

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Julio – Septiembre 2023)

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

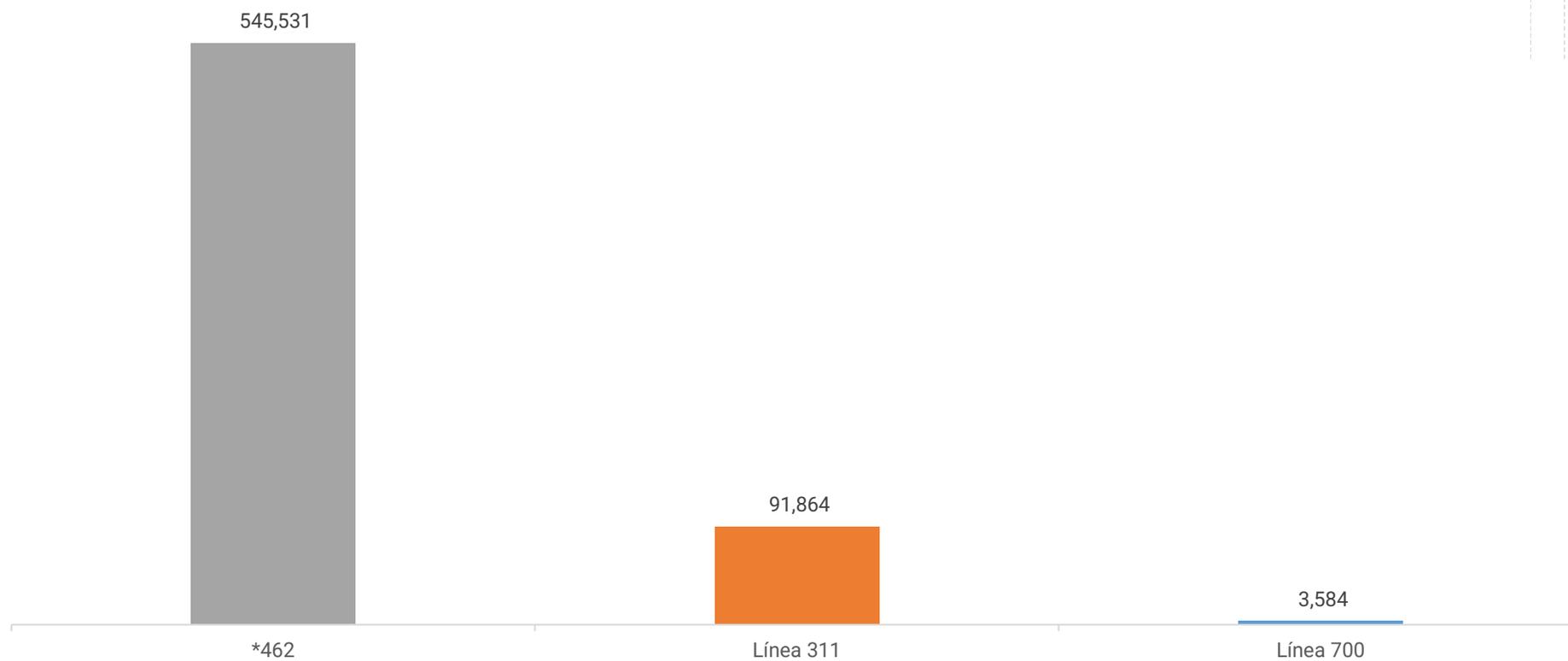
17

ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462, 3-1-1** y **700** recibió un total de **640,979** llamadas durante el periodo julio-septiembre del actual 2023.



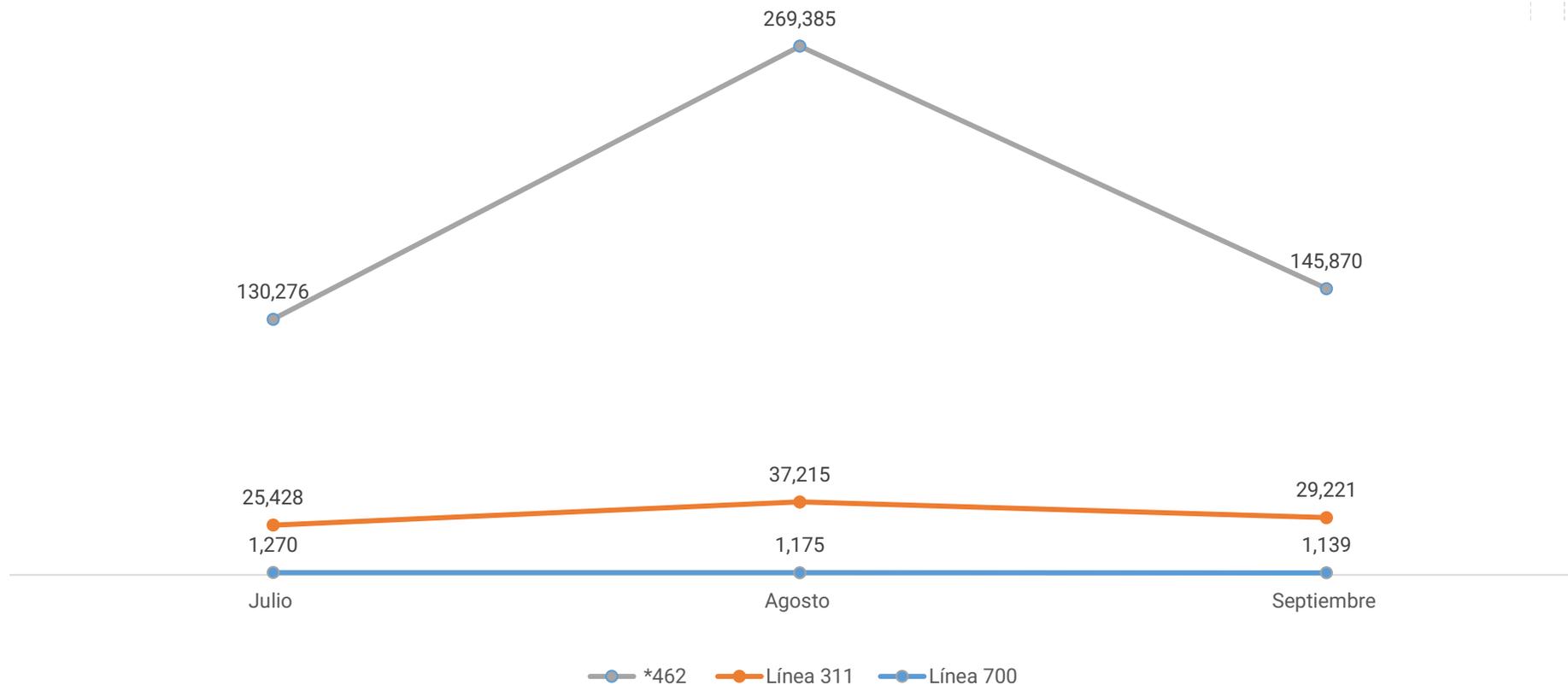
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Período: julio-septiembre 2023.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2023



