

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Abril – Junio 2025)

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

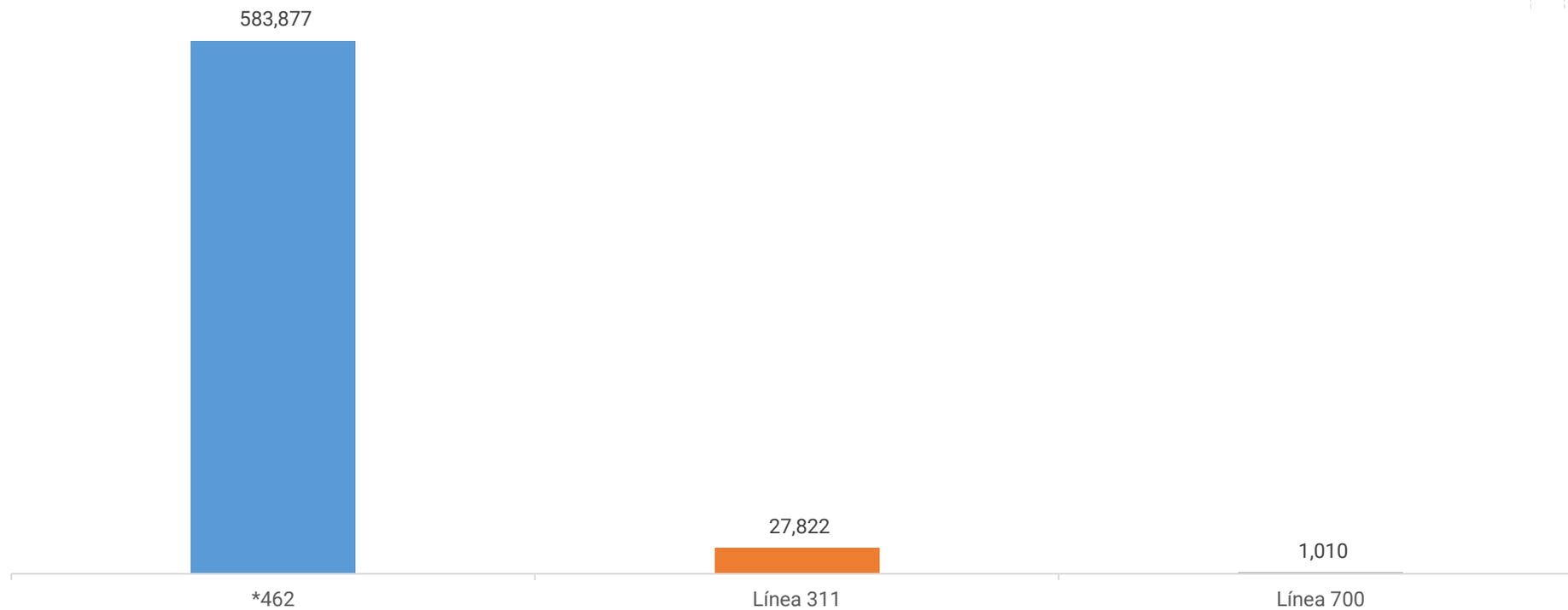
17



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **612,709** llamadas durante el periodo abril-junio 2025.

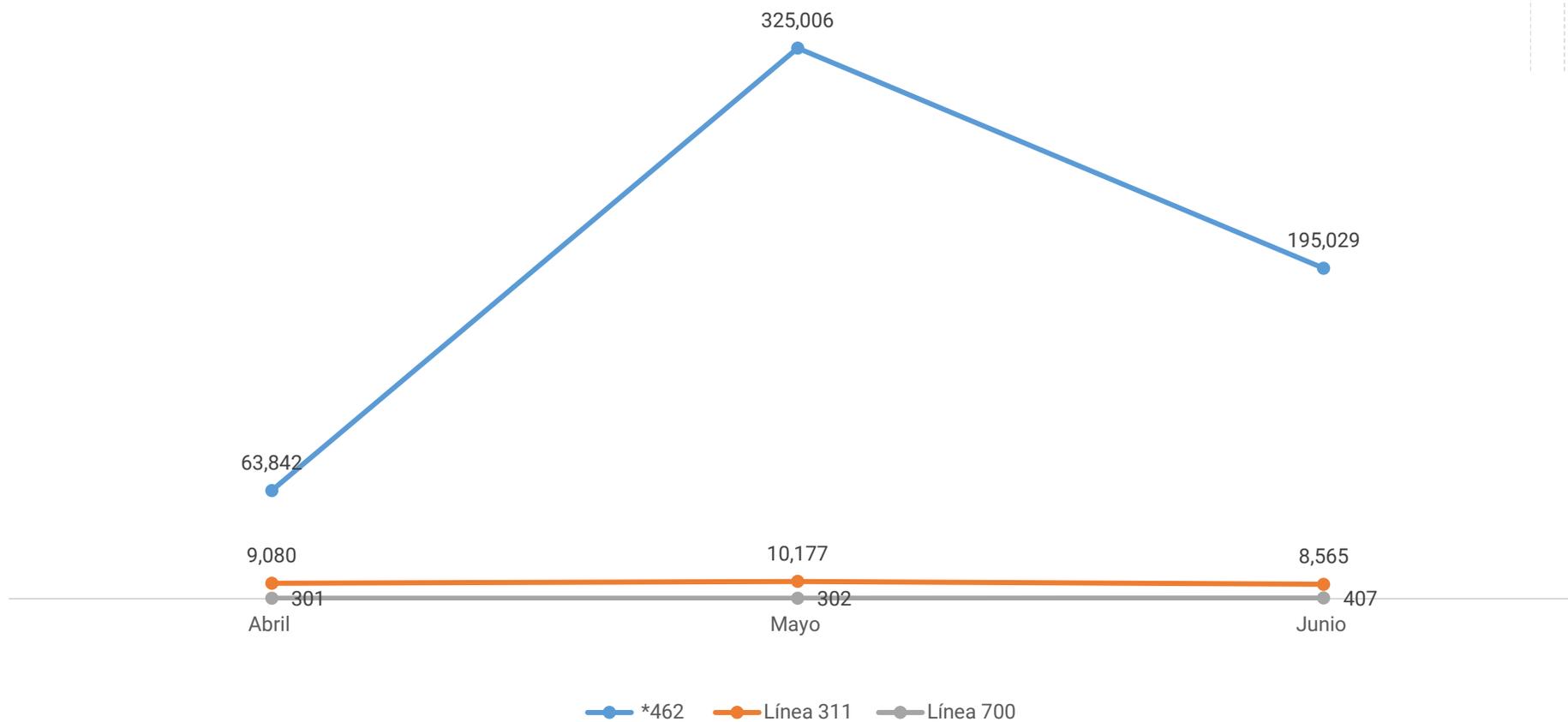
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base: 612,709 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2025.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025

