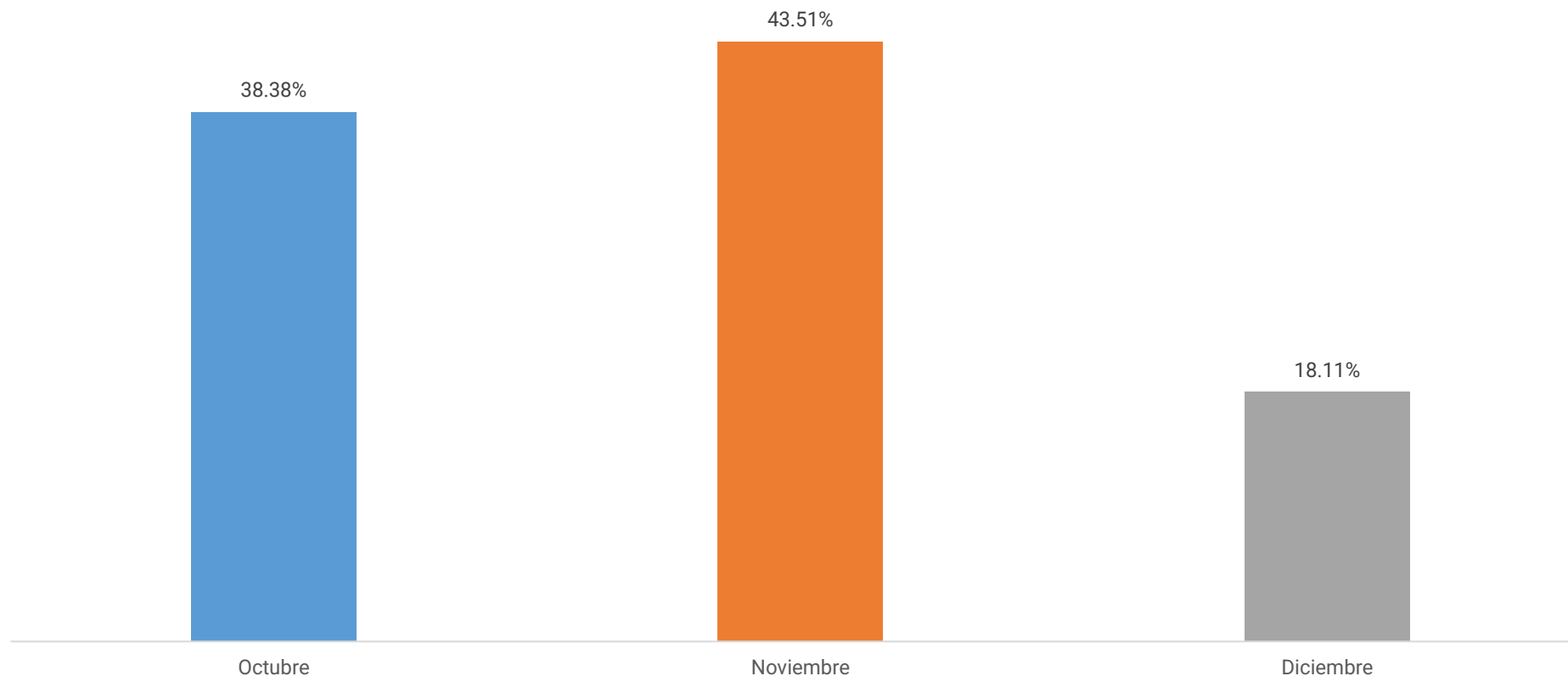
Desglose por Tipo



* Base: 1,756 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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

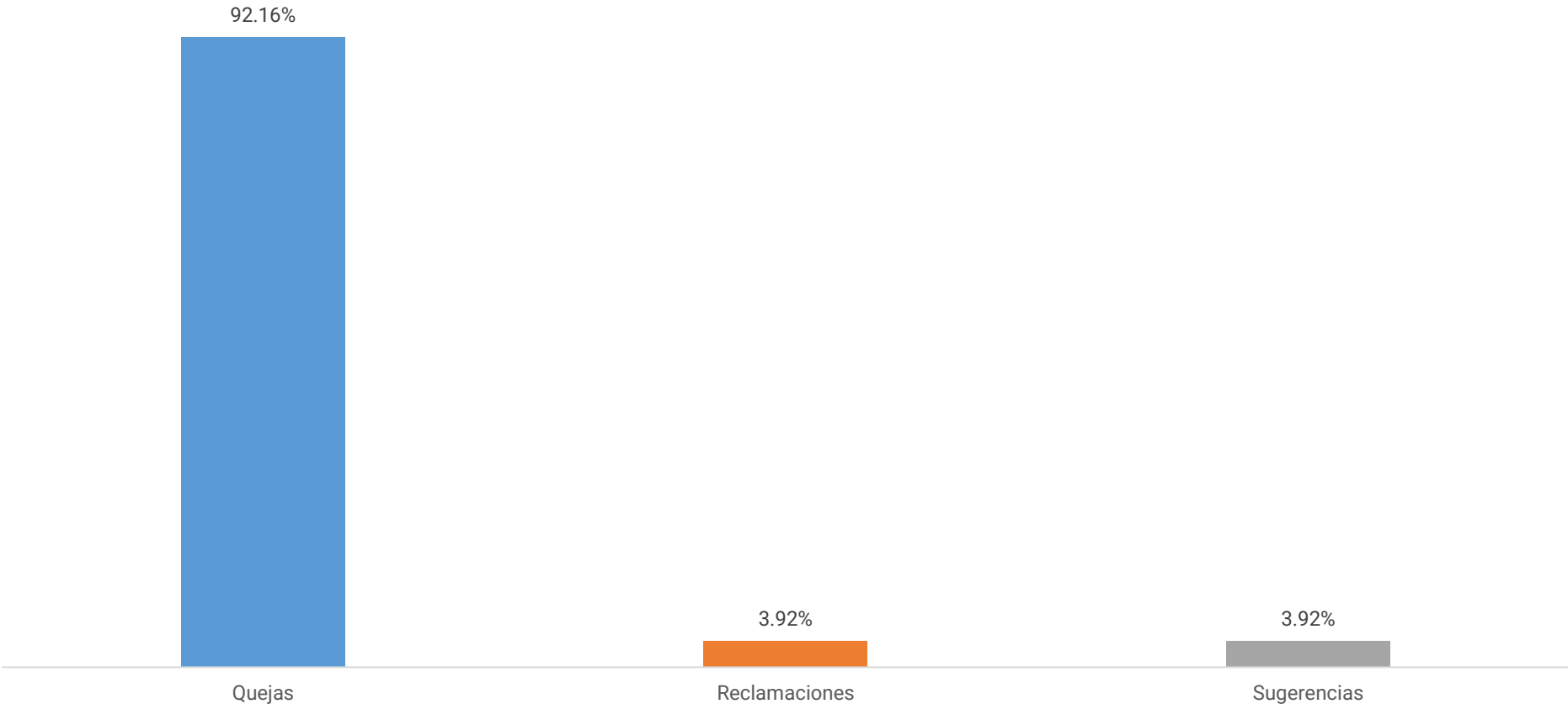
Desglose por mes del 2023



* Base: 1,756 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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

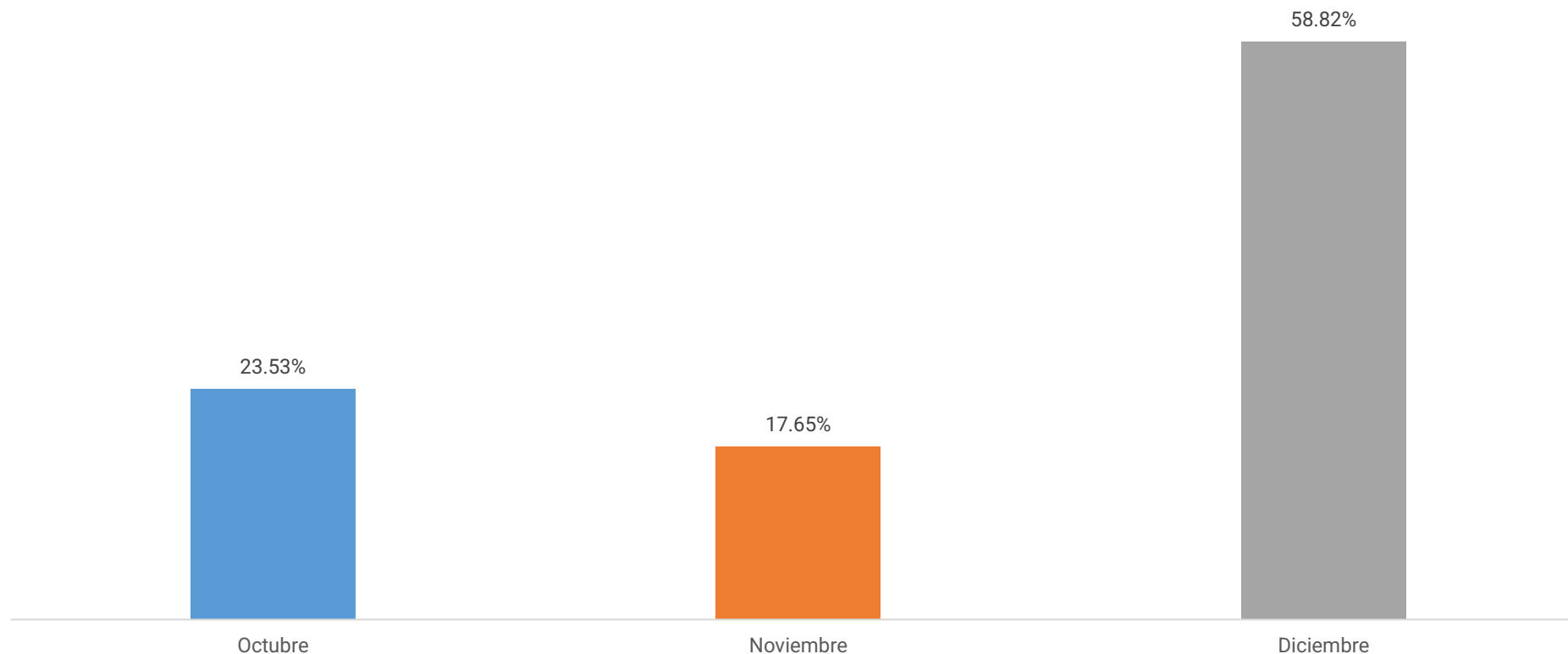
Desglose por Tipo



* Base: 51 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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

Desglose por mes del 2023



* Base: 51 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo octubre-diciembre 2023.



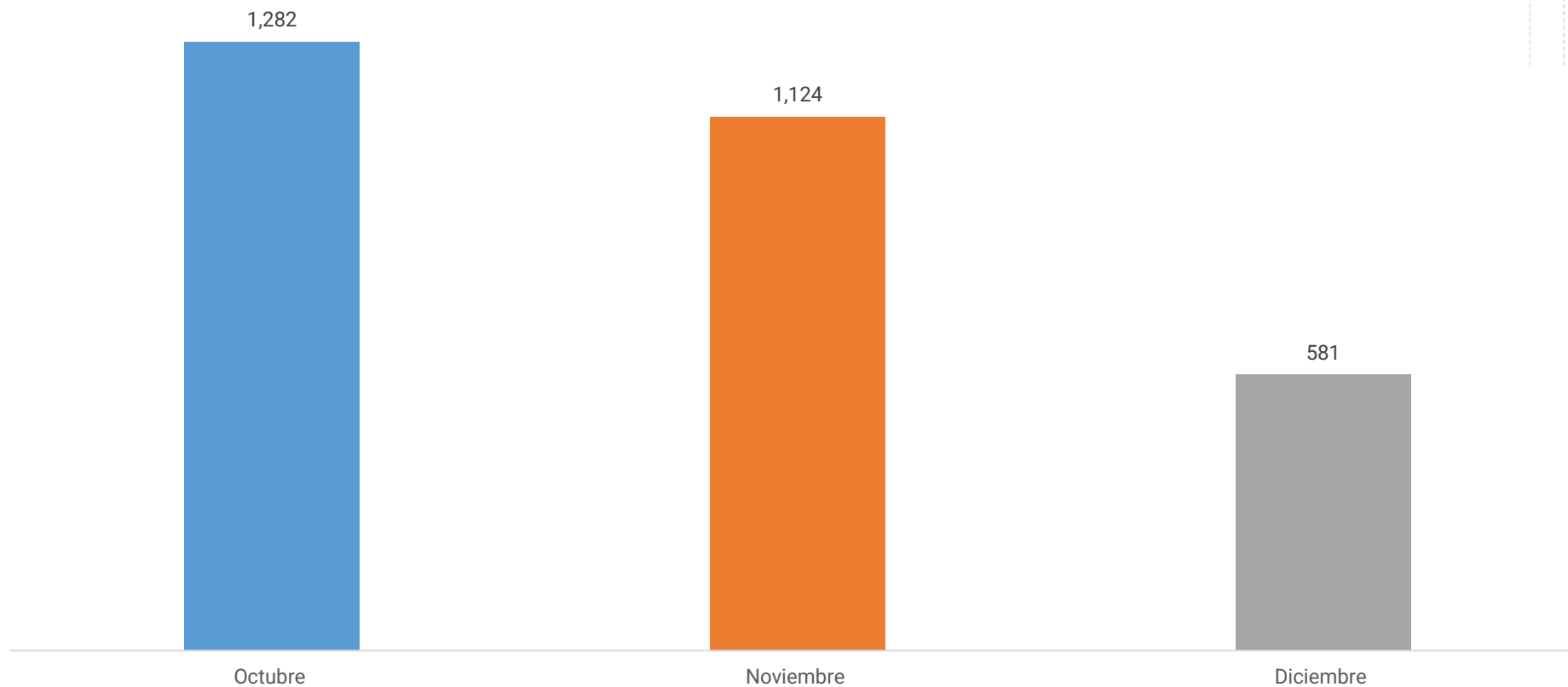
¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

