

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Octubre – Diciembre 2024)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



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

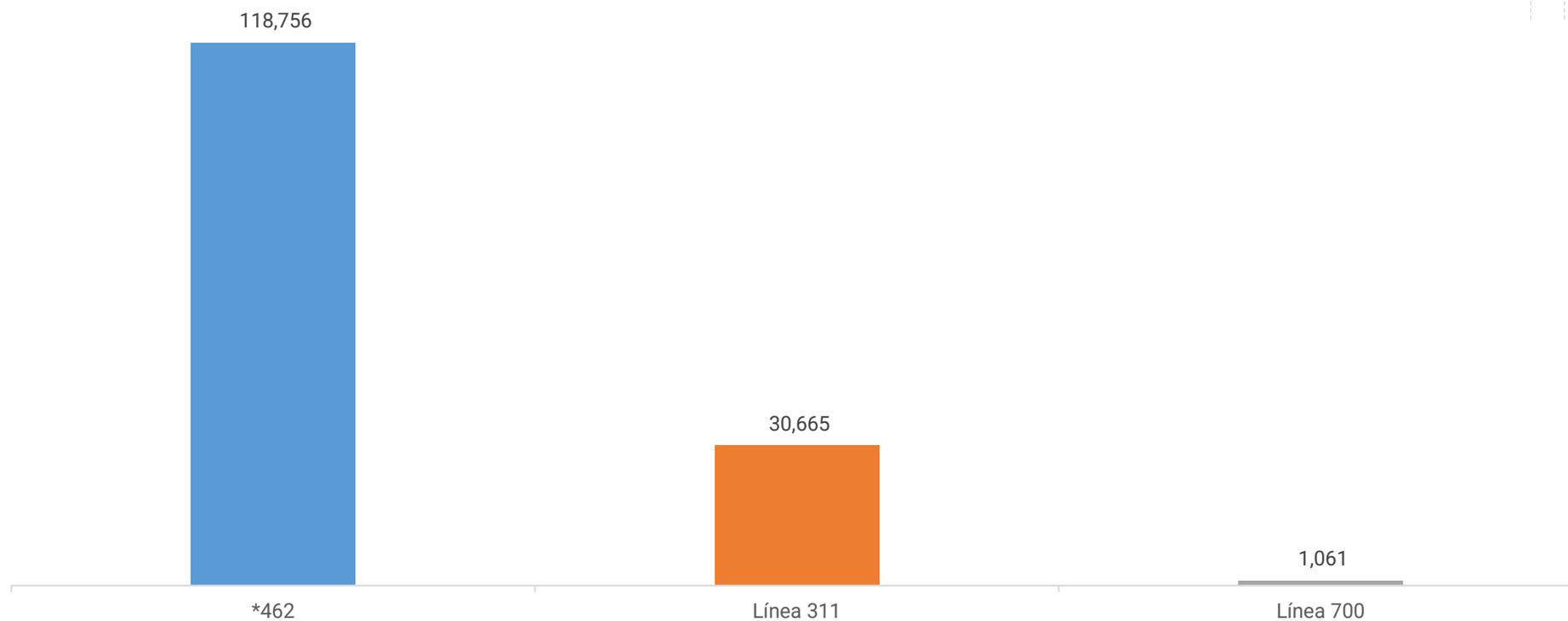
17



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700** recibió un total de **150,482** llamadas durante el periodo octubre-diciembre del 2024.

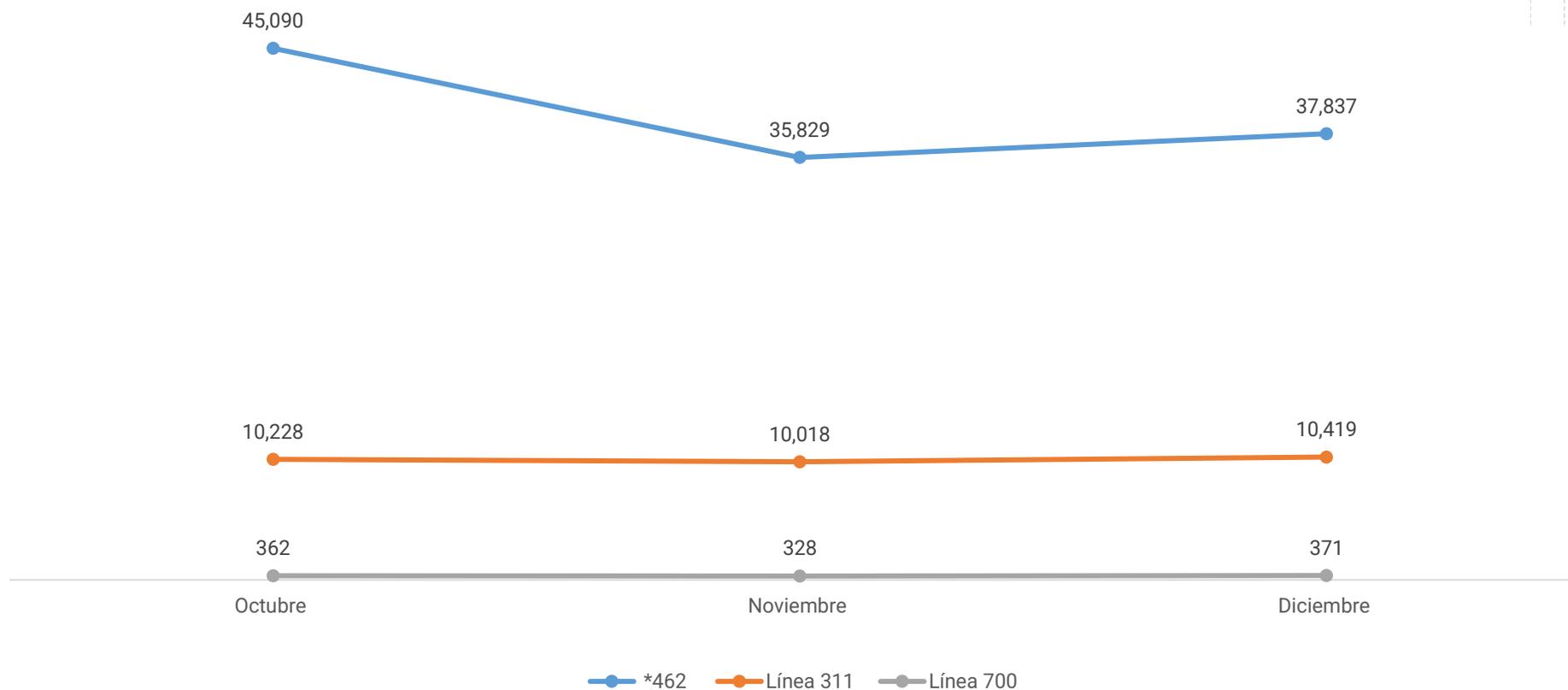
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base: 150,482 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre-diciembre 2024.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2024

