

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

(Trimestre Abril – Junio 2026)

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



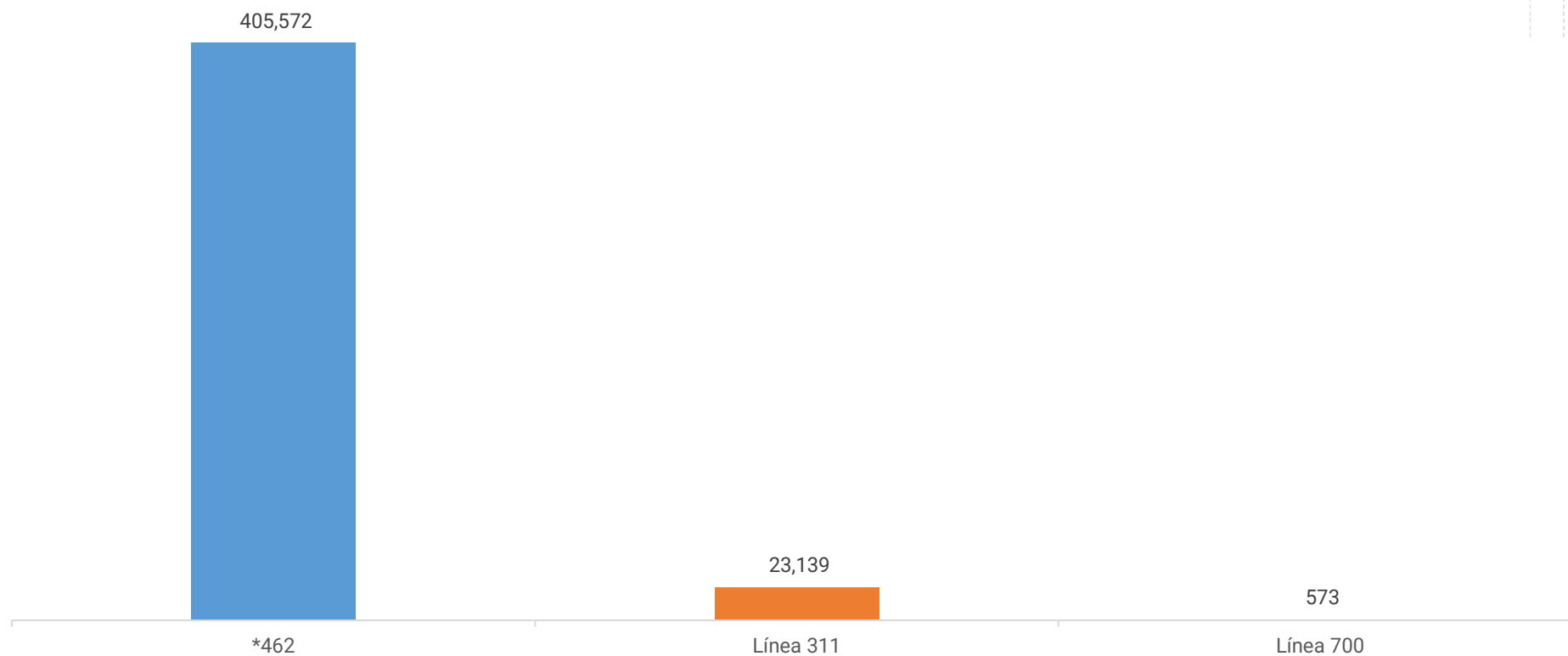
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700** recibió un total de **429,284** llamadas durante el periodo abril-junio 2026.

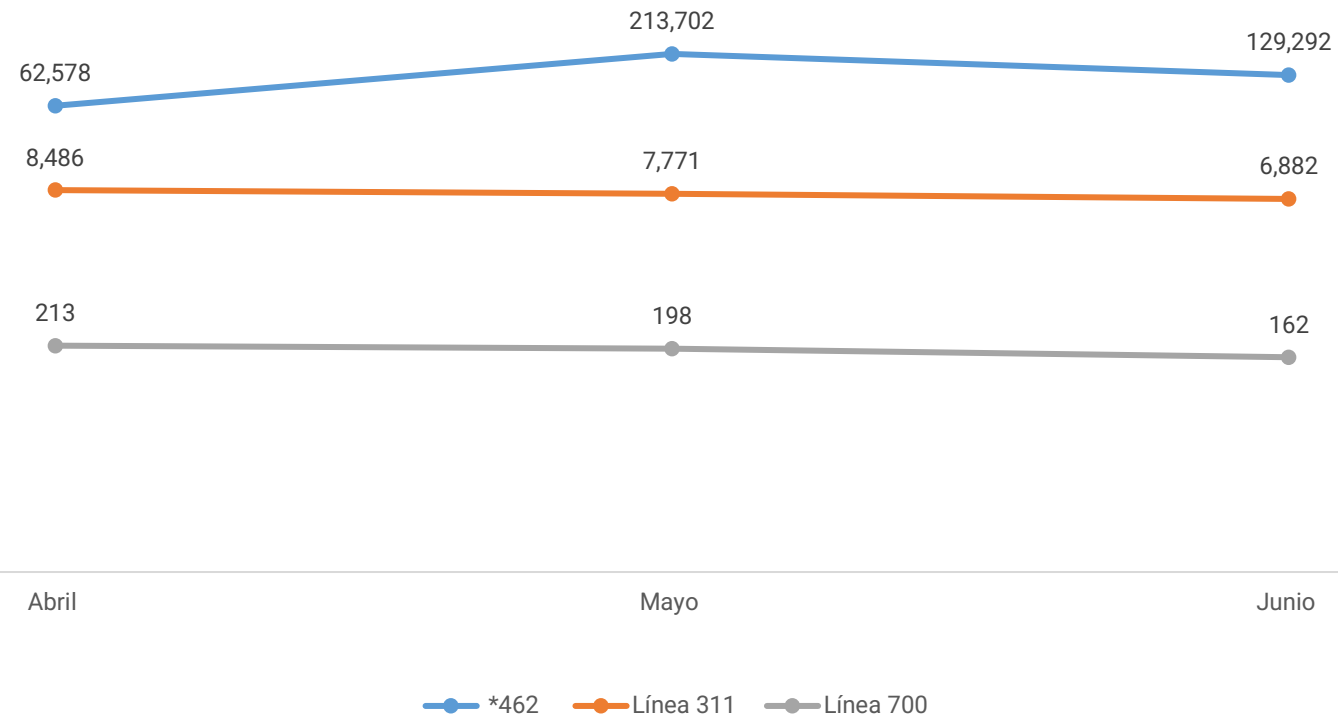
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* **Base:** 429,284 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2026.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2026



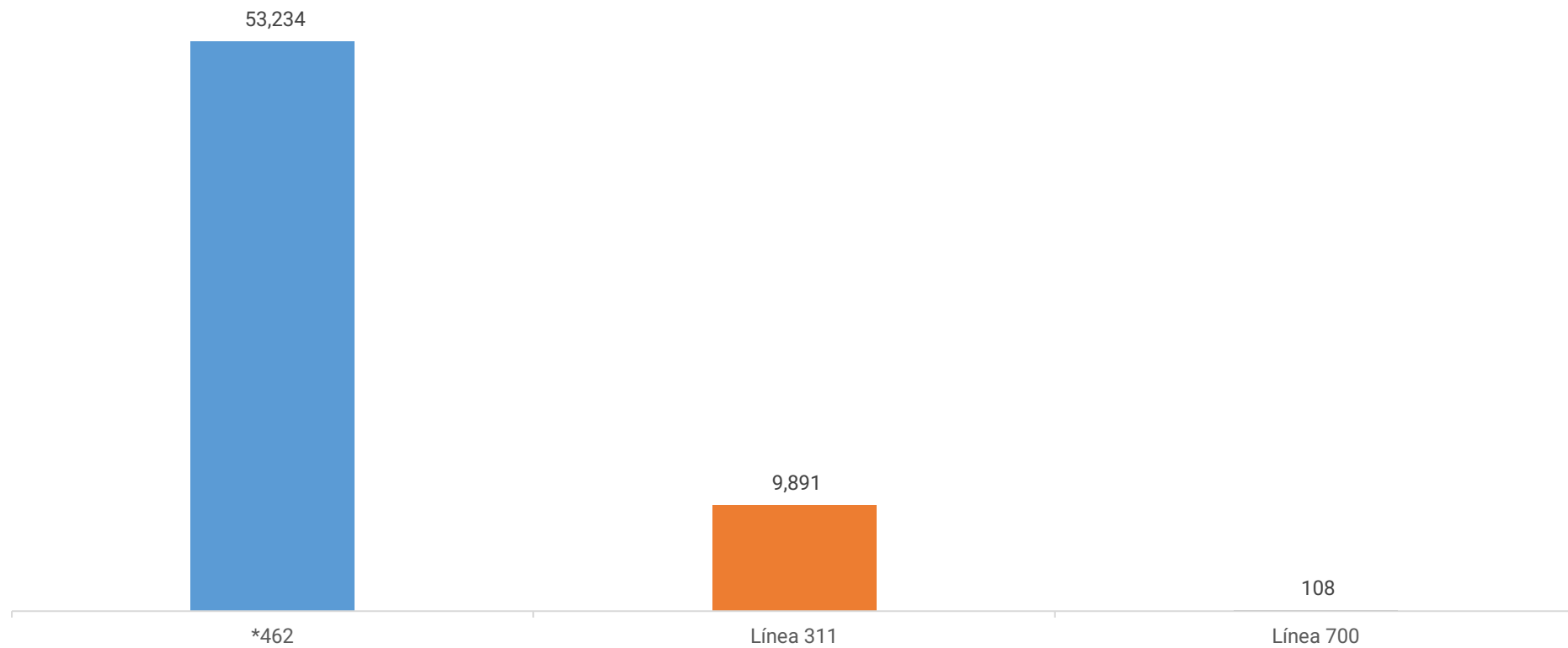


LLAMADAS ATENDIDAS

63,235

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 abril-junio 2026.

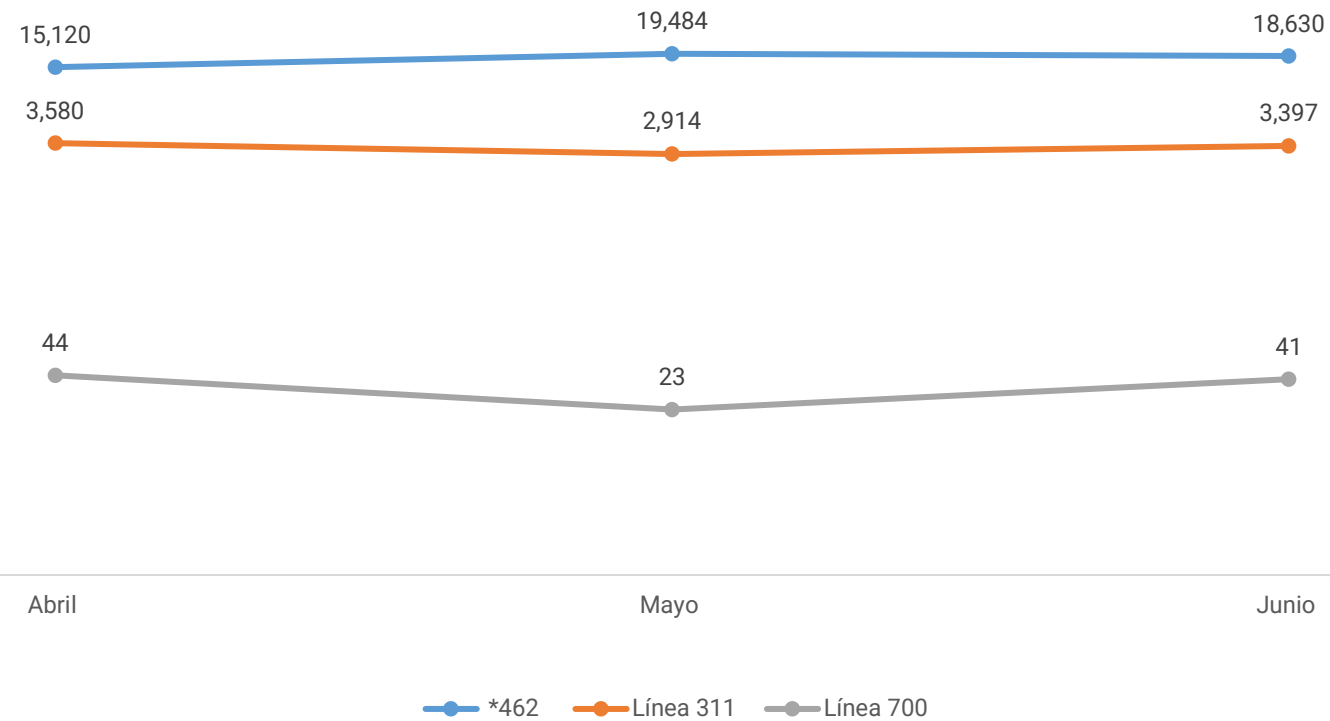
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



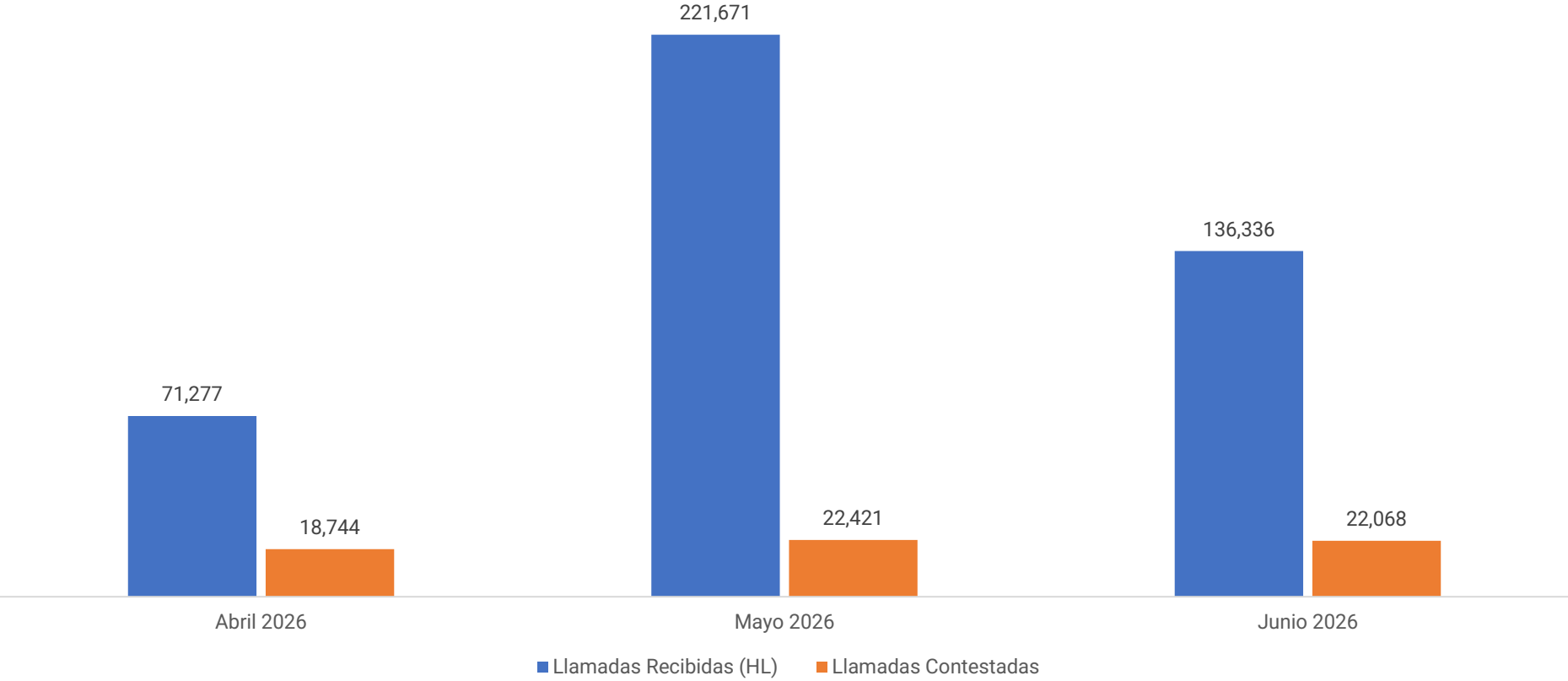
* **Base:** 63,265 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2026.

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2026

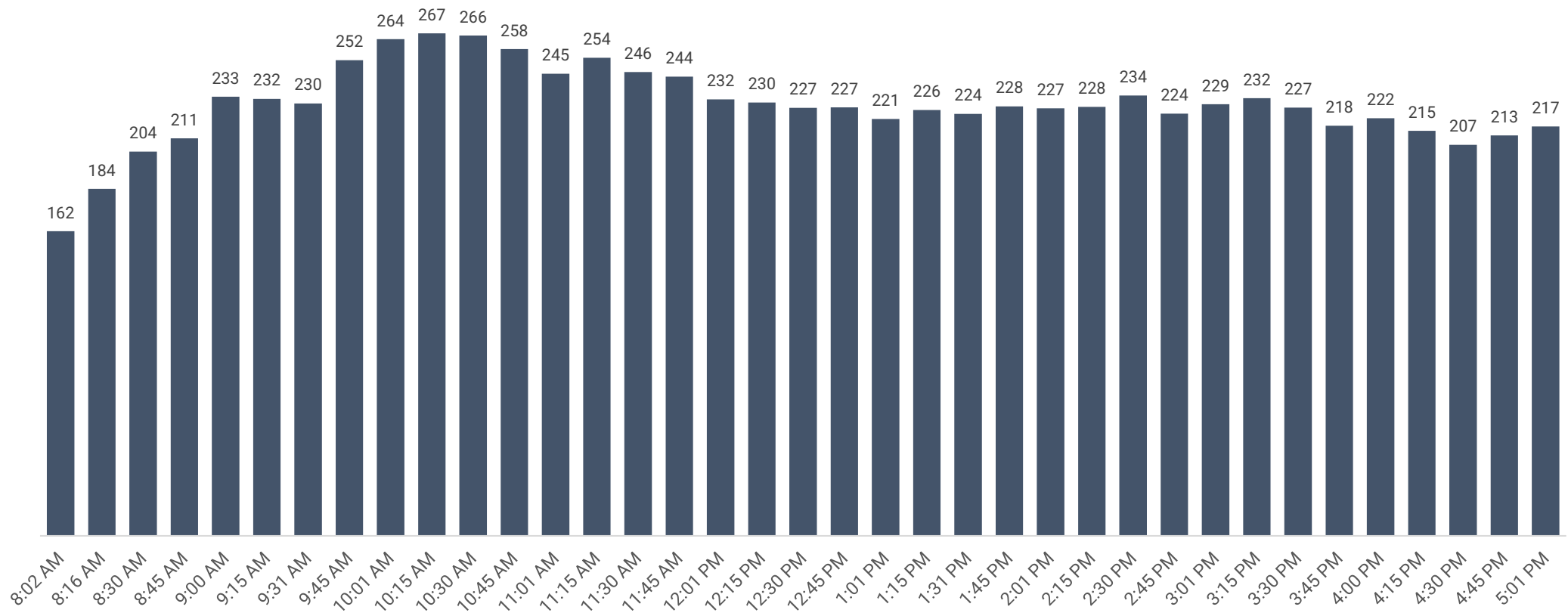


LLAMADAS RECIBIDAS vs ATENDIDAS

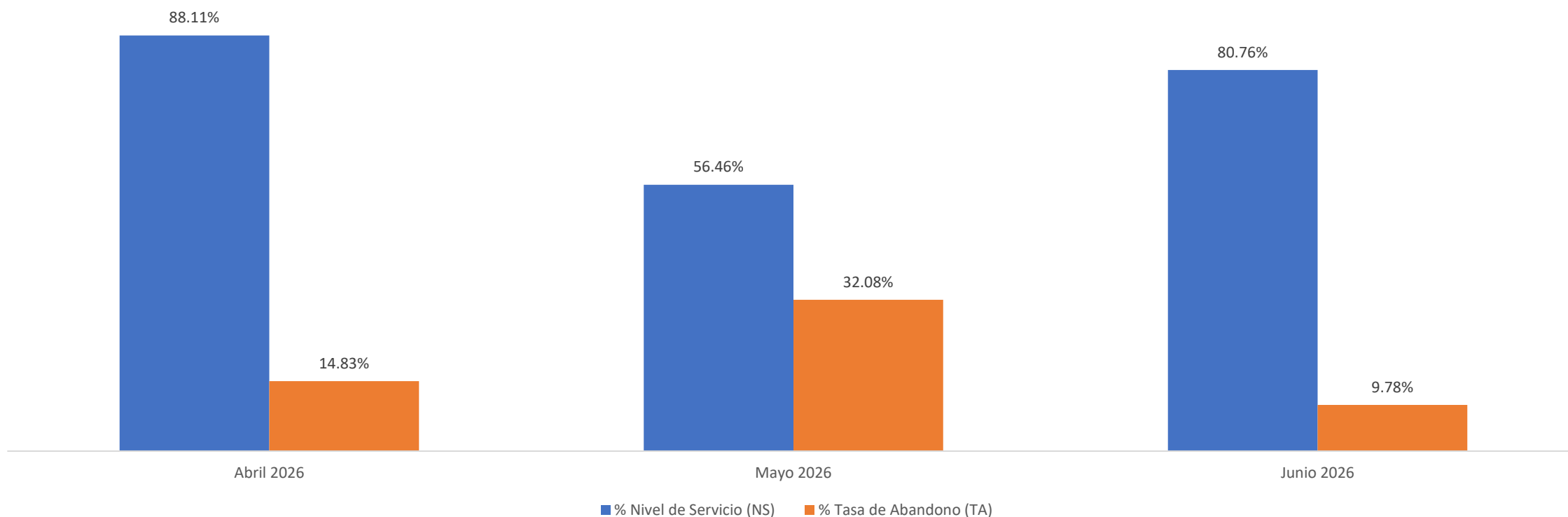


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

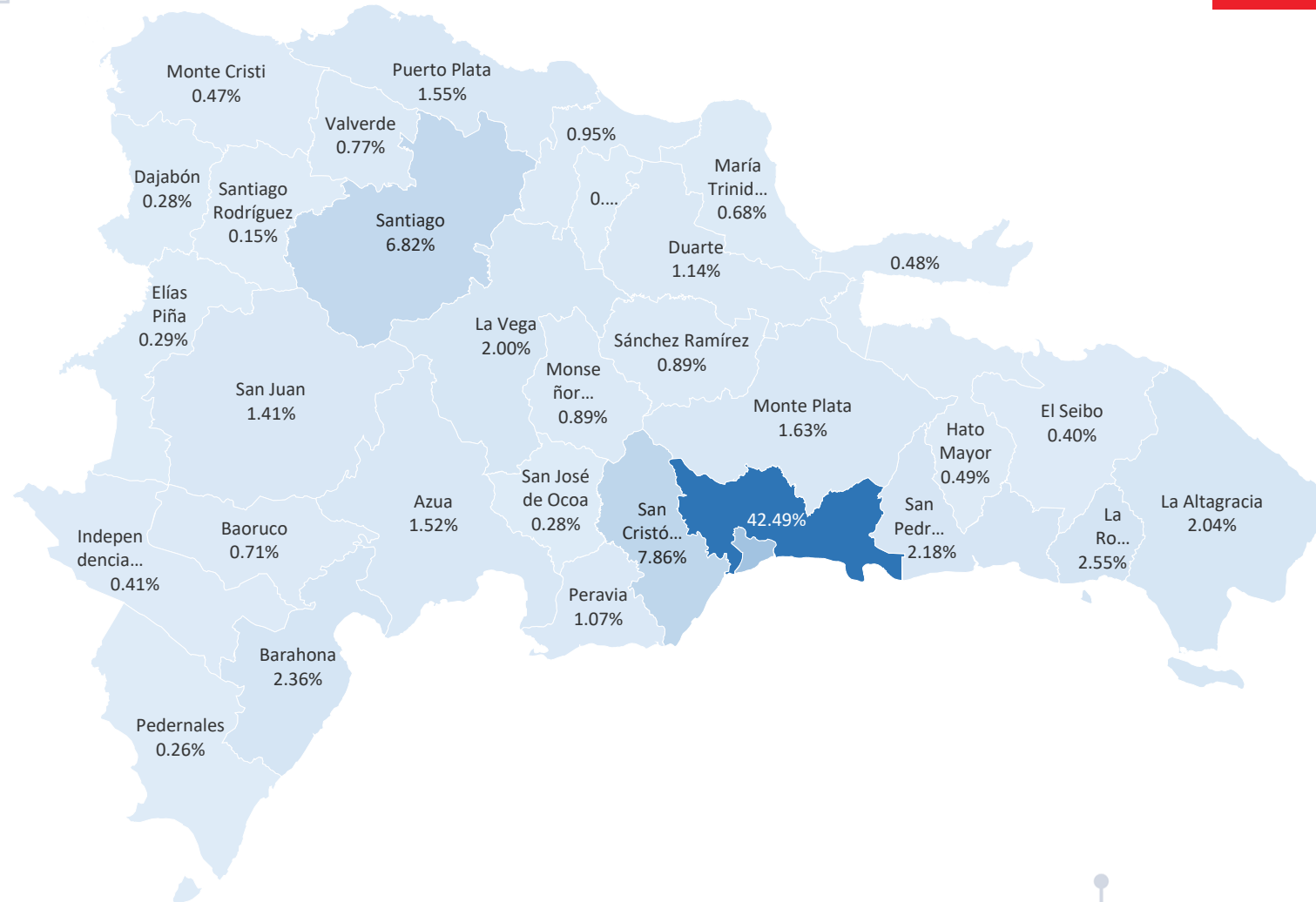
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