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

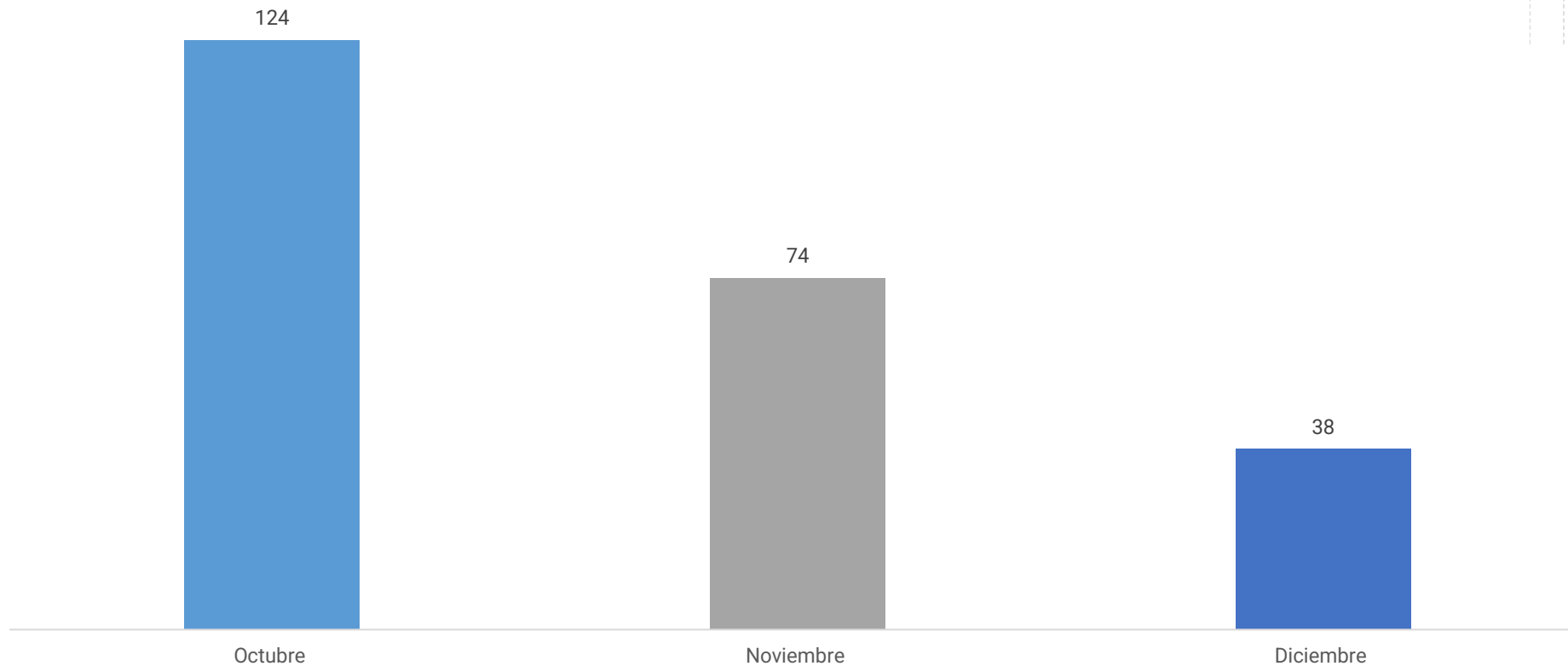
c

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 2,987 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre-diciembre 2023.

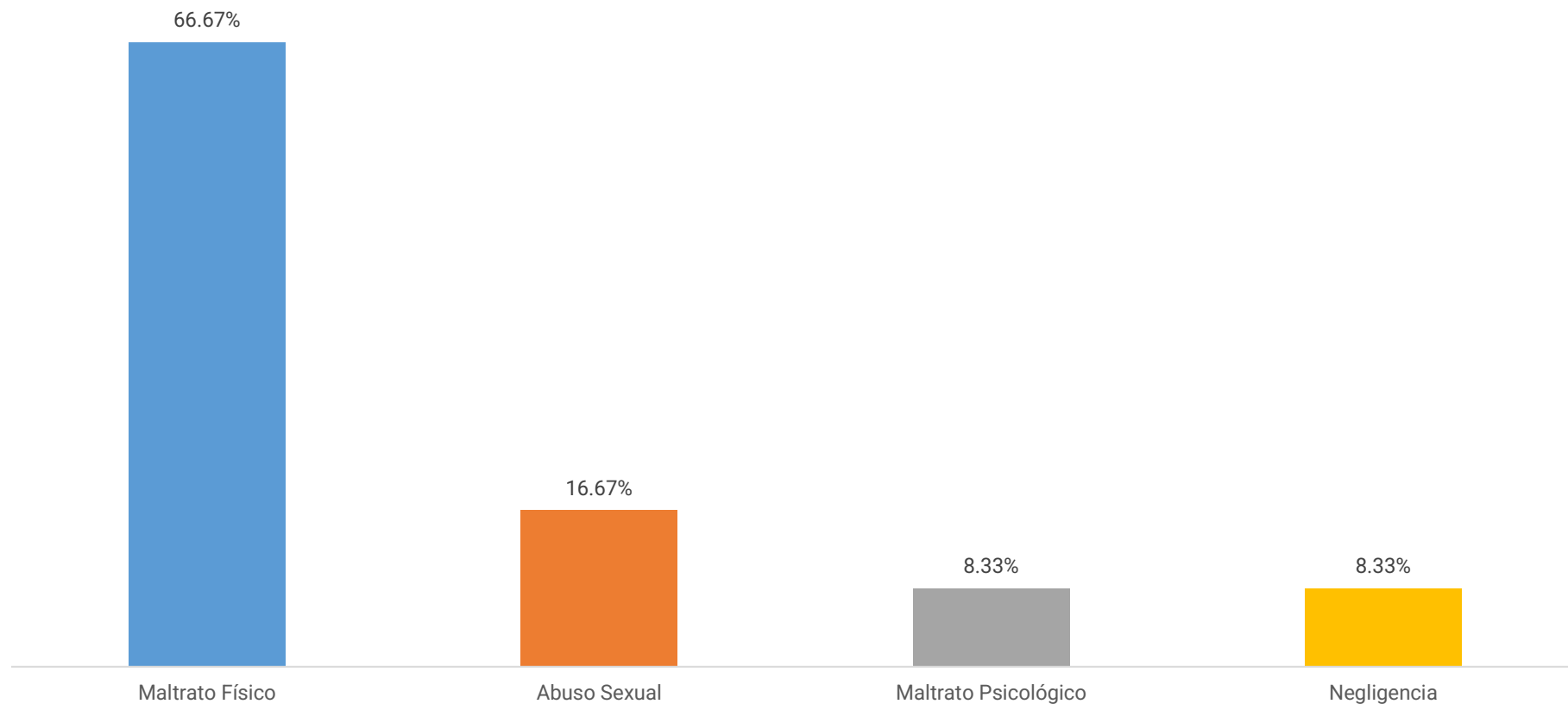
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 236 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre-diciembre 2023.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

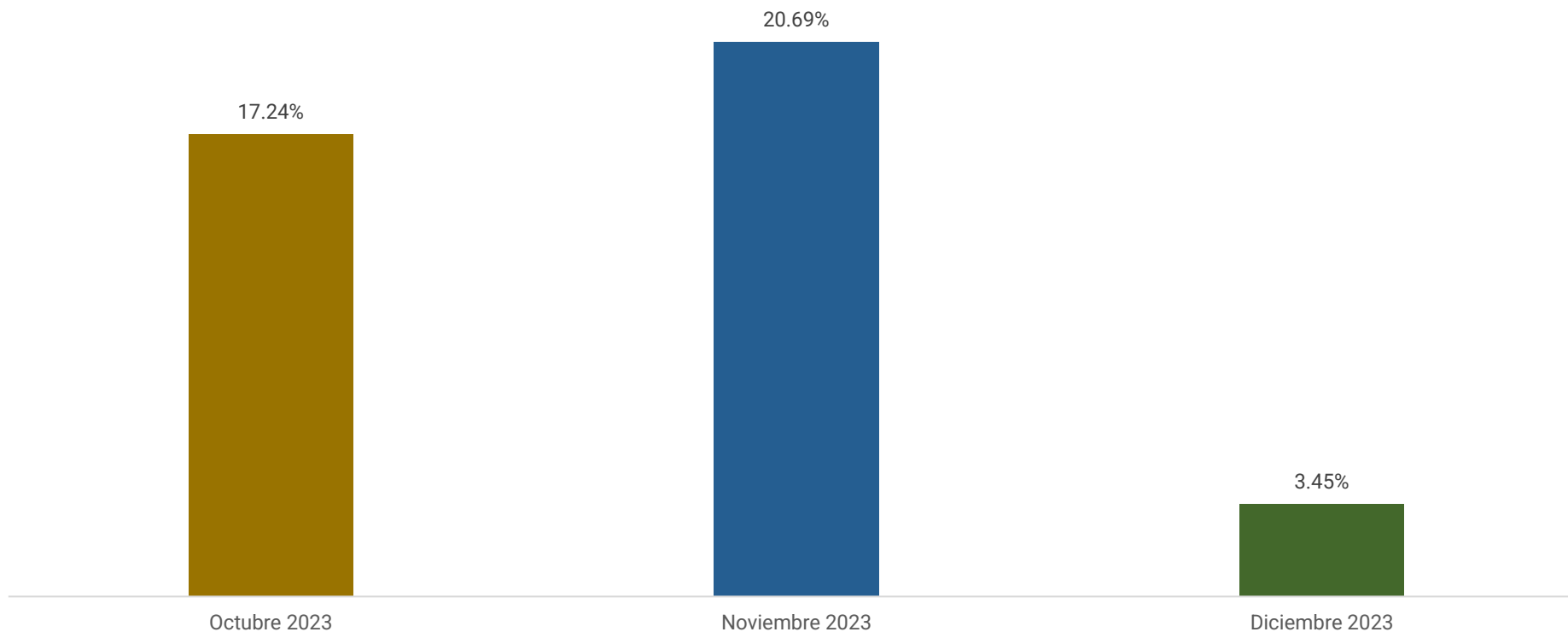
Desglose por Tipo



* Base: 12 Casos registrados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

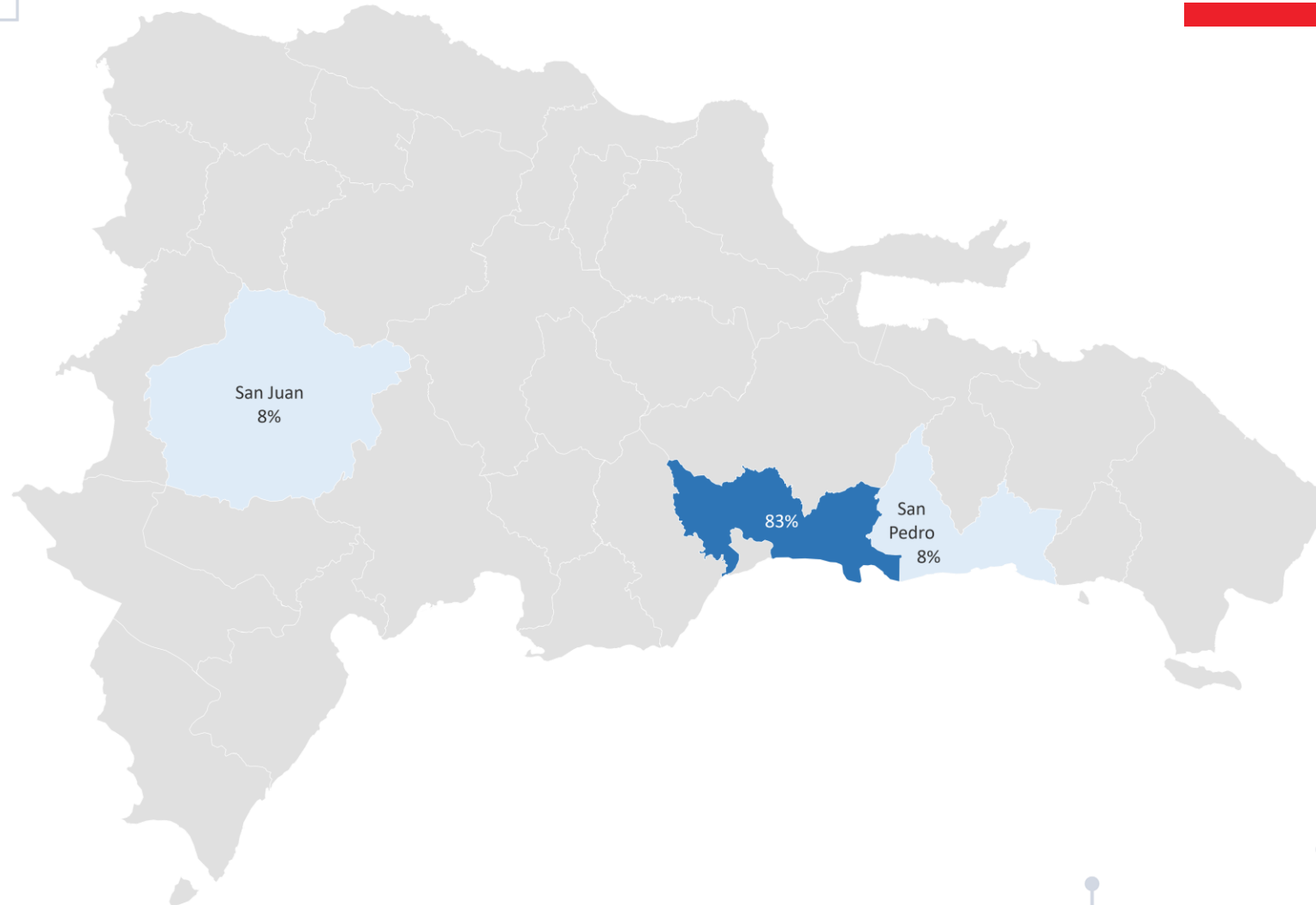
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2023



* **Base:** 12 Casos registrados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



* **Base:** 12 Casos registrados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, Toponym

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.

