

# ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Enero – Marzo 2023)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



Oficina Gubernamental de Tecnologías  
de la Información y Comunicación



<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>

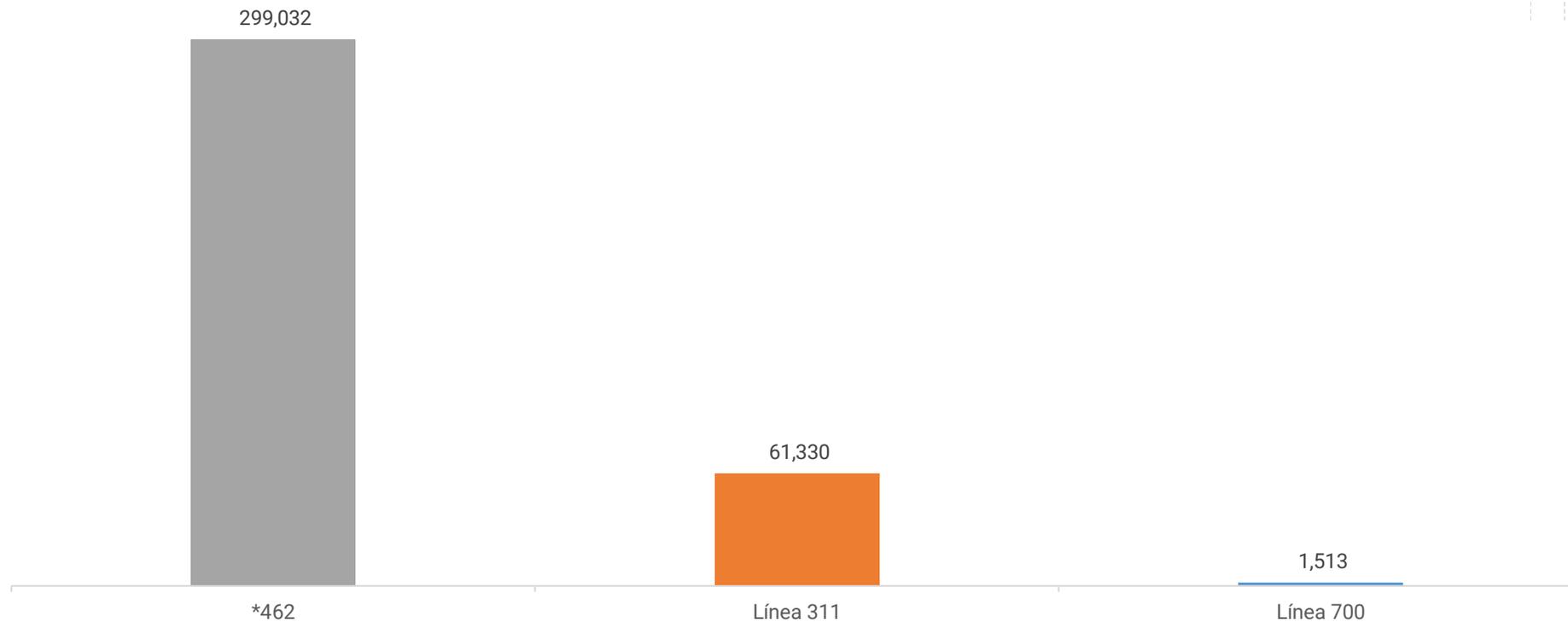
# ATENCIÓN CIUDADANA

---

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio \*462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **361,875** llamadas durante el periodo enero-marzo del actual 2023.



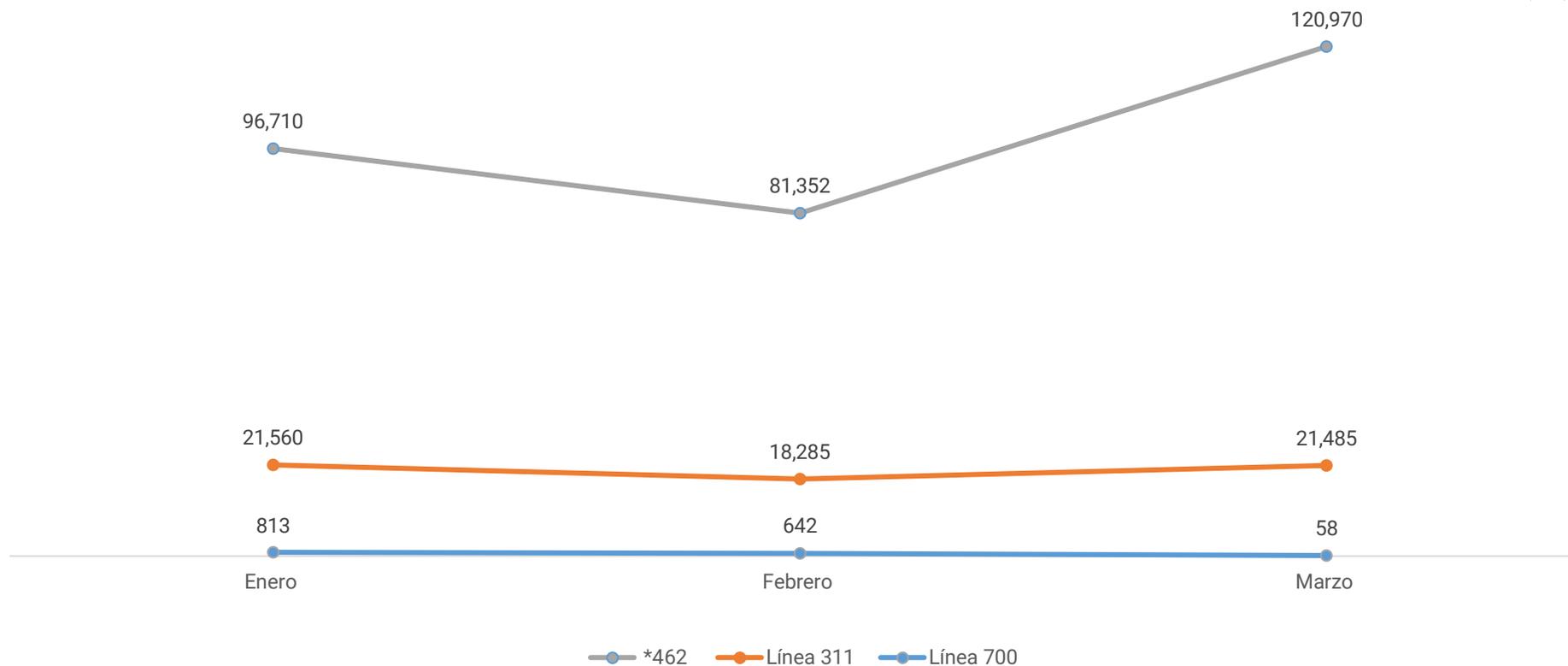
# LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



\* Base: 361,875 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2023.

# LLAMADAS RECIBIDAS

## Desglose por mes del 2023



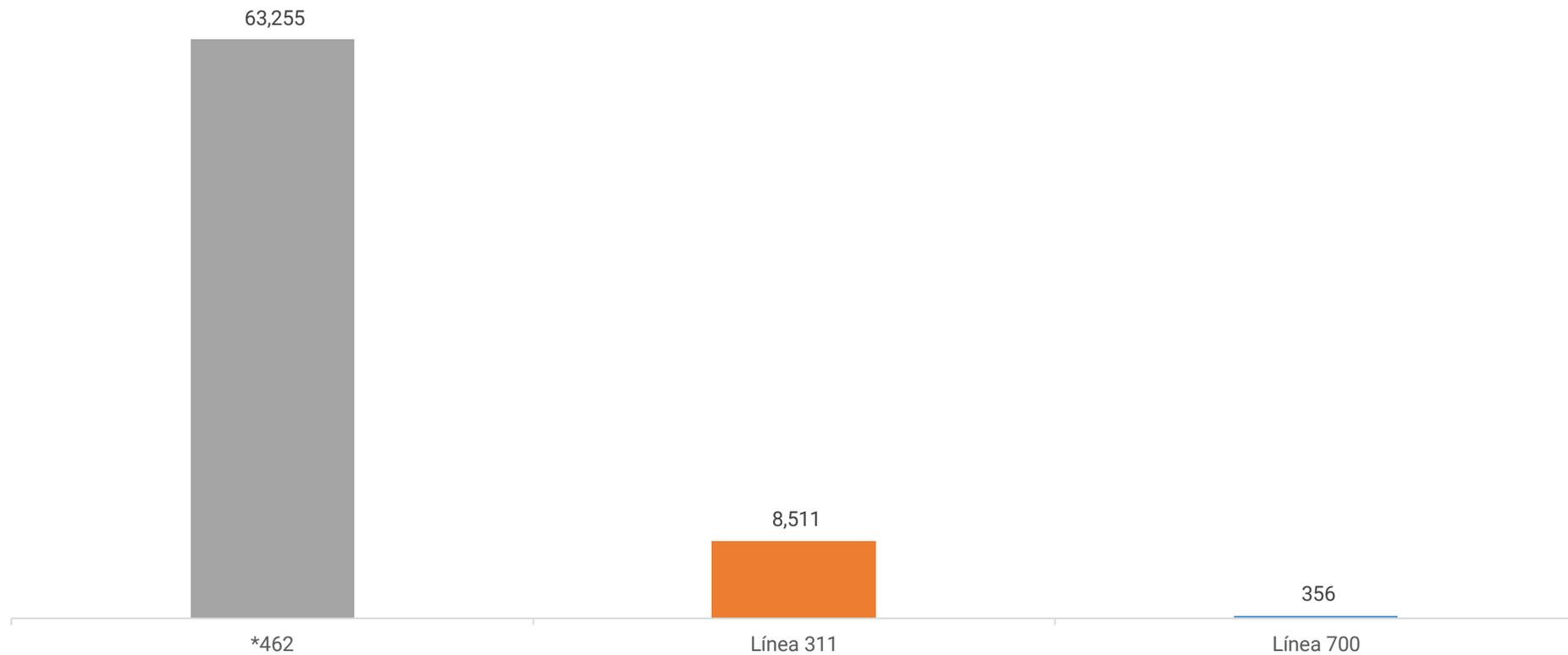


# LLAMADAS ATENDIDAS

**72,122**

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 enero-marzo del actual 2023.

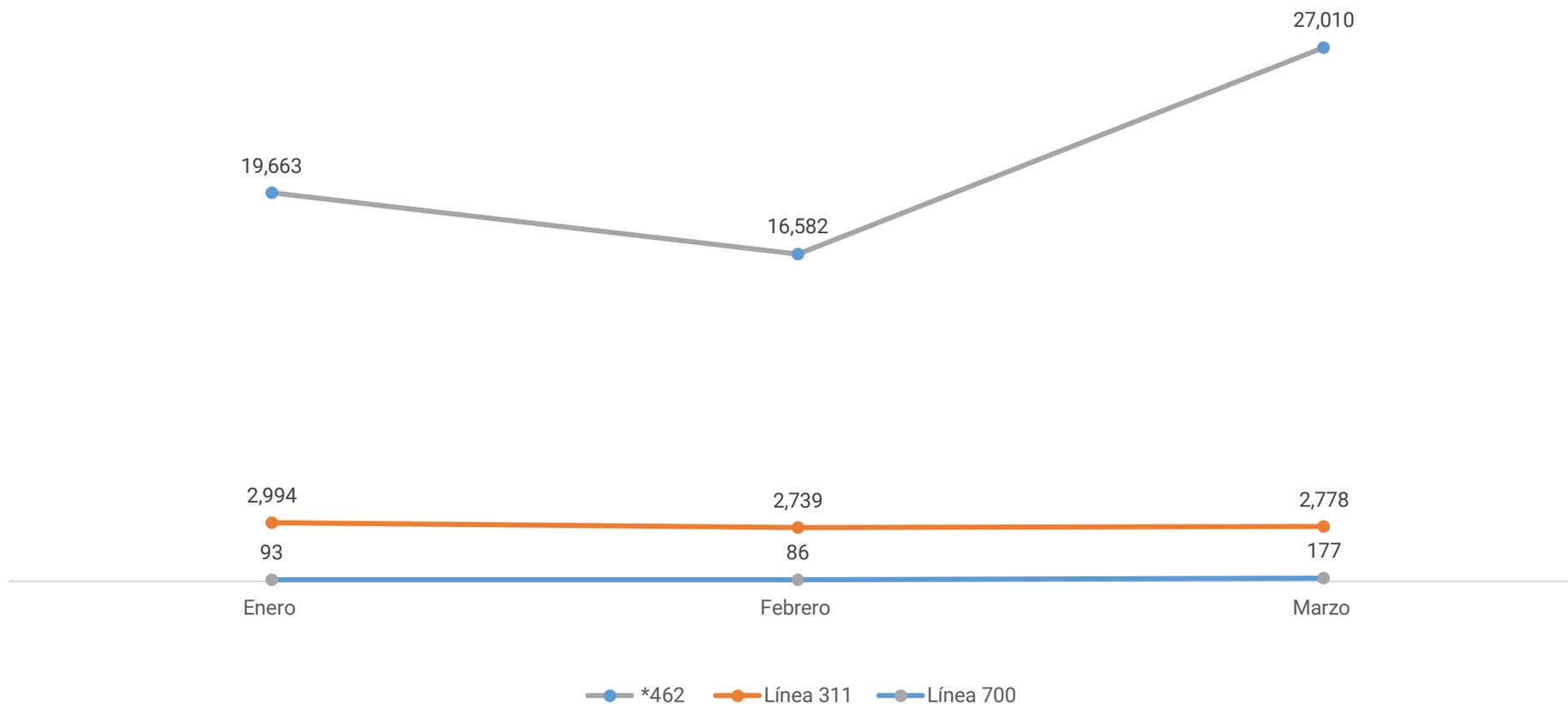
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



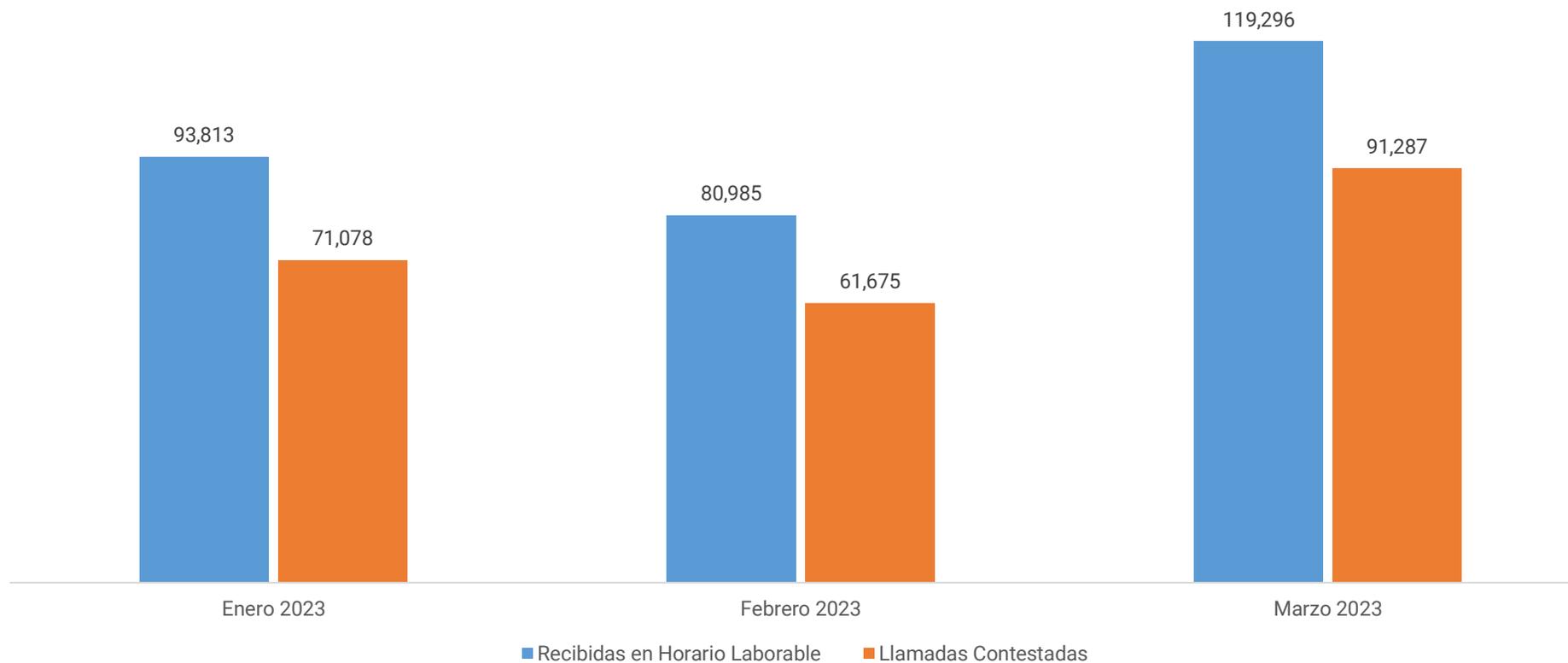
\* Base: 72,122 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2023.

