

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

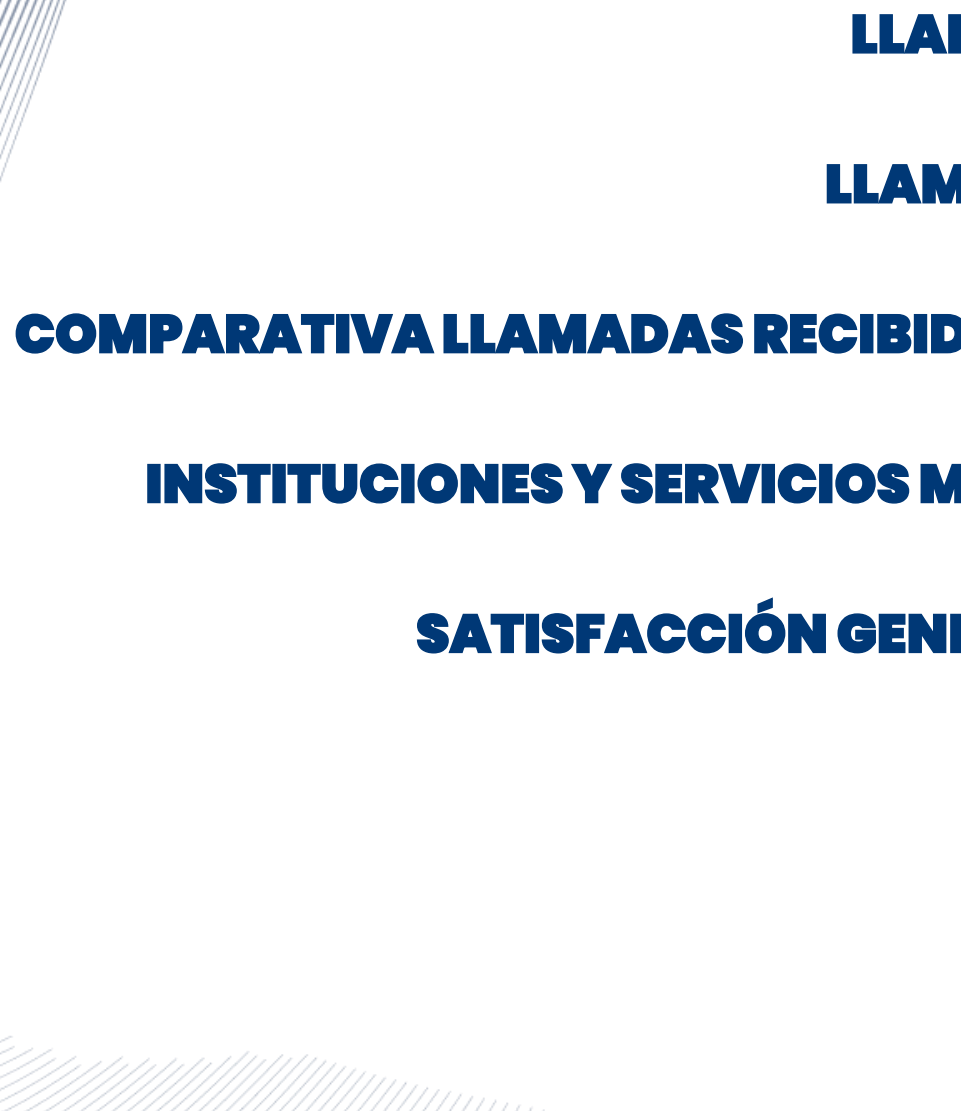
(Trimestre Julio – Septiembre 2025)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





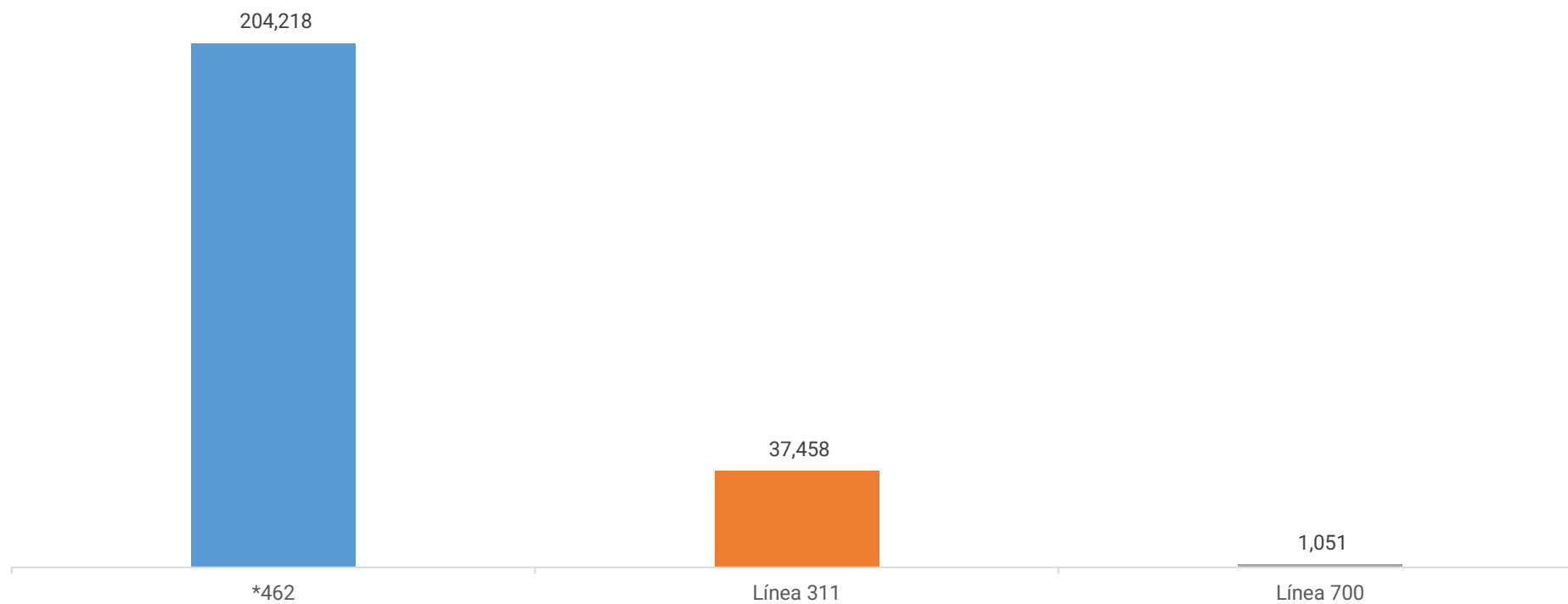
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700** recibió un total de **242,727** llamadas durante el periodo julio-septiembre 2025.

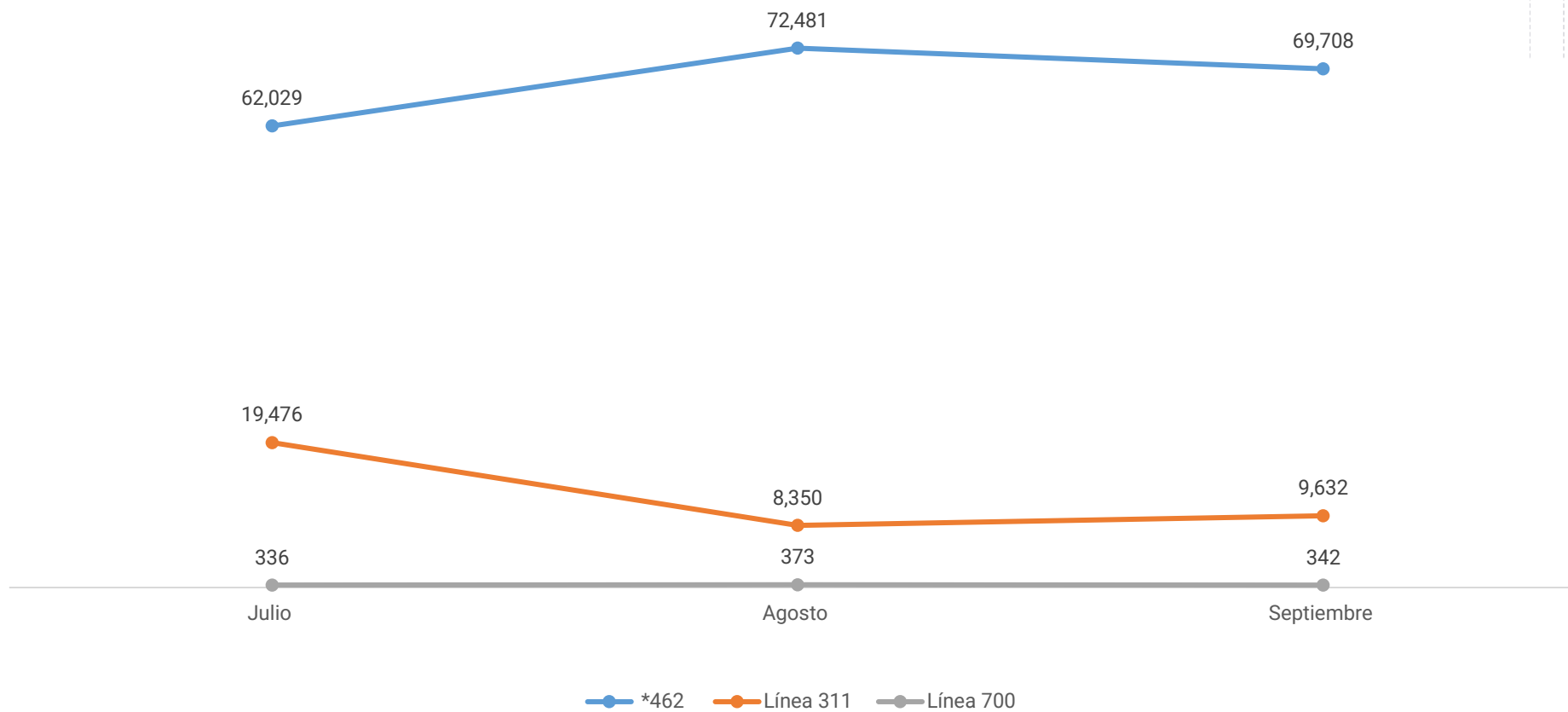
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base: 242,727 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2025.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025

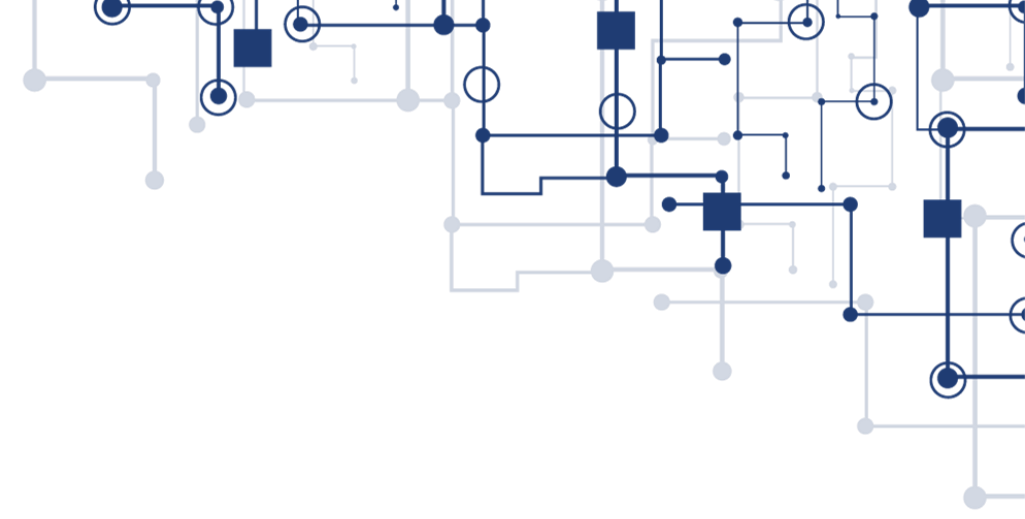




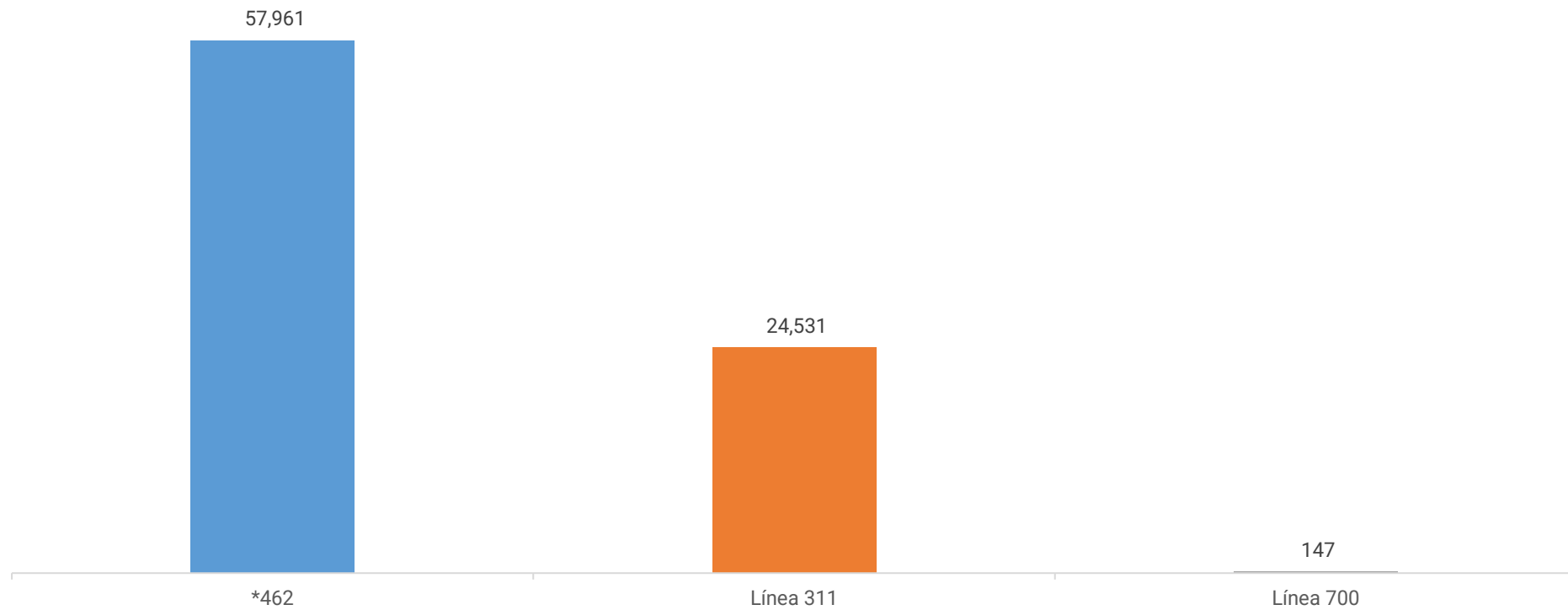
LLAMADAS ATENDIDAS

82,639

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 julio - septiembre 2025.



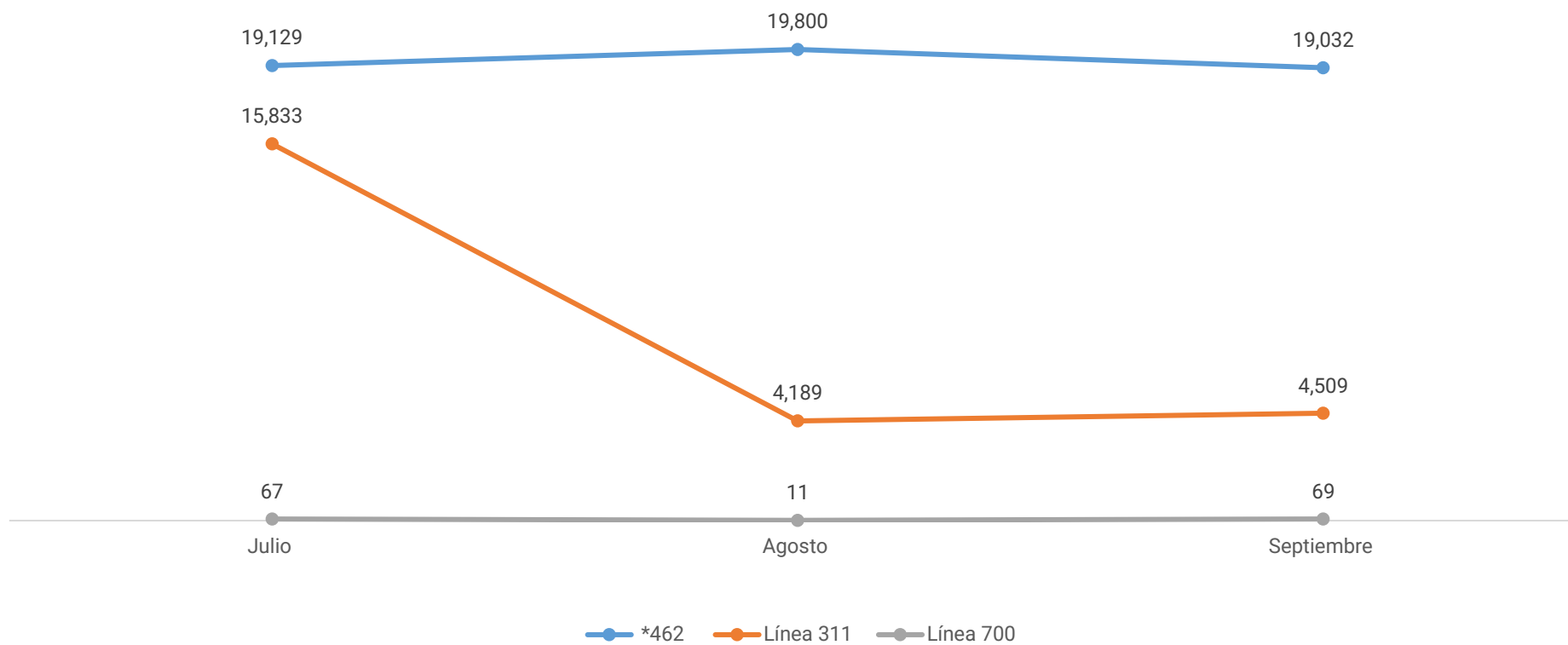
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



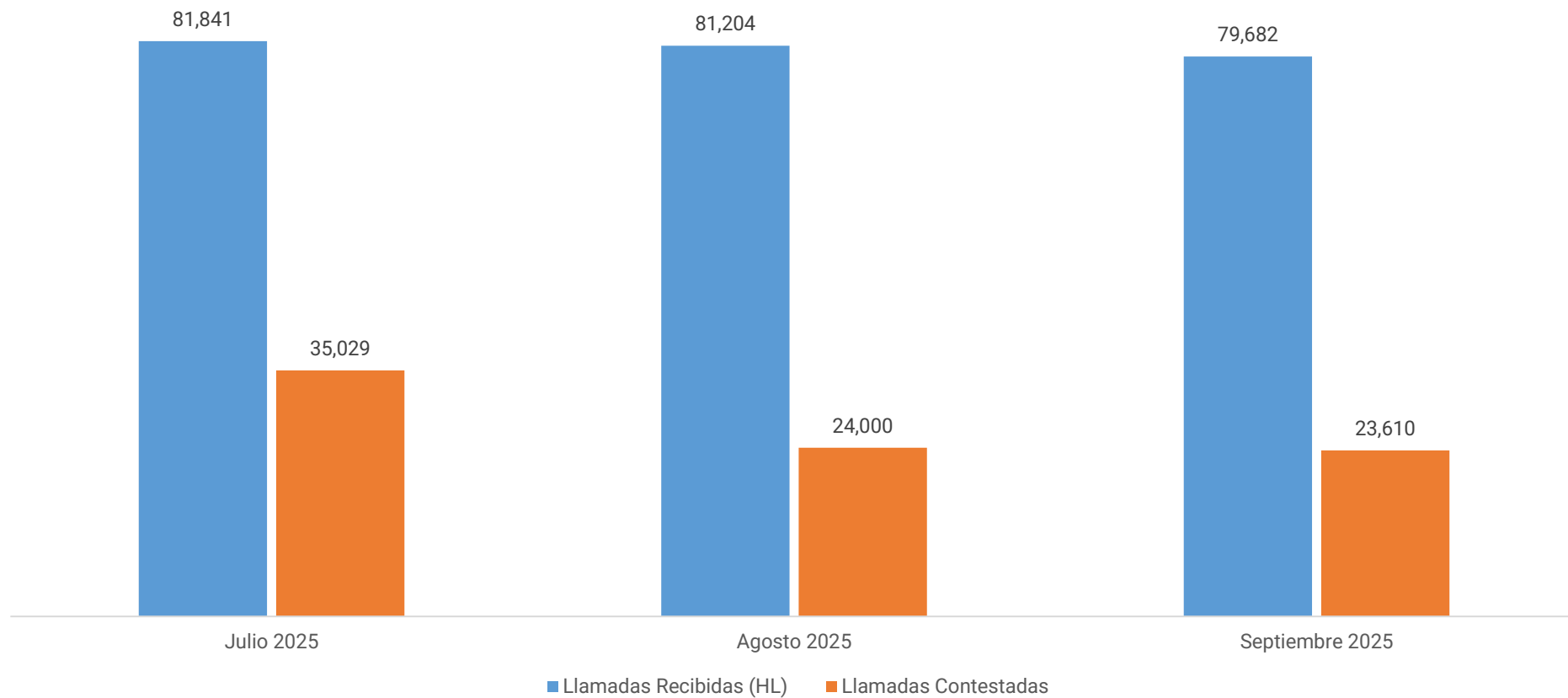
* **Base:** 82,639 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2025

