

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Enero – Marzo 2024)

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

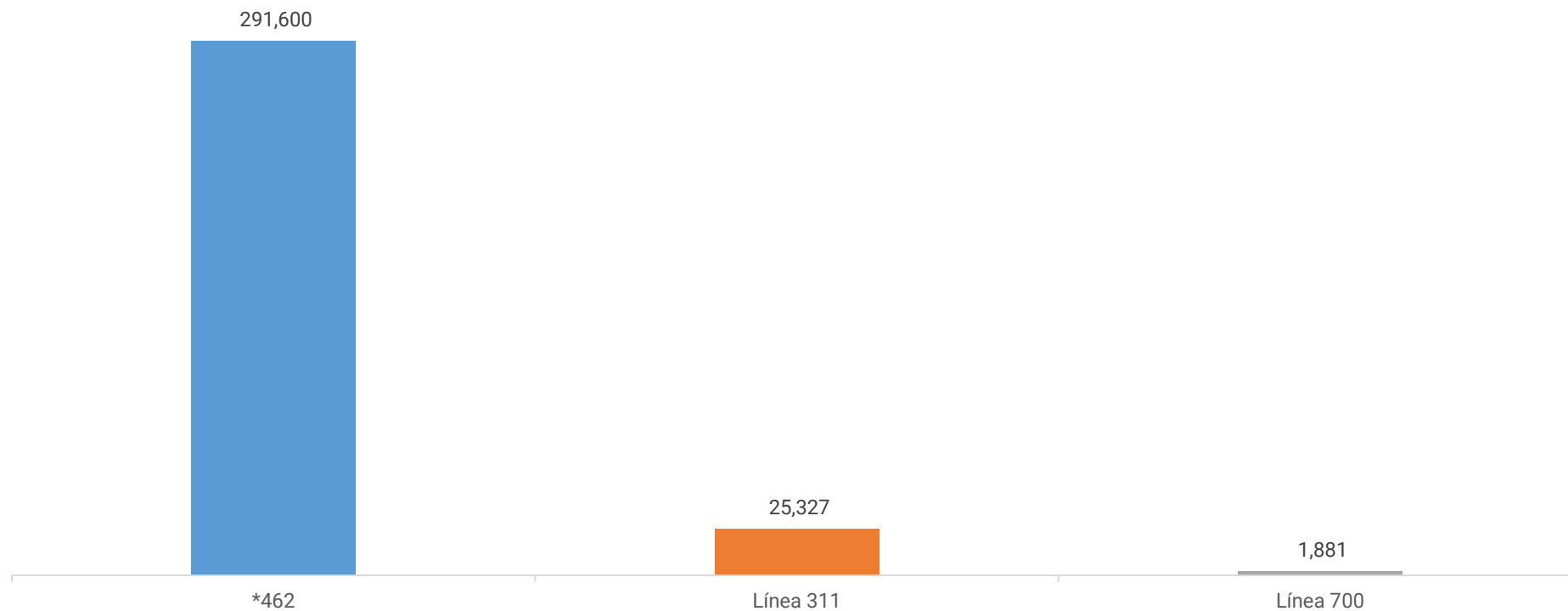
17



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462**, **3-1-1** y **700** recibió un total de **318,808** llamadas durante el periodo enero-marzo del actual 2024.

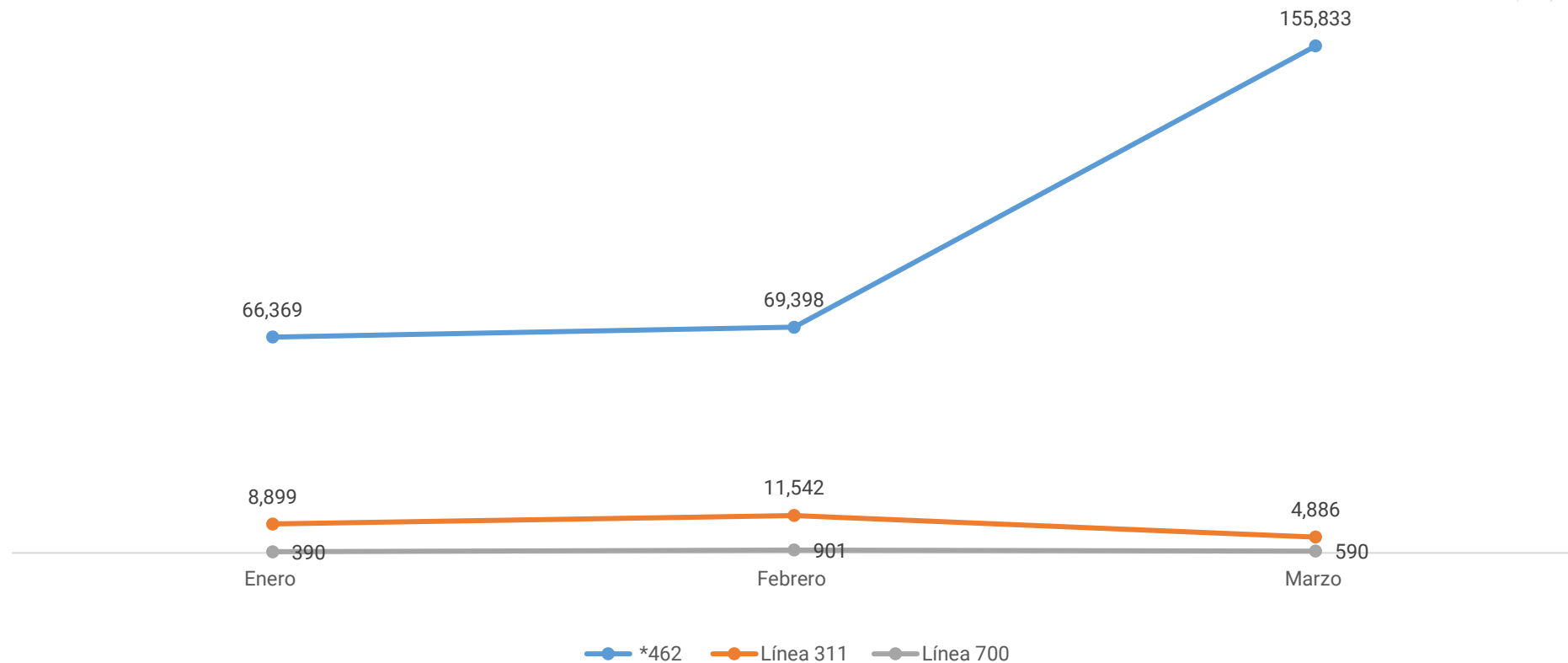
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Período: enero-marzo 2024.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2024





