



# ESTADÍSTICAS

Trimestre  
Julio - Septiembre 2019

## Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



GOBIERNO DIGITAL,  
ABIERTO Y TRANSPARENTE

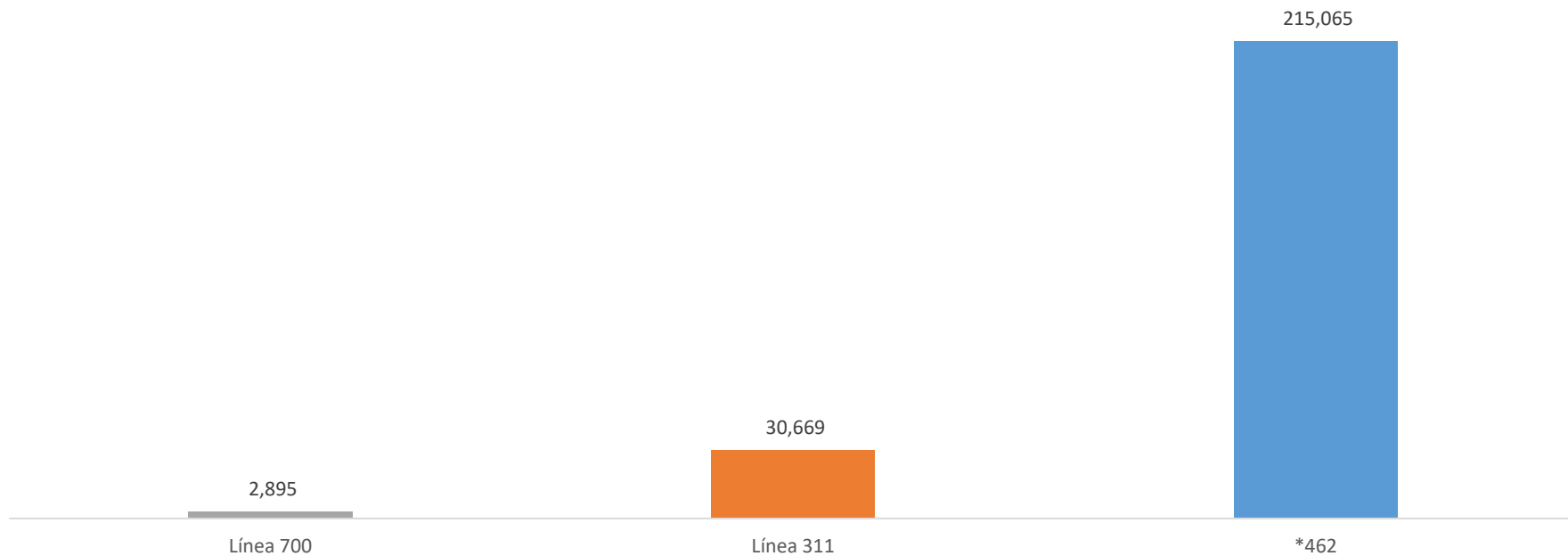


## Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
<b>Trimestre Julio-Septiembre 2019</b>			
Julio 2019	946	11,003	74,430
Agosto 2019	1,030	9,296	78,034
Septiembre 2019	919	10,370	62,601
<b>Total</b>	<b>2,895</b>	<b>30,669</b>	<b>215,065</b>
<b>Promedio Mensual</b>	<b>965</b>	<b>10,223</b>	<b>71,688</b>

## Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Julio-Septiembre 2019)  
(Dia Completo)

