

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Octubre – Diciembre 2024)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





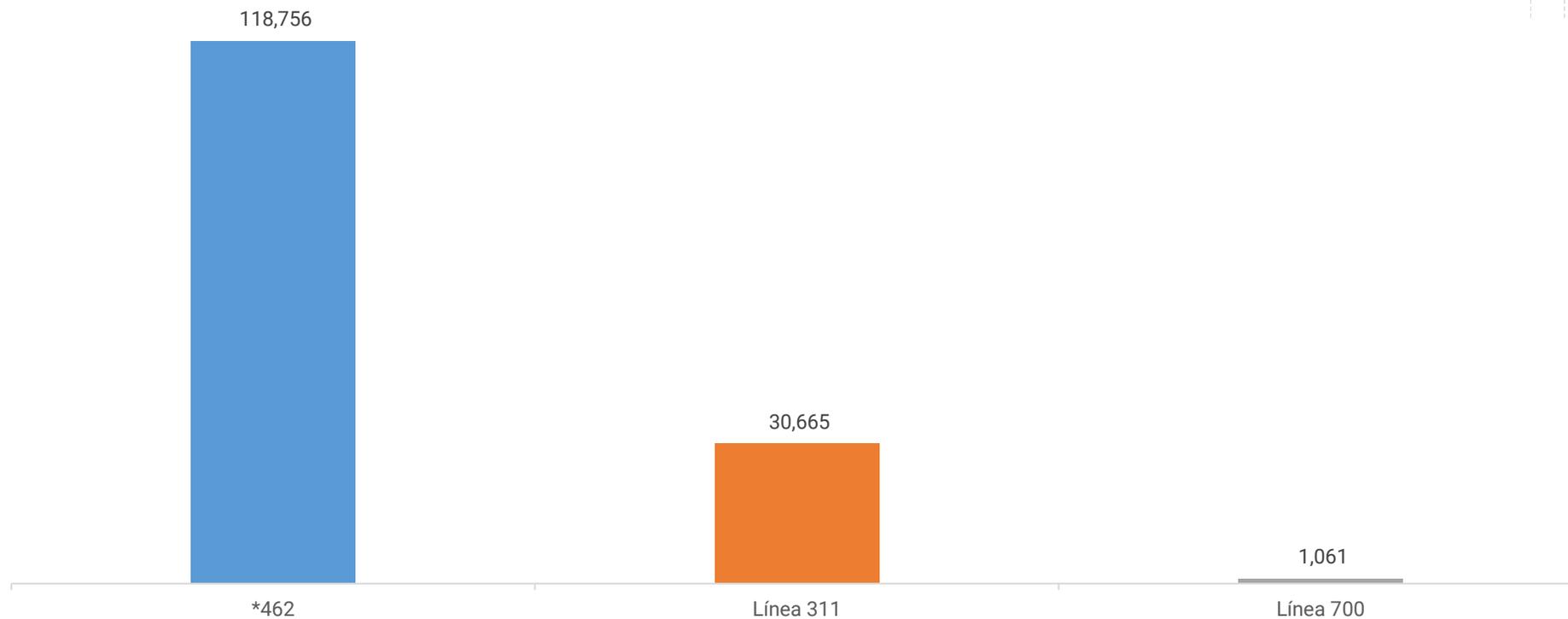
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



ATENCIÓN CIUDADANA

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

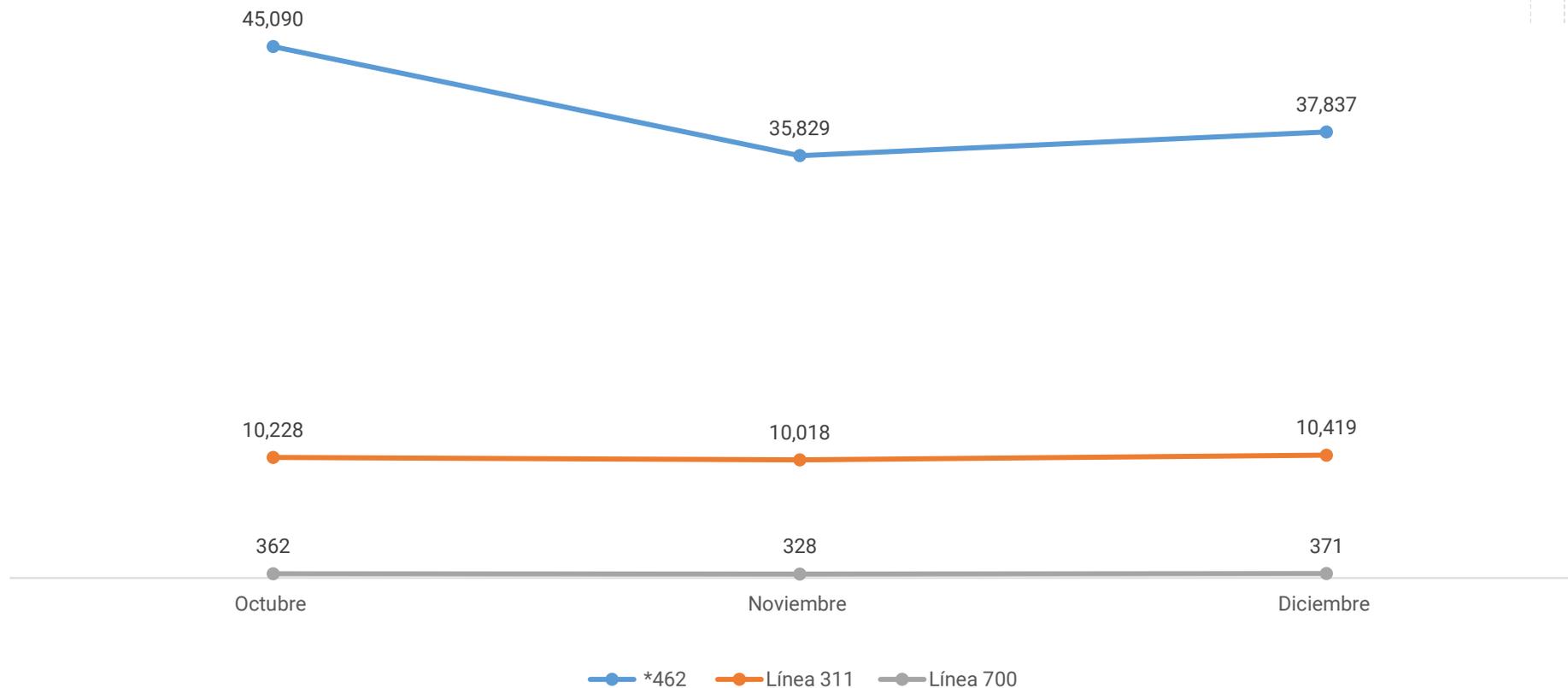
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



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

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2024

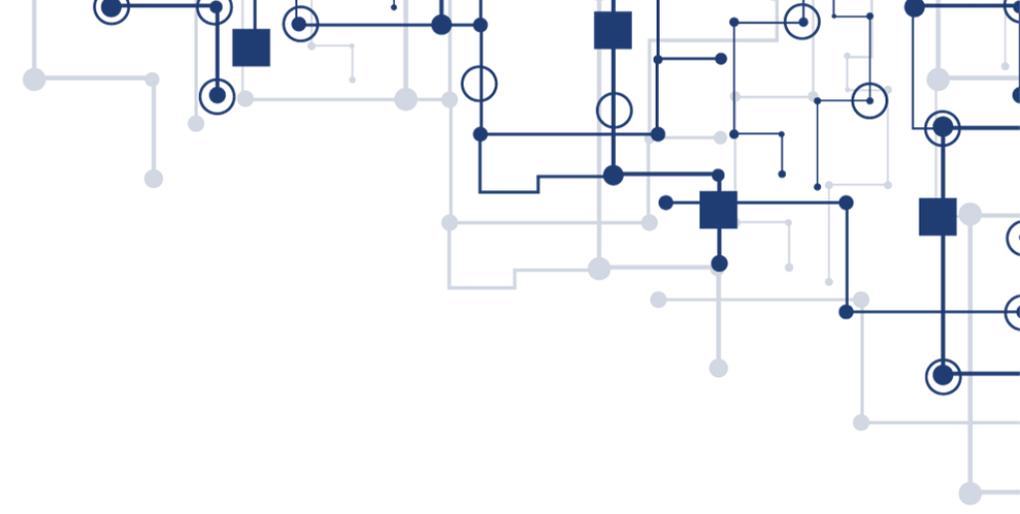




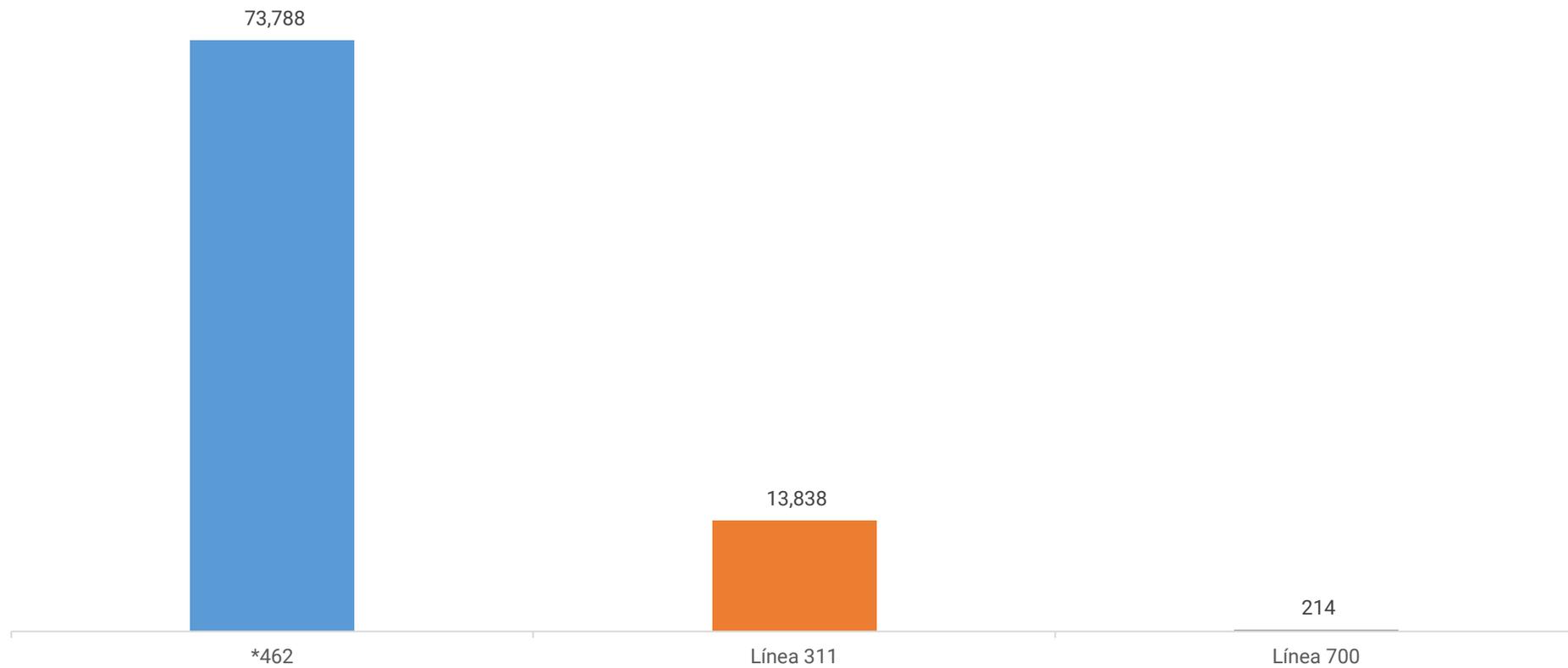
LLAMADAS ATENDIDAS

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.



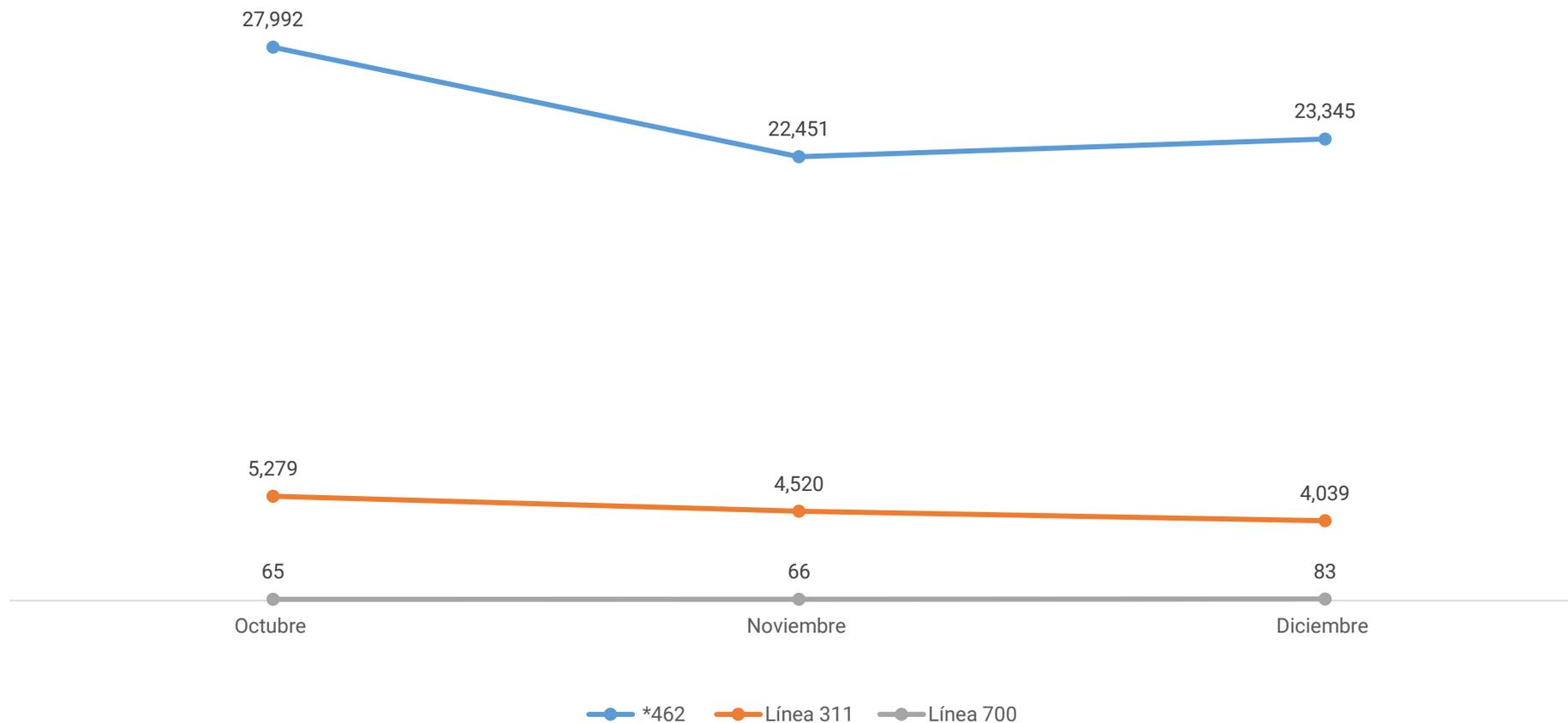
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



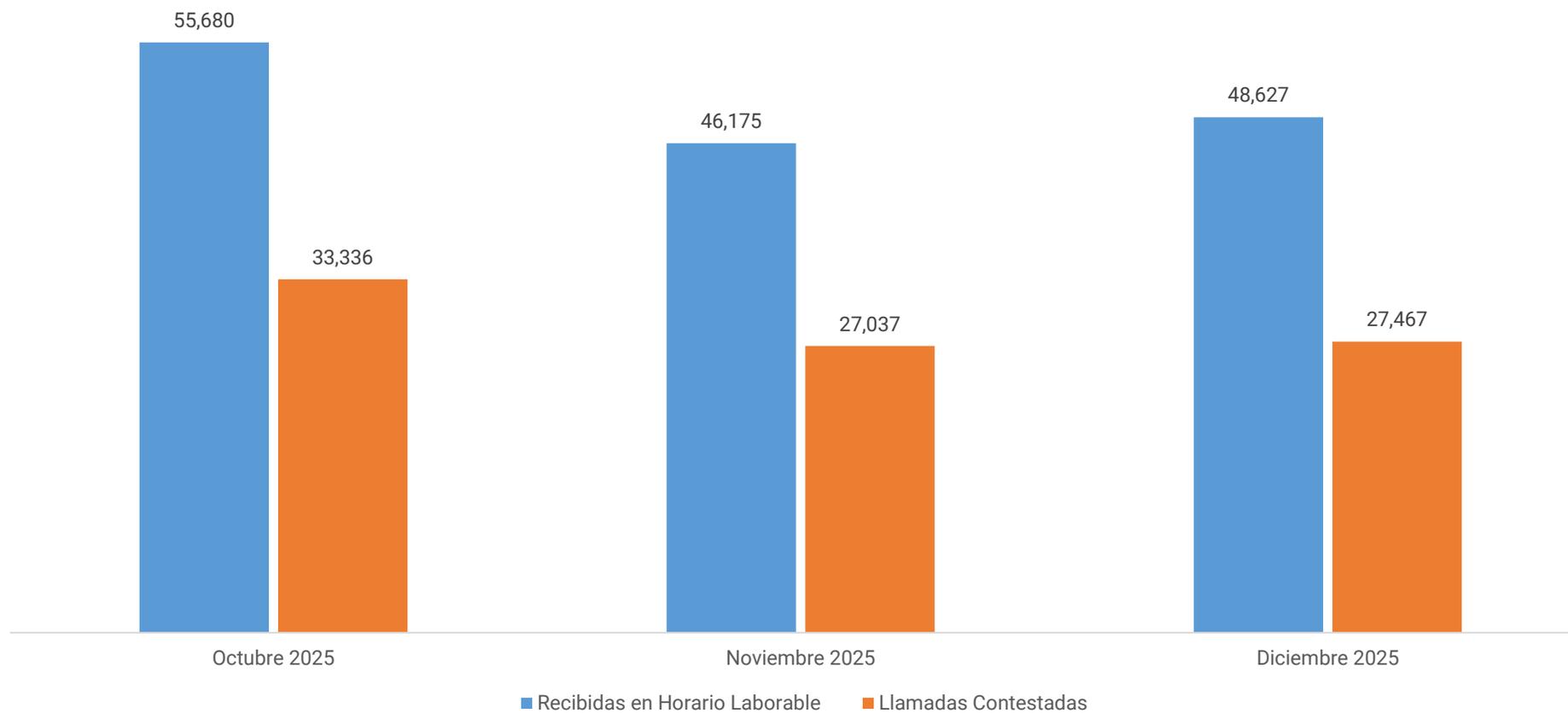
* **Base:** 87,840 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre-diciembre 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2024

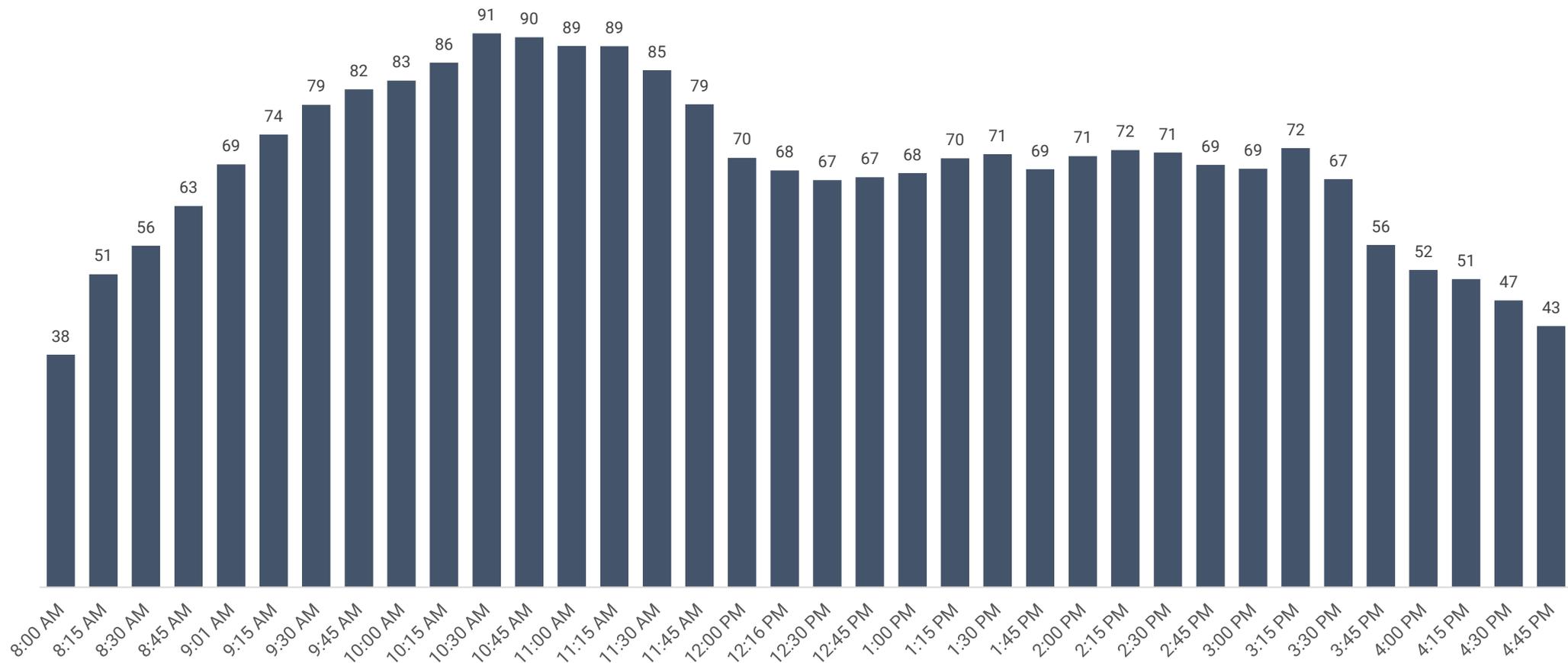


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

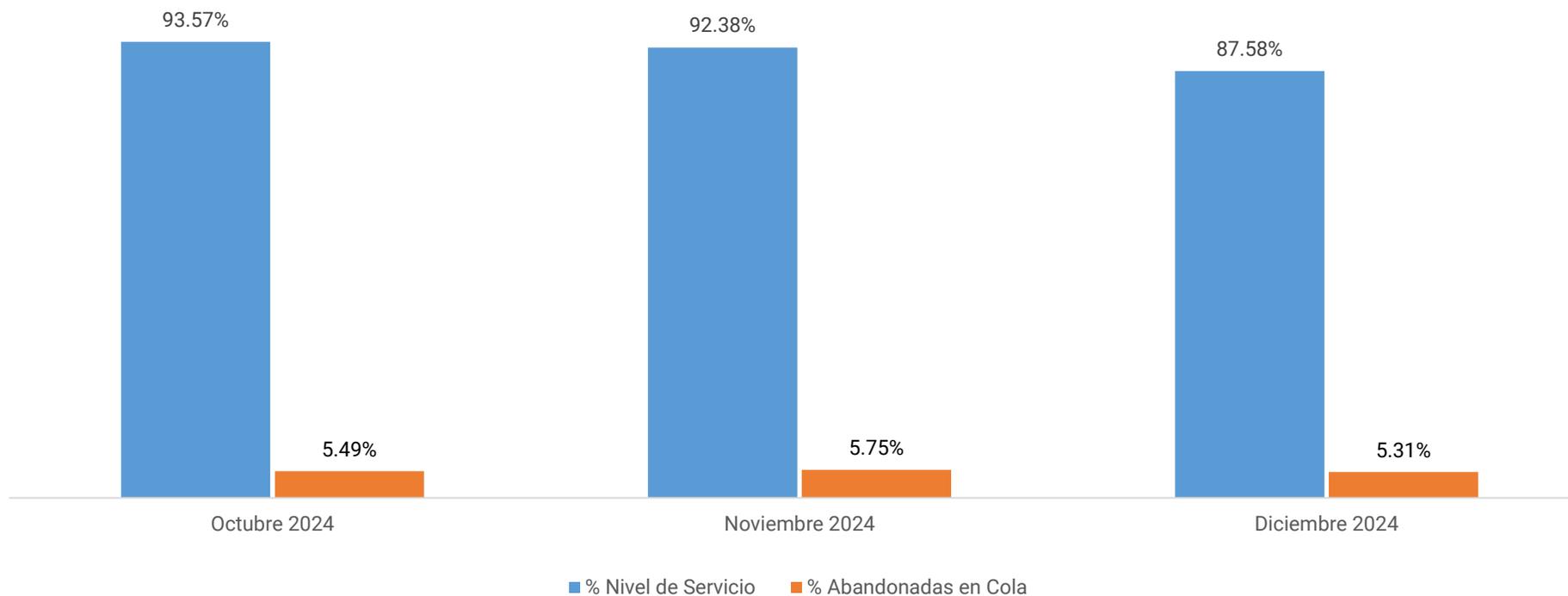


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

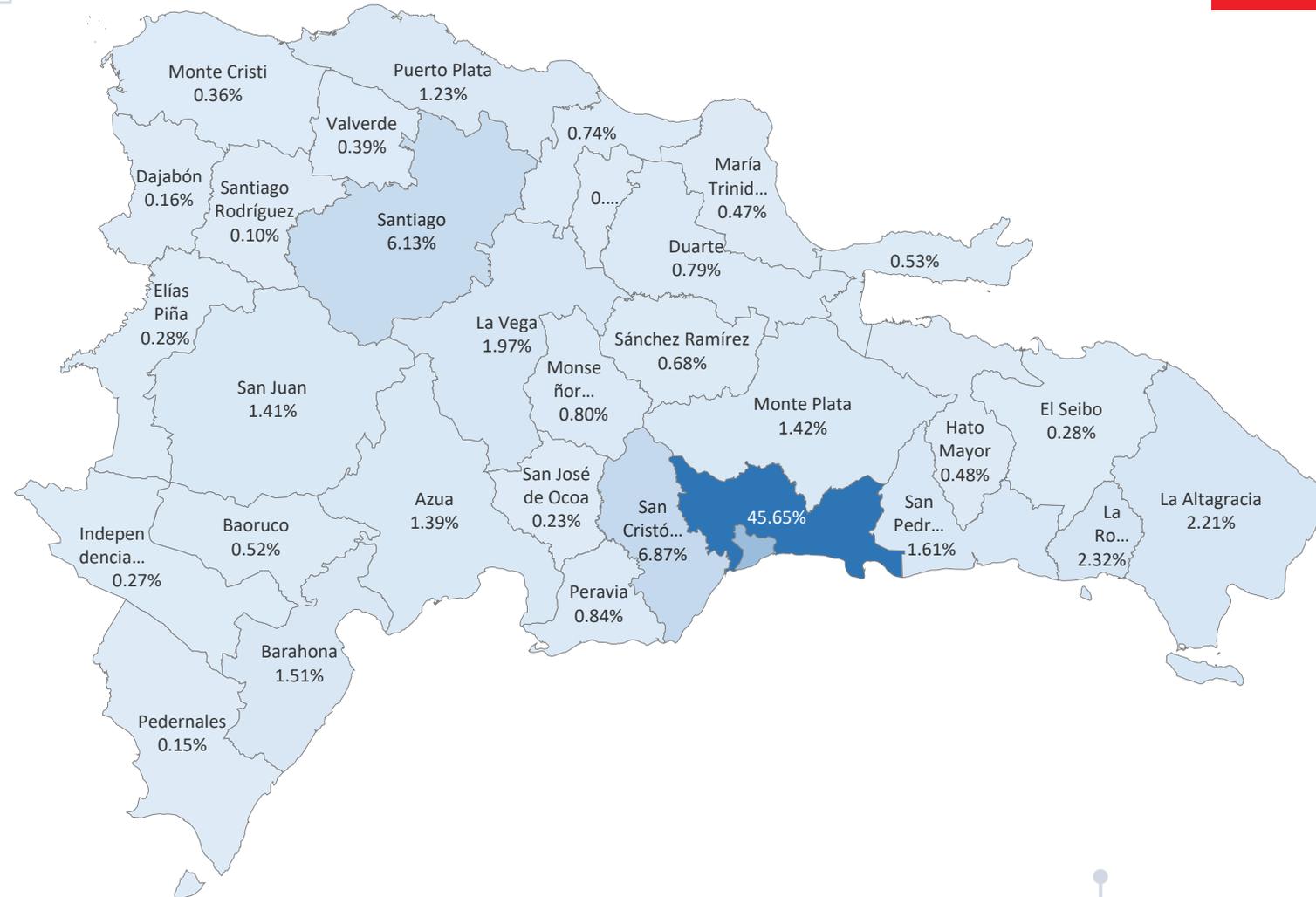
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