# LLAMADAS ATENDIDAS

## Desglose por mes del 2023

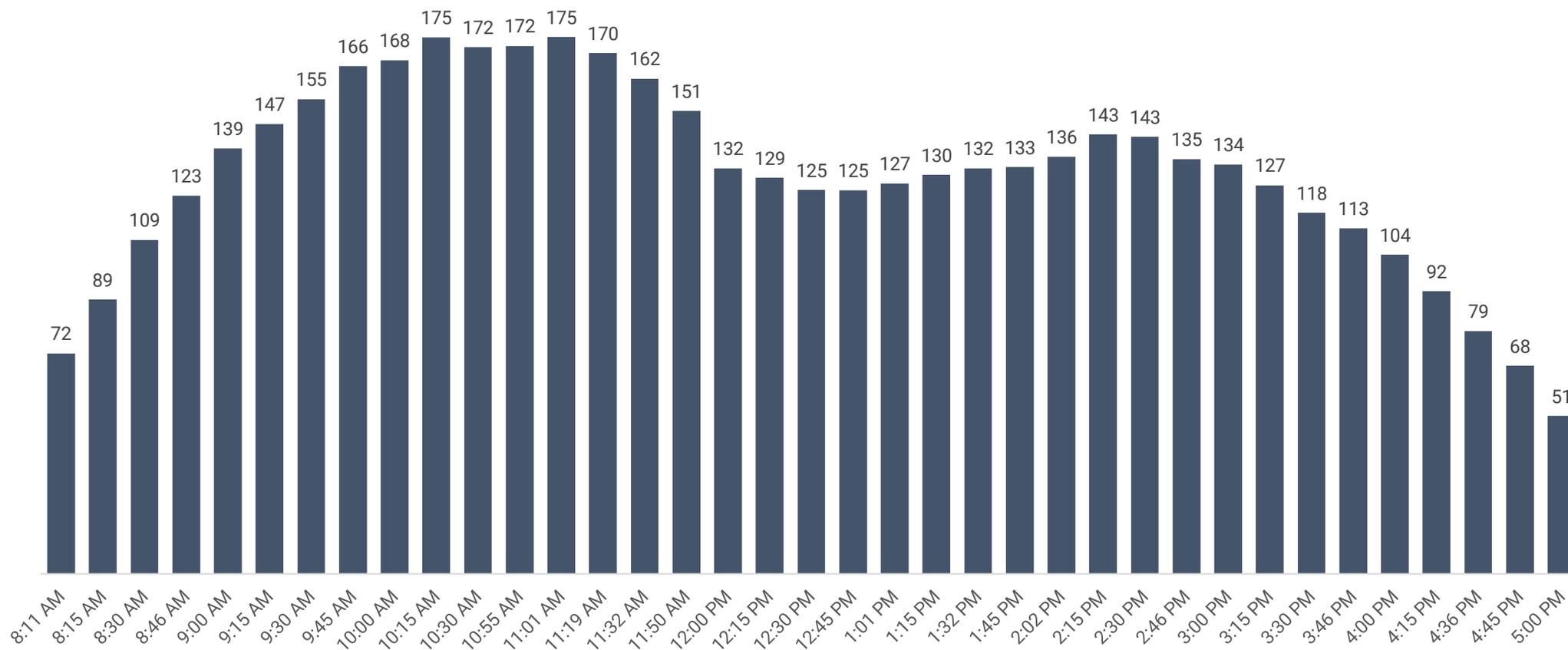


# LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

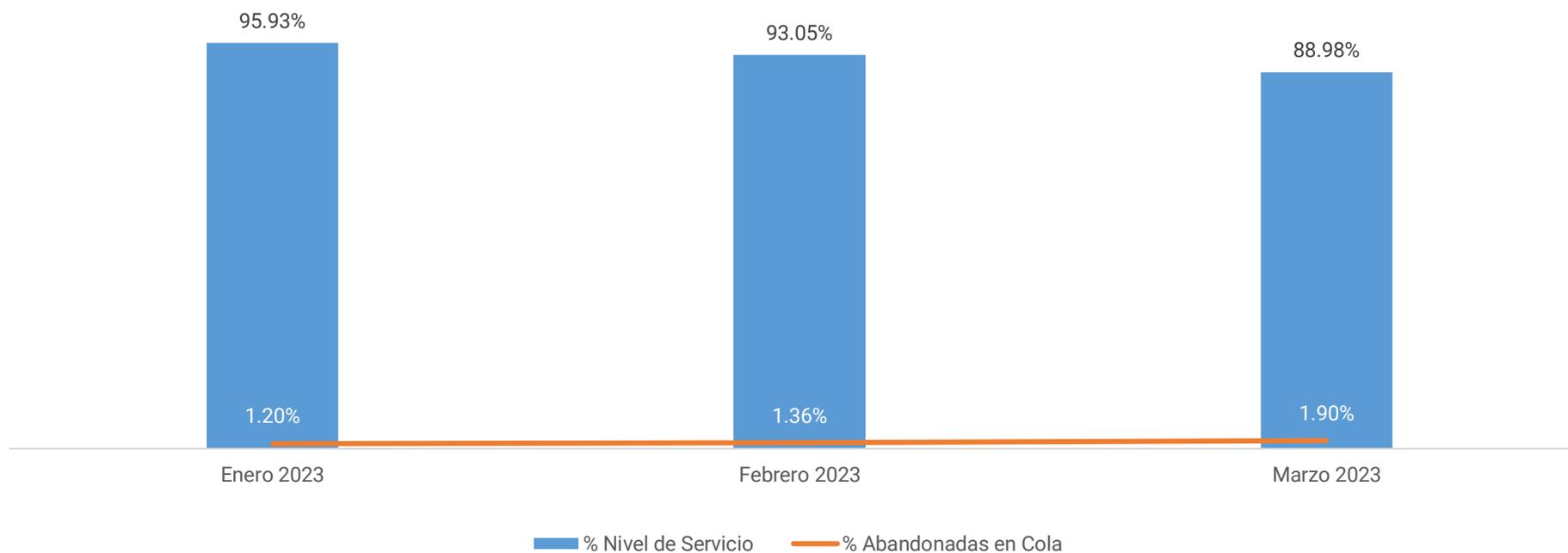


# PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

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

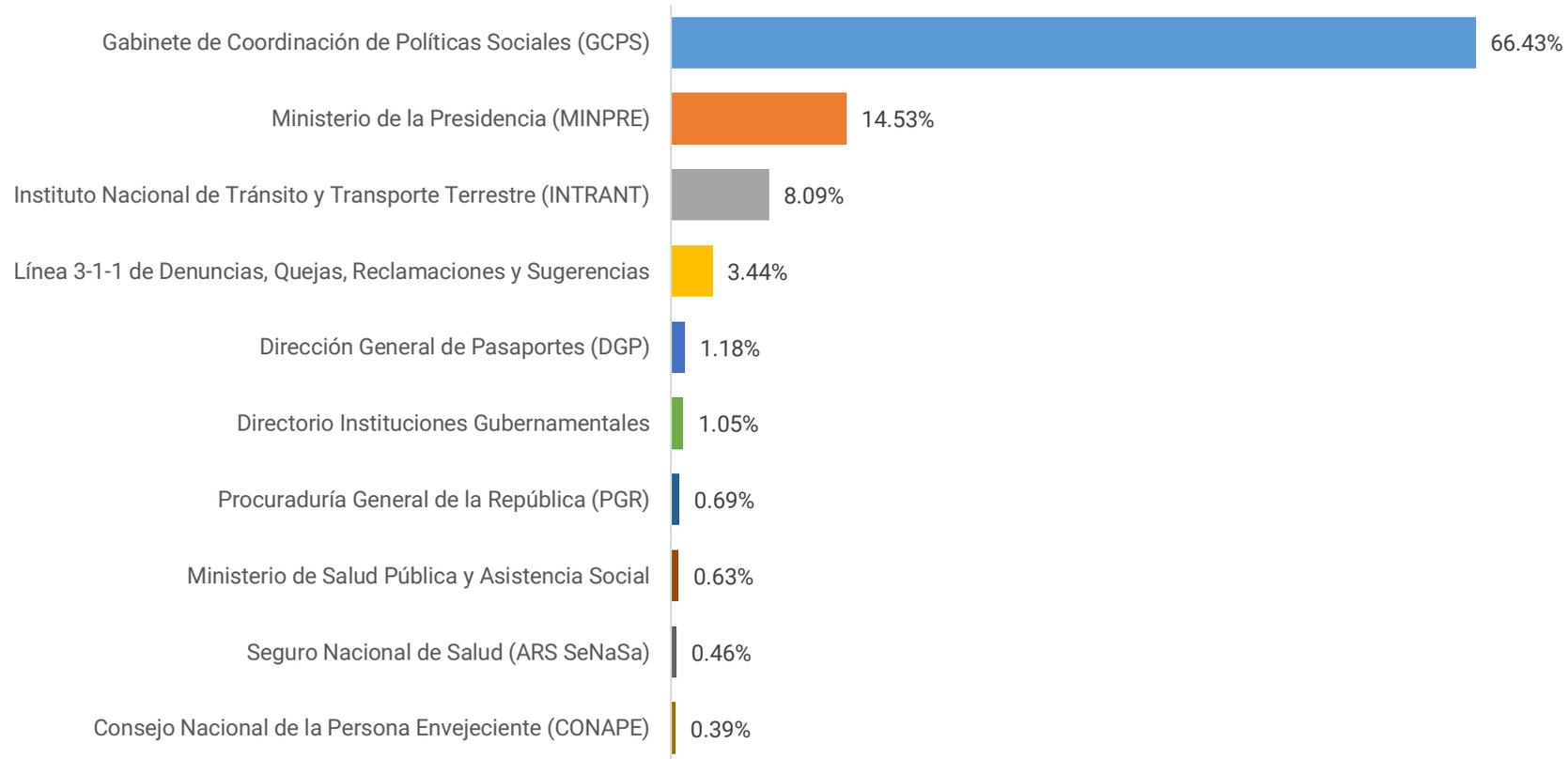


# Comparativa del Nivel de Servicio Mensual y la Tasa de Abandono en Cola



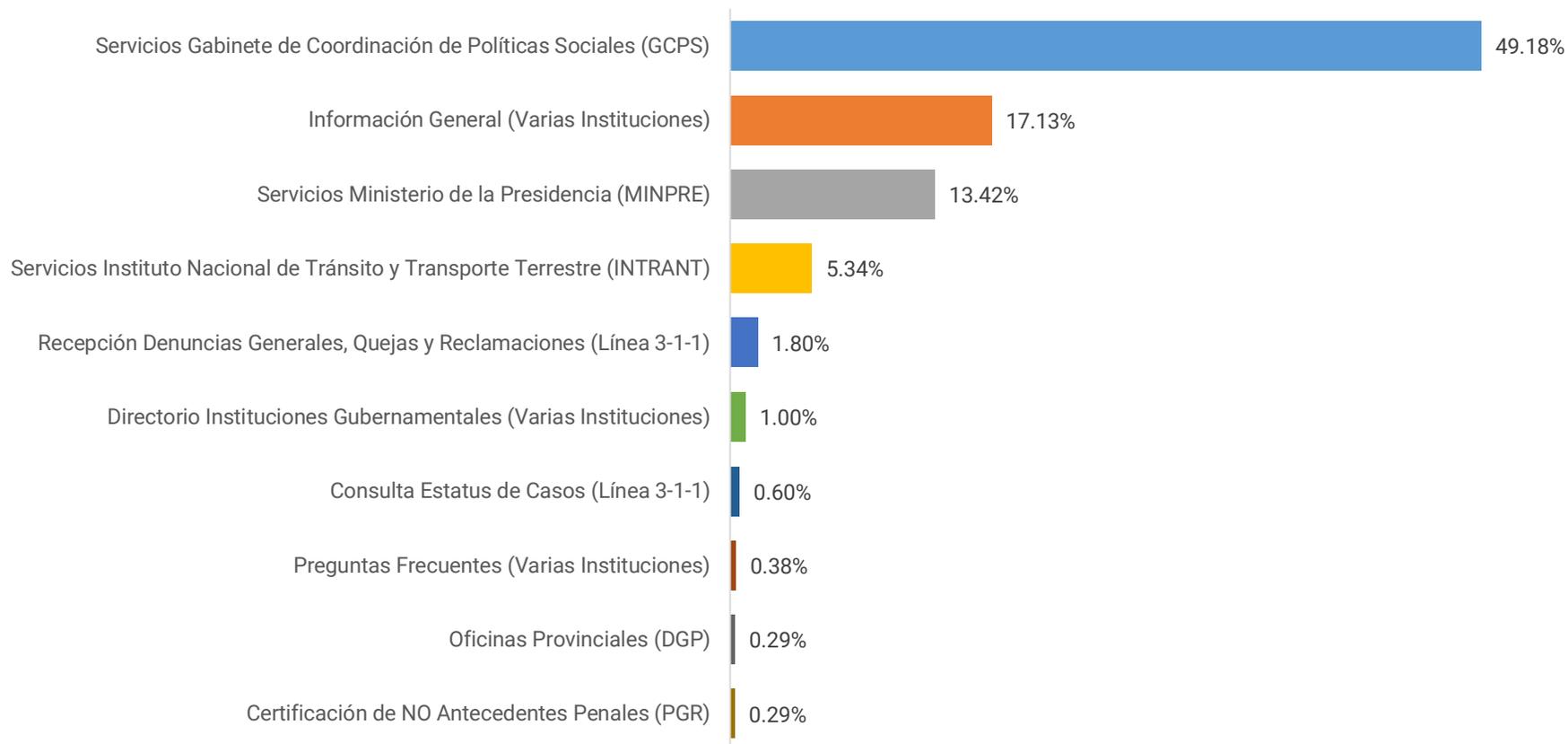


# INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



\* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 18,509 servicios brindados en el periodo enero-marzo 2023.

# SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

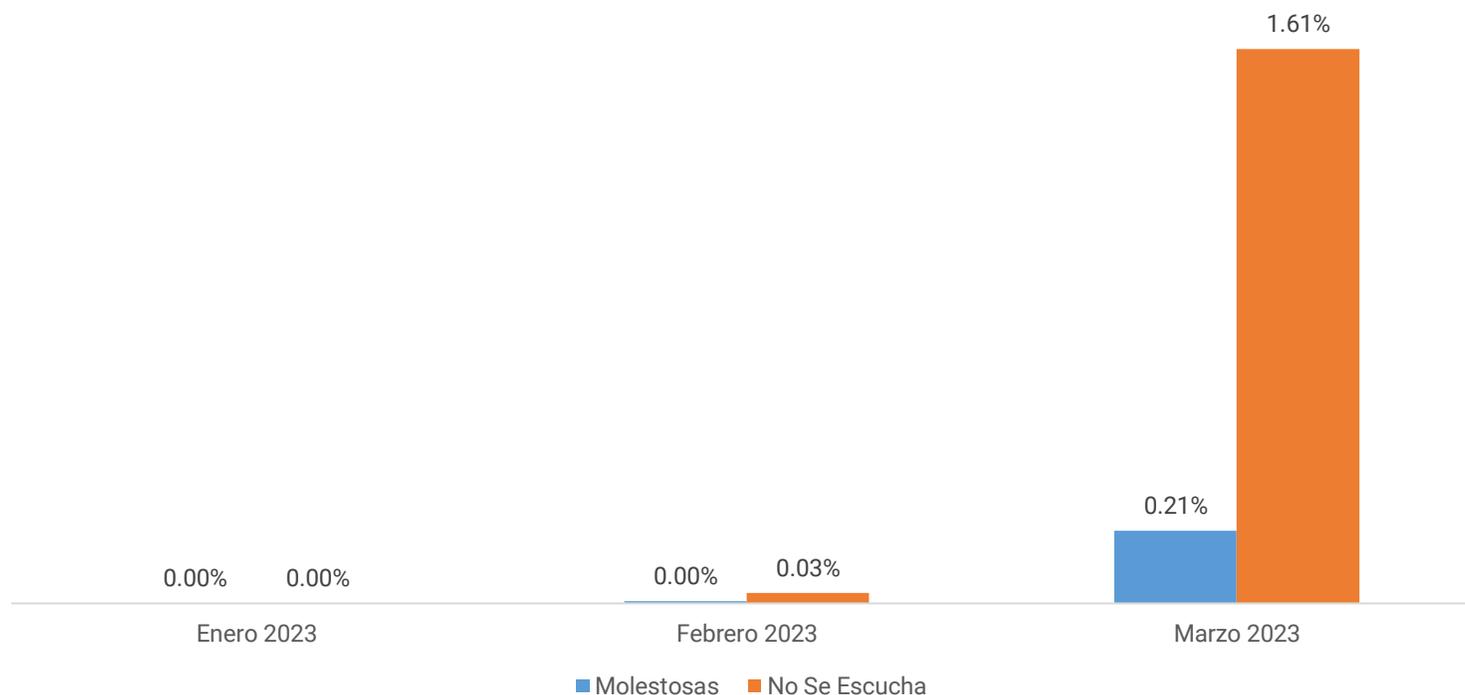


\* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 18,509 servicios brindados en el periodo enero-marzo 2023.

# LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

## Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas durante el trimestre enero-marzo del actual 2023 fue **73,001**, de estas **551** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **487** fueron *No Se Escucha* y las restantes **64** corresponden a *Molestosas*.

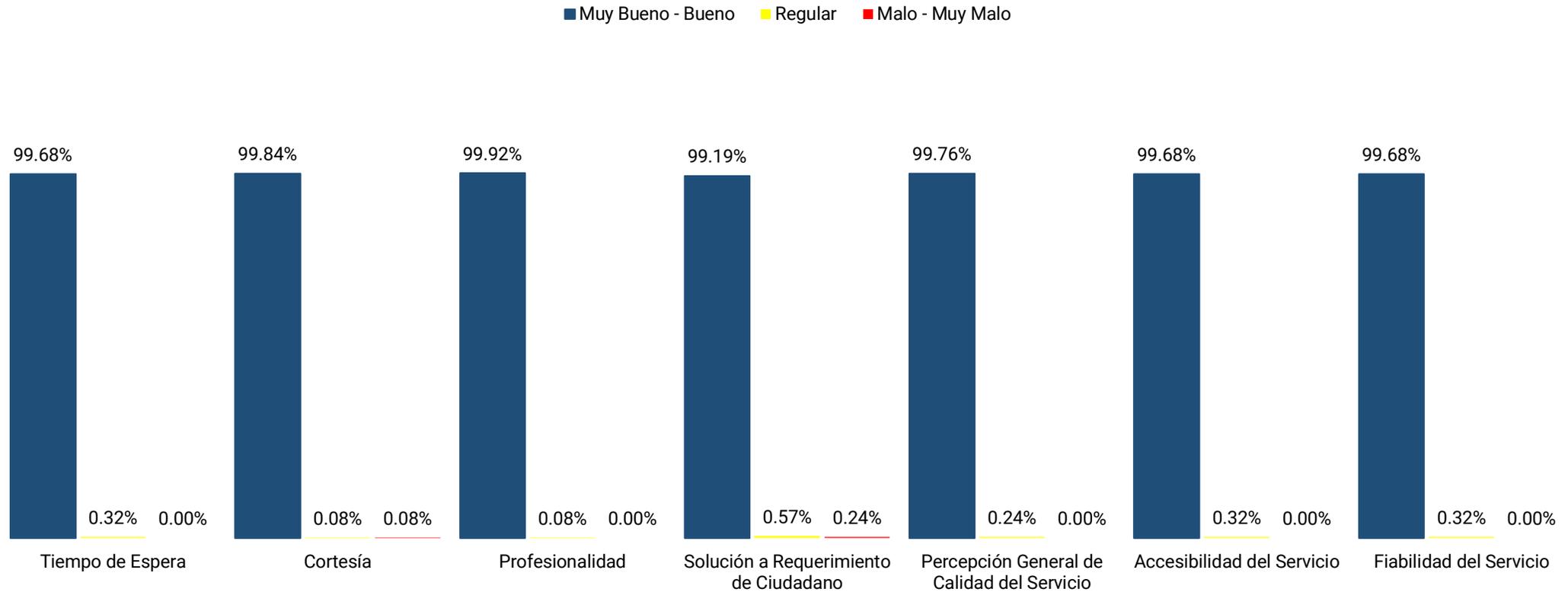


# SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

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

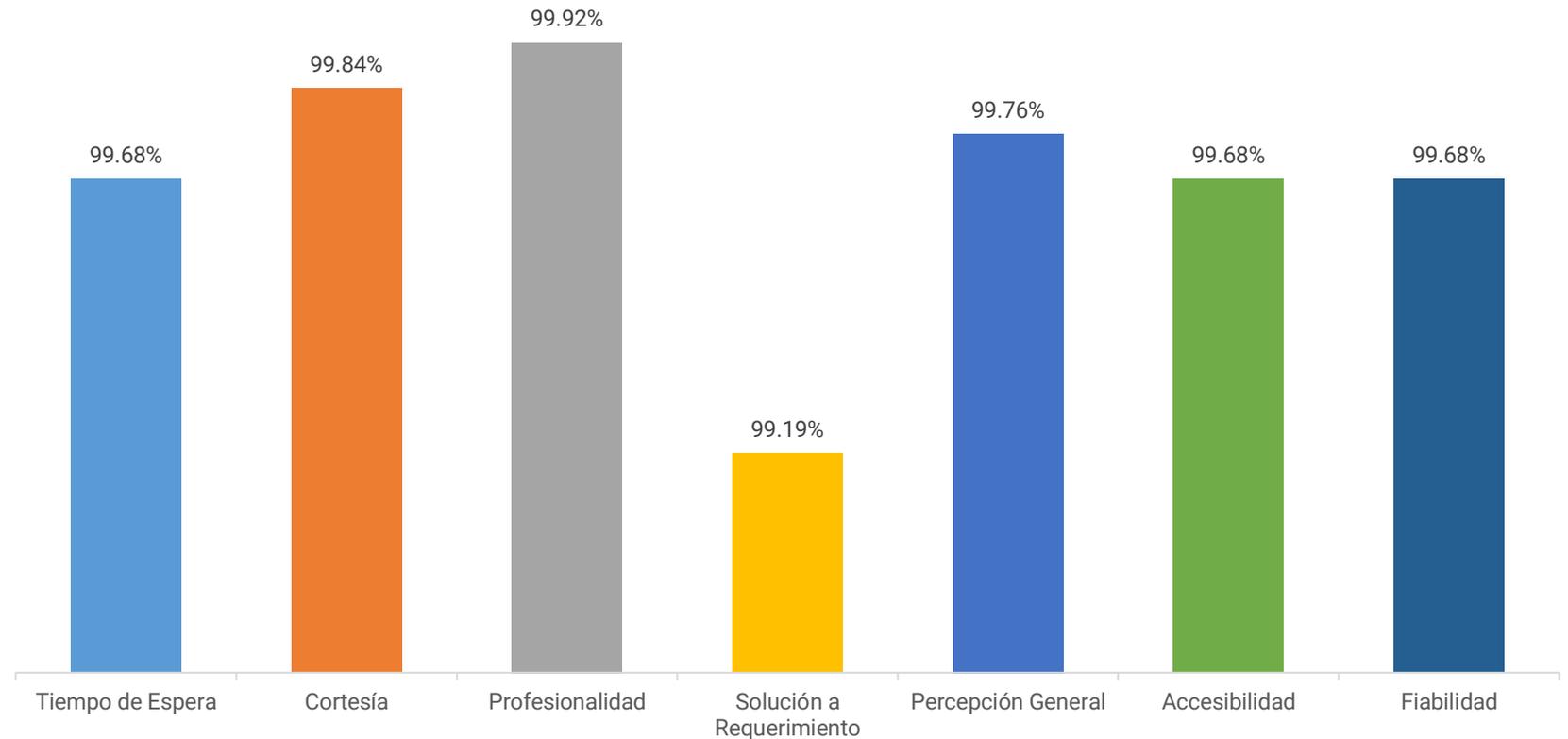


\* Base: 1,235 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo enero-marzo 2023.

