

# ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Julio – Septiembre 2025)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**ogtic**   
Oficina Gubernamental de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

**02**

**05**

**08**

**09**

**10**

**12**

**17**

**LLAMADAS RECIBIDAS**

**LLAMADAS ATENDIDAS**

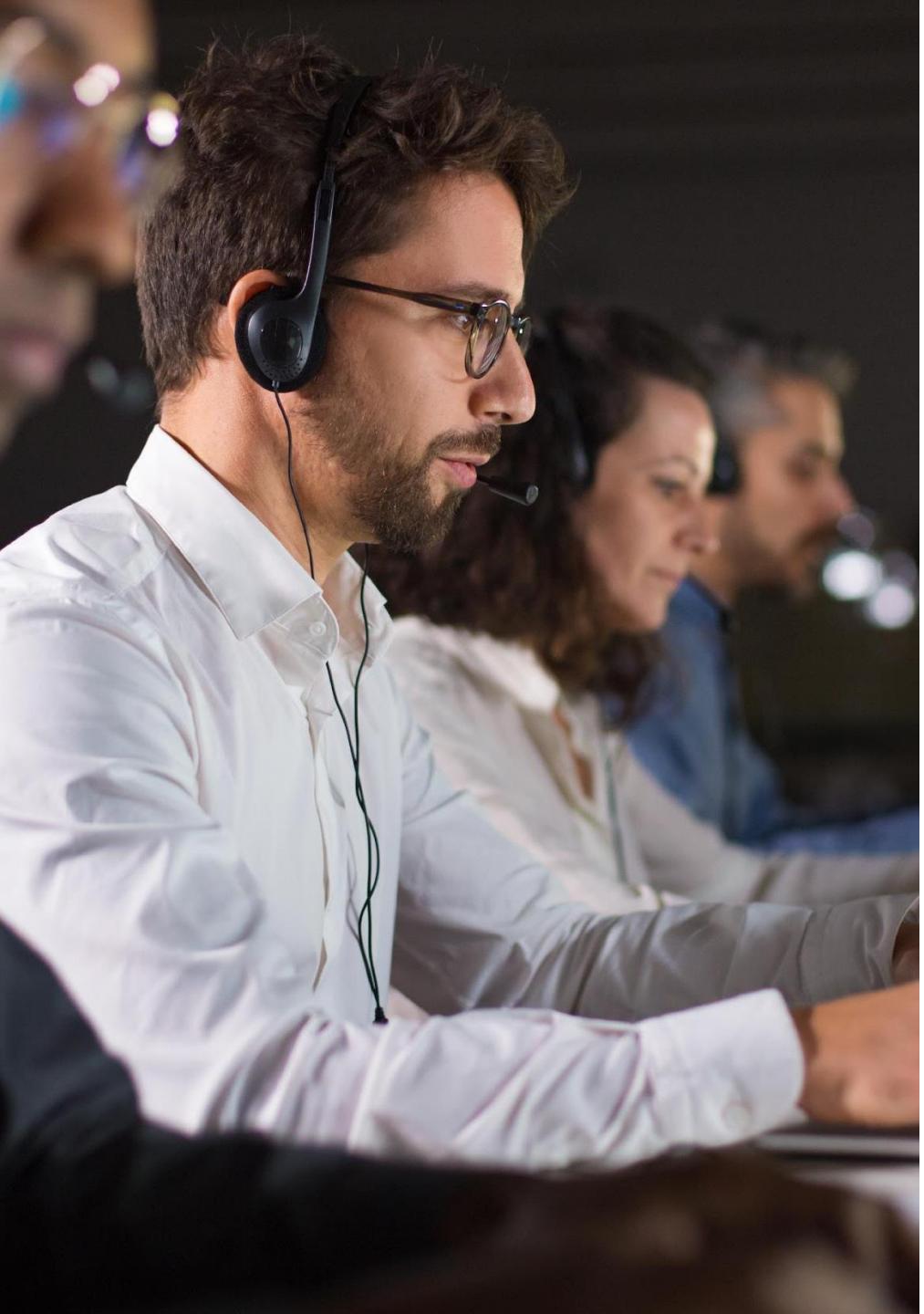
**COMPARATIVA NIVEL DE SERVICIO Y TAZA ABANDONO**

