



# ESTADÍSTICAS

Trimestre

Abril – Junio 2018

## Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,  
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



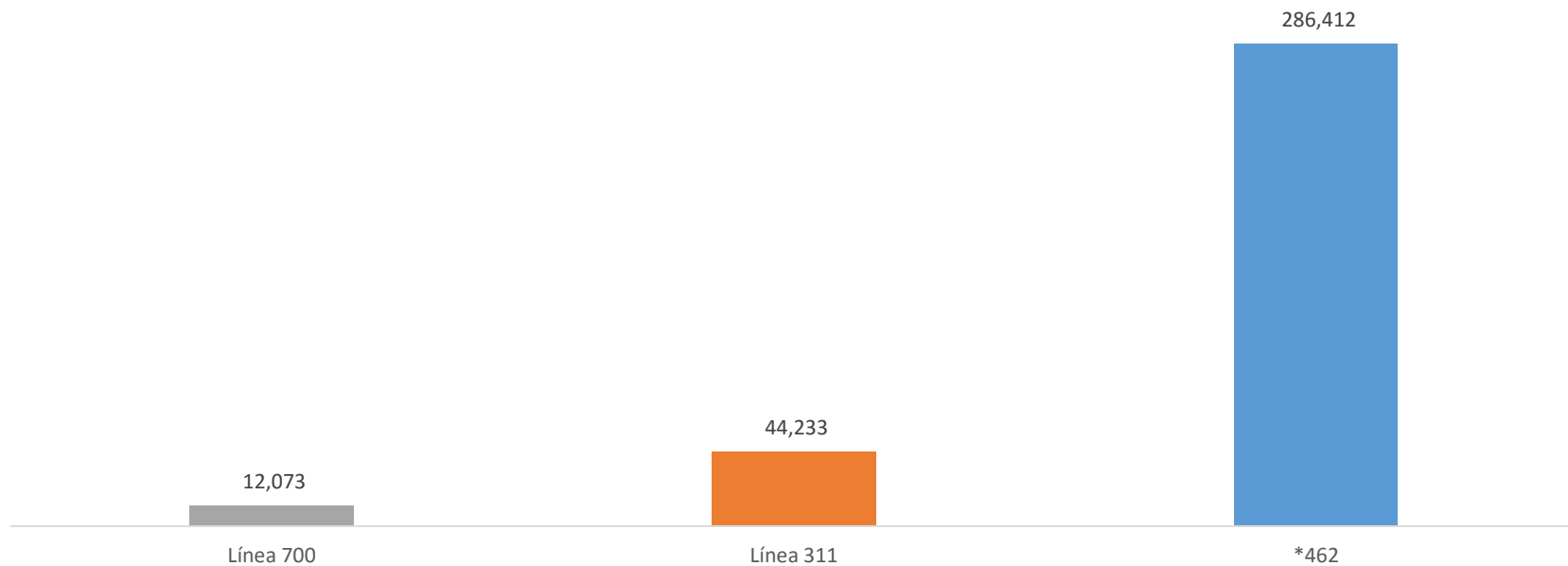
## Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Abril – Junio 2018)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
<b>Trimestre Abril - Junio 2018</b>			
Abril 2018	3,688	13,724	110,969
Mayo 2018	4,846	16,715	86,631
Junio 2018	3,539	13,794	88,812
<b>Total</b>	<b>12,073</b>	<b>44,233</b>	<b>286,412</b>
<b>Promedio Mensual</b>	<b>4,024</b>	<b>14,744</b>	<b>95,471</b>

## Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Abril - Junio 2018)  
(Día Completo)