# Índice de Satisfacción Ciudadana

## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.68%



\* Base: 1,235 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo enero-marzo 2023.

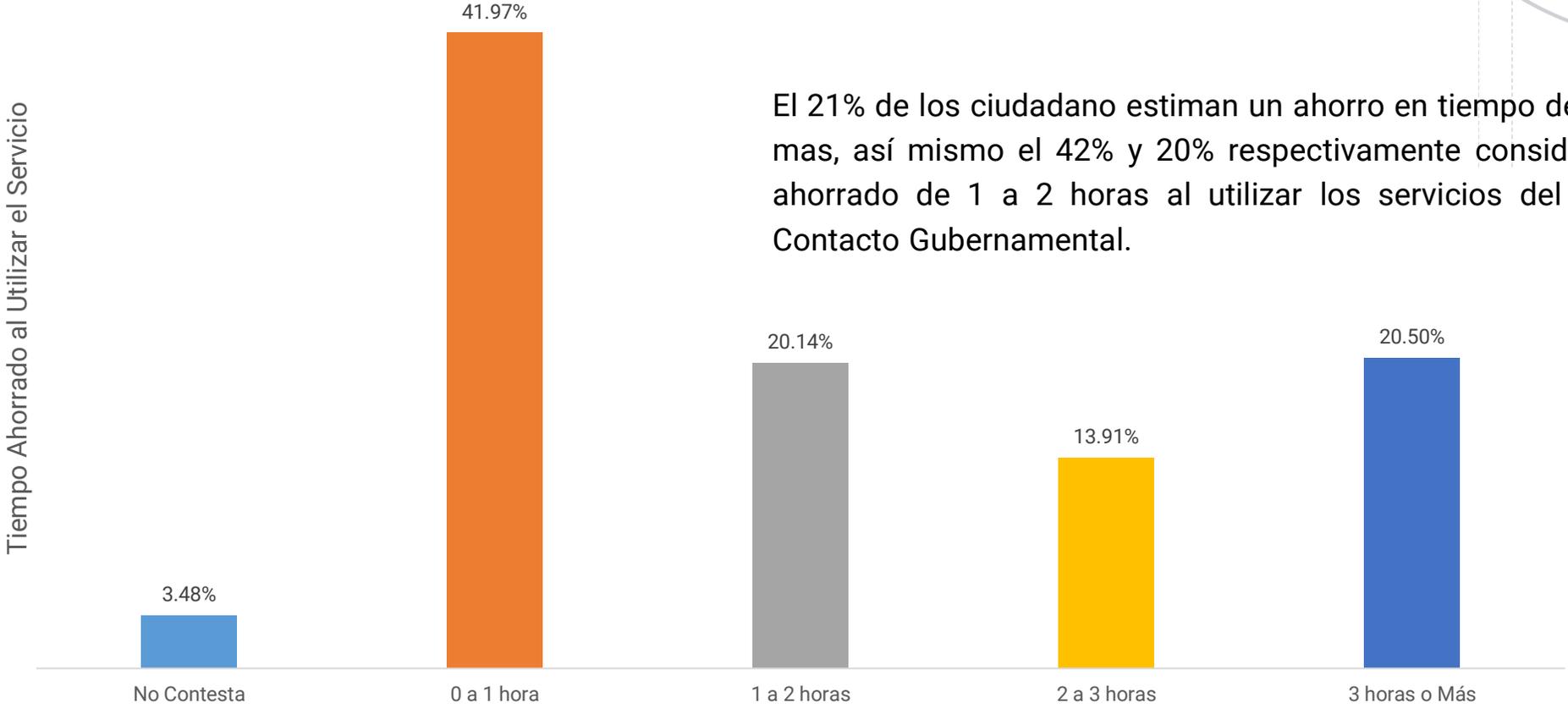
# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

■ Si ■ No



\* Base: 1,235 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo enero-marzo 2023.

# IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO

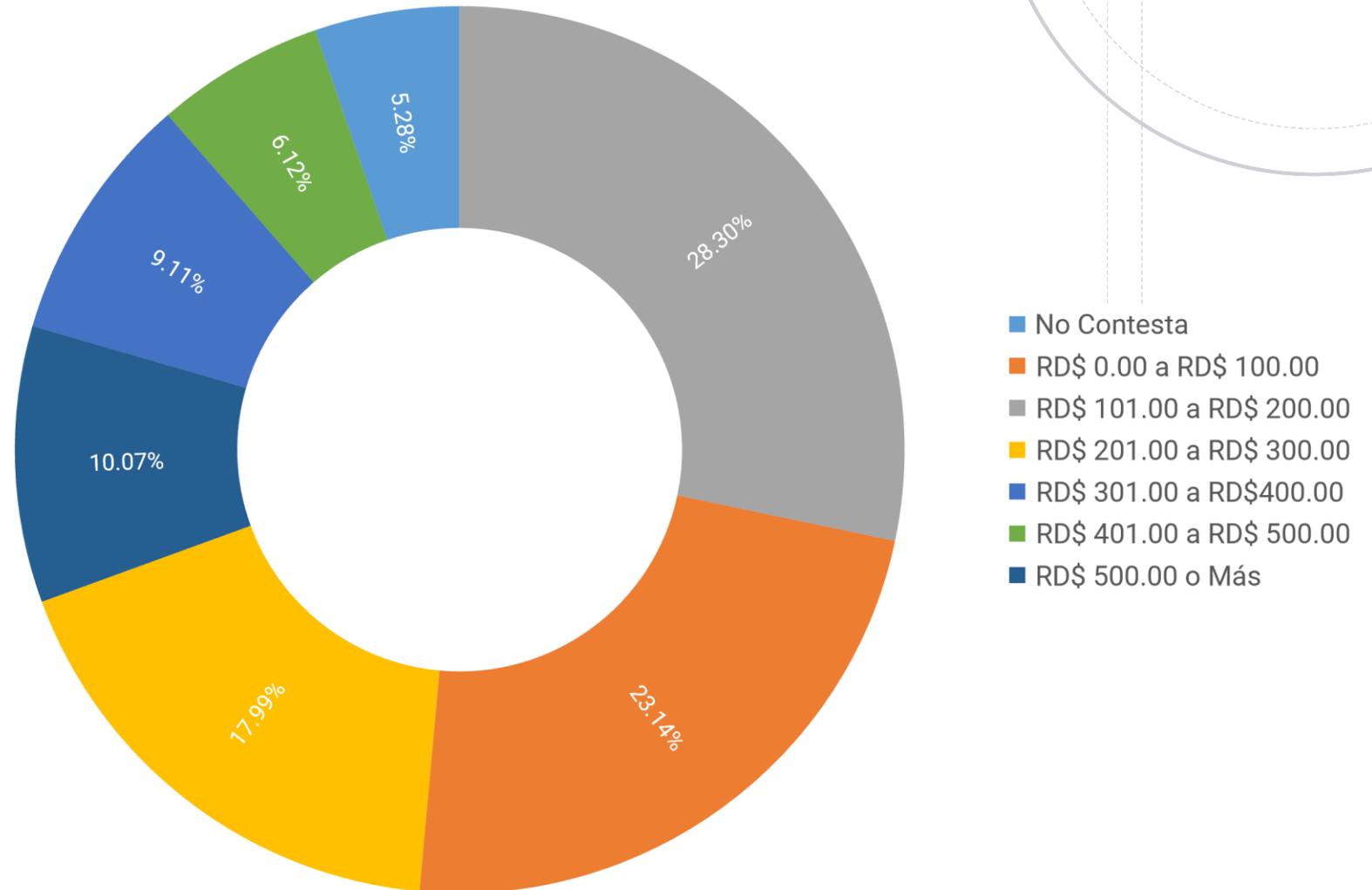


El 21% de los ciudadano estiman un ahorro en tiempo de 3 horas o mas, así mismo el 42% y 20% respectivamente consideran haber ahorrado de 1 a 2 horas al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental.

\* Base: 834 encuestados para el 68% de la Muestra del periodo enero-marzo 2023.

# IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

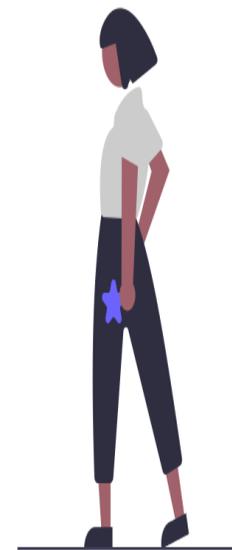
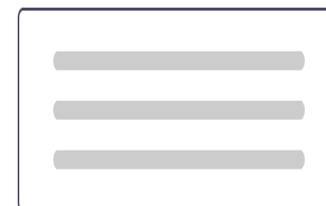
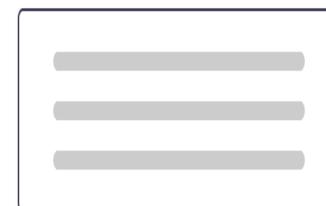
El 10% de los ciudadanos estiman un ahorrado en dinero de RD\$500.00 o mas, así mismo el 28%, 23% y 18% consideran haber ahorrado hasta RD\$200.00, RD\$100.00 y RD\$300.00 respectivamente al utilizar los servicio del Centro de Contacto Gubernamental



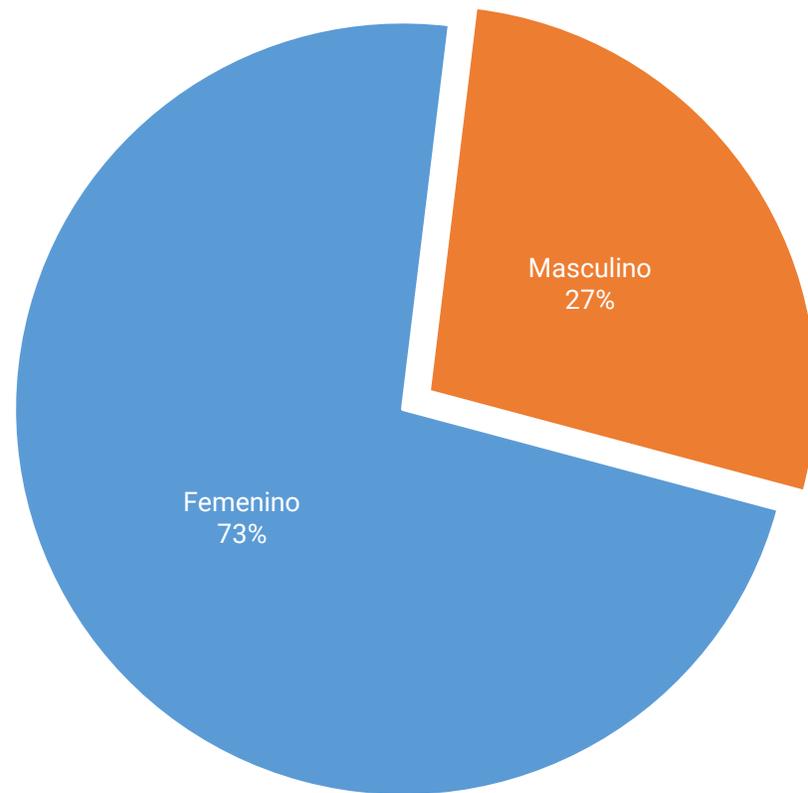
# Comentario de los Encuestados

---

No se realizaron comentarios en este periodo.



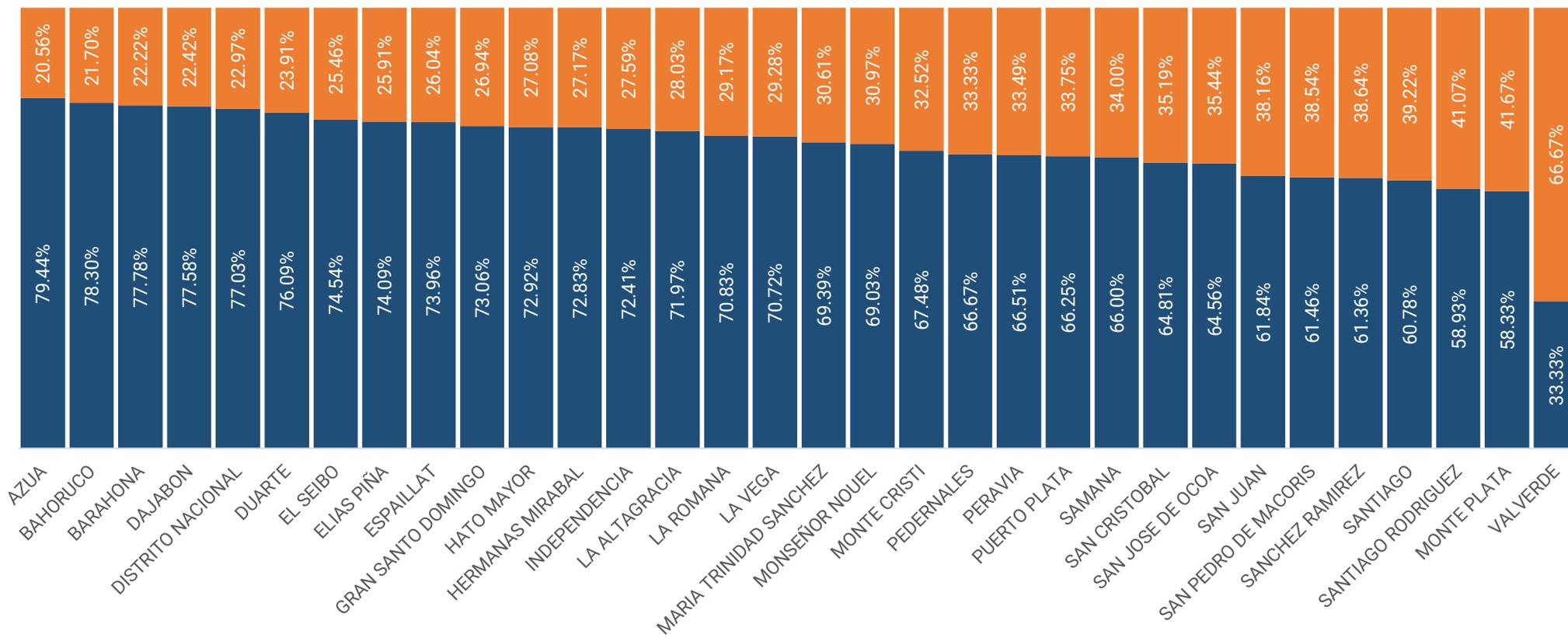
# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



\* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 18,509 servicios brindados en el periodo enero-marzo 2023.

# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



\* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 18,509 servicios brindados en el periodo enero-marzo 2023.

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

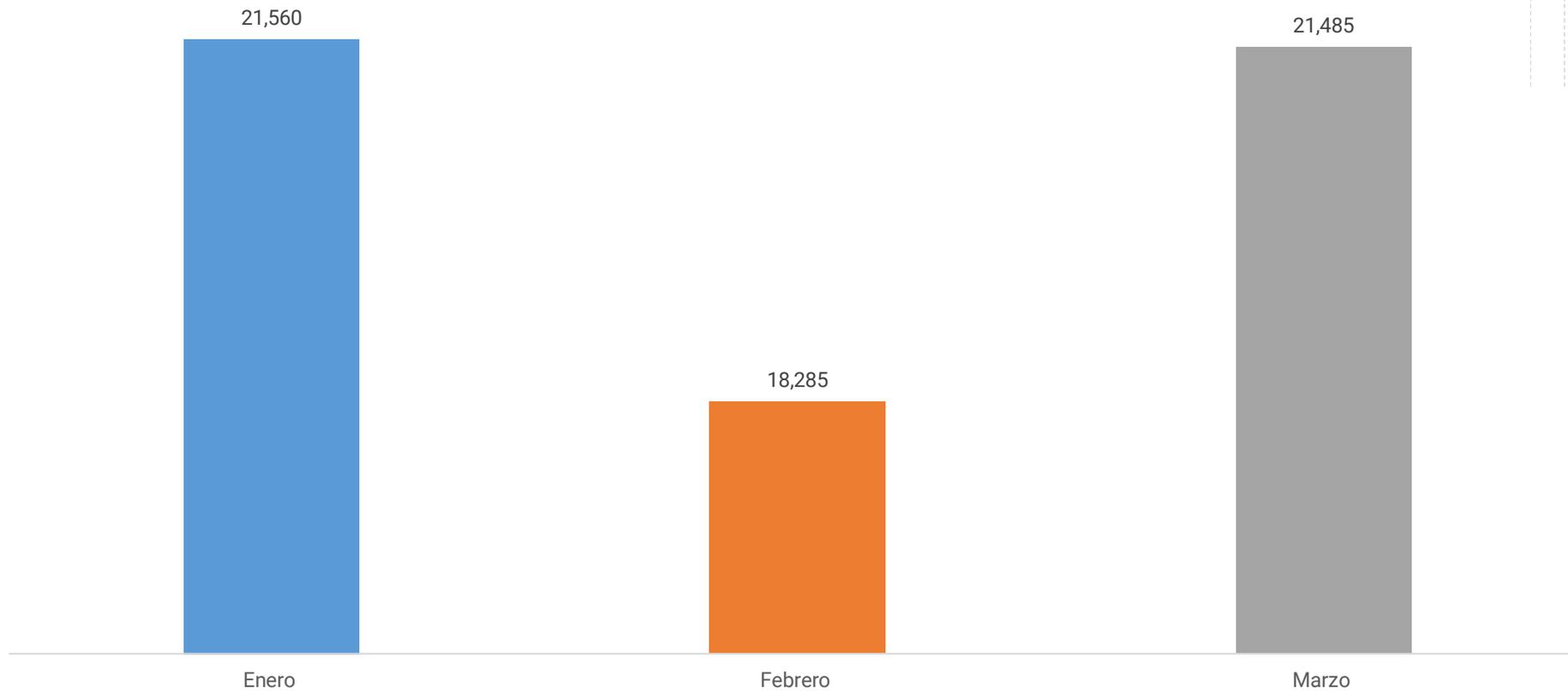
SISTEMA NACIONAL  
DE ATENCIÓN CIUDADANA



## ¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

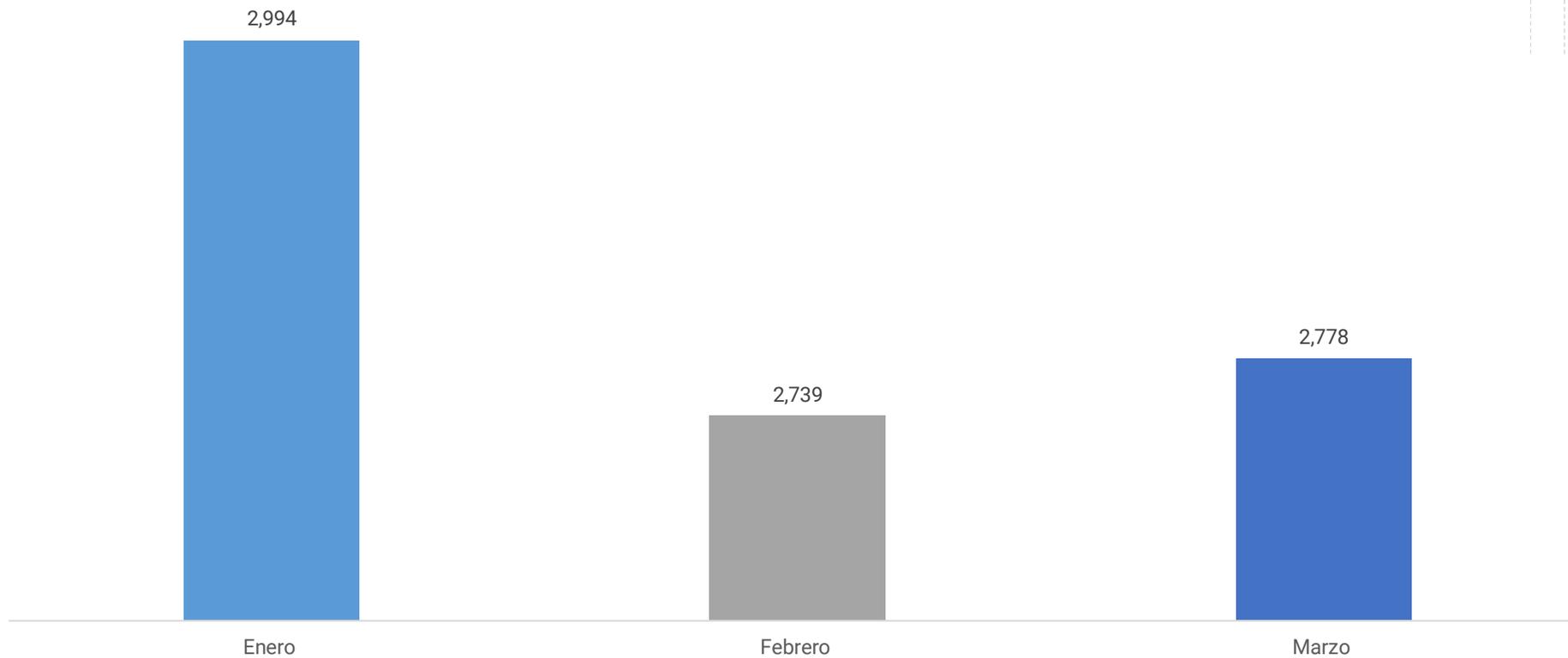
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

# LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



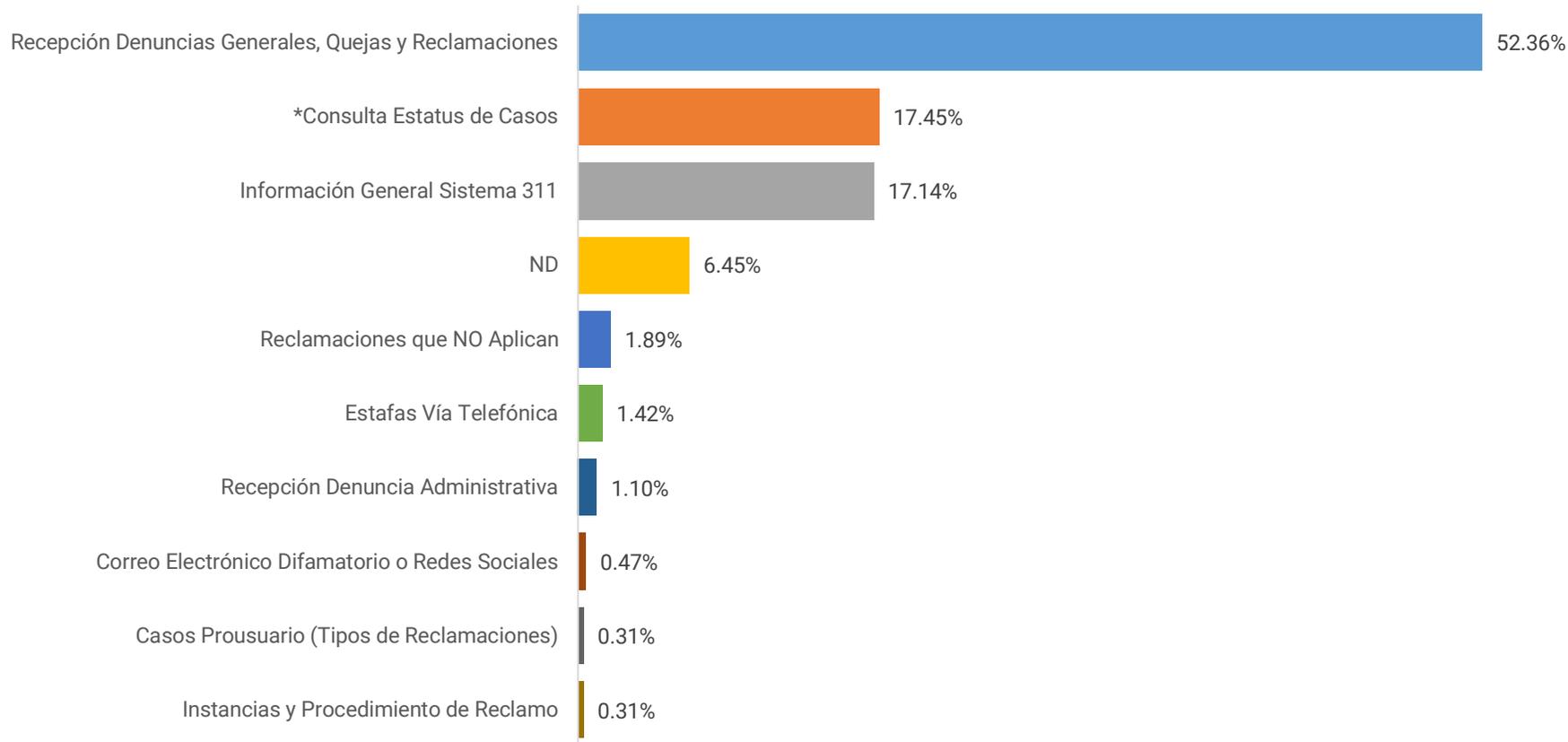
\* **Base:** 61,330 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2023.

# LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



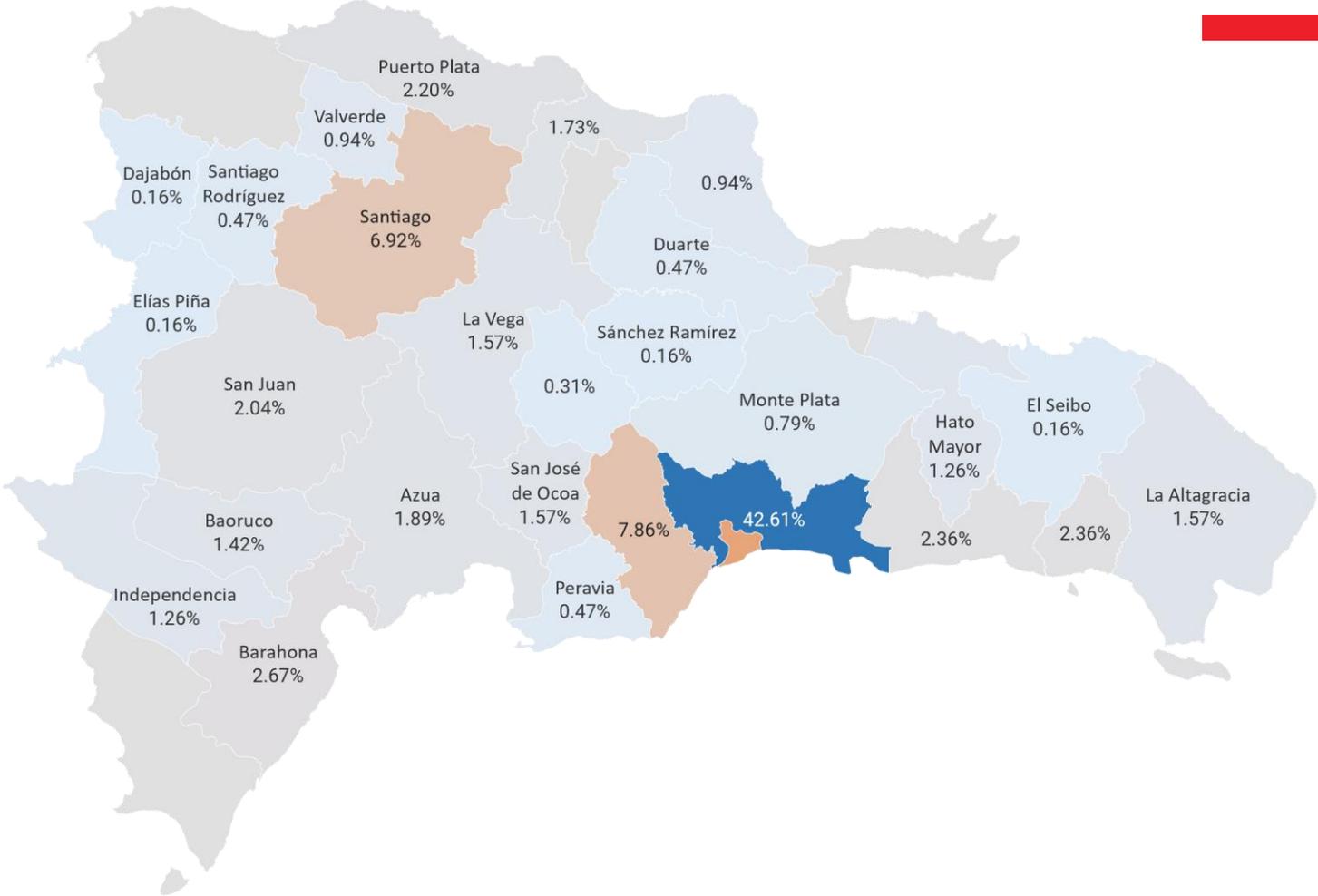
\* Base: 8,511 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2023.

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



\* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 636 servicios del 3-1-1, de los 18,509 brindados en el periodo enero-marzo 2023.

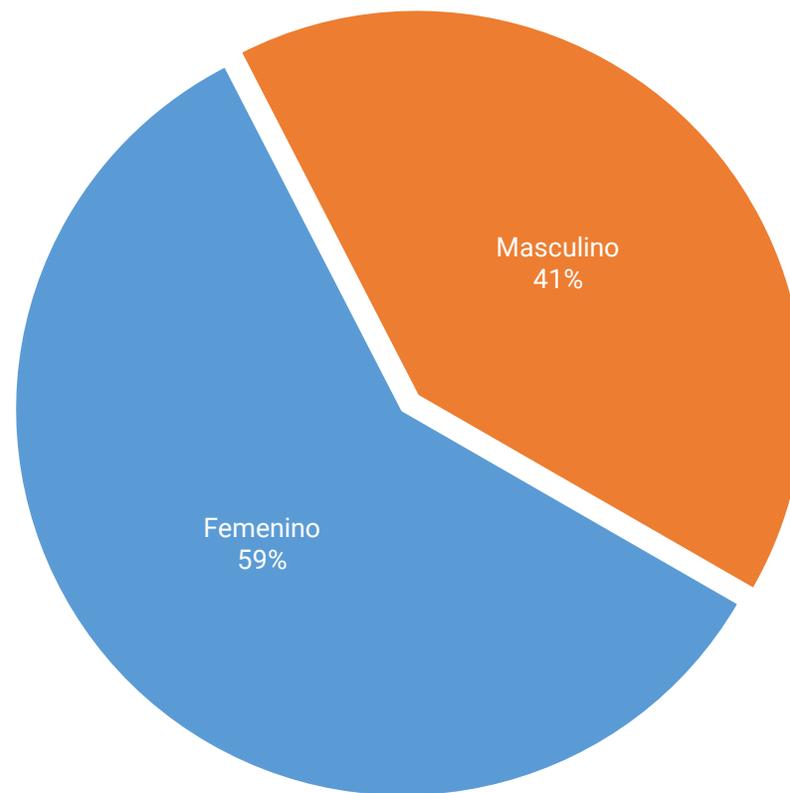
# Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

\* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 636 servicios del 3-1-1, de los 18,509 brindados en el periodo enero-marzo 2023.

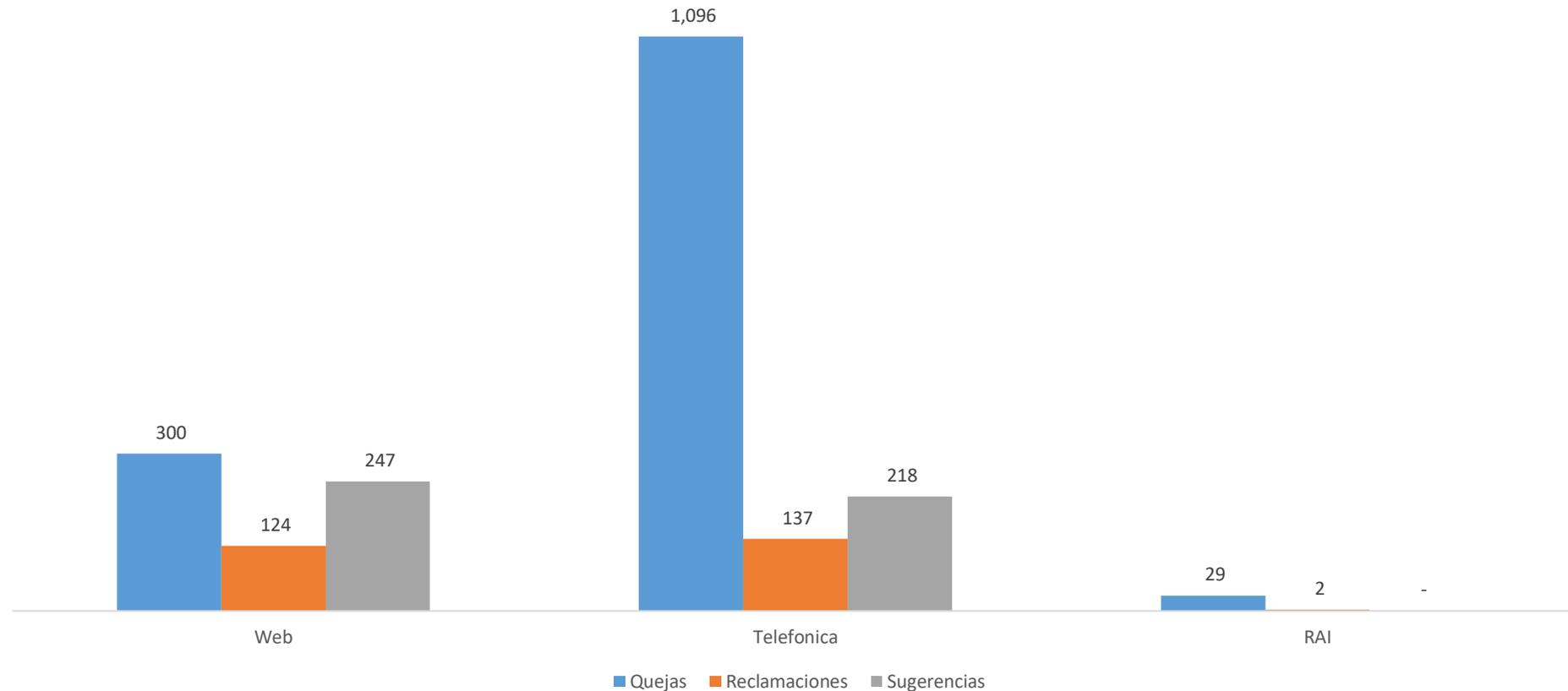
# LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



\* El 5 de diciembre 2022 inicio la implementación de la nueva plataforma de gestión de la central telefónica y centro de contacto, posteriormente se inicio el proceso de habilitación de un nuevo CRM, razón por la que solo figuran 636 servicios del 3-1-1, de los 18,509 brindados en el periodo enero-marzo 2023.

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

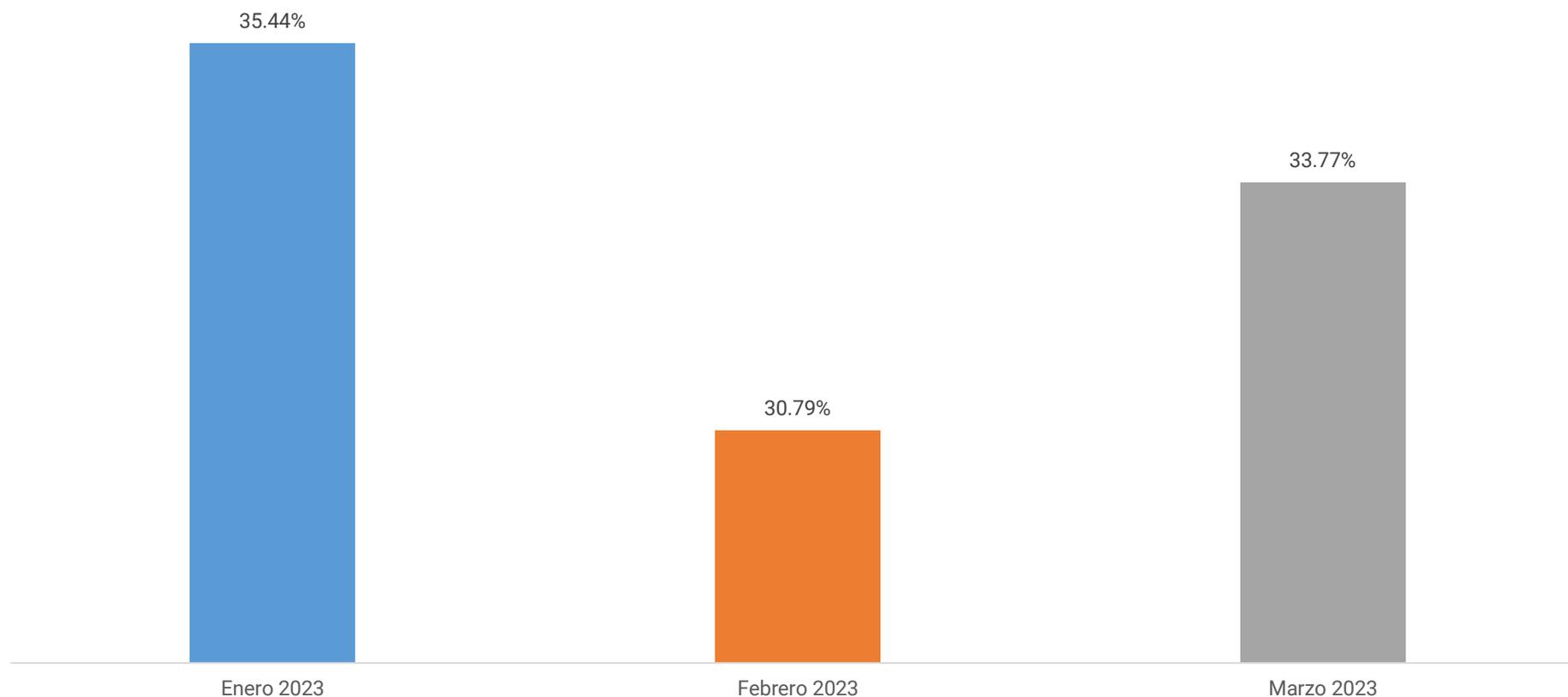
## Desglose por Tipo



\* Base: 2,153 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero-marzo 2023.

