

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Octubre – Diciembre 2025)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



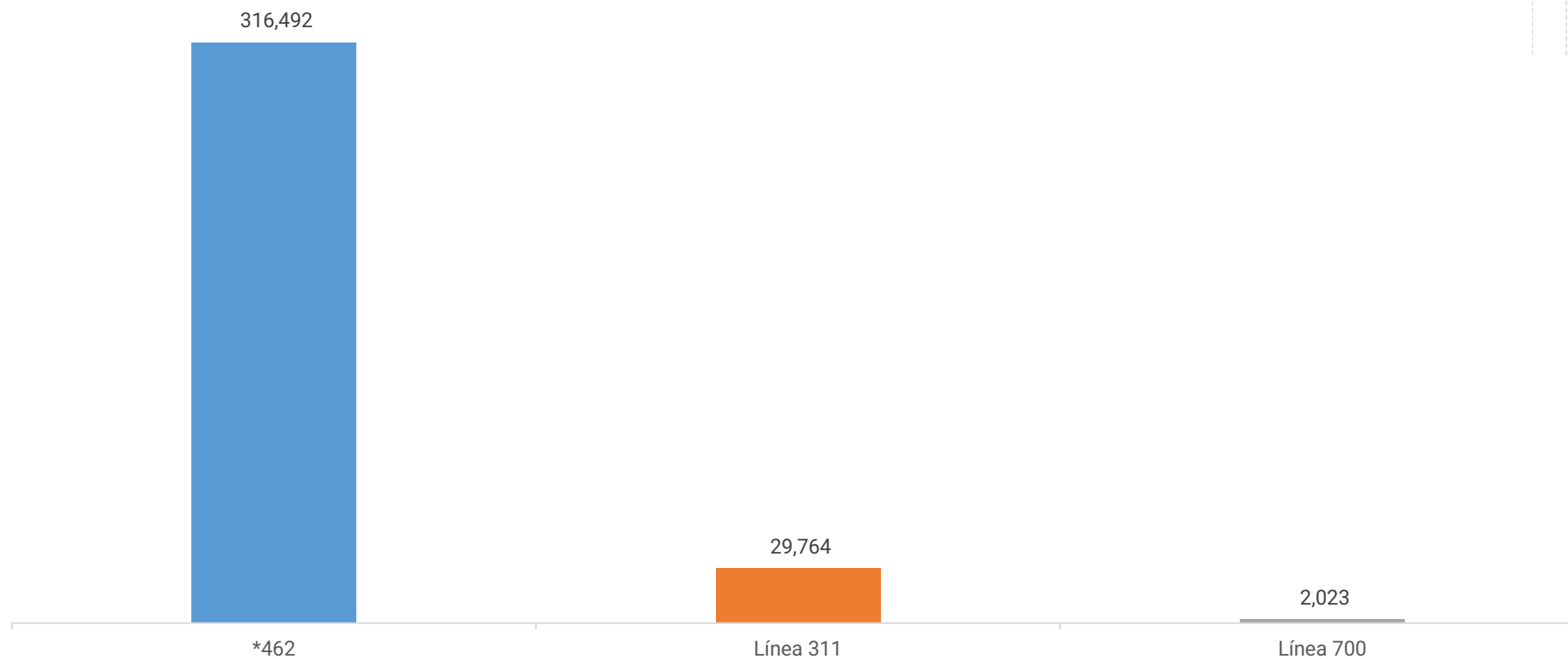
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



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.

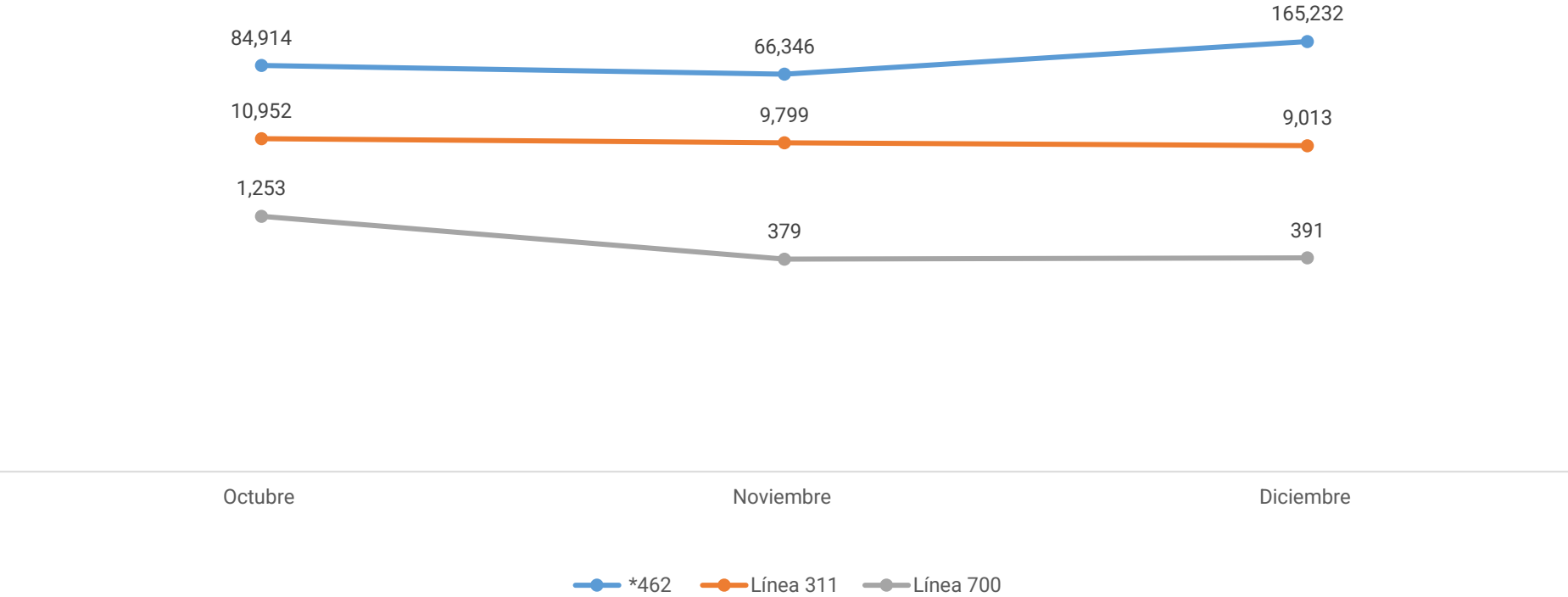
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



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

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025





LLAMADAS ATENDIDAS

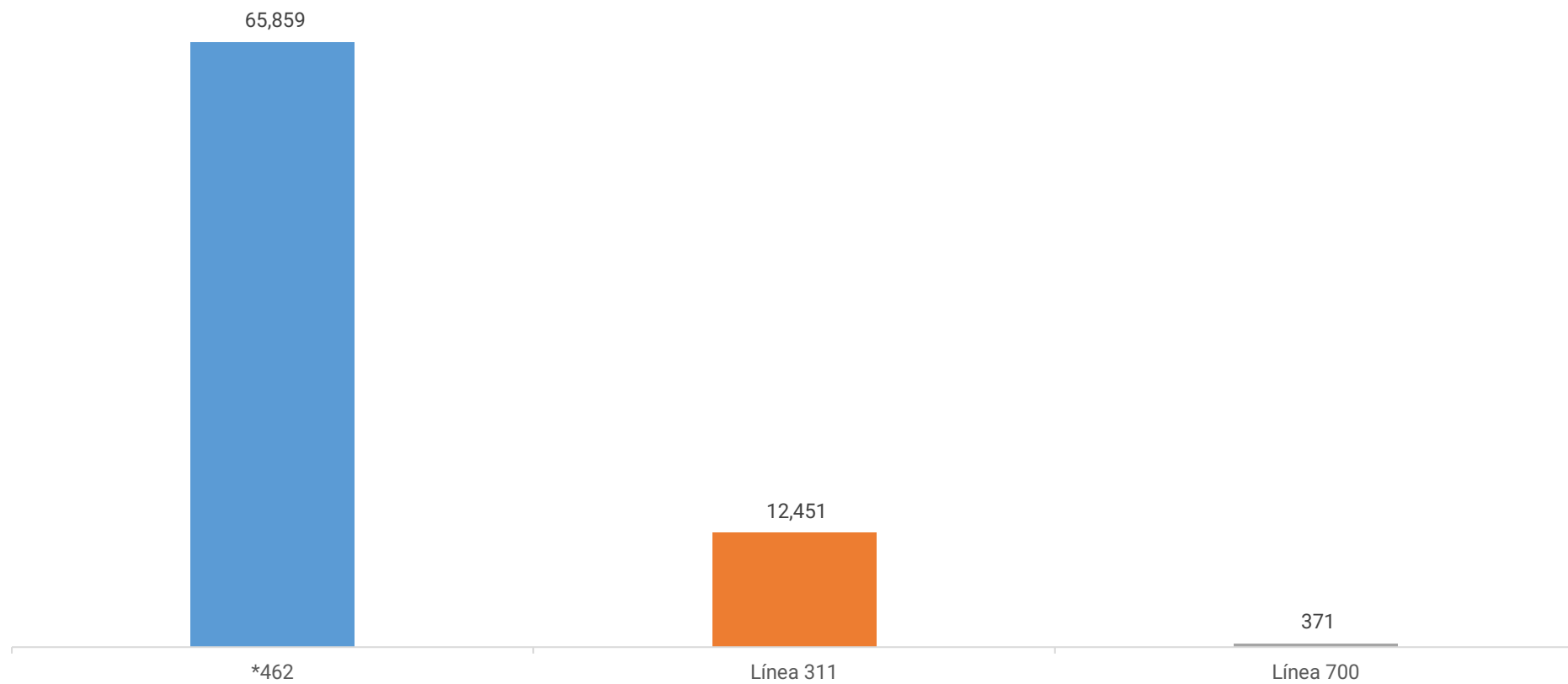
78,681

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

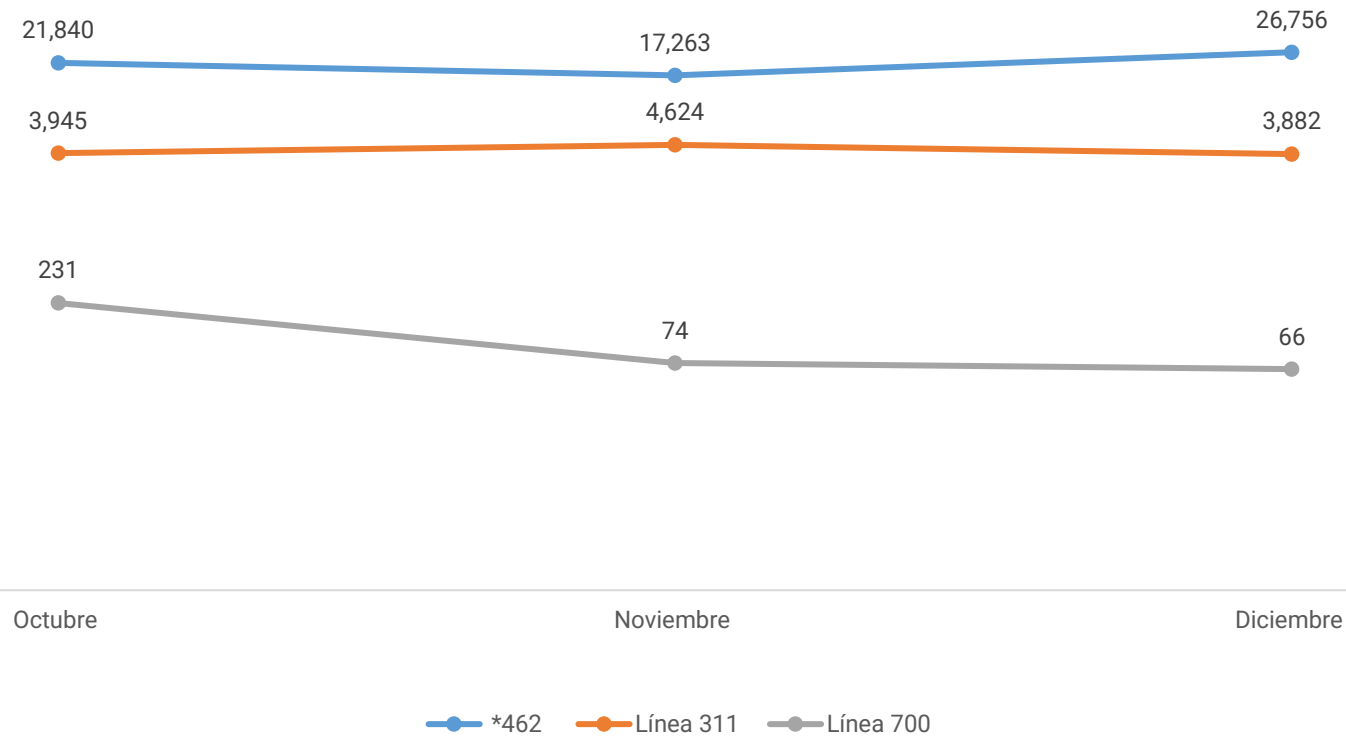
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



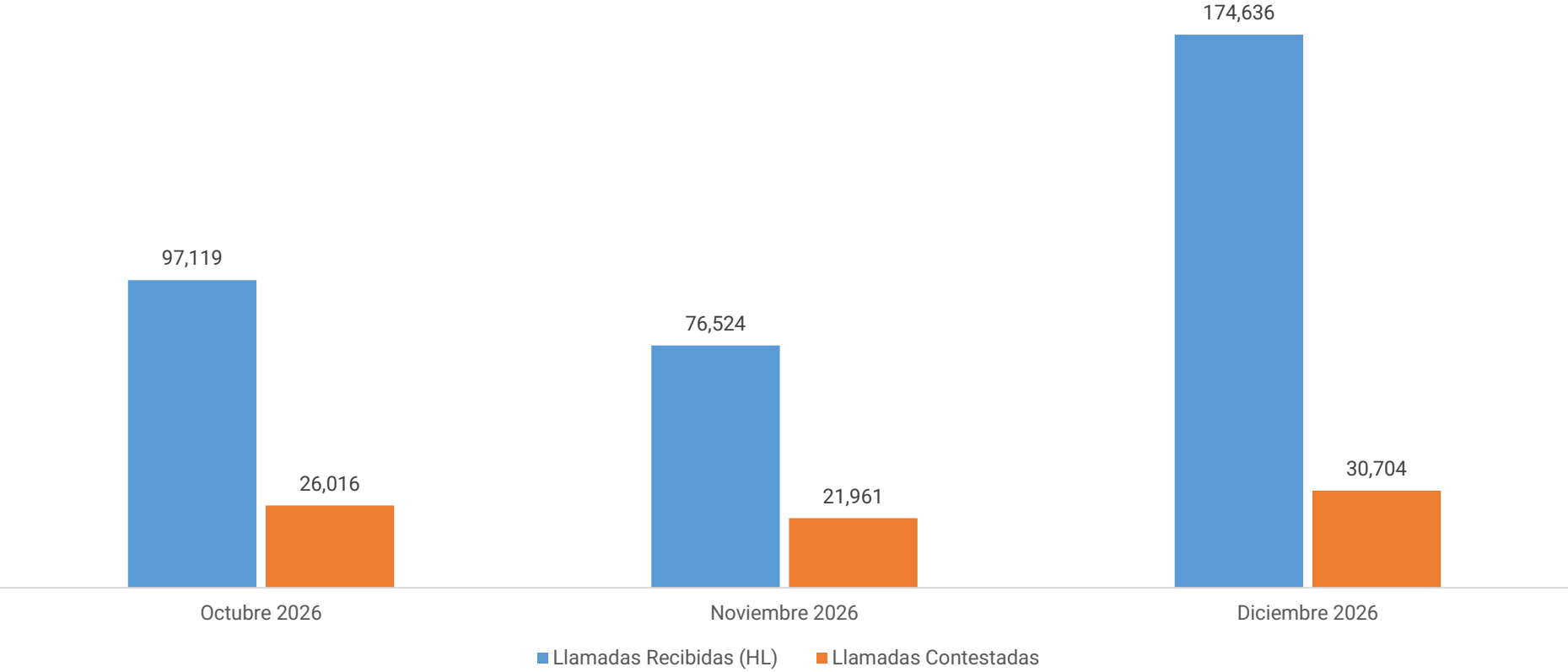
* **Base:** 78,681 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre-diciembre 2025

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2025

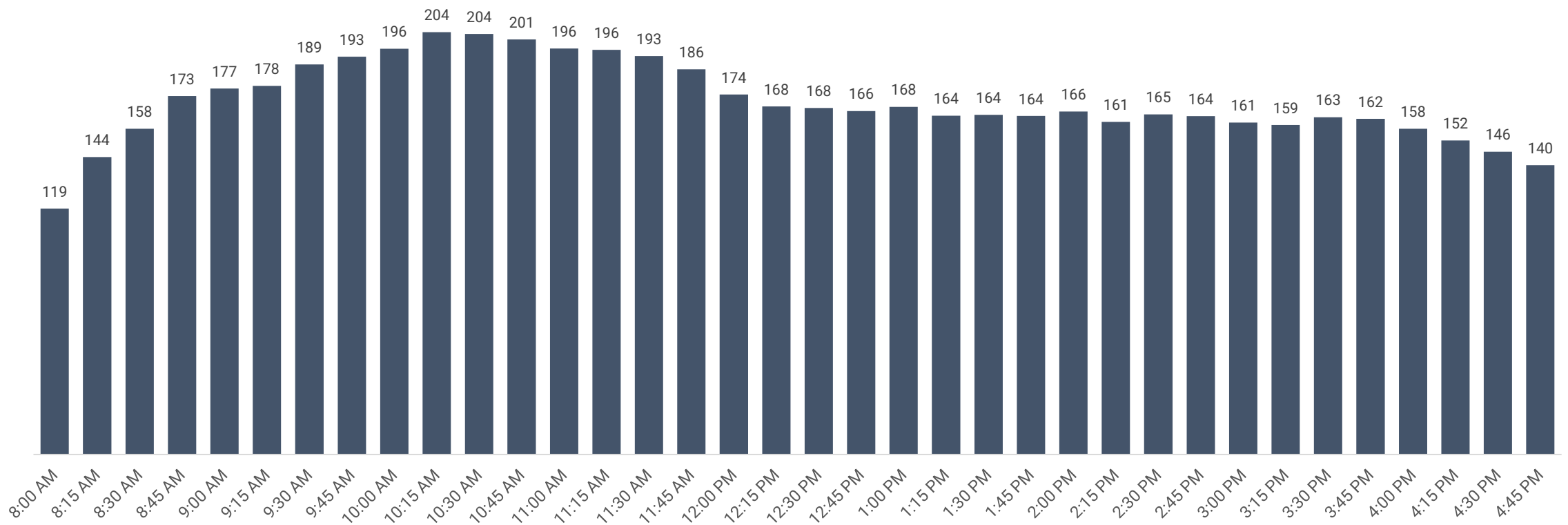


LLAMADAS RECIBIDAS vs ATENDIDAS

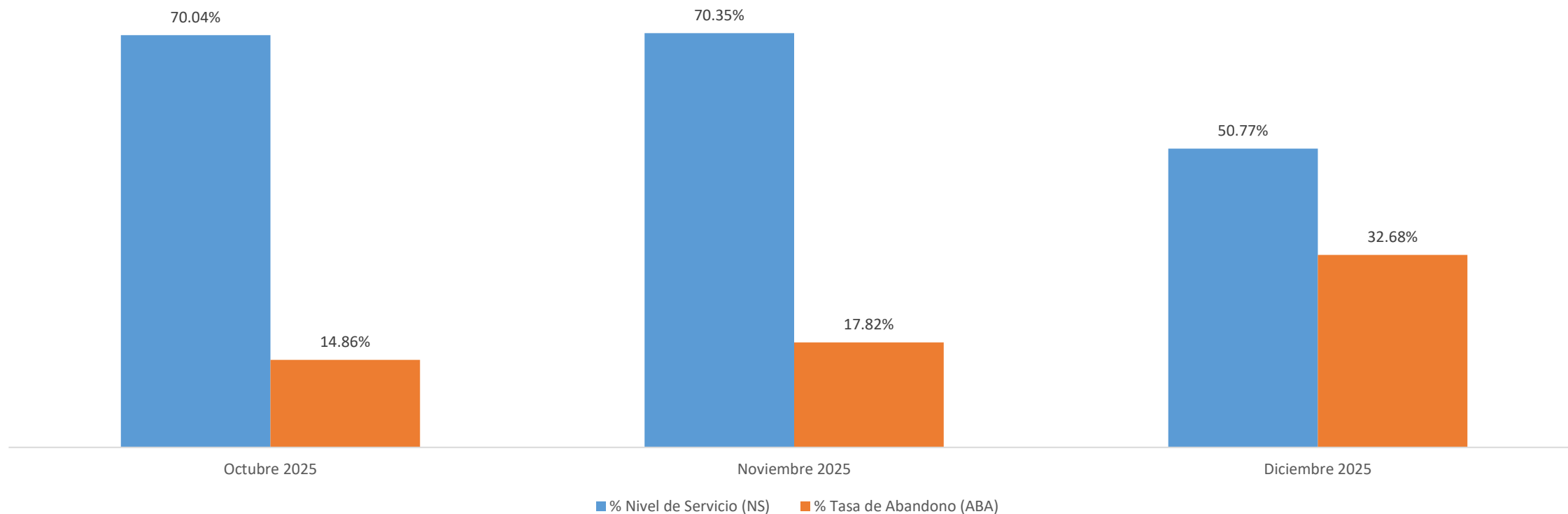


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

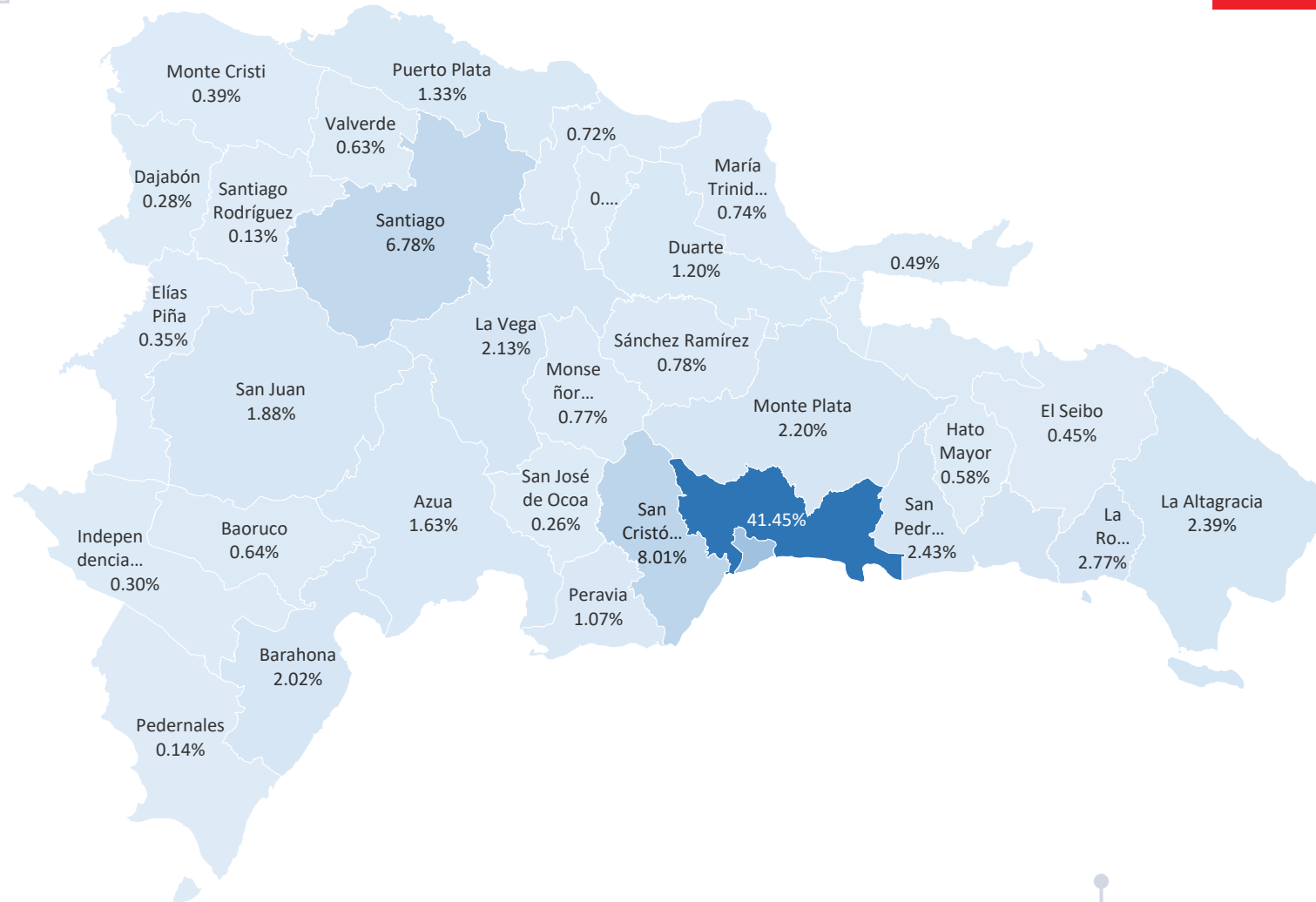
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