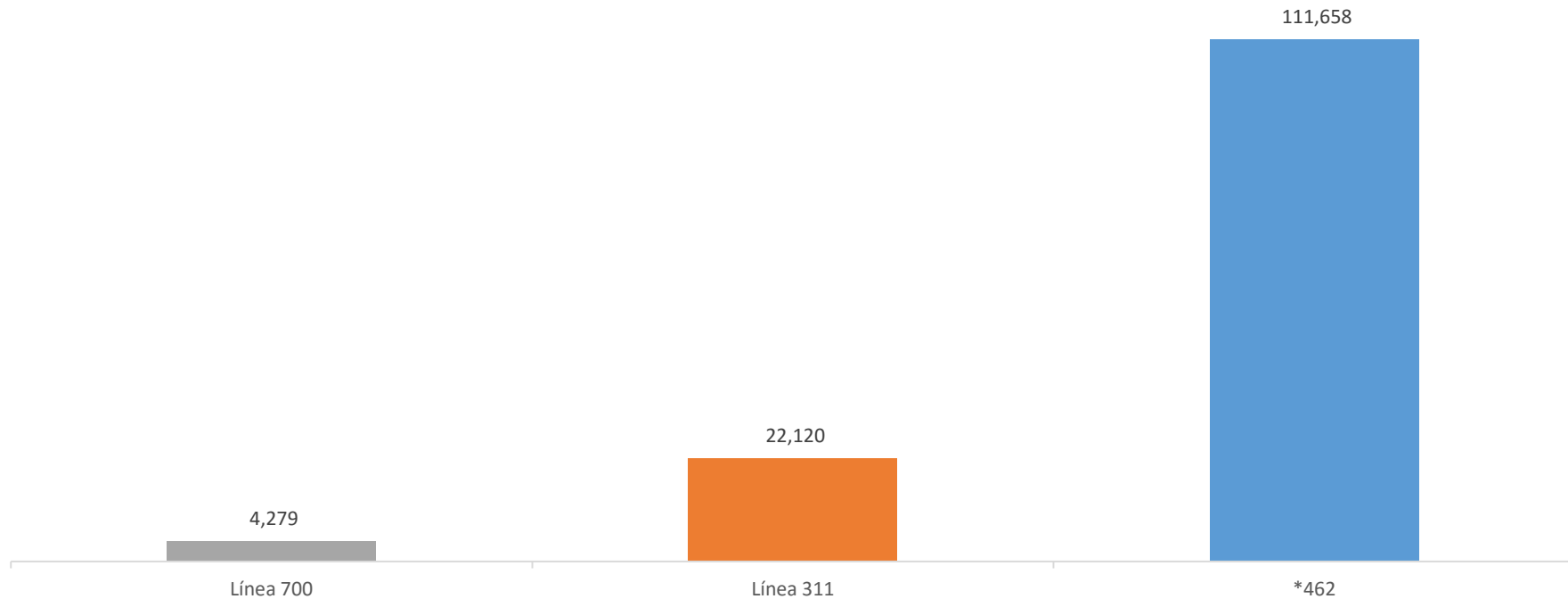
## Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Abril – Junio 2018)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
<b>Trimestre Abril - Junio 2018</b>			
Abril 2018	1,217	6,565	48,215
Mayo 2018	1,689	8,454	28,536
Junio 2018	1,373	7,101	34,907
<b>Total</b>	<b>4,279</b>	<b>22,120</b>	<b>111,658</b>
<b>Promedio Mensual</b>	<b>1,426</b>	<b>7,373</b>	<b>37,219</b>

