

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Enero – Marzo 2025)

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

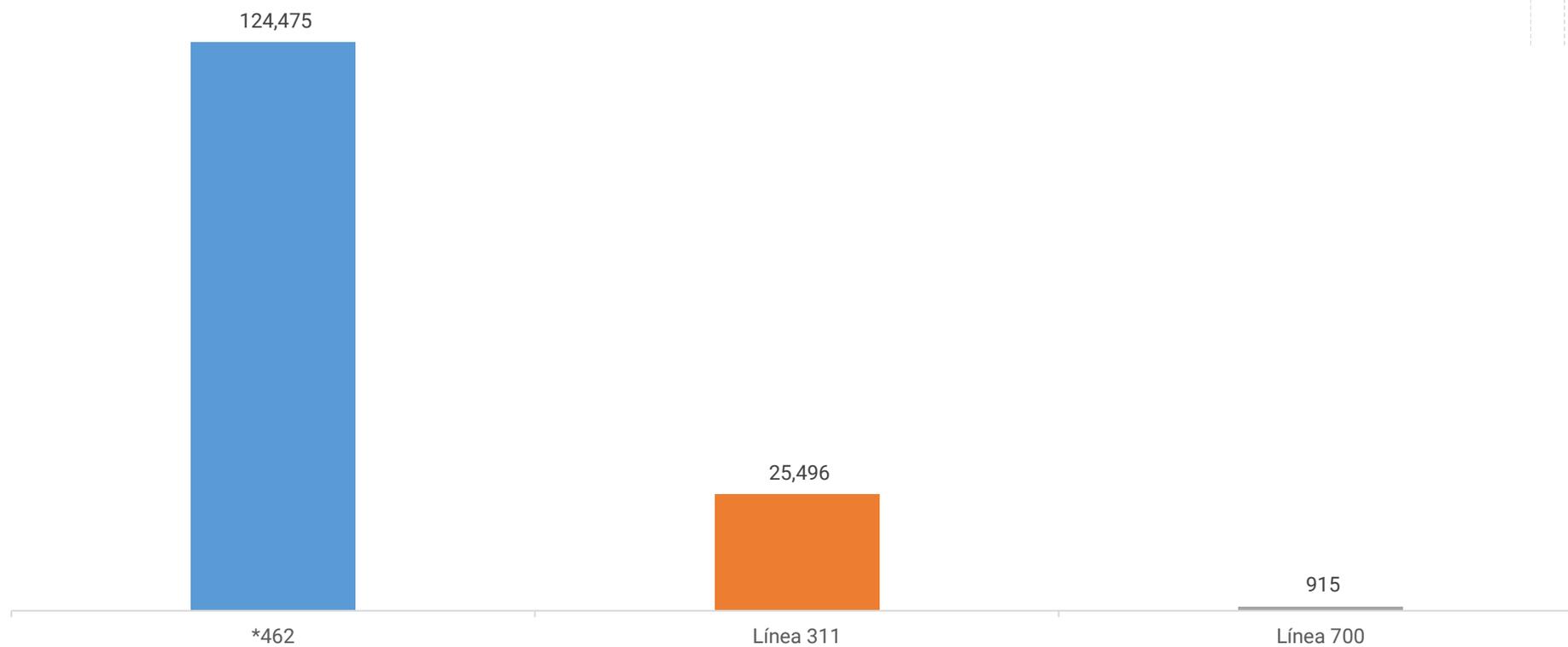
17



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **150,886** llamadas durante el periodo enero-marzo 2025.

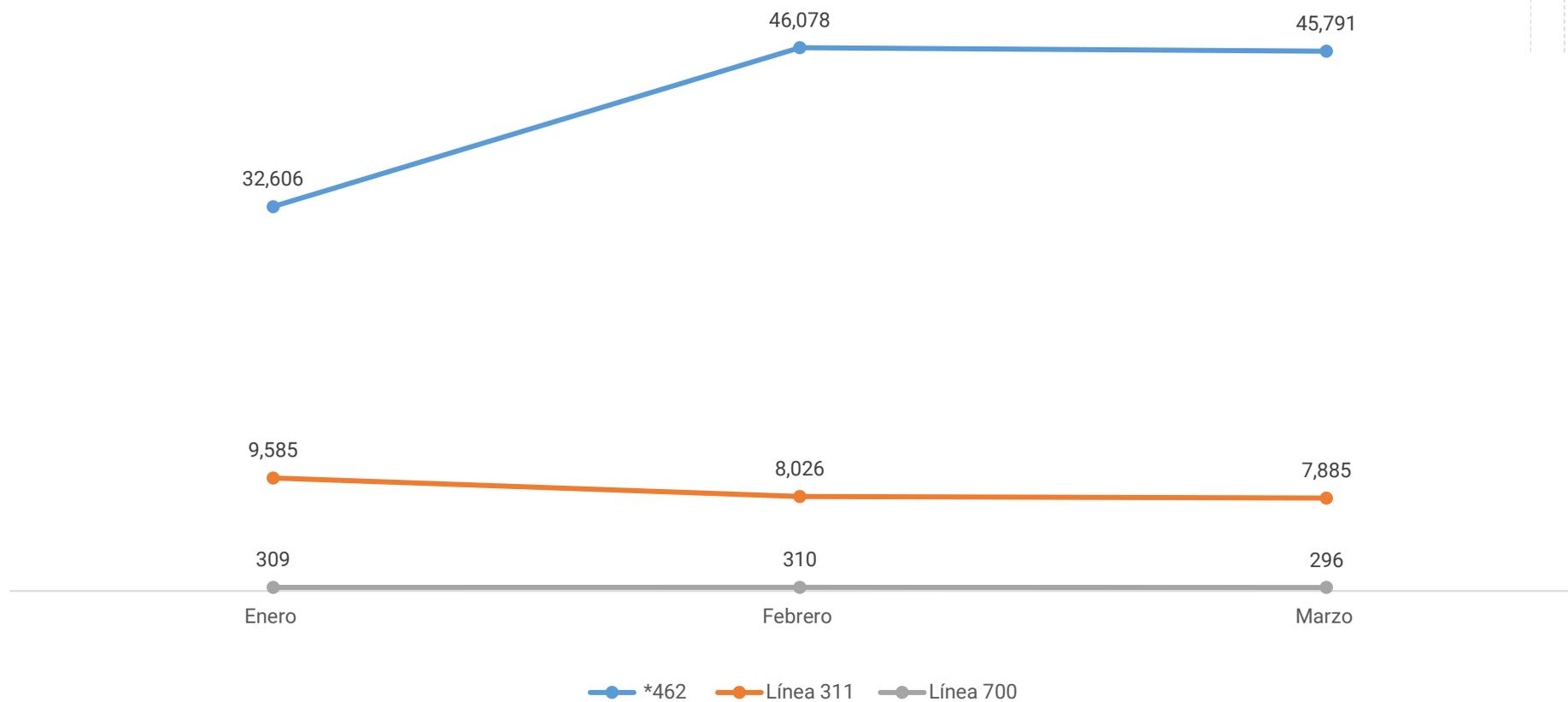
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base: 150,886 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2025.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025

