



ESTADÍSTICAS

Trimestre
Enero – Marzo 2020

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE



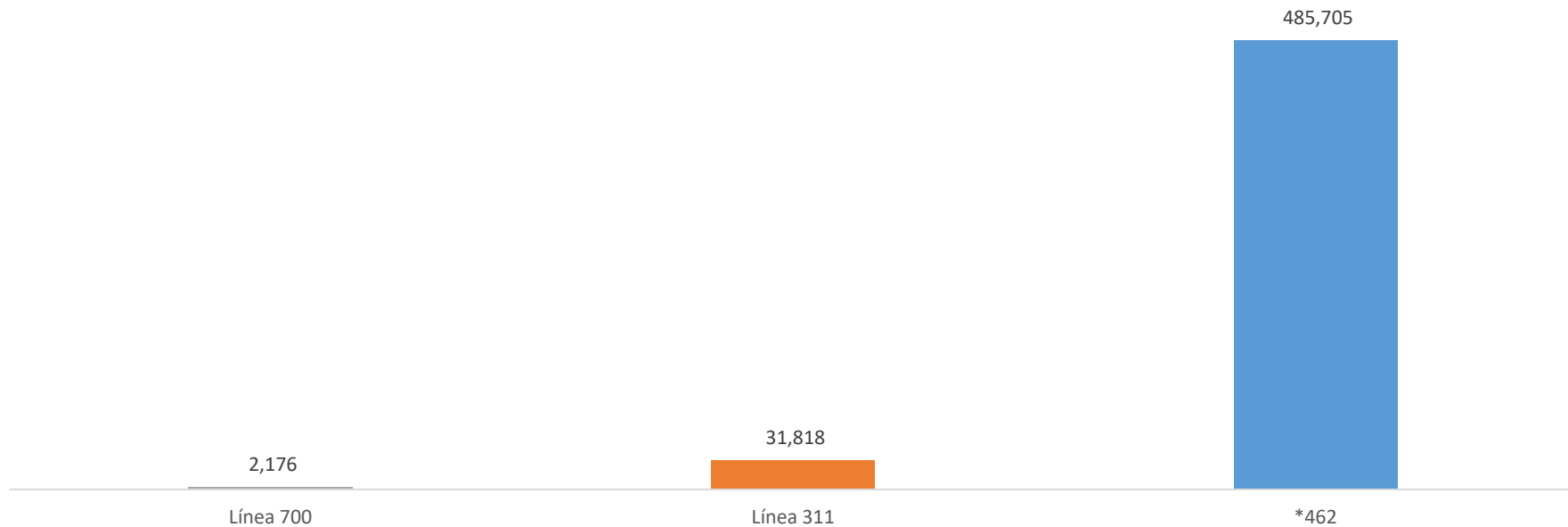
Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Enero-Marzo 2020			
Enero 2020	816	11,075	147,304
Febrero 2020	661	8,885	66,802
Marzo 2020	699	11,858	271,599
Total	2,176	31,818	485,705
Promedio Mensual	725	10,606	161,902

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Enero-Marzo 2020)

(Día Completo)

