

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Octubre – Diciembre 2025)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ogtic 
Oficina Gubernamental de Tecnologías
de la Información y Comunicación

02

05

08

09

10

12

17

LLAMADAS RECIBIDAS

LLAMADAS ATENDIDAS

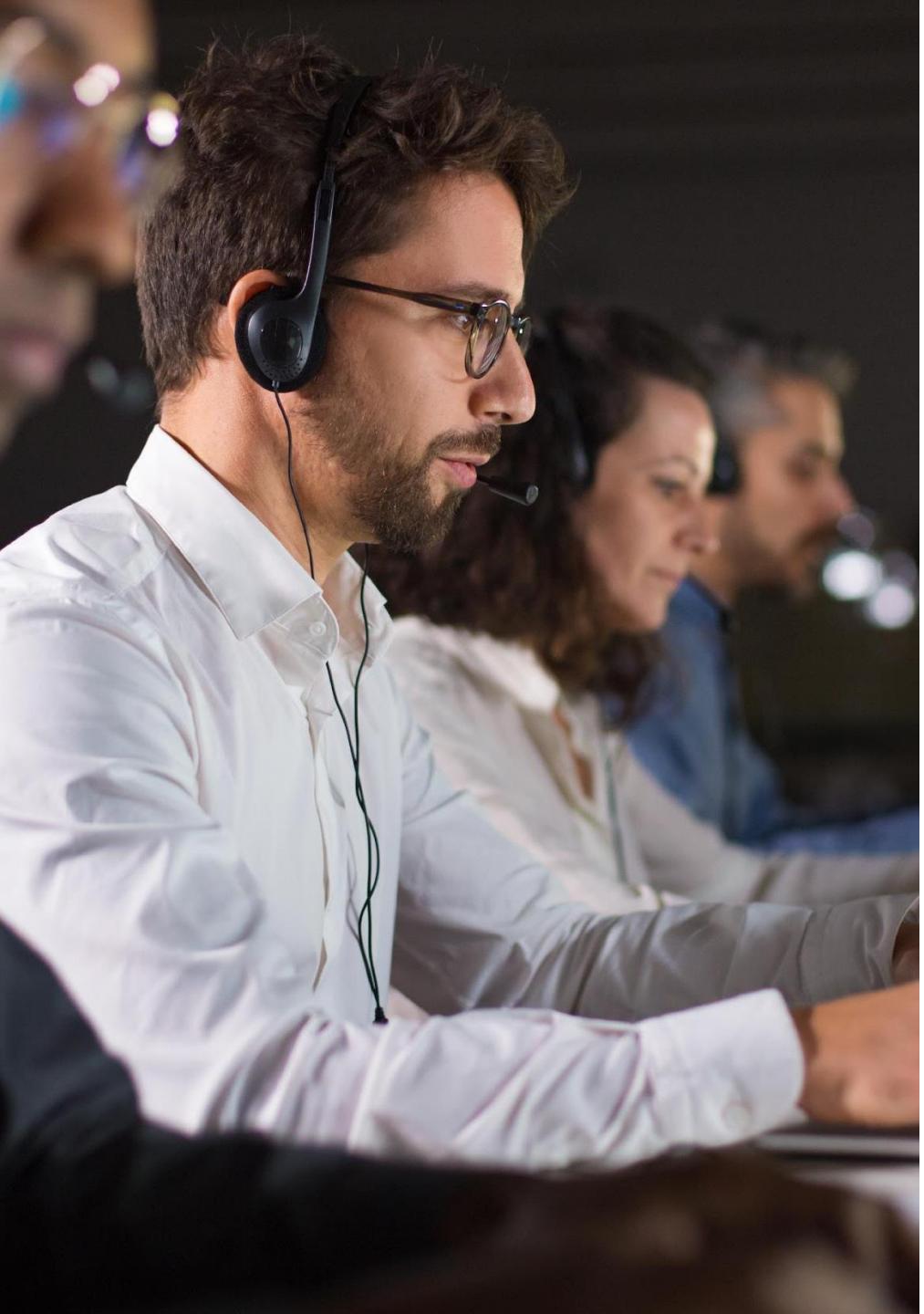
COMPARATIVA NIVEL DE SERVICIO Y TAZA ABANDONO

MAPA PORCENTUAL DE SERVICIO POR PROVINCIA

INSTITUCIONES Y SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

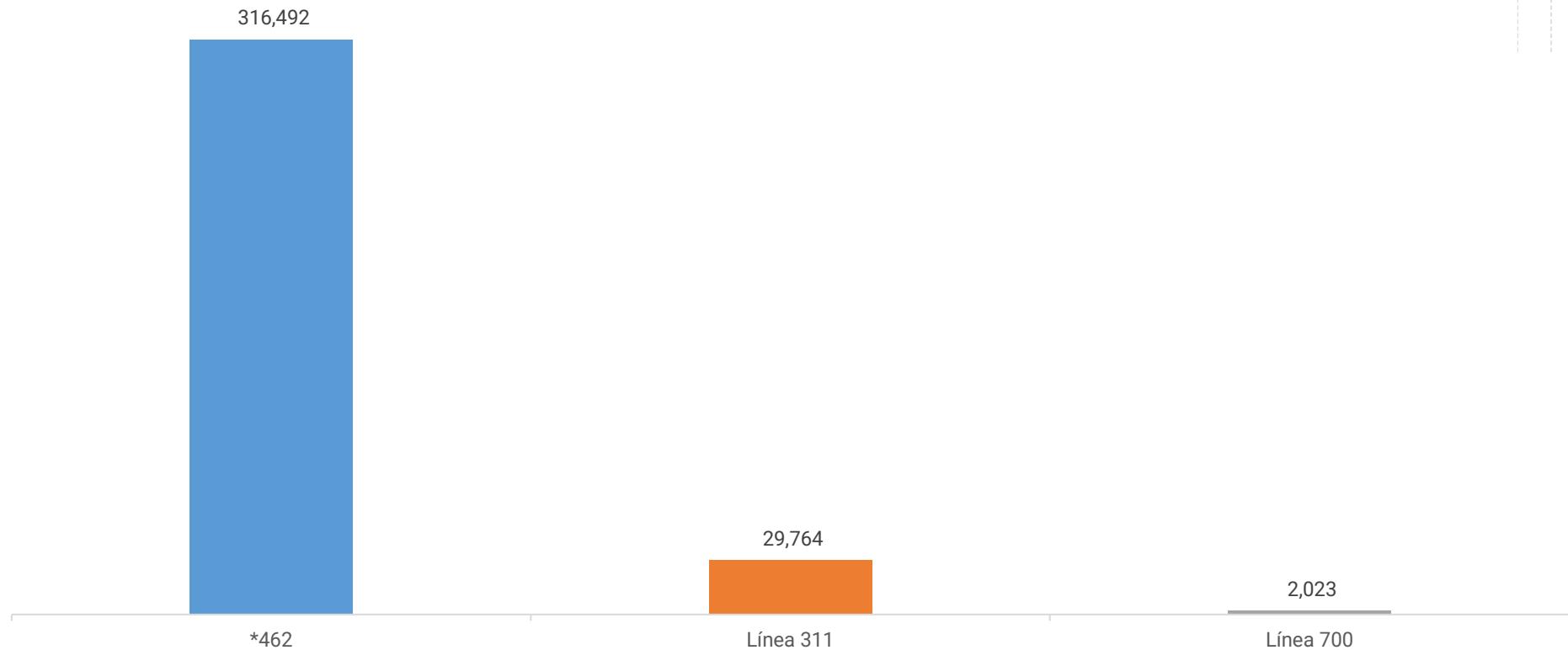
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700** recibió un total de **348,279** llamadas durante el periodo octubre-diciembre 2025.