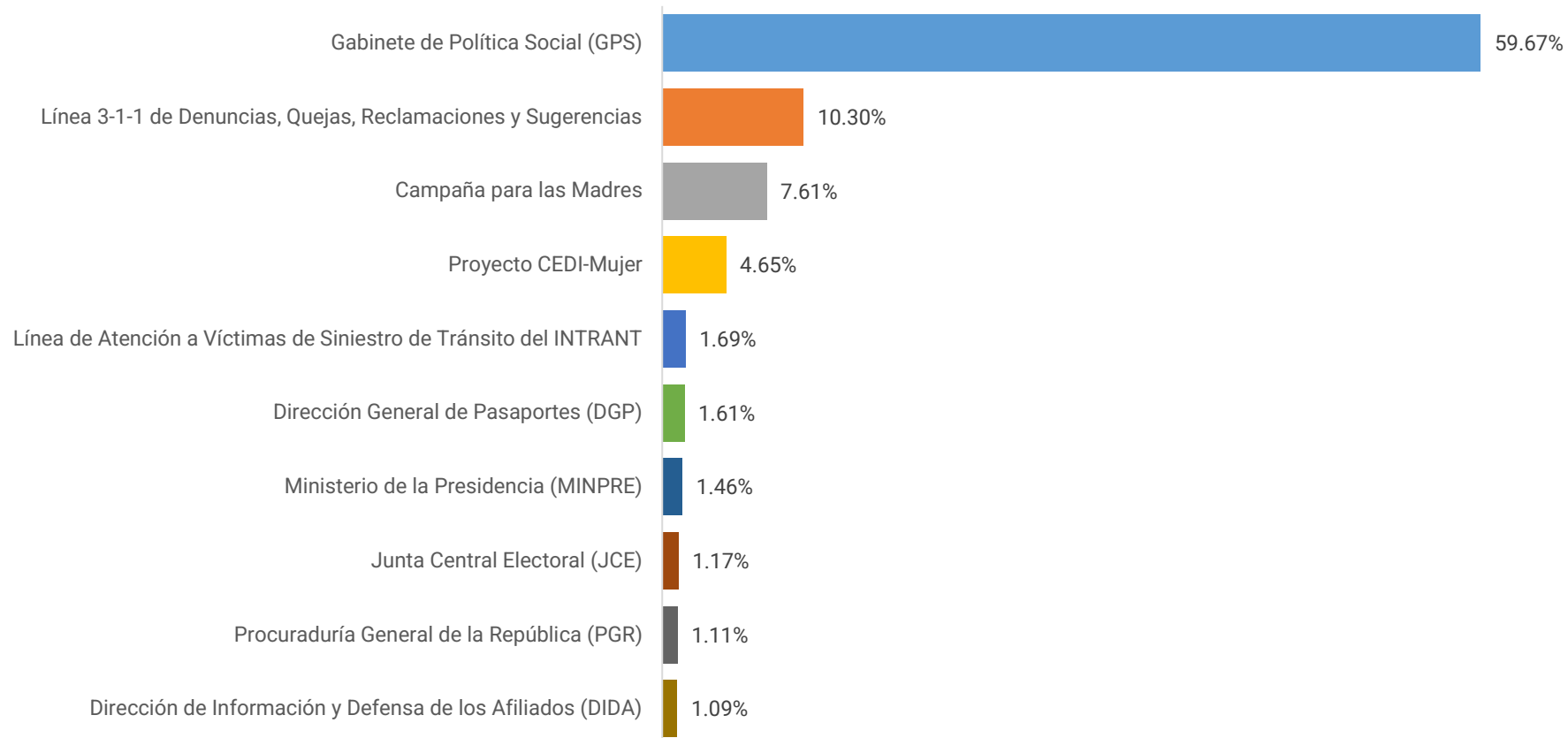
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

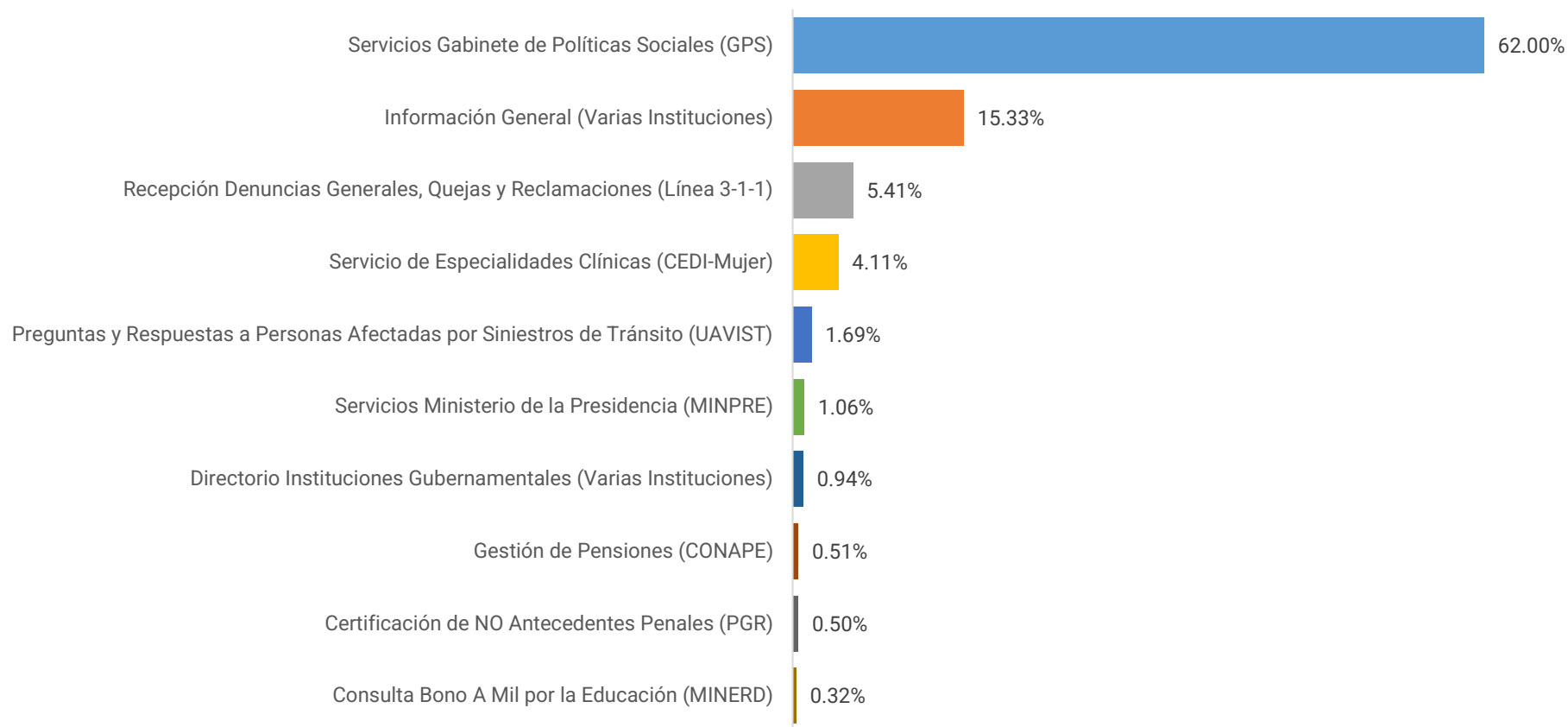
* **Base:** 30,108 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2026.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* **Base:** 30,108 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2026.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

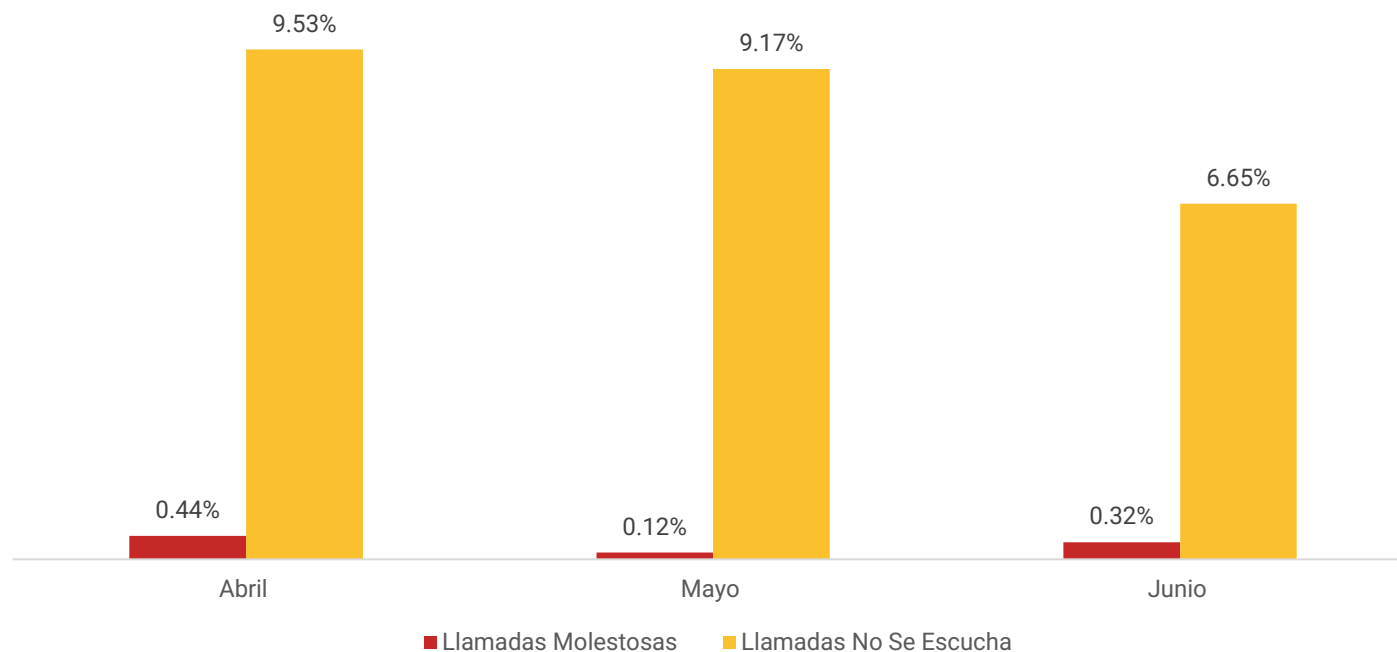


* **Base:** 30,108 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2026.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

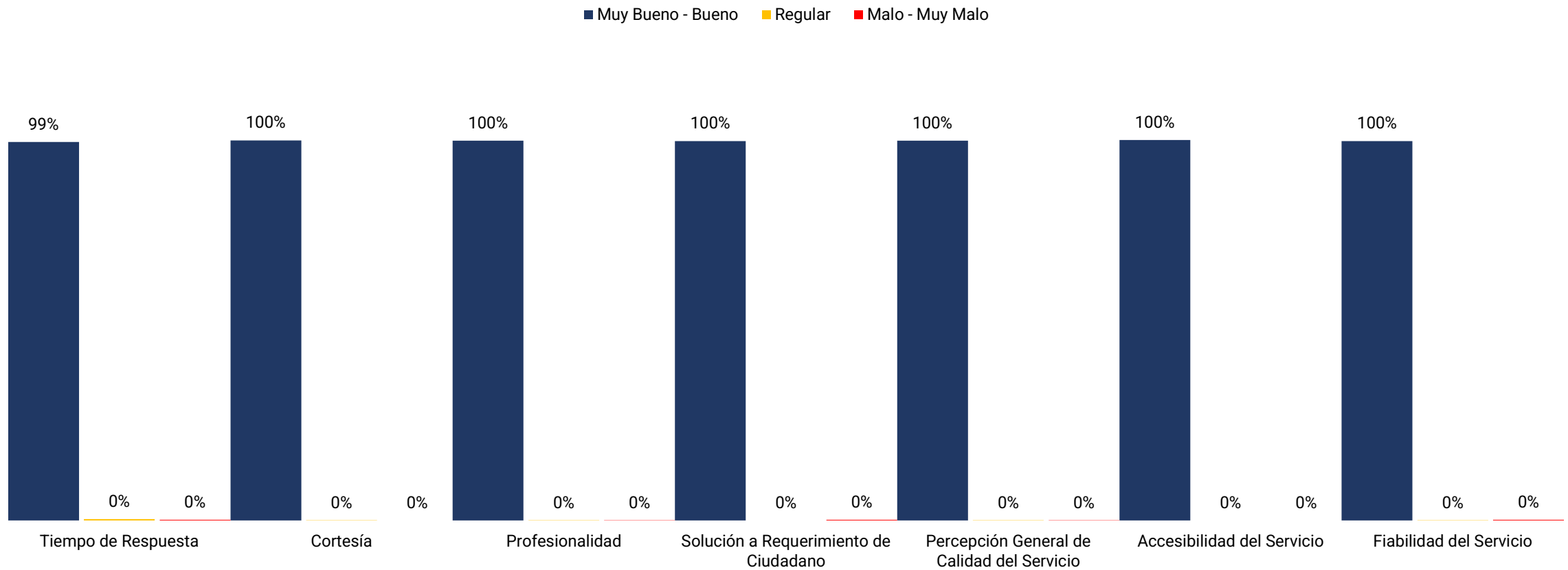
El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre abril-junio del 2026 fue **63,233**, de estas **5,489** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **5,309** fueron categorizadas como **Llamadas No Se Escucha** y las restantes **180** corresponden a **Molestosas**.



SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

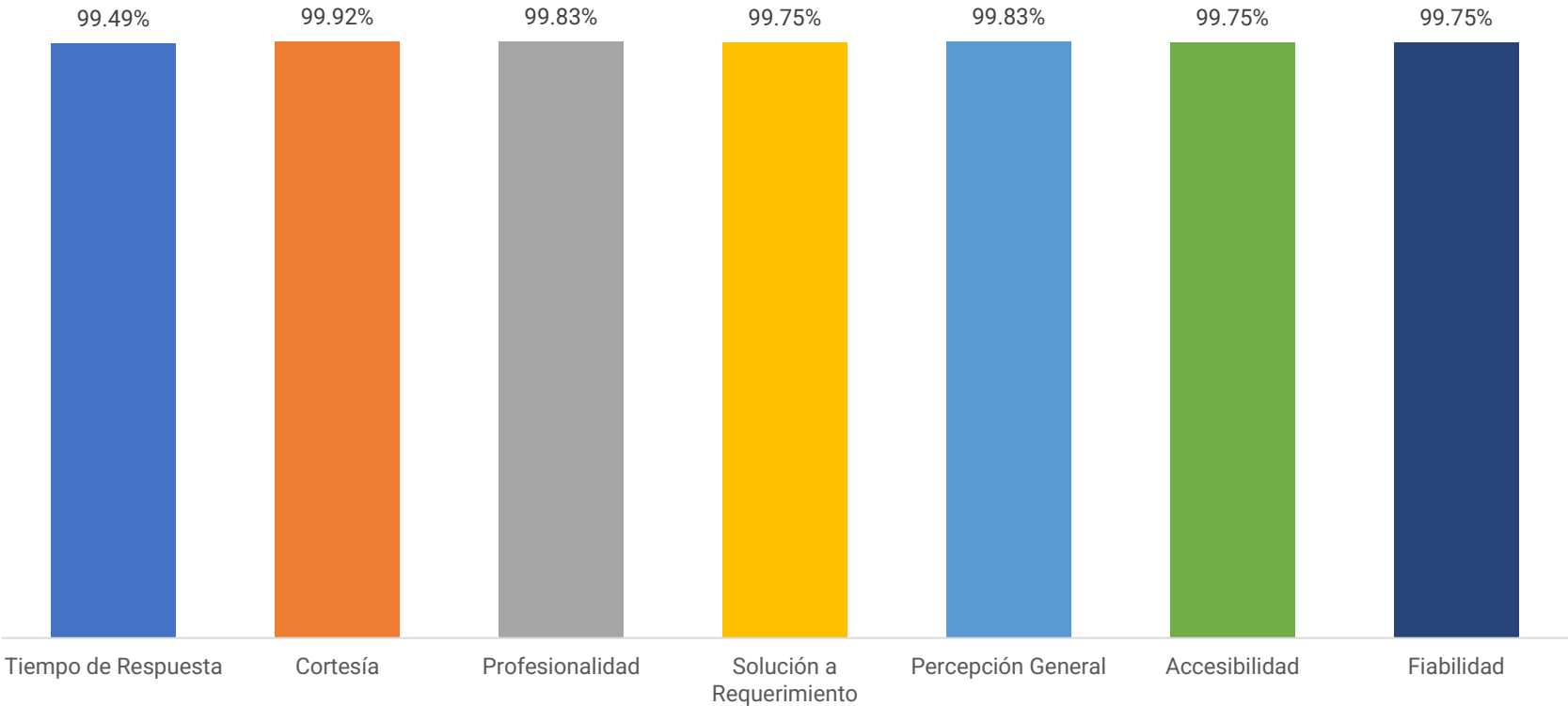


* **Base:** 1,177 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo abril-junio 2026.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.76%

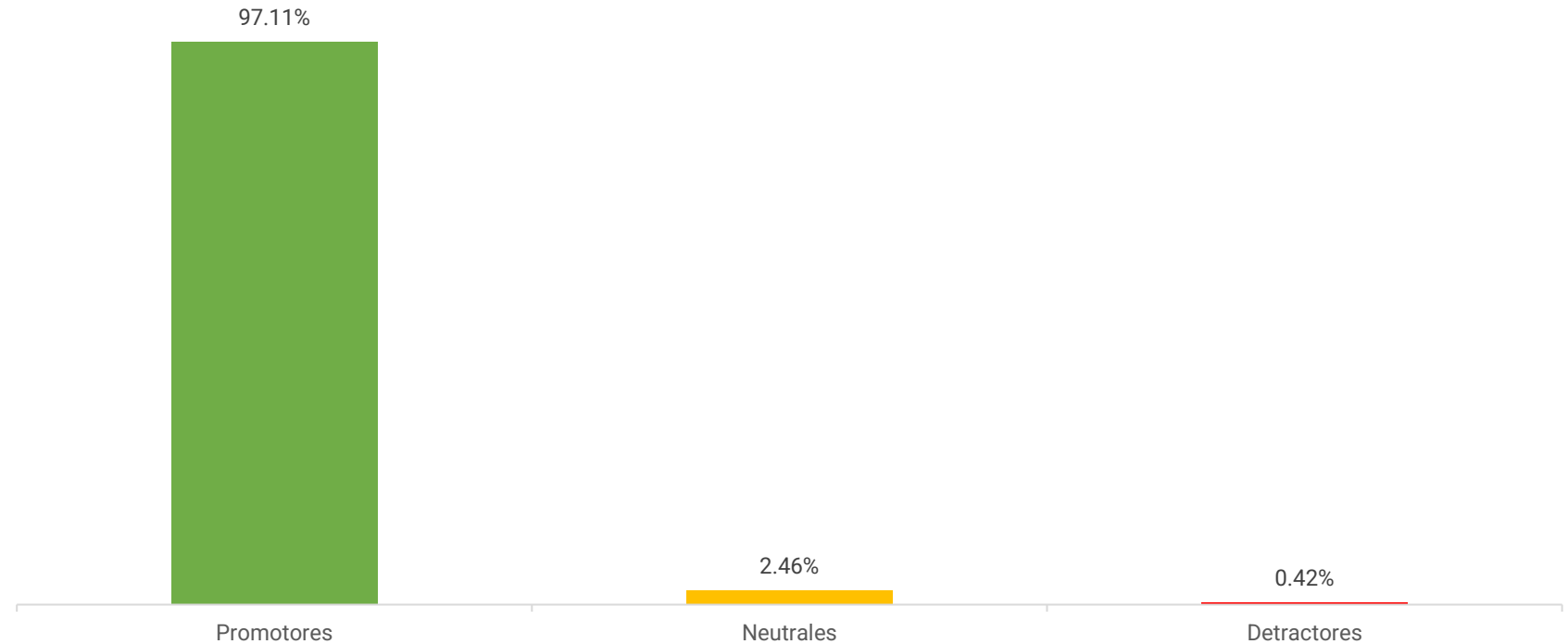


* Base: 1,177 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo abril-junio 2026.

Índice del Promotor Neto (NPS)

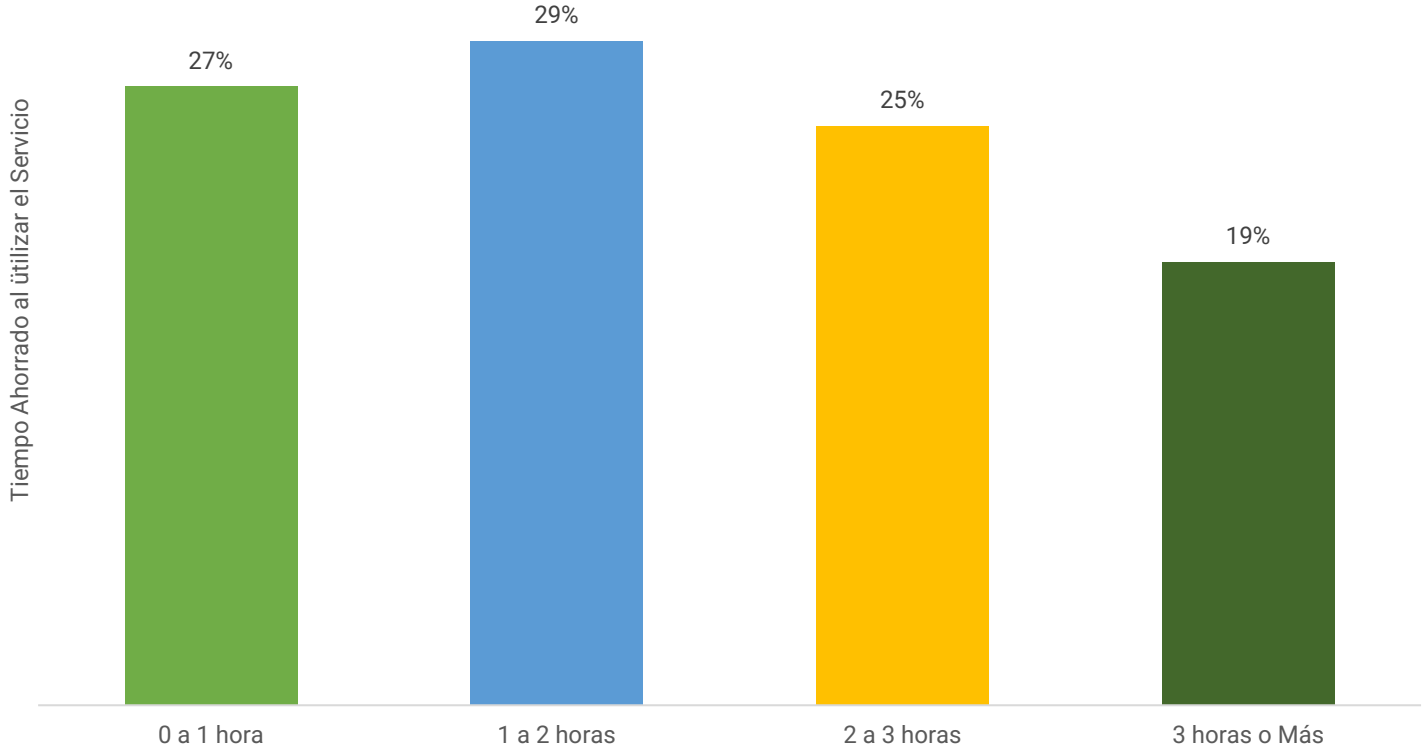
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

96.69%



* Base: 1,177 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo abril-junio 2026.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO

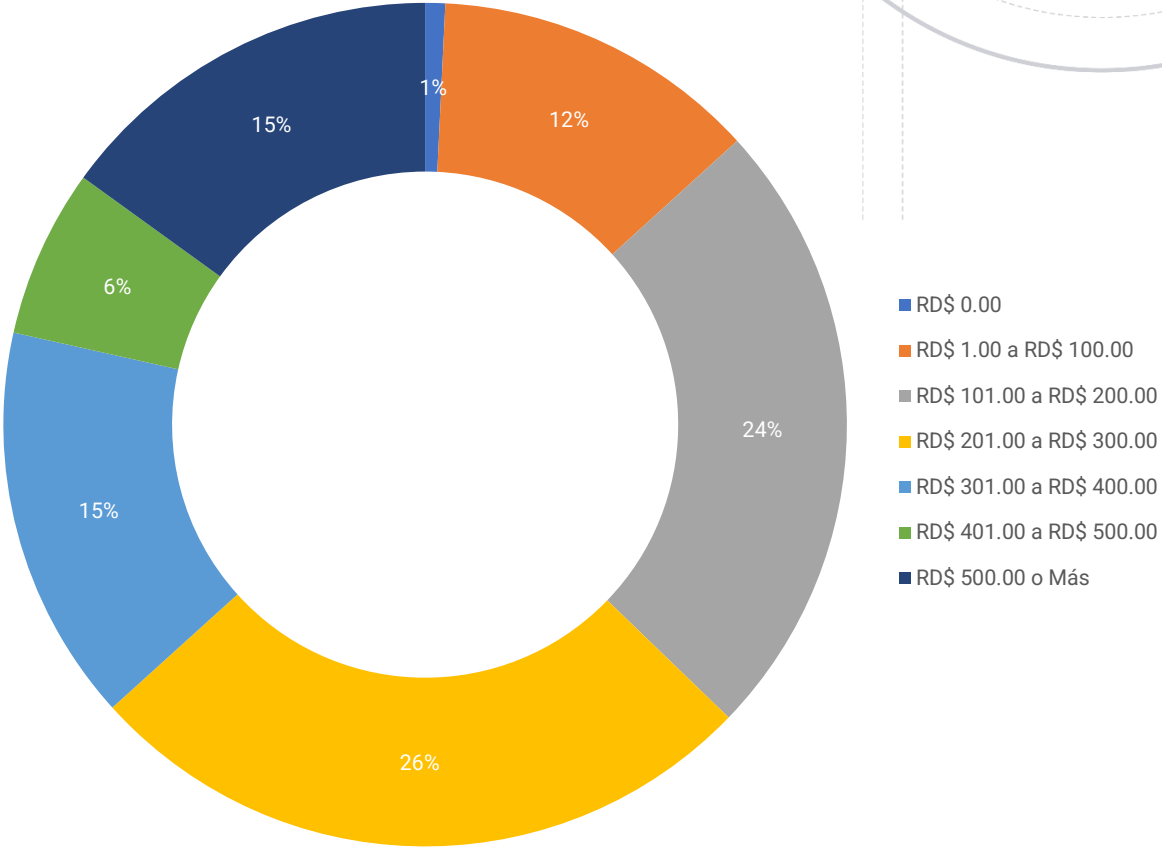


De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 19% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, cerca de un 27% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 29% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 25% 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.

* Base: 1,177 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo abril-junio 2026.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

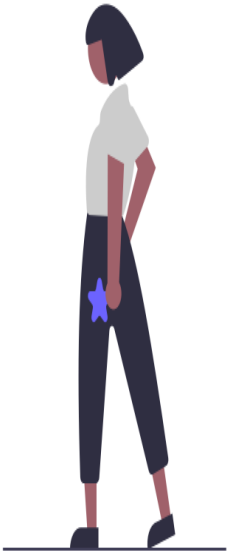
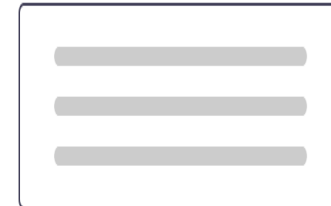
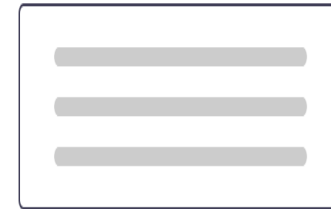
De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 15% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 13%, 24%, 26%, y 22% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$0.00 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.