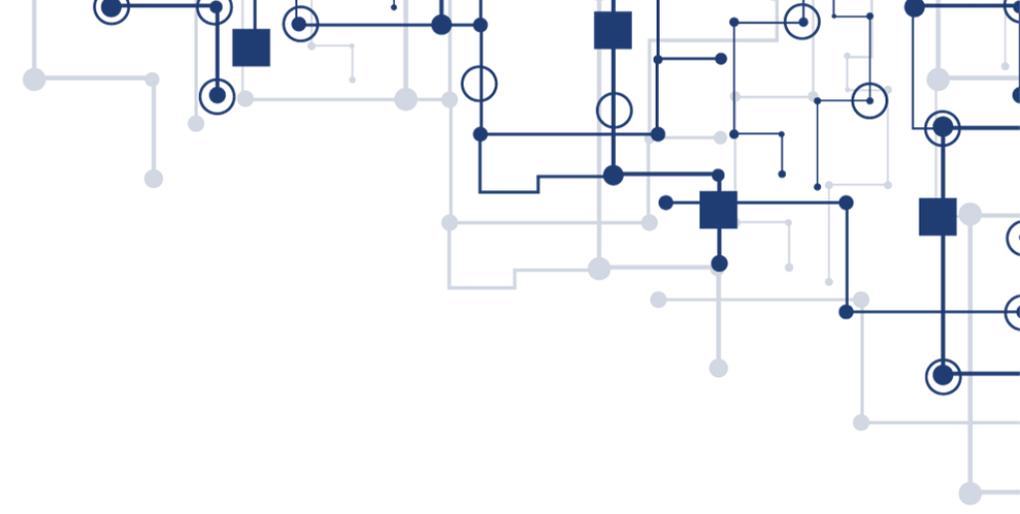




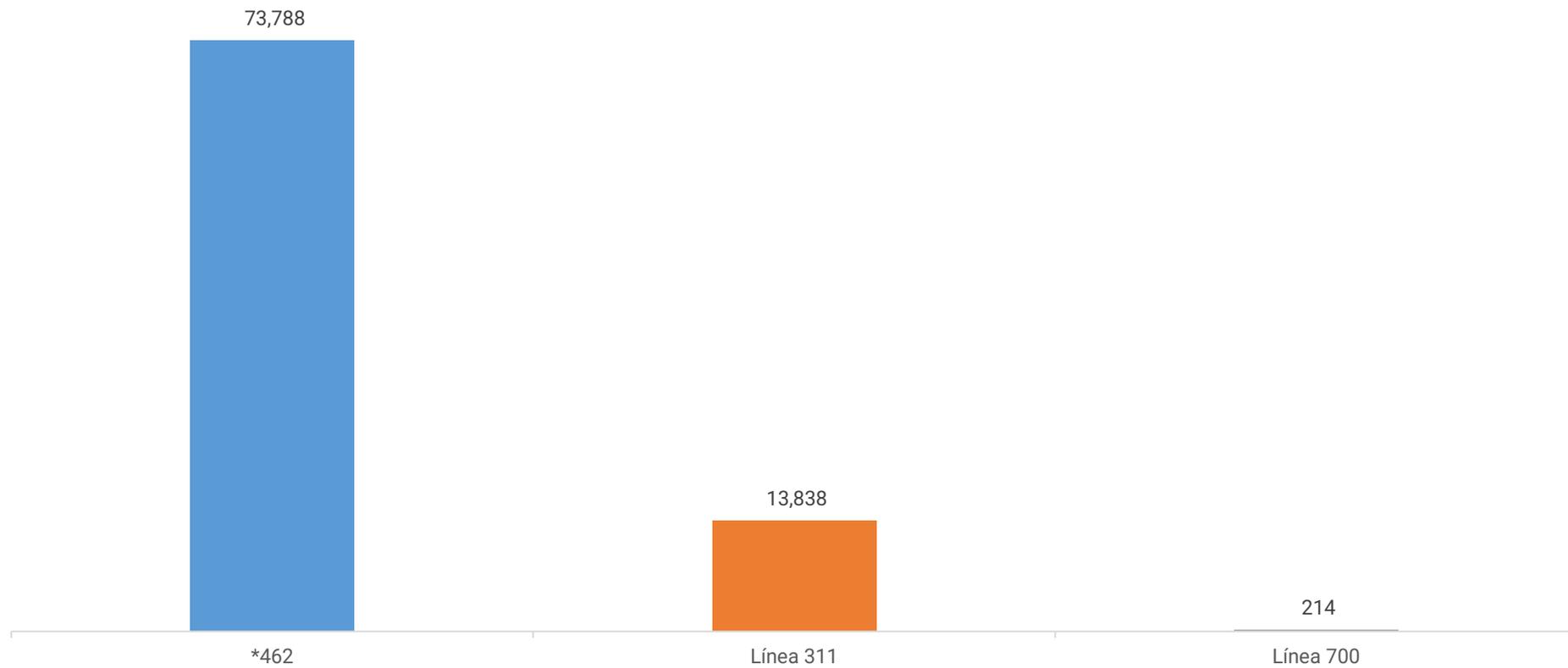
LLAMADAS ATENDIDAS

87,840

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 octubre-diciembre del 2024.



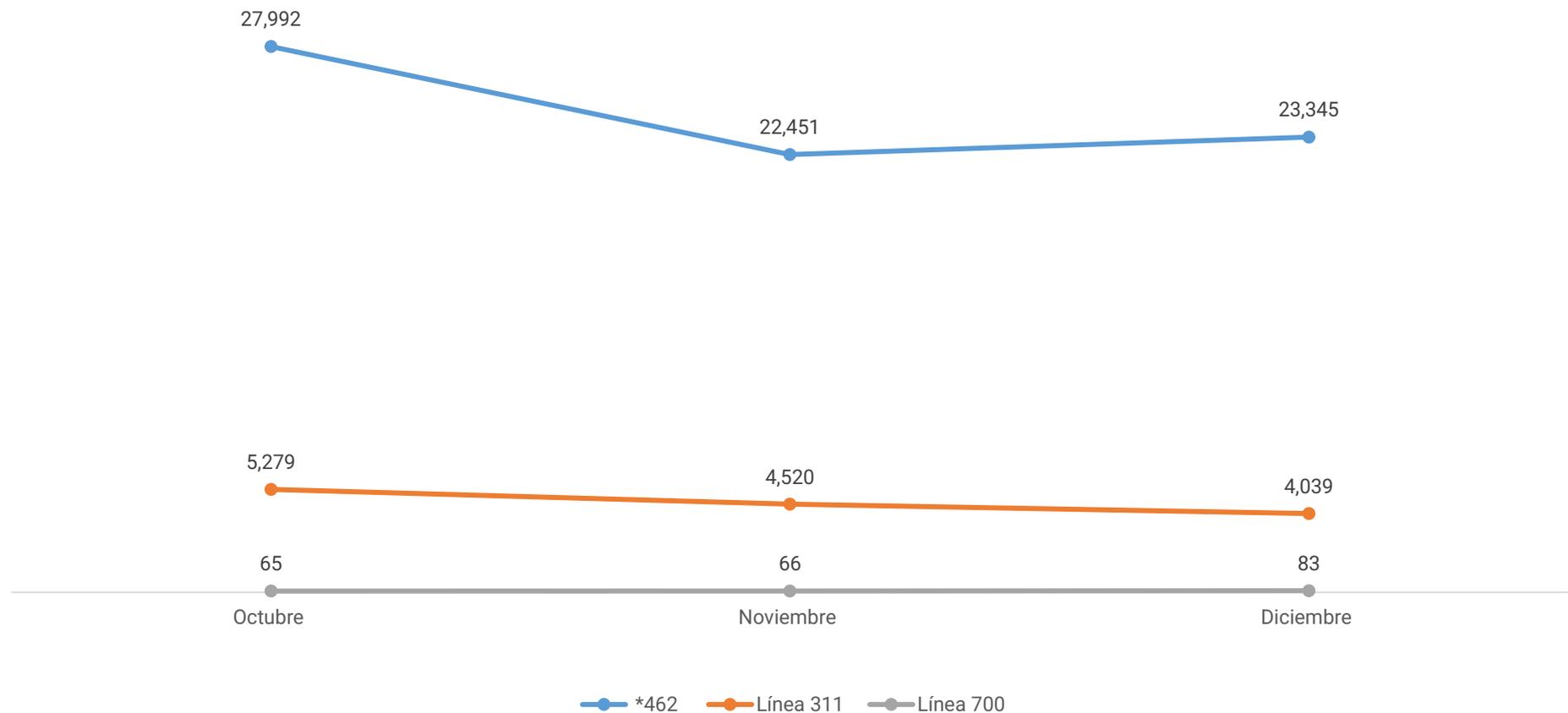
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



