

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Julio – Septiembre 2024)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



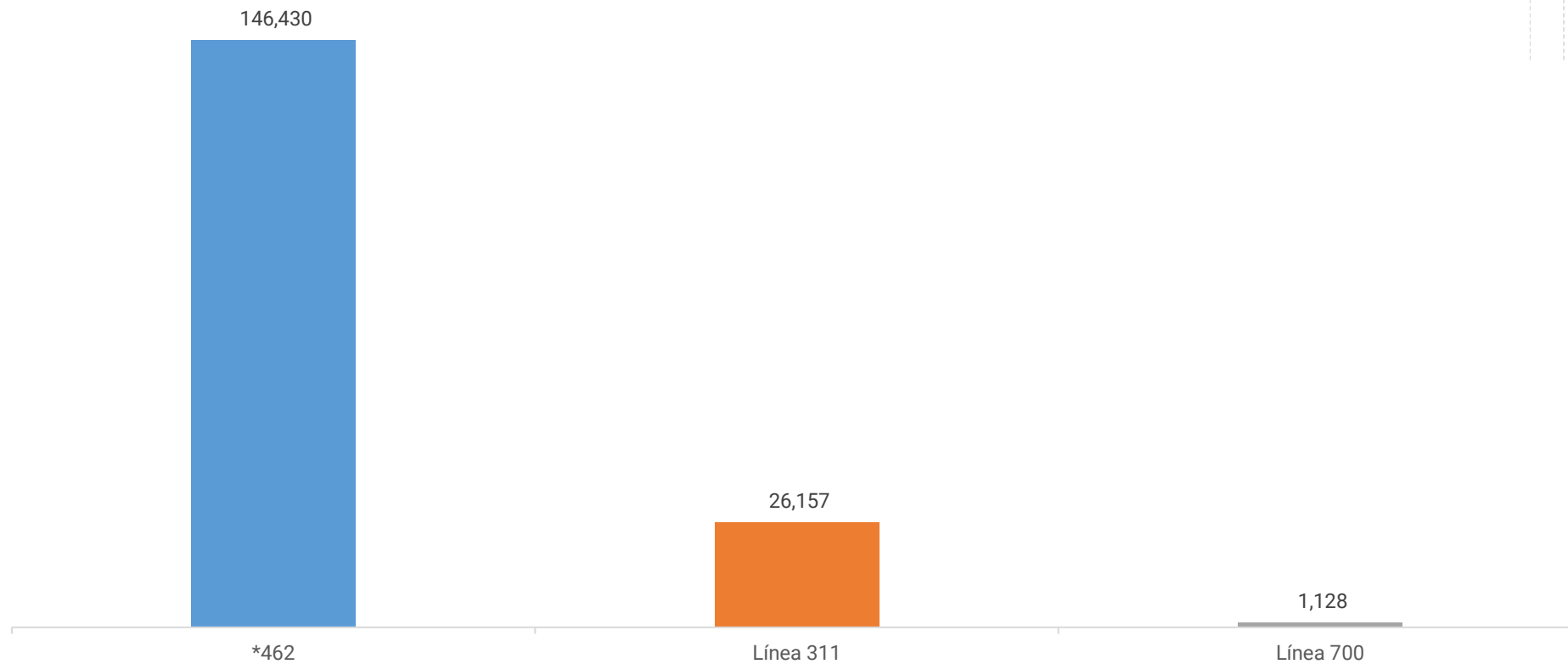
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



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.

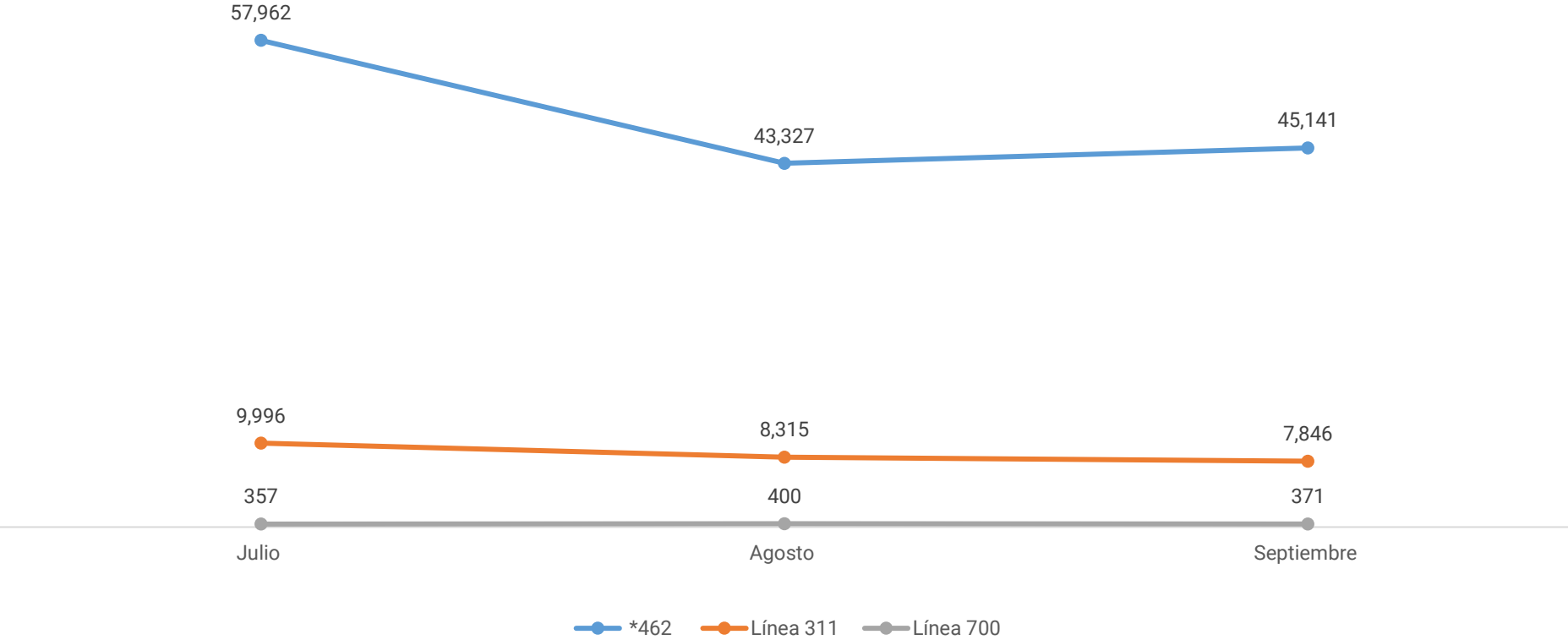
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* **Base:** 173,715 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2024.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2024





LLAMADAS ATENDIDAS

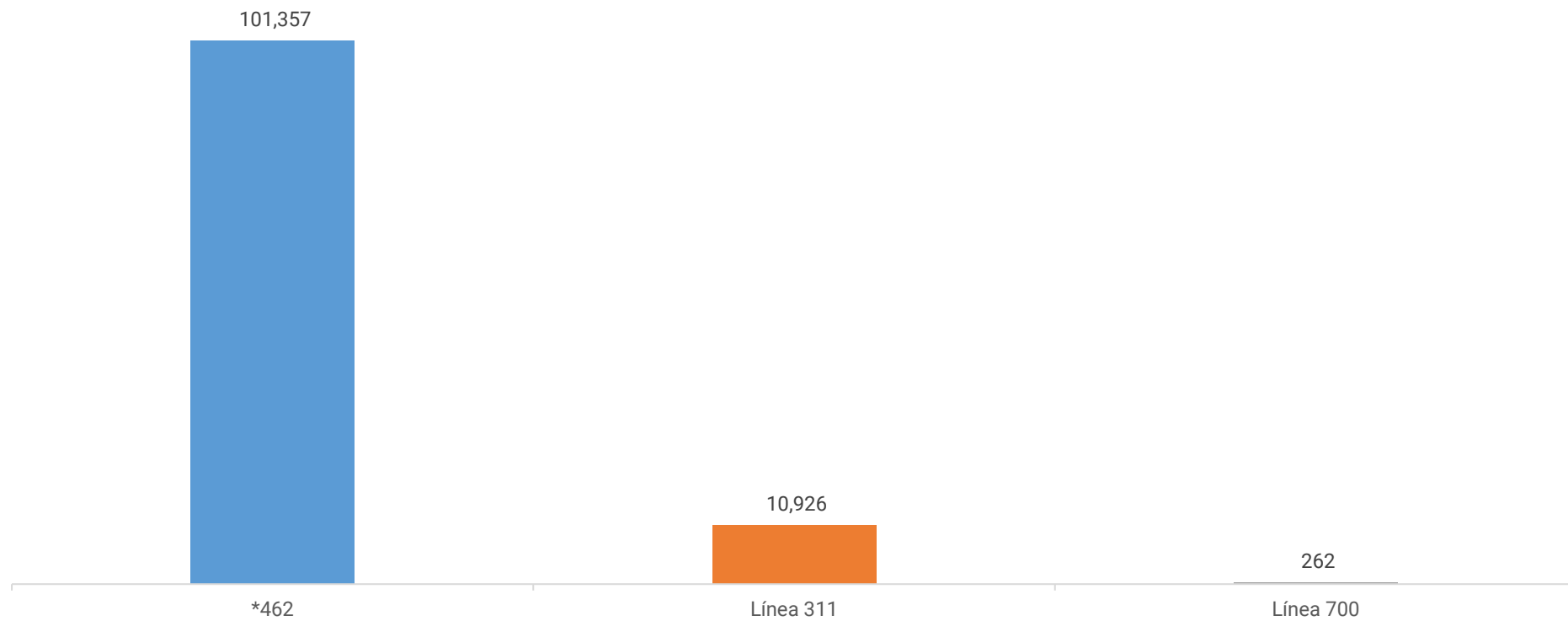
112,545

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.

x

c

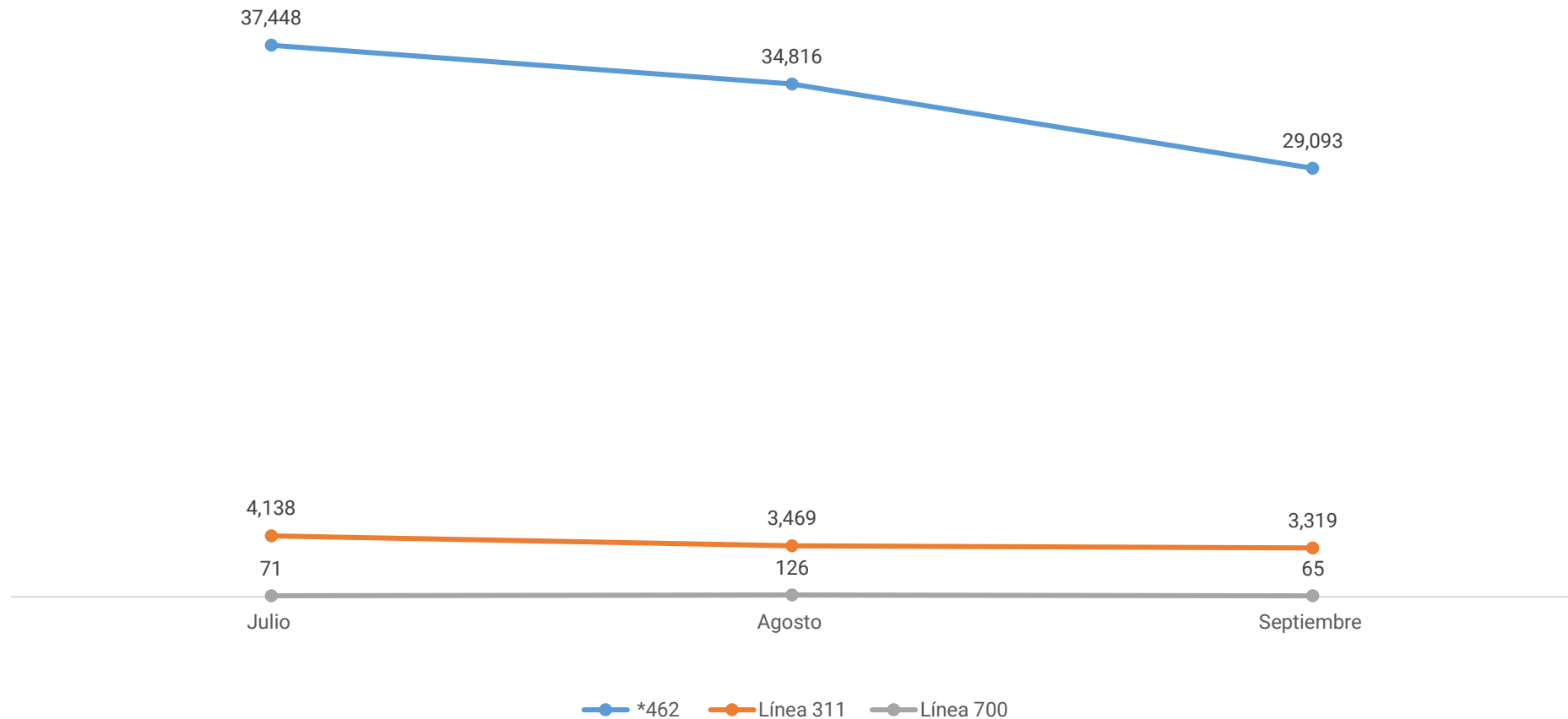
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



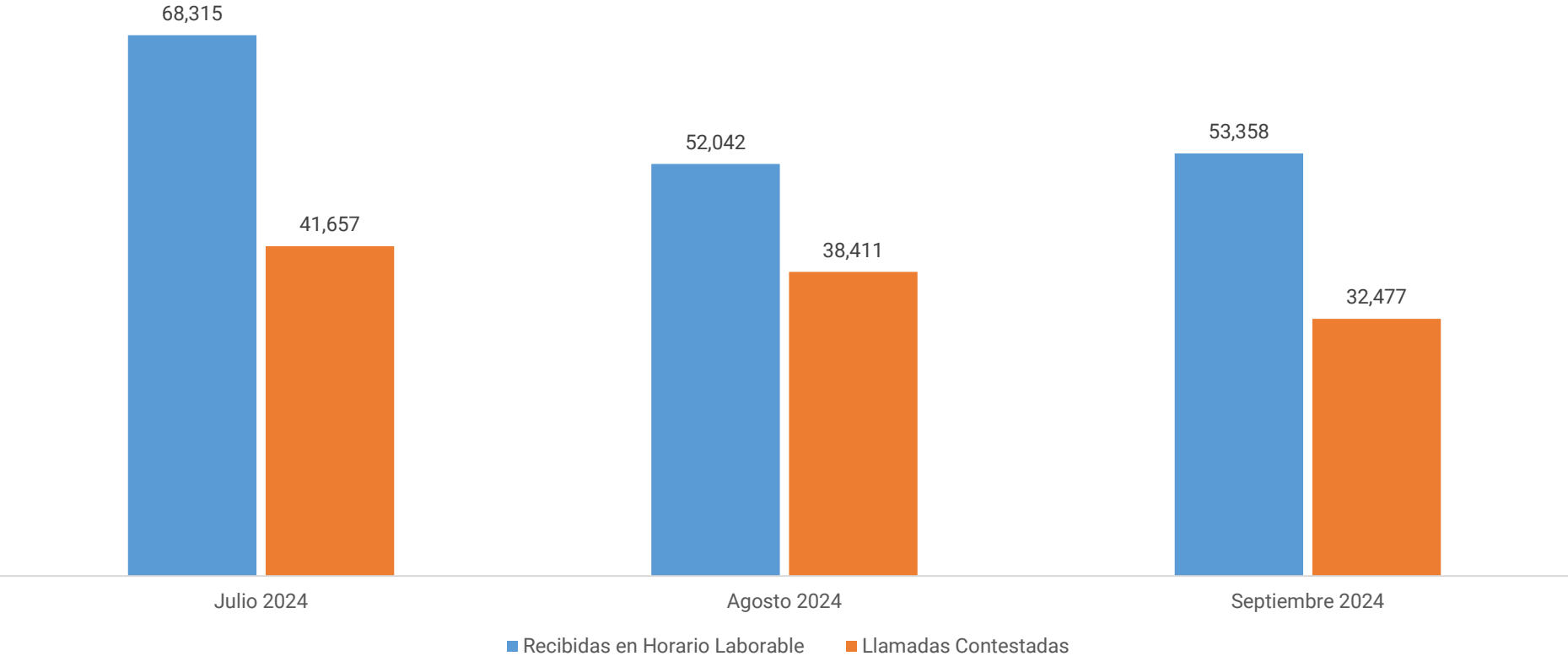
* **Base:** 112,545 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2024

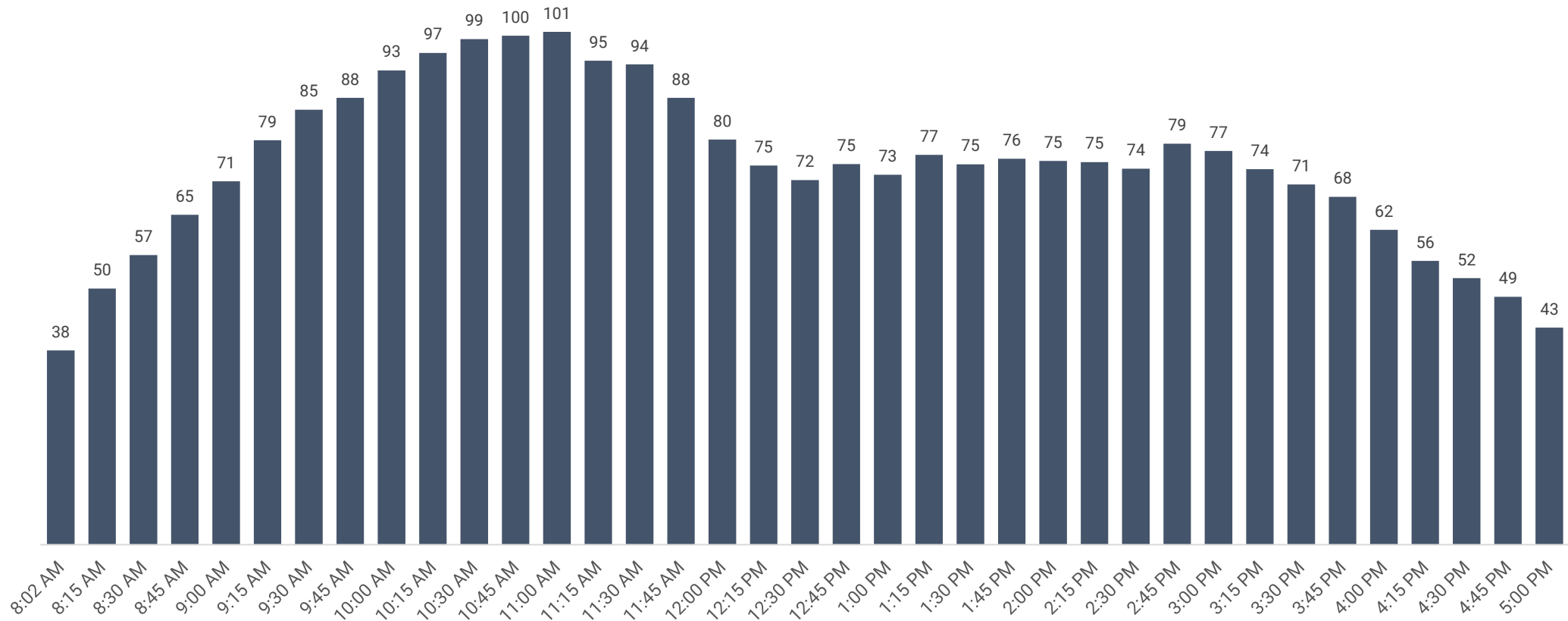


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

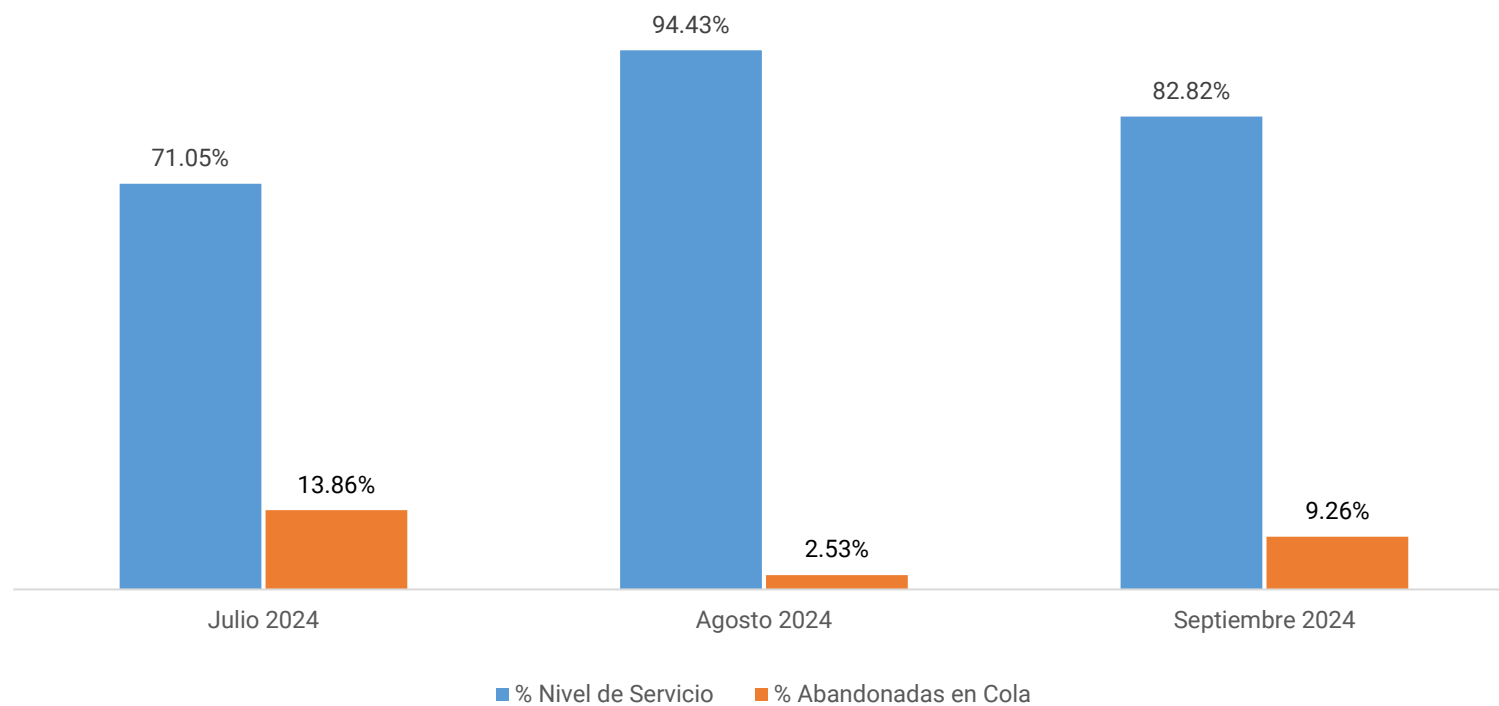


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

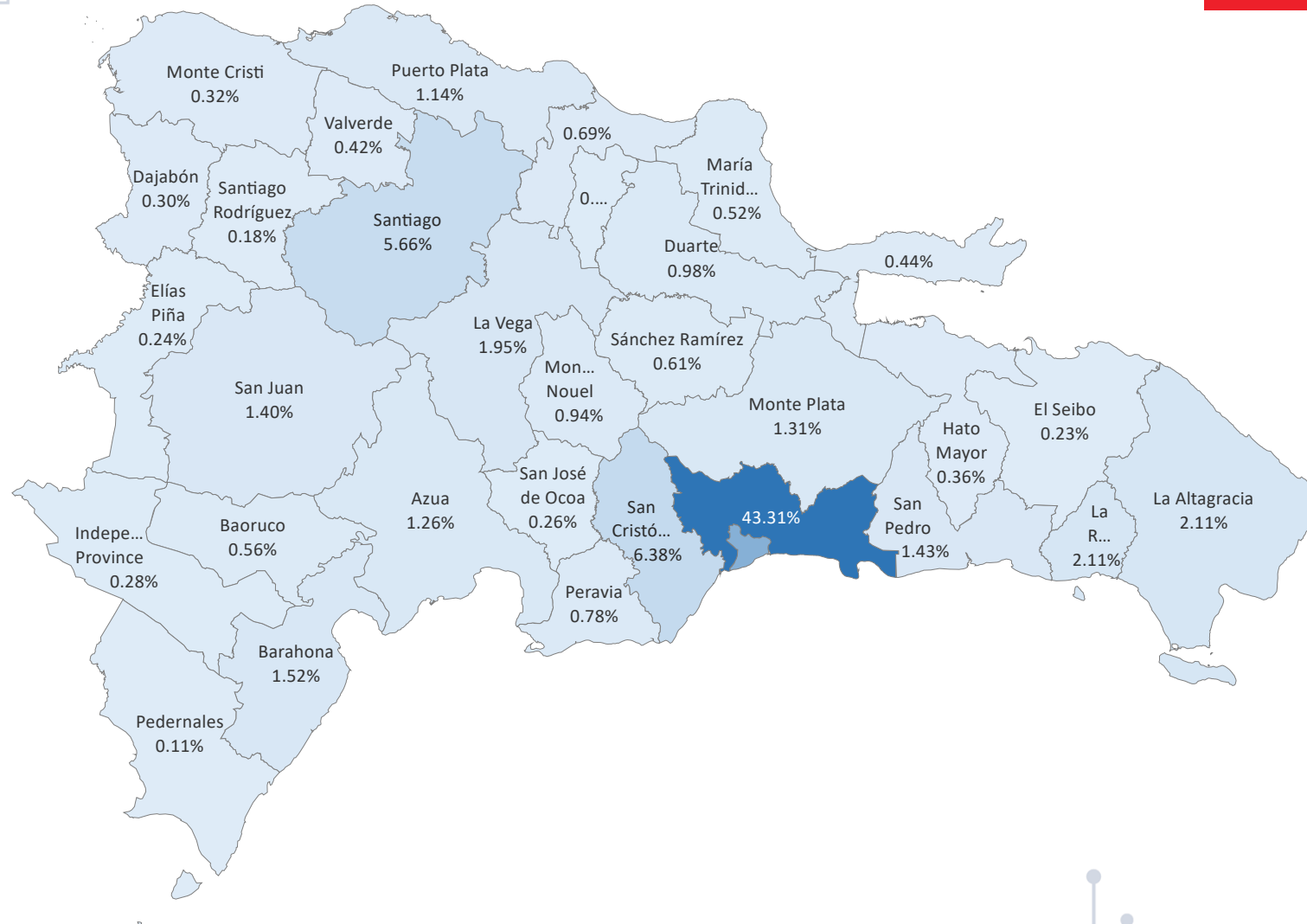
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



