



ESTADÍSTICAS

Trimestre
Abril - Junio 2019

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**

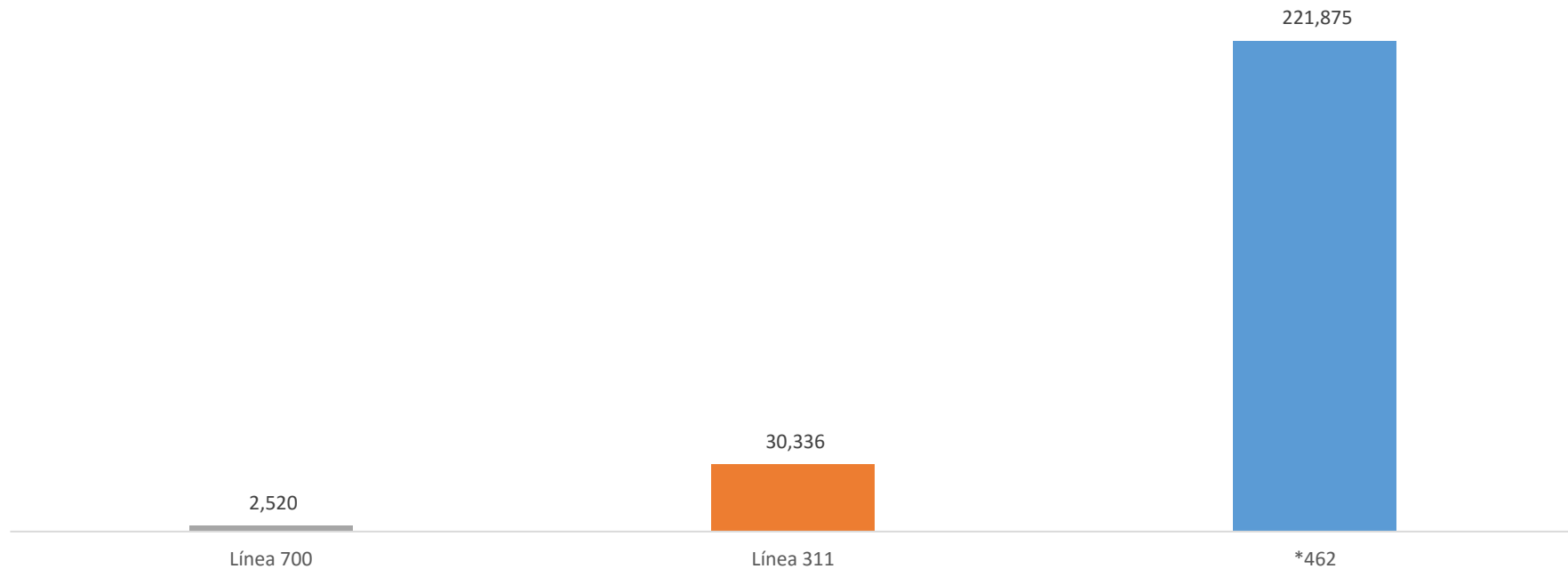


Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Abril-Junio 2019			
Abril 2019	903	9,770	73,175
Mayo 2019	881	11,050	83,435
Junio 2019	736	9,516	65,265
Total	2,520	30,336	221,875
Promedio Mensual	840	10,112	73,958

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Abril-Junio 2019)
(Dia Completo)

