



ESTADÍSTICAS

Trimestre

Abril – Junio 2020

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**

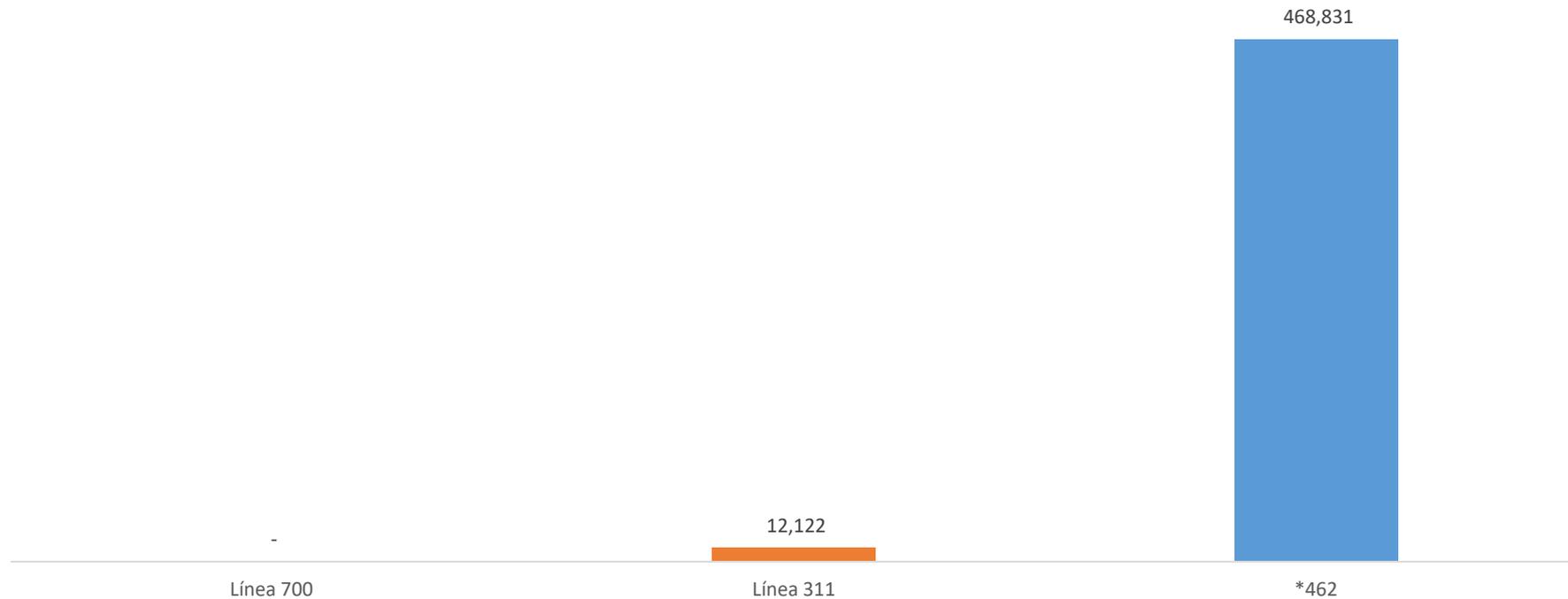


Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Abril-Junio 2020			
Abril 2020	-	10,994	239,980
Mayo 2020	-	1,079	124,183
Junio 2020	-	49	104,668
Total	-	12,122	468,831
Promedio Mensual	-	4,041	156,277

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Abril-Junio 2020)
(Dia Completo)