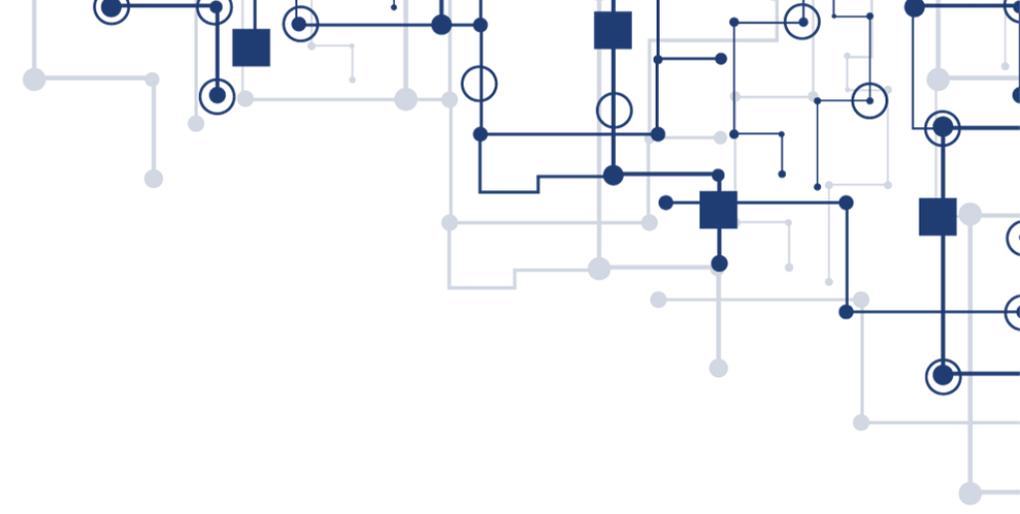




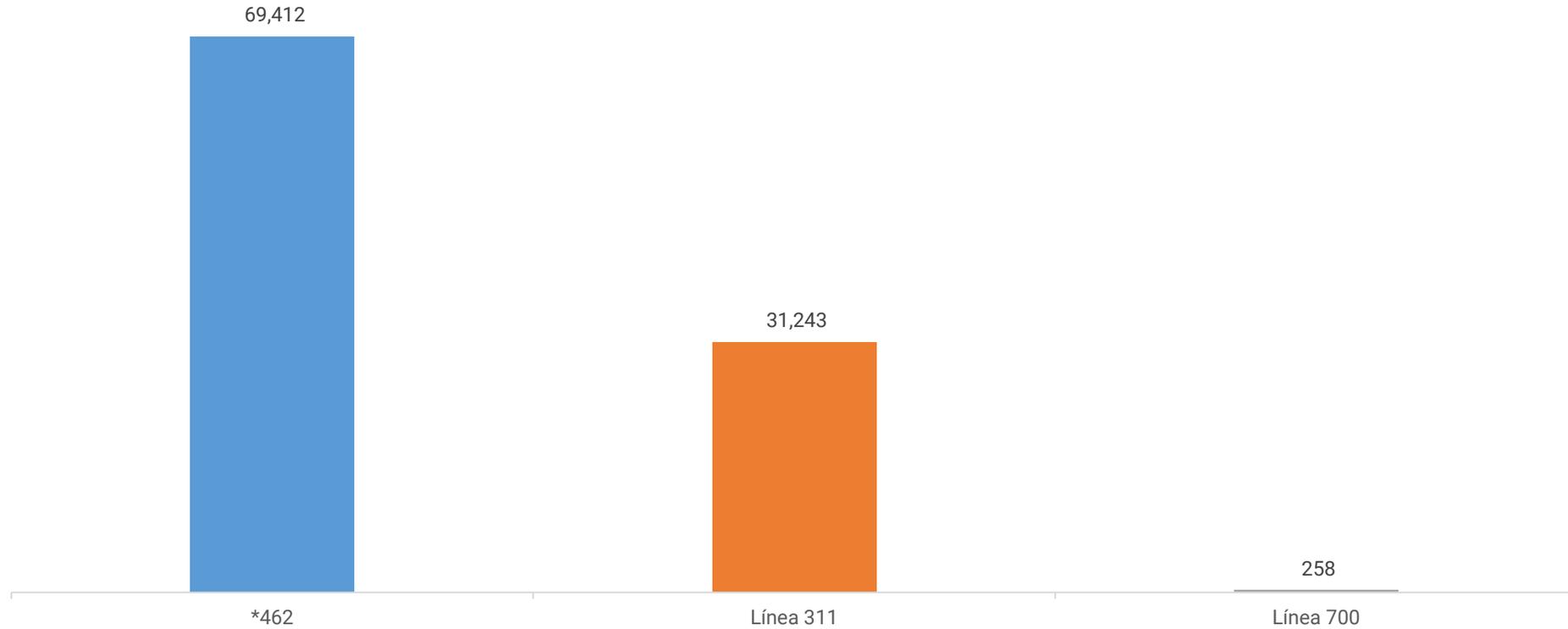
LLAMADAS ATENDIDAS

100,913

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 2025.



