



Informe de Gestión

Trimestre Julio – Septiembre 2017

Centro de Atención Ciudadana (CAC)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



ÍNDICE

*GOB [*462]

Promedio Mensual de Llamadas Entrantes en Horario Laboral

Promedio Mensual de Llamadas Contestadas

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

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

Relación de Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia y Género

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Institución y Género

Servicios Más Demandados

Relación de Llamadas Improductivas

Porcentaje de Servicios Más Demandados Por Institución

Resultados Encuesta de Satisfacción del *GOB

Gráfica Resultados Encuesta de Satisfacción del *GOB

Línea 311

Casos Capturados Vía Telefónica

Casos Capturados Vía Web

Línea 700 (NNA)

Casos Registrados por Trimestre

Casos Registrados por Institución

Casos Registrados por Provincia

Casos Registrados por su Tipología

Relación Mensual de Casos Registrados

Punto GOB

Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

Porcentaje de Ciudadanos Atendidos por Institución

Porcentaje de Ciudadanos Atendidos por Servicio

Porcentaje de Servicios Ofertados por Institución

Ciudadanos Atendidos por Género

Portal del Estado

Desglose Visitas al Portal www.dominicana.gob.do por Institución

Desglose Visitas al Portal www.dominicana.gob.do por Servicio

Porcentaje de Visitas al portal www.dominicana.gob.do por Mes

Desglose de Visitas al Portal www.dominicana.gob.do por País



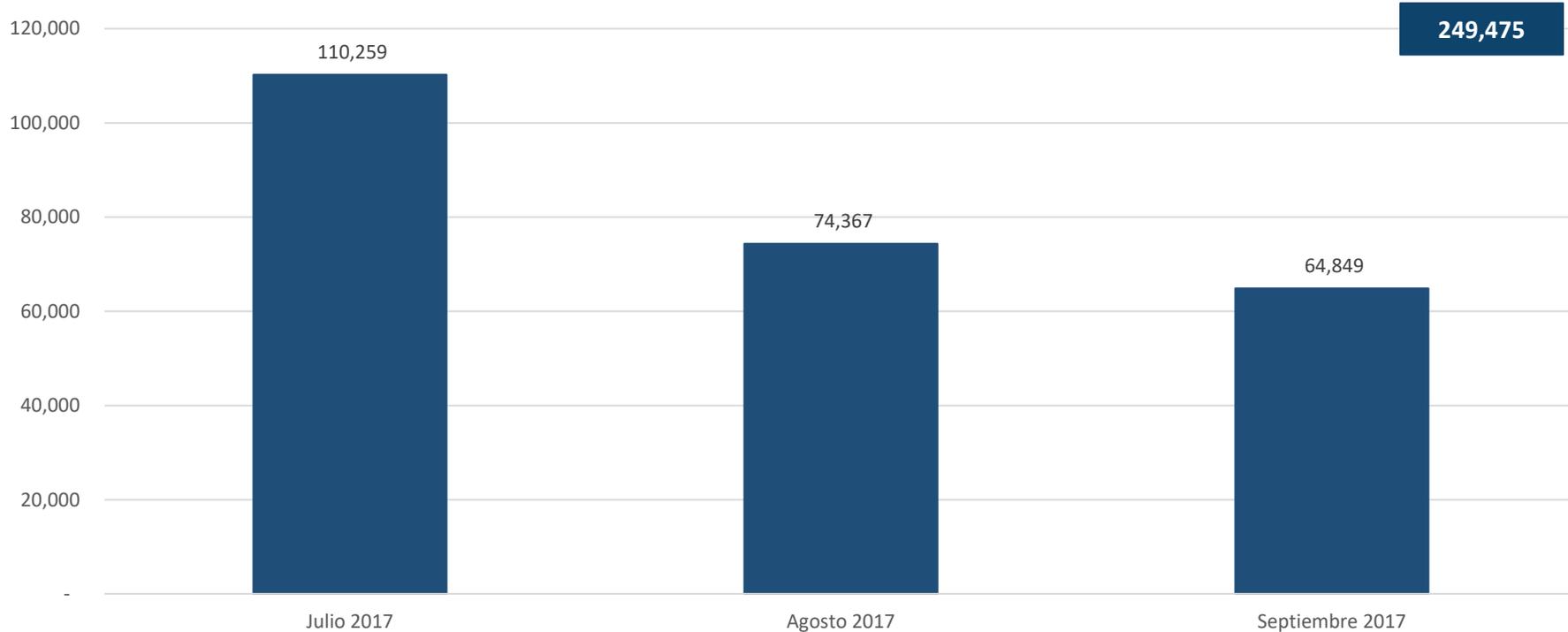
*462

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)

Trimestre Julio – Septiembre 2017

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

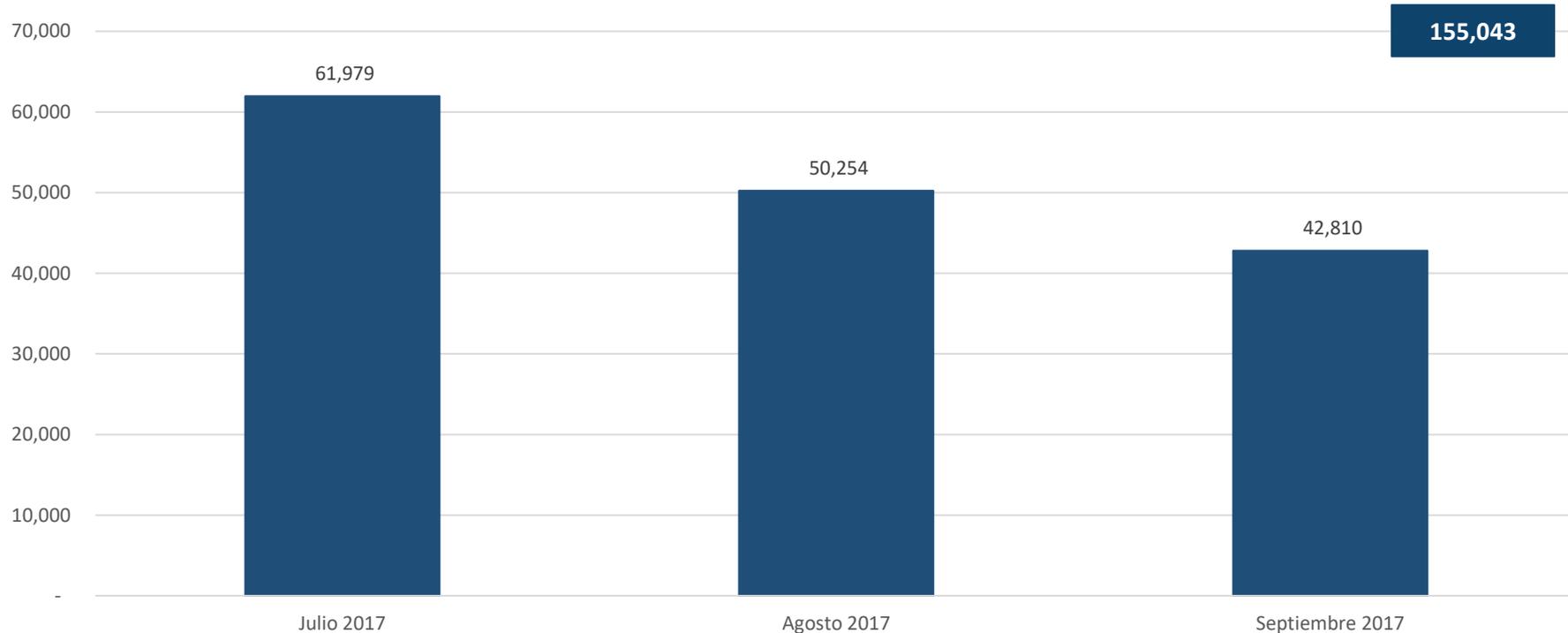
(Trimestre Julio - Septiembre 2017)



- Ver total general de Llamadas Entrantes en Horario Laboral en la esquina superior derecho.

Llamadas Contestadas

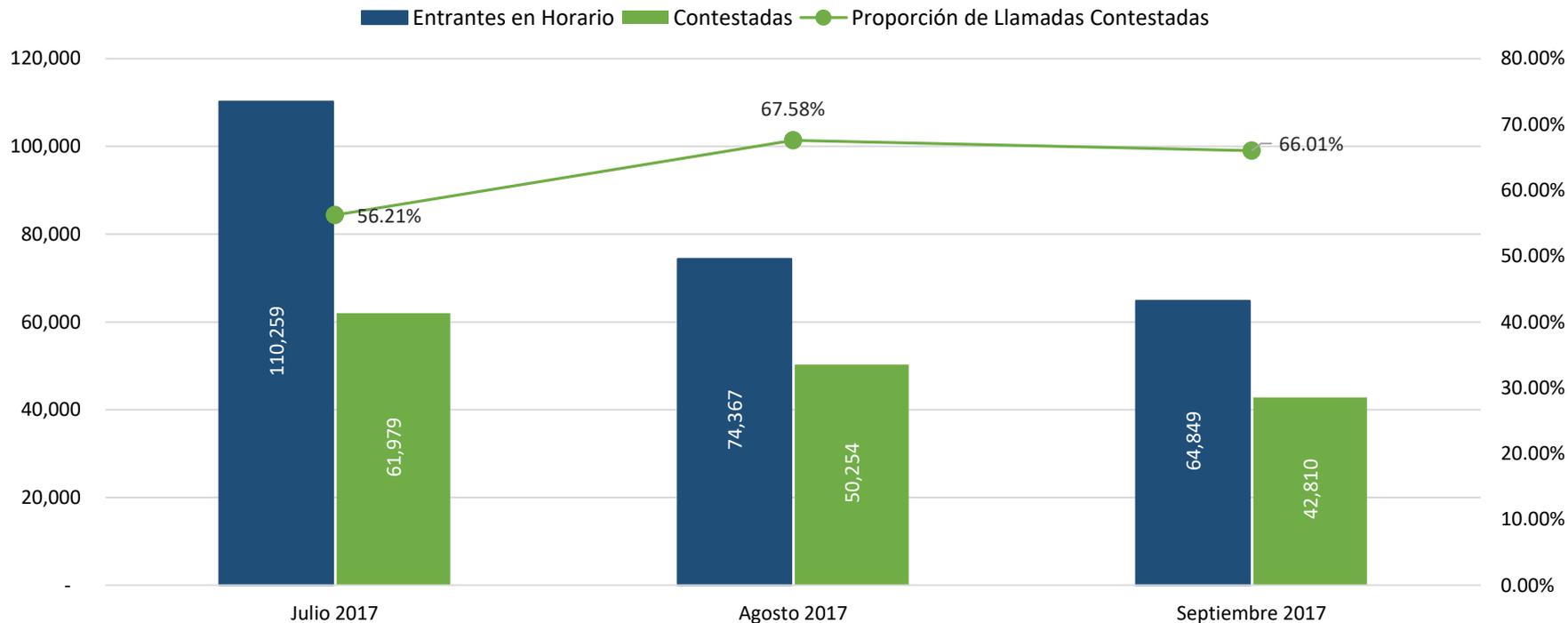
(Trimestre Julio - Septiembre 2017)



- Ver total general de Llamadas Contestadas en la esquina superior derecho.

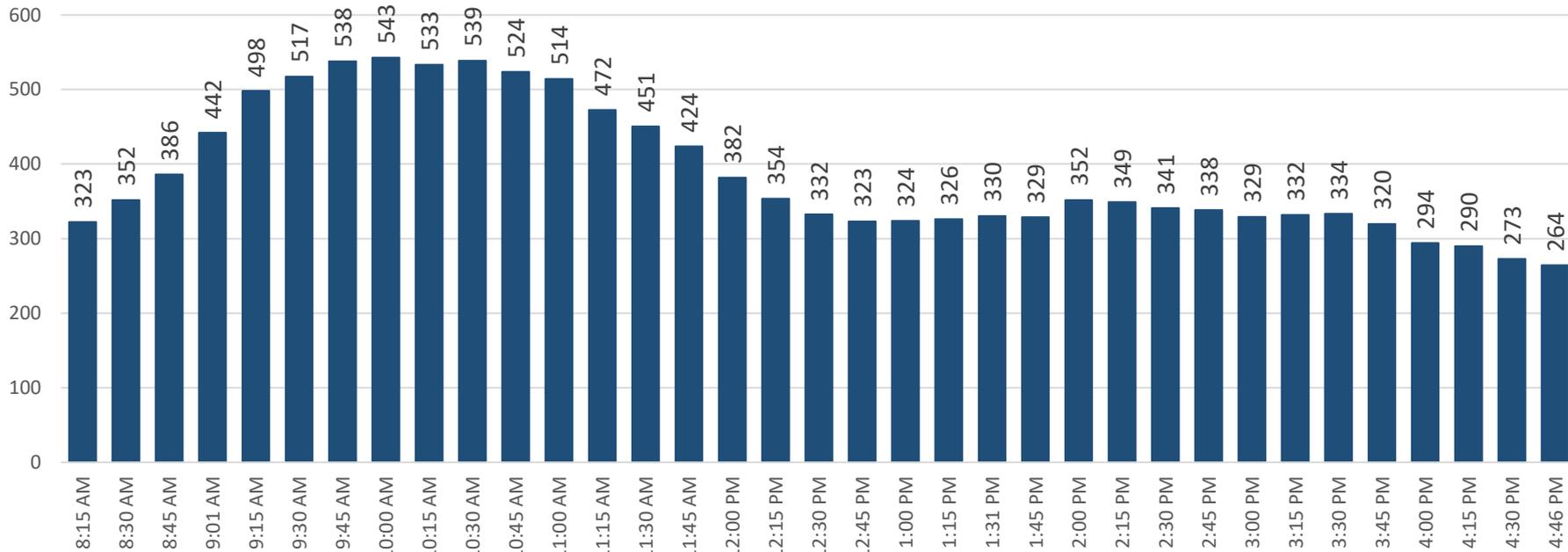
Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

(Trimestre Julio - Septiembre 2017)



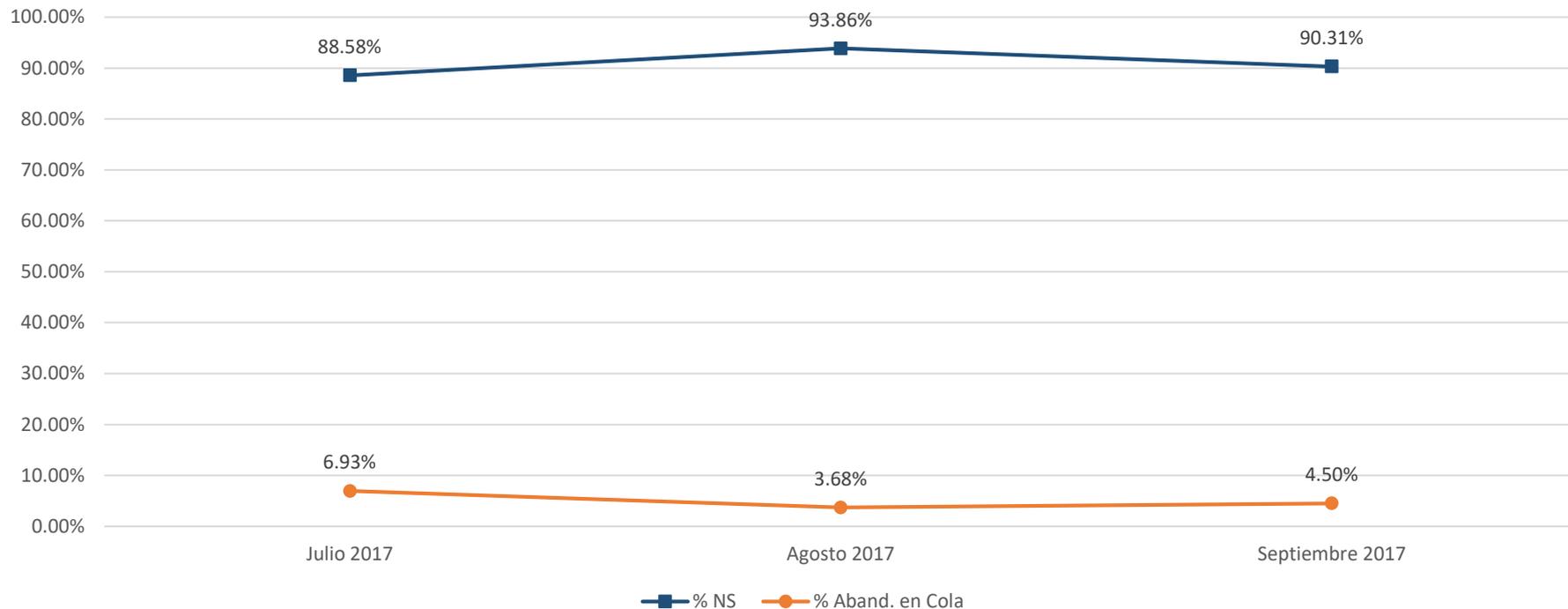
Promedio Diario de Llamadas Recibidas por Intervalo (08:00 am - 05:00 pm)

(Trimestre Julio - Septiembre 2017)



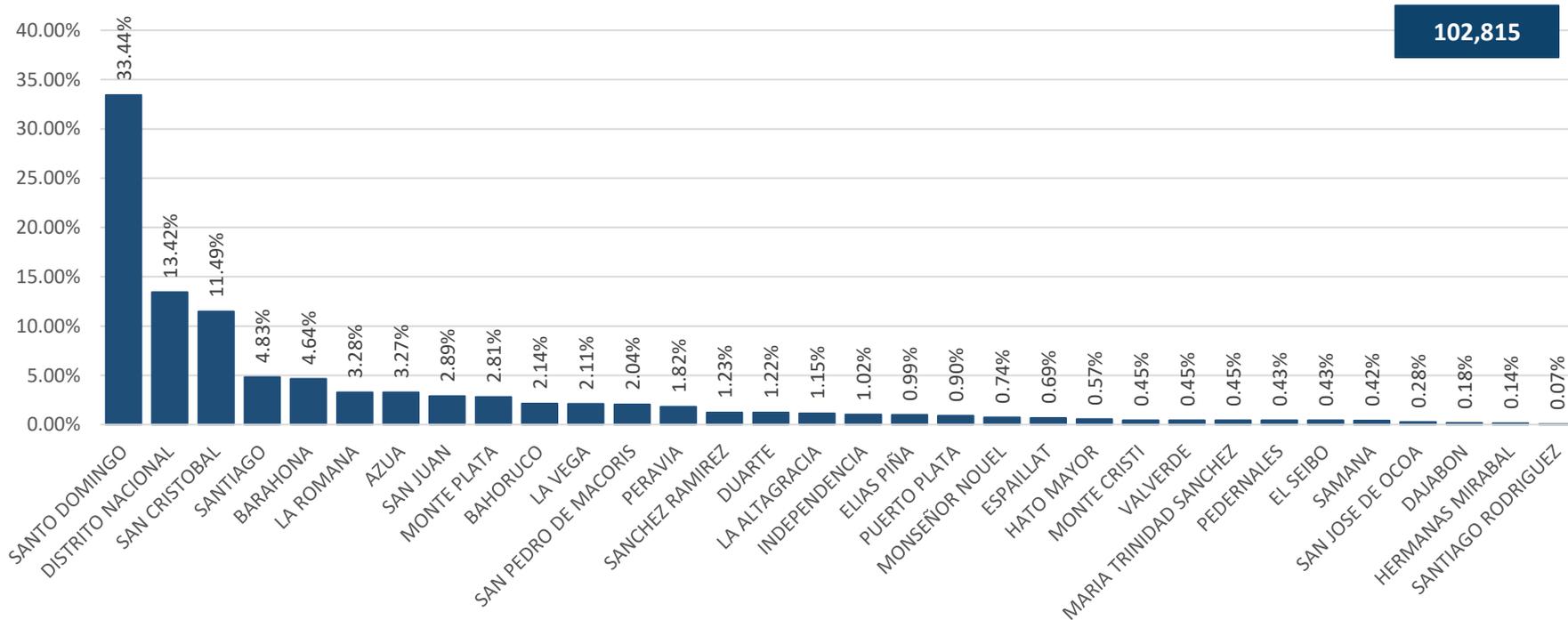
Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

(Trimestre Julio - Septiembre 2017)



Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

(Trimestre Julio - Septiembre 2017)

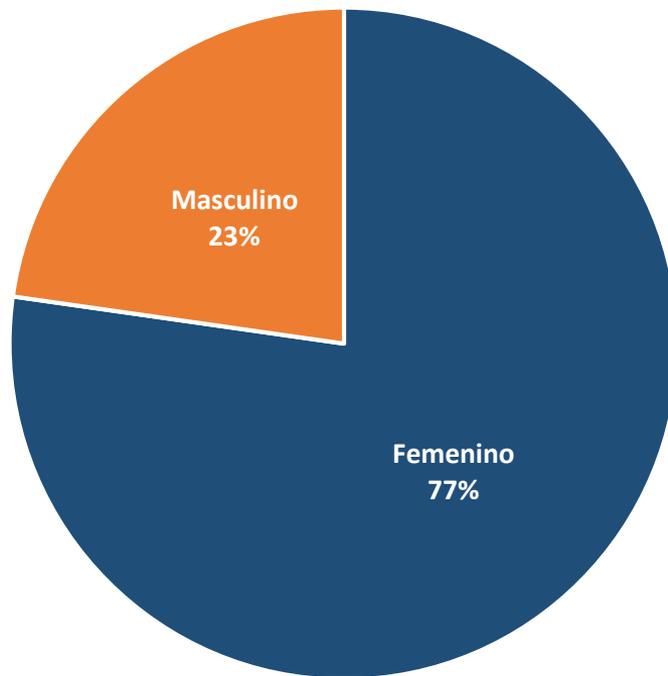


102,815

- Ver total de Llamadas Atendidas por Provincia en la esquina superior derecho.

