



ESTADÍSTICAS

Trimestre
Enero-Marzo 2019

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**

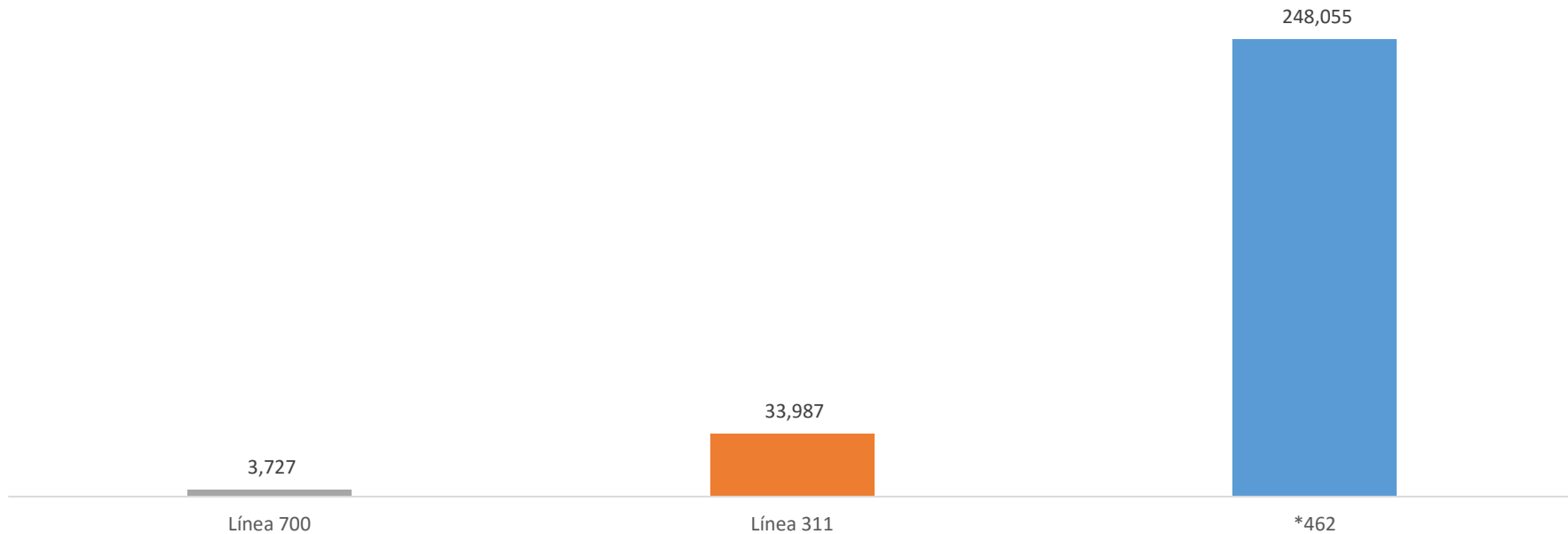


Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Enero-Marzo 2019			
Enero 2019	1,775	12,496	88,099
Febrero 2019	939	10,639	71,572
Marzo 2019	1,013	10,852	88,384
Total	3,727	33,987	248,055
Promedio Mensual	1,242	11,329	82,685

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Enero-Marzo 2019)
(Día Completo)

