

# ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Octubre - Diciembre 2022)

## CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



**LLAMADAS RECIBIDAS**

**02**

**LLAMADAS ATENDIDAS**

**05**

**COMPARATIVA NIVEL DE SERVICIO Y TAZA ABANDONO**

**08**

**MAPA PORCENTUAL DE SERVICIO POR PROVINCIA**

**09**

**INSTITUCIONES Y SERVICIOS MÁS DEMANDADOS**

**10**

**SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO**

**12**

**LLAMADAS ATENDIDAS POR GENERO A NIVEL NACIONAL**

**17**

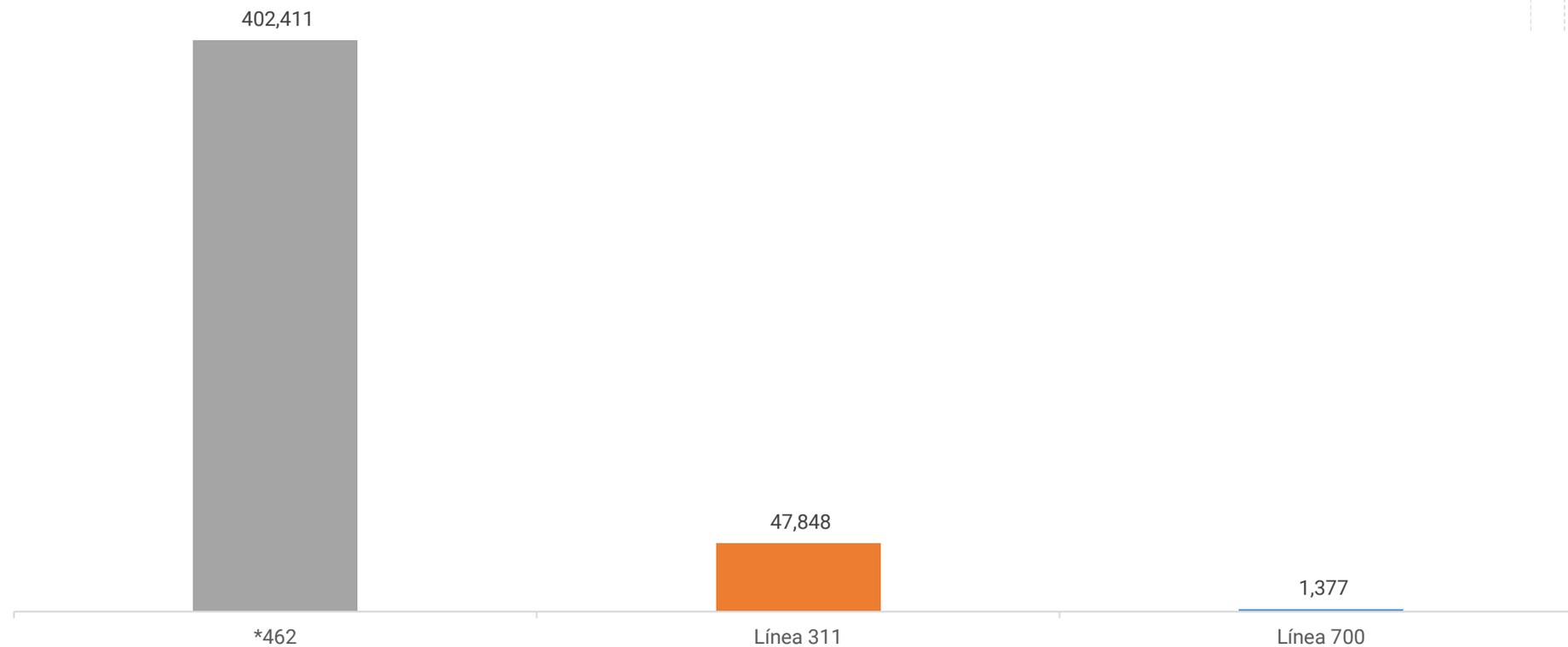
# ATENCIÓN CIUDADANA

---

El Centros de Contacto Gubernamental a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **451,636** llamadas durante el periodo octubre-diciembre del actual 2022.