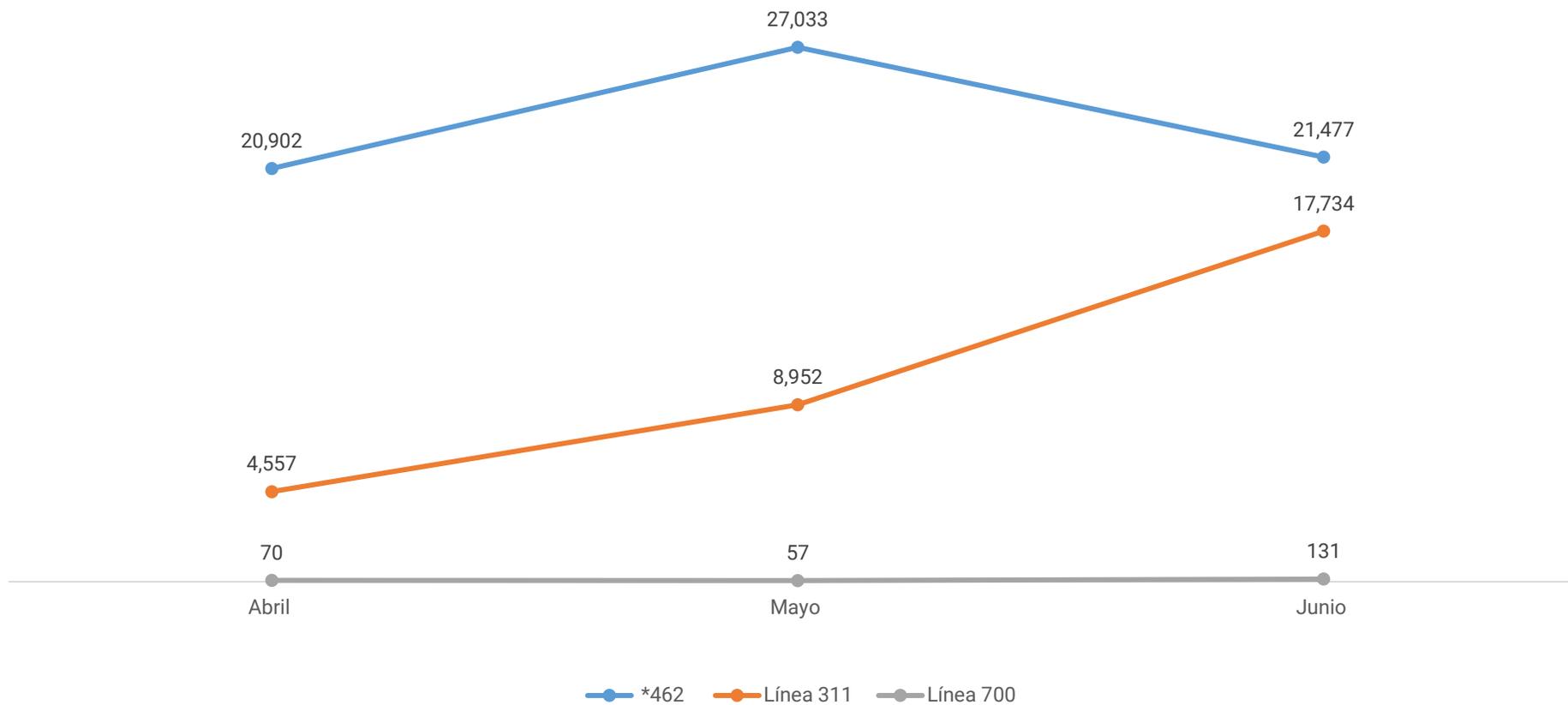
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



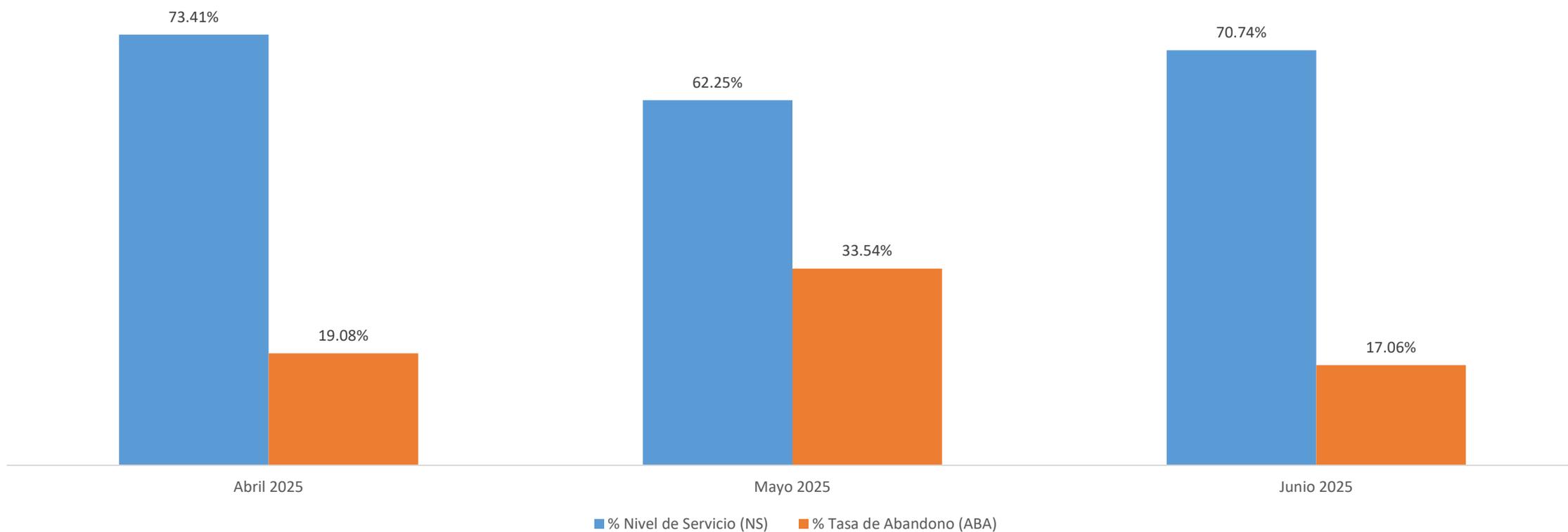
* **Base:** 100,913 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2025

