



Informe de Gestión

Trimestre Julio – Septiembre 2018

Centro de Atención Ciudadana (CAC)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



ÍNDICE

*GOB [*462]

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

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 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



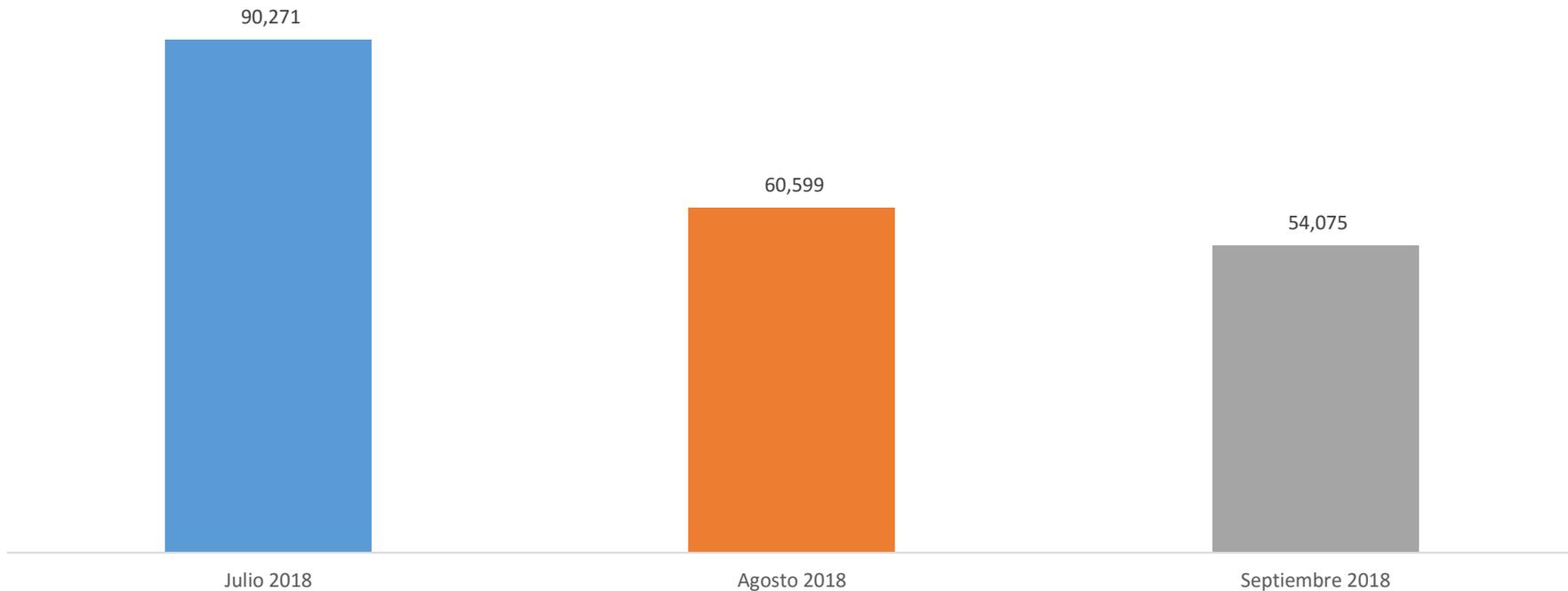
*462

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)

Trimestre Julio – Septiembre 2018

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

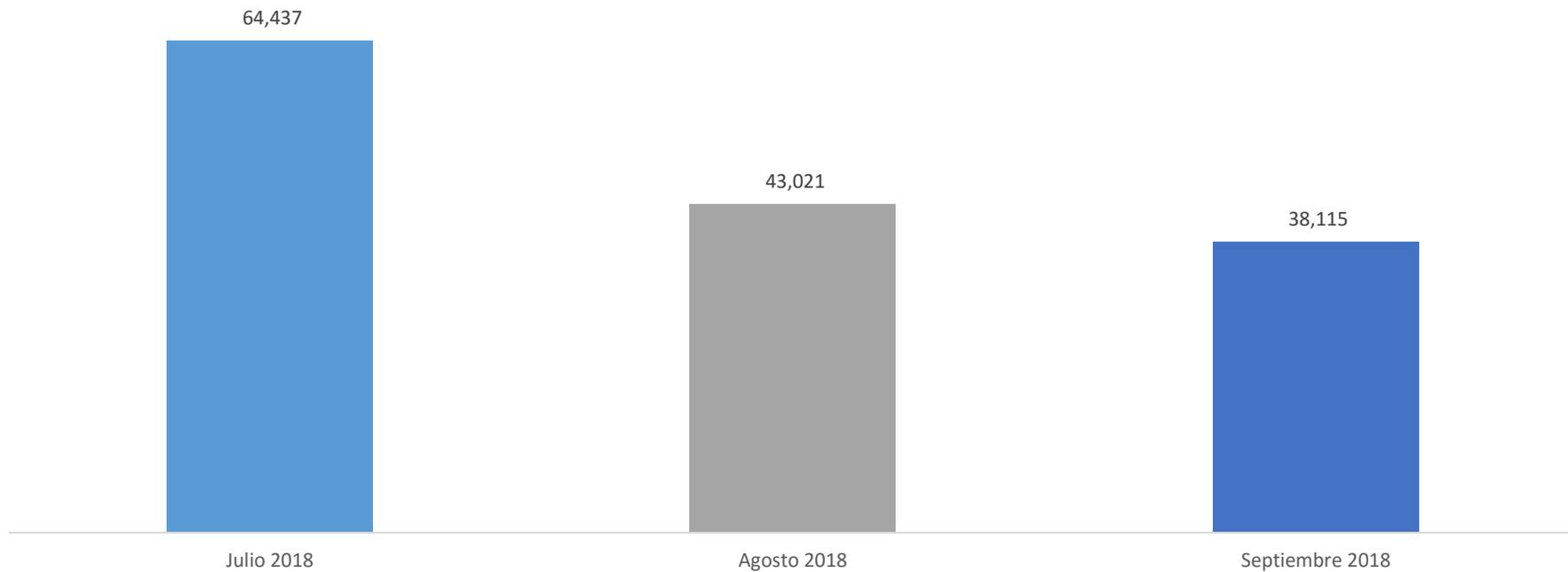
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Llamadas Entrantes durante el trimestre es **204,945**.

Llamadas Contestadas

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)

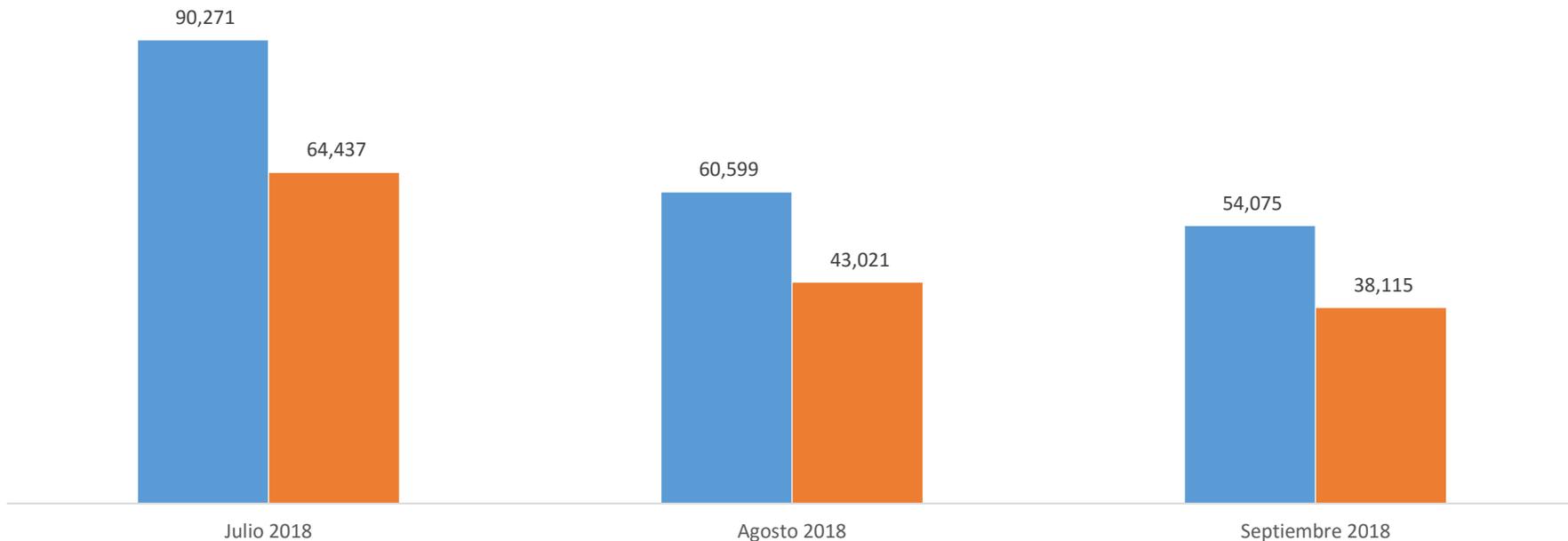


- El total de Llamadas Contestadas durante el trimestre es **145,573..**

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

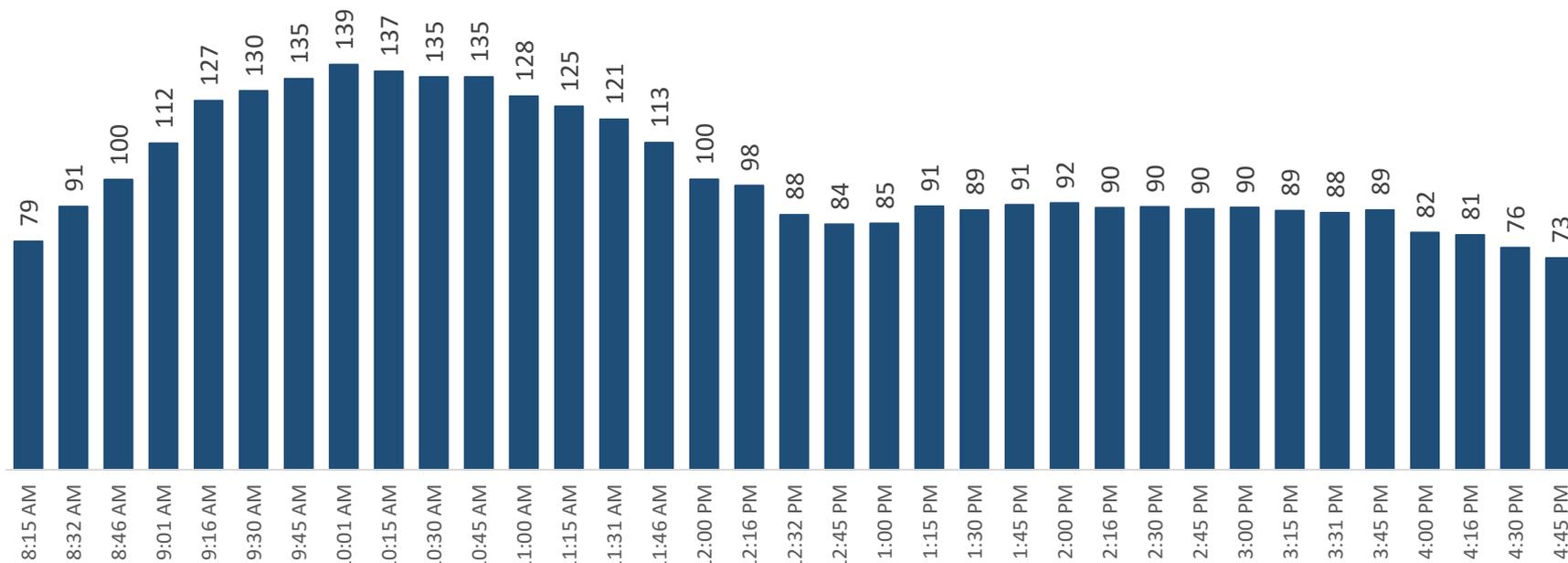
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)

■ Entrantes en Horario Laborable ■ Llamadas Contestadas



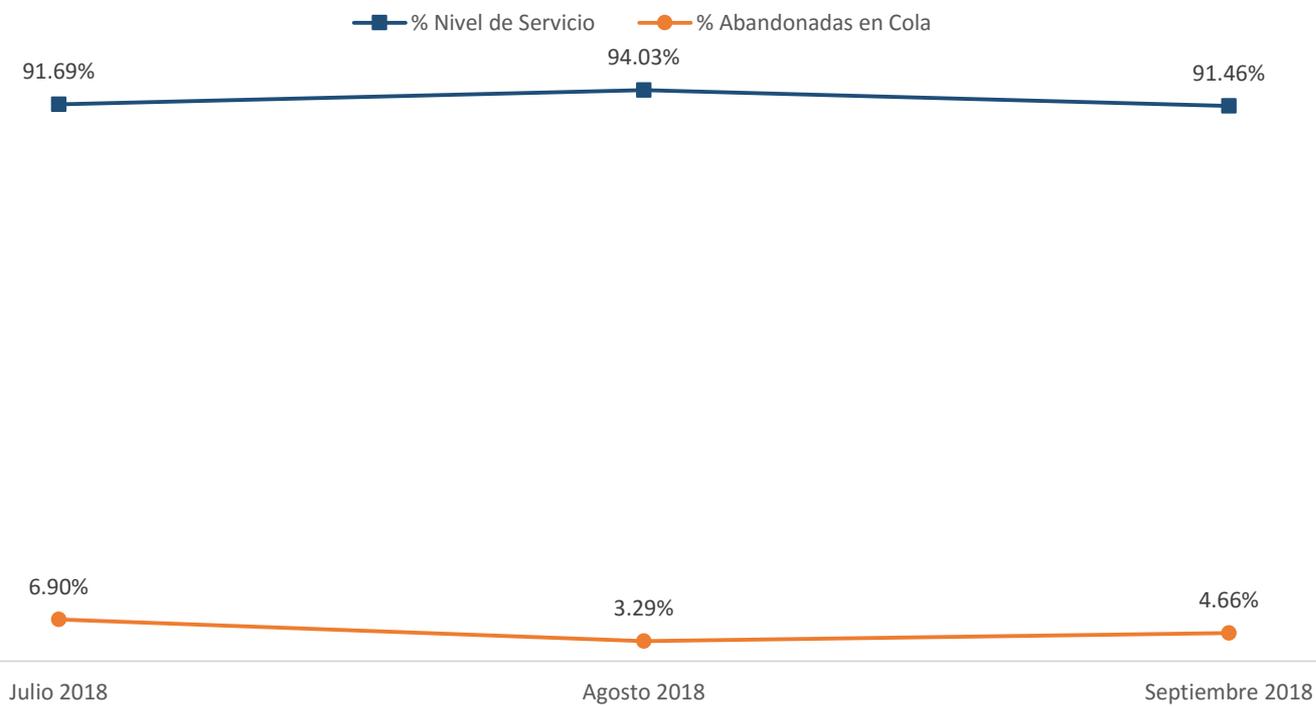
Promedio Diario de Llamadas Recibidas por Intervalo (08:00 am - 05:00 pm)

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



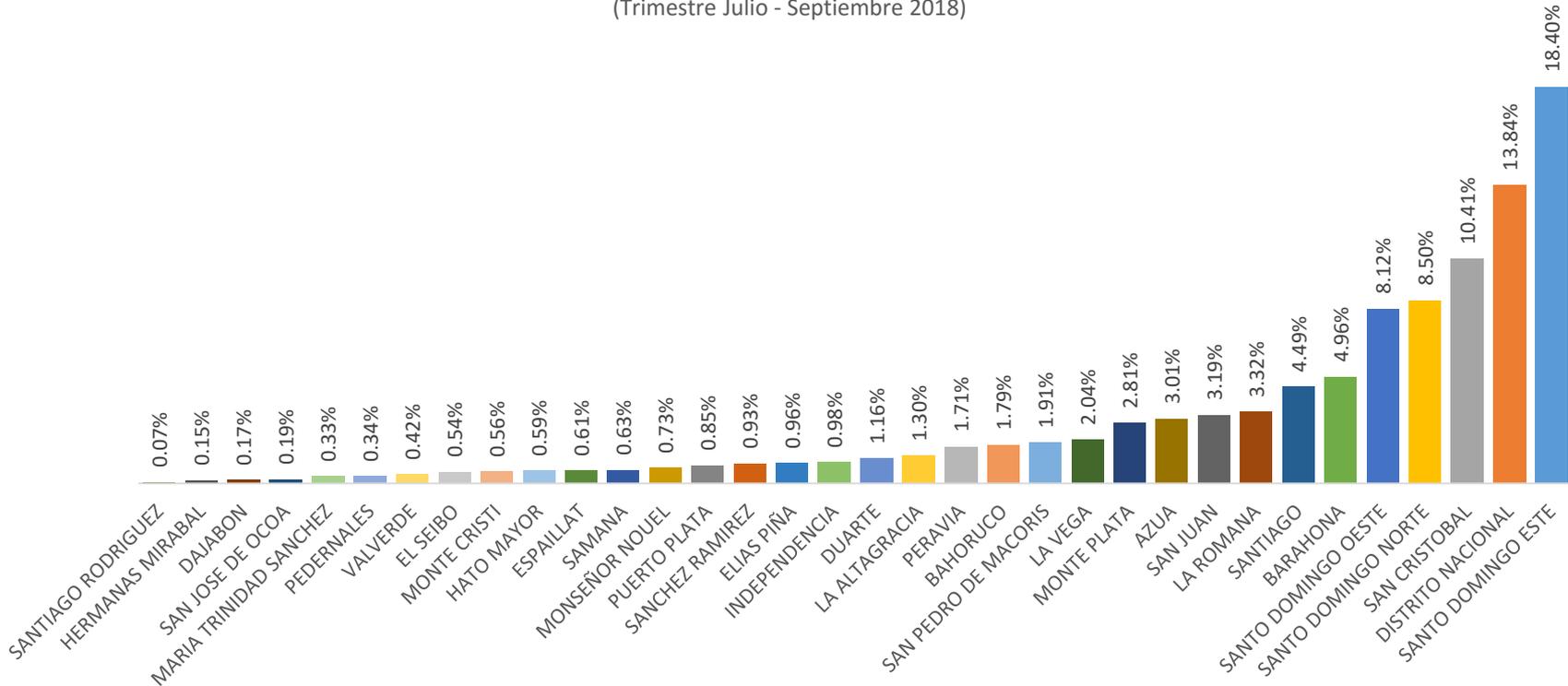
Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

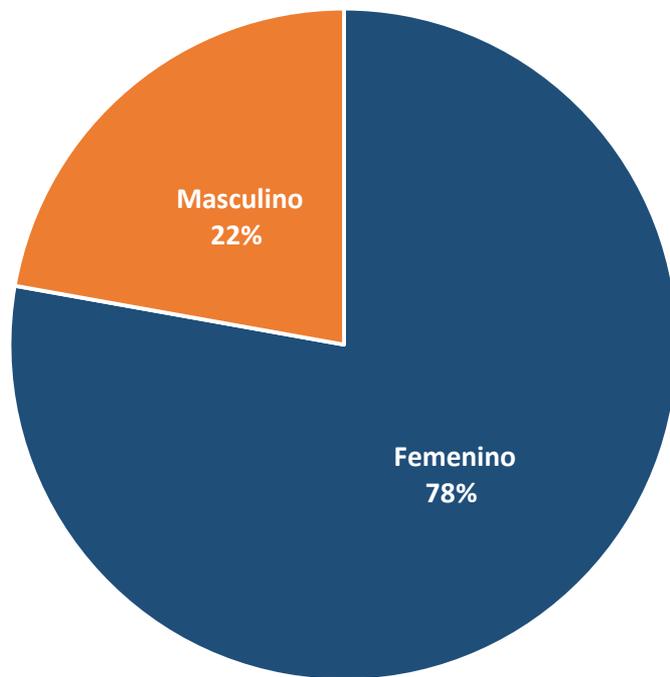
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



• El total de Llamadas Atendidas por Provincia durante el trimestre es **93,799..**

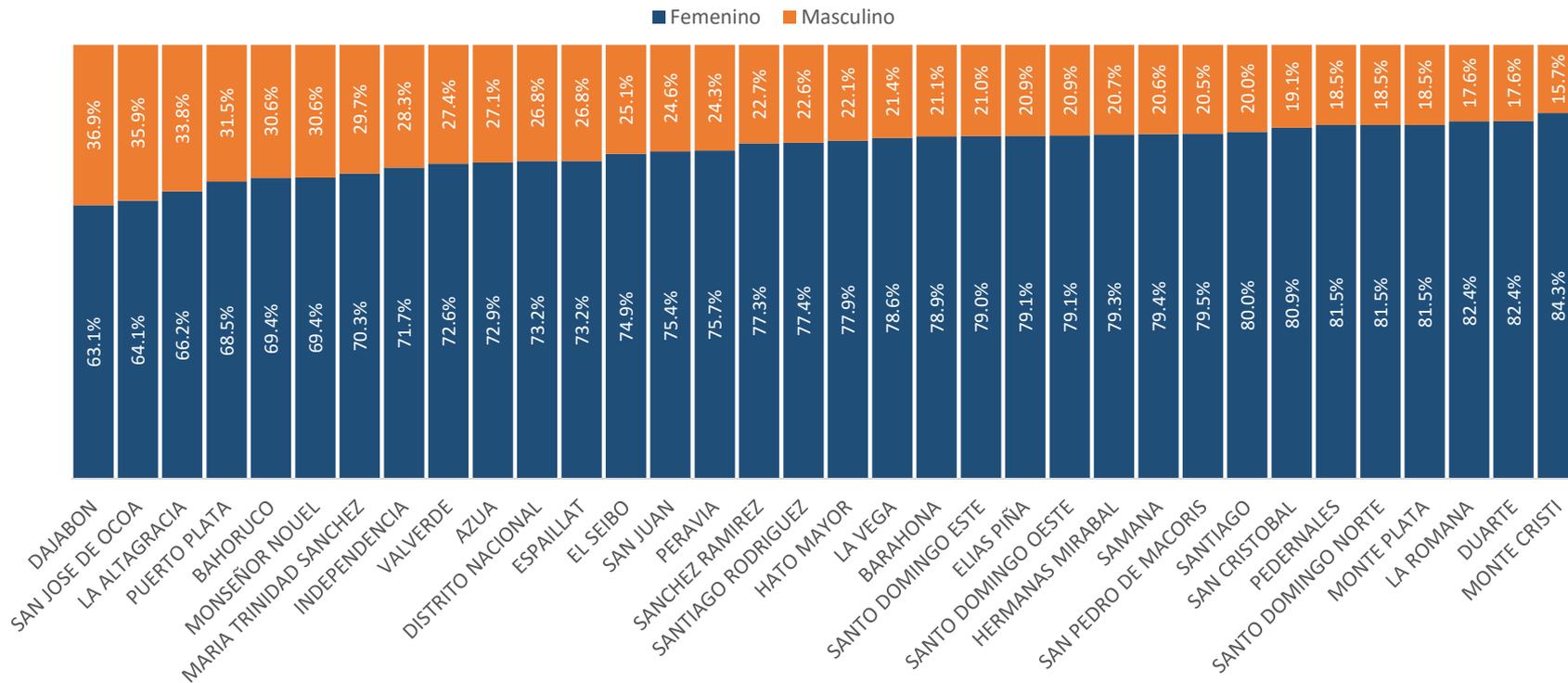
Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