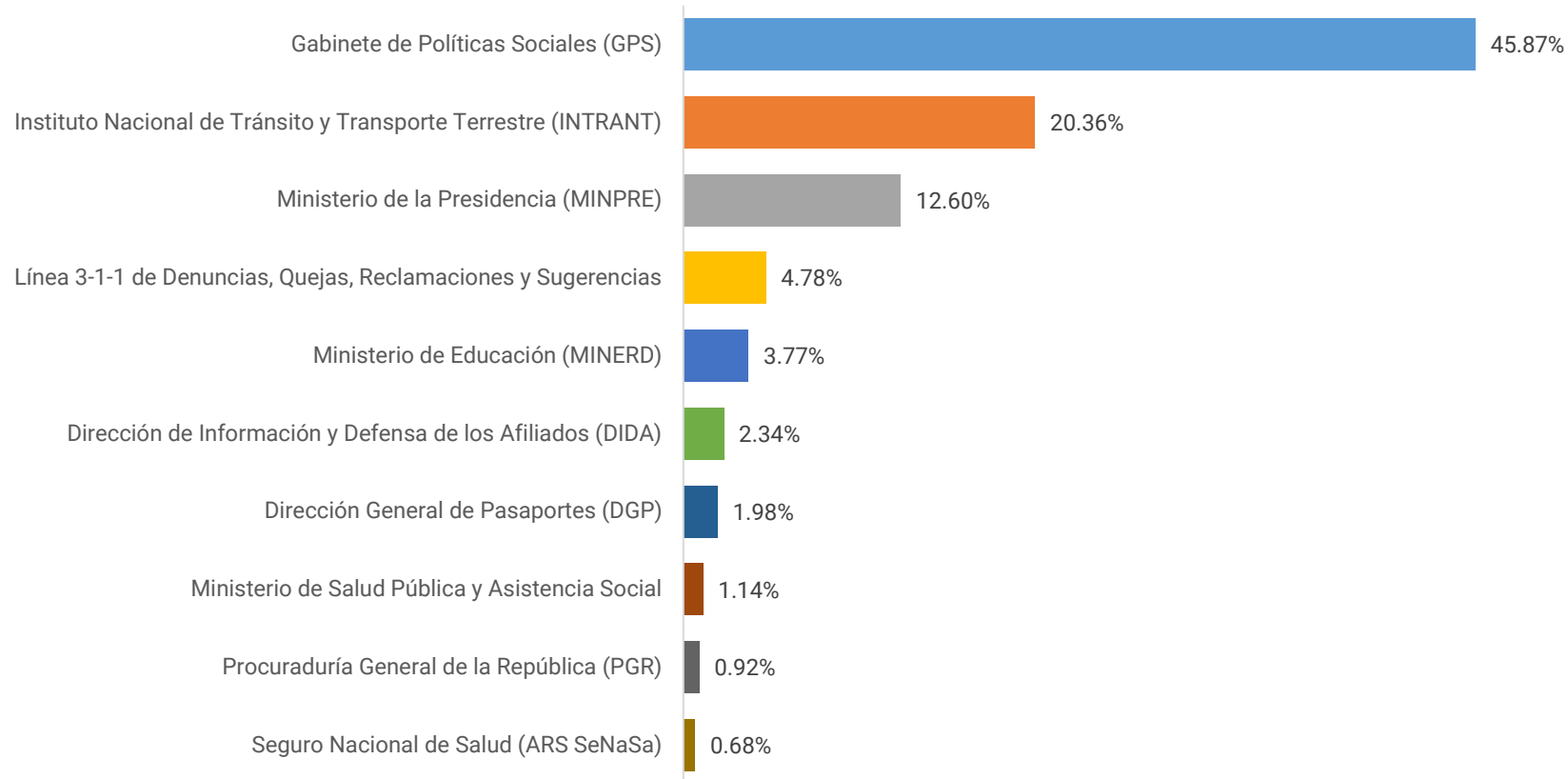
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

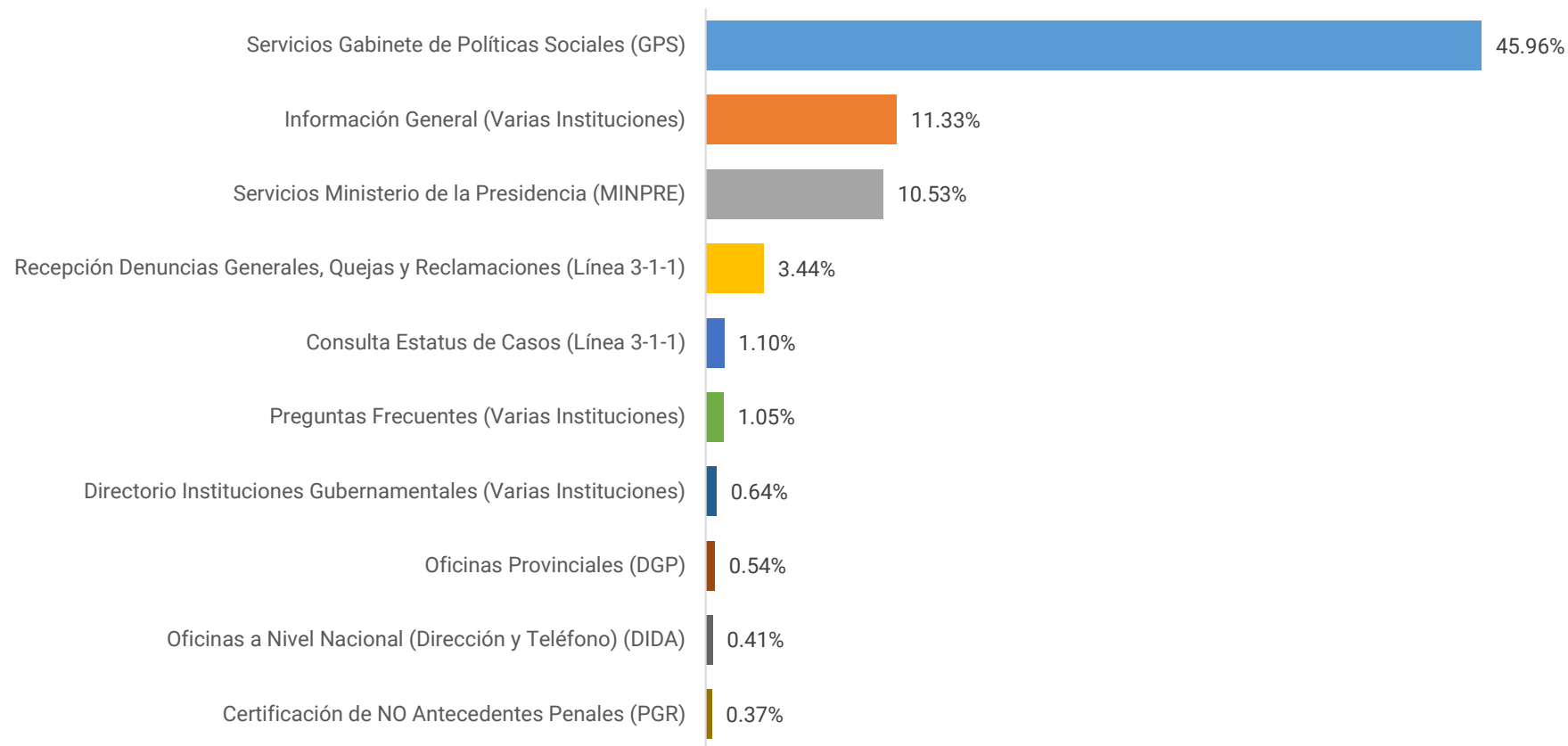
* **Base:** 31,353 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2024.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



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

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

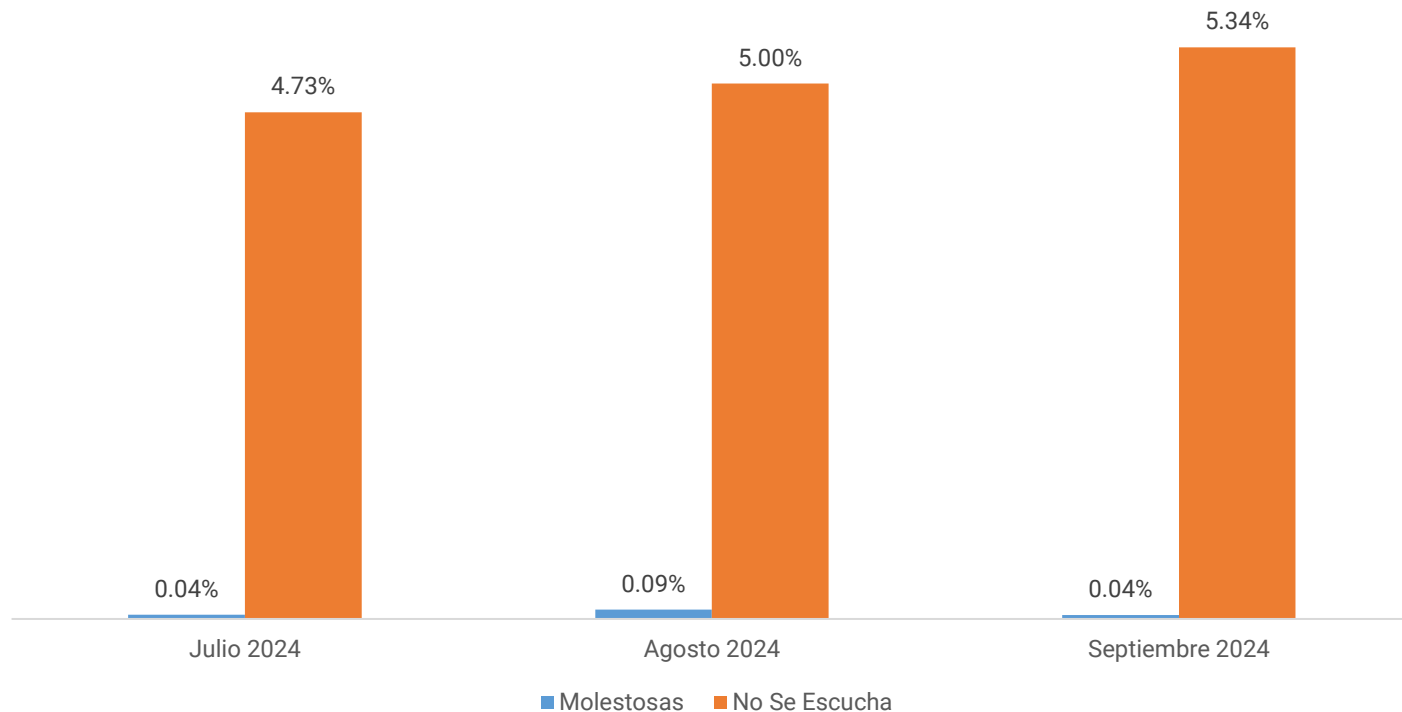


* **Base:** 31,353 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2024.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre julio-septiembre del actual 2024 fue **112,545**, de estas **16,658** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **16,378** fueron categorizadas como **Llamadas No Se Escucha** y las restantes **280** corresponden a **Molestosas**.

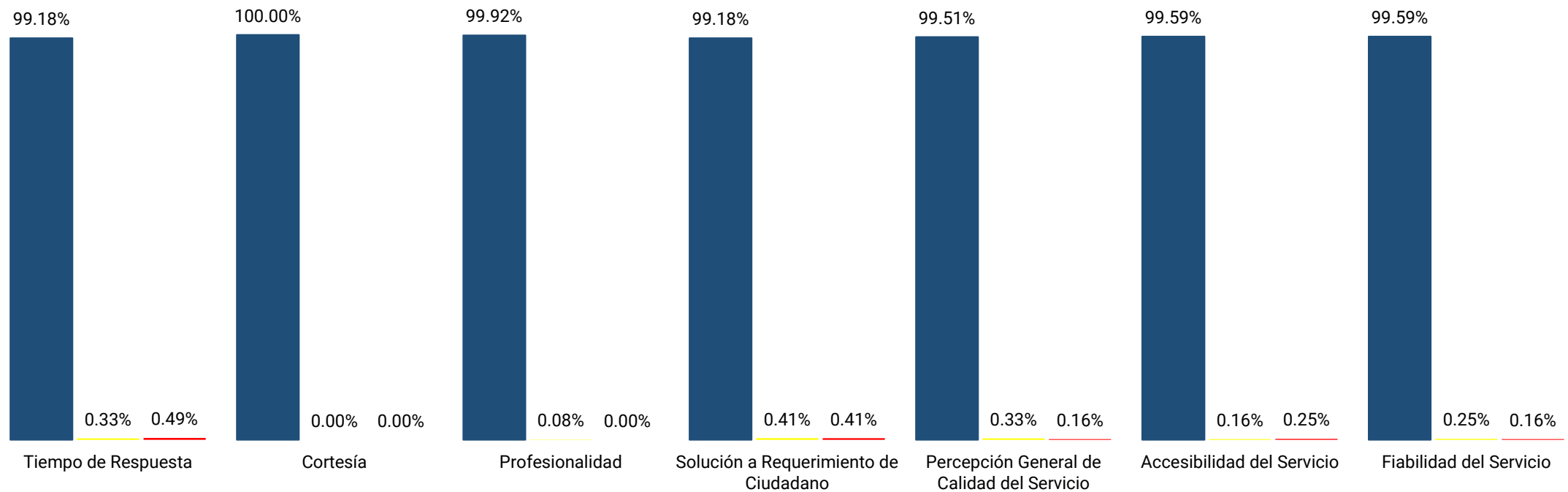


SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



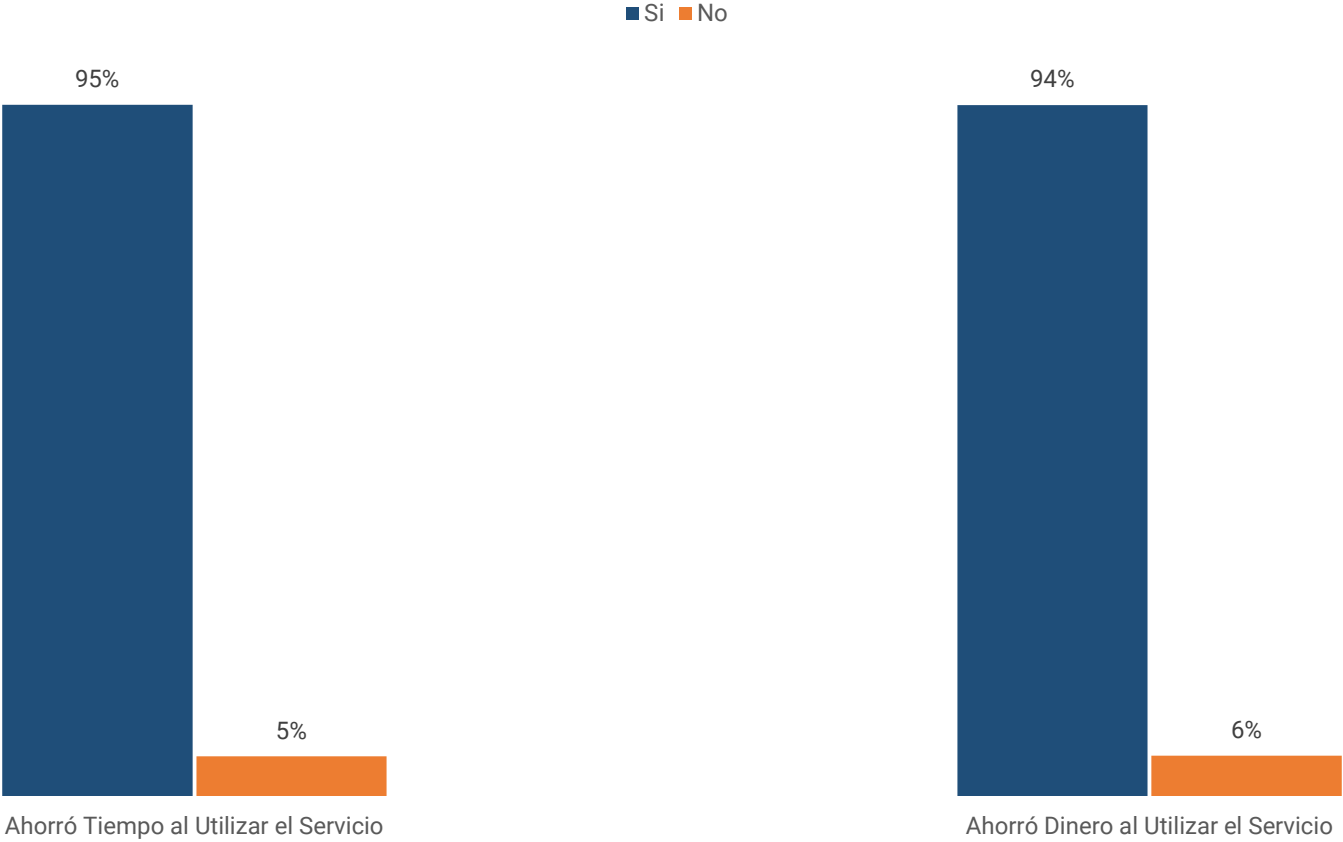
RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

■ 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

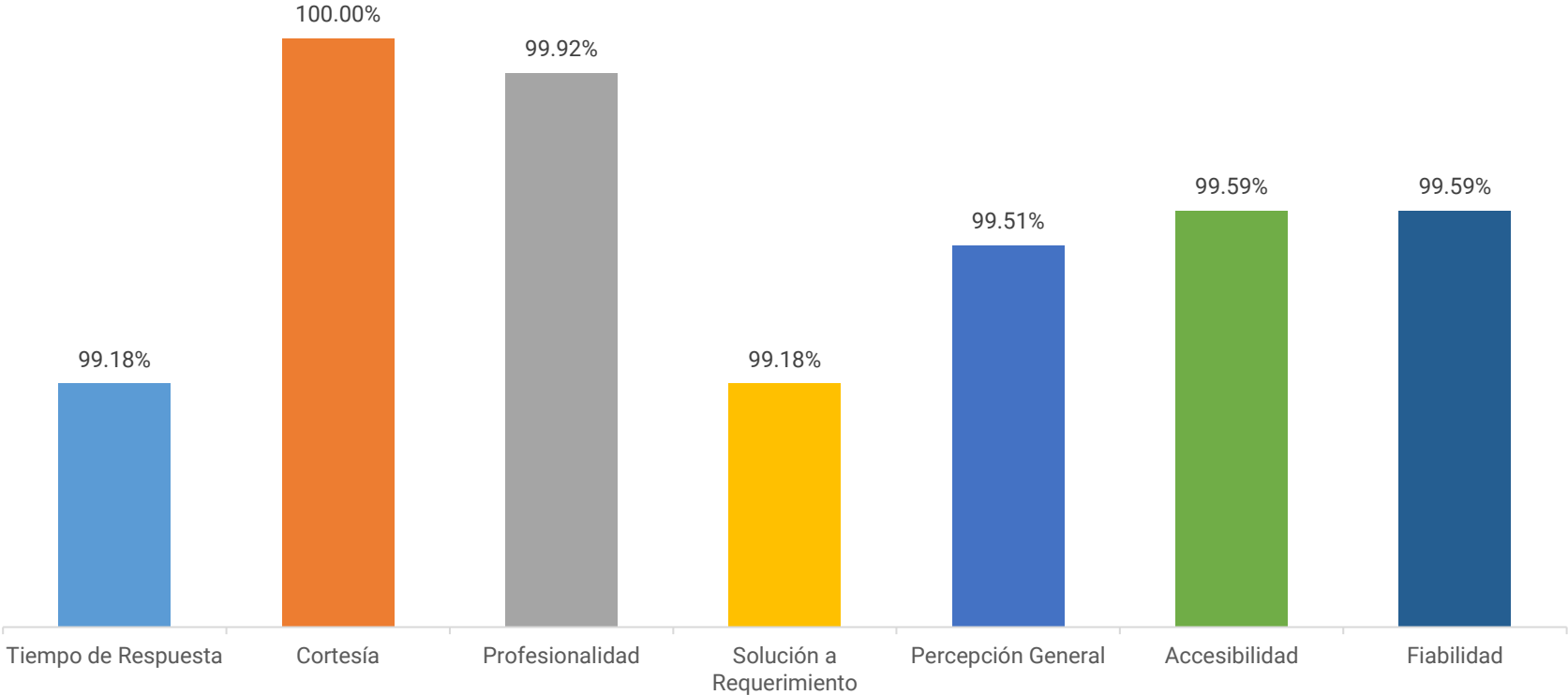


* Base: 1,218 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2024.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.57%

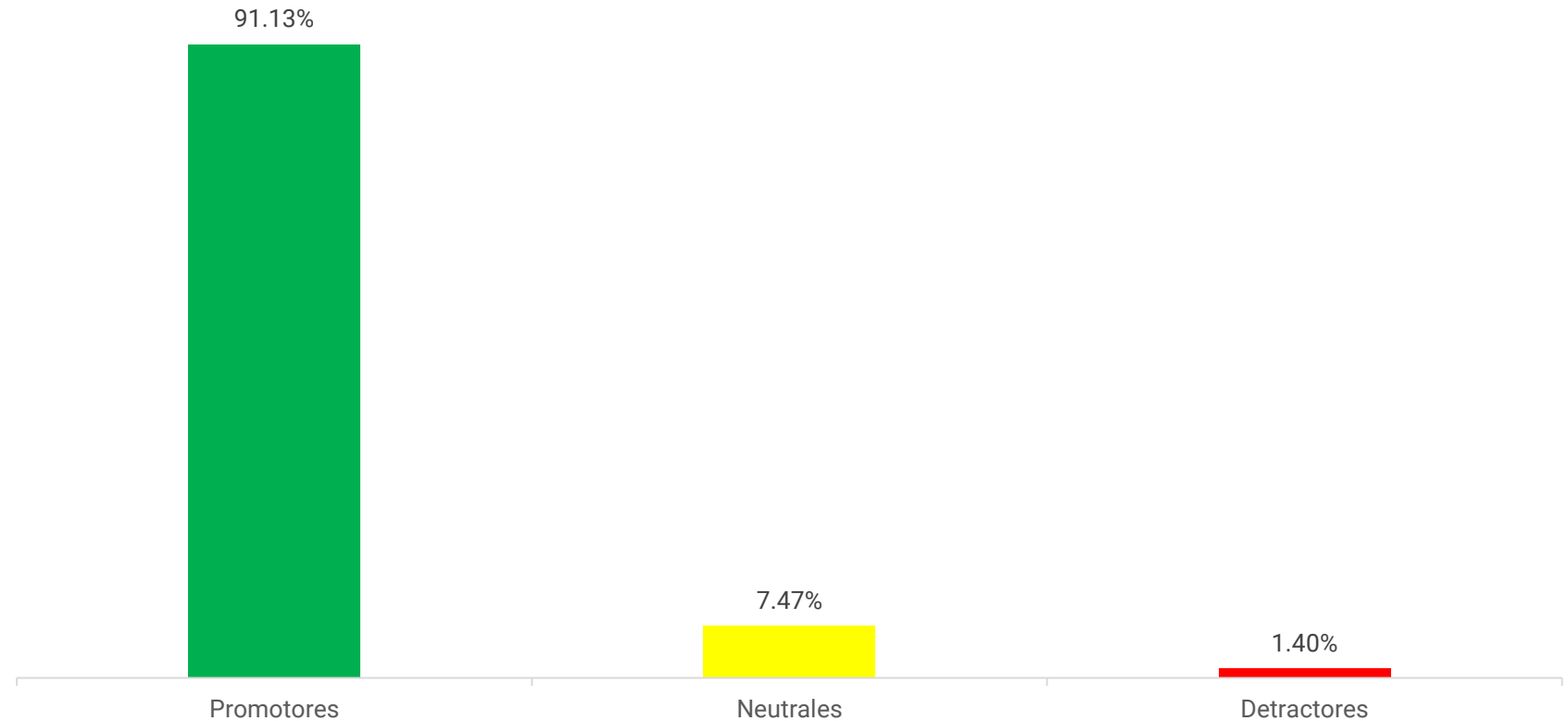


* Base: 1,218 encuestados para el 105% de la Muestra del periodo julio-septiembre 2024.

Índice del Promotor Neto (NPS)

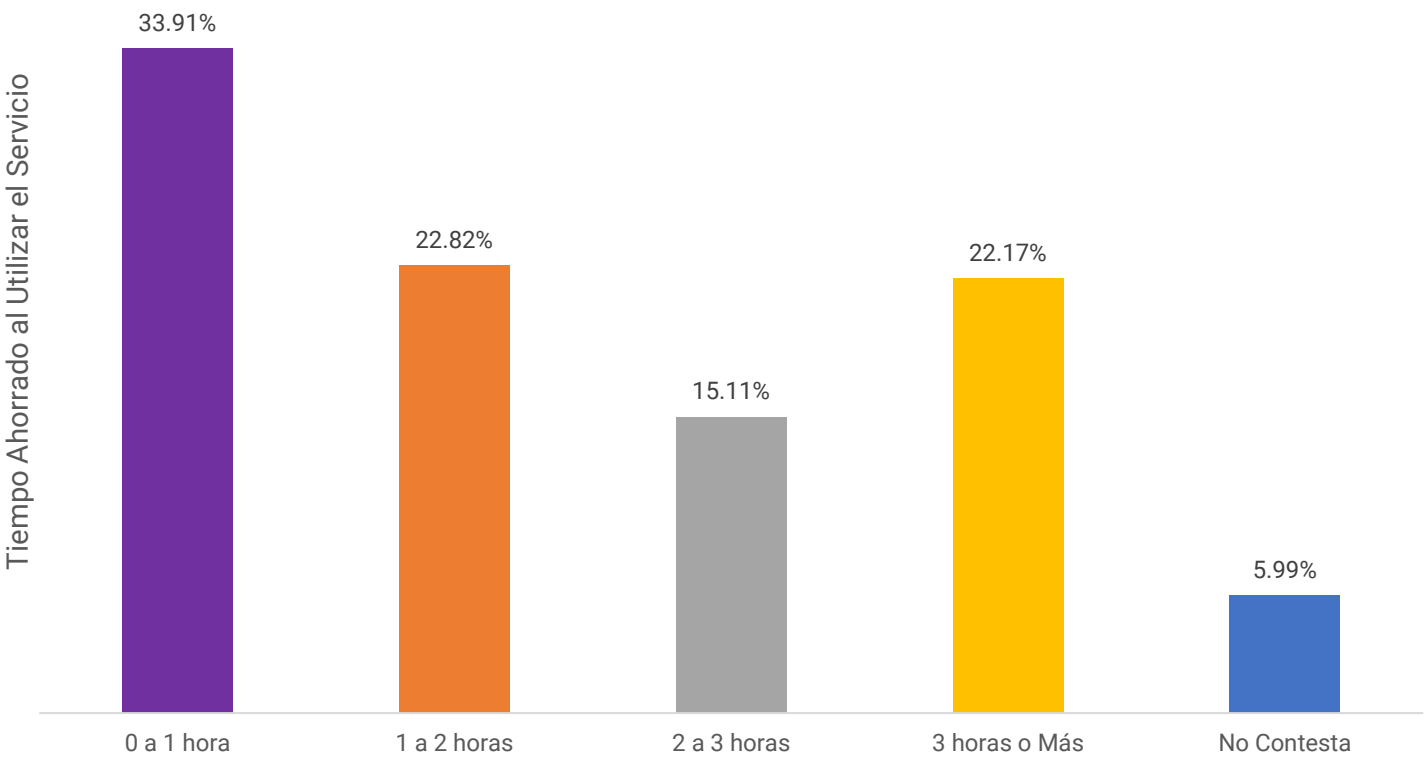
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

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.

