

# ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

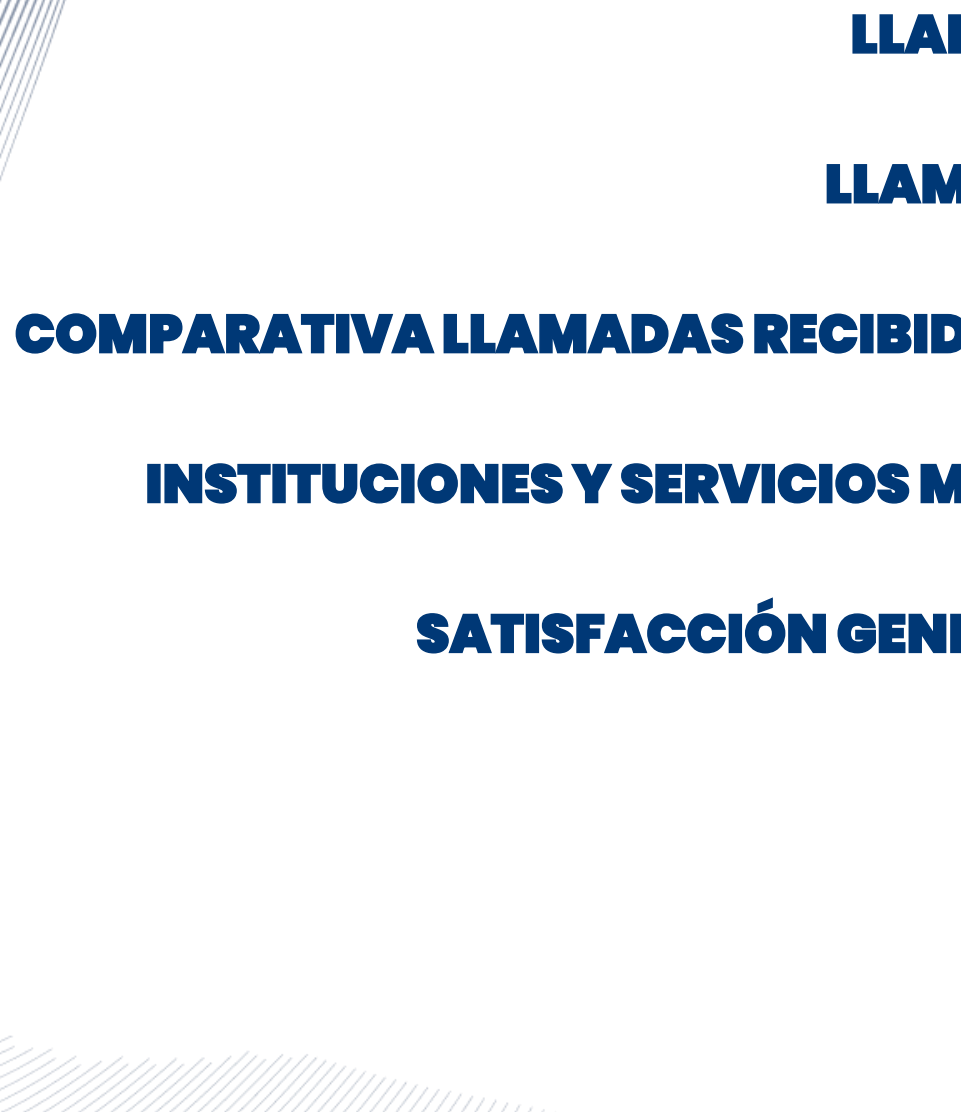
(Trimestre Enero – Marzo 2024)

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>

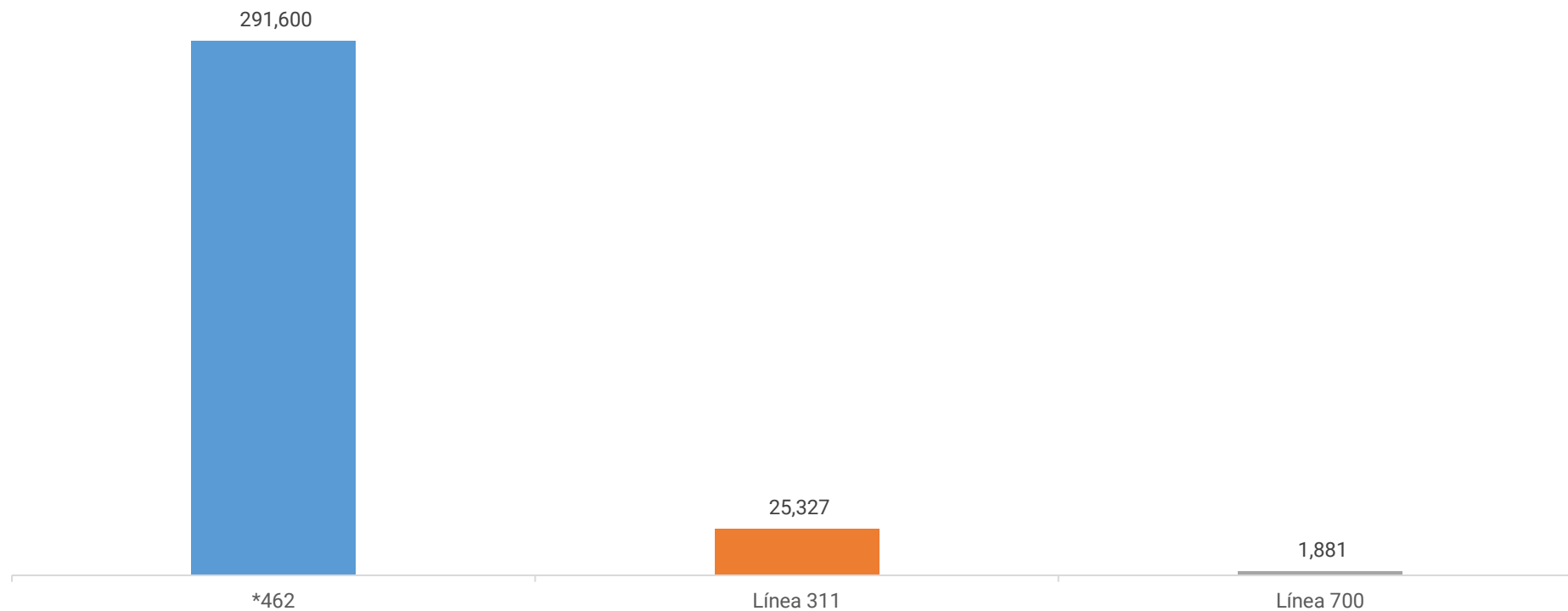


# ATENCIÓN CIUDADANA

---

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **318,808** llamadas durante el periodo enero-marzo del actual 2024.

# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO

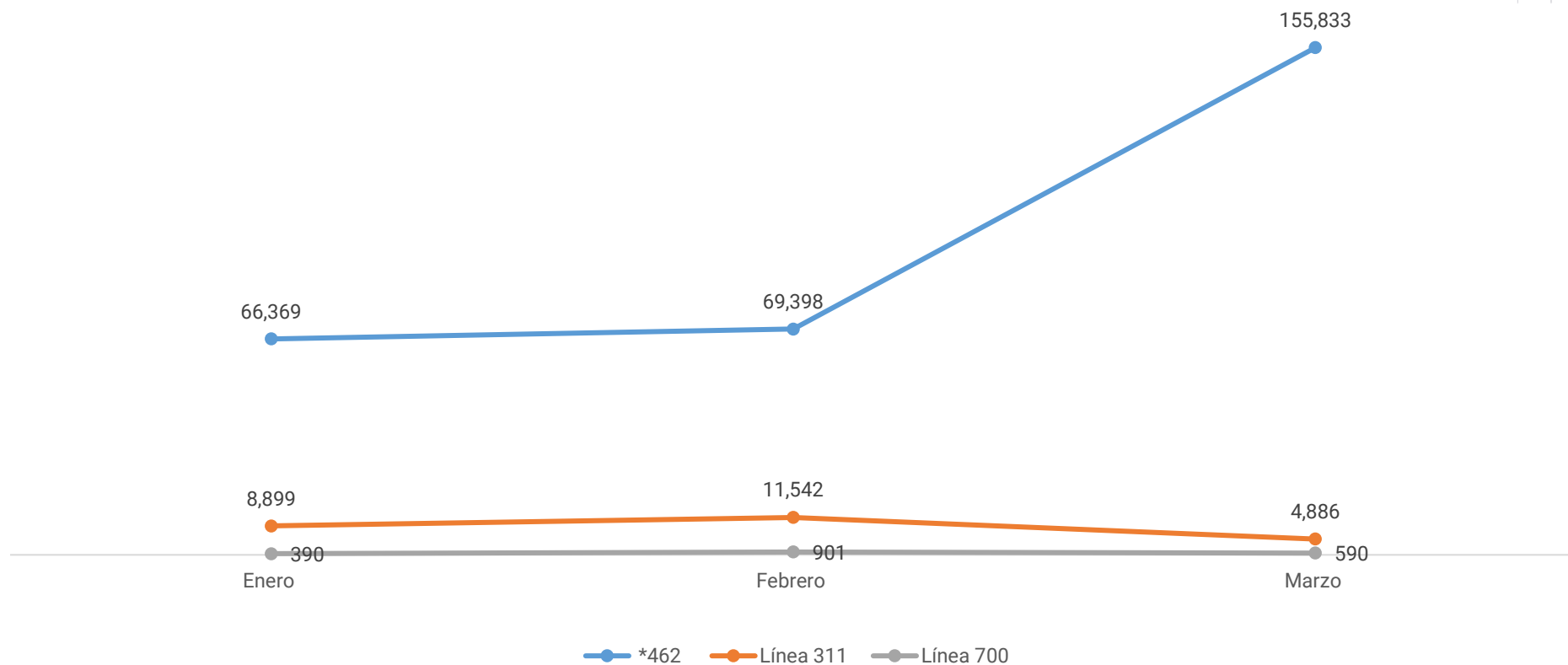


\* **Base:** 318,808 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2024.



# LLAMADAS RECIBIDAS

## Desglose por mes del 2024



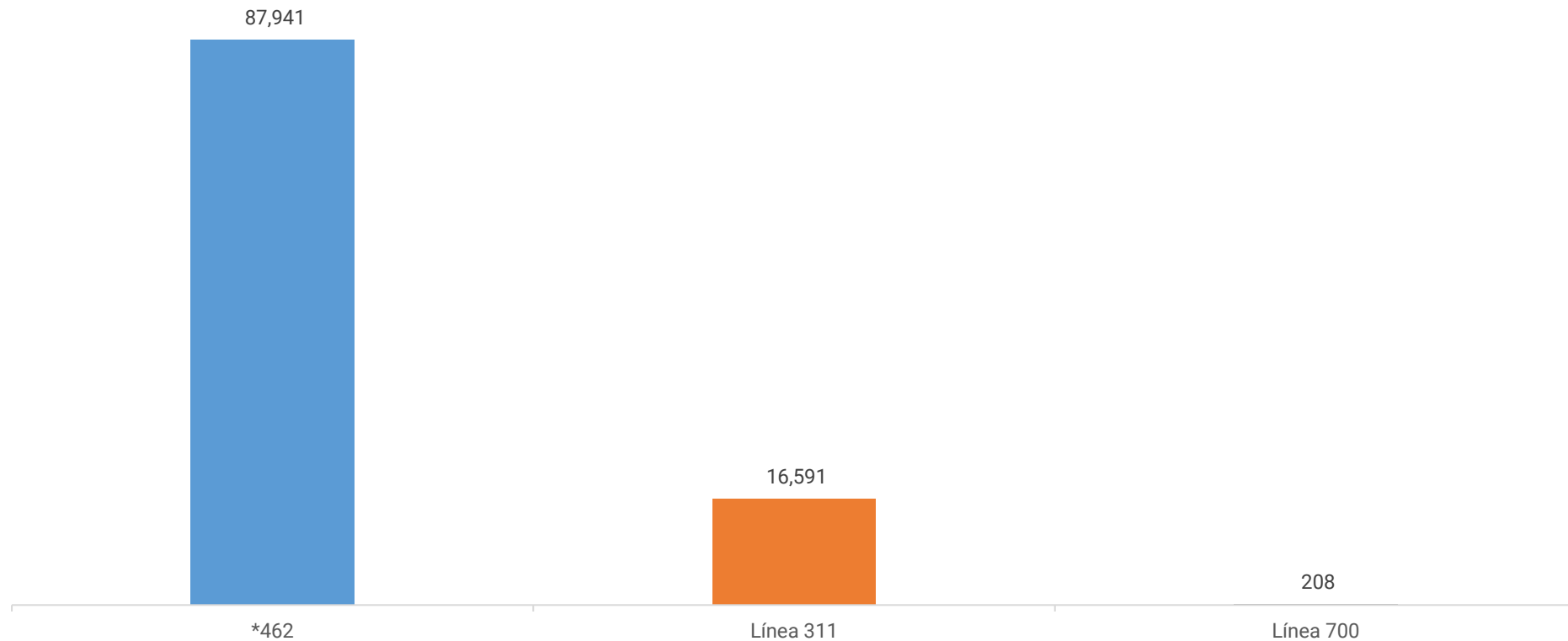


## LLAMADAS ATENDIDAS

**104,740**

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 enero-marzo del actual 2024.

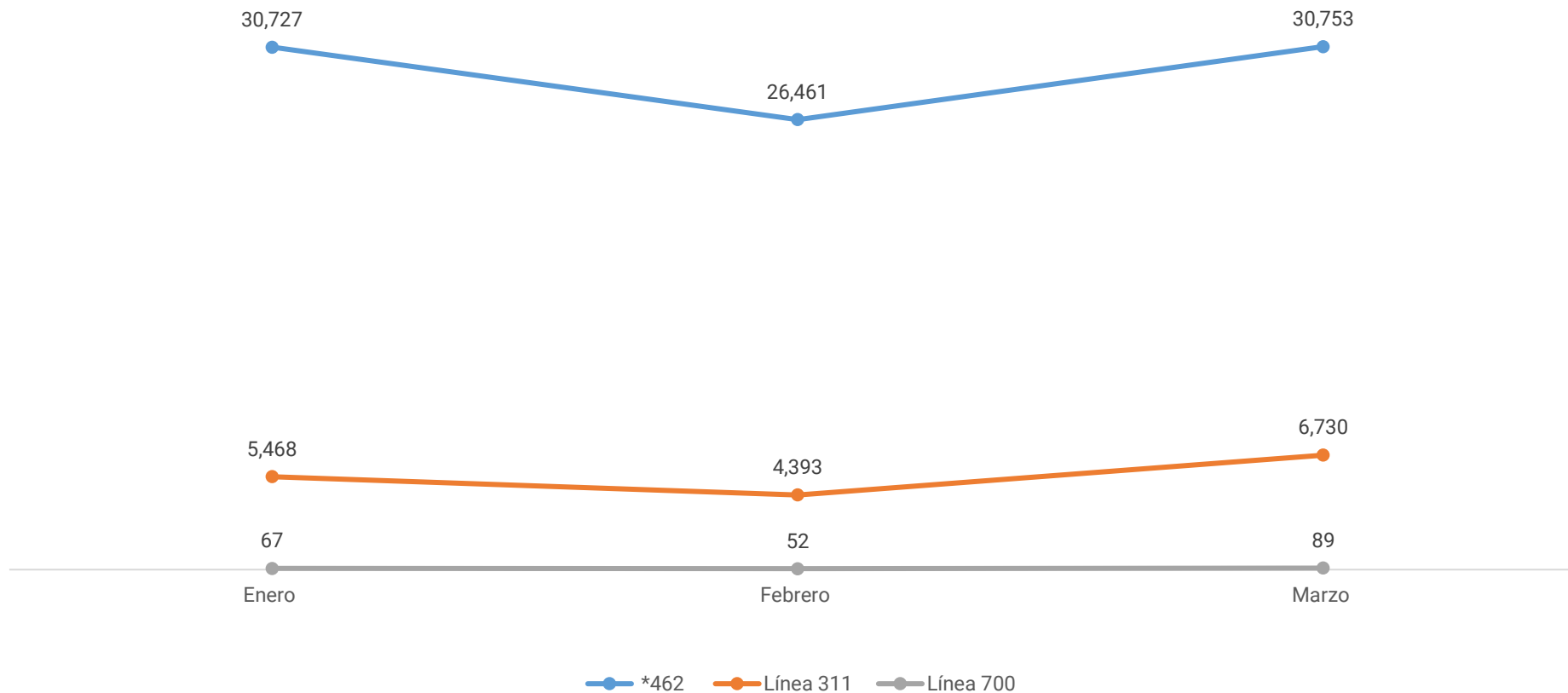
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Base: 104,740 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2024.

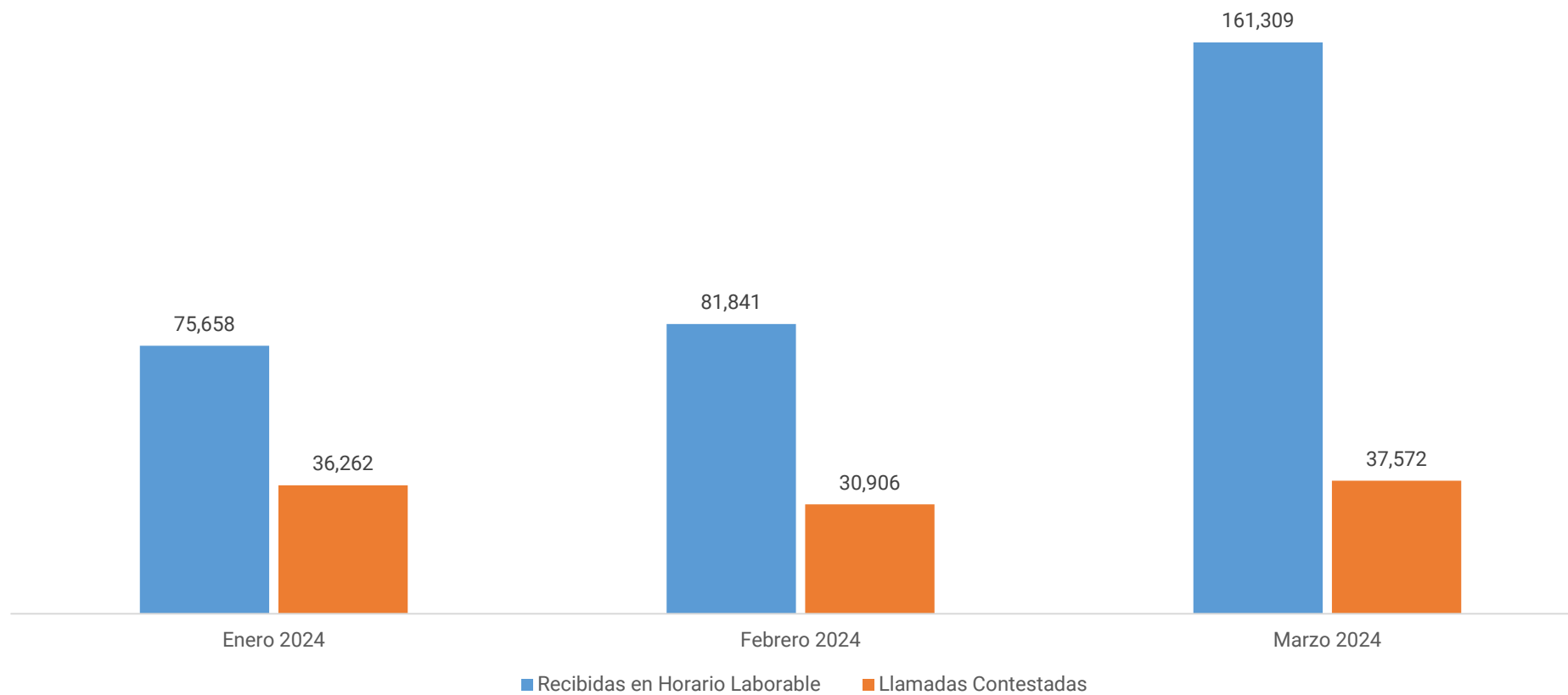
# LLAMADAS ATENDIDAS

## Desglose por mes del 2024



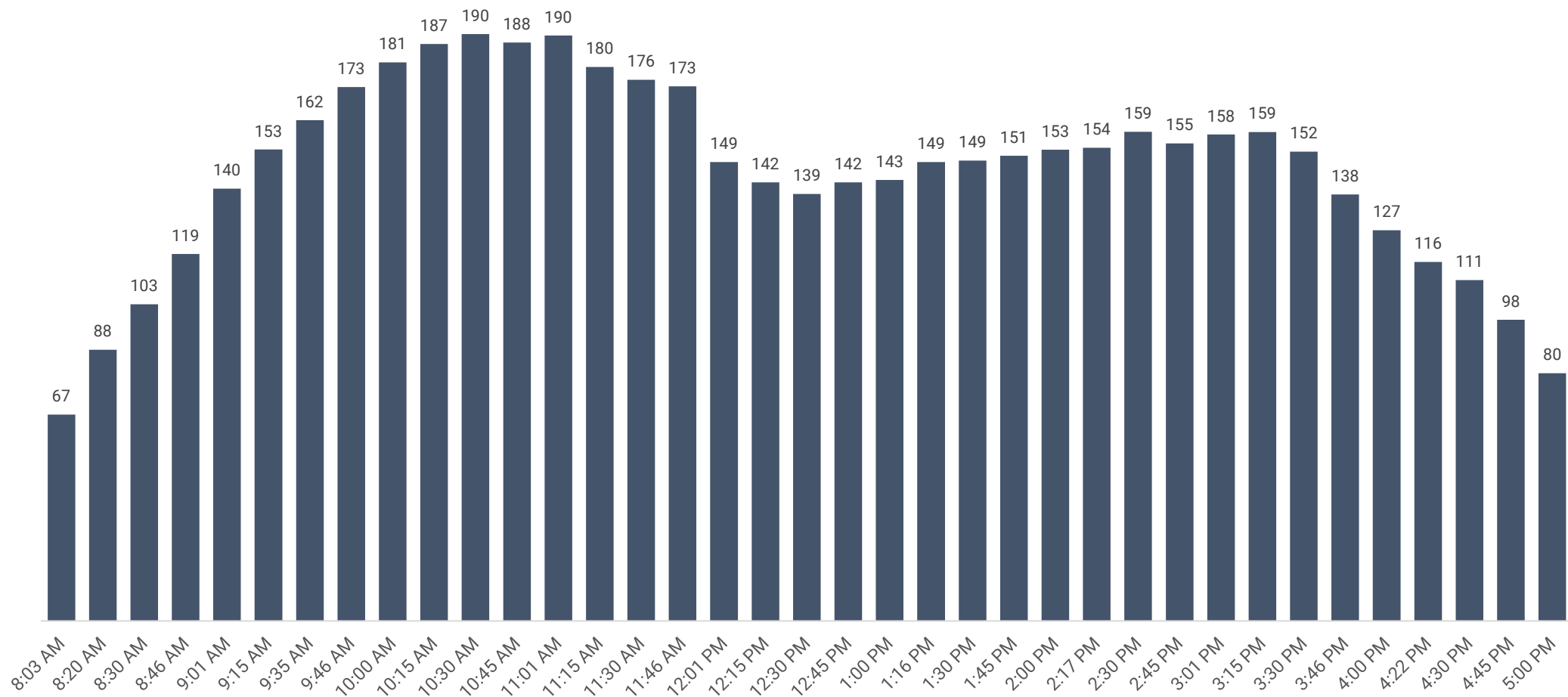


# LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

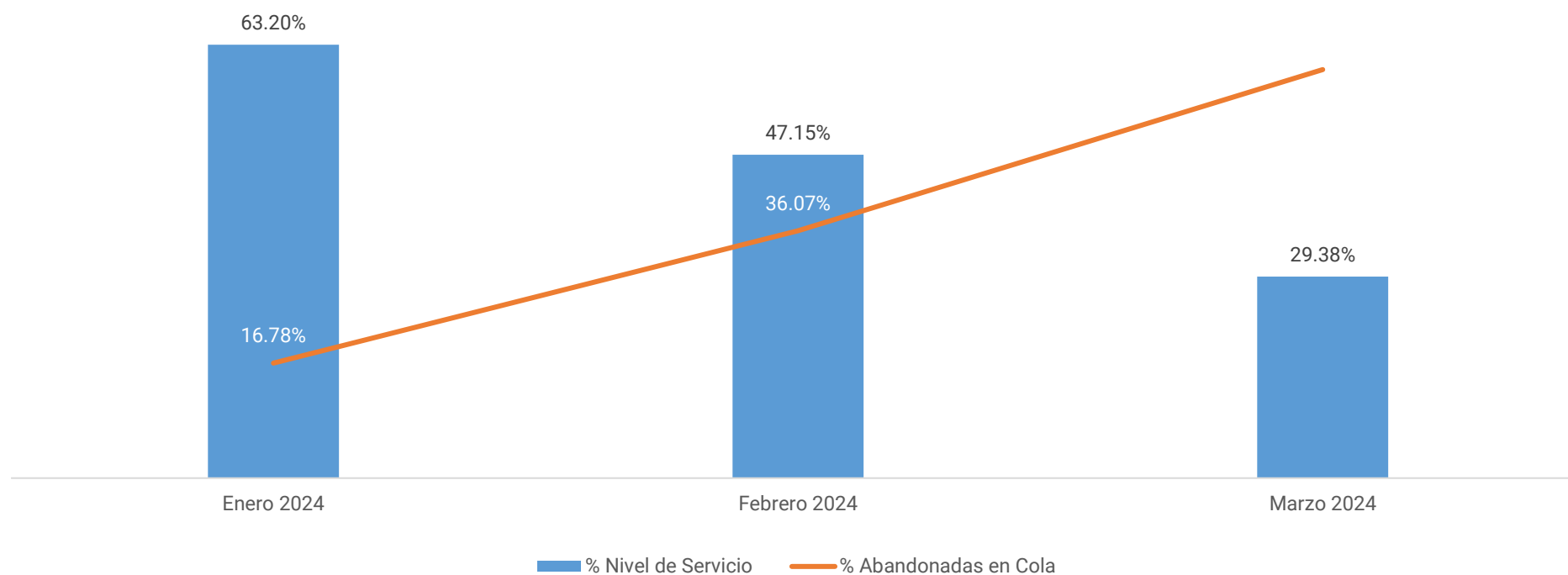


# PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

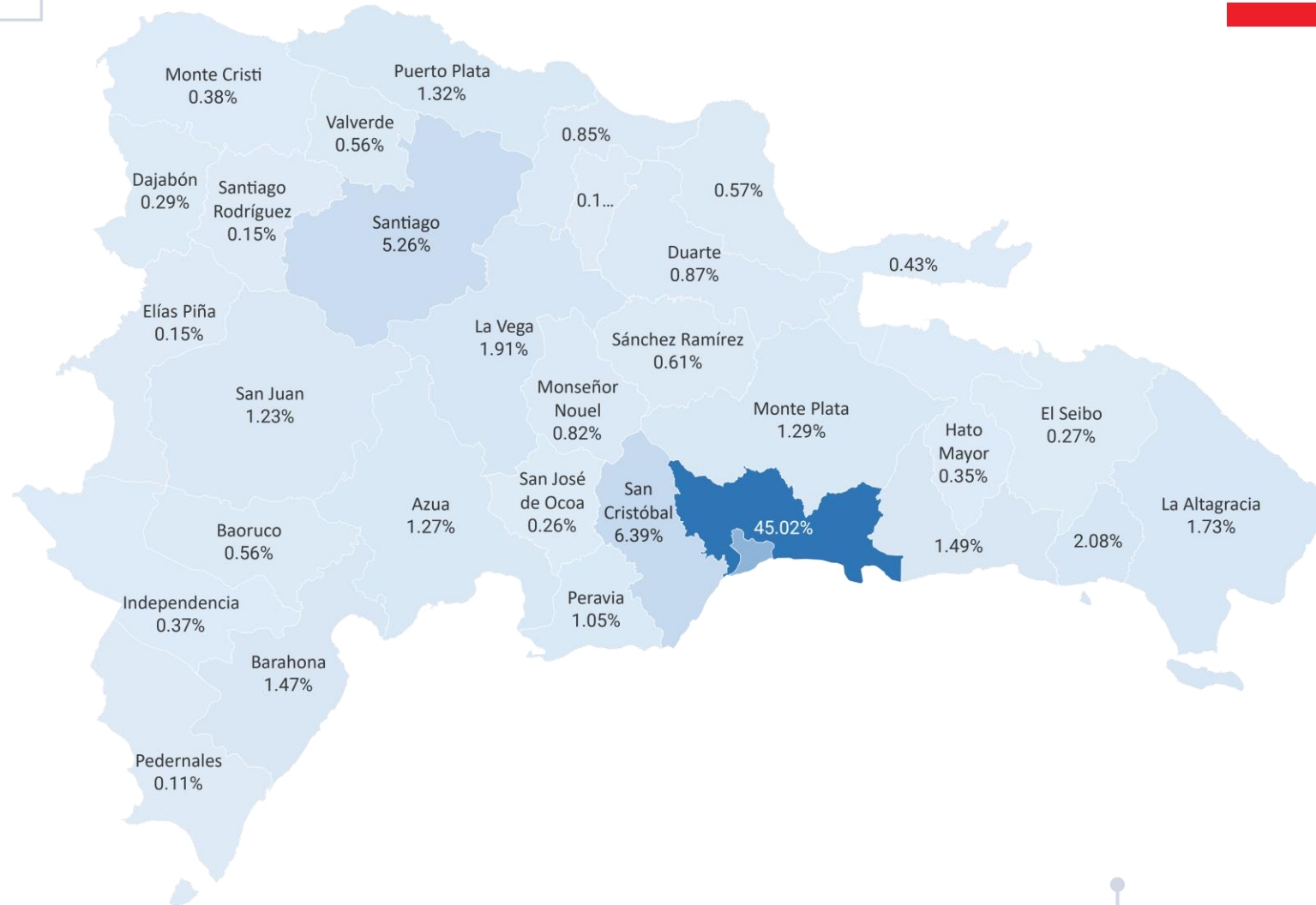
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