**MAPA PORCENTUAL DE SERVICIO POR PROVINCIA**

**INSTITUCIONES Y SERVICIOS MÁS DEMANDADOS**

**SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO**

**LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL**

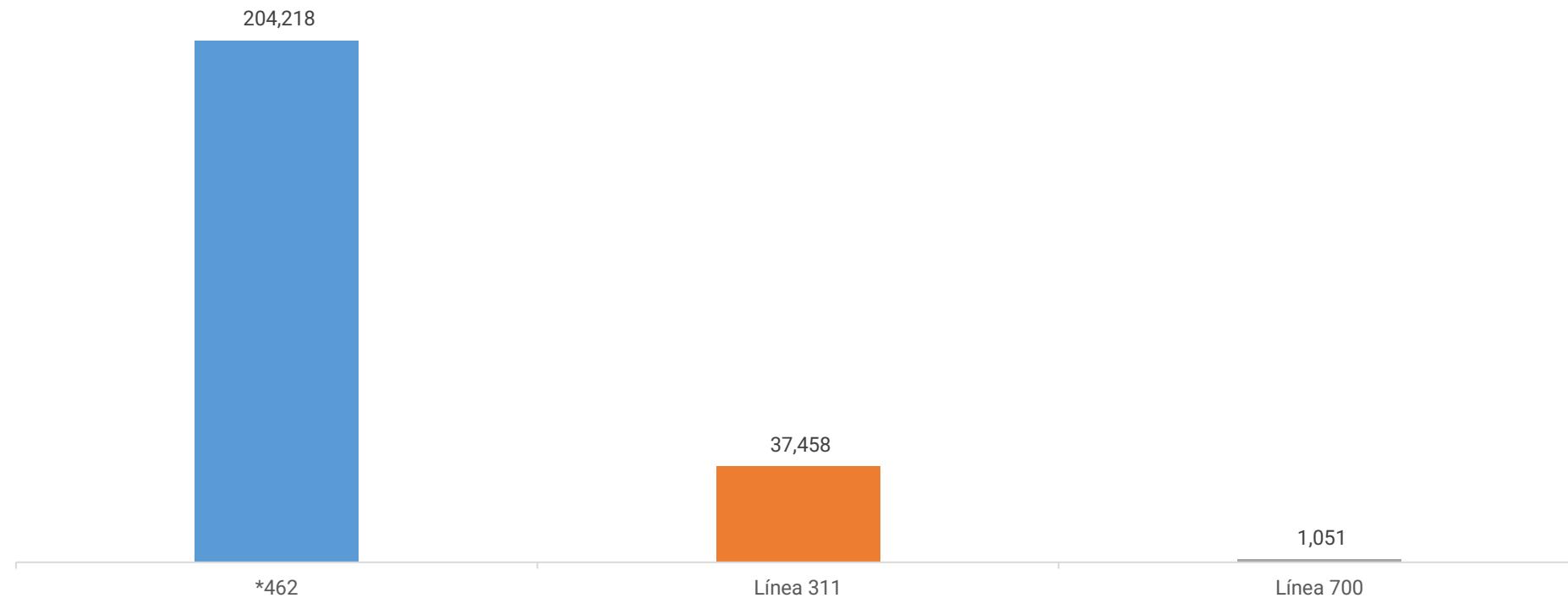


## ATENCIÓN CIUDADANA

---

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio **\*462, 3-1-1 y 700** recibió un total de **242,727** llamadas durante el periodo julio-septiembre 2025.

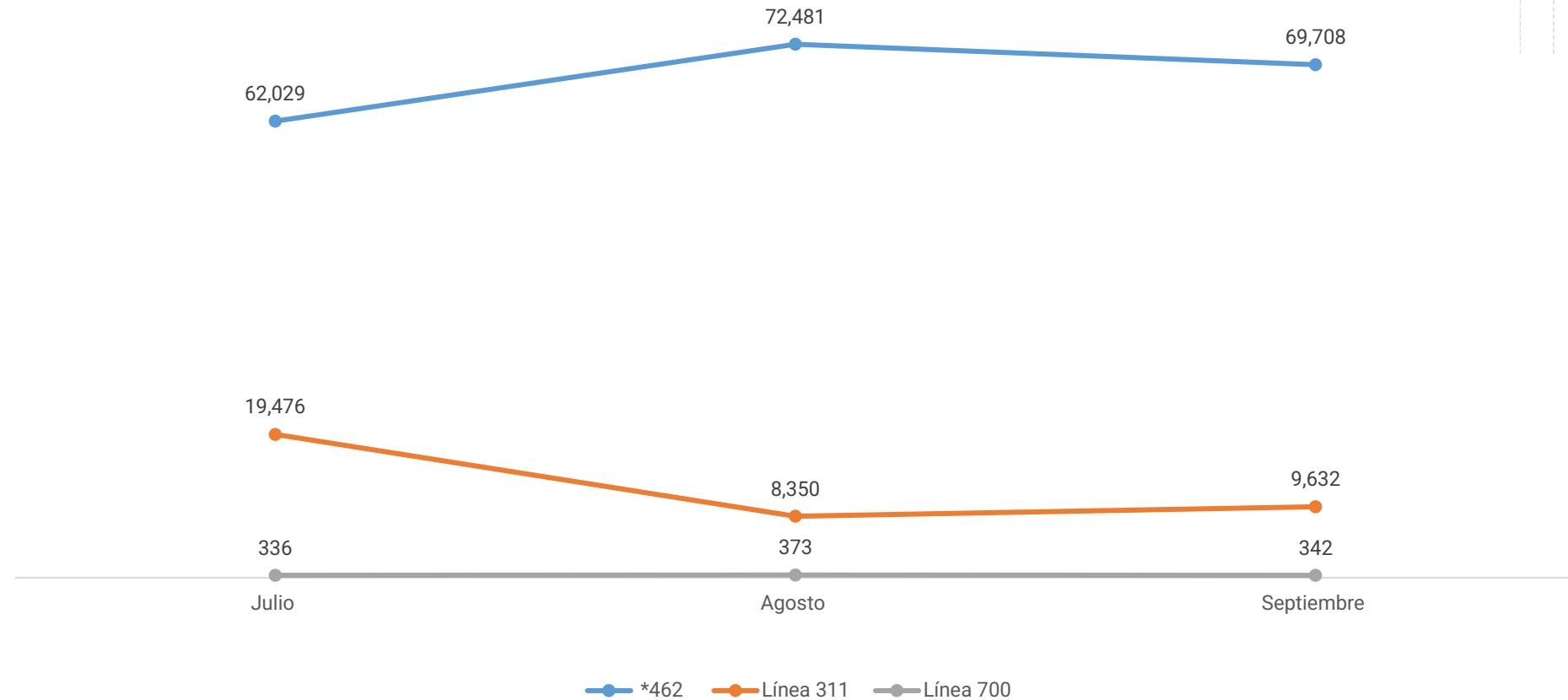
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Base: 242,727 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2025.

# LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025





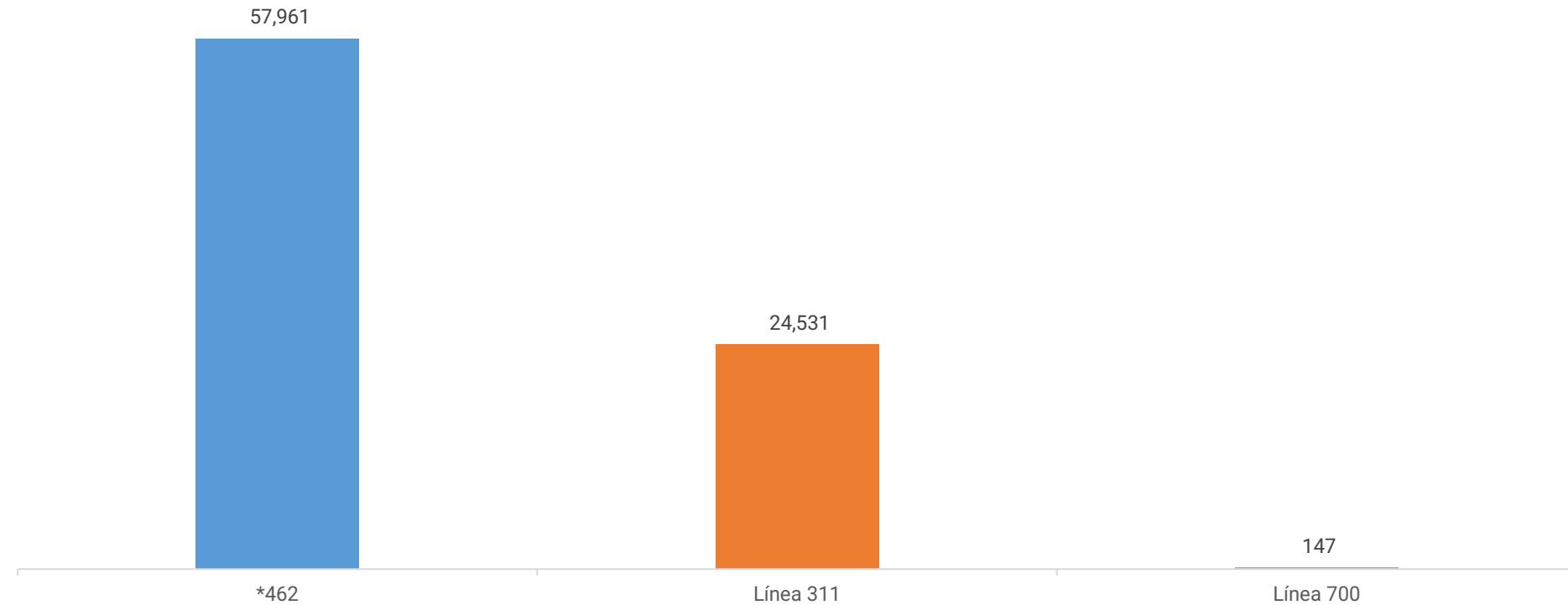
## LLAMADAS ATENDIDAS

**82,639**

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 julio - septiembre 2025.



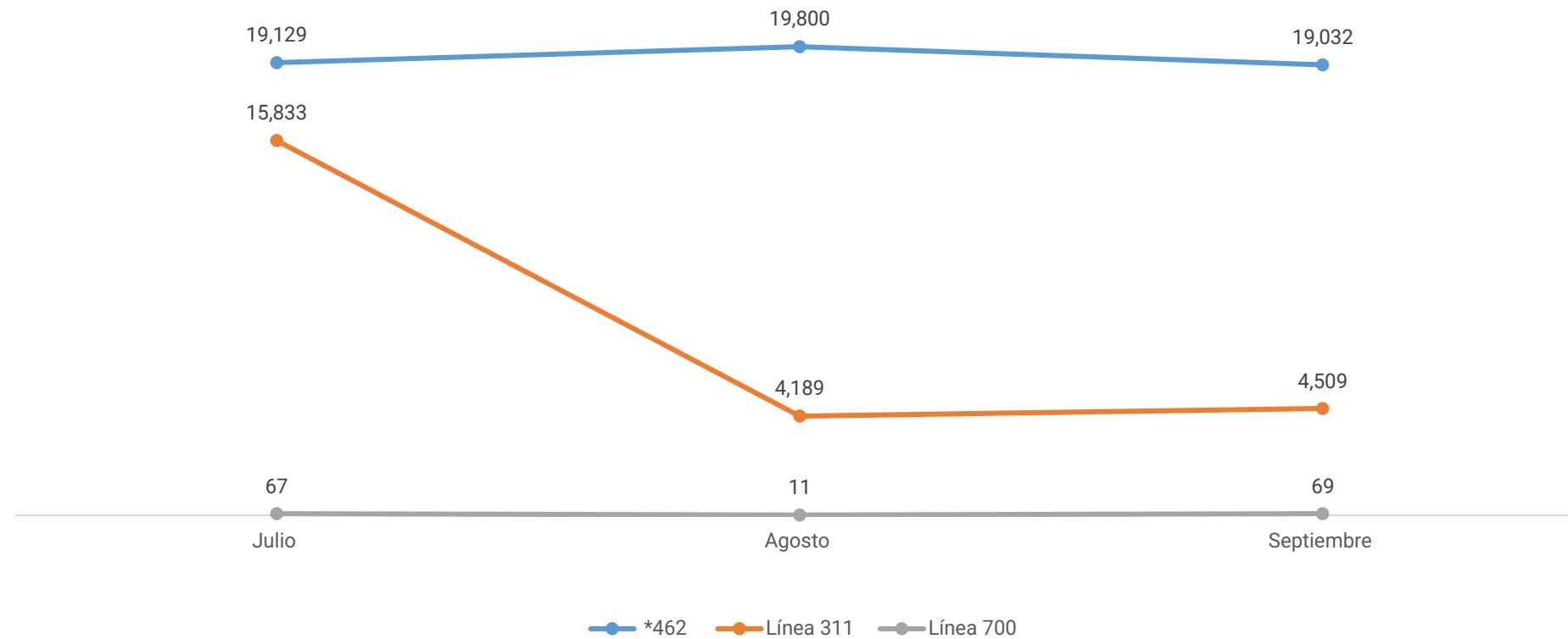
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



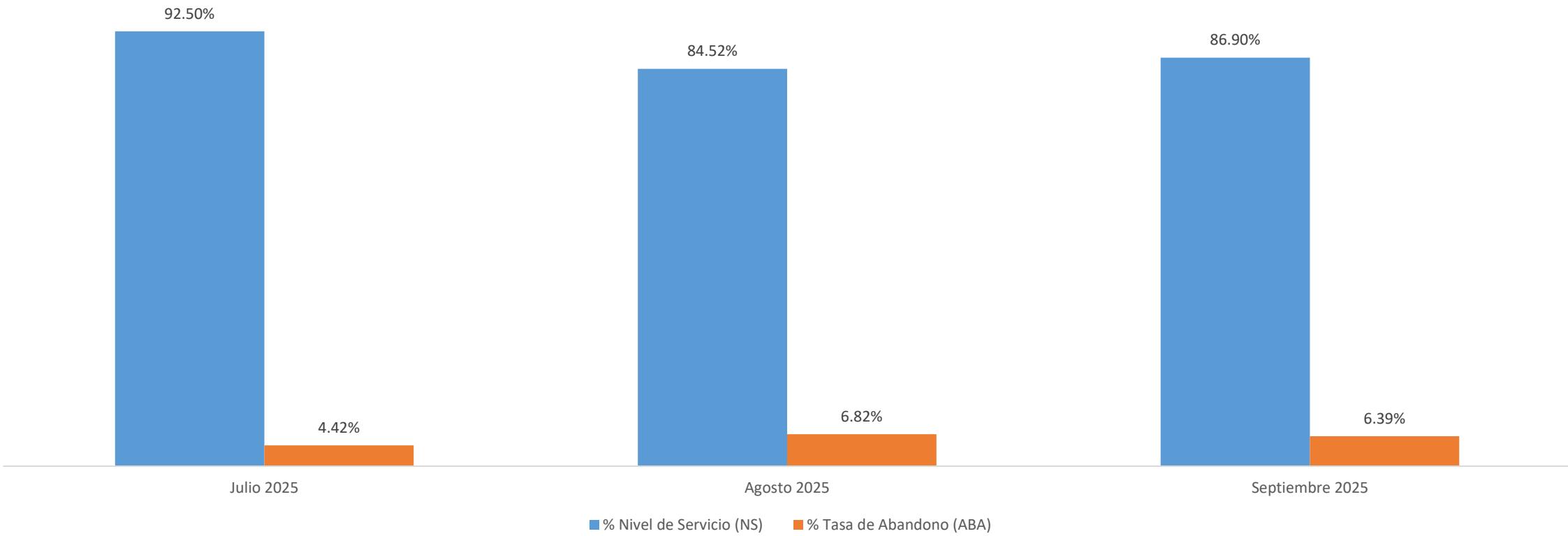
\* Base: 82,639 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2025

