

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

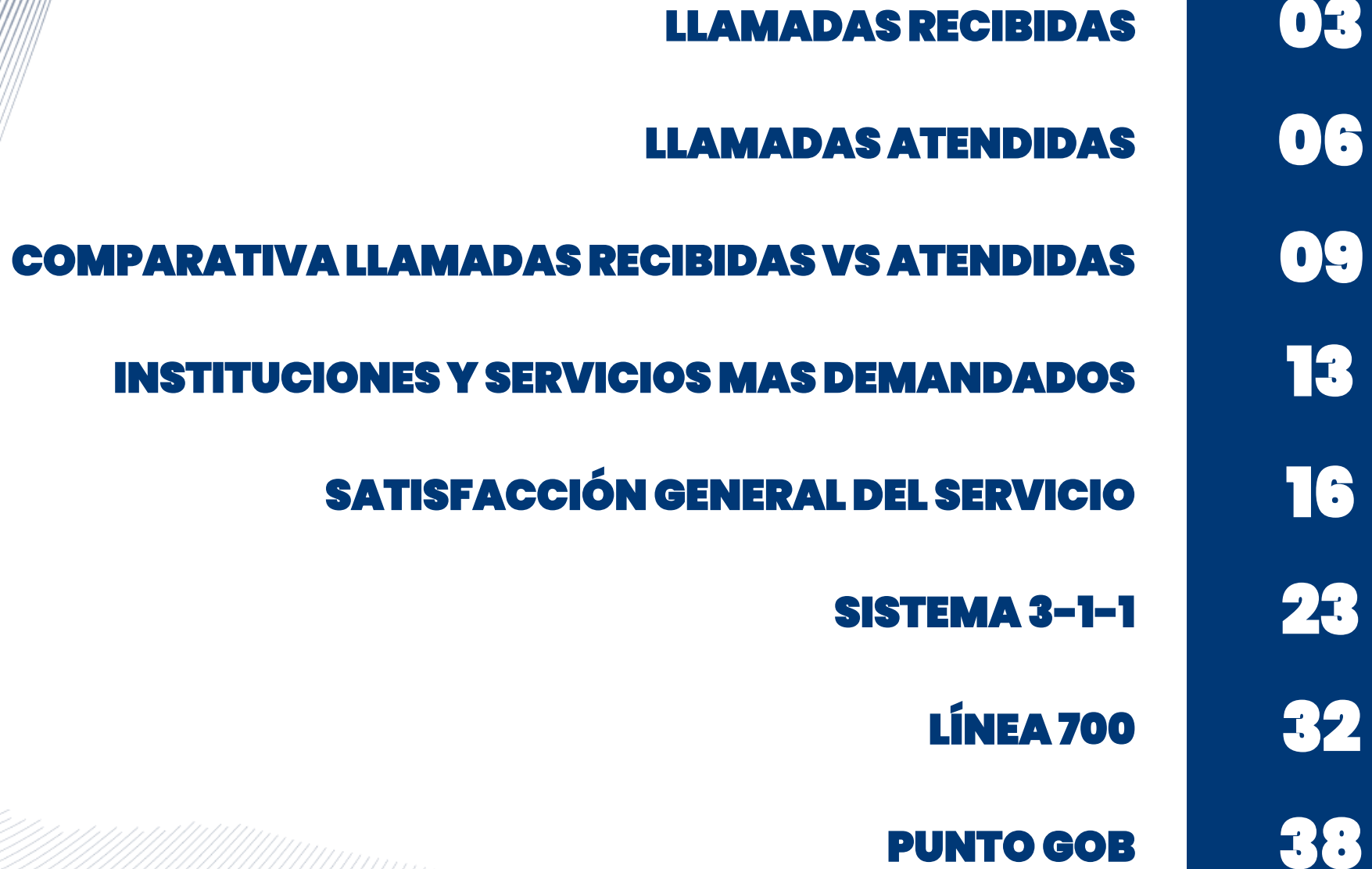
(Trimestre Enero – Marzo 2025)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





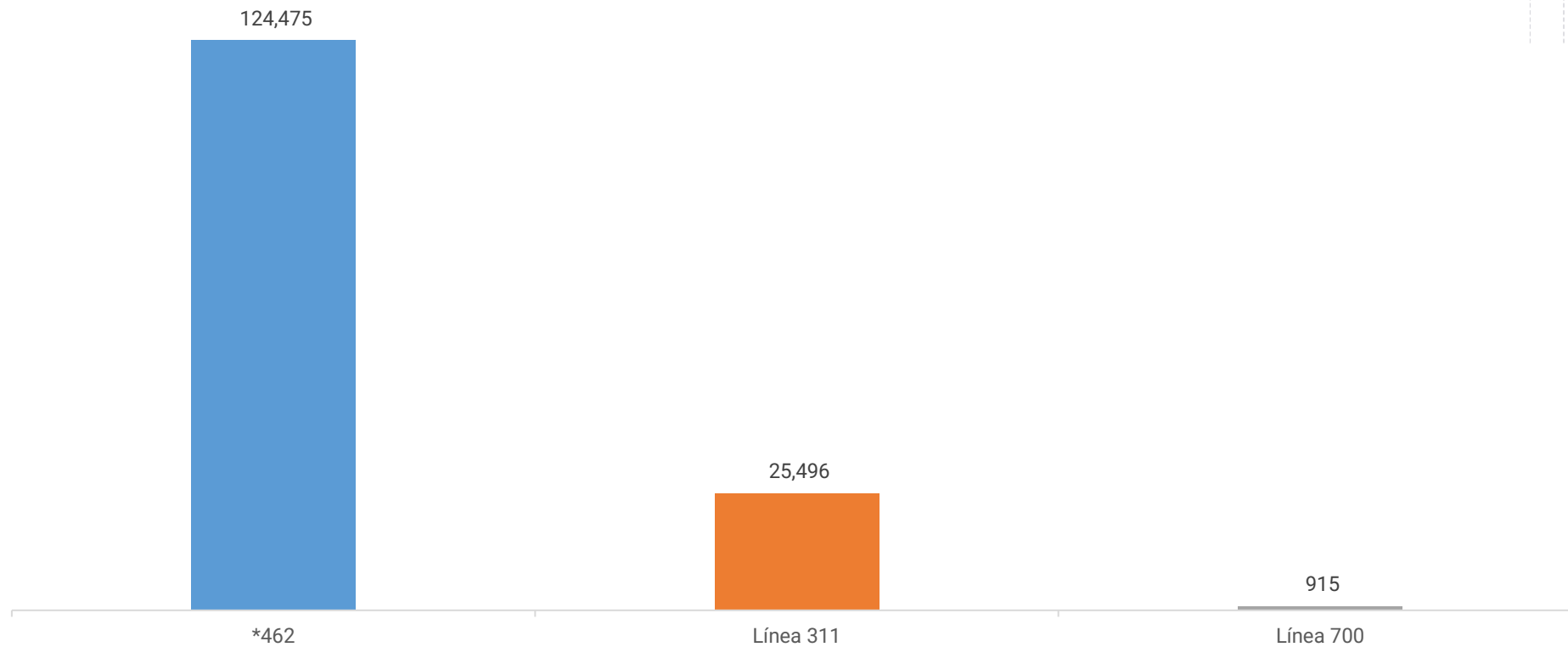
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700** recibió un total de **150,886** llamadas durante el periodo enero-marzo 2025.

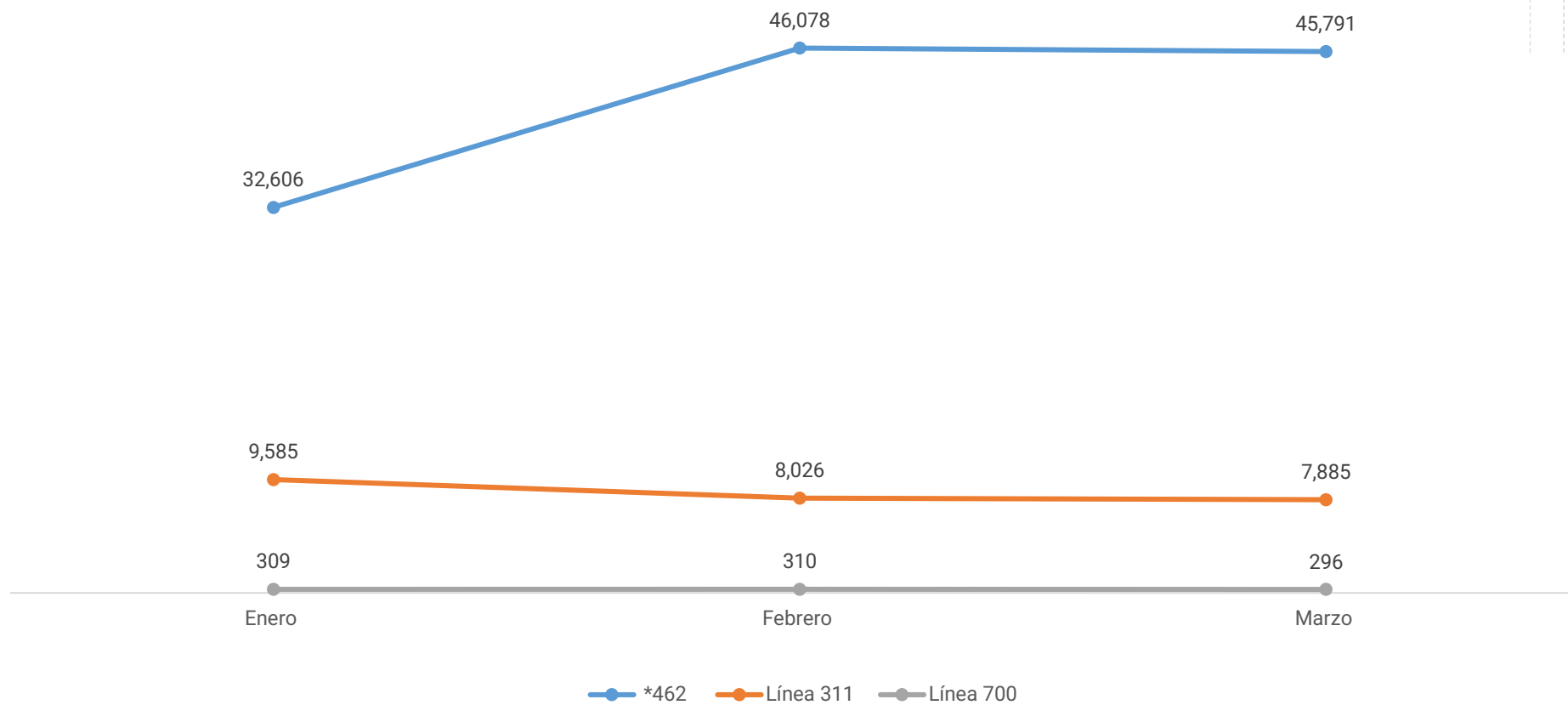
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base: 150,886 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2025.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025

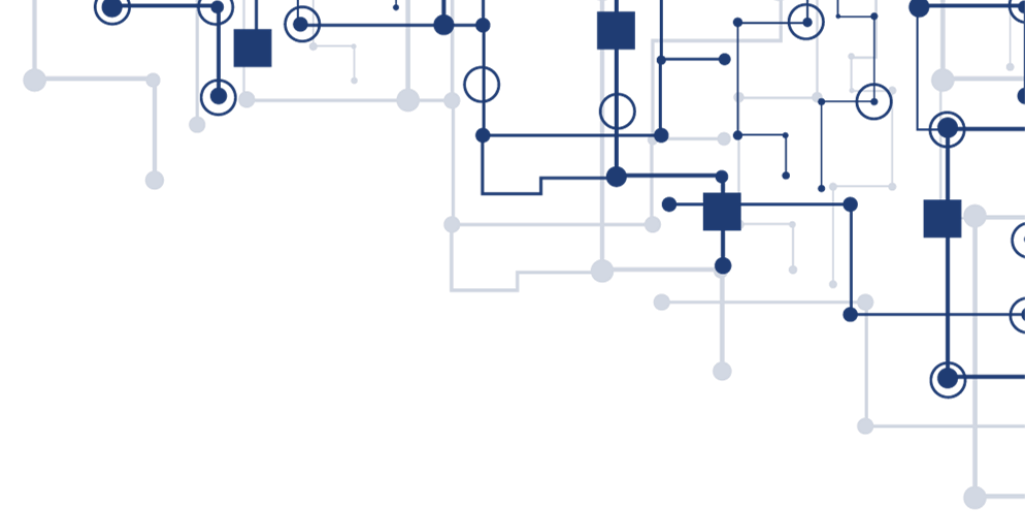




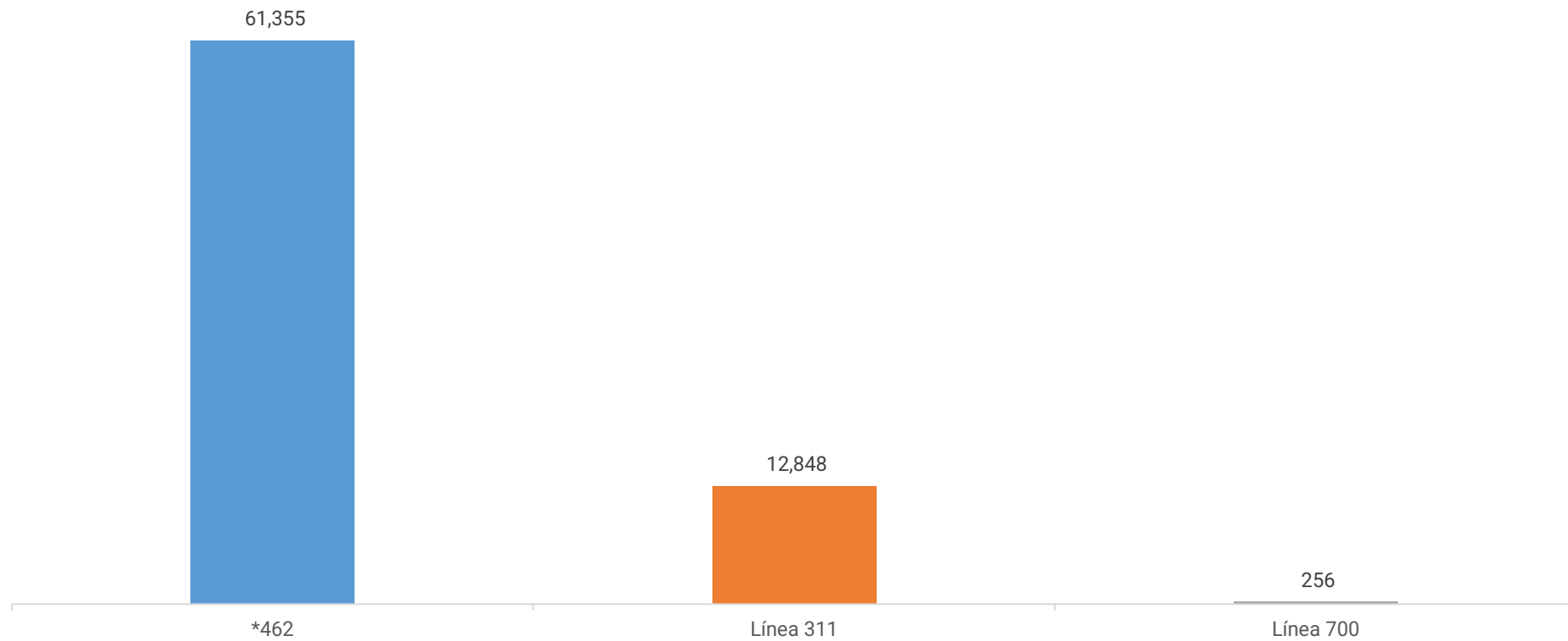
LLAMADAS ATENDIDAS

74,459

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 2025.



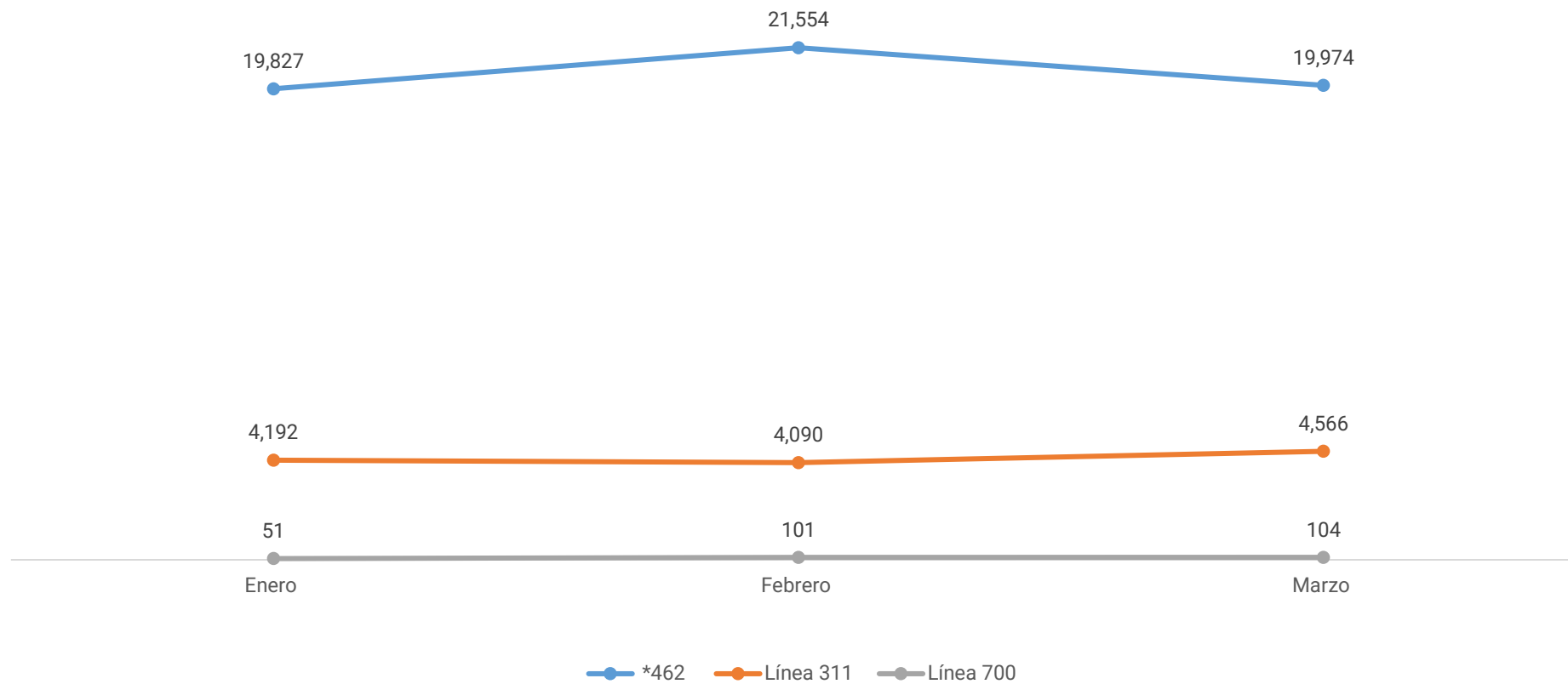
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



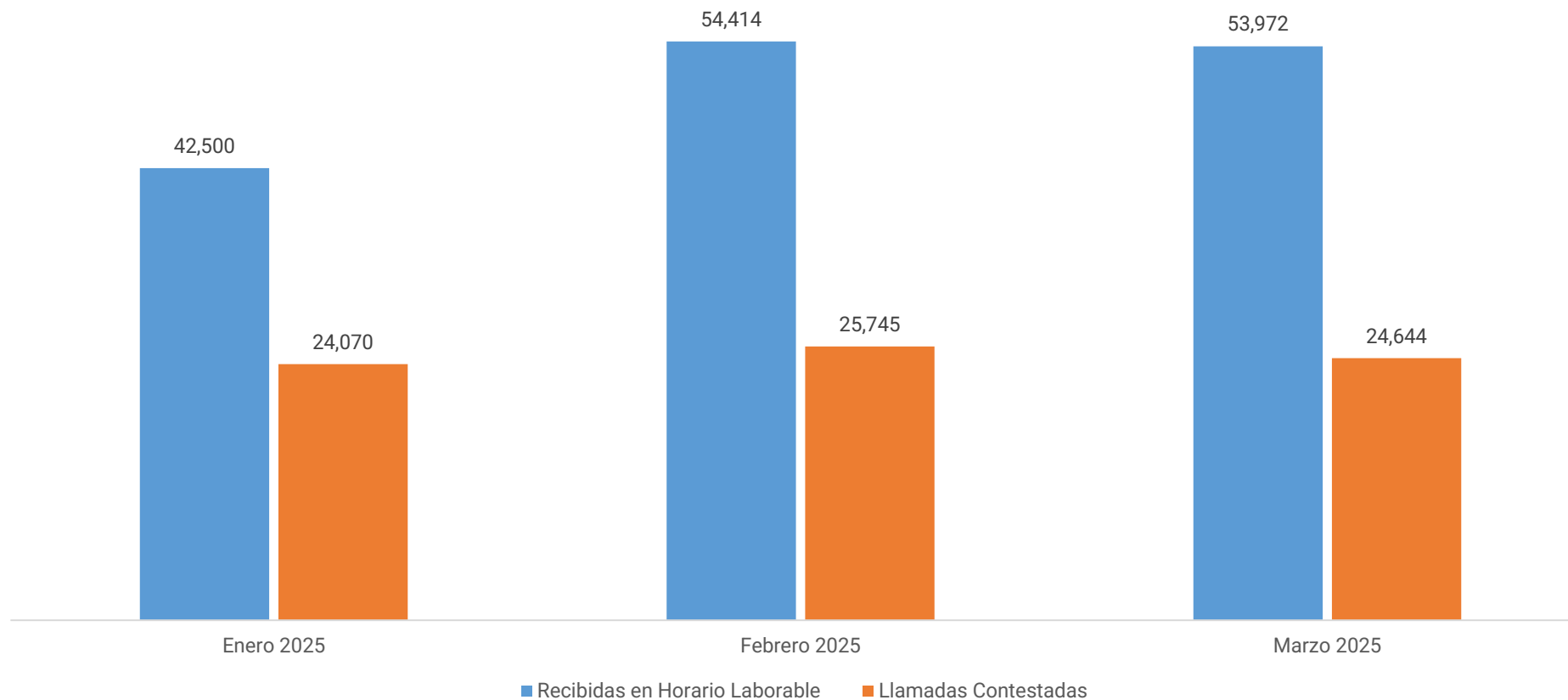
* Base: 74,459 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2025

