



ESTADÍSTICAS

Trimestre Enero – Marzo 2021

Centro de Atención Ciudadana Telefónica (CAC)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



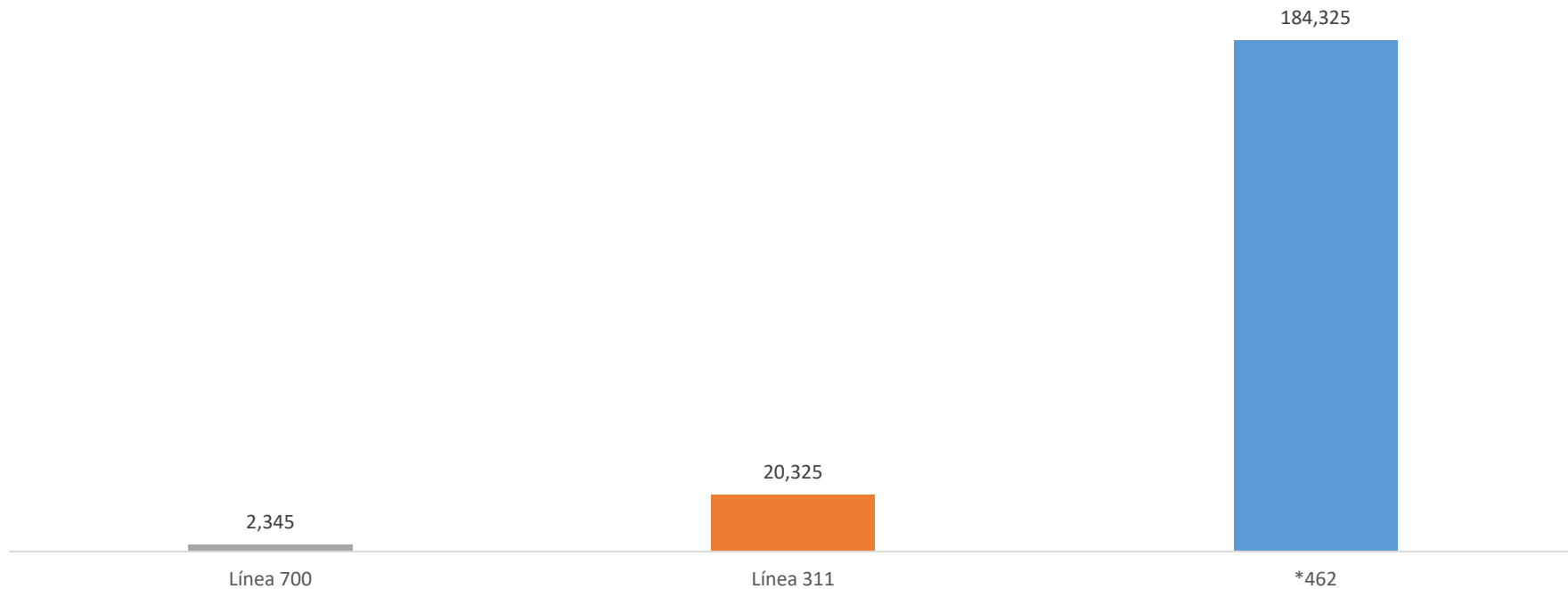
Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Enero-Marzo 2021			
Enero 2021	723	6,481	60,242
Febrero 2021	679	5,926	67,641
Marzo 2021	943	7,918	56,442
Total	2,345	20,325	184,325
Promedio Mensual	782	6,775	61,442

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Enero-Marzo 2021)

(Día Completo)