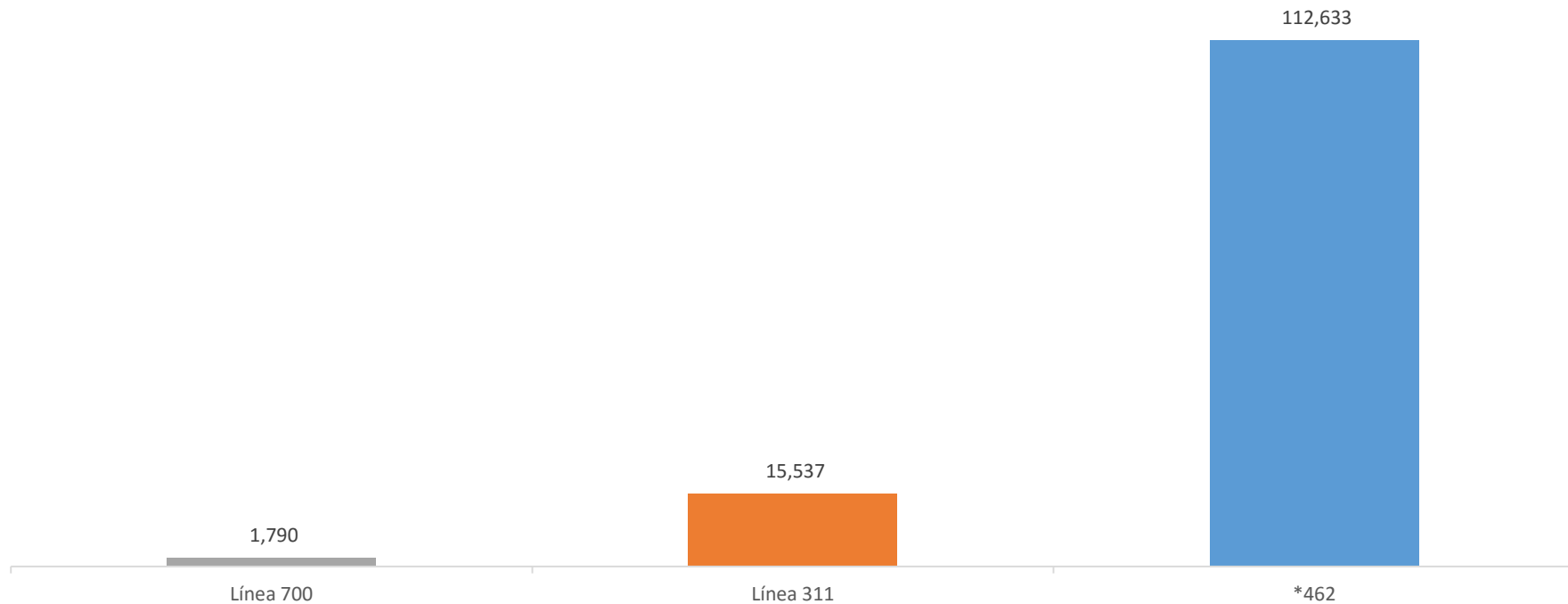


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Enero-Marzo 2019			
Enero 2019	830	5,751	43,522
Febrero 2019	487	4,915	33,538
Marzo 2019	473	4,871	35,573
Total	1,790	15,537	112,633
Promedio Mensual	597	5,179	37,544

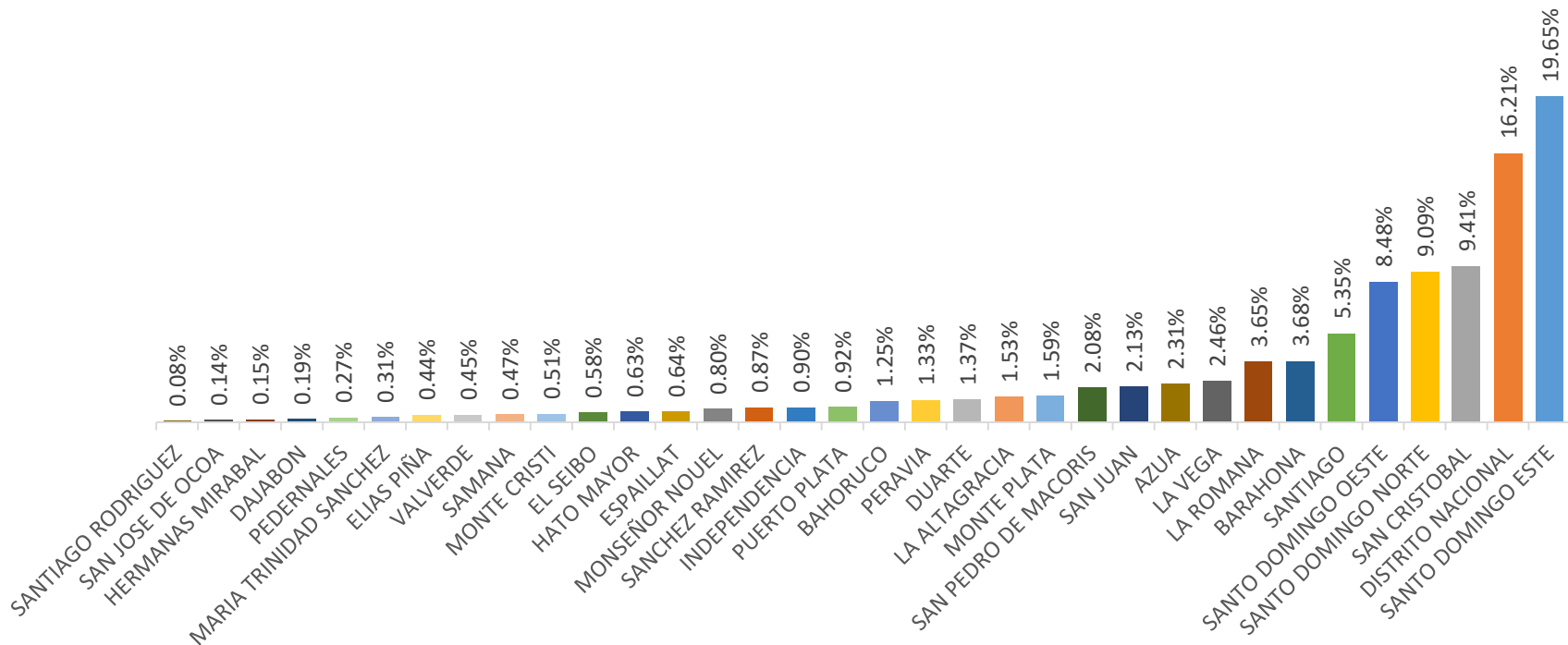
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Enero-Marzo 2019)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Enero-Marzo 2019)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **91,907**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Enero-Marzo 2019)