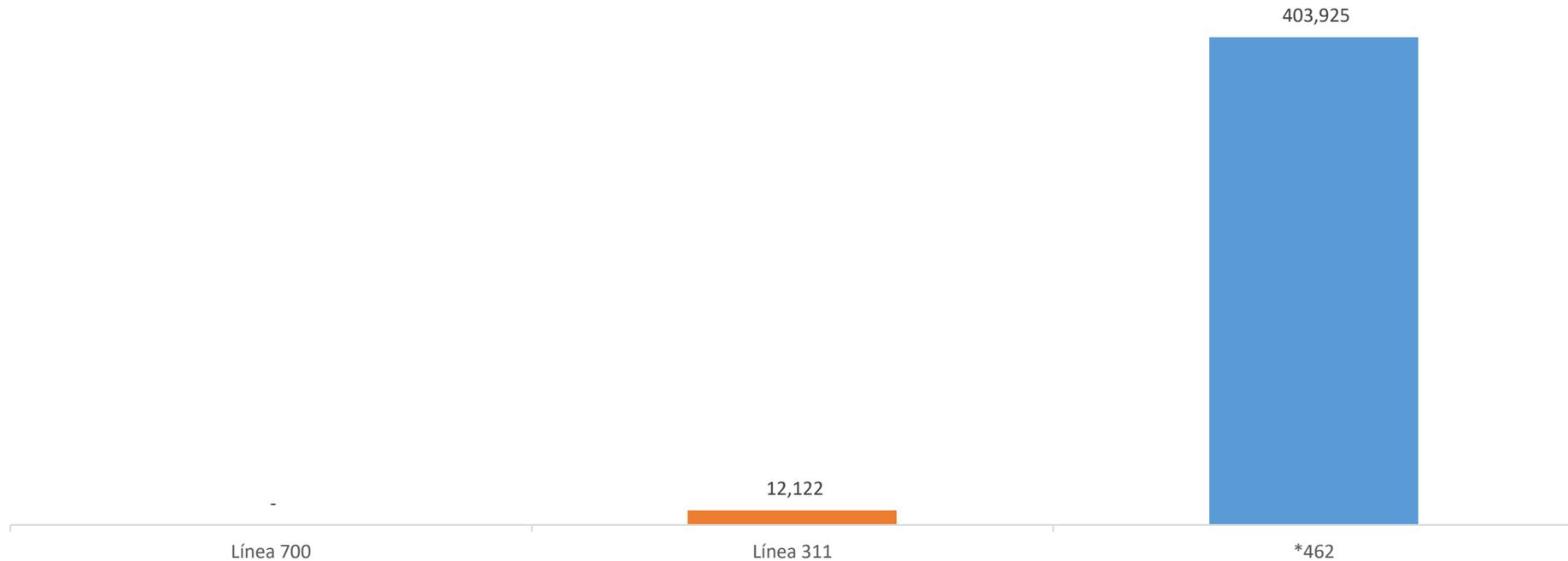


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Abril-Junio 2020			
Abril 2020	-	10,994	199,838
Mayo 2020	-	1,079	108,907
Junio 2020	-	49	95,180
Total	-	12,122	403,925
Promedio Mensual	-	4,041	134,642

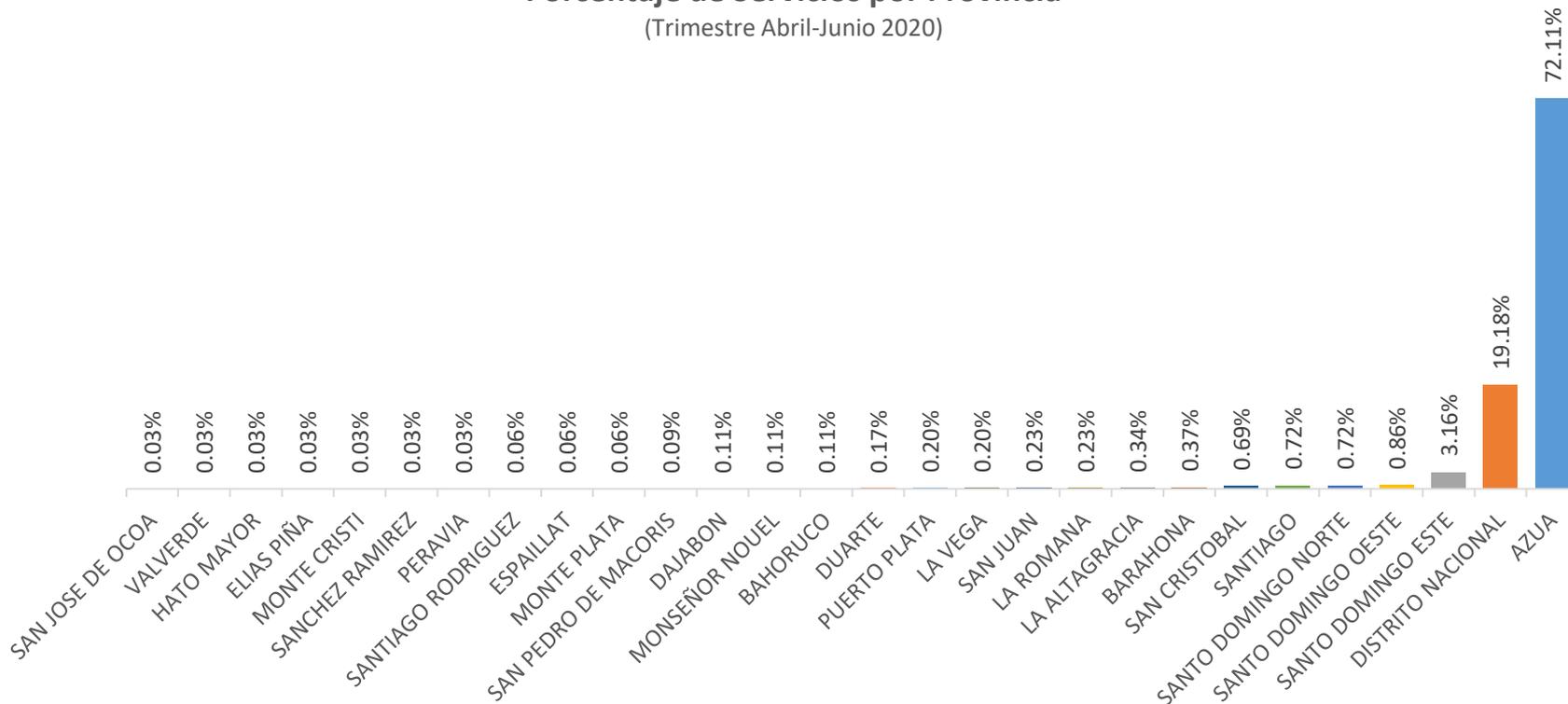
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Abril-Junio 2020)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Abril-Junio 2020)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **3,482**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Abril-Junio 2020)

