



ESTADÍSTICAS

Trimestre

Octubre – Diciembre 2017

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

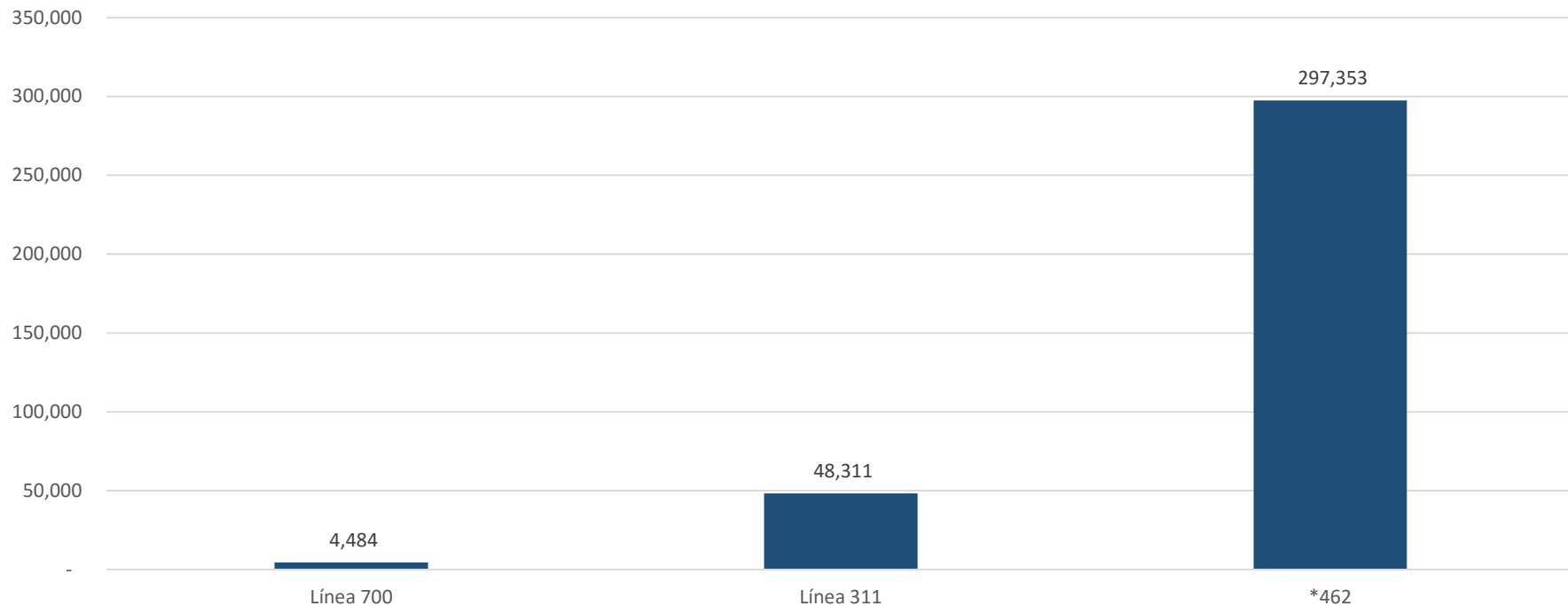
(Trimestre Octubre – Diciembre 2017)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Octubre - Diciembre 2017			
Octubre 2017	1,821	15,422	82,188
Noviembre 2017	1,269	17,668	82,653
Diciembre 2017	1,394	15,221	132,512
Total	4,484	48,311	297,353
Promedio Mensual	1,495	16,104	99,118

* El total de llamadas recibidas de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Octubre 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.

Llamadas Recibidas por Línea (Trimestre Octubre - Diciembre 2017)

(Día Completo)

