

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Abril – Junio 2023)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



LLAMADAS RECIBIDAS

LLAMADAS ATENDIDAS

COMPARATIVA NIVEL DE SERVICIO Y TAZA ABANDONO

MAPA PORCENTUAL DE SERVICIO POR PROVINCIA

INSTITUCIONES Y SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

LLAMADAS ATENDIDAS POR GENERO A NIVEL NACIONAL

02

05

08

09

10

12

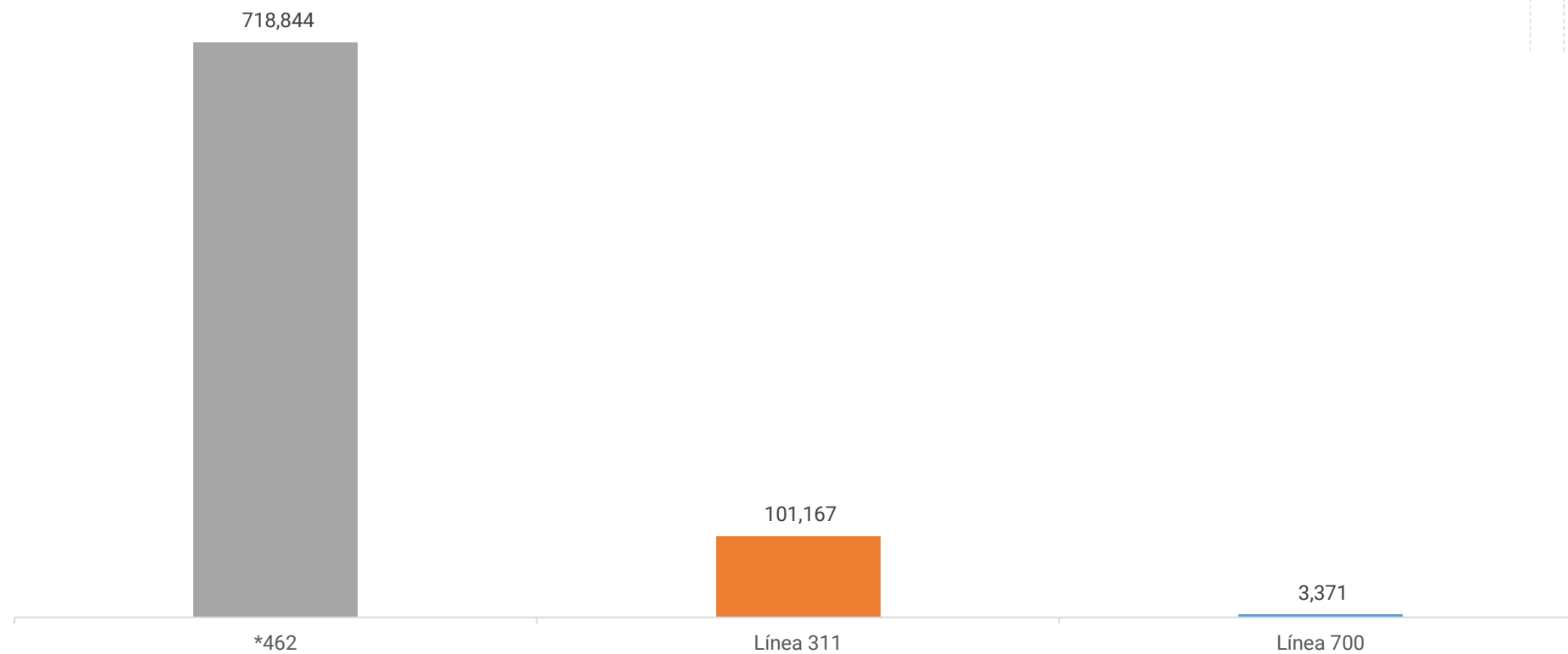
17

ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **823,382** llamadas durante el periodo abril-junio del actual 2023.



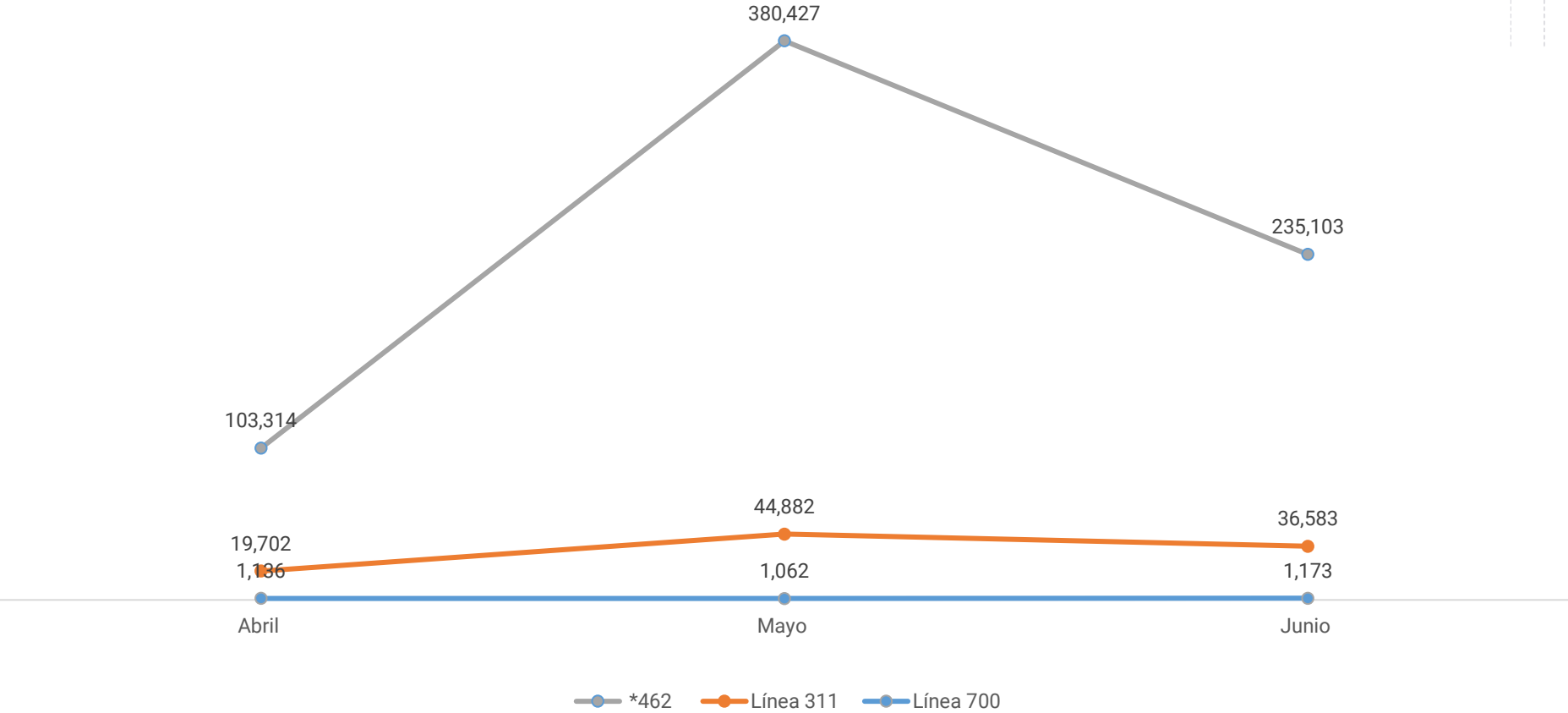
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO