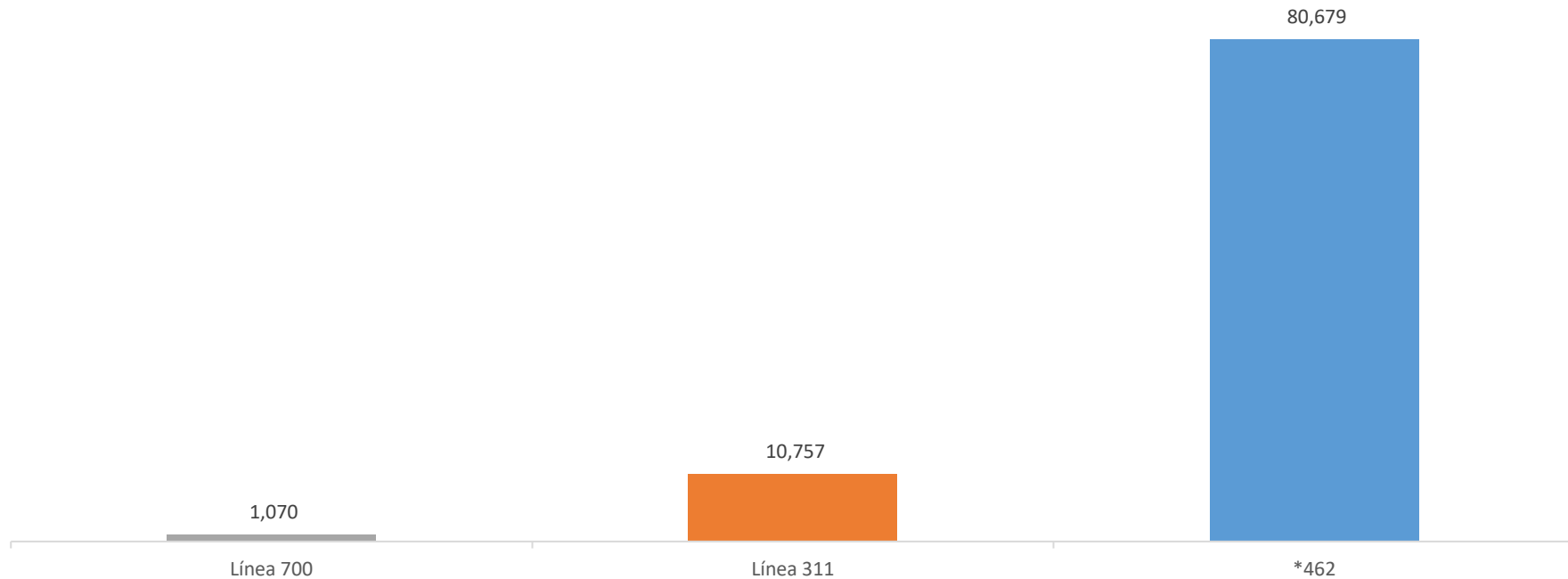


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Enero-Marzo 2021			
Enero 2021	266	2,998	22,582
Febrero 2021	305	3,233	30,023
Marzo 2021	499	4,526	28,074
Total	1,070	10,757	80,679
Promedio Mensual	357	3,586	26,893

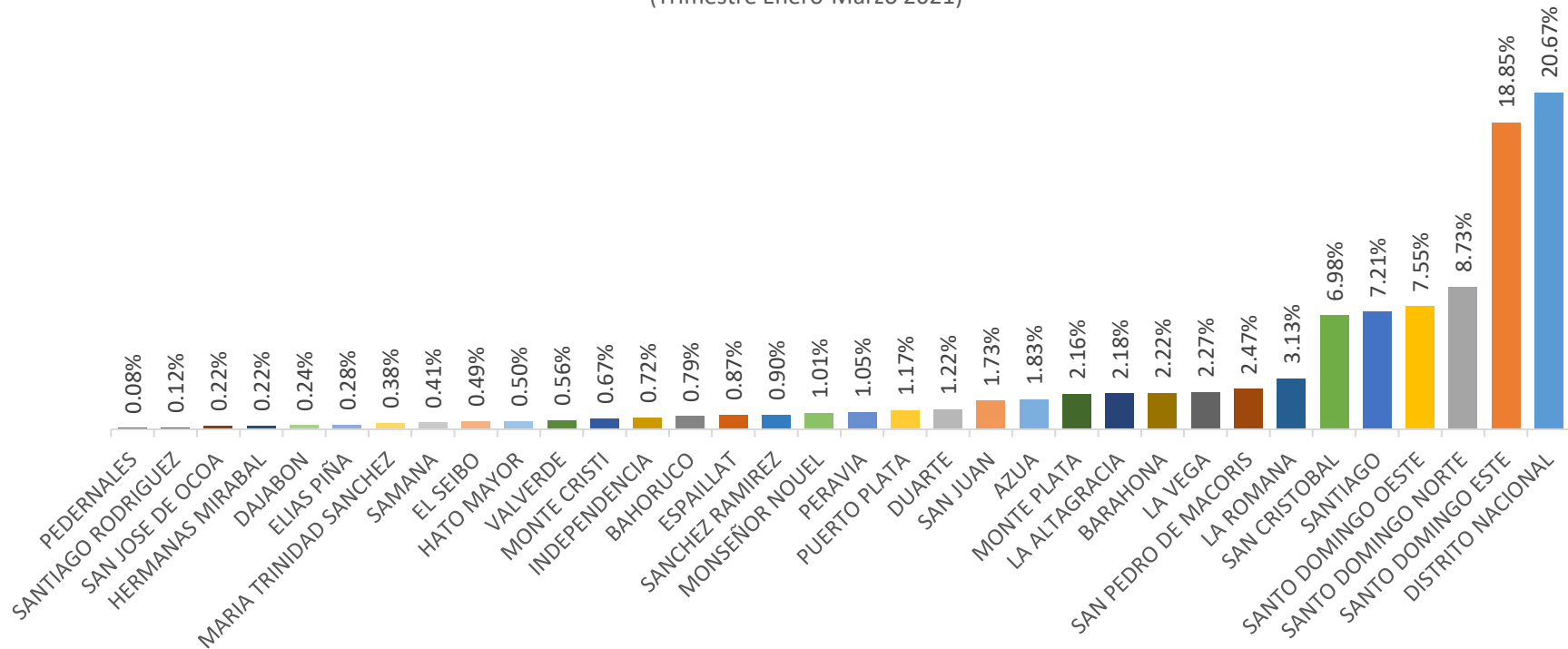
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Enero-Marzo 2021)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Enero-Marzo 2021)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **56,514**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Enero-Marzo 2021)