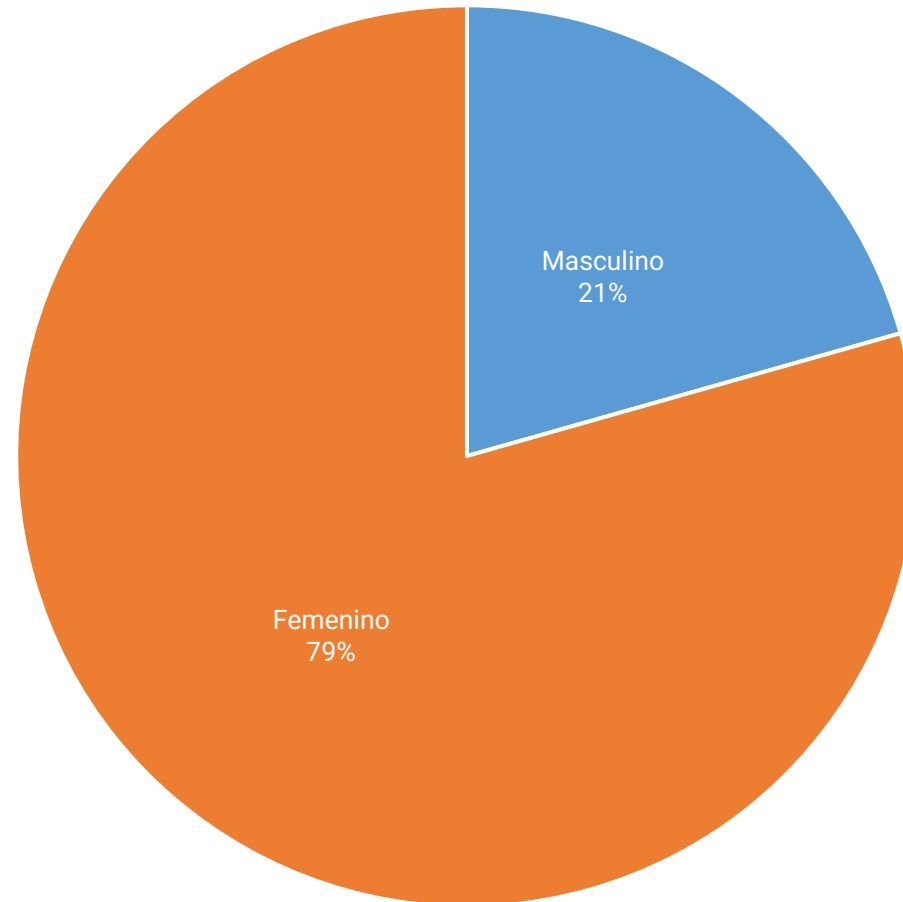
* Base: 1,177 encuestados, 3% por encima de la meta del periodo abril-junio 2026.

Comentario de los Encuestados

Con base en los comentarios recopilados, se evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos, quienes expresaron una percepción favorable sobre el servicio recibido y el desempeño del personal. Frases como "**todo muy bien**", "**buen servicio**", "**muy buen trabajo**", "**excelente**" y "**sigan así**" fueron recurrentes, reflejando el reconocimiento de los usuarios hacia la atención brindada. En términos generales, los comentarios muestran un elevado nivel de **conformidad** y una valoración positiva de la experiencia de servicio.

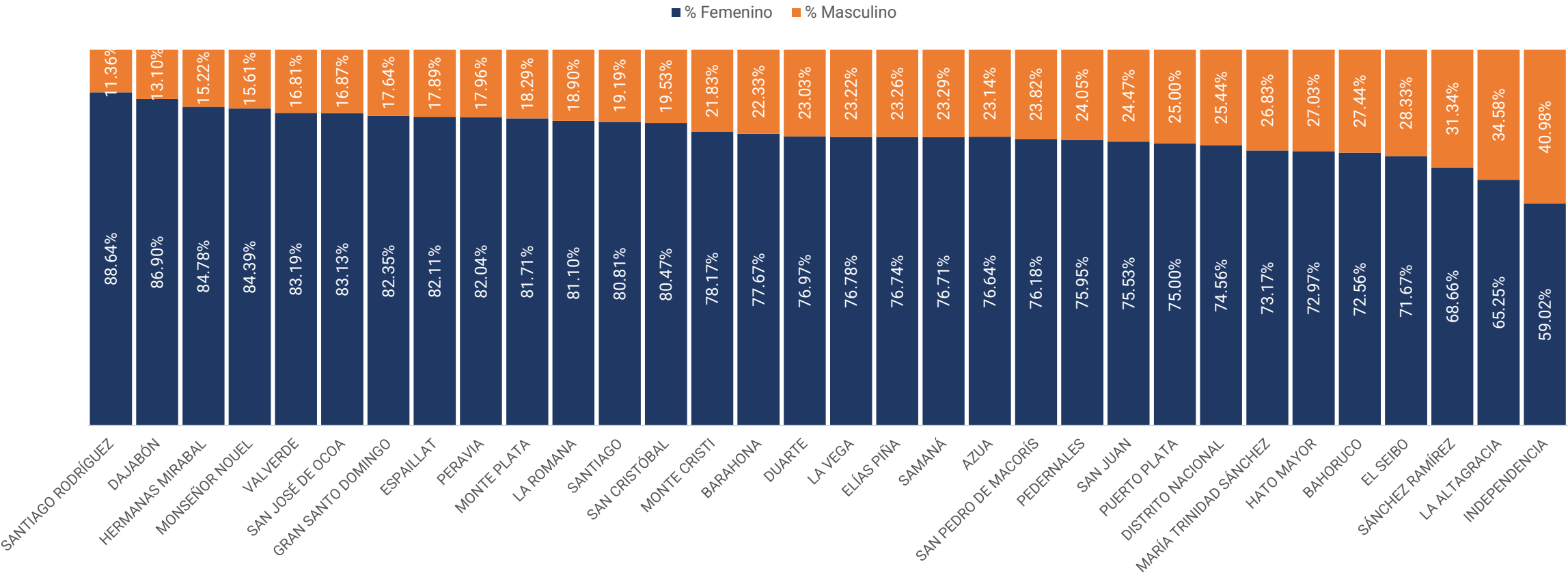


LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* **Base:** 30,108 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2026.

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

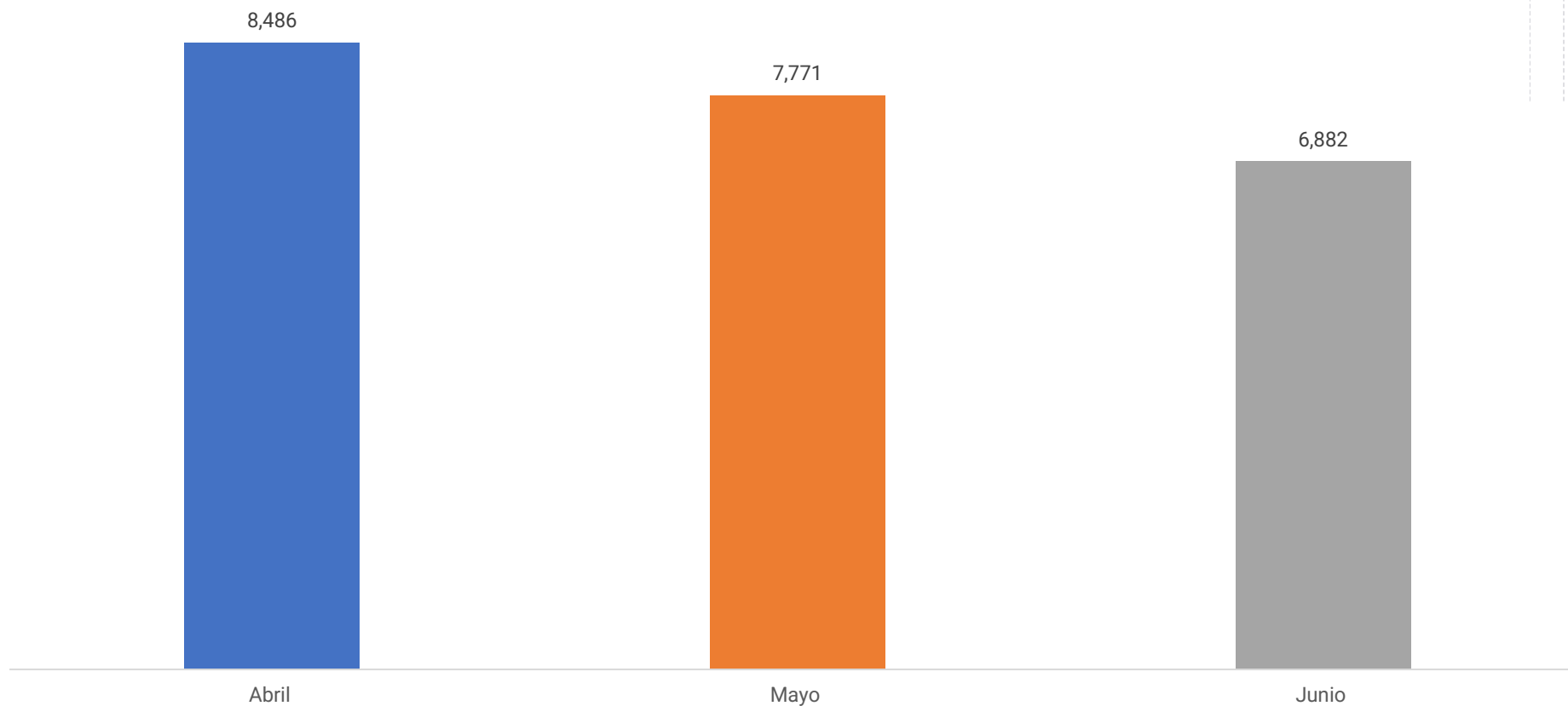
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL 3-1-1?

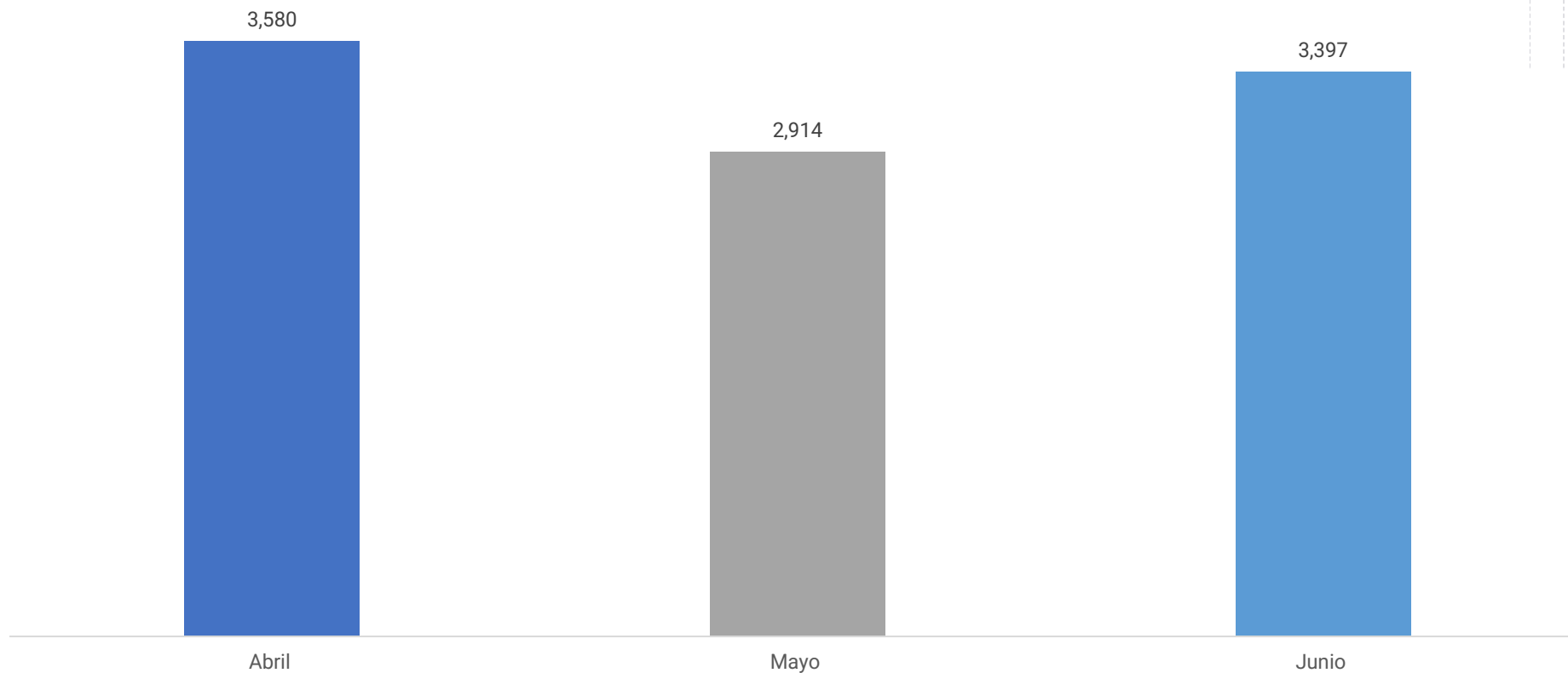
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



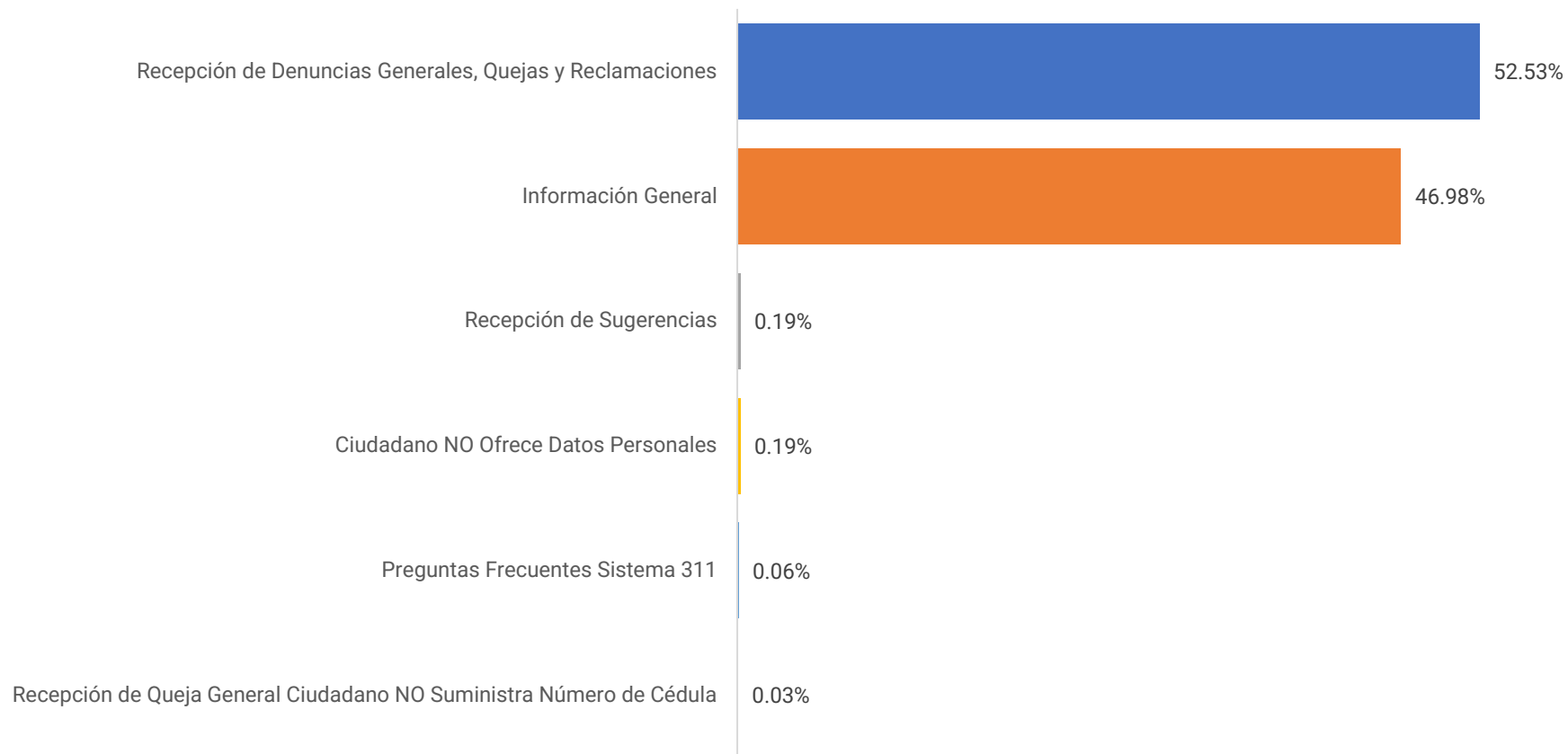
* **Base:** 23,139 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2026.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



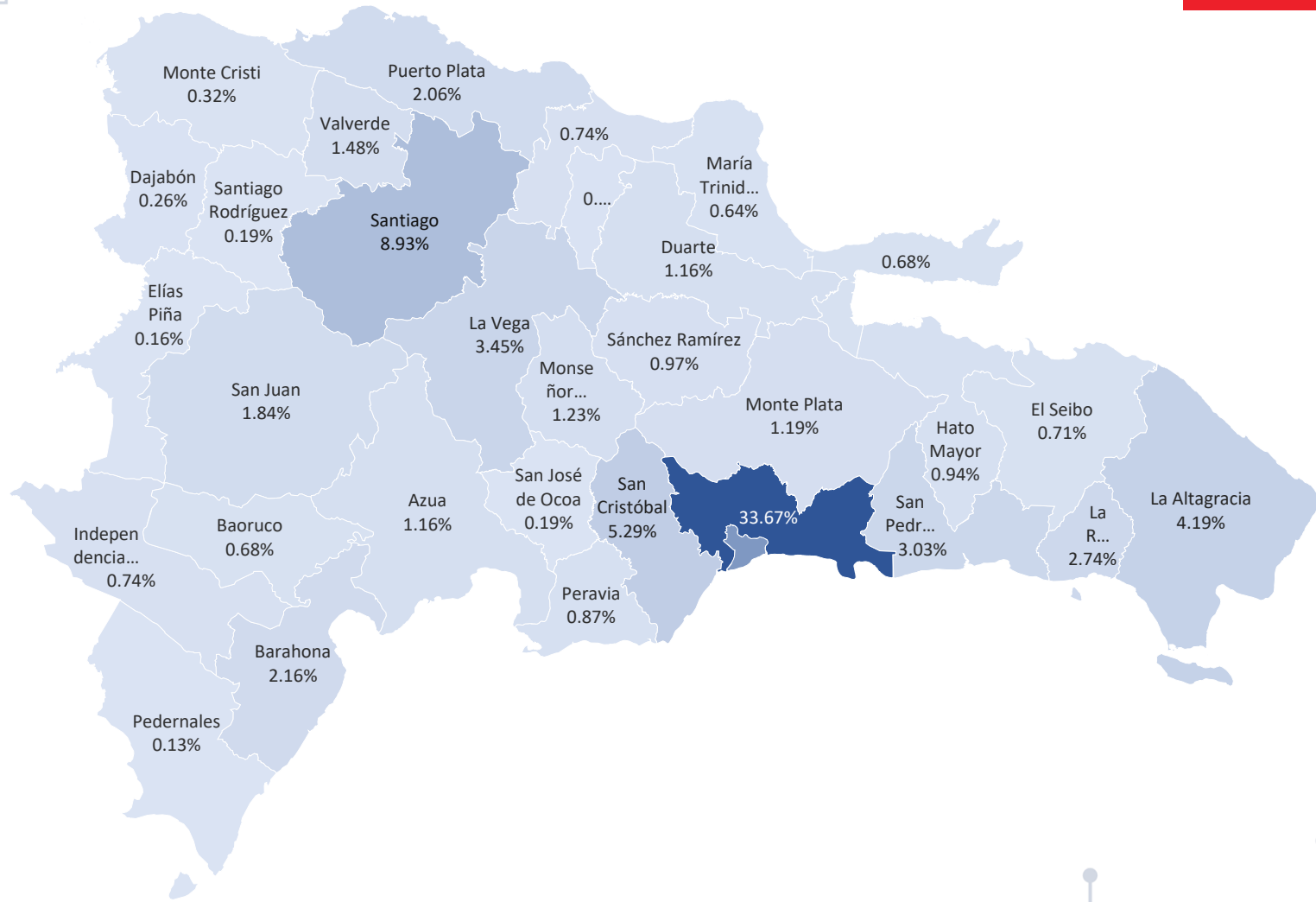
* **Base:** 9,891 Llamadas Atendidas durante el abril-junio 2026.

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



* **Base:** 3,101 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2026.

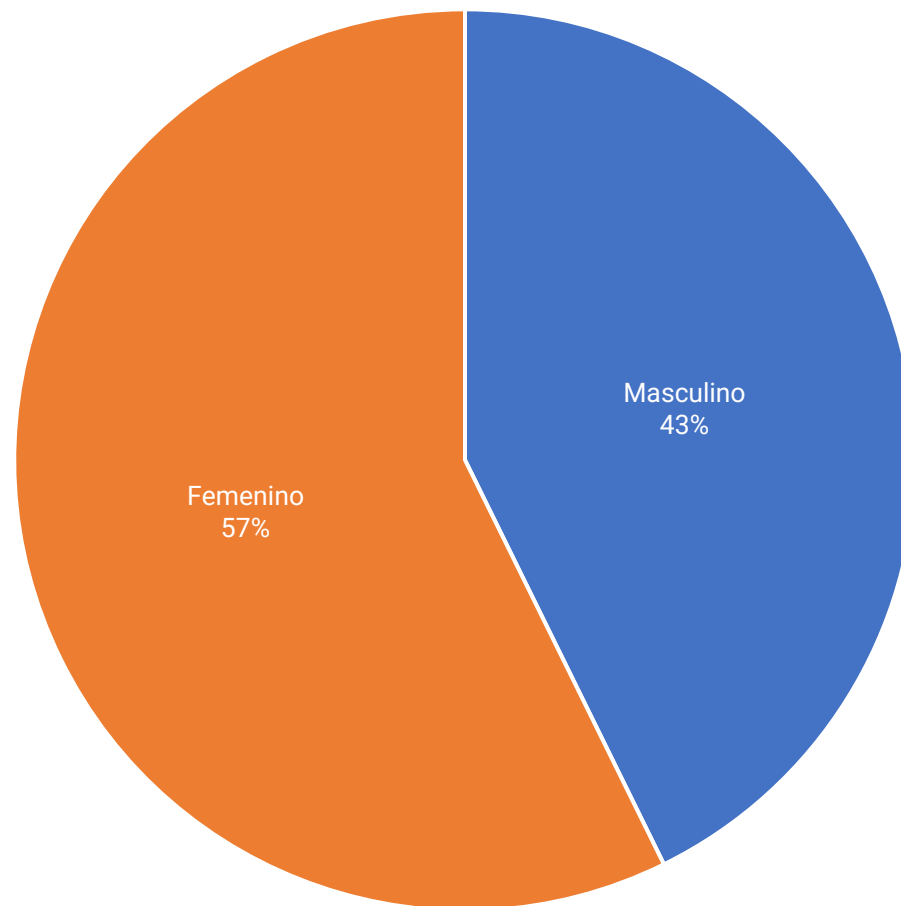
Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

* Base: 3,101 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2026.

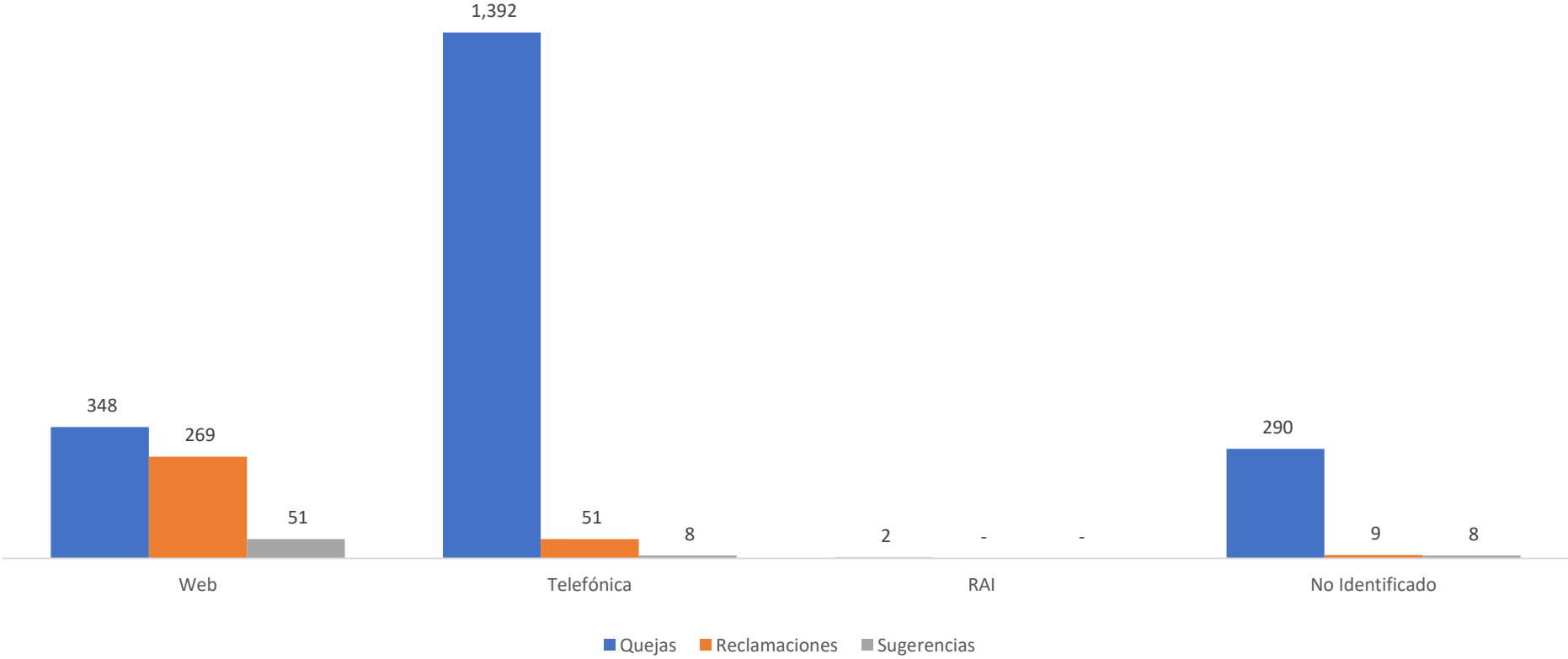
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* **Base:** 3,101 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2026.

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

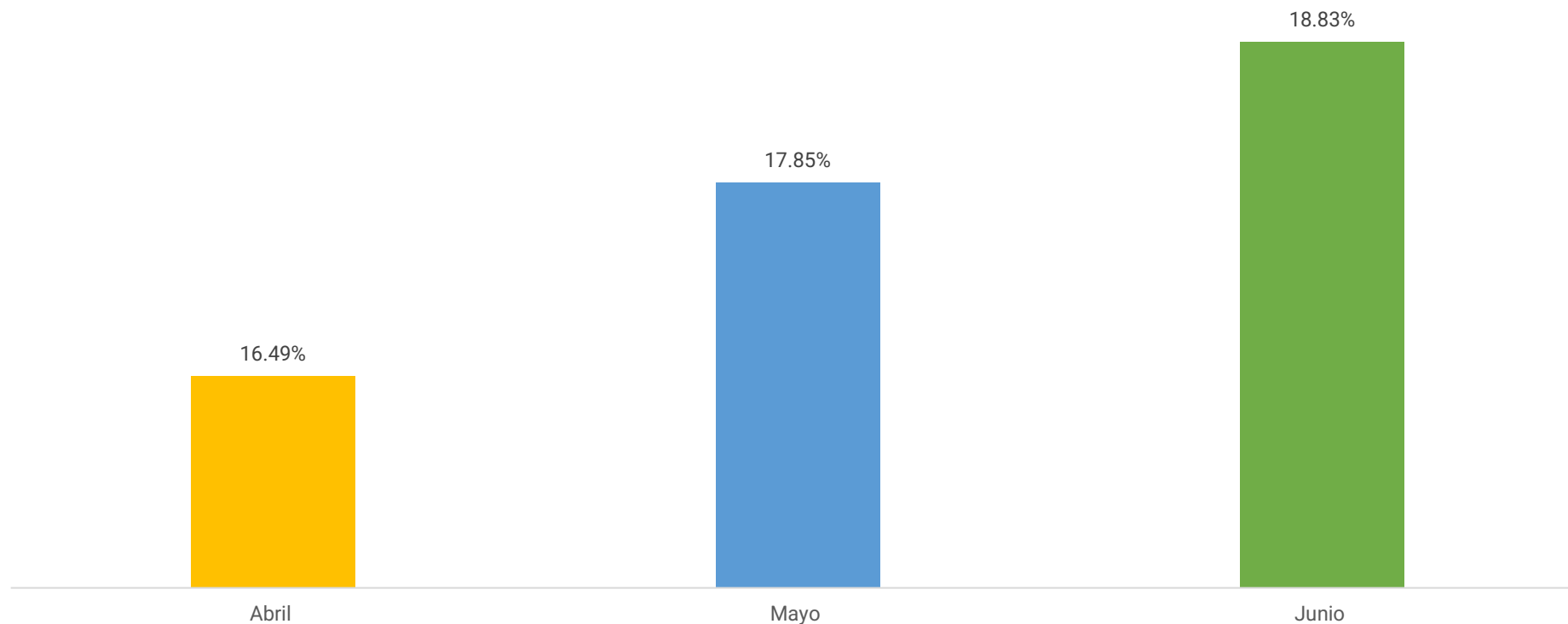
Desglose por Tipo



* Base: 2,428 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2026.