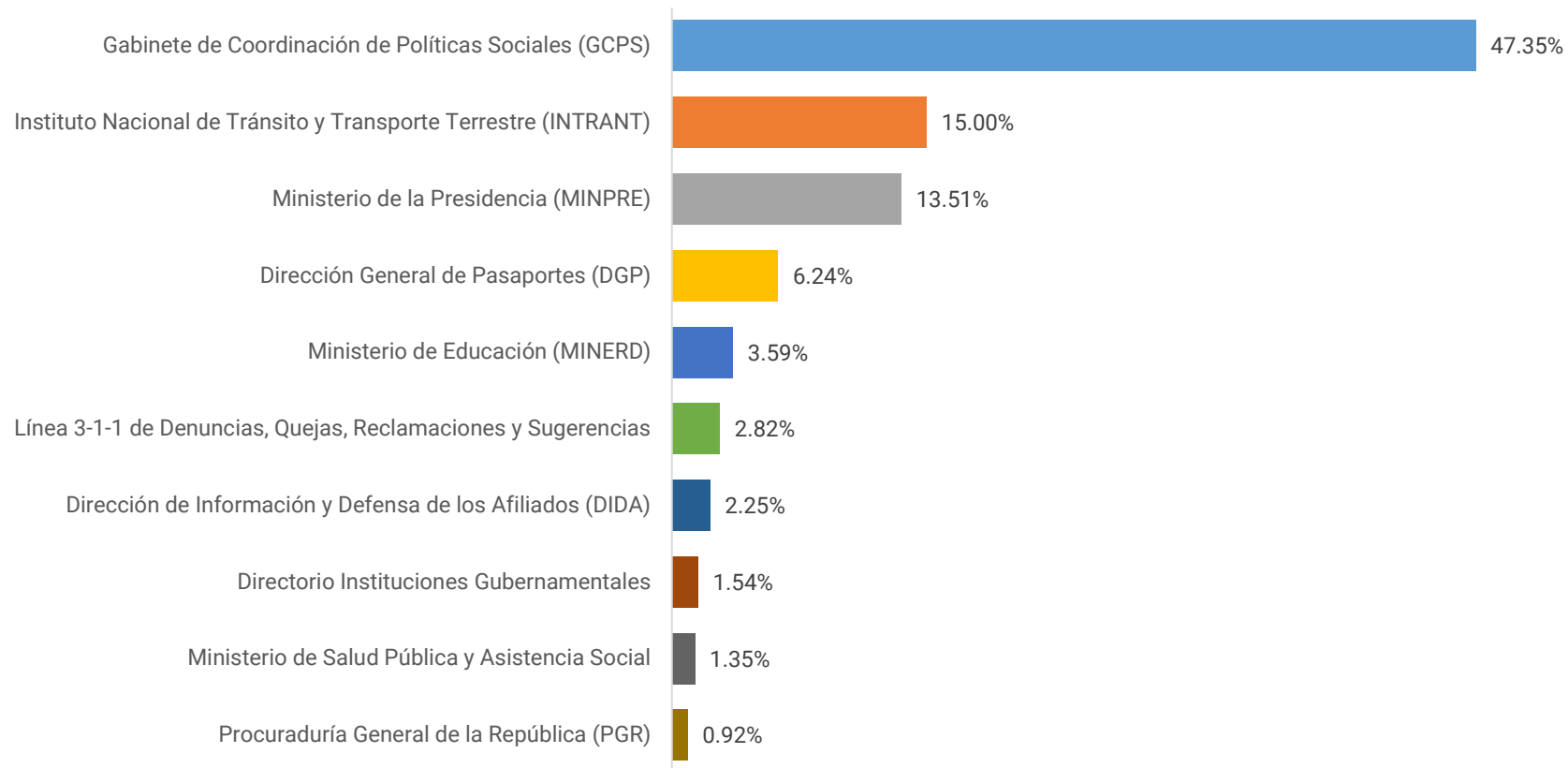
# Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

\* Base: 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

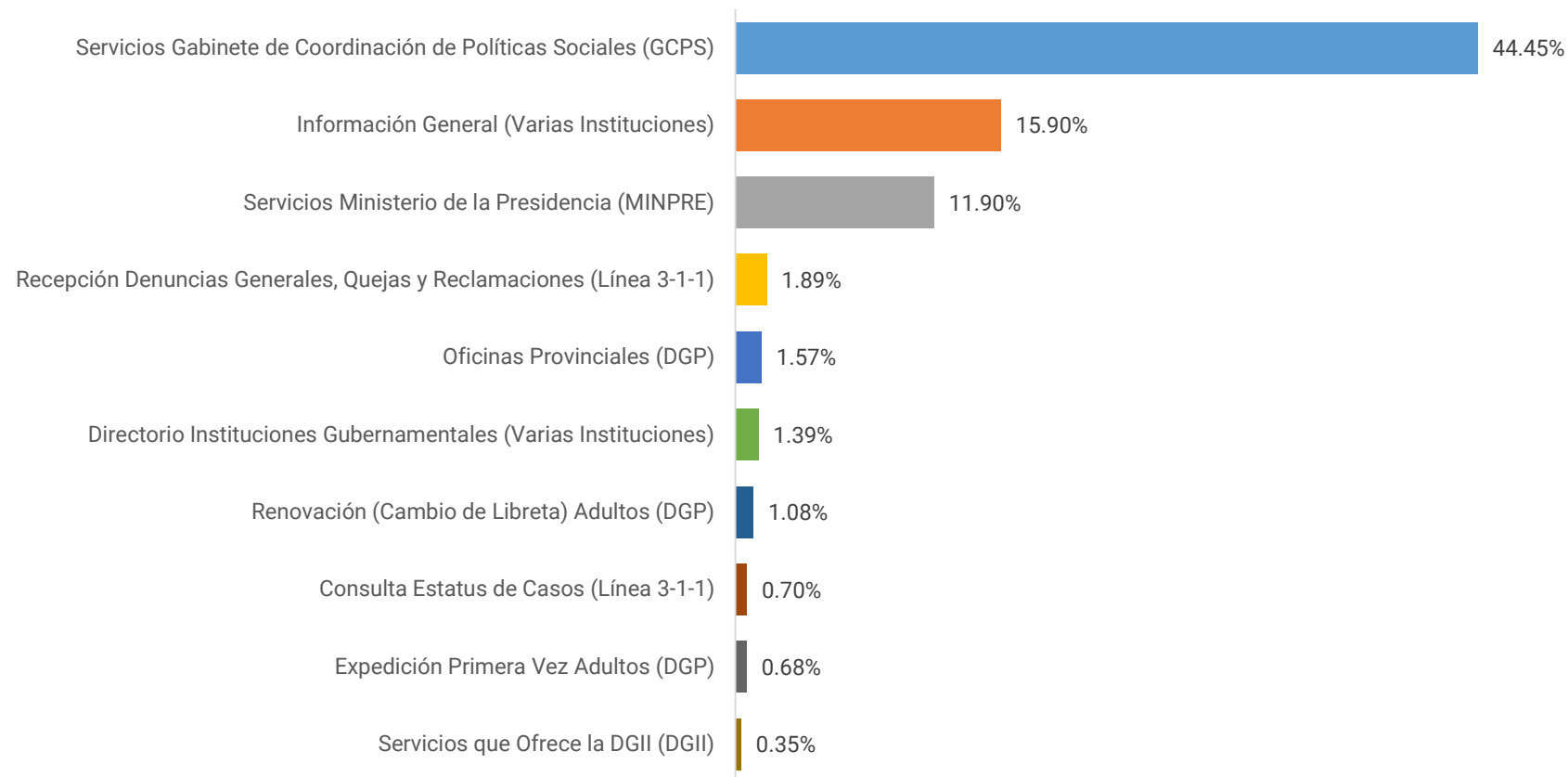
# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



\* Base: 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.



# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

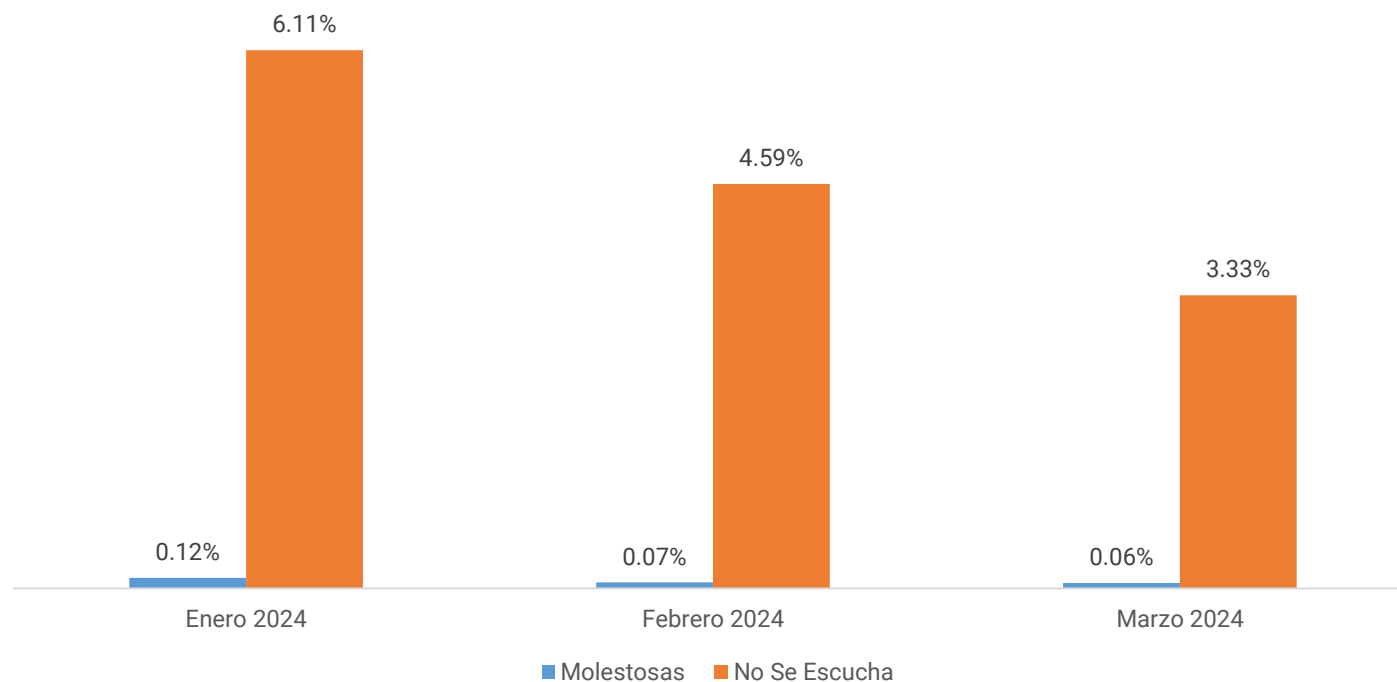


\* Base: 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

# LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

## Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre enero-marzo del actual 2024 fue **103,861**, de estas **4,932** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **4,844** fueron categorizadas como **Llamadas No Se Escucha** y las restantes **89** corresponden a **Molestosas**.



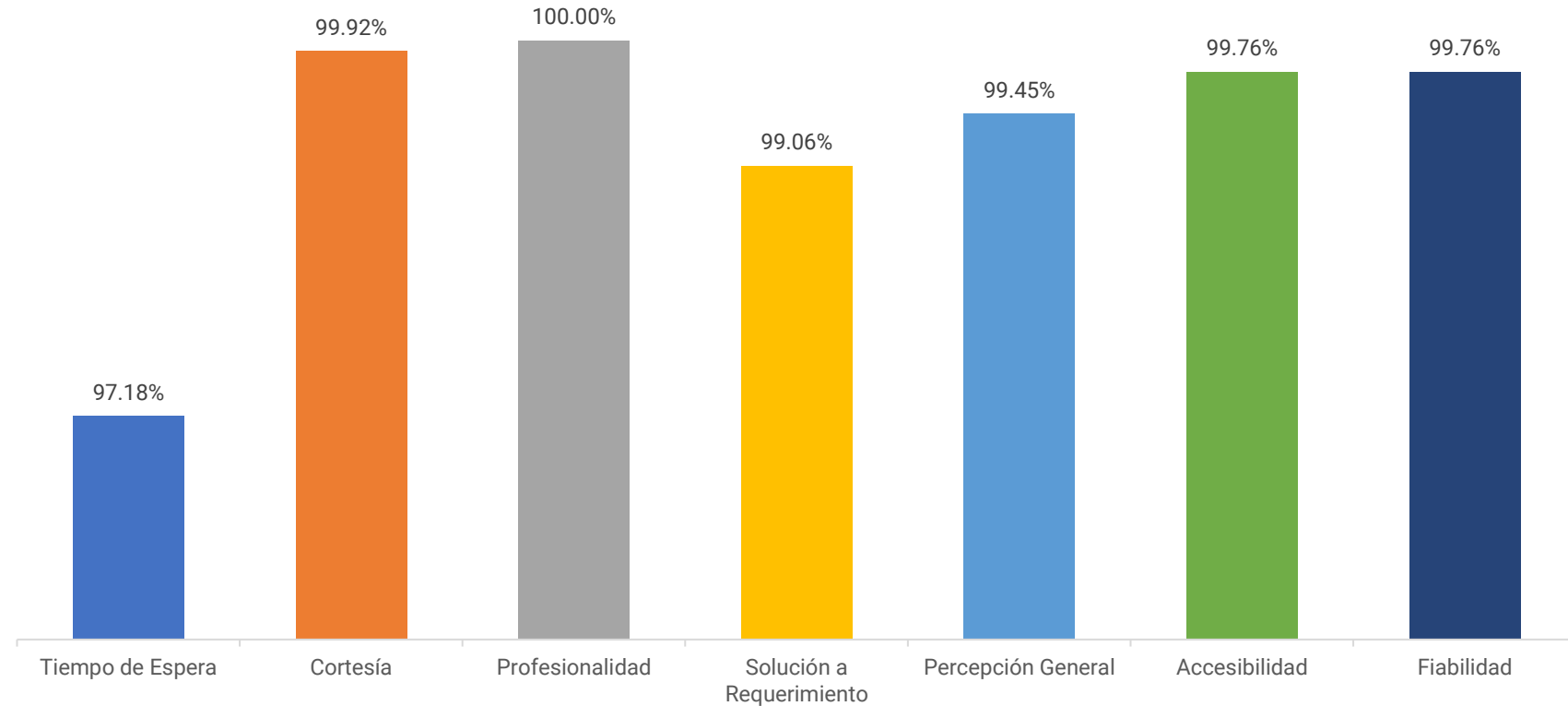
# SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



# Índice de Satisfacción Ciudadana

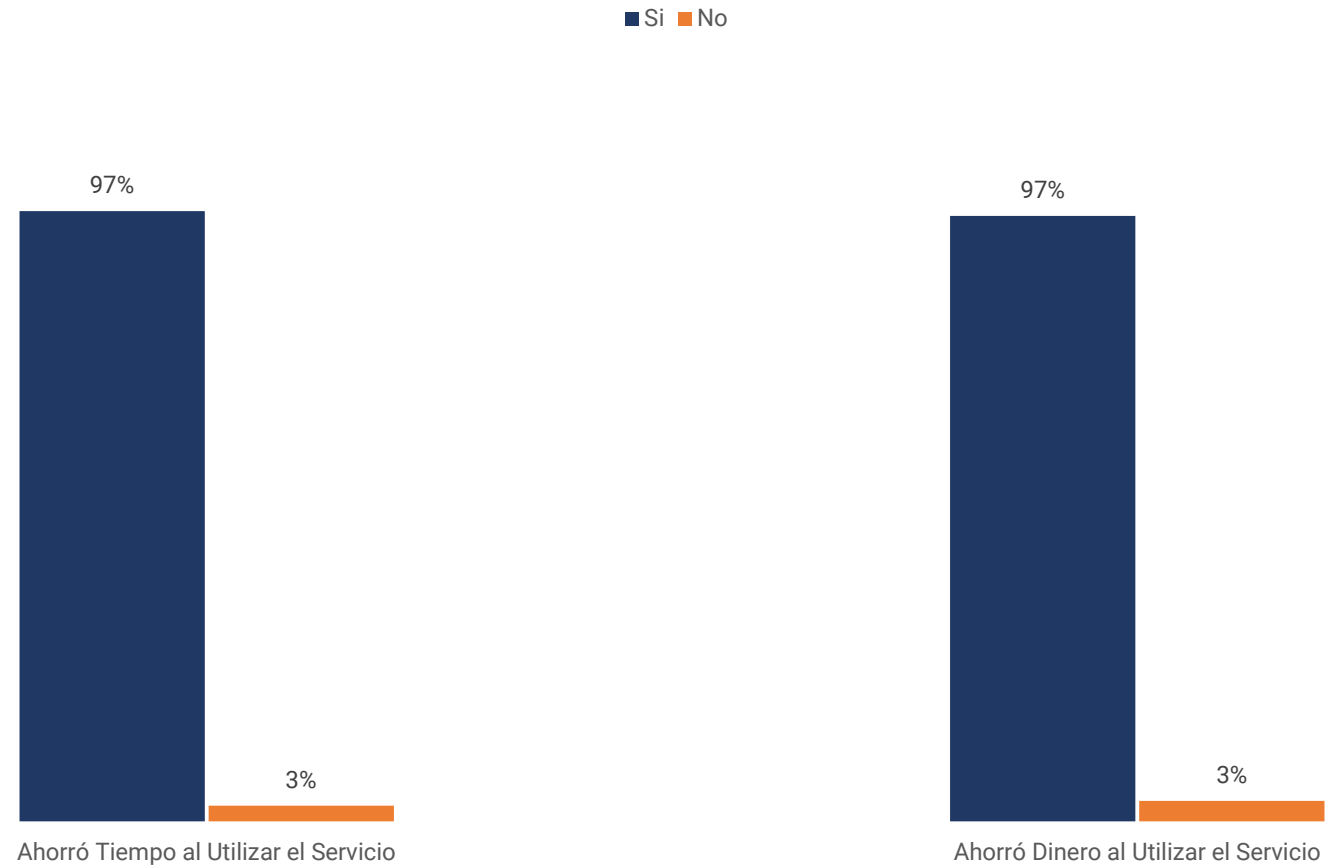
## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.31%



\* Base: 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

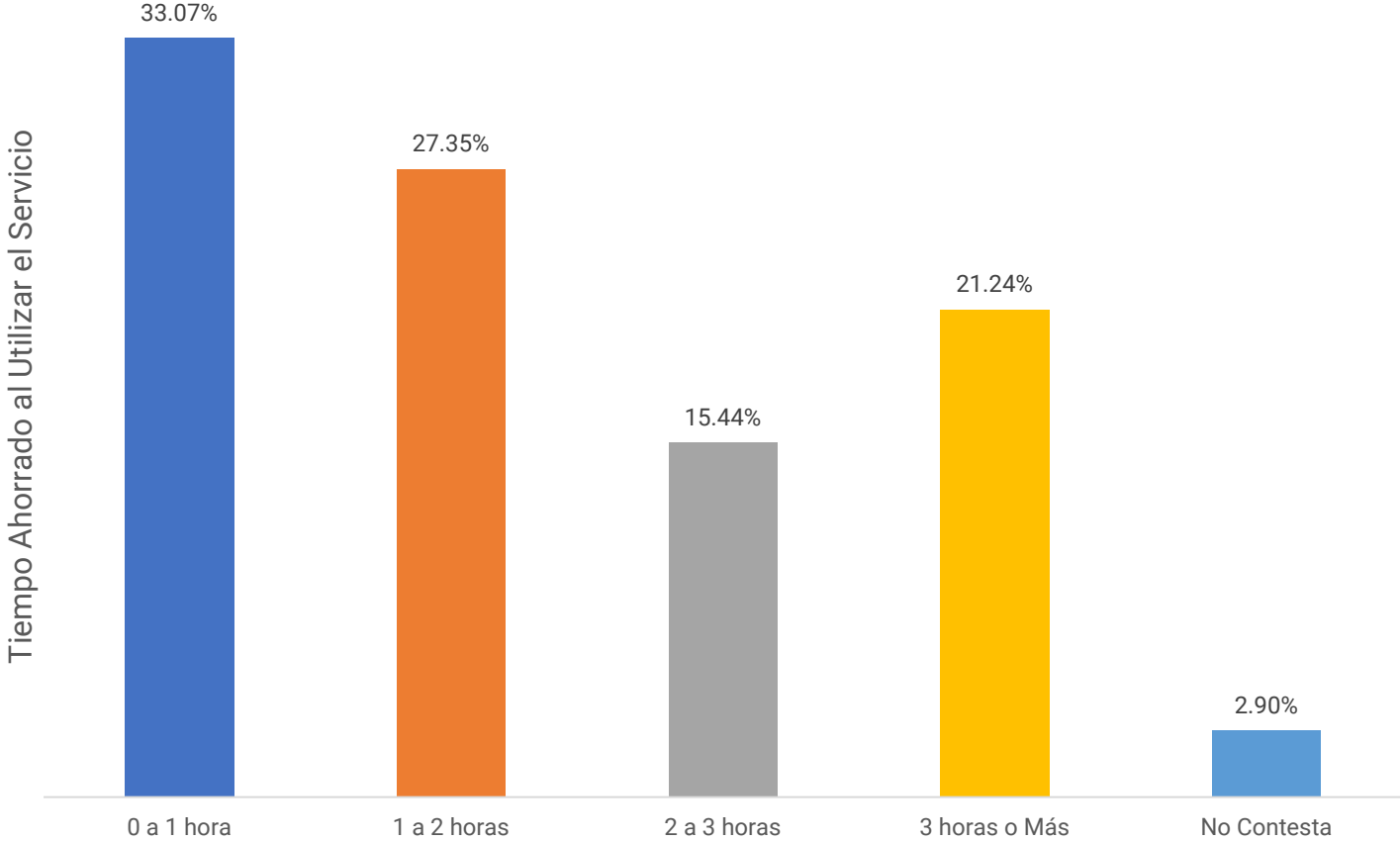
# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



\* Base: 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.



# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



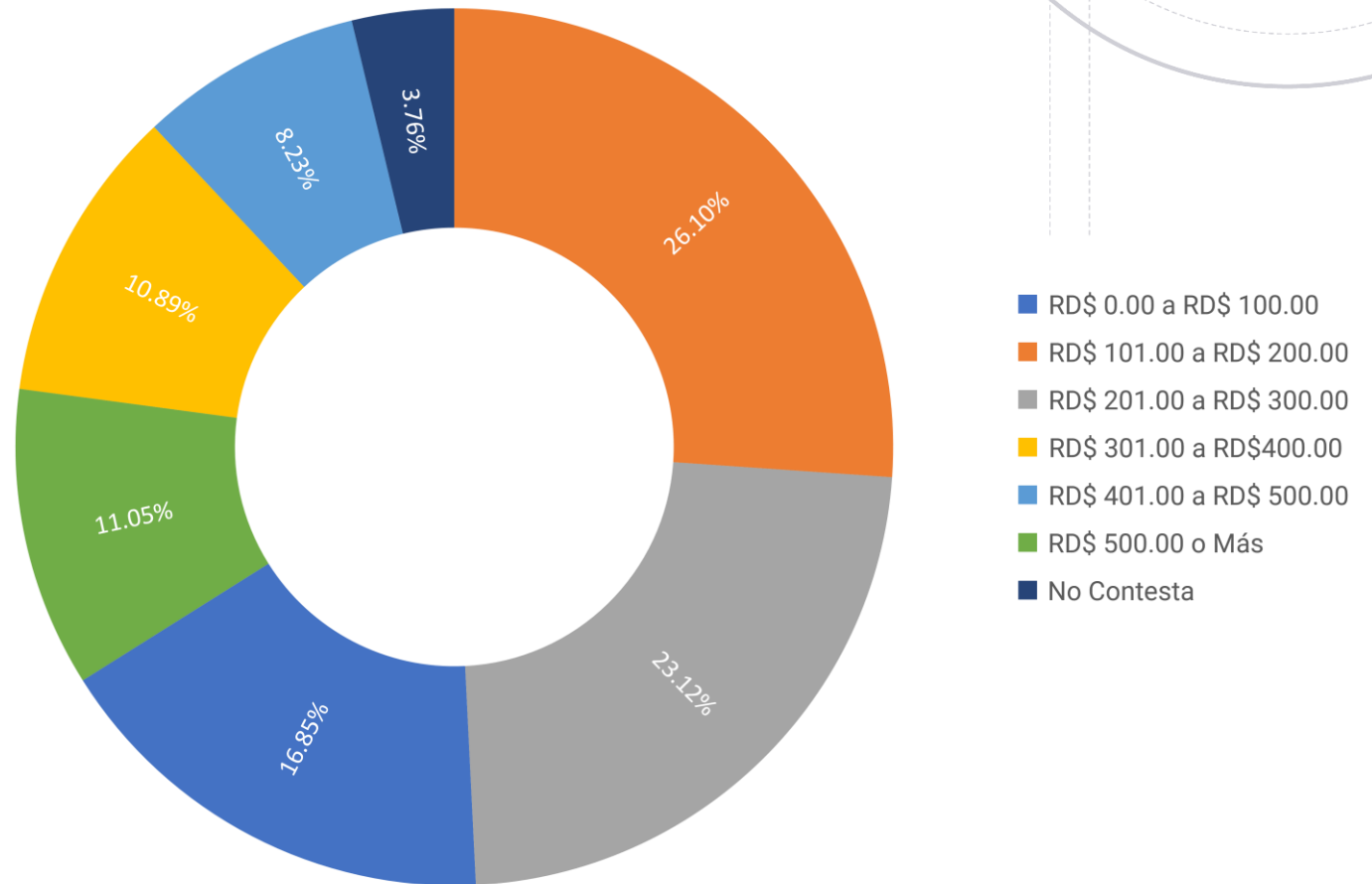
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que un 21% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 33.% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 27% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 15% de 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.

- El 3% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

\* Base: 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

# IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 11% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado RD\$500.00 o más al utilizar el servicio. Además, el 26%, el 23%, y el 17% 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.



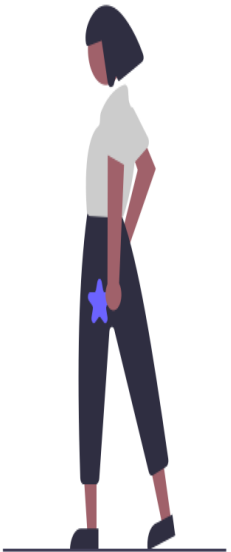
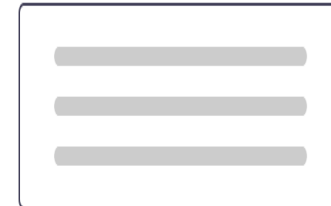
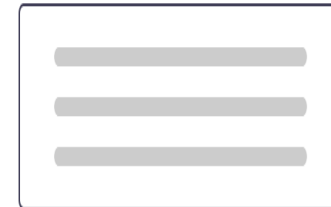
# Comentario de los Encuestados

## Tiempo de Espera

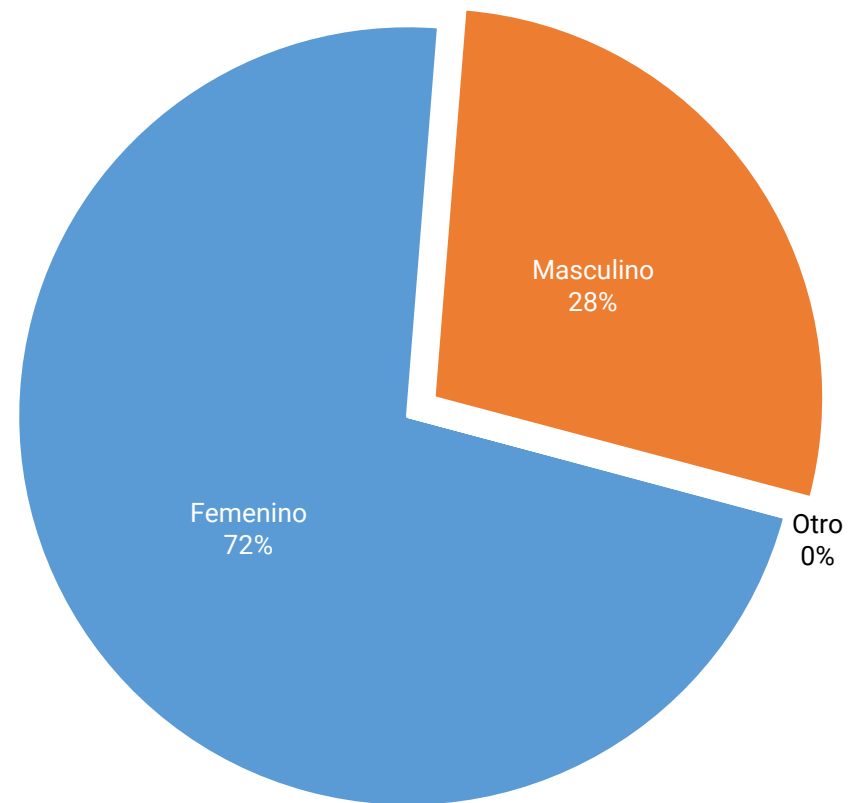
Algunos usuarios expresan preocupación por el tiempo de respuesta del servicio, calificándolo como "Regular", "Malo" o "Muy Malo". Sus comentarios reflejan una percepción negativa sobre la demora en recibir respuestas, utilizando expresiones como "TIEMPO DE RESPUESTA MUY LARGO", "RESPUESTA MUY LARGA" y "TARDARON MUCHO PARA CONTESTAR". Estos patrones indican la necesidad de mejorar la eficiencia en la atención al cliente y reducir significativamente los tiempos de respuesta para garantizar una experiencia más satisfactoria para los usuarios, resaltando la urgencia de esta acción.

## Solución a Requerimiento

El usuario ha categorizado el servicio como "Malo", expresando su frustración al mencionar: "hace mucho que aplico y no avanza". Esta percepción resalta la importancia de abordar las preocupaciones de los usuarios y mejorar la eficiencia en el proceso de seguimiento de las solicitudes.



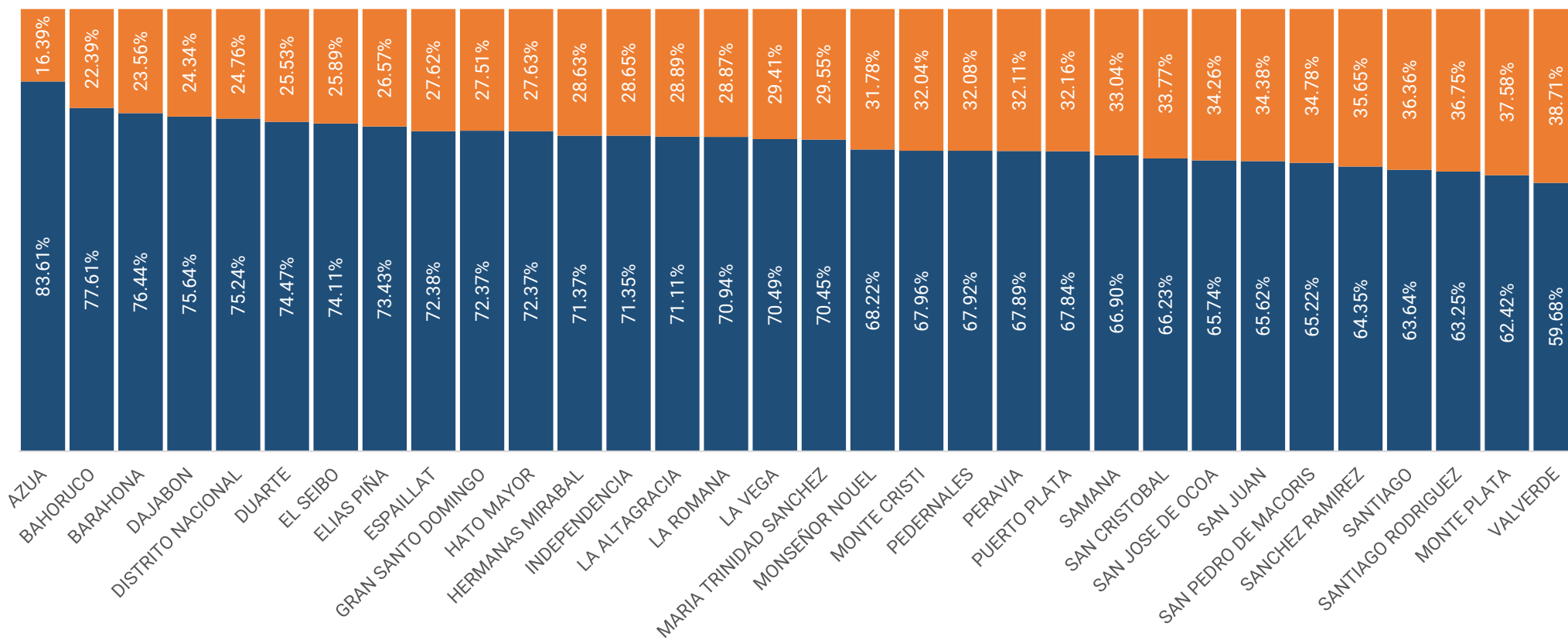
# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



\* Base: 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



\* Base: 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.



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

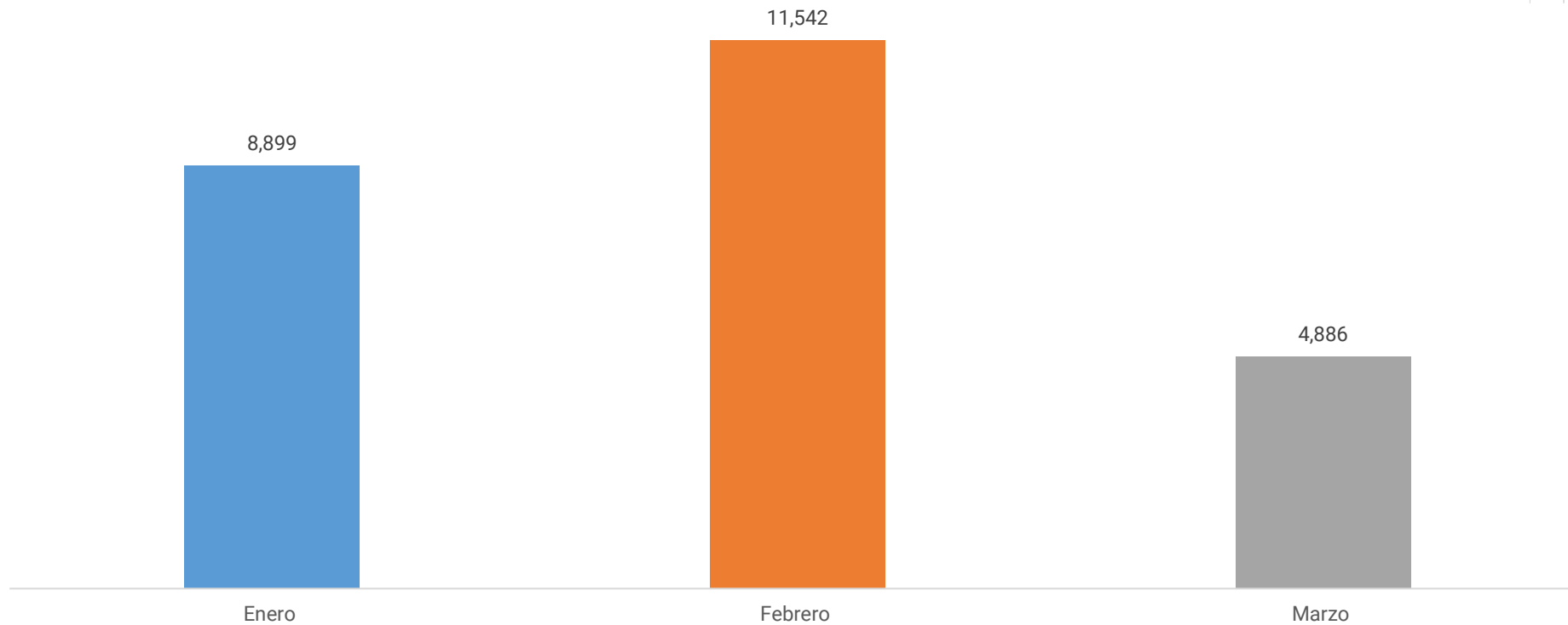
SISTEMA NACIONAL  
DE ATENCIÓN CIUDADANA



## ¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

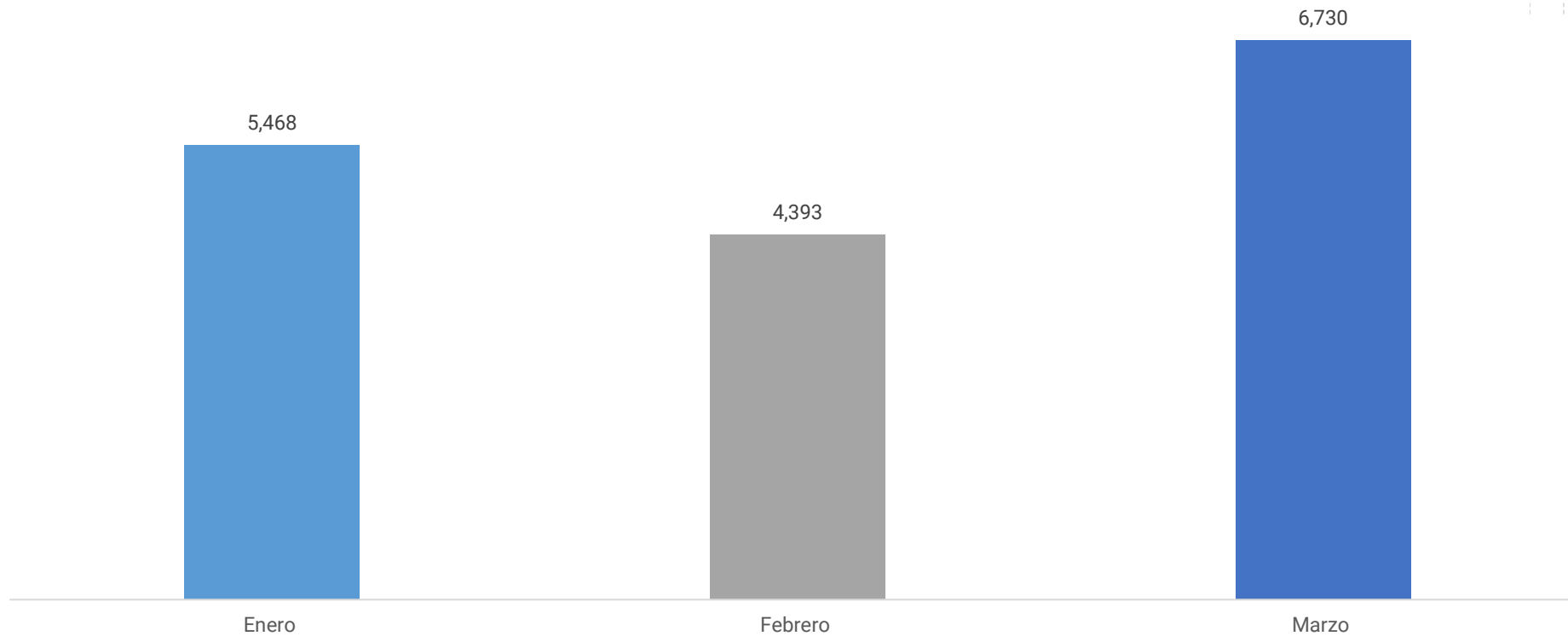
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

# LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



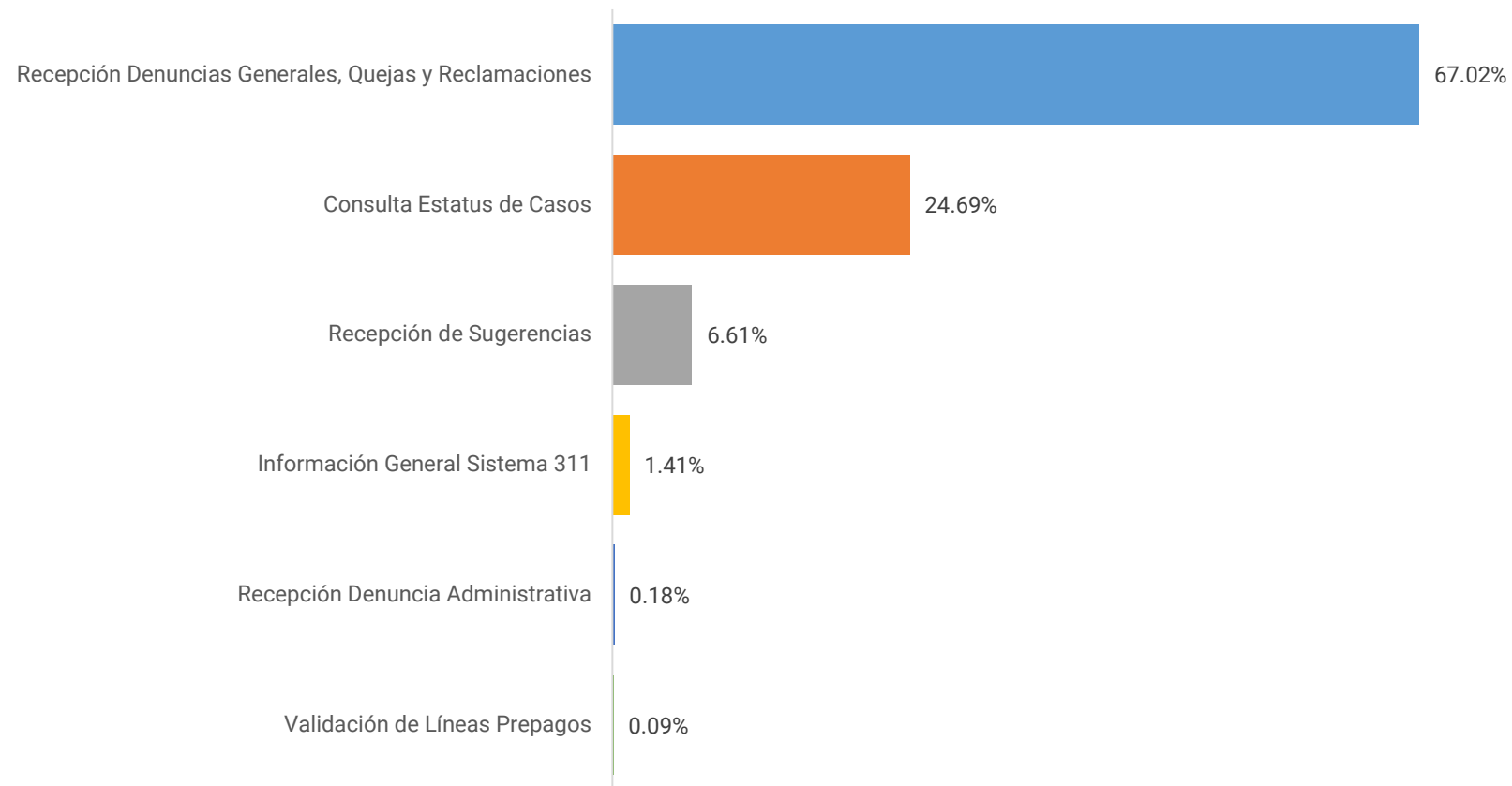
\* **Base:** 25,327 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2024.

# LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



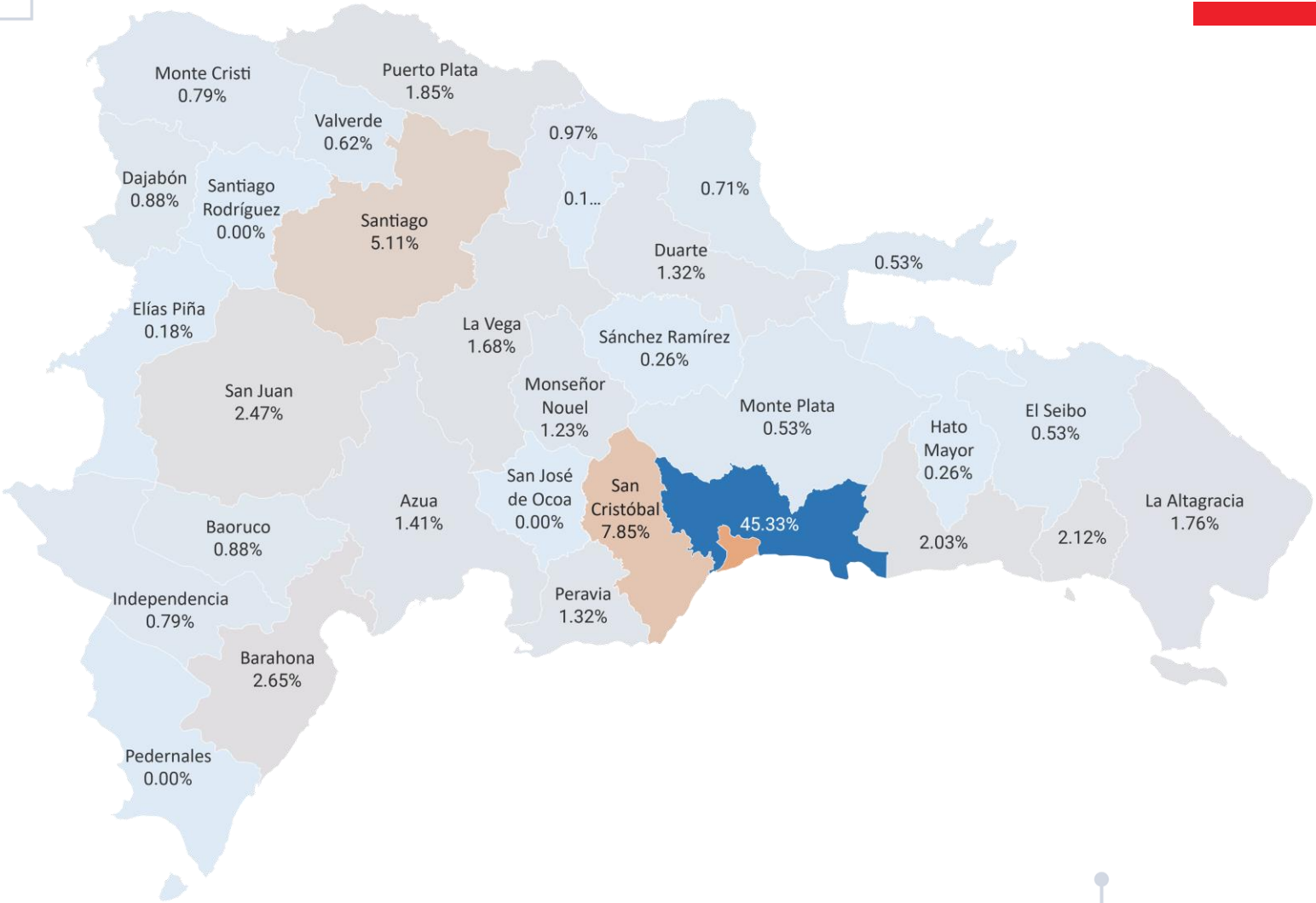
\* Base: 16,591 Llamadas Atendidas durante el enero-marzo 2024.