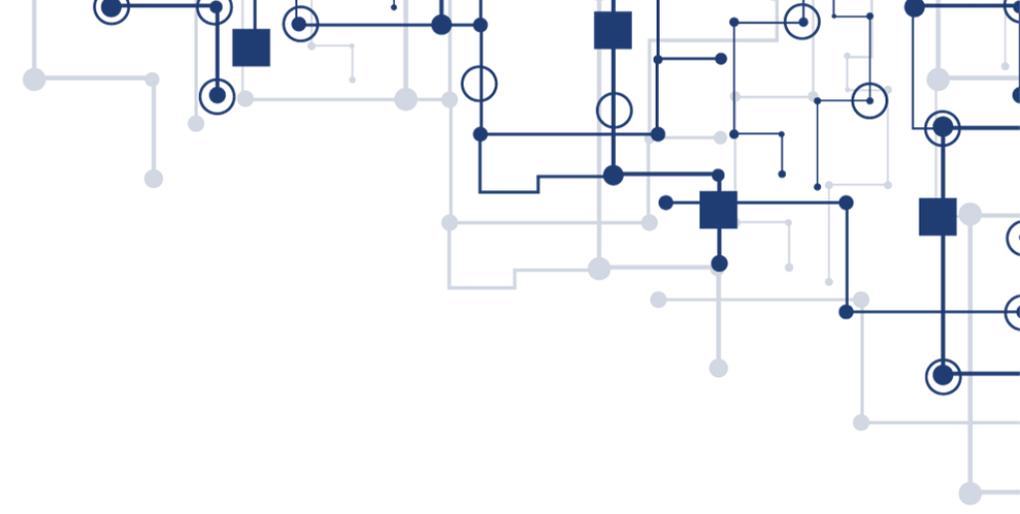




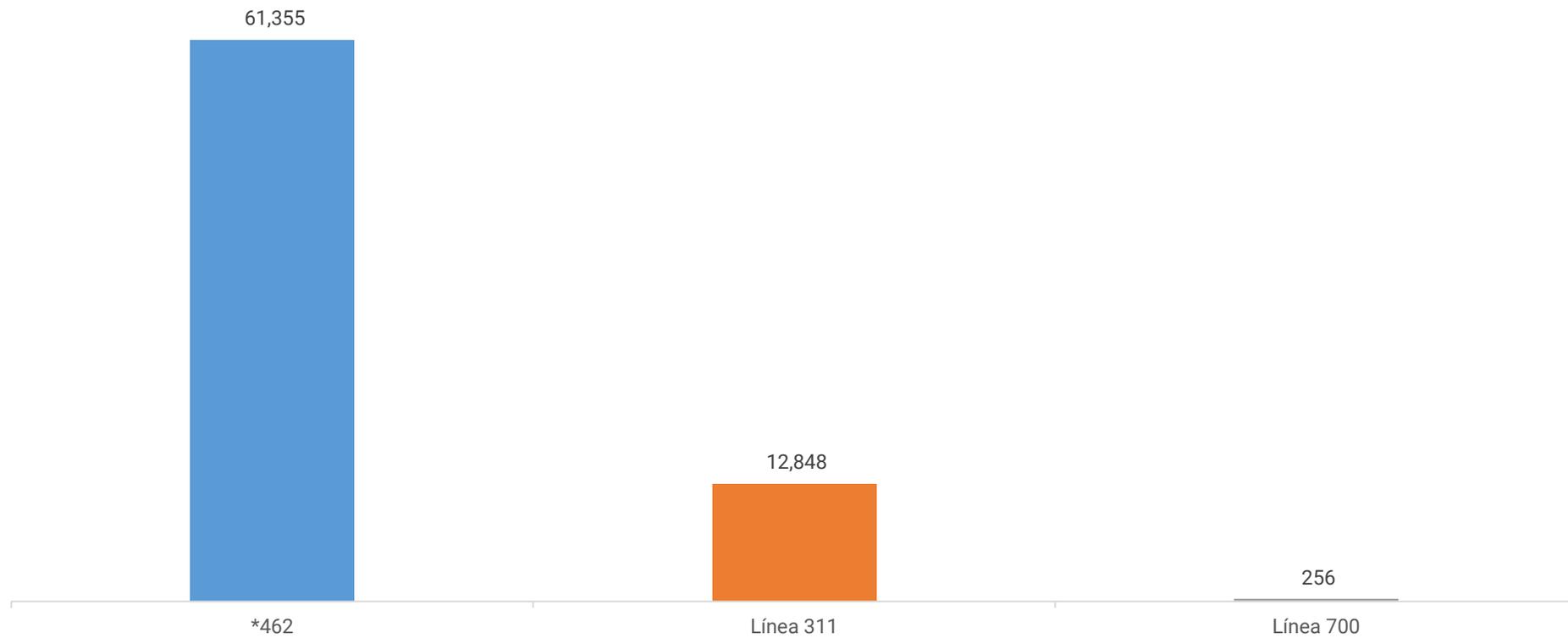
LLAMADAS ATENDIDAS

74,459

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 enero-marzo 2025.