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

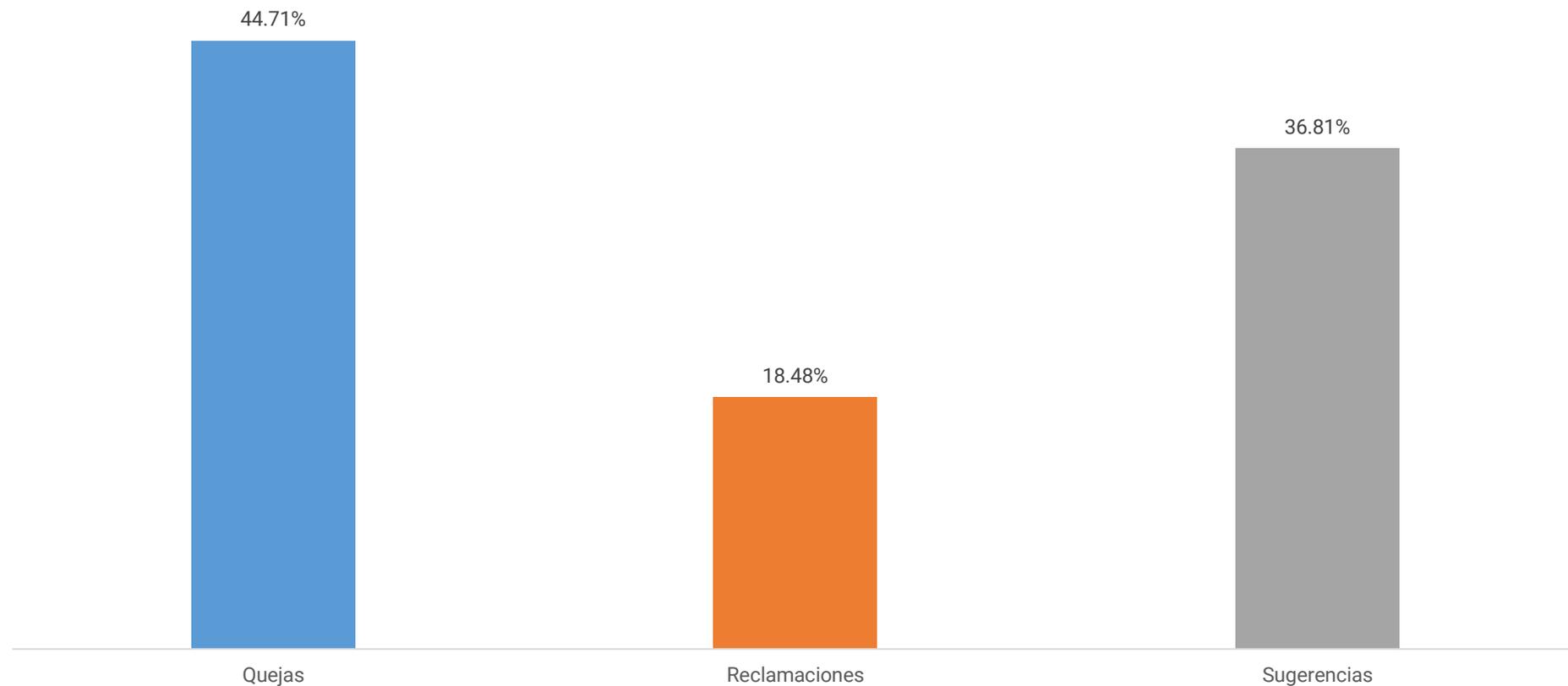
## Desglose por mes del 2023



\* Base: 2,153 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero-marzo 2023.

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

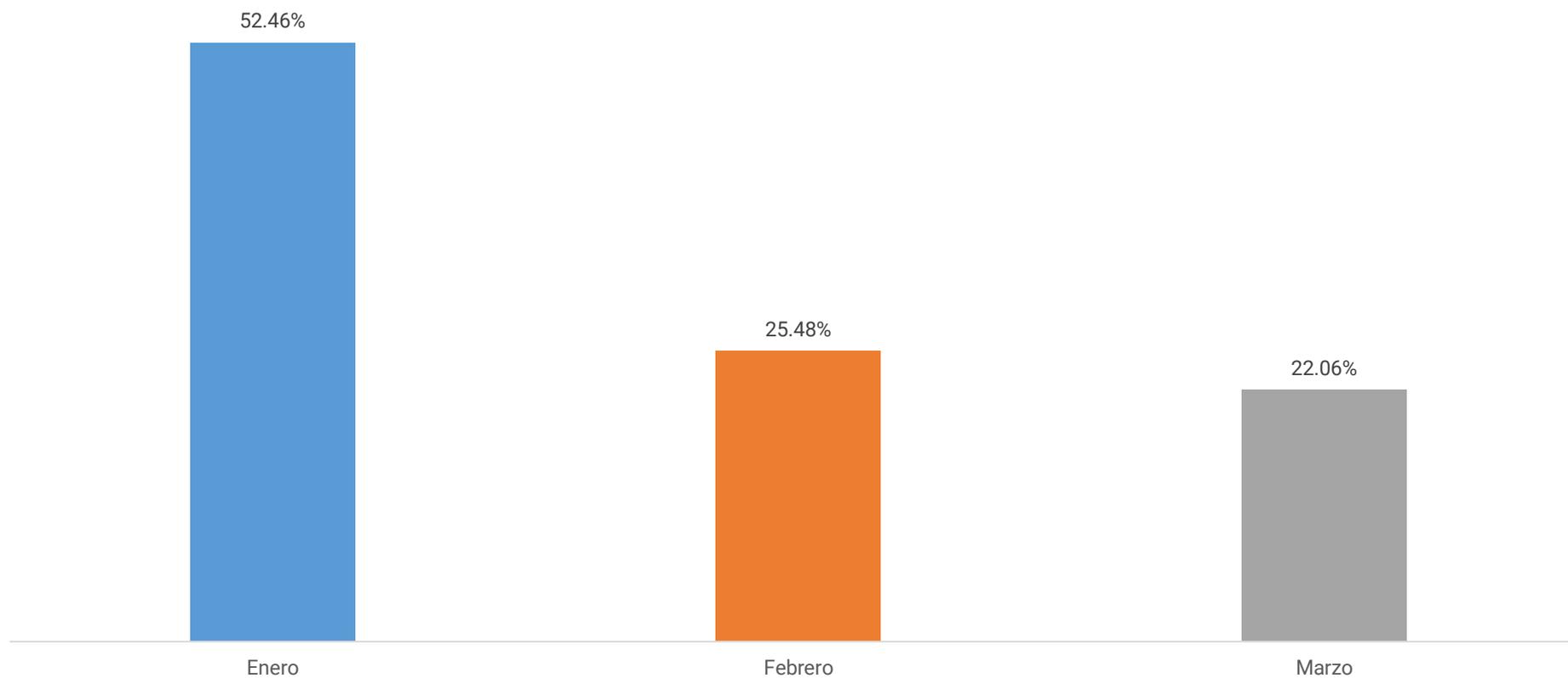
## Desglose por Tipo



\* Base: 671 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo enero-marzo 2023.

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

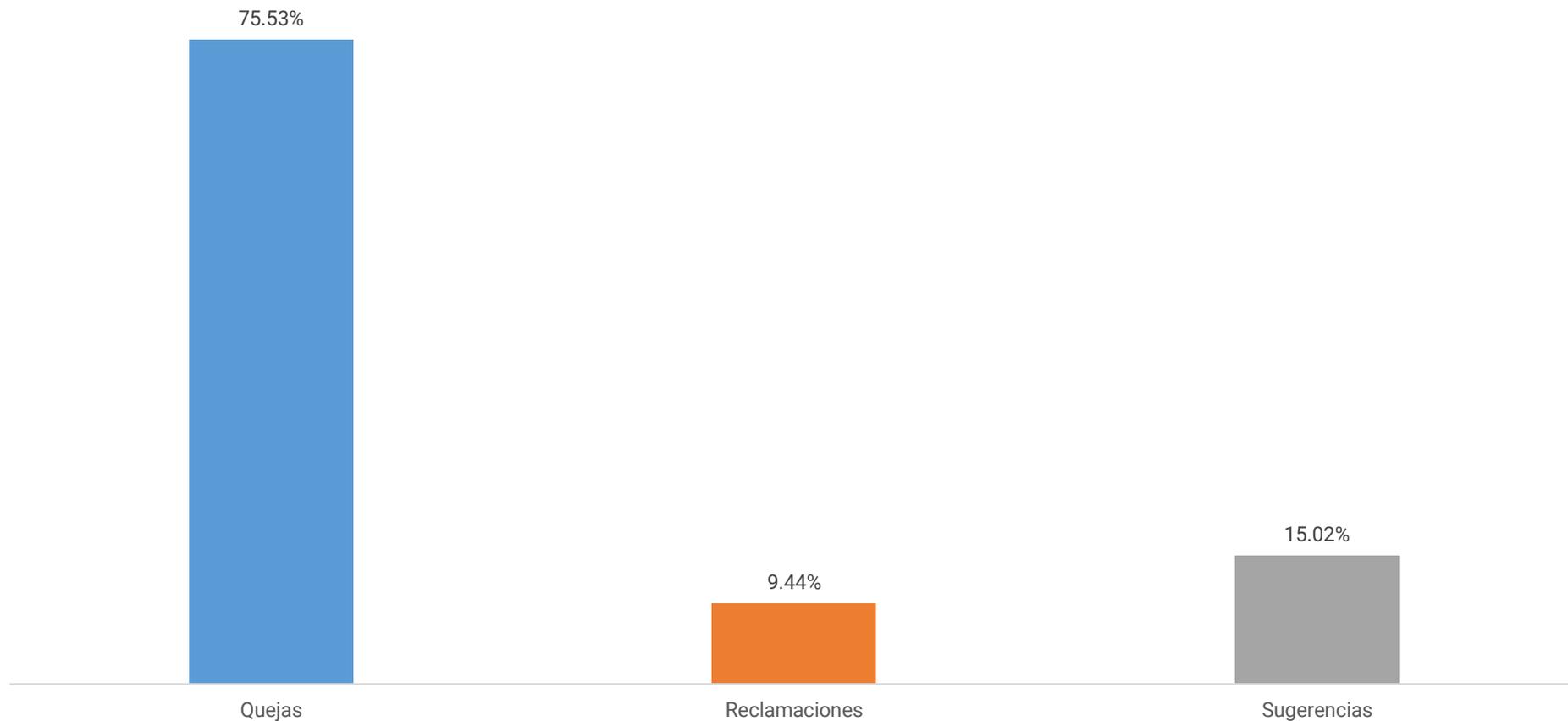
Desglose por mes del 2023



\* Base: 671 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía web durante el periodo enero-marzo 2023.

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

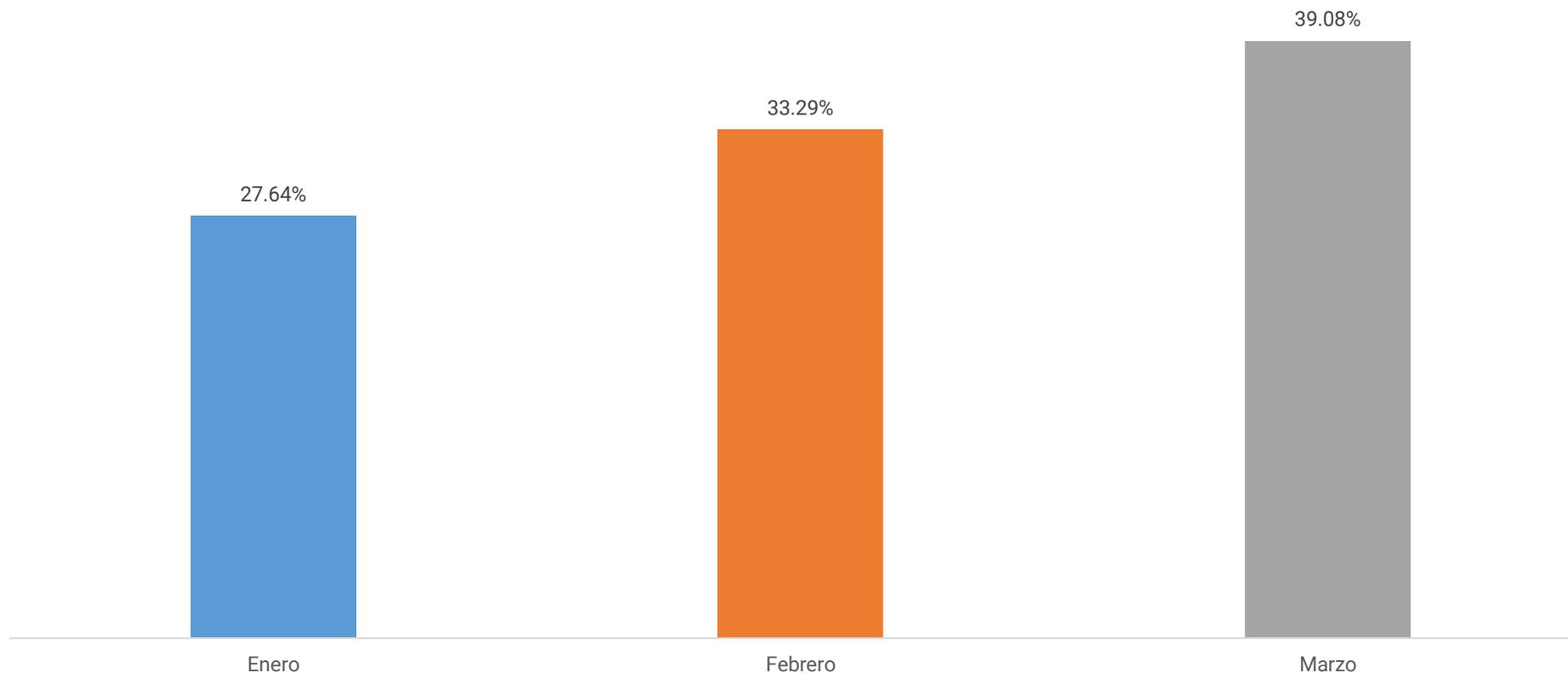
## Desglose por Tipo



\* Base: 1,451 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo enero-marzo 2023.

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

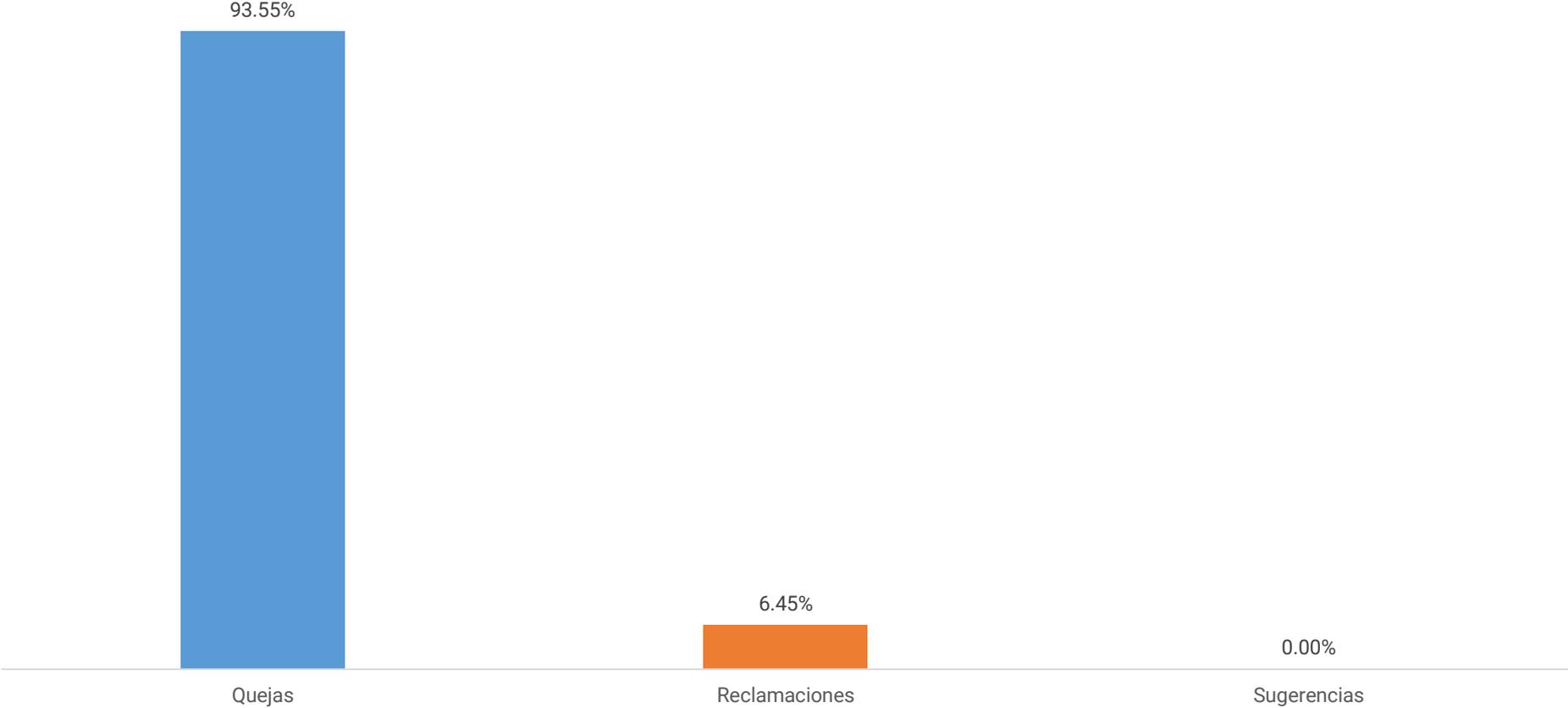
Desglose por mes del 2023



\* Base: 1,451 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo enero-marzo 2023.

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

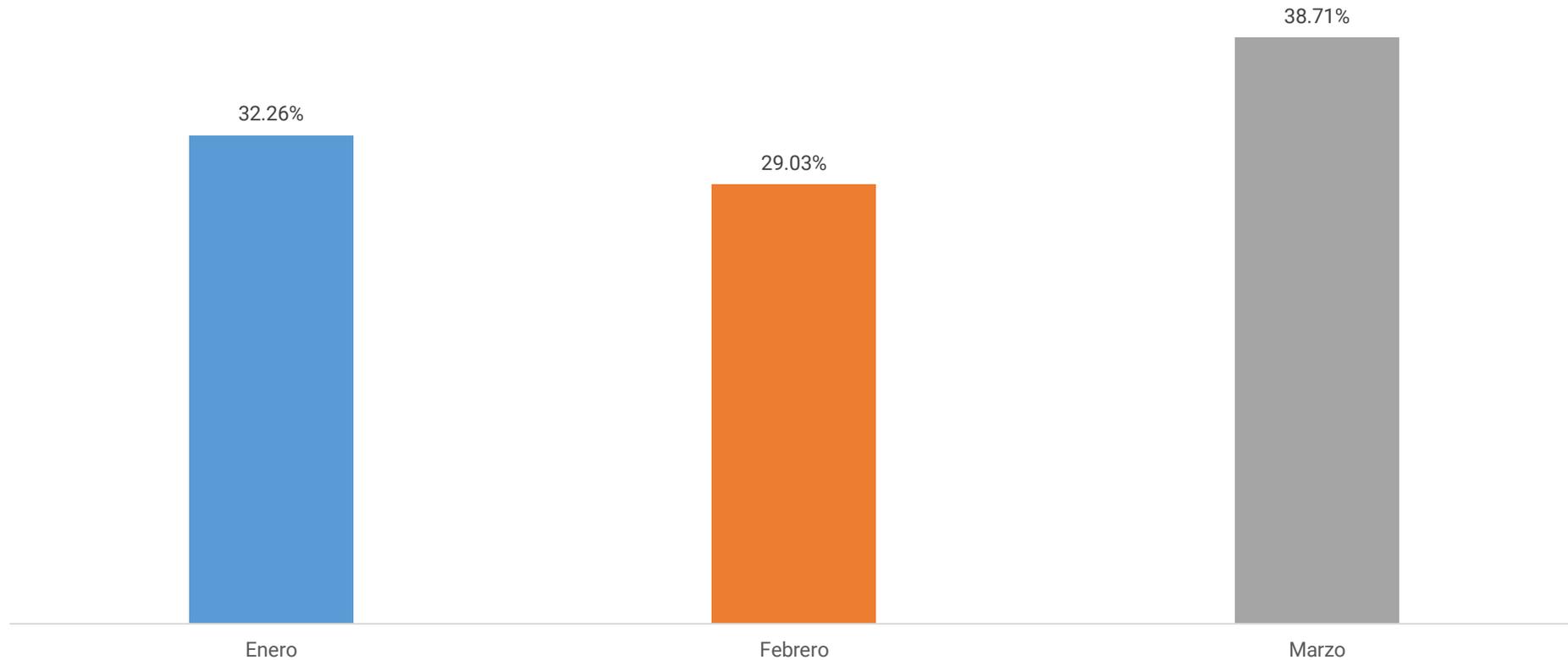
## Desglose por Tipo



\* Base: 31 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo enero-marzo 2023.

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

Desglose por mes del 2023



\* Base: 31 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo enero-marzo 2023.