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2025

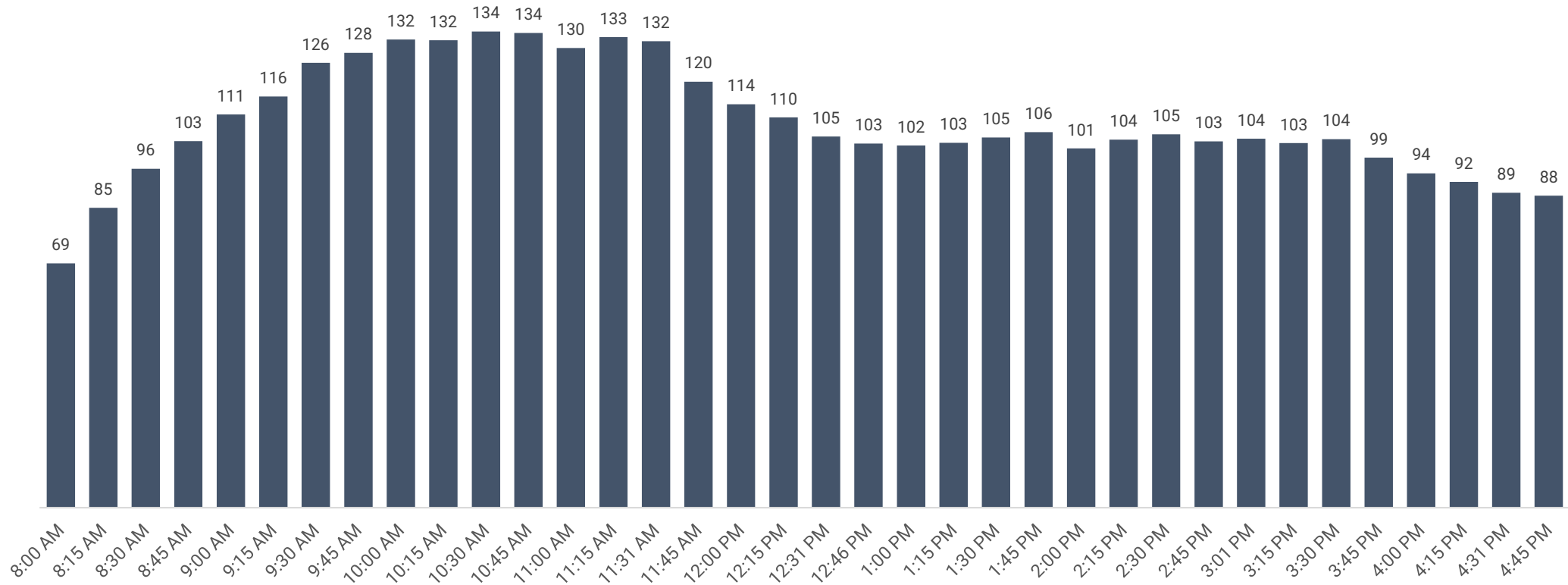


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

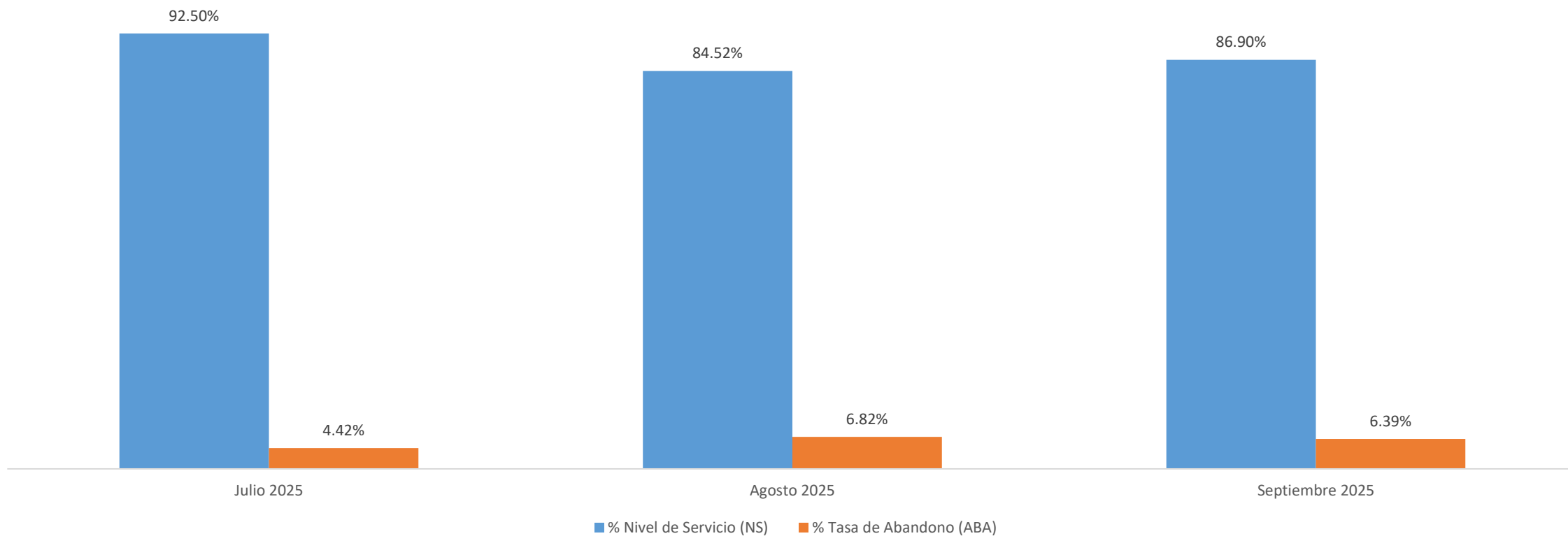


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

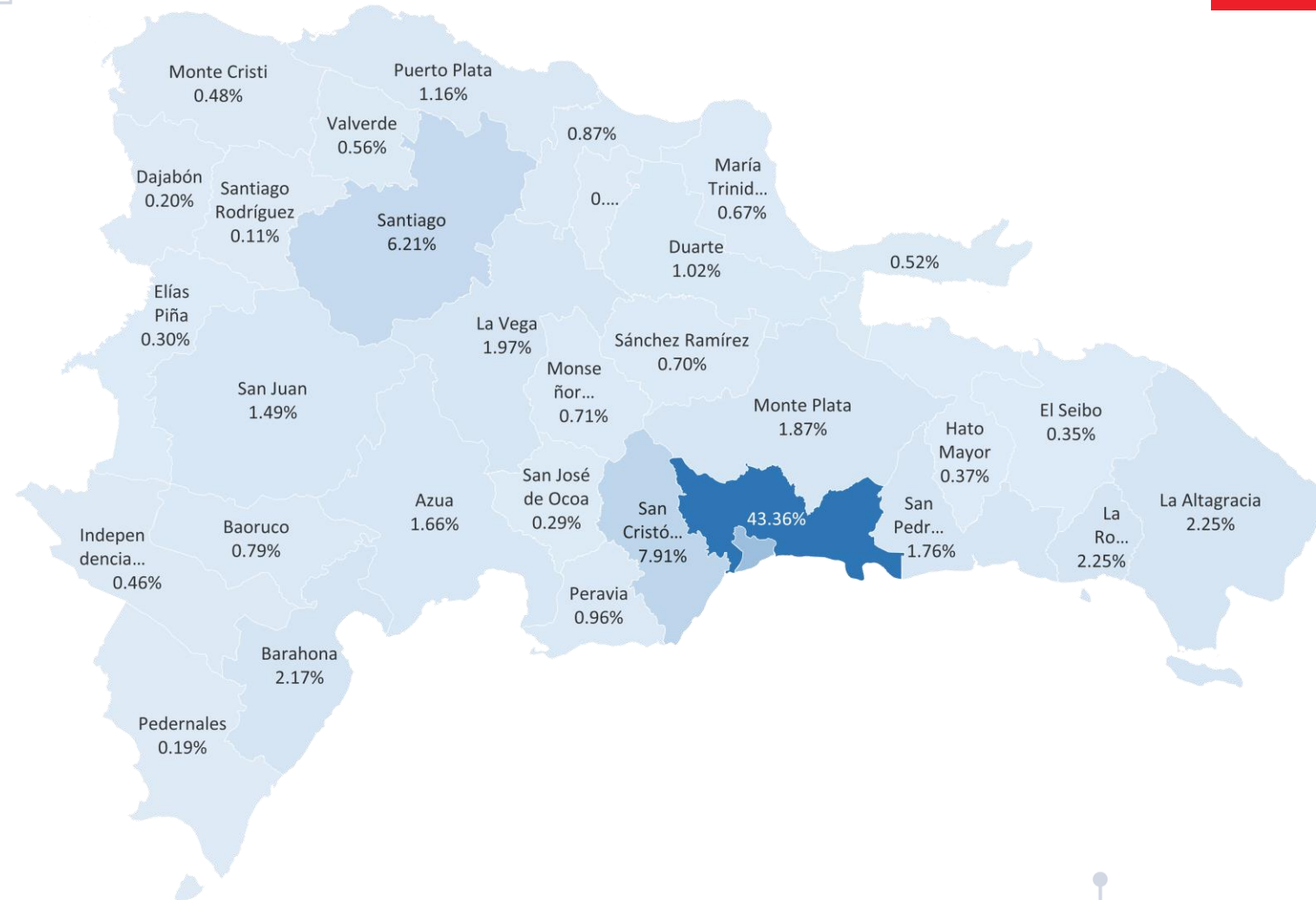
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



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



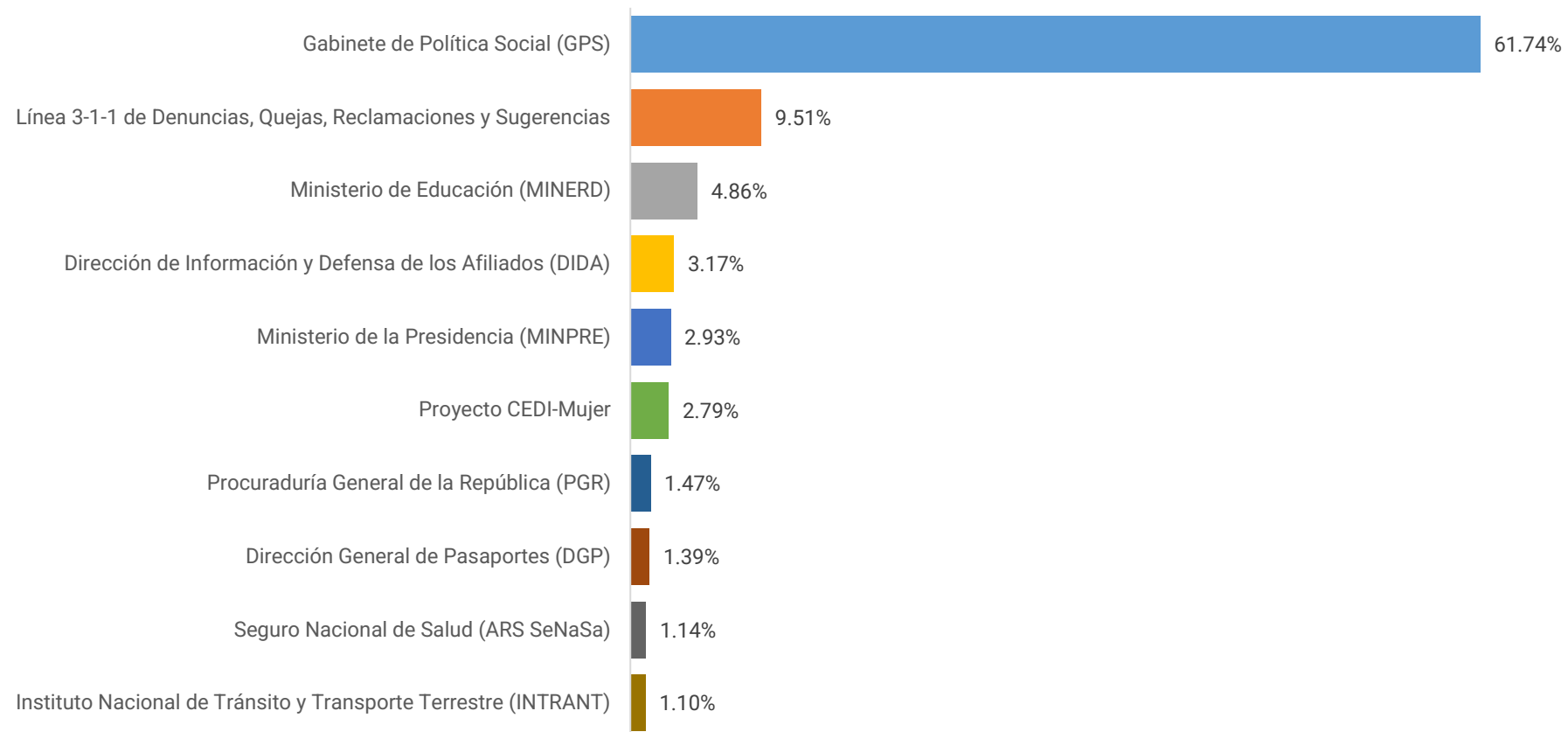
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

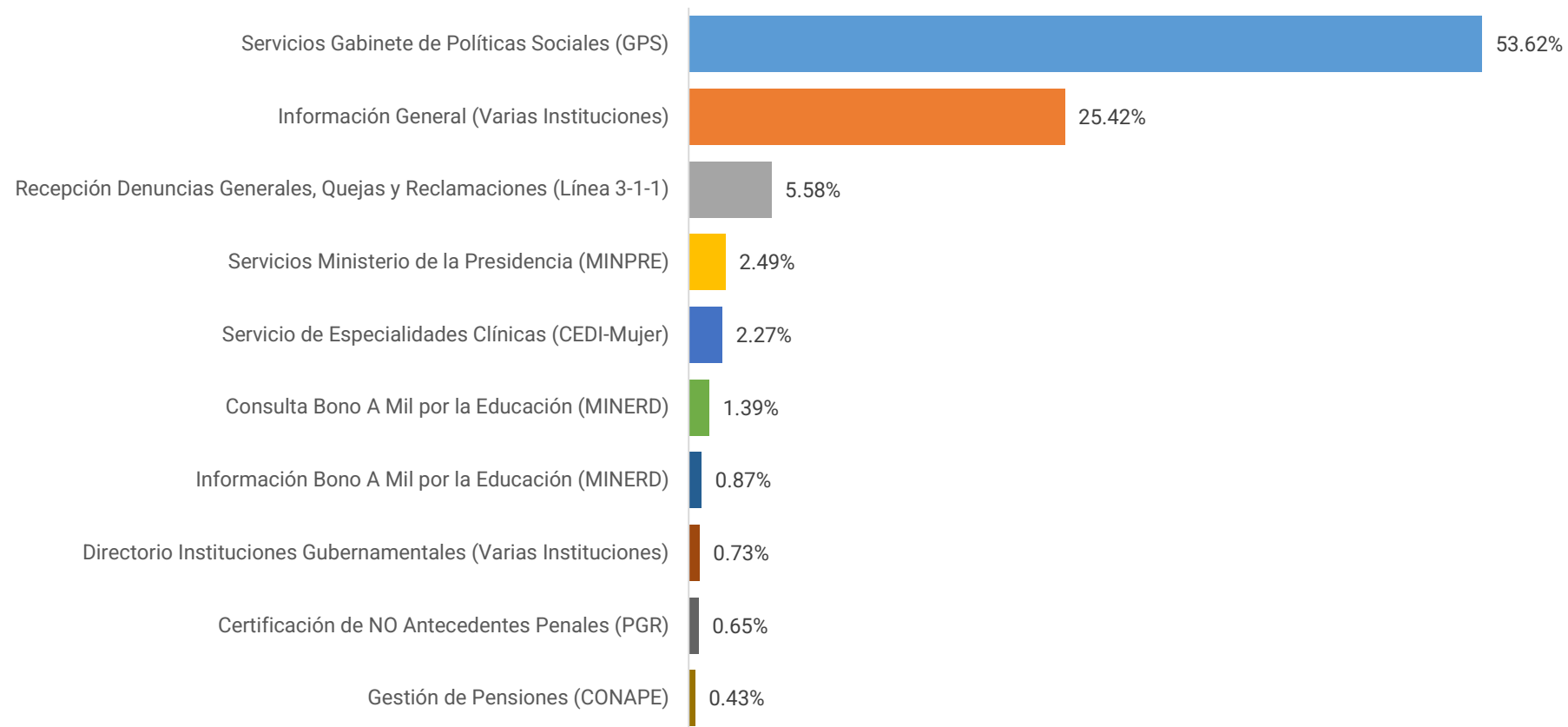
* Base: 30,900 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 30,900 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

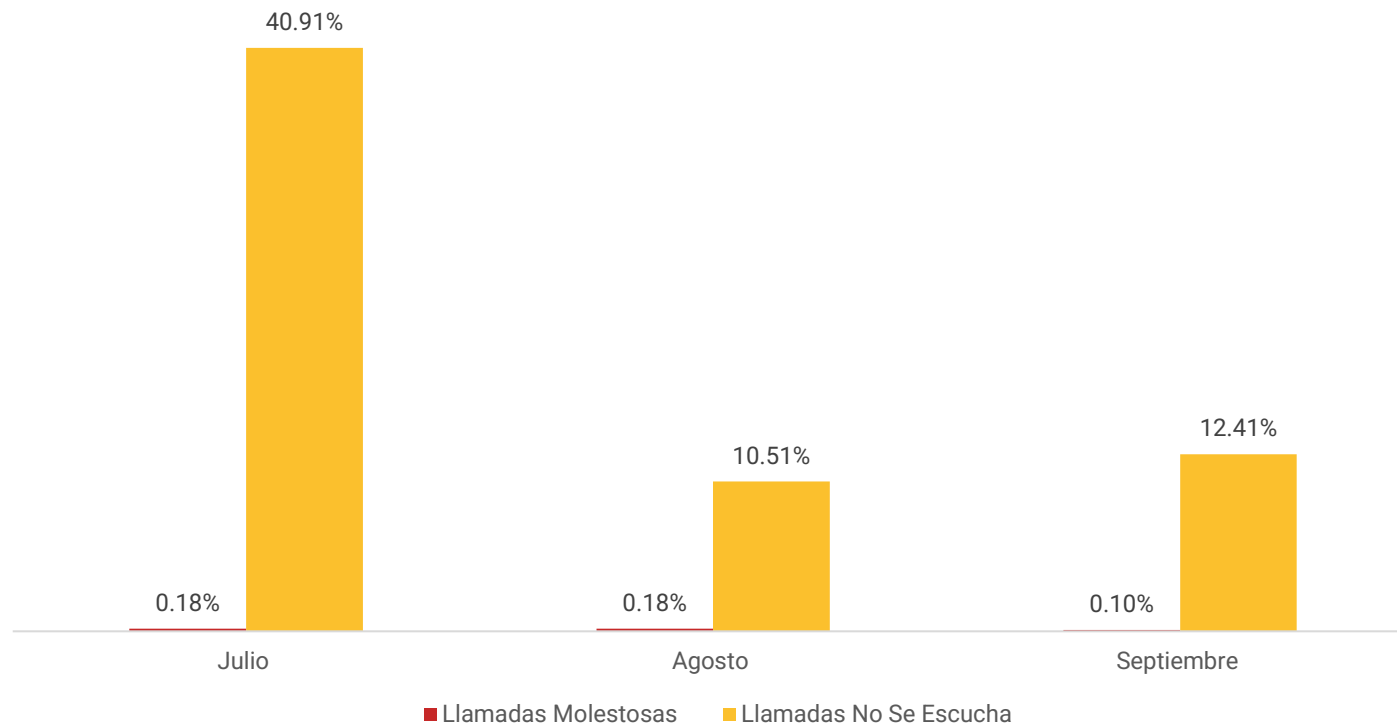


* Base: 30,900 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre julio-septiembre del 2025 fue **82,639**, de estas **19,913** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **19,784** fueron categorizadas como **Llamadas No Se Escucha** y las restantes **129** corresponden a **Molestosas**.

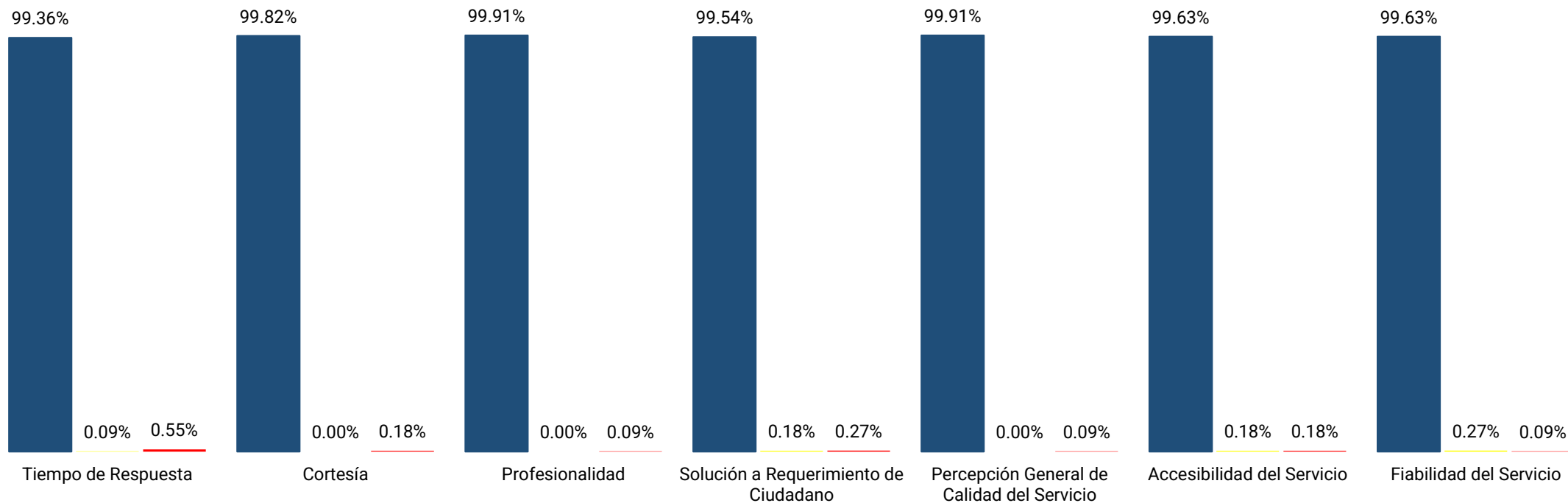


SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

■ Muy Bueno - Bueno ■ Regular ■ Malo - Muy Malo

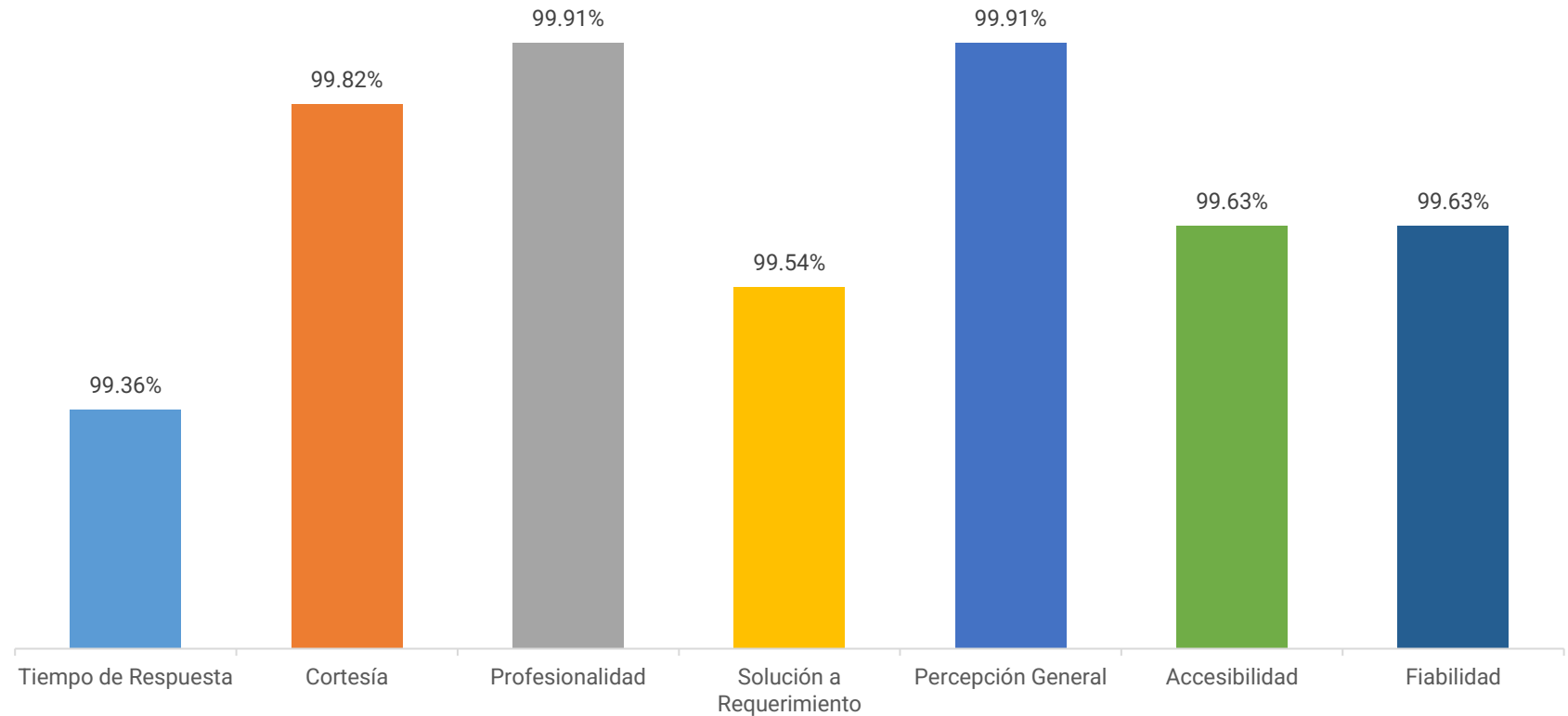


* Base: 1,092 encuestados, 6% por debajo de la meta del periodo julio-septiembre 2025.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.69%

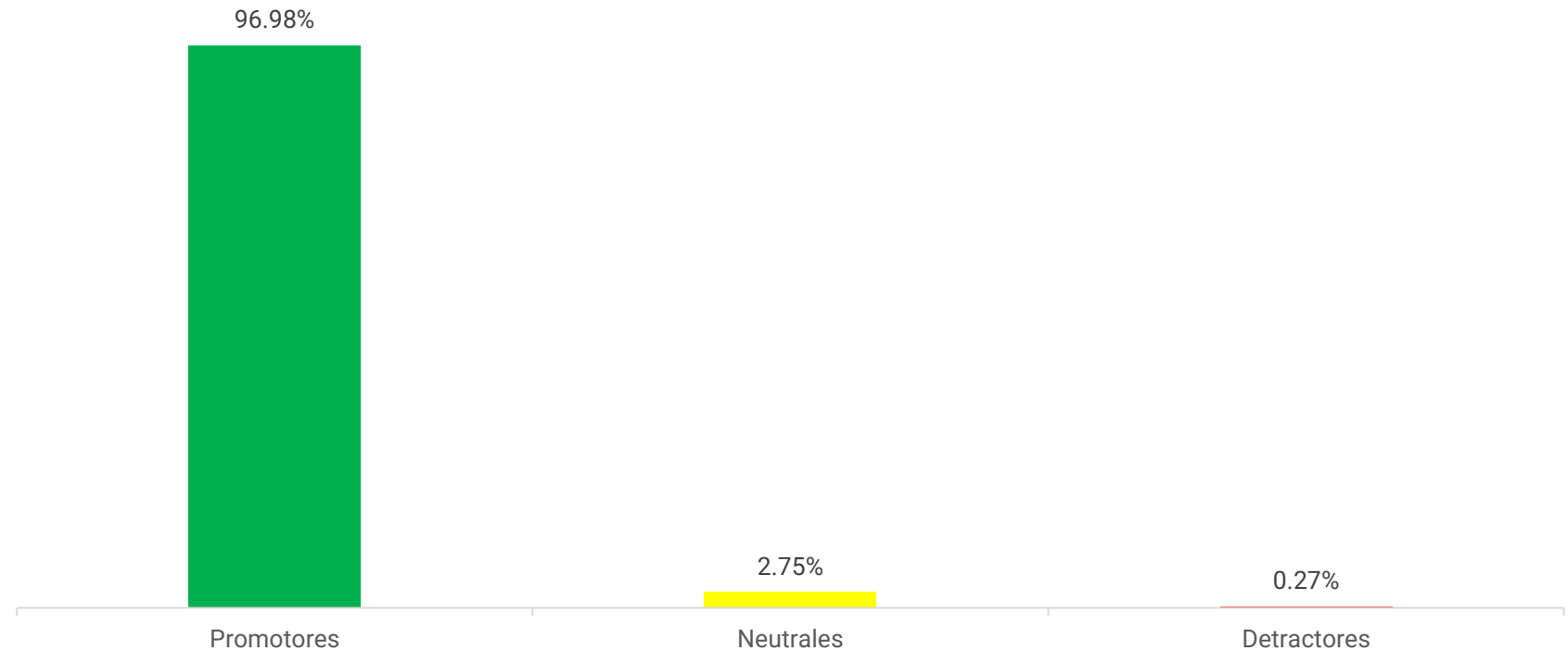


* Base: 1,092 encuestados, 6% por debajo de la meta del periodo julio-septiembre 2025.