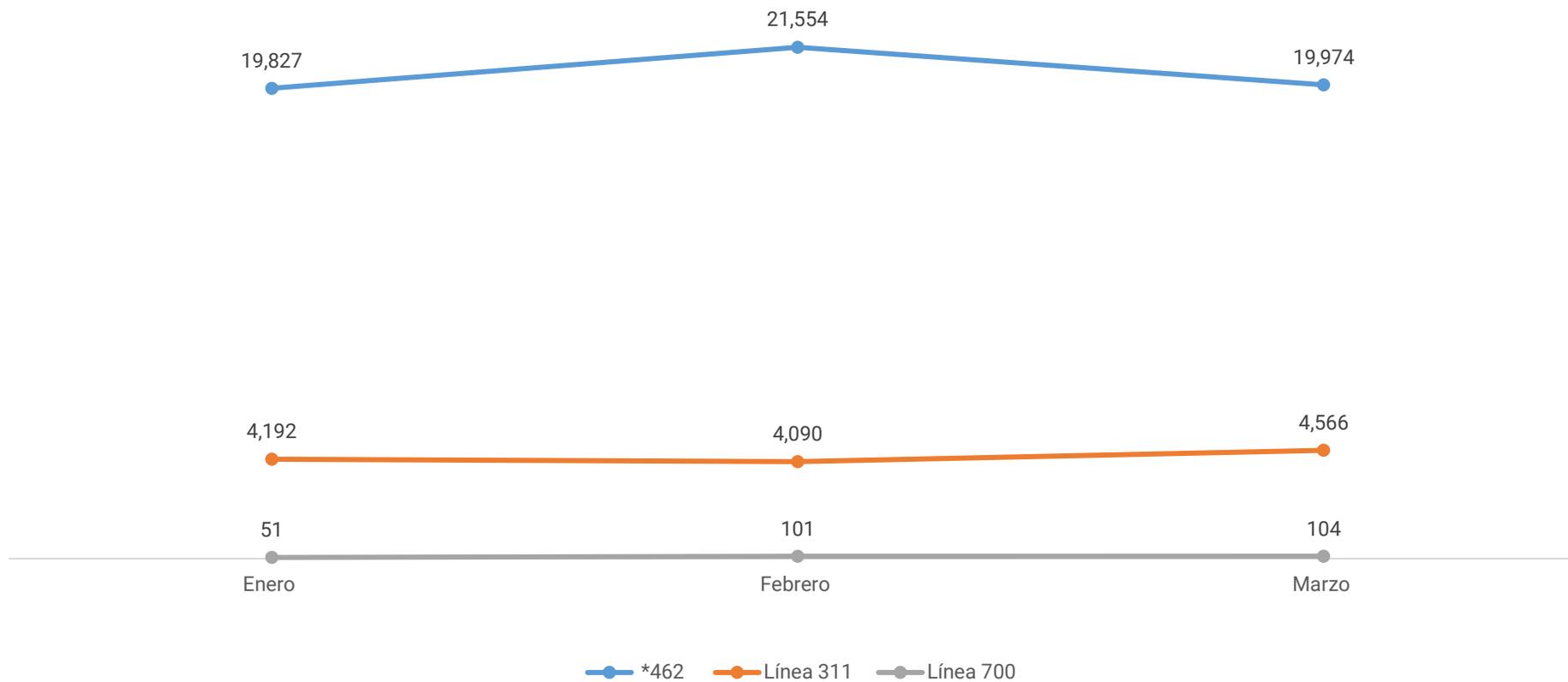
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



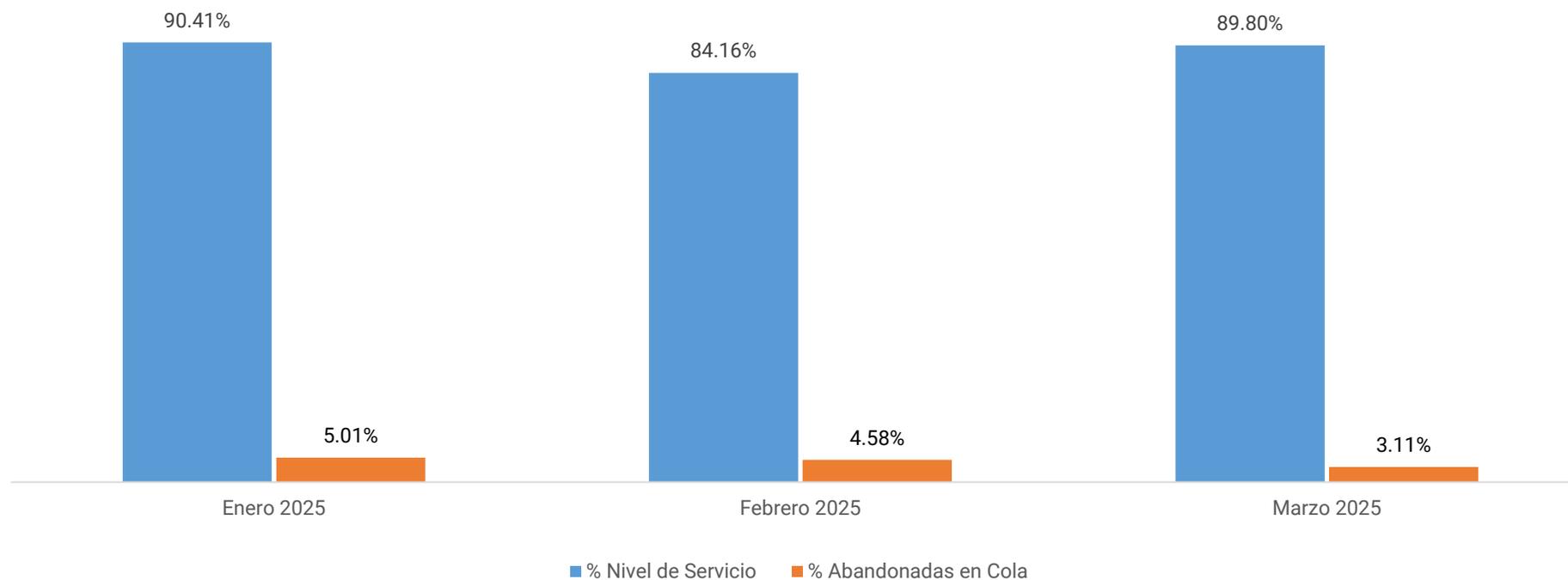
* Base: 74,459 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2025