LLAMADAS ATENDIDAS

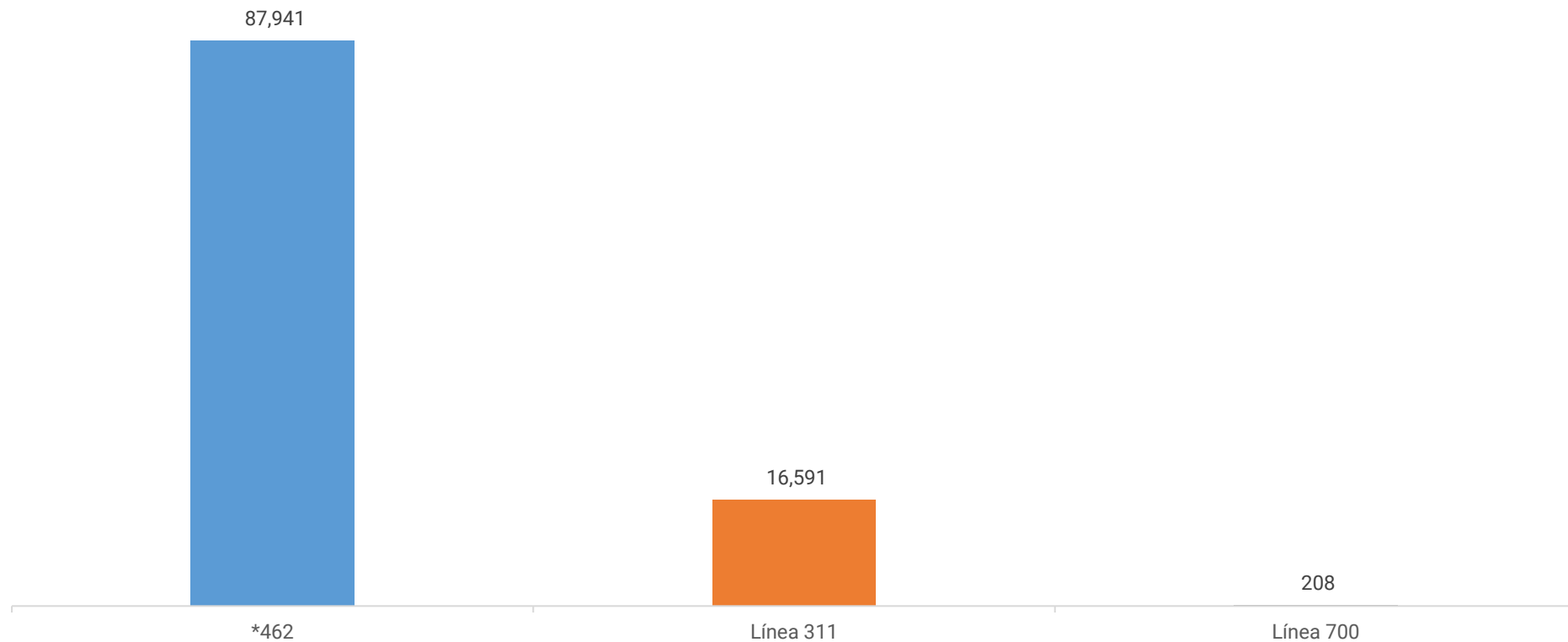
104,740

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 del actual 2024.

x

c

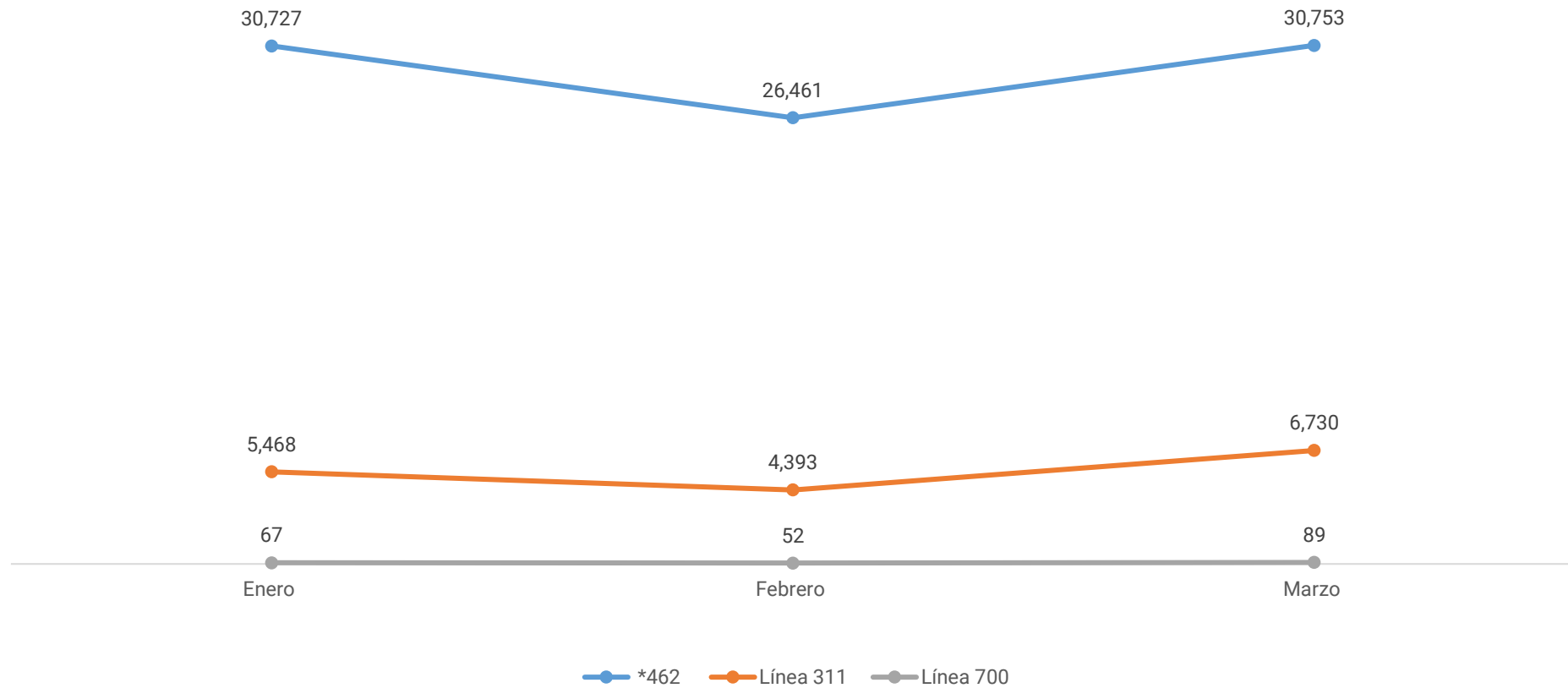
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