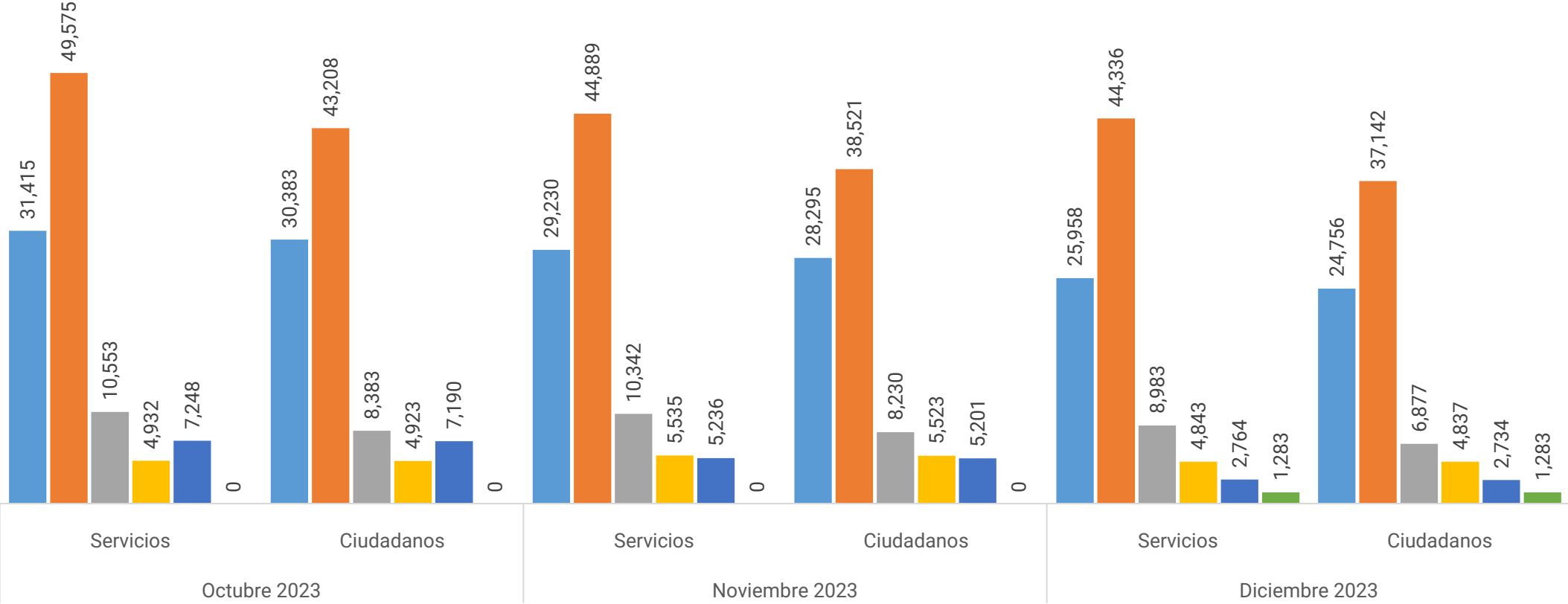


ATENCIÓN CIUDADANA

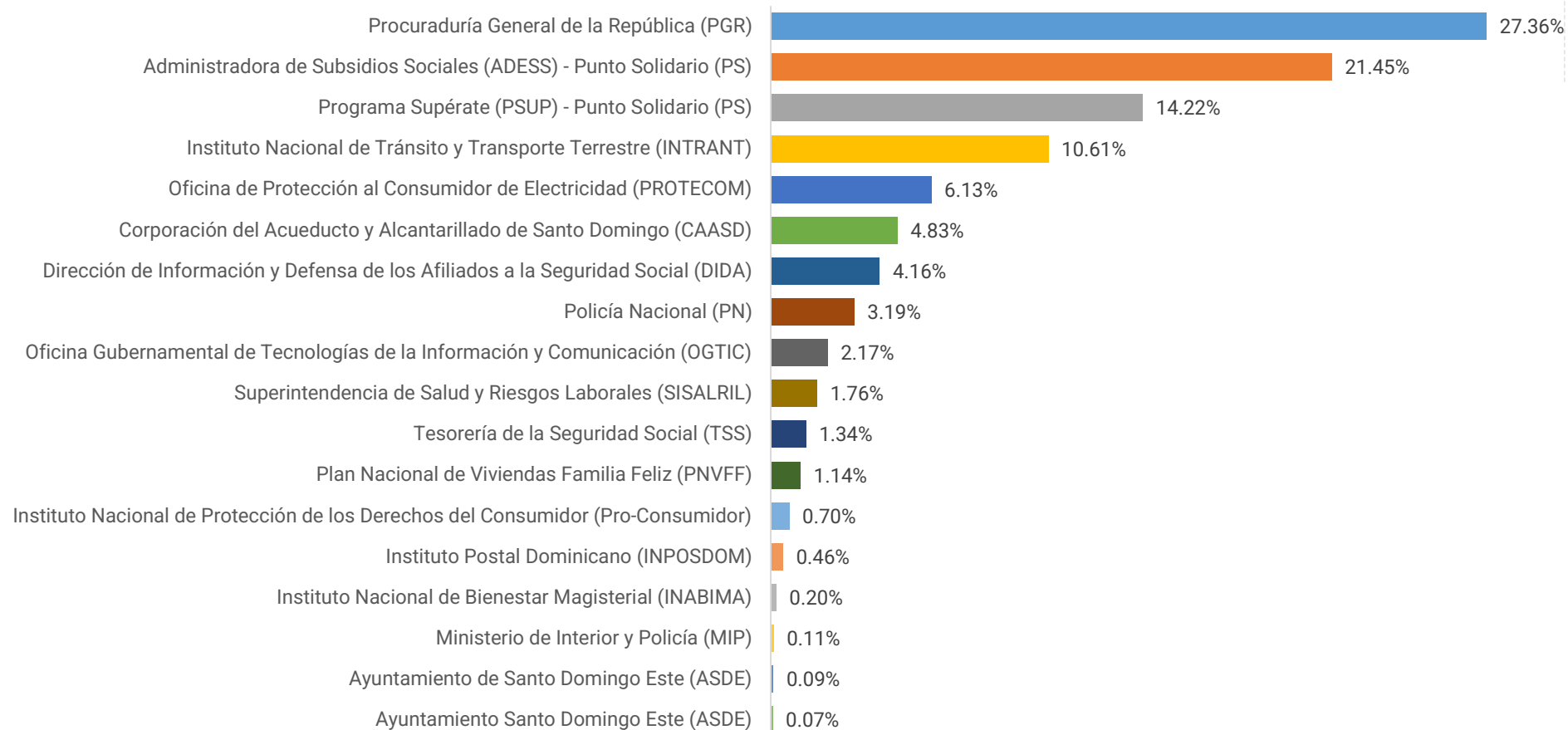
El **Centro de Atención Ciudadana** a través de los **Puntos GOB** ha brindado asesoría y tramitado **287,122** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **257,486** ciudadanos, durante el periodo octubre-diciembre del actual 2023, de los cuales **86,603** servicios fueron solicitados por **83,434** ciudadanos en la **Plaza Megacentro (SDE)**, **138,800** servicios fueron brindados a **118,871** ciudadanos en la **Plaza Sambil (D.N.)**, **29,878** servicios fueron proporcionados a **23,490** ciudadanos en la **Plaza Parada de la Cultura (Las Américas - SDE)**, **15,310** servicios fueron ofrecidos a **15,283** ciudadanos en la **Plaza Occidental Mall (SDO)**, **15,248** servicios fueron ofrecidos a **15,125** ciudadanos en la **Plaza Comercial Sirena(Santiago)** y **1,283** servicios fueron requeridos por **1,283** ciudadanos en la **Plaza Colina Centro (SDN)**.

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS

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



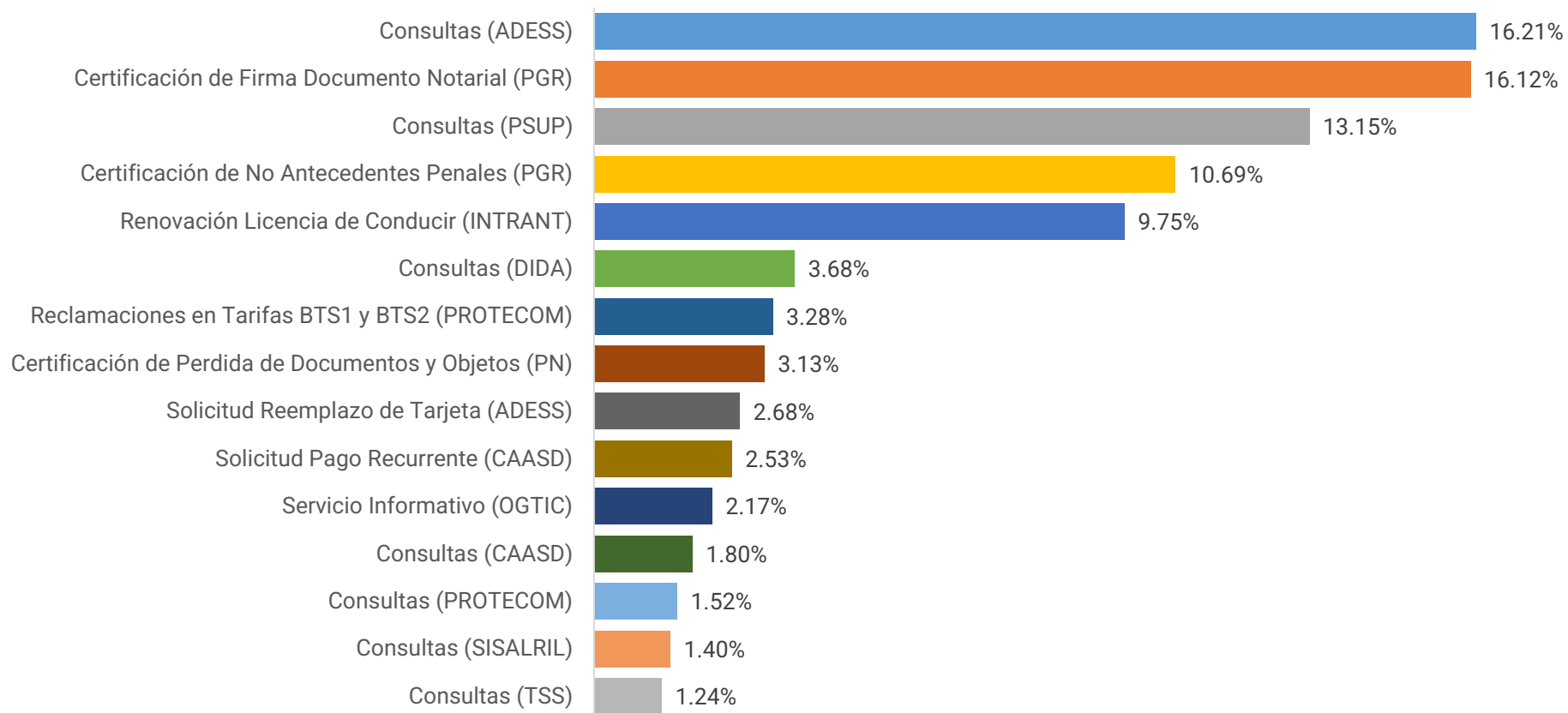
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 83,434 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

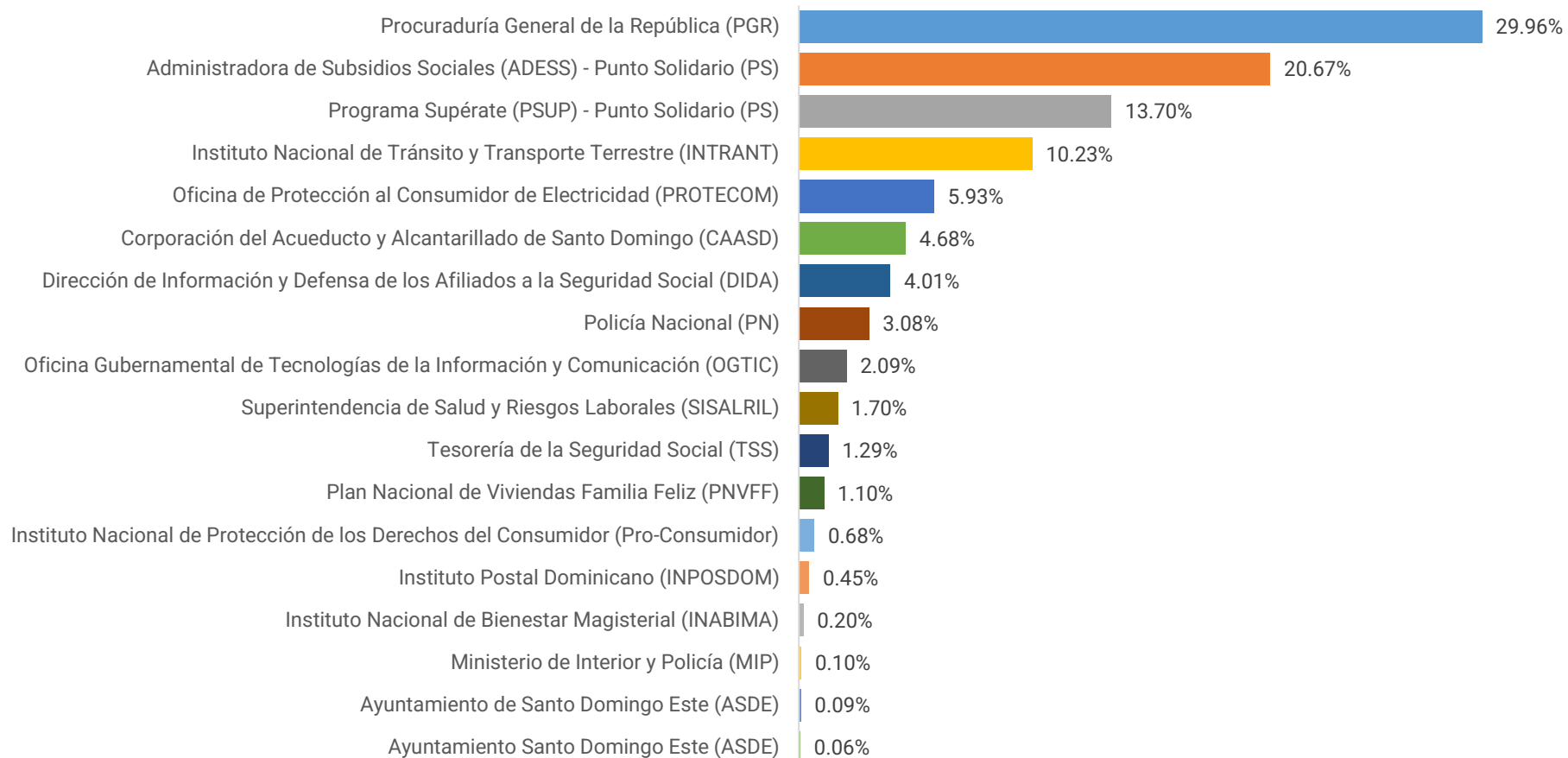
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



