



ESTADÍSTICAS

Trimestre

Octubre – Diciembre 2019

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**

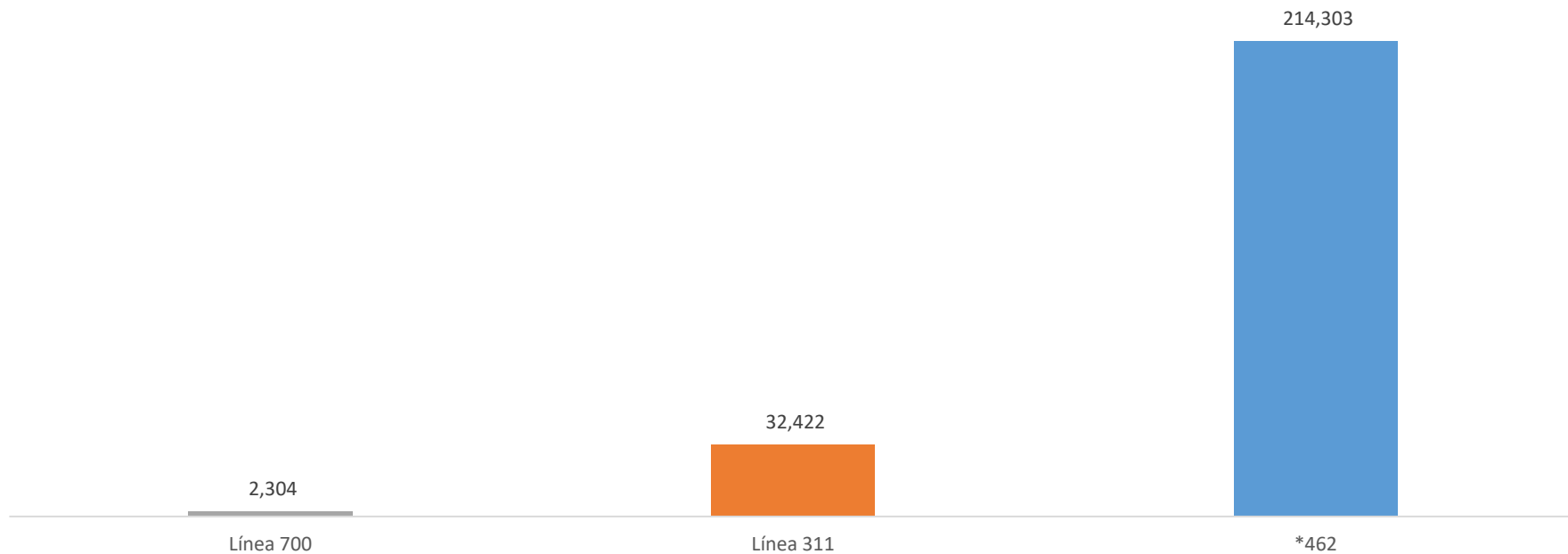


Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Octubre-Diciembre 2019			
Octubre 2019	772	11,232	85,313
Noviembre 2019	753	10,021	65,369
Diciembre 2019	779	11,169	63,621
Total	2,304	32,422	214,303
Promedio Mensual	768	10,807	71,434

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Octubre-Diciembre 2019)
(Dia Completo)