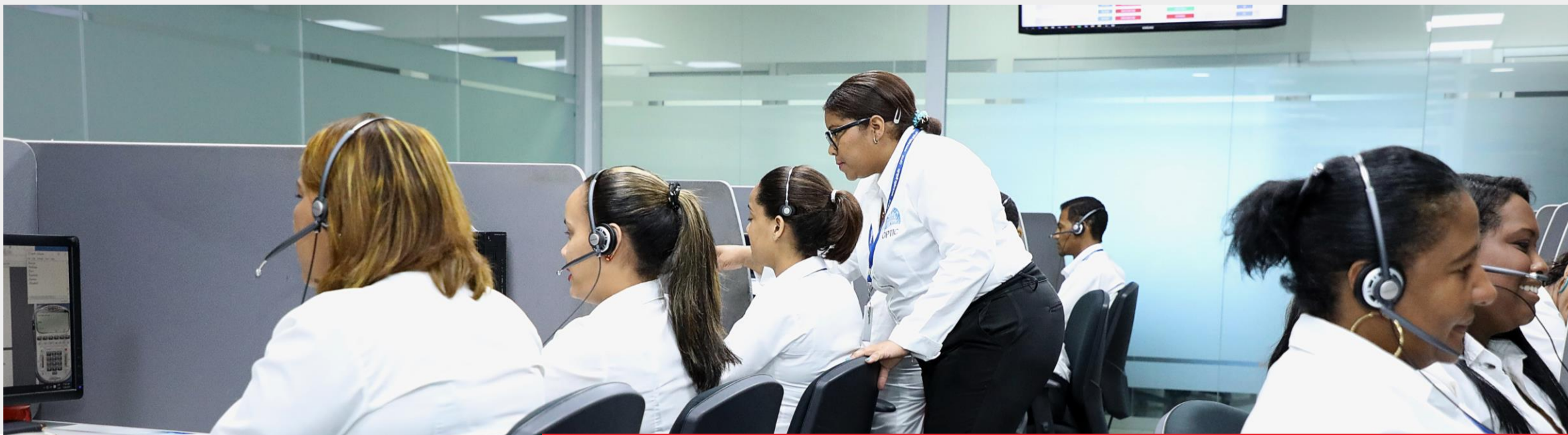


* Período: abril-junio 2023.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2023



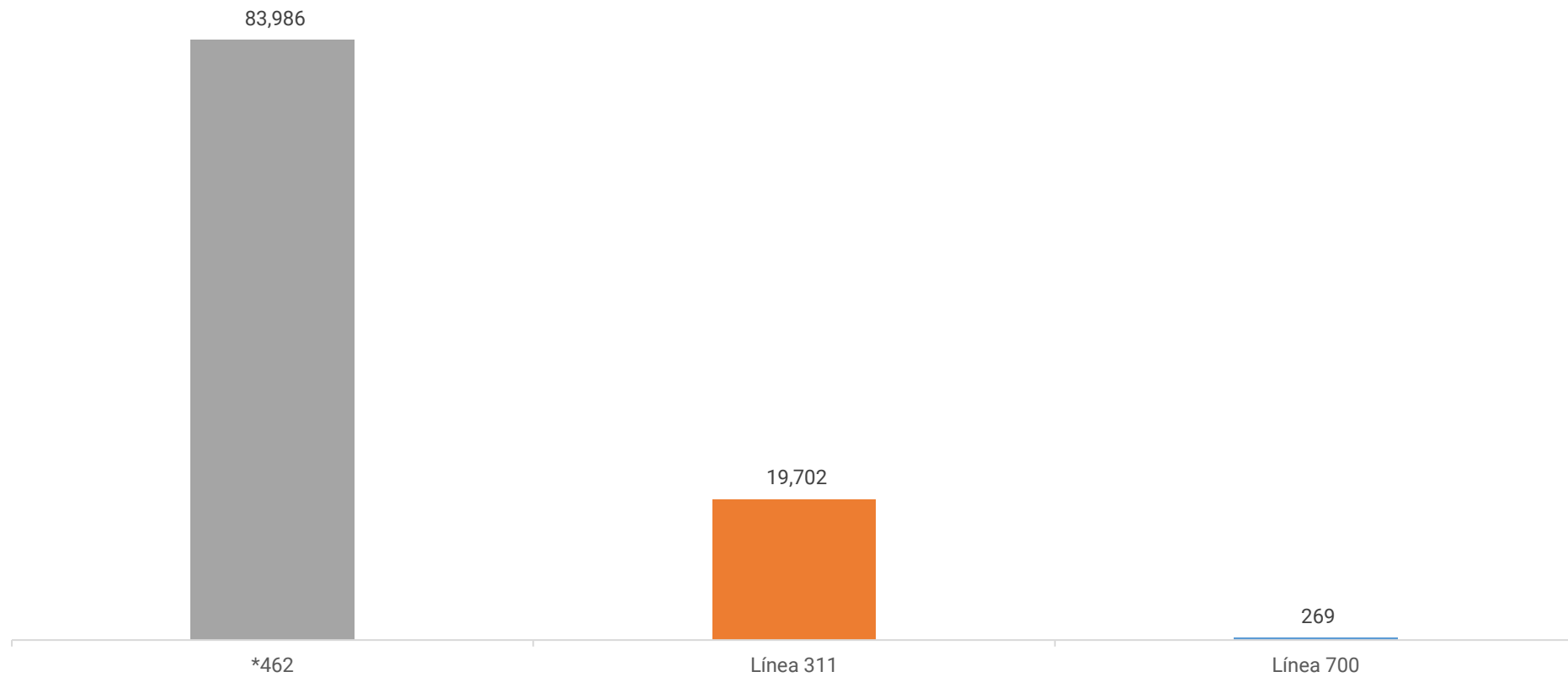


LLAMADAS ATENDIDAS

103,957

Son las llamadas de ciudadanos que han recibido algún tipo de asistencia a través de nuestras líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700, durante el periodo abril-junio del actual 2023.