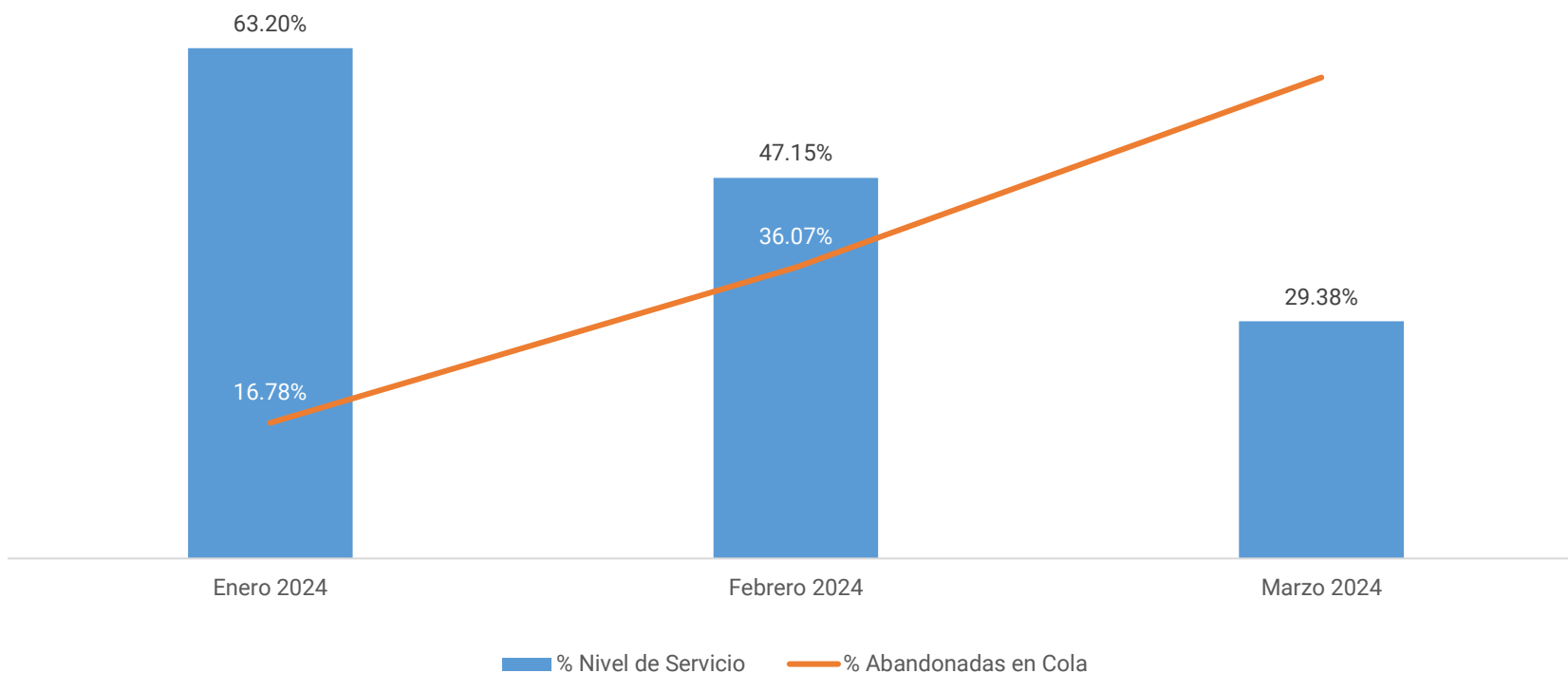
* Período: enero-marzo 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS

