

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

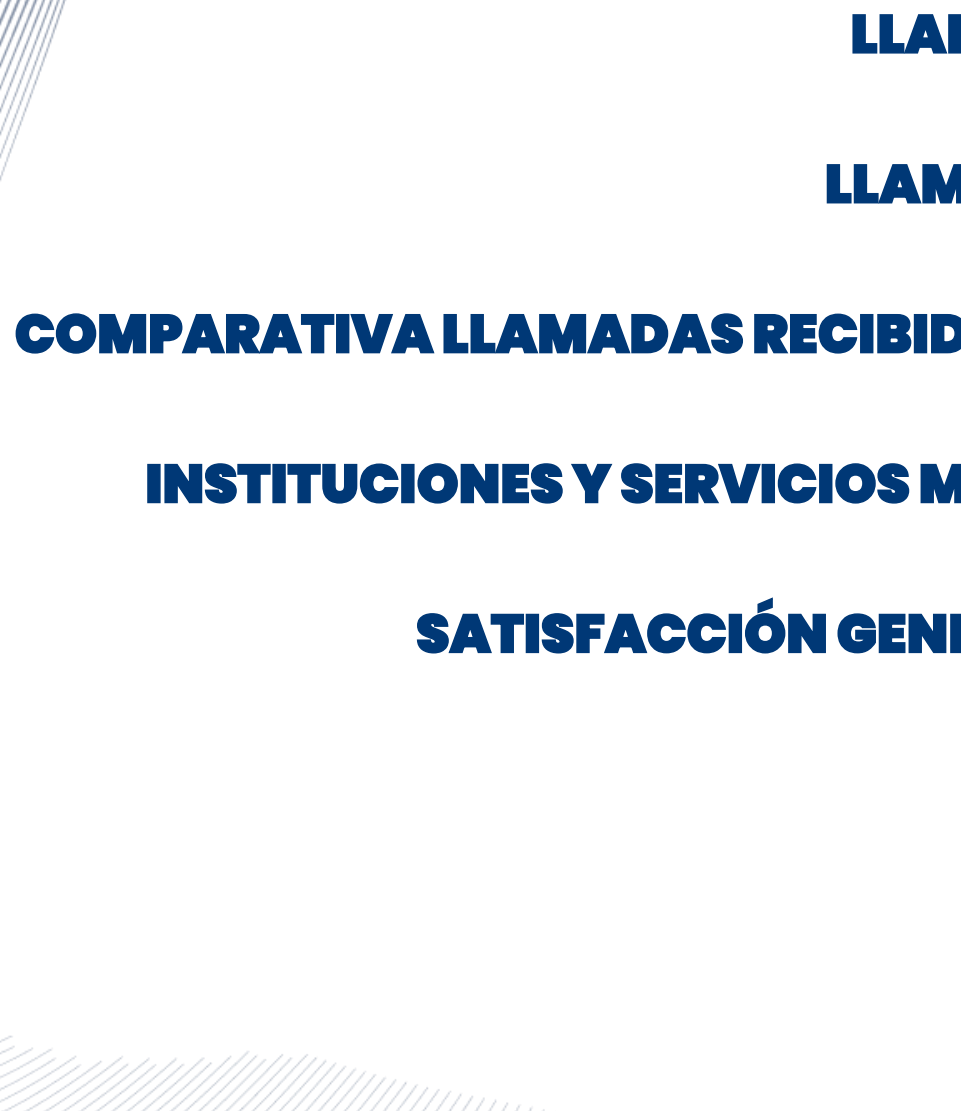
(Trimestre Julio – Septiembre 2021)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	14
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	17
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	31
PUNTO GOB	22

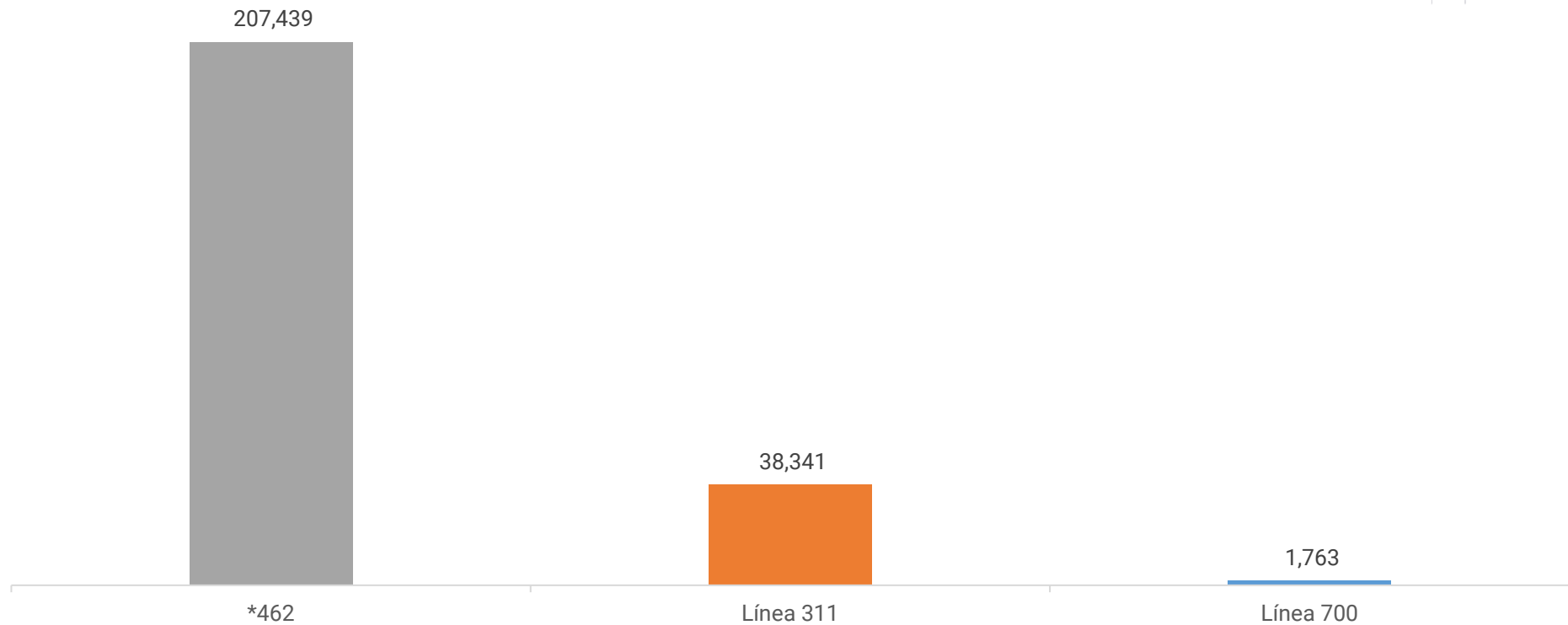
ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **247,543** llamadas durante el periodo julio-septiembre del actual 2021.



LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO

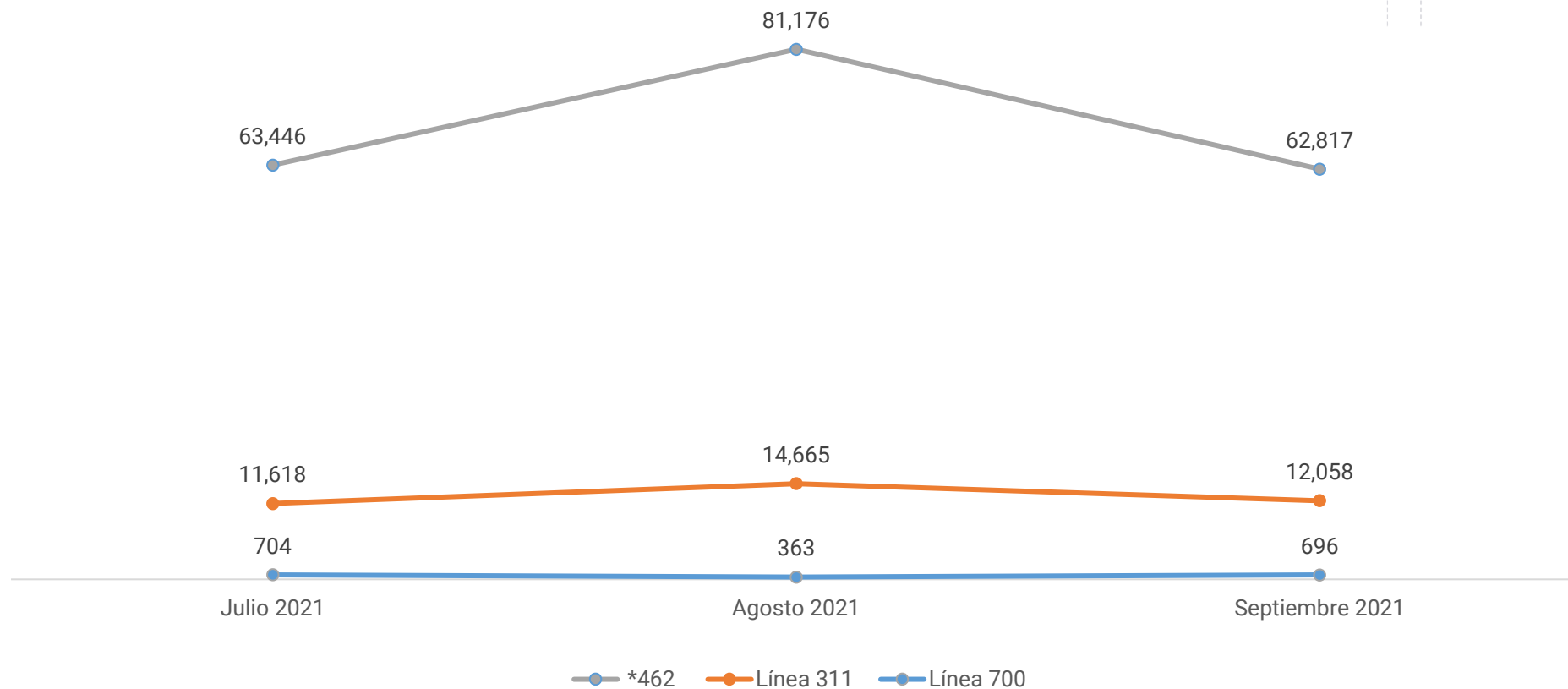
03



* Base Periodo julio-septiembre 2021

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2021



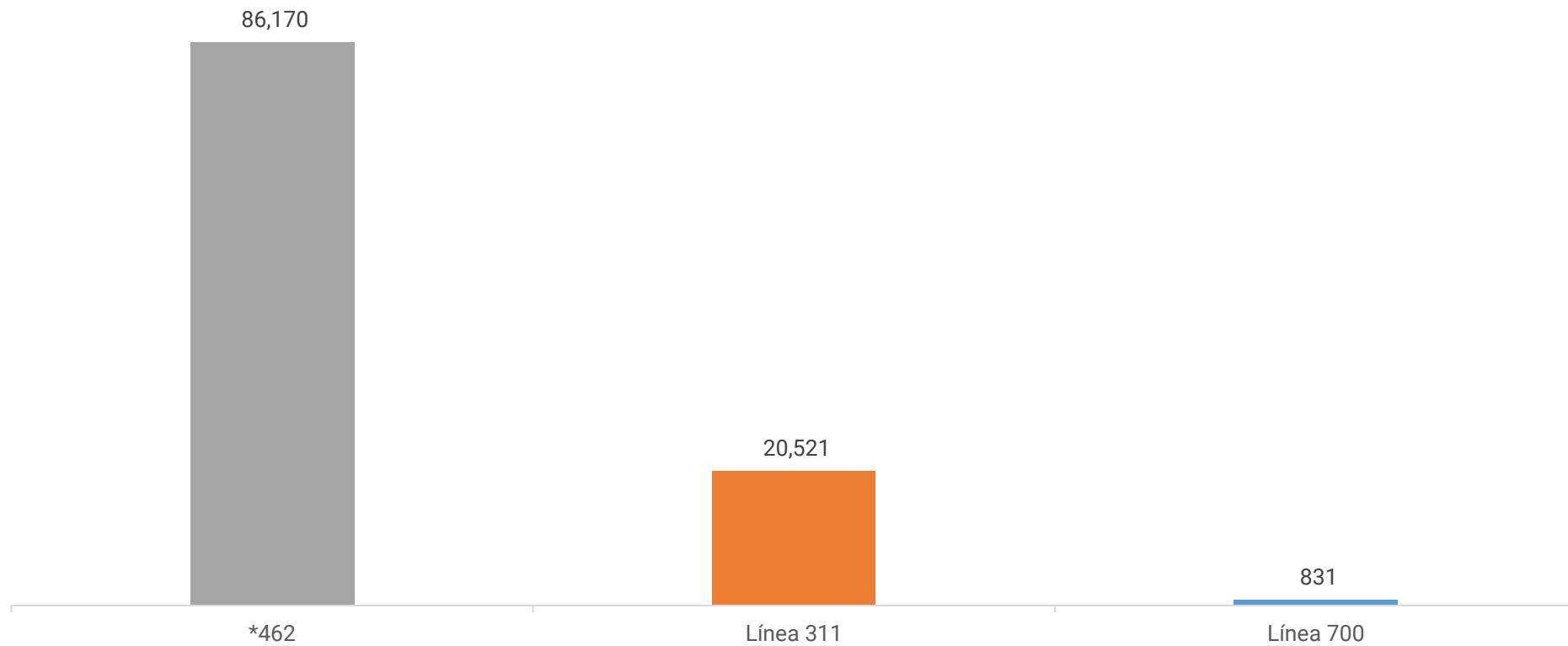


LLAMADAS ATENDIDAS

107,522

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 2021.

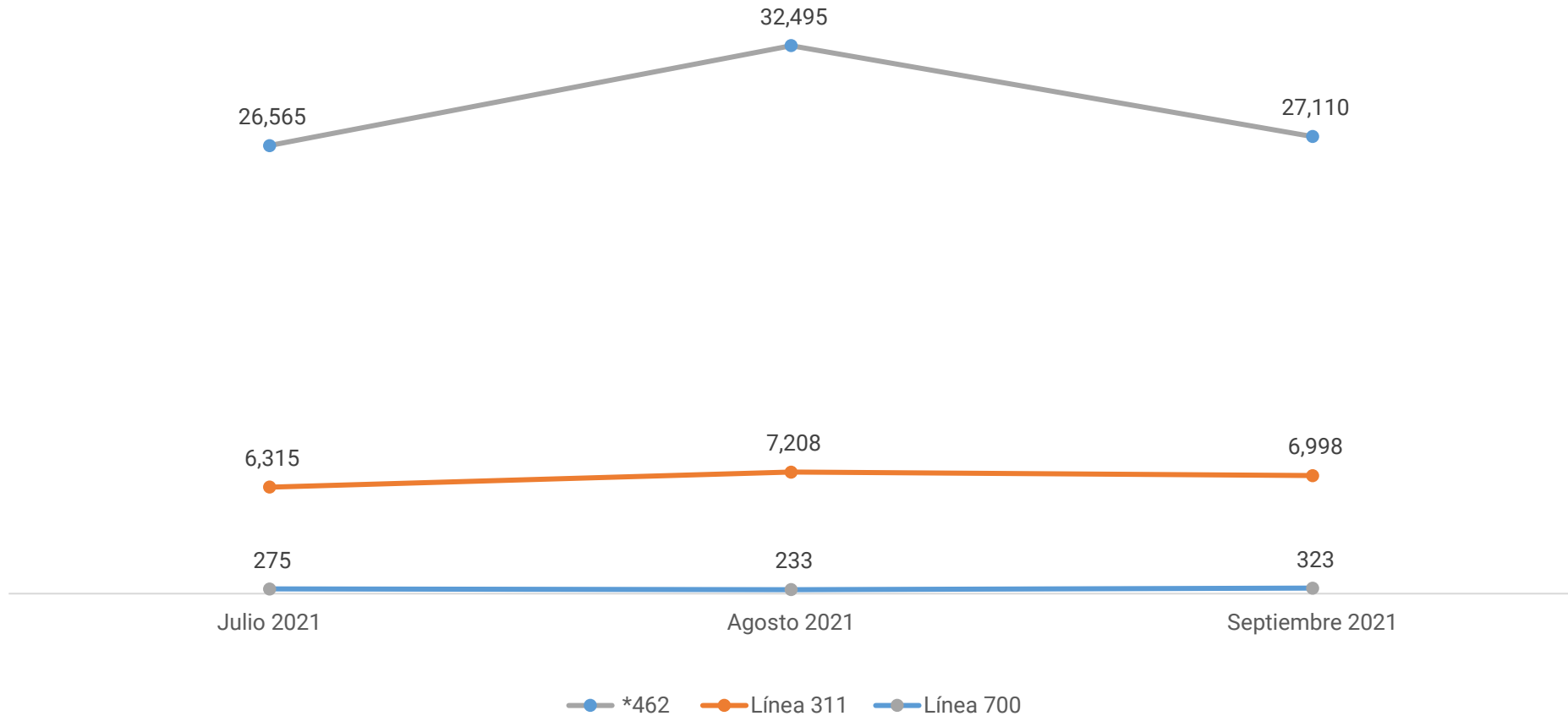
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