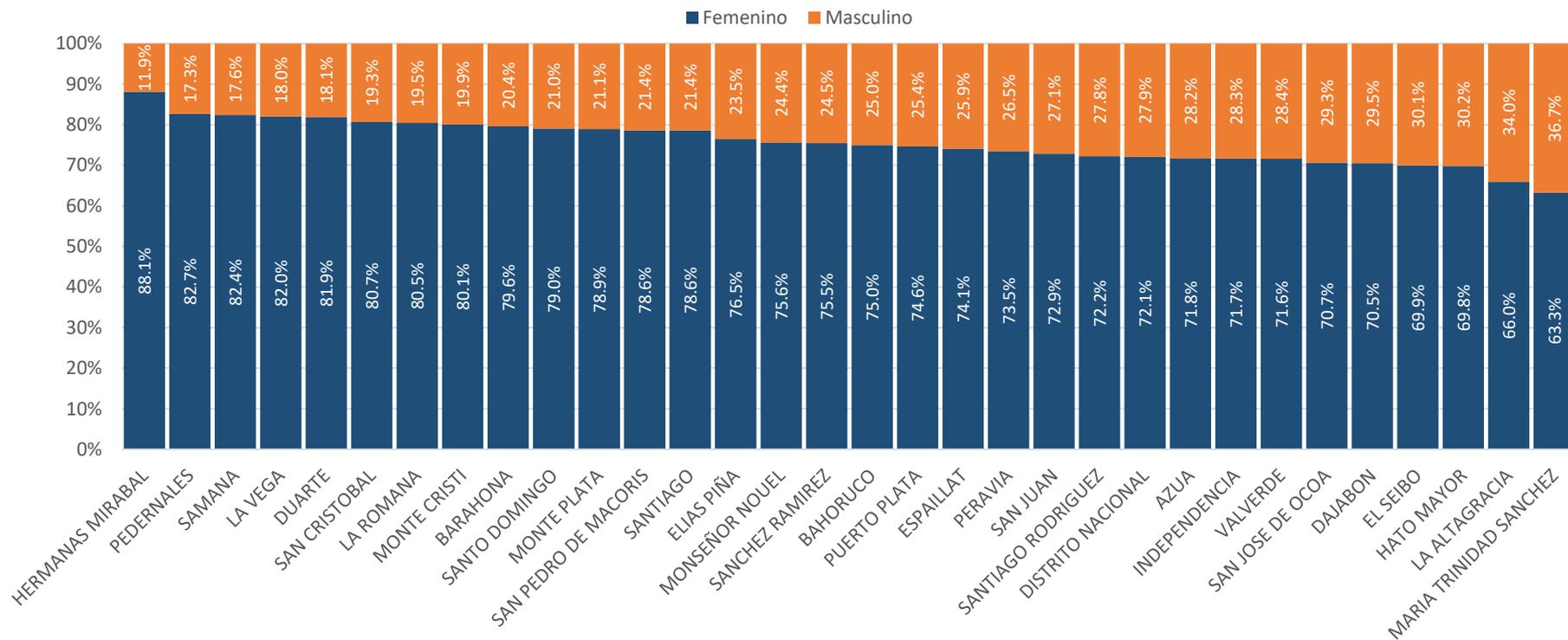
Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

(Trimestre - Septiembre 2017)



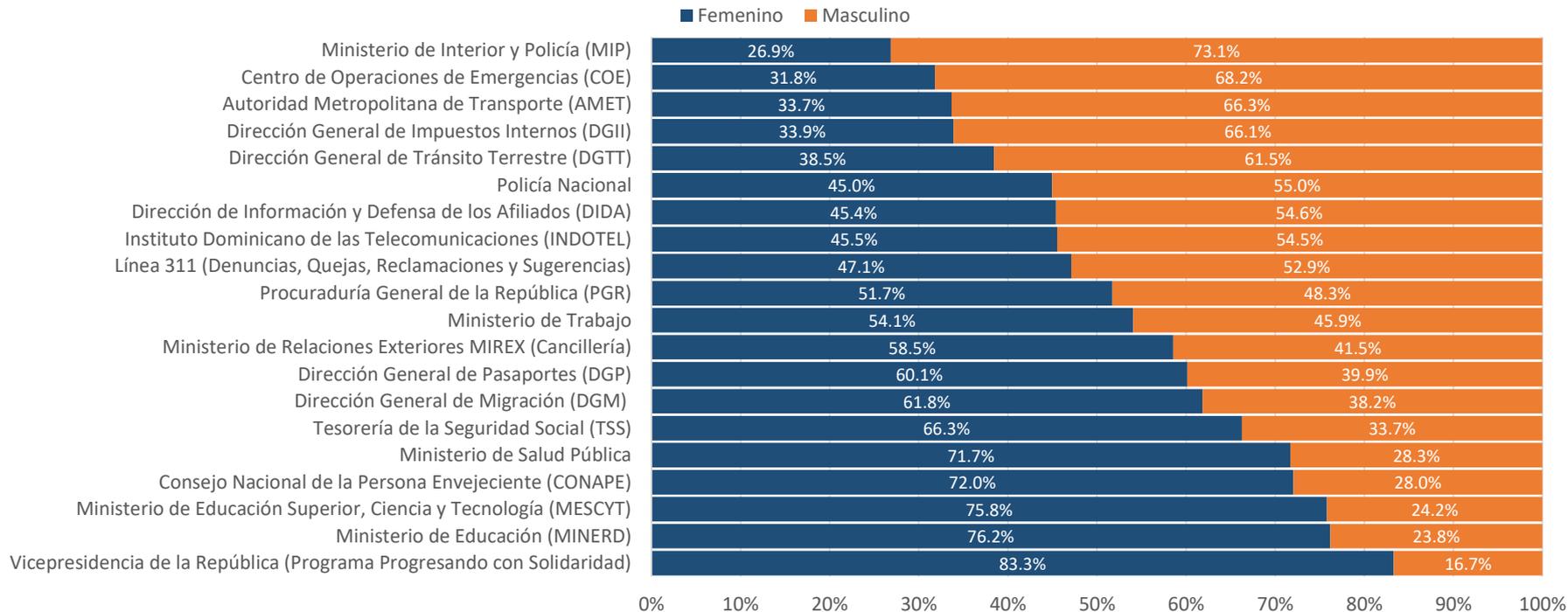
Femenino	Masculino
79,417	23,398

Llamadas Atendidas por Provincia y Género (Trimestre Julio - Septiembre 2017)



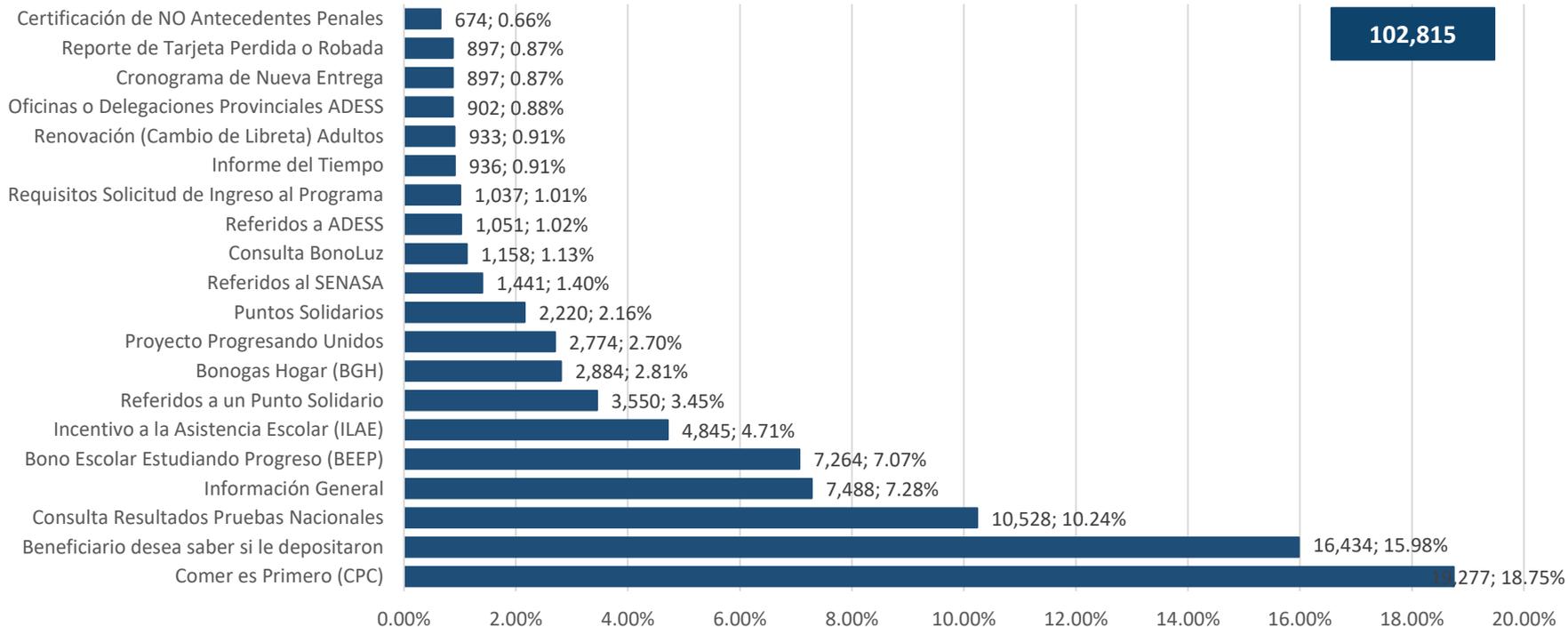
Llamadas Atendidas por Institución y Género

(Las 20 Más Demandadas del Trimestre Julio - Septiembre 2017)



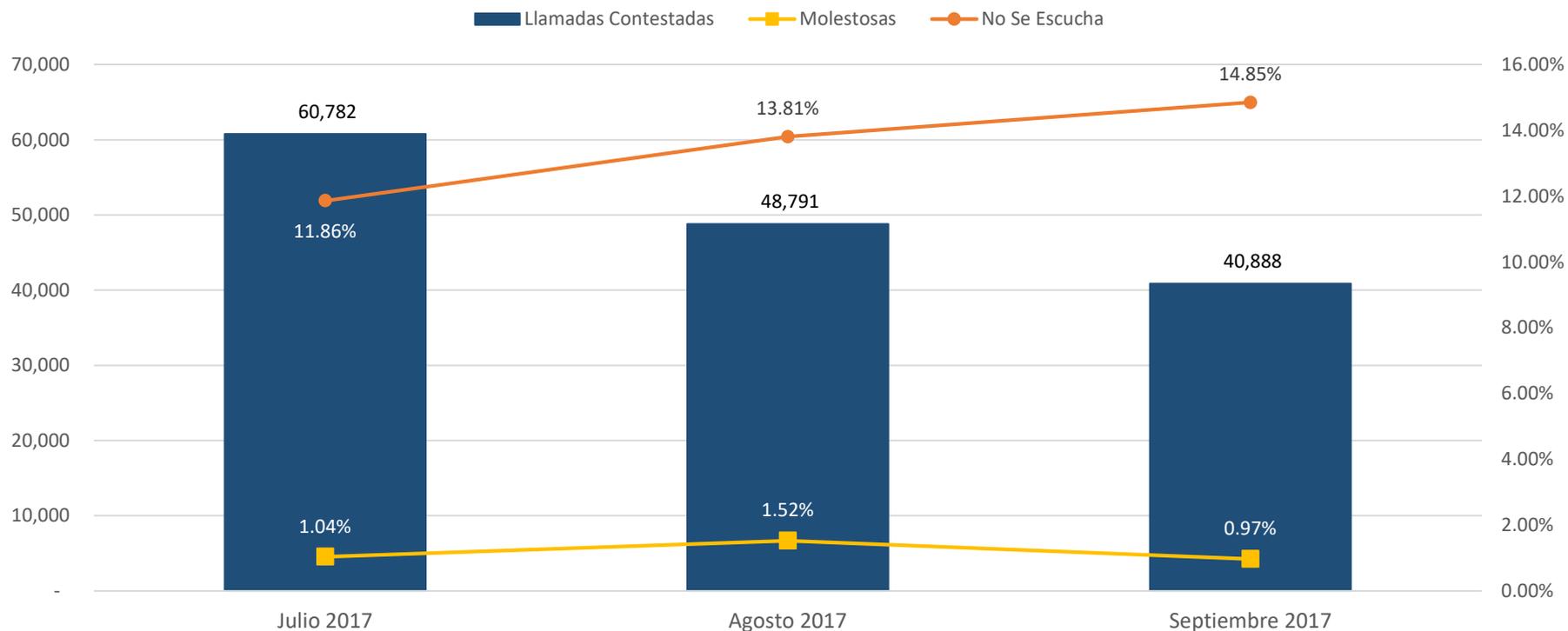
Servicios Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2017

(Los 20 Más Demandados)



- Ver total general de Servicios en la esquina superior derecho.

Relación de Llamadas Improductivas (Trimestre Julio - Septiembre 2017)

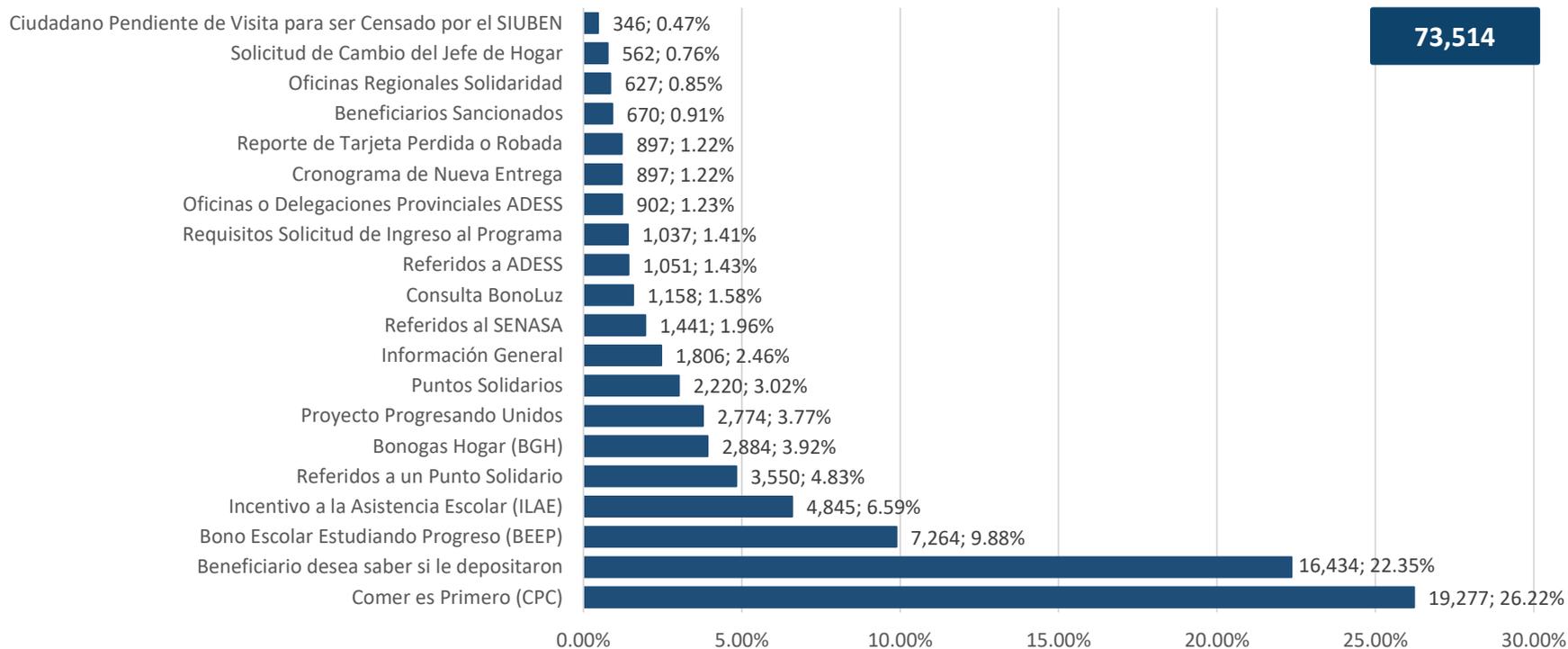


* El total de Llamadas Improductivas del Trimestre Julio-Septiembre 2017 es **21,788**, de las cuales **20,018** corresponden a *No se Escucha* y las restantes **1,770** a *Molestosas*.

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

Servicios Programa Progresando con Solidaridad

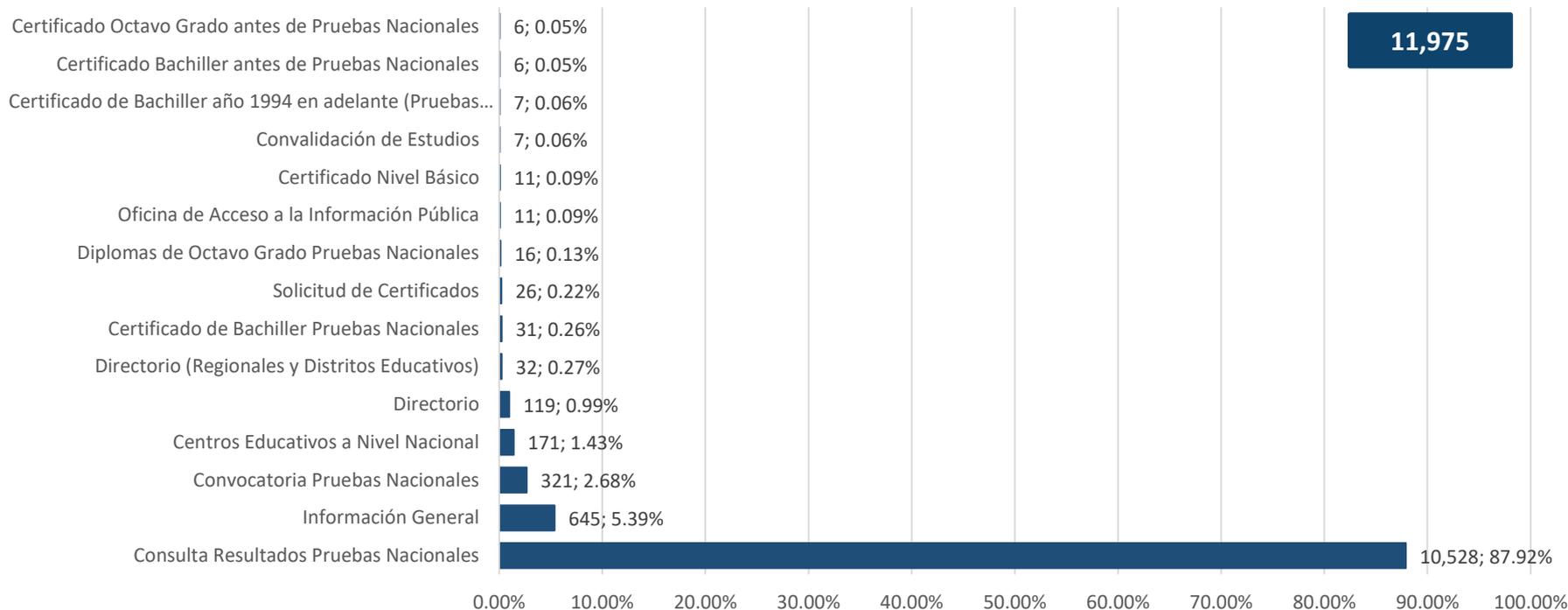
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

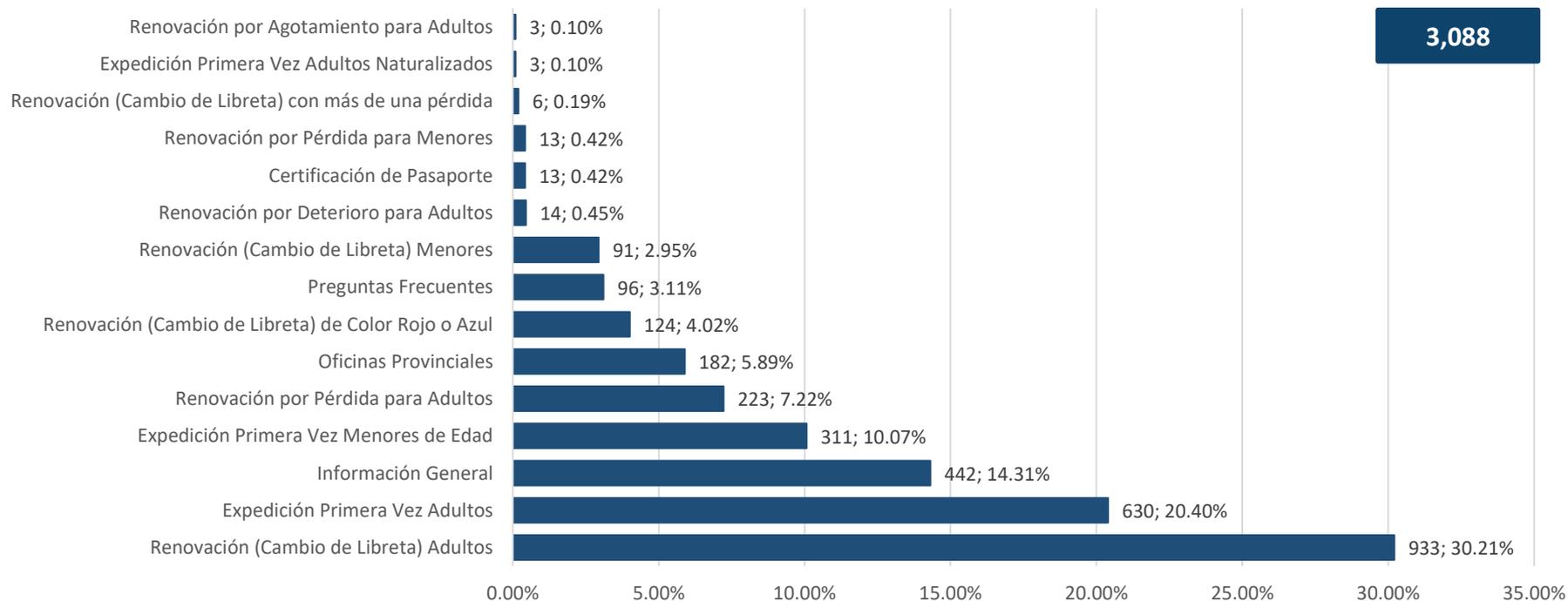
(Los 15 Más Demandados del Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección General de Pasaportes (DGP)

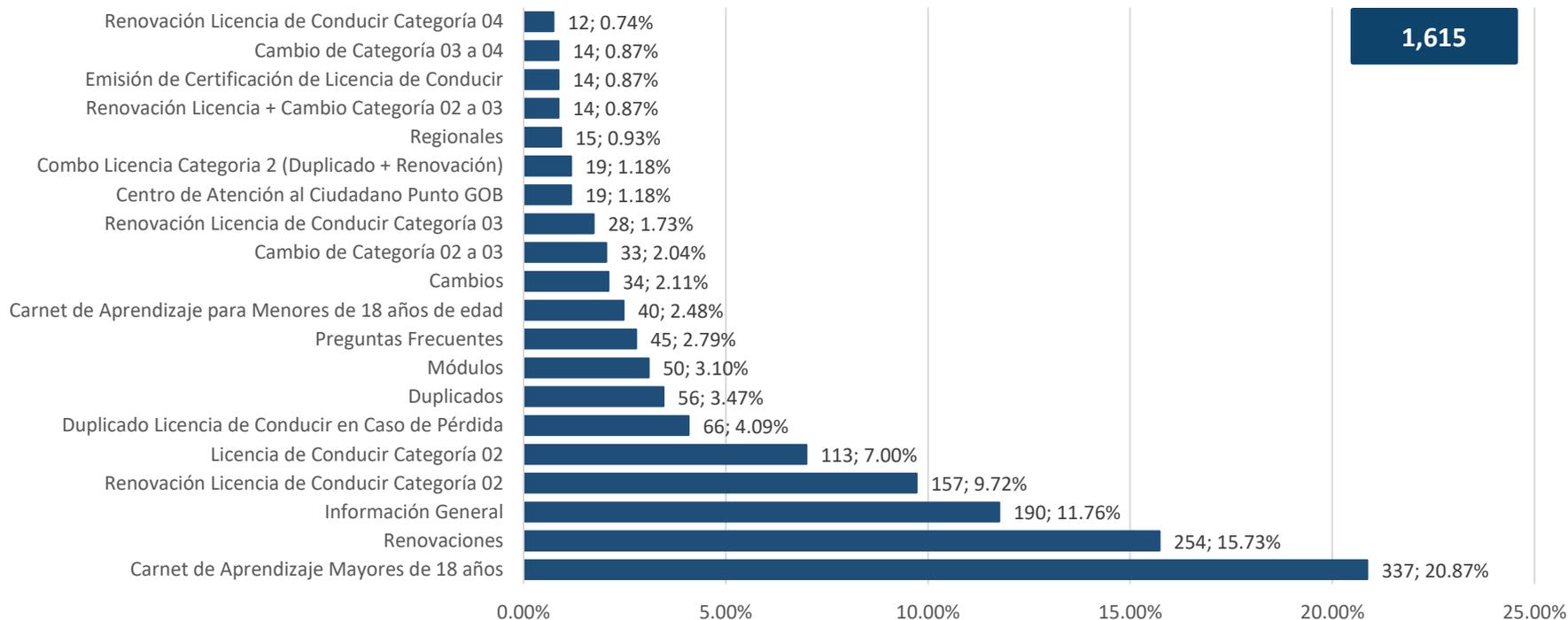
(Los 15 Más Demandados del Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)