LLAMADAS ATENDIDAS

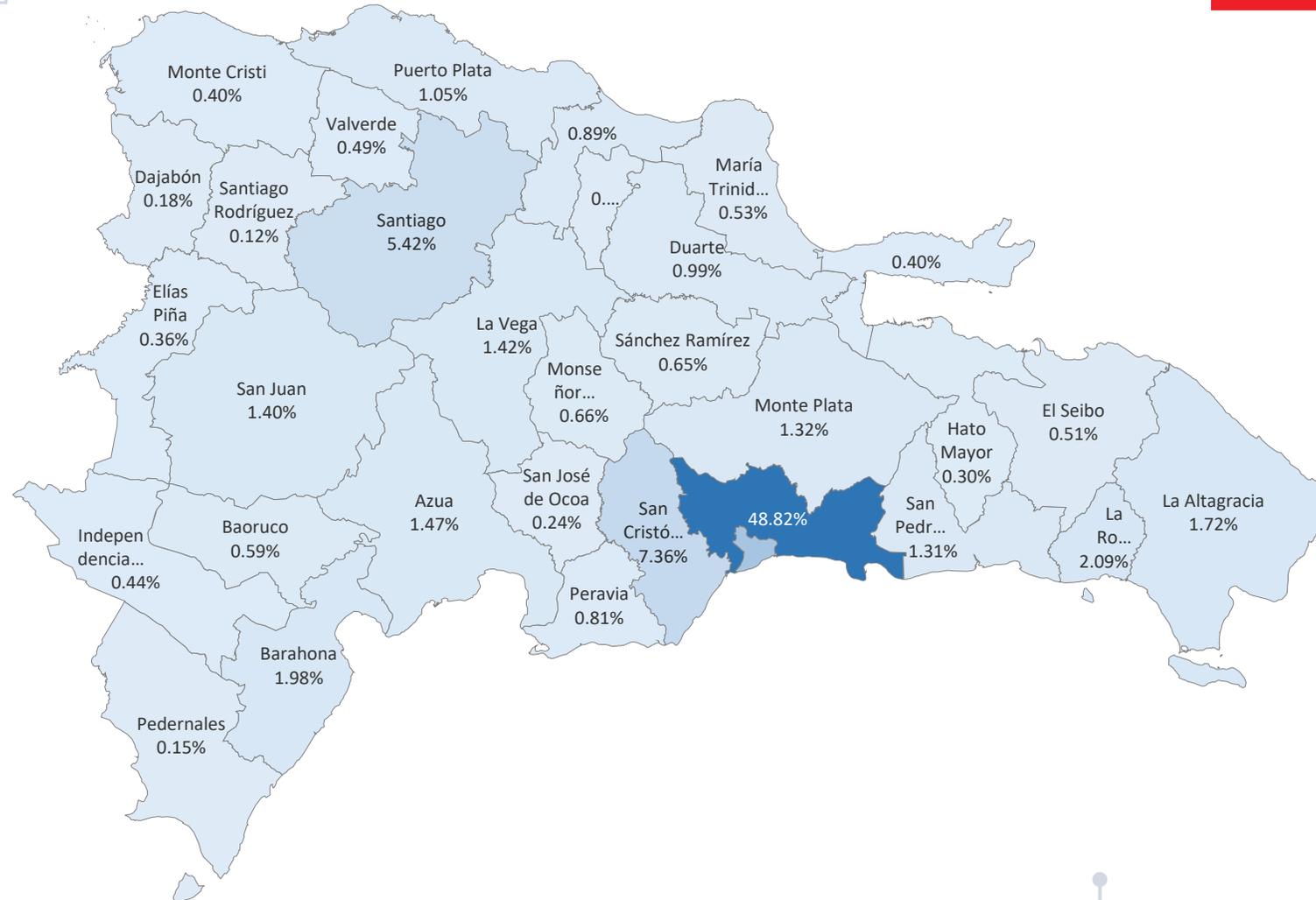
Desglose por mes del 2025



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



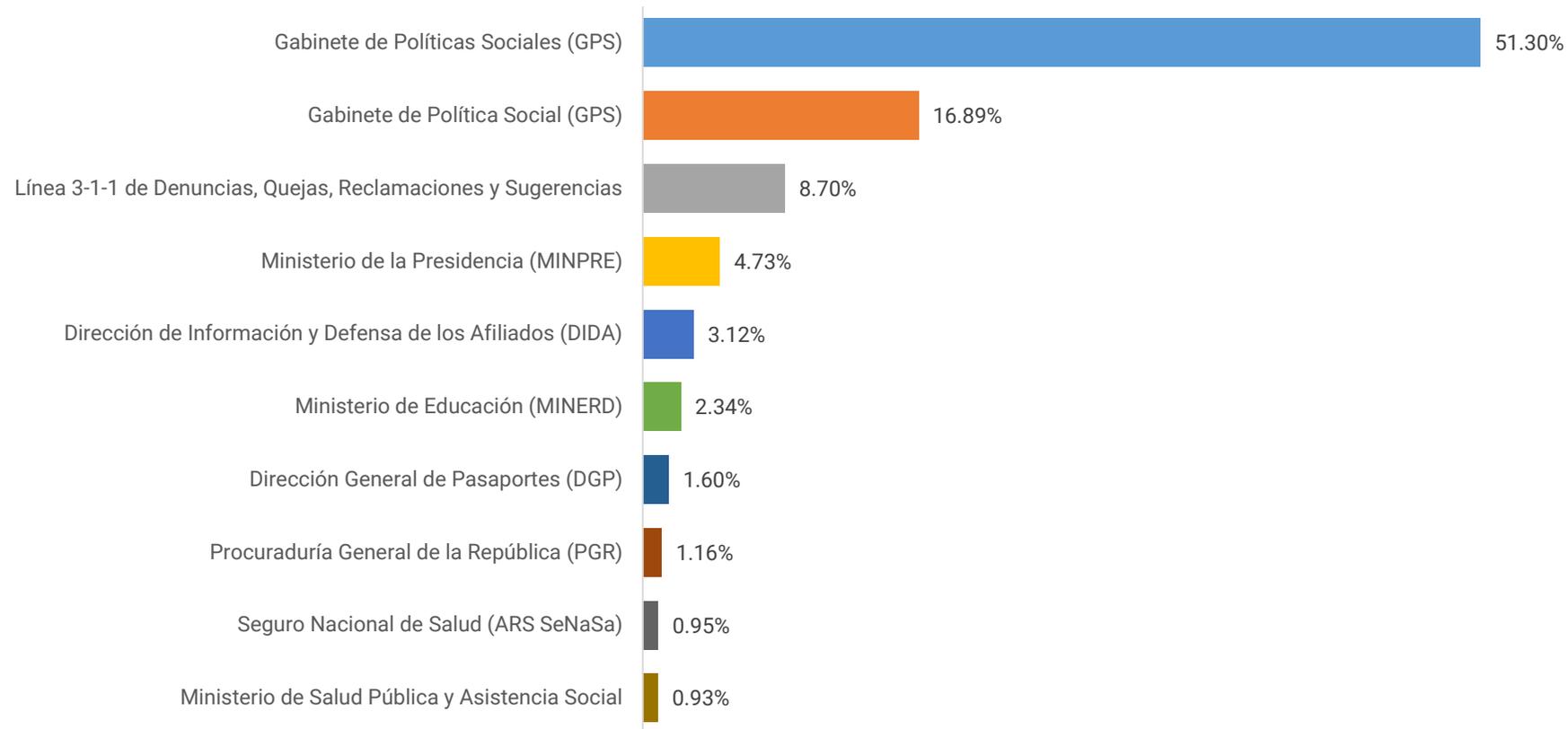
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