Femenino	Masculino
72,981	20,818

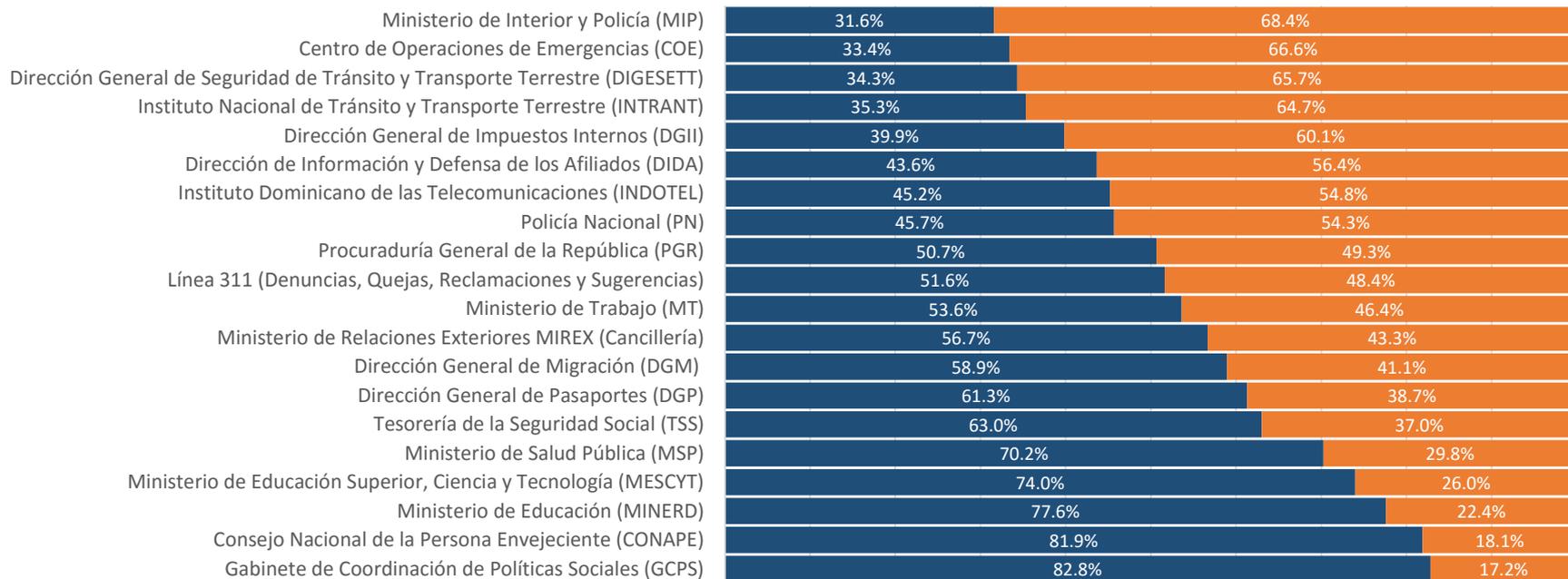
Llamadas Atendidas por Provincia y Género (Trimestre Julio - Septiembre 2018)



Llamadas Atendidas por Institución y Género

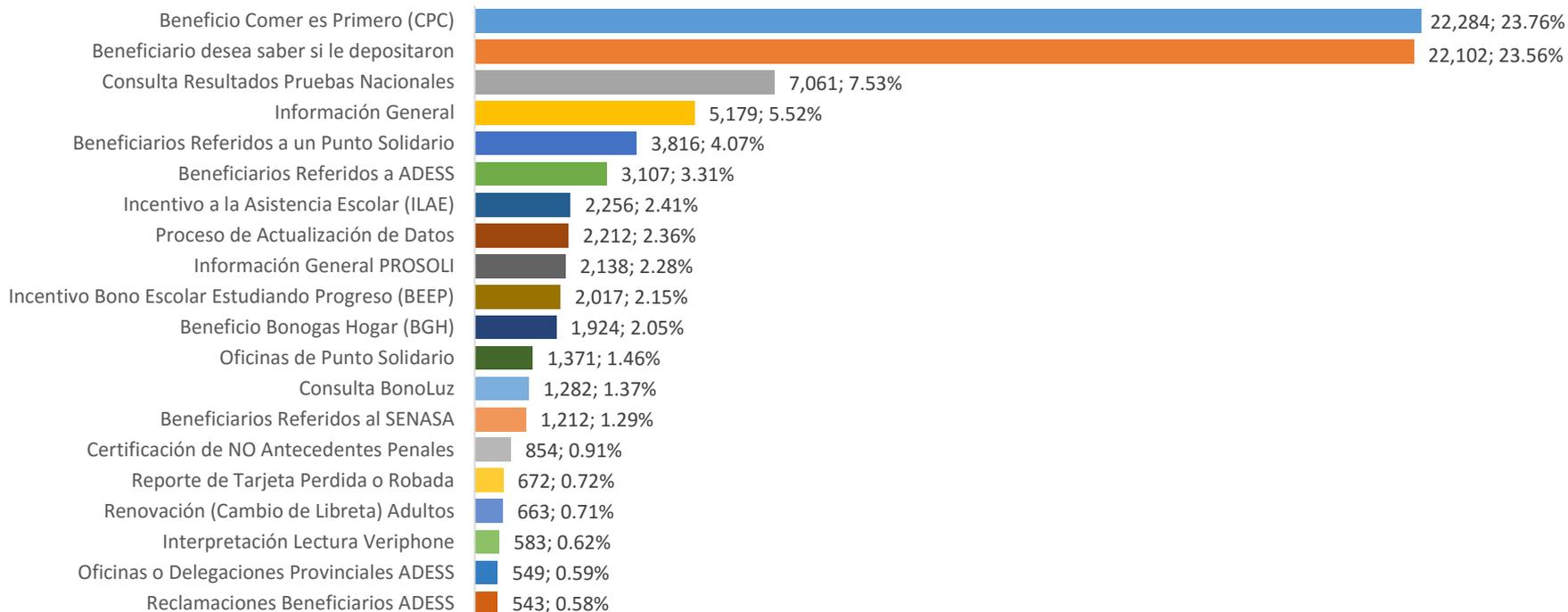
(Las 20 Más Demandadas del Trimestre Julio - Septiembre 2018)

■ Femenino ■ Masculino



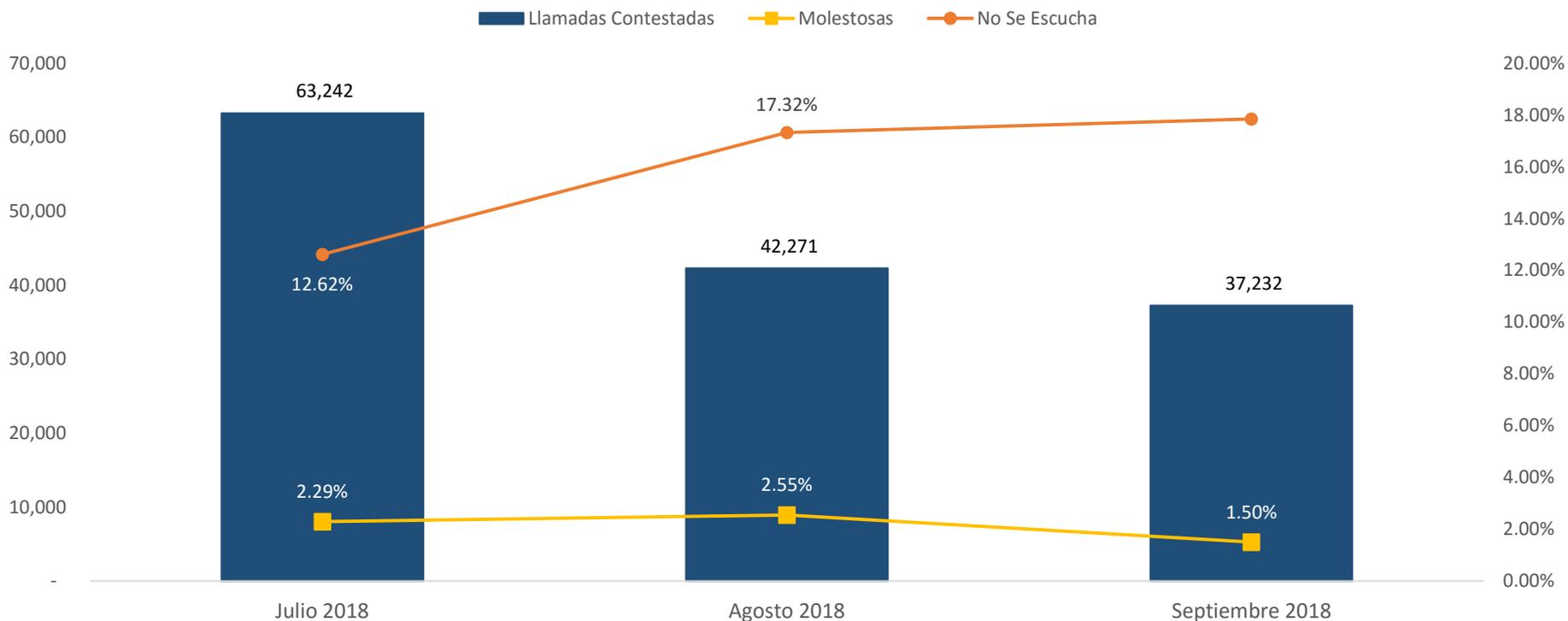
Servicios Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2018

(Los 20 Más Demandados)



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

Relación de Llamadas Improductivas (Trimestre Julio - Septiembre 2018)

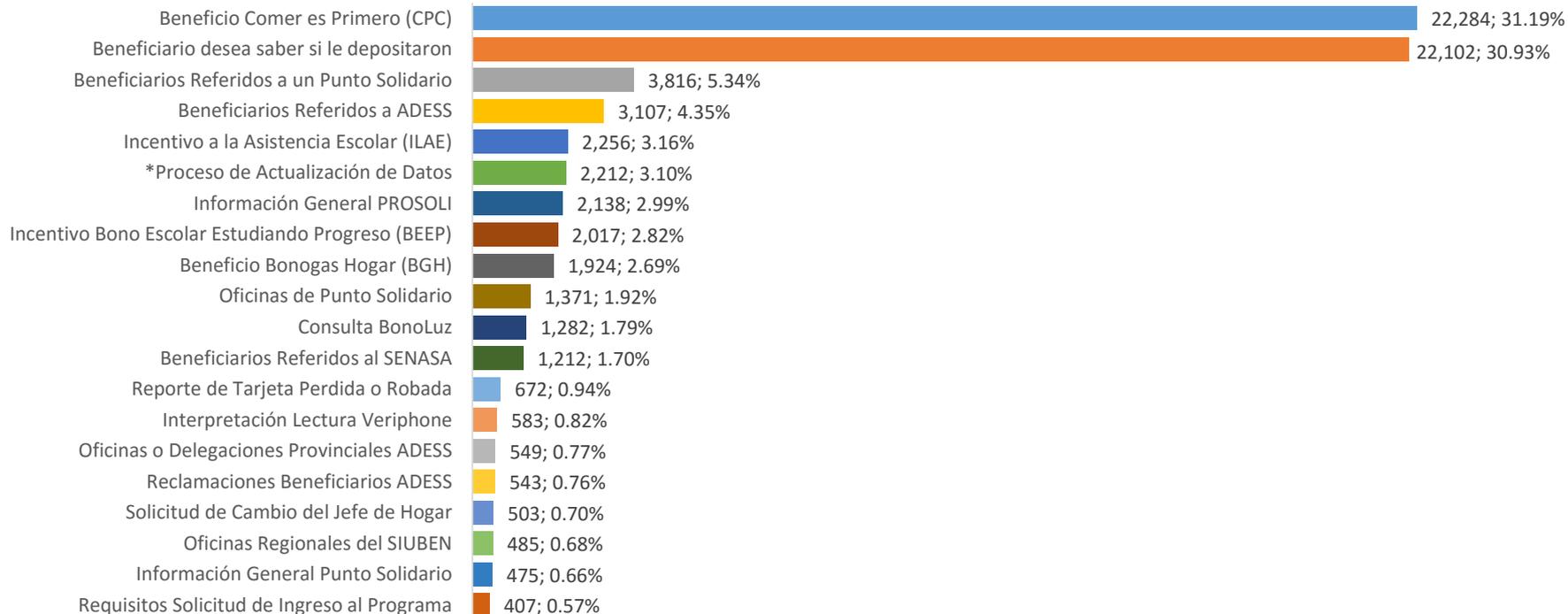


* El total de Llamadas Improductivas del trimestre es **25029**, de las cuales **21,943** corresponden a *No se Escucha* y las restantes **2,492** a *Molestosas*.

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

Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales GCPS

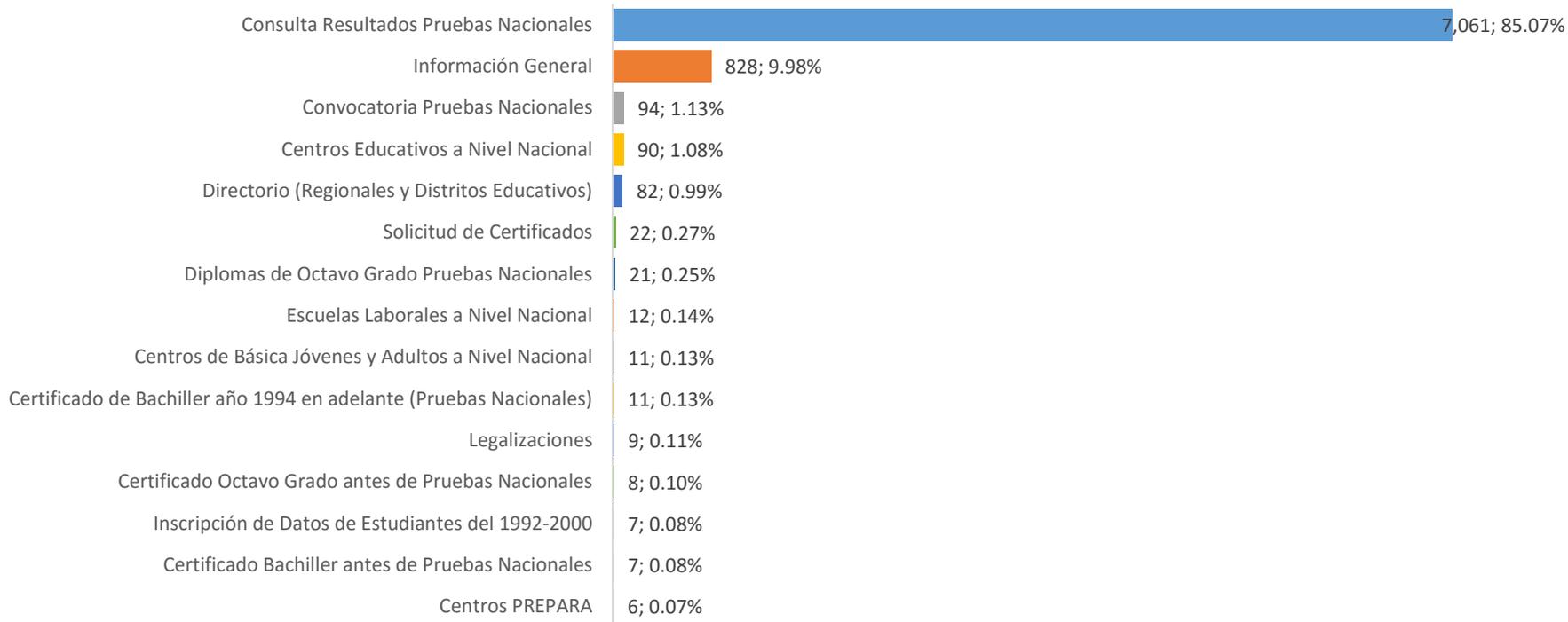
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Julio-Septiembre 2018)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **71,452**.

Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

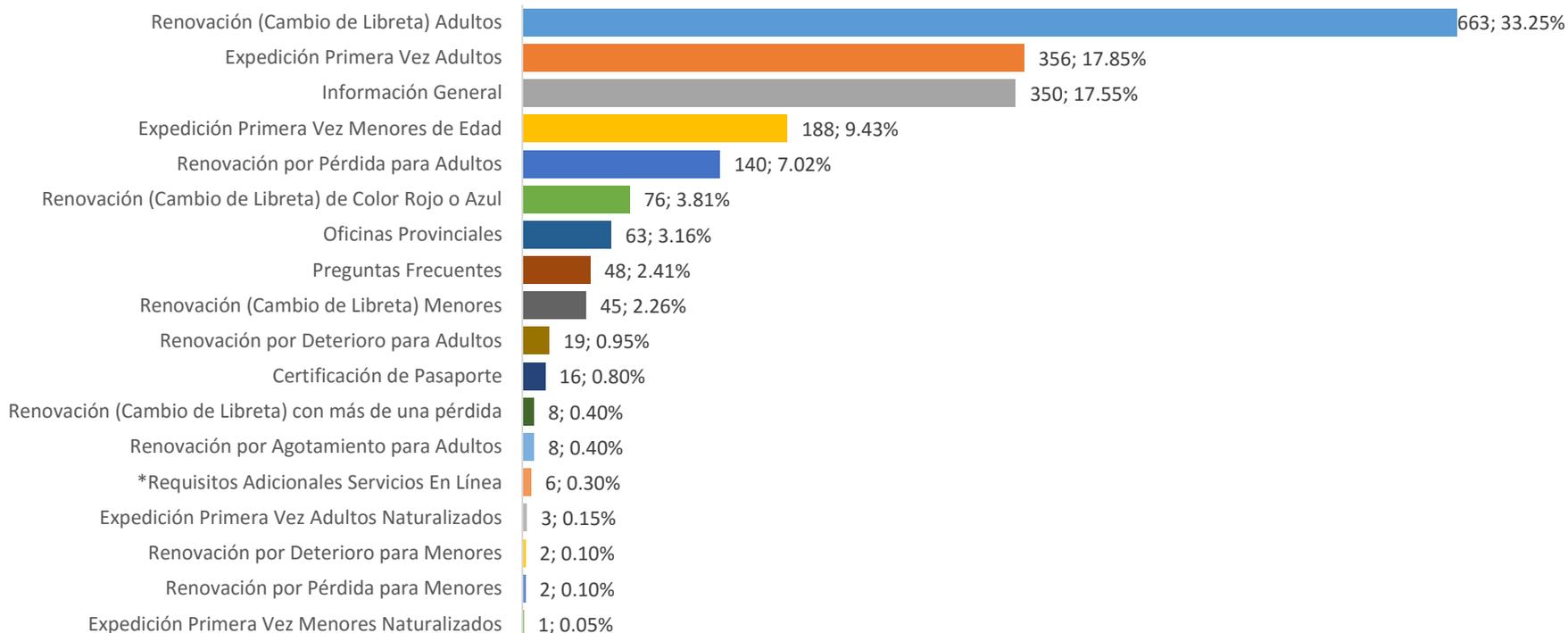
(Los 15 Más Demandados, Trimestre Julio-Septiembre 2018)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **2,473**.