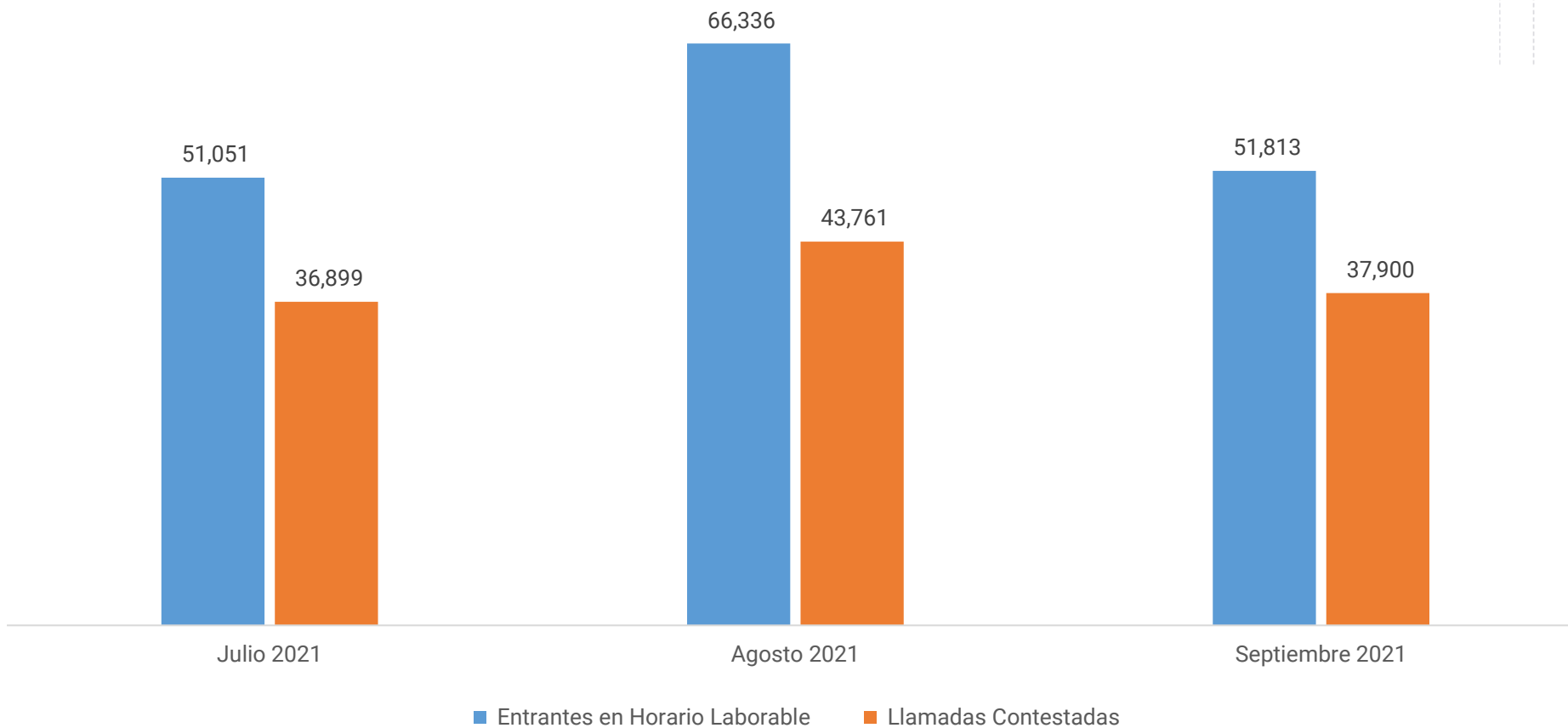
* Base Periodo julio-septiembre 2021

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2021



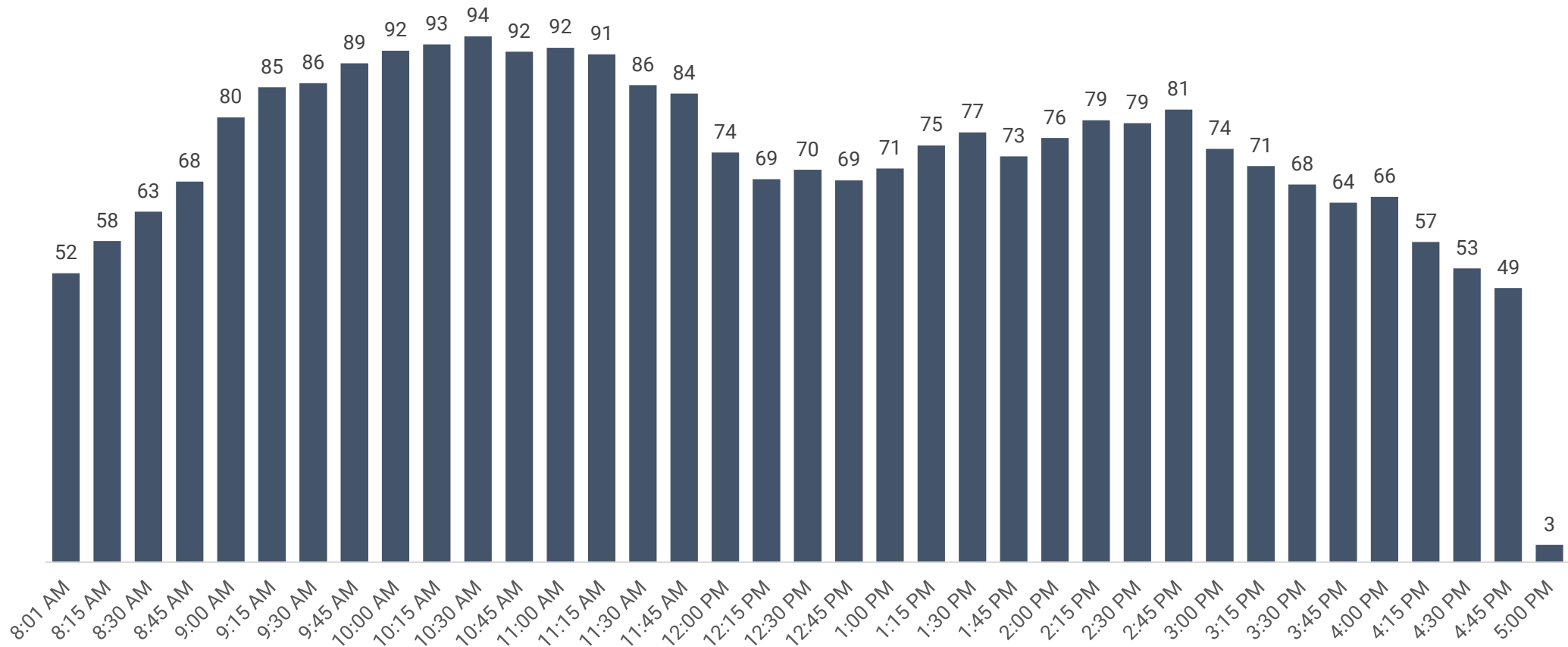
LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS



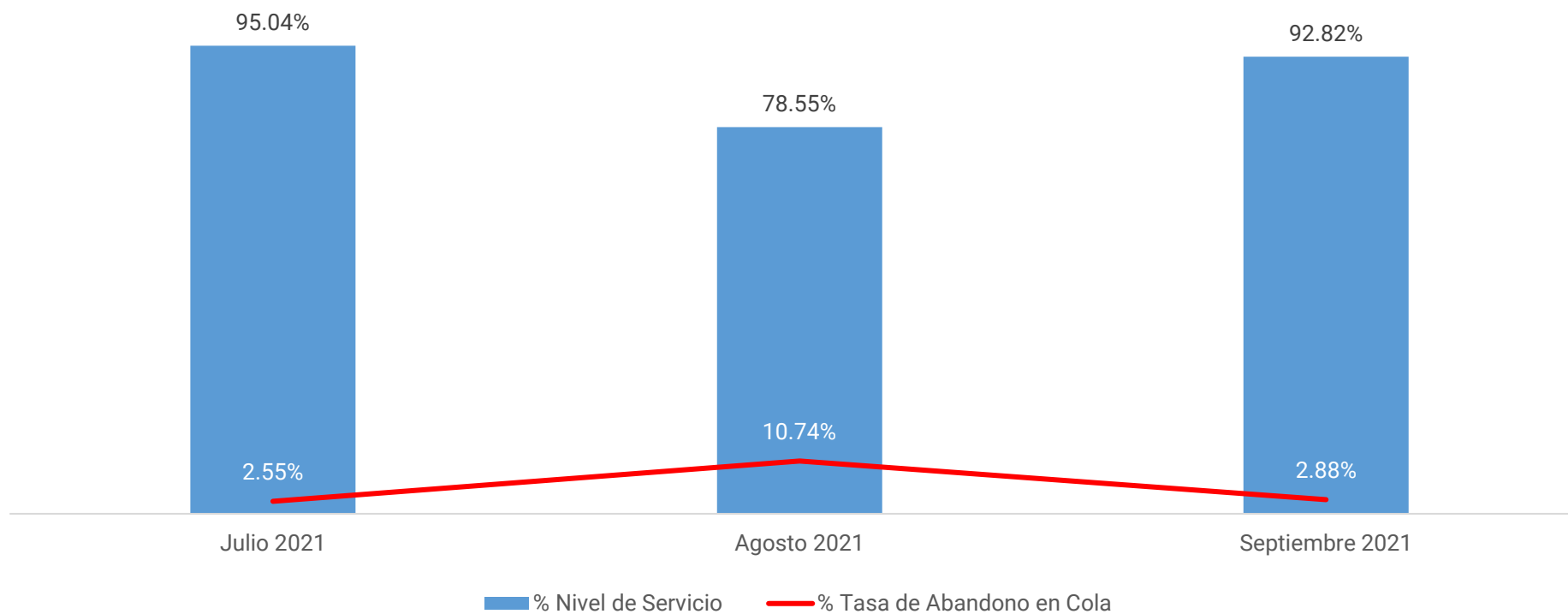
09

PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

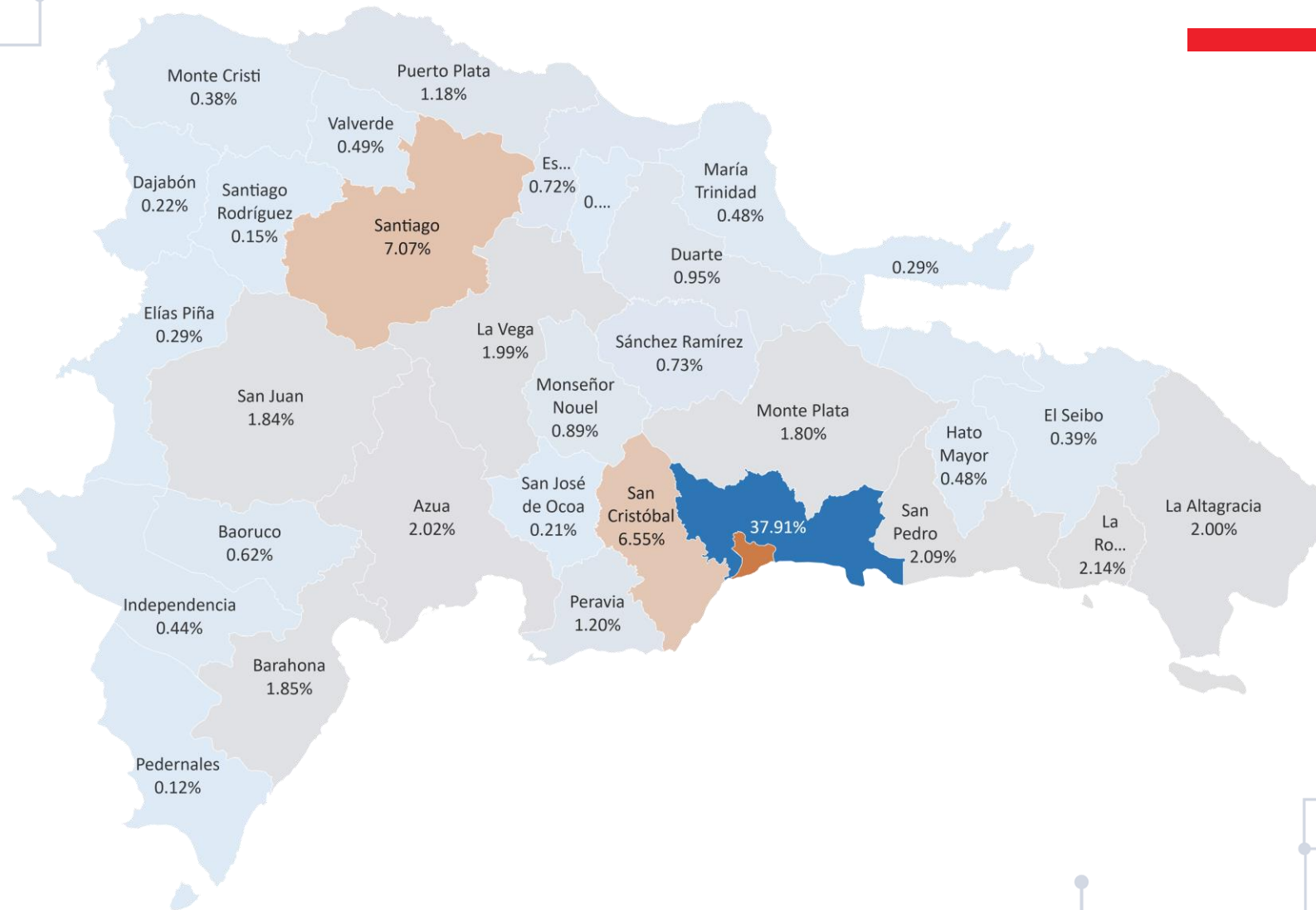
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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