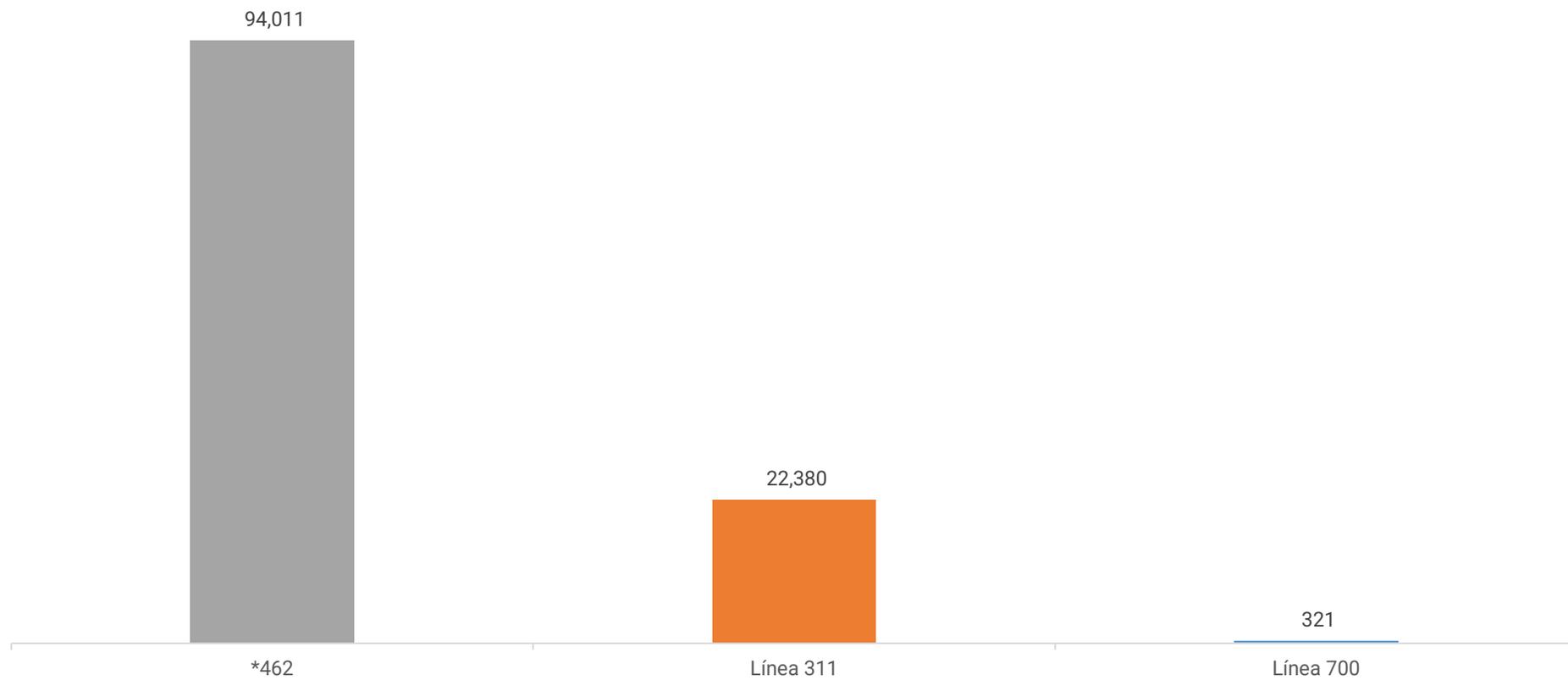


LLAMADAS ATENDIDAS

116,712

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 2023.

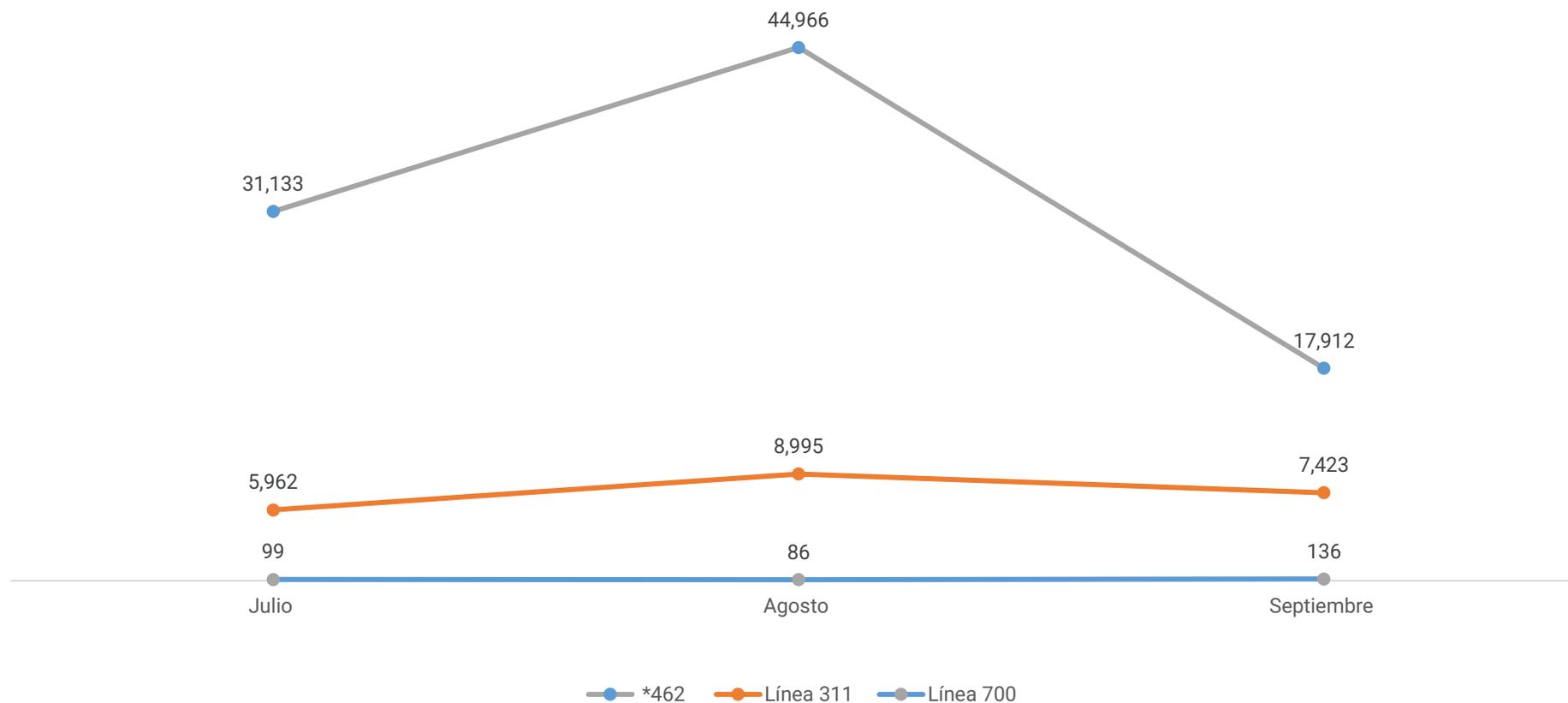
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