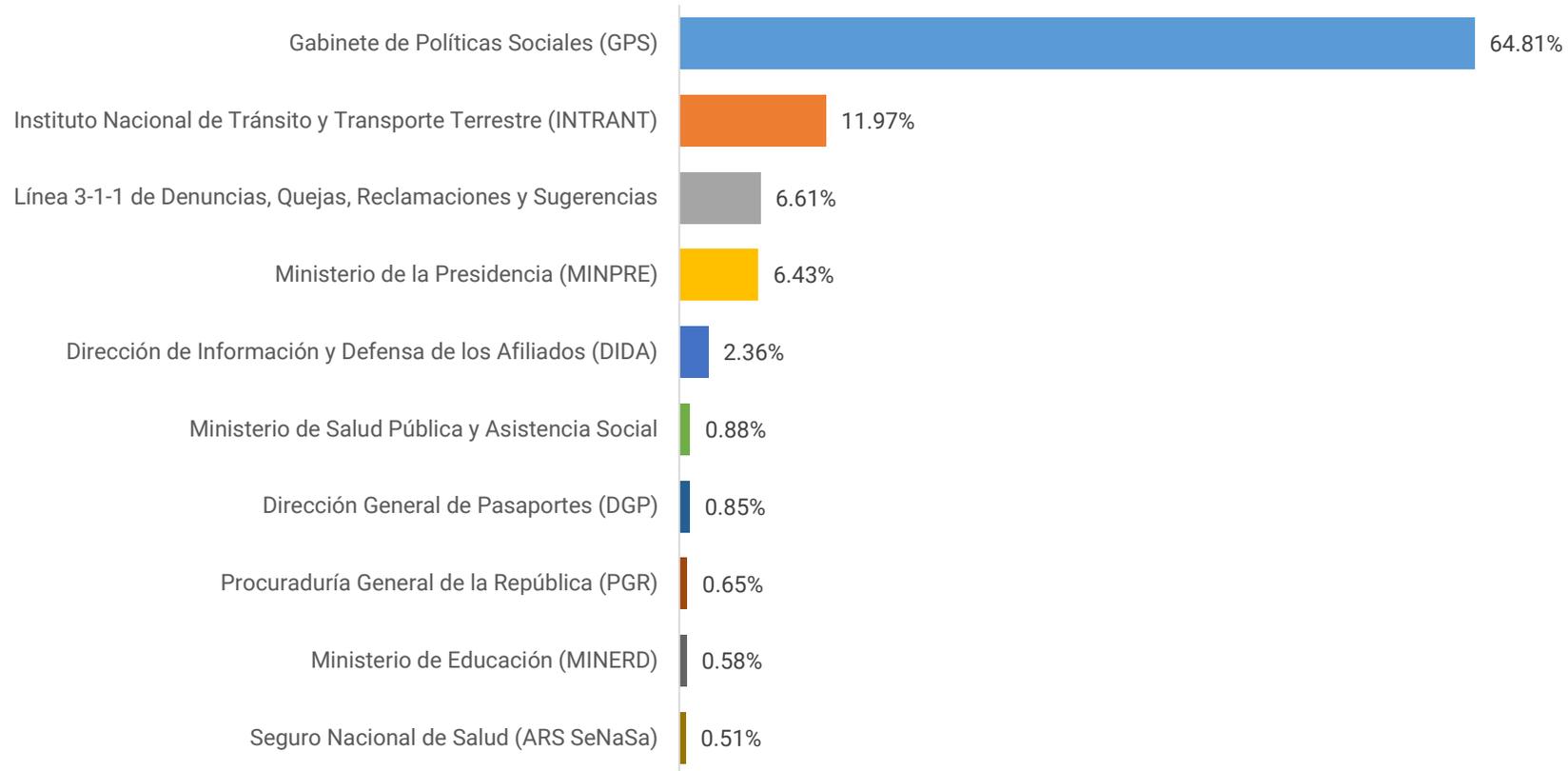
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

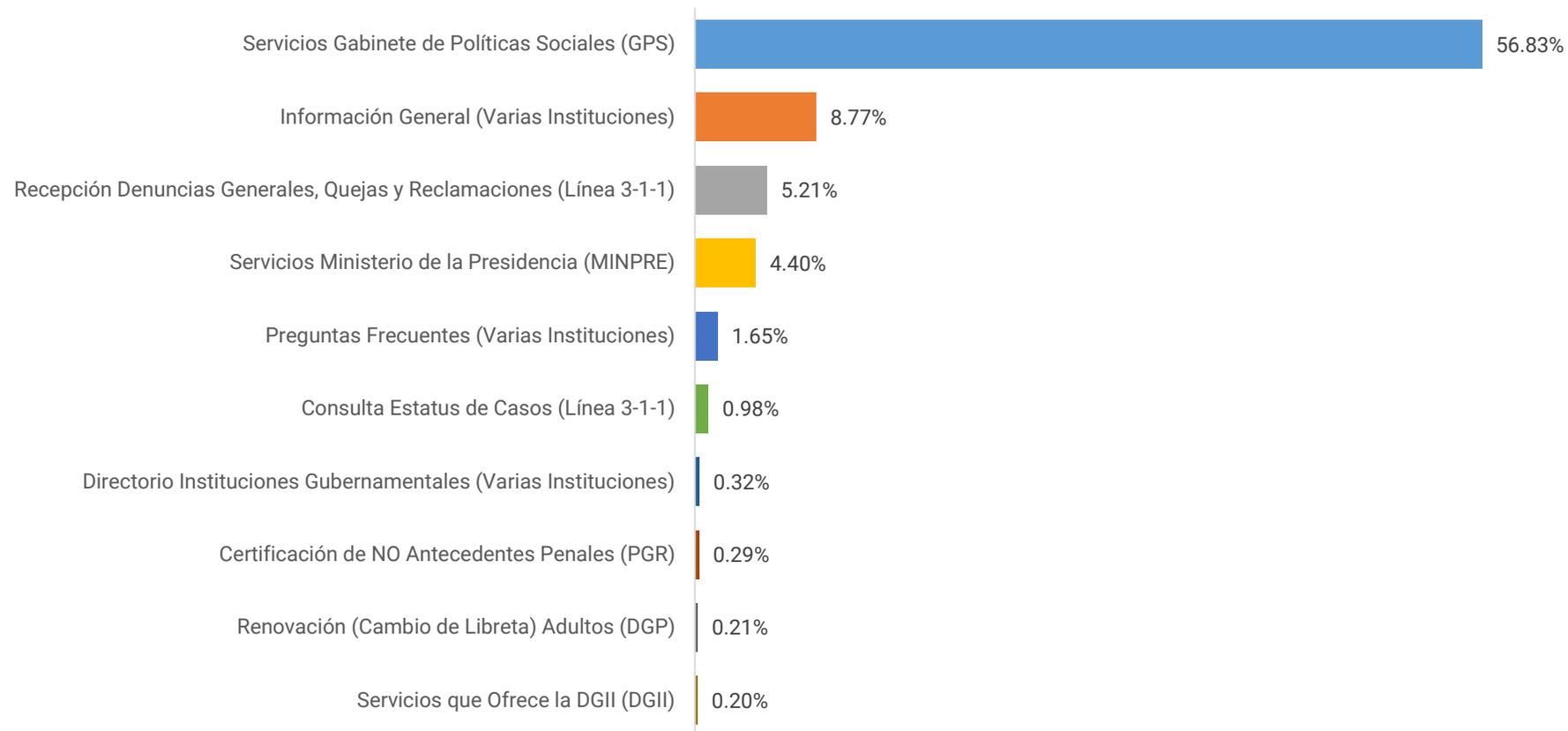
* Base: 27,153 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



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

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

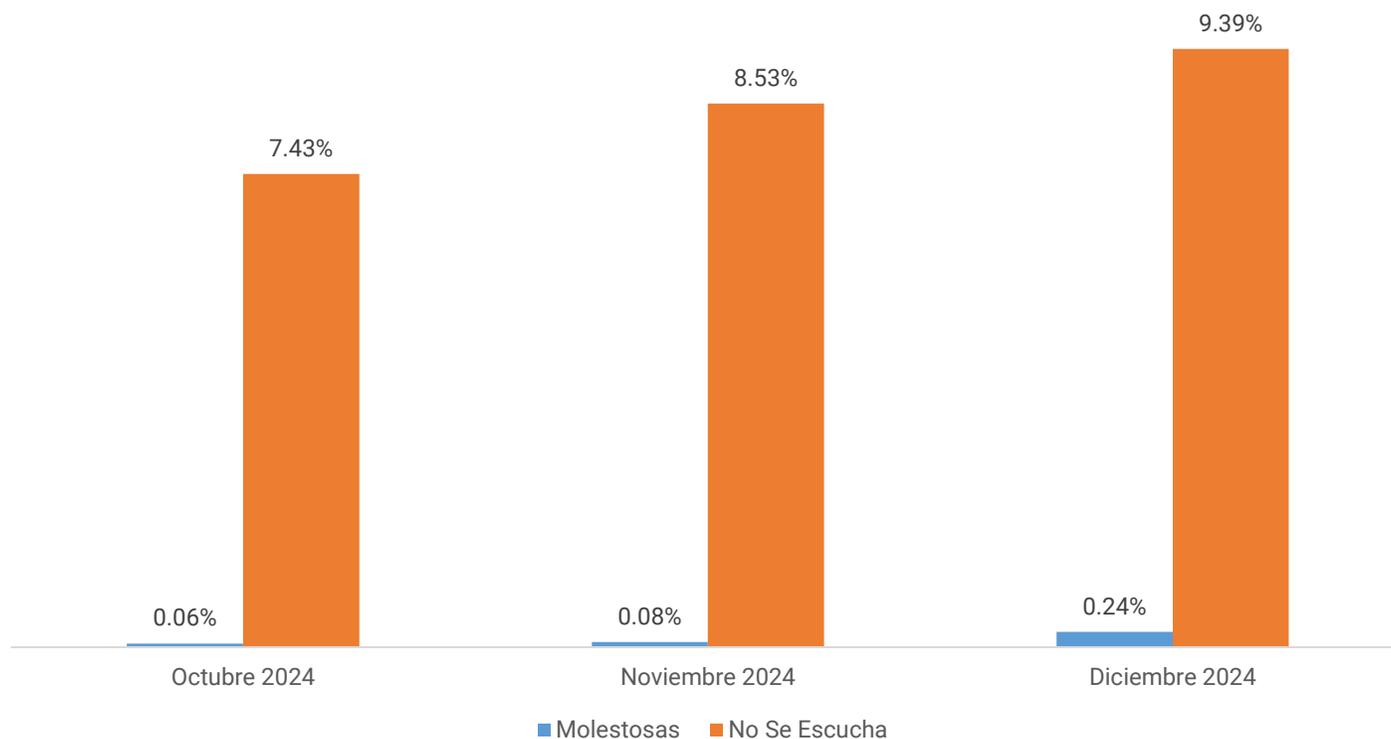


* **Base:** 27,153 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre octubre-diciembre del 2024 fue **87,840**, de estas **7,471** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **7,374** fueron categorizadas como **Llamadas No Se Escucha** y las restantes **107** corresponden a **Molestosas**.

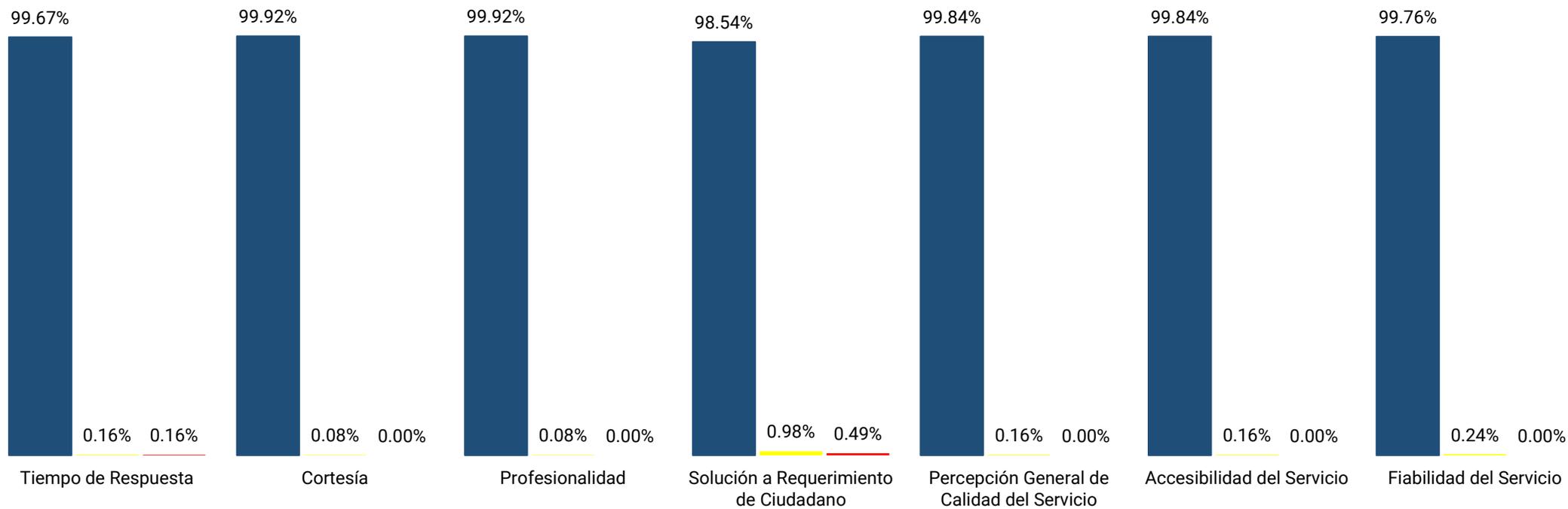


SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



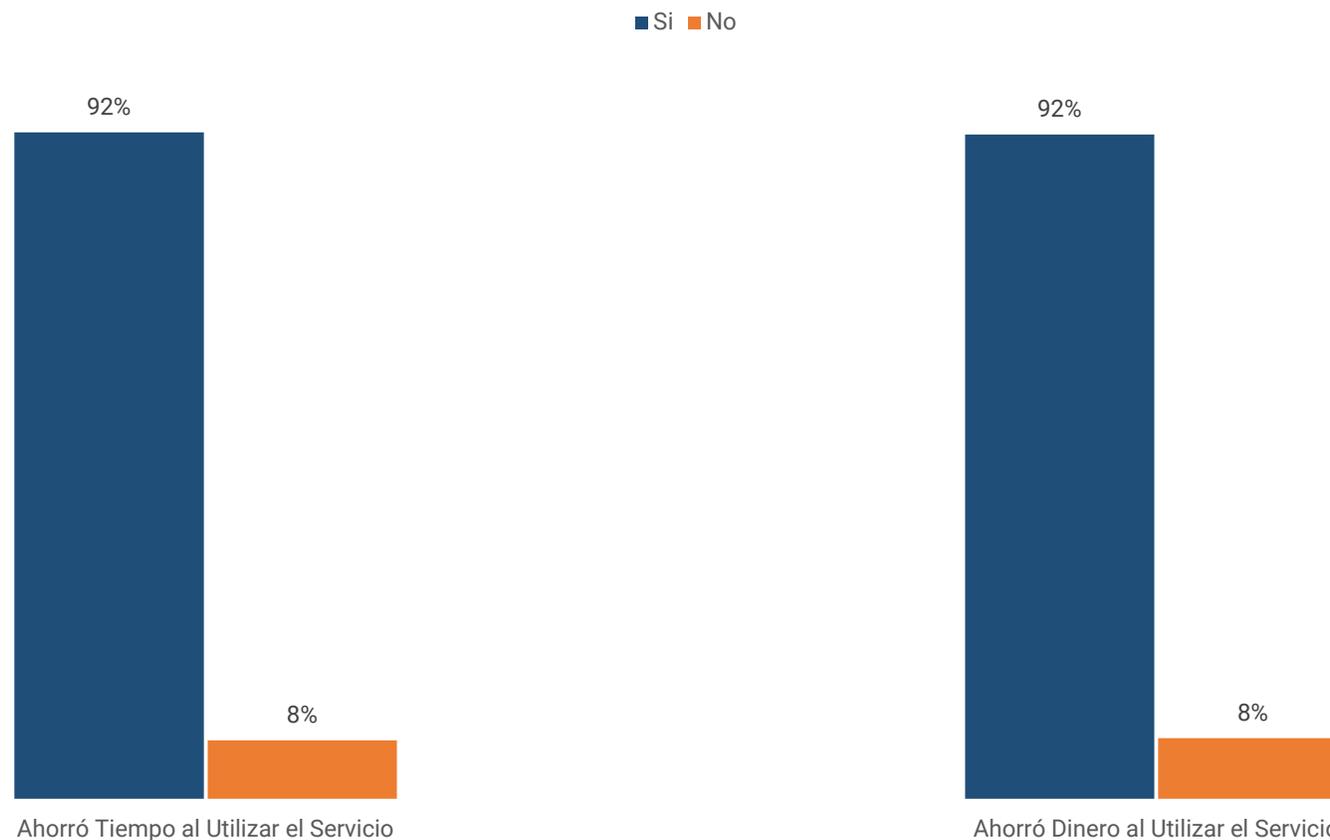
RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

■ 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

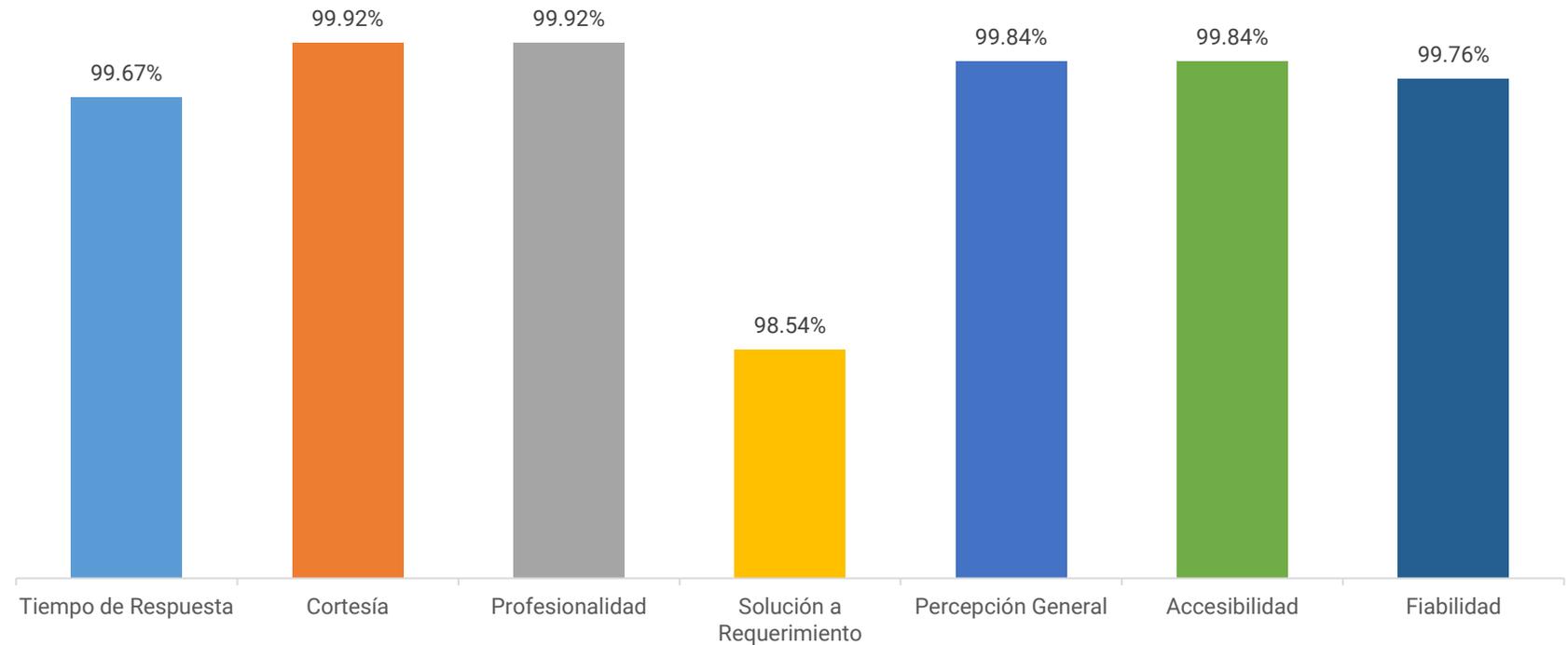


* Base: 1,229 encuestados, 7% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2024.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.64%

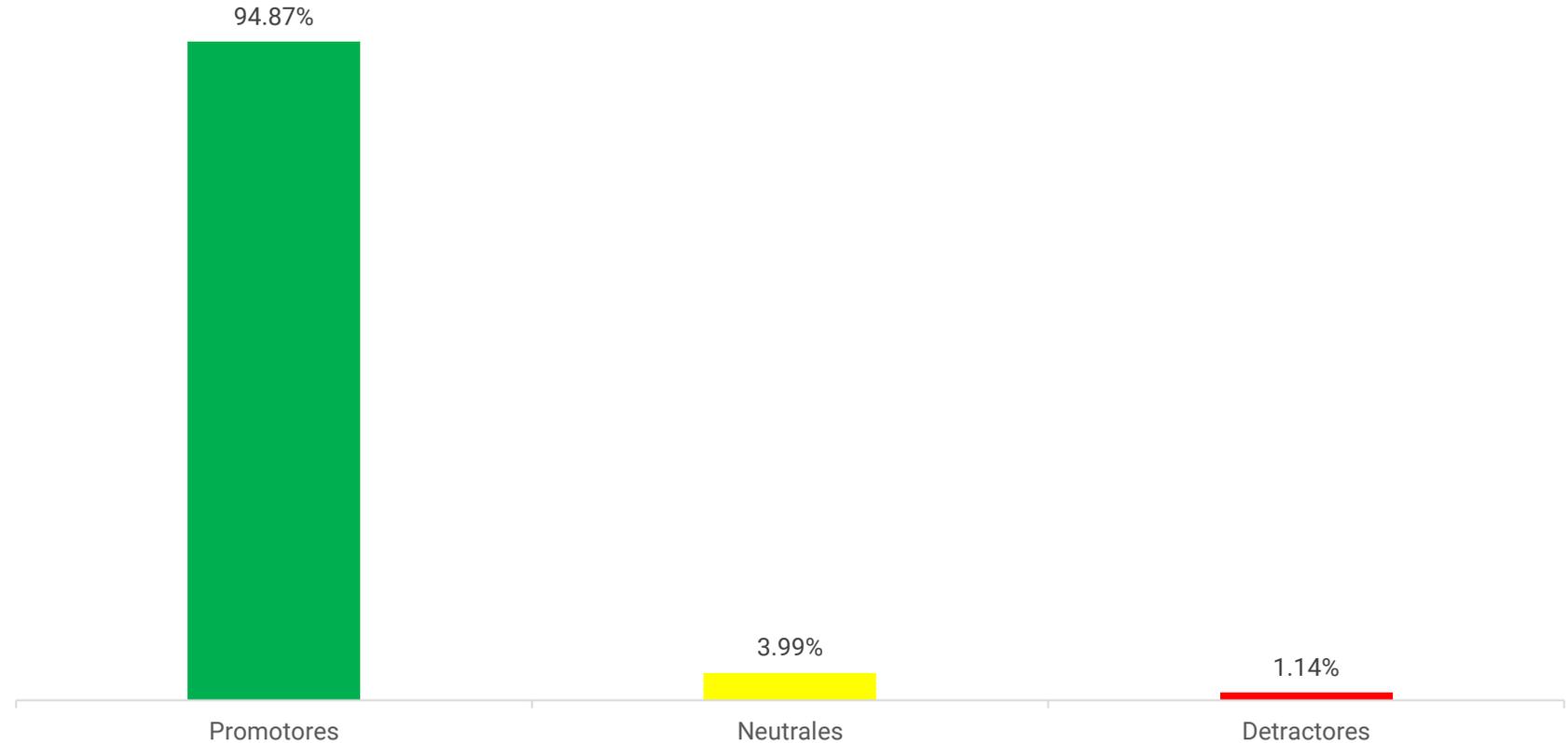


* Base: 1,229 encuestados, 7% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2024.