Índice del Promotor Neto (NPS)

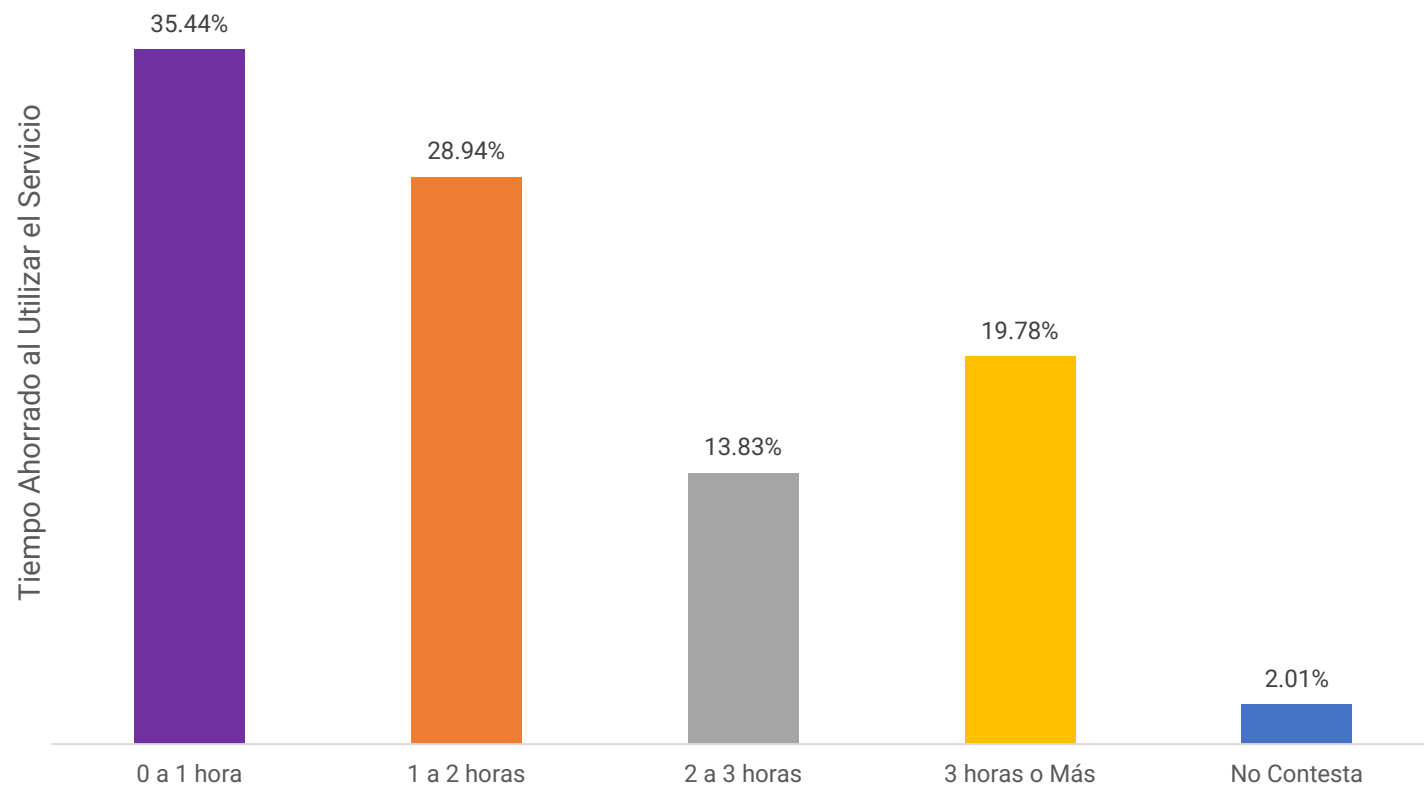
Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

96.70%



* Base: 1,092 encuestados, 6% por debajo de la meta del periodo julio-septiembre 2025.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



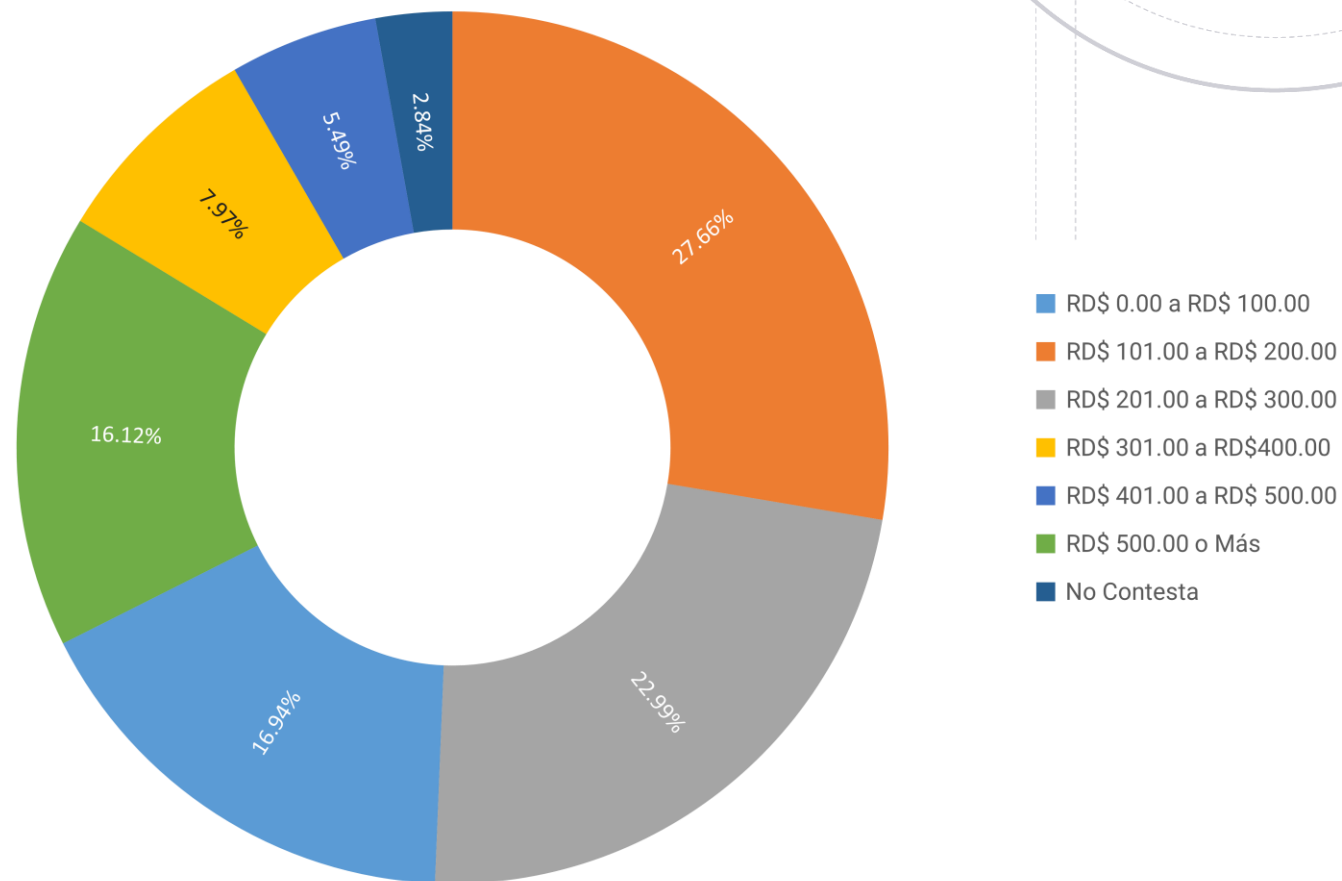
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 20% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 35% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 29% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 14% 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 2% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

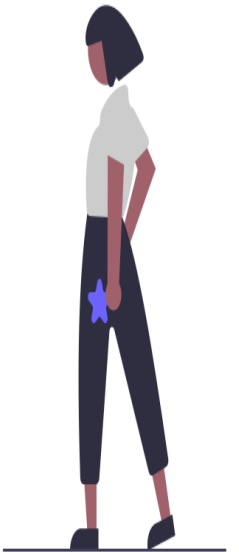
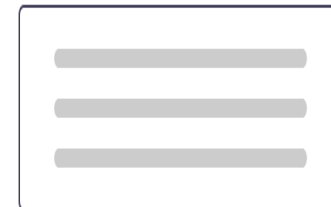
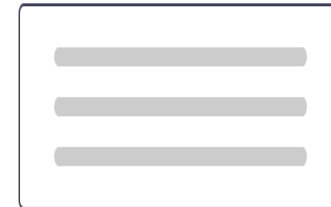
De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 16% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 17%, 27%, 23%, y 14% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$0.00 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 3% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

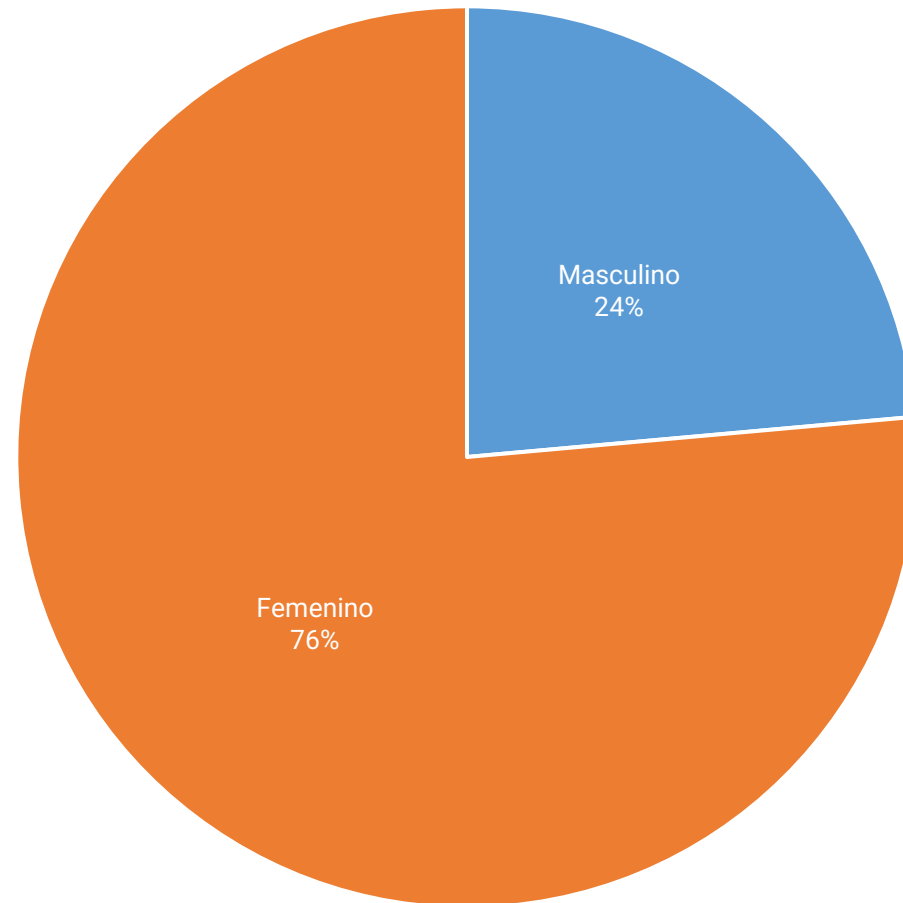


Comentario de los Encuestados

Con base en los comentarios recopilados, se evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, quienes valoraron positivamente aspectos como la **rapidez**, **eficiencia** y **cortesía** del personal. Expresiones como “**todo excelente**”, “**muy buen servicio**” y “**todo bien**” fueron recurrentes, lo que refleja una percepción general favorable. También se destacaron frases que reconocen la utilidad del servicio remoto, evitando traslados a oficinas físicas. Sin embargo, algunos usuarios sugirieron oportunidades de mejora, como reducir el **tiempo de espera**. En términos generales, el servicio fue calificado como **eficaz**, **accesible** y **bien valorado** por la ciudadanía.

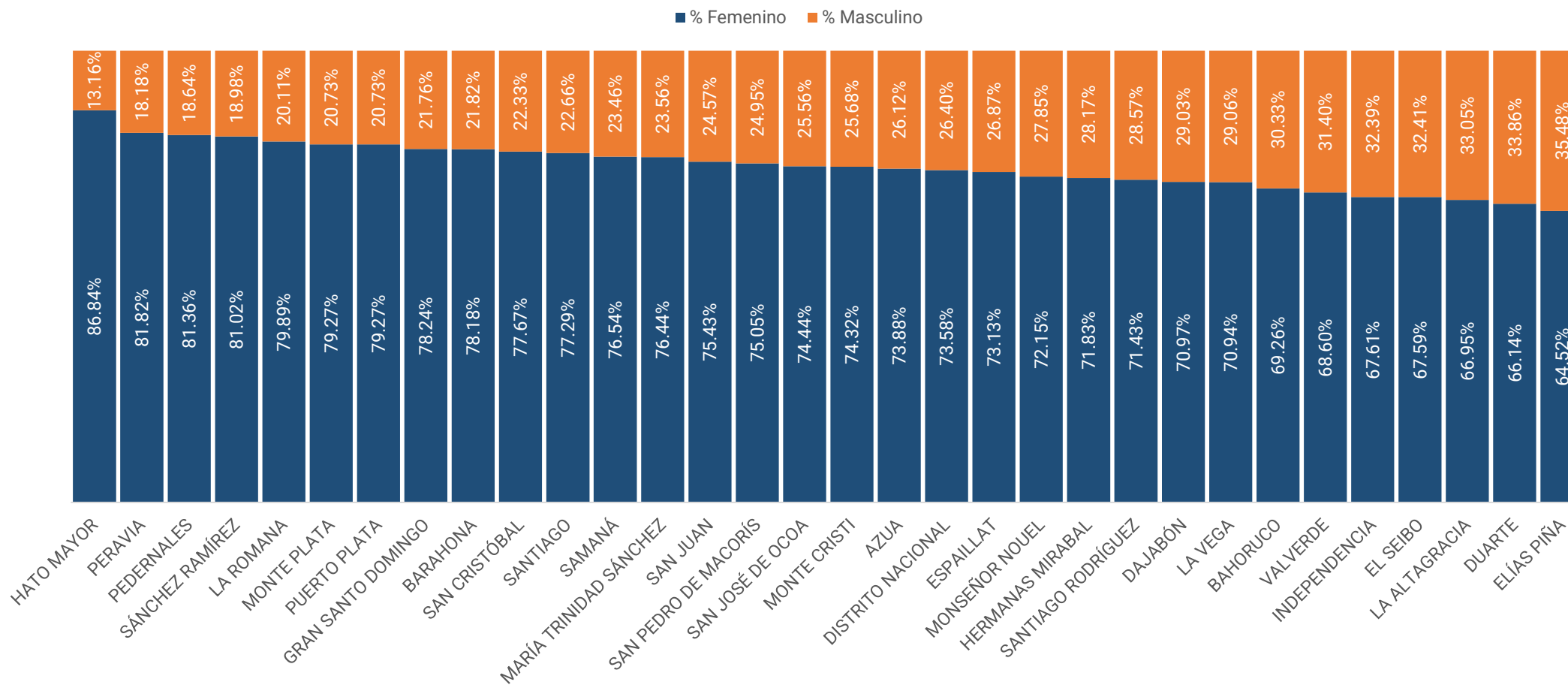


LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 30,900 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL



* Base: 30,900 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

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

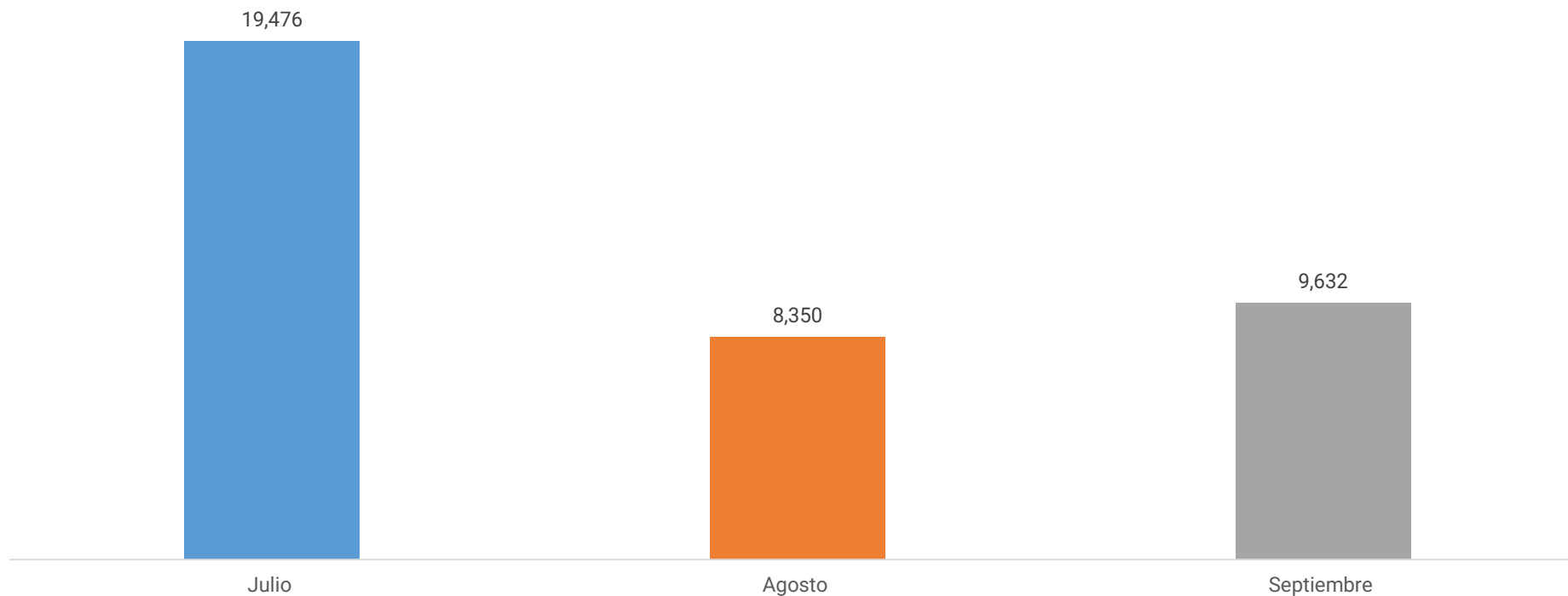
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

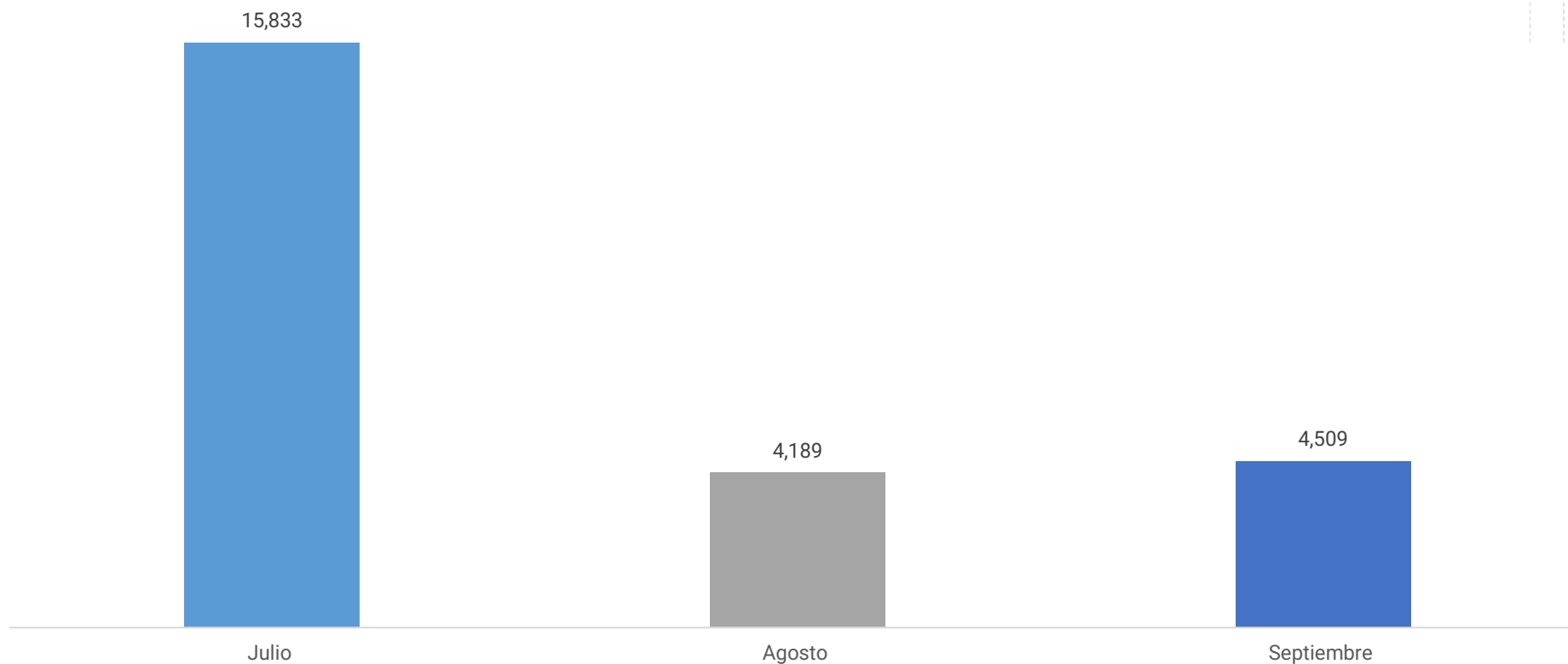
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República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

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



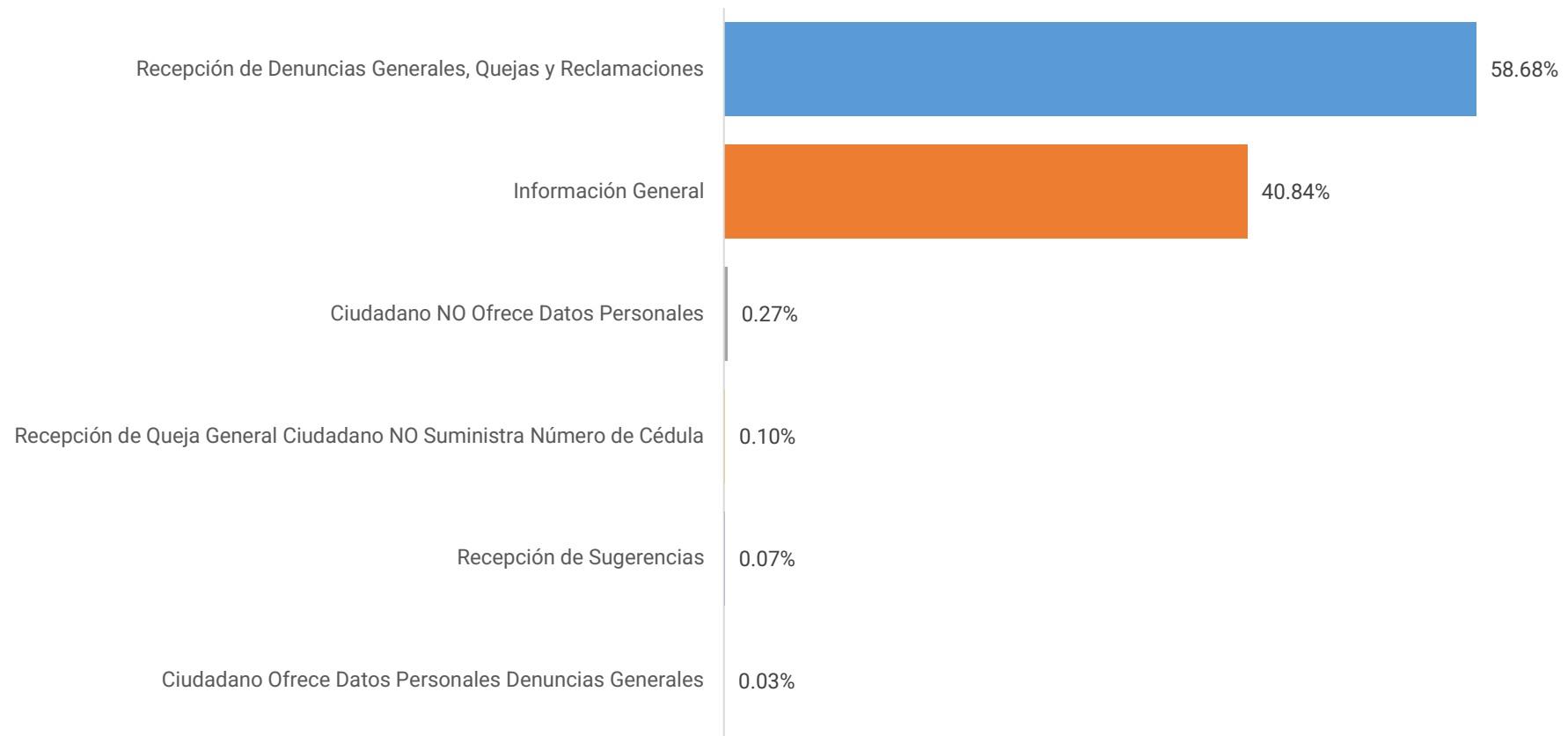
* **Base:** 37,458 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2025.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



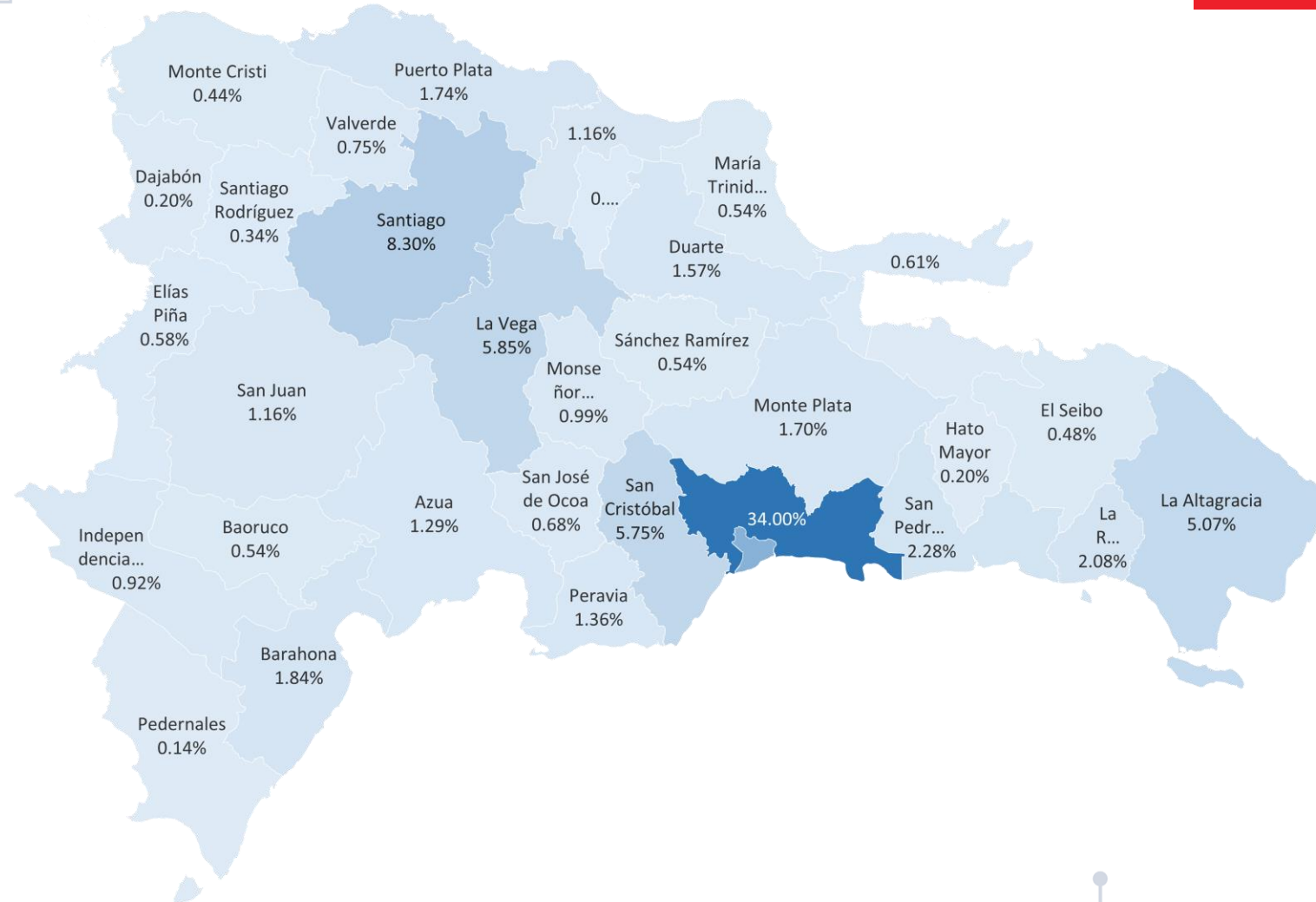
* Base: 24,531 Llamadas Atendidas durante el julio-septiembre 2025.

