

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Julio – Septiembre 2022)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





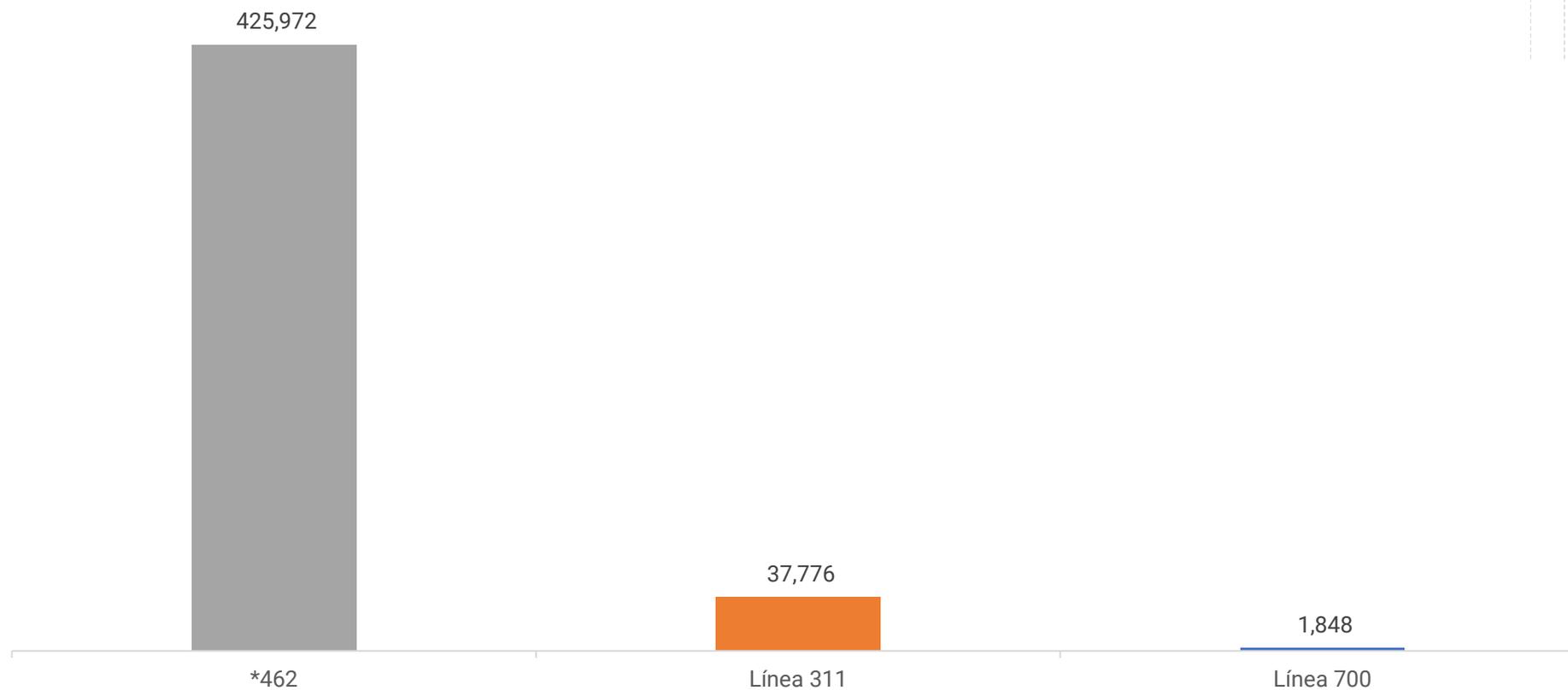
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38

ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **465,596** llamadas durante el periodo julio-septiembre del actual 2022.



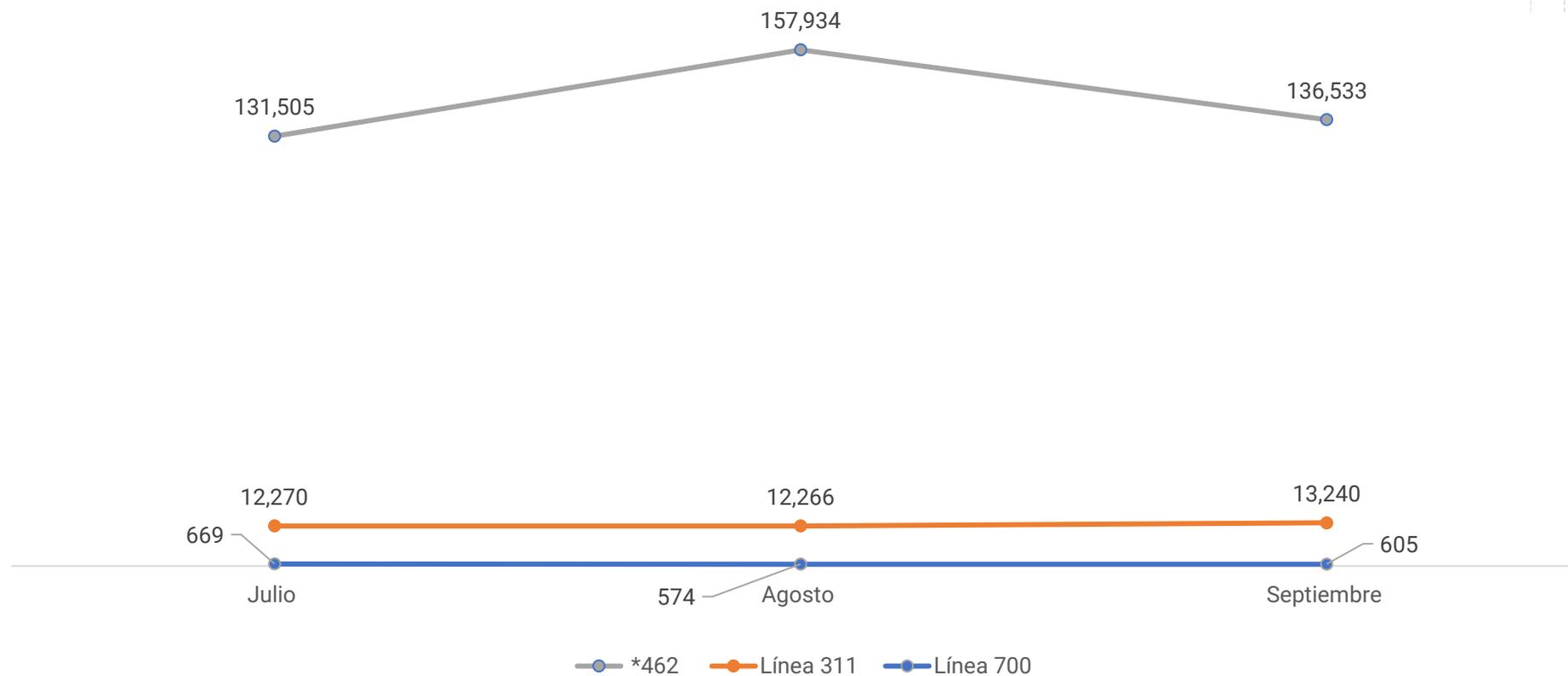
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base Periodo julio-septiembre 2022.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2022



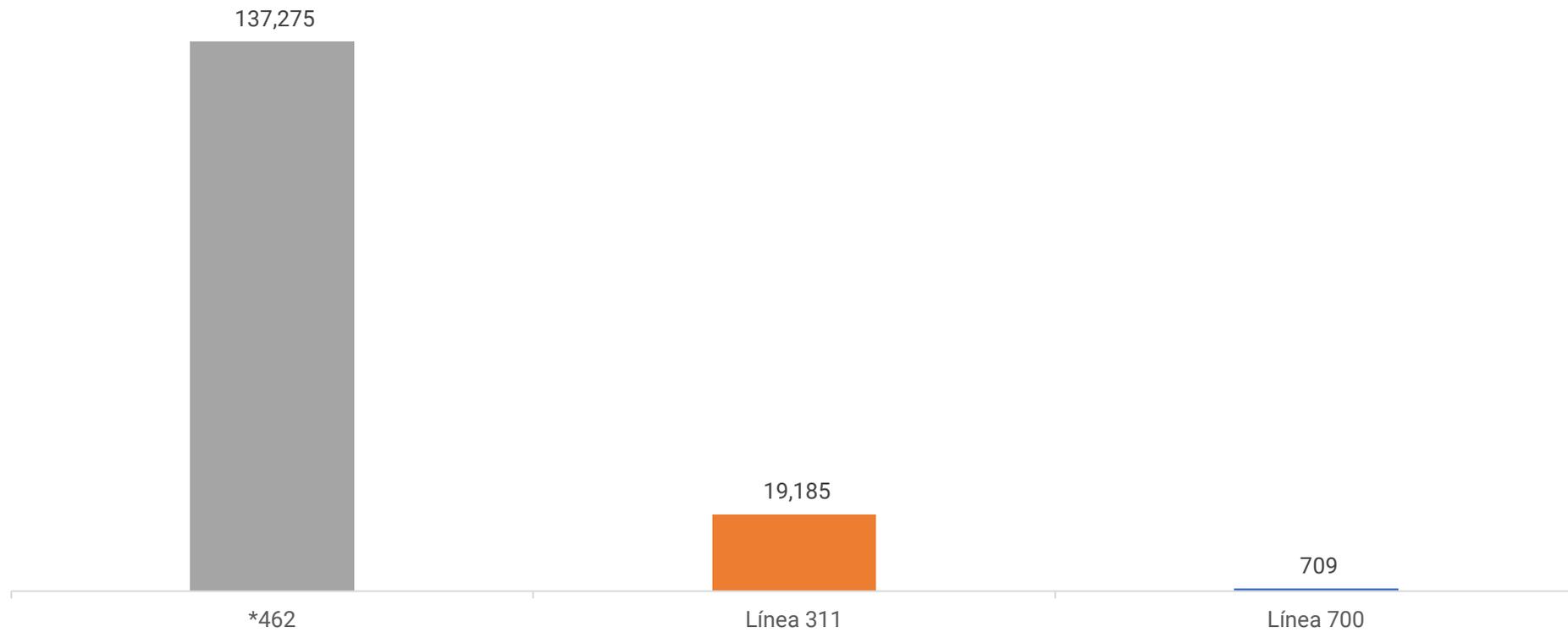


LLAMADAS ATENDIDAS

157,169

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 2022.

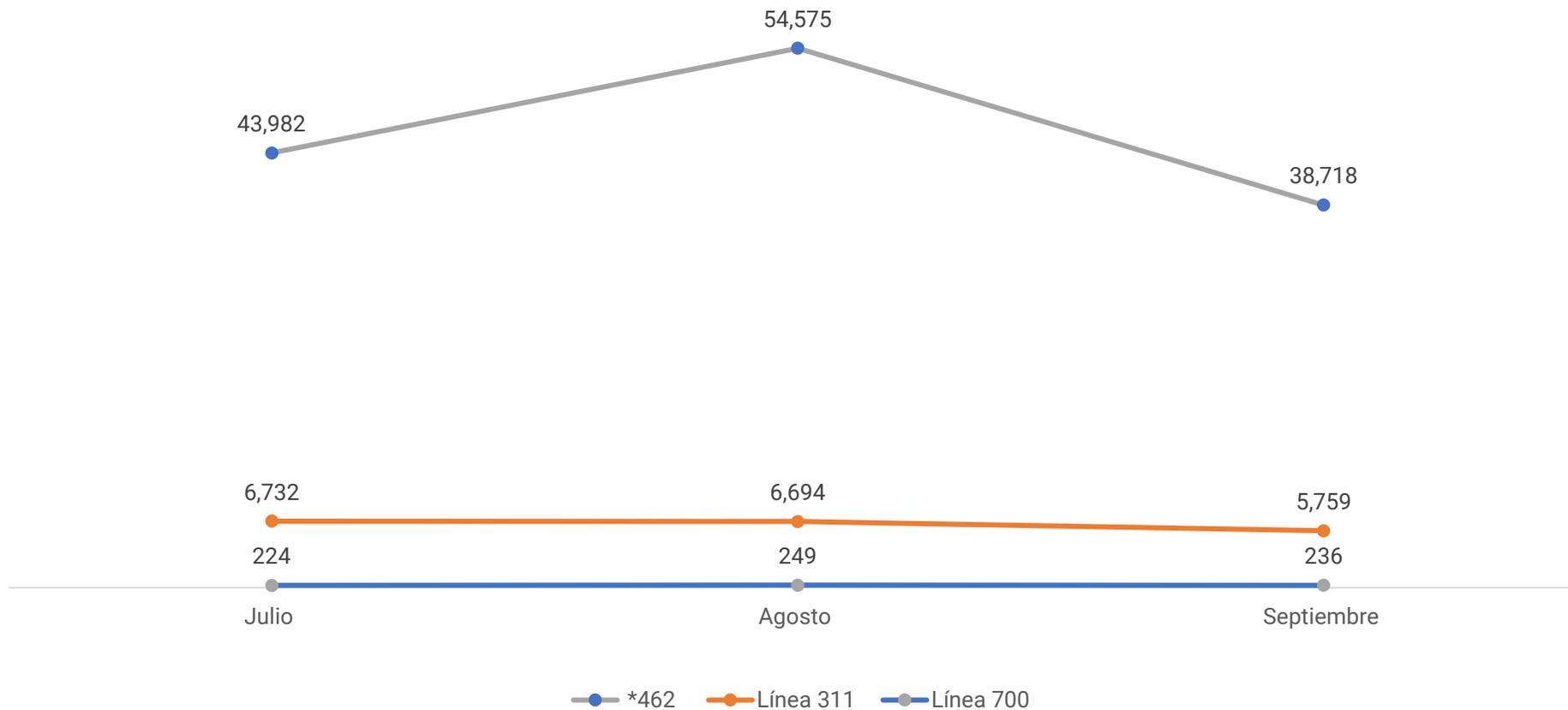
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



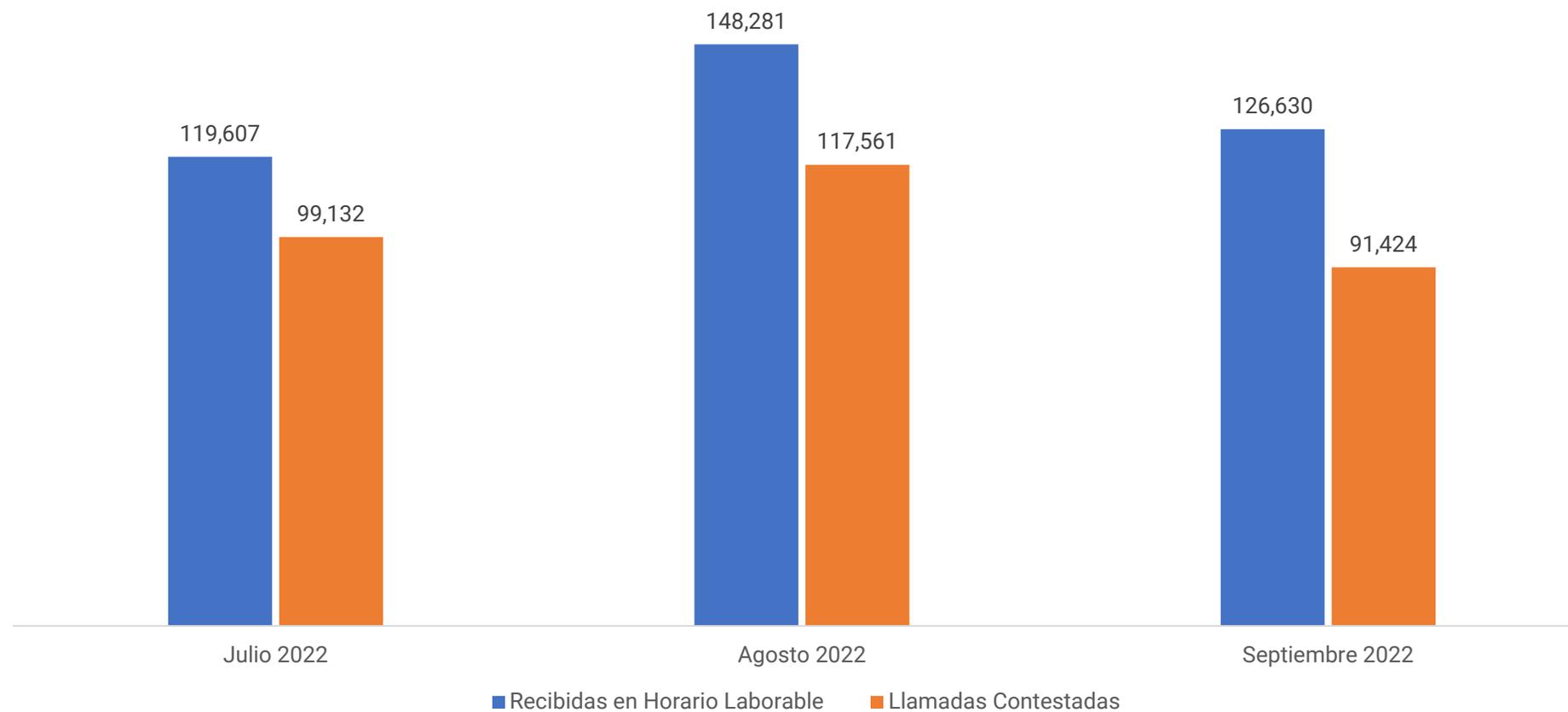
* Base Periodo julio-septiembre 2022.

