

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Abril – Junio 2024)

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

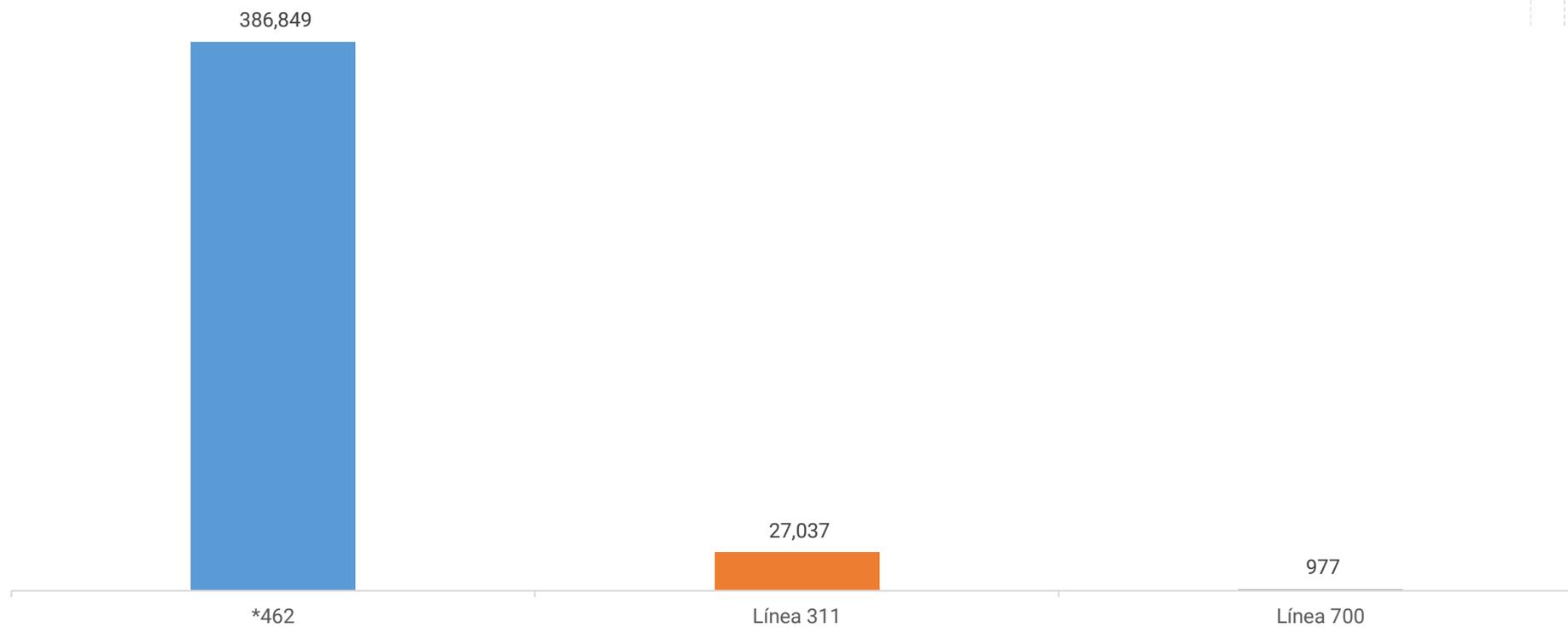
17



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462**, **3-1-1** y **700** recibió un total de **414,863** llamadas durante el periodo abril-junio del actual 2024.

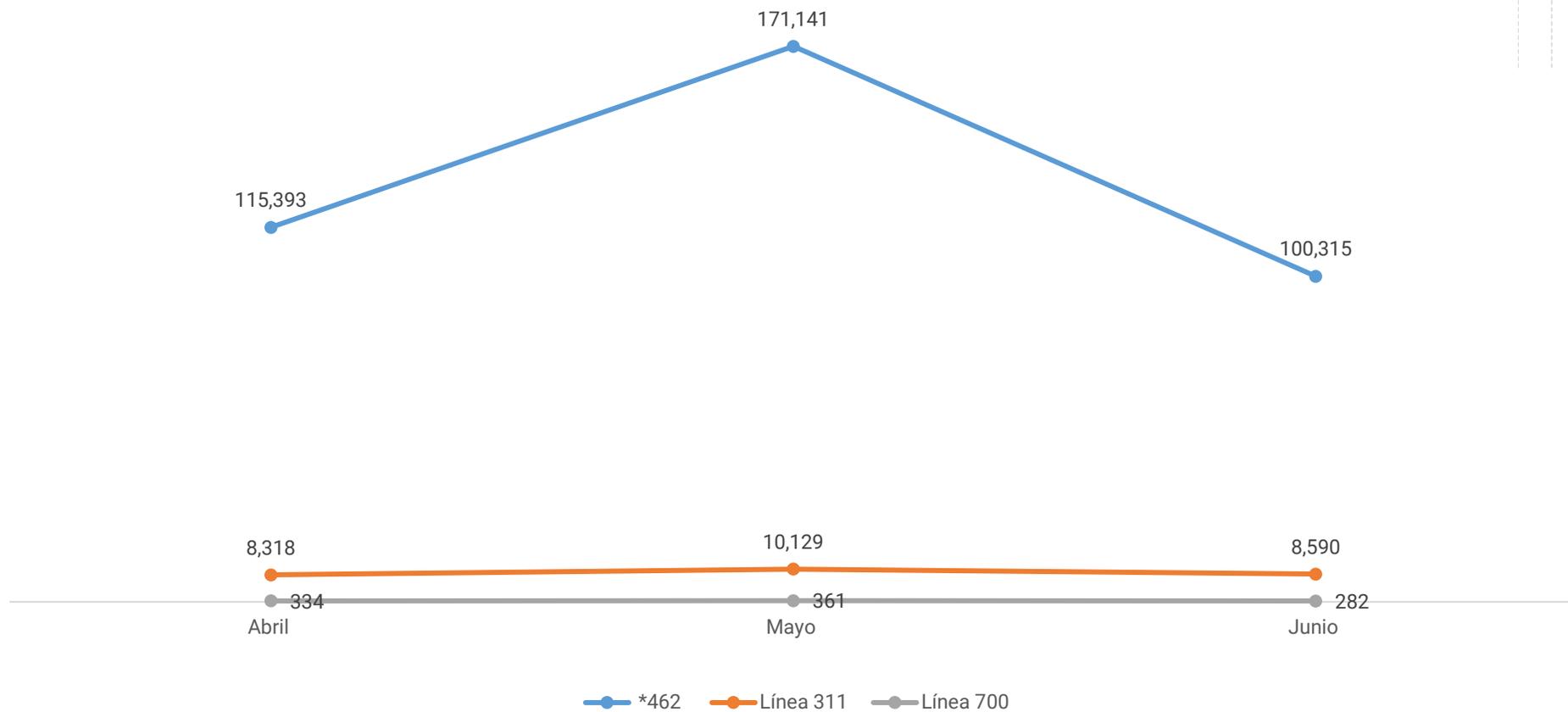
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Período: abril-junio 2024.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2024