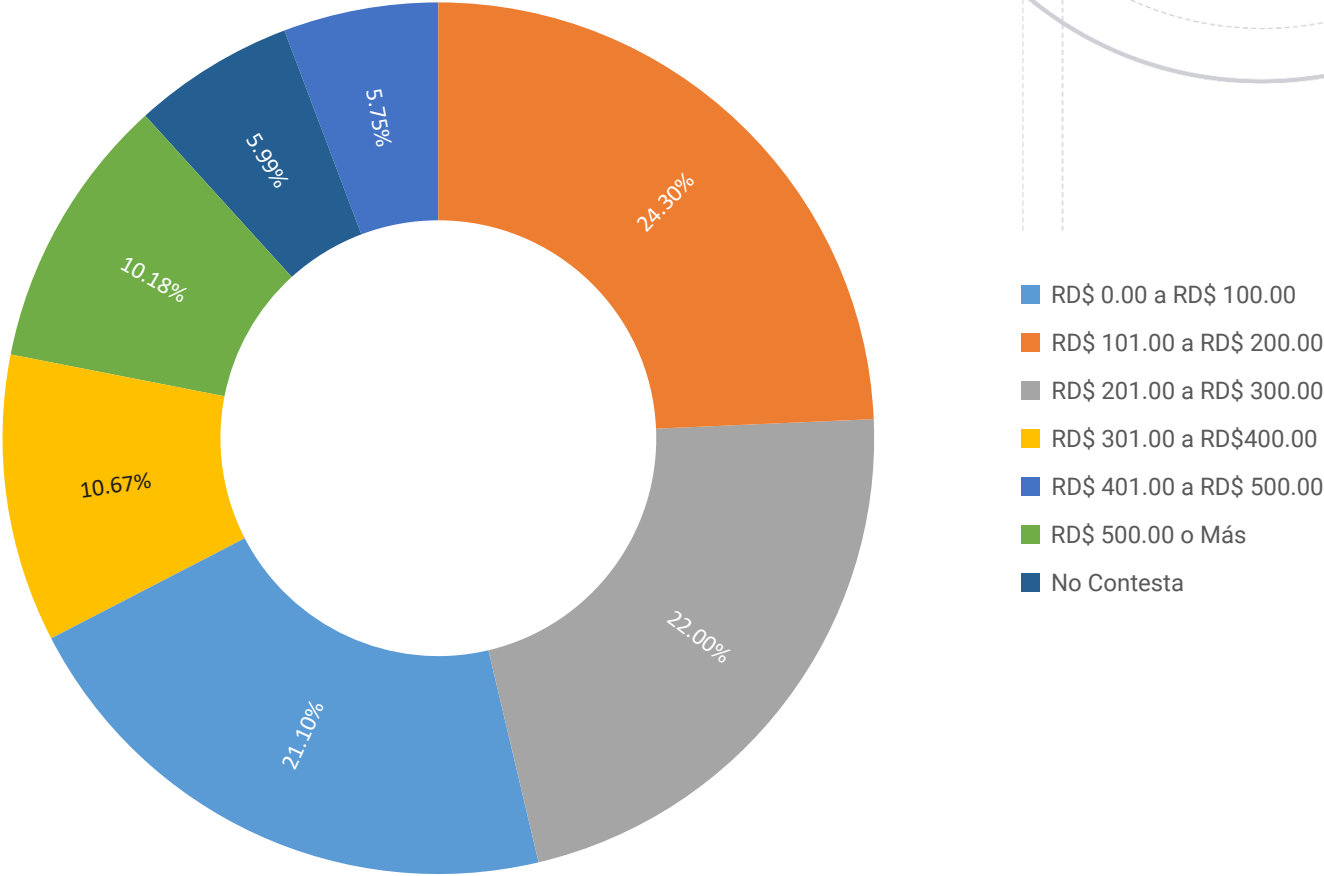
* El 6% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

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

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.



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

Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

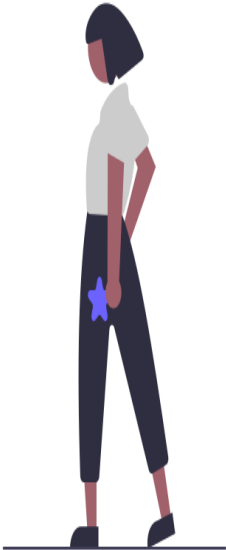
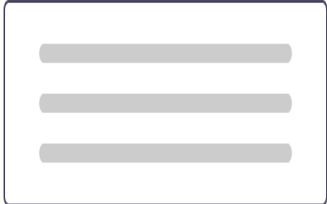
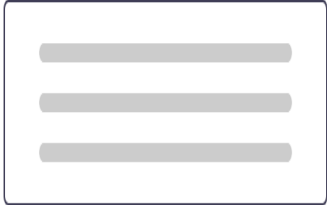
Varios ciudadanos han expresado su insatisfacción con el tiempo de respuesta del servicio, otorgando calificaciones de "Malo". Comentarios como **"POR QUÉ TARDA MUCHO LA LLAMADA PARA SER ATENDIDA"** y **"TARDAN MUCHO PARA CONTESTAR Y EL SISTEMA CIERRA LA LLAMADA PORQUE ESTÁ OCUPADA"** reflejan no solo 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

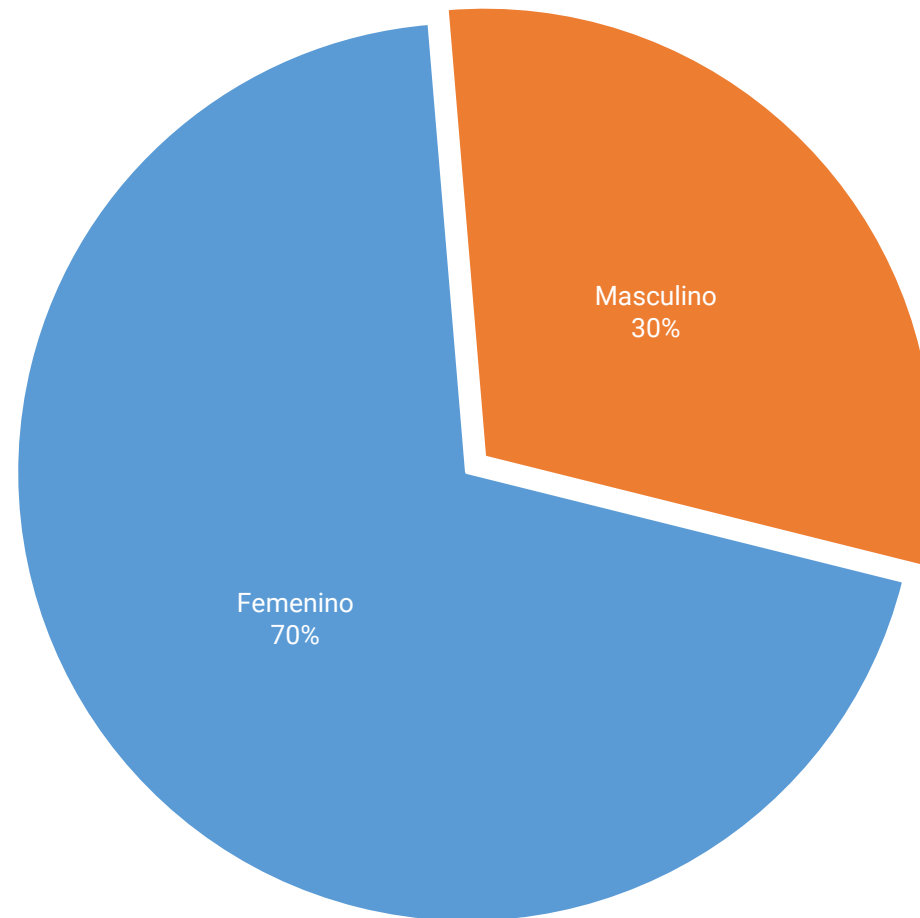
Varios ciudadanos han expresado su insatisfacción con la solución recibida a sus requerimientos, aunque han calificado el servicio como "Bueno". Comentarios como **"TENGO DOS DÍAS LLAMANDO Y NO ME HAN DICHO LO QUE QUIERO SABER"**, **"NO LOGRÉ EL OBJETIVO"** y **"NO SE HA RESUELTO EL INCONVENIENTE DEL 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.

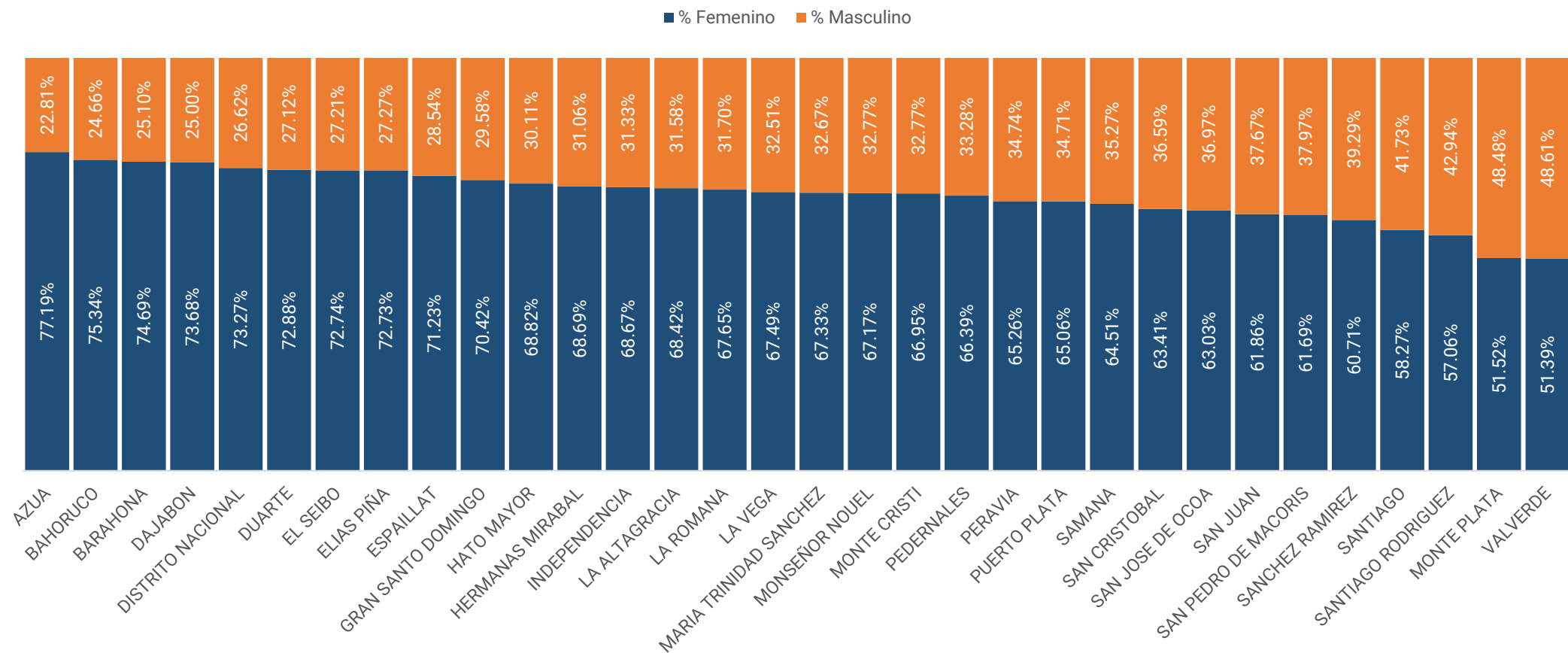


LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



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

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL



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

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

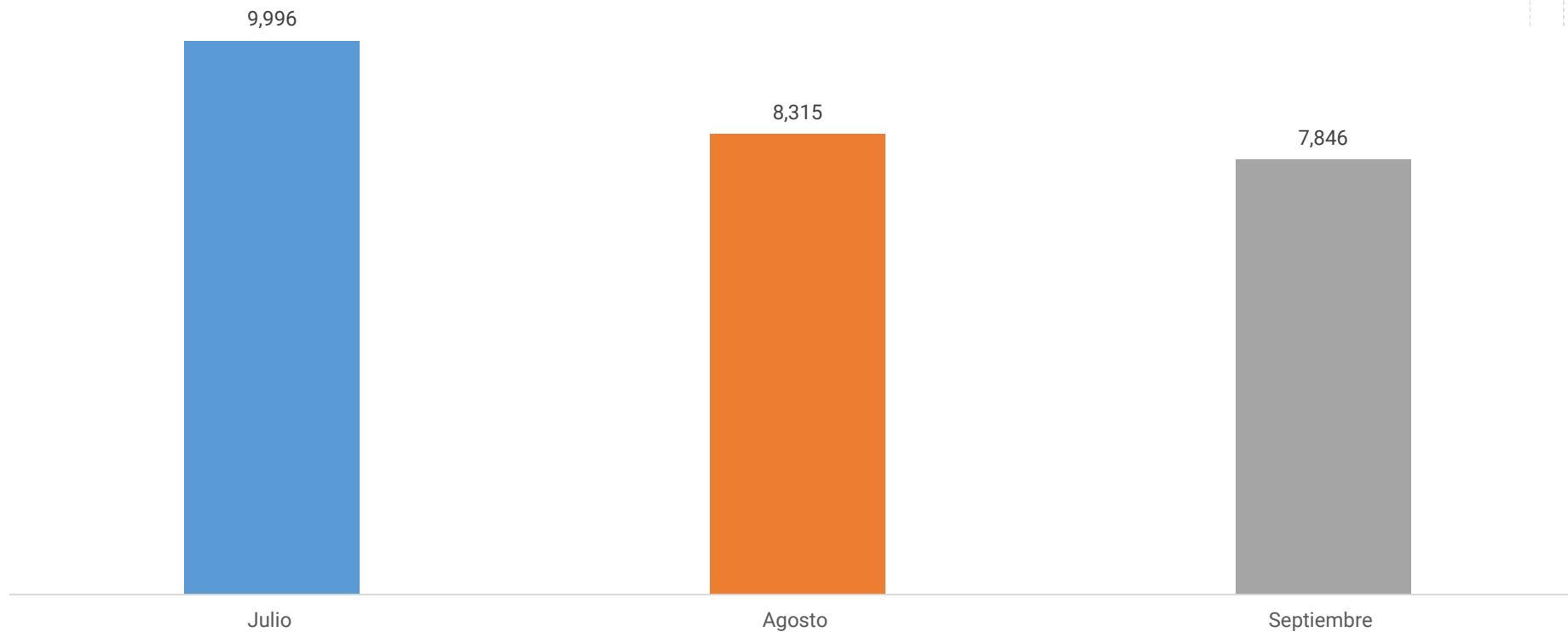
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

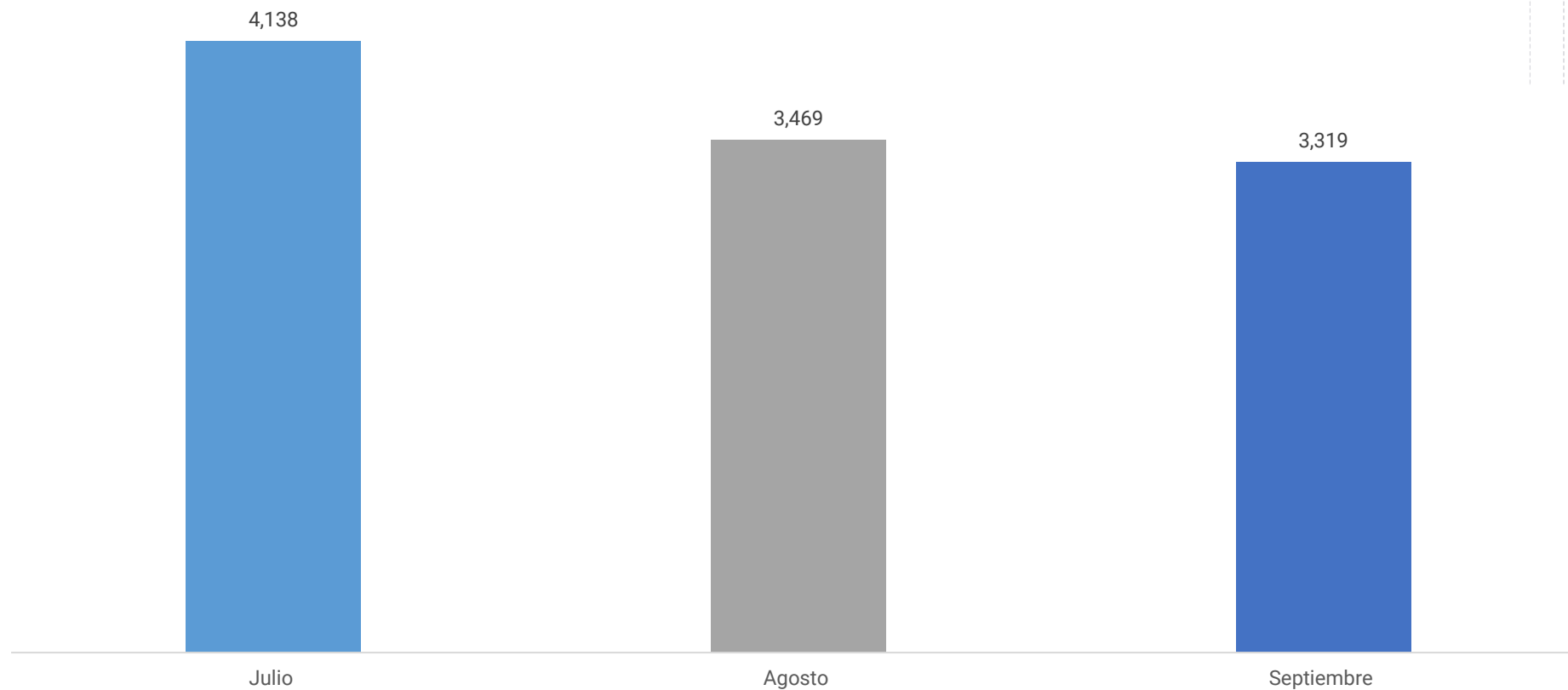
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



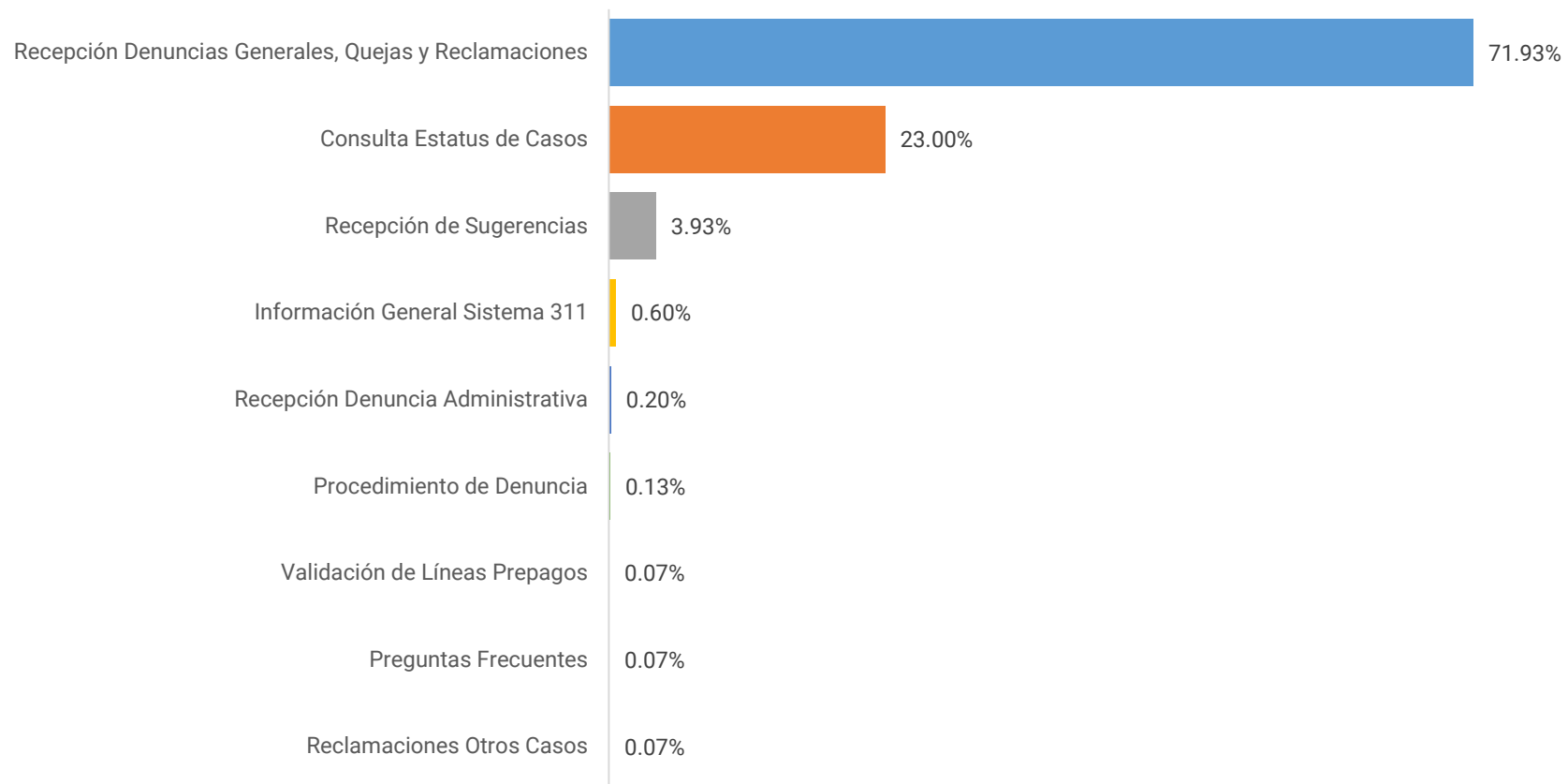
* **Base:** 26,157 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



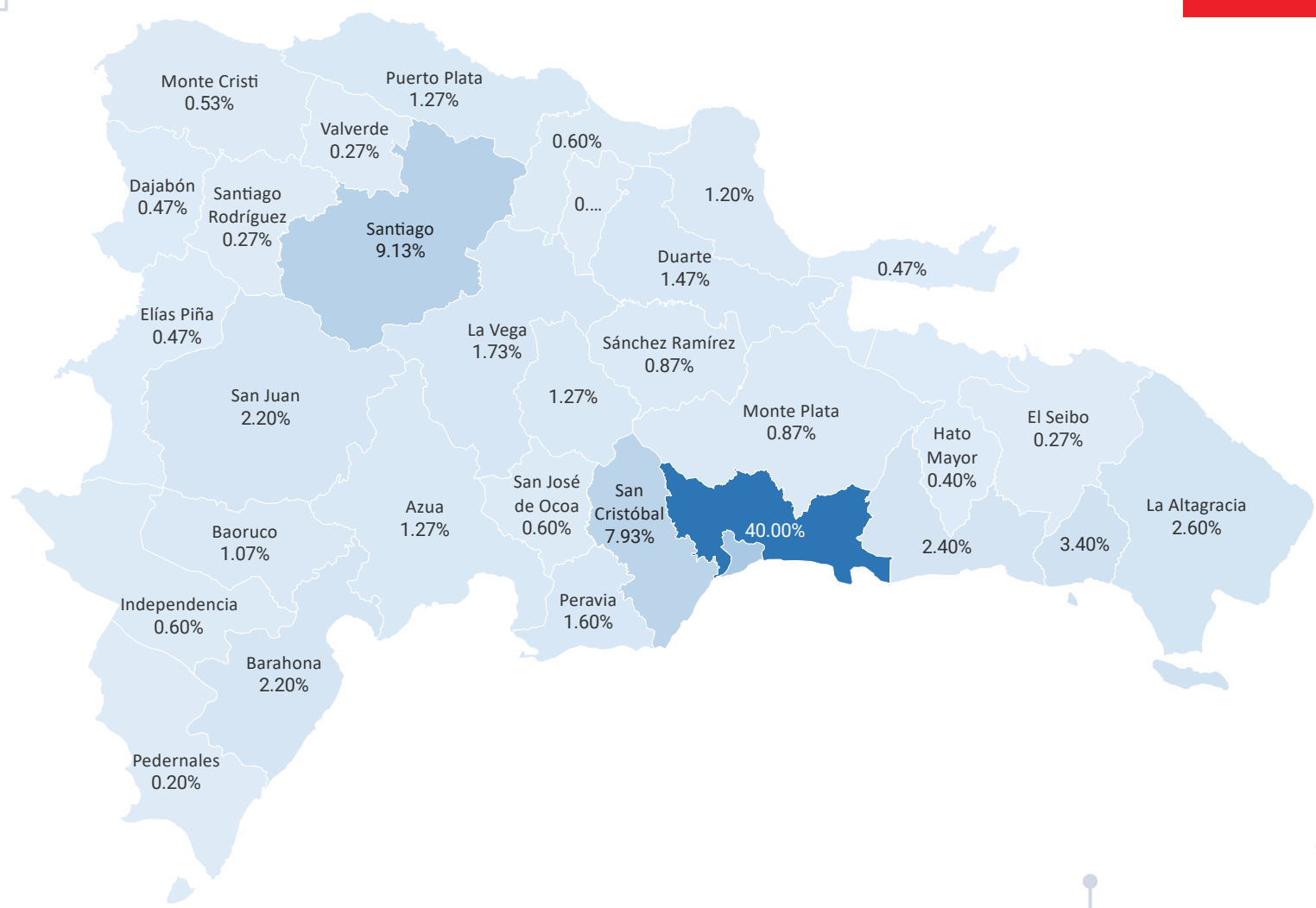
* **Base:** 10,926 Llamadas Atendidas durante el julio-septiembre 2024.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS VÍA TELÉFONICA EN EL 3-1-1



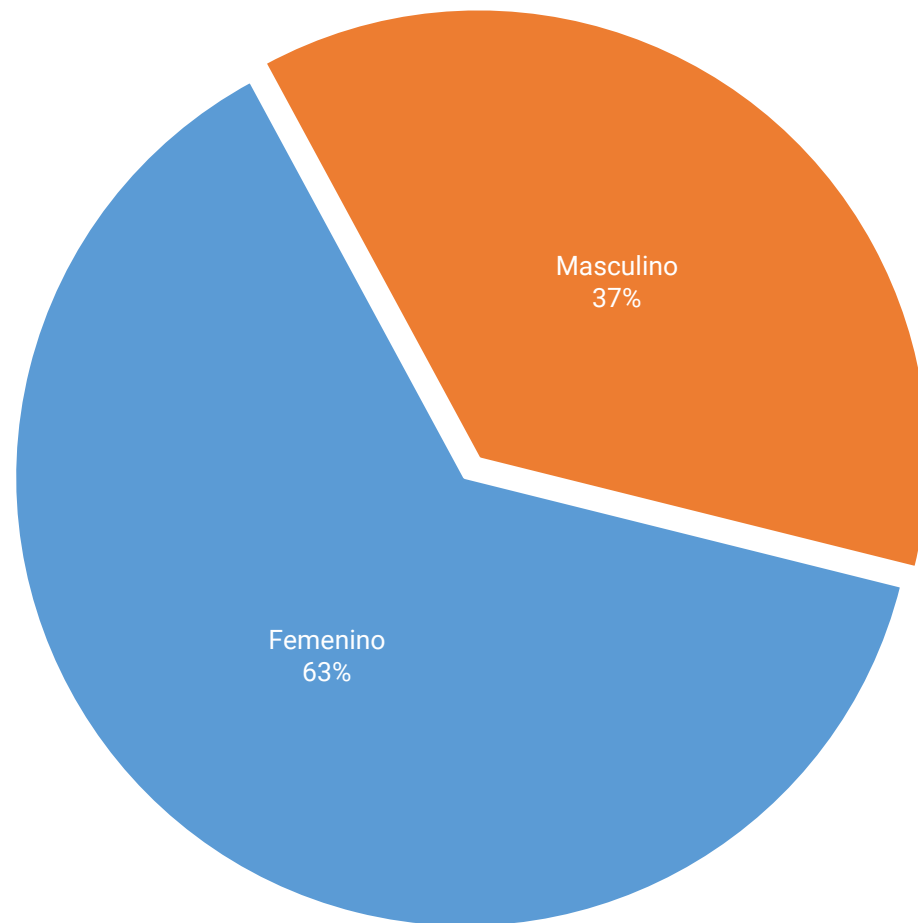
* **Base:** 1,500 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2024.