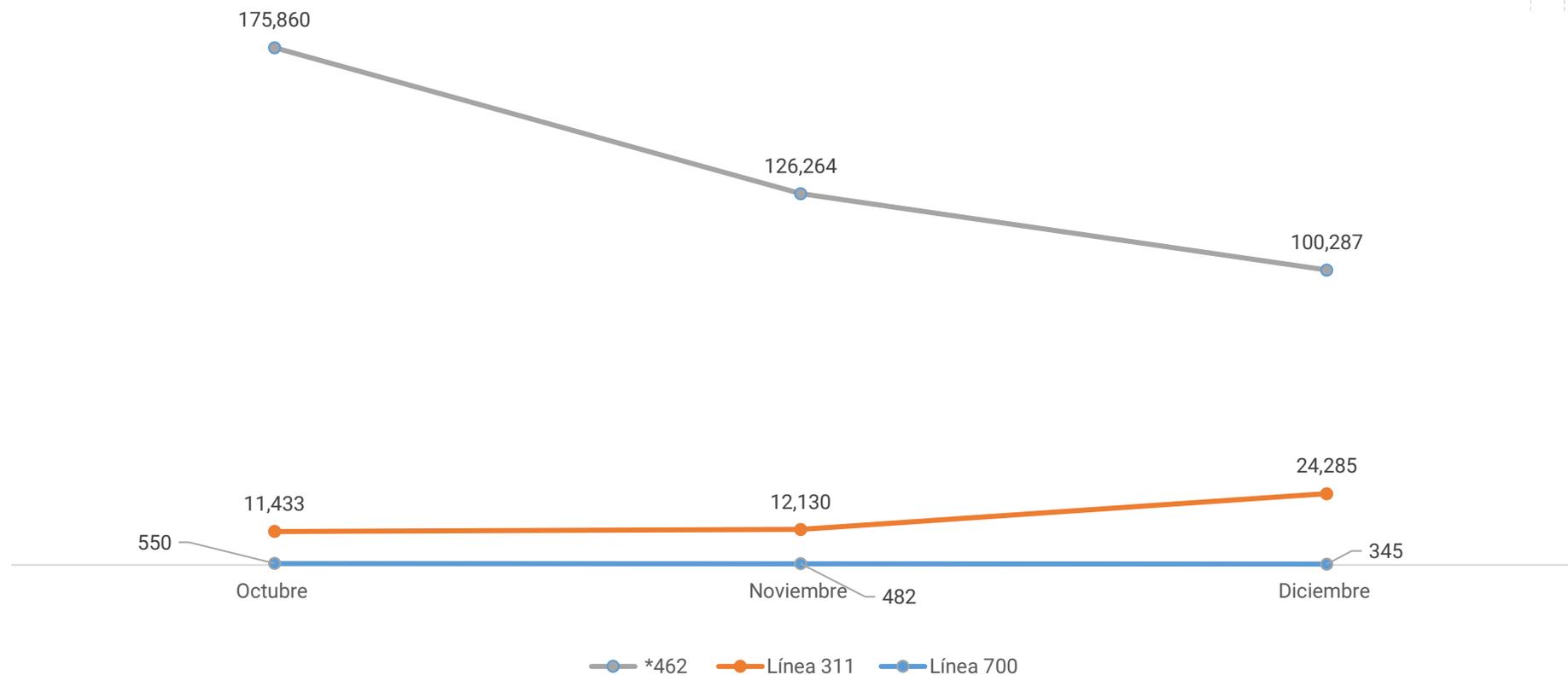
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Período: octubre-diciembre 2022

# LLAMADAS RECIBIDAS

## Desglose por mes del 2022



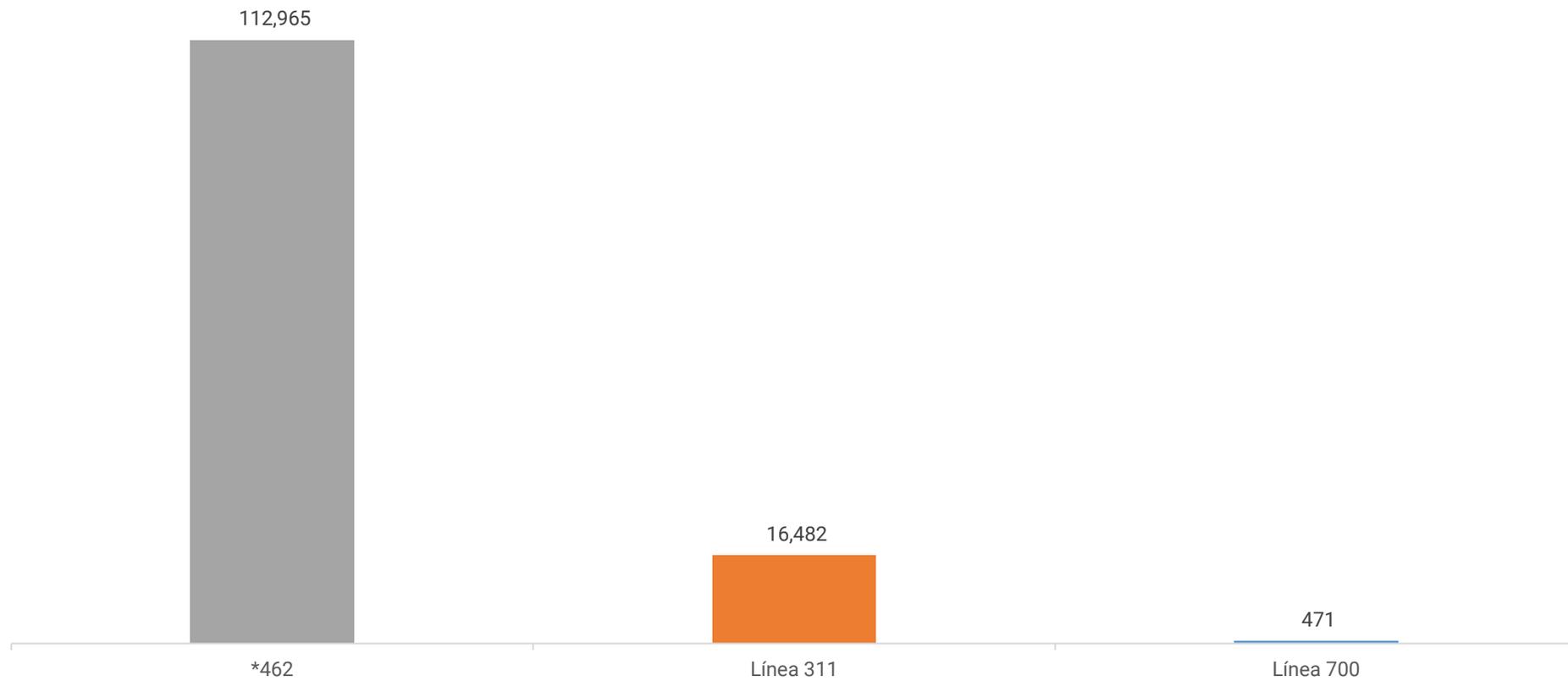


# LLAMADAS ATENDIDAS

**129,918**

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 octubre-diciembre del actual 2022.

