

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Octubre – Diciembre 2025)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



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 GENERO A NIVEL NACIONAL

02

05

08

09

10

12

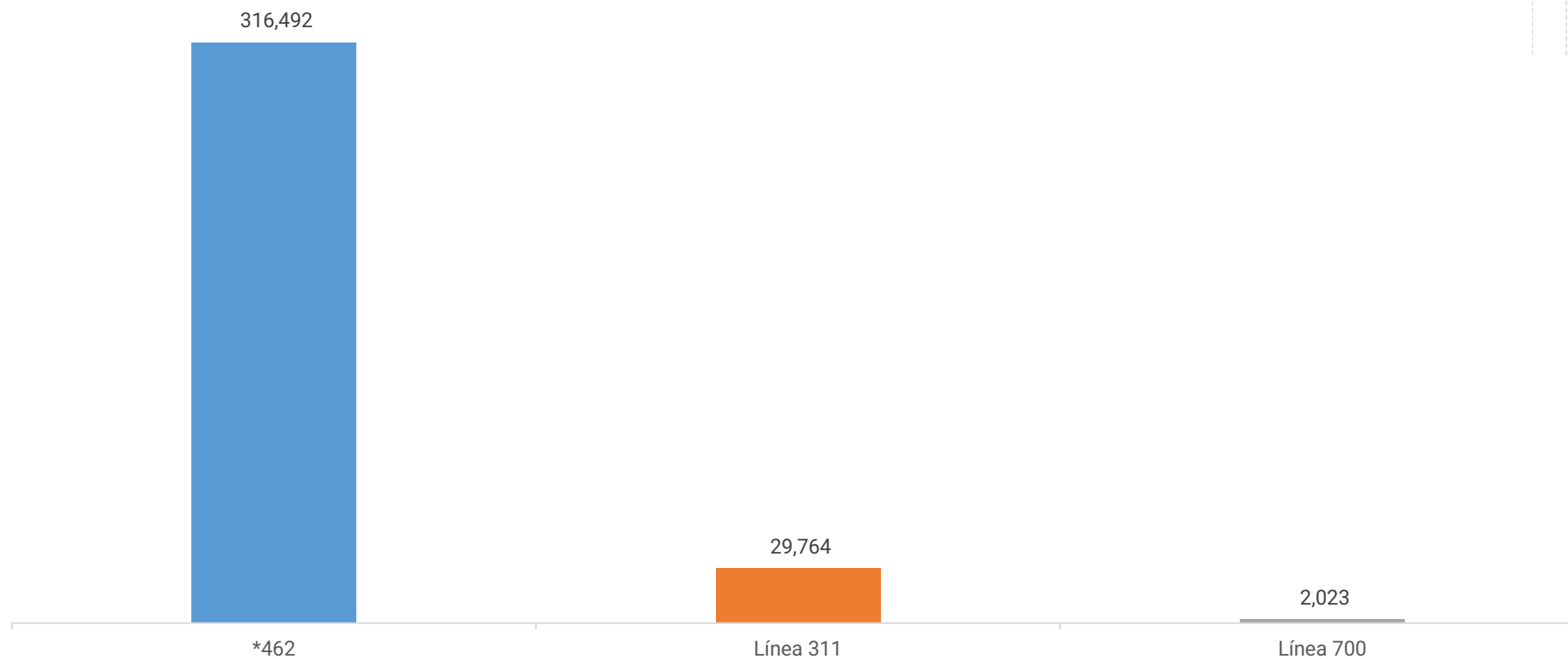
17



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.

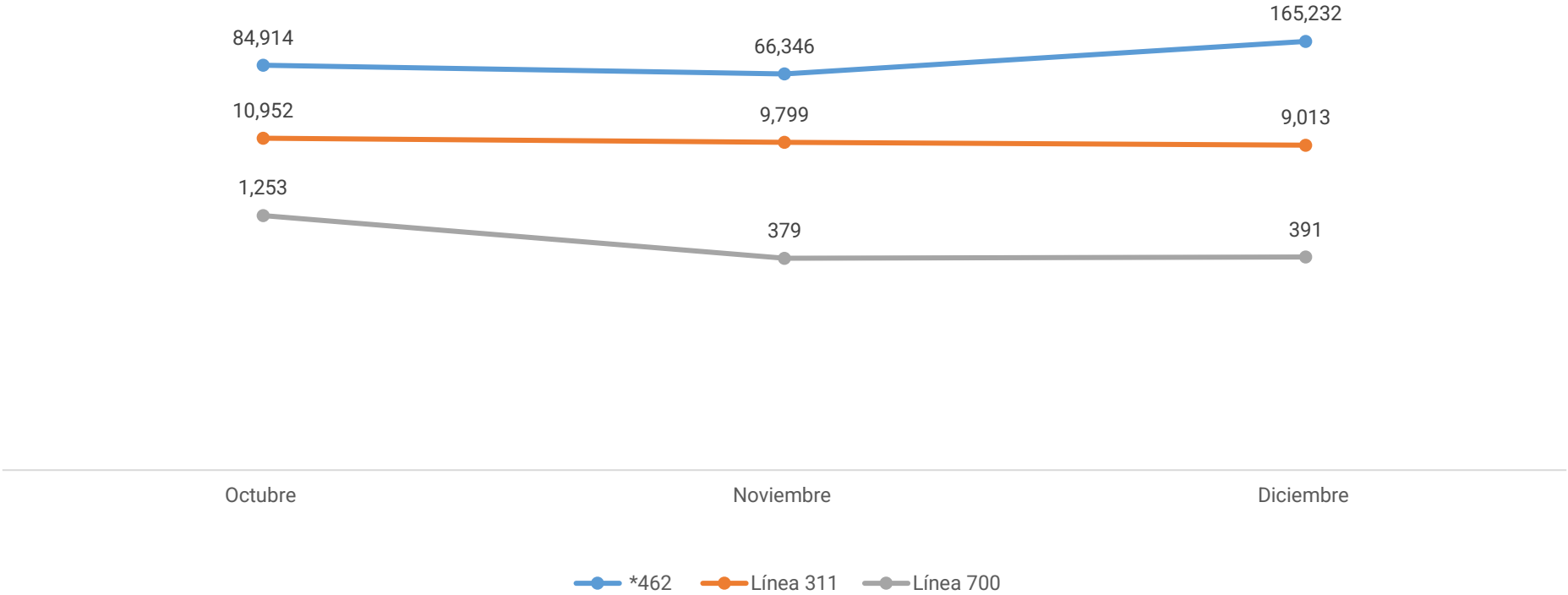
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