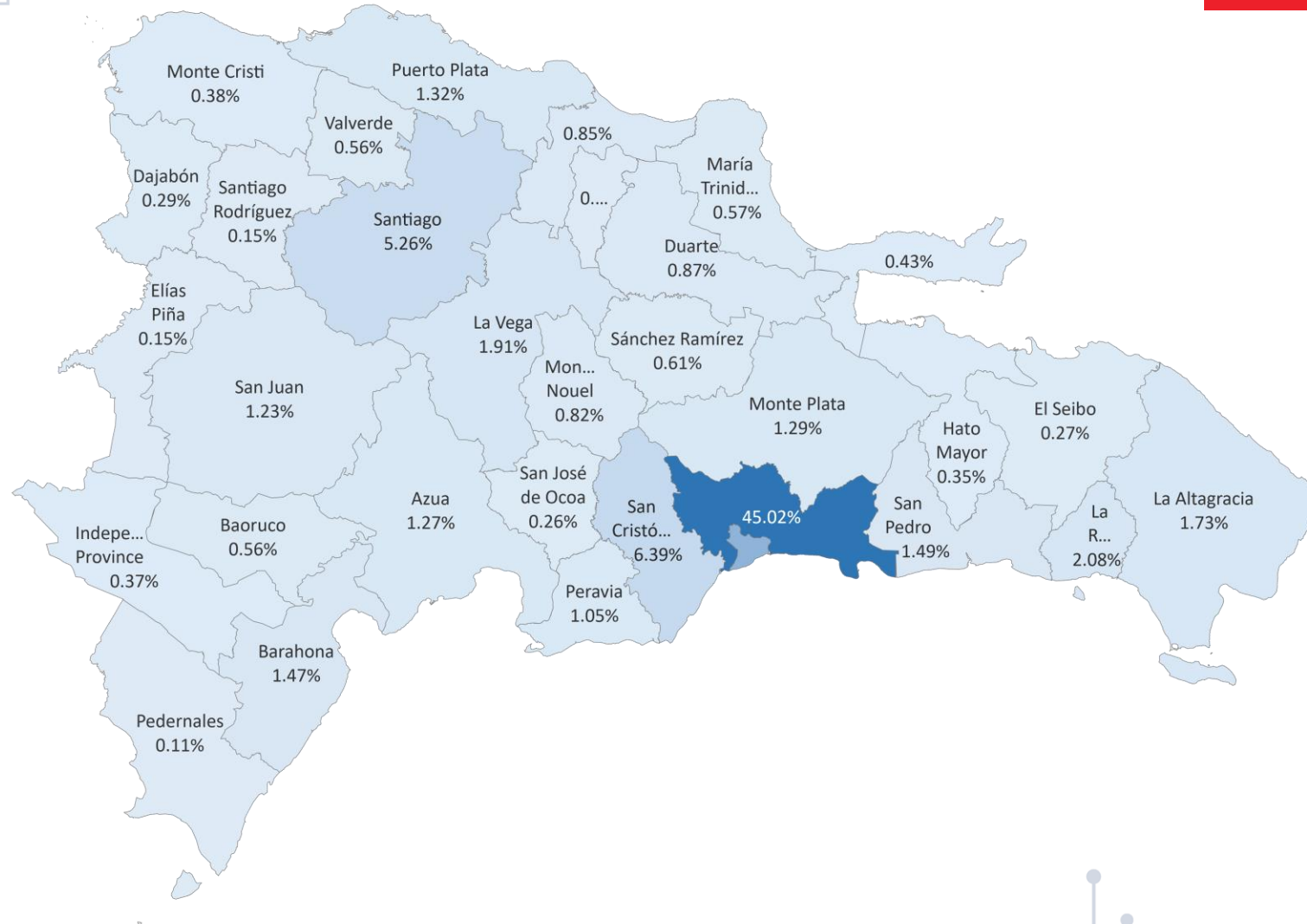
Desglose por mes del 2024



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



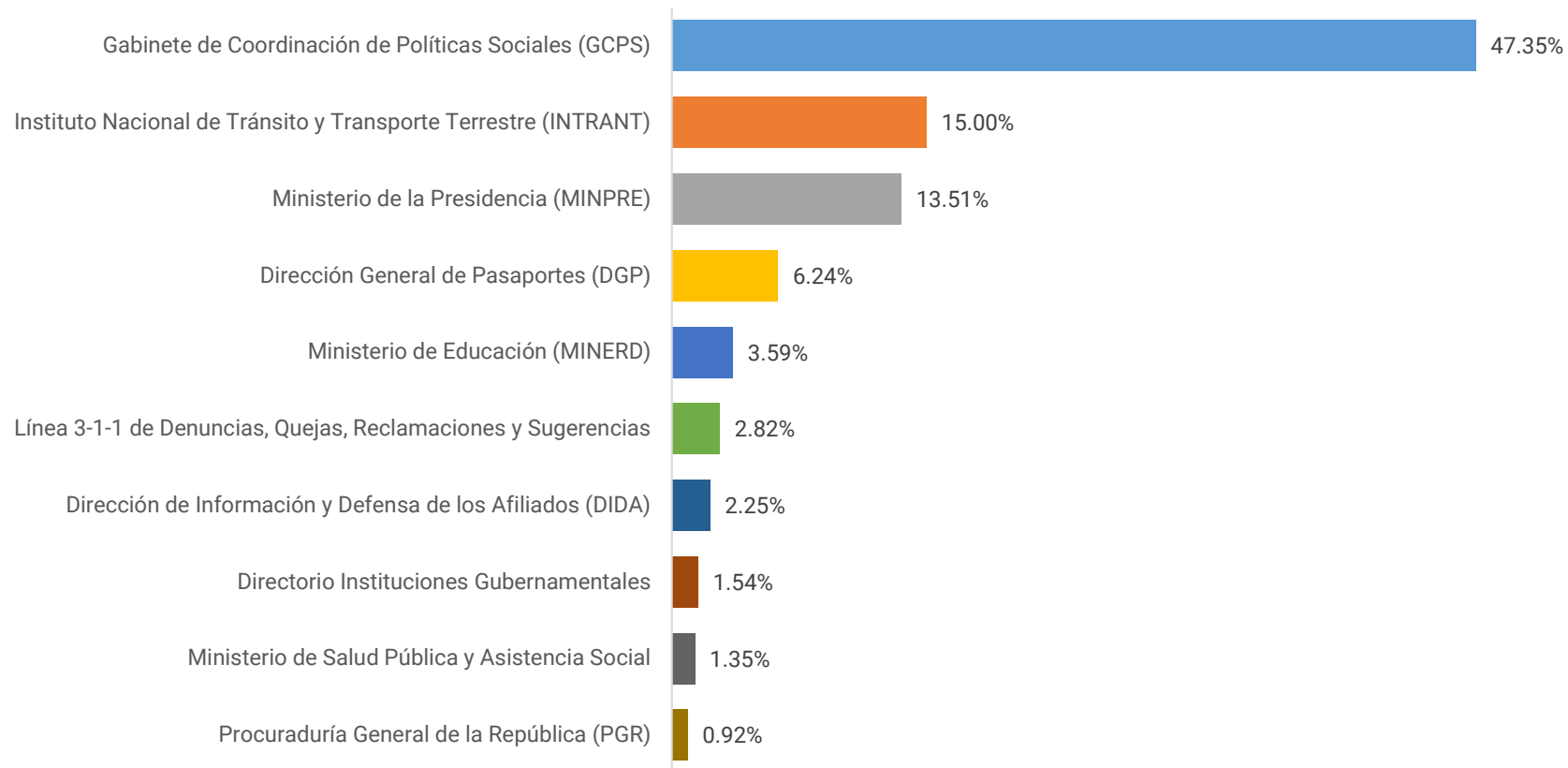
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