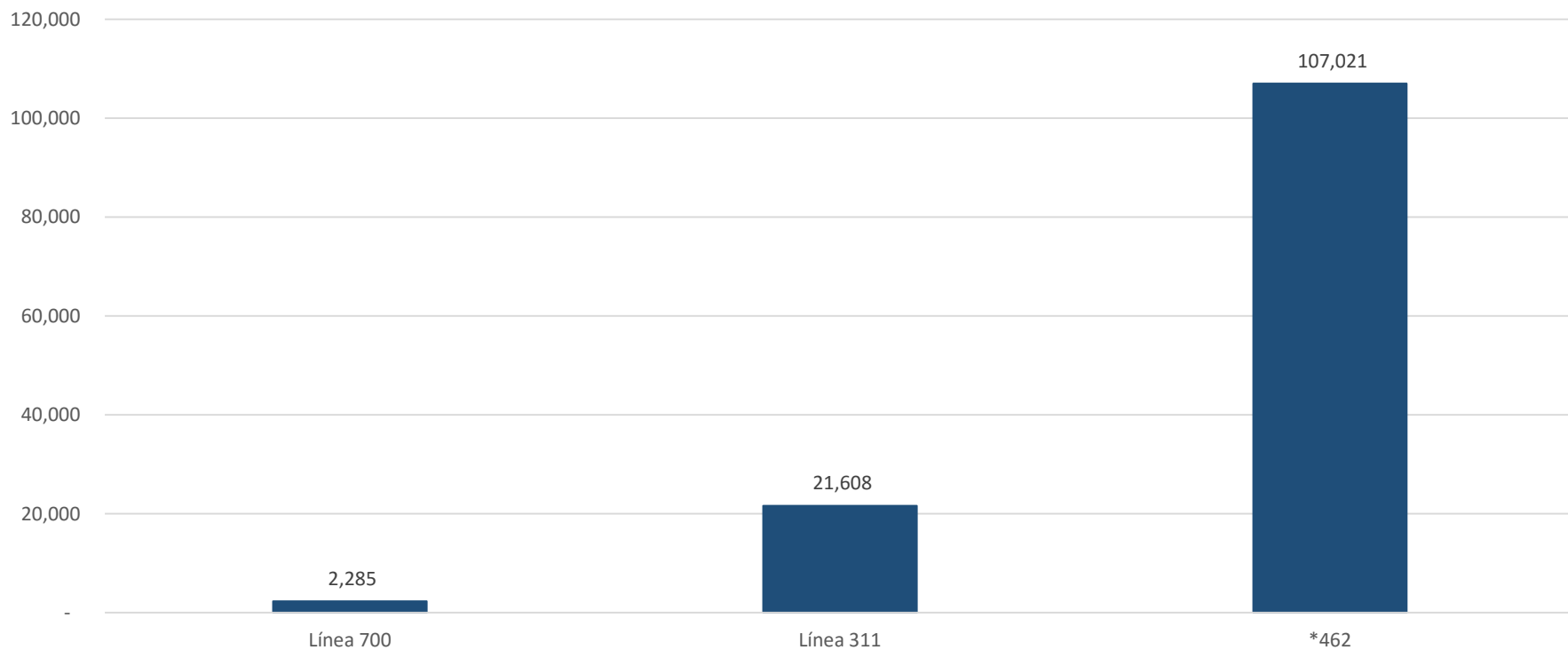


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Octubre – Diciembre 2017)

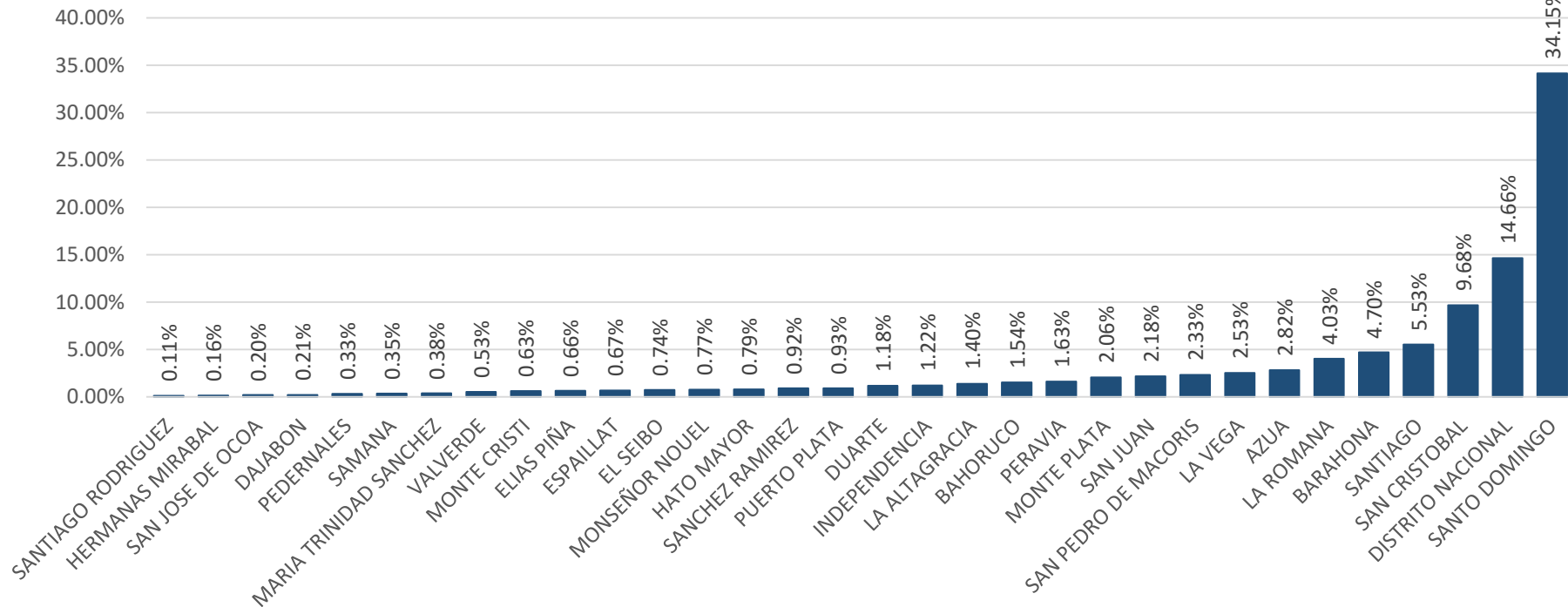
Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Octubre - Diciembre 2017			
Octubre 2017	967	7,416	30,081
Noviembre 2017	672	8,010	25,241
Diciembre 2017	646	6,182	51,699
Total	2,285	21,608	107,021
Promedio Mensual	762	7,203	35,674