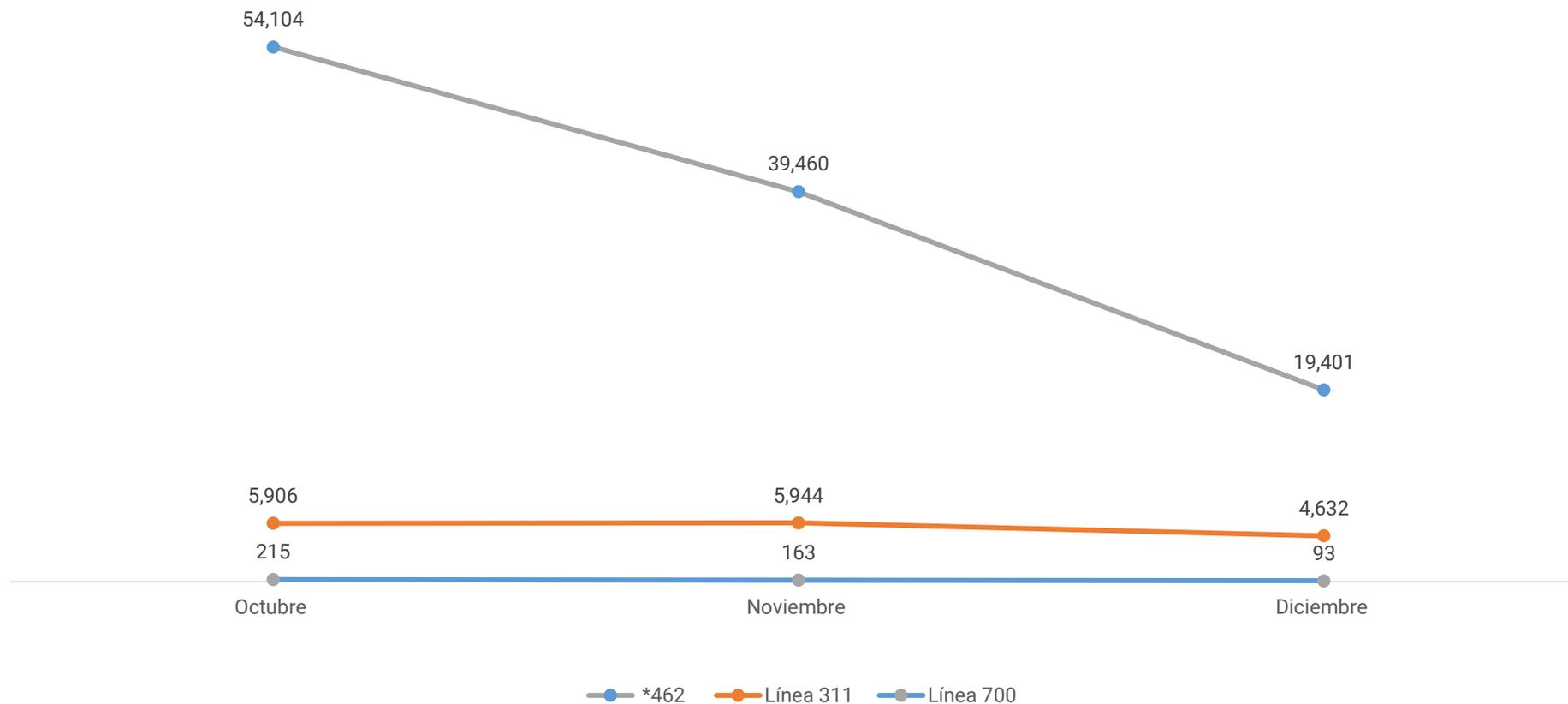
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