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

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025





LLAMADAS ATENDIDAS

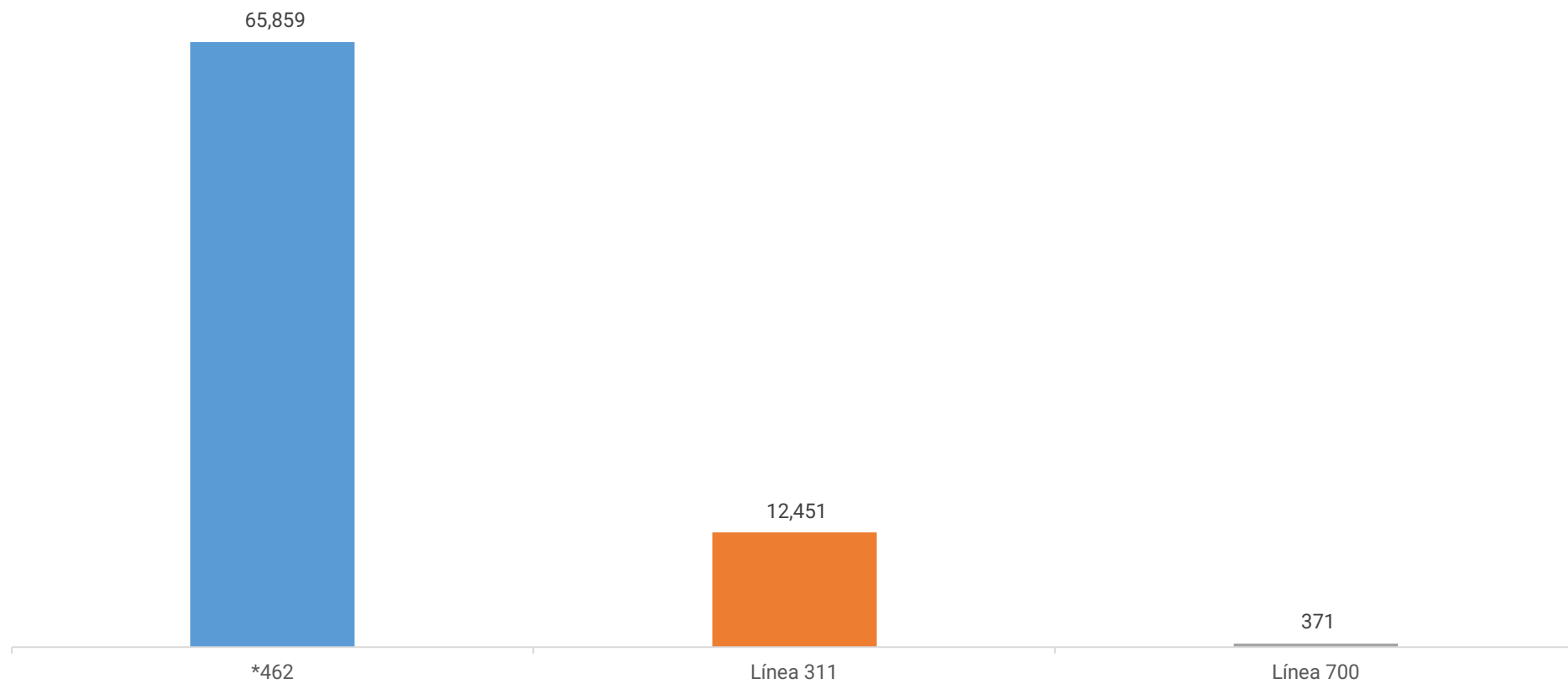
78,681

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.

x

c

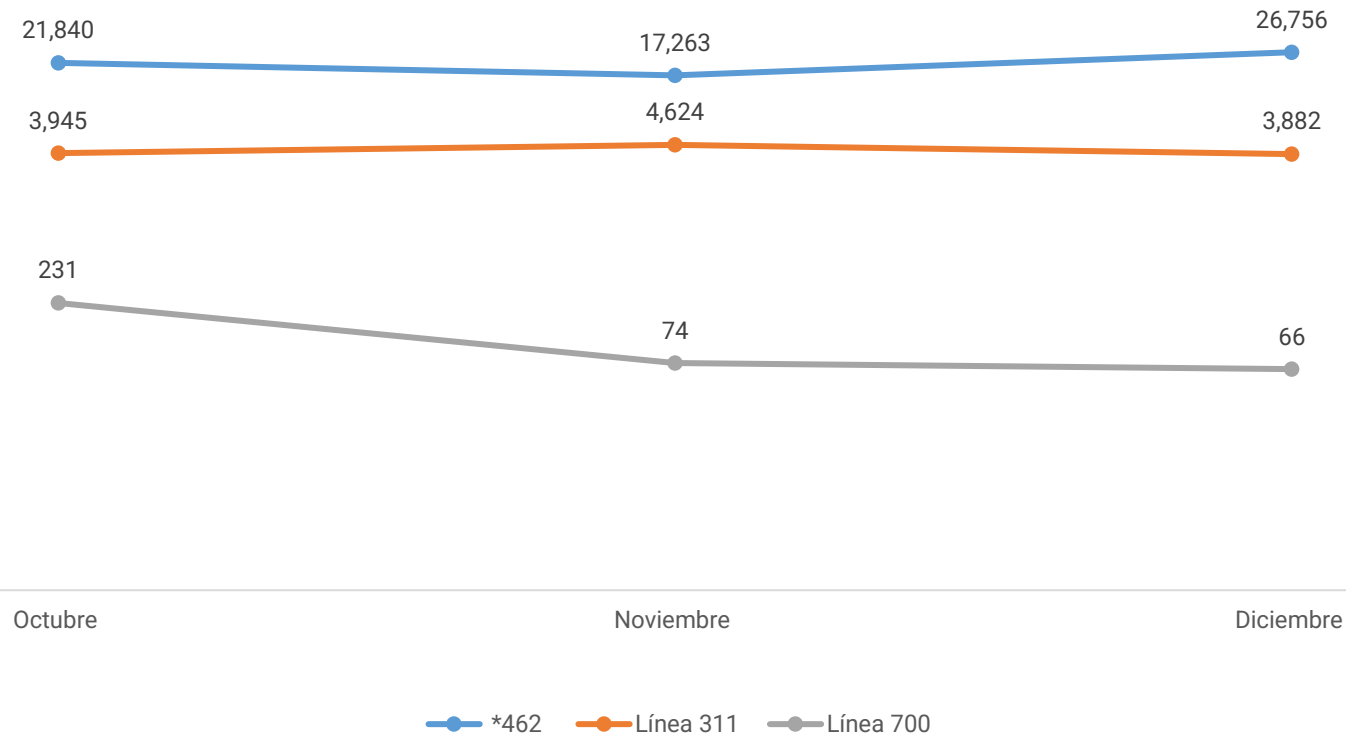
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