Índice del Promotor Neto (NPS)

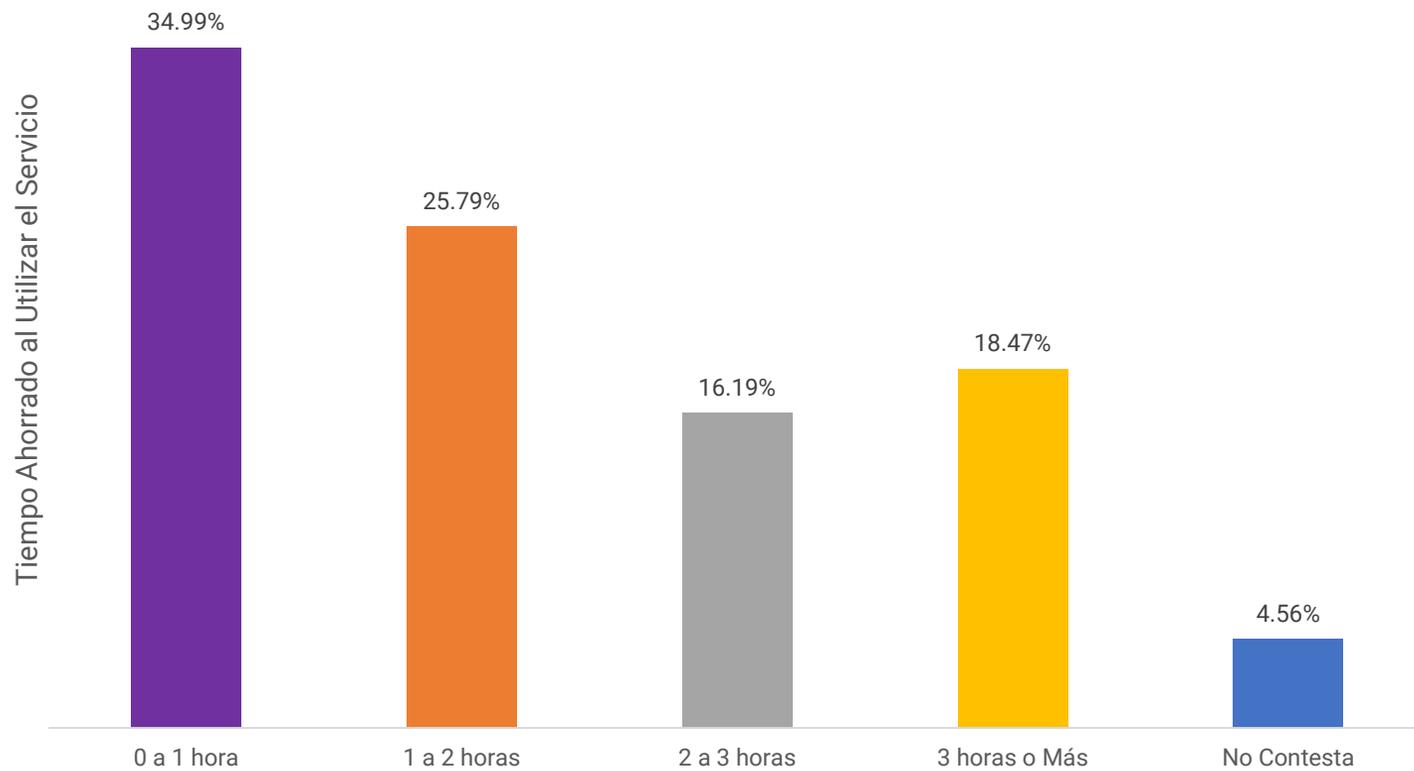
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

93.73%



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

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



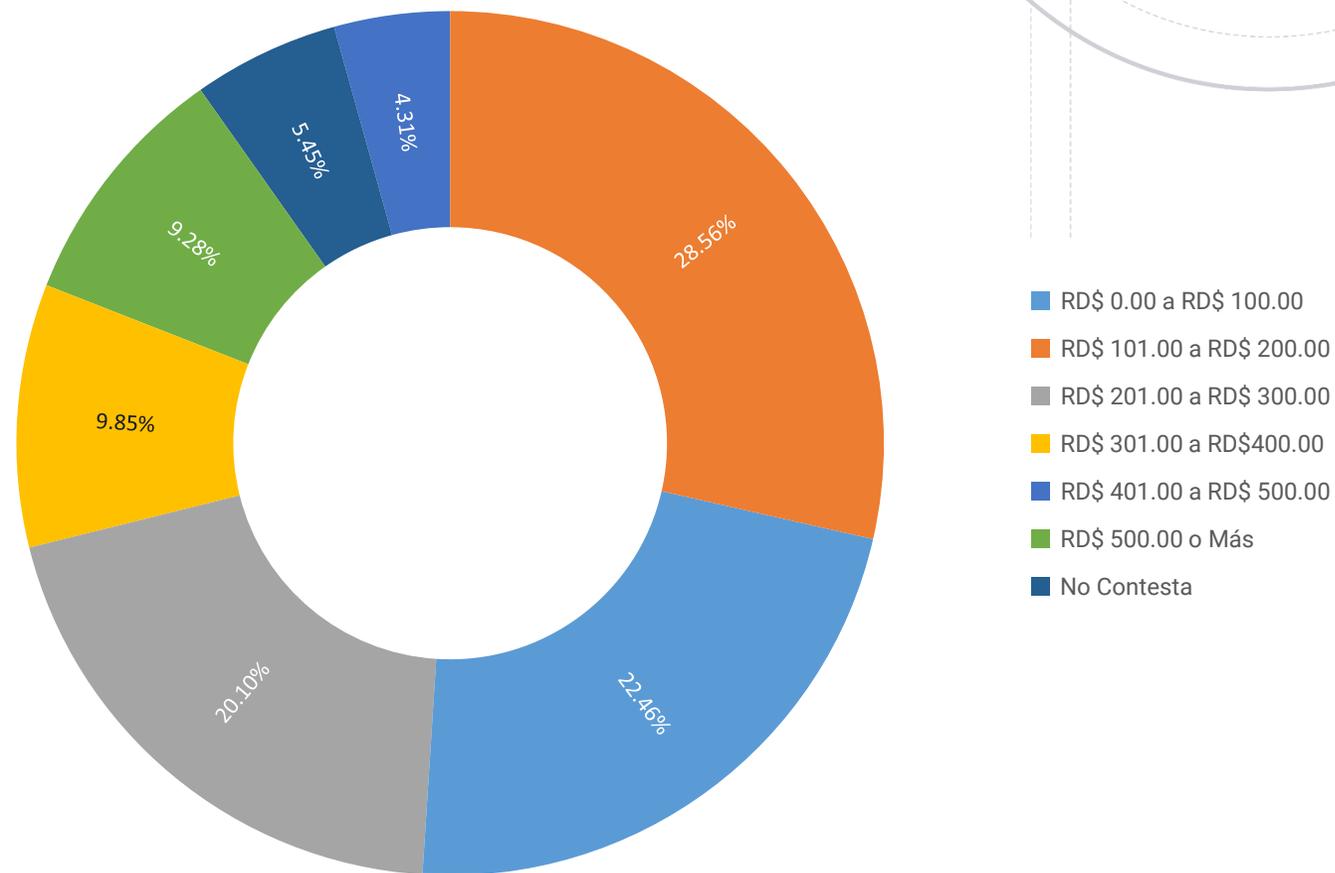
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 18% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 35% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 26% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, 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.



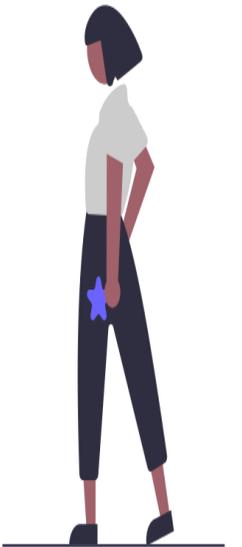
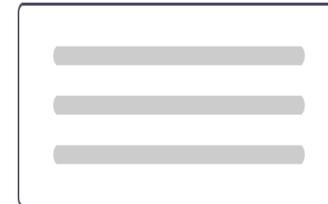
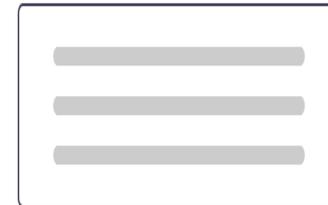
Comentario de los Encuestados

Tiempo de Respuesta

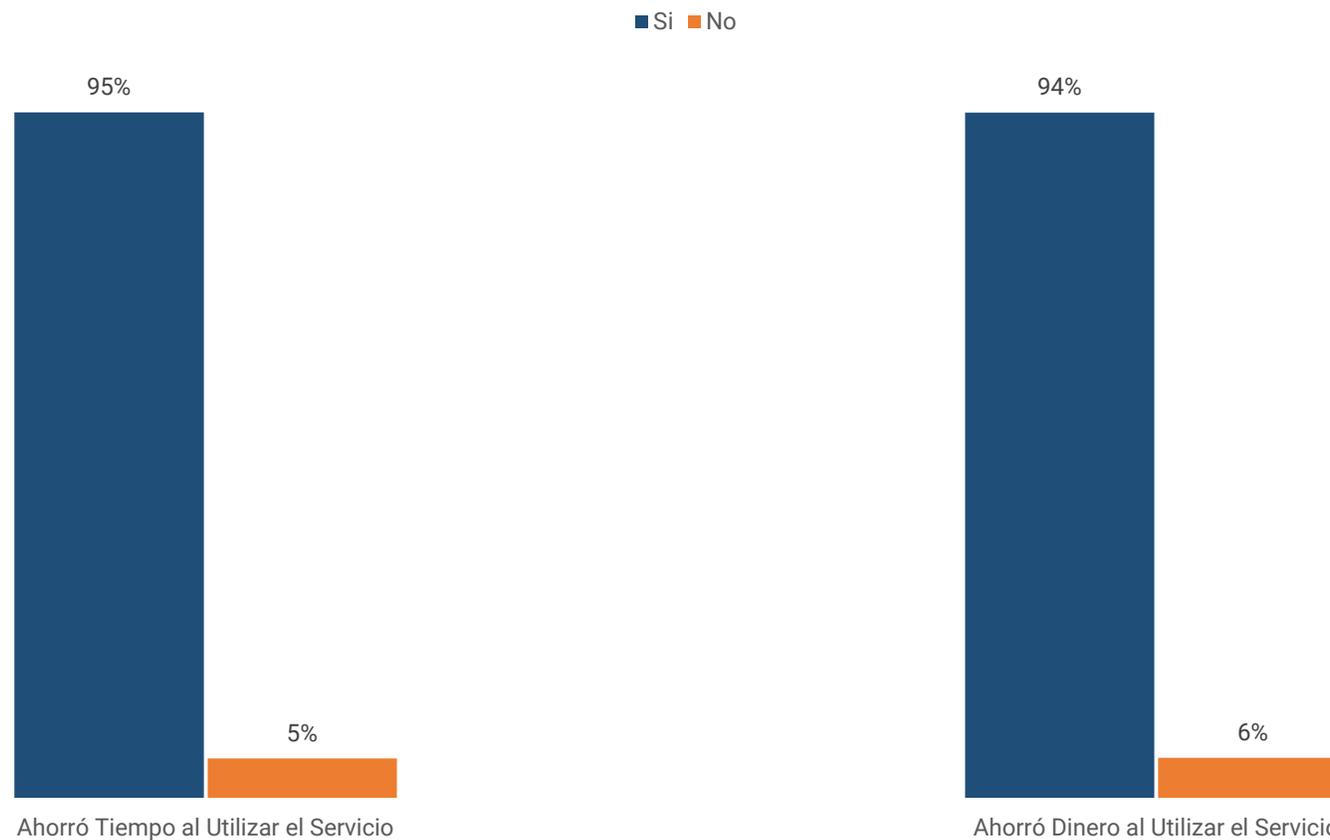
Varios ciudadanos han manifestado su satisfacción con la mejora en el tiempo de espera del servicio, calificándolo como **"Muy Bueno"**. Comentarios como **"ANTES DURABAN MUCHO PARA ATENDER, AHORA EL SERVICIO Y ATENCIÓN ES RÁPIDO"** y **"CUANDO SE COMUNICA POR EL APARTADO DE SUPÉRATE NO SE PUEDE COMUNICAR 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.

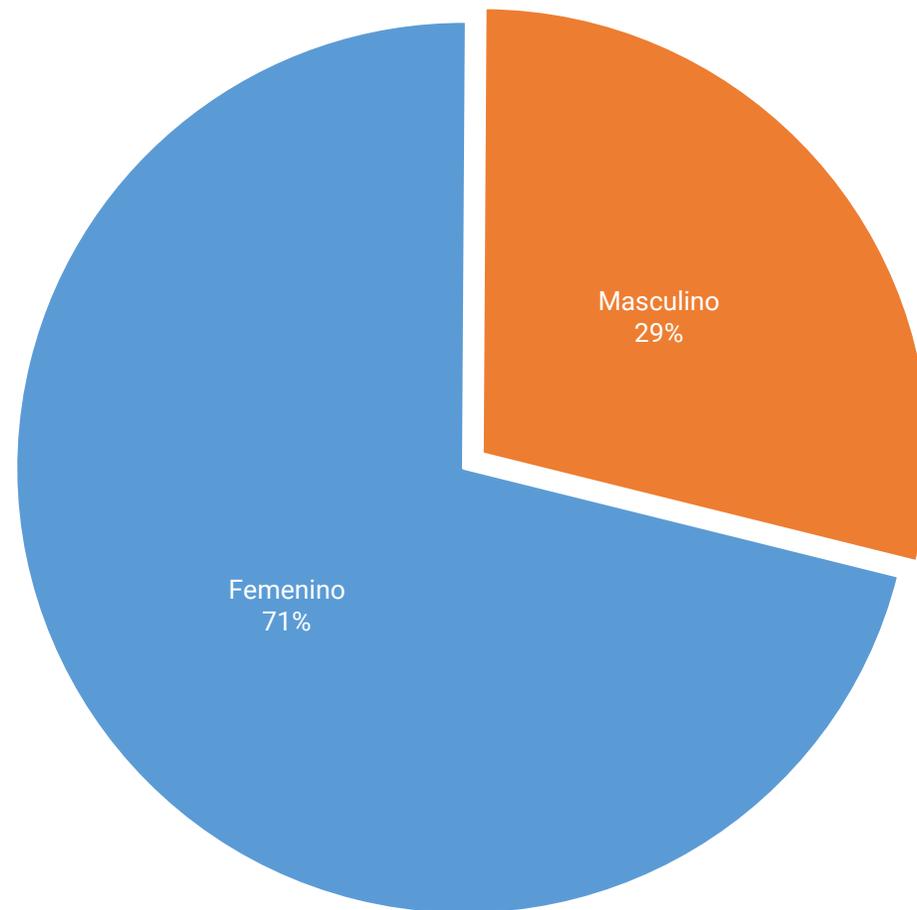


IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



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

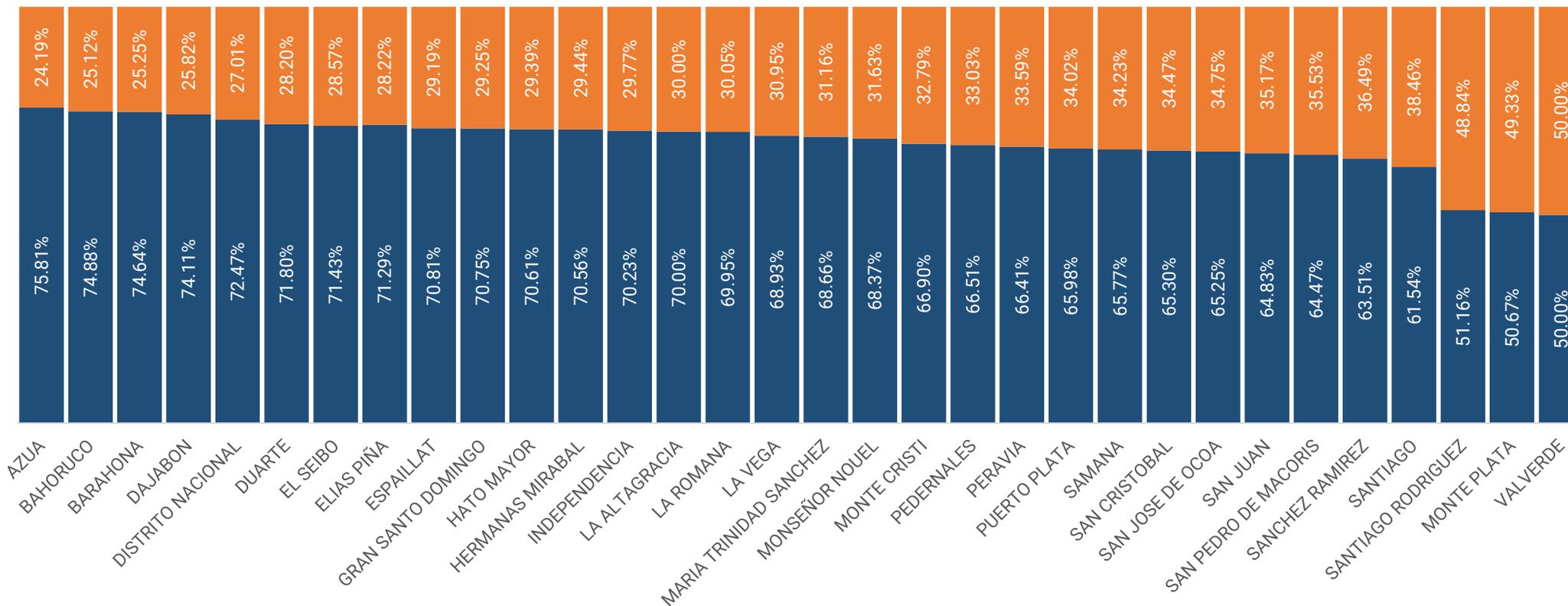
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



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

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



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

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

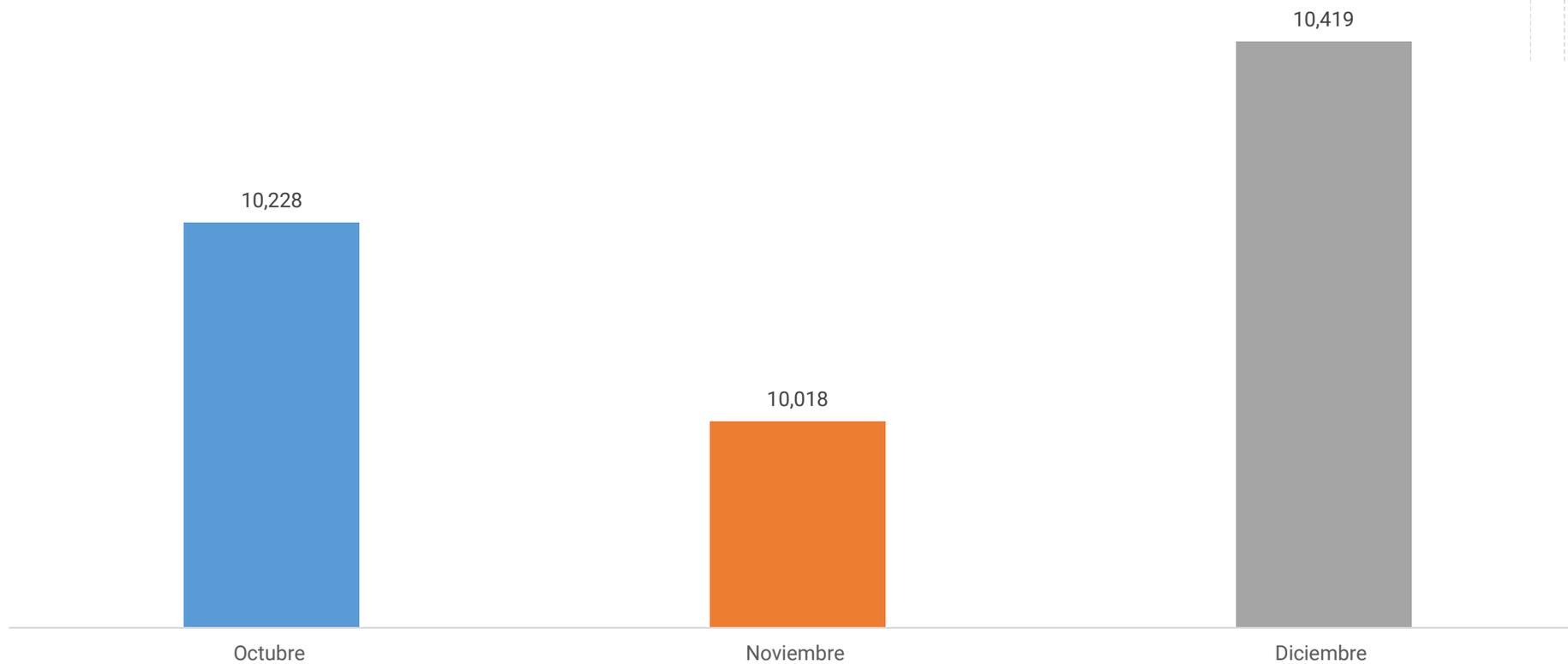
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

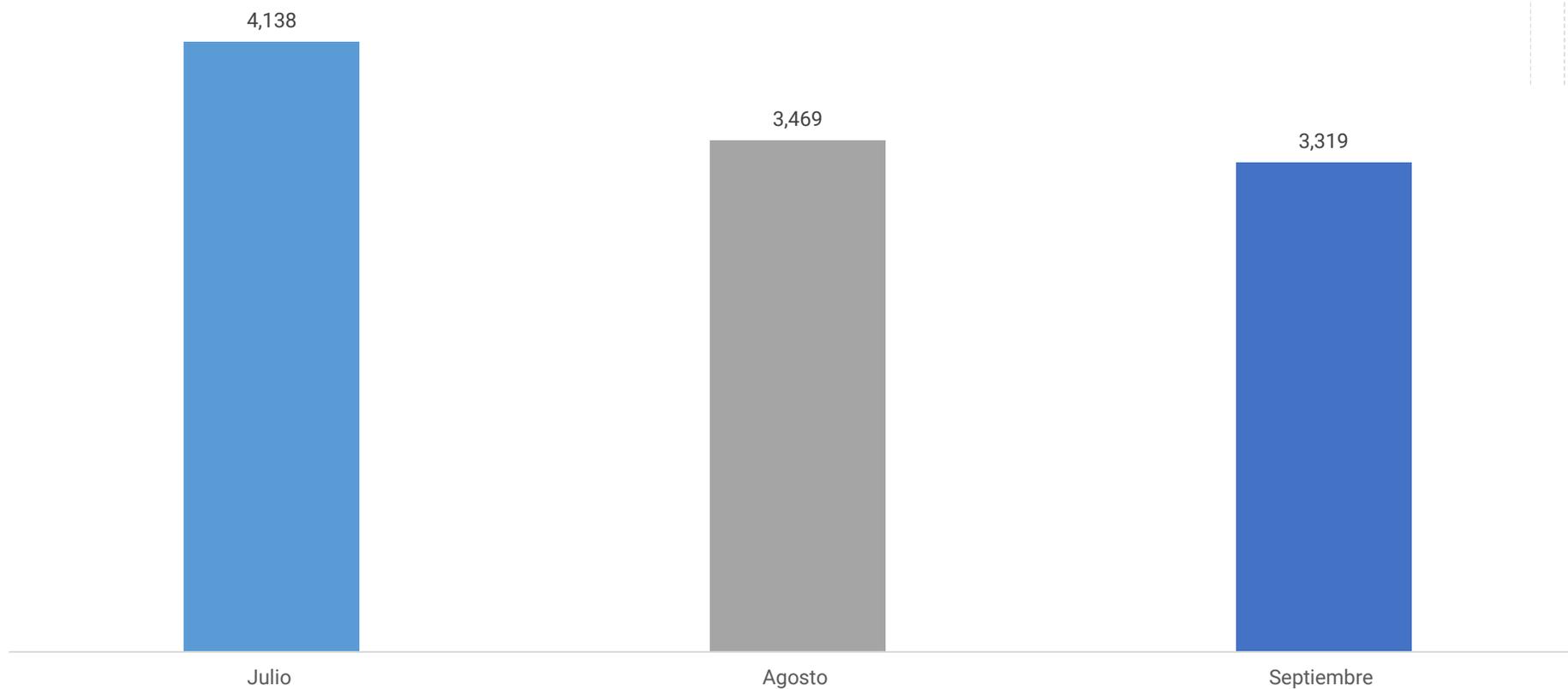
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



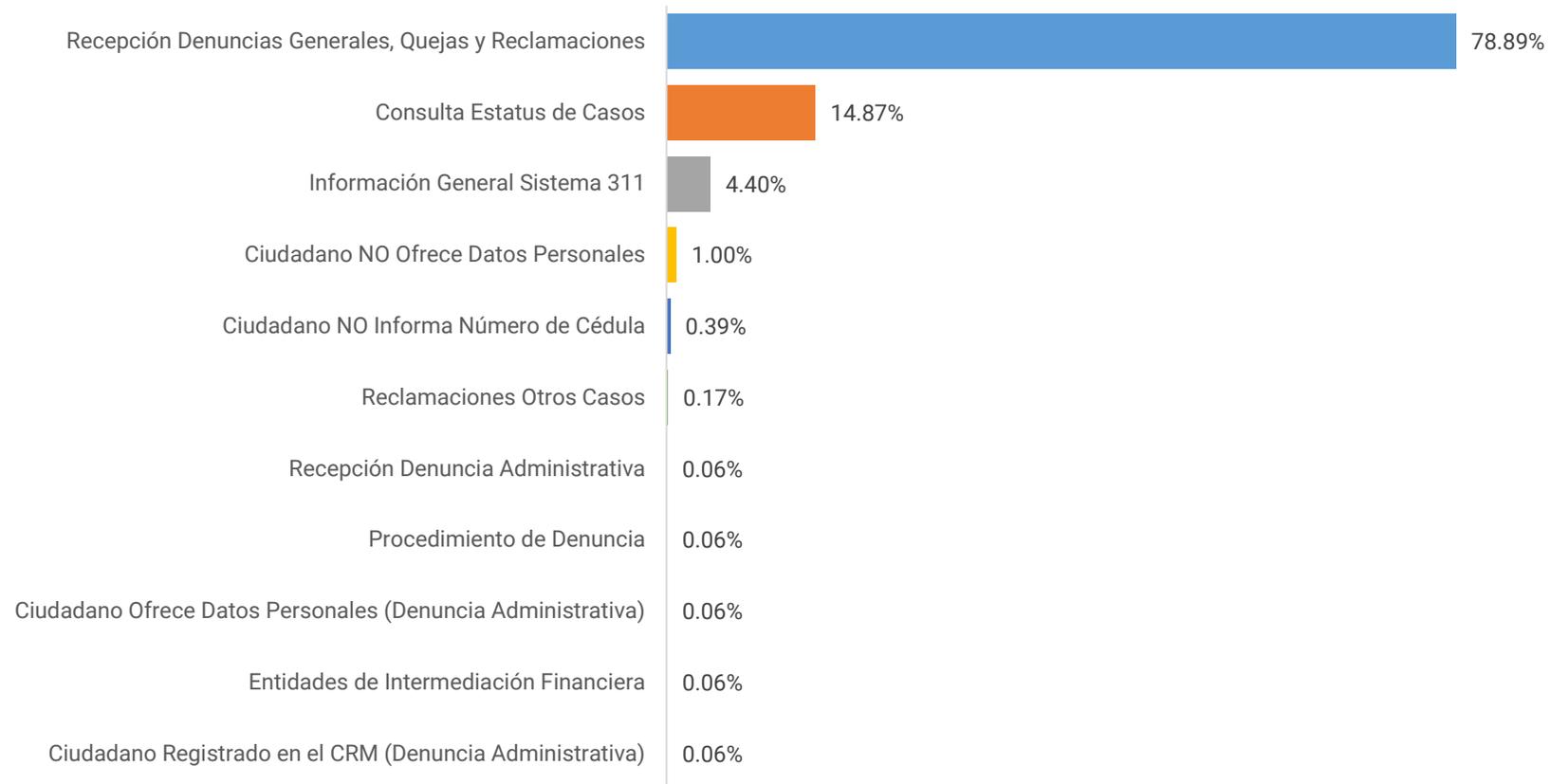
* **Base:** 30,665 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre-diciembre 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



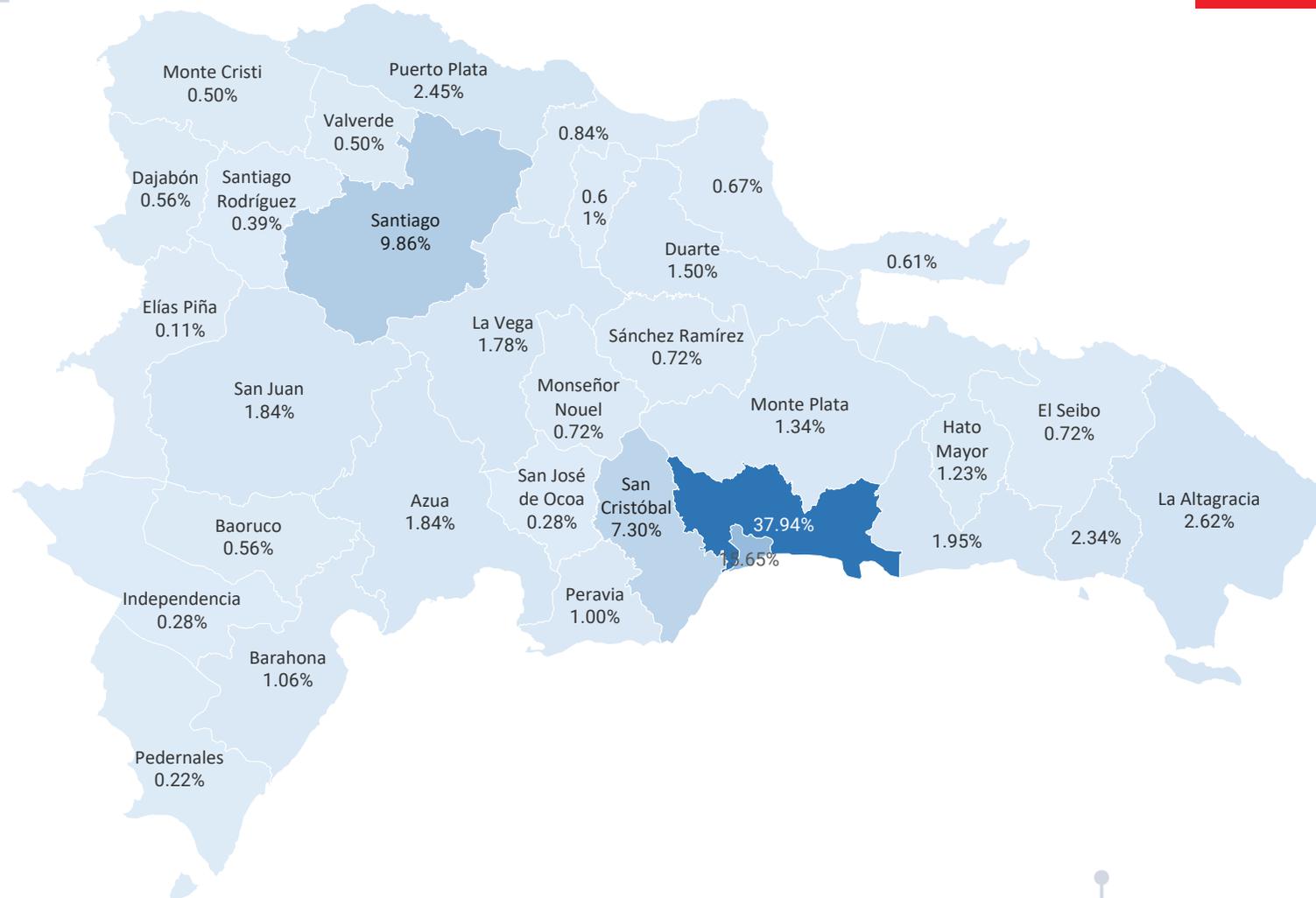
* Base: 10,926 Llamadas Atendidas durante el julio-septiembre 2024.