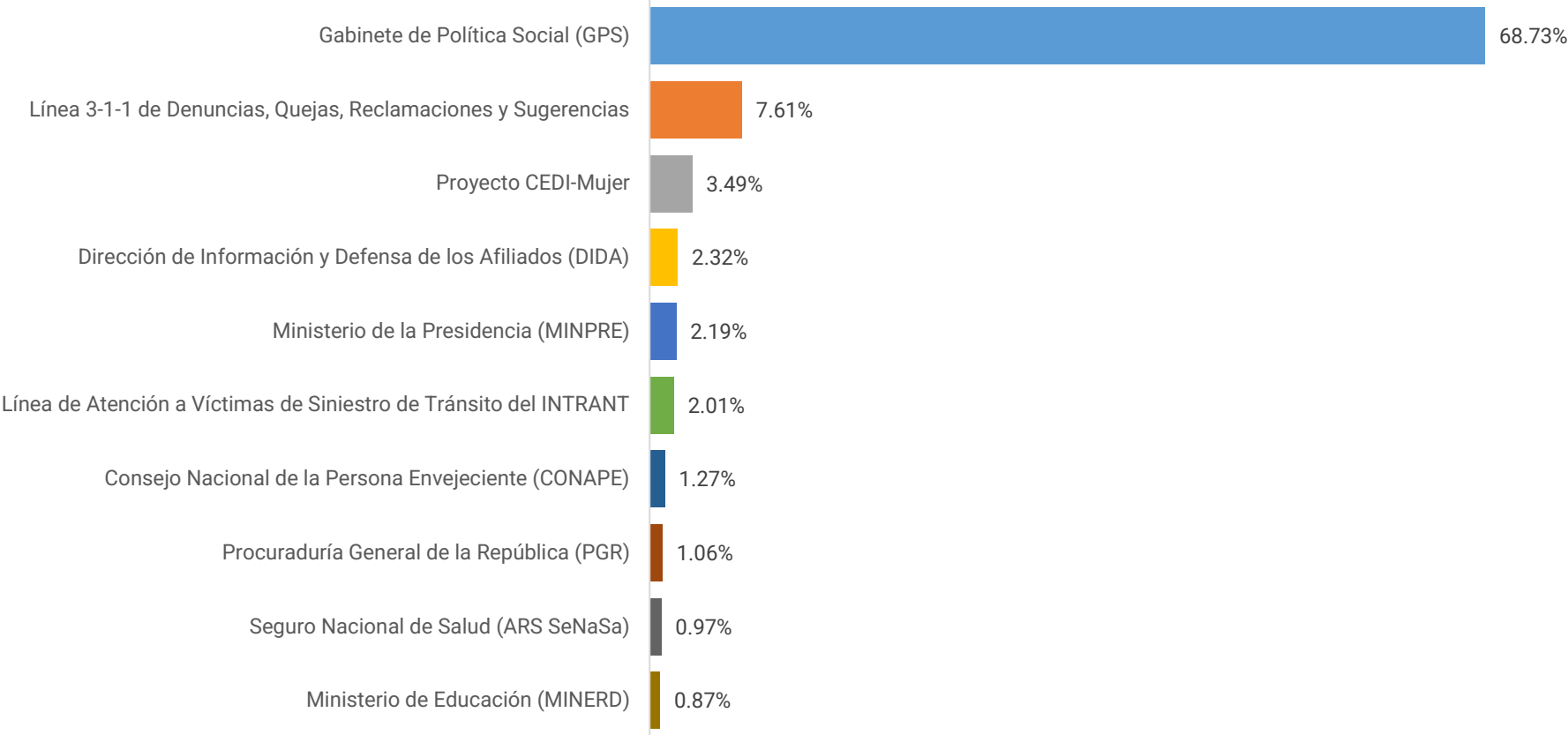
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

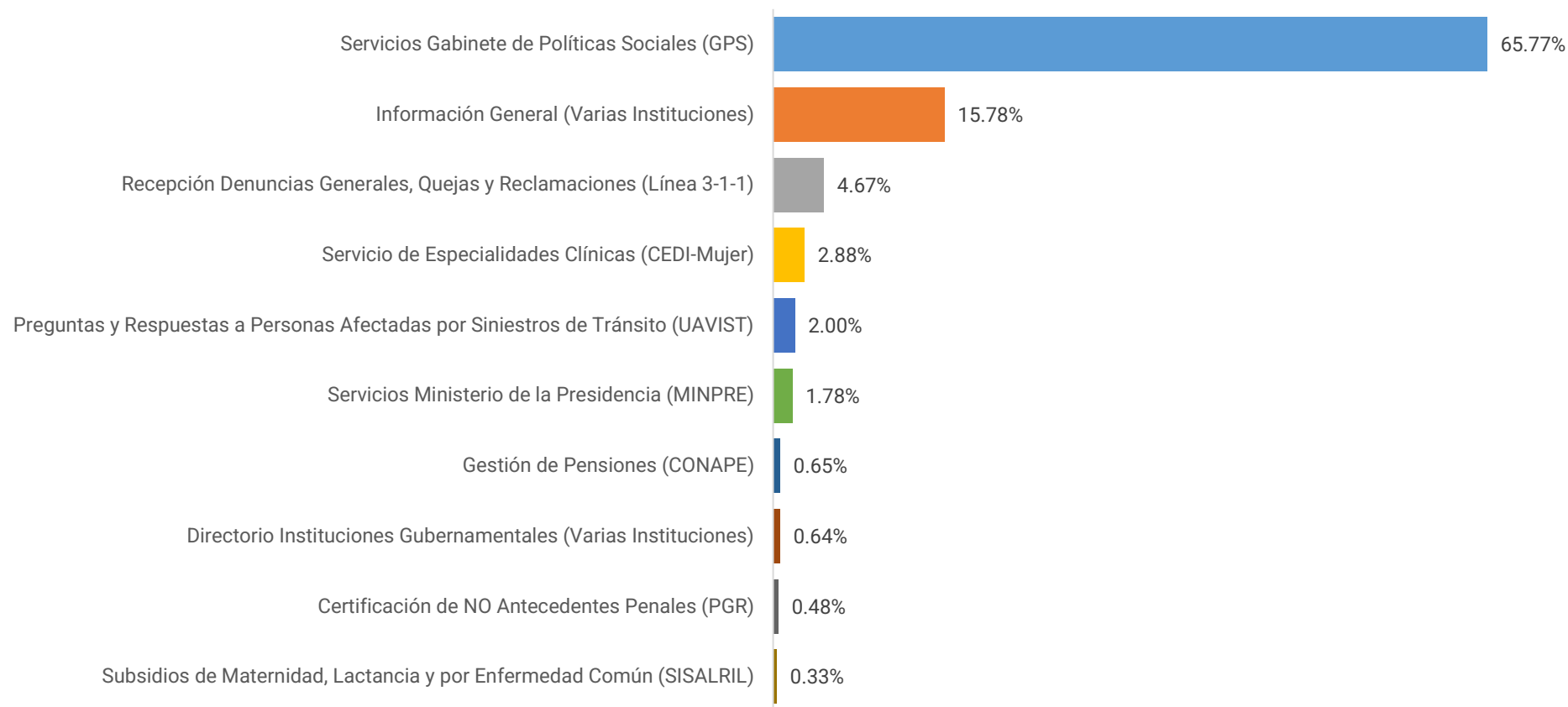
* **Base:** 33,591 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



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

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

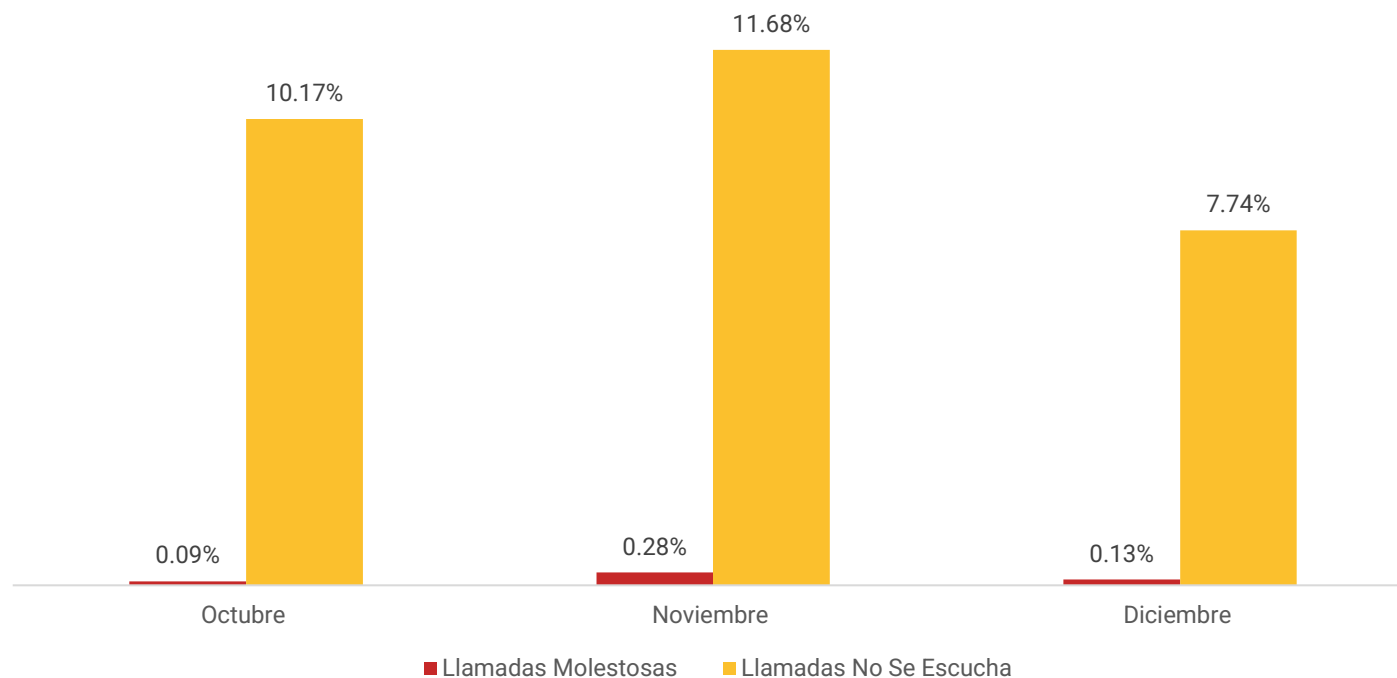


* **Base:** 33,591 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

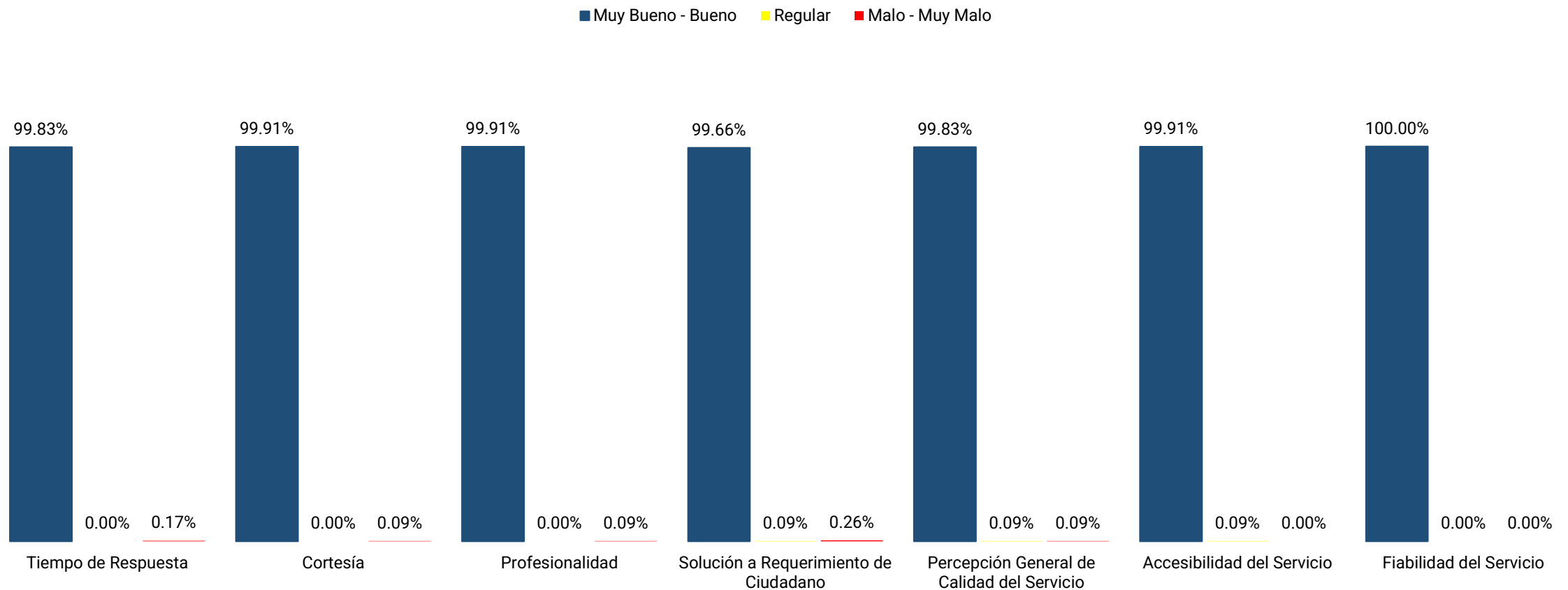
El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre octubre-diciembre del 2025 fue **78,681**, de estas **7,713** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **7,589** fueron categorizadas como **Llamadas No Se Escucha** y las restantes **124** corresponden a **Molestosas**.



SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

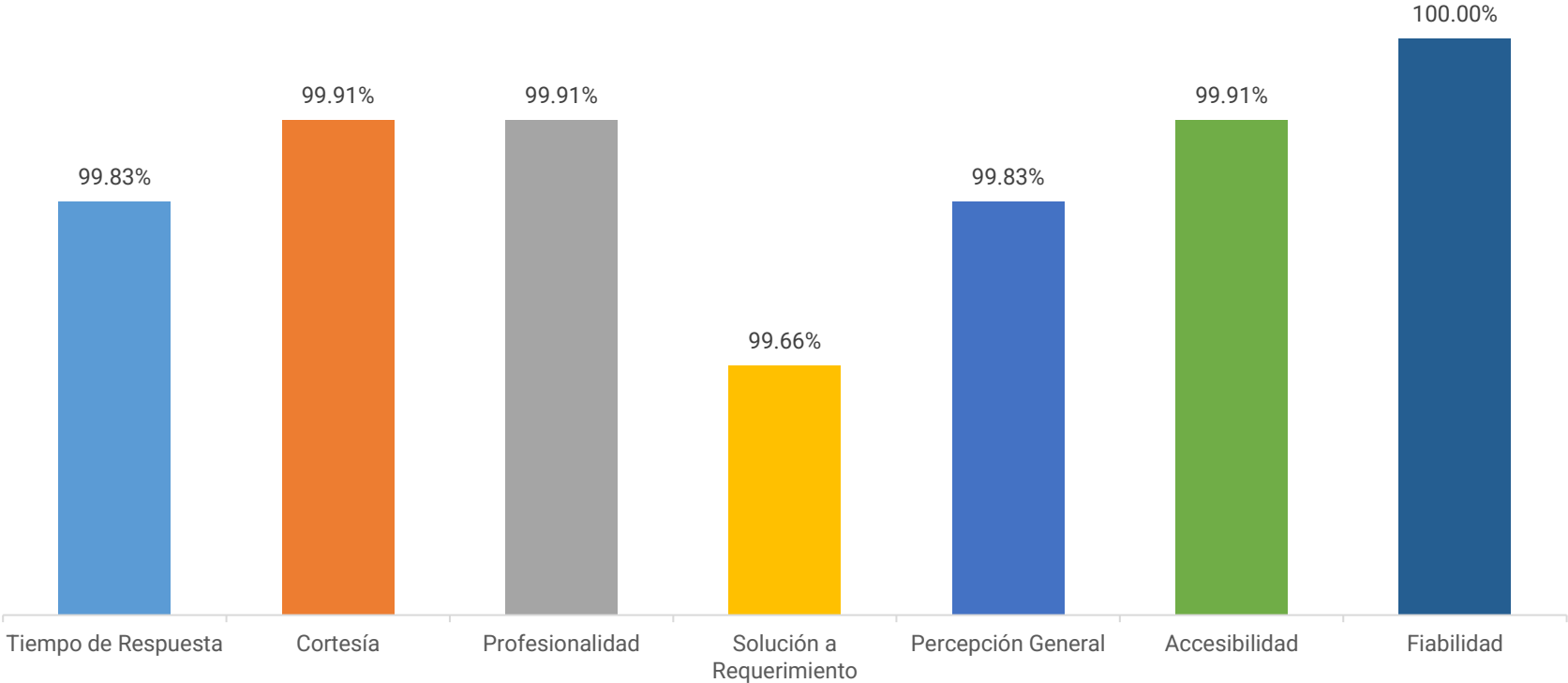


* **Base:** 1,175 encuestados, 2% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2025.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.87%

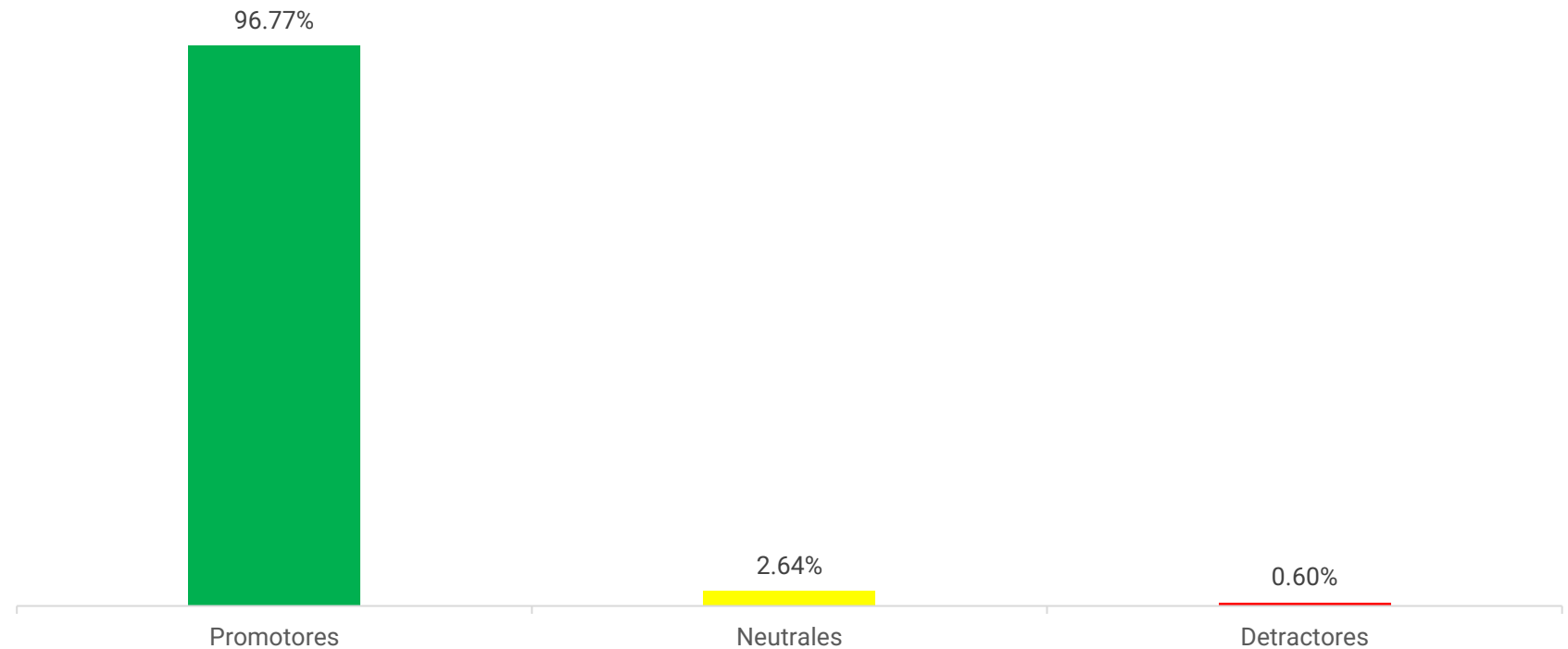


* Base: 1,175 encuestados, 2% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2025.

Índice del Promotor Neto (NPS)

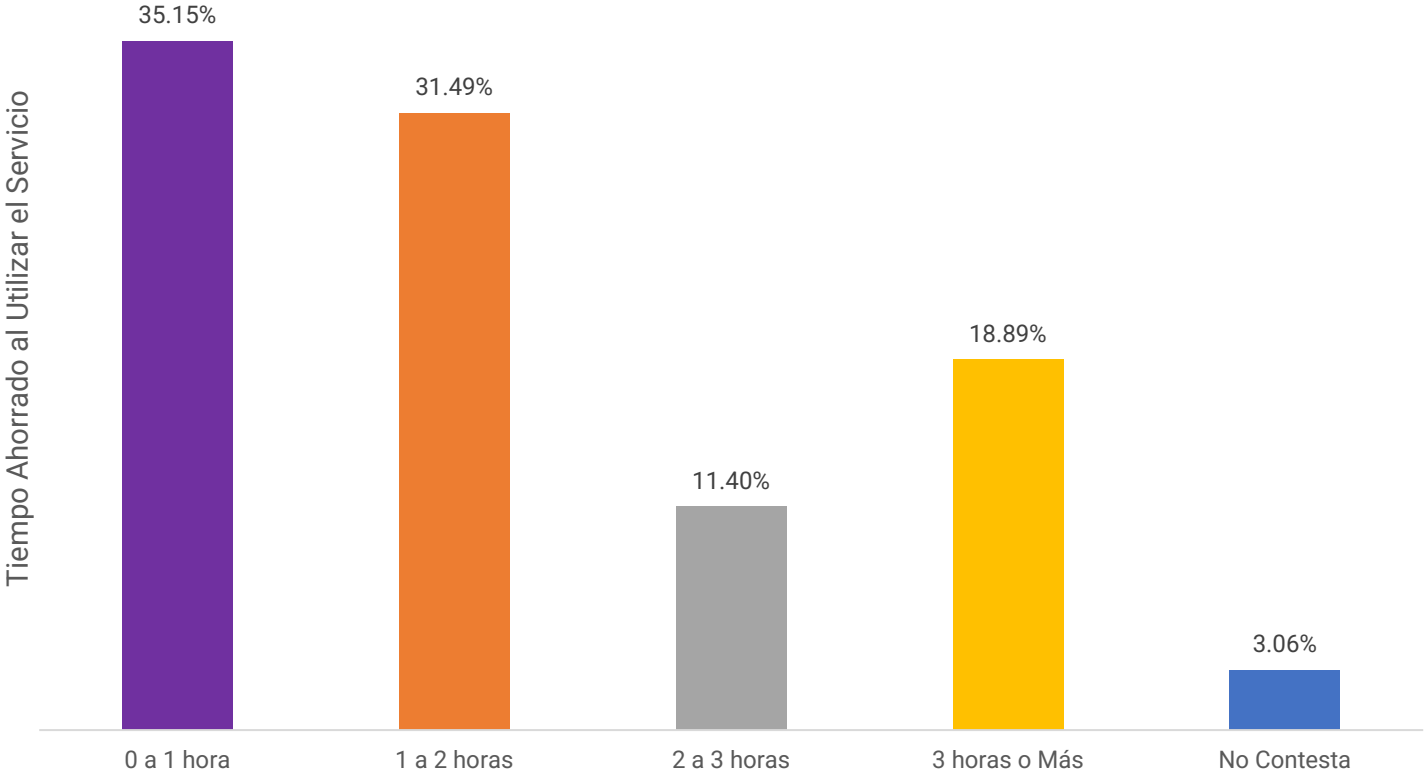
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

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.

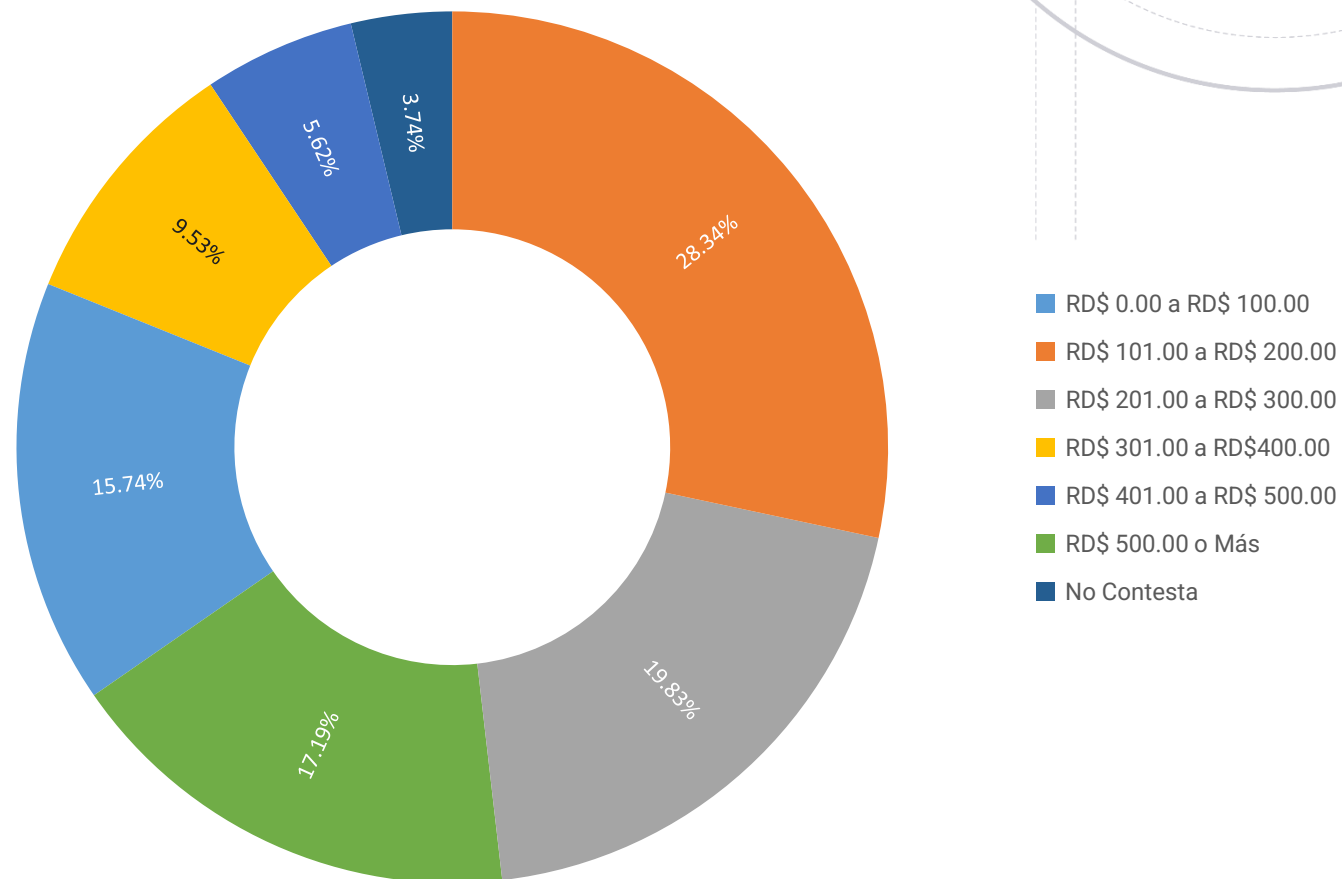
* El 3% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

* 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.

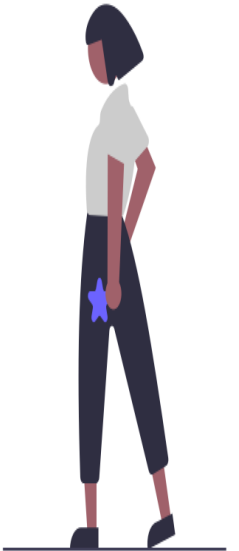
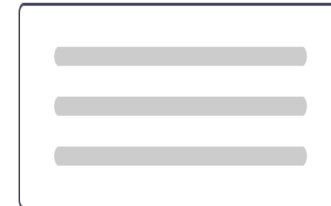
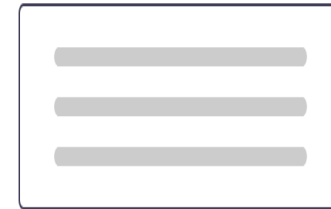
* El 4% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.