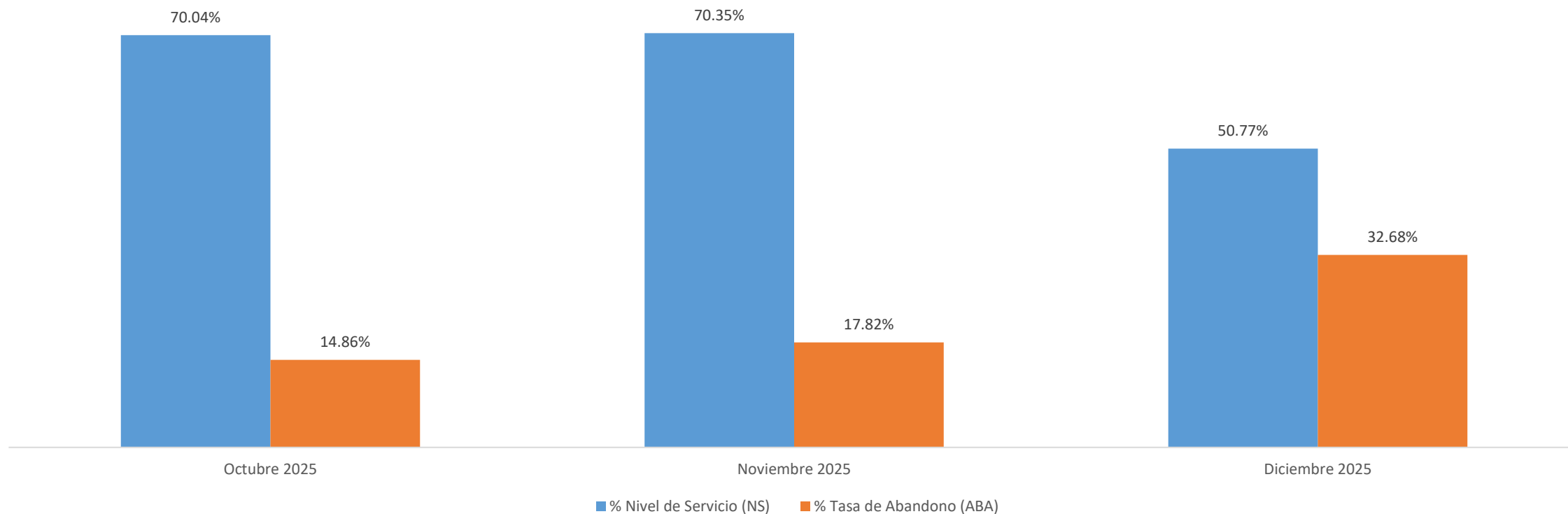
* **Base:** 78,681 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre-diciembre 2025