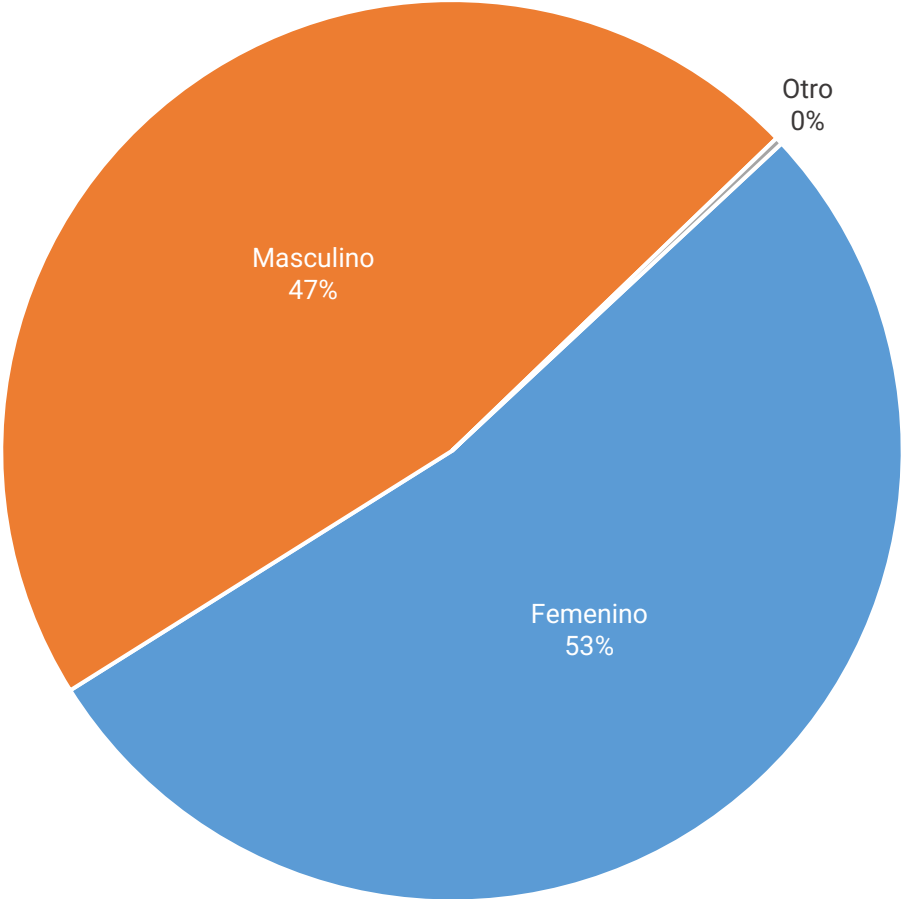
* Base: 83,434 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



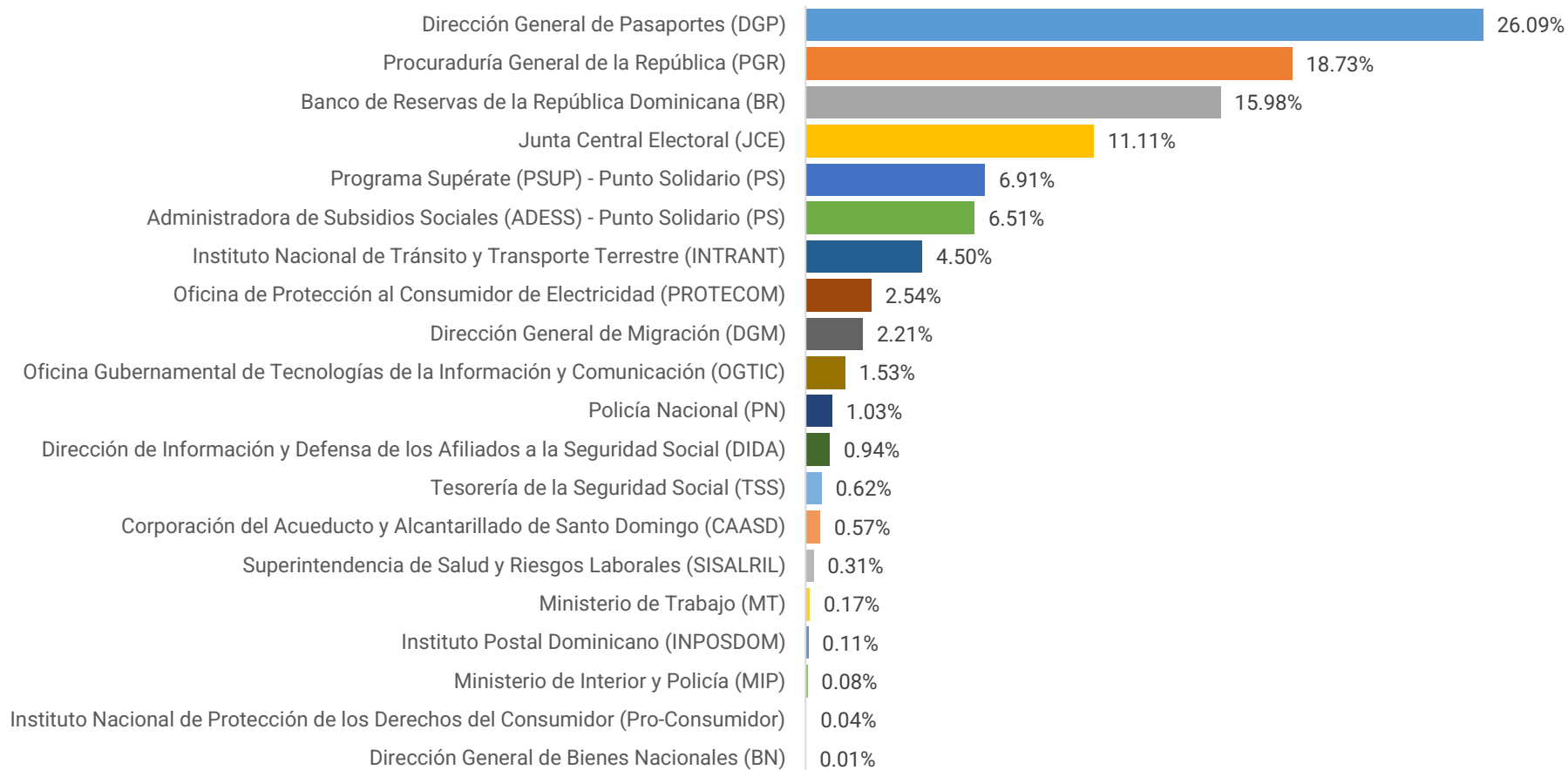
* Base: 86,603 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 83,434 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

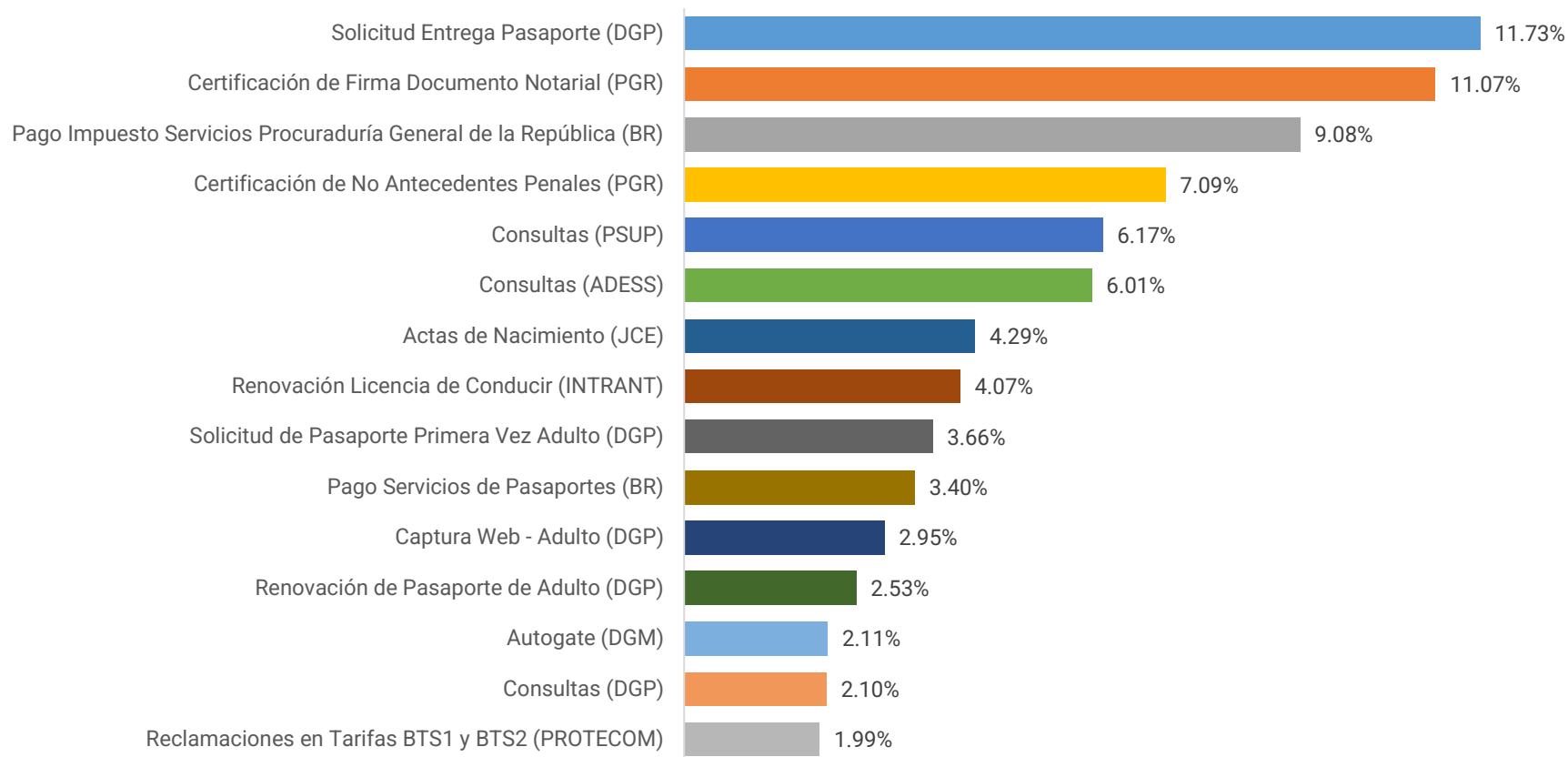
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 118,871 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

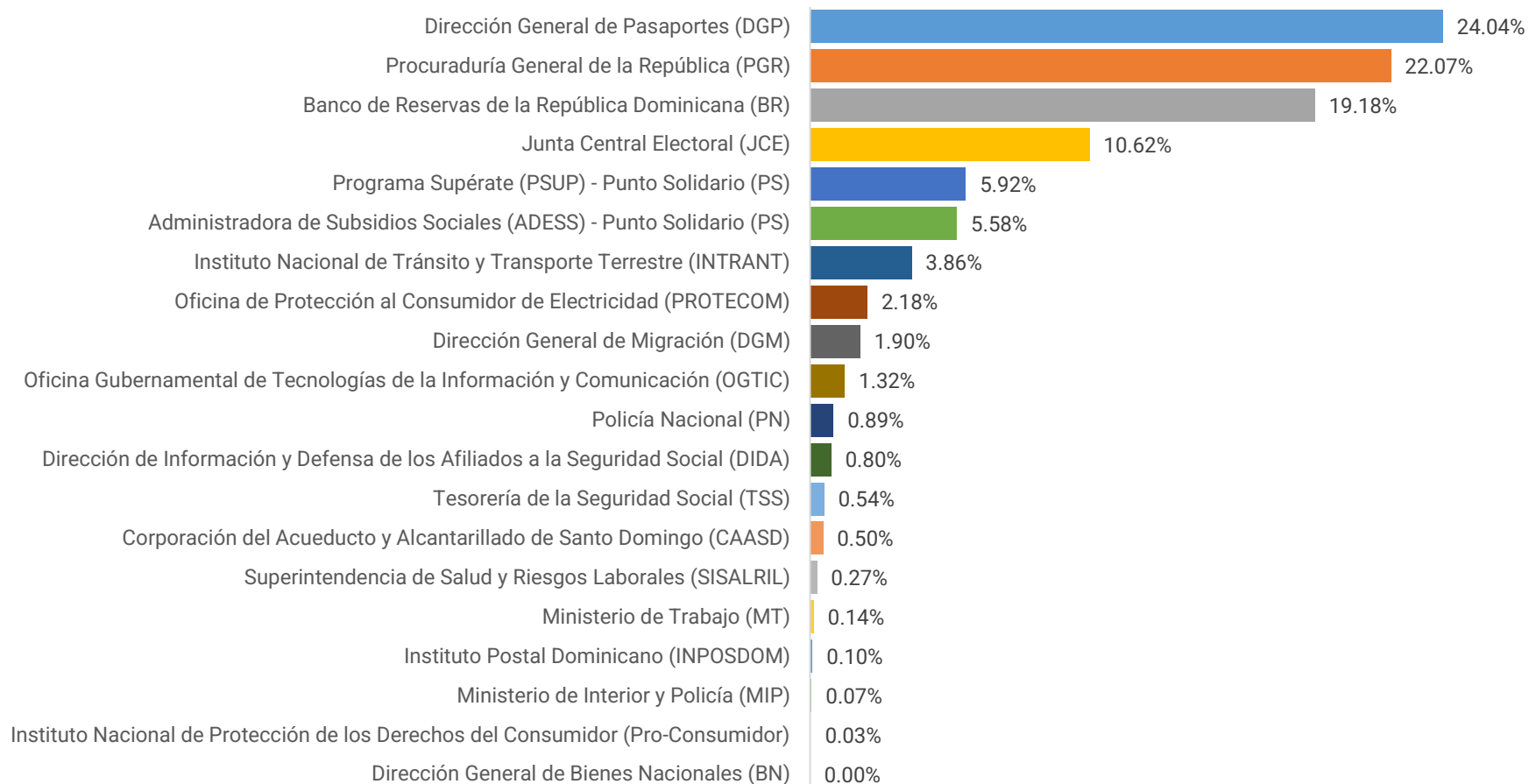
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