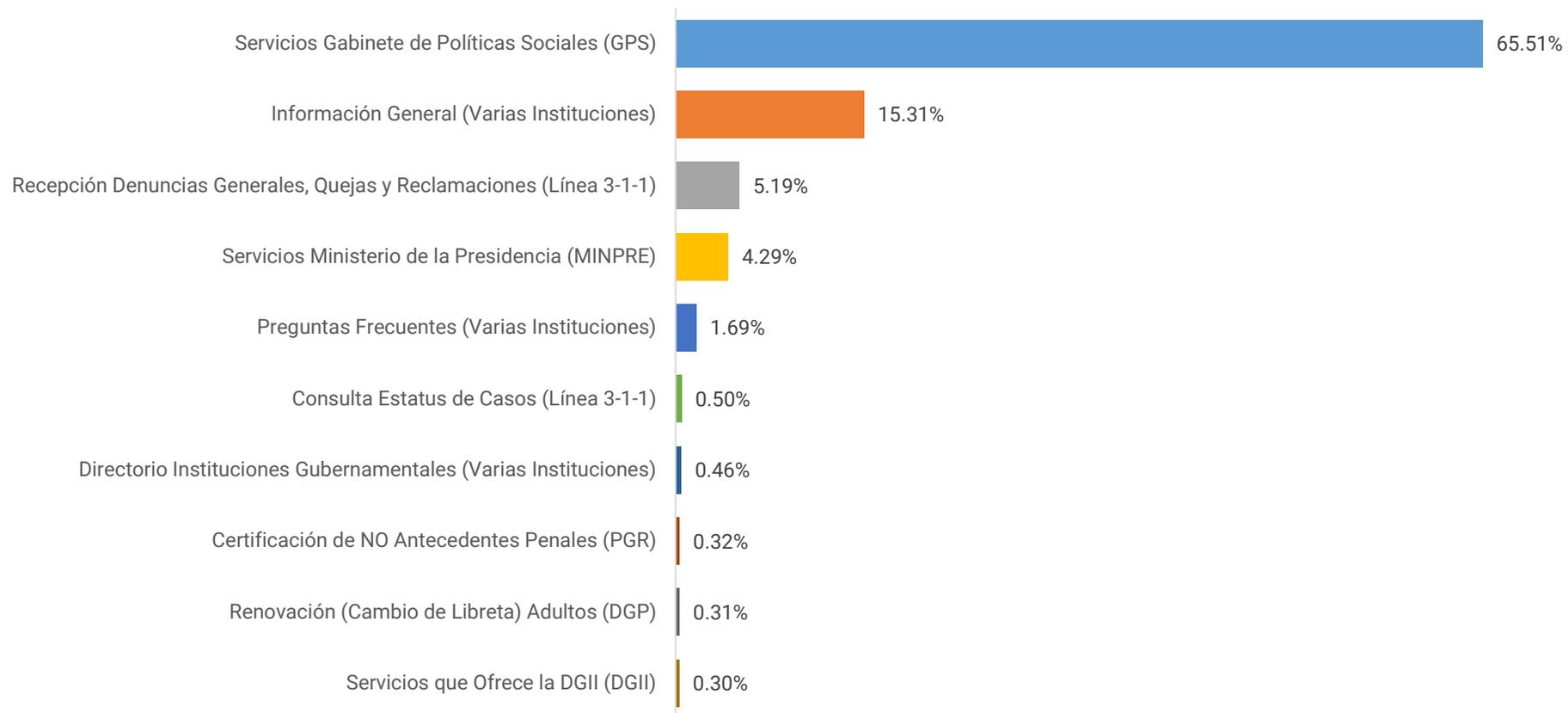
* Base: 30,075 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 30,075 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



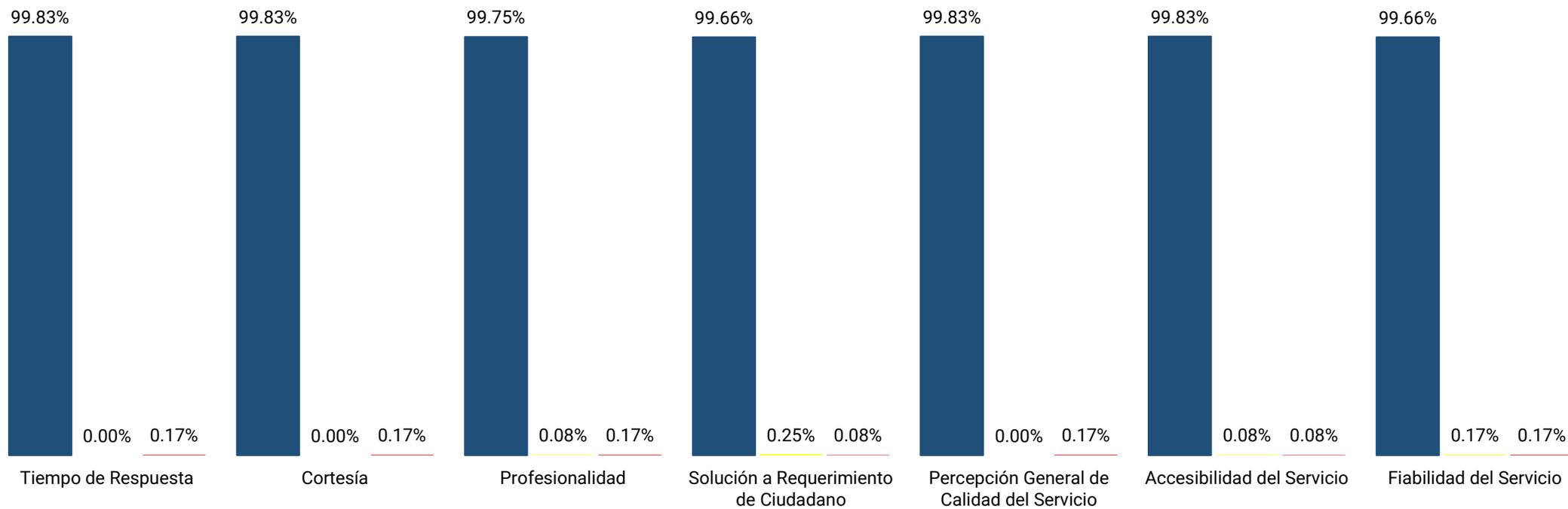
* Base: 30,075 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



