



# OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Informe de Gestión del CCG  
al 28 de Febrero de 2014**



GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA



# ÍNDICE



## **\*GOB [\*462]**

Promedio Mensual de Llamadas Entrantes en Horario Laboral (2006-2014)

Promedio Mensual de Llamadas Atendidas (2006-2014)

Relación de Llamadas Entrantes y Atendidas en Horario Laboral (2006-2014)

Promedio de Llamadas Recibidas por Intervalos (08:00 AM - 05:00 PM)

Relación de Niveles de Servicio y Abandonadas (2006-2014)

Porcentaje de Llamadas por Provincia de Febrero 2014

Porcentaje de Llamadas Recibidas por Género a Nivel Nacional (Febrero 2014)

Porcentaje de Llamadas por Provincia por Género de Febrero 2014

Porcentaje de Llamadas por Institución por Género de Febrero 2014

Servicios Más Demandados de Febrero 2014

Relación de Llamadas Improductivas 2006-2014

Porcentaje de Servicios Más Demandados Por Institución

Resultados Encuesta de Satisfacción del \*GOB

Resultados Encuesta de Satisfacción, Enero 2014

Resultados Encuesta de Satisfacción, Febrero 2014



## Línea 311

Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Enero 2013 a Febrero 2014)

Relación Mensual de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Enero 2013 a Febrero 2014)

Relación Denuncias, Quejas y Reclamaciones por Provincia (Enero 2013 a Febrero 2014)

Denuncias por Institución (Enero 2013 a Febrero 2014)

Denuncias por Provincia

Quejas por Institución (Enero 2013 a Febrero 2014)

Quejas por Provincia

Reclamaciones por Institución (Enero 2013 a Febrero 2014)

Reclamaciones por Provincia

Sugerencias por Institución (Enero 2013 a Febrero 2014)



GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA



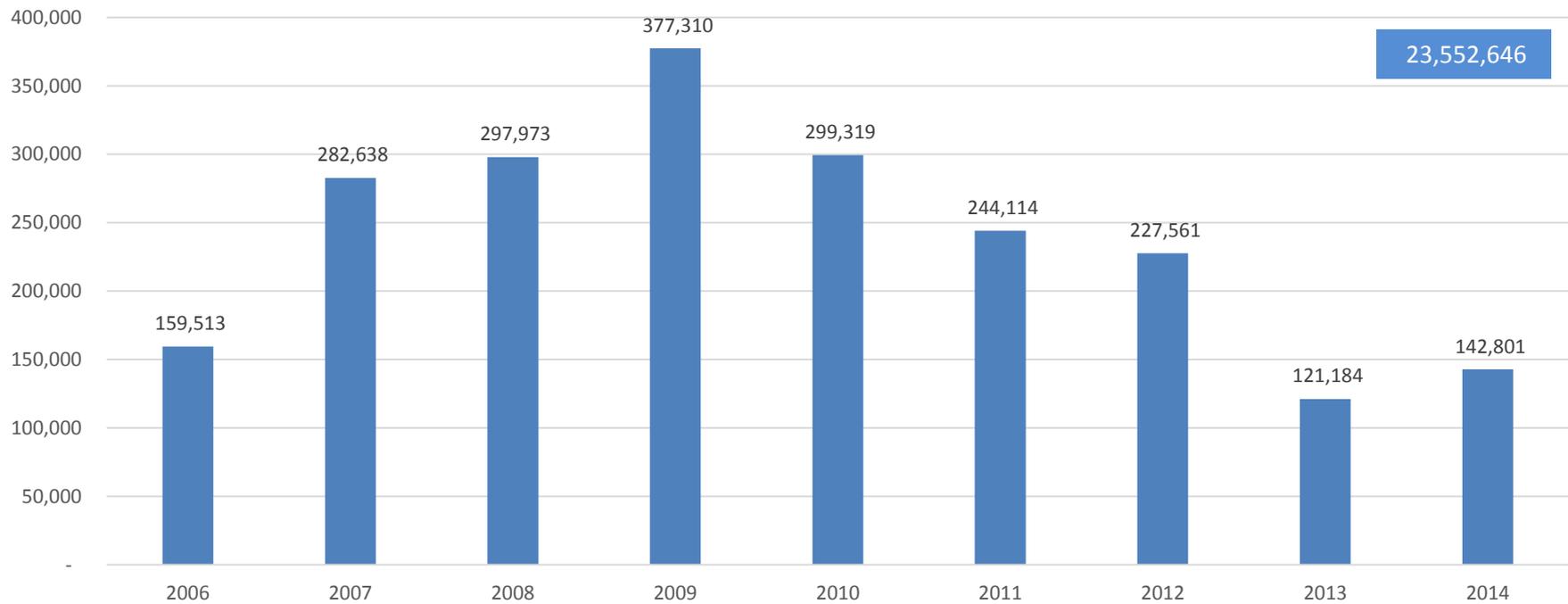
*Presidencia de la República Dominicana*



## Informe de Gestión 23 de enero de 2006 al 28 de Febrero de 2014



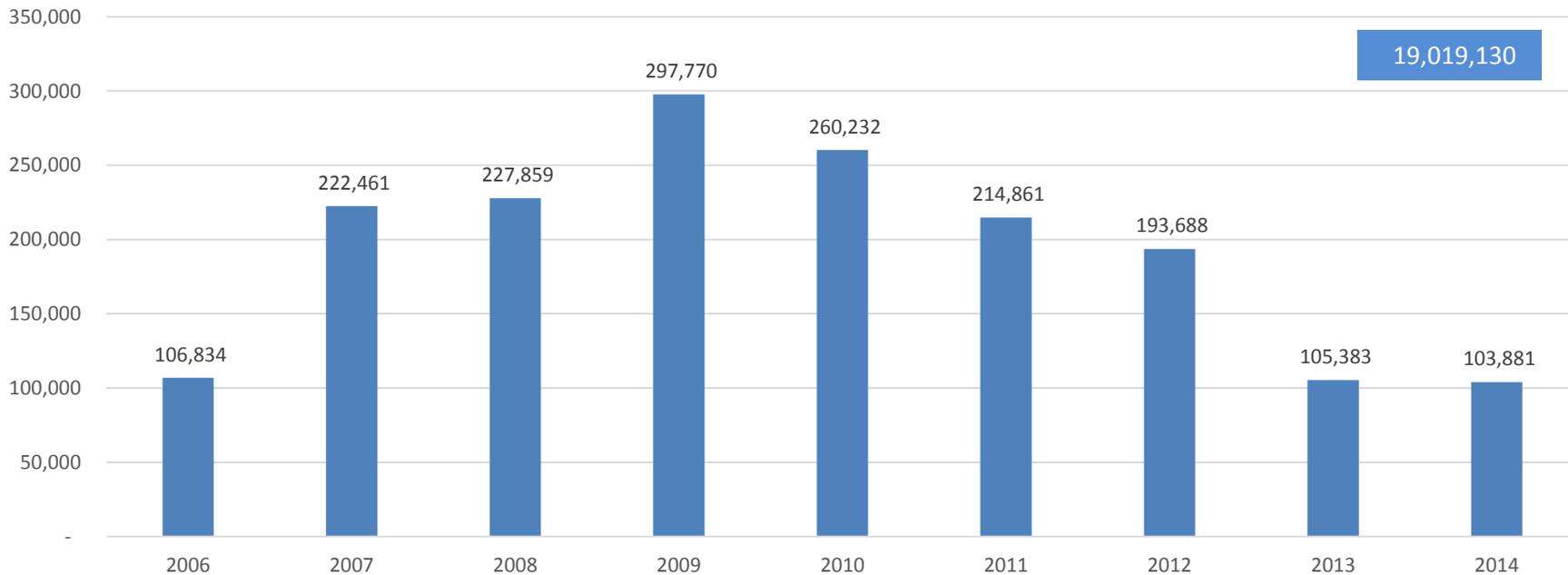
## Promedio Mensual de Llamadas Entrantes en Horario Laboral (2006 - 2014)



\* En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de las Llamadas Entrantes es menor, comparado con años anteriores.



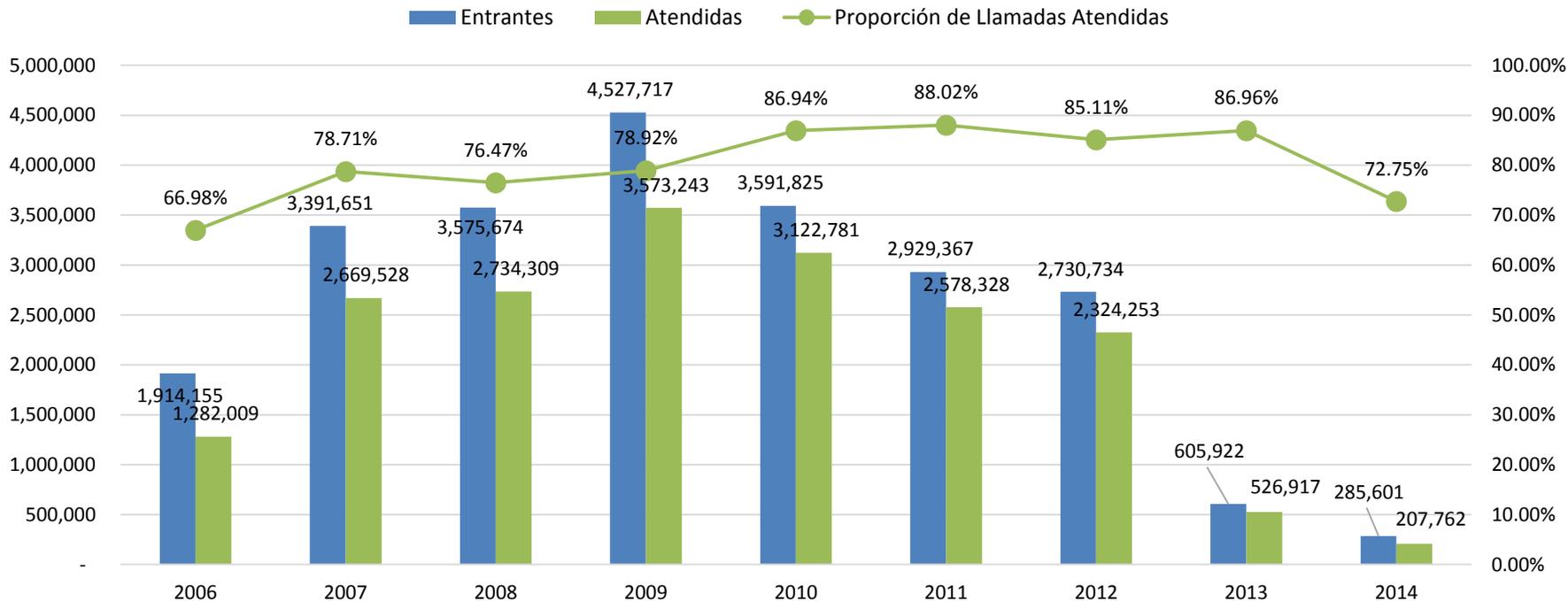
## Promedio Mensual de Llamadas Atendidas (2006 - 2014)



\* En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de las Llamadas Entrantes es menor, comparado con años anteriores.



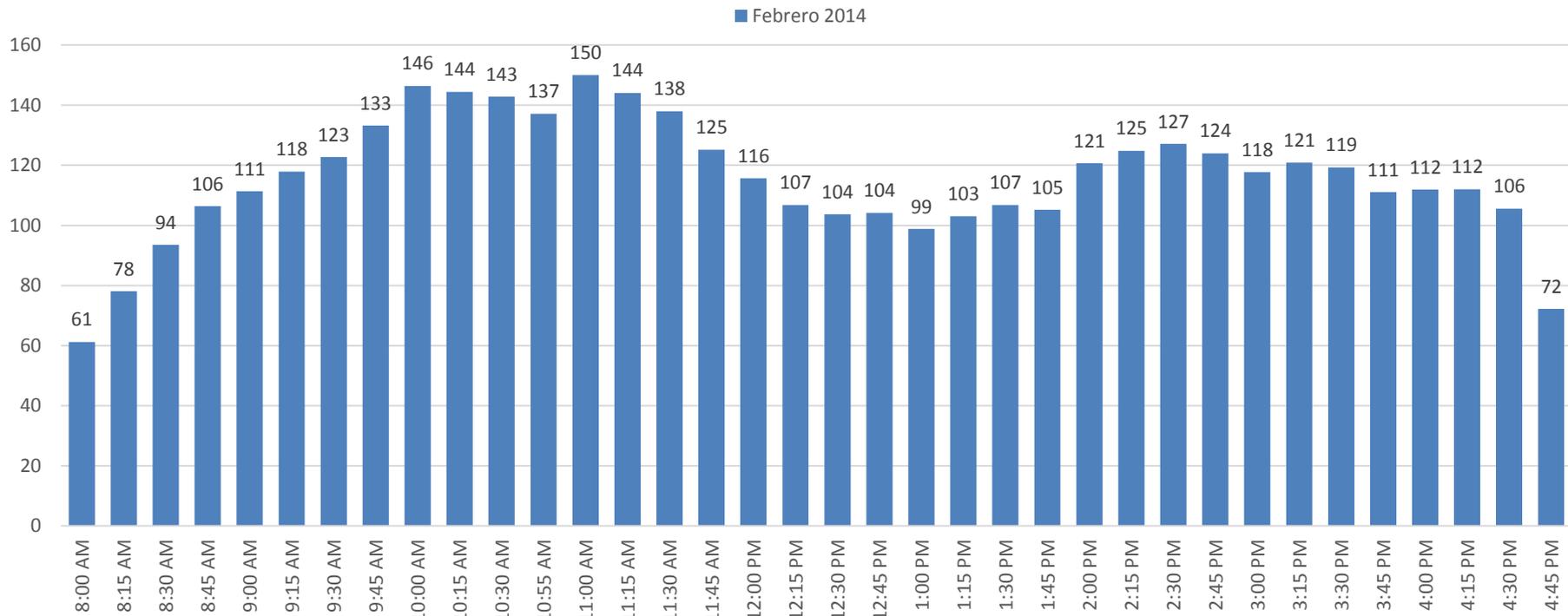
## Relación de Llamadas Entrantes y Atendidas en Horario Laboral



\* En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de las Llamadas Entrantes es menor, comparado con años anteriores.