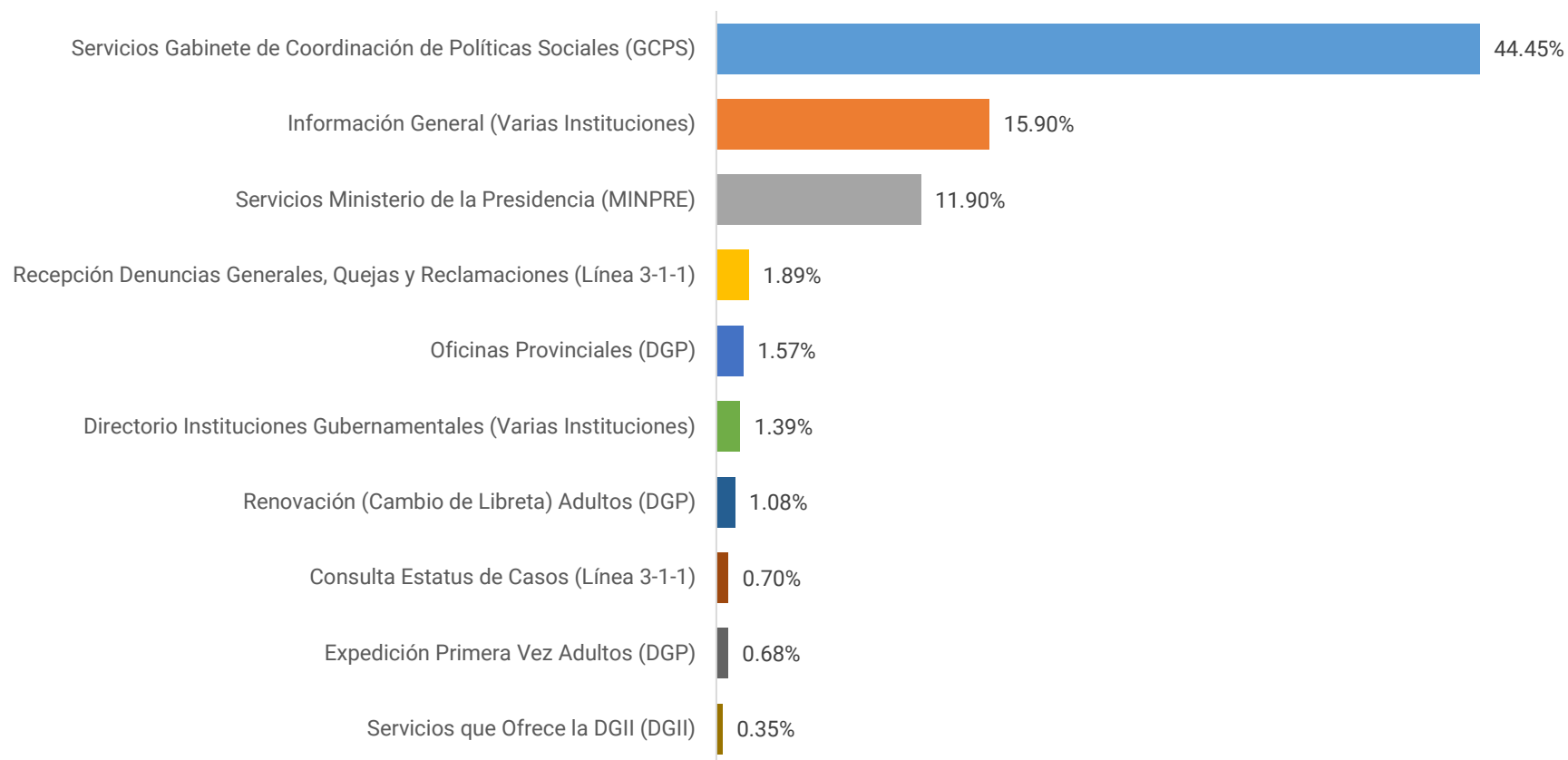
* **Base:** 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* **Base:** 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