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2025

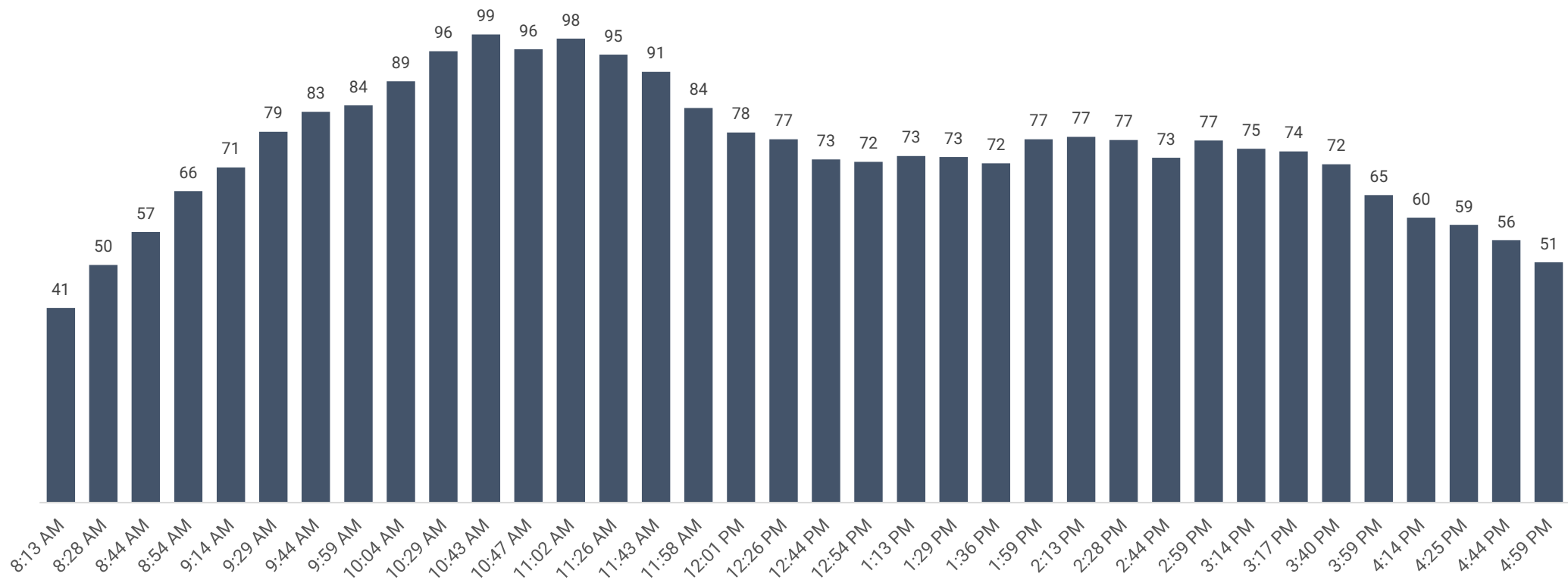


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

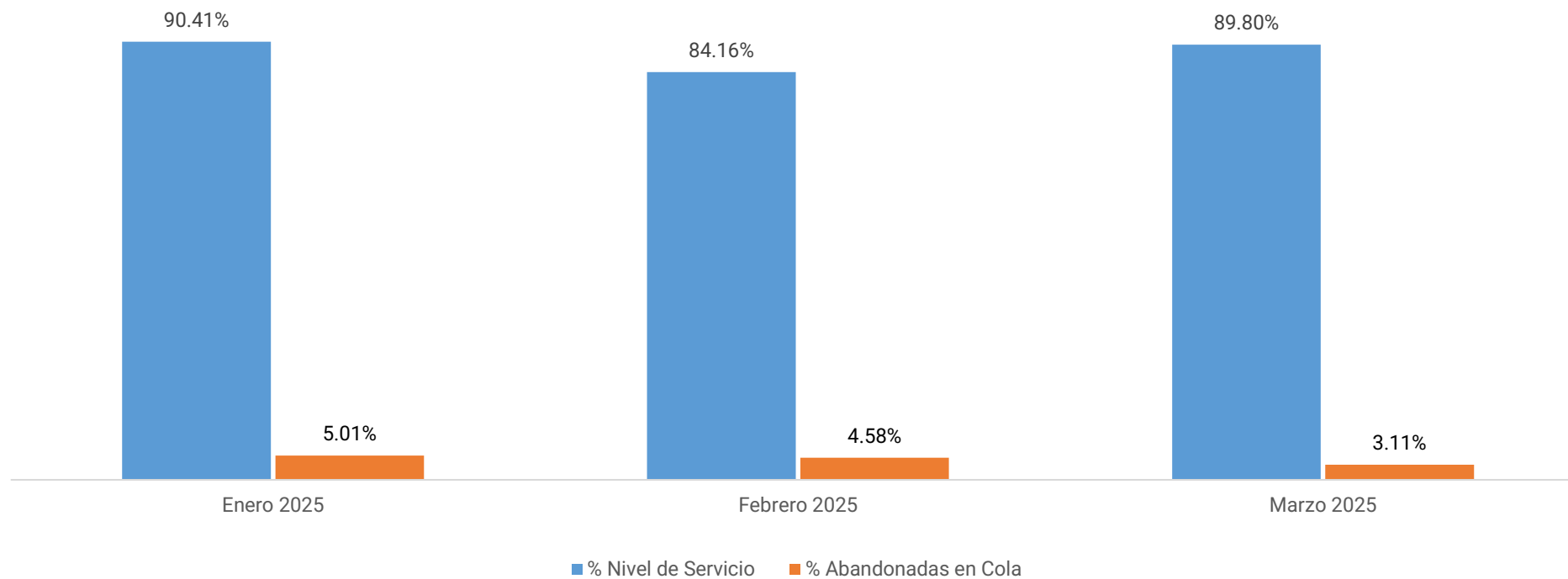


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

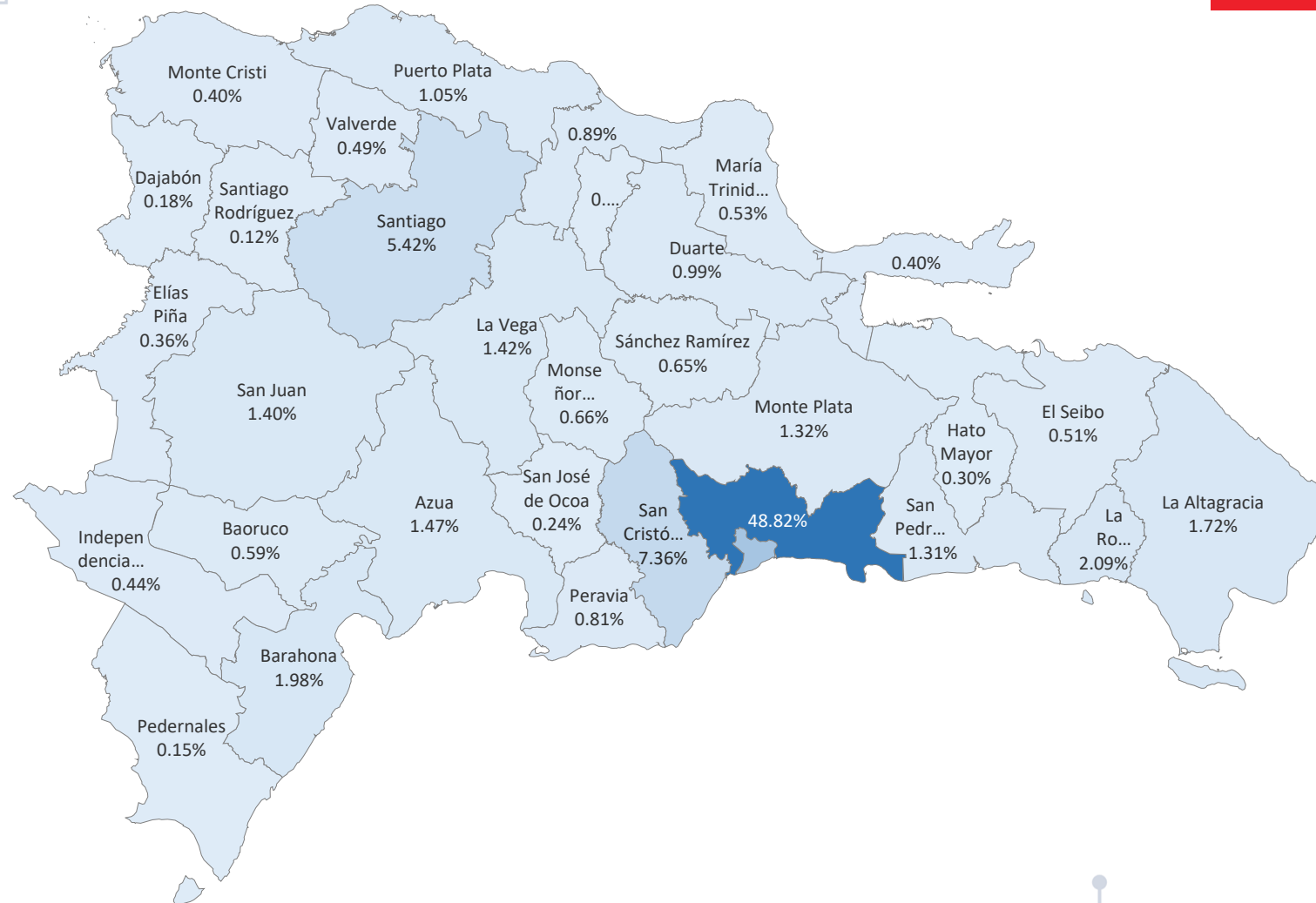
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



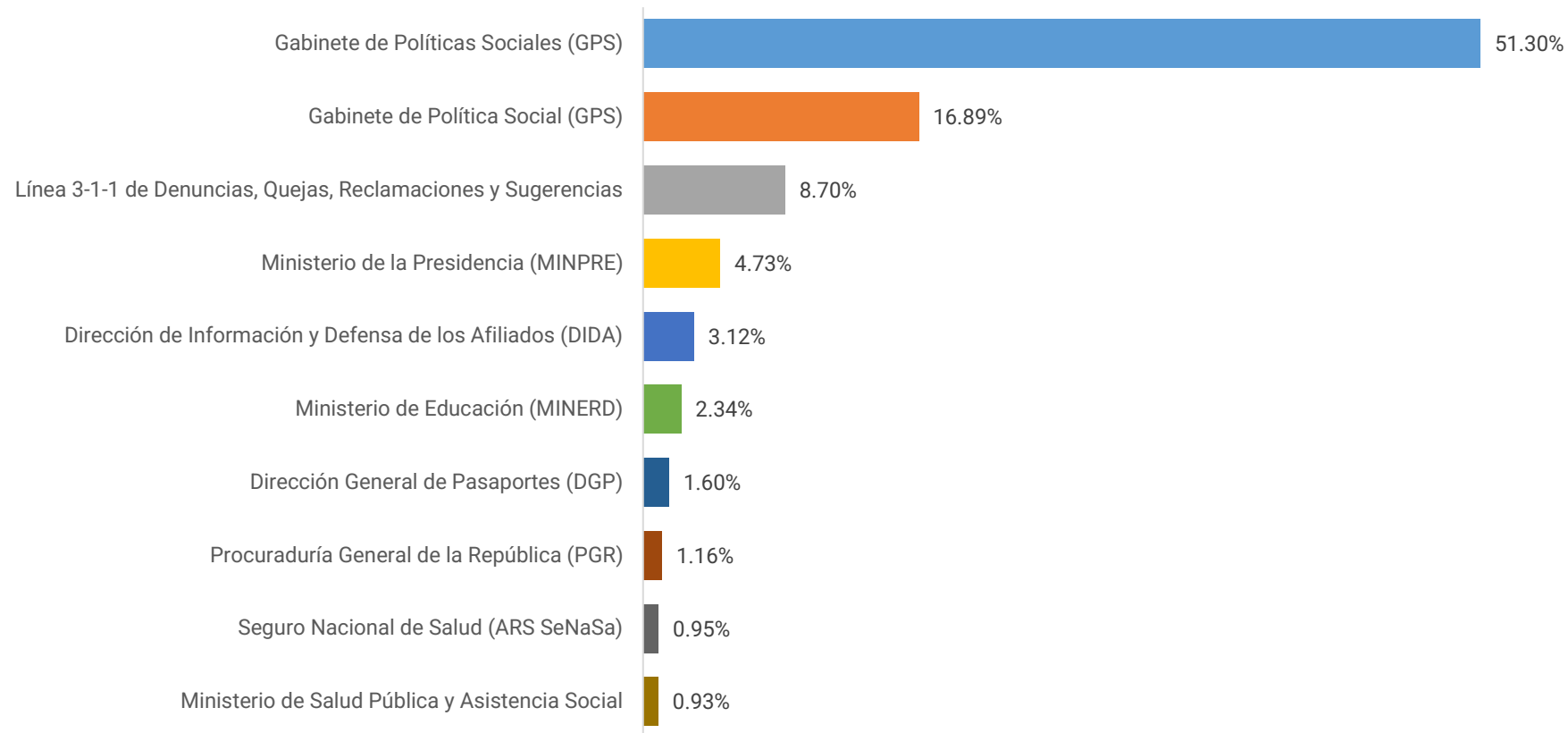
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

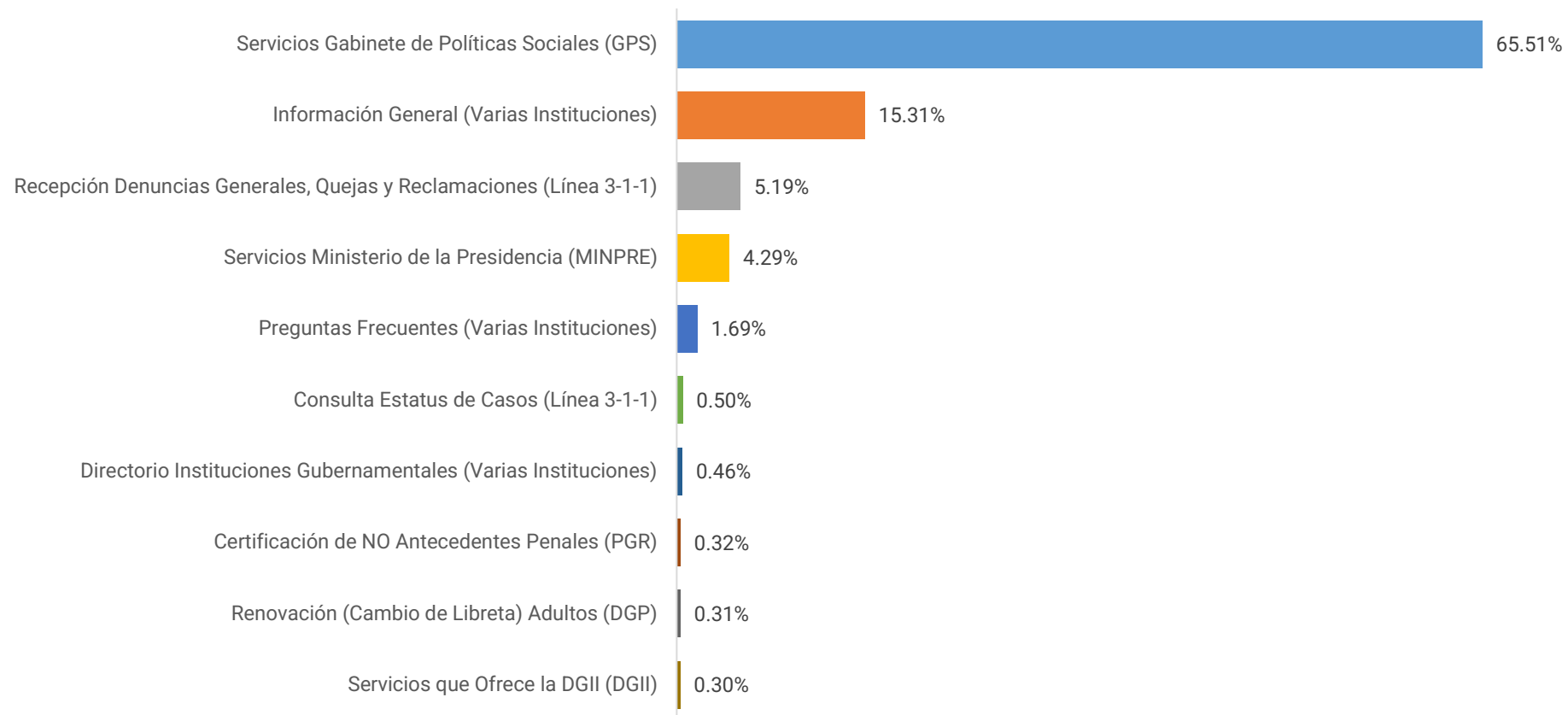
* Base: 30,075 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 30,075 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

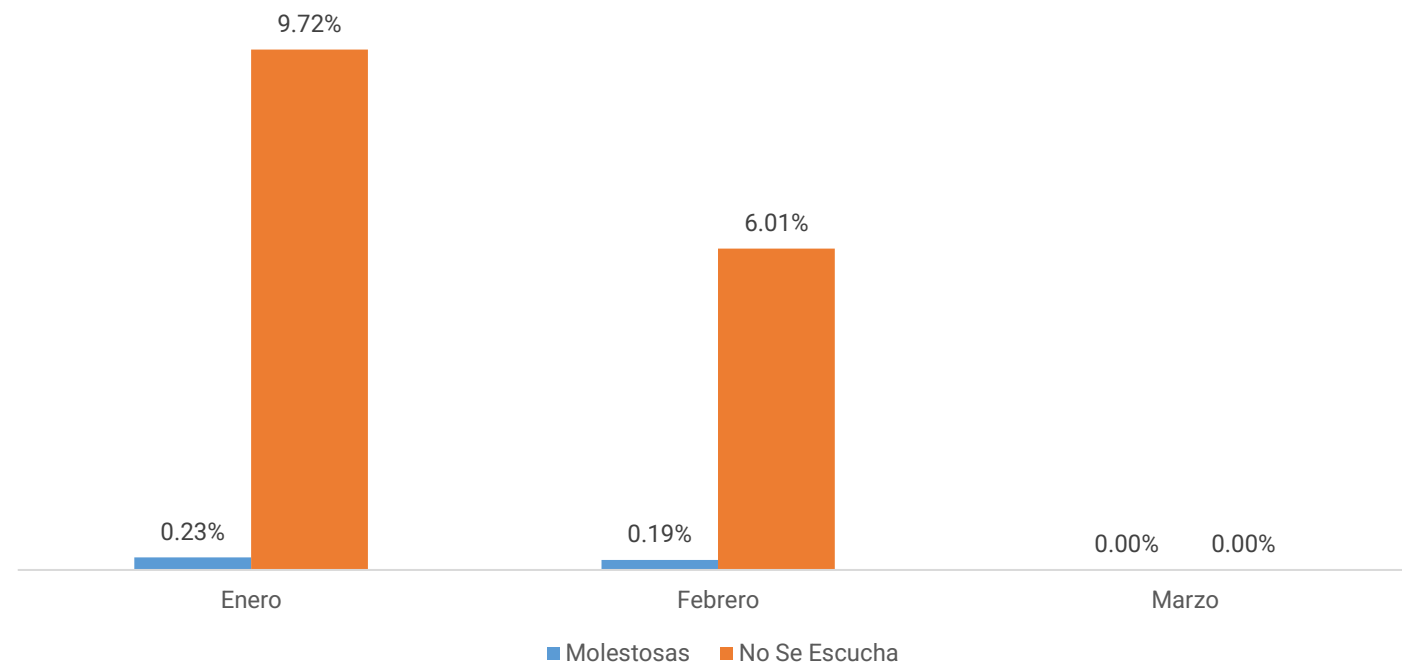


* Base: 30,075 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre enero-marzo del 2025 fue **74,459**, de estas **3,990** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **3,886** fueron categorizadas como **Llamadas No Se Escucha** y las restantes **104** corresponden a **Molestosas**.

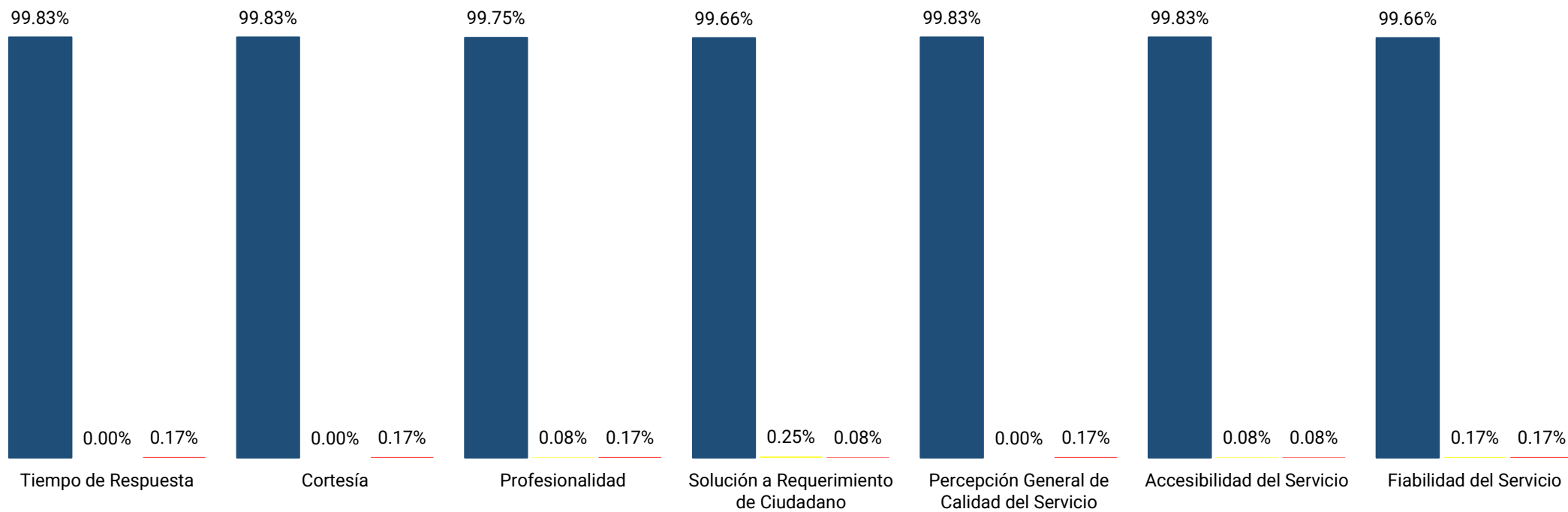


SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

■ Muy Bueno - Bueno ■ Regular ■ Malo - Muy Malo



* Base: 1,183 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo enero-marzo 2025.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

■ Si ■ No

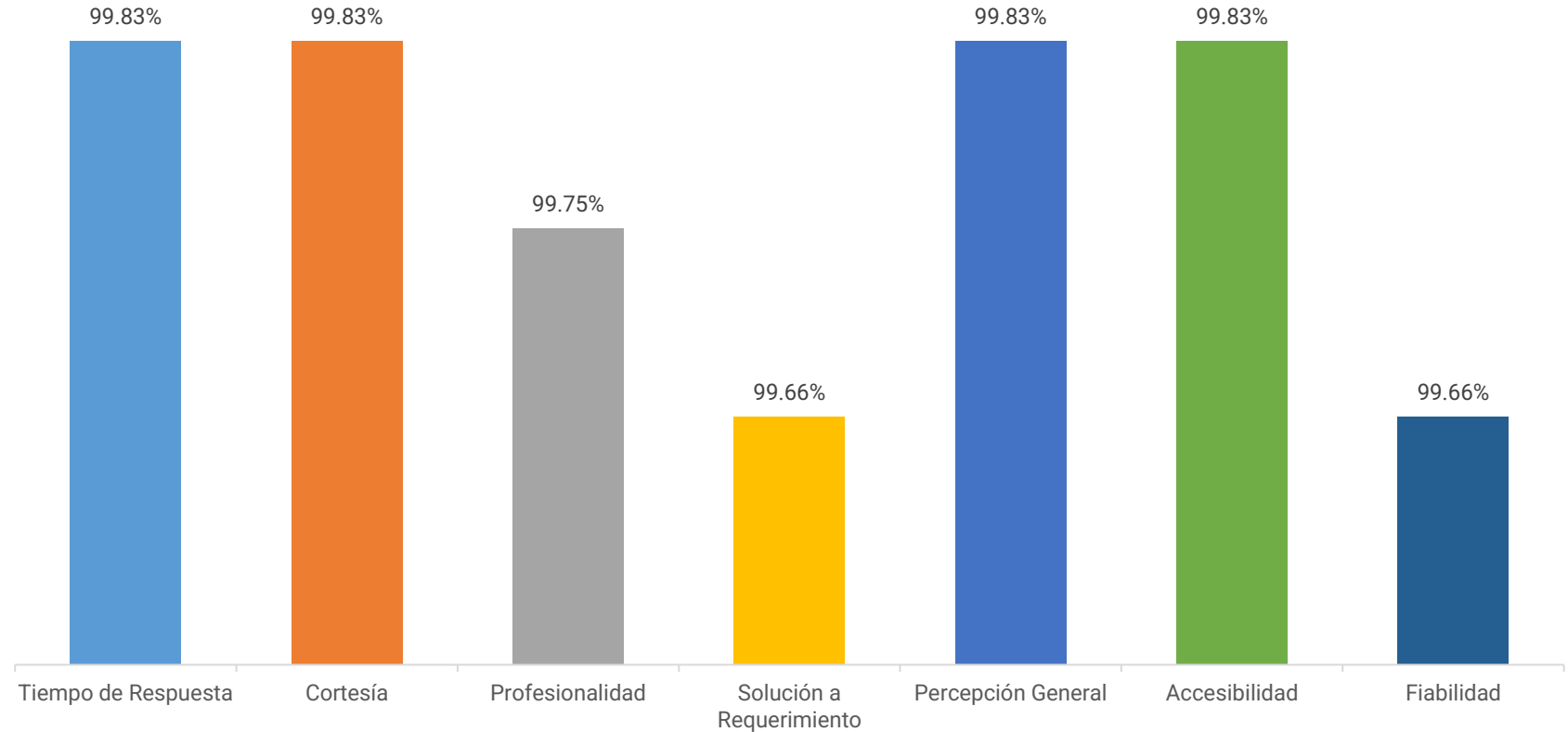


* Base: 1,183 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo enero-marzo 2025.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.77%

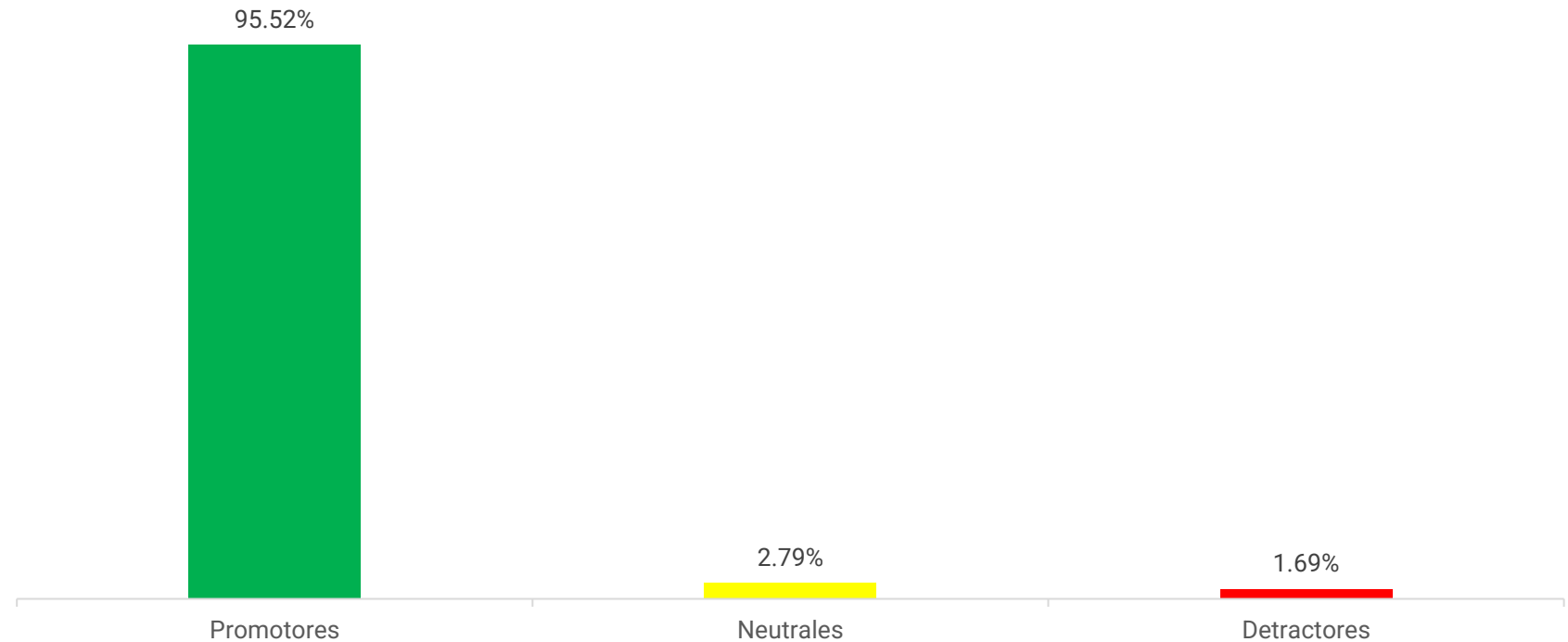


* Base: 1,183 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo enero-marzo 2025.