LLAMADAS ATENDIDAS

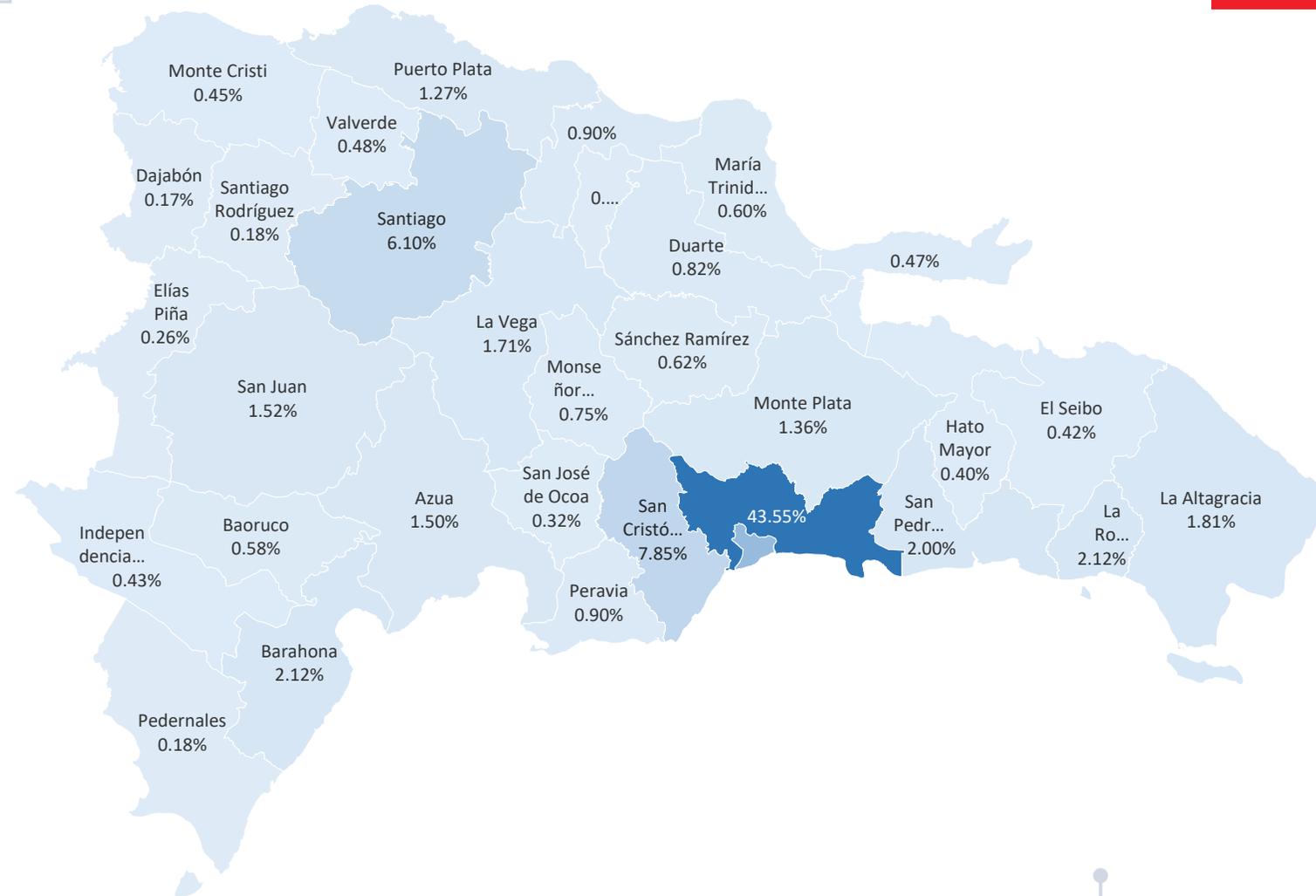
Desglose por mes del 2025



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



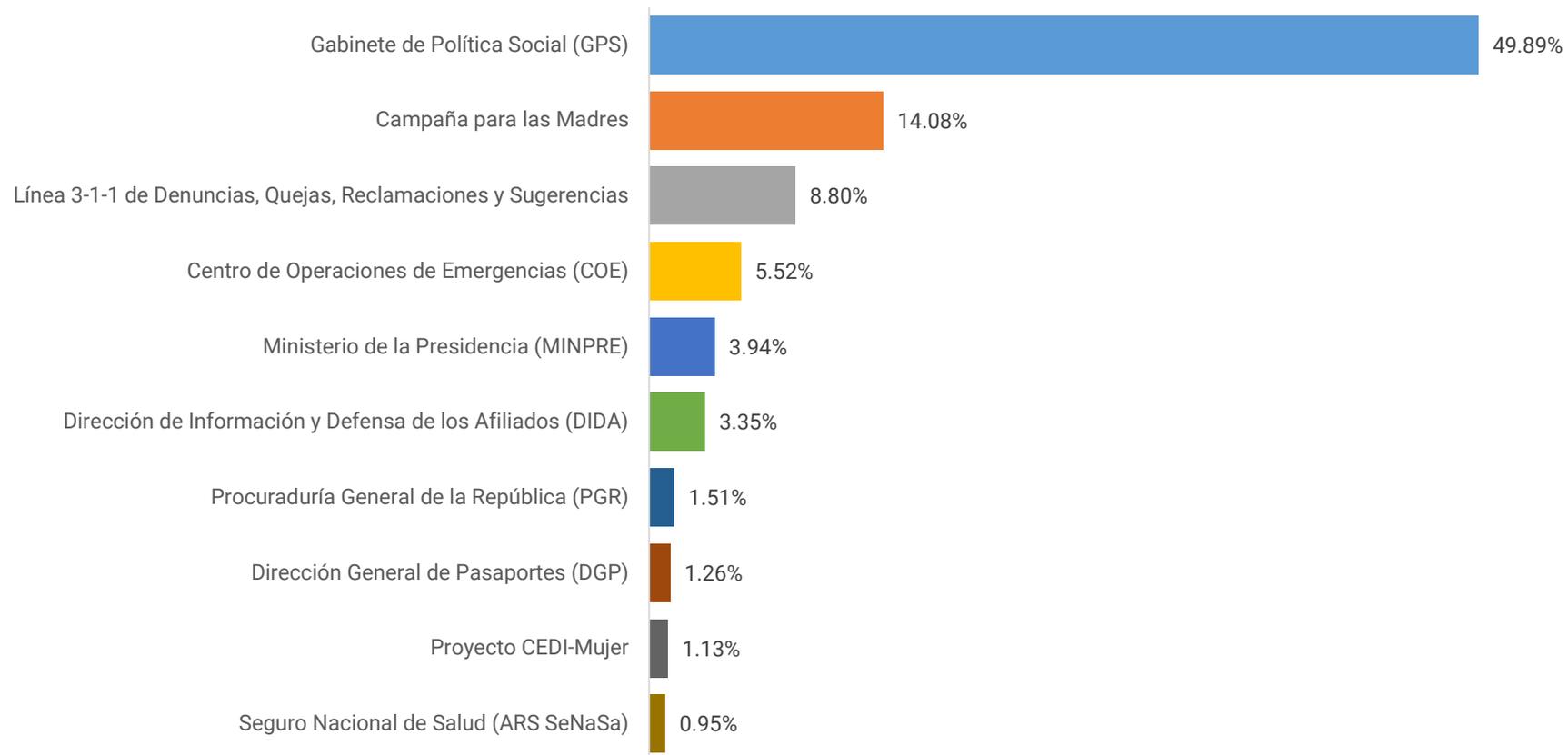
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