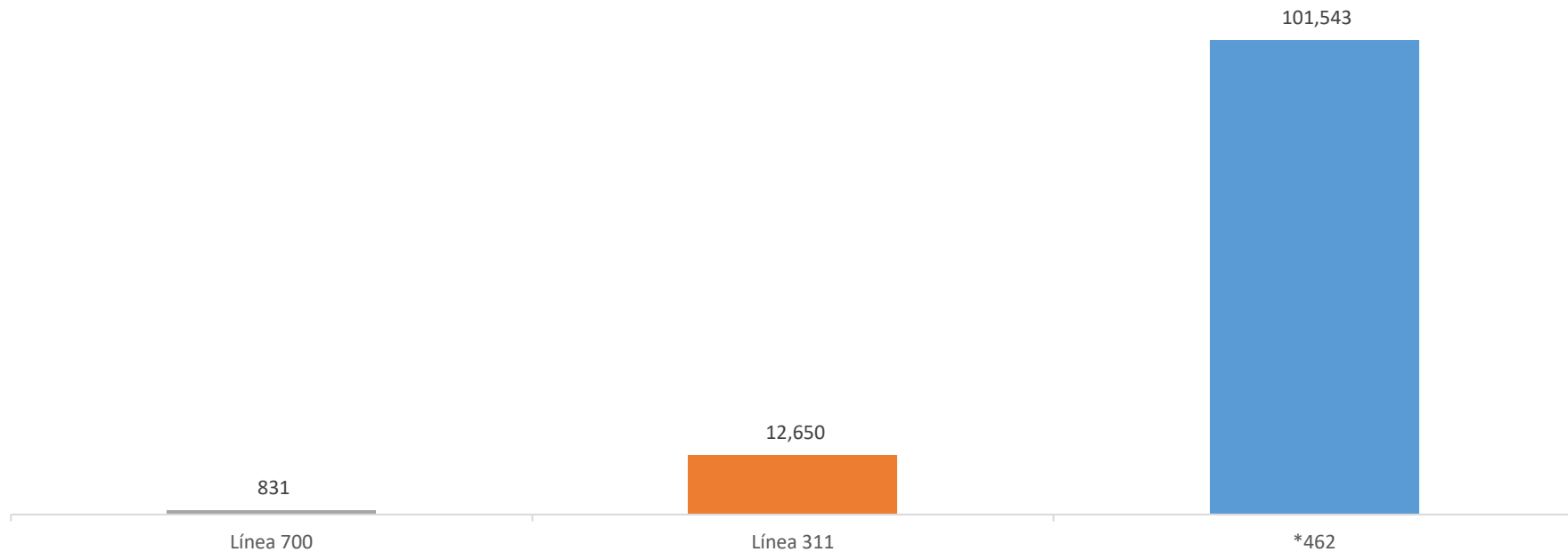


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Enero-Marzo 2020			
Enero 2020	290	4,502	57,876
Febrero 2020	313	4,184	27,259
Marzo 2020	228	3,964	16,408
Total	831	12,650	101,543
Promedio Mensual	277	4,217	33,848

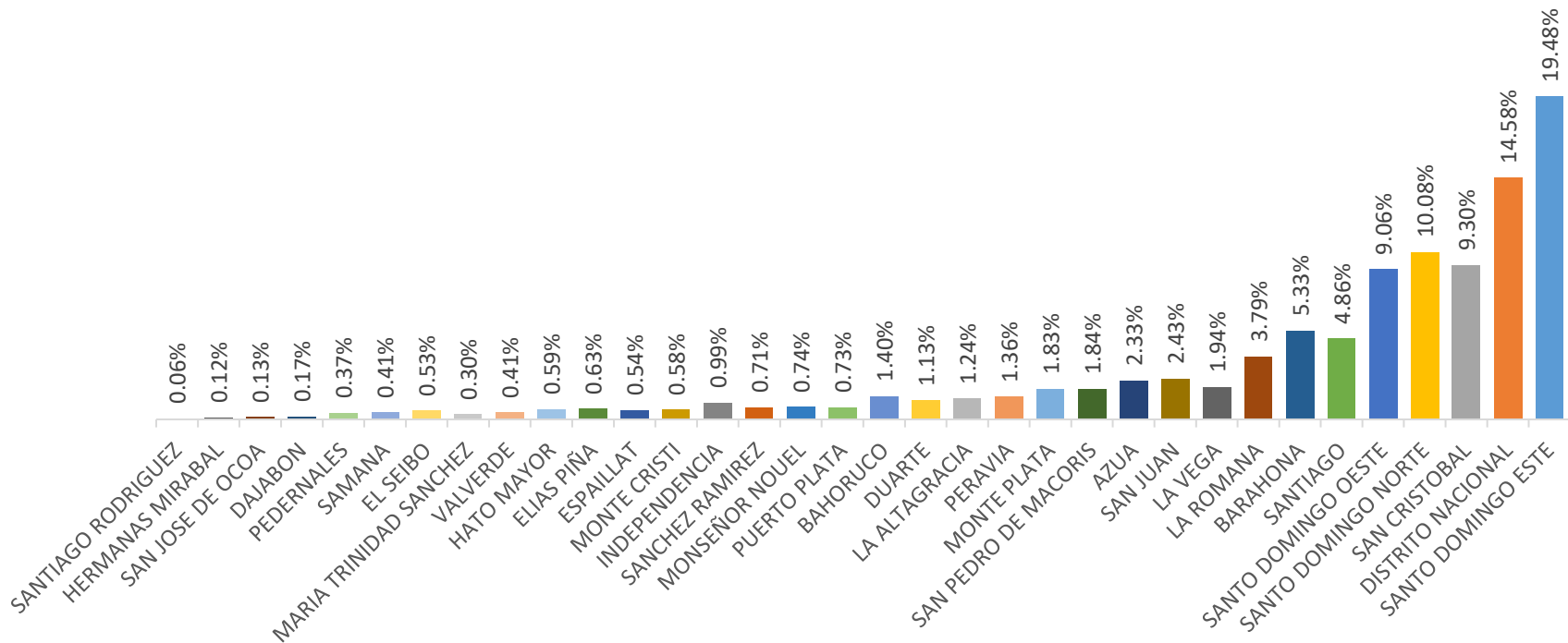
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Enero-Marzo 2020)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Enero-Marzo 2020)