Índice del Promotor Neto (NPS)

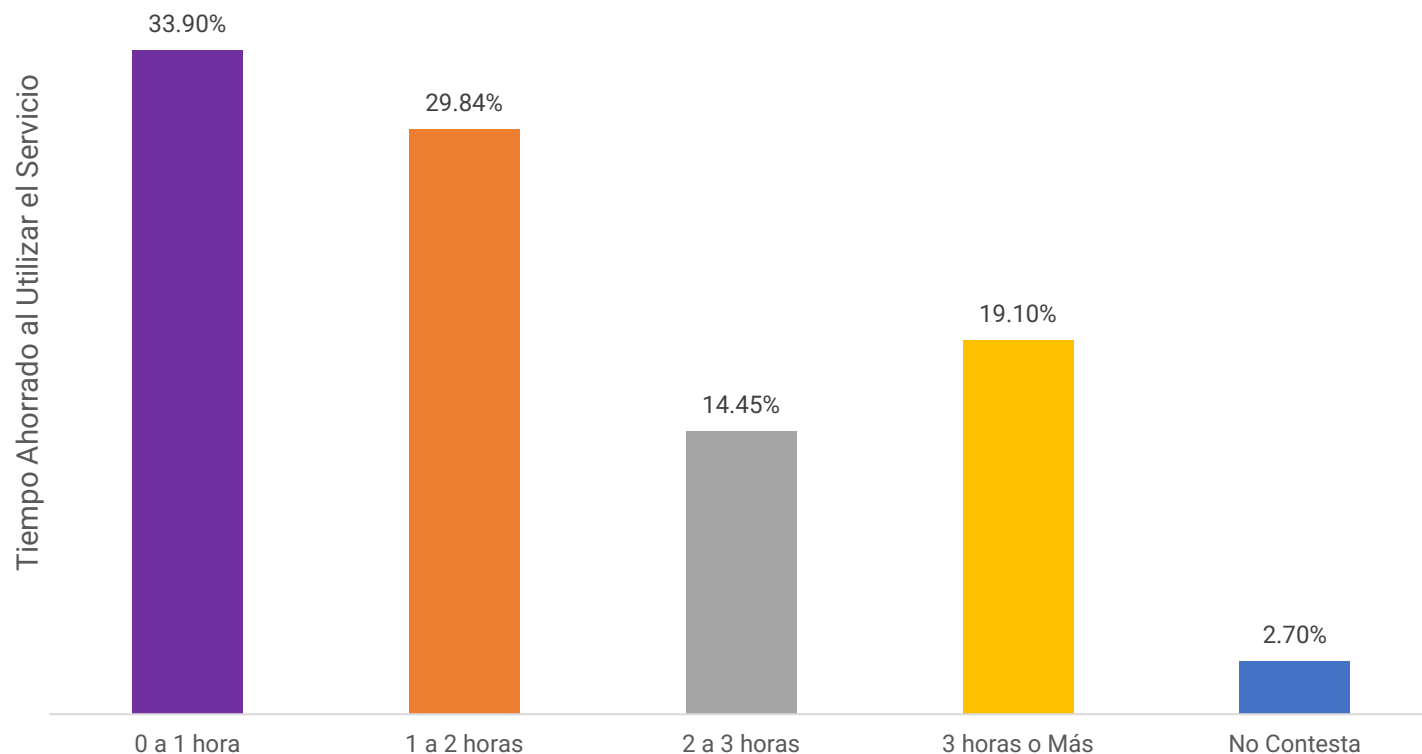
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

93.83%



* Base: 1,183 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo enero-marzo 2025.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



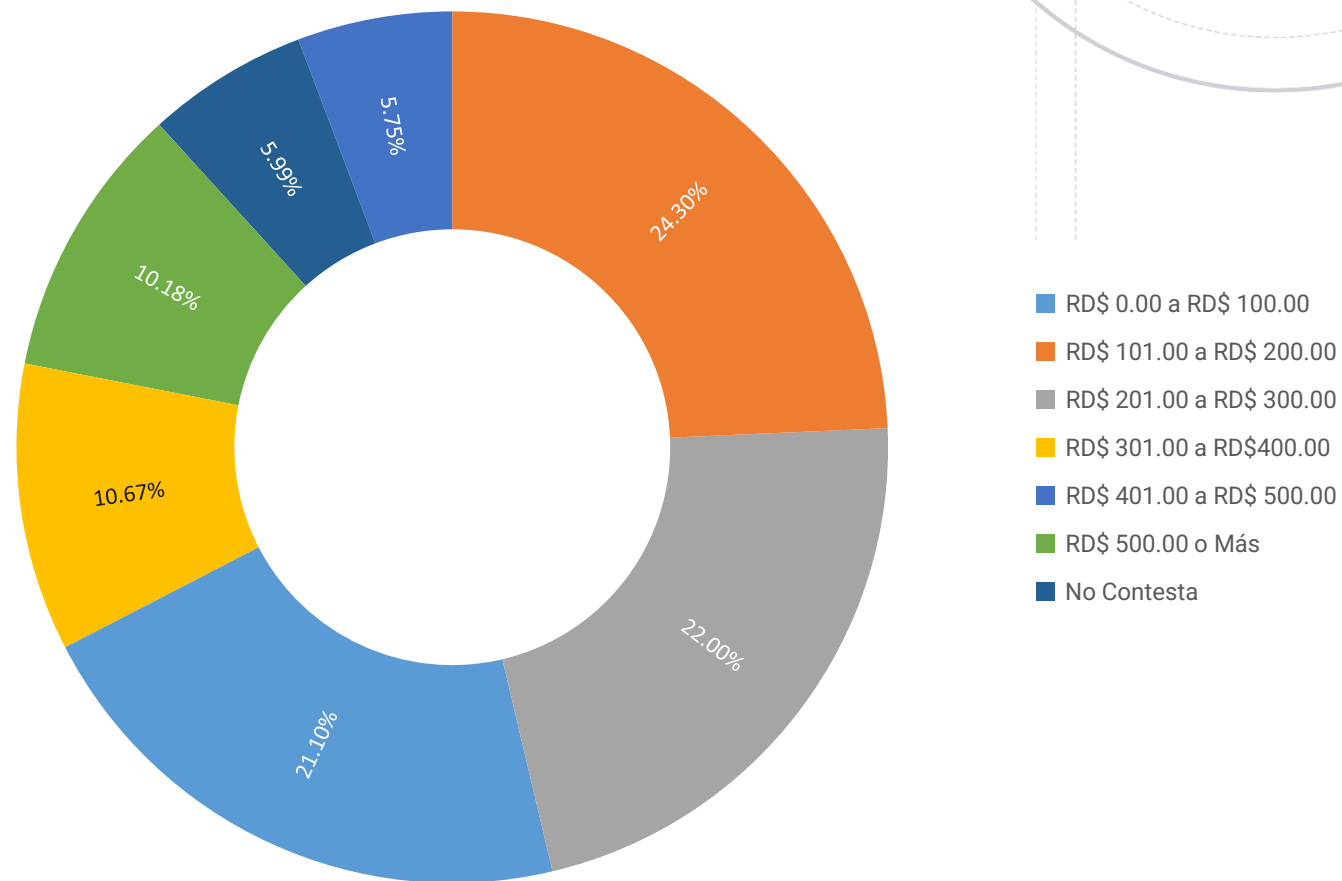
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 19% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 34% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 30% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 14% 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.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

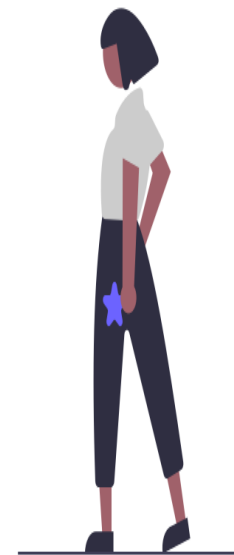
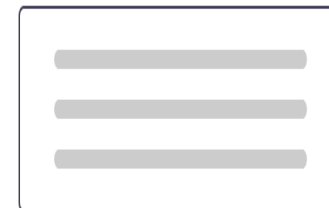
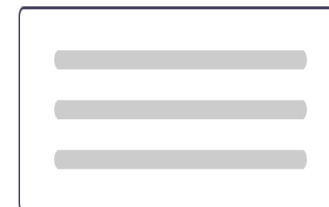
De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 10% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 17%, 22%, 24%, y 21% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$301.00 a RD\$500.00, RD\$201.00 a RD\$300.00, RD\$101.00 a RD\$200.00 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.

* El 6% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

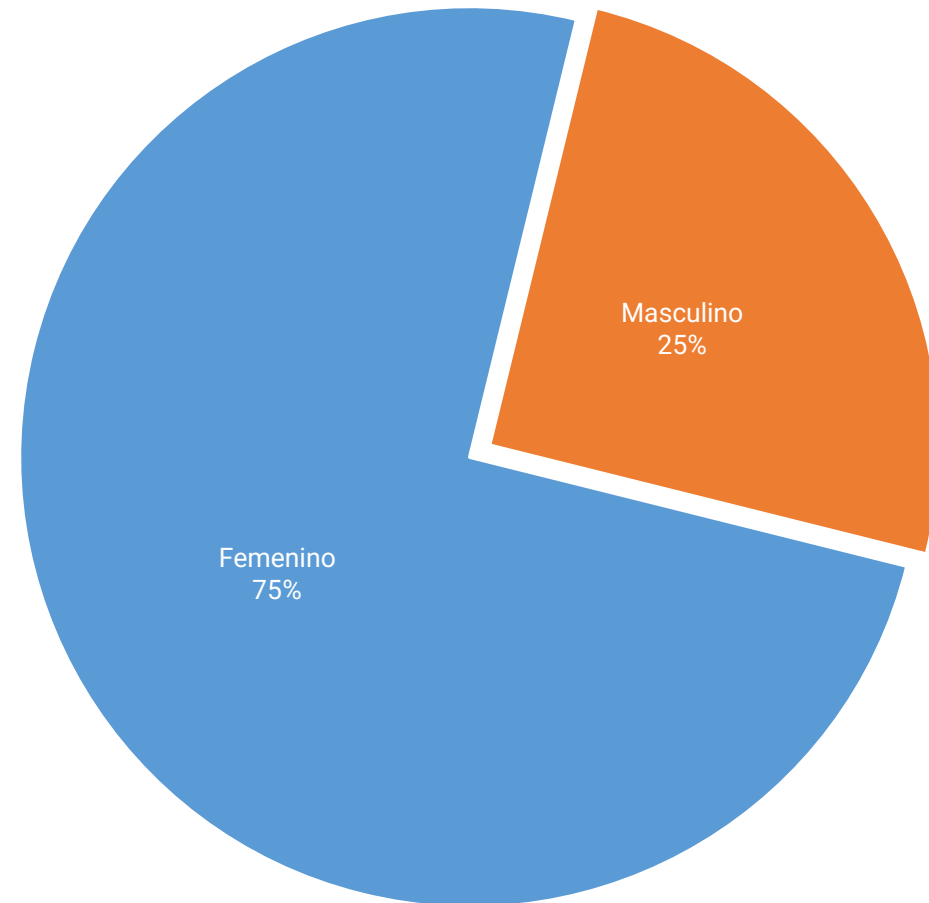


Comentario de los Encuestados

▶ No se realizaron comentarios en este periodo.



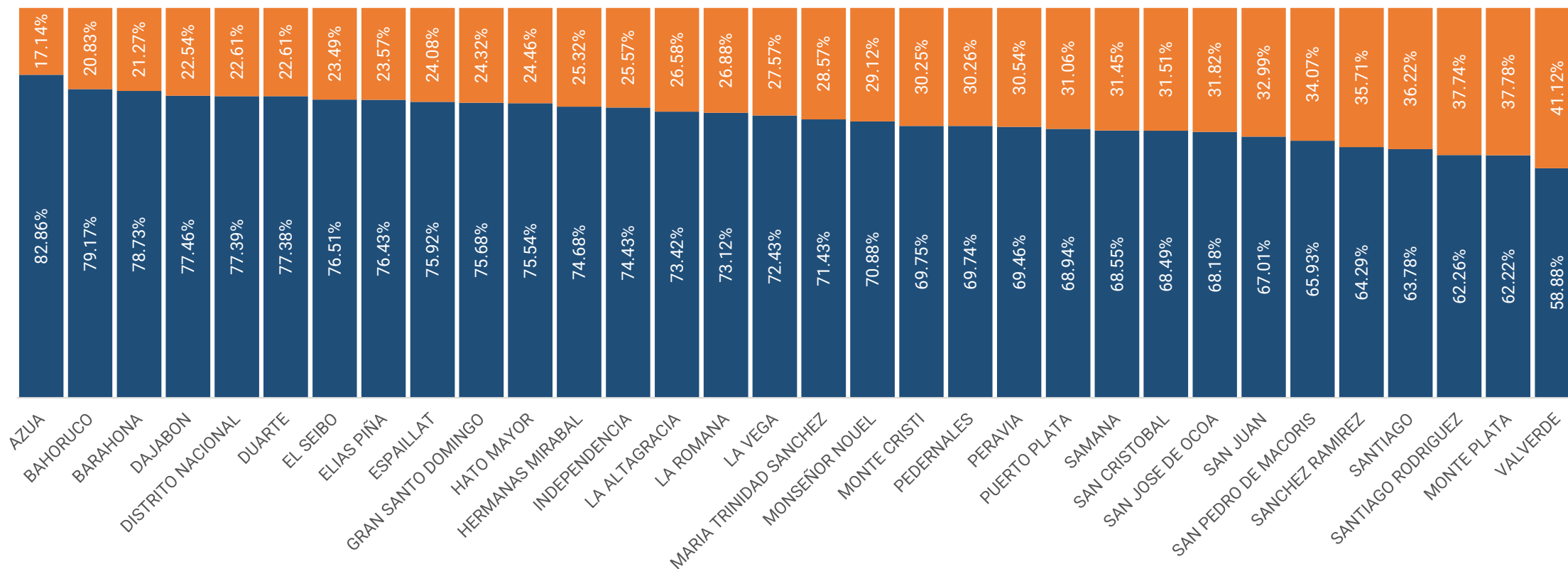
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 30,075 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



* Base: 30,075 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

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

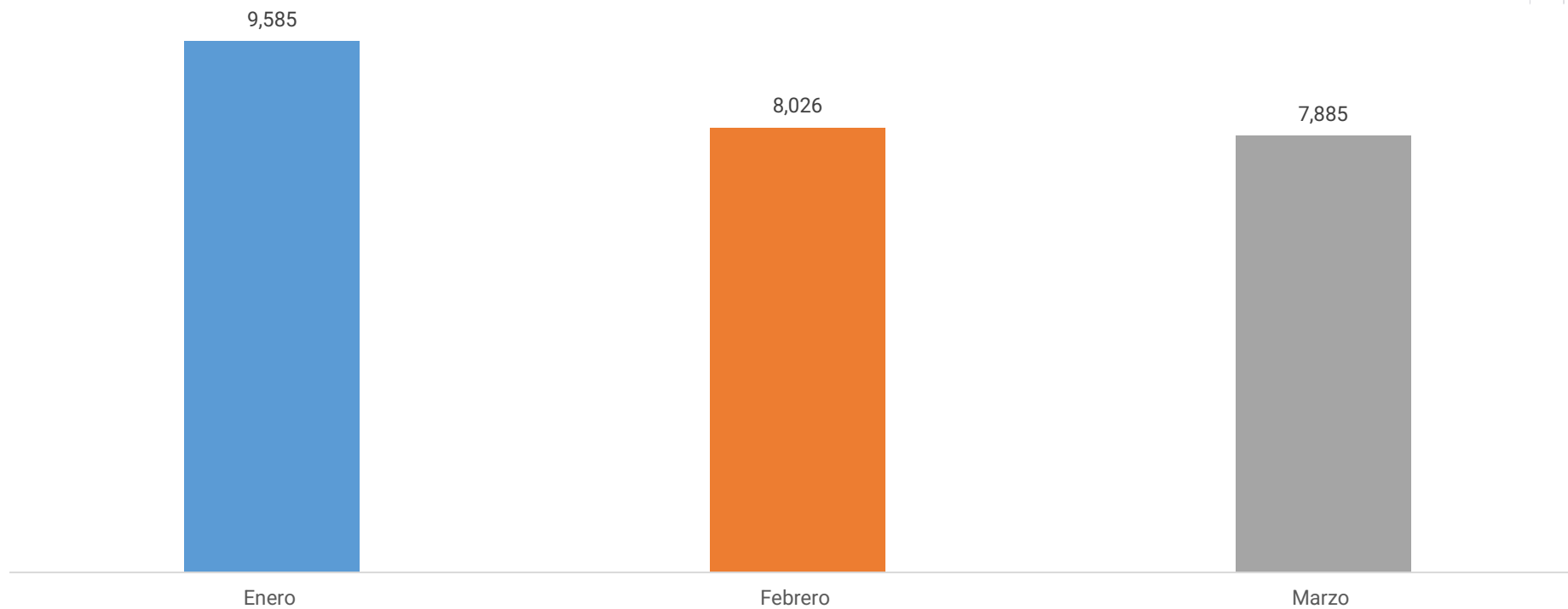
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

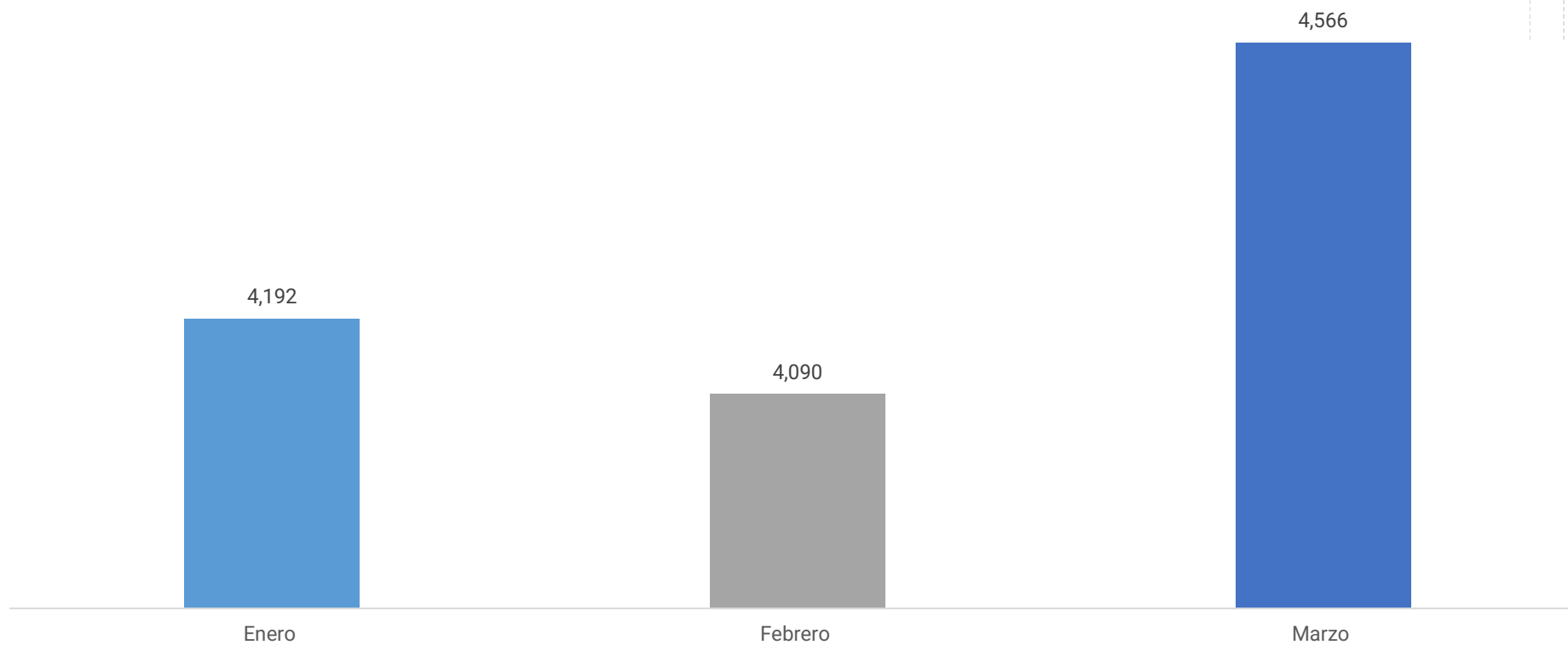
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



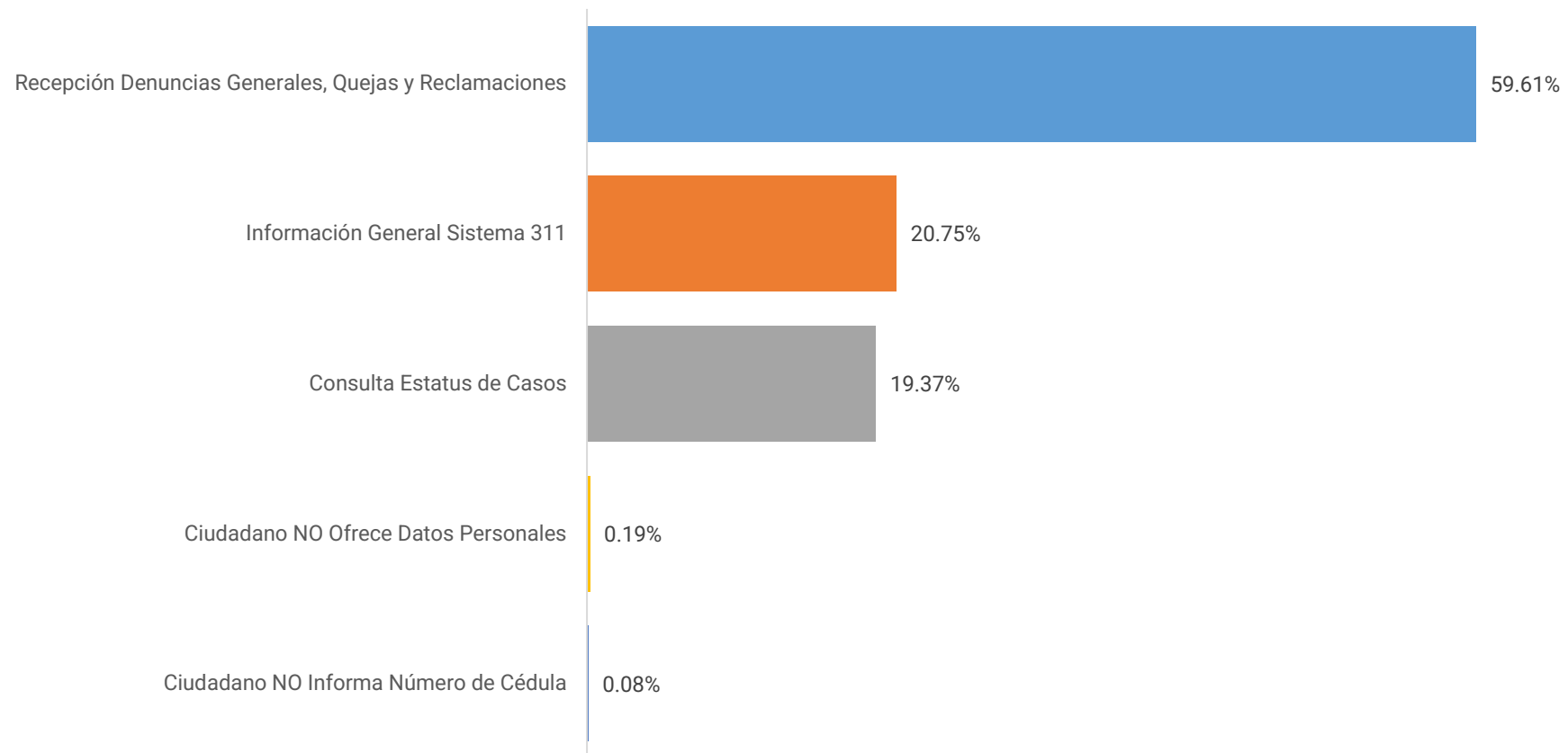
* Base: 25,496 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2025.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



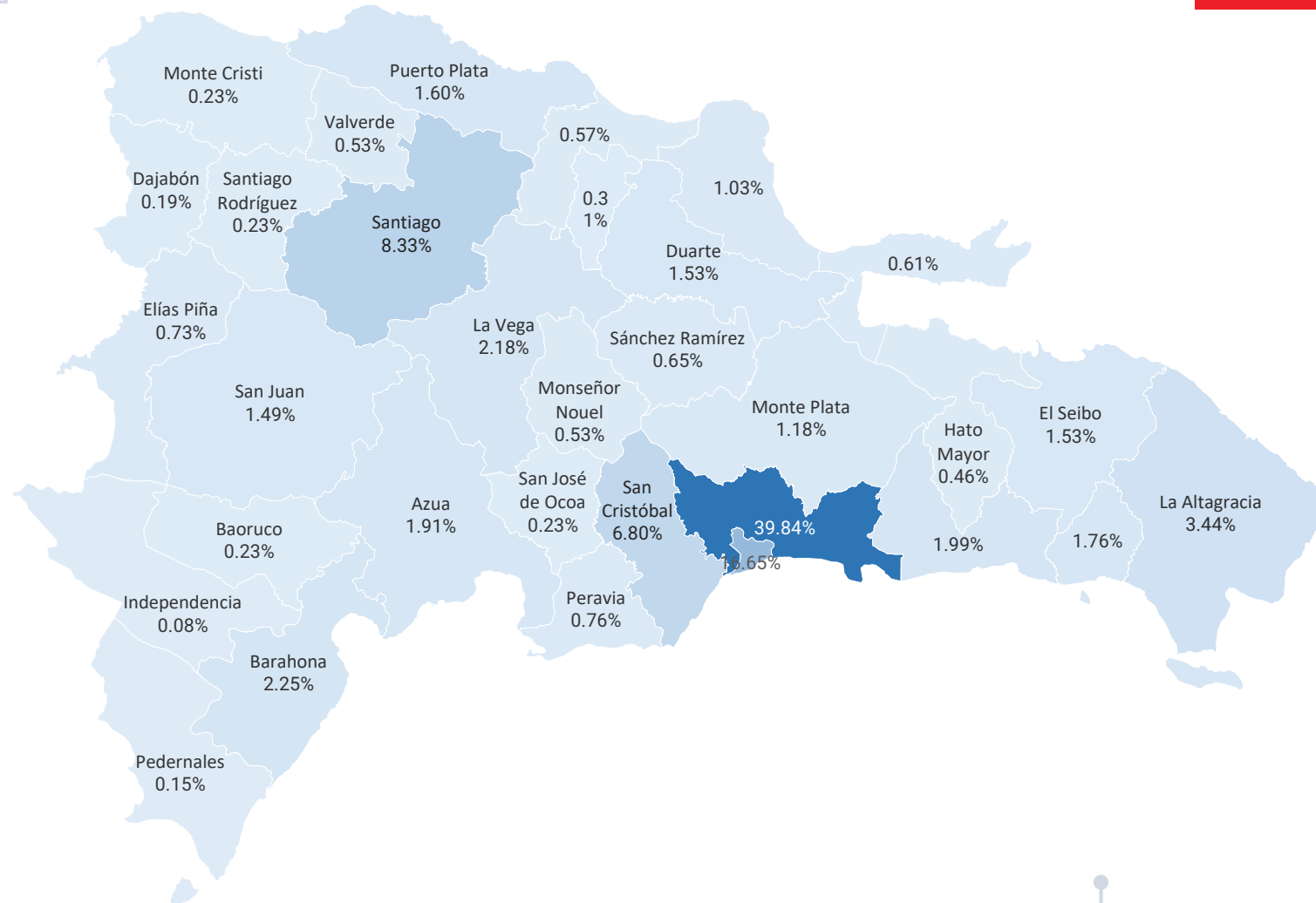
* Base: 12,848 Llamadas Atendidas durante el enero-marzo 2025.

