

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Julio – Septiembre 2024)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ogtic 
Oficina Gobernamental de Tecnologías
de la Información y Comunicación

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

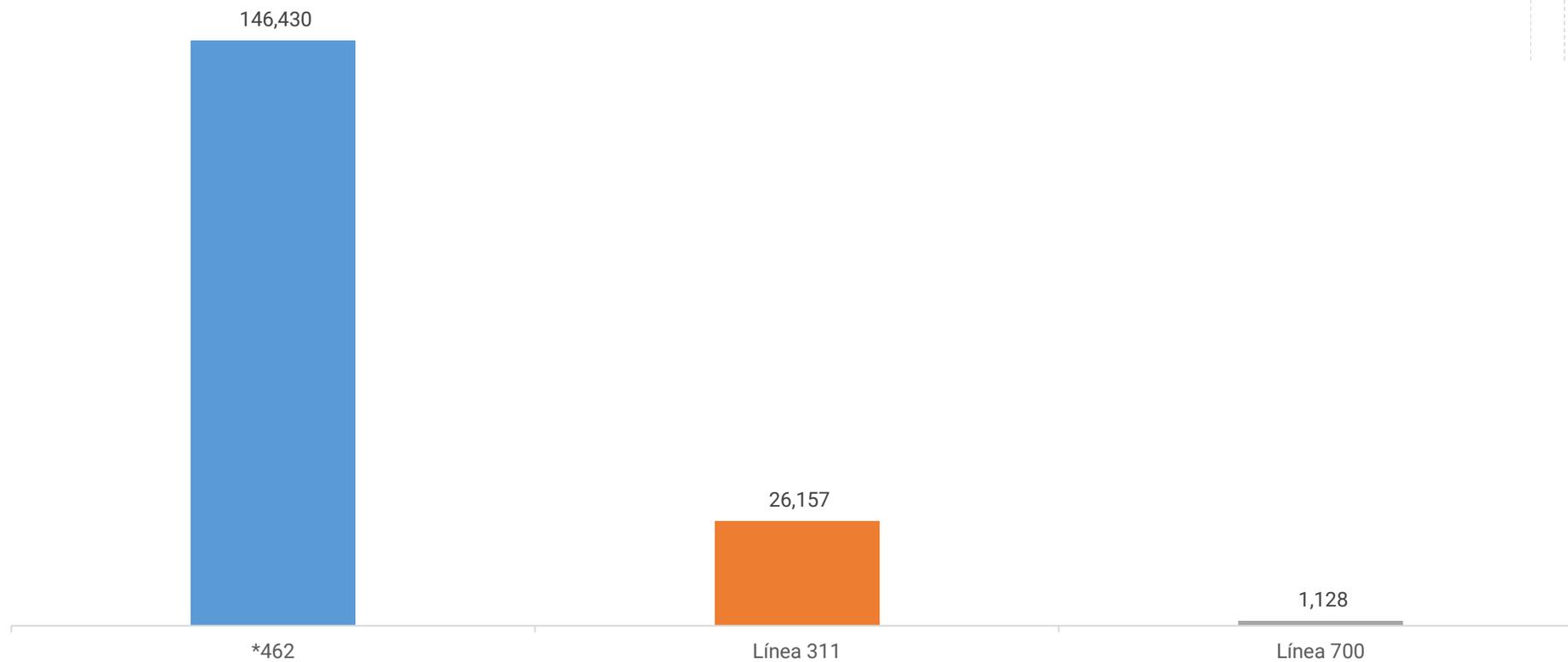
17



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462**, **3-1-1** y **700** recibió un total de **173,715** llamadas durante el periodo julio-septiembre del actual 2024.

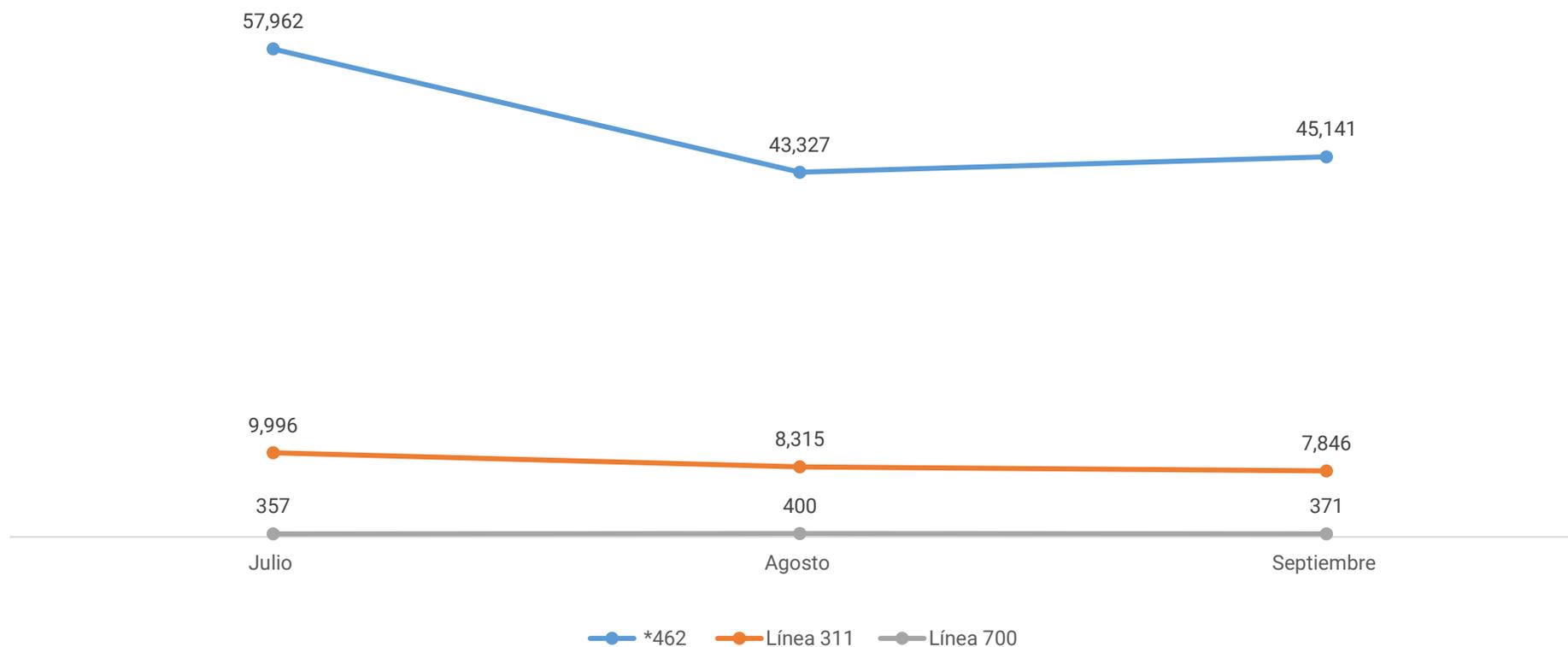
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Período: julio-septiembre 2024.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2024