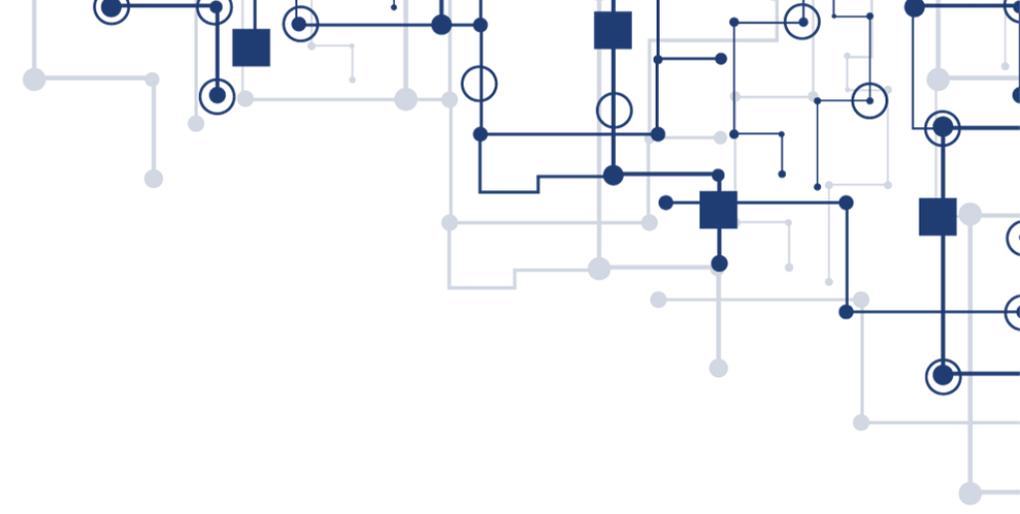




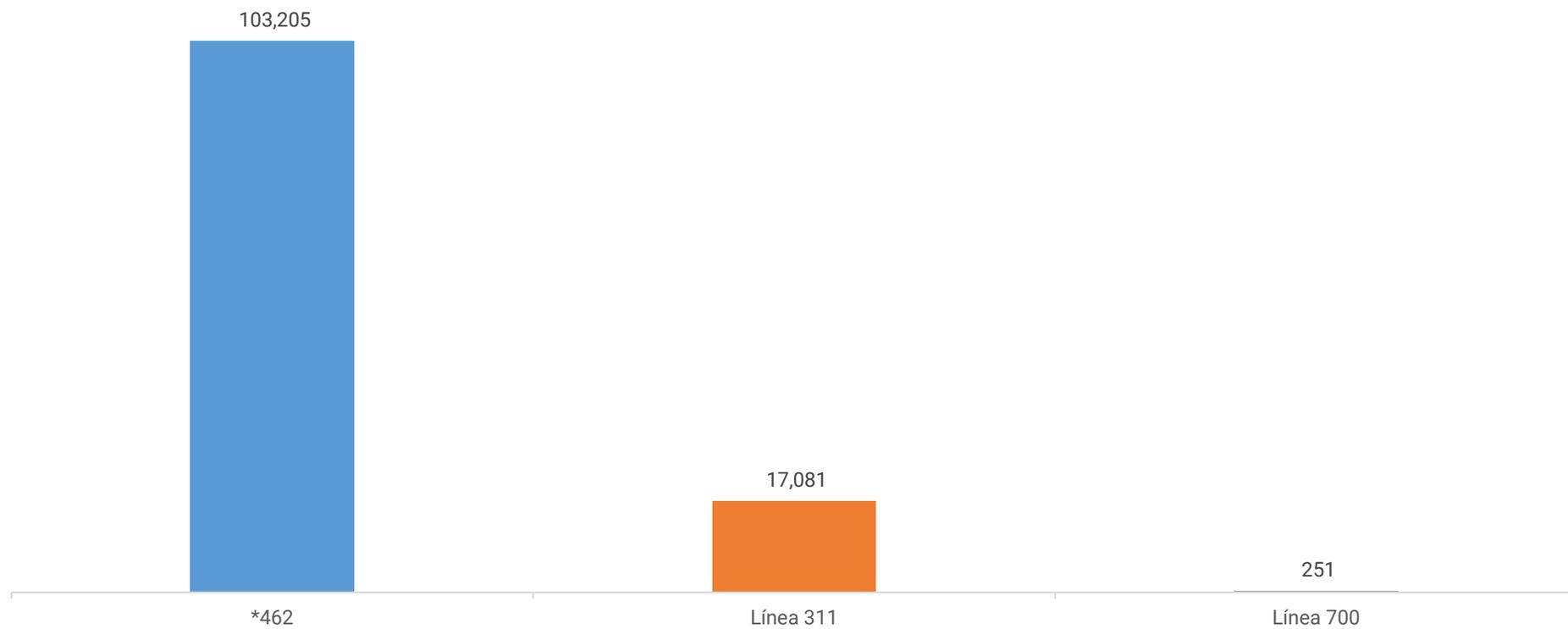
LLAMADAS ATENDIDAS

120,537

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 abril-junio del actual 2024.