LLAMADAS ATENDIDAS

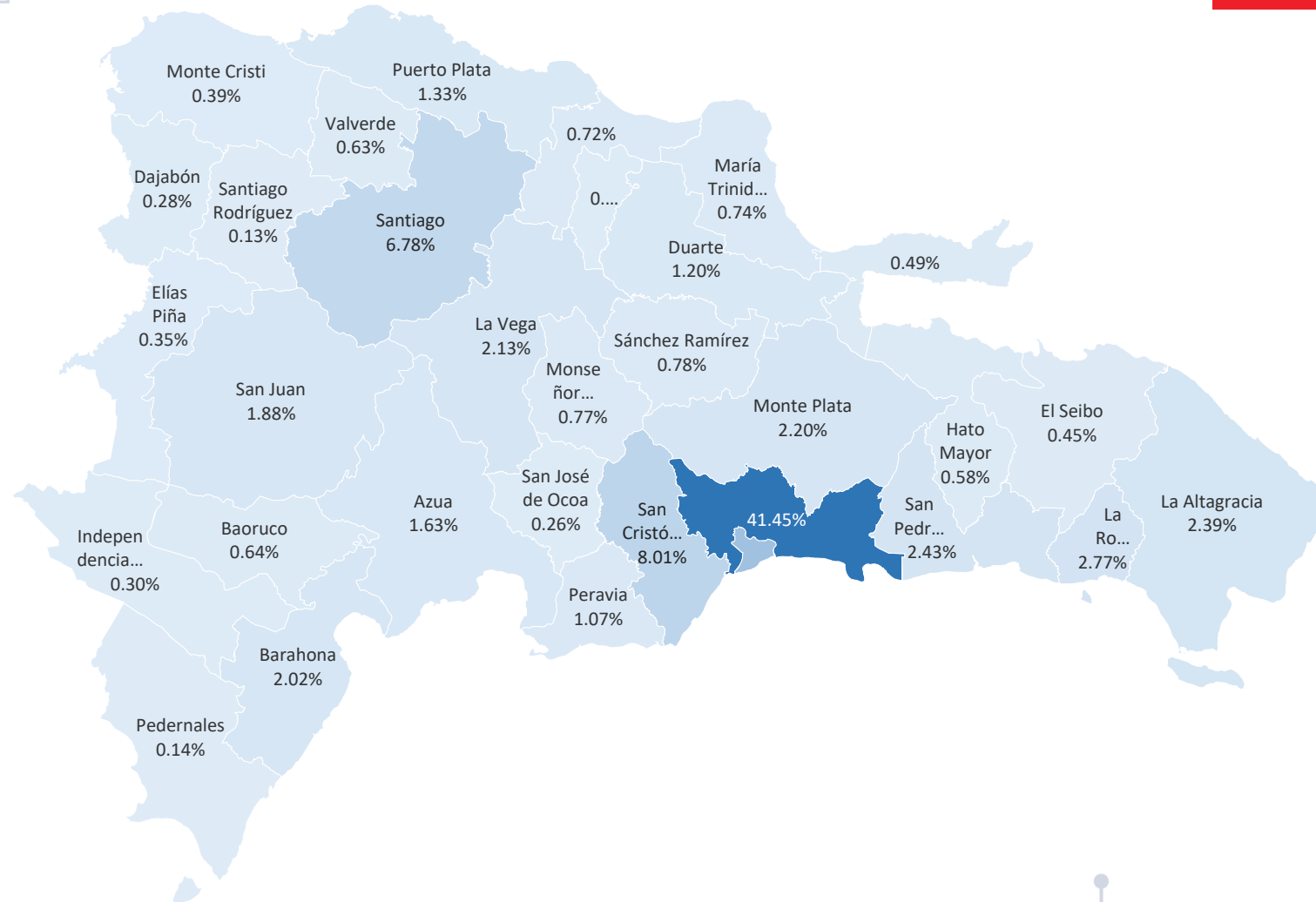
Desglose por mes del 2025



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



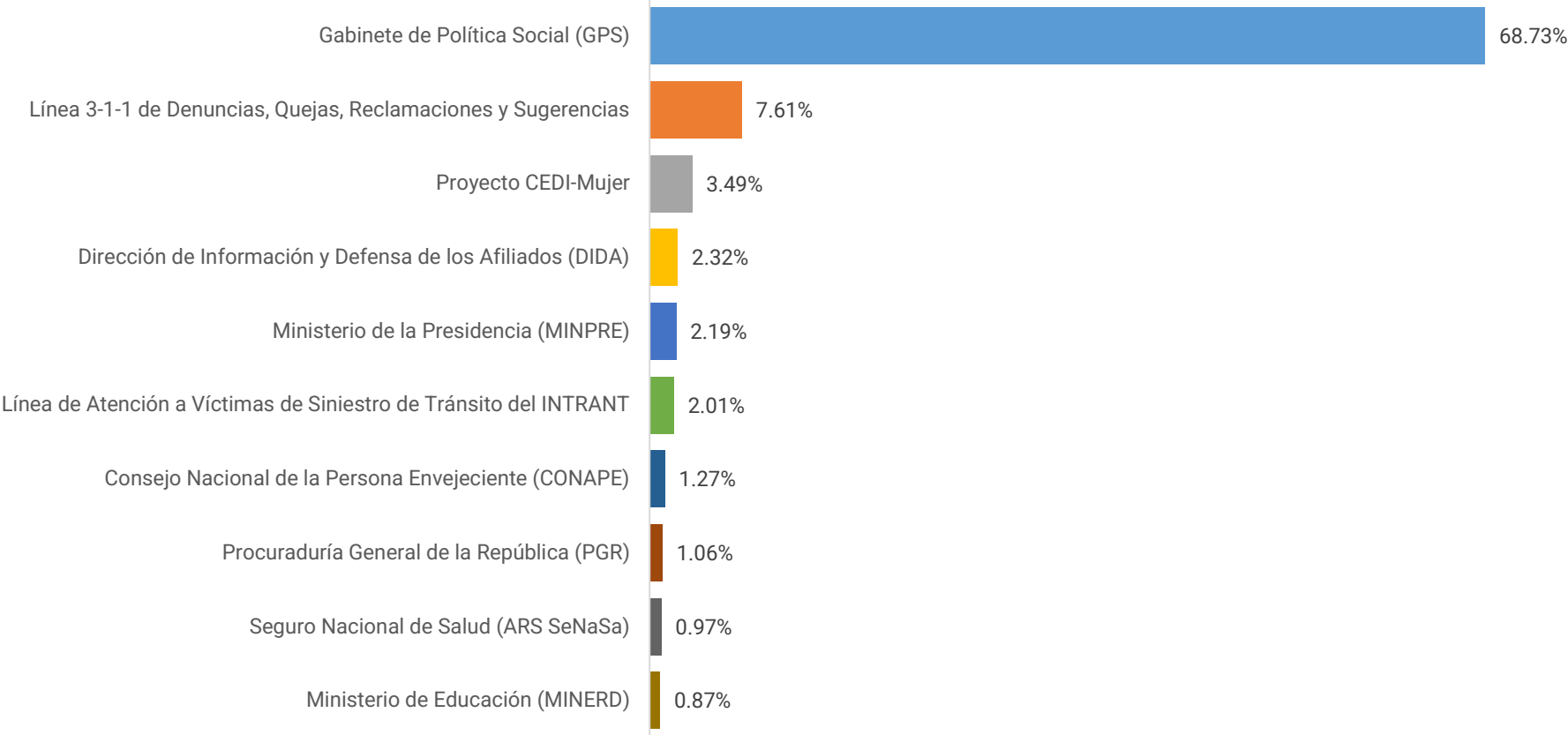
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