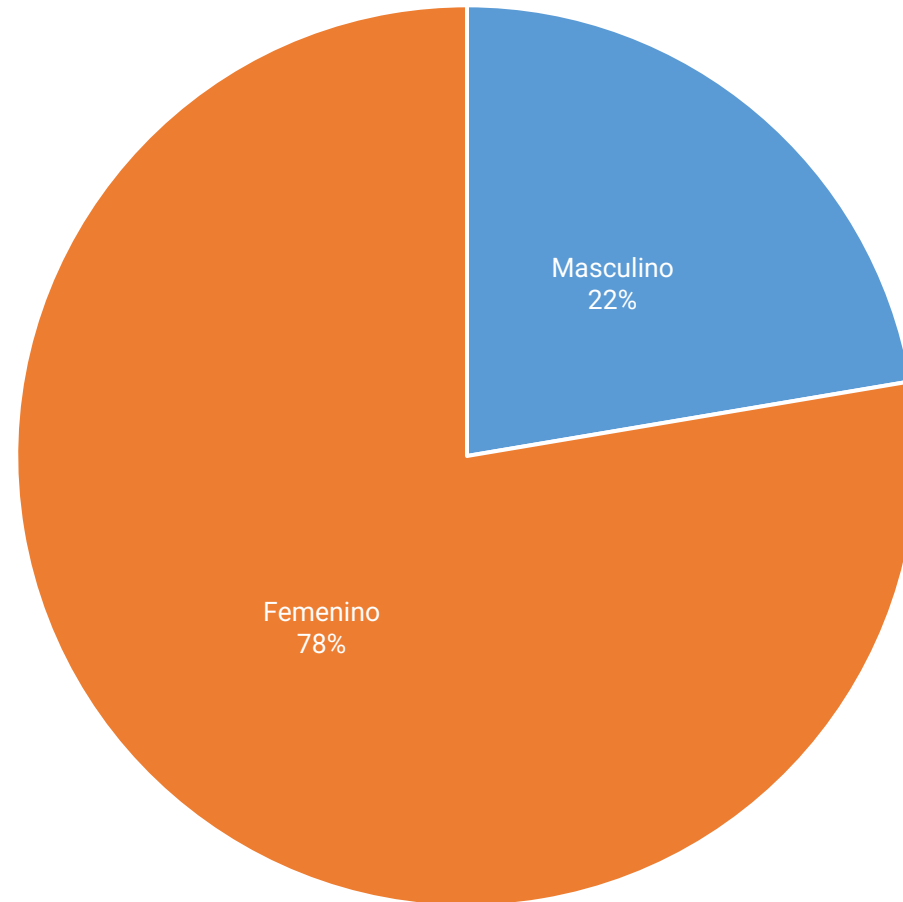
* Base: 1,175 encuestados, 2% por encima de la meta del periodo octubre-diciembre 2025.

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.

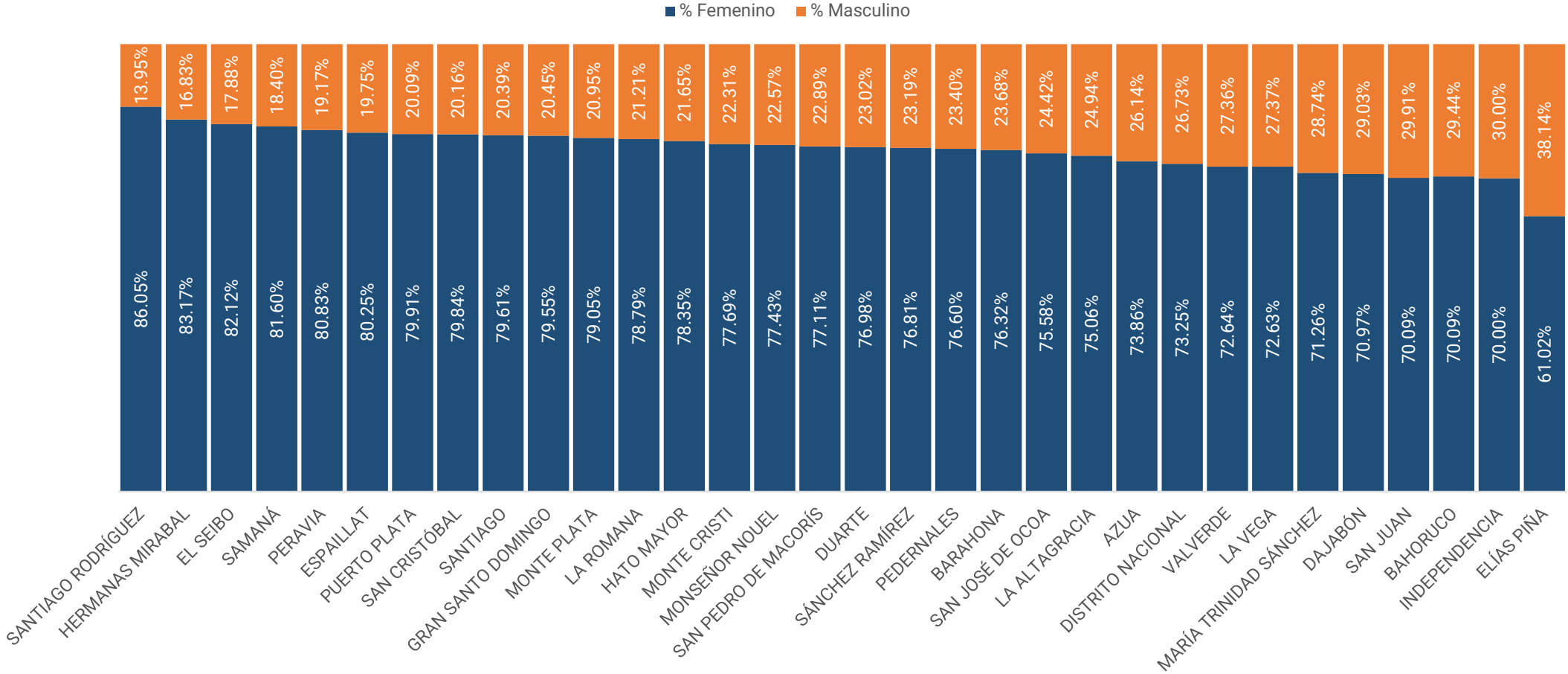


LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



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

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL



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

SISTEMA NACIONAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES **3-1-1**

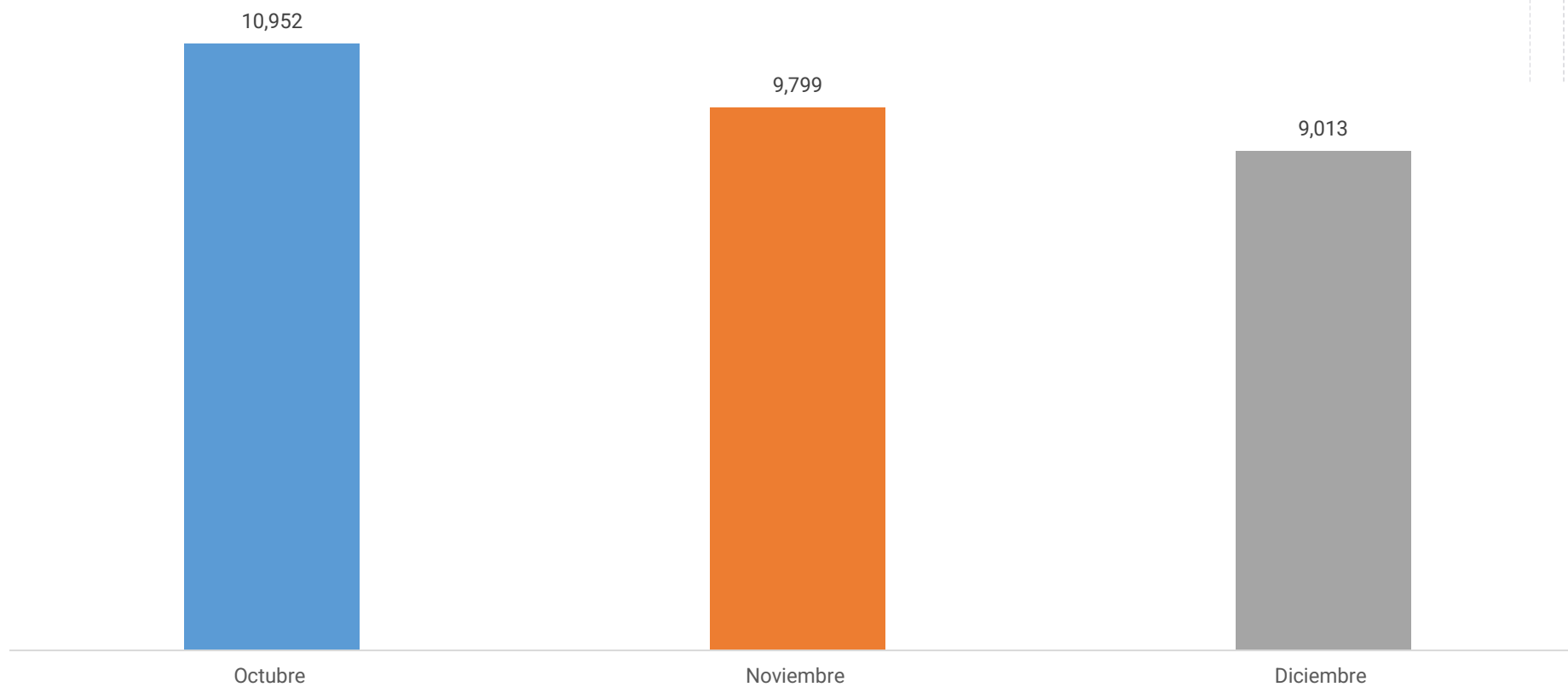
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

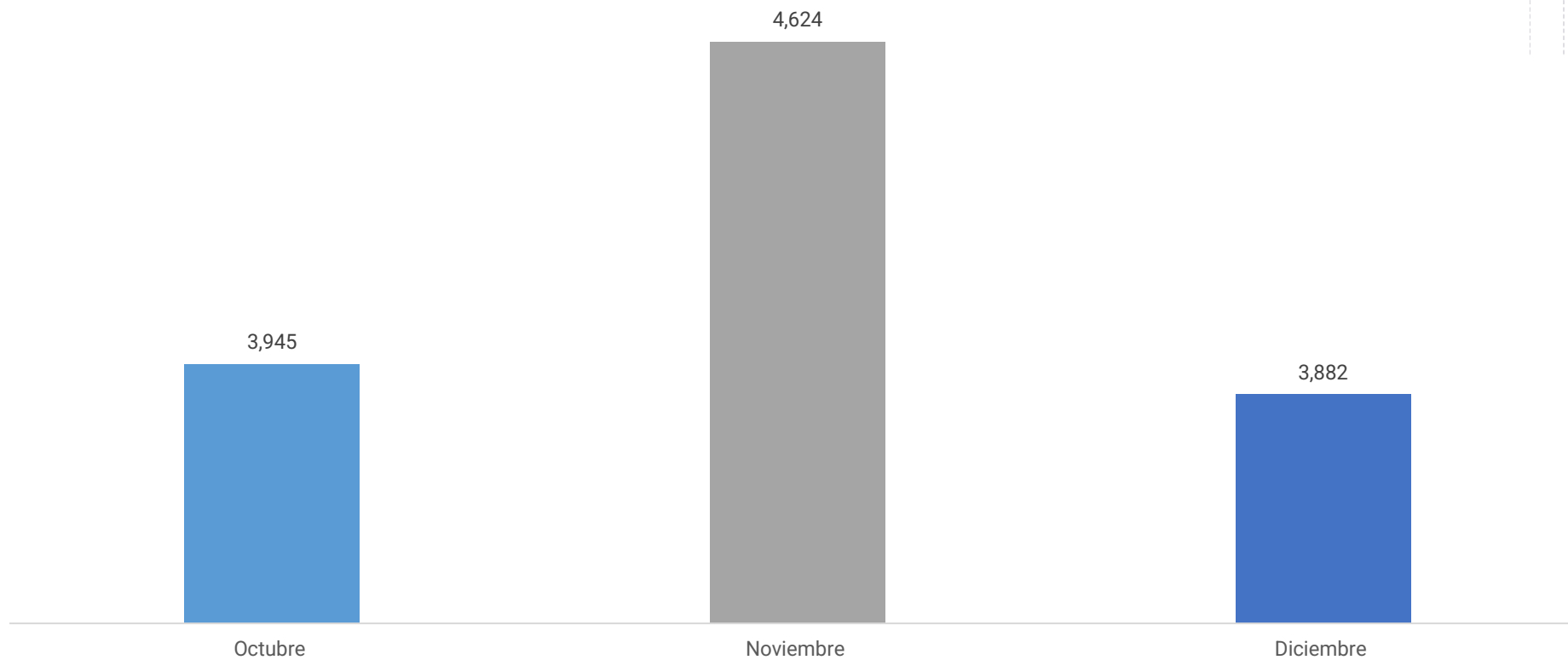
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República Dominicana**, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



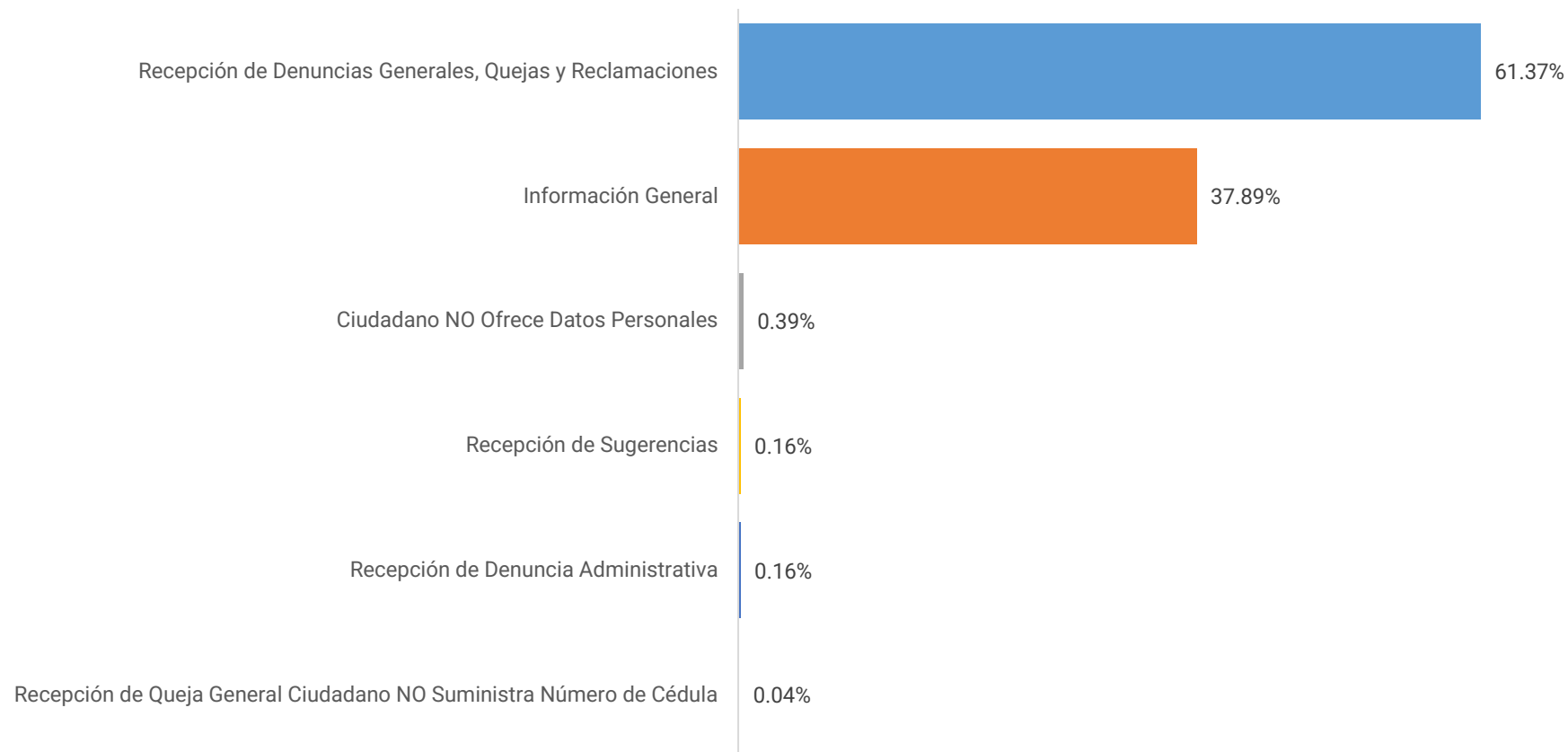
* **Base:** 29,764 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre-diciembre 2025.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



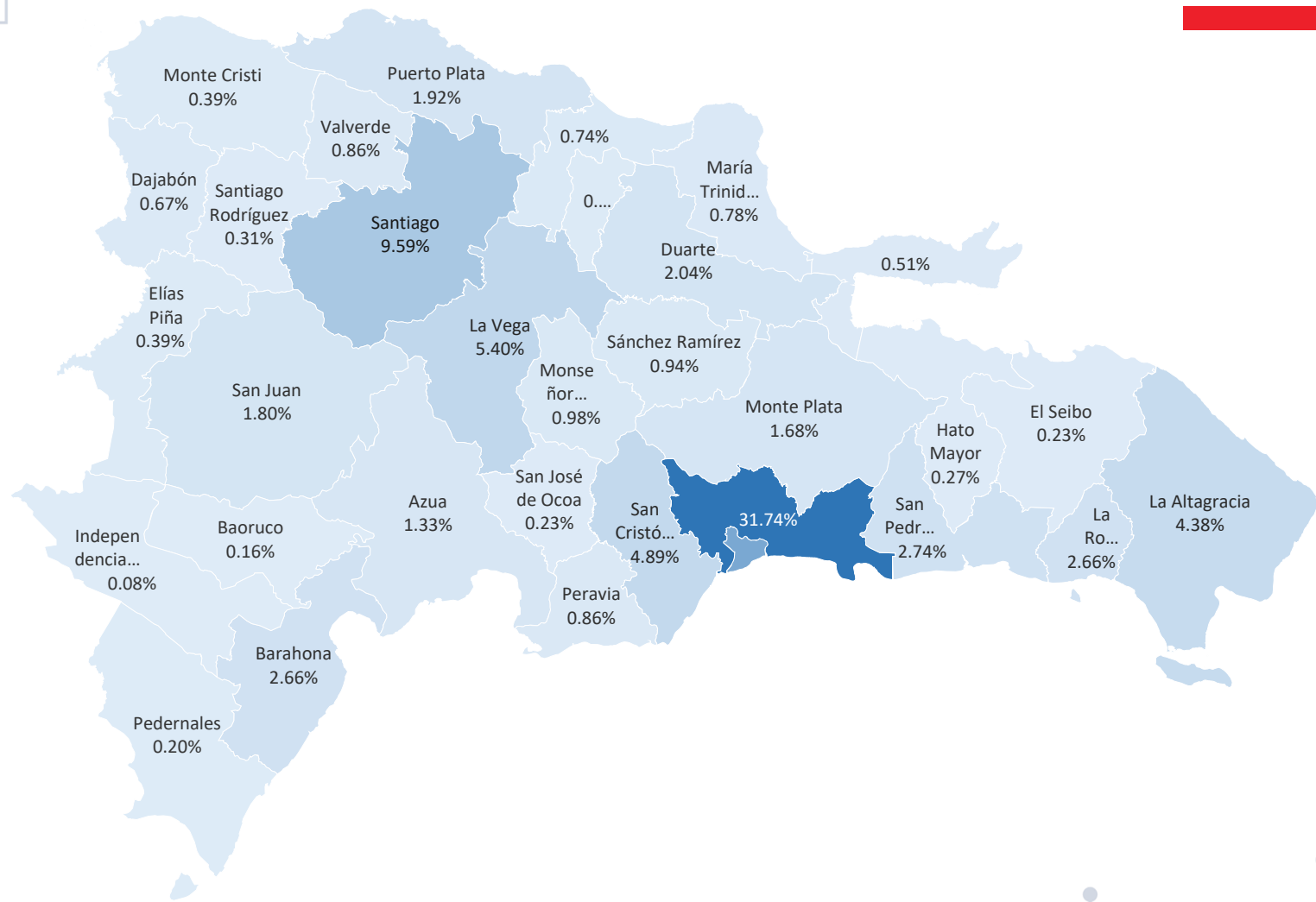
* **Base:** 12,451 Llamadas Atendidas durante el octubre-diciembre 2025.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS VÍA TELÉFONICA EN EL 3-1-1



* **Base:** 2,555 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

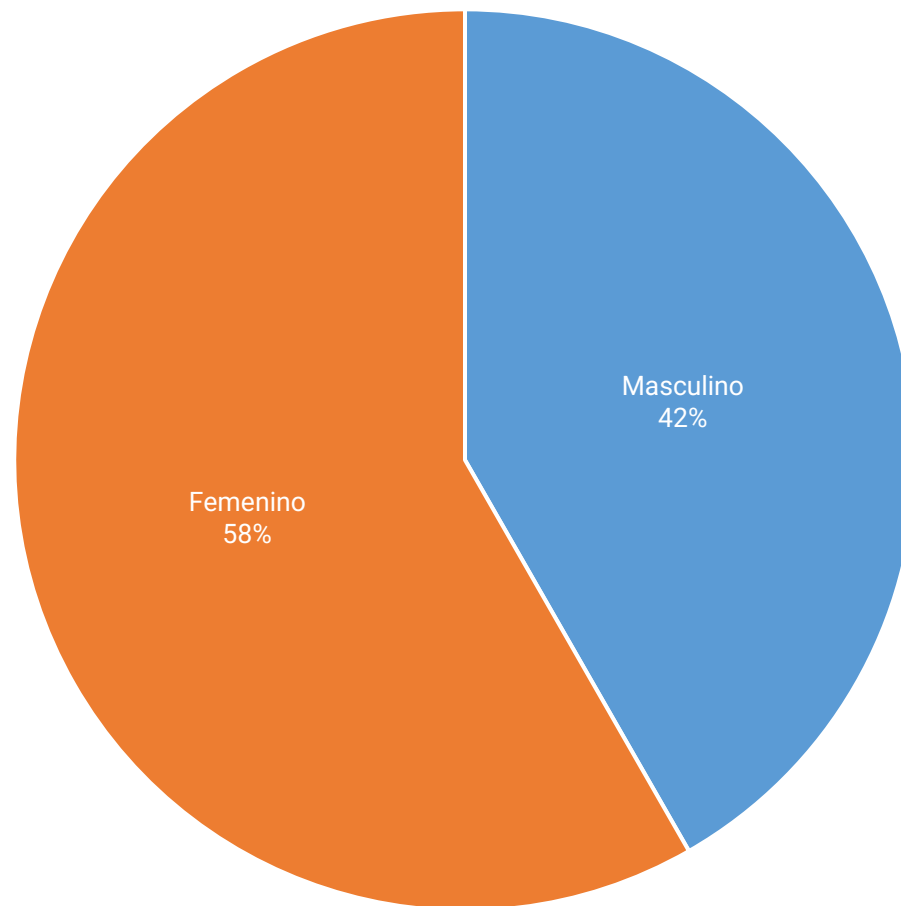
Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

* **Base:** 2,555 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

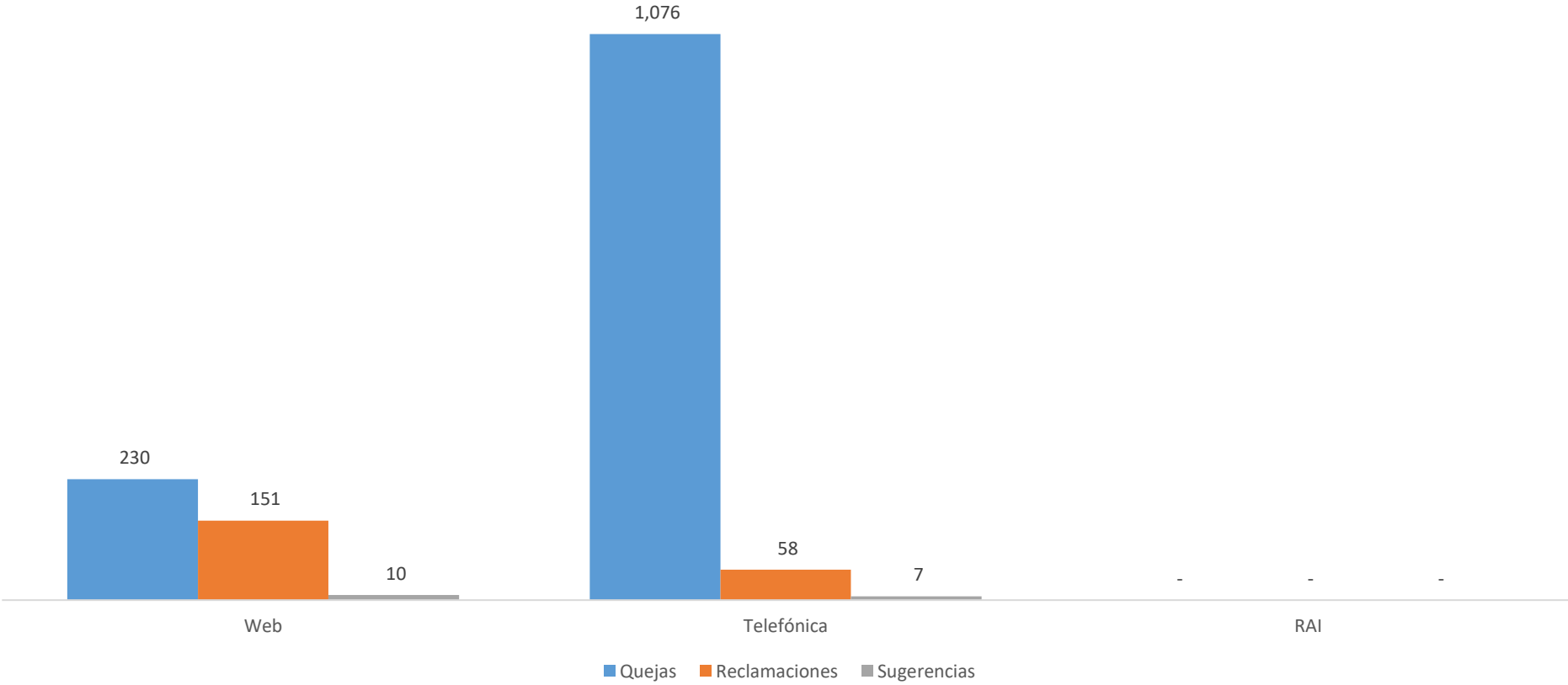
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* **Base:** 2,555 Servicios Ofertados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