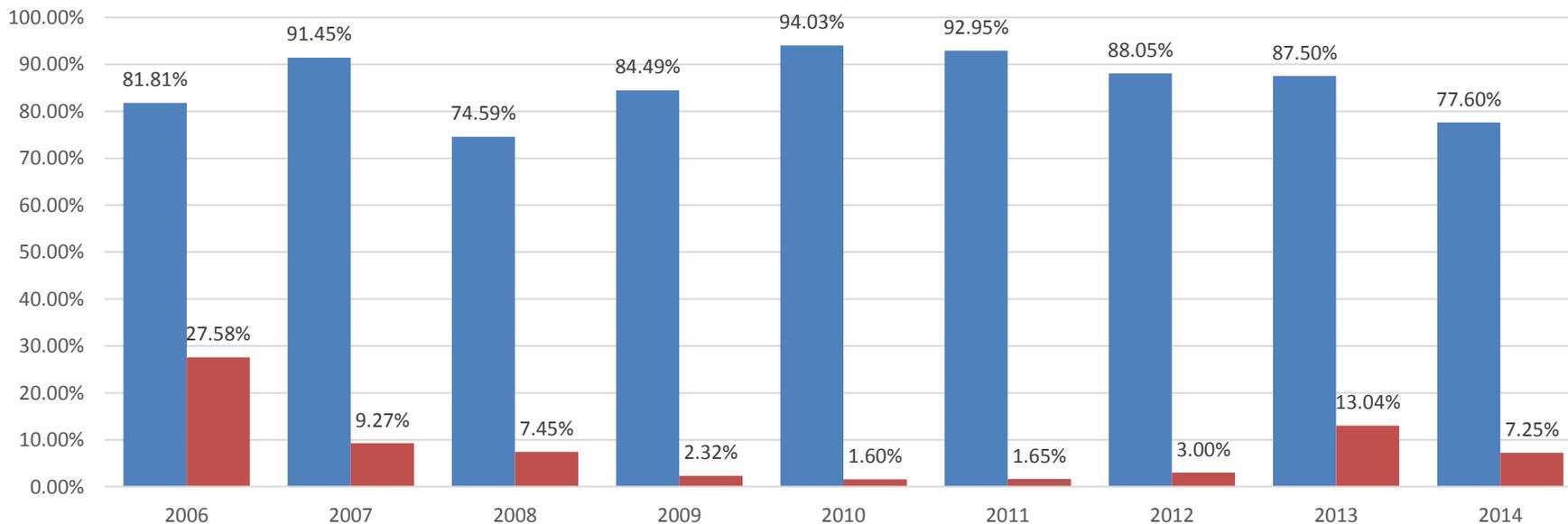
## Promedio de Llamadas Recibidas por Intervalo (08:00 am - 05:00 pm)





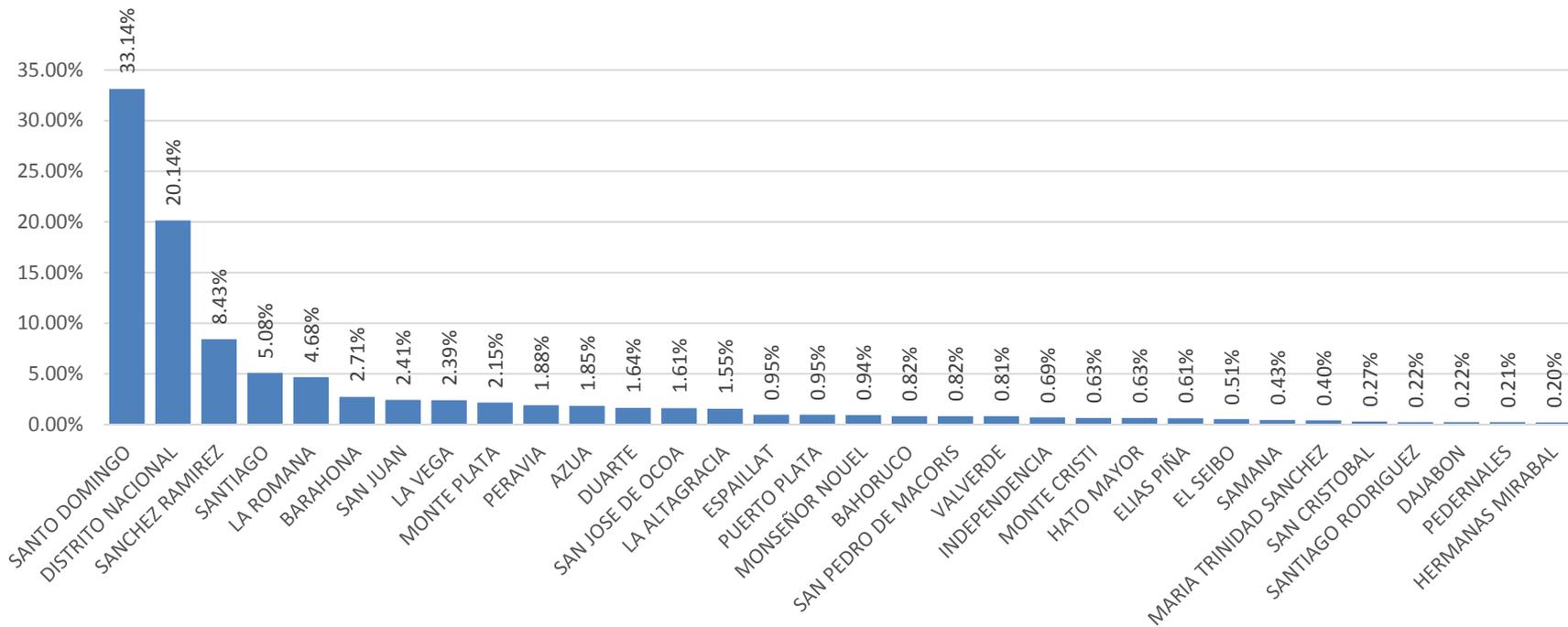
## Relación de Niveles de Servicio y Abandonadas (2006 -2014)

■ Nivel de Servicio ■ Abandonadas





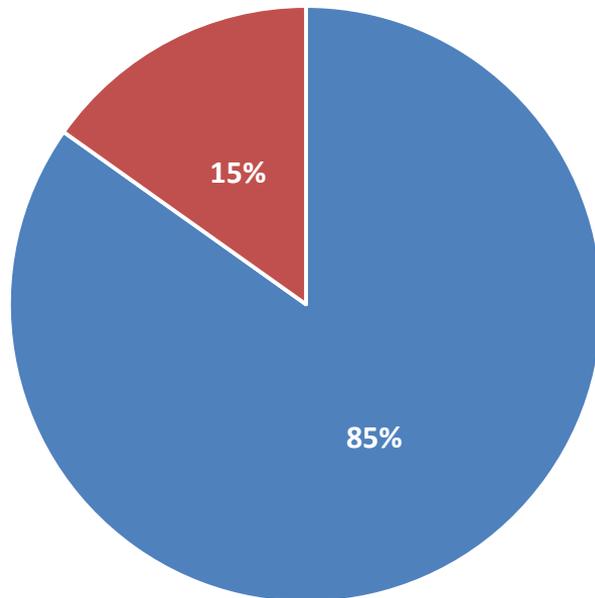
## Porcentaje de Llamadas por Provincia de Febrero 2014





## Porcentaje de Llamadas Recibidas por Género a Nivel Nacional

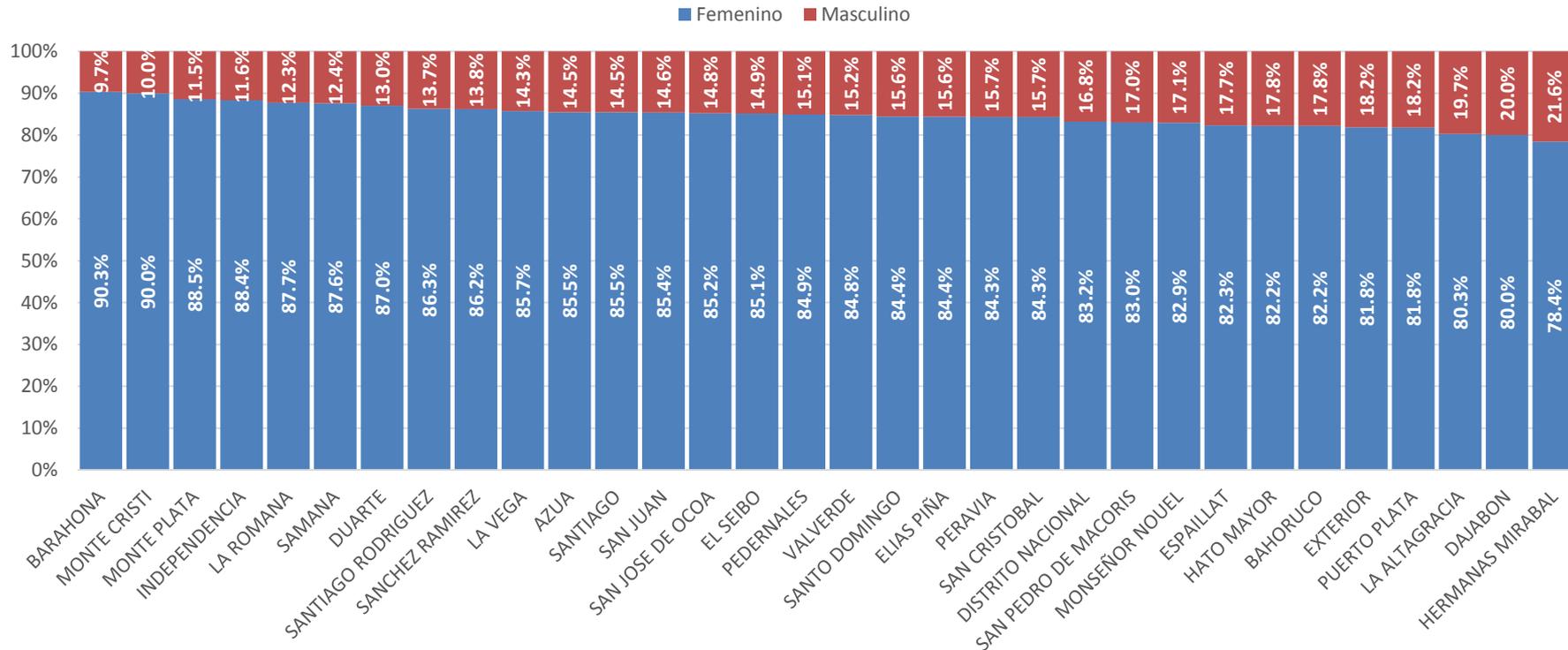
(Febrero 2014)



Femenino	Masculino
99,860	17,895

■ Femenino ■ Masculino

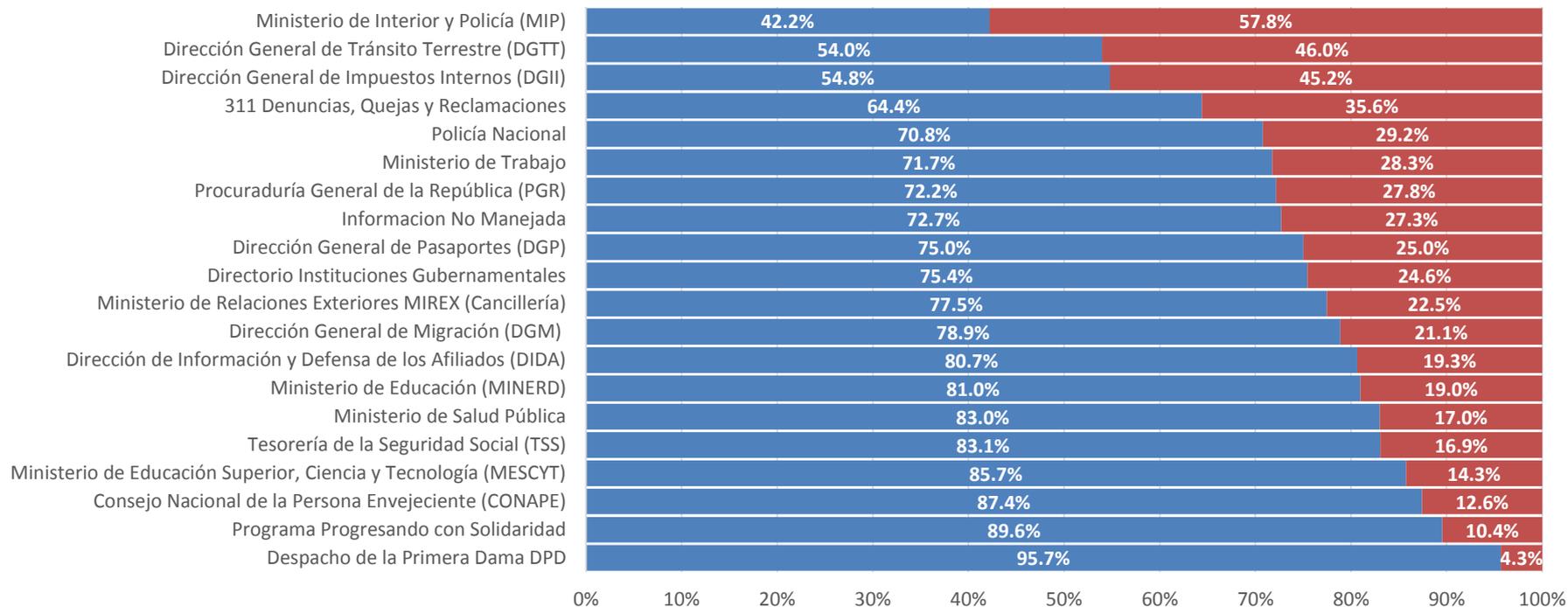
## Llamadas por Provincia por Género de Febrero 2014



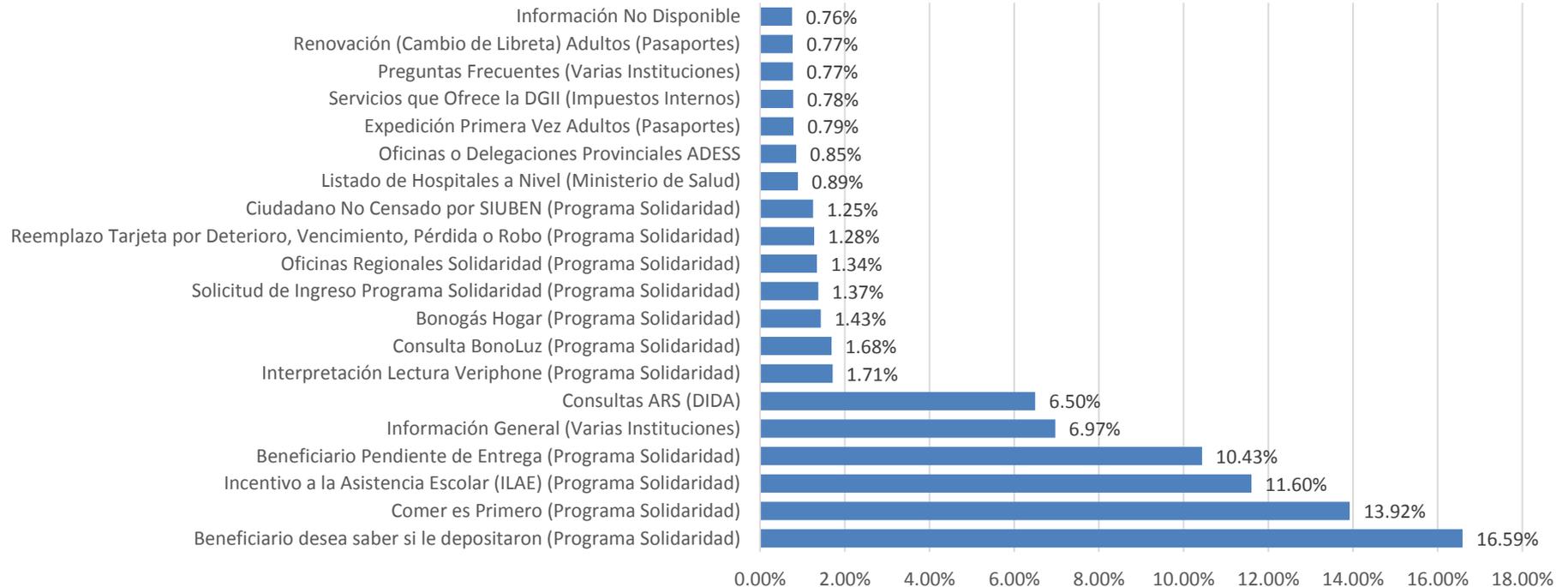
## Llamadas por Institución por Género de Febrero 2014

(Las 20 Más Demandadas)

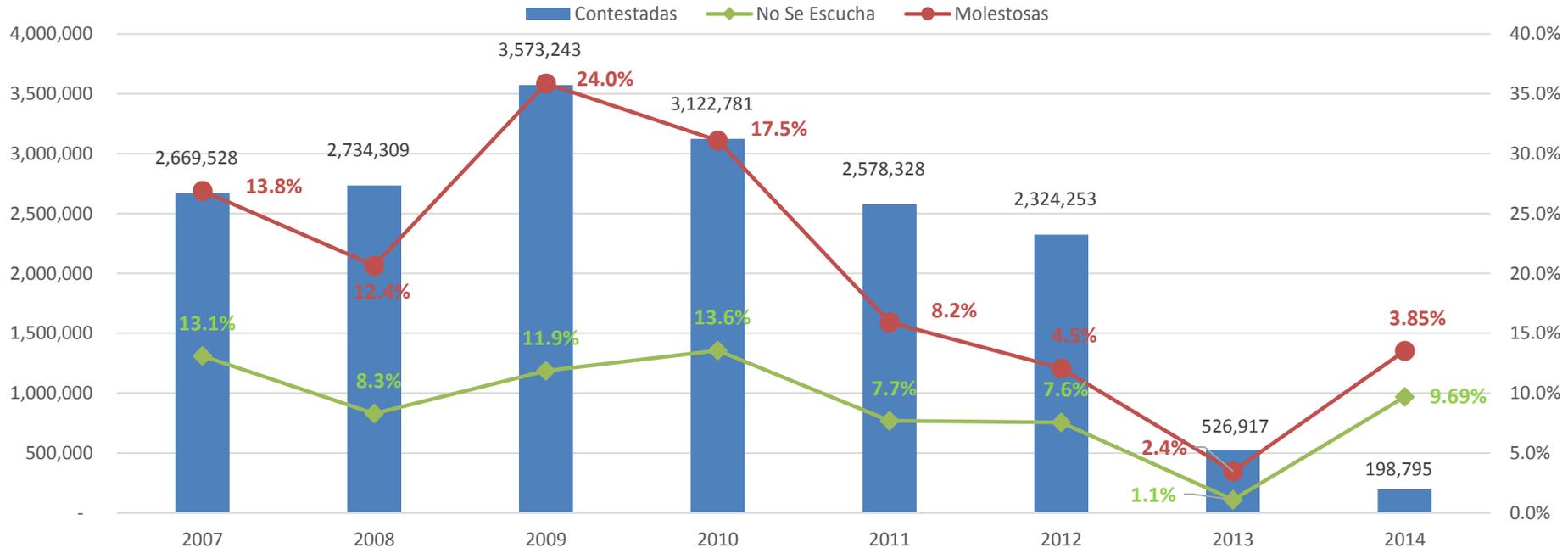
■ Femenino ■ Masculino



## Servicios Más Demandados de Febrero 2014 (Los 20 Más Demandados)



## Relación de Llamadas Improductivas 2006 - 2014



\* En 2006 no se tiene información disponible de los indicadores de Llamadas Molestosas y No se Escuchan.