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

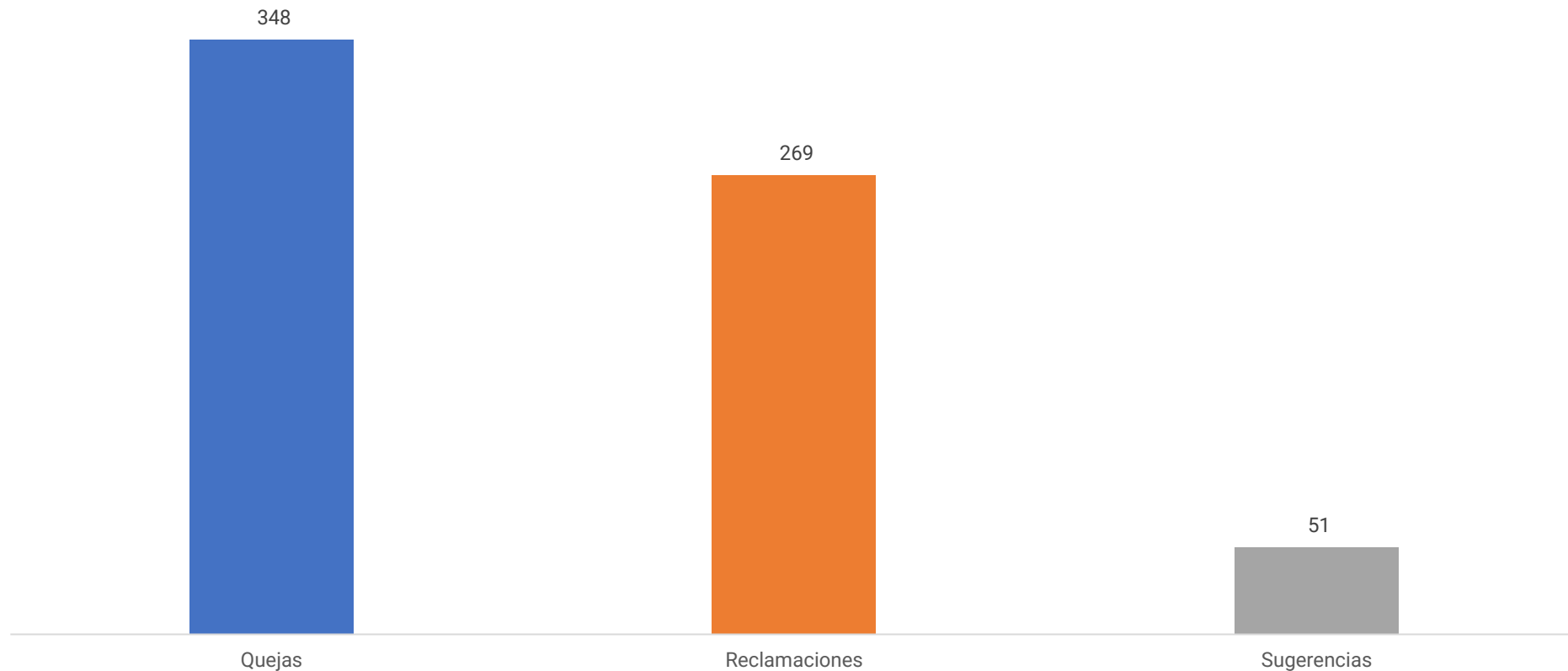
Desglose por mes del 2026



* **Base:** 2,428 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2026.

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

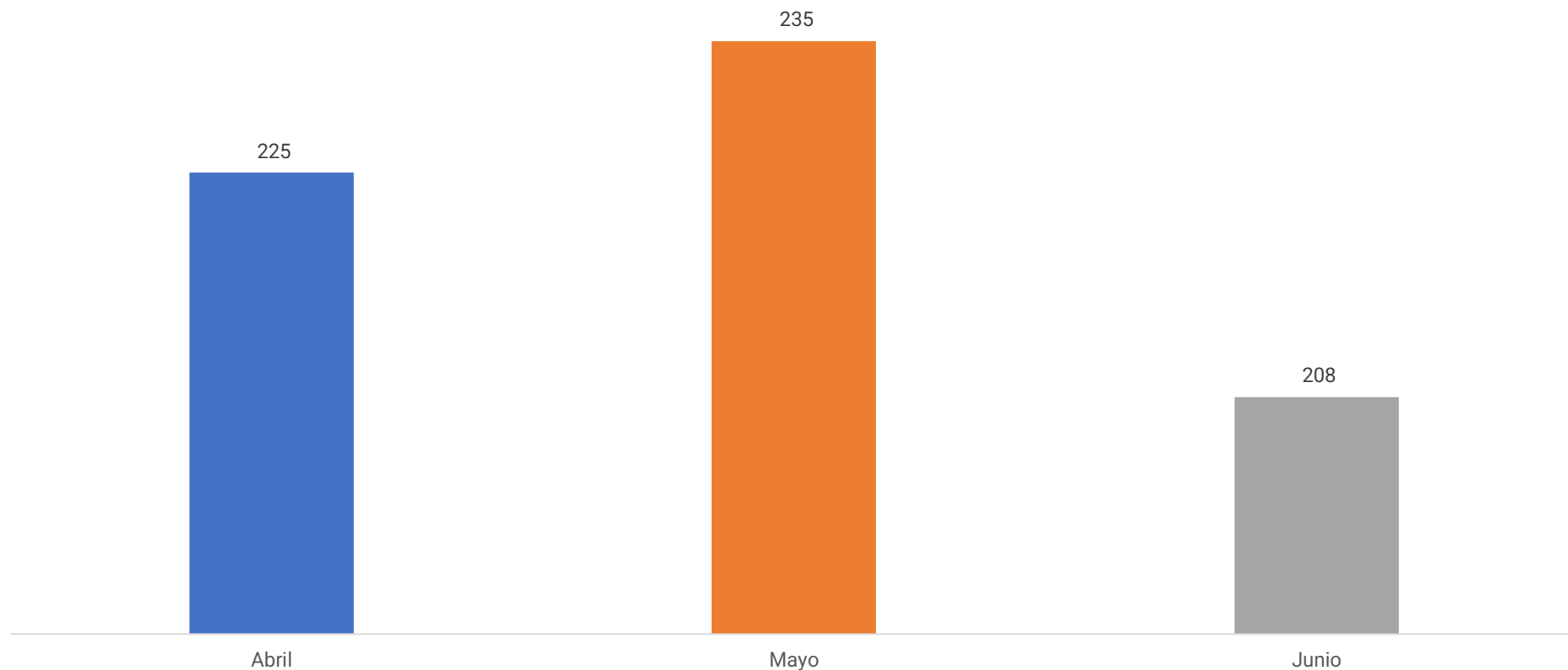
Desglose por Tipo



* **Base:** 668 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo abril-junio 2026.

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

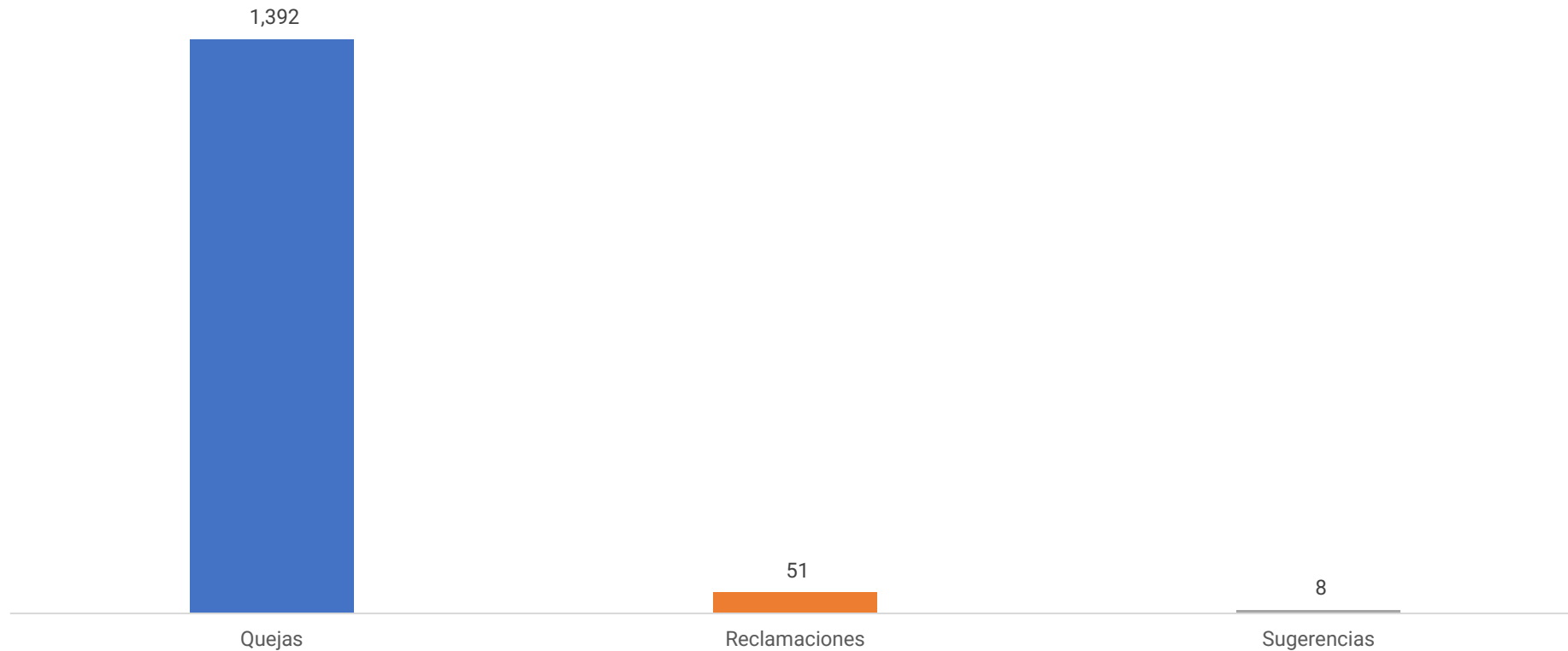
Desglose por mes del 2026



* **Base:** 668 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo abril-junio 2026.

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

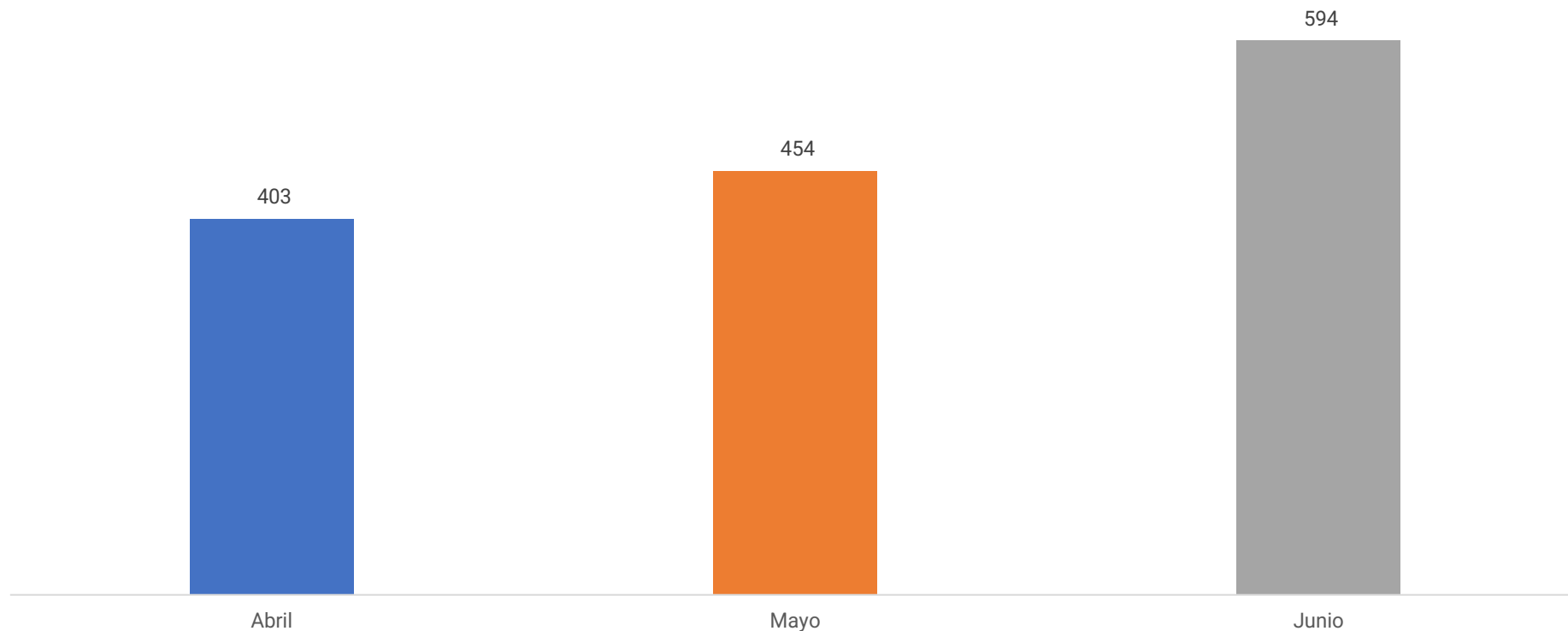
Desglose por Tipo



* **Base:** 1,451 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo abril-junio 2026.

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

Desglose por mes del 2026



* **Base:** 1,451 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo abril-junio 2026.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

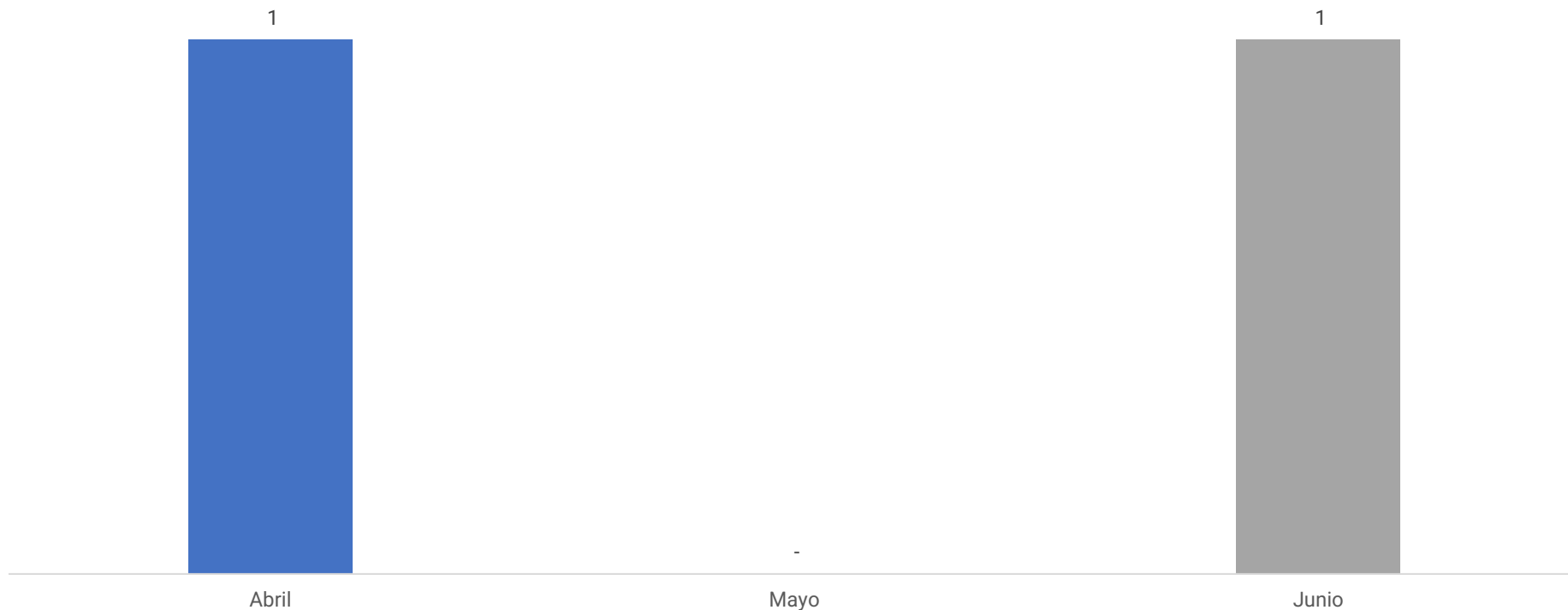
Desglose por Tipo



* **Base:** 2 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo abril-junio 2026.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

Desglose por mes del 2026



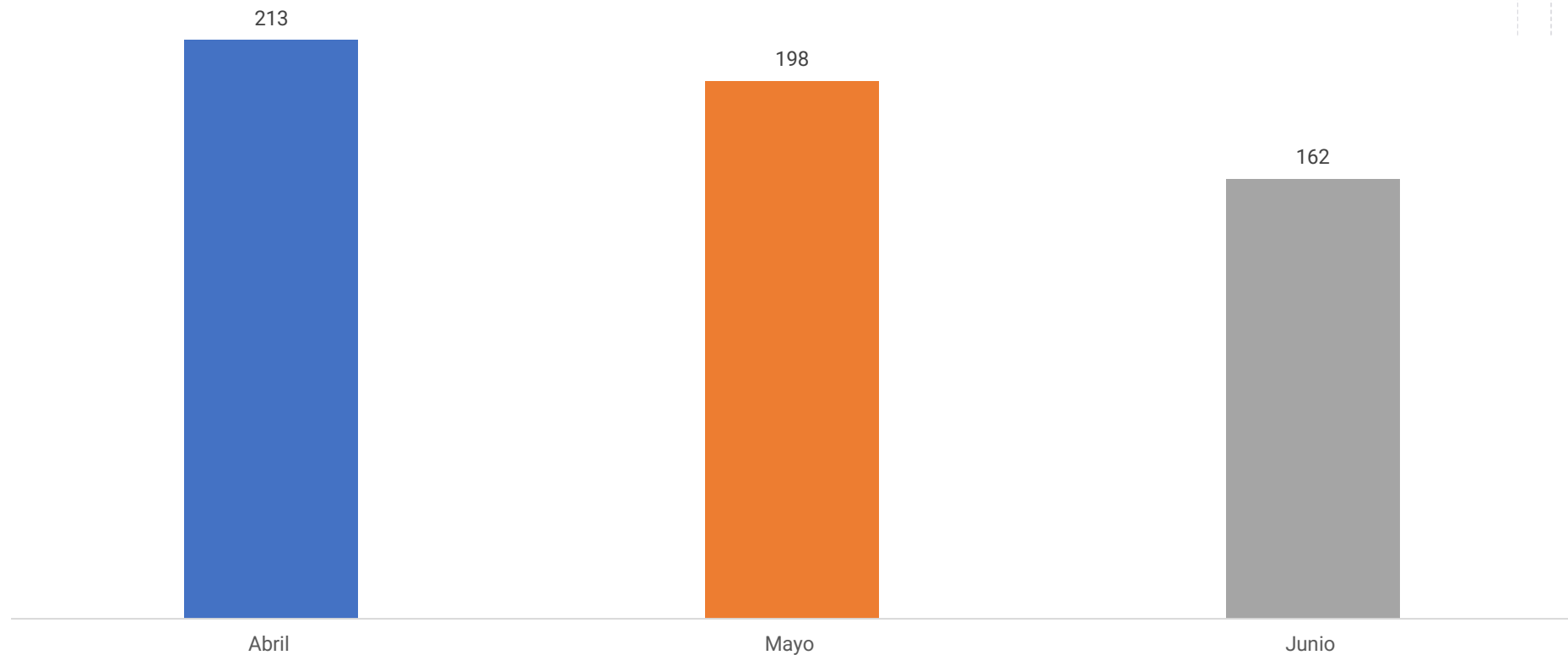
* **Base:** 2 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo abril-junio 2026.



¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

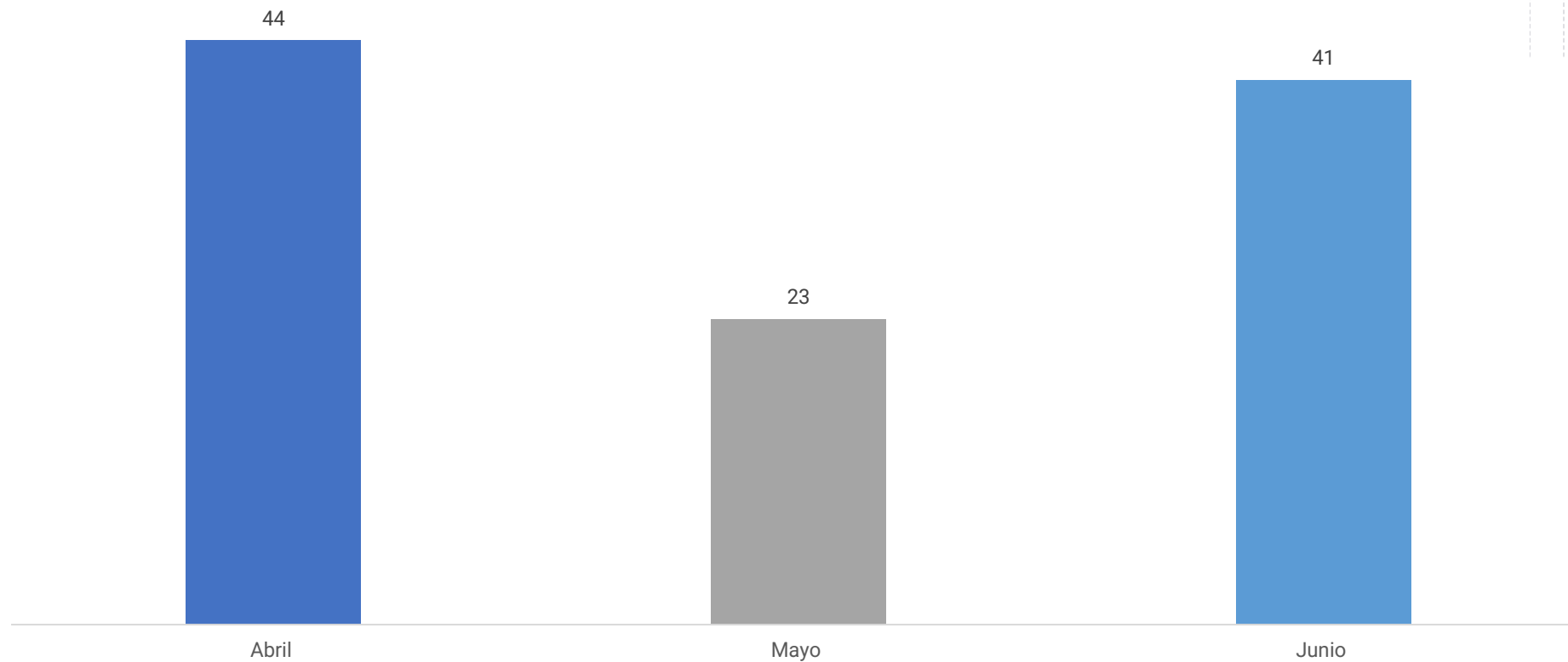
Es un canal diseñado para que los ciudadanos puedan denunciar casos de abuso hacia niñas, niños y adolescentes, recibir orientación sobre la prevención y manejo de situaciones de abuso infantil en todas sus formas, y reportar casos de menores abandonados o extraviados.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 573 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2026.