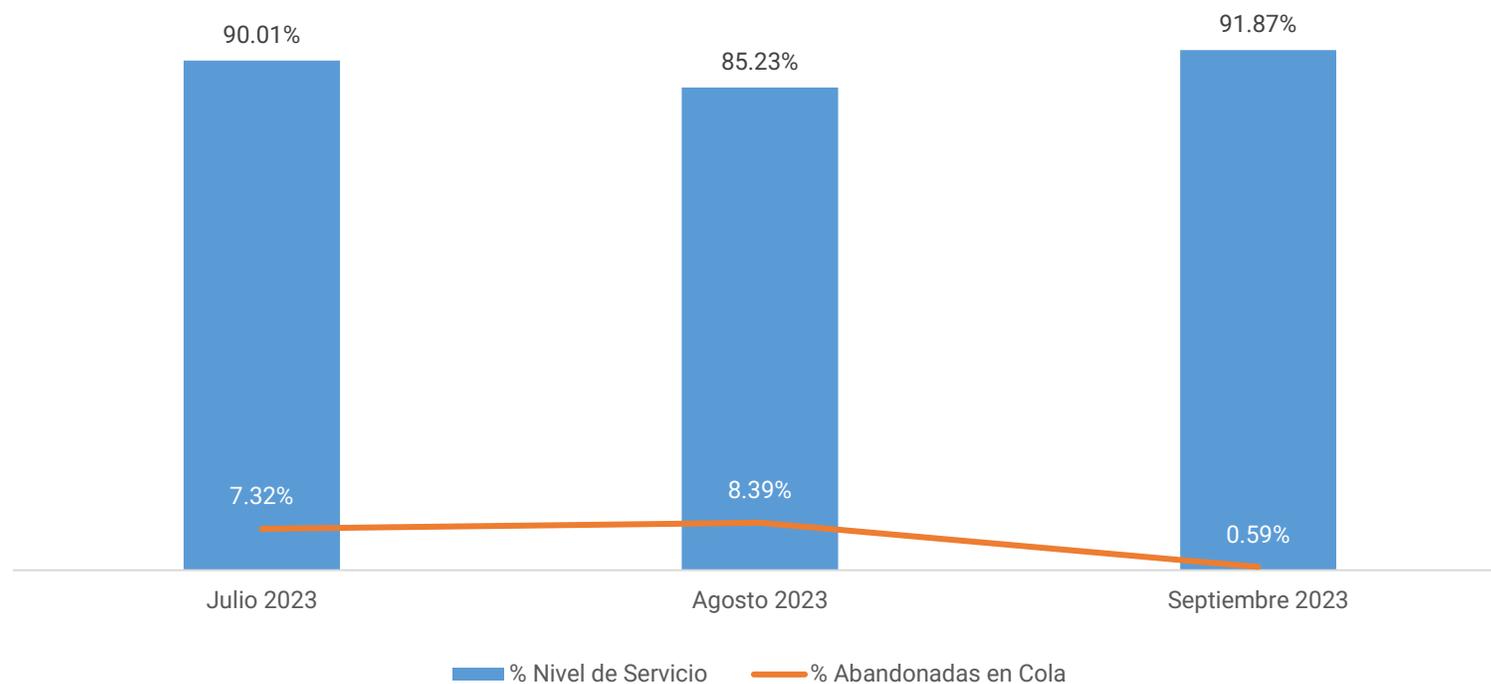
* Período: julio-septiembre 2023.