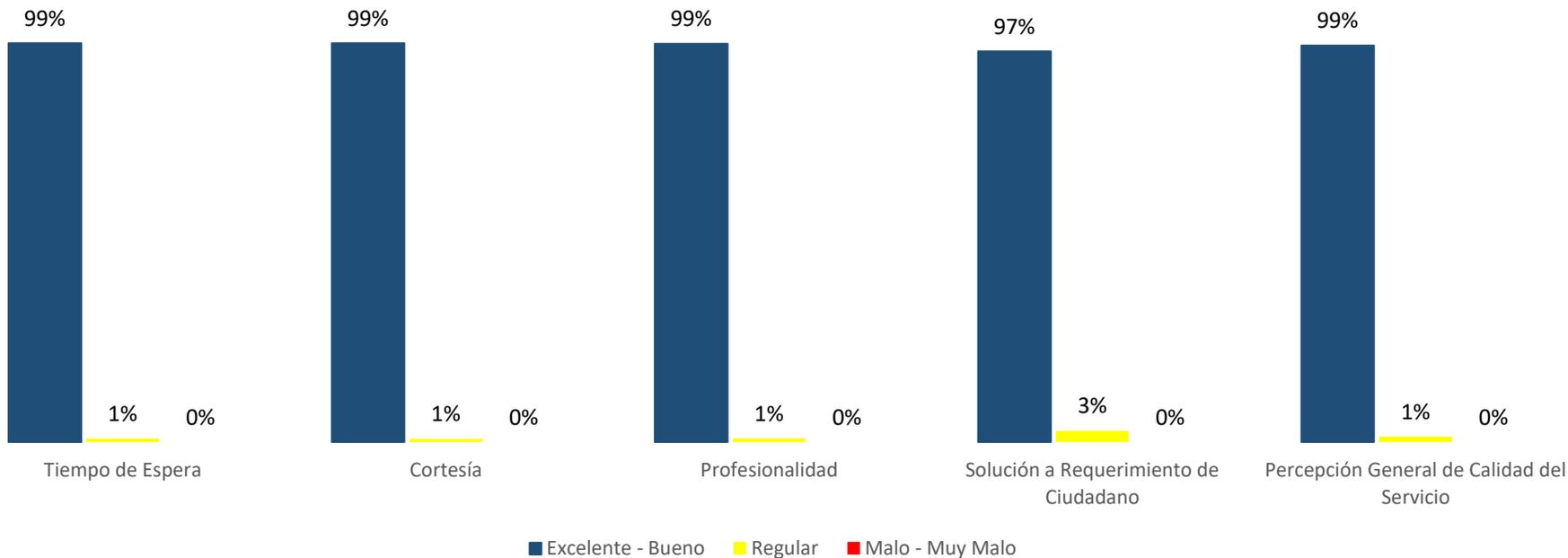
Instituciones	Porcentajes
Ministerio de Salud Pública (MSP)	59.82%
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	23.64%
Procuraduría General de la República (PGR)	8.59%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	1.58%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	0.86%
Policía Nacional (PN)	0.57%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.57%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.57%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.37%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.37%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	0.29%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.26%
Ministerio de Hacienda (MH)	0.17%
Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)	0.17%
Dirección General de Migración (DGM)	0.17%
Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)	0.17%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.14%
Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional (Fiscalía DN)	0.11%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.11%
Dirección General de Aduanas (DGA)	0.11%
Otros	1.32%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Abril-Junio 2020)

Servicios	Porcentajes
Información sobre el COVID-19 (MSP)	45.26%
Información General (Varias Instituciones)	35.15%
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	13.38%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	3.36%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.34%
Información sobre Rubéola (MSP)	0.32%
Día Mundial de Lucha Contra la Tuberculosis (MSP)	0.29%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.26%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.23%
Acceso a la Información (DIGESETT)	0.17%
Proceso Pago de Multa (DIGESETT)	0.11%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.11%
Tarifario de Multas (DIGESETT)	0.09%
Legalización de Documentos (PGR)	0.09%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.06%
Denuncias y Querrelas de la Ciudadanía (PN)	0.06%
Certificaciones de Tránsito (INTRANT)	0.06%
Información sobre El Cólera (MSP)	0.06%
Solicitudes de Renovaciones de Licencia de Conducir (INTRANT)	0.06%
Registro Sanitario Alimentarios Pre-Envasados de Producción Nacional (MSP)	0.06%
Otros	0.49%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Abril-Junio 2020)

(3,117 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Abril-Junio 2020) (3,117 encuestados)