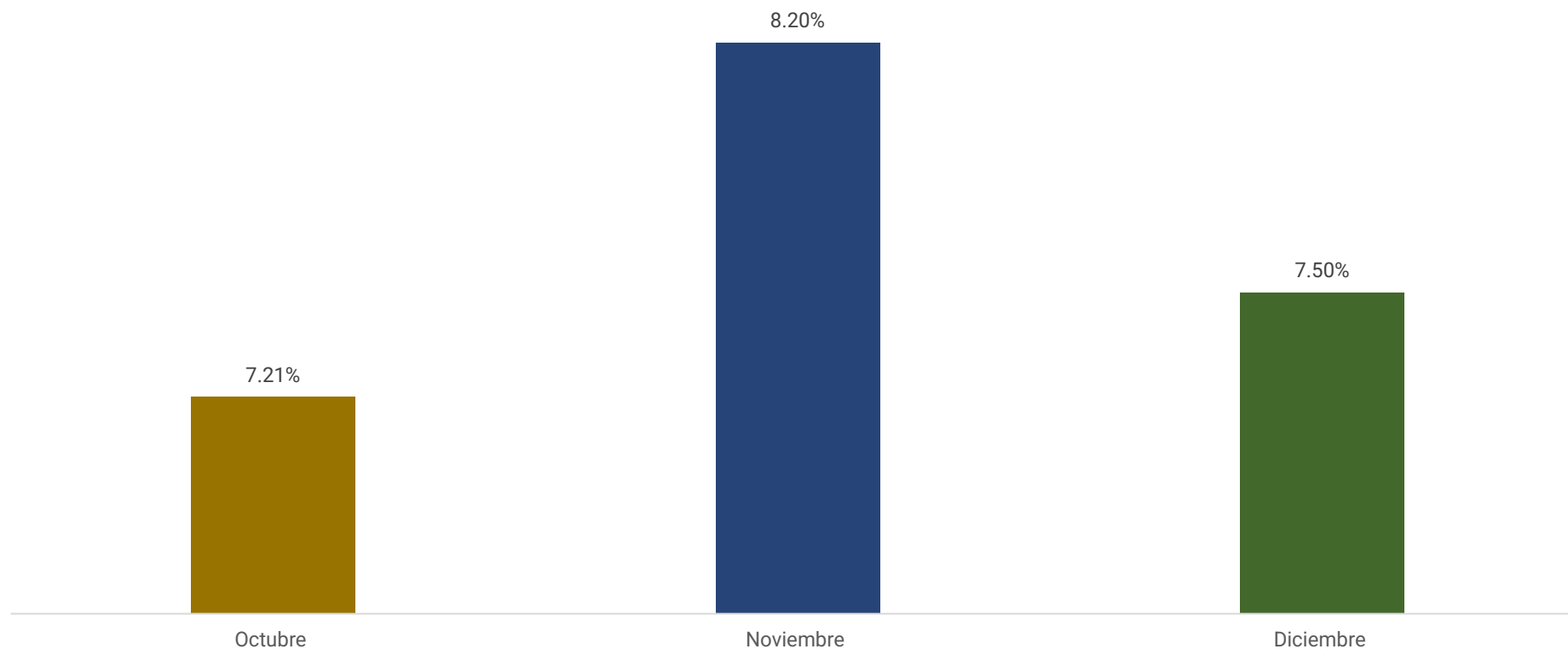
Desglose por Tipo



* Base: 1,958 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

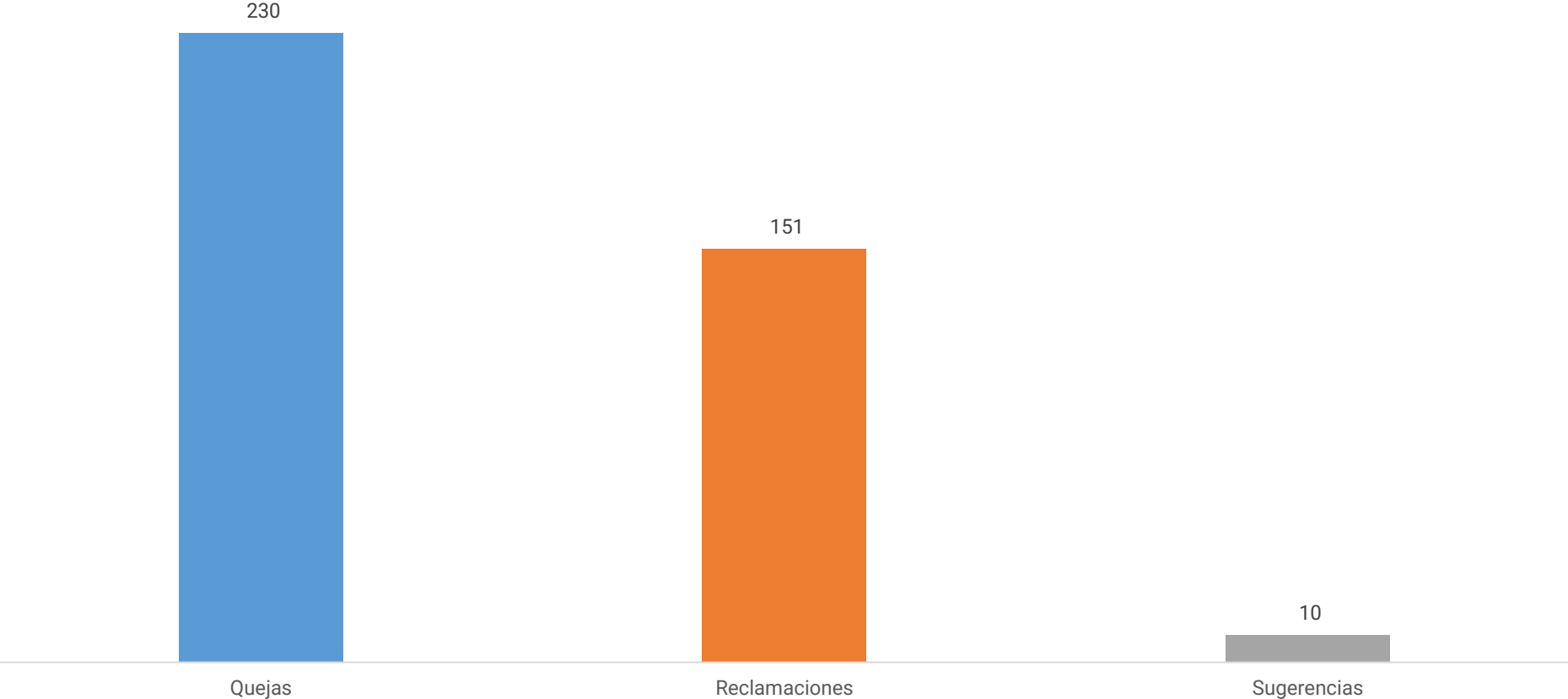
Desglose por mes del 2025



* **Base:** 1,958 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB

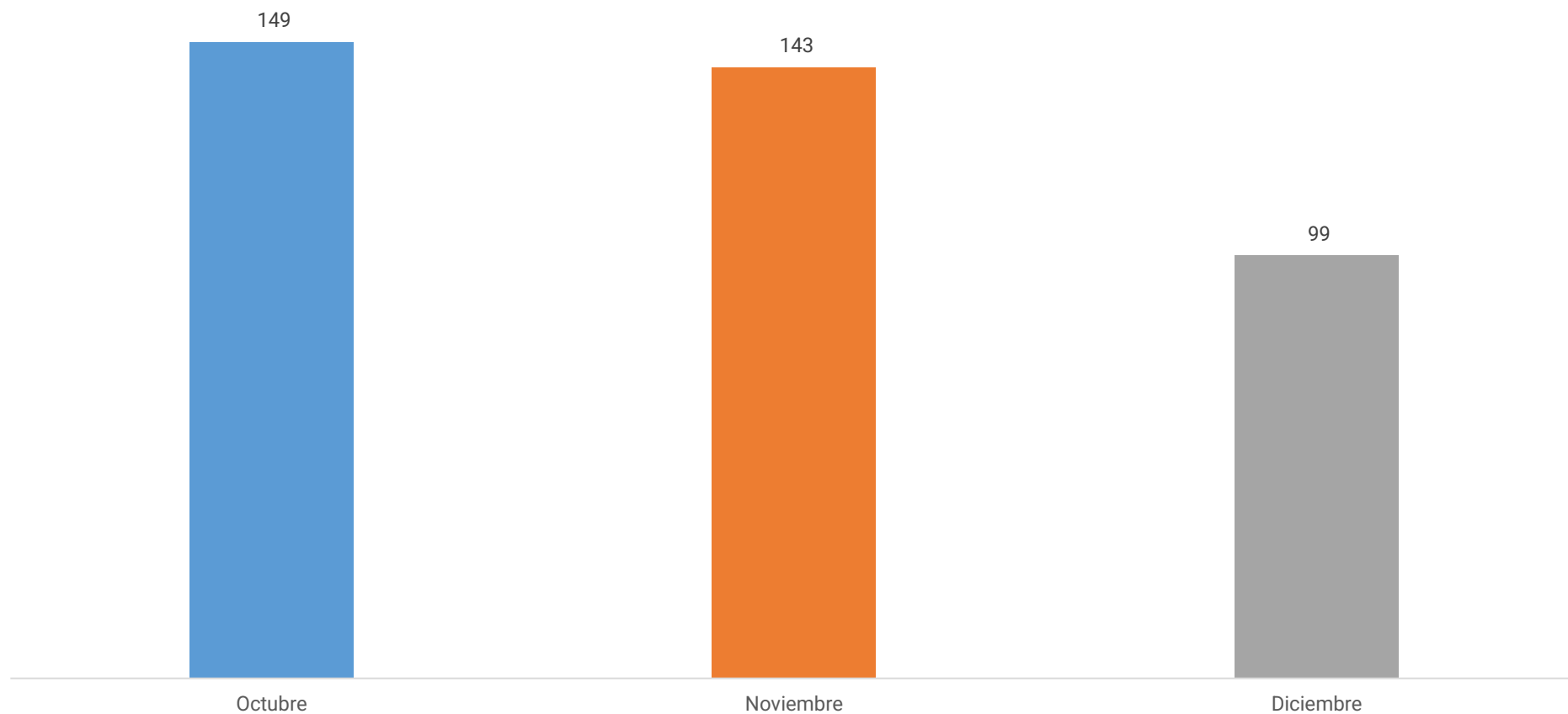
Desglose por Tipo



* Base: 391 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB

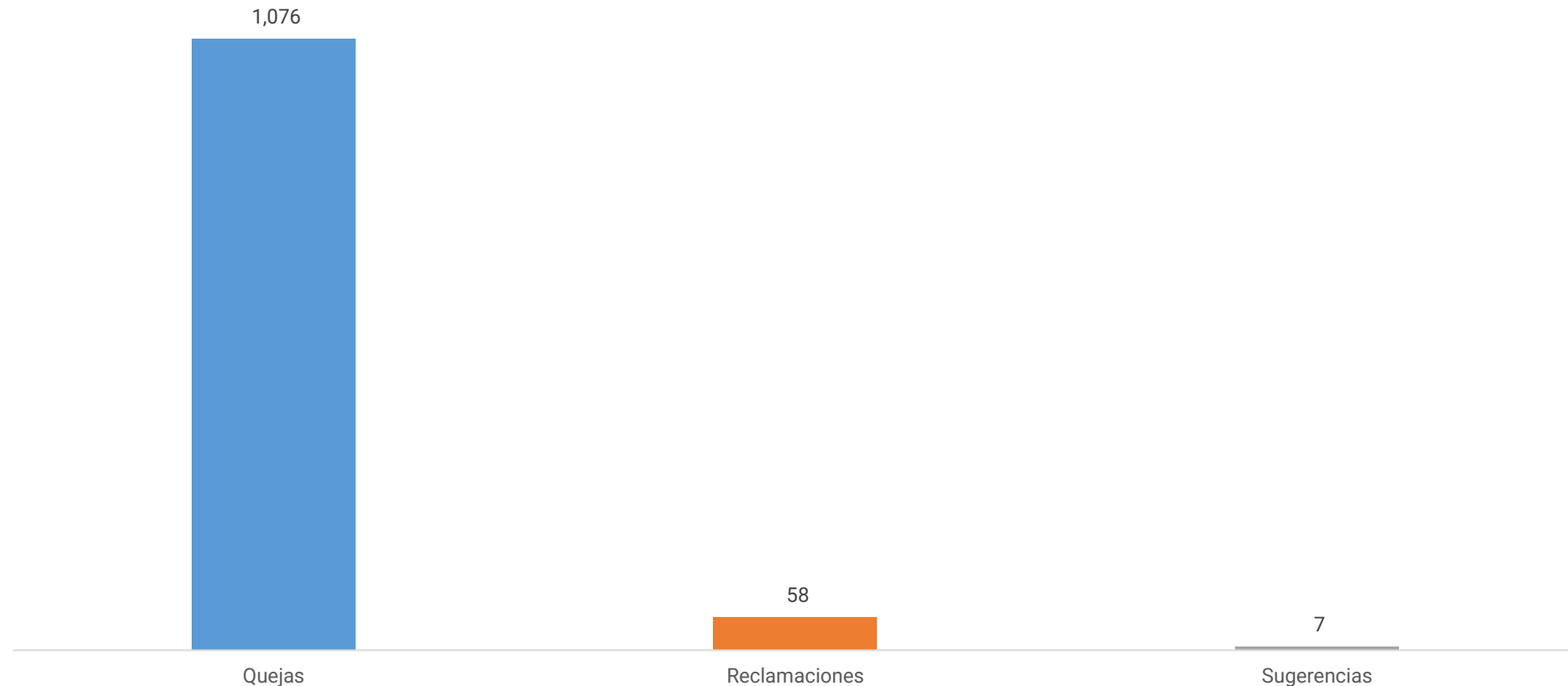
Desglose por mes del 2025



* **Base:** 391 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

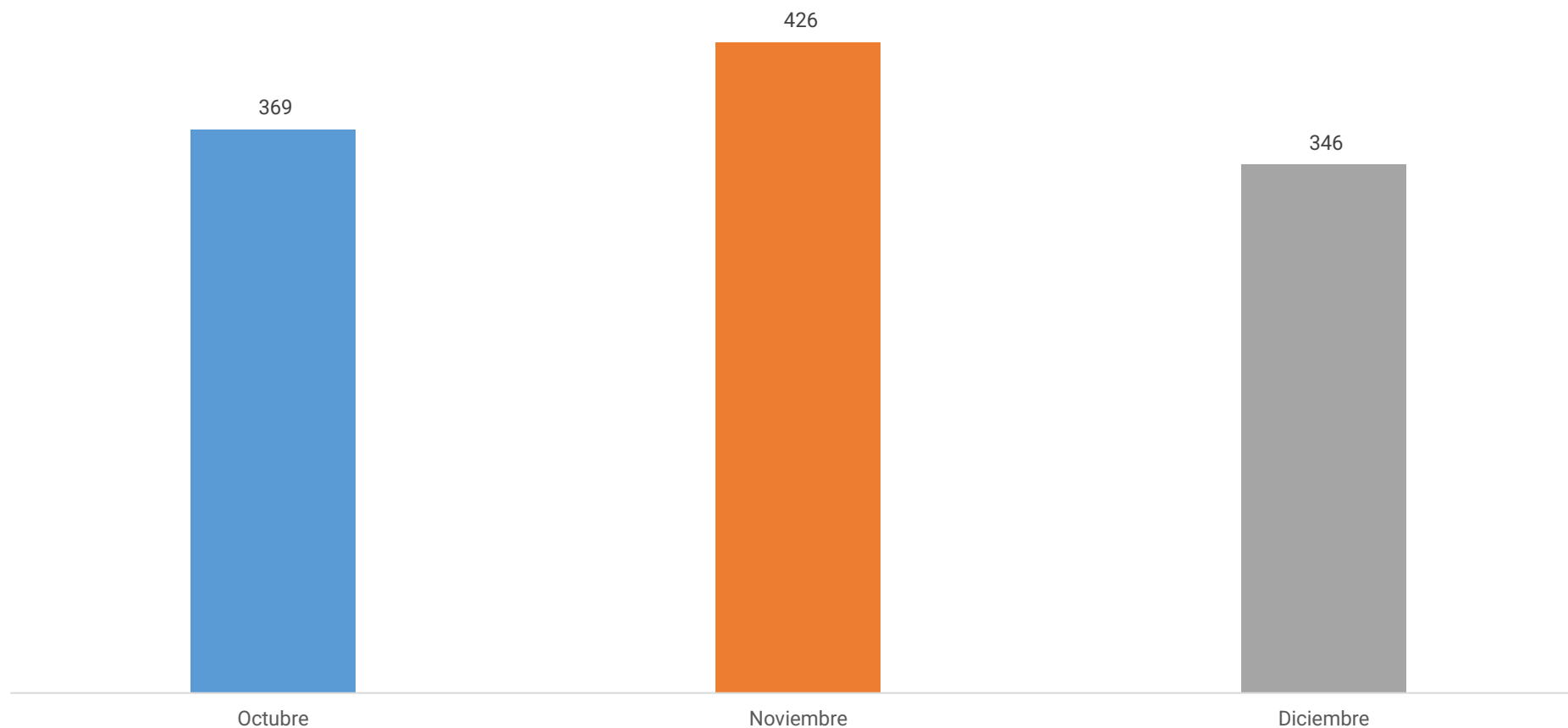
Desglose por Tipo



* **Base:** 1,141 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

Desglose por mes del 2025



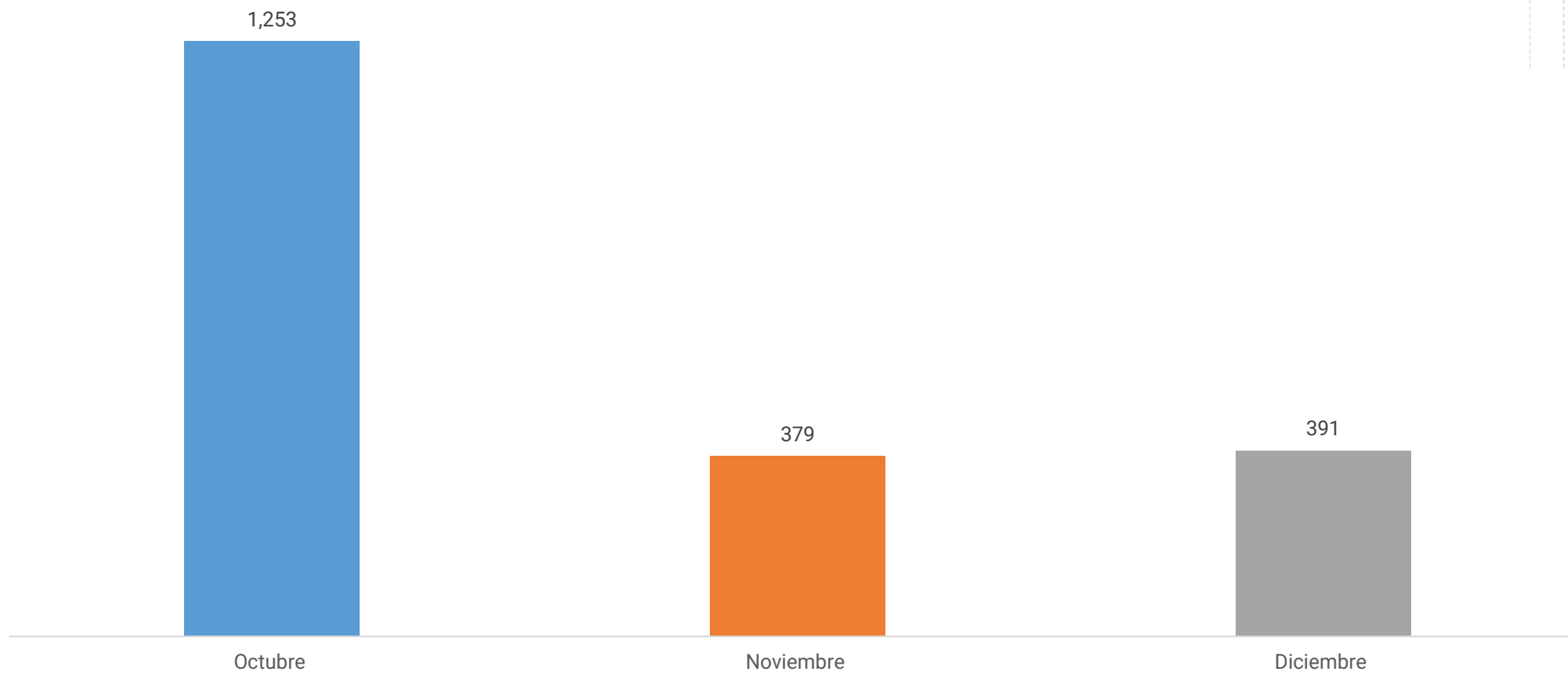
* **Base:** 1,141 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo octubre-diciembre 2025.



¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

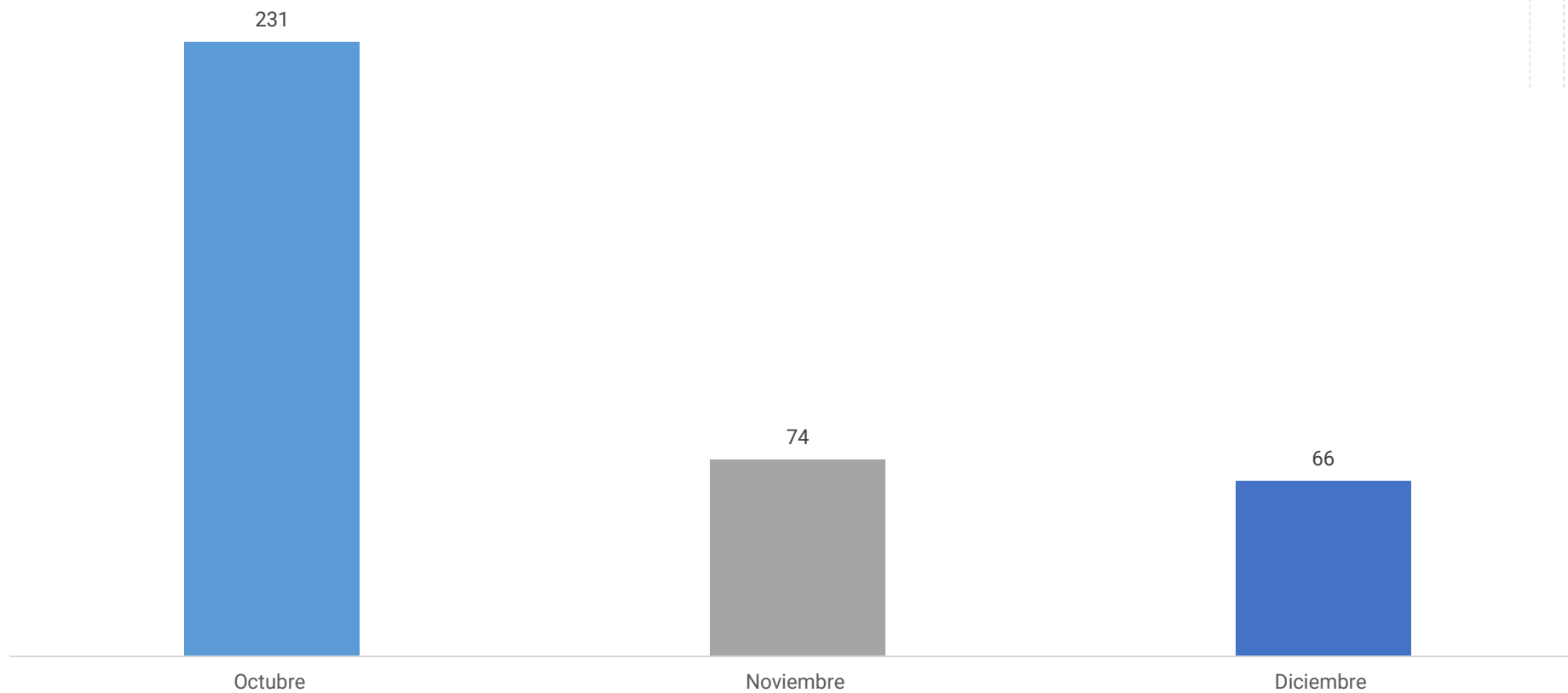
Es un canal diseñado para que los ciudadanos puedan denunciar casos de abuso hacia niñas, niños y adolescentes, recibir orientación sobre la prevención y manejo de situaciones de abuso infantil en todas sus formas, y reportar casos de menores abandonados o extraviados.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 2,023 Llamadas Recibidas durante el periodo octubre-diciembre 2025.