LLAMADAS ATENDIDAS

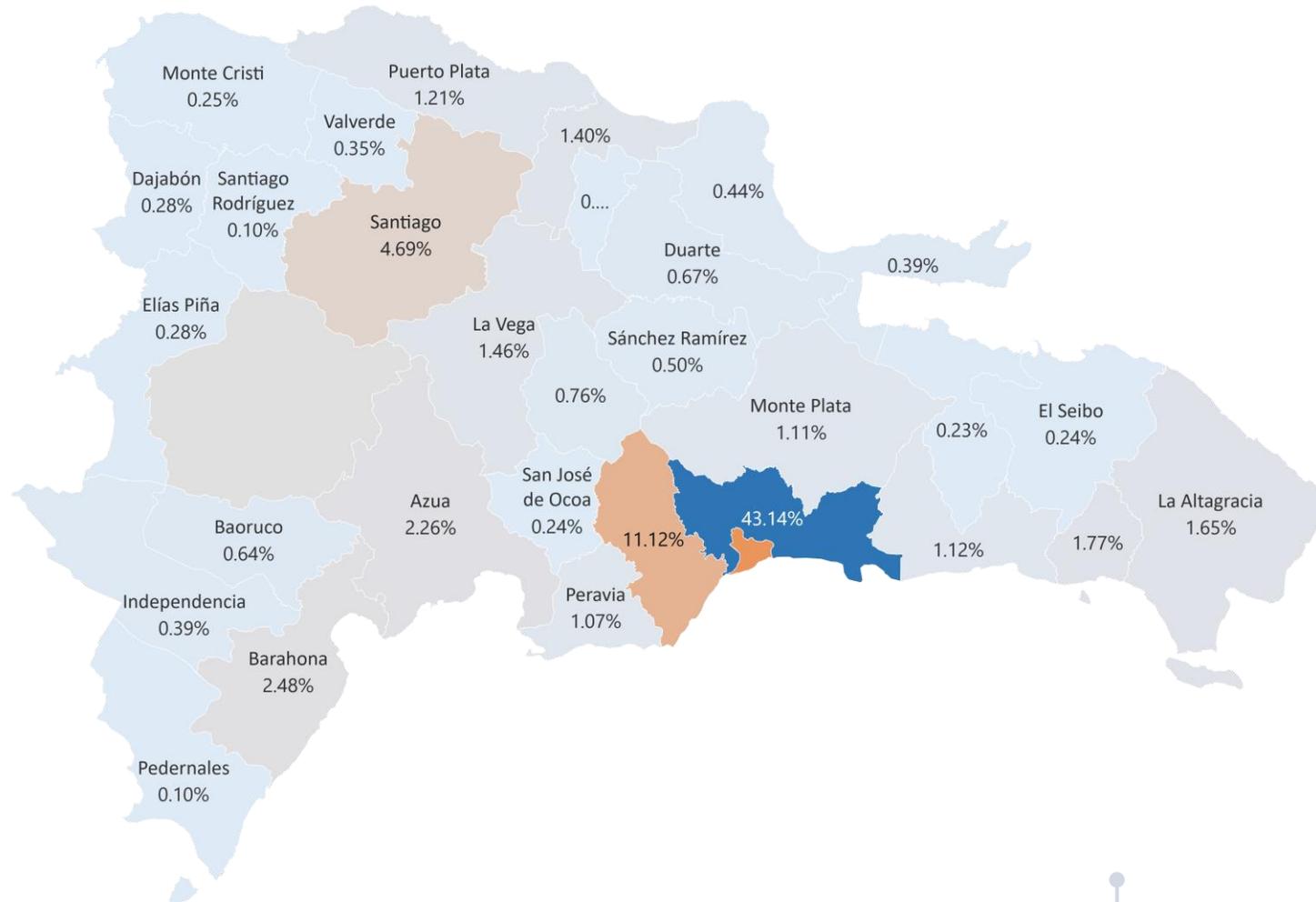
Desglose por mes del 2023



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



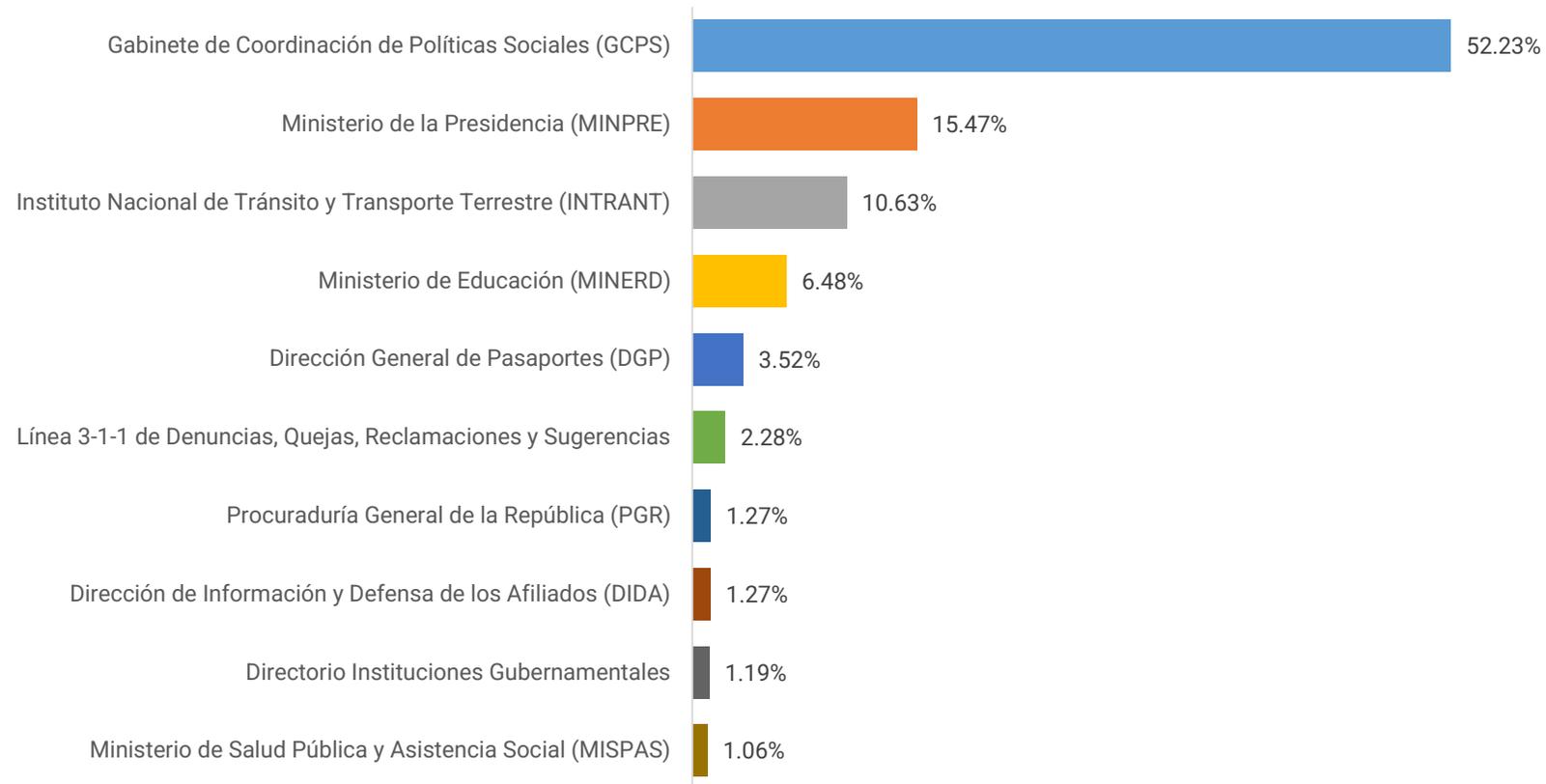
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft TomTom