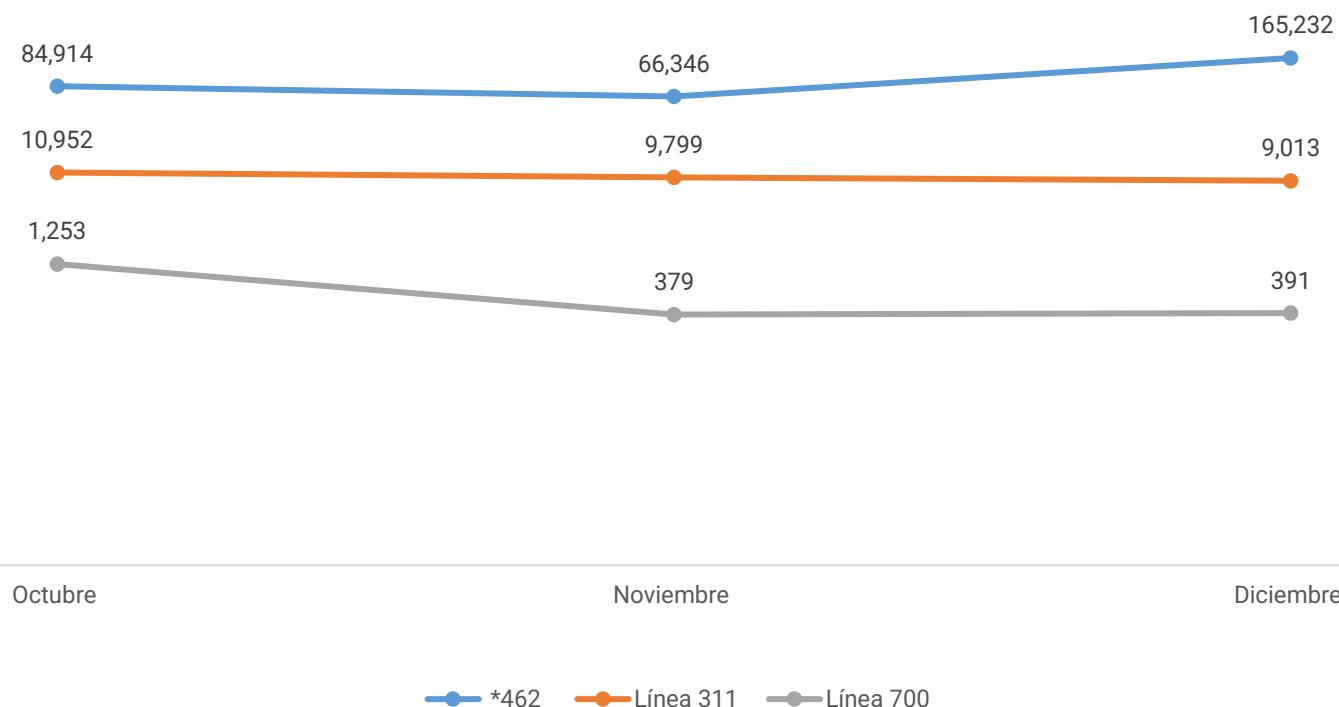
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO

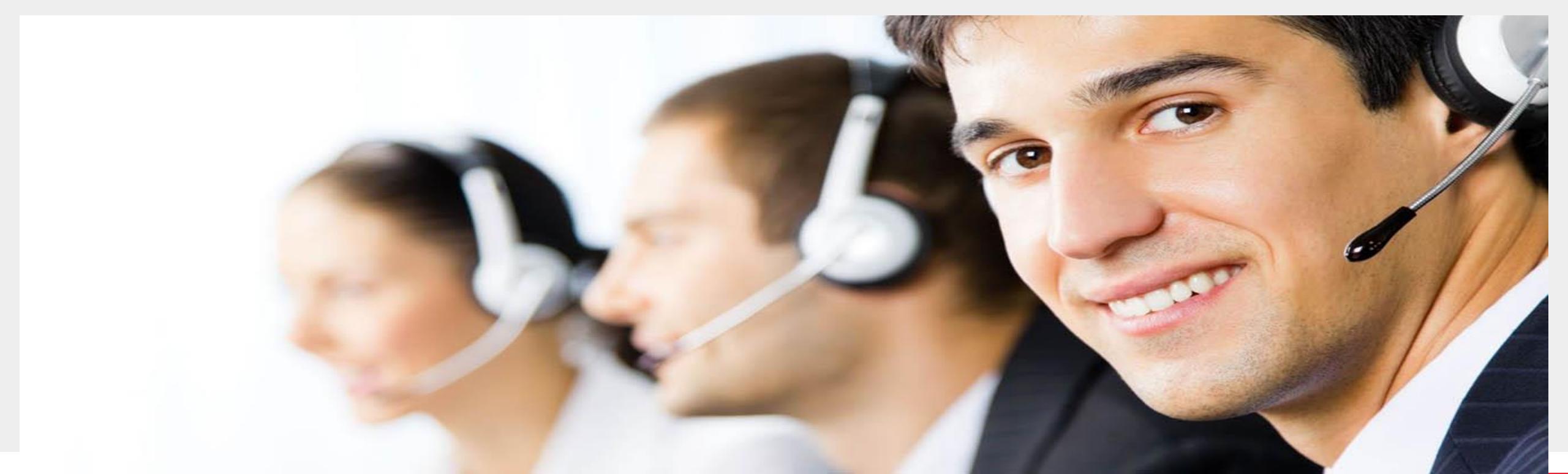


* Base: 348,279 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre-diciembre 2025.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025