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



* Base: 2,938 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

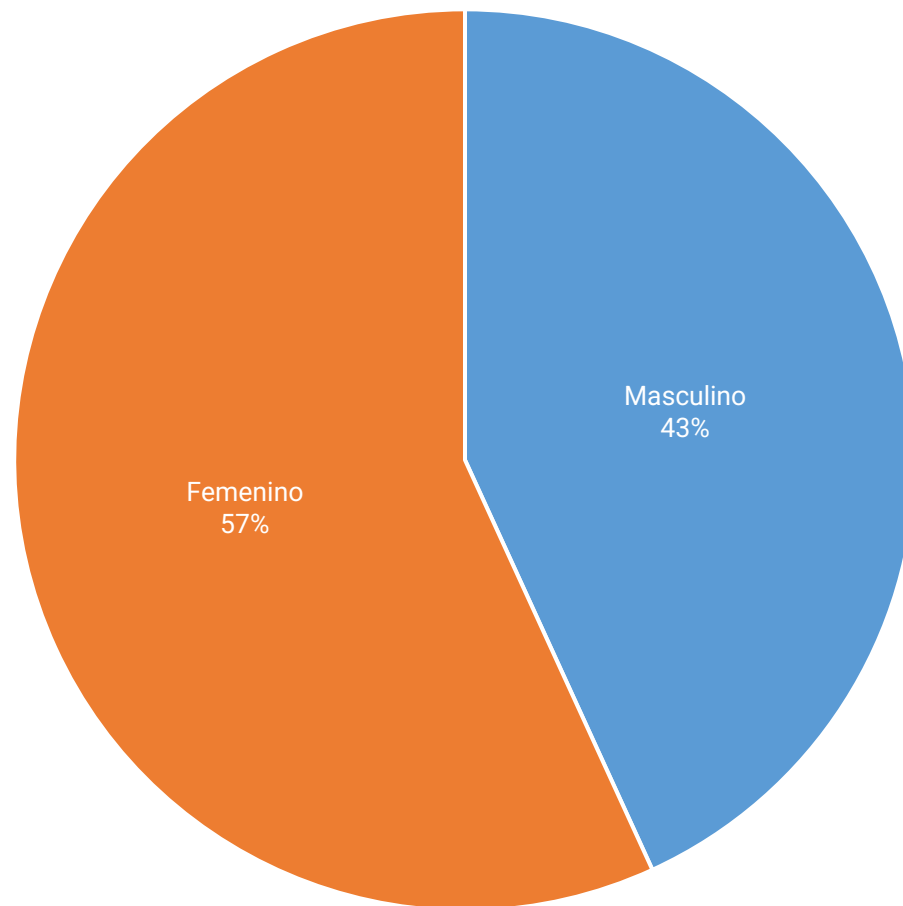
Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

* Base: 2,938 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

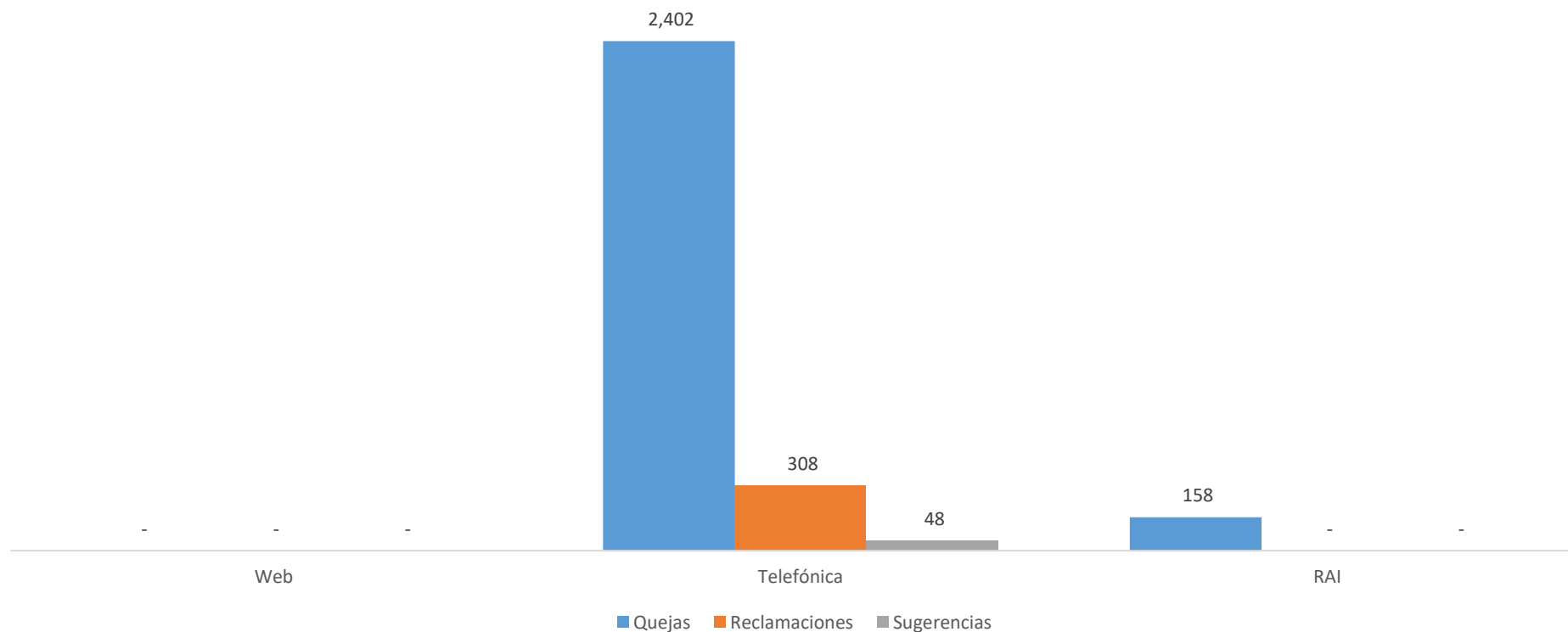
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 2,938 Servicios Ofertados durante el periodo julio-septiembre 2025.

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

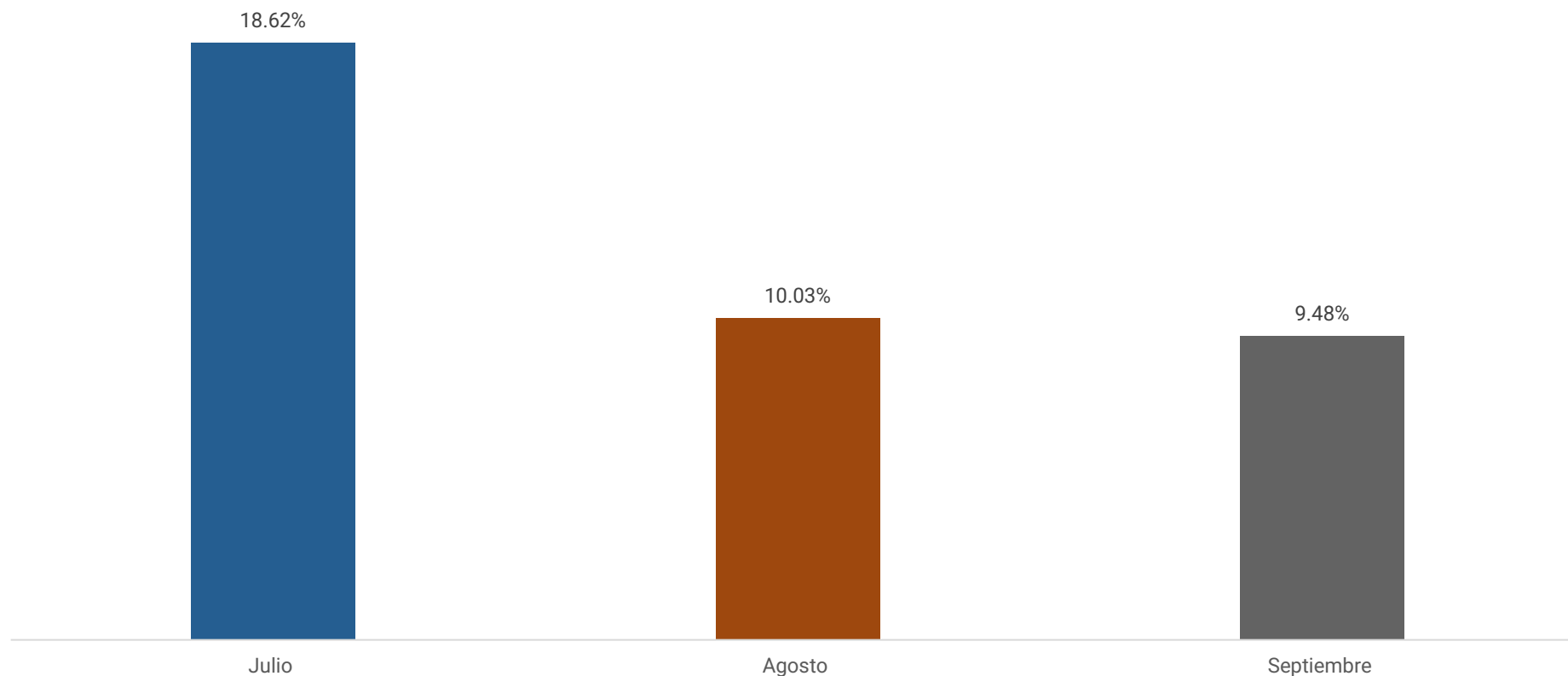
Desglose por Tipo



* Base: 2,916 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio-septiembre 2025.

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

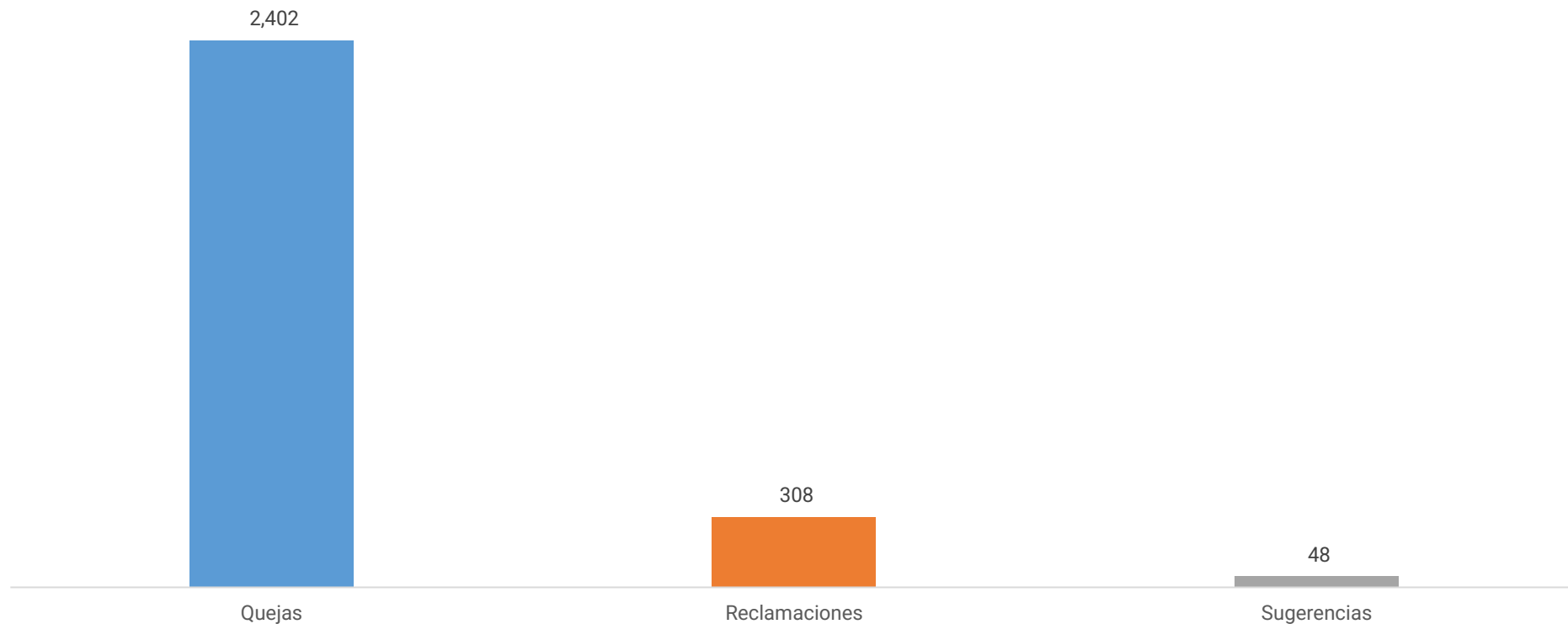
Desglose por mes del 2025



* Base: 2,916 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo julio-septiembre 2025.

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

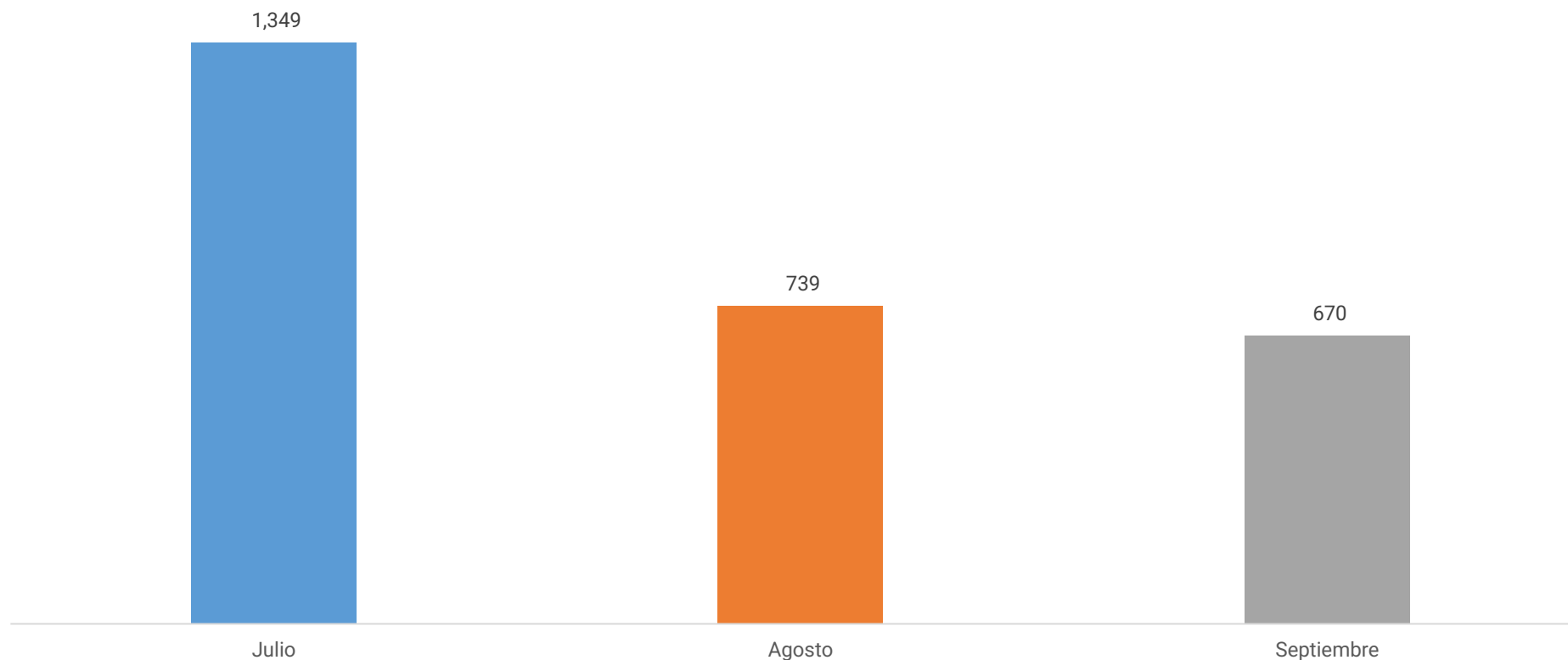
Desglose por Tipo



* Base: 2,758 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo julio-septiembre 2025.

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

Desglose por mes del 2025



* Base: 2,758 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo julio-septiembre 2025.

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

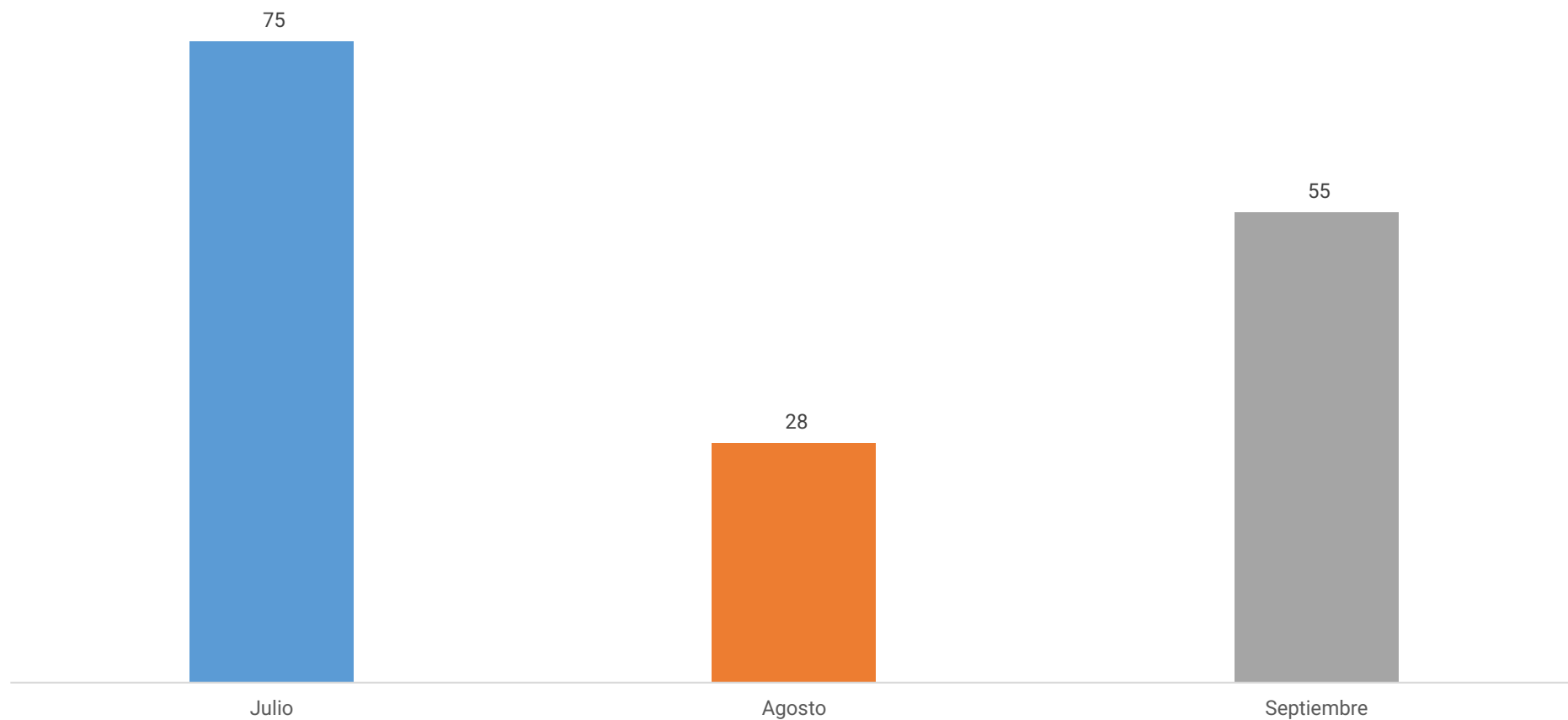
Desglose por Tipo



* Base: 158 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo julio-septiembre 2025.

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

Desglose por mes del 2025



* Base: 158 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo julio-septiembre 2025.



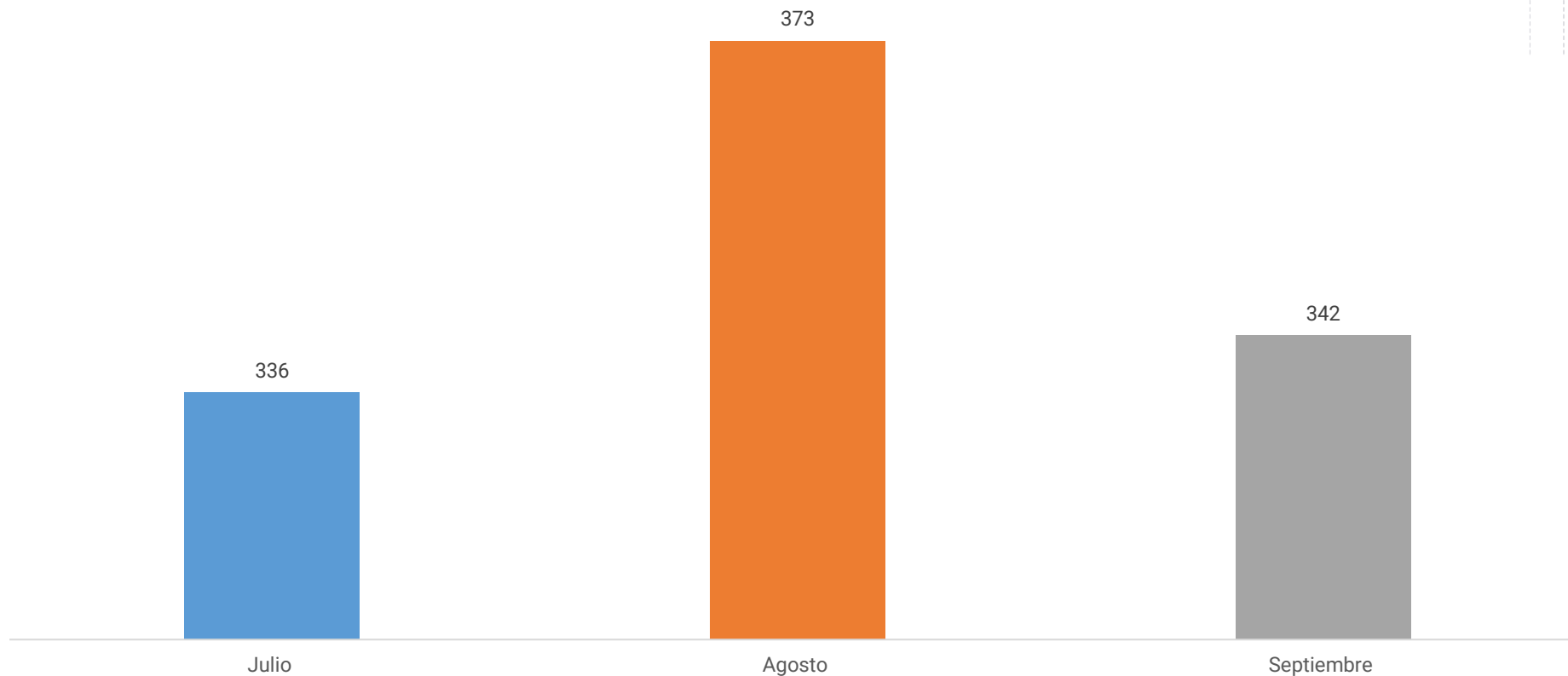
¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

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.

x

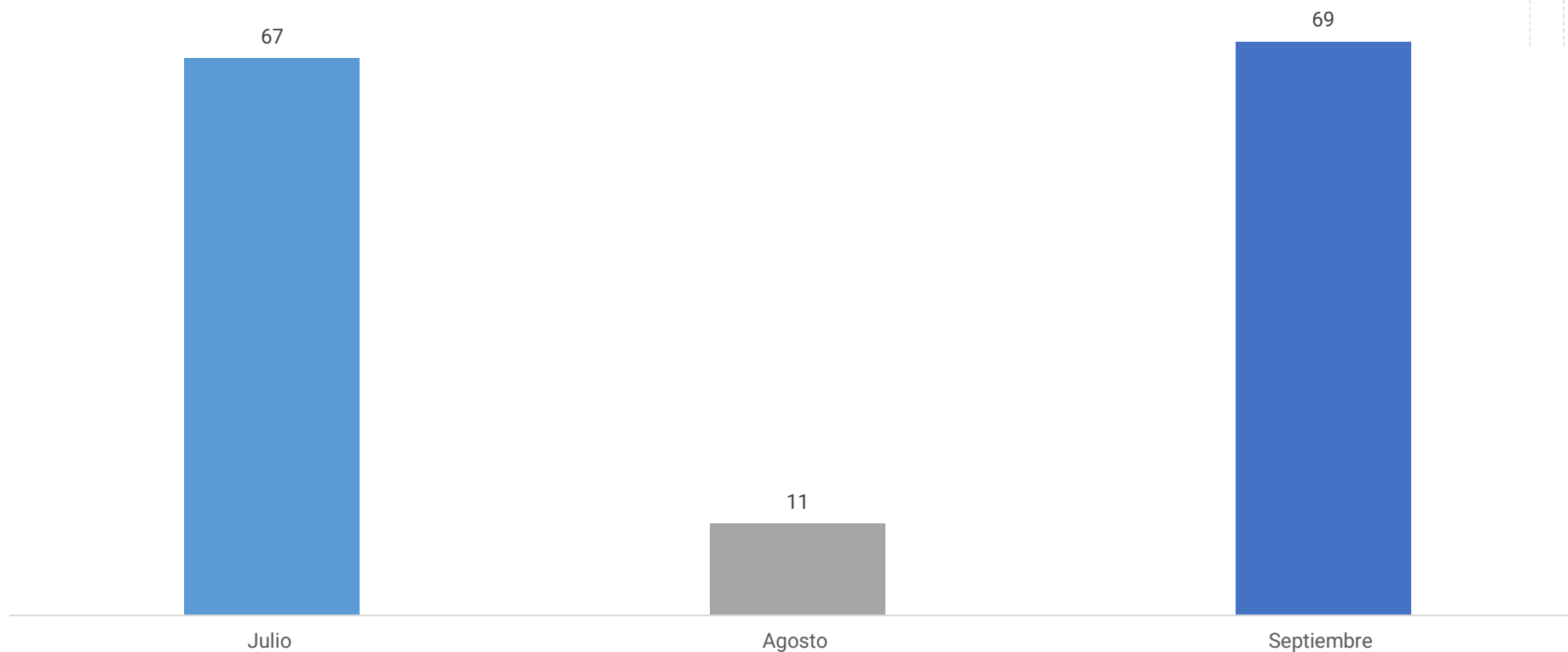
c

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 1,051 Llamadas Recibidas durante el periodo julio-septiembre 2025.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 147 Llamadas Atendidas durante el periodo julio-septiembre 2025.