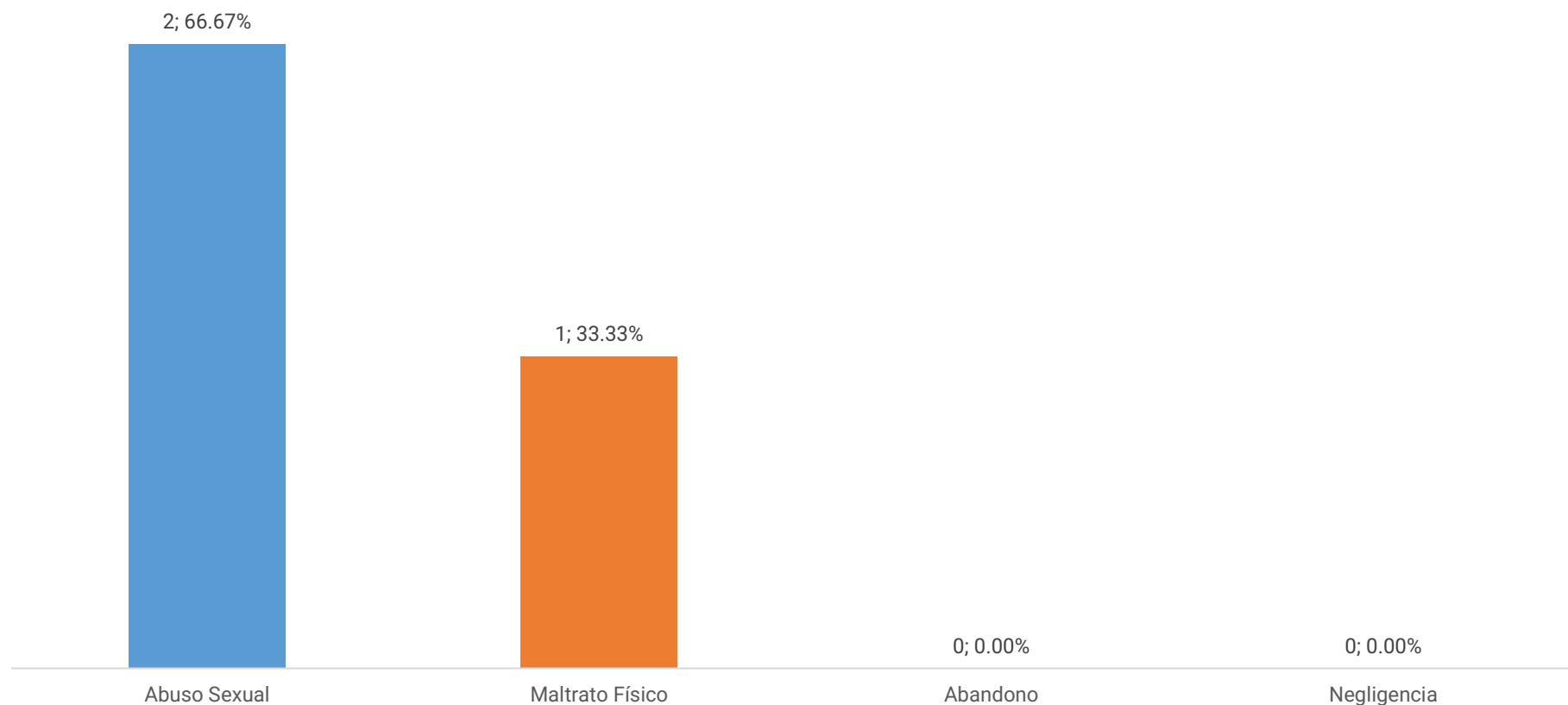
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 371 Llamadas Atendidas durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por Tipo



* **Base:** 3 Casos registrados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

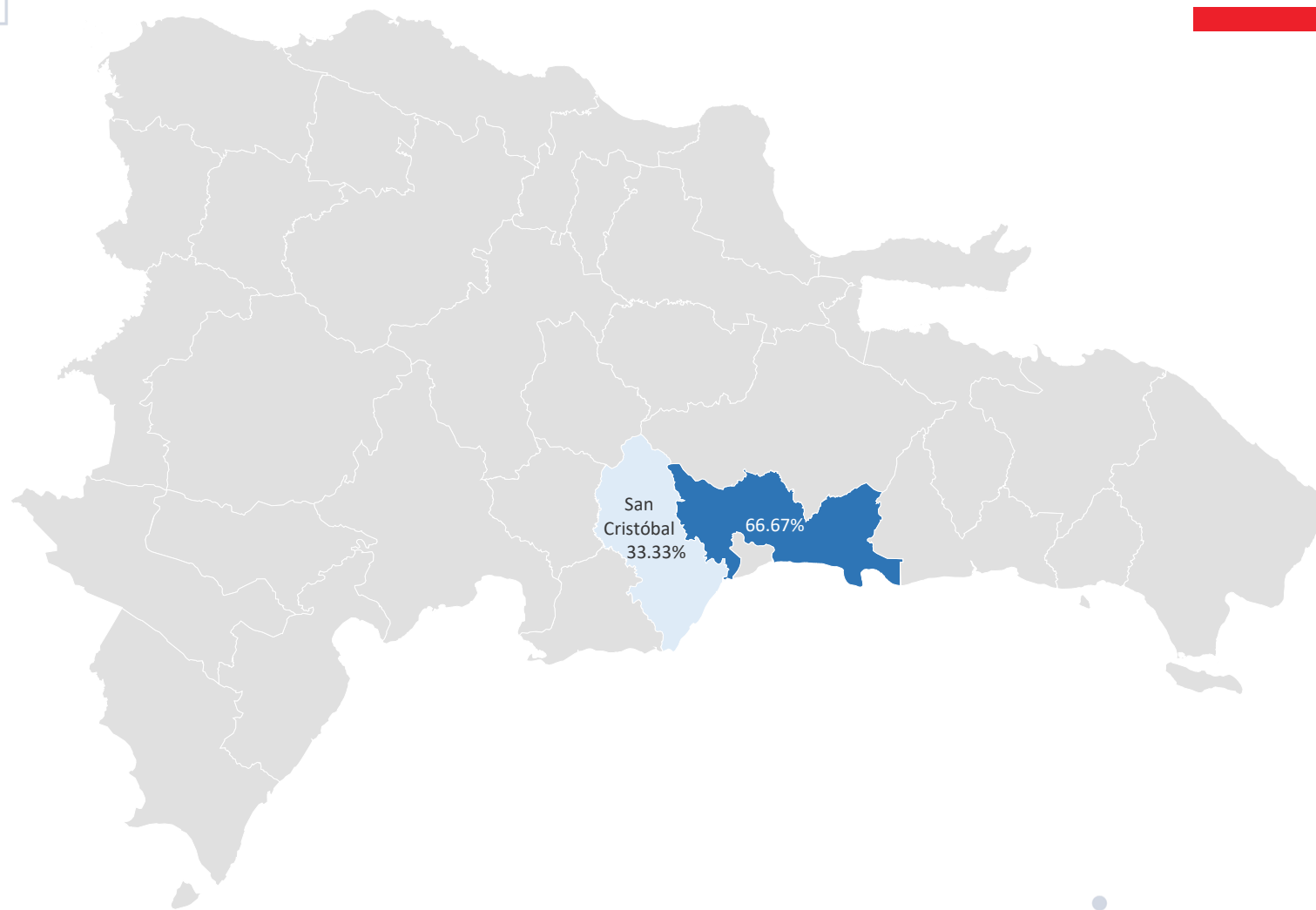
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2025



* **Base:** 3 Casos registrados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

Mapa Porcentual de Casos Registrados en la línea 700, por Provincia



* **Base:** 3 Casos registrados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



ogtic
Puntos GOB

37

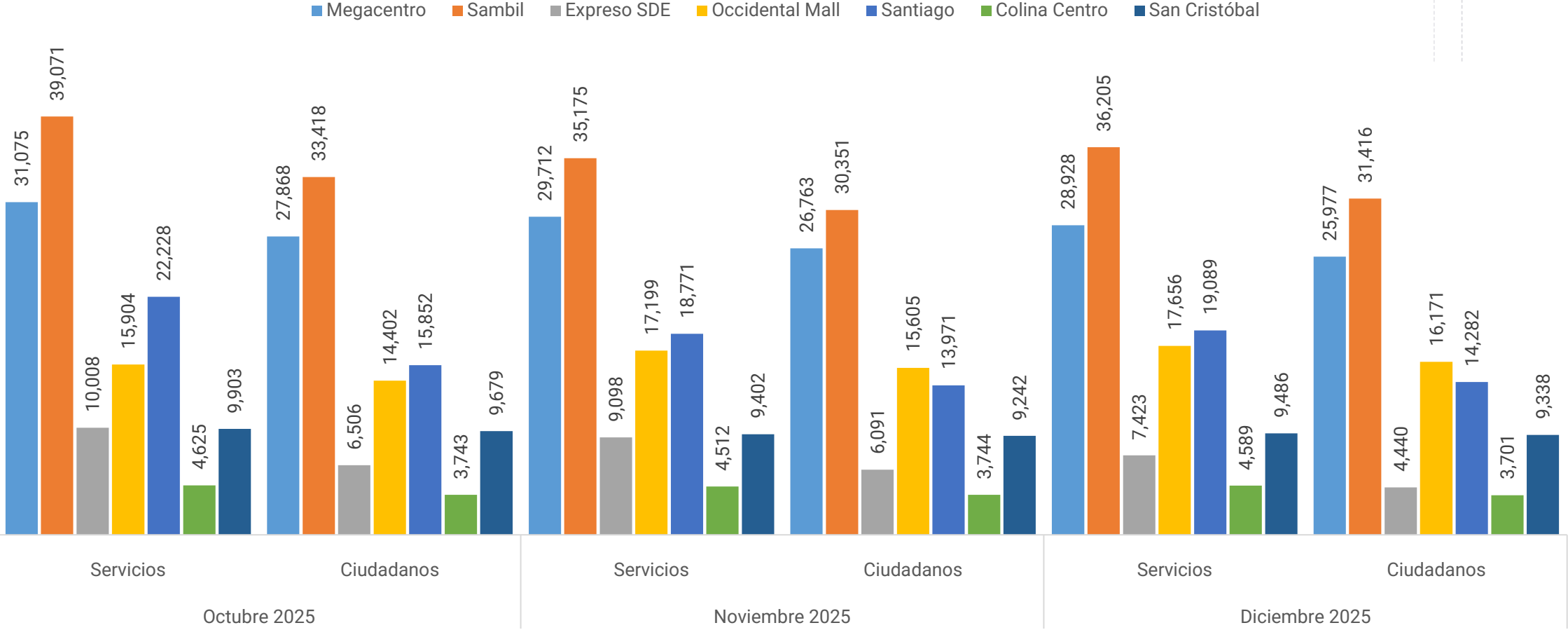
El Centro de Atención Presencial (**Punto GOB**) cuenta con más de **31 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 270 servicios diferentes.



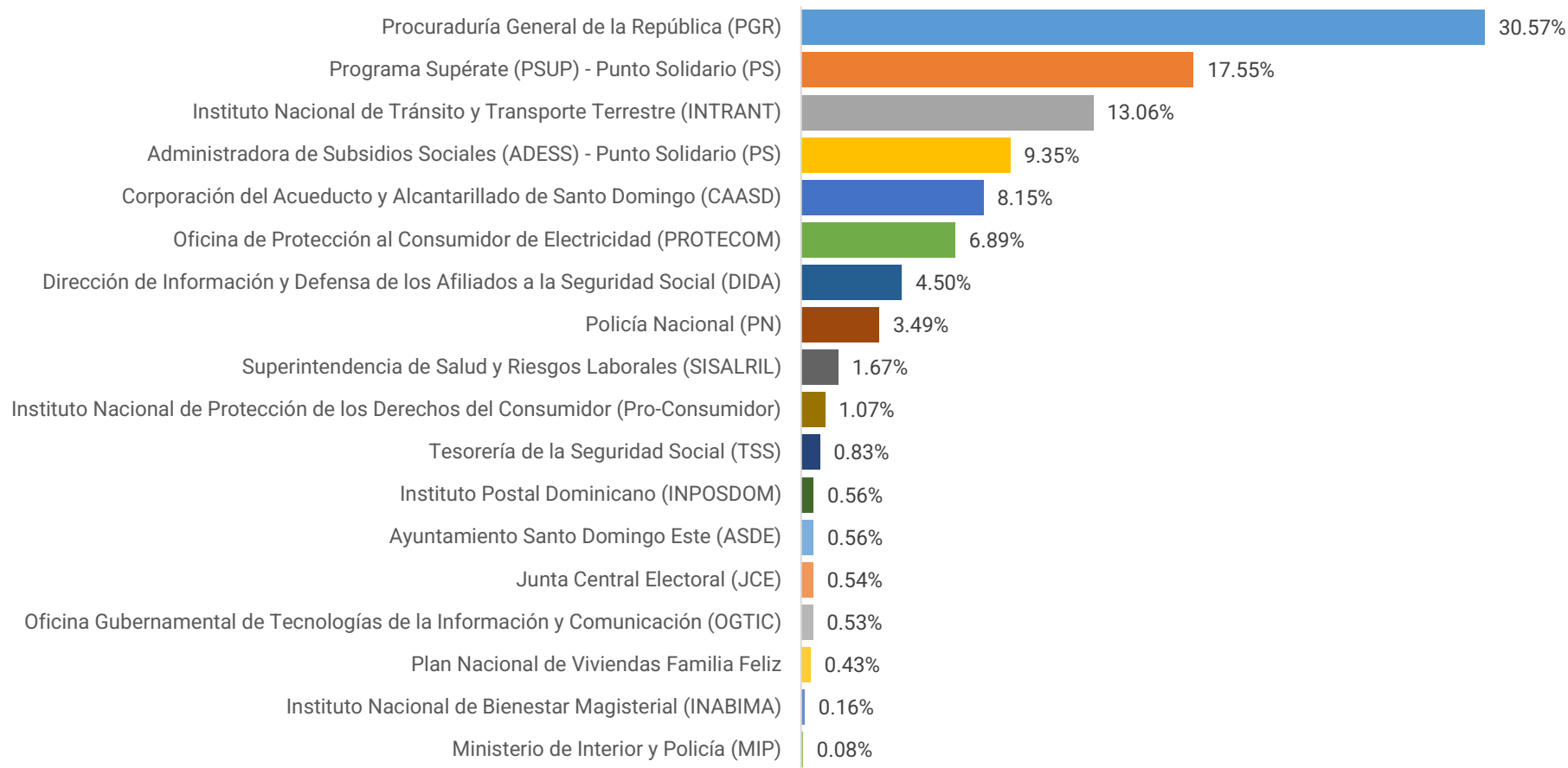
ATENCIÓN CIUDADANA

A través de los **Puntos GOB**, el **Centro de Atención Ciudadana** ha gestionado un total de **380,059** servicios para **322,560** ciudadanos durante el periodo octubre-diciembre del 2025. Detalladamente, en la **Plaza Megacentro (SDE)** se brindaron **89,715** servicios a **80,608** ciudadanos; en la **Plaza Sambil (DN)** se ofrecieron **110,451** servicios a **95,185** ciudadanos; en la **Plaza Parada de la Cultura (Las Américas - SDE)** se proporcionaron **26,529** servicios a **17,037** ciudadanos; en la **Plaza Occidental Mall (SDO)** se brindaron **50,759** servicios a **46,178** ciudadanos; en la **Plaza Comercial La Sirena (Santiago)** se ofrecieron **60,088** servicios a **44,105** ciudadanos; en la **Plaza Colina Centro (SDN)** se ofrecieron **13,726** servicios a **11,188** ciudadanos; y en el **Bravo (SC)** se proporcionaron **28,791** servicios a **28,259** ciudadanos.

CIUDADANOS ATENDIDOS vs SERVICIOS BRINDADOS



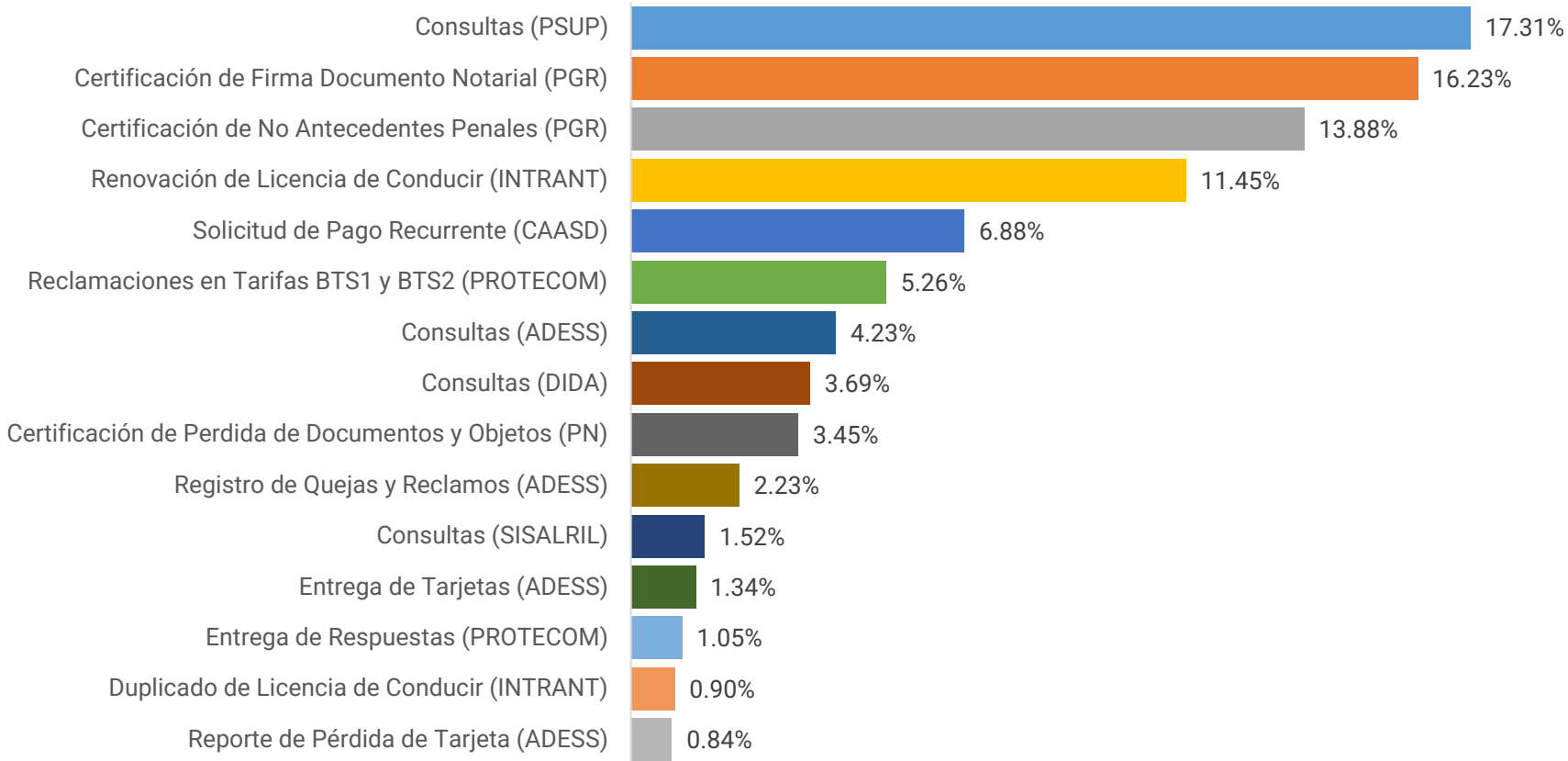
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 80,608 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

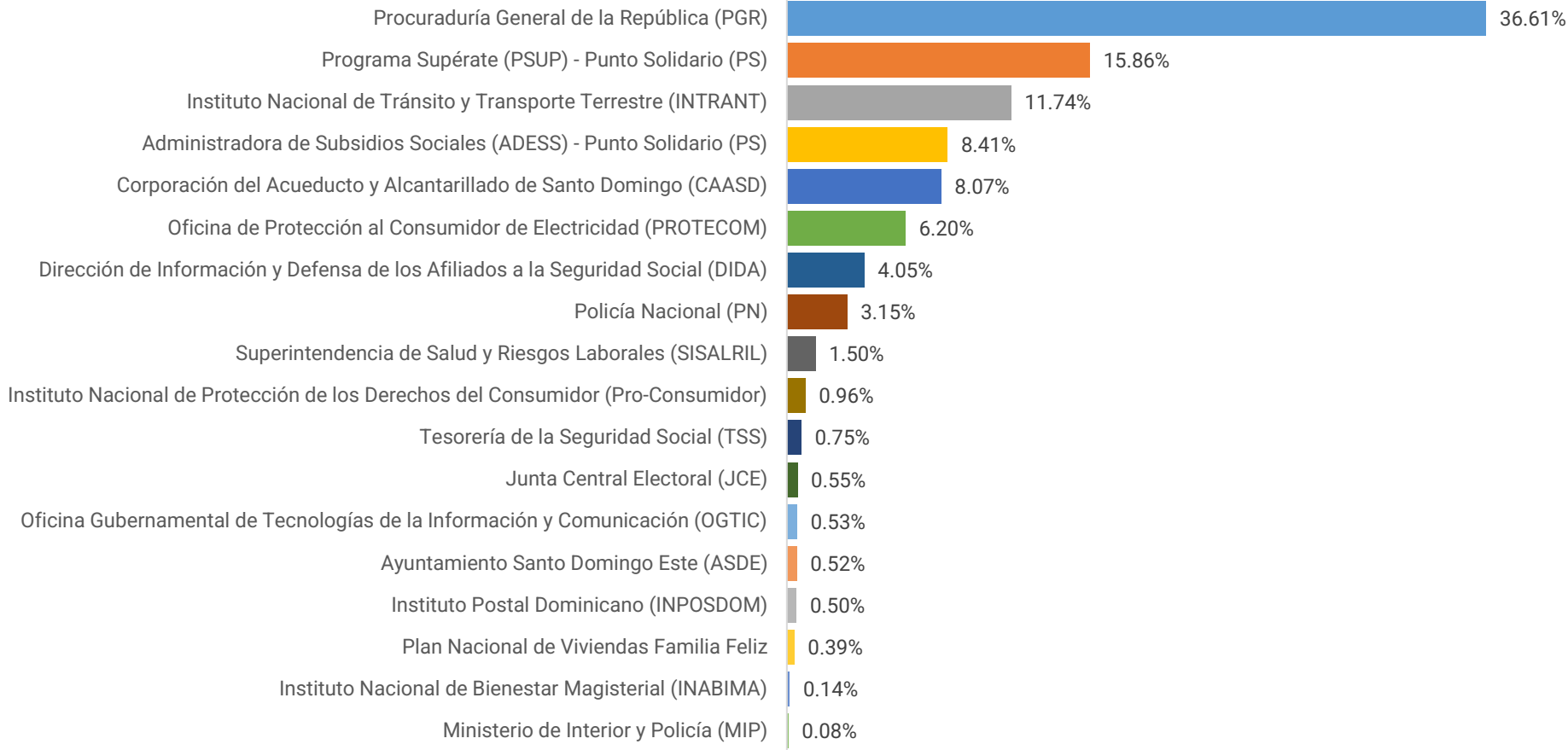
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



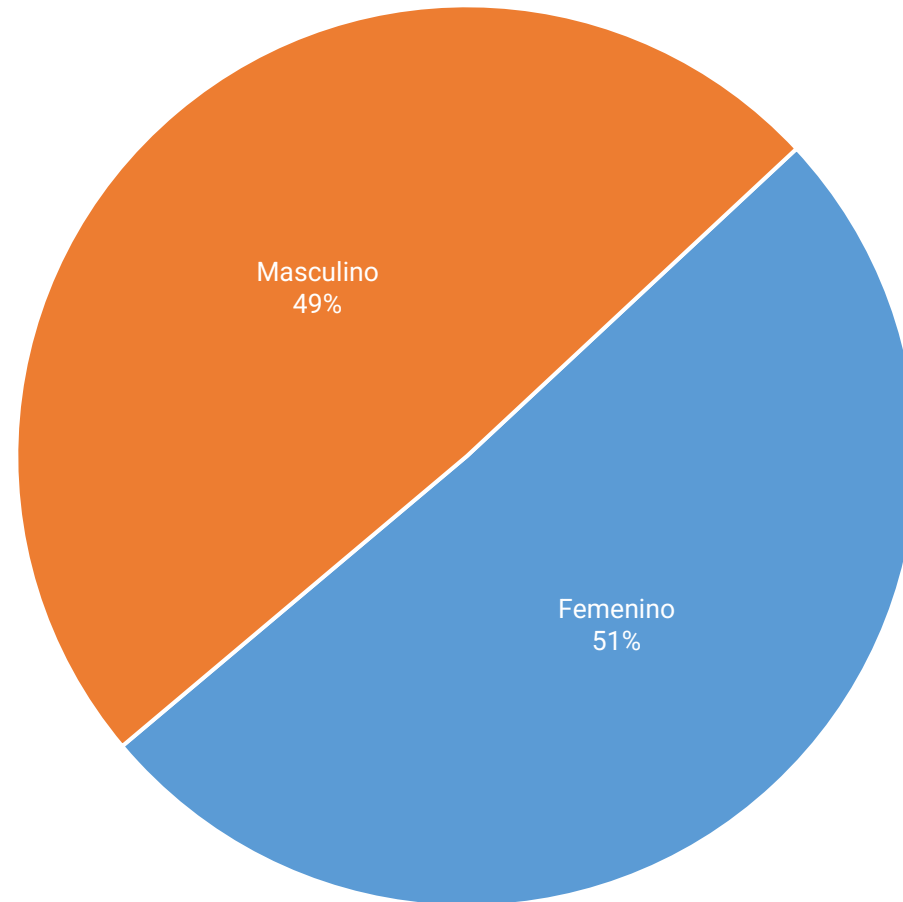
* Base: 80,608 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



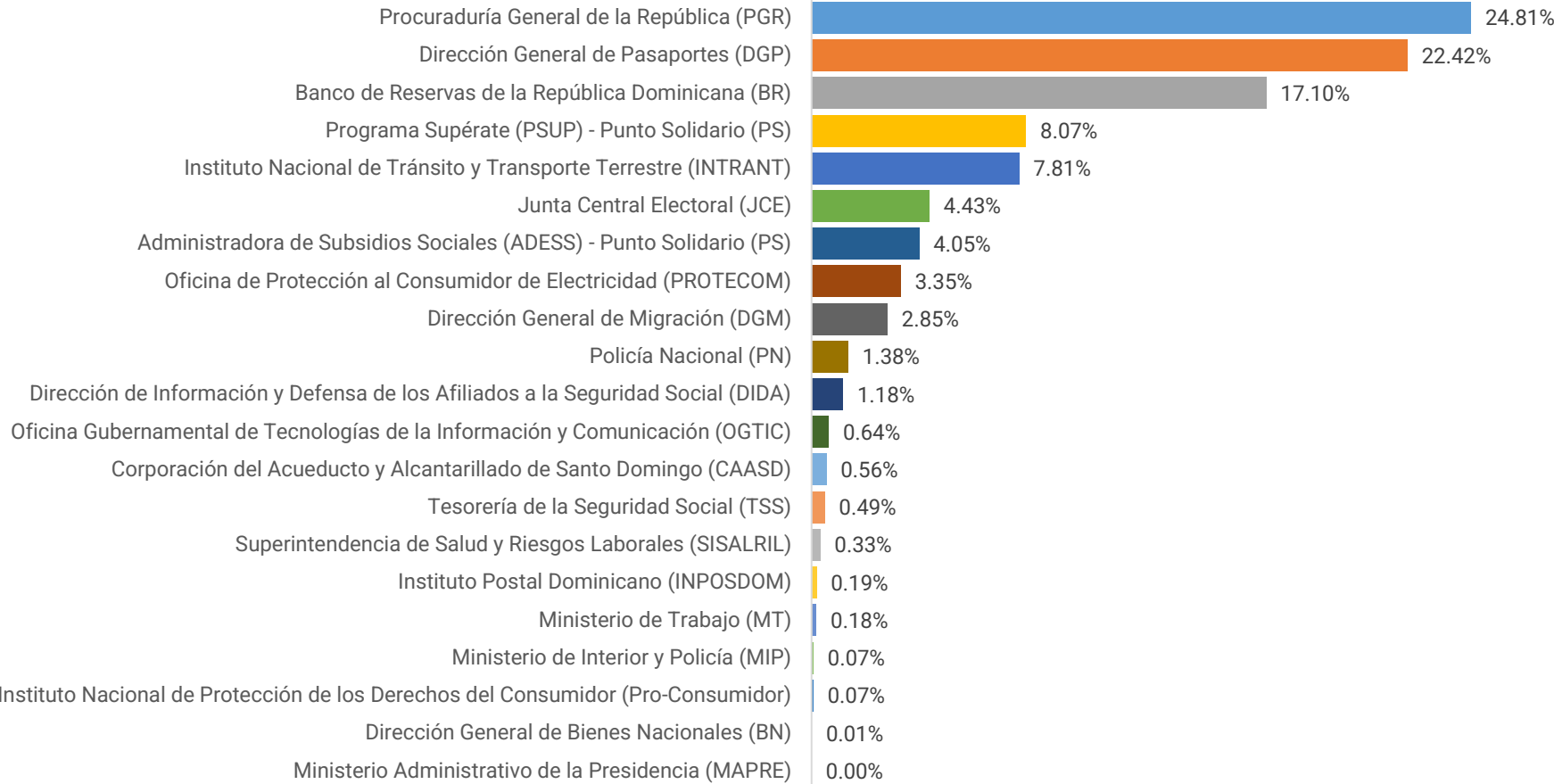
* Base: 89,715 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* **Base:** 80,608 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