# LLAMADAS ATENDIDAS

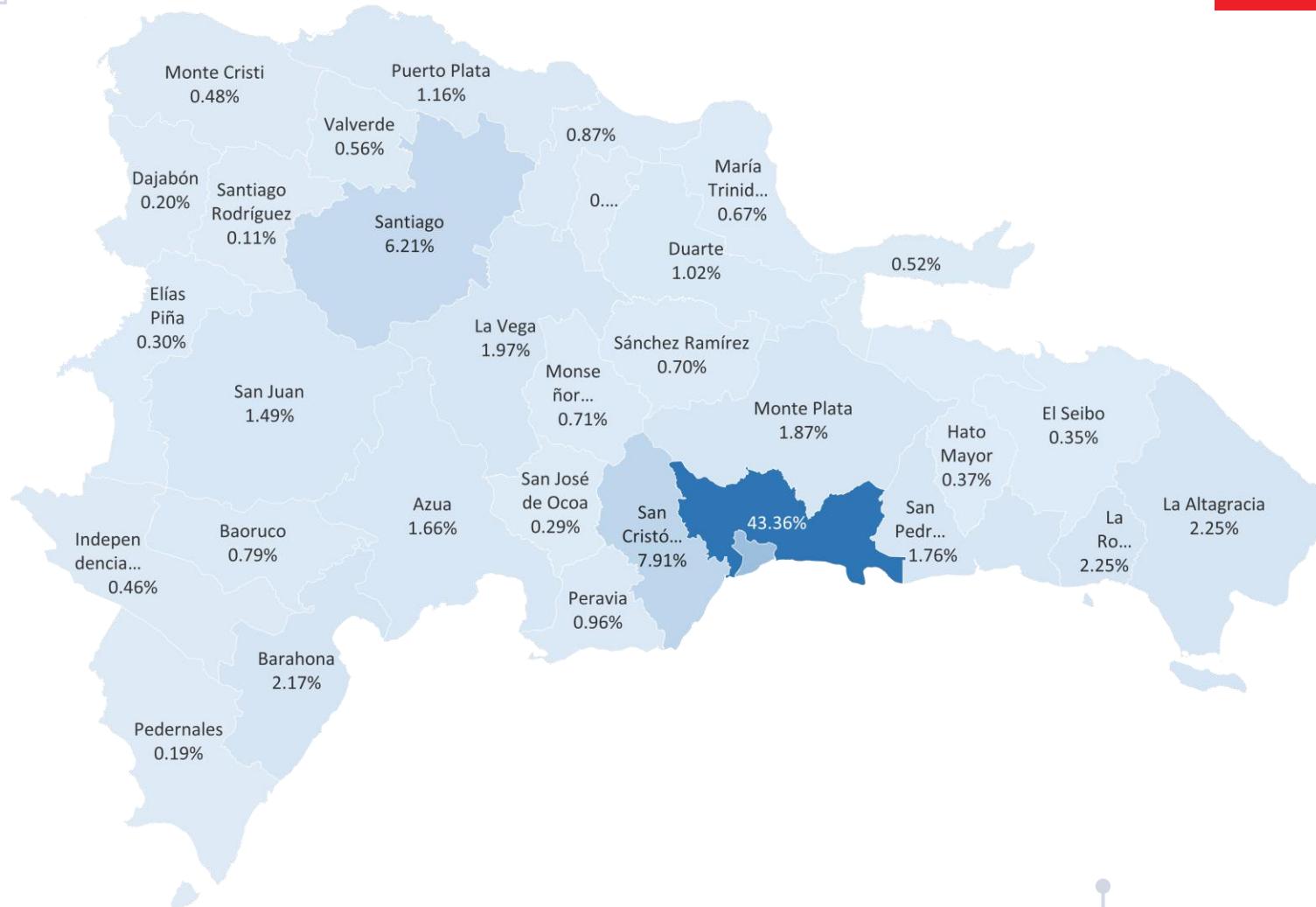
Desglose por mes del 2025



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



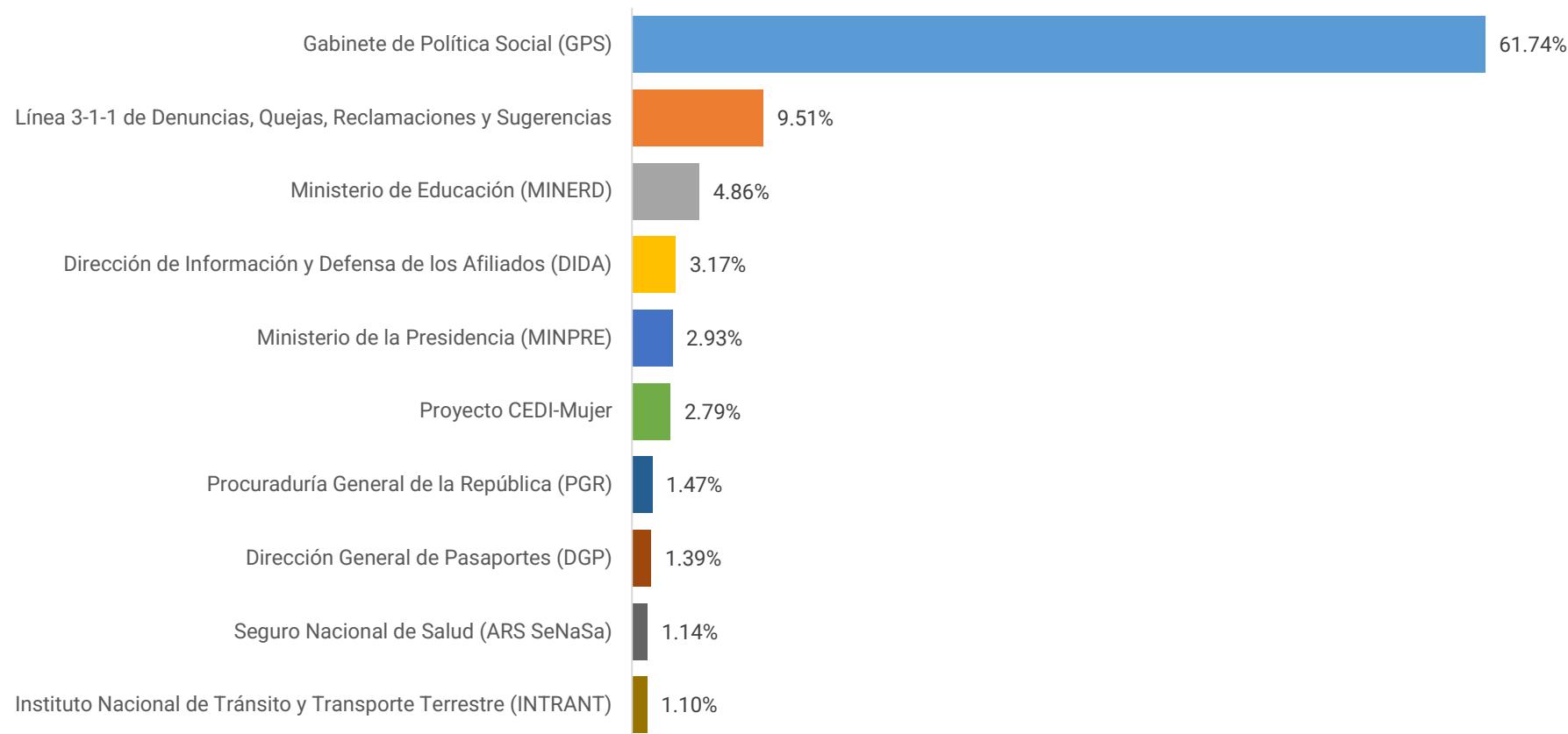
# Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