Servicios Dirección General de Pasaportes (DGP)

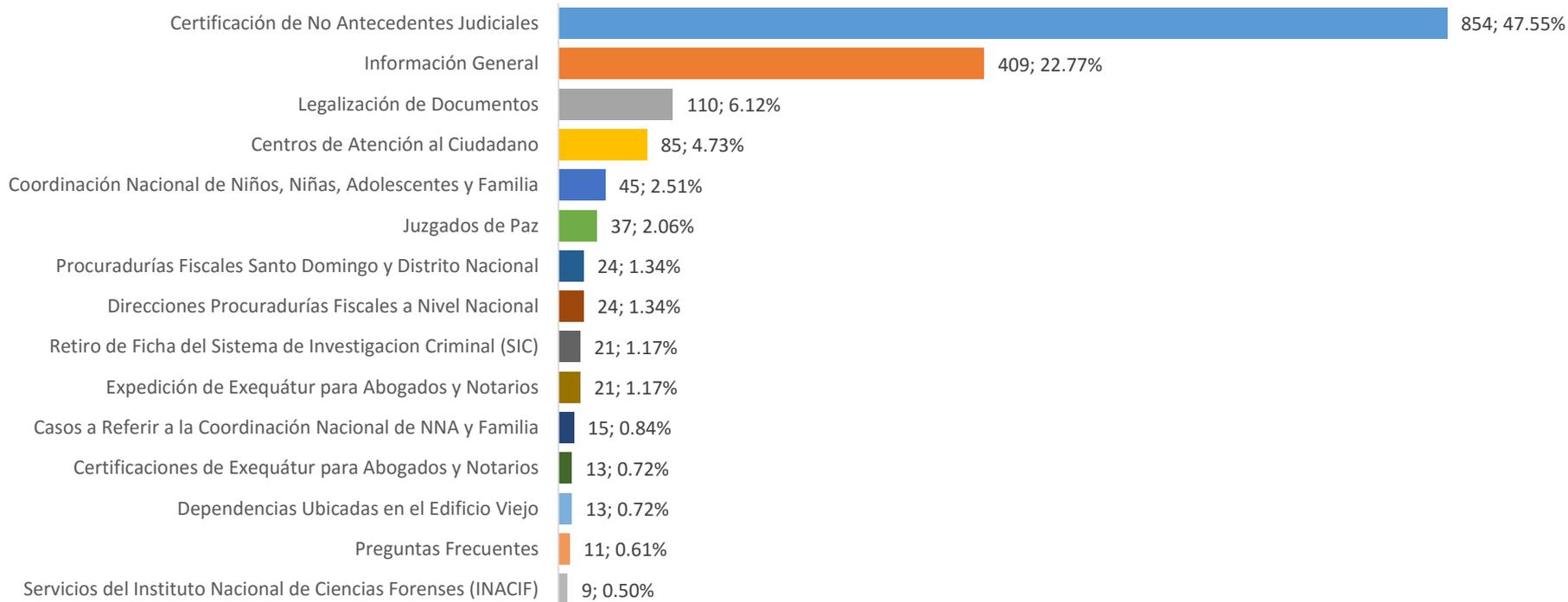
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,994**.

Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

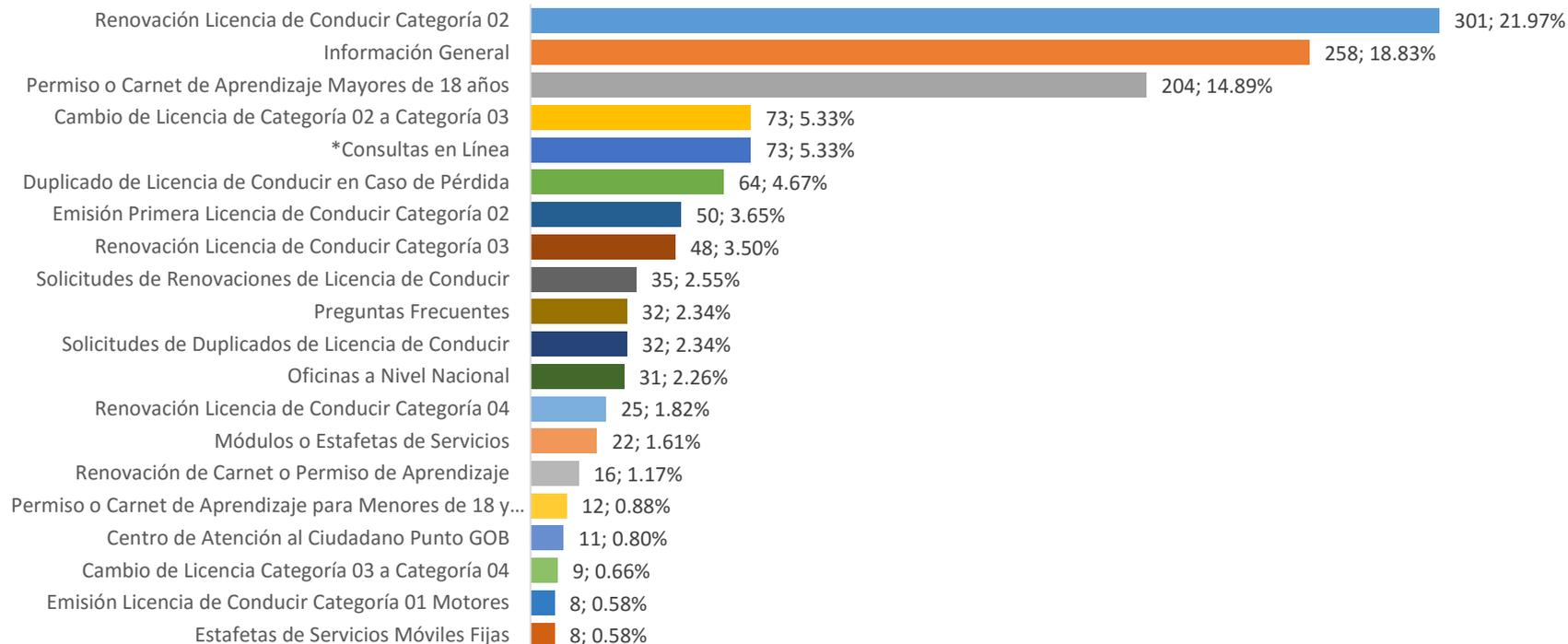
(Los 15 Más Demandados, del Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,796**.

Servicios Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT))

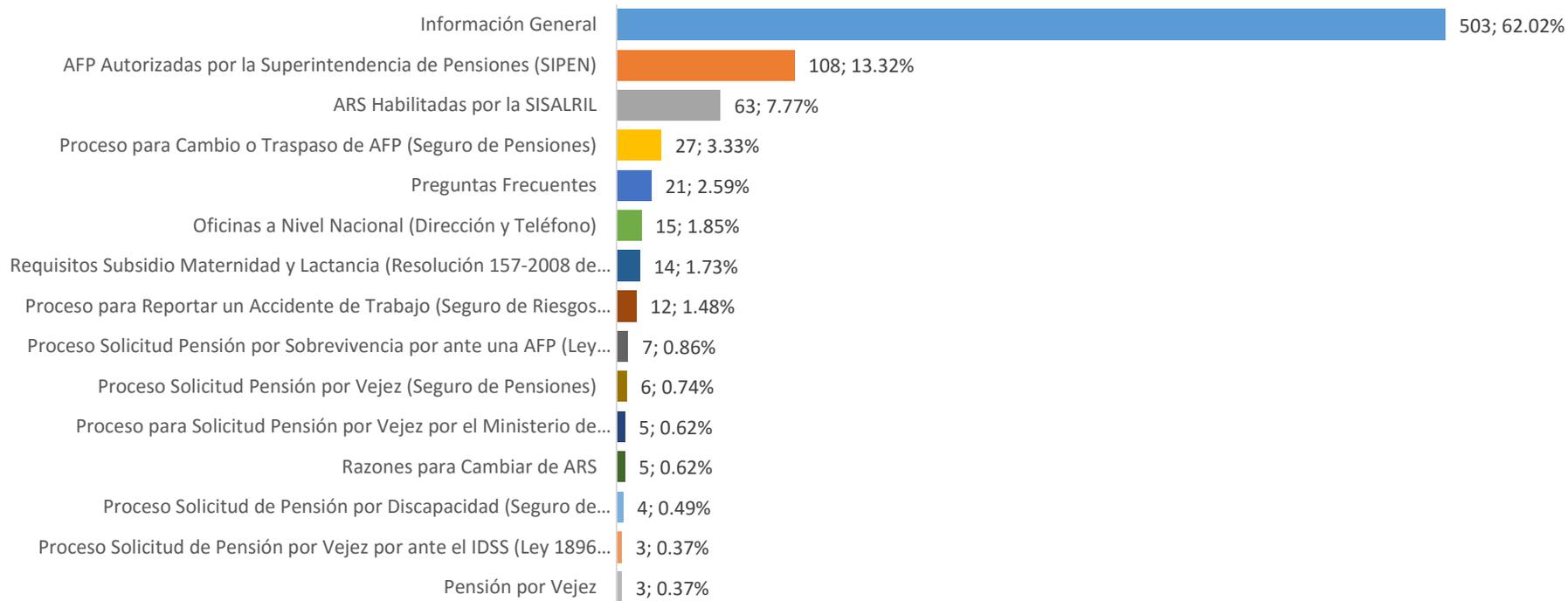
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,370**.

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

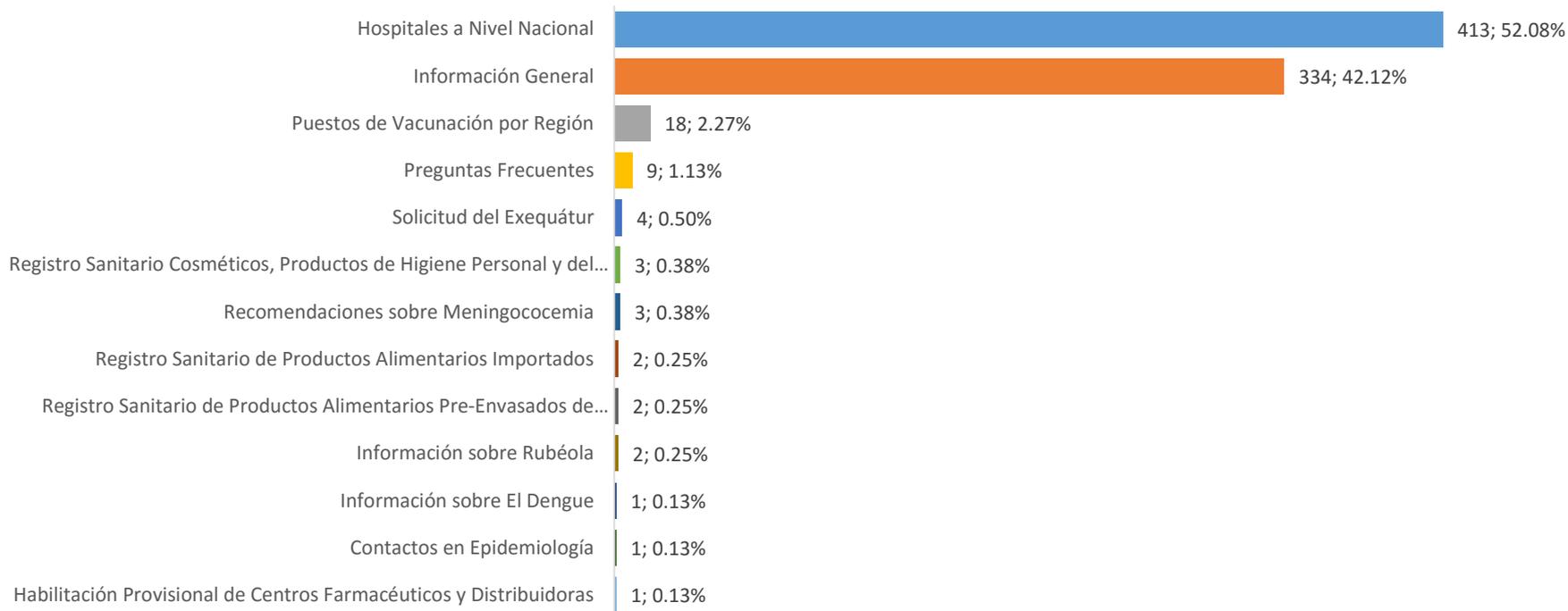
(Los 15 Más Demandados, Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **811**.

Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

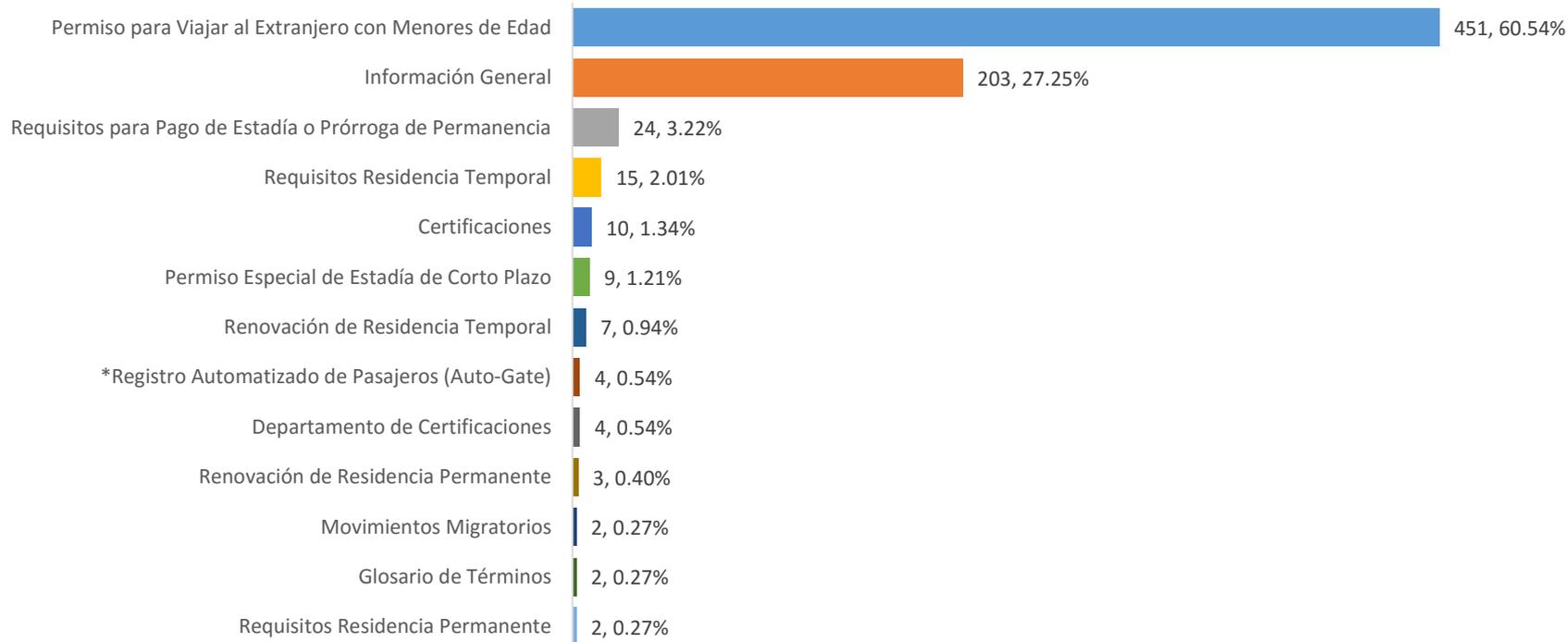
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **793**.

Servicios Dirección General de Migración (DGM)

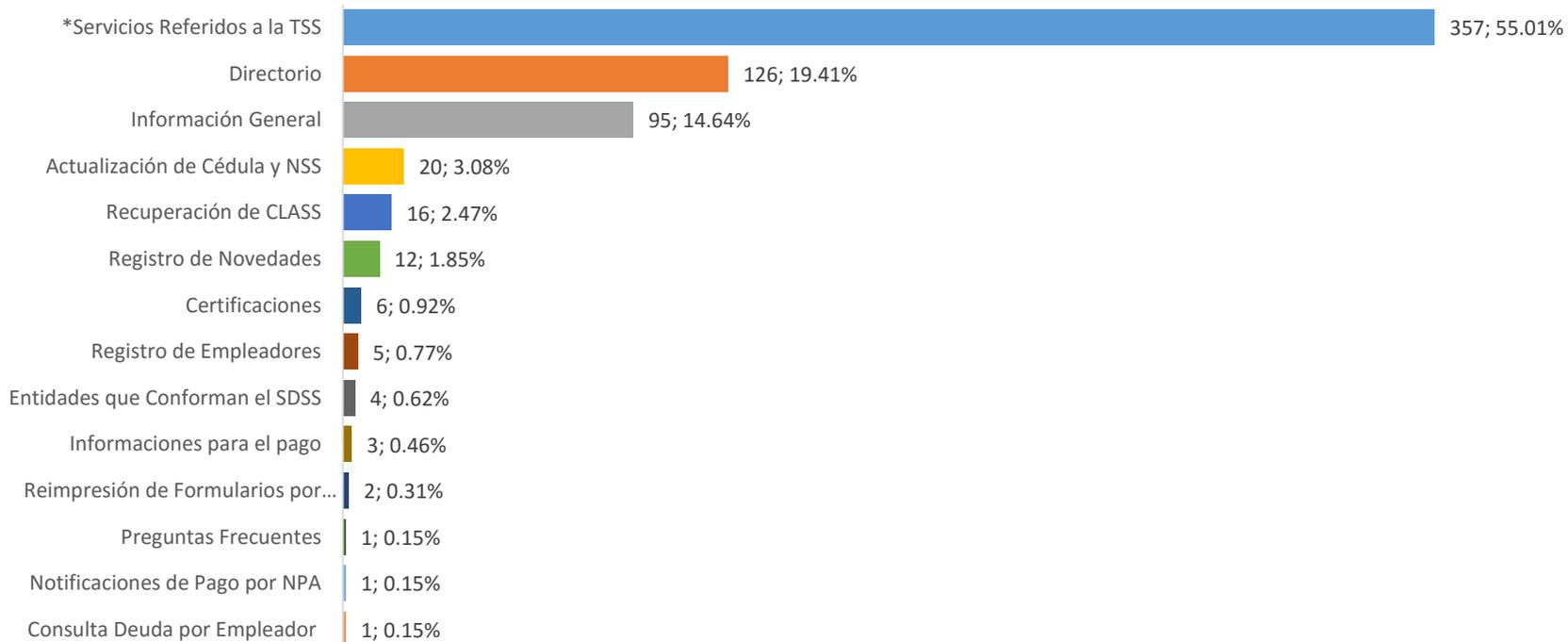
(Los Más Demandados, Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **745**.

Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

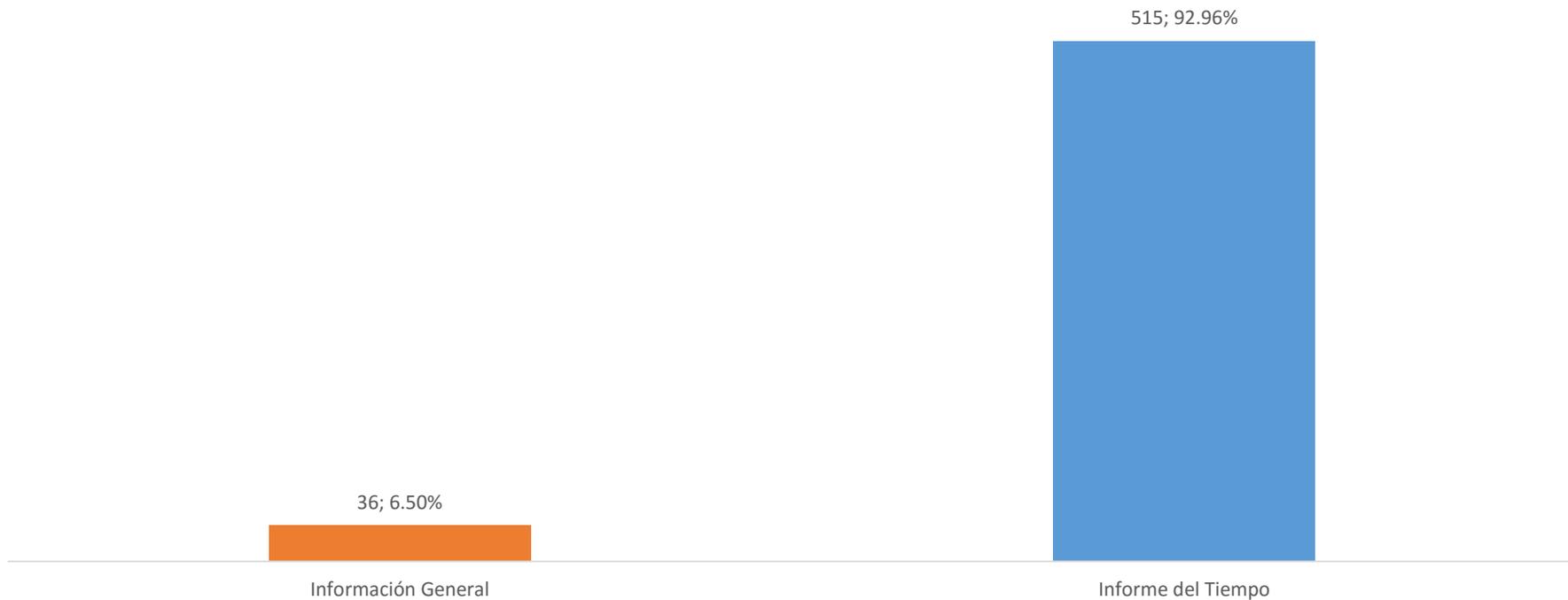
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **649**.

Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

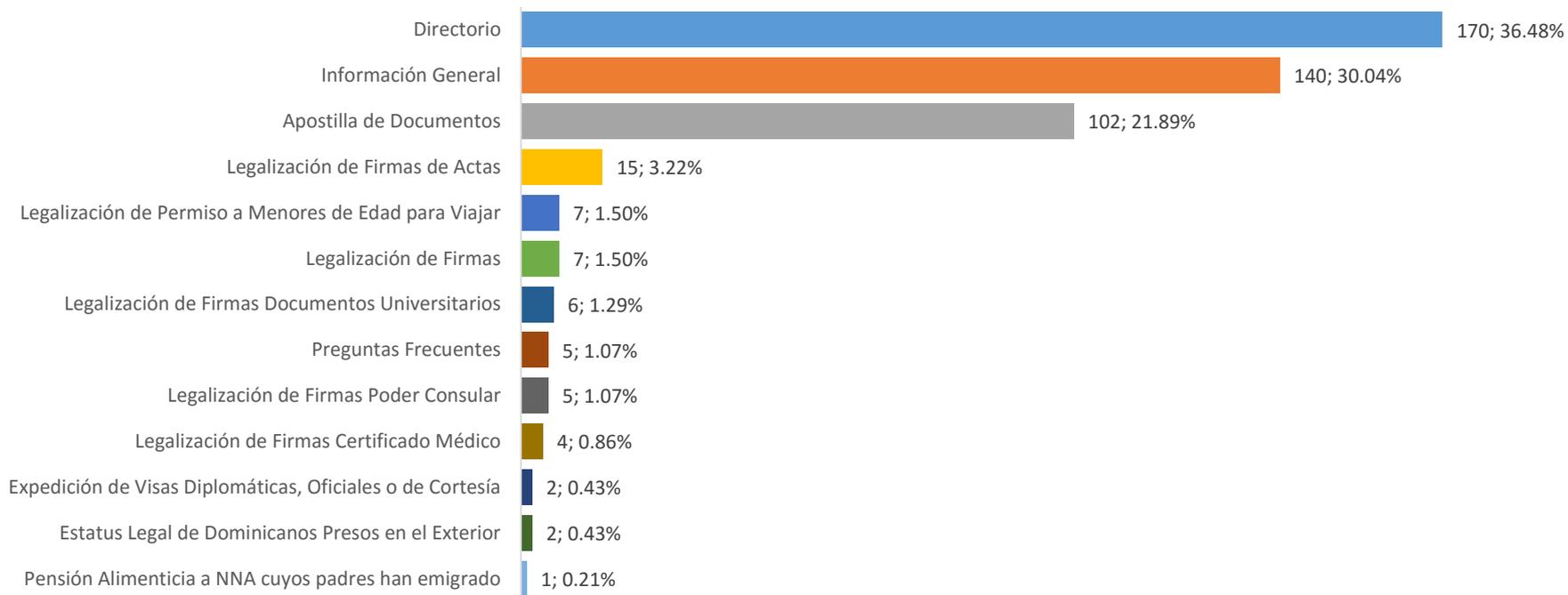
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **554**.

Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)

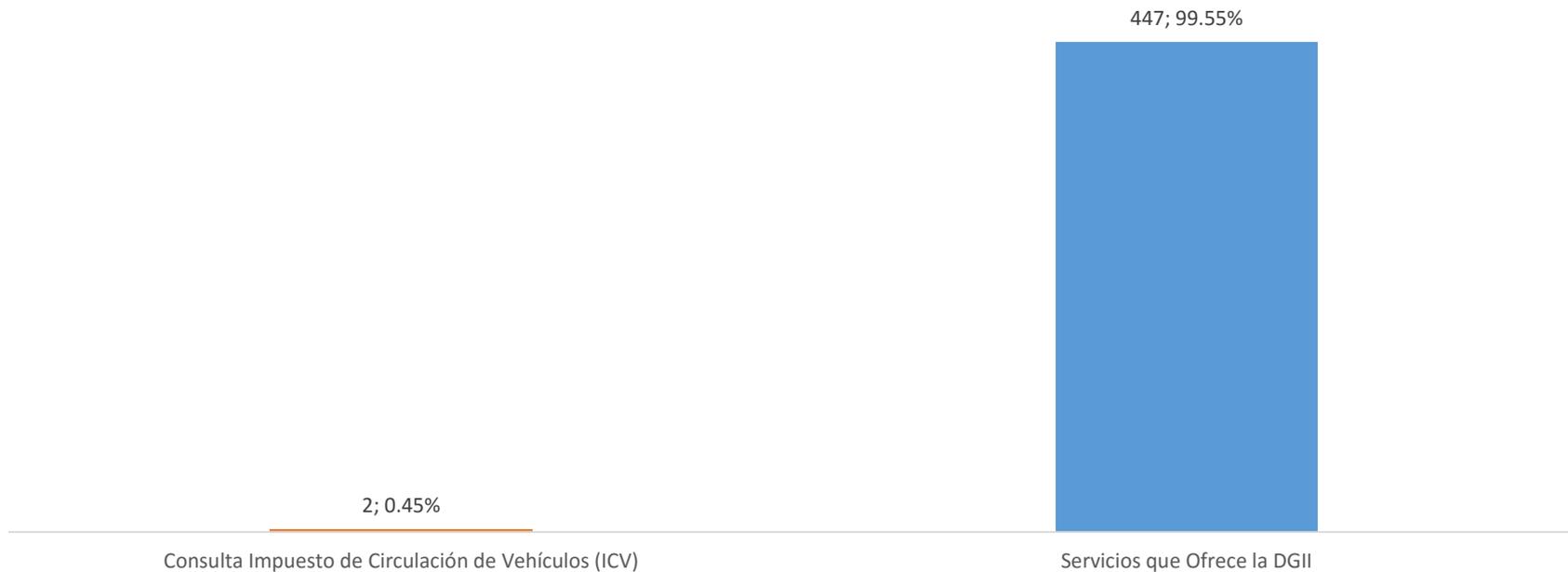
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **466**.

Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

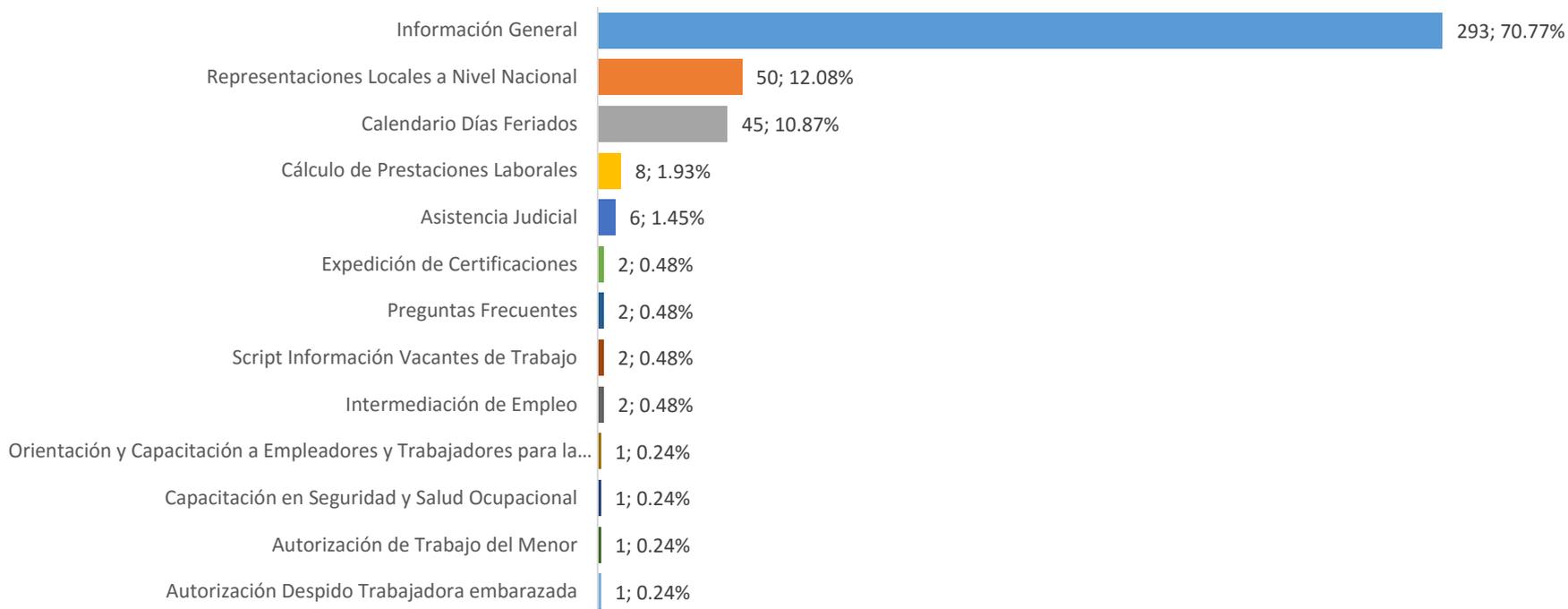
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **449**.

Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

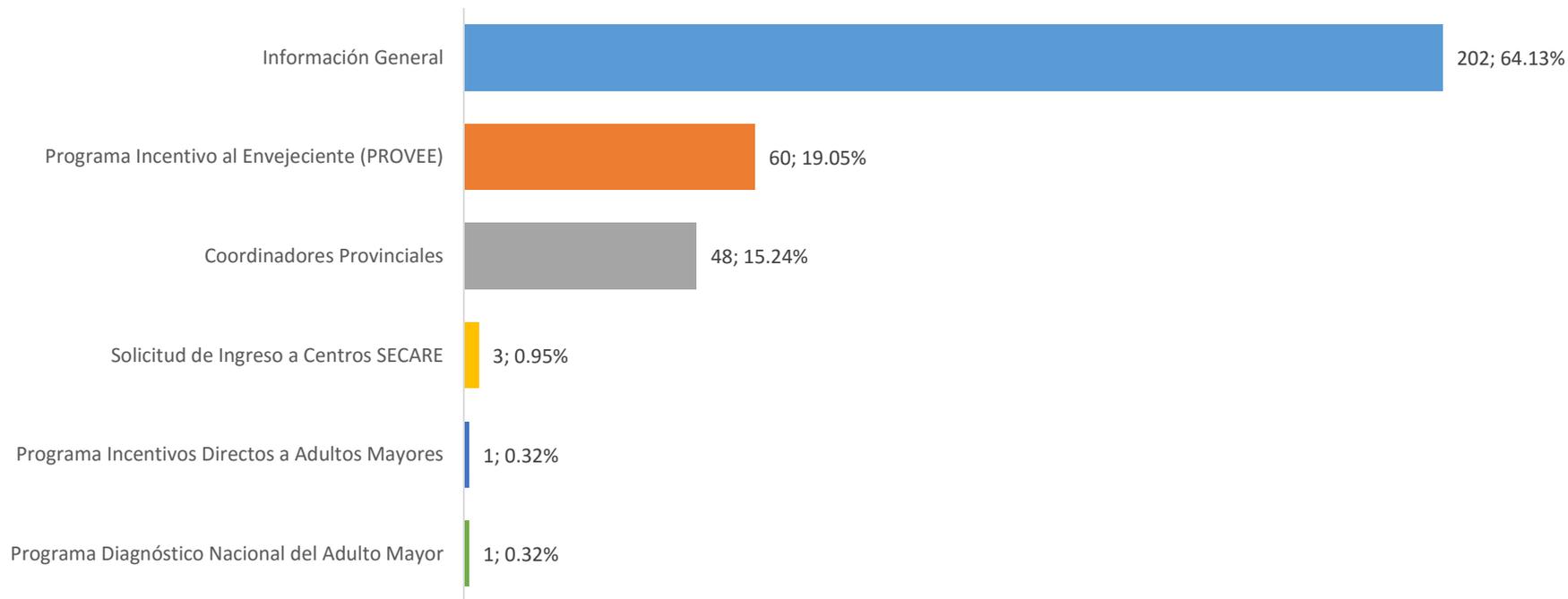
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **414**.

Servicios Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)

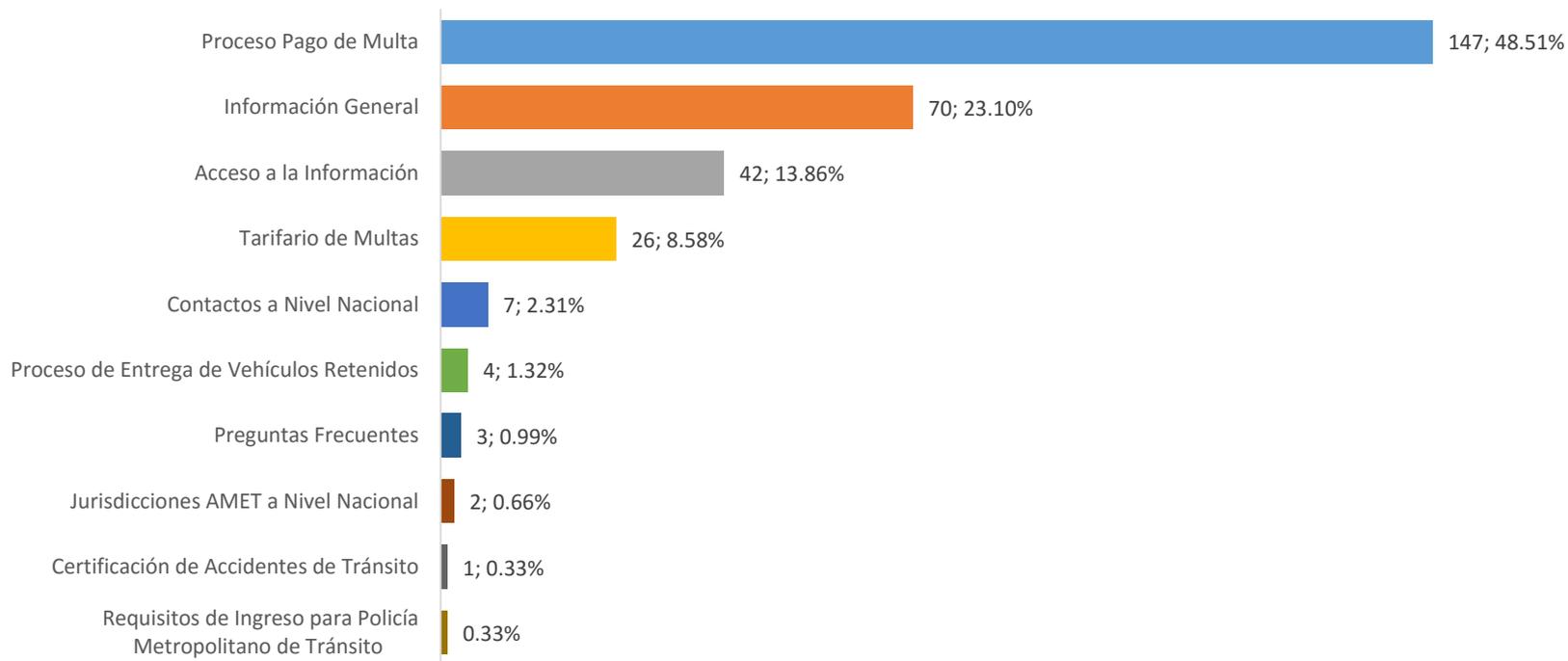
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **315**.

Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)

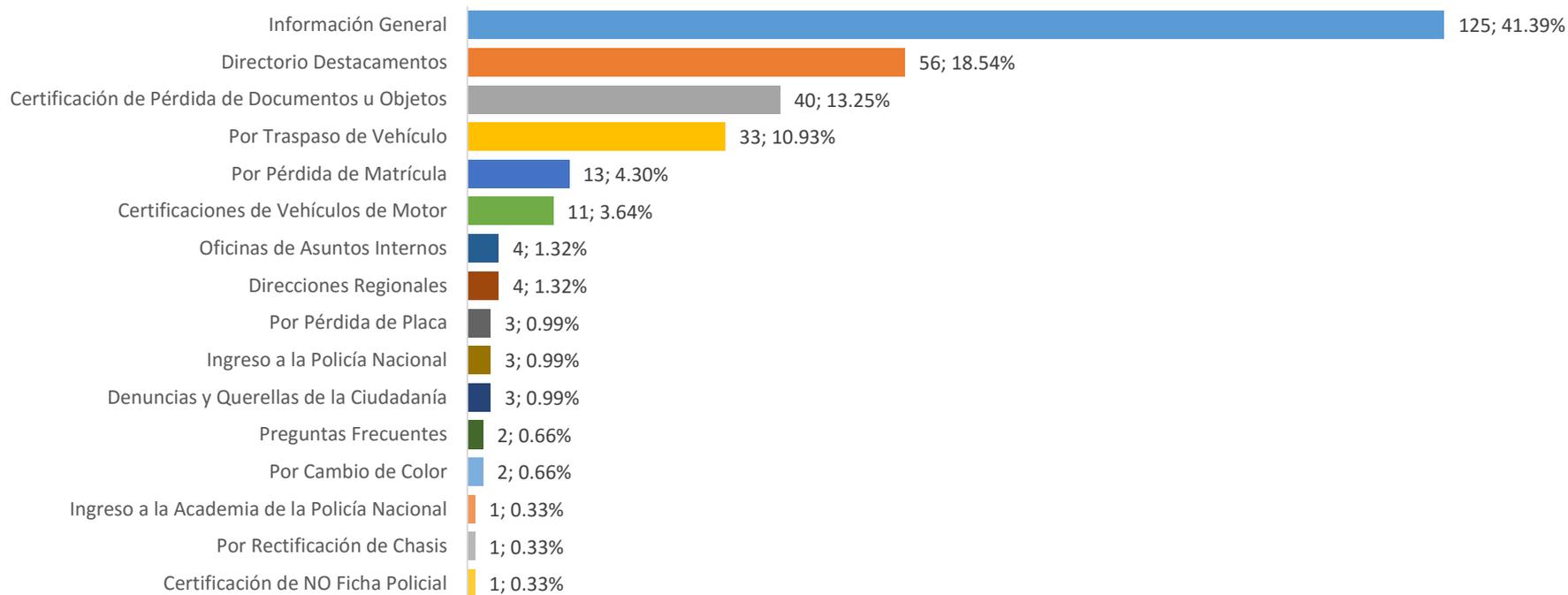
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **303**.

Servicios Policía Nacional (P. N.)

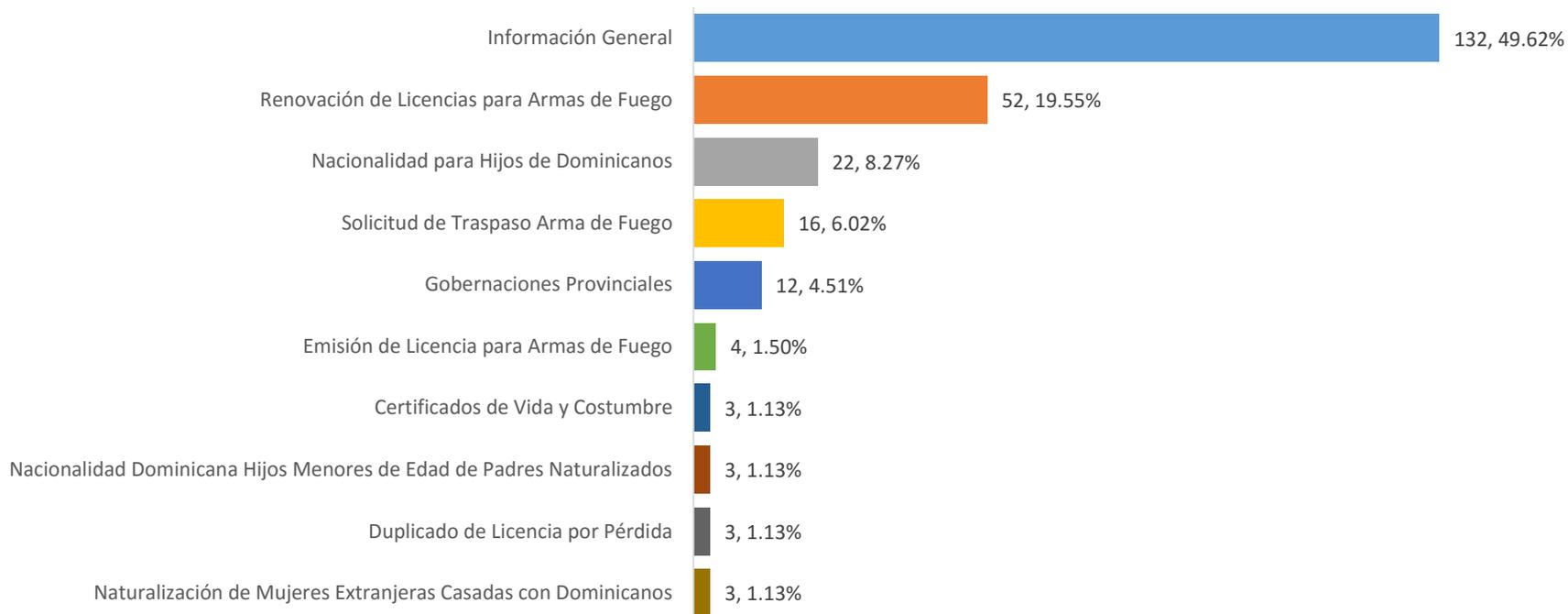
(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **302**.

Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP)

(Los Más Demandados, Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **266**.

Servicios Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

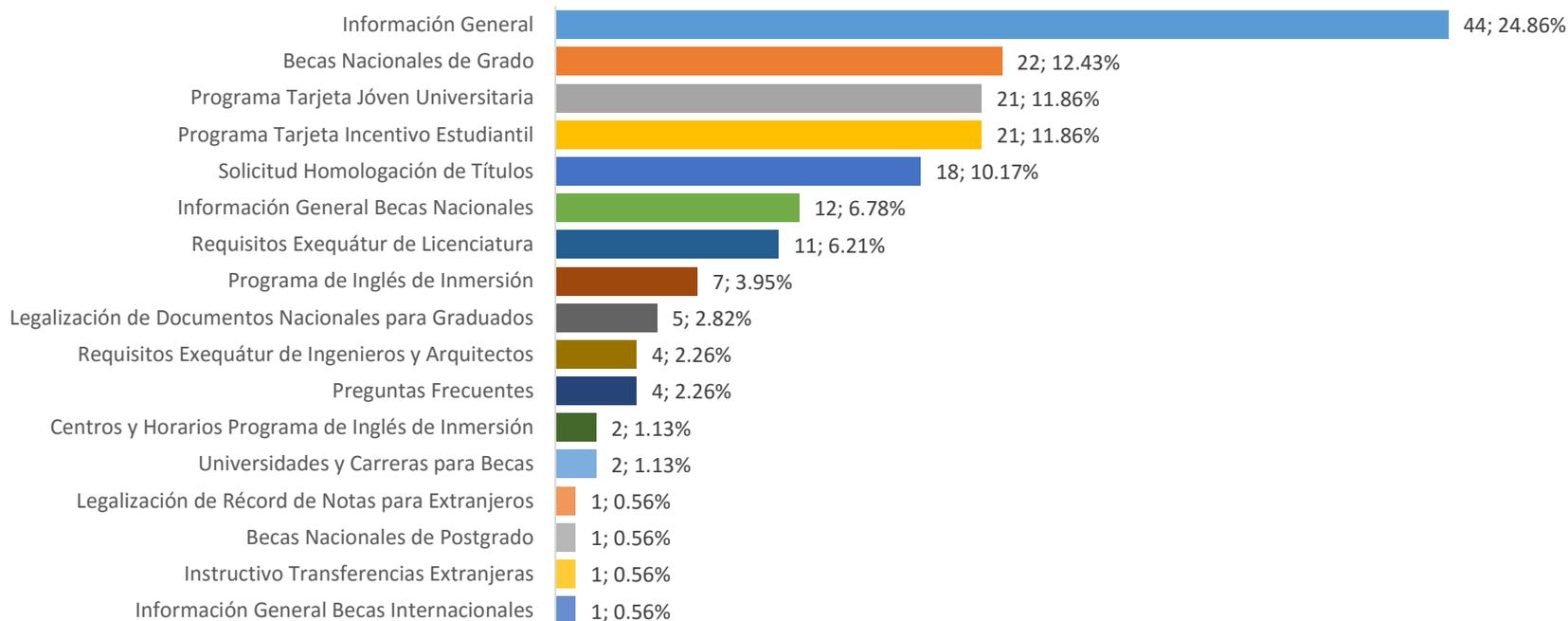
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **230**.