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2022

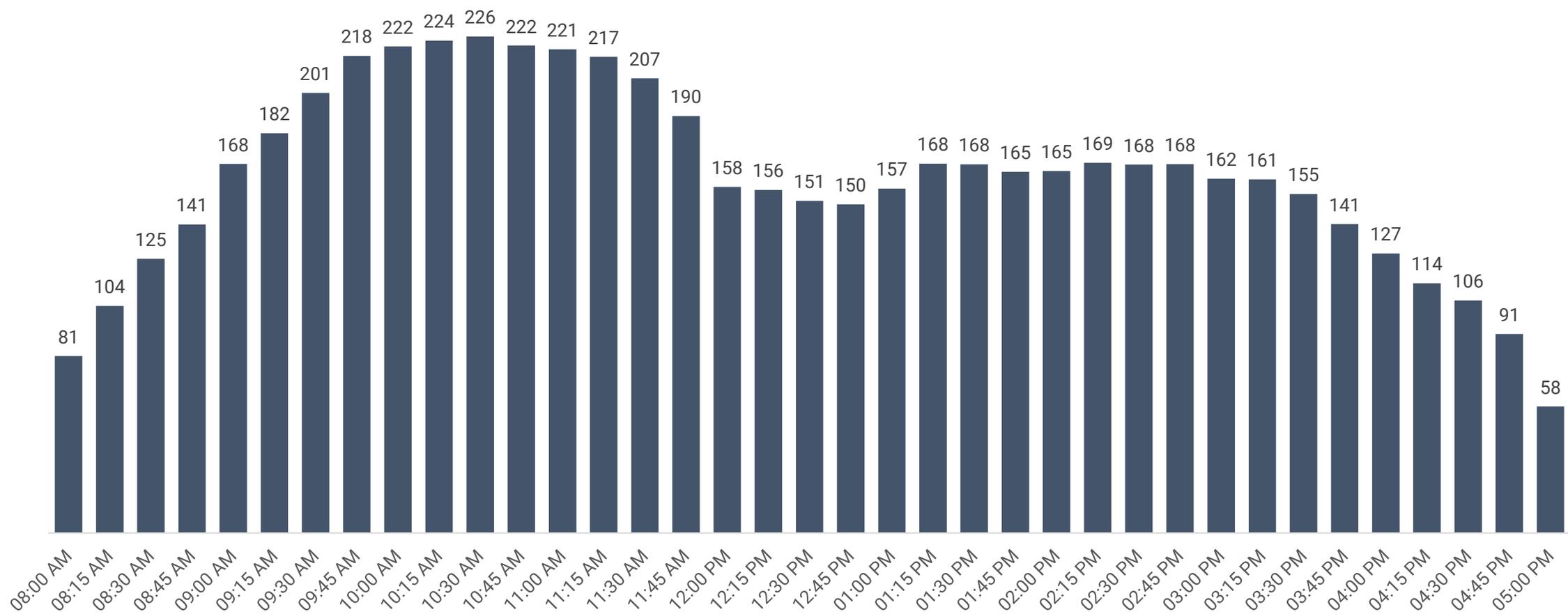


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

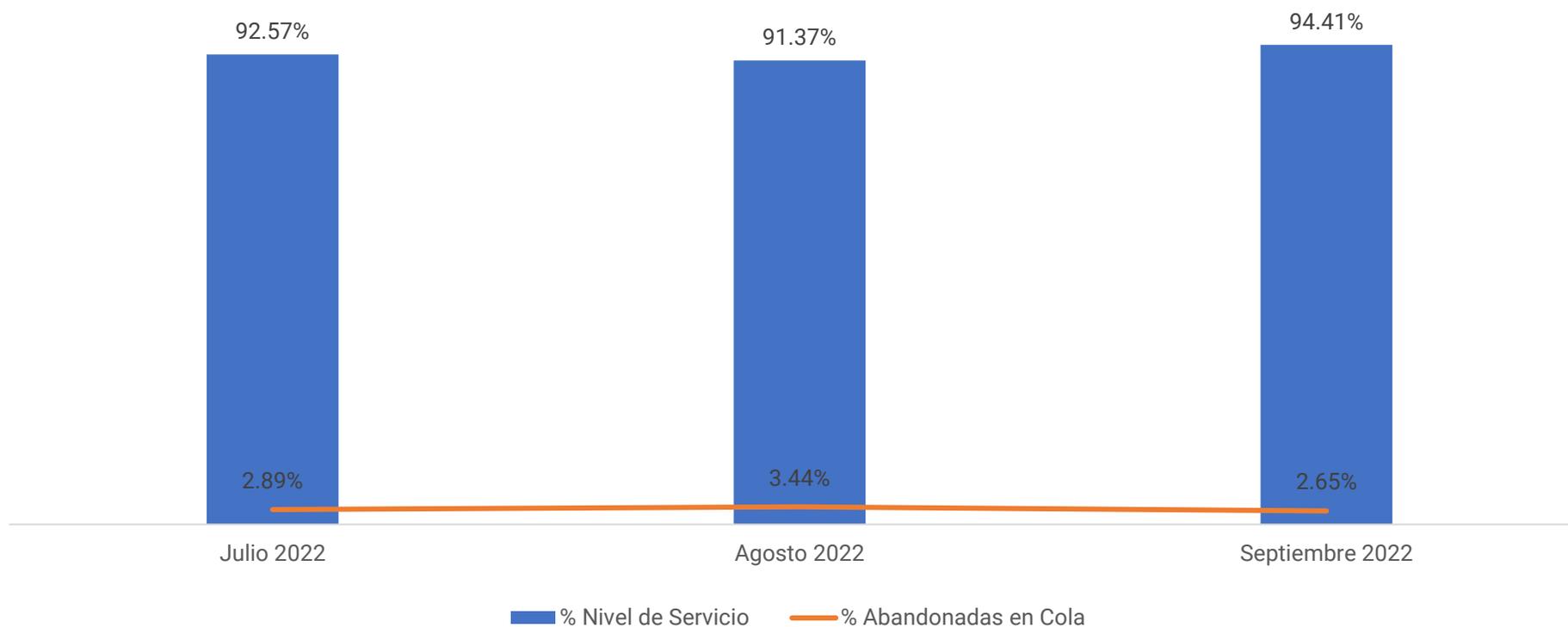


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

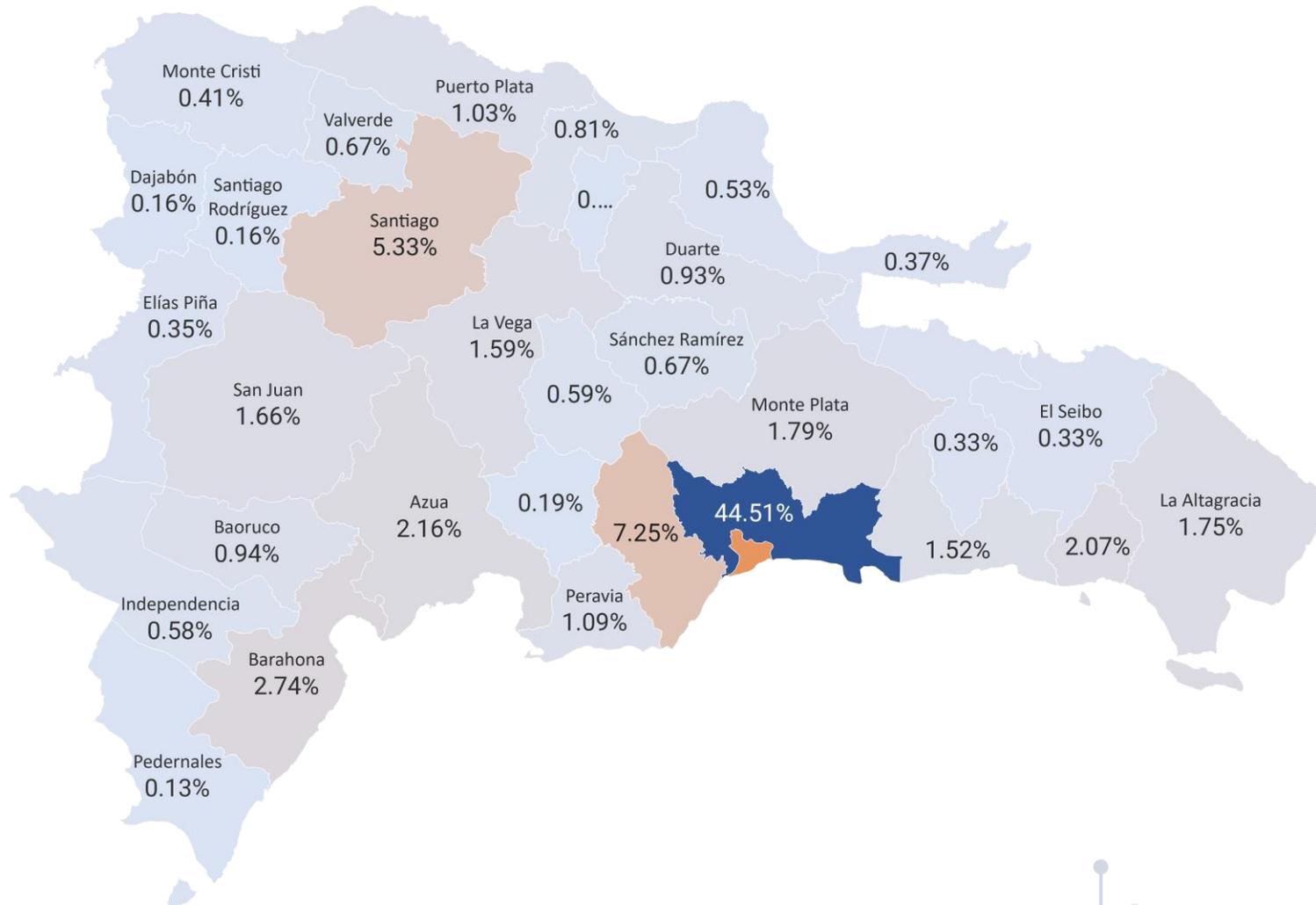
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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

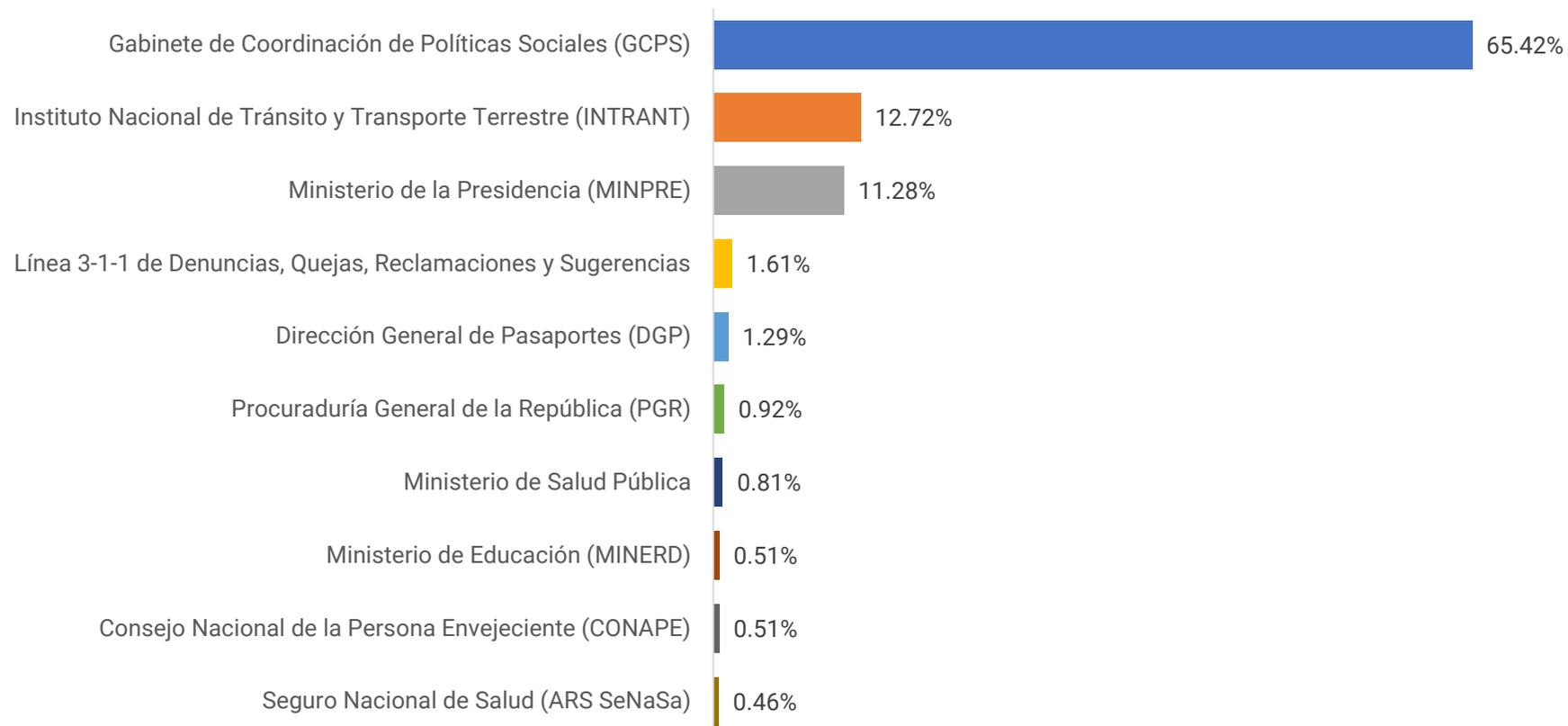


Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



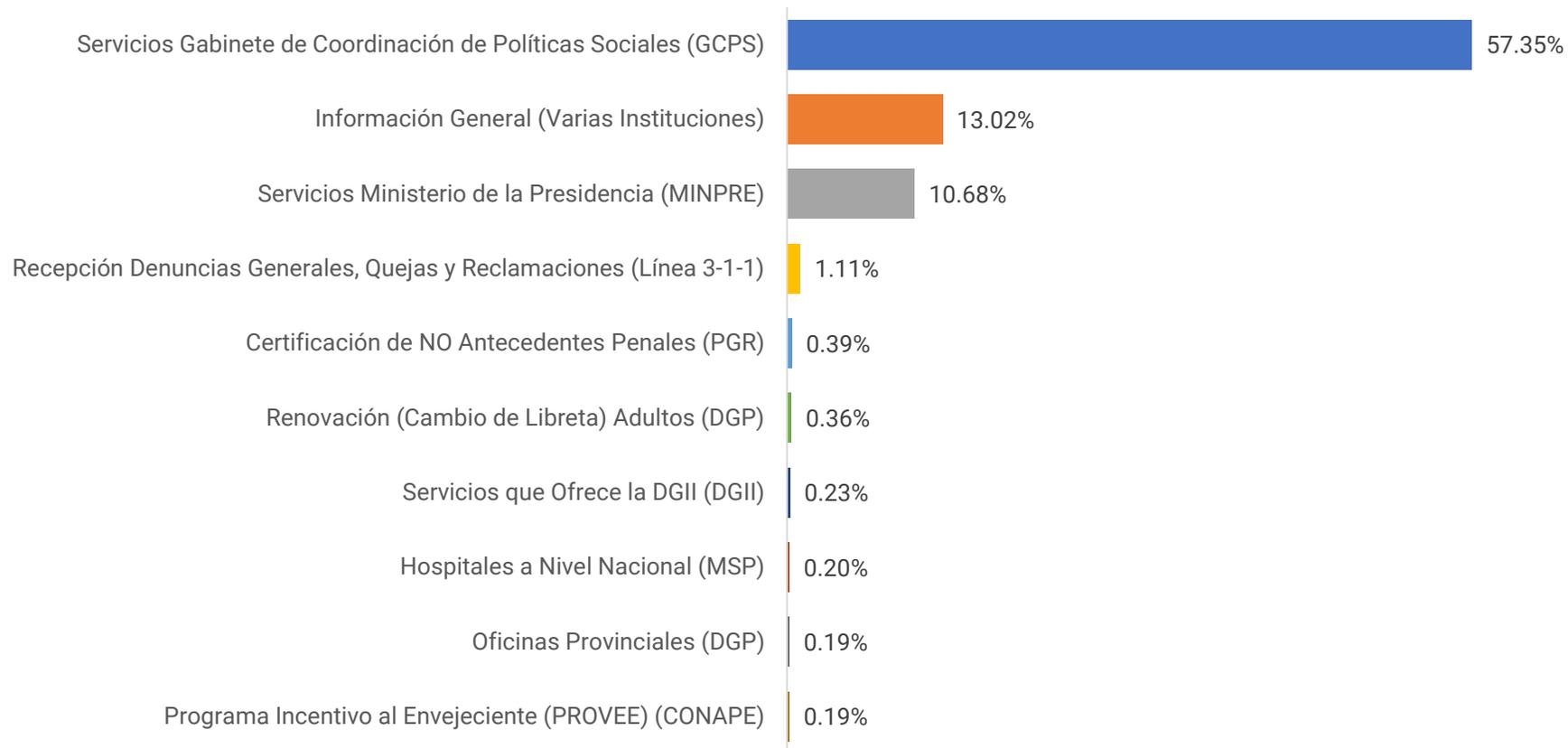
* Base: 78,735 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2022.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 78,735 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2022.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

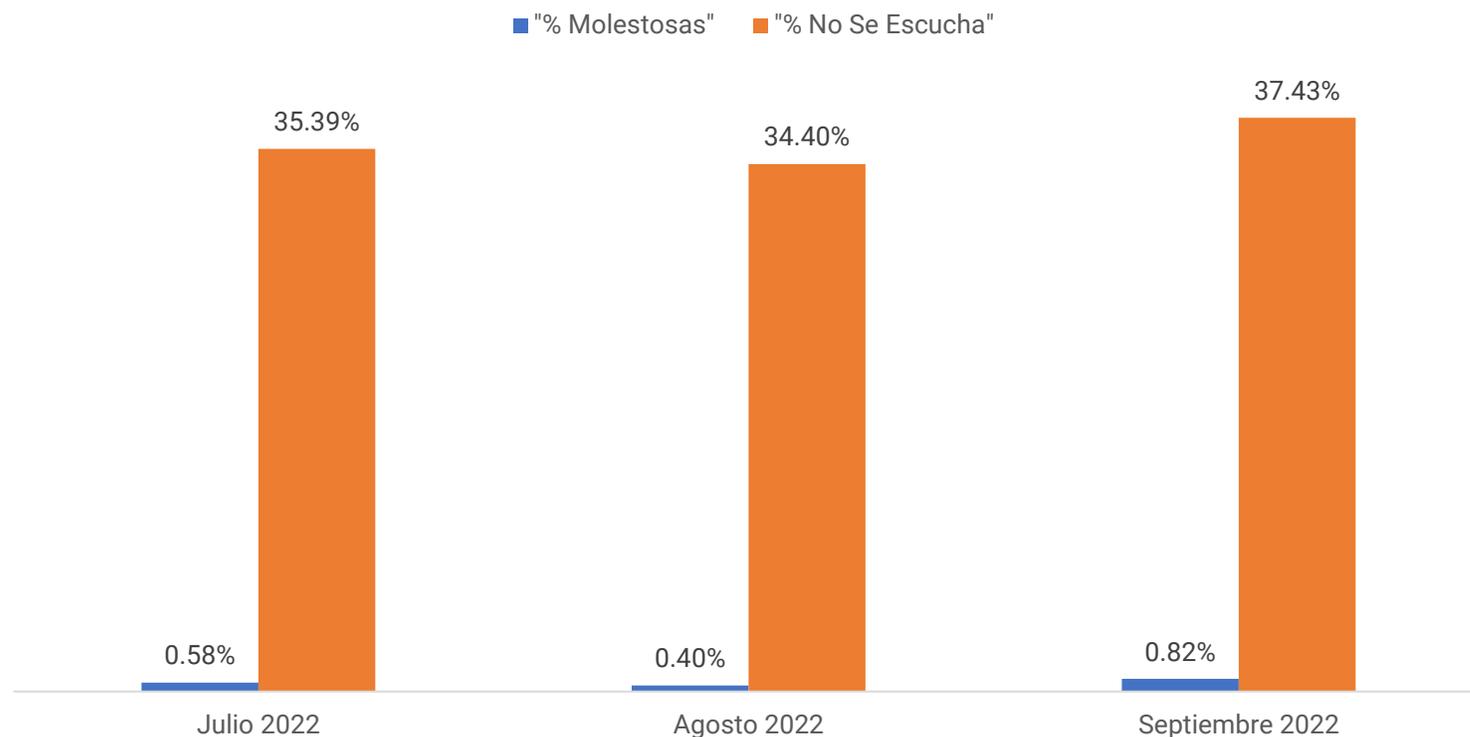


* Base: 78,735 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2022.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas durante el trimestre julio - septiembre del actual 2022 fue **157,169**, de estas **56,834** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **55,924** fueron **No Se Escucha** y las restantes **910** corresponden a **Molestosas**.