\* Base: 30,900 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

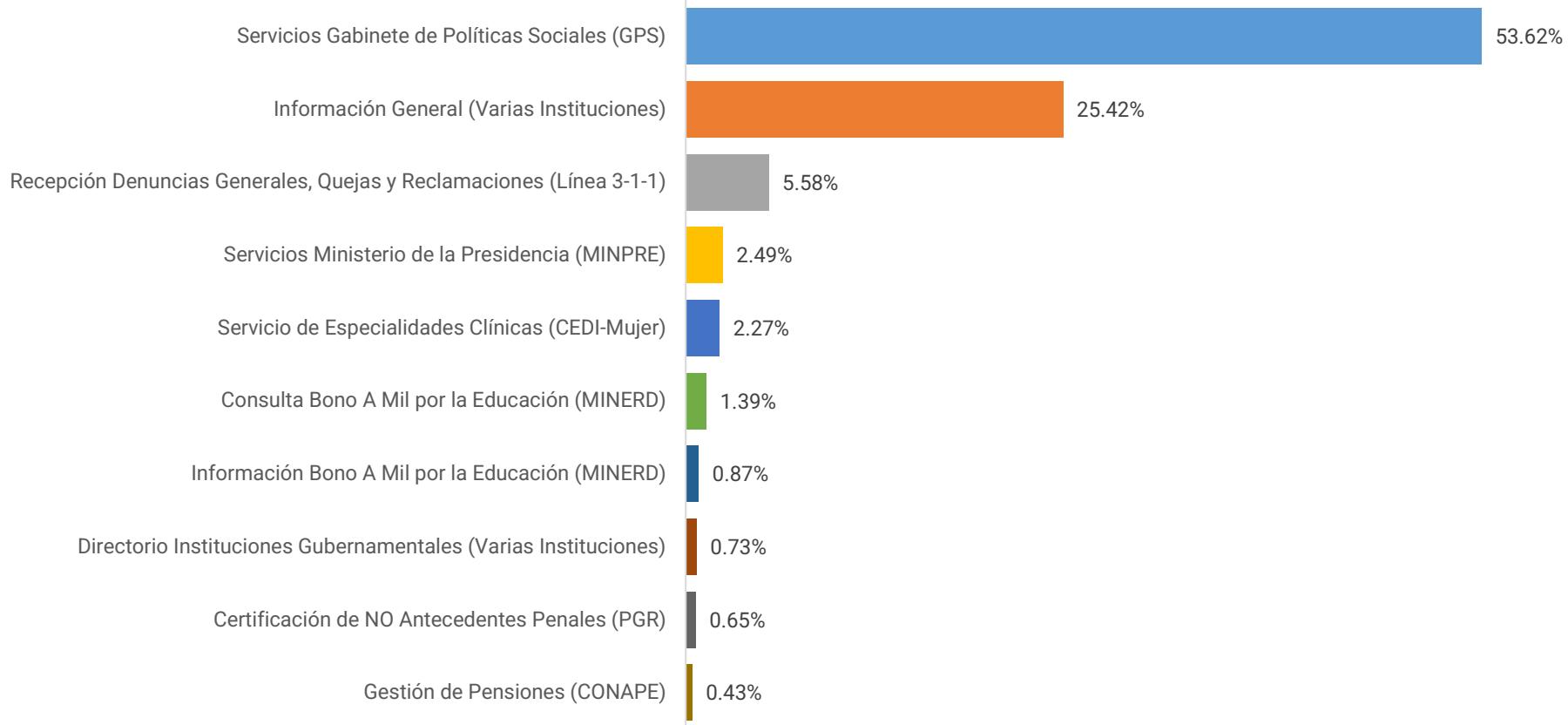


# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADOS



\* Base: 30,900 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



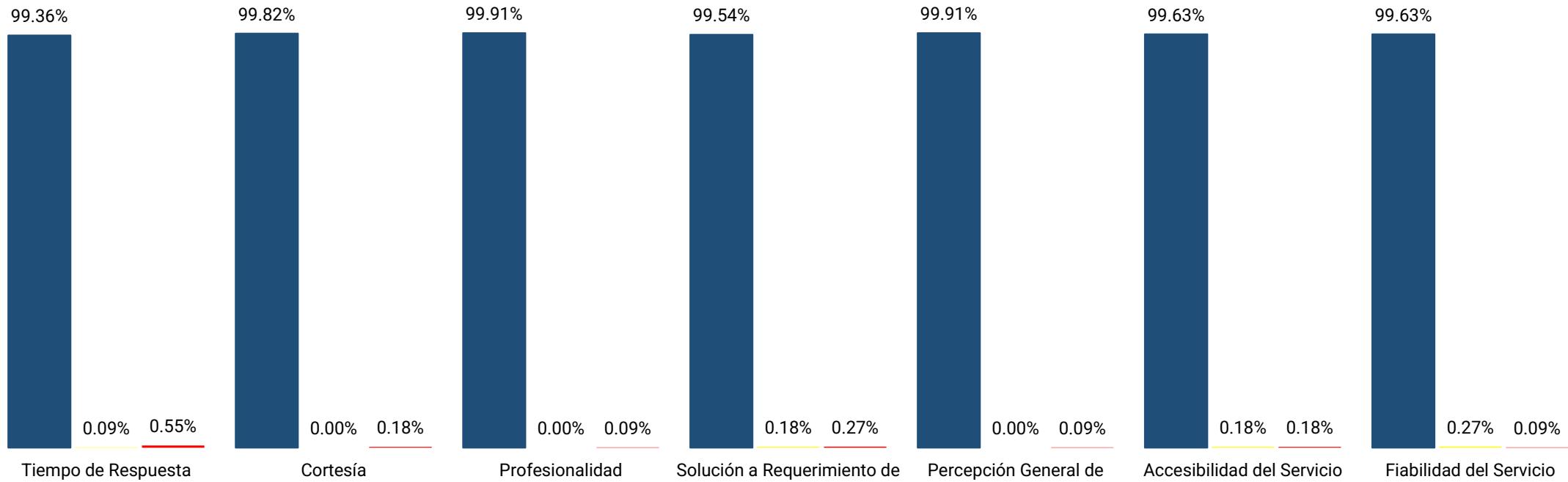
\* Base: 30,900 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

# SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



# RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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

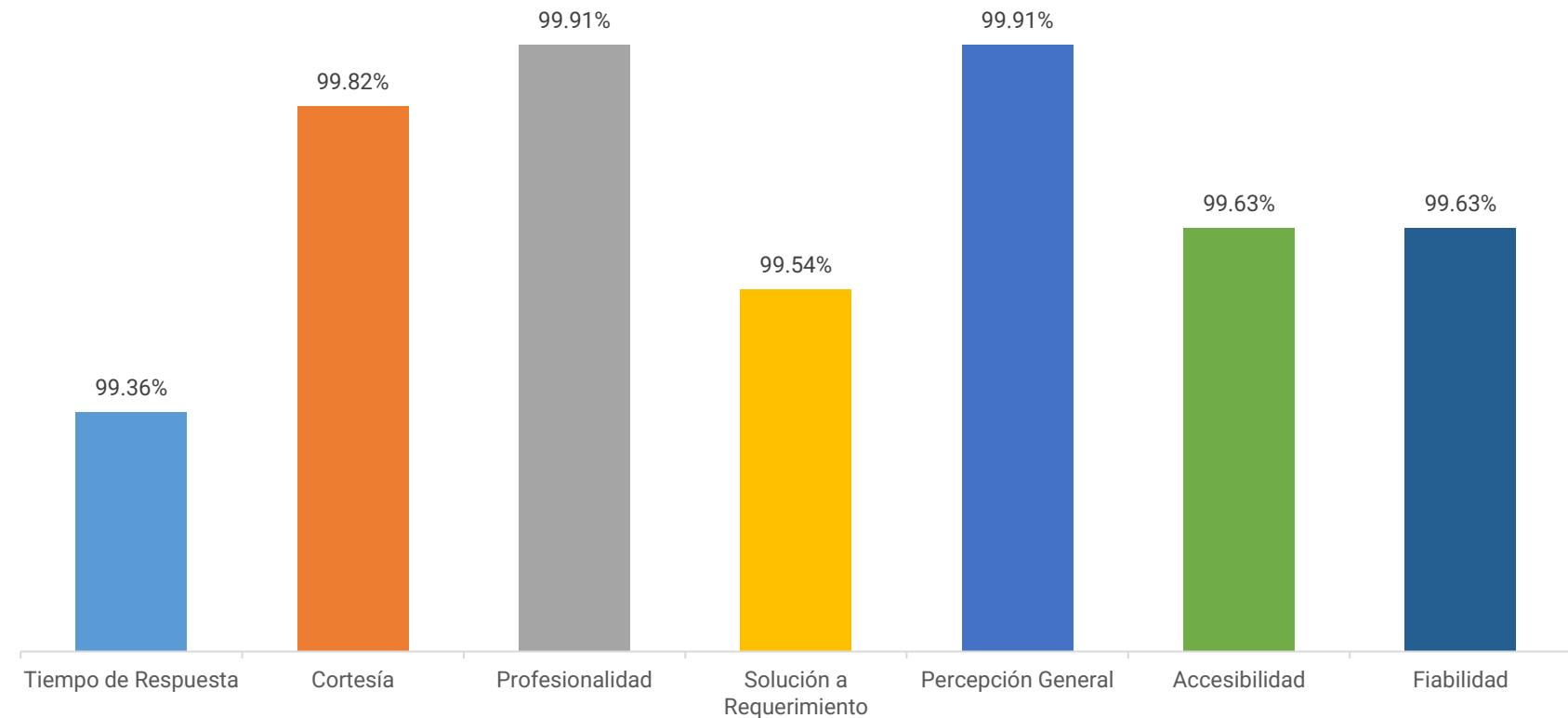


\* Base: 1,092 encuestados, 6% por debajo de la meta del periodo julio-septiembre 2025.