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



* Base: 1,500 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2024.

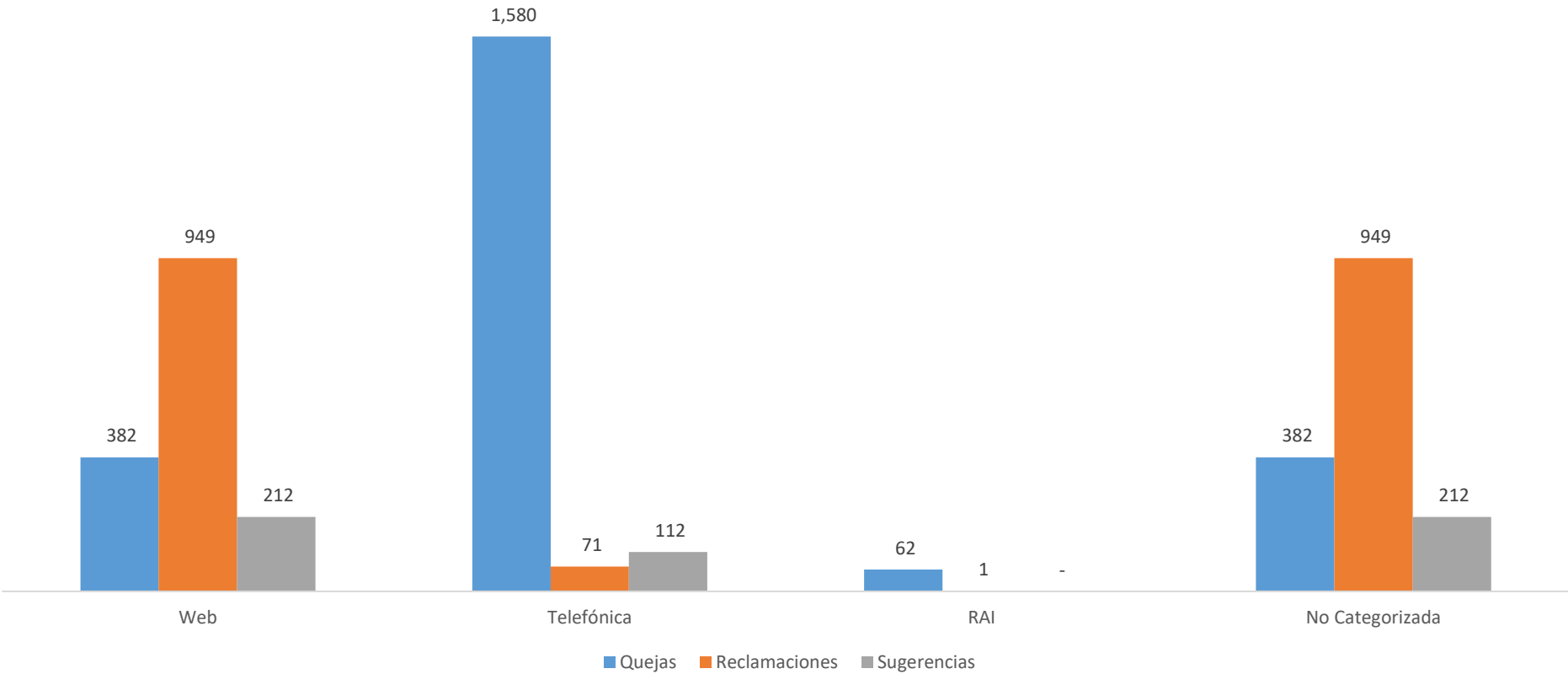
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* **Base:** 1,500 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2024.

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

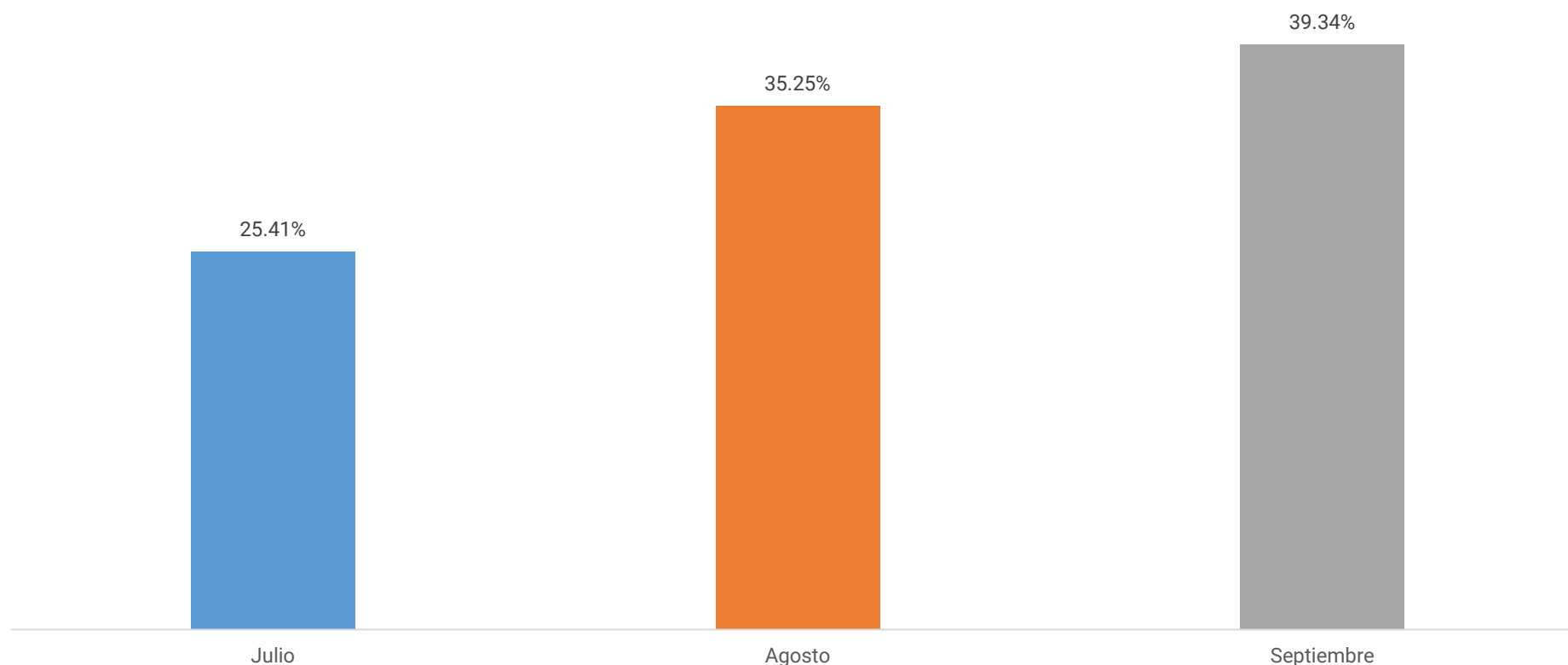
Desglose por Tipo



* Base: 3,790 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio-septiembre 2024.

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

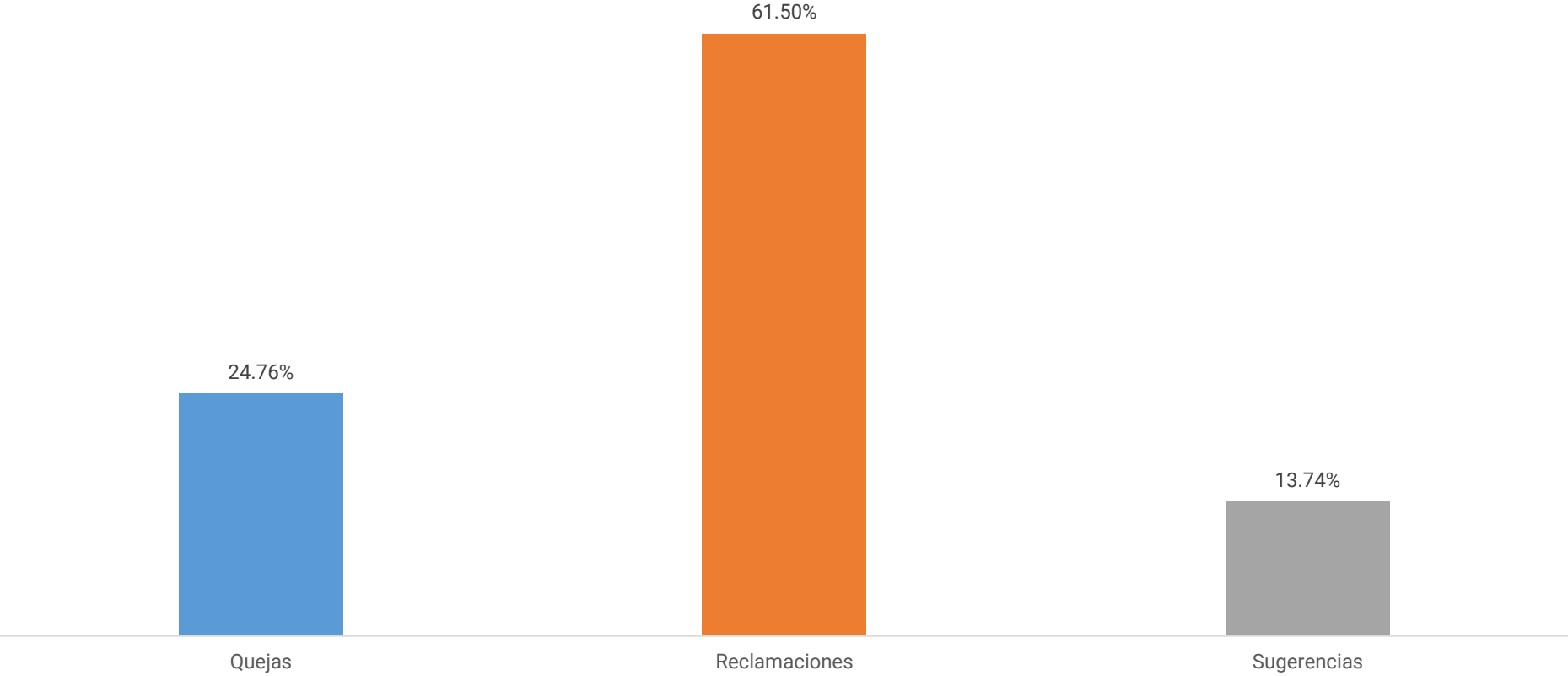
Desglose por mes del 2024



* **Base:** 3,790 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio-septiembre 2024.

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

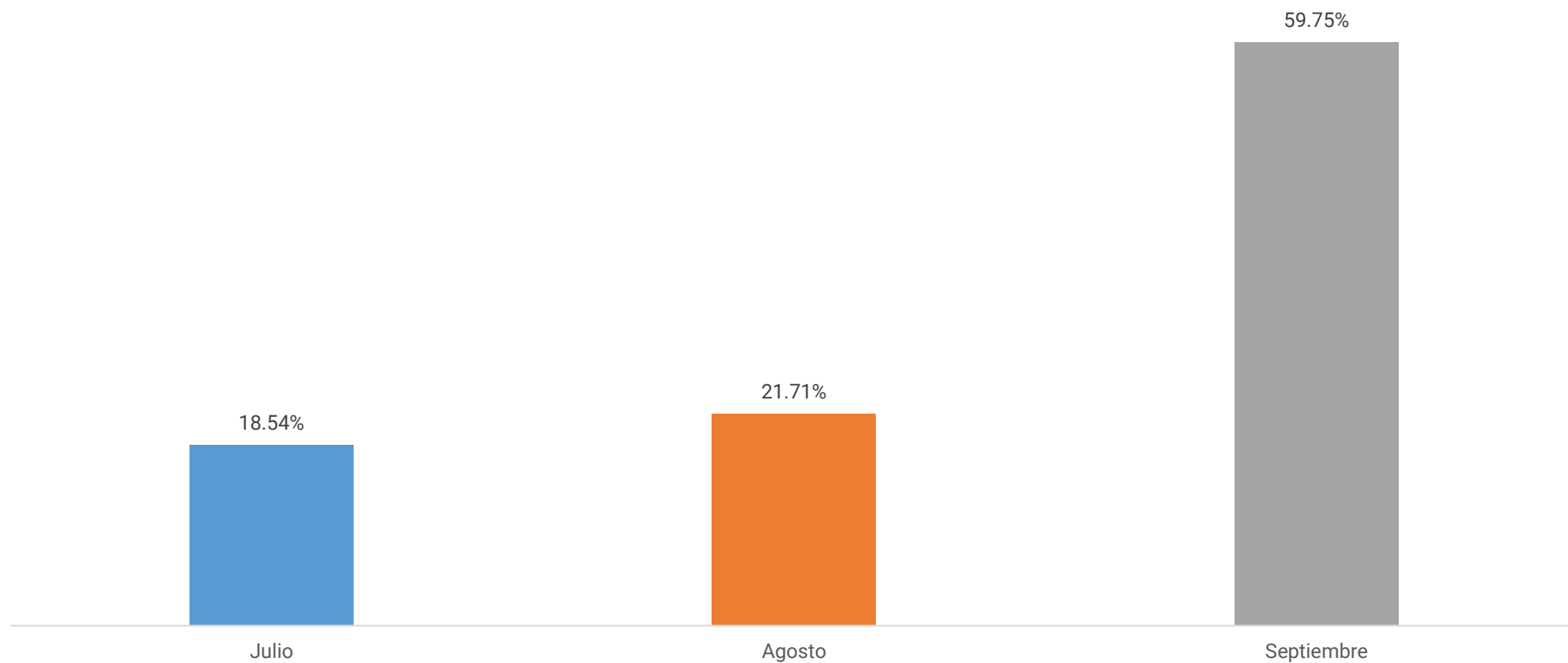
Desglose por Tipo



* Base: 1,543 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo julio-septiembre 2024.

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

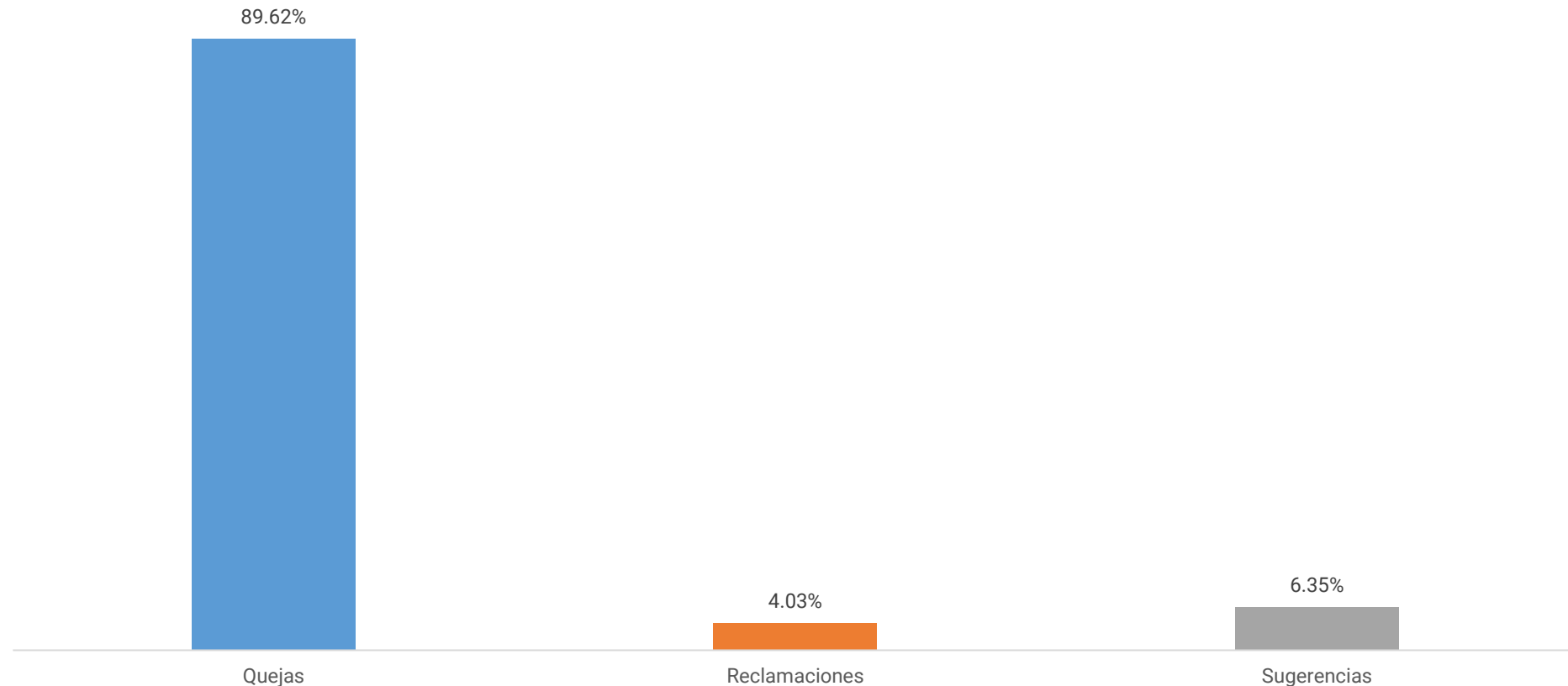
Desglose por mes del 2024



* **Base:** 1,543 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo julio-septiembre 2024.

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

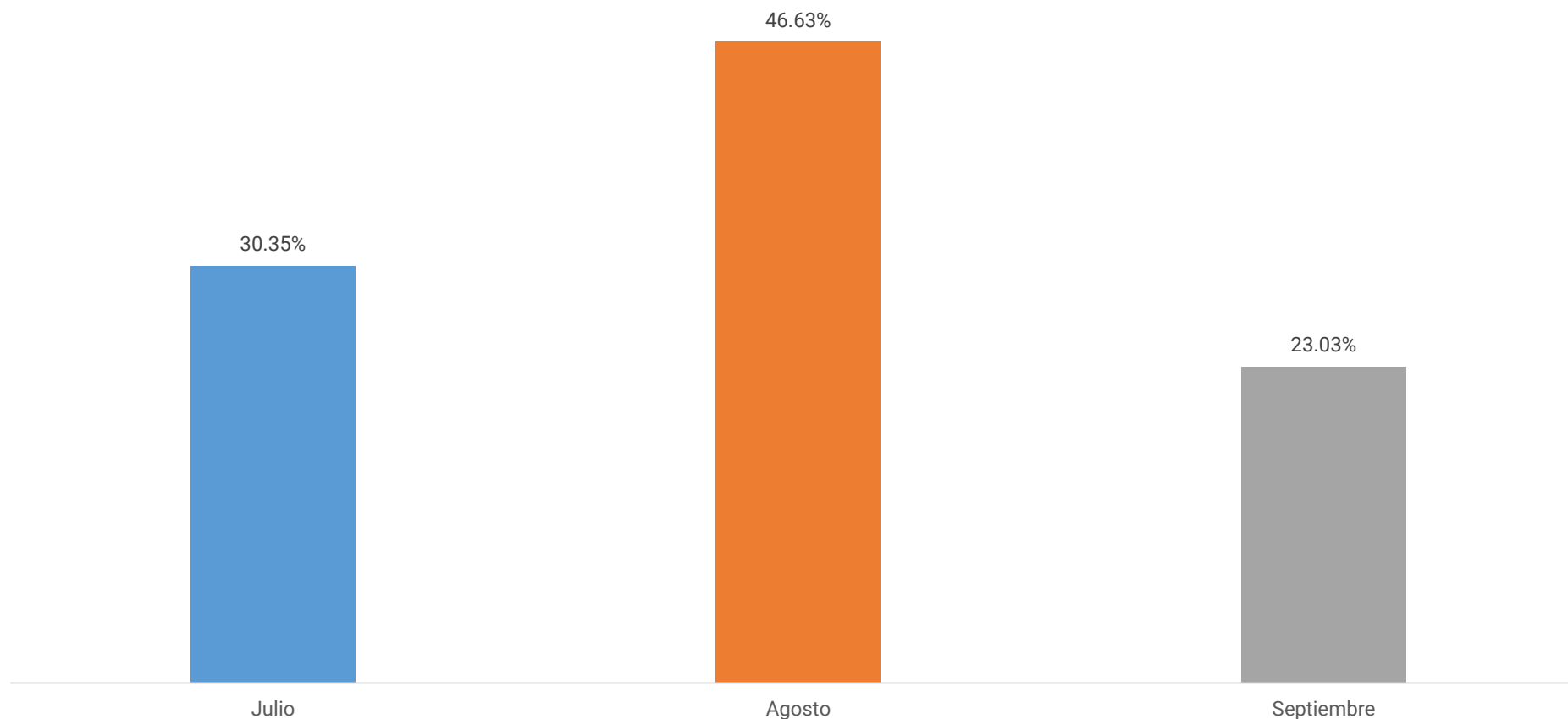
Desglose por Tipo



* **Base:** 1,763 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo julio-septiembre 2024.

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

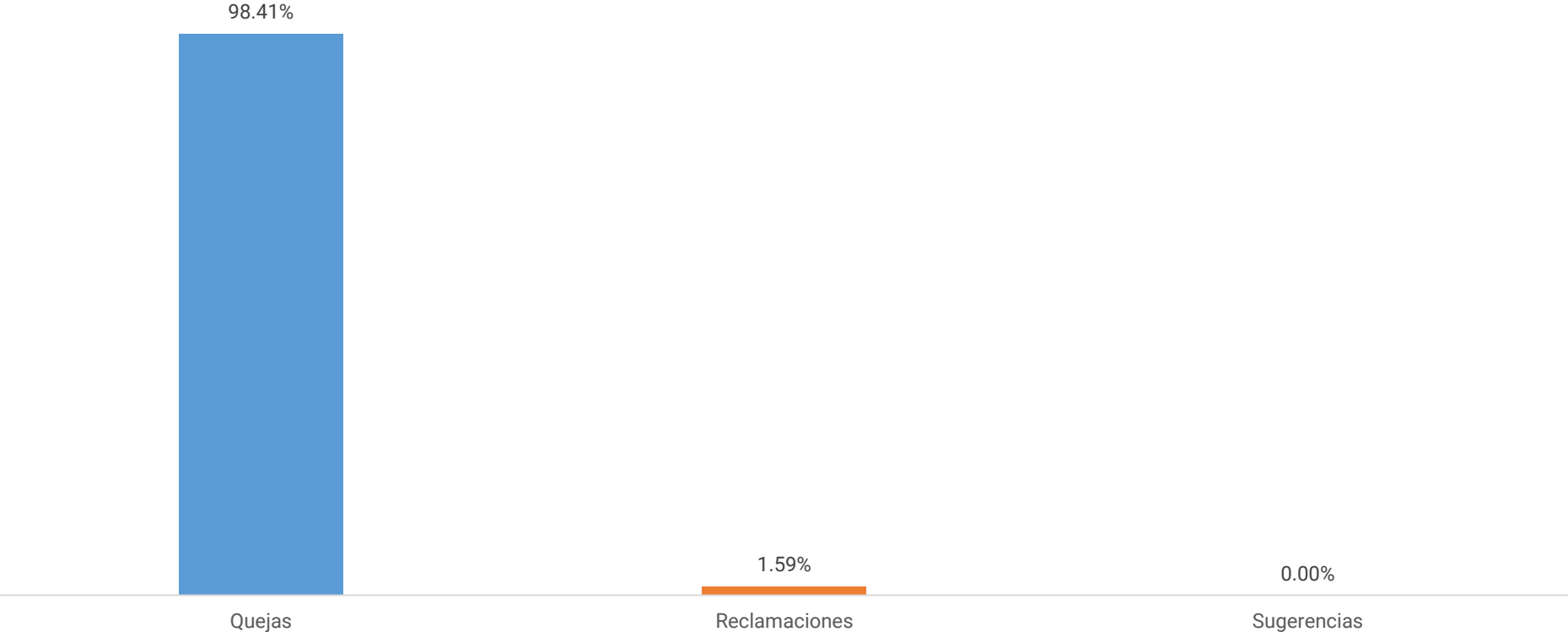
Desglose por mes del 2024



* **Base:** 1,763 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo julio-septiembre 2024.