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

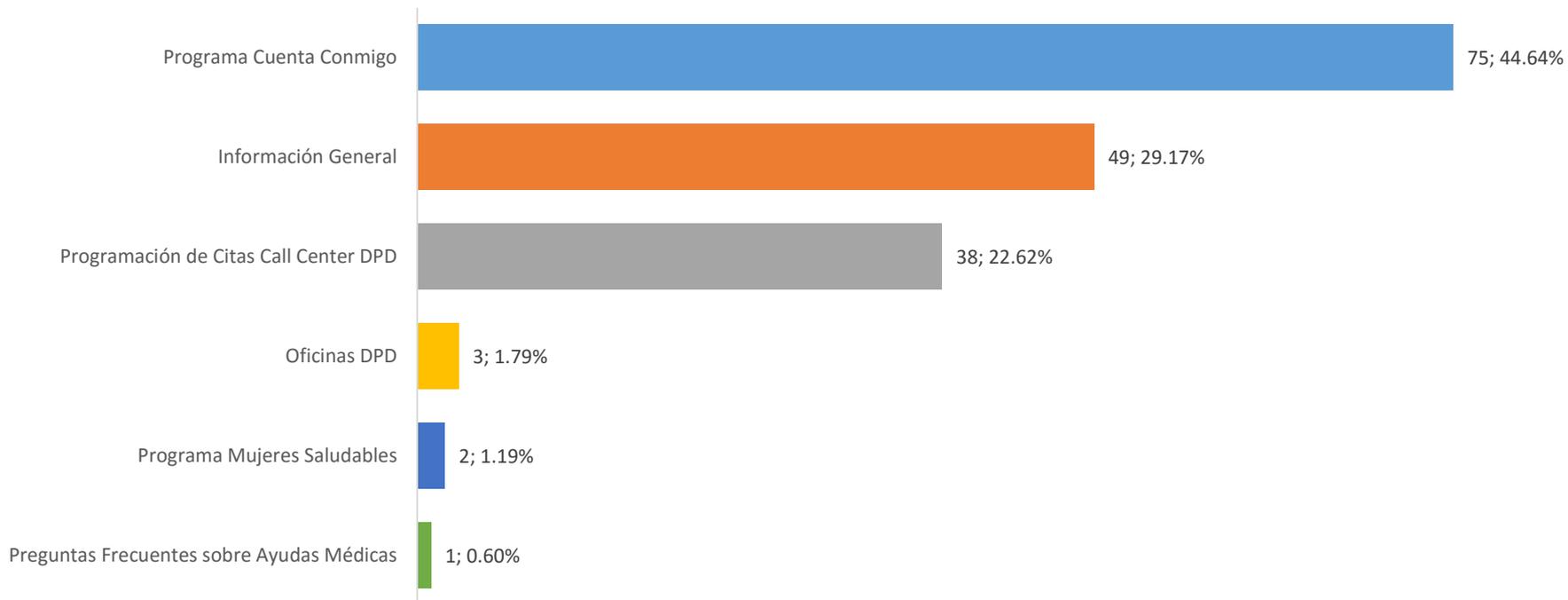
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **177**.

Servicios Despacho de la Primera Dama (DPD)

(Trimestre Julio-Septiembre 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **168**.

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%.

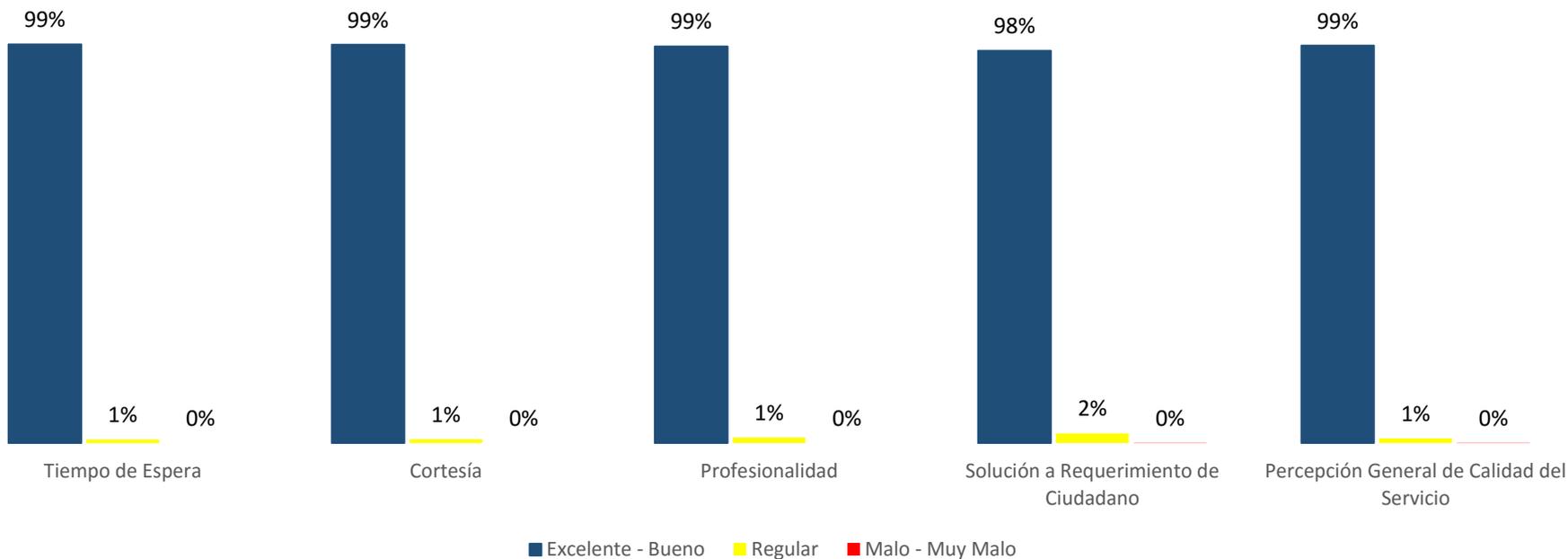
A continuación presentamos los resultados obtenidos en el trimestre Julio – Septiembre 2018:

Julio – Septiembre 2018

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	99%	1%	0%
Cortesía	99%	1%	0%
Profesionalidad	99%	1%	0%
Solución a Sus Requerimientos	97%	2%	0%
Evaluación General de *462	98%	1%	0%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Julio-Septiembre 2018)

(3,162 encuestados)





L I N E A
3 1 1

Línea 311 (311)
Trimestre Julio - Septiembre 2018

Casos Capturados Vía Telefónica

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

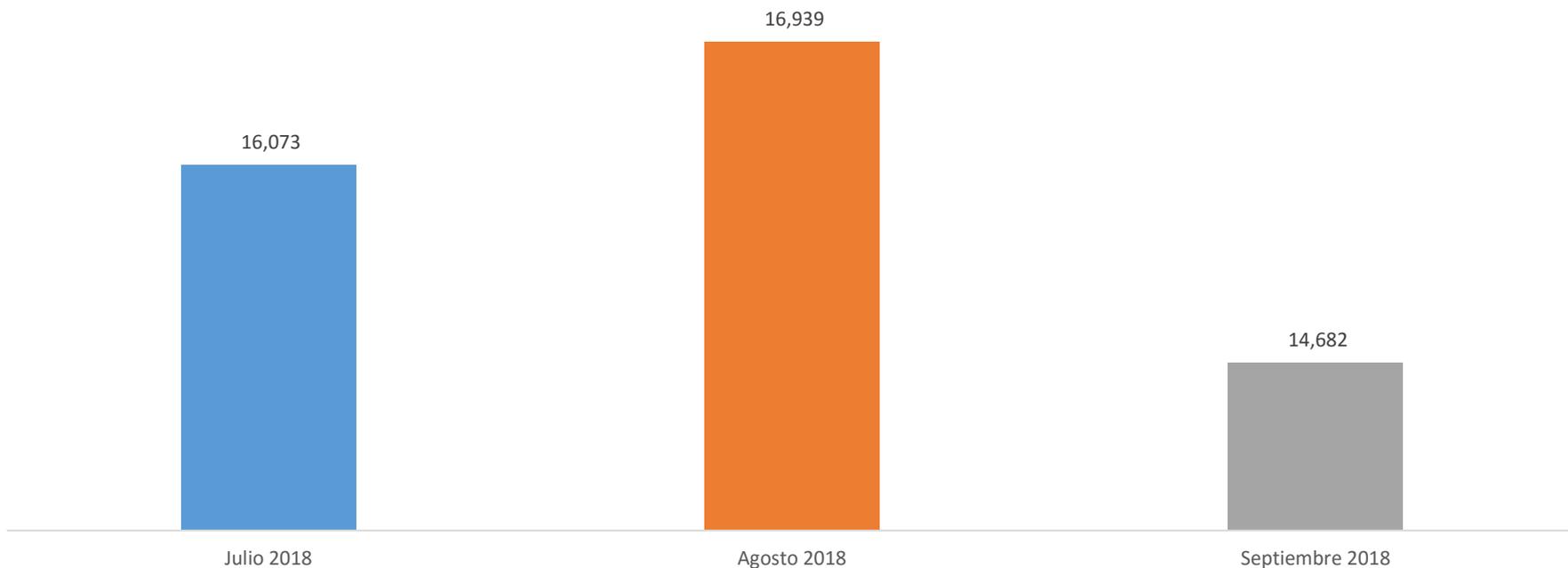
Porcentaje de Casos por Servicio

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

Llamadas Recibidas Vía Telefónica

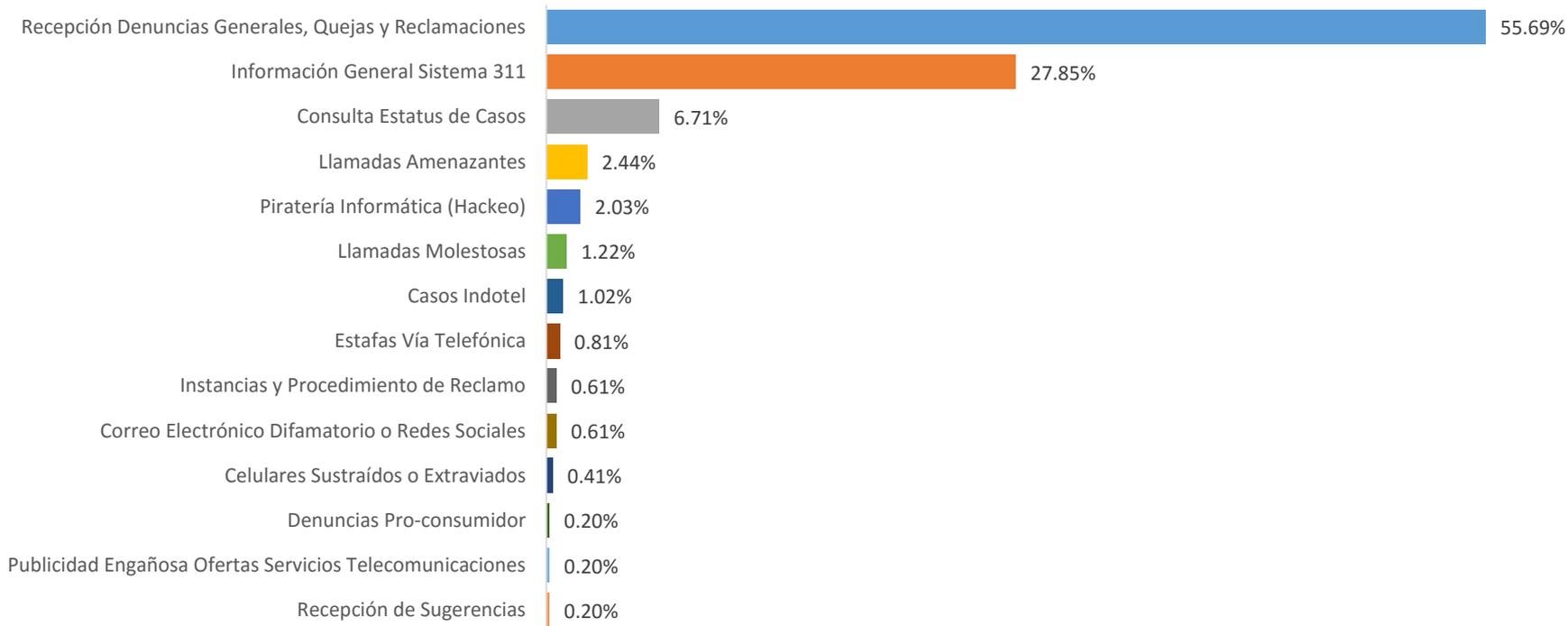
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de llamadas recibidas del trimestre es **47,690**, con un promedio mensual de **15,898** llamadas.

Porcentaje de Casos por Servicios Capturados Vía Telefónica

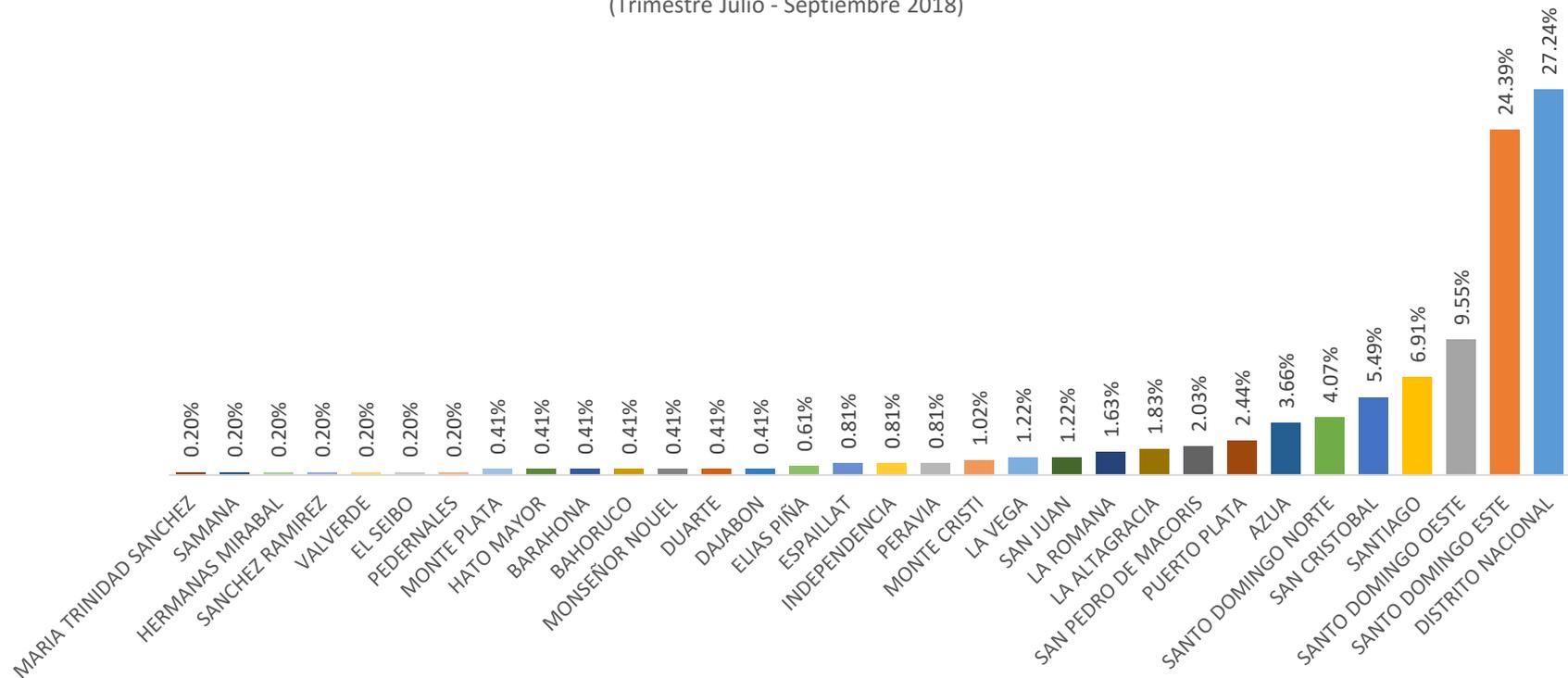
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio durante el trimestre es **492**.

Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica

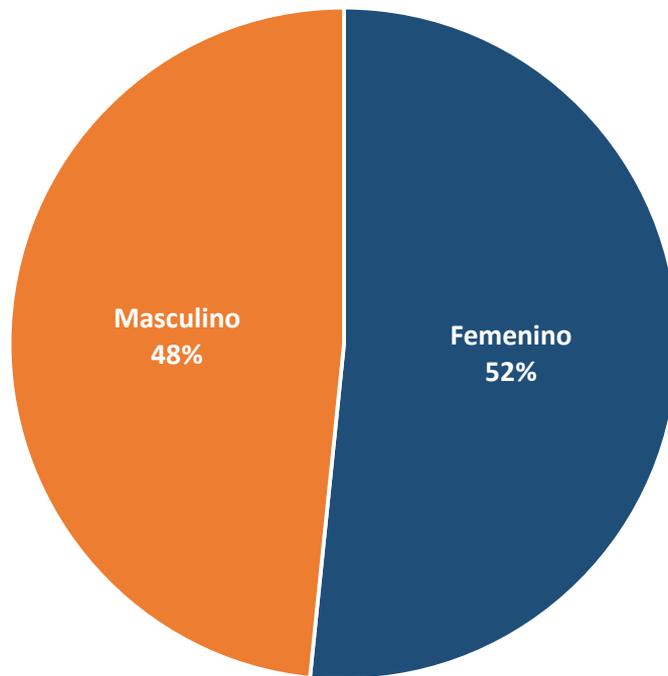
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia durante el trimestre es **492**.

Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



Femenino	Masculino
254	238

Casos Capturados Vía Web

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

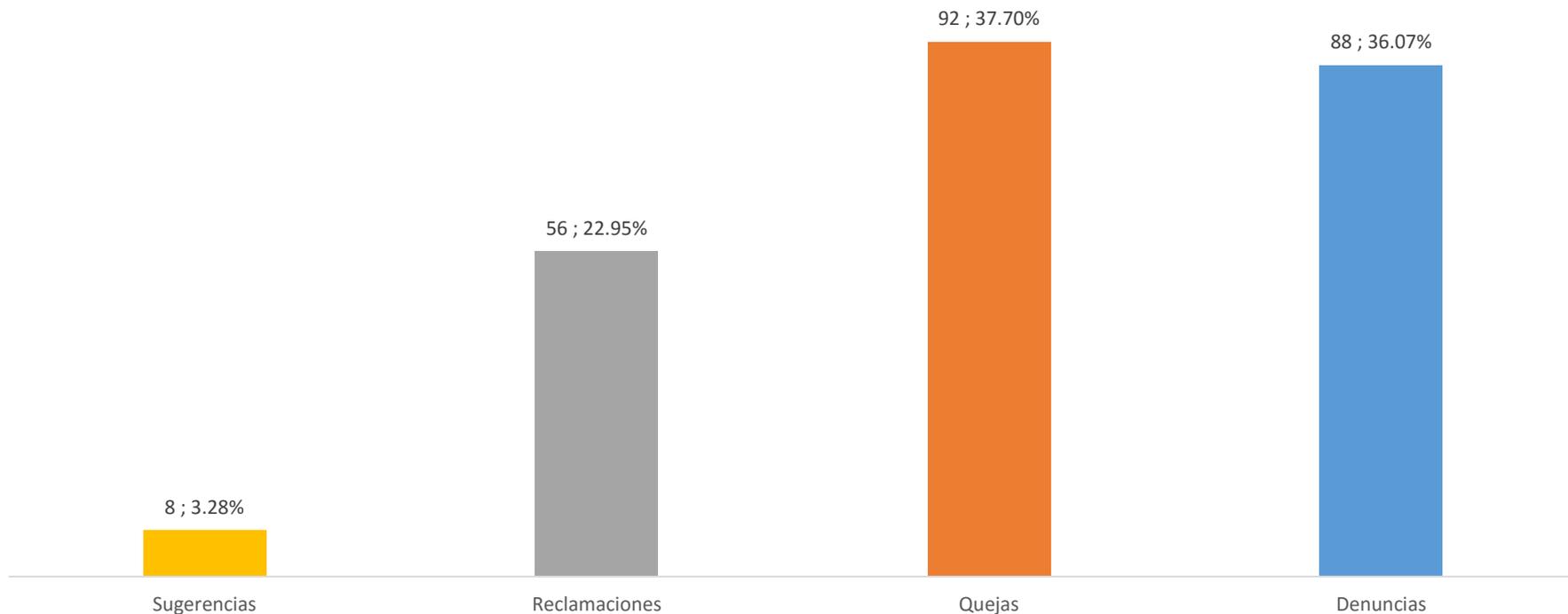
Relación Mensual de Reclamaciones

Sugerencias por Institución

Relación Mensual de Sugerencias

Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

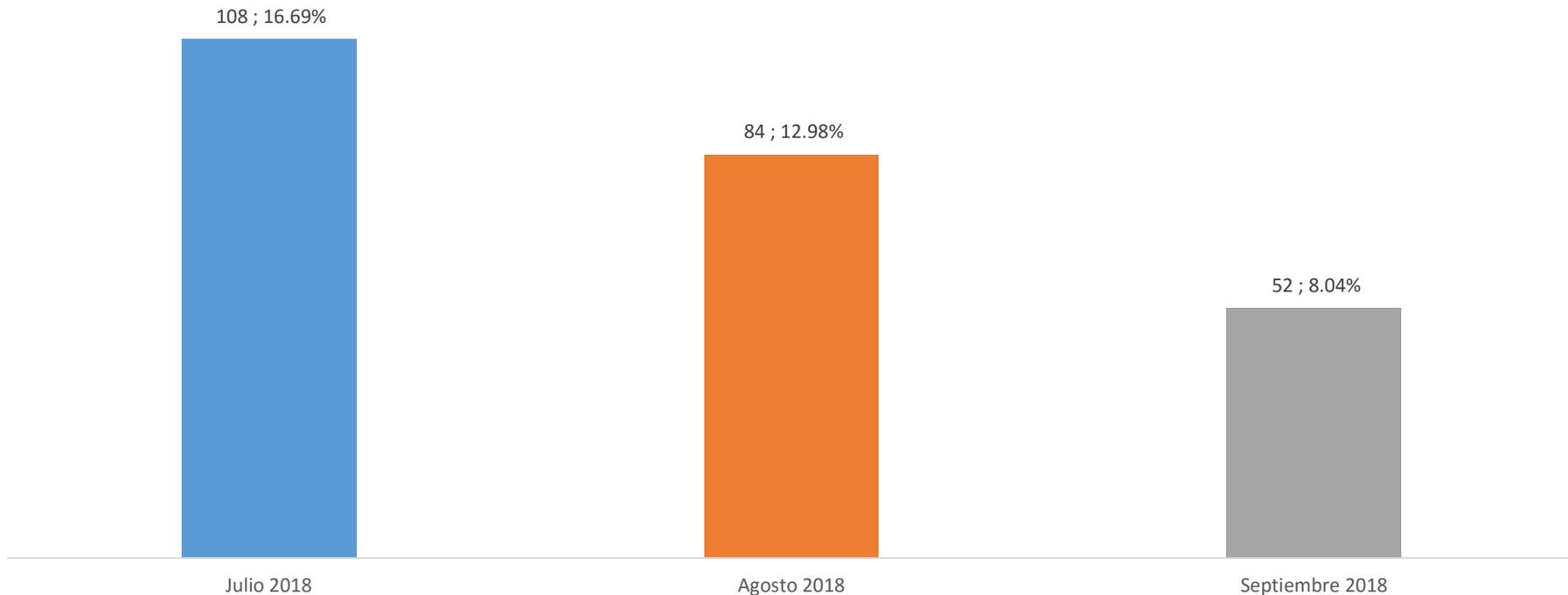
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Casos por Tipo Capturados Vía Web durante el trimestre es **244**.

Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)

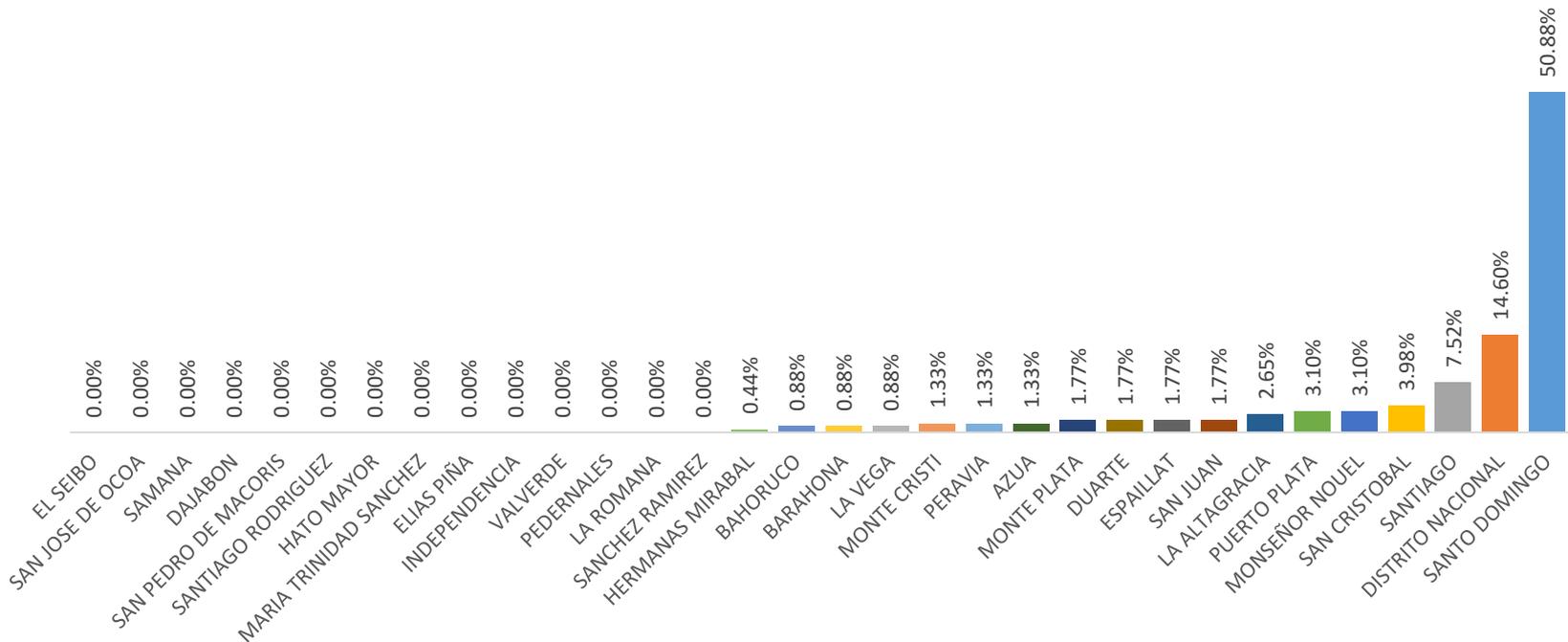


- El total de casos capturados vía web del trimestre julio-septiembre 2018 es **244**.

Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

Denuncias, Quejas y Reclamaciones

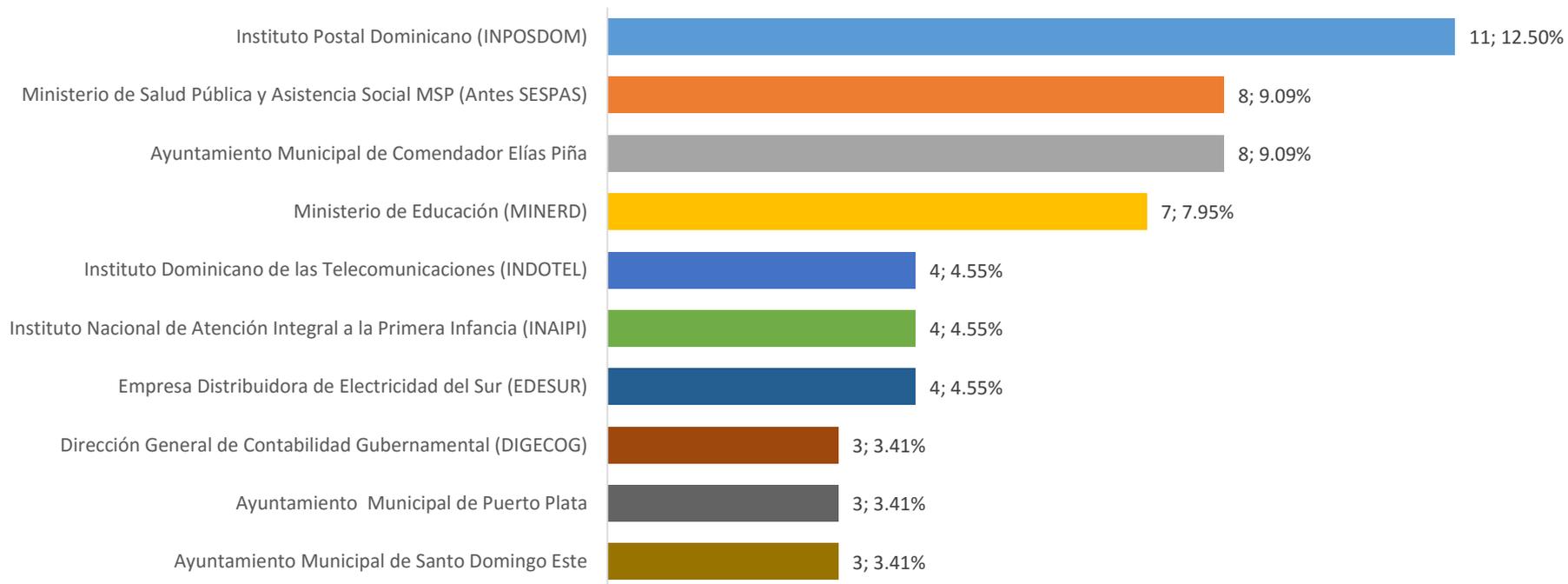
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de casos capturados vía web por provincia durante el trimestre es **226**.

Denuncias por Institución Capturadas Vía Web

(Las Más Demandadas del Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Denuncias capturadas vía web durante el trimestre es **88**.

Denuncias por Provincia Capturadas Vía Web

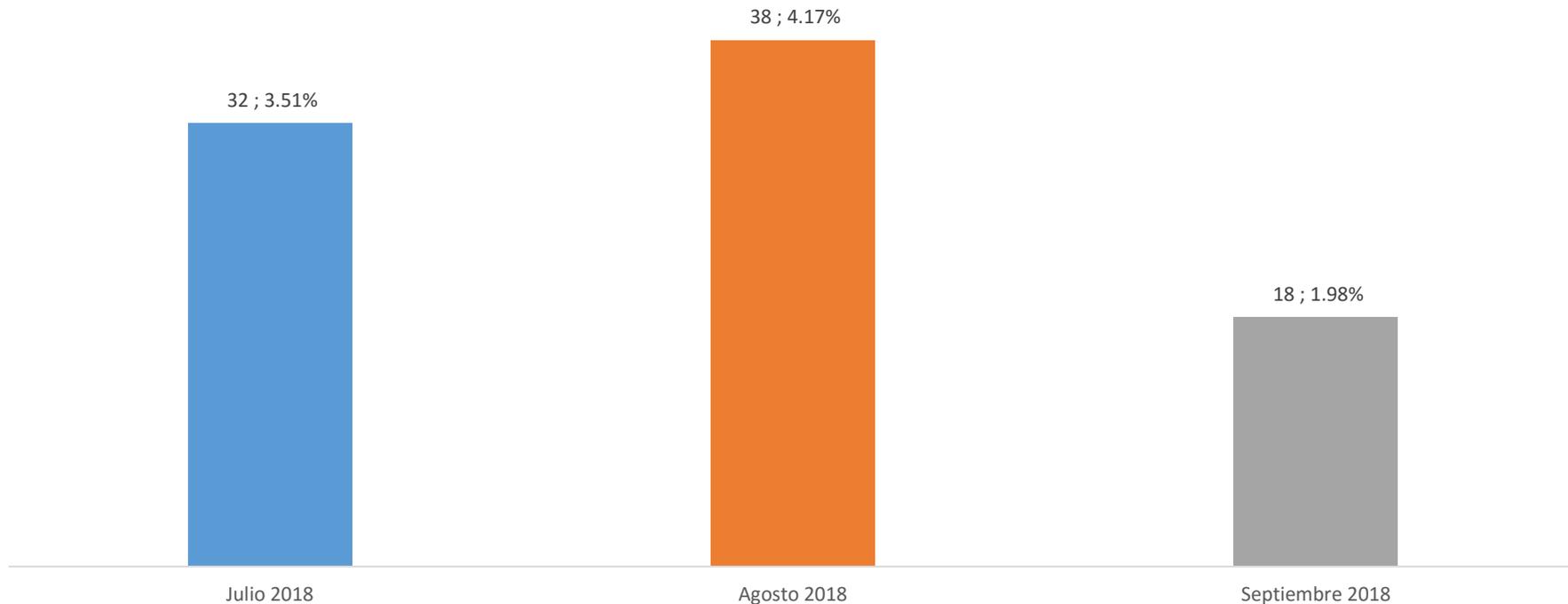
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Denuncias capturadas vía web durante el trimestre es **88**.

Denuncias por Mes Capturados Vía Web

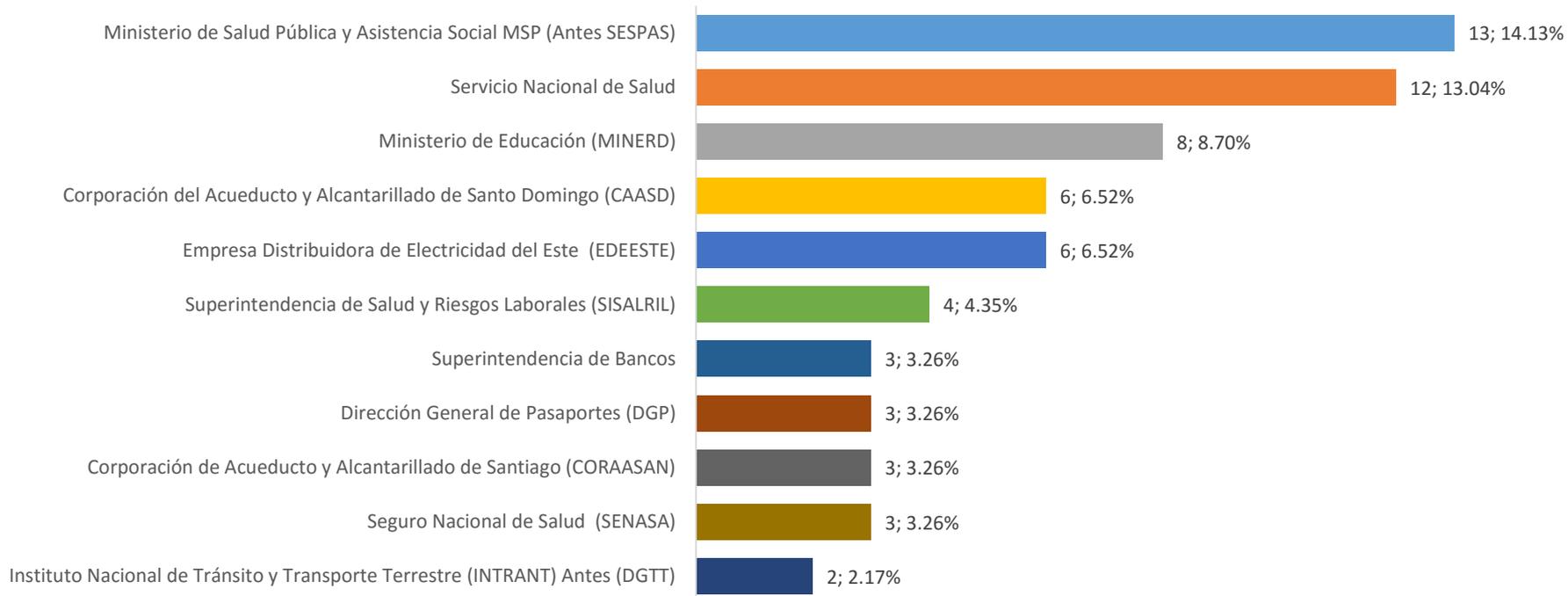
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Denuncias capturadas vía web del trimestre julio-septiembre 2018 es **88**.

Quejas por Institución Capturadas vía Web

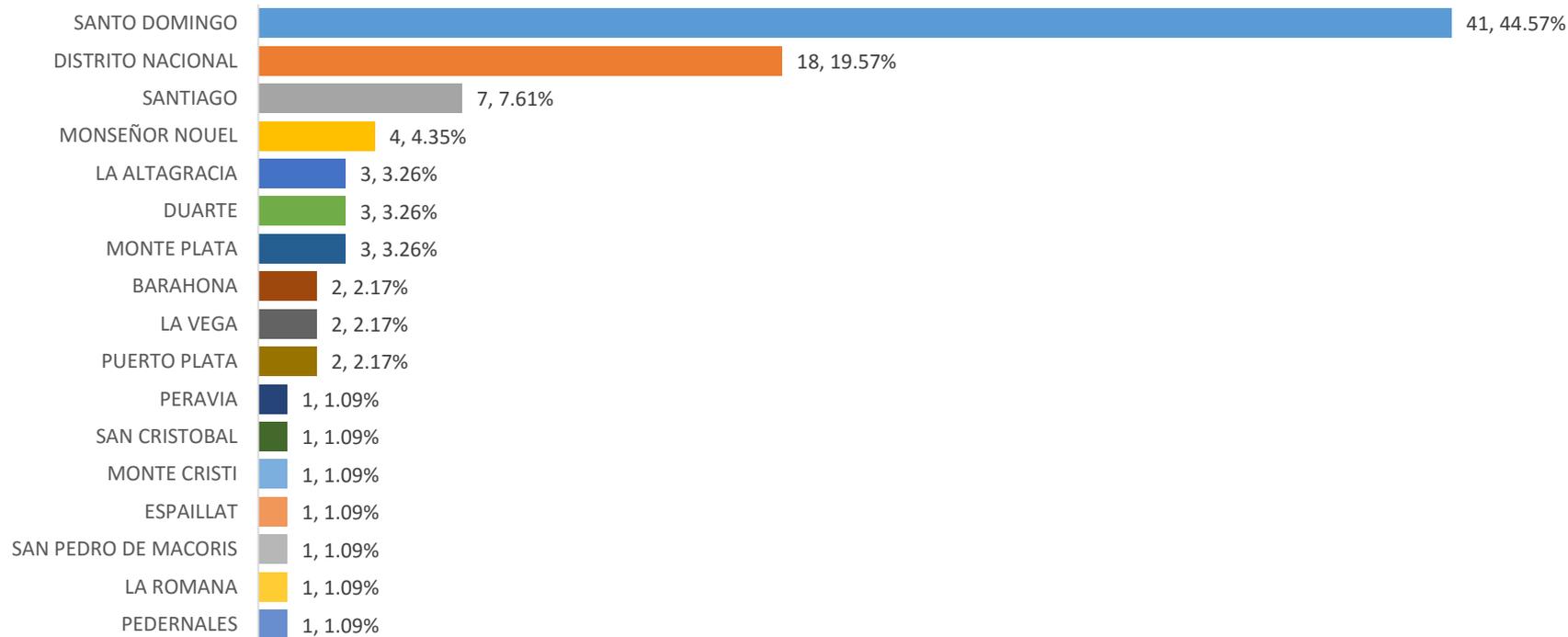
(Las Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **92**.

Quejas por Provincia Capturadas Vía Web

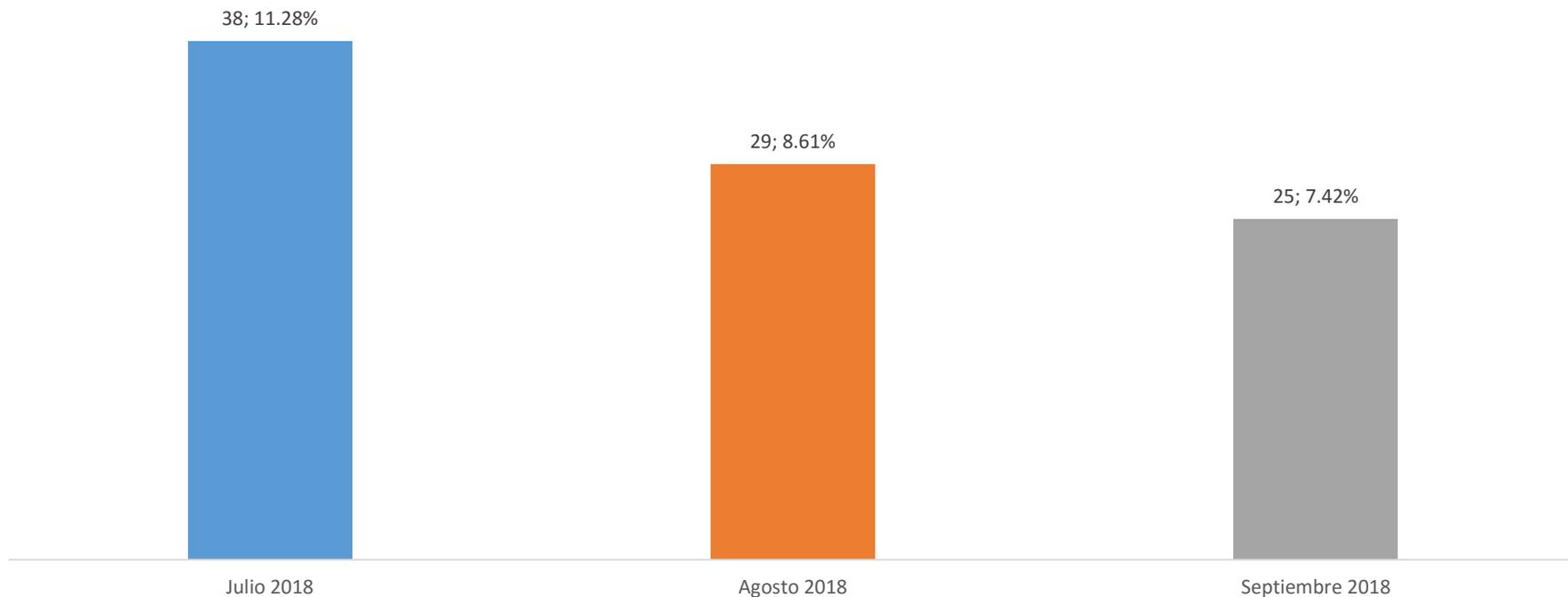
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **92**.