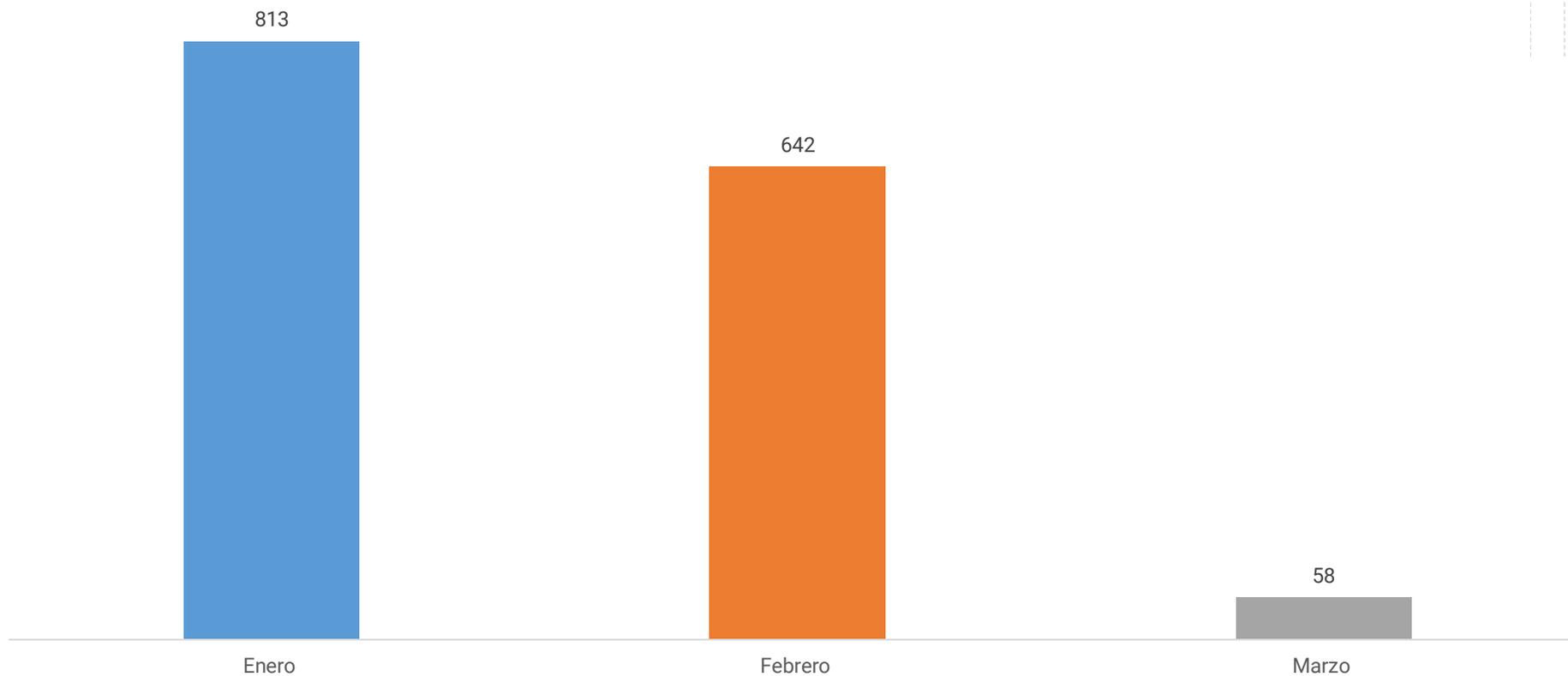
## ¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

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 abuso infantil en todas sus manifestaciones así como reportar niños, niñas o adolescentes abandonados o extraviados.

x

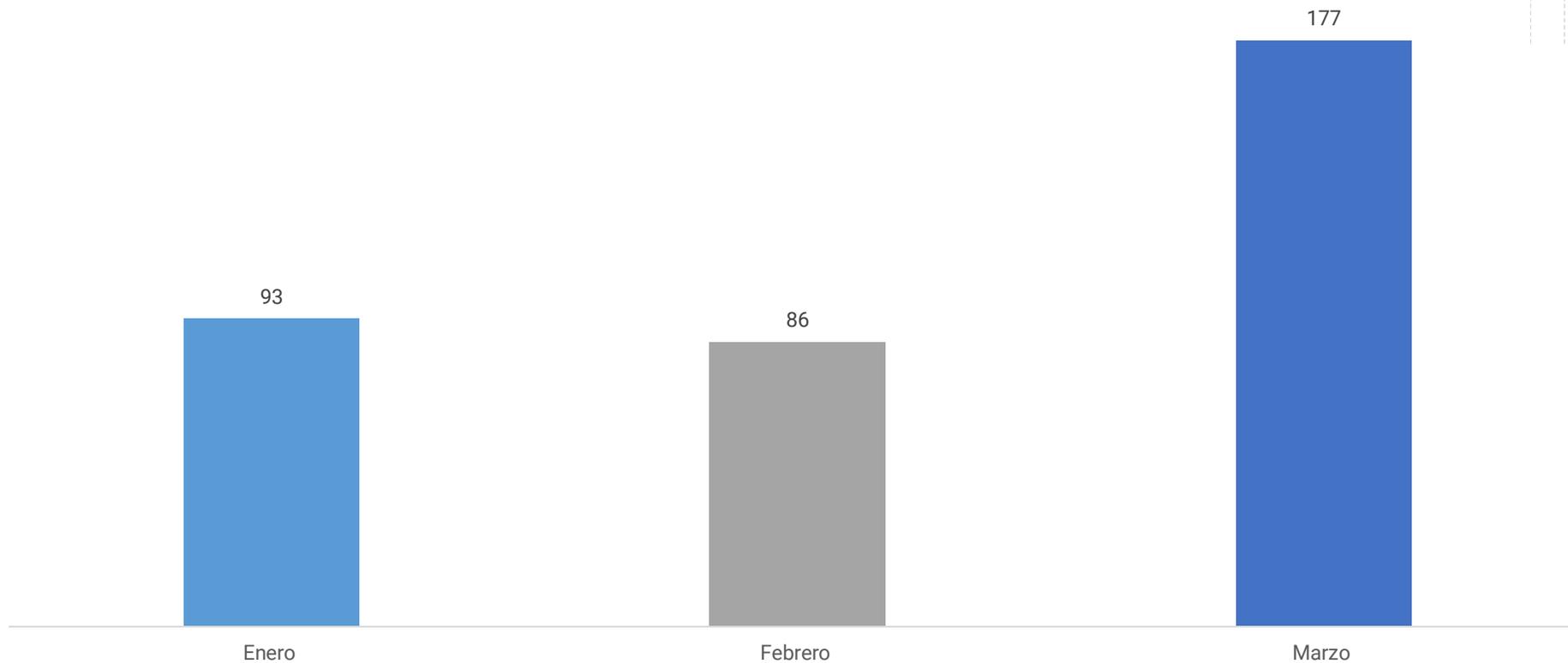
c

# LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



\* Base: 1,513 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2023.

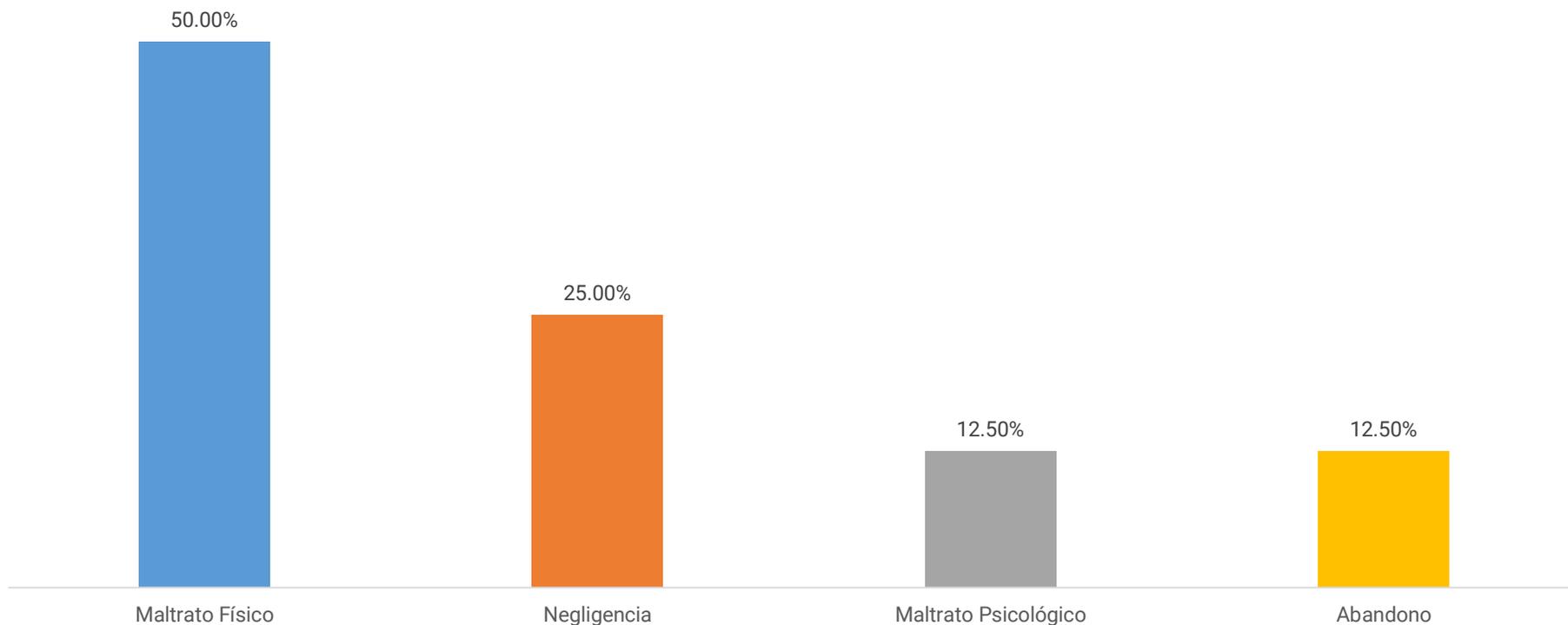
# LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



\* Base: 356 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2023.

# CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

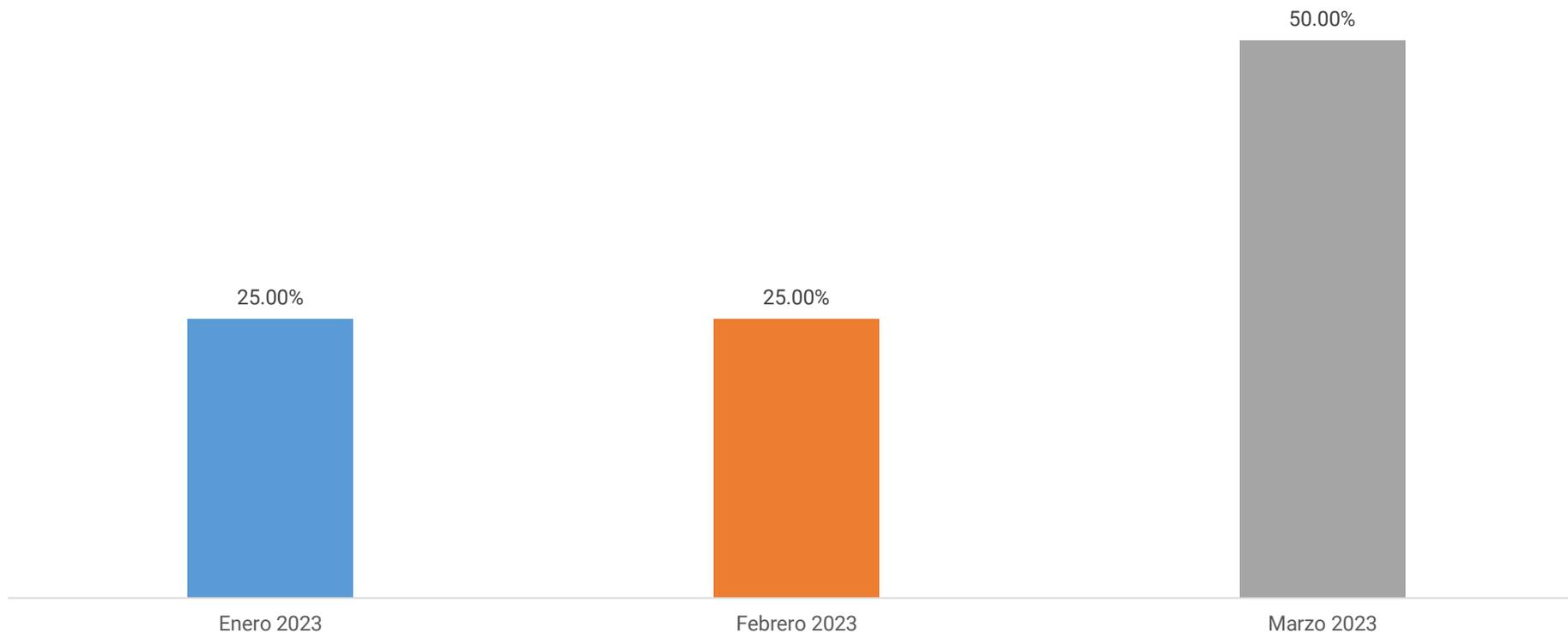
## Desglose por Tipo



\* **Base:** 8 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2023.

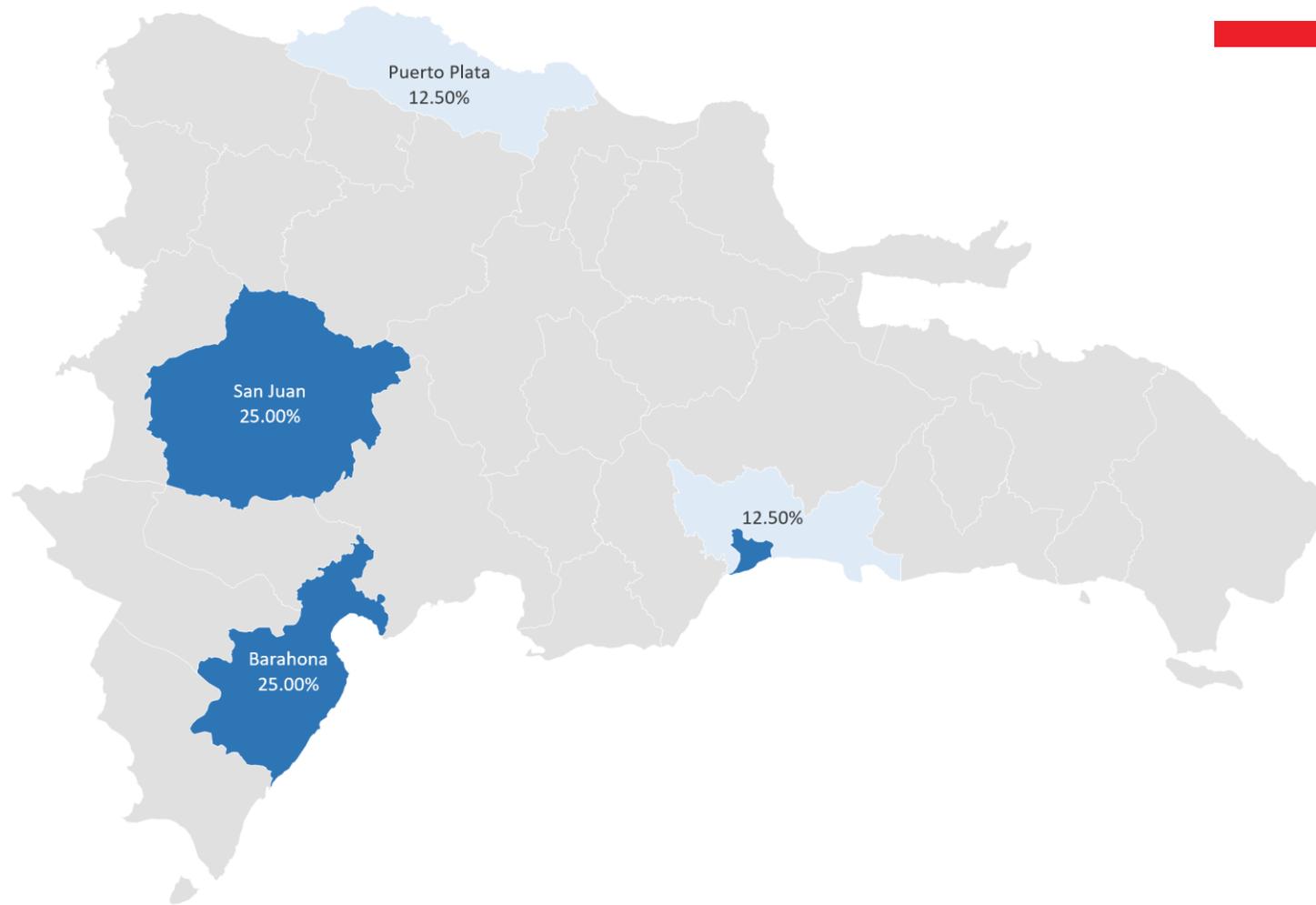
# CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

## Desglose por mes del 2023



\* **Base:** 8 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2023.

# Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



Powered by Bing  
© GeoNames, Microsoft, TomTom

\* **Base:** 8 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2023.

# CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



# 37

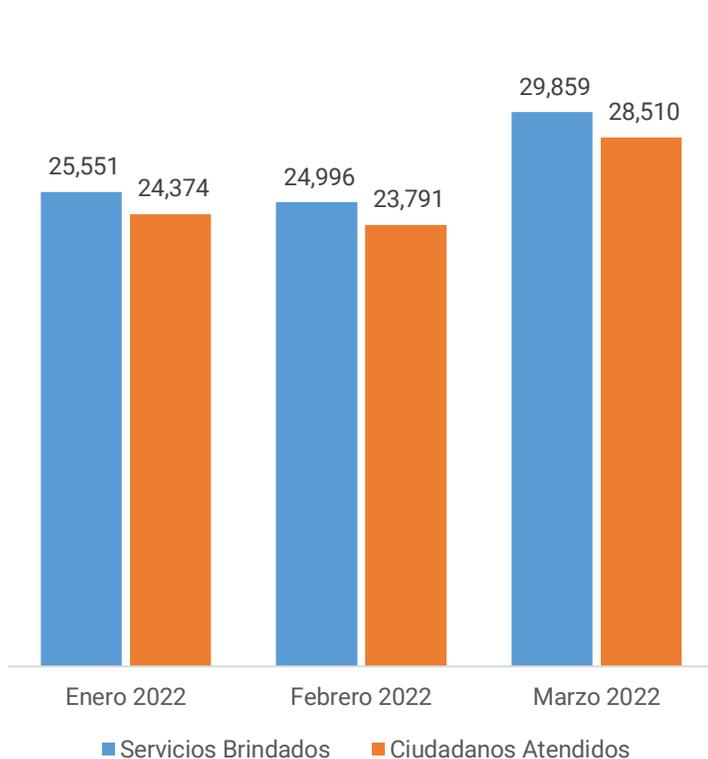
El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **25 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 251 servicios diferentes.



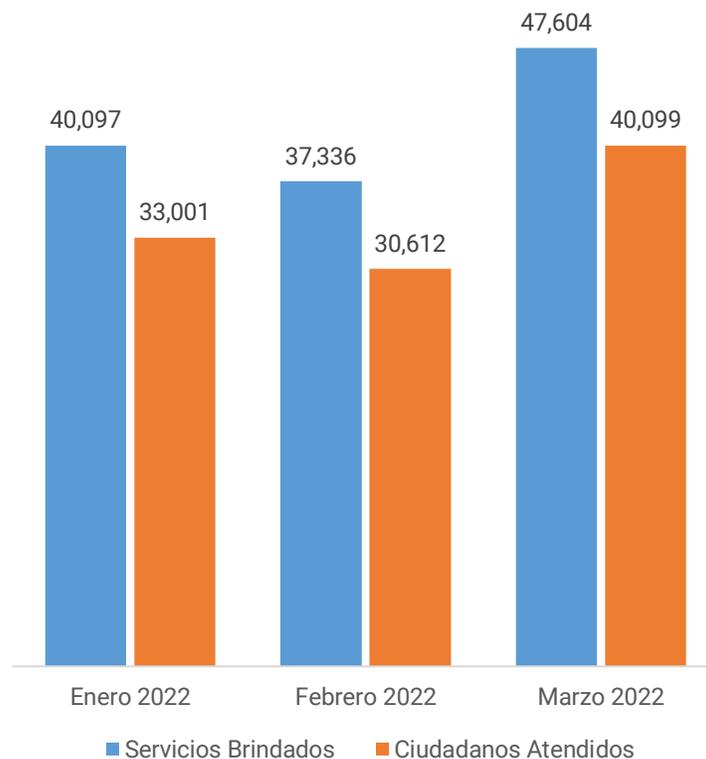
# ATENCIÓN CIUDADANA

El Centro de Atención Ciudadana a través de los Puntos GOB ha brindado asesoría y tramitado **228,542** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **198,244** ciudadanos, durante el periodo enero-marzo del actual 2023, de los cuales **80,406** servicios fueron solicitados por **76,675** ciudadanos en la Plaza Megacentro (Zona Oriental), **125,037** servicios fueron brindados a **103,712** ciudadanos en la Plaza Sambil (D. N.), y **23,099** servicios fueron brindados a **17,857** ciudadanos en la Plaza Parada de la Cultura (Zona Oriental).