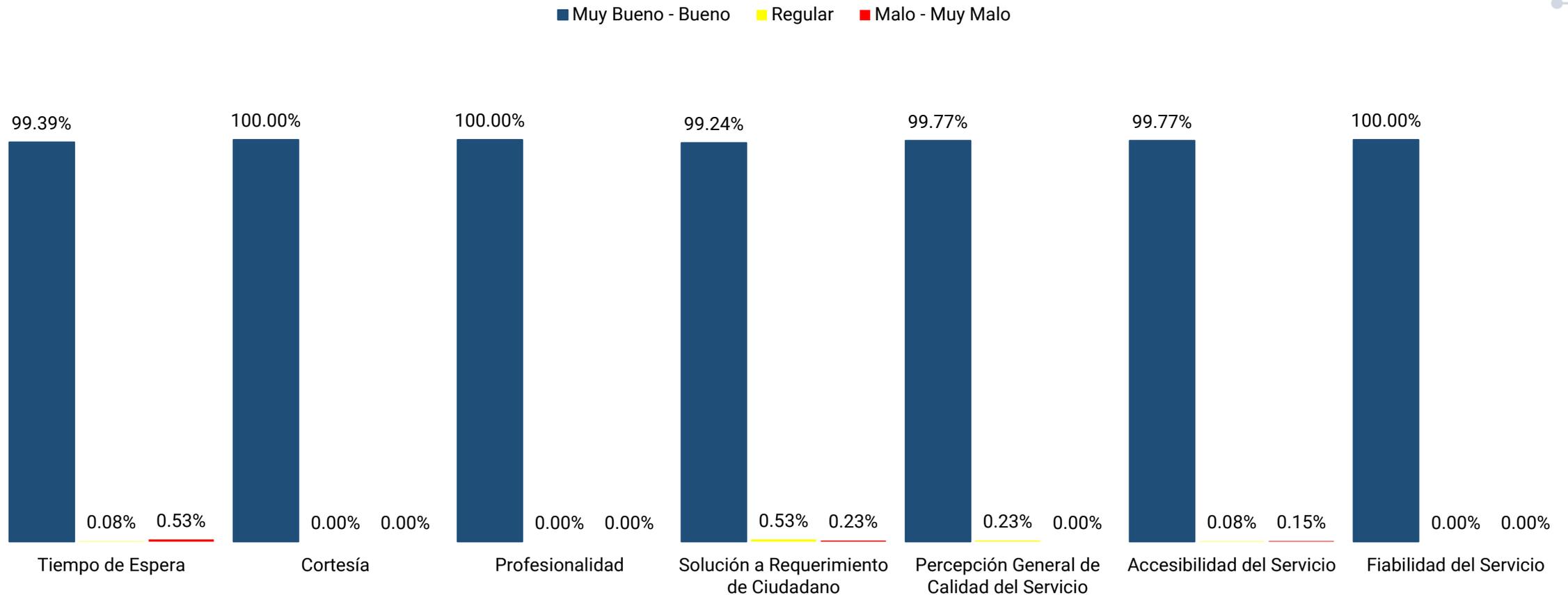


SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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

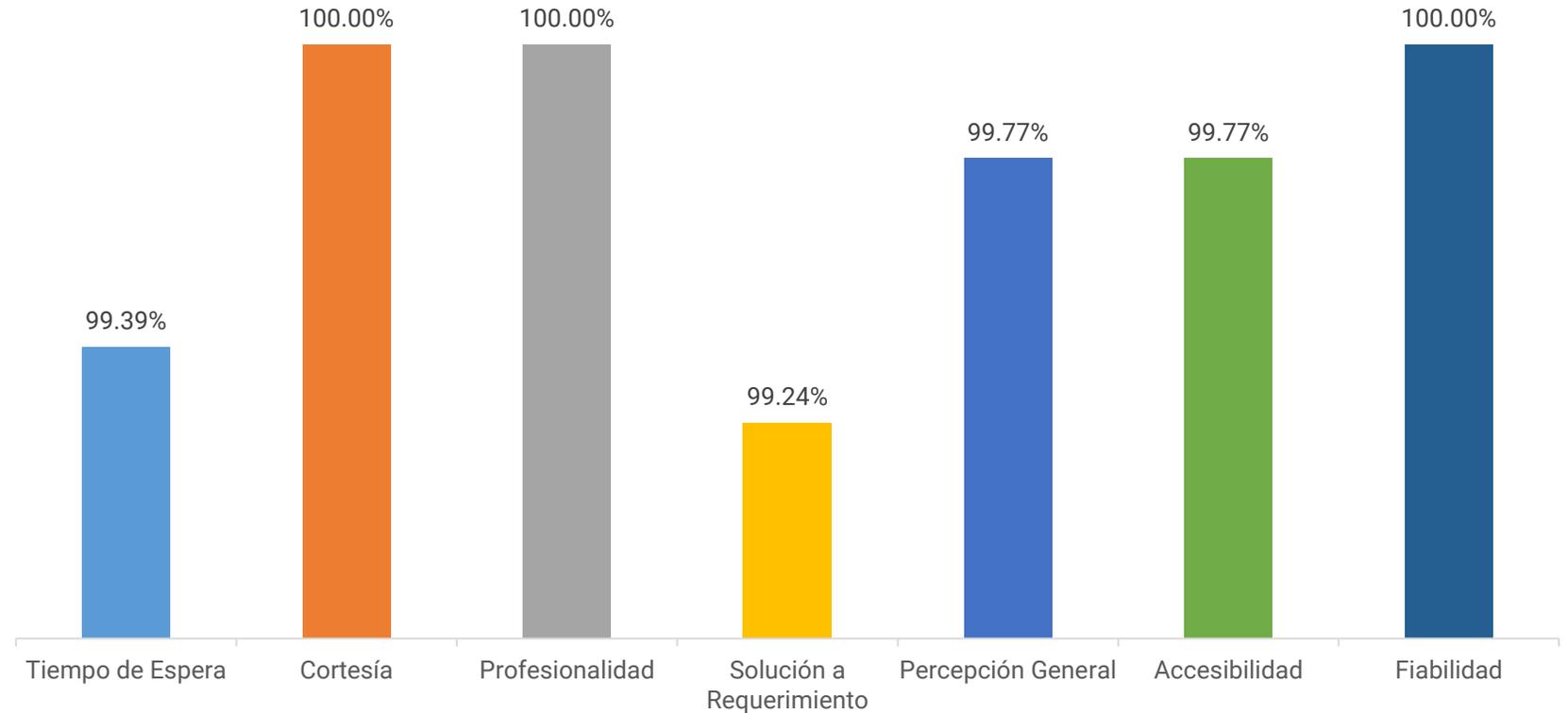


* Base: 1,309 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2022.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

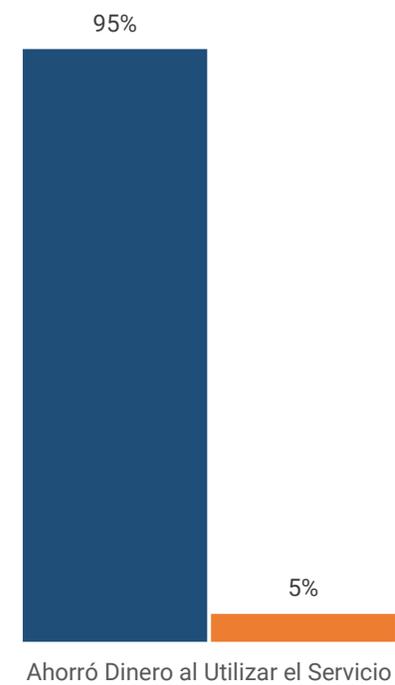
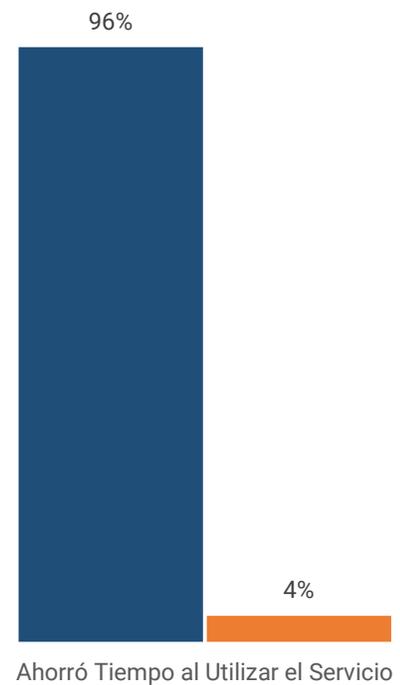
99.74%



* Base: 1,309 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2022.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

■ Si ■ No

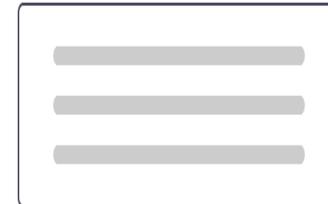
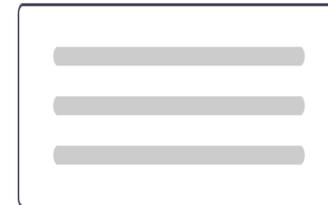


* Base: 1,309 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2022.

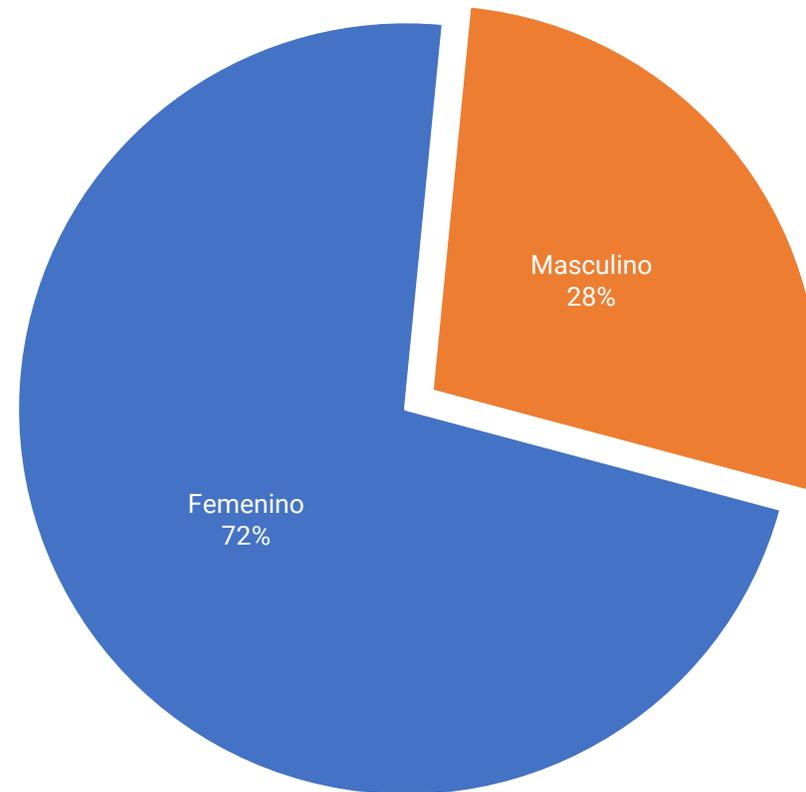
Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

▶ El Usuario categoriza el servicio como "Malo" debido que tarda mucho esperando a que le asistan.

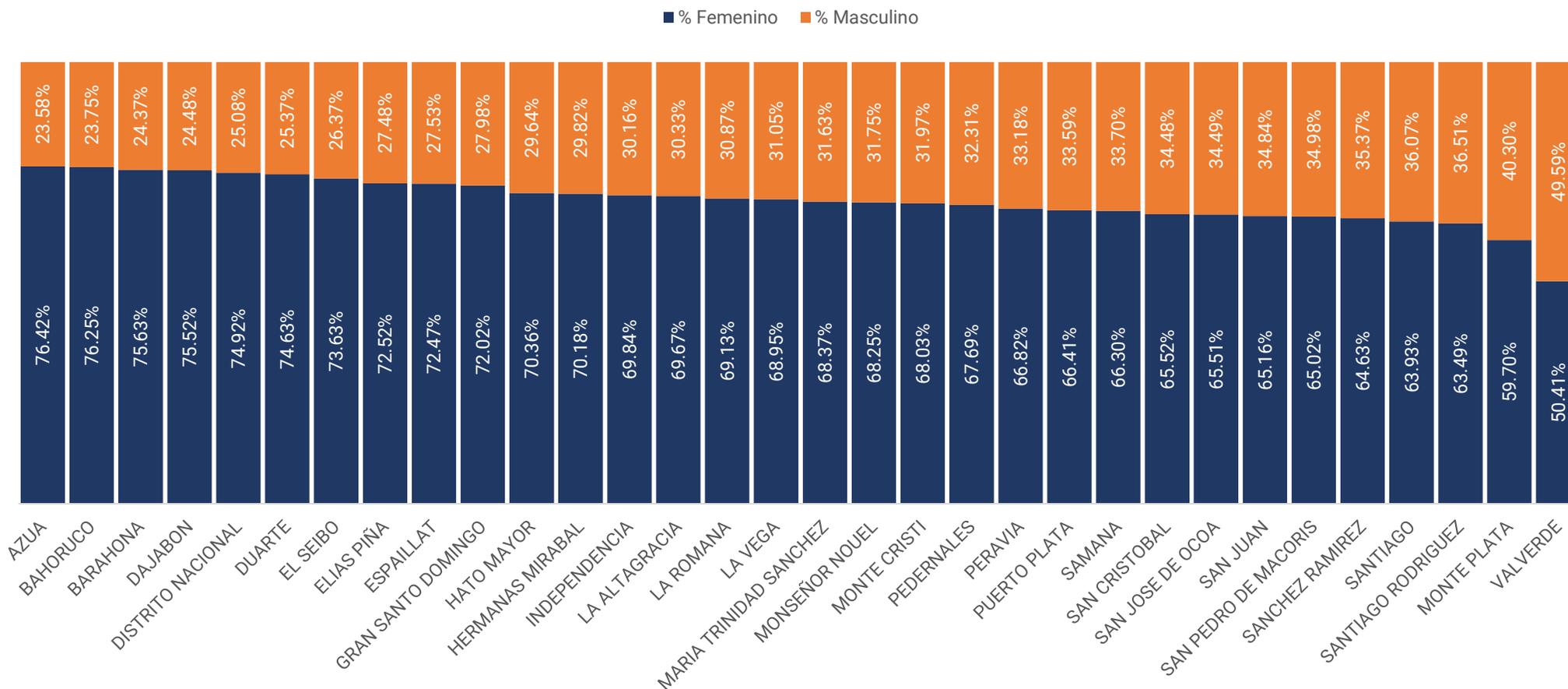


LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 78,735 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2022.

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL



* Base: 78,735 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2022.

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

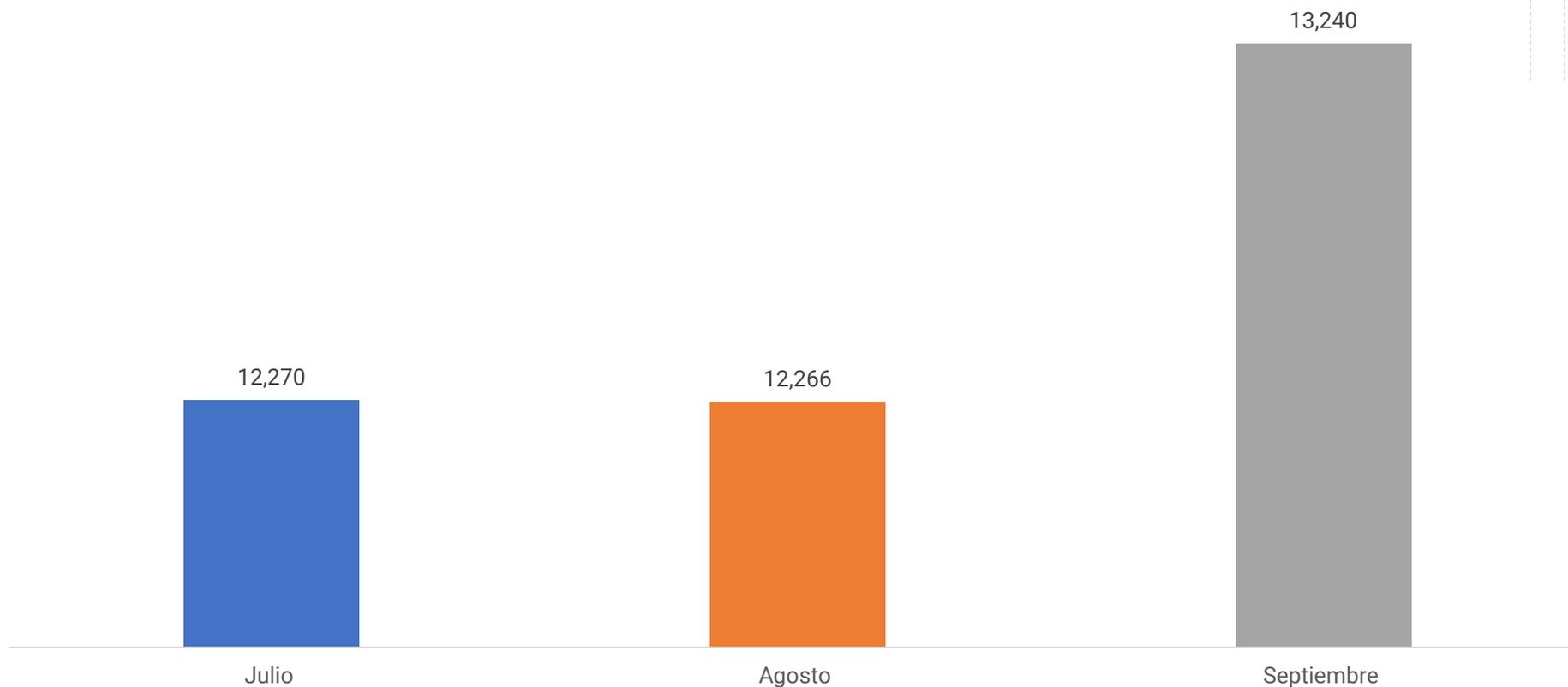
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

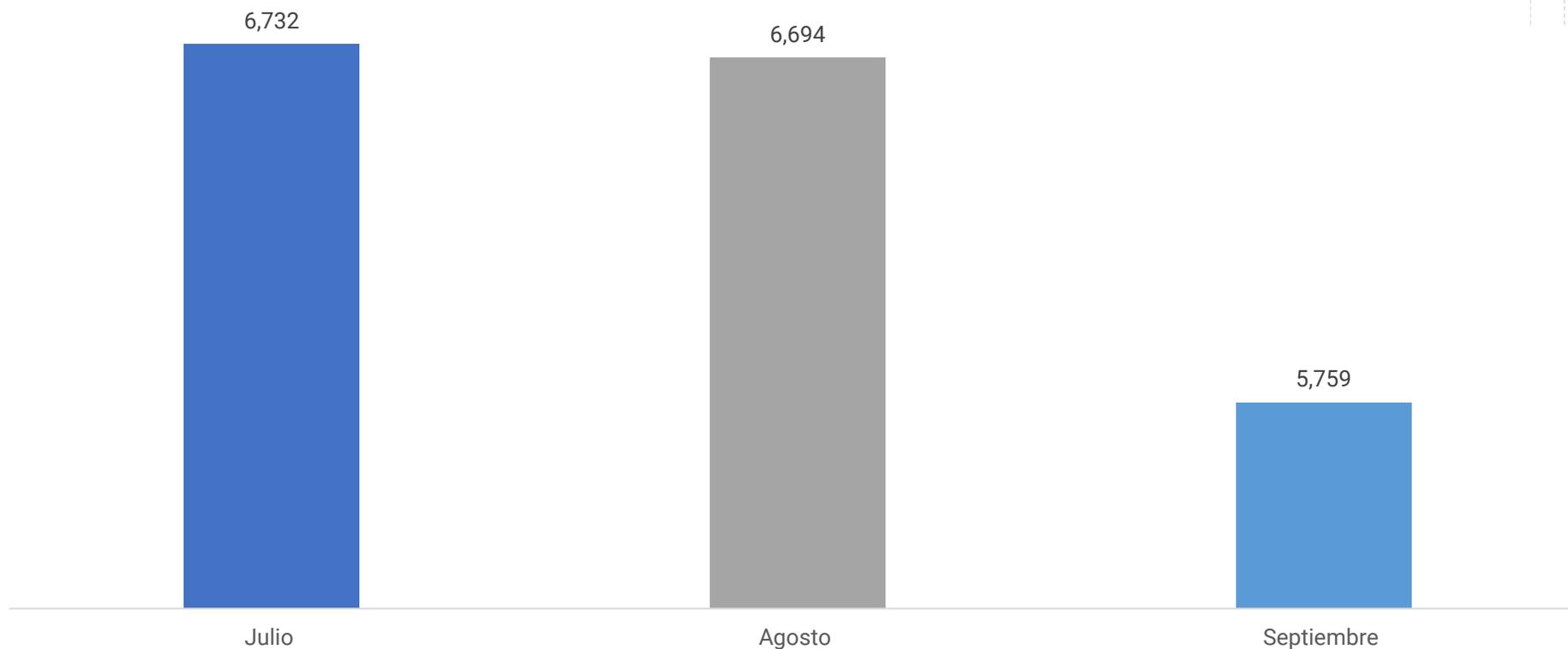
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