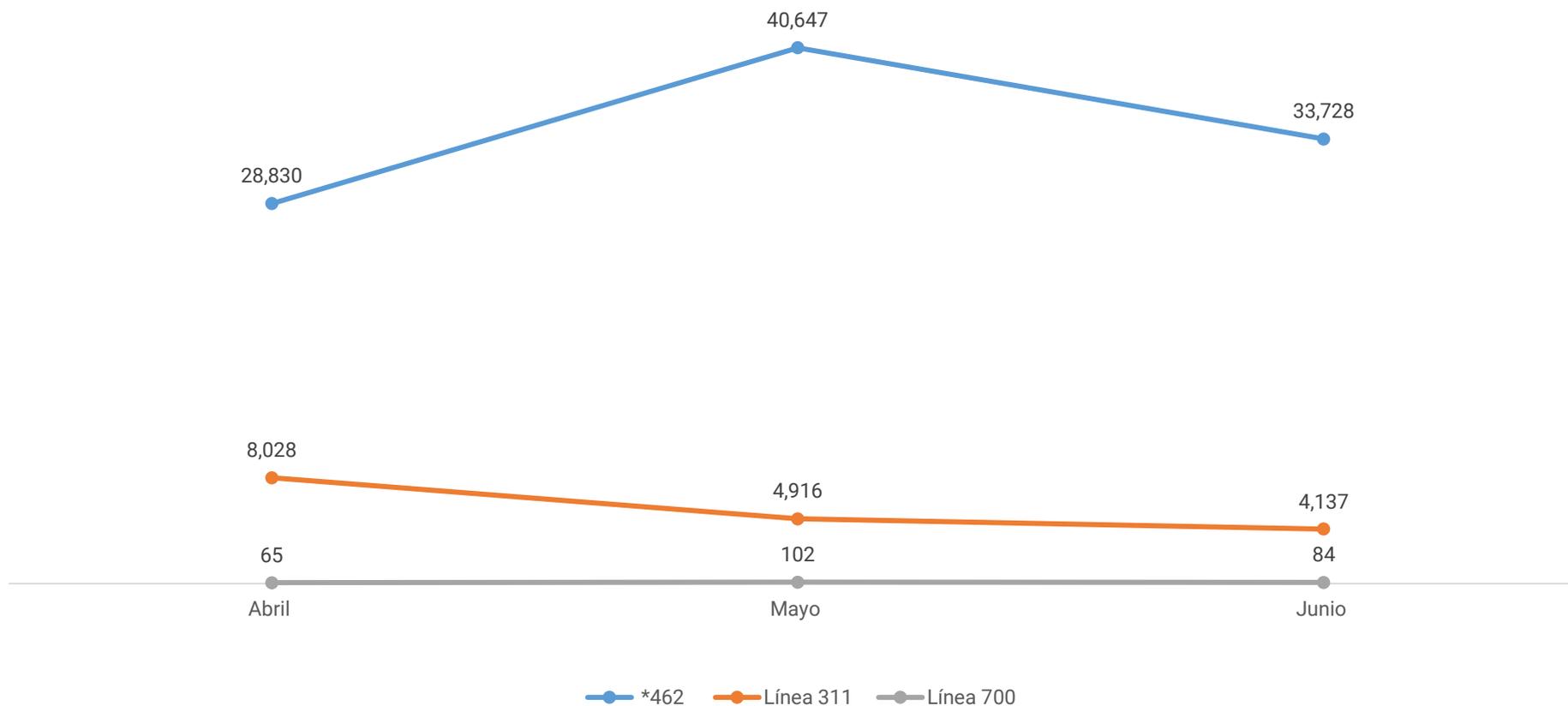
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



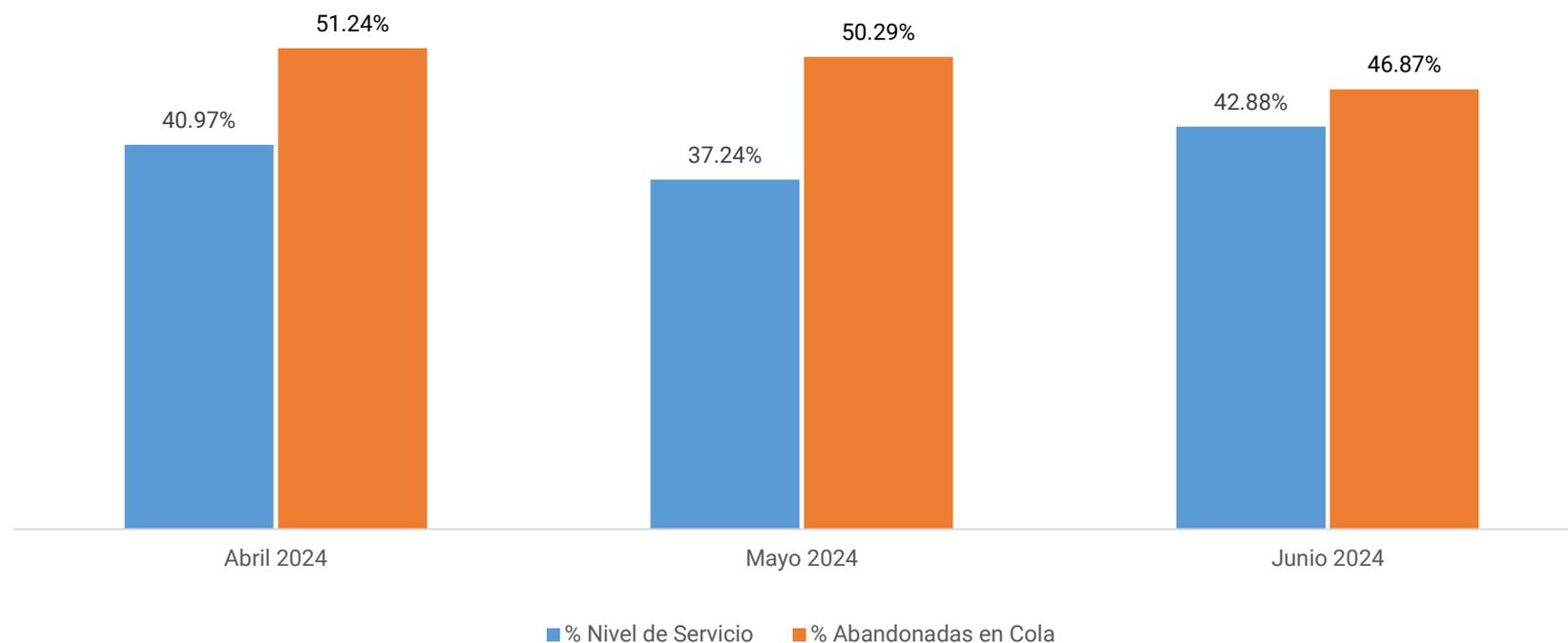
* Período: abril-junio 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS