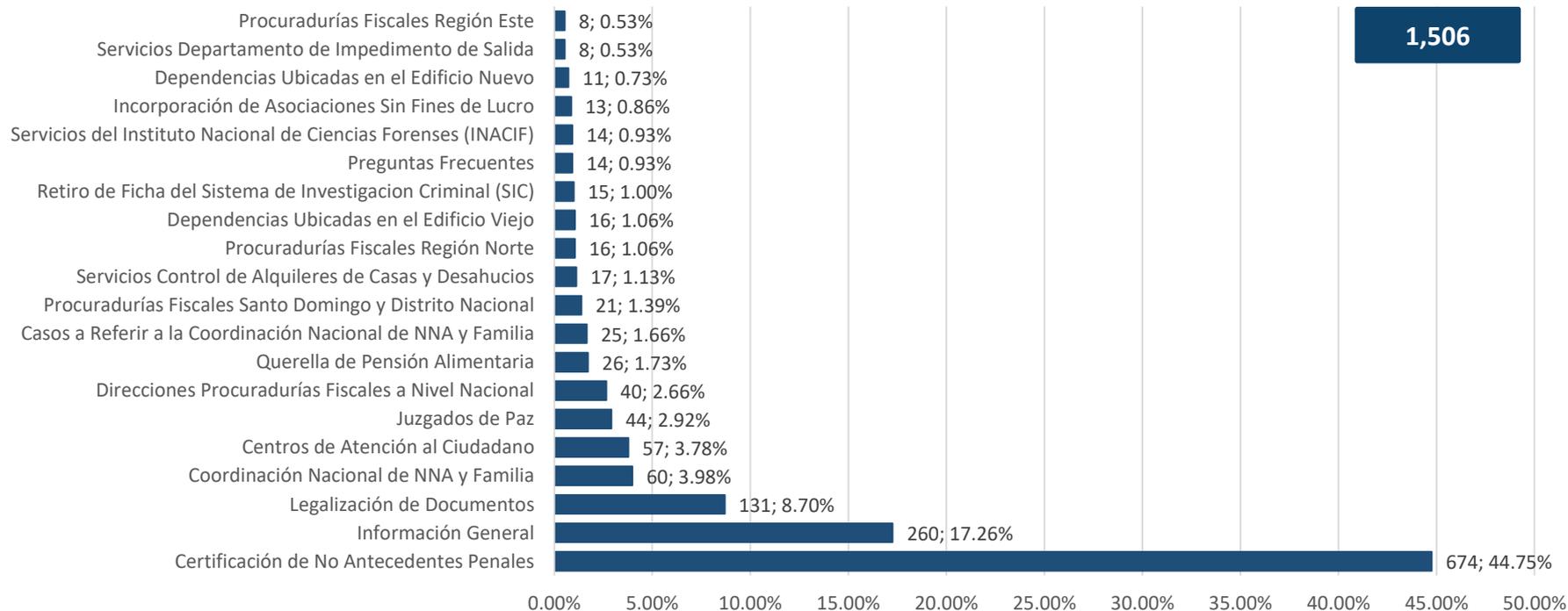
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

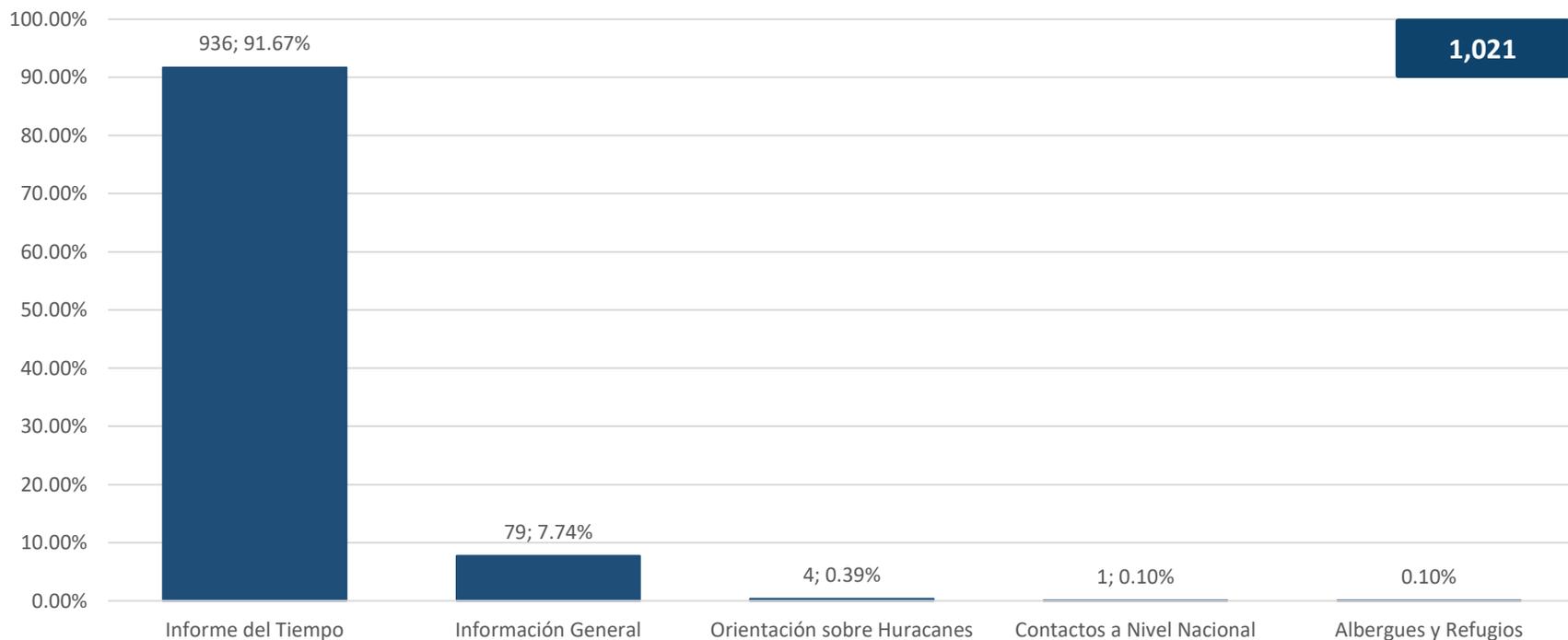
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

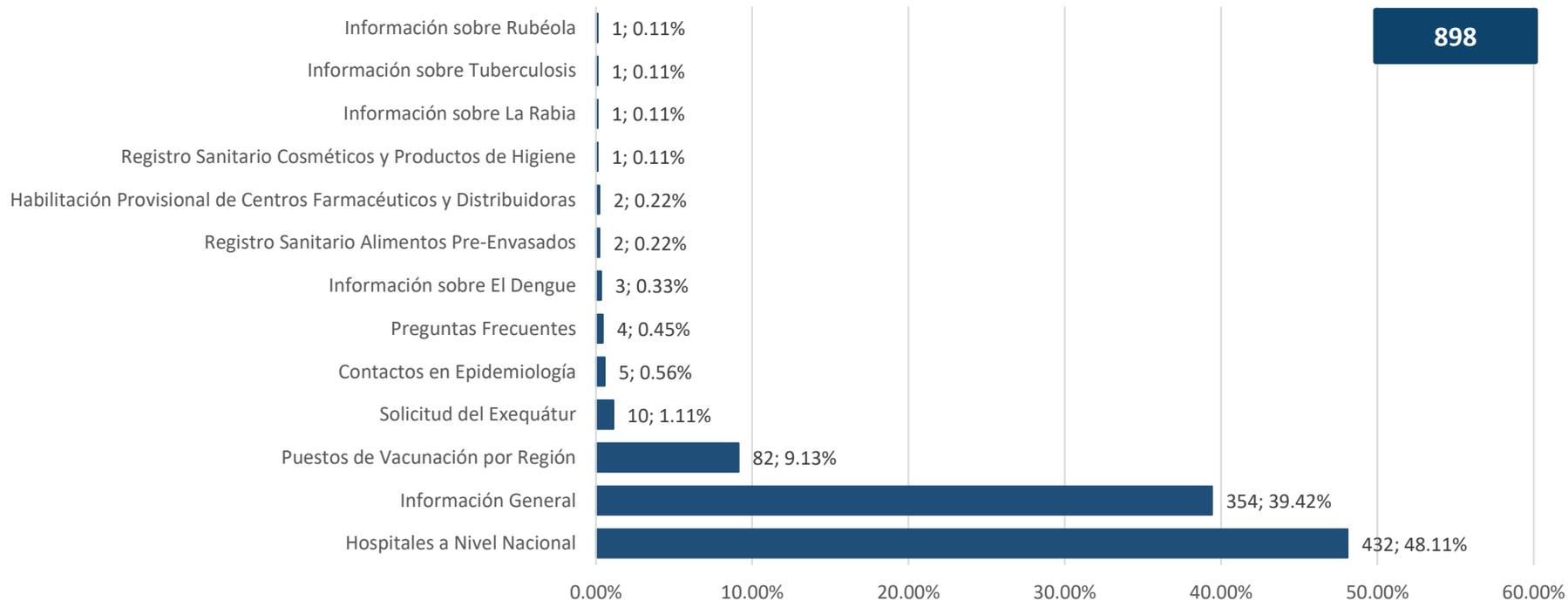
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

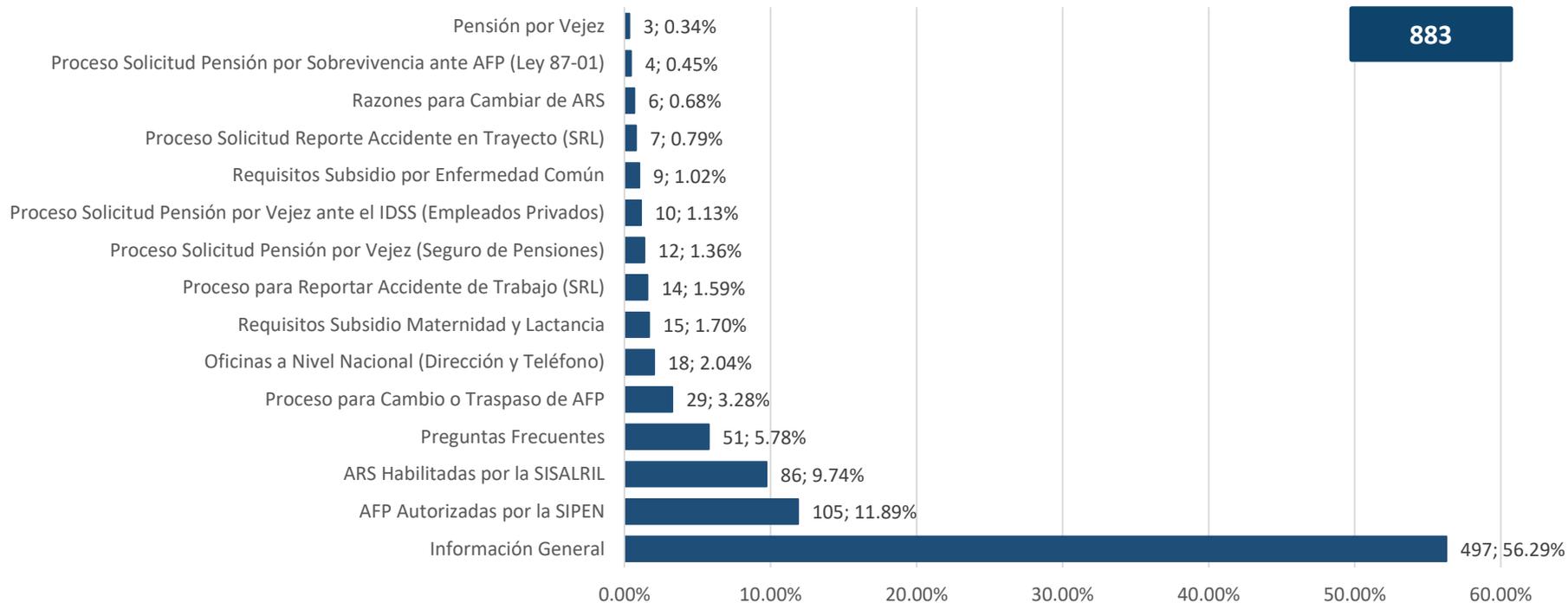
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)

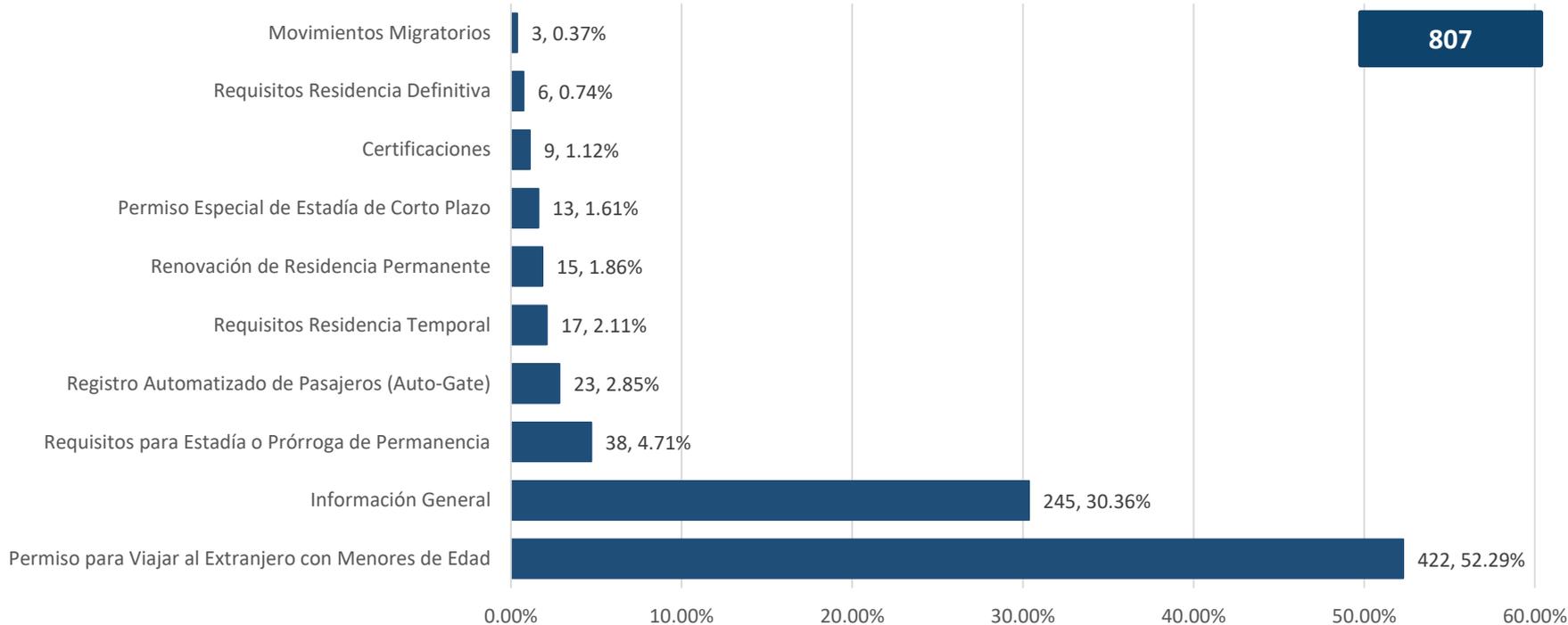
(Los 15 Más Demandados del Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección General de Migración (DGM)

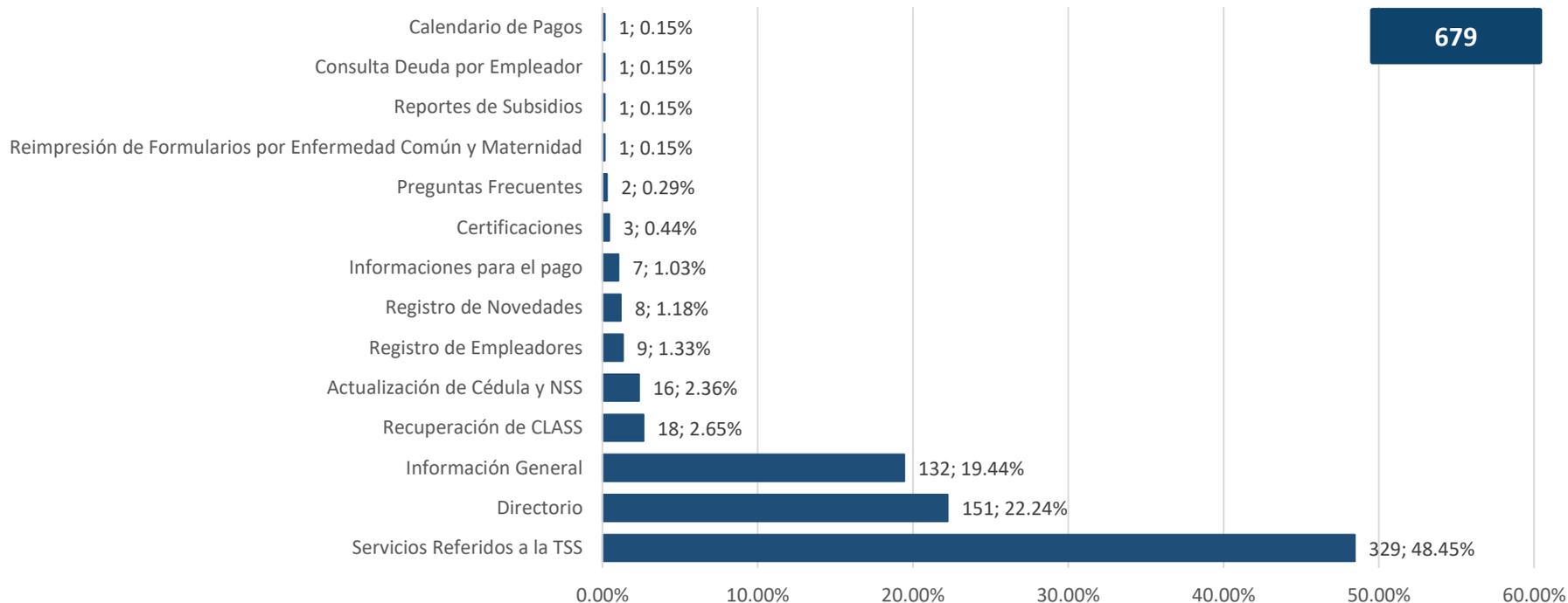
(Los Más Demandados del Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

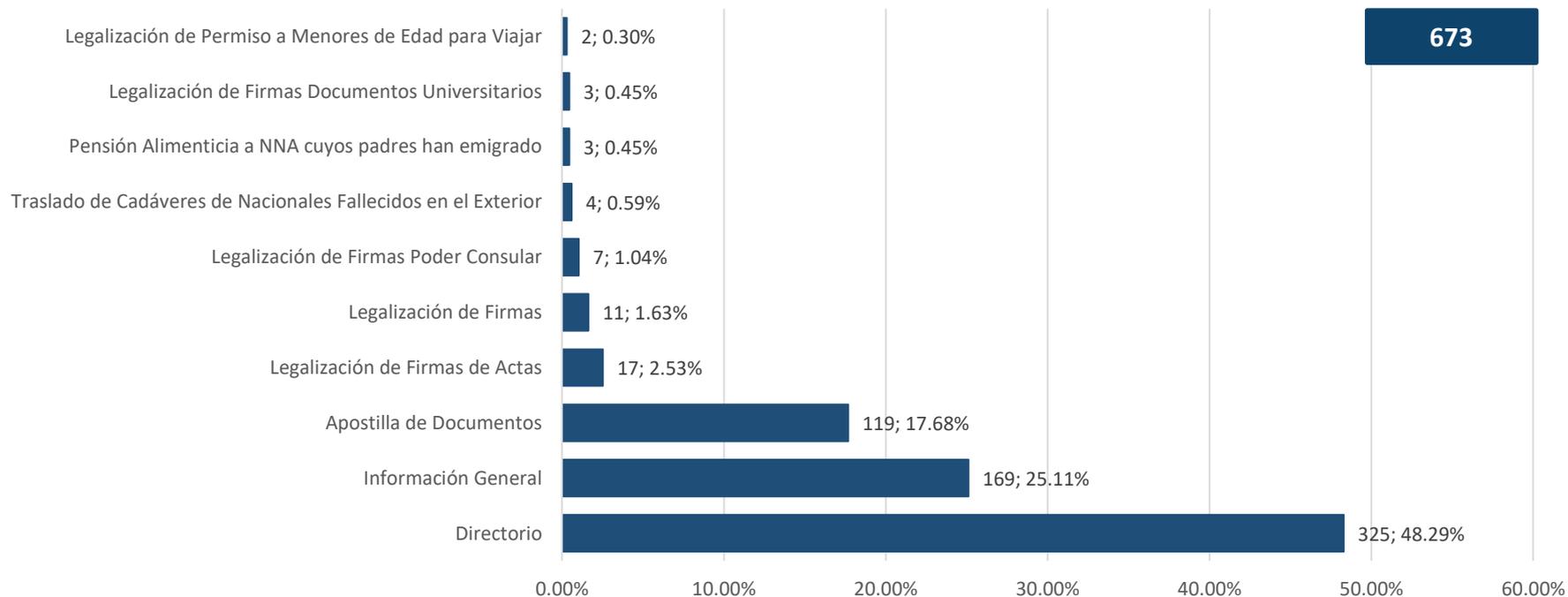
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)

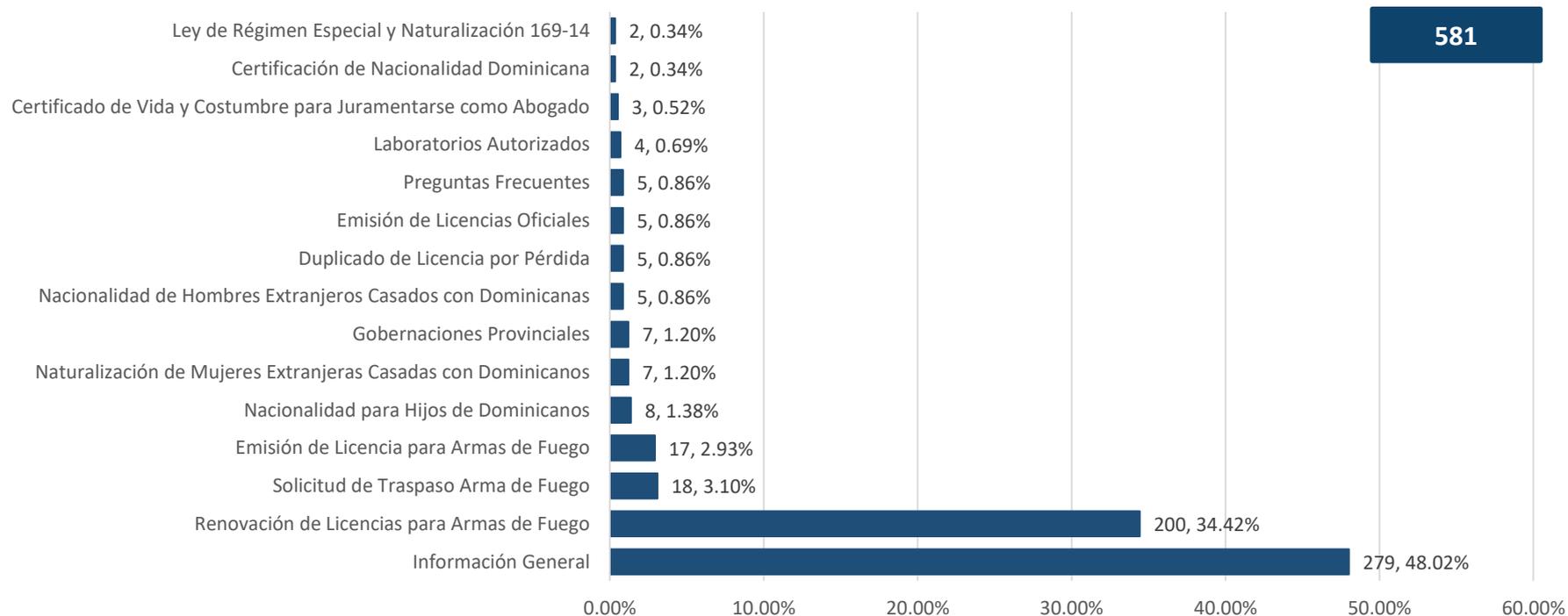
(Los Más Demandados del Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP)