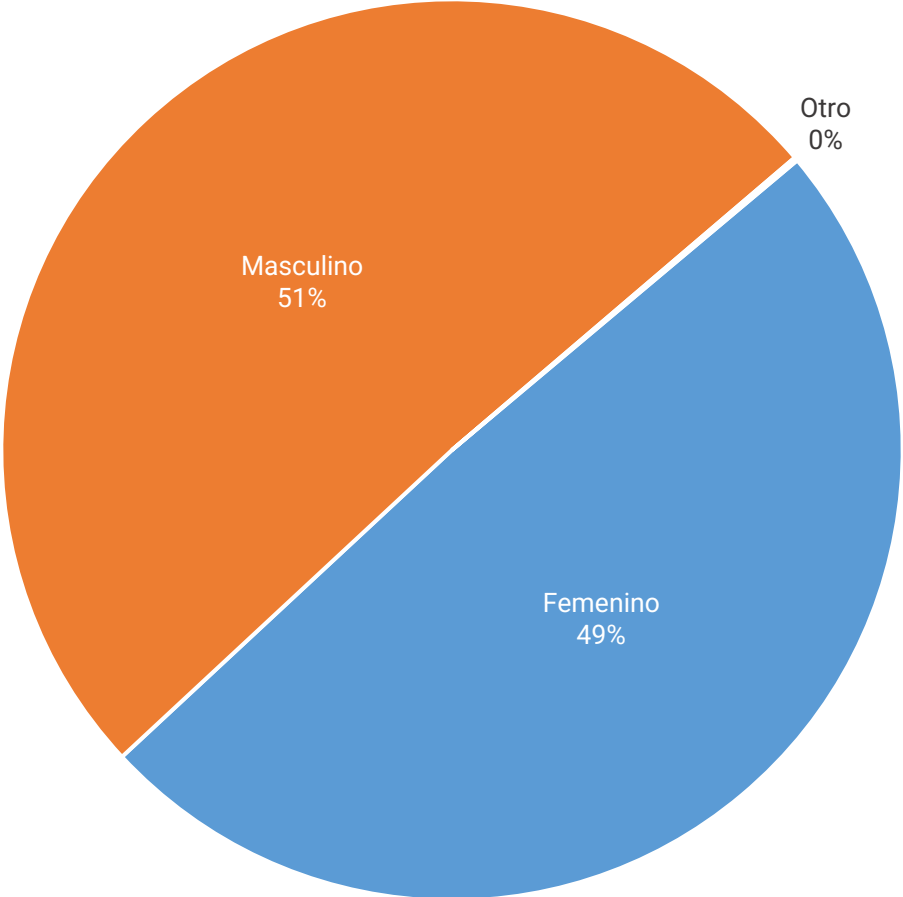
* Base: 118,871 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



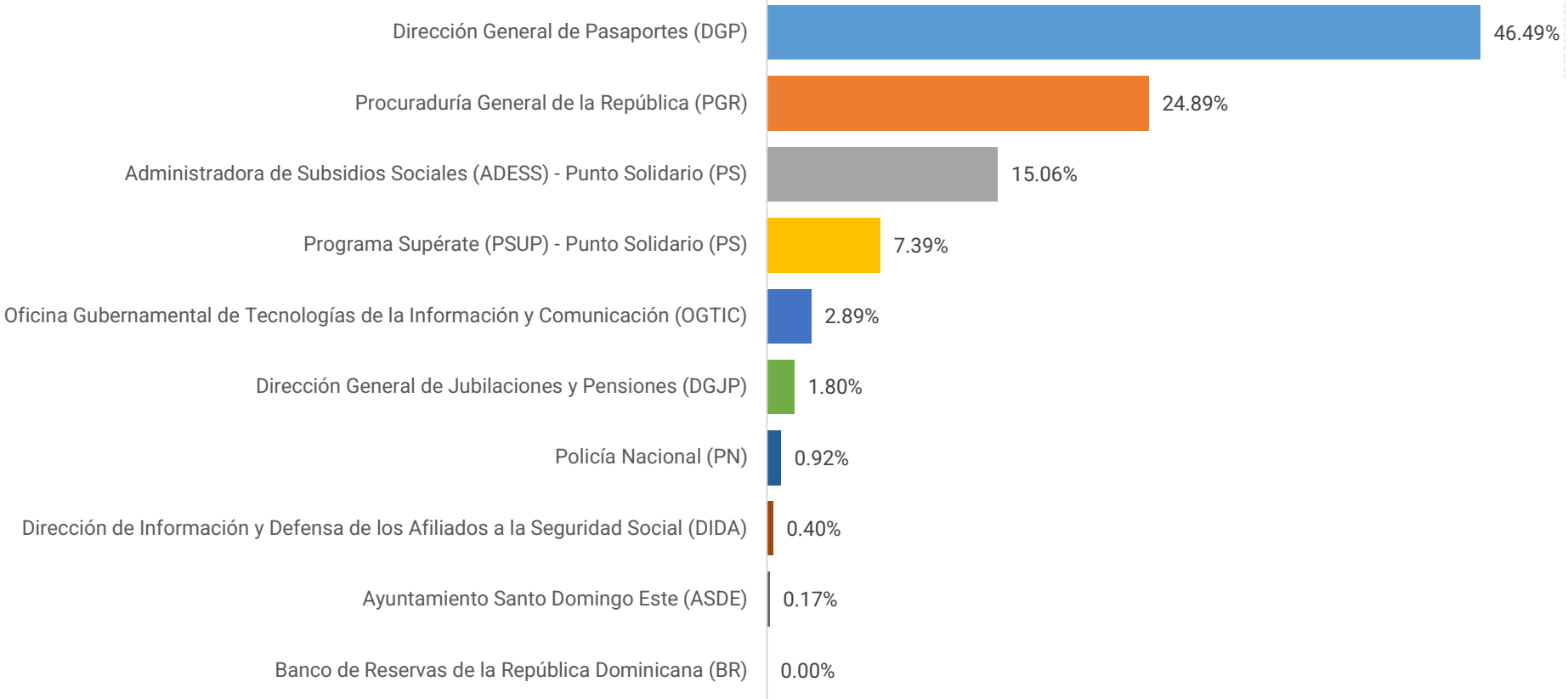
* **Base:** 138,800 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 118,871 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

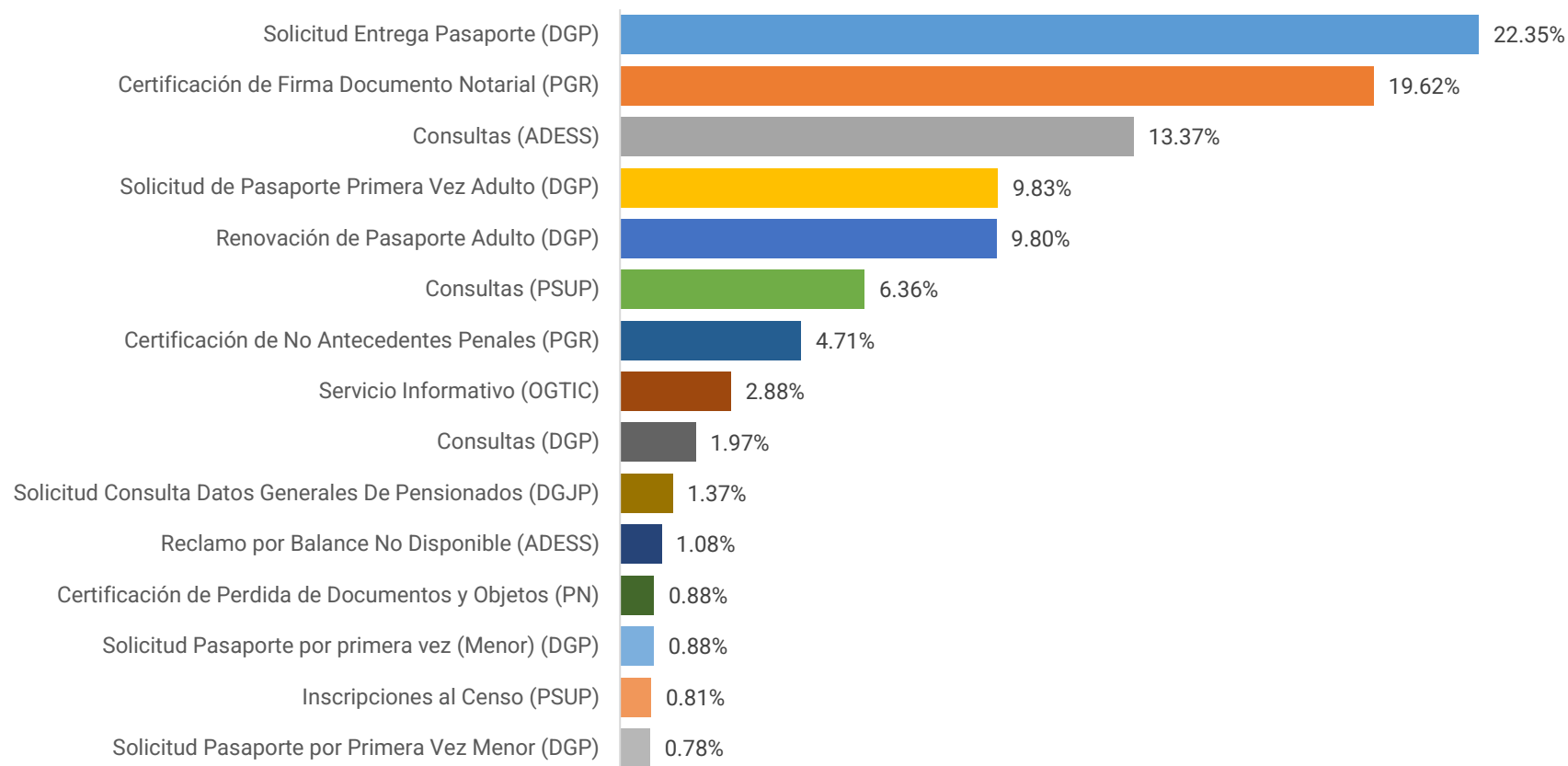
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 23,490 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

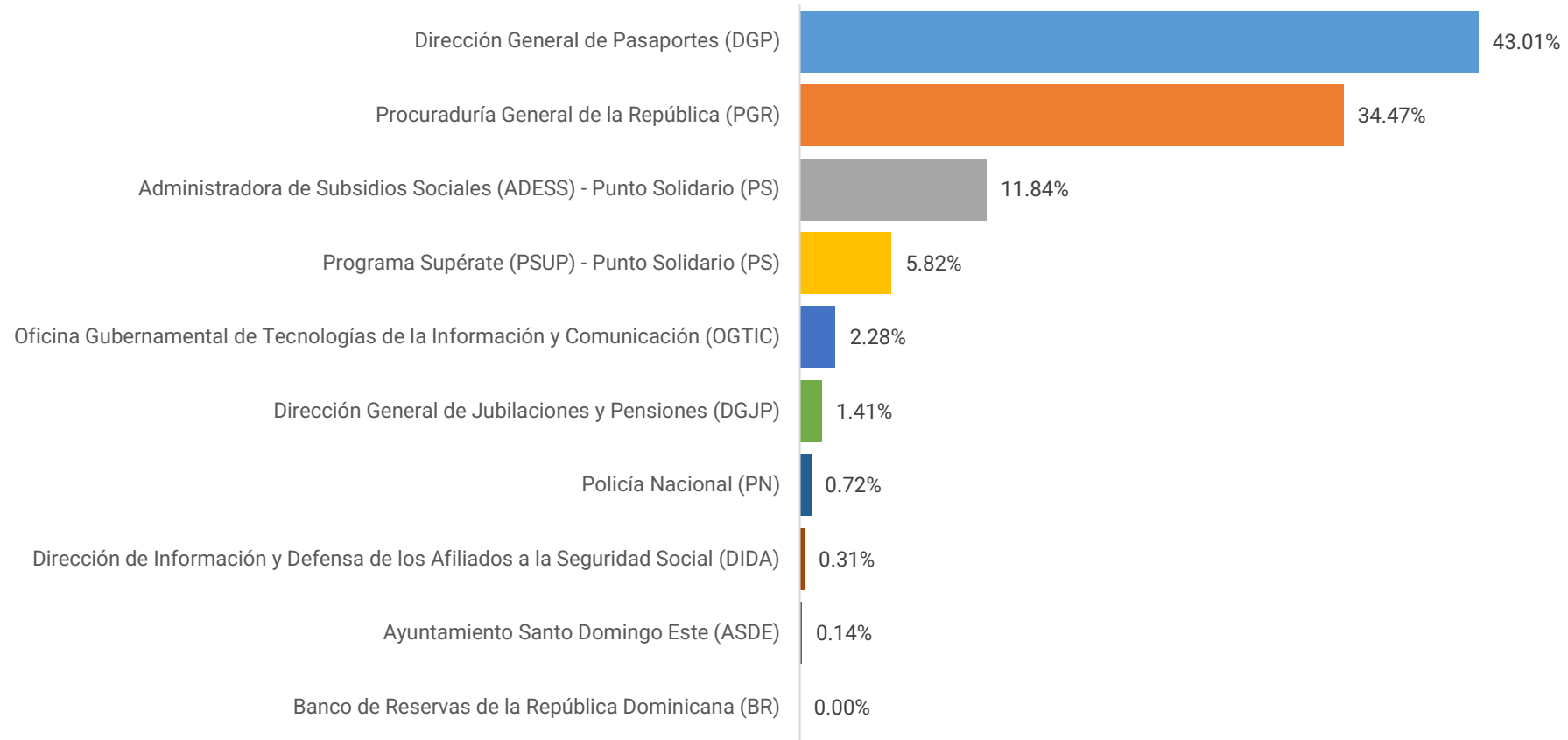
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