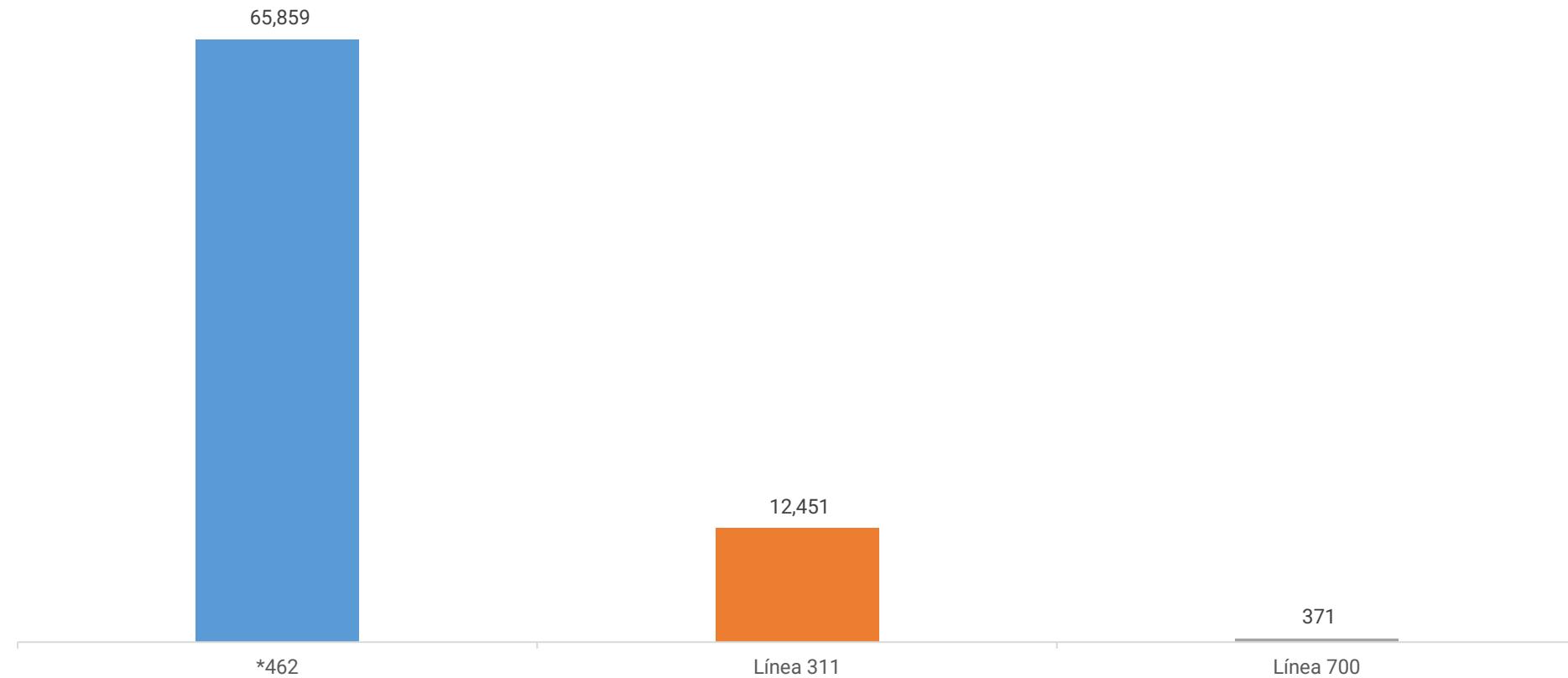


LLAMADAS ATENDIDAS

78,681

Son las llamadas de ciudadanos que han recibido algún tipo de asistencia por parte de nuestros agentes, a través de nuestras líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700**, durante el periodo Octubre-diciembre 2025.

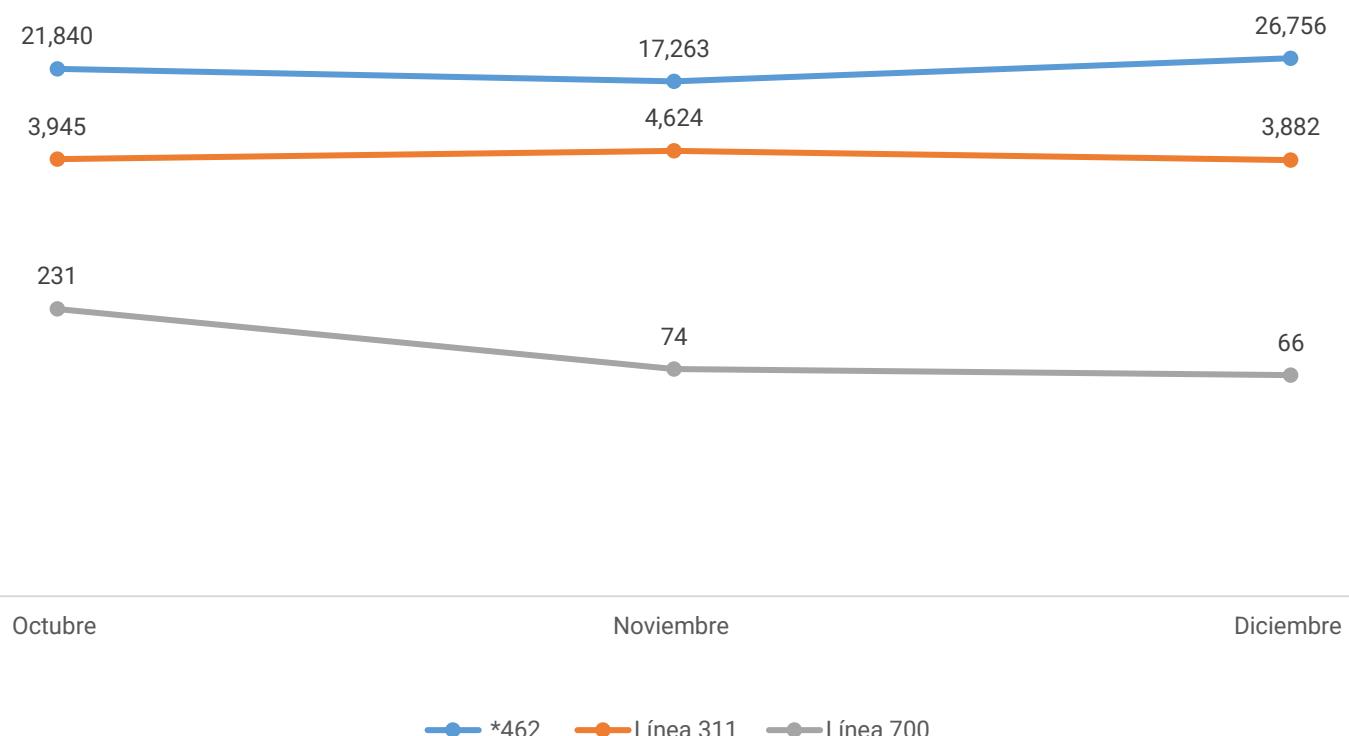
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