\*\* En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de Llamadas es menor, comparado con años anteriores.

\*\*\* En 2013 las Llamadas Molestosas empezaron a capturarse a partir del mes de Noviembre.



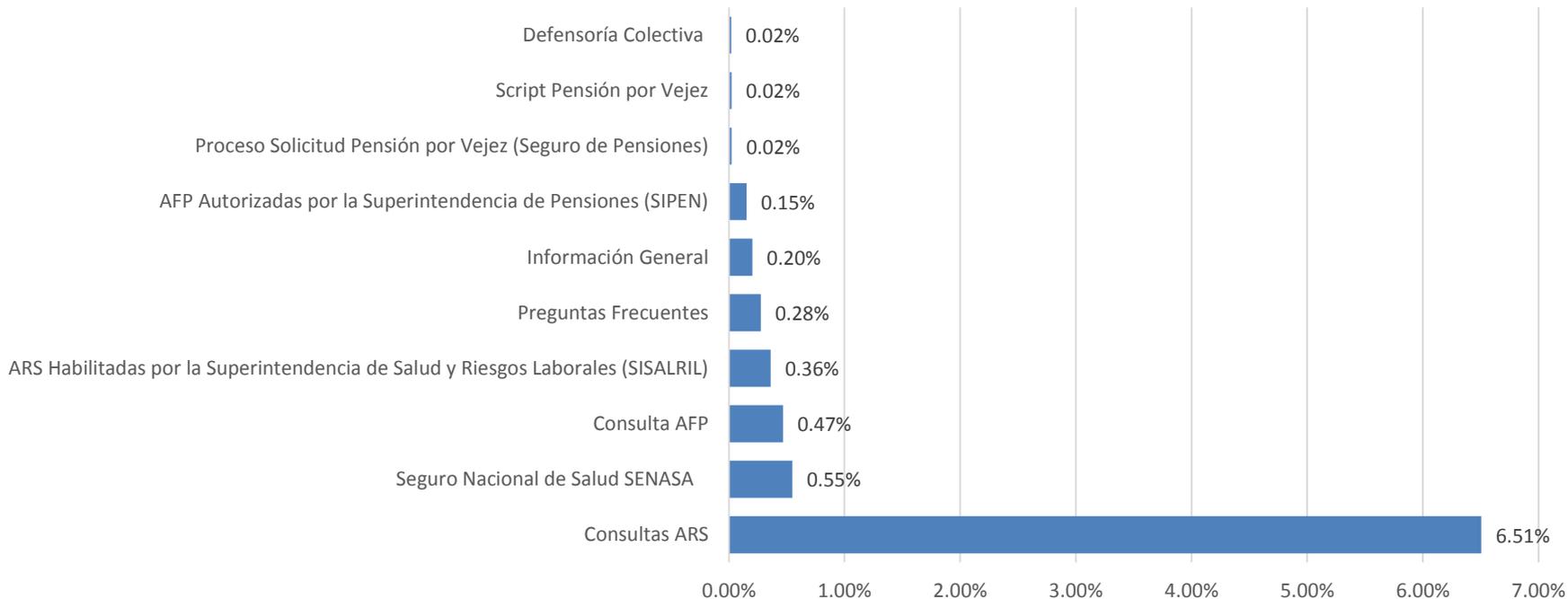
# **% Servicios Más Demandados Por Institución** (Las 20 Instituciones Más Demandadas)

## Servicios Programa Progresando con Solidaridad de Febrero 2014 (Los 20 Más Demandados)



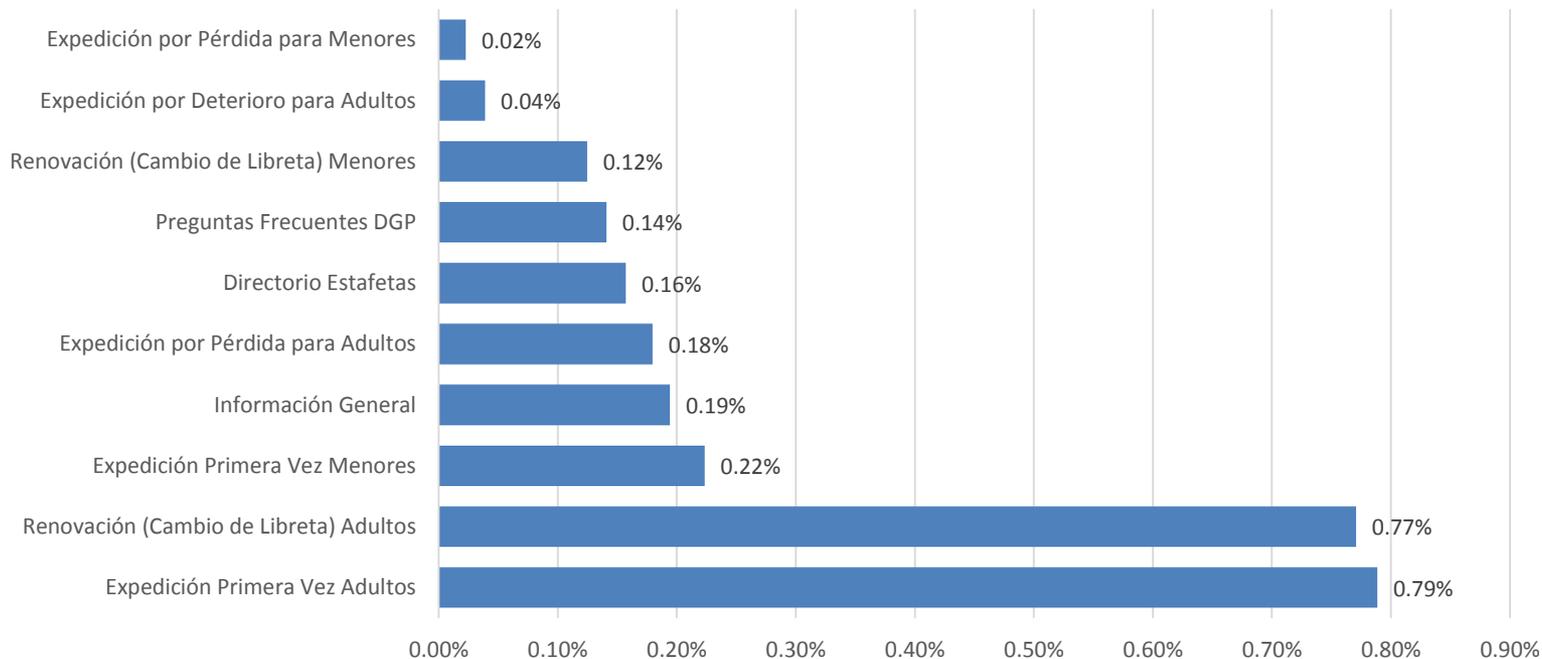


## Servicios Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) de Febrero 2014 (Los 10 Más Demandados)

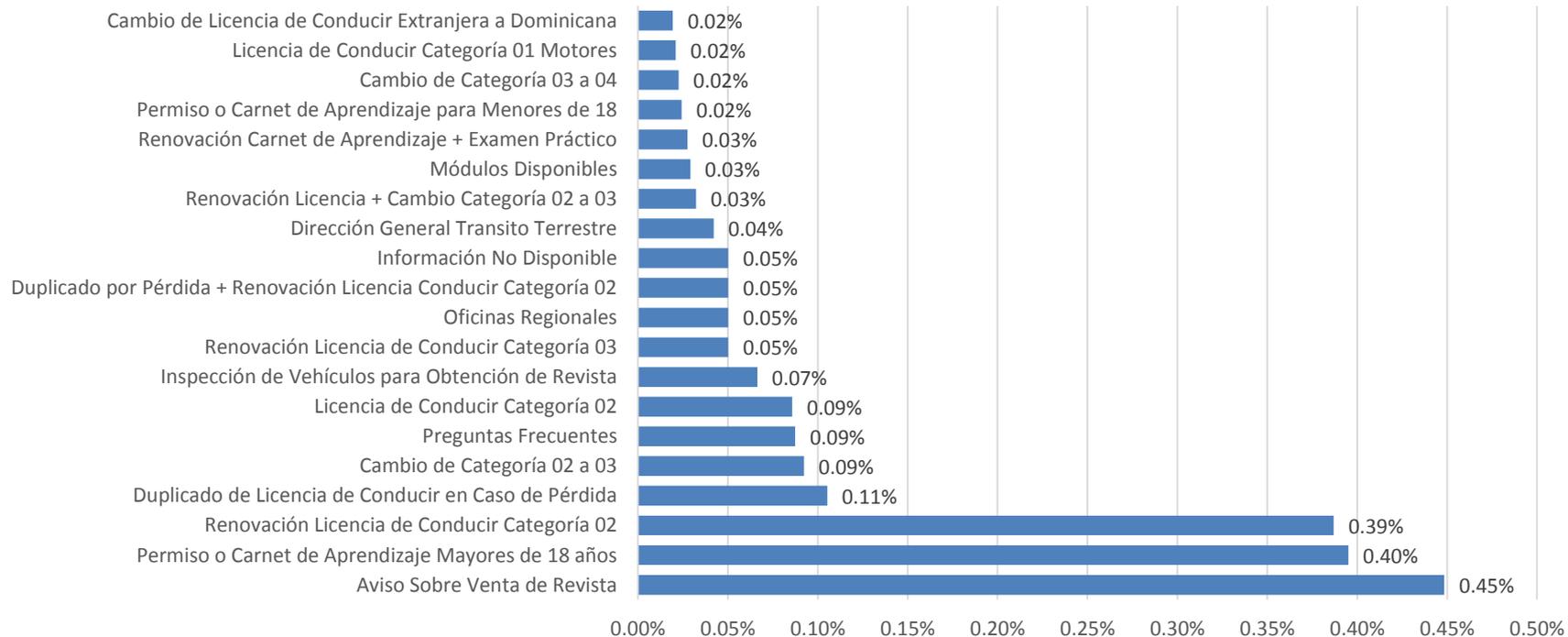




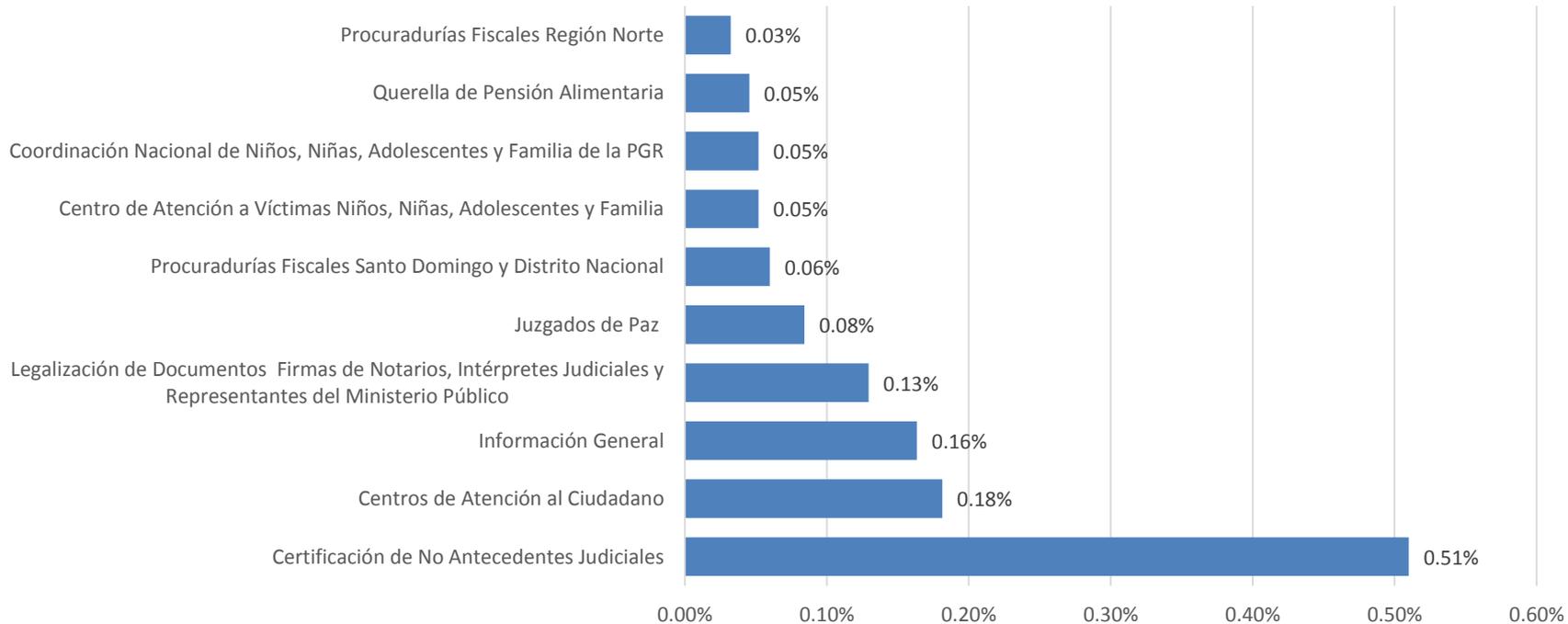
## Servicios Dirección General de Pasaportes (DGP) de Febrero 2014 (Los 10 Más Demandados)