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



* Base: 1,795 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

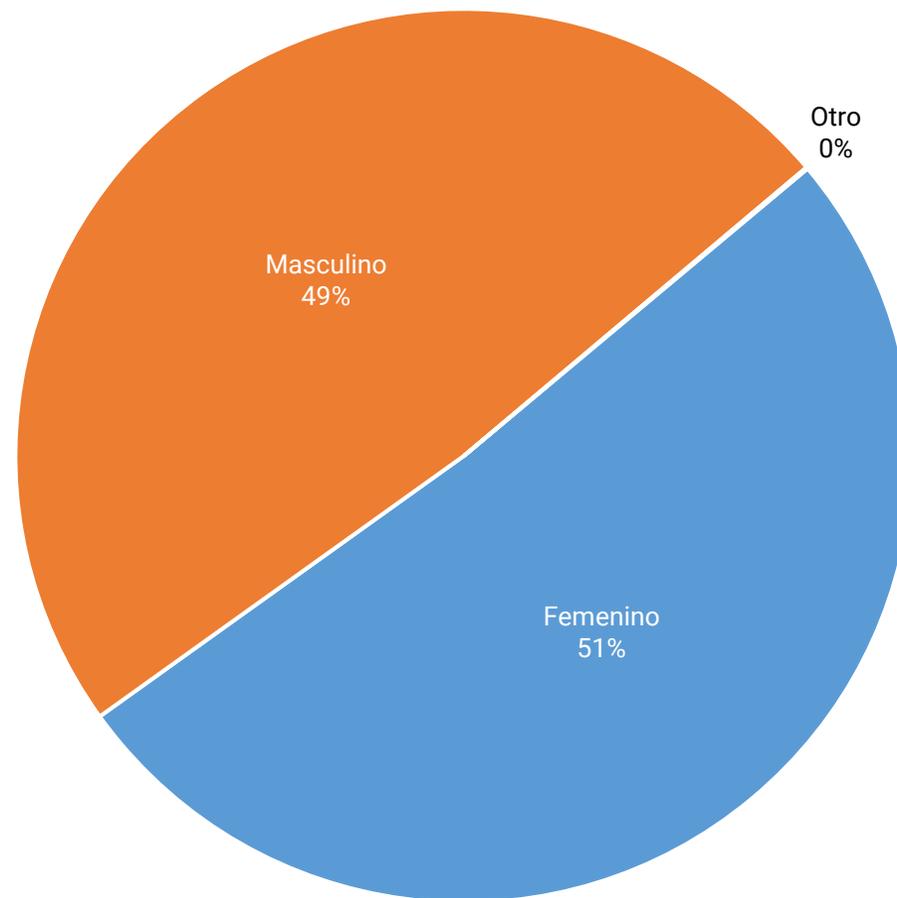
Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

* Base: 1,795 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

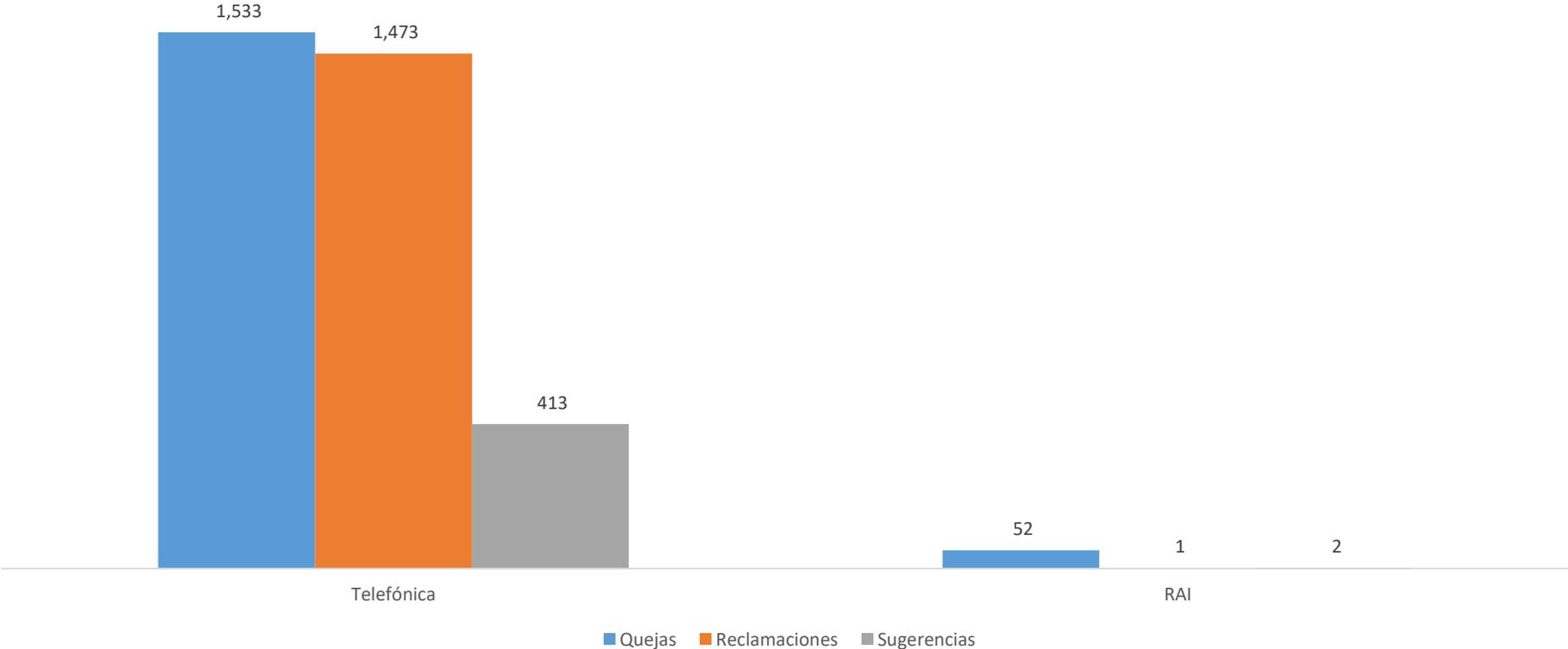
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 1,795 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

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

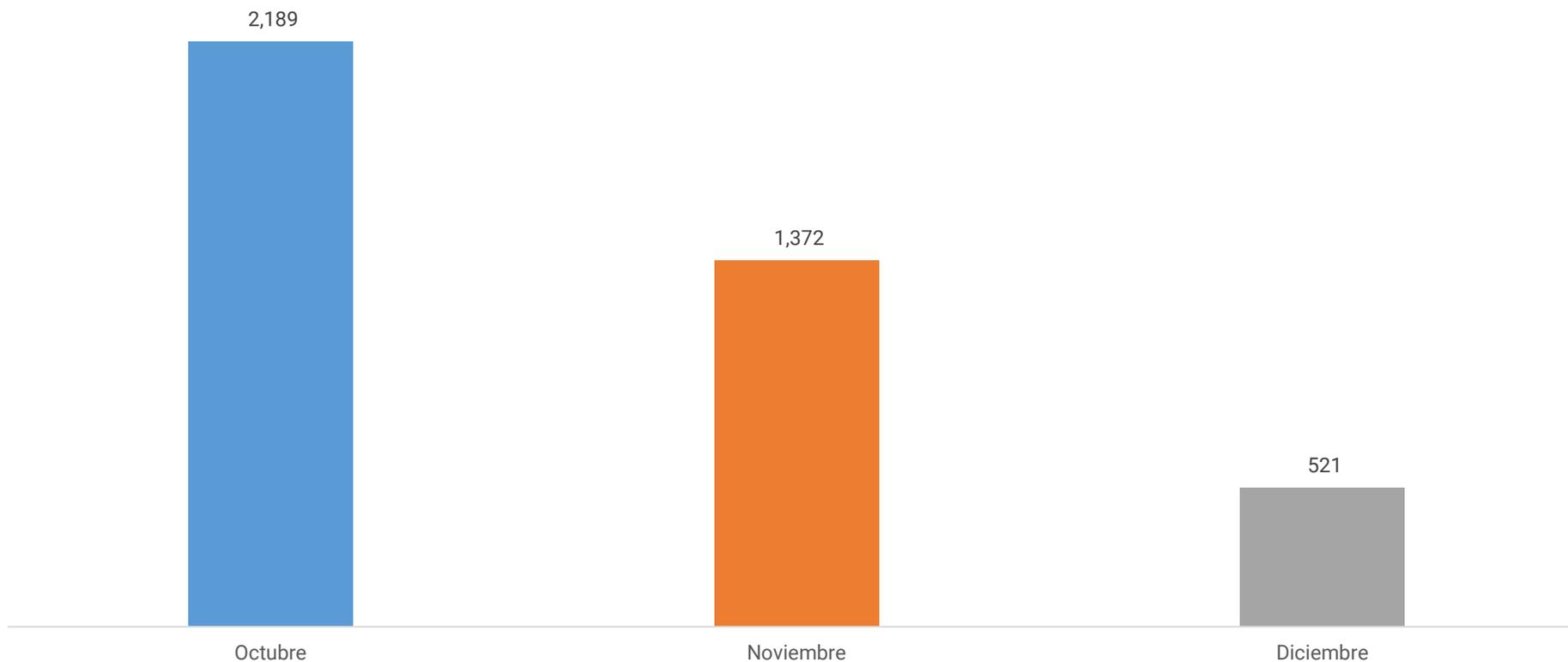
Desglose por Tipo



* Base: 4,082 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo octubre-diciembre 2024.

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

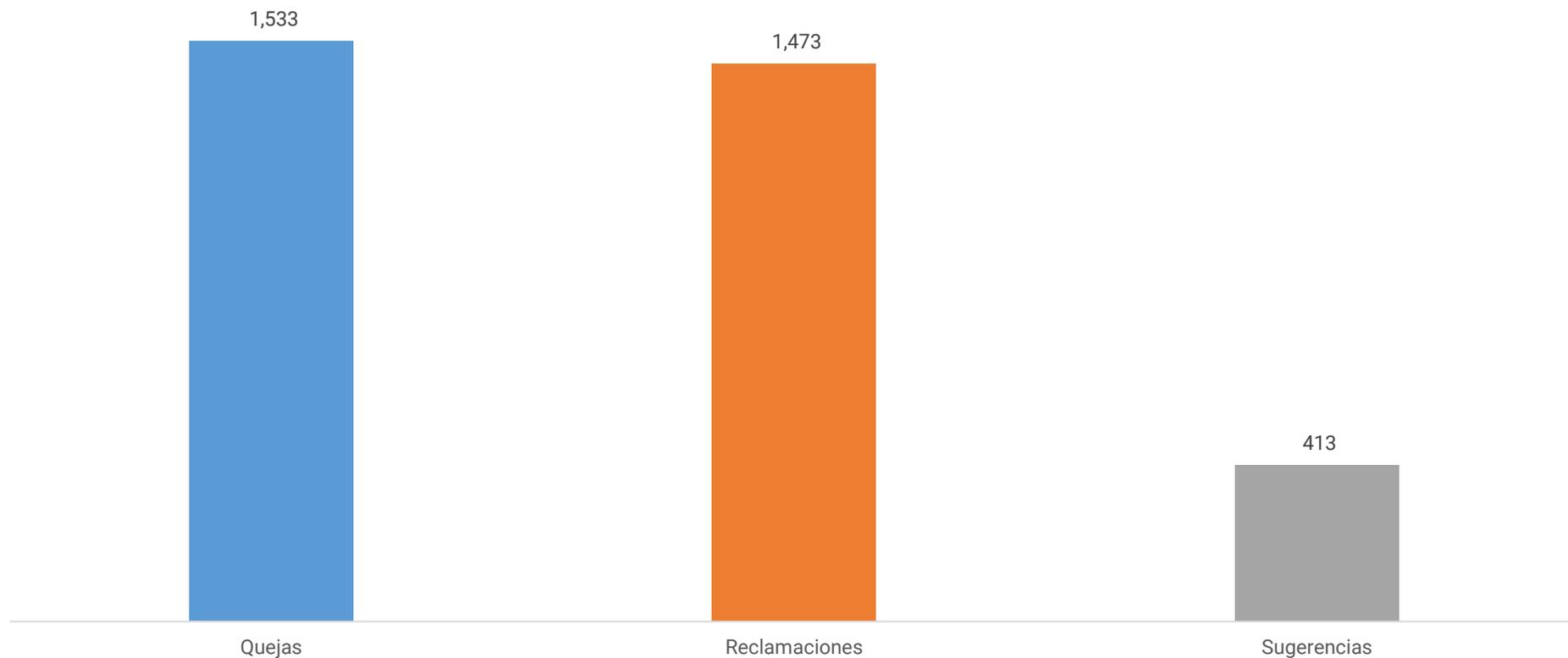
Desglose por mes del 2024



* Base: 4,082 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo octubre-diciembre 2024.

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

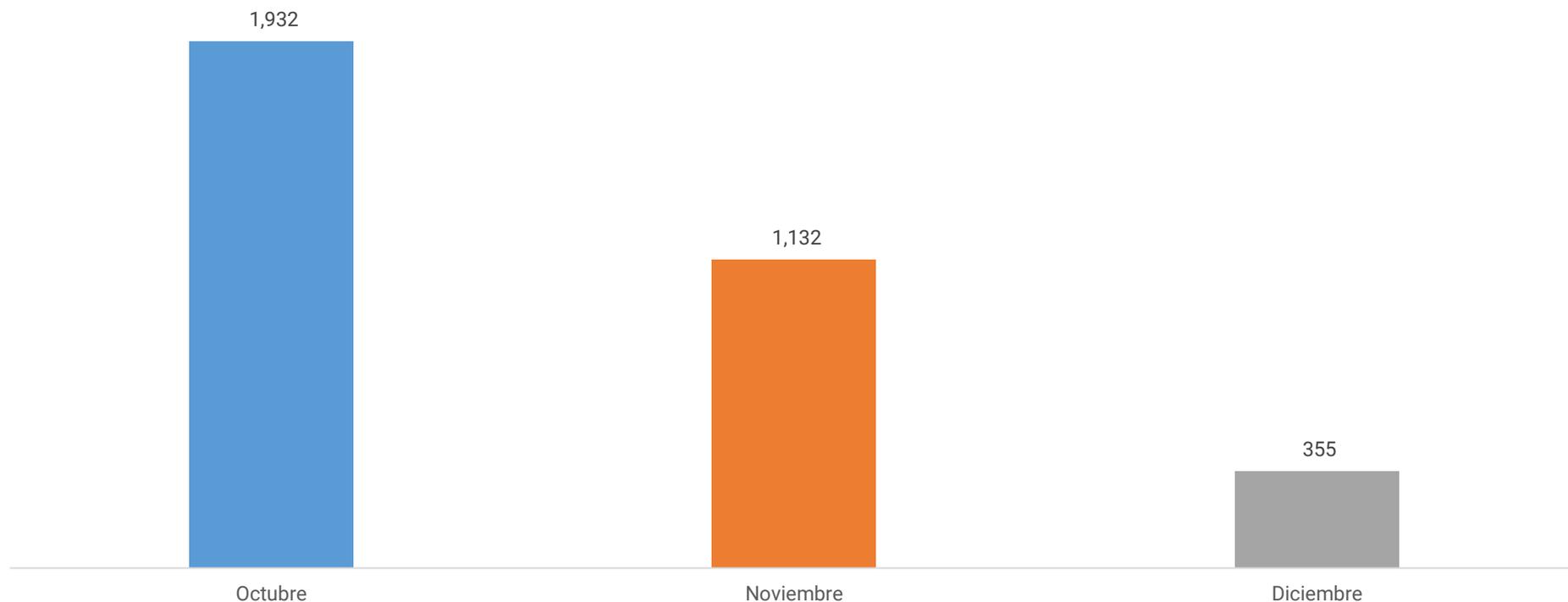
Desglose por Tipo



* **Base:** 3,419 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo octubre-diciembre 2024.

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

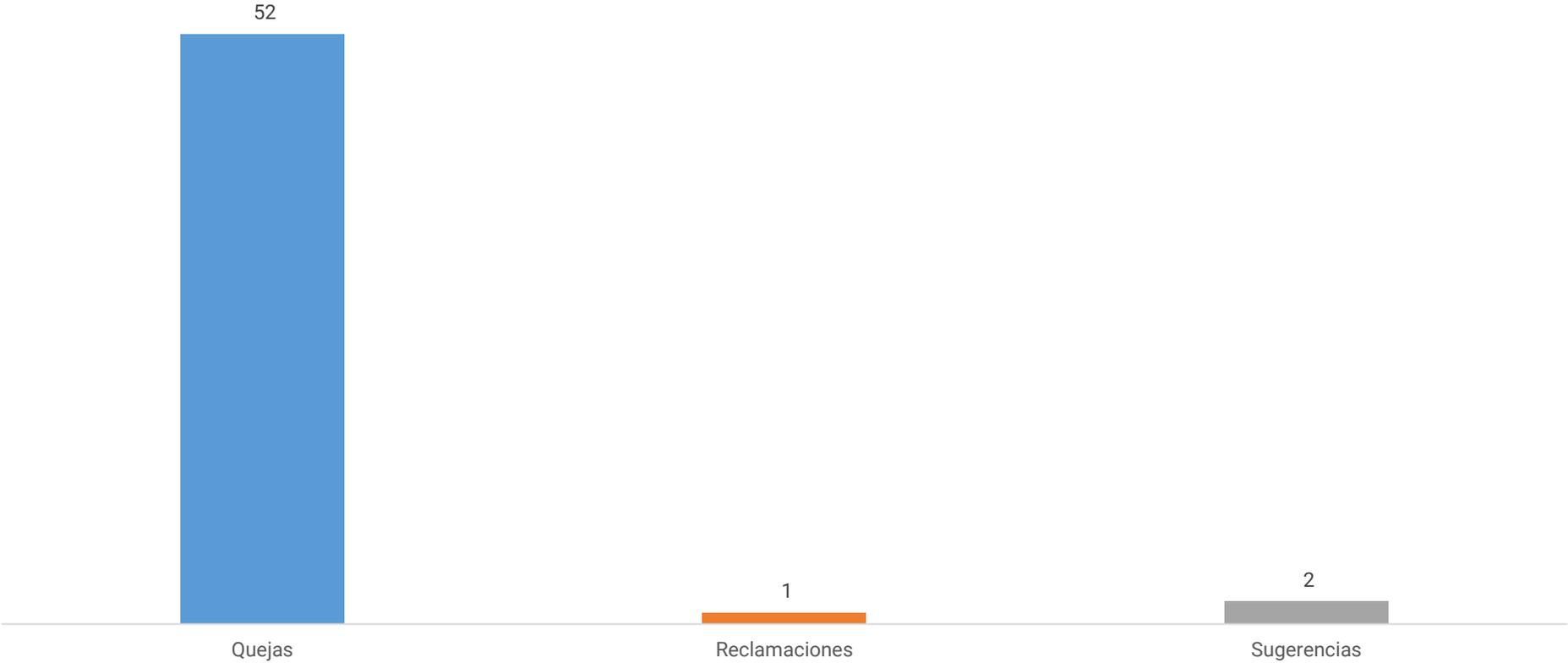
Desglose por mes del 2024



* Base: 3,419 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo octubre-diciembre 2024.

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

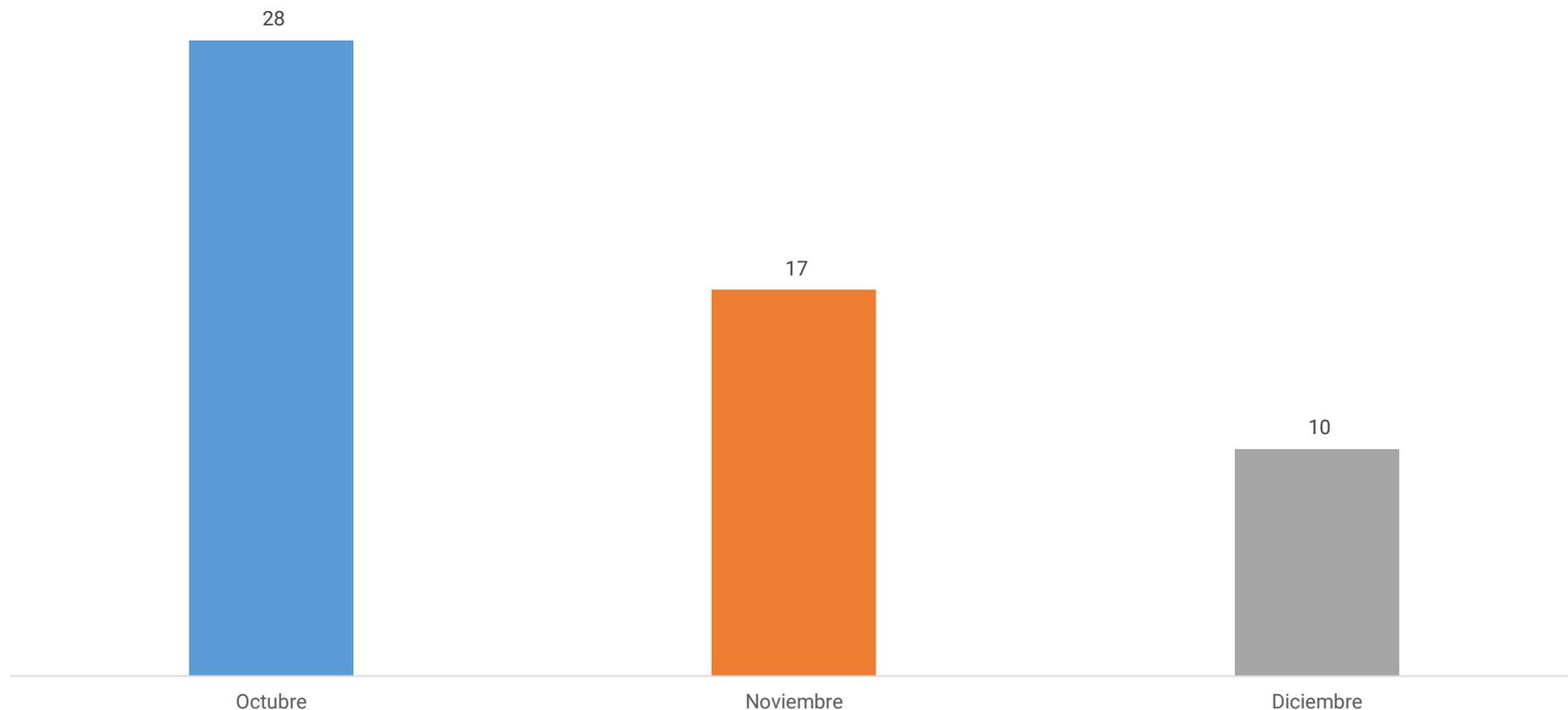
Desglose por Tipo



* Base: 55 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo octubre-diciembre 2024.

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

Desglose por mes del 2024



* Base: 55 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo octubre-diciembre 2024.