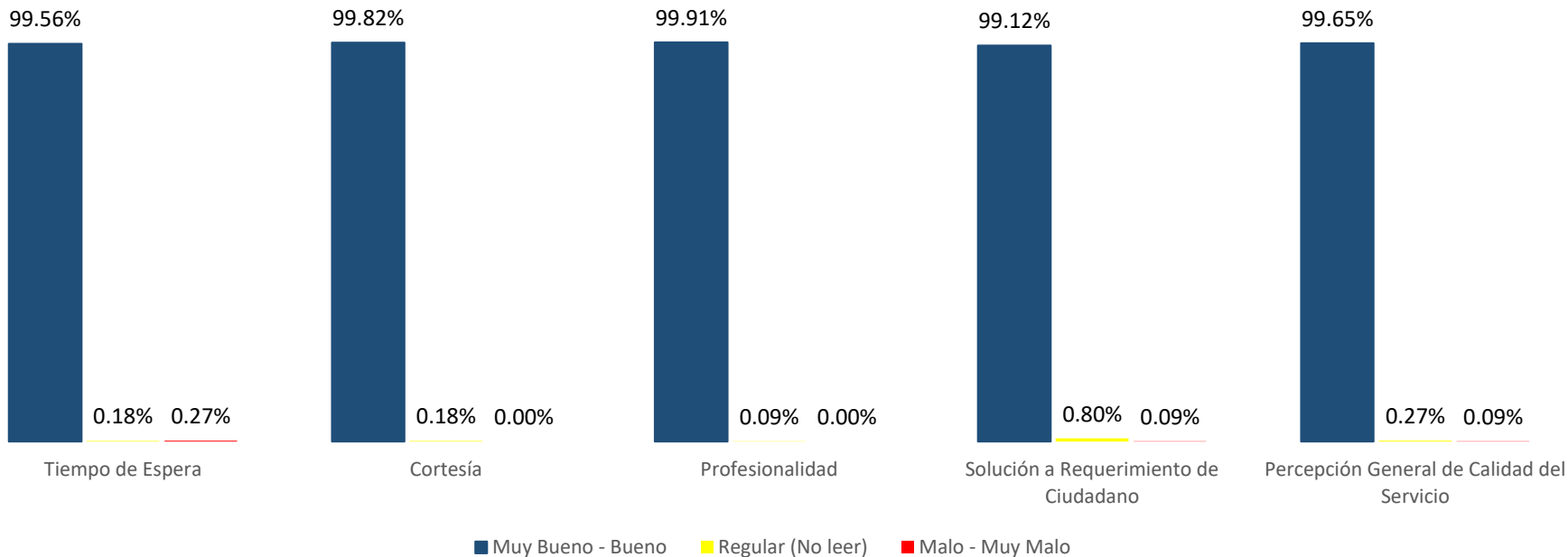
Instituciones	Porcentajes
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	66.37%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	12.02%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	3.23%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	2.68%
Procuraduría General de la República (PGR)	2.20%
Ministerio de Hacienda (MH)	1.19%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	1.19%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	1.12%
Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)	1.03%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	1.02%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.94%
Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)	0.77%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.63%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.54%
Policía Nacional (PN)	0.54%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.49%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.42%
Dirección General de Migración (DGM)	0.38%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.31%
Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	0.28%
Otros	2.65%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Enero-Marzo 2021)

Servicios	Porcentajes
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	61.53%
Información General (Varias Instituciones)	15.35%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	1.15%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	1.05%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.94%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.76%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.58%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.45%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.37%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.28%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.27%
Centros de Vacunación COVID-19 (MSP)	0.21%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.19%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.19%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.18%
Oficinas Provinciales (DGP)	0.17%
Oficinas a Nivel Nacional (EDESUR)	0.17%
Centros de Atención al Ciudadano (PGR)	0.17%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.12%
Renovación de Licencias para Armas de Fuego (MIP)	0.12%
Otros	15.72%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Enero-Marzo 2021)

(1,131 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Enero-Marzo 2021) (1,131 encuestados)