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



\* Base: 1,134 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

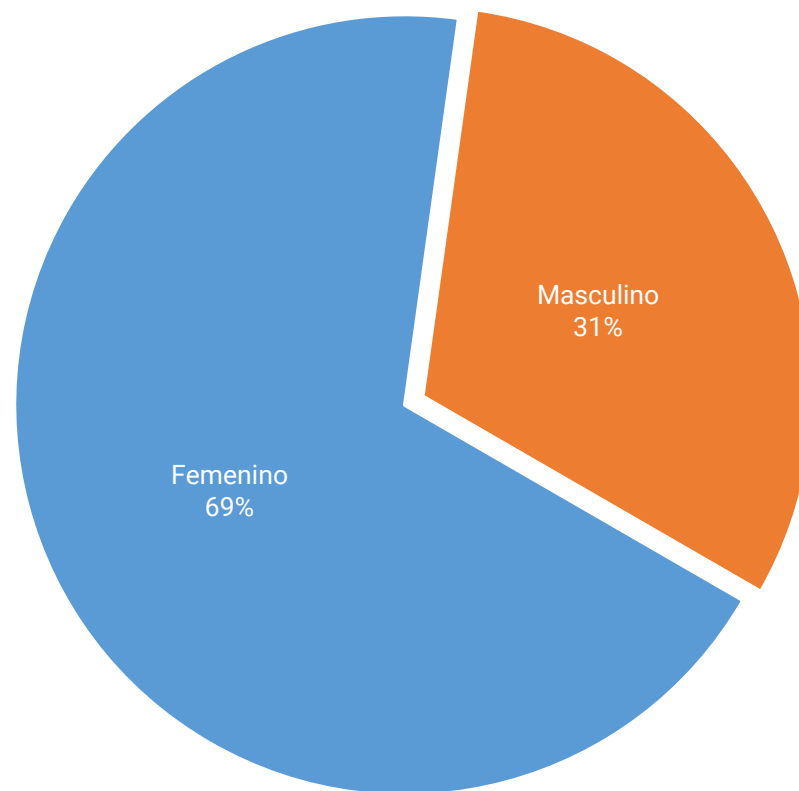
# Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

\* Base: 1,134 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

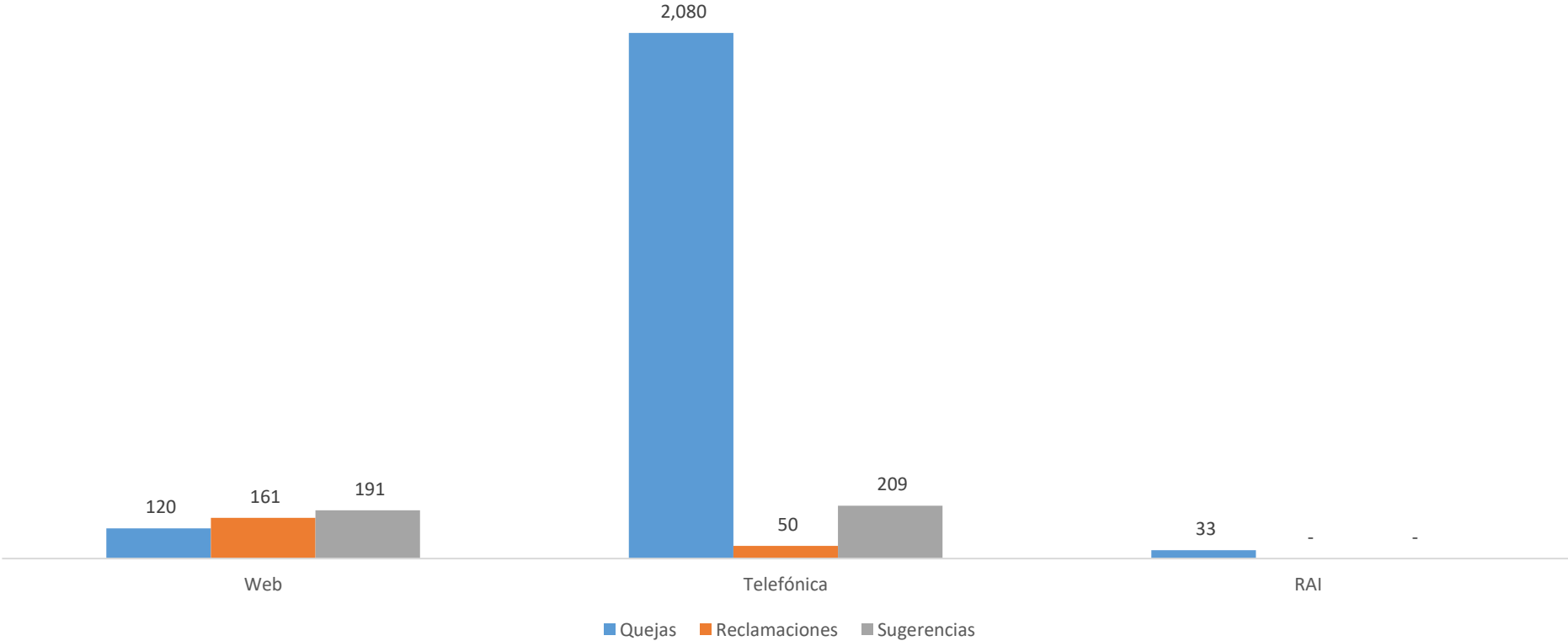
# SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



\* Base: 1,134 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

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

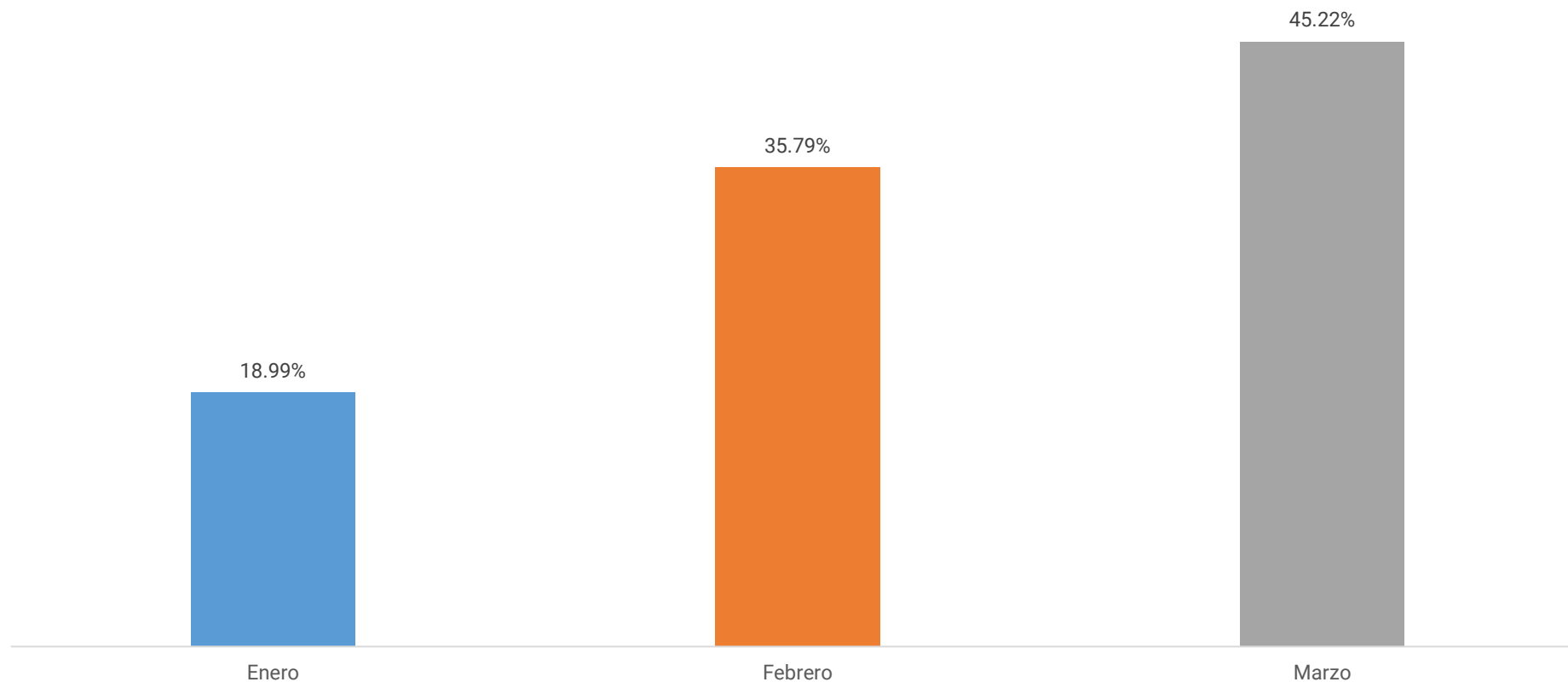
## Desglose por Tipo



\* Base: 2,844 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero-marzo 2024.

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

Desglose por mes del 2024

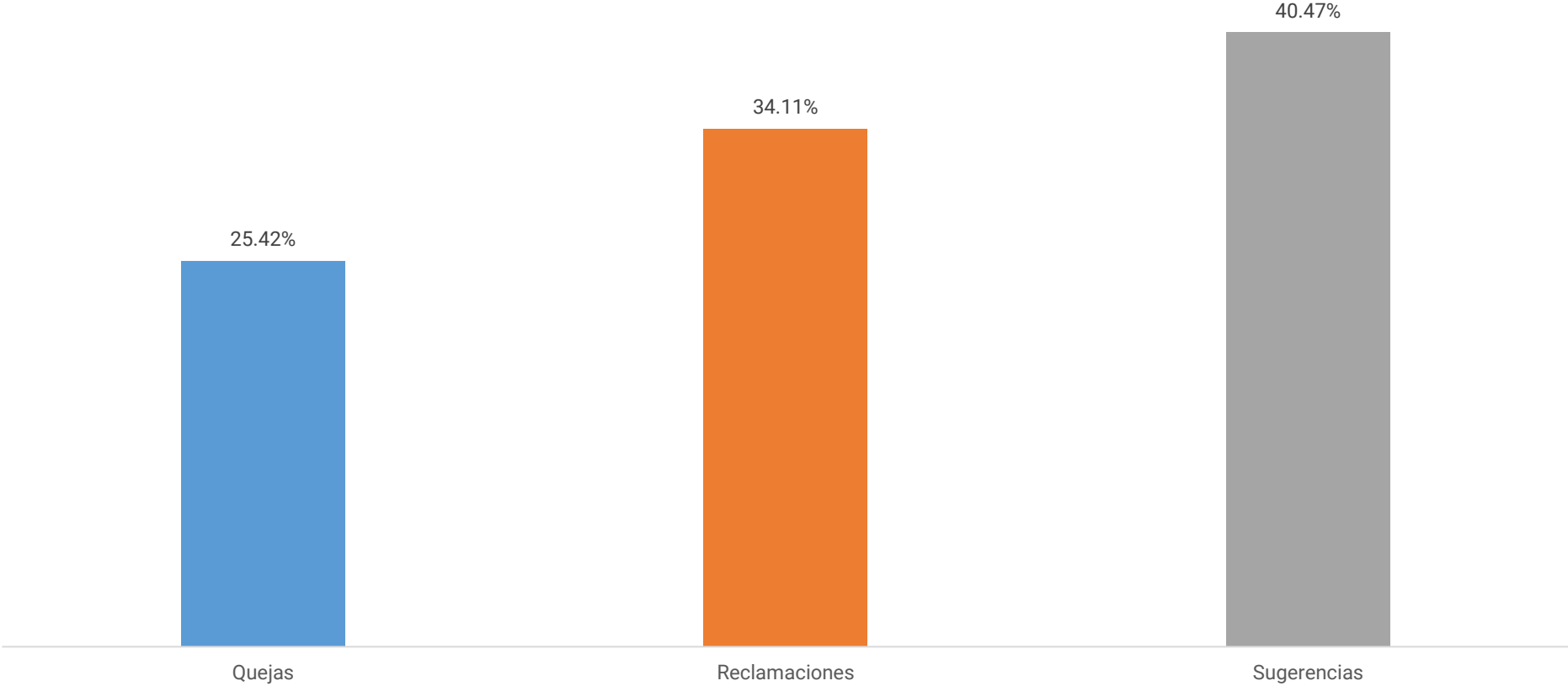


\* Base: 2,844 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero-marzo 2024.



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

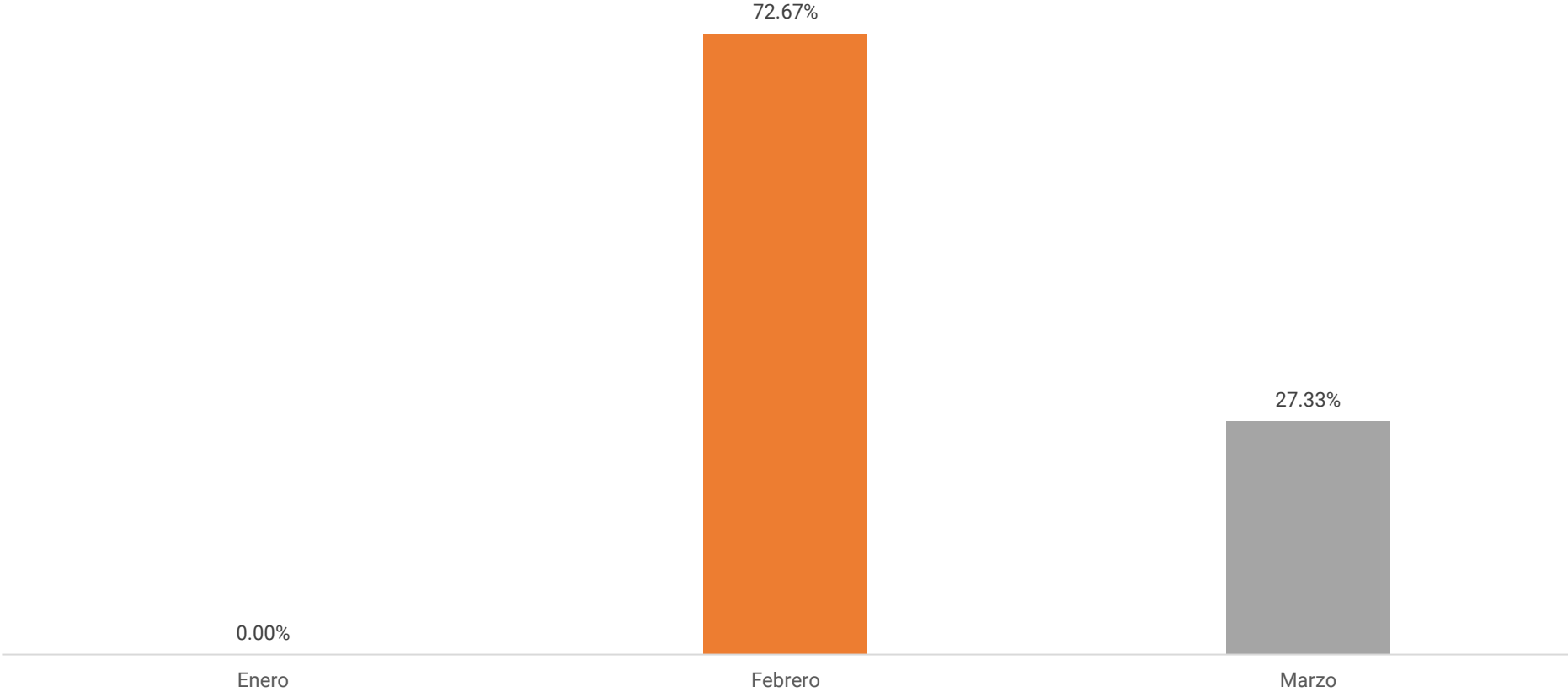
## Desglose por Tipo



\* Base: 472 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo enero-marzo 2024.

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

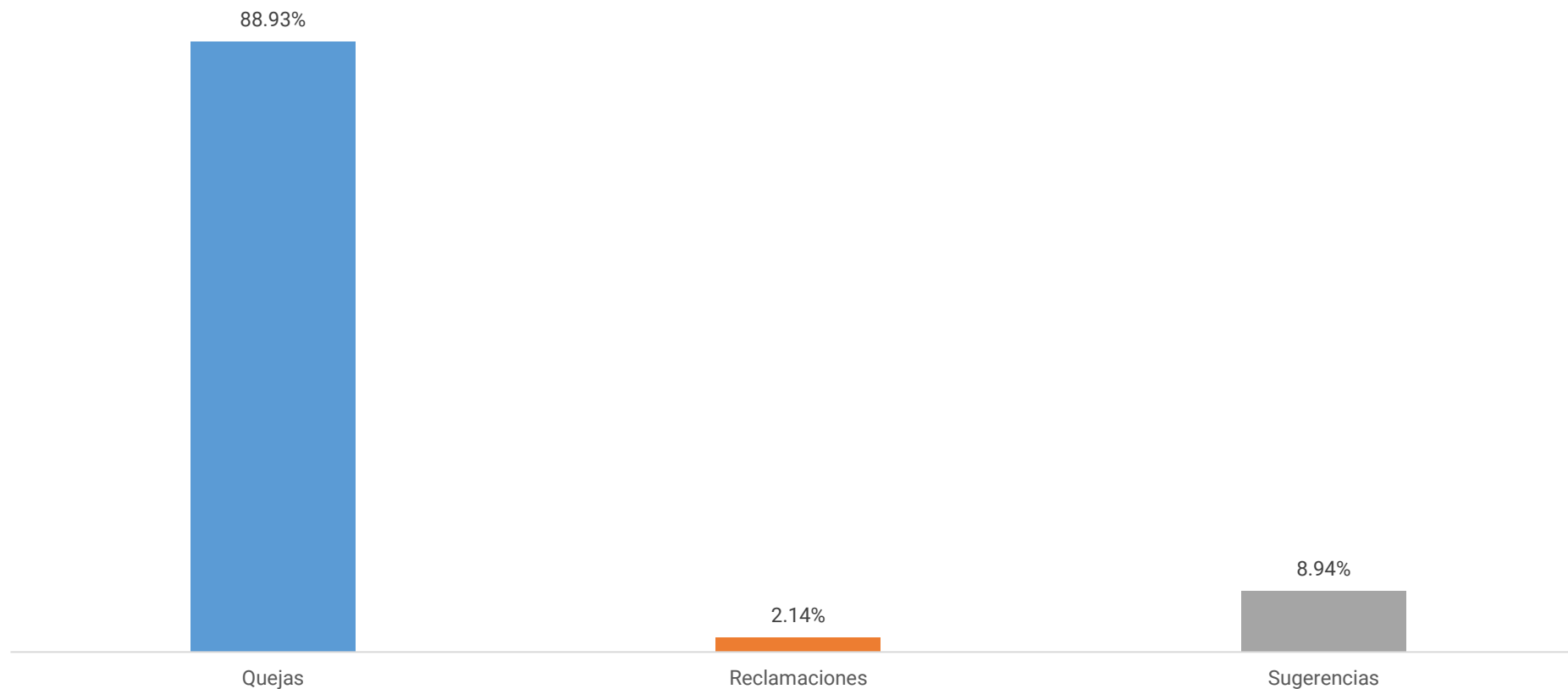
**Desglose por mes del 2024**



\* Base: 472 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo enero-marzo 2024.

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

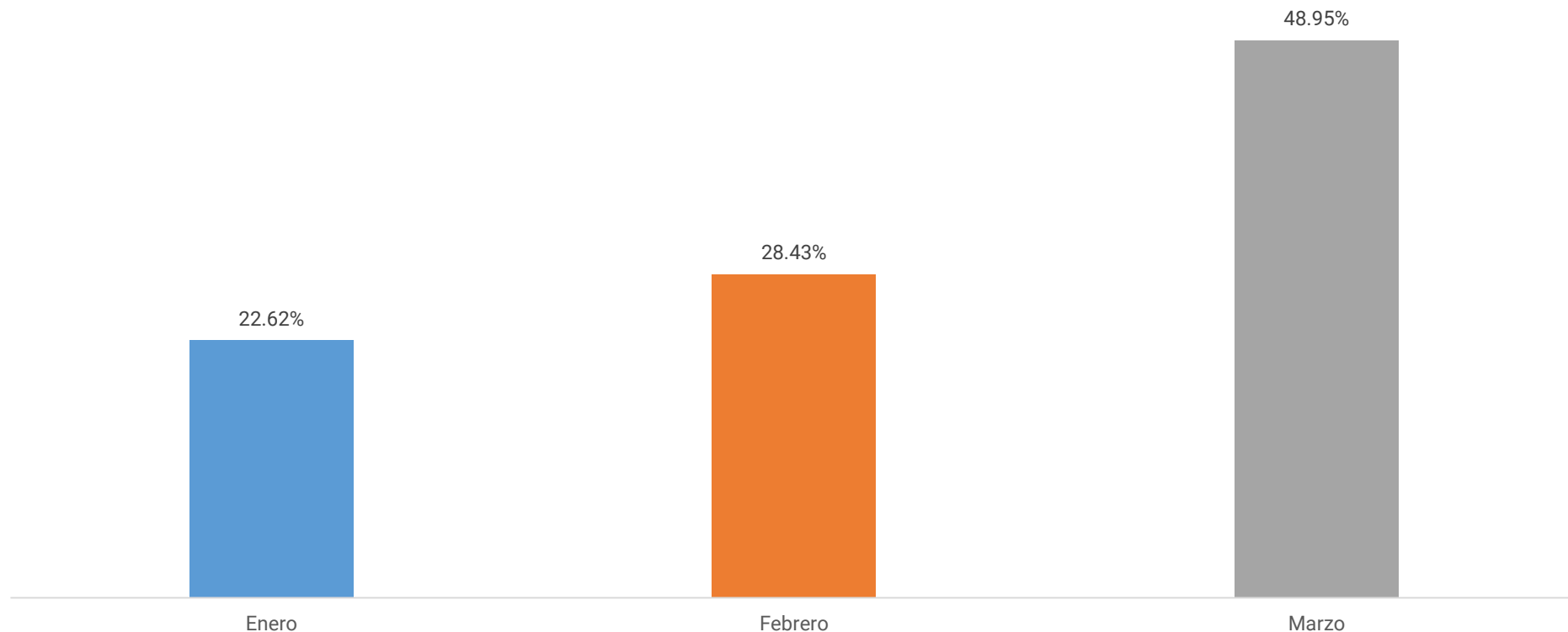
## Desglose por Tipo



\* Base: 2,339 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo enero-marzo 2024.

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

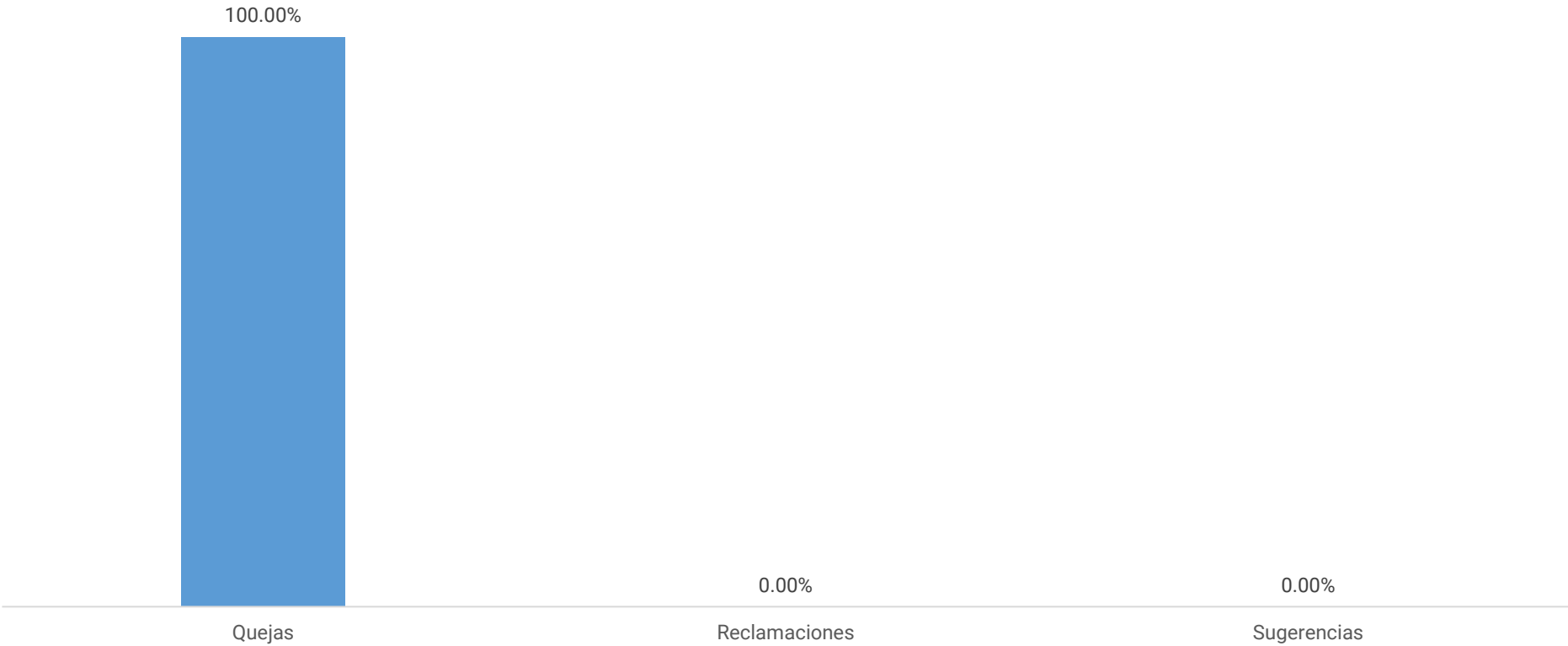
Desglose por mes del 2024



\* Base: 2,339 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo enero-marzo 2024.

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

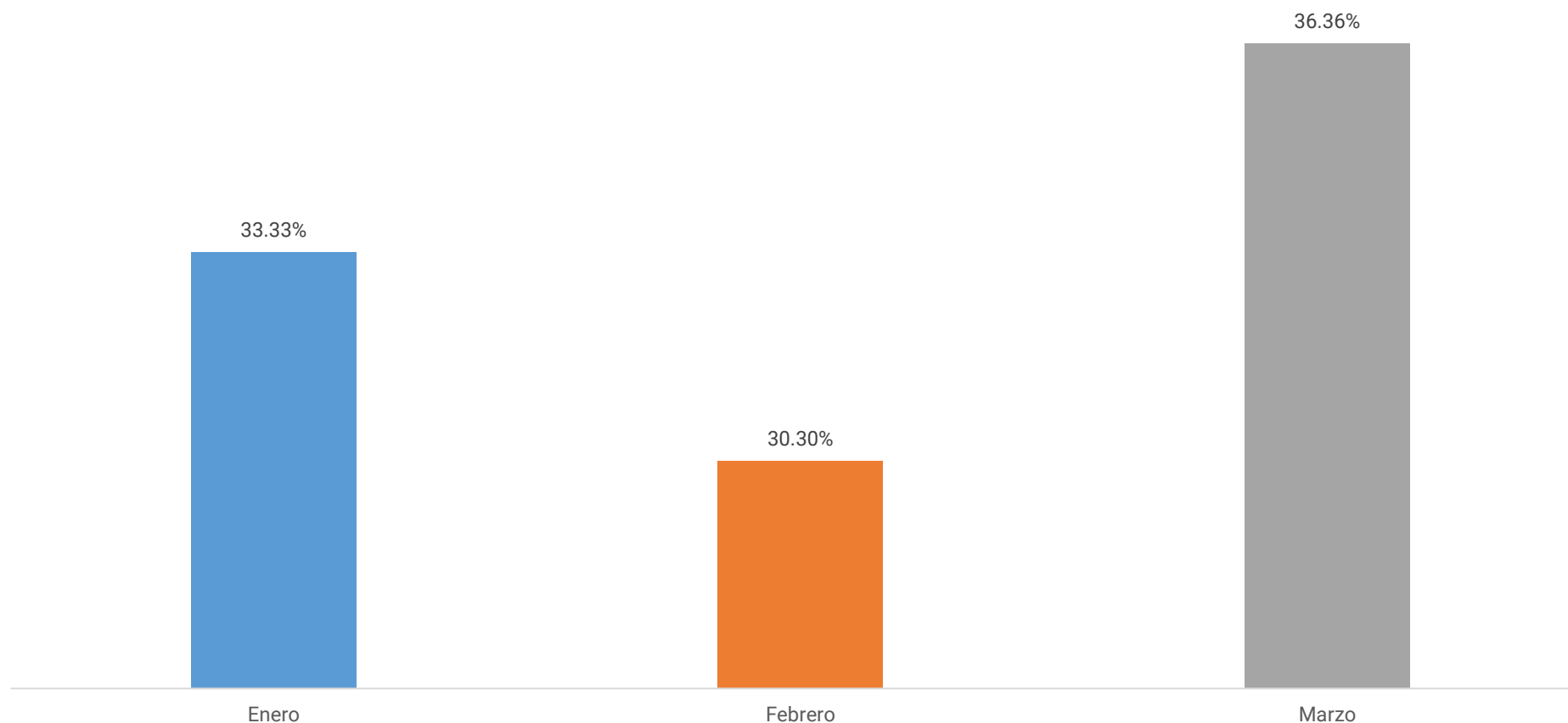
## Desglose por Tipo



\* Base: 33 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo enero-marzo 2024.