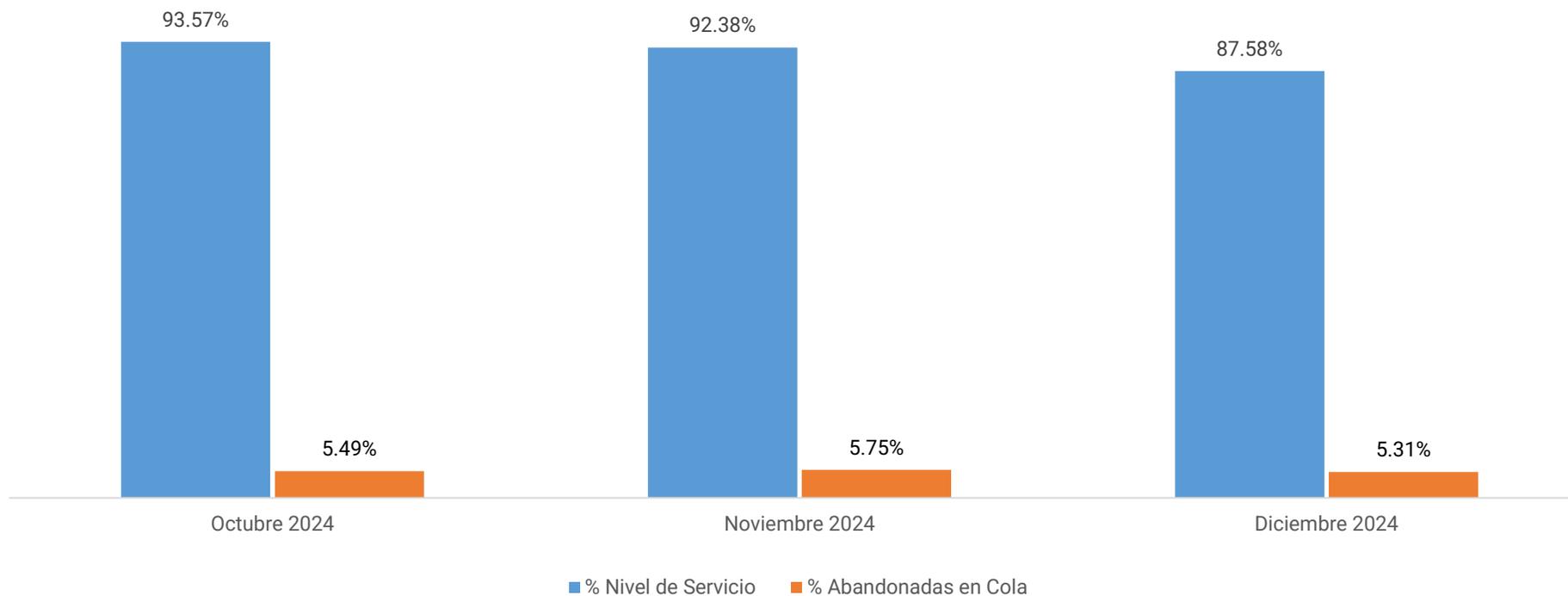
* **Base:** 87,840 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre-diciembre 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS

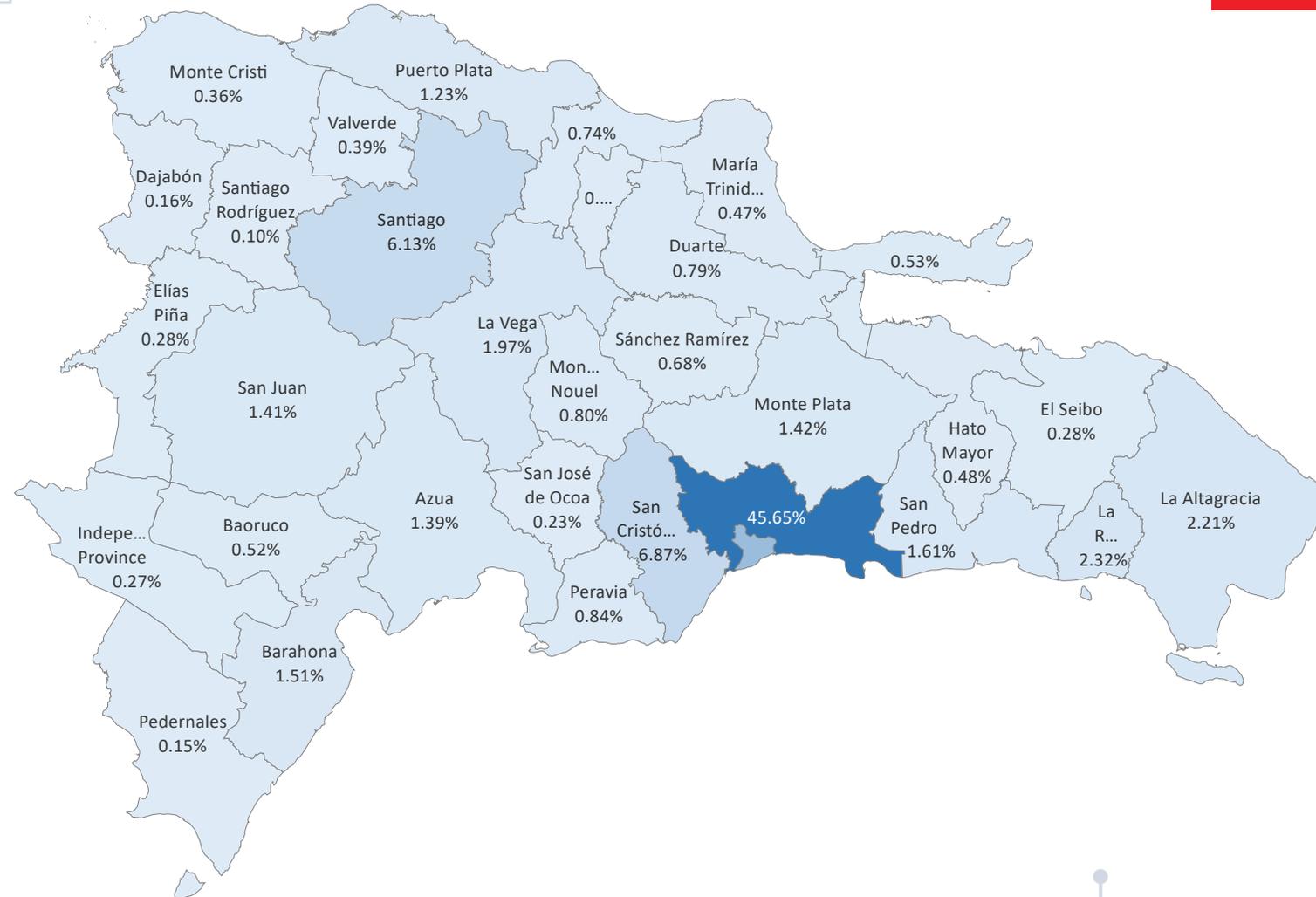
Desglose por mes del 2024



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



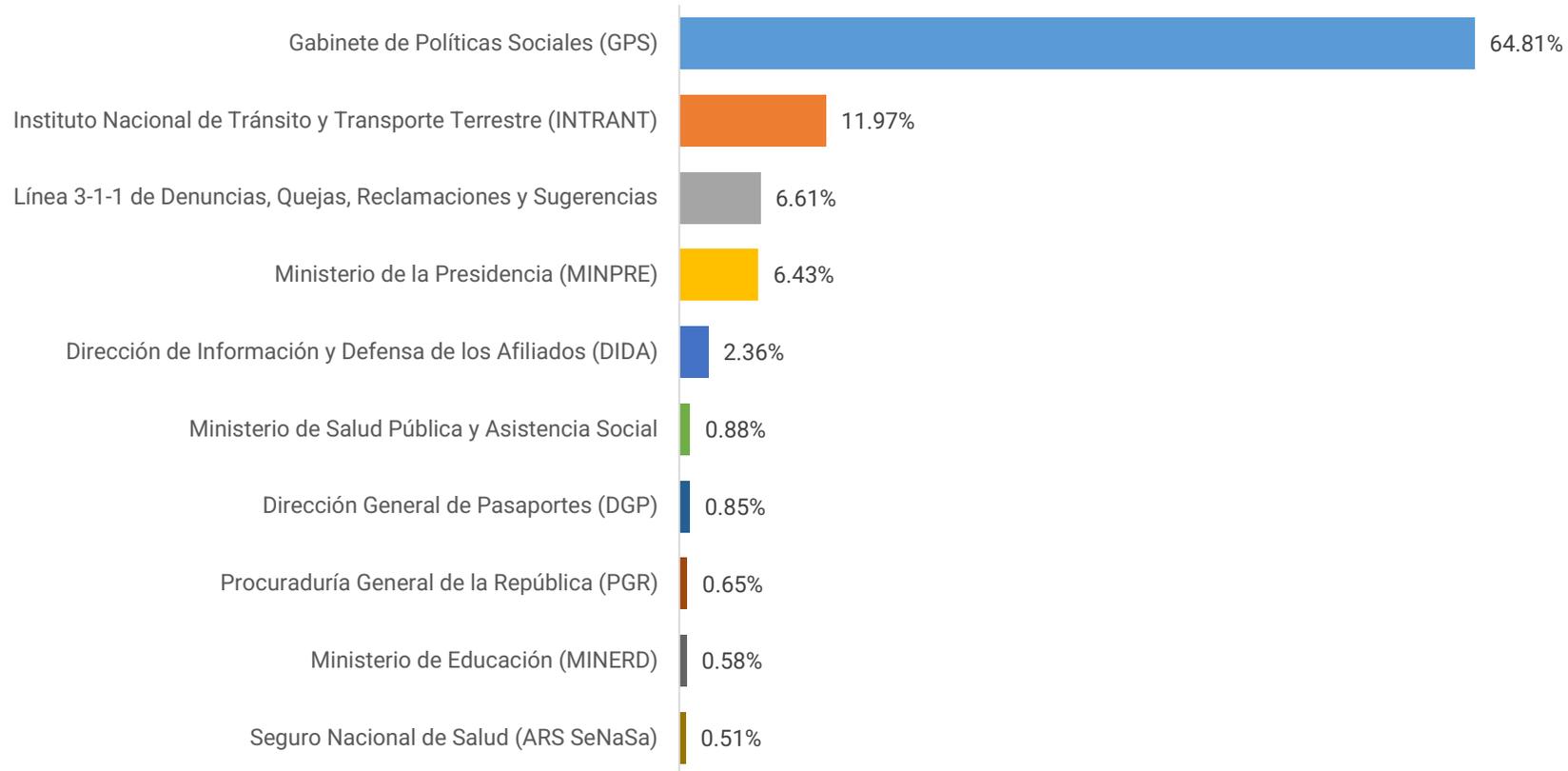
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