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



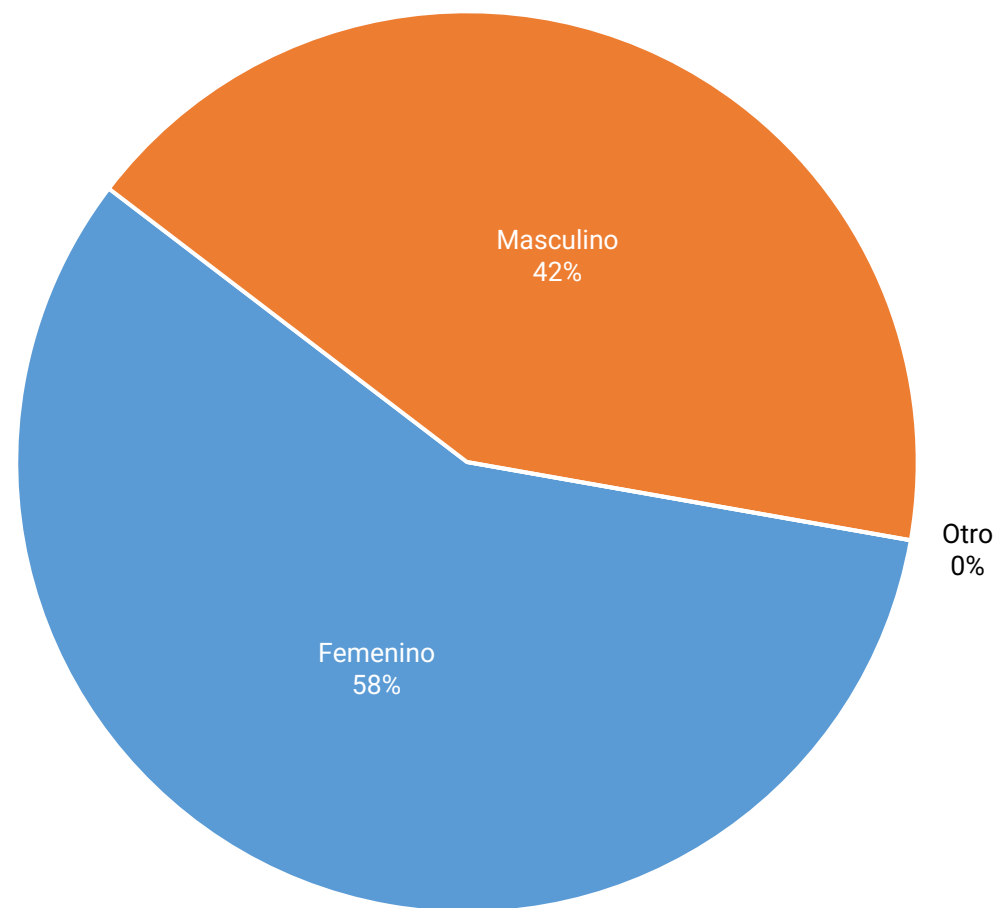
* Base: 2,617 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

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



* Base: 2,617 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

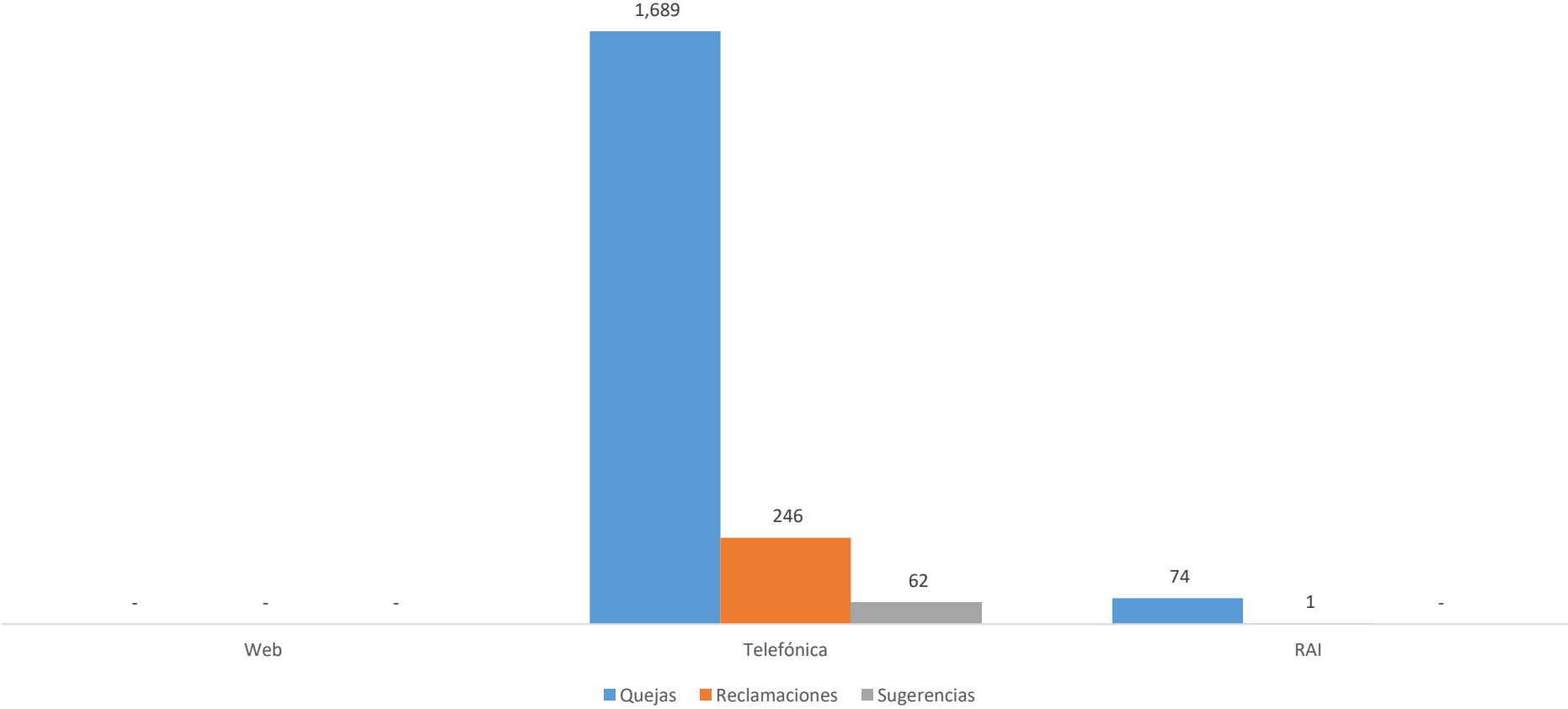
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 2,617 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

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

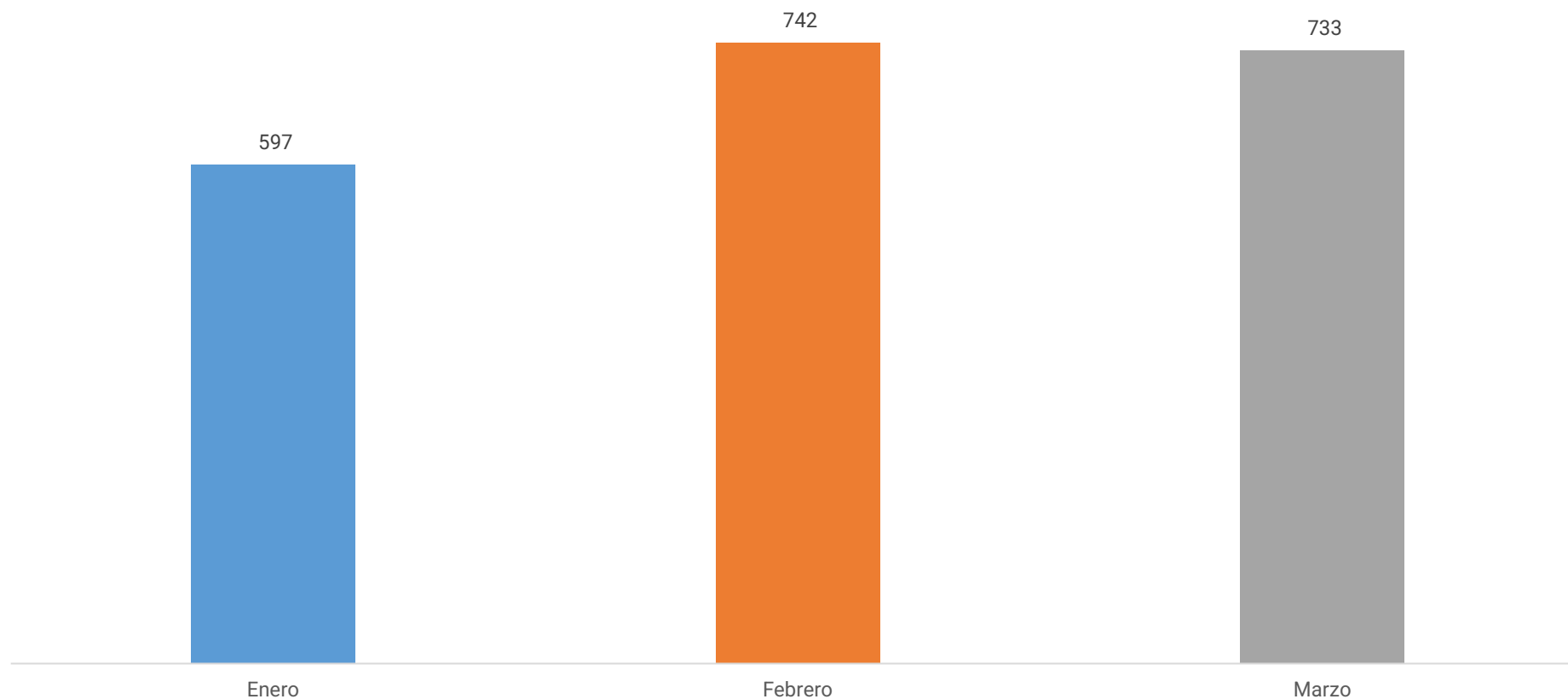
Desglose por Tipo



* Base: 2,072 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero-marzo 2025.

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

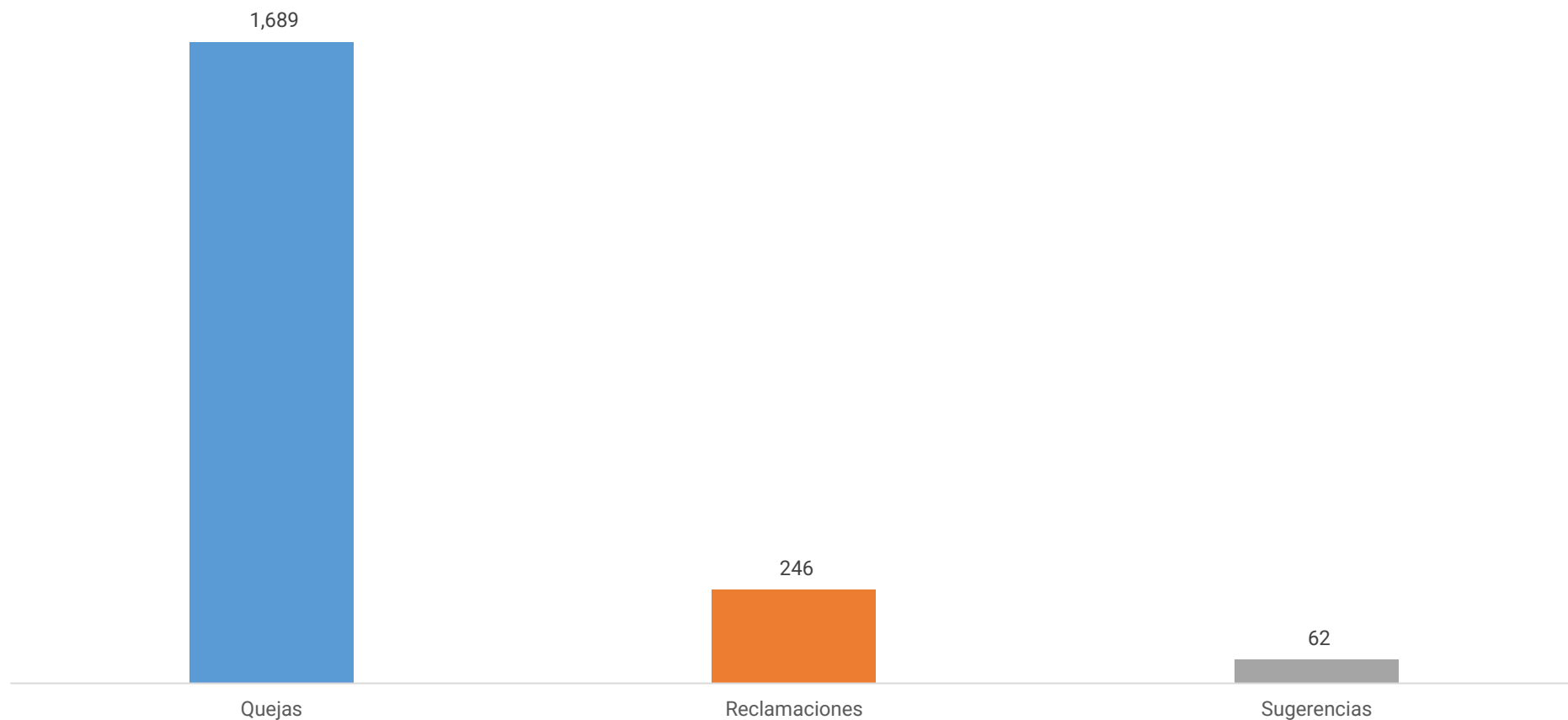
Desglose por mes del 2024



* Base: 2,072 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero-marzo 2025.

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

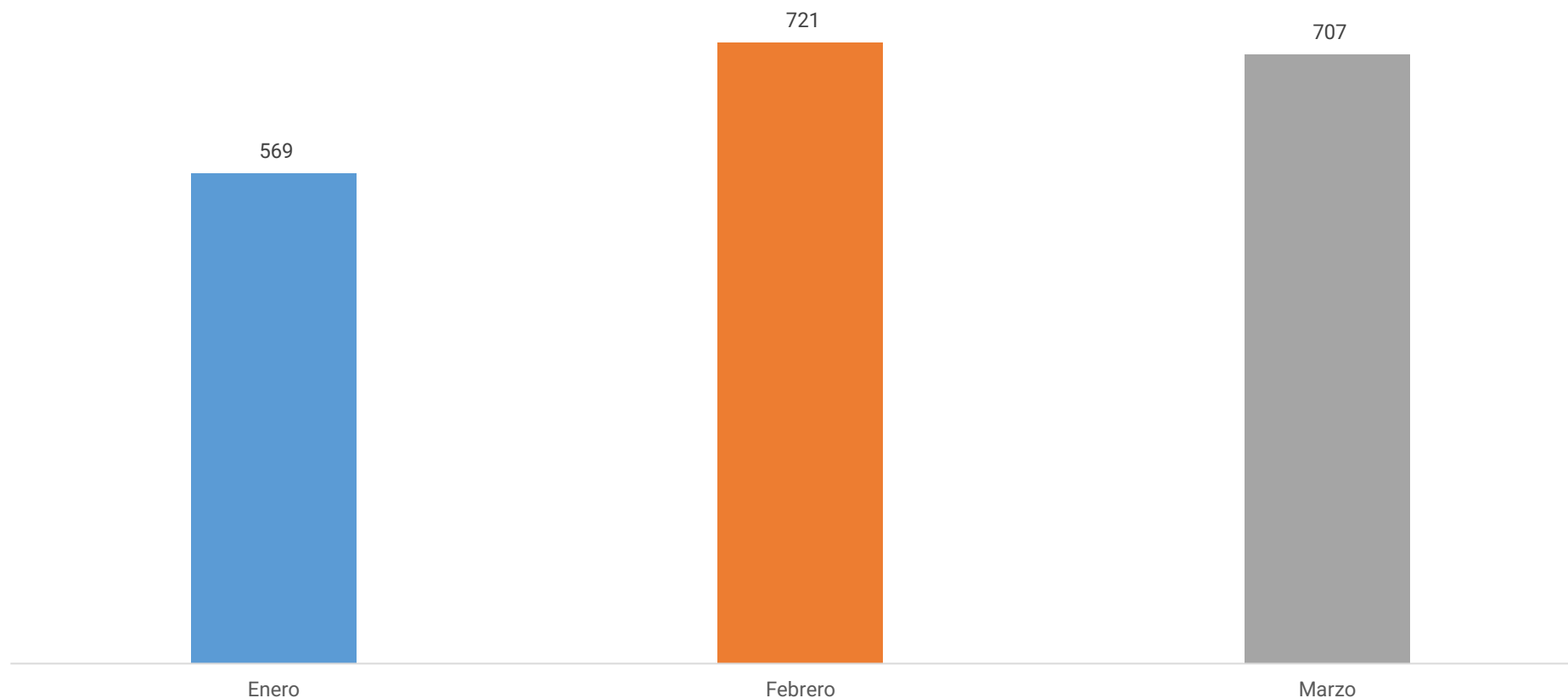
Desglose por Tipo



* Base: 1,997 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo enero-marzo 2025.

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

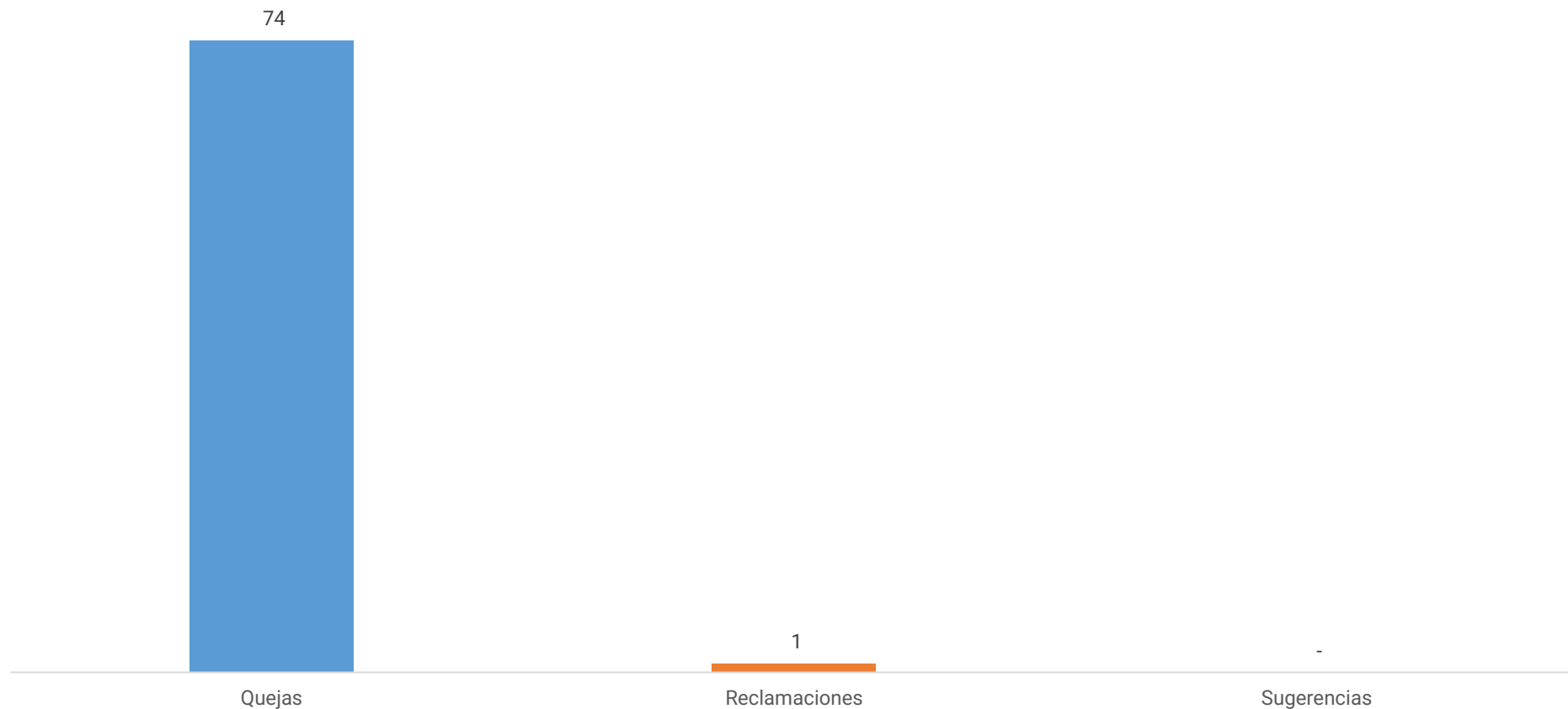
Desglose por mes del 2025



* Base: 1,997 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo enero-marzo 2025.

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

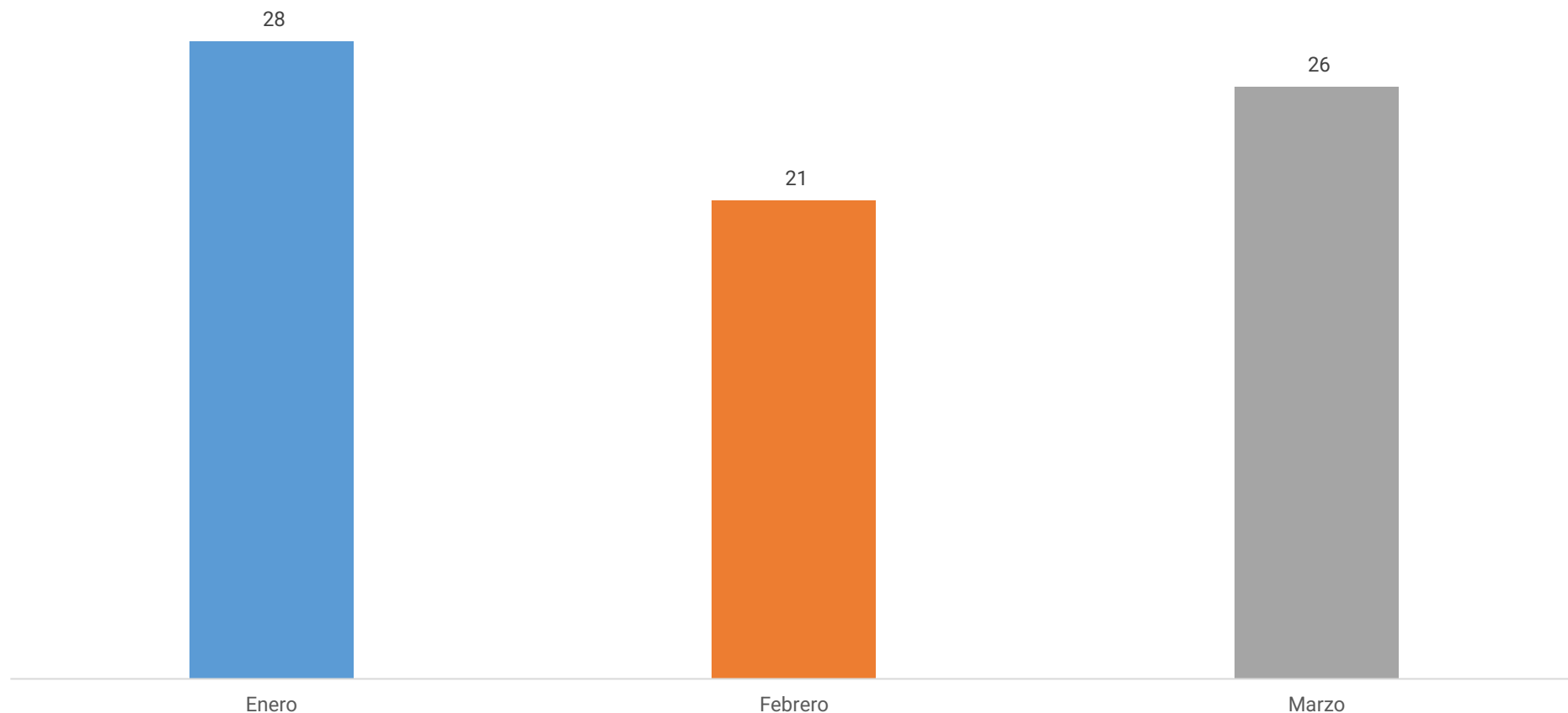
Desglose por Tipo



* Base: 75 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo enero-marzo 2025.

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

Desglose por mes del 2025



* Base: 75 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo enero-marzo 2025.



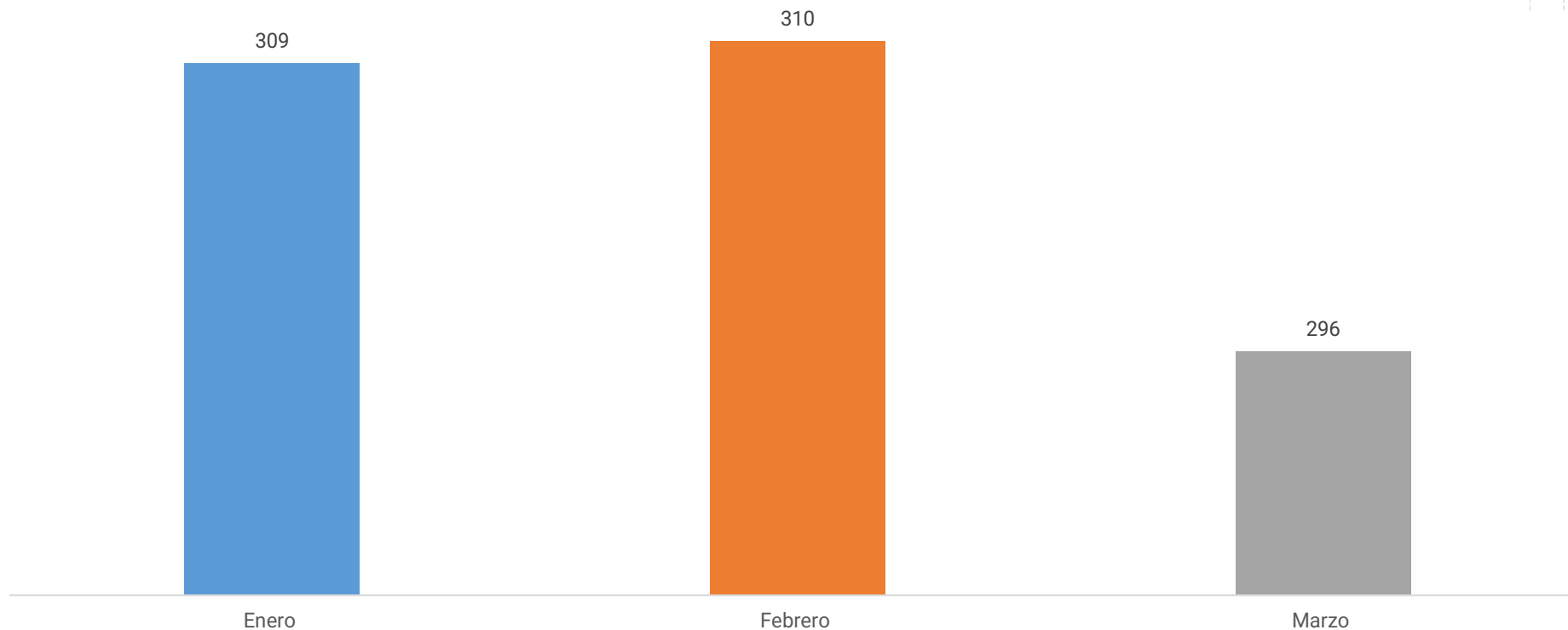
¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

Es un canal diseñado para que los ciudadanos 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 menores abandonados o extraviados.

x

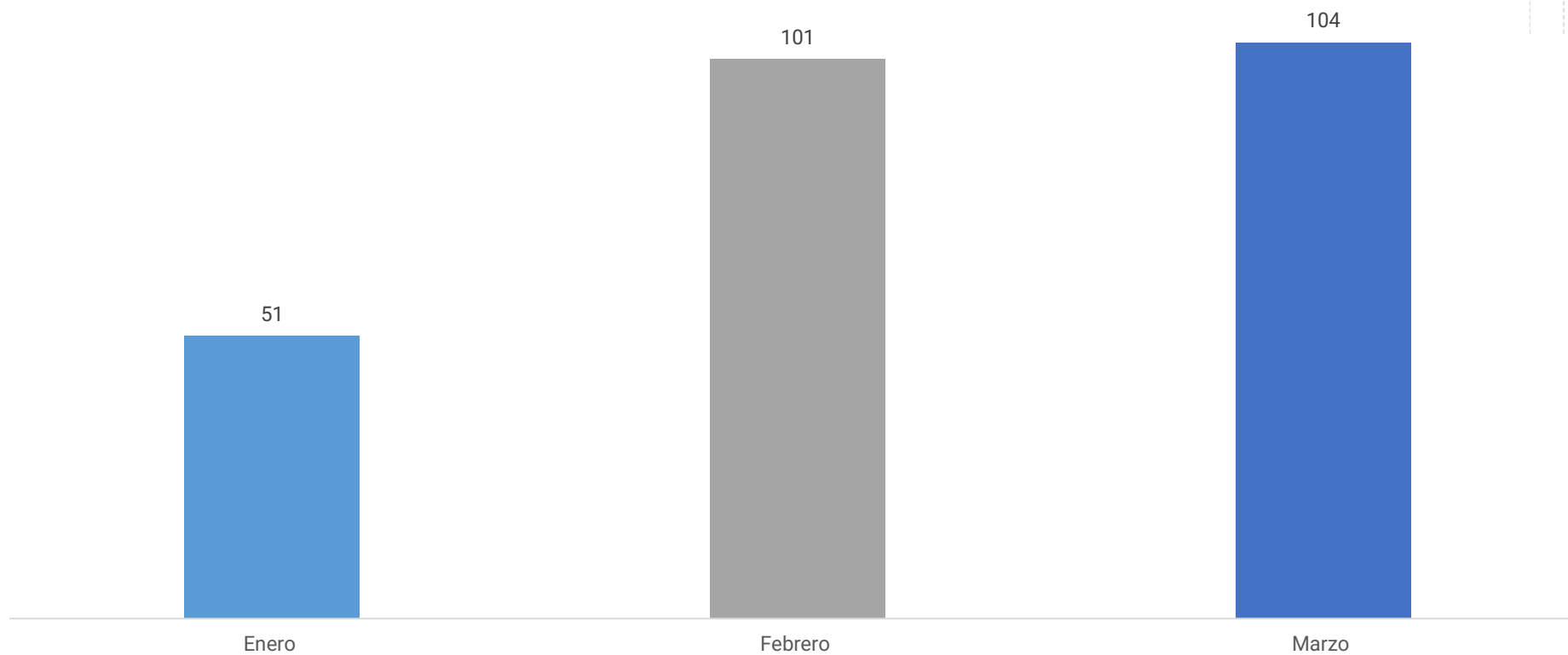
c

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 915 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2025.