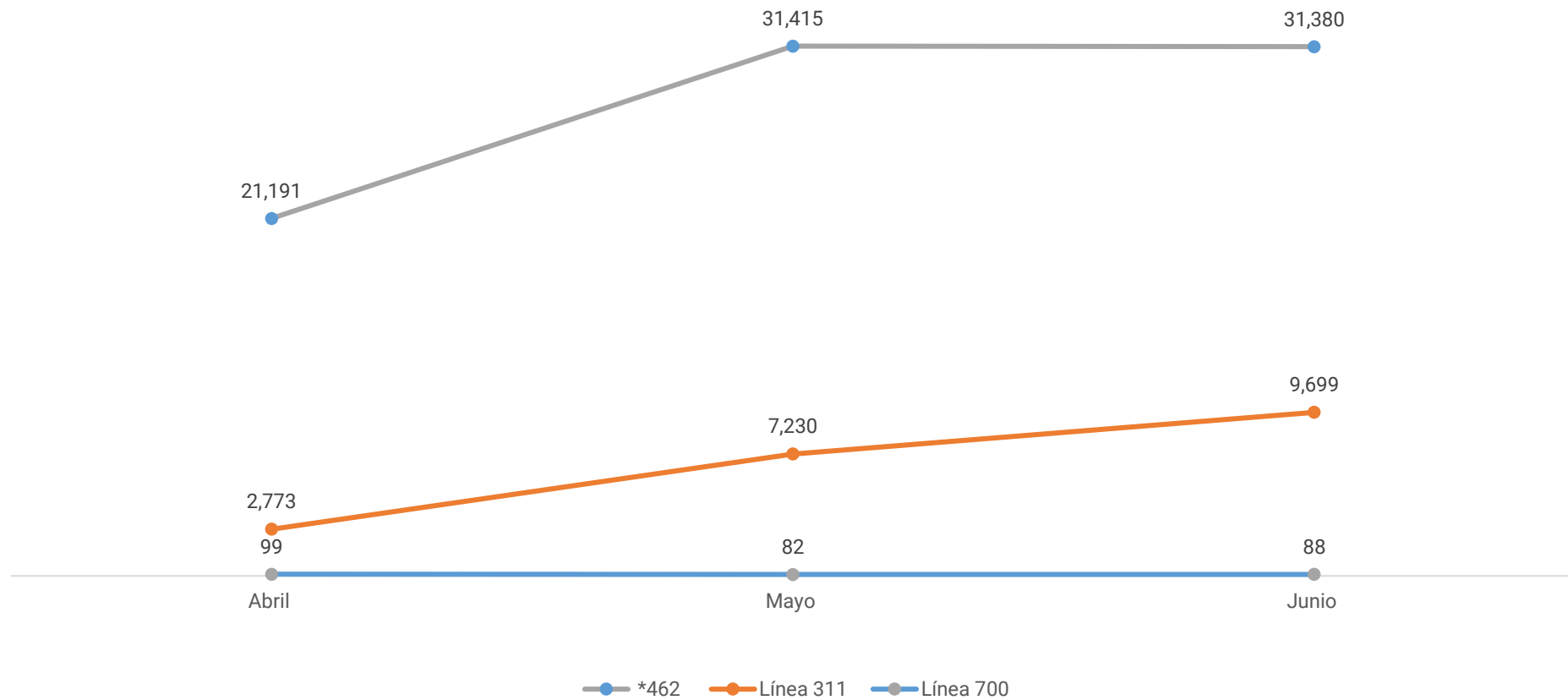
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



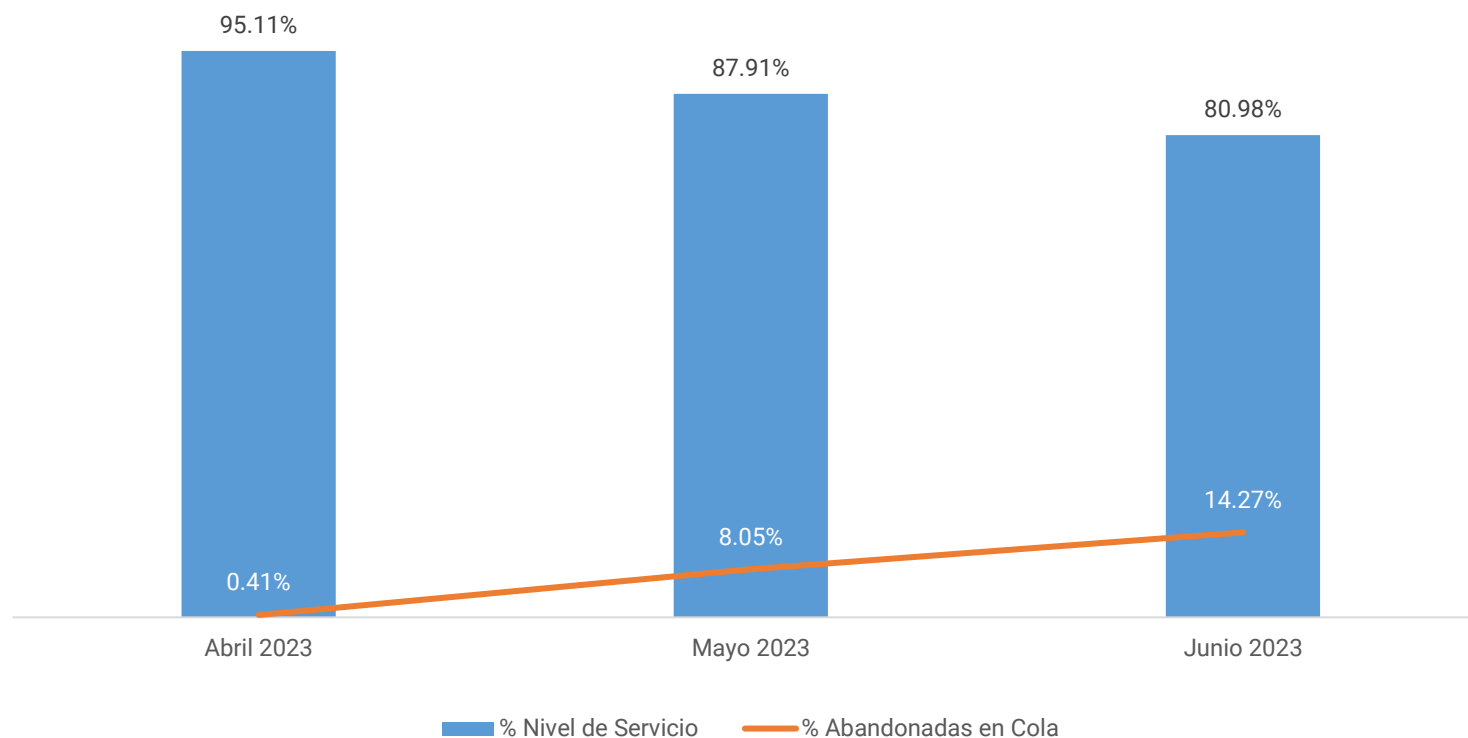
* Período: abril-junio 2023.