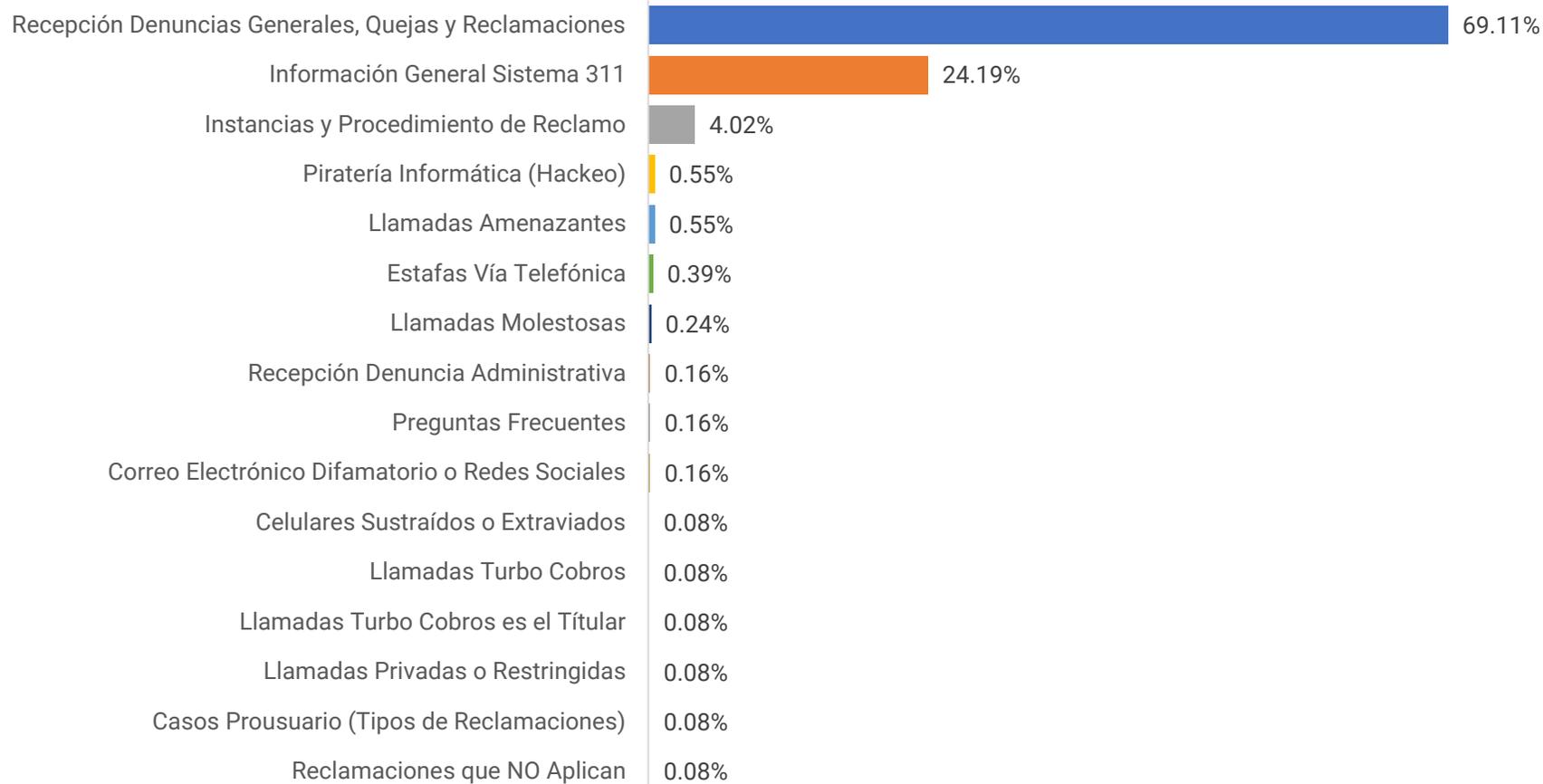
* Base: 37,776 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2022.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



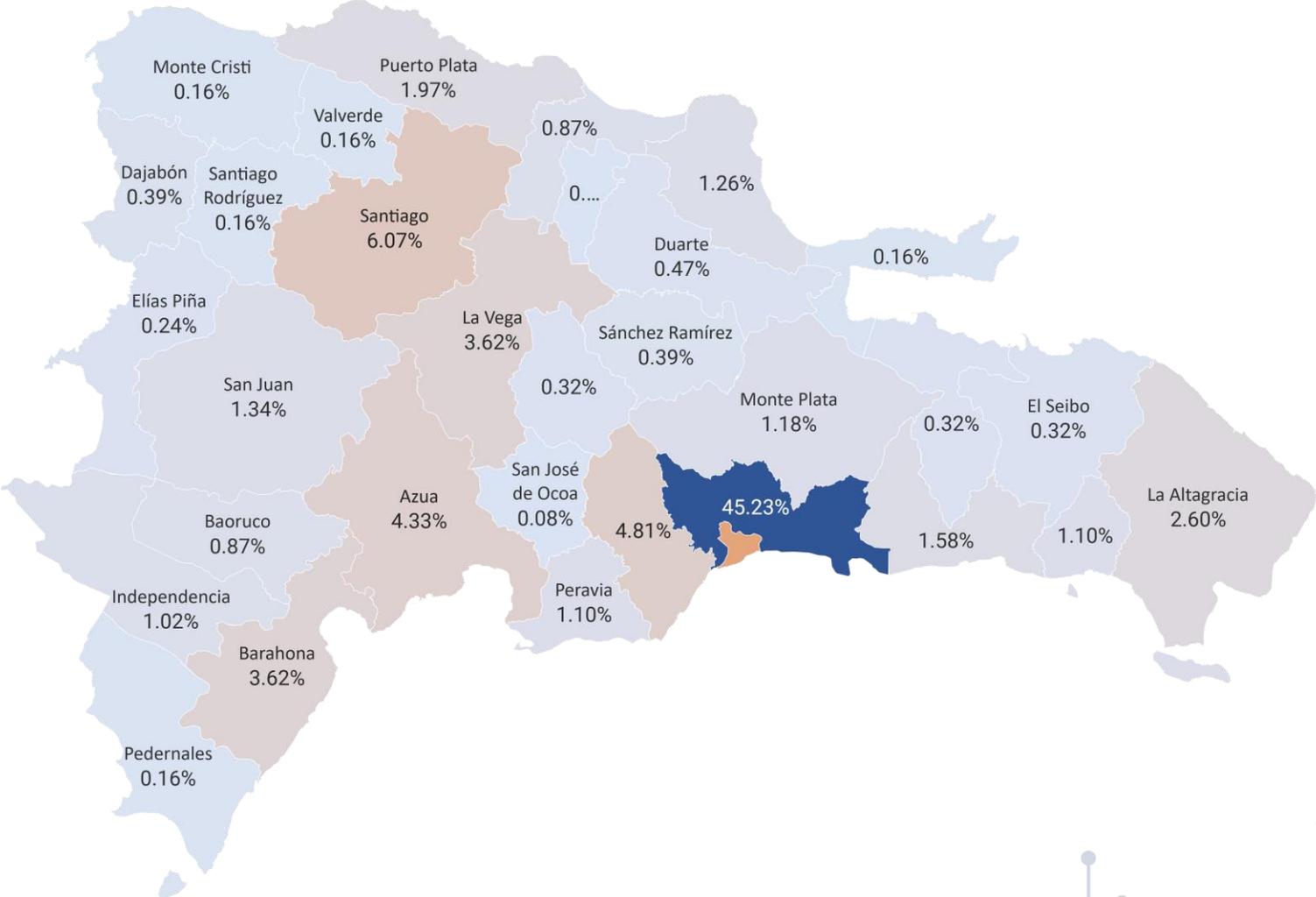
* Base: 19,185 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2022.

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



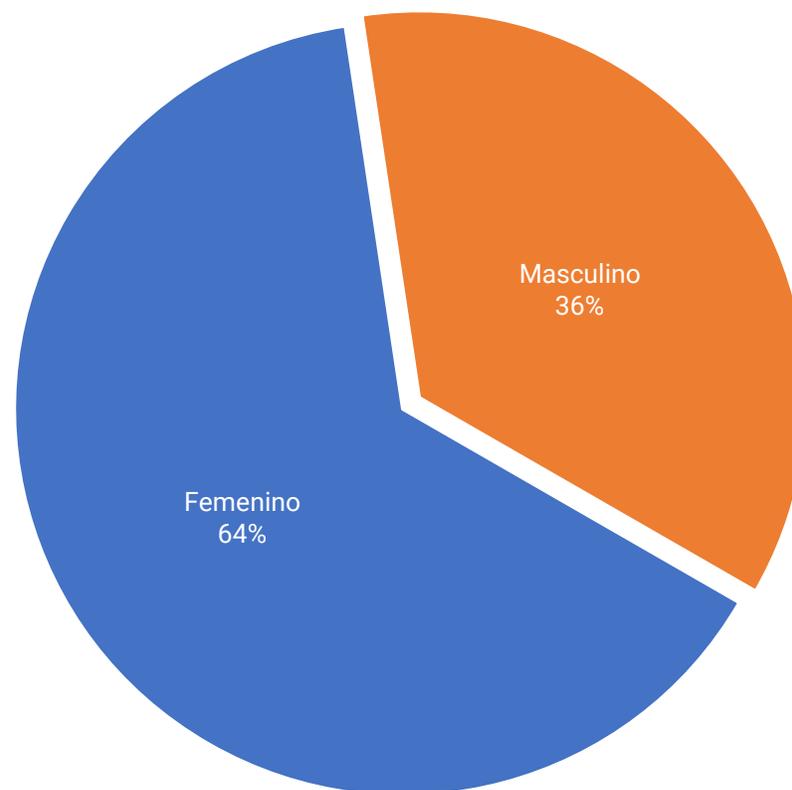
* Base: 1,269 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2022

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



* Base: 1,269 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2022

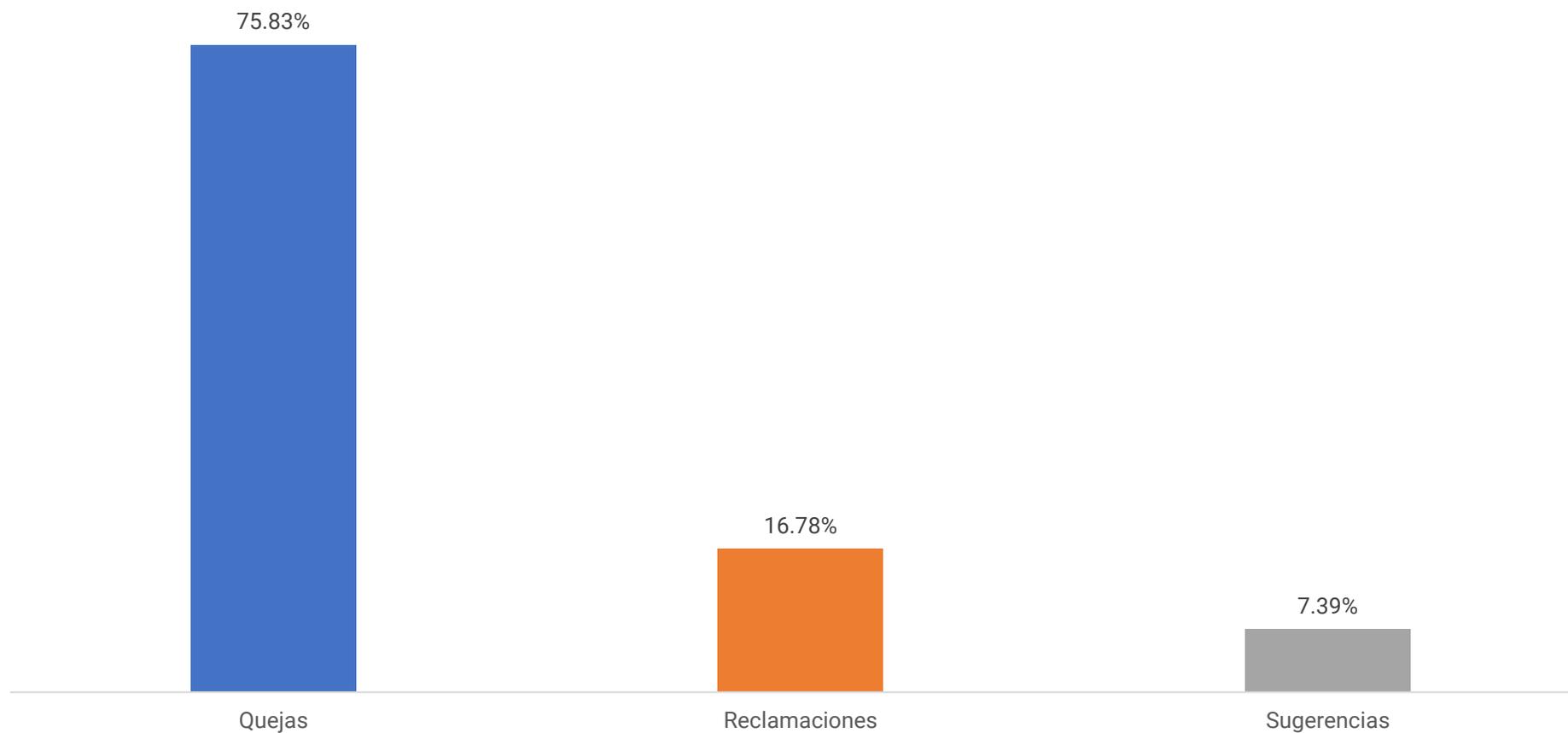
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 1,269 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2022

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

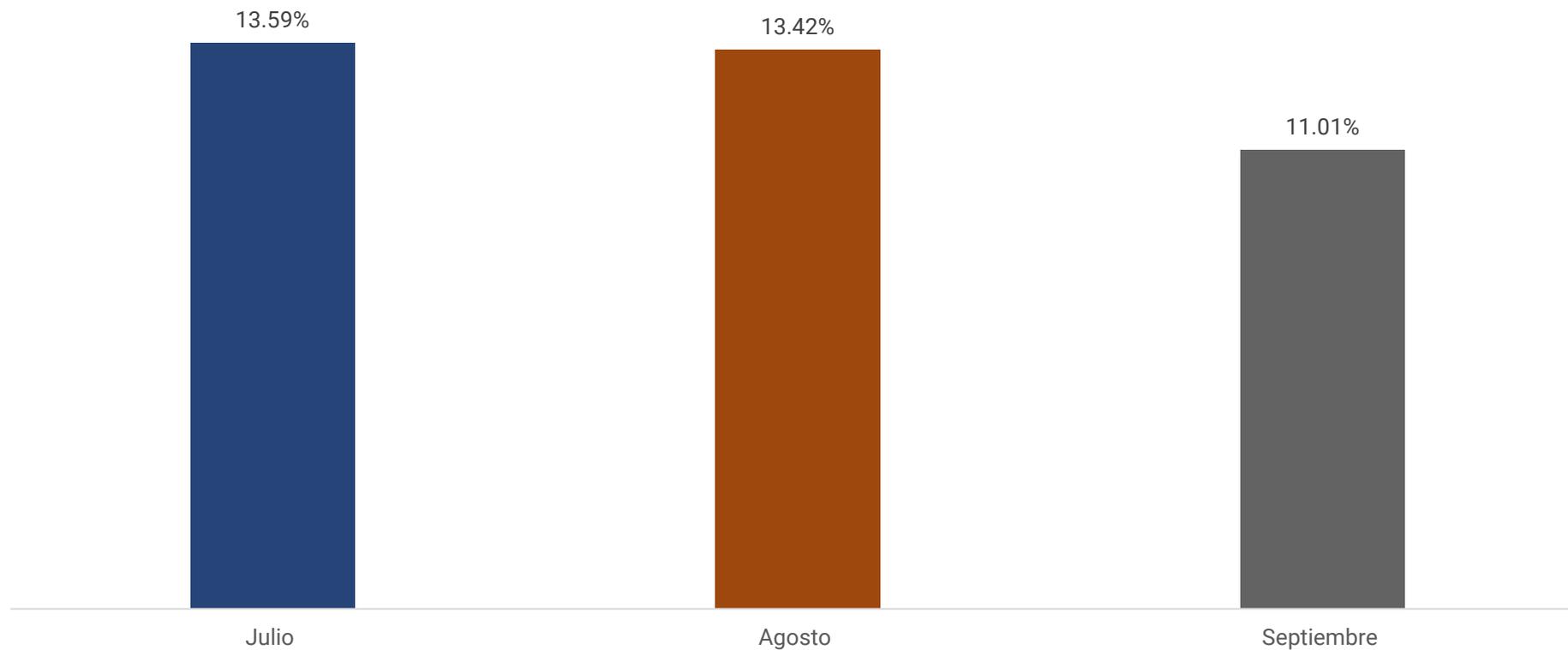
Desglose por Tipo



* Base: 2,110 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio-septiembre 2022

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

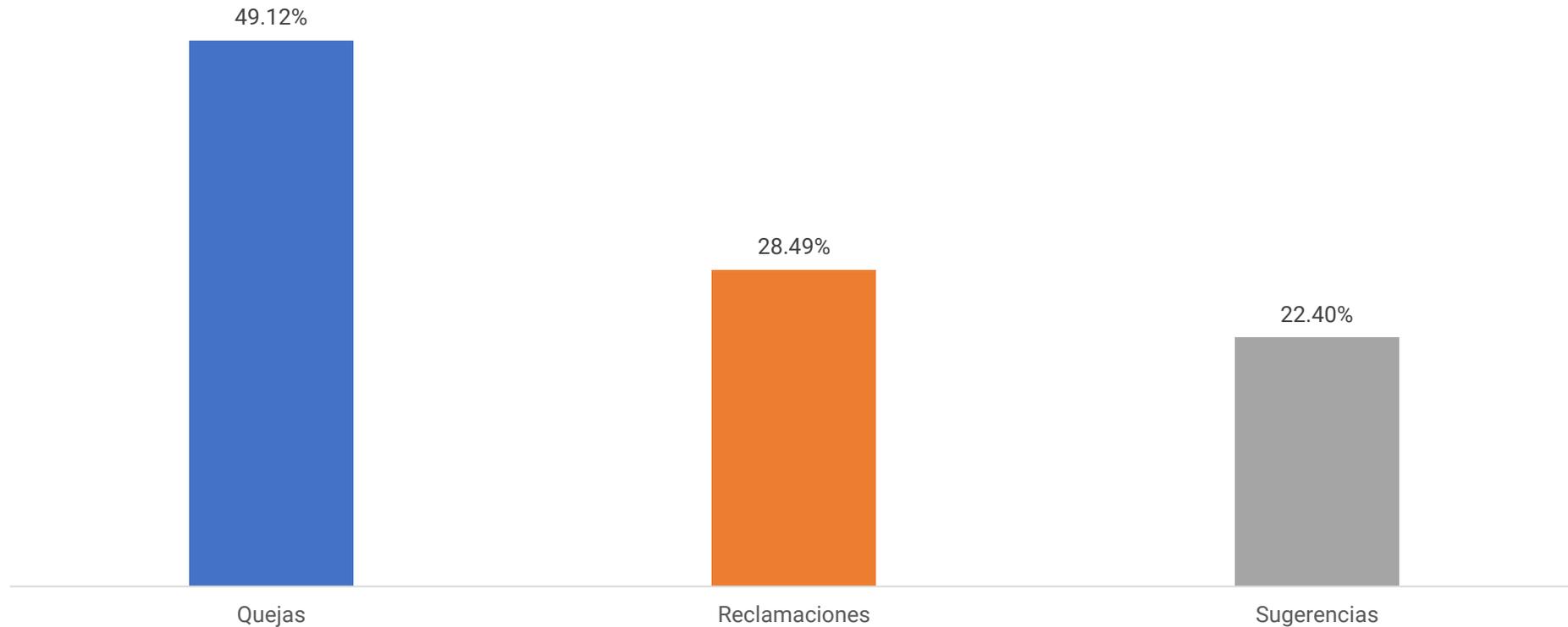
Desglose por mes del 2022



* Base: 2,110 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio-septiembre 2022