## Servicios Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT) de Febrero 2014 (Los 20 Más Demandados)

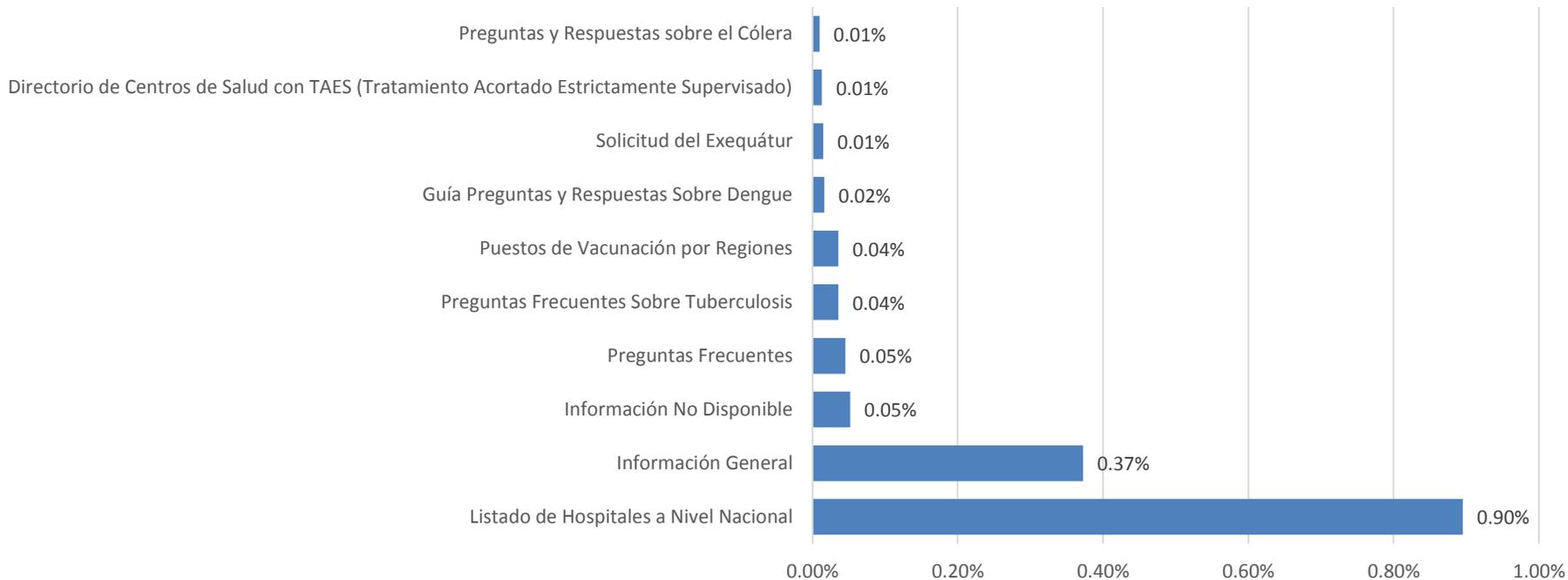


## Servicios Procuraduría General de la República (PGR) de Febrero 2014 (Los 10 Más Demandados)



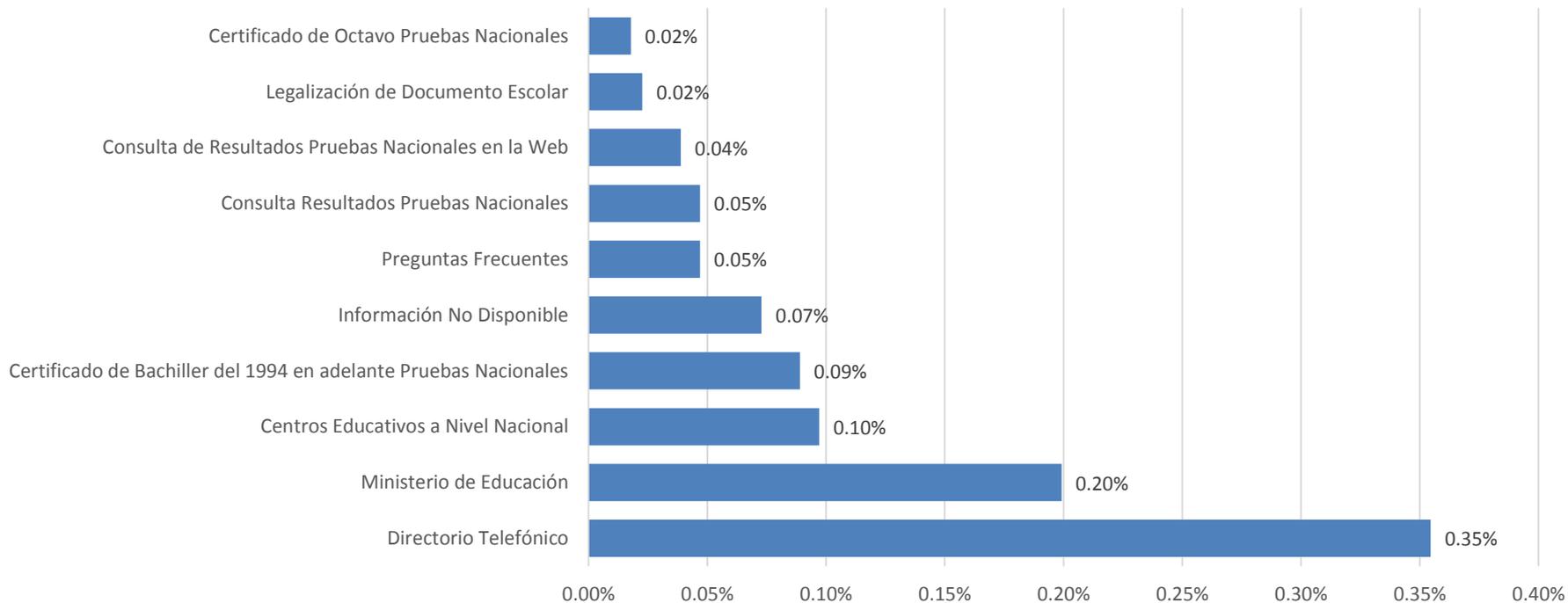


## Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP) de Febrero 2014 (Los 10 Más Solicitados)

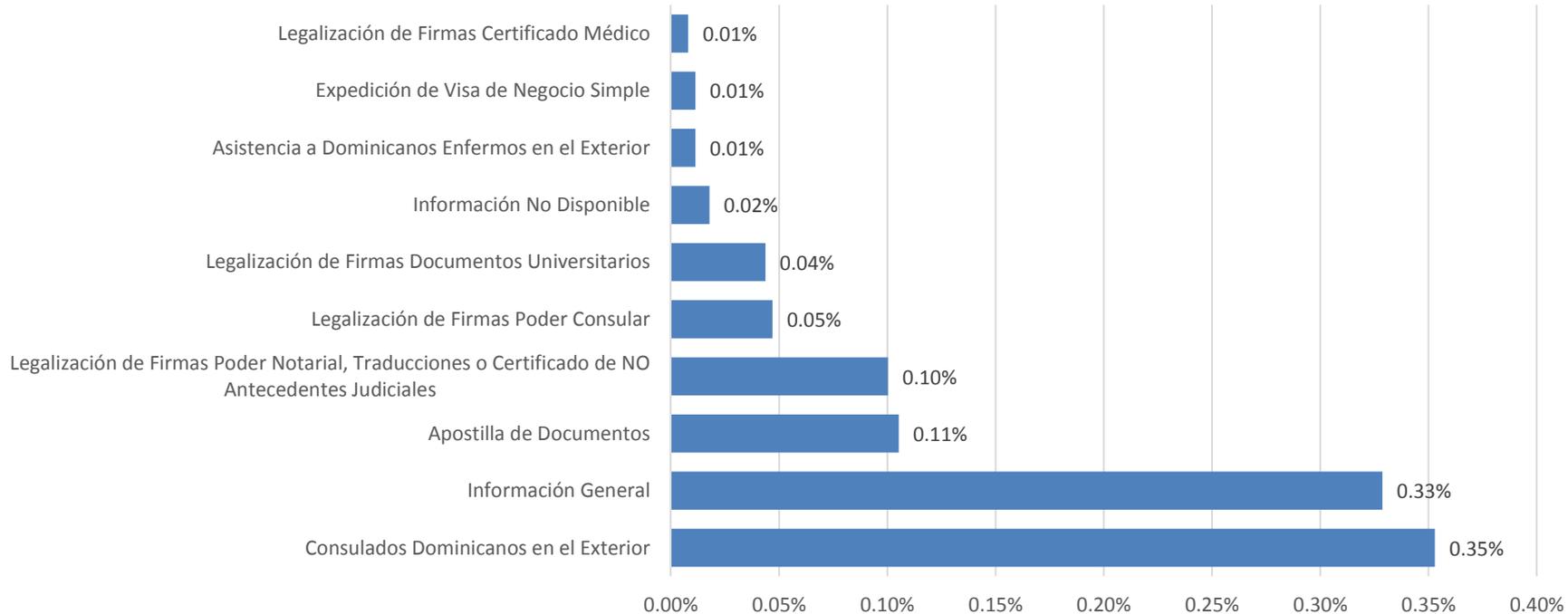




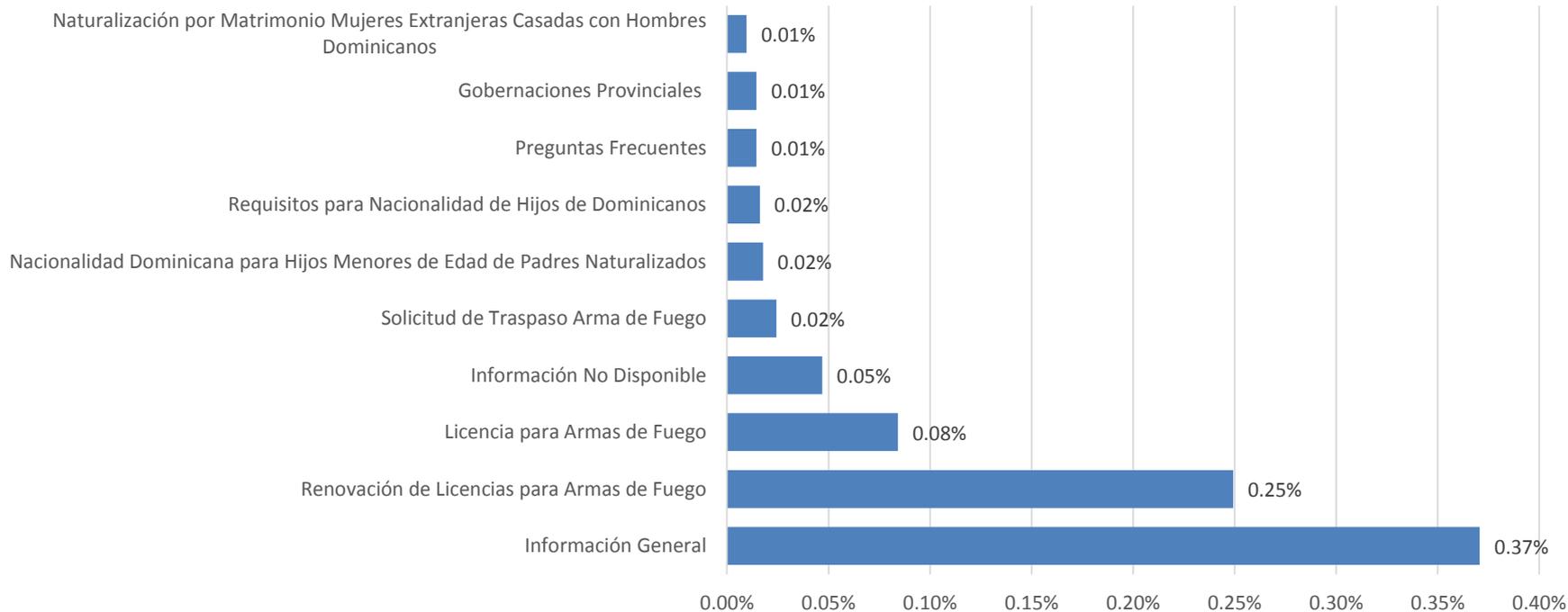
## Servicios Ministerio de Educación (MINERD) de Febrero 2014 (Los 10 Más Demandados)



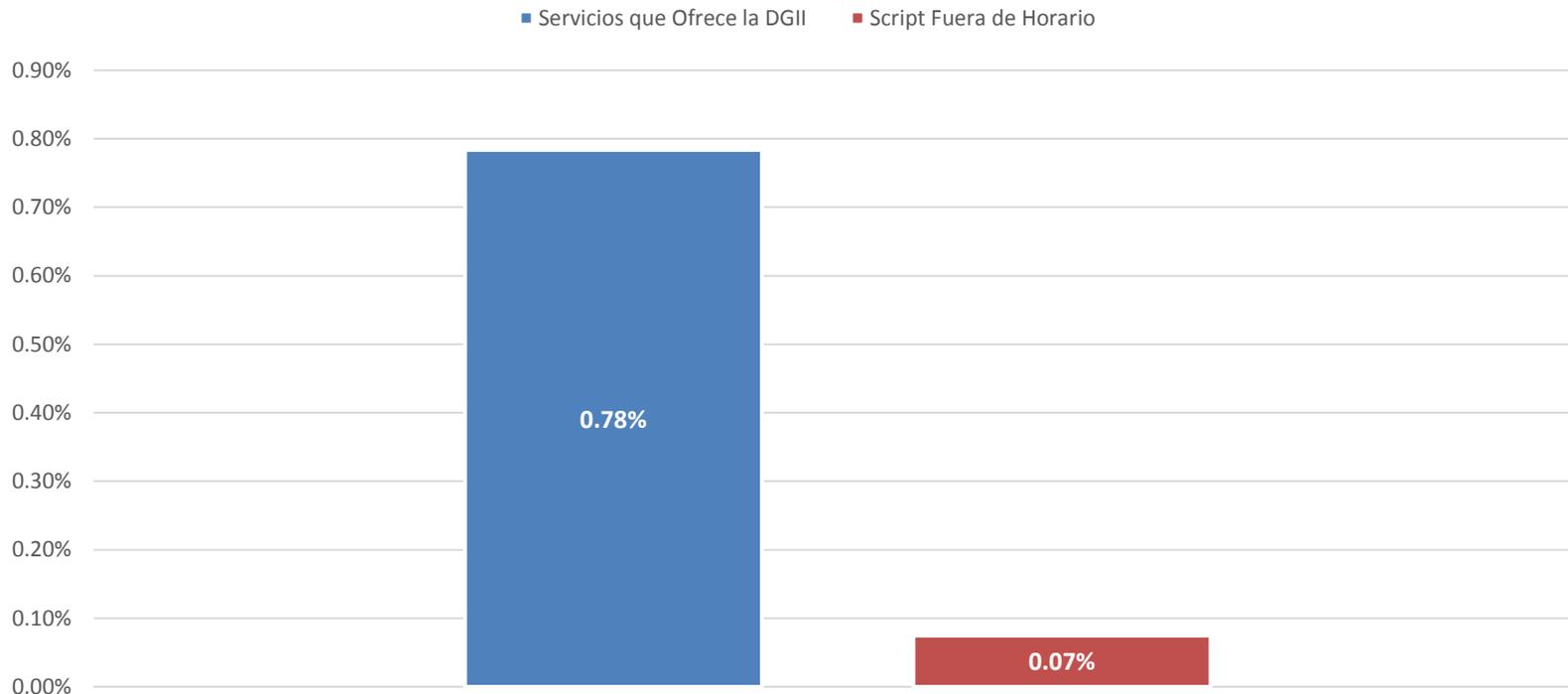
## Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería) de Febrero 2014 (Los 10 Más Demandados)



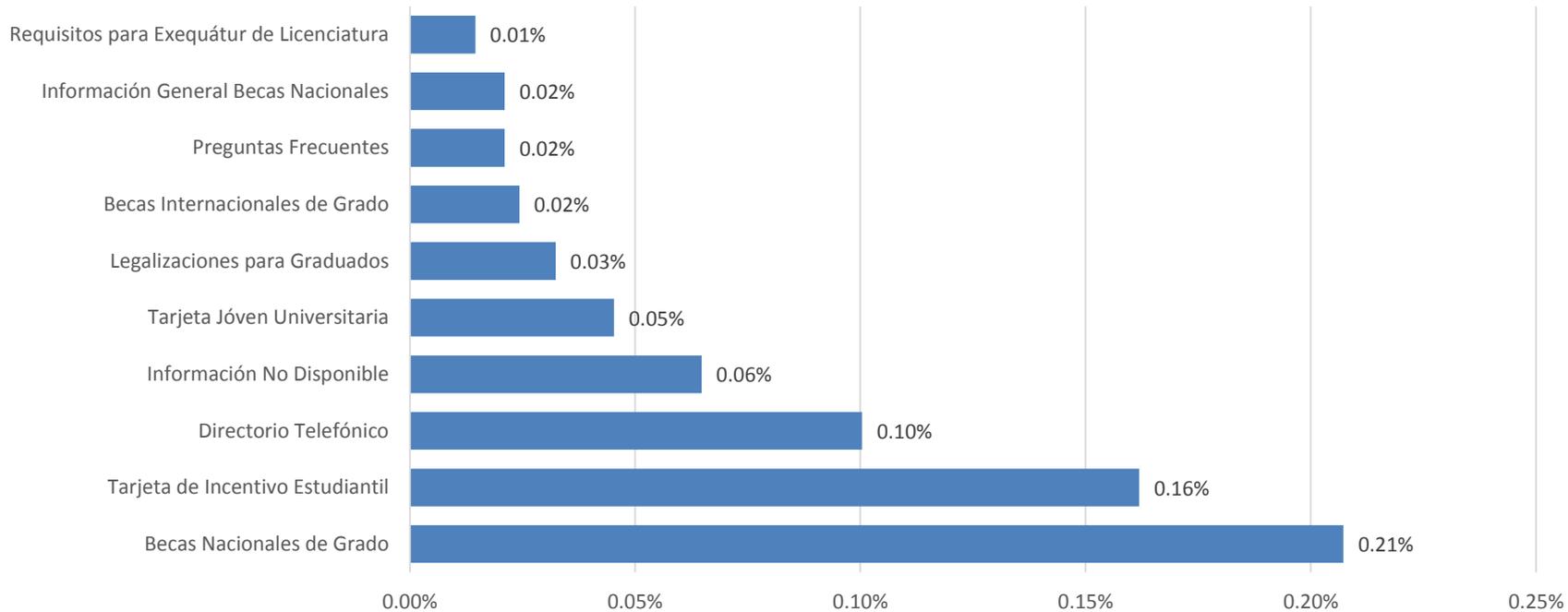
## Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP) de Febrero 2014 (Los 10 Más Demandados)