LLAMADAS ATENDIDAS

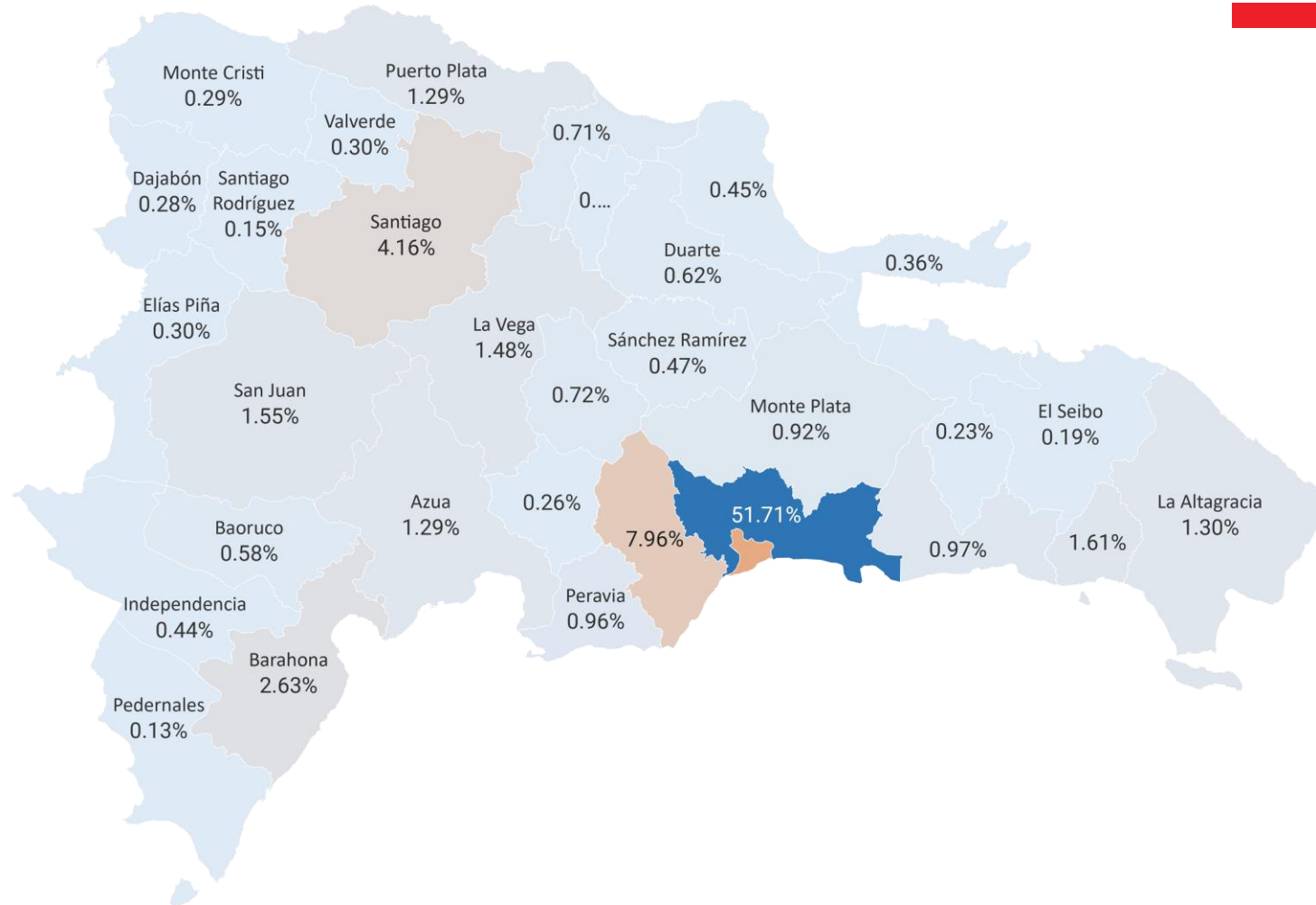
Desglose por mes del 2023



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



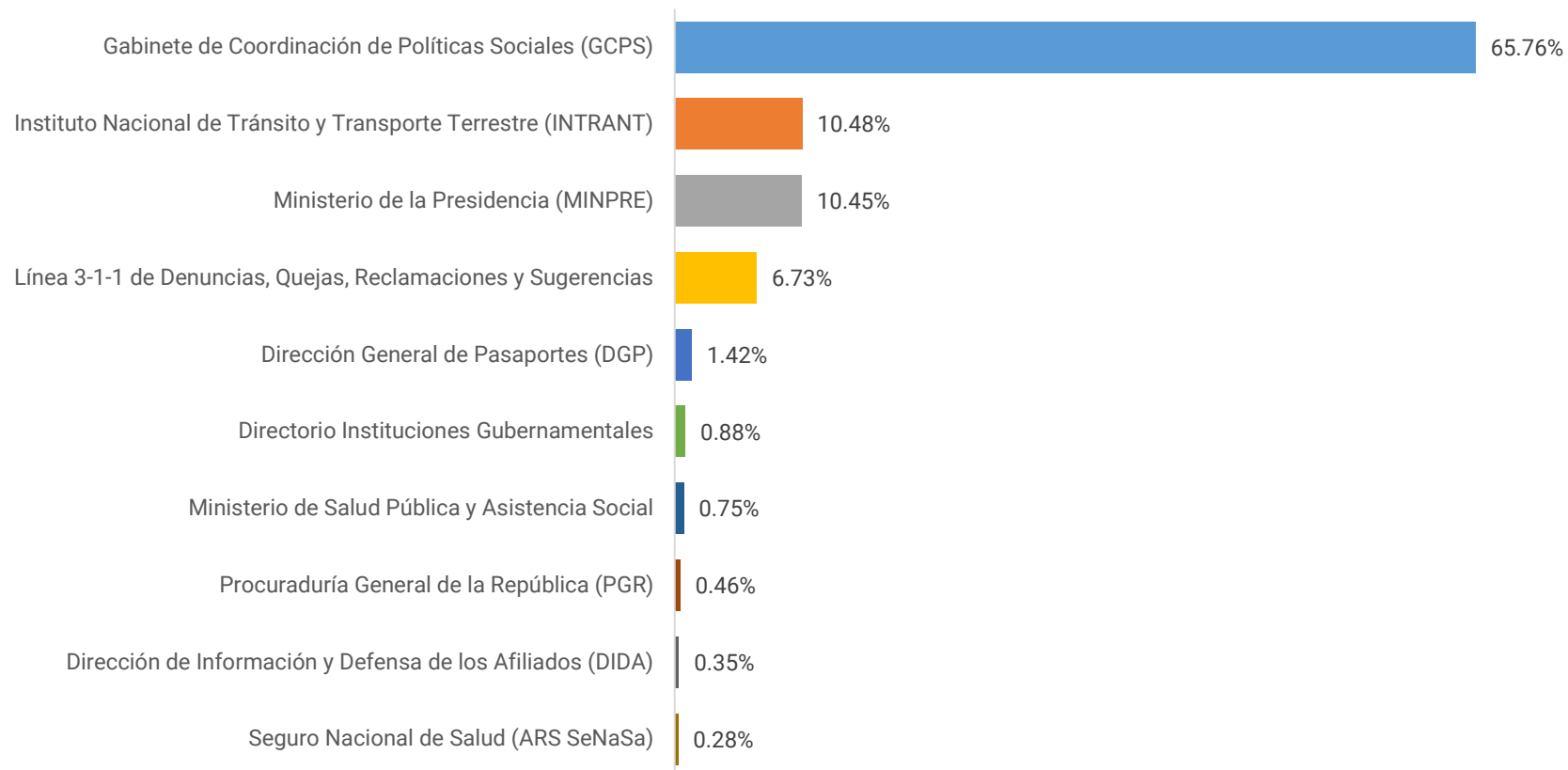
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

