



ESTADÍSTICAS

Trimestre

Octubre - Diciembre 2018

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**

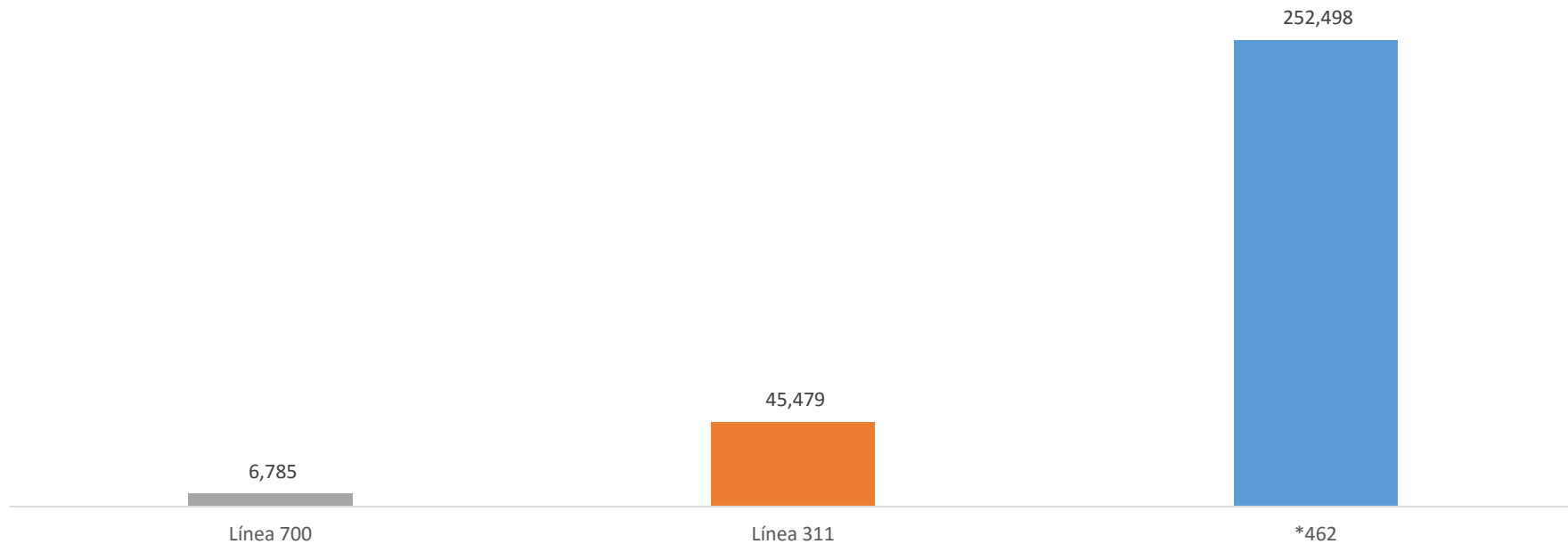


Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Octubre-Diciembre 2018			
Octubre 2018	3,115	16,378	97,338
Noviembre 2018	1,651	14,757	71,551
Diciembre 2018	2,019	14,344	83,609
Total	6,785	45,479	252,498
Promedio Mensual	2,262	15,160	84,166

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Octubre-Diciembre 2018)
(Día Completo)