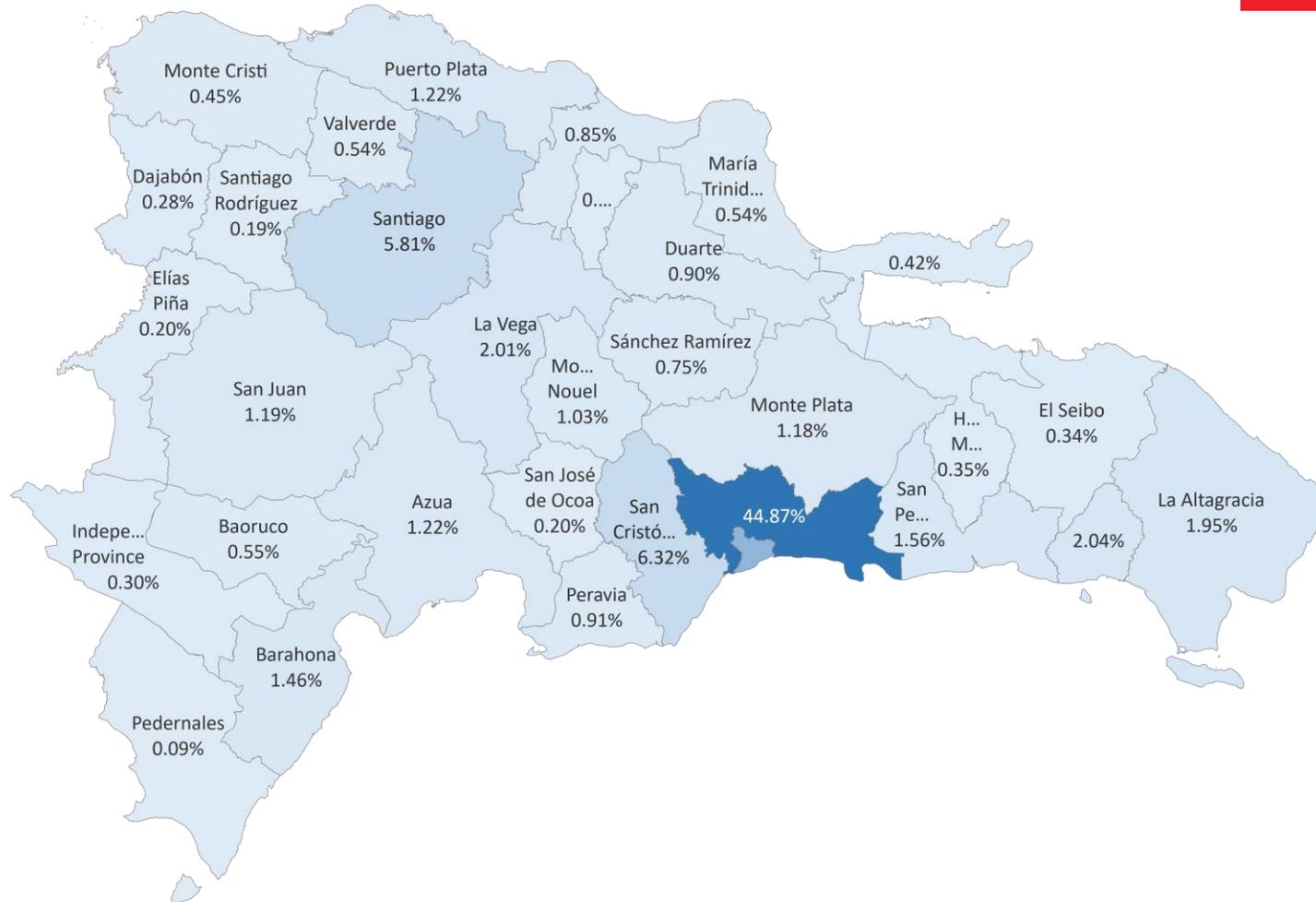
Desglose por mes del 2024



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



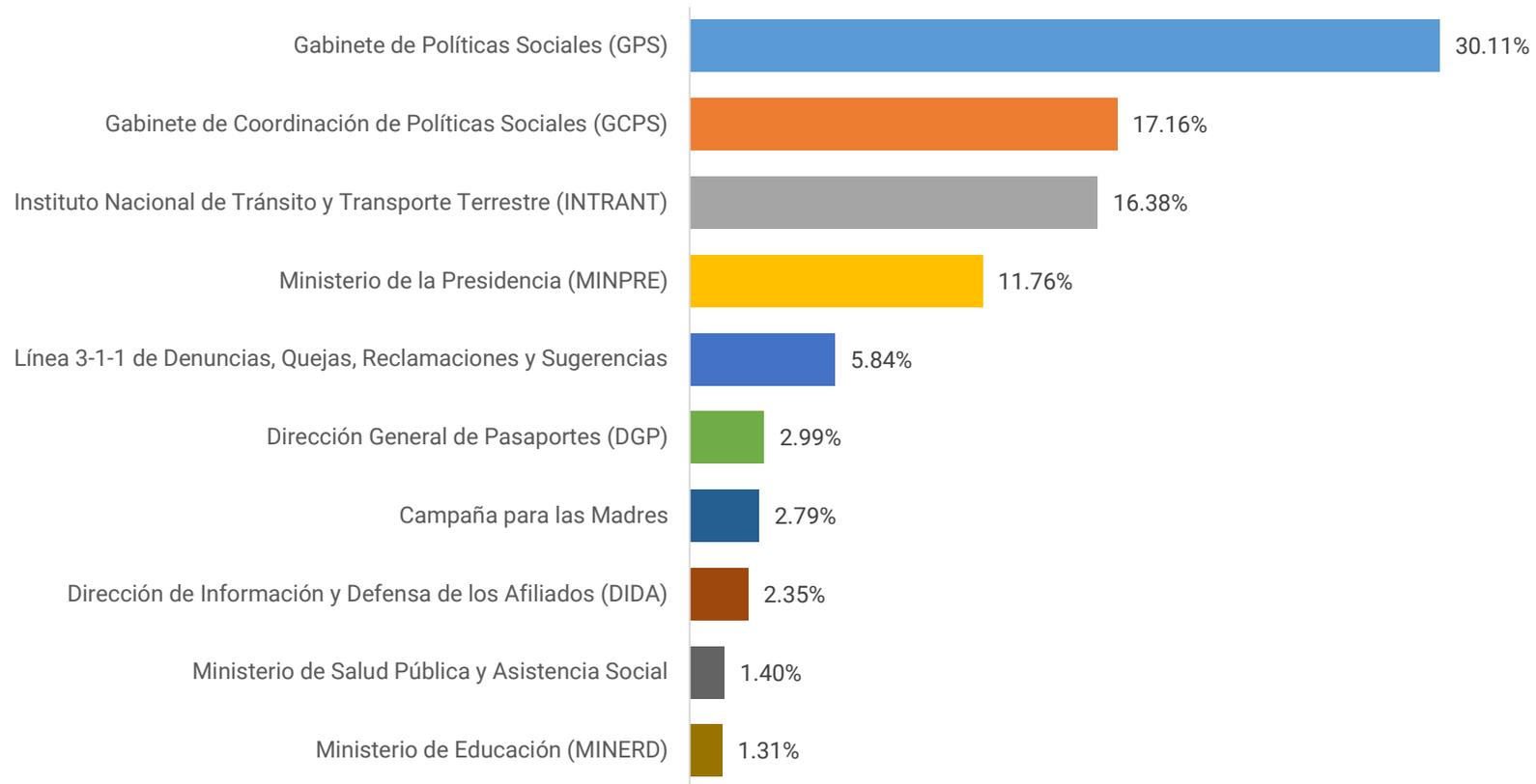
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