Quejas por Mes Capturados Vía Web

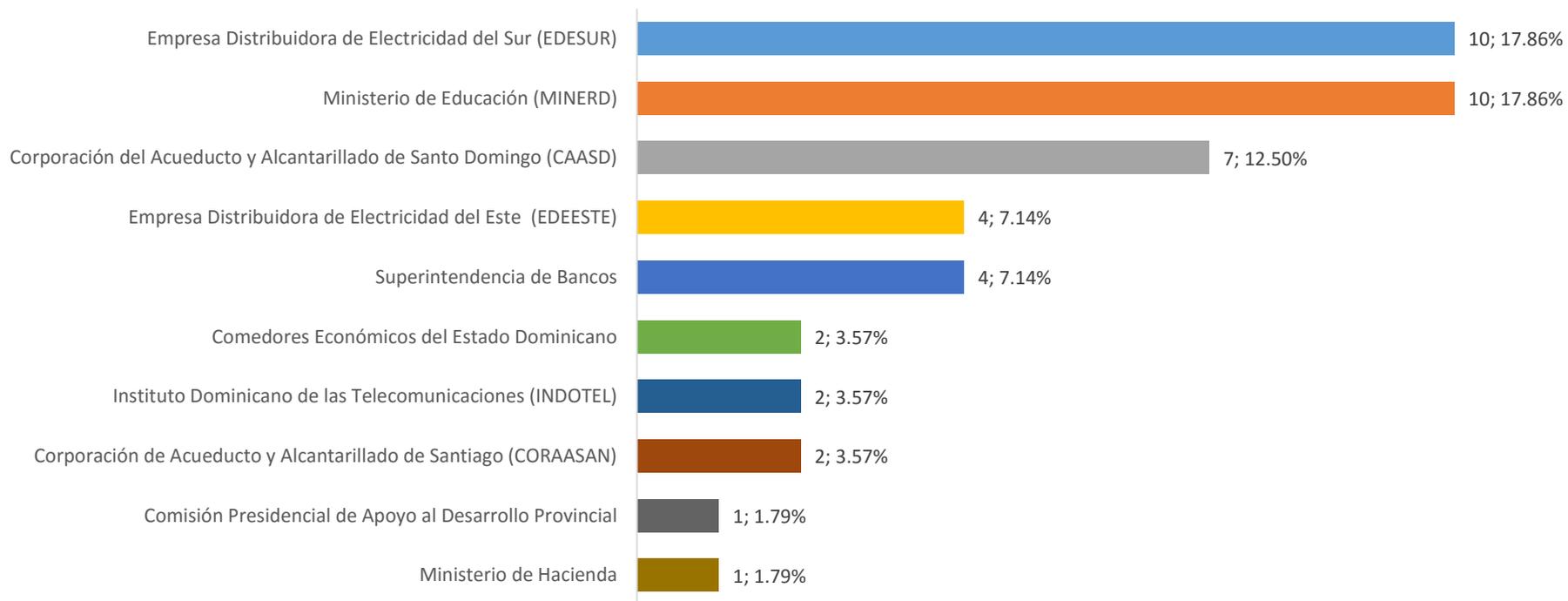
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Quejas capturadas vía web del trimestre julio-septiembre 2018 es **92**.

Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

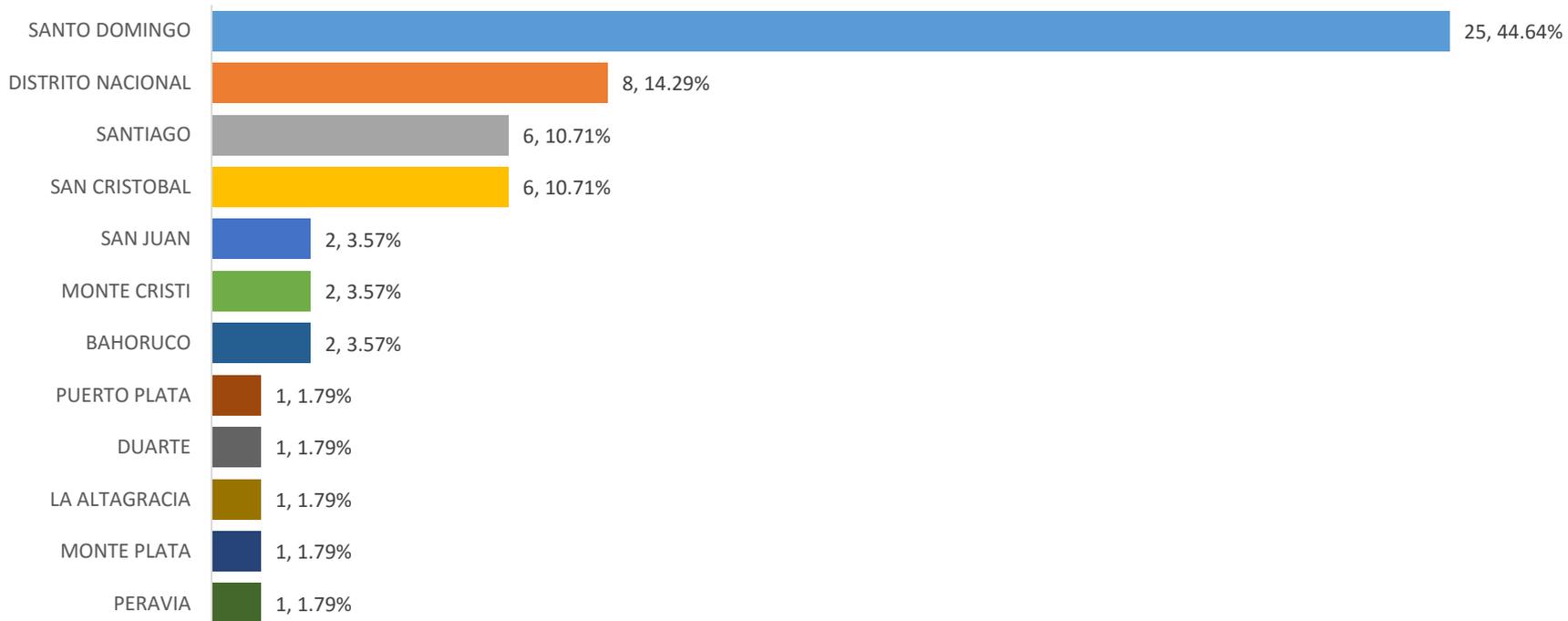
(Los Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **56**.

Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

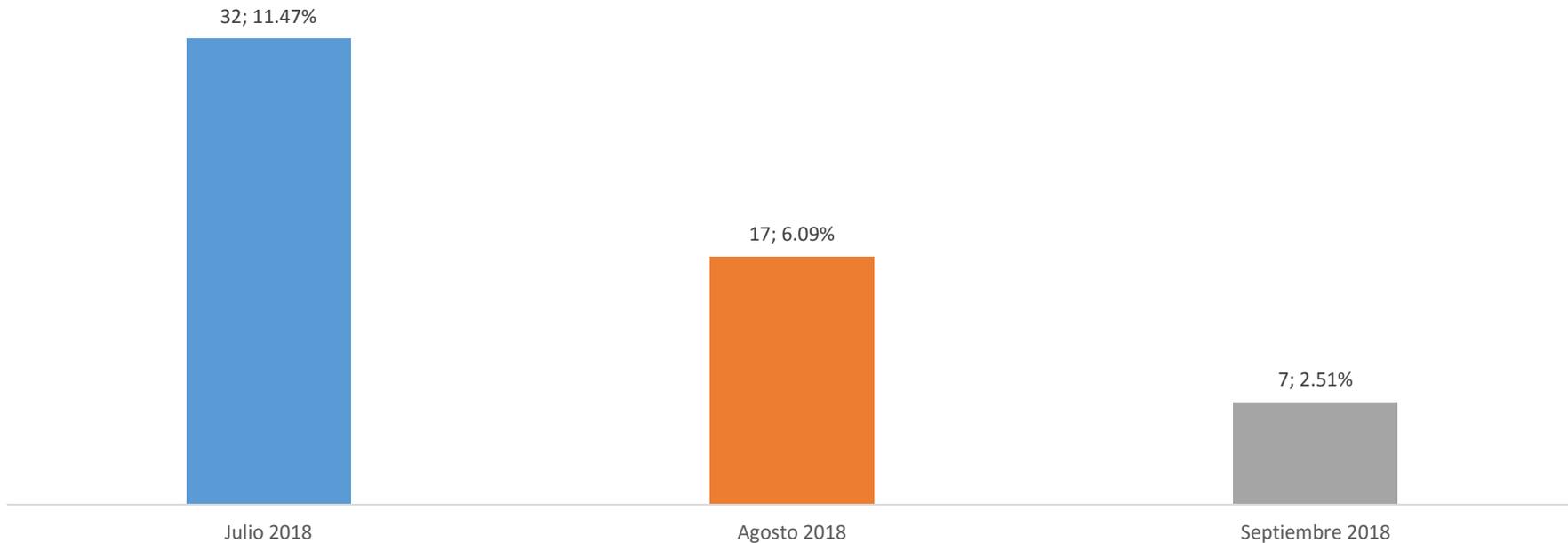
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **56**.

Reclamaciones por Mes Capturados Vía Web

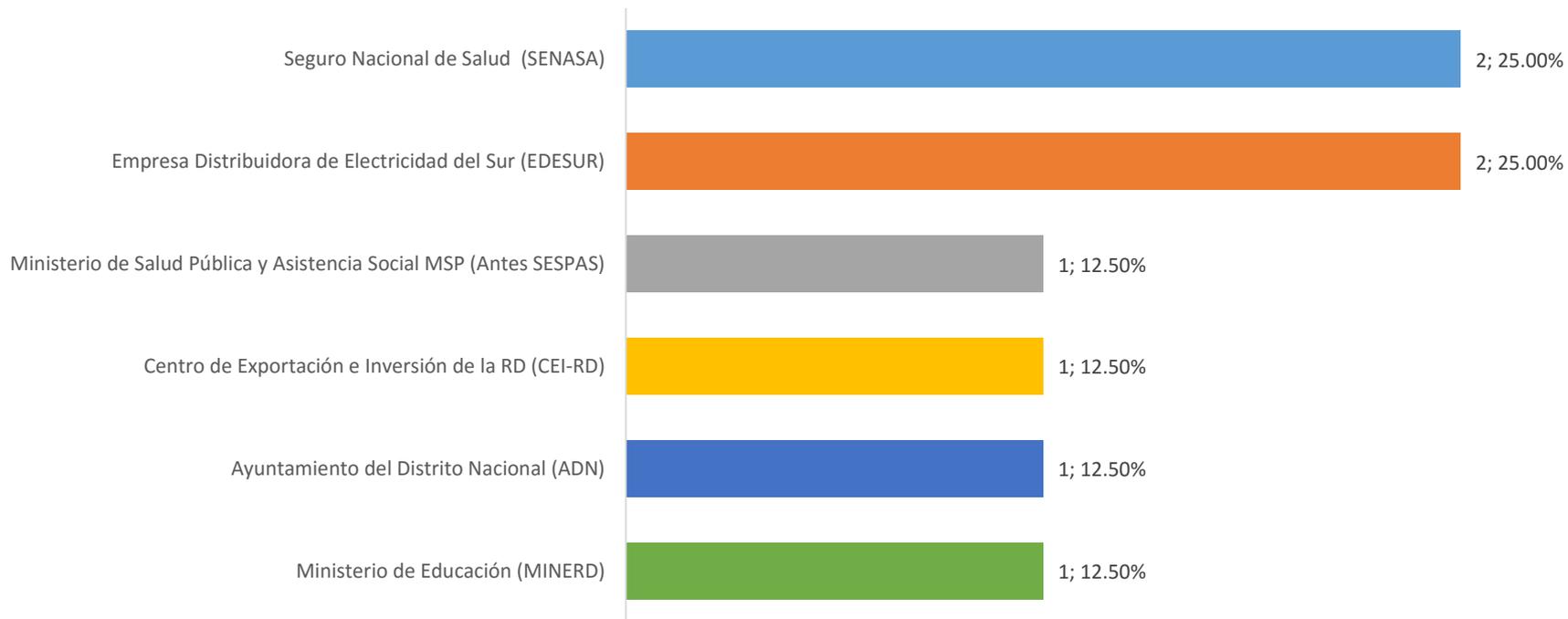
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **56**.

Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Sugerencias capturadas Vía Web durante el trimestre es **8**.

Sugerencias por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Sugerencias capturadas vía web durante el trimestre es **8**.



L I N E A
7 0 0

Línea 700 (NNA)
Trimestre Julio – Septiembre 2018

Casos Registrados por Institución en la Línea 700 (NNA)

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)

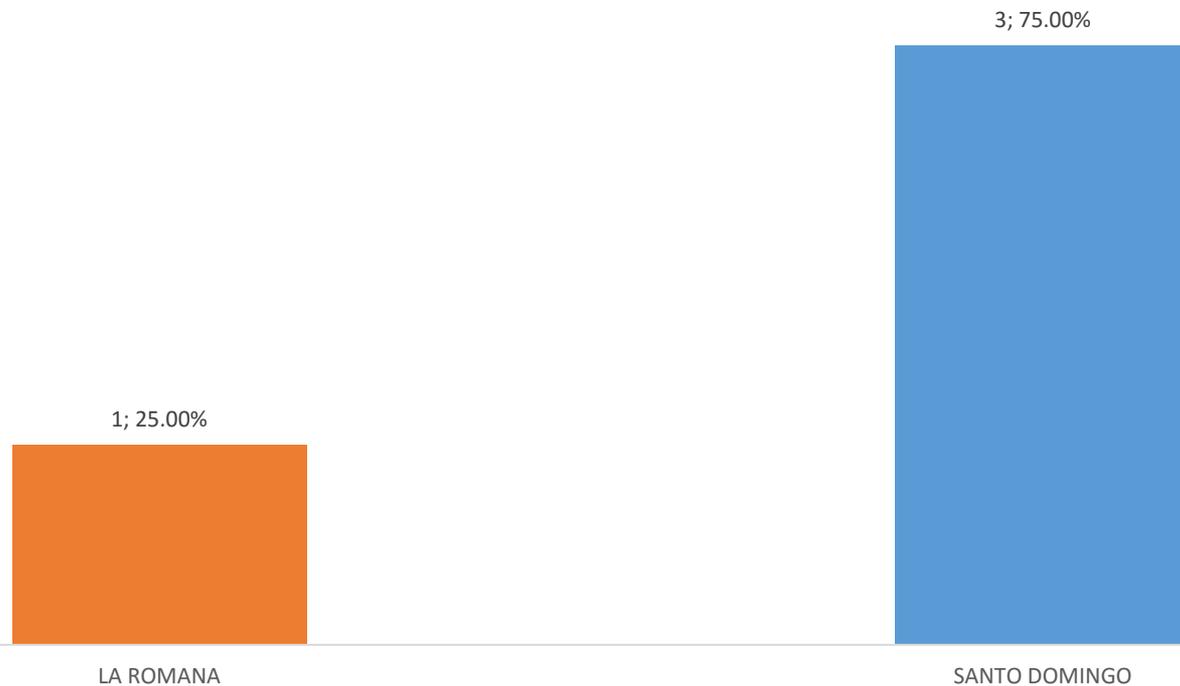
4, 100.00%



Procuraduría General de la República (PGR)

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

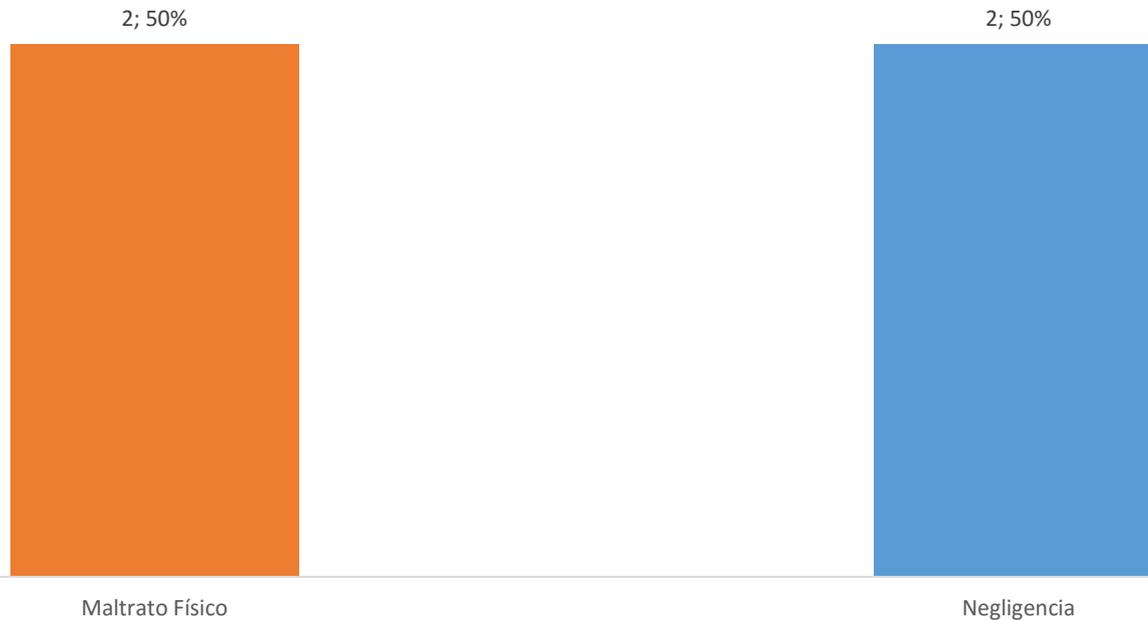
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **4**.

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

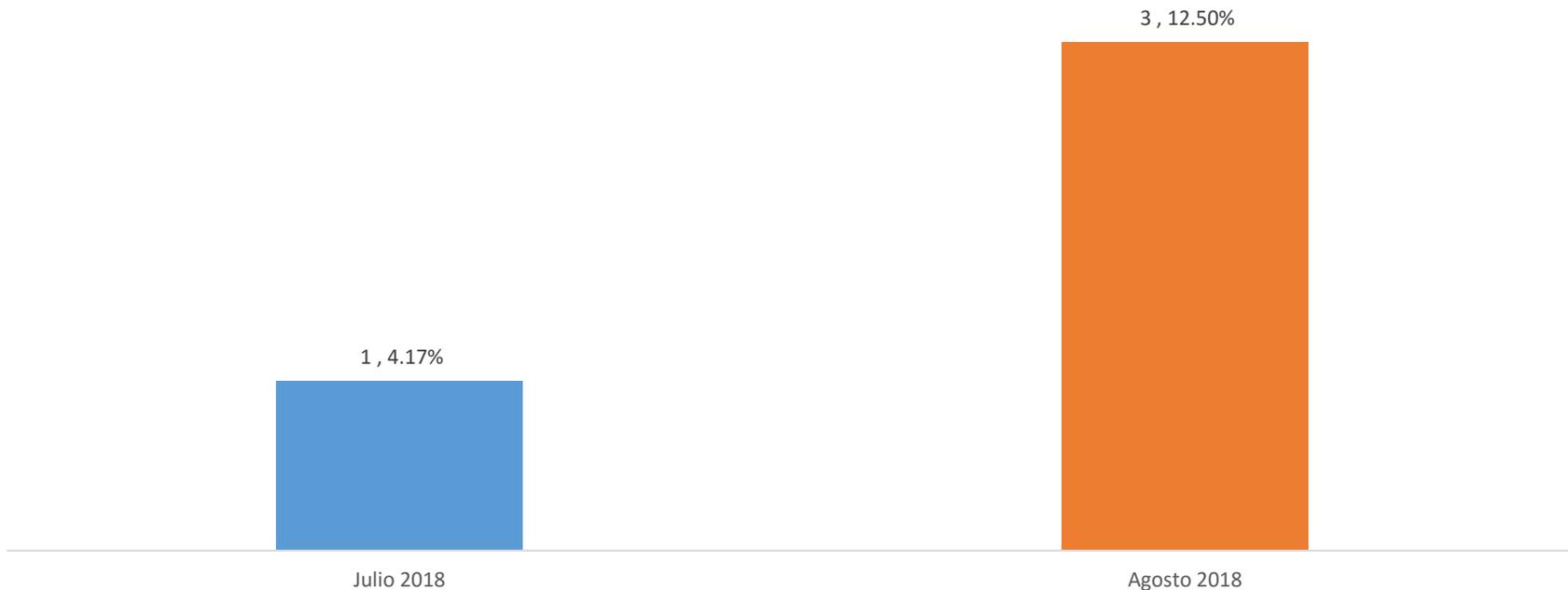
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de casos registrados Tipo durante el trimestre es **4**.