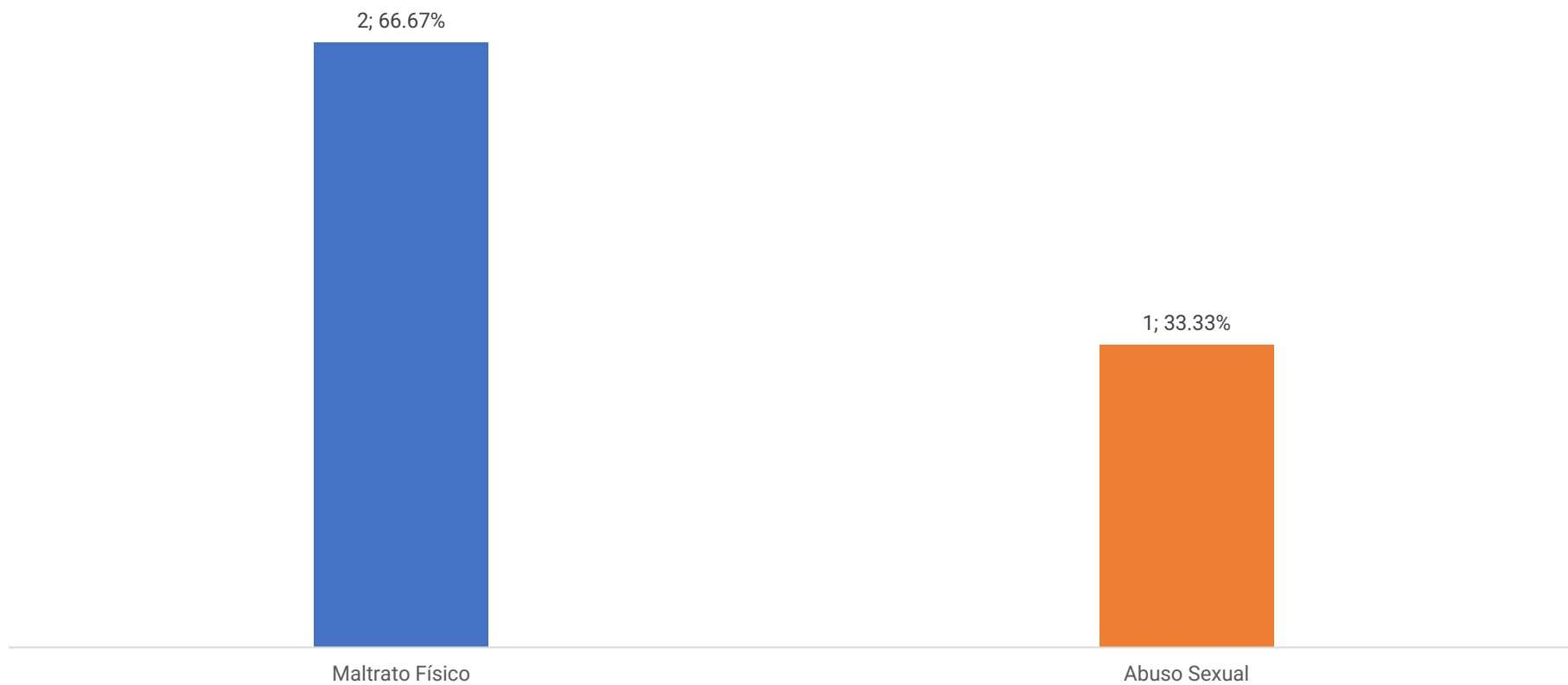
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 108 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2026.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

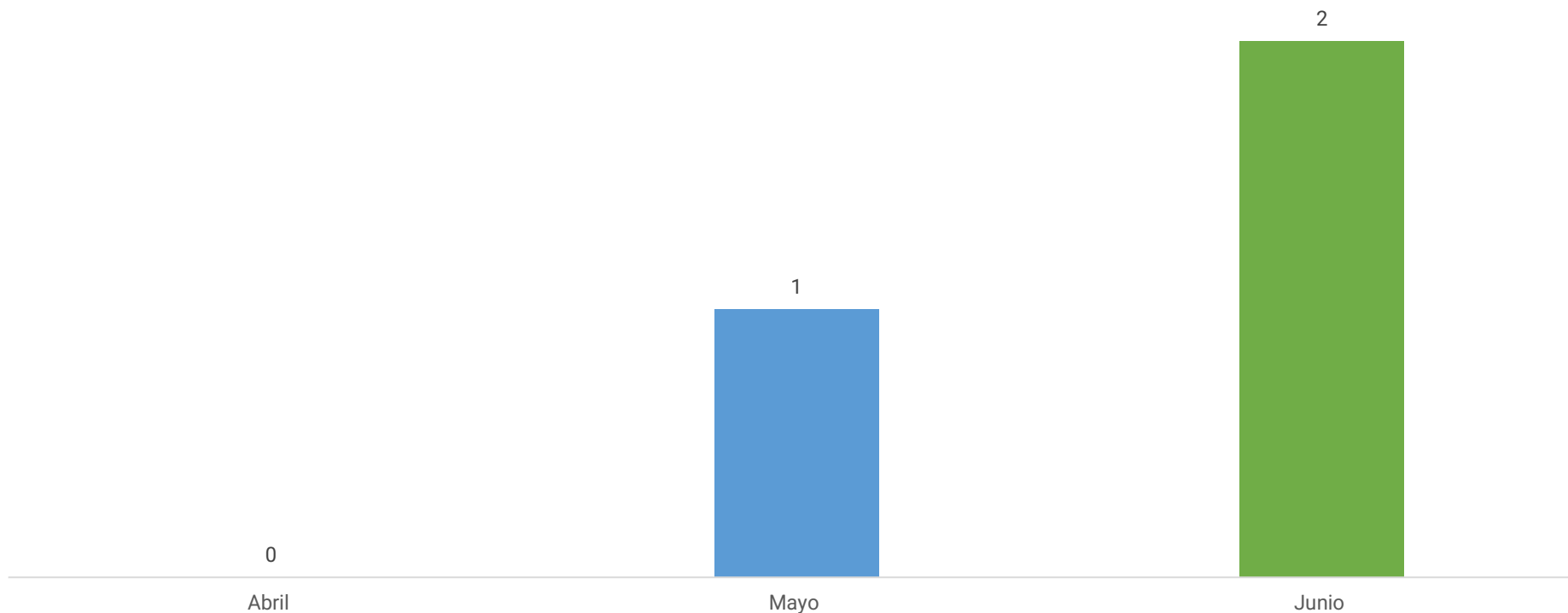
Desglose por Tipo



* **Base:** 3 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2026.

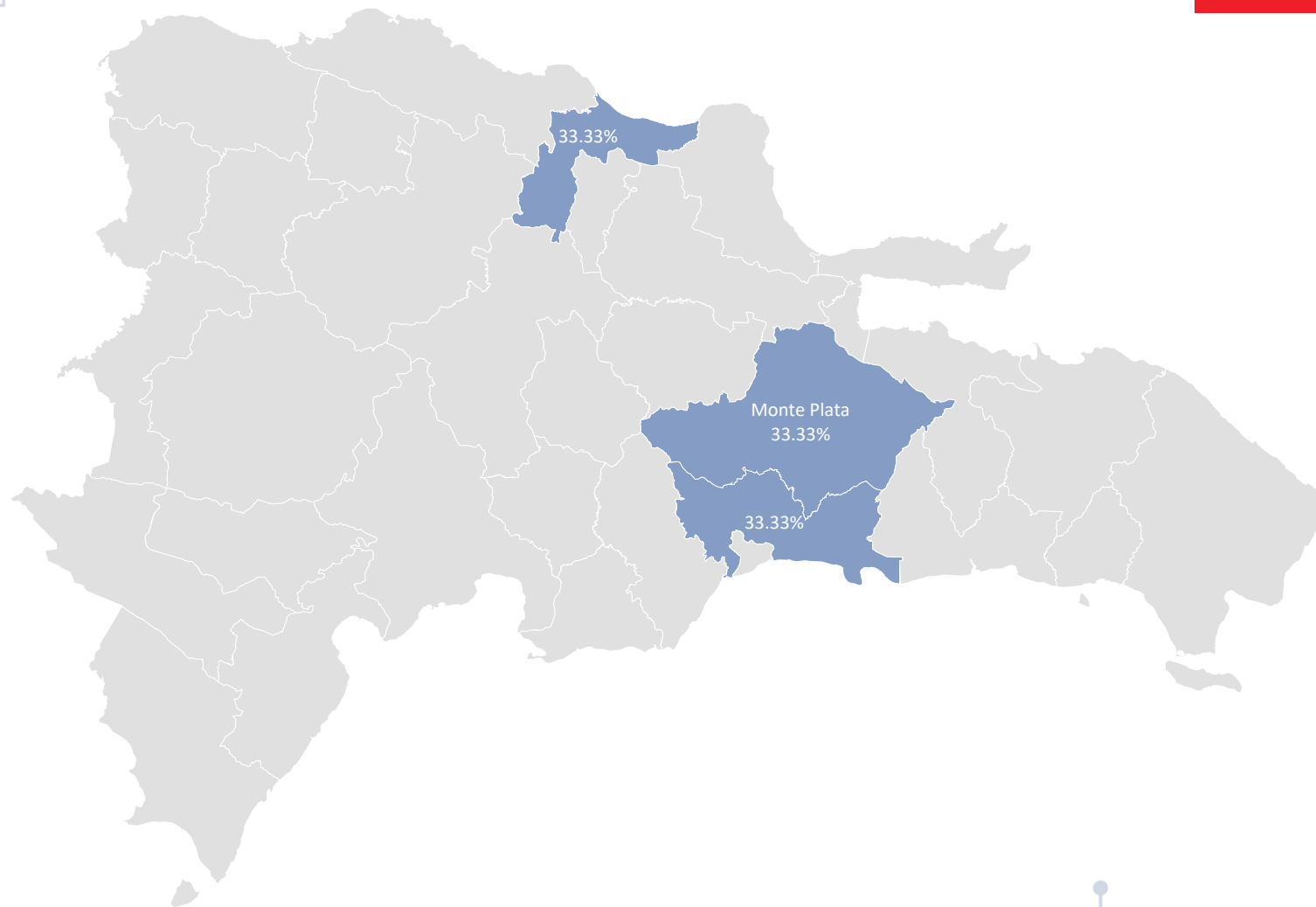
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2026



* **Base:** 3 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2026.

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



* **Base:** 3 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2026.

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



37

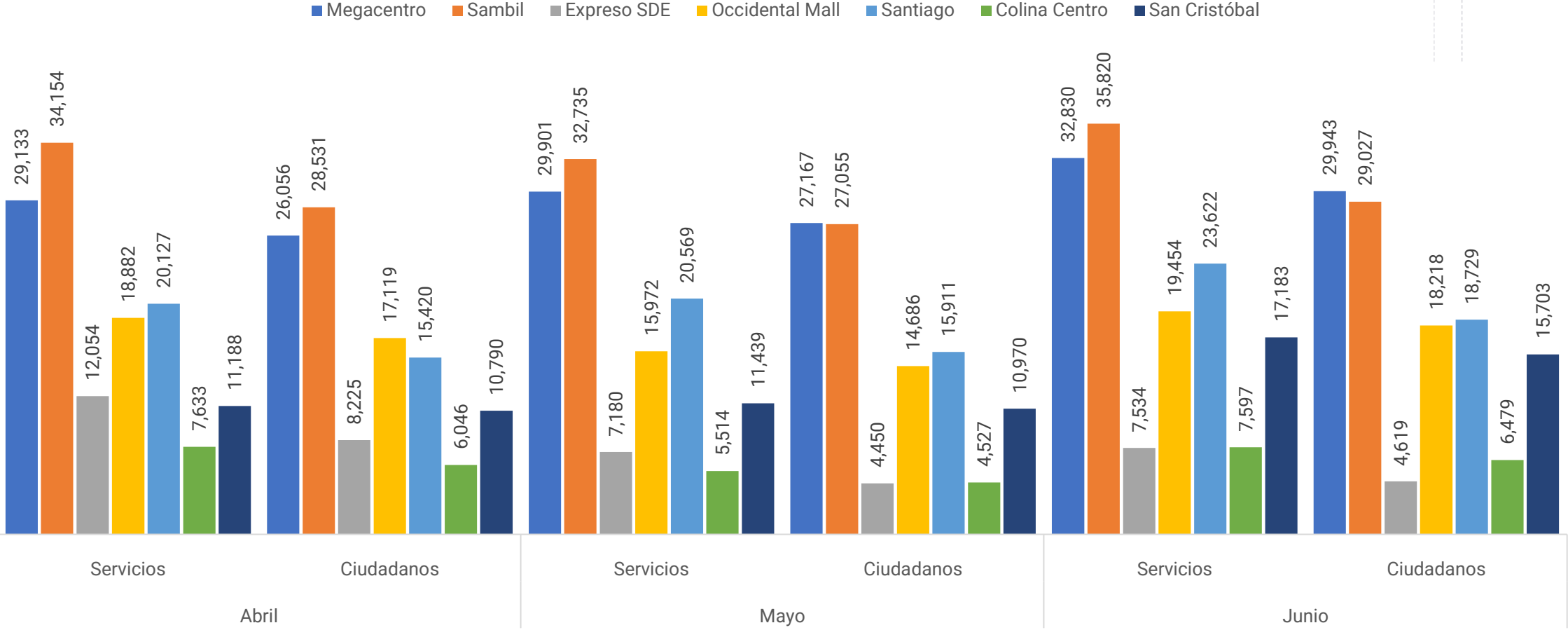
El Centro de Atención Presencial (**Punto GOB**) cuenta con más de **31 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 270 servicios diferentes.



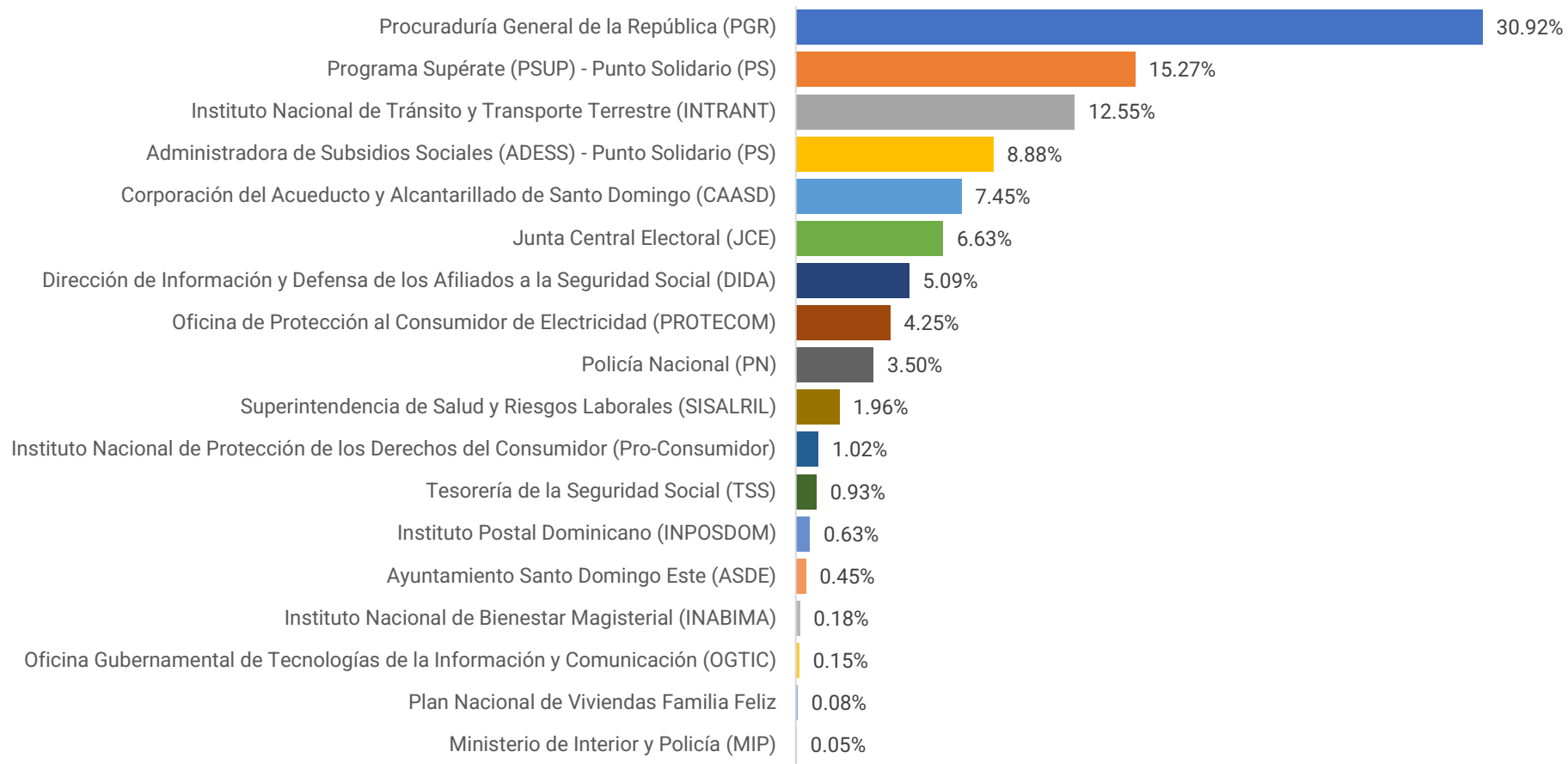
ATENCIÓN CIUDADANA

A través de los **Puntos GOB**, el **Centro de Atención Ciudadana** ha gestionado un total de **400,521** servicios para **339,671** ciudadanos durante el periodo abril-junio del 2026. Detalladamente, en la **Plaza Megacentro** (SDE) se brindaron **187,604** servicios a **167,080** ciudadanos; en la **Plaza Sambil** (DN) se ofrecieron **224,050** servicios a **187,767** ciudadanos; en la **Plaza Parada de la Cultura** (Las Américas - SDE) se proporcionaron **61,076** servicios a **39,406** ciudadanos; en la **Plaza Occidental Mall** (SDO) se brindaron **115,291** servicios a **104,836** ciudadanos; en la **Plaza Comercial La Sirena** (Santiago) se ofrecieron **135,318** servicios a **101,041** ciudadanos; en la **Plaza Colina Centro** (SDN) se ofrecieron **41,640** servicios a **32,864** ciudadanos; y en el **Bravo** (SC) se proporcionaron **71,190** servicios a **67,733**.

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS



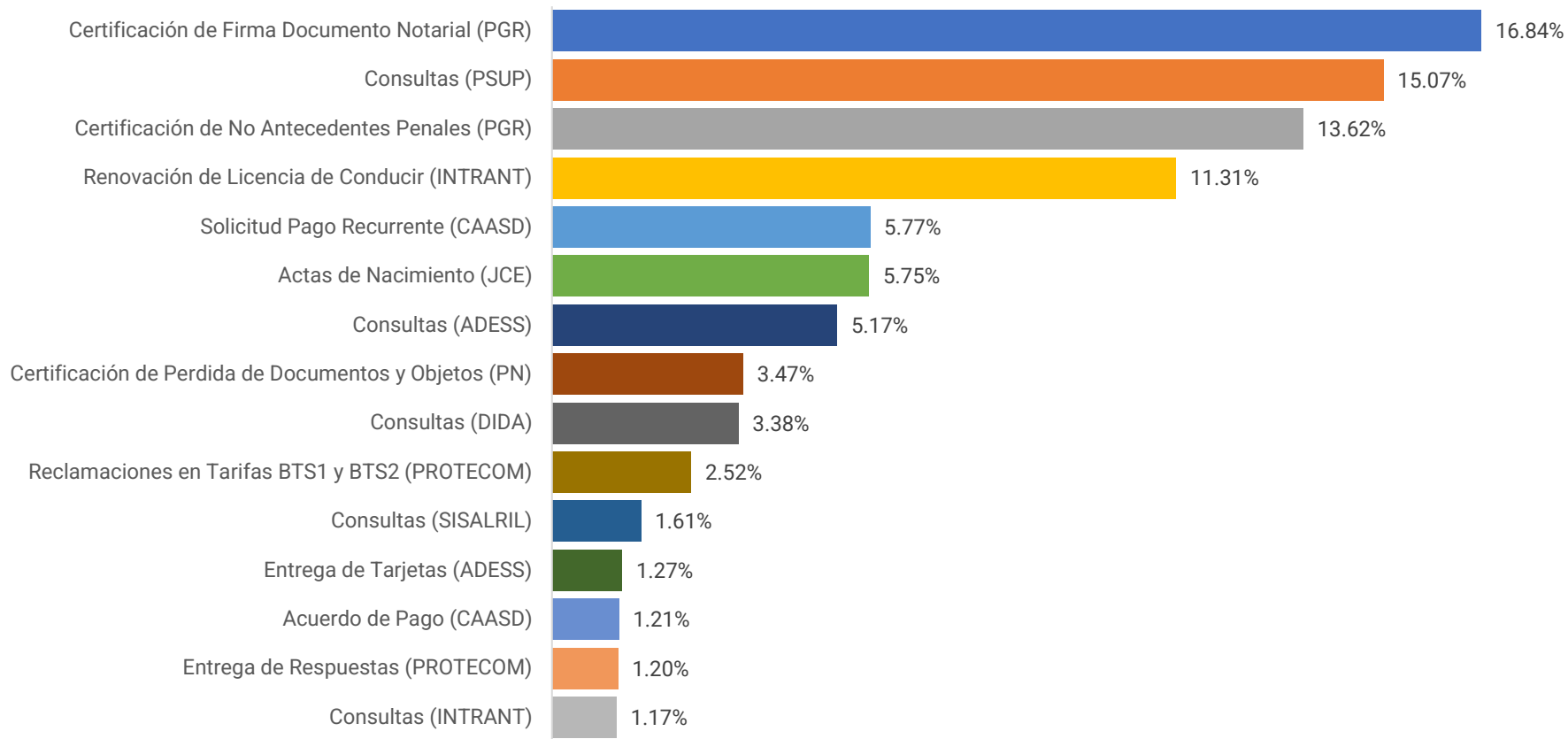
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 83,215 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

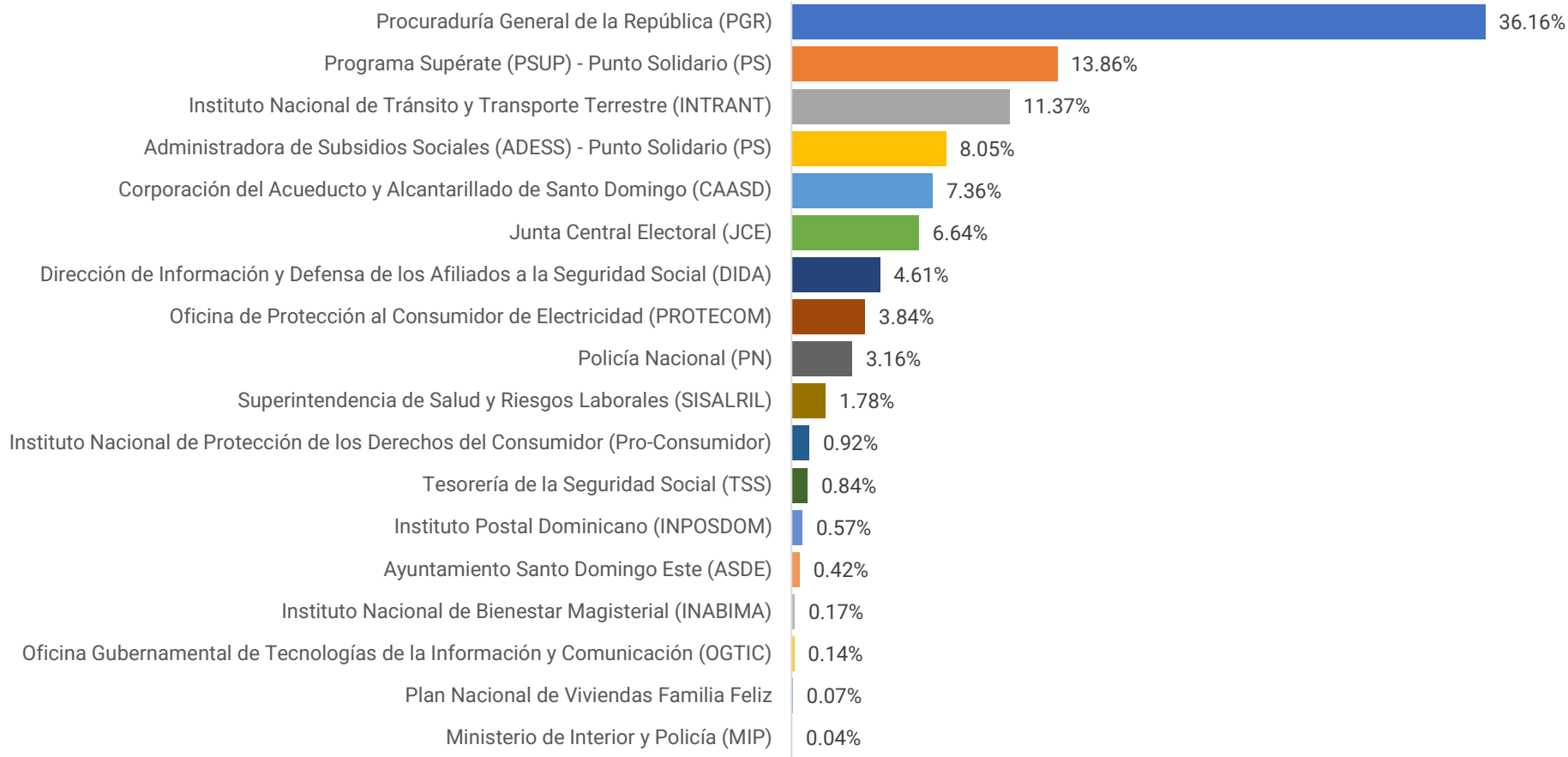
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



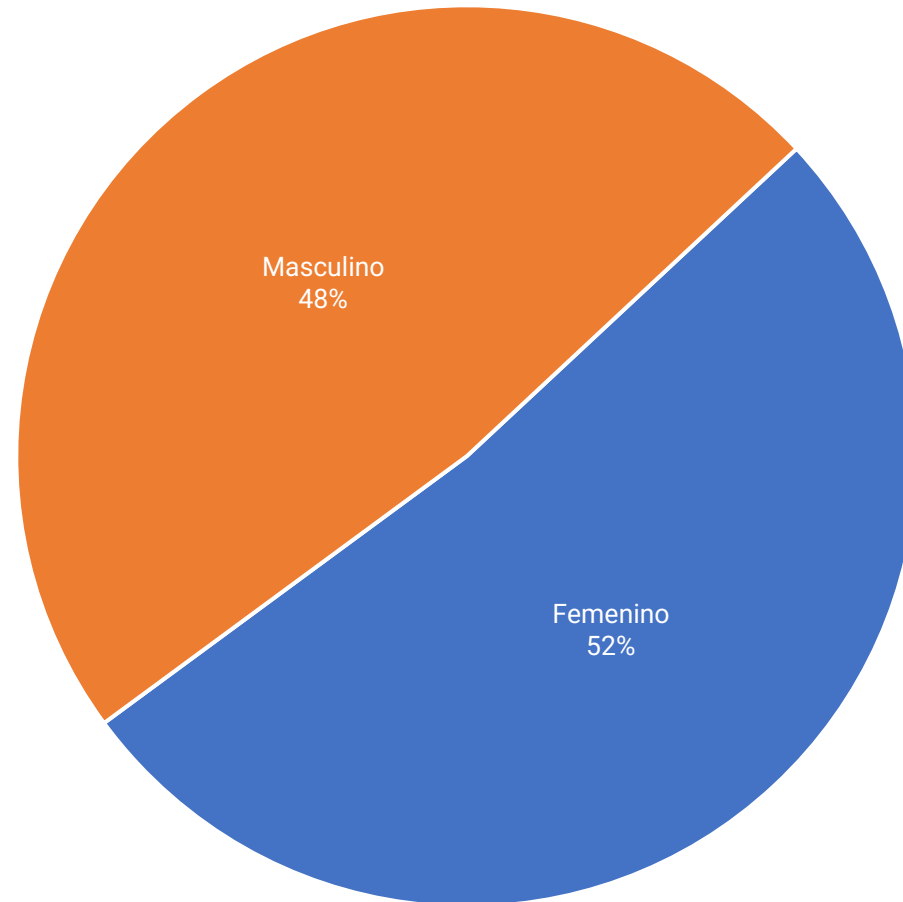
* Base: 83,215 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