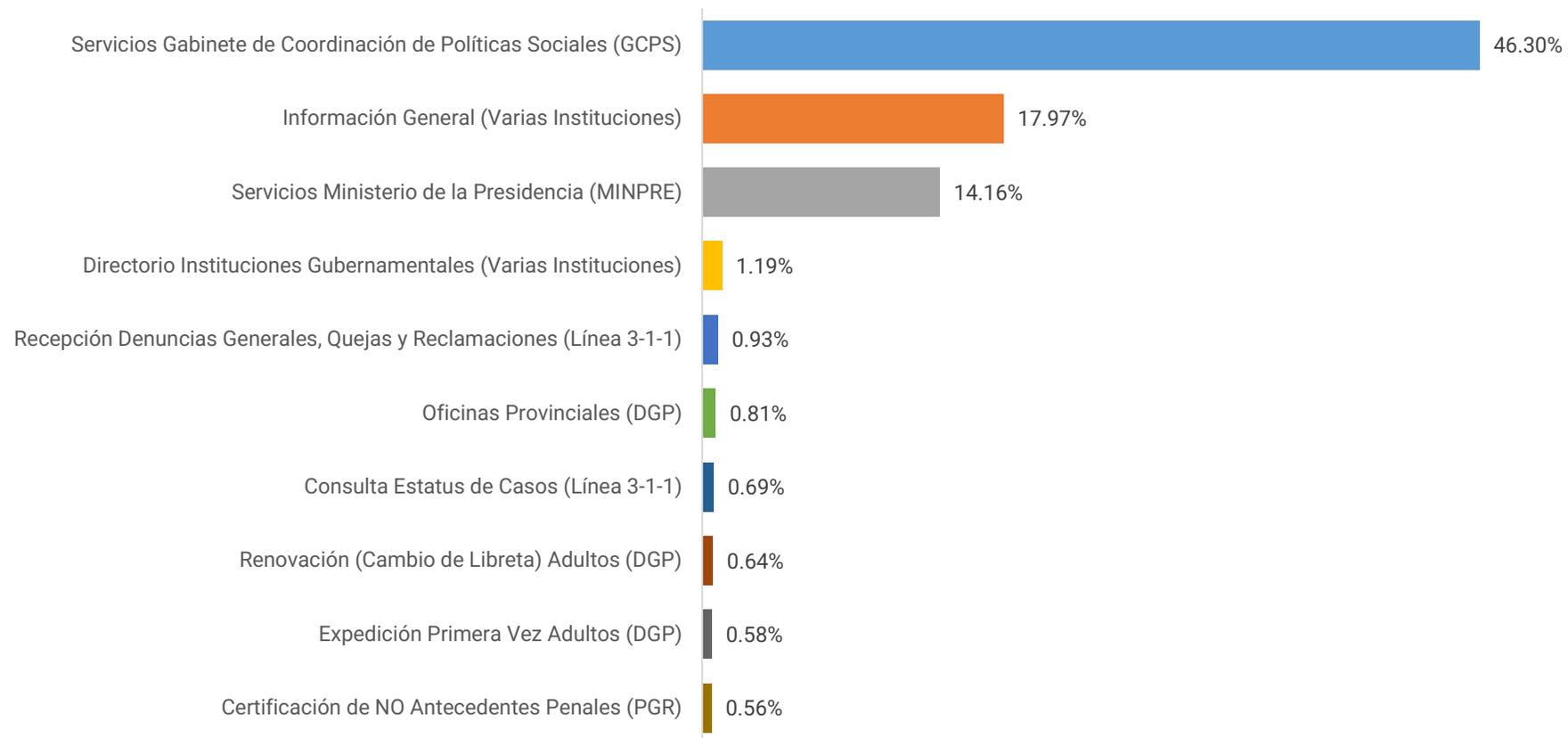
* Base: 61,808 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 61,808 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