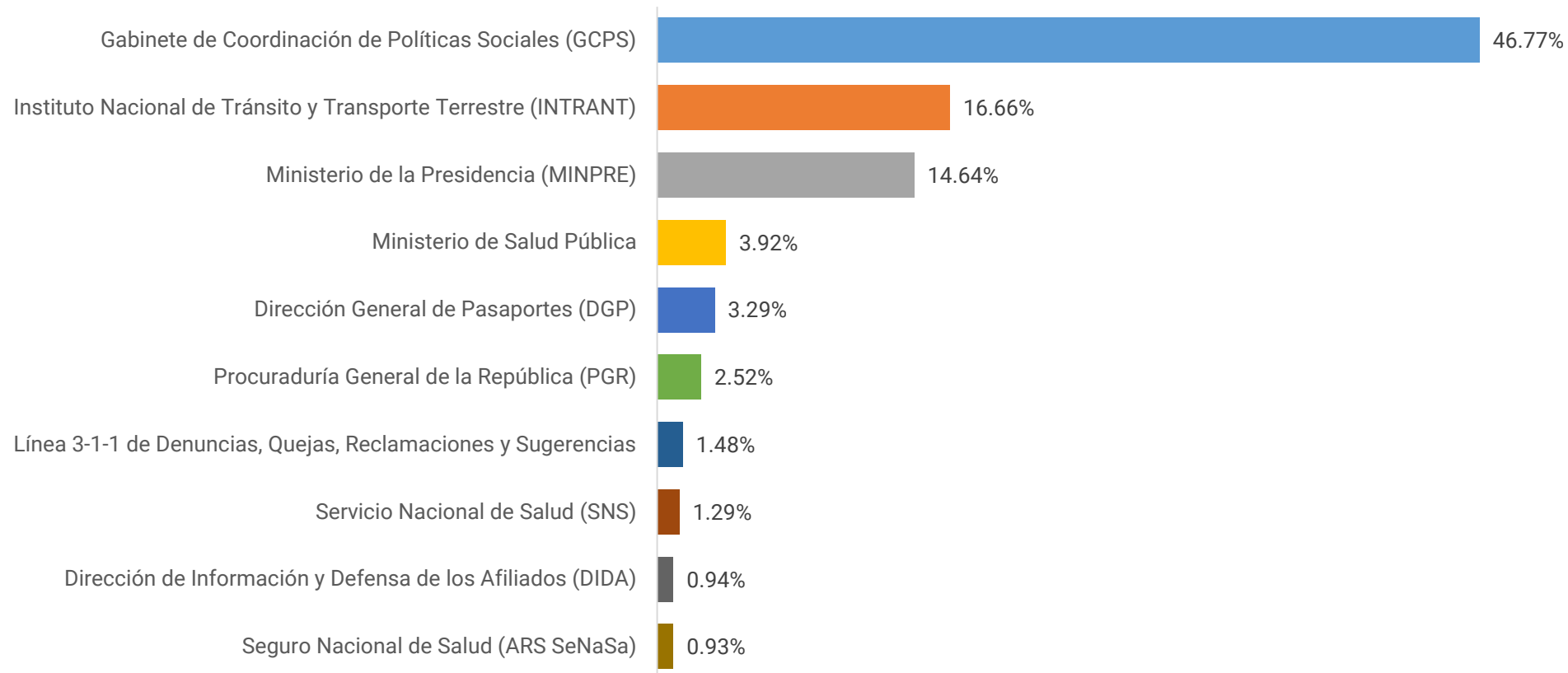


Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



* Base: 60,615 Servicios Brindados durante el periodo julio – septiembre 2021

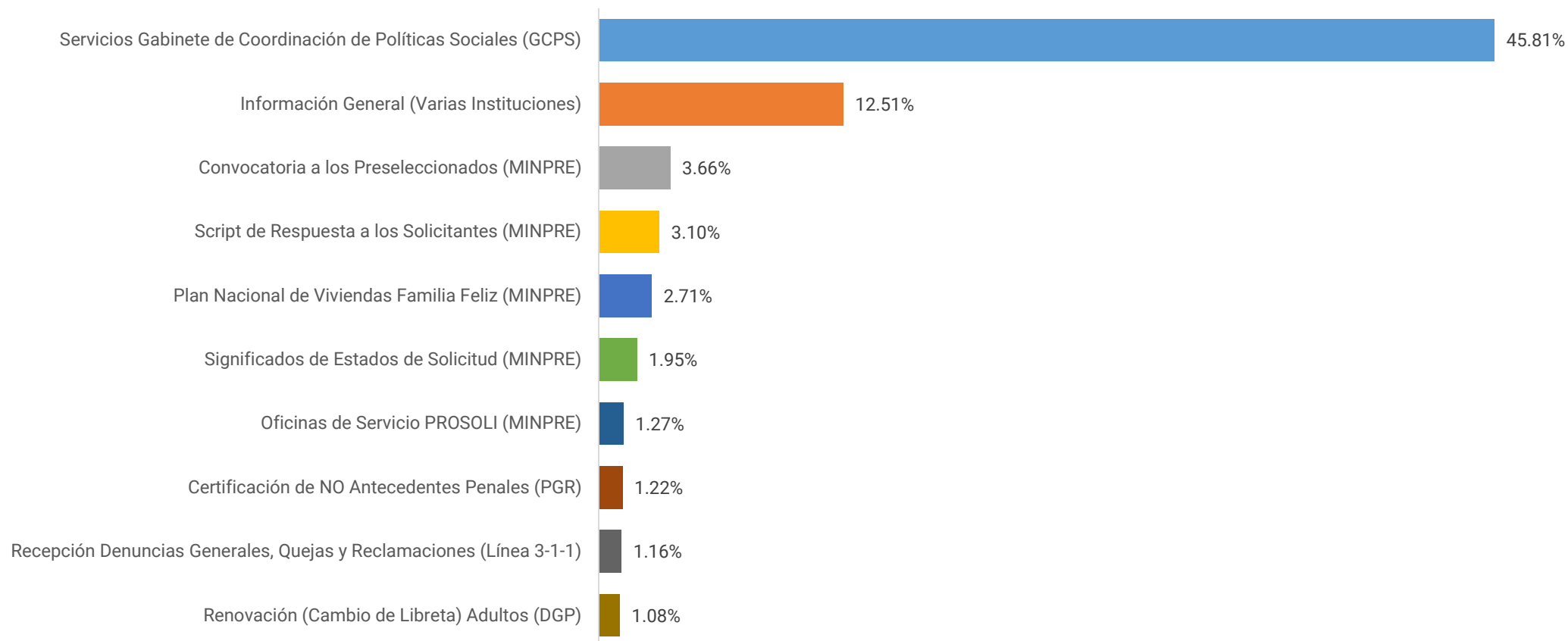
INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



14

* Base: 60,615 Servicios Brindados durante el periodo julio – septiembre 2021

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

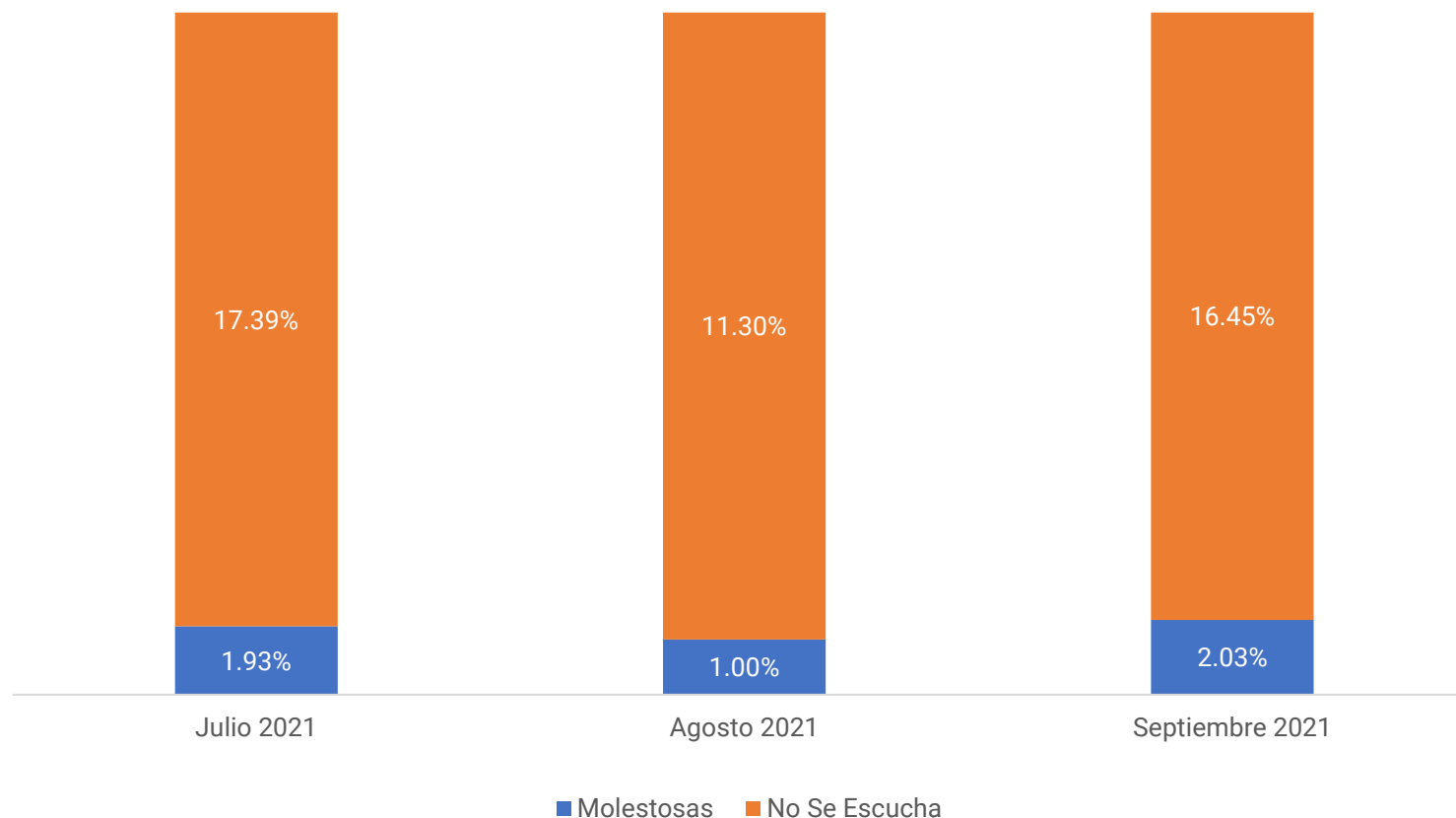


* Base: 60,615 Servicios Brindados durante el periodo julio – septiembre 2021

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas durante el trimestre julio – septiembre del actual 2021 fue **107,522**, de estas **17,678** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **15,941** fueron *No Se Escucha* y las restantes **1,737** corresponden a *Molestosas*.



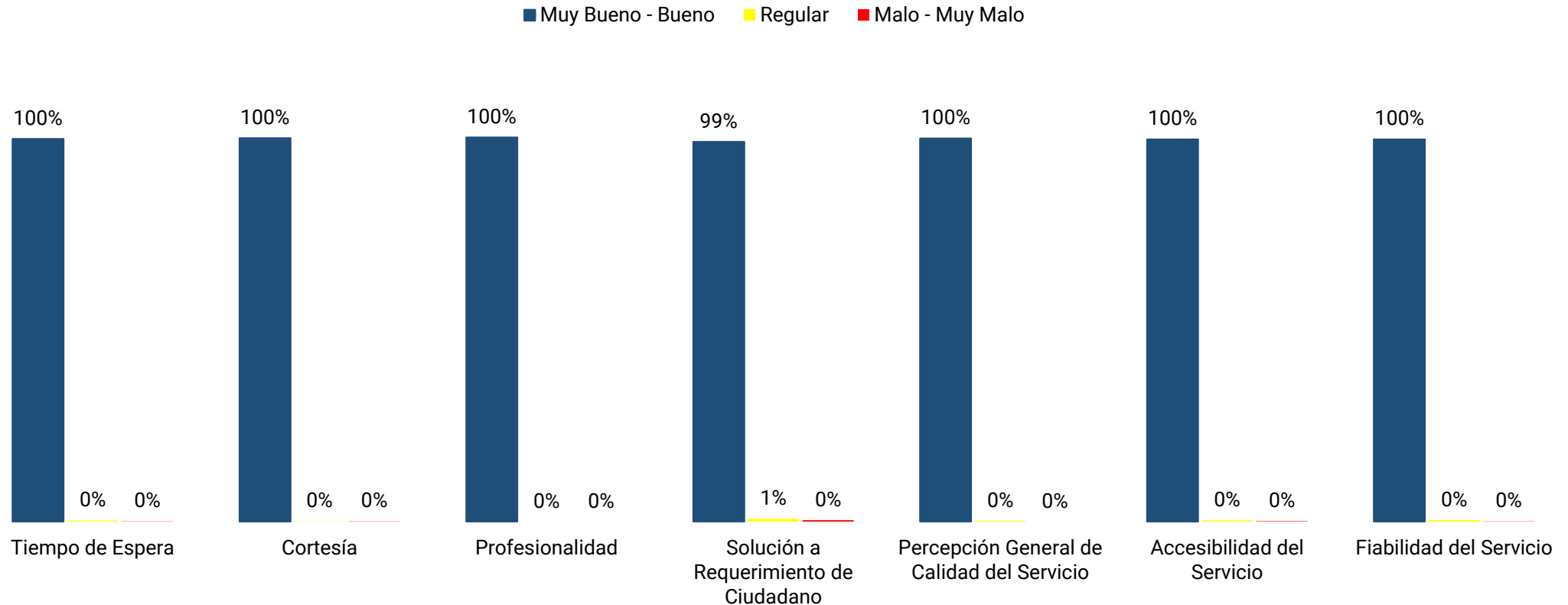
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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 **90%**, con límites inferior y superior de **85%** y **100%** respectivamente.



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Los indicadores de Accesibilidad y Fiabilidad comenzaron medirse a partir del mes de mayo 2021.

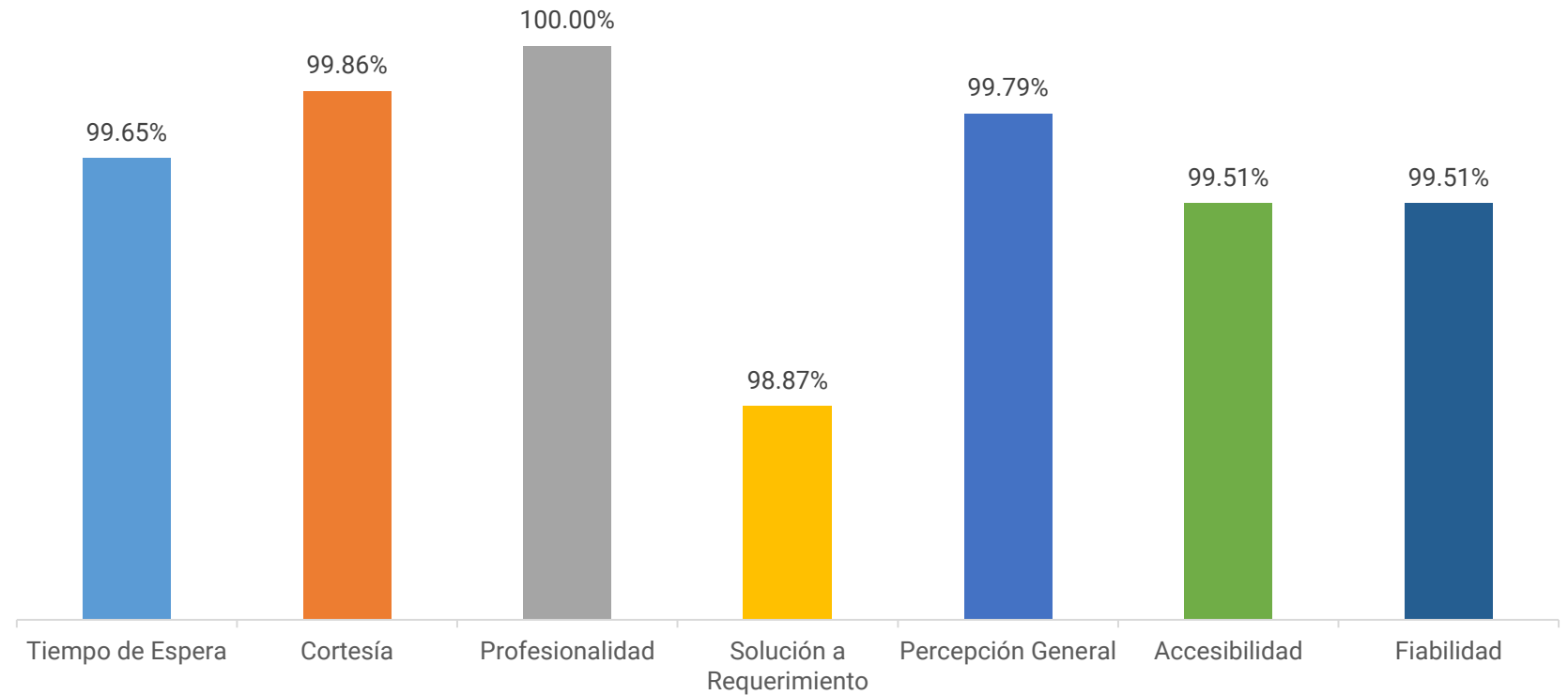


* Base: 1,416 encuestados para el 100% de la muestra del periodo julio – septiembre 2021