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

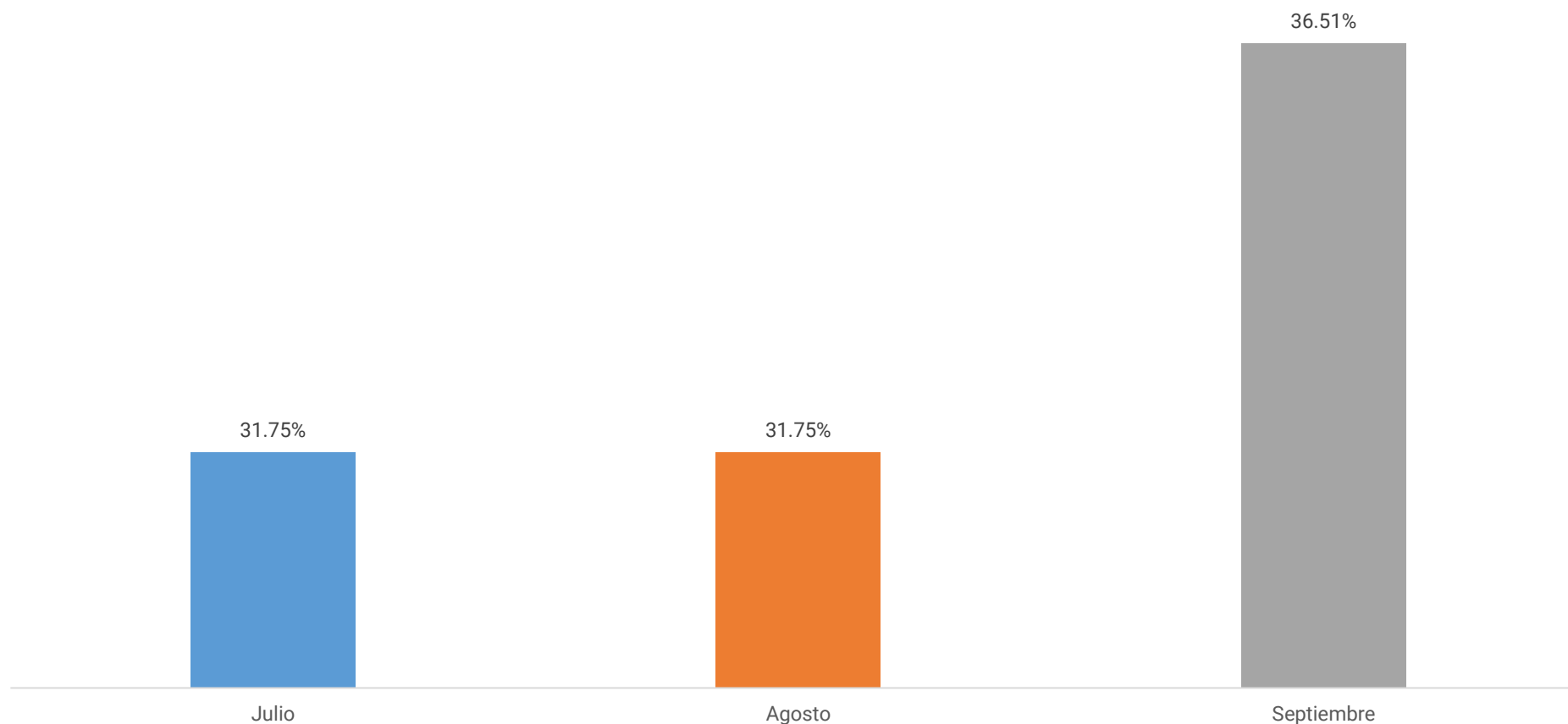
Desglose por Tipo



* **Base:** 63 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo julio-septiembre 2024.

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

Desglose por mes del 2024



* **Base:** 63 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo julio-septiembre 2024.



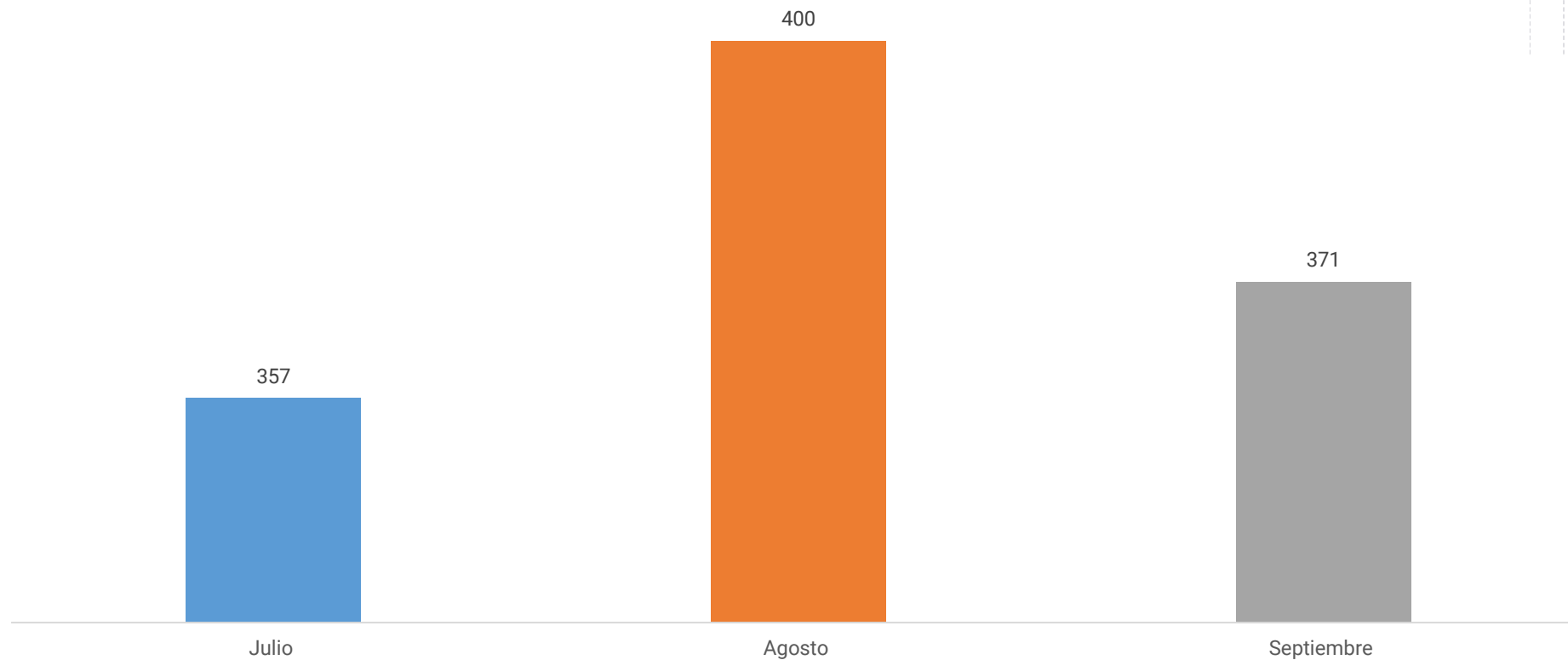
¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

Es un canal diseñado para que los ciudadanos puedan denunciar casos de abuso hacia niñas, niños y adolescentes, recibir orientación sobre la prevención y manejo de situaciones de abuso infantil en todas sus formas, y reportar casos de menores abandonados o extraviados.

x

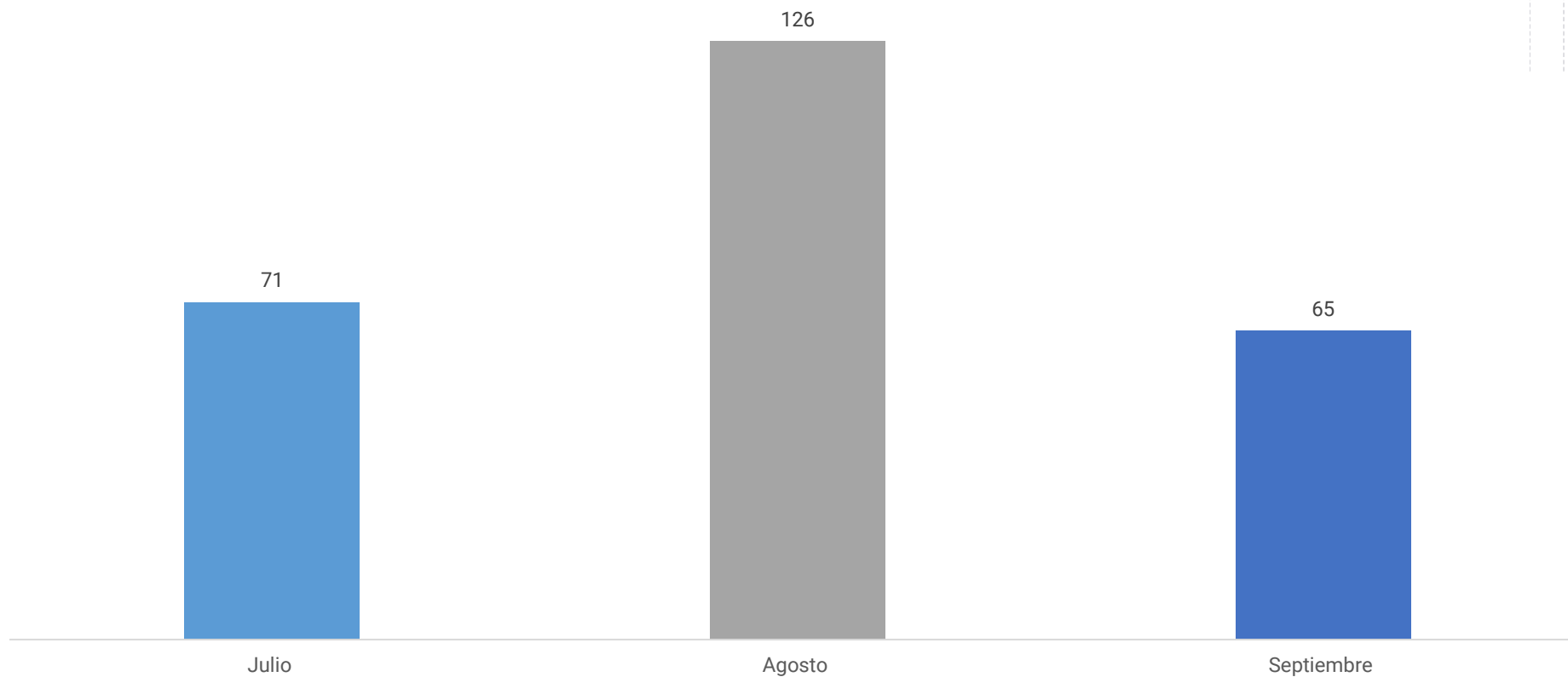
c

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 1,128 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2024.

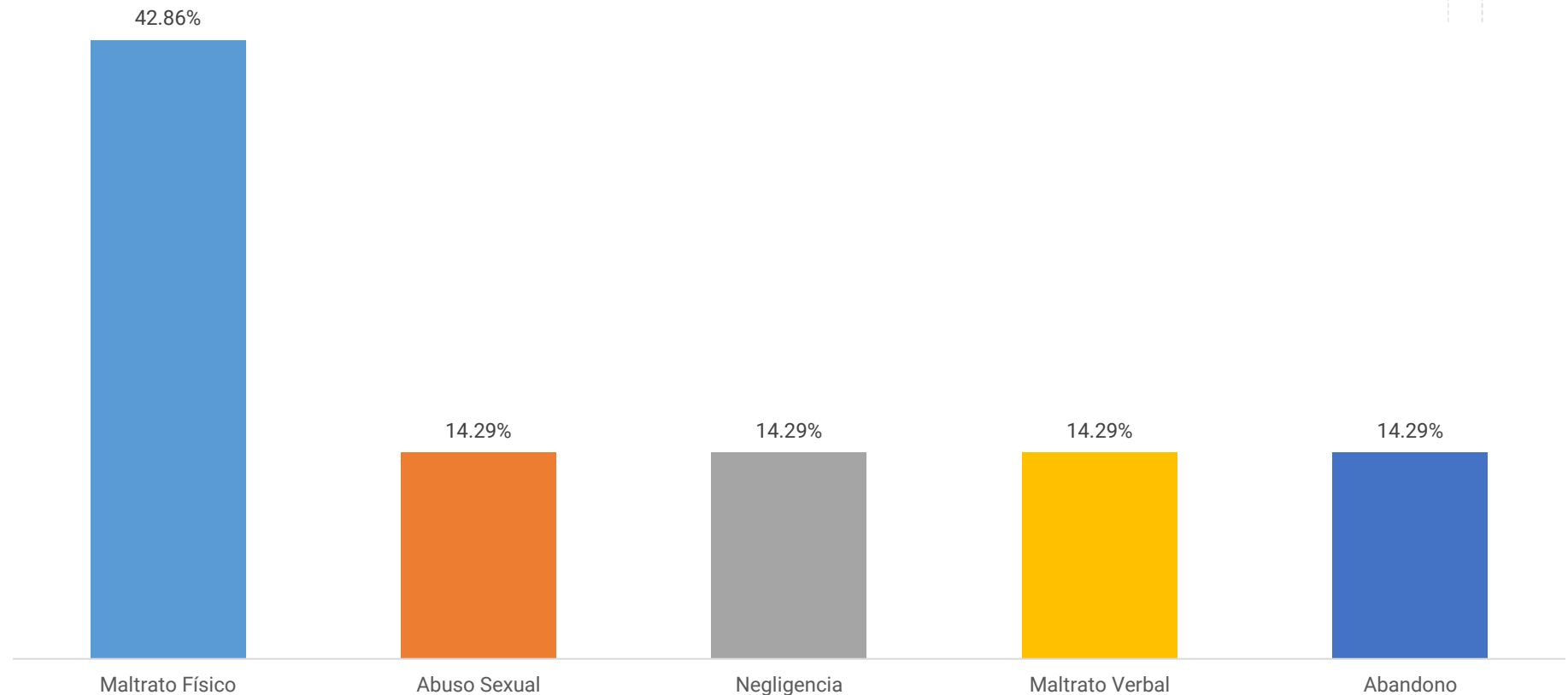
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 262 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2024.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

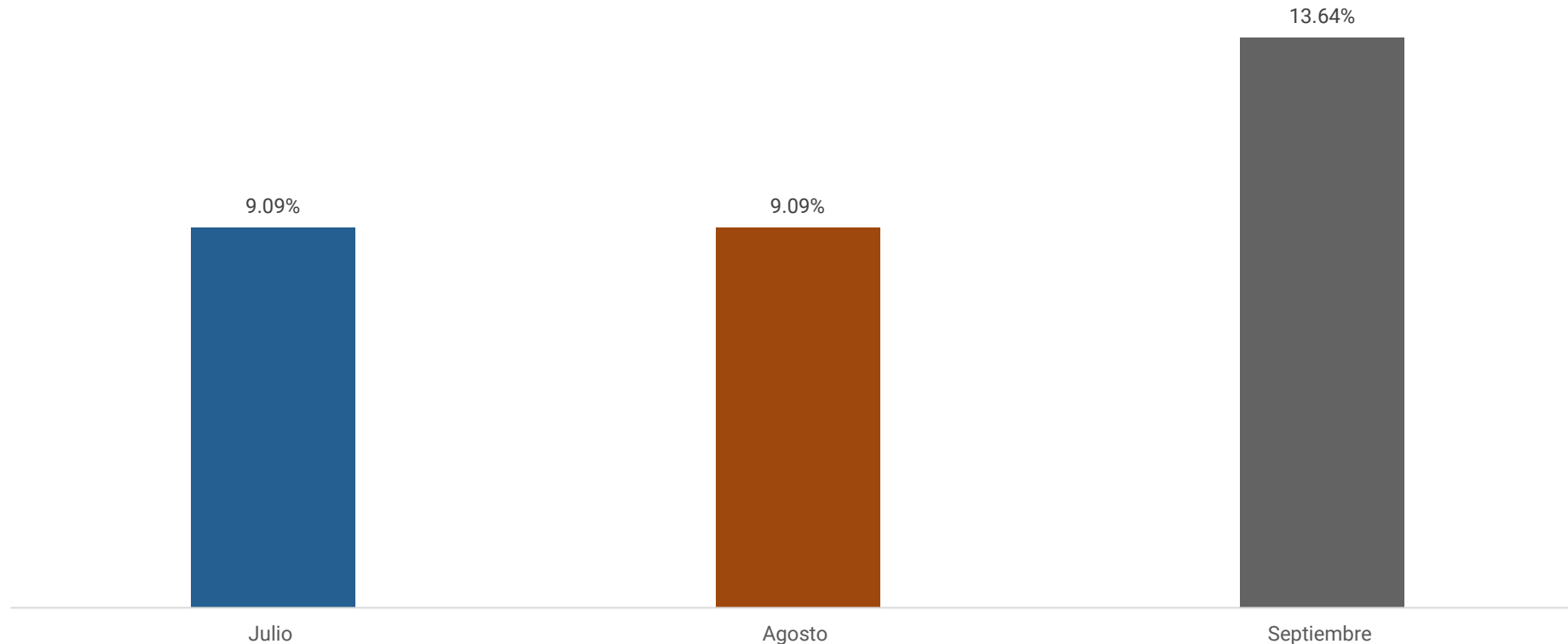
Desglose por Tipo



* **Base:** 7 Casos registrados durante el periodo julio-septiembre 2024.

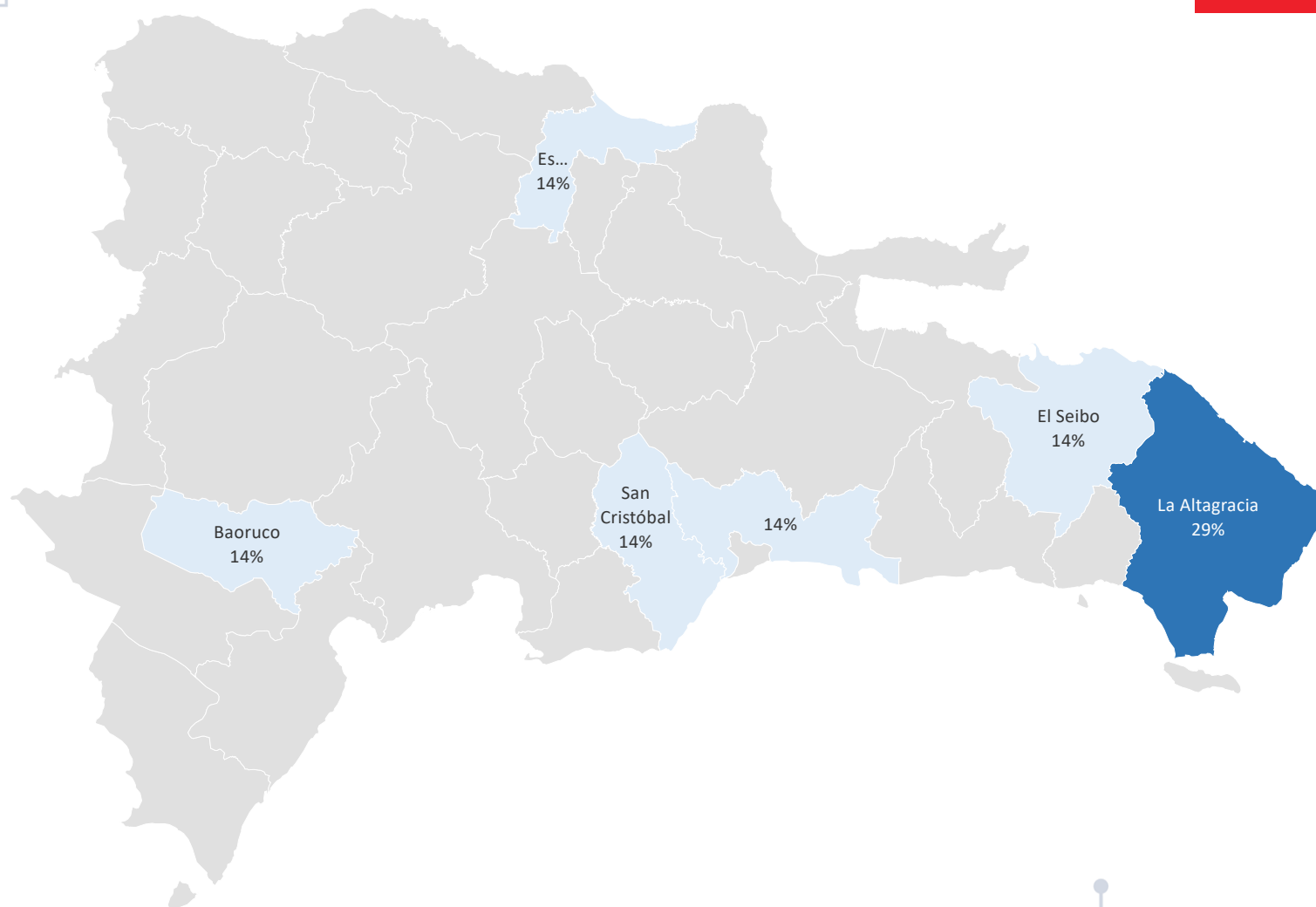
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2024



* **Base:** 7 Casos registrados durante el periodo julio-septiembre 2024.

Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



* **Base:** 7 Casos registrados durante el periodo julio-septiembre 2024.

Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



ogtic
Puntos GOB

37

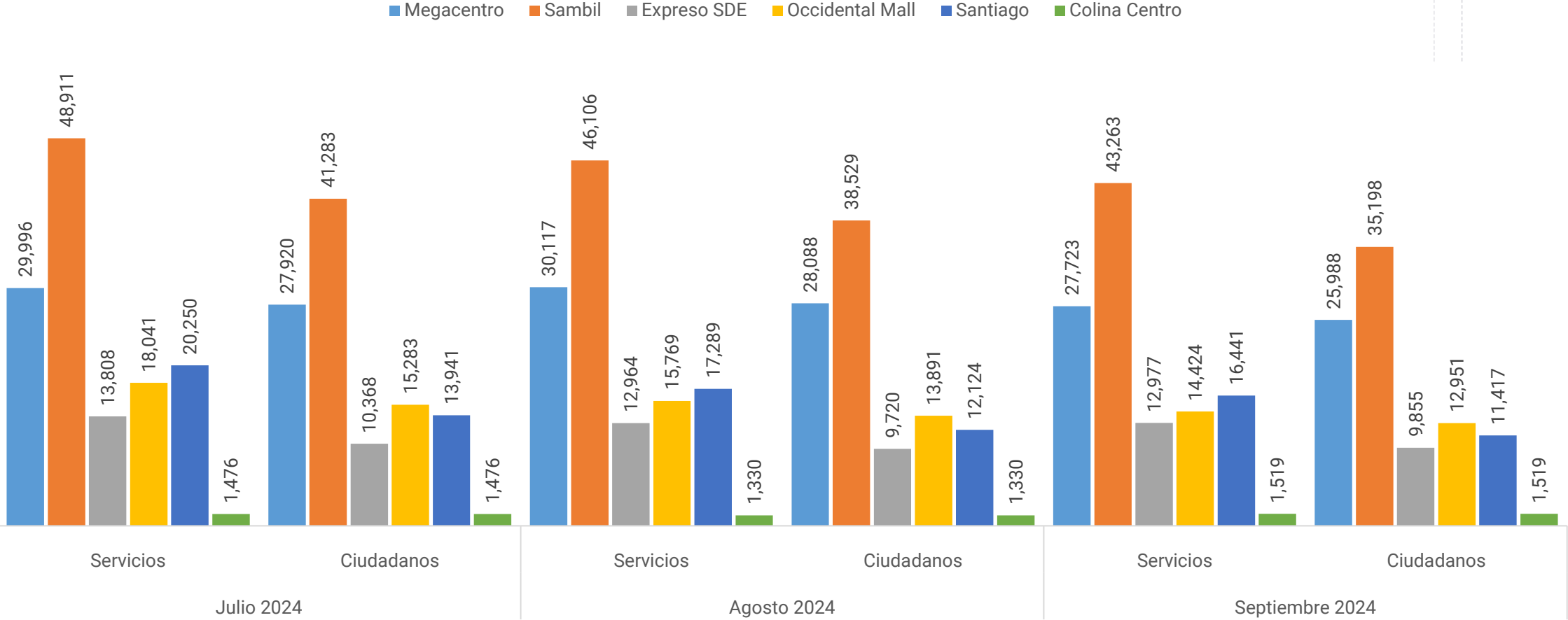
El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **31 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 200 servicios diferentes.



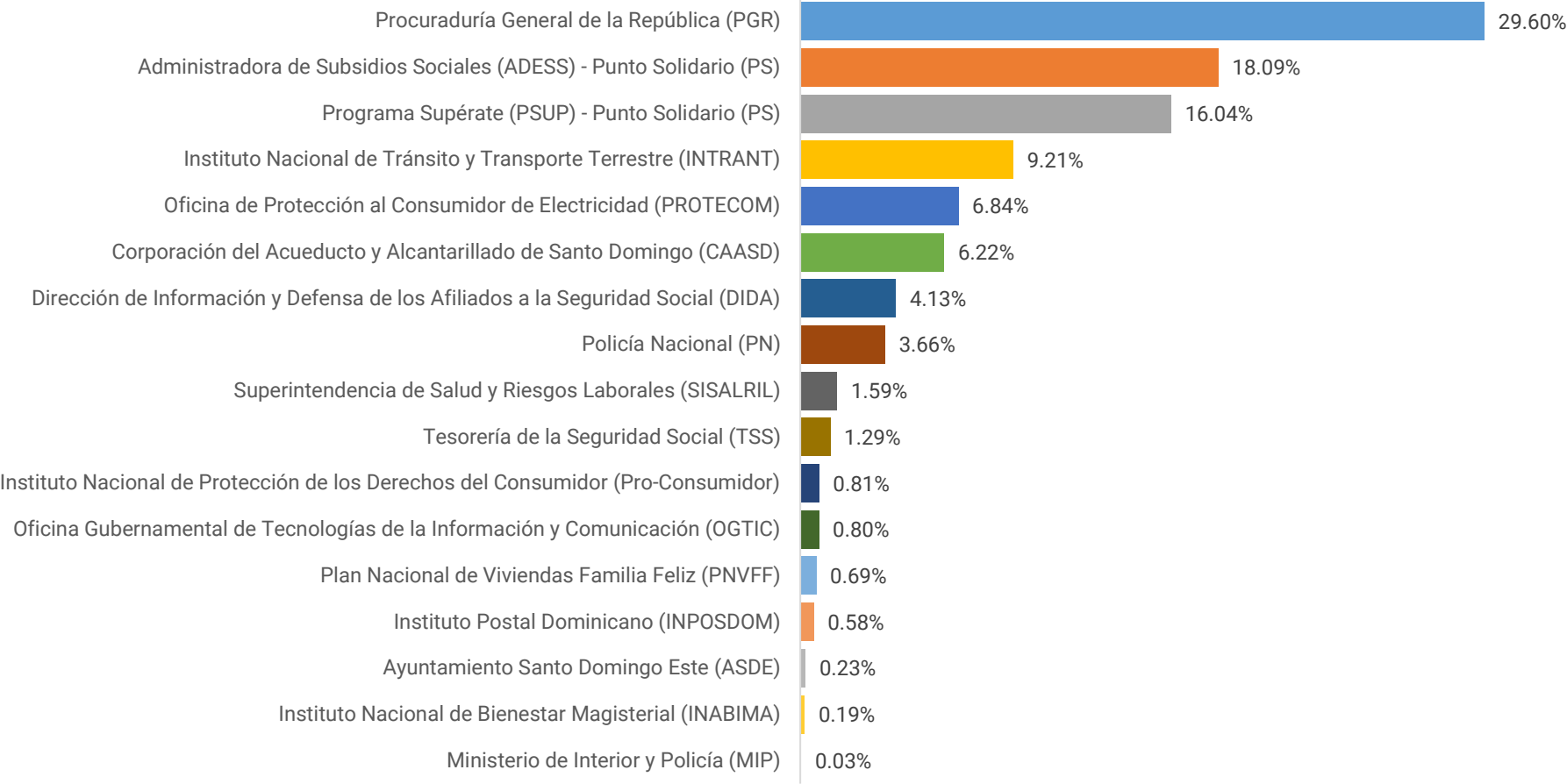
ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centro de Atención Ciudadana**, a través de los **Puntos GOB**, brindó asesoría y tramitó **372,404** servicios de diferentes organismos del Estado Dominicano a **310,881** ciudadanos durante el periodo julio-septiembre de 2024. De estos, **87,836** servicios fueron solicitados por **81,996** ciudadanos en la **Plaza Megacentro (SDE)**; **138,280** servicios a **115,010** ciudadanos en la **Plaza Sambil (DN)**; **39,749** servicios a **29,943** ciudadanos en la **Plaza Parada de la Cultura (Las Américas - SDE)**; **48,234** servicios a **42,125** ciudadanos en la **Plaza Occidental Mall (SDO)**; **53,980** servicios a **37,482** ciudadanos en la **Plaza Comercial Sirena (Santiago)**; y **4,325** servicios a **4,325** ciudadanos en la **Plaza Colina Centro (SDN)**.