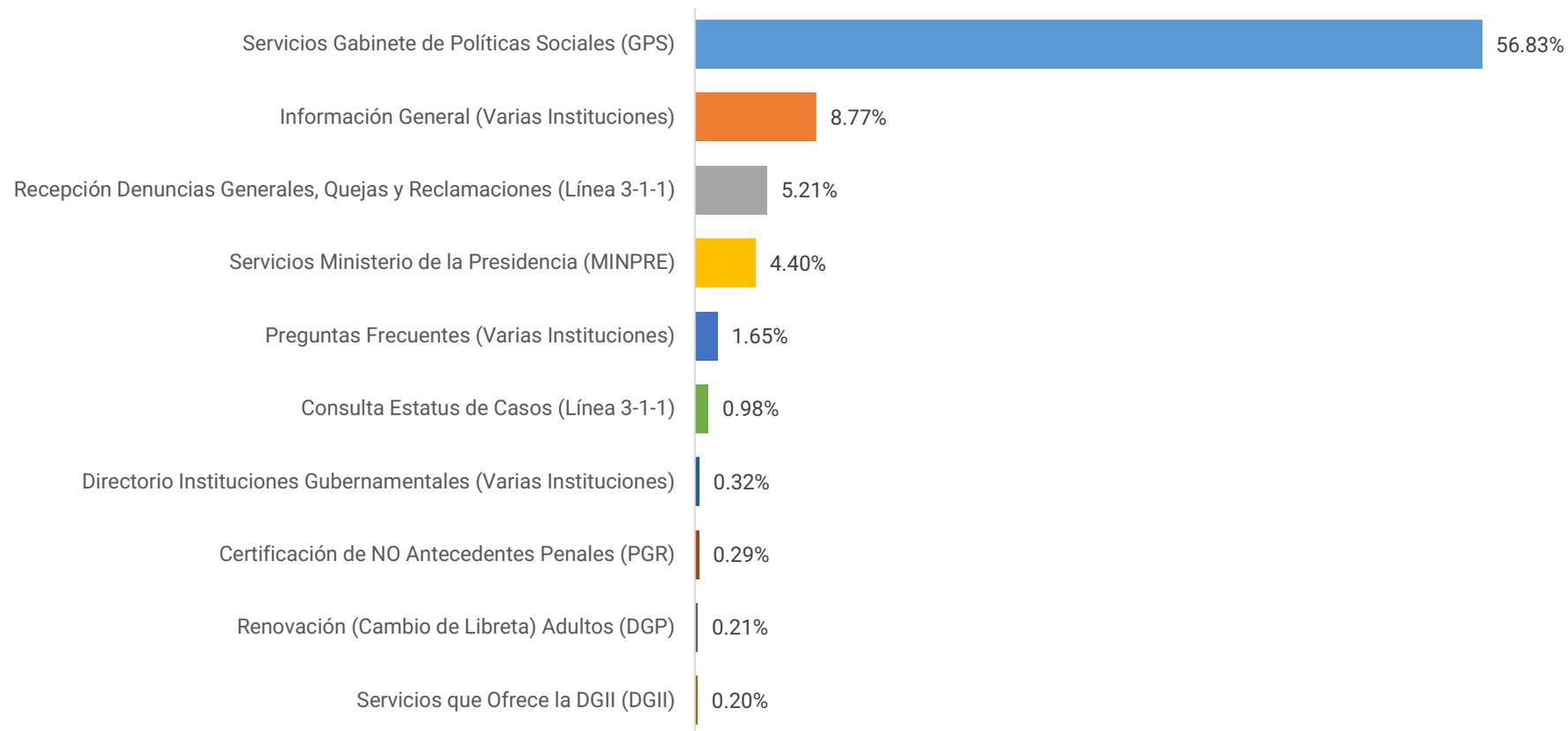
* Base: 27,153 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 27,153 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



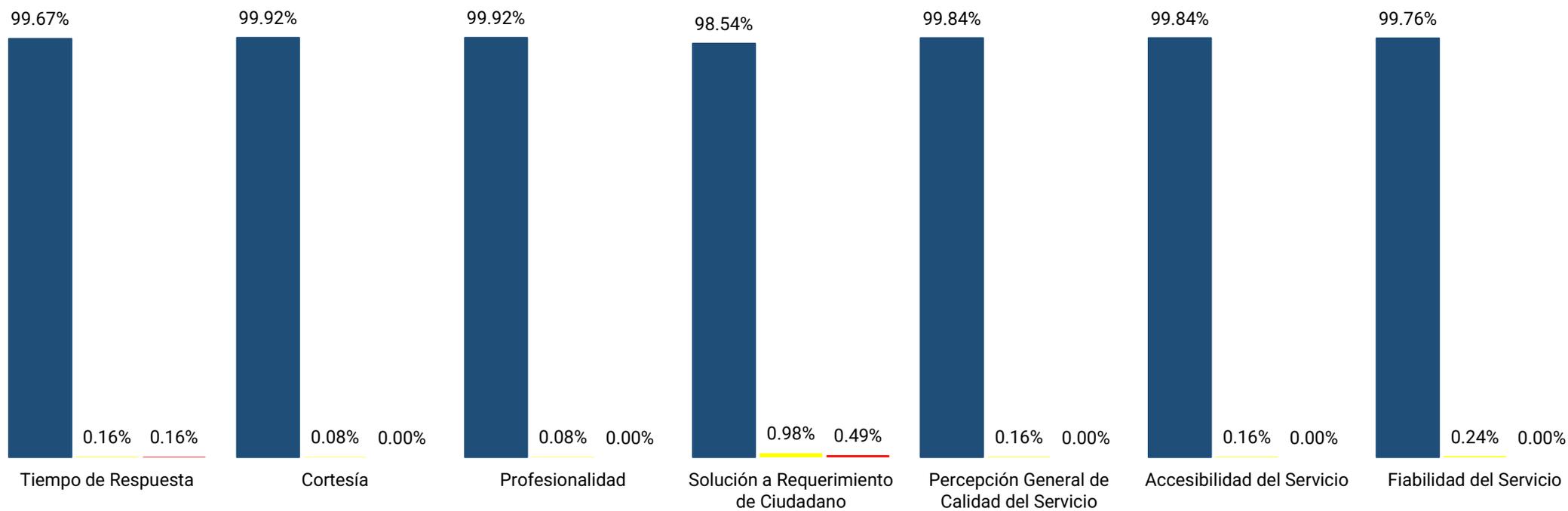
* Base: 27,153 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



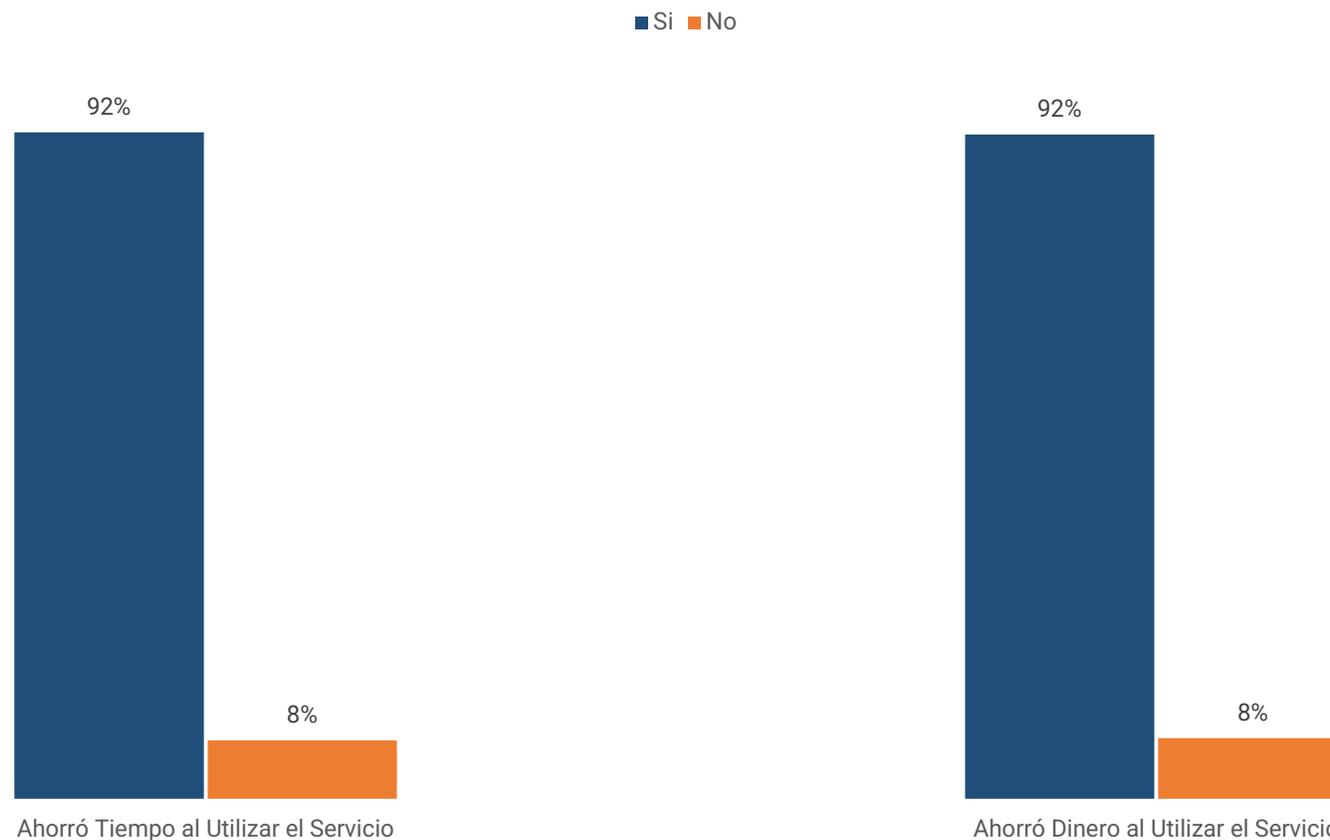
RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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