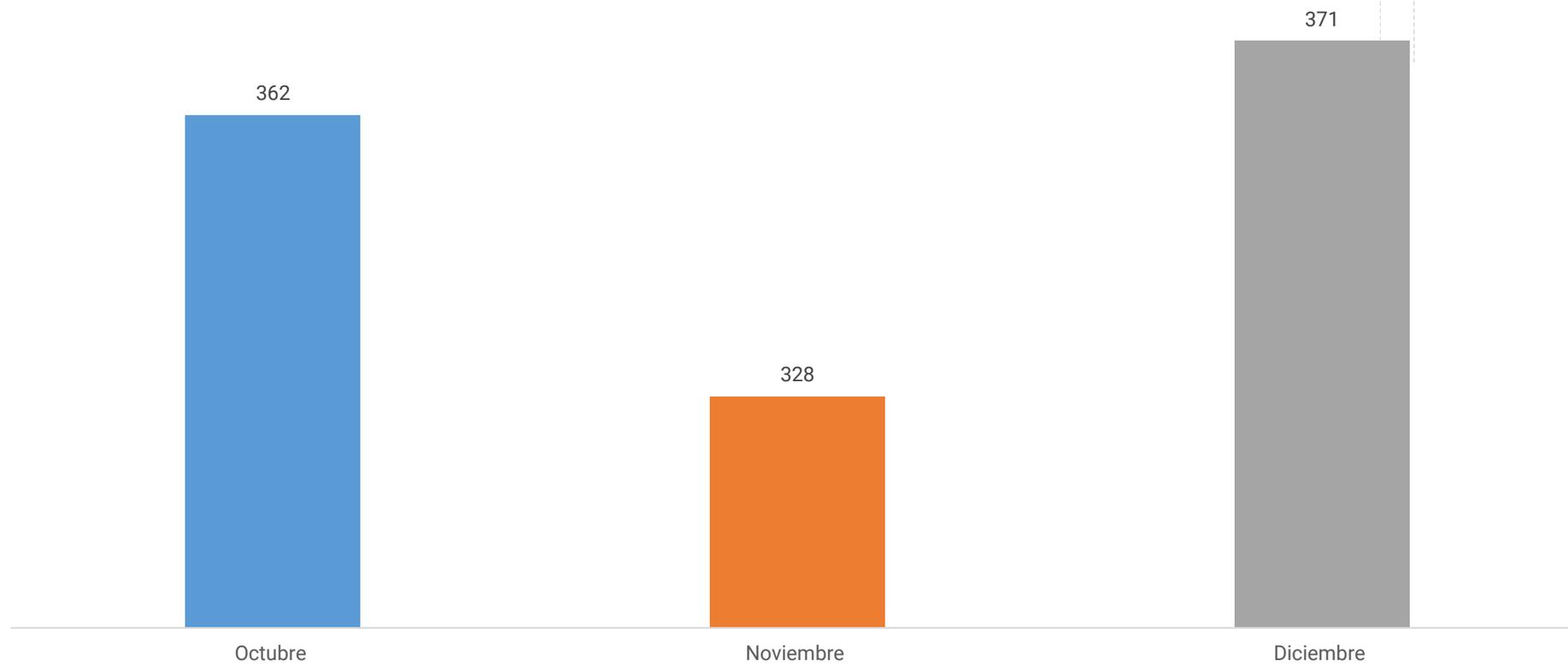
¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

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

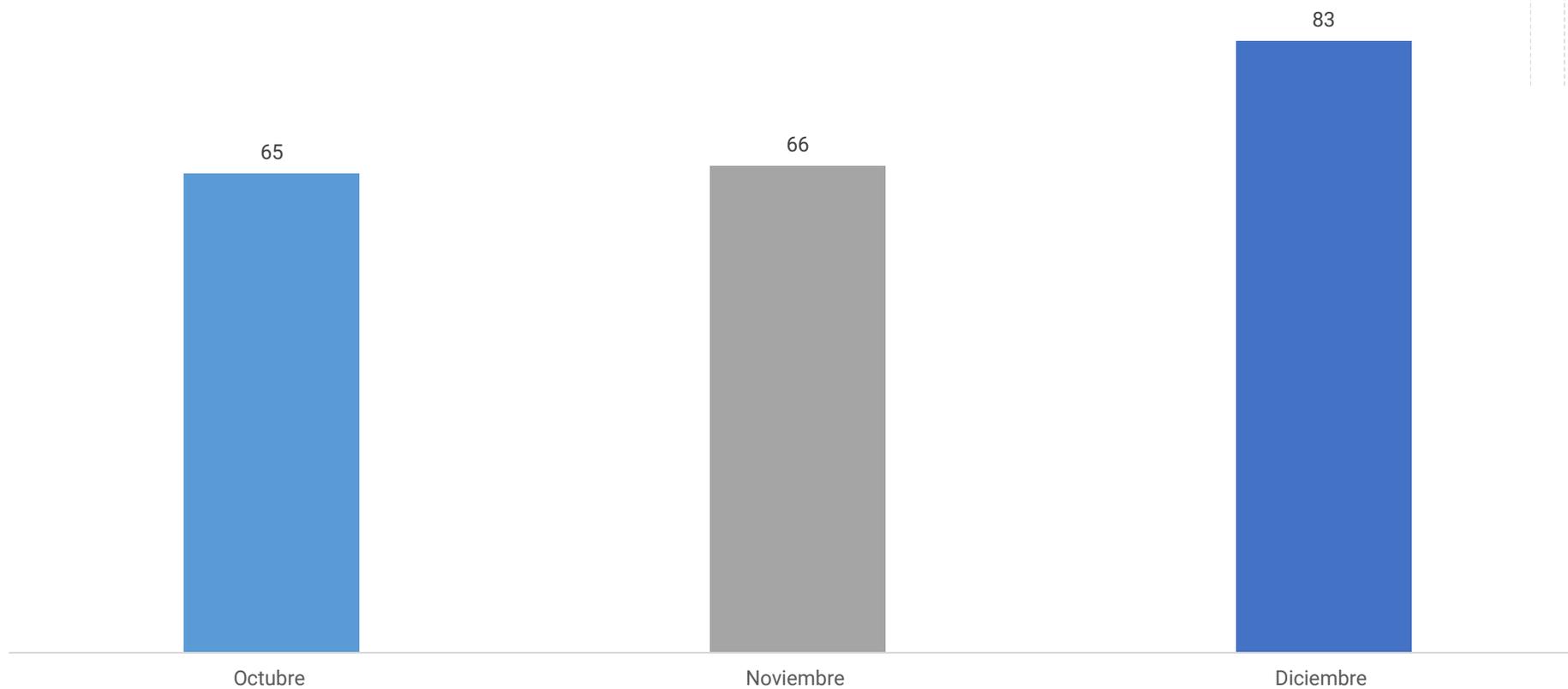
c

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 1,061 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre-diciembre 2024.

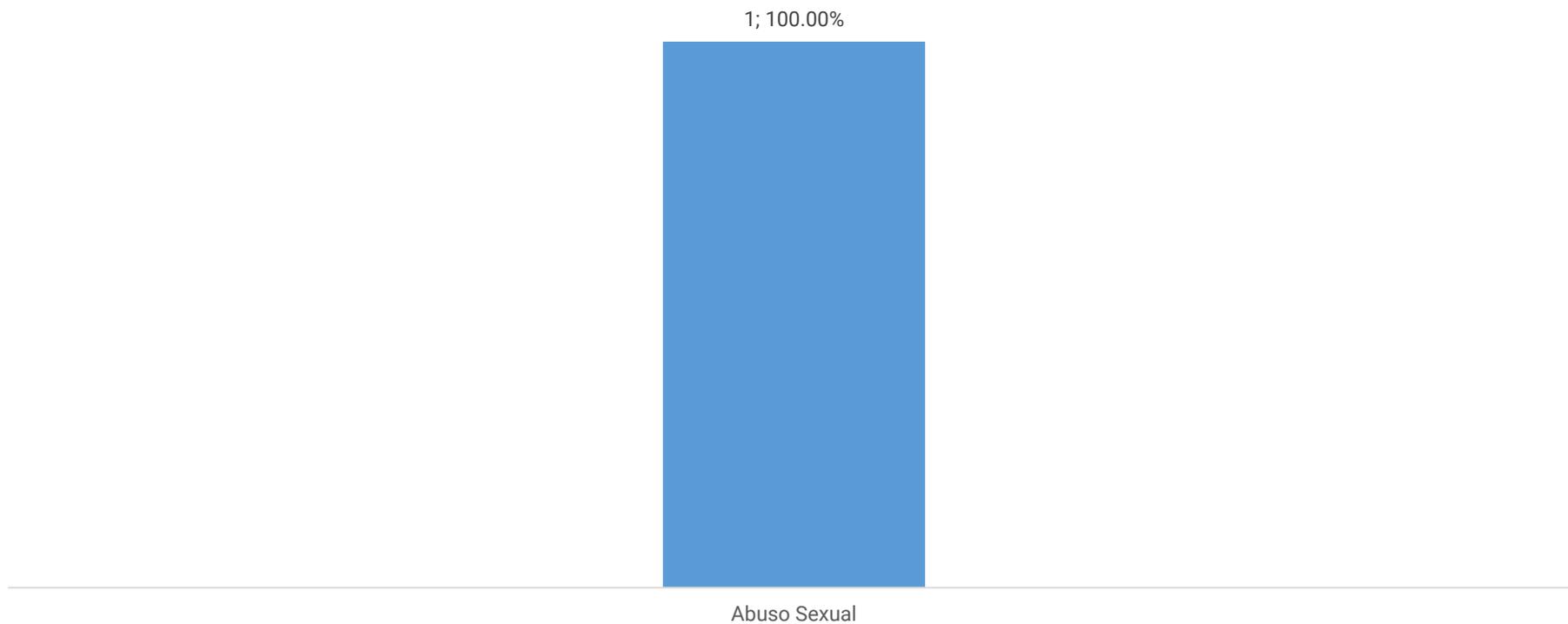
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 214 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre-diciembre 2024.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

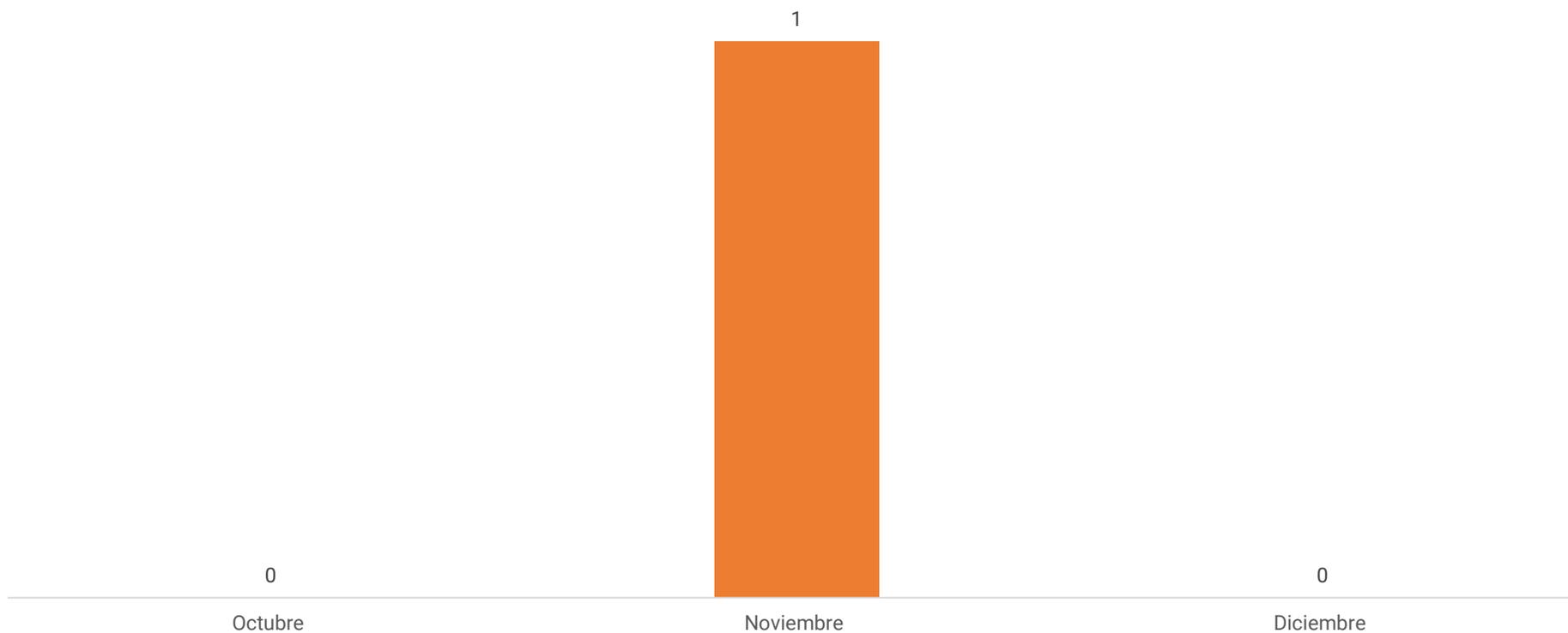
Desglose por Tipo



* **Base:** 1 Casos registrados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

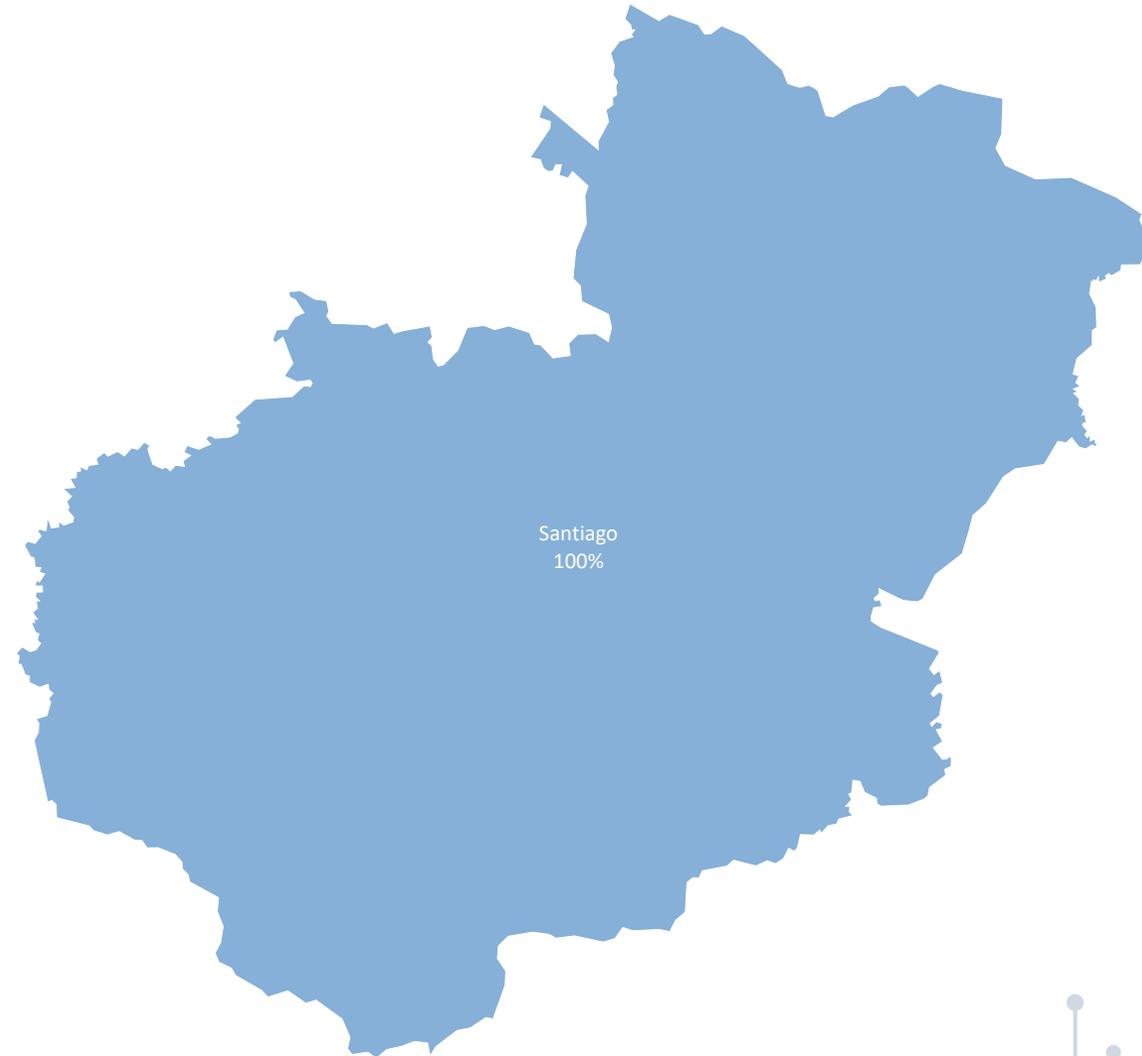
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2024



* Base: 1 Casos registrados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

Mapa Porcentual de Casos Registrados en la línea 700, por Provincia



* **Base:** 1 Casos registrados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

Powered by Bing
© GeoNames, 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 270 servicios diferentes.



ATENCIÓN CIUDADANA

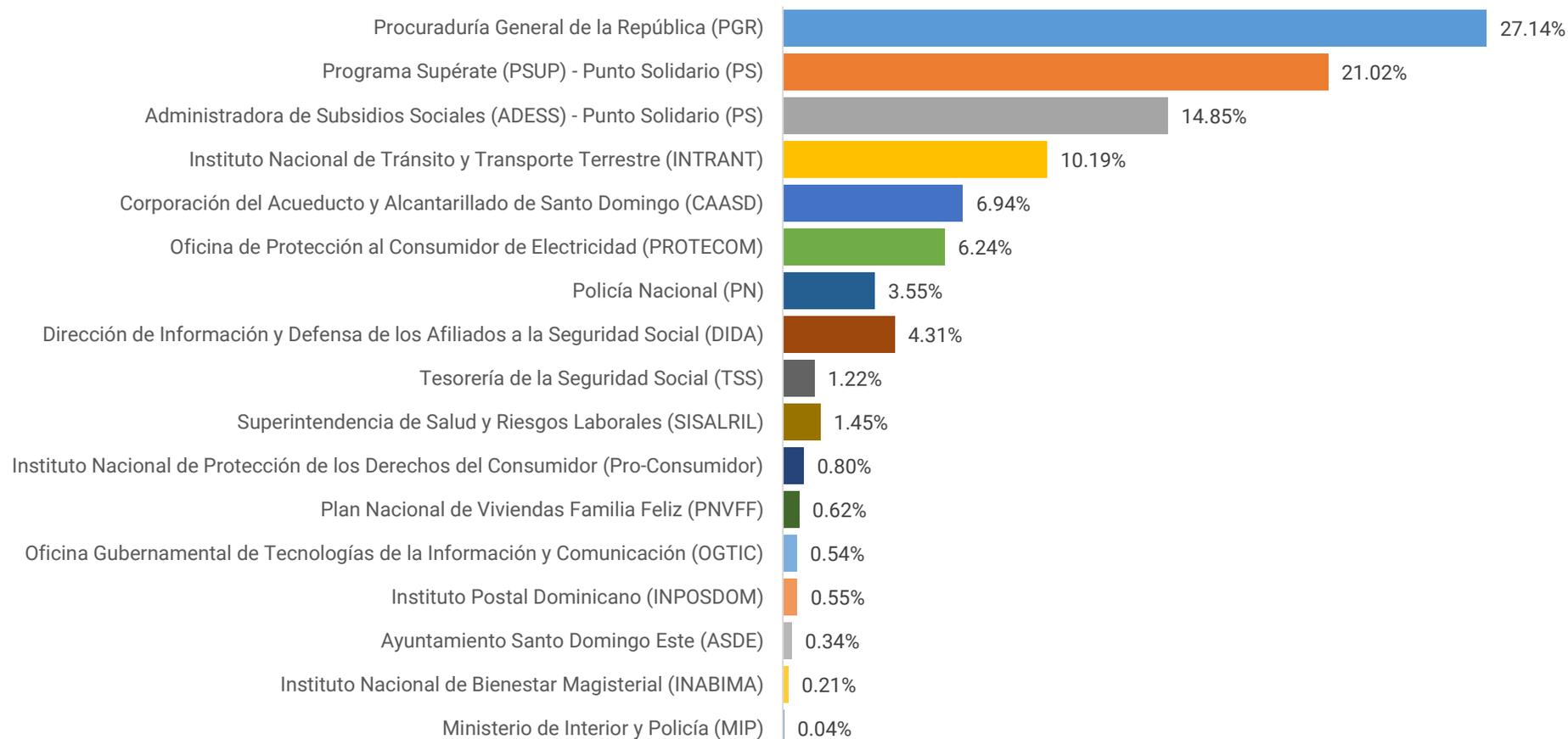
A través de los Puntos GOB, el Centro de Atención Ciudadana ha gestionado un total de **343,364** servicios para **289,056** ciudadanos durante el periodo octubre-diciembre del 2024. Detalladamente, en la **Plaza Megacentro** (SDE) se brindaron **86,163** servicios a **80,953** ciudadanos; en la **Plaza Sambil** (DN) se ofrecieron **128,395** servicios a **107,109** ciudadanos; en la **Plaza Parada de la Cultura** (Las Américas - SDE) se proporcionaron **29,944** servicios a **22,079** ciudadanos; en la **Plaza Occidental Mall** (SDO) se brindaron **42,332** servicios a **38,376** ciudadanos; en la **Plaza Comercial La Sirena** (Santiago) se ofrecieron **49,326** servicios a **34,087** ciudadanos; en la **Plaza Colina Centro** (SDN) se ofrecieron **7,165** servicios a **6,413** ciudadanos; y en el **Bravo** (SC) se proporcionaron **39** servicios a **39** ciudadanos.

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS

■ Megacentro ■ Sambil ■ Expreso SDE ■ Occidental Mall ■ Santiago ■ Colina Centro ■ San Cristóbal



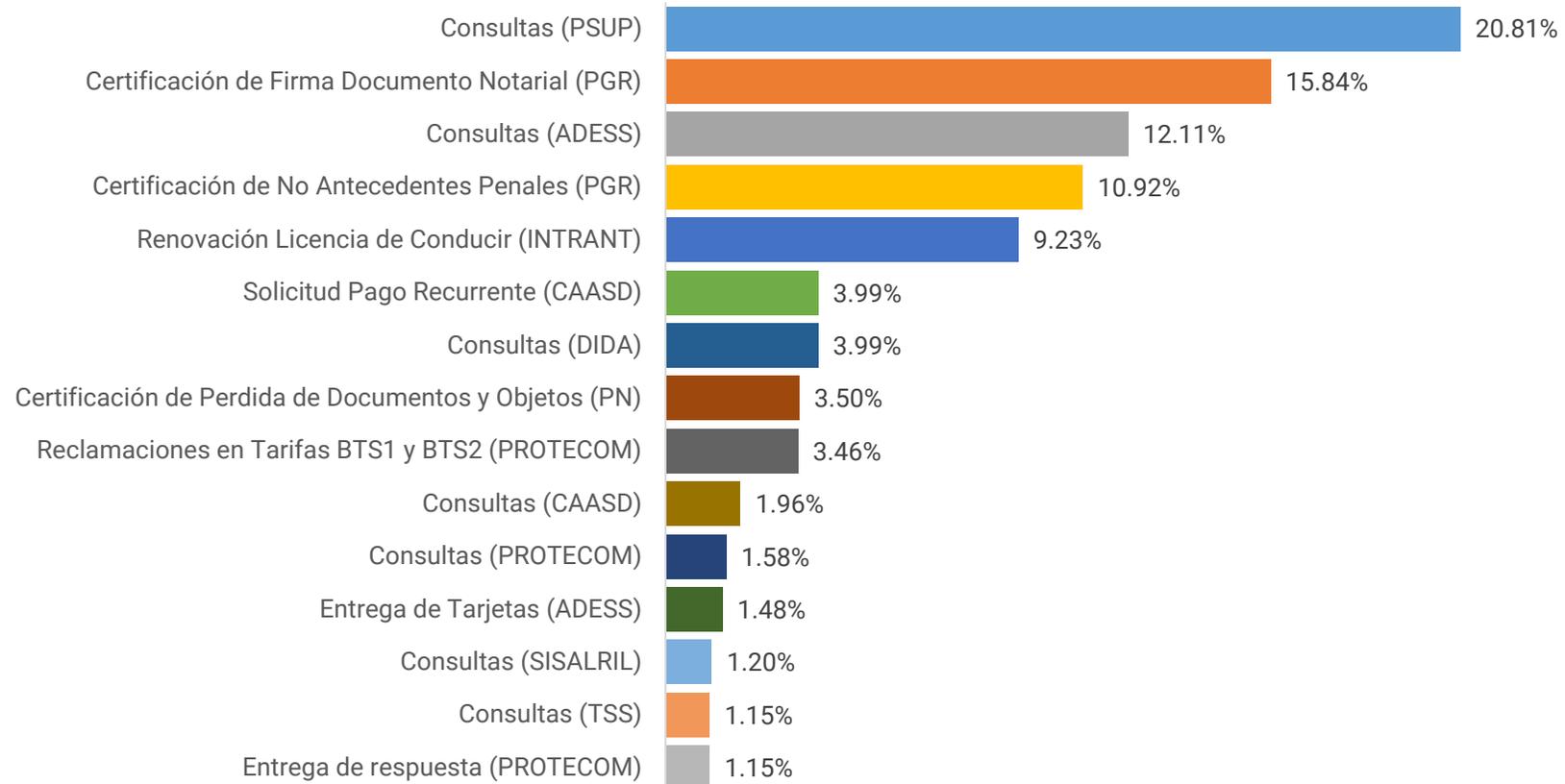
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 80,953 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

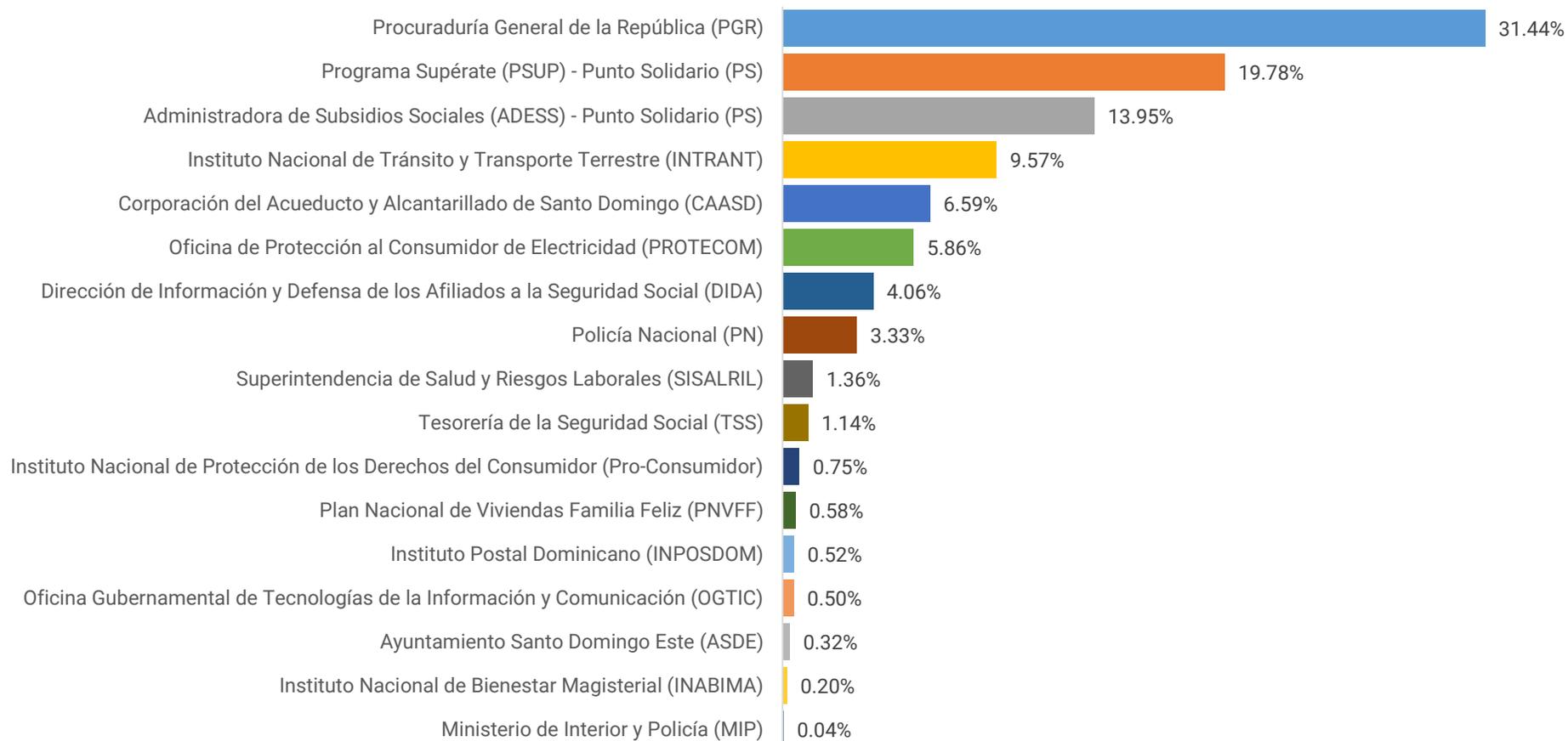
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