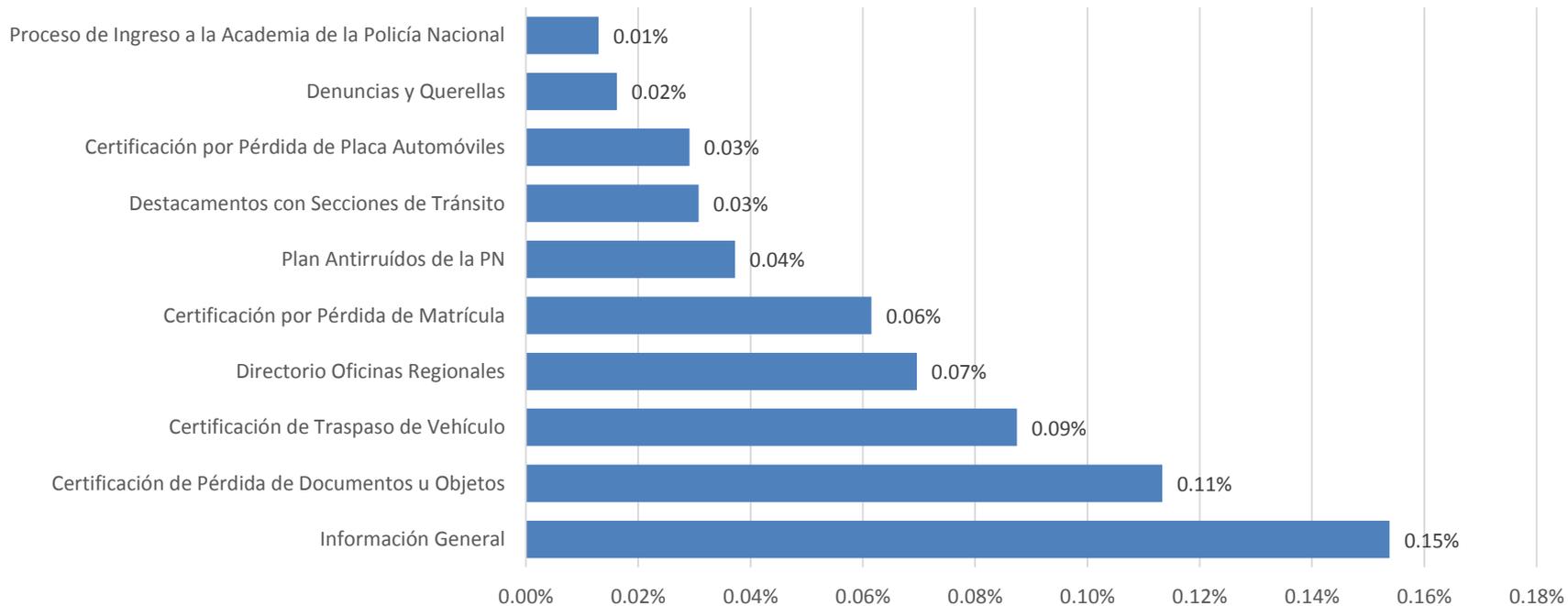
## Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII) de Febrero 2014



## Servicios Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) de Febrero 2014 (Los 10 Más Demandados)

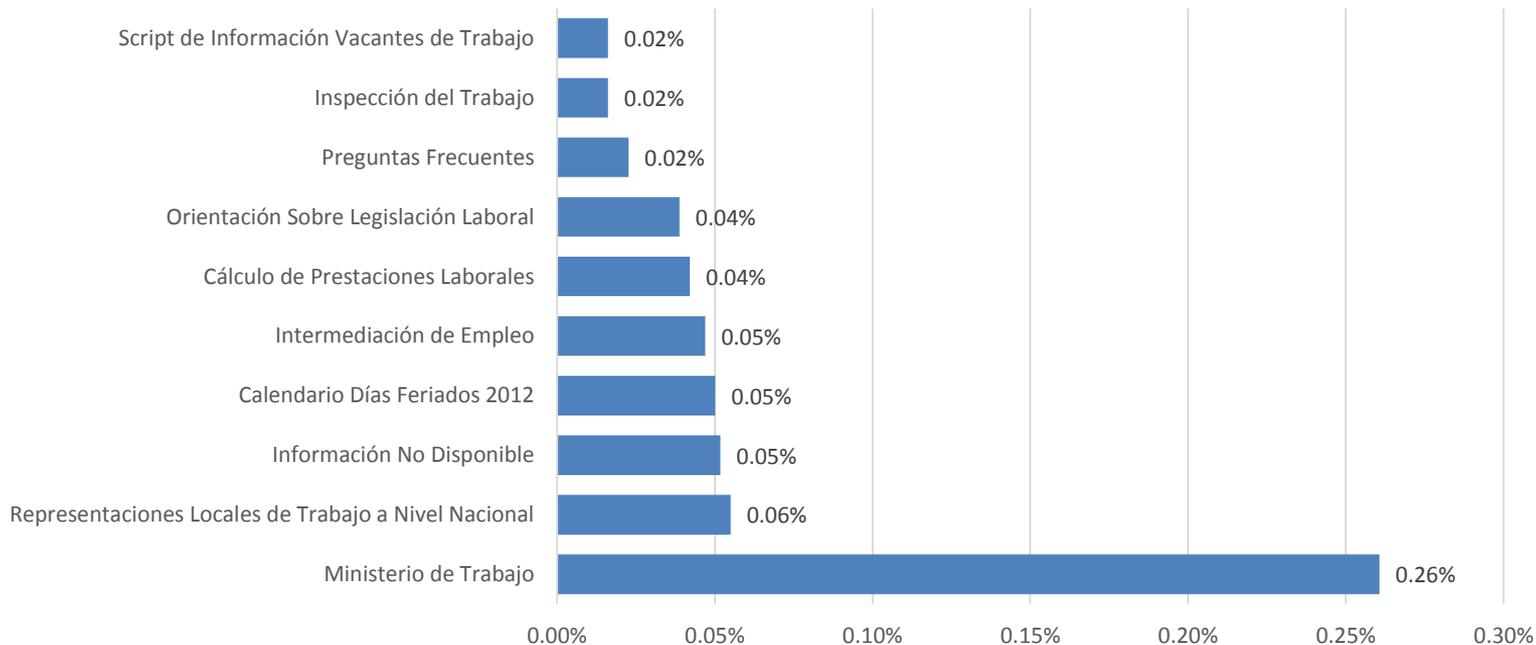


## Servicios Policía Nacional (PN) de Febrero 2014 (Los 10 Más Demandados)



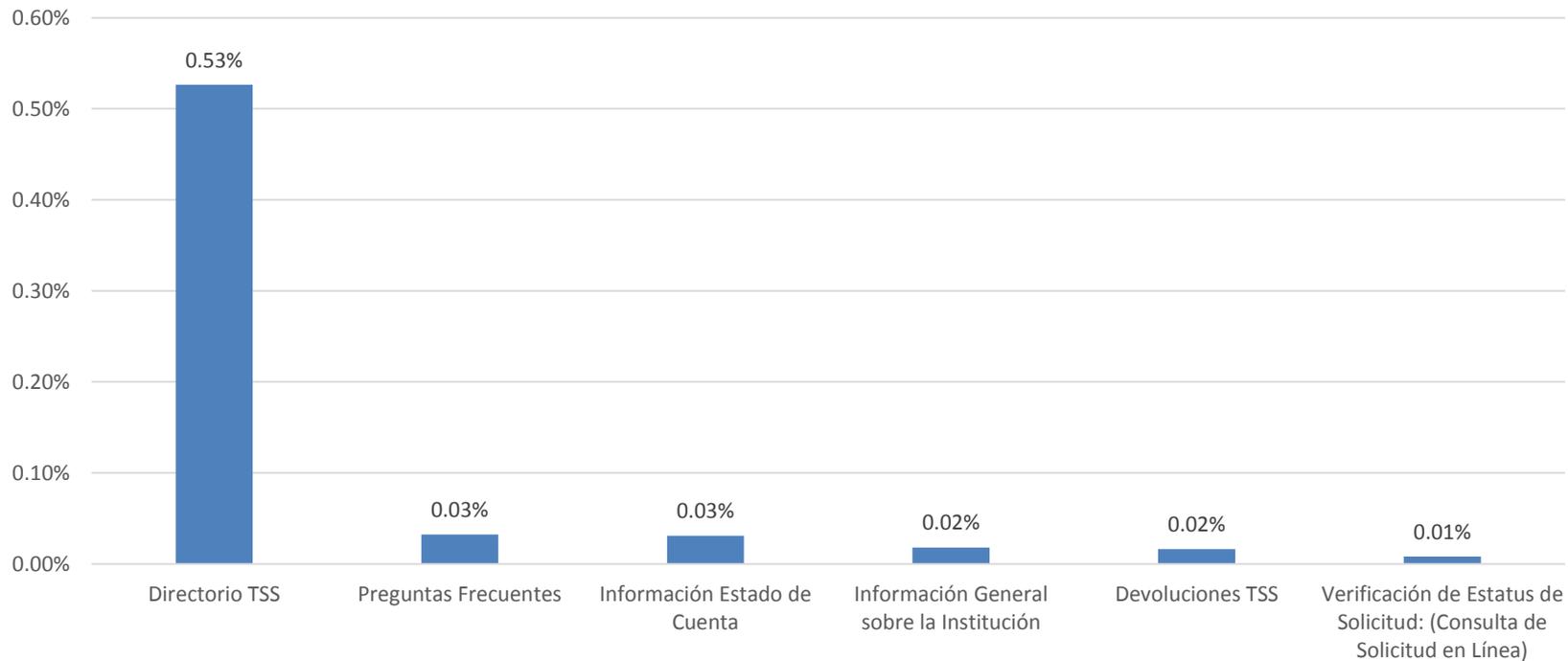


## Servicios Ministerio de Trabajo (MT) de Febrero 2014 (Los 10 Más Demandados)



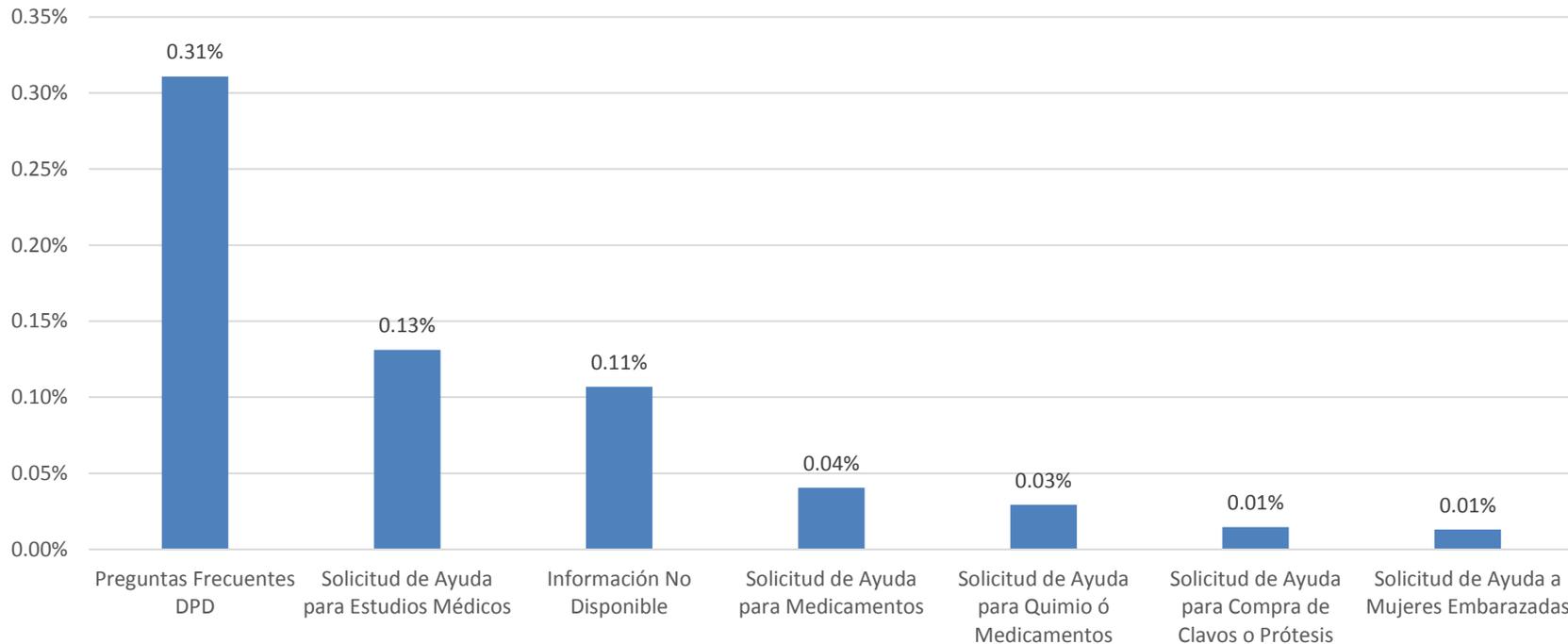


## Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de Febrero 2014 (Los Más Demandados)