Índice de Satisfacción Ciudadana

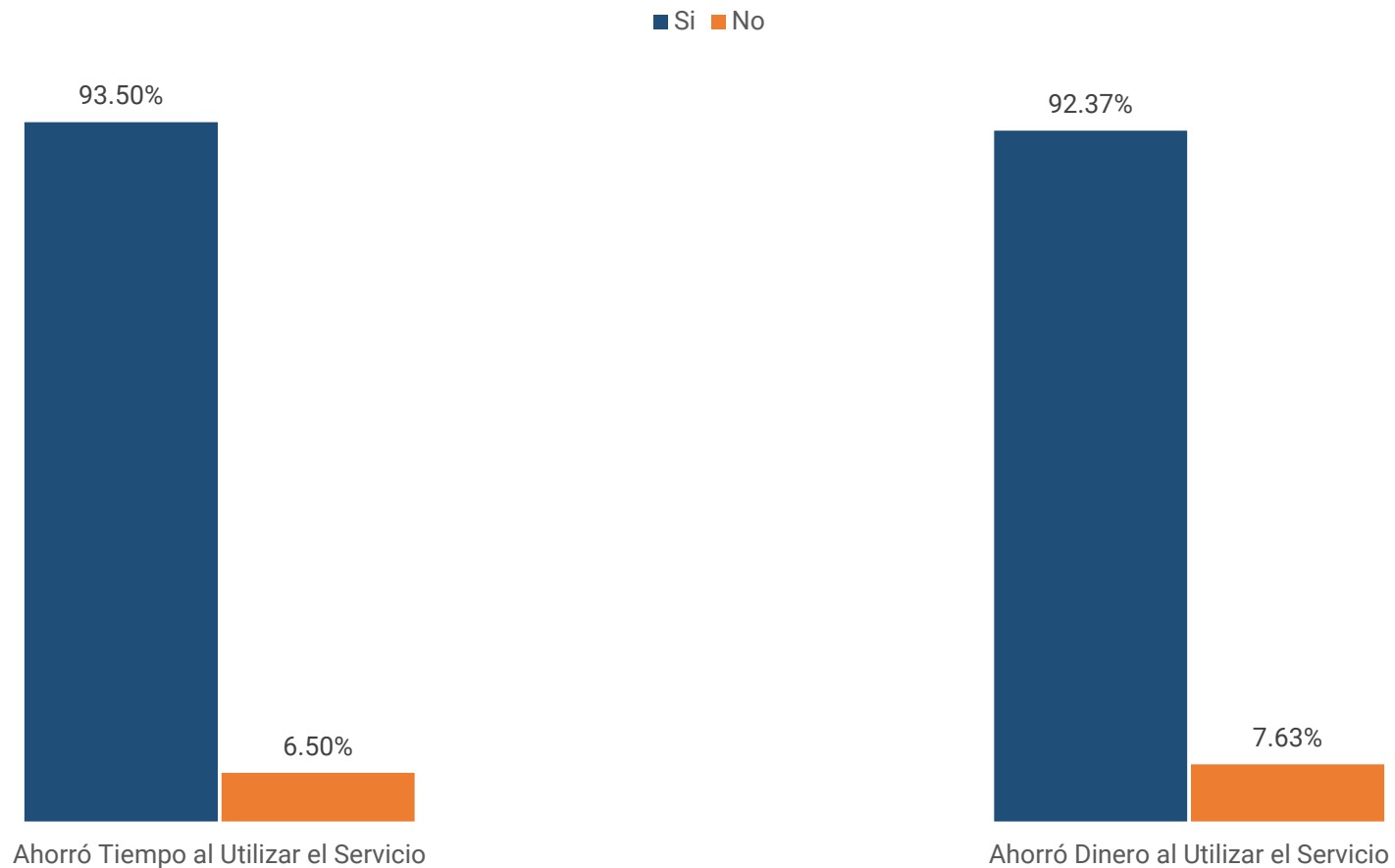
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.60%



* Base: 1,416 encuestados para el 100% de la muestra del periodo julio – septiembre 2021

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

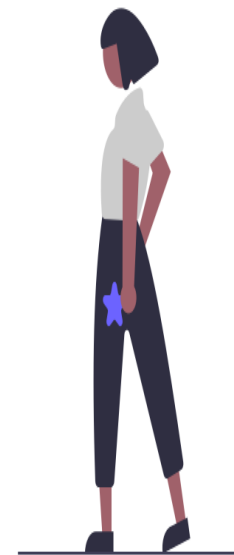
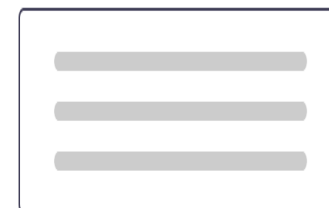
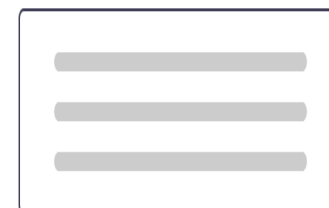


* Base: 1,416 encuestados para el 100% de la muestra del periodo julio – septiembre 2021

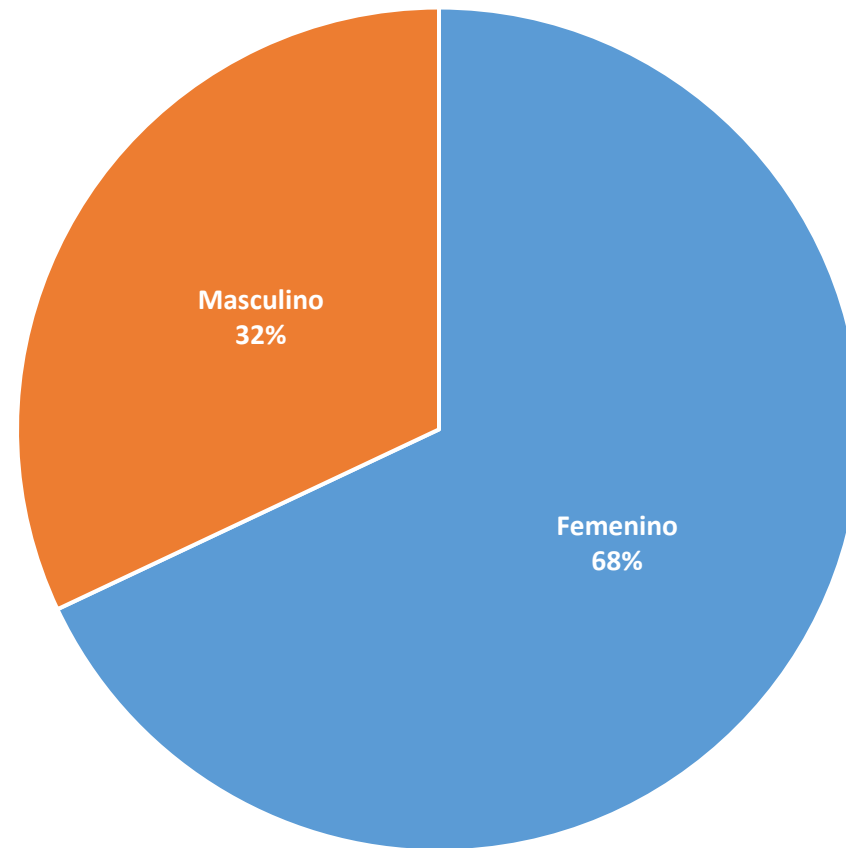
Comentario de los Encuestados

Solución a su Requerimiento

- ▶ El usuario indica como "Mala" la solución a su requerimiento debido al tiempo de espera para recibir la respuesta de su solicitud del Plan Nacional de Vivienda Familia Feliz, indica que tiene 2 meses esperando.
- ▶ El ciudadano indica como "Mala" la solución a su requerimiento porque no se le ha dado respuesta con relación a la sanción que presenta en el beneficio de CEP en Solidaridad.
- ▶ El ciudadano categoriza el servicio como "Regular" debido a que no poseemos información sobre el estatus del formulario solicitud al Plan Nacional de Vivienda Familia Feliz.
- ▶ El ciudadano fue remitido a un Punto Solidario y por tal motivo indico que la solución a su caso es "Mala".



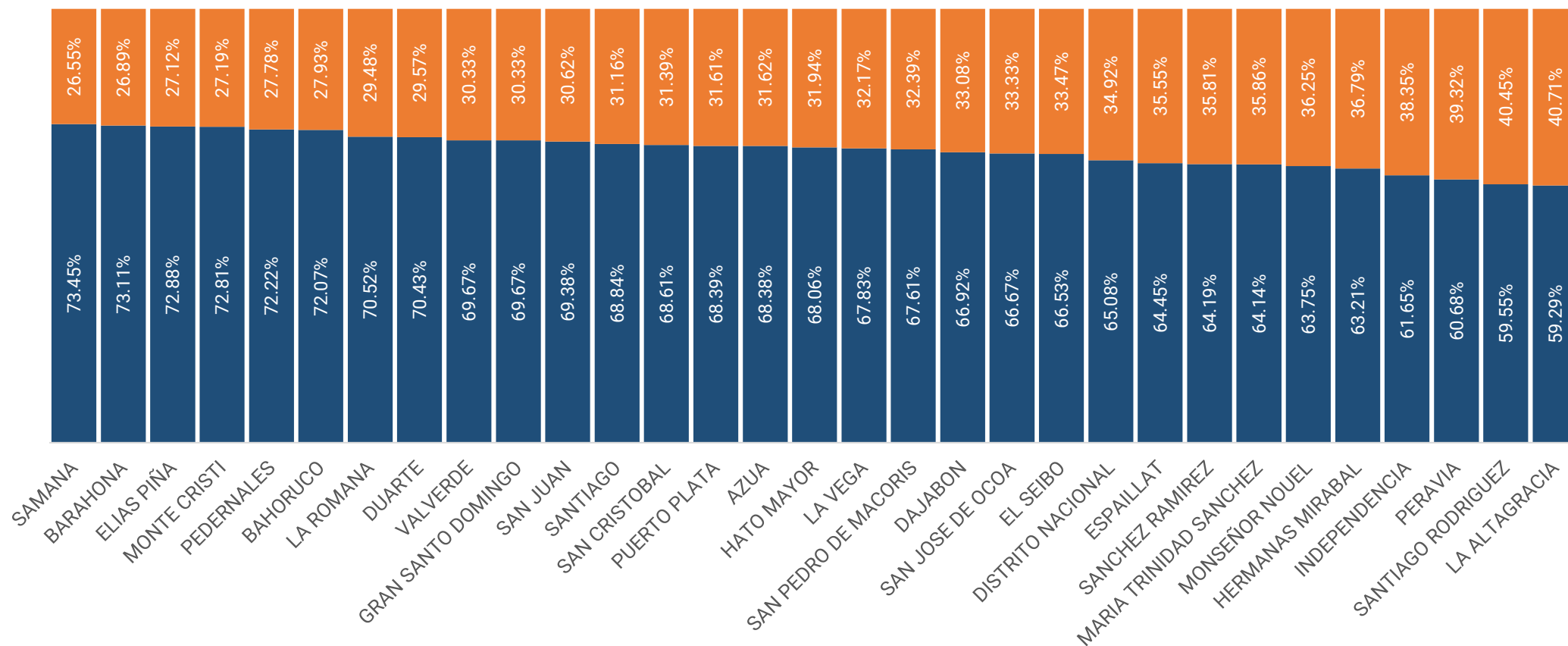
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 60,615 Servicios Brindados durante el periodo julio – septiembre 2021

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



* Base: 60,615 Servicios Brindados durante el periodo julio – septiembre 2021

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

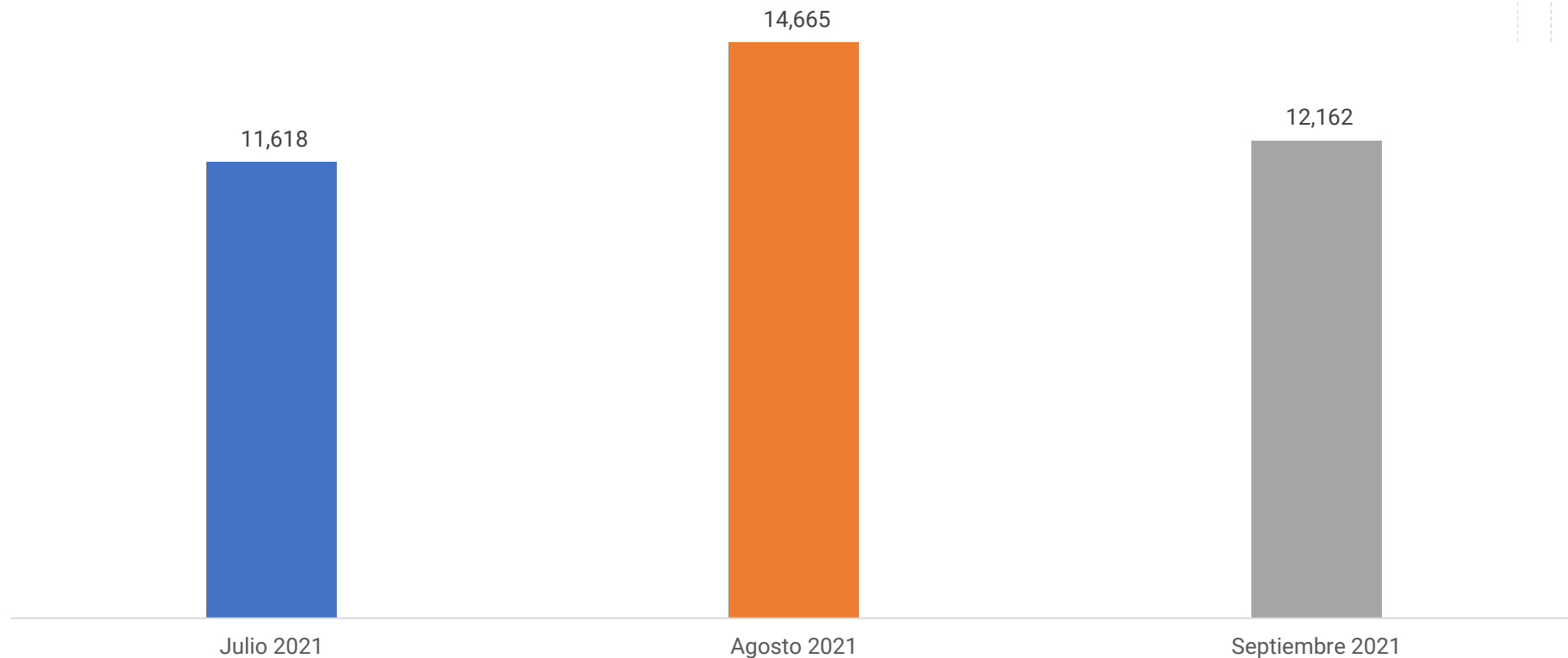
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

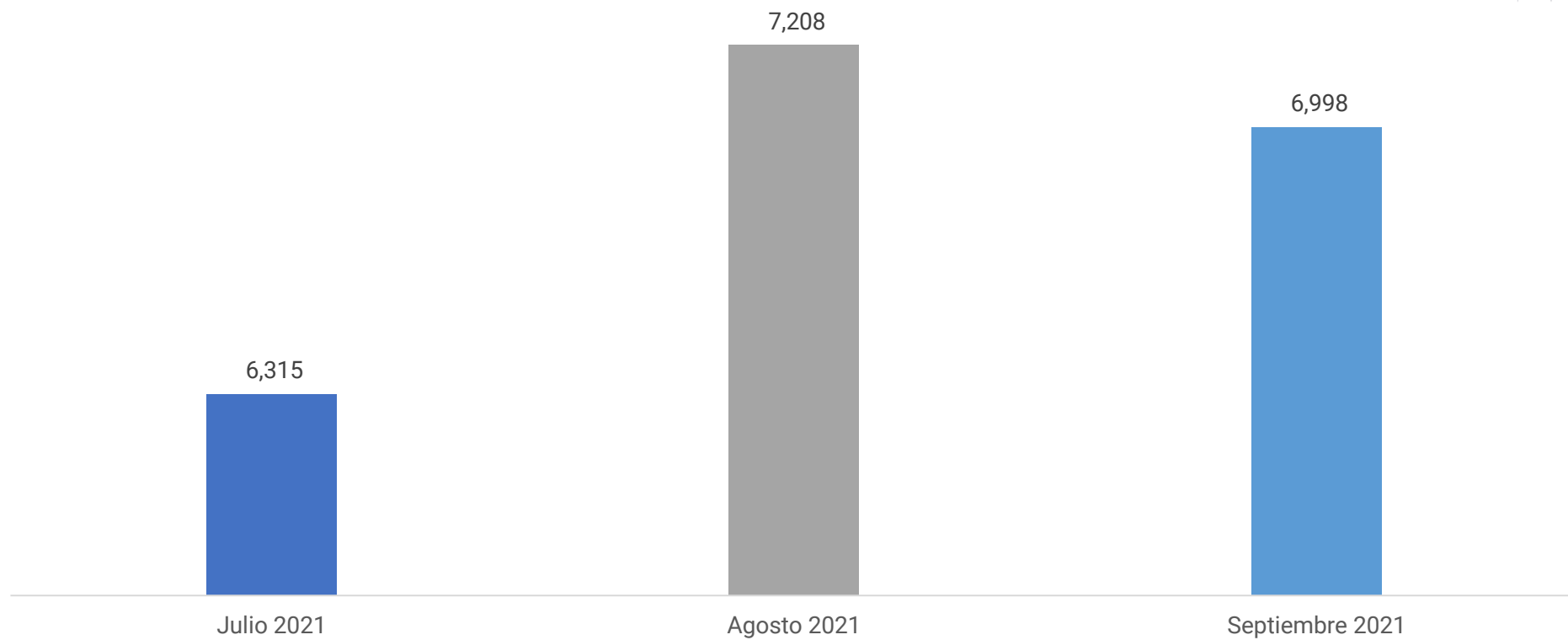
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