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS



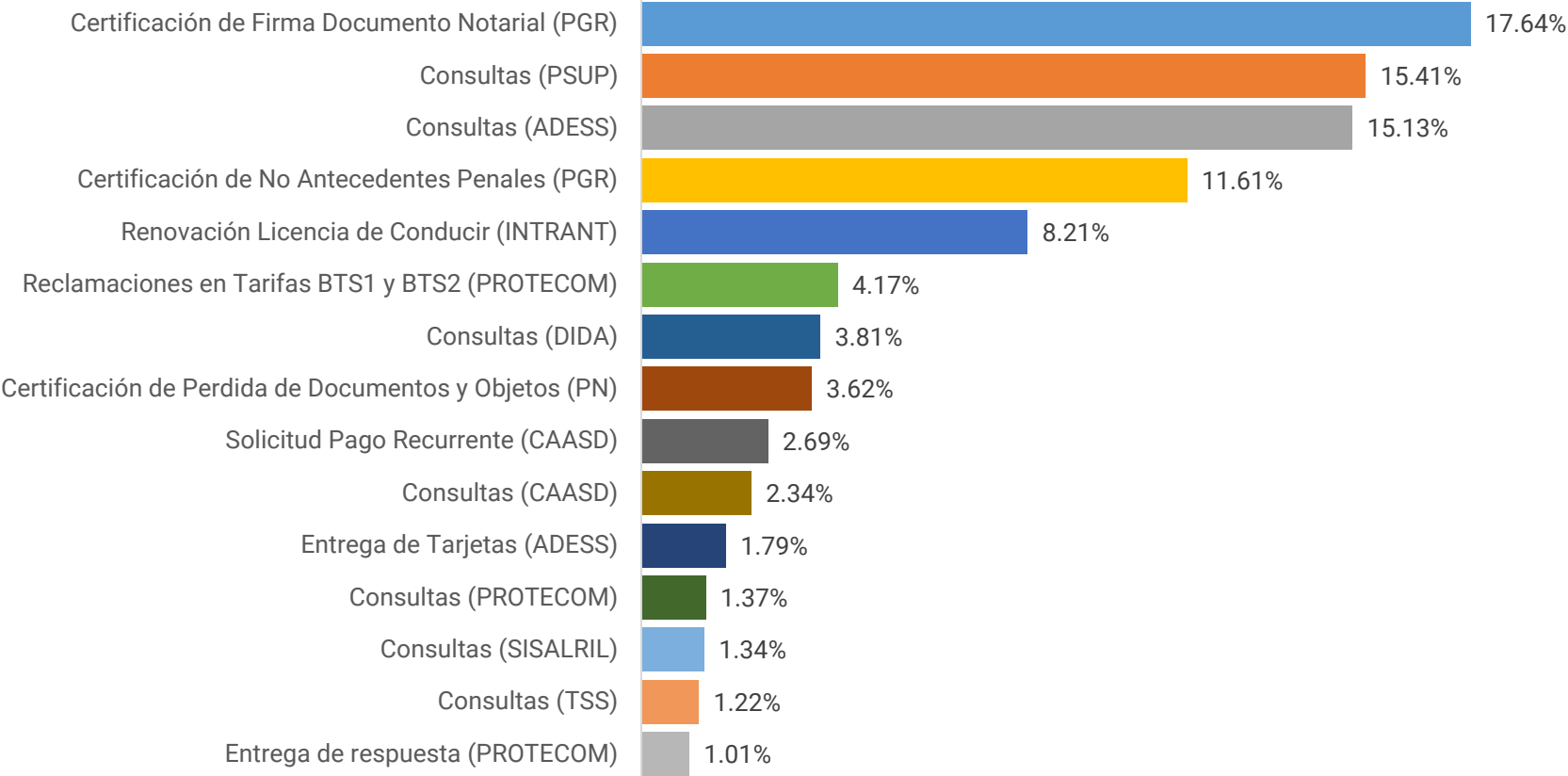
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* **Base:** 81,996 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

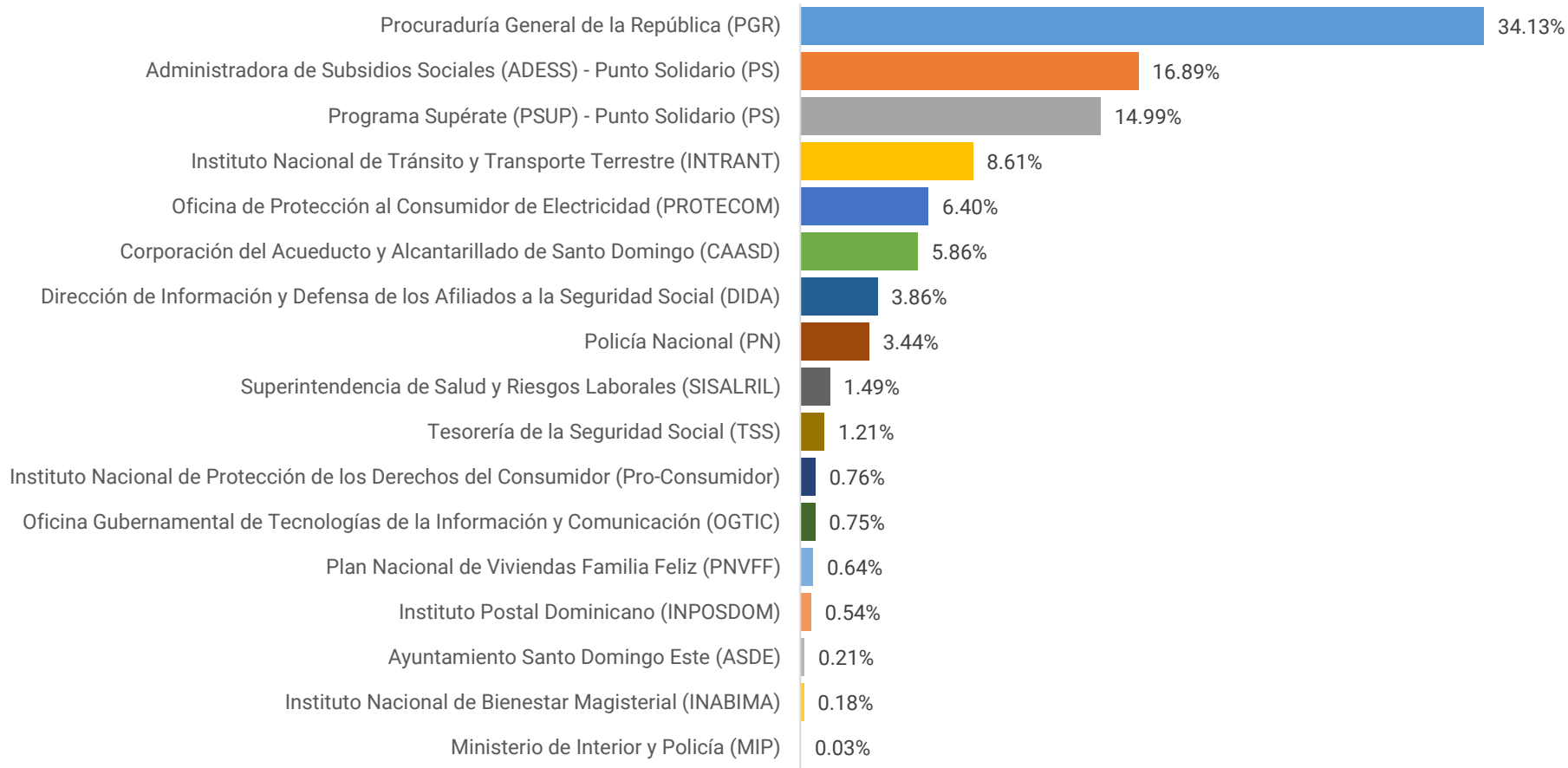
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



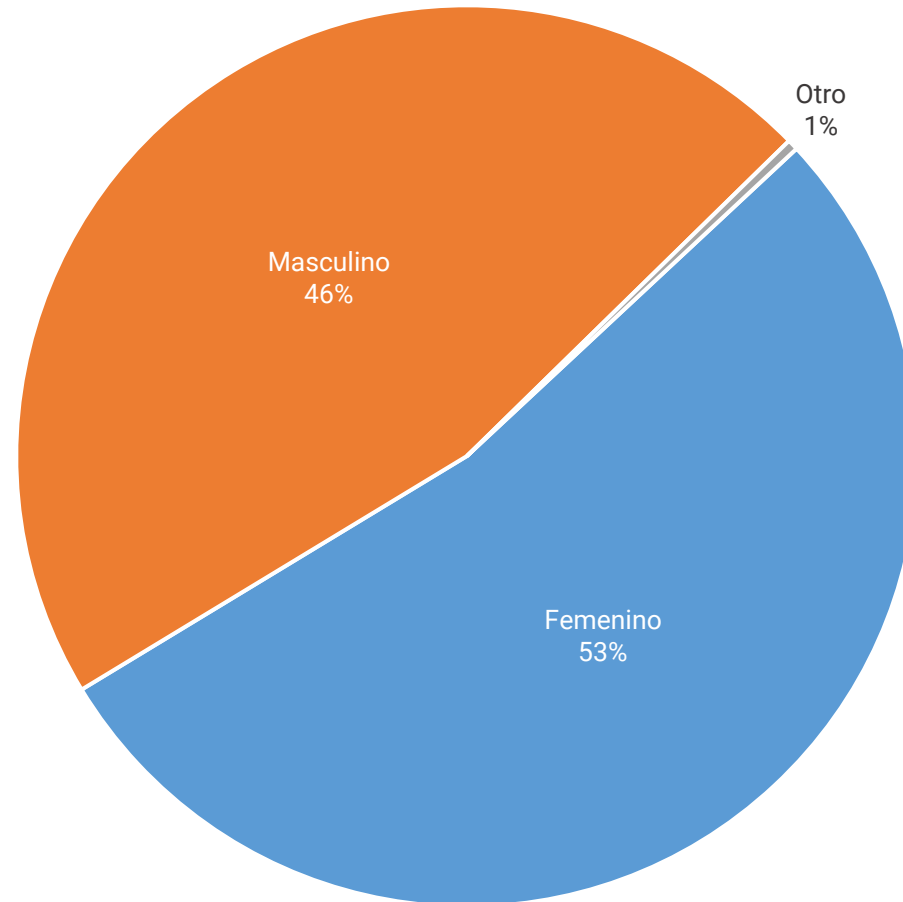
* Base: 81,996 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



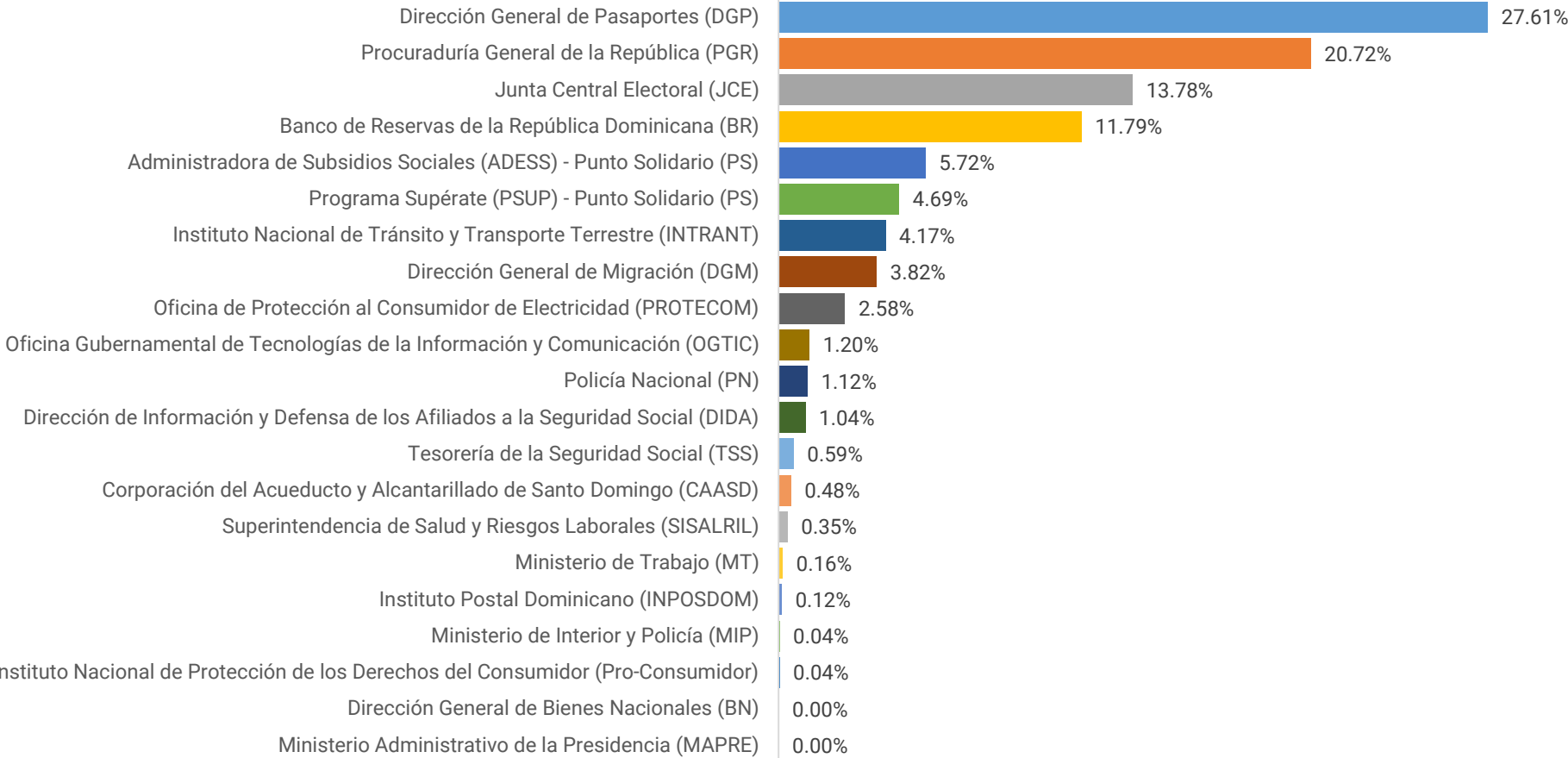
* Base: 87,836 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* **Base:** 81,996 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

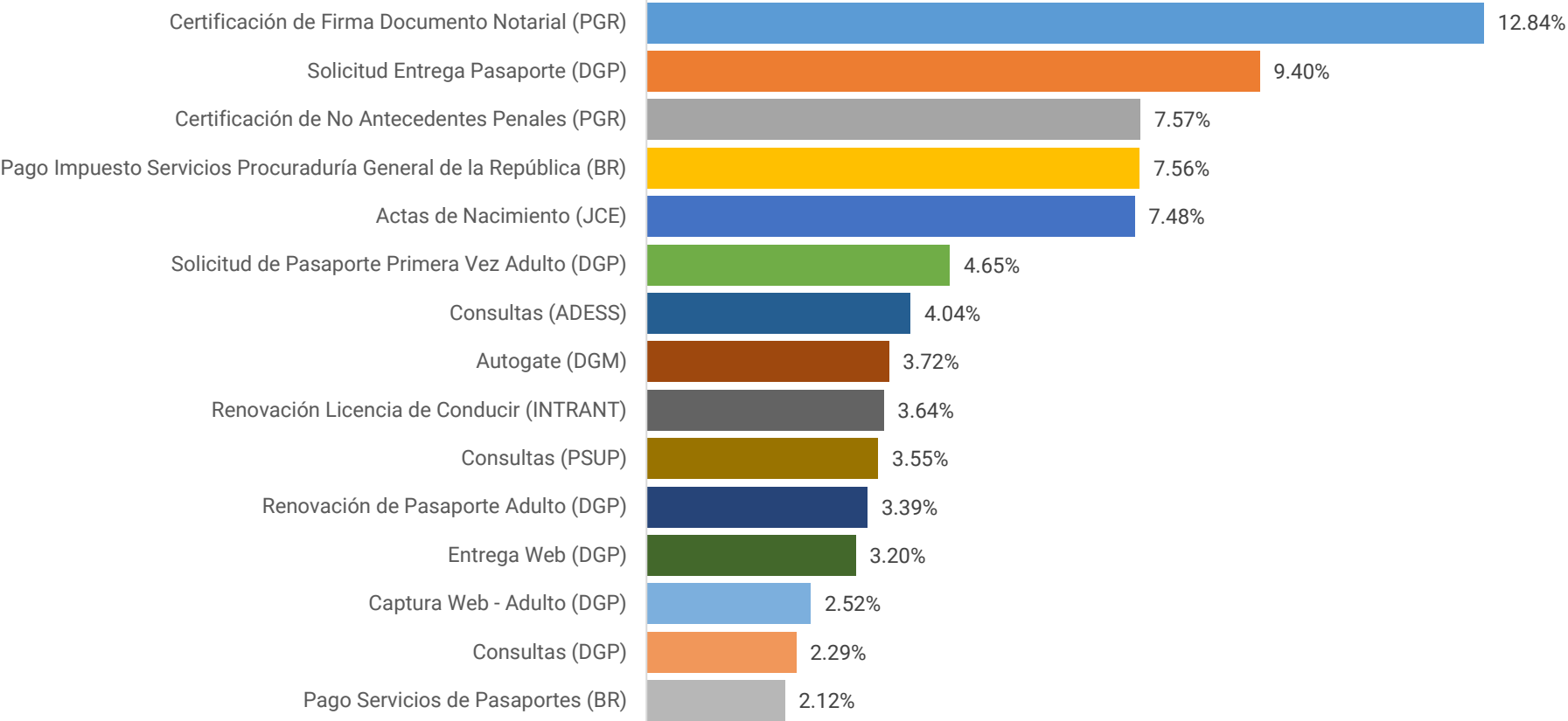
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 115,010 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

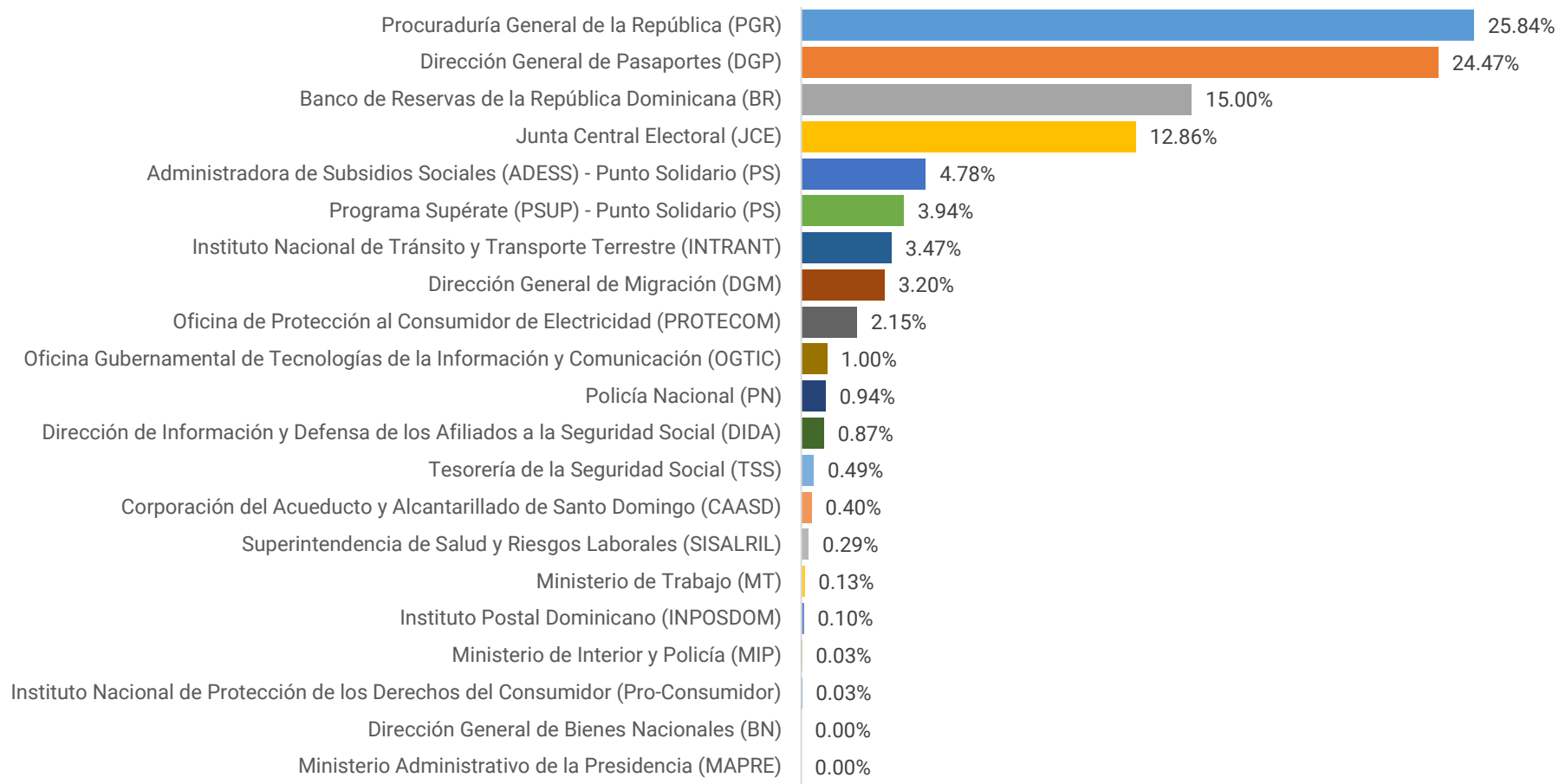
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



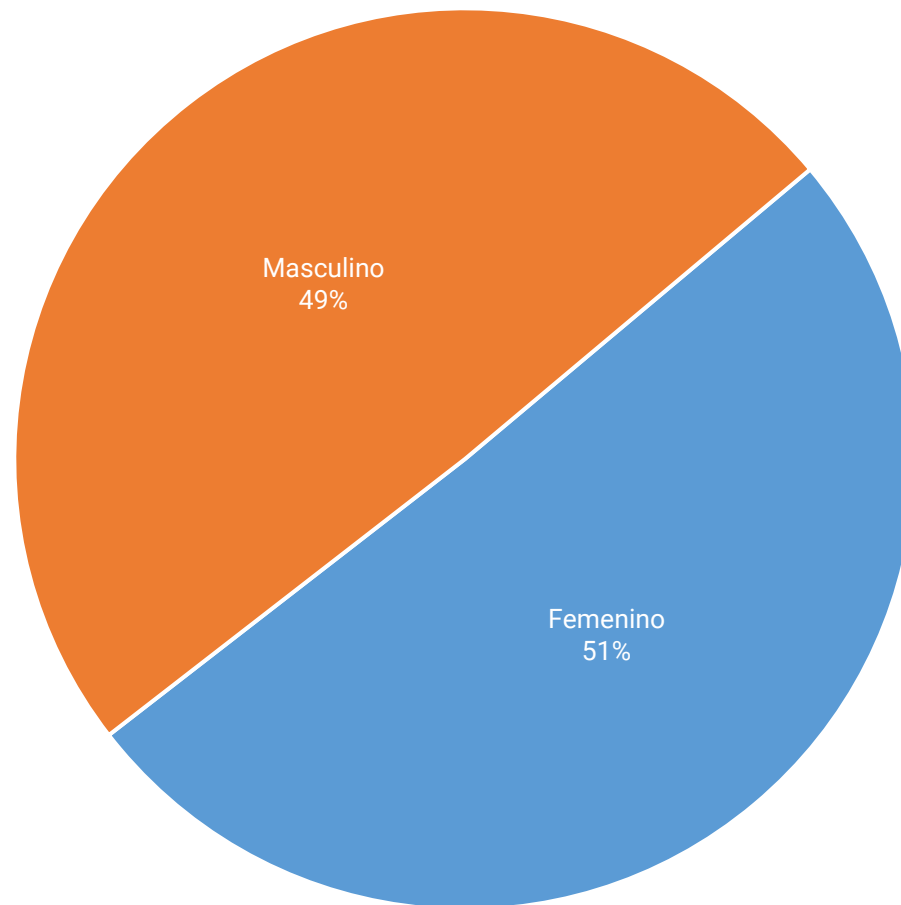
* Base: 115,010 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



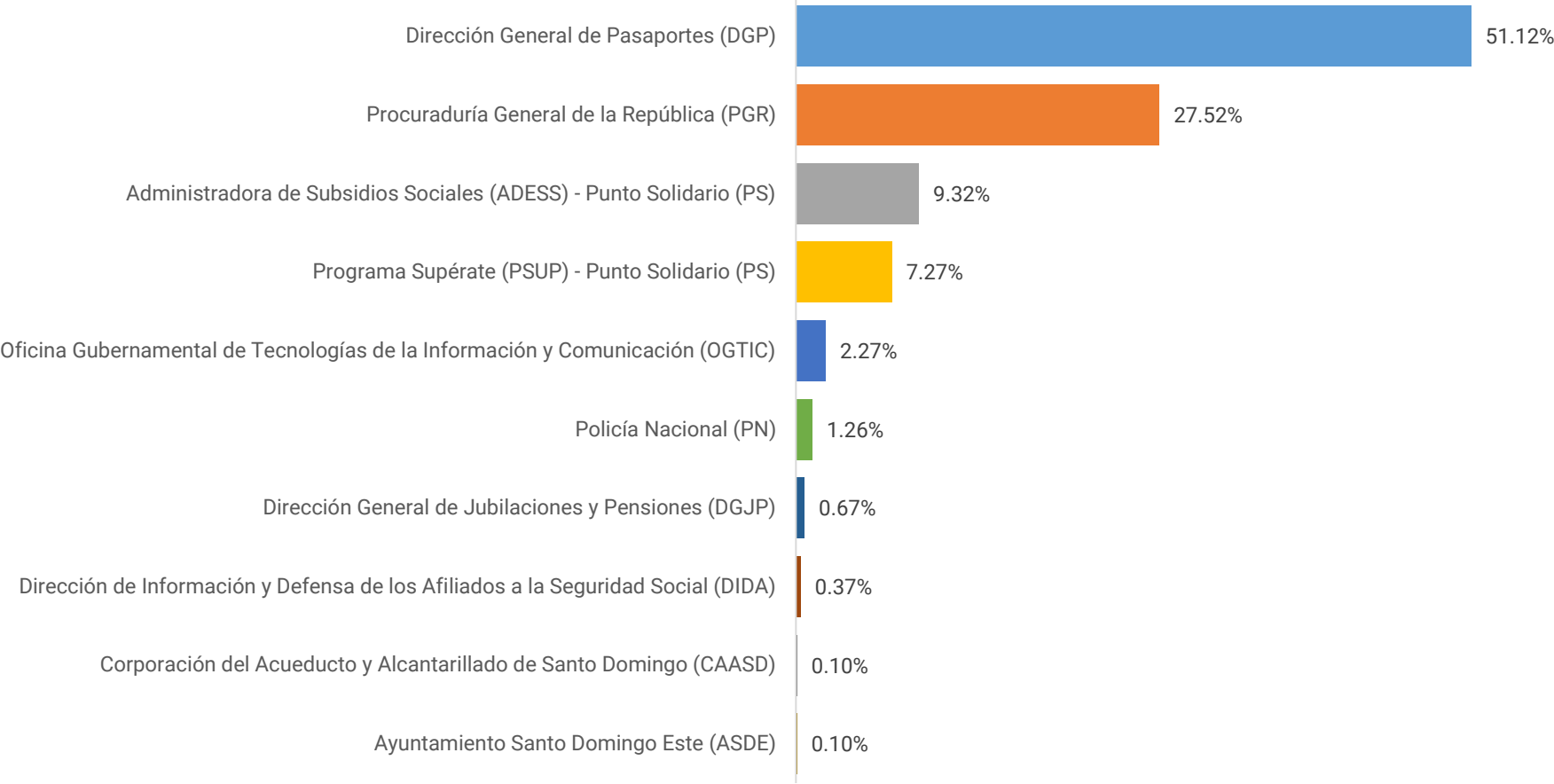
* Base: 138,280 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* **Base:** 115,010 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