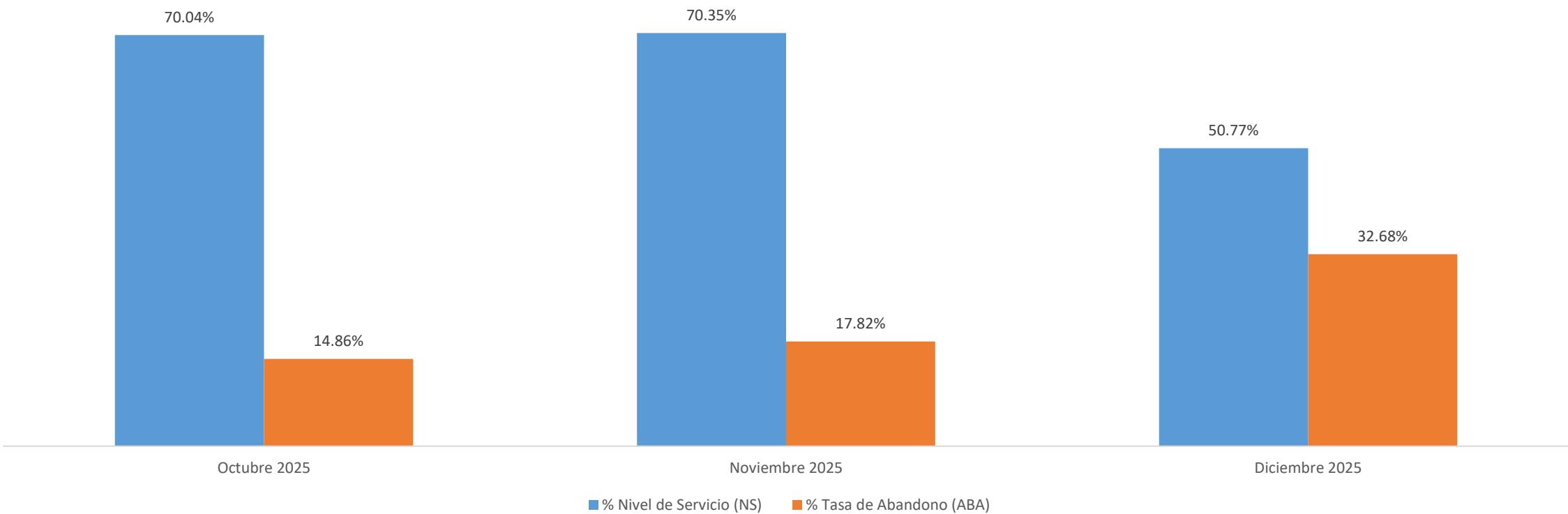
* Base: 78,681 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre-diciembre 2025