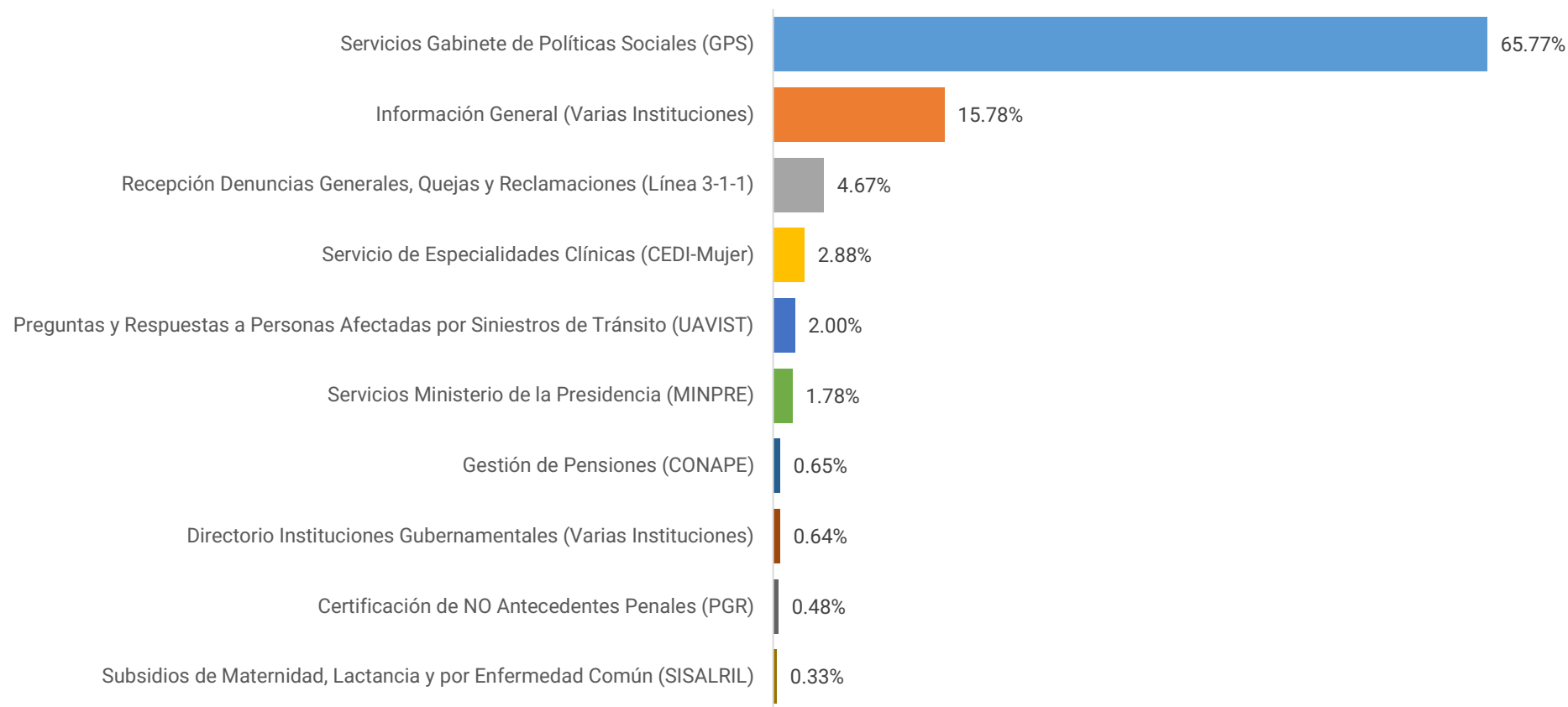
* **Base:** 33,591 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



