

# ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Abril – Junio 2022)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



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>

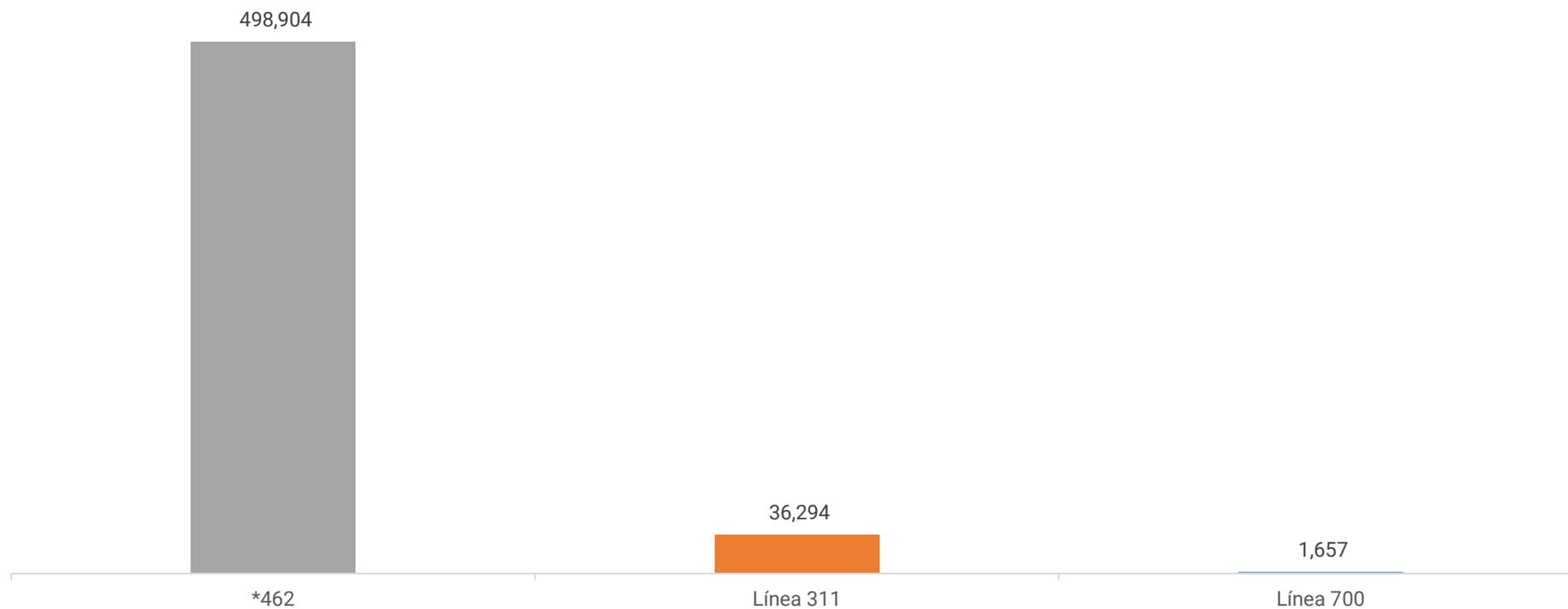
# ATENCIÓN CIUDADANA

---

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **536,855** llamadas durante el periodo abril-junio del actual 2022.



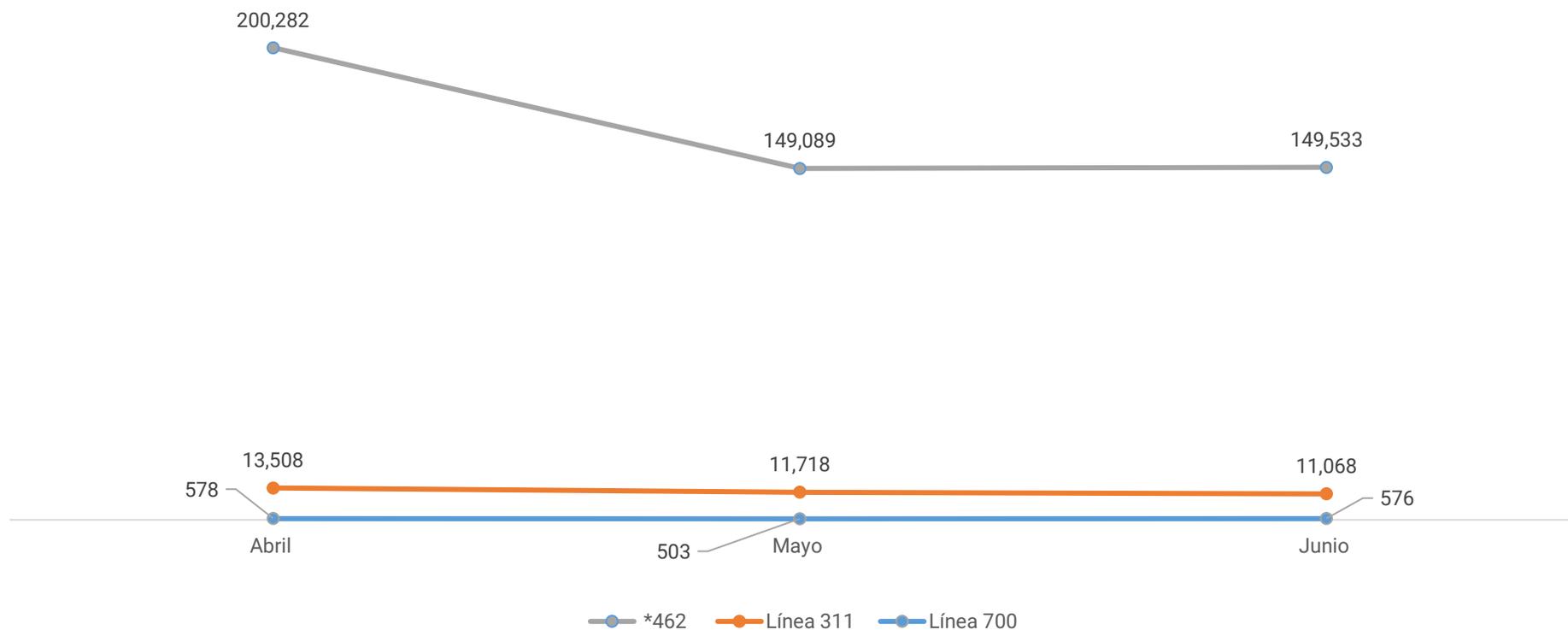
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Base Periodo abril-junio 2022.

# LLAMADAS RECIBIDAS

## Desglose por mes del 2022



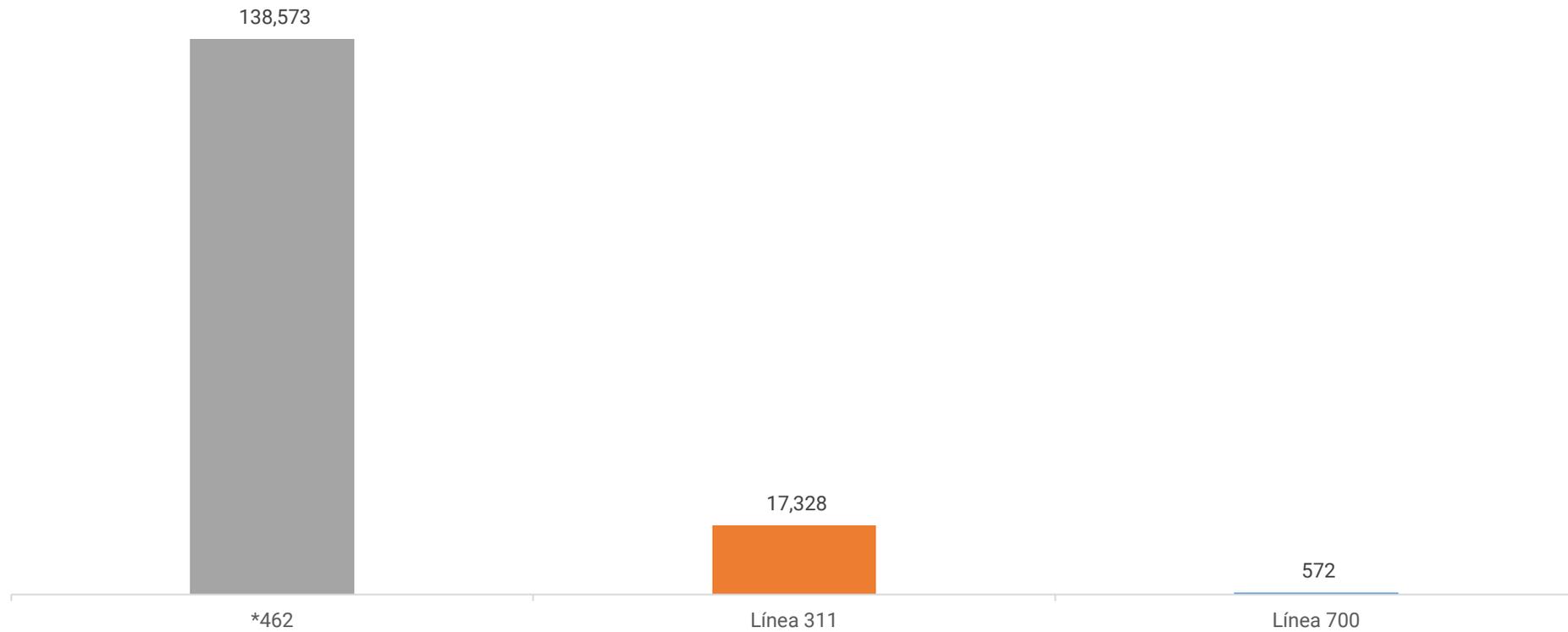


## LLAMADAS ATENDIDAS

**156,473**

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 abril-junio del actual 2022.

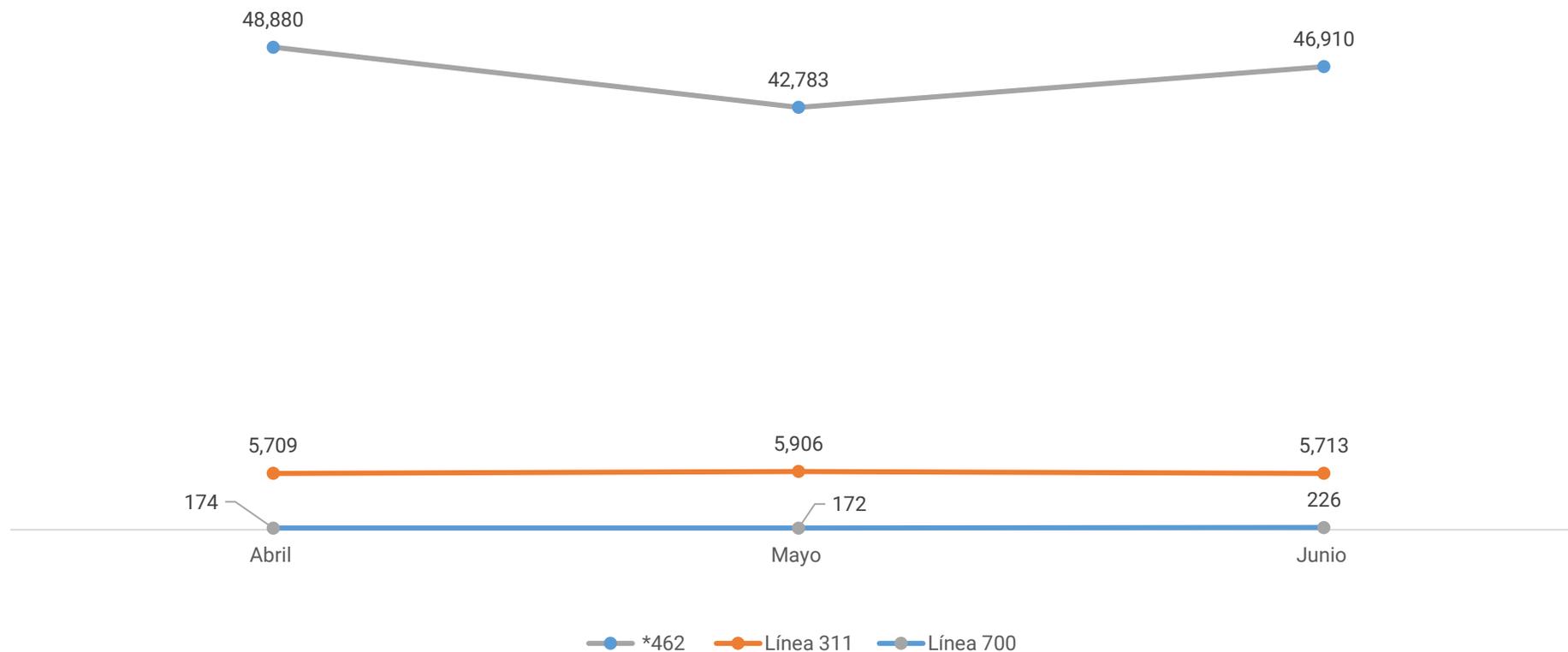
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