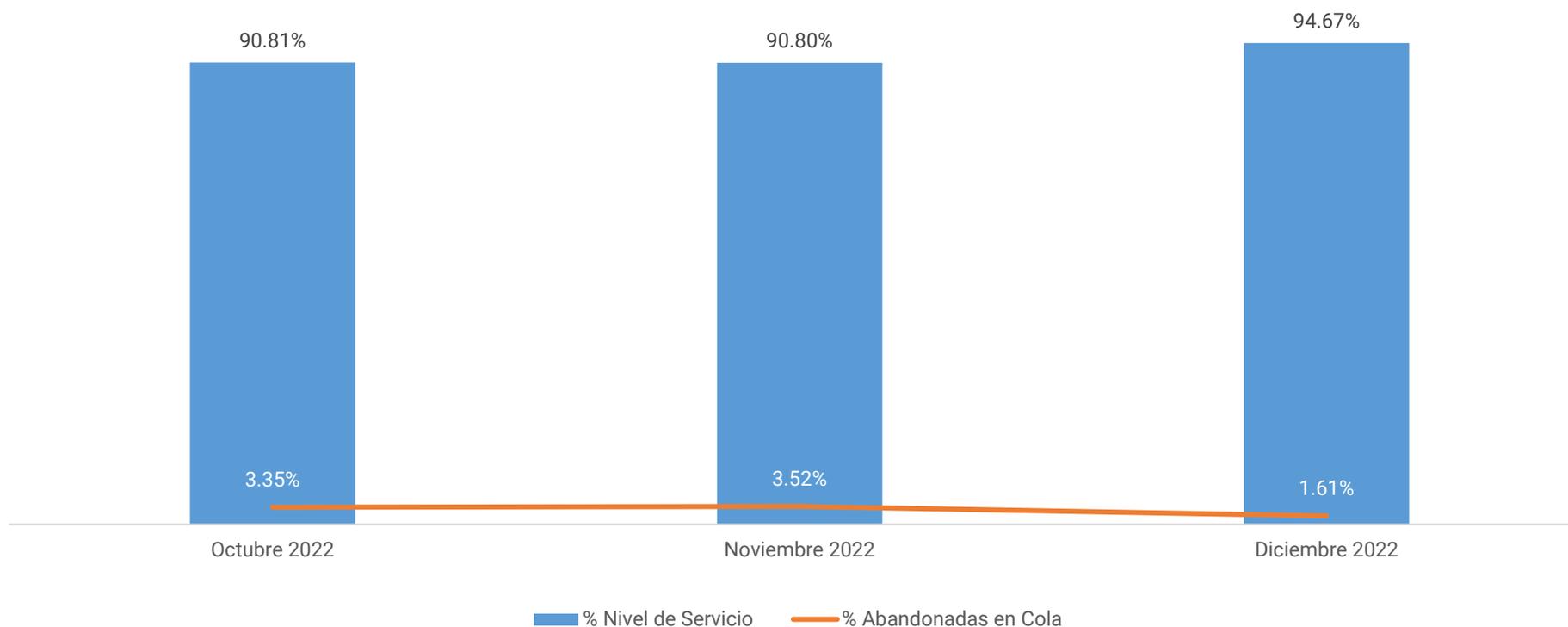
\* Período: octubre-diciembre 2022

# LLAMADAS ATENDIDAS

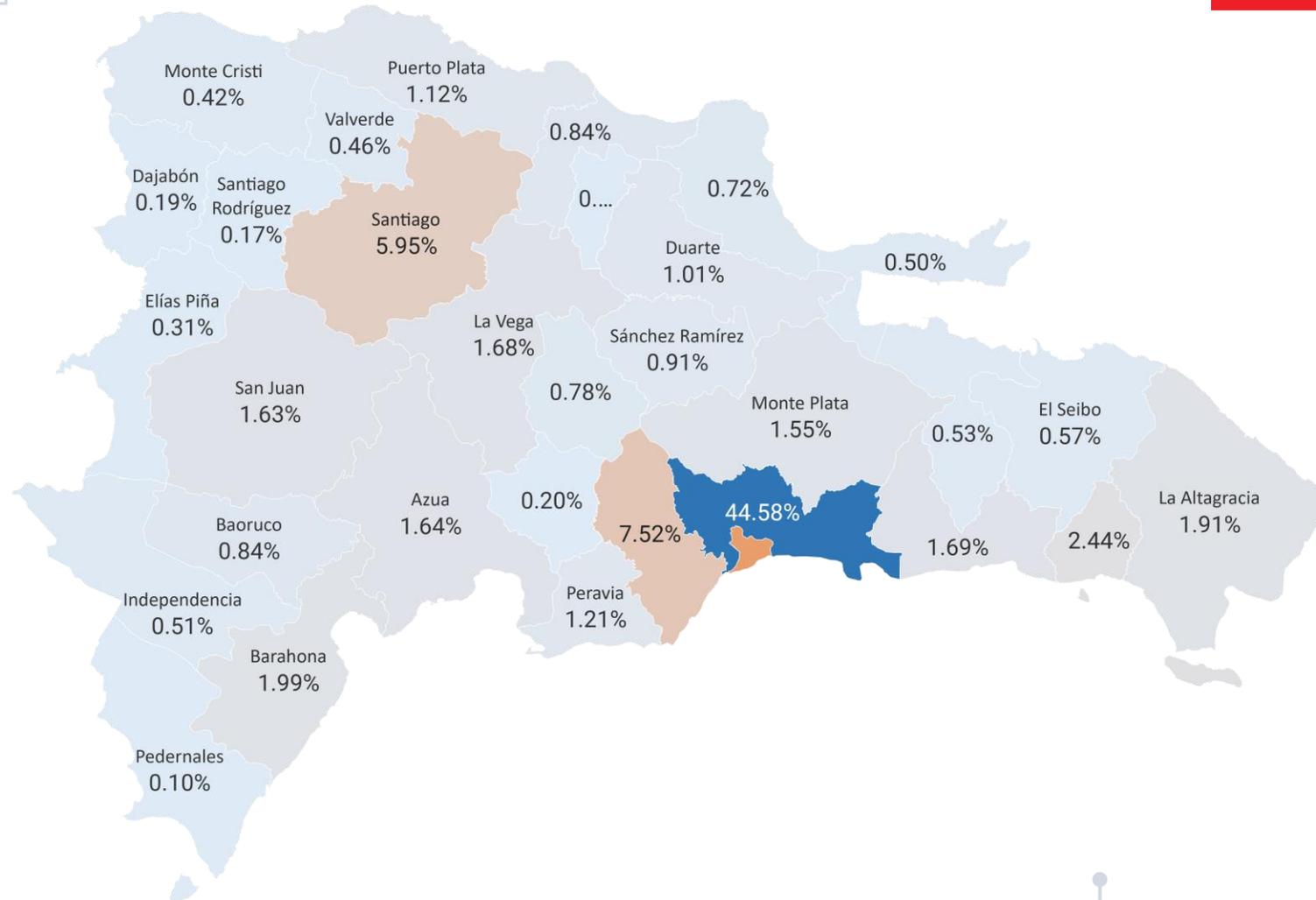
## Desglose por mes del 