



ESTADÍSTICAS

Trimestre Octubre – Diciembre 2020

Centro de Atención Ciudadana Telefónica (CAC)



GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE



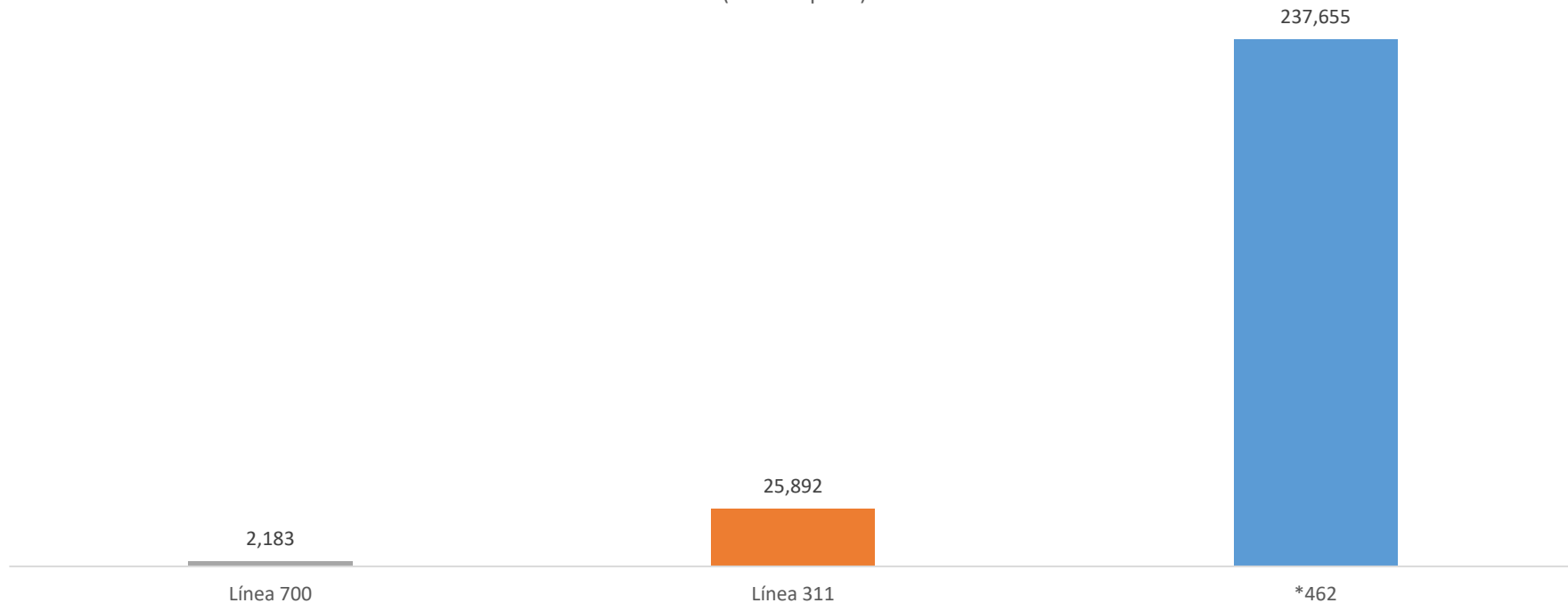
Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Octubre-Diciembre 2020			
Octubre 2020	575	10,589	99,942
Noviembre 2020	811	8,606	62,192
Diciembre 2020	797	6,697	75,521
Total	2,183	25,892	237,655
Promedio Mensual	728	8,631	79,218

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Octubre-Diciembre 2020)

(Día Completo)