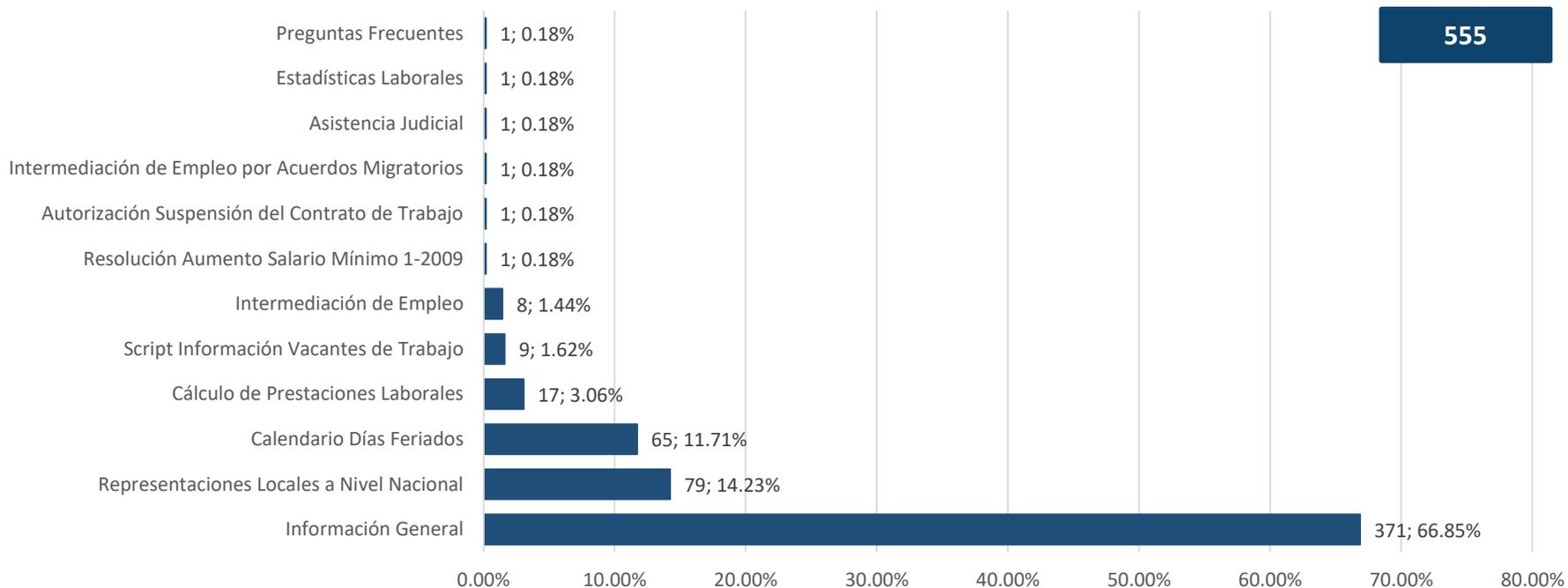
(Los 15 Más Demandados del Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

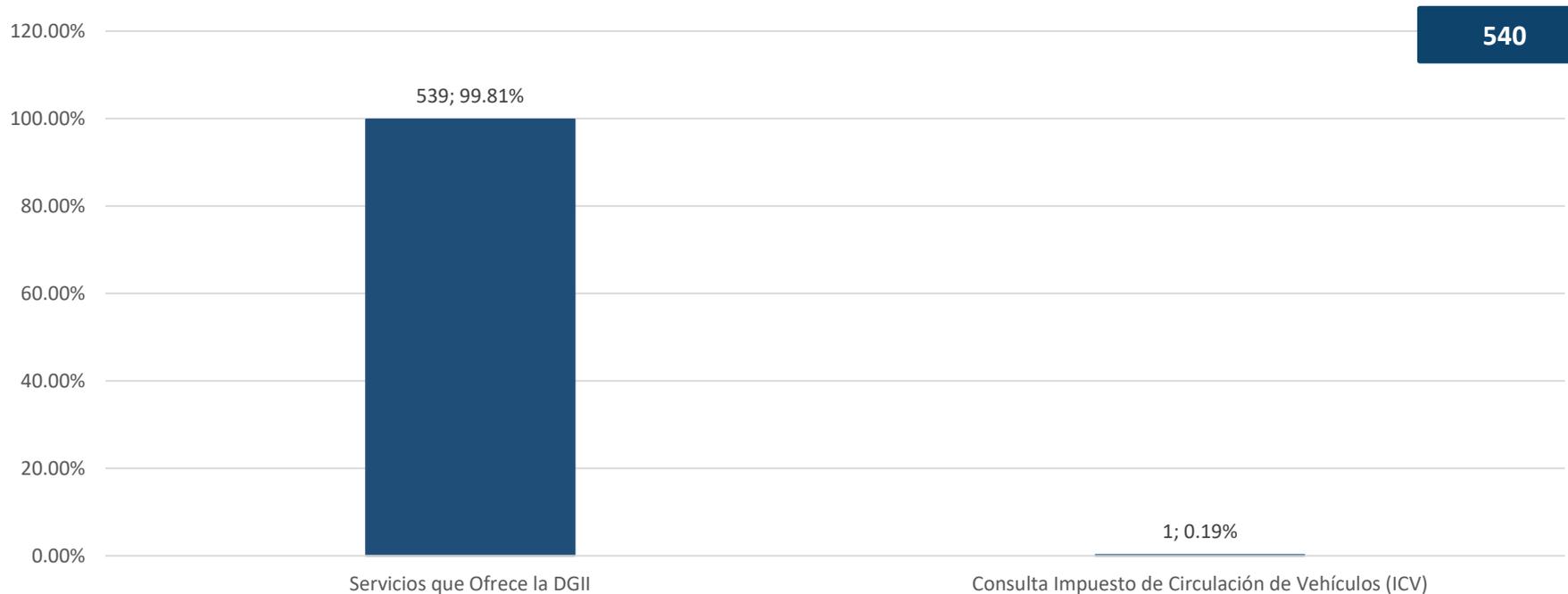
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

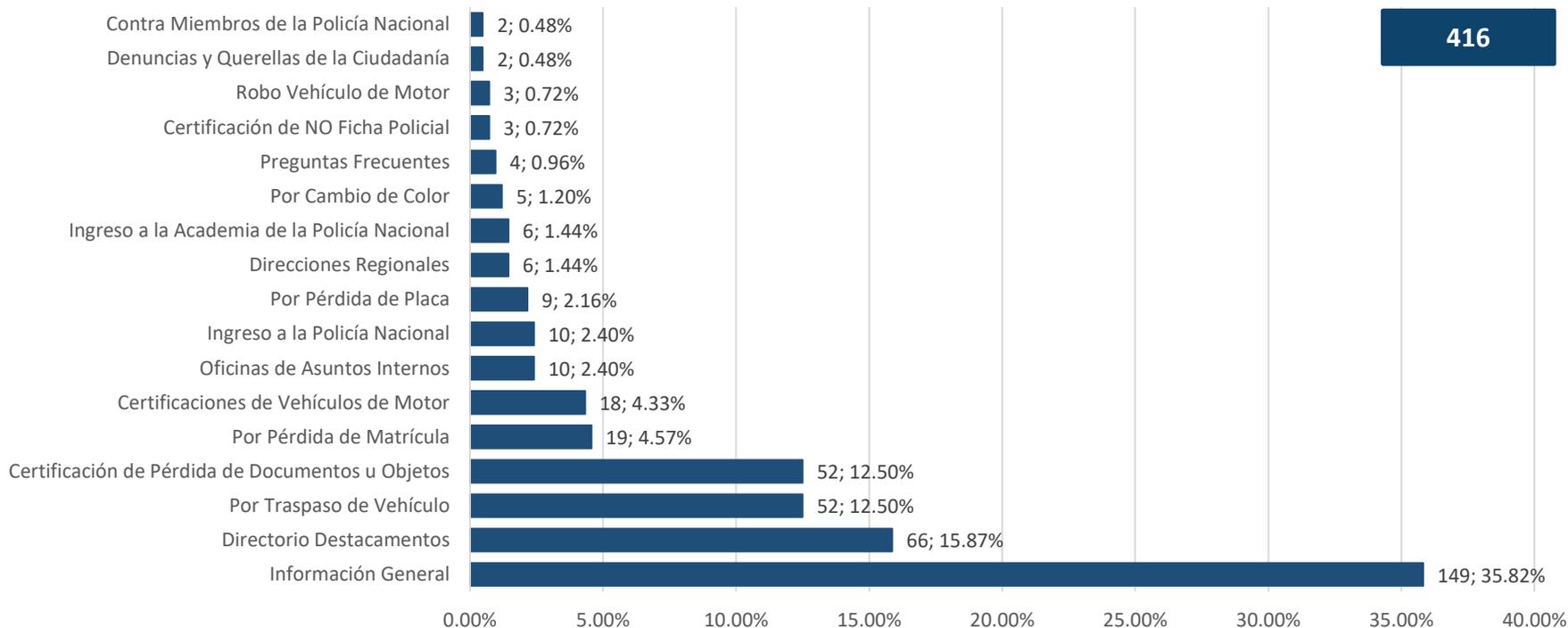
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Policía Nacional (P. N.)

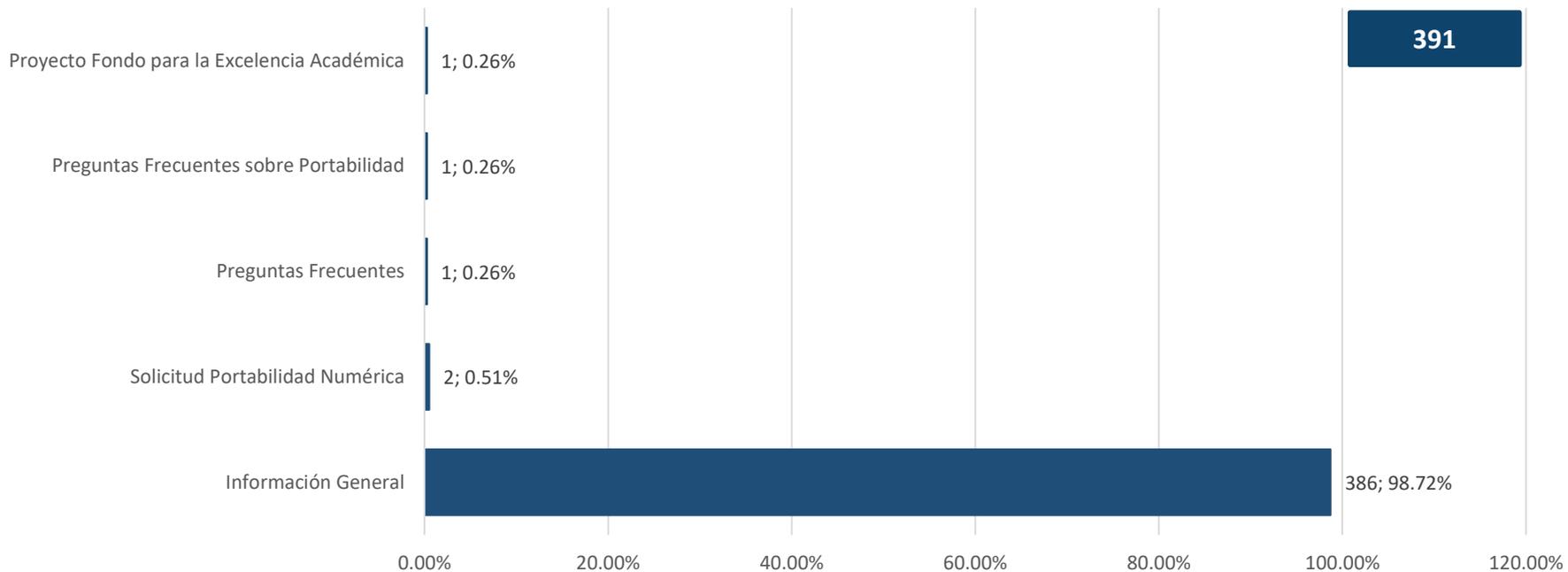
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

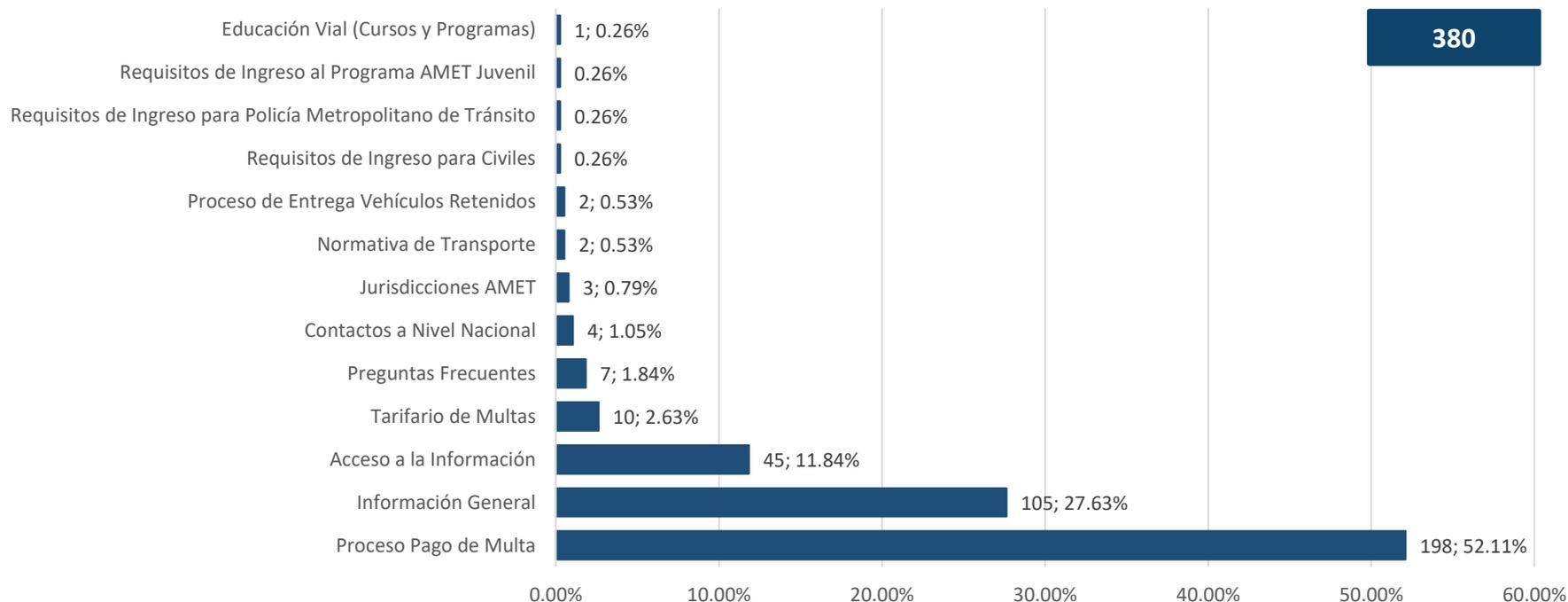
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET)

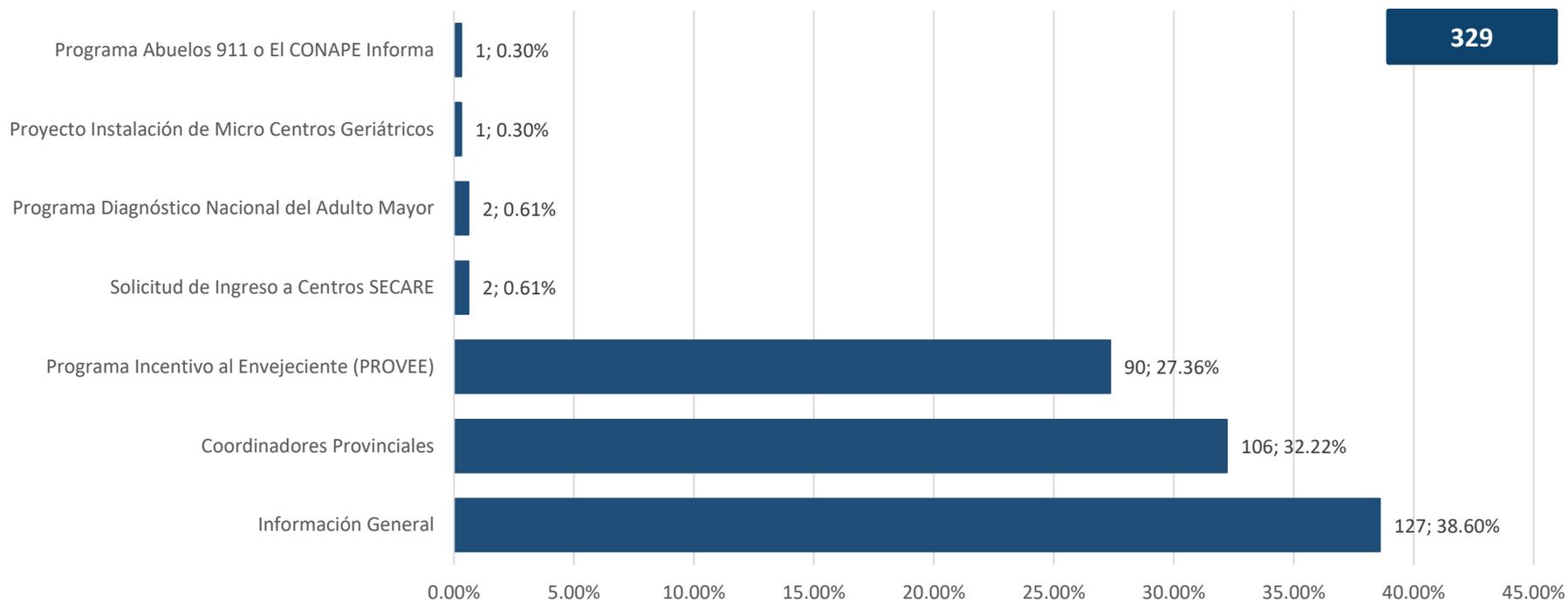
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)

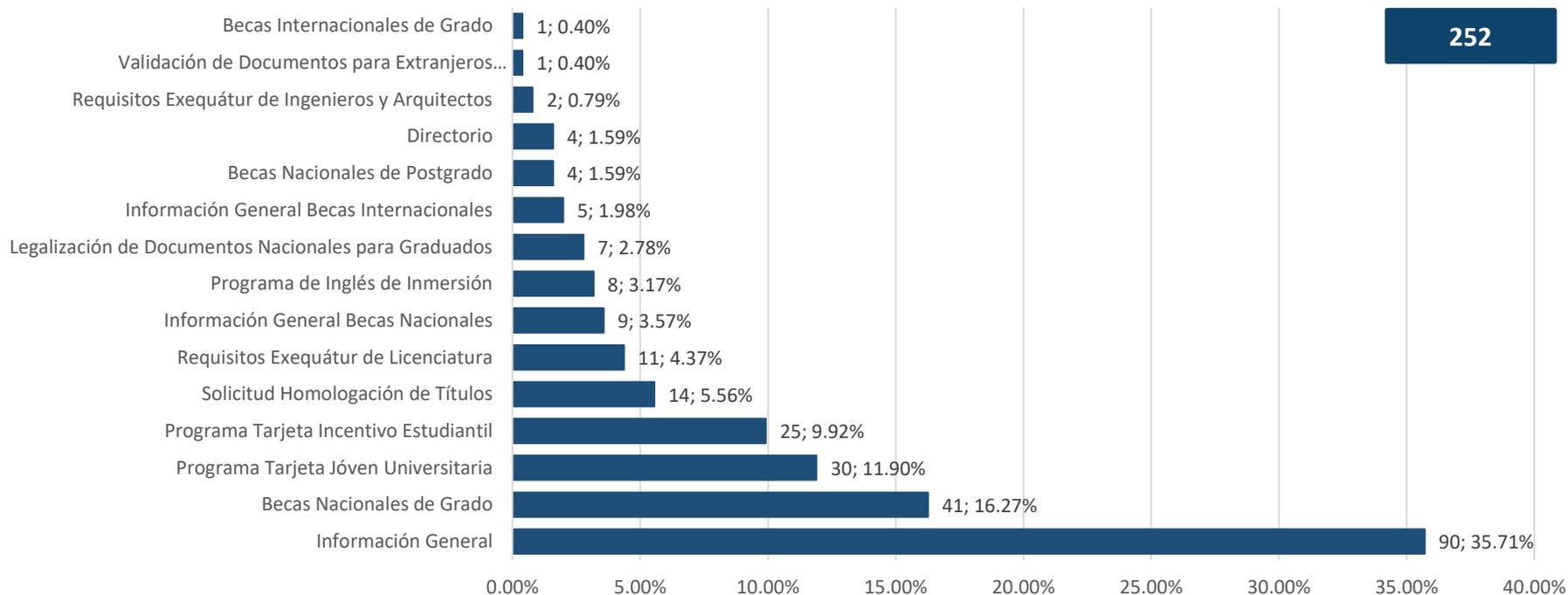
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)

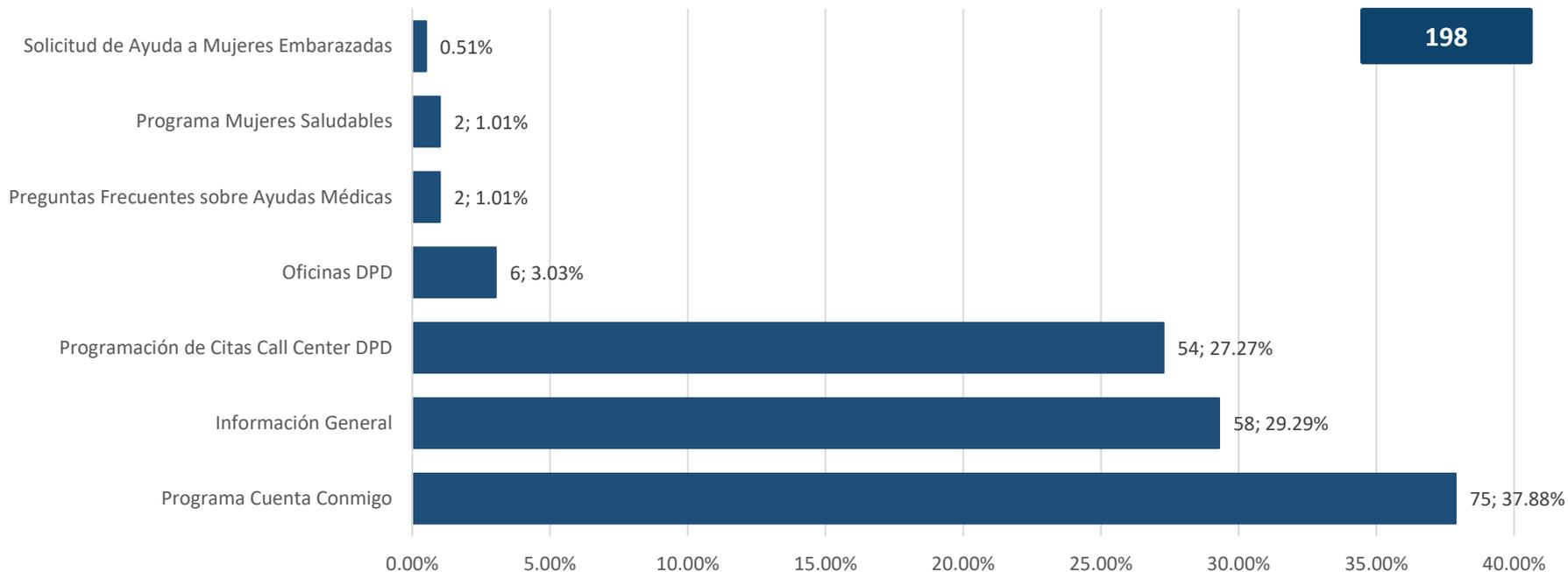
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Despacho de la Primera Dama (DPD)

(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

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”, con una meta de 90%. Con límite inferior de 85% y superior de 100%.