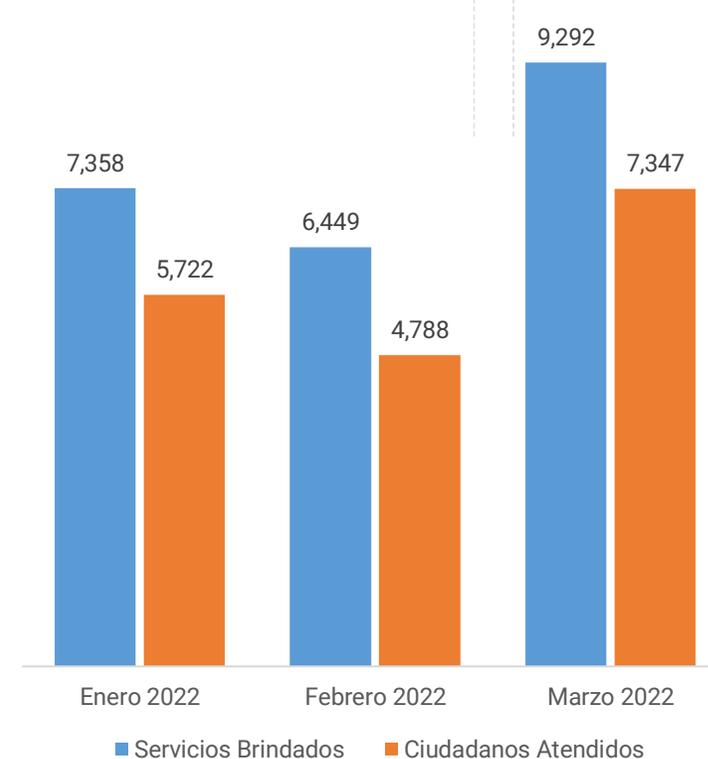
# CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS



**.GOB MEGACENTRO**

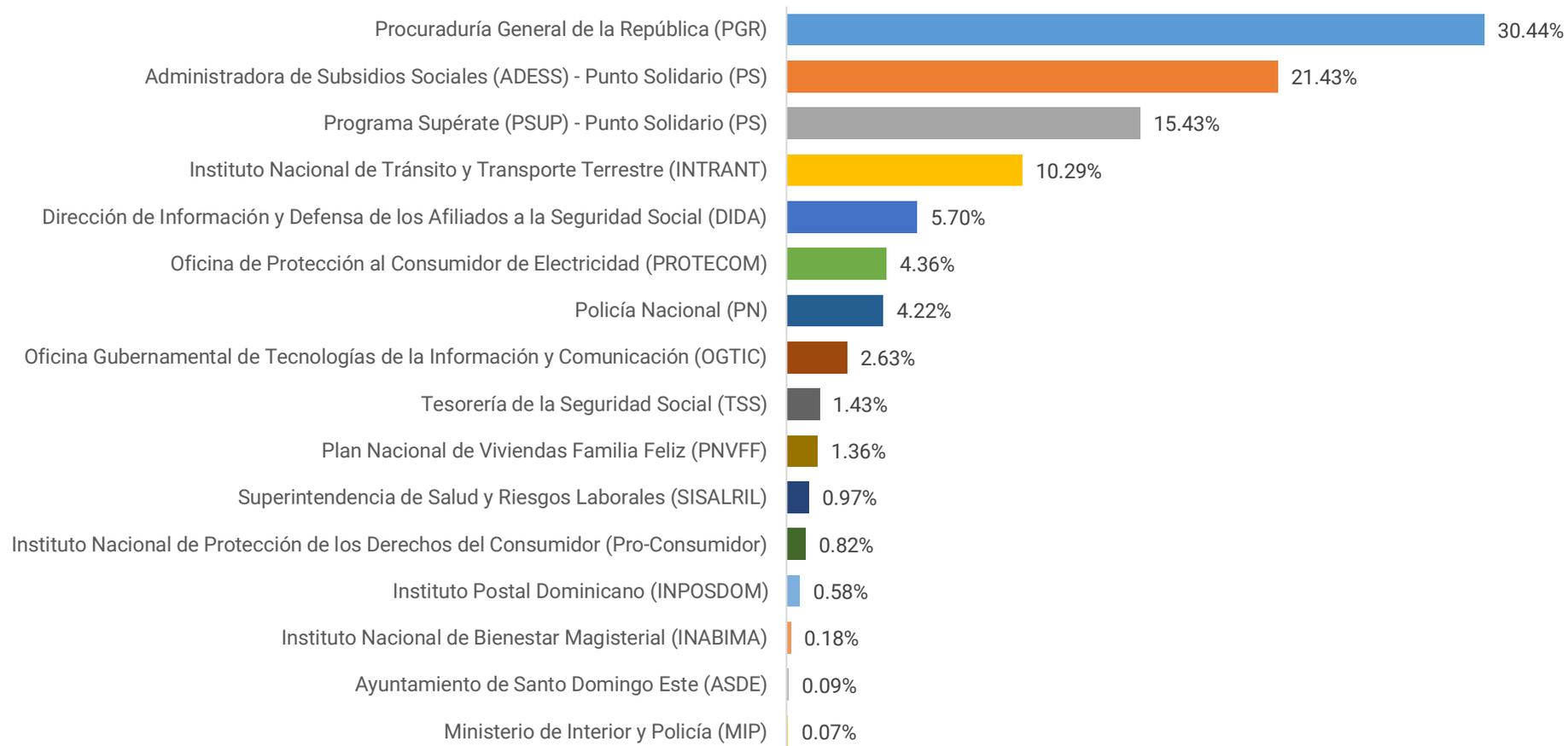


**.GOB SAMBIL**



**.GOB PARARA DE LA  
CULTURA**

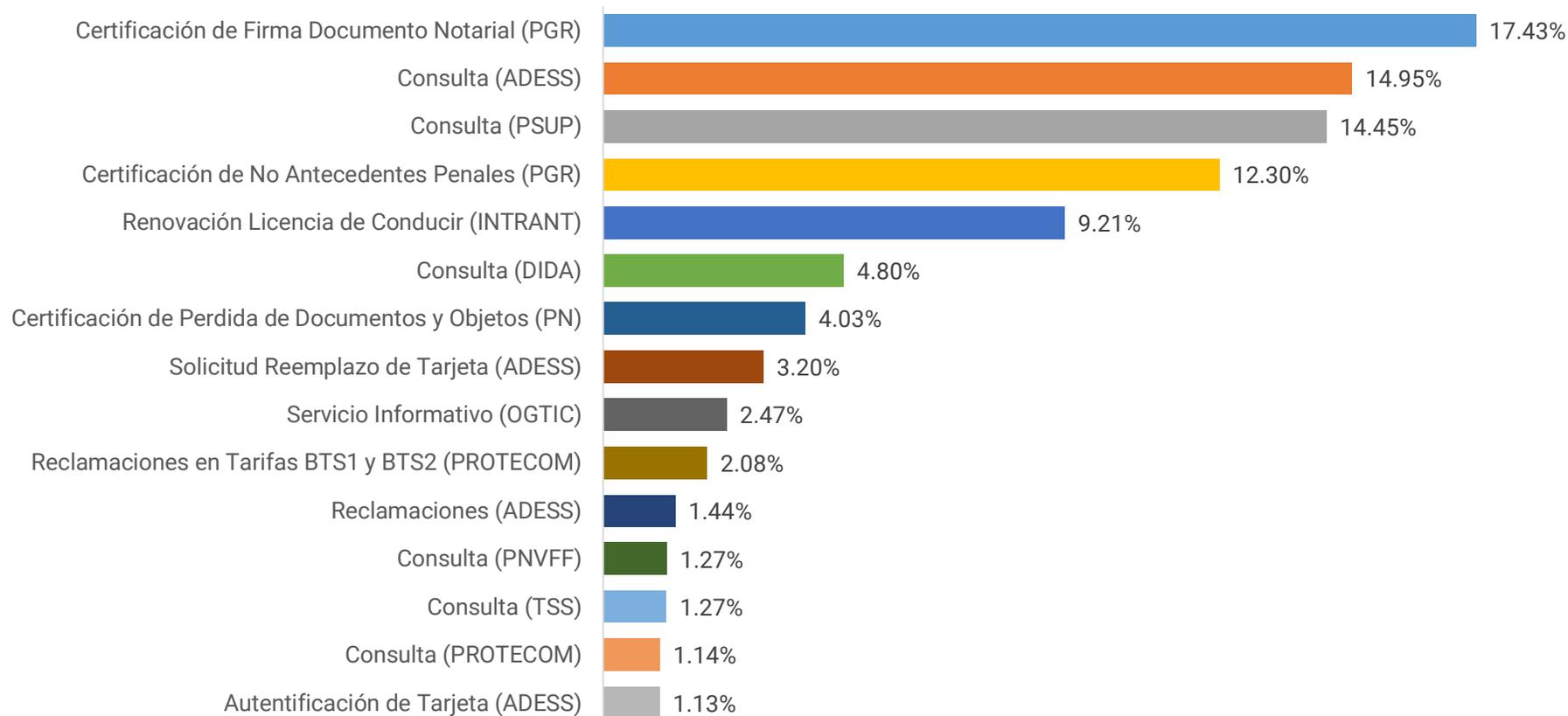
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



\* Base: 76,675 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2023.

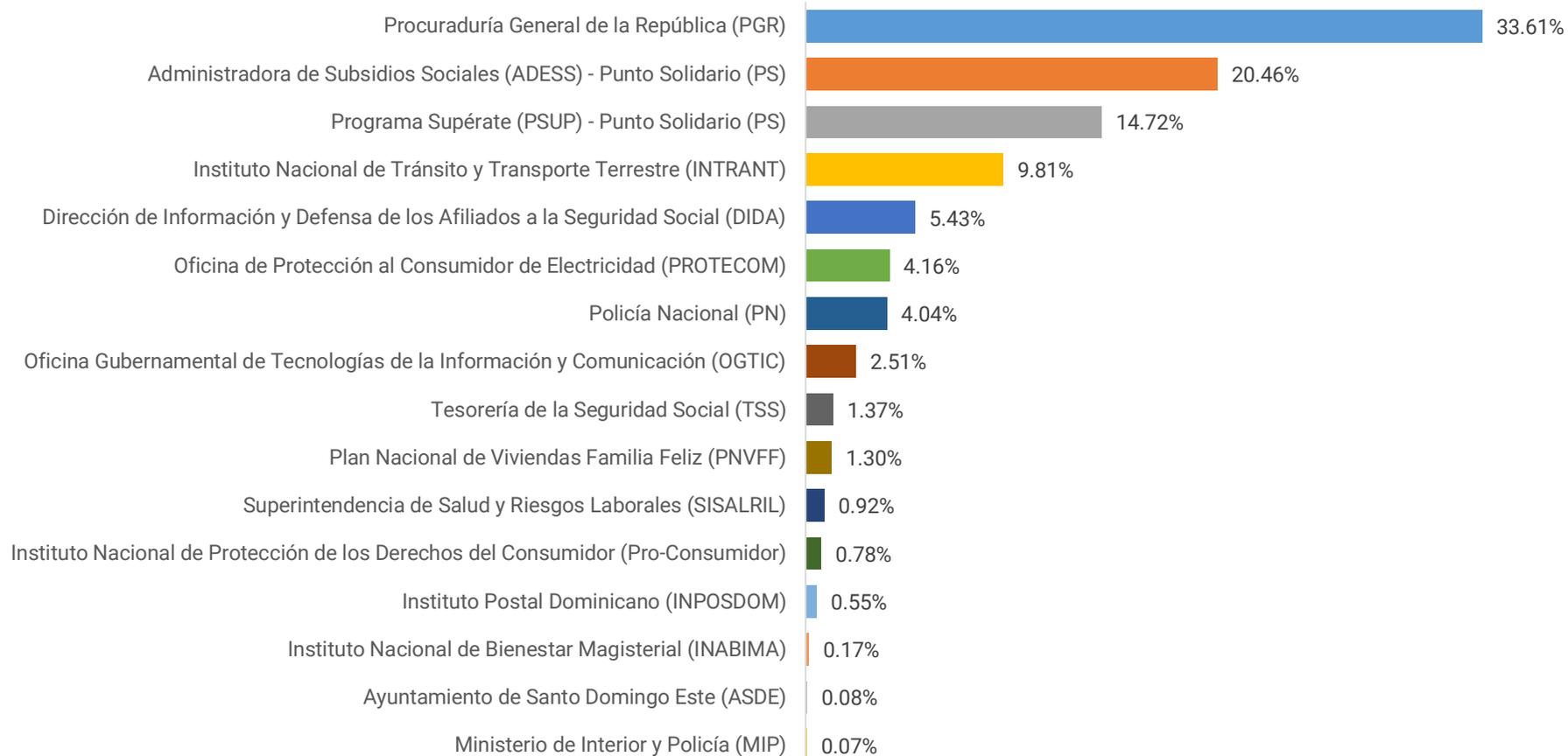
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Megacentro



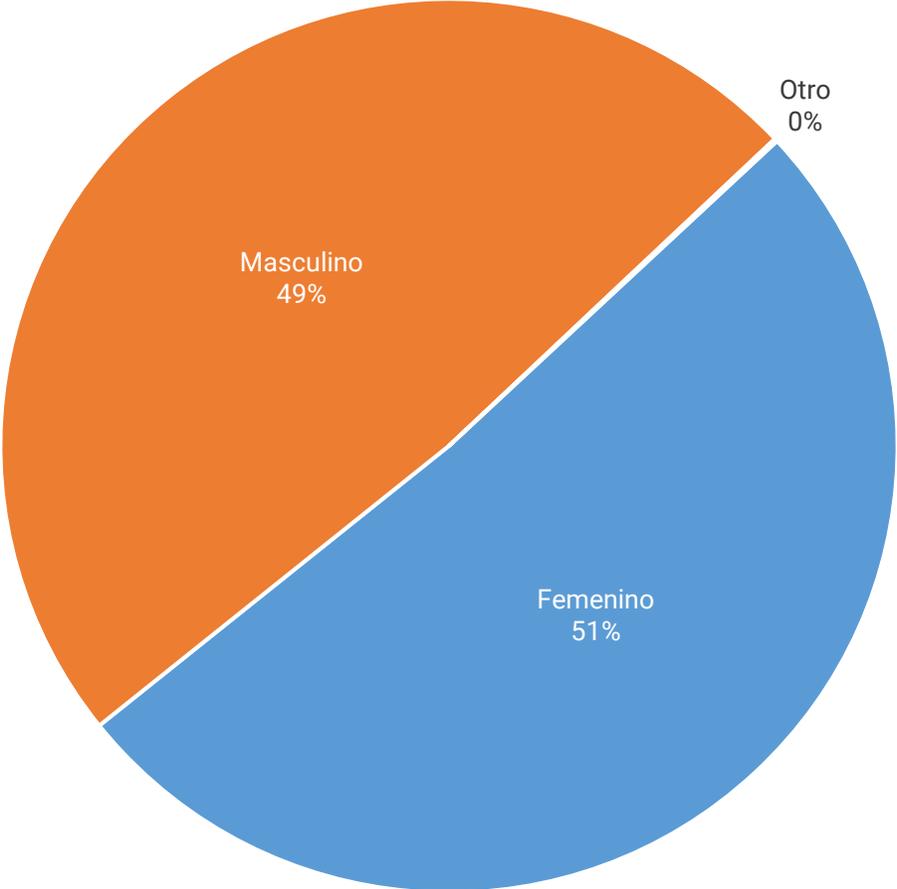
\* Base: 76,675 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2023.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



\* Base: 80,406 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2023.

# CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



\* Base: 76,675 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2023.

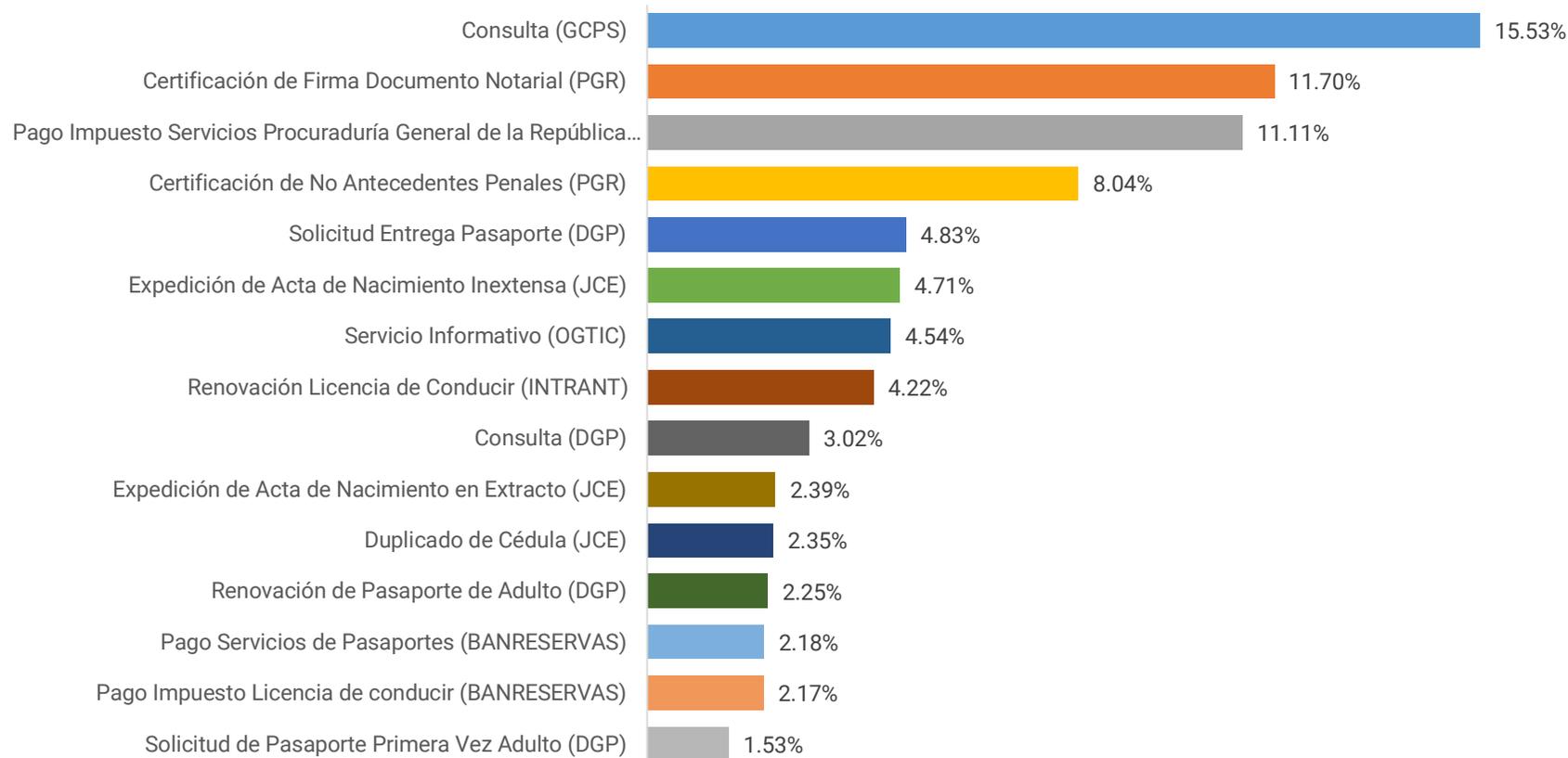
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



\* Base: 103,712 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2023.