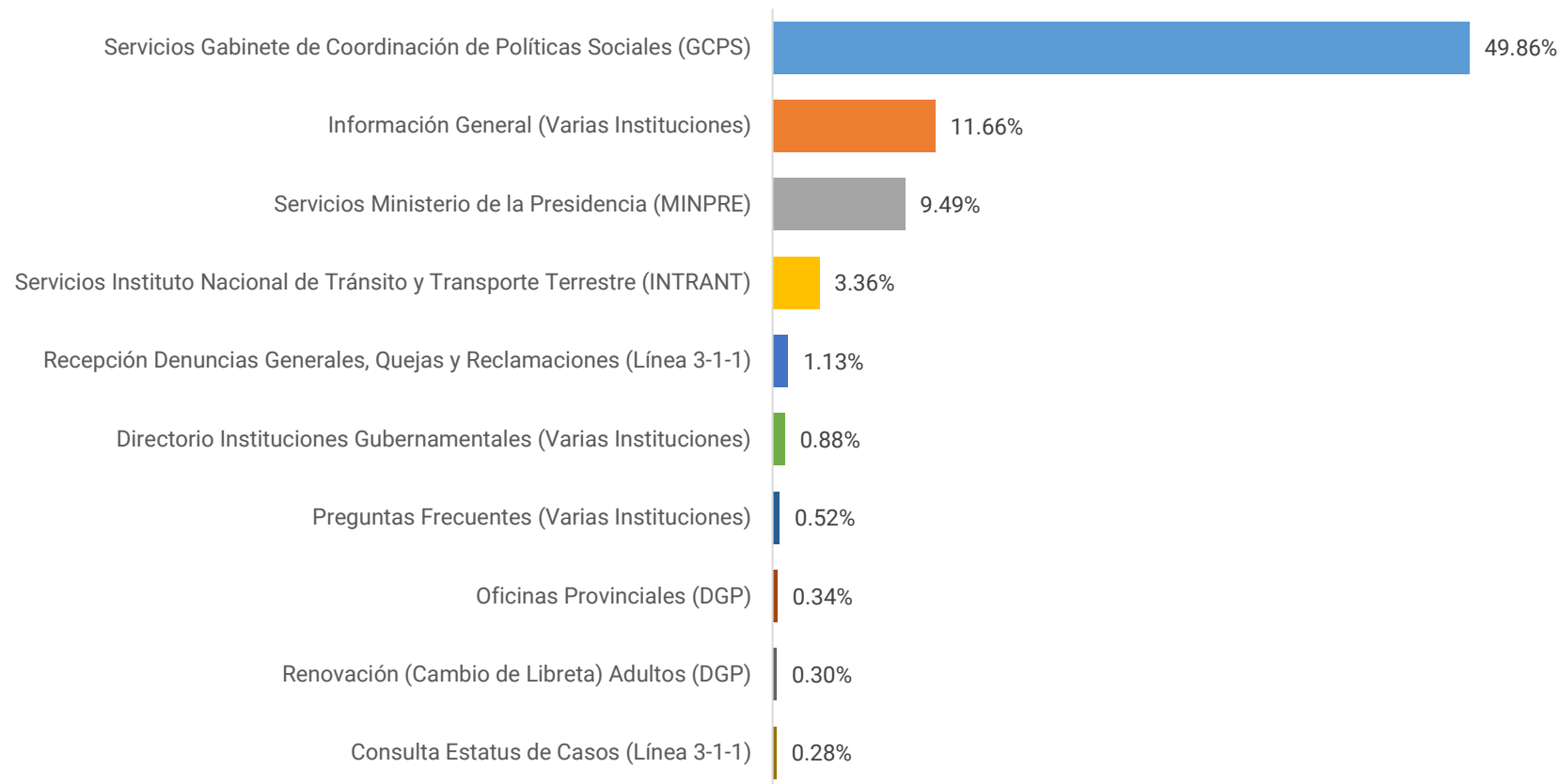
* **Base:** 58,565 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 58,565 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