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

Desglose por mes del 2024



\* **Base:** 33 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo enero-marzo 2024.



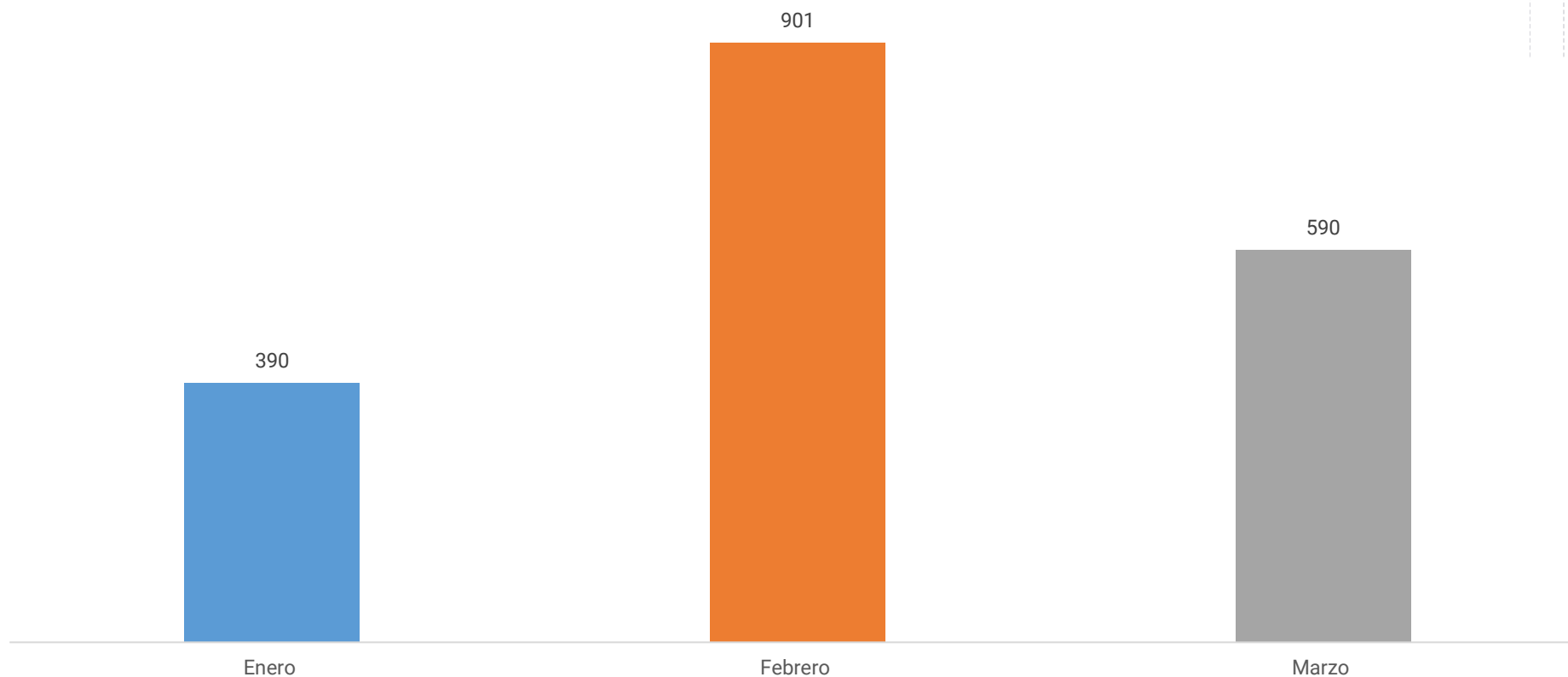
## ¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

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

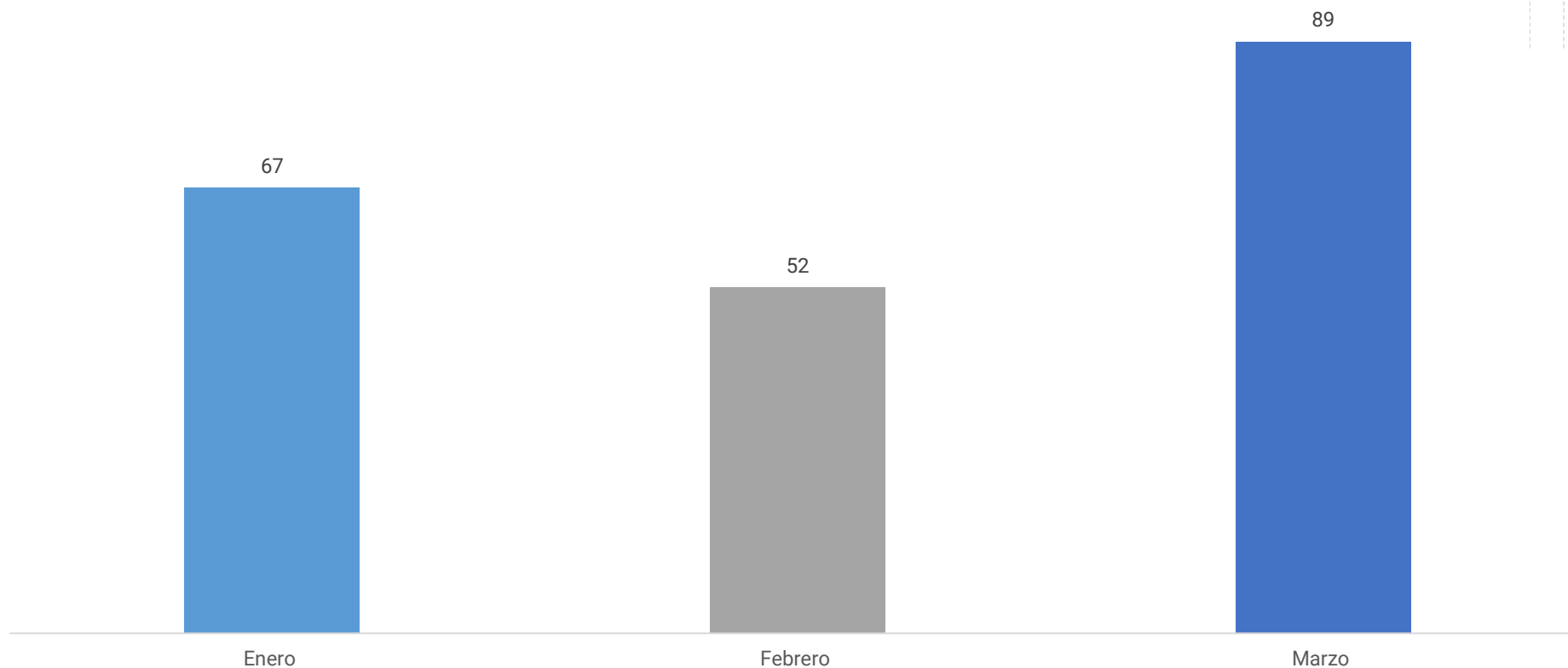
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



\* **Base:** 1,881 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2024.



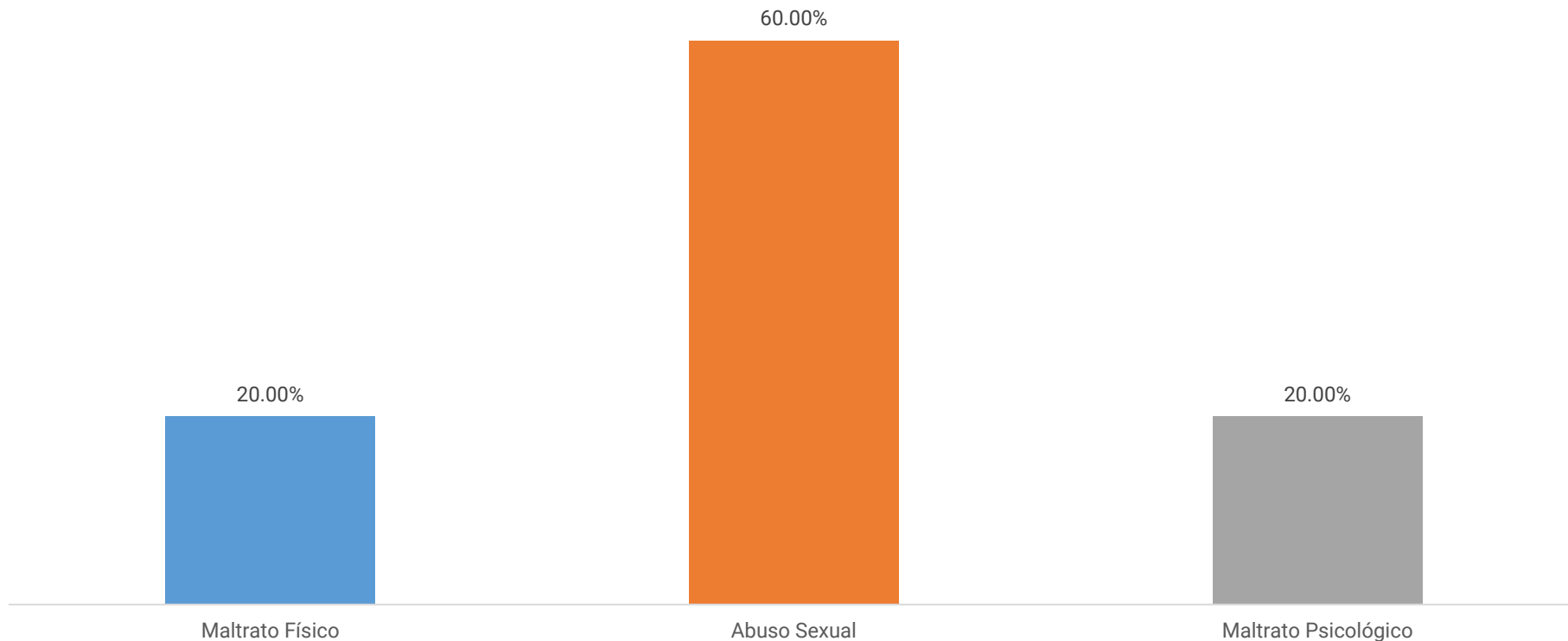
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



\* Base: 208 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2024.

# CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

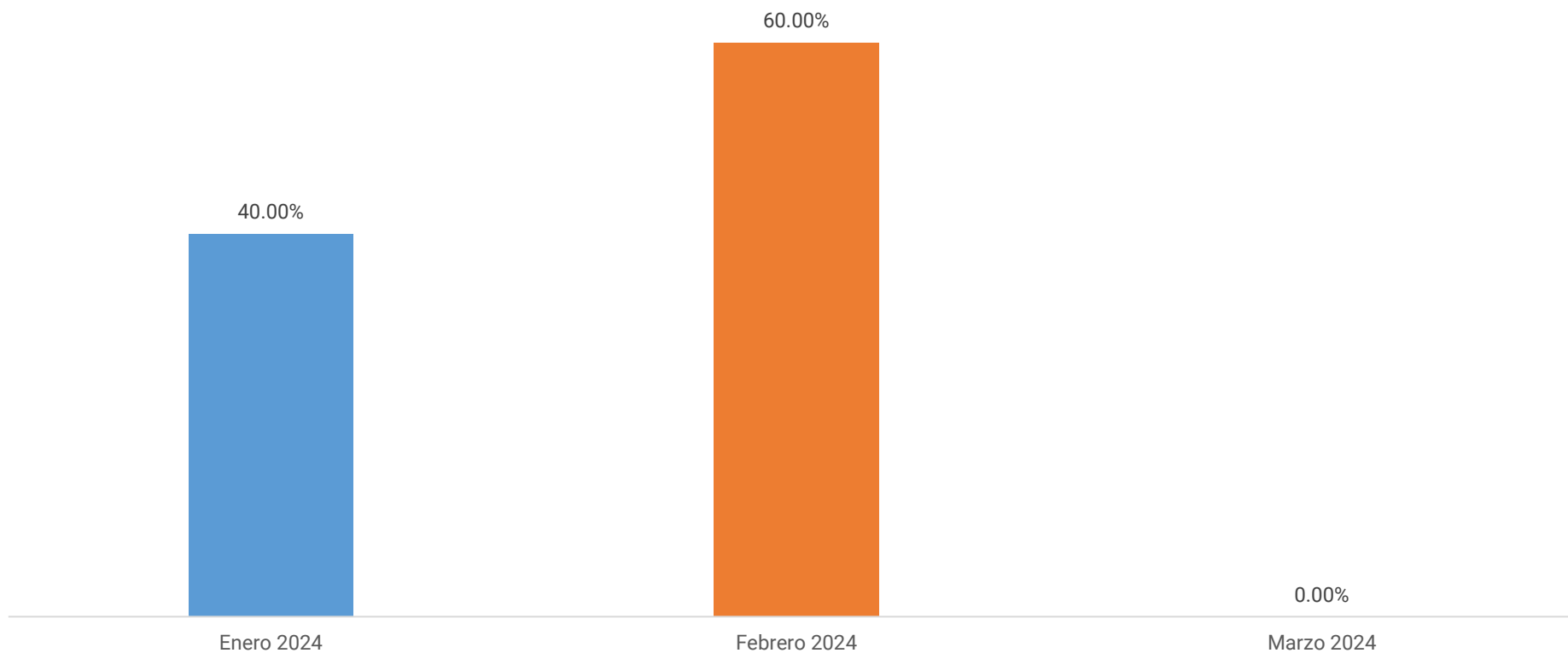
## Desglose por Tipo



\* **Base:** 5 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2024.

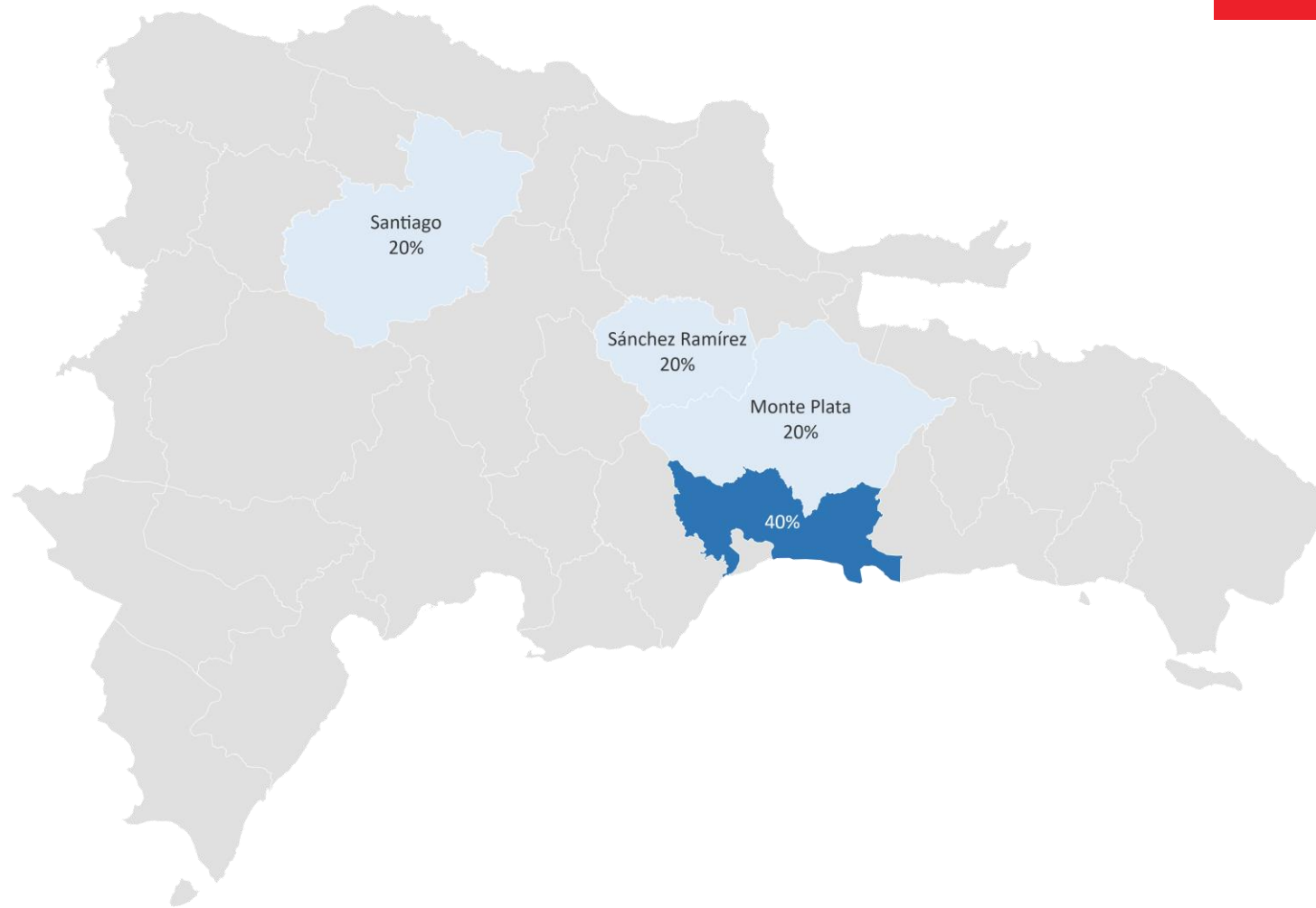
# CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2024



\* **Base:** 5 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2024.

# Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



\* **Base:** 5 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2024.

Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

# CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



ogtic  
**Puntos GOB**

# 37

El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **31 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 200 servicios diferentes.



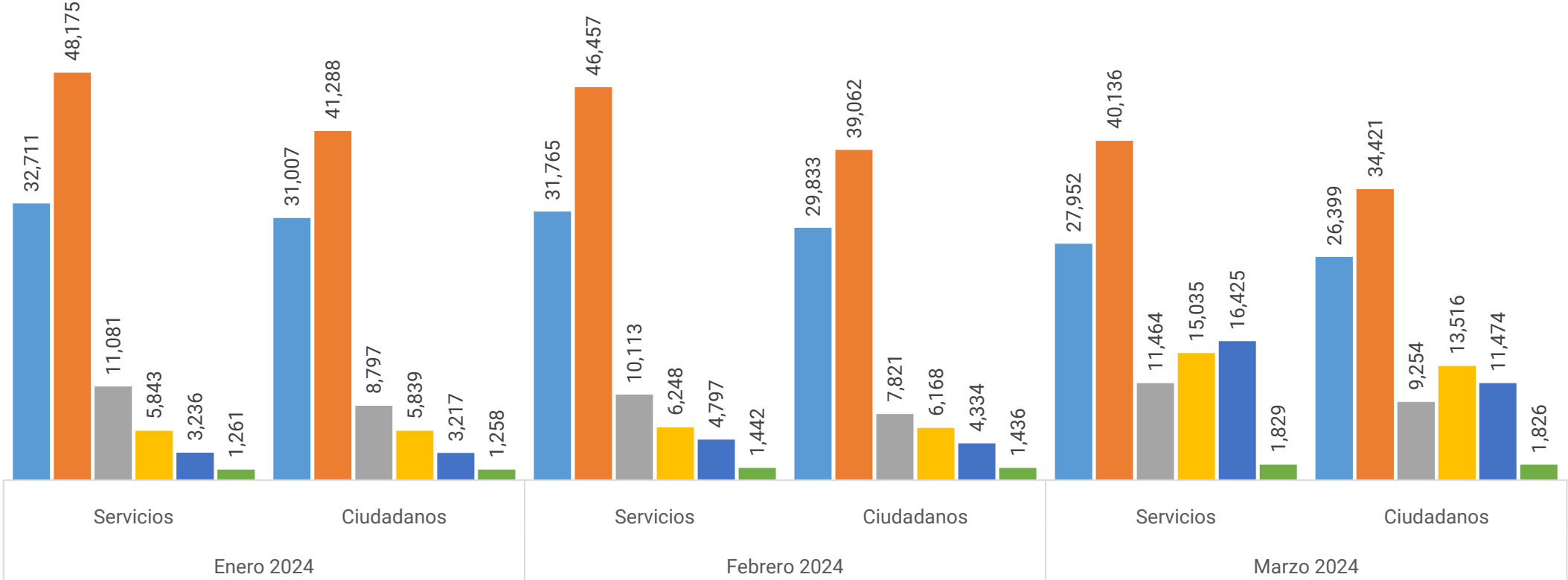


# ATENCIÓN CIUDADANA

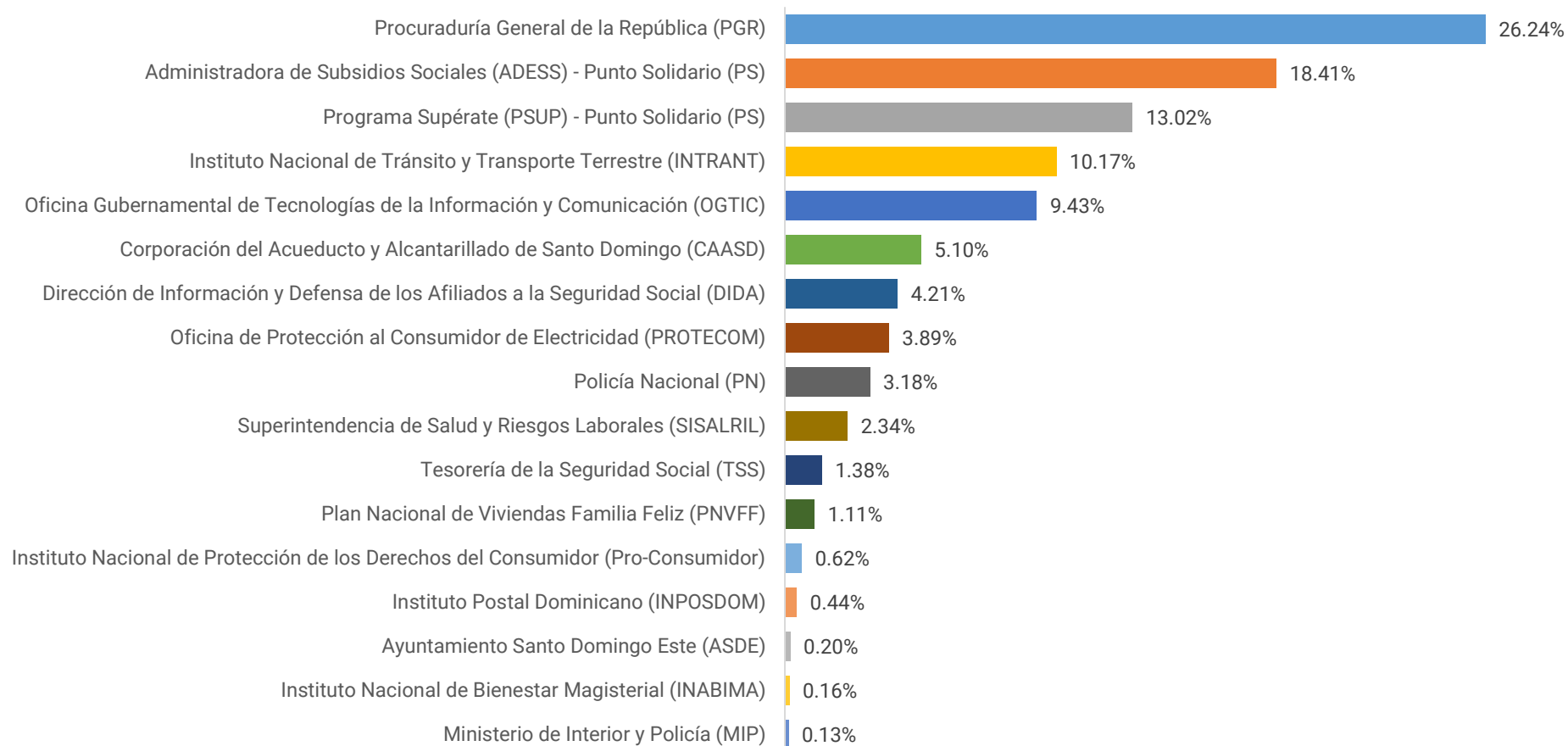
El Centro de Atención Ciudadana a través de los Puntos GOB ha brindado asesoría y tramitado **315,970** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **276,950** ciudadanos, durante el periodo enero-marzo del actual 2024, de los cuales **92,428** servicios fueron solicitados por **87,239** ciudadanos en la Plaza Megacentro (SDE), **134,768** servicios fueron brindados a **114,771** ciudadanos en la Plaza Sambil (D.N.), **32,658** servicios fueron proporcionados a **25,872** ciudadanos en la Plaza Parada de la Cultura (Las Américas - SDE), **27,126** servicios fueron ofrecidos a **25,523** ciudadanos en la Plaza Occidental Mall (SDO), **24,458** servicios fueron ofrecidos a **19,025** ciudadanos en la Plaza Comercial Sirena (Santiago) y **4,532** servicios fueron requeridos por **4,520** 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

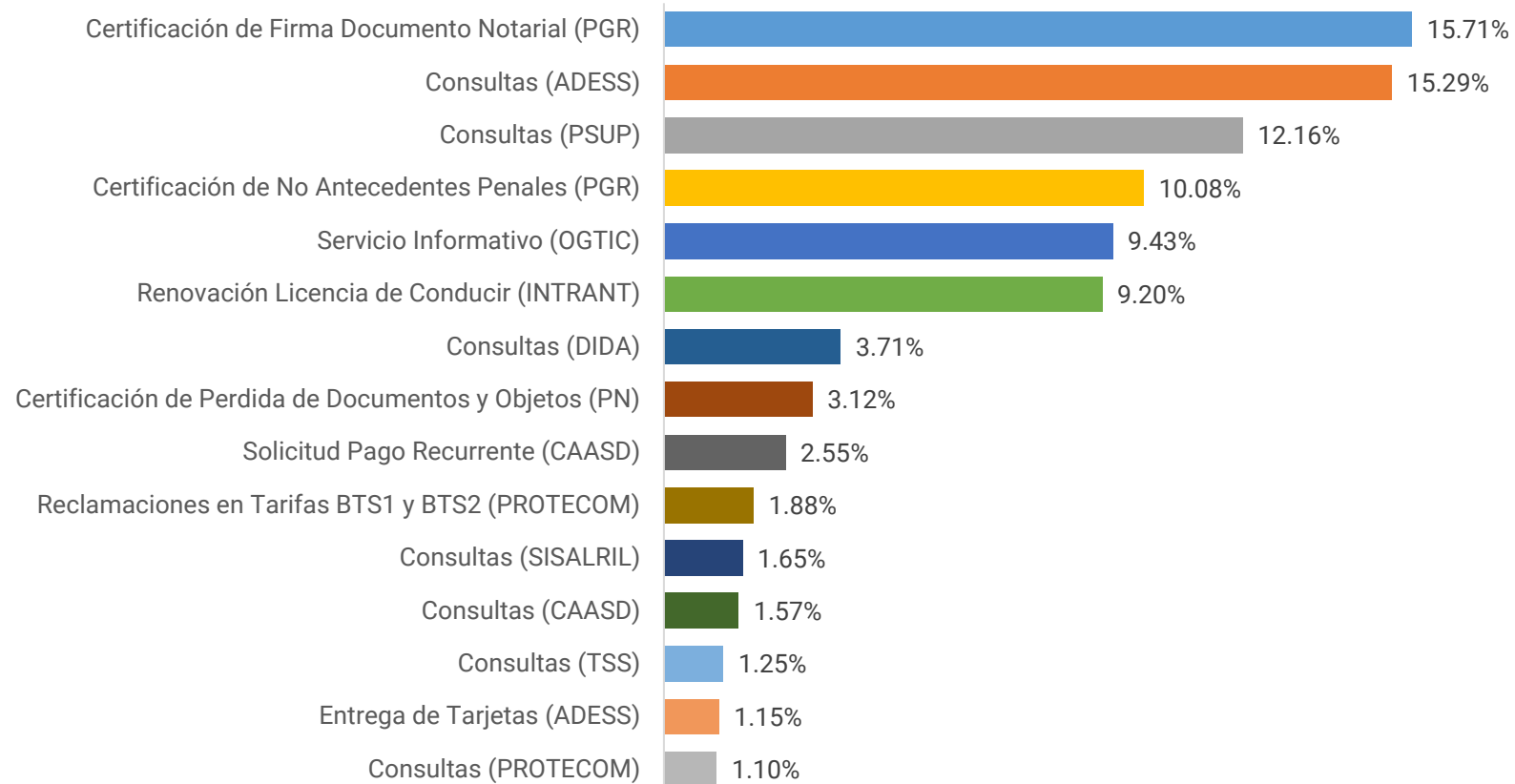


\* Base: 87,239 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.



