



ESTADÍSTICAS

Trimestre

Julio - Septiembre 2018

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**

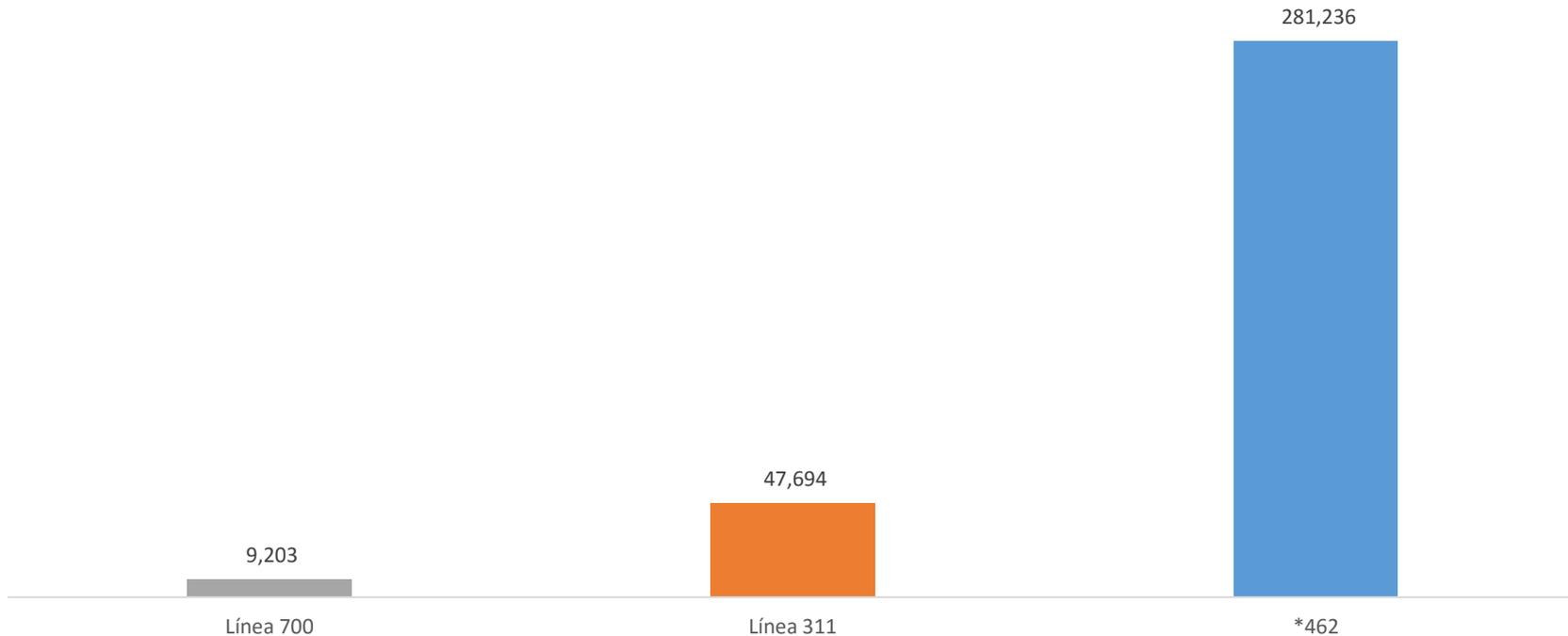


Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Julio-Septiembre 2018			
Julio 2018	3,750	16,073	117,958
Agosto 2018	3,090	16,939	82,003
Septiembre 2018	2,363	14,682	81,275
Total	9,203	47,694	281,236
Promedio Mensual	3,068	15,898	93,745

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Julio-Septiembre 2018)
(Dia Completo)