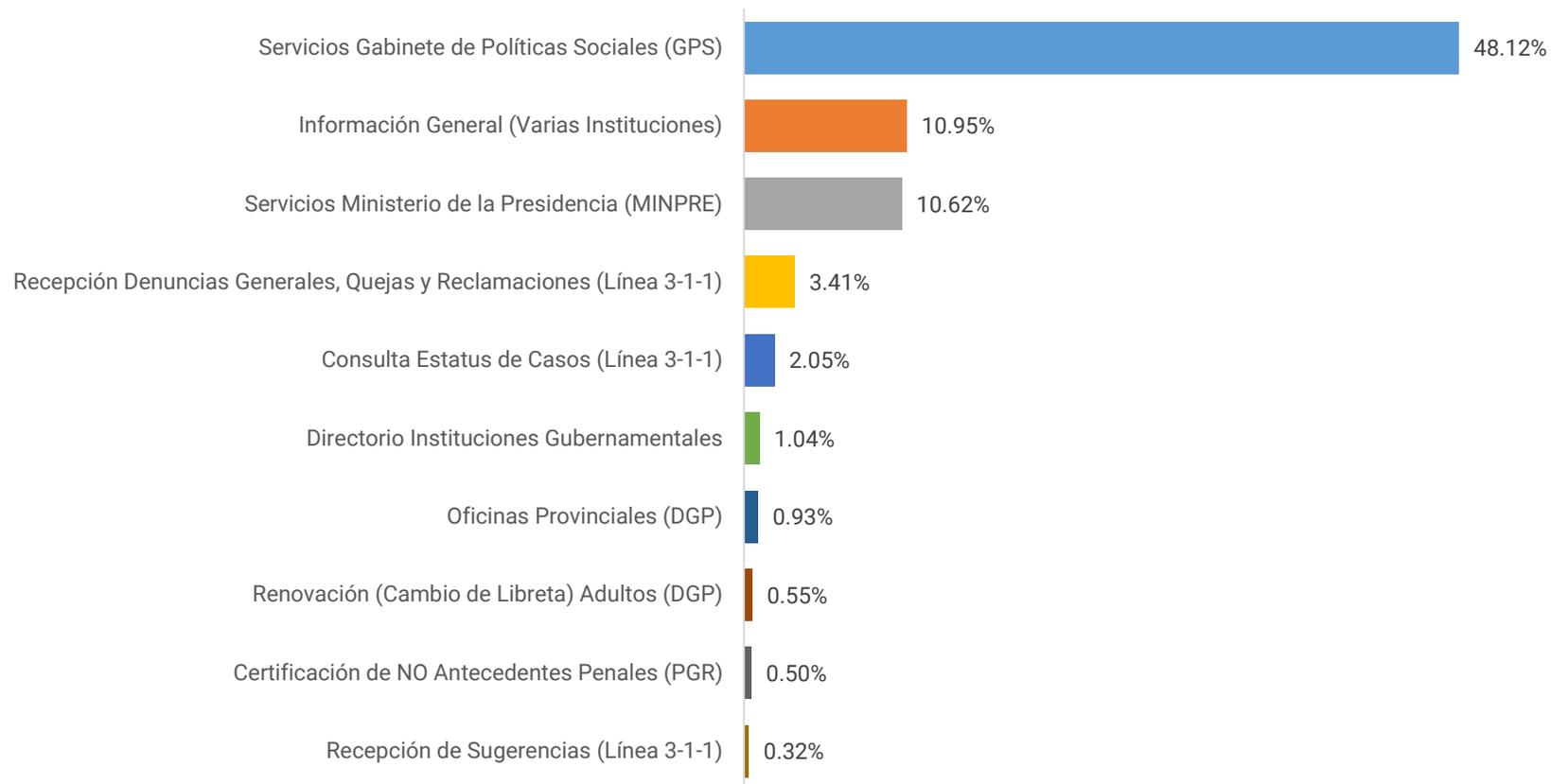
* Base: 38,795 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2024.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 38,795 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2024.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



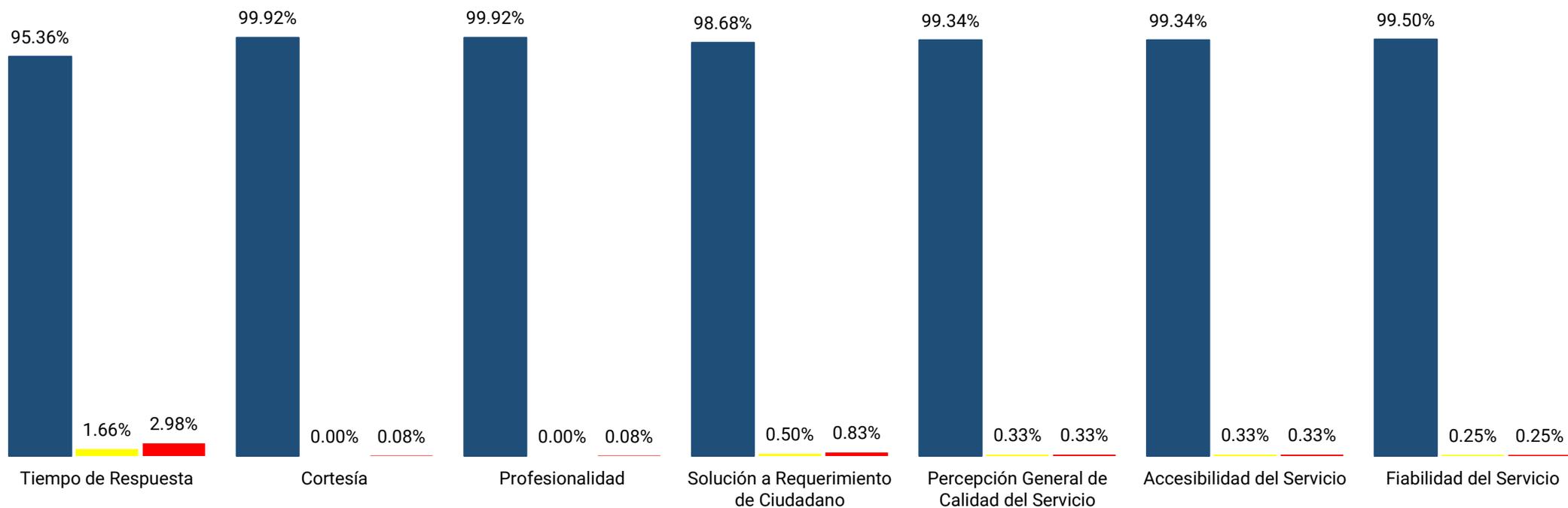
* Base: 38,795 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2024.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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