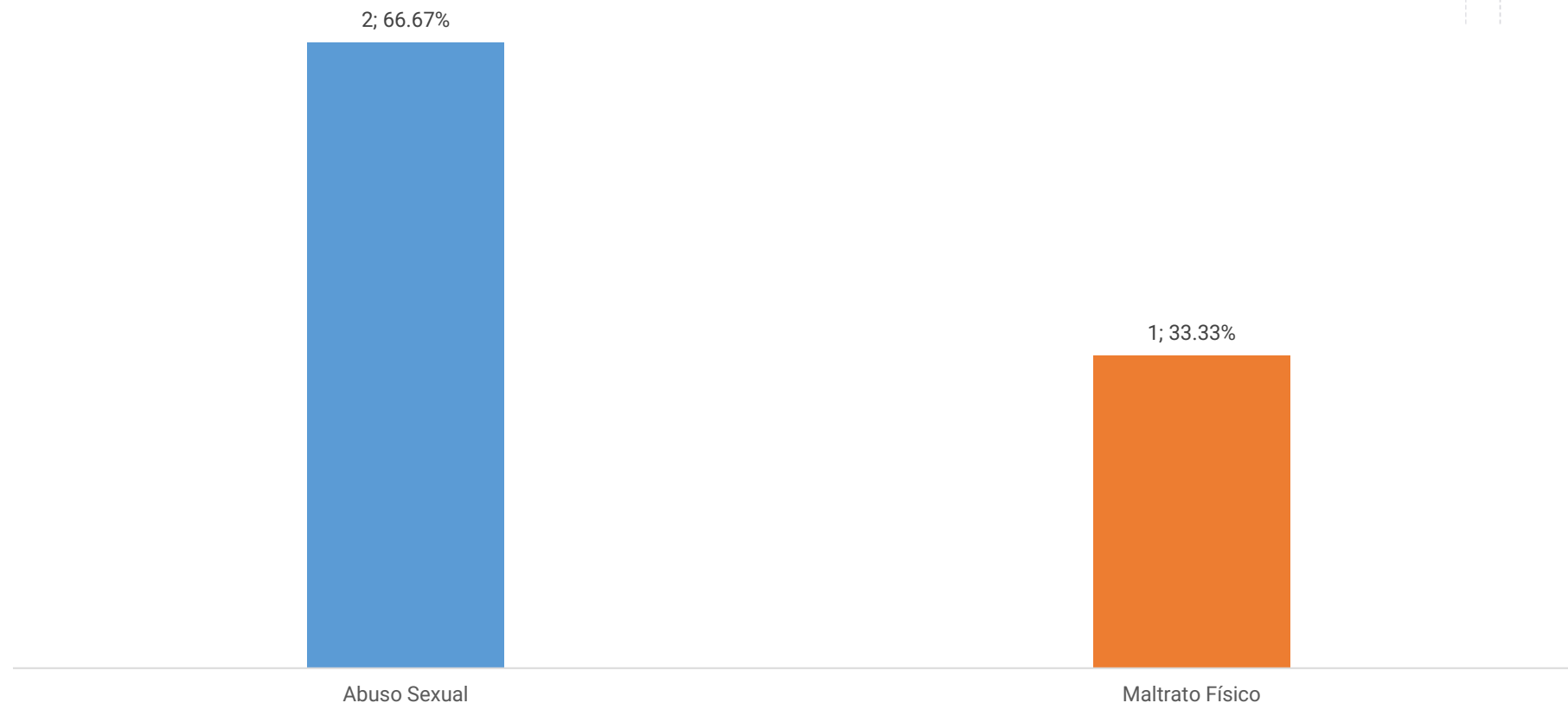
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 256 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2025.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

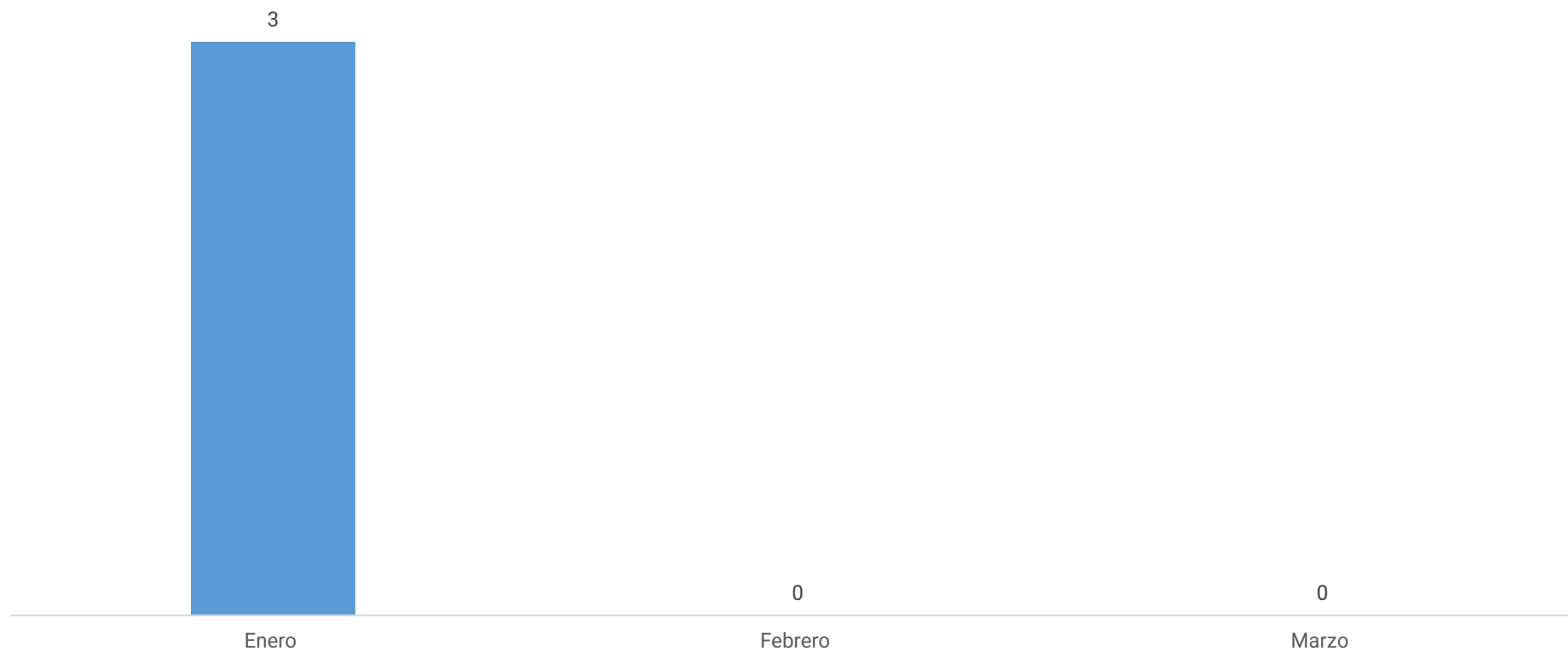
Desglose por Tipo



* **Base:** 3 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2025.

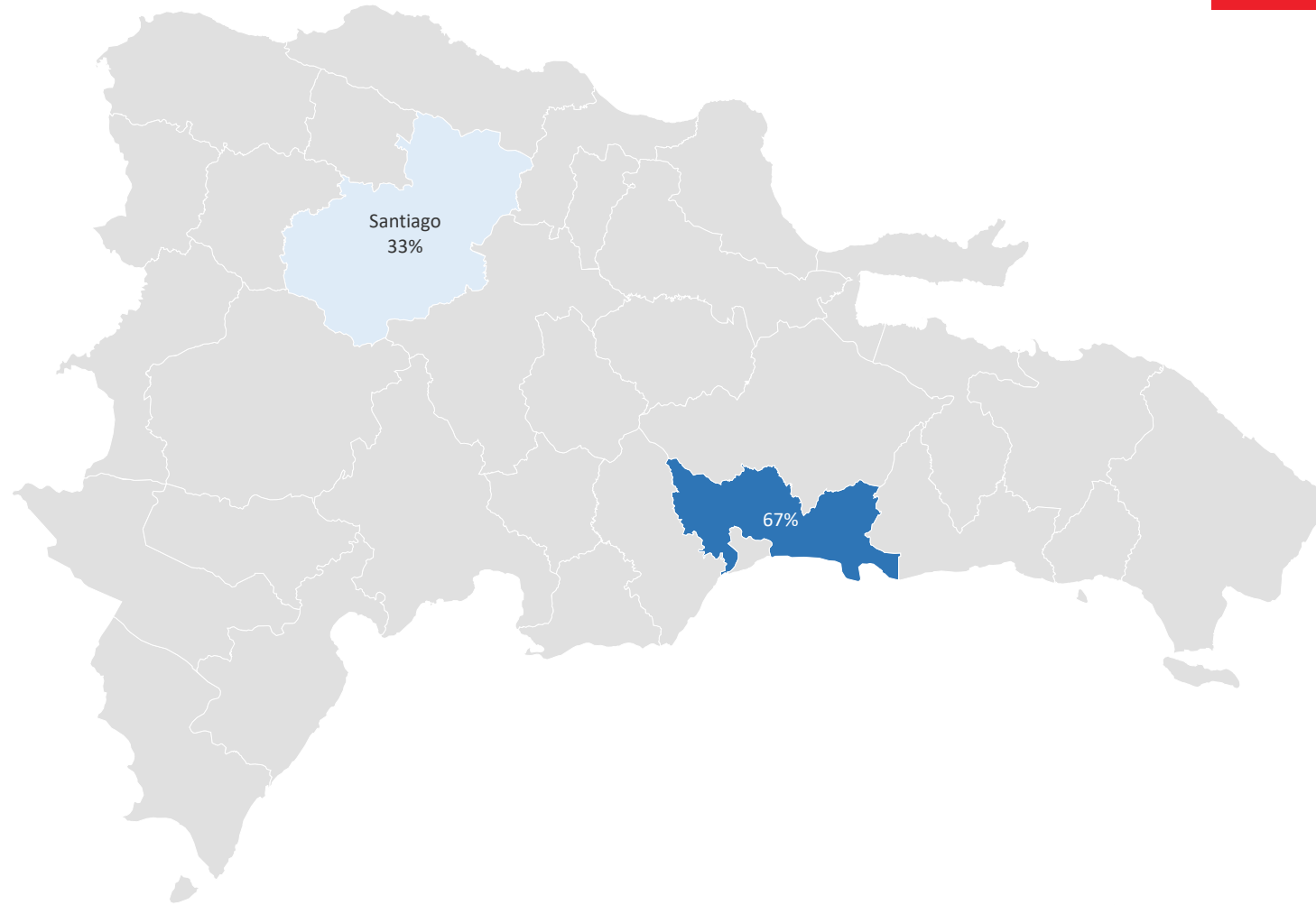
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2025



* Base: 3 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2025.

Mapa Porcentual de Casos Registrados en la línea 700, por Provincia



* Base: 3 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2025.

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 270 servicios diferentes.

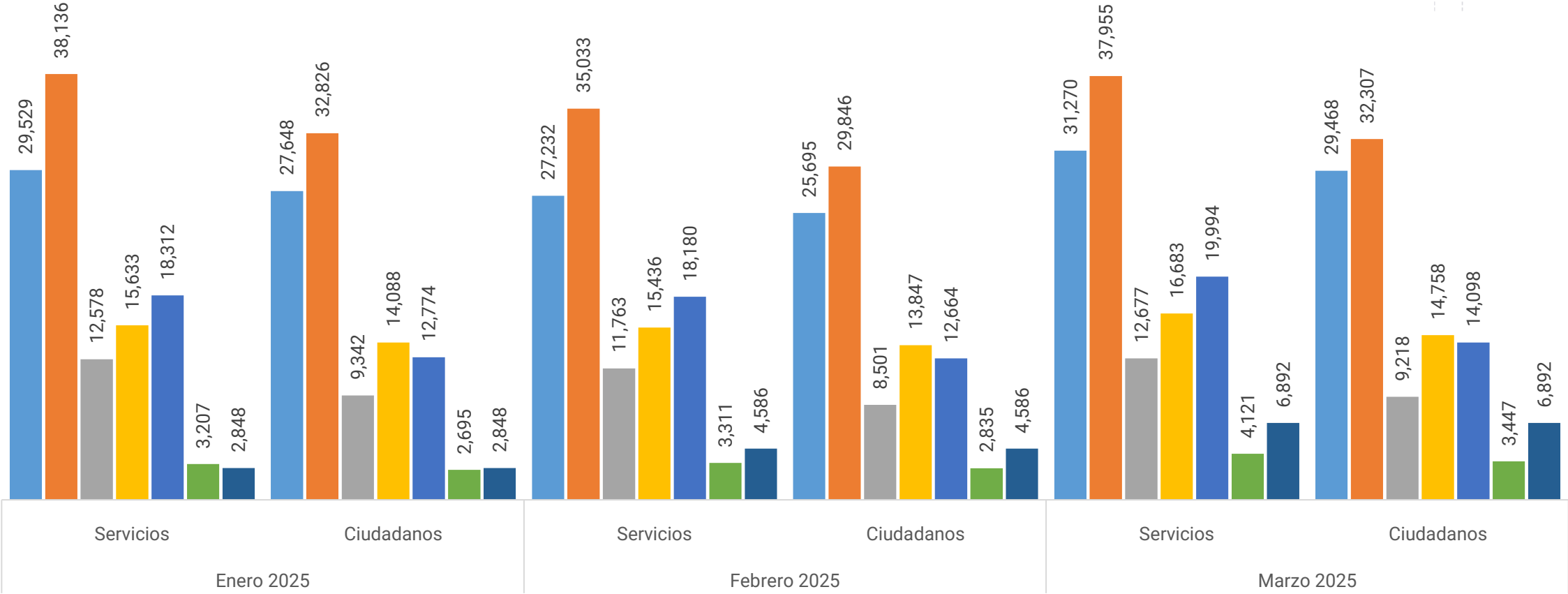


ATENCIÓN CIUDADANA

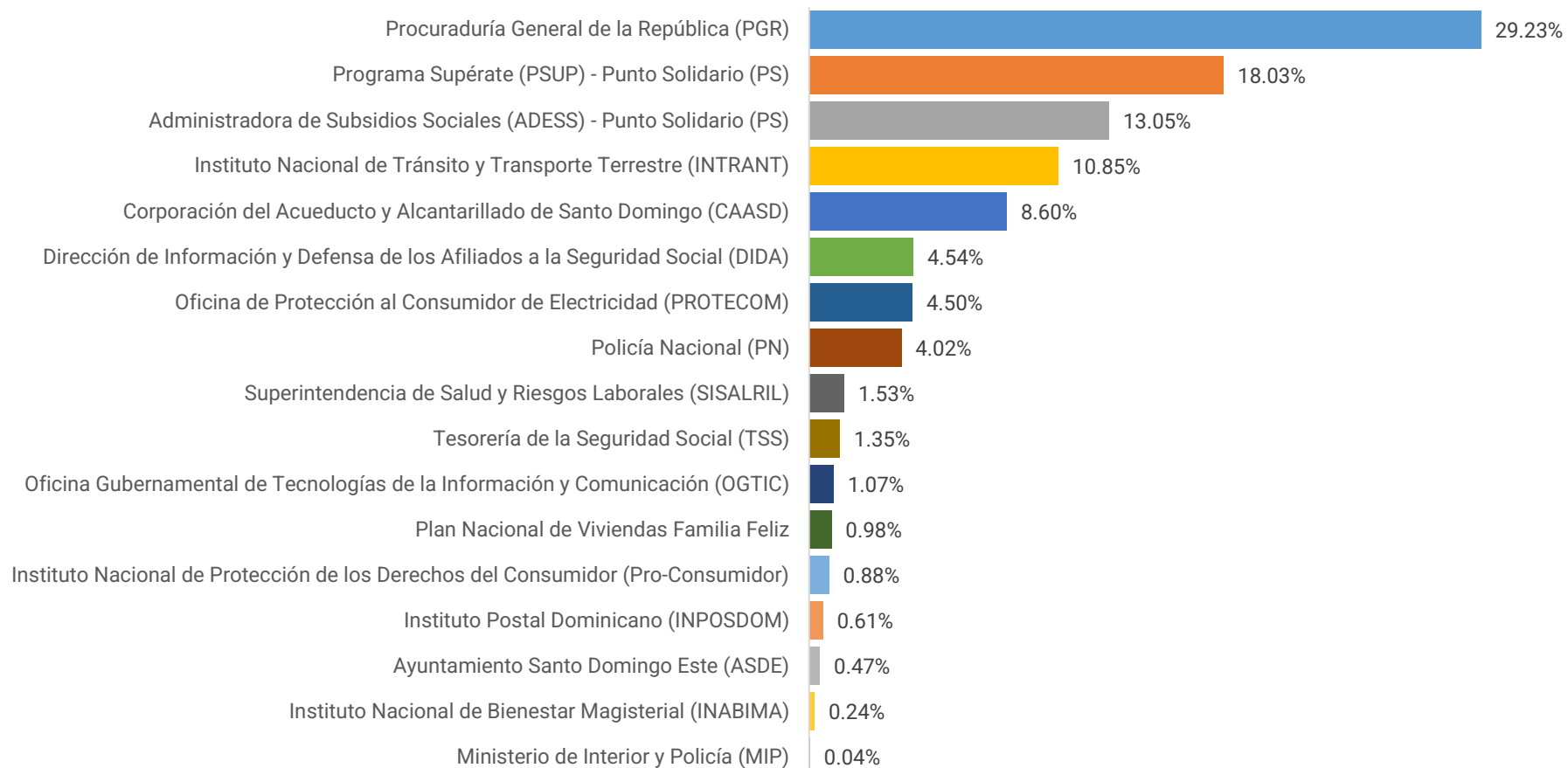
A través de los **Puntos GOB**, el **Centro de Atención Ciudadana** ha gestionado un total de **365,376** servicios para **310,312** ciudadanos durante el periodo enero-marzo del 2025. Detalladamente, en la **Plaza Megacentro (SDE)** se brindaron **88,031** servicios a **82,811** ciudadanos; en la **Plaza Sambil (DN)** se ofrecieron **111,124** servicios a **94,979** ciudadanos; en la **Plaza Parada de la Cultura (Las Américas - SDE)** se proporcionaron **37,018** servicios a **27,061** ciudadanos; en la **Plaza Occidental Mall (SDO)** se brindaron **47,752** servicios a **42,693** ciudadanos; en la **Plaza Comercial La Sirena (Santiago)** se ofrecieron **56,486** servicios a **39,536** ciudadanos; en la **Plaza Colina Centro (SDN)** se ofrecieron **10,639** servicios a **8,977** ciudadanos; y en el **Bravo (SC)** se proporcionaron **14,326** servicios a **14,255** ciudadanos.

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS

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



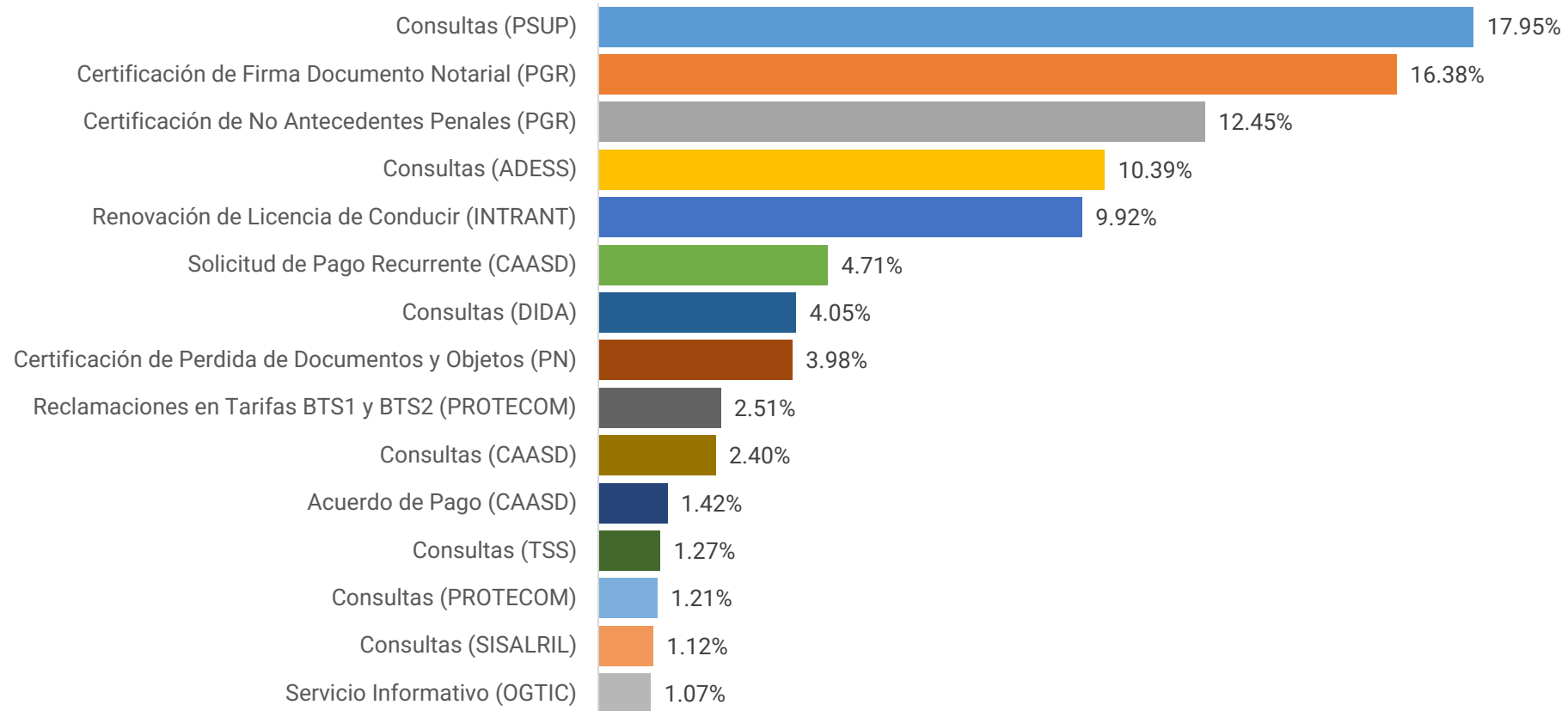
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 82,811 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

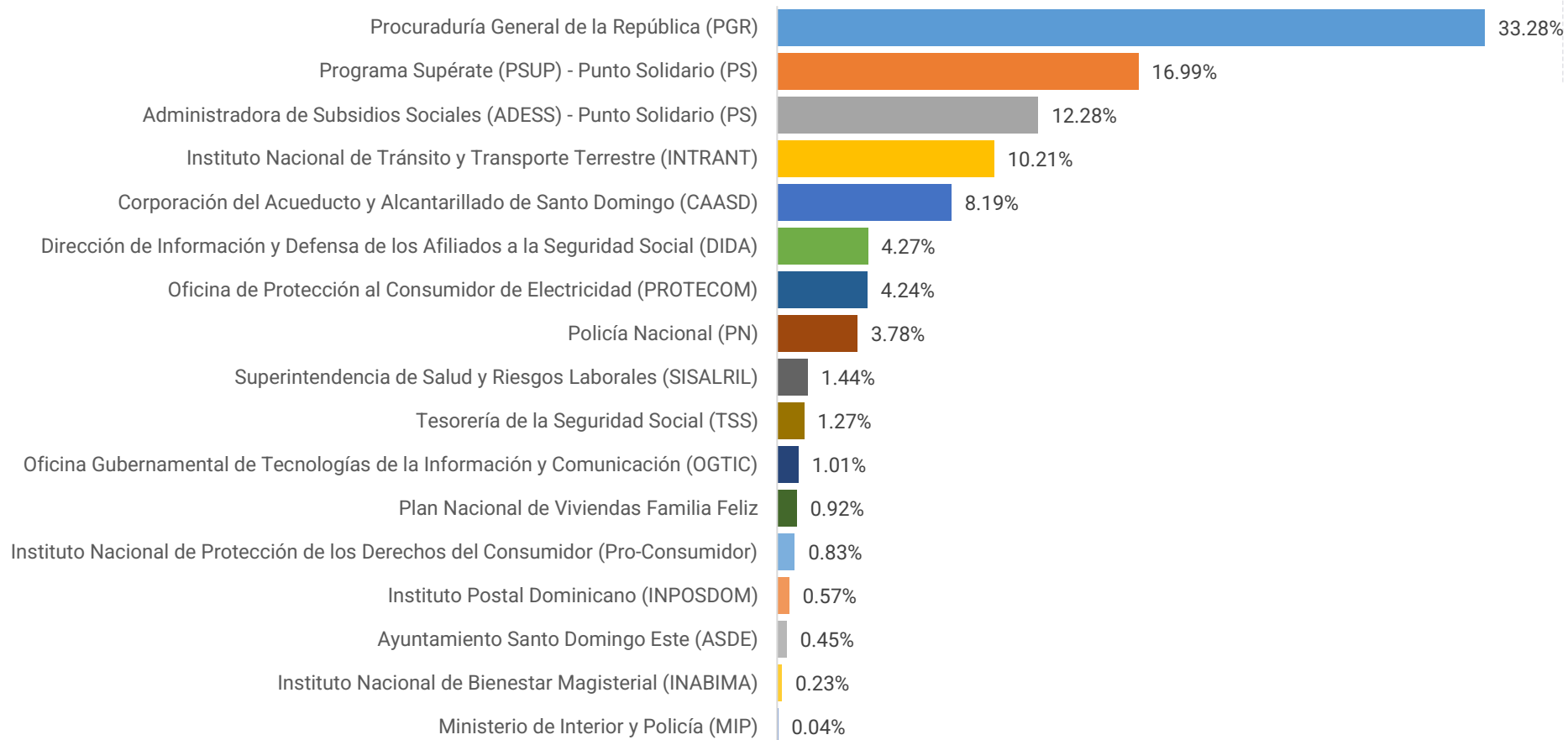
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