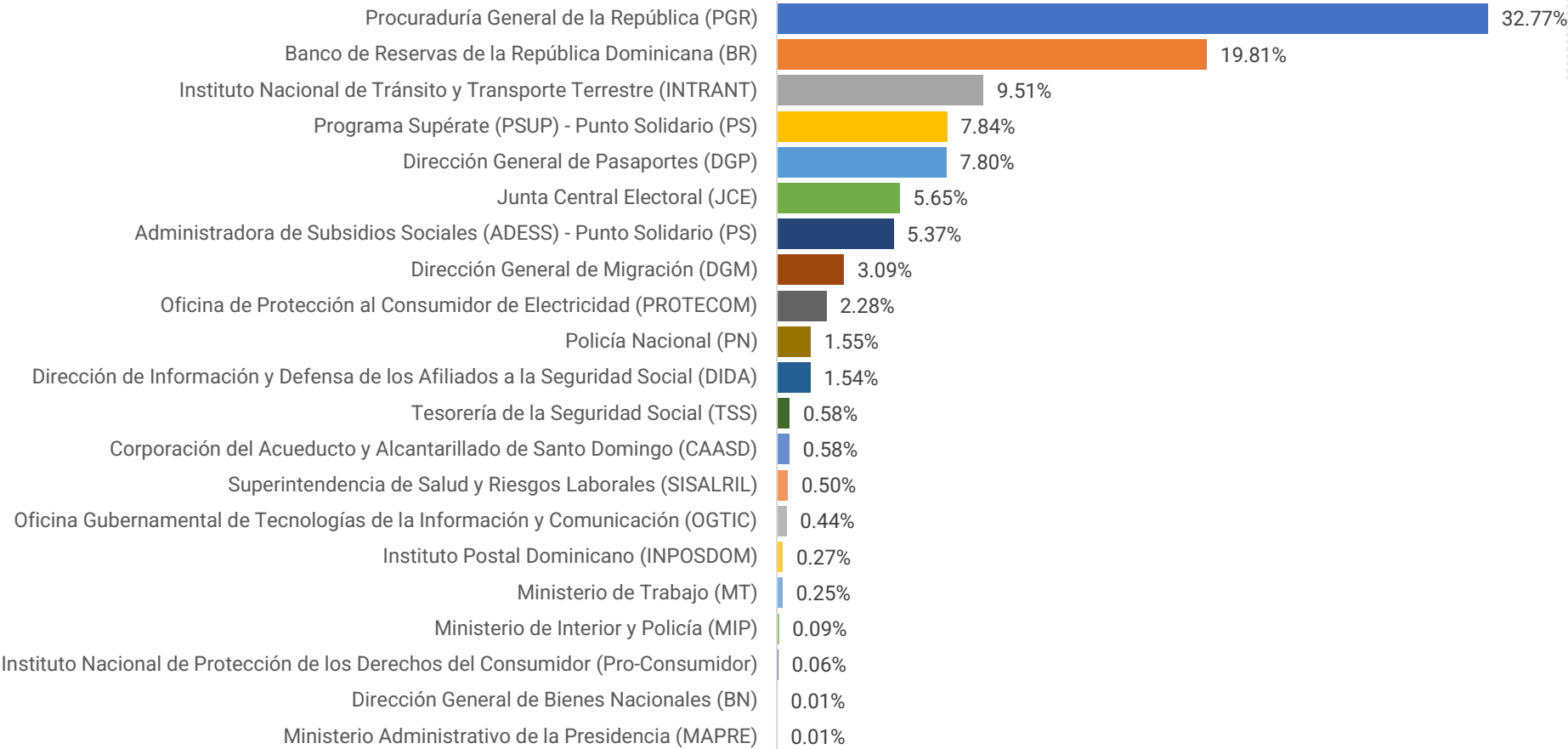
* Base: 92,038 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2026.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* **Base:** 83,215 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

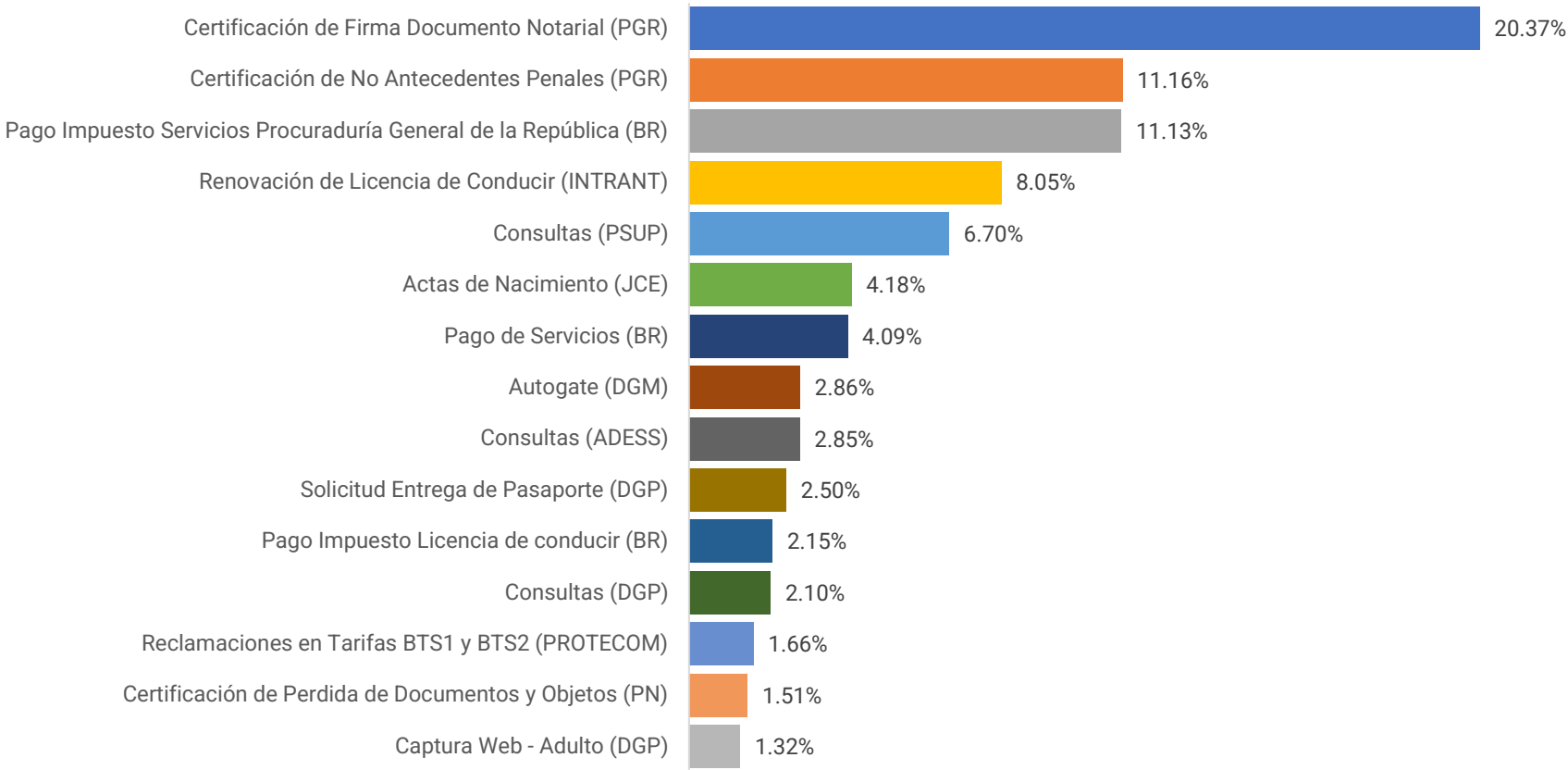
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 84,411 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

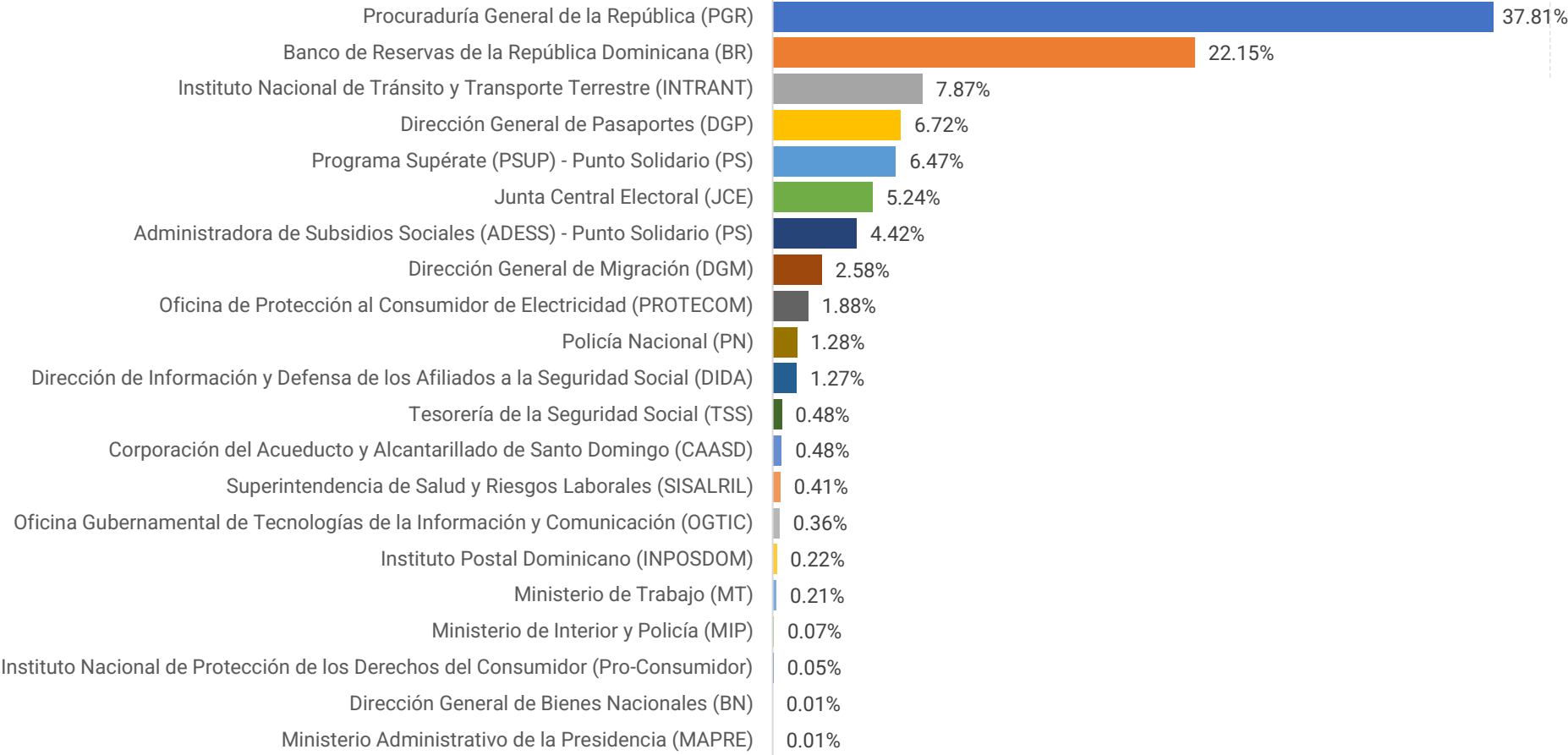
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



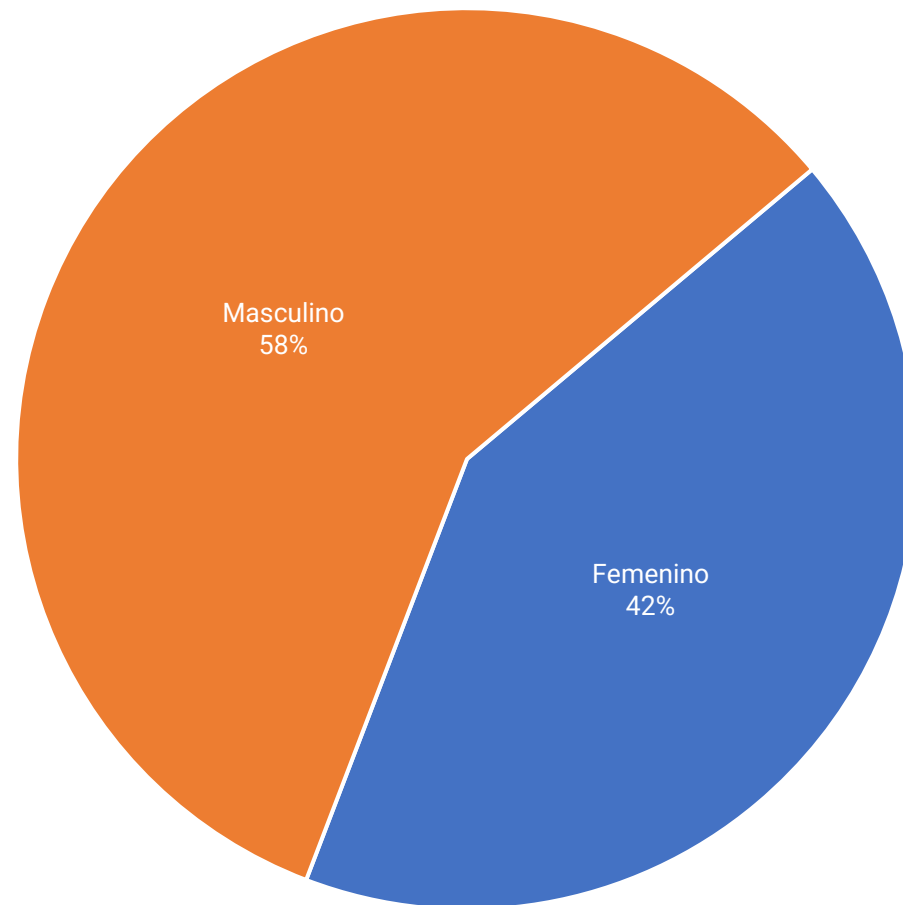
* Base: 84,411 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



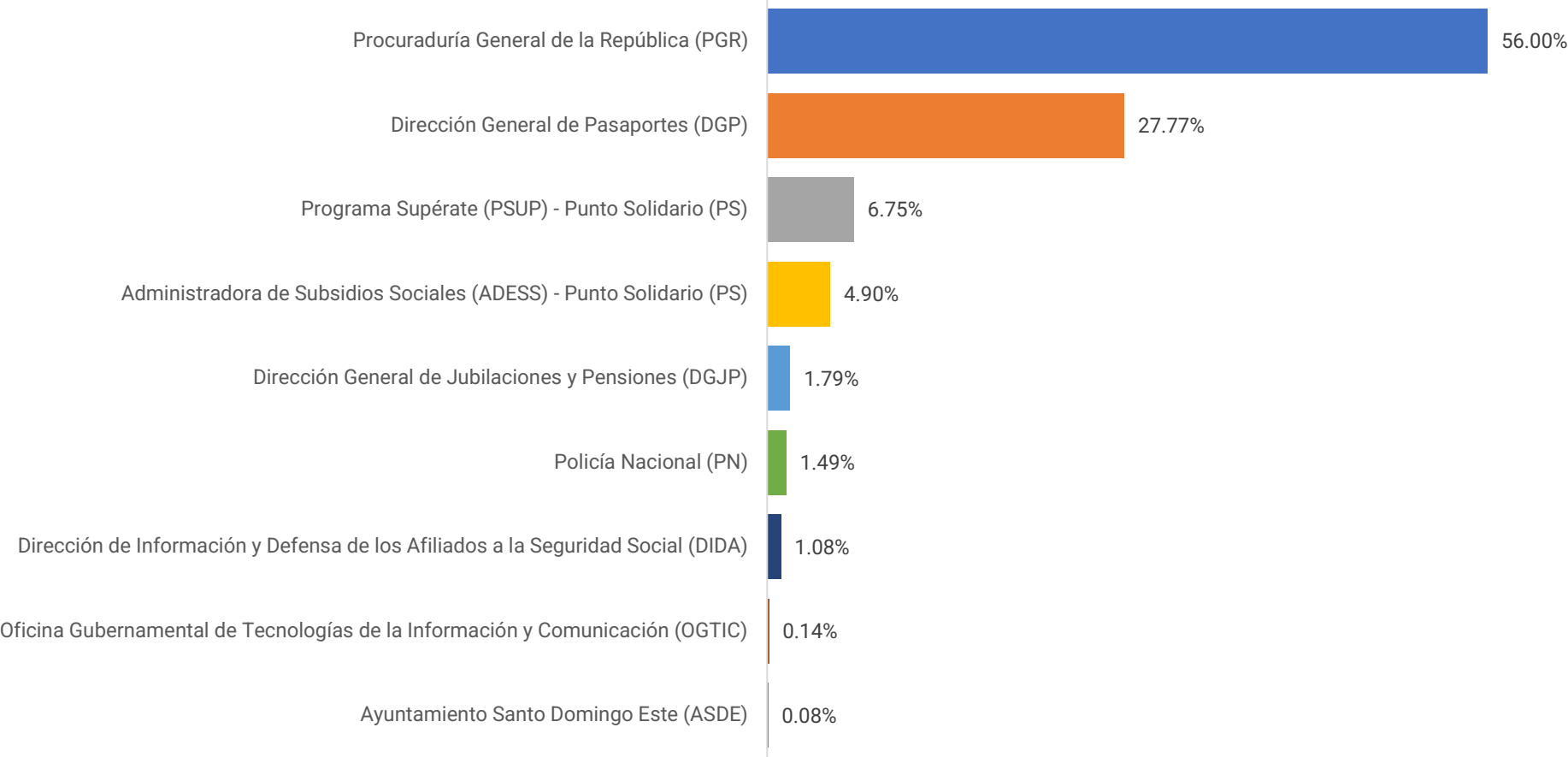
* Base: 102,710 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2026.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* **Base:** 84,411 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

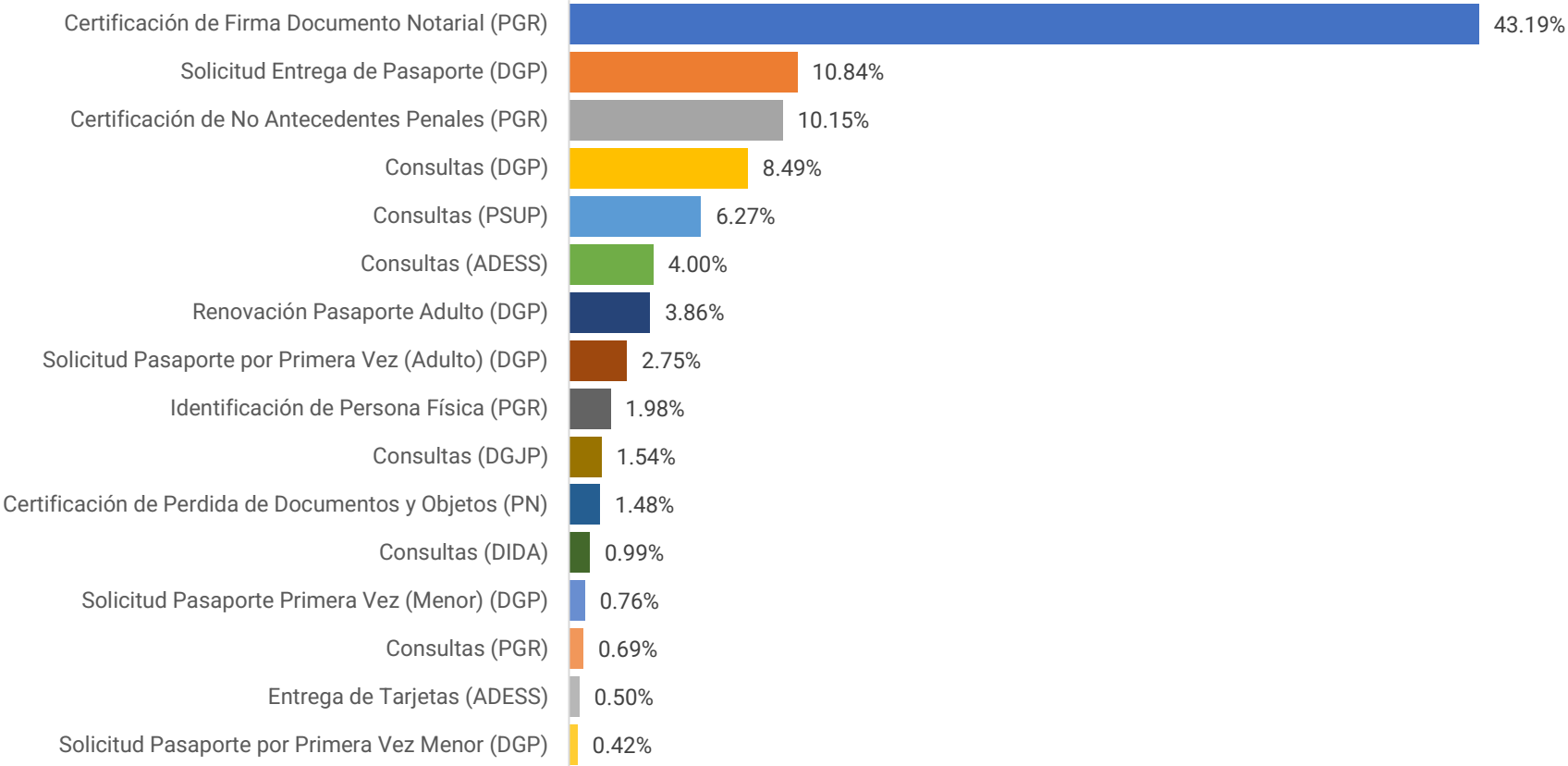
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 17,294 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

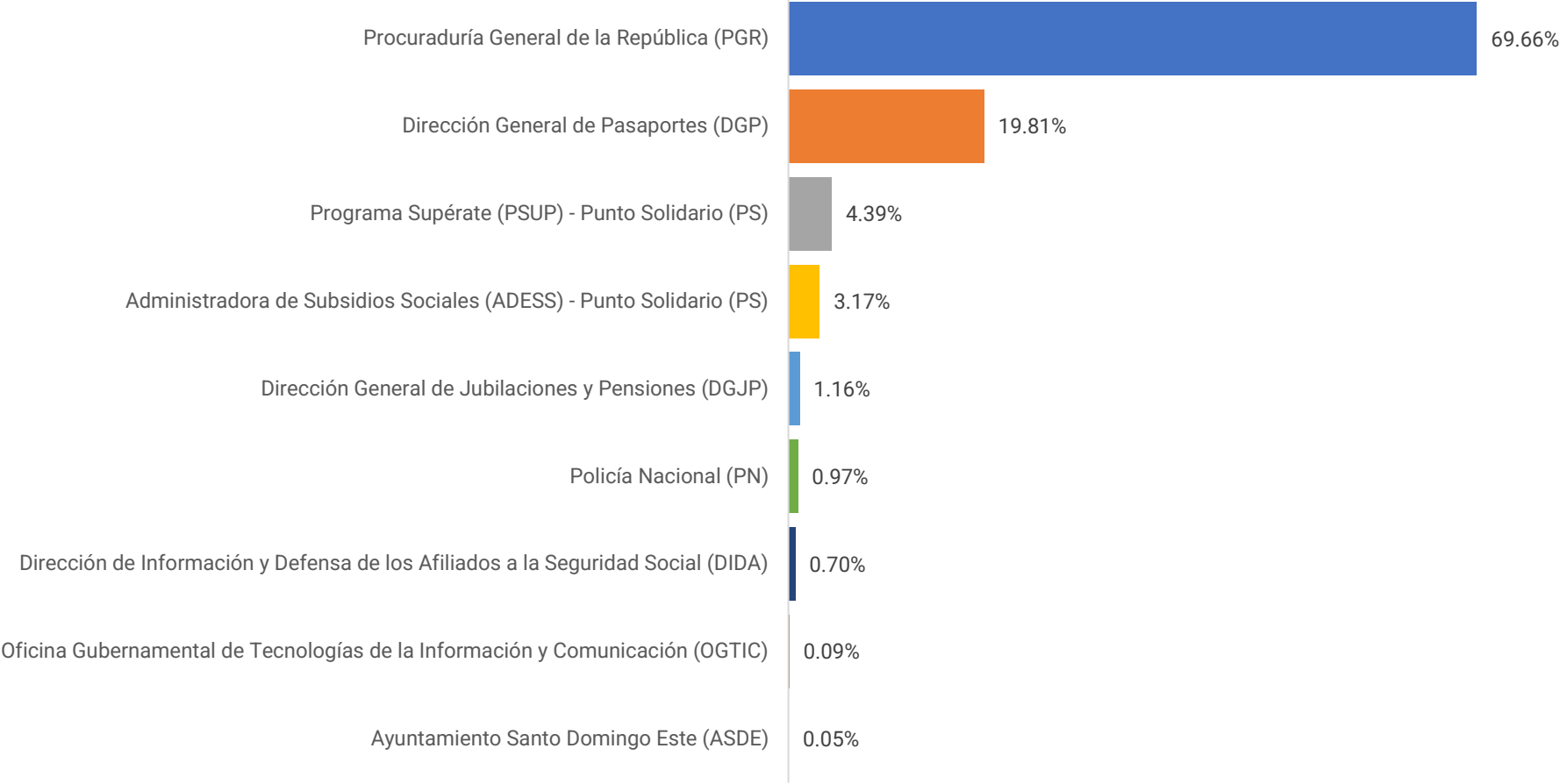
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



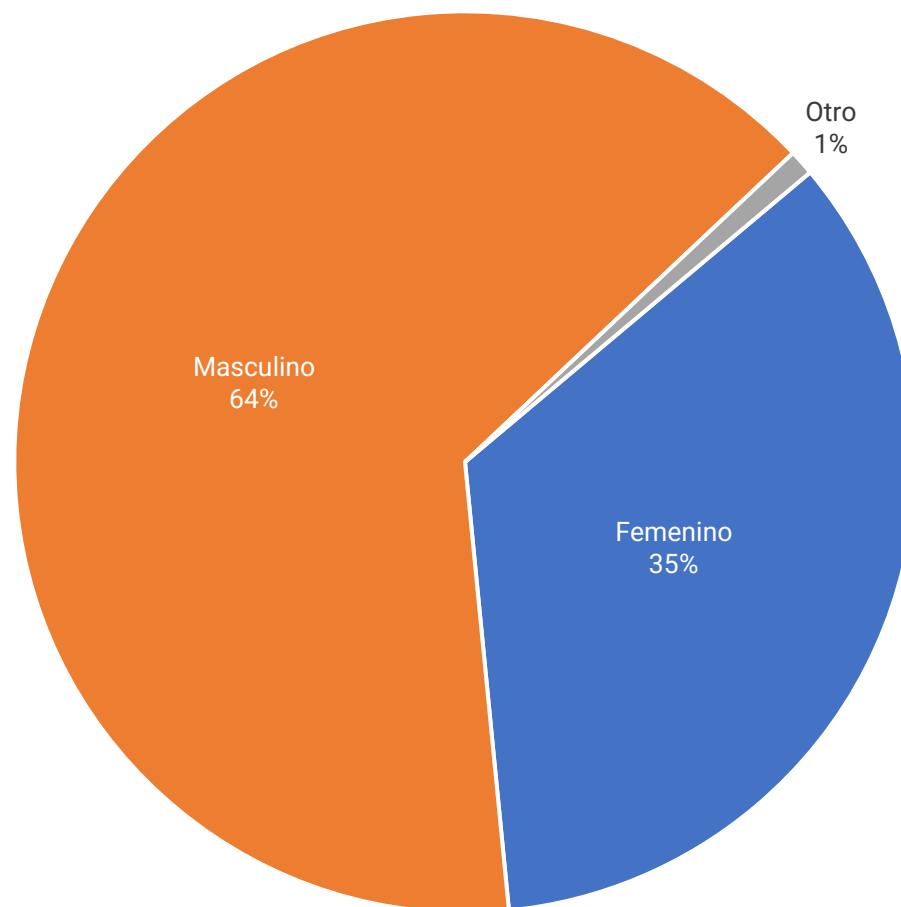
* Base: 17,294 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

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



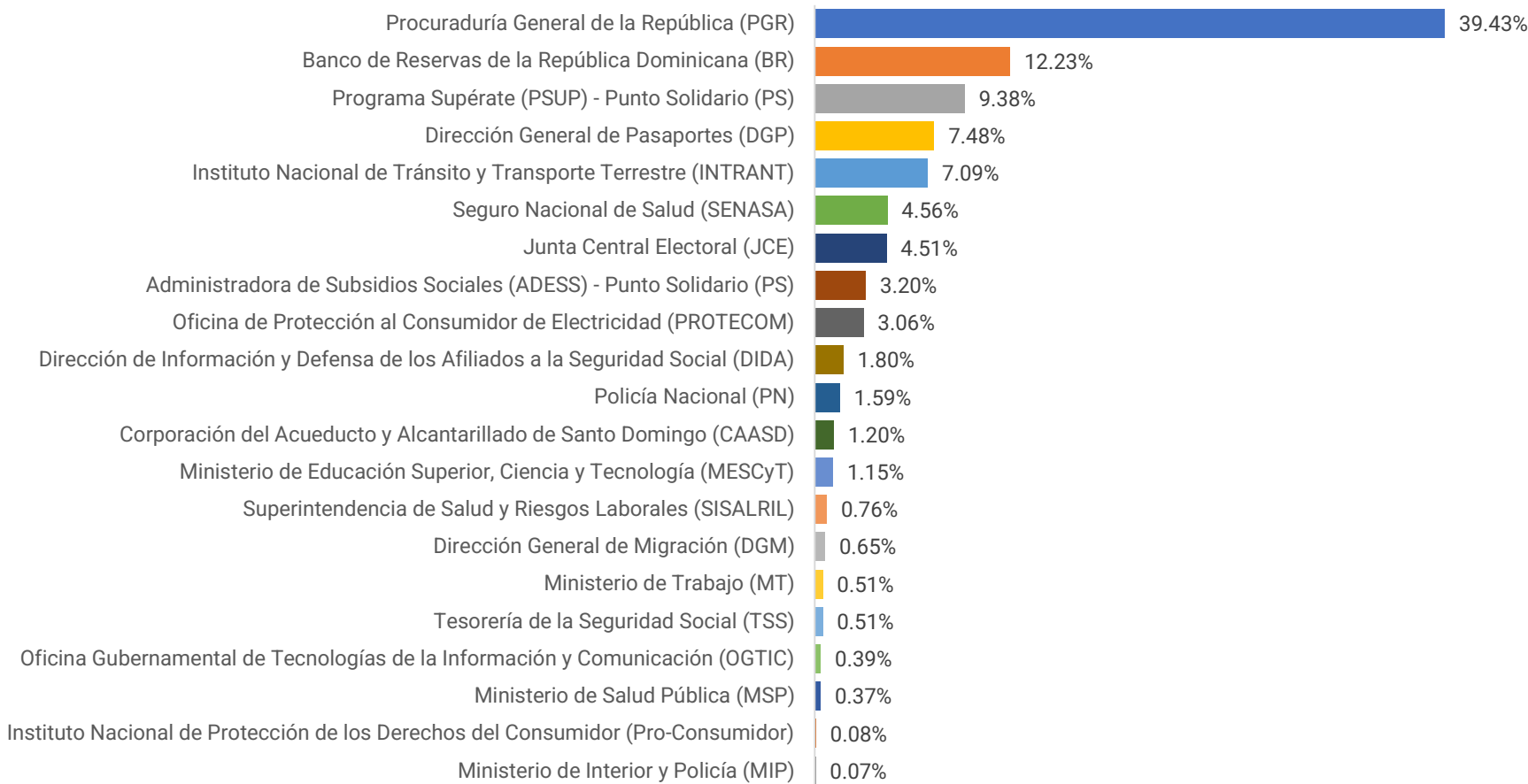
* **Base:** 26,768 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2026.