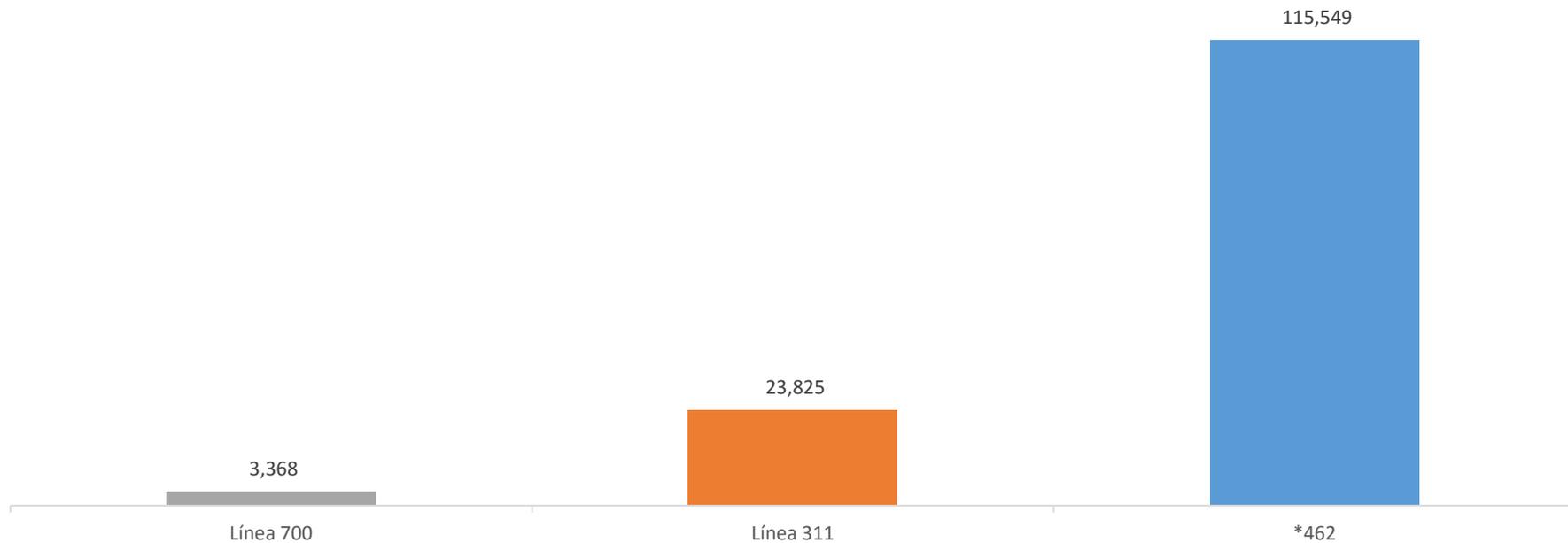


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Julio-Septiembre 2018			
Julio 2018	1,374	8,326	53,541
Agosto 2018	1,145	8,572	32,554
Septiembre 2018	849	6,927	29,454
Total	3,368	23,825	115,549
Promedio Mensual	1,123	7,942	38,516

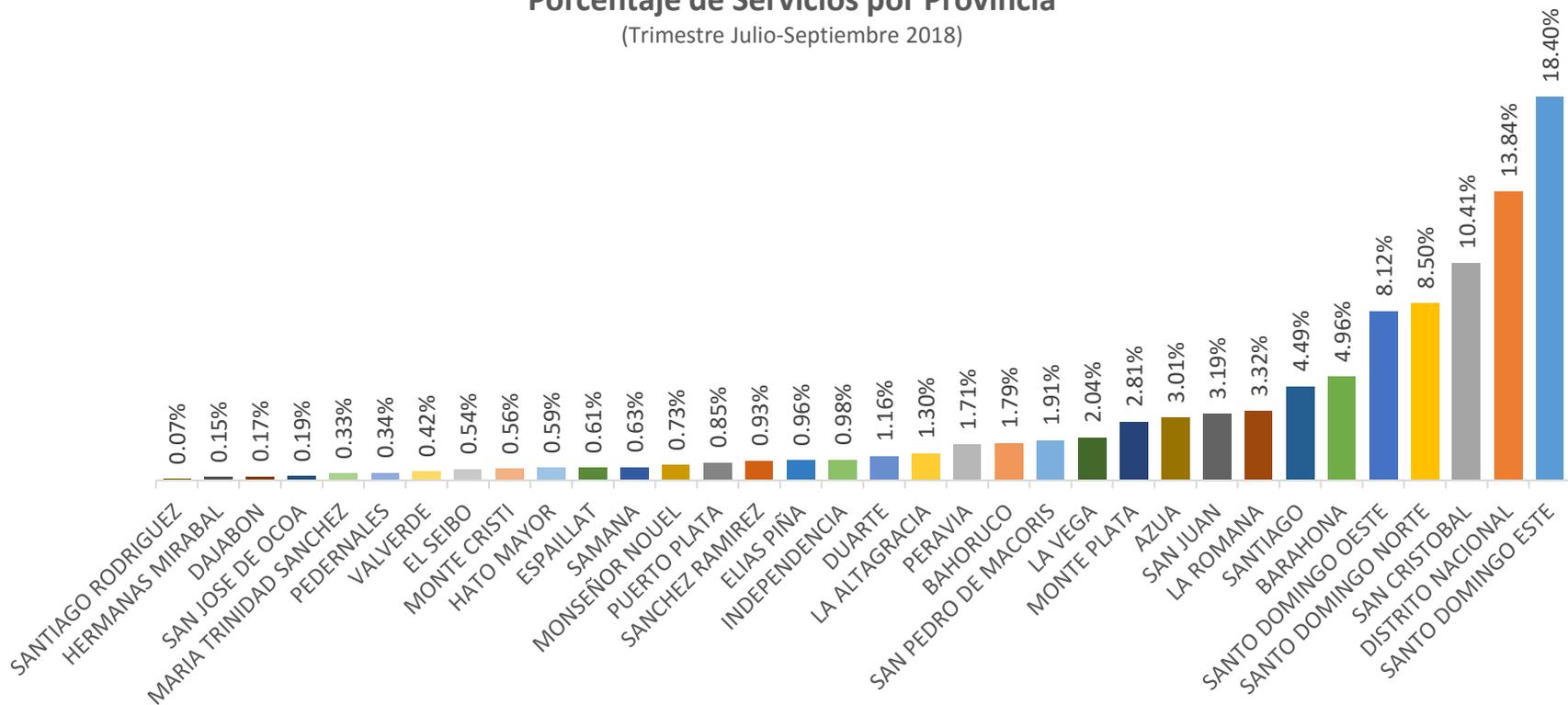
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