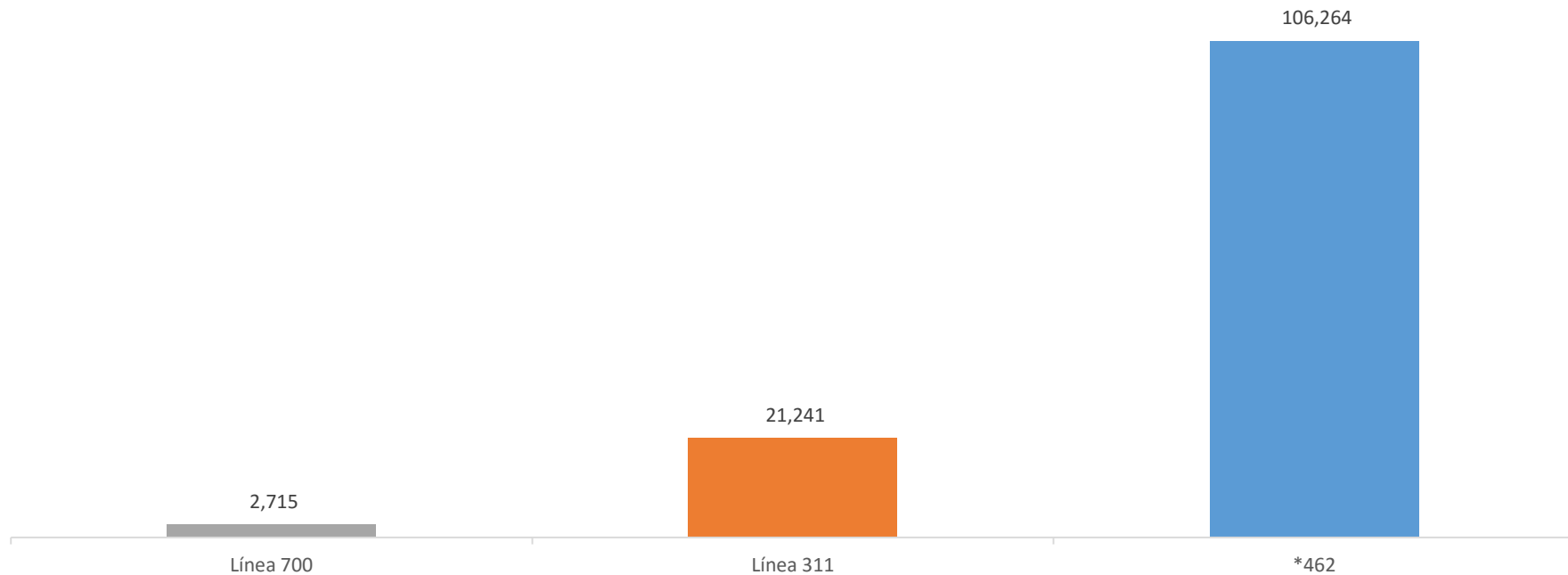


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Octubre-Diciembre 2018			
Octubre 2018	1,209	7,974	44,904
Noviembre 2018	717	6,978	29,050
Diciembre 2018	789	6,289	32,310
Total	2,715	21,241	106,264
Promedio Mensual	905	7,080	35,421

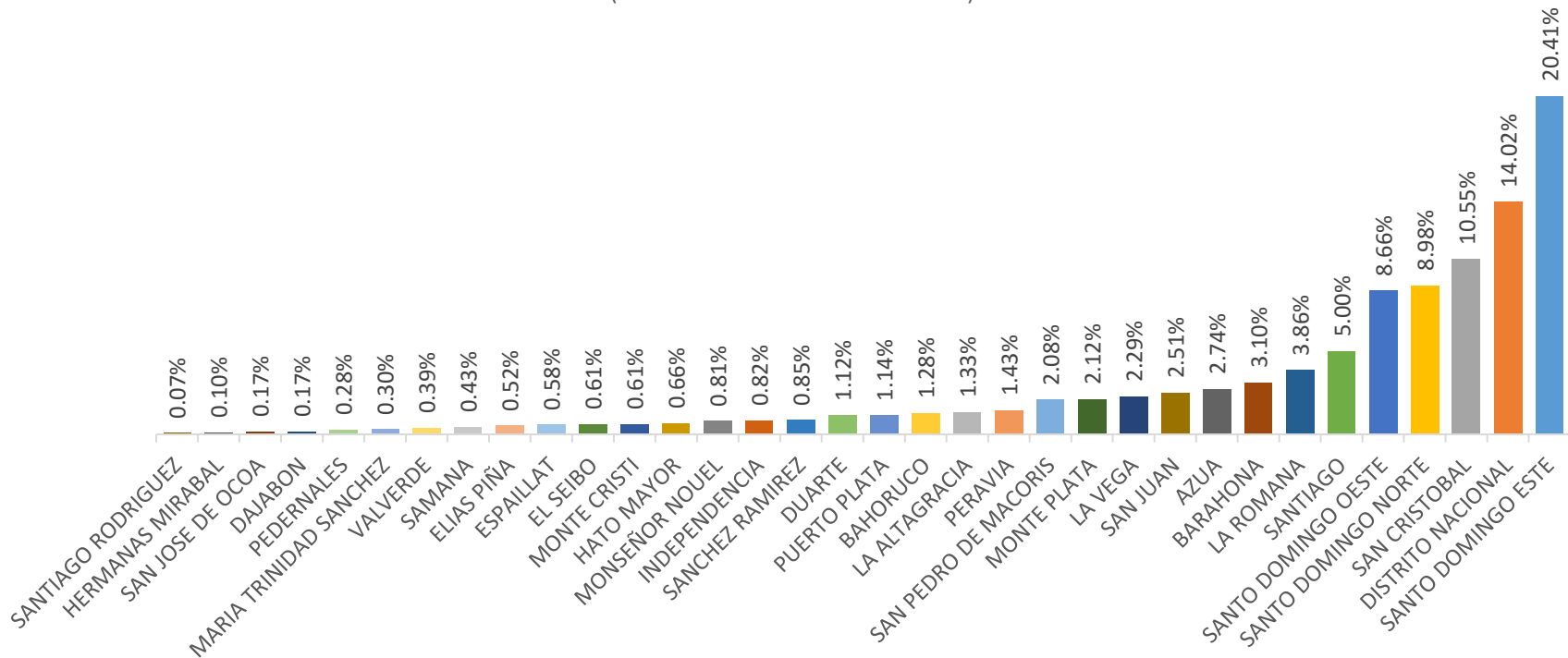
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Octubre-Diciembre 2018)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Octubre-Diciembre 2018)