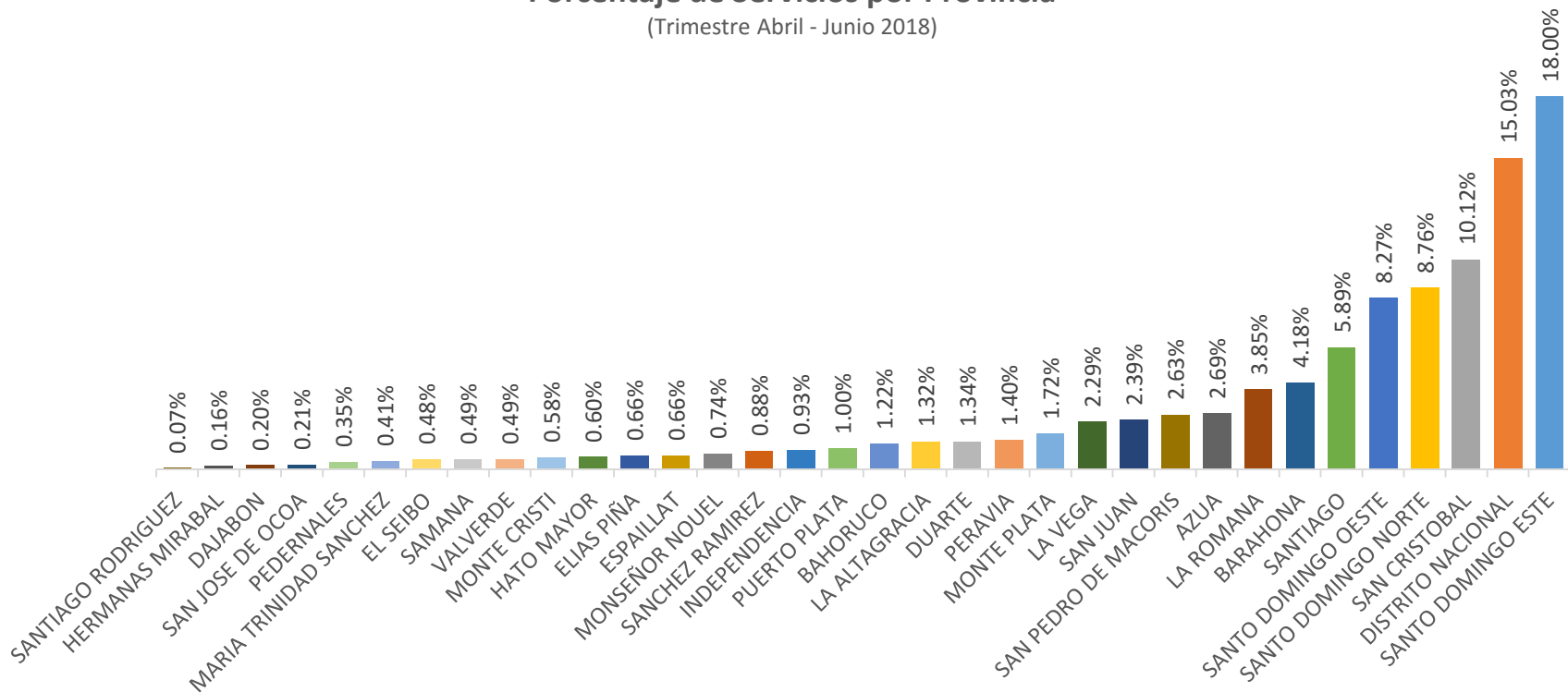
## Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Abril - Junio 2018)



## Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Abril - Junio 2018)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **91,885**.

## Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Abril – Junio 2018)

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales GCPS)	83.33%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.69%
Procuraduría General de la República (PGR)	2.07%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	1.48%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.93%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.83%
Dirección General de Migración (DGM)	0.81%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.67%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.65%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.64%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.49%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.42%
Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	0.40%
Policía Nacional (PN)	0.37%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.36%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.32%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.31%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.29%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.28%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.25%
Otros	2.41%

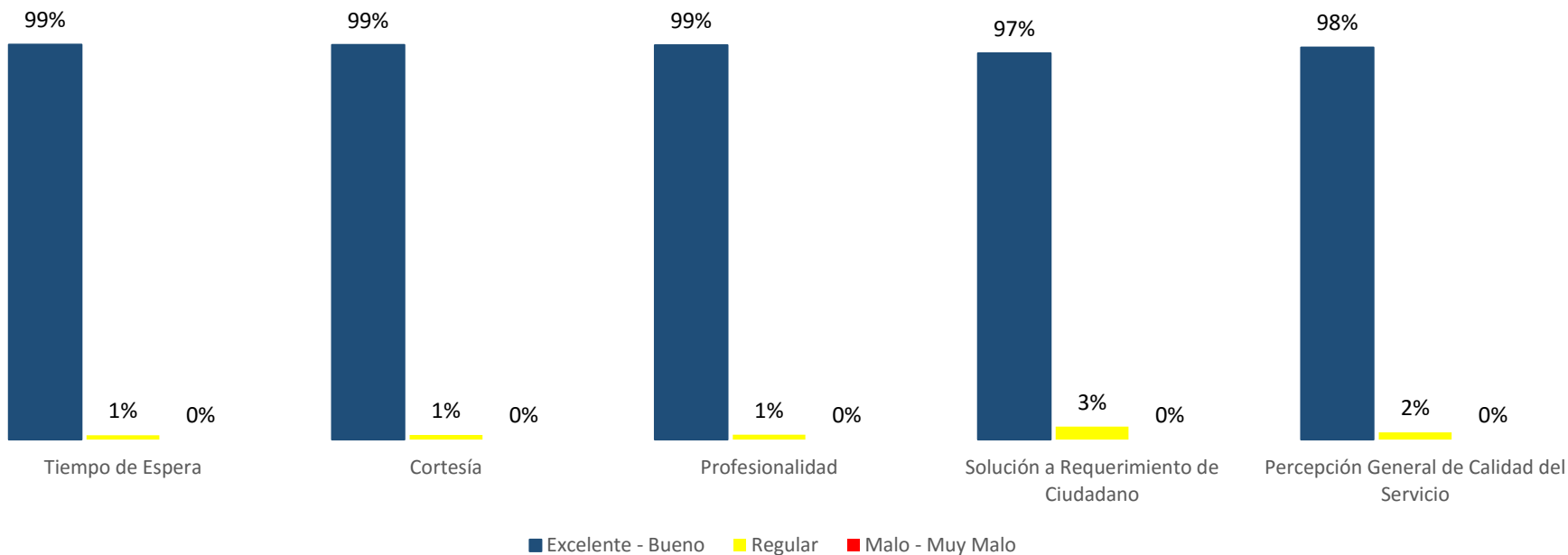
## Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Abril – Junio 2018)