LLAMADAS ATENDIDAS

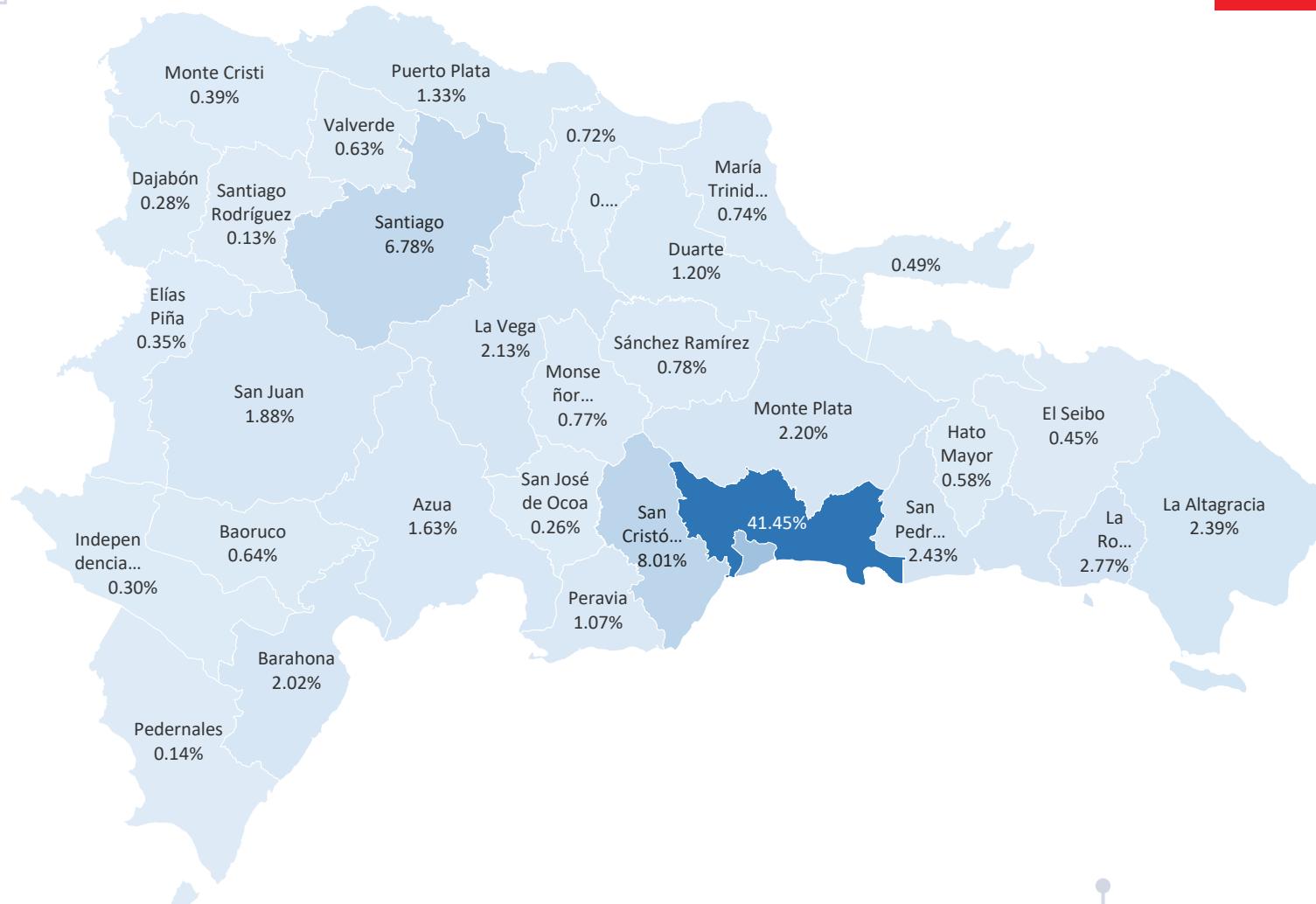
Desglose por mes del 2025



Comparativa del Nivel de Servicio Mensual y la Tasa de Abandono en Cola



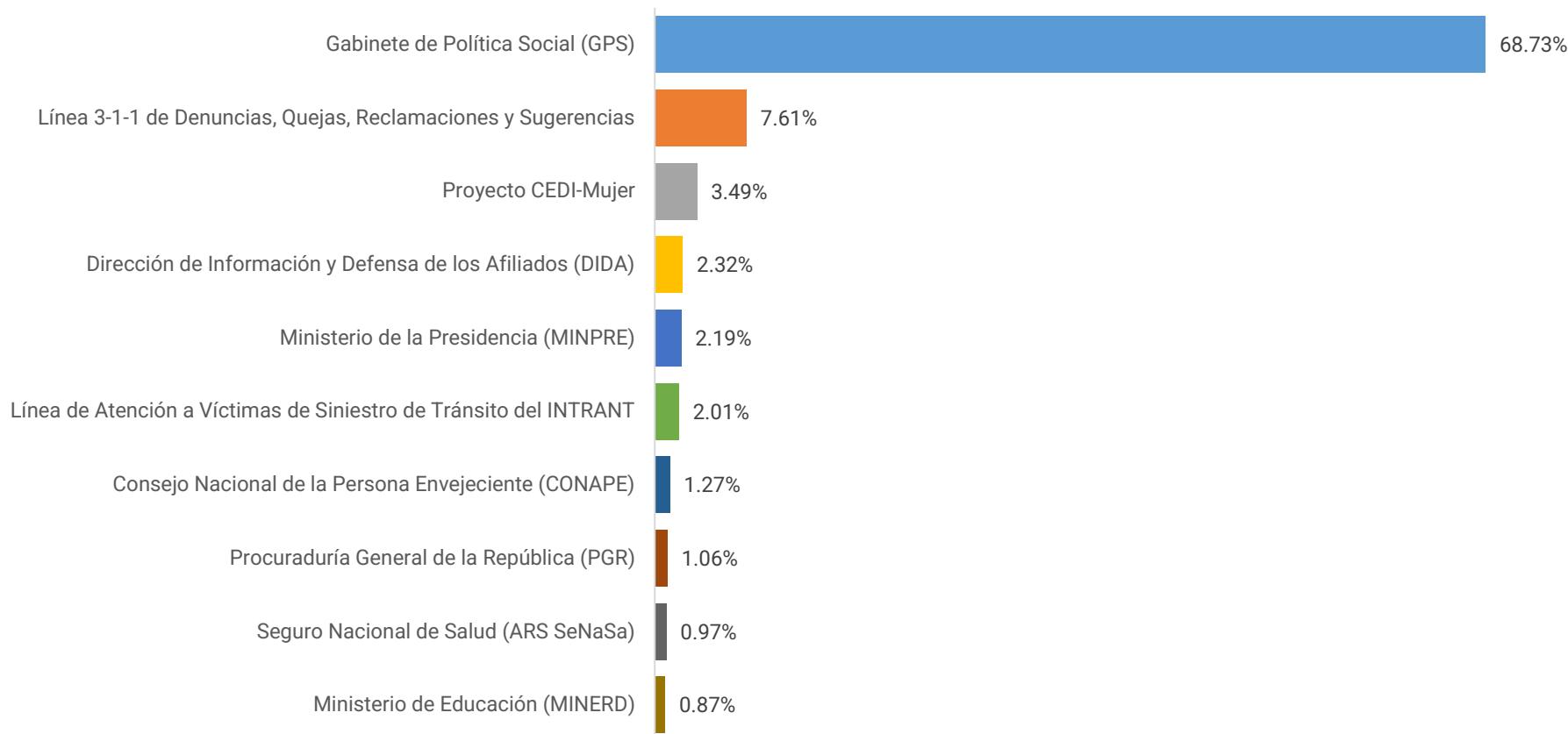
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