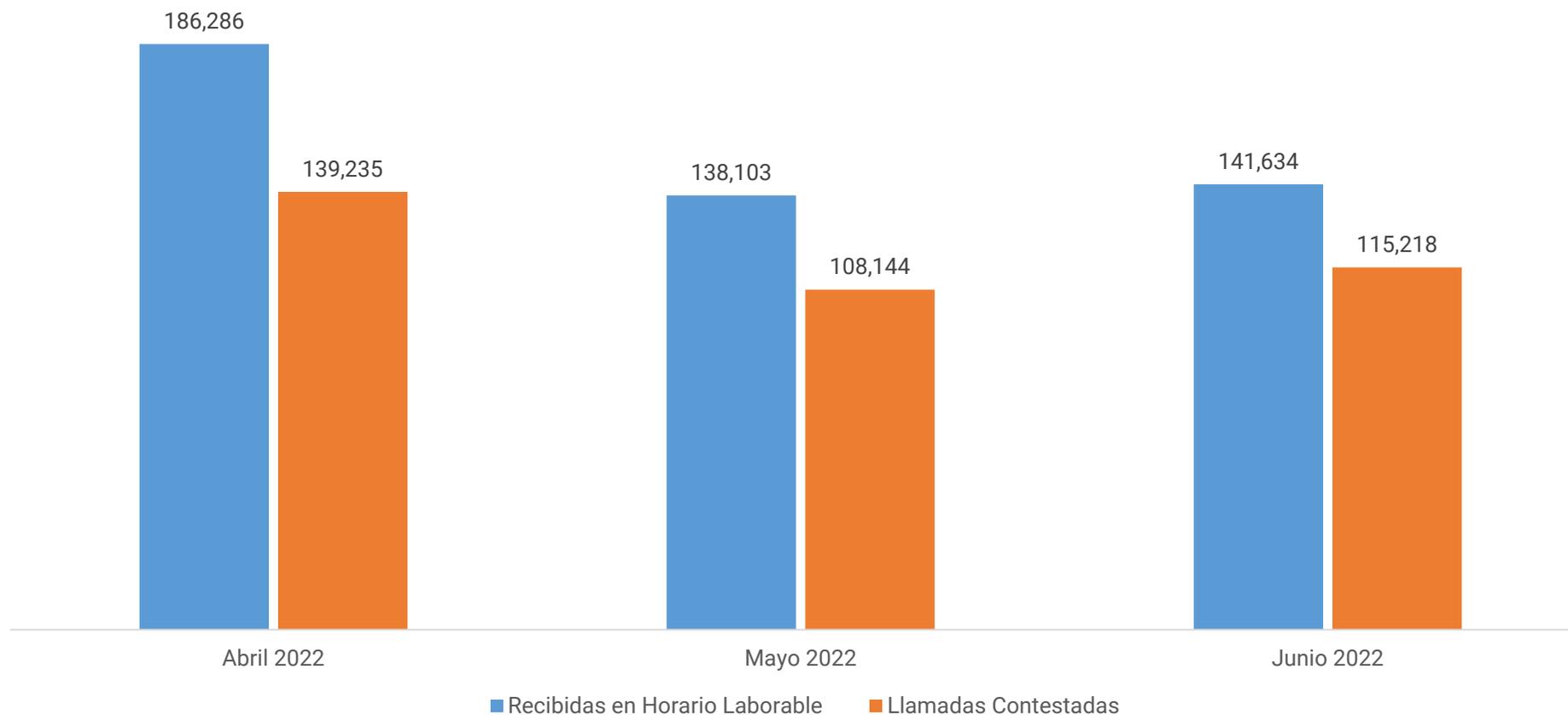
\* Base Periodo abril-junio 2022

# LLAMADAS ATENDIDAS

## Desglose por mes del 2022

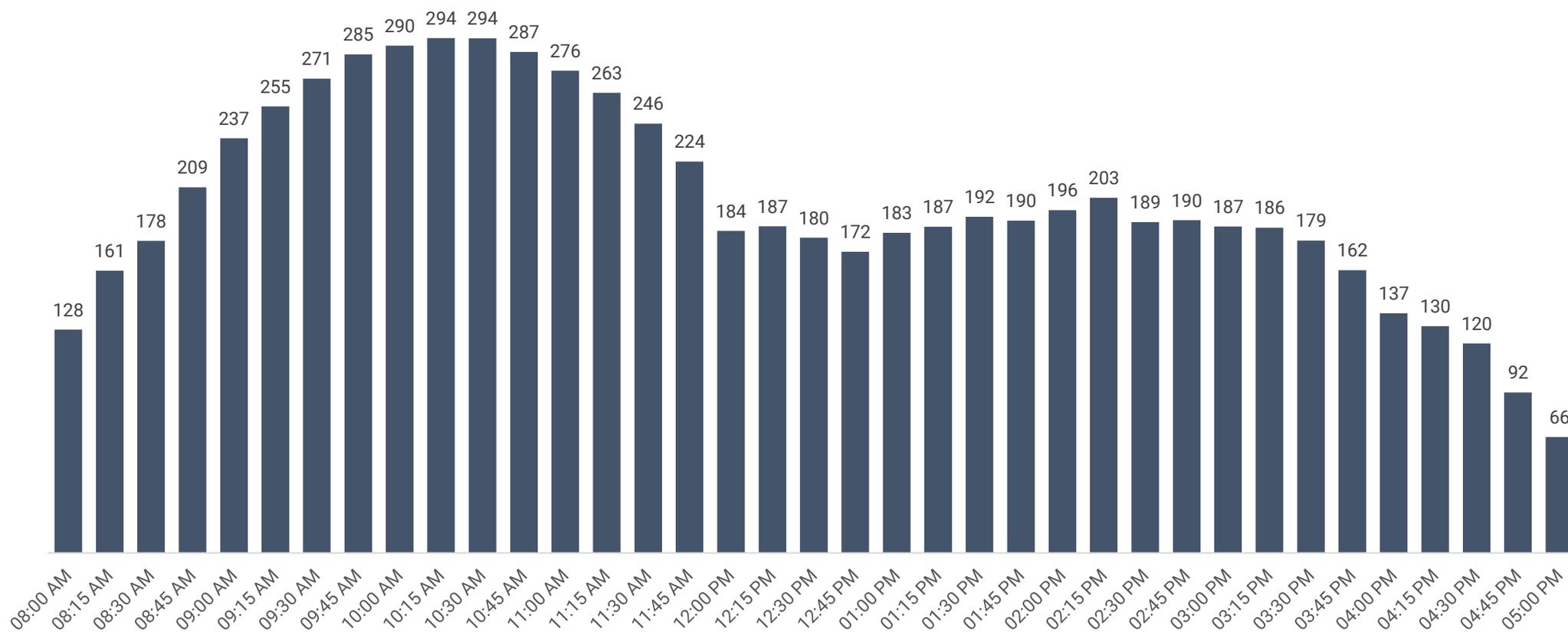


# LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

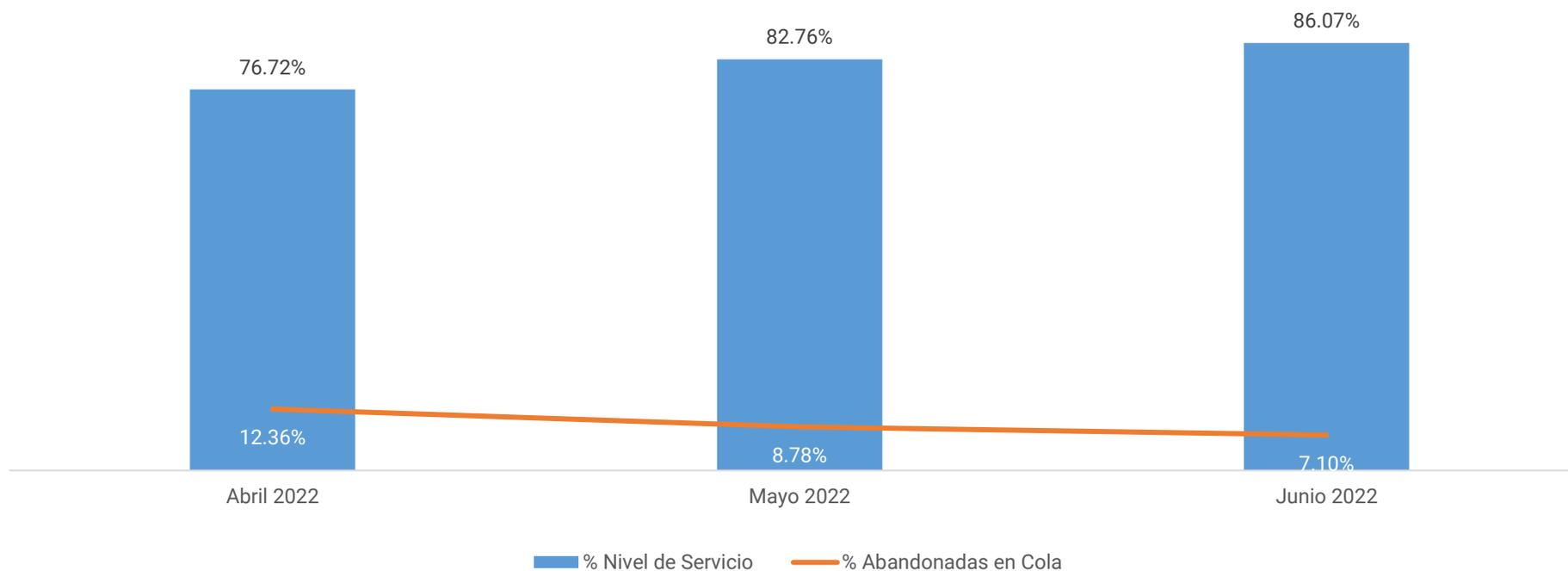


# PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

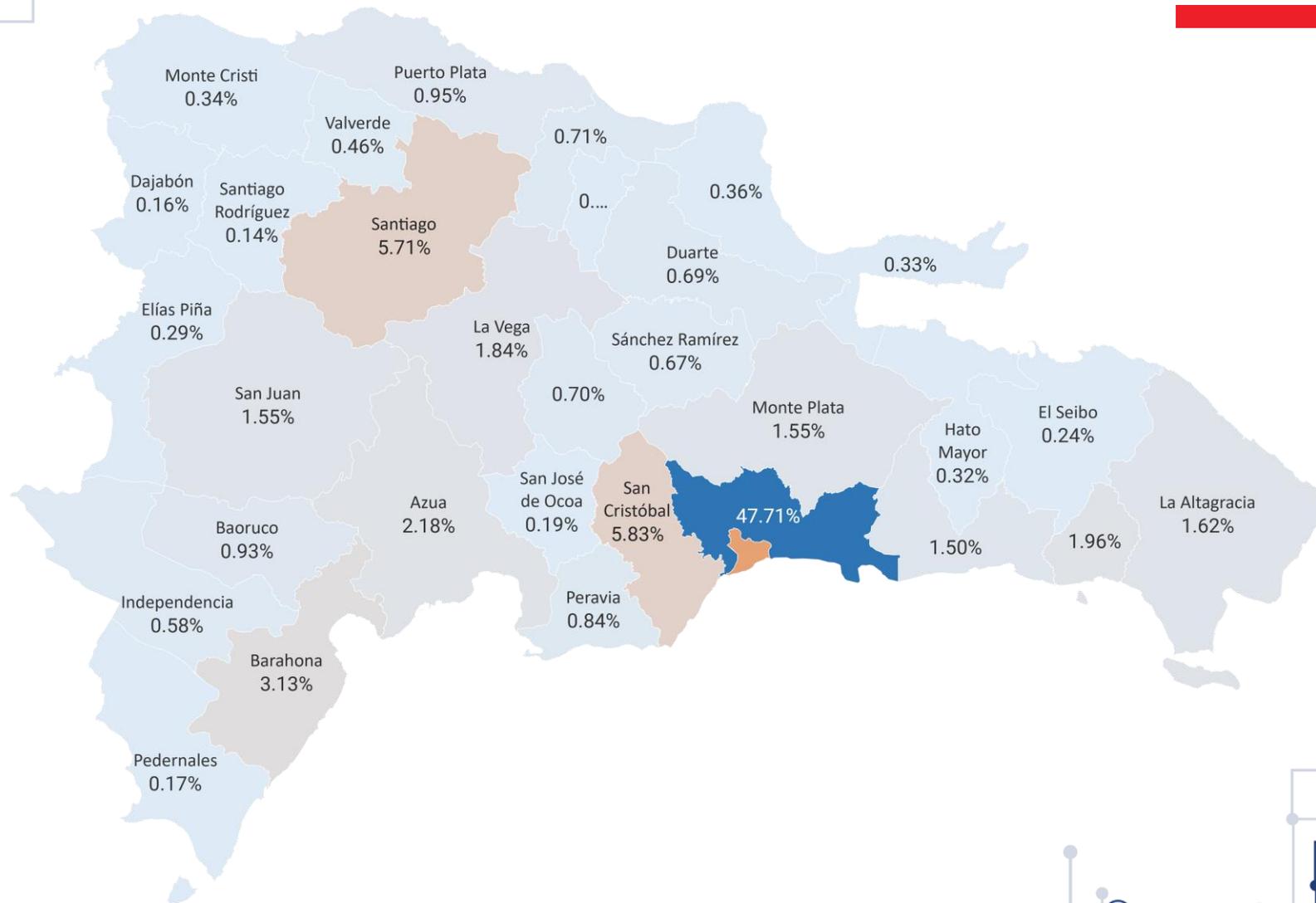
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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

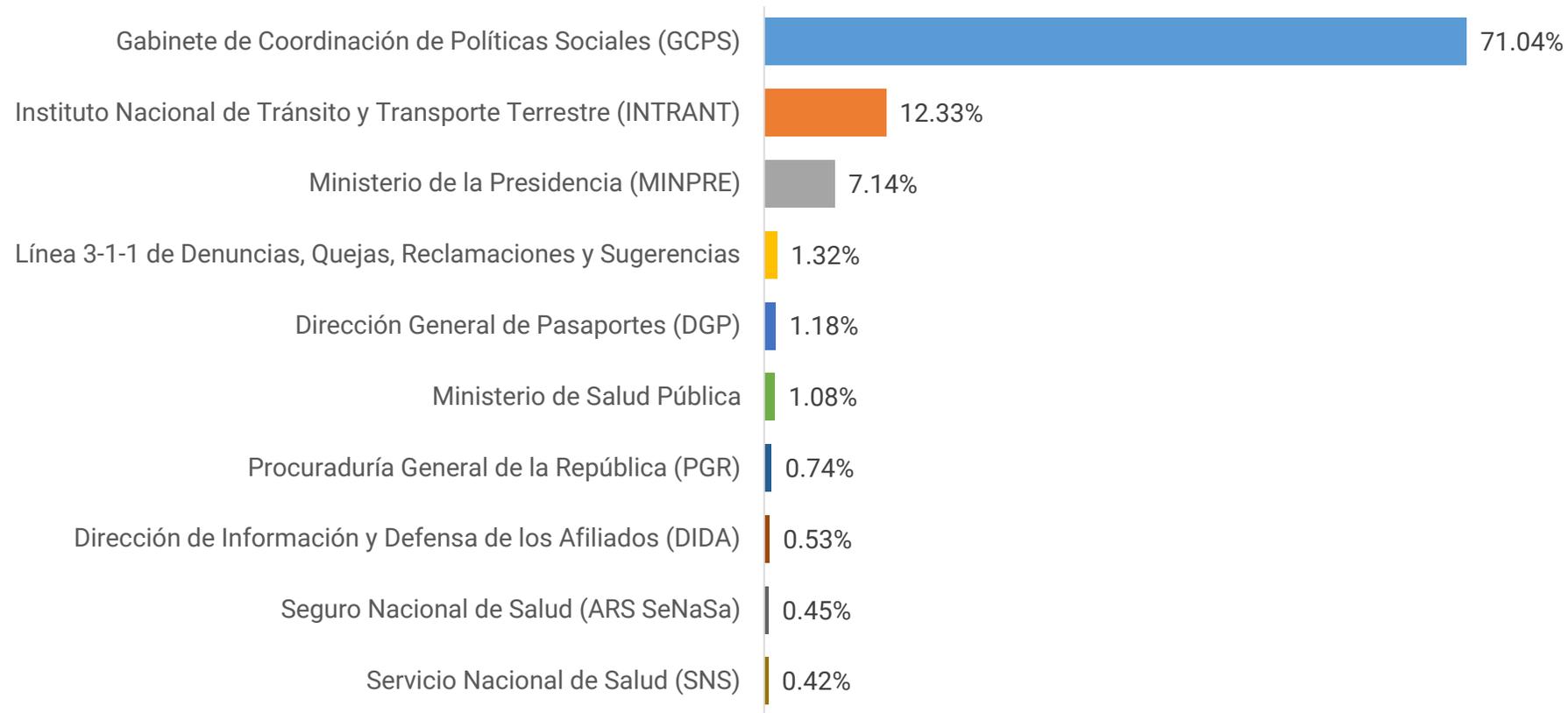


# Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



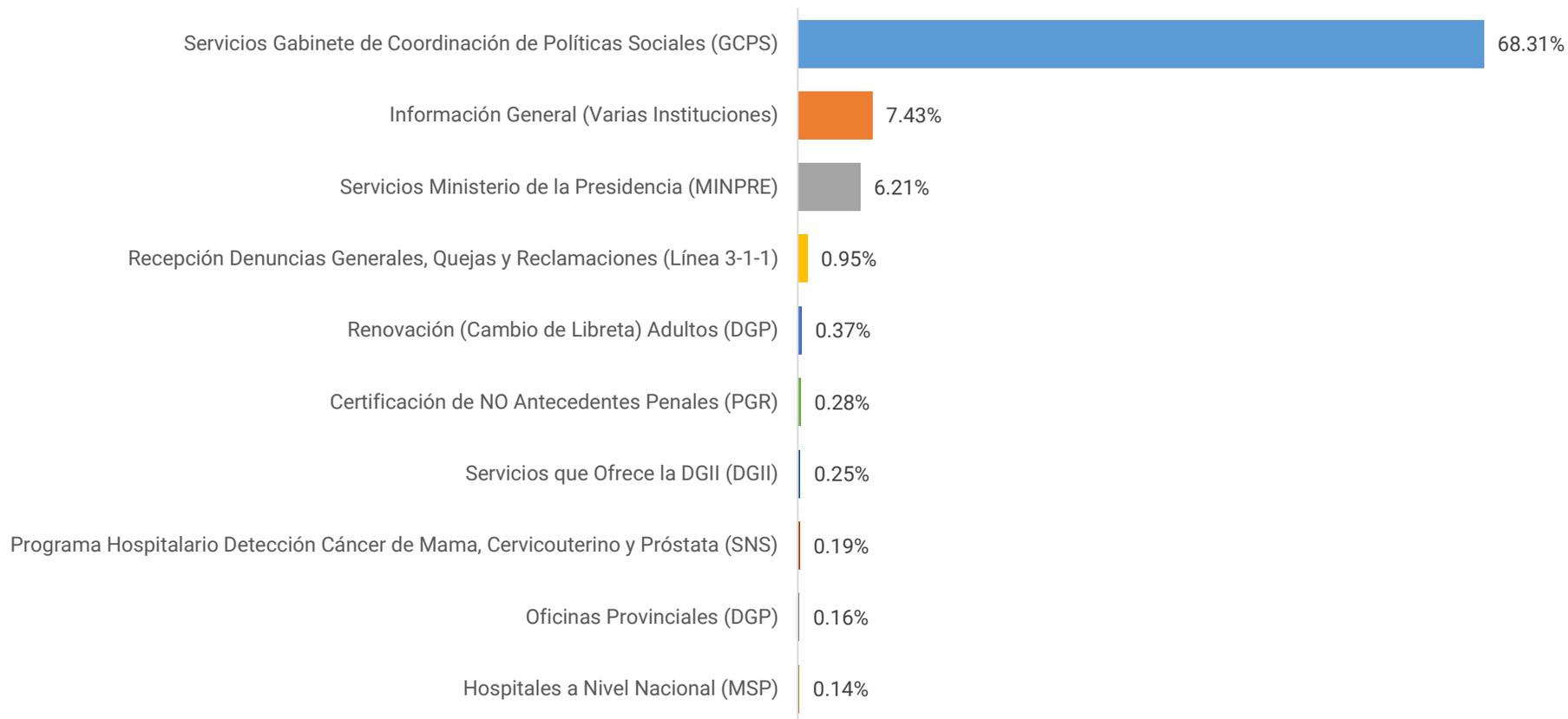
\* Base: 77,694 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2022.

# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



\* Base: 77,694 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2022.

# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

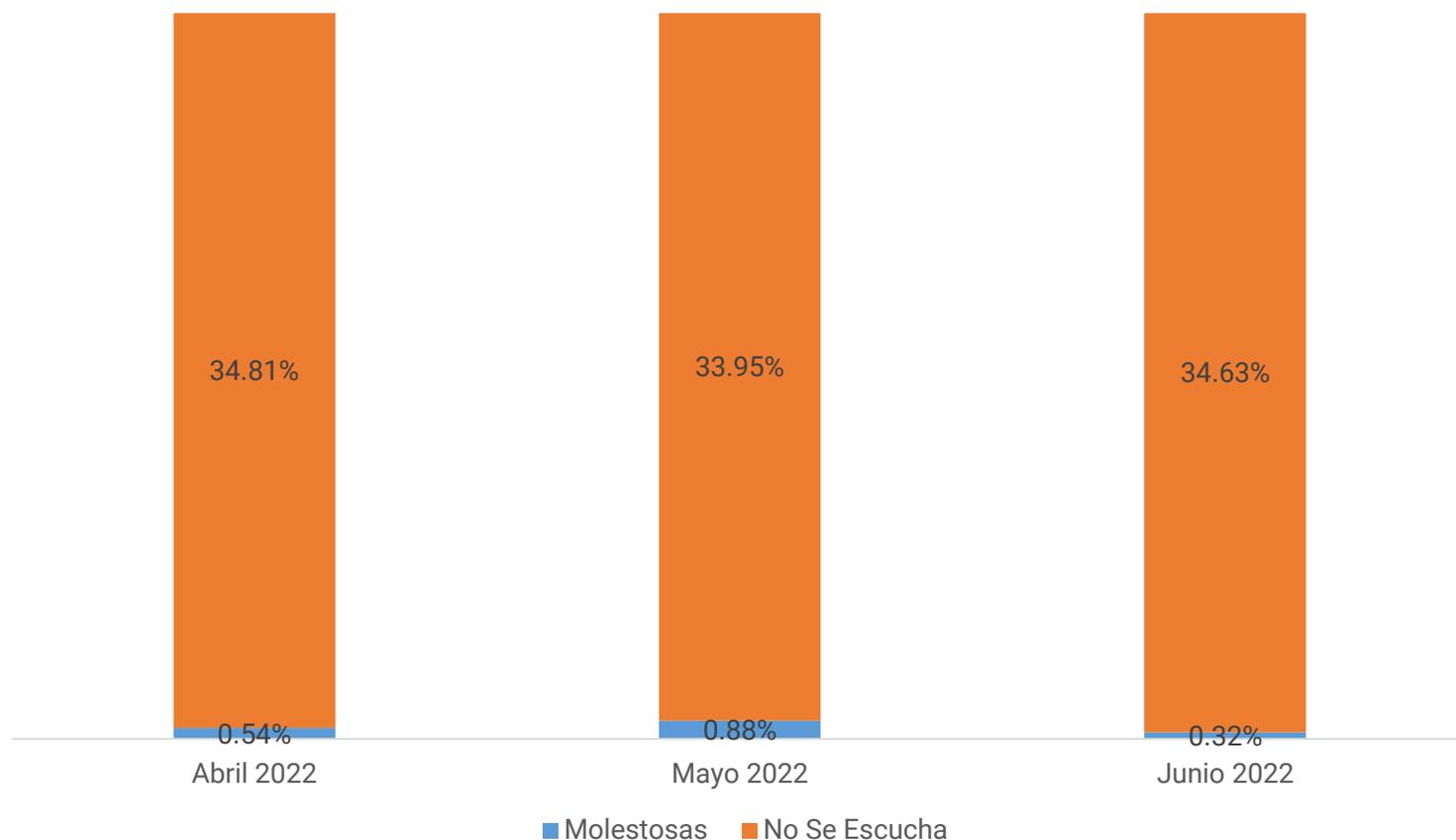


\* Base: 77,694 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2022.

# LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

## Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas durante el trimestre abril - junio del actual 2022 fue **156,473**, de estas **89,282** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **86,980** fueron **No Se Escucha** y las restantes **2,302** corresponden a **Molestosas**.

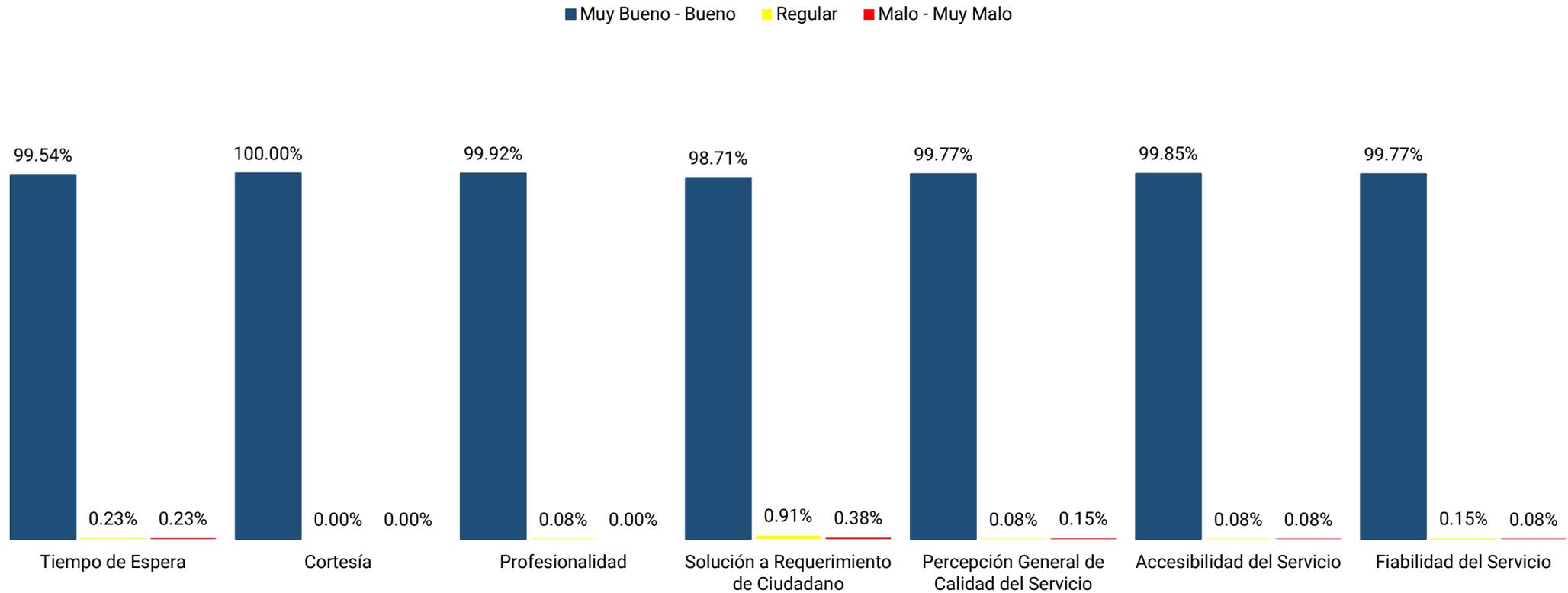


# SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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

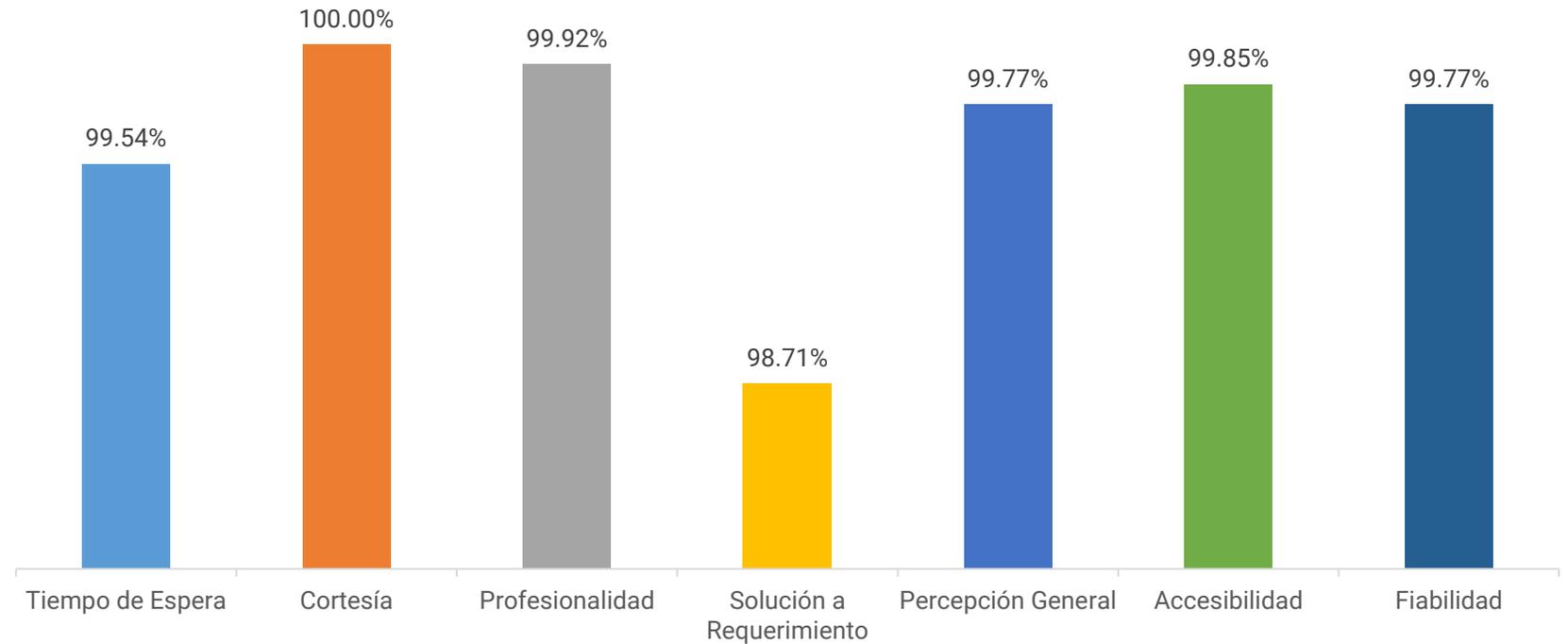


\* Base: 1,315 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2022.

# Índice de Satisfacción Ciudadana

## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.65%



\* Base: 1,315 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2022.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

■ Si ■ No



\* Base: 1,315 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2022.

# Comentario de los Encuestados

## Accesibilidad

El ciudadano indica que el servicio es "**Bueno**", sin embargo, en sus palabras expresa lo siguiente: *"me confunde un poco los números en cuanto a las extensiones"* y sugiere *"debería haber opciones directas"*.

## Cortesía

El Ciudadano indica como "**Muy Bueno**" la Cortesía y Amabilidad con la que recibió el servicio por parte de la representante Nurys Cabreja, lo describe como "**Excelente**".

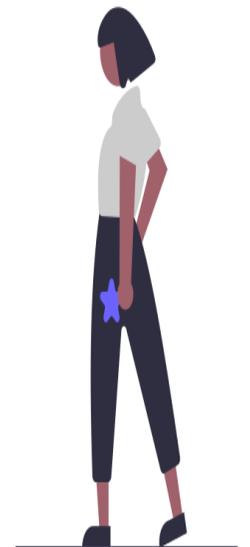
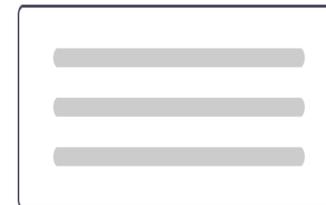
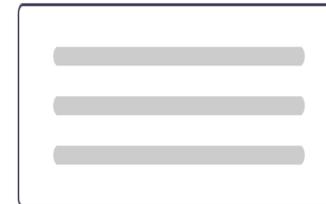
## Profesionalidad

El Ciudadano indica como "**Muy Bueno**" la Profesionalidad con la que recibió el servicio por parte de la representante Nurys Cabreja, lo describe como "**Excelente**".

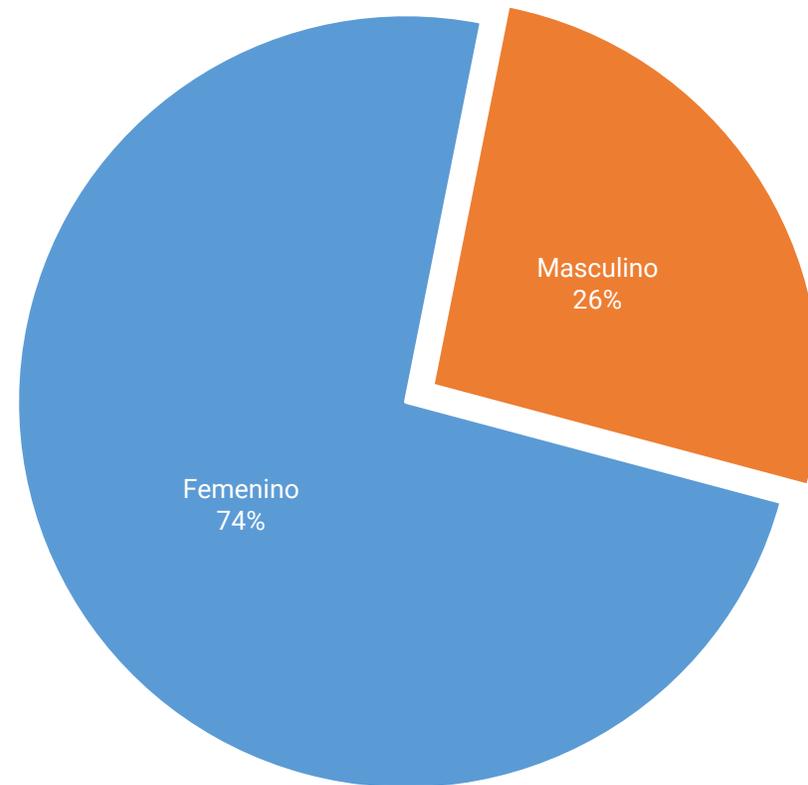
## Solución a Requerimiento

El Ciudadano expresa que el servicio es "**Malo**", indicando que no pudo inscribirse al Programa Supérate.

El Usuario se refiere al servicio recibido como "**Malo**", indicando que no recibe respuesta a su solicitud.



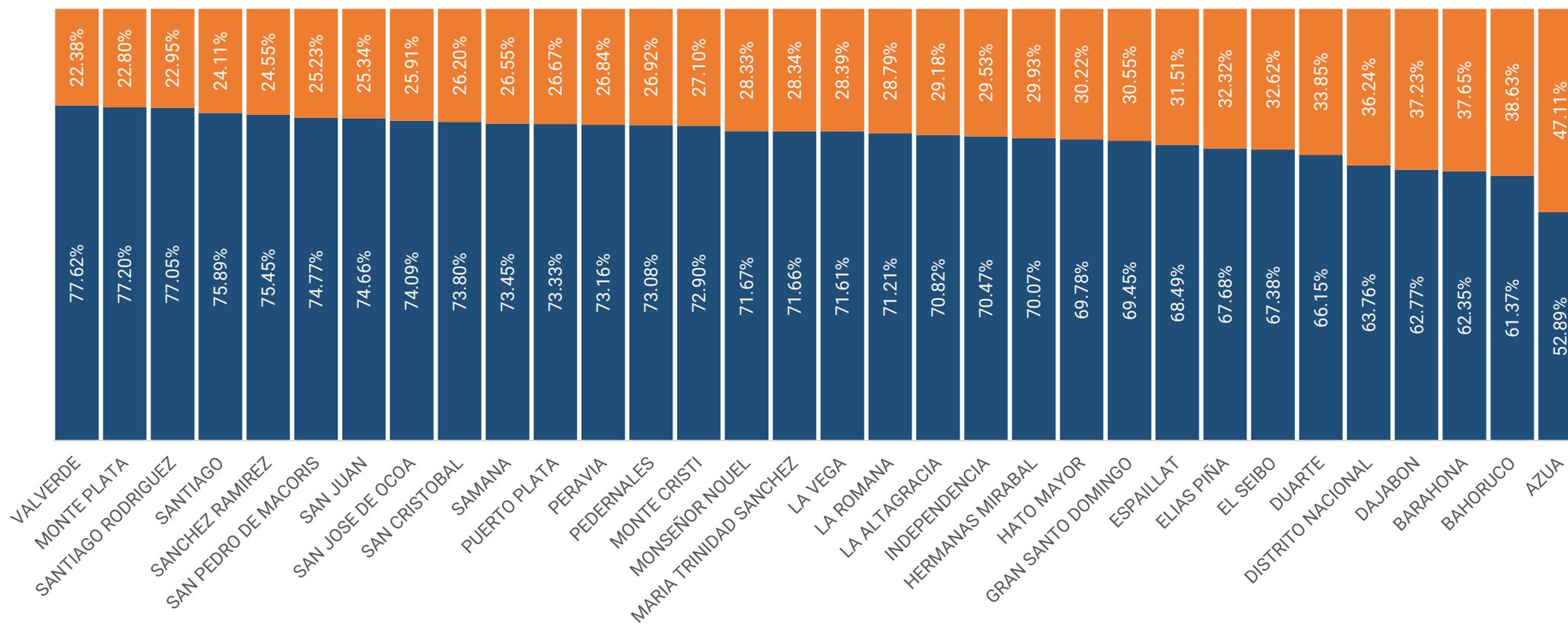
# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



\* Base: 77,694 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2022.

# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



\* Base: 77,694 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2022.

