

¡Superamos nuestros propios números para servir mejor al ciudadano!

Los indicadores del **2024** VS **2025** en los diferentes canales, confirman un modelo de servicio más **eficiente, cercano** y **centrado en las personas**.

Más capacidad de respuesta en nuestro **Centro de Contacto Gubernamental**



+175%

en llamadas atendidas

2024

594,346

2025

1,633,514



-61%

en llamadas abandonadas

2024

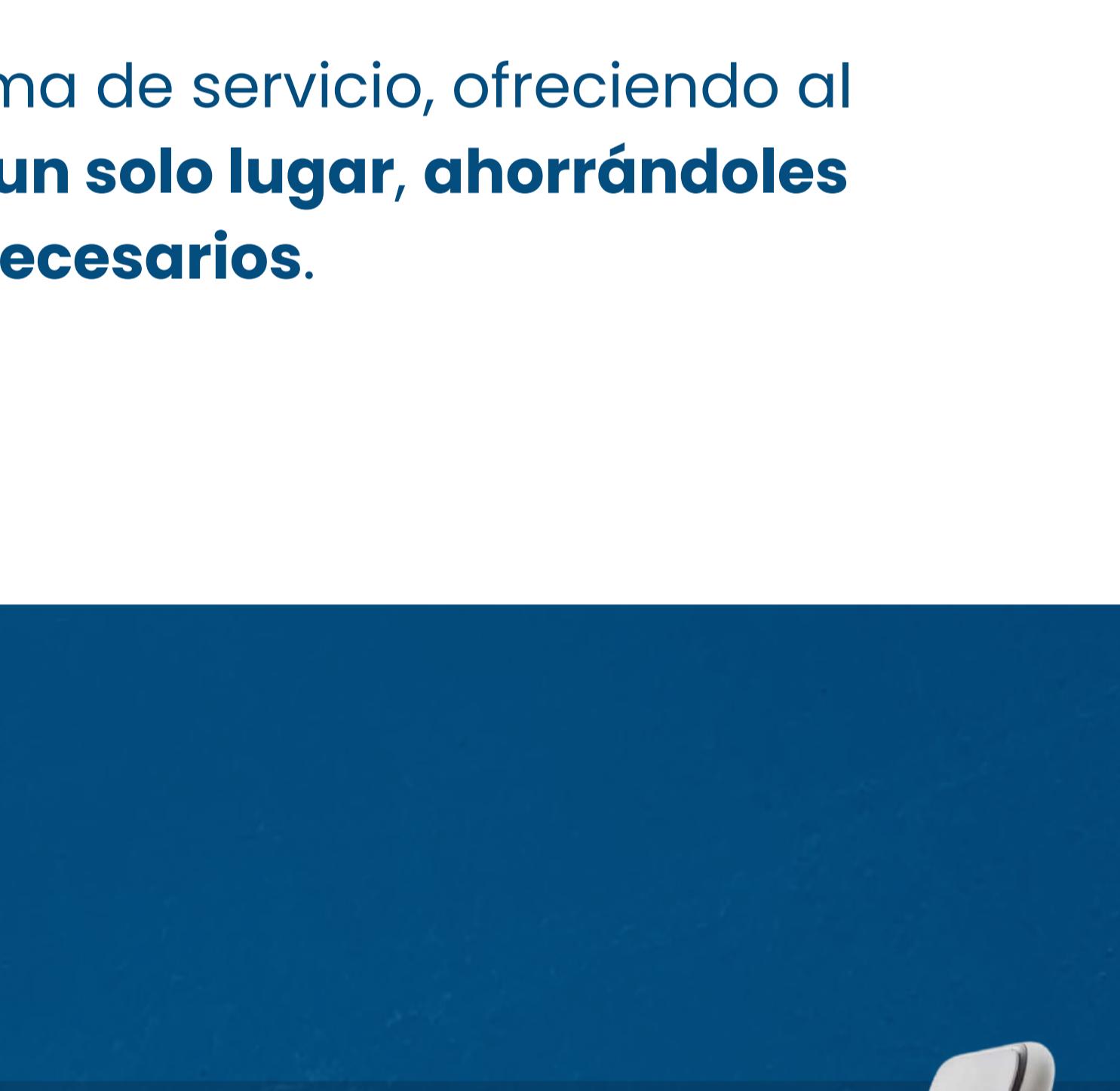
214,773

2025

82,974

Ahora recibimos **más del doble de solicitudes** y, aun así, logramos **casi triplicar nuestra capacidad de respuesta** y mejorar significativamente las llamadas abandonadas comparando las estadísticas del **2024 - 2025**.