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

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

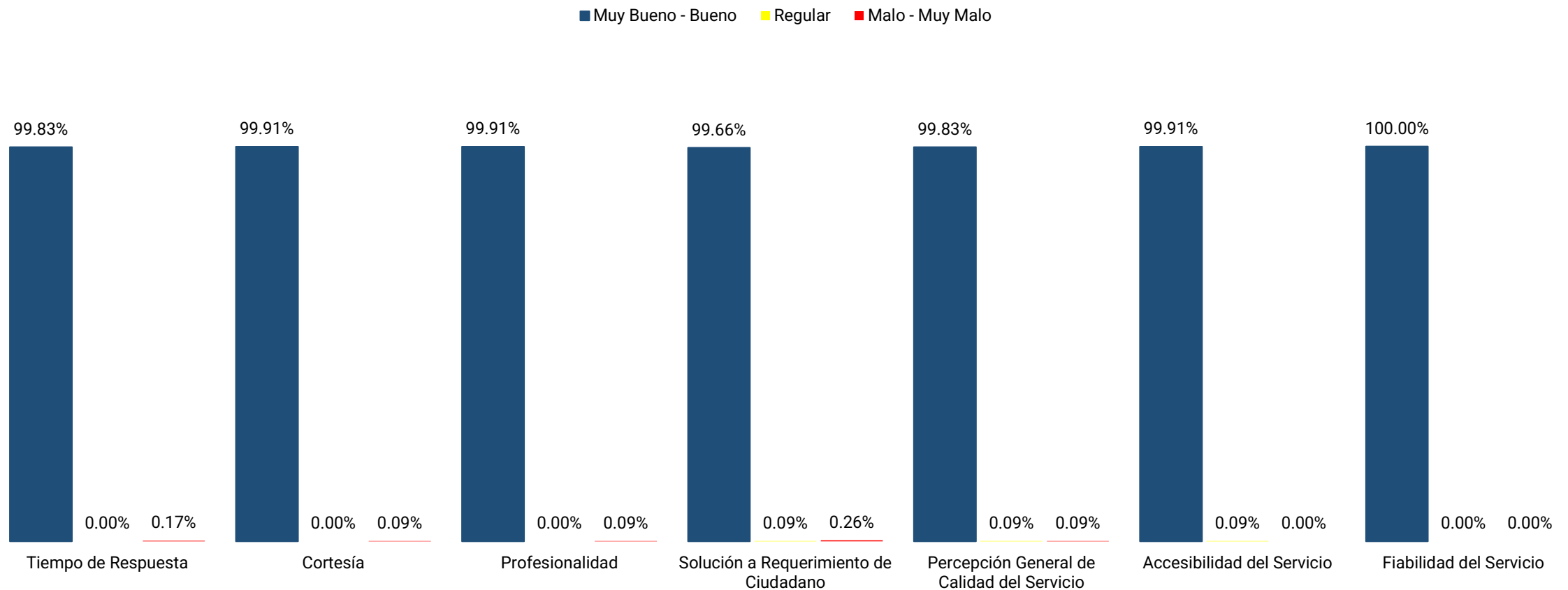


* **Base:** 33,591 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

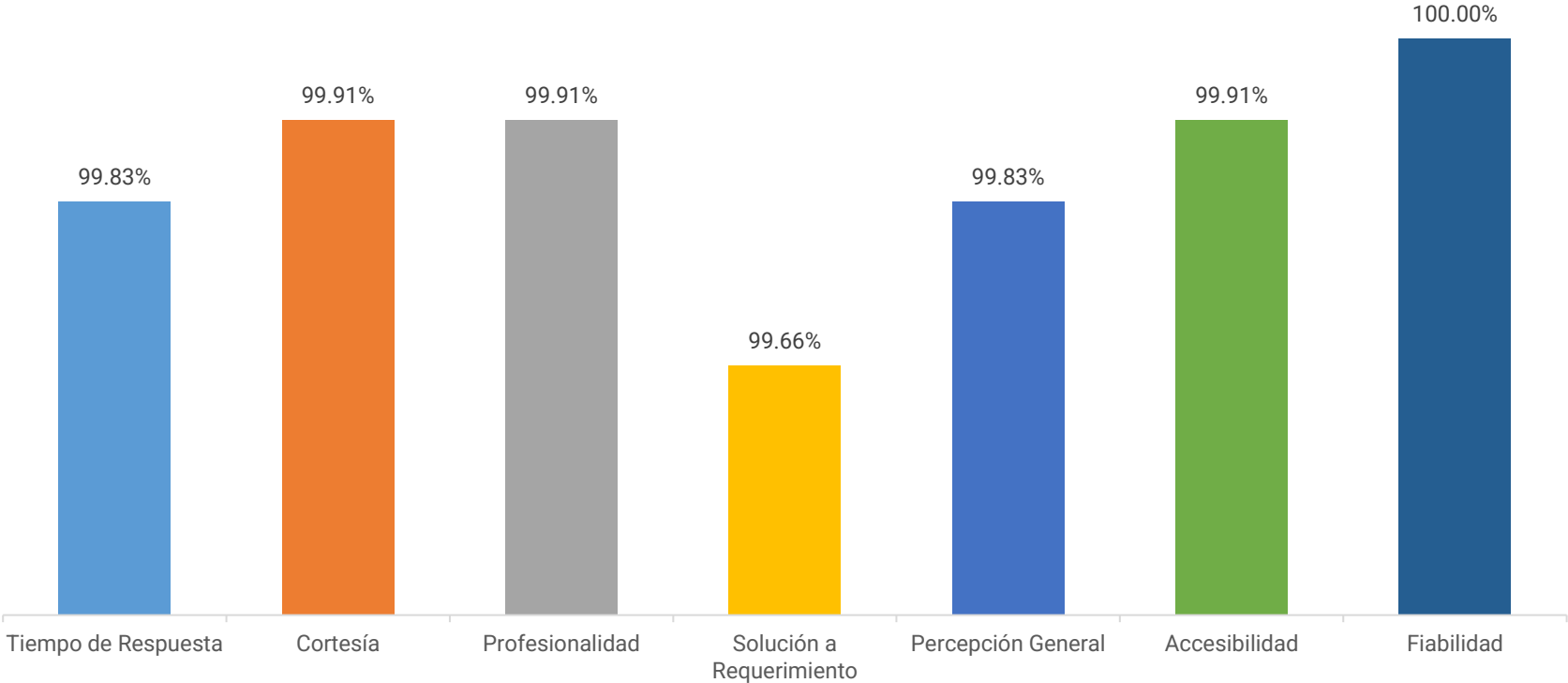


* **Base:** 1,175 encuestados, 2% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2025.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.87%