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

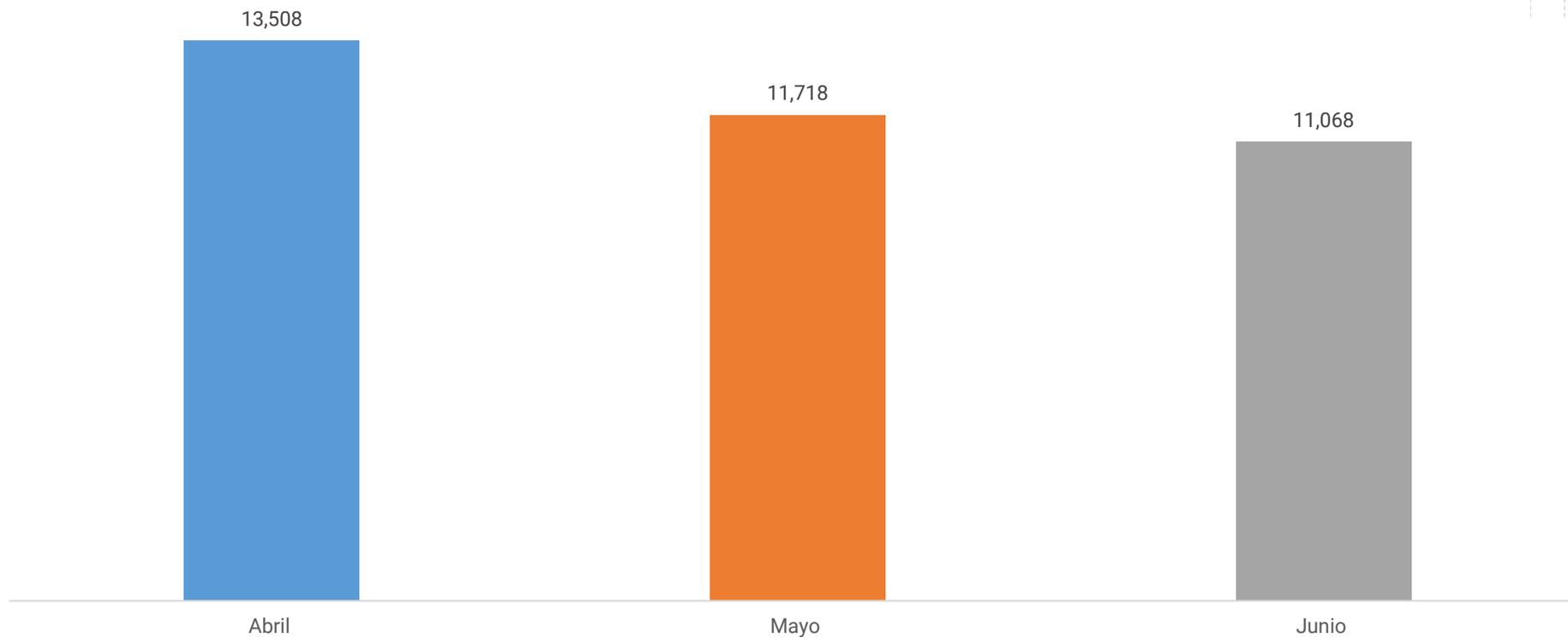
SISTEMA NACIONAL  
DE ATENCIÓN CIUDADANA



## ¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

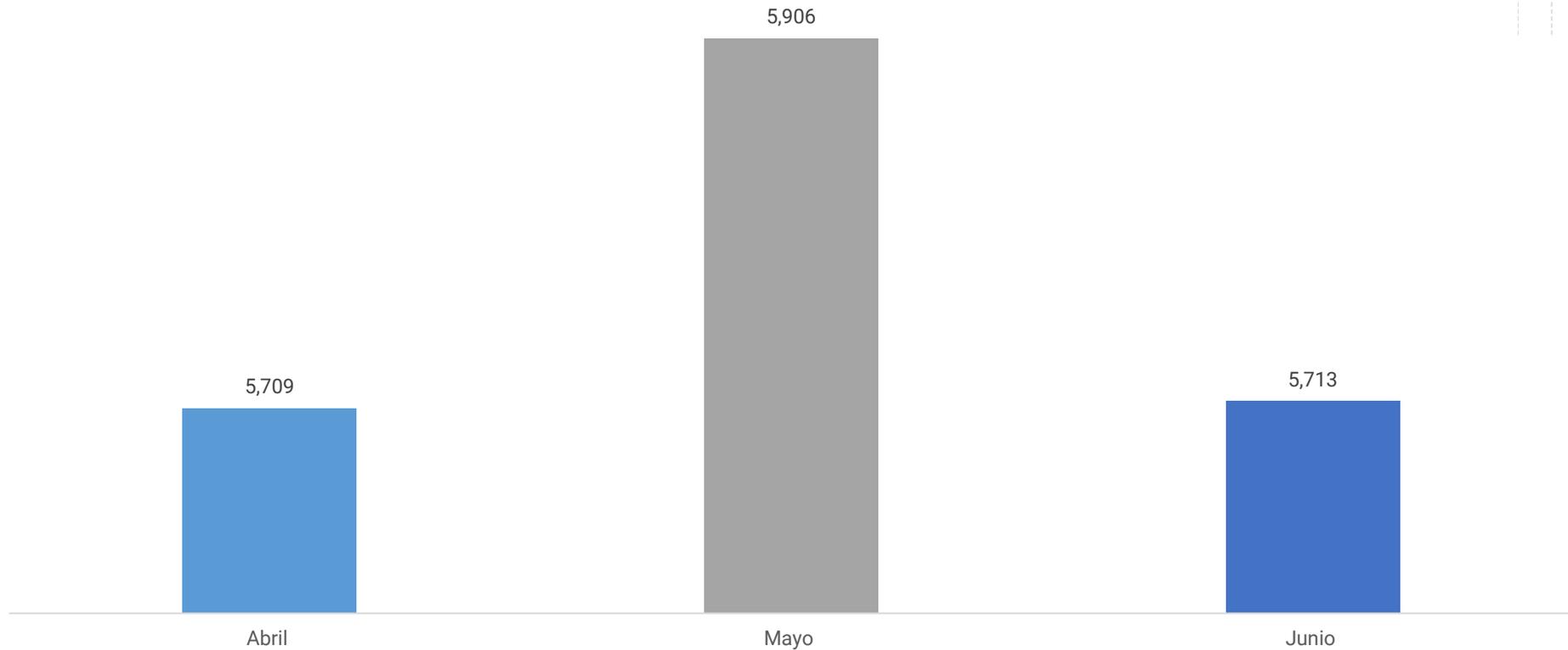
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

# LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



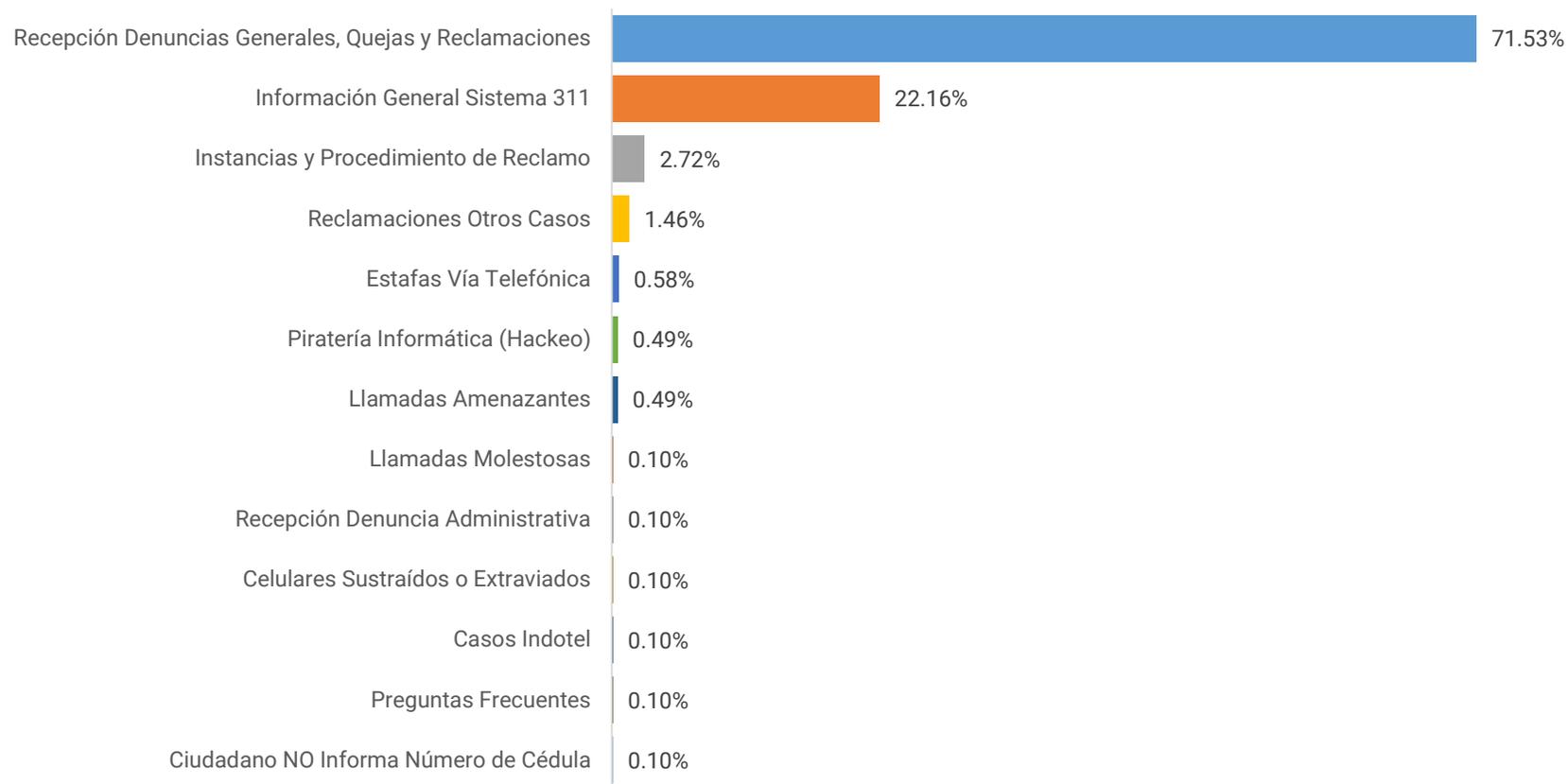
\* Base: 36,294 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2022.

# LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



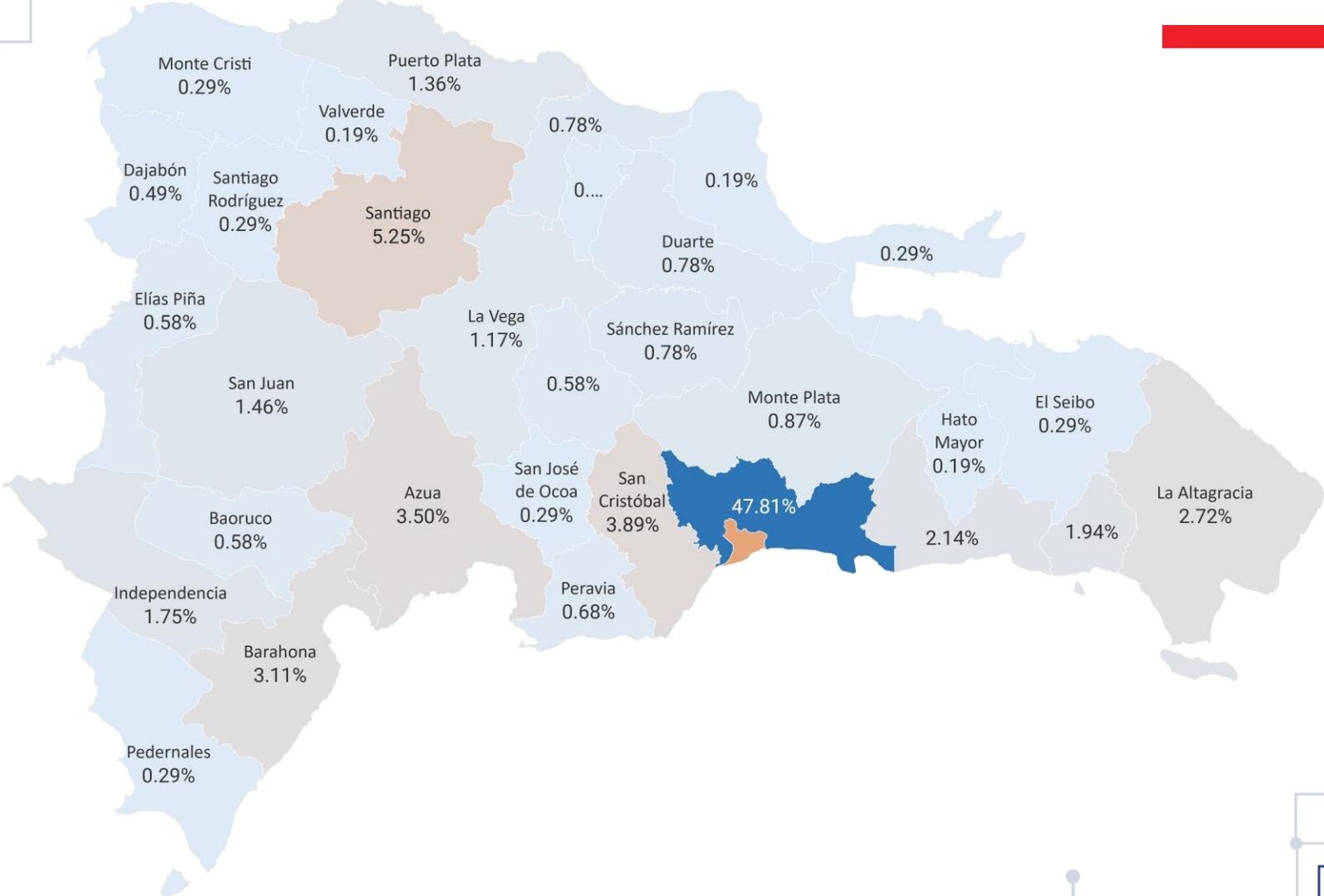
\* Base: 17,328 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2022.

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



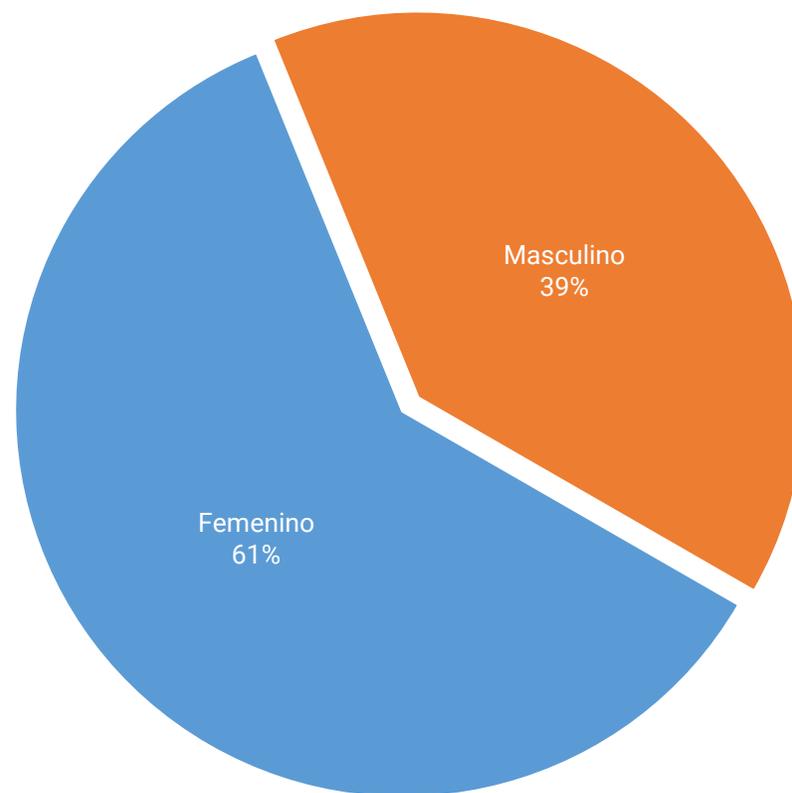
\* Base: 1,029 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2022

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



\* Base: 1,029 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2022

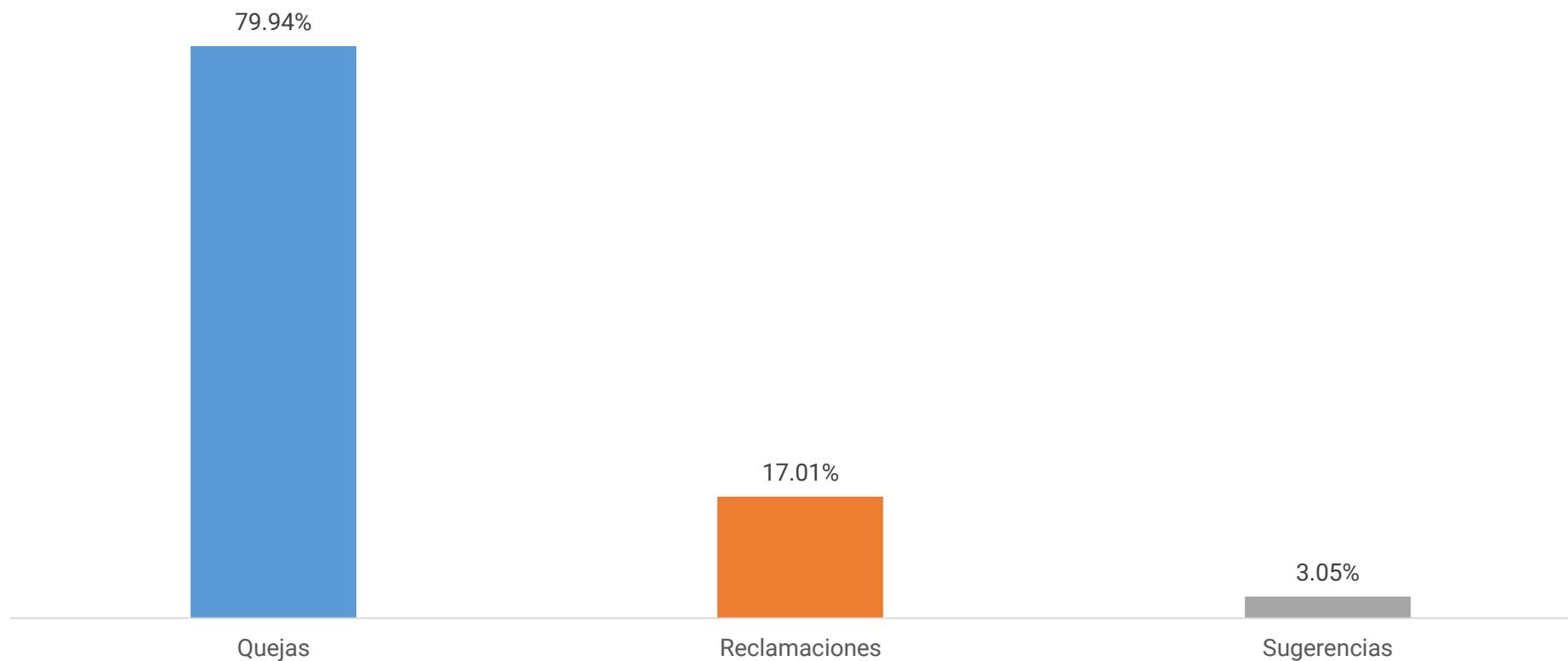
# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