# Índice de Satisfacción Ciudadana

## Satisfacción Promedio por Dimensión

**99.69%**

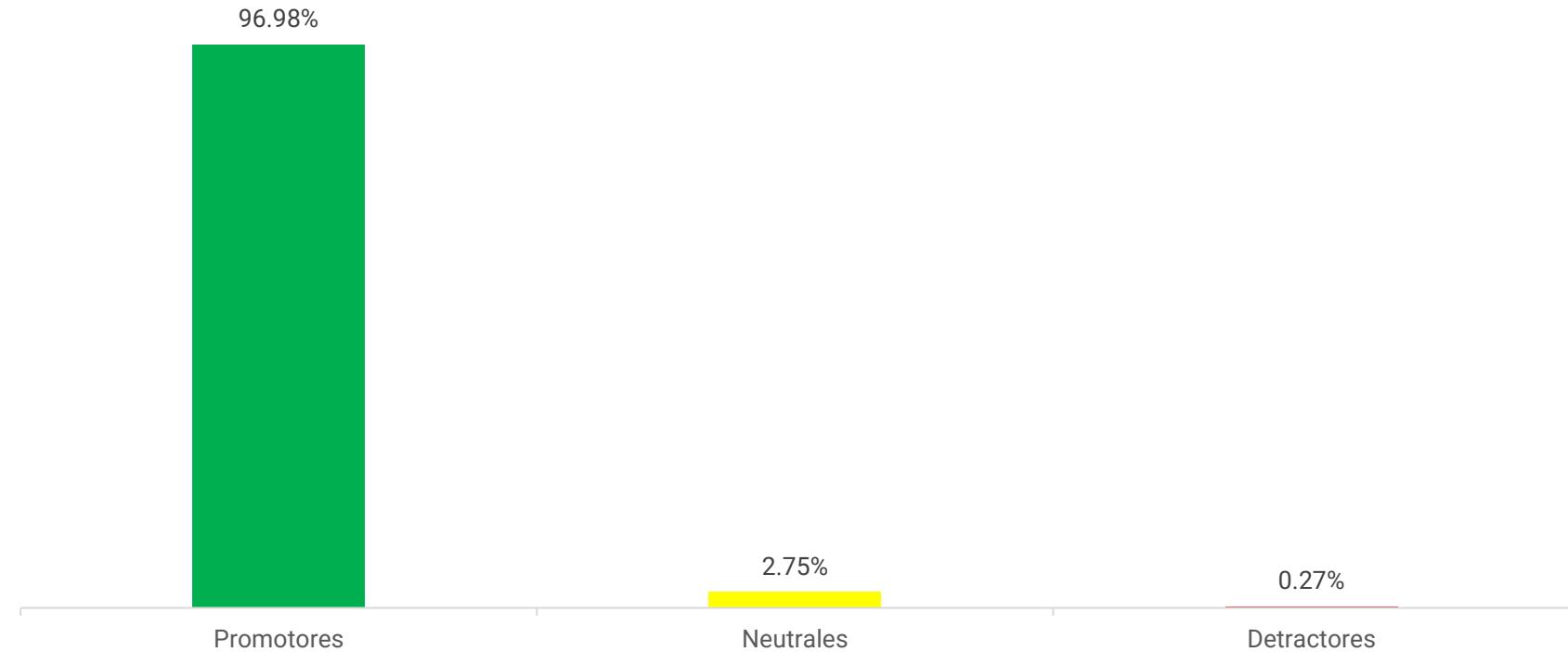


\* Base: 1,092 encuestados, 6% por debajo de la meta del periodo julio-septiembre 2025.

# Índice del Promotor Neto (NPS)

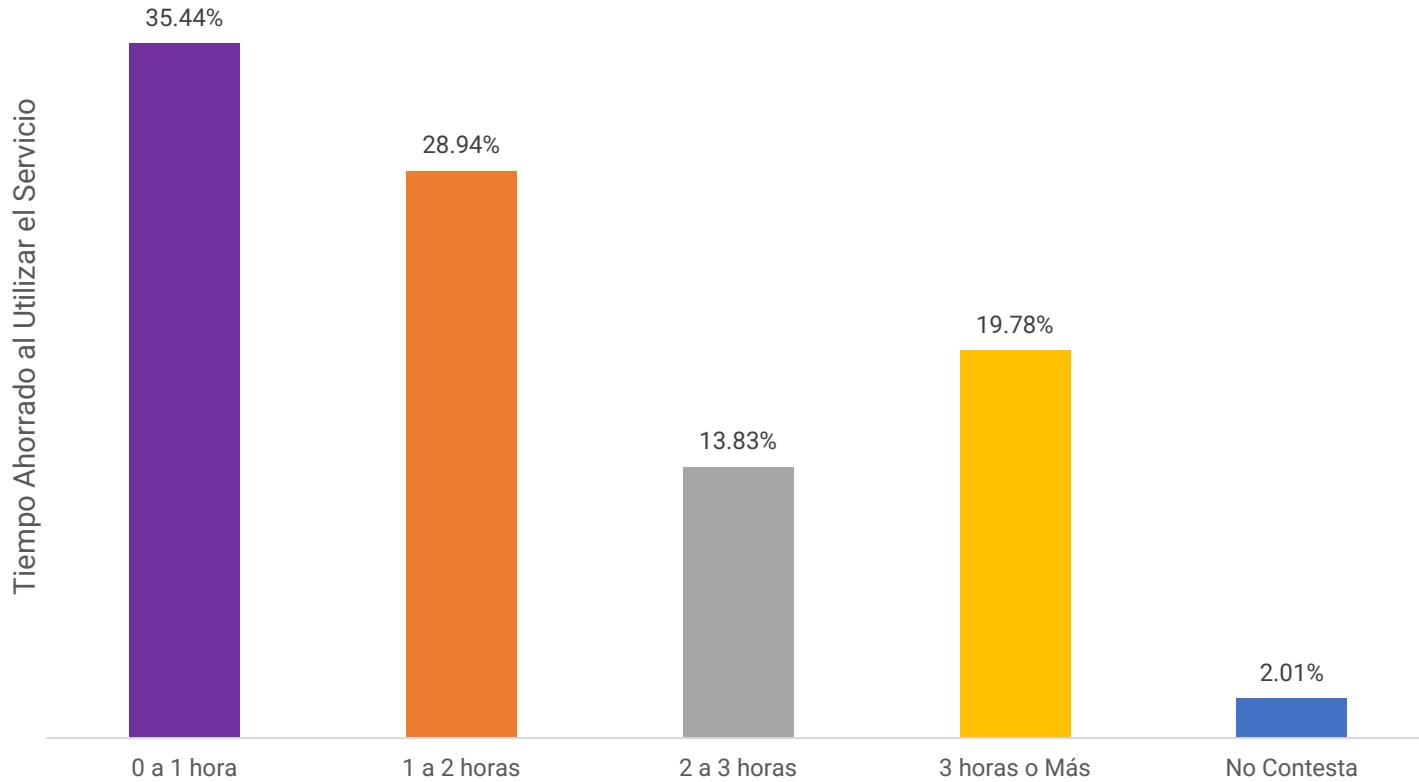
## Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

**96.70%**



\* Base: 1,092 encuestados, 6% por debajo de la meta del periodo julio-septiembre 2025.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO

