



Informe de Gestión

16 Agosto 2012 – 30 Septiembre 2017

Centro de Atención Ciudadana (CAC)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



ÍNDICE

*GOB [*462]

Promedio Mensual de Llamadas Entrantes en Horario Laboral

Promedio Mensual de Llamadas Contestadas

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral (2012 – 2017)

Promedio de Llamadas Recibidas por Intervalos (08:00 AM - 05:00 PM)

Relación de Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia y Género

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Institución y Género

Servicios Más Demandados de Septiembre 2017

Relación de Llamadas Improductivas (2012 – 2017)

Porcentaje de Servicios Más Demandados Por Institución, Septiembre 2017

Resultados Encuesta de Satisfacción del *GOB

Resultados Encuesta de Satisfacción, Agosto 2017

Resultados Encuesta de Satisfacción, Septiembre 2017

Línea 311

Casos Capturados Vía Telefónica

Casos Capturados Vía Web

Línea 700 (NNA)

Casos Registrados por Año

Casos Registrados por Institución

Casos Registrados por Provincia

Casos Registrados por su Tipología

Relación Mensual de Casos Registrados

Punto GOB

Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

Porcentaje de Ciudadanos Atendidos por Institución

Porcentaje de Ciudadanos Atendidos por Servicio

Porcentaje de Servicios Ofertados por Institución

Ciudadanos Atendidos por Género

Portal del Estado

Desglose Visitas al Portal www.gob.do por País (Del 16 Agosto 2012 al 30 Junio 2015)

Desglose Visitas al Portal www.dominicana.gob.do por Institución

Desglose Visitas al Portal www.dominicana.gob.do por Servicio

Porcentaje de Visitas al portal www.dominicana.gob.do por Mes

Desglose de Visitas al Portal www.dominicana.gob.do por País

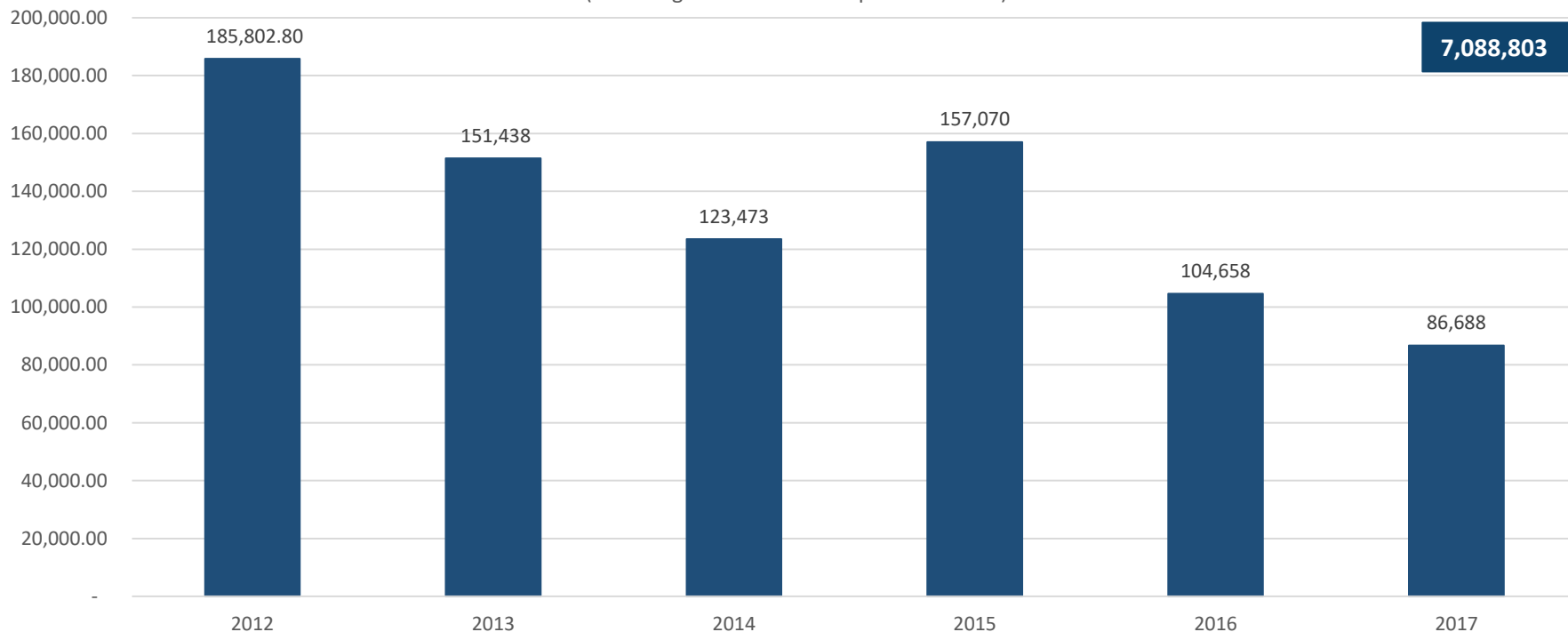


*462

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)
Del 16 Agosto 2012 al 30 de Septiembre 2017

Promedio Mensual de Llamadas Entrantes en Horario Laboral