Llamadas Contestadas por Línea (Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **89,303**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Octubre - Diciembre 2017)

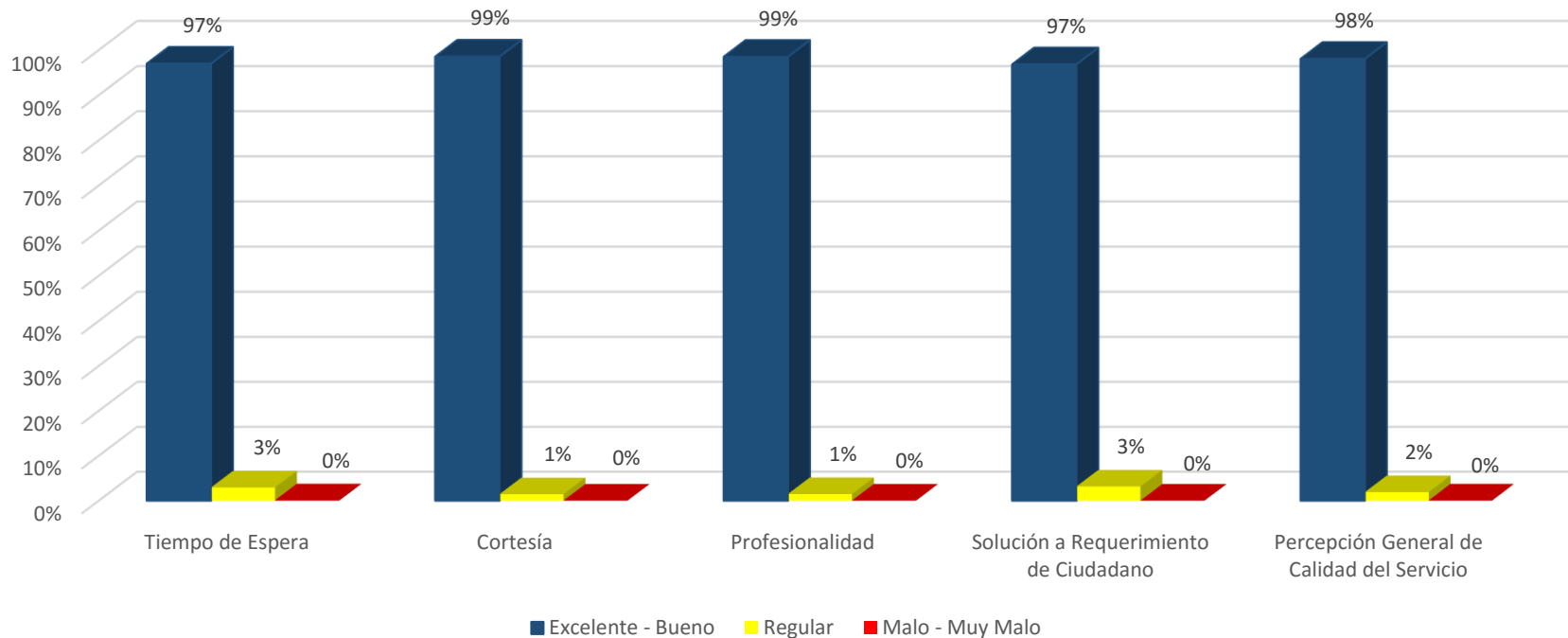
Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	81.14%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.63%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	2.16%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.90%
Ministerio de Educación (MINERD)	1.82%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.92%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.86%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.71%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.60%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.56%
Dirección General de Migración (DGM)	0.56%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.50%
Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	0.46%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.45%
Policía Nacional (P. N.)	0.41%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.40%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.40%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.34%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.31%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.30%
Otros	2.57%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Octubre – Diciembre 2017)

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	78.61%
Información General (Varias Instituciones)	7.61%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	1.08%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	1.07%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.77%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.70%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.50%
Renovaciones (INTRANT)	0.45%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.43%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.38%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.35%
Informe del Tiempo (COE)	0.31%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.29%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.28%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.27%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.24%
Proceso Pago de Multa (DIGESETT)	0.20%
Directorio (Varias Instituciones)	0.20%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.18%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.18%
Otros	5.86%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Octubre - Diciembre 2017)

(3,272 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Octubre - Diciembre 2017)

(3,272 encuestados)