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

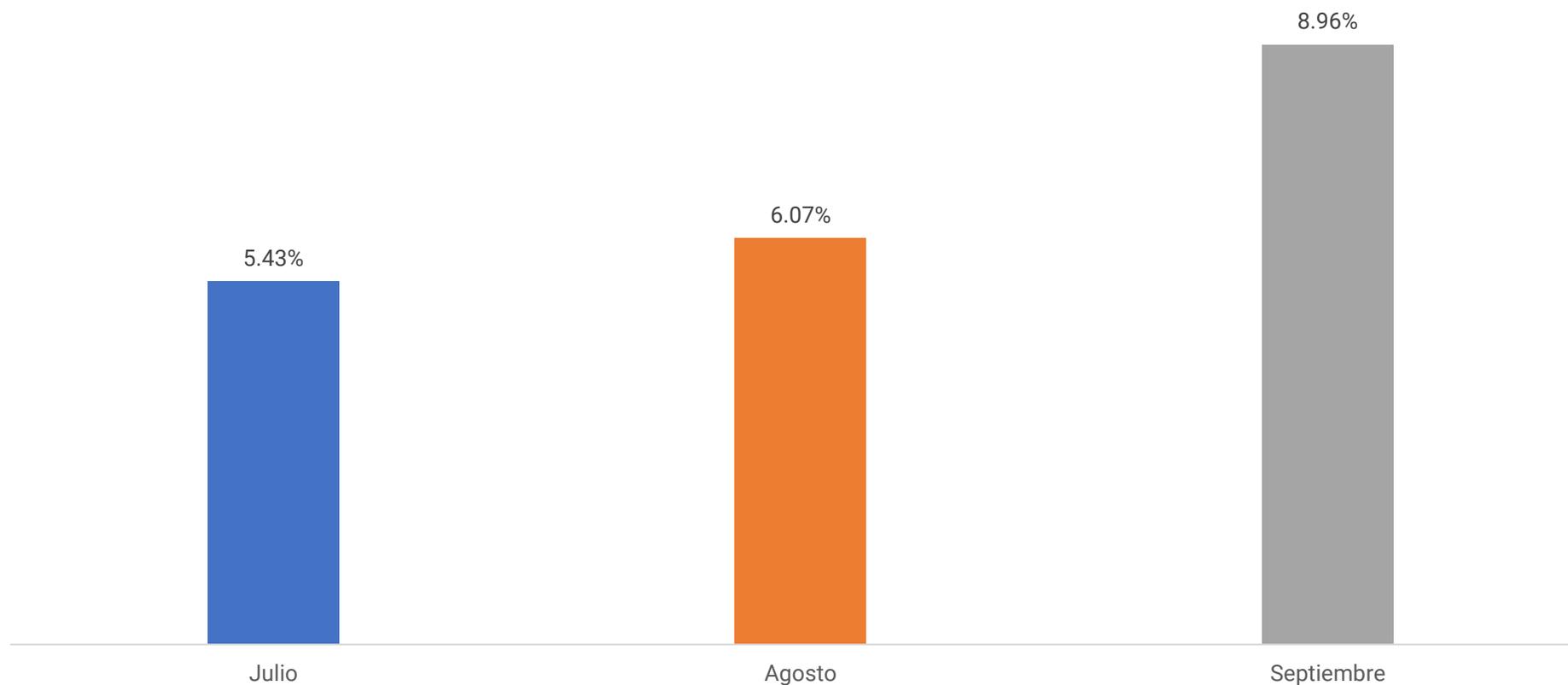
Desglose por Tipo



* Base: 509 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo julio-septiembre 2022

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

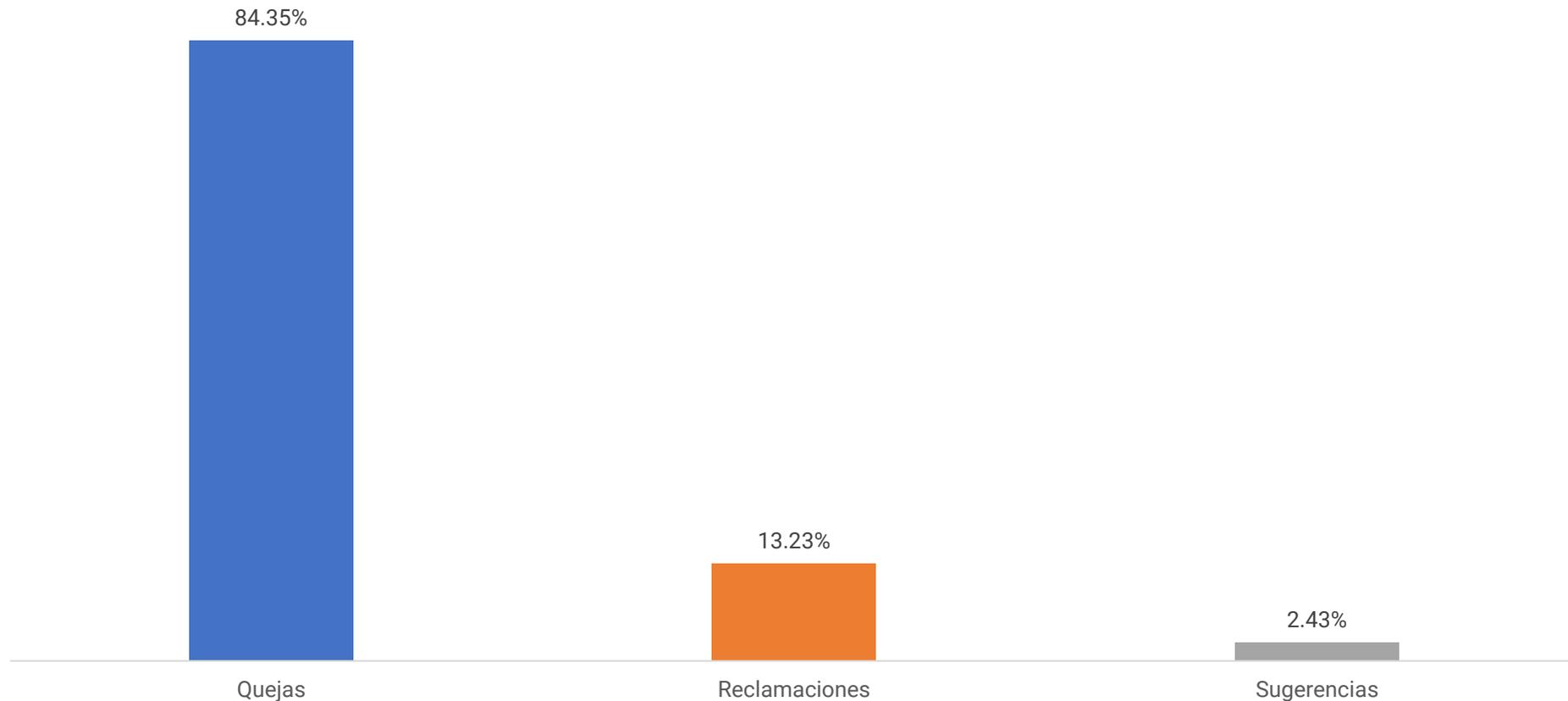
Desglose por mes del 2022



* Base: 509 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo julio-septiembre 2022

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

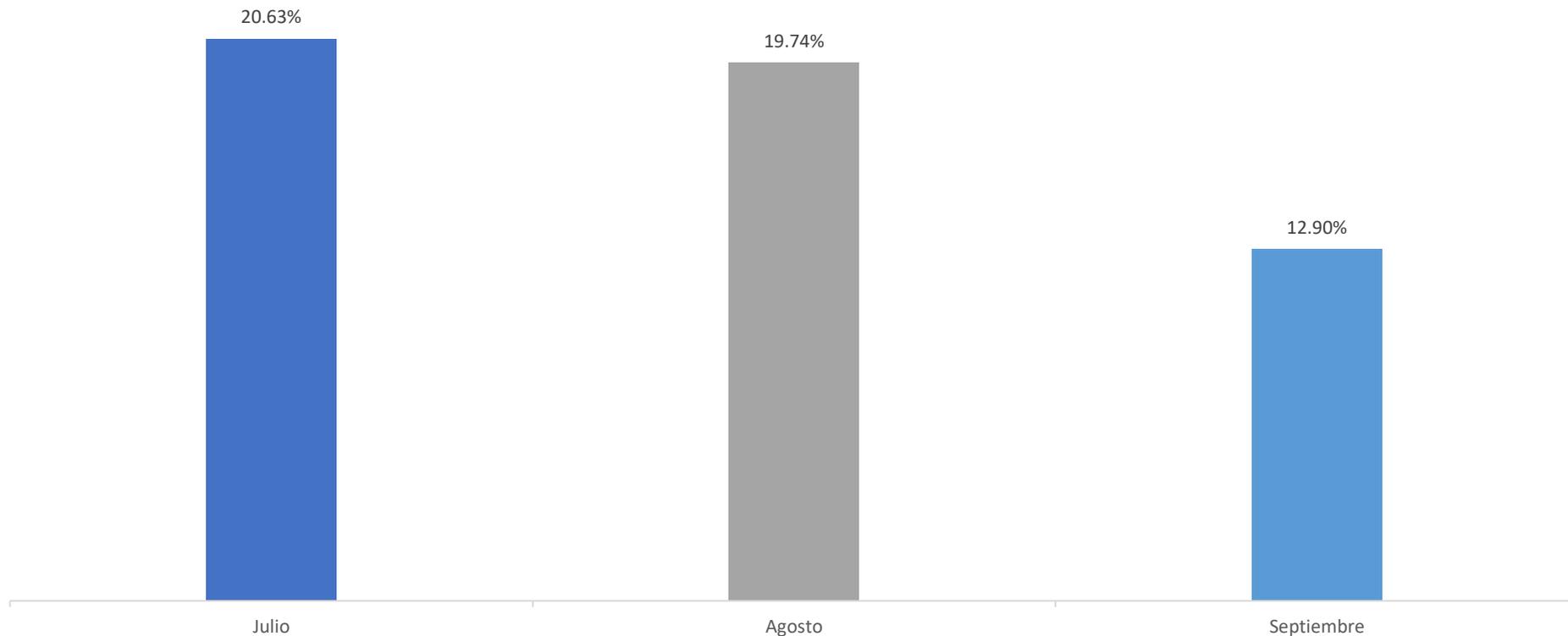
Desglose por Tipo



* Base: 1,565 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo julio-septiembre 2022

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

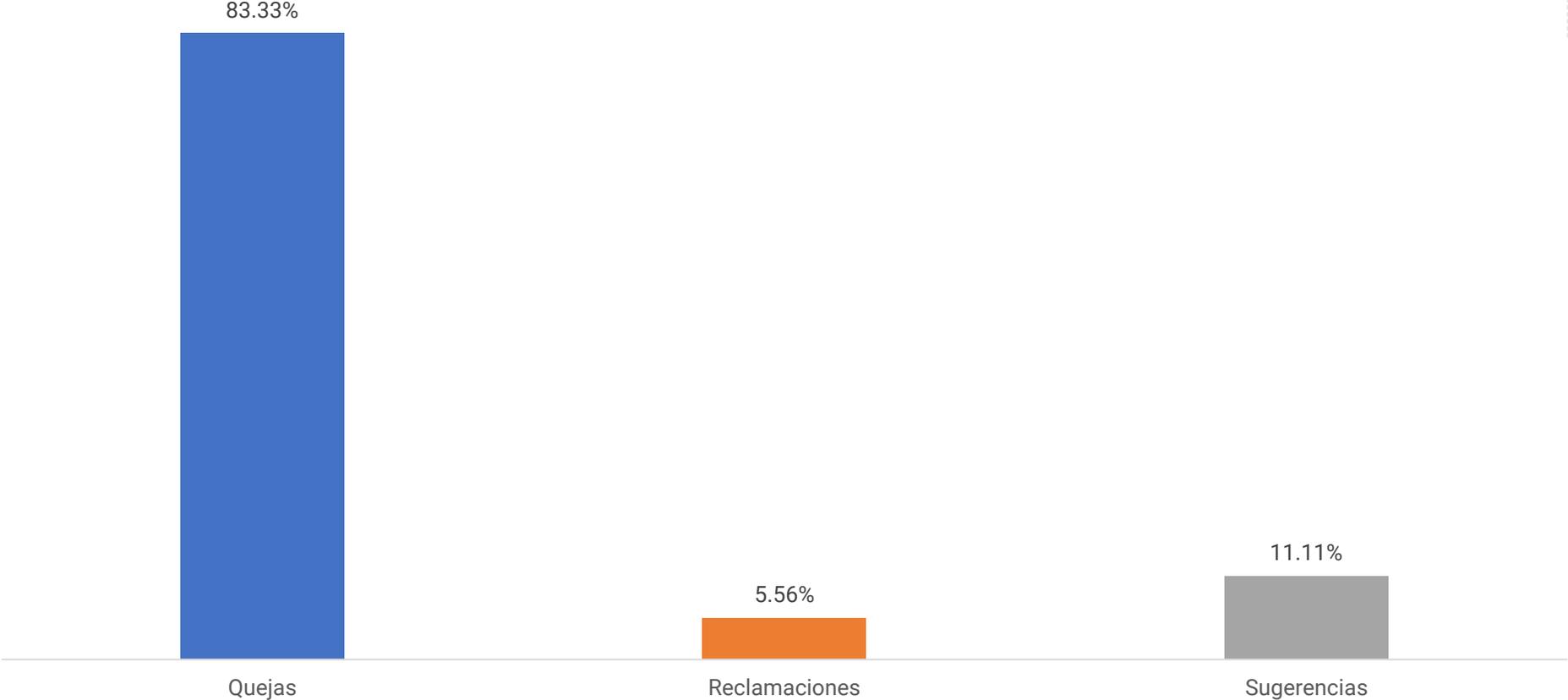
Desglose por mes del 2022



* Base: 1,565 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo julio-septiembre 2022

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

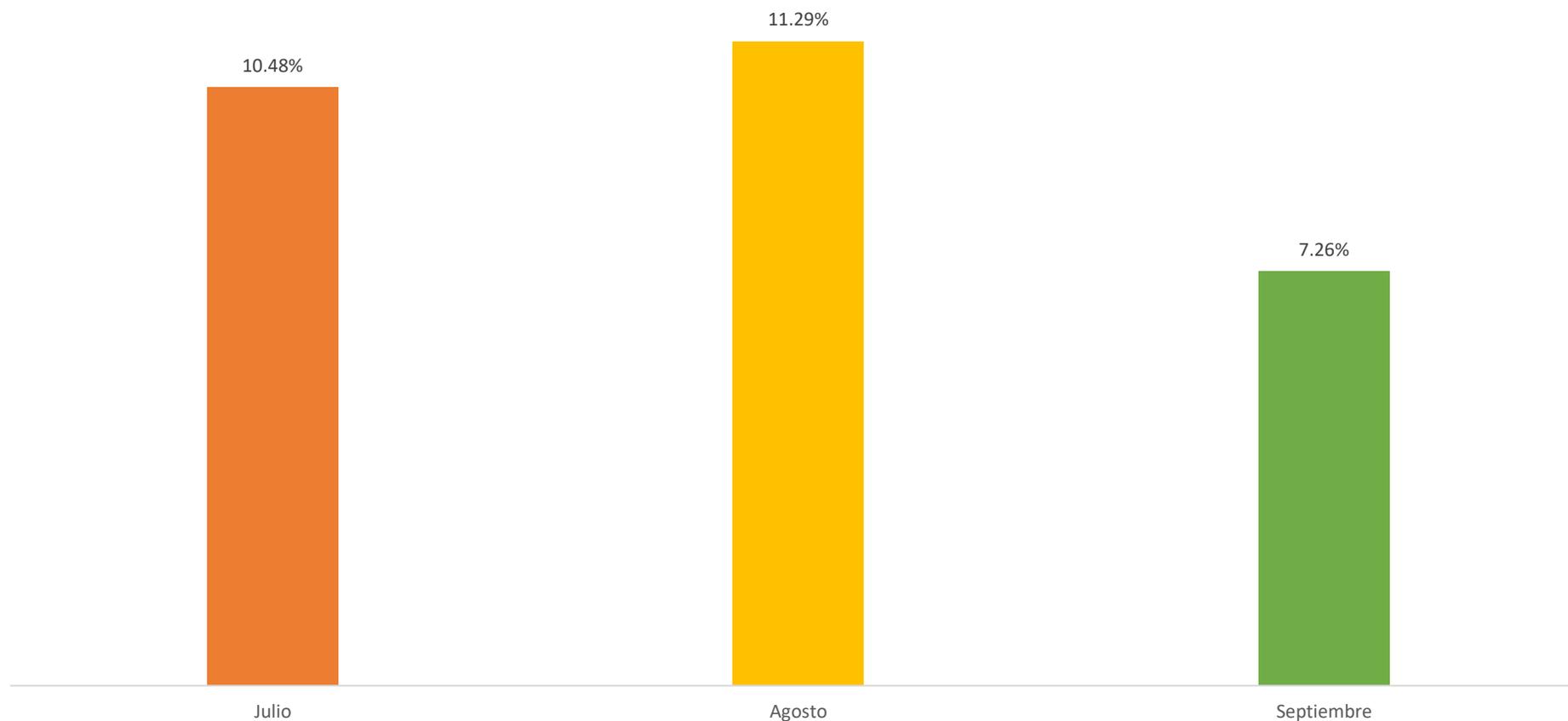
Desglose por Tipo



* Base: 36 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo julio-septiembre 2022

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

Desglose por mes del 2022



* Base: 36 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo julio-septiembre 2022