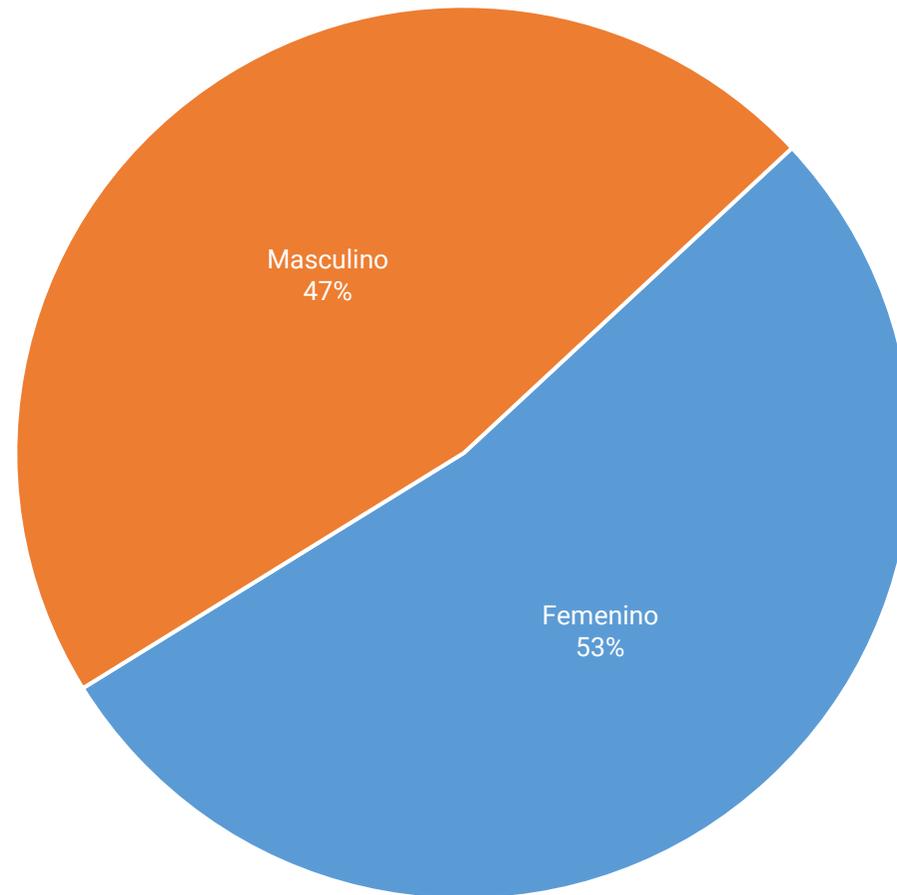
* Base: 80,953 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 86,163 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 80,953 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

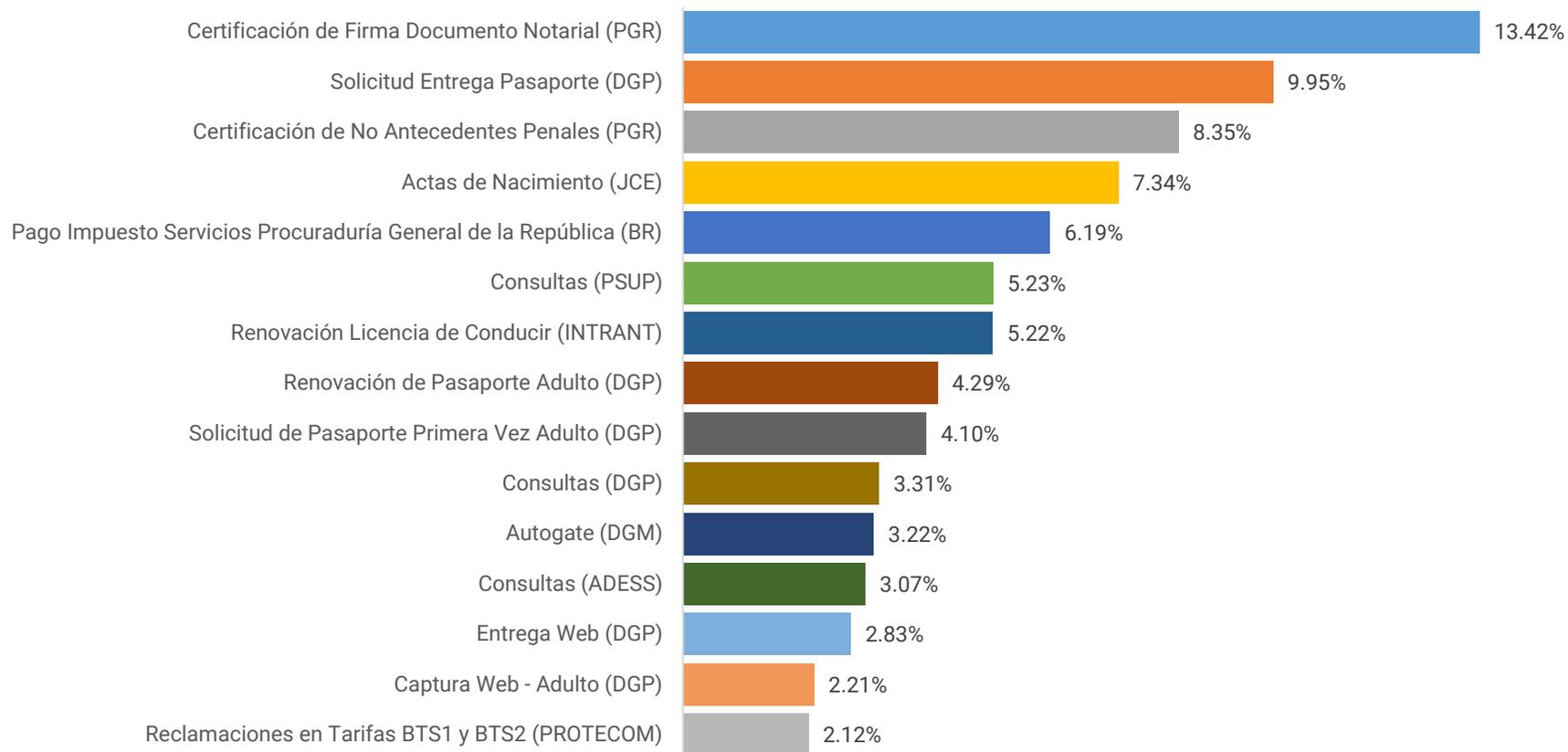
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 107,109 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

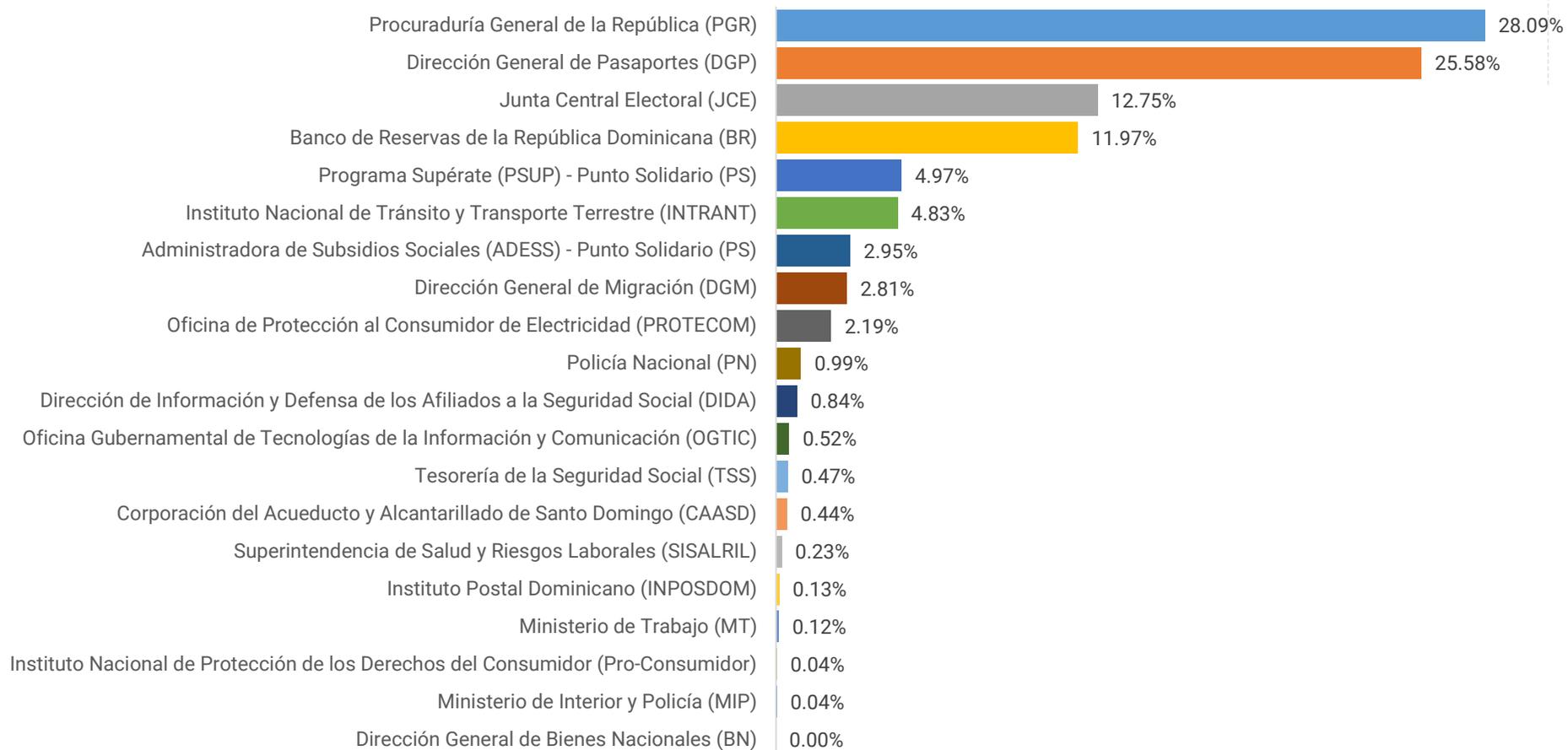
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



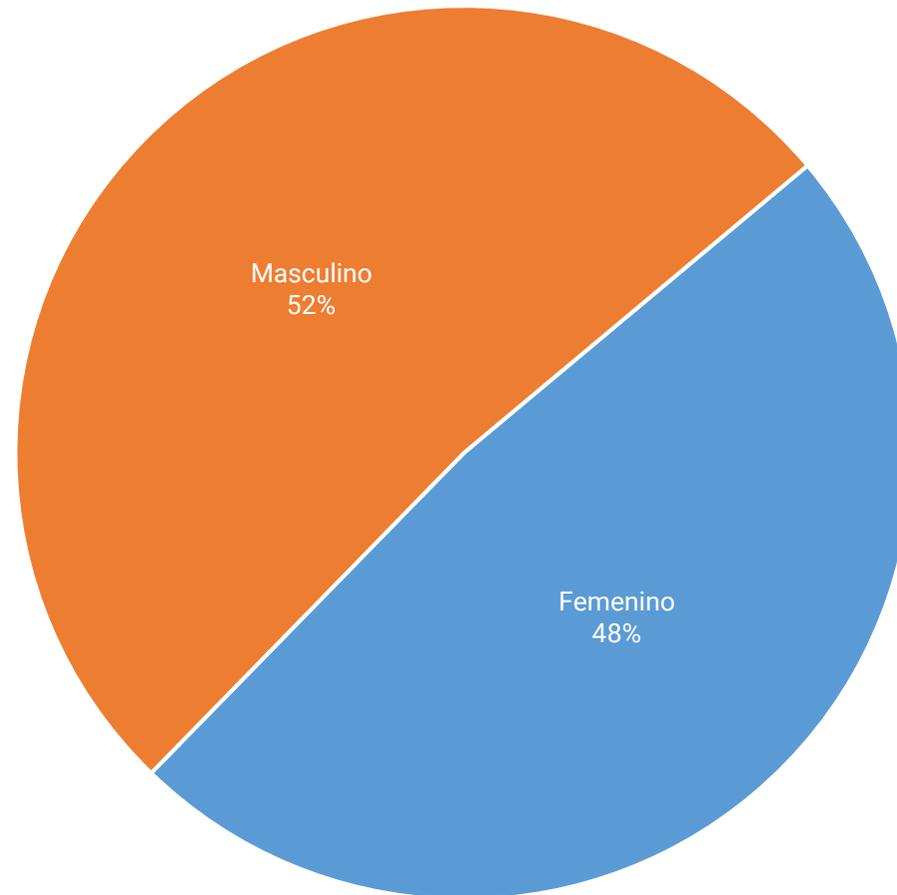
* Base: 107,109 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



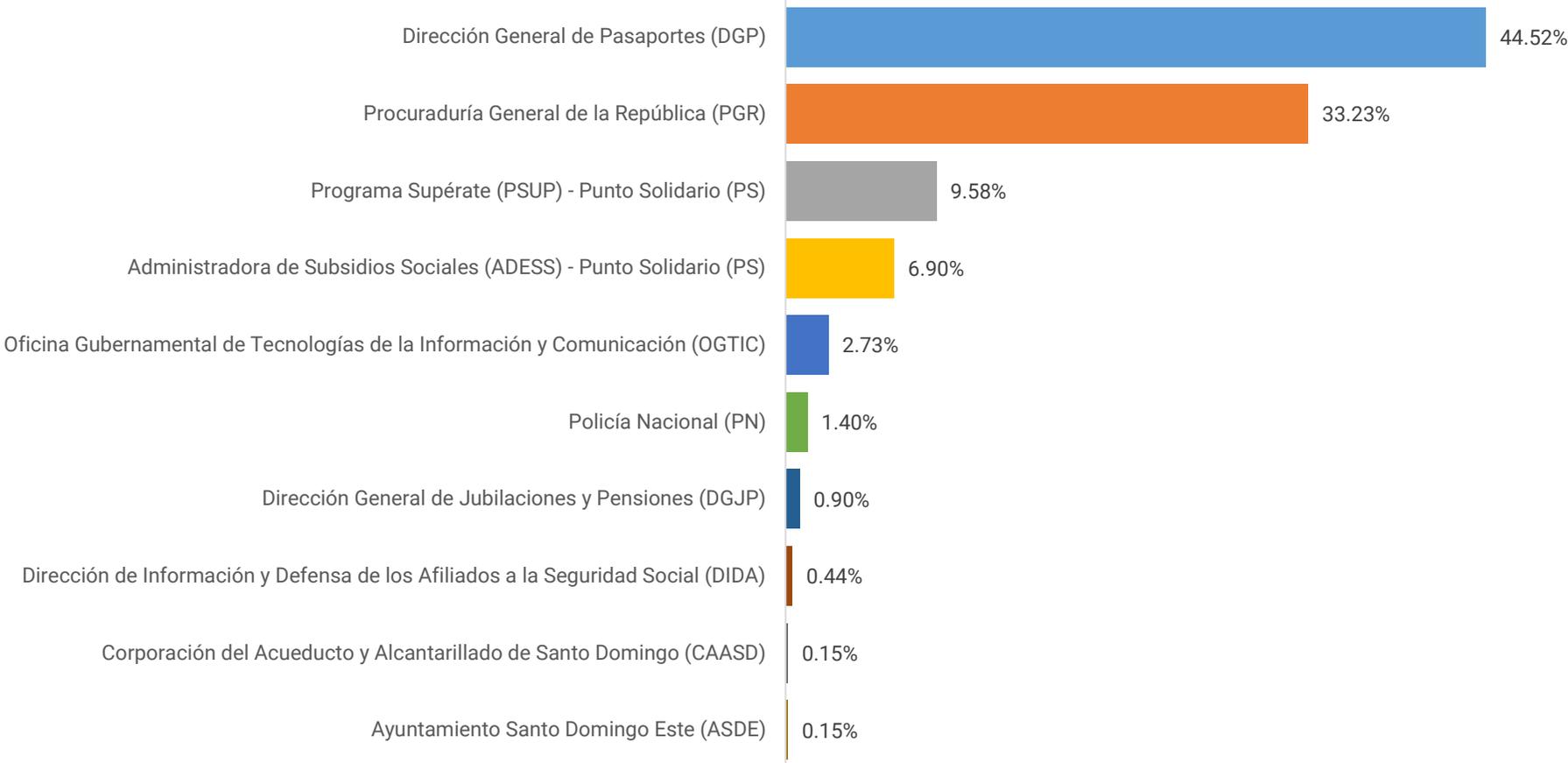
* Base: 128,395 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 107,109 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

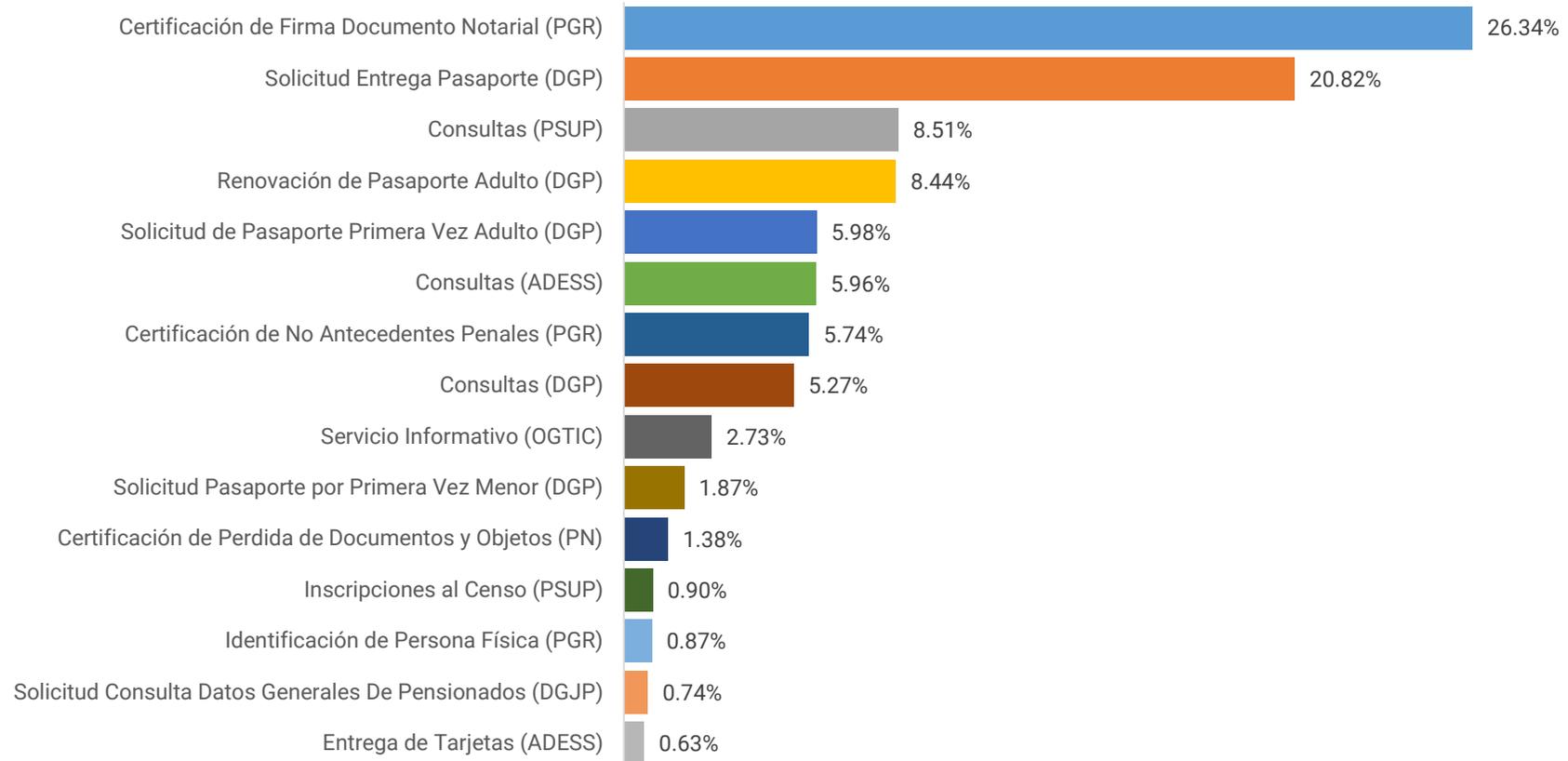
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 22,079 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

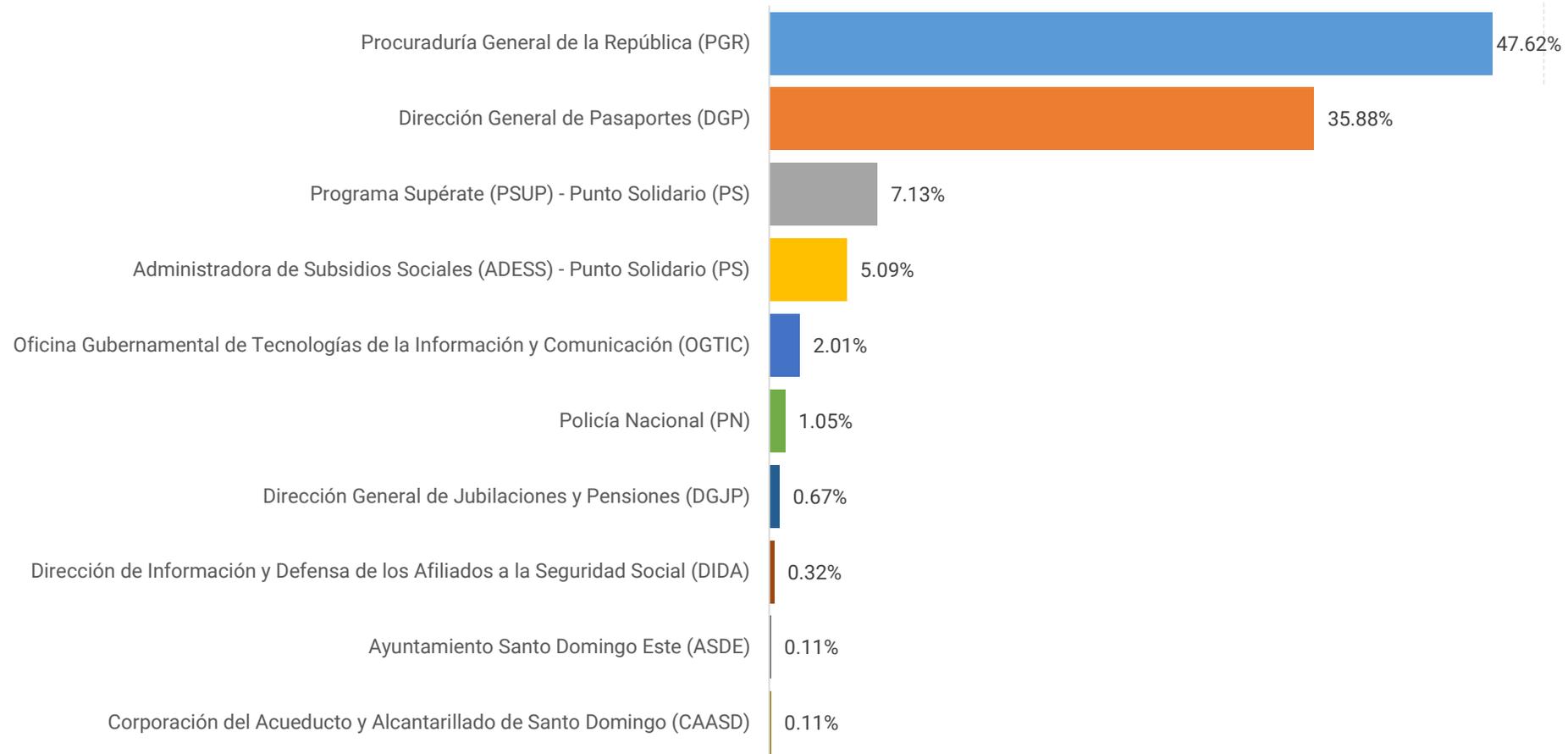
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



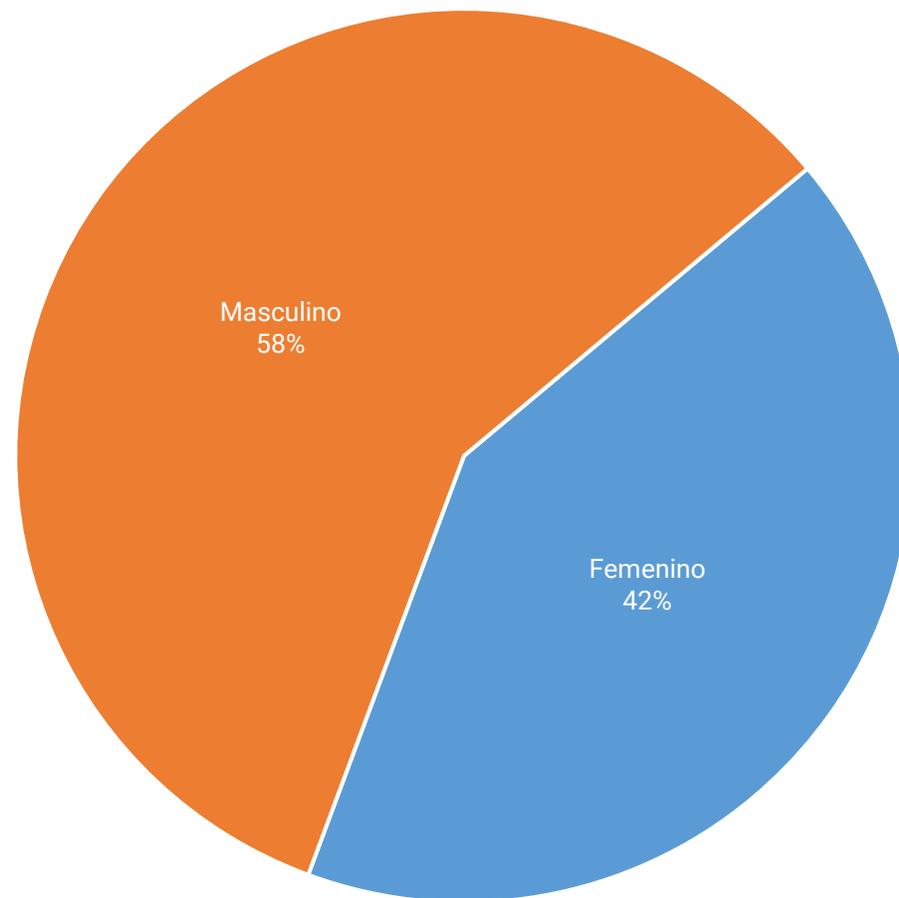
* Base: 22,079 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