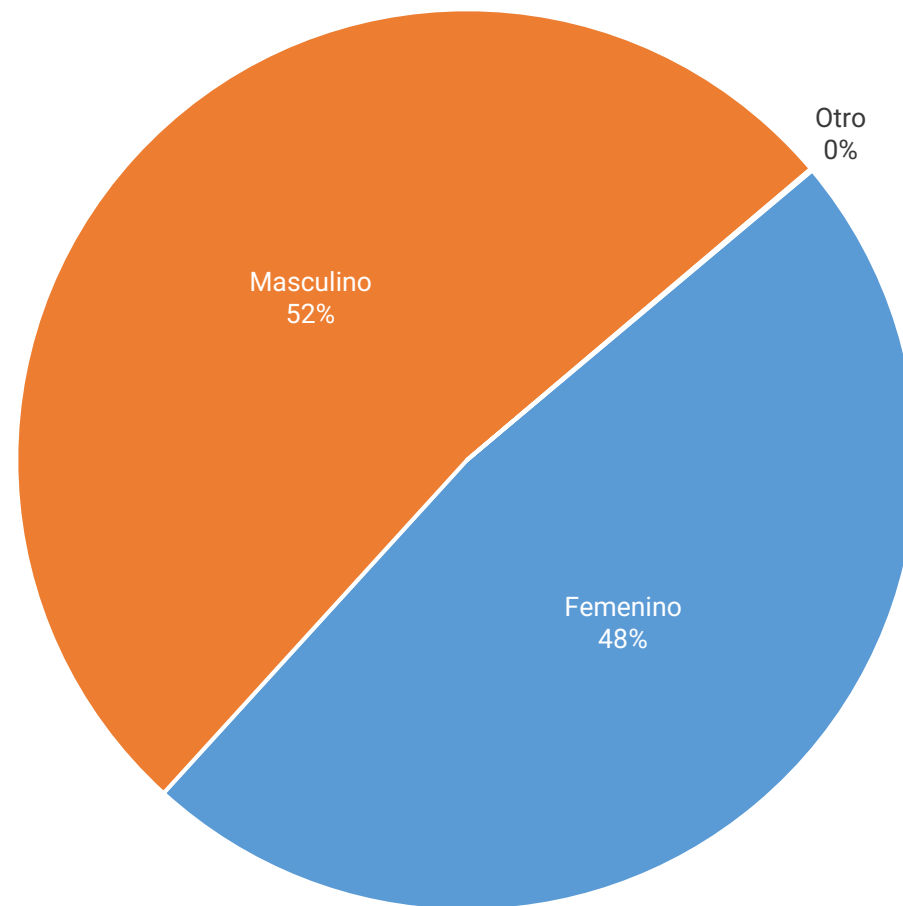
* Base: 23,490 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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



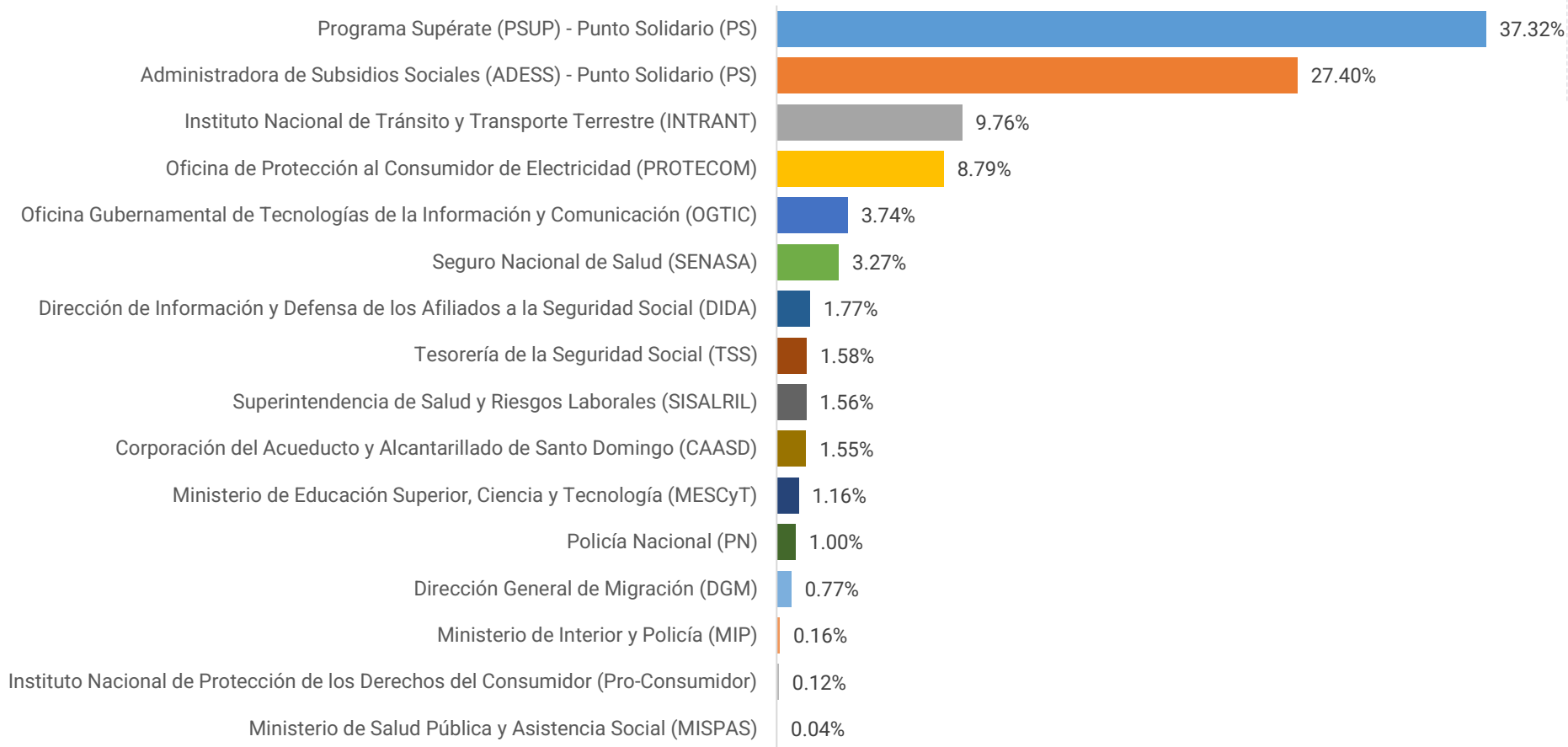
* Base: 29,878 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

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



* Base: 23,490 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

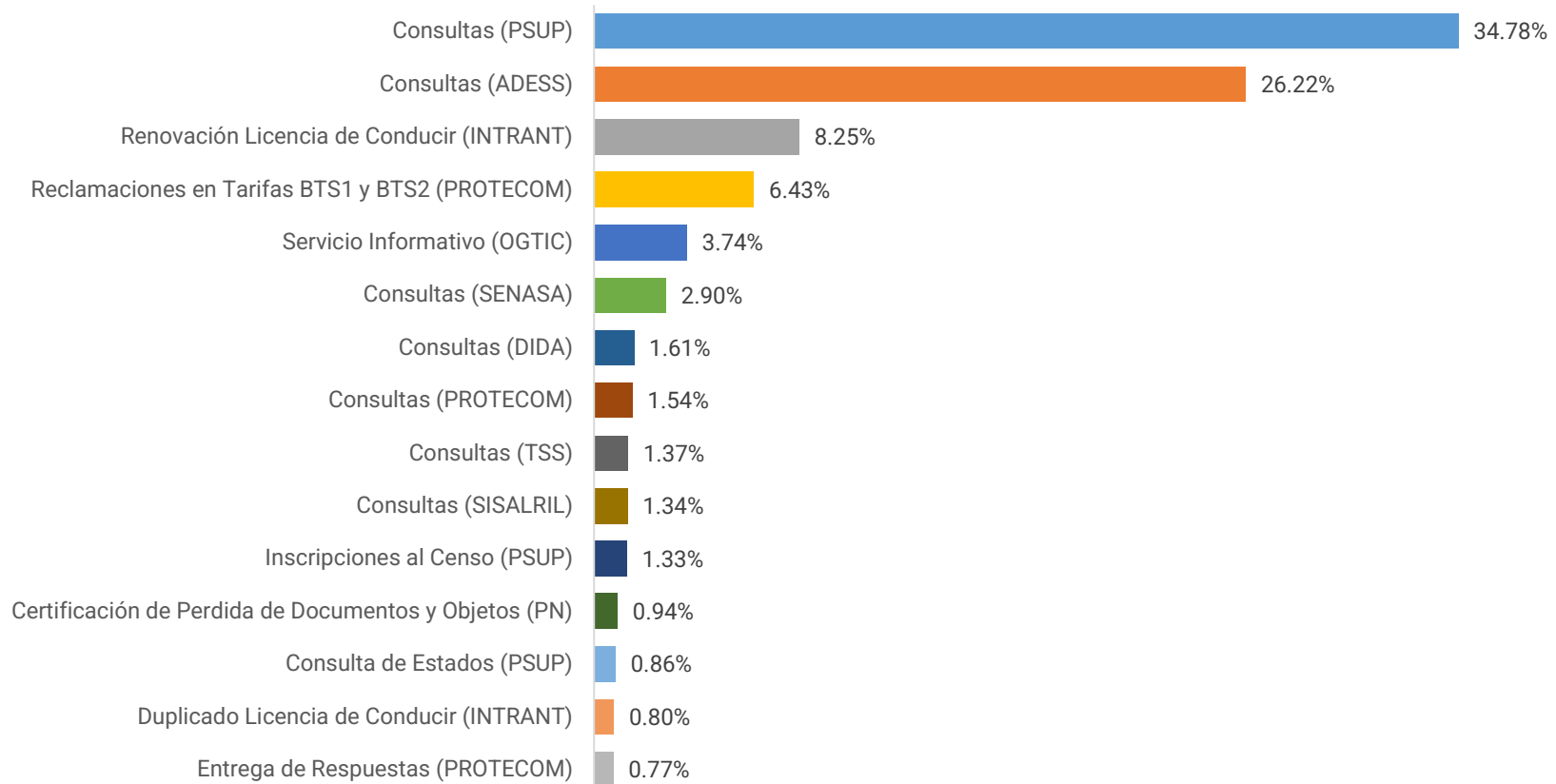
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 15,283 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

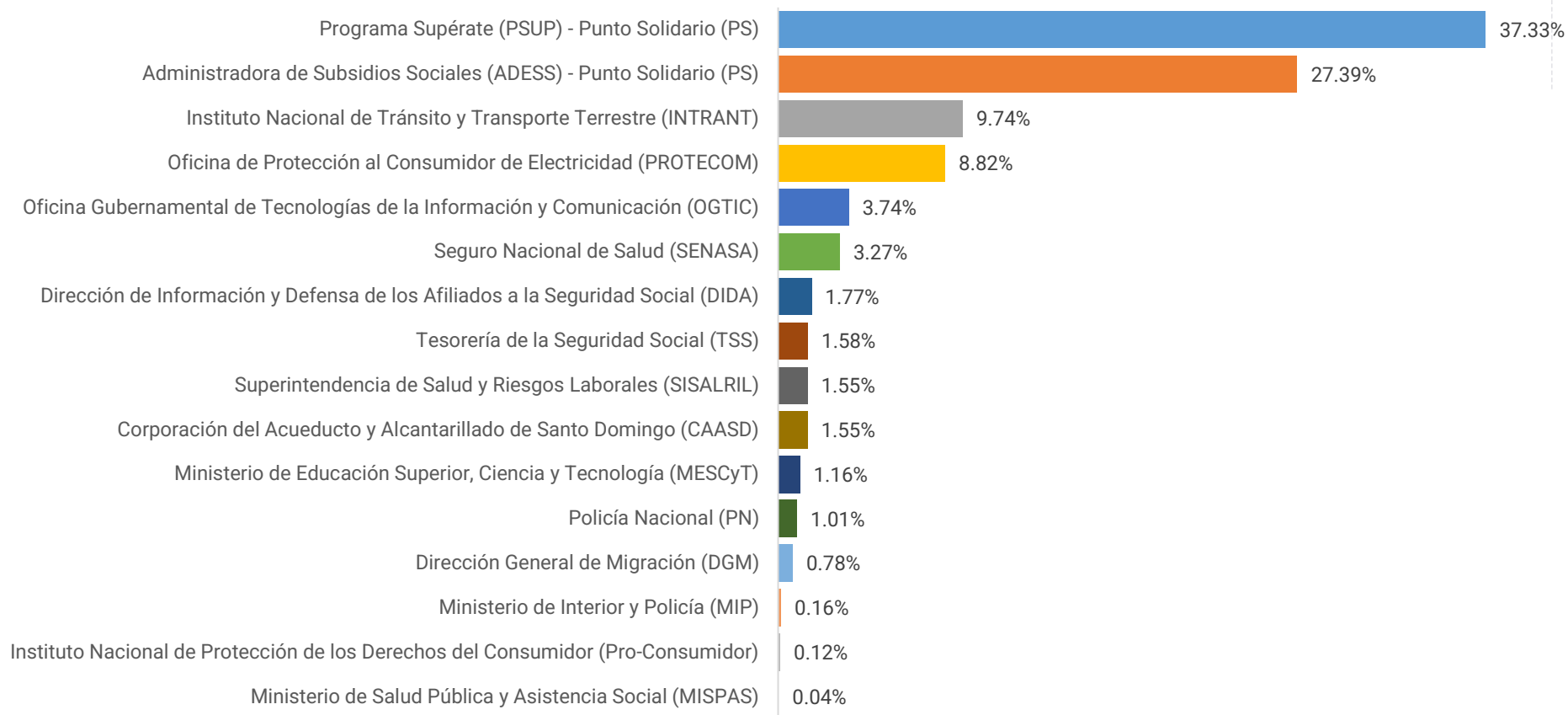
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



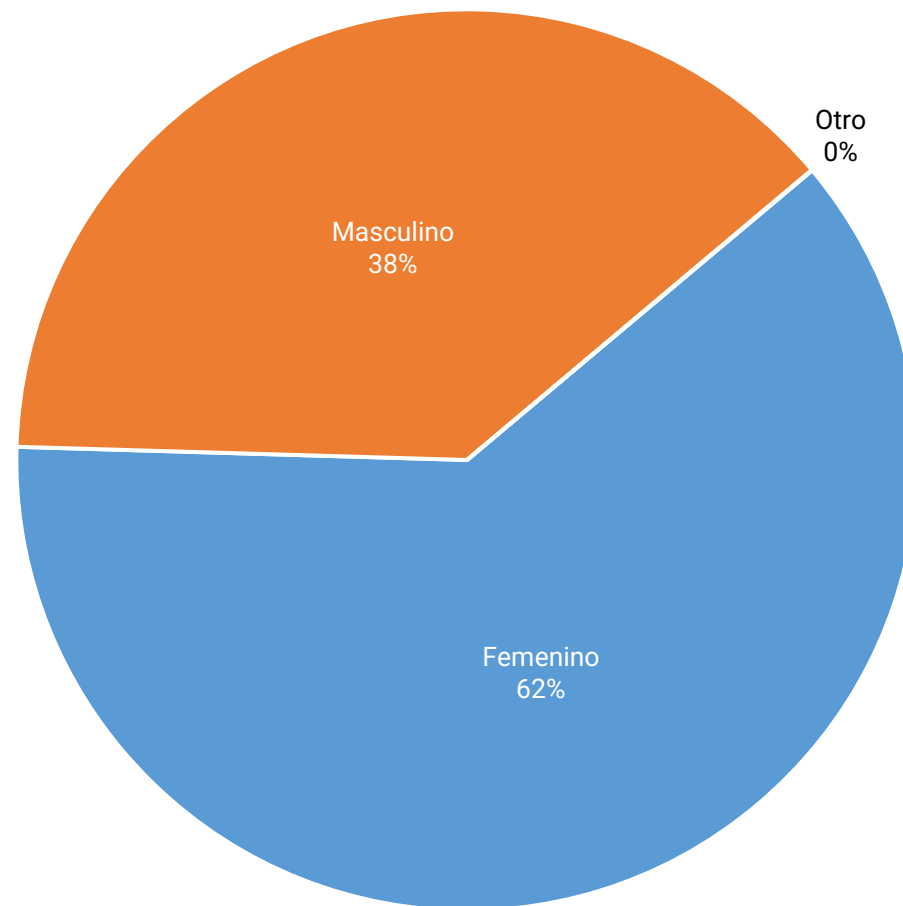
* Base: 15,283 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