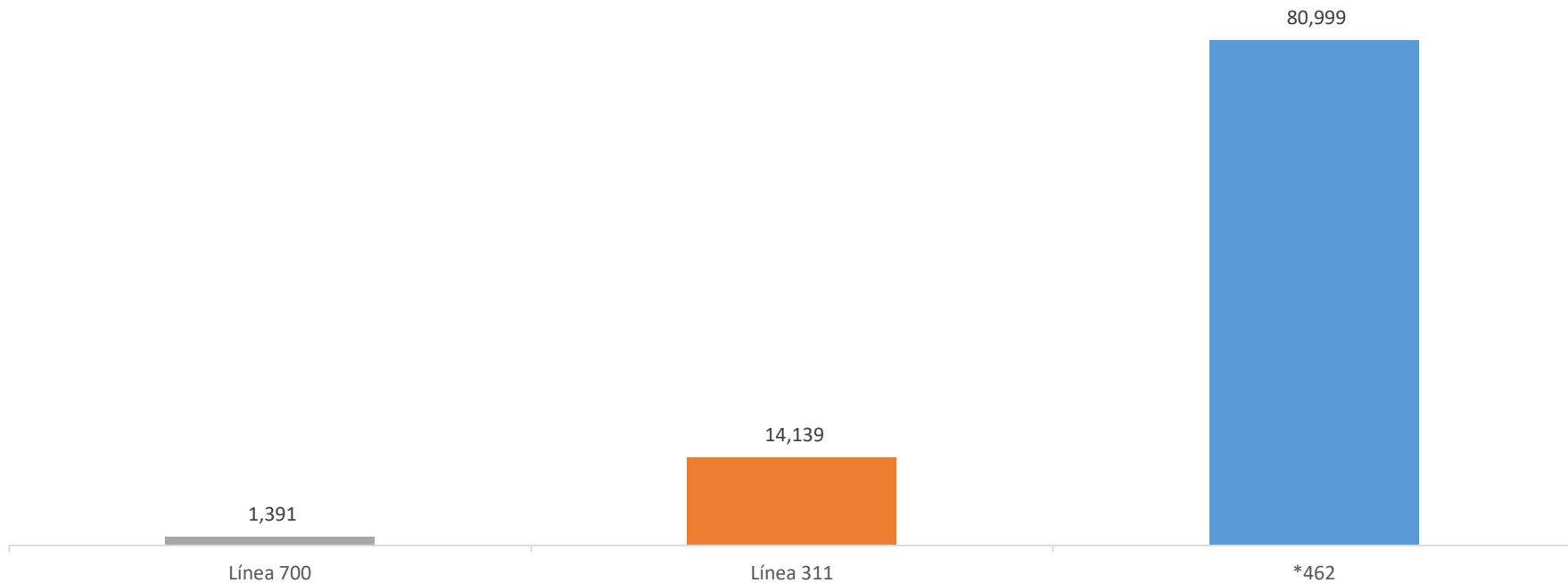


## Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
<b>Trimestre Julio-Septiembre 2019</b>			
Julio 2019	520	5,254	27,502
Agosto 2019	525	4,104	30,366
Septiembre 2019	346	4,781	23,131
<b>Total</b>	<b>1,391</b>	<b>14,139</b>	<b>80,999</b>
<b>Promedio Mensual</b>	<b>464</b>	<b>4,713</b>	<b>27,000</b>

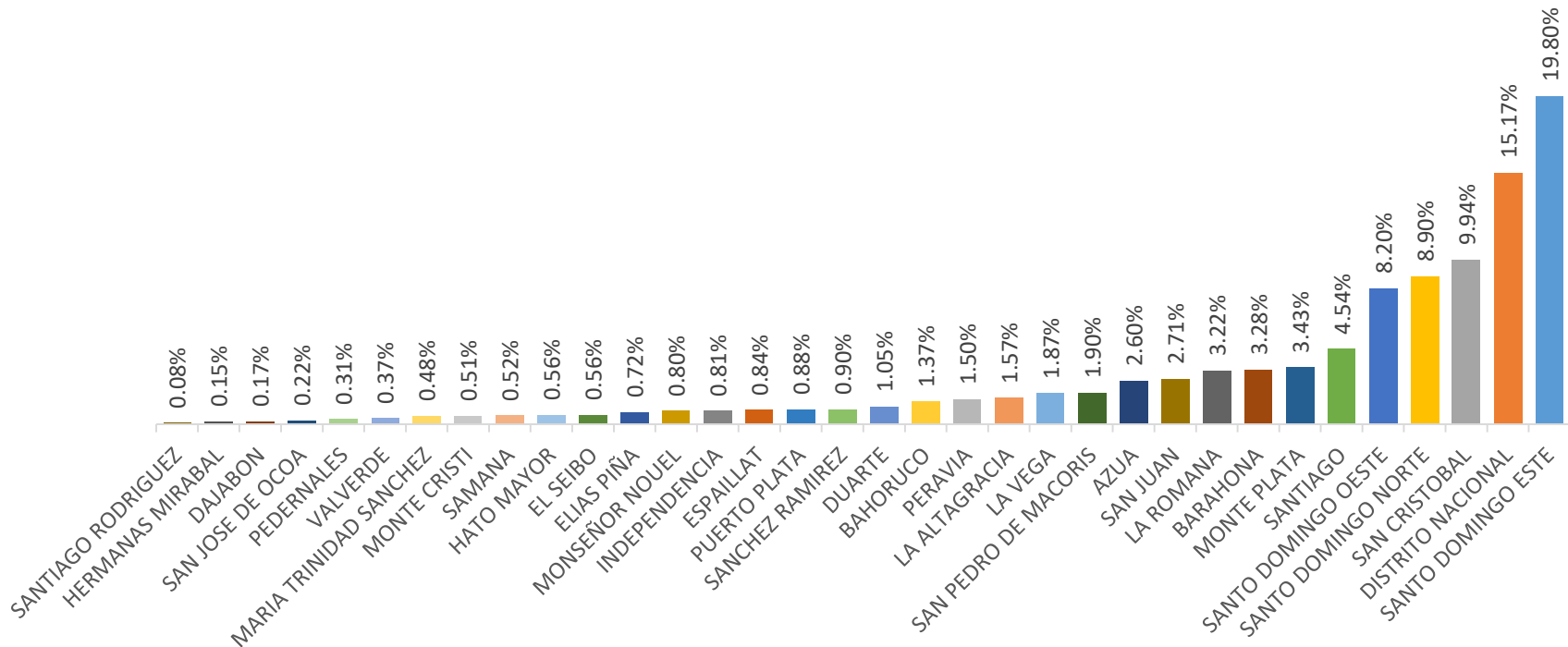
## Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Julio-Septiembre 2019)



## Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Julio-Septiembre 2019)



• El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **77,186**.

## Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Julio-Septiembre 2019)

Instituciones	Porcentajes
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	69.76%
Ministerio de Educación (MINERD)	6.98%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	5.61%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	3.30%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.93%
Dirección General de Migración (DGM)	1.02%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.98%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.90%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.84%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.81%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.79%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.77%
Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)	0.70%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.56%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.56%
Policía Nacional (PN)	0.44%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.44%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.34%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.25%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.23%
Otros	2.79%

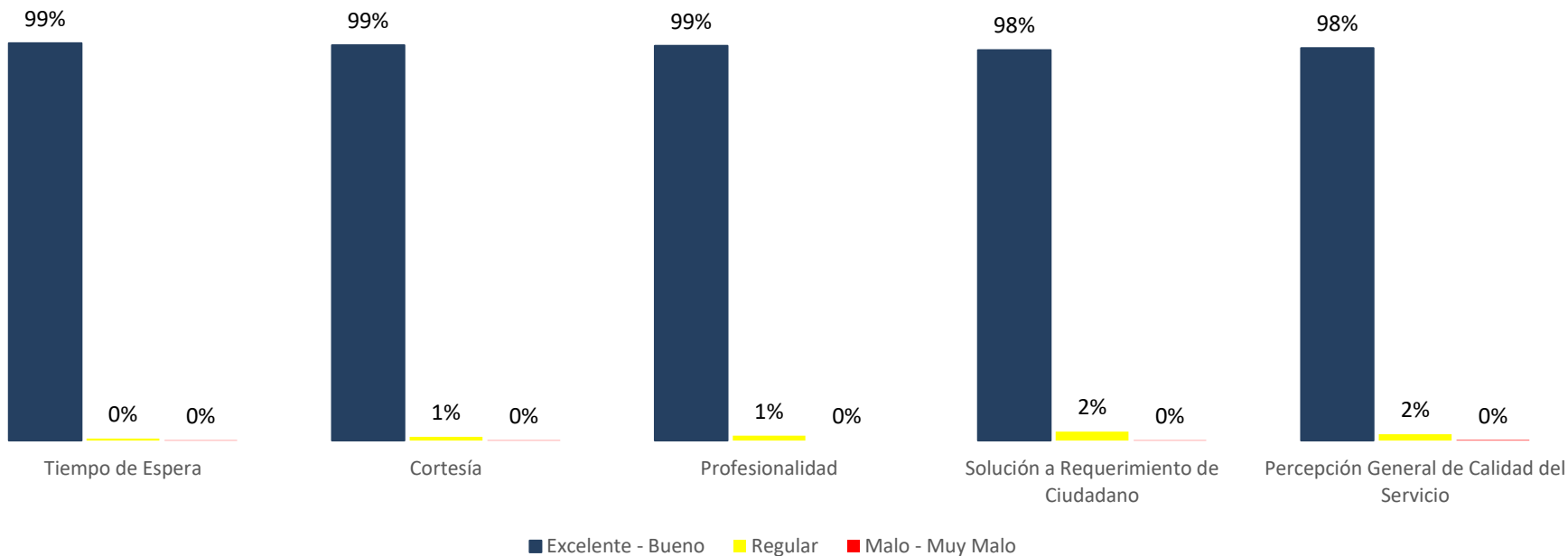
## Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Julio-Septiembre 2019)

Servicios	Porcentajes
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	65.06%
Información General (Varias Instituciones)	11.86%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	5.53%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.87%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.79%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.79%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.62%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.53%
Informe del Tiempo (COE)	0.52%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.51%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.50%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.48%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.46%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.44%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.33%
Proceso Pago de Multa (DIGESETT)	0.31%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.28%
Consultas en Línea (INTRANT)	0.21%
Legalización de Documentos (PGR)	0.21%
Directorio (Varias Instituciones)	0.19%
Otros	9.51%



## Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Julio-Septiembre 2019)

(3,044 encuestados)



## Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Julio-Septiembre 2019) (3,044 encuestados)