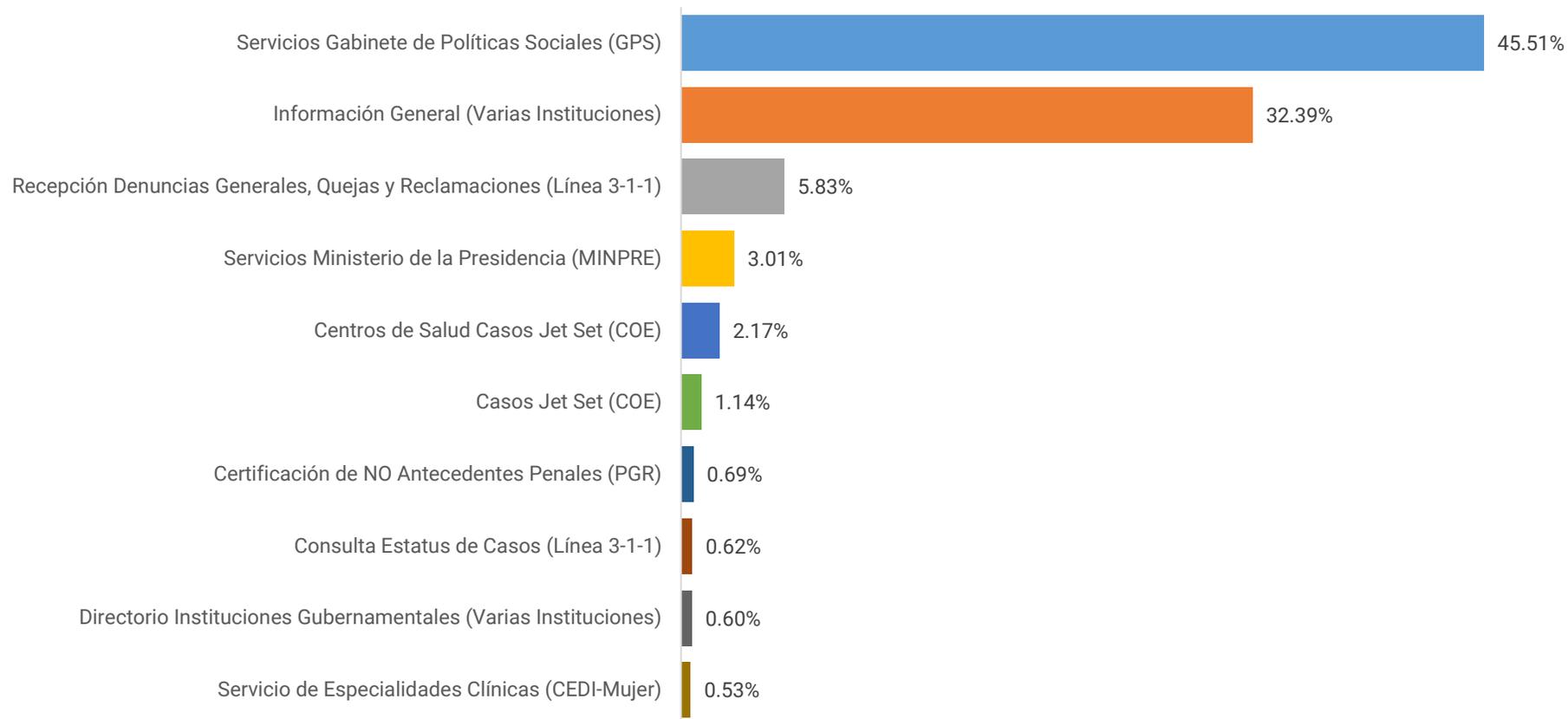
* Base: 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS



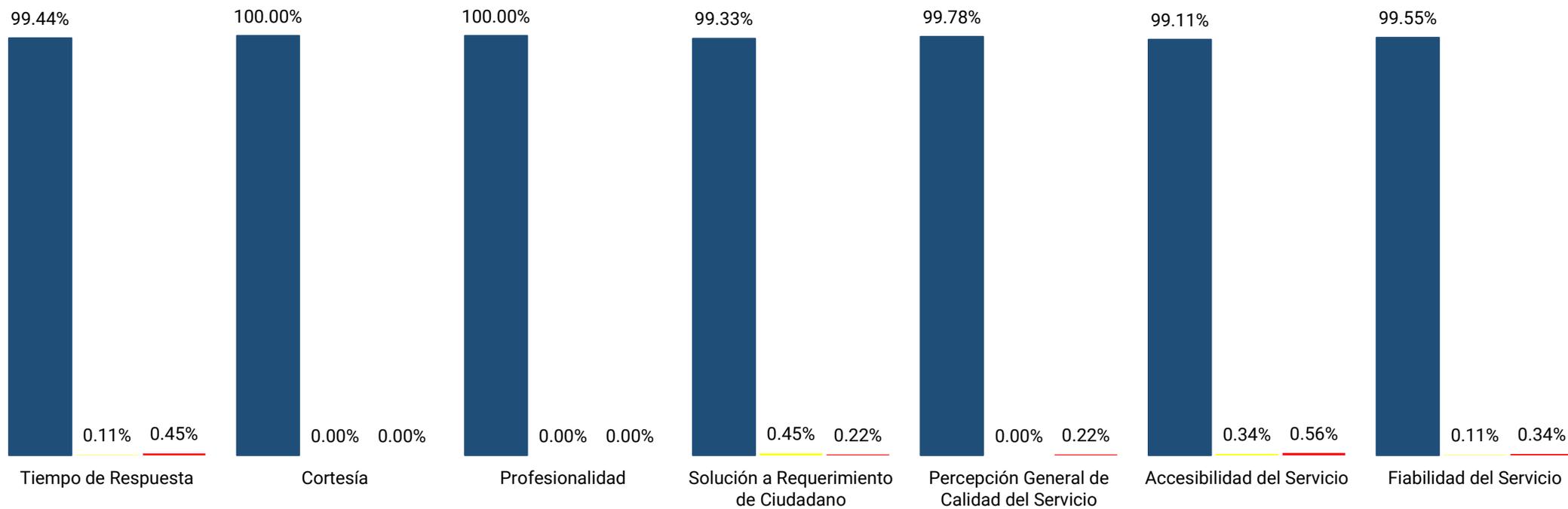
* Base: 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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