\* Base: 1,029 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2022

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

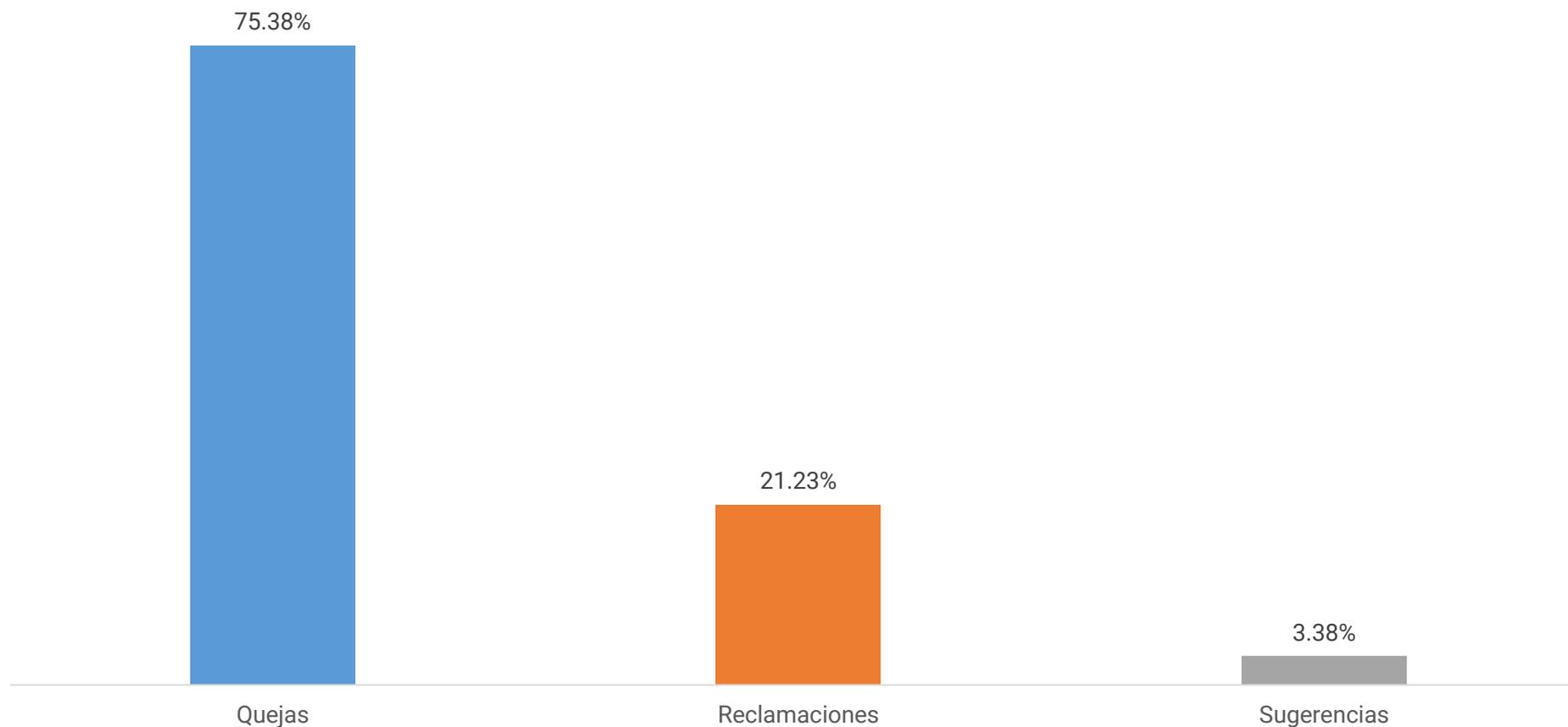
## Desglose por Tipo



\* Base: 1,934 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2022

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

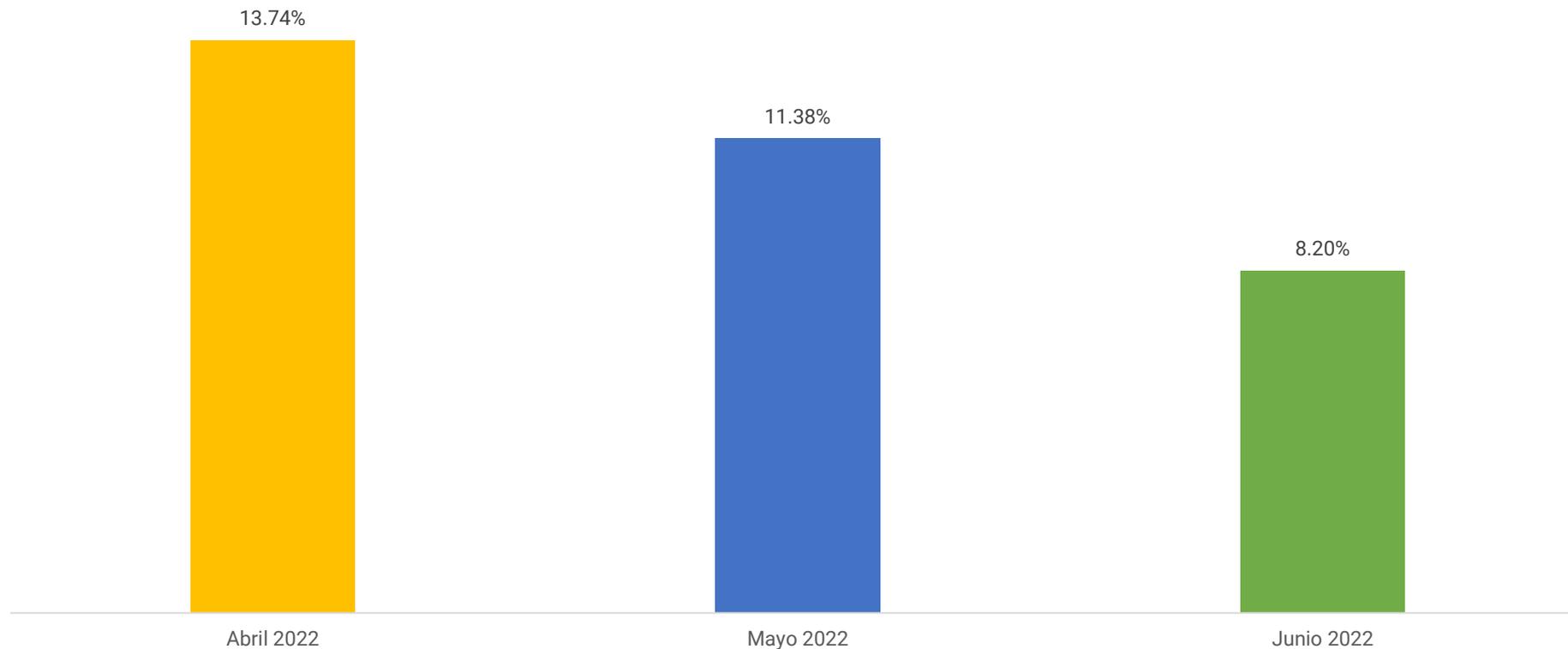
## Desglose por Tipo



\* Base: 650 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2022

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

Desglose por mes del 2022



\* Base: 650 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2022



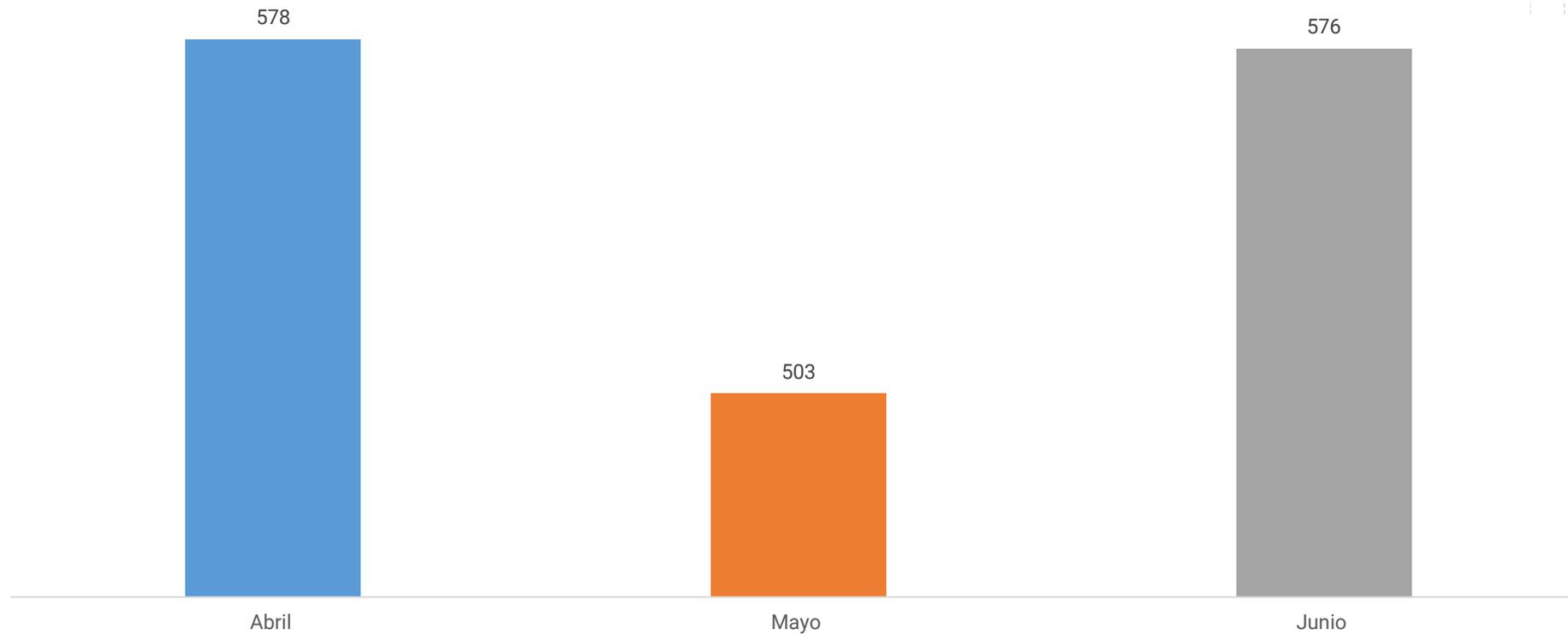
## ¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

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.

x

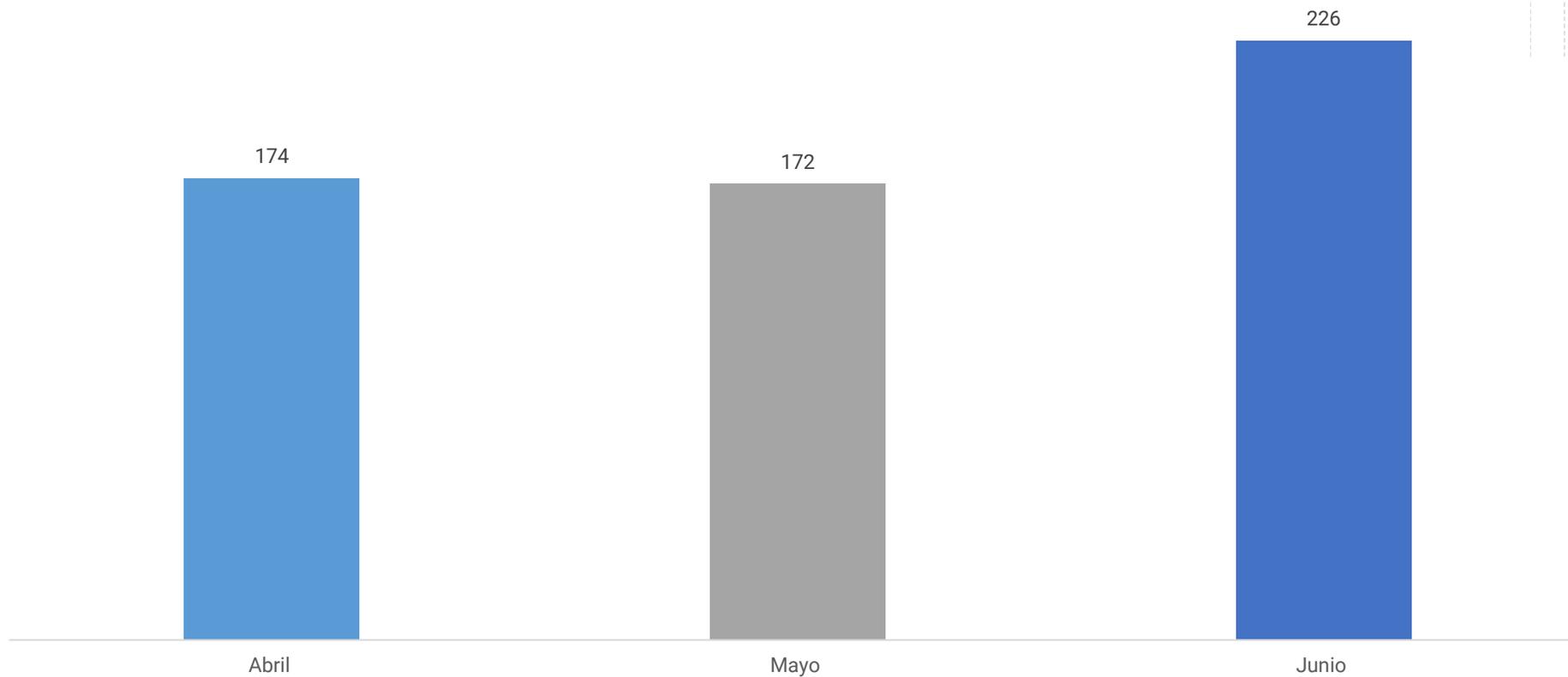
c

# LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



\* Base: 1,657 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2022.

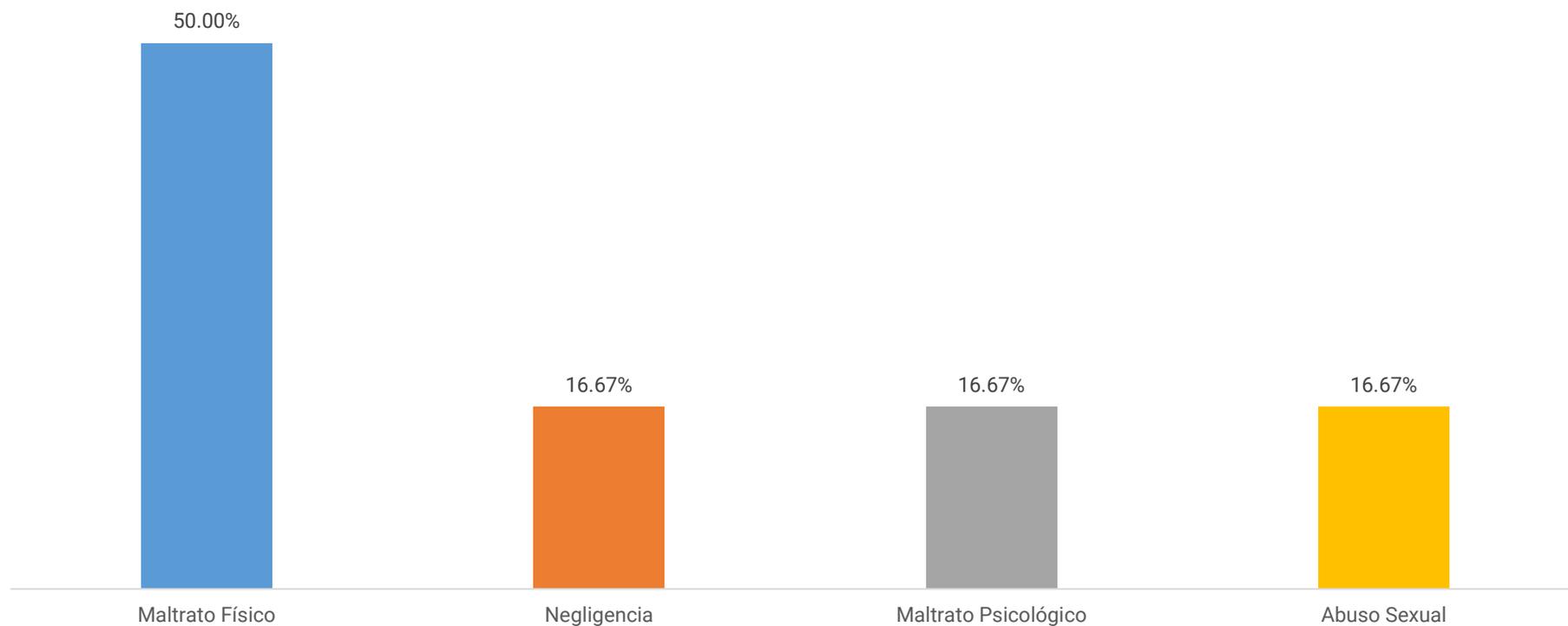
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



\* Base: 572 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2022.

# CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

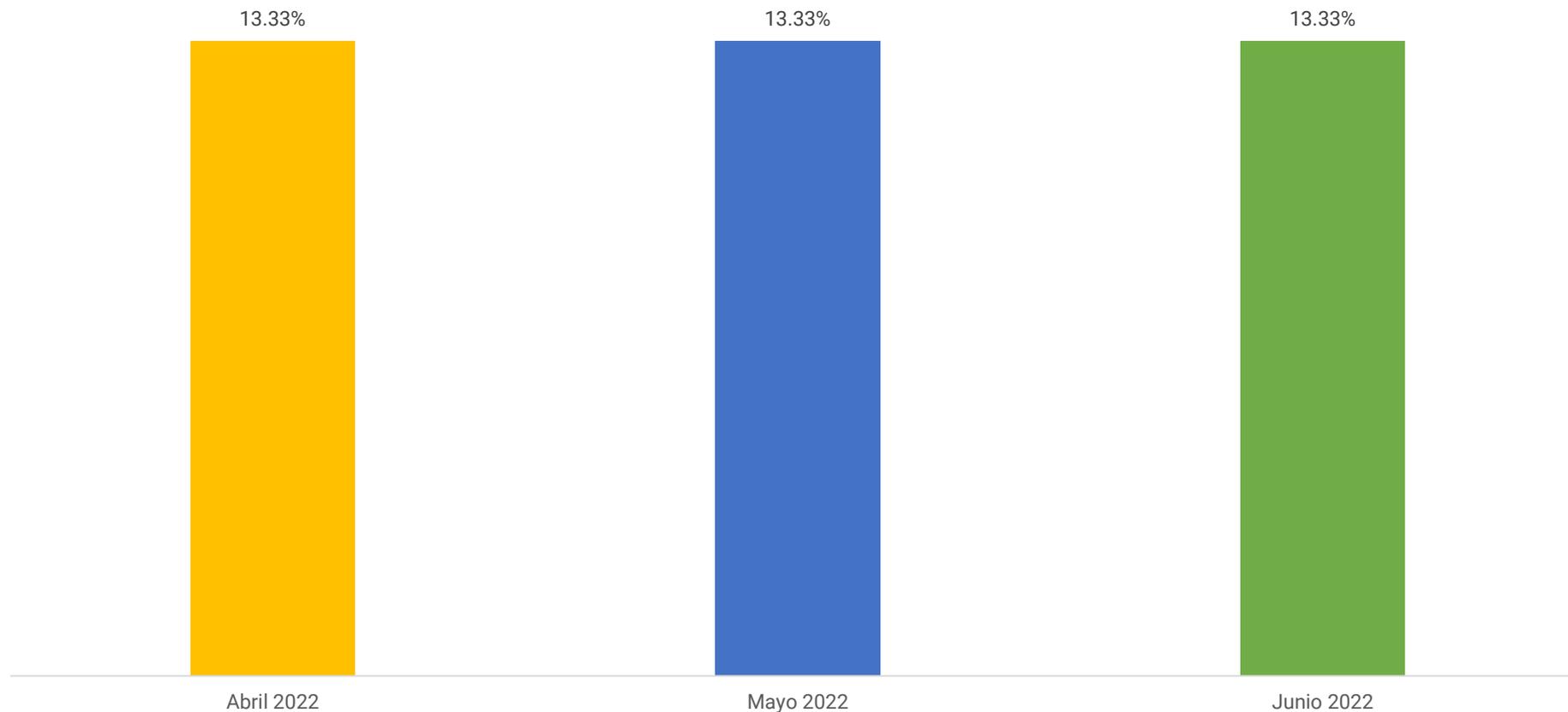
## Desglose por Tipo



\* Base: 6 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2022.

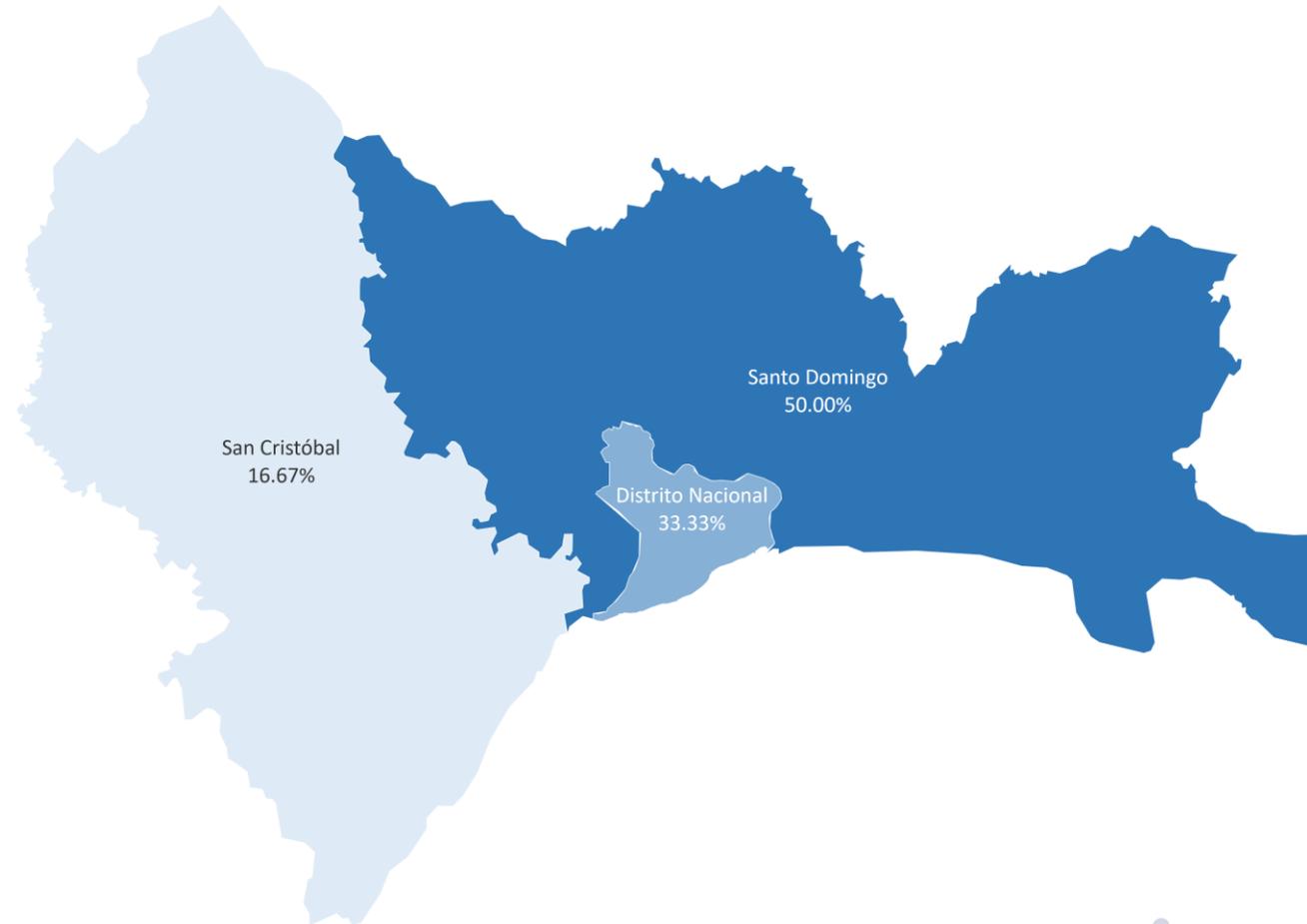
# CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

## Desglose por mes del 2022



\* Base: 6 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2022.

# Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



\* Base: 6 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2022.

# CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



**37**

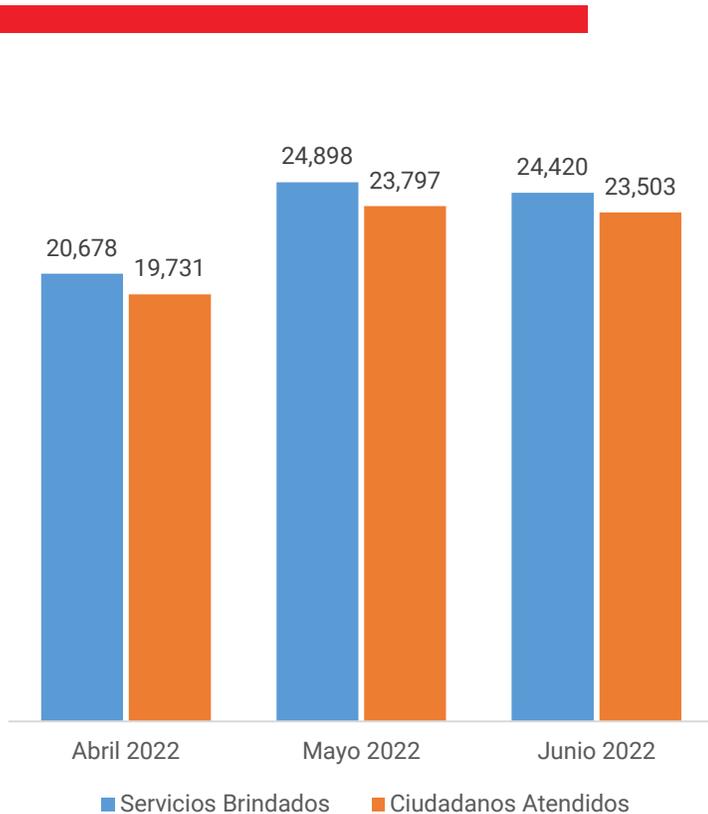
El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **25 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 251 servicios diferentes.



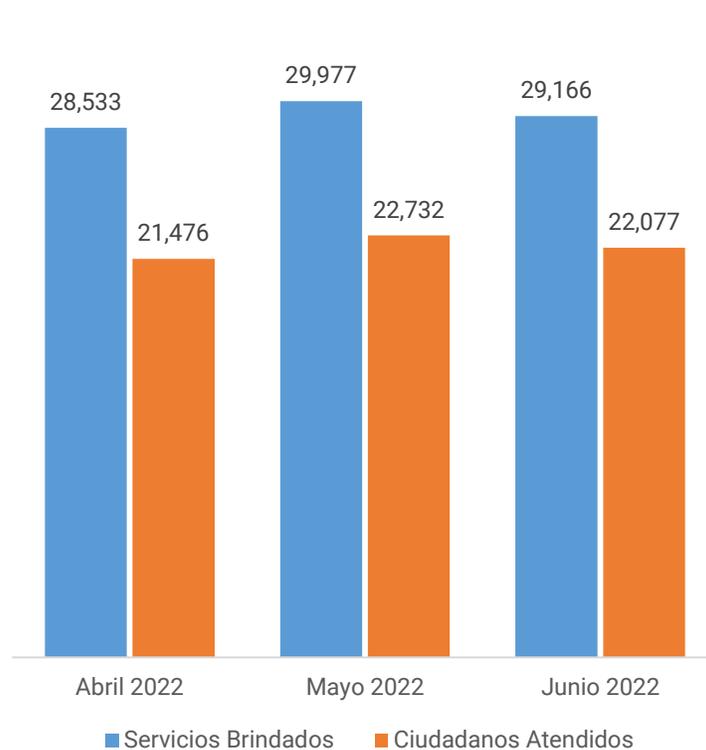
# ATENCIÓN CIUDADANA

El Centro de Atención Ciudadana a través de los **Puntos GOB** ha brindado asesoría y tramitado **164,460** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **138,622** ciudadanos, durante el periodo abril-junio del actual 2022, de los cuales **69,996** servicios fueron solicitados por **67,031** ciudadanos en la **Plaza Megacentro** (Zona Oriental), **87,676** servicios fueron brindados a **66,285** ciudadanos en la **Plaza Sambil** (D. N.), así mismo **6,788** servicios fueron brindados a **5,306** ciudadanos en la **Plaza Parada de la Cultura** (Zona Oriental).

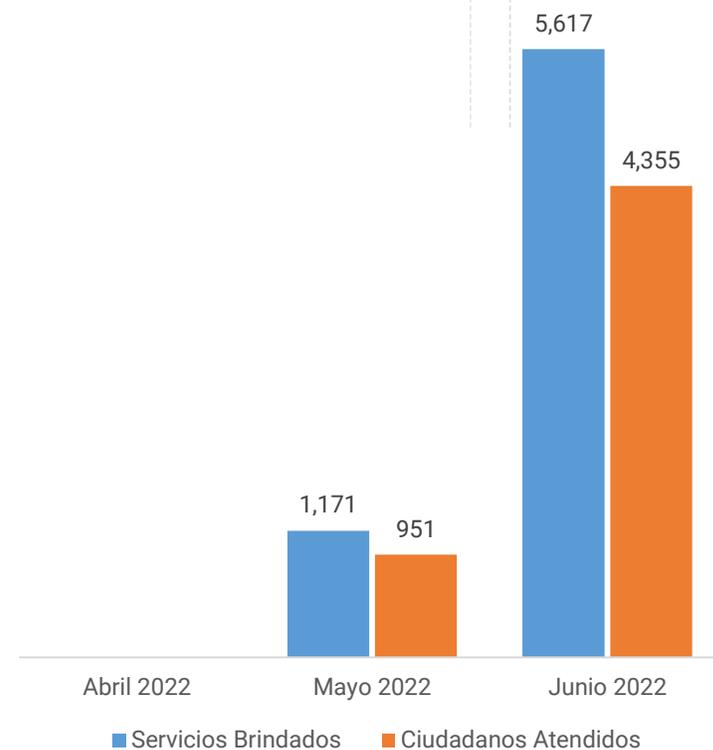
# CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS