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



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

37

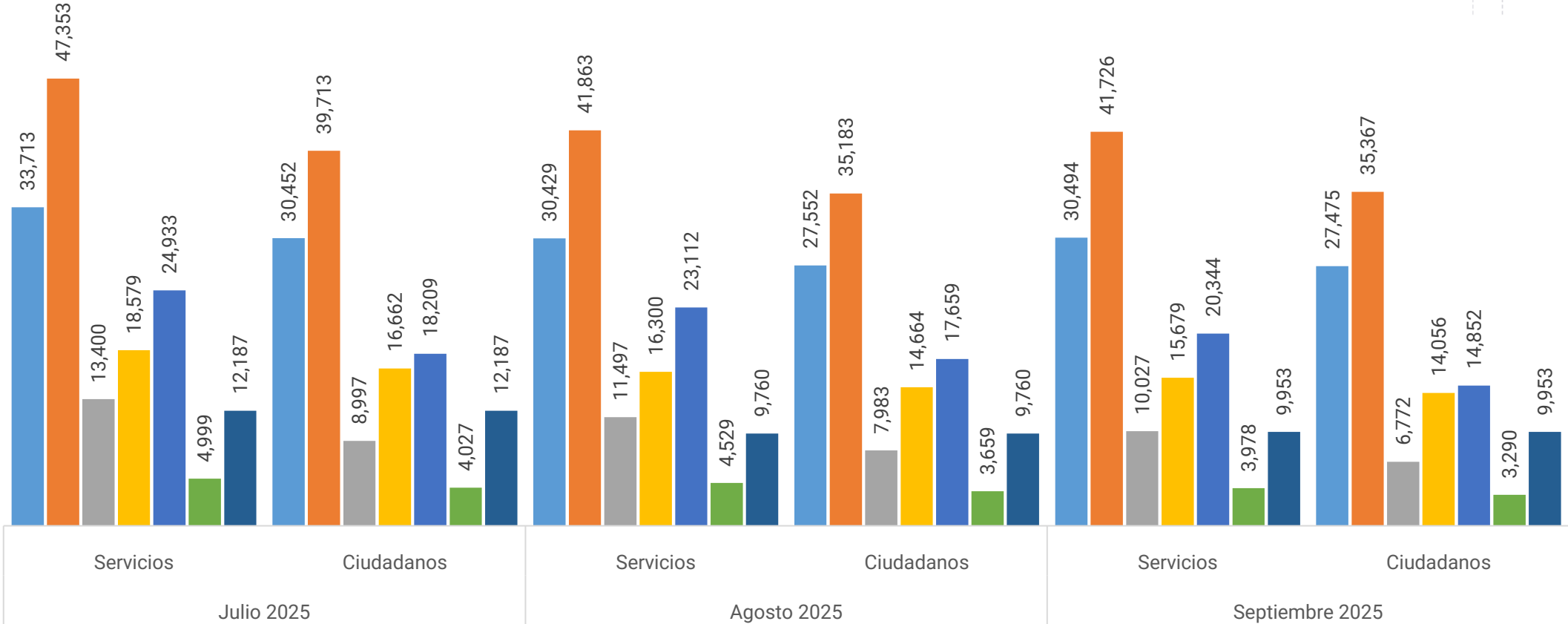


ATENCIÓN CIUDADANA

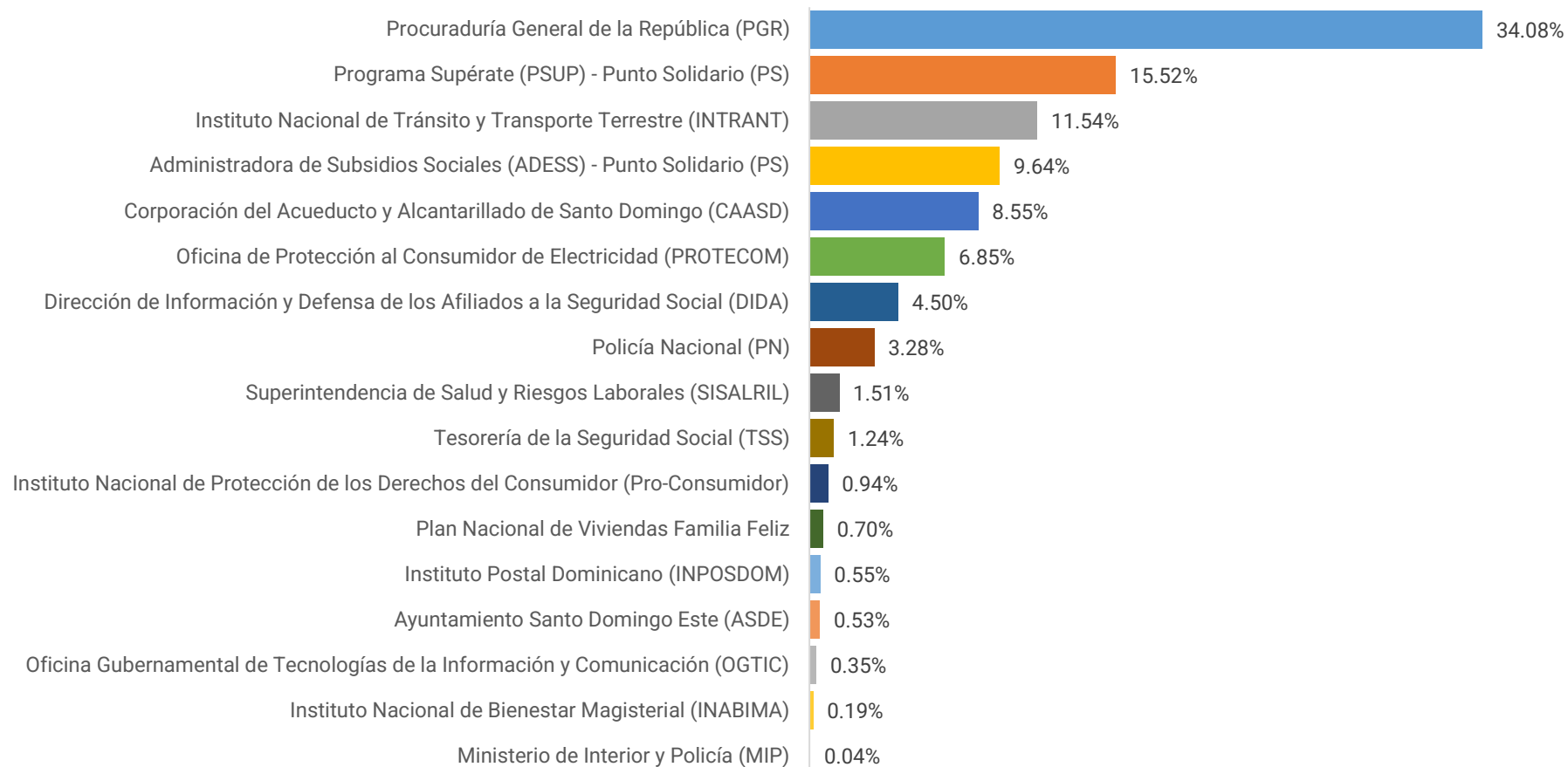
A través de los **Puntos GOB**, el **Centro de Atención Ciudadana** ha gestionado un total de **424,855** servicios para **357,793** ciudadanos durante el periodo julio-septiembre del 2025. Detalladamente, en la **Plaza Megacentro (SDE)** se brindaron **94,636** servicios a **85,479** ciudadanos; en la **Plaza Sambil (DN)** se ofrecieron **130,942** servicios a **110,263** ciudadanos; en la **Plaza Parada de la Cultura (Las Américas - SDE)** se proporcionaron **34,924** servicios a **23,752** ciudadanos; en la **Plaza Occidental Mall (SDO)** se brindaron **50,558** servicios a **45,382** ciudadanos; en la **Plaza Comercial La Sirena (Santiago)** se ofrecieron **68,392** servicios a **50,720** ciudadanos; en la **Plaza Colina Centro (SDN)** se ofrecieron **13,506** servicios a **10,976** ciudadanos; y en el **Bravo (SC)** se proporcionaron **31,900** servicios a **31,221** ciudadanos.

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS

■ Megacentro ■ Sambil ■ Expreso SDE ■ Occidental Mall ■ Santiago ■ Colina Centro ■ San Cristóbal



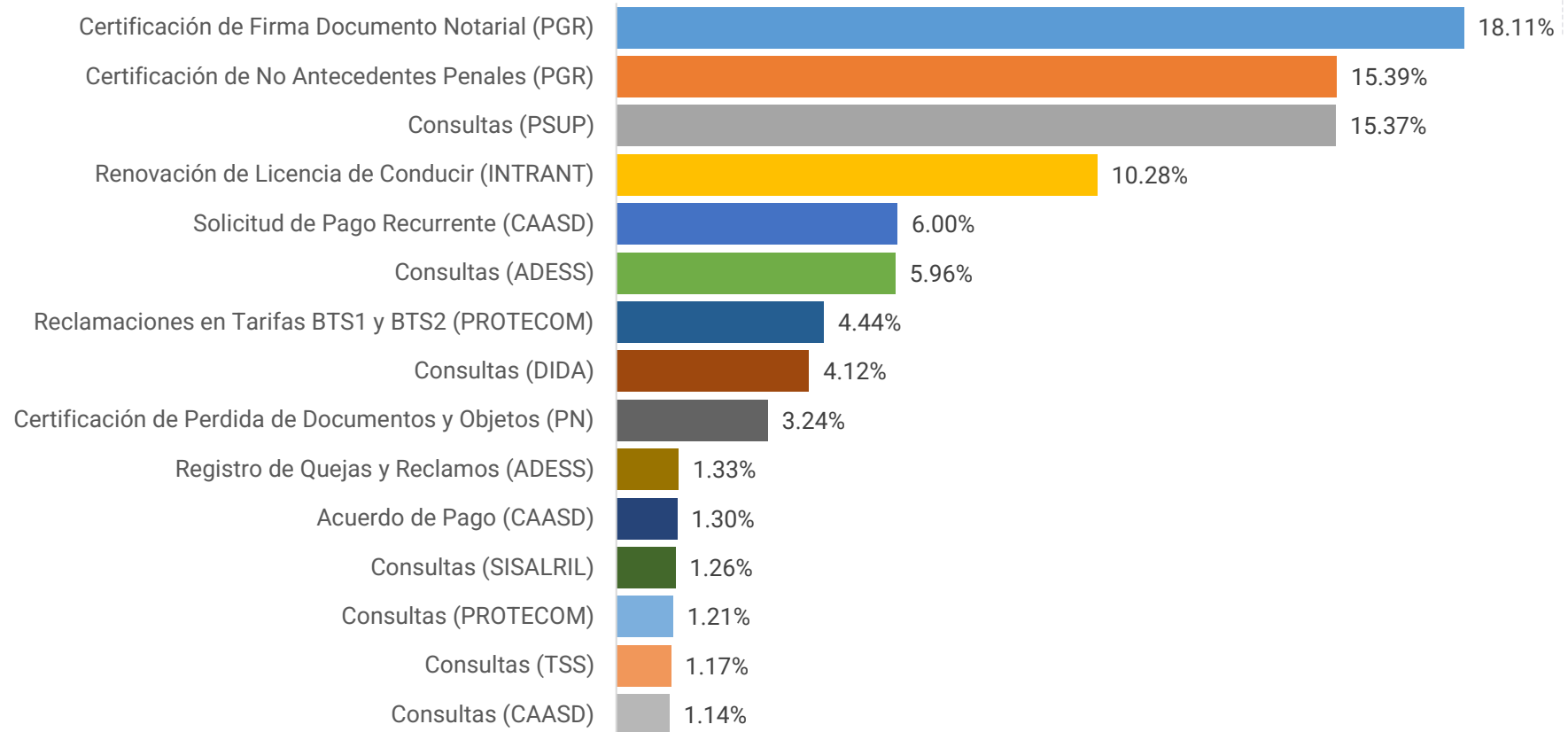
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 85,479 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

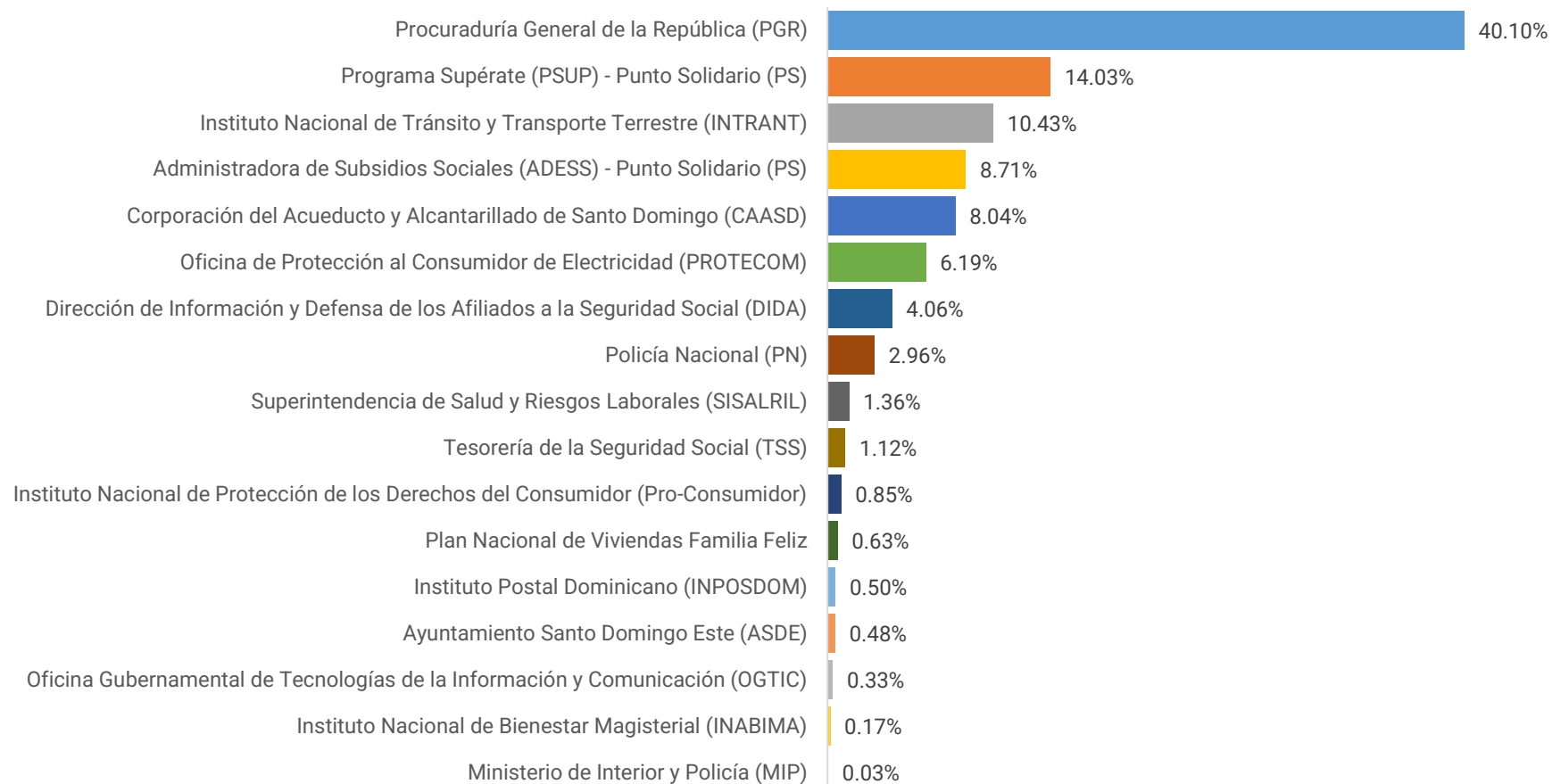
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



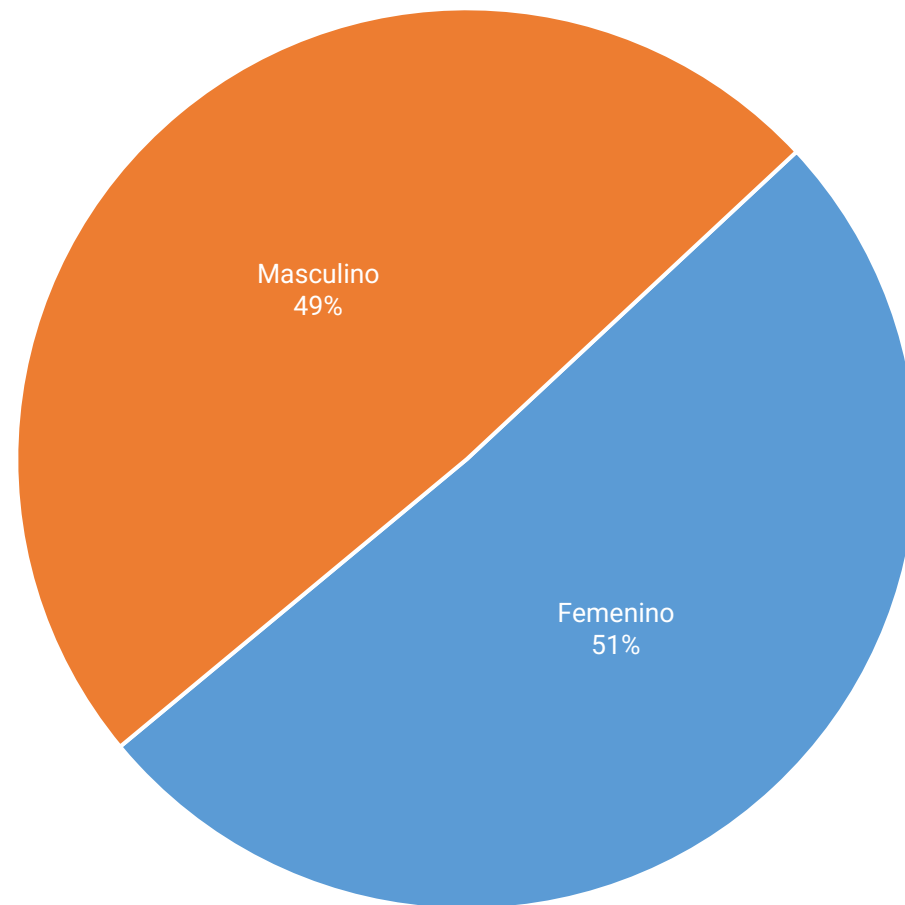
* Base: 85,479 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



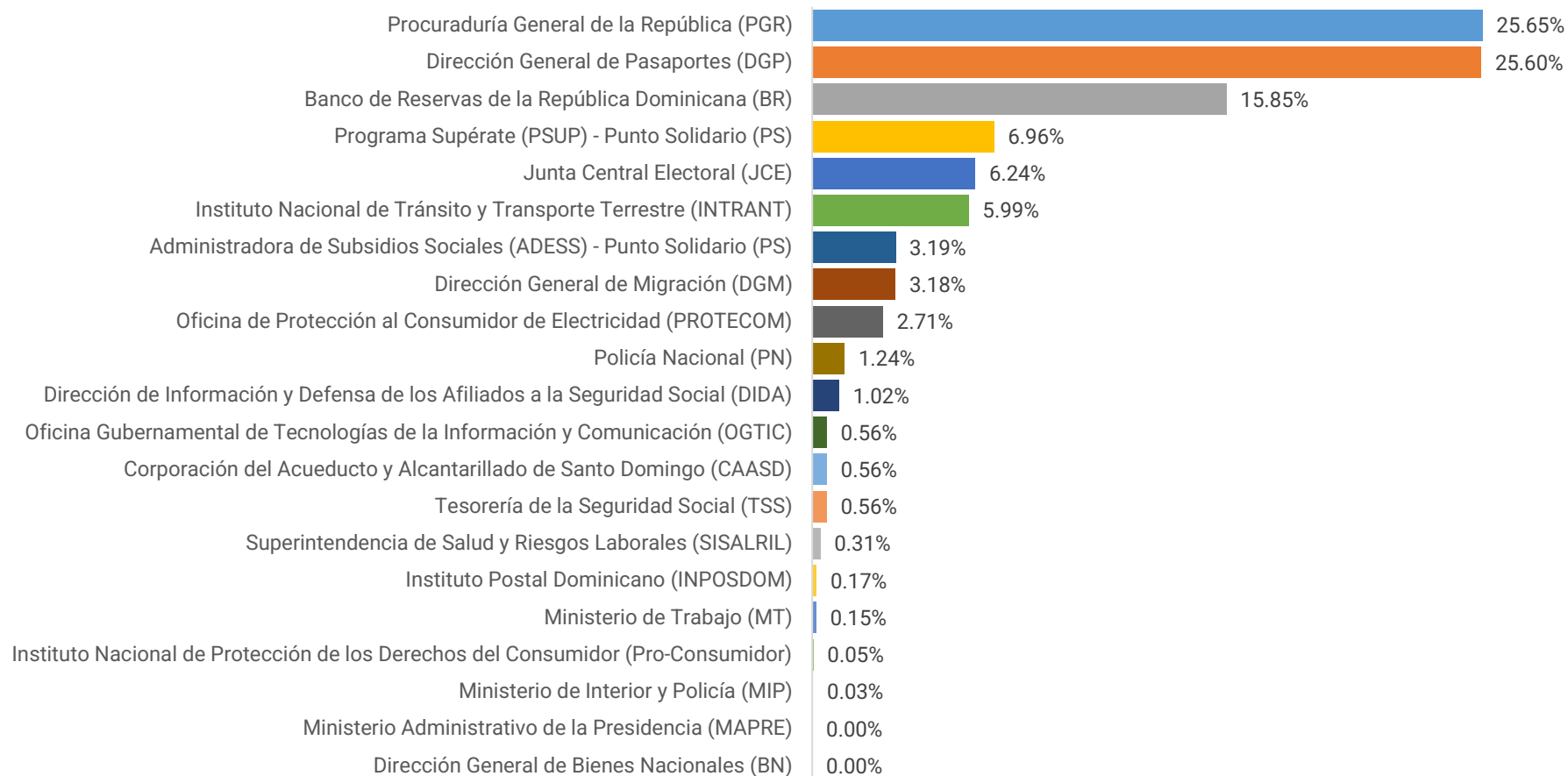
* Base: 94,636 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 85,479 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

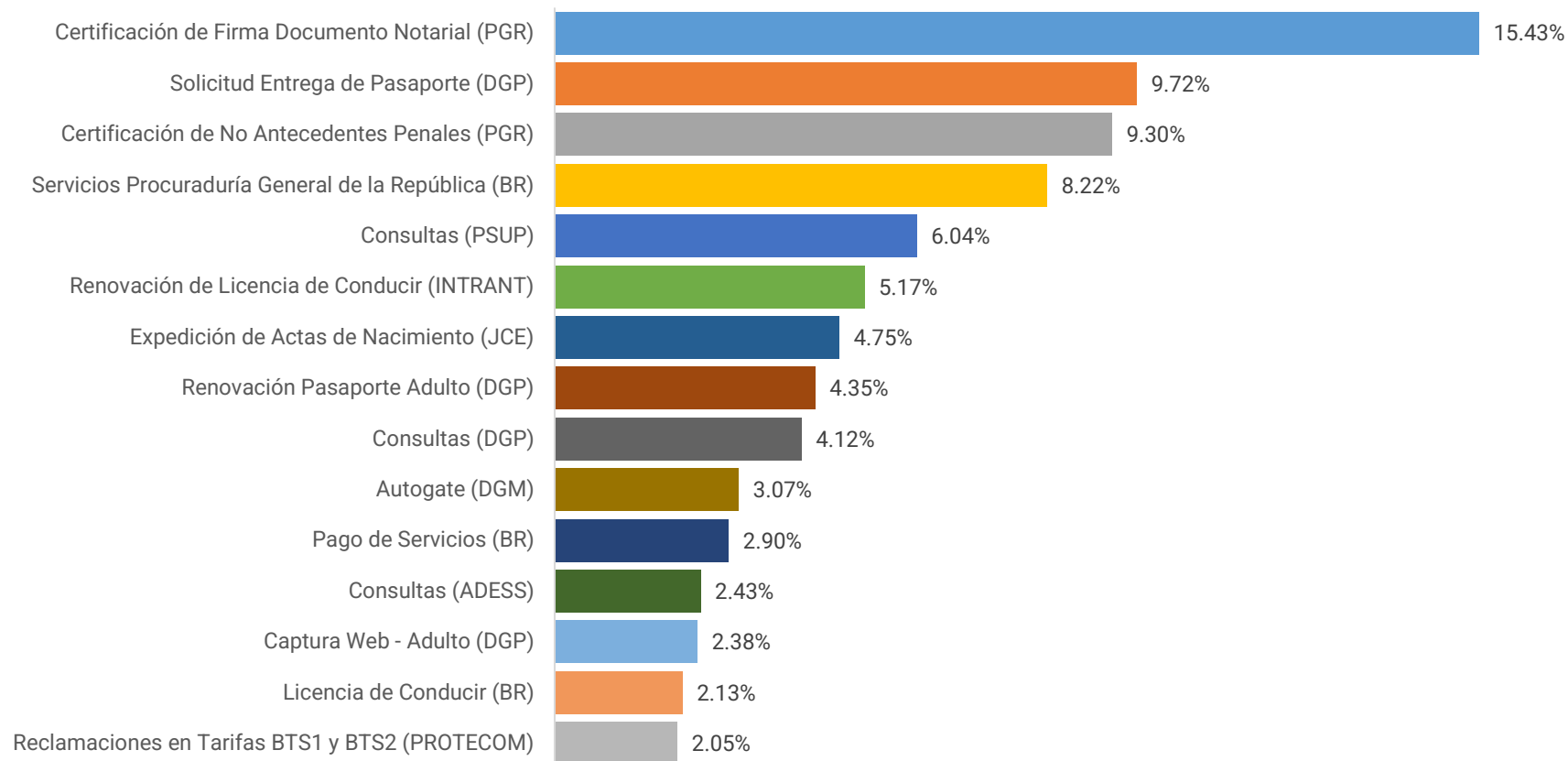
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 110,263 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