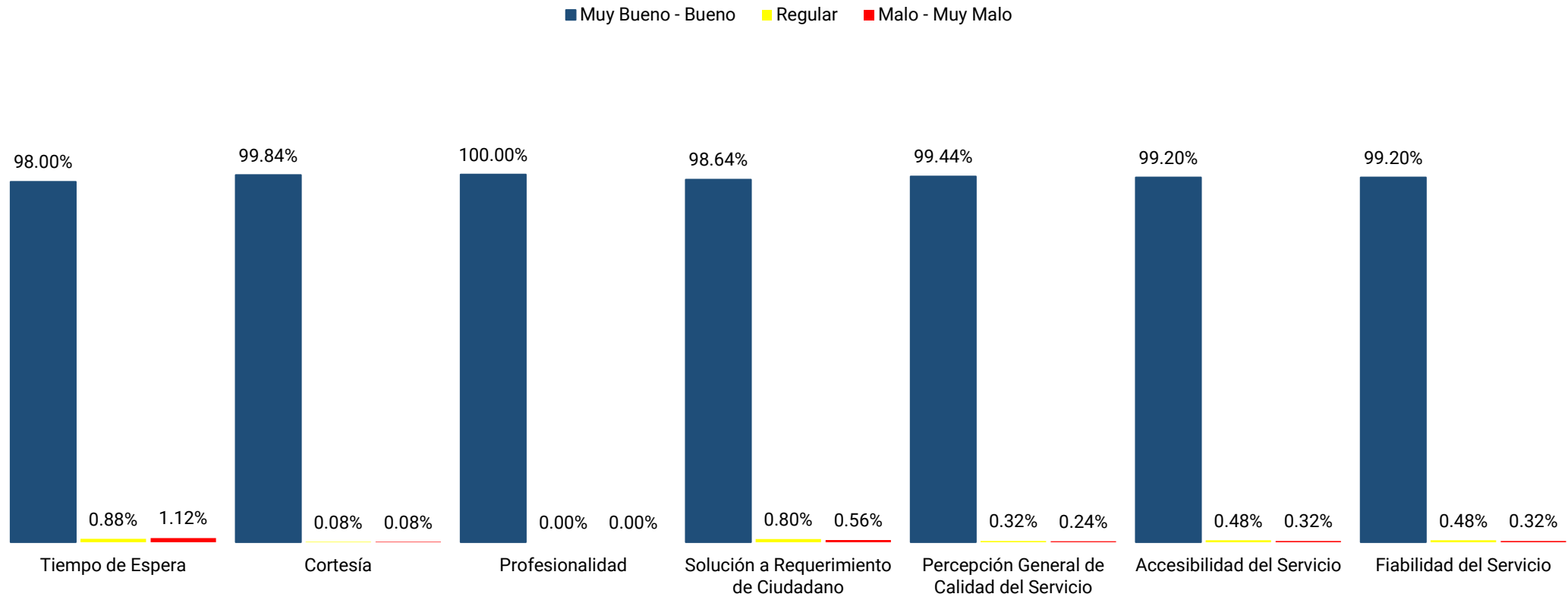


* **Base:** 58,565 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



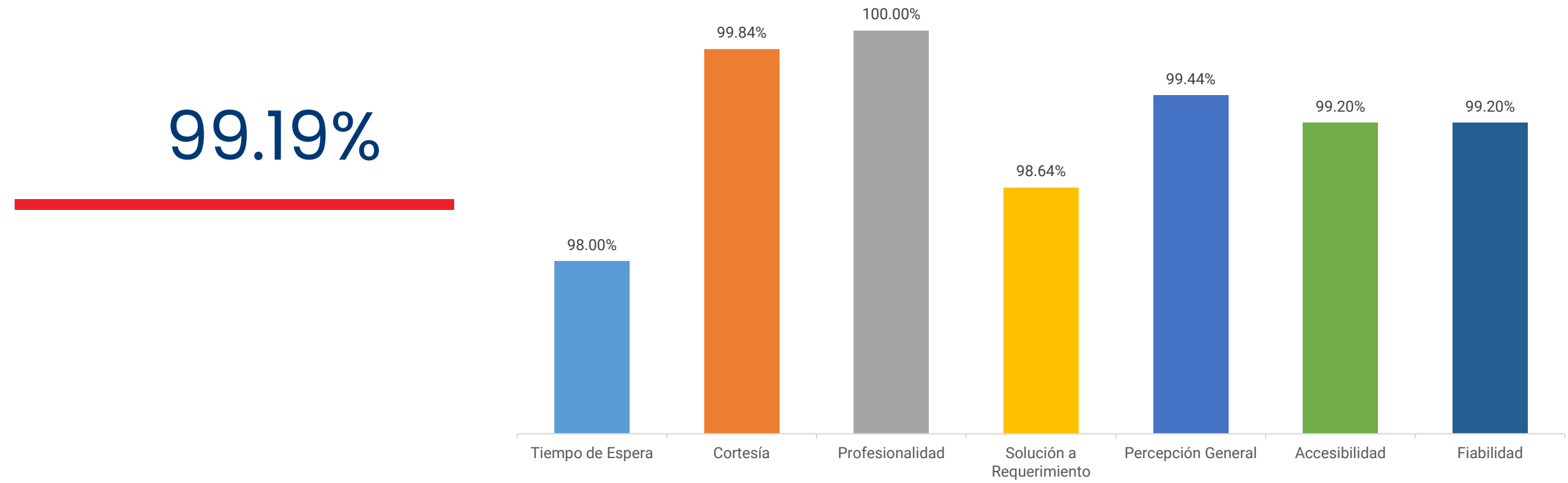
RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA