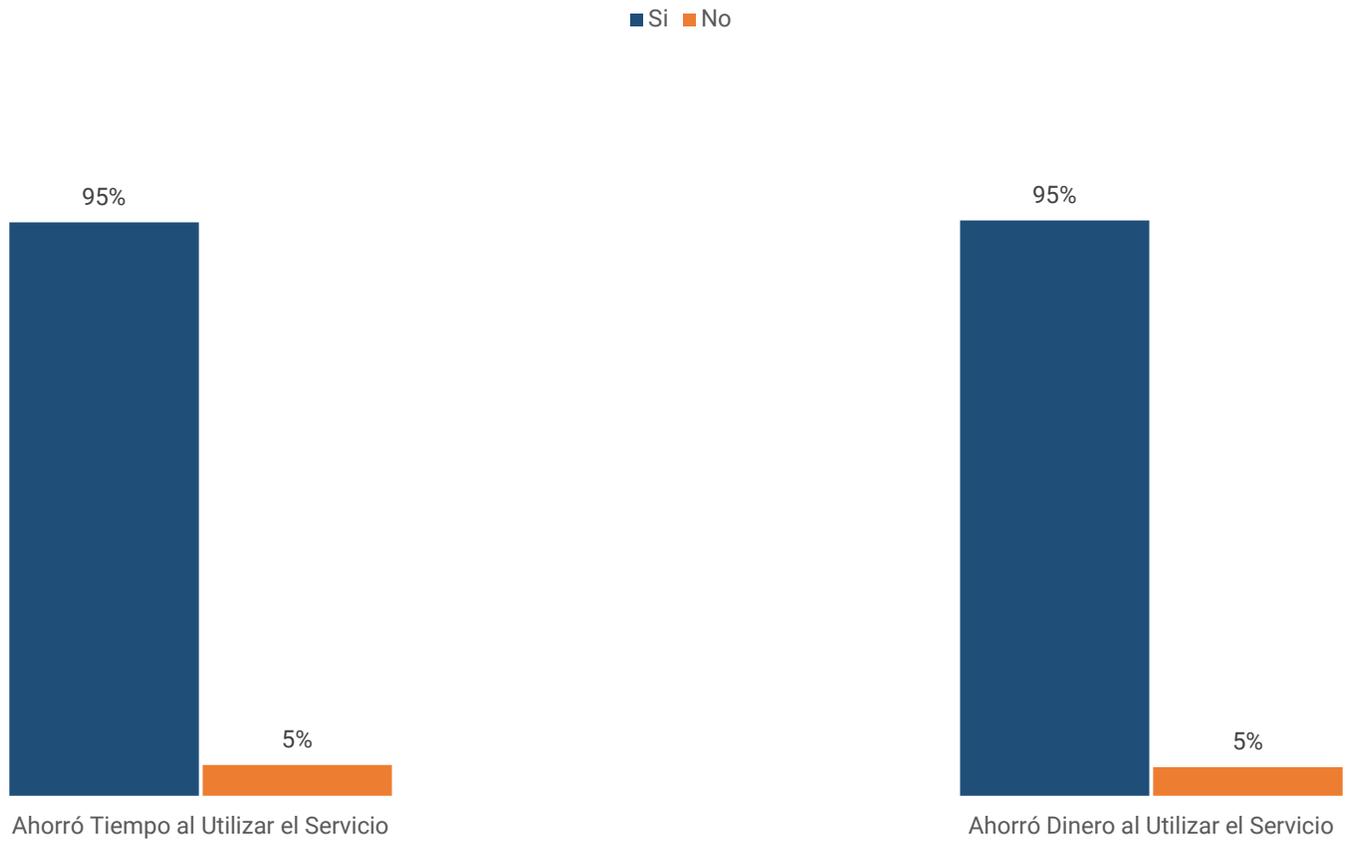
RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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



* Base: 1,183 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo enero-marzo 2025.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO

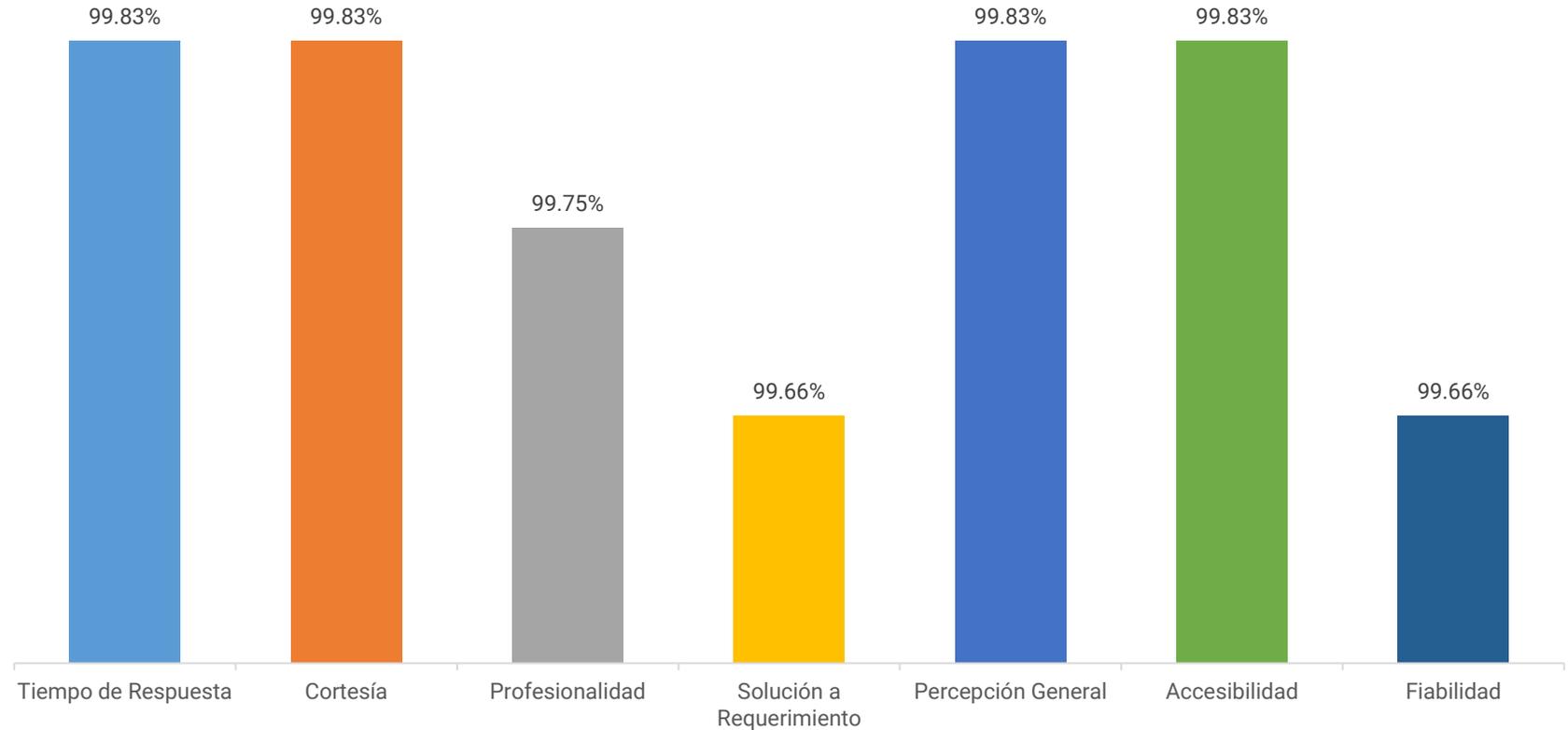


* Base: 1,183 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo enero-marzo 2025.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.77%