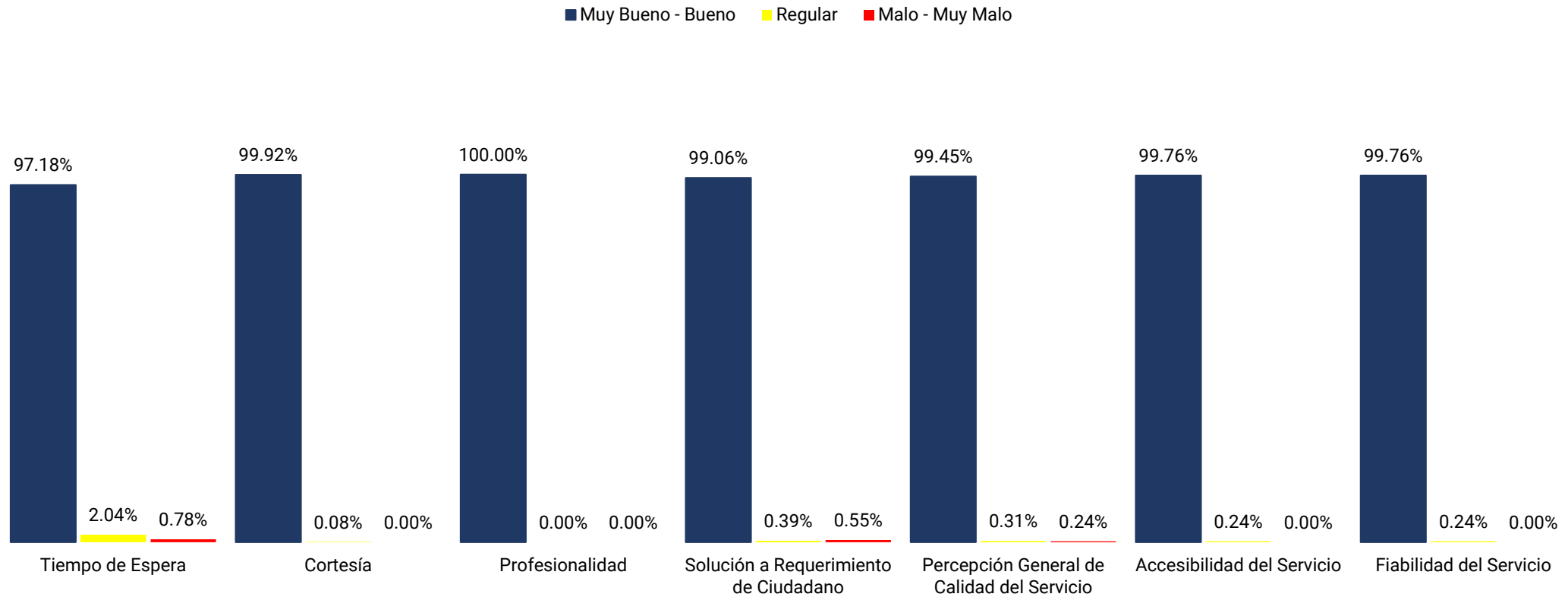


* **Base:** 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

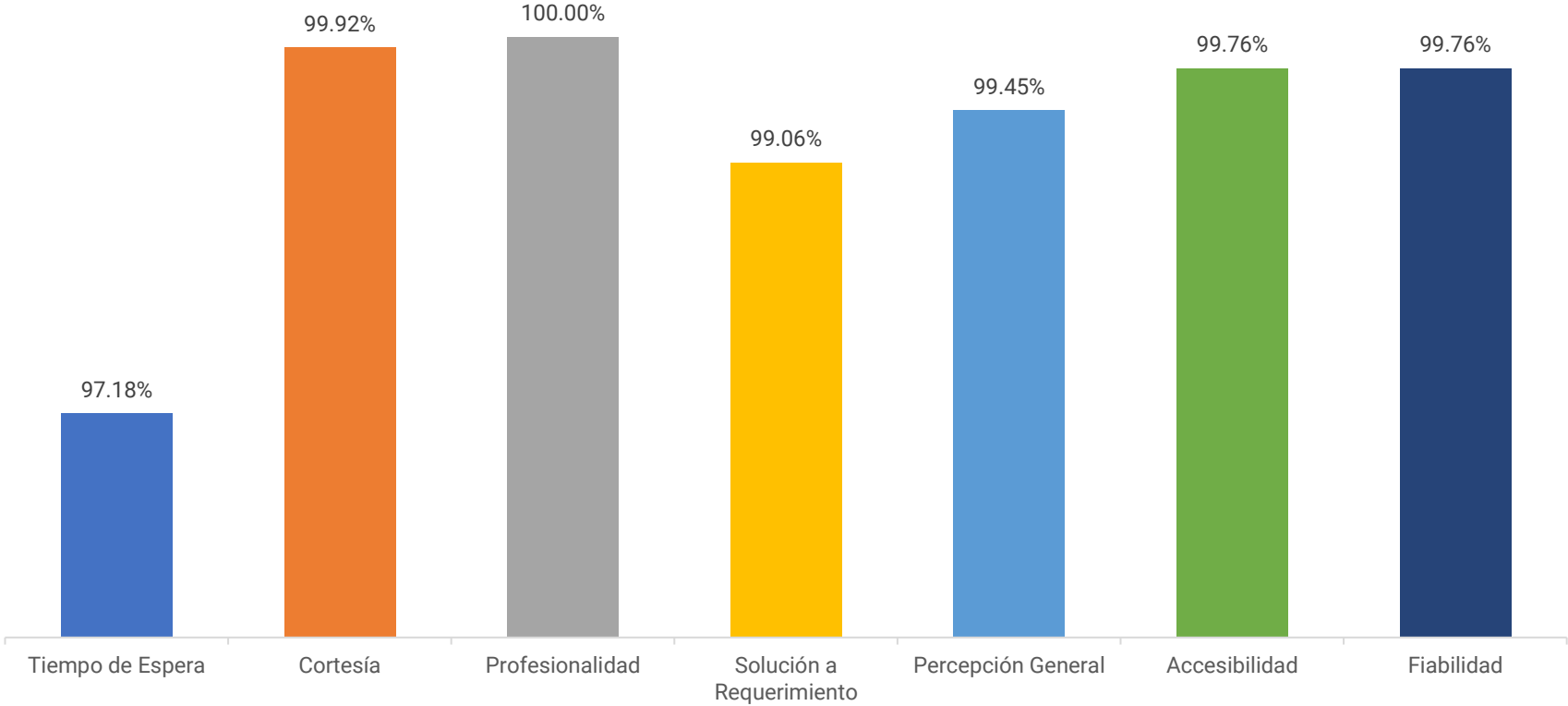


* Base: 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

Índice de Satisfacción Ciudadana

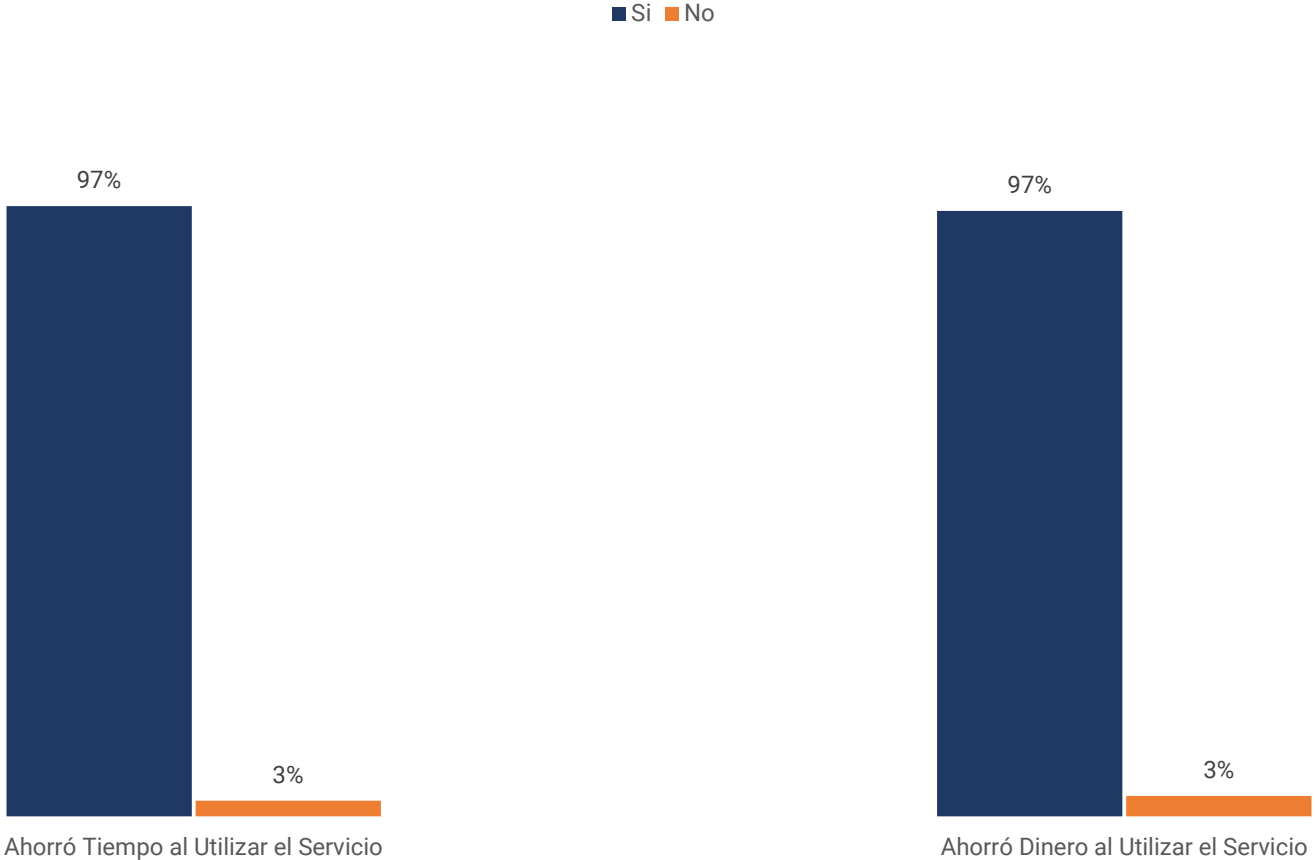
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.31%