2022



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



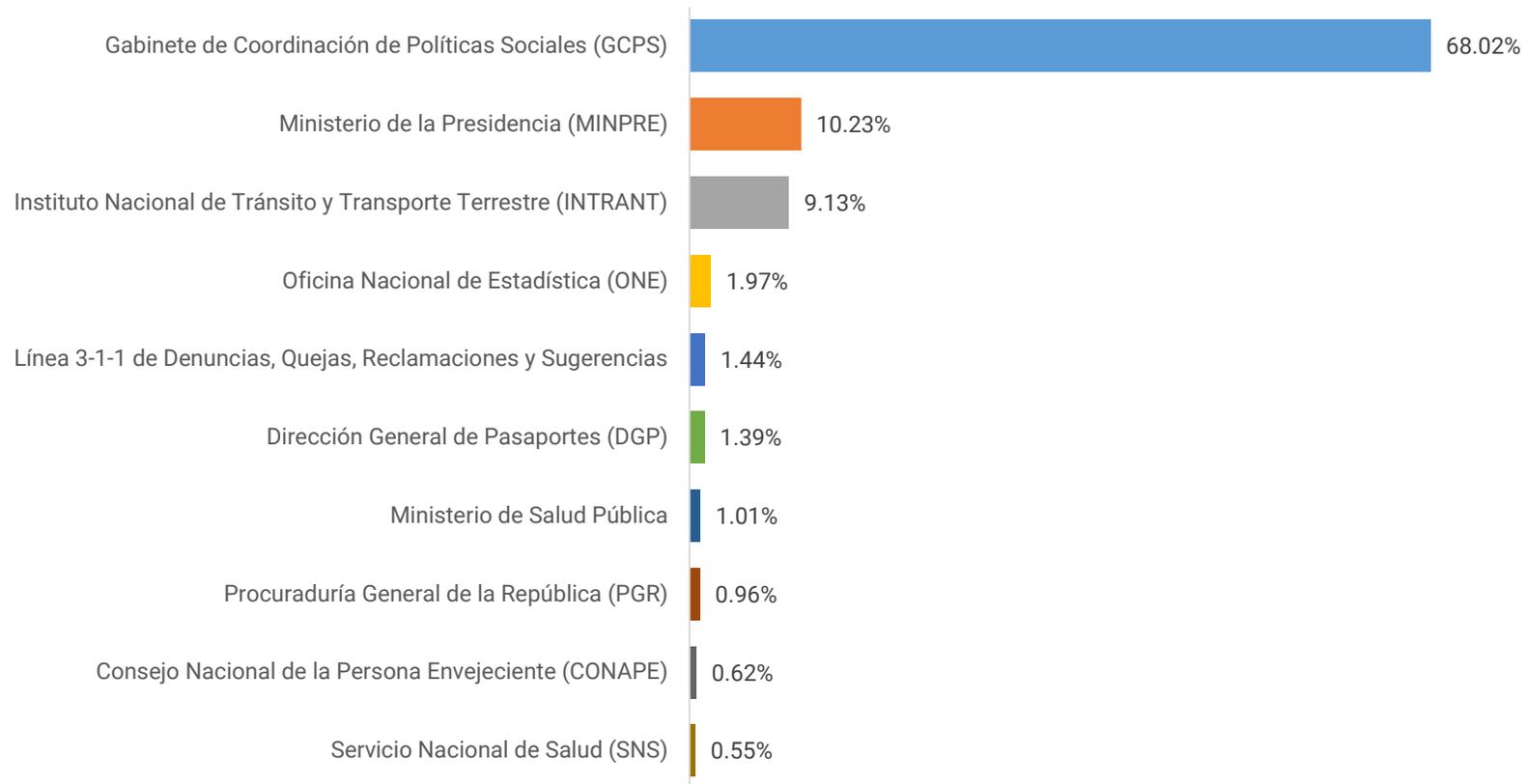
# Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, Toponym