**.GOB MEGACENTRO**

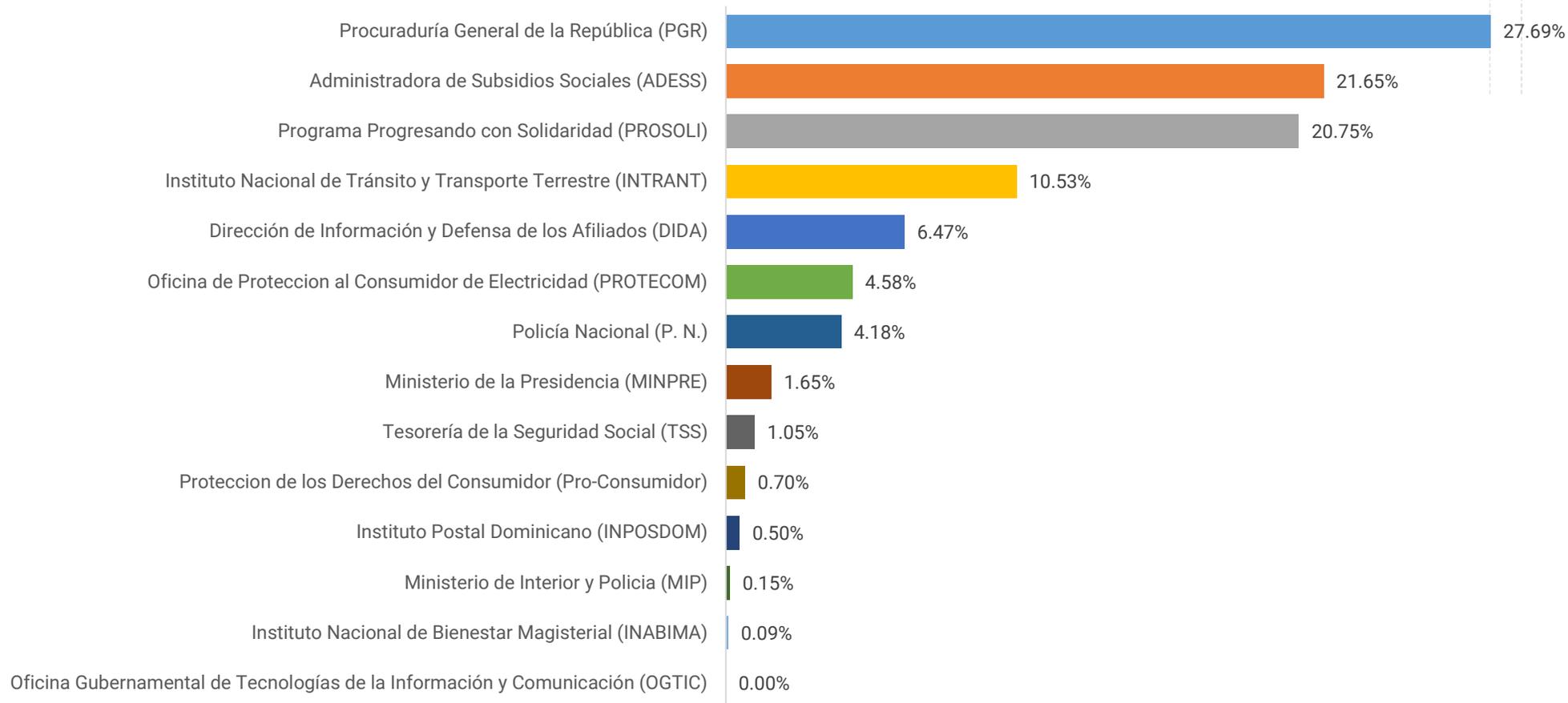


**.GOB SAMBIL**



**.GOB PARARA DE LA  
CULTURA**

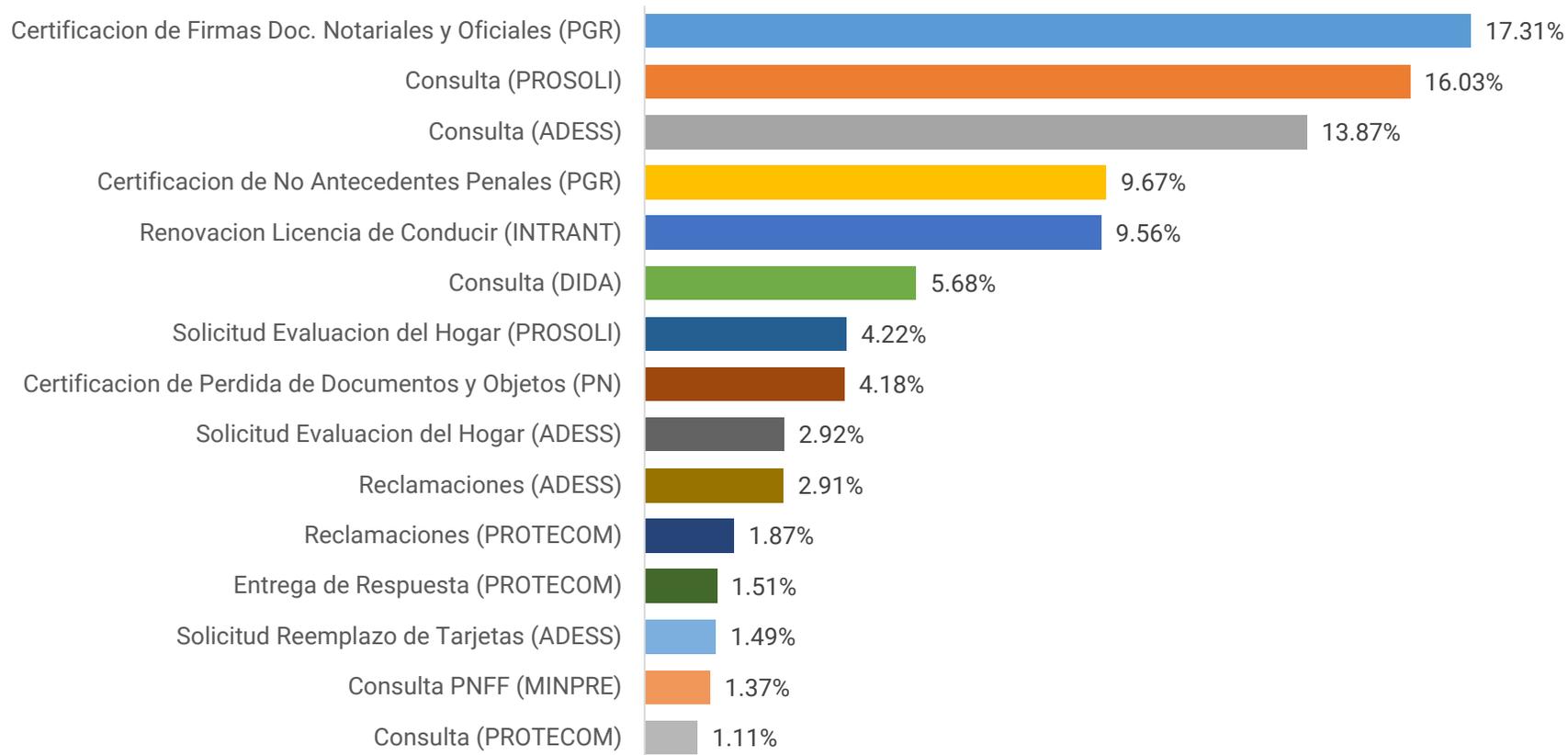
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



\* Base: 67,031 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2022.

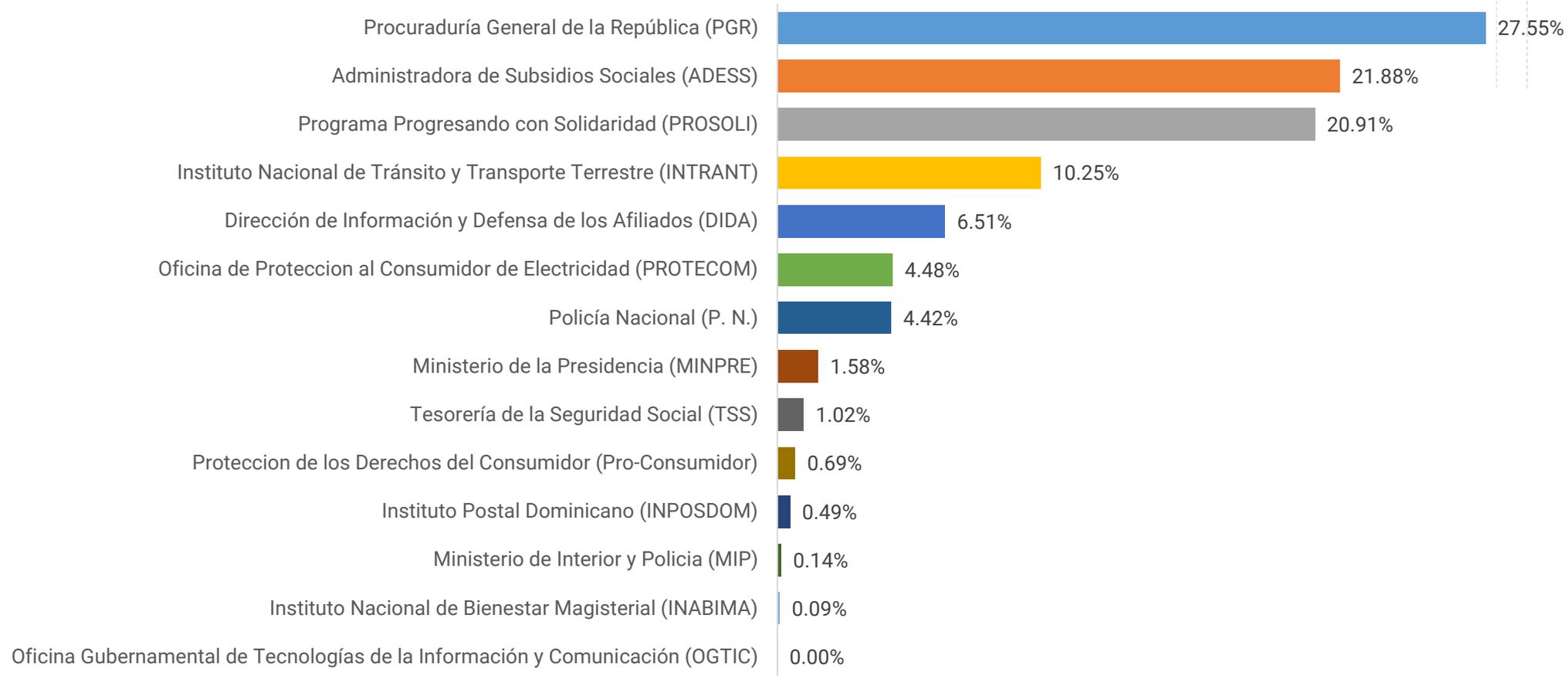
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Megacentro



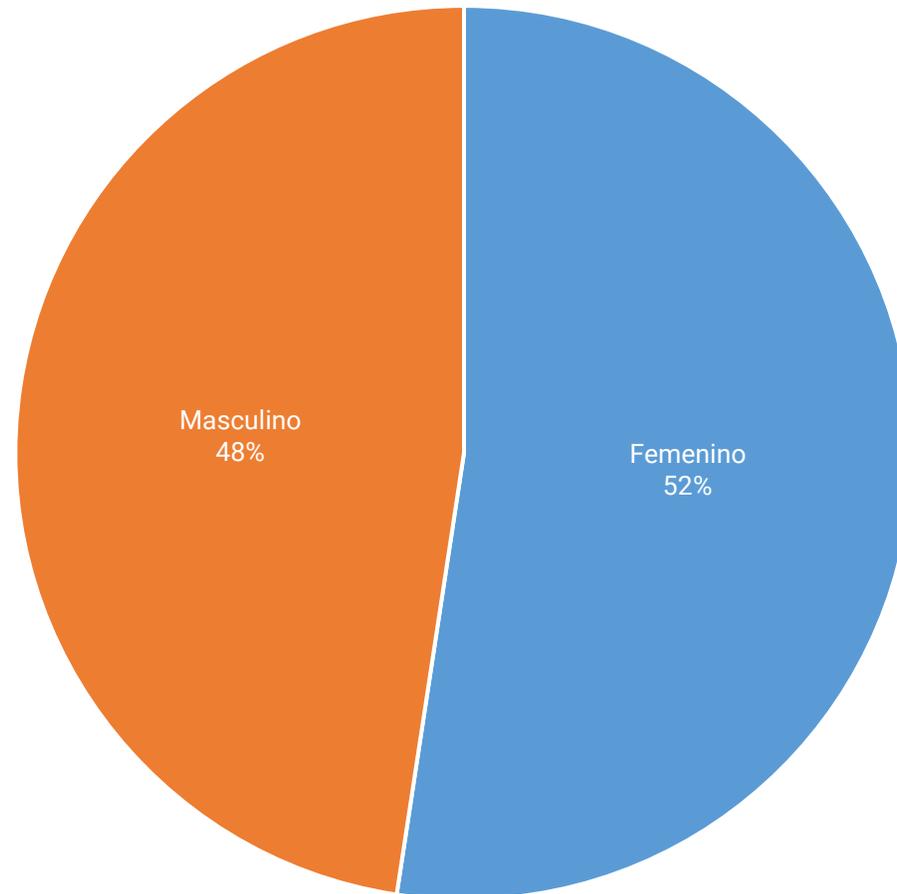
\* Base: 67,031 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2022.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



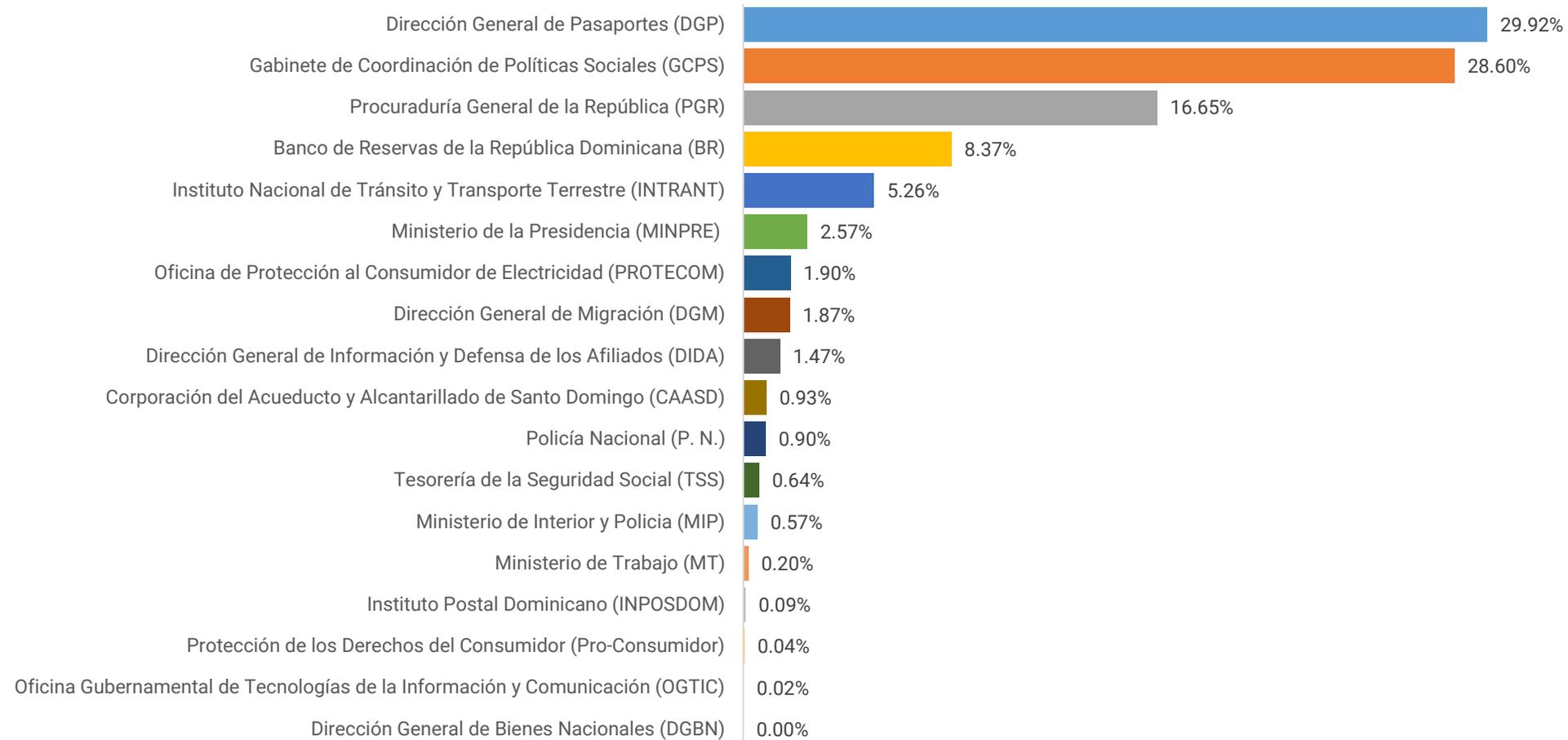
\* Base: 69,996 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2022.

# CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



\* Base: 67,031 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2022.

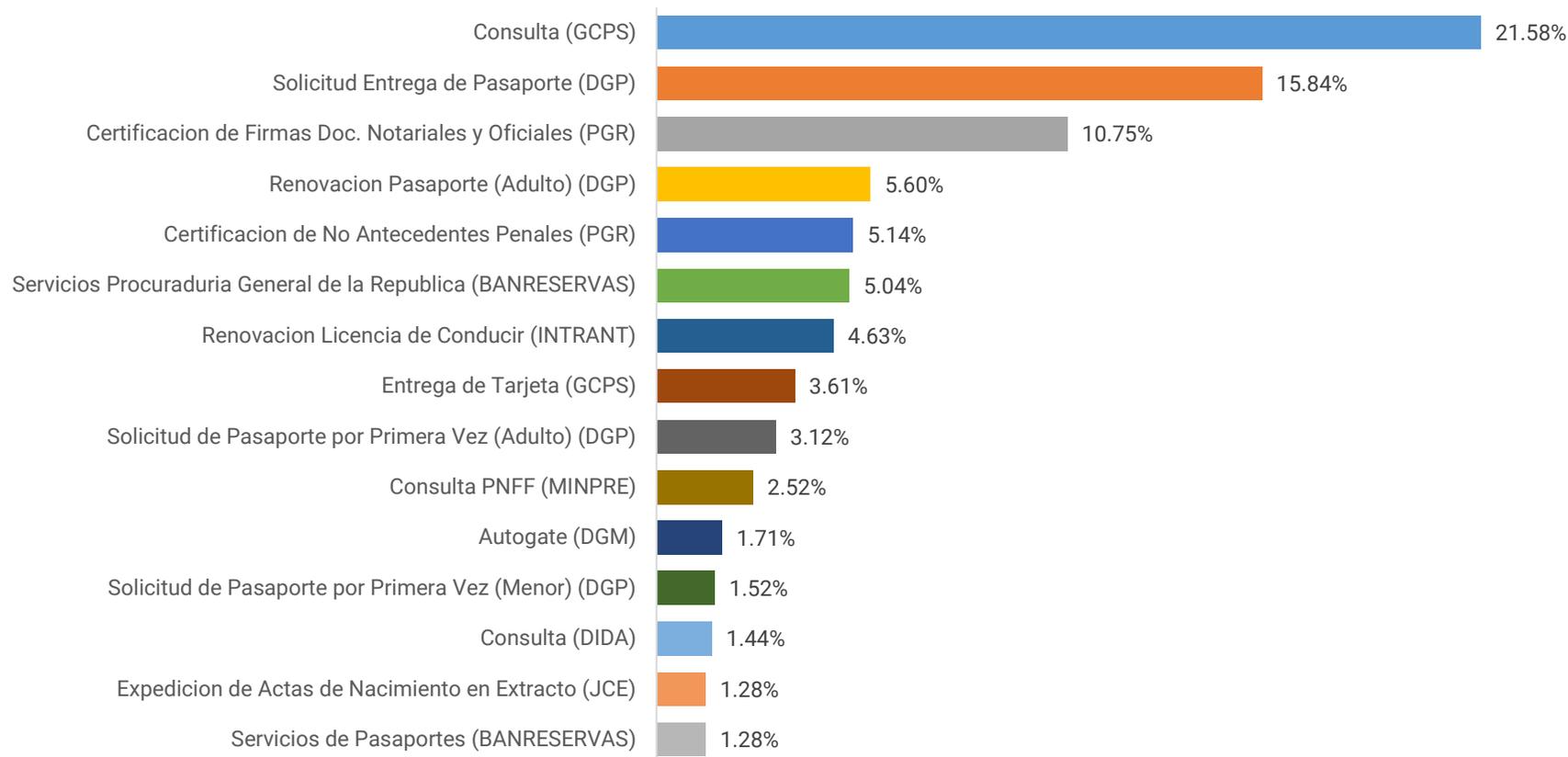
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