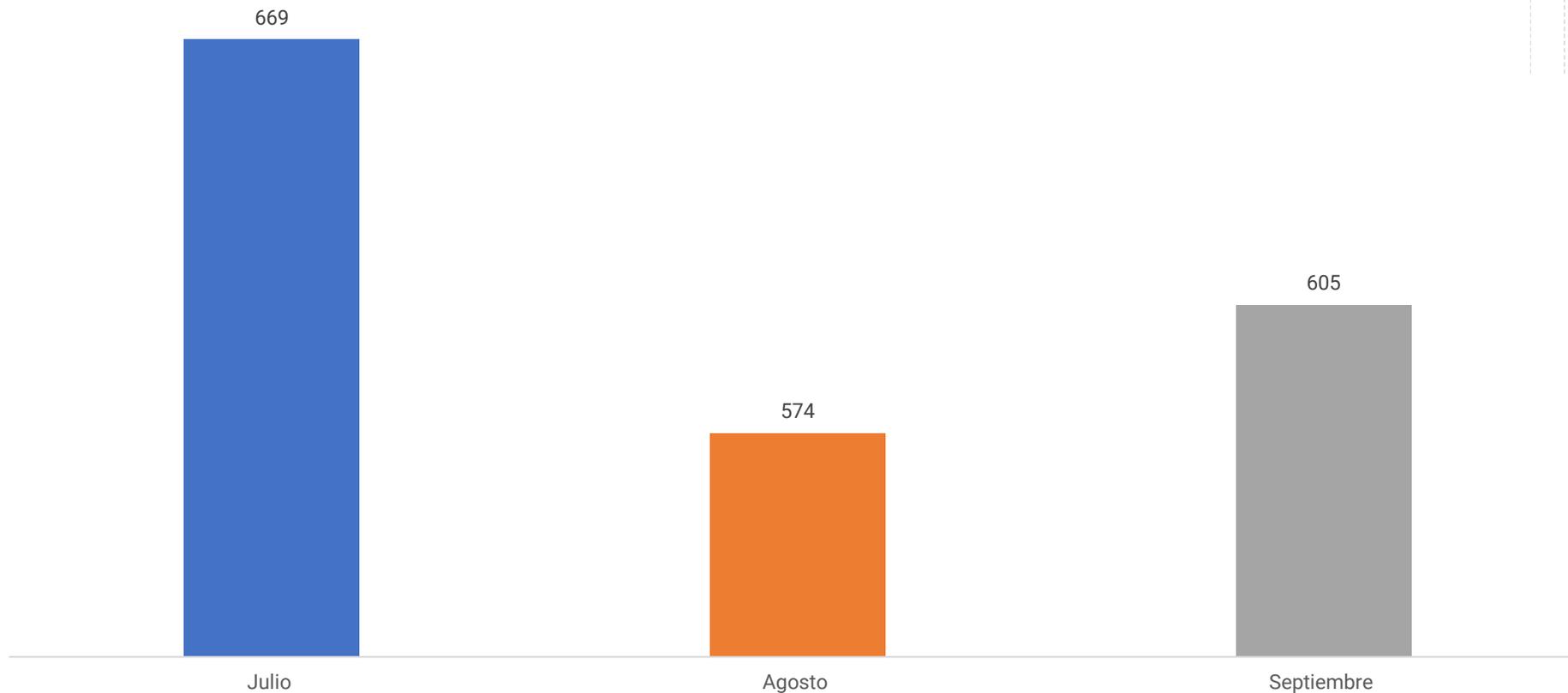
¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

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

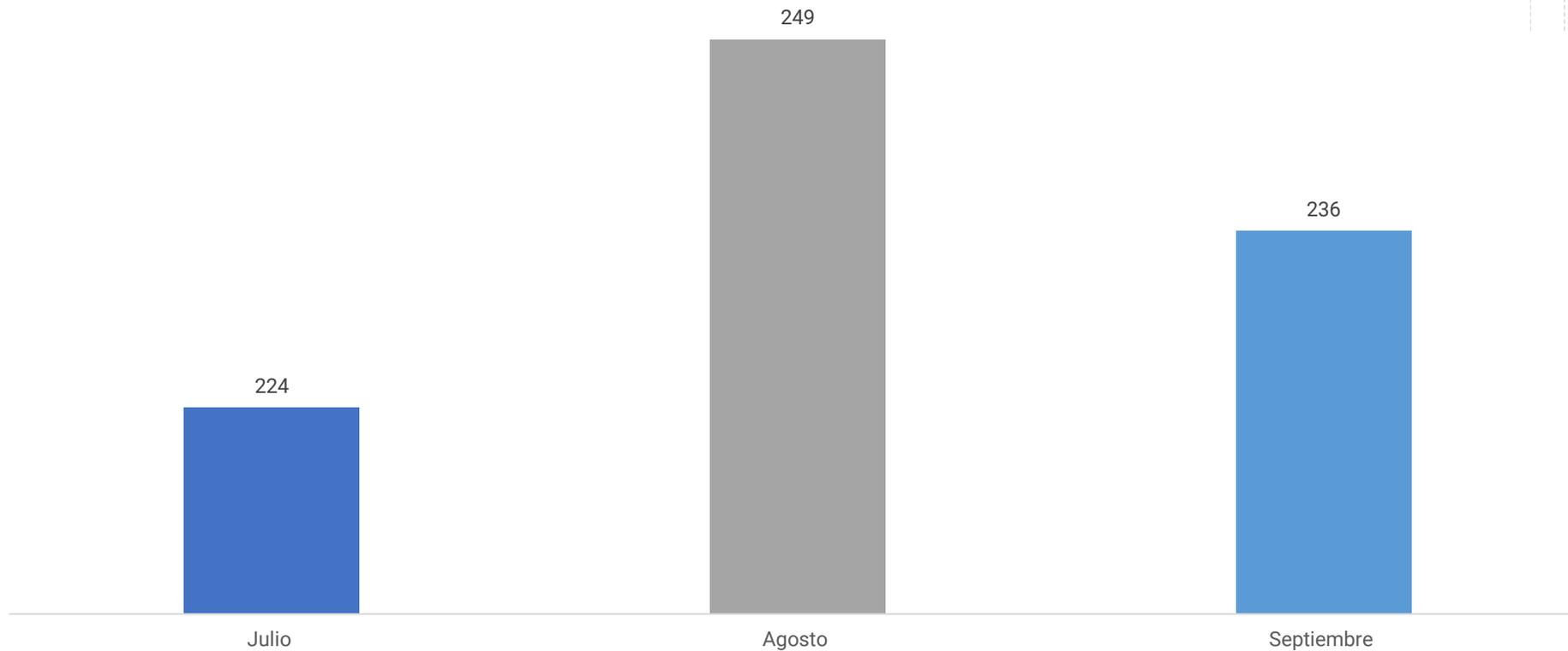
c

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 1,848 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2022.

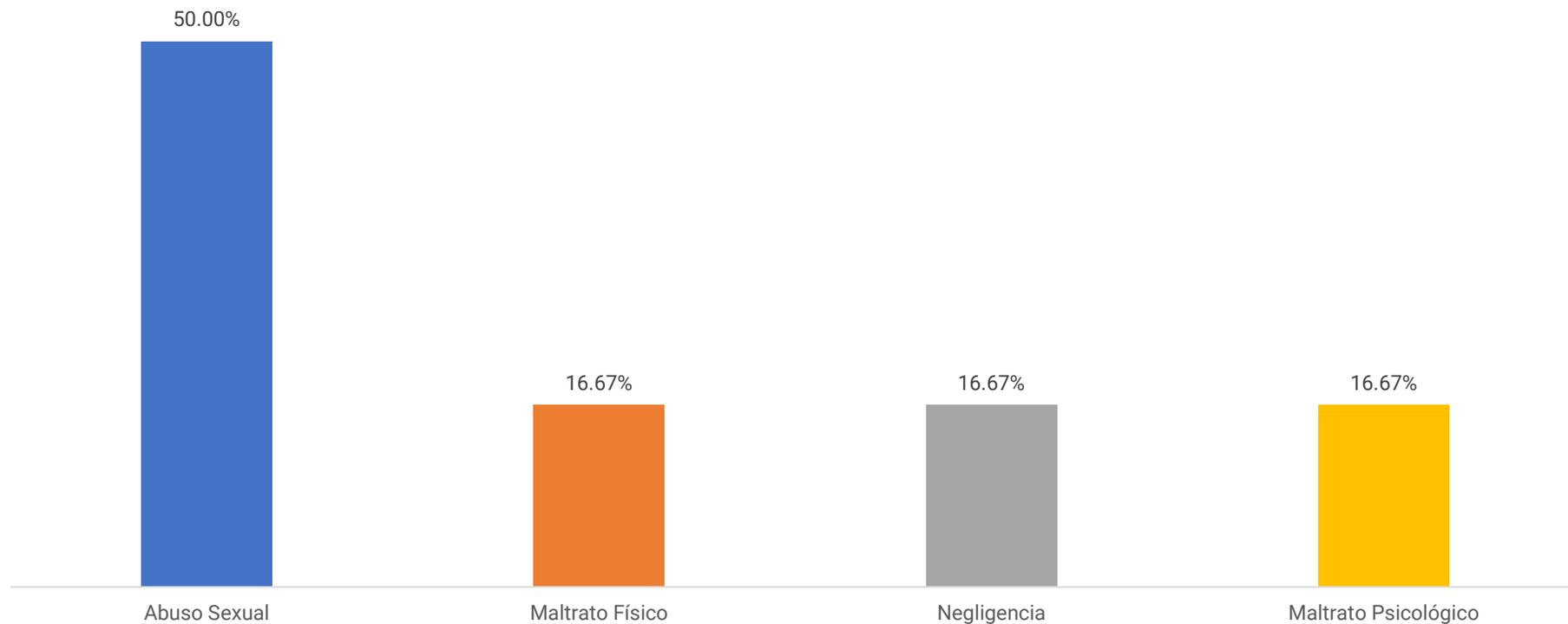
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 709 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2022.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

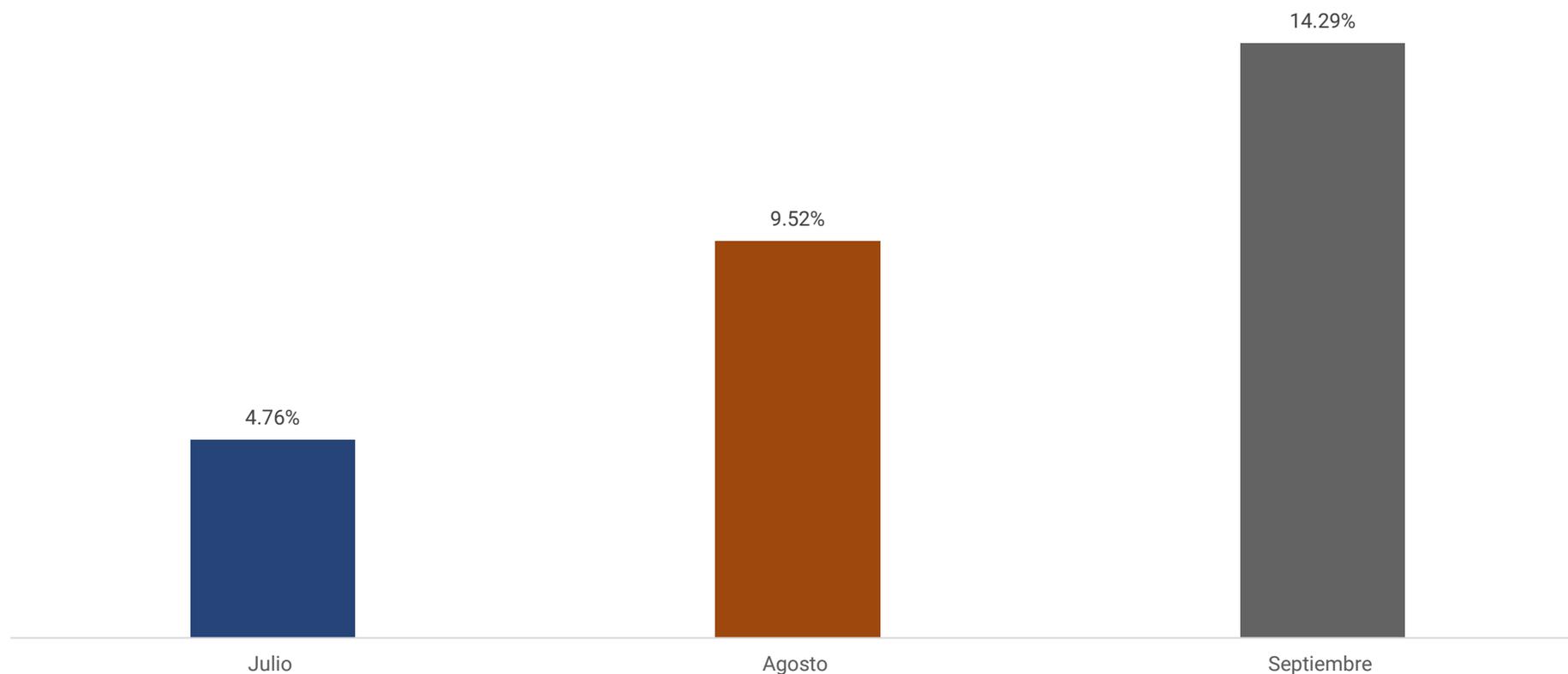
Desglose por Tipo



* Base: 6 Casos registrados durante el periodo julio-septiembre 2022.

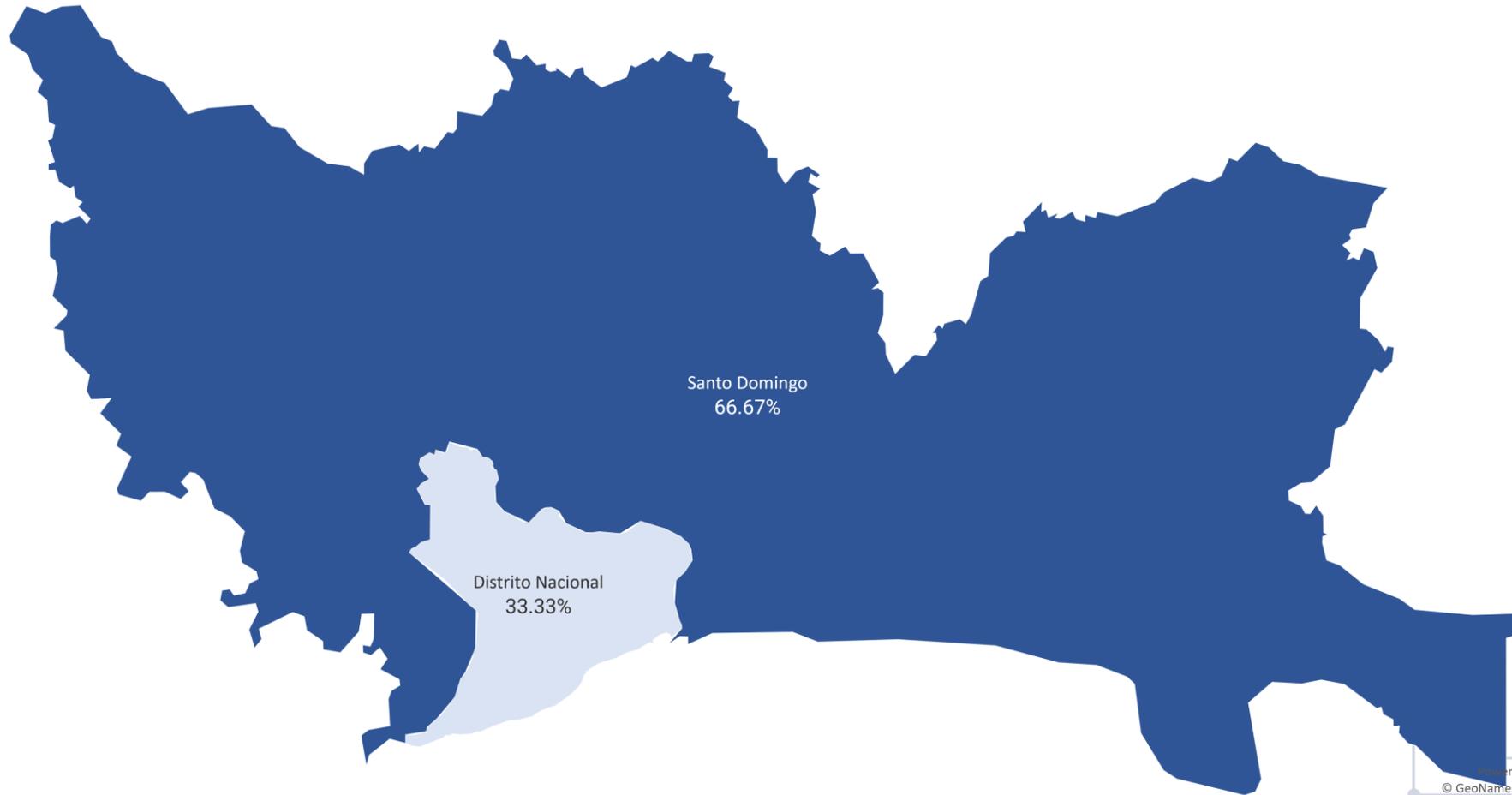
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2022



* Base: 6 Casos registrados durante el periodo julio-septiembre 2022.

Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



* Base: 6 Casos registrados durante el periodo julio-septiembre 2022.

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



37

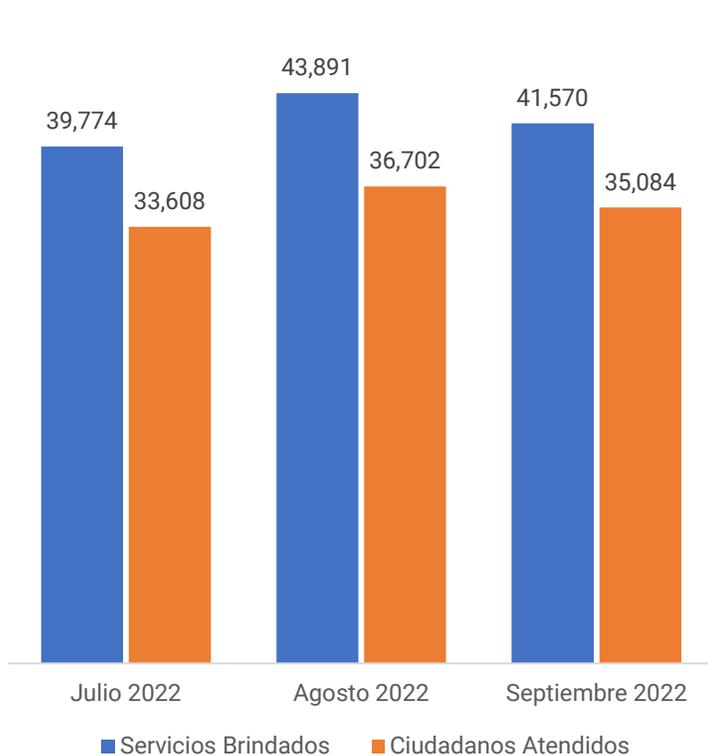
El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **25 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 251 servicios diferentes.



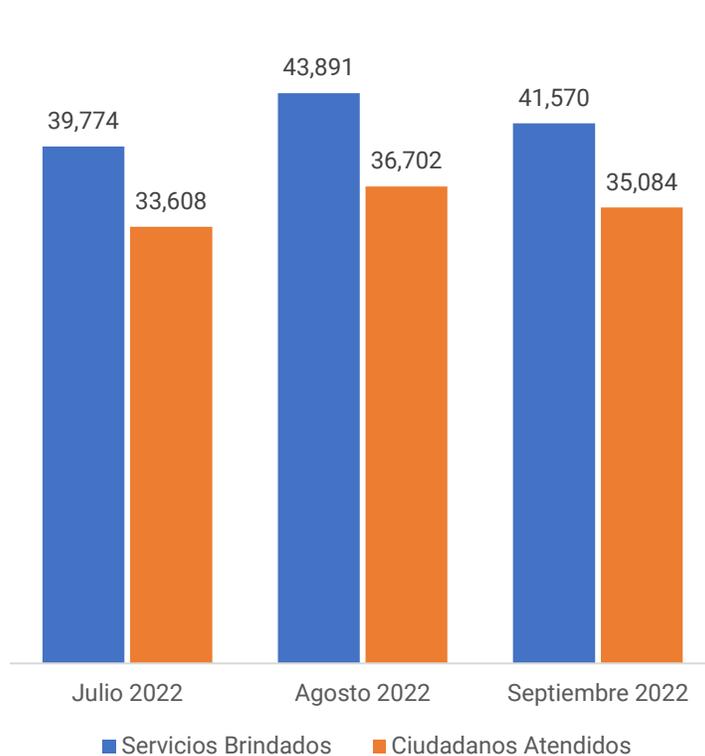
ATENCIÓN CIUDADANA

El Centro de Atención Ciudadana a través de los **Puntos GOB** ha brindado asesoría y tramitado **229,765** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **201,420** ciudadanos, durante el periodo julio-septiembre del actual 2022, de los cuales **83,060** servicios fueron solicitados por **79,510** ciudadanos en la **Plaza Megacentro** (Zona Oriental), **125,234** servicios fueron brindados a **105,394** ciudadanos en la **Plaza Sambil** (D. N.), y **21,470** servicios fueron brindados a **16,516** ciudadanos en la **Plaza Parada de la Cultura** (Zona Oriental).