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



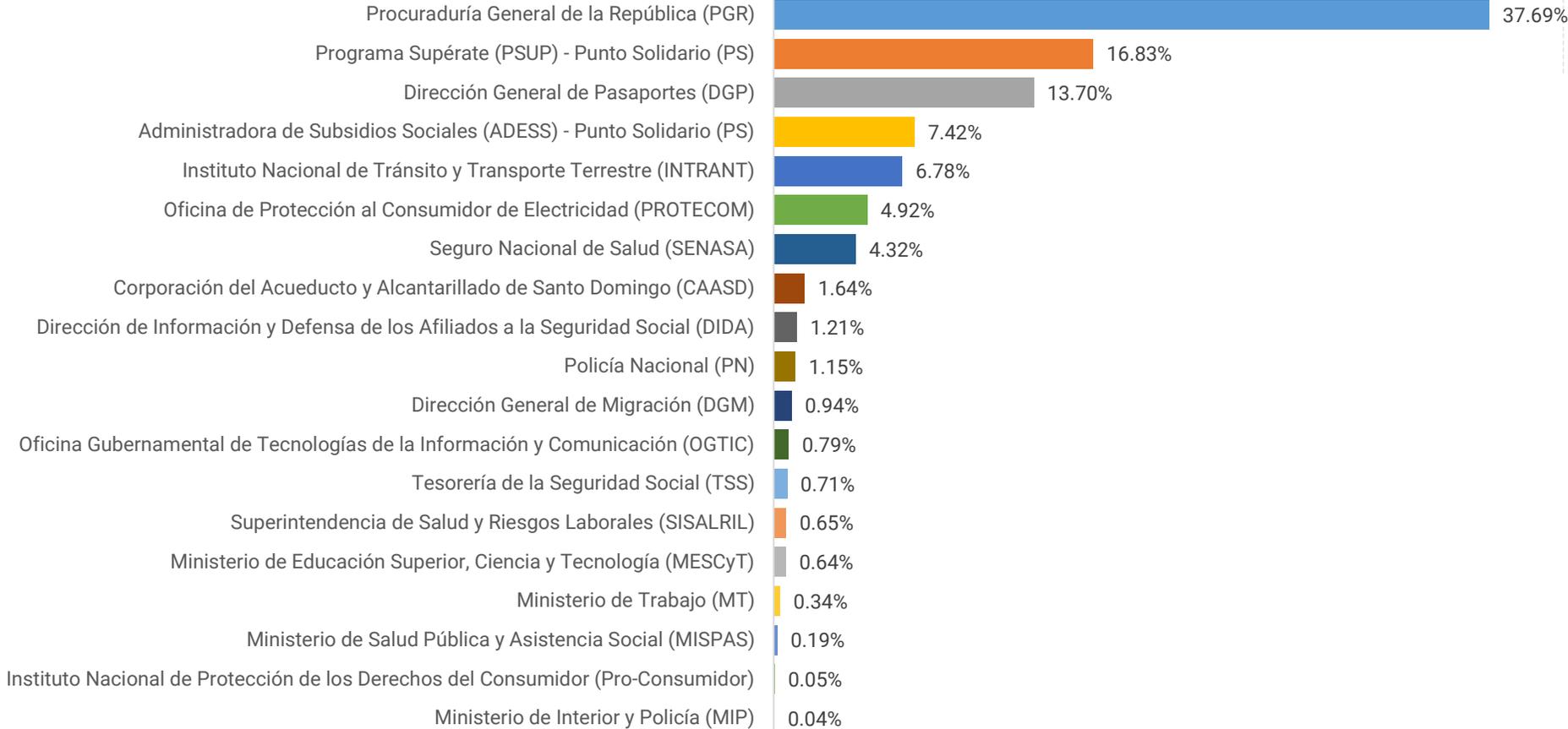
* Base: 29,944 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

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



* Base: 22,079 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

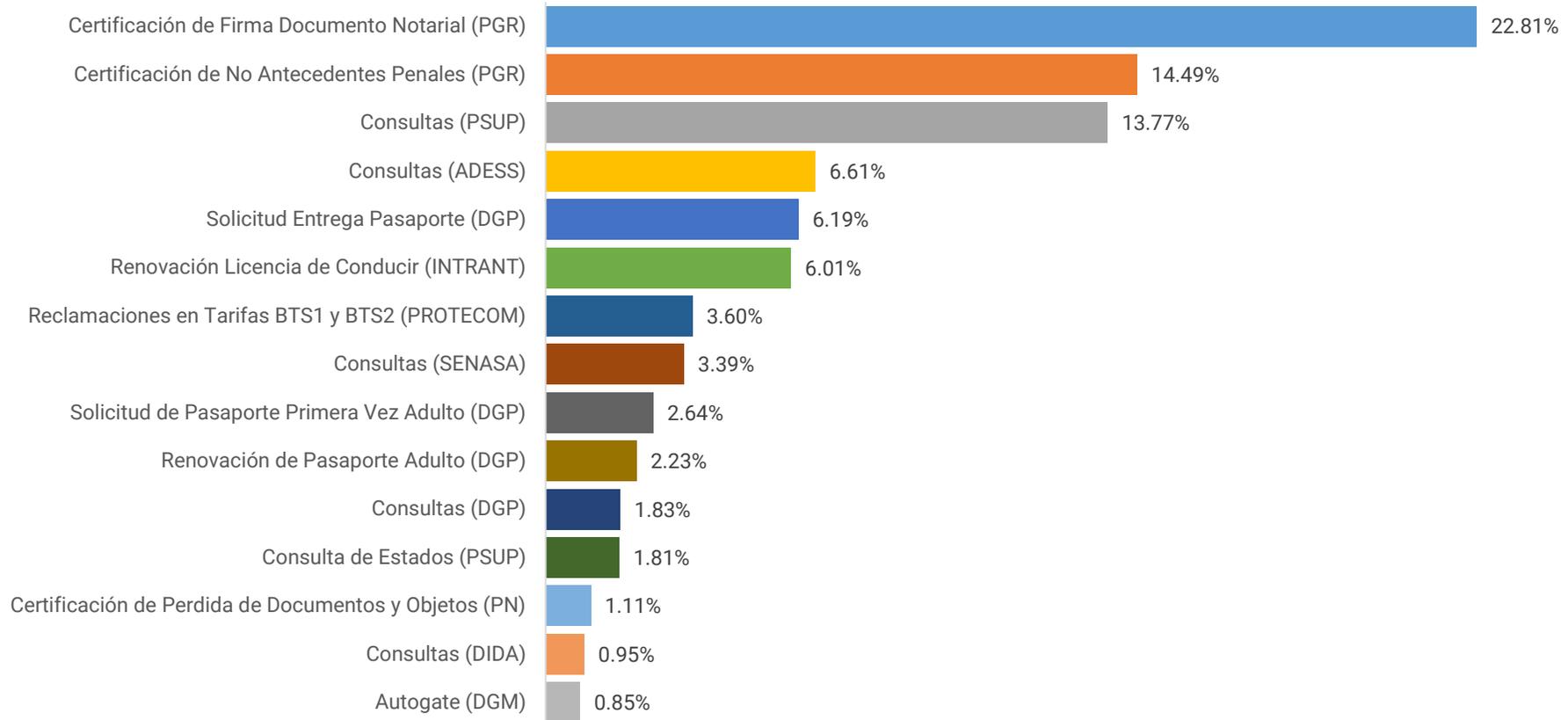
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 38,376 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

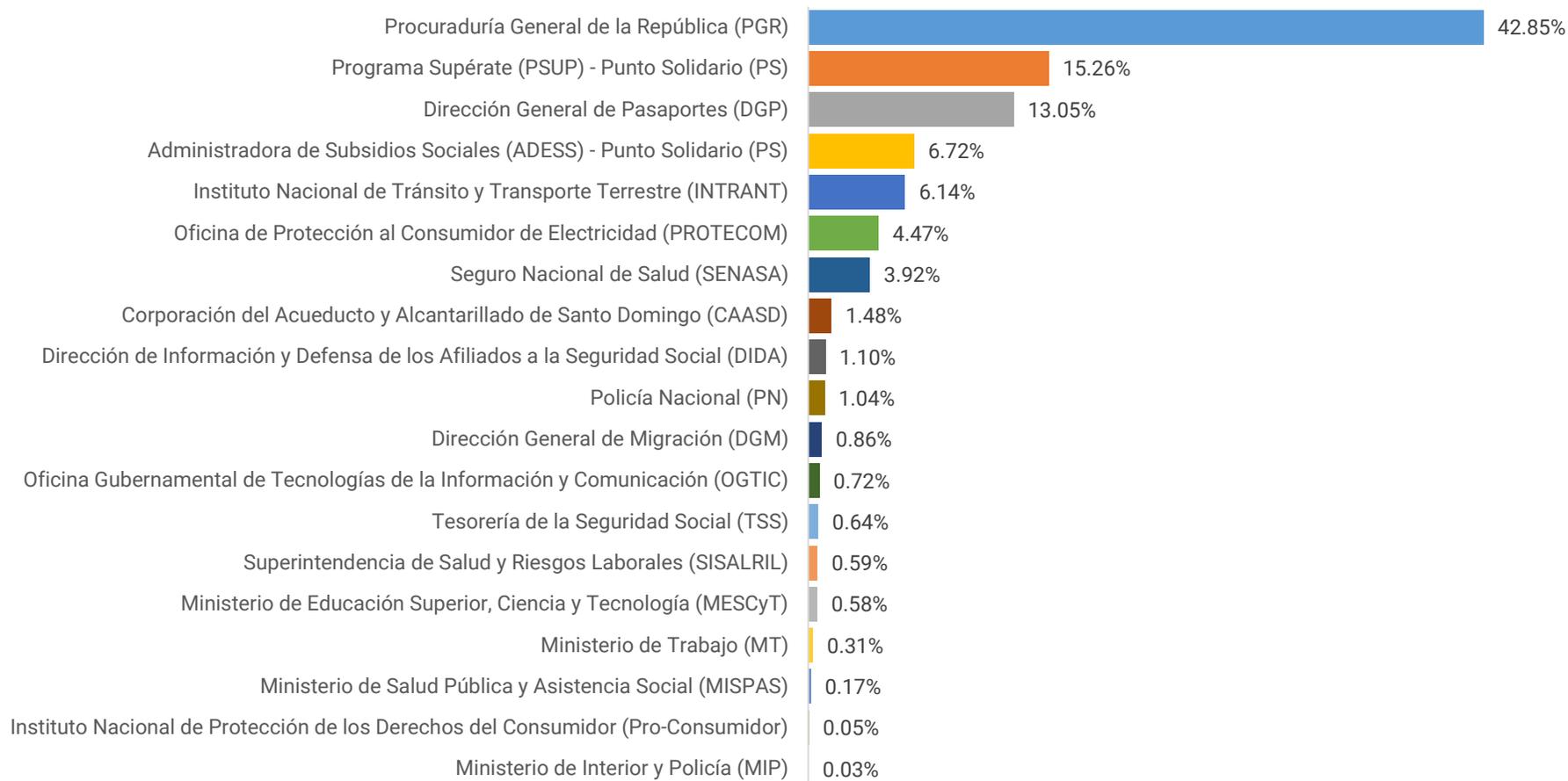
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



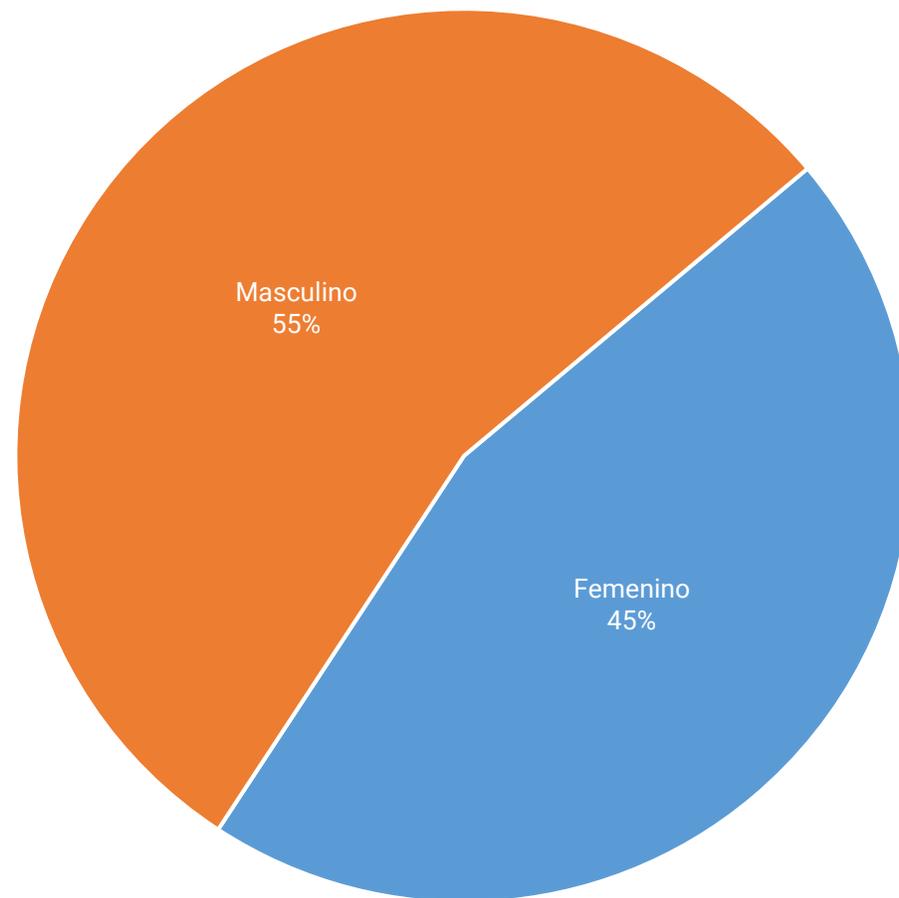
* Base: 38,376 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



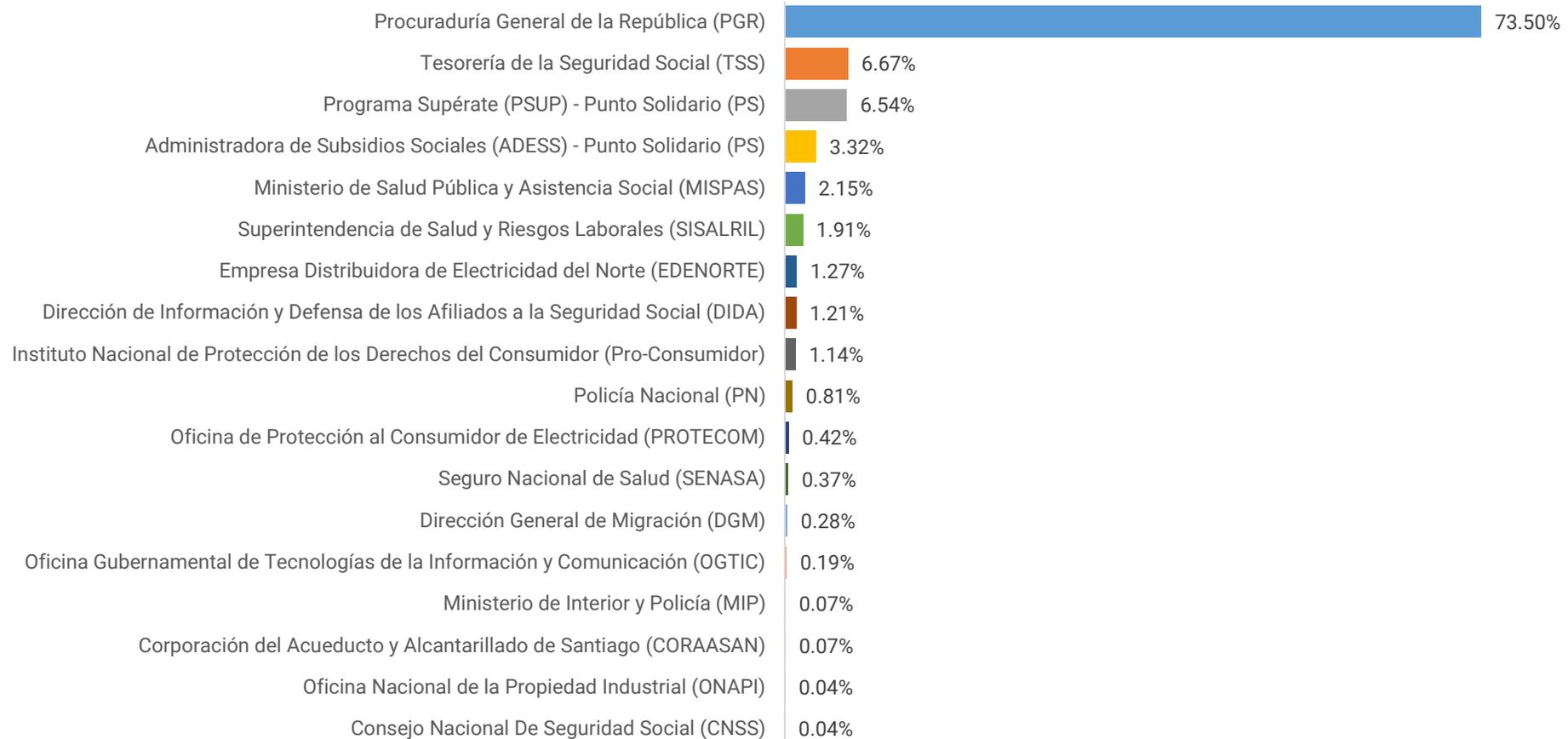
* Base: 42,332 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 38,376 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

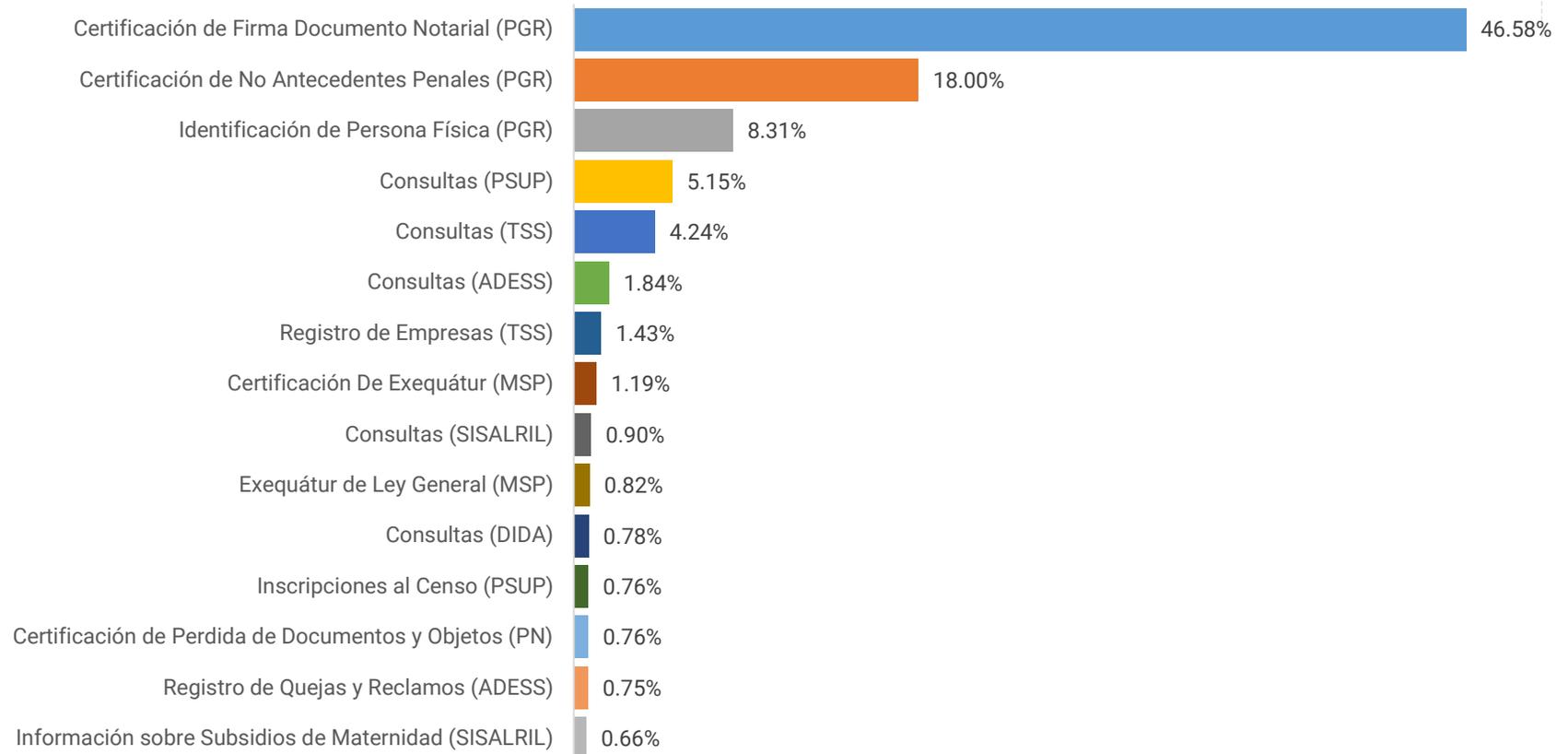
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 34,087 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

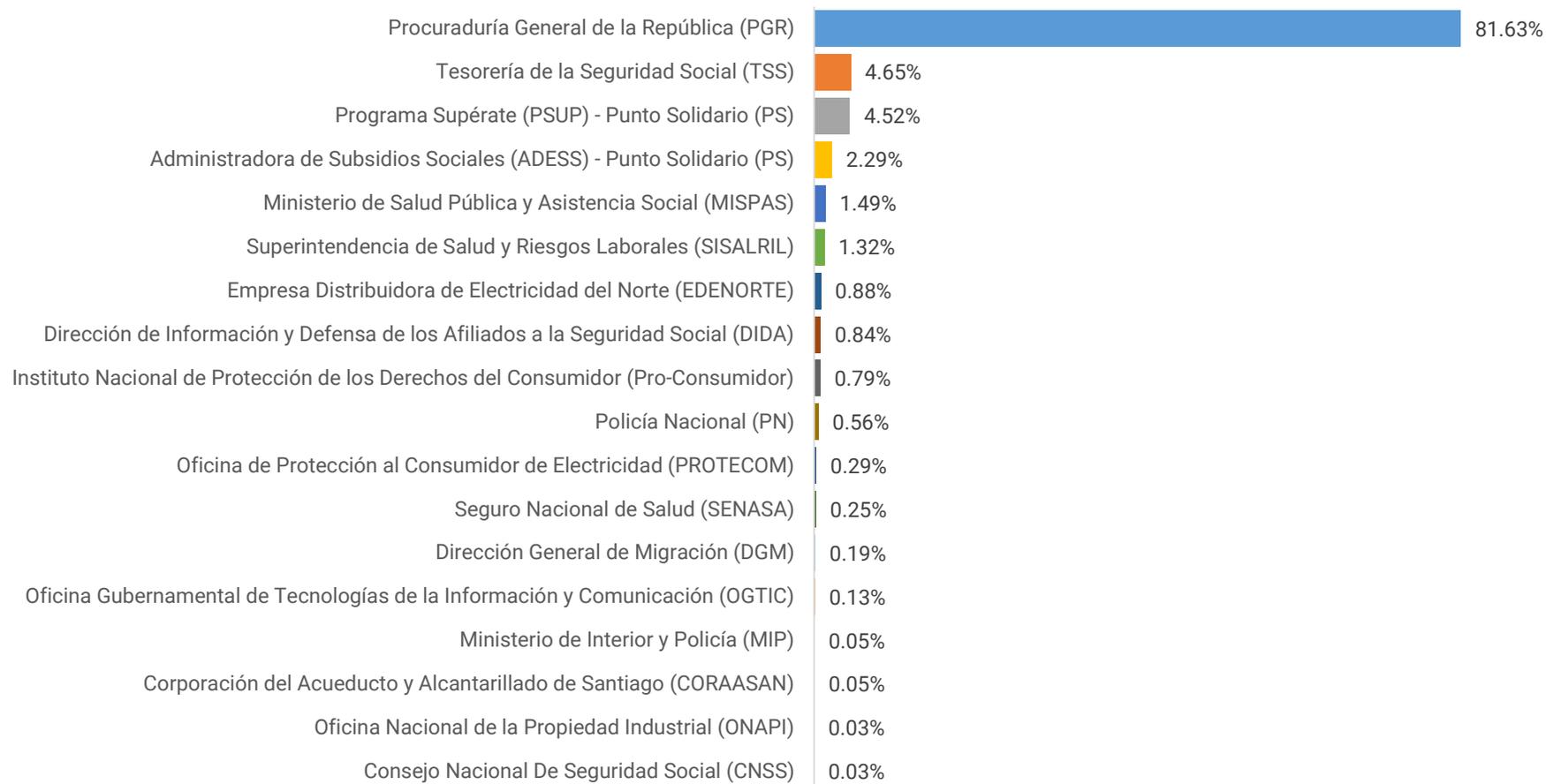
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



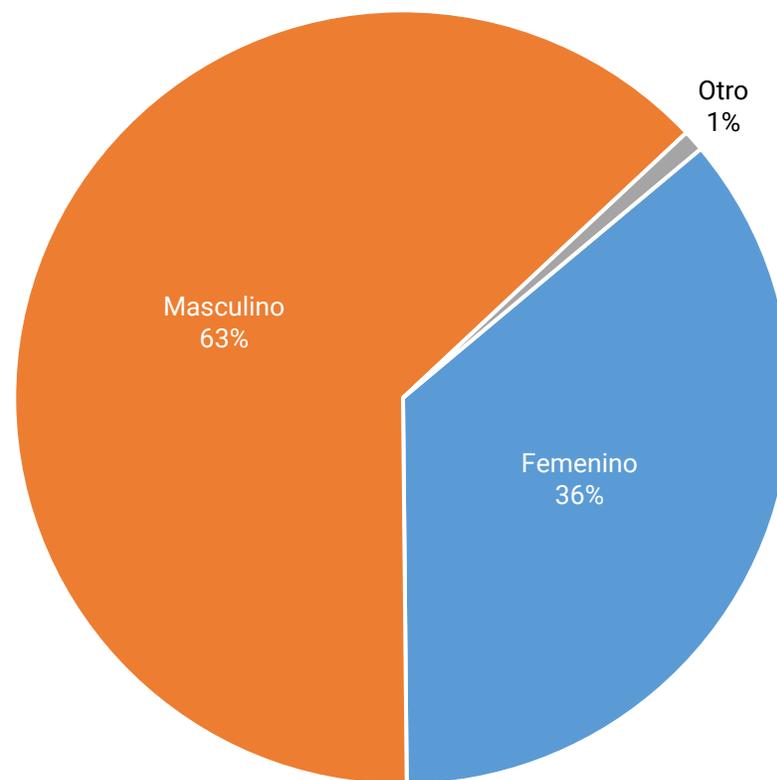
* Base: 34,087 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