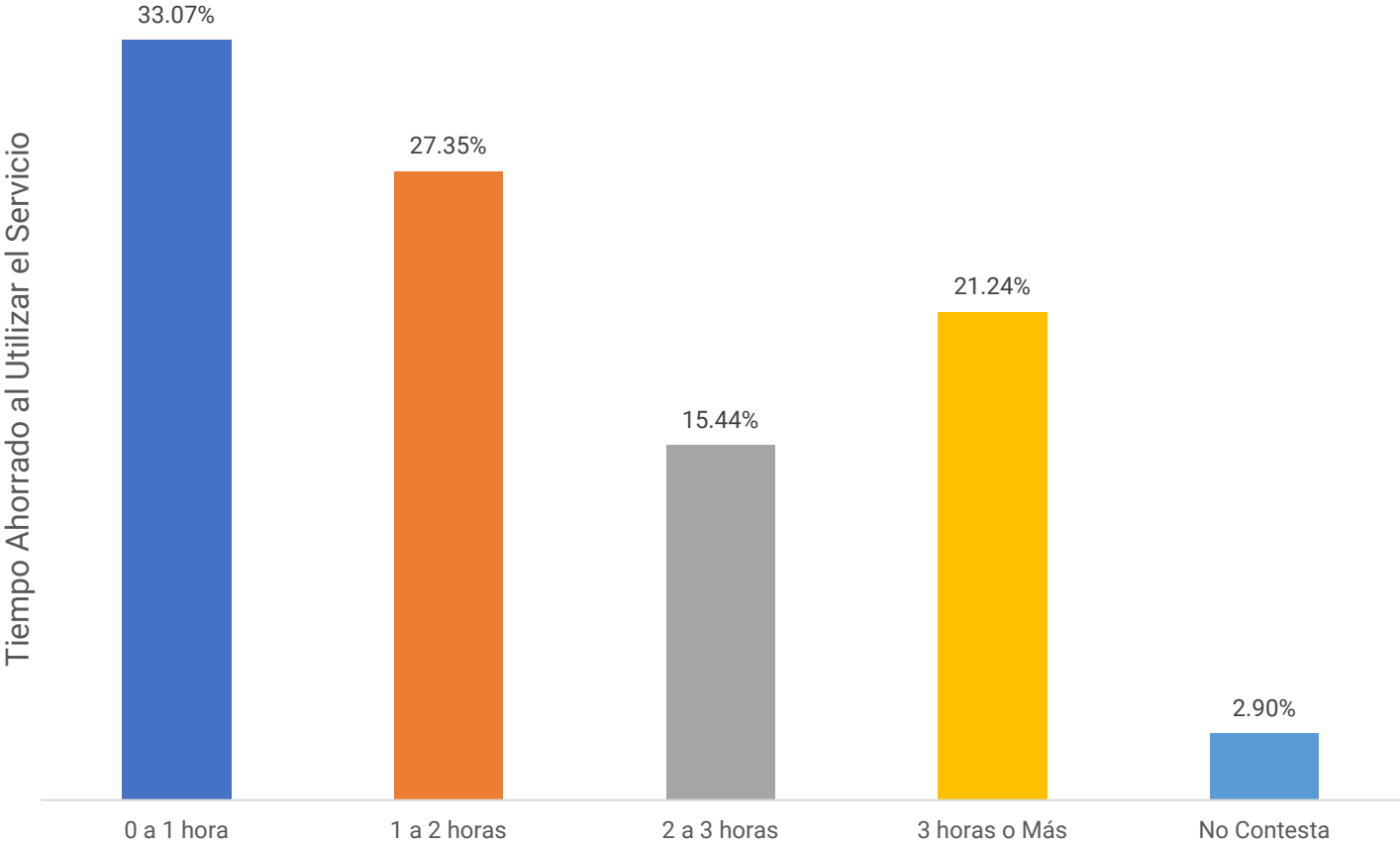
* Base: 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