* Base: 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

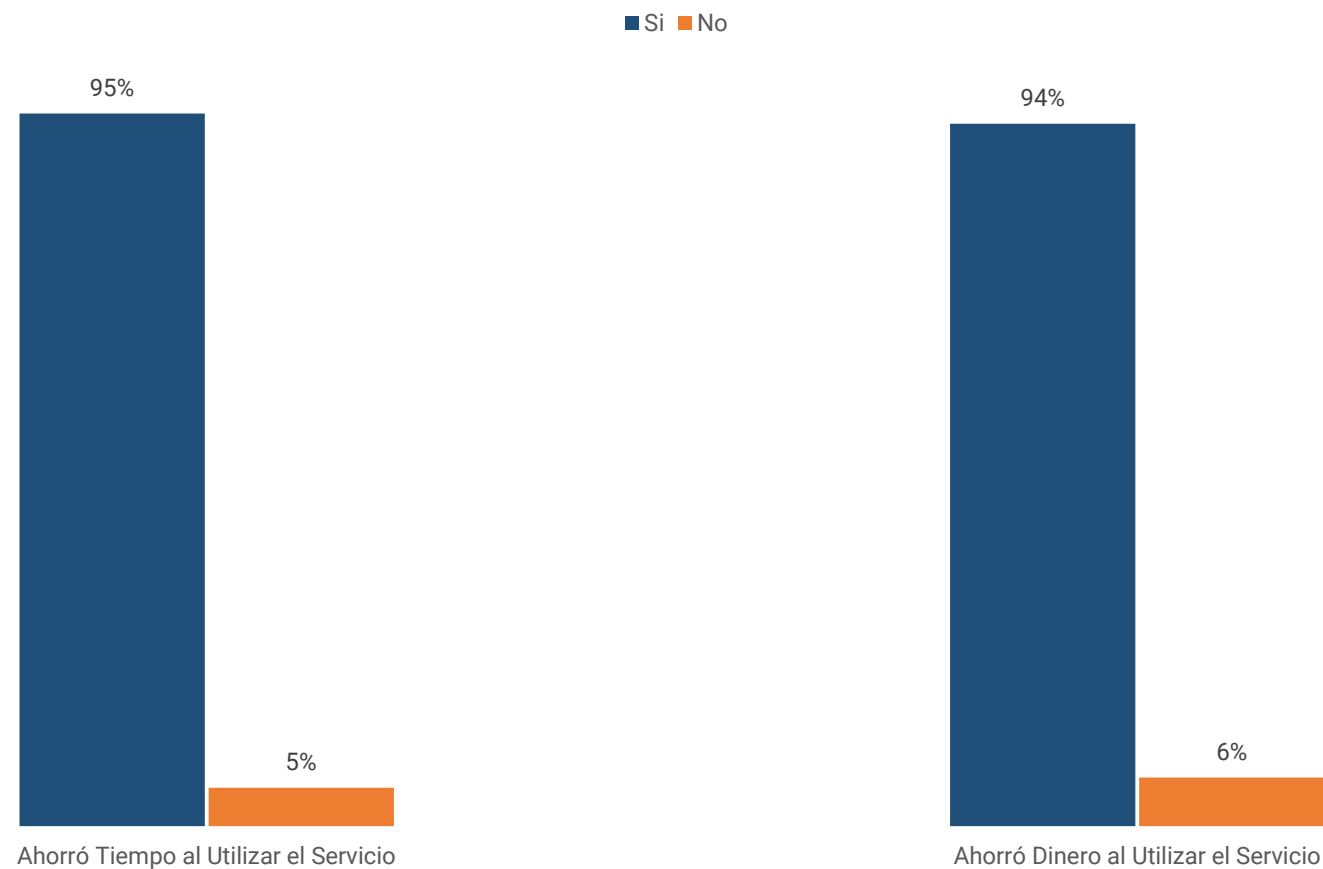
Índice de Satisfacción Ciudadana

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión



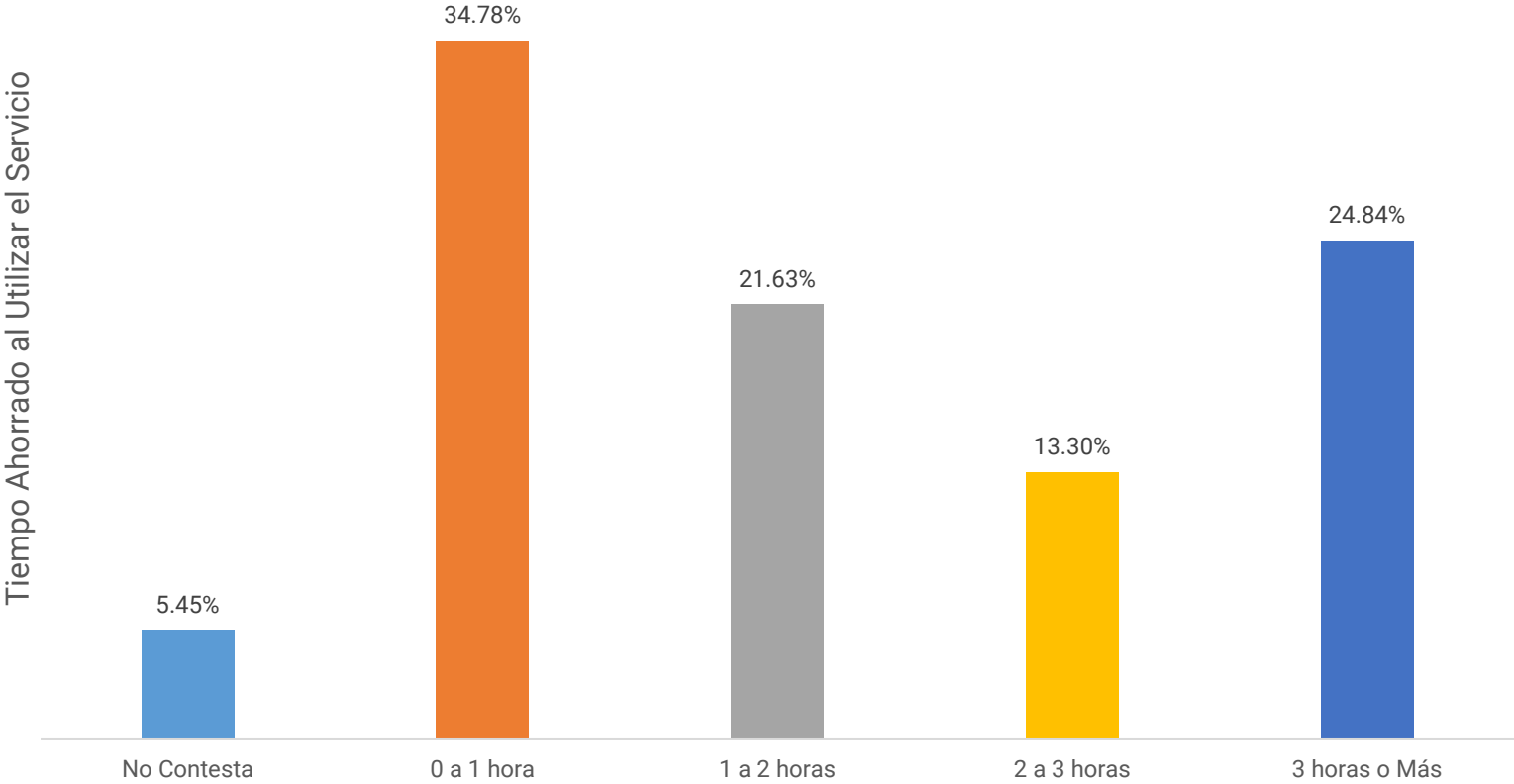
* Base: 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



* **Base:** 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO

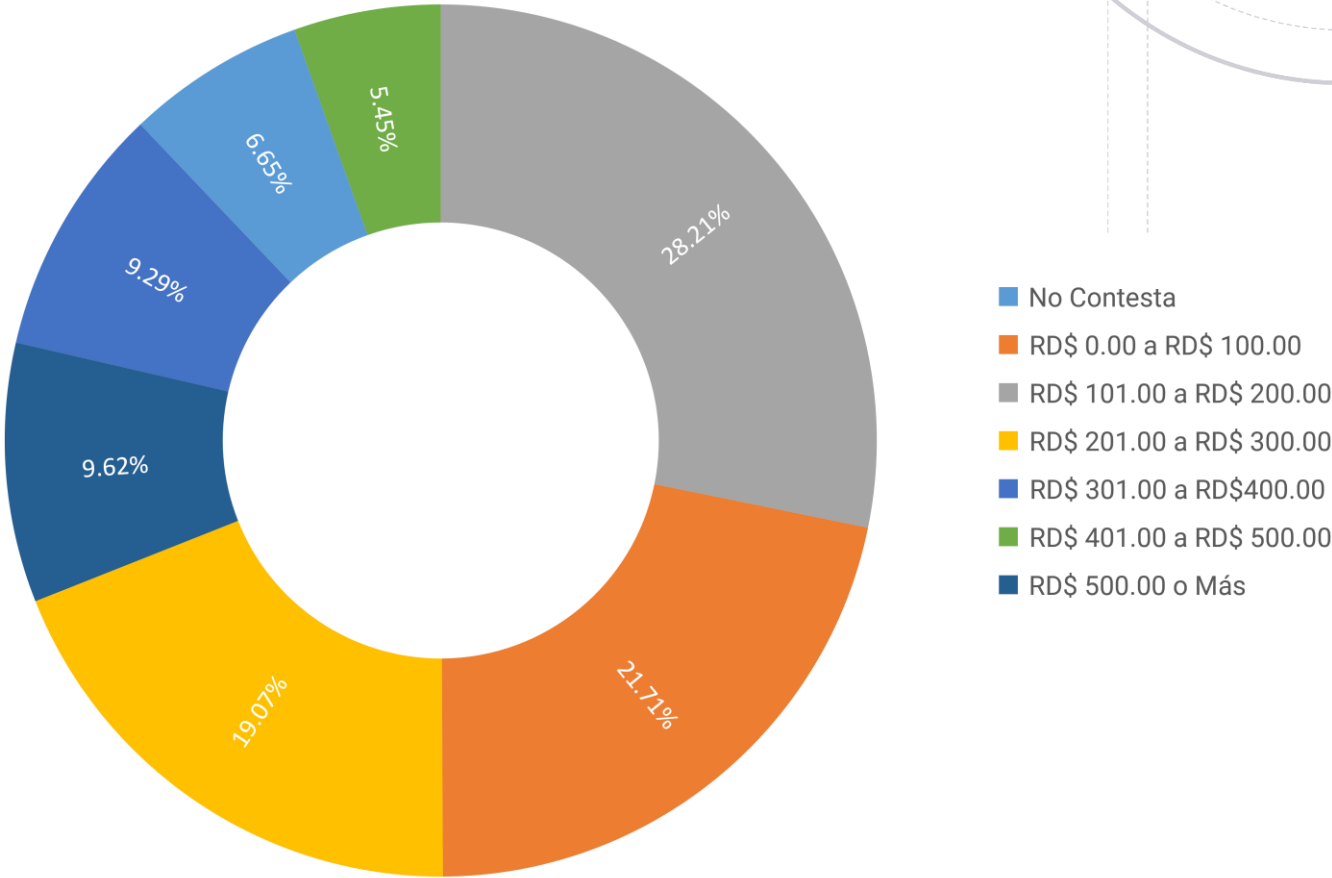


Alrededor del 25% de los ciudadanos encuestados mencionó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental. Además, el 35% y el 22% indicaron haber ahorrado de 1 a 2 horas respectivamente. Estos resultados demuestran los beneficios significativos en términos de ahorro de tiempo que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

* **Base:** 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

El 10% de los ciudadanos encuestados estimó haber ahorrado RD\$500.00 o más al utilizar los servicios del Centro de Contacto Gubernamental. Asimismo, el 28%, el 22% y el 19% consideraron haber ahorrado hasta RD\$200.00, RD\$100.00 y RD\$300.00 respectivamente. Estos resultados revelan que una parte significativa de los usuarios ha experimentado ahorros monetarios al hacer uso del servicio del Centro de Contacto Gubernamental.