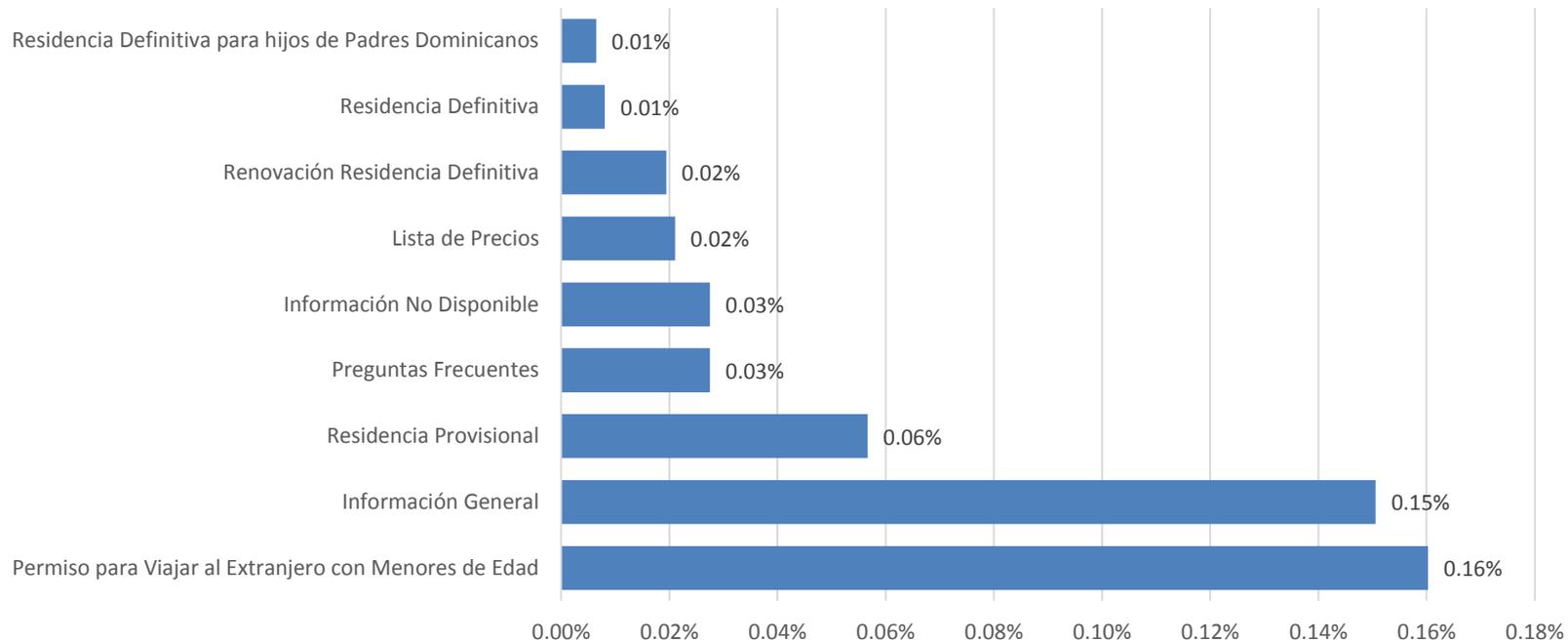




## Servicios Despacho de la Primera Dama (DPD) de Febrero 2014



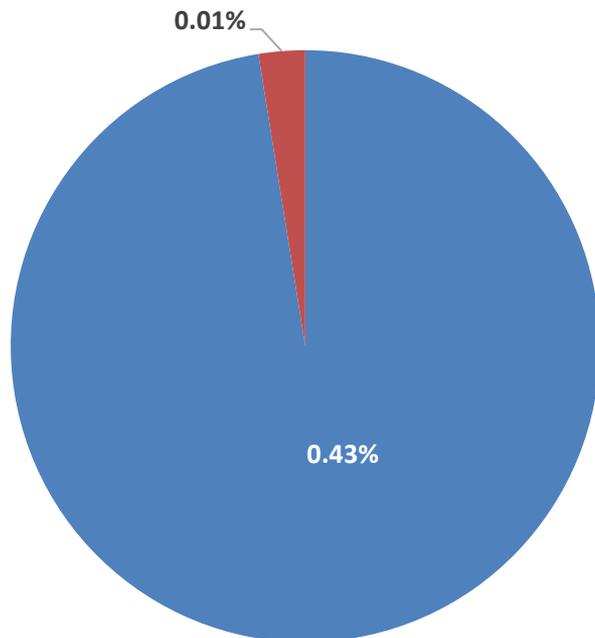
## Servicios Dirección General de Migración (DGM) de Febrero 2014 (Los Más Demandados)





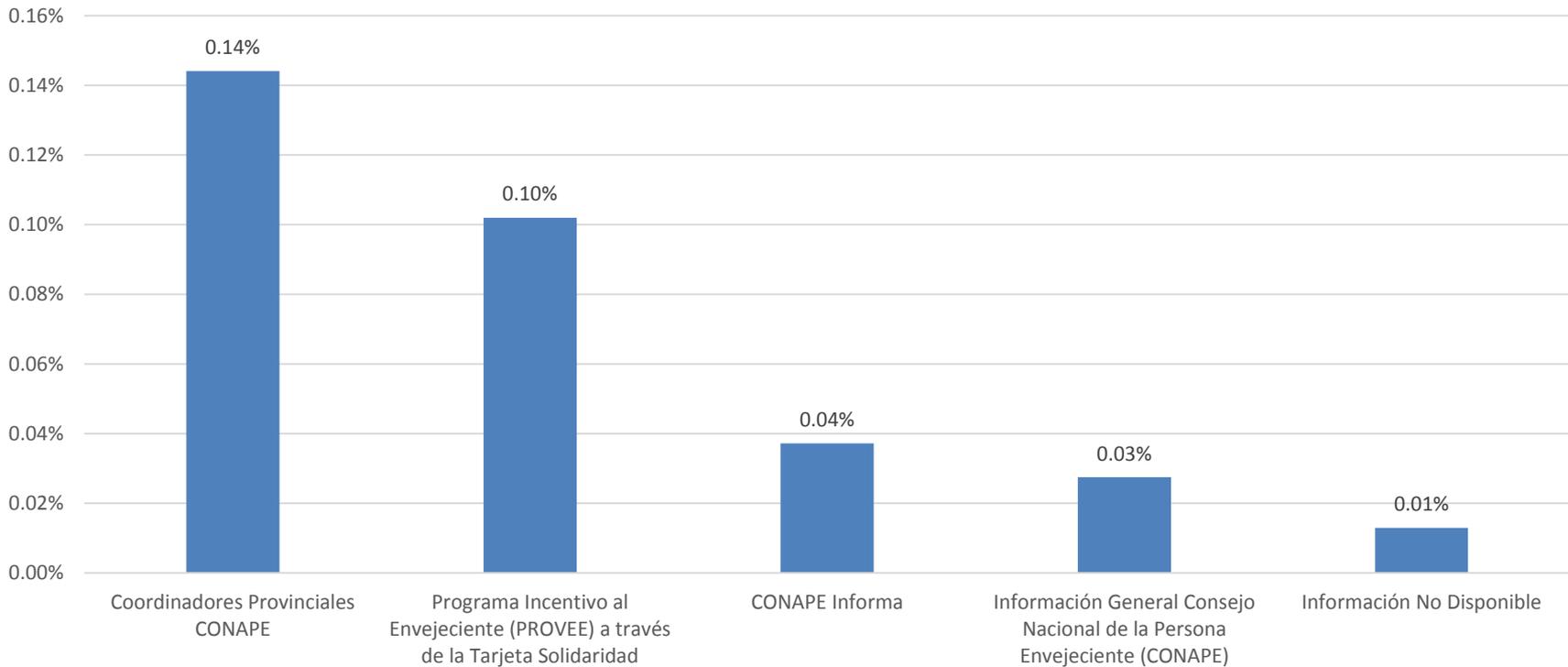
## Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE) de Febrero 2014

■ Informe del Tiempo ■ Informe Marino



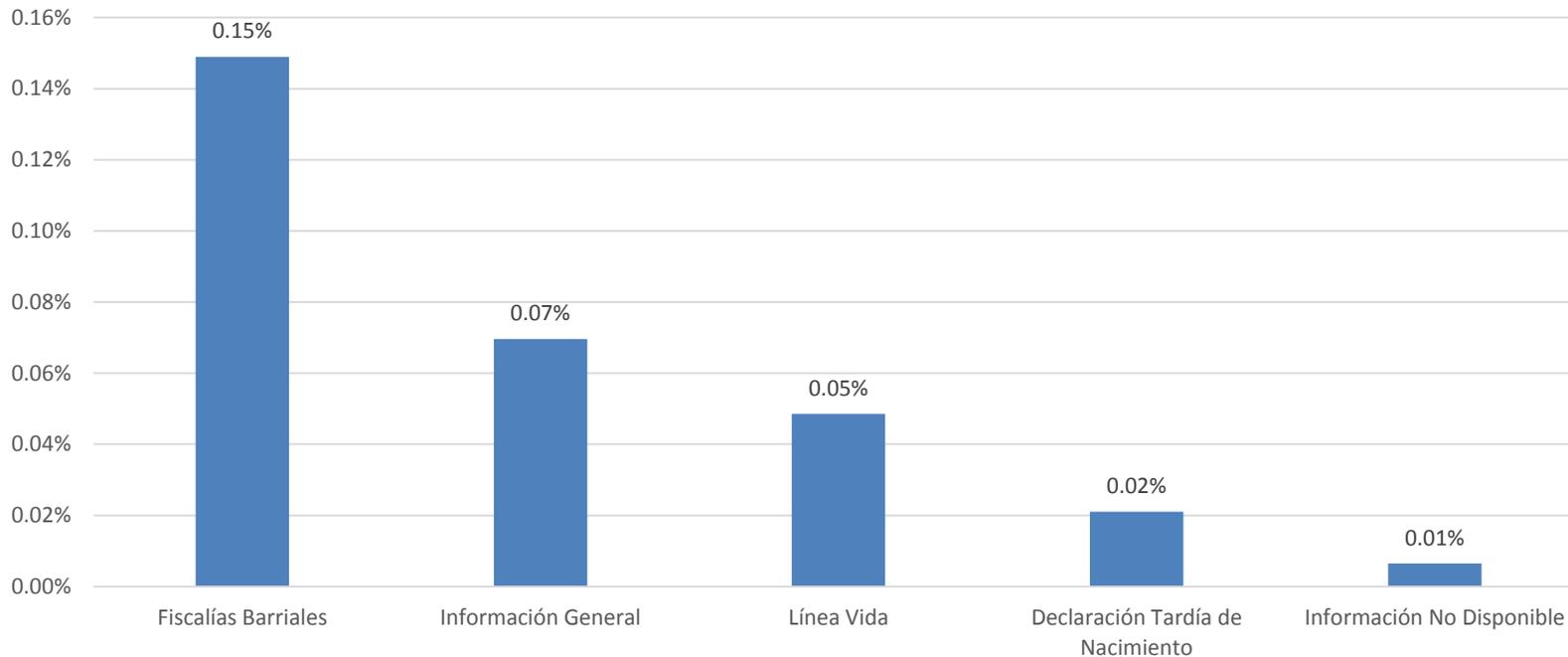


## Servicios Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) de Febrero 2014



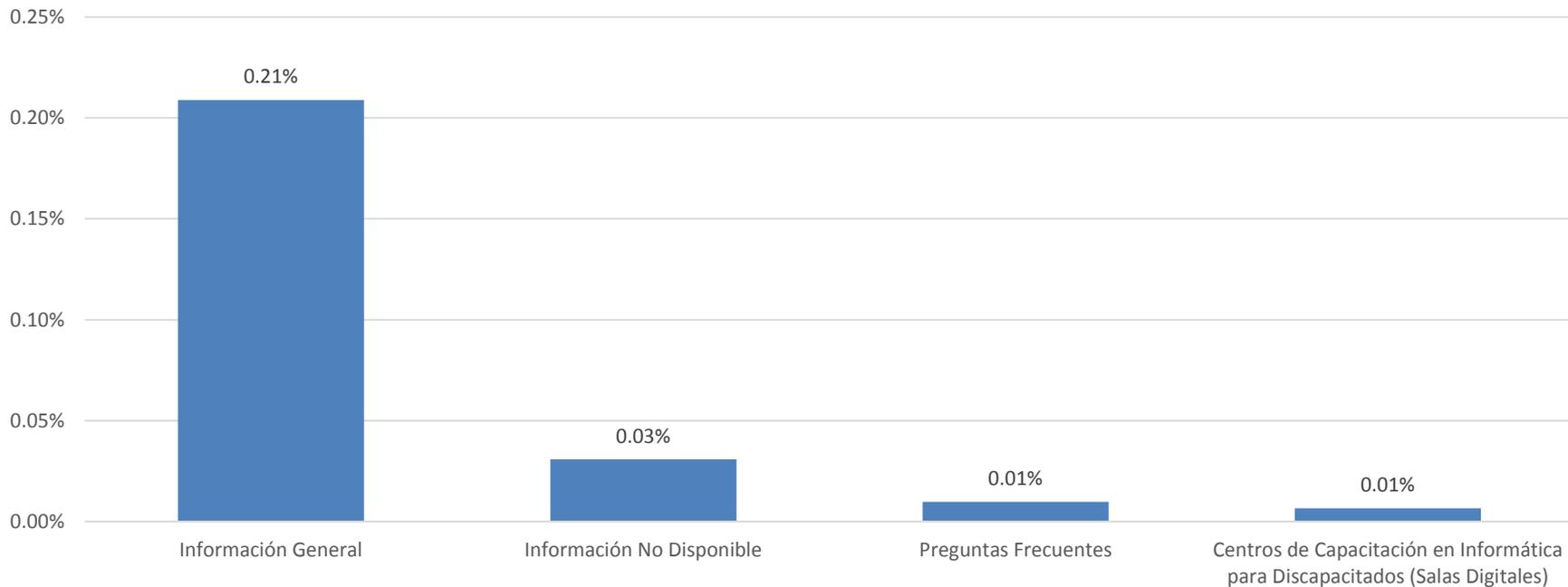


## Servicios Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional (Fiscalía DN) de Febrero 2014





## Servicios Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) de Febrero 2014 (Los Más Demandados)



## Resultados Encuesta de Satisfacción del \*GOB

A partir de enero de 2007, el Centro de Contacto Gubernamental ha implementado la realización de “Encuestas de Satisfacción a los Ciudadanos que utilizan el \*GOB”.

A continuación presentamos los resultados obtenidos en el meses de Enero y Febrero 2014:

Enero 2014

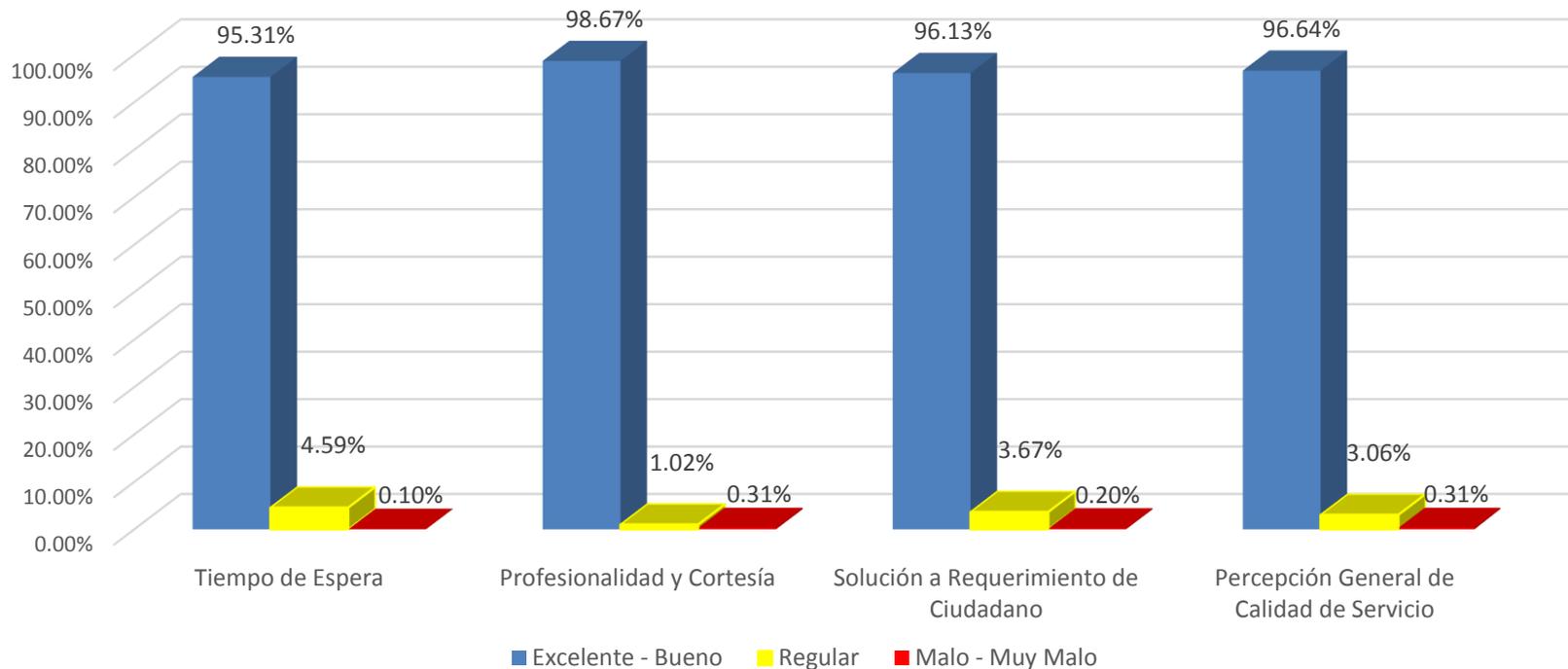
Indicadores	Excelente-Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	95.31%	4.59%	0.10%
Profesionalidad y Cortesía	98.67%	1.02%	0.31%
Solución a Sus Requerimientos	96.13%	3.67%	0.20%
Evaluación General de *462	96.64%	3.06%	0.31%