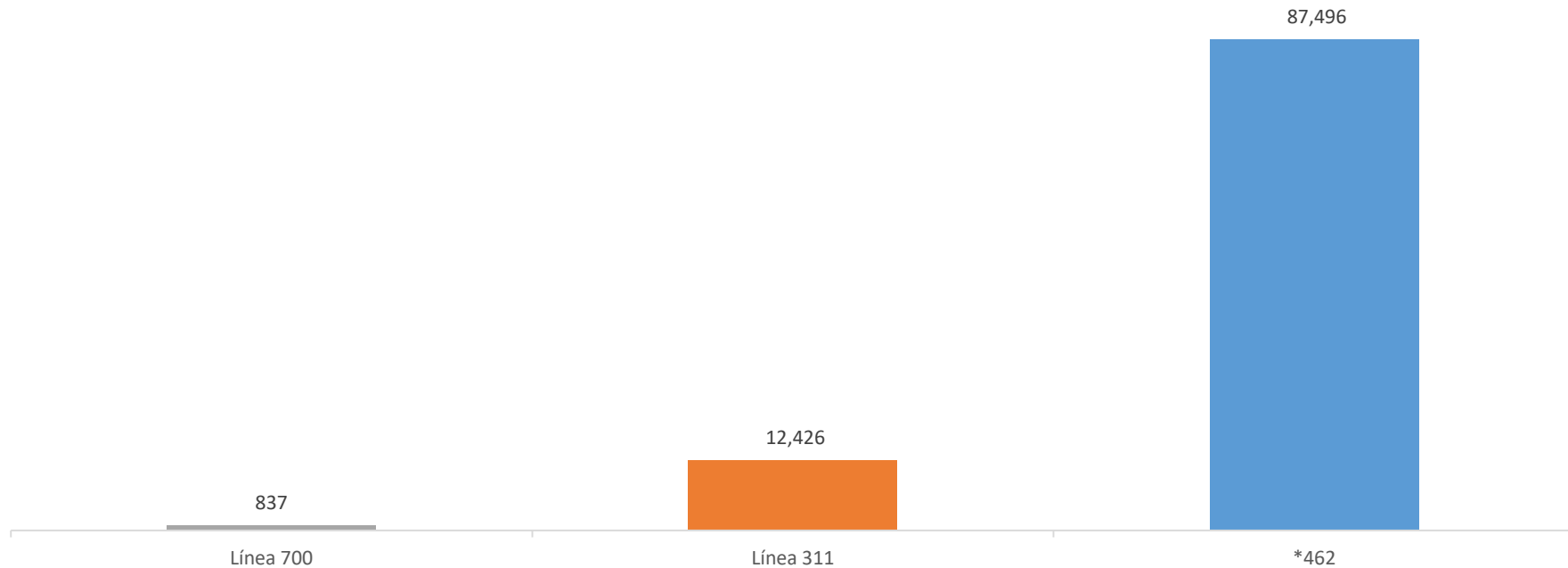


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Octubre-Diciembre 2020			
Octubre 2020	246	5,608	31,099
Noviembre 2020	331	4,010	24,111
Diciembre 2020	260	2,808	32,286
Total	837	12,426	87,496
Promedio Mensual	279	4,142	29,165

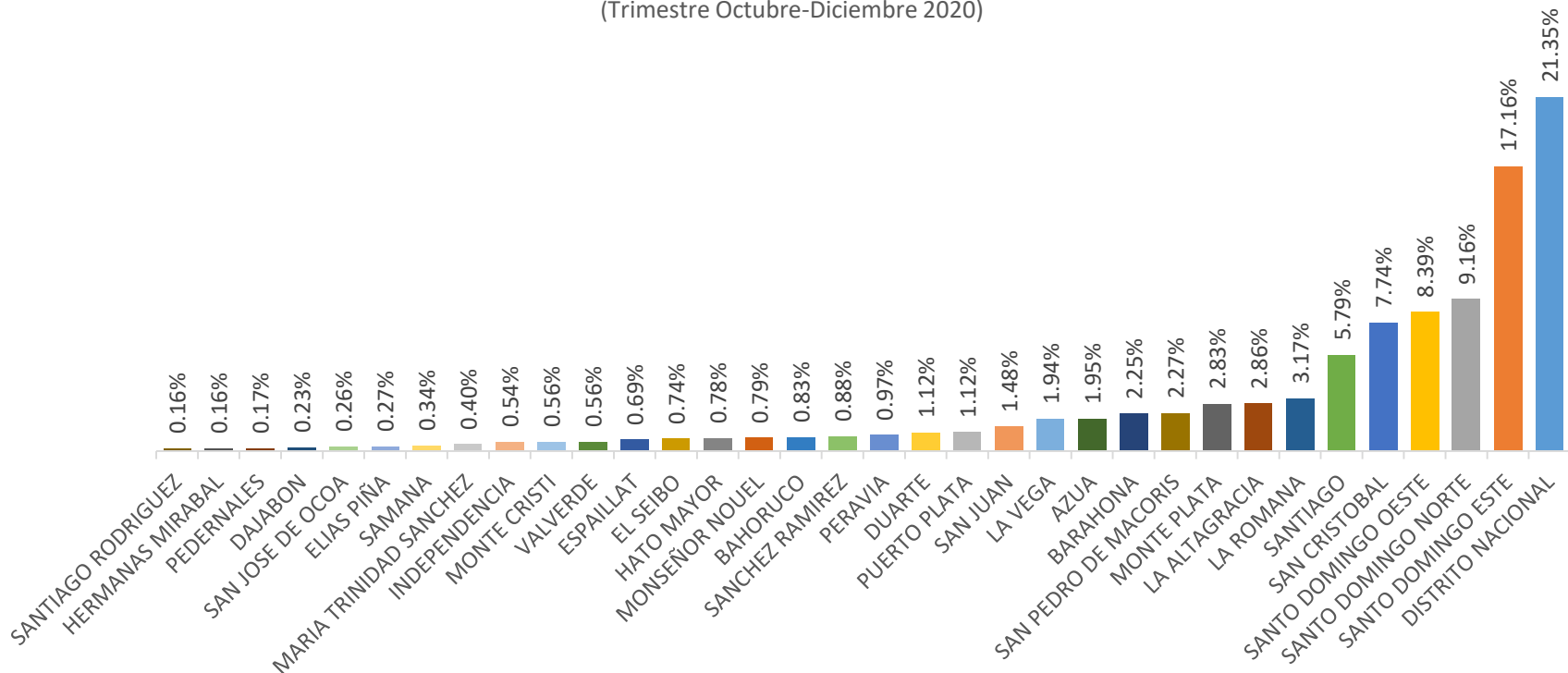
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Octubre-Diciembre 2020)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Octubre-Diciembre 2020)