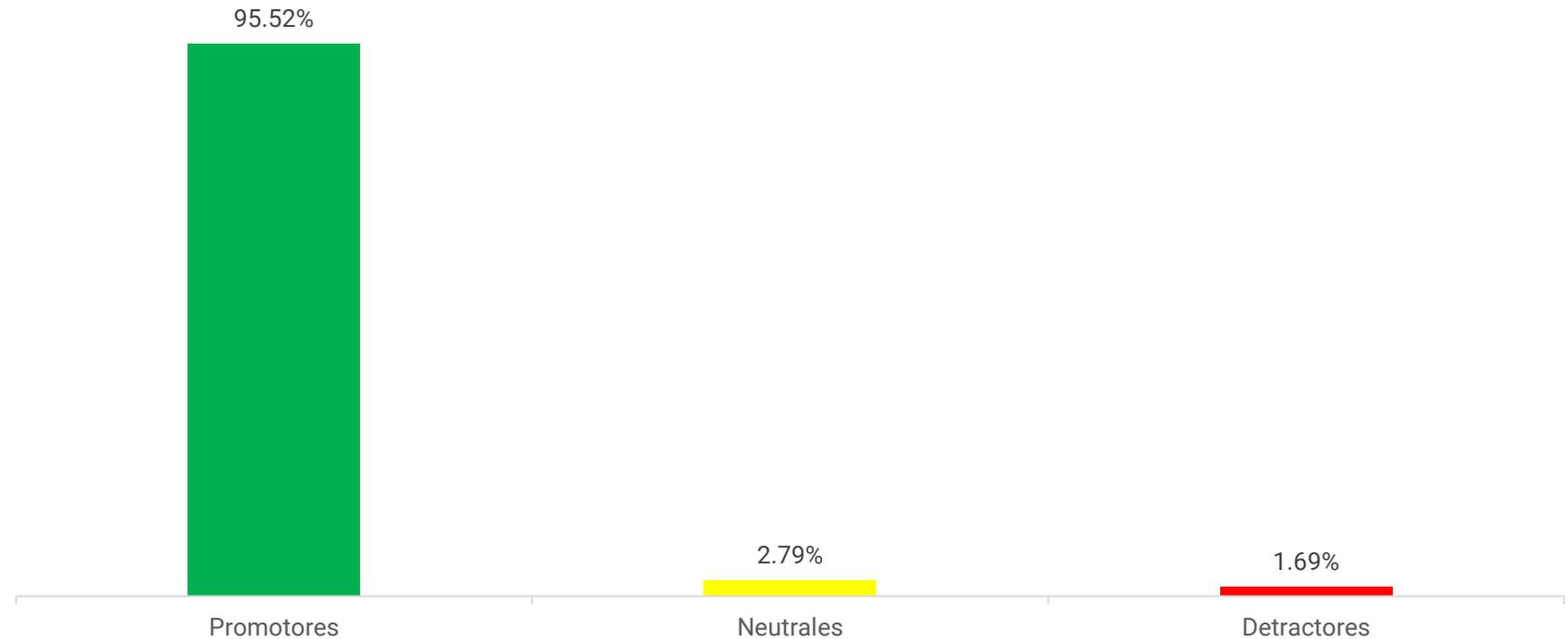


* Base: 1,183 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo enero-marzo 2025.

Índice del Promotor Neto (NPS)

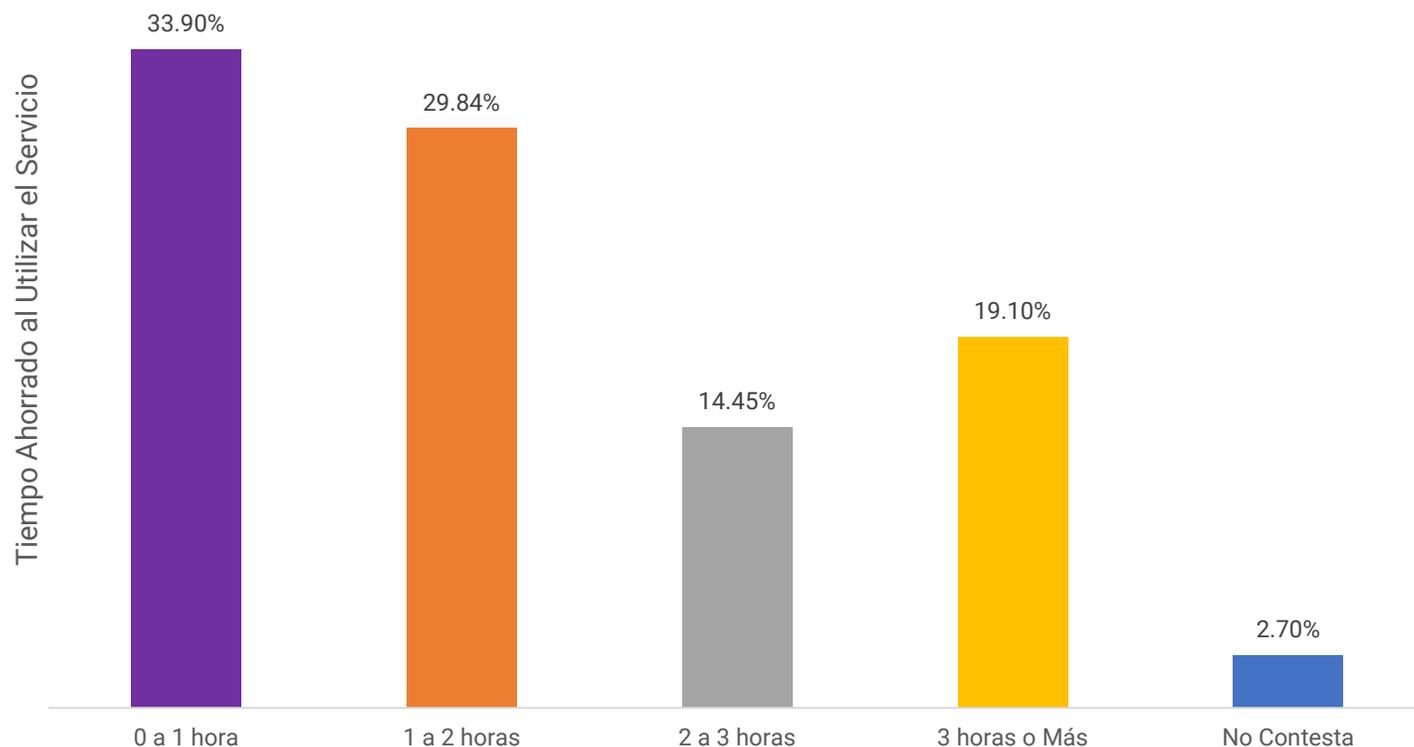
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

93.83%



* Base: 1,183 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo enero-marzo 2025.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