* Base: 33,591 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

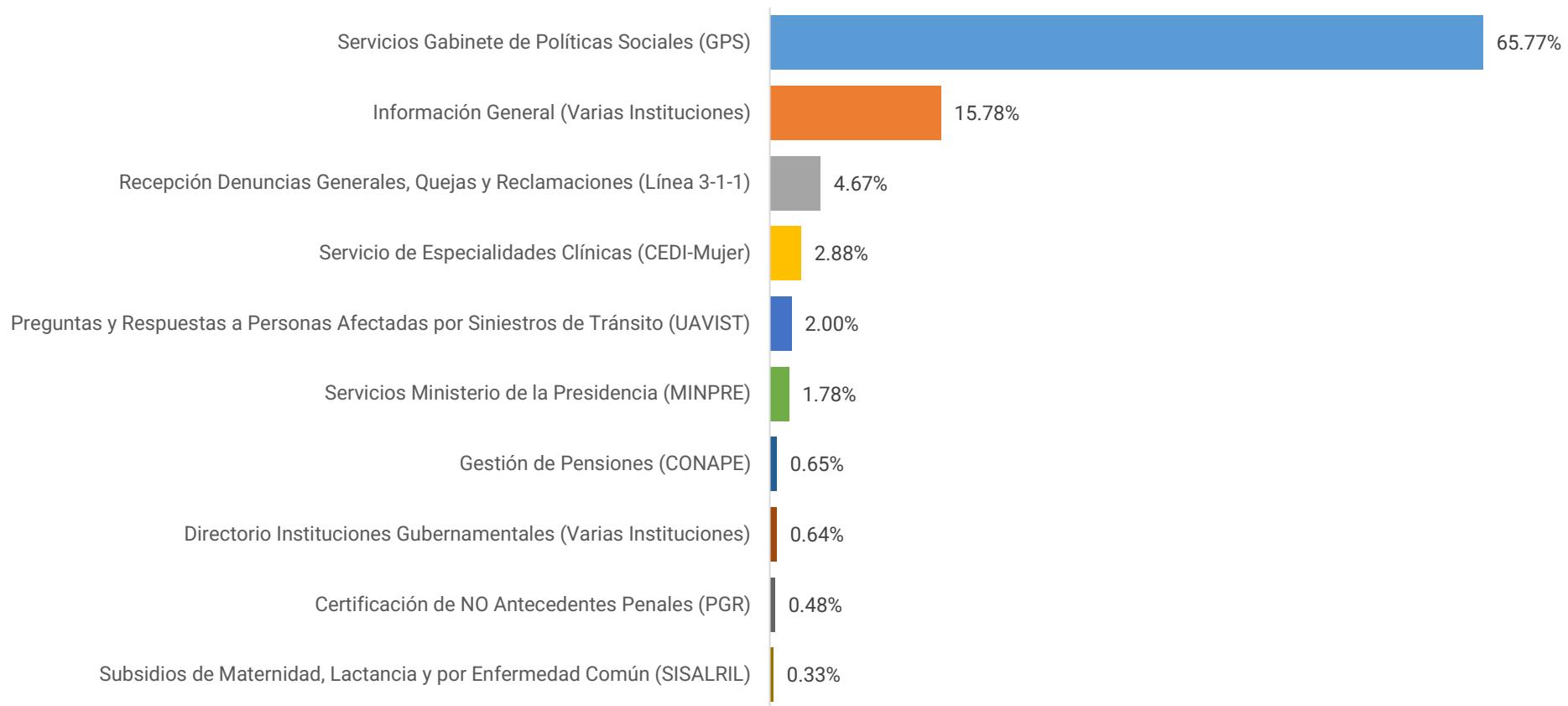


INSTITUCIONES MÁS DEMANDADOS



* Base: 33,591 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

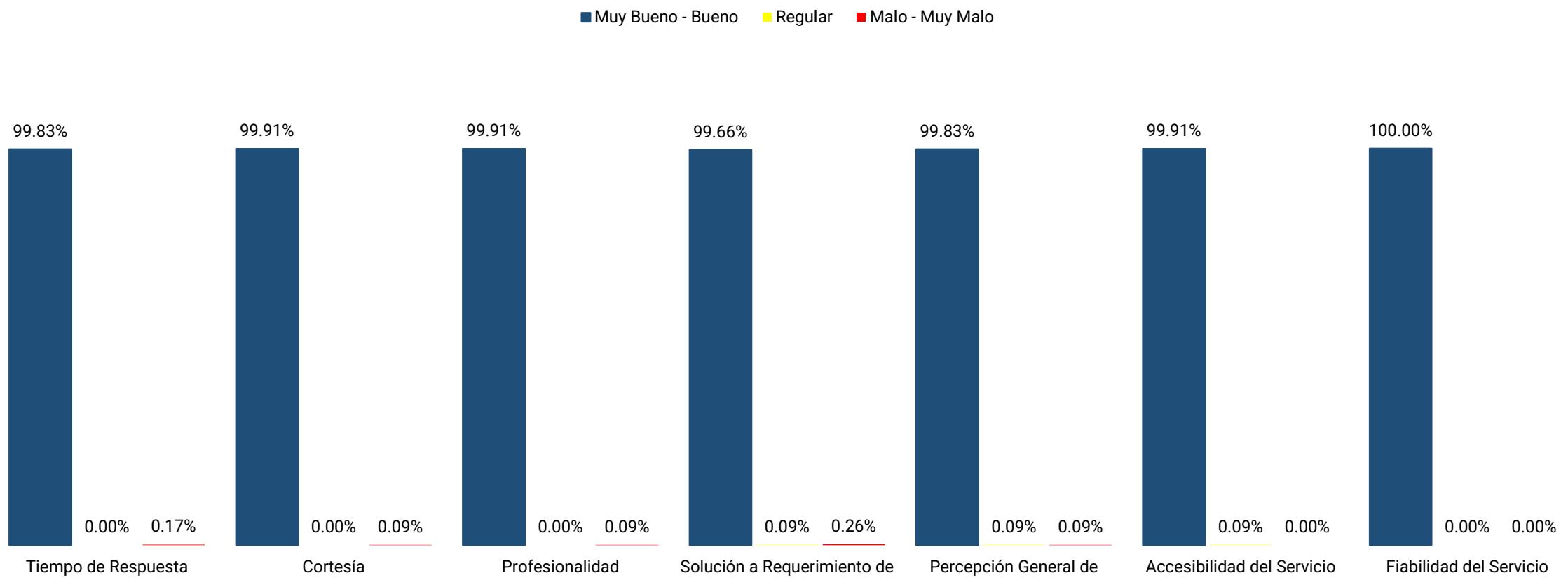


* Base: 33,591 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

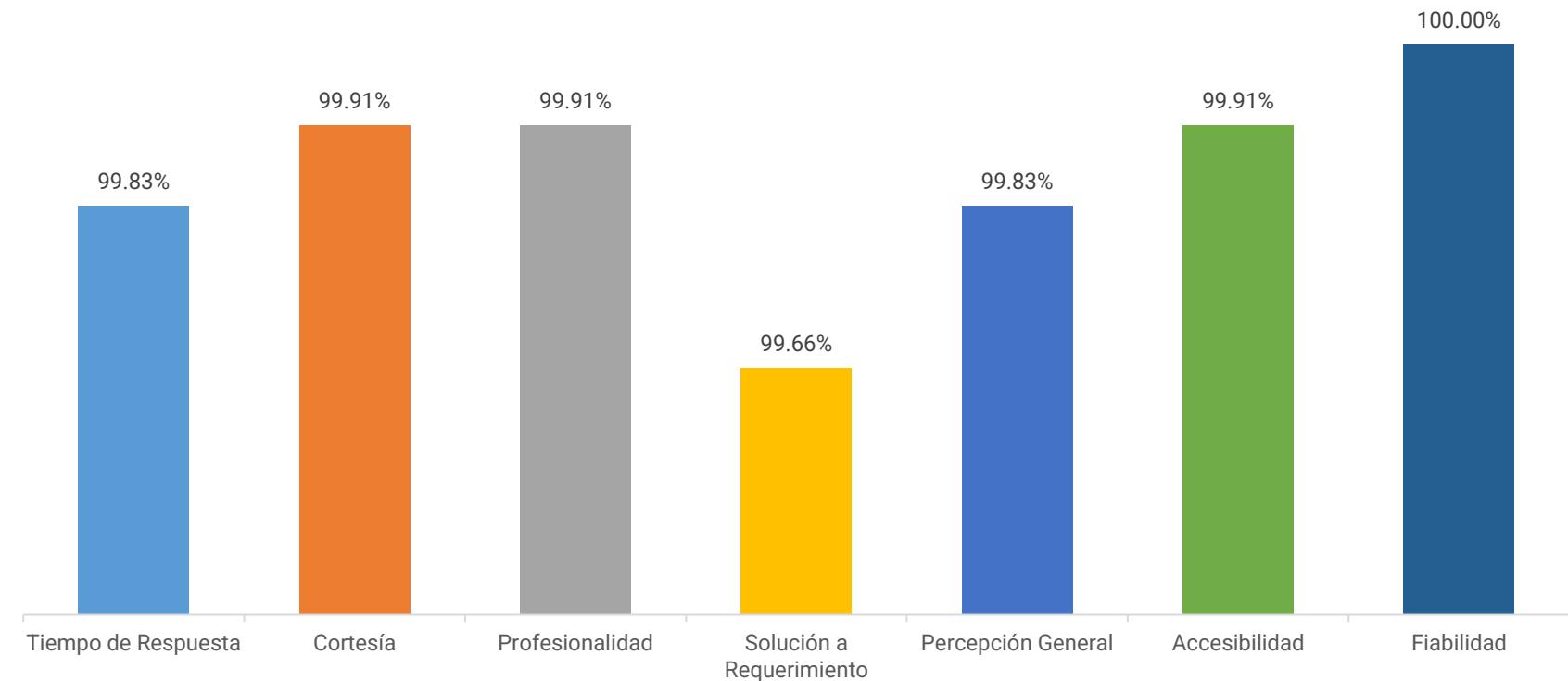


* Base: 1,175 encuestados, 2% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2025.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.87%