• El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **70,697**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Octubre-Diciembre 2020)

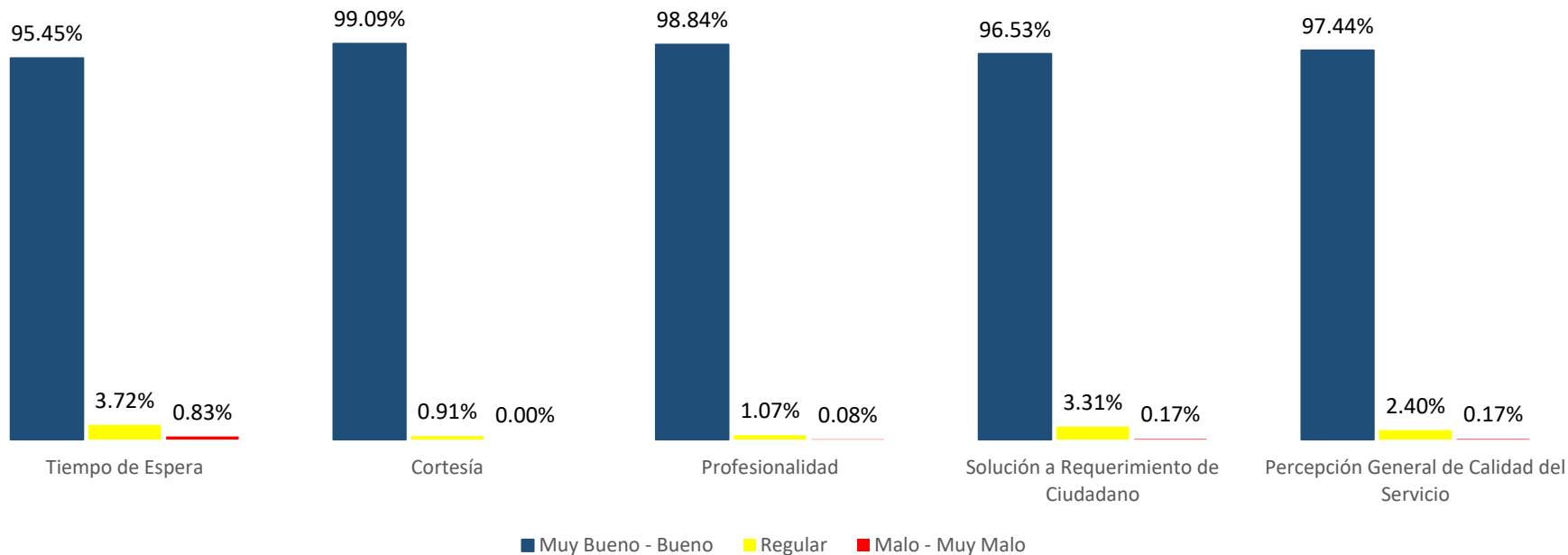
Instituciones	Porcentajes
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	75.84%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	10.97%
Procuraduría General de la República (PGR)	2.24%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	1.67%
Ministerio de Hacienda (MH)	1.09%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.93%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.88%
Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)	0.67%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.55%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.46%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.43%
Policía Nacional (PN)	0.36%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.33%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.33%
Dirección General de Migración (DGM)	0.24%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.23%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.22%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.18%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.18%
Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)	0.17%
Otros	2.03%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Octubre-Diciembre 2020)

Servicios	Porcentajes
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	70.66%
Información General (Varias Instituciones)	14.02%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	1.59%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02	1.36%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	1.07%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.67%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.55%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.43%
Emisión Primera Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.32%
Solicitudes de Renovaciones de Licencia de Conducir (INTRANT)	0.30%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.25%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.24%
Centros de Atención al Ciudadano (PGR)	0.21%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.16%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.16%
Cambio de Licencia de Categoría 02 a Categoría 03 (INTRANT)	0.15%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.14%
Duplicado de Licencia de Conducir en Caso de Pérdida (INTRANT)	0.14%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 03 (INTRANT)	0.14%
Oficinas a Nivel Nacional (Varias Instituciones)	0.14%
Otros	7.32%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Octubre-Diciembre 2020)

(1,210 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Octubre-Diciembre 2020) (1,210 encuestados)