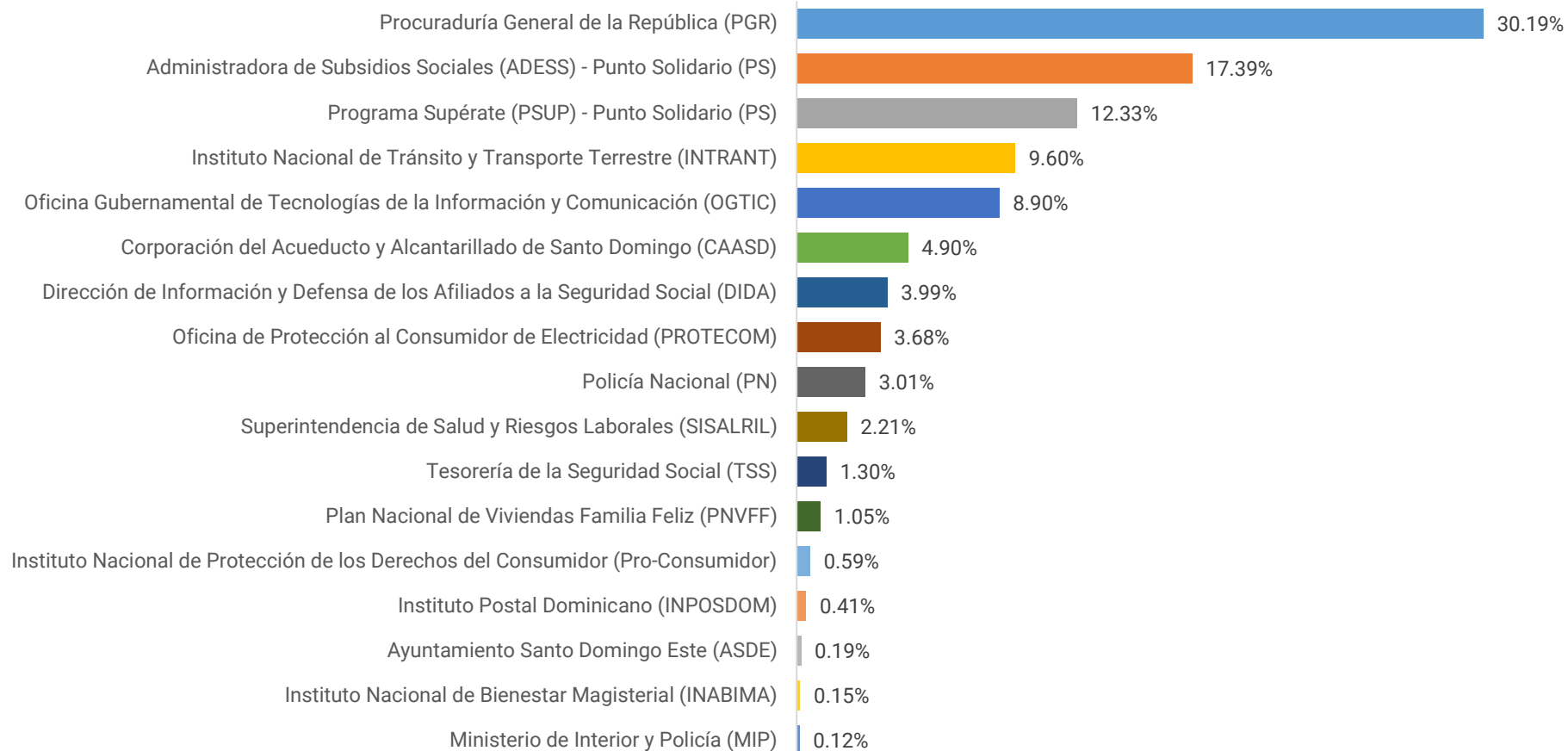
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Megacentro



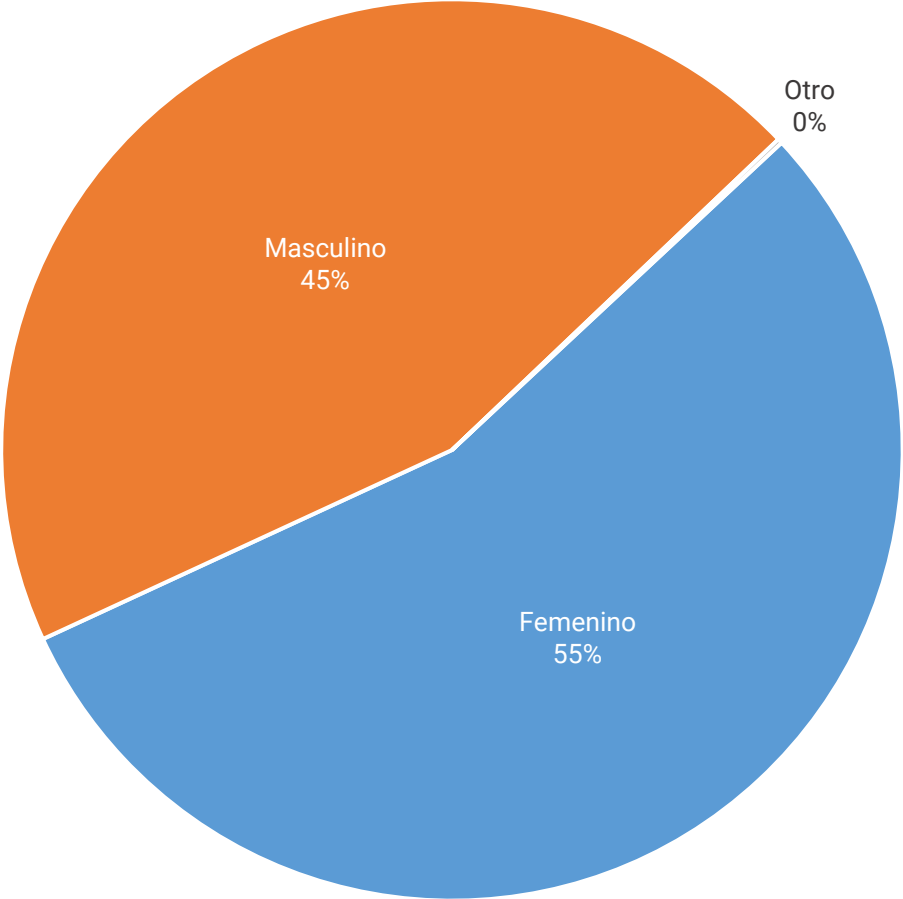
\* Base: 87,239 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



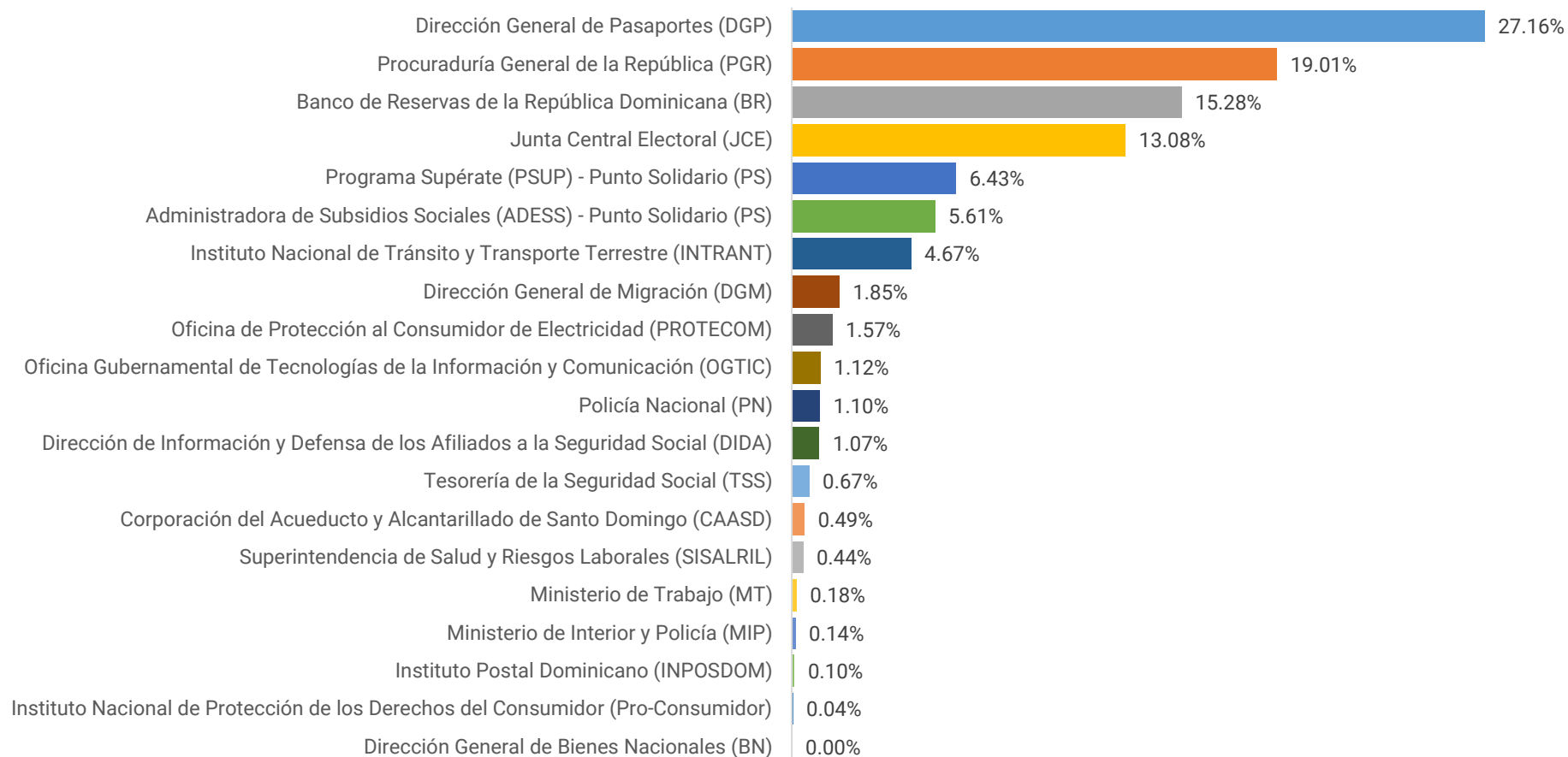
\* Base: 92,428 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

# CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



\* Base: 87,239 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

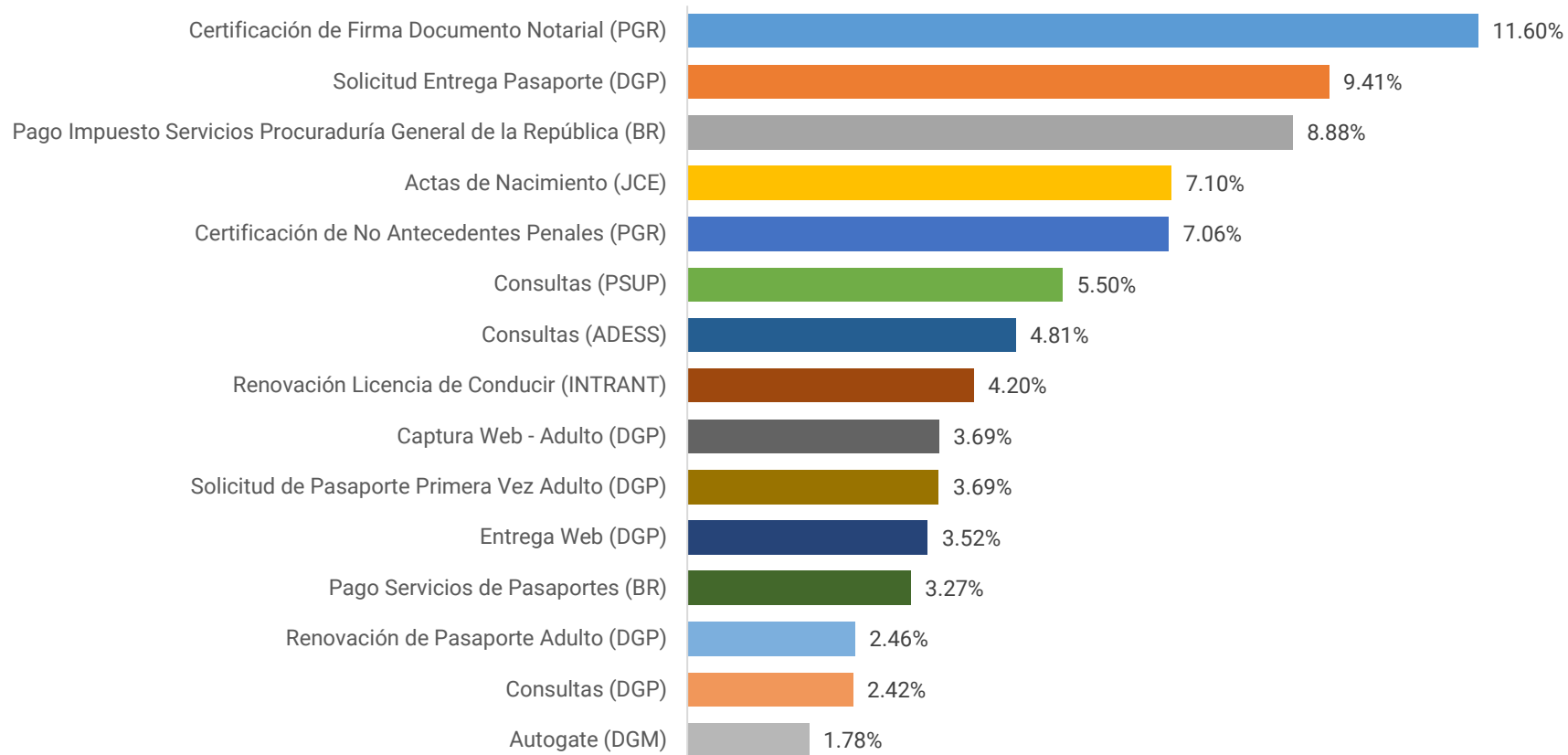
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



\* Base: 114,771 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

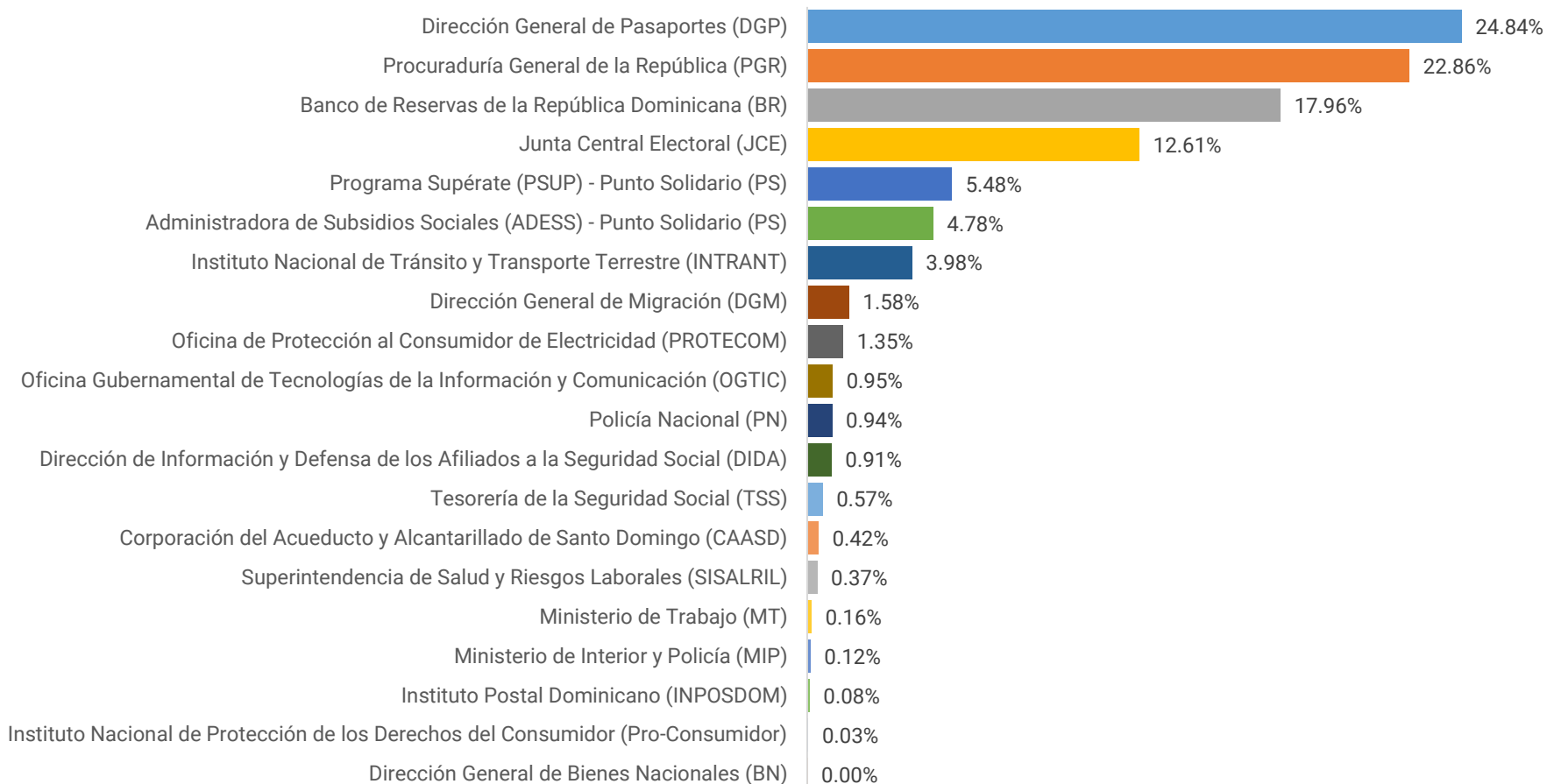
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Sambil



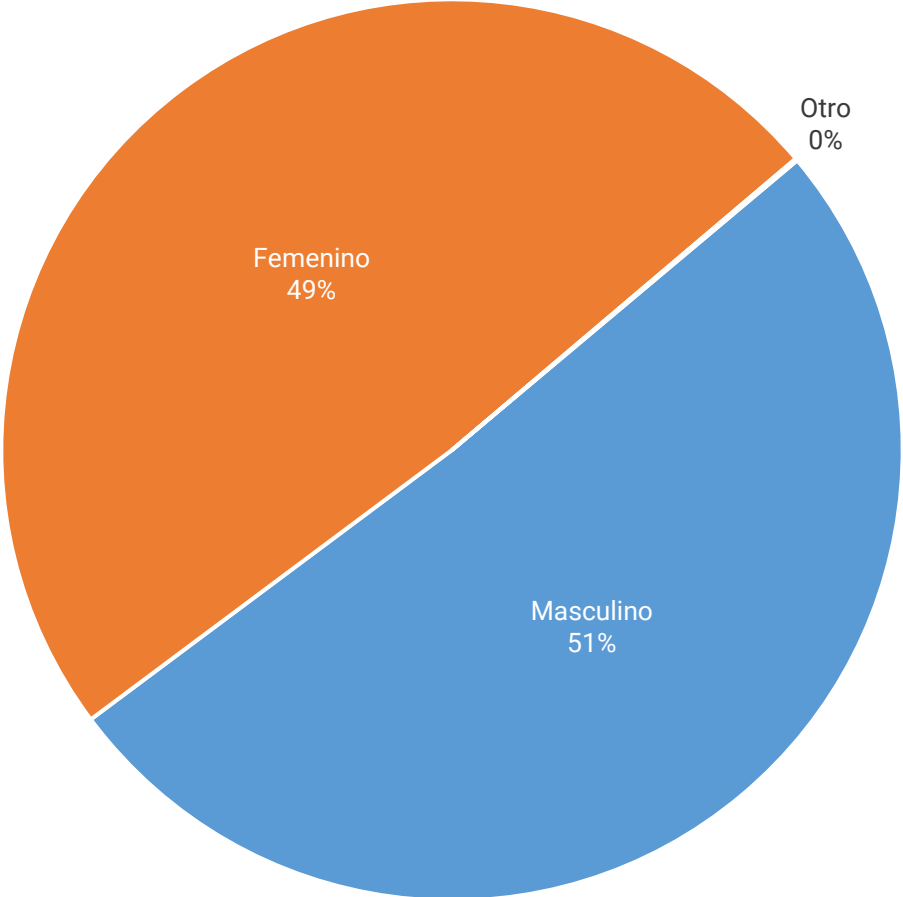
\* Base: 114,771 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



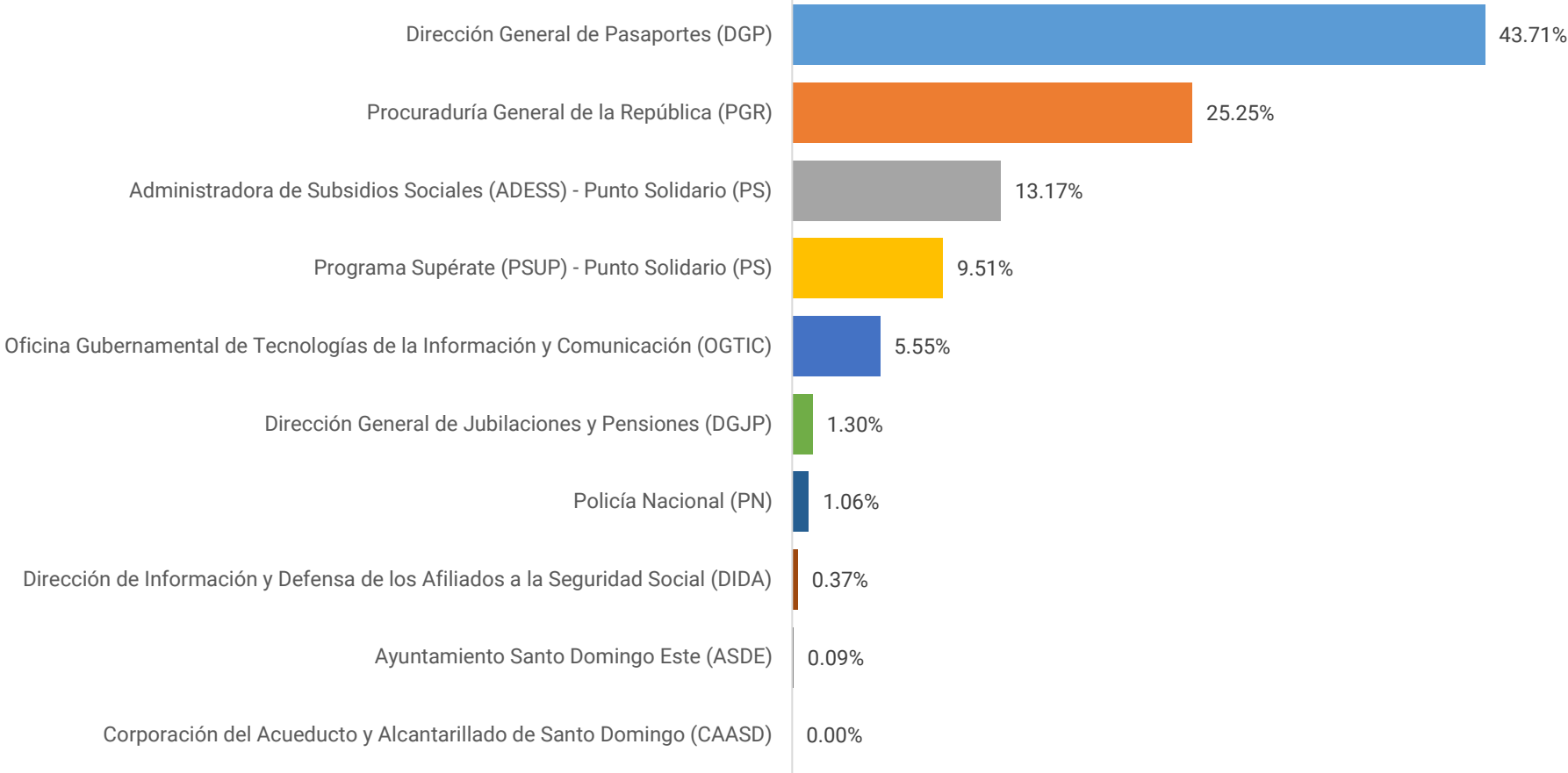
\* Base: 134,768 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

# CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



\* Base: 114,771 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

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

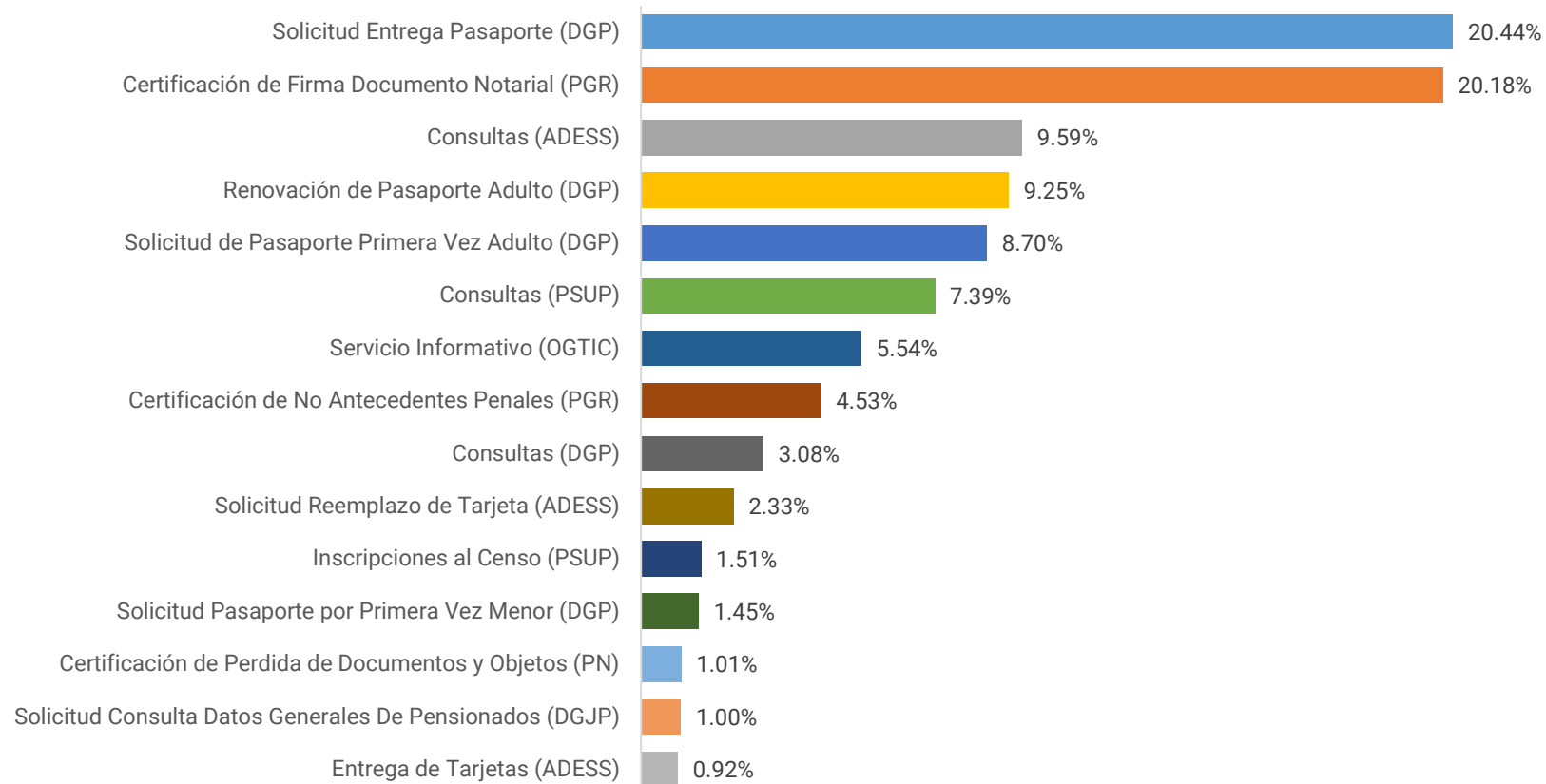


\* Base: 25,872 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.



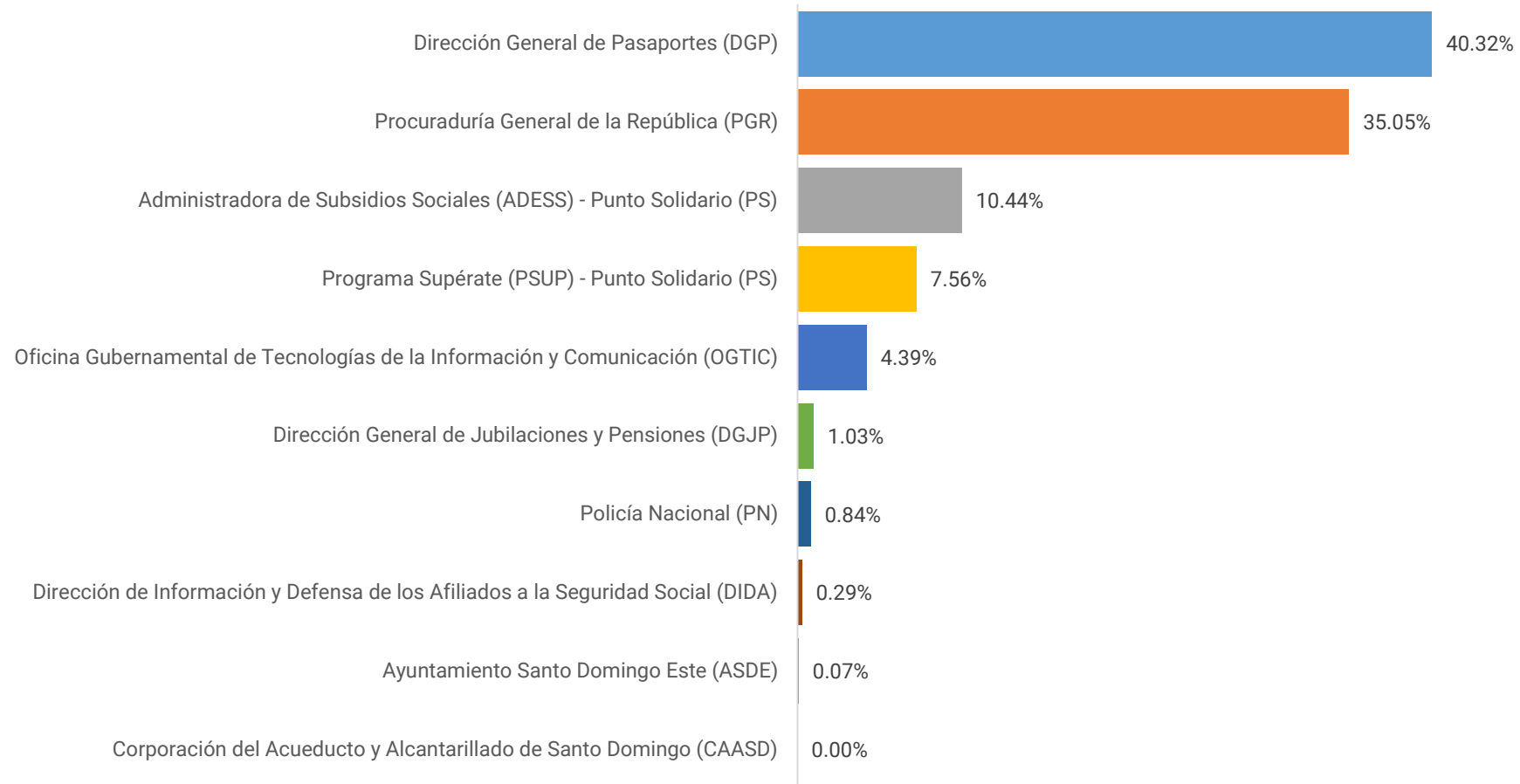
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

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



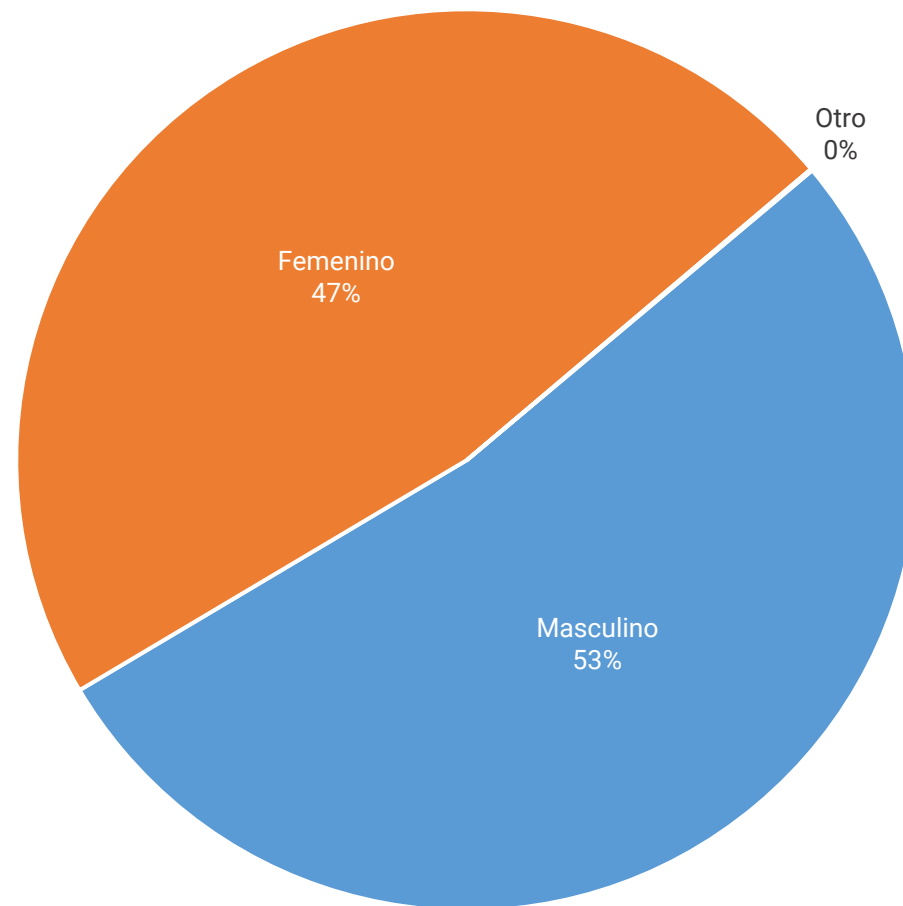
\* Base: 25,872 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

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



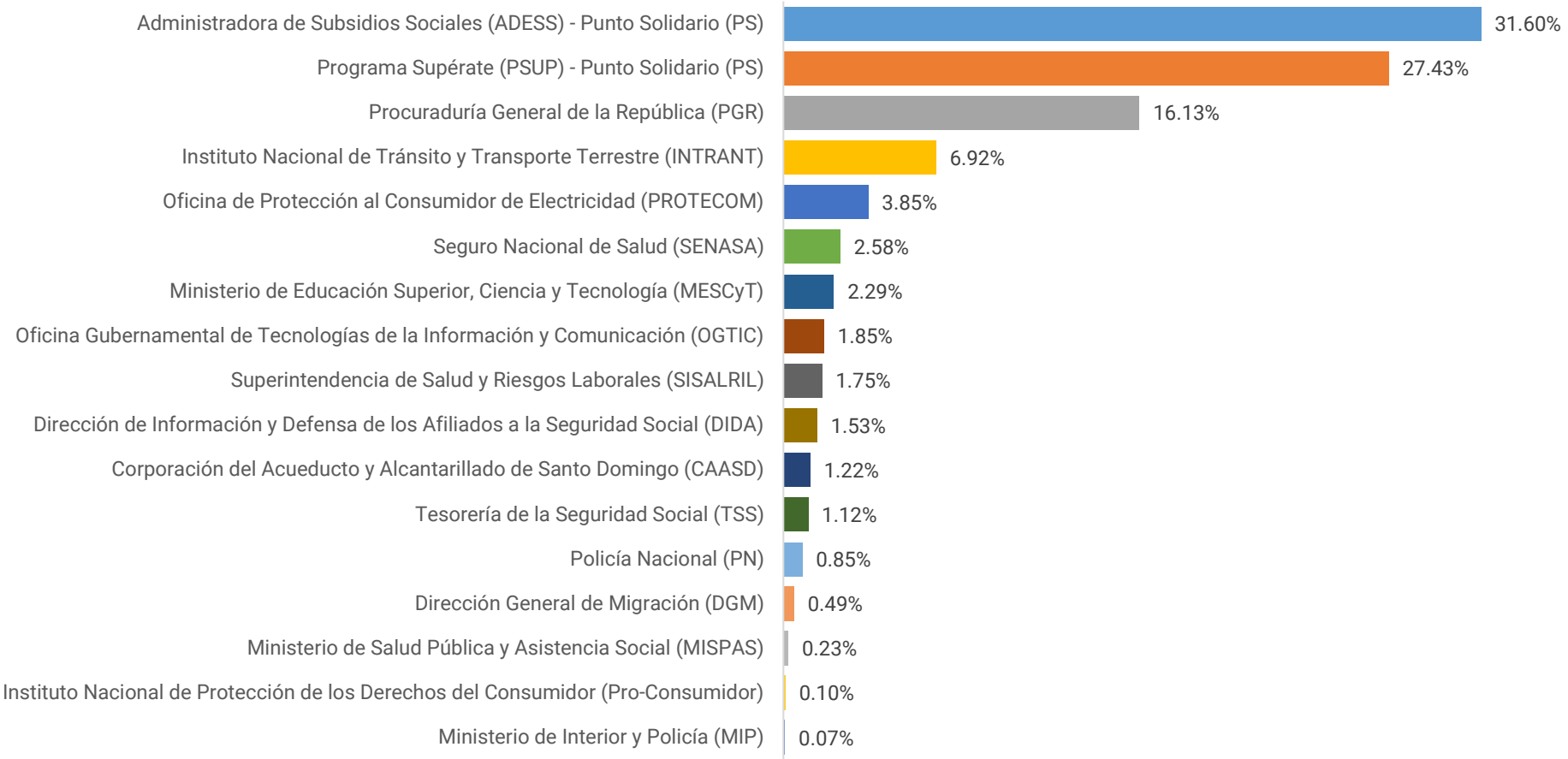
\* Base: 32,658 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

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



\* Base: 25,872 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

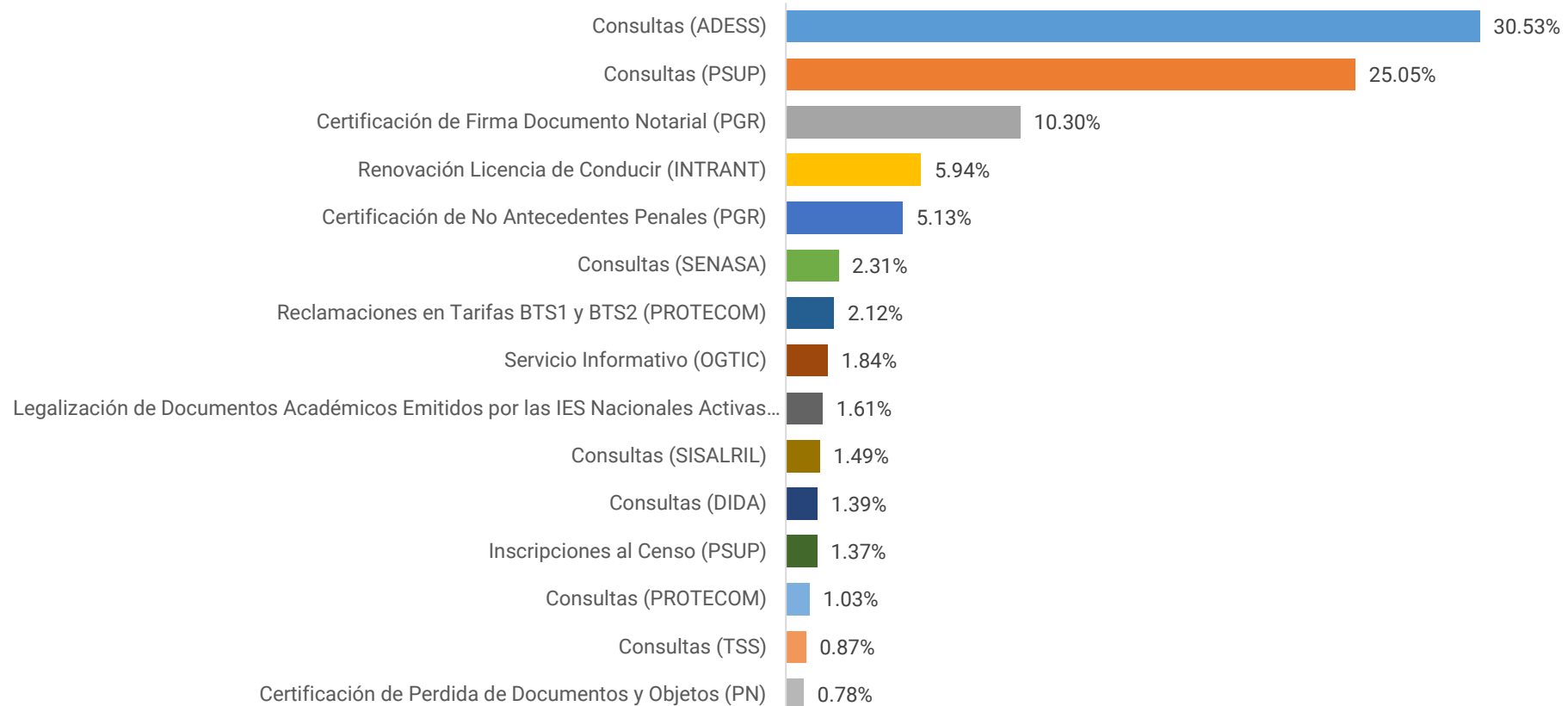
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



\* Base: 25,523 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

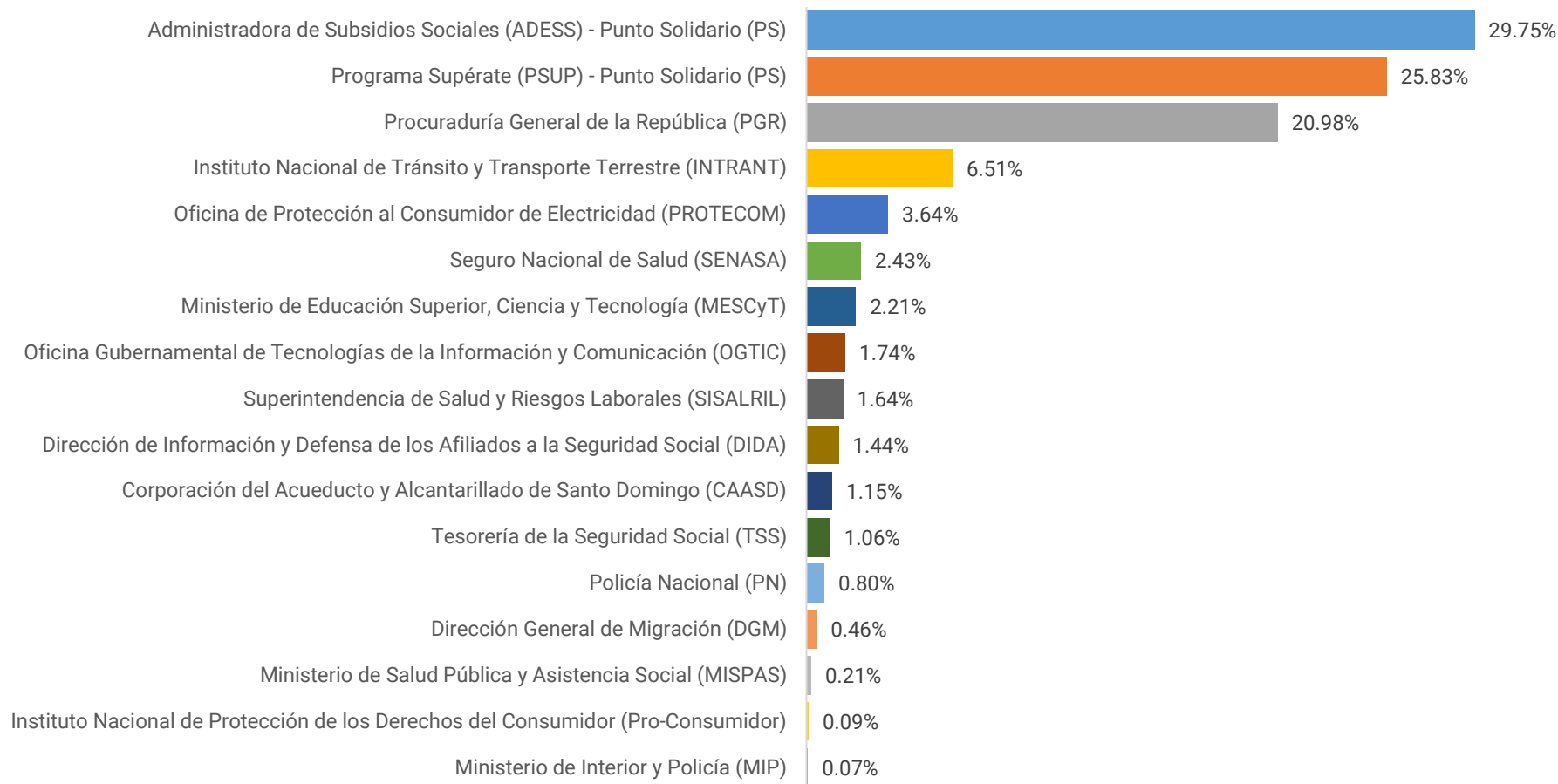
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Occidental Mall



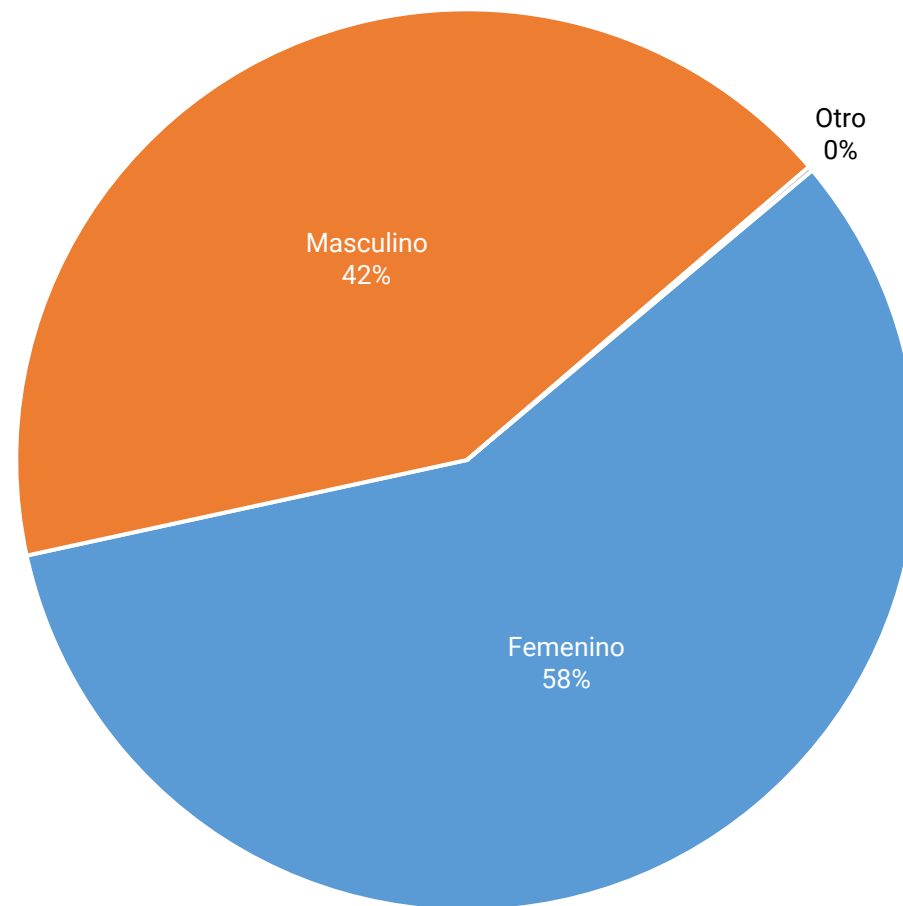
\* Base: 25,523 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