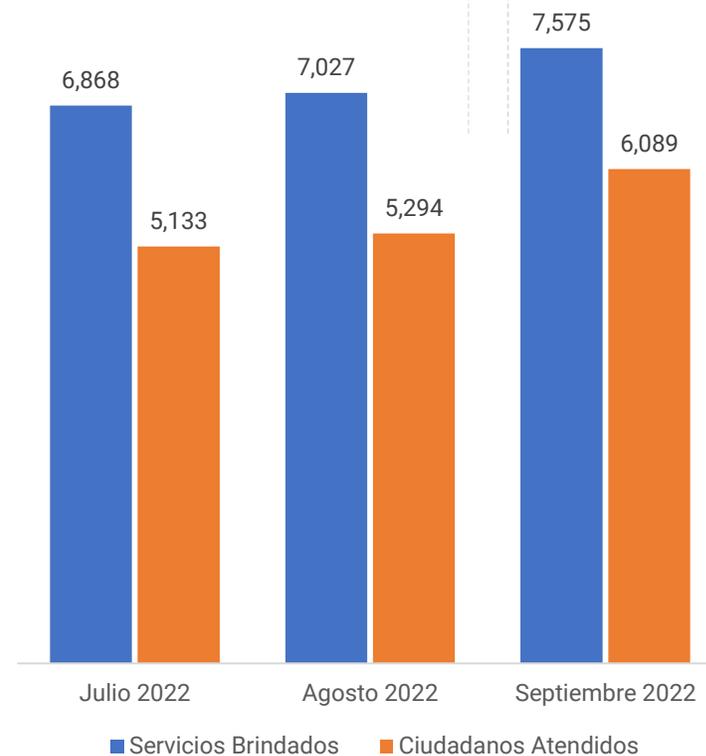
CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS



.GOB MEGACENTRO

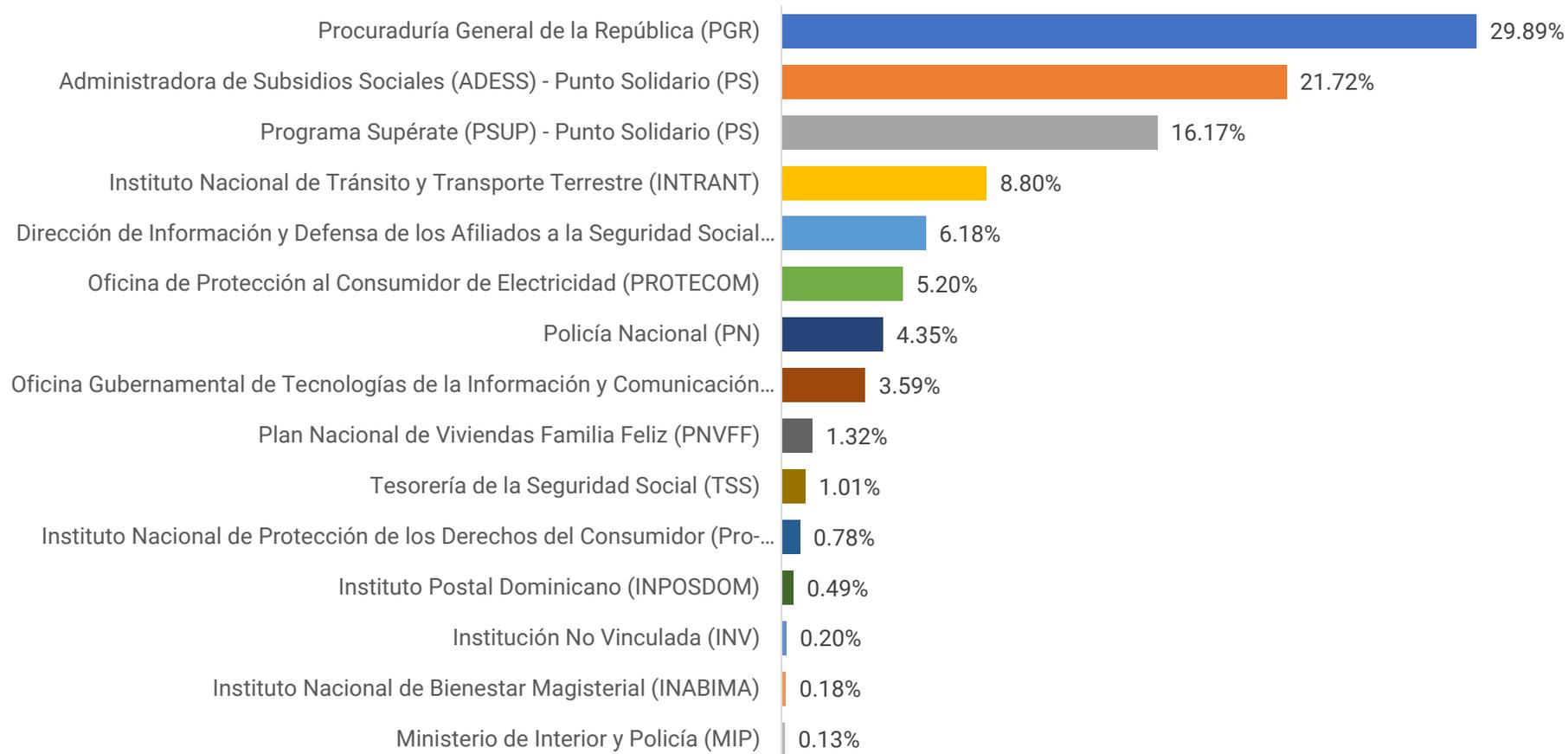


.GOB SAMBIL



**.GOB PARARA DE LA
CULTURA**

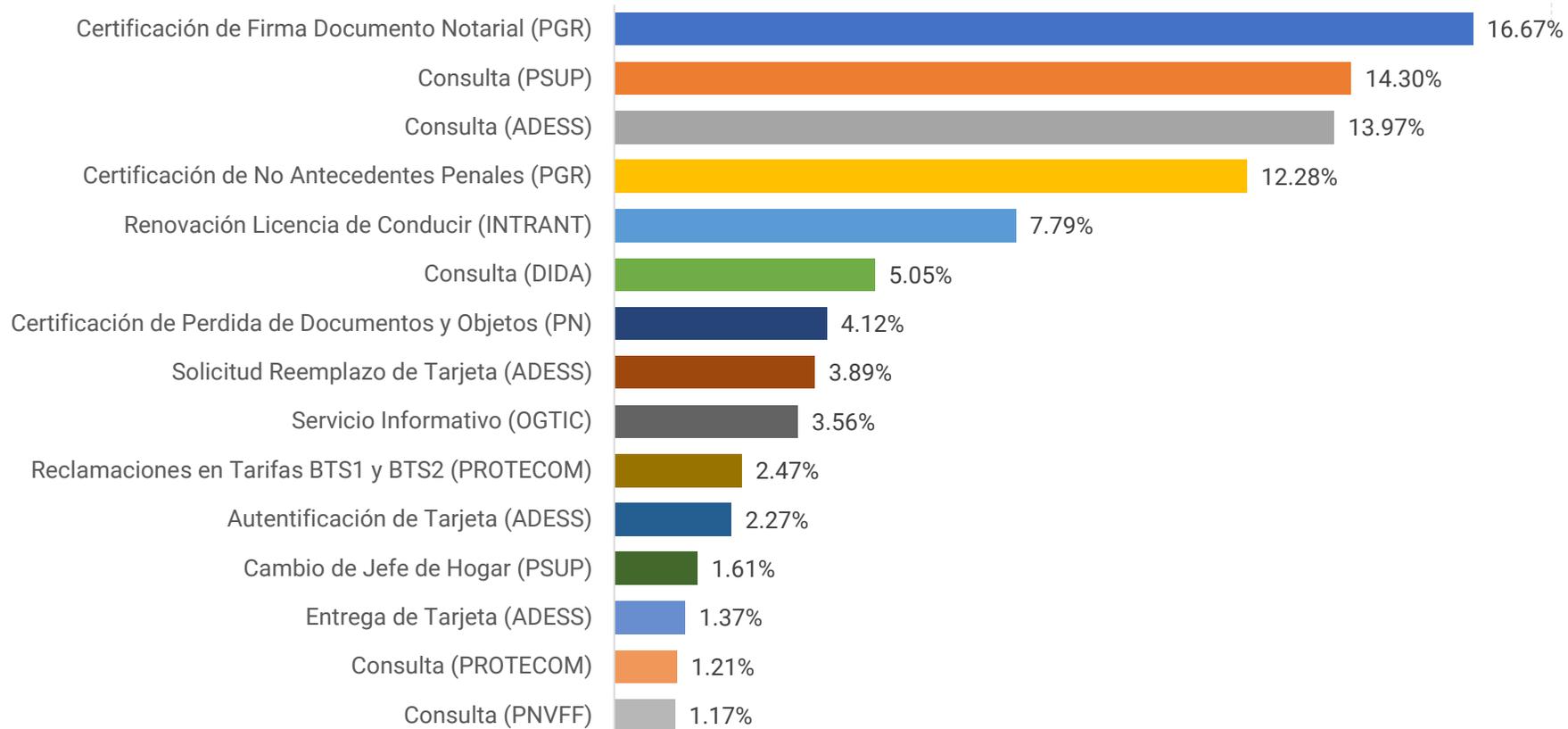
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 79,510 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2022.

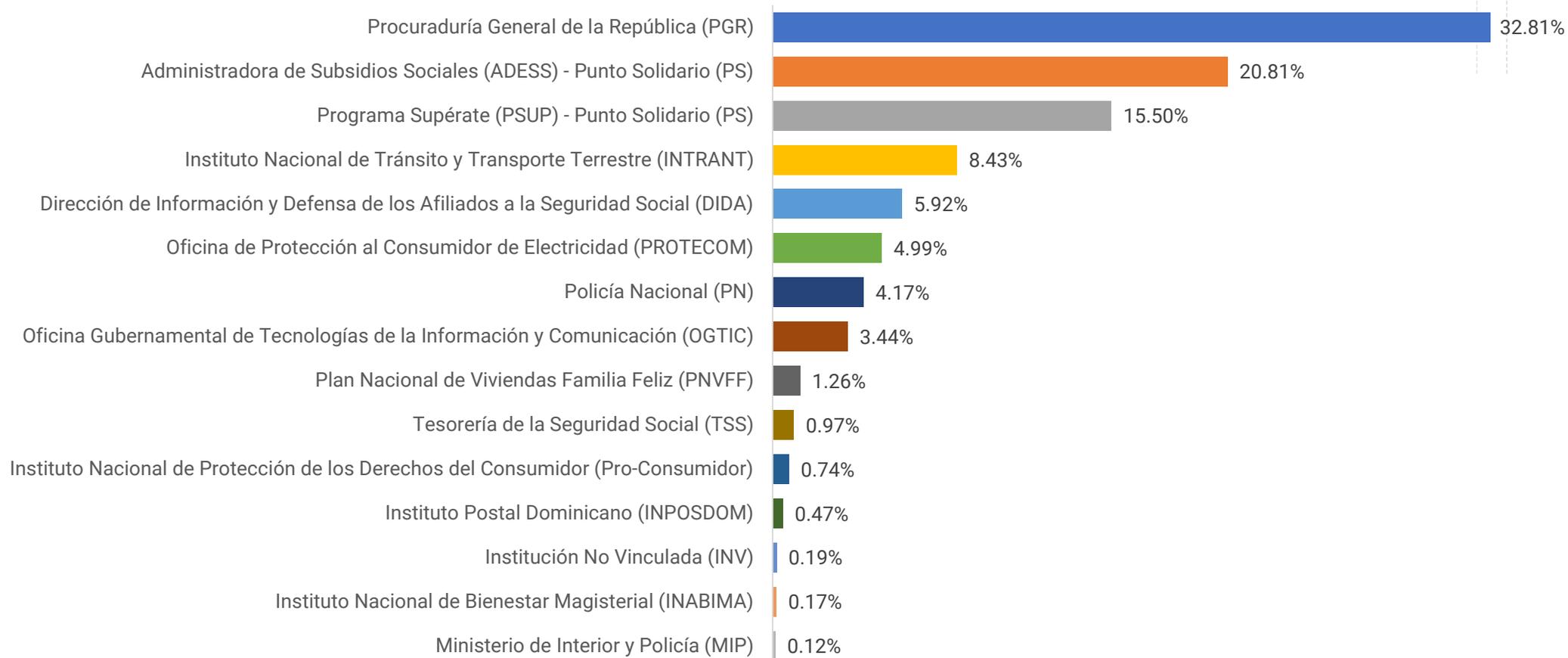
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



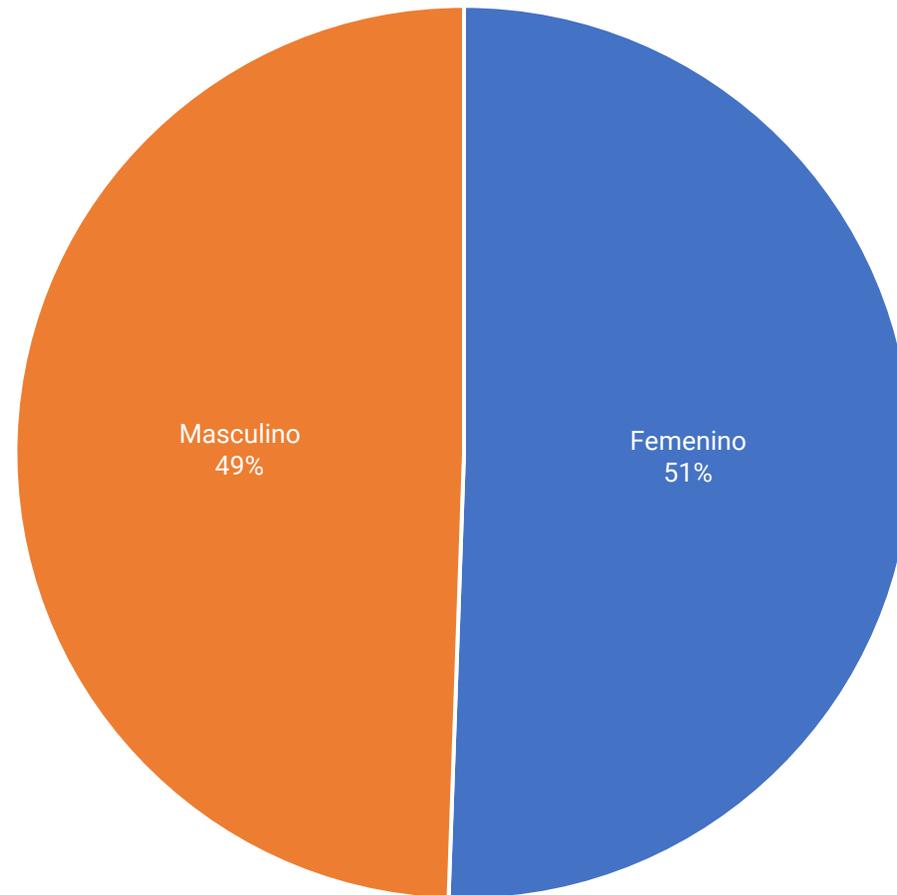
* Base: 79,510 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2022.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



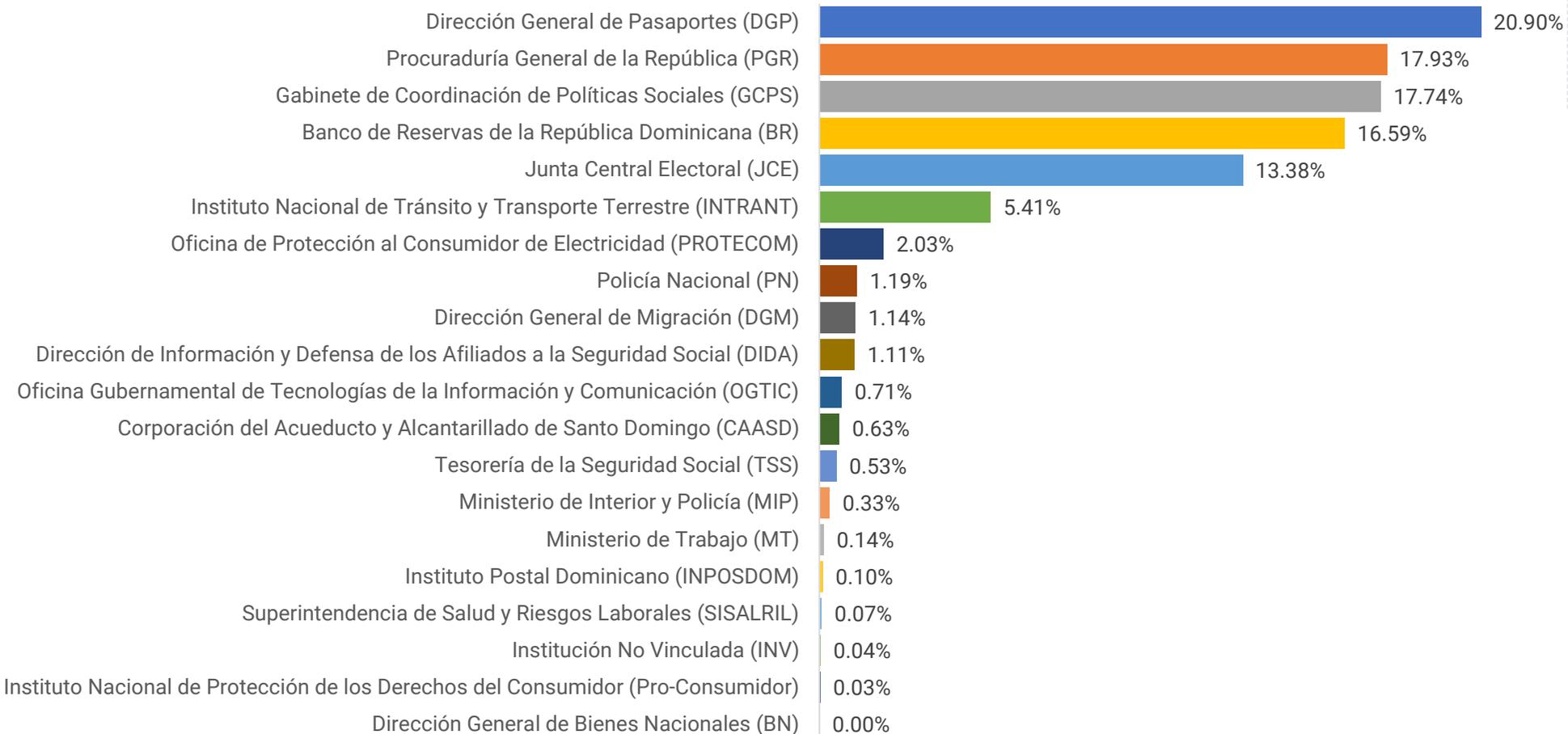
* Base: 83,060 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2022.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 79,510 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2022.

