



ESTADÍSTICAS

Trimestre
Enero – Marzo 2018

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



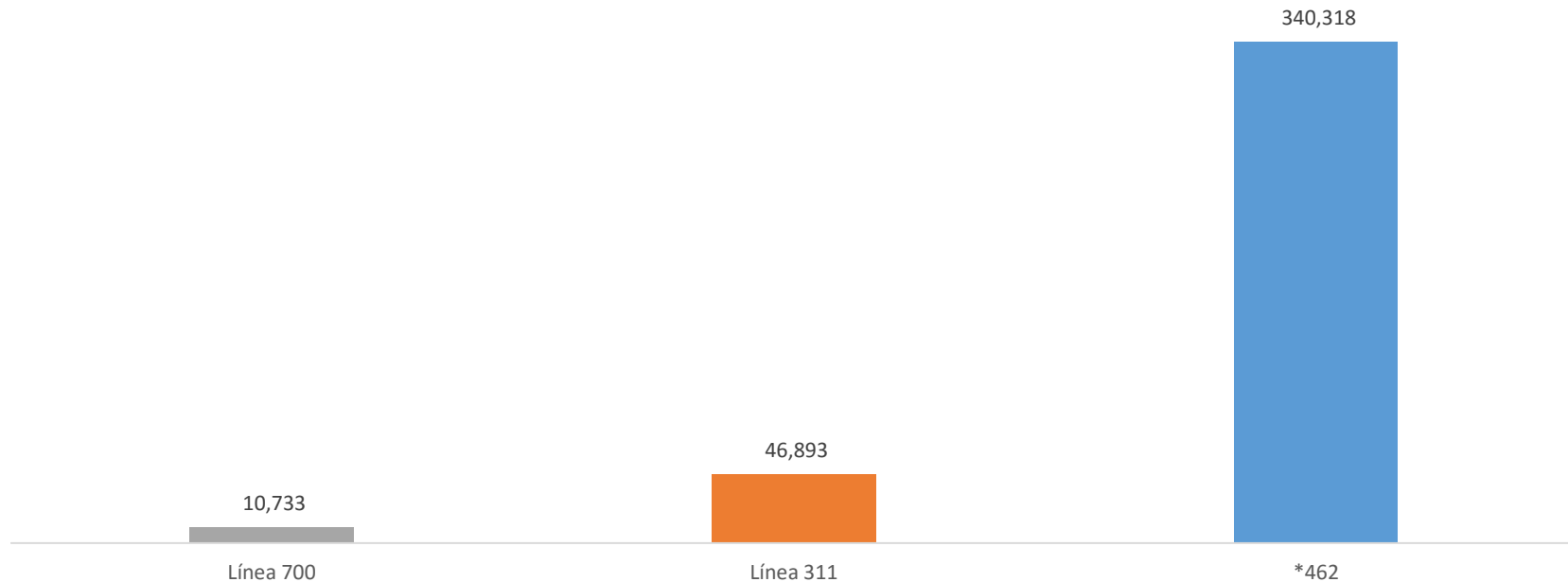
Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Enero – Marzo 2018)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Enero - Marzo 2018			
Enero 2018	1,584	18,009	144,233
Febrero 2018	4,785	14,847	92,202
Marzo 2018	4,364	14,037	103,883
Total	10,733	46,893	340,318
Promedio Mensual	3,578	15,631	113,439

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Enero - Marzo 2018)
(Día Completo)