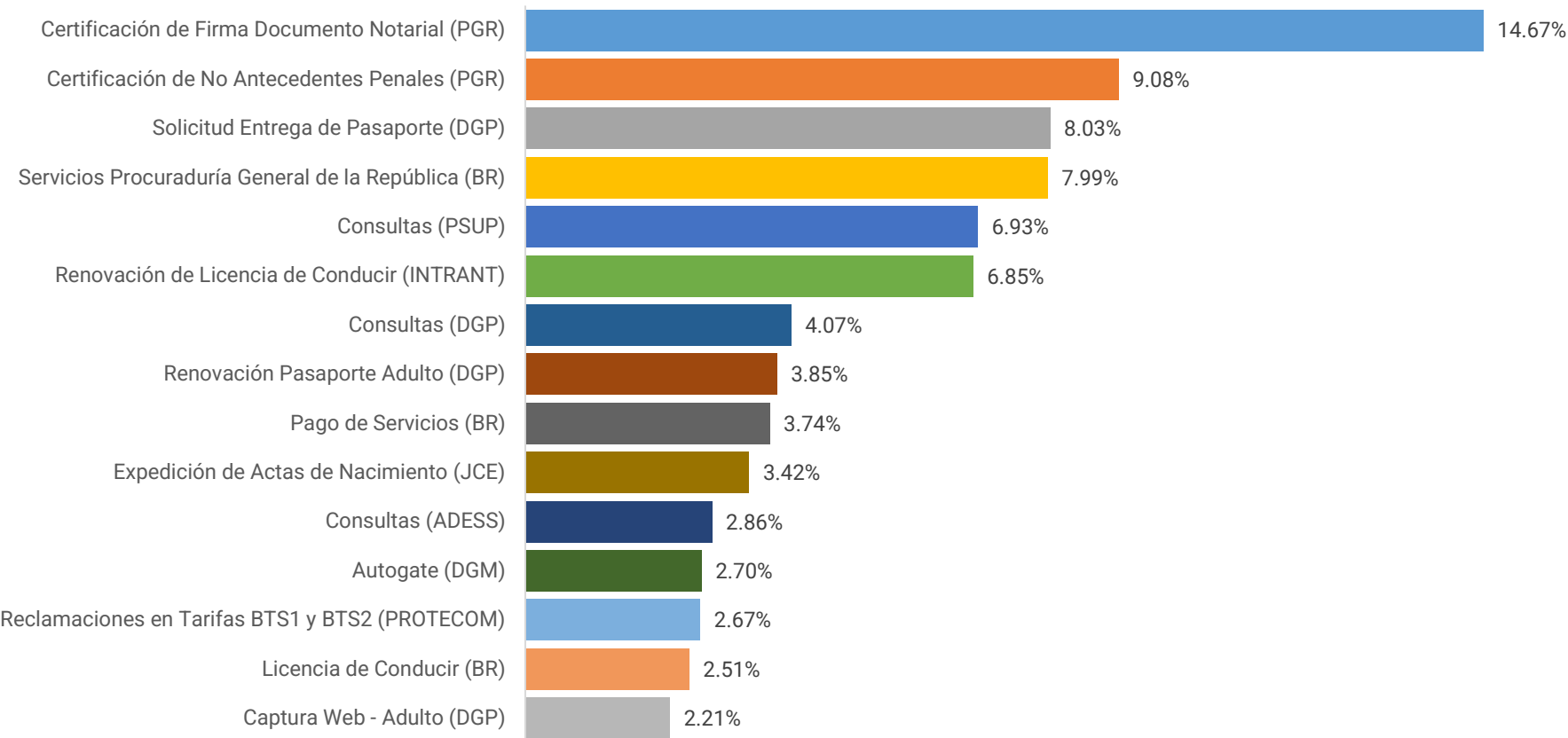
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 95,185 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

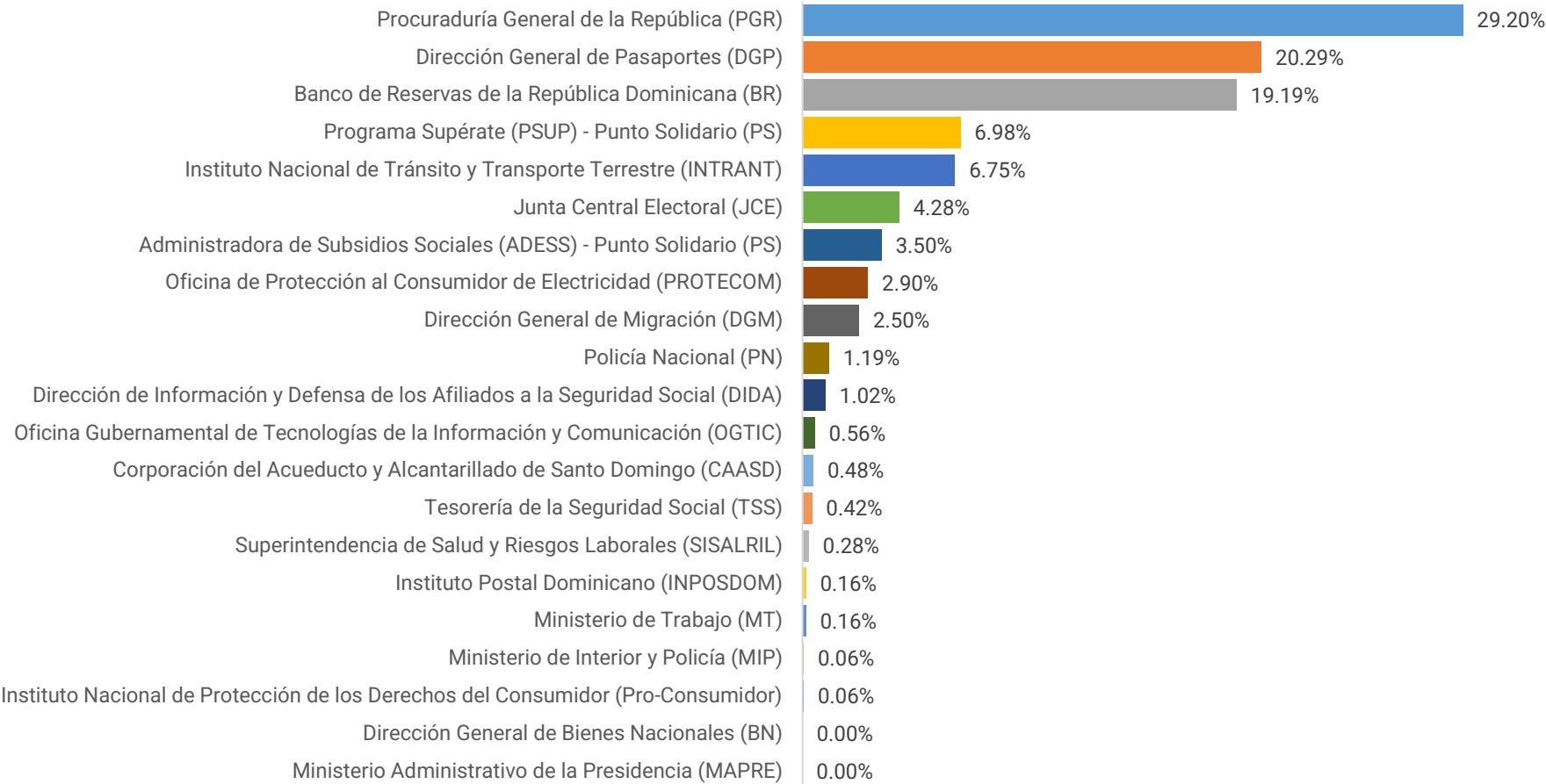
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



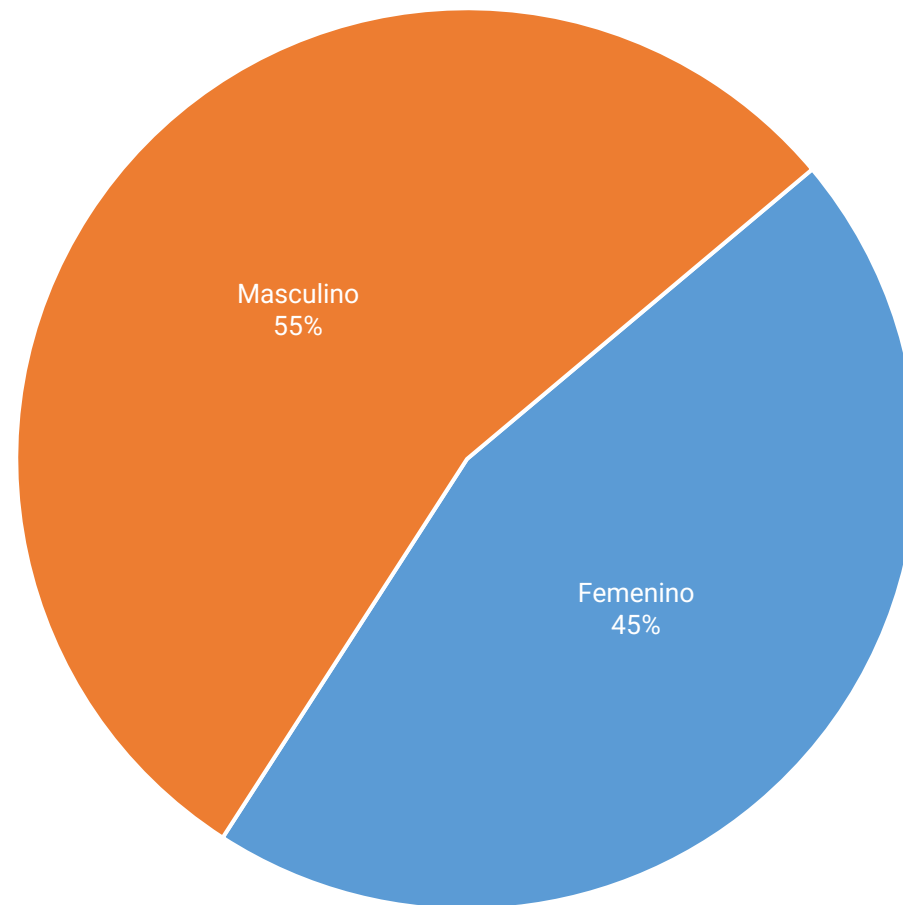
* Base: 95,185 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



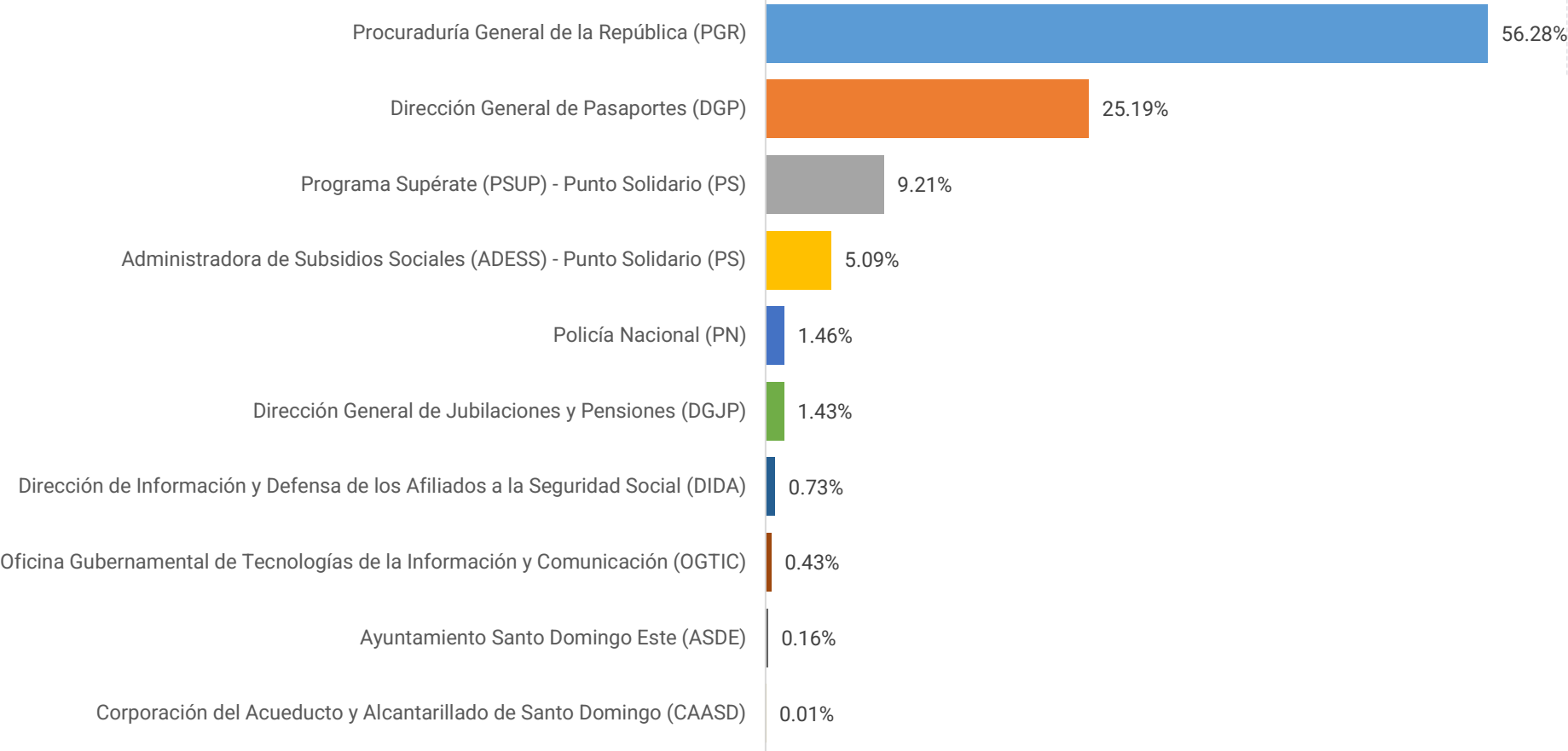
* Base: 110,451 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* **Base:** 95,185 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

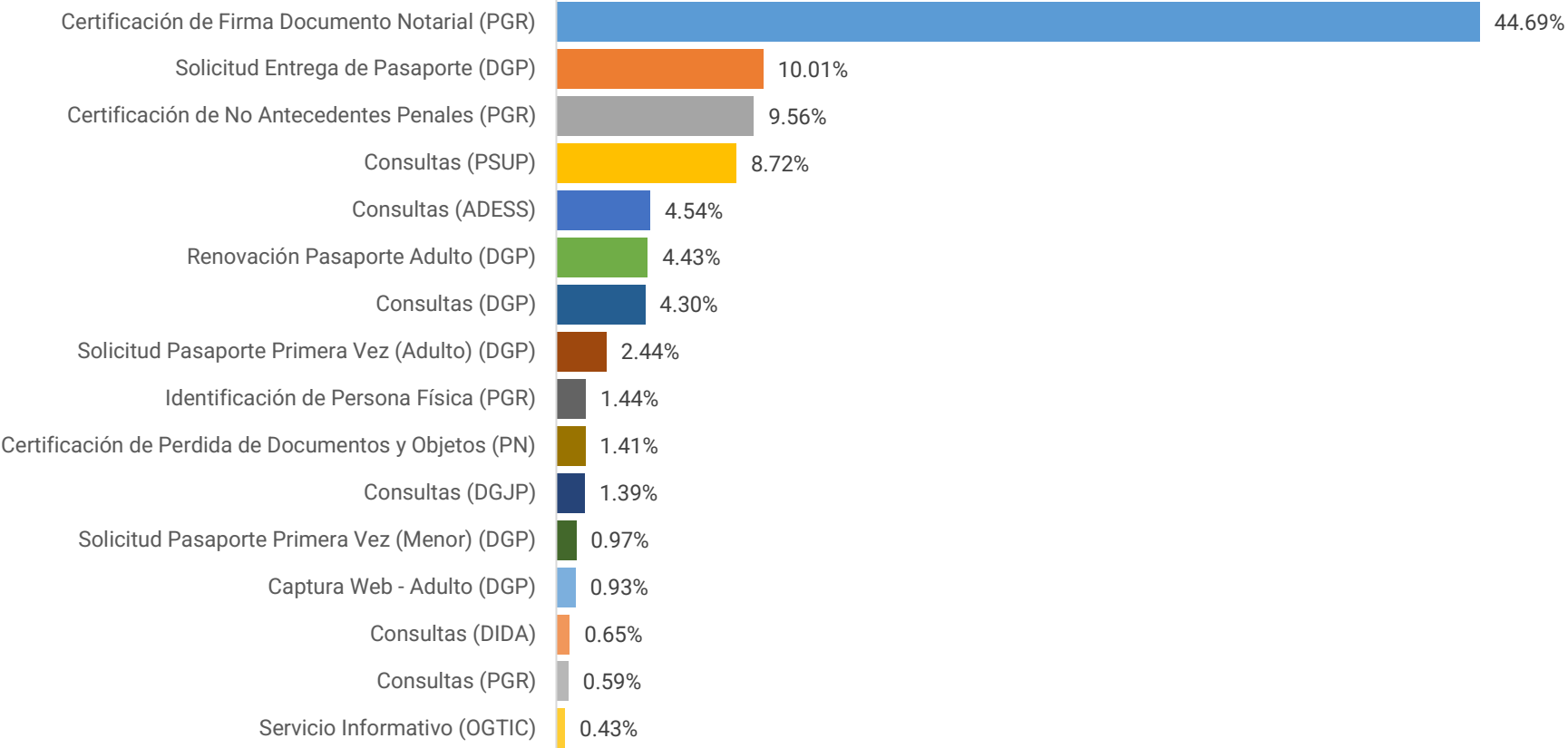
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 17,037 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

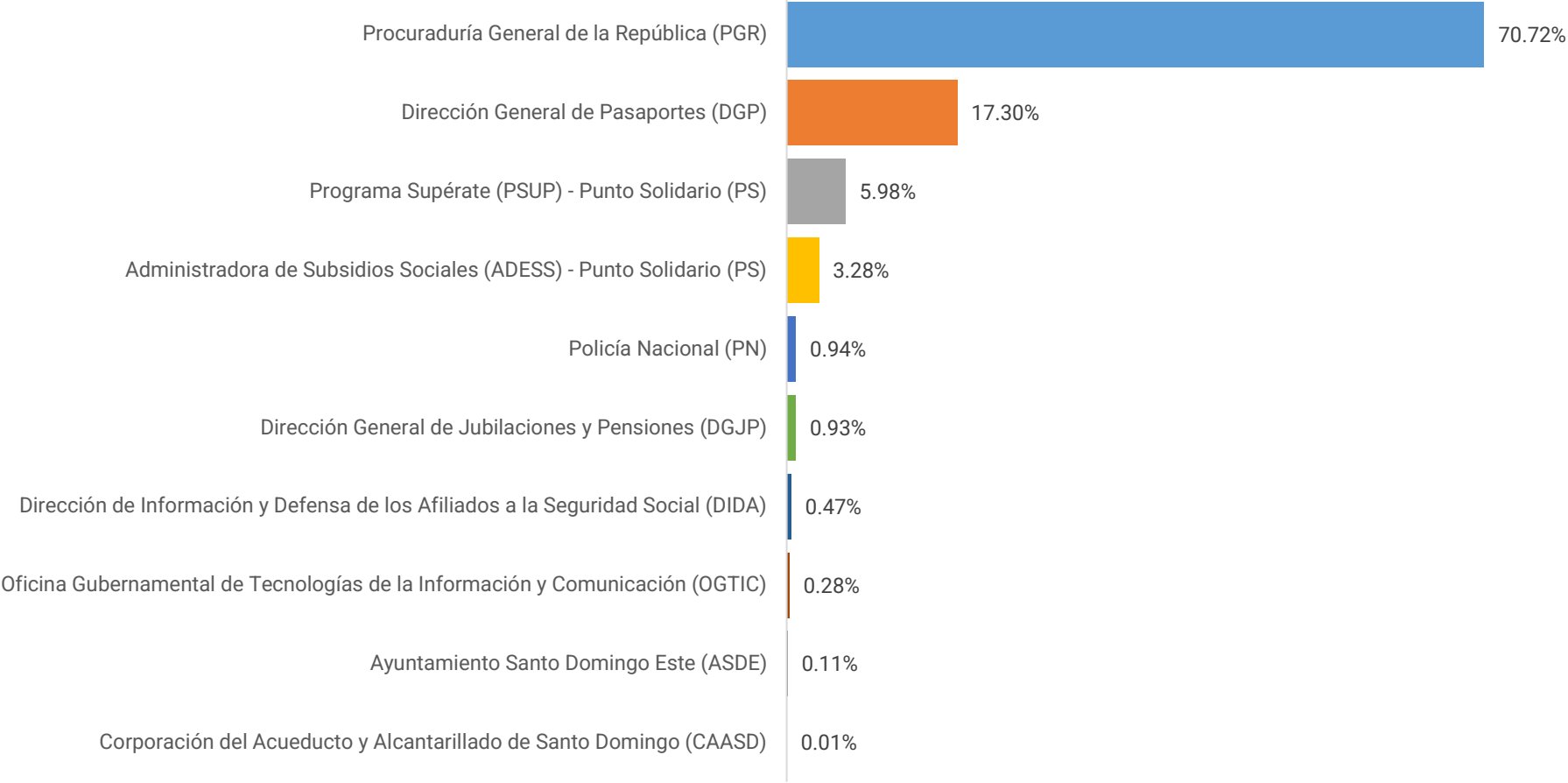
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



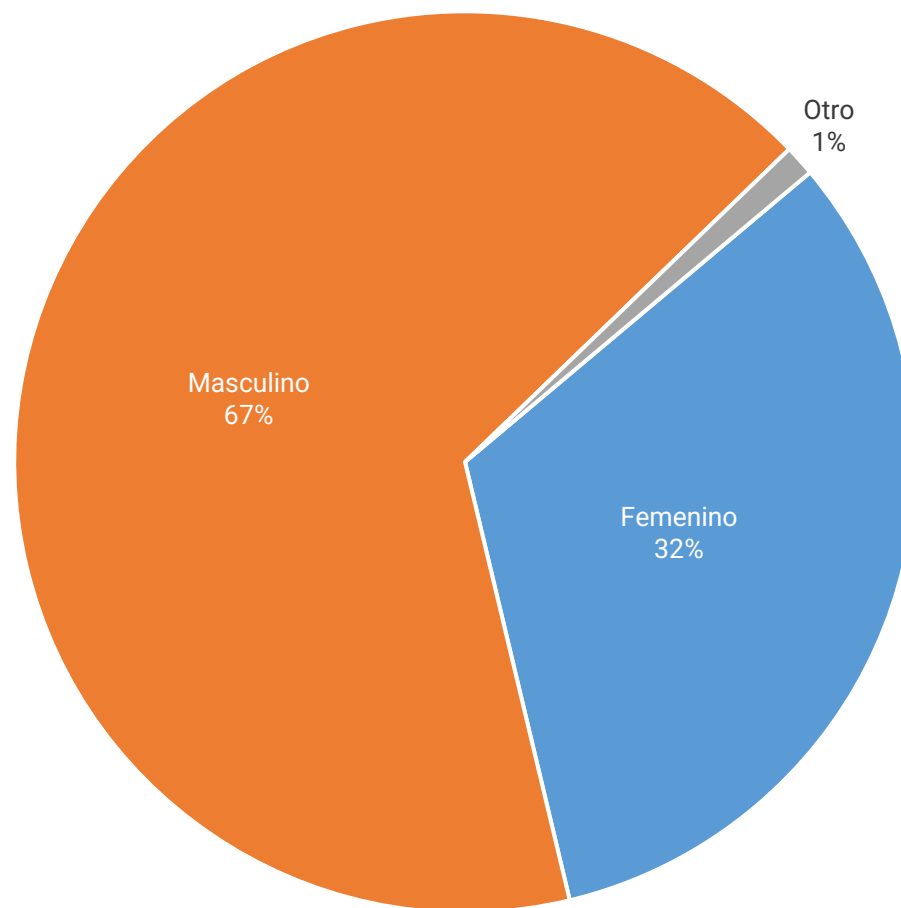
* Base: 17,037 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



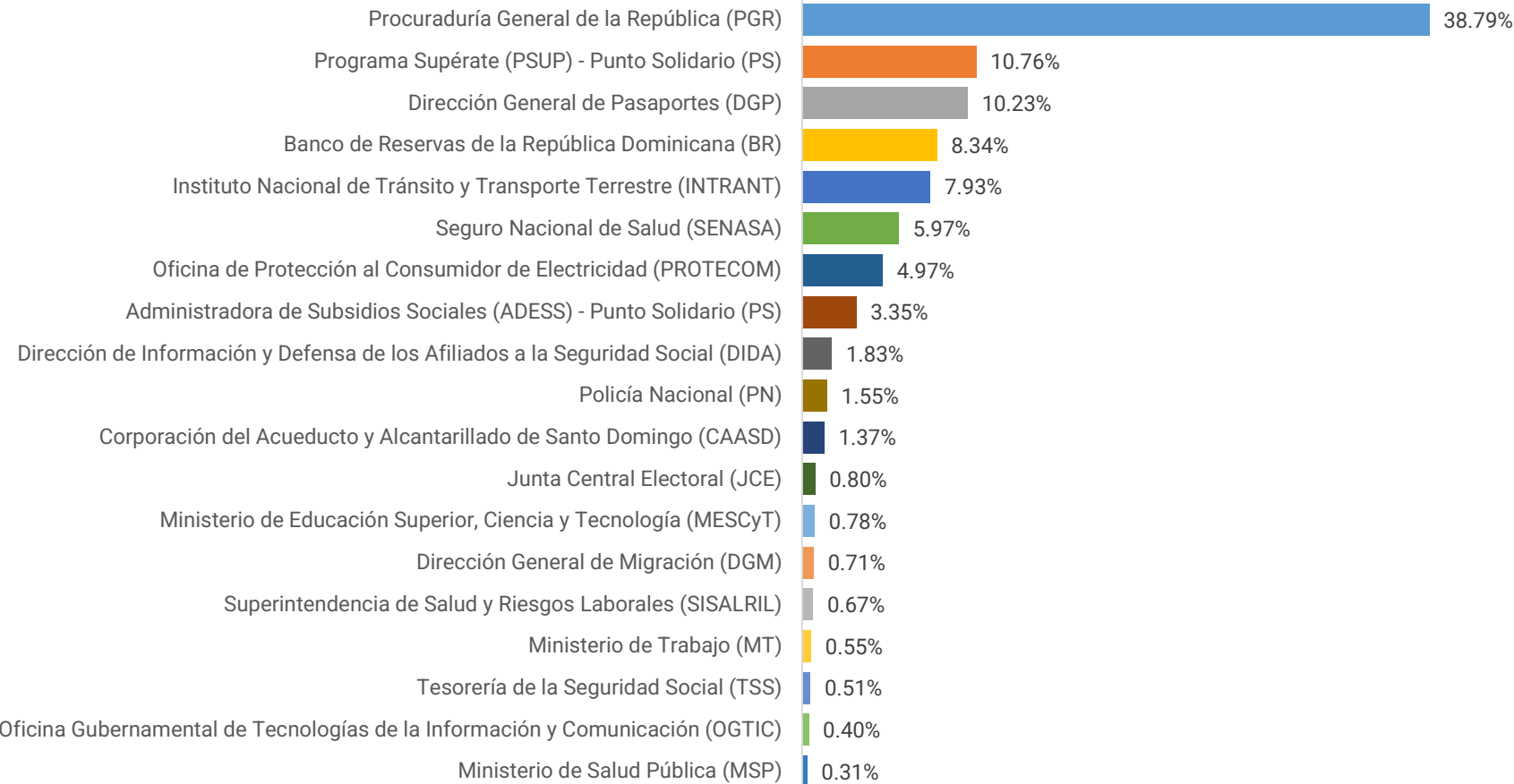
* Base: 26,529 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* **Base:** 17,037 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