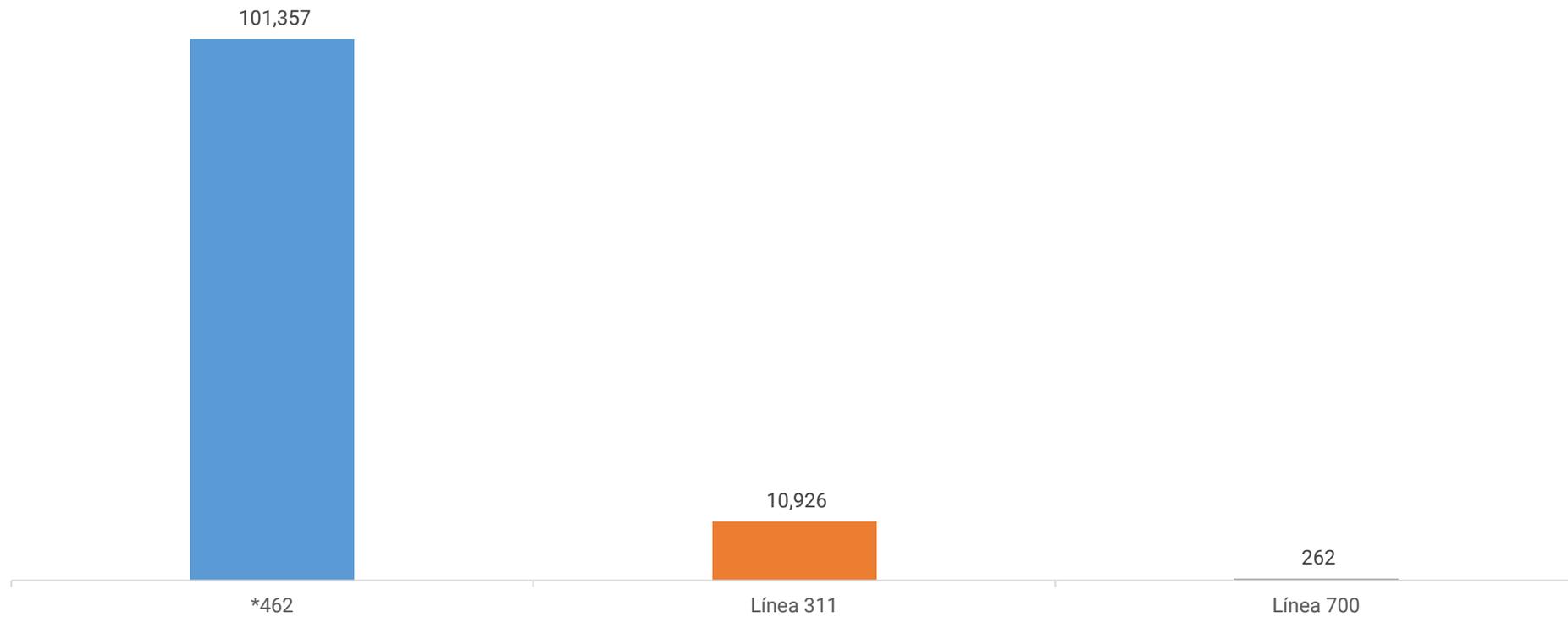


LLAMADAS ATENDIDAS

112,545

Son las llamadas de ciudadanos que han recibido algún tipo de asistencia por parte de nuestros agentes, a través de nuestras líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700**, durante el periodo julio-septiembre del actual 2024.

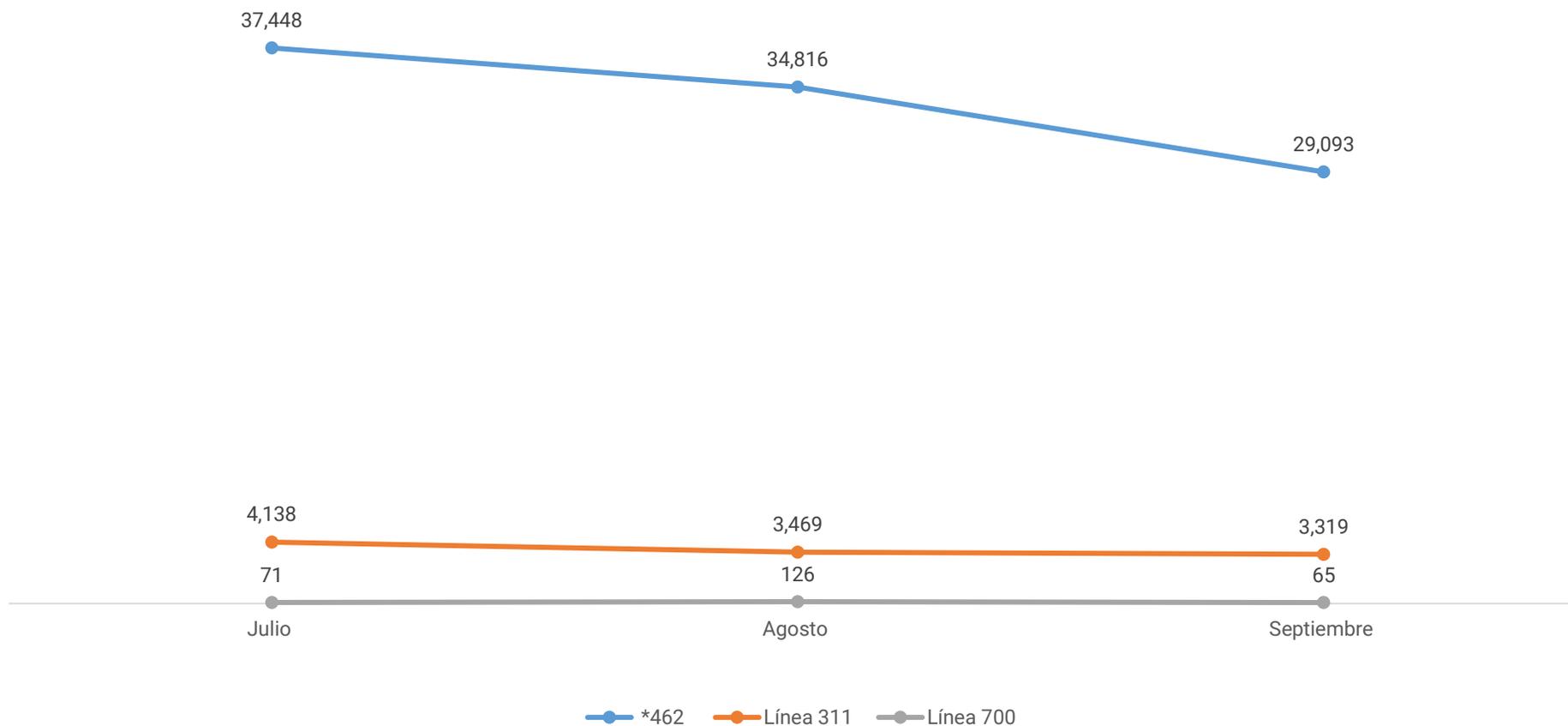
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