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



* **Base:** 17,294 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

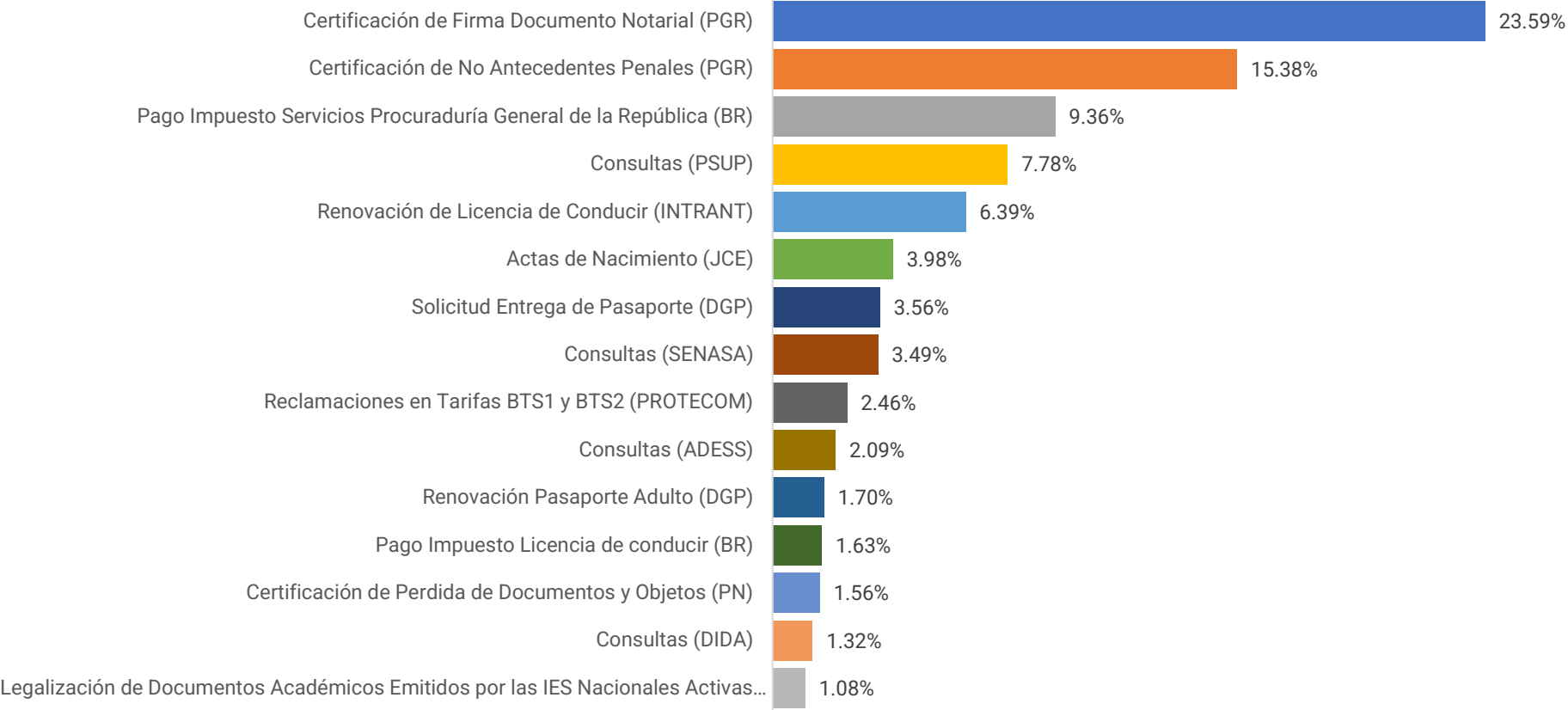
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 49,957 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

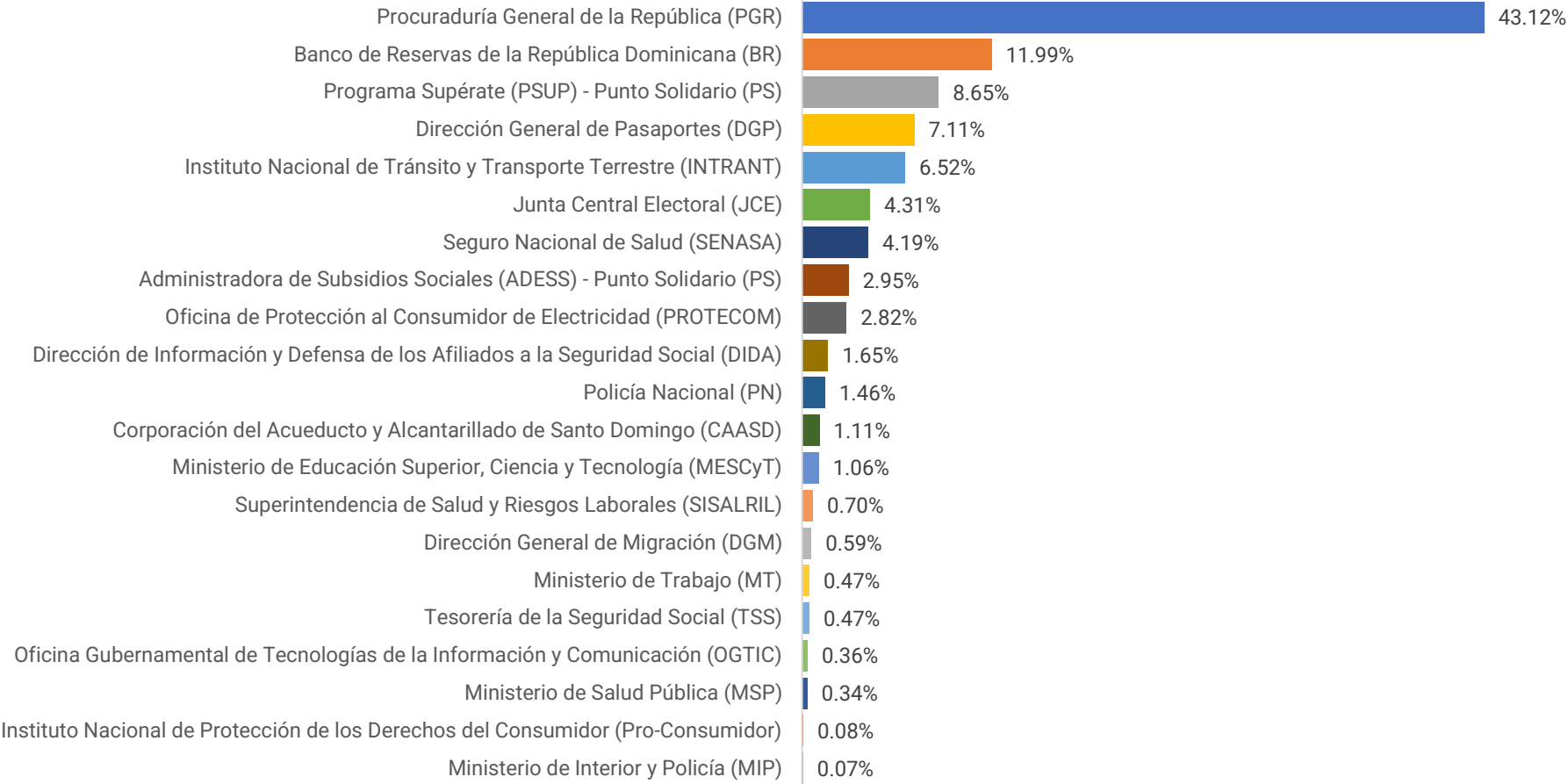
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



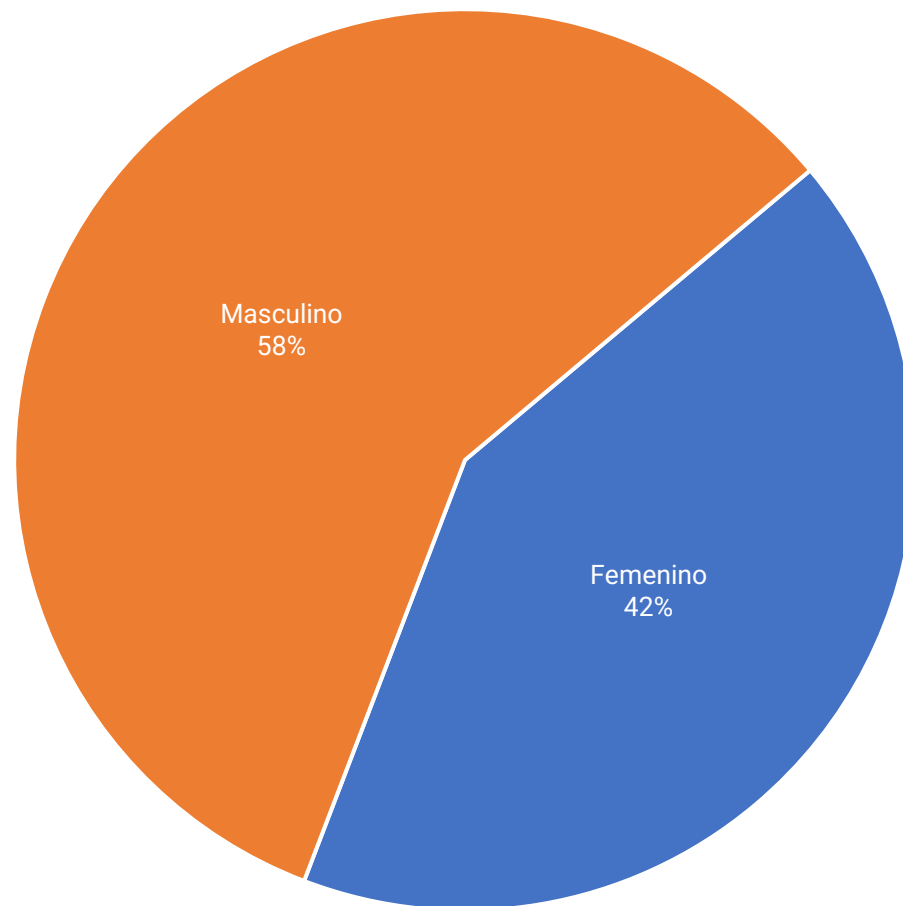
* Base: 49,957 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



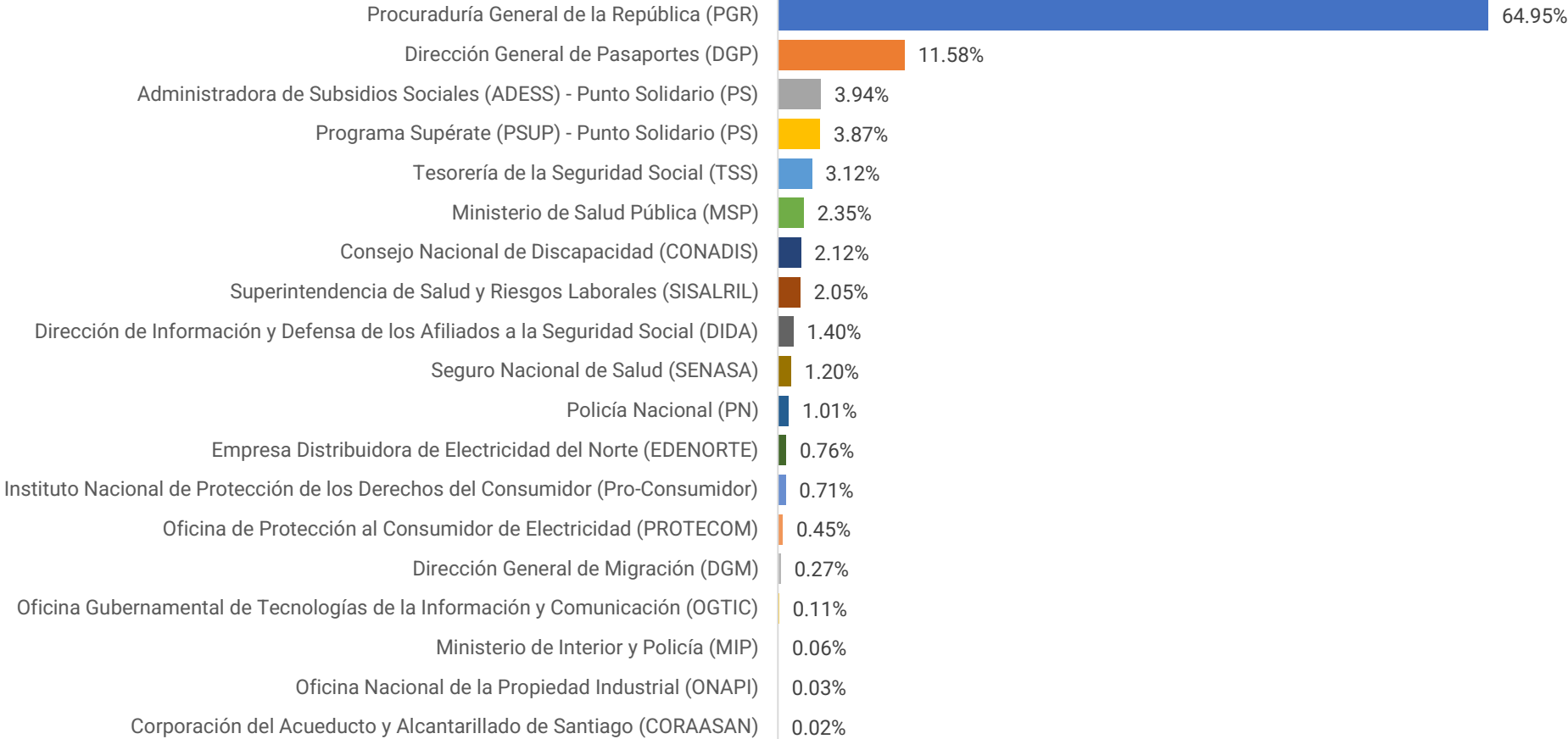
* Base: 54,308 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2026.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* **Base:** 49,957 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

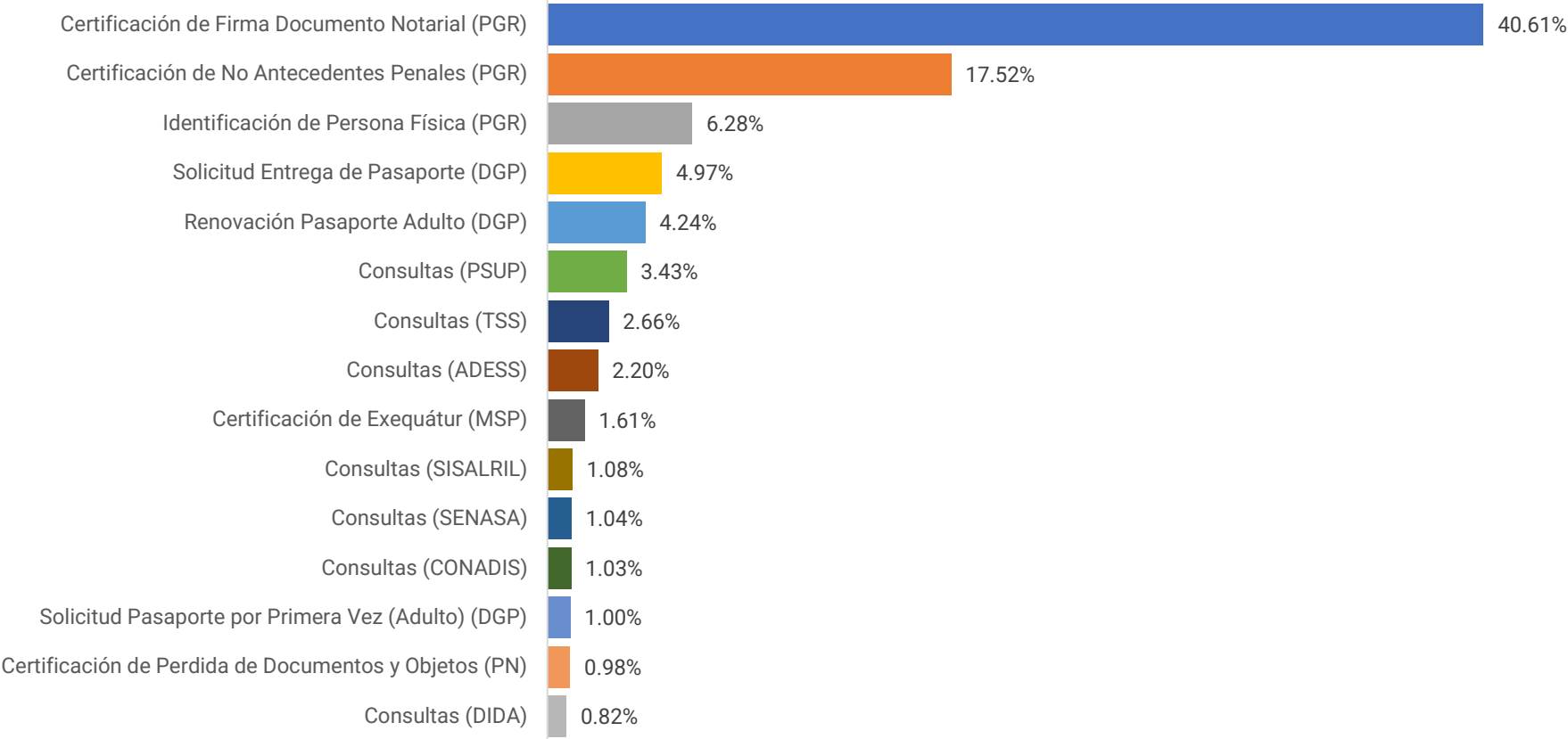
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 50,267 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

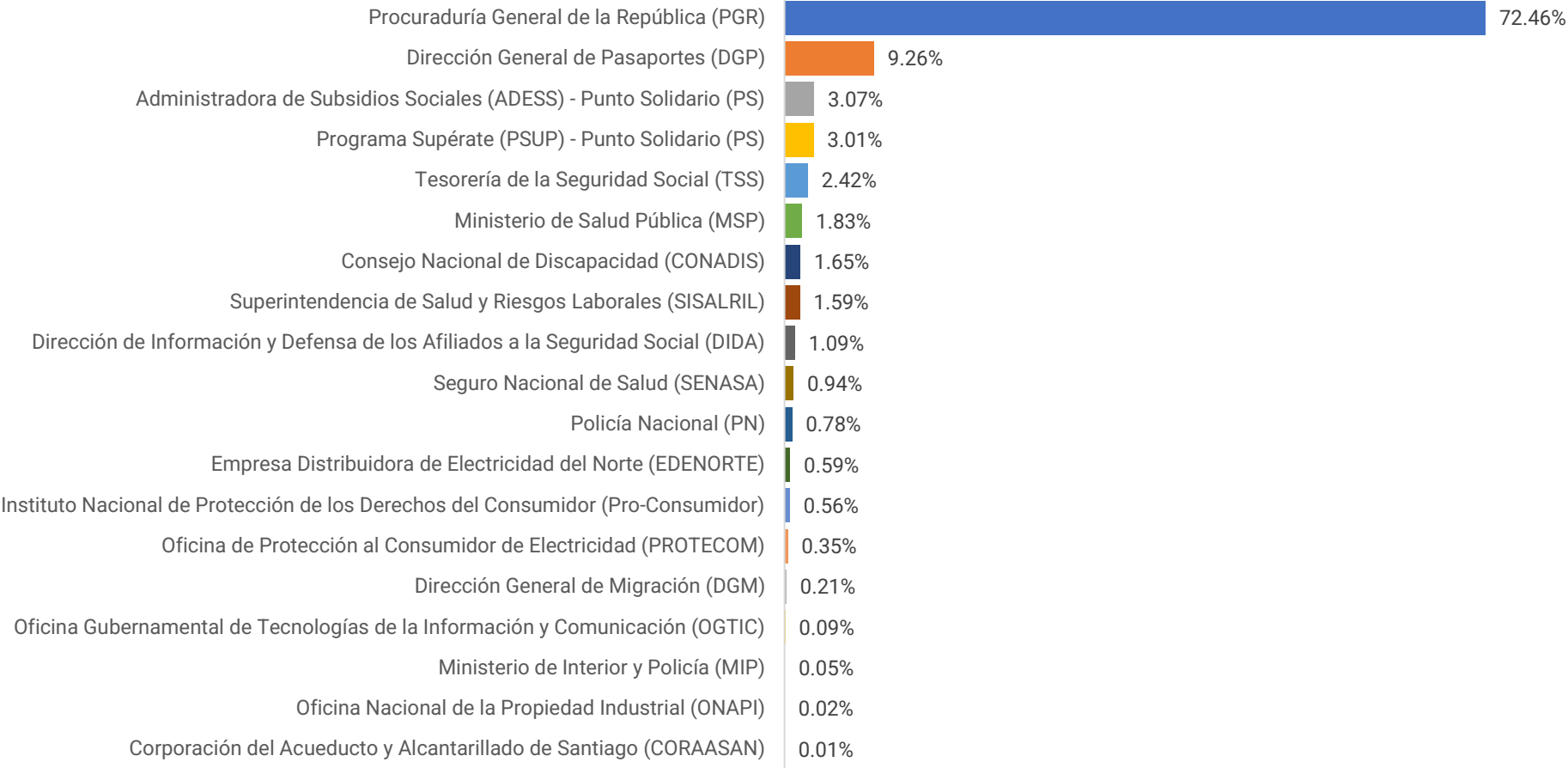
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



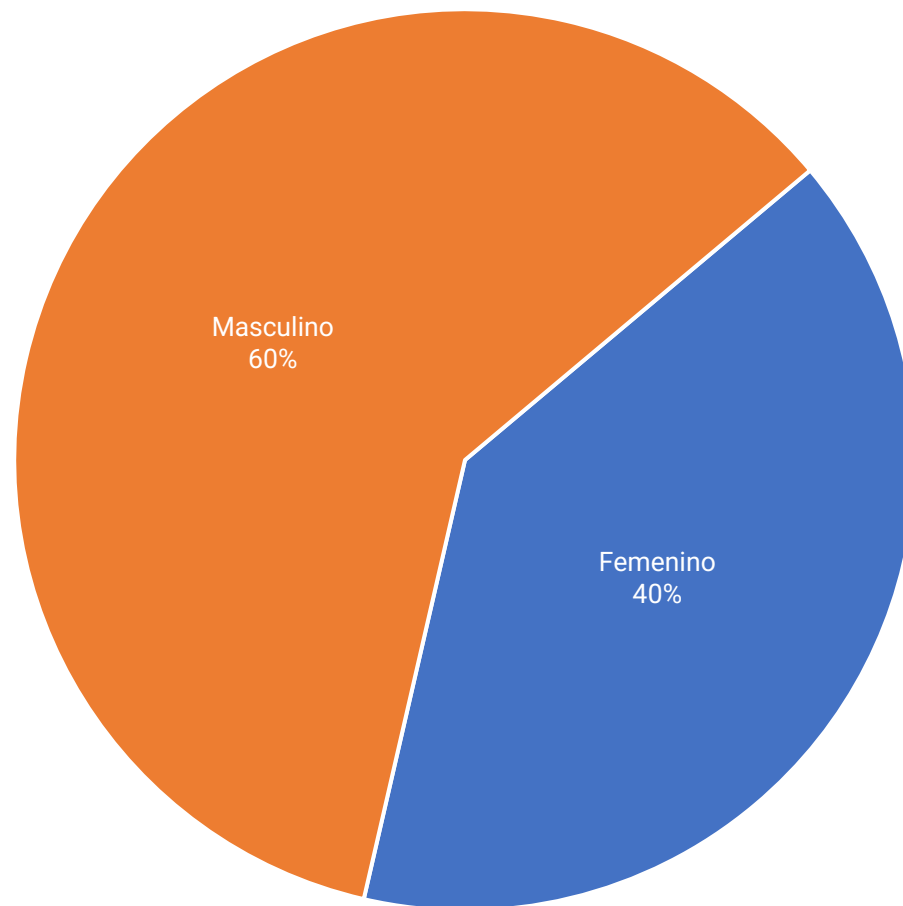
* Base: 50,267 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