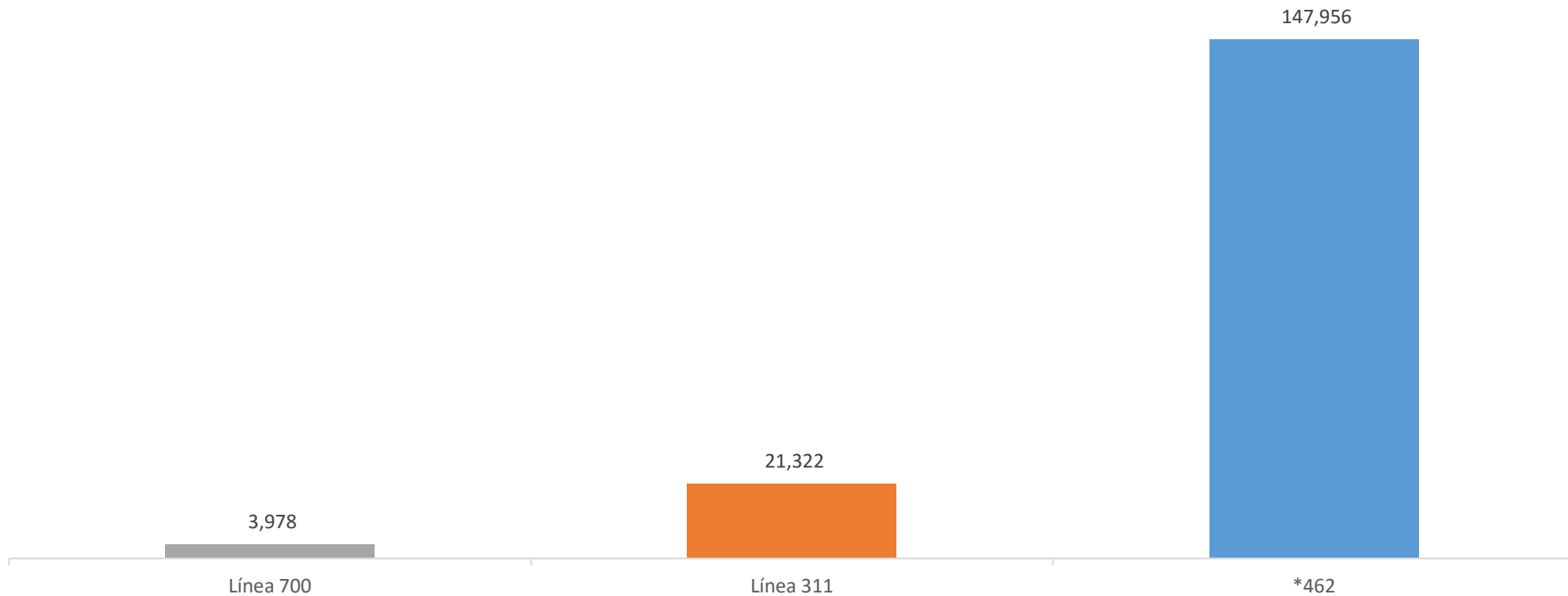
Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Enero – Marzo 2018)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Enero - Marzo 2018			
Enero 2018	805	7,908	68,530
Febrero 2018	1,740	7,206	38,508
Marzo 2018	1,433	6,208	40,918
Total	3,978	21,322	147,956
Promedio Mensual	1,326	7,107	49,319

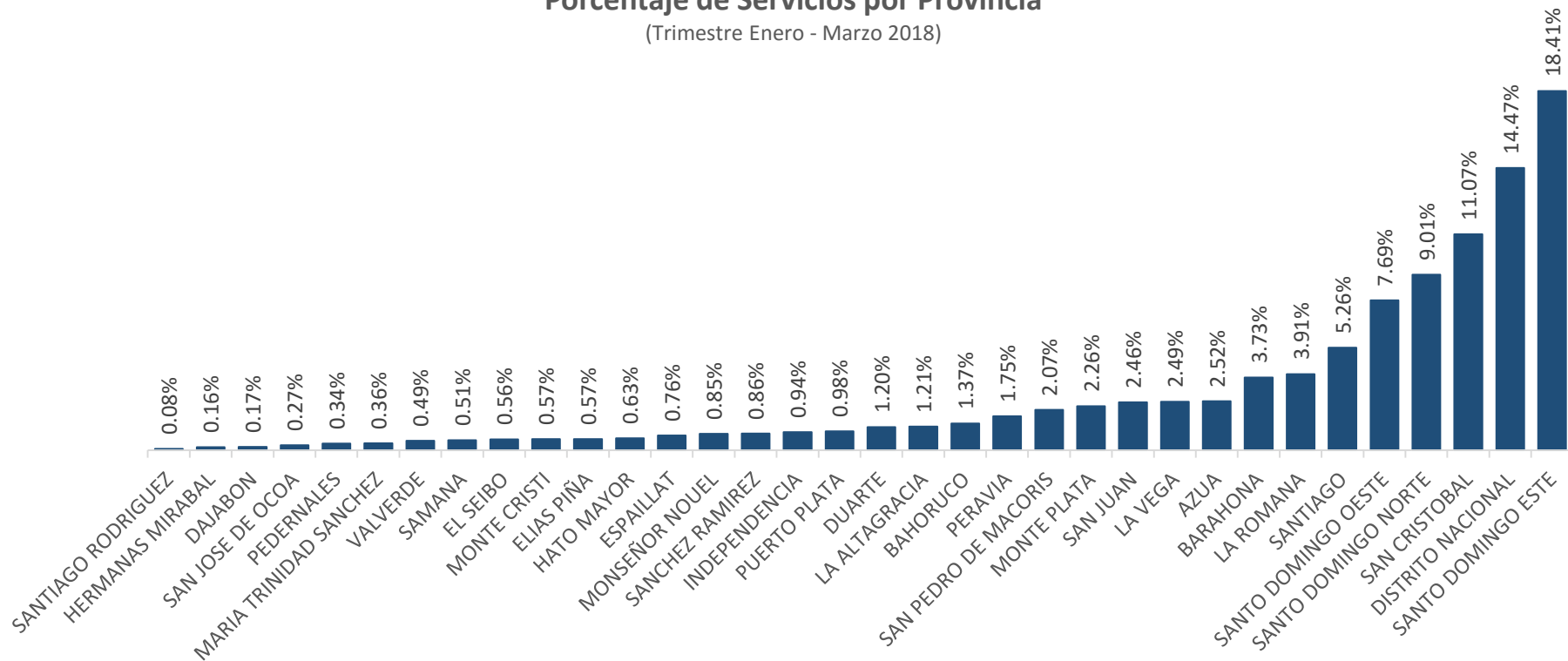
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Enero - Marzo 2018)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Enero - Marzo 2018)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **122,968**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Enero – Marzo 2018)