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

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de casos registrados durante el trimestre es 4.
- **En Septiembre 2018 no se registraron casos.**



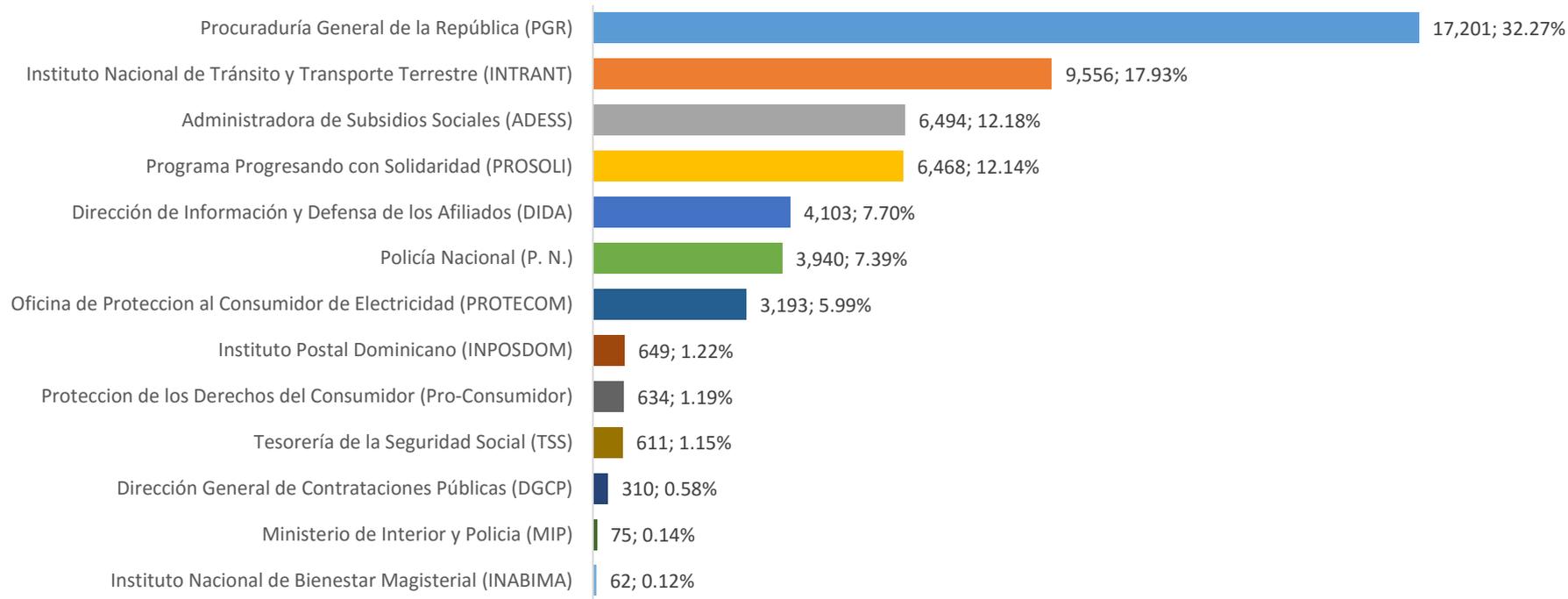
**Centro de Atención Presencial (Punto GOB)
Trimestre Julio – Septiembre 2018**

Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
Trimestre Julio-Septiembre 2018		
Julio 2018	19,386	18,292
Agosto 2018	19,565	18,632
Septiembre 2018	17,200	16,372
Total Trimestre	56,151	53,296
Promedio Mensual	18,717	17,765

Ciudadanos Atendidos por Institución

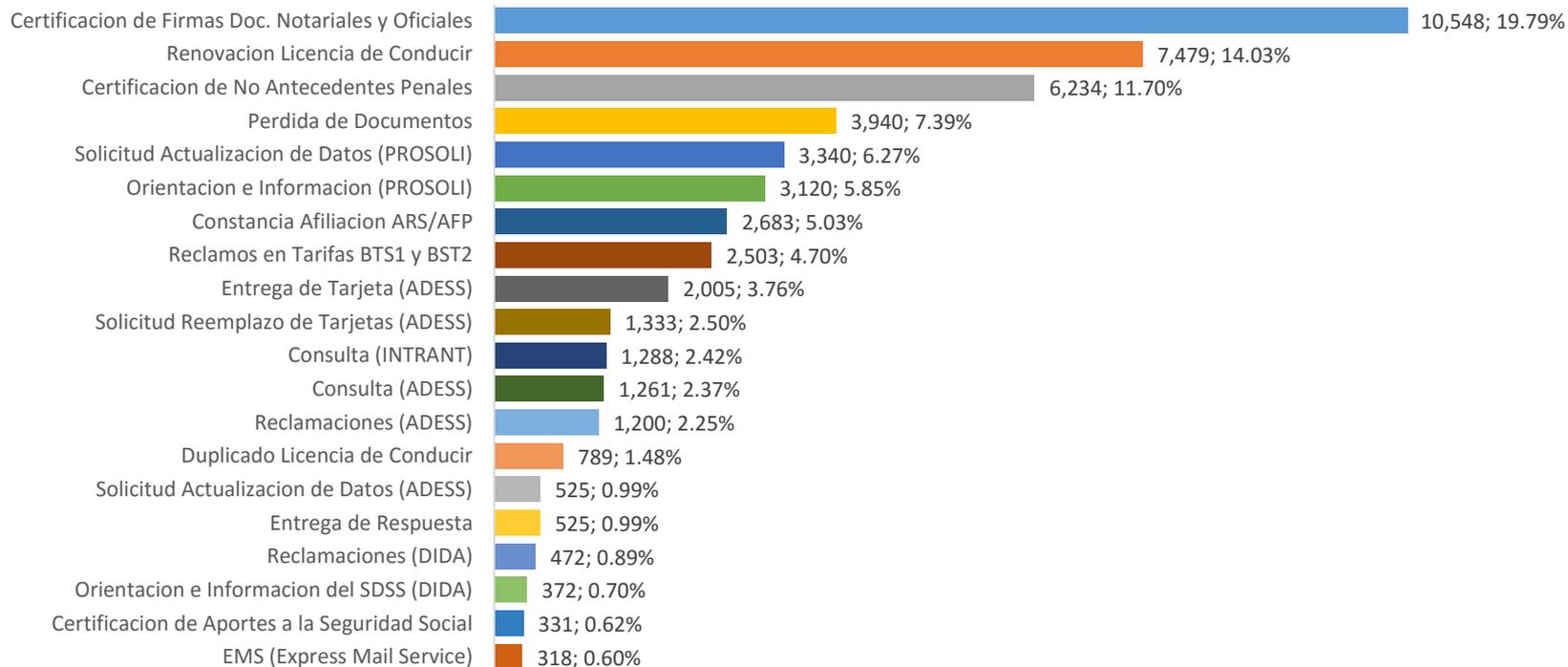
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **53,296**.

Ciudadanos Atendidos por Servicio (Julio-Septiembre 2018)

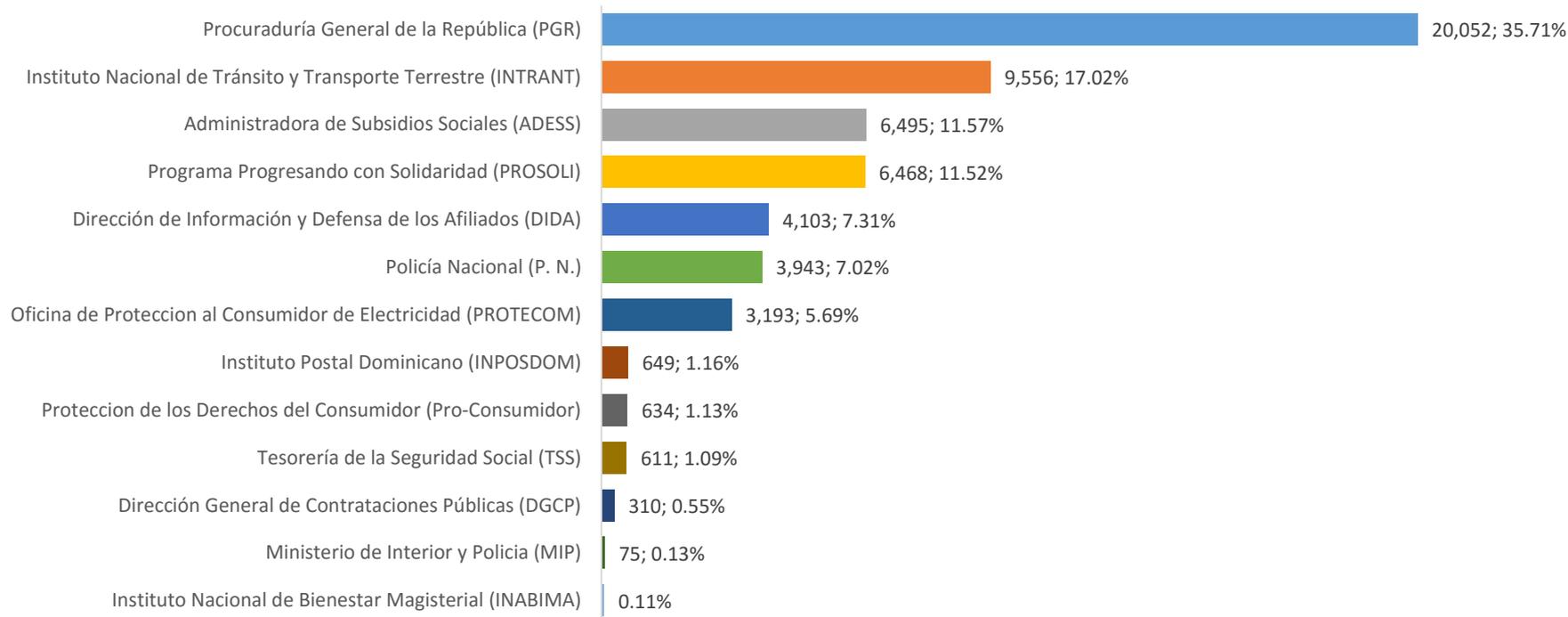
(Los 20 Más Demandados del Trimestre)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **53,296**.

Servicios Ofertados por Institución

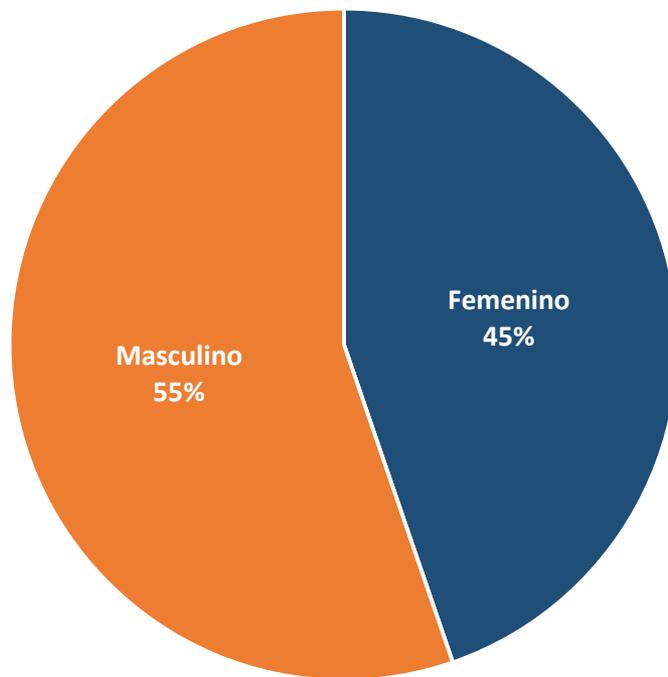
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **56,151**.

Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



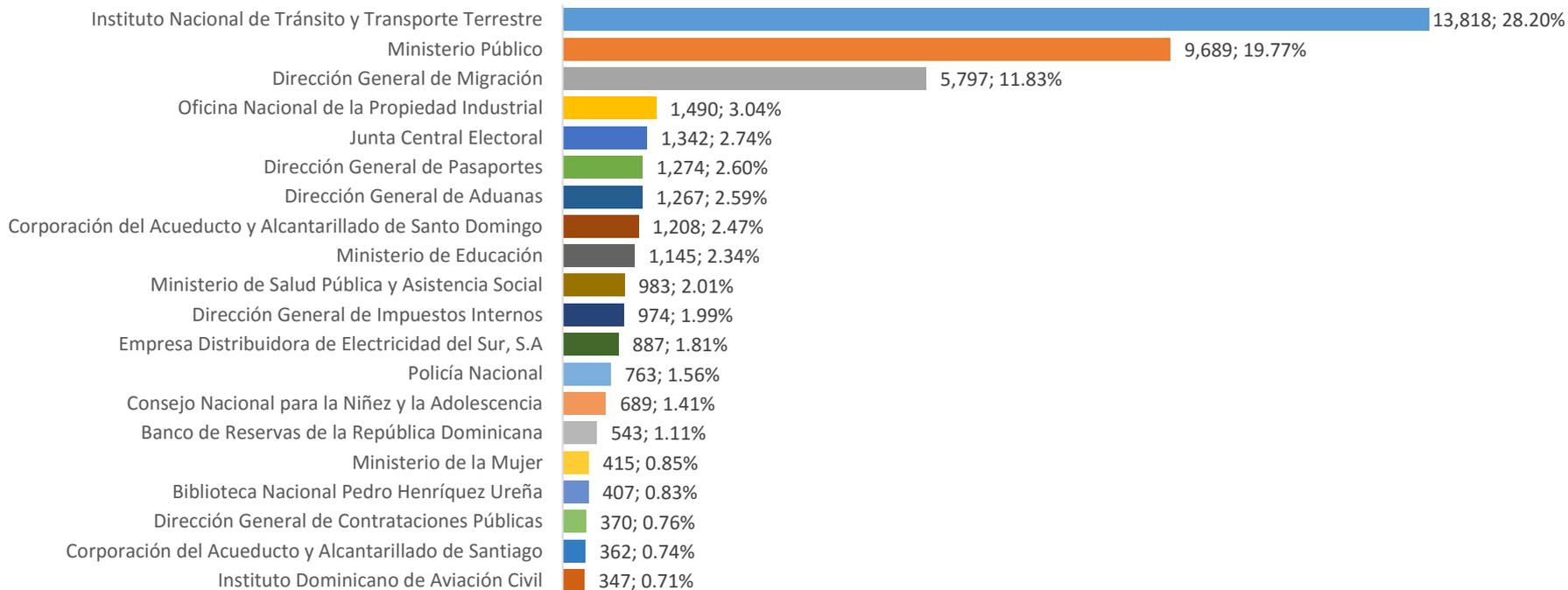
Femenino	Masculino
23,837	29,459



**Centro de Atención Web (CAW)
Trimestre Julio – Septiembre 2018**

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

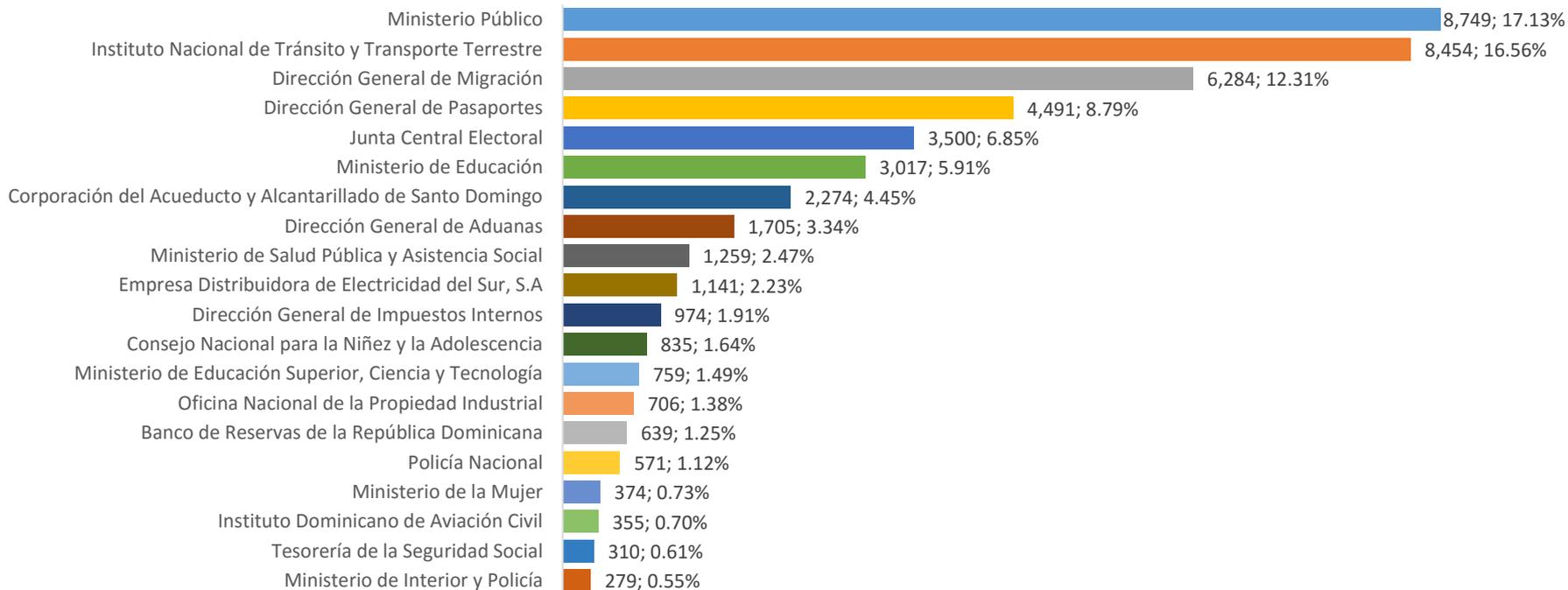
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **48,999**.

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

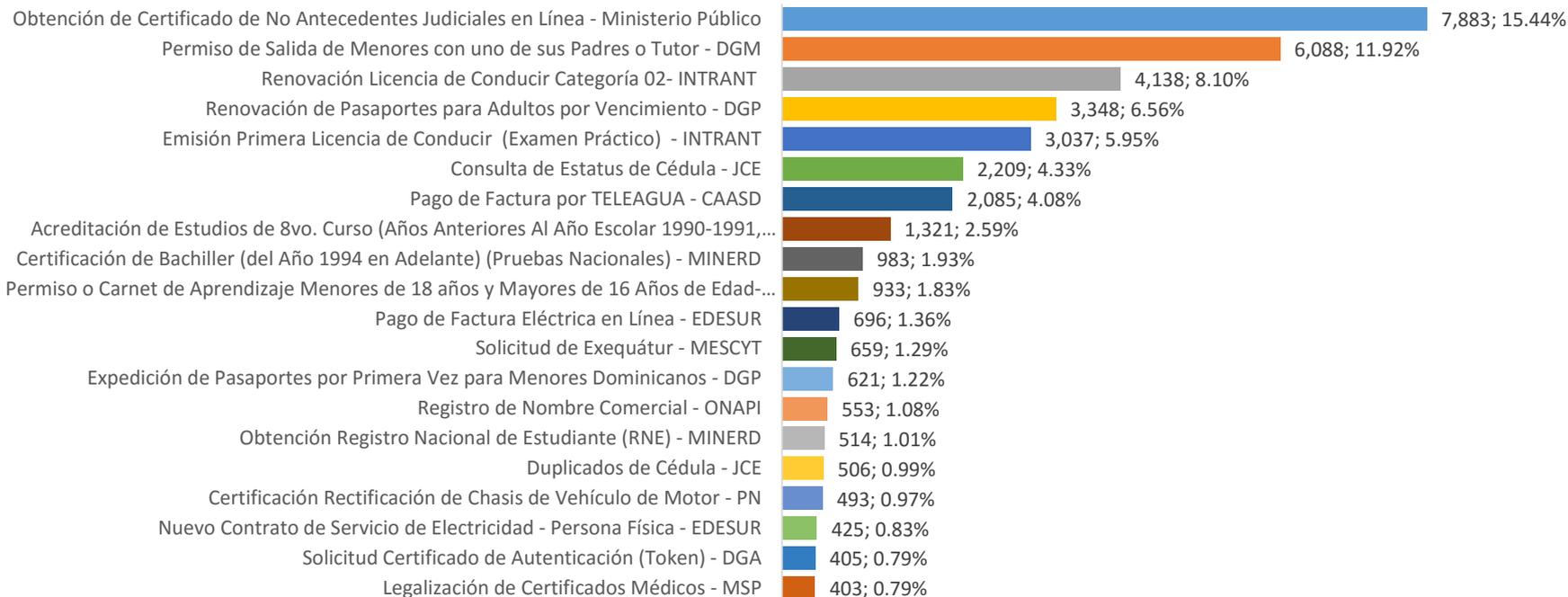
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **51,064**.

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

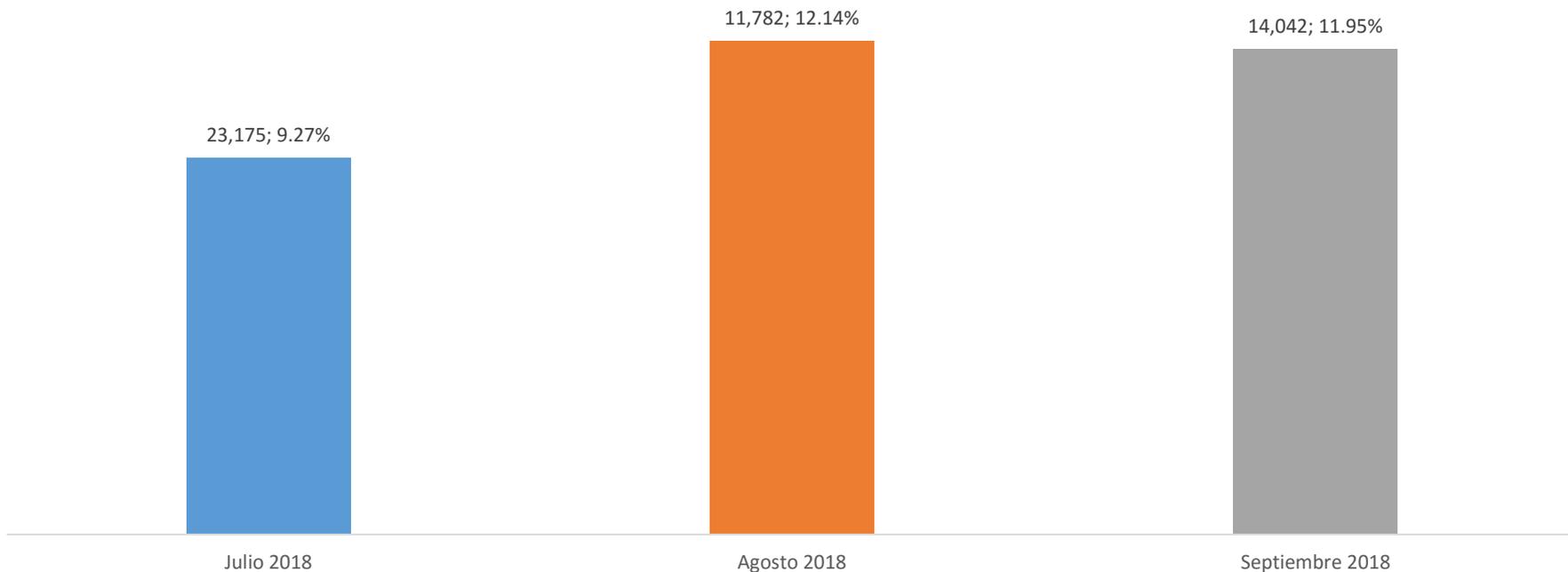
(Los 20 Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **51,064**.

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

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **51,064**.

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

(Los 20 Más Demandados, Julio - Septiembre 2018)