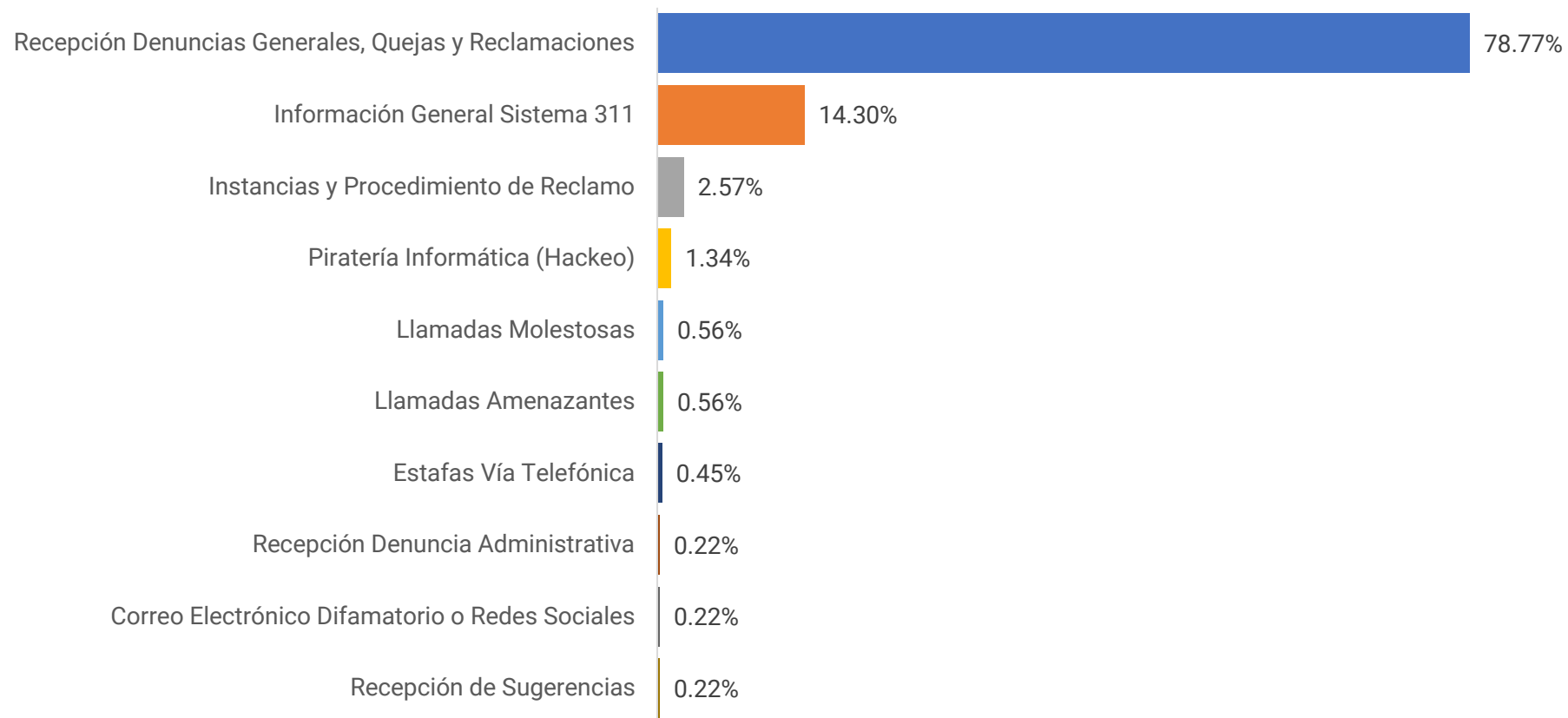
* Base: 38,845 Llamadas Recibidas durante el periodo julio – septiembre 2021

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



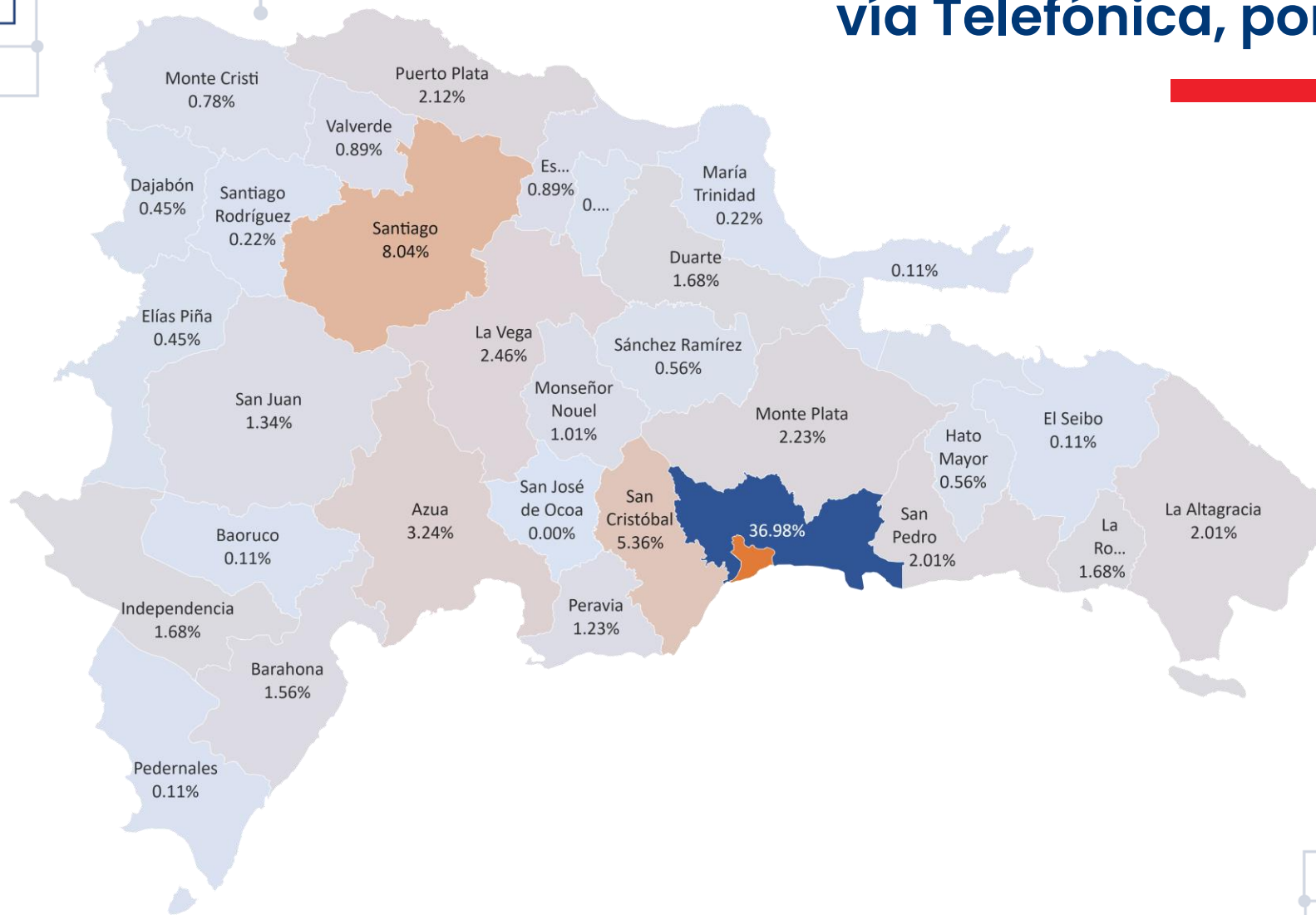
* Base: 20,521 Llamadas Atendidas durante el periodo julio – septiembre 2021

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



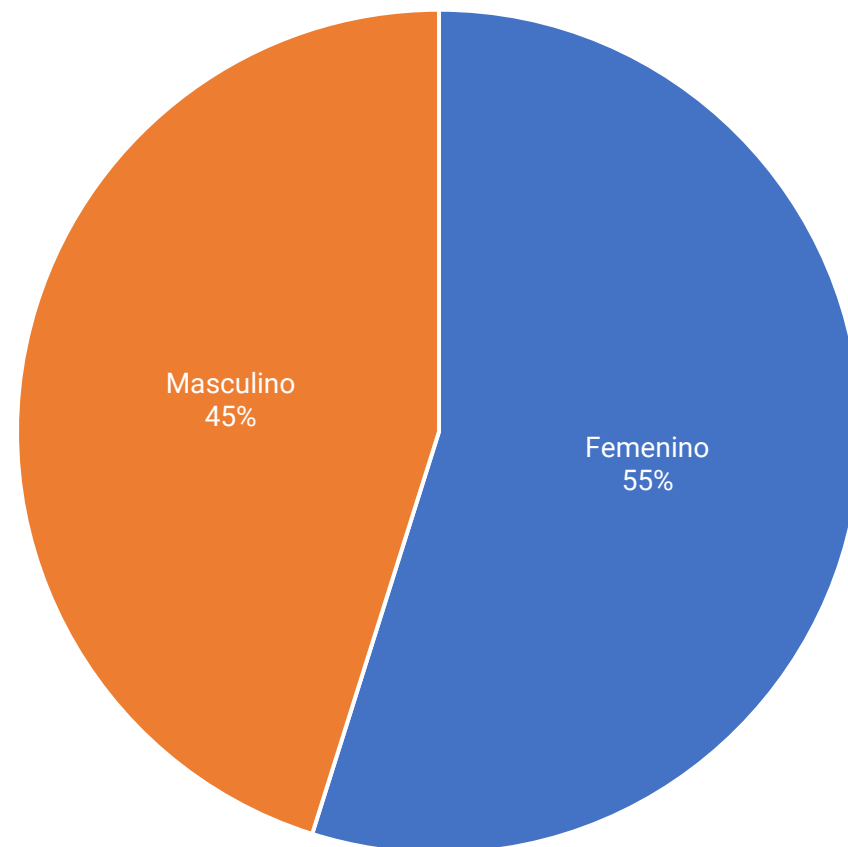
* Base: 895 Servicios Ofertados durante el periodo julio – septiembre 2021

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



* Base: 895 Servicios Ofertados durante el periodo julio – septiembre 2021

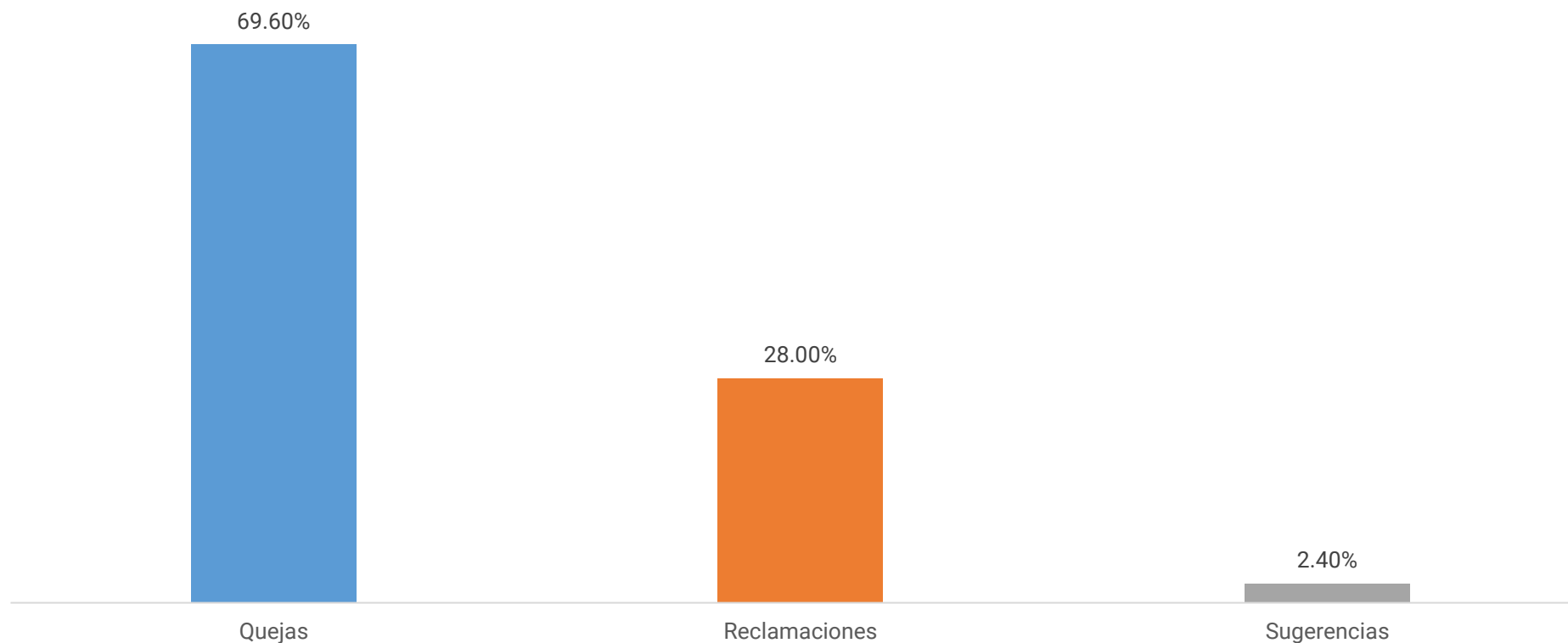
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 895 Servicios Ofertados durante el periodo julio – septiembre 2021

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

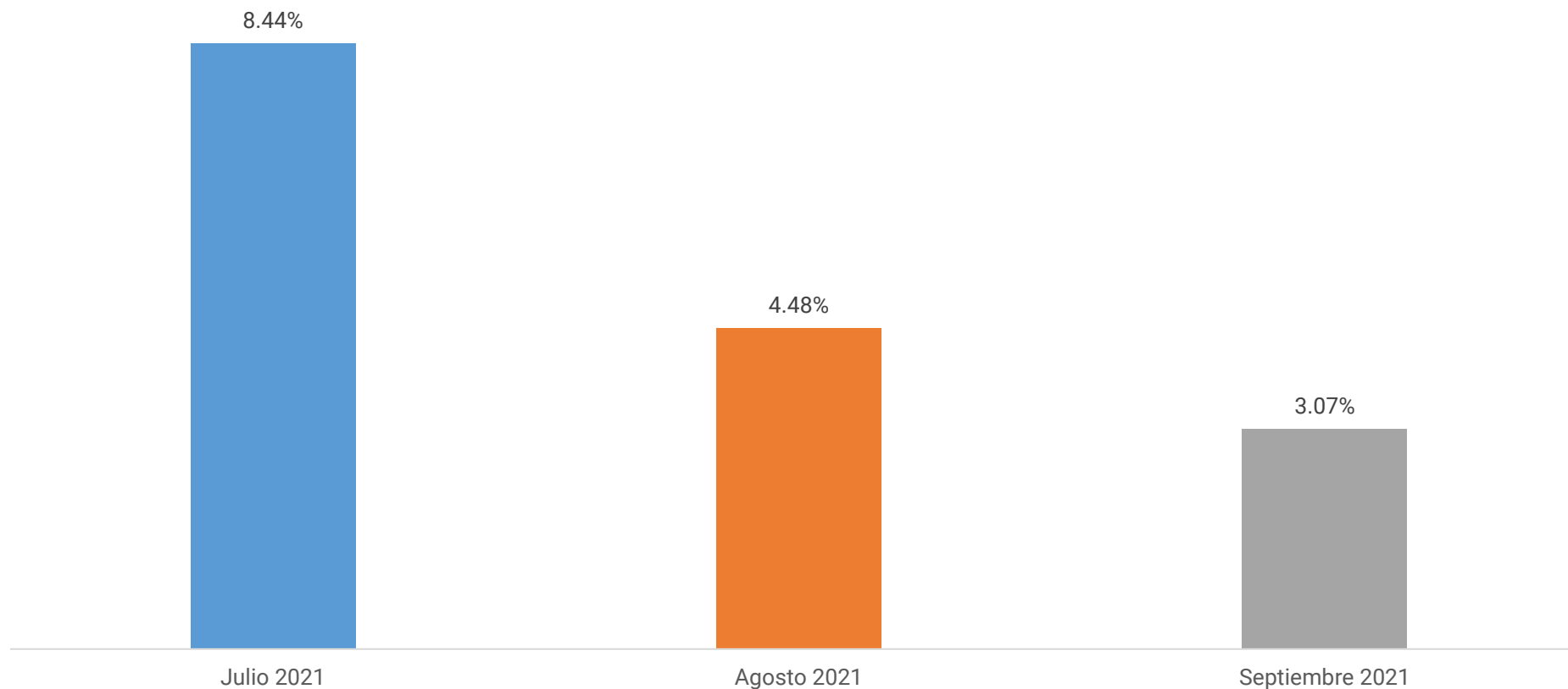
Desglose por Tipo



* Base: 125 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio – septiembre 2021