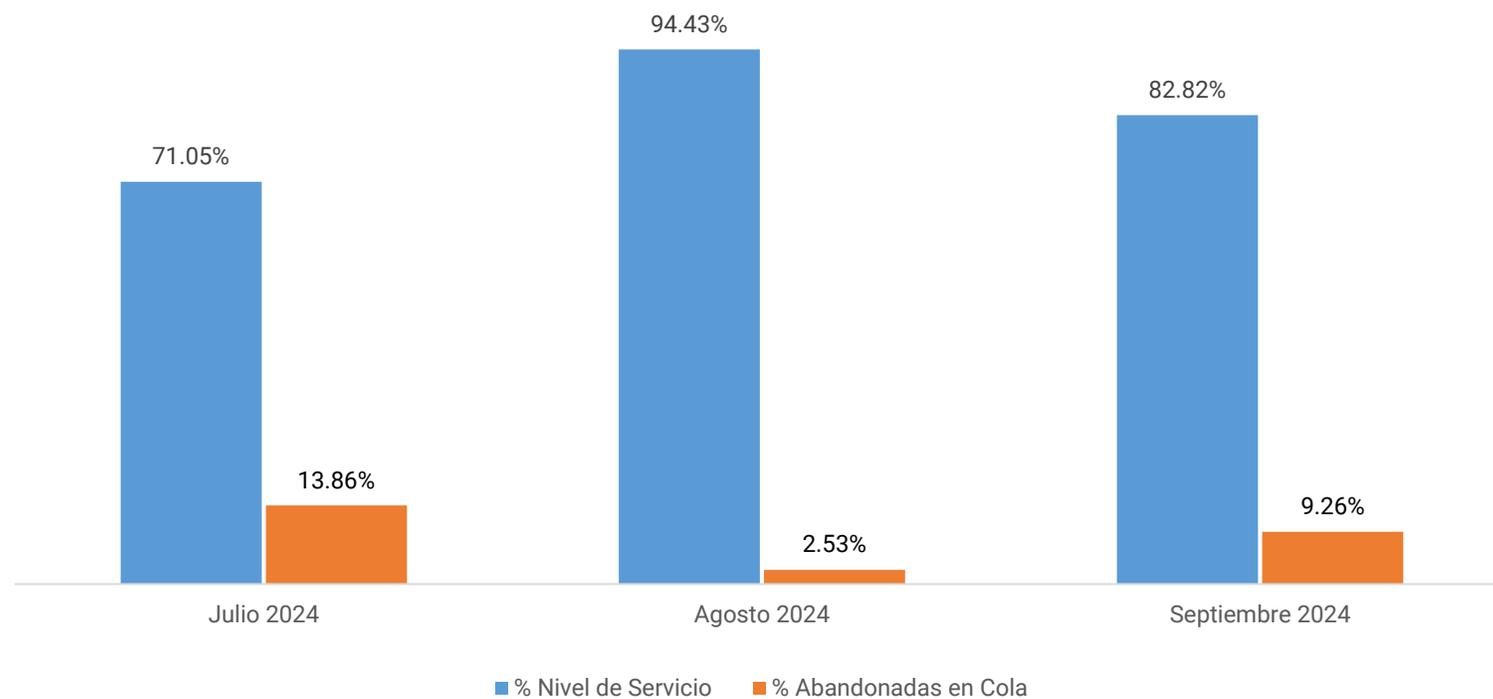
* Período: julio-septiembre 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS

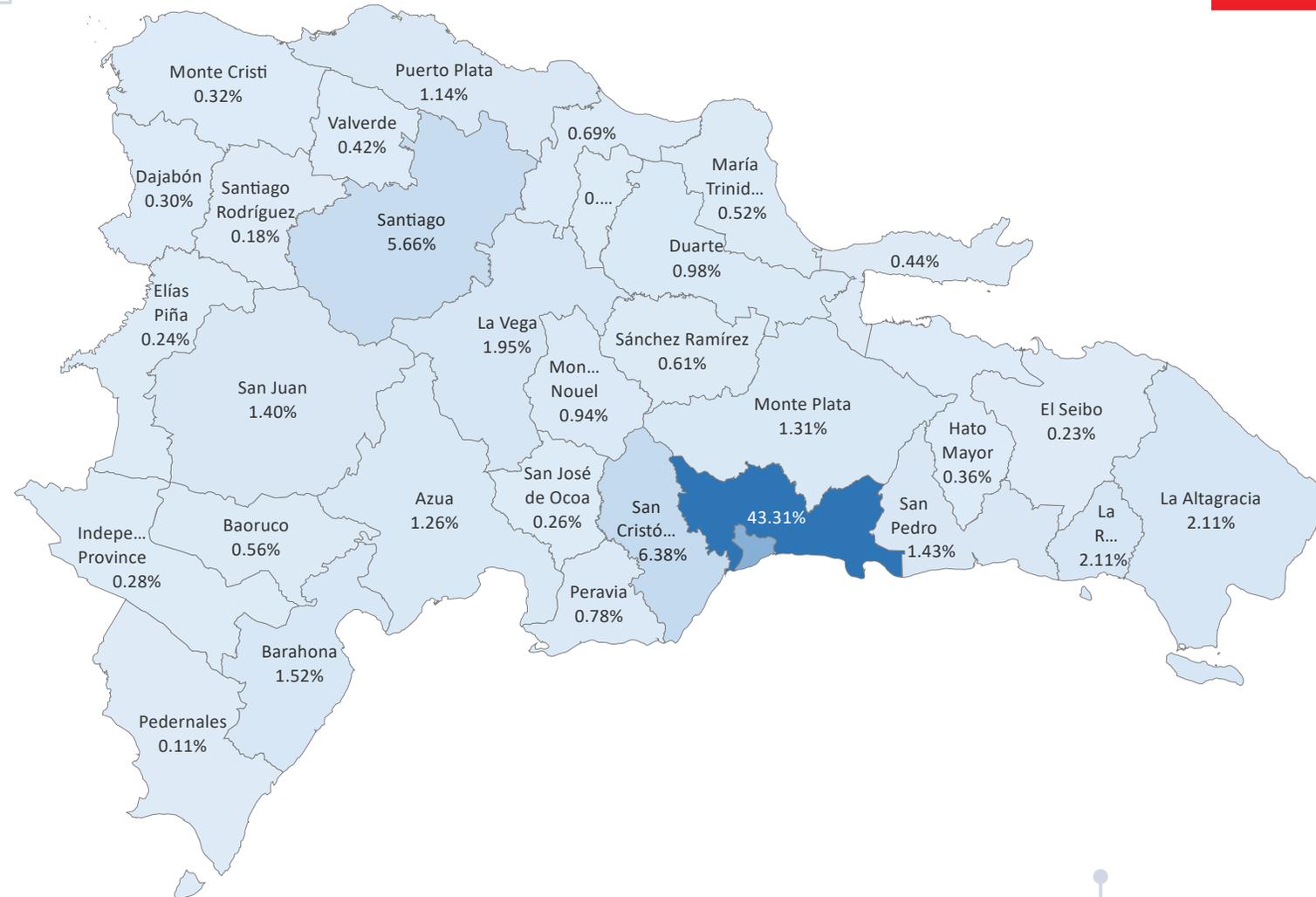
Desglose por mes del 2024



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



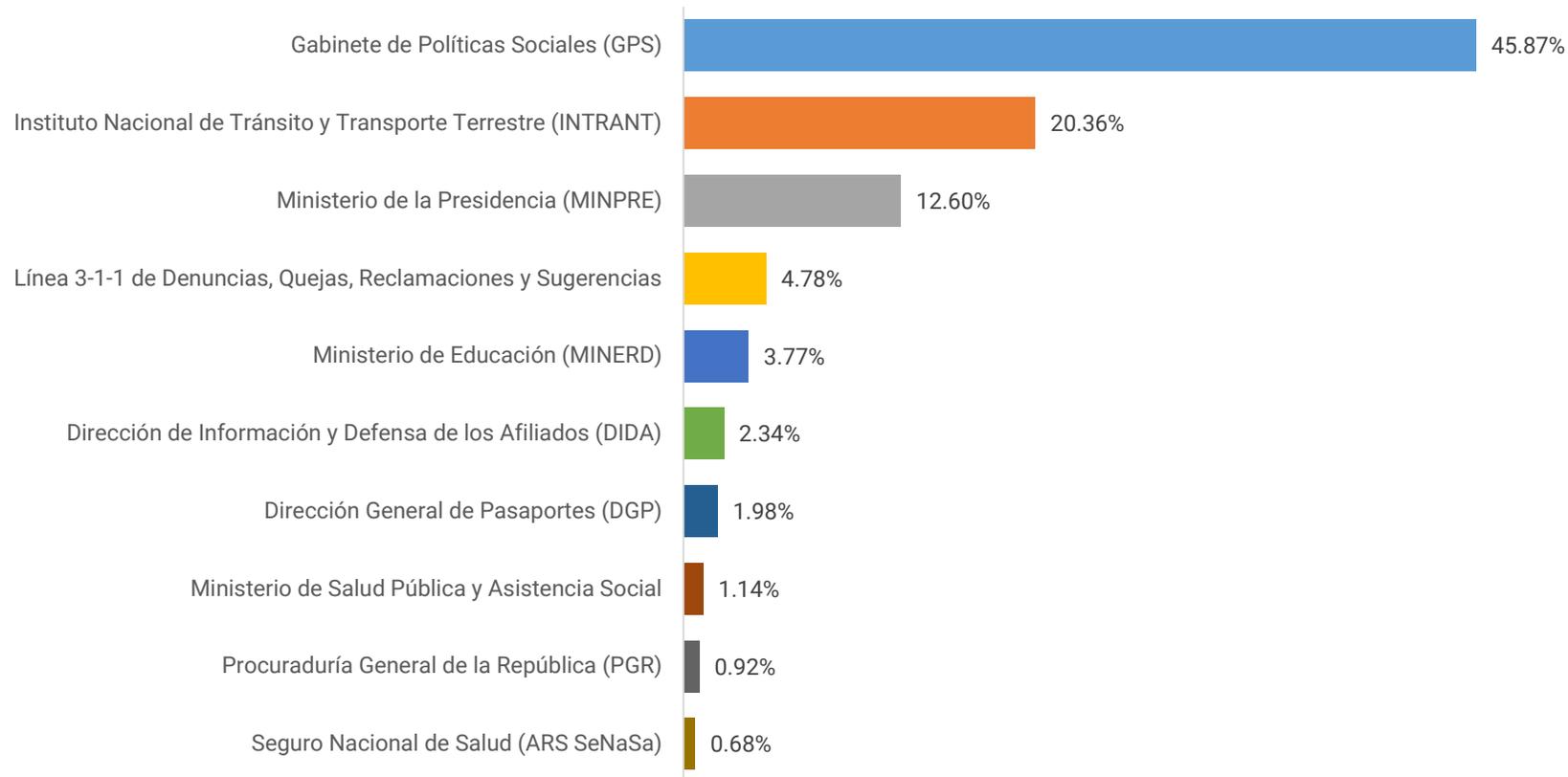
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

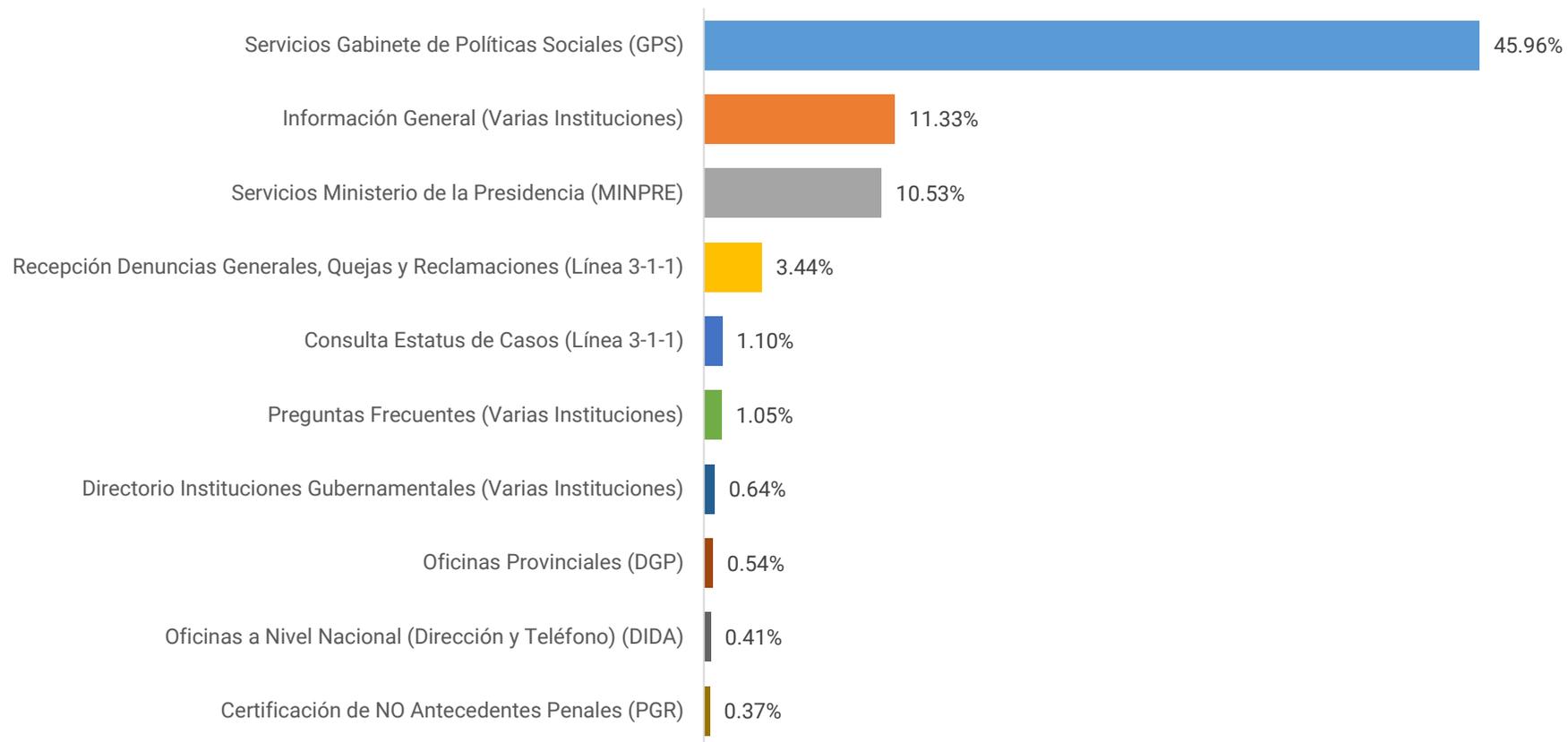
* Base: 31,353 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2024.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 31,353 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2024.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