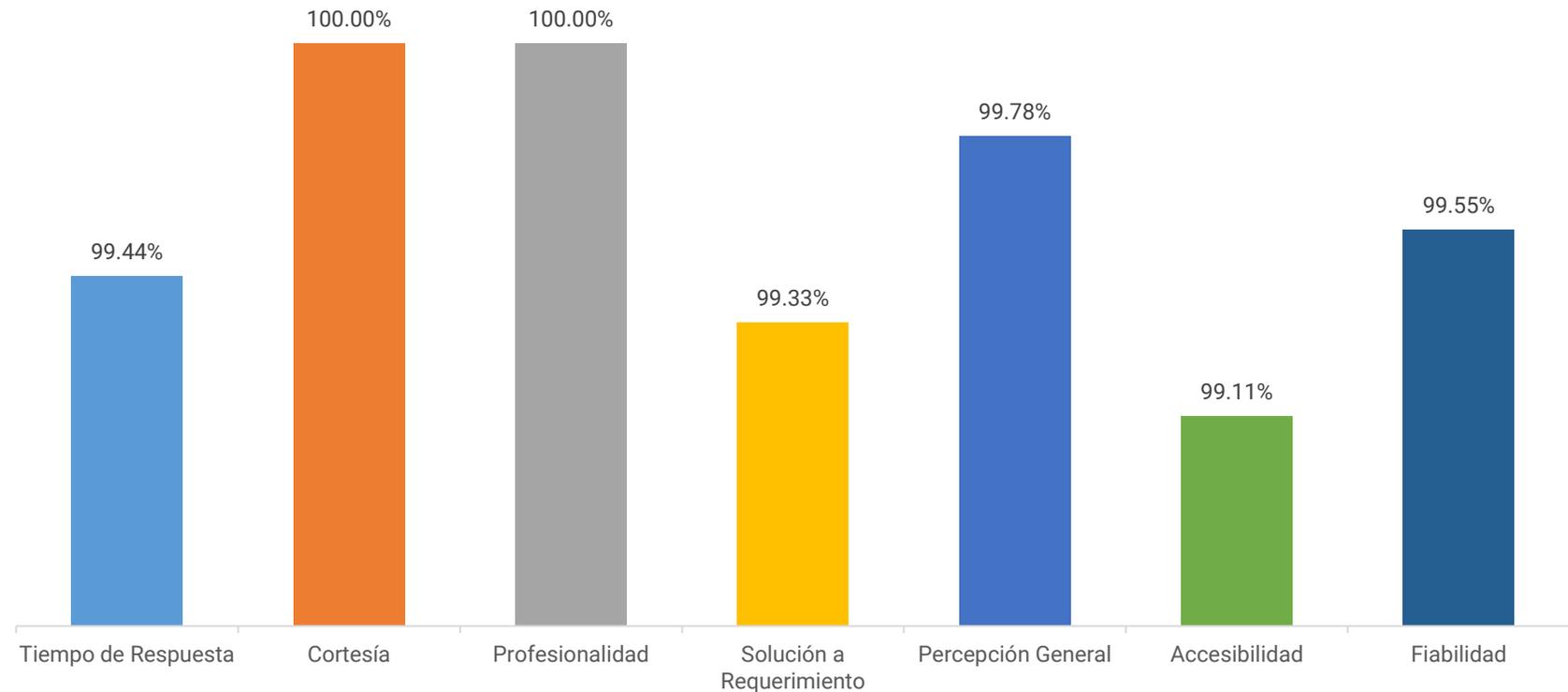


* Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.60%

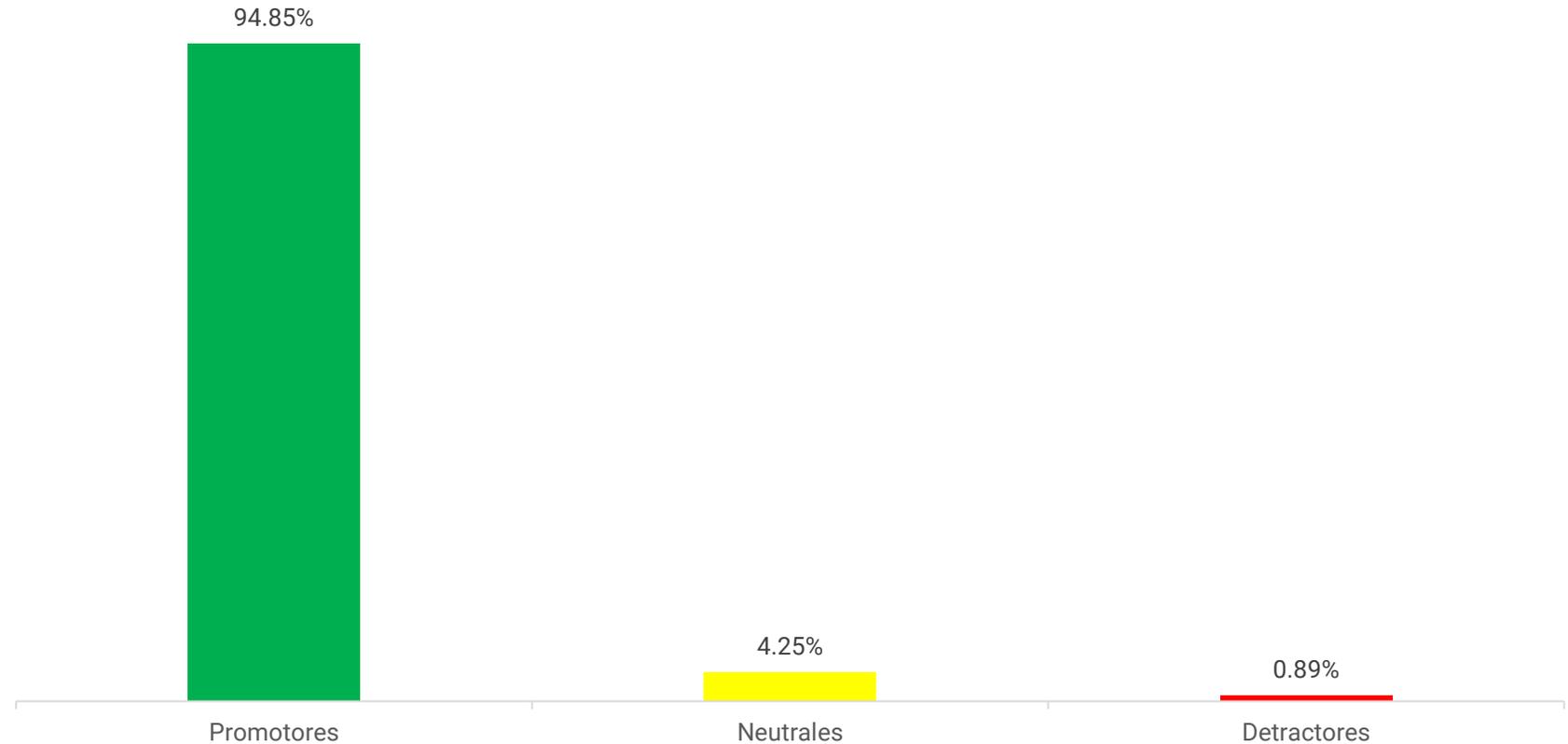


* Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

Índice del Promotor Neto (NPS)