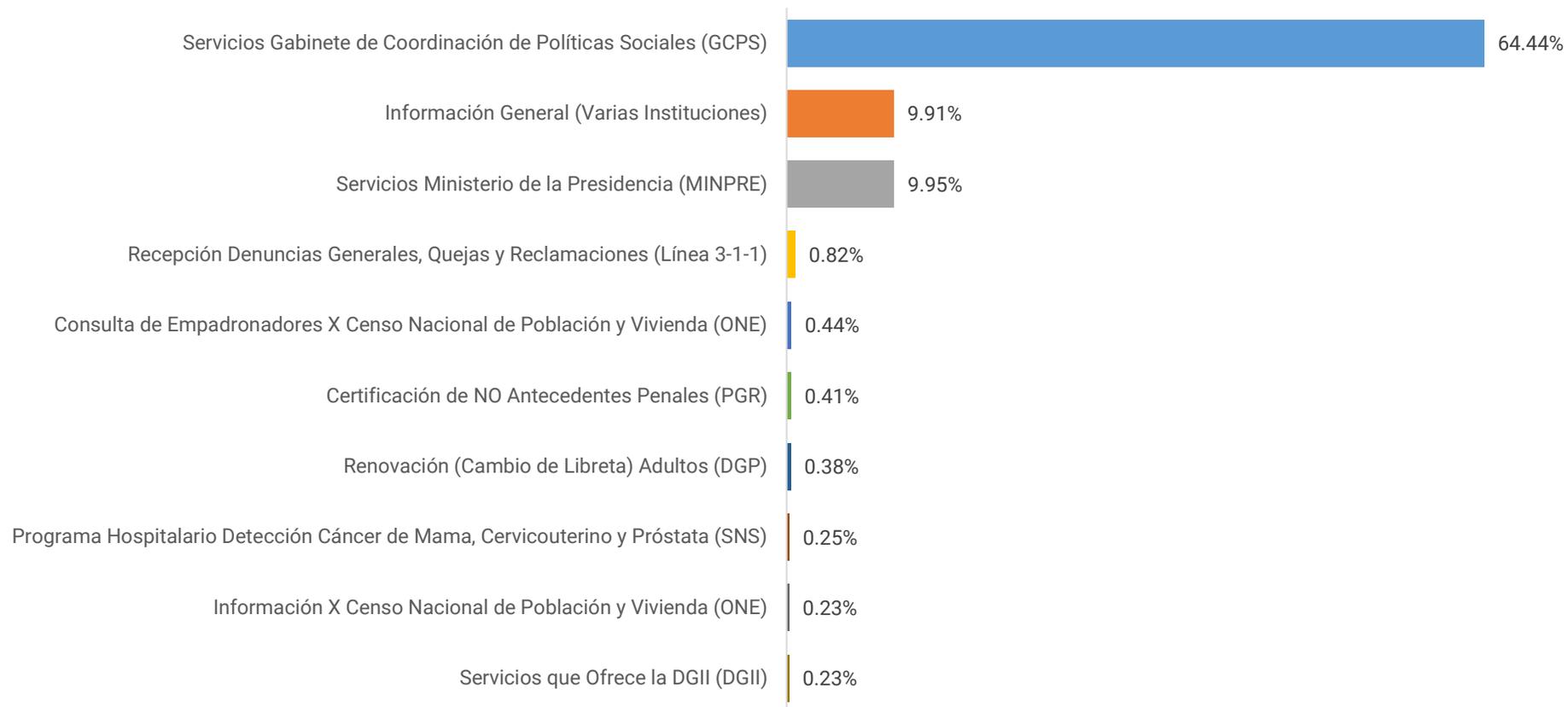
\* Base: 53,247 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2022

# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



\* Base: 53,247 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2022

# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



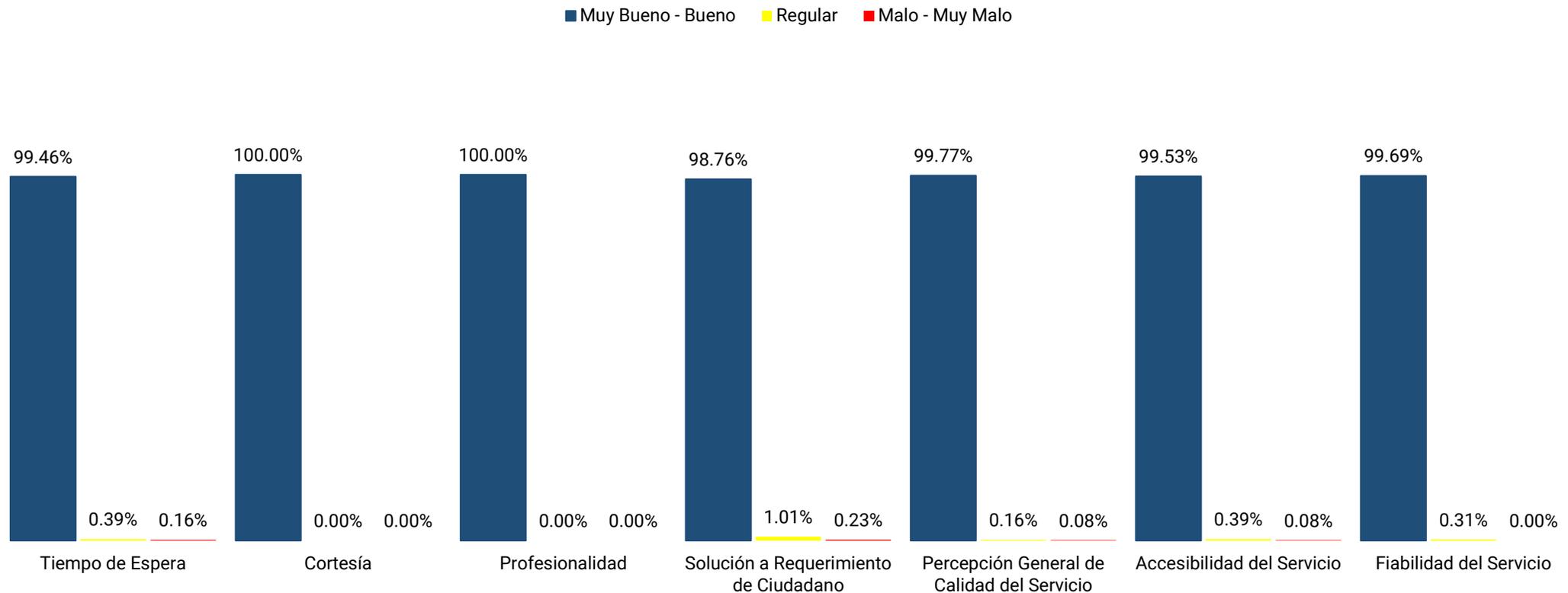
\* Base: 53,247 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2022

# SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



# RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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

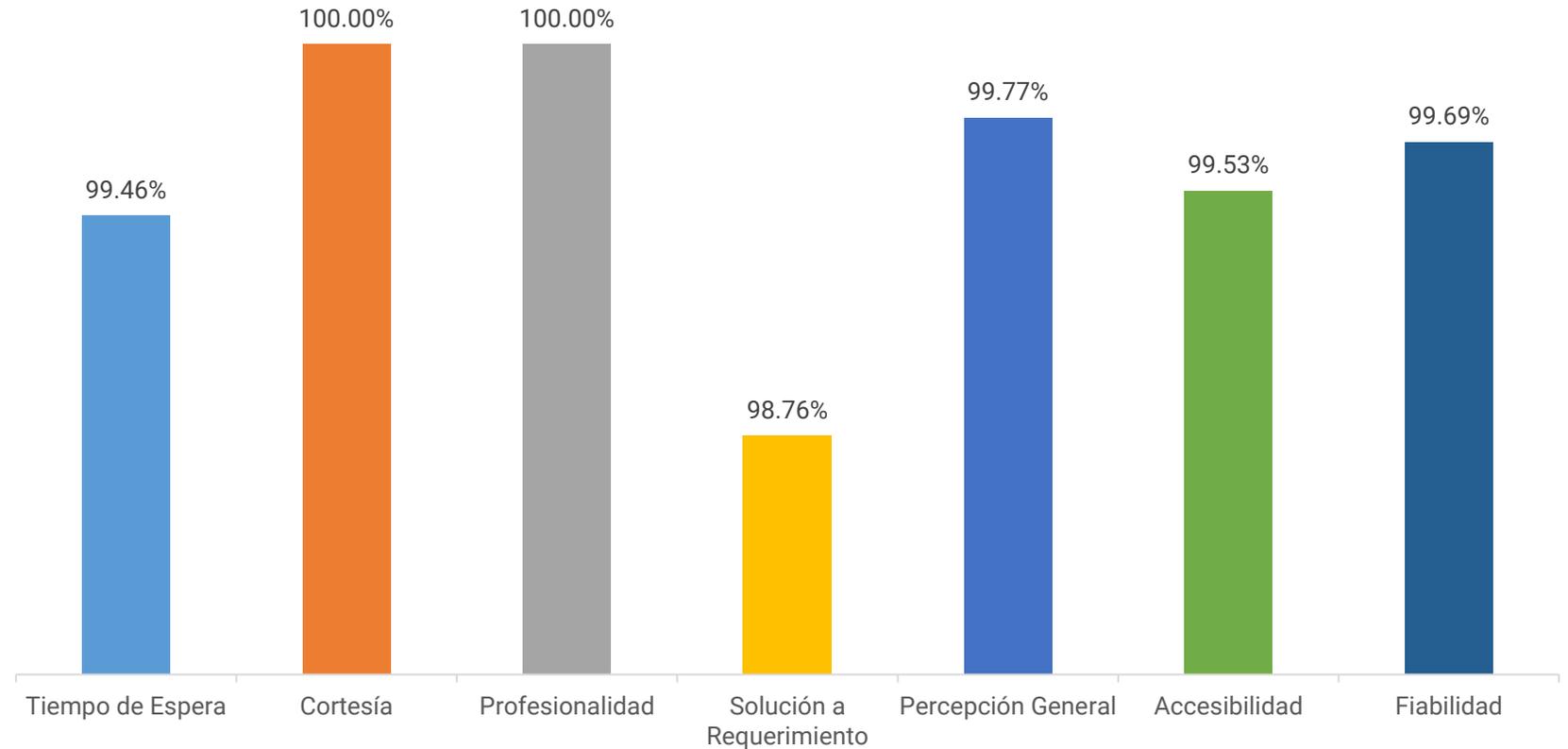


\* Base: 1,289 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo octubre-diciembre 2022.