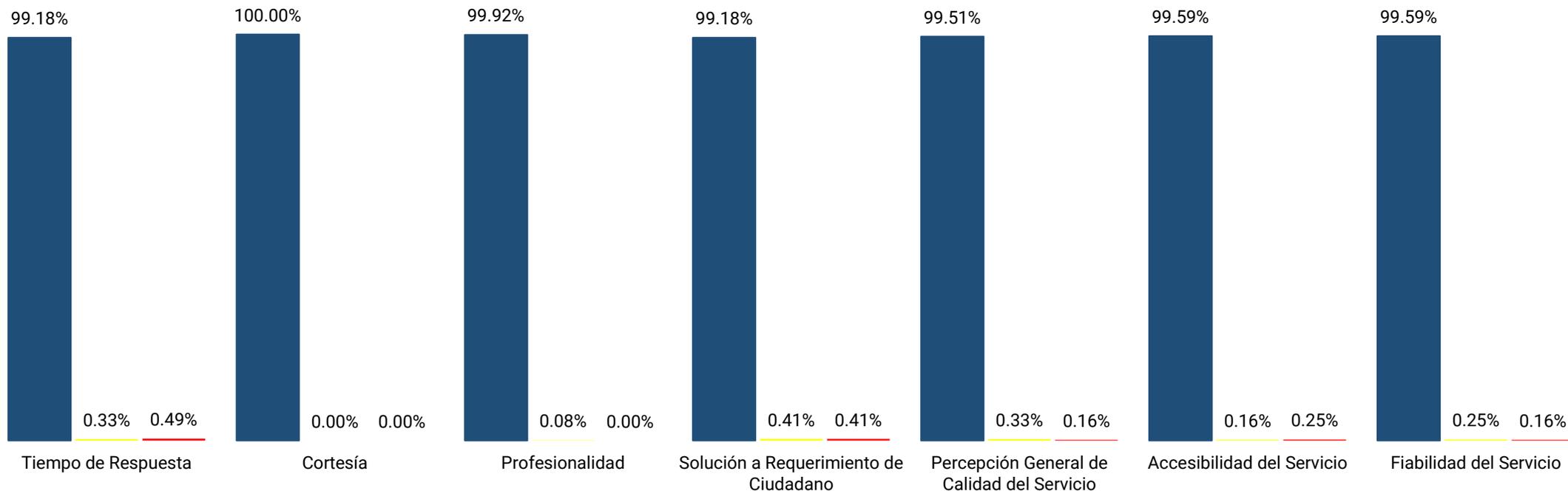
* Base: 31,353 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2024.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



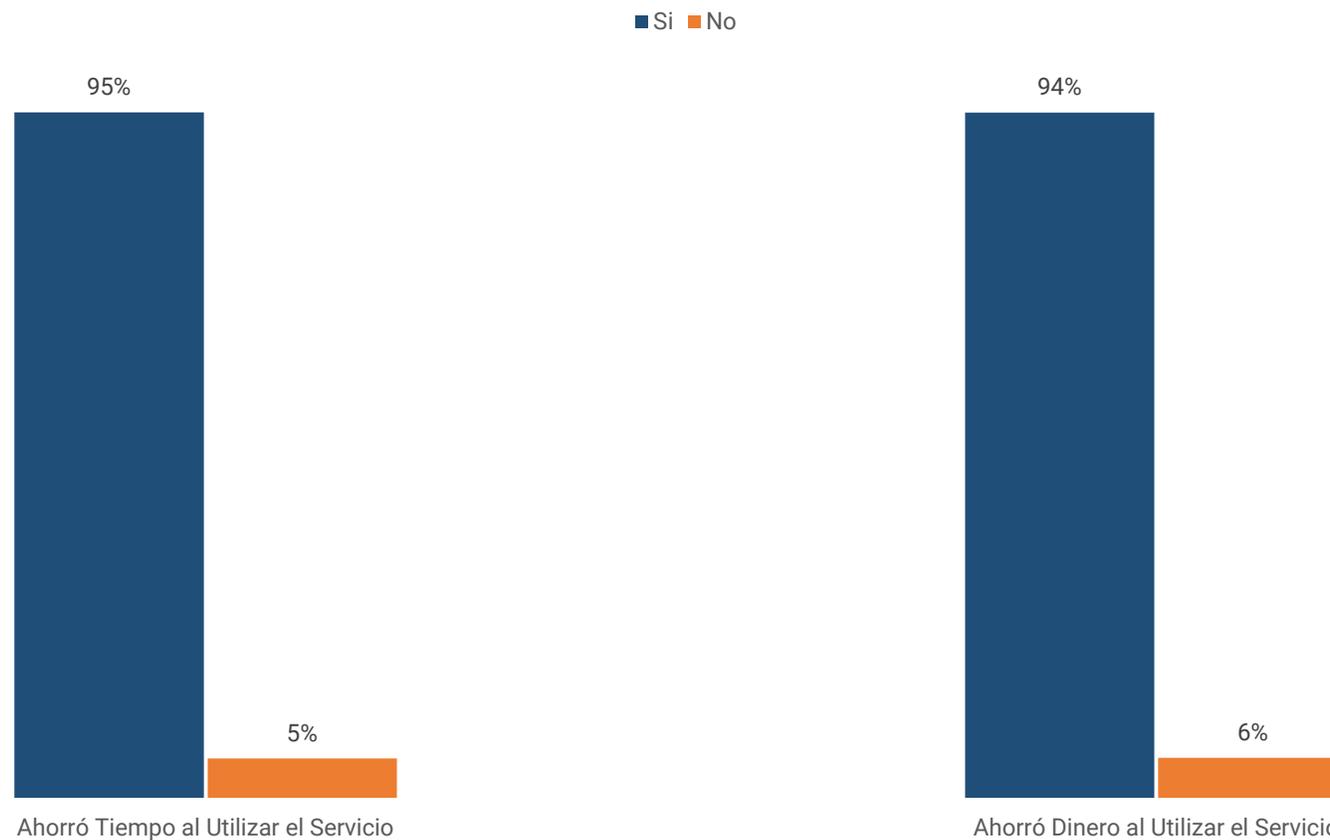
RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