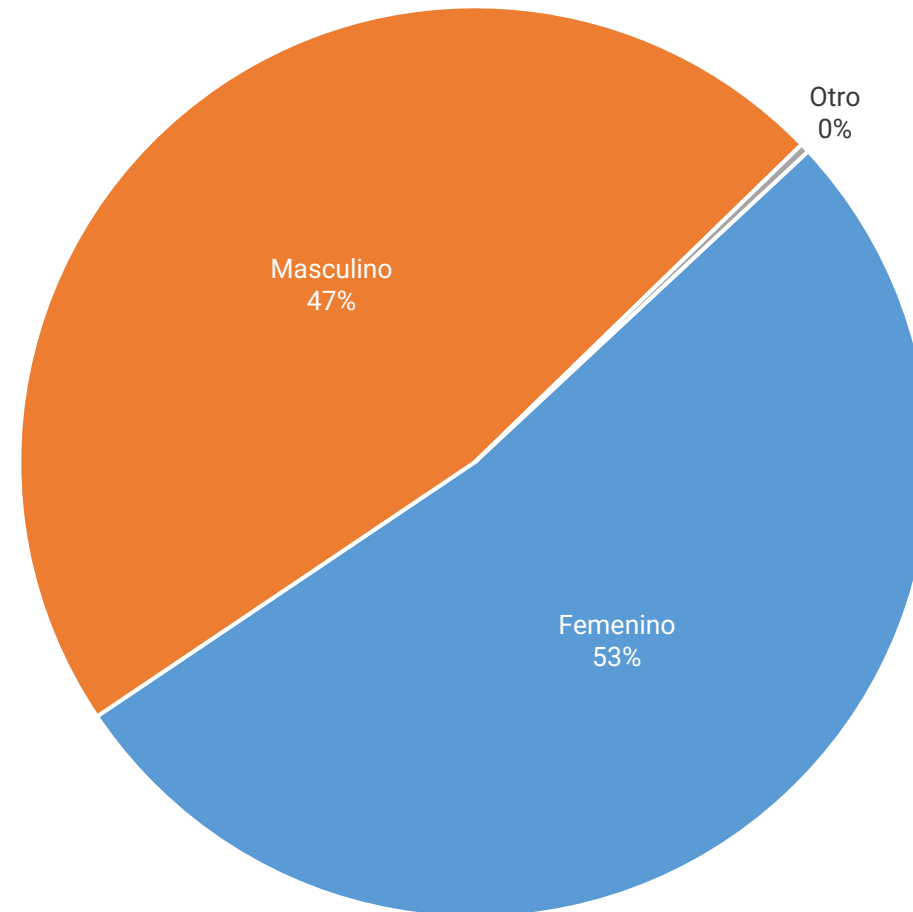
* Base: 82,811 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



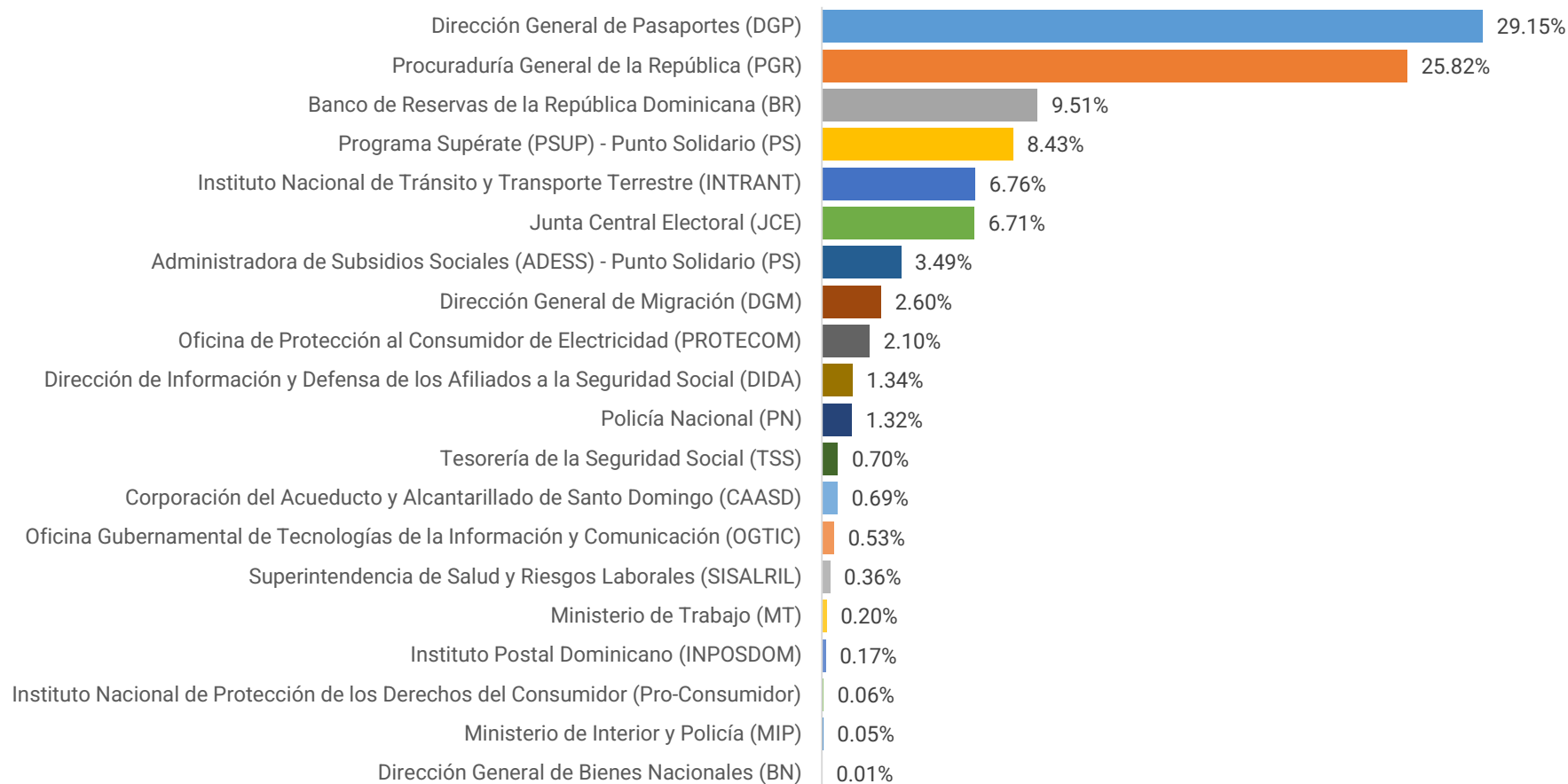
* Base: 88,031 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 82,811 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

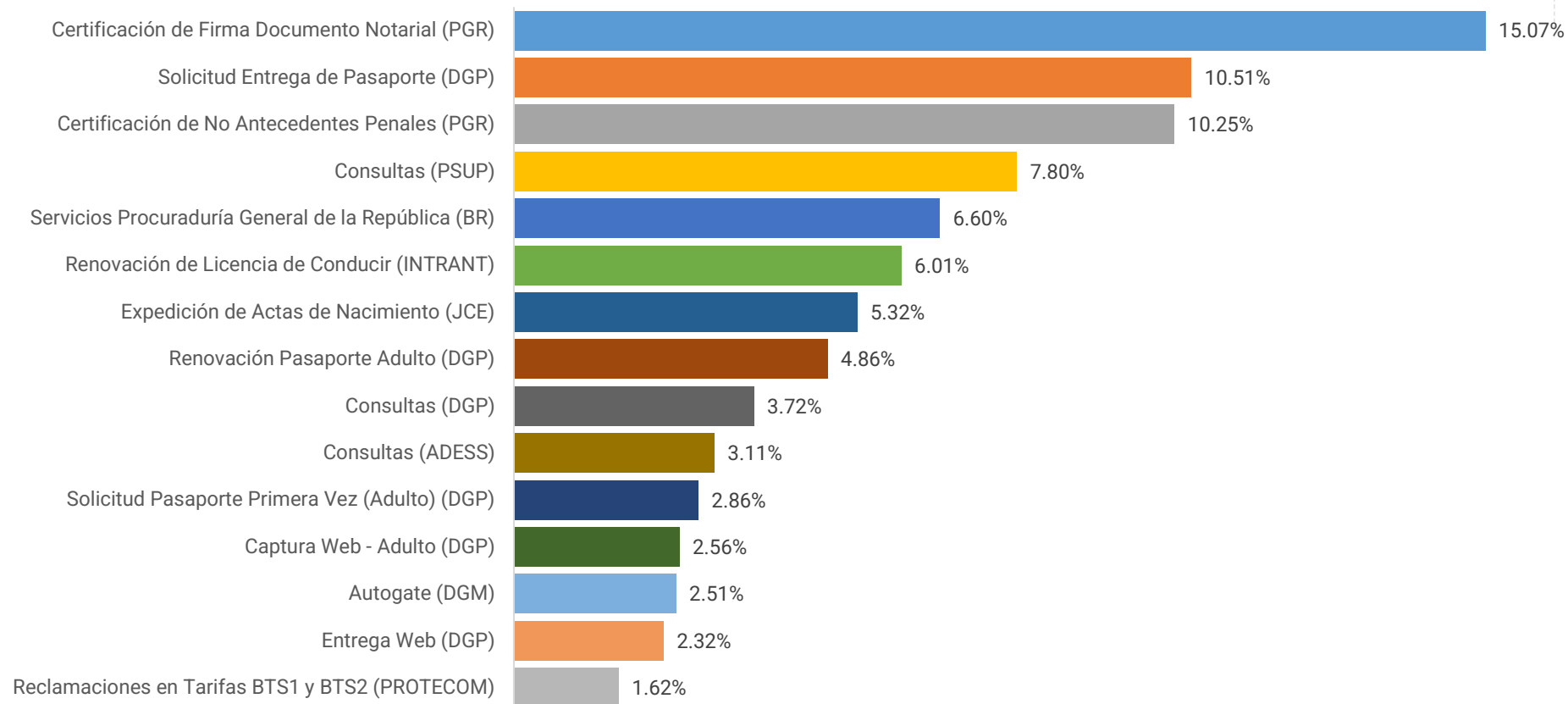
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 94,979 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

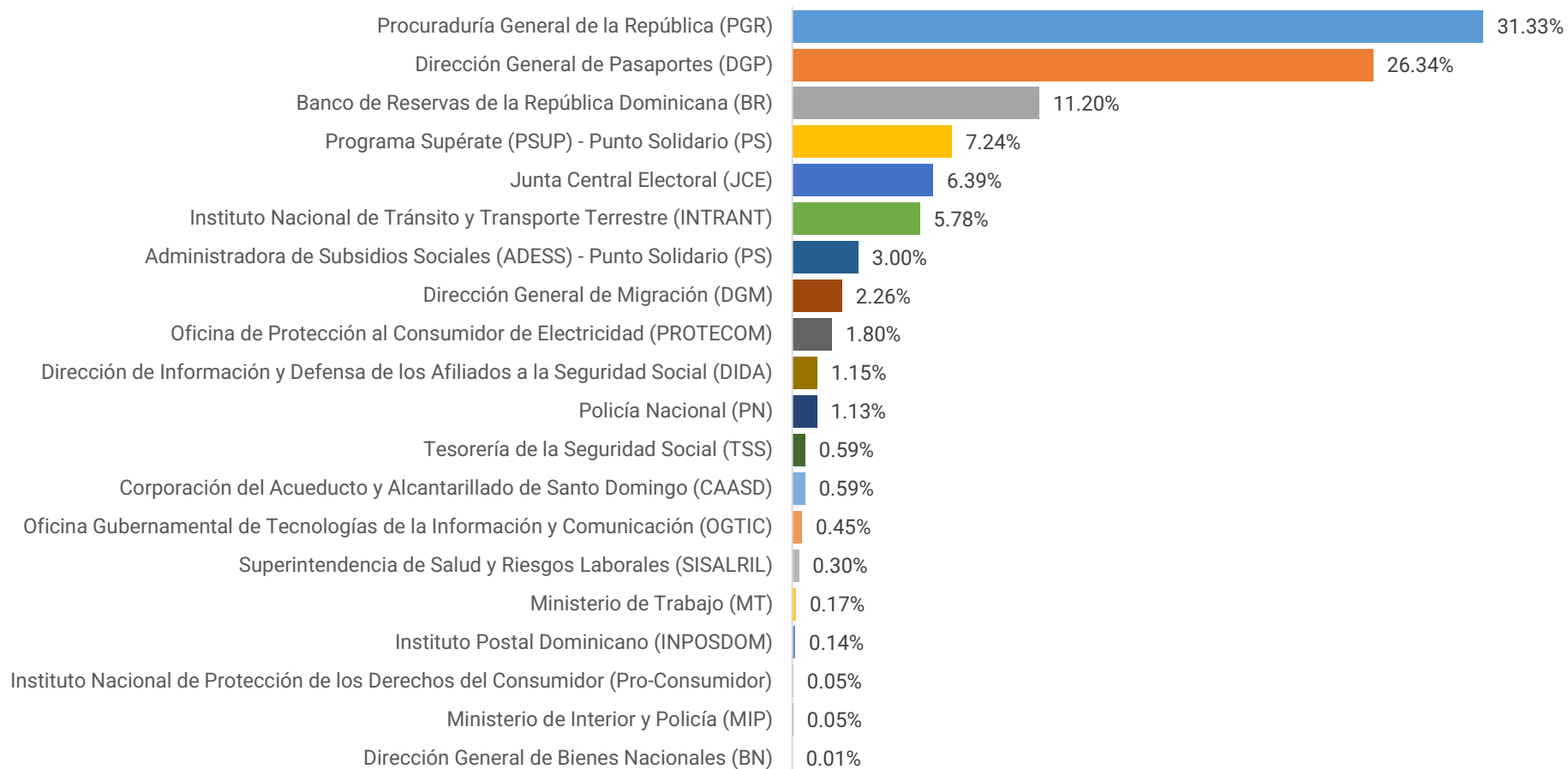
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



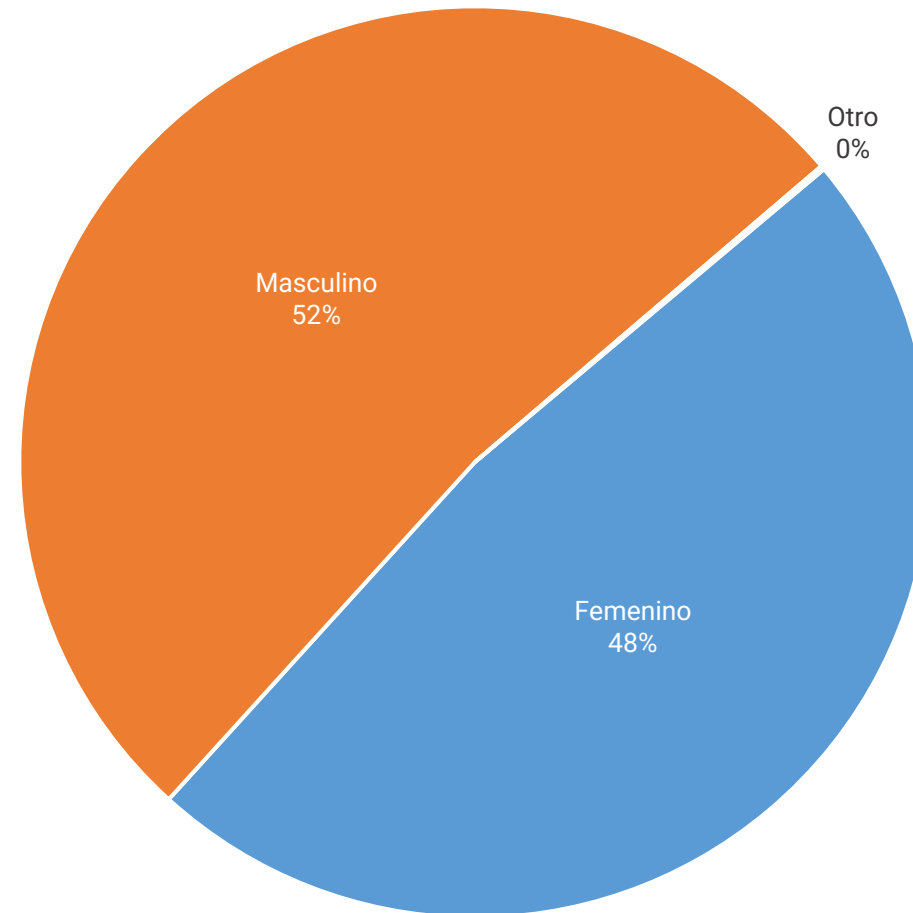
* Base: 94,979 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



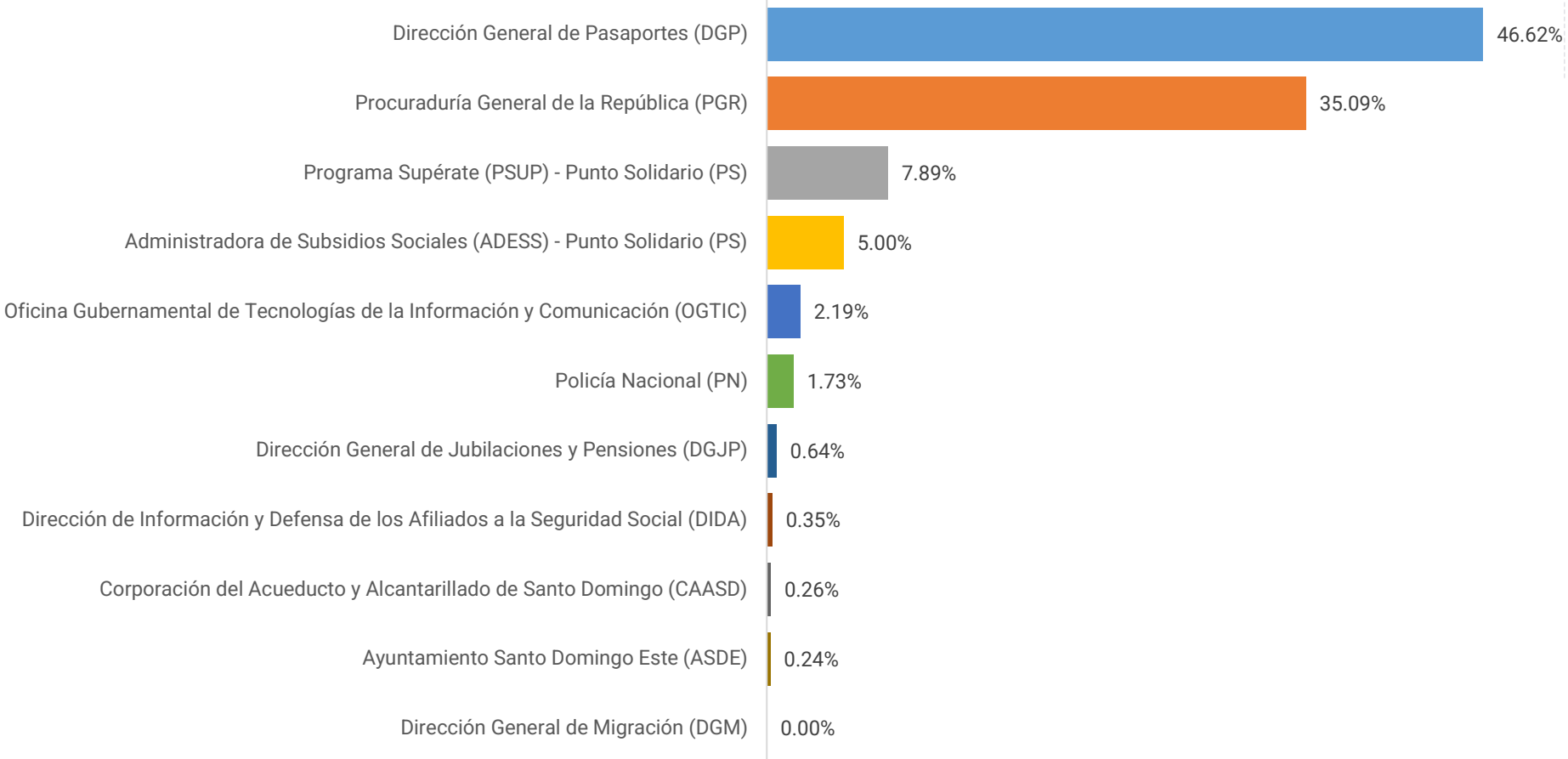
* Base: 111,124 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 94,979 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

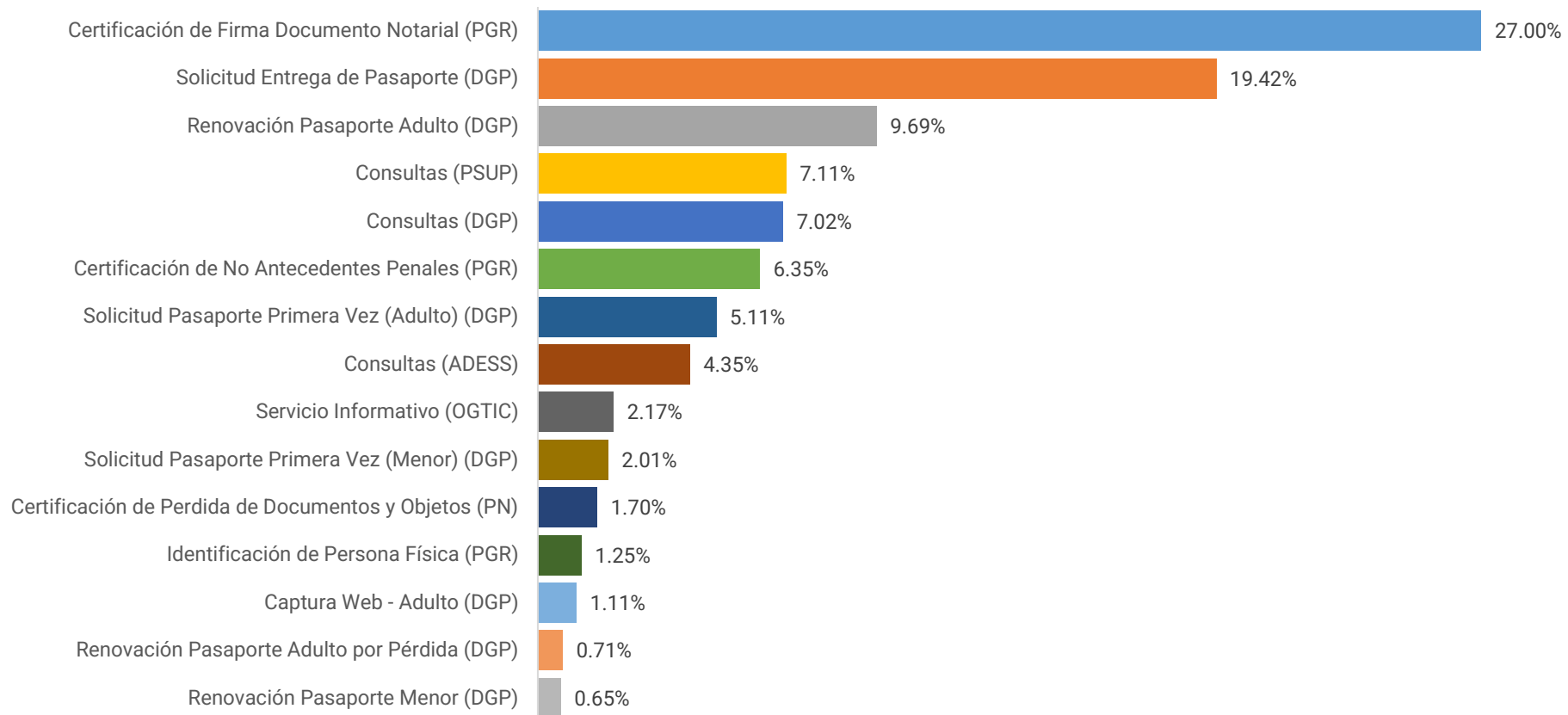
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 27,061 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

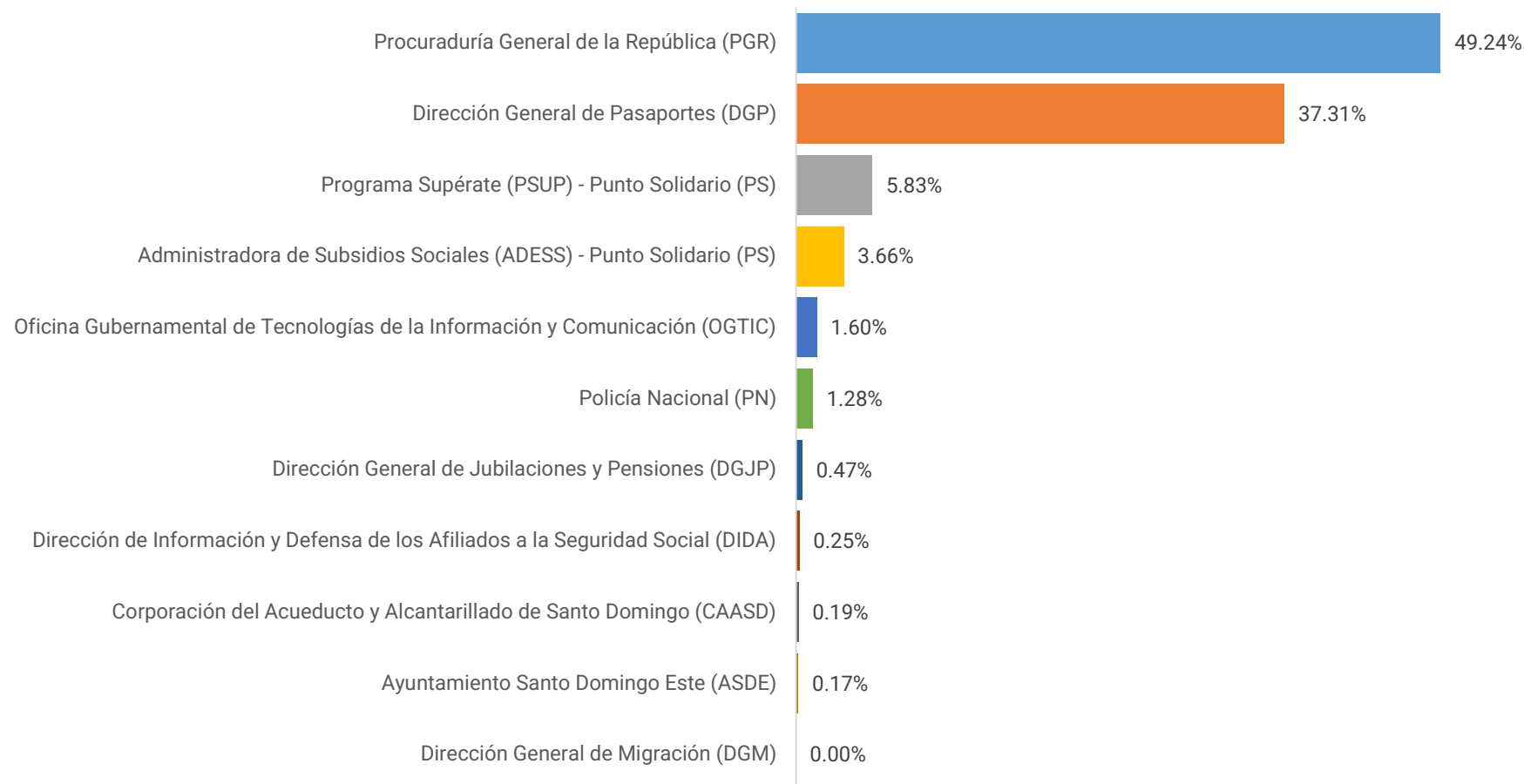
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