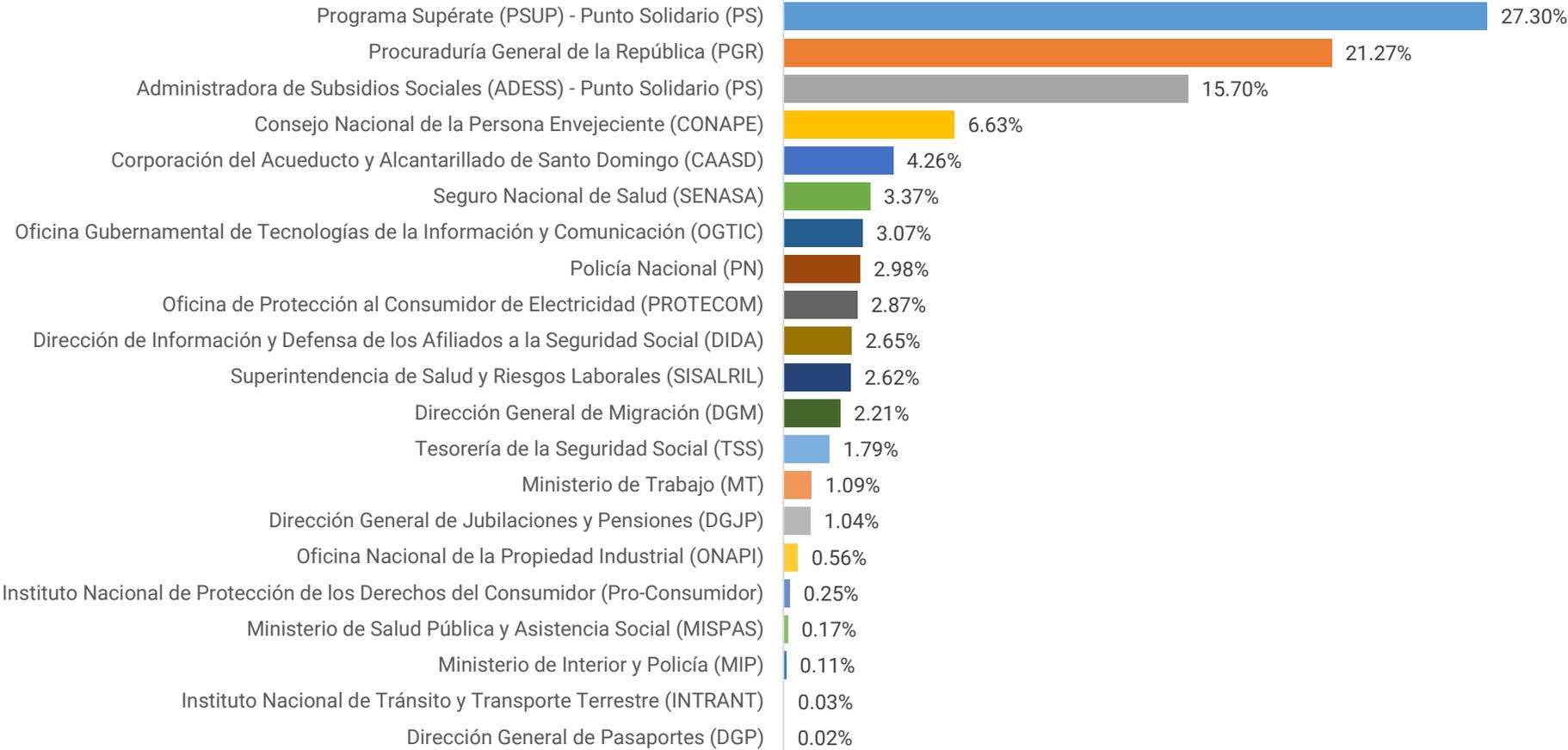
* Base: 42,332 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



* Base: 34,087 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

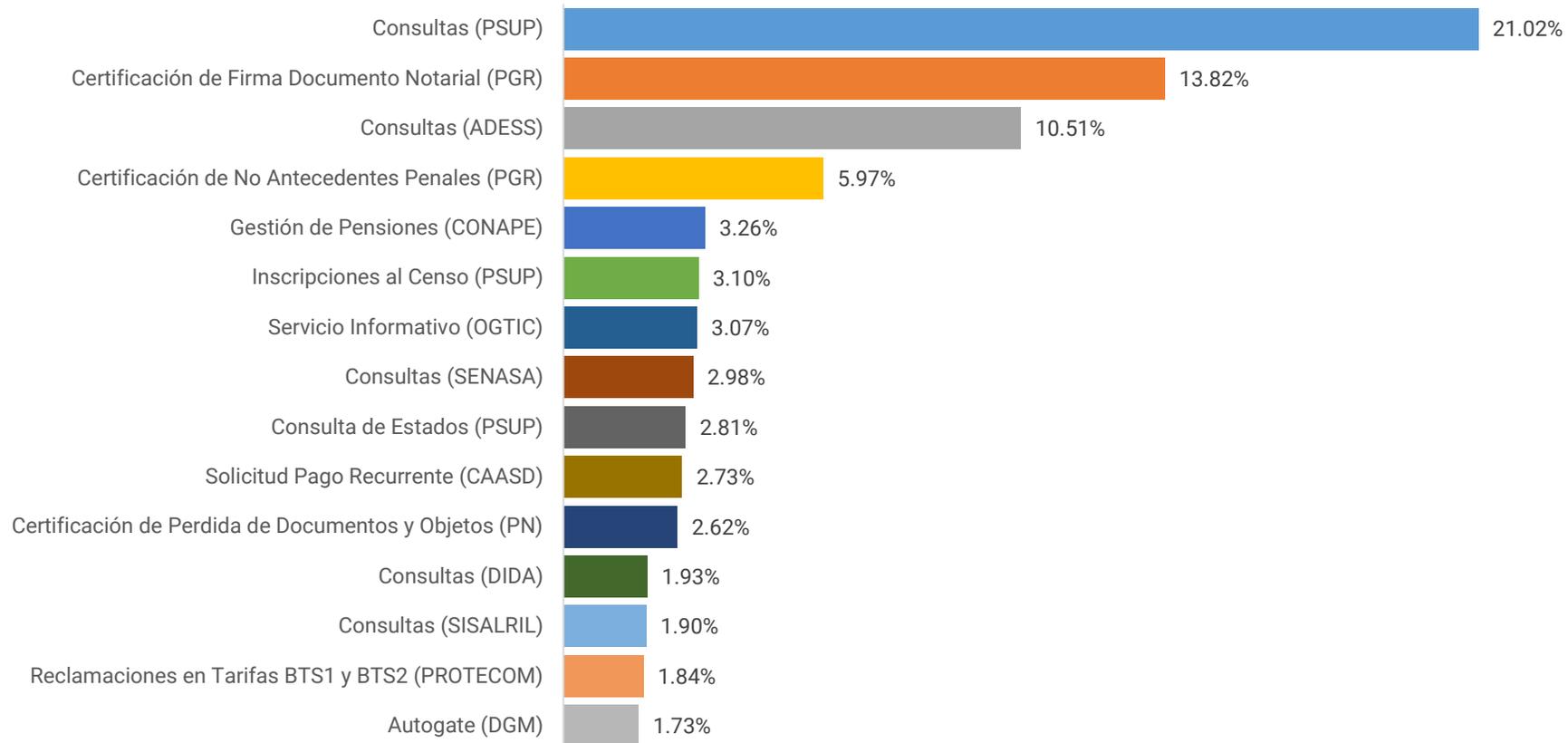
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 6,413 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

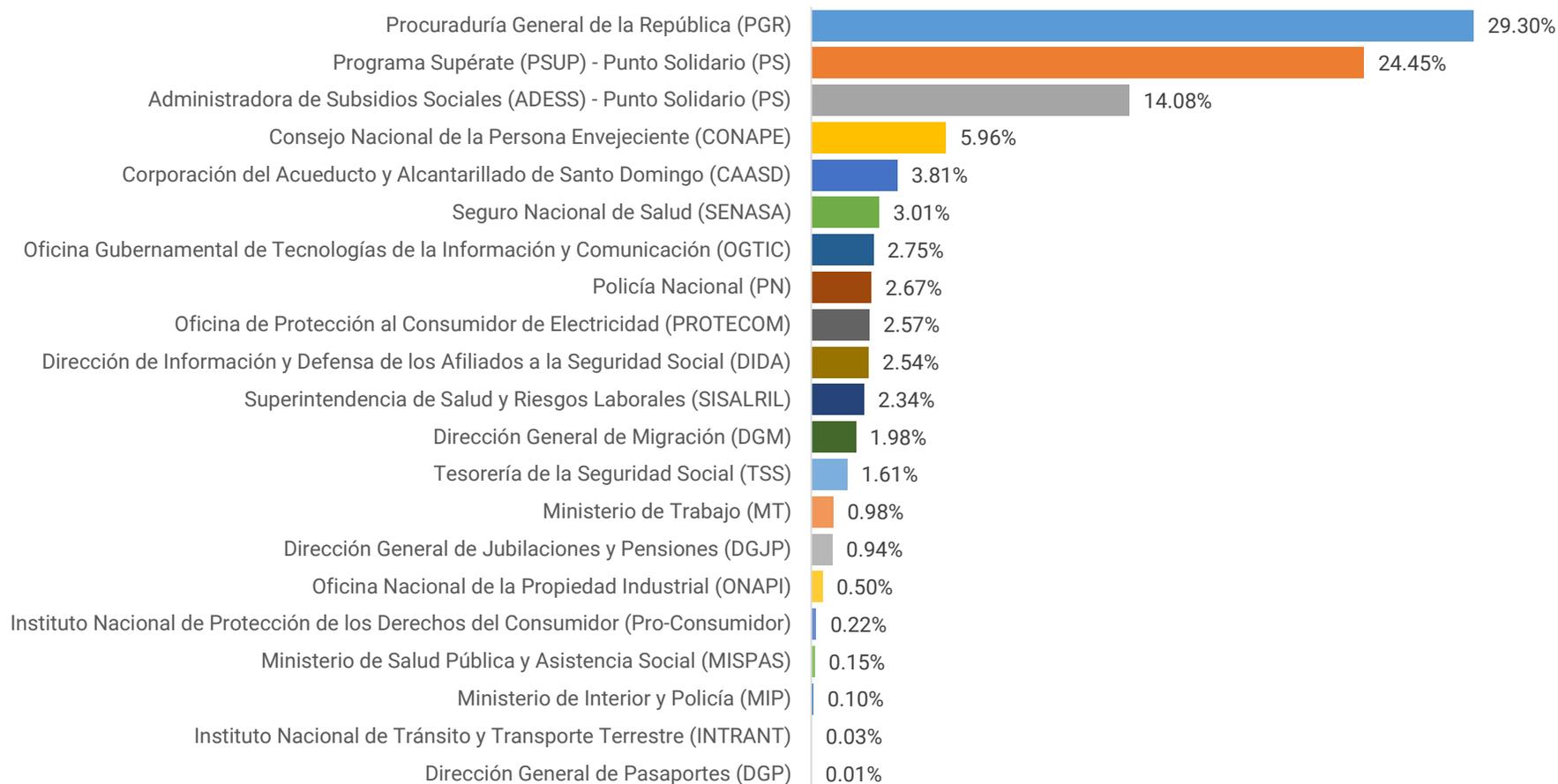
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



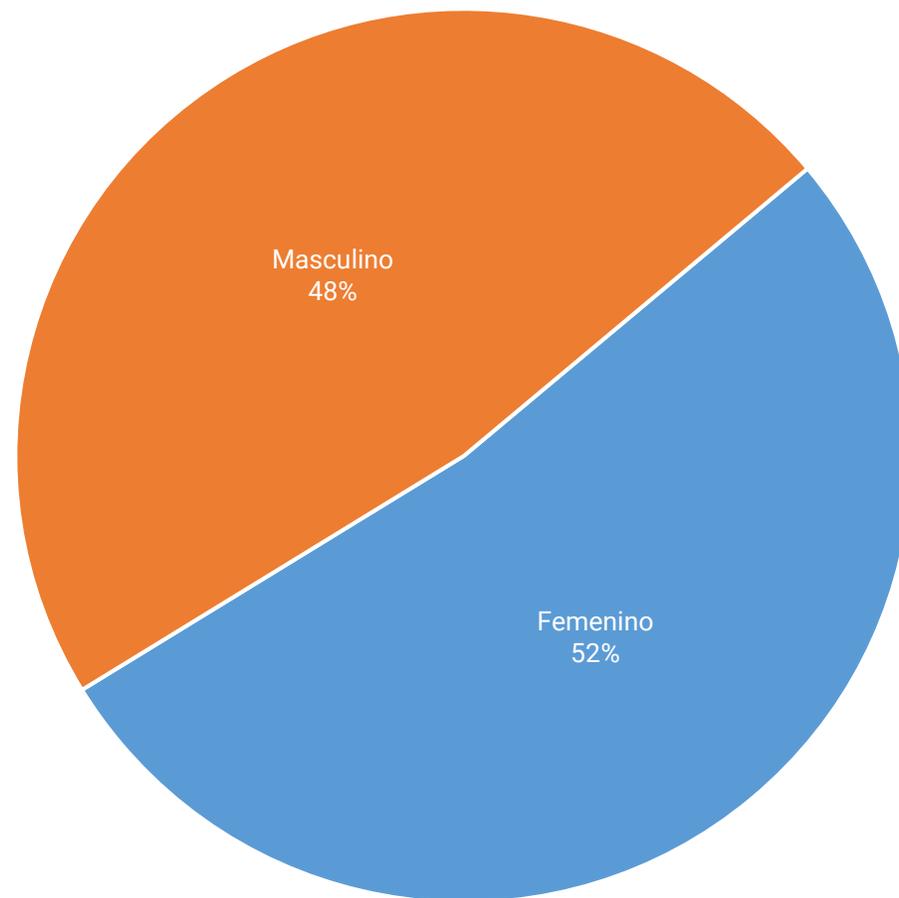
* Base: 6,413 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



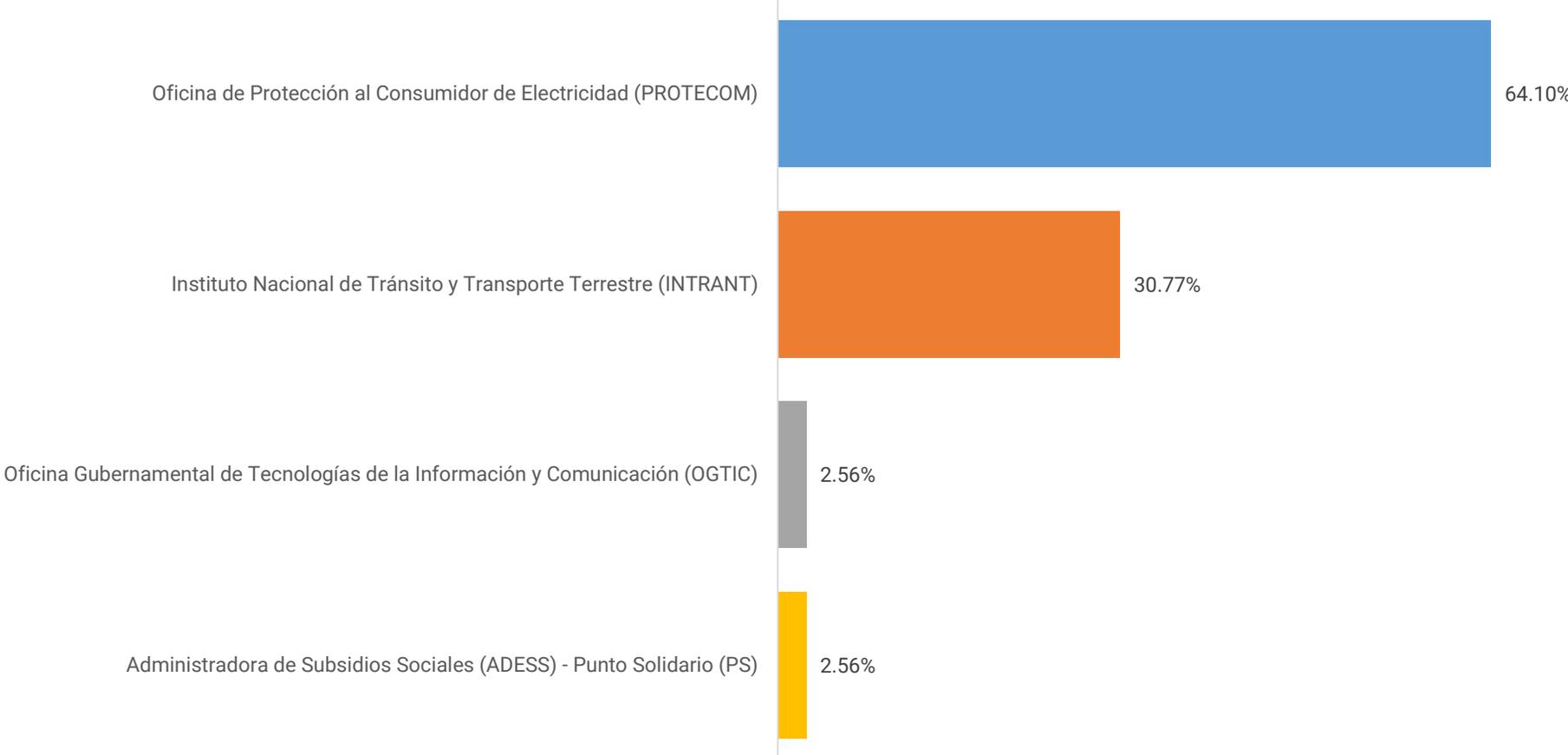
* Base: 7,165 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 6,413 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

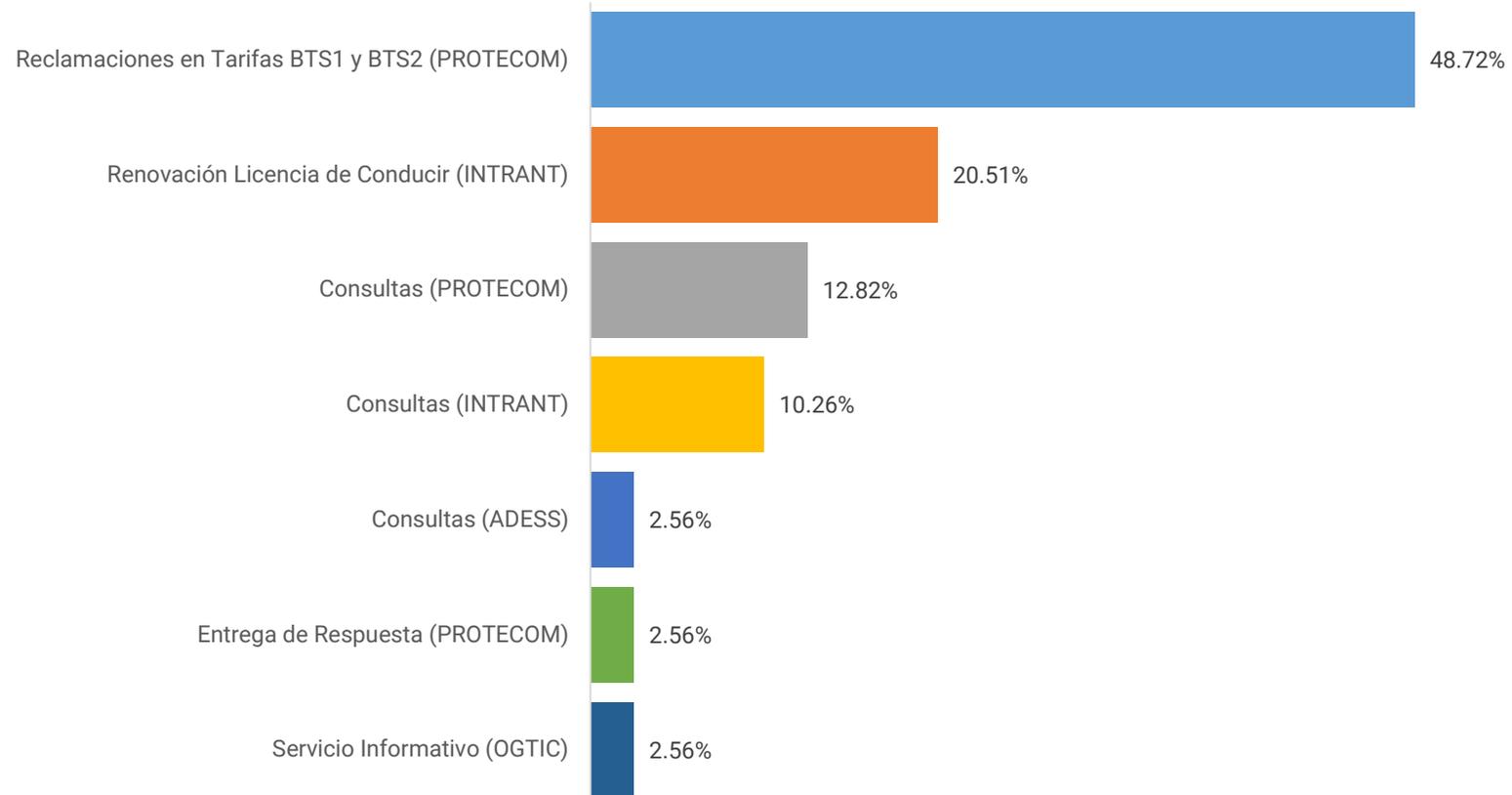
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 39 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

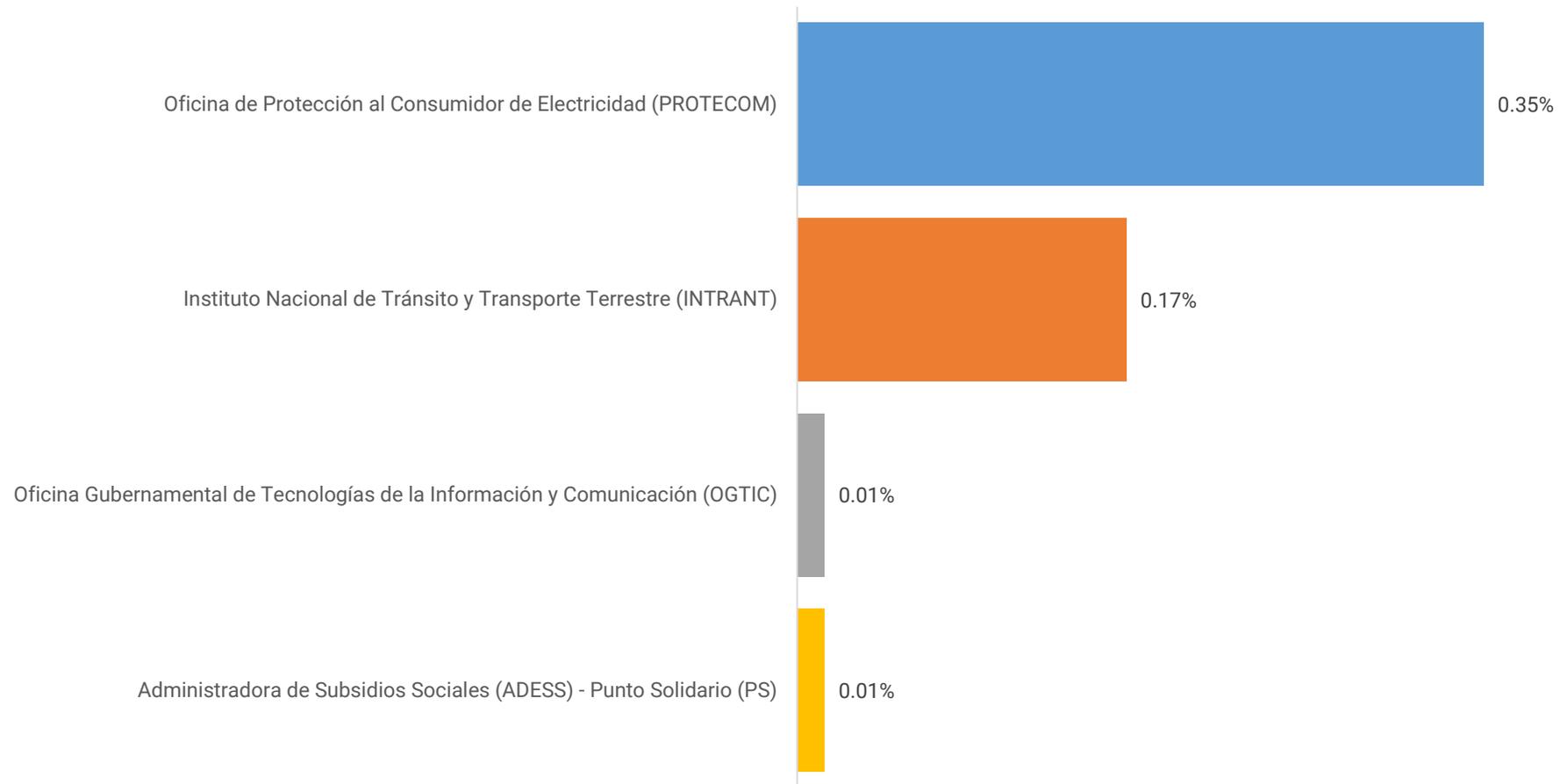
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB San Cristóbal



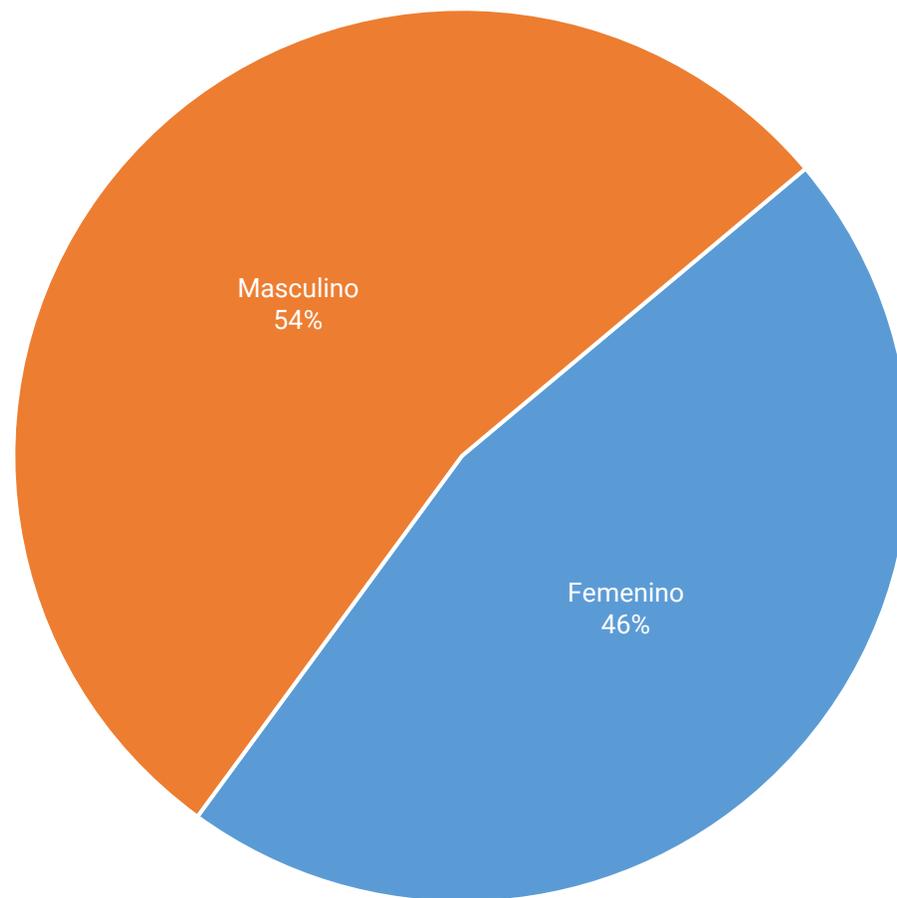
* Base: 39 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 39 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 39 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2024.



¡MUCHAS GRACIAS!