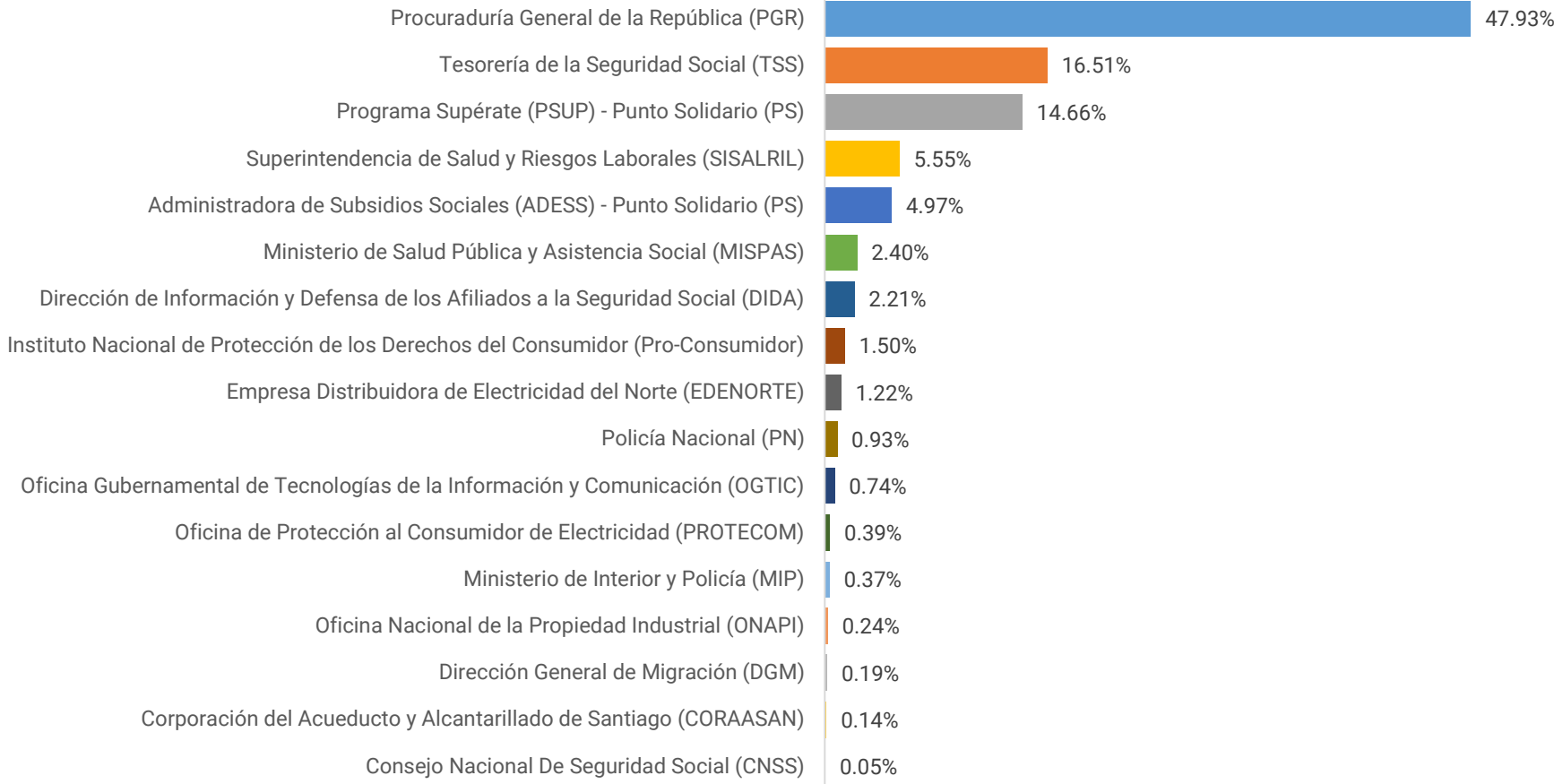
\* Base: 27,126 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

# CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



\* Base: 25,523 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO

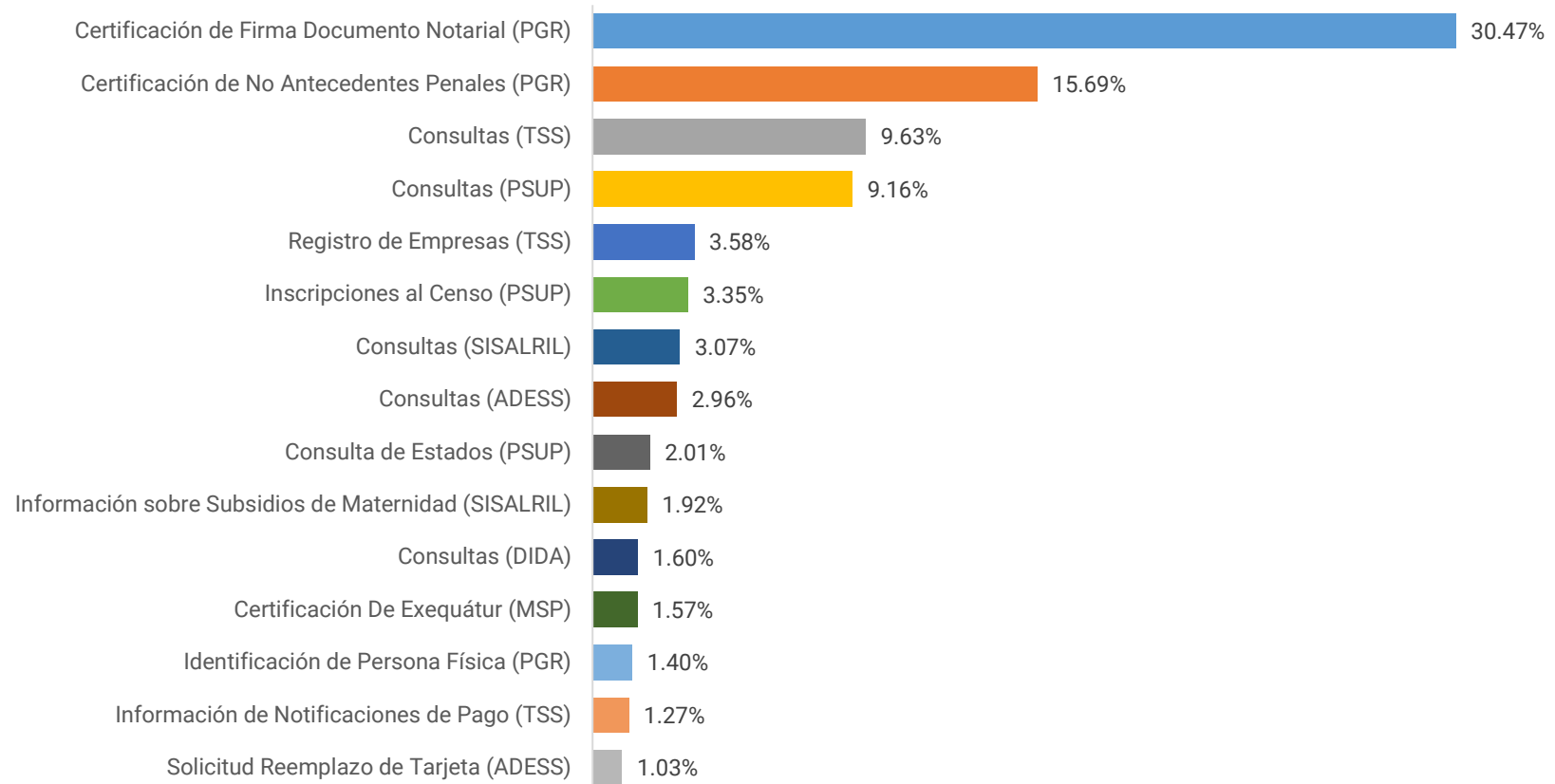


\* Base: 19,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.



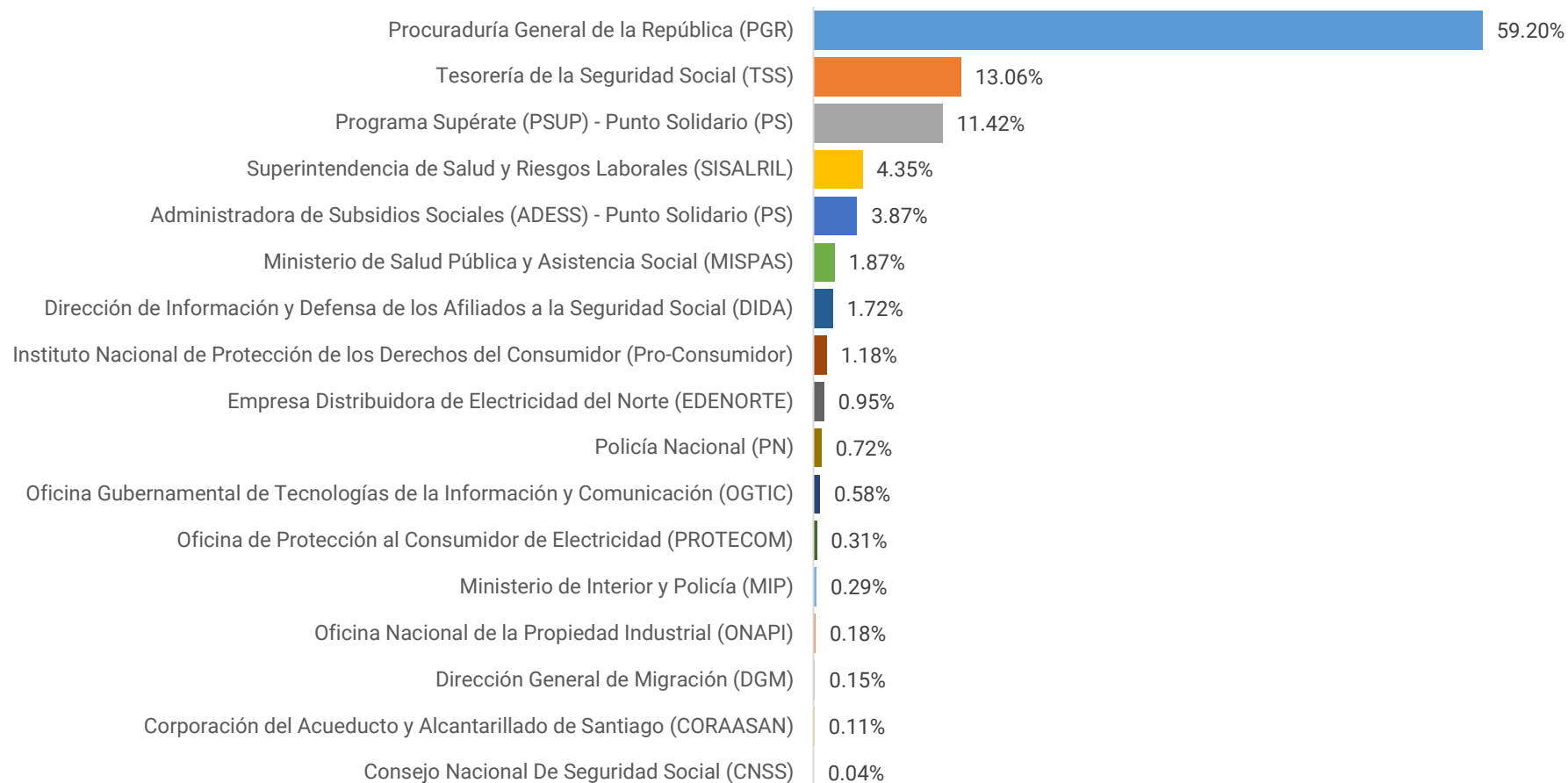
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Santiago



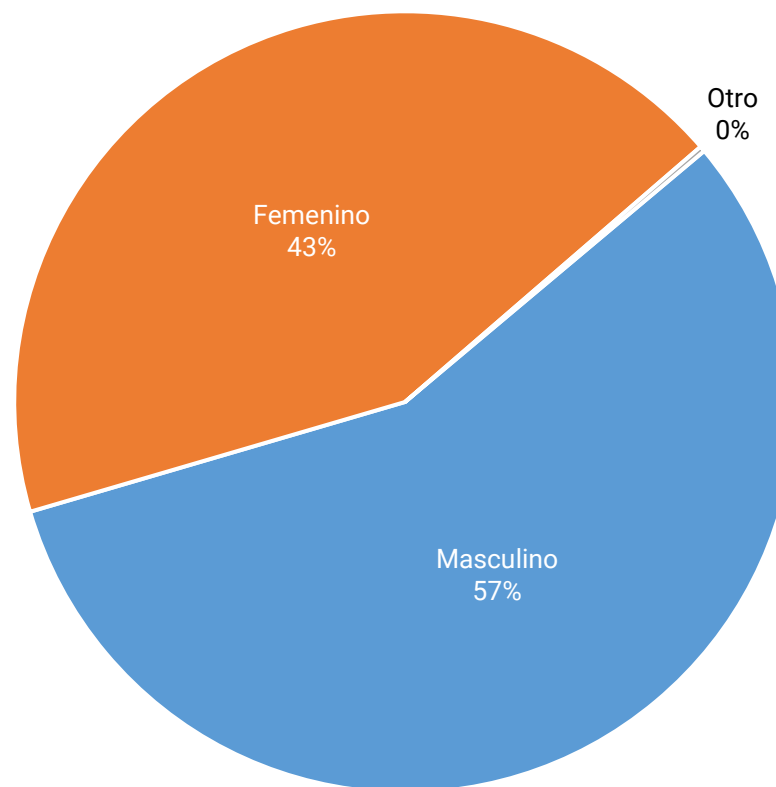
\* Base: 19,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



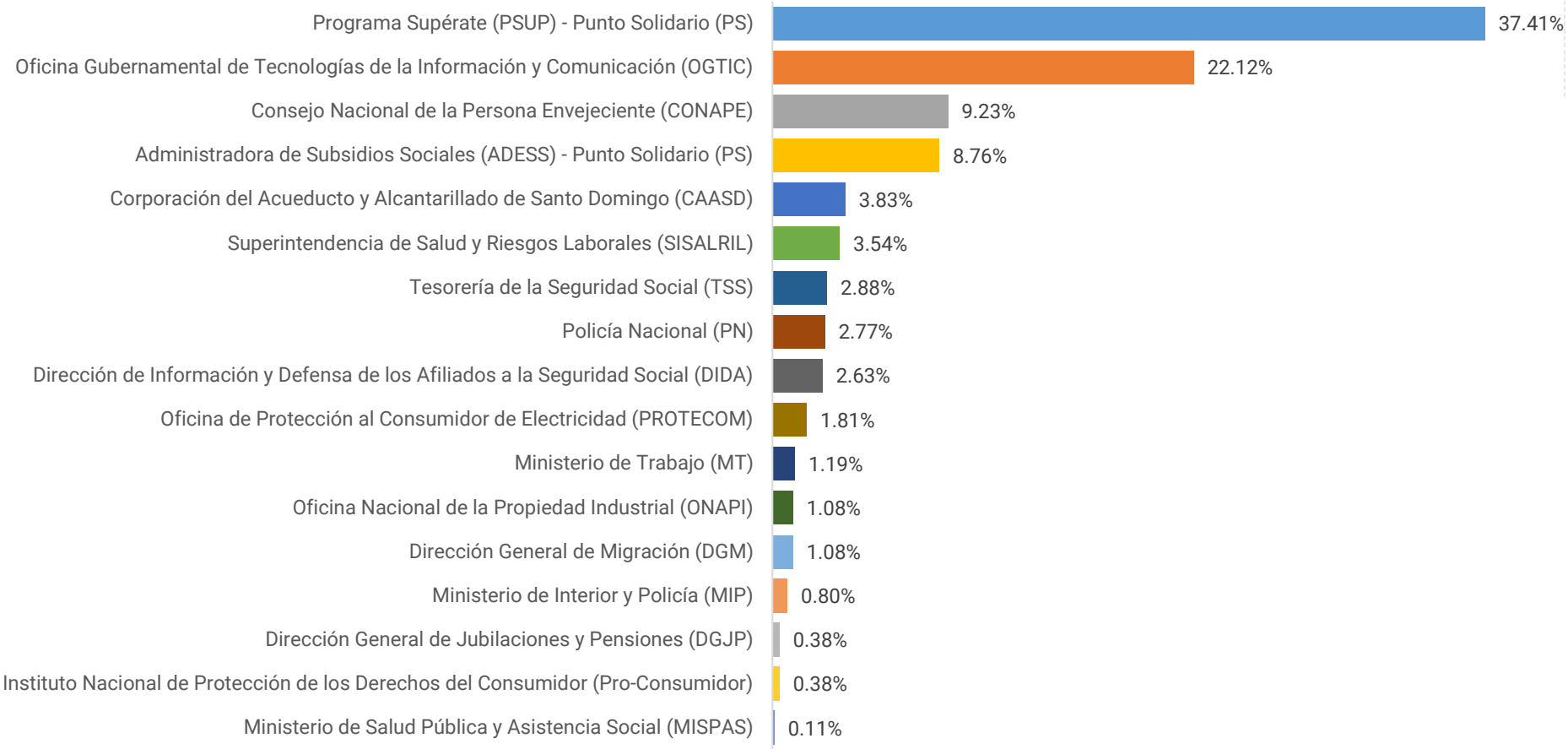
\* Base: 24,458 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

# CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



\* Base: 19,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

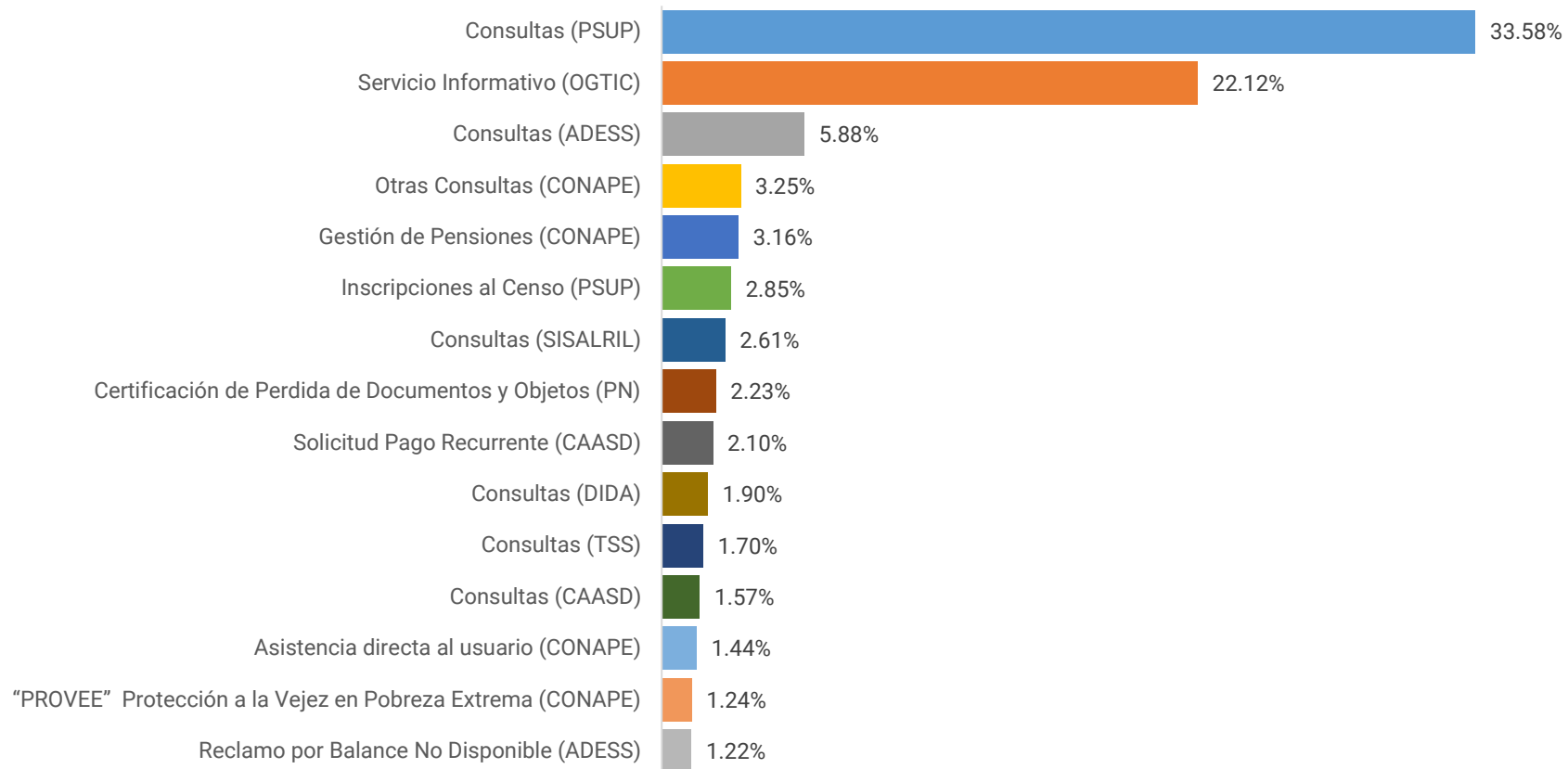
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



\* Base: 4,520 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

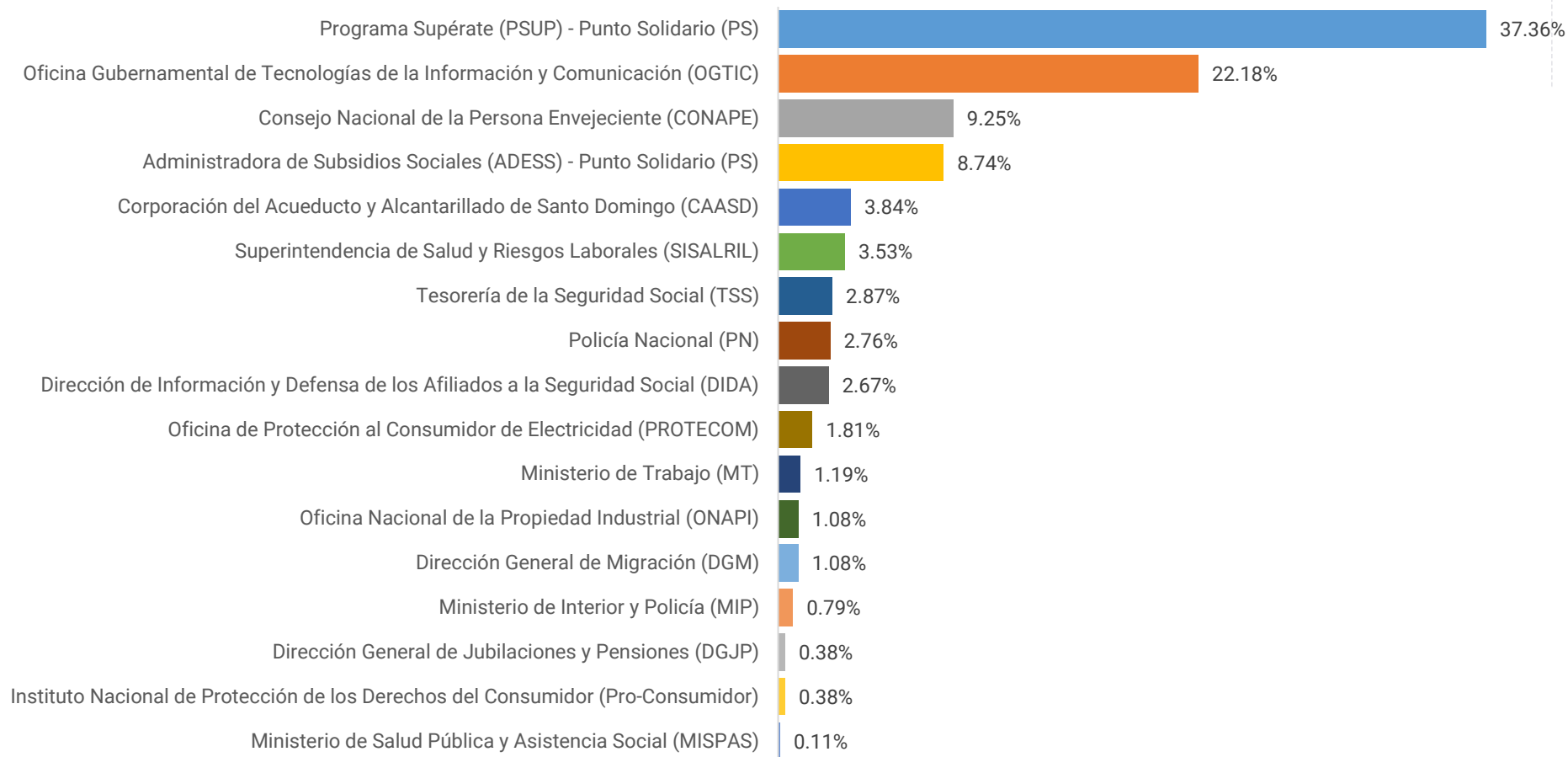
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Colina Centro



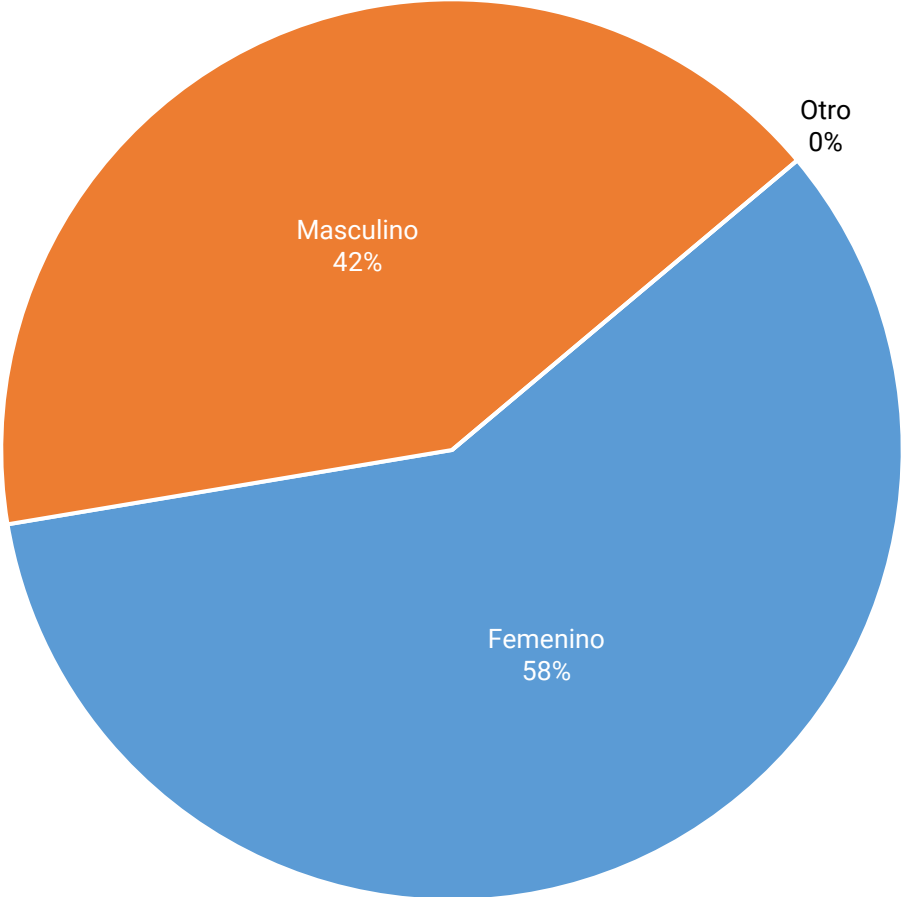
\* Base: 4,520 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



\* Base: 4,532 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

# CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



\* Base: 4,520 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.



**¡MUCHAS GRACIAS!**