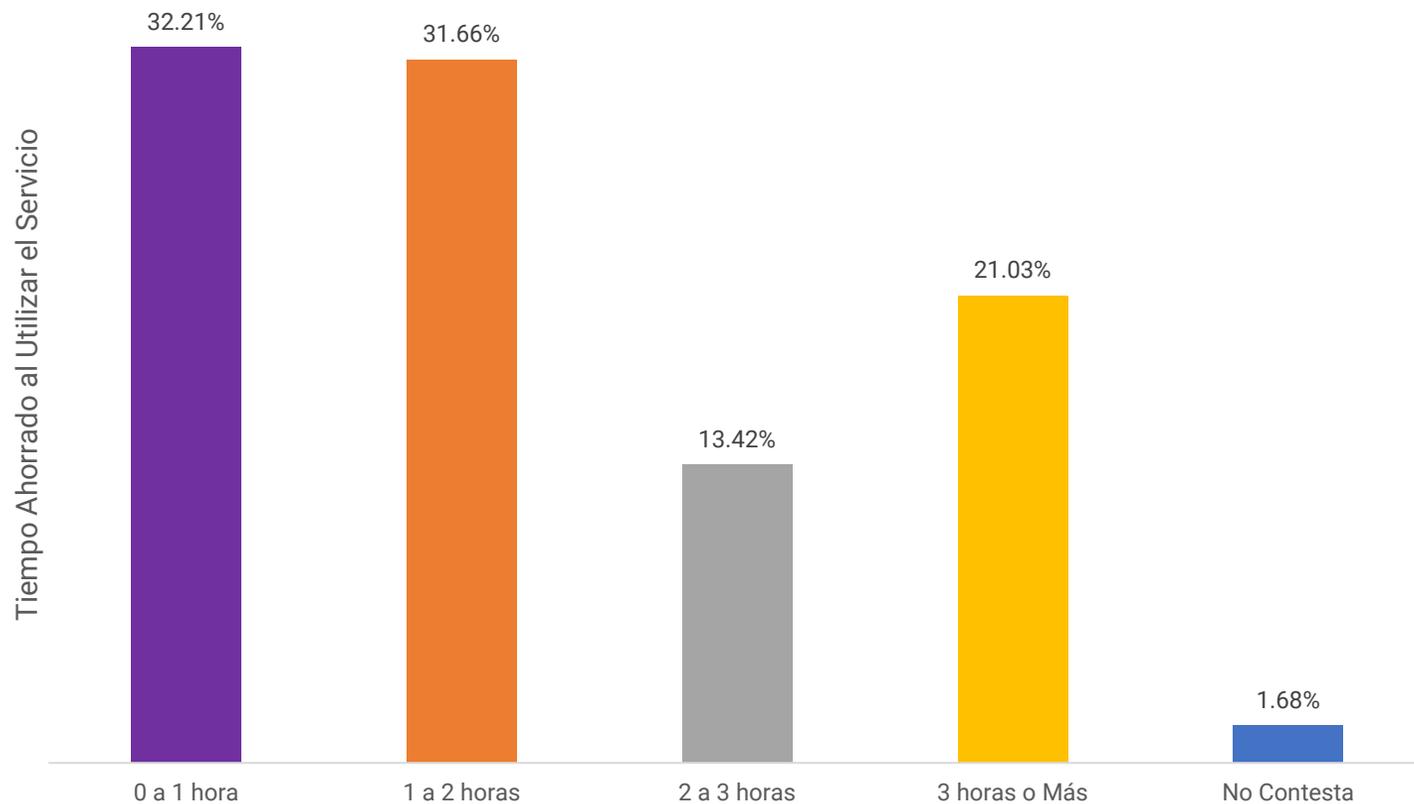
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

93.96%



* Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



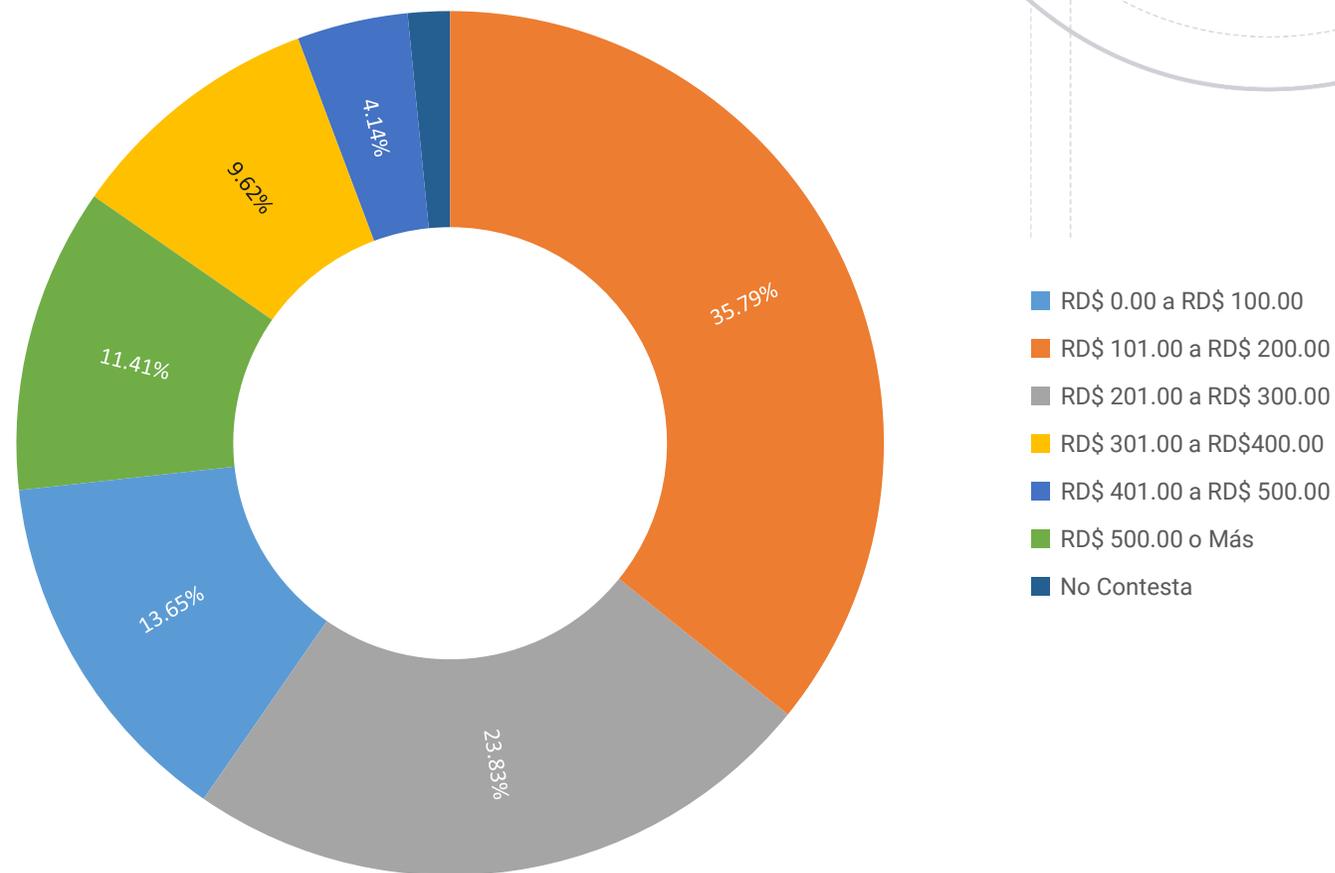
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 21% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 32% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 32% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 13% 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.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