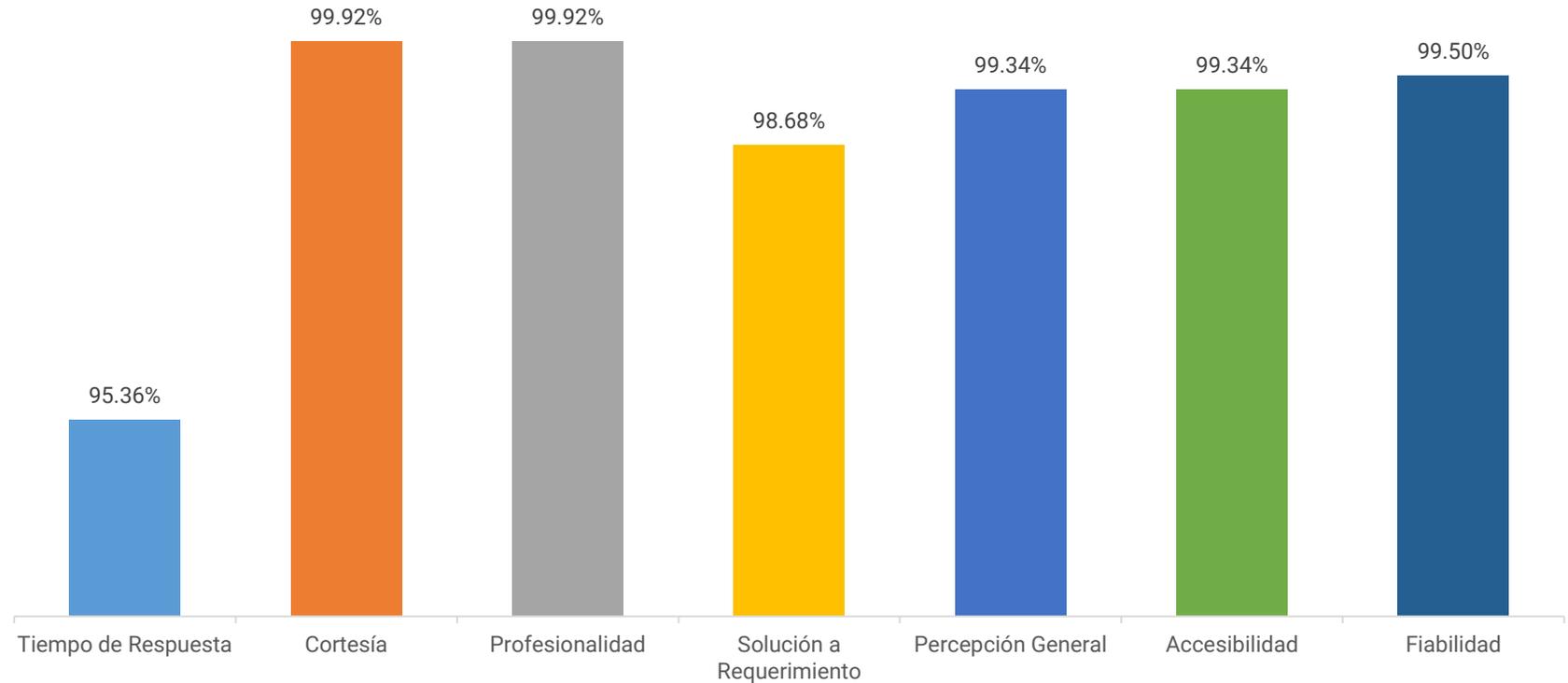


* Base: 1,208 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo abril-junio 2024.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

98.86%



* Base: 1,208 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo abril-junio 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

■ Si ■ No

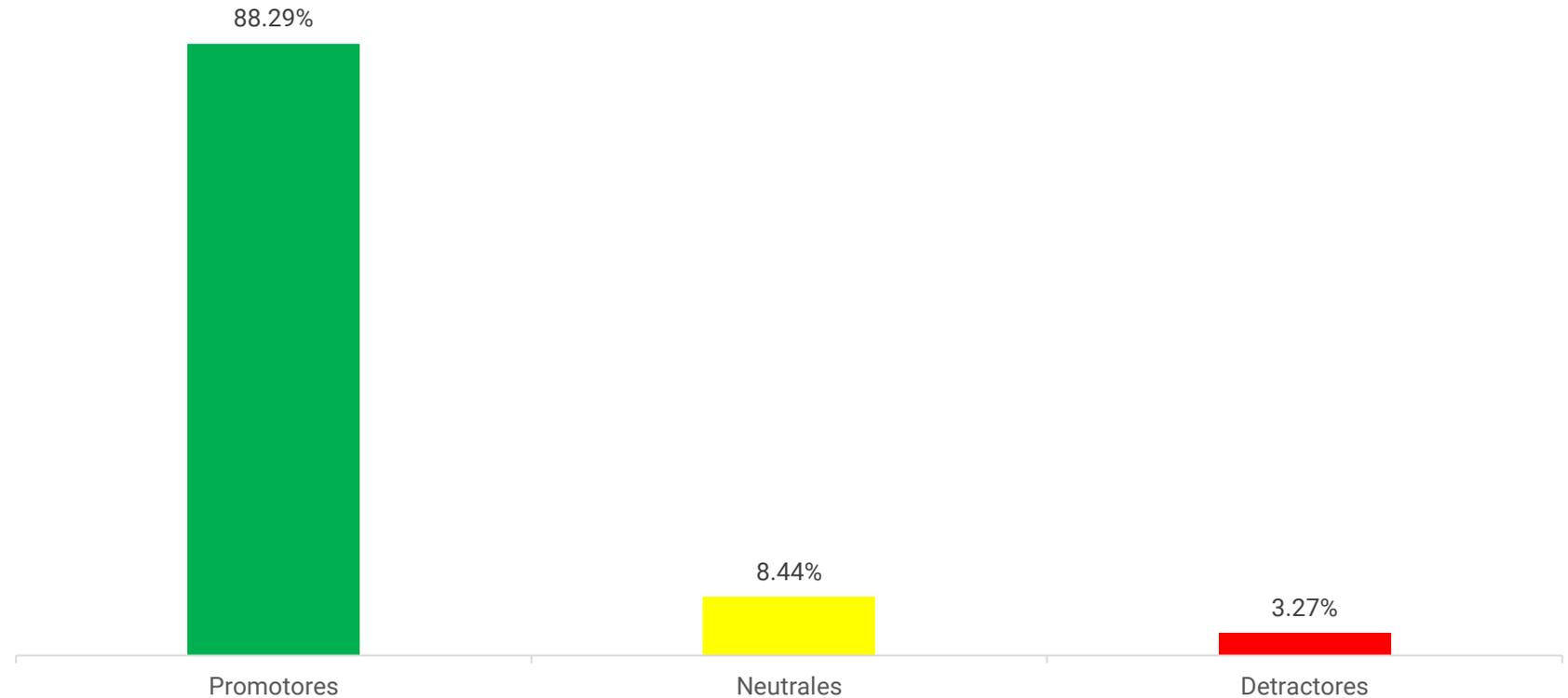


* Base: 1,208 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo abril-junio 2024.