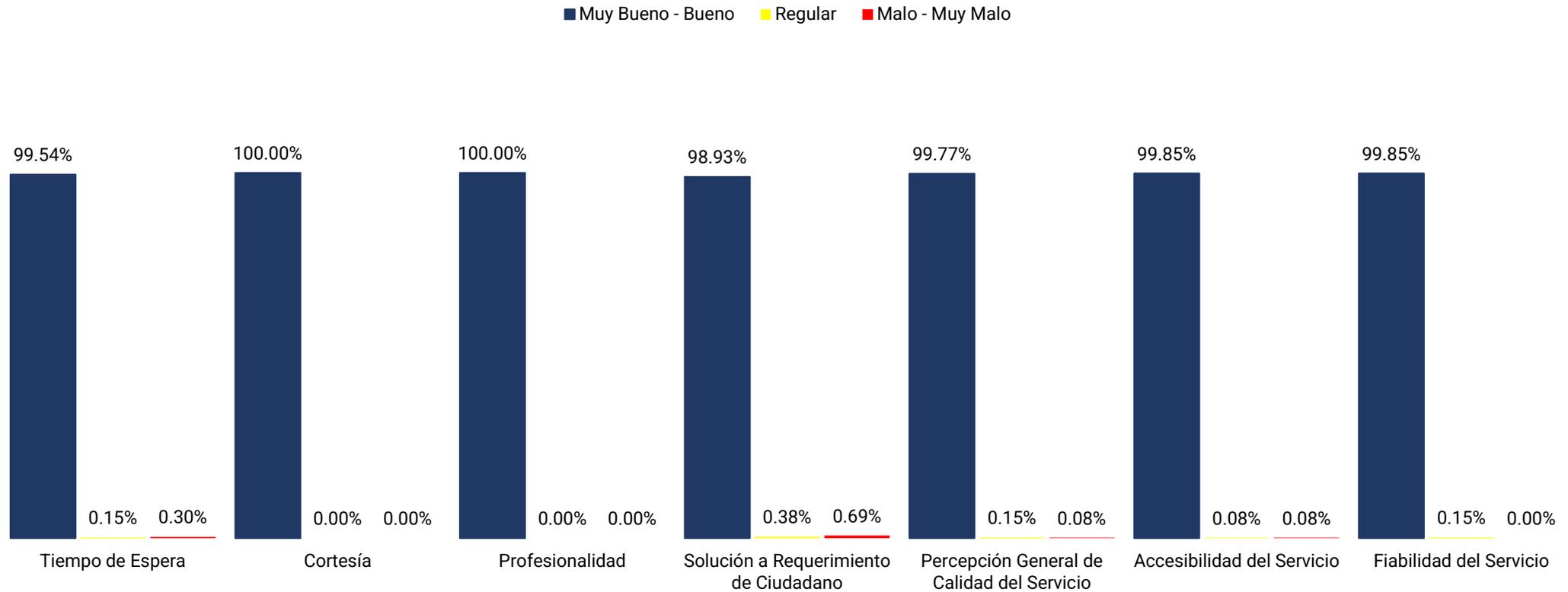


* Base: 61,808 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

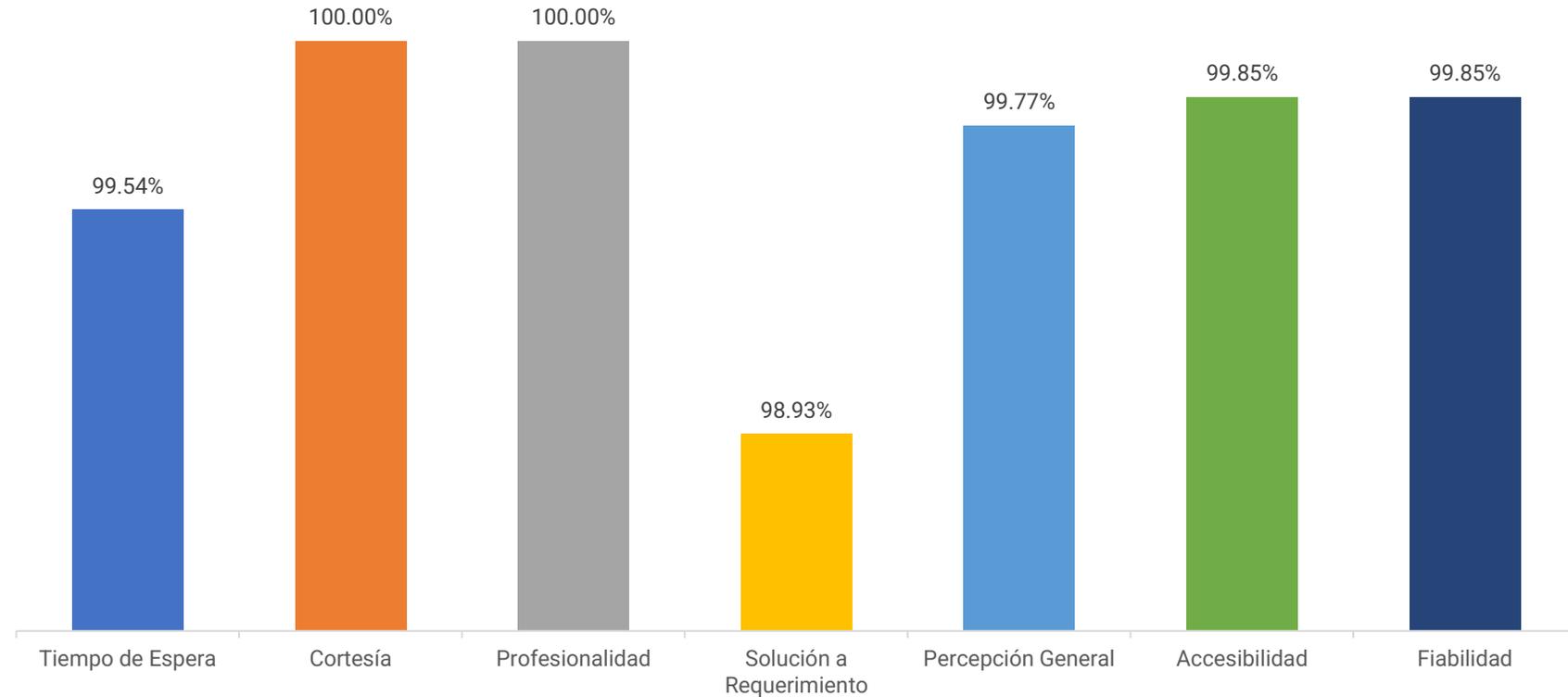


* Base: 1,313 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2023.

Índice de Satisfacción Ciudadana

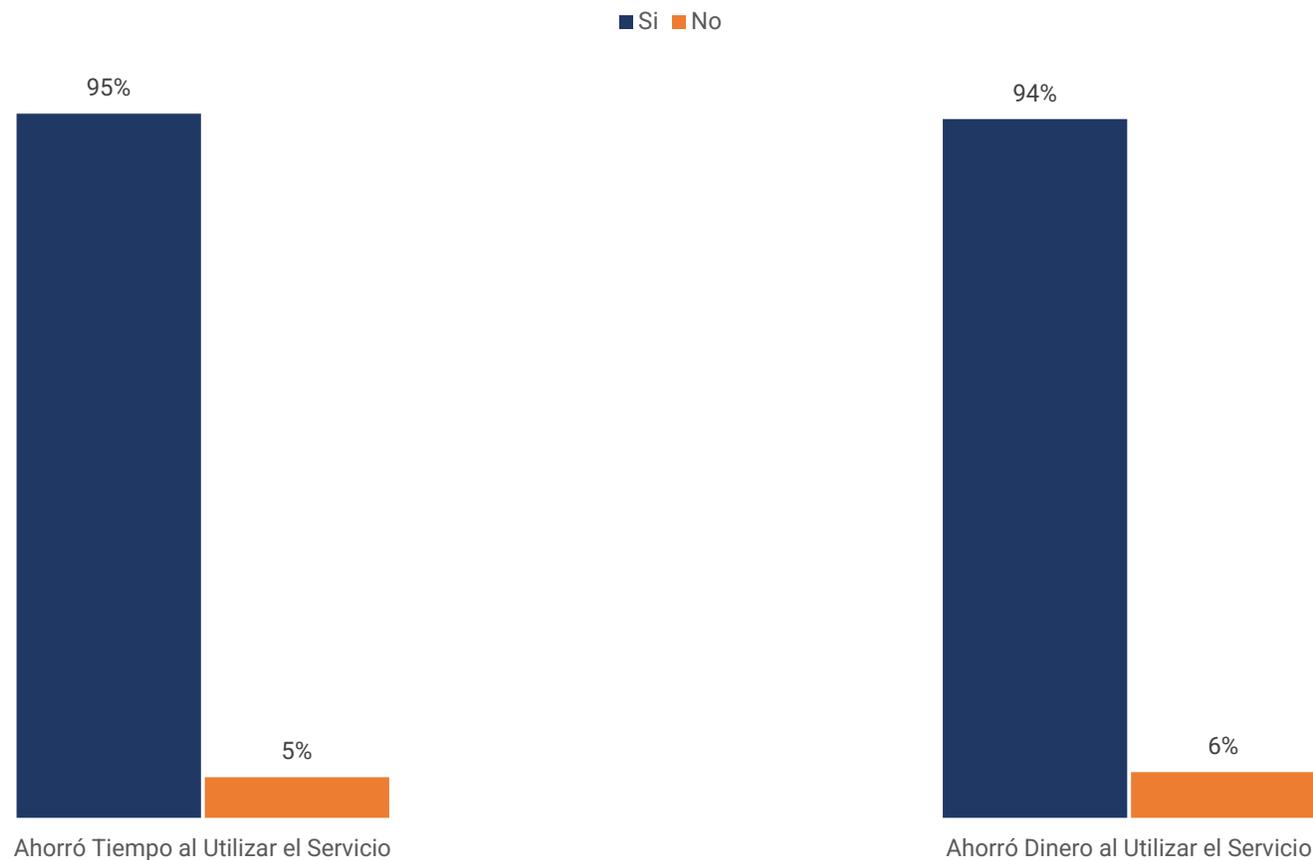
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.71%