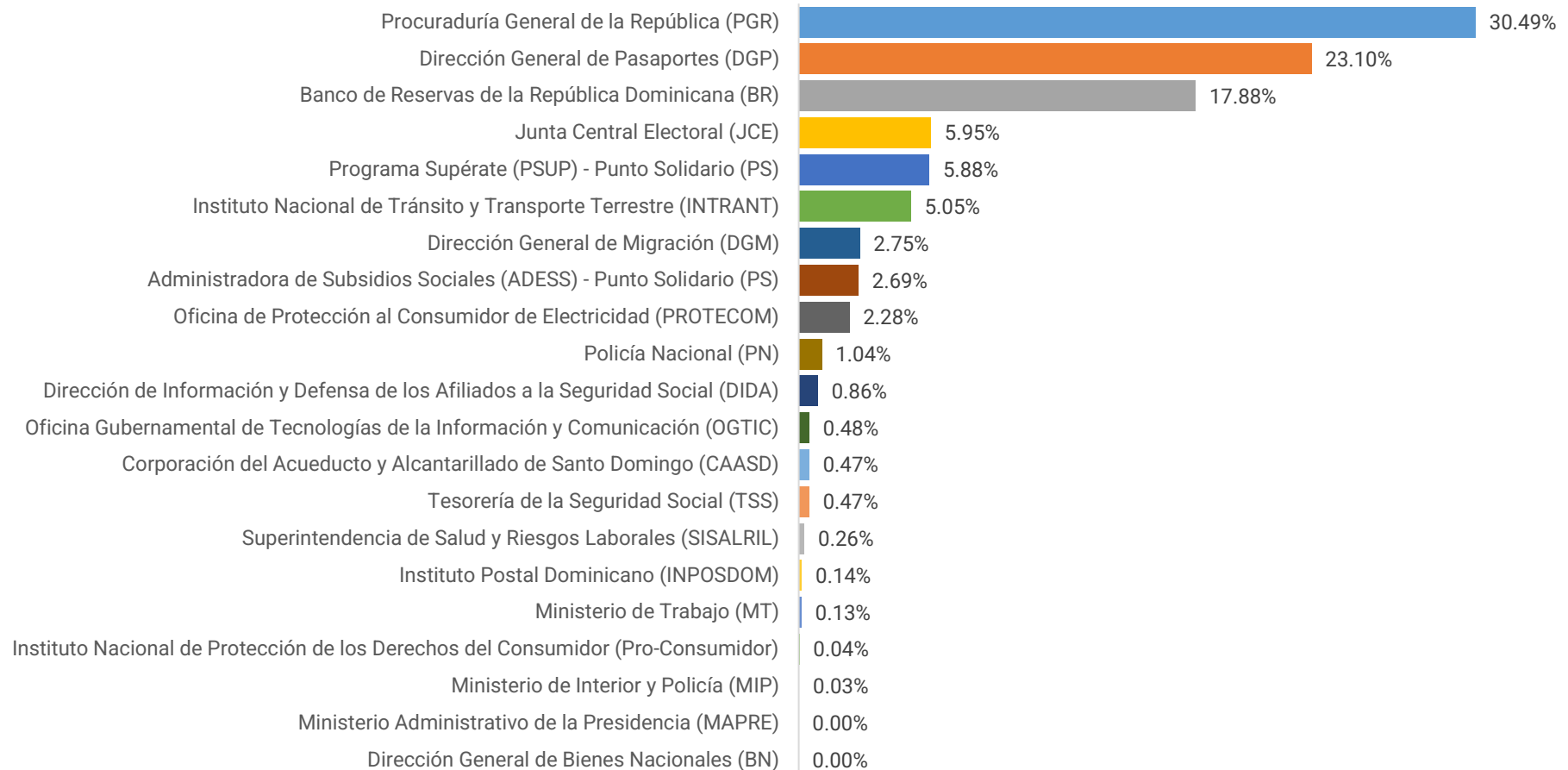
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



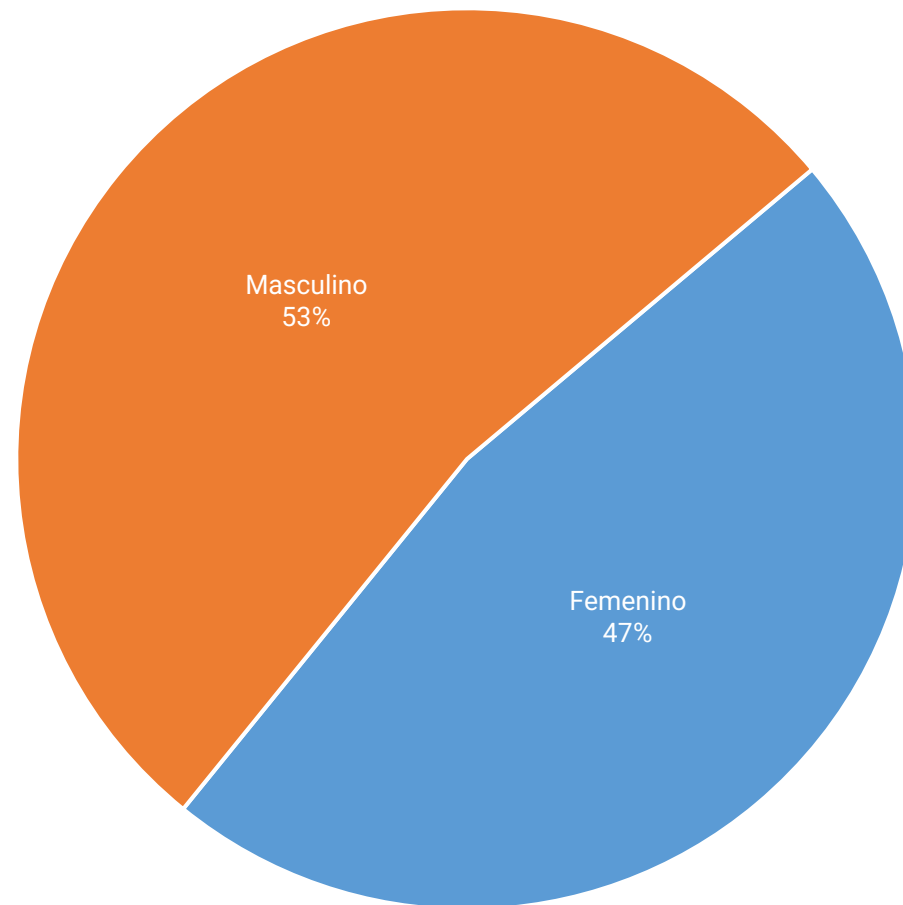
* Base: 110,263 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



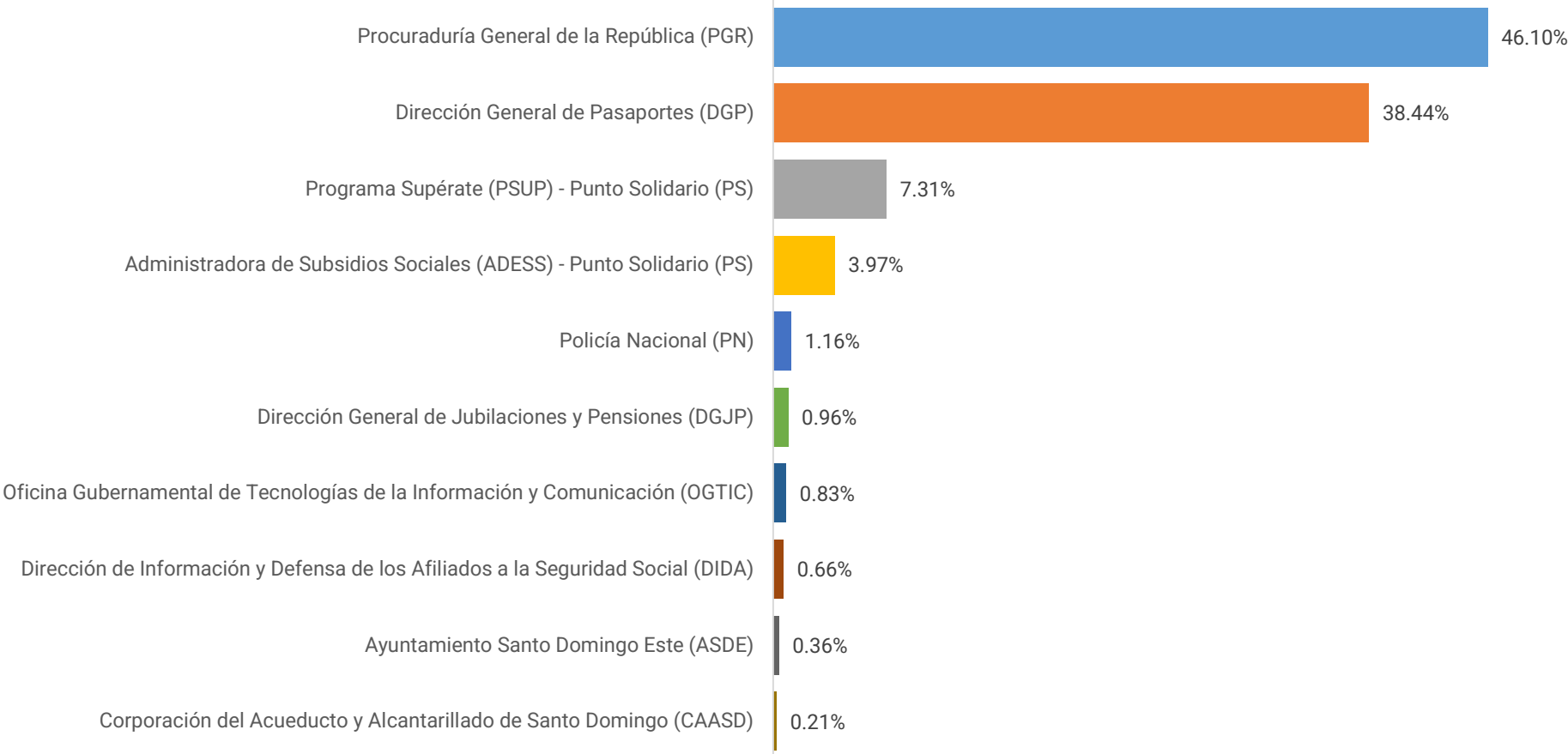
* Base: 130,942 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 110,263 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

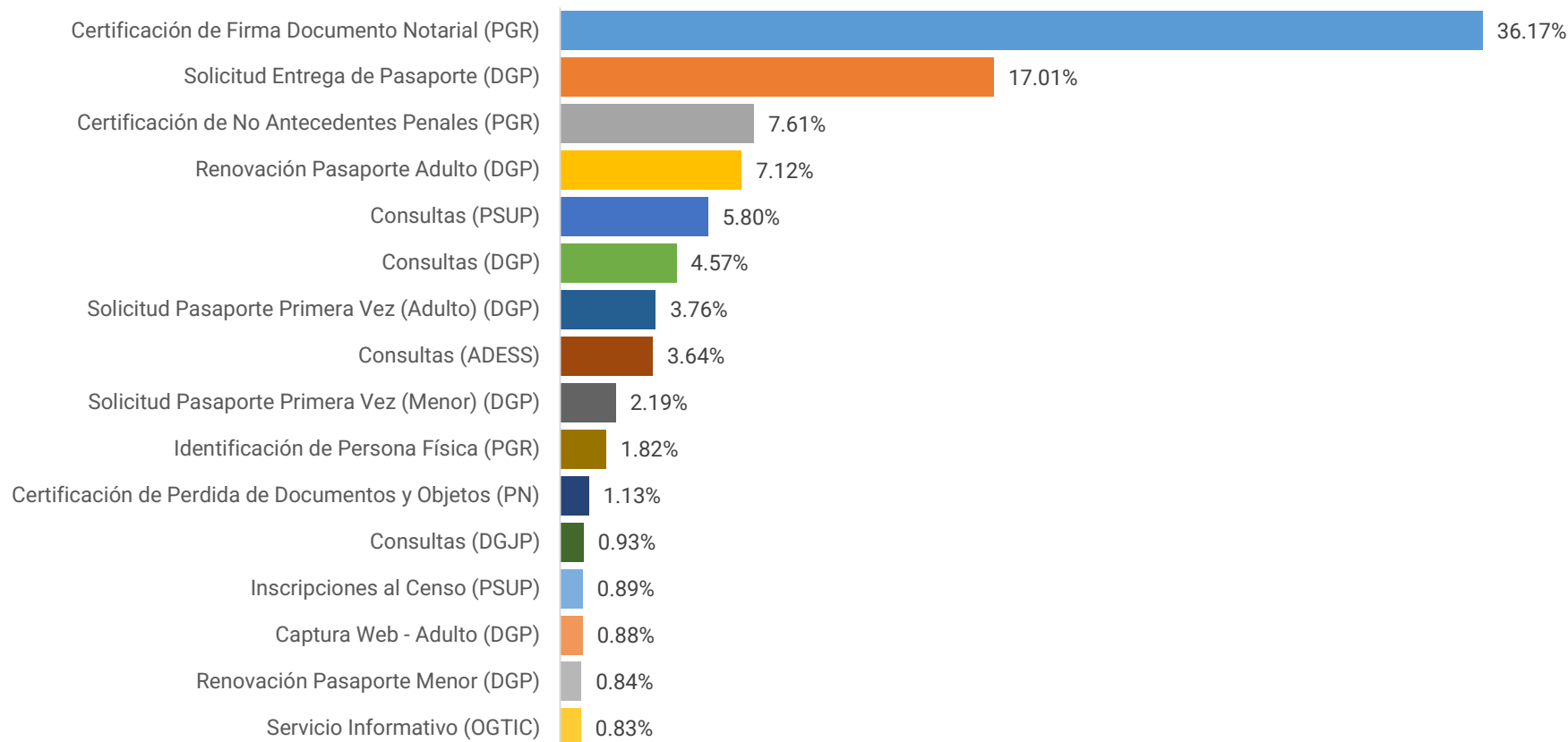
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 23,752 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

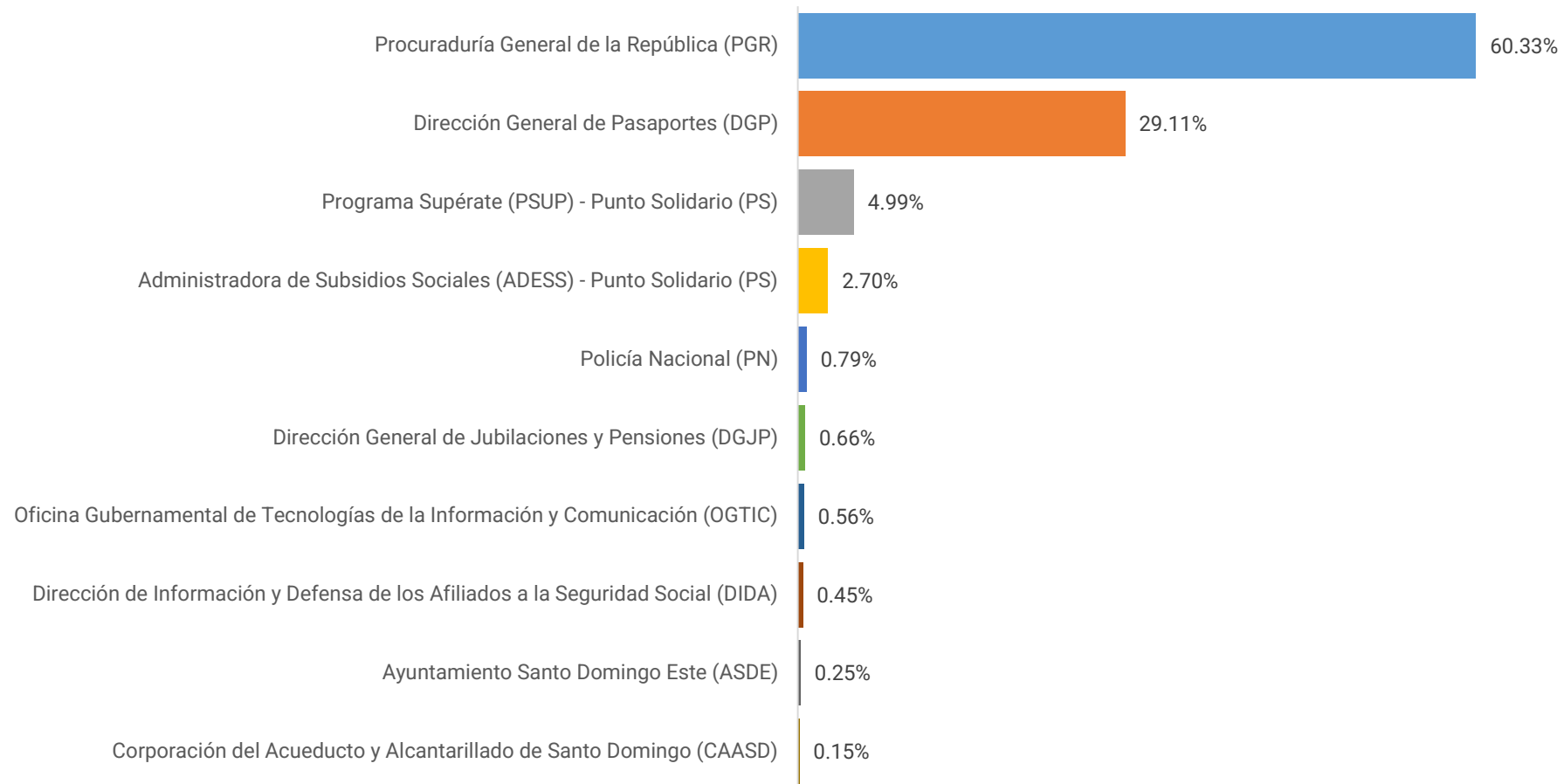
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



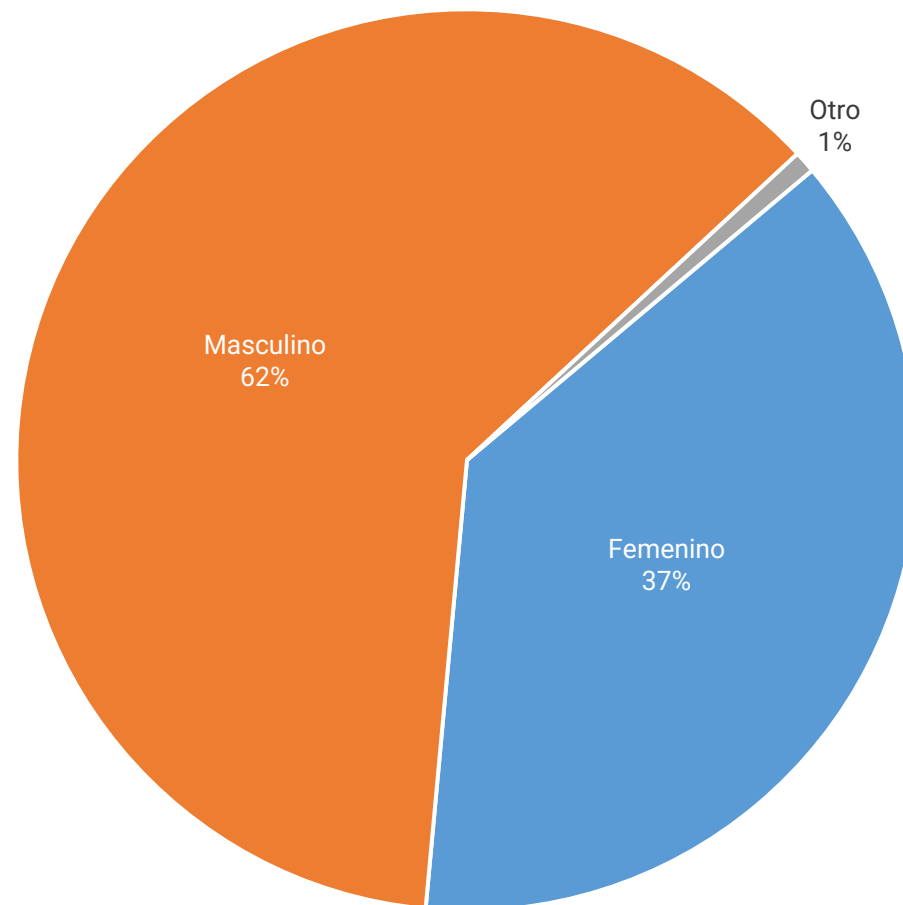
* Base: 23,752 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

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



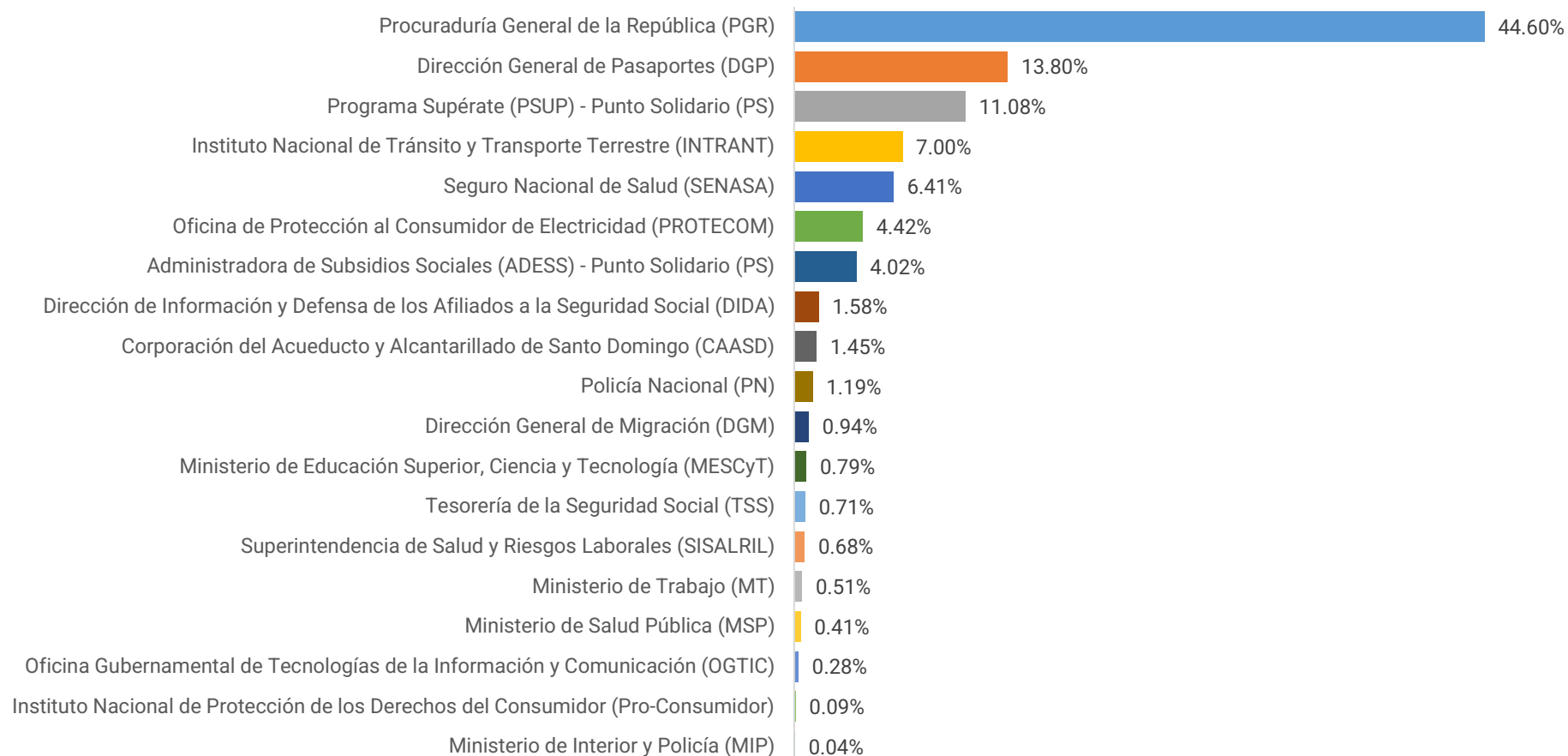
* Base: 34,924 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2025.