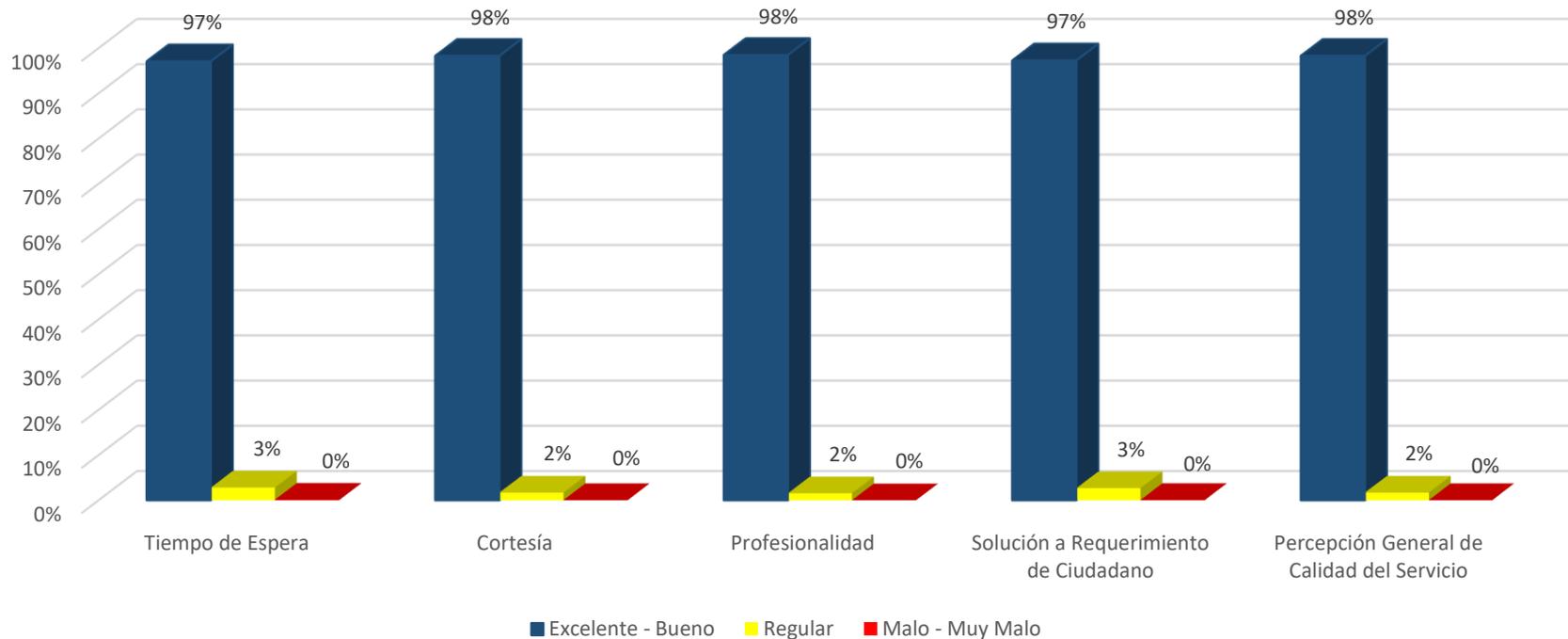
A continuación presentamos los resultados obtenidos en el trimestre Julio - Septiembre 2017:

Julio - Septiembre 2017

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	97%	3%	0%
Cortesía	98%	2%	0%
Profesionalidad	98%	2%	0%
Solución a Sus Requerimientos	97%	3%	0%
Evaluación General de *462	98%	2%	0%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Julio - Septiembre 2017)

(3,155 encuestados)





L I N E A
3 1 1

Línea 311 (311)
Trimestre Julio – Septiembre 2017

Casos Capturados Vía Telefónica

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

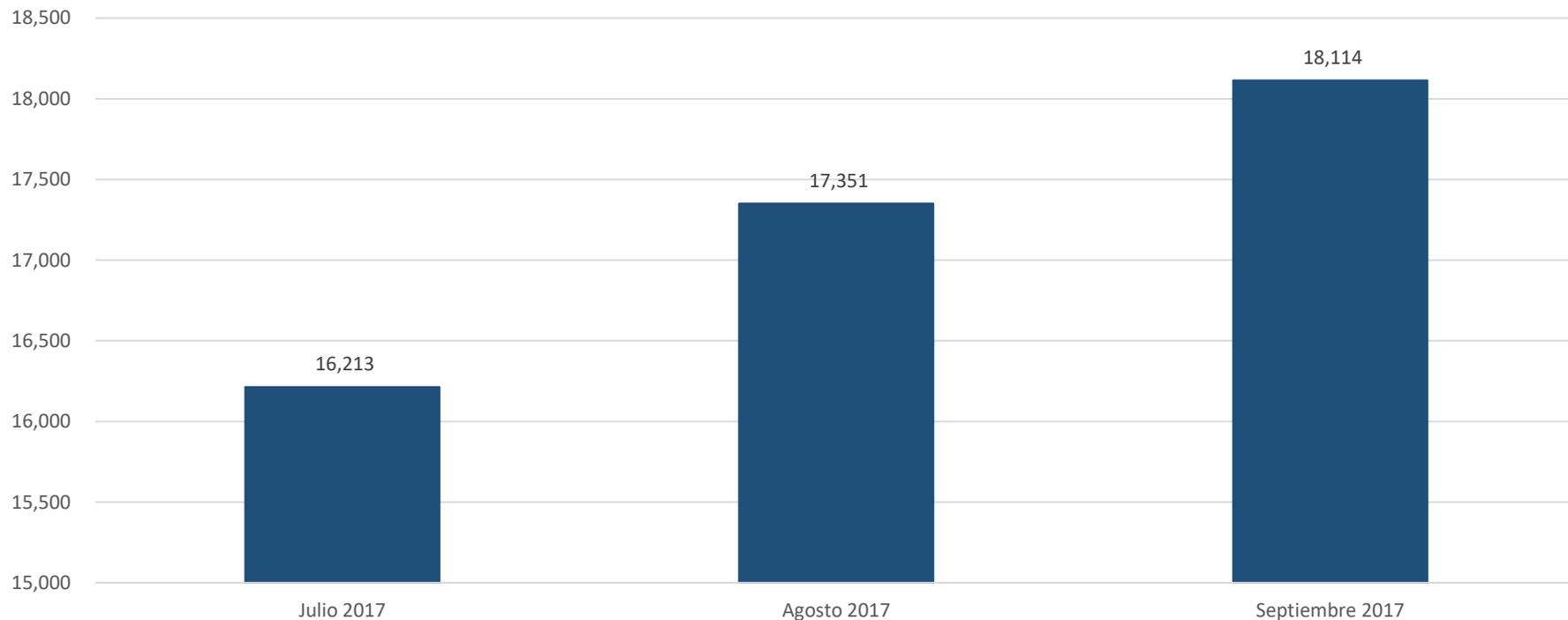
Porcentaje de Casos por Servicios

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

Llamadas Recibidas Vía Telefónica

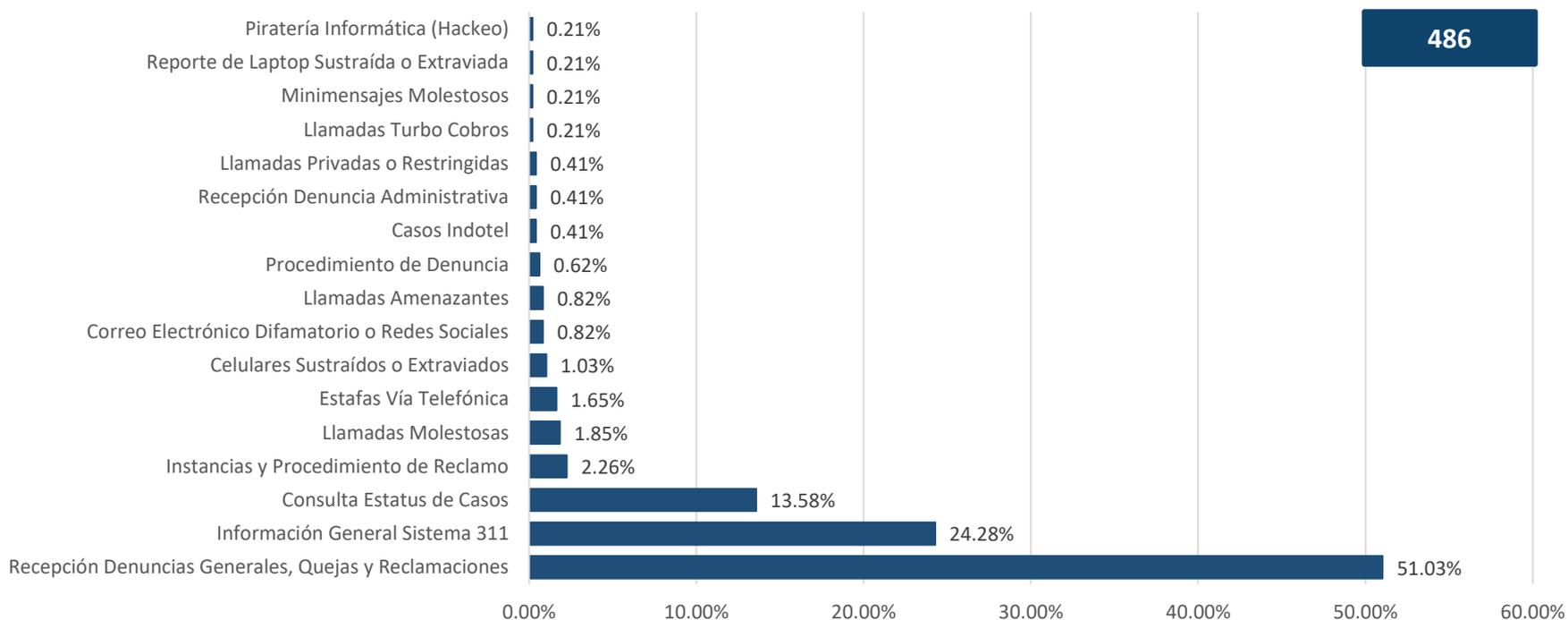
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- El total de llamadas recibidas del trimestre fue **51,678**, con un promedio de **17,226** llamadas por mes.

Porcentaje de Casos por Servicios Capturados Vía Telefónica

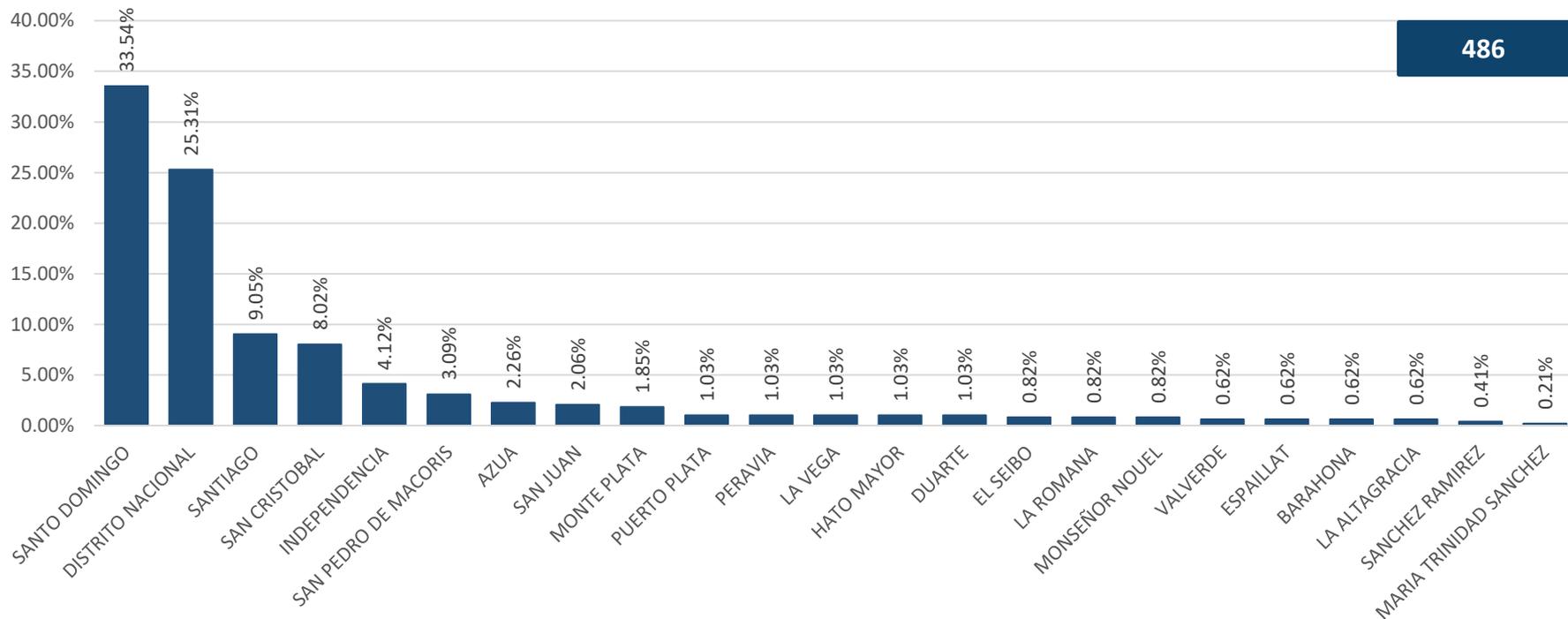
(Trimestre Julio - Septiembre 2017)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio, en la esquina superior derecho.

Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica

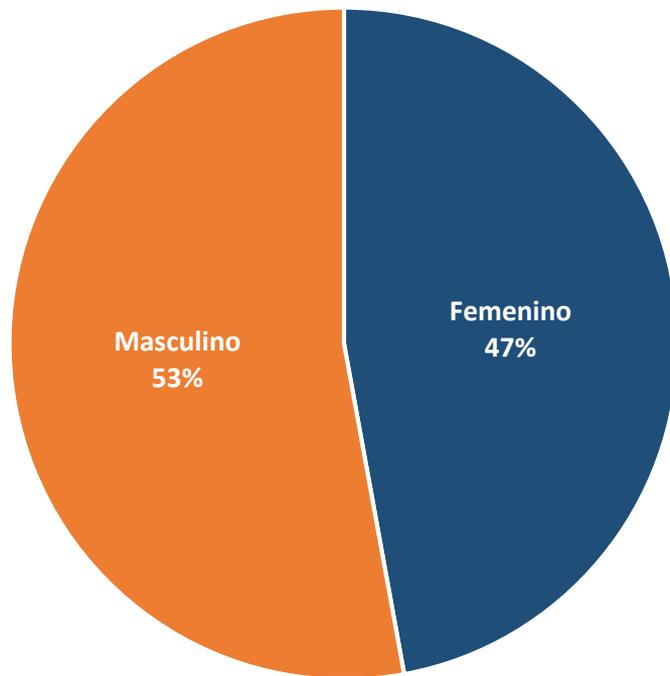
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia, en la esquina superior derecho.

Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica

(Trimestre Julio-Septiembre 2017)

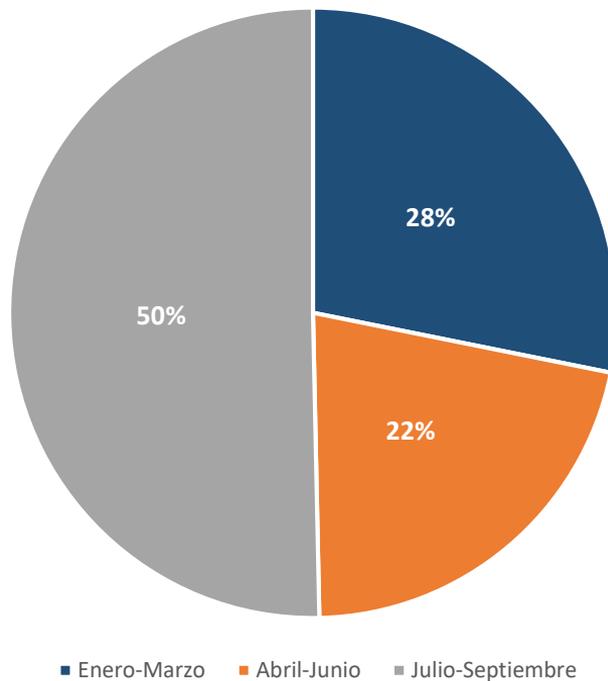


Femenino	Masculino
229	257

Casos Capturados Vía Web

Porcentaje Trimestral de Casos
Porcentaje Casos por Tipo
Relación Mensual de Casos
Relación Casos por Provincia
Denuncias por Institución
Denuncias por Provincia
Relación Mensual de Denuncias
Quejas por Institución
Quejas por Provincia
Relación Mensual de Quejas
Reclamaciones por Institución
Reclamaciones por Provincia
Relación Mensual de Reclamaciones
Sugerencias por Institución
Relación Mensual de Sugerencias

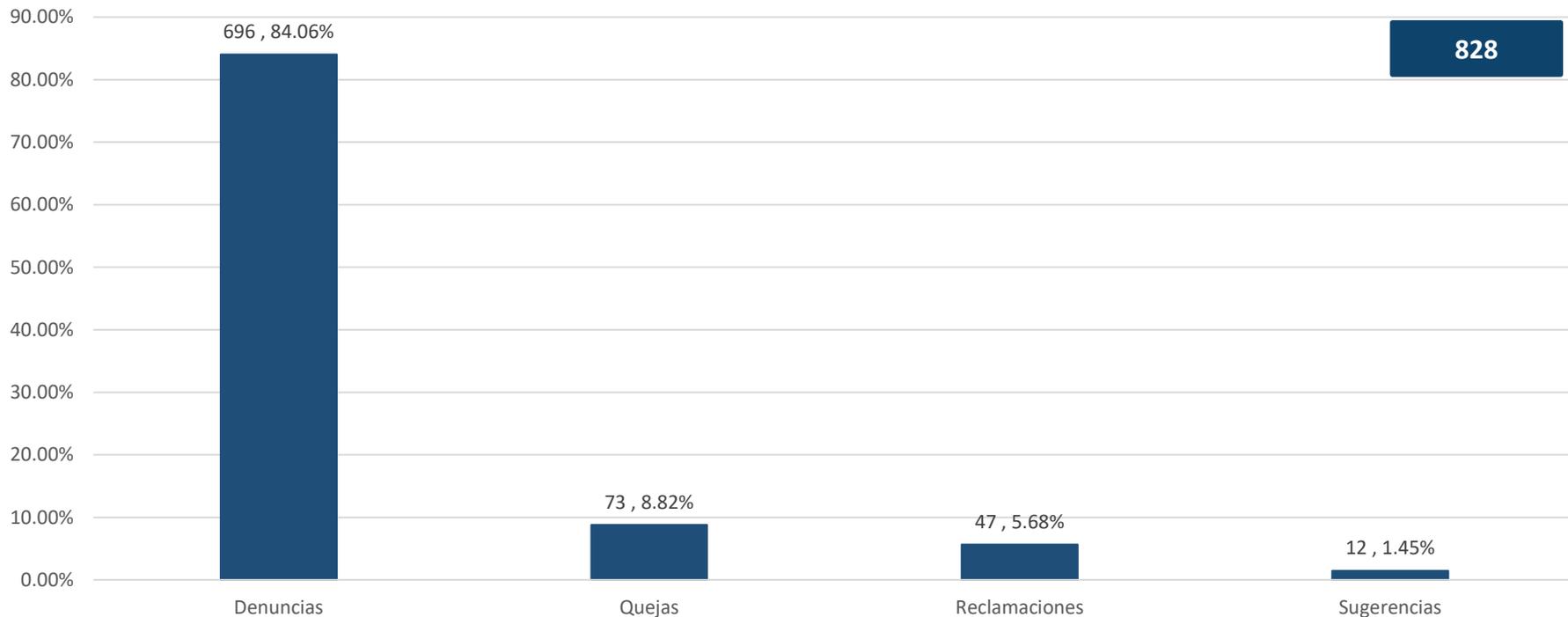
Porcentaje Trimestral de Casos Capturados Vía Web (2017)



Fecha	Total Casos
Enero-Marzo	463
Abril-Junio	354
Julio-Septiembre	828
Total General	1,645

Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

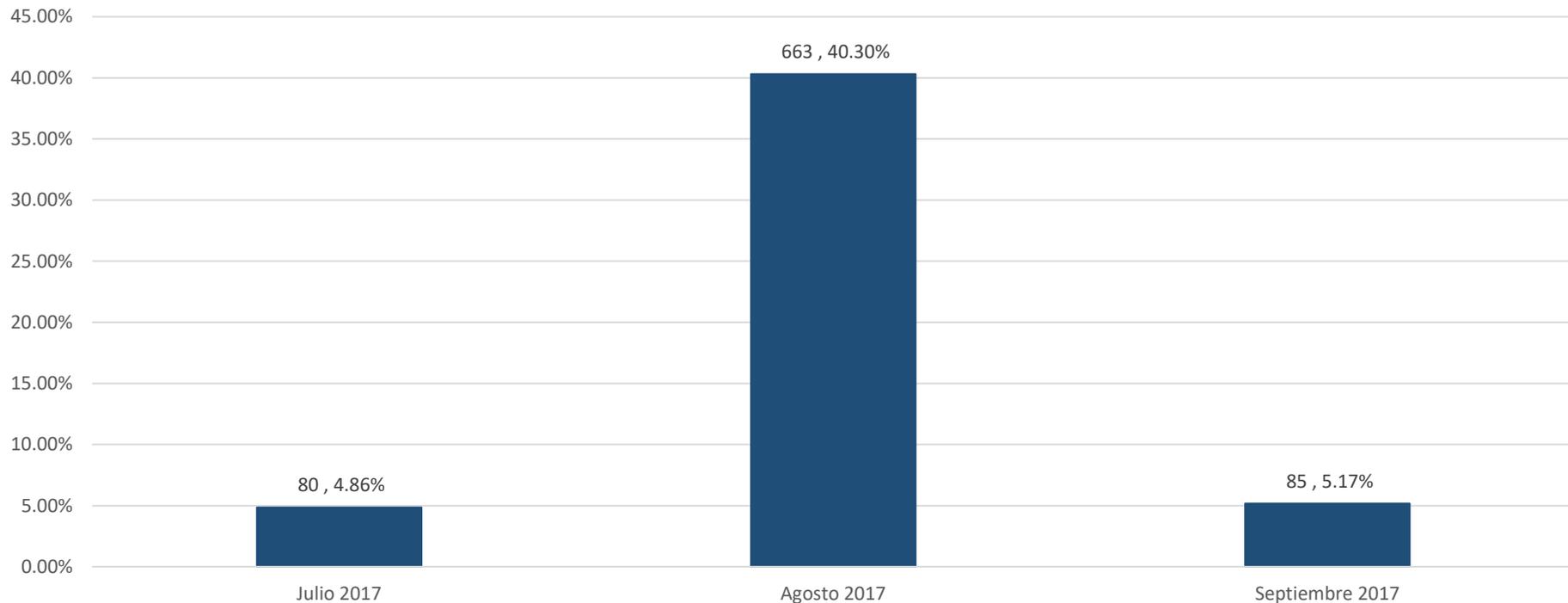
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Casos por Tipo capturados vía web en la esquina superior derecho.

Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web

(Trimestre Julio-Septiembre 2017)

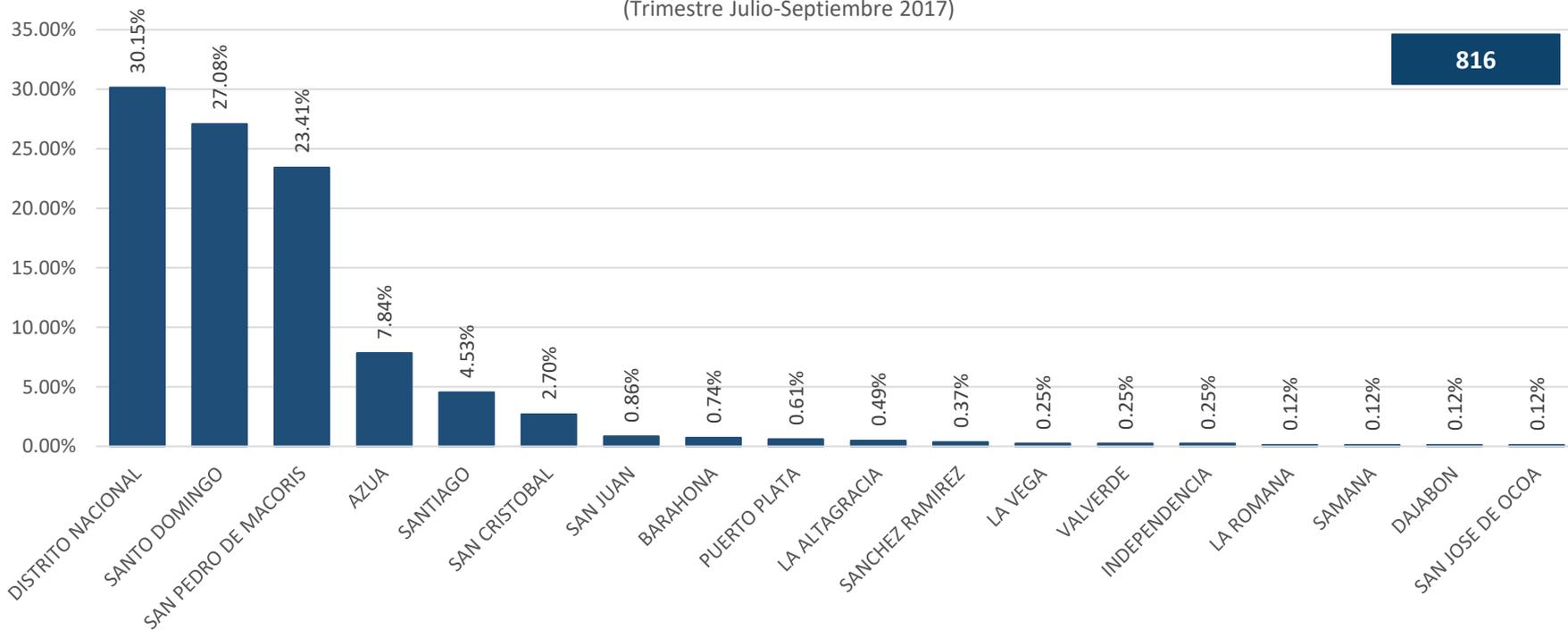


- **1,645** es el total de casos capturados vía web de enero a septiembre 2017.
- El porcentaje aquí expresado esta basado en el total de casos capturados del 2017.

Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

Denuncias, Quejas y Reclamaciones

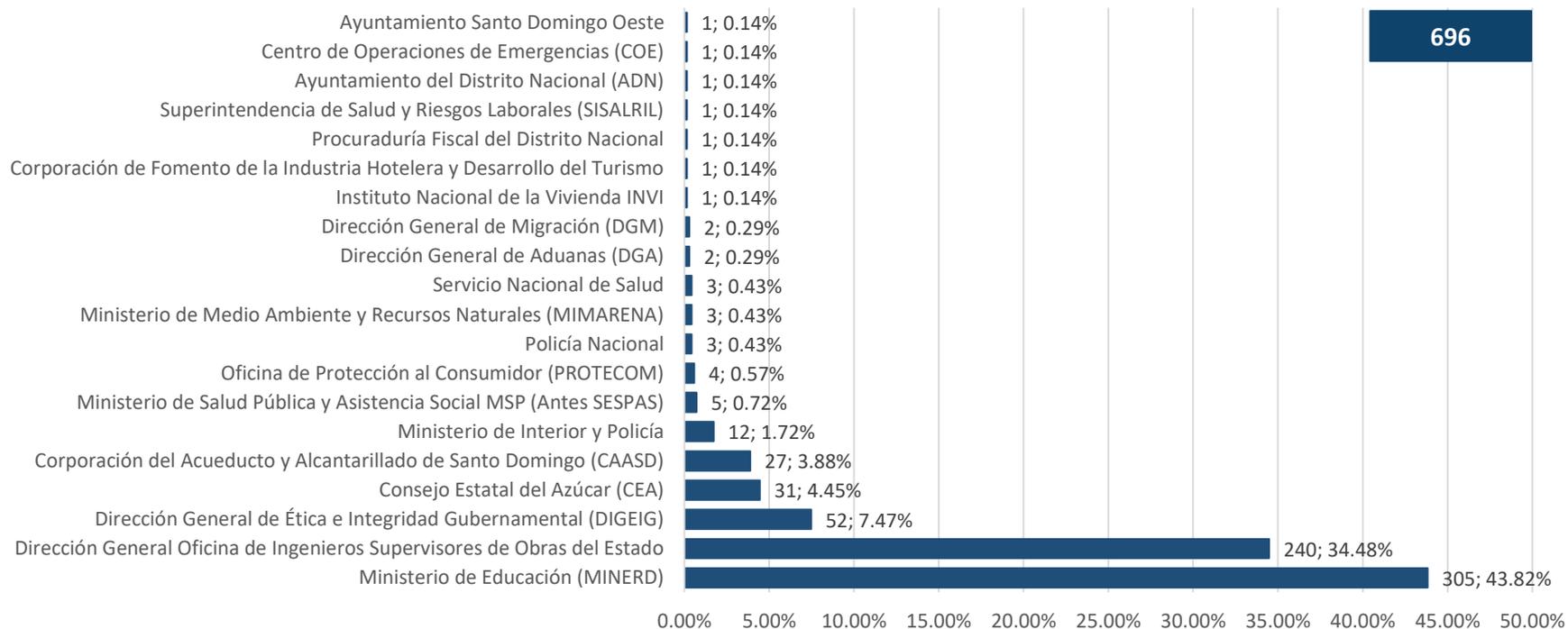
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total general de Denuncias, Quejas y Reclamaciones por Provincia capturadas vía web del trimestre en la esquina superior derecho.

Denuncias por Institución Capturadas Vía Web

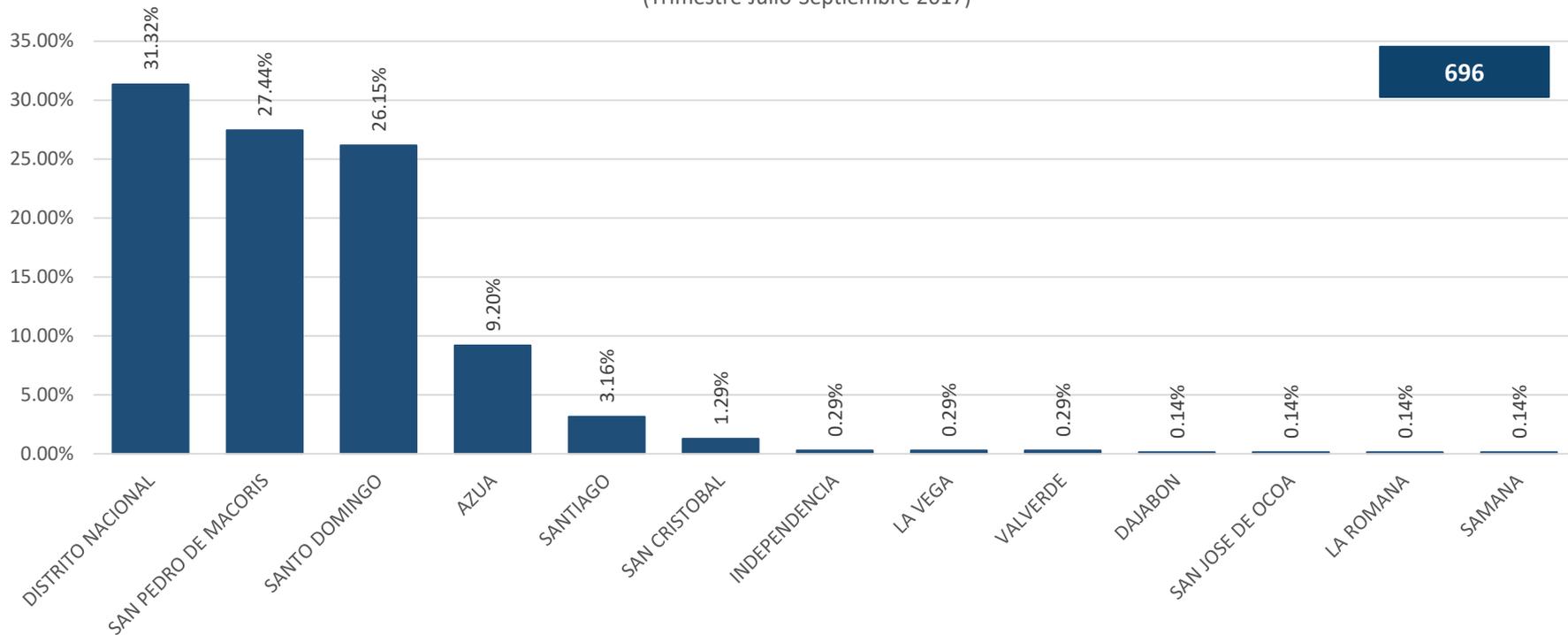
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Denuncias capturadas vía web en la esquina superior derecho.

Denuncias por Provincia Capturadas Vía Web

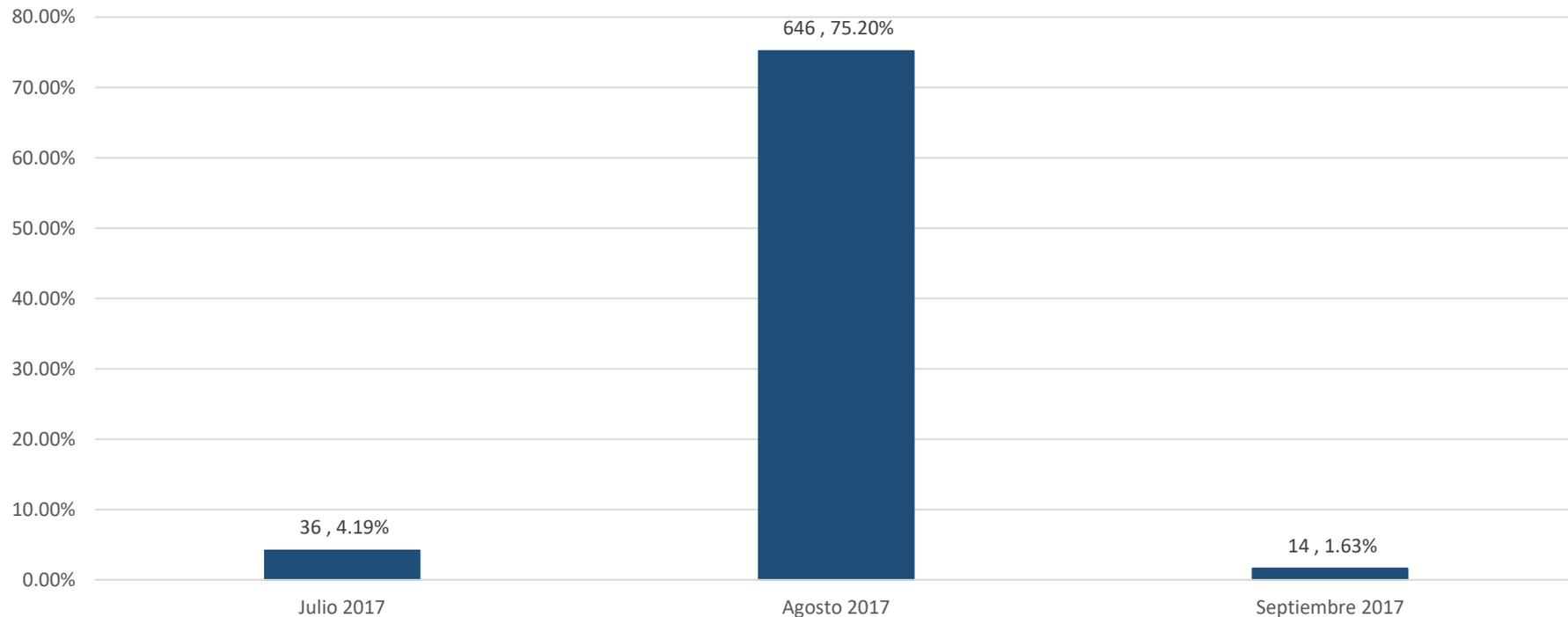
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Denuncias capturadas vía web en la esquina superior derecho.

Denuncias por Mes Capturados Vía Web

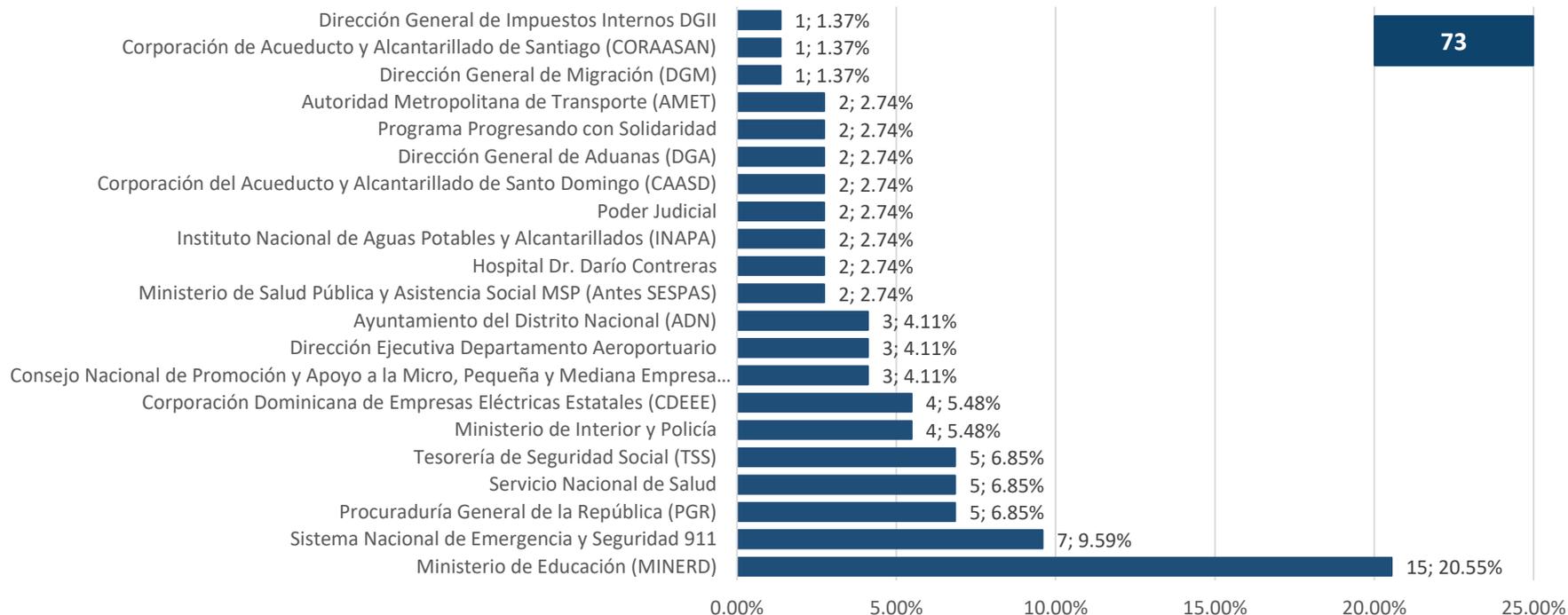
(Trimestre Julio-Septiembre)



- **859** es el total de Denuncias capturadas vía web de enero a septiembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresados están basados en el total de Denuncias capturadas del 2017.

Quejas por Institución Capturadas vía Web

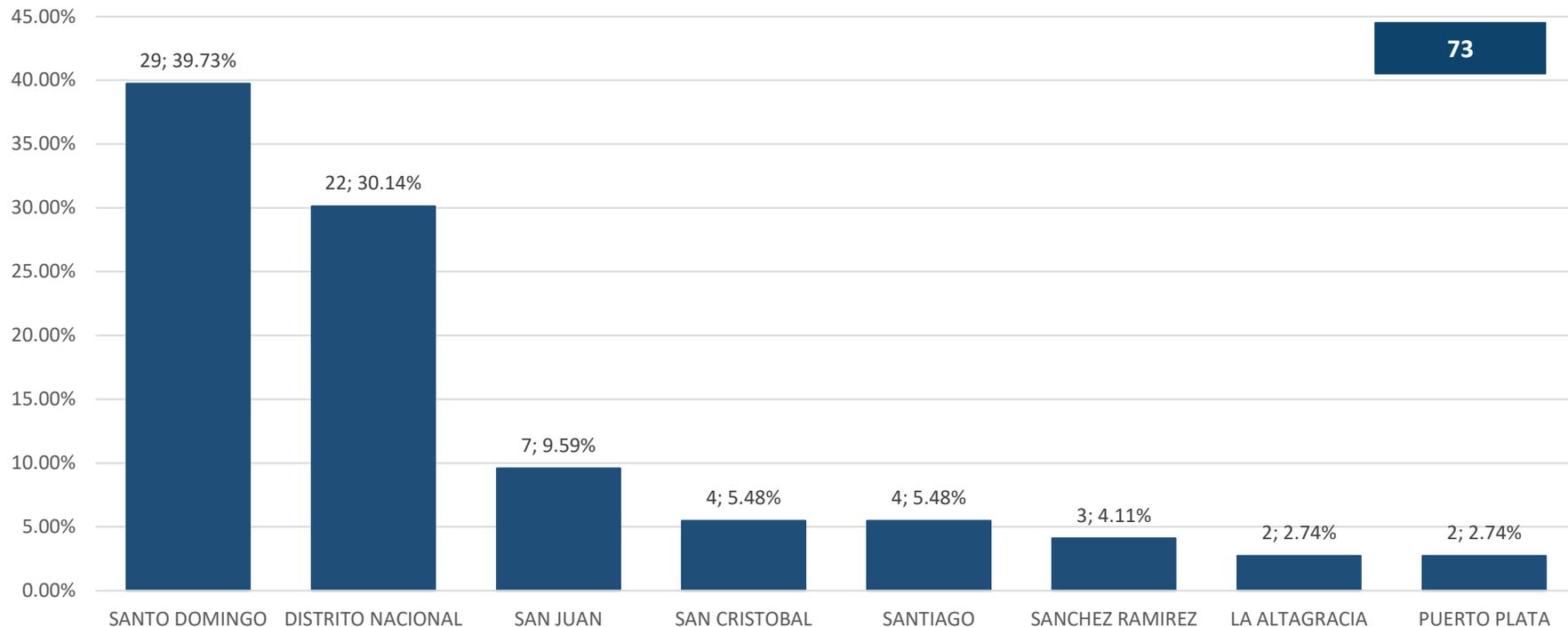
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Quejas capturadas vía web en la esquina superior derecho.

Quejas por Provincia Capturadas Vía Web

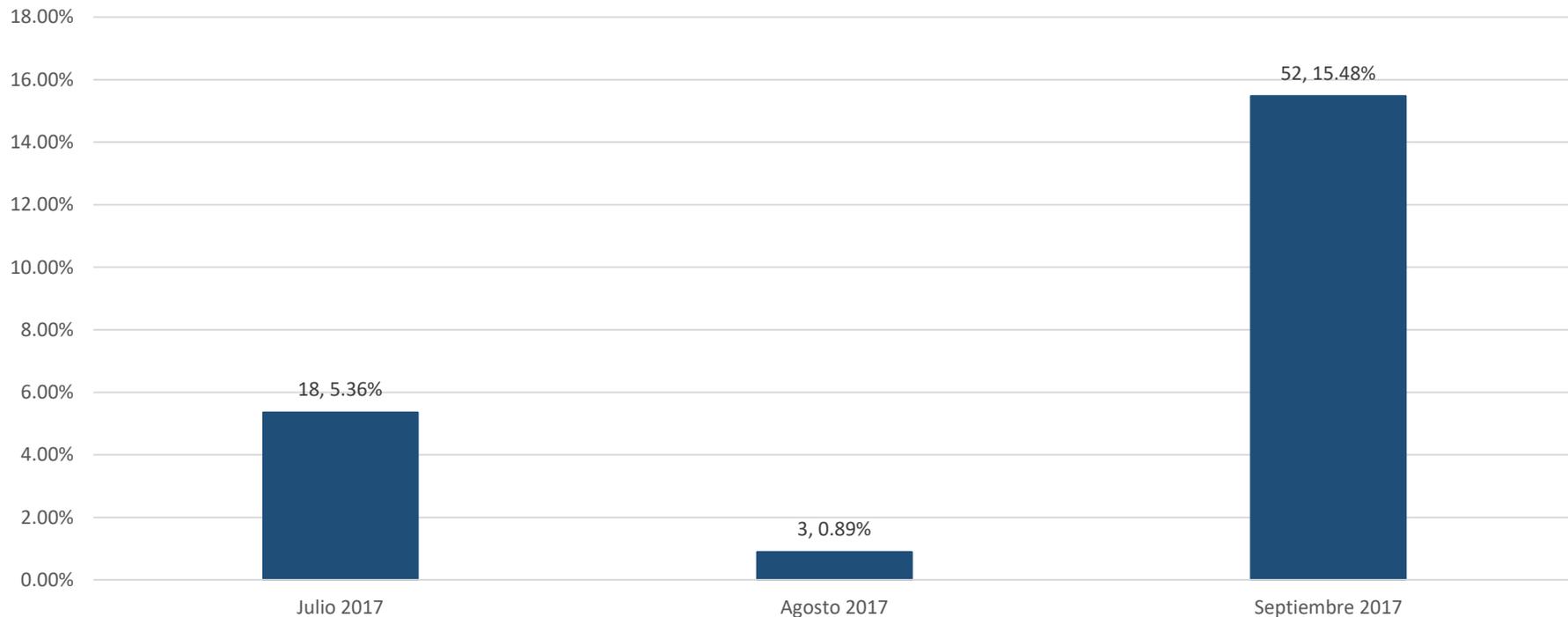
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Quejas capturadas vía web en la esquina superior derecho.

Quejas por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- **336** es el total de Quejas capturadas vía web de enero a septiembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresados están basados en el total de Quejas capturadas del 2017.

Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

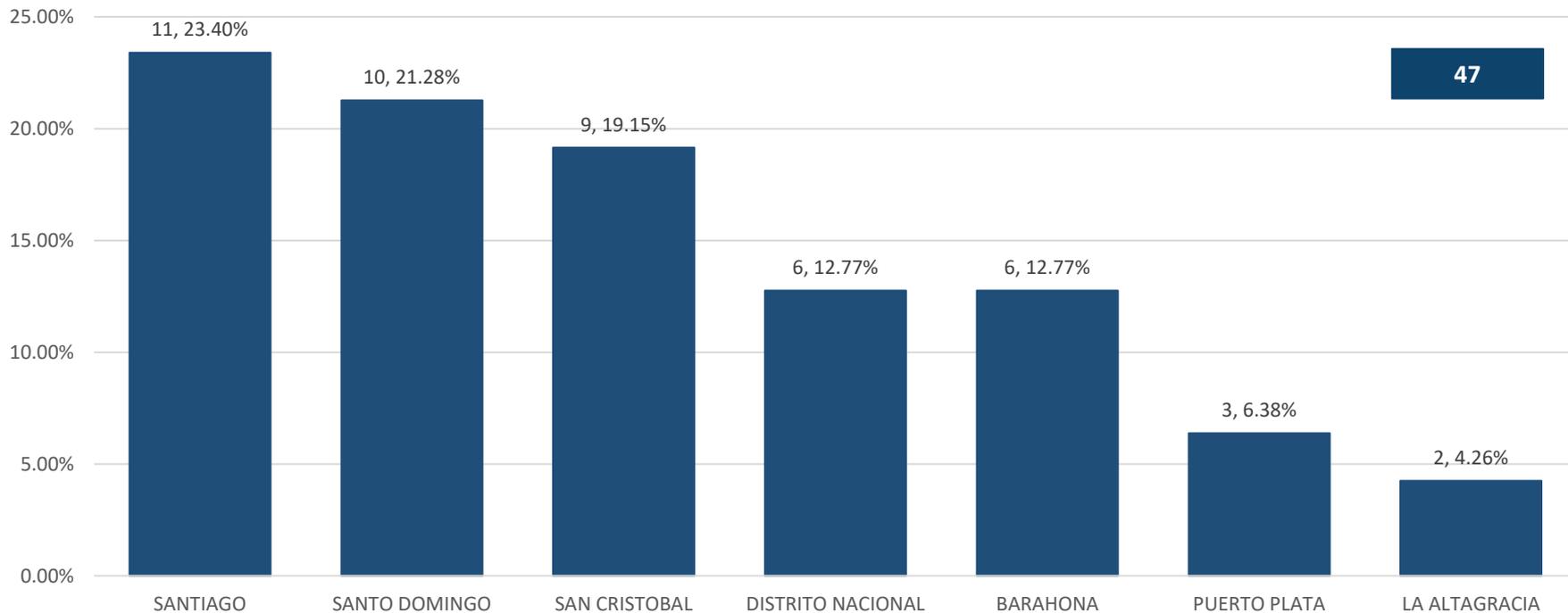
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Reclamaciones capturadas vía web en la esquina superior derecho.

Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

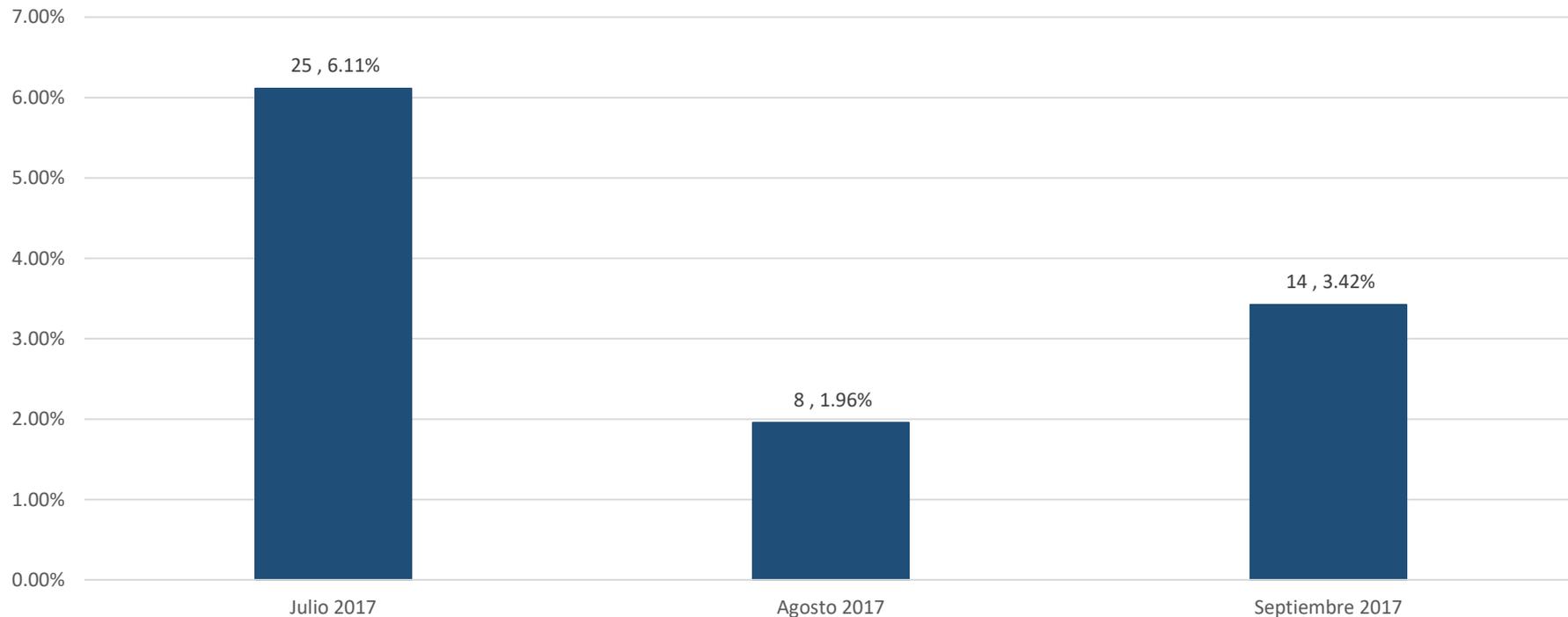
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Reclamaciones capturadas vía web en la esquina superior derecho.

Reclamaciones por Mes Capturados Vía Web

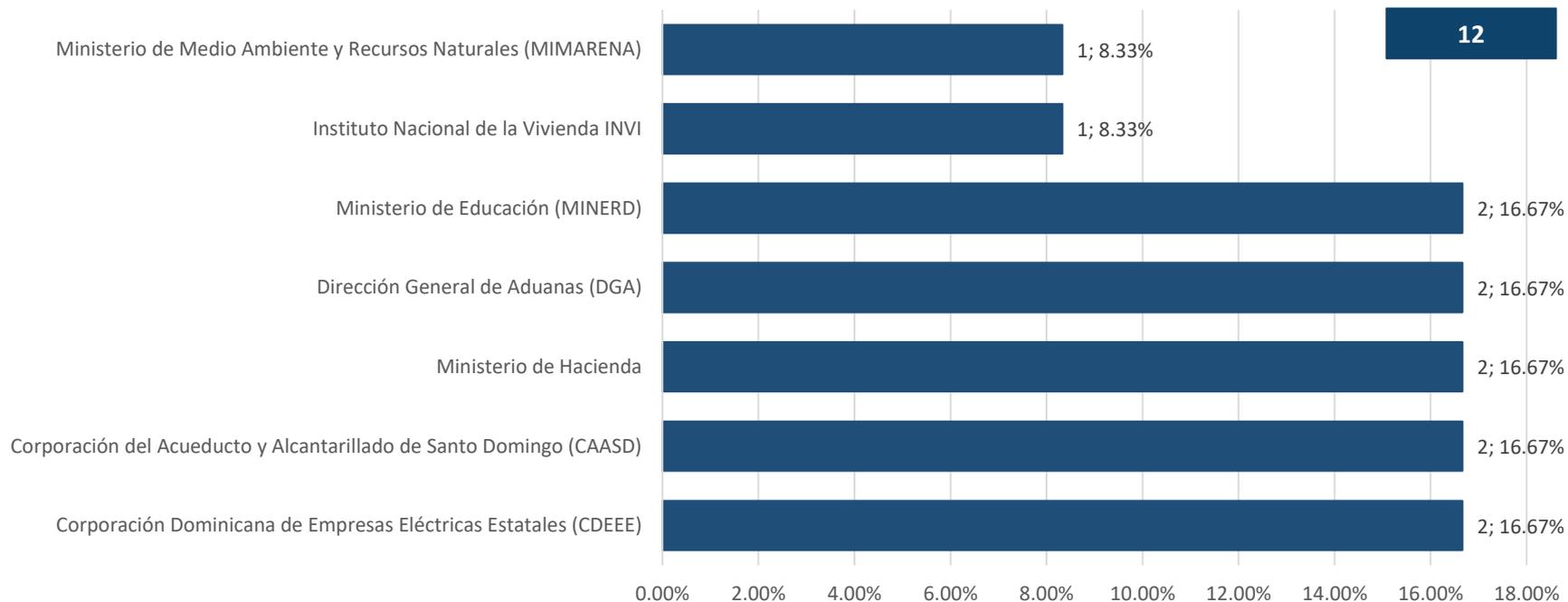
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- **409** es el total de Reclamaciones capturadas vía web de enero a septiembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresado están basados en el total de Reclamaciones capturadas del 2017.

Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

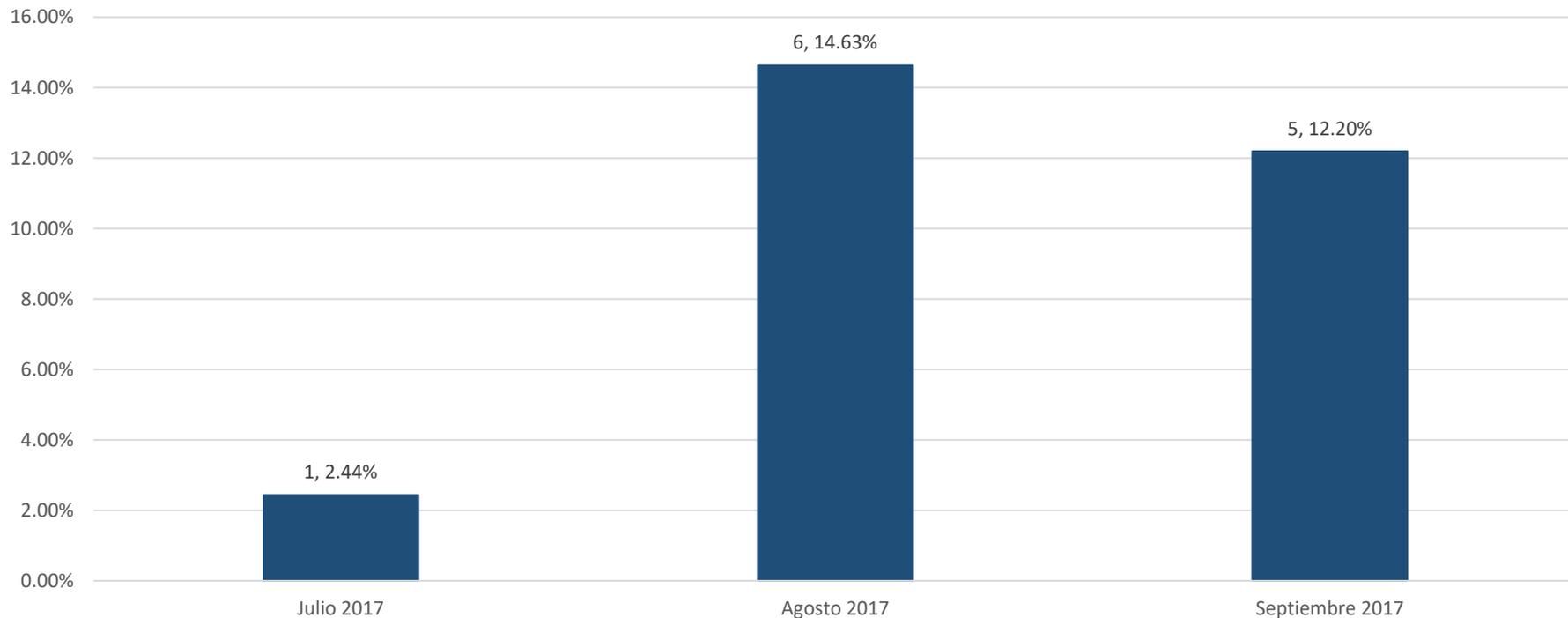
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Sugerencias capturadas vía web en la esquina superior derecho.

Sugerencias por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



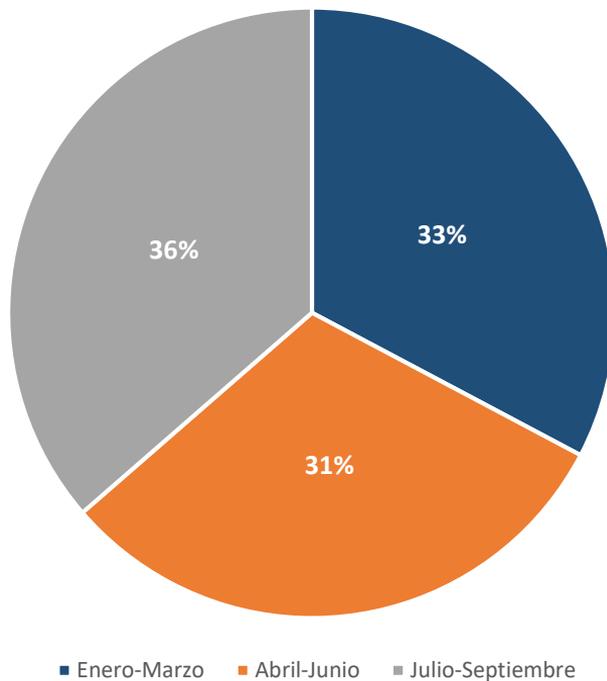
- **41** es el total de Sugerencias capturadas vía web de enero a septiembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresado están basados en el total de Sugerencias capturadas del 2017.



L I N E A
7 0 0

Línea 700 (NNA)
Trimestre Julio – Septiembre 2017

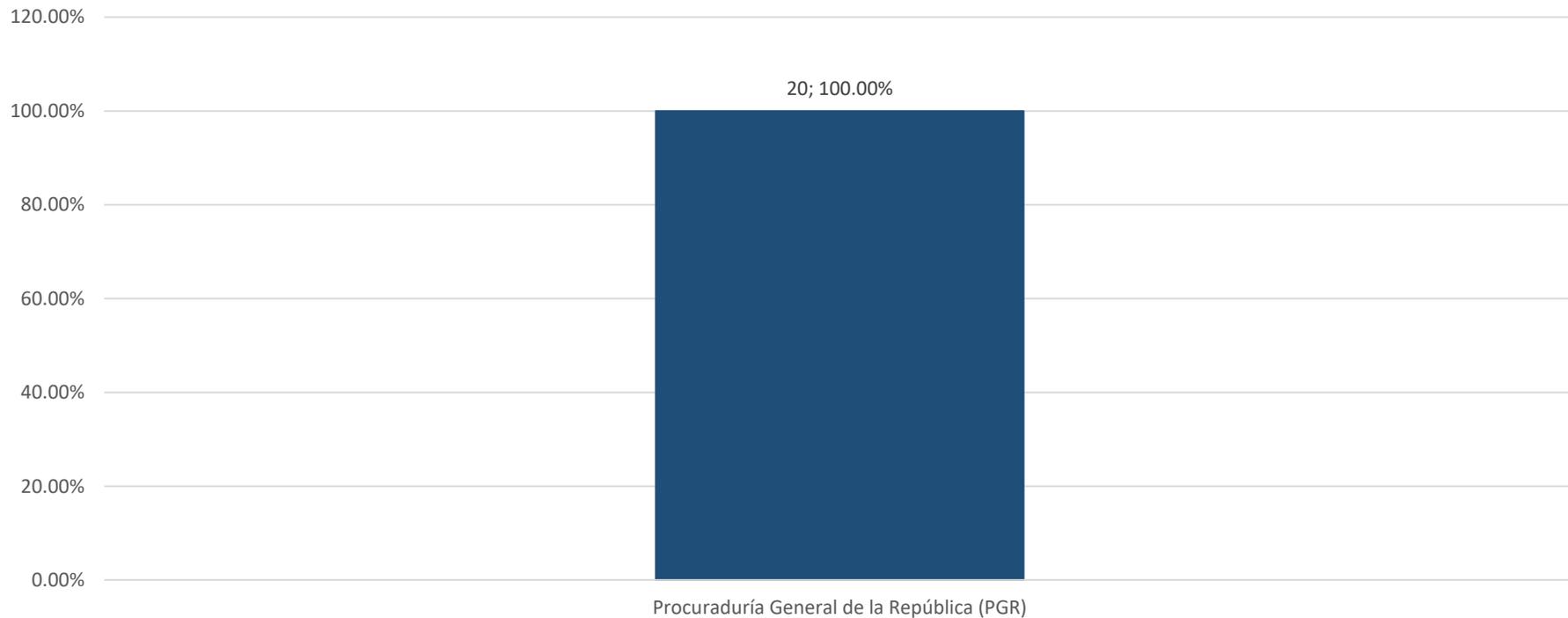
Porcentaje Trimestral de Casos Registrados en la Línea 700 (NNA) (2017)



Fecha	Total Casos
Enero-Marzo	18
Abril-Junio	17
Julio-Septiembre	20
Total General	55

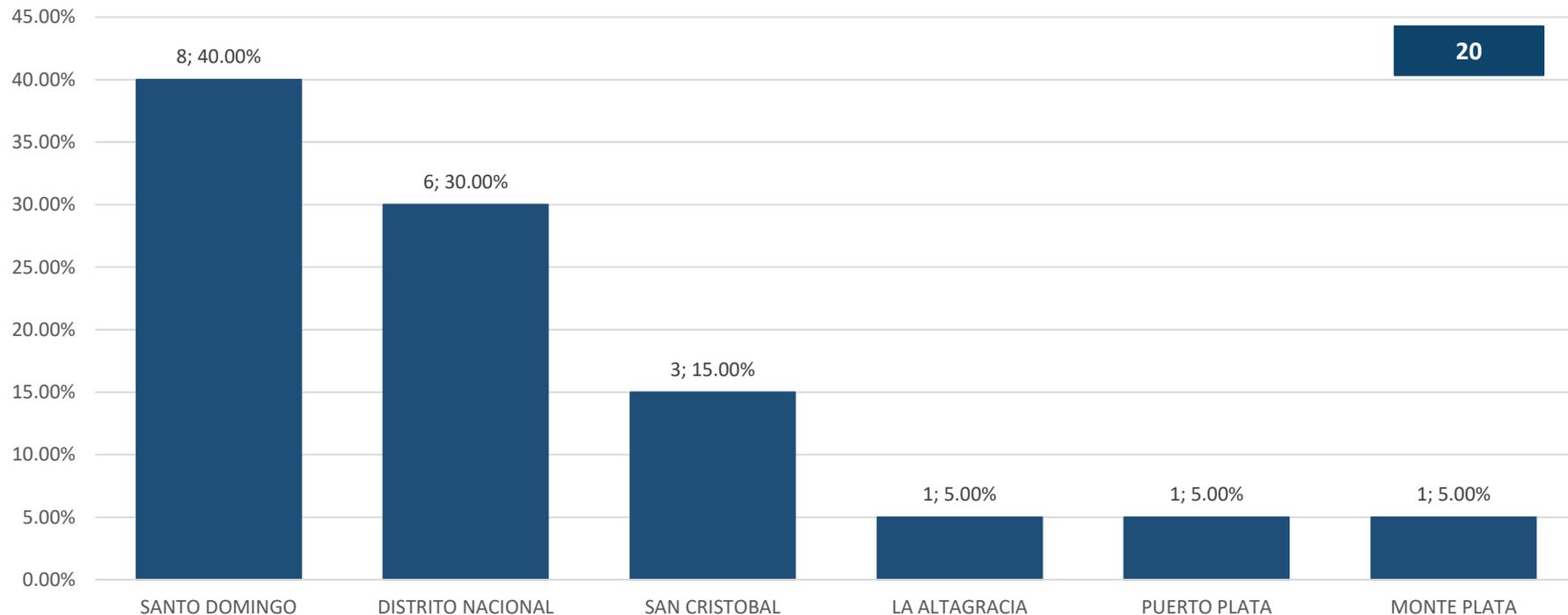
Casos Registrados por Institución en la Línea 700 (NNA)

(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



Porcentaje de Casos Registrados por Provincia en la Línea 700 (NNA)

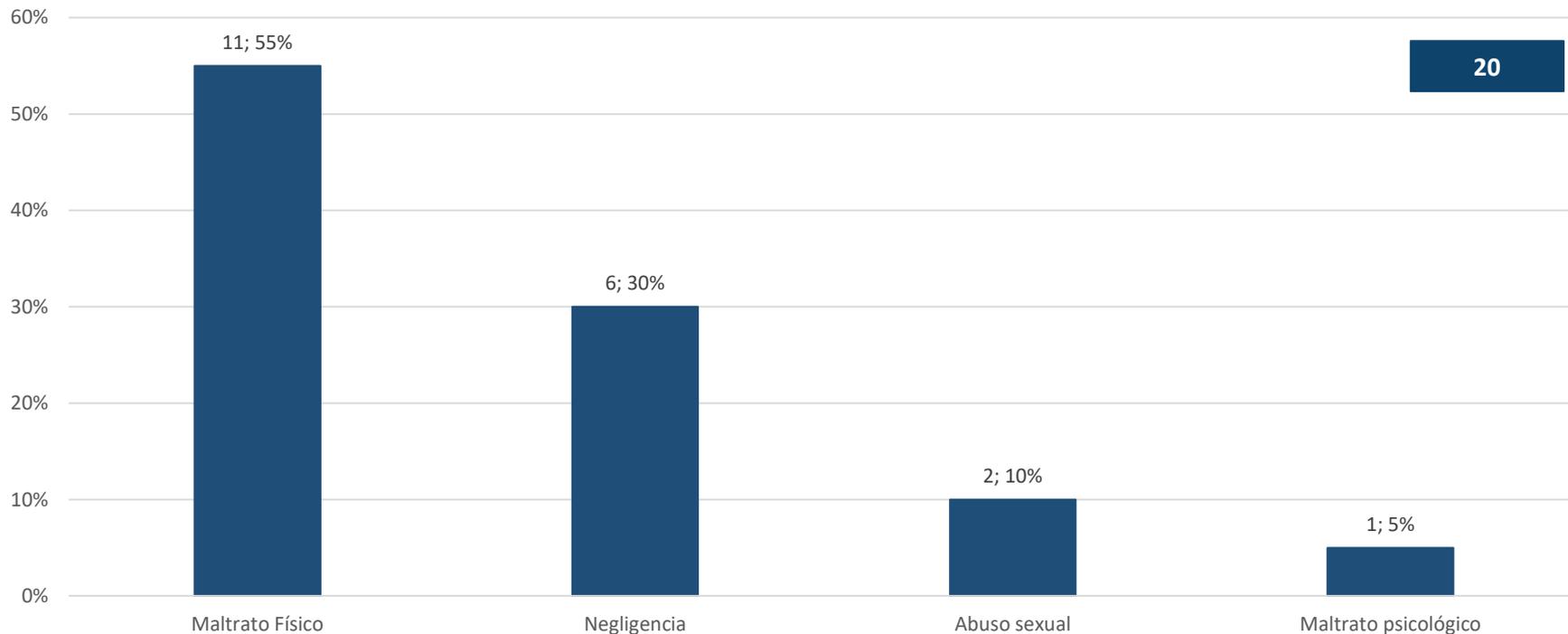
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Casos registrados por Provincia en la esquina superior derecho.