* Base: 1,229 encuestados, 7% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

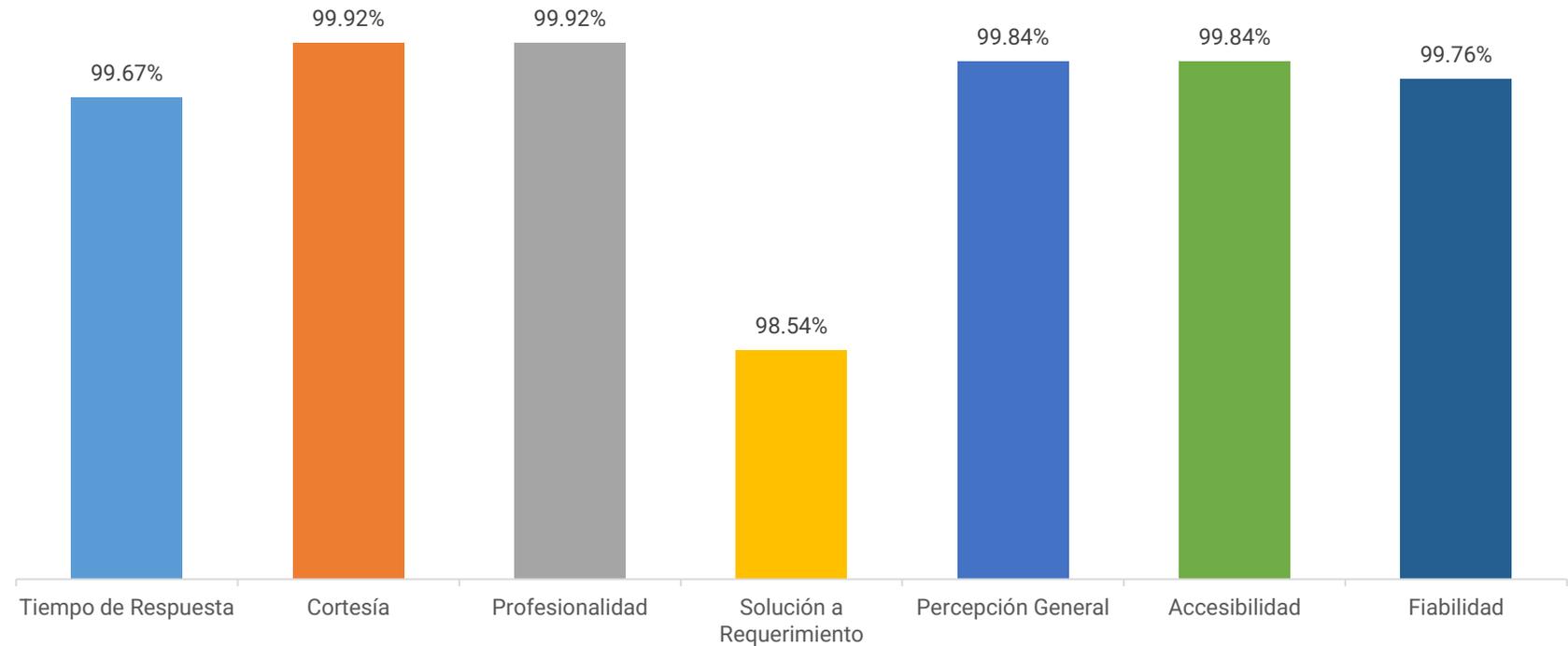


* Base: 1,229 encuestados, 7% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2024.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.64%