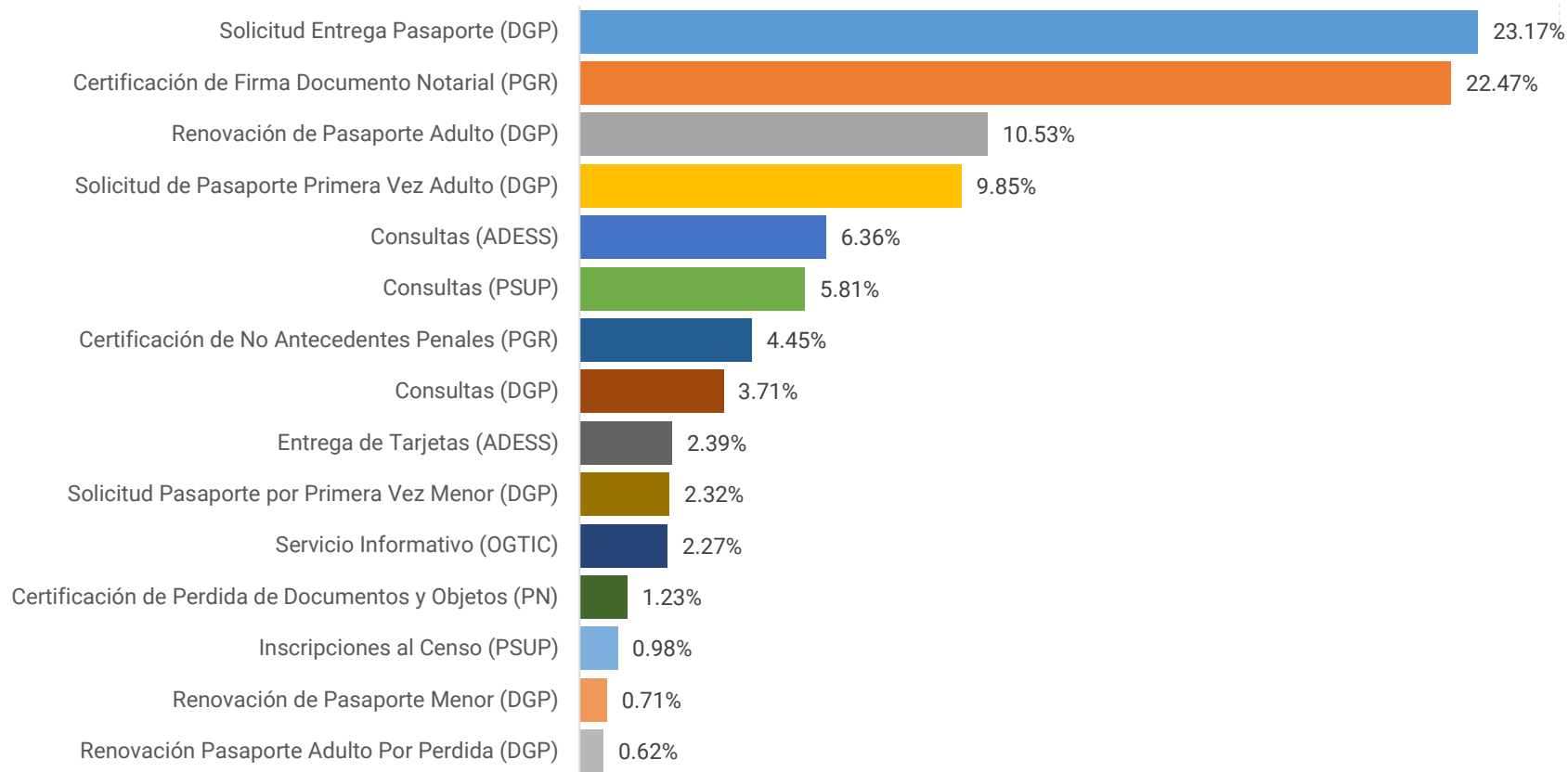
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 29,943 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

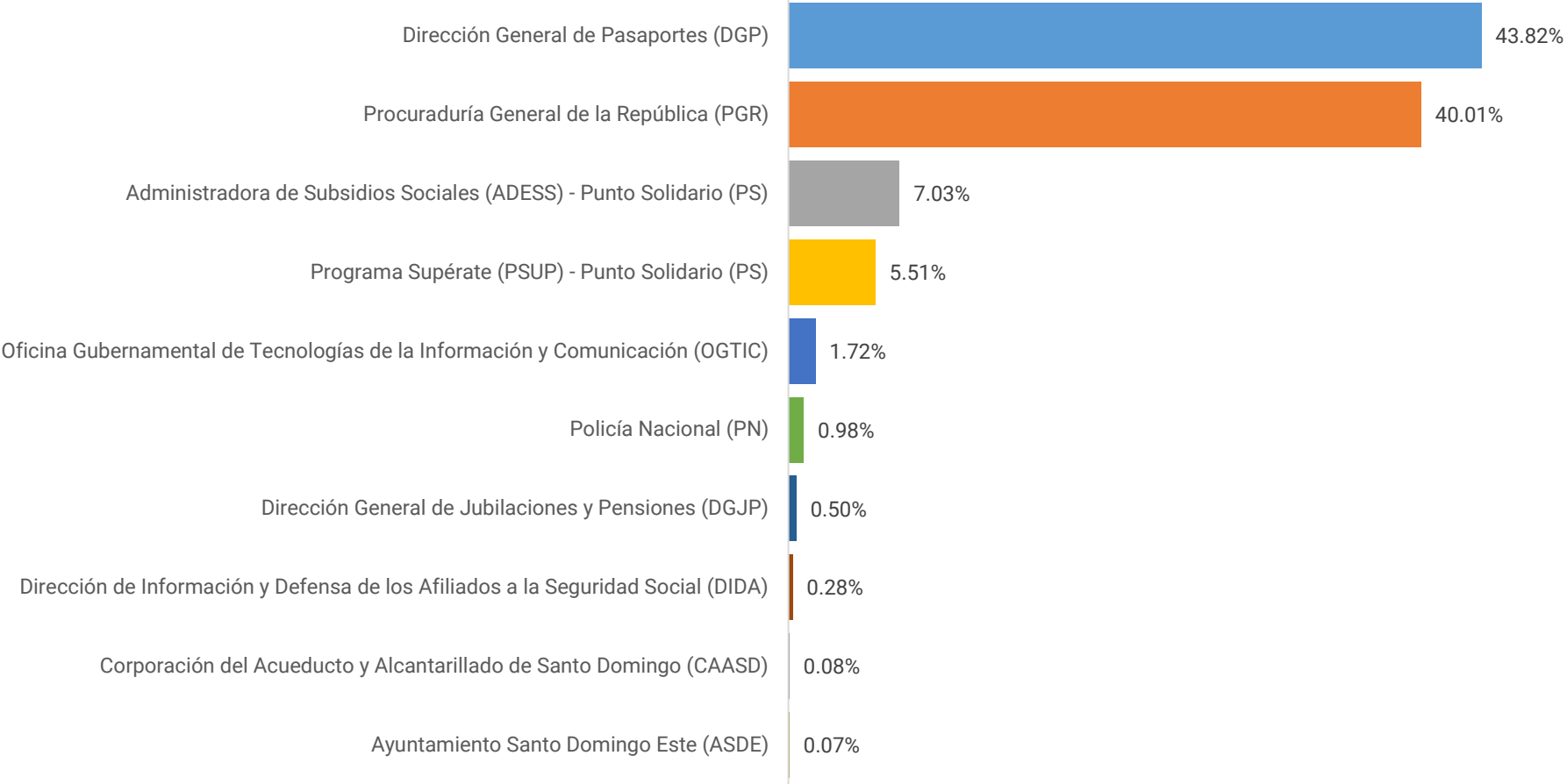
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



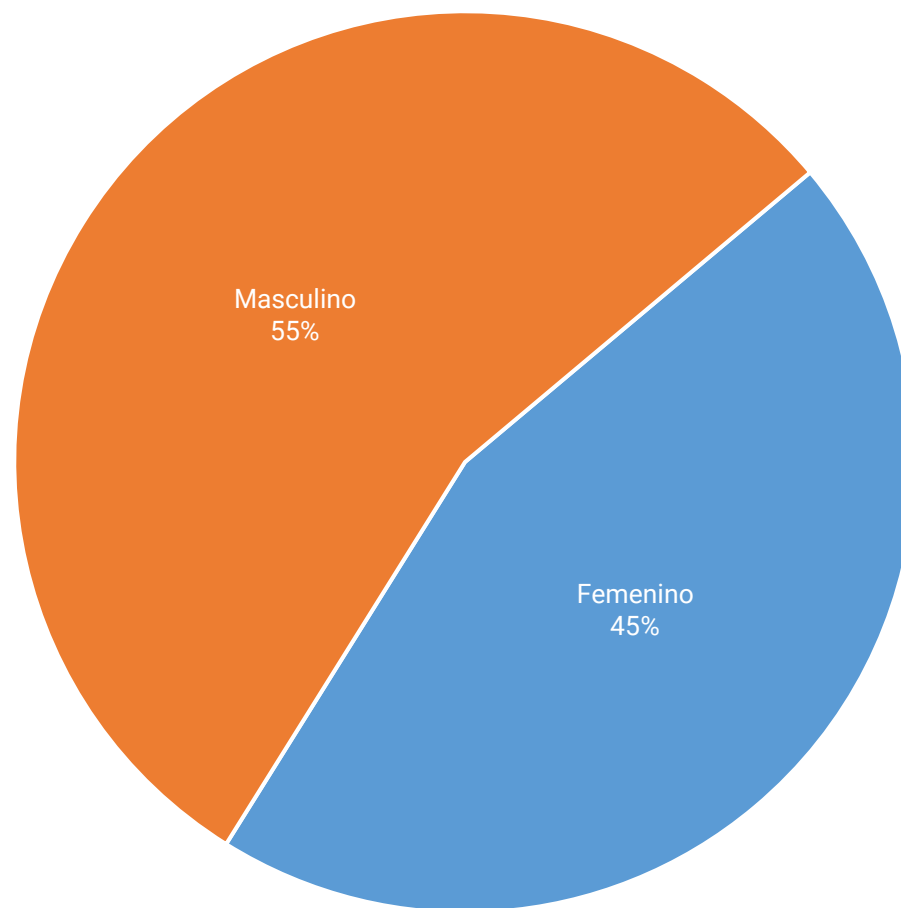
* Base: 29,943 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

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



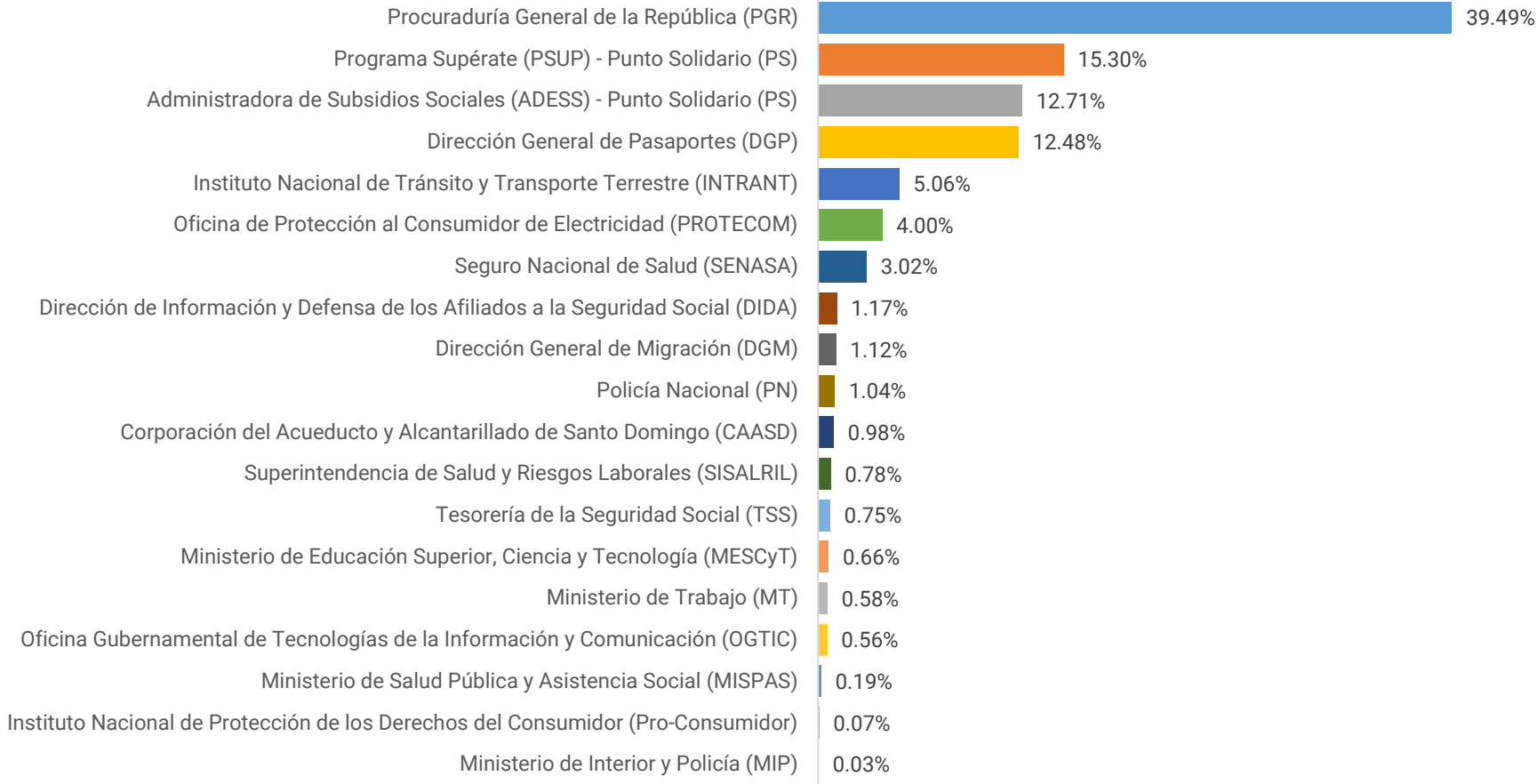
* Base: 39,749 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2024.

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



* **Base:** 29,943 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

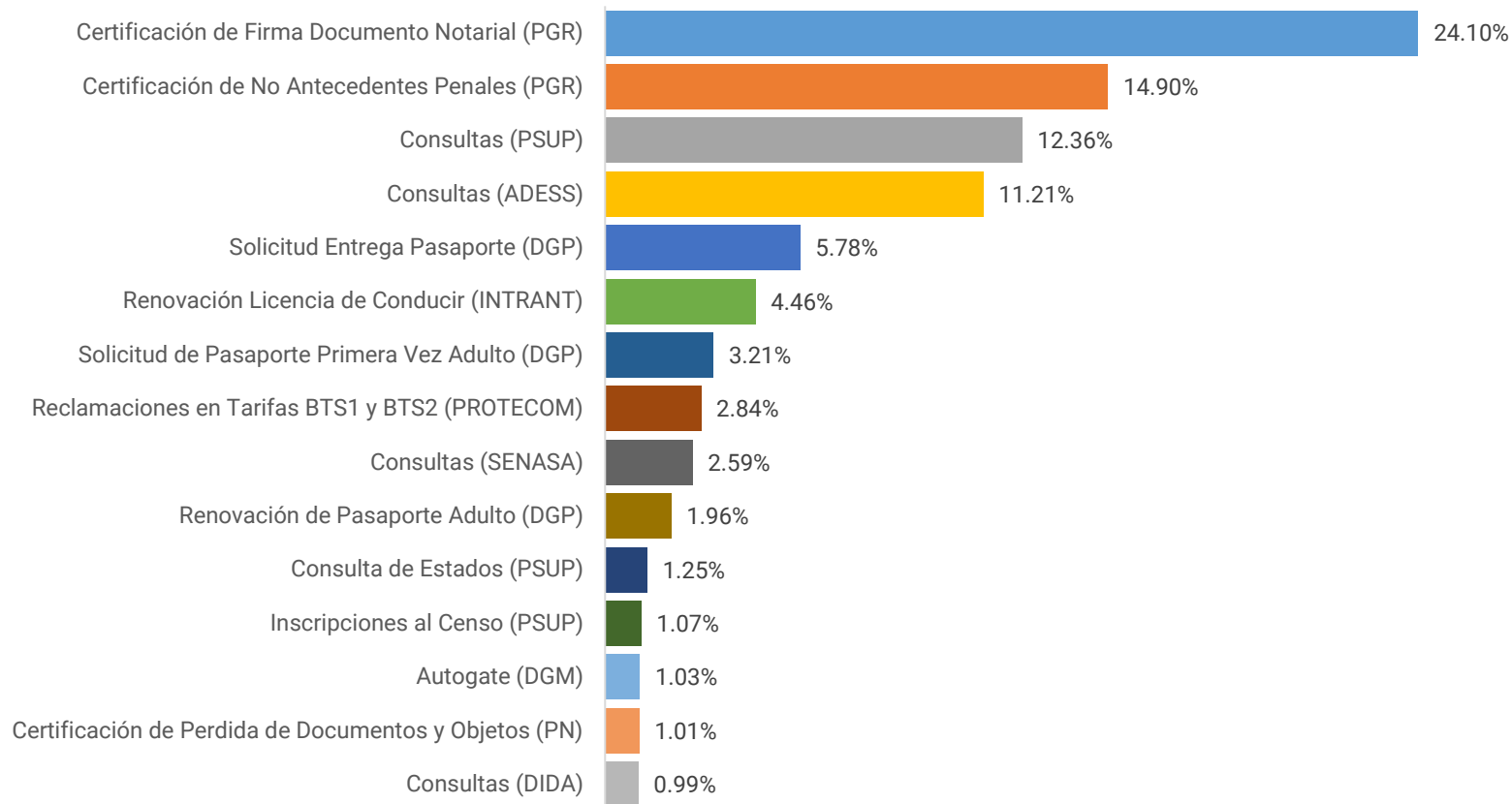
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 42,125 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

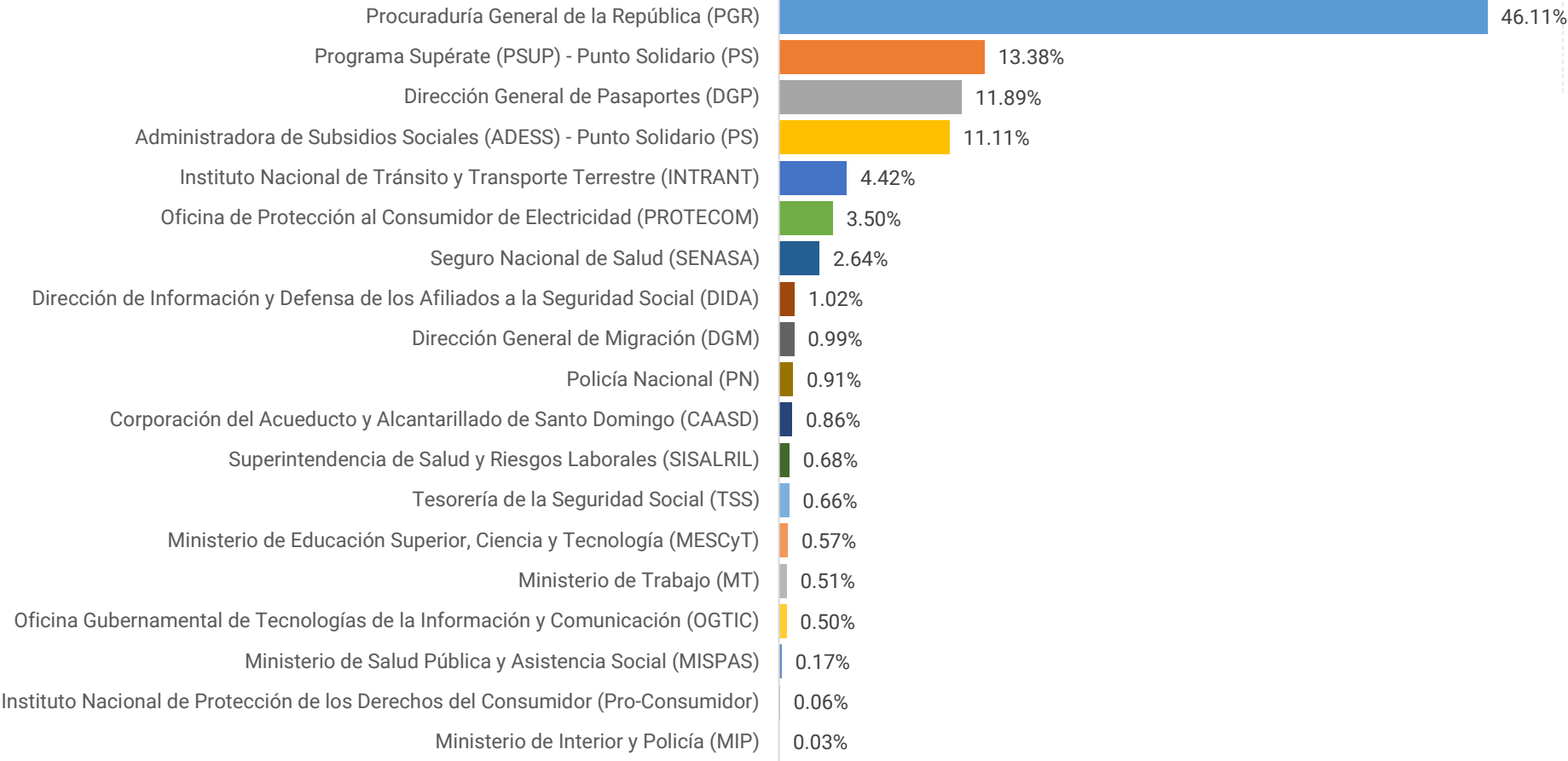
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



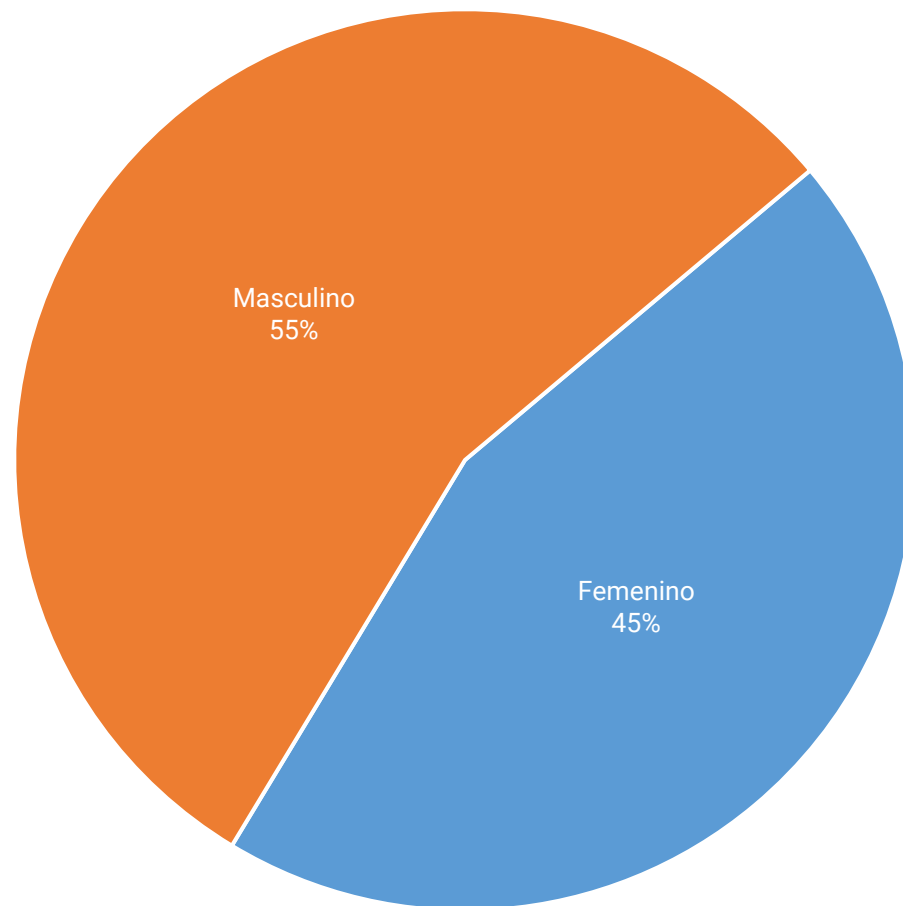
* Base: 42,125 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