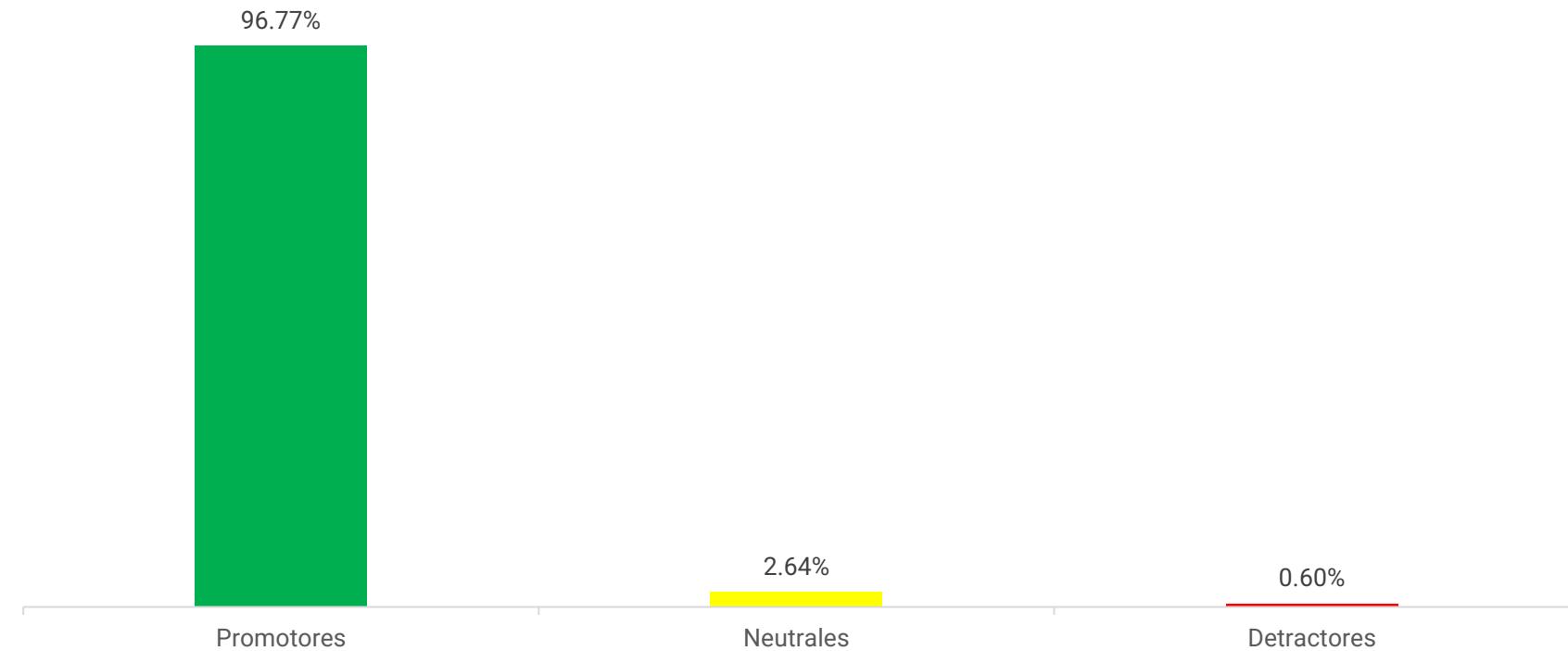


* Base: 1,175 encuestados, 2% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2025.

Índice del Promotor Neto (NPS)

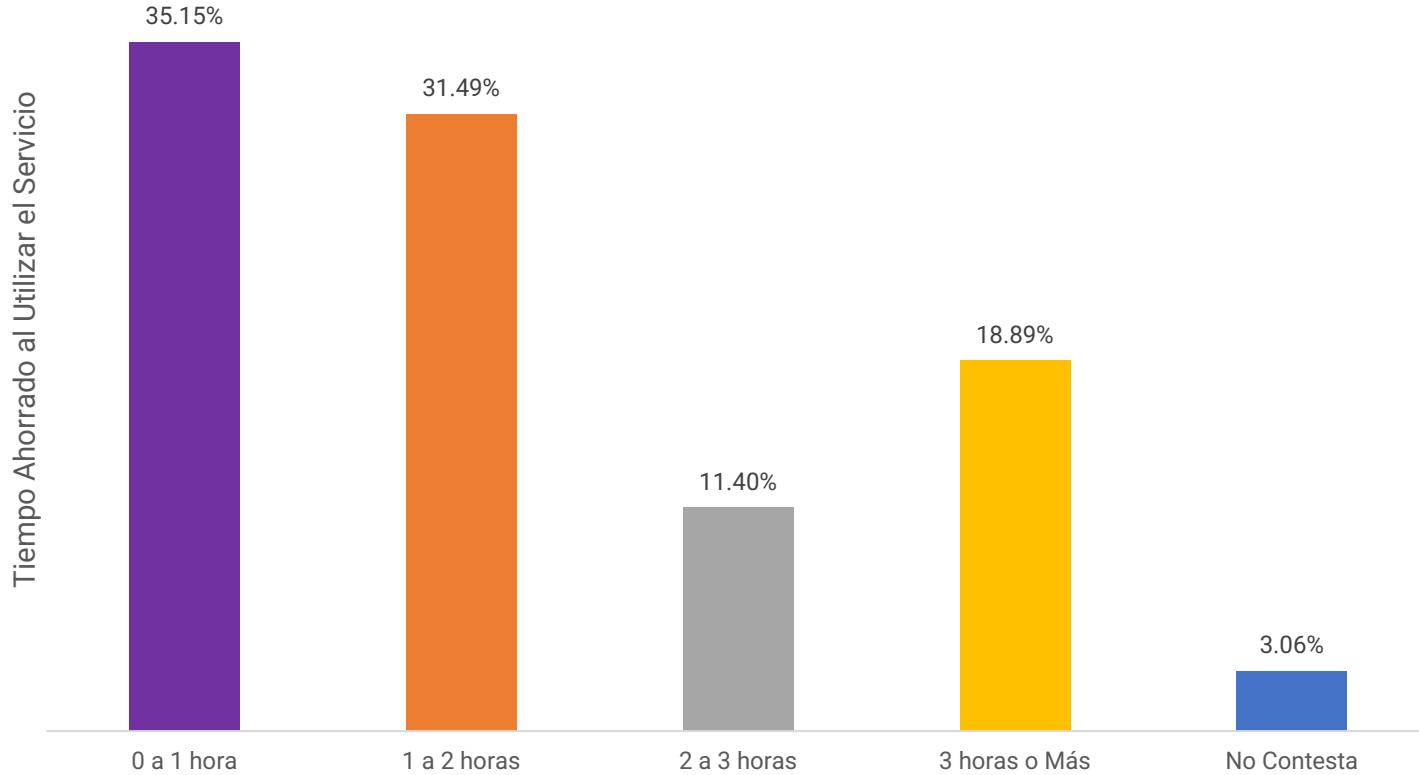
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

96.17%



* Base: 1,175 encuestados, 2% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2025.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



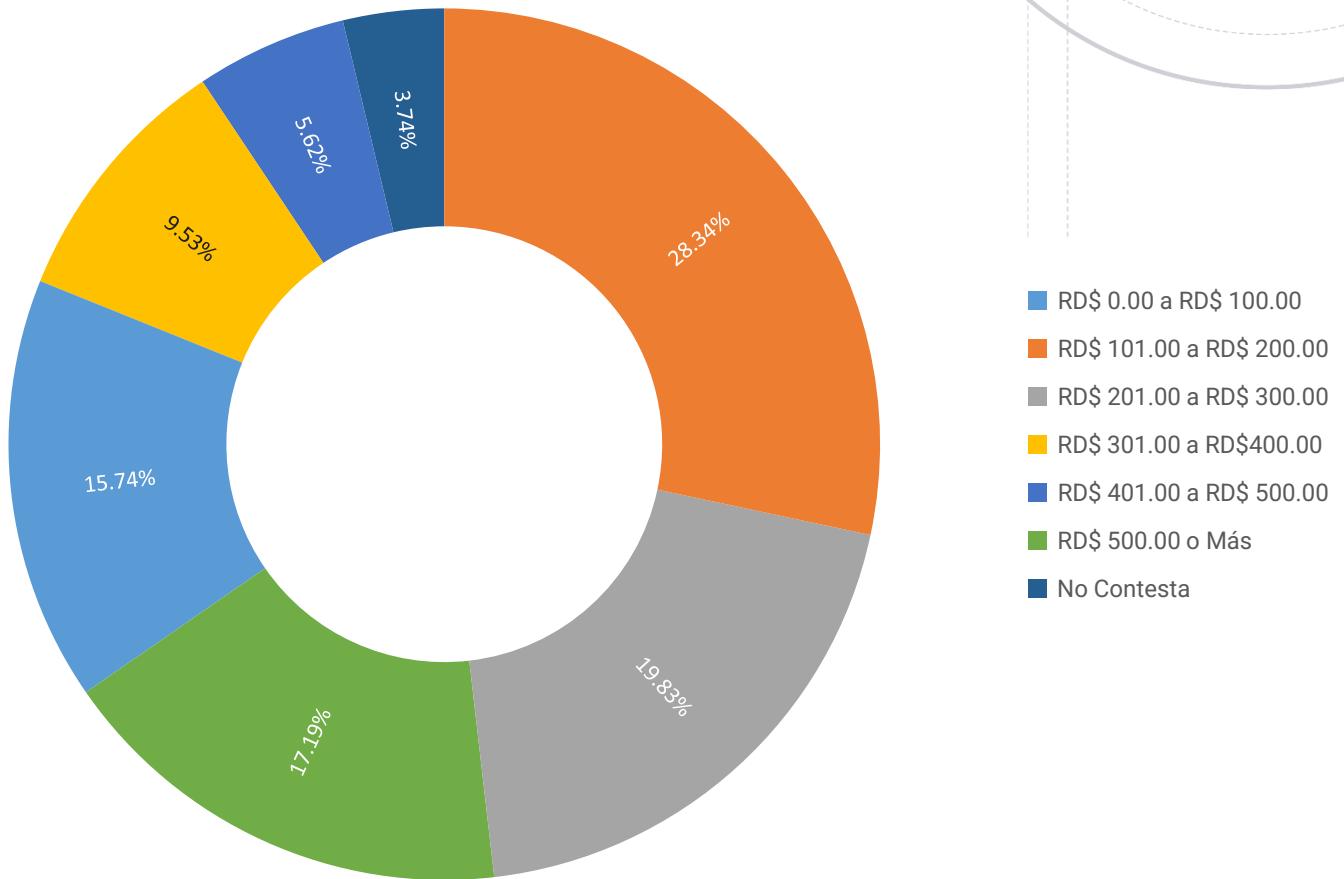
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 19% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 35% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 31% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 11% de los participantes reportó un ahorro de 2 a 3 horas. Estos resultados subrayan de manera específica los beneficios significativos en términos de eficiencia temporal que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