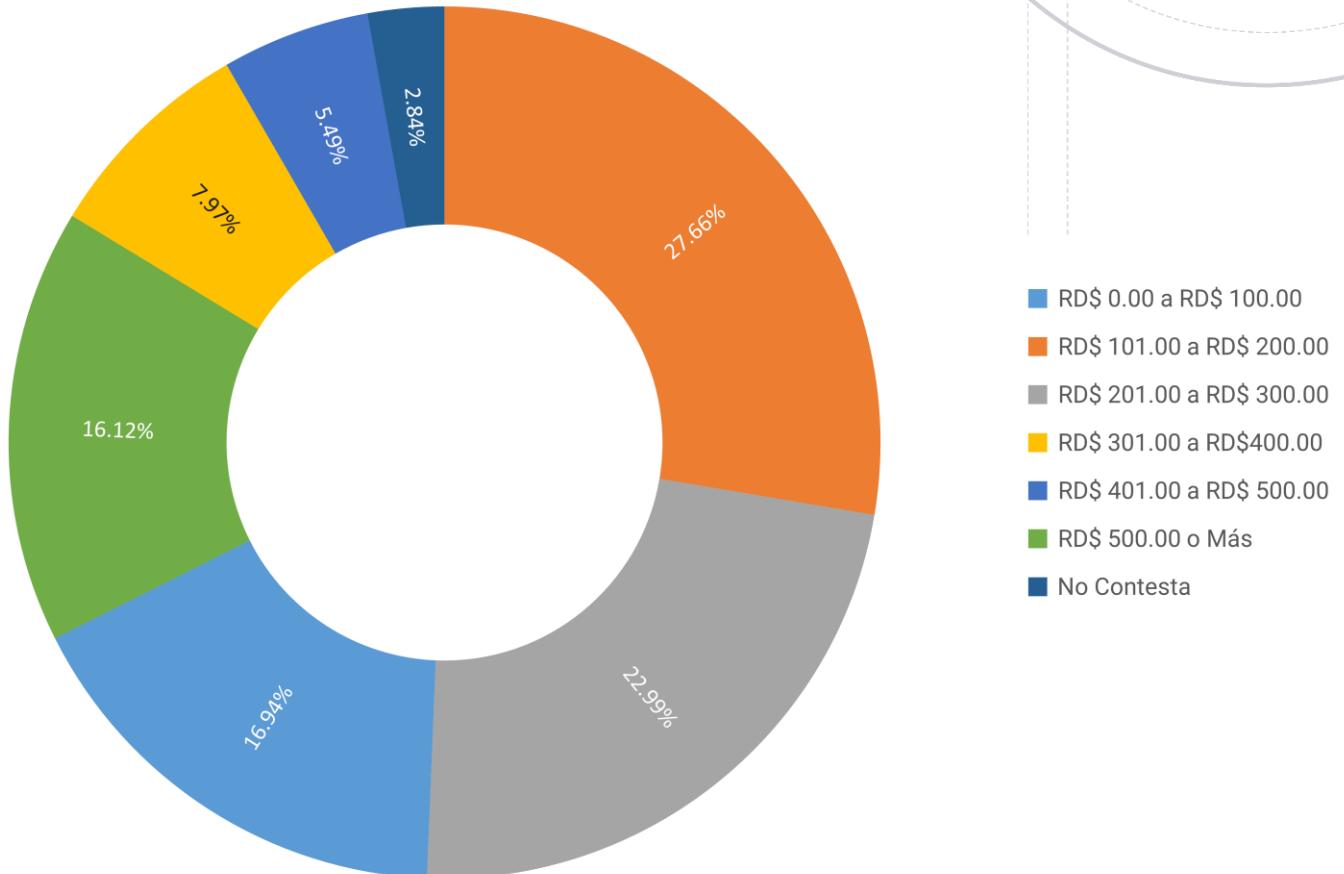


De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 20% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 35% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 29% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, 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 2% 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 16% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 17%, 27%, 23%, y 14% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$0.00 a RD\$100.00, RD\$101.00 a RD\$200.00, RD\$201.00 a RD\$300.00 y RD\$301.00 a RD\$500.00, 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.



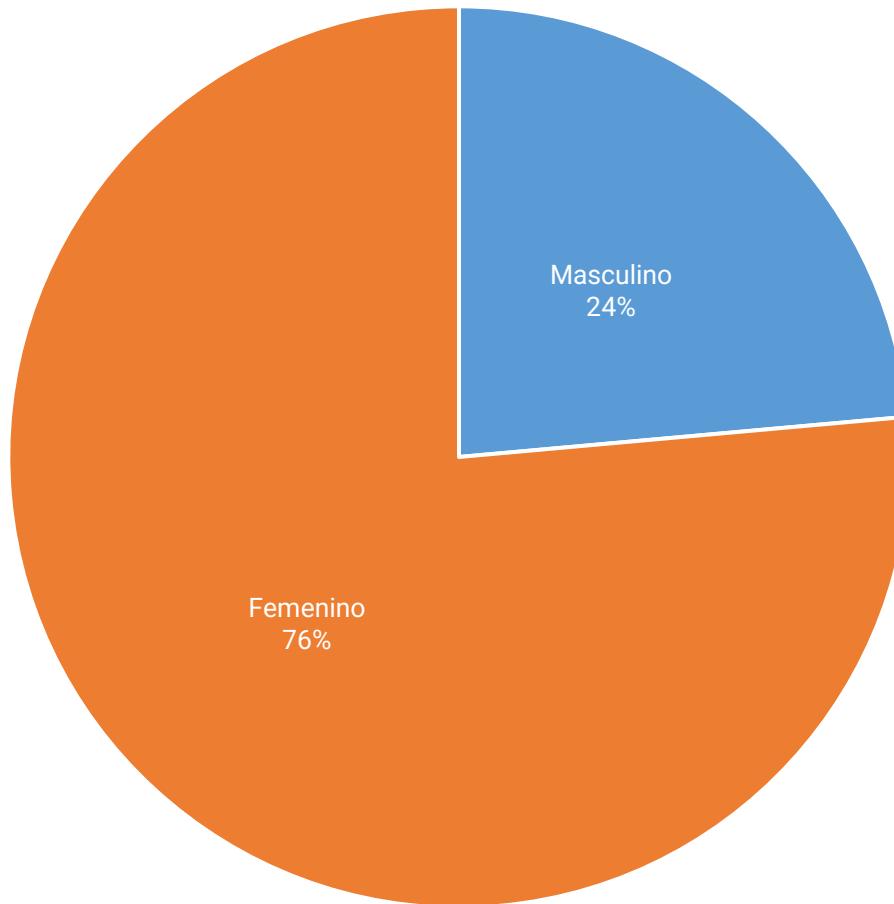
\* El 3% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

# Comentario de los Encuestados

Con base en los comentarios recopilados, se evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, quienes valoraron positivamente aspectos como la **rapidez, eficiencia y cortesía** del personal. Expresiones como "**todo excelente**", "**muy buen servicio**" y "**todo bien**" fueron recurrentes, lo que refleja una percepción general favorable. También se destacaron frases que reconocen la utilidad del servicio remoto, evitando traslados a oficinas físicas. Sin embargo, algunos usuarios sugirieron oportunidades de mejora, como reducir el **tiempo de espera**. En términos generales, el servicio fue calificado como **eficaz, accesible y bien valorado** por la ciudadanía.



# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



\* Base: 30,900 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.



Oficina Gubernamental de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

**¡MUCHAS GRACIAS!**