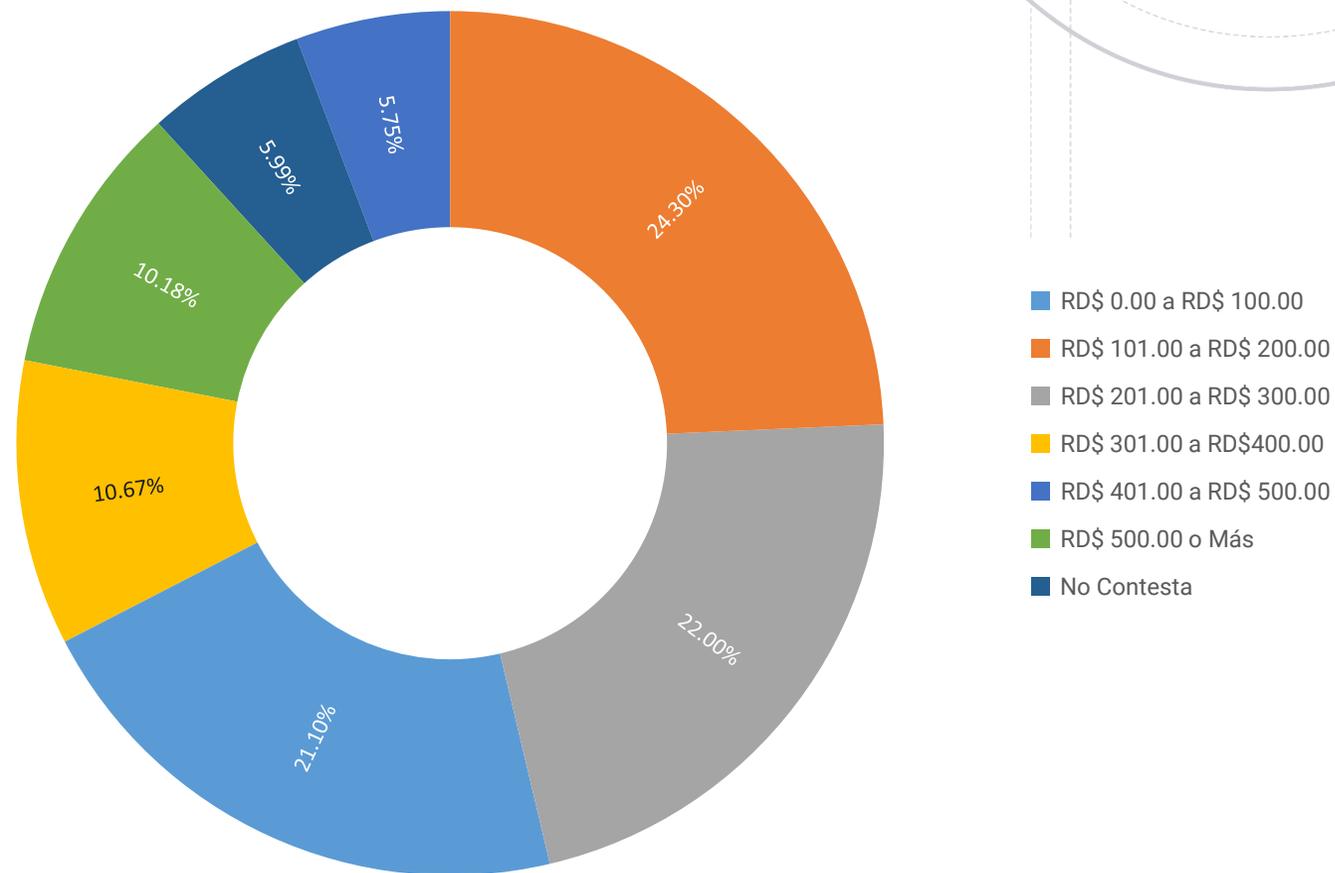
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 19% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 34% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 30% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 14% 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 3% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

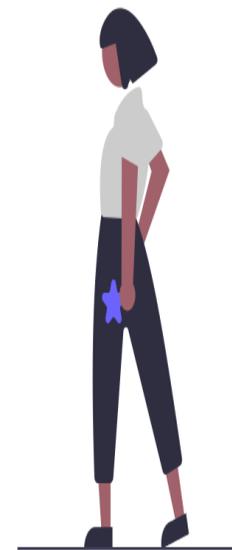
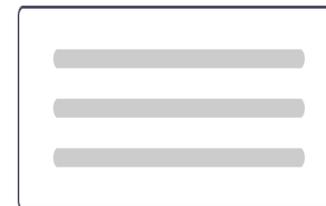
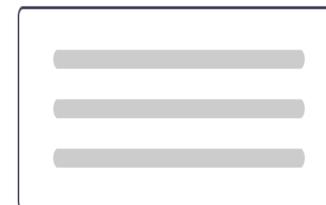
De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 10% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 17%, 22%, 24%, y 21% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$301.00 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 6% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

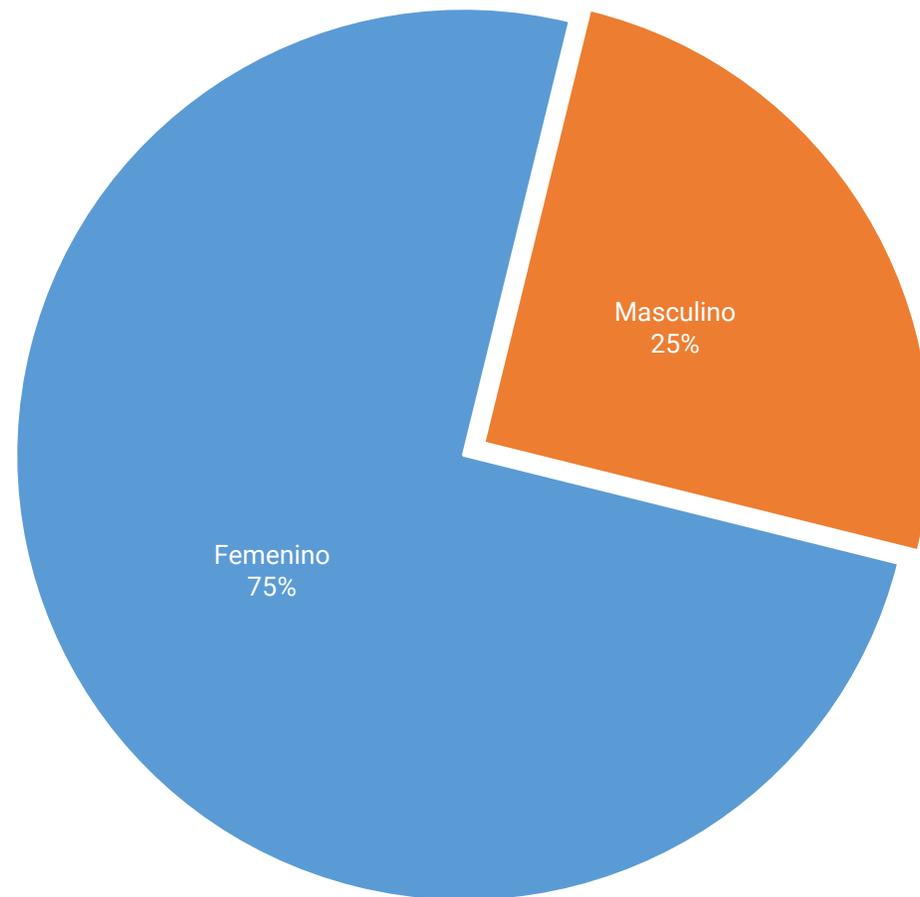


Comentario de los Encuestados

▶ No se realizaron comentarios en este periodo.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 30,075 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2025.



¡MUCHAS GRACIAS!