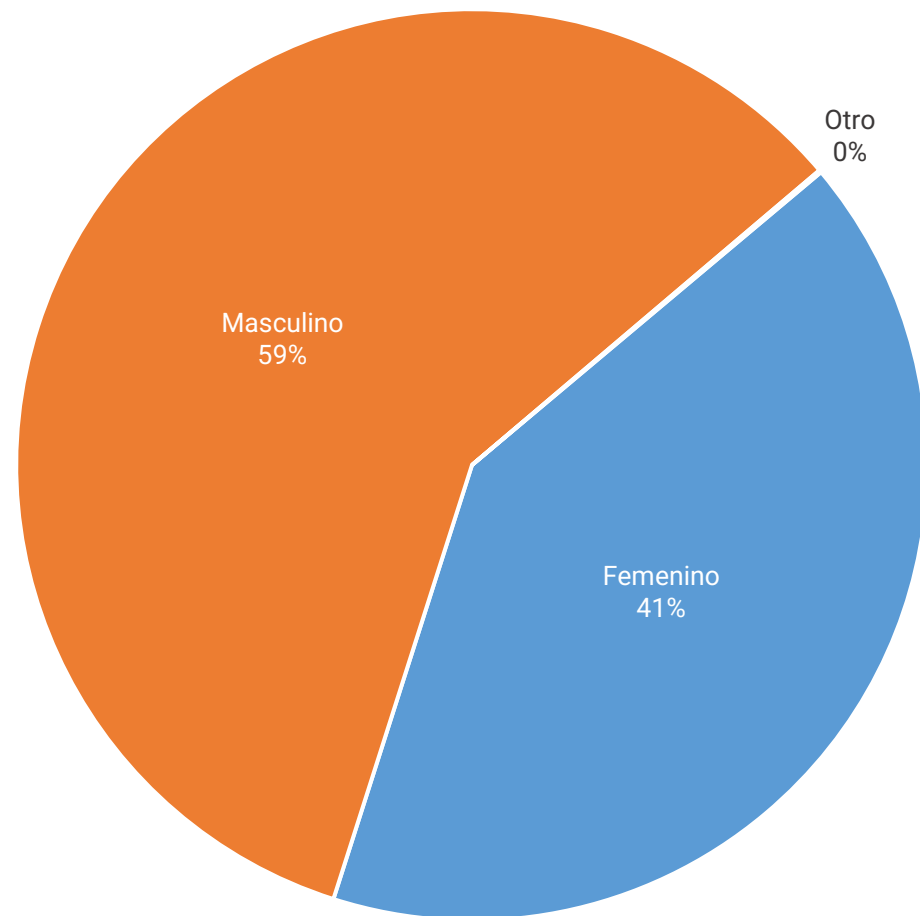
* Base: 27,061 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

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



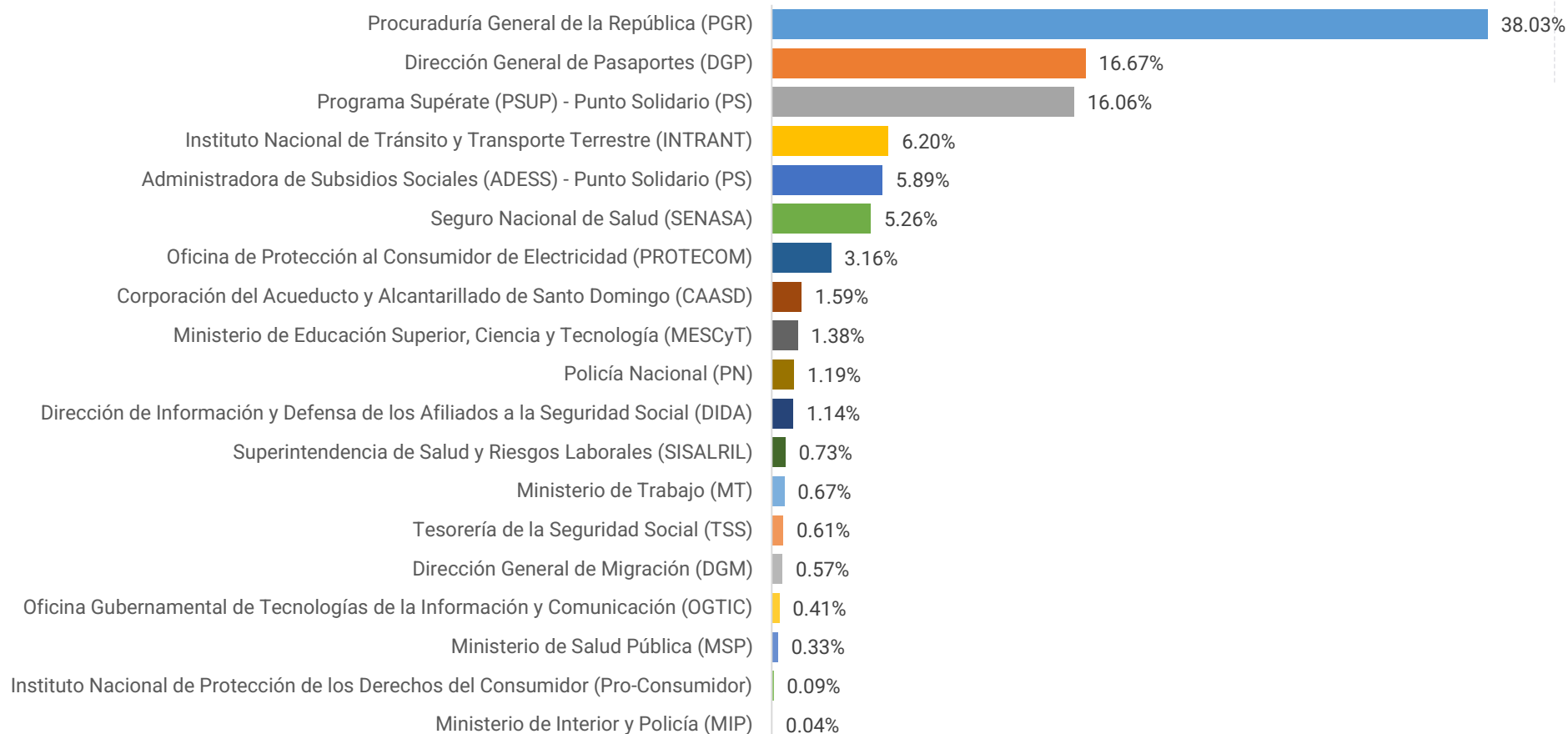
* Base: 37,018 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2025.

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



* Base: 27,061 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

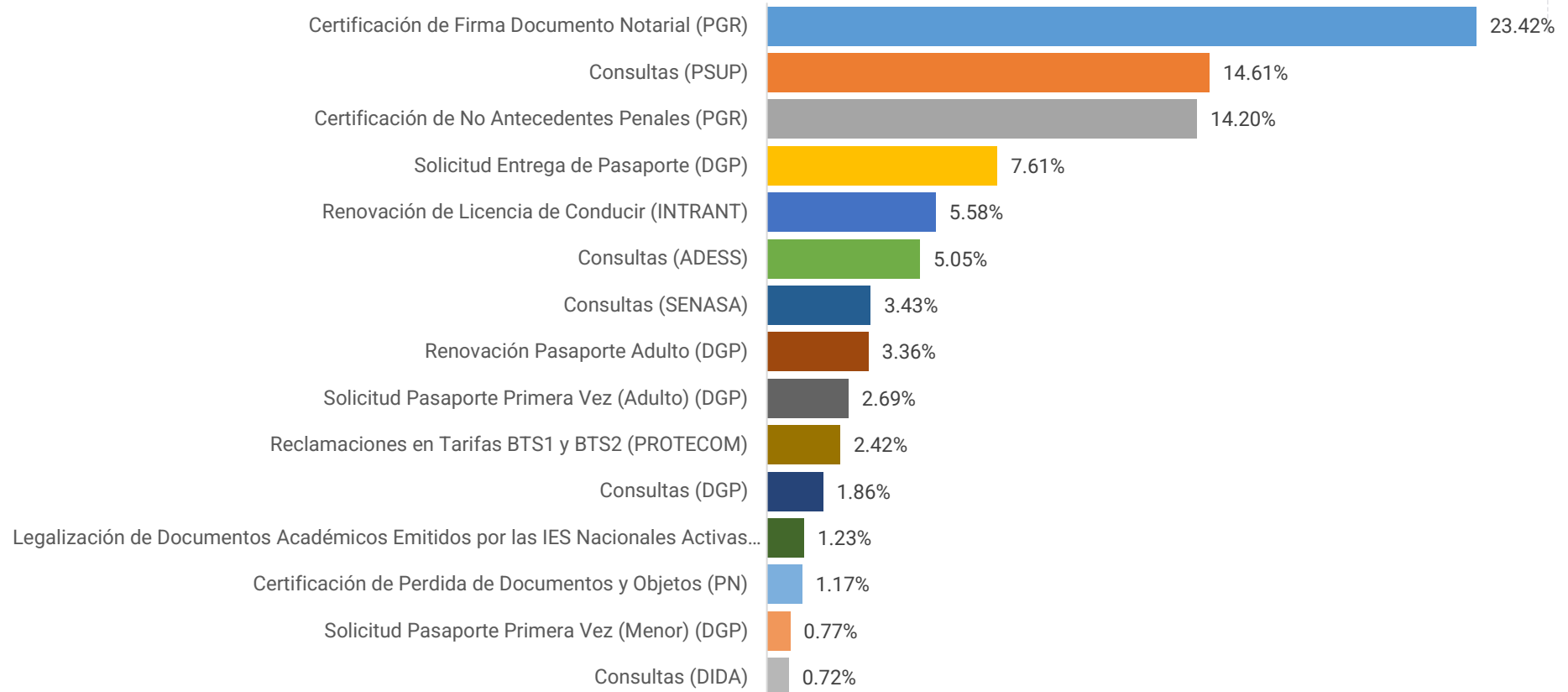
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 42,693 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

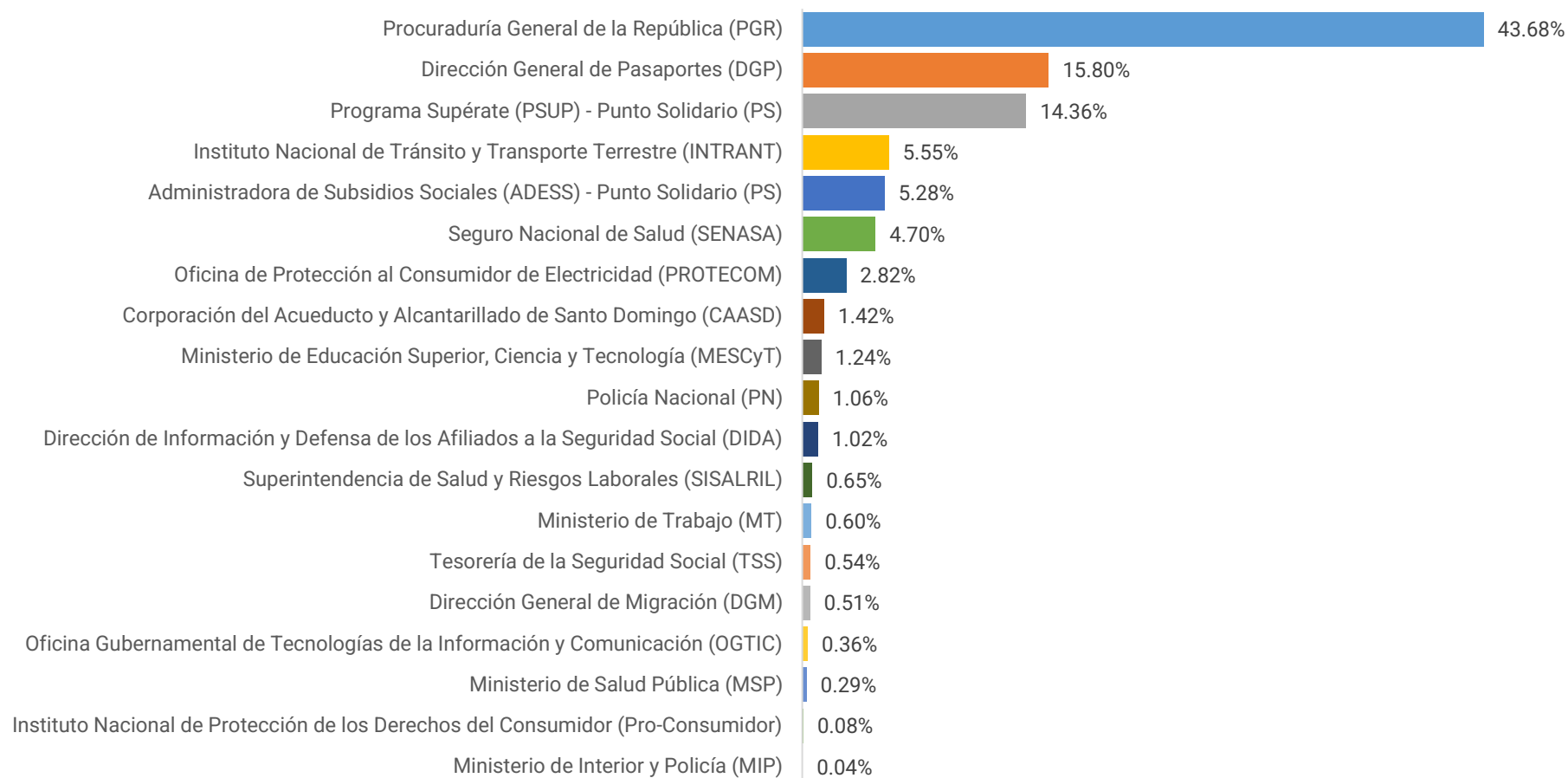
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



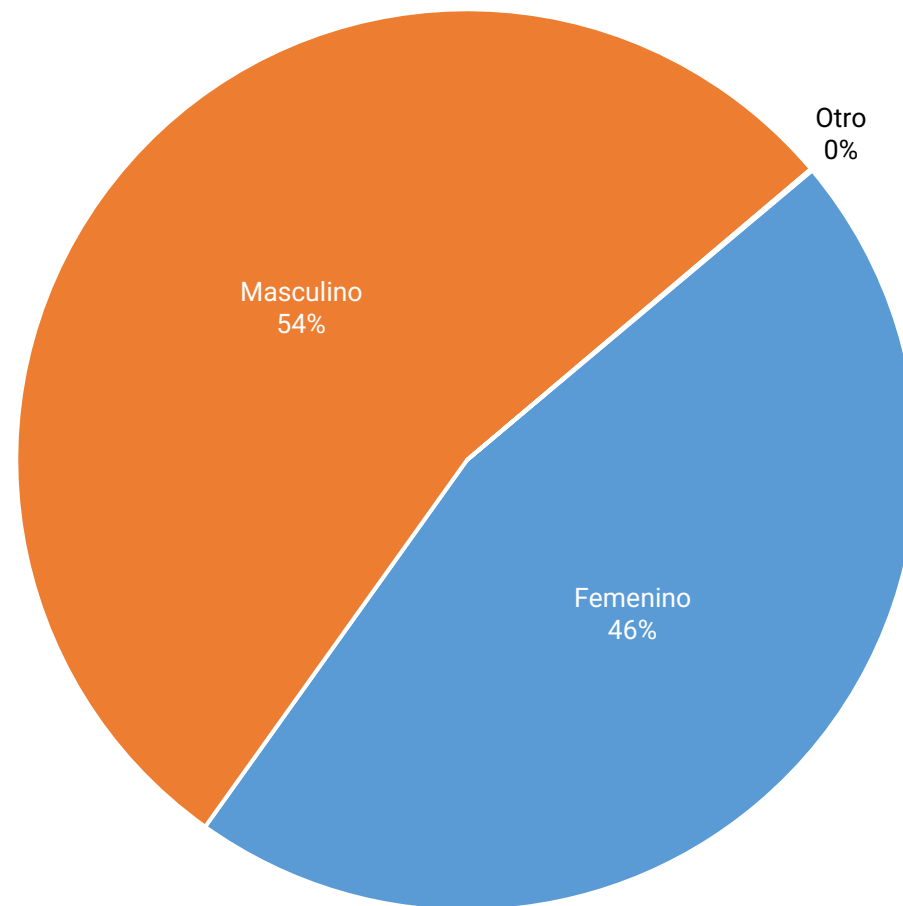
* Base: 42,693 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



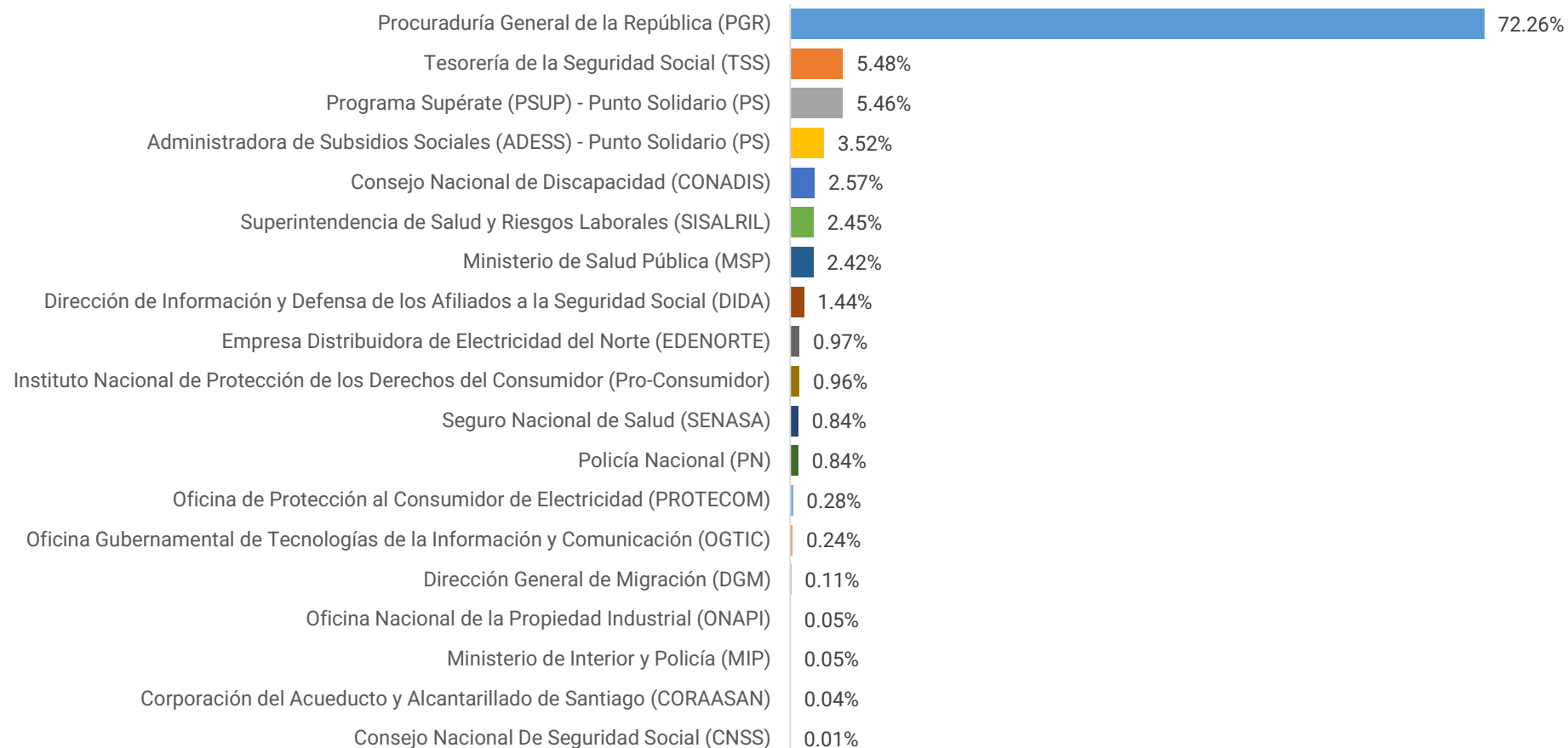
* Base: 47,752 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 42,693 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

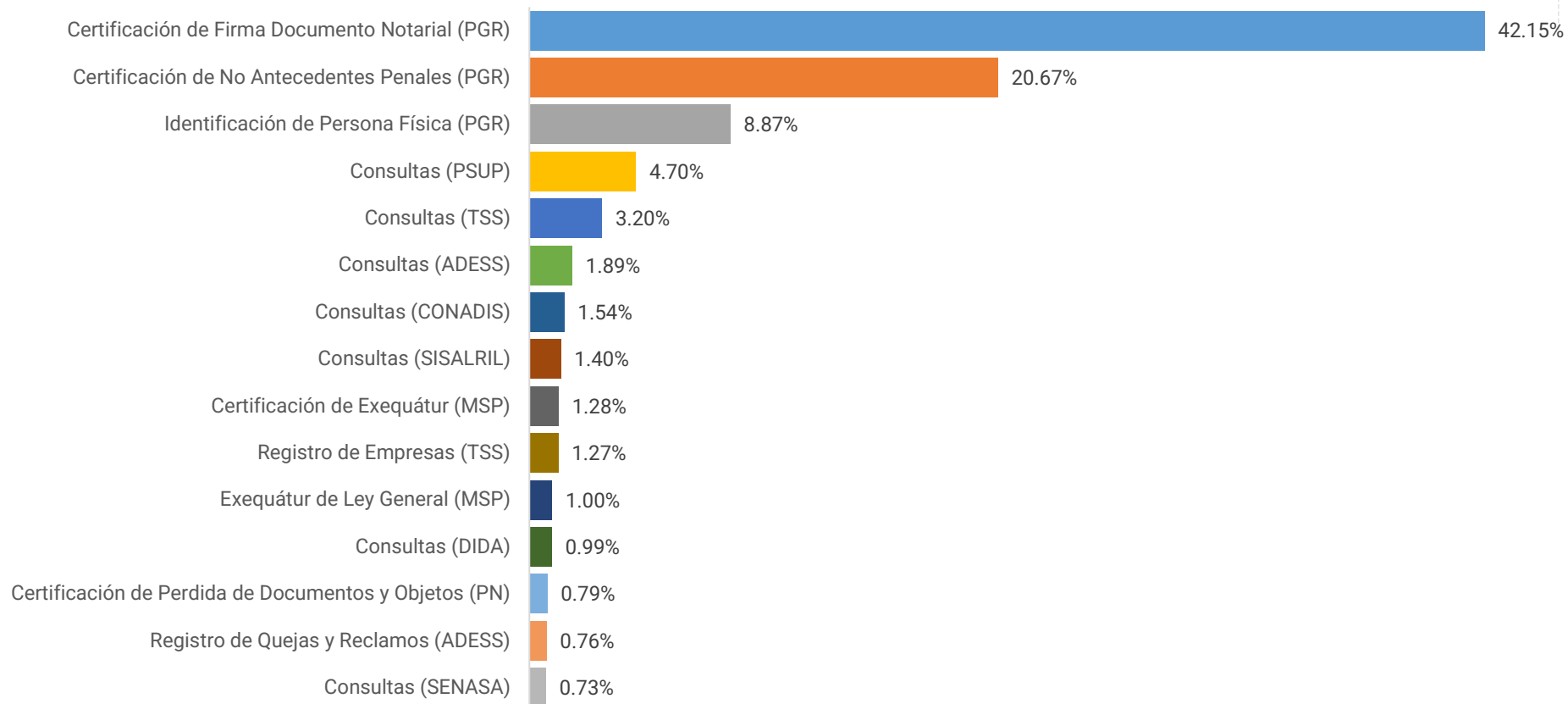
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 39,536 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

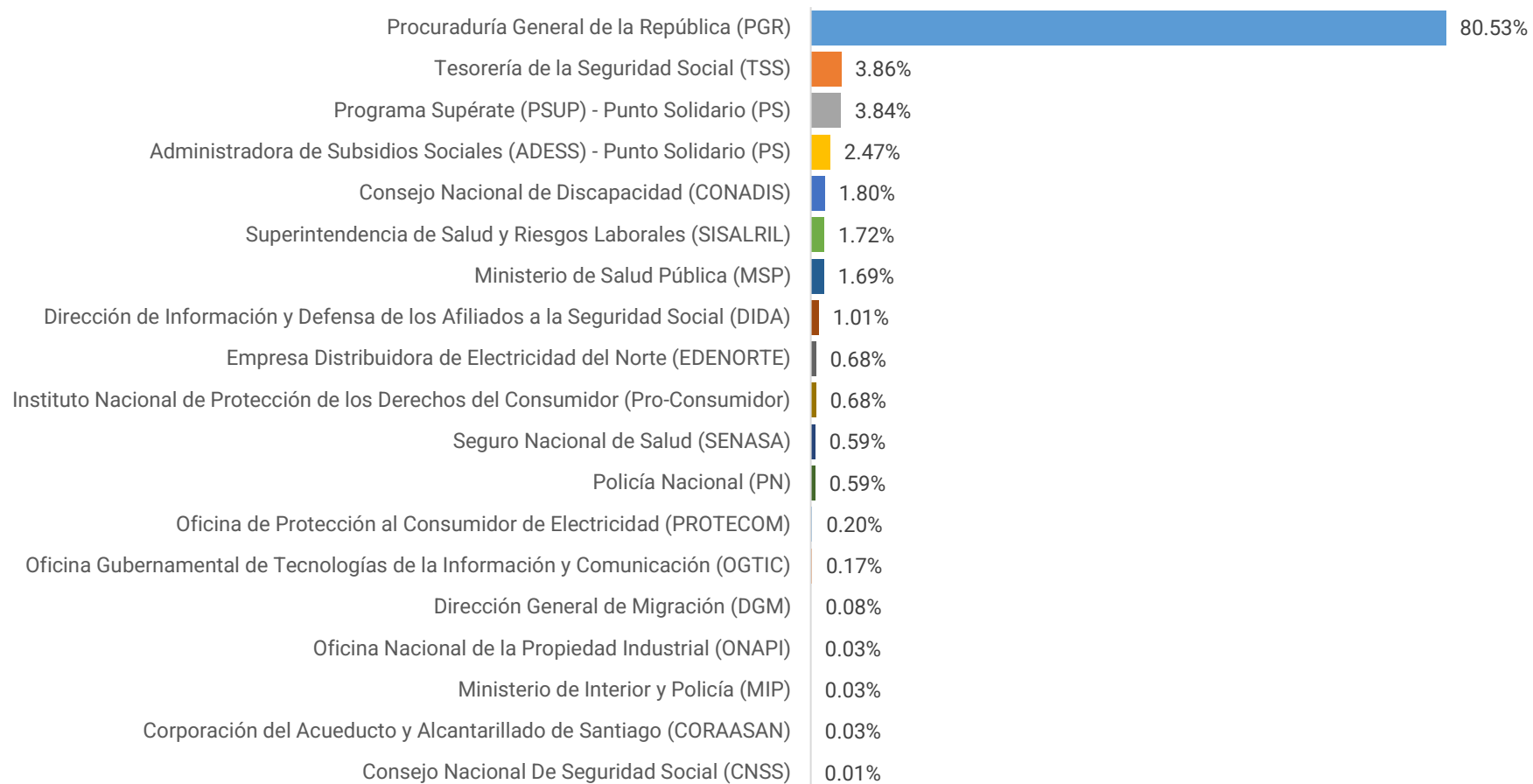
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