Índice del Promotor Neto (NPS)

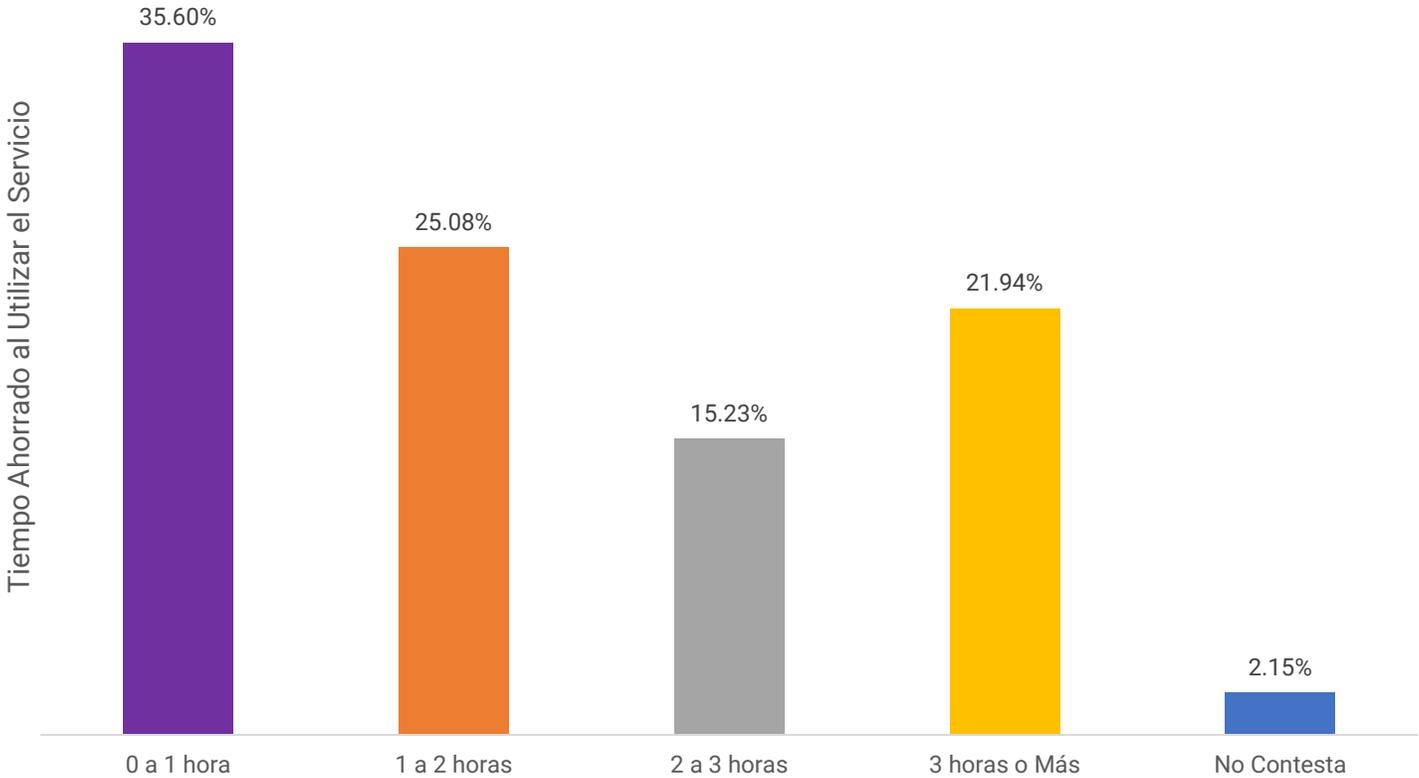
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

85.01%



* Base: 1,208 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo abril-junio 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 36% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 25% 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.

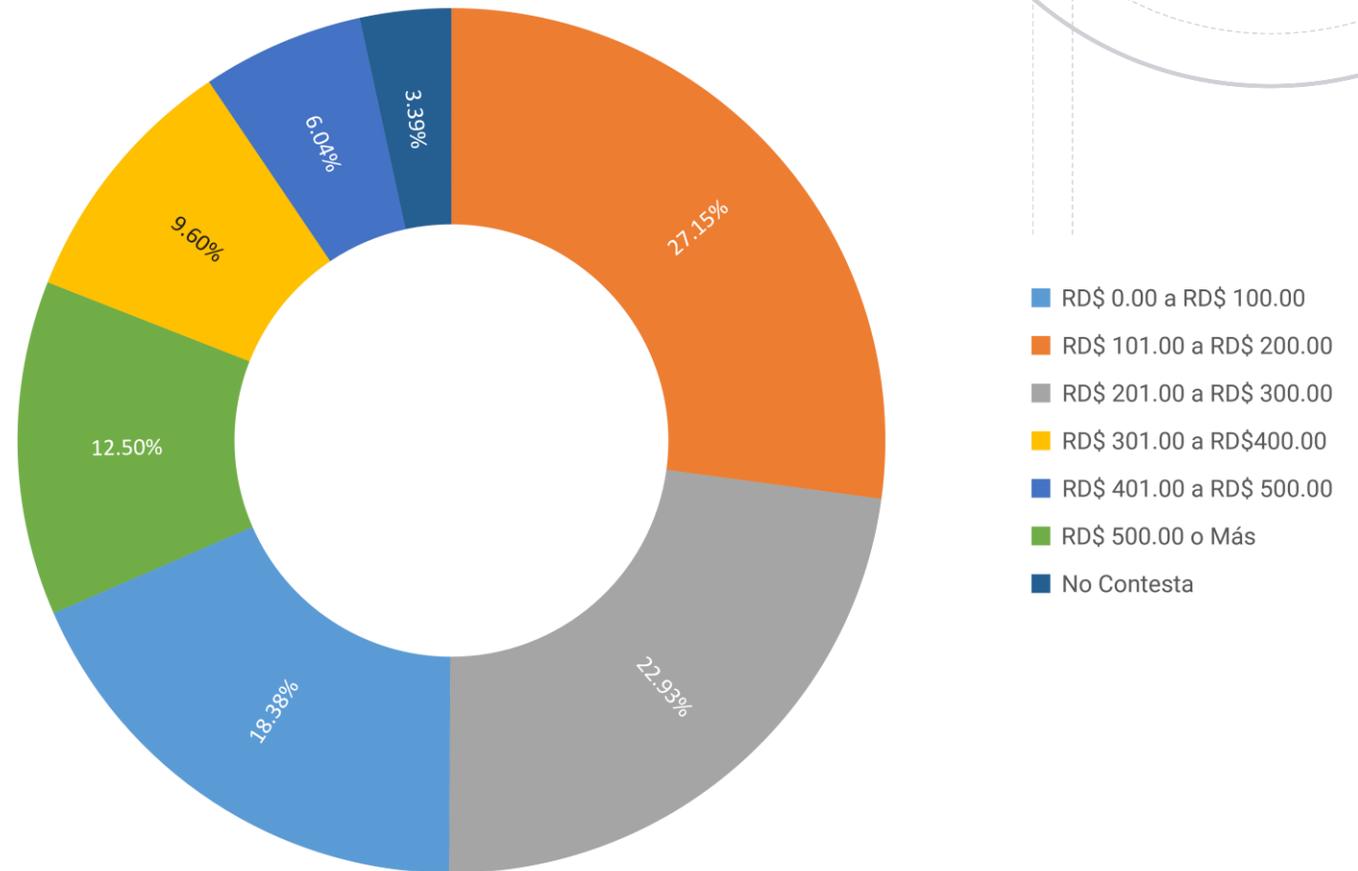
* El 2% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