• El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **93,799**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Julio-Septiembre 2018)

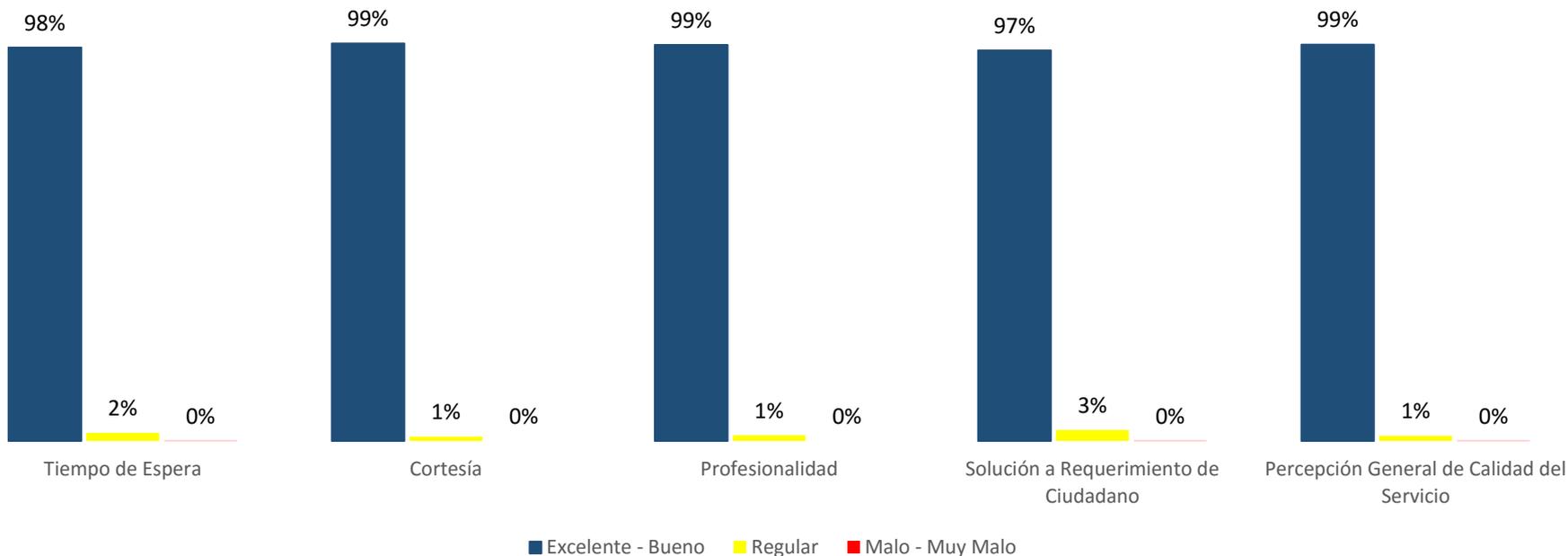
Instituciones	Porcentajes
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	76.18%
Ministerio de Educación (MINERD)	8.85%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.13%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.91%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	1.46%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.86%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.85%
Dirección General de Migración (DGM)	0.79%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.69%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.59%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.52%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.50%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.48%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.44%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.34%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.32%
Policía Nacional (PN)	0.32%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.28%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.25%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.19%
Otros	2.05%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Julio-Septiembre 2018)

Servicios	Porcentajes
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	75.08%
Información General (Varias Instituciones)	8.70%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	7.53%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.91%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.71%
Informe del Tiempo (COE)	0.55%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.48%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.48%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.44%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.38%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.38%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.32%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.29%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.22%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.20%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.18%
Proceso Pago de Multa (DIGESETT)	0.16%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.15%
Legalización de Documentos (PGR)	0.12%
Directorio (Varias Instituciones)	0.15%
Otros	2.58%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Julio-Septiembre 2018)

(3,191 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Julio-Septiembre 2018) (3,191 encuestados)