• El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **90,455**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Enero-Marzo 2020)

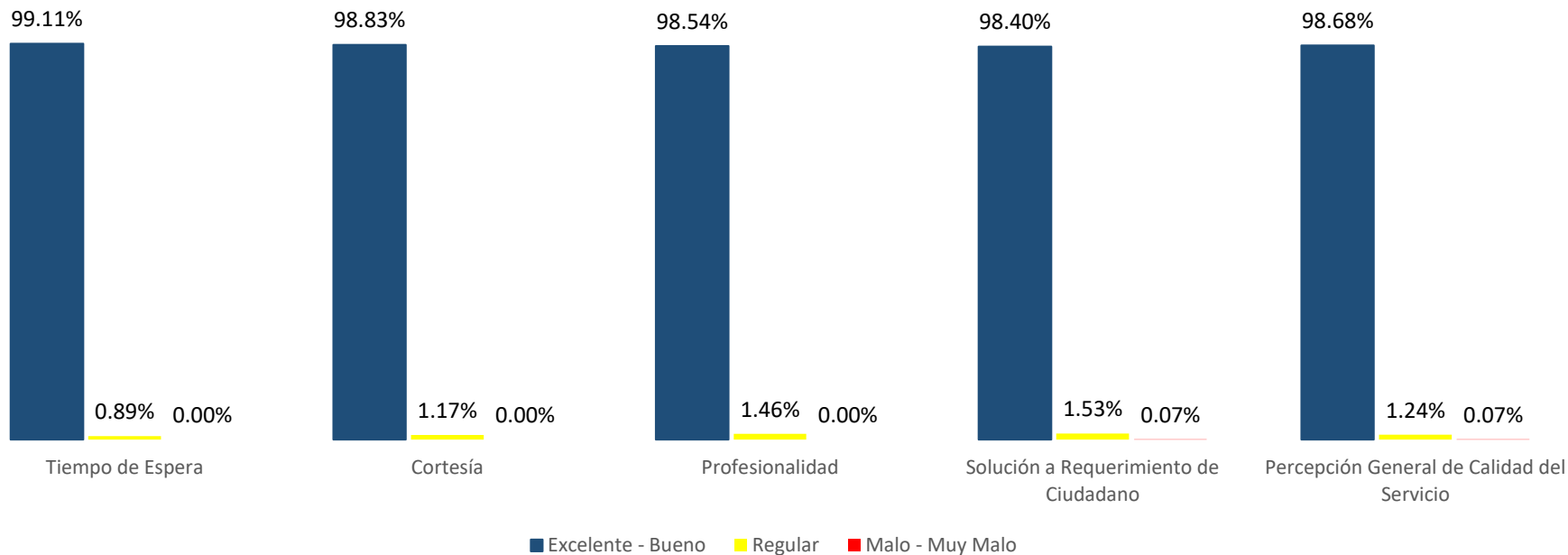
Instituciones	Porcentajes
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	86.48%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	2.57%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.75%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	1.33%
Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)	0.87%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.69%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.57%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.54%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.51%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.48%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.42%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.34%
Dirección General de Migración (DGM)	0.31%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.31%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.28%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.26%
Policía Nacional (PN)	0.25%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.22%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.17%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.13%
Otros	1.52%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Enero-Marzo 2020)

Servicios	Porcentajes
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	82.90%
Información General (Varias Instituciones)	8.27%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.74%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.57%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.37%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.30%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.27%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.22%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.22%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.21%
Oficinas a Nivel Nacional (Varias Instituciones)	0.20%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.16%
Informe del Tiempo (COE)	0.16%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.16%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.15%
Legalización de Documentos (PGR)	0.12%
Centros de Atención al Ciudadano (PGR)	0.11%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.11%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.08%
Programa Incentivo al Envejeciente (PROVEE) (CONAPE)	0.08%
Otros	4.59%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Enero-Marzo 2020)

(2,813 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Enero-Marzo 2020) (2,813 encuestados)