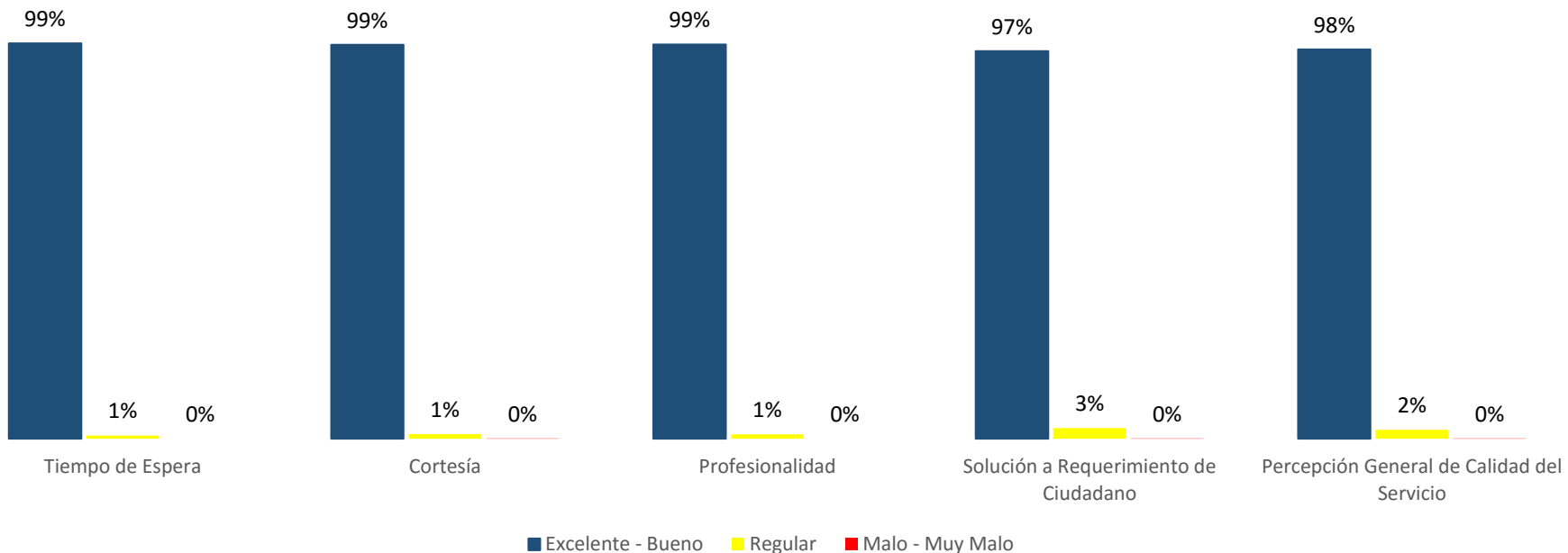
Instituciones	Porcentajes
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	82.05%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	4.82%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.18%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.77%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.83%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.82%
Ministerio de Salud Pública	0.79%
Dirección General de Migración (DGM)	0.51%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.48%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.47%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.44%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.43%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.42%
Policía Nacional	0.38%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.38%
Ministerio de Trabajo	0.37%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.24%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.22%
Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)	0.21%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.18%
Otros	2.02%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Enero-Marzo 2019)

Servicios	Porcentajes
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	78.71%
Información General (Varias Instituciones)	8.15%
Directorio (Varias Instituciones)	0.24%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.83%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.80%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.69%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.50%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.37%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.36%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.35%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.32%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.27%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.26%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.25%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.21%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.16%
Proceso Pago de Multa (DIGESETT)	0.15%
Consultas en Línea (INTRANT)	0.15%
Legalización de Documentos (PGR)	0.13%
Informe del Tiempo (COE)	0.10%
Otros	6.99%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Enero-Marzo 2019)

(3,020 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Enero-Marzo 2019) (3,020 encuestados)