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

Desglose por mes del 2021



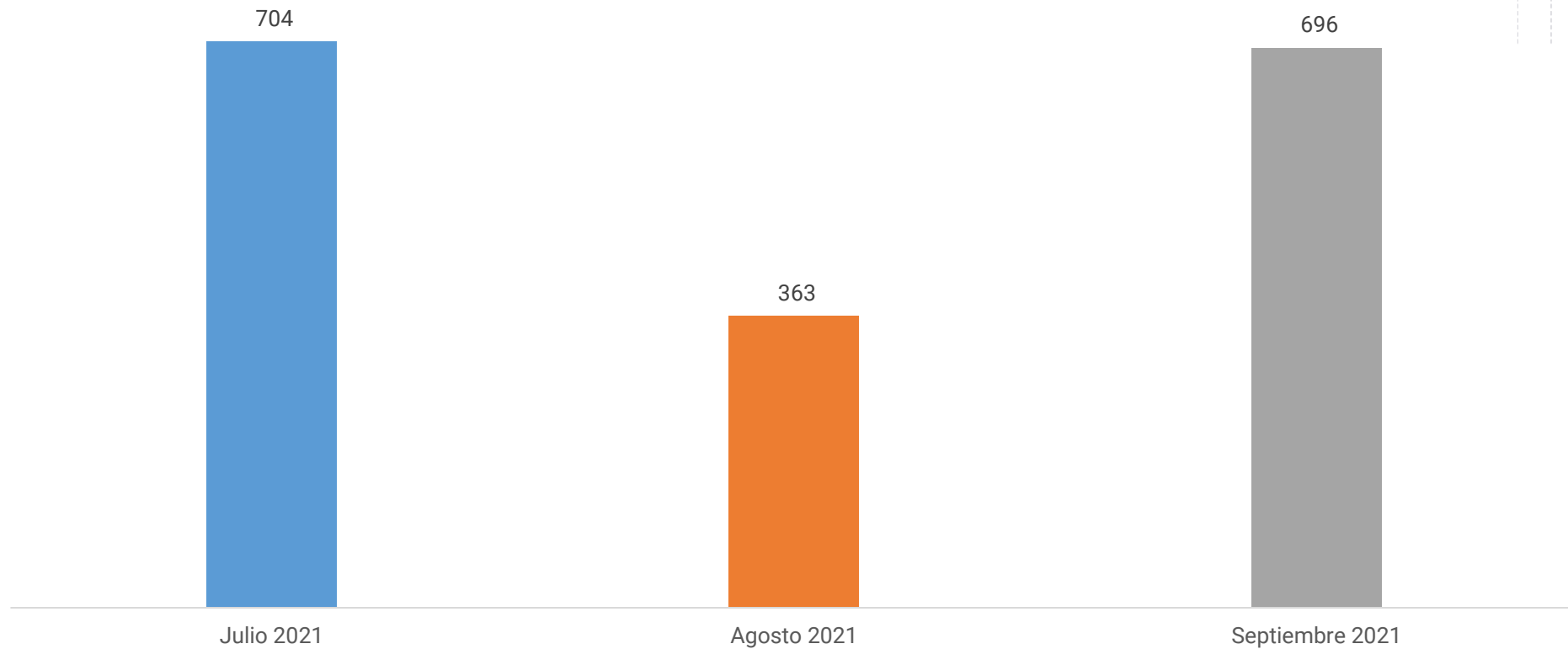
* Base: 125 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio – septiembre 2021



¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

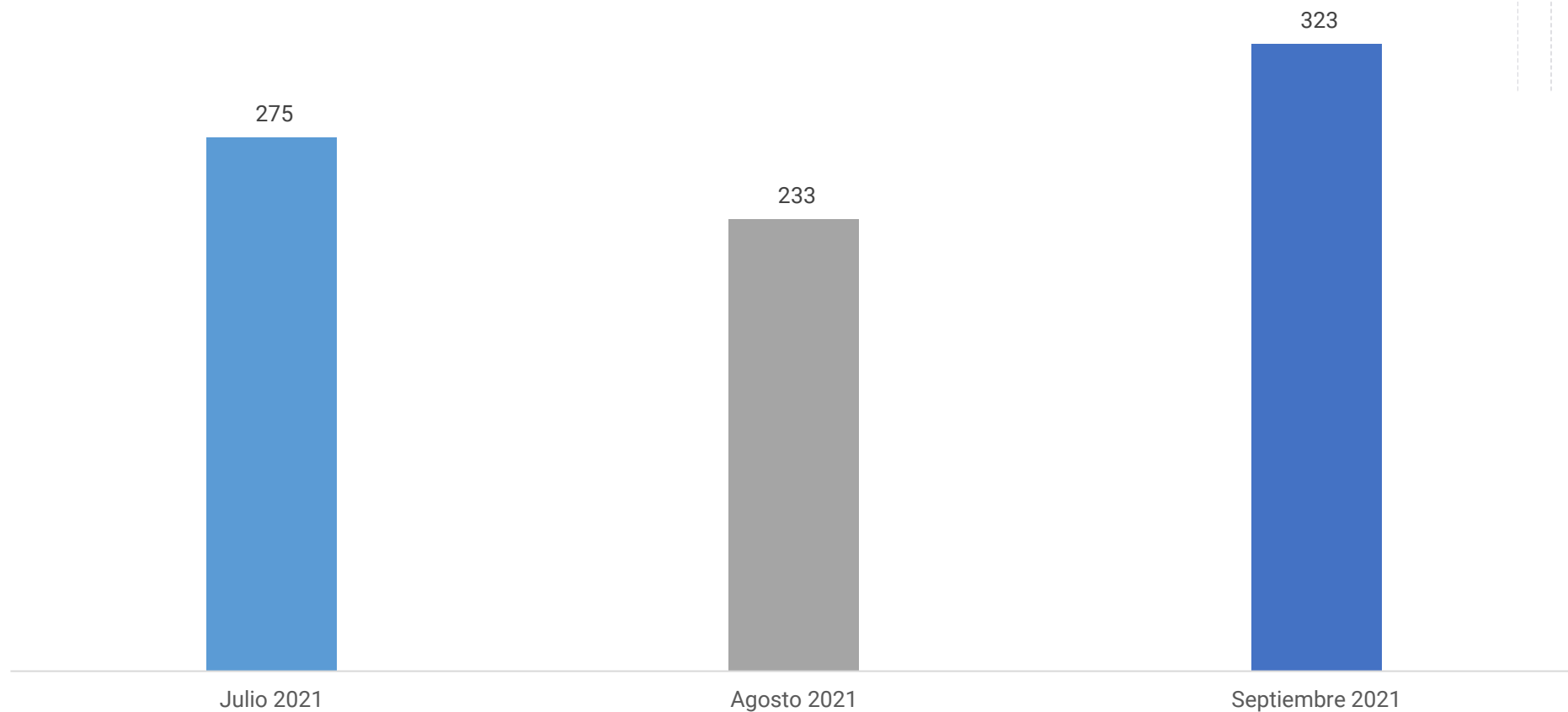
Es el canal a través del cual los ciudadanos y ciudadanas tienen acceso a realizar denuncias de abuso de niñas, niños y adolescentes, recibir orientación para la prevención y manejo de casos de abuso infantil en todas sus manifestaciones así como reportar niños, niñas o adolescentes abandonados o extraviados.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 1,763 Llamadas Recibidas durante el periodo julio – septiembre 2021

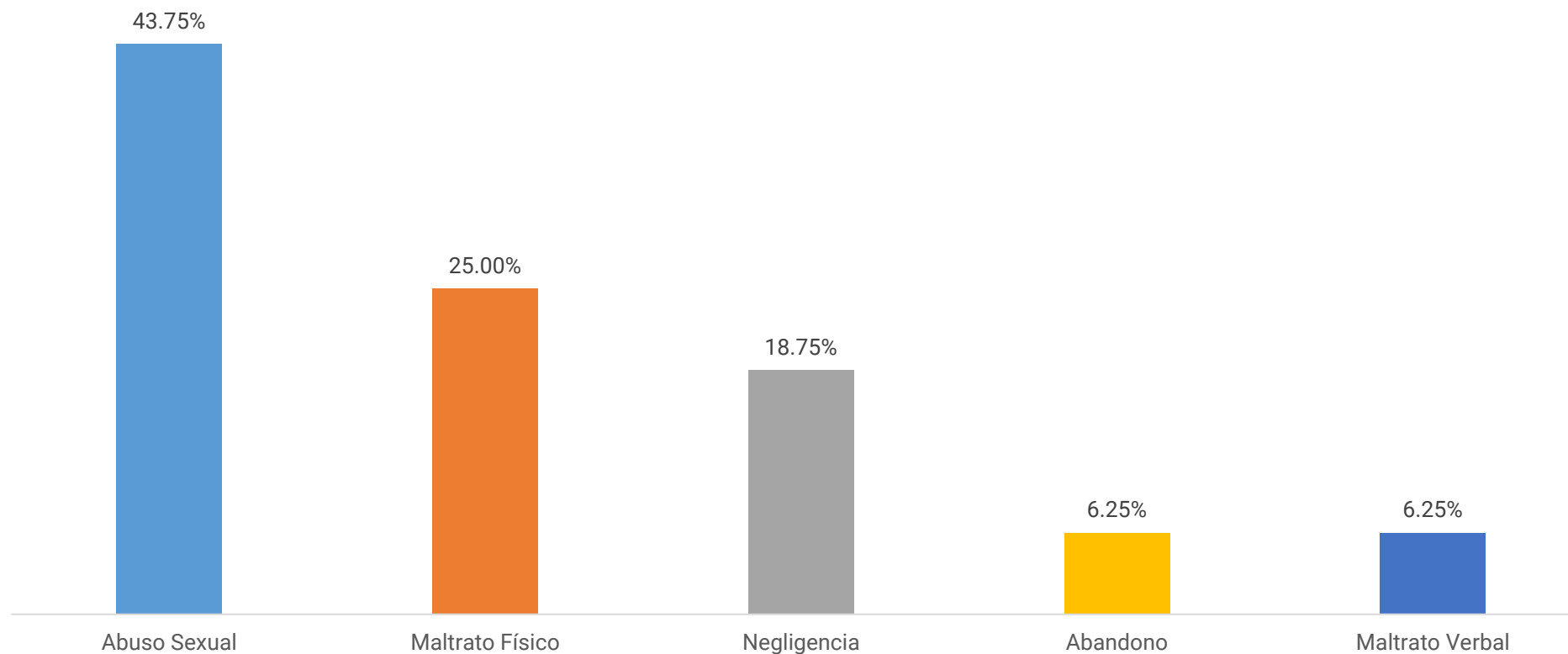
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 831 Llamadas Atendidas durante el periodo julio – septiembre 2021

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

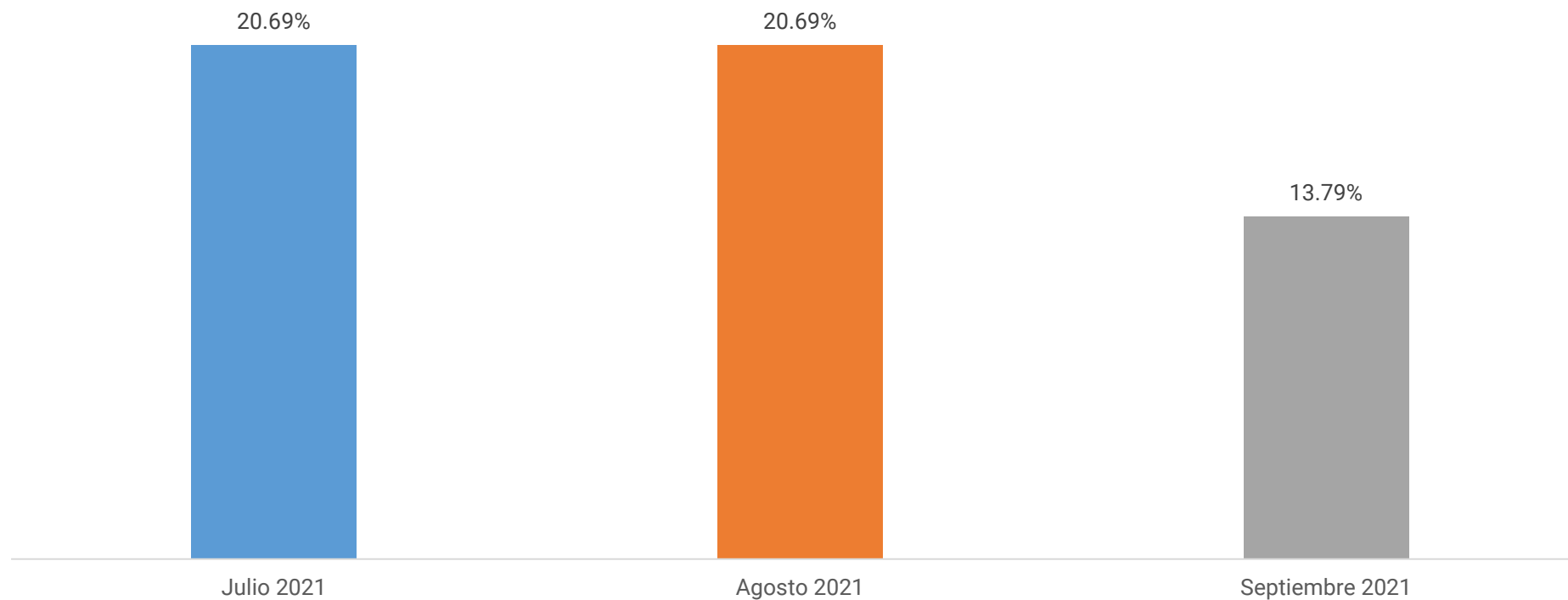
Desglose por Tipo



* Base: 16 Casos registrados durante el periodo julio - septiembre 2021

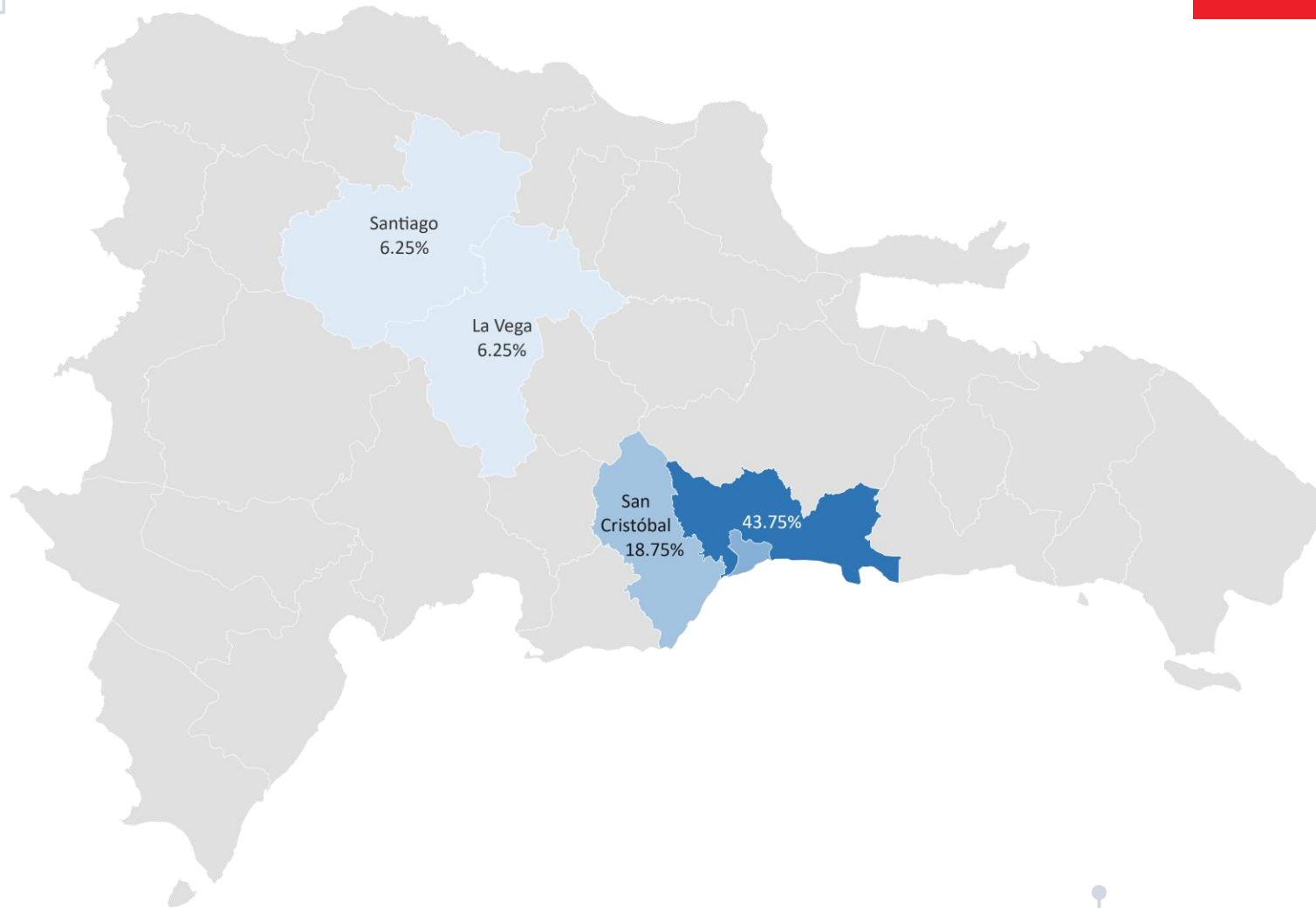
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2021