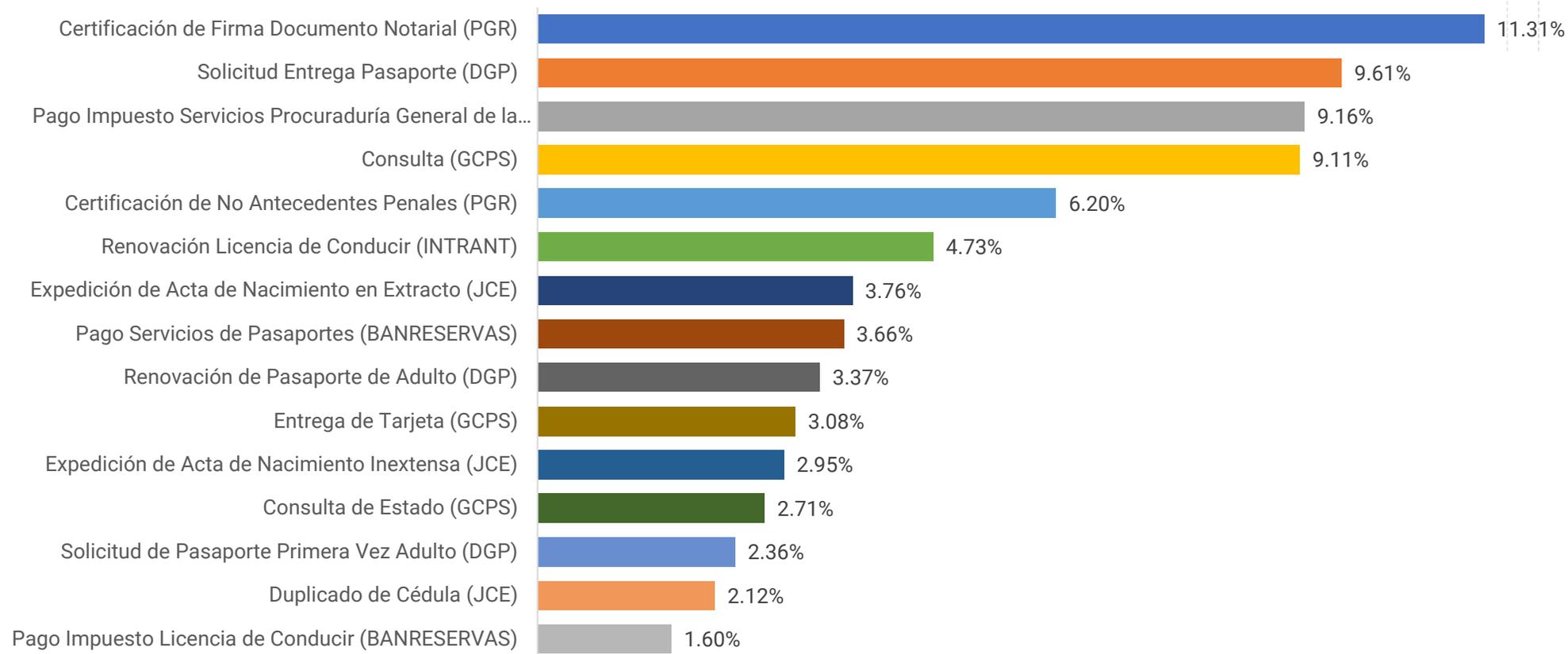
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 105,394 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2022.

CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



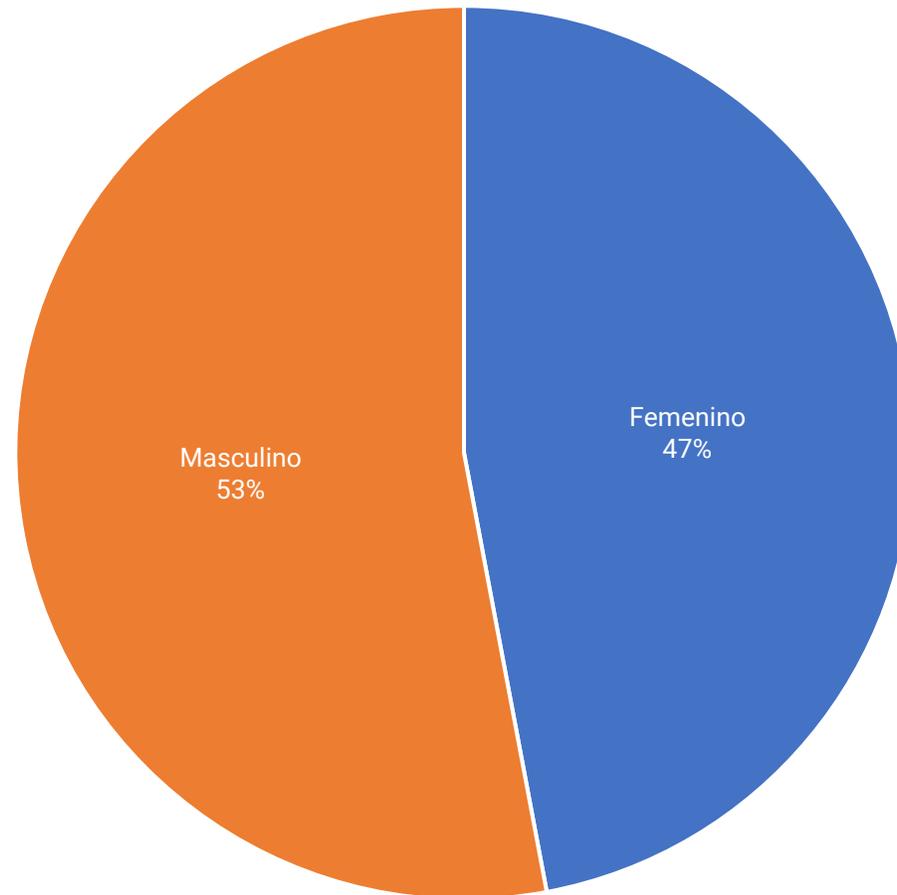
* Base: 105,394 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2022.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



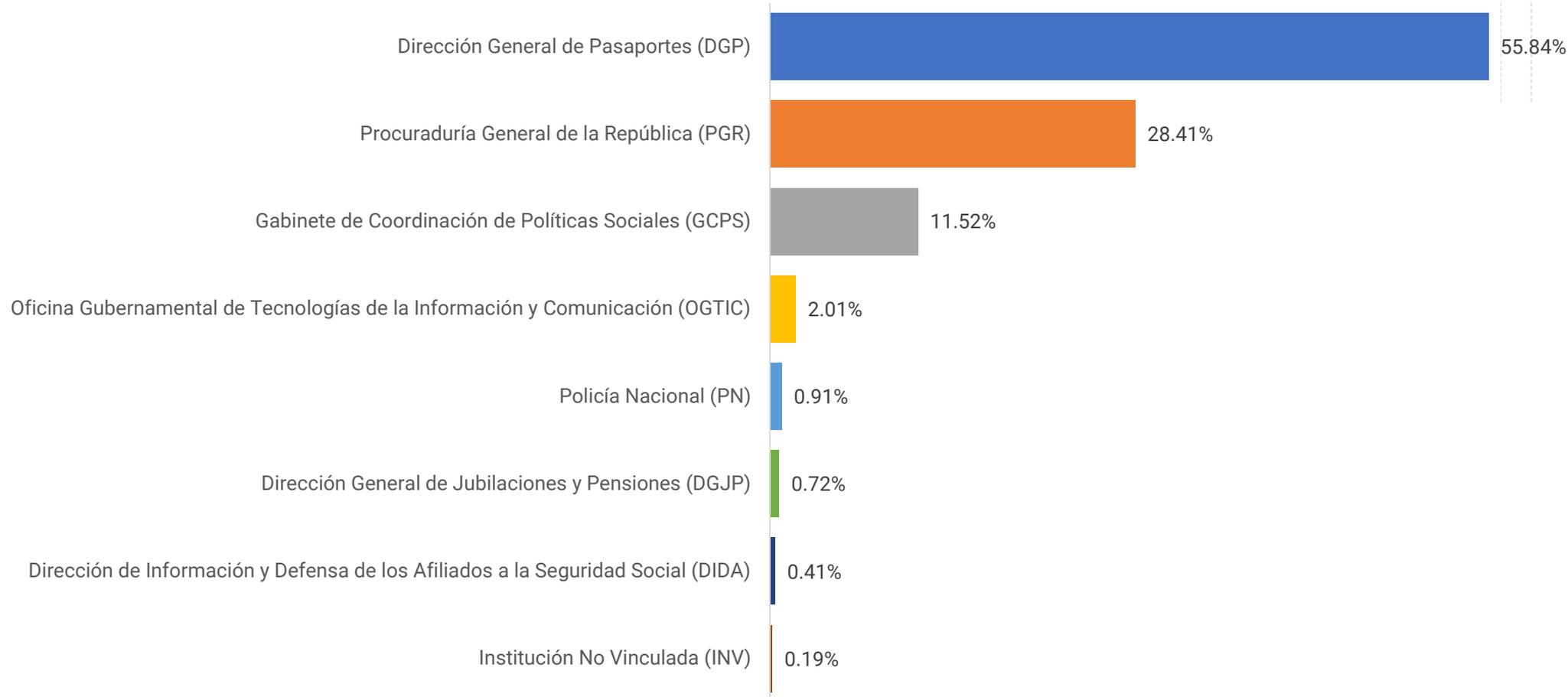
* Base: 125,235 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2022.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 105,394 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2022.

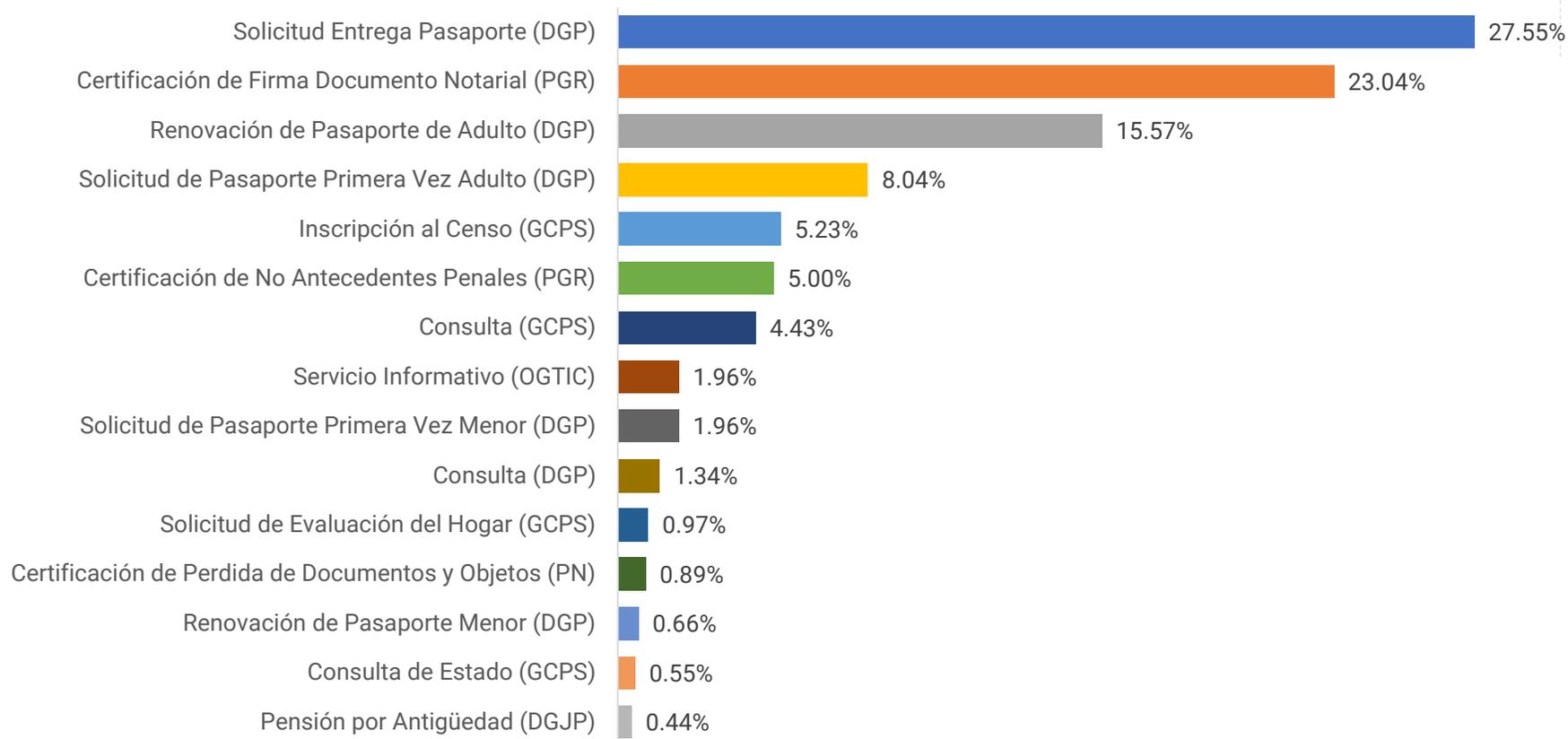
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 16,516 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2022.

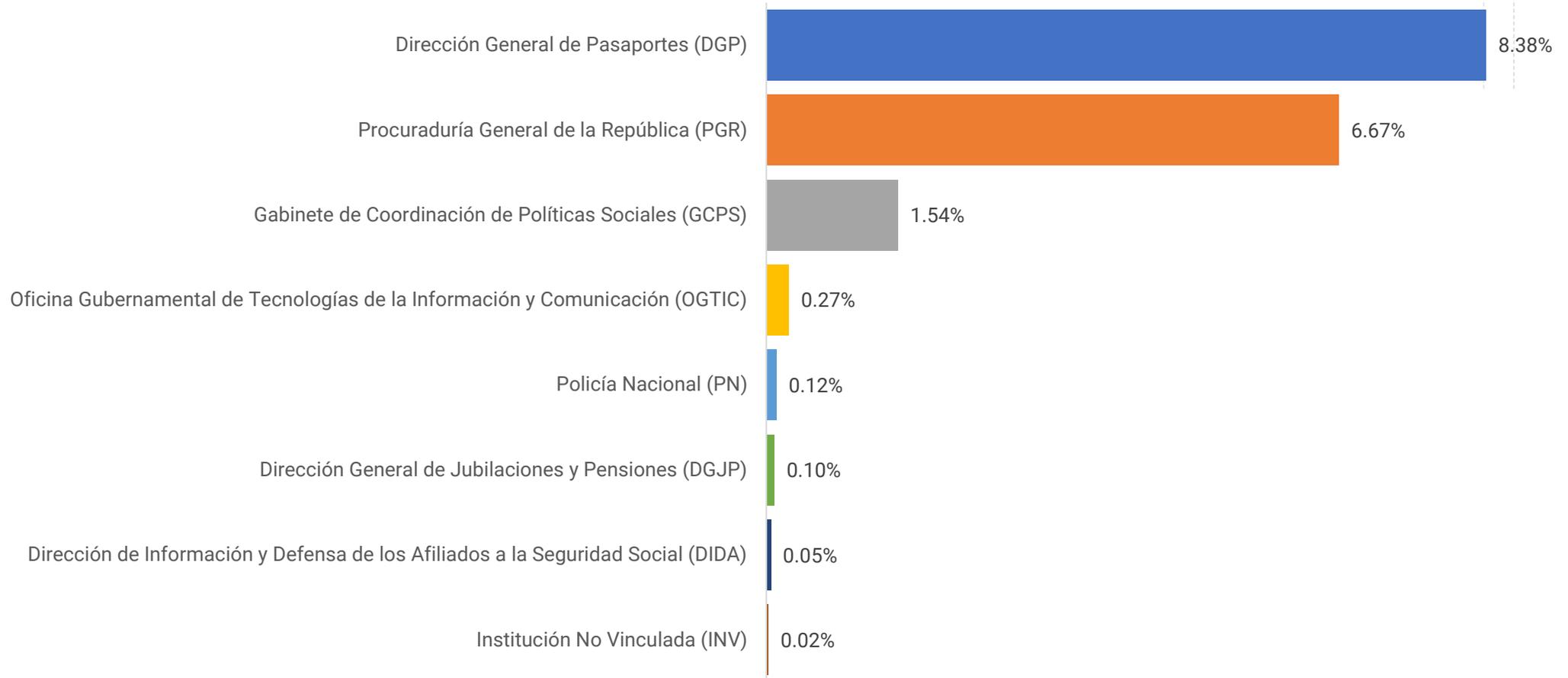
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



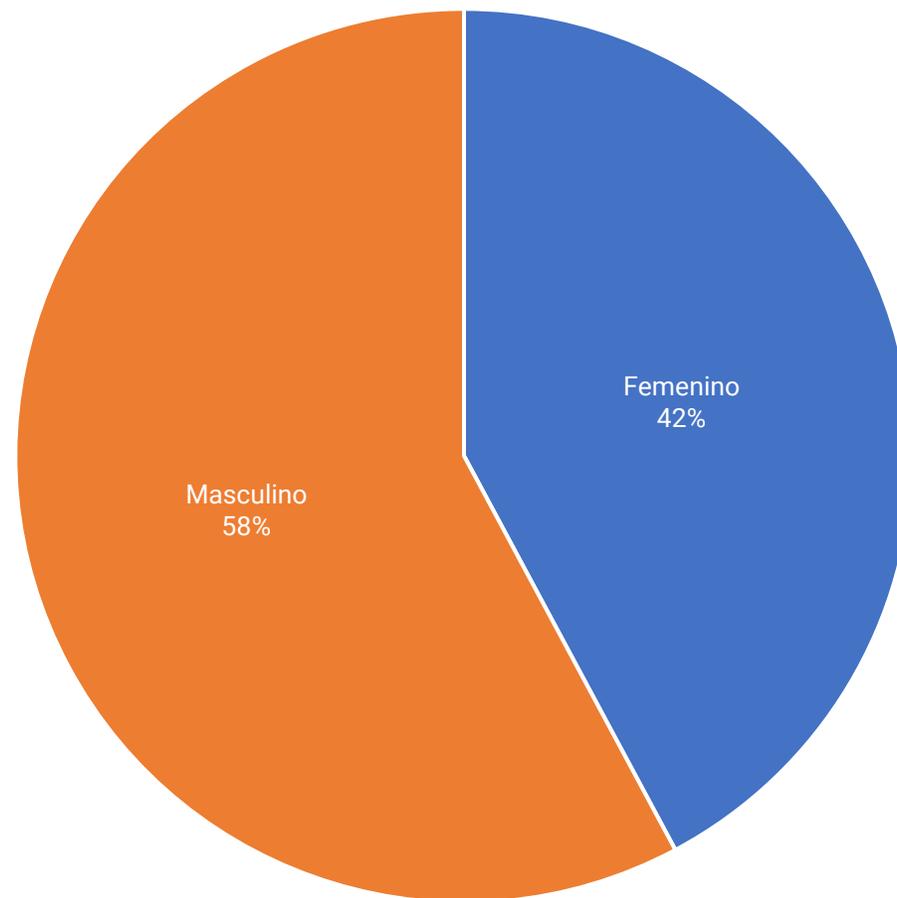
* Base: 16,516 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2022.

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



* Base: 21,470 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2022.

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



* Base: 16,516 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2022.



¡MUCHAS GRACIAS!