\* Base: 65,099 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2022

# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Sambil



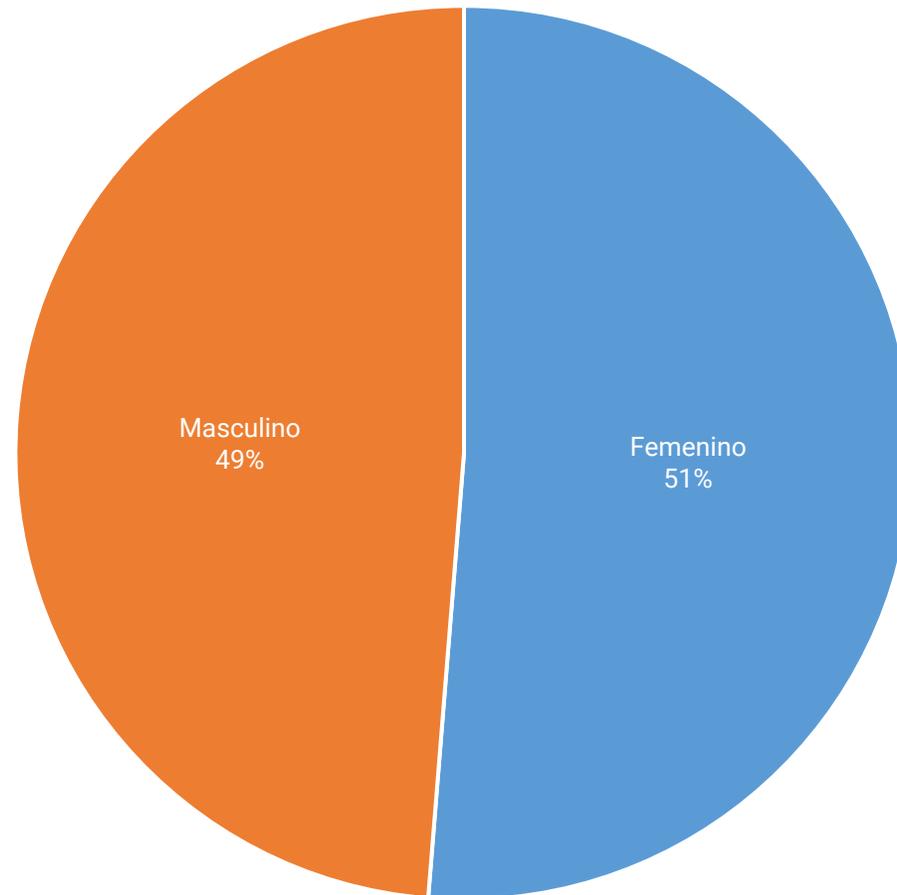
\* Base: 66,285 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2022.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



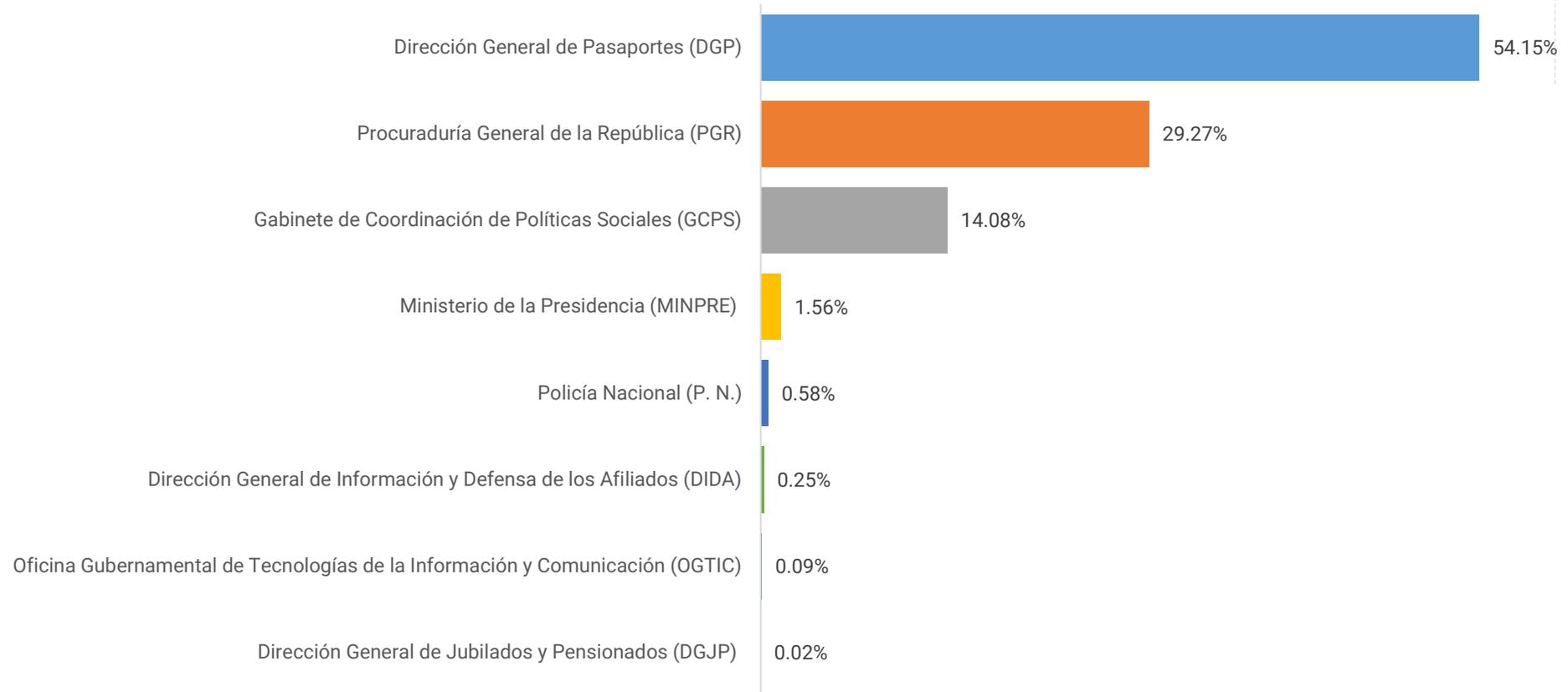
\* Base: 83,306 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2022.

# CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



\* Base: 66,285 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2022.

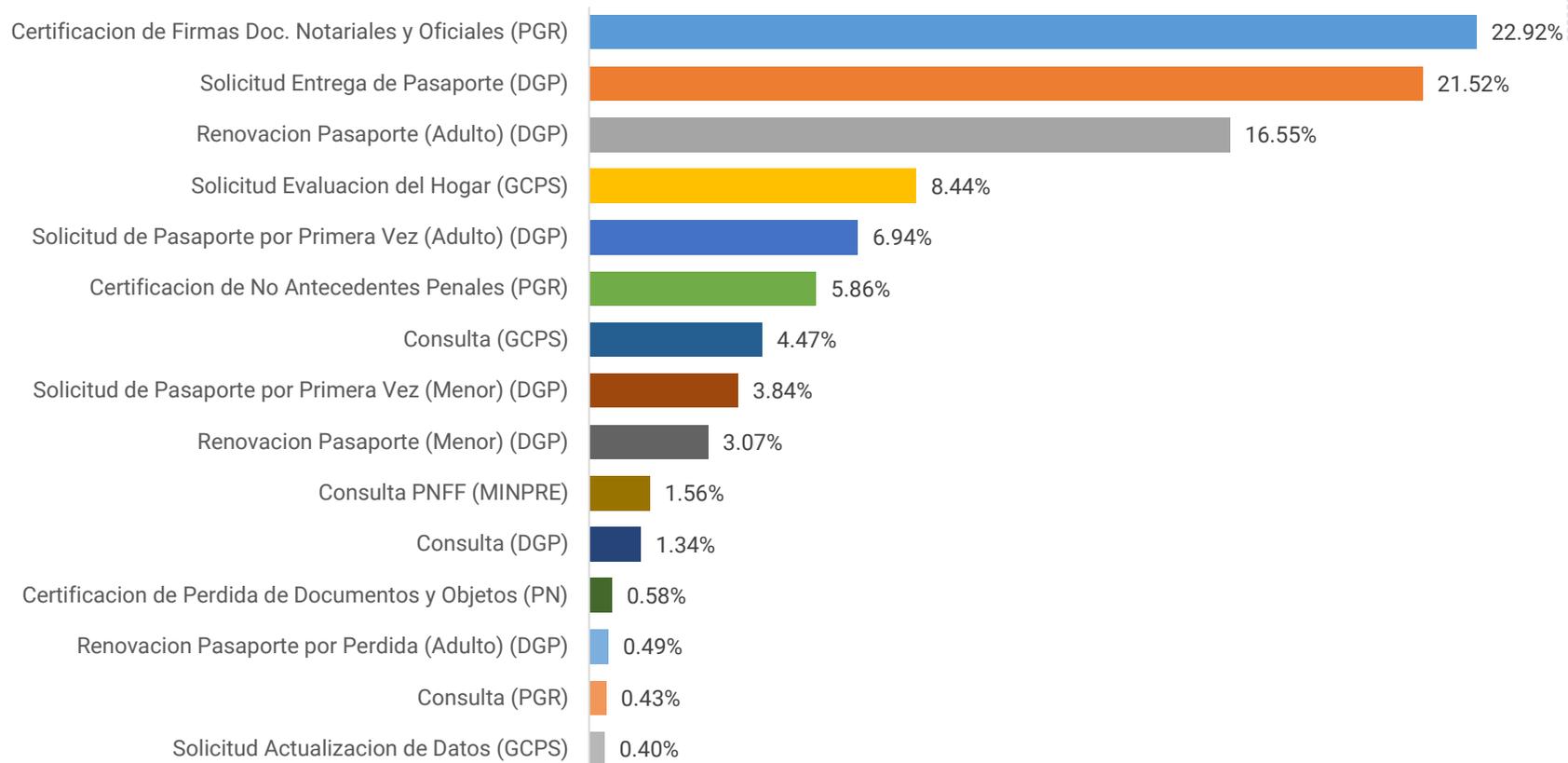
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



\* Base: 5,306 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2022.

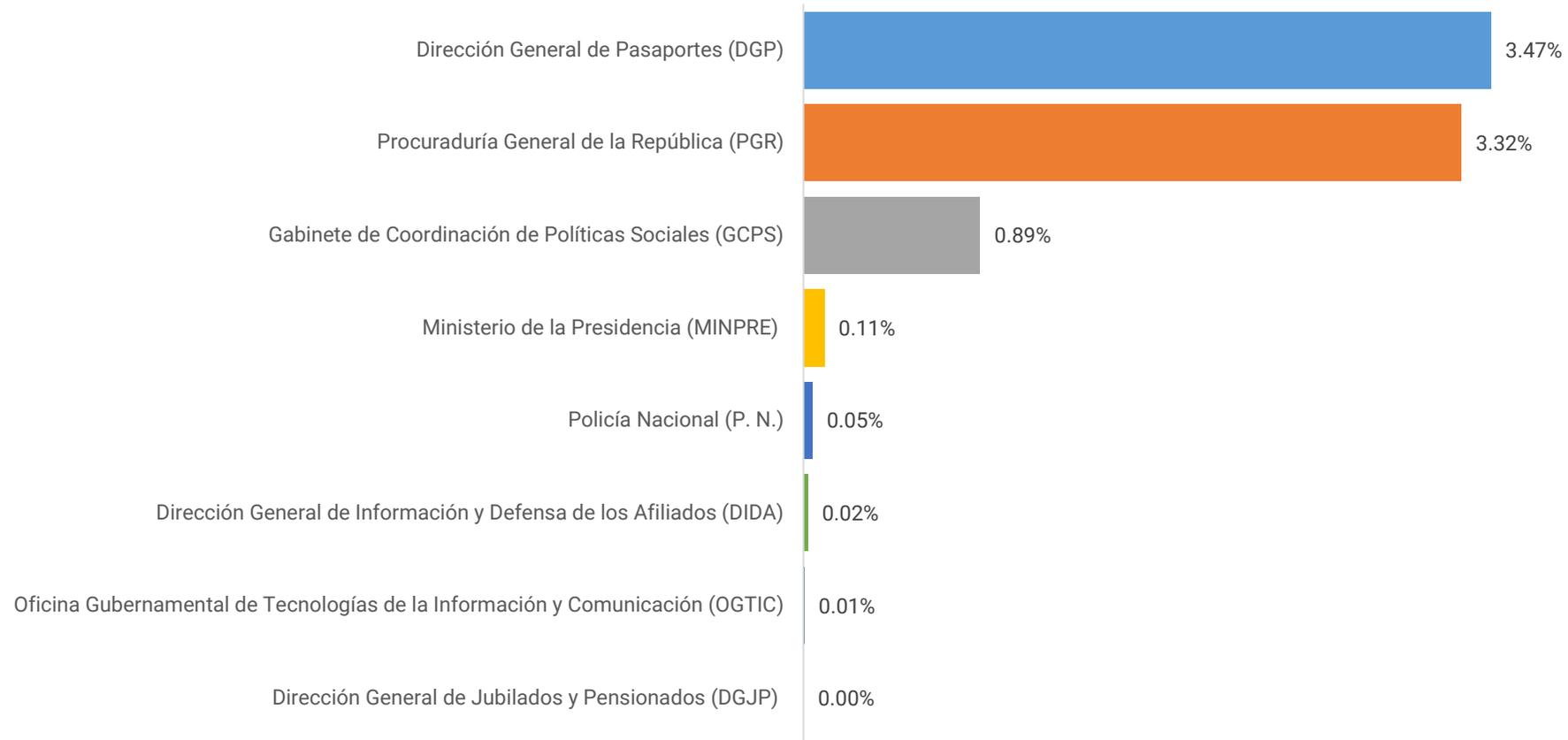
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

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



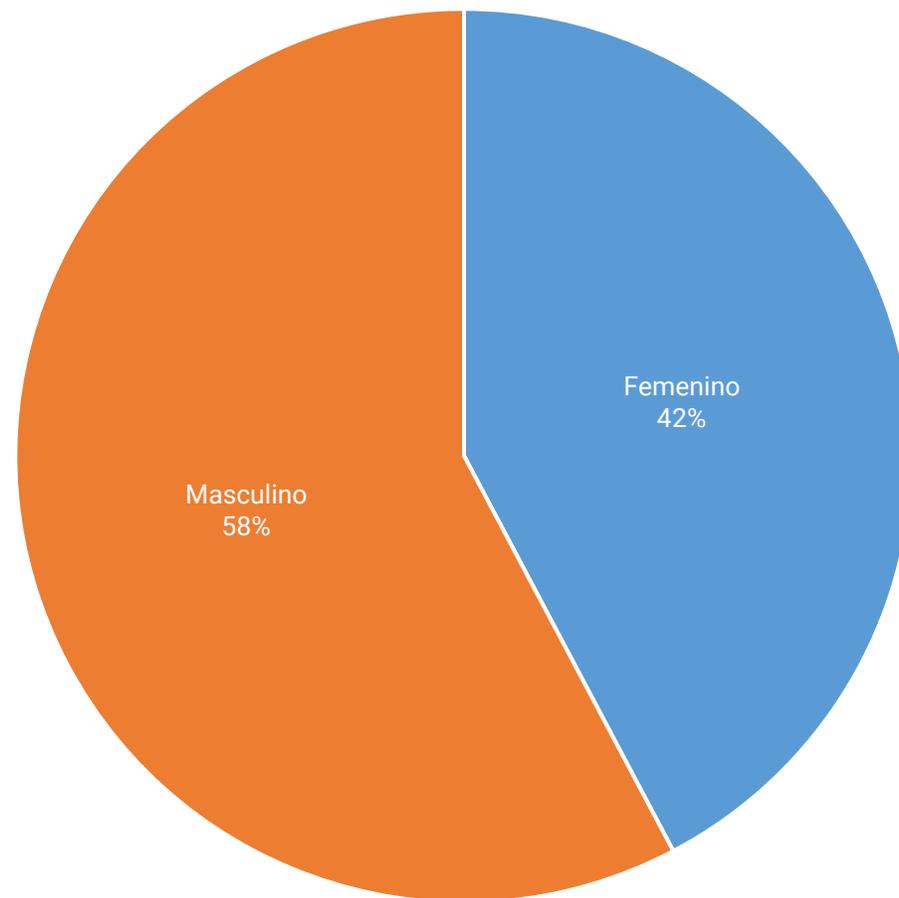
\* Base: 5,306 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2022.

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



\* Base: 6,788 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2022.

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



\* Base: 5,306 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2022.



**¡MUCHAS GRACIAS!**