* Base: 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



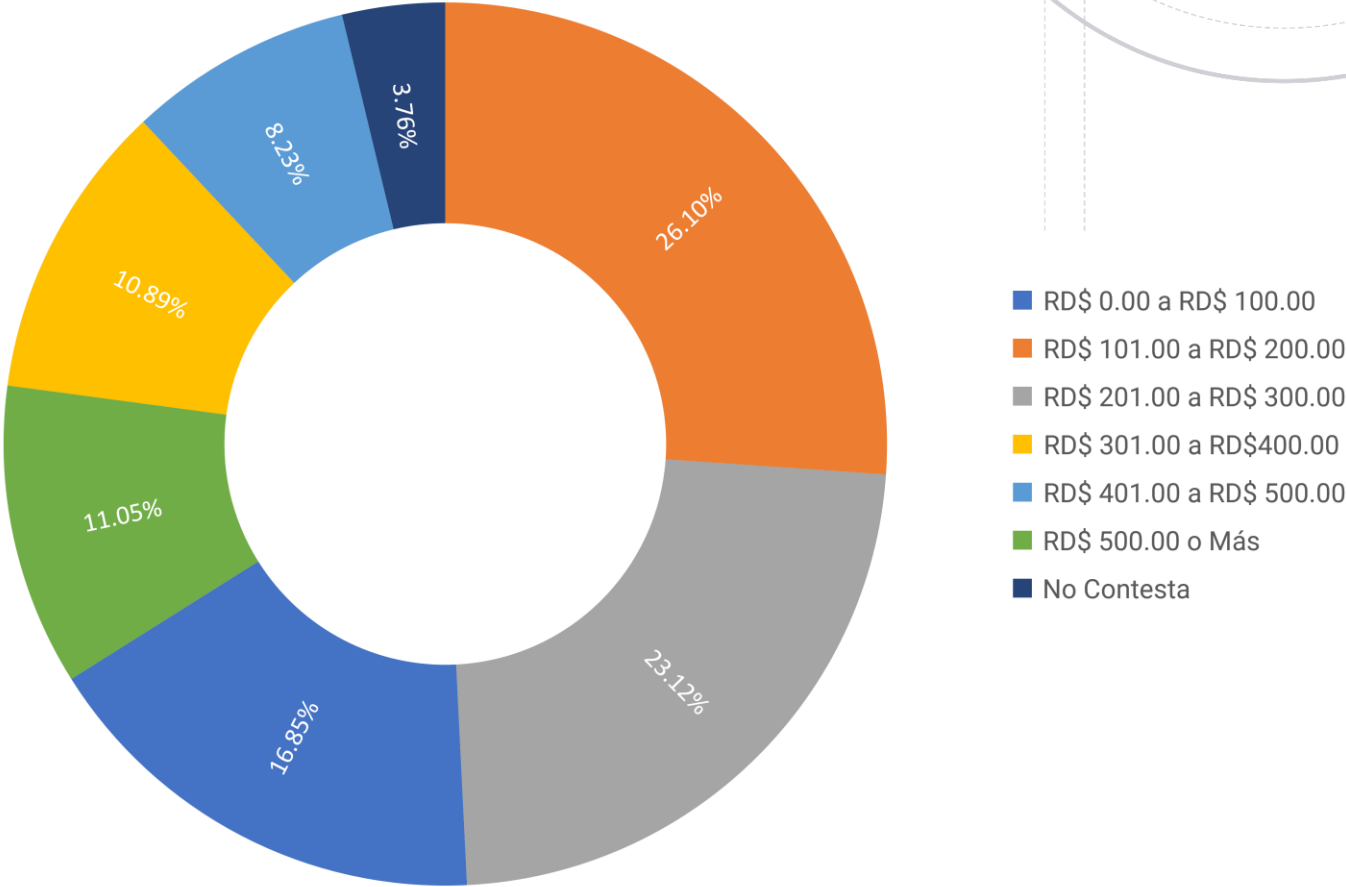
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que un 21% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 33.% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 27% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 15% de 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.

* **Base:** 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

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 RD\$500.00 o más al utilizar el servicio. Además, el 26%, el 23%, y el 17% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$101.00 a RD\$200.00, RD\$201.00 a RD\$300.00 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.



* **Base:** 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

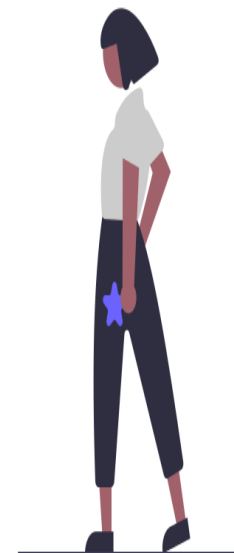
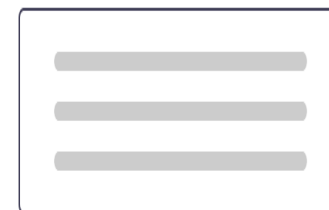
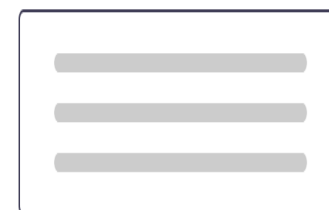
Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

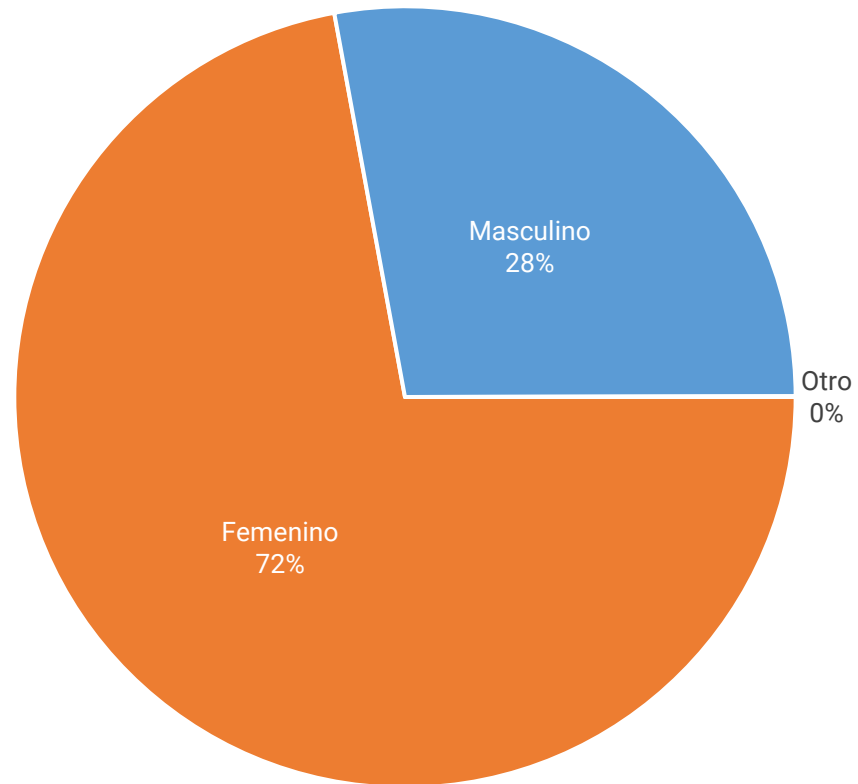
Algunos usuarios expresan preocupación por el tiempo de respuesta del servicio, calificándolo como "Regular", "Malo" o "Muy Malo". Sus comentarios reflejan una percepción negativa sobre la demora en recibir respuestas, utilizando expresiones como **"TIEMPO DE RESPUESTA MUY LARGO"**, **"RESPUESTA MUY LARGA"** y **"TARDARON MUCHO PARA CONTESTAR"**. Estos patrones indican la necesidad de mejorar la eficiencia en la atención al cliente y reducir significativamente los tiempos de respuesta para garantizar una experiencia más satisfactoria para los usuarios, resaltando la urgencia de esta acción.

Solución a Requerimiento

El usuario ha categorizado el servicio como "Malo", expresando su frustración al mencionar: "hace mucho que aplico y no avanza". Esta percepción resalta la importancia de abordar las preocupaciones de los usuarios y mejorar la eficiencia en el proceso de seguimiento de las solicitudes.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* **Base:** 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.



¡MUCHAS GRACIAS!