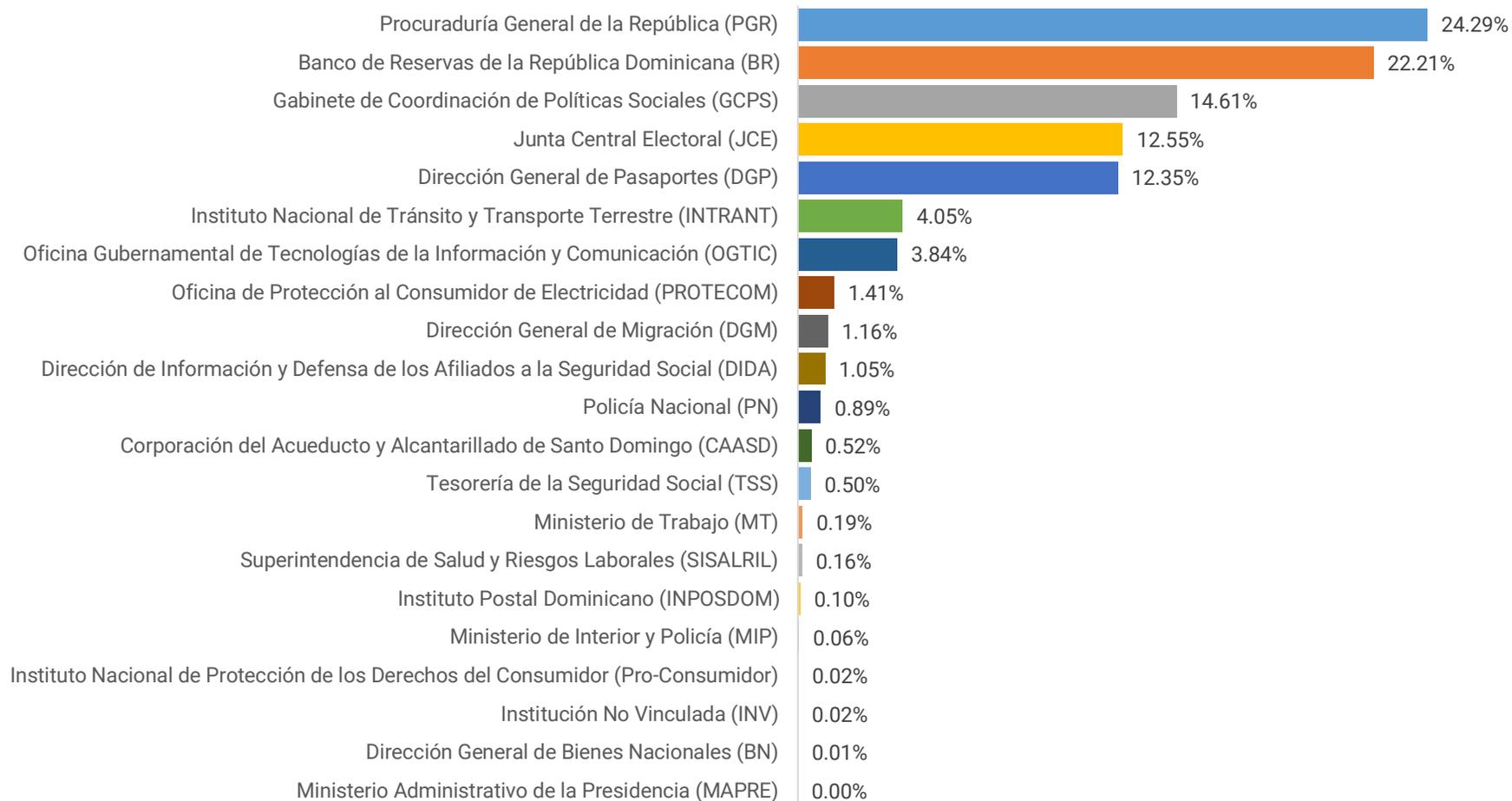
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

## Top 15 del .GOB Sambil



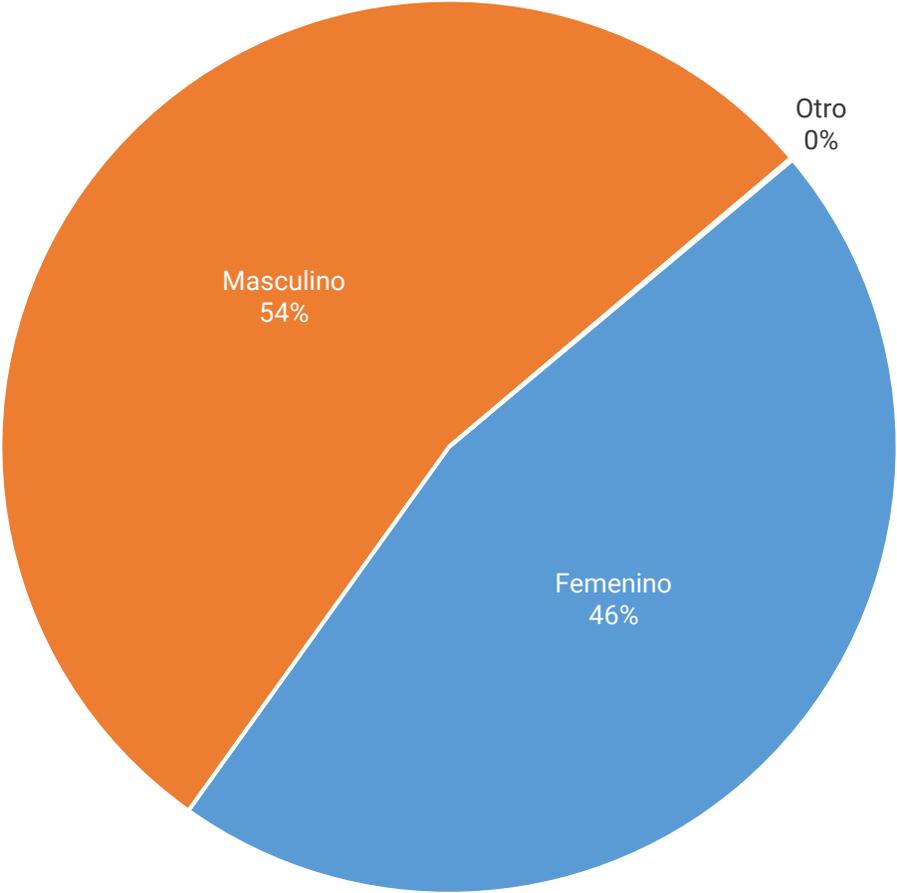
\* Base: 103,712 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2023.

# SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



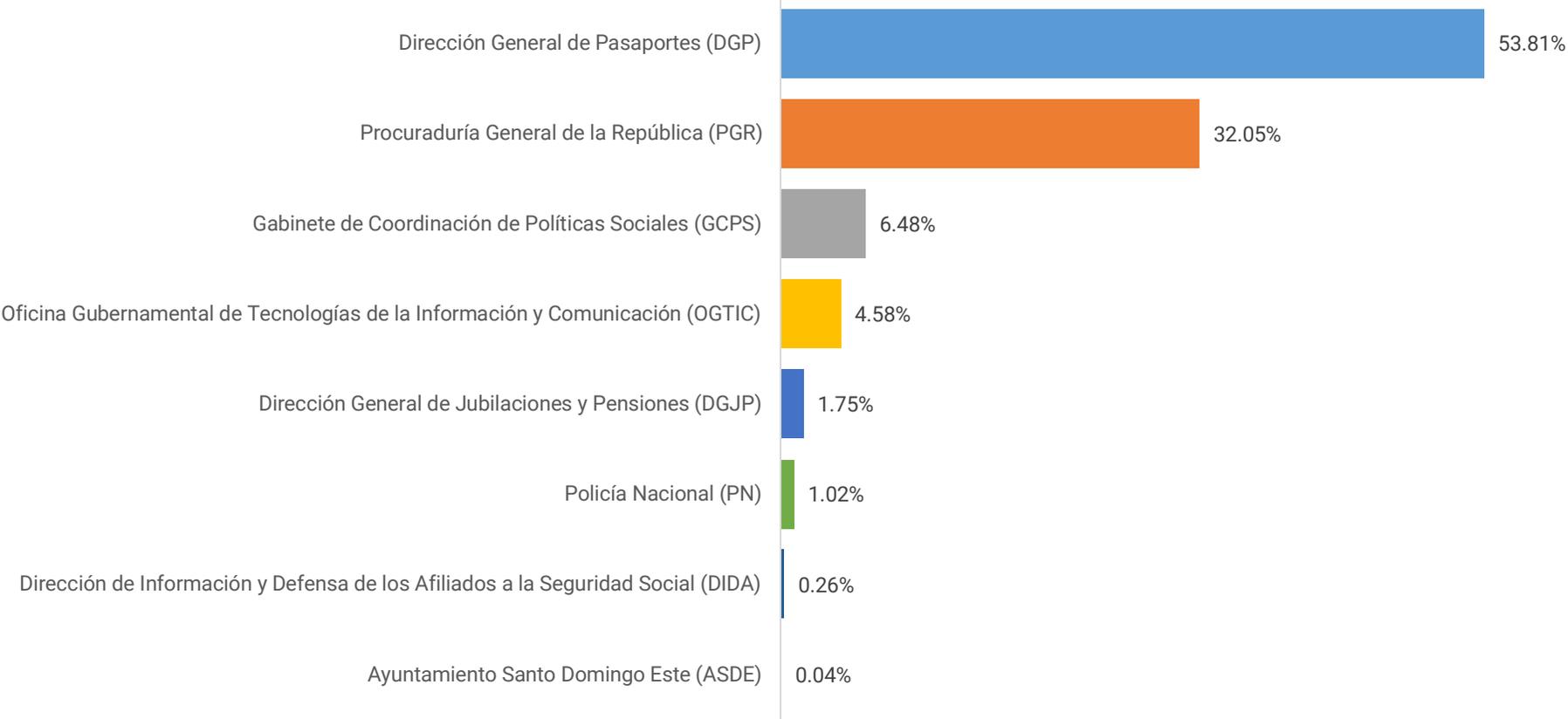
\* Base: 125,037 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2023.

# CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



\* Base: 103,712 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2023.

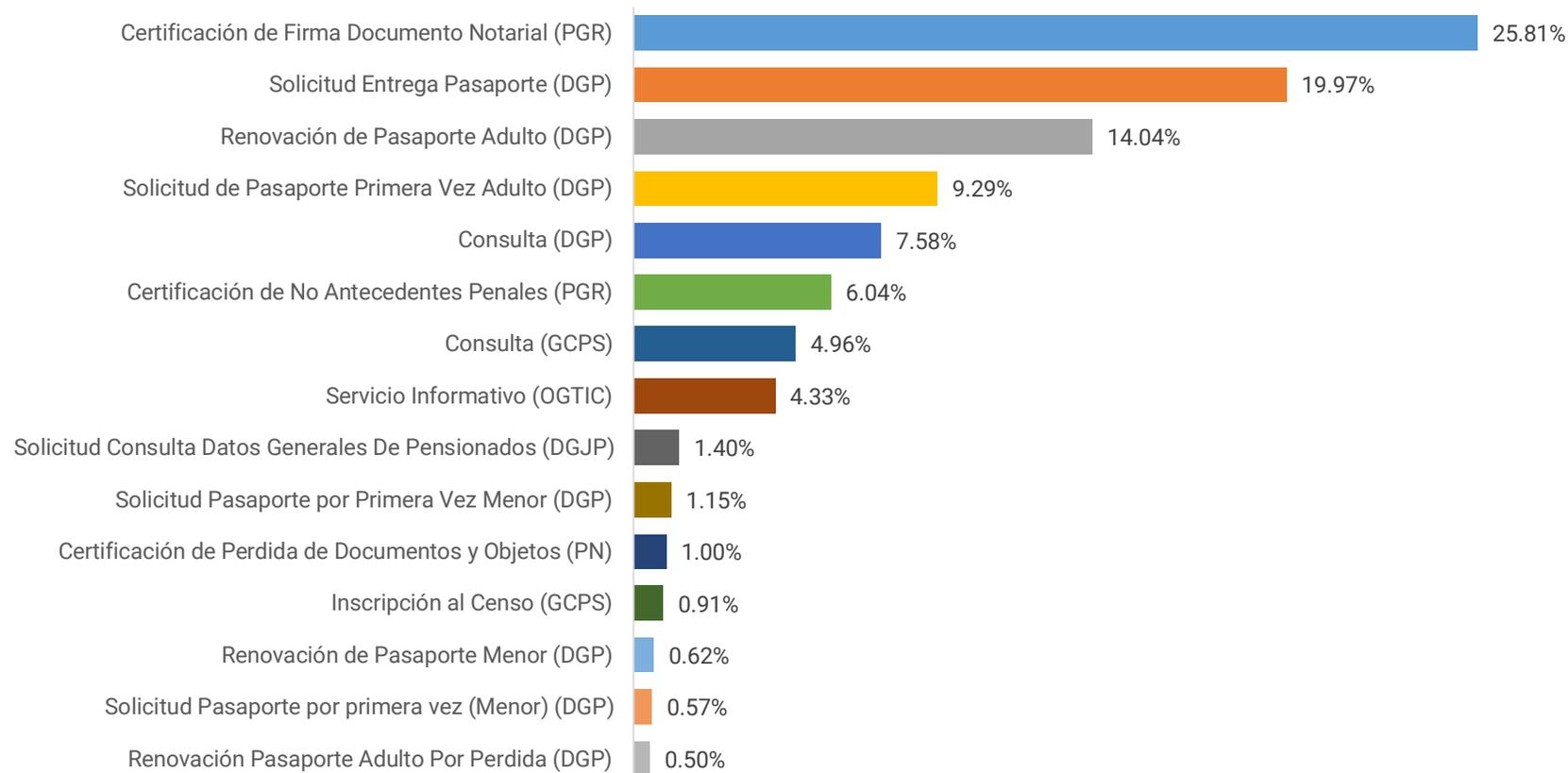
# CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



\* Base: 17,857 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2023.

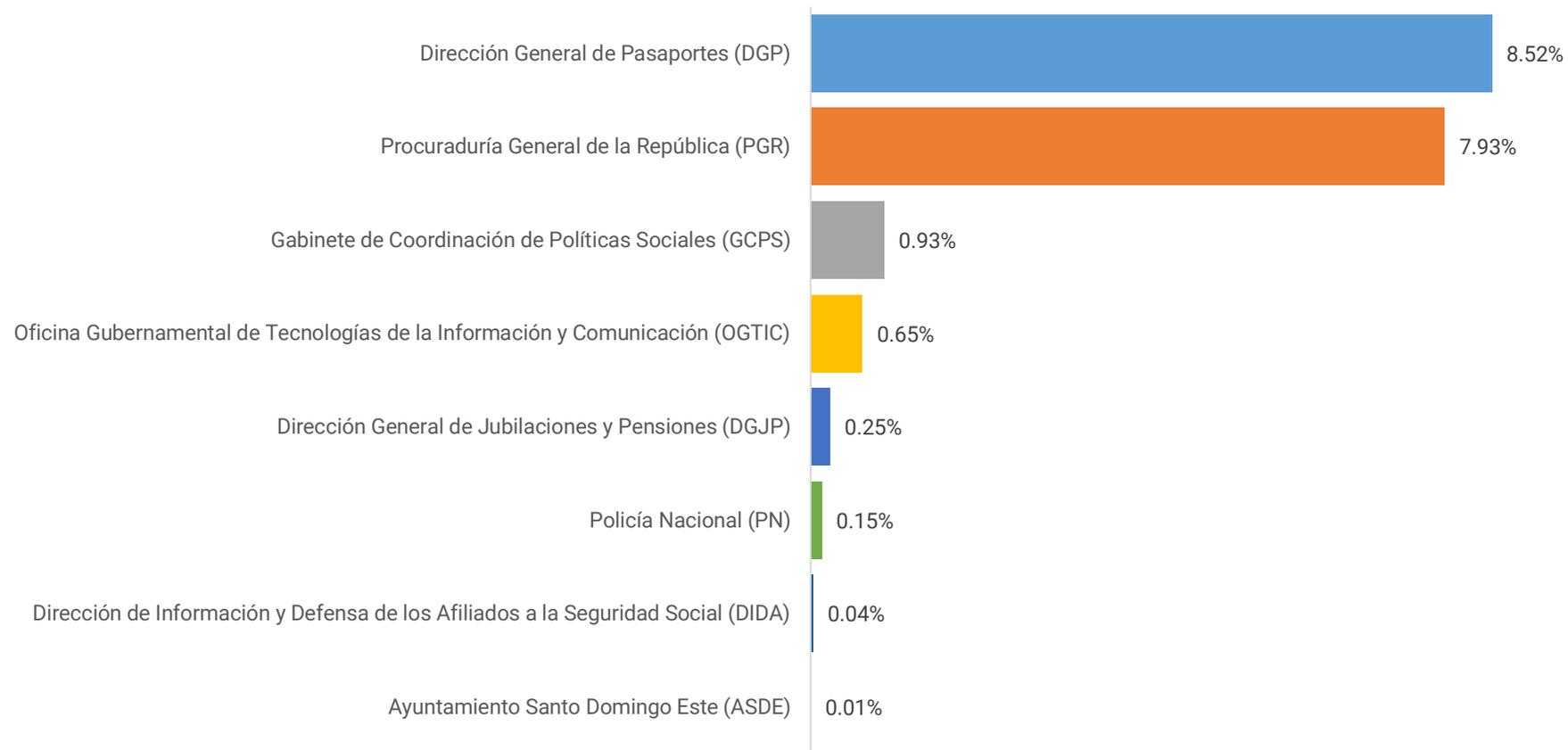
# CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

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



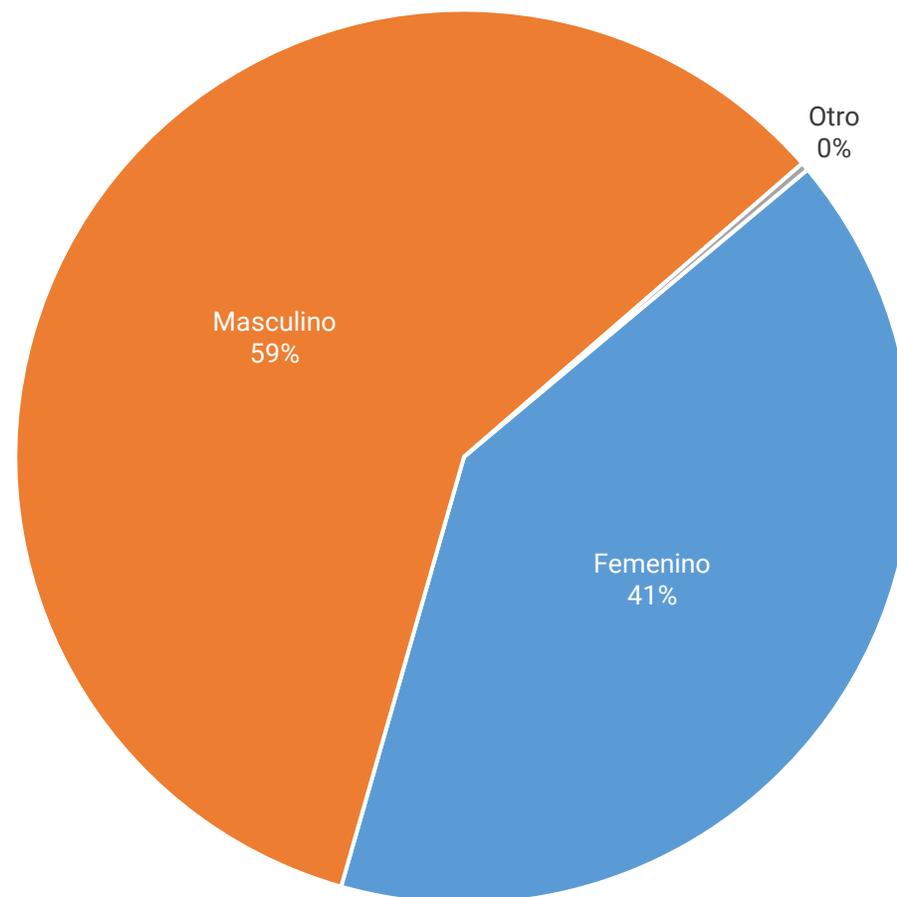
\* Base: 17,857 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2023.

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



\* **Base:** 23,099 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2023.

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



\* Base: 17,857 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2023.



**¡MUCHAS GRACIAS!**