* Base: 16 Casos registrados durante el periodo julio - septiembre 2021

Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



* Base: 16 Casos registrados durante el periodo julio - septiembre 2021

Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



37

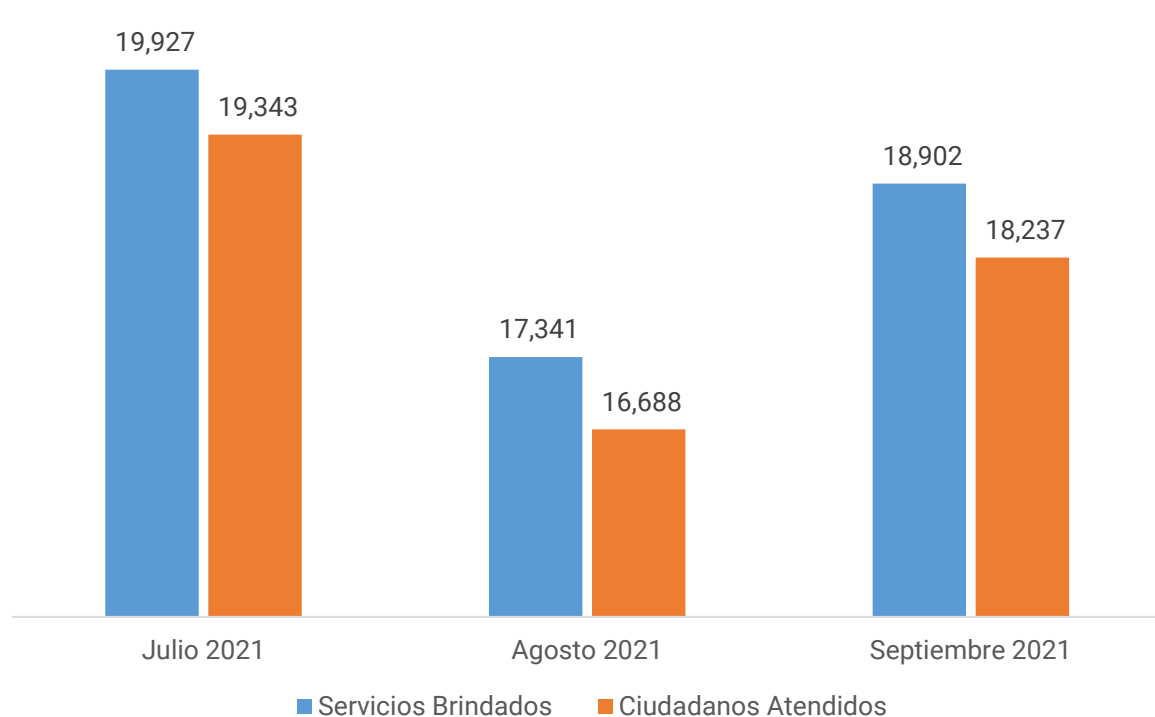
El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **24 instituciones del gobierno central** ofreciendo cerca de 251 servicios diferentes.



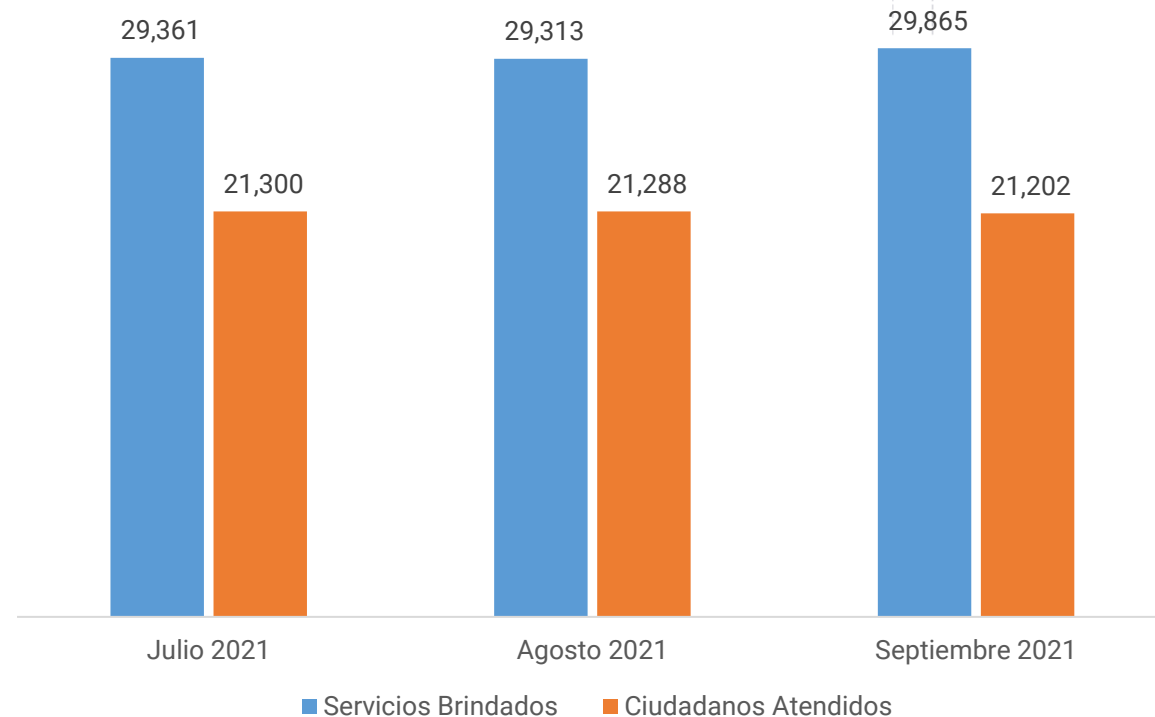
ATENCIÓN CIUDADANA

El Centro de Atención Ciudadana a través de los Puntos GOB han brindado asesoría y tramitado **144,709** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **118,058** ciudadanos, durante el periodo julio – septiembre del actual 2021, de los cuales **56,170** servicios fueron solicitados por **54,268** en la Plaza Megacentro (Zona Oriental) y **88,539** servicios ofertados a **63,790** en la Plaza Sambil (D. N.).

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS

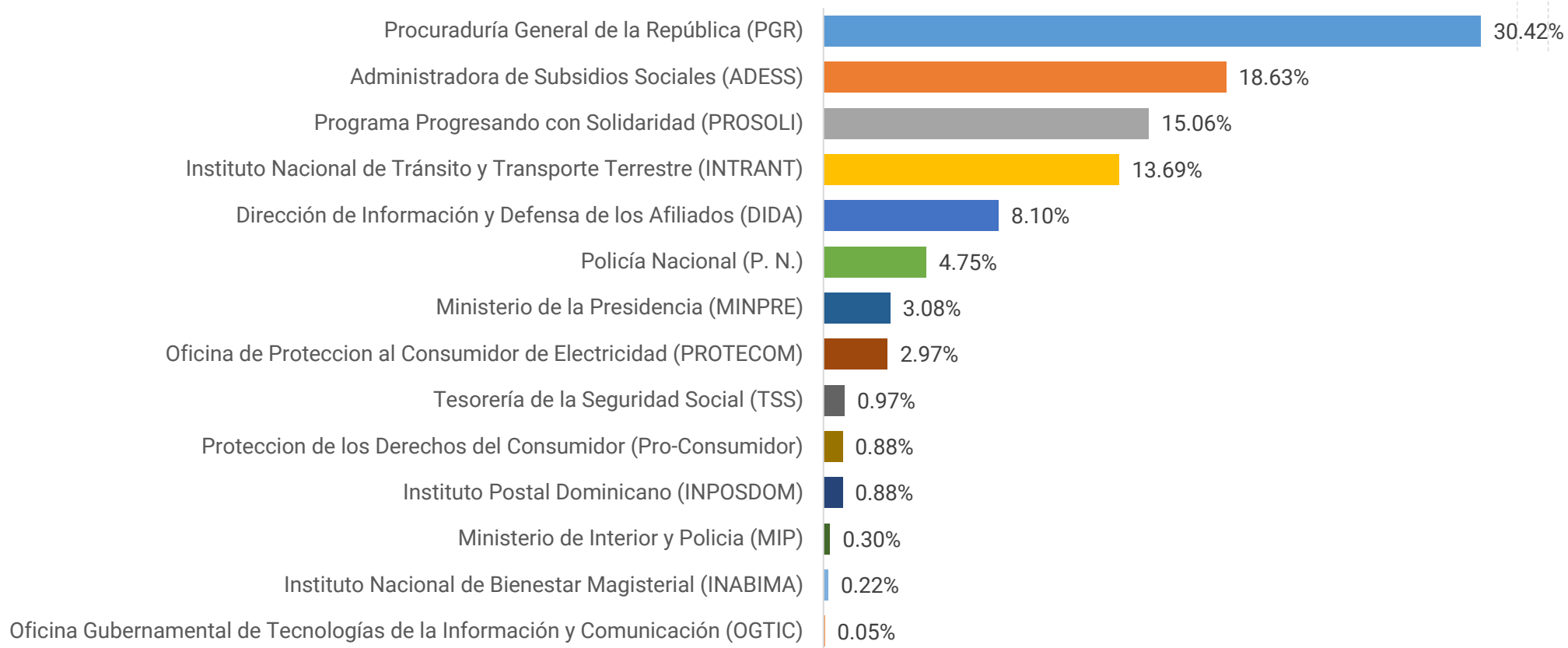


.GOB MEGACENTRO



.GOB SAMBIL

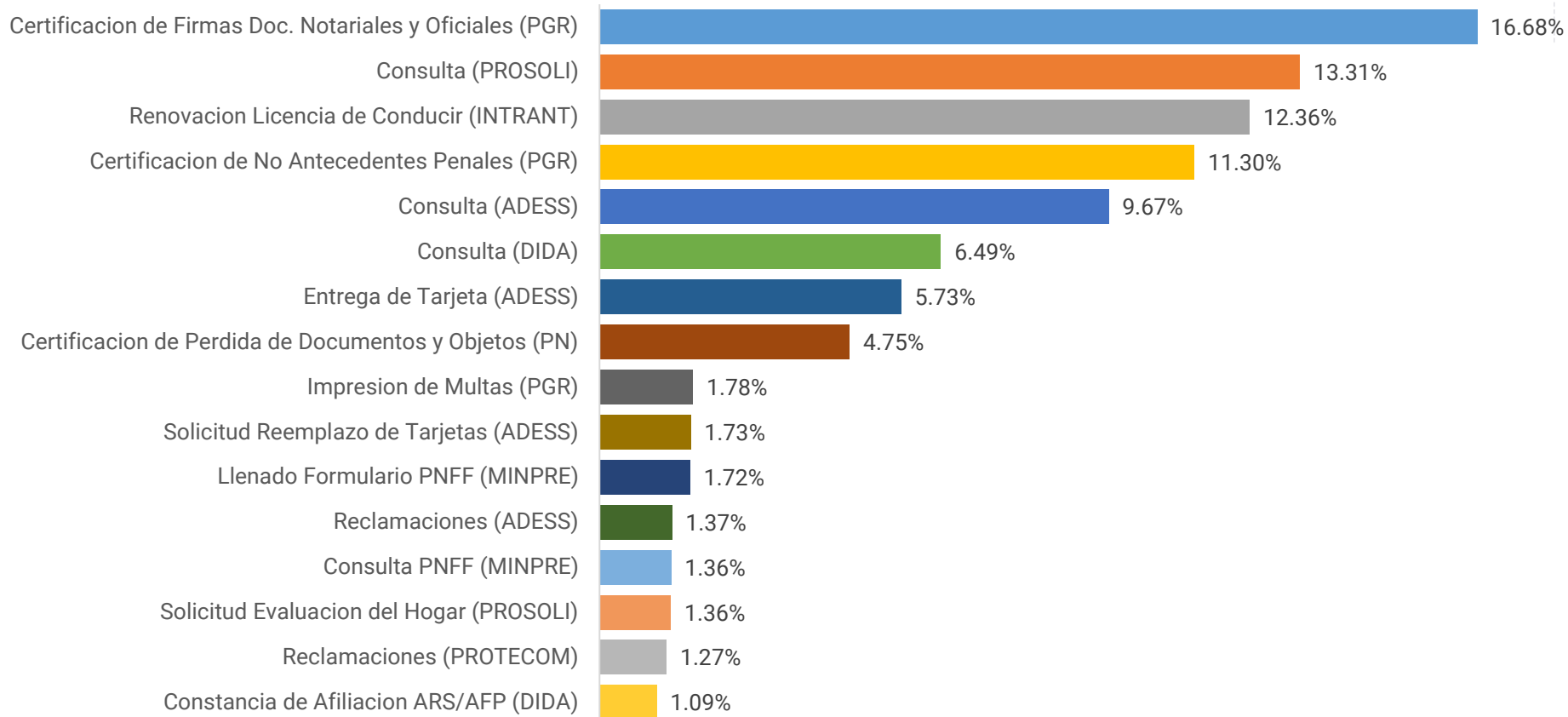
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 54,268 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio – septiembre 2021

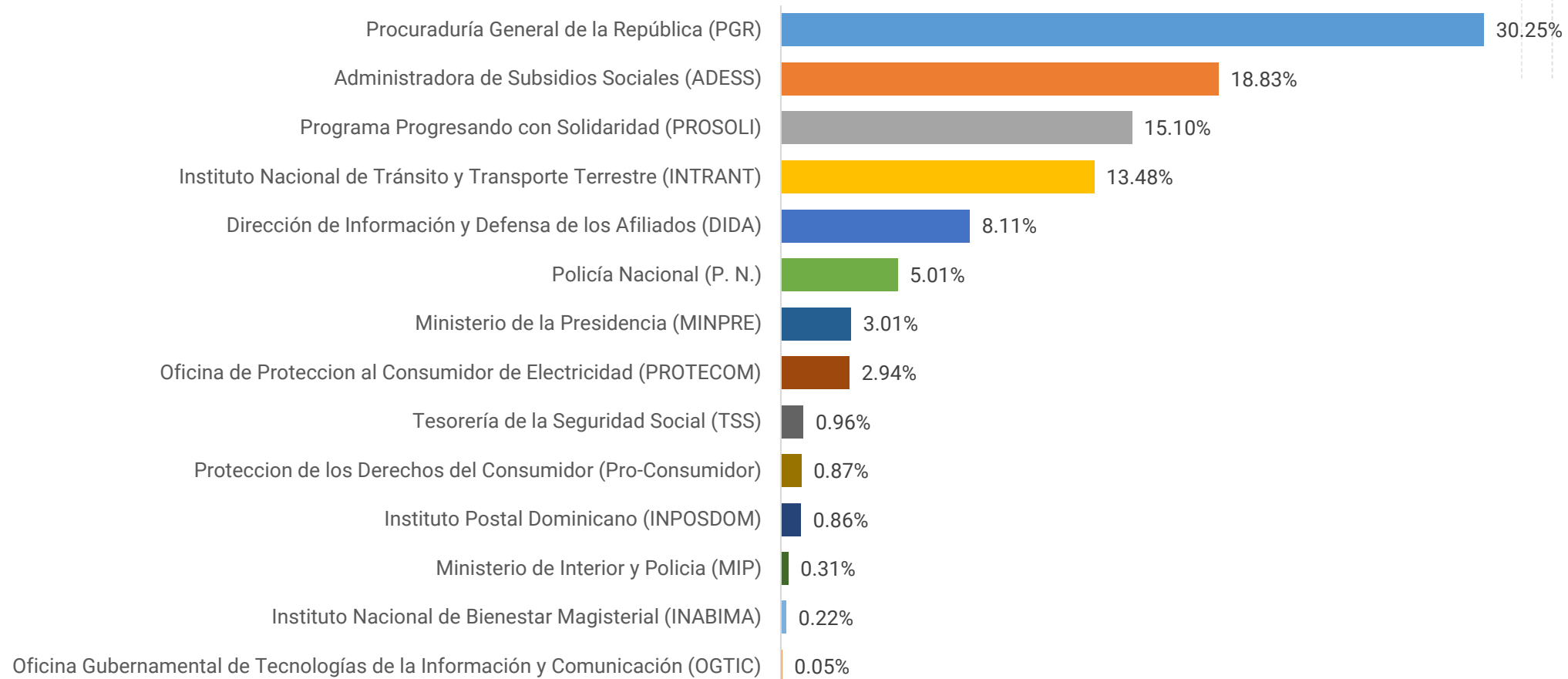
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 20 del .GOB Megacentro