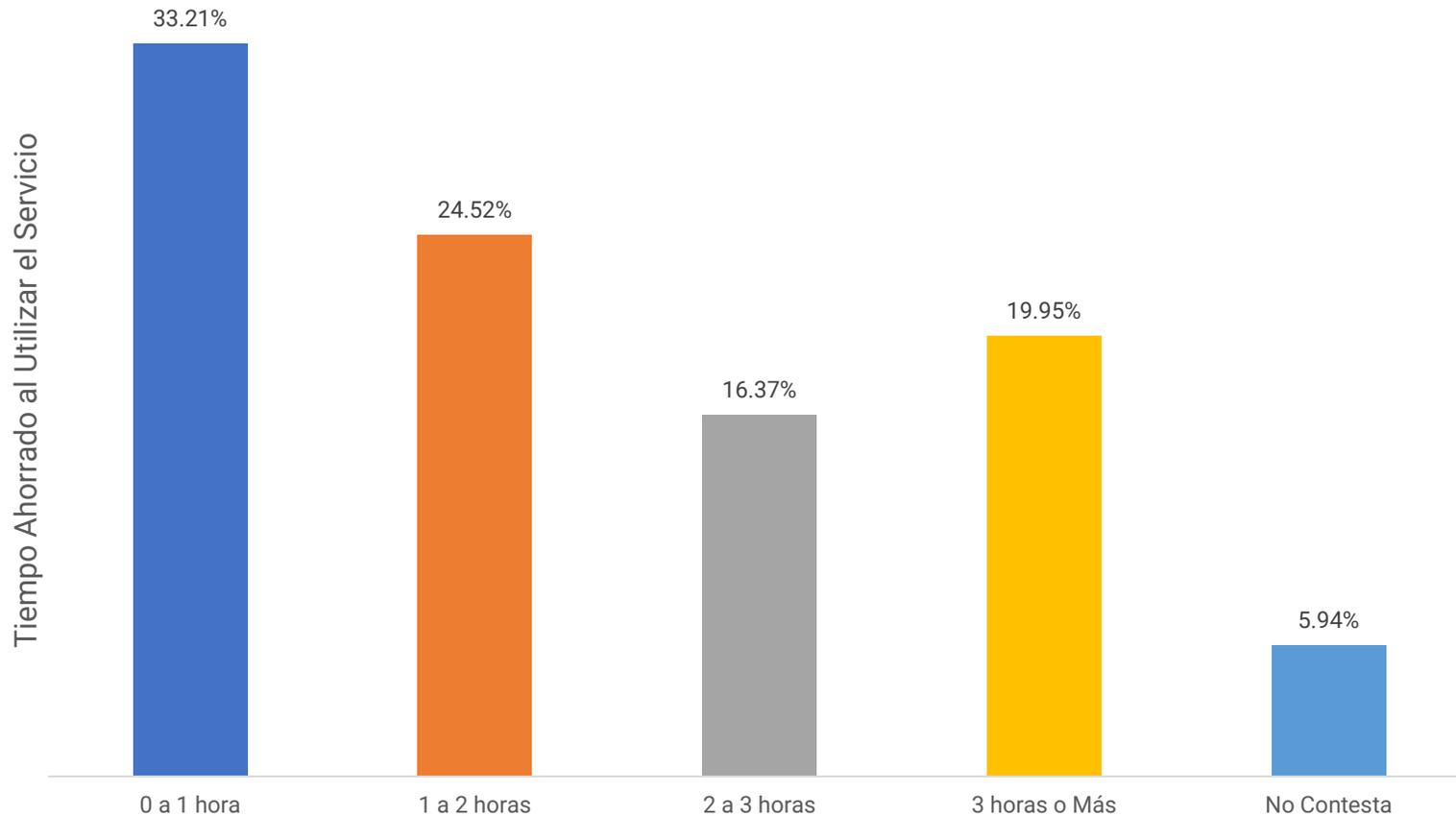
* Base: 1,313 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