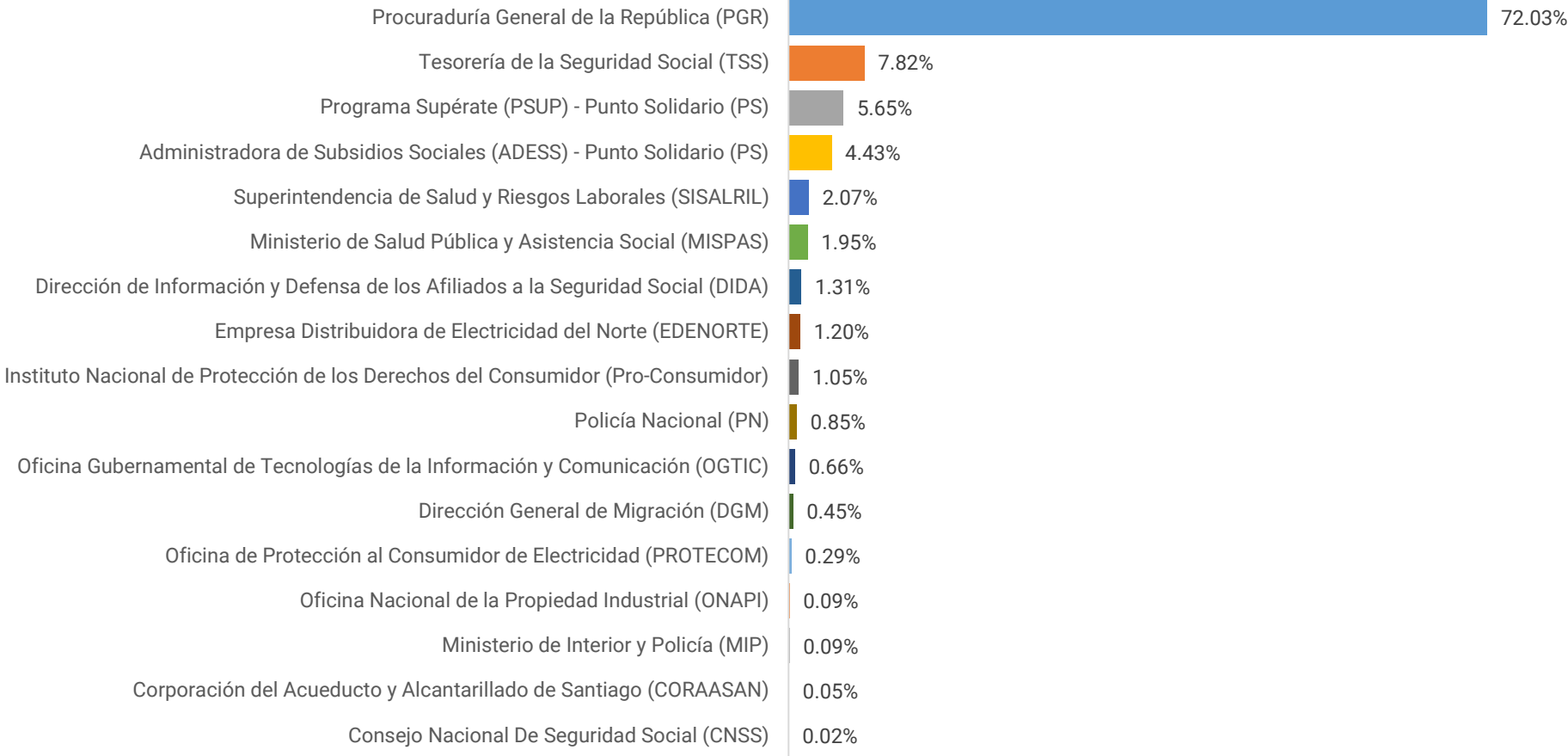
* **Base:** 48,234 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* **Base:** 42,125 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

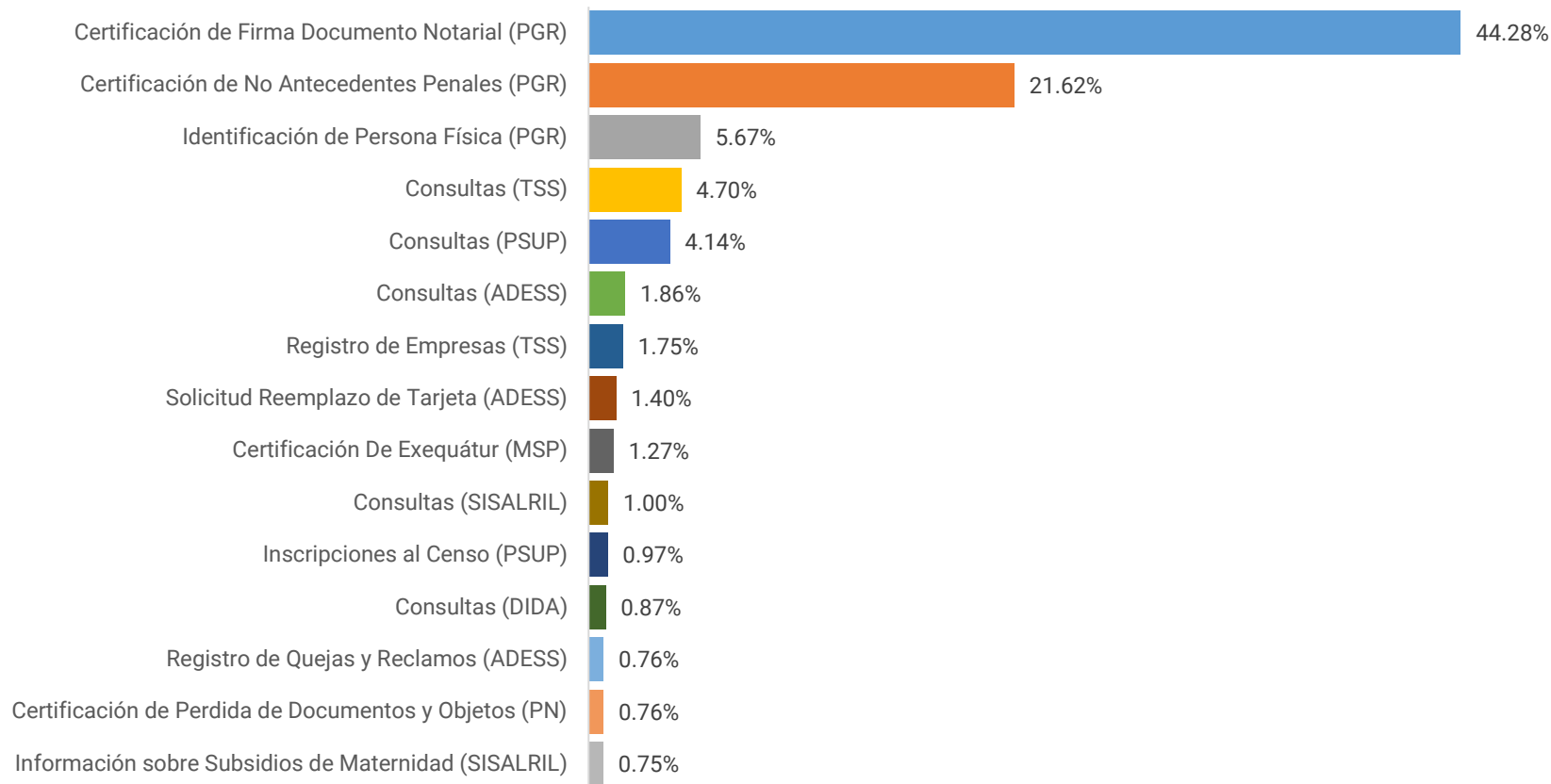
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 37,482 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

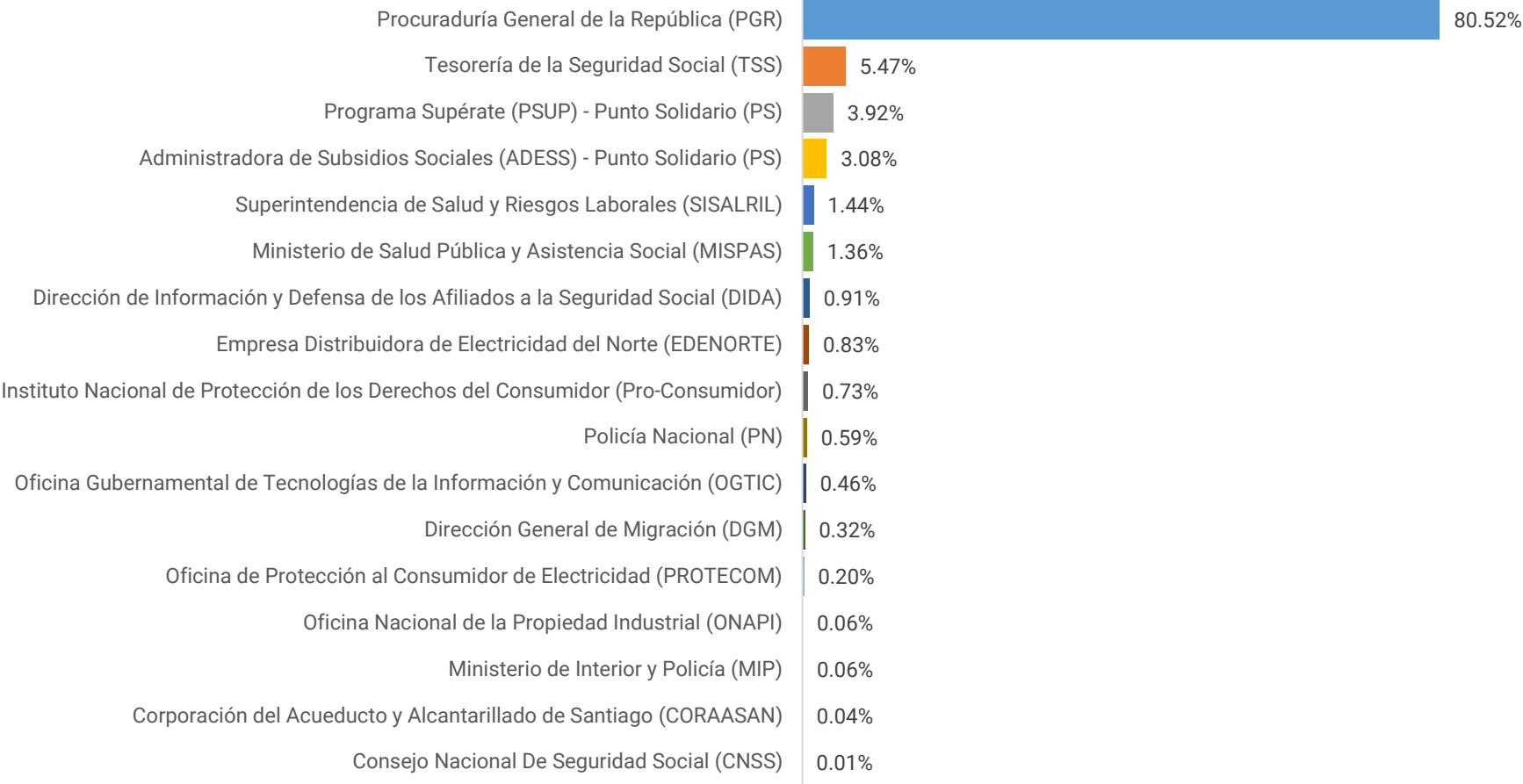
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



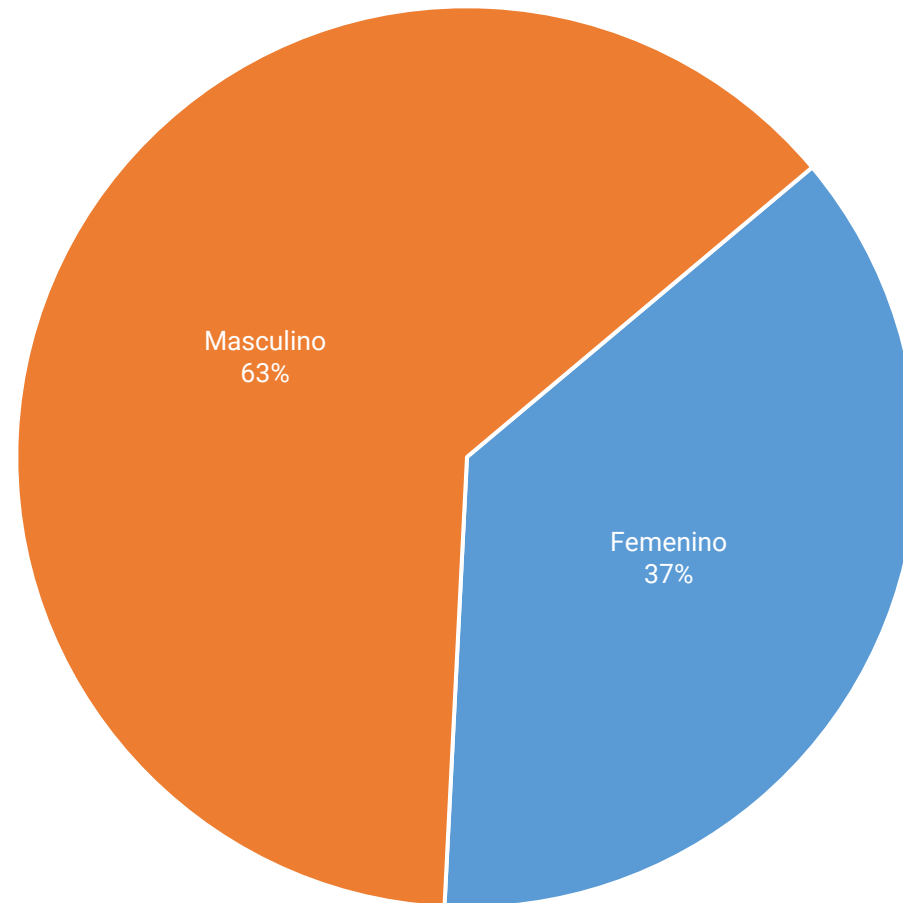
* Base: 37,482 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



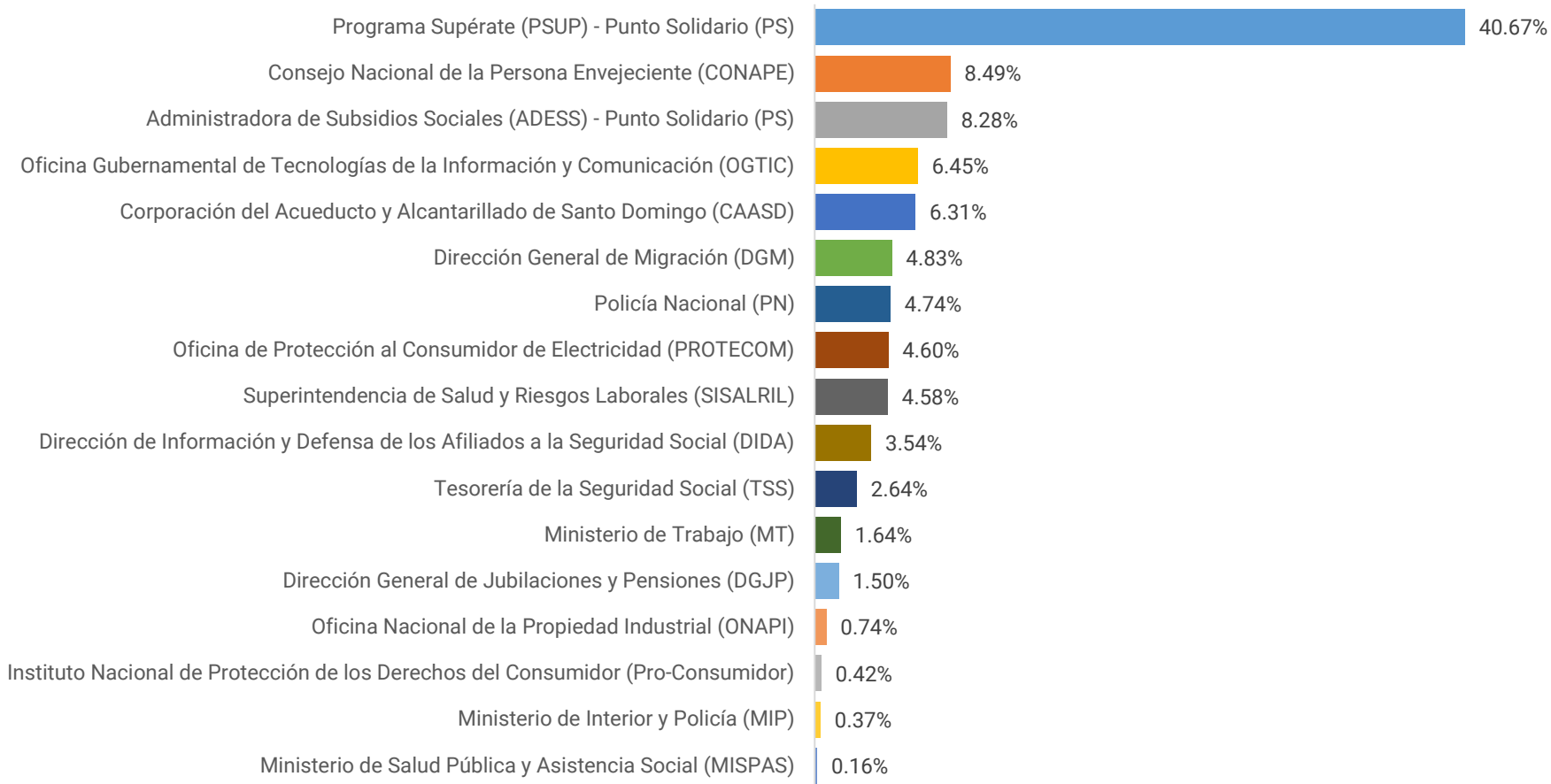
* Base: 53,980 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



* **Base:** 37,482 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

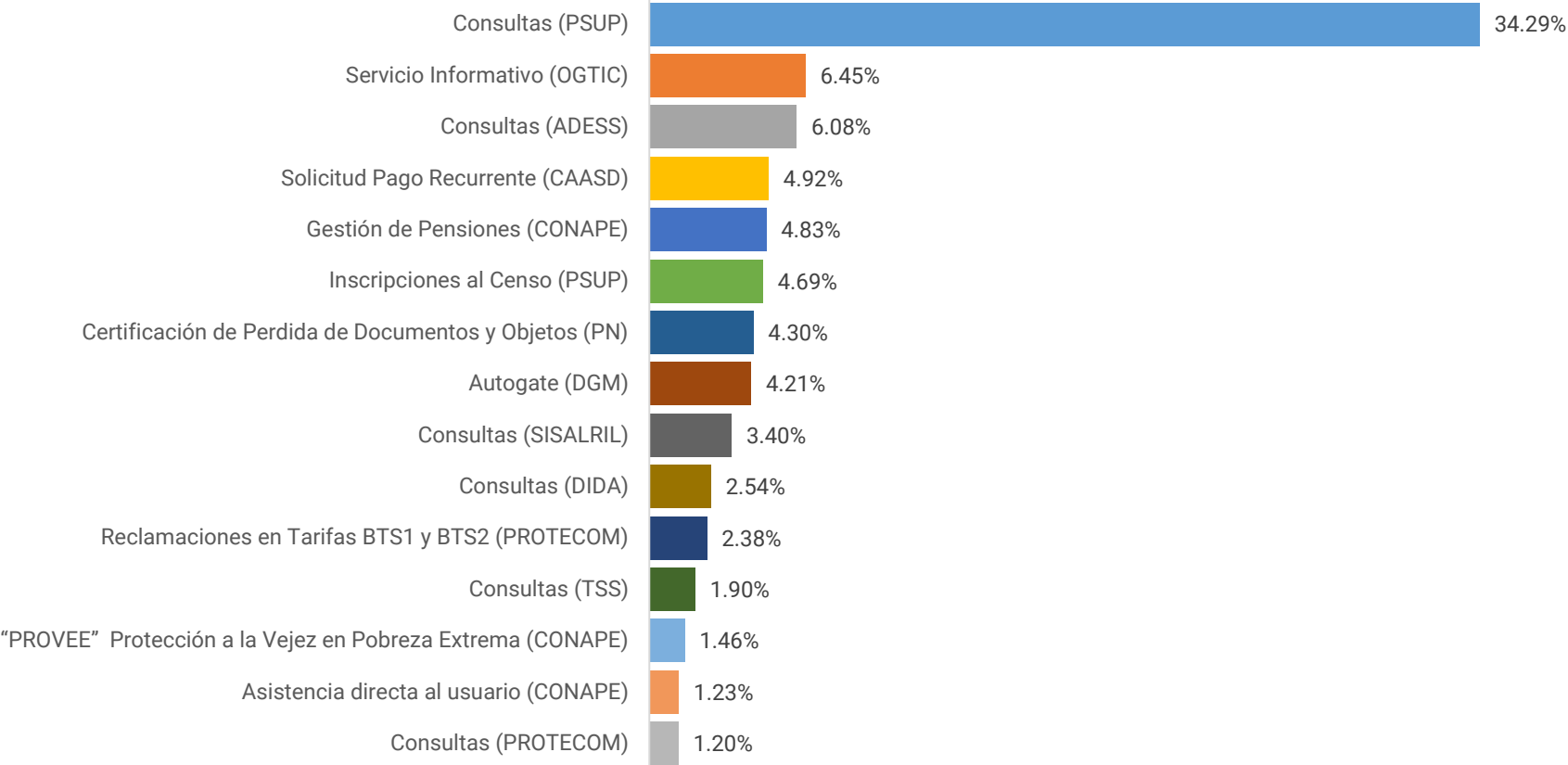
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 4,325 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

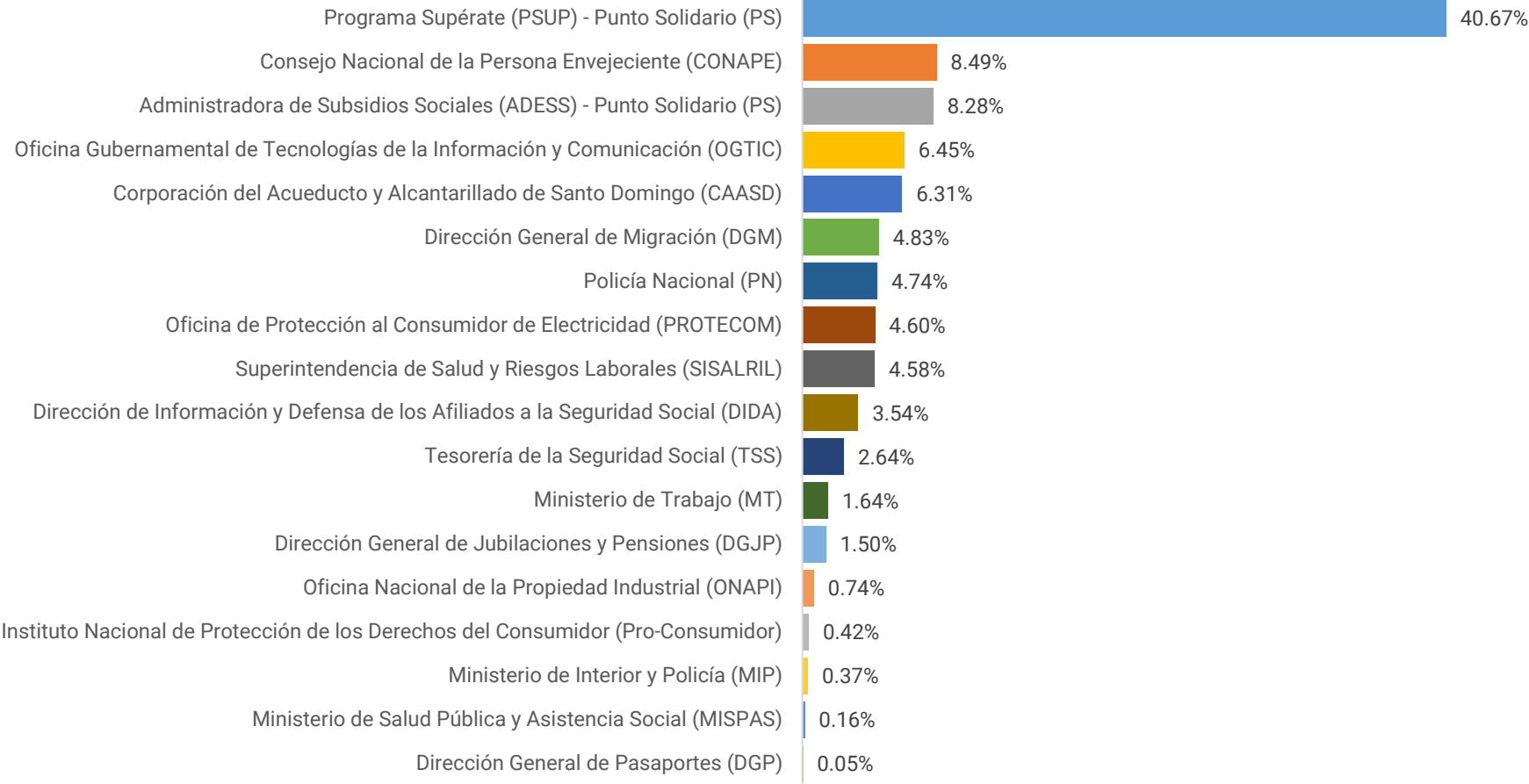
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



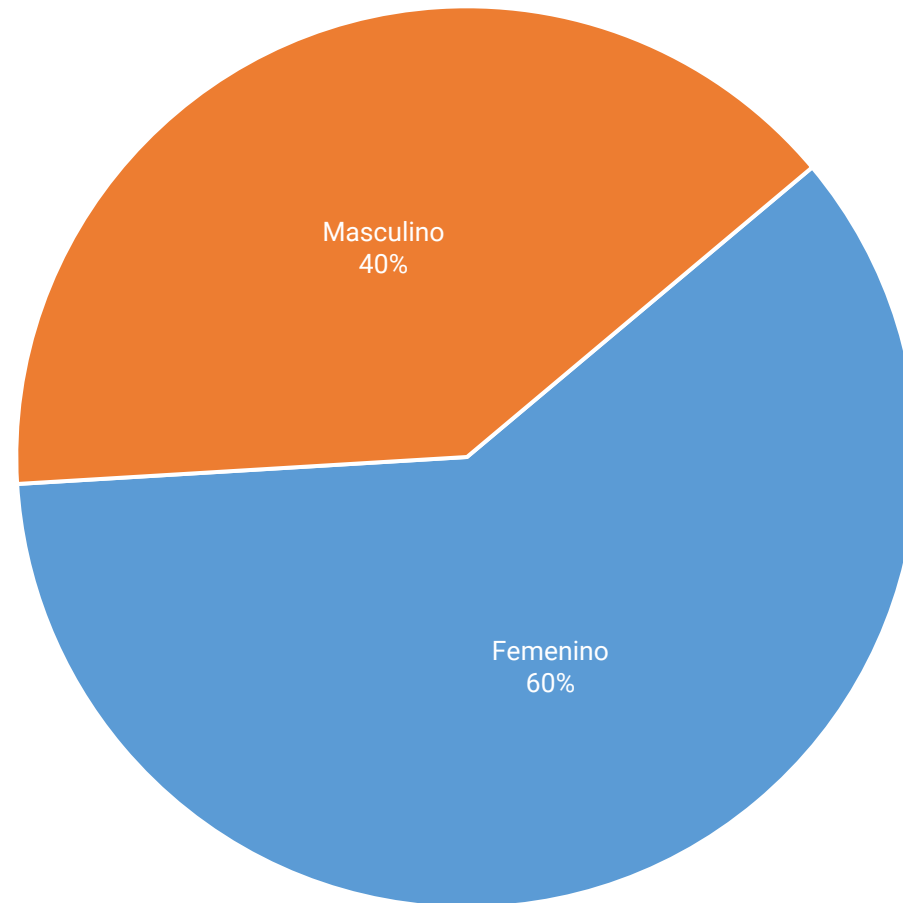
* Base: 4,325 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 4,325 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



* **Base:** 4,325 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2024.



¡MUCHAS GRACIAS!