Febrero 2014

Indicadores	Excelente-Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	97.27%	2.63%	0.10%
Profesionalidad y Cortesía	99.32%	0.68%	0.00%
Solución a Sus Requerimientos	97.27%	2.54%	0.20%
Evaluación General de *462	98.24%	1.76%	0.00%

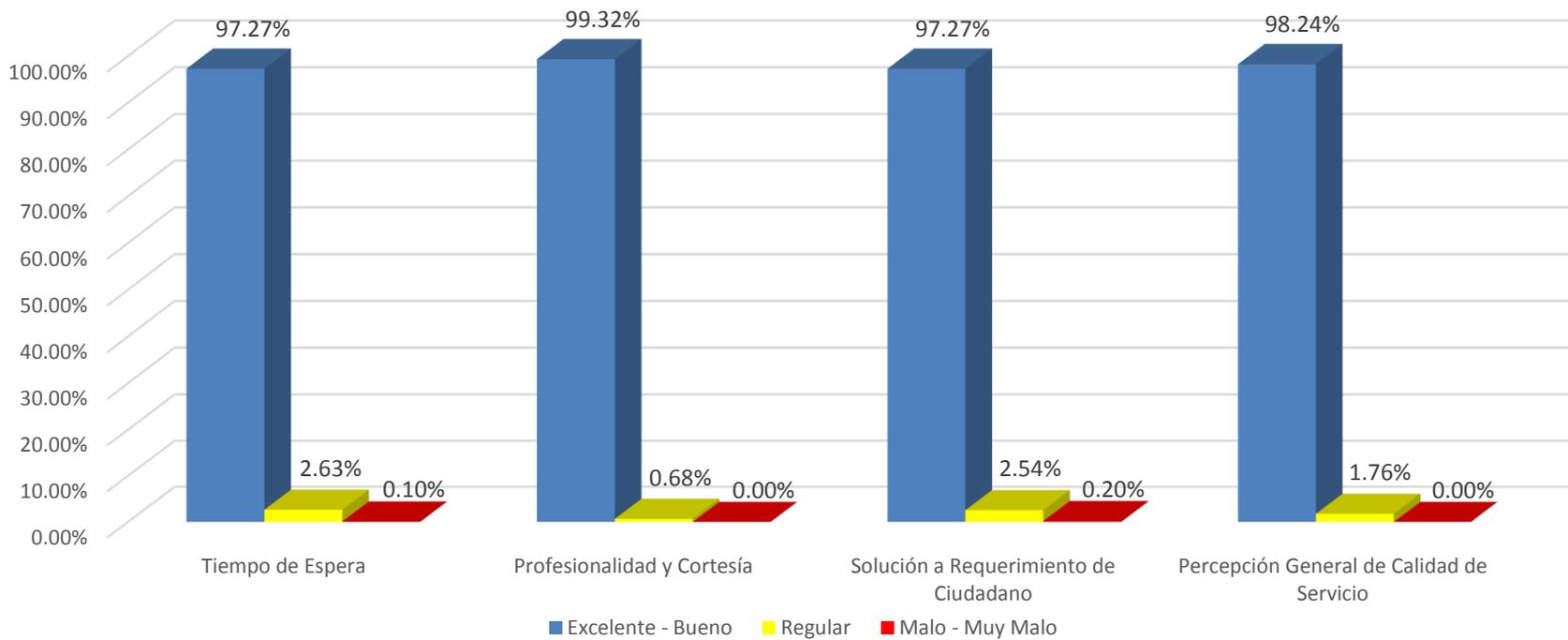


## Resultados Encuesta de Satisfacción, Enero 2014 (981 encuestados)





## Resultados Encuesta de Satisfacción, Febrero 2014 (1025 encuestados)





*Presidencia de la República Dominicana*

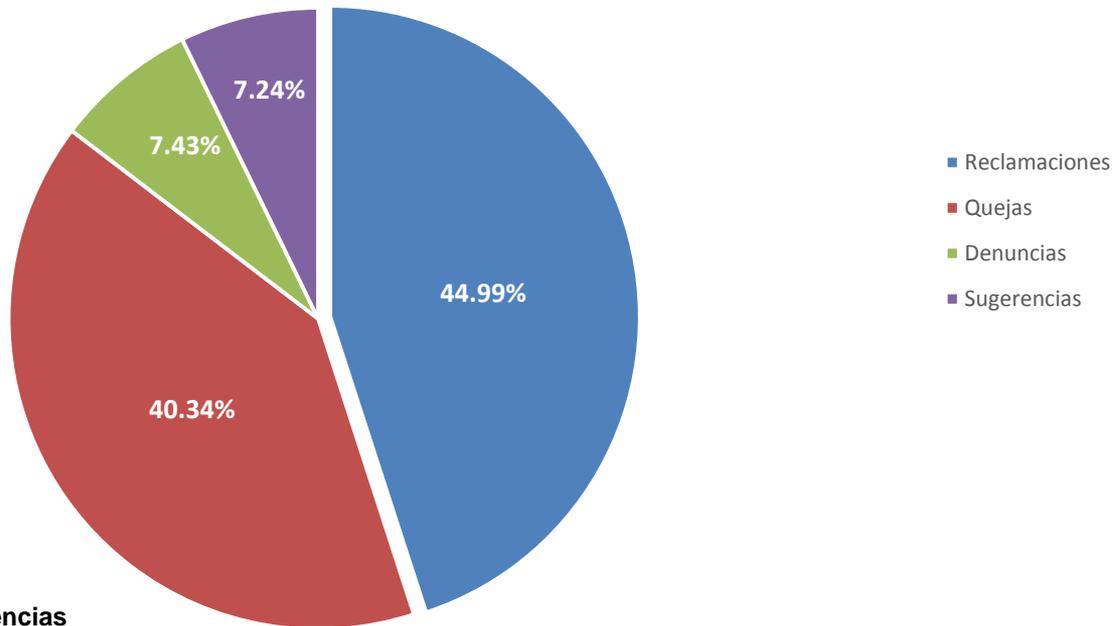


**23 de enero de 2006 al 28 de Febrero de 2014**





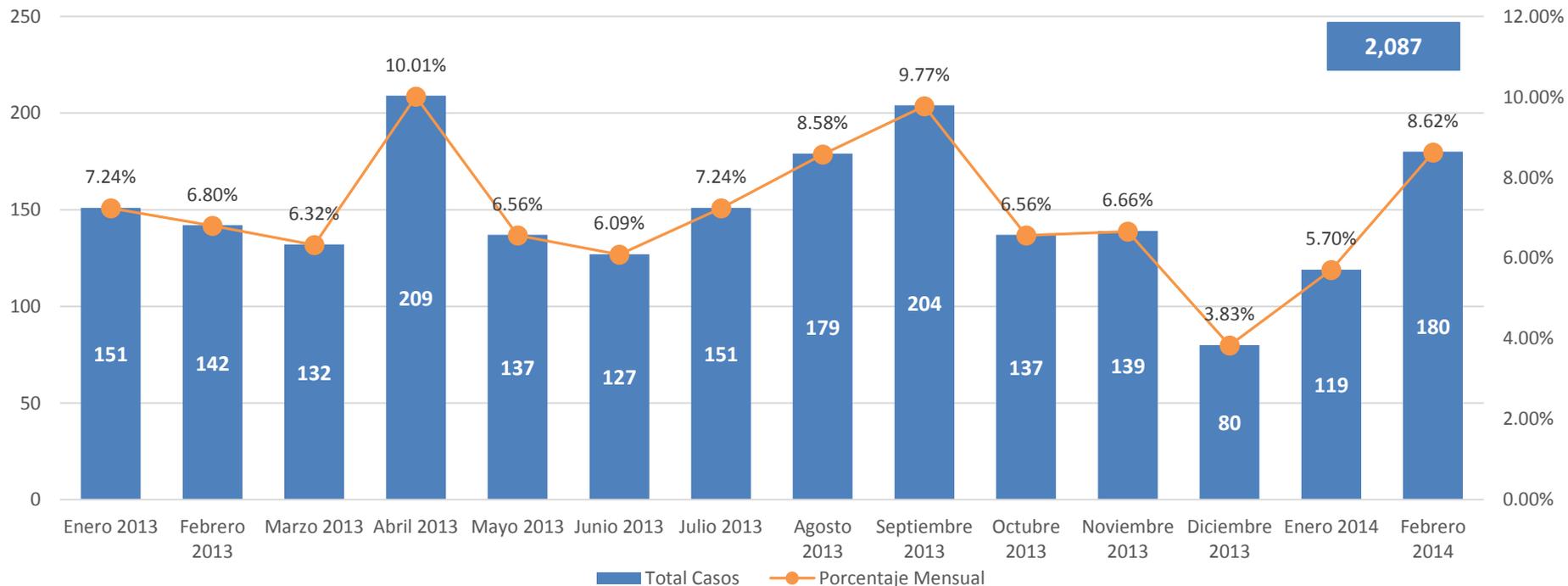
## Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Enero 2013 a Febrero 2014)



**Total Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**

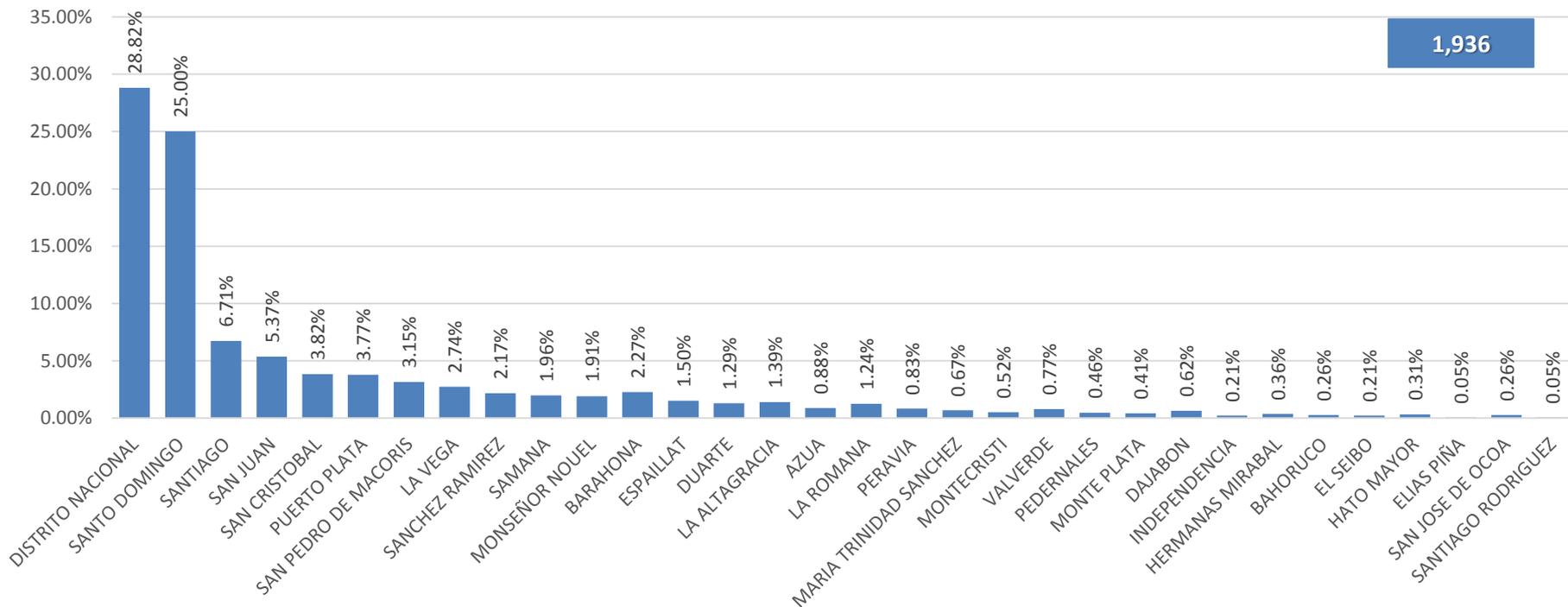
Reclamaciones	Quejas	Denuncias	Sugerencias
939	842	155	151

## Relación Mensual de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Enero 2013 - Febrero 2014)



## Relación Denuncias, Quejas y Reclamaciones por Provincia

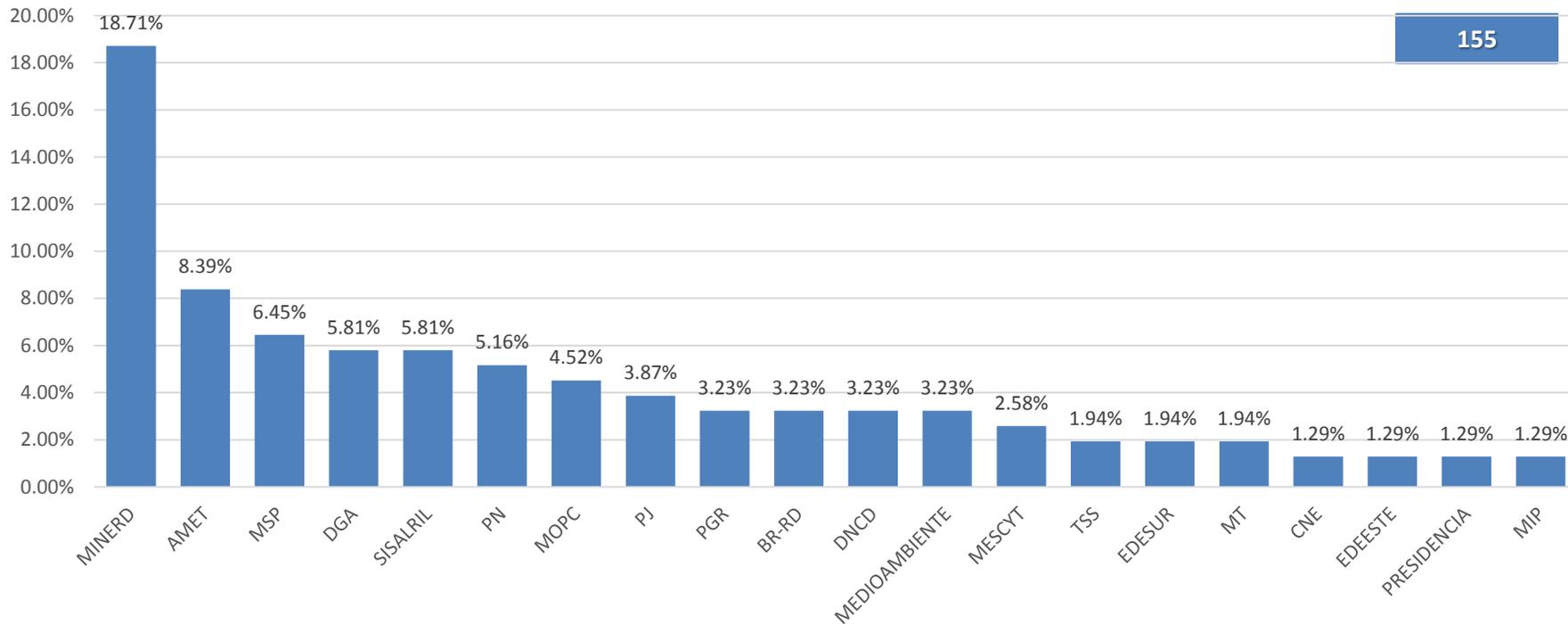
(Enero 2013 a Febrero 2014)