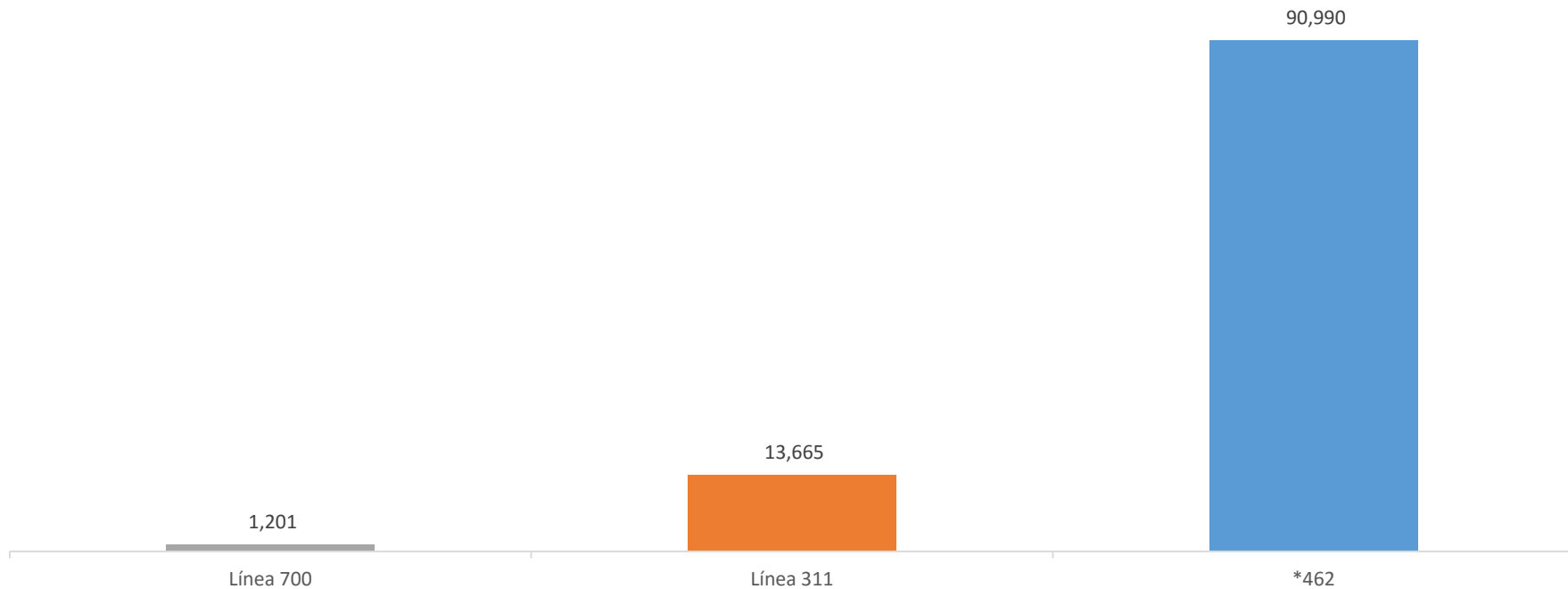


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Abril-Junio 2019			
Abril 2019	384	4,328	30,621
Mayo 2019	462	5,014	35,693
Junio 2019	355	4,323	24,676
Total	1,201	13,665	90,990
Promedio Mensual	400	4,555	30,330

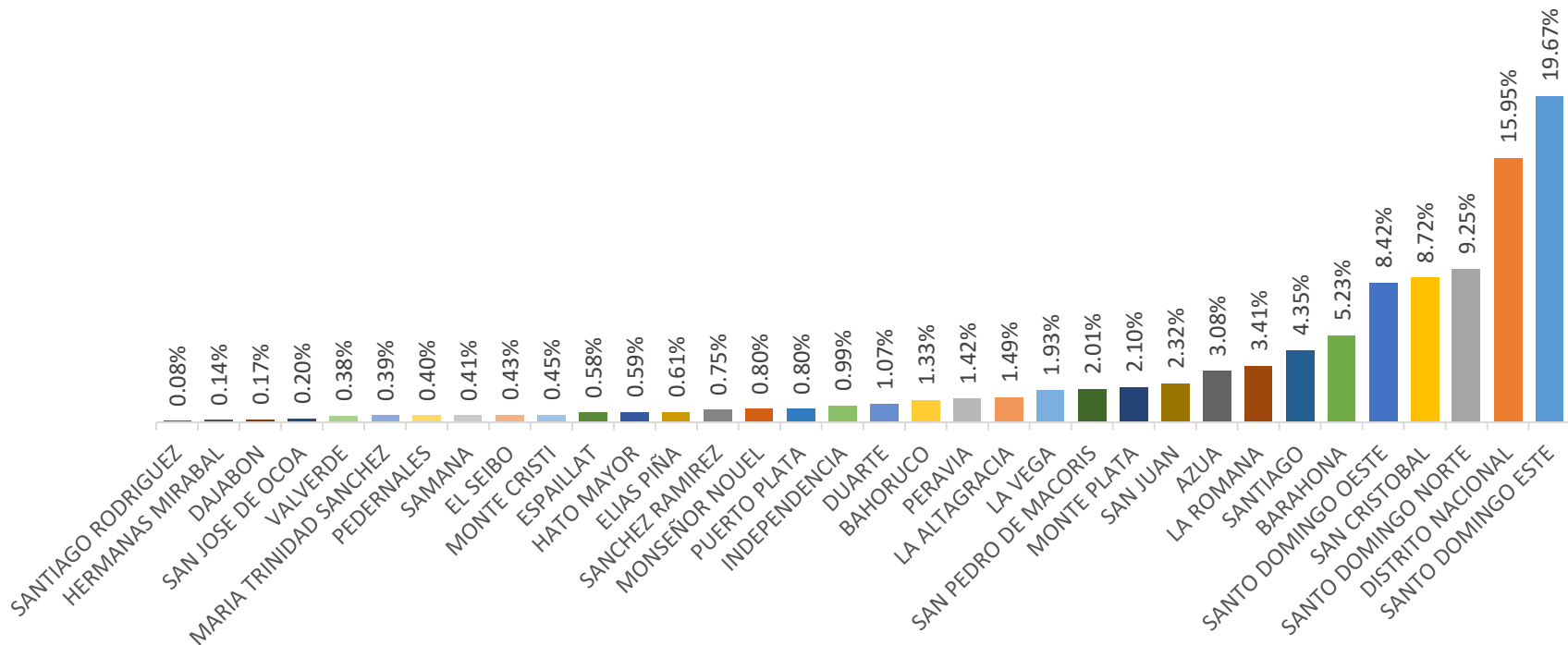
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Abril-Junio 2019)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Abril-Junio 2019)