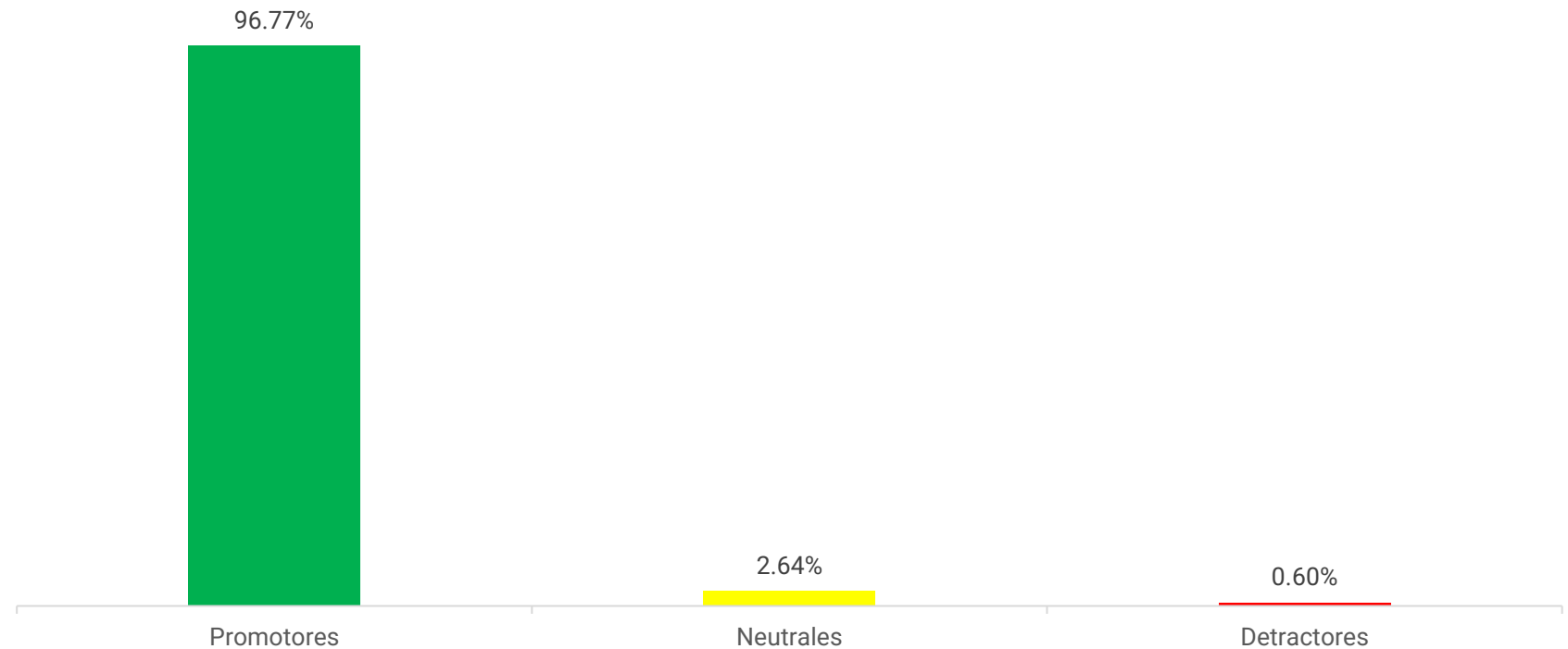


* Base: 1,175 encuestados, 2% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2025.

Índice del Promotor Neto (NPS)

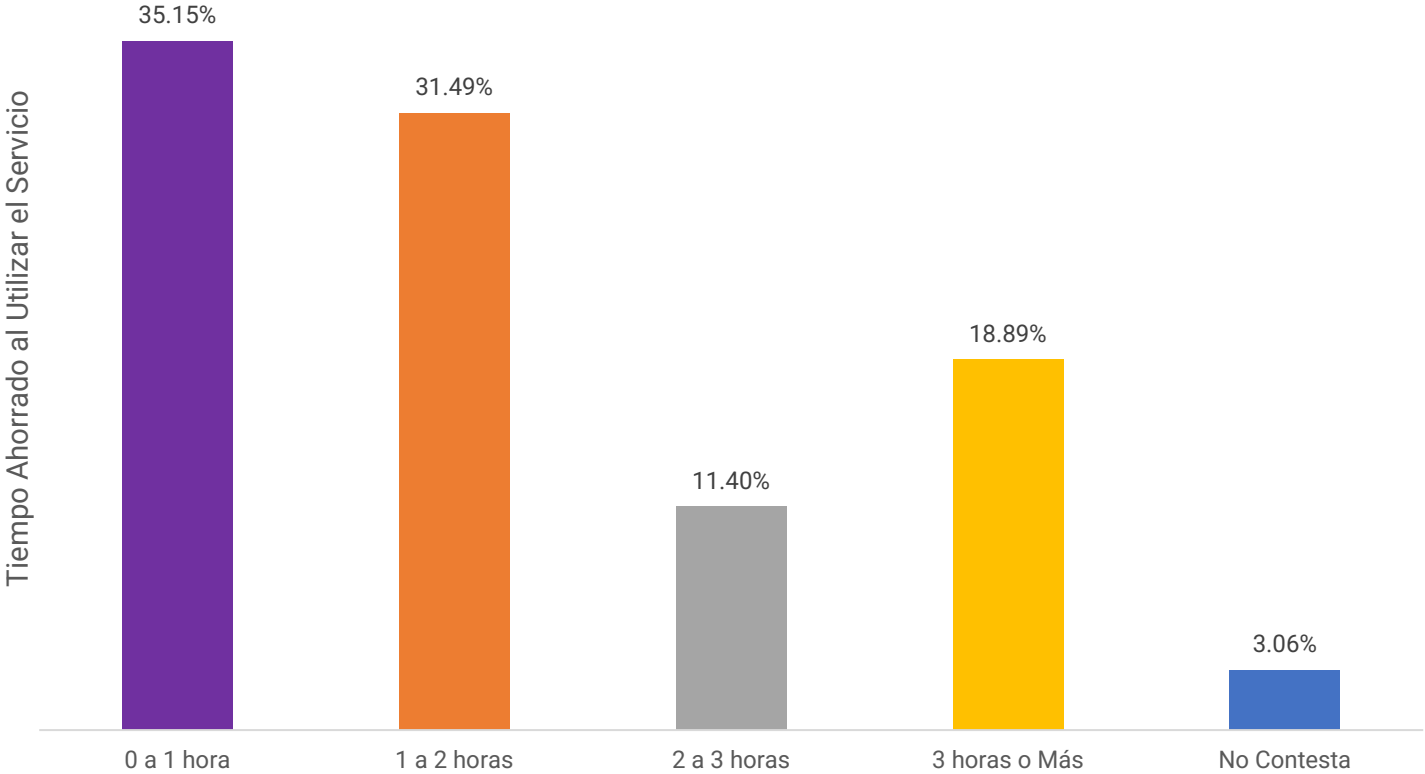
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

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.