• El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **87,961**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Octubre-Diciembre 2018)

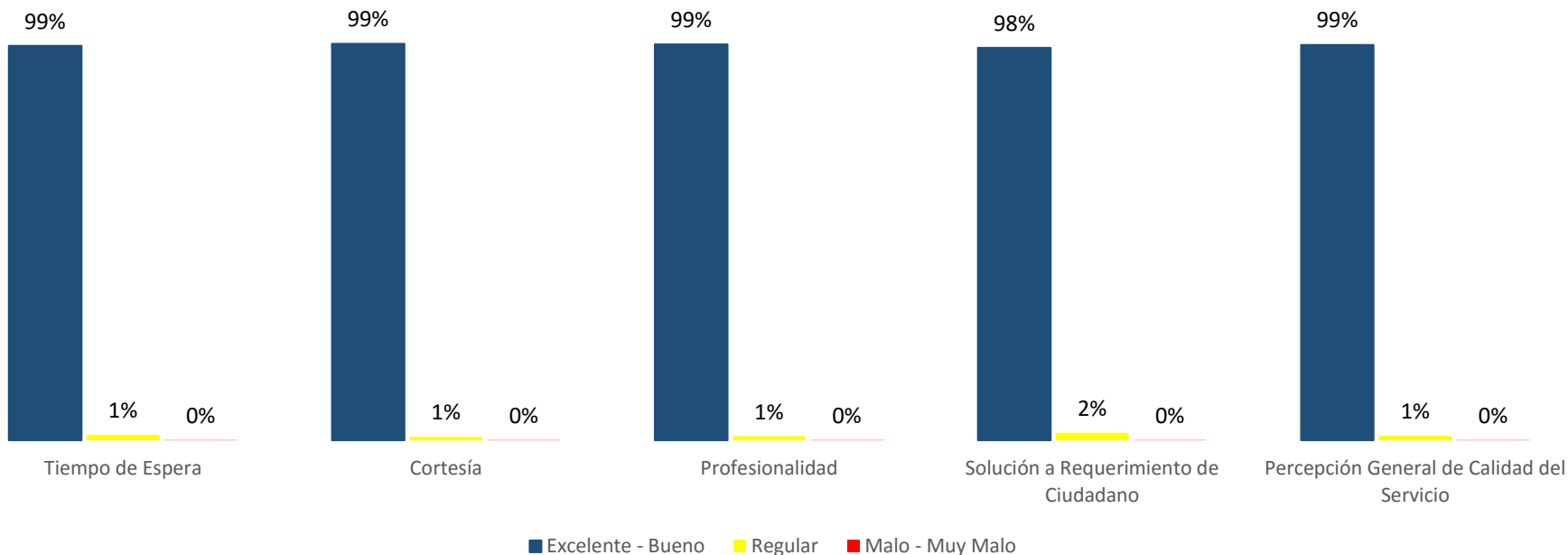
Instituciones	Porcentajes
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	85.34%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	1.74%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	1.49%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.37%
Ministerio de Educación (MINERD)	1.19%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.85%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.76%
Dirección General de Migración (DGM)	0.73%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.65%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.64%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.47%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.42%
Policía Nacional (PN)	0.41%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.41%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.33%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.30%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.29%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	0.28%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.24%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.22%
Otros	1.87%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Octubre-Diciembre 2018)

Servicios	Porcentajes
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	82.51%
Información General (Varias Instituciones)	5.94%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.64%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	0.63%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.61%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.55%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.44%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.41%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.36%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.34%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.28%
Directorio (Varias Instituciones)	0.25%
Informe del Tiempo (COE)	0.23%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	0.21%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	0.20%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.20%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.15%
Programa Cuenta Conmigo (DPD)	0.14%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.14%
Renovación de Licencias para Armas de Fuego (MIP)	0.12%
Otros	5.65%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Octubre-Diciembre 2018)

(3,315 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Octubre-Diciembre 2018)

(3,315 encuestados)