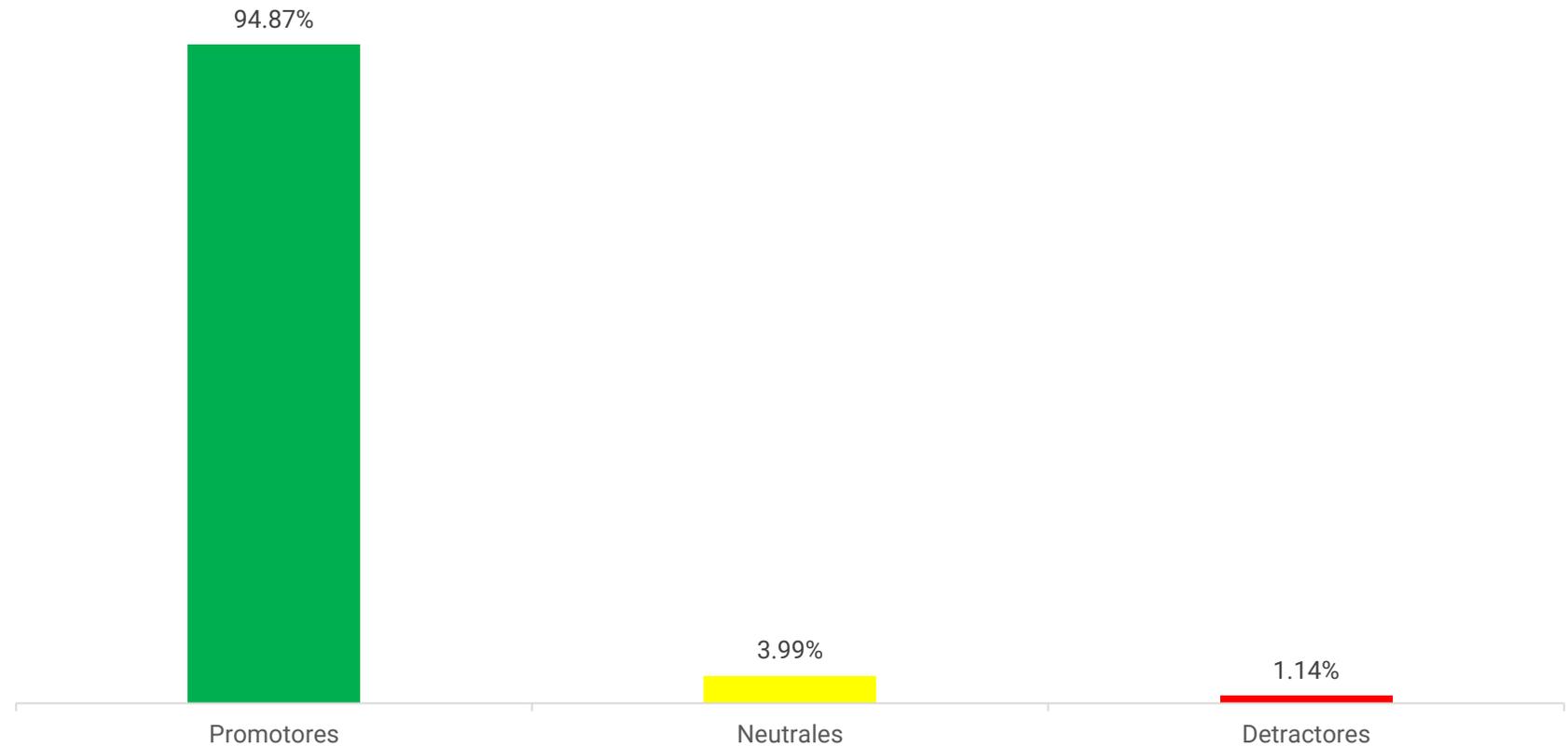


* Base: 1,229 encuestados, 7% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2024.

Índice del Promotor Neto (NPS)

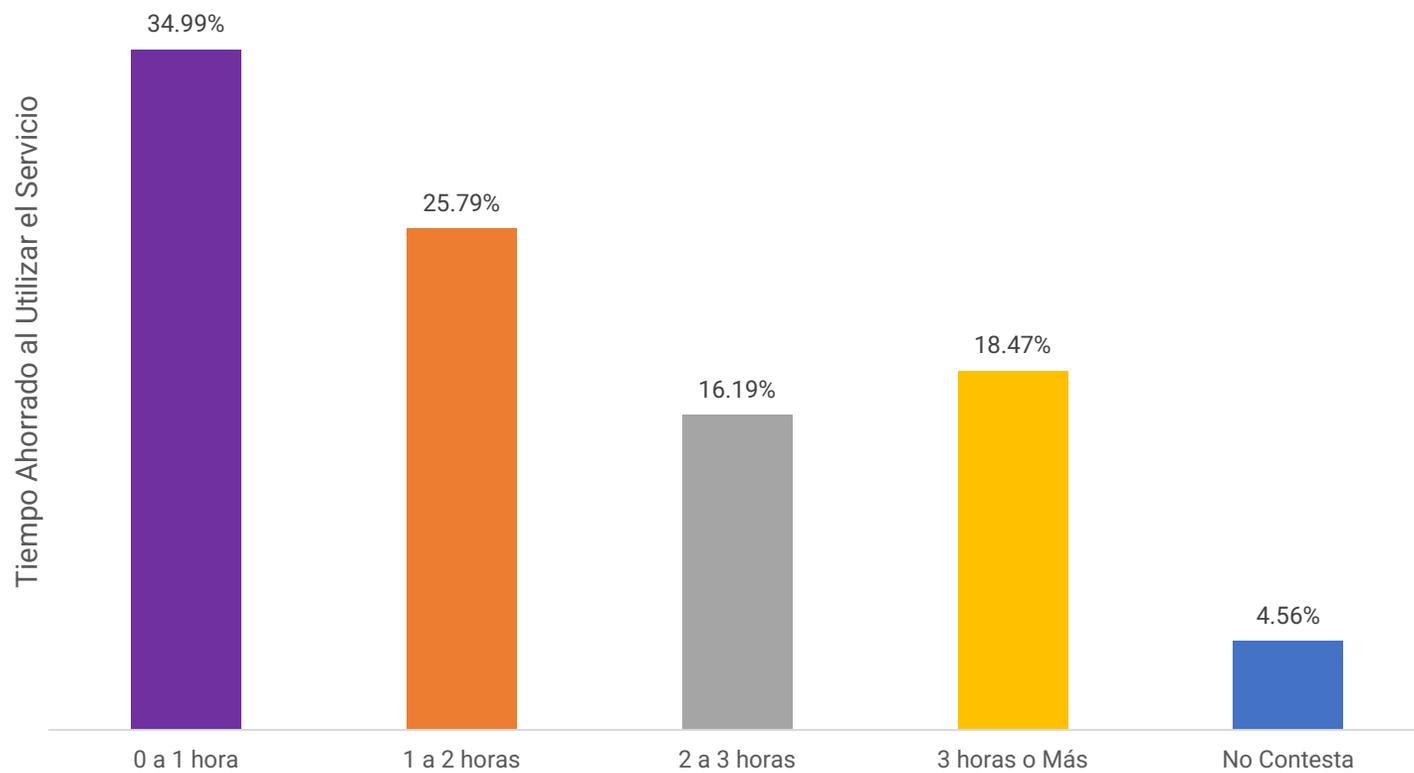
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

93.73%



* Base: 1,229 encuestados, 7% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



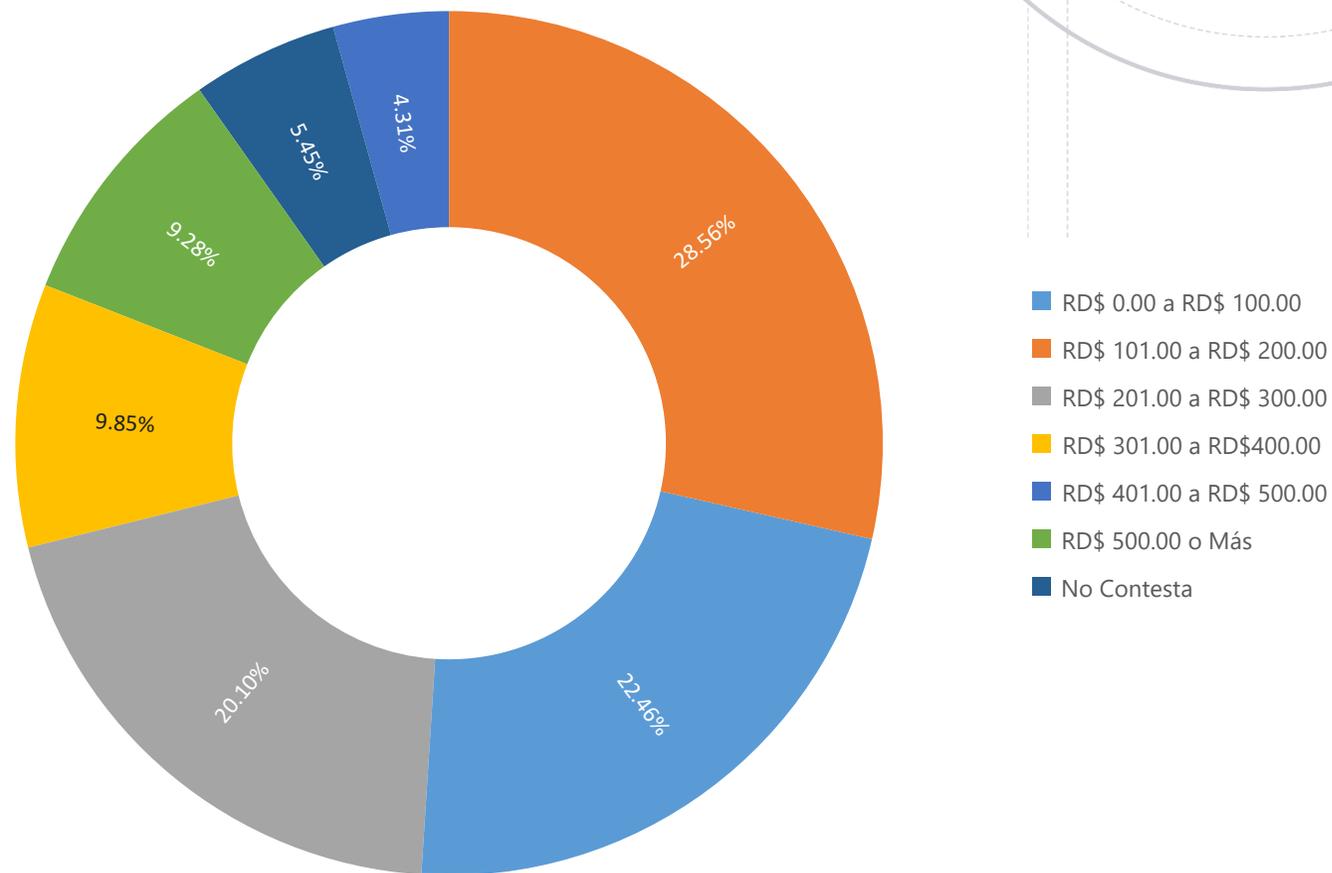
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 18% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 35% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 26% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 16% 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 5% 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 9% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 14%, 20%, 29%, y 23% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$301.00 a RD\$500.00, RD\$201.00 a RD\$300.00, RD\$101.00 a RD\$200.00 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 5% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.