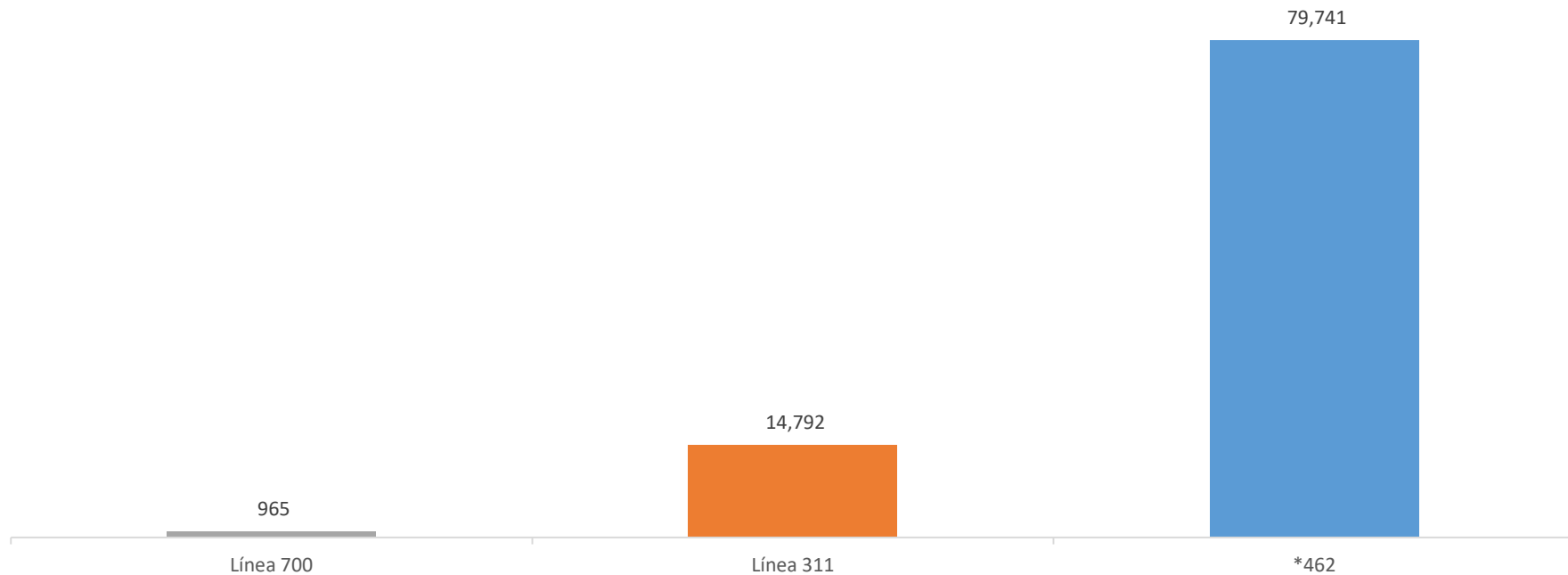


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Octubre-Diciembre 2019			
Octubre 2019	320	5,261	32,468
Noviembre 2019	346	4,831	26,945
Diciembre 2019	299	4,700	20,328
Total	965	14,792	79,741
Promedio Mensual	322	4,931	26,580

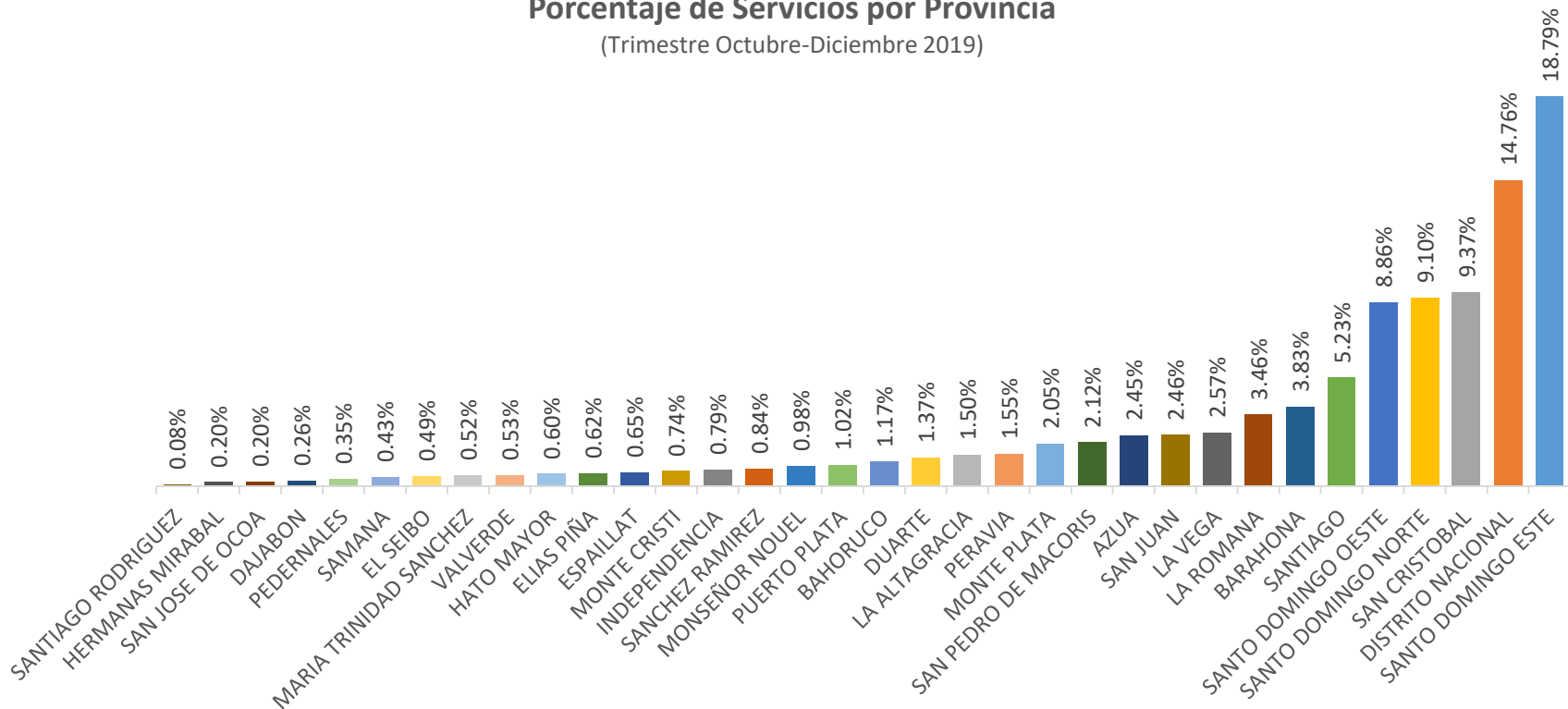
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Octubre-Diciembre 2019)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Octubre-Diciembre 2019)