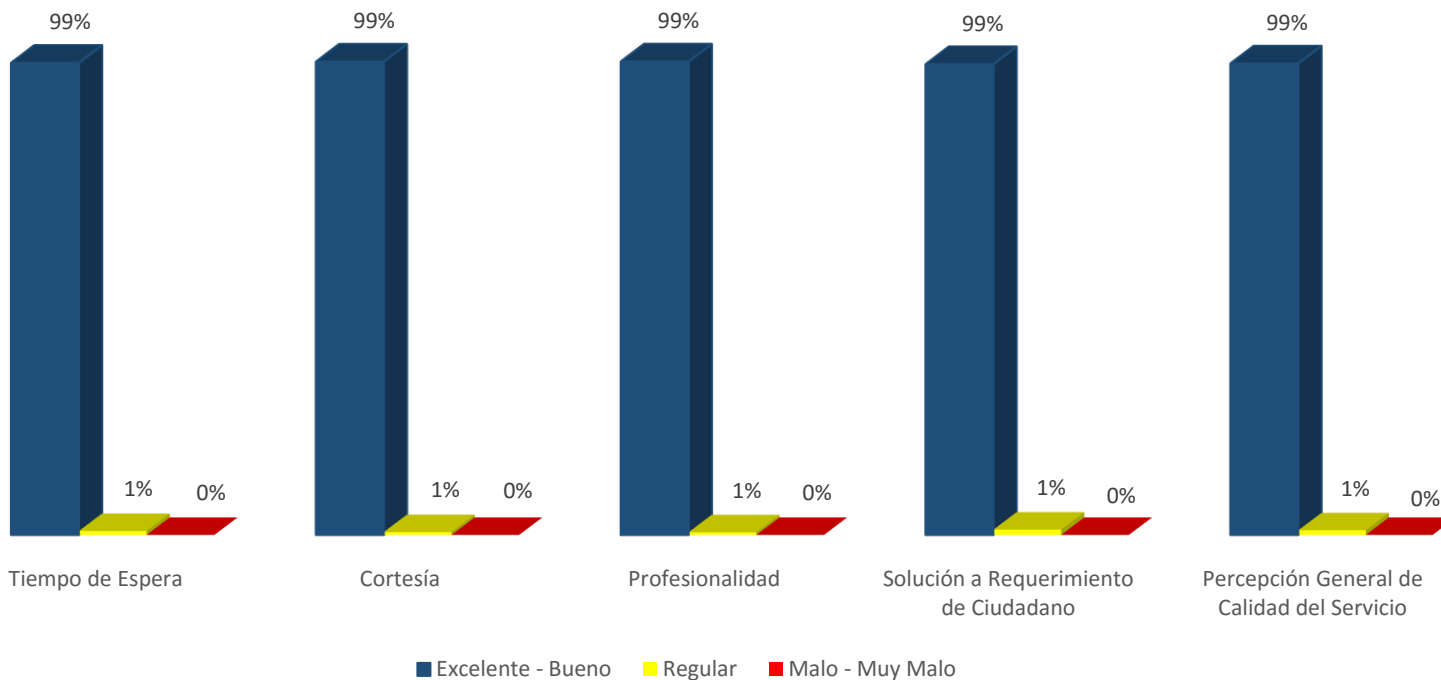
Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	86.09%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.27%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.60%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	0.95%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.75%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	0.74%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.72%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.67%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.56%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.44%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.41%
Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	0.40%
Dirección General de Migración (DGM)	0.38%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.35%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.30%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.29%
Policía Nacional (PN)	0.28%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.24%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.22%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.19%
Otros	2.14%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Enero – Marzo 2018)

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	83.72%
Información General (Varias Instituciones)	6.69%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.86%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.76%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.67%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.40%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.36%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.35%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.29%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.28%
Directorio (Varias Instituciones)	0.27%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.21%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.21%
Oficinas Regionales (Varias Instituciones)	0.19%
Informe del Tiempo (COE)	0.18%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.18%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.17%
Proceso Pago de Multa (DIGESETT)	0.14%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.14%
Solicitudes de Renovaciones de Licencia de Conducir (INTRANT)	0.13%
Otros	3.80%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Enero-Marzo 2018)

(3,411 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Enero-Marzo 2018) (3,411 encuestados)