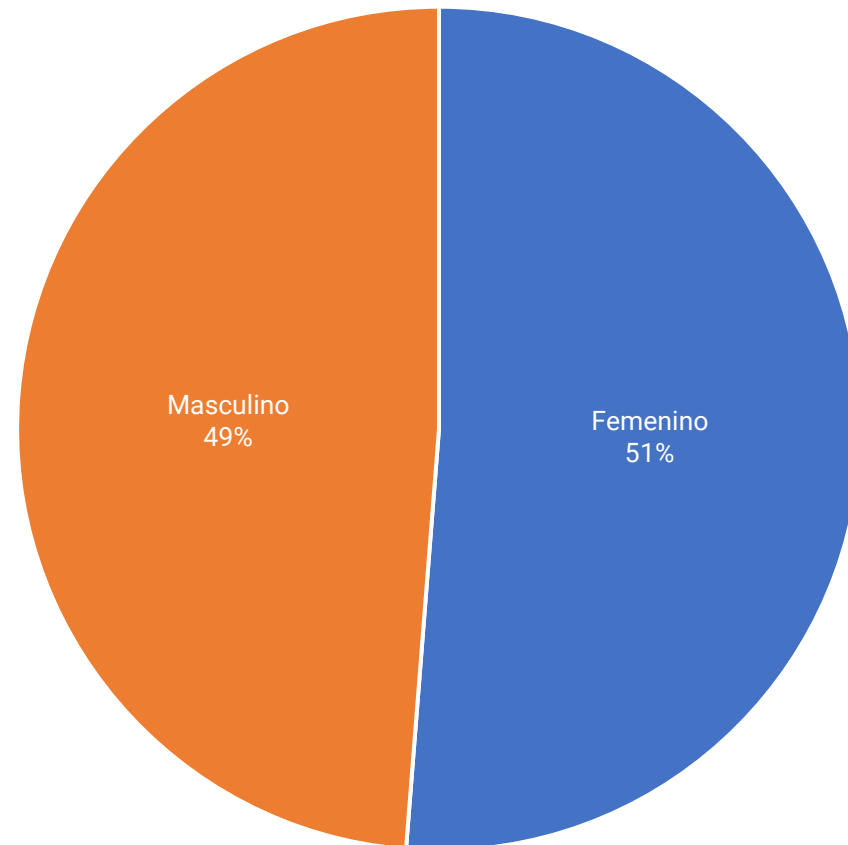
* Base: 54,268 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio – septiembre 2021

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



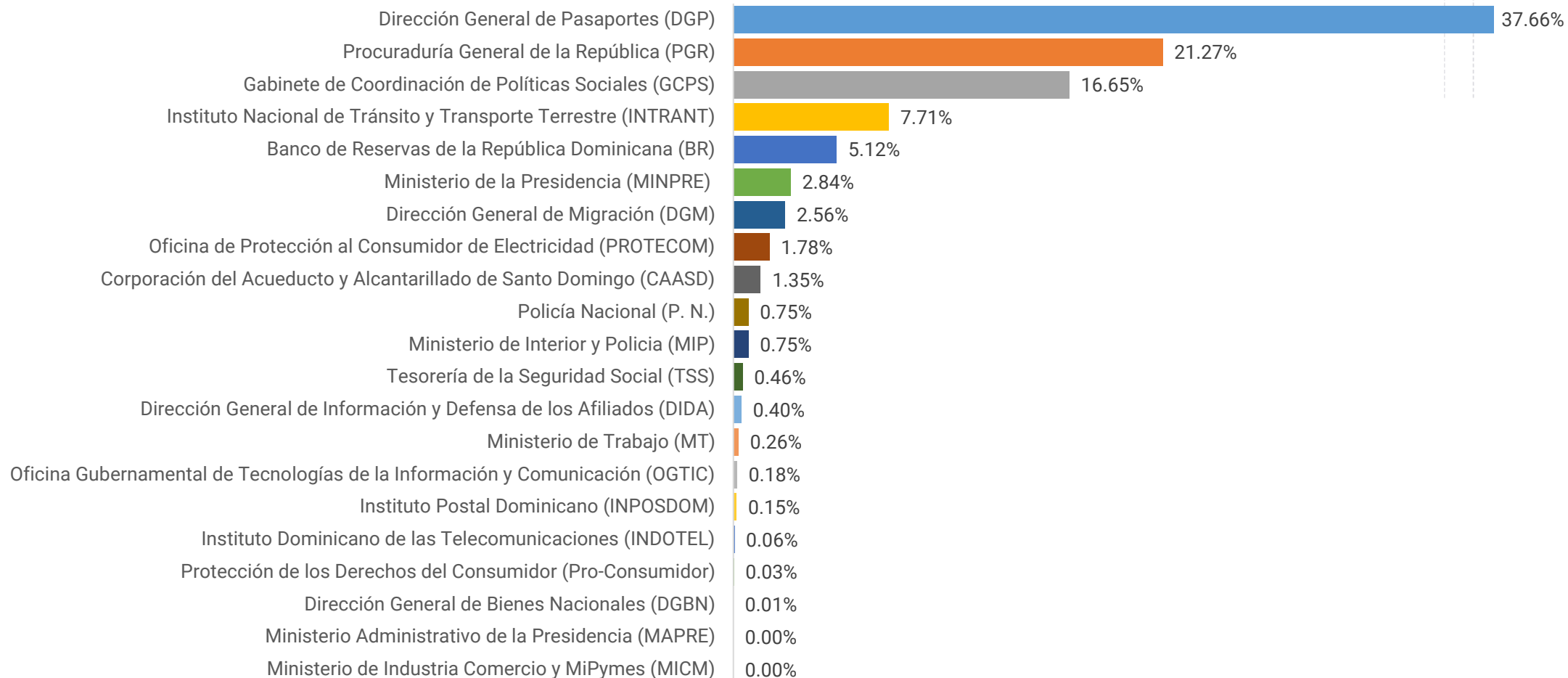
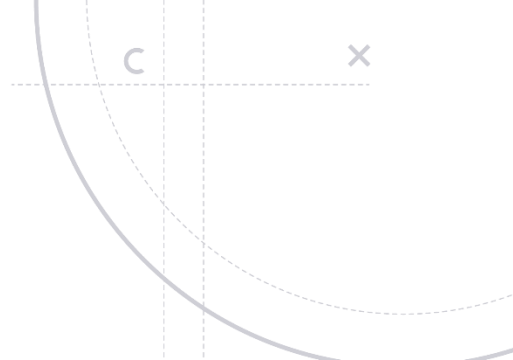
* Base: 56,170 Servicios Brindados durante el periodo julio – septiembre 2021

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 54,268 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio – septiembre 2021

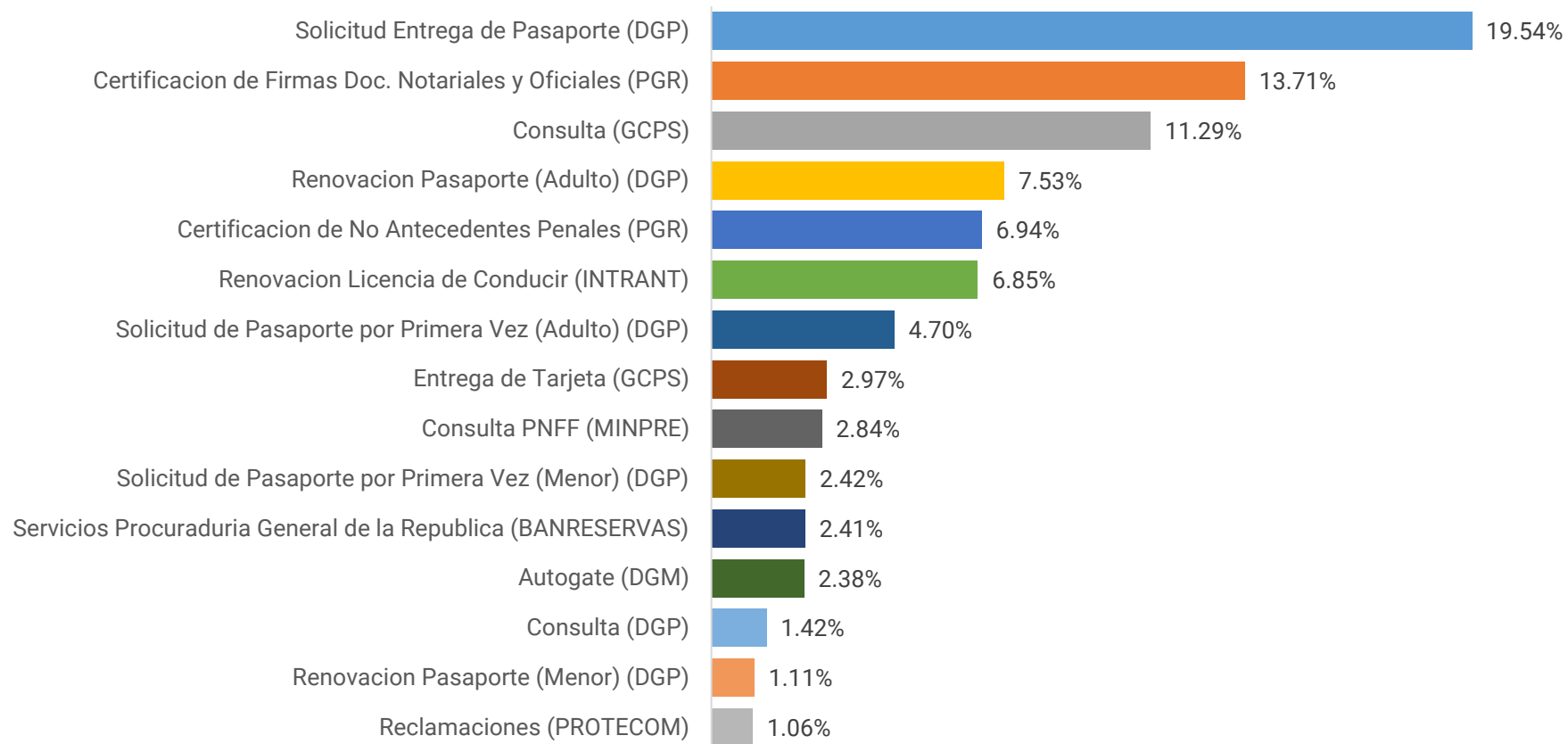
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 63,790 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio – septiembre 2021

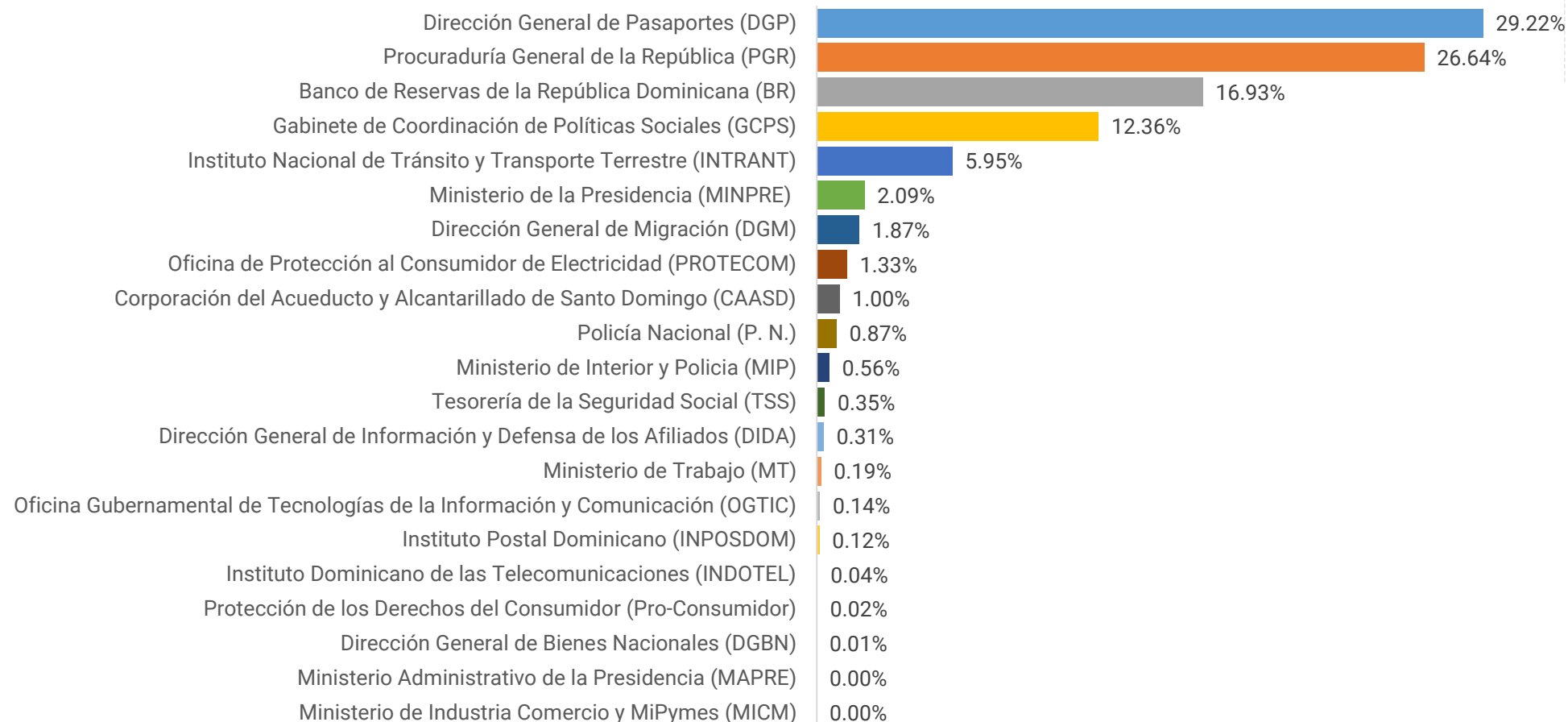
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 20 del .GOB Sambil



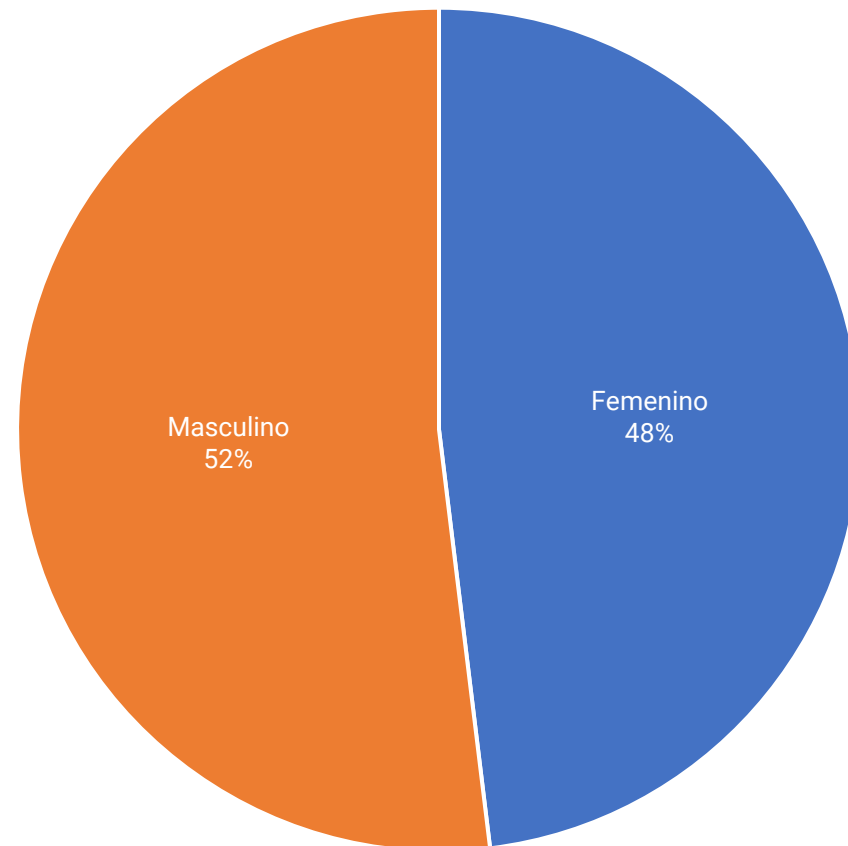
* Base: 63,790 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio – septiembre 2021

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 88,539 Servicios Brindados durante el periodo julio – septiembre 2021

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 63,790 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio – septiembre 2021



¡MUCHAS GRACIAS!