Con los Puntos Gob ofrecemos:



+Servicios, -Traslados

+29%

de ciudadanos atendidos en Puntos GOB

2024

2025

1,000,000 1,288,407

7.72%

en servicios brindados

2024

2025

1,392,179 1,499,612

-76%

en turnos cancelados

2024

2025

33,253 7,900

Incorporamos nuevas instituciones



Integración de Pasaporte en localidades donde no existía el servicio: **San Cristóbal, Santiago y Megacentro**.

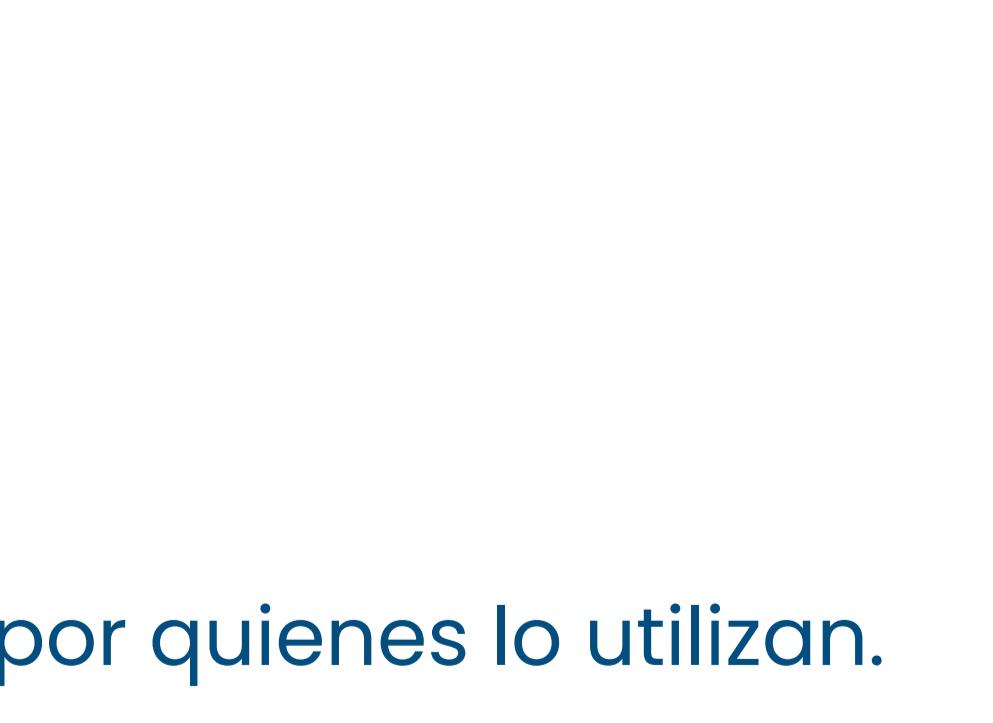


Integración de Junta Central Electoral en nuevos Puntos GOB: **Megacentro y Occidental Mall**.

Los **Puntos GOB** consolidan un nuevo esquema de servicio, ofreciendo al ciudadano **trámites rápidos y humanos en un solo lugar, ahorrándole tiempo, dinero y viajes innecesarios**.

CANALES DIGITALES

Gob.do: Servicios y consultas al alcance de tu mano



+202% en visitas digitales

2024 406,162

2025 1,225,090

+17% en servicios adquiridos

2024 4,417

2025 5,185

+26% de satisfacción ciudadana

2024 73.00%

2025 92.00%

Este crecimiento demuestra que cada vez más ciudadanos han apostado a la digitalización, cambiando las filas por la **comodidad de su dispositivo**.

En los servicios más usados de **Gob.do** corresponden a **ONDA, letras y libros**, específicamente en el **registro de obras musicales, teatro, letras y libros**.



100% índice de recomendación

Un servicio **consistente, confiable y bien valorado** por quienes lo utilizan.

Los resultados **2024-2025** demuestran una transformación real en la **Atención Ciudadana: más canales, más servicios, menos trámites y una experiencia altamente valorada**. Los datos confirman que la atención está mejorando y que el ciudadano lo percibe.

RESUELTO A TIEMPO

✓ En el canal de tu preferencia.