* **Base:** 1,248 encuestados para el 100% de la Muestra del periodo abril-junio 2023.

Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

- ▶ Se han recibido quejas de algunos usuarios/ciudadanos respecto al tiempo de espera, destacando que en algunos casos duraron mucho tiempo tratando de comunicarse con el *462 y, hubo un caso en que el ciudadano estuvo tratando de comunicarse durante 2 días sin éxito, una vez que lograron hacerlo, paso un promedio de 15 minutos en espera. Estos largos tiempos de espera pueden generar frustración y afectar la experiencia del usuario.
- ▶ Algunos usuarios/ciudadanos expresaron su descontento debido al largo tiempo de espera experimentado. Esto revela una insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al tiempo que tuvieron que esperar para recibir atención. Es fundamental optimizar los tiempos de espera con el fin de proporcionar un servicio más eficiente y satisfactorio.

Cortesía

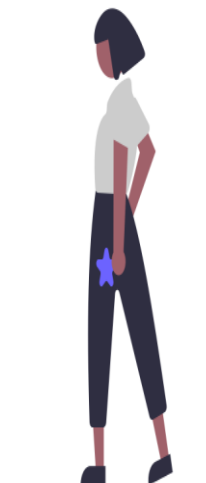
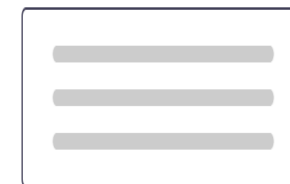
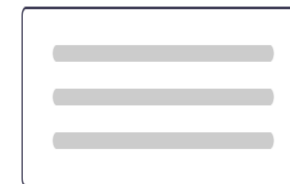
- ▶ El ciudadano ha calificado el servicio como malo y ha dejado su comentario en el indicador de Cortesía. Sin embargo, su insatisfacción se debe al largo tiempo de espera para ser atendido.

Solución a Requerimiento

- ▶ Se han registrado quejas de algunos usuarios respecto a la falta de atención y personalización en el servicio, así como la falta de respuesta a una solicitud por parte de un usuario en particular. Estas situaciones generan frustración y resaltan la necesidad de mejorar la calidad y eficiencia en la resolución de los requerimientos de los clientes.
- ▶ Hay comentarios que indican que el servicio del 3-1-1 no está funcionando correctamente y los usuarios se sienten abandonados. Esto refleja una falta de confianza en la capacidad del servicio para resolver eficazmente las necesidades. Se requieren mejoras para asegurar que las necesidades de los usuarios sean abordadas adecuadamente y se les brinde una solución satisfactoria.

Evaluación General

- ▶ Según los comentarios de los usuarios del 3-1-1, se observa que los agentes no tienen la capacidad de ofrecer respuestas más exhaustivas. Esto podría sugerir una limitación en su capacidad para brindar retroalimentación detallada. Es fundamental permitir que los representantes se expresen plenamente a fin de obtener una evaluación más precisa del servicio.



Comentario de los Encuestados

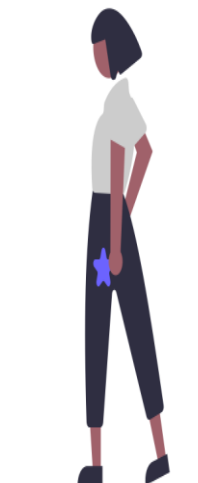
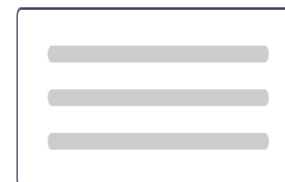
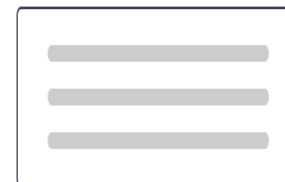
Accesibilidad

El usuario califica el servicio como muy malo debido a las dificultades para comunicarse con el personal.

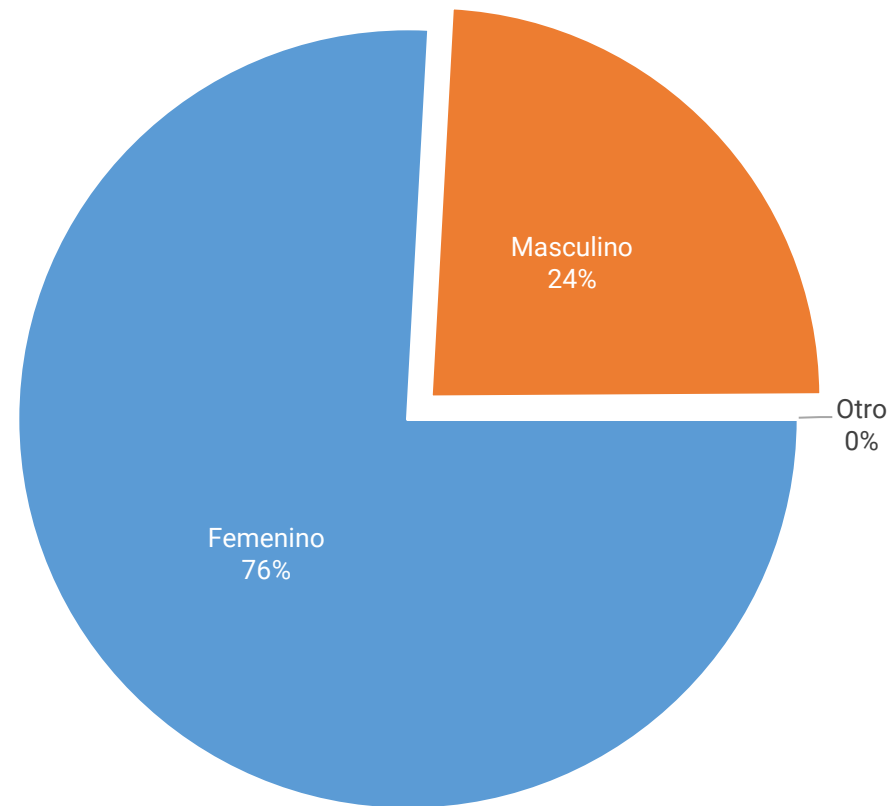
Se ha observado que hay deficiencias en la información proporcionada a través de la línea 3-1-1, así como en los prolongados tiempos de espera para recibir una respuesta a las quejas. Esto sugiere una falta de accesibilidad y una comunicación ineficiente. Es de vital importancia mejorar la accesibilidad, ofrecer información adecuada y reducir los tiempos de respuesta para satisfacer las necesidades de los usuarios de manera efectiva.

Fiabilidad

Se ha puesto de relieve la carencia de información y la tardanza en responder a las quejas, lo cual provoca una sensación de falta de confianza en el servicio. Es imprescindible mejorar la comunicación de datos y asegurar respuestas oportunas y efectivas a las quejas de los usuarios con el fin de incrementar la confianza y la percepción de fiabilidad del servicio.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* **Base:** 58,565 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2023.



¡MUCHAS GRACIAS!