■ Muy Bueno - Bueno ■ Regular ■ Malo - Muy Malo



* Base: 1,218 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

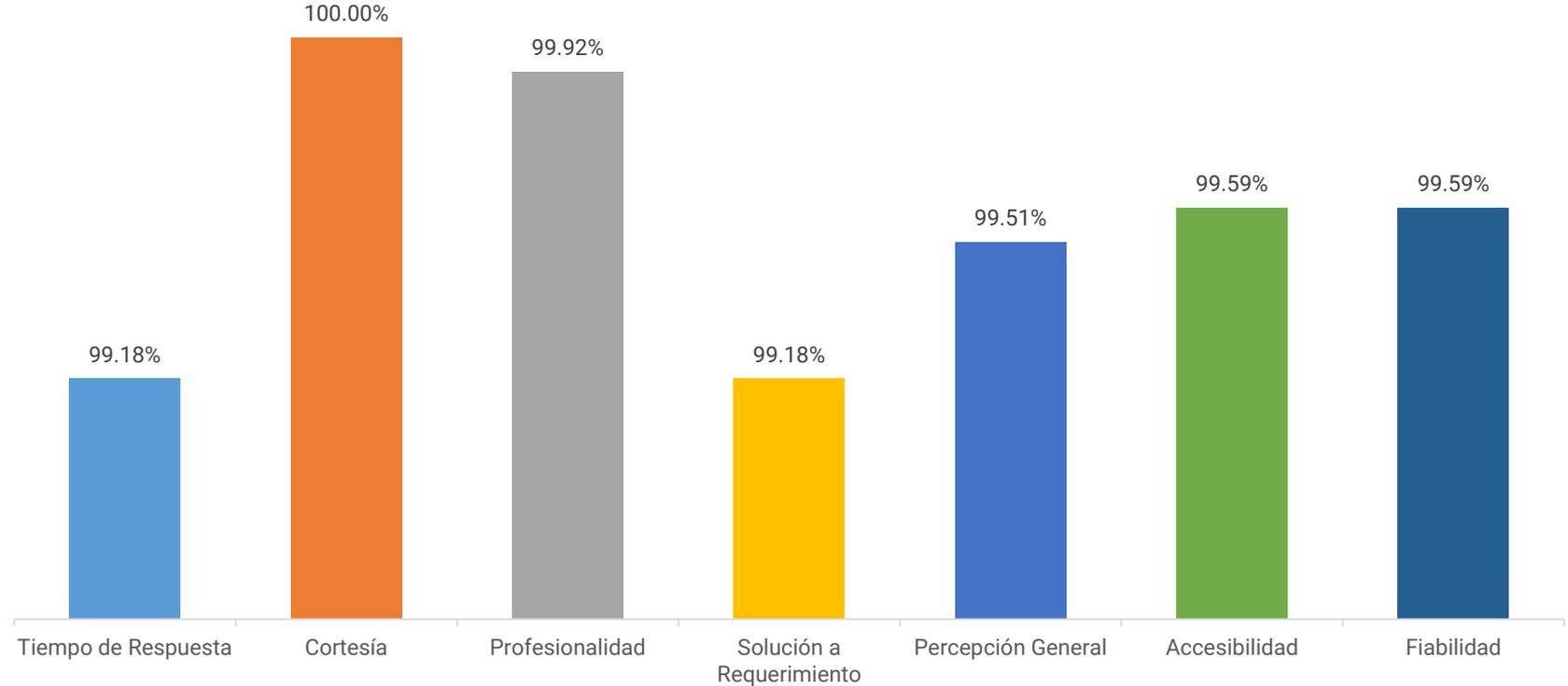


* Base: 1,218 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2024.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.57%

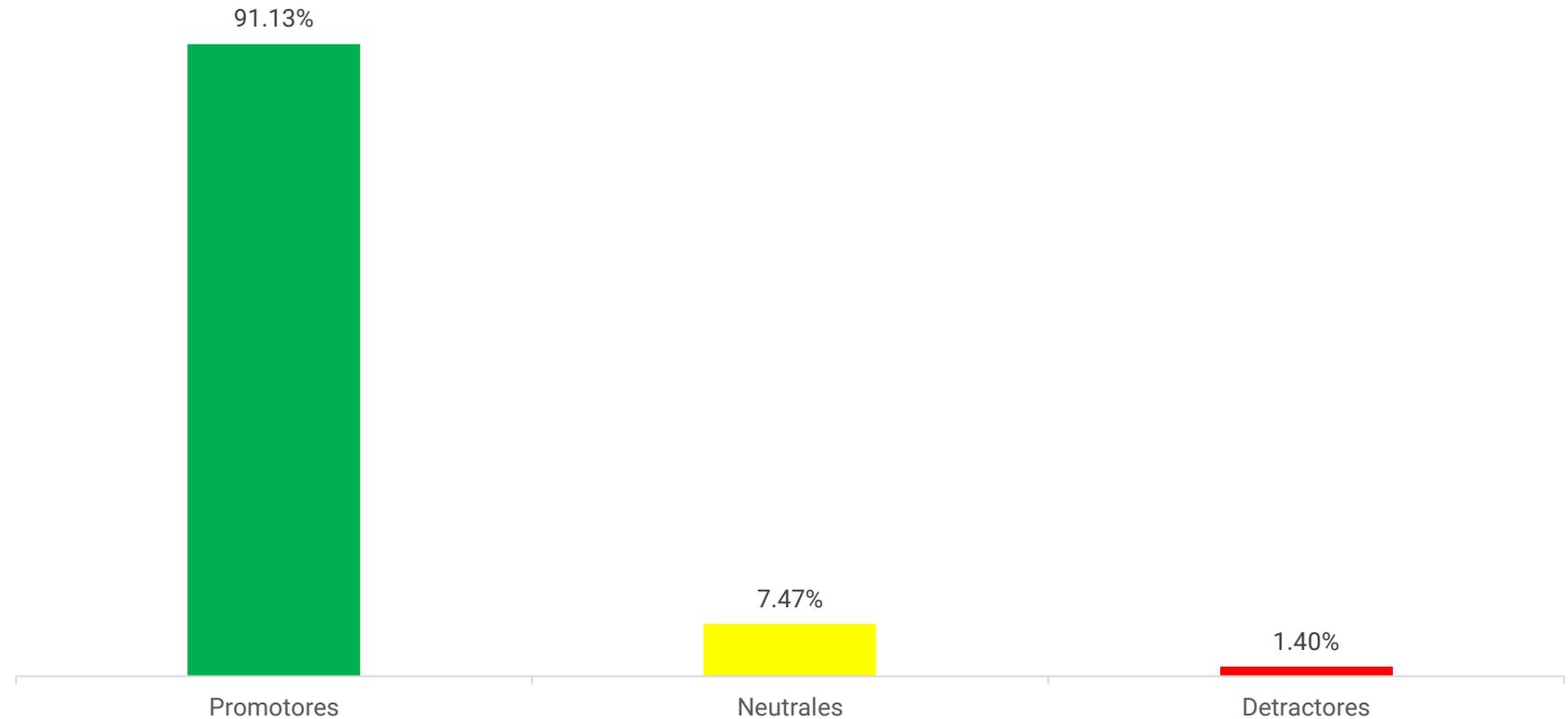


* Base: 1,218 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2024.