# Índice de Satisfacción Ciudadana

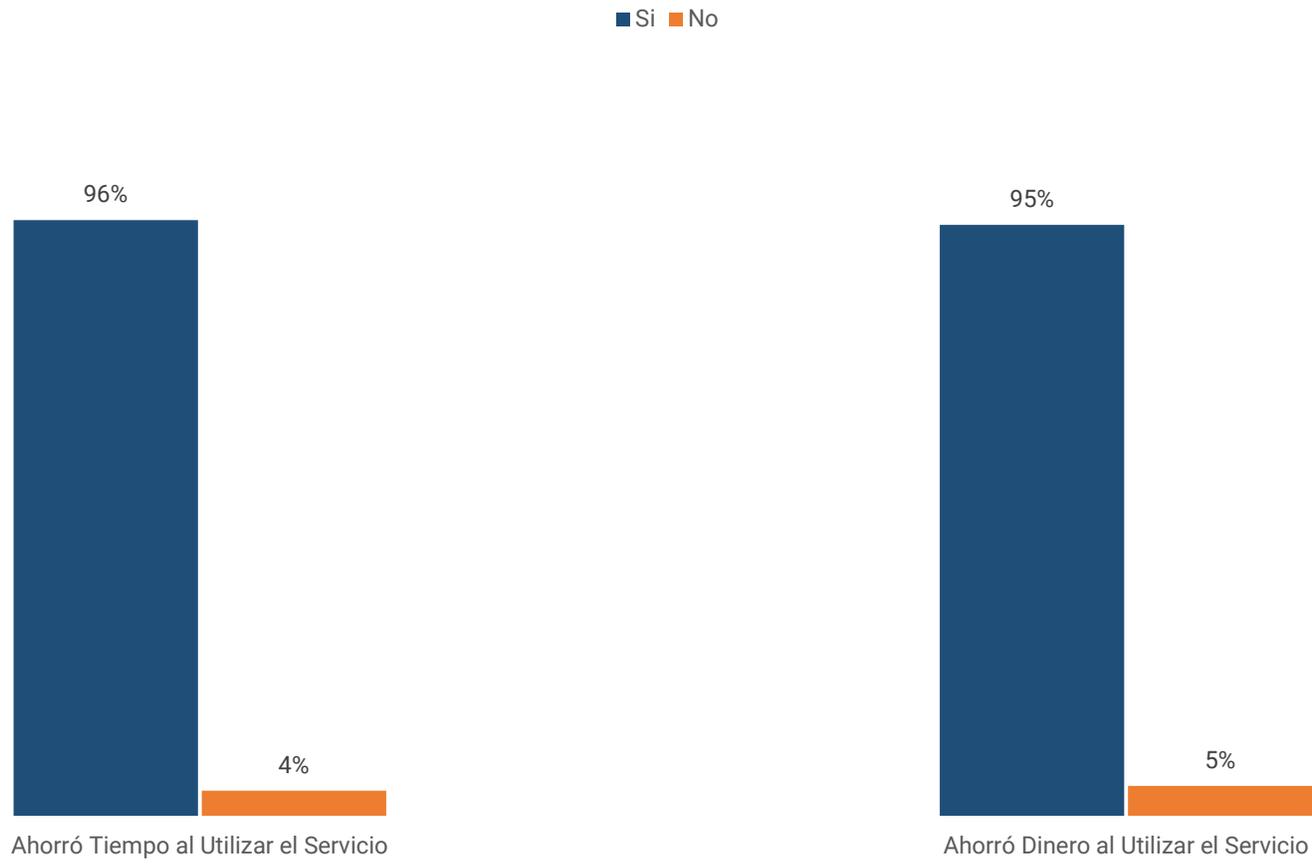
## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.60%



\* Base: 1,289 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo octubre-diciembre 2022.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

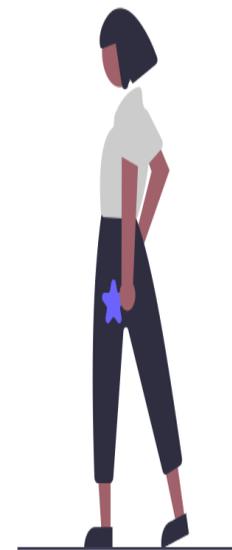
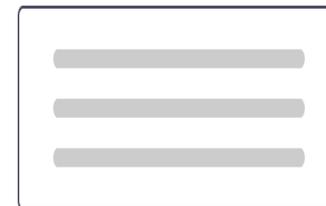
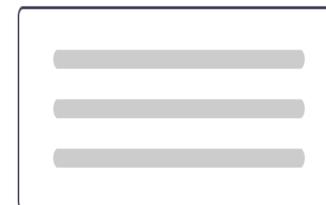


\* Base: 1,289 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo octubre-diciembre 2022.

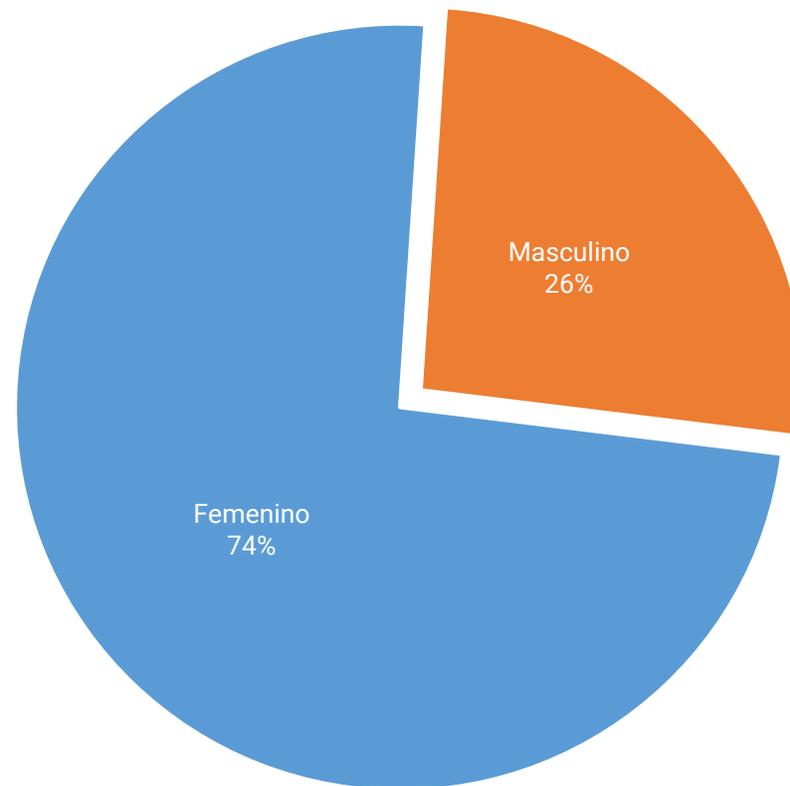
# Comentario de los Encuestados

---

No se realizaron comentarios en este periodo.



# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



\* Base: 53,247 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2022



**¡MUCHAS GRACIAS!**