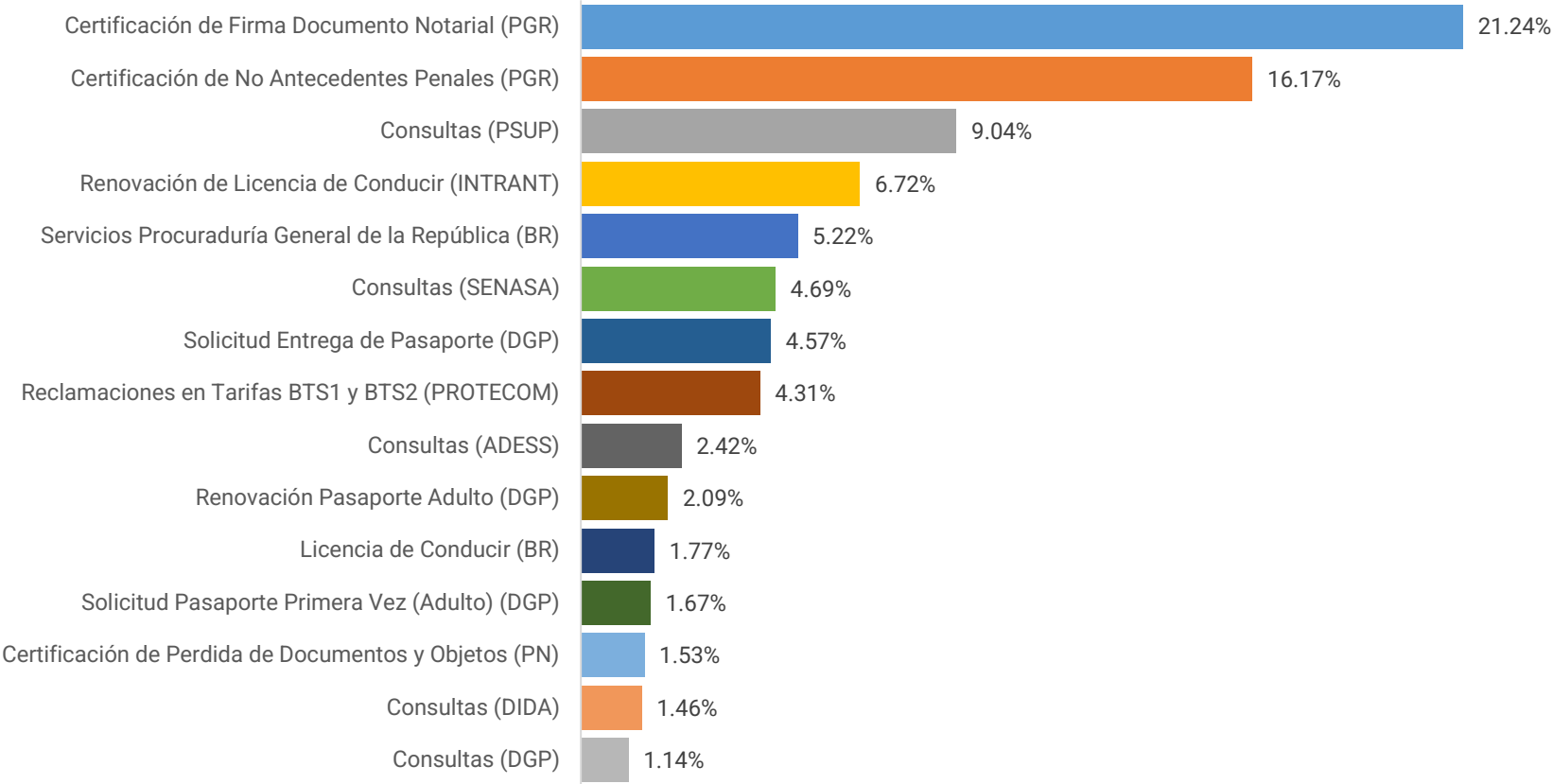
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 46,178 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

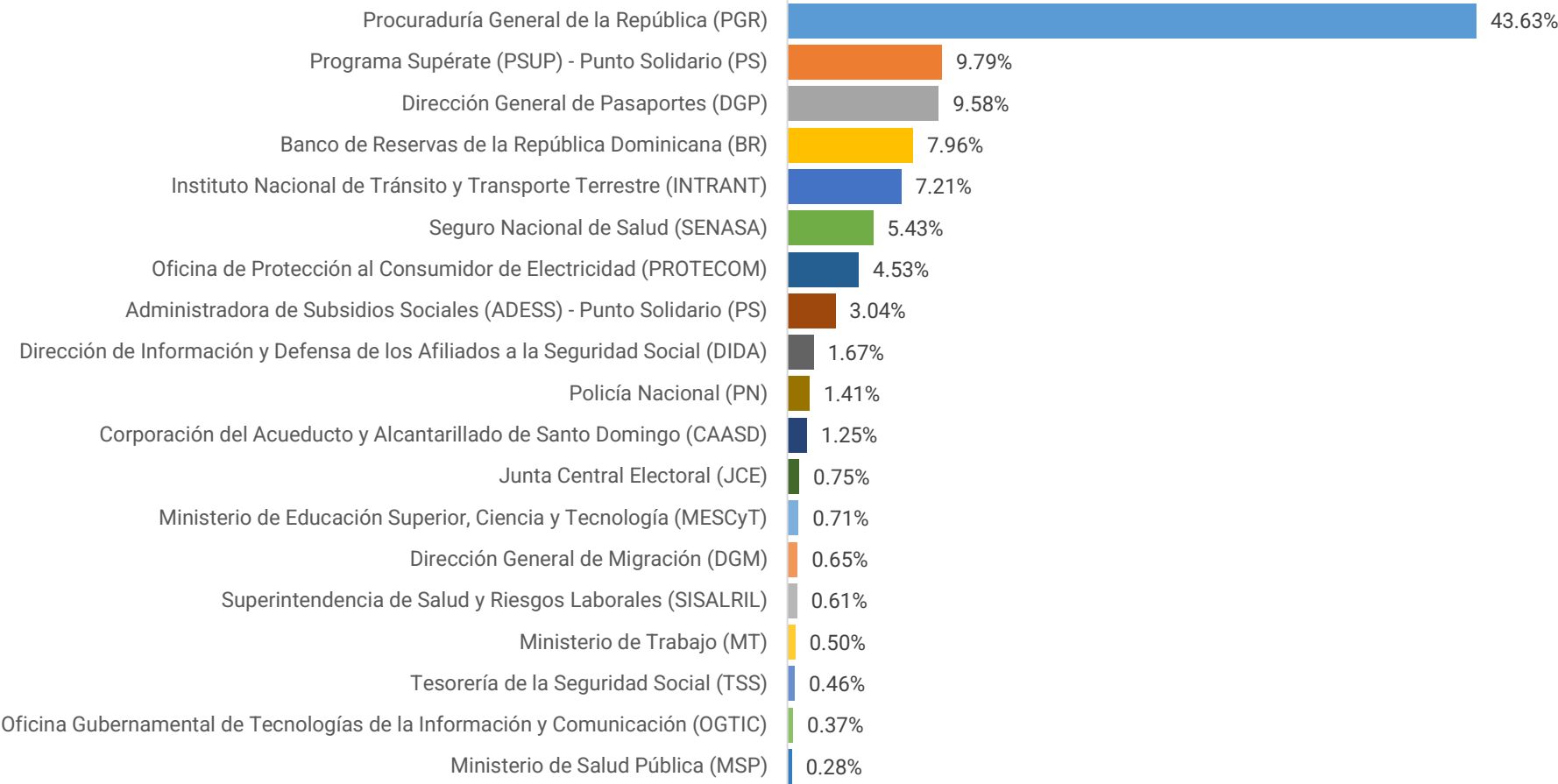
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



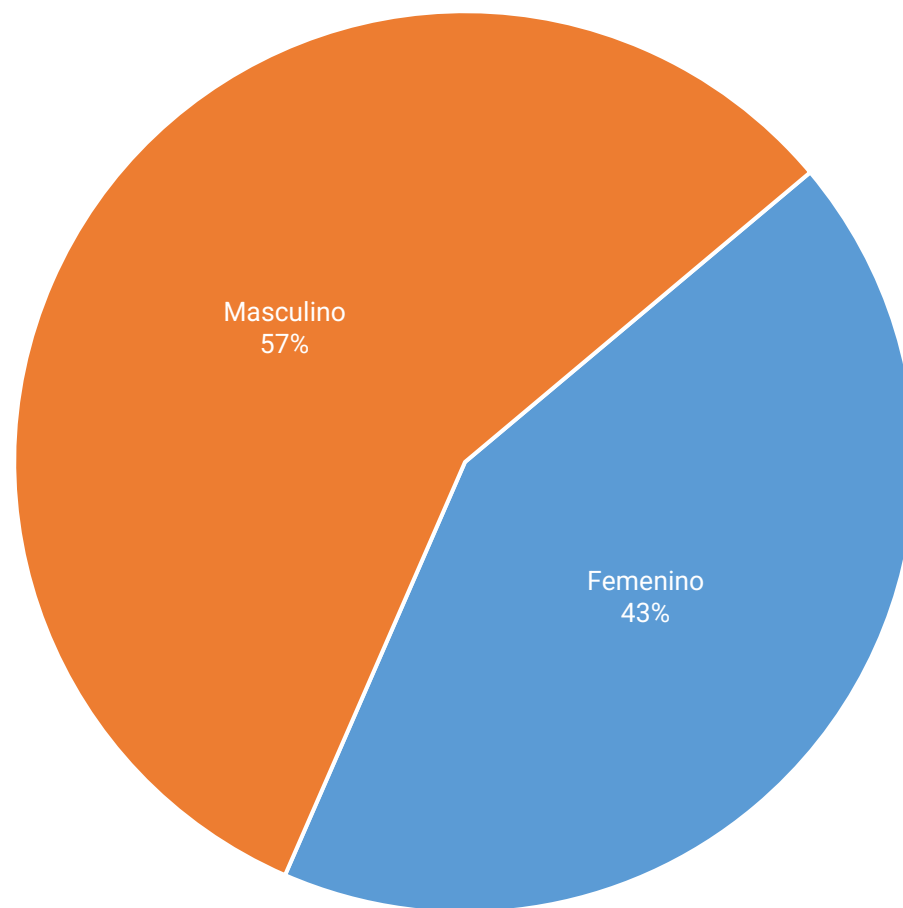
* Base: 46,178 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



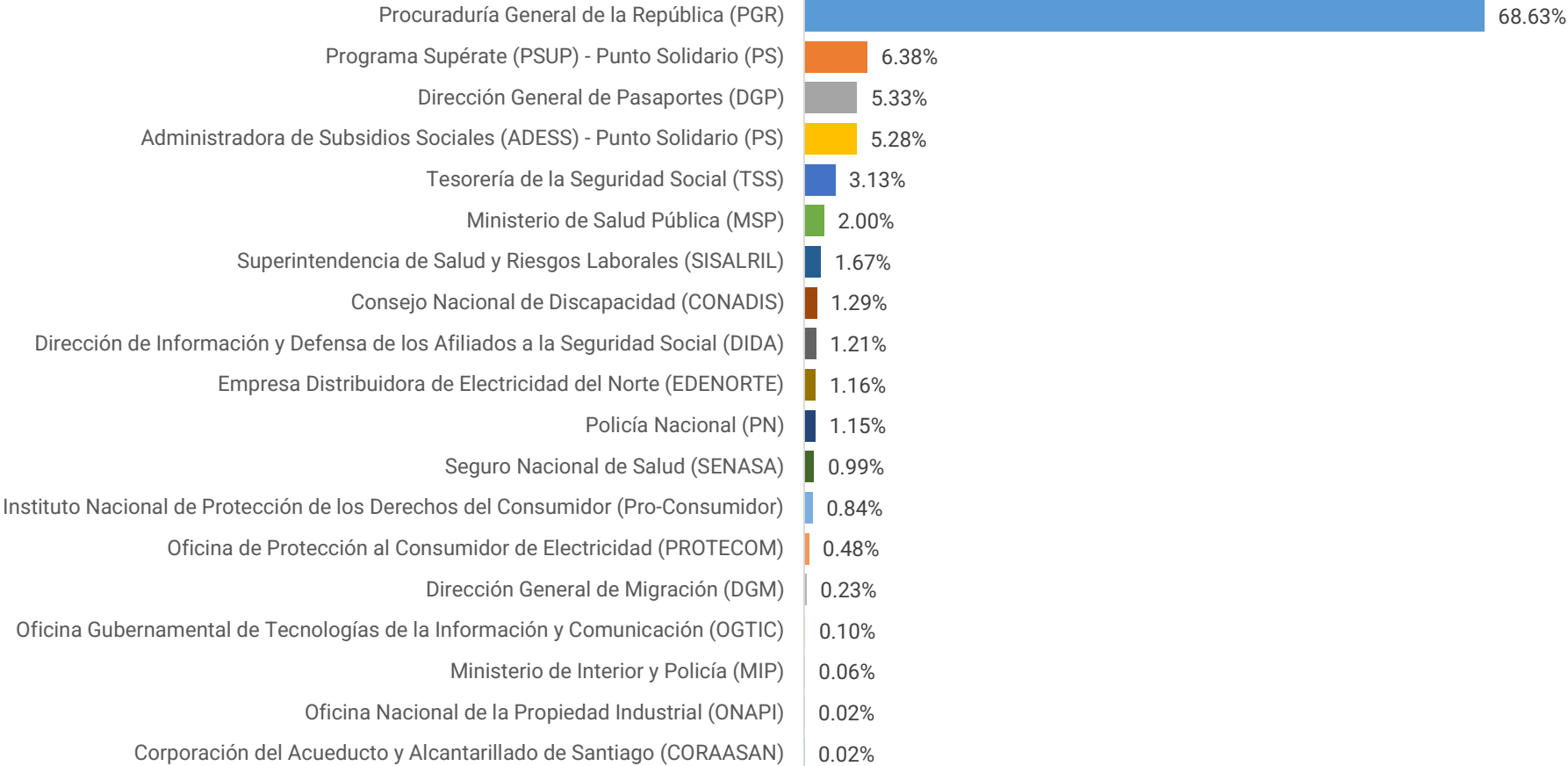
* Base: 50,759 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* **Base:** 46,178 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

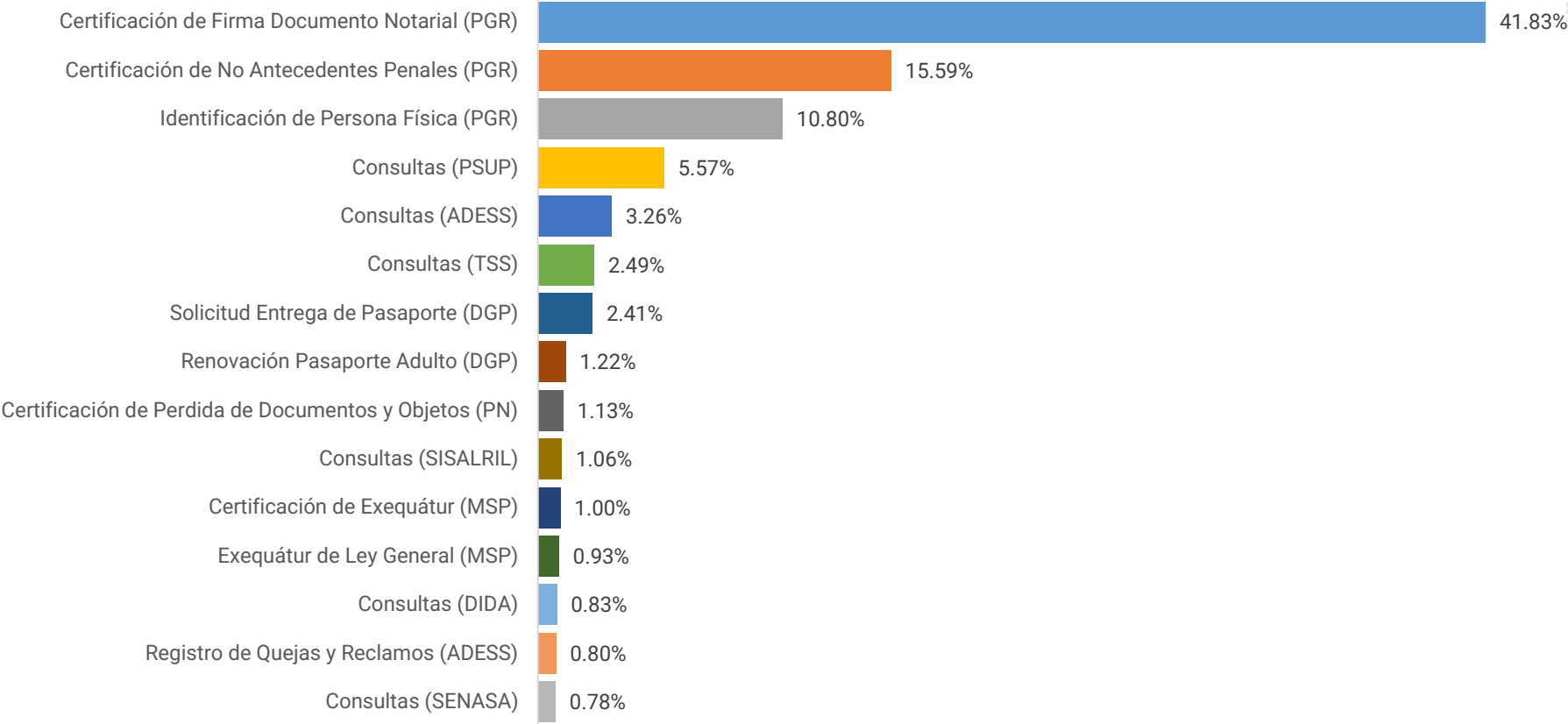
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 44,105 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

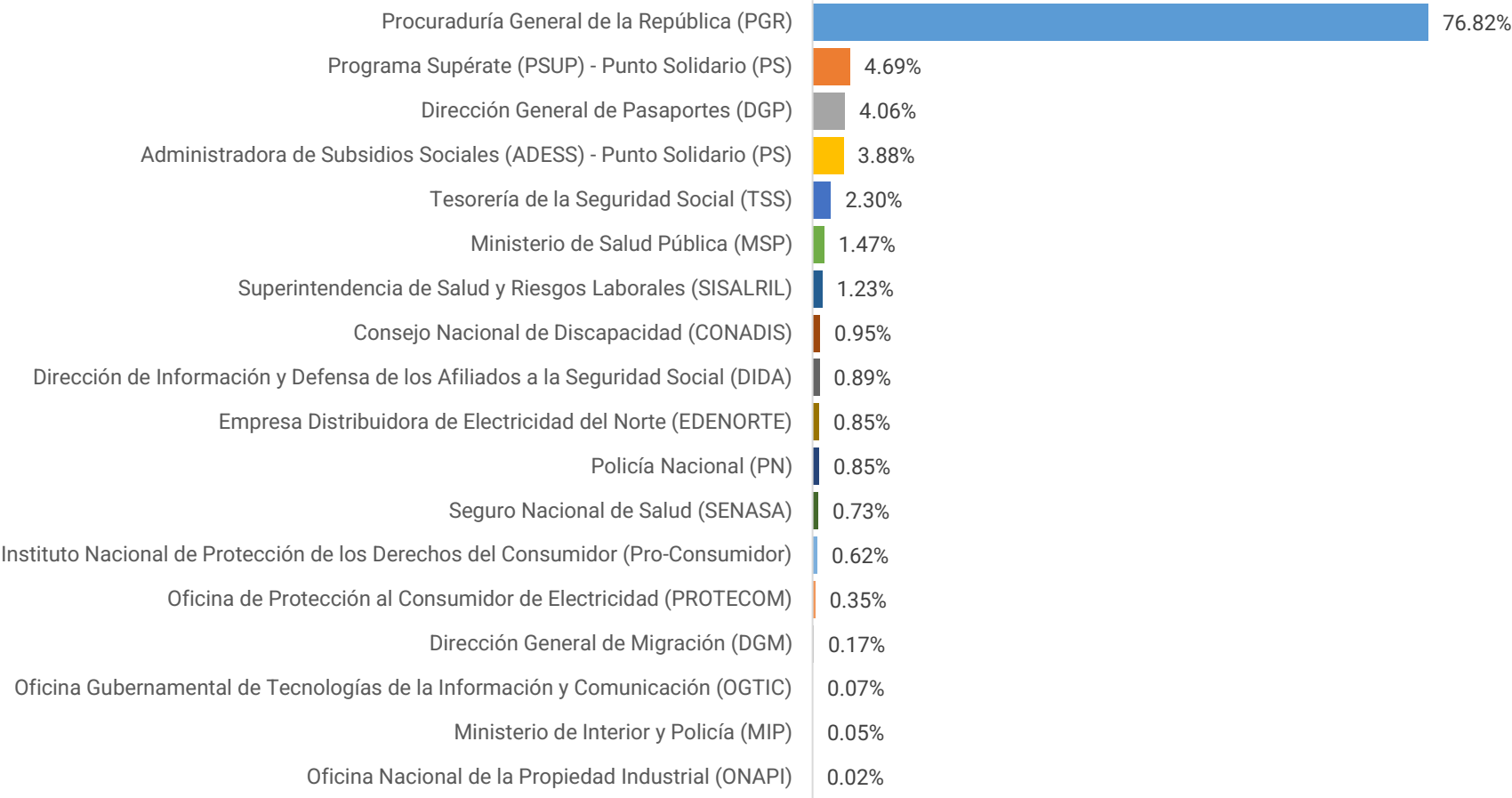
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



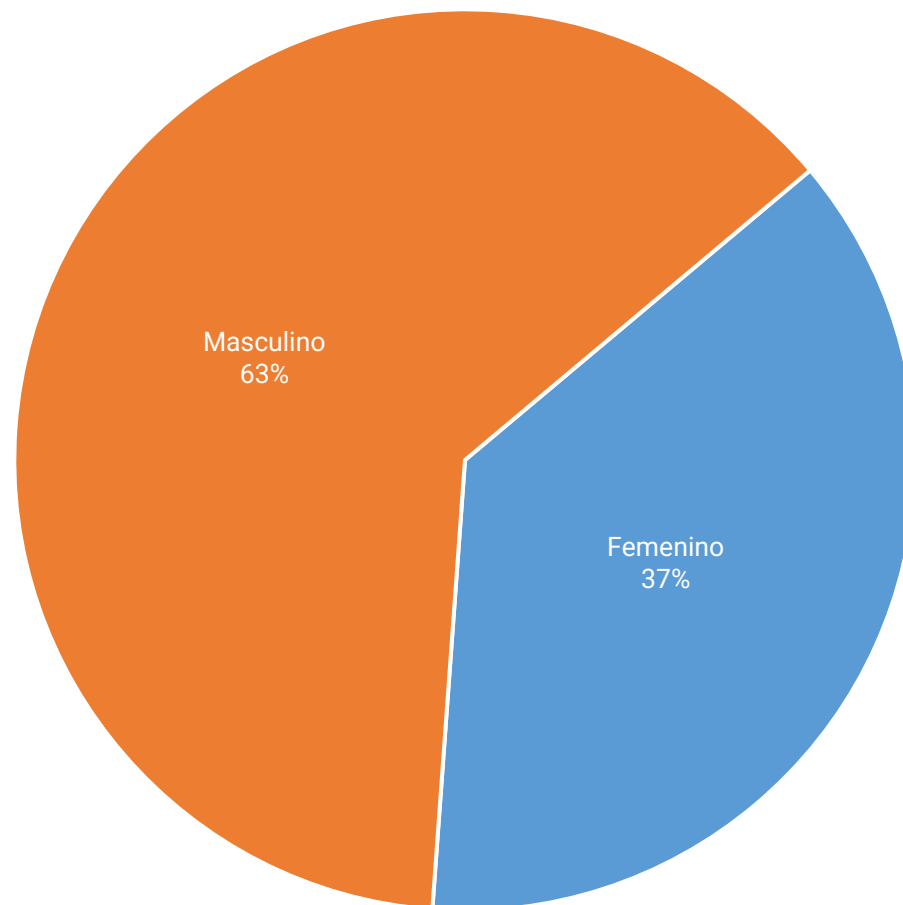
* Base: 44,105 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