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



* Base: 23,752 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

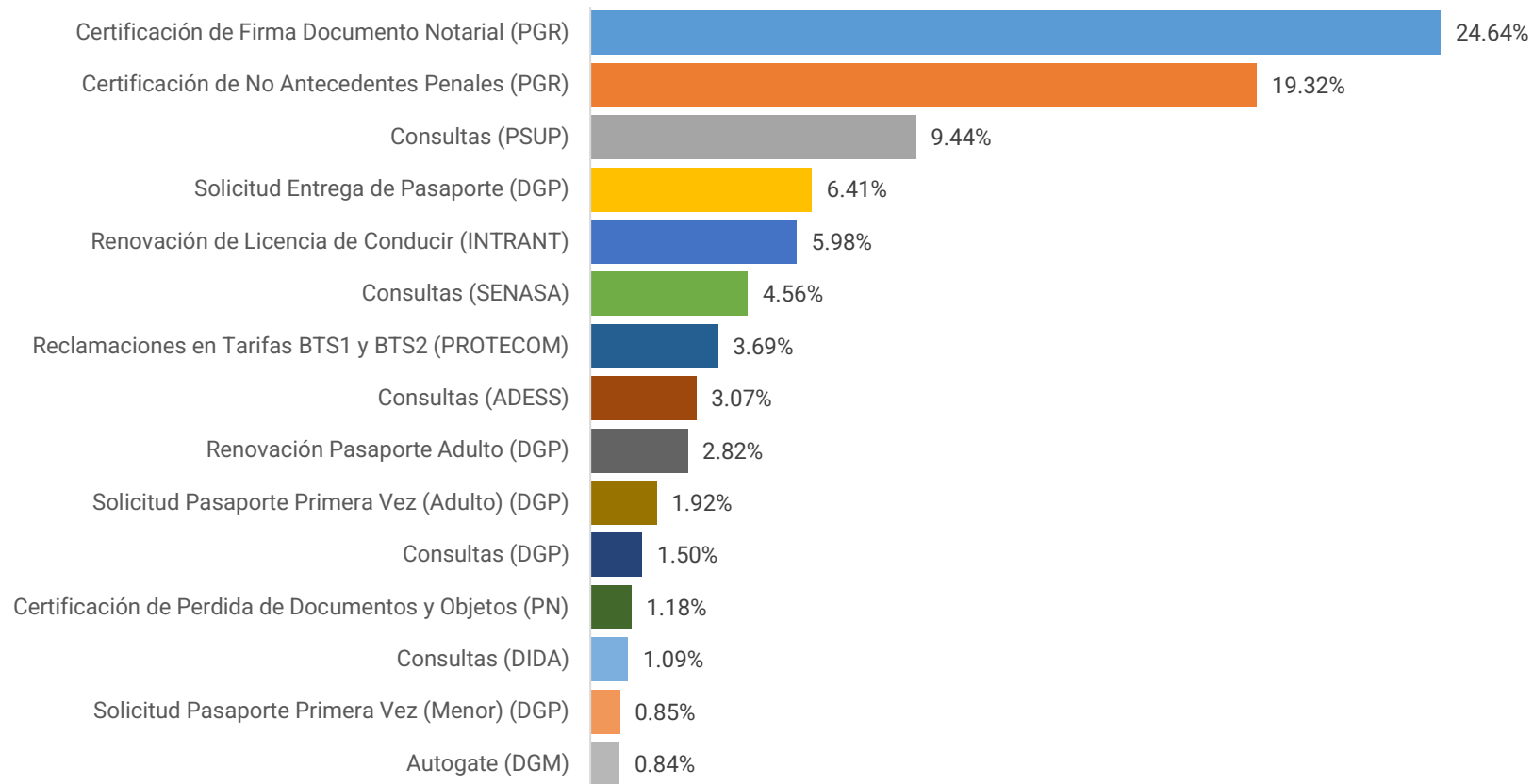
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 45,382 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

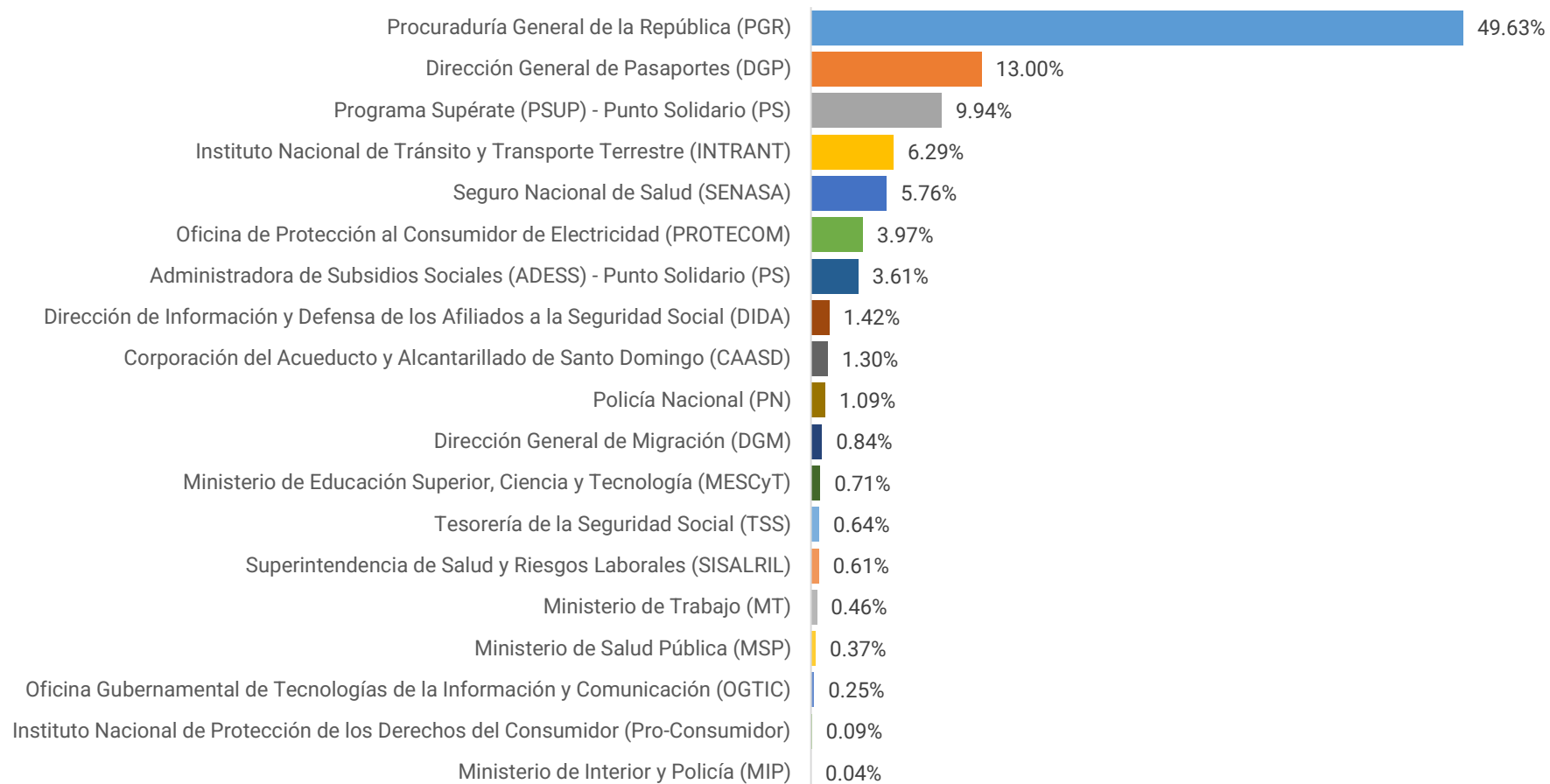
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



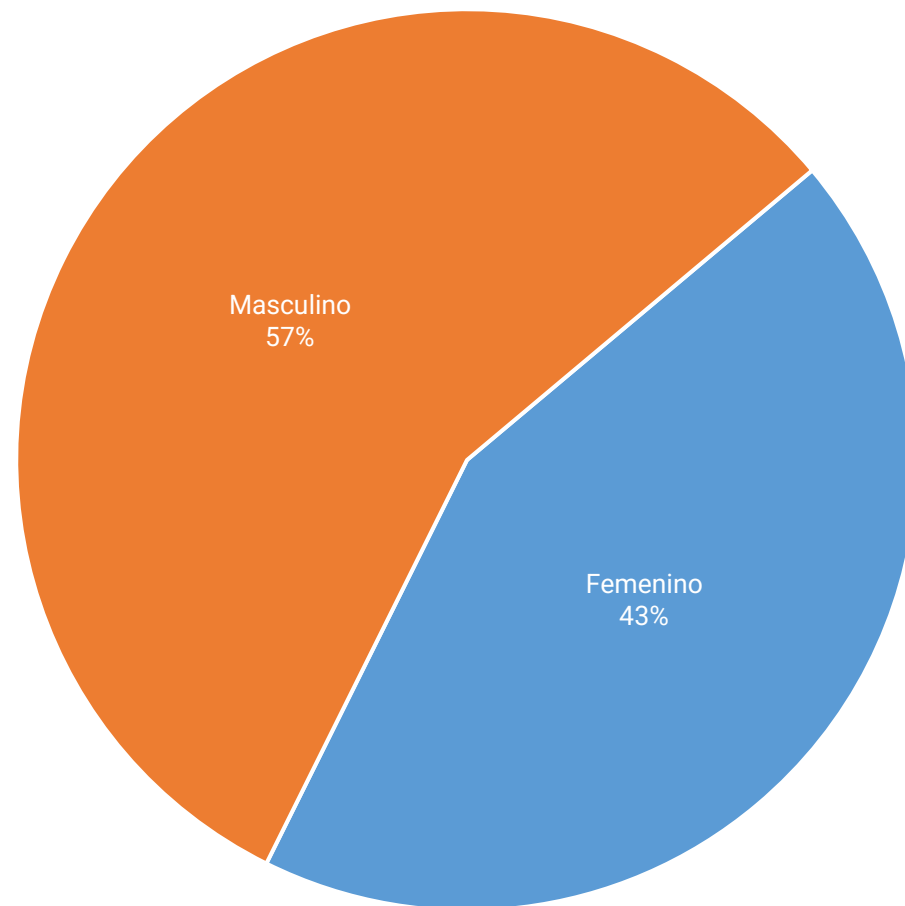
* Base: 45,382 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



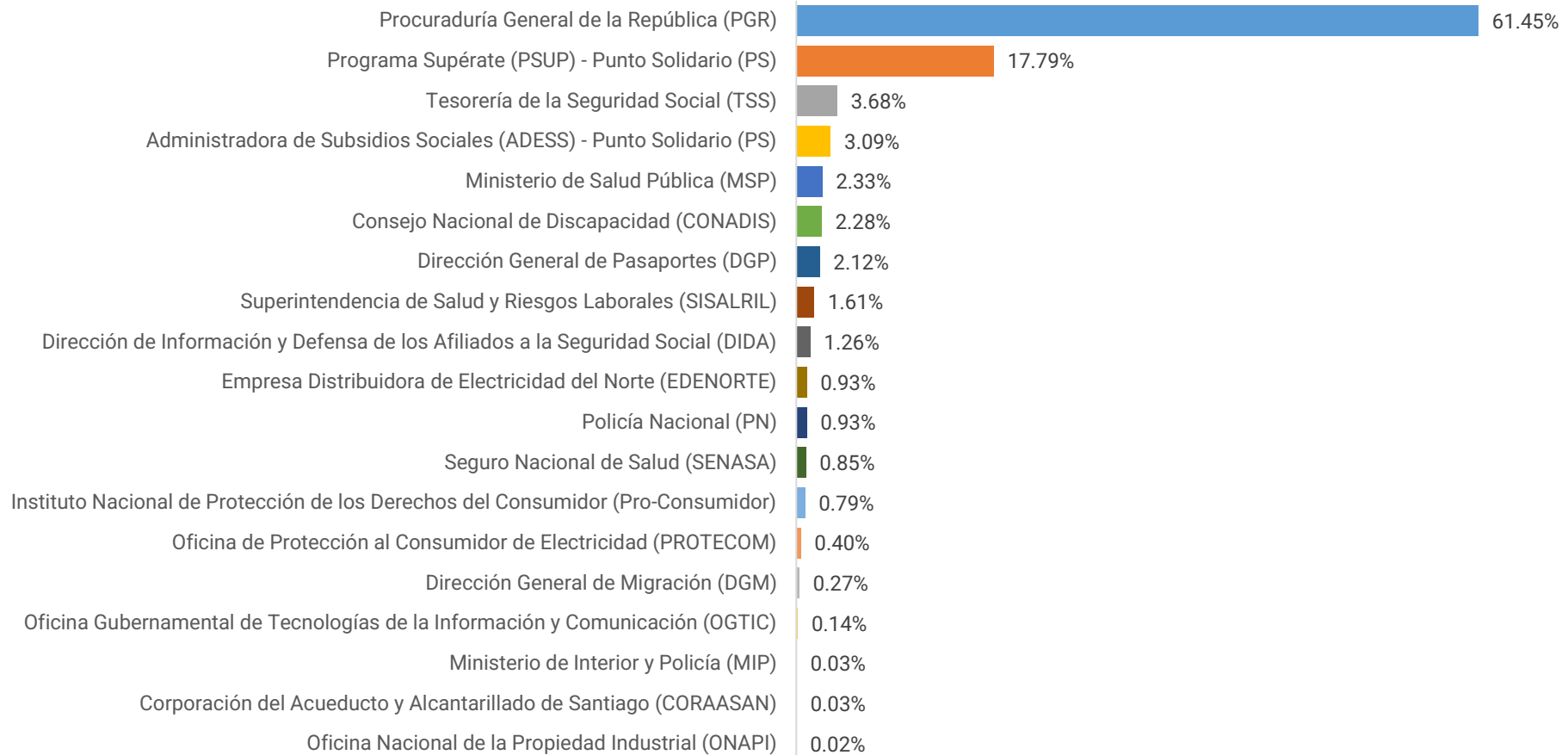
* Base: 50,558 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 45,382 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

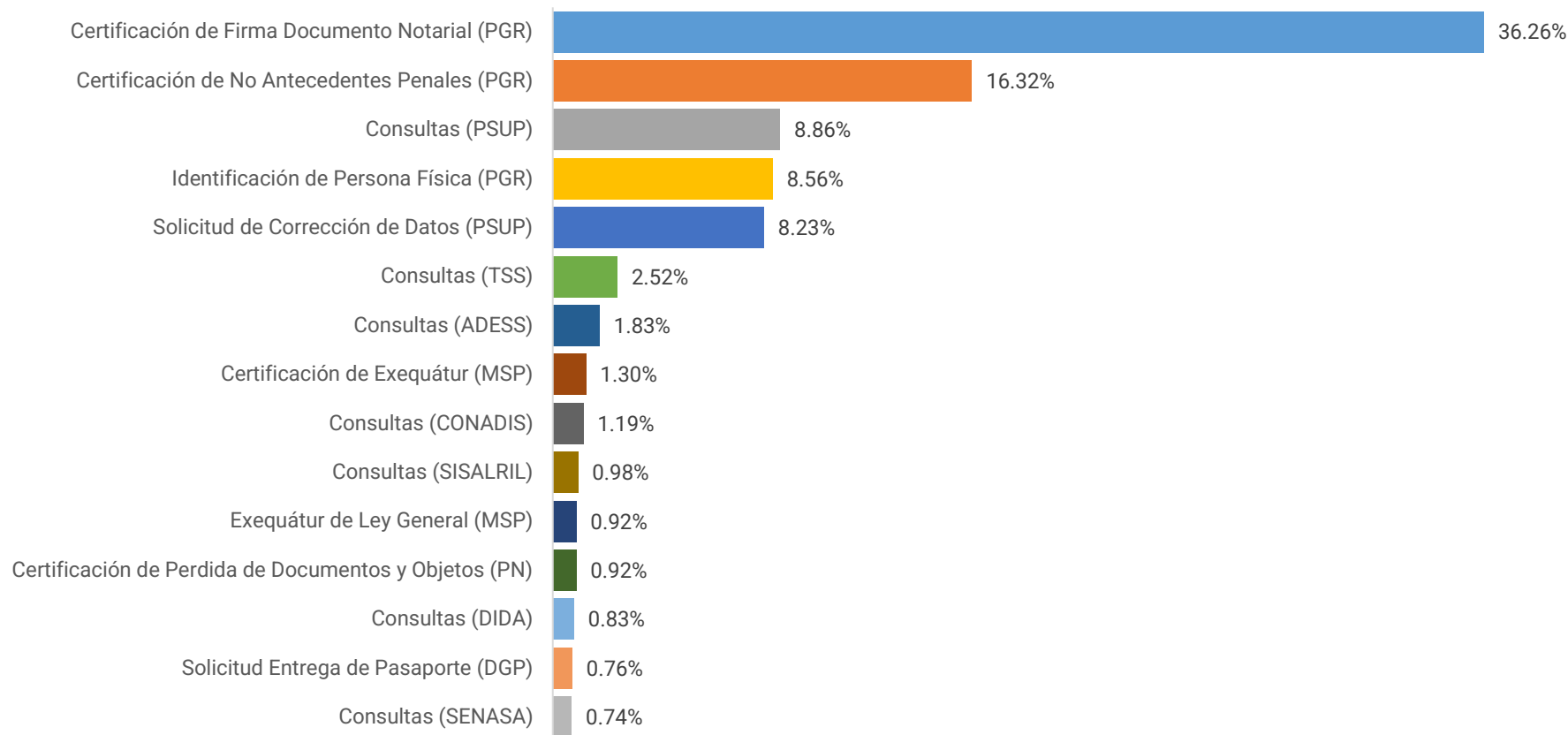
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 50,720 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

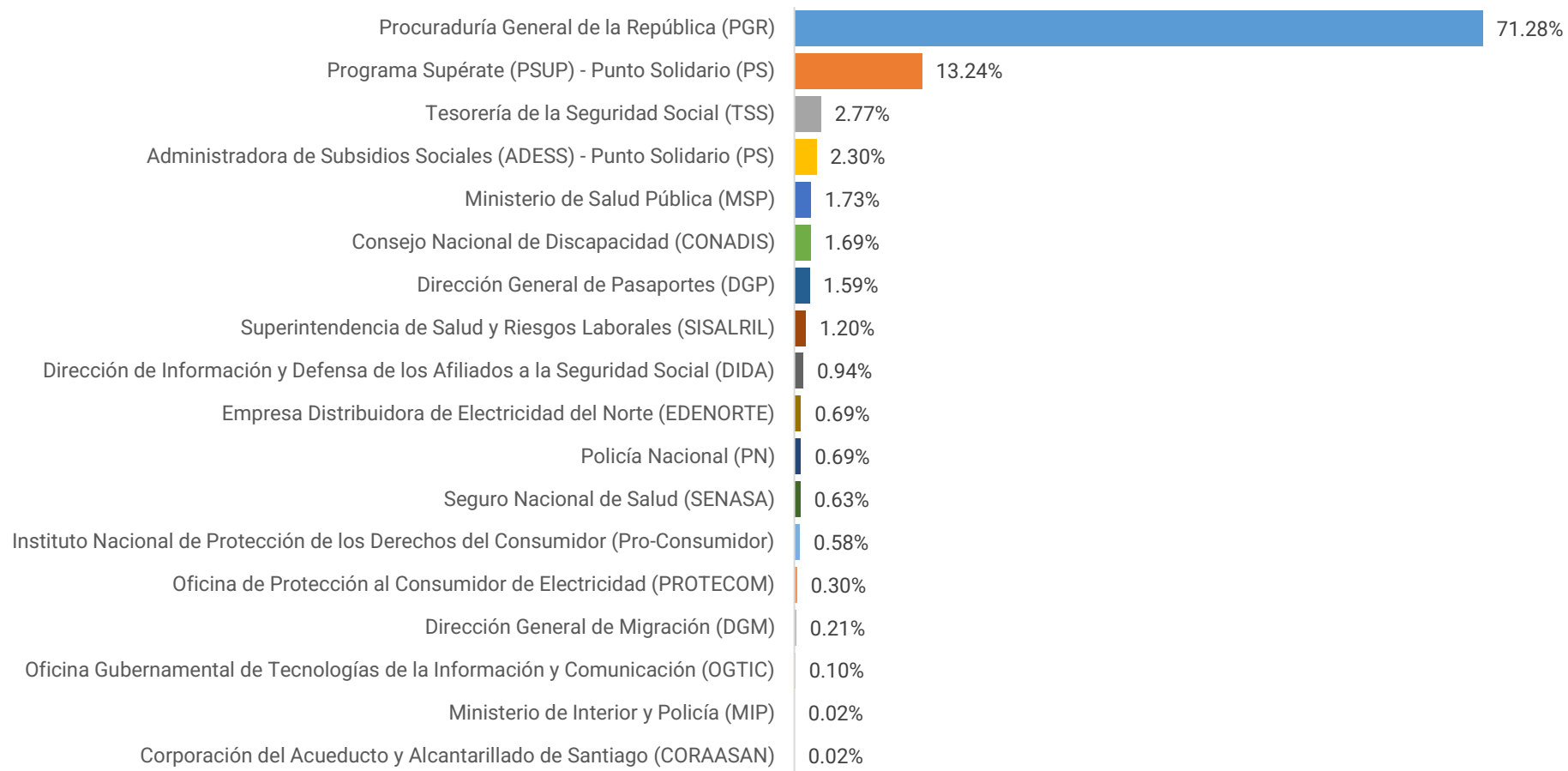
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



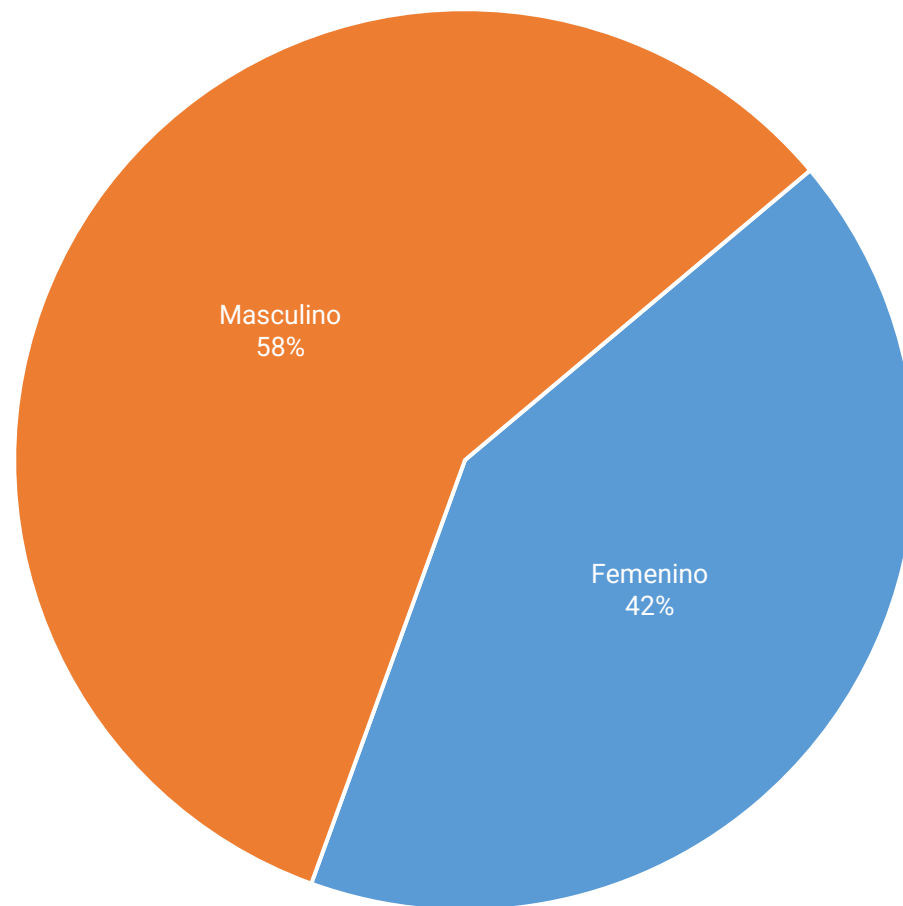
* Base: 50,720 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



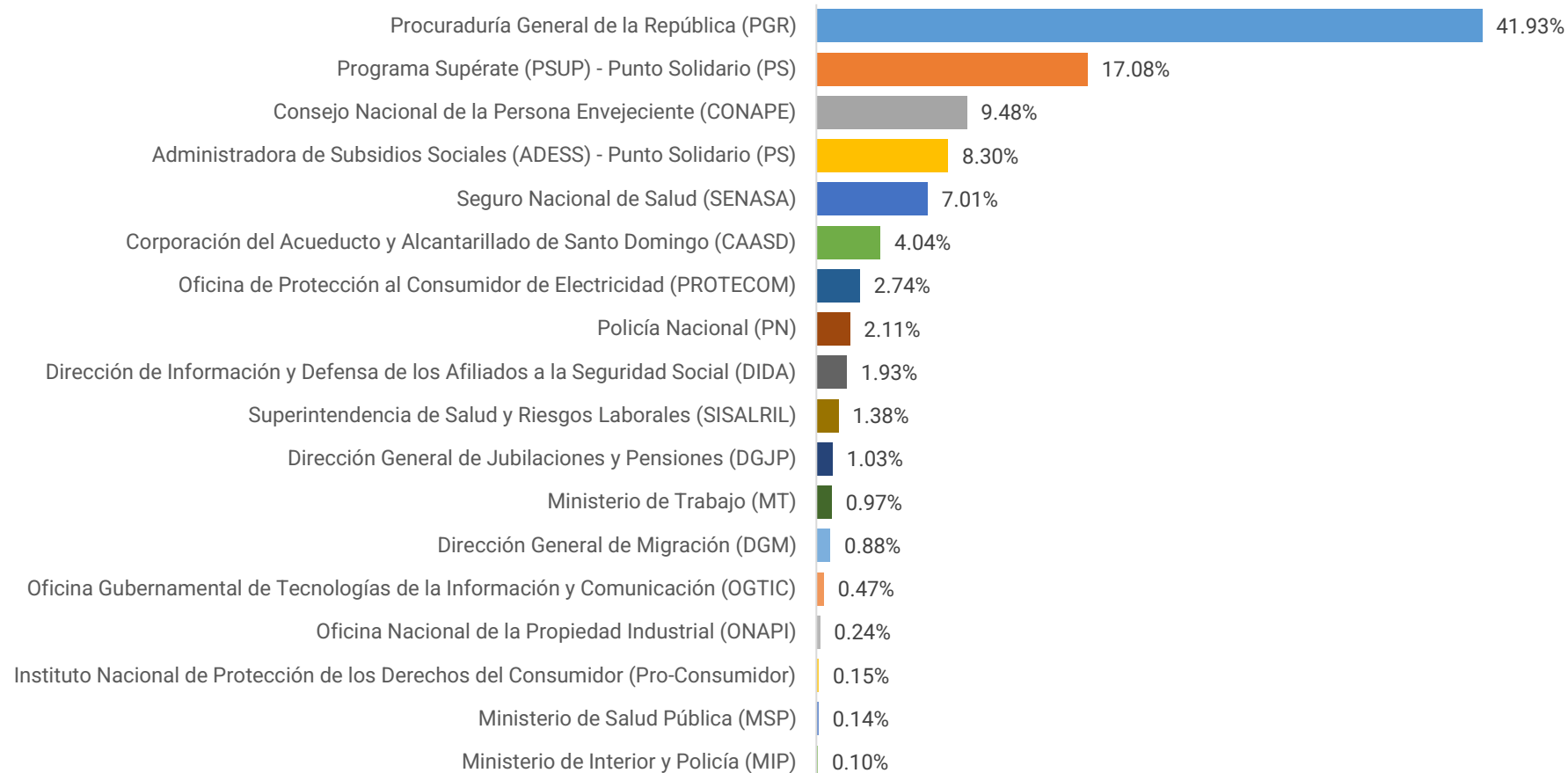
* Base: 68,389 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