Índice del Promotor Neto (NPS)

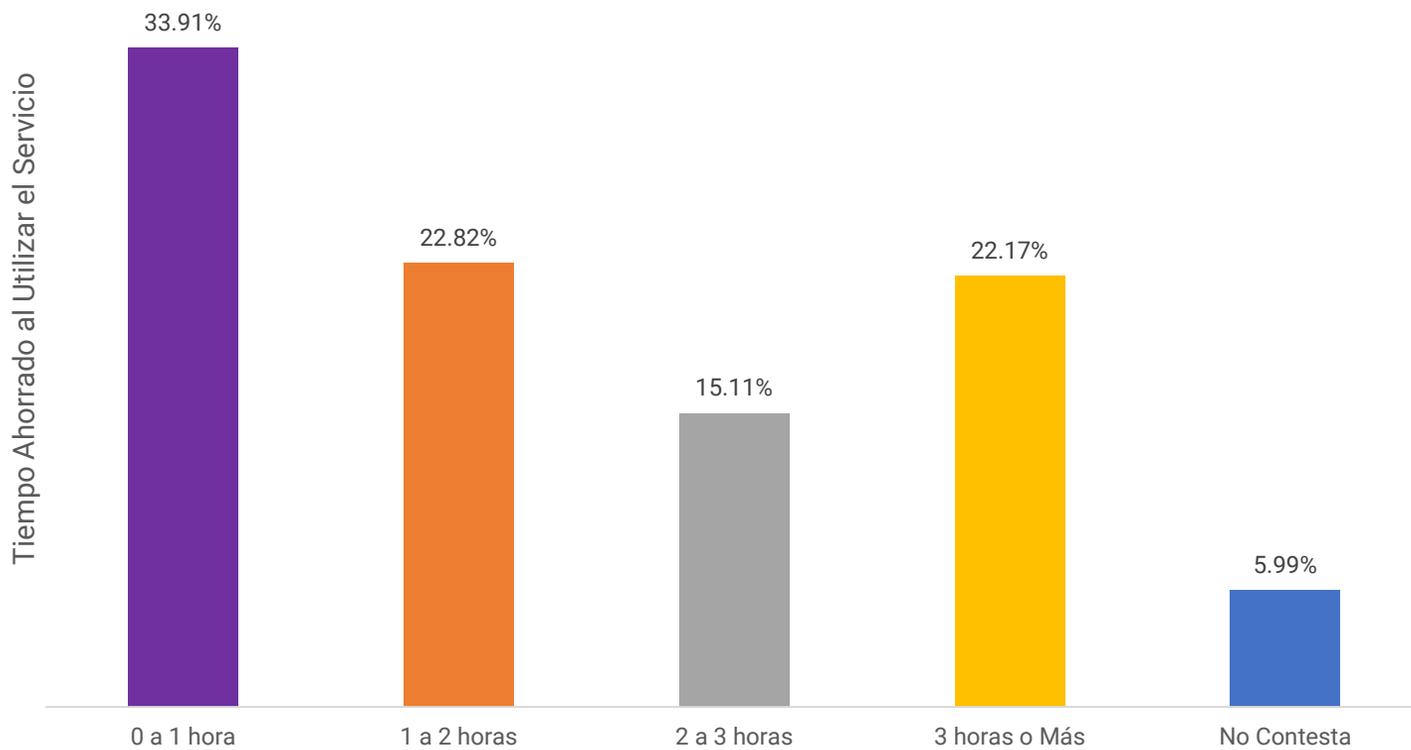
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

89.74%



* Base: 1,218 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



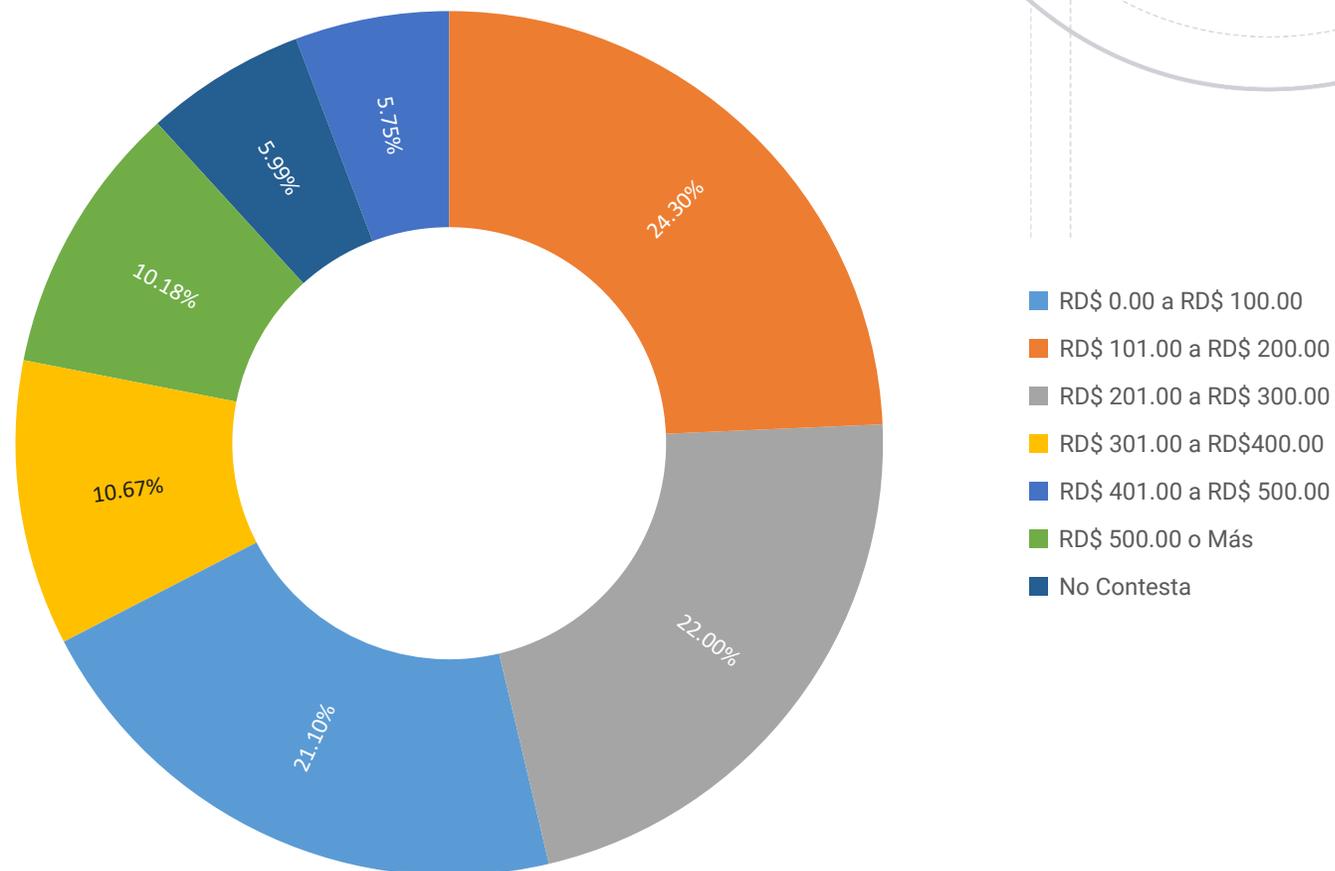
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que un 22% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 34% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 23% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 15% de los participantes reportó un ahorro de 2 a 3 horas. Estos resultados subrayan de manera específica los beneficios significativos en términos de eficiencia temporal que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