* Base: 1,313 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO

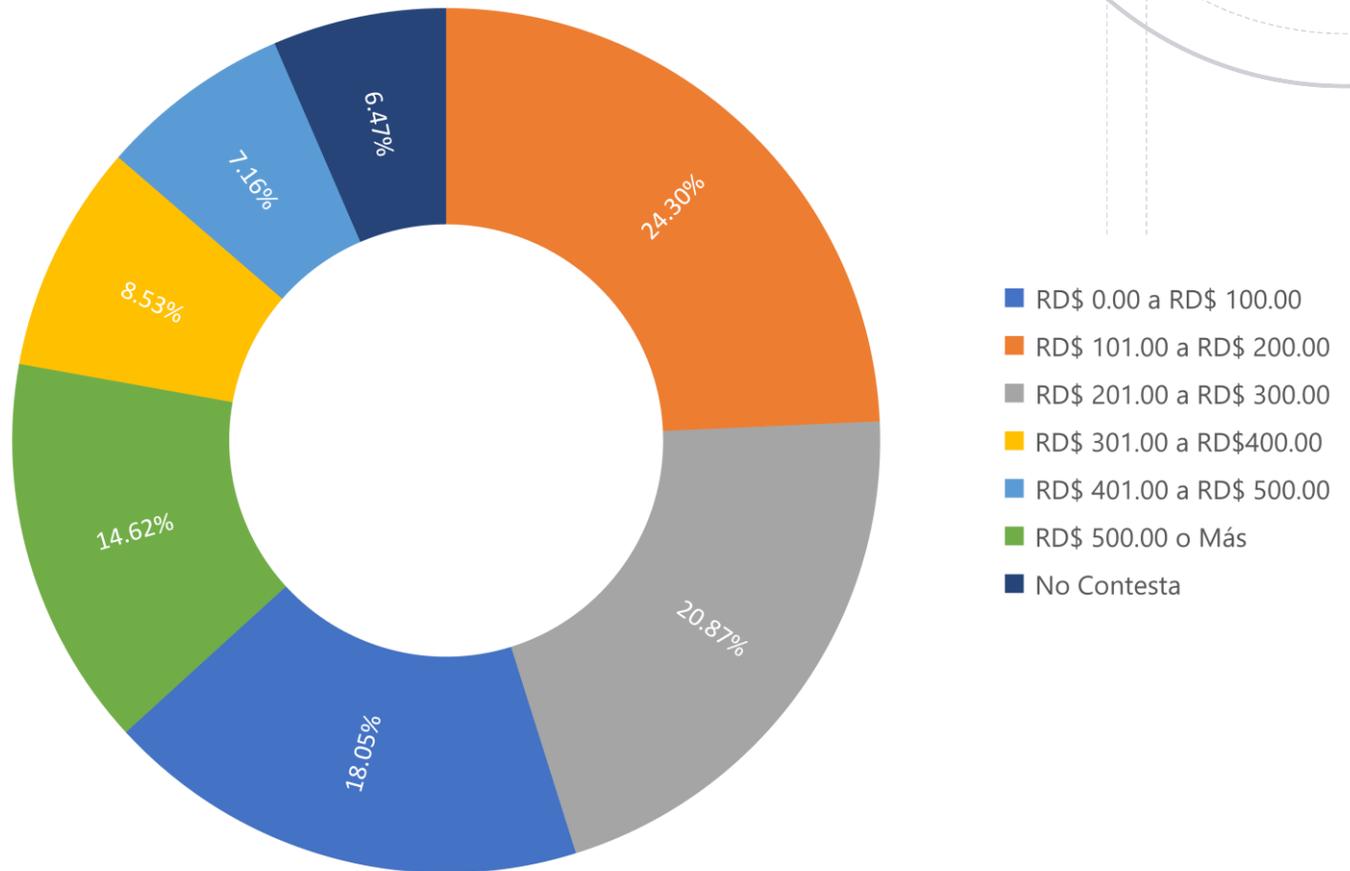


Alrededor del 20% de los ciudadanos encuestados mencionó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental. Además, el 33% y 25% indicaron haber ahorrado de 1 a 2 horas respectivamente. Estos resultados demuestran los beneficios significativos en términos de ahorro de tiempo que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

* Base: 1,313 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

Alrededor del 15% de los ciudadanos encuestados estimó haber ahorrado RD\$500.00 o más al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental. Asimismo, el 24%, 18% y 21% consideraron haber ahorrado hasta RD\$200.00, RD\$100.00 y RD\$300.00 respectivamente. Estos resultados revelan que una parte significativa de los usuarios ha experimentado ahorros monetarios al hacer uso del servicio del Centro de Contacto Gubernamental.



Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

El usuario expresó una experiencia negativa en relación al tiempo de espera, ya que experimentó largas demoras antes de recibir atención. Además, lamentablemente, enfrentó problemas de desconexión al intentar transferir la llamada a otra área. Estos problemas de tiempo de espera y desconexión claramente afectaron su satisfacción con el servicio.

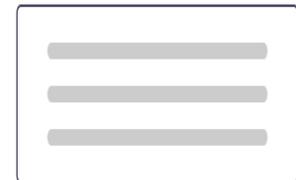
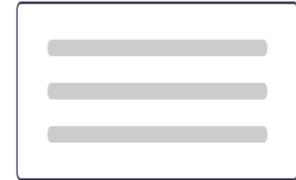
Algunos usuarios/ciudadanos de la línea *462 y del sistema 3-1-1 expresaron su descontento debido al largo tiempo de espera experimentado. Esto revela una insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al tiempo que tuvieron que esperar para recibir atención. Es fundamental optimizar los tiempos de espera con el fin de proporcionar un servicio más eficiente, accesible y satisfactorio.

Solución a Requerimiento

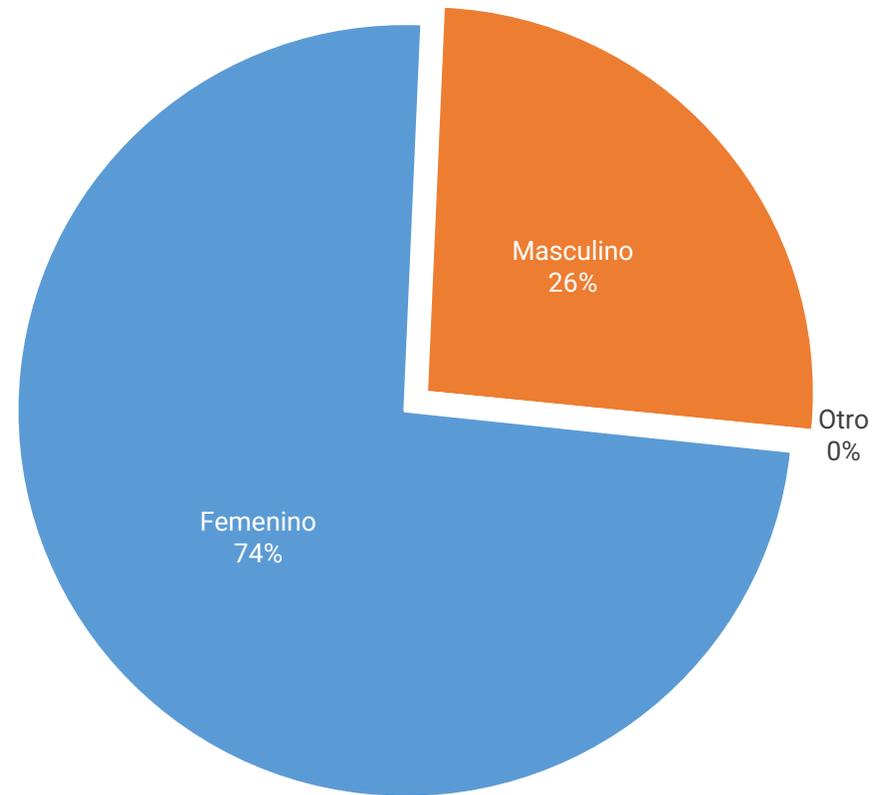
El usuario expresó su insatisfacción con la solución proporcionada para su requerimiento debido a la interrupción constante de las llamadas. Esta situación claramente ha afectado negativamente su experiencia y la efectividad de la asistencia brindada.

Evaluación General

El usuario ha evaluado el servicio de manera extremadamente negativa, principalmente debido a las dificultades experimentadas en la transferencia de llamadas, que no se completan satisfactoriamente. Esta problemática ha generado una percepción muy desfavorable de la calidad del servicio prestado, ya que no se cumple con su necesidad de comunicarse eficazmente con otros departamentos.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 61,808 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2023.



¡MUCHAS GRACIAS!