* Base: 50,720 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

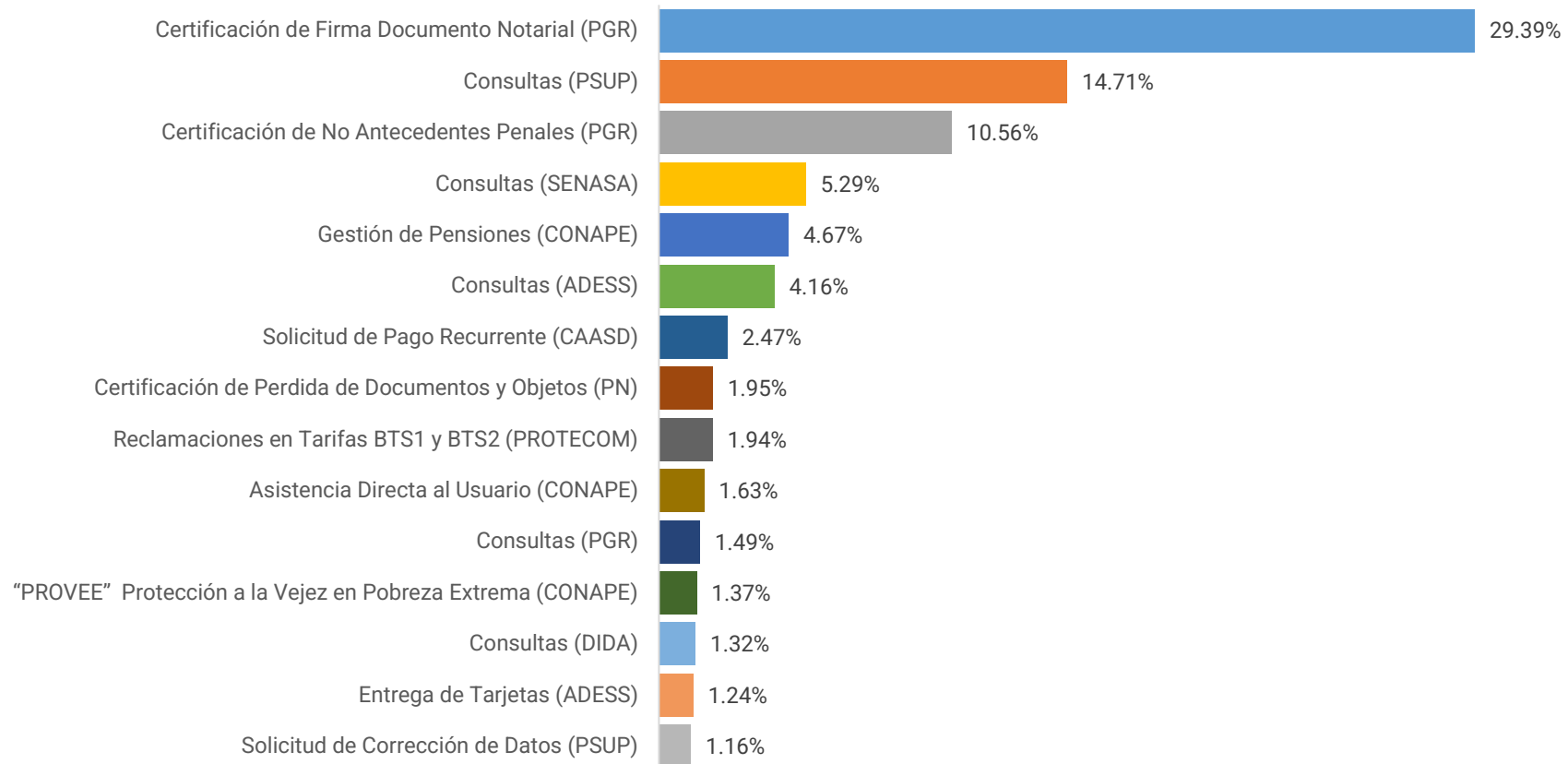
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 10,976 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

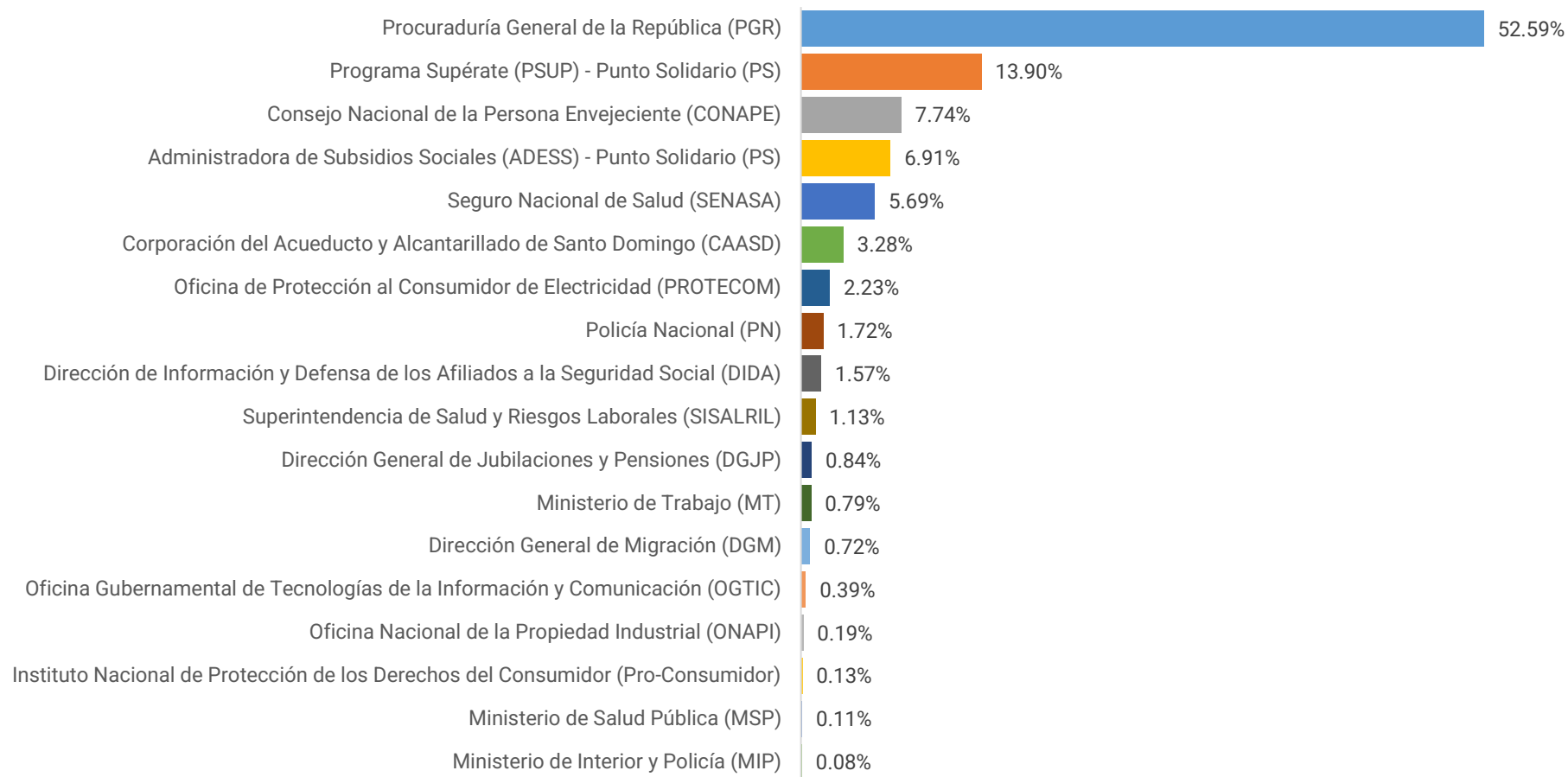
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



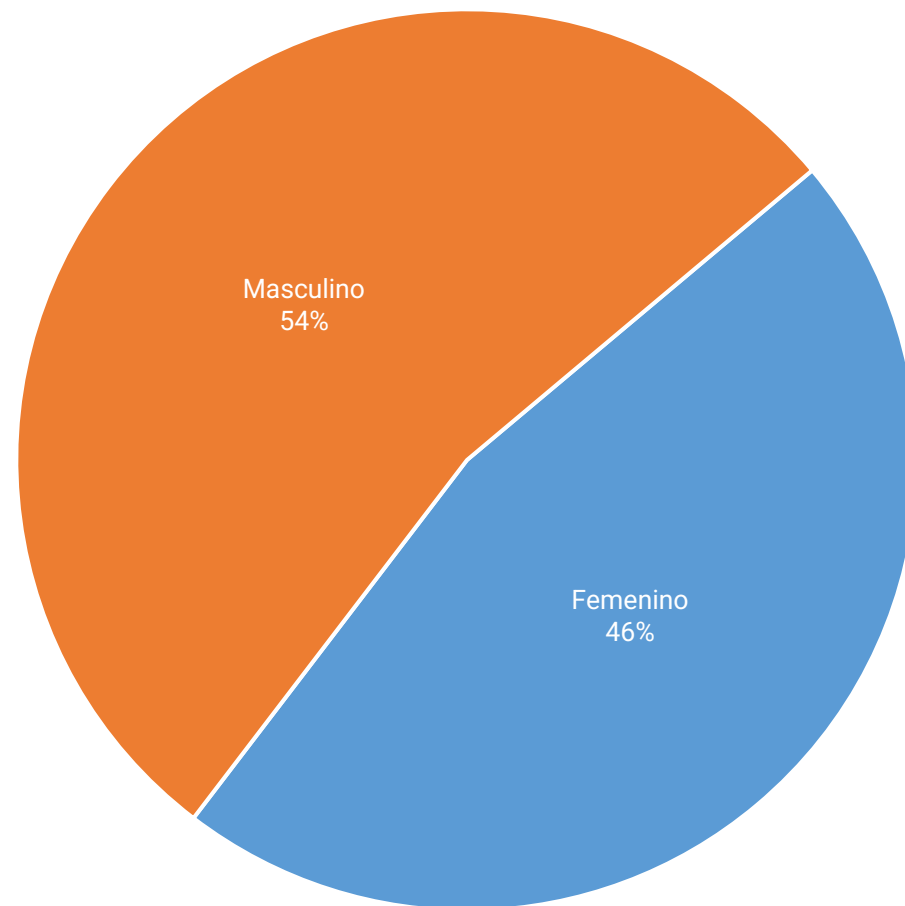
* Base: 10,976 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



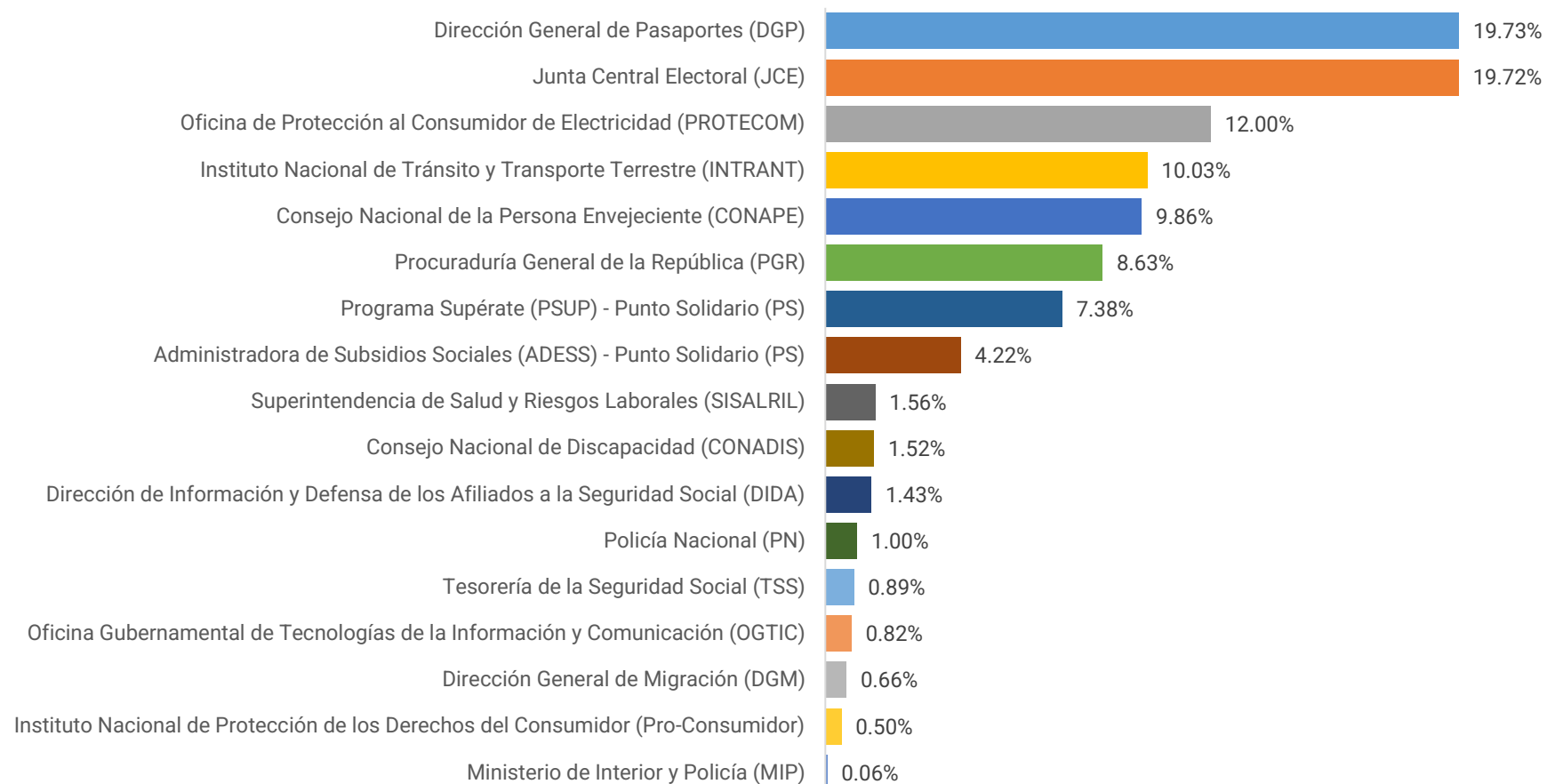
* Base: 13,506 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 10,976 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

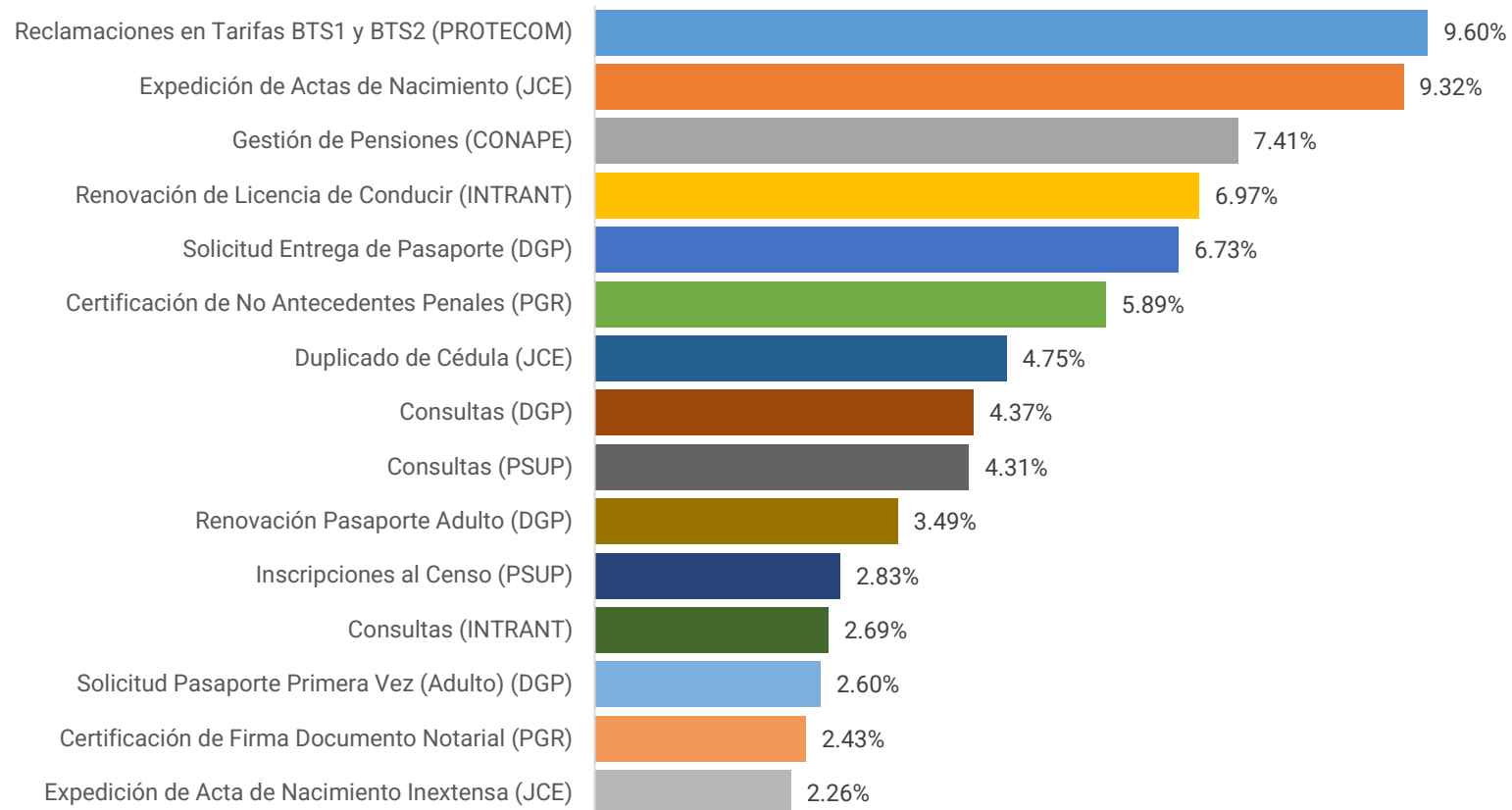
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 31,221 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

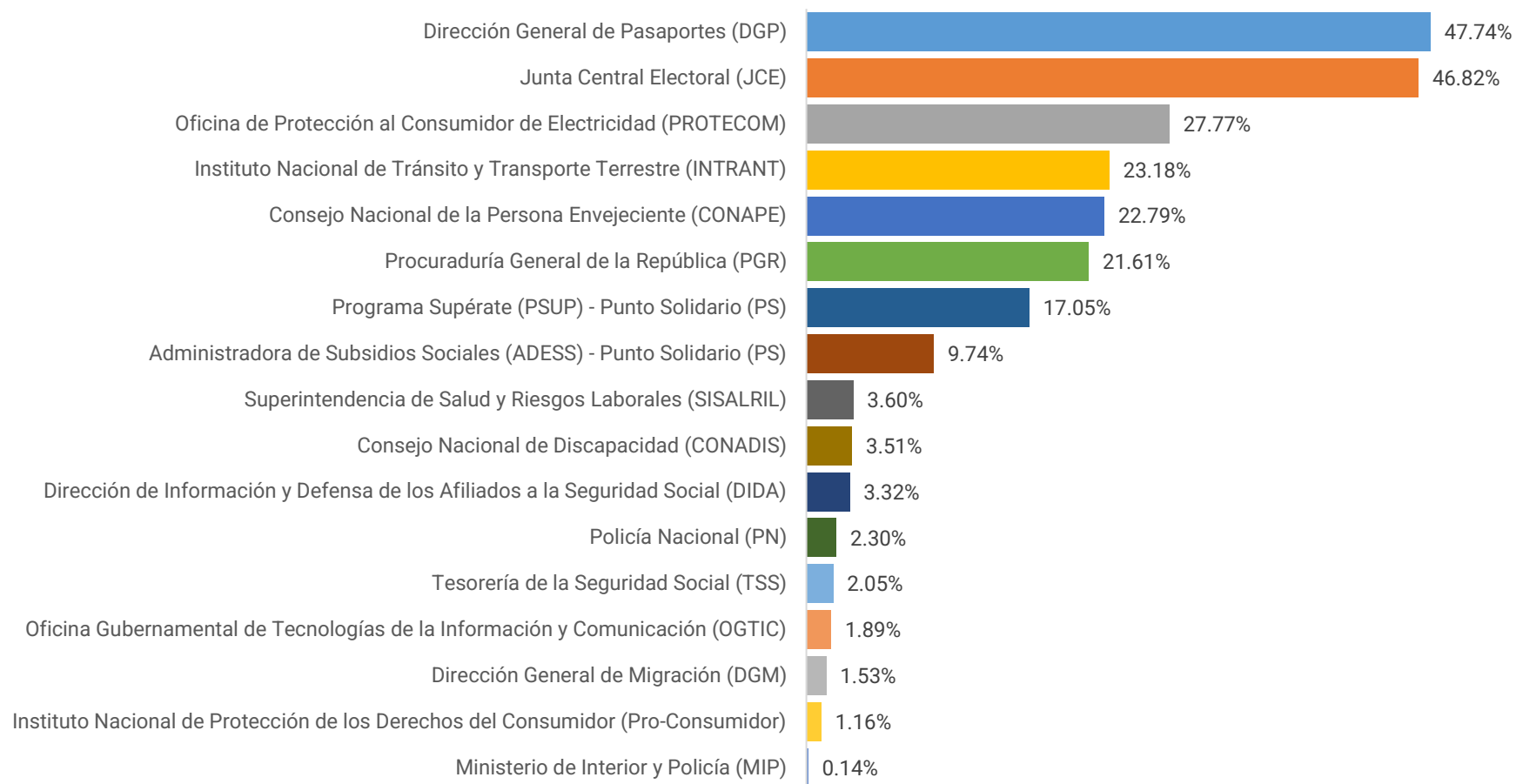
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB San Cristóbal



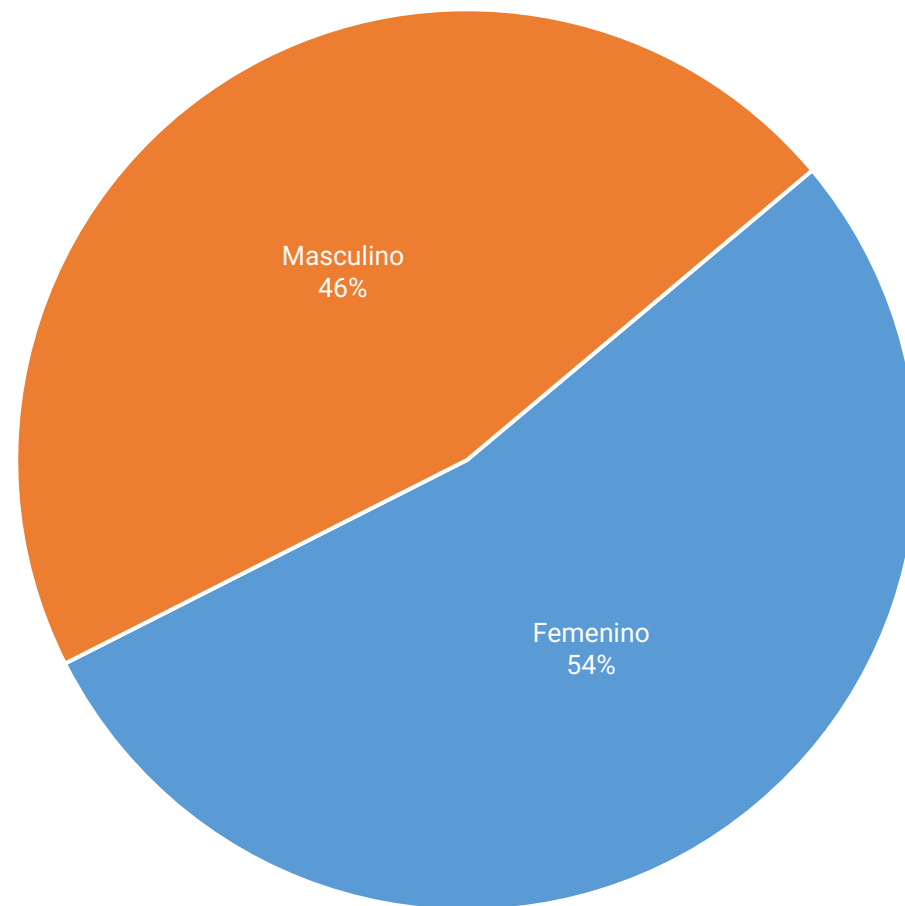
* Base: 31,221 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 31,900 Servicios Brindados durante el periodo julio-septiembre 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SAN CRISTÓBAL



* Base: 31,221 Ciudadanos Atendidos durante el periodo julio-septiembre 2025.



¡MUCHAS GRACIAS!