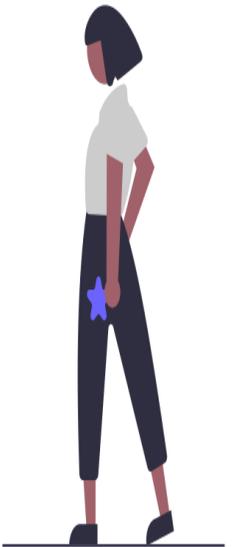
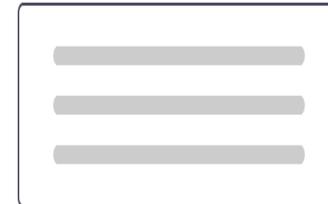
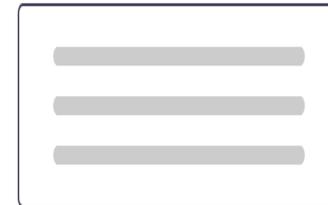
De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 11% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 14%, 36%, 24%, y 14% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$0.00 a RD\$100.00, RD\$101.00 a RD\$200.00, RD\$201.00 a RD\$300.00 y RD\$301.00 a RD\$500.00, 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 1% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

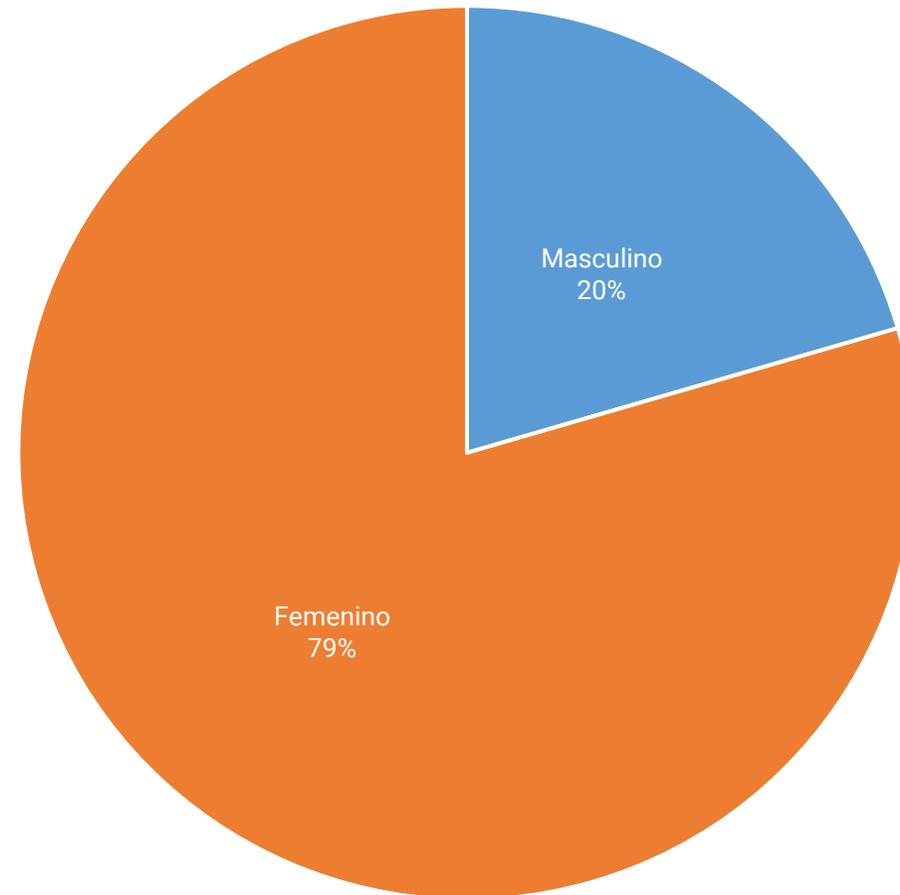


Comentario de los Encuestados

Con base en los comentarios recopilados, se evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, quienes valoraron positivamente aspectos como la **rapidez**, **eficiencia** y **cortesía** del personal. Expresiones como "**excelente todo**", "**muy buen servicio**", "**todo bien**" y "**satisfecho/a con el servicio**" fueron recurrentes, lo que refleja una percepción general favorable. También se destacaron frases que reconocen la utilidad del servicio remoto, evitando traslados a oficinas físicas. Sin embargo, algunos usuarios sugirieron oportunidades de mejora, como reducir el **tiempo de espera**, mejorar la visibilidad de los **subsidios consumidos** o brindar **información más detallada** durante la atención. En términos generales, el servicio fue calificado como **eficaz**, **accesible** y **bien valorado** por la ciudadanía.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.



¡MUCHAS GRACIAS!