* El 6% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 10% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 24%, el 22%, y el 21% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$101.00 a RD\$200.00, RD\$201.00 a RD\$300.00 y RD\$0.00 a RD\$100.00, respectivamente. Estos resultados evidencian que una parte significativa de los usuarios ha experimentado beneficios económicos al hacer uso del servicio proporcionado por el Centro de Contacto Gubernamental.

* El 6% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.



Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

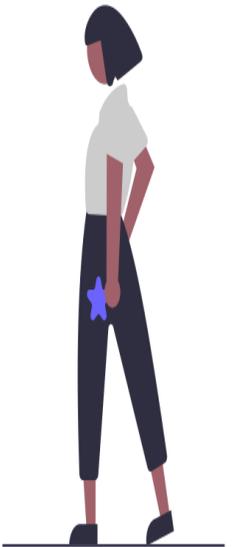
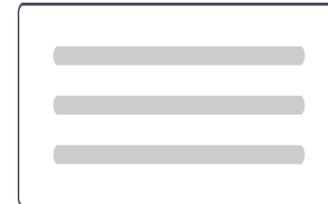
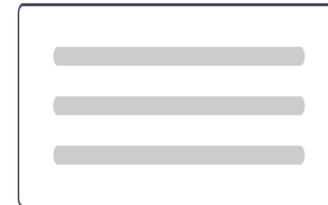
Varios ciudadanos han expresado su insatisfacción con el tiempo de respuesta del servicio, otorgando calificaciones de **"Malo"**. Comentarios como **"POR QUÉ TARDA MUCHO LA LLAMADA PARA SER ATENDIDA"** y **"TARDAN MUCHO PARA CONTESTAR Y EL SISTEMA CIERRA LA LLAMADA PORQUE ESTÁ OCUPADA"** reflejan no solo largas esperas, sino también dificultades significativas para acceder al servicio. Estas quejas subrayan la necesidad urgente de mejorar la eficiencia en el tiempo de respuesta, lo que directamente impactará en una mejor accesibilidad del servicio. Reducir los tiempos de espera y optimizar el flujo de llamadas es esencial para proporcionar una experiencia más ágil, satisfactoria y eficiente para todos los usuarios.

Solución a Requerimiento

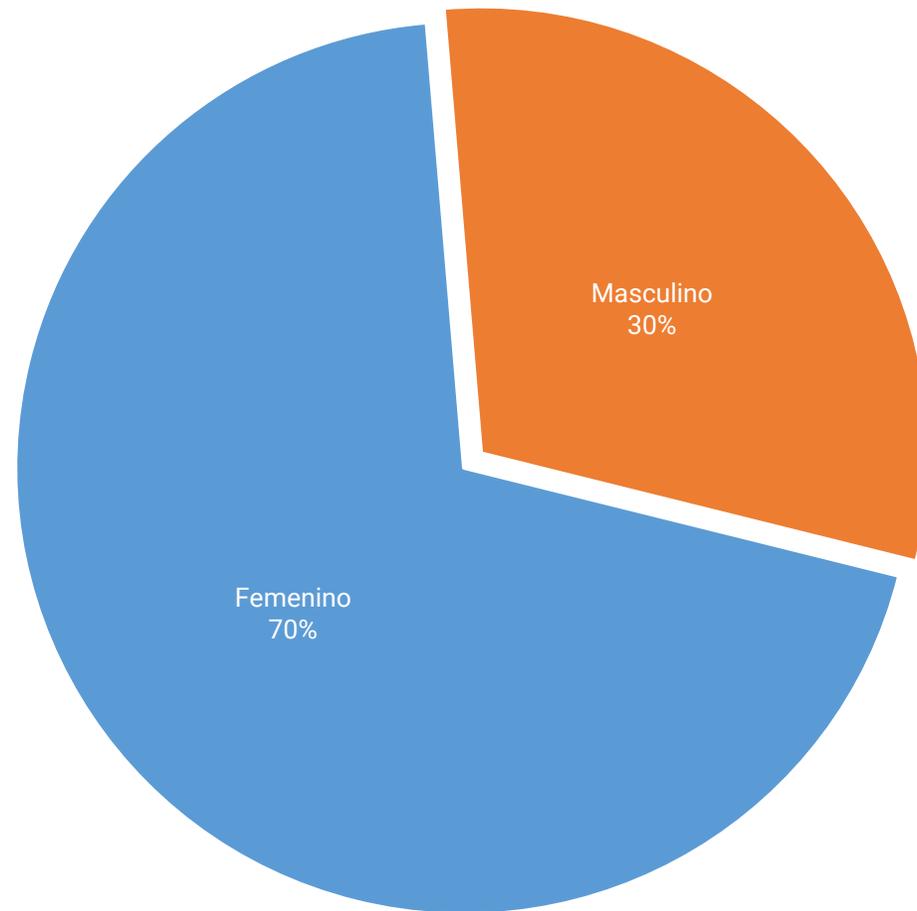
Varios ciudadanos han expresado su insatisfacción con la solución recibida a sus requerimientos, aunque han calificado el servicio como **"Bueno"**. Comentarios como **"TENGO DOS DÍAS LLAMANDO Y NO ME HAN DICHO LO QUE QUIERO SABER"**, **"NO LOGRÉ EL OBJETIVO"** y **"NO SE HA RESUELTO EL INCONVENIENTE DEL SISTEMA"** reflejan no solo la falta de respuestas satisfactorias y soluciones eficientes, sino también la imposibilidad de alcanzar sus objetivos. Estas quejas subrayan la deficiencia en la capacidad del servicio para resolver los problemas de manera efectiva, y resaltan la necesidad urgente de mejoras para satisfacer las expectativas de los usuarios.

Evaluación General

Un ciudadano ha calificado la Evaluación General del servicio como **"Malo"**, señalando que **"TIENE QUE COGER MUCHA LUCHA CON LA TARJETA"**. Este comentario refleja una experiencia frustrante y complicada al utilizar la tarjeta, lo que sugiere que el proceso asociado es innecesariamente difícil y requiere mejoras significativas para facilitar su uso y aumentar la satisfacción del usuario.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 31,353 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2024.



¡MUCHAS GRACIAS!