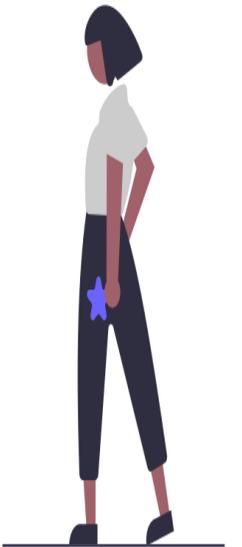
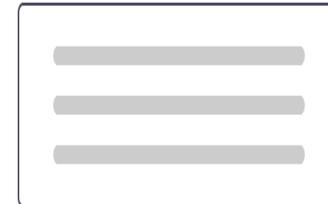
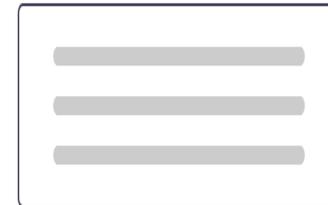
Comentario de los Encuestados

Tiempo de Respuesta

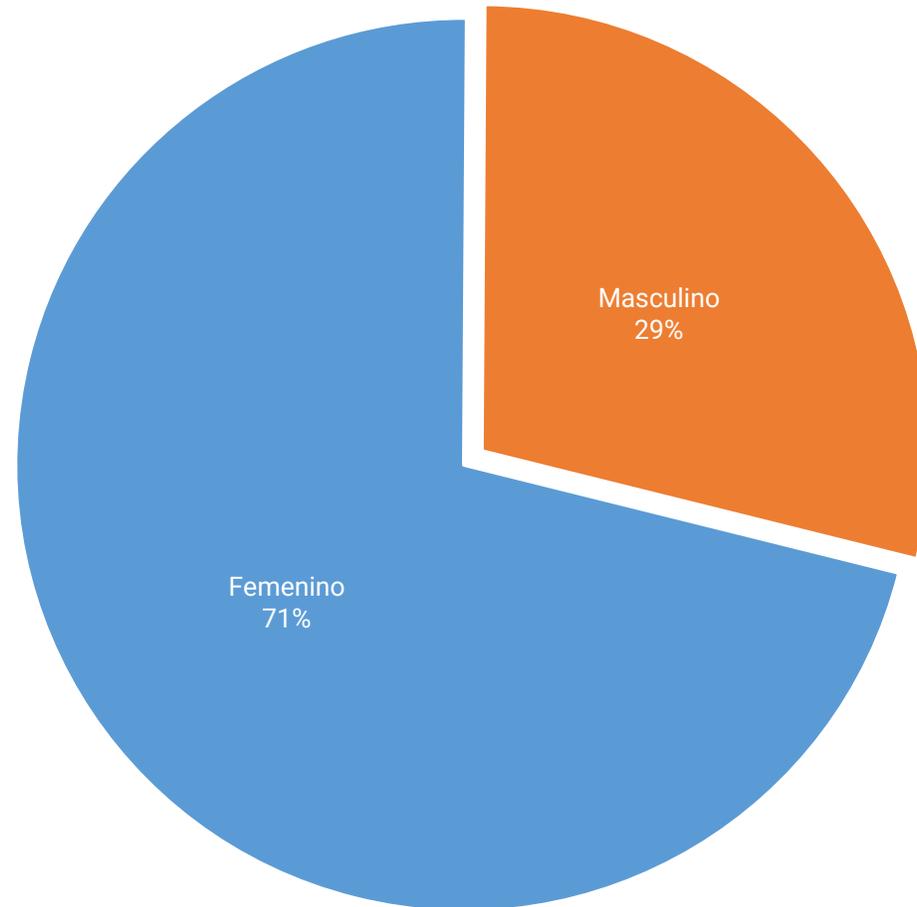
Varios ciudadanos han manifestado su satisfacción con la mejora en el tiempo de espera del servicio, calificándolo como "**Muy Bueno**". Comentarios como "**ANTES DURABAN MUCHO PARA ATENDER, AHORA EL SERVICIO Y ATENCIÓN ES RÁPIDO**" y "**CUANDO SE COMUNICA POR EL APARTADO DE SUPÉRATE NO SE PUEDE COMUNICAR EN LA OPCIÓN 1**" reflejan tanto el reconocimiento de mejoras en la rapidez del servicio como la persistencia de dificultades en algunos canales de comunicación. Estas opiniones subrayan la importancia de continuar optimizando la accesibilidad en todos los medios de contacto para lograr una experiencia de usuario satisfactoria y uniforme en todos los puntos de interacción.

Solución a Requerimiento

Varios ciudadanos han expresado su insatisfacción con las soluciones brindadas a sus requerimientos, reflejando la necesidad de mejoras en este aspecto del servicio. Comentarios como "**PERSONA ENVEJECIENTE NO LE SALE EL TARJETA**" subrayan la falta de respuestas efectivas en casos específicos, especialmente en situaciones sensibles. Estas observaciones resaltan la importancia de un proceso de atención más personalizado y eficiente para satisfacer las expectativas de los usuarios, sobre todo en la resolución de casos urgentes o de gran impacto.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 27,153 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2024.



¡MUCHAS GRACIAS!