* Base: 1,208 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo abril-junio 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 13% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 27%, el 23%, y el 18% 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 3% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.



Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

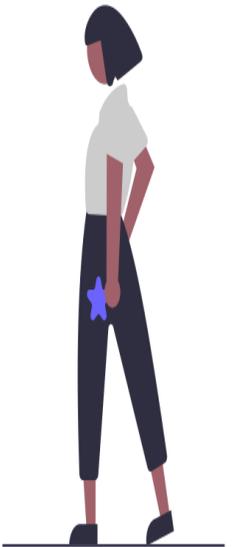
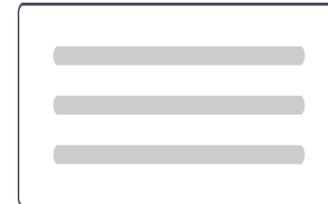
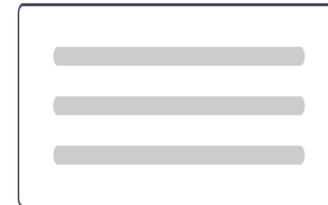
En los últimos meses, varios ciudadanos han manifestado su preocupación por el tiempo de respuesta del servicio, reflejado en evaluaciones predominantemente negativas que van desde "Regular" hasta "Muy Malo". Comentarios como "EL TIEMPO DE RESPUESTA PARA QUE UN REPRESENTANTE LE ASISTA ES DEMASIADO", "HAY QUE ESPERAR MUCHO TIEMPO PARA SER ATENDIDO" y "TARDARON MUCHO PARA CONTESTAR" destacan largas esperas y dificultades significativas para acceder al servicio, generando frustración y afectando negativamente su experiencia. Estas quejas resaltan la necesidad apremiante de mejorar la eficiencia en el tiempo de respuesta, lo que directamente beneficiará la **accesibilidad** del servicio. Reducir los tiempos de espera y optimizar el flujo de llamadas es crucial para proporcionar una experiencia más ágil y satisfactoria para todos los usuarios.

Profesionalidad

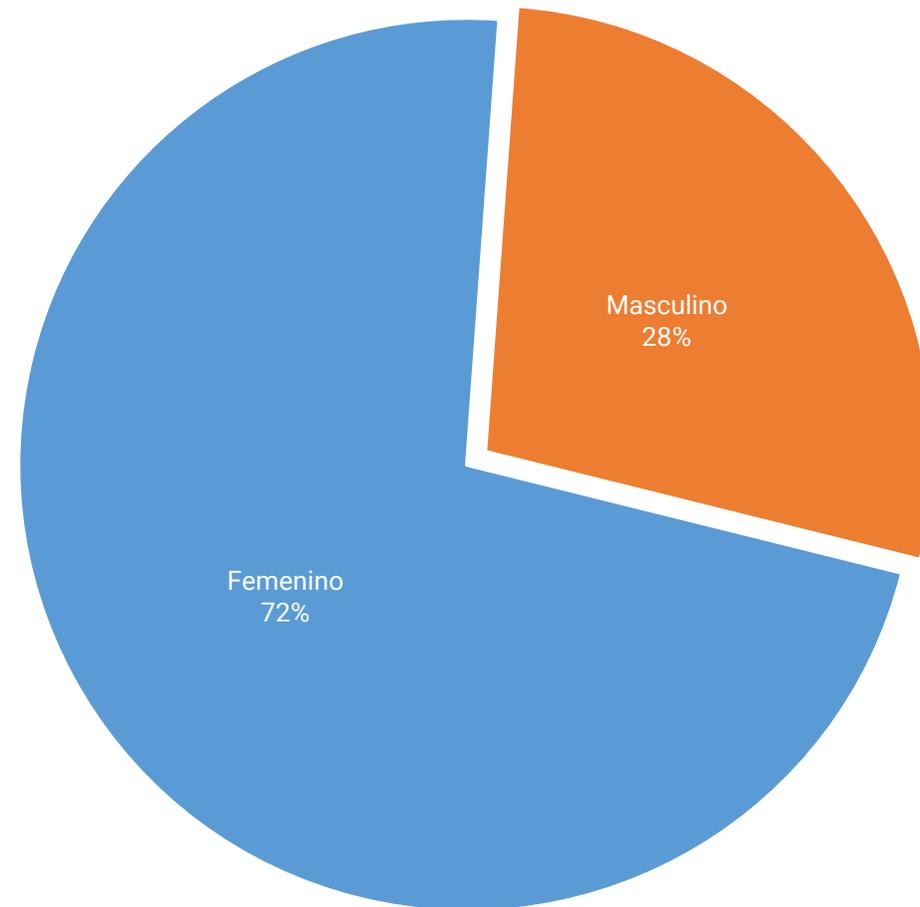
En cuanto a la profesionalidad, algunos usuarios han expresado opiniones variadas. Aunque algunos ciudadanos reconocieron que el trato es bueno, también mencionaron que la espera para ser asistidos por un representante es larga. Esto sugiere que, aunque la atención recibida es adecuada, el tiempo previo a ser atendido sigue siendo un punto de mejora importante.

Solución a Requerimiento

Respecto a la solución a requerimientos, algunos usuarios han indicado que recibieron información incorrecta. Esto se refleja en la calificación "Malo" y en observaciones específicas sobre la inexactitud de la información proporcionada, lo que afecta la confianza de los ciudadanos en el servicio y compromete la percepción de su fiabilidad.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 38,796 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2024.



¡MUCHAS GRACIAS!