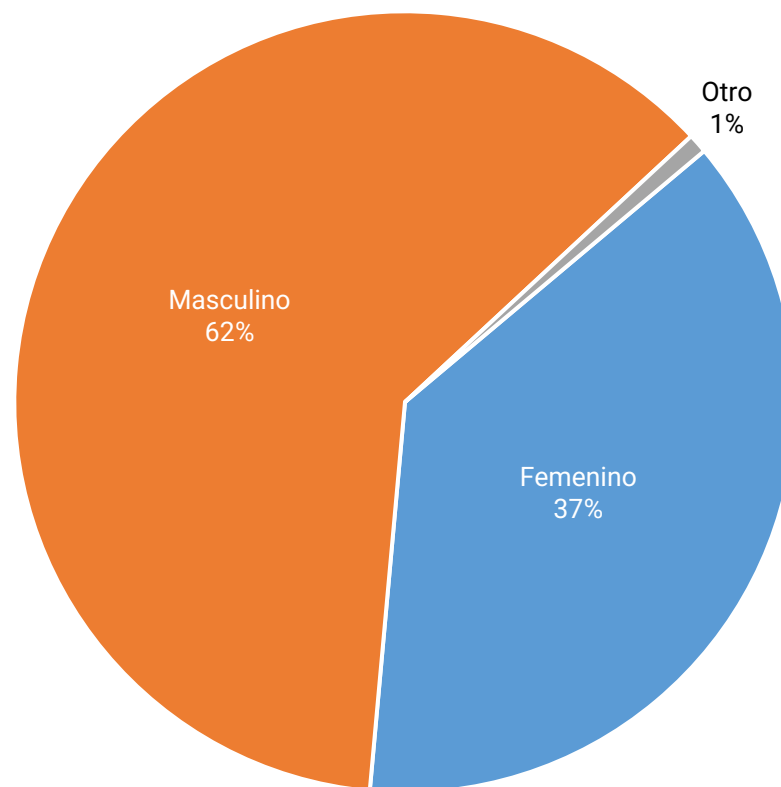
* Base: 39,536 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 56,486 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



* Base: 39,536 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

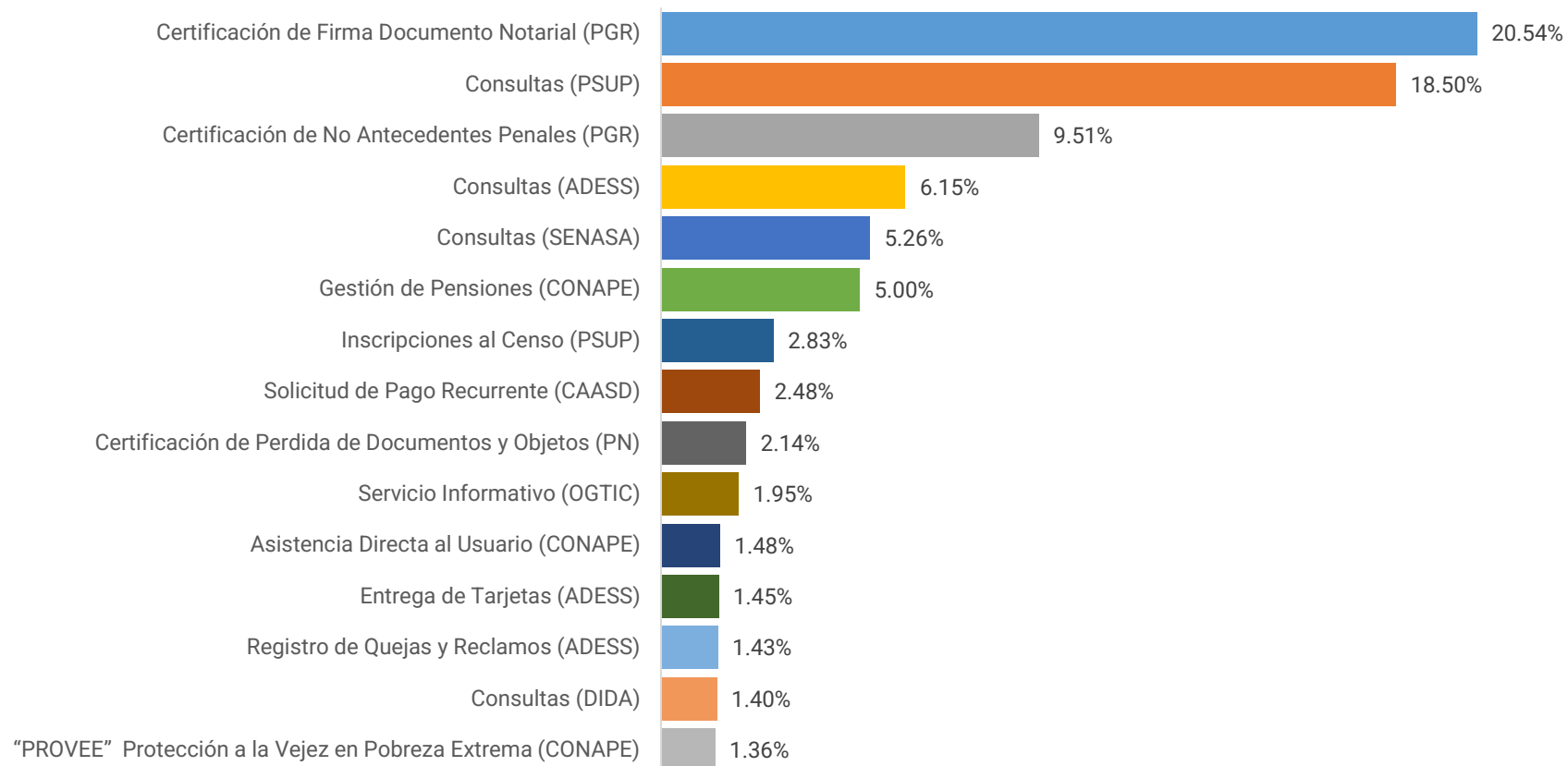
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 8,977 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

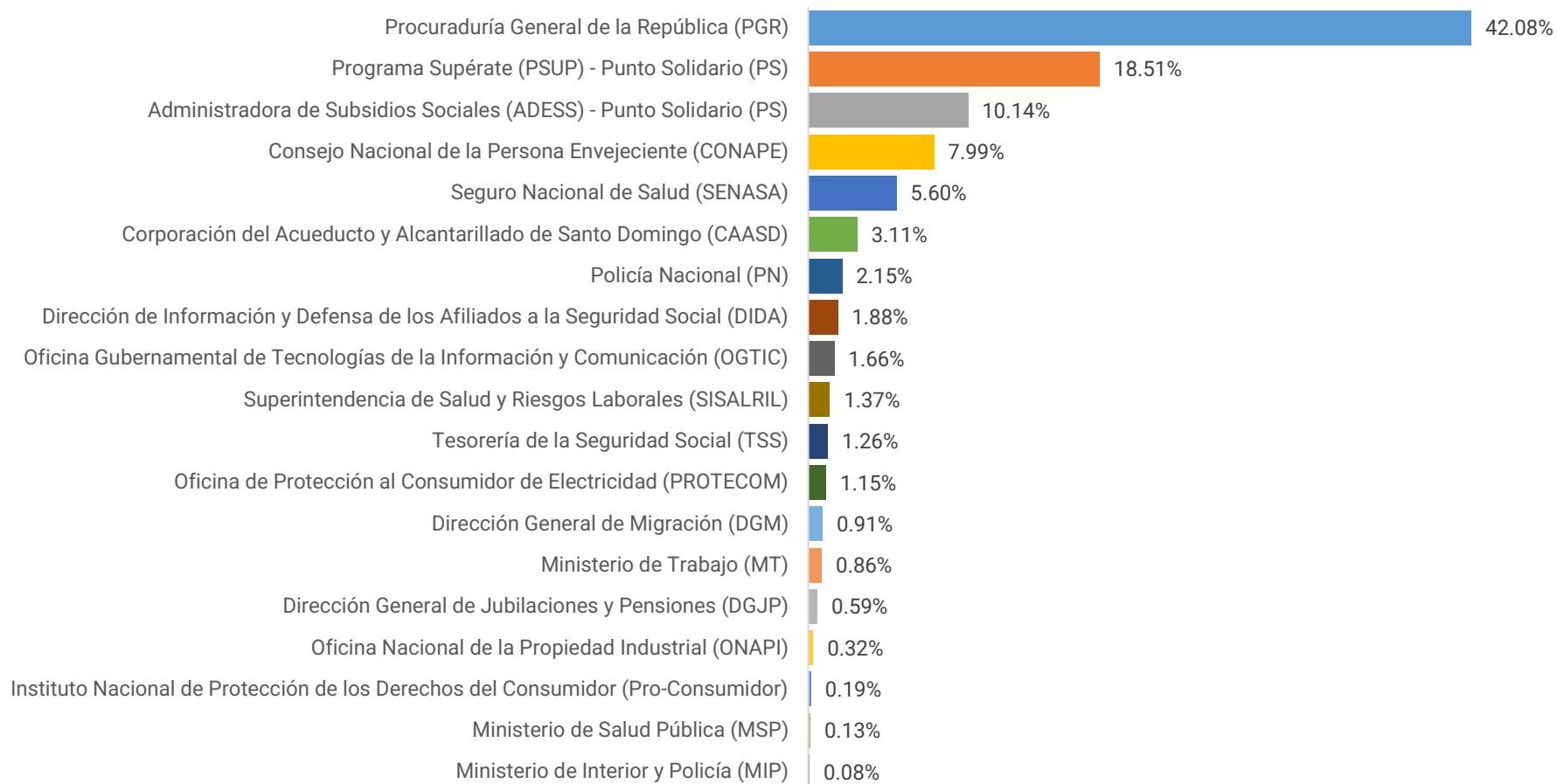
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



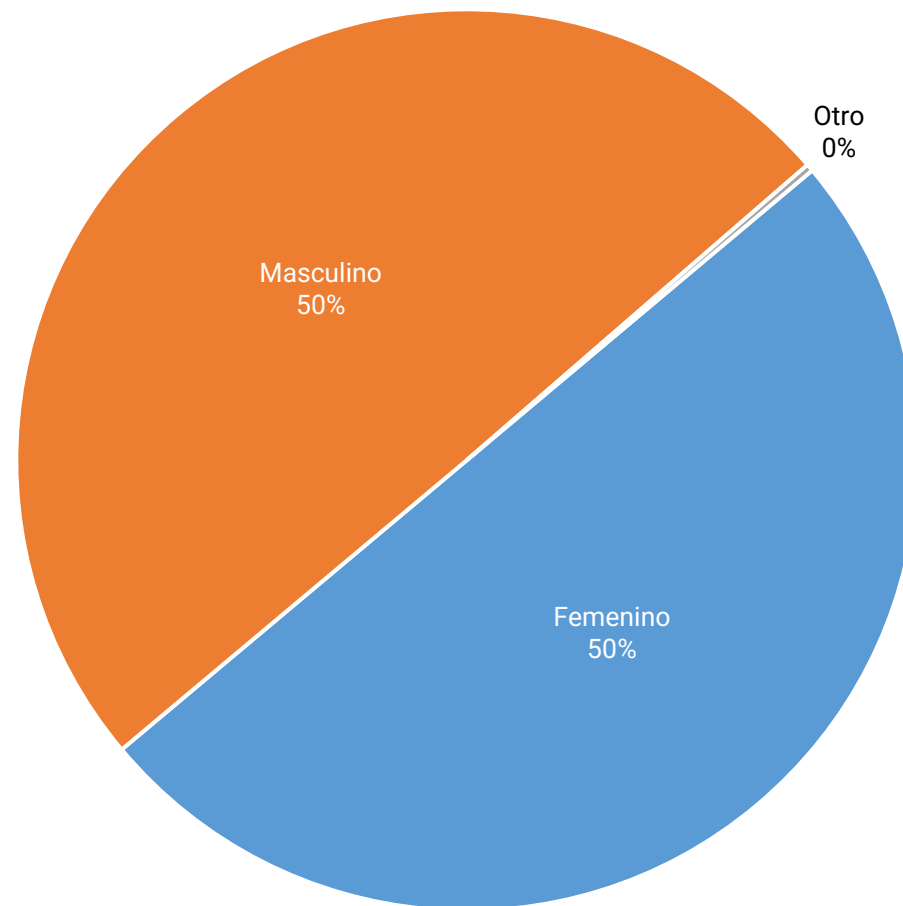
* Base: 8,977 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



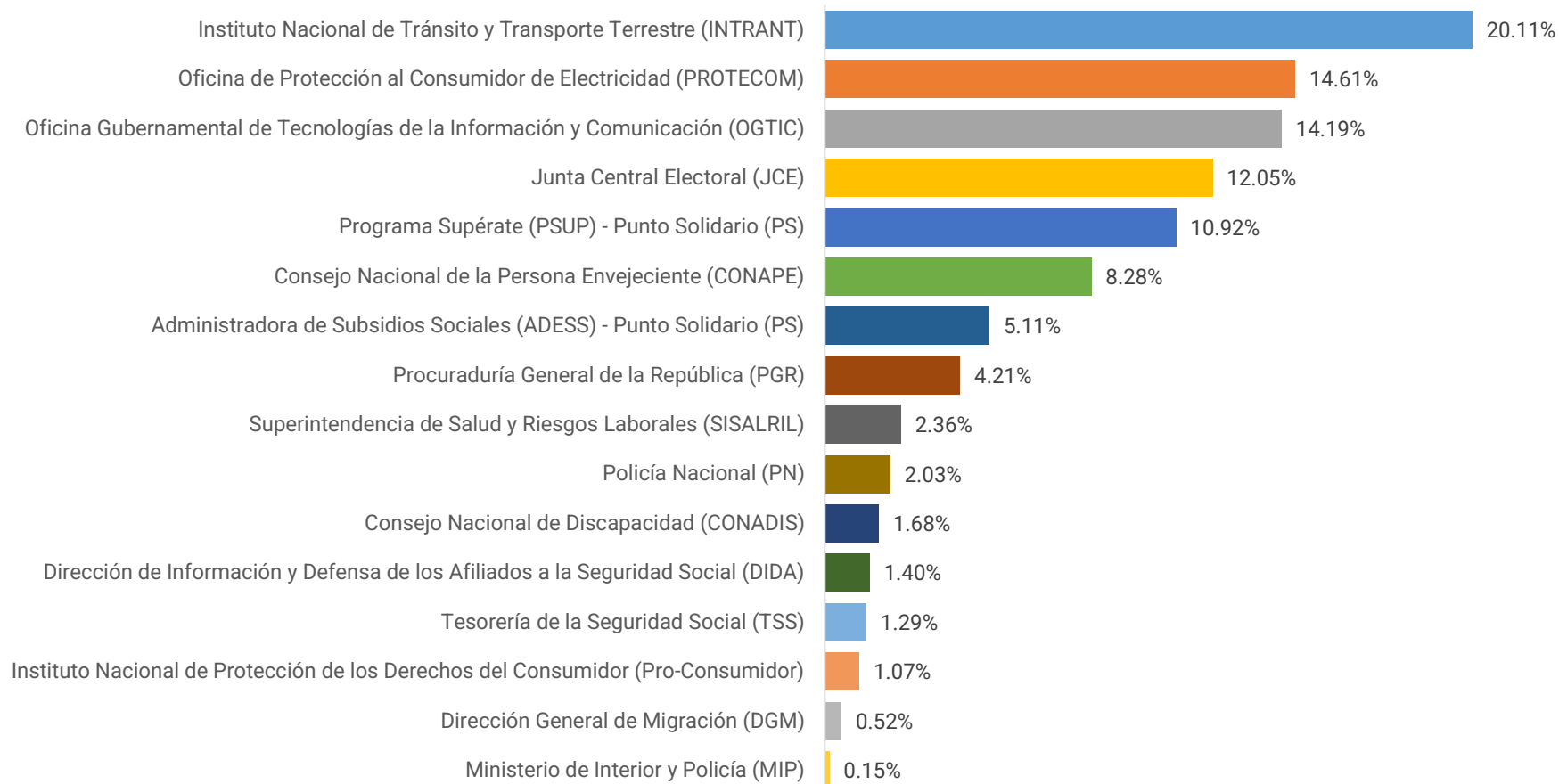
* Base: 10,639 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 8,977 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

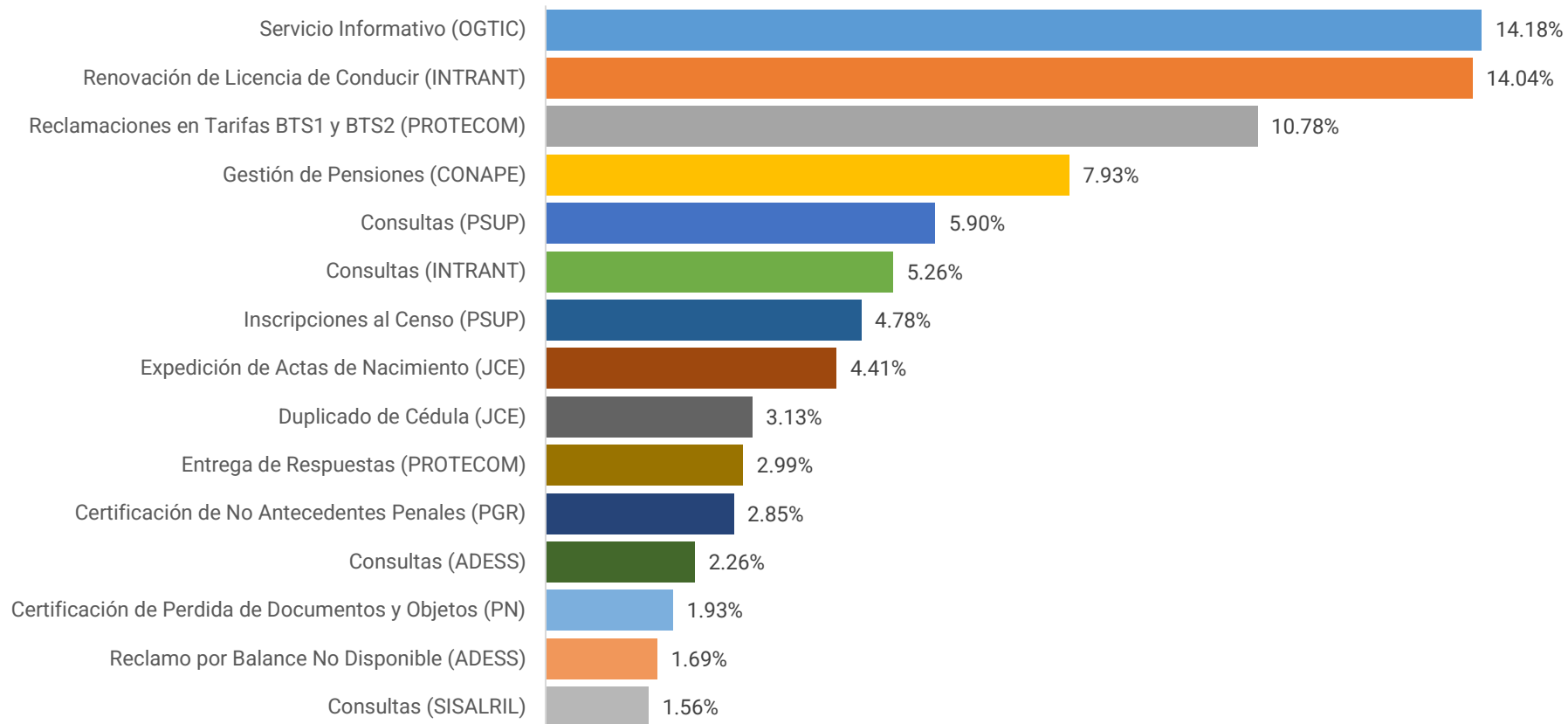
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 14,255 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

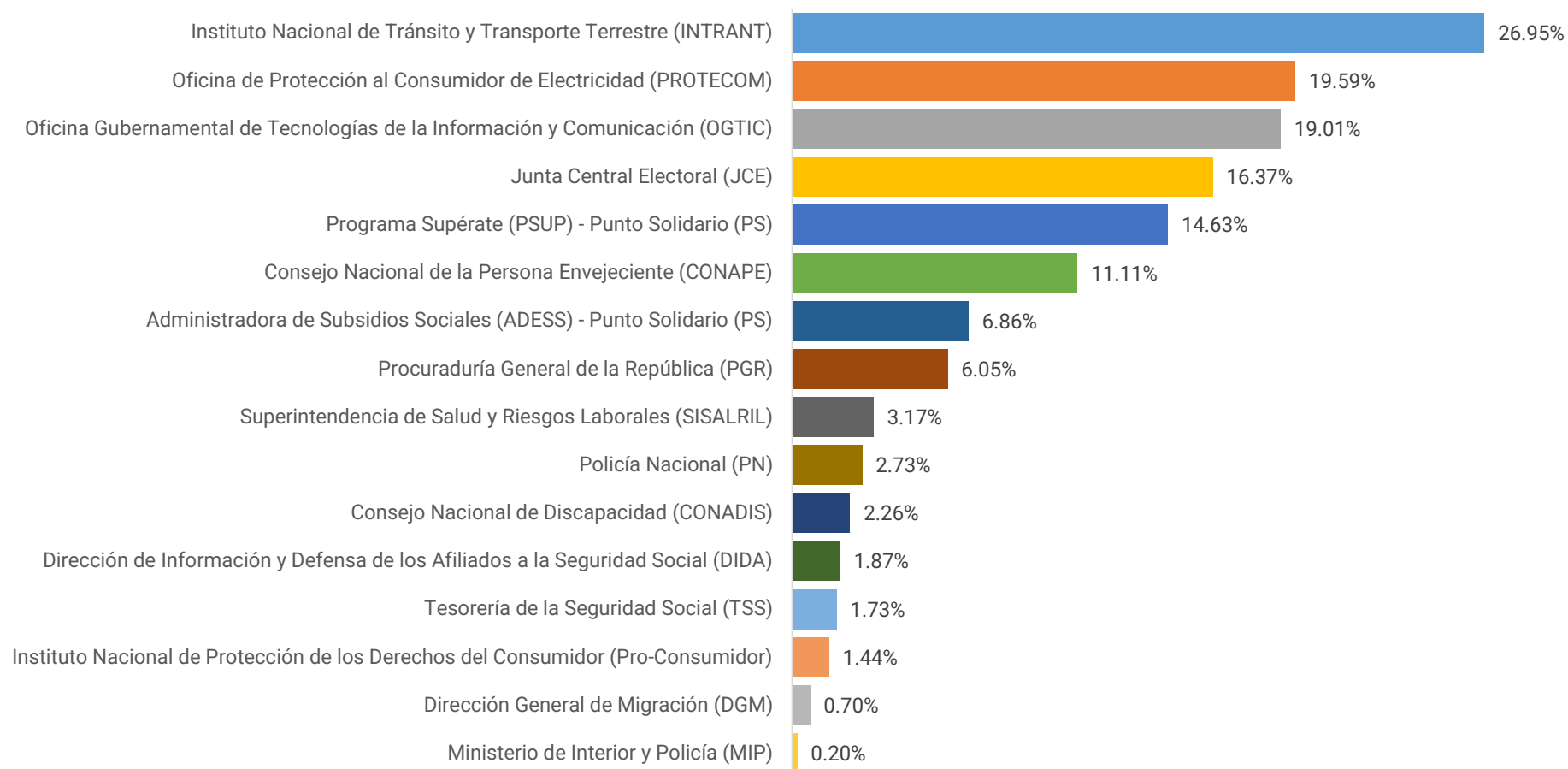
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB San Cristóbal



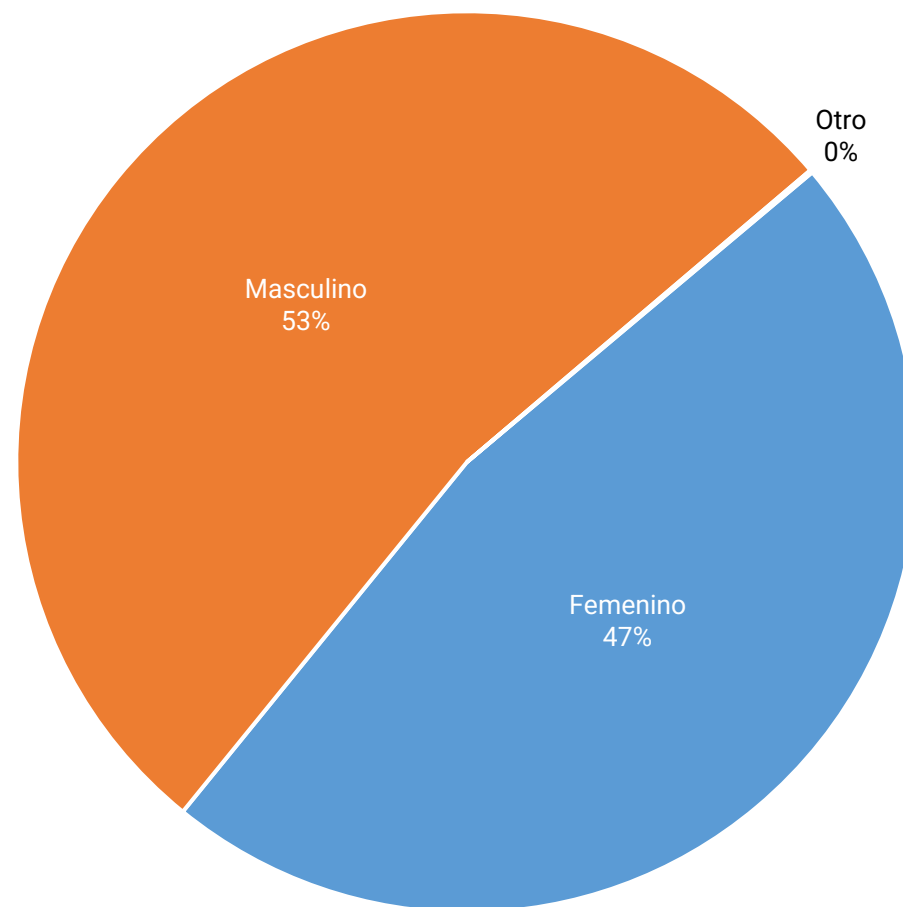
* Base: 14,255 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 14,326 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 14,255 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2025.



¡MUCHAS GRACIAS!