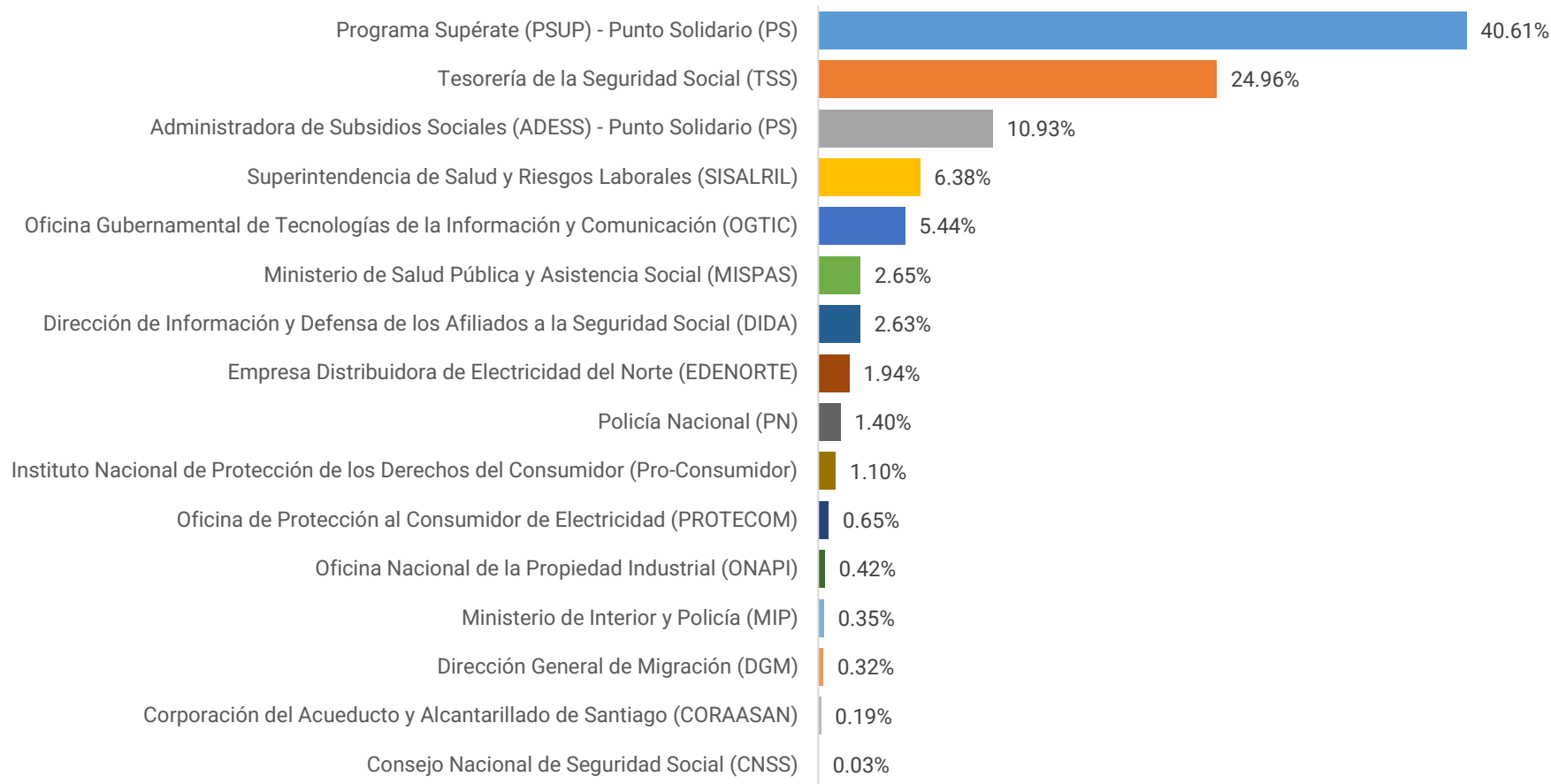
* Base: 15,310 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 15,283 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

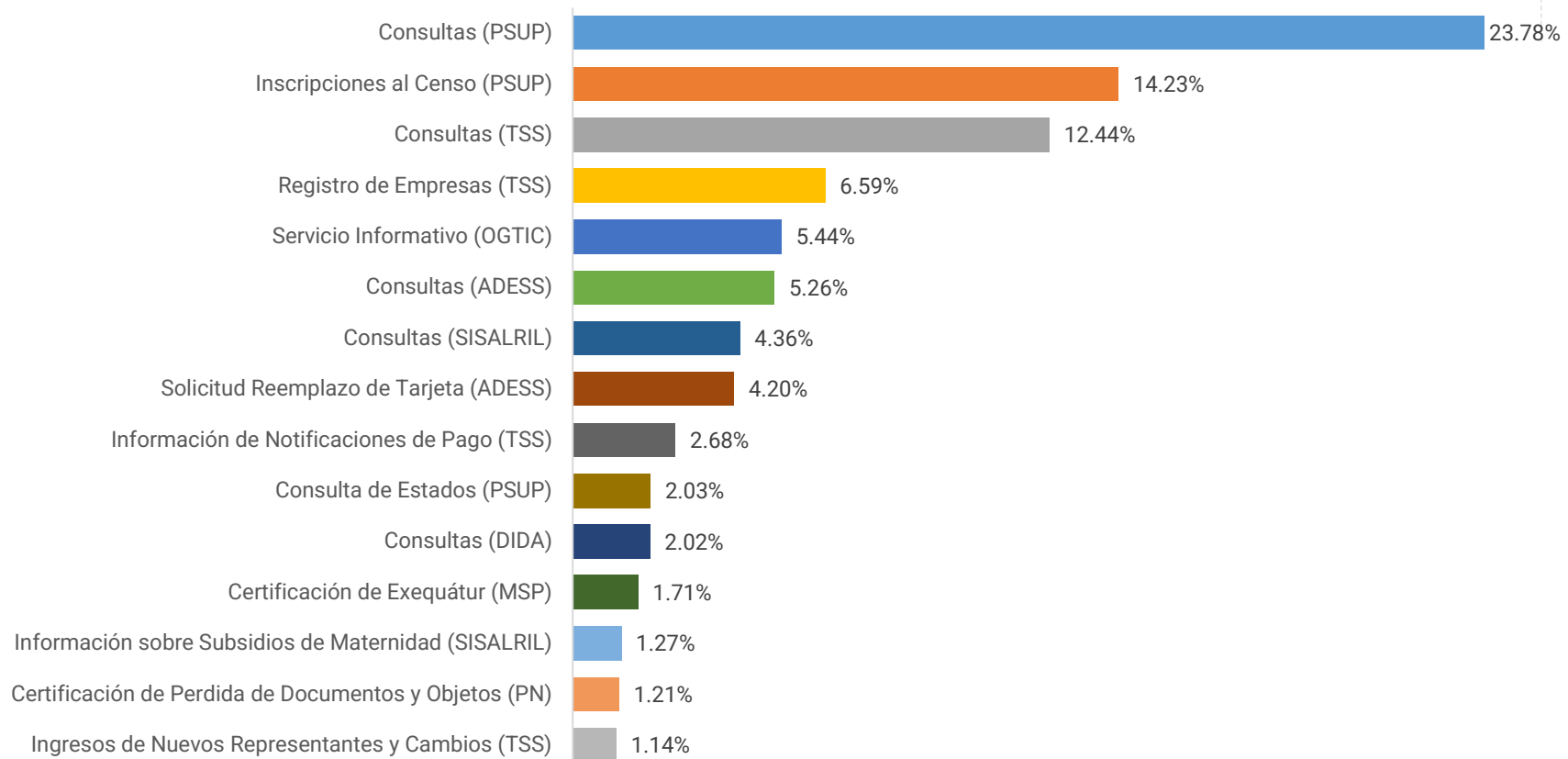
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 15,125 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

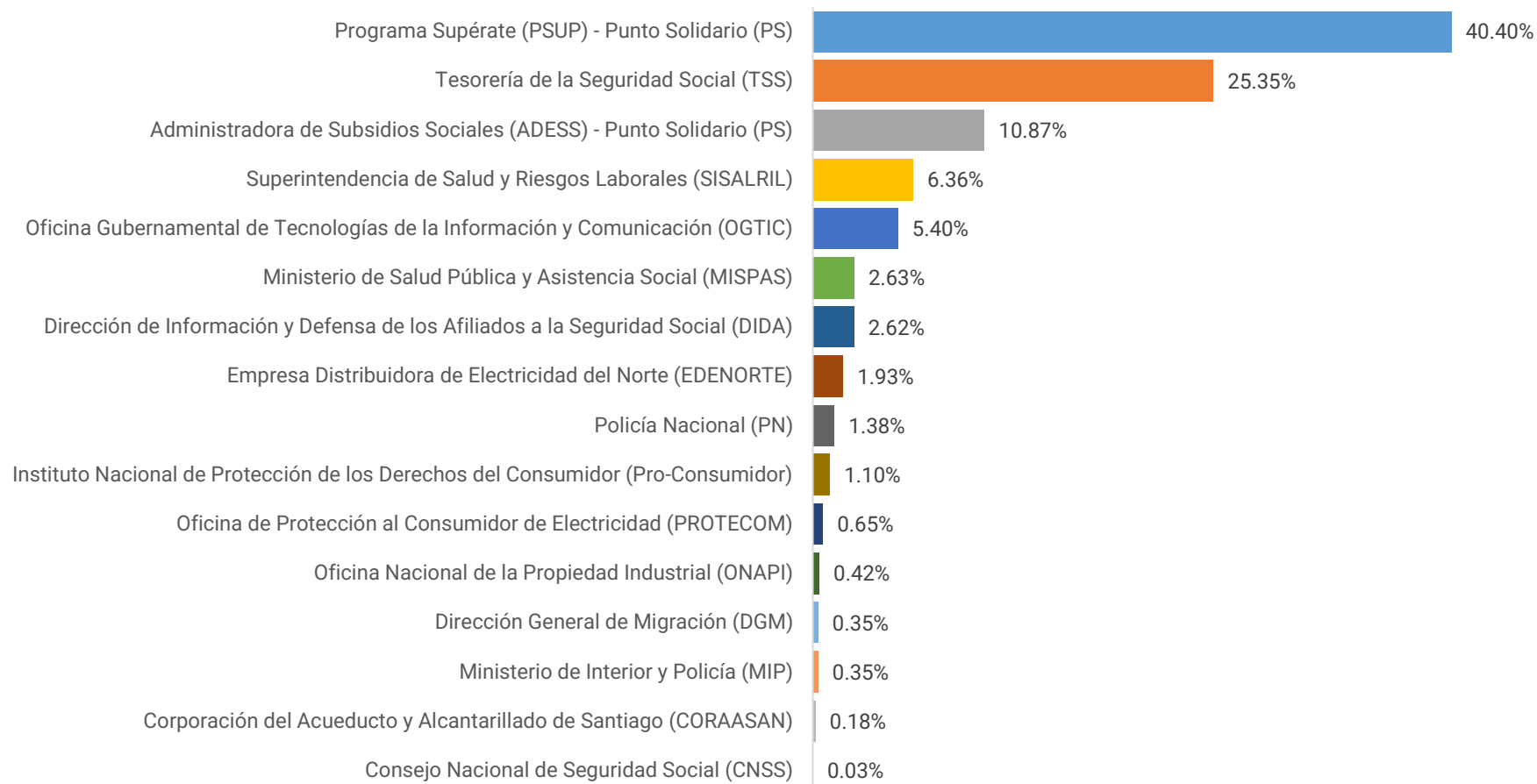
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



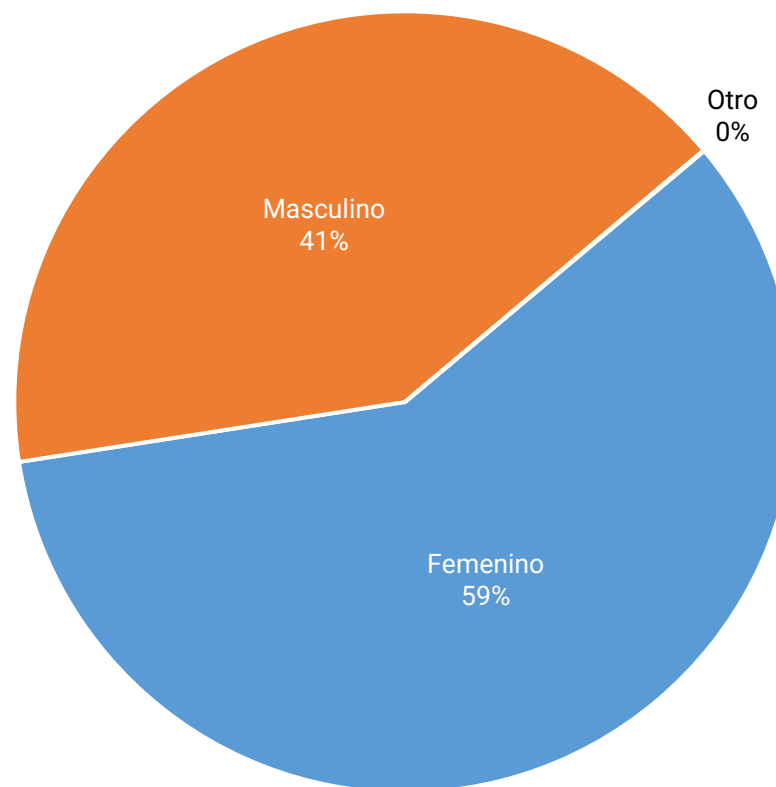
* Base: 15,125 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