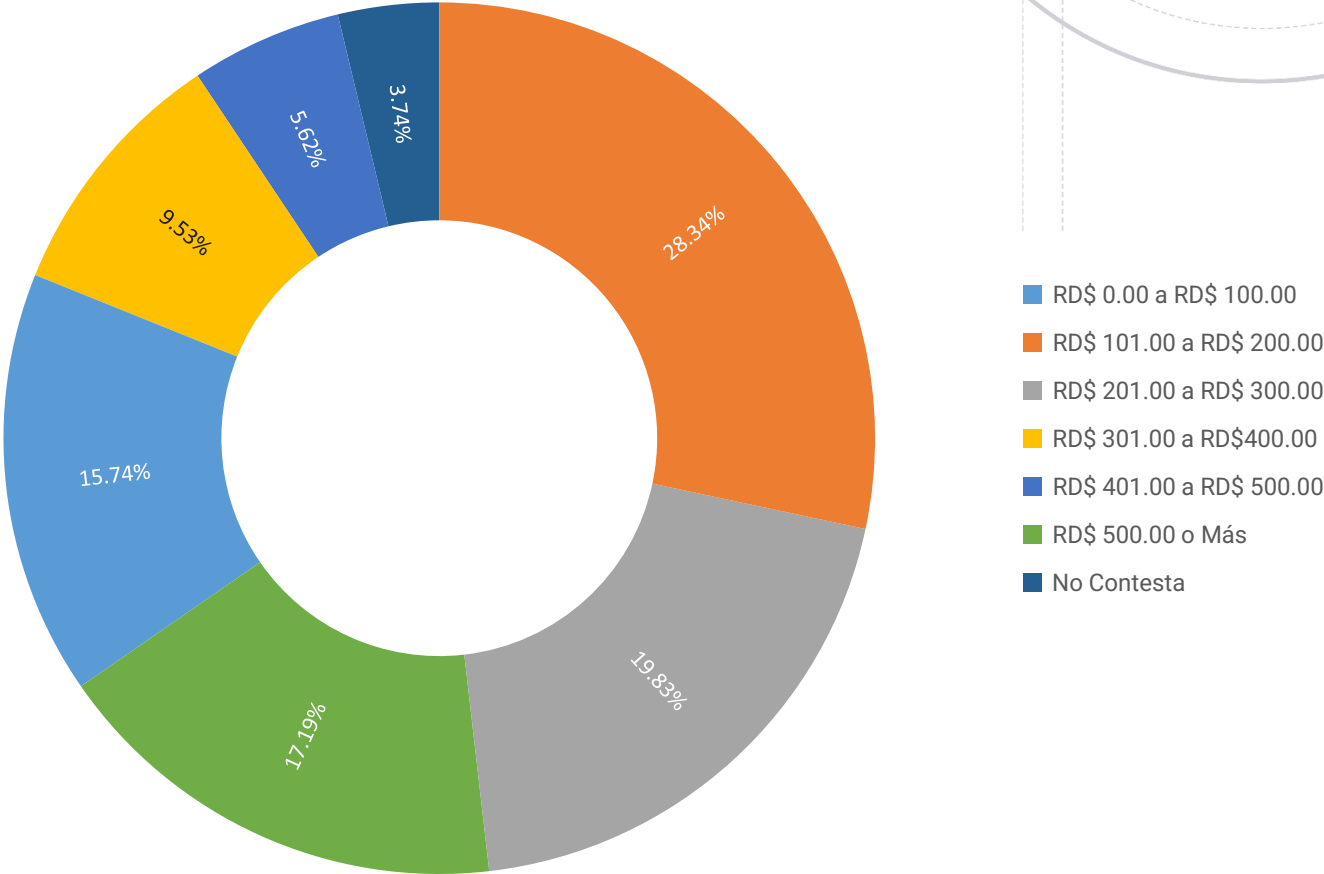
* El 3% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

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

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.

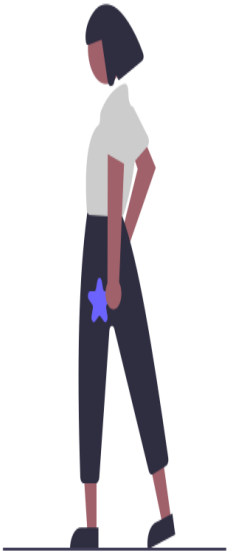
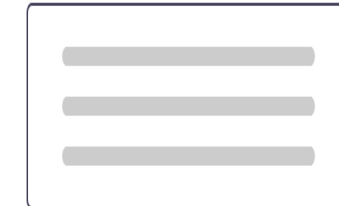
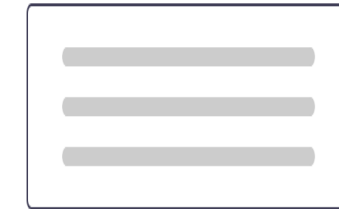
* El 4% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.



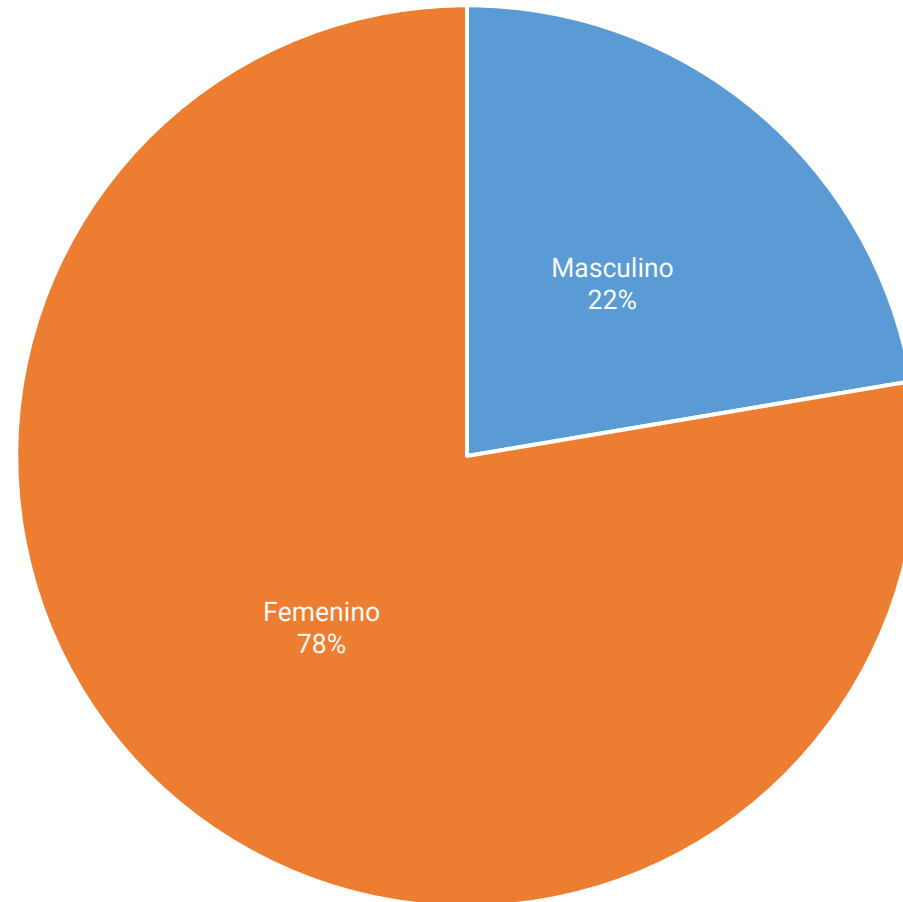
* Base: 1,175 encuestados, 2% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2025.

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.



¡MUCHAS GRACIAS!