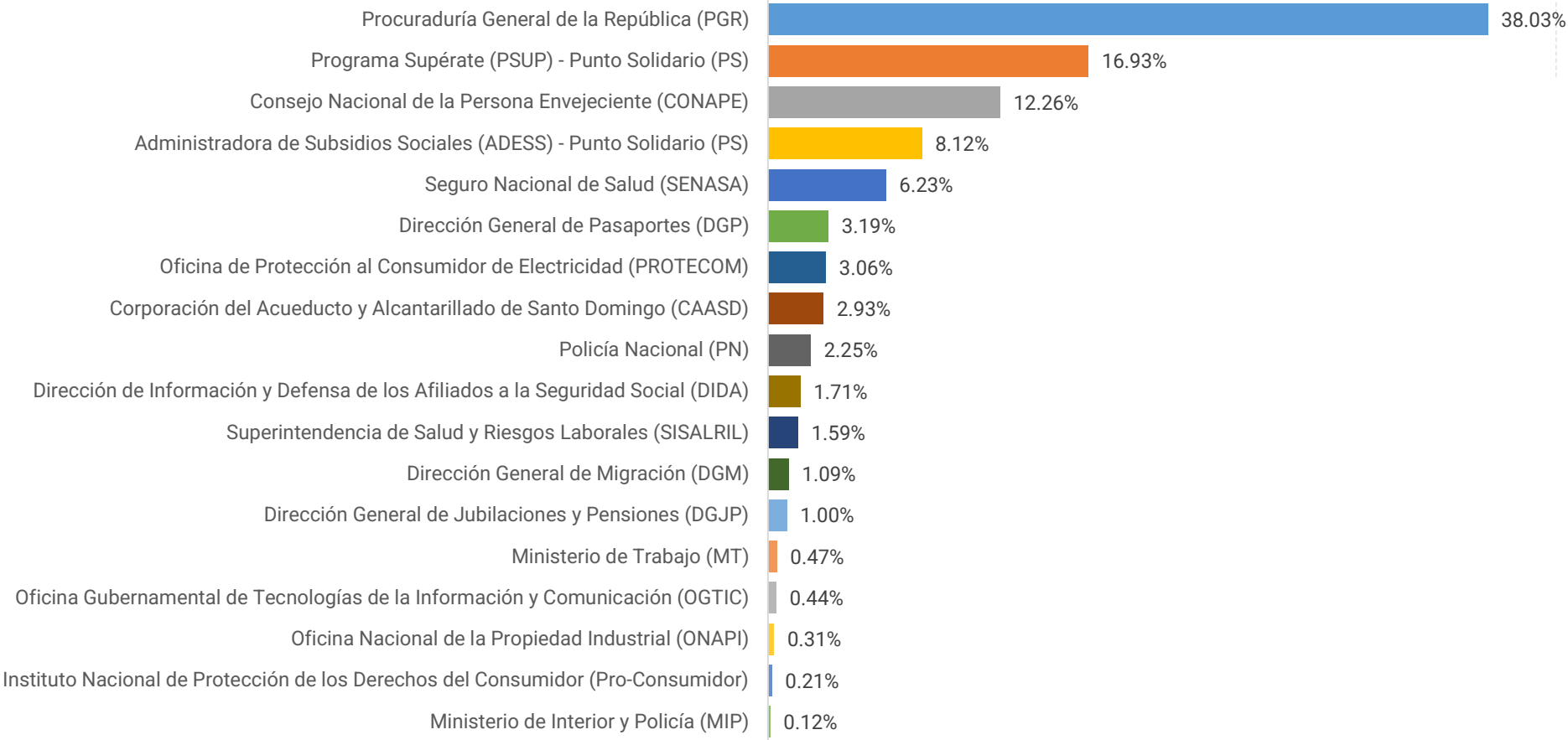
* Base: 60,088 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



* **Base:** 44,105 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

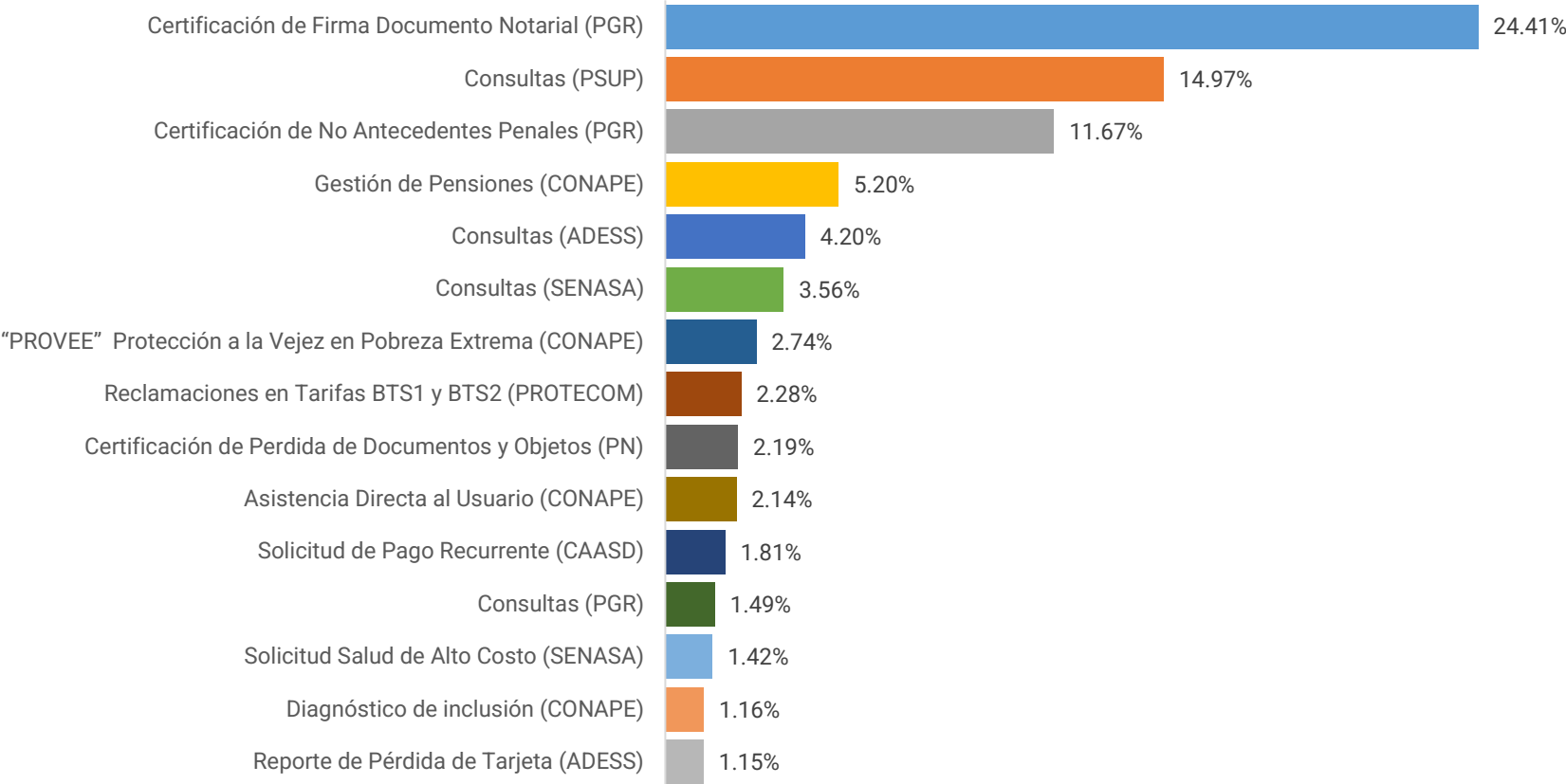
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 11,188 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

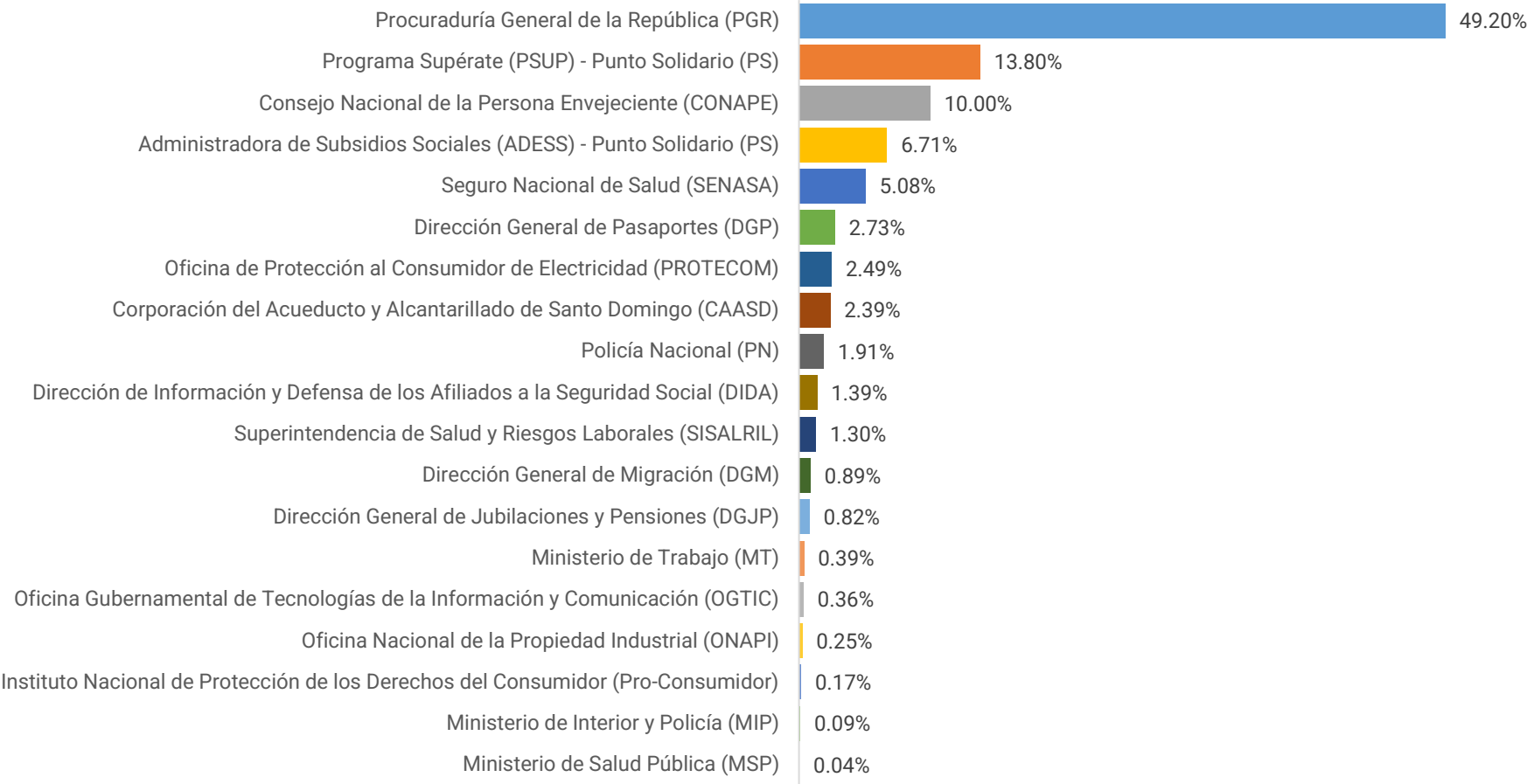
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



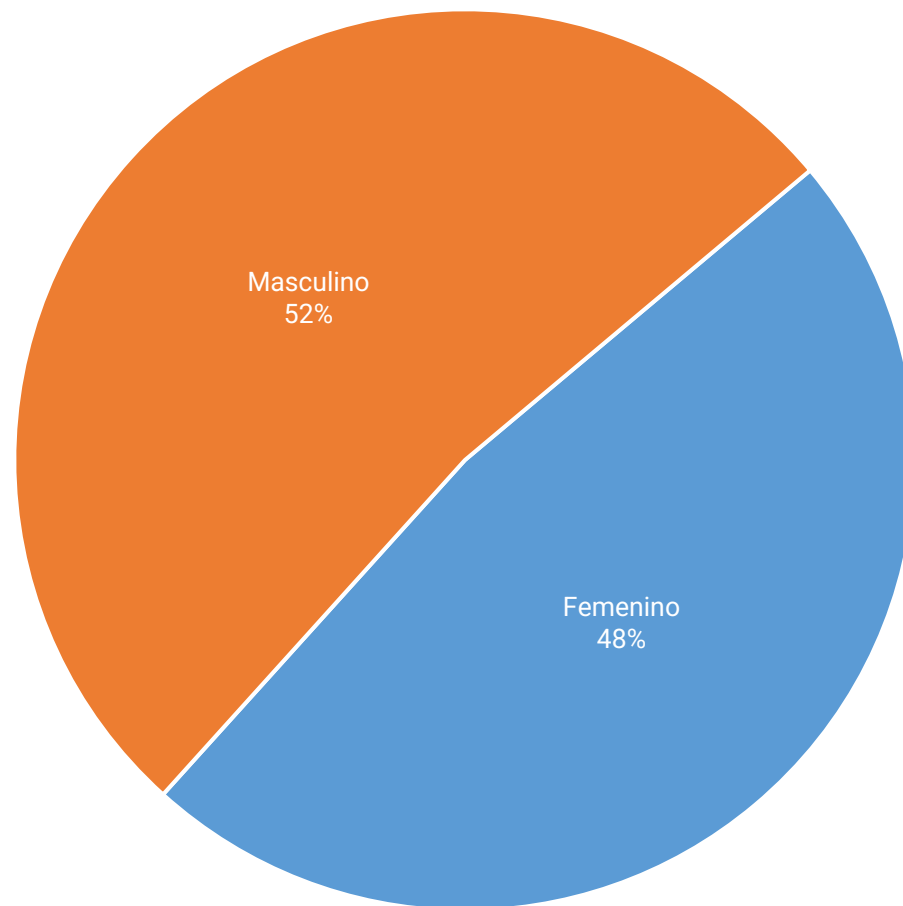
* Base: 11,188 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



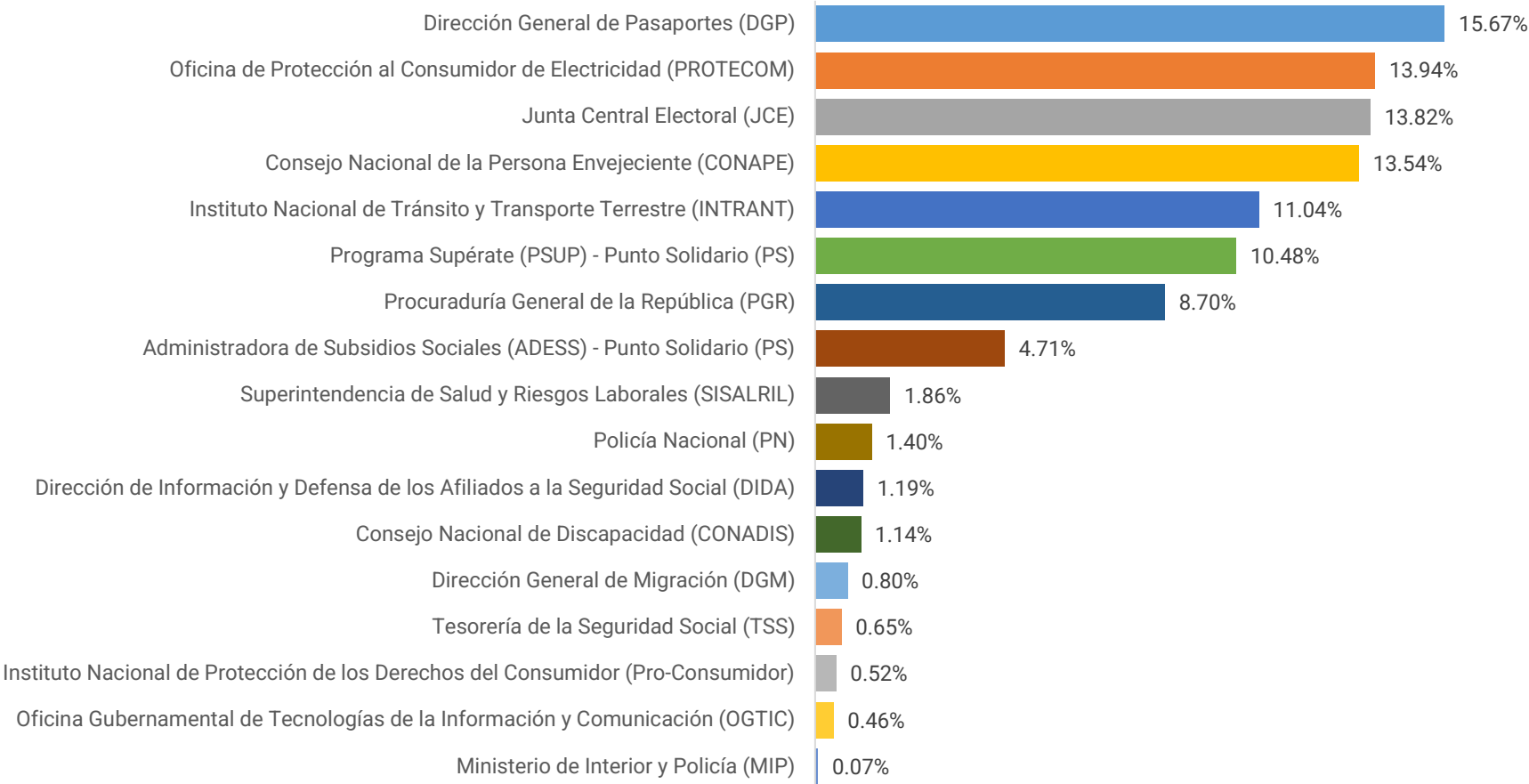
* Base: 13,726 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



* **Base:** 11,188 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

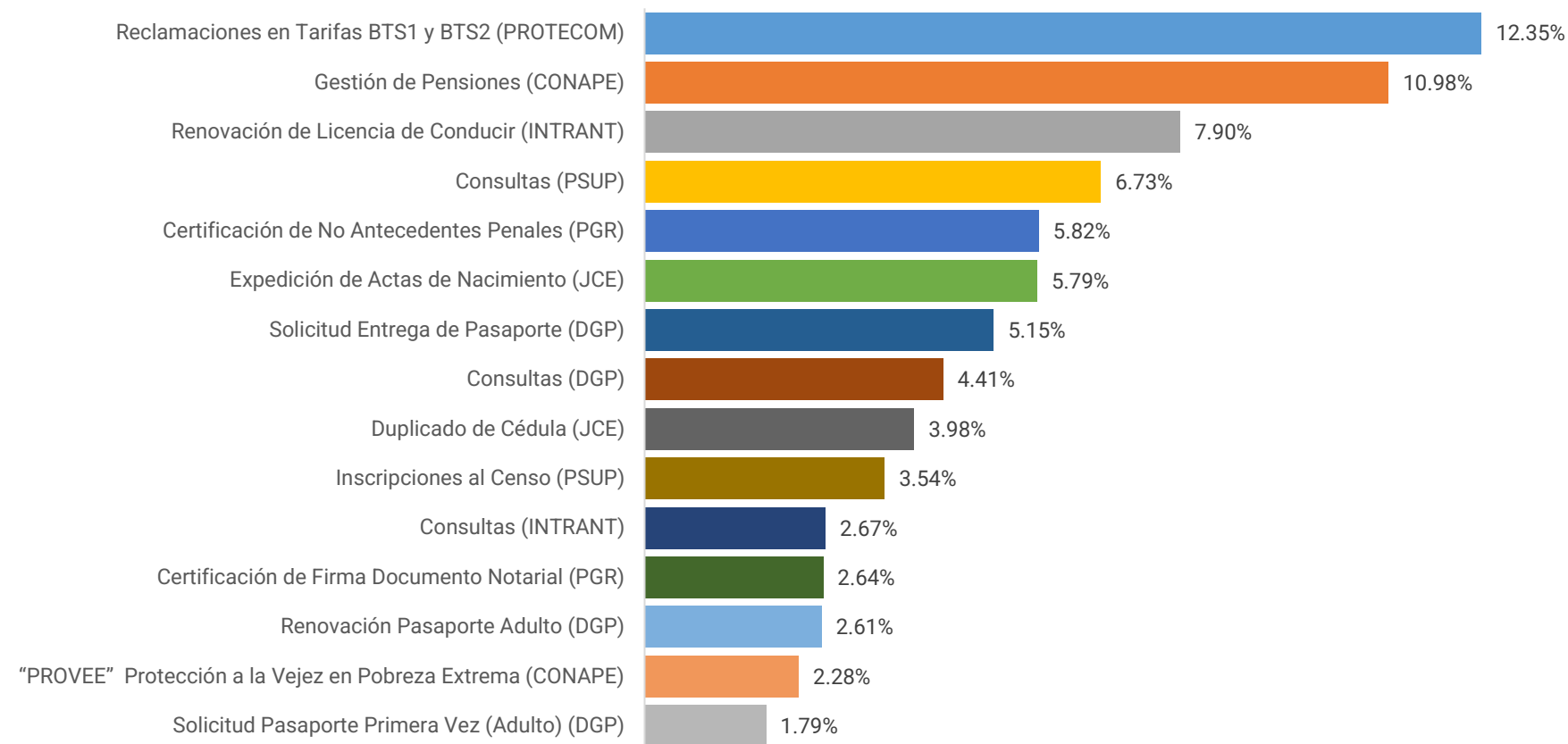
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 28,259 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

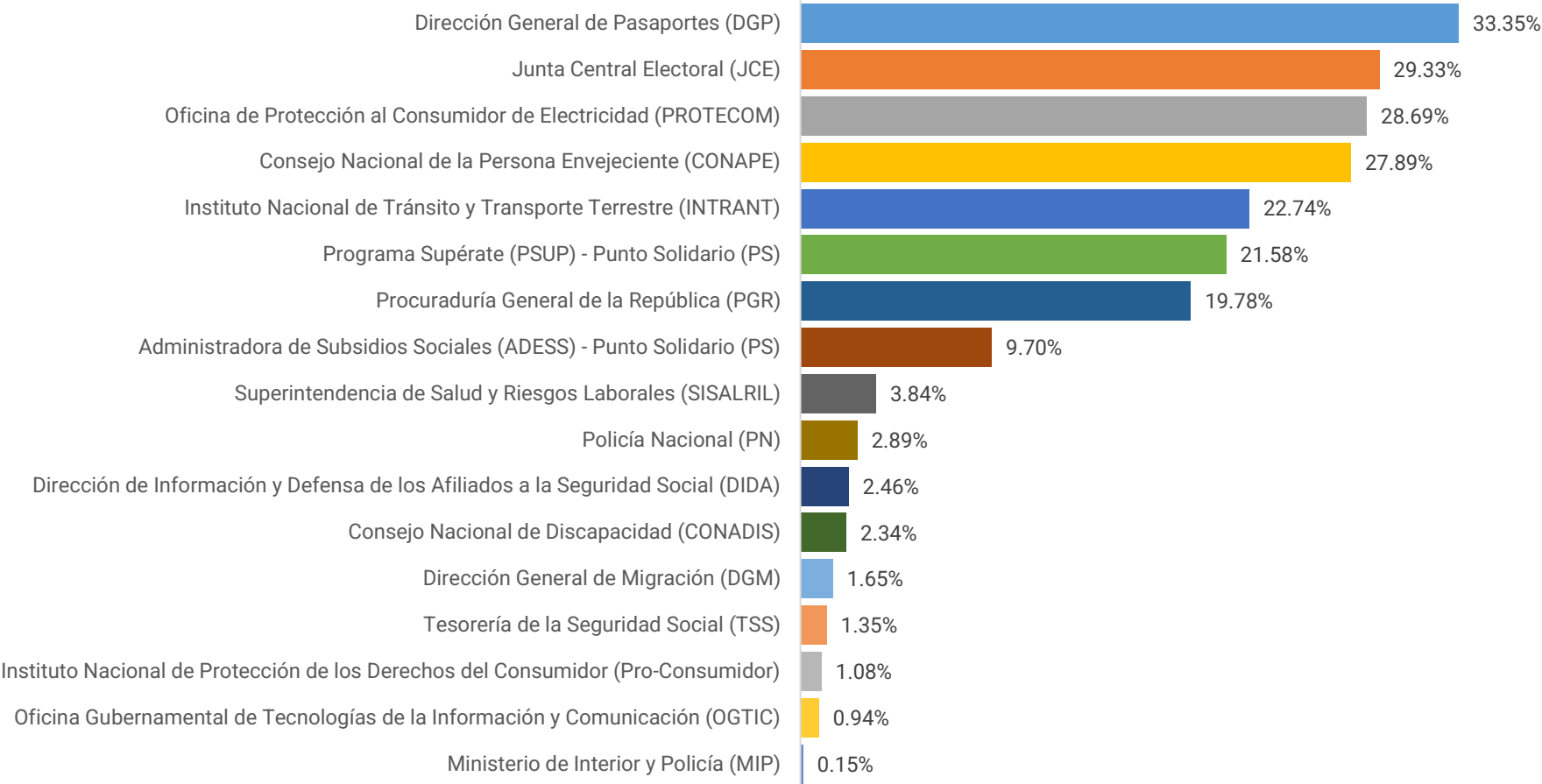
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB San Cristóbal



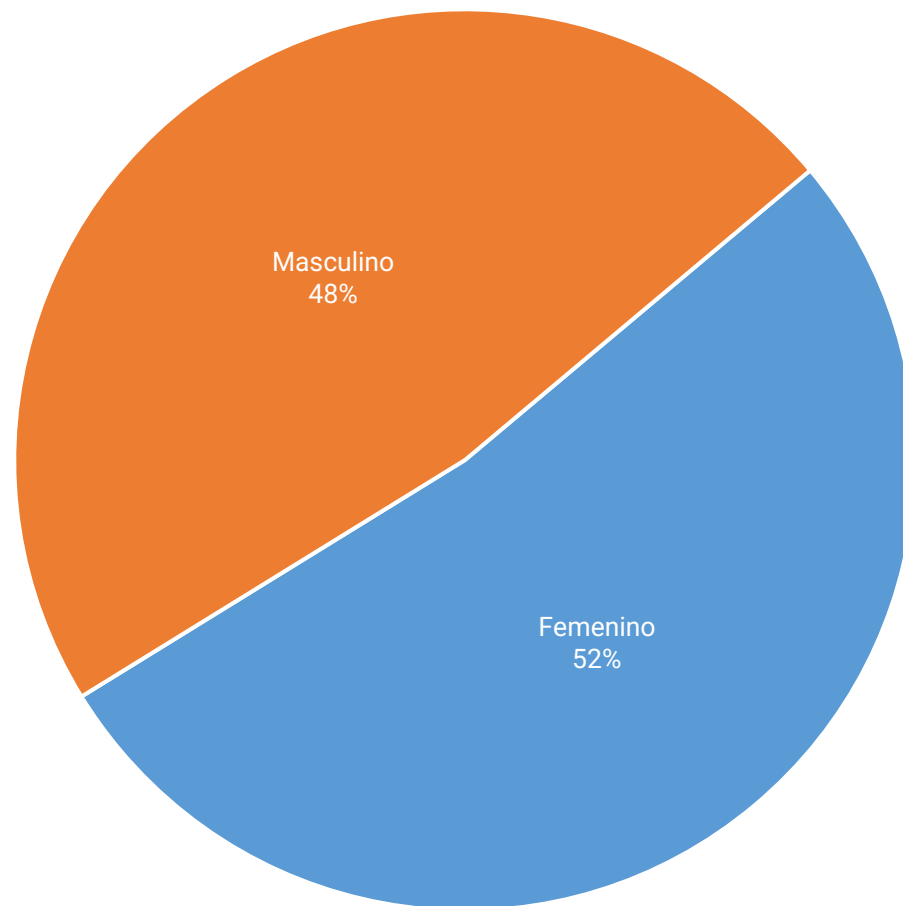
* Base: 28,259 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 28,791 Servicios Brindados durante el periodo octubre-diciembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* **Base:** 28,259 Ciudadanos Atendidos durante el periodo octubre-diciembre 2025.



¡MUCHAS GRACIAS!