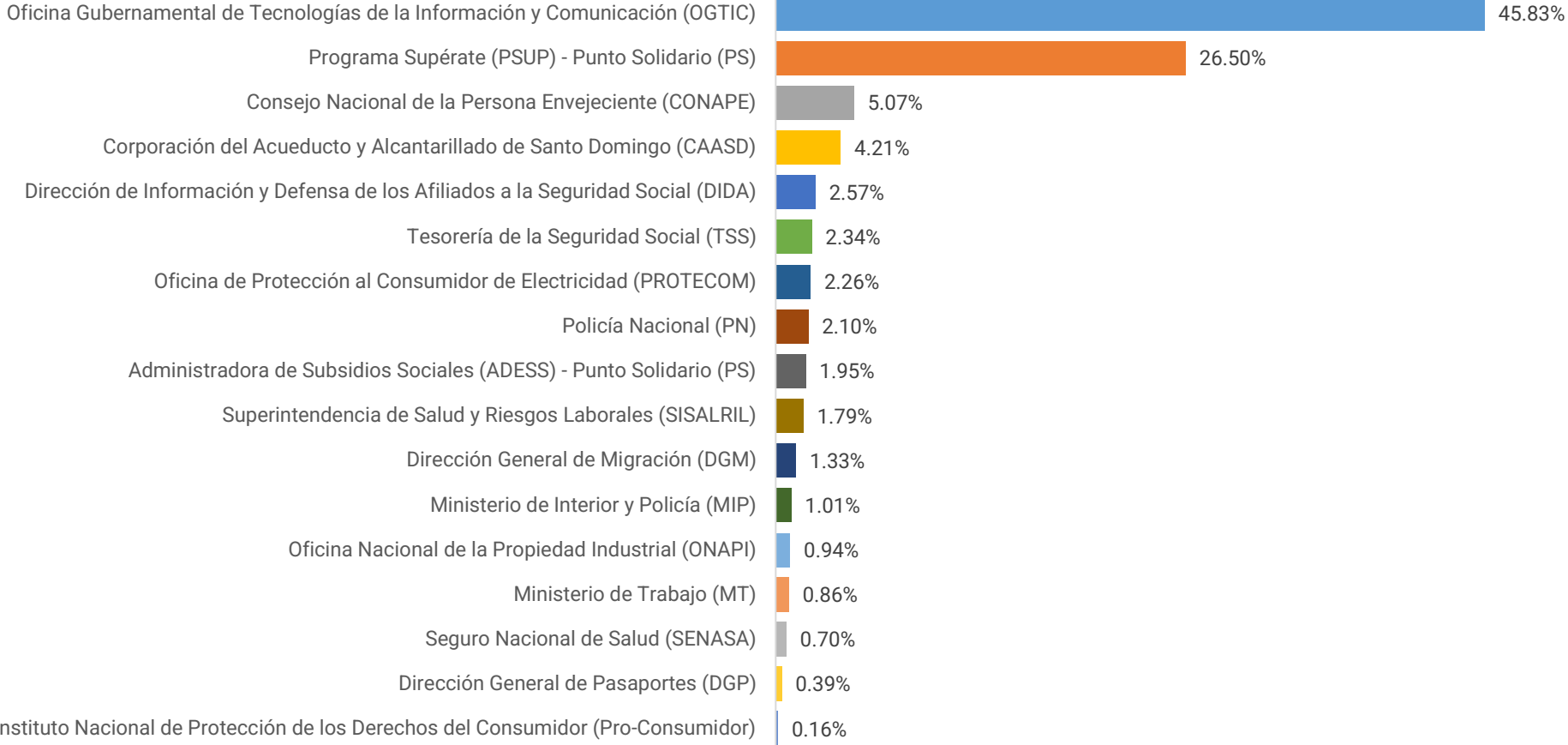
* Base: 15,248 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



* Base: 15,125 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

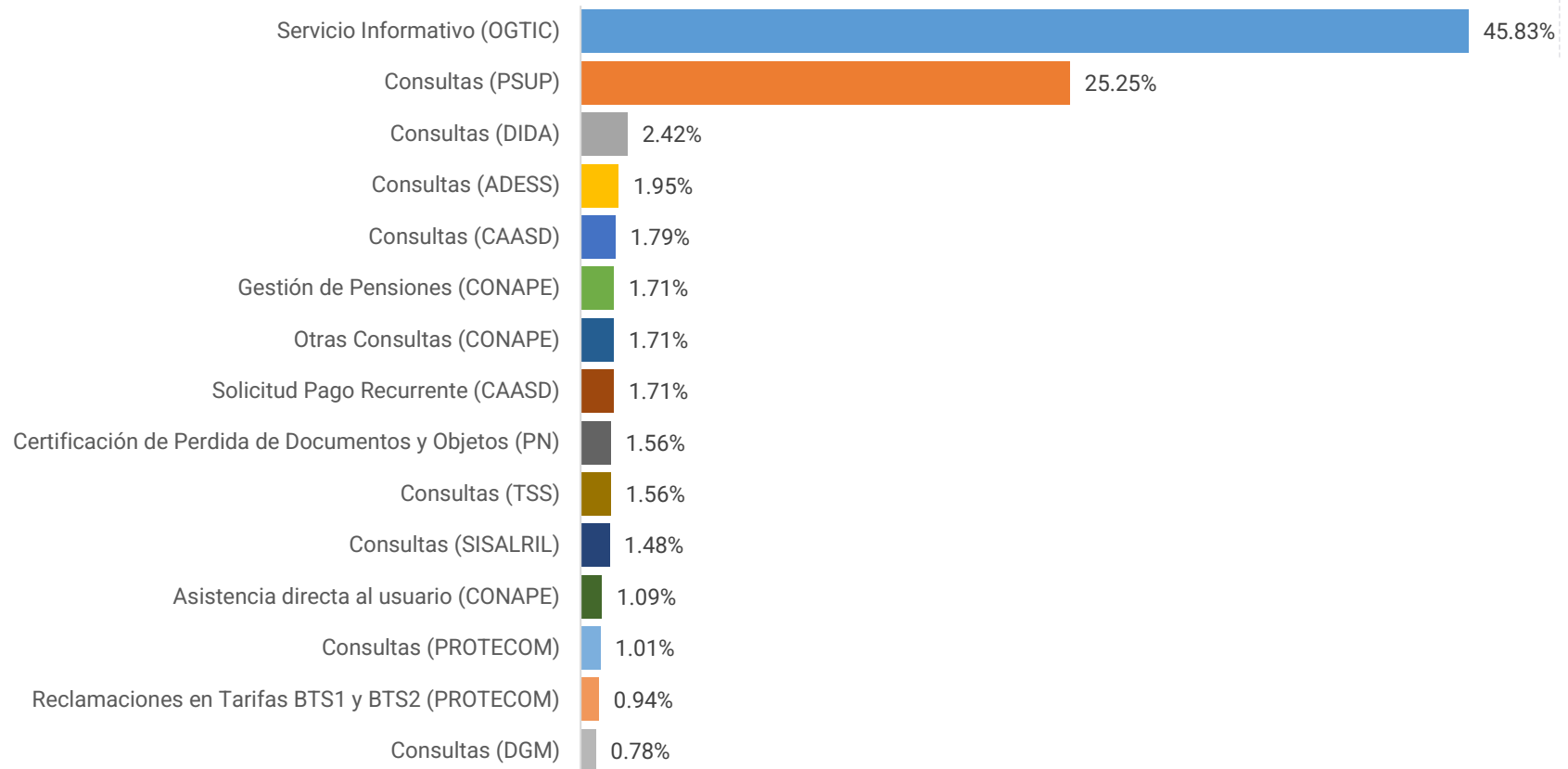
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 1,283 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

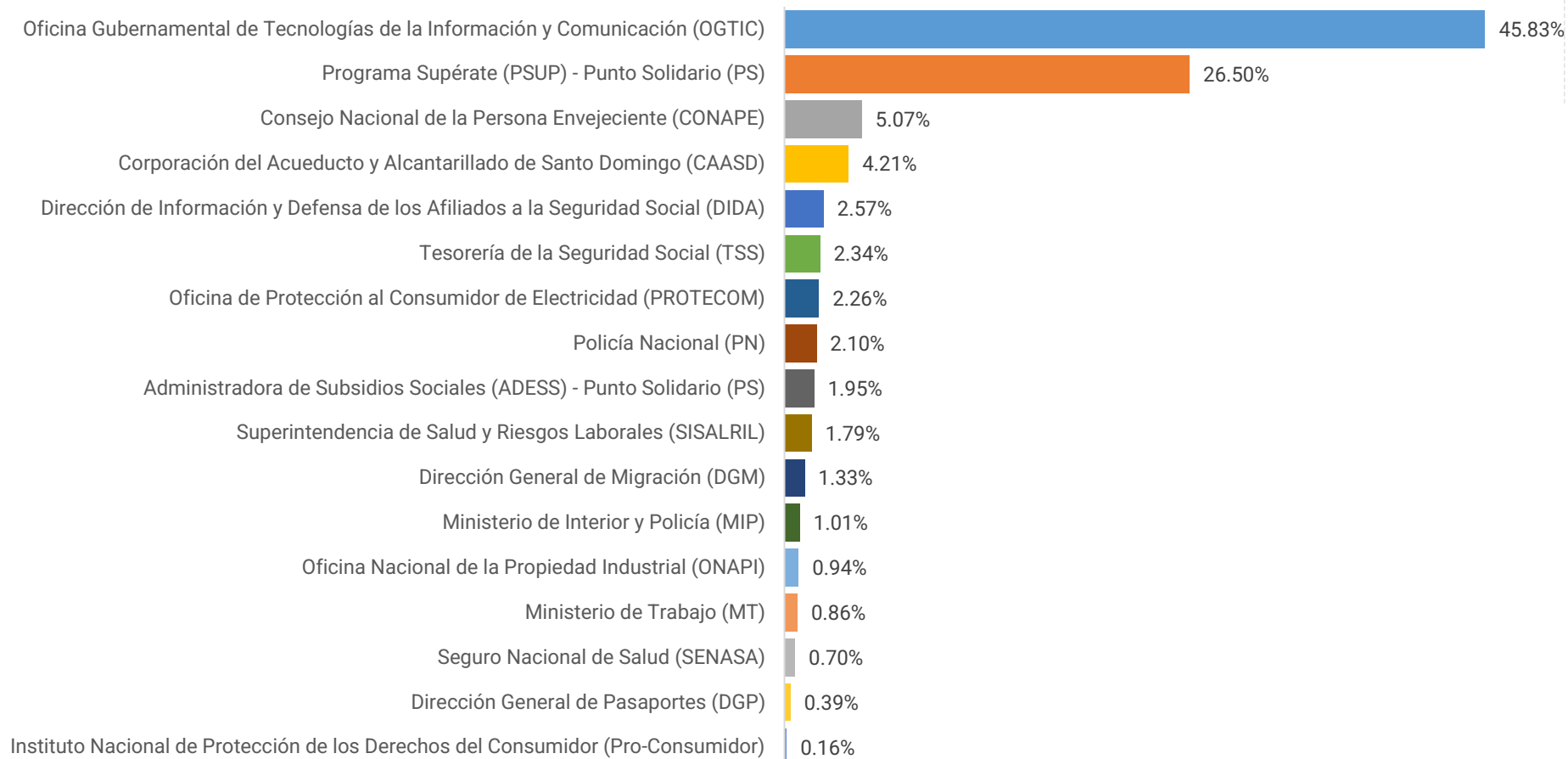
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



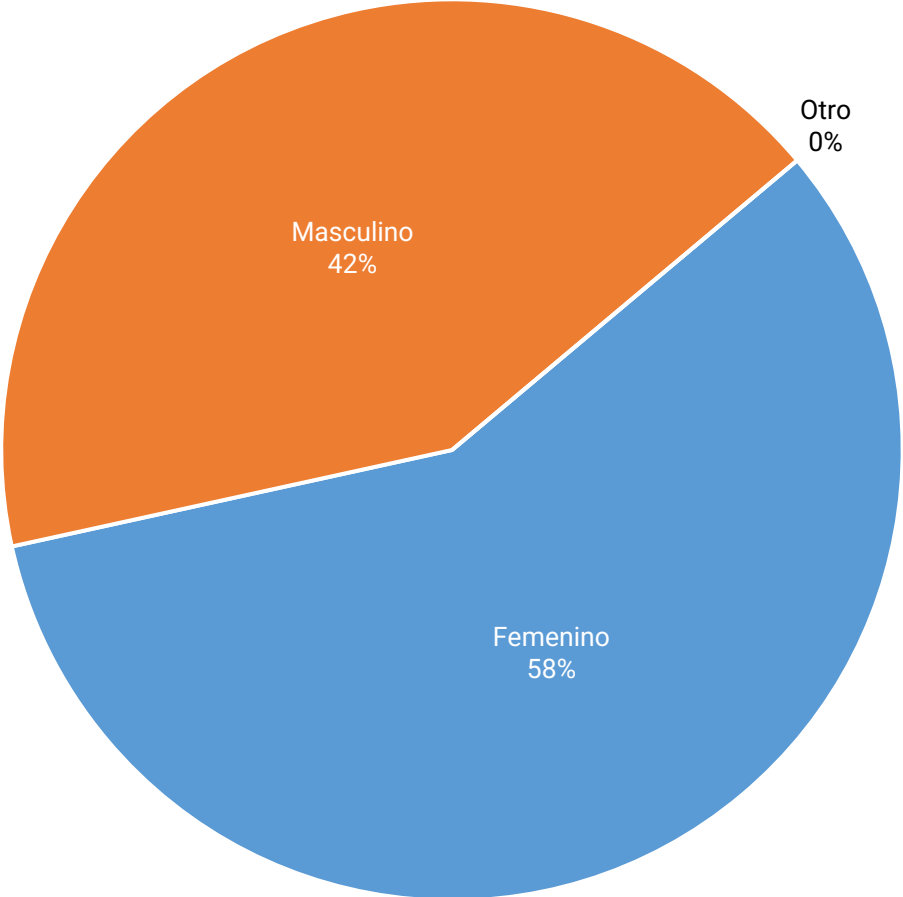
* Base: 1,283 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 1,283 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2023.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 1,283 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2023.



¡MUCHAS GRACIAS!