Porcentaje de Casos Registrados por Tipo en la Línea 700 (NNA)

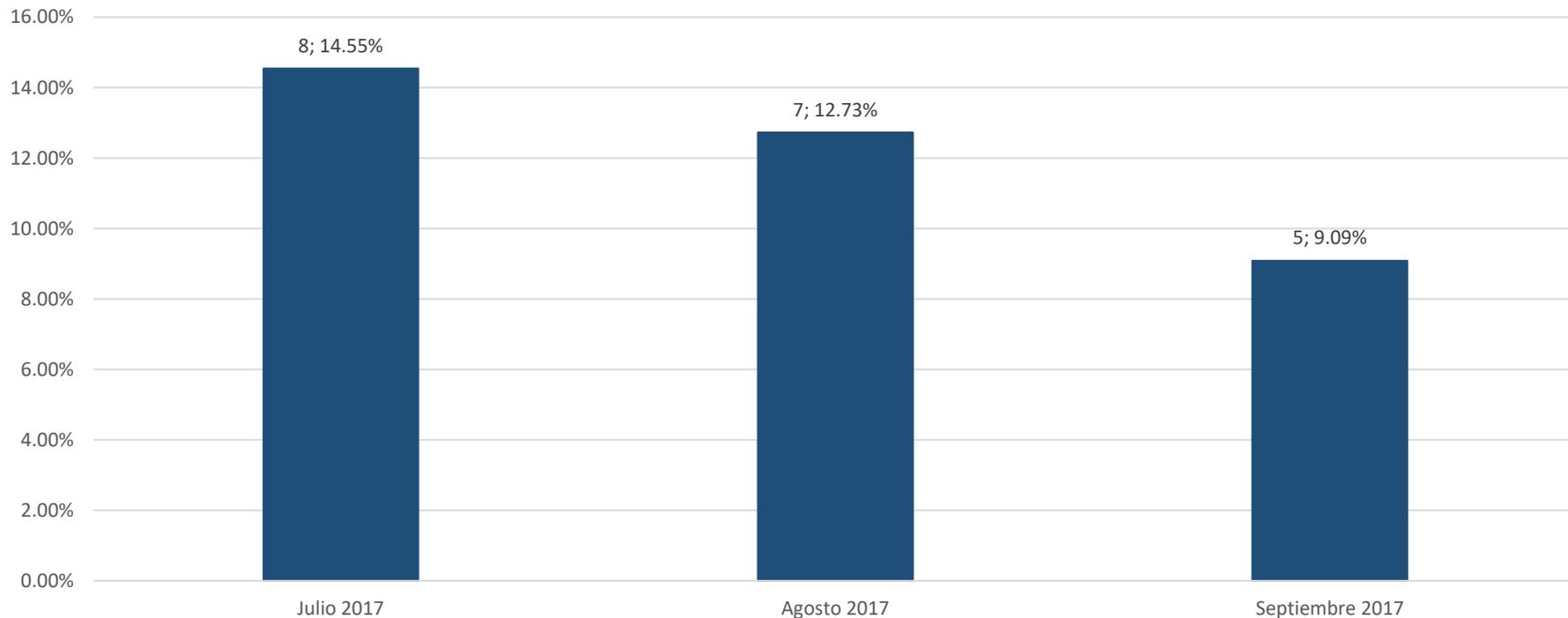
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Casos registrados por Tipo en la esquina superior derecho.

Relación Mensual de Casos Registrados en la Línea 700 (NNA)

(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- 55 es el total de Casos capturadas de enero a septiembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresado están basados en el total de Casos capturadas del 2017.



**Centro de Atención Presencial (Punto GOB)
Trimestre Julio – Septiembre 2017**

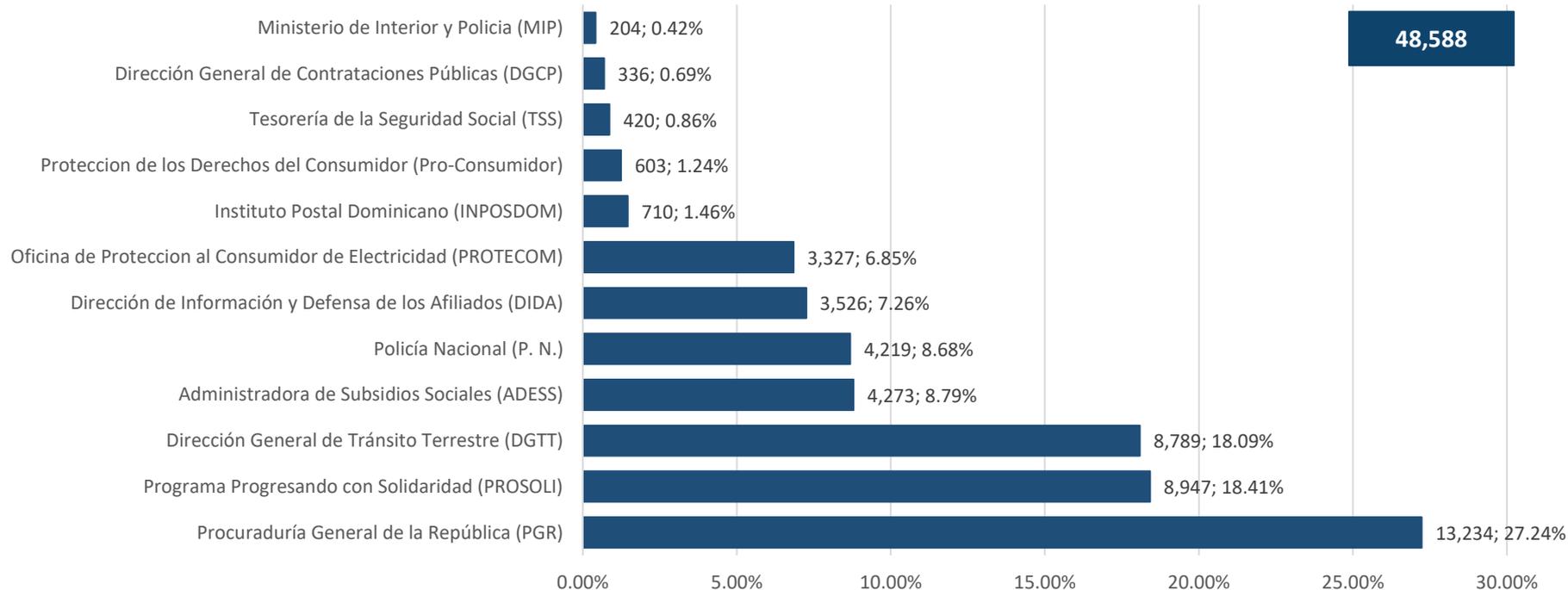
Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

(Trimestre Julio-Septiembre 2017)

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
Trimestre Julio-Septiembre 2017		
Julio 2017	18,085	17,438
Agosto 2017	17,508	16,847
Septiembre 2017	14,857	14,303
Total Trimestre	50,450	48,588
Promedio Mensual	16,817	16,196

Ciudadanos Atendidos por Institución

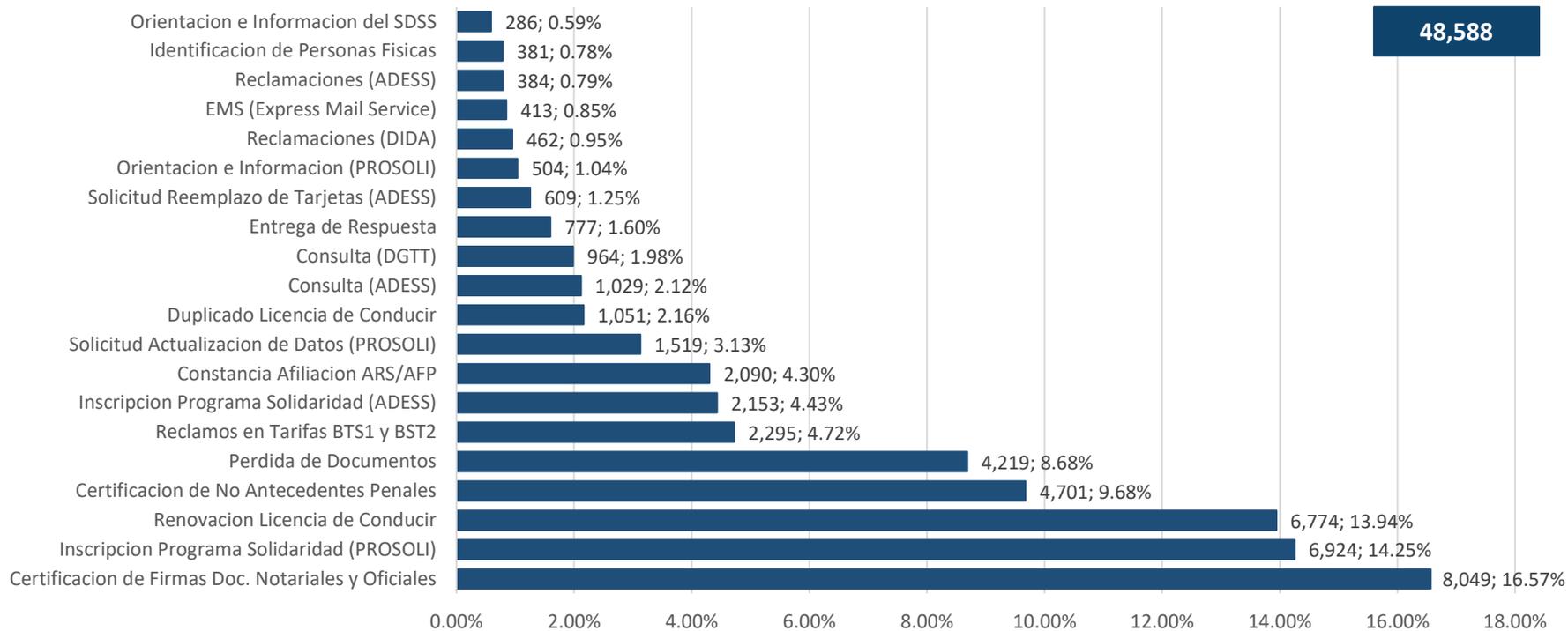
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Ciudadanos Atendidos en la esquina superior derecho.

Ciudadanos Atendidos por Servicio (Julio - Septiembre 2017)

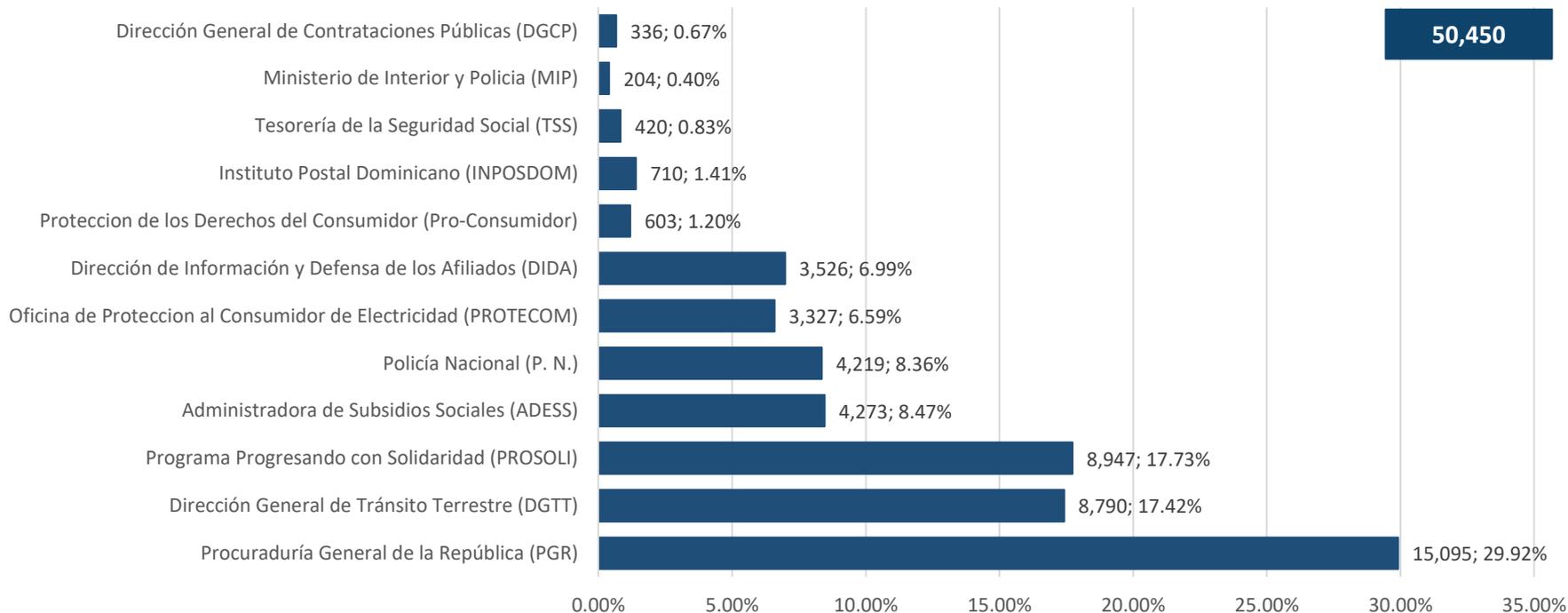
(Los 20 Más Demandados del Trimestre)



- Ver total de Ciudadanos Atendidos en la esquina superior derecho.

Servicios Ofertados por Institución

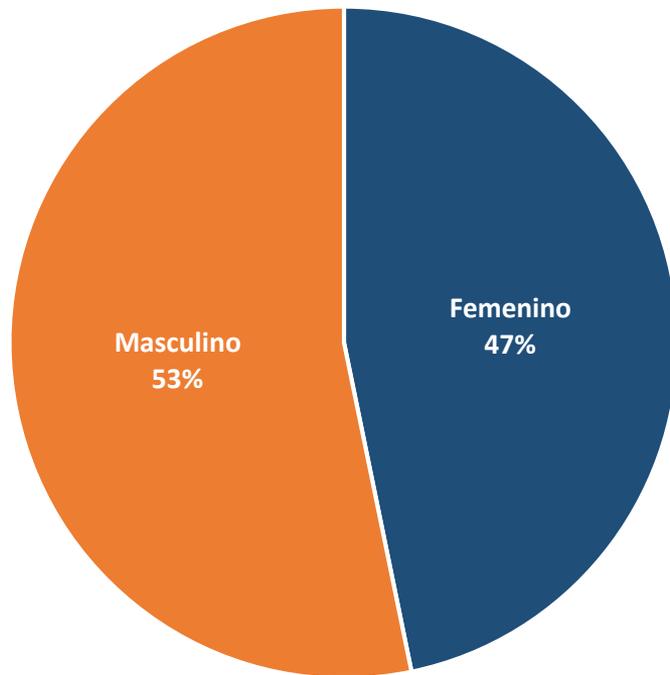
(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios Ofertados en la esquina superior derecho.

Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Julio-Septiembre 2017)



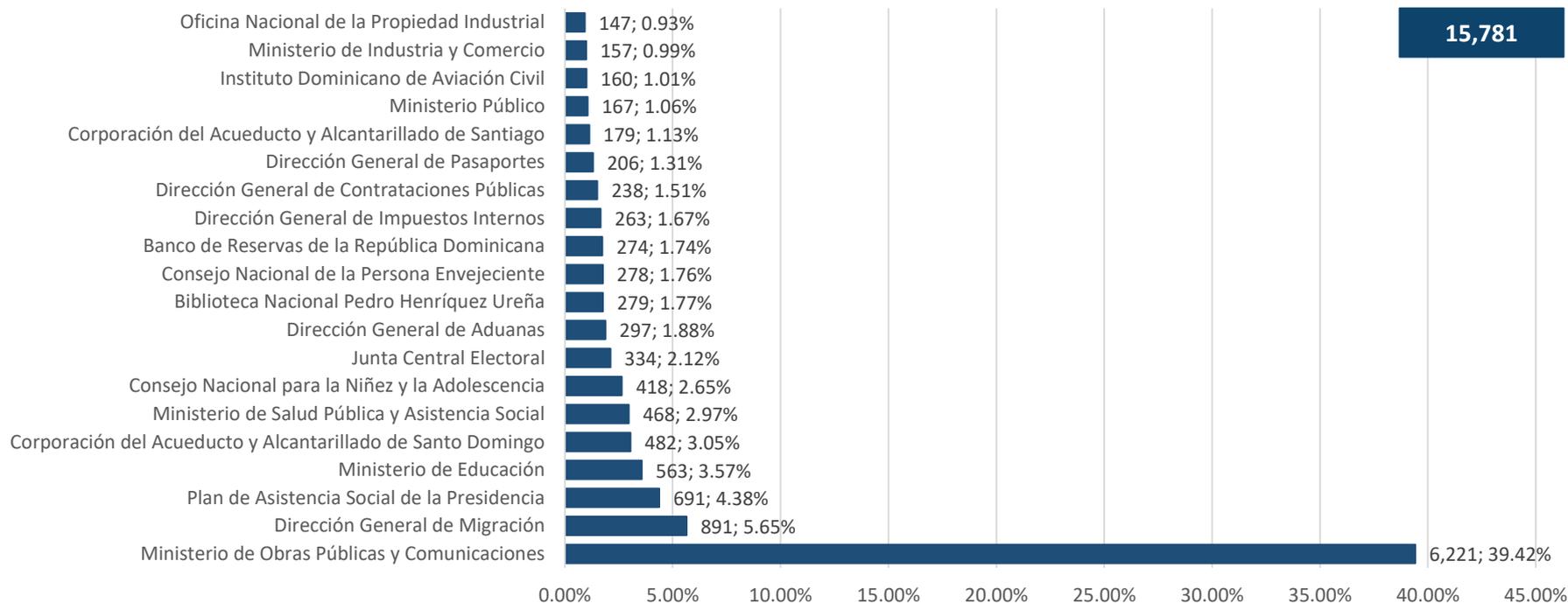
Femenino	Masculino
22,721	25,867



**Centro de Atención Web (CAW)
Trimestre Julio – Septiembre 2017**

Visitas al portal www.dominicana.gob.do por Institución

(Las 20 Más Demandadas del Trimestre Julio - Septiembre 2017)



- Ver total de Visitas al portal servicios de www.dominicana.gob.do en la esquina superior derecho.

Visitas al portal www.dominicana.gob.do por Servicio

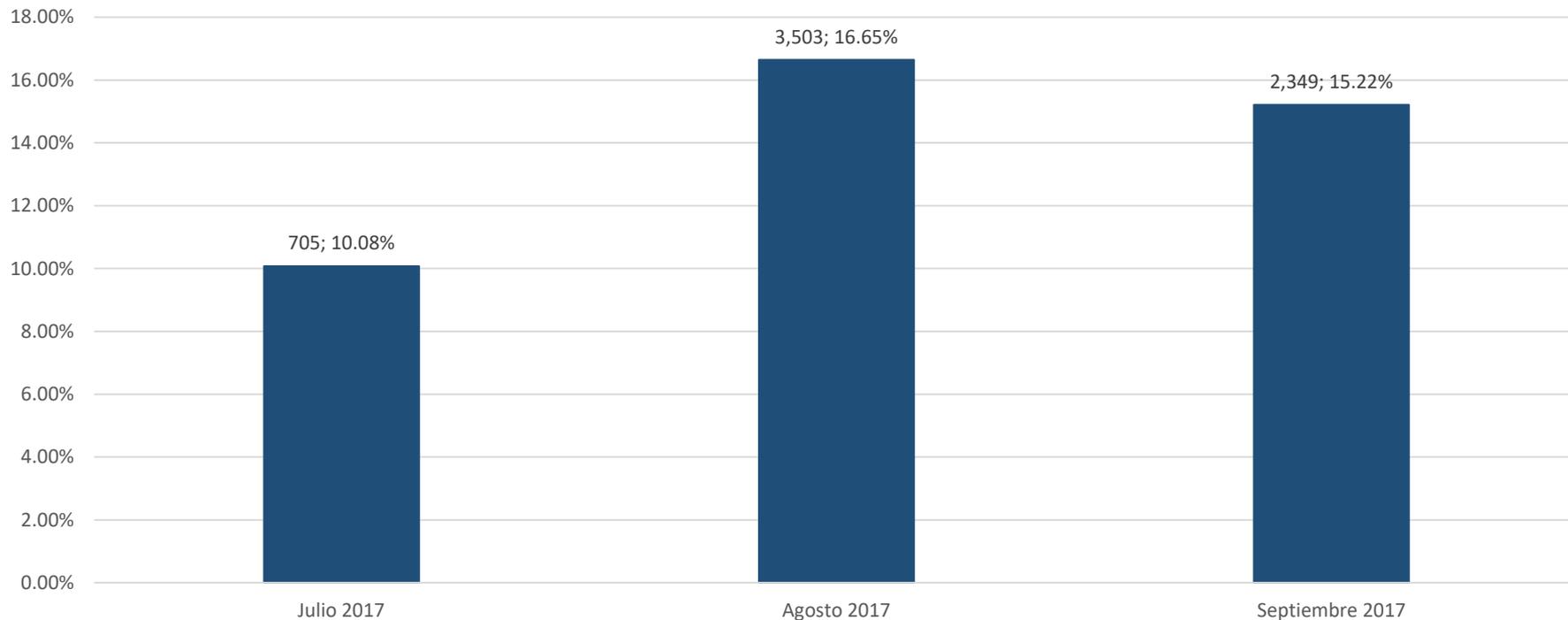
(Los 20 Más Demandadas del Trimestre Julio - Septiembre)



- Ver total de Visitas al portal servicios de www.dominicana.gob.do en la esquina superior derecho.

Total Visitas al portal de Servicios de www.dominicana.gob.do por Mes

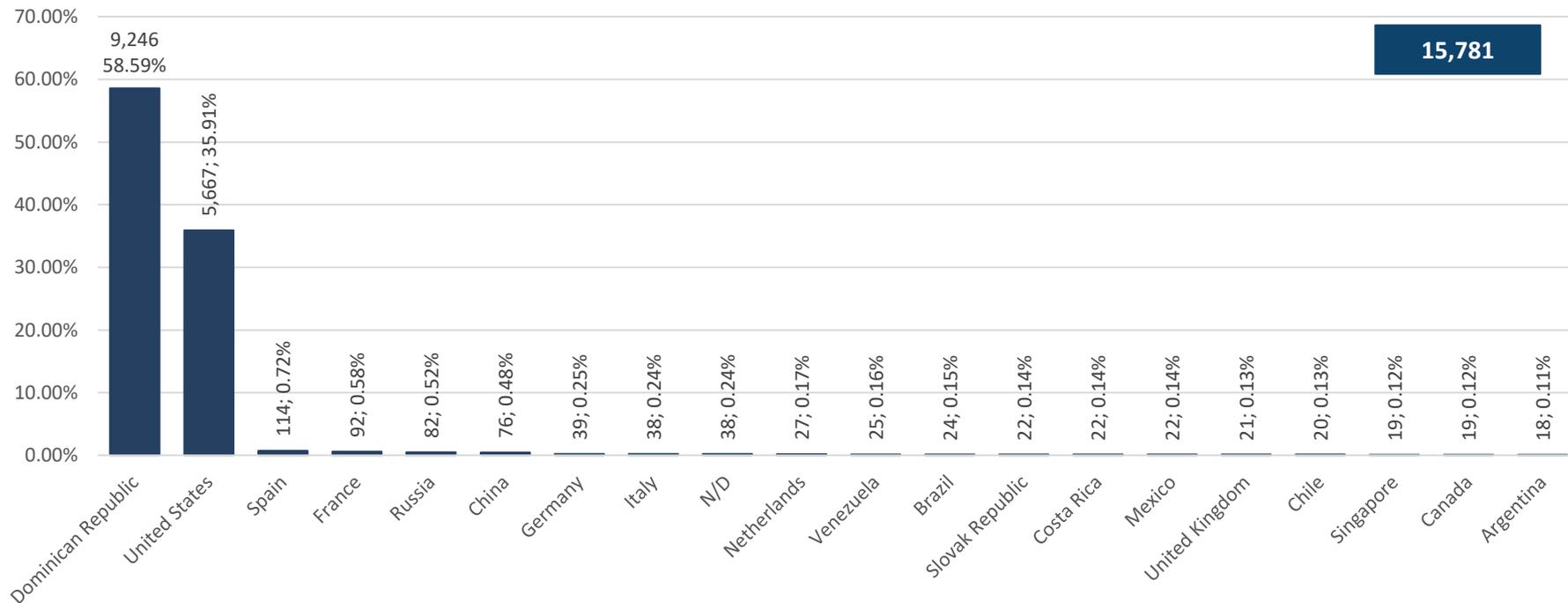
(Trimestre Julio - Septiembre 2017)



- **37,623** es el total de visitas al portal de servicios de www.dominicana.Gob.do registradas de enero a septiembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresado están basados en el total de Visitas registradas del 2017.

Visitas al portal www.dominicana.gob.do por País

(Los 20 Más Recurrentes del Trimestre Julio - Septiembre 2017)



- Ver total de Visitas al portal servicios de www.dominicana.gob.do en la esquina superior derecho.