* El 3% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

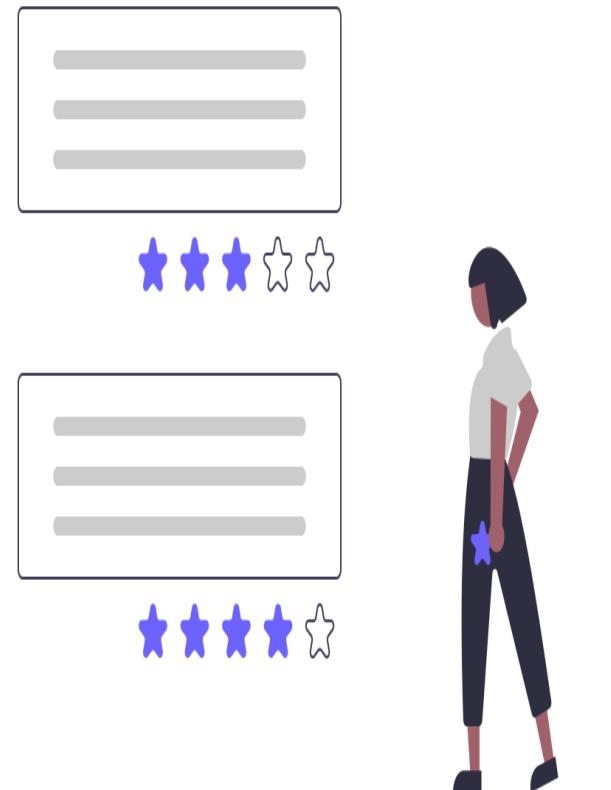
De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 17% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 16%, 28%, 20%, y 15% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$0.00 a RD\$100.00, RD\$101.00 a RD\$200.00, RD\$201.00 a RD\$300.00 y RD\$301.00 a RD\$500.00, respectivamente. Estos resultados evidencian que una parte significativa de los usuarios ha experimentado beneficios económicos al hacer uso del servicio proporcionado por el Centro de Contacto Gubernamental.

* El 4% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

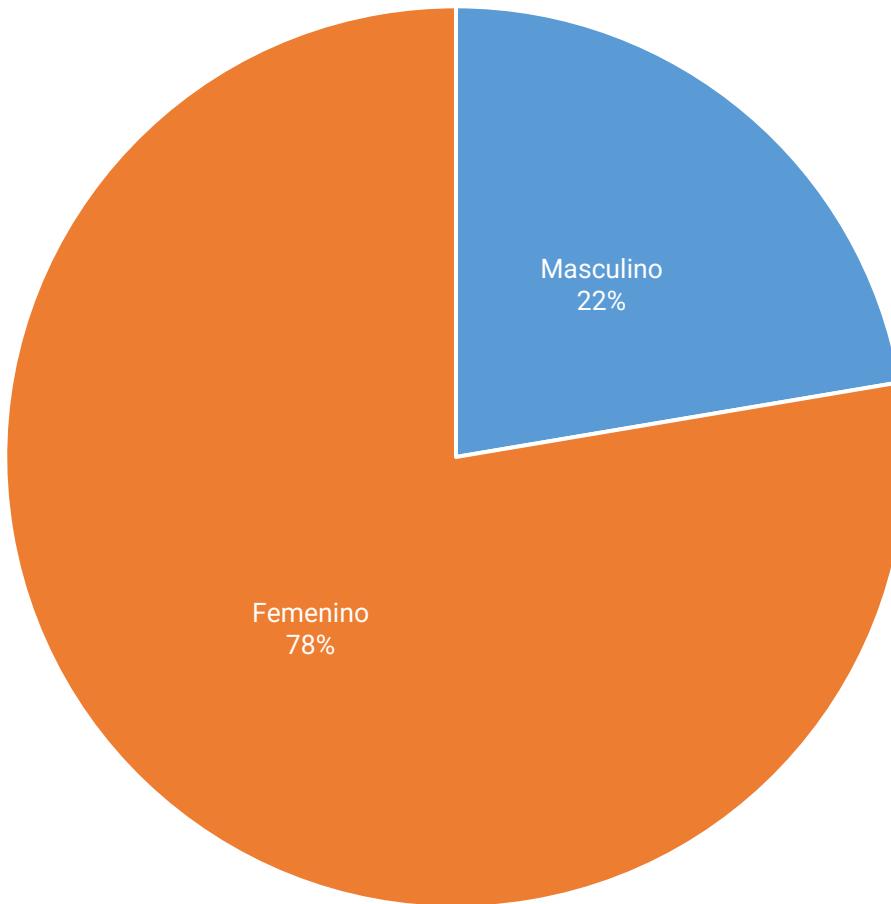


Comentario de los Encuestados

Con base en los comentarios recopilados, se evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos, quienes valoraron positivamente aspectos como la **rapidez, eficiencia** y **cortesía** del personal. Expresiones como "**excelente**", y "**todo bien**" fueron recurrentes, lo que refleja una percepción general favorable. En términos generales, el servicio fue calificado como **eficaz, accesible** y **bien valorado** por la ciudadanía.



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 33,591 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.



Oficina Gubernamental de Tecnologías
de la Información y Comunicación

¡MUCHAS GRACIAS!