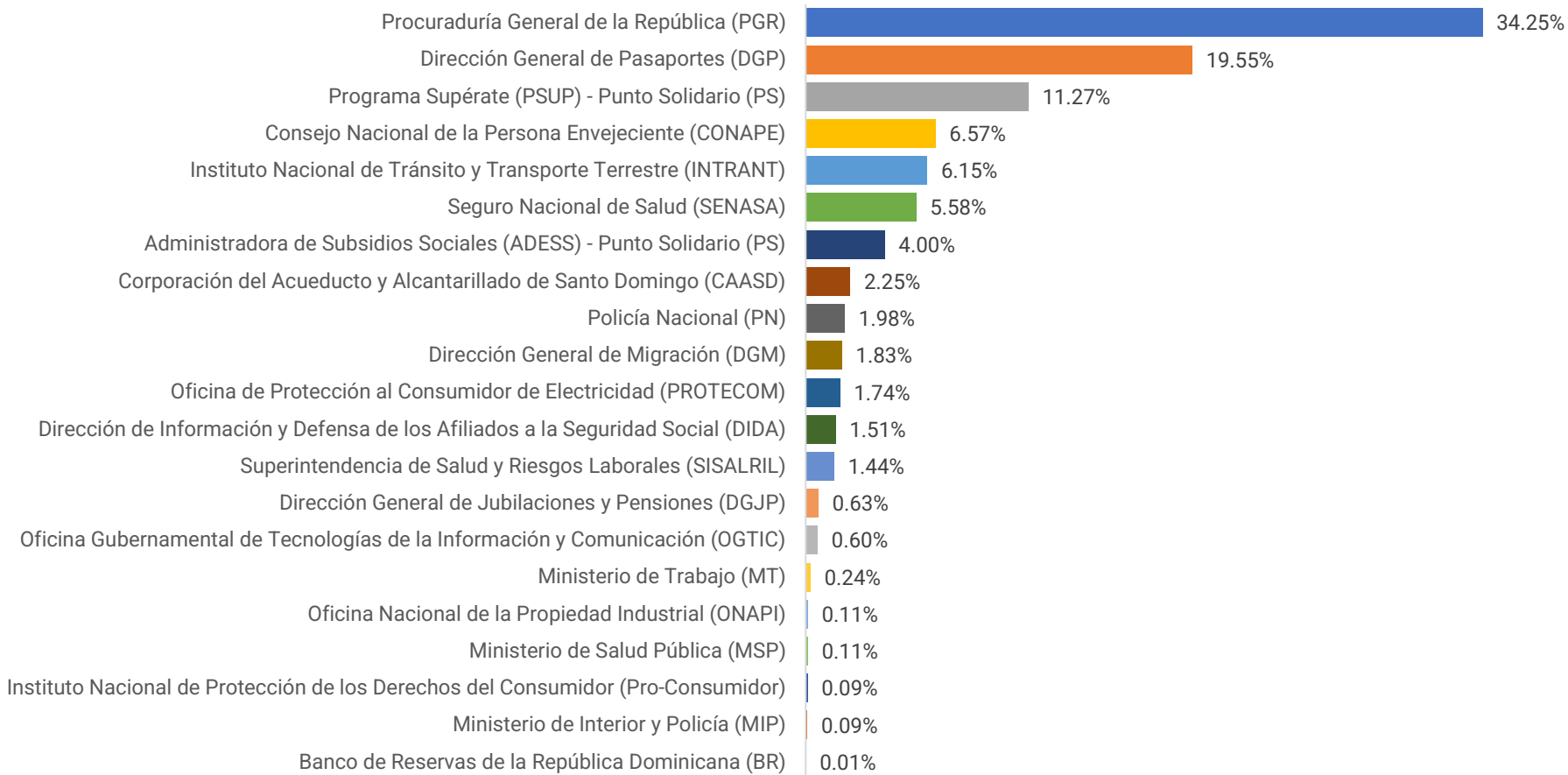
* Base: 64,583 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2026.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



* **Base:** 50,267 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

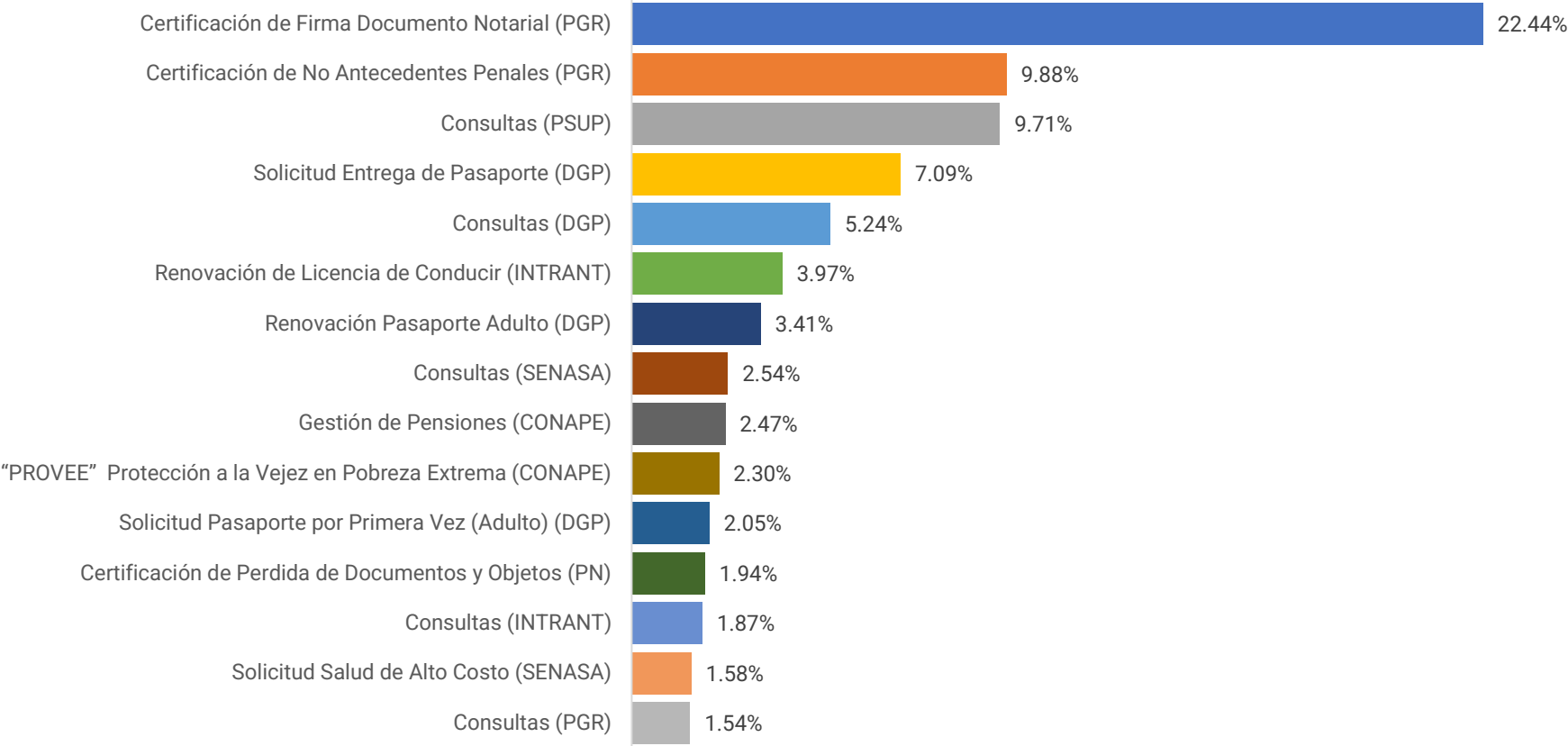
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 17,050 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

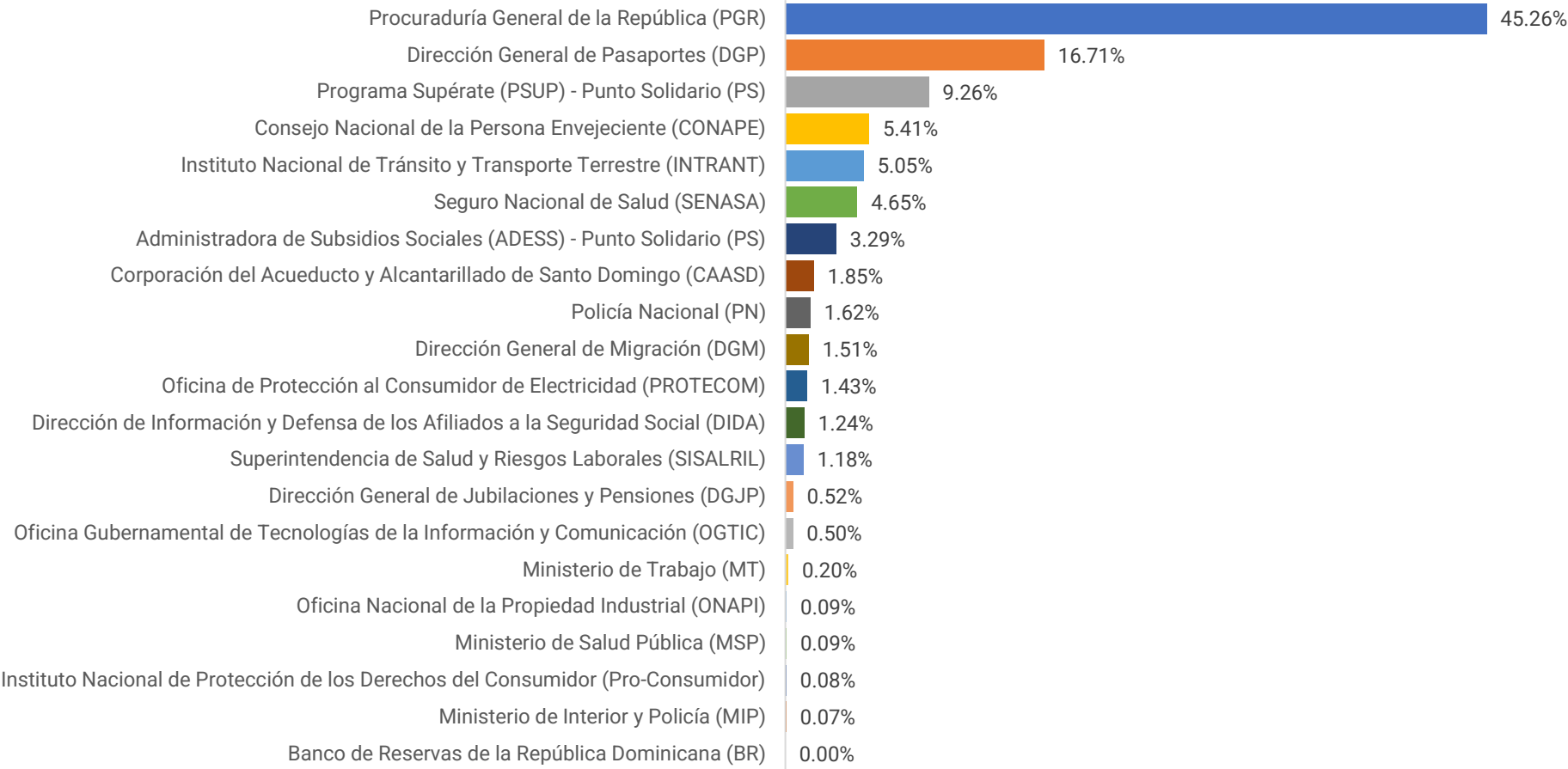
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



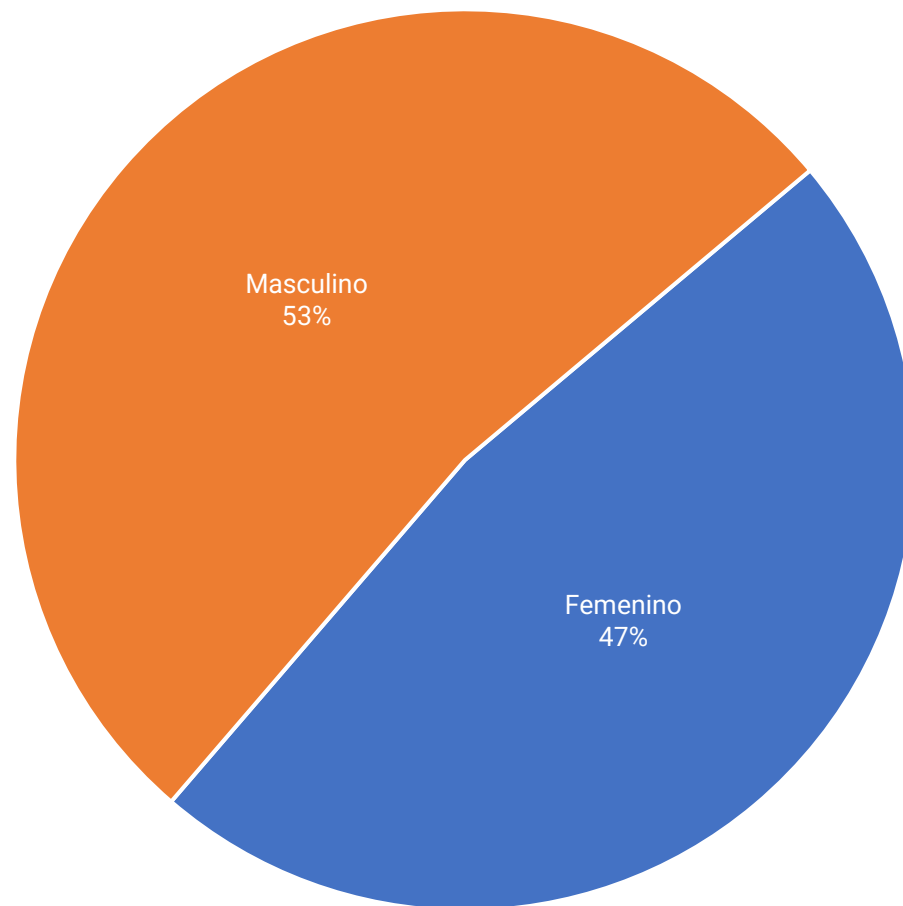
* Base: 17,050 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



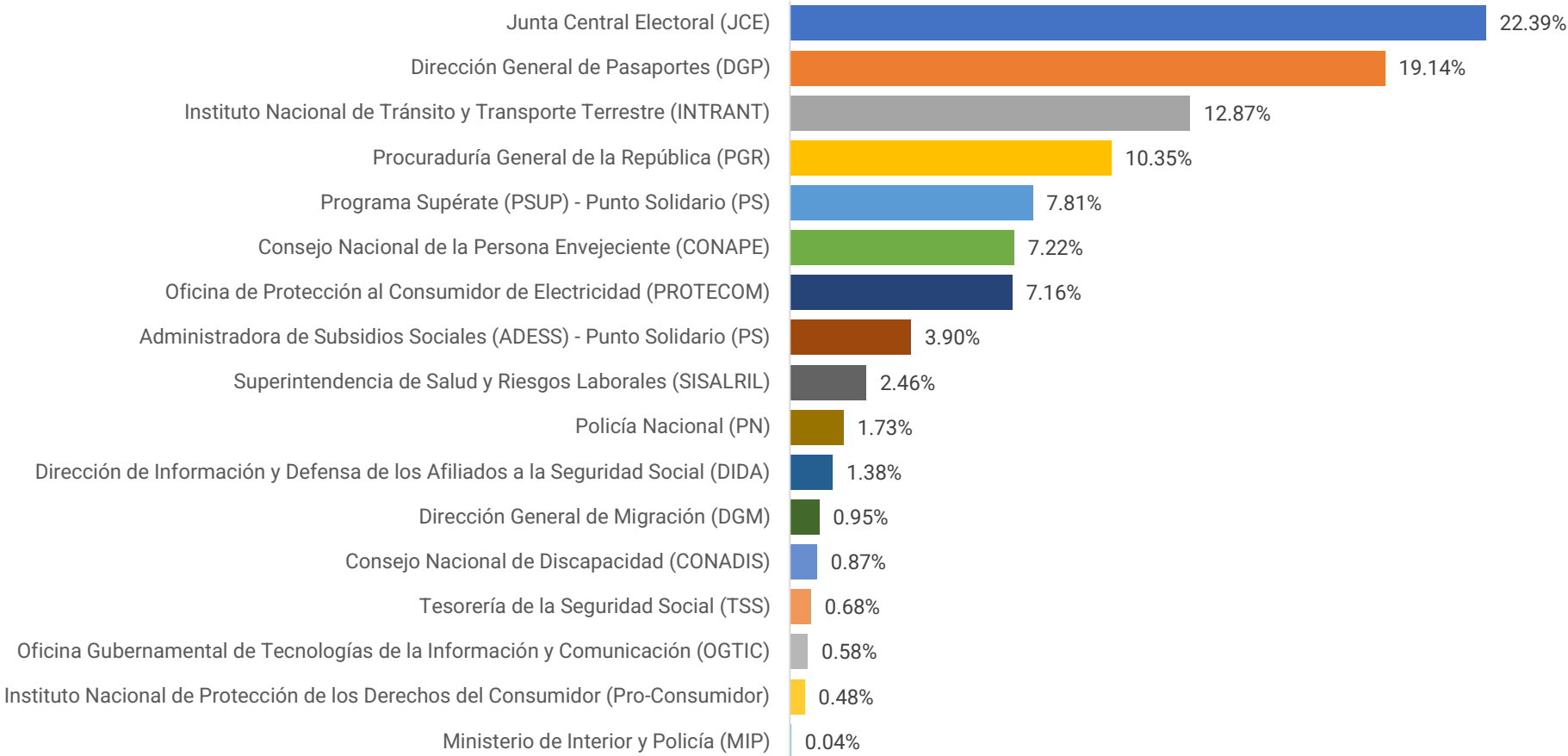
* Base: 20,752 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2026.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



* **Base:** 17,050 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

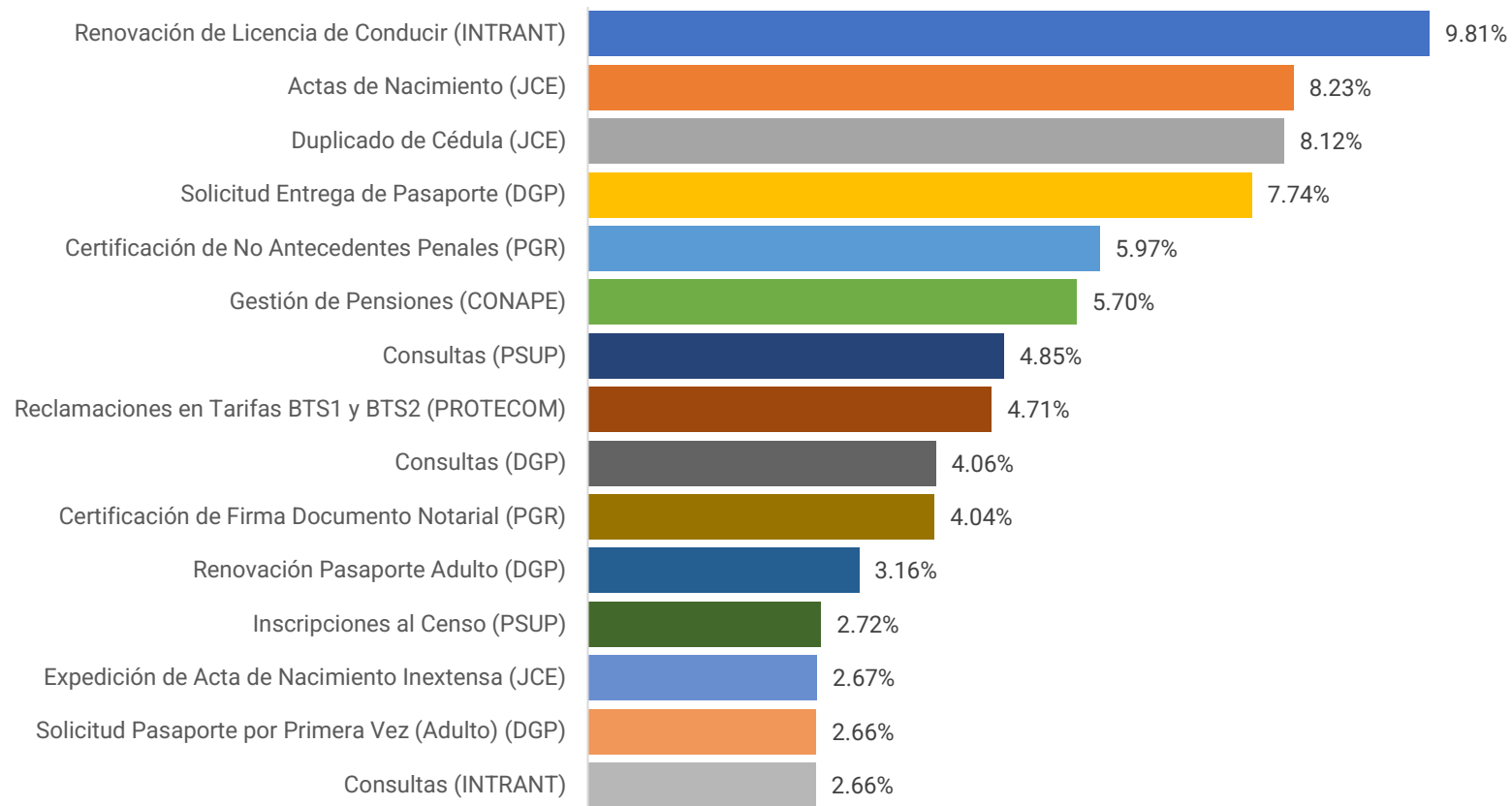
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 31,000 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

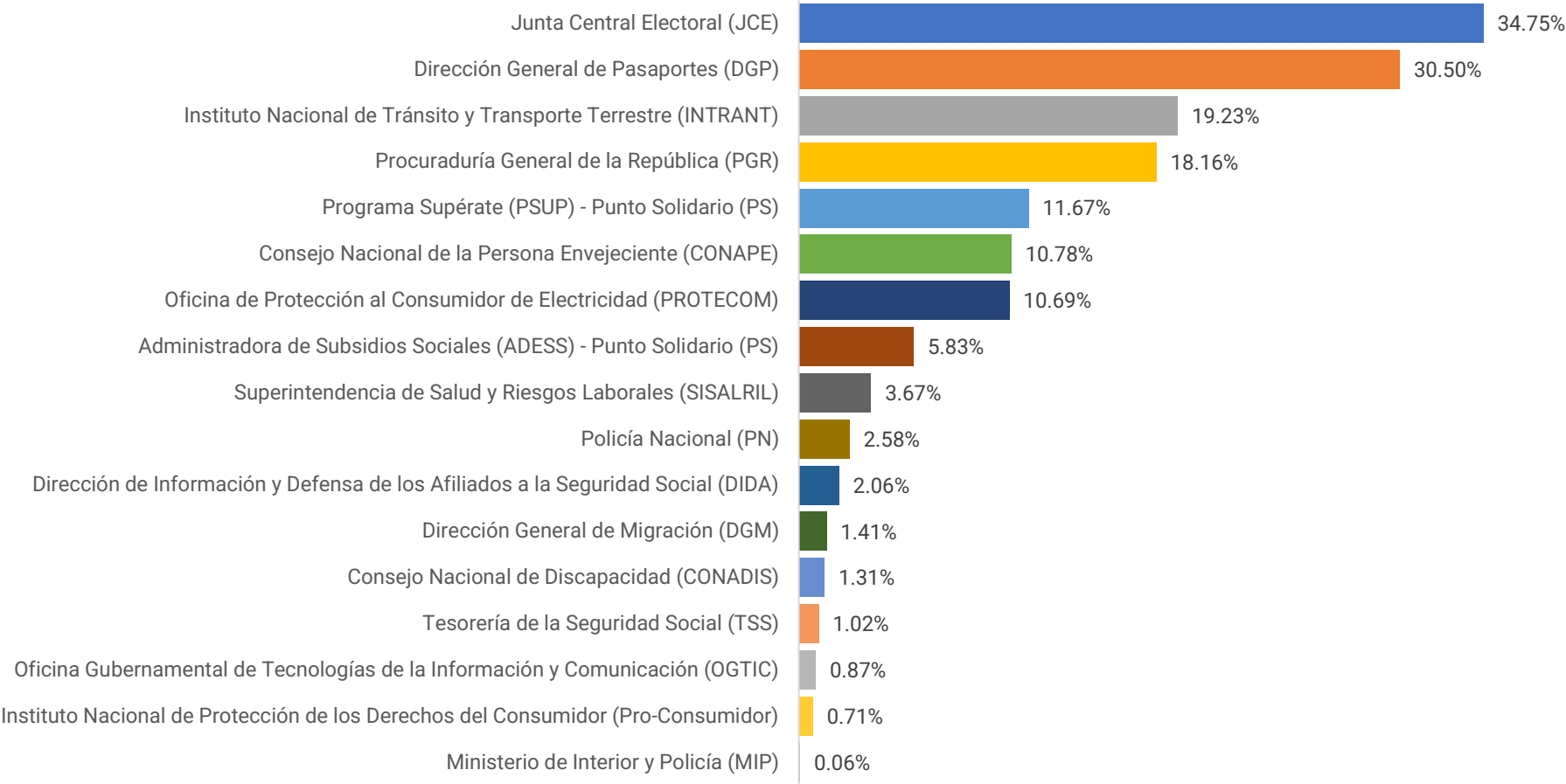
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB San Cristóbal



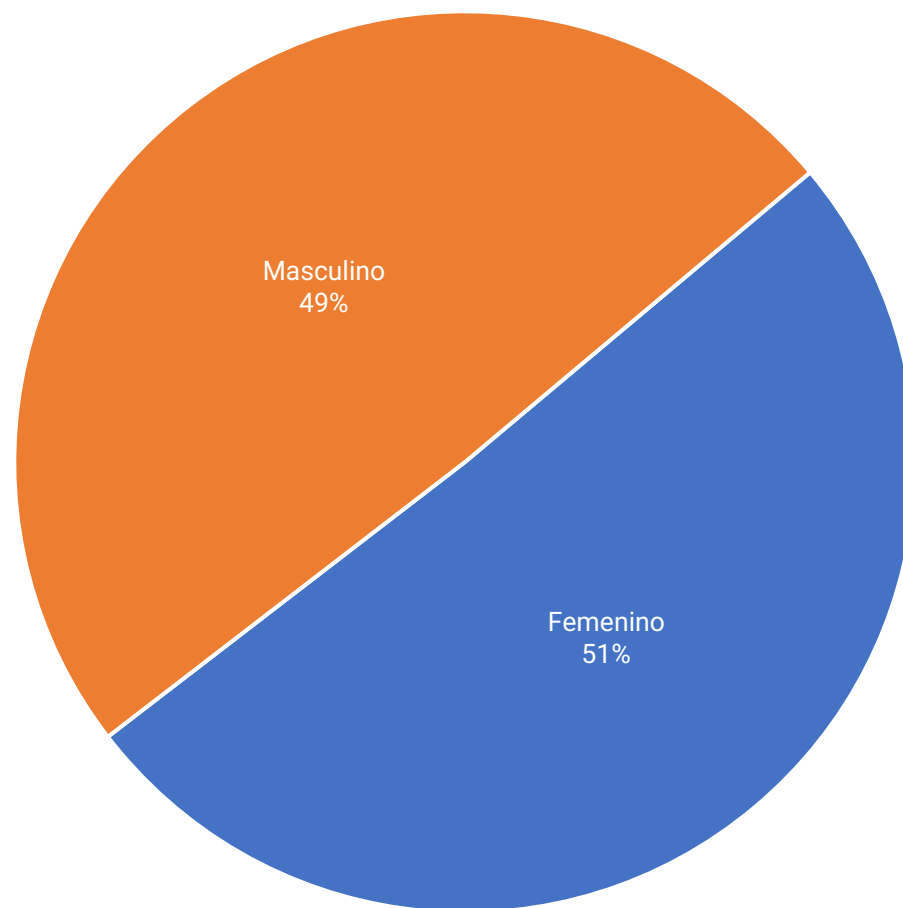
* Base: 31,000 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 32,229 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2026.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* **Base:** 31,000 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2026.



¡MUCHAS GRACIAS!