• El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **73,537**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Octubre-Diciembre 2019)

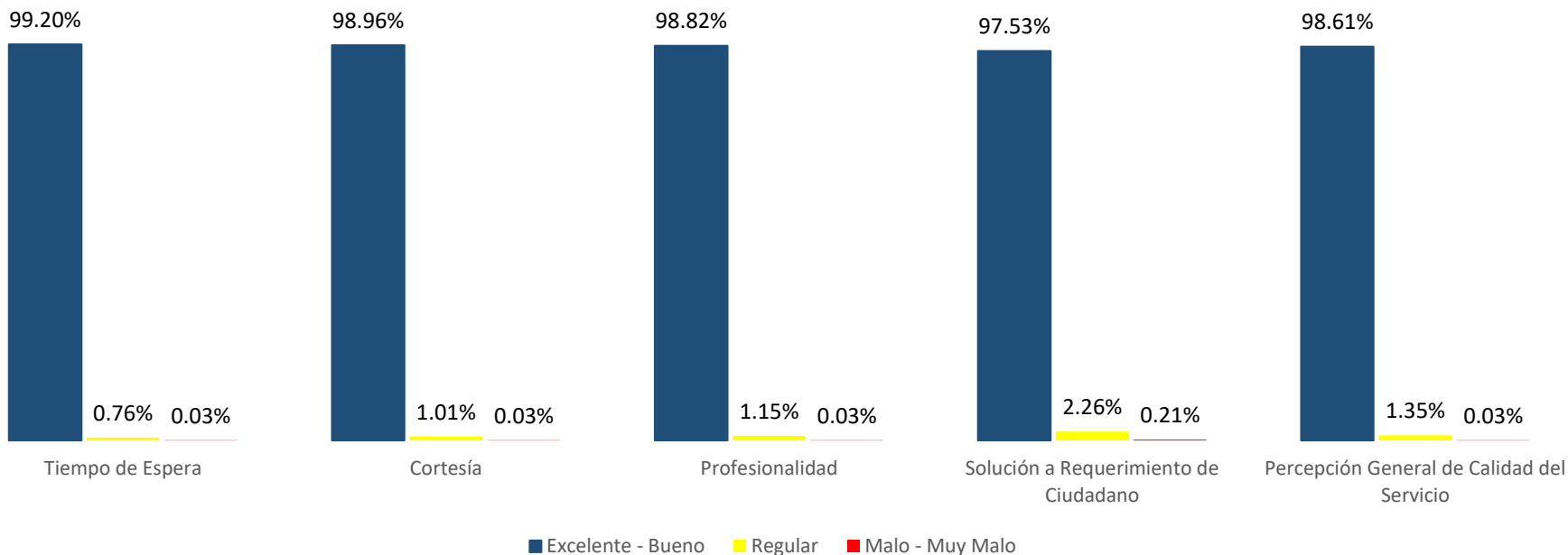
Instituciones	Porcentajes
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	80.21%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	4.57%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.17%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.76%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	1.03%
Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)	1.01%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.91%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.87%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.76%
Dirección General de Migración (DGM)	0.69%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.58%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.57%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.49%
Policía Nacional (PN)	0.43%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.38%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.36%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.29%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.25%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.23%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.21%
Otros	2.24%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Octubre-Diciembre 2019)

Servicios	Porcentajes
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	75.68%
Información General (Varias Instituciones)	10.02%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	1.03%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.72%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.56%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.46%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.40%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.40%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.39%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.37%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.29%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.26%
Oficinas a Nivel Nacional (EDESUR)	0.22%
Informe del Tiempo (COE)	0.20%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.20%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	0.19%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.19%
Legalización de Documentos (PGR)	0.15%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.14%
Proceso Pago de Multa (DIGESETT)	0.12%
Otros	8.00%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Octubre-Diciembre 2019)

(2,879 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Octubre-Diciembre 2019) (2,879 encuestados)