• El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **86,850**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Abril-Junio 2019)

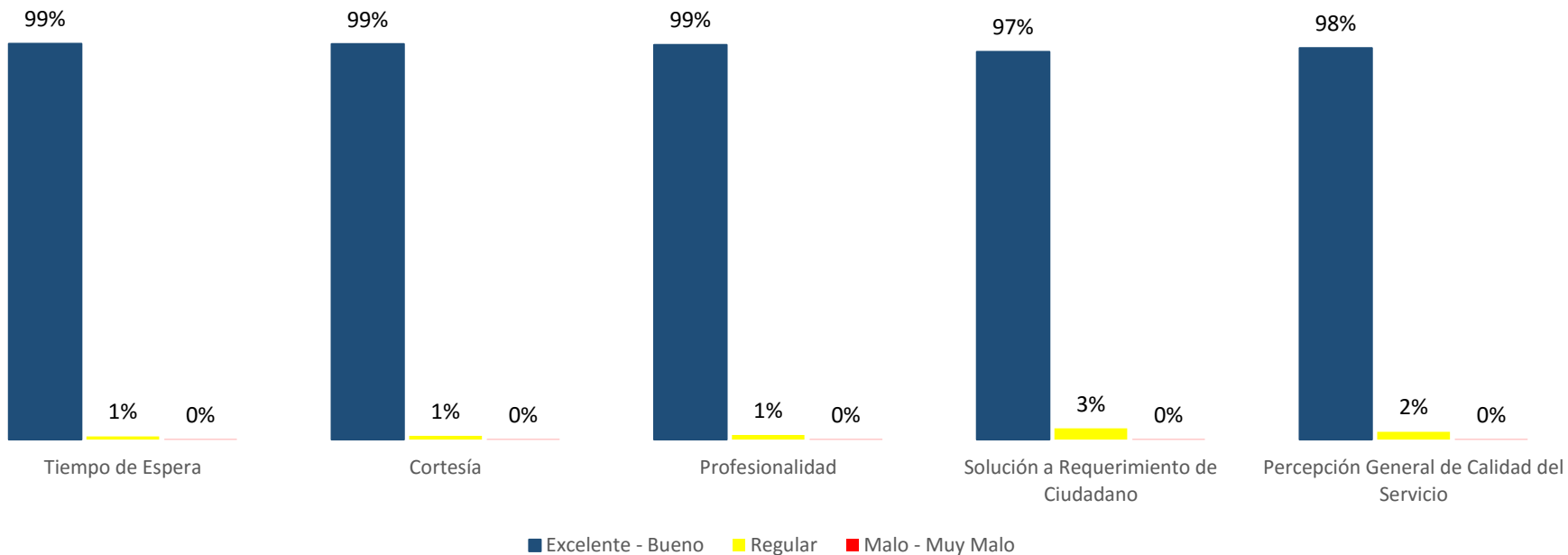
Instituciones	Porcentajes
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	77.69%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	5.77%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.84%
Procuraduría General de la República (PGR)	2.04%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	1.28%
Dirección General de Migración (DGM)	1.11%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	1.06%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.87%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.55%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.54%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.49%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.45%
Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)	0.45%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.42%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.41%
Policía Nacional (PN)	0.41%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.33%
Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	0.32%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.29%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.26%
Otros	2.43%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Abril-Junio 2019)

Servicios	Porcentajes
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	73.92%
Información General (Varias Instituciones)	10.32%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.92%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.81%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.76%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.68%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.49%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.44%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.41%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.41%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.40%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.35%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.30%
Directorio (Varias Instituciones)	0.29%
Informe del Tiempo (COE)	0.26%
Legalización de Documentos (PGR)	0.17%
Proceso Pago de Multa (DIGESETT)	0.17%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.17%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.15%
Punto GOB Sambil (OPTIC)	0.15%
Otros	8.44%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Abril-Junio 2019)

(2,979 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Abril-Junio 2019) (2,979 encuestados)