Servicios	Porcentajes
Servicios Vicepresidencia de la República (Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales GCPS)	79.02%
Información General (Varias Instituciones)	8.70%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	1.06%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.88%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.64%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.54%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.50%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.50%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.36%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.33%
Directorio (Varias Instituciones)	0.33%
Informe del Tiempo (COE)	0.29%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.28%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.24%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.24%
Oficinas Regionales (Varias Instituciones)	0.19%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.19%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.14%
Legalización de Documentos (PGR)	0.13%
Oficinas Provinciales (DGP)	0.13%
Otros	5.31%

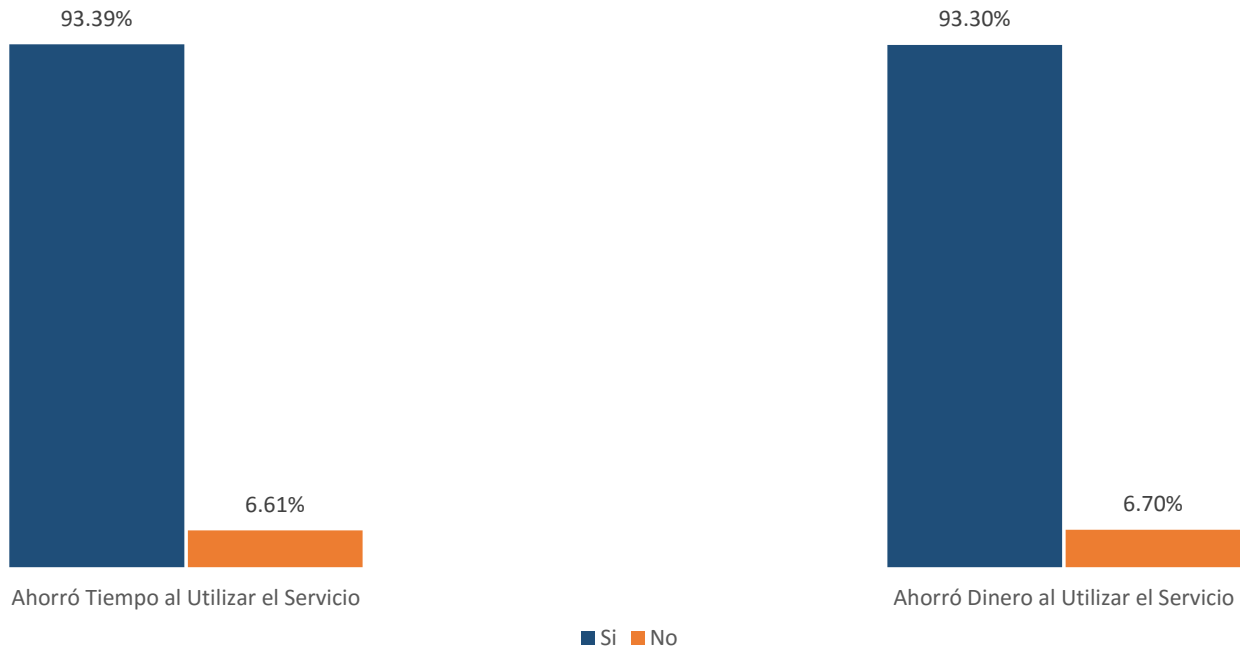


## Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Abril - Junio 2018)

(3,163 encuestados)



## Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Abril - Junio 2018) (3,163 encuestados)





*Cristina Quiroz*