1,936

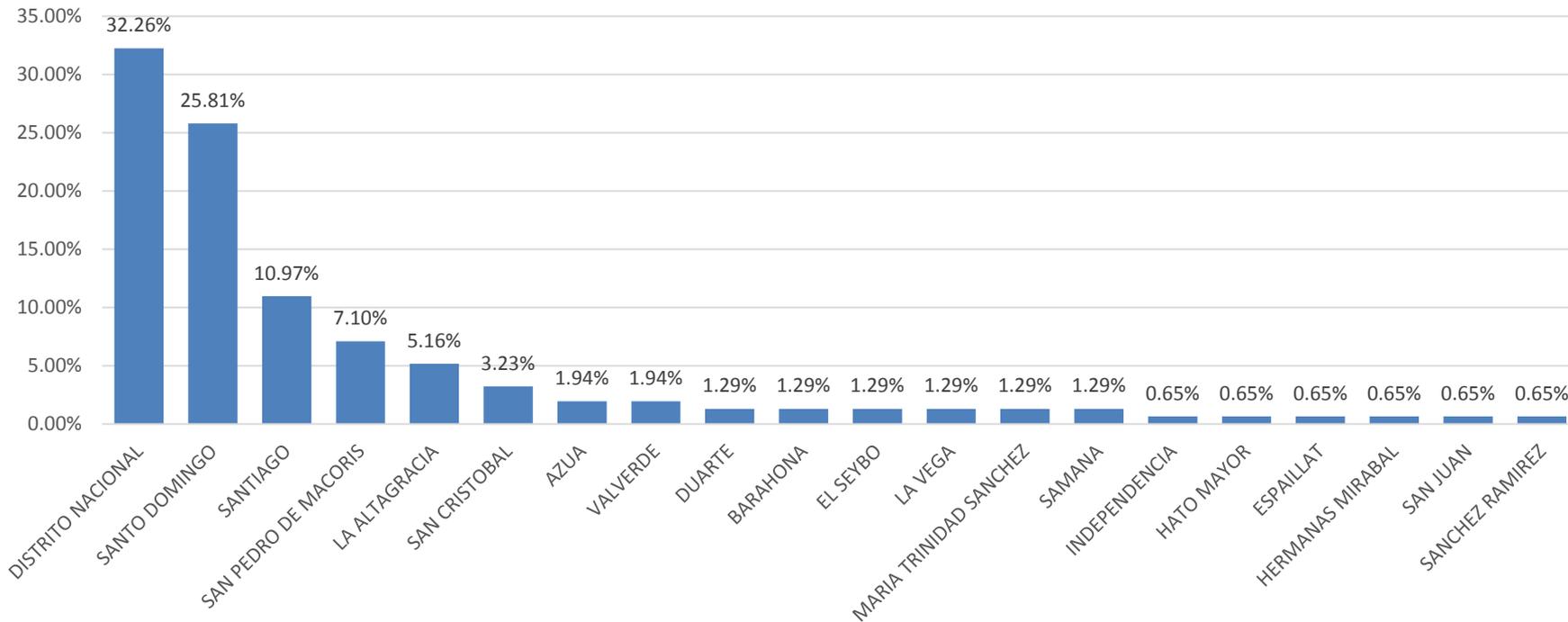


## Denuncias por Institución (Enero 2013 a Febrero 2014) (Las 20 Más Demandadas)



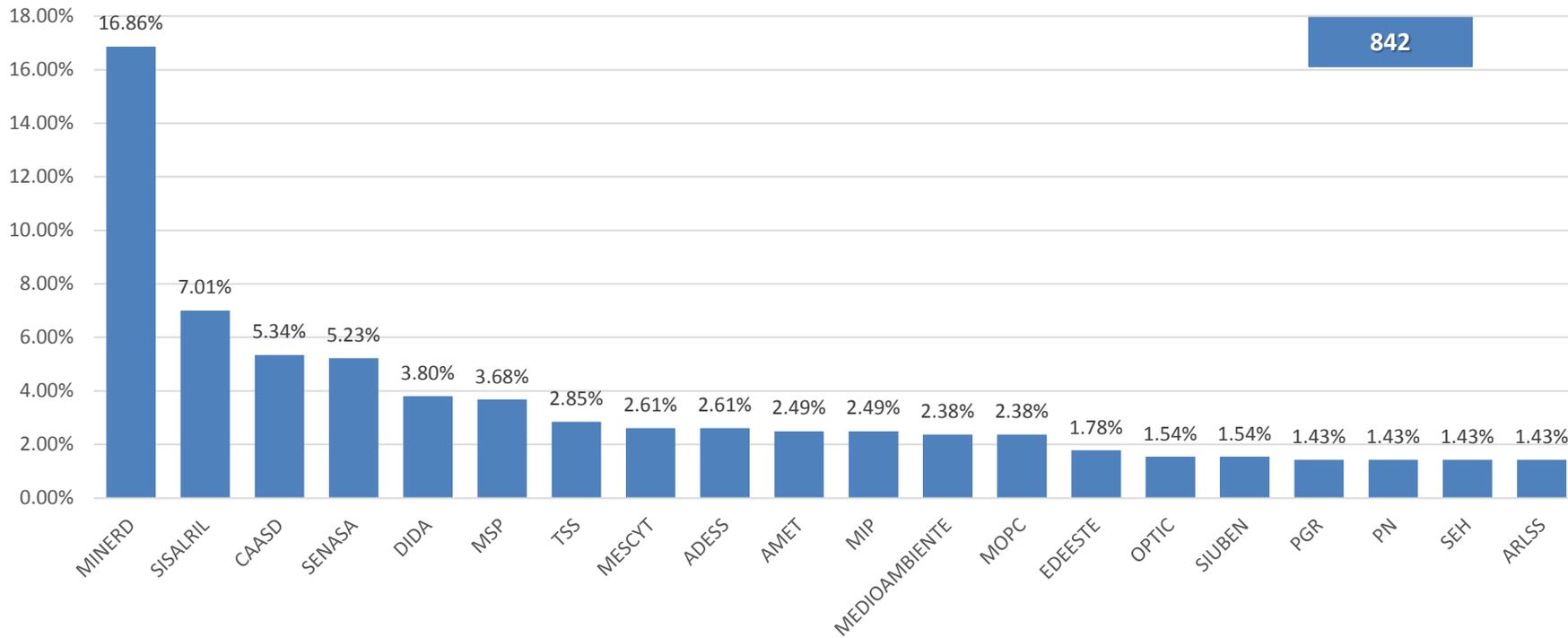


## Denuncias por Provincia (Enero 2013 a Febrero 2014)



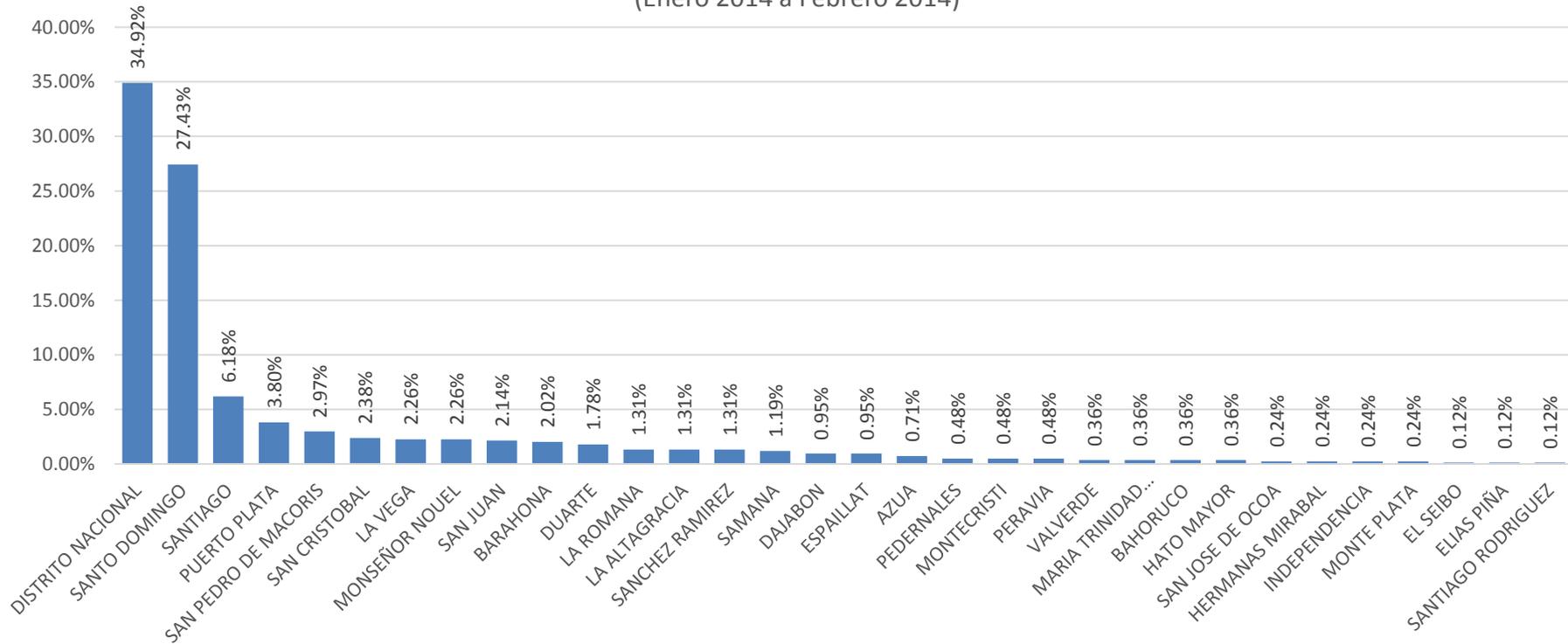


## Quejas por Institución (Enero 2013 a Febrero 2014) (Las 20 Más Demandadas)



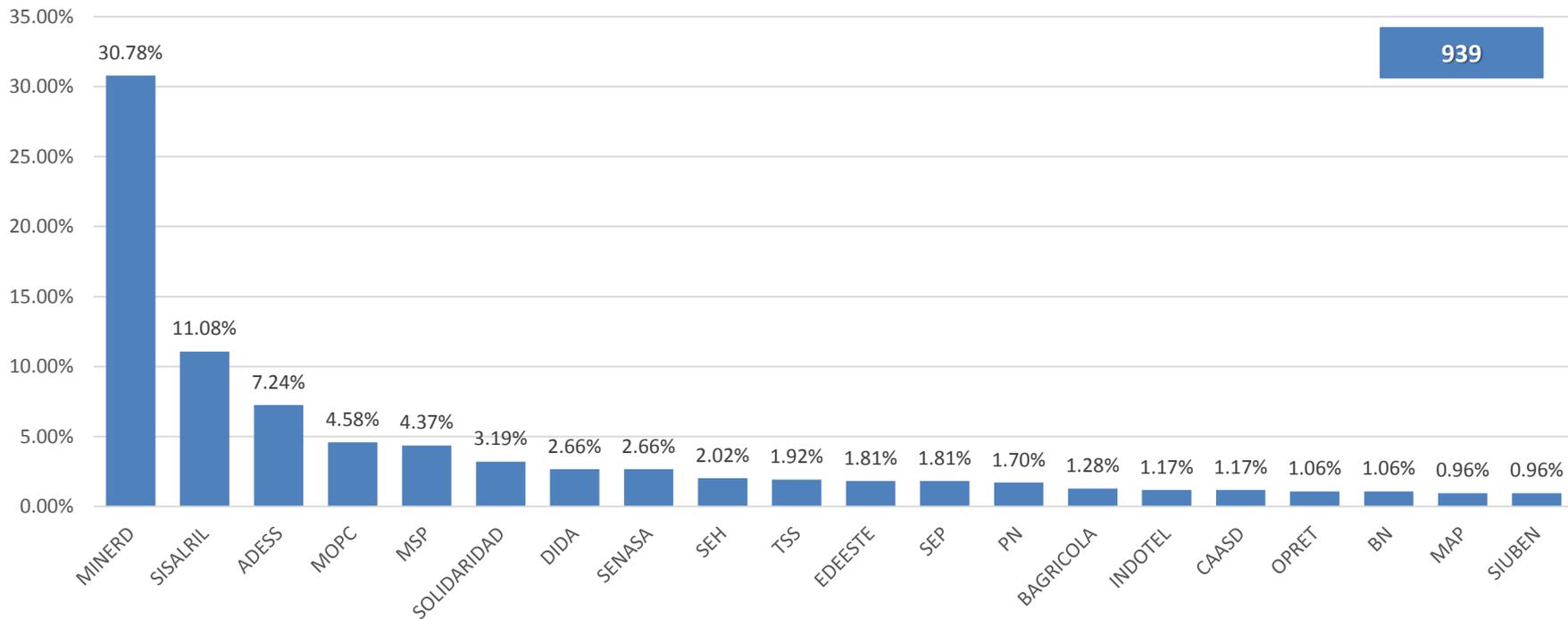


## Quejas por Provincia (Enero 2014 a Febrero 2014)



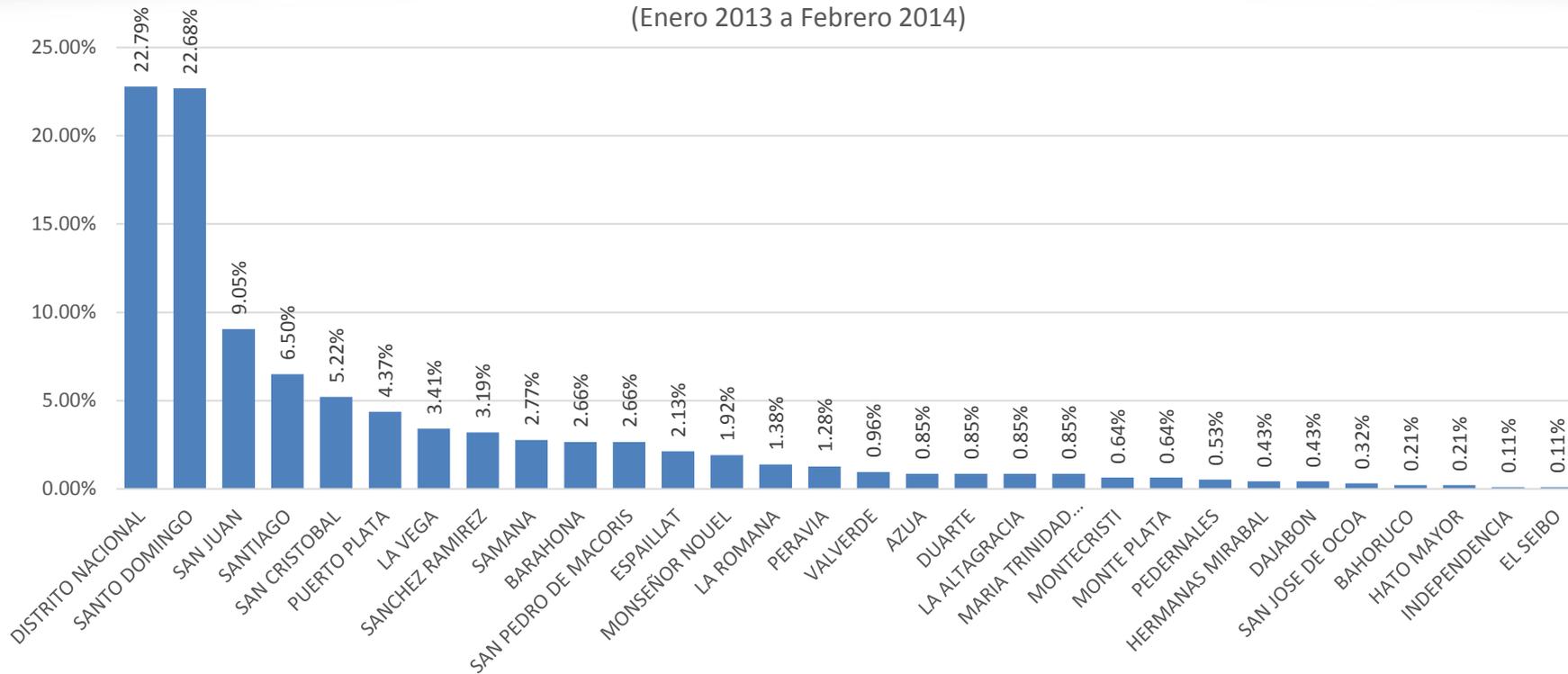


## Reclamaciones por Institución (Enero 2013 a Febrero 2014) (Las 20 Más Demandadas)





## Reclamaciones por Provincia (Enero 2013 a Febrero 2014)





## Sugerencias por Institución (Enero 2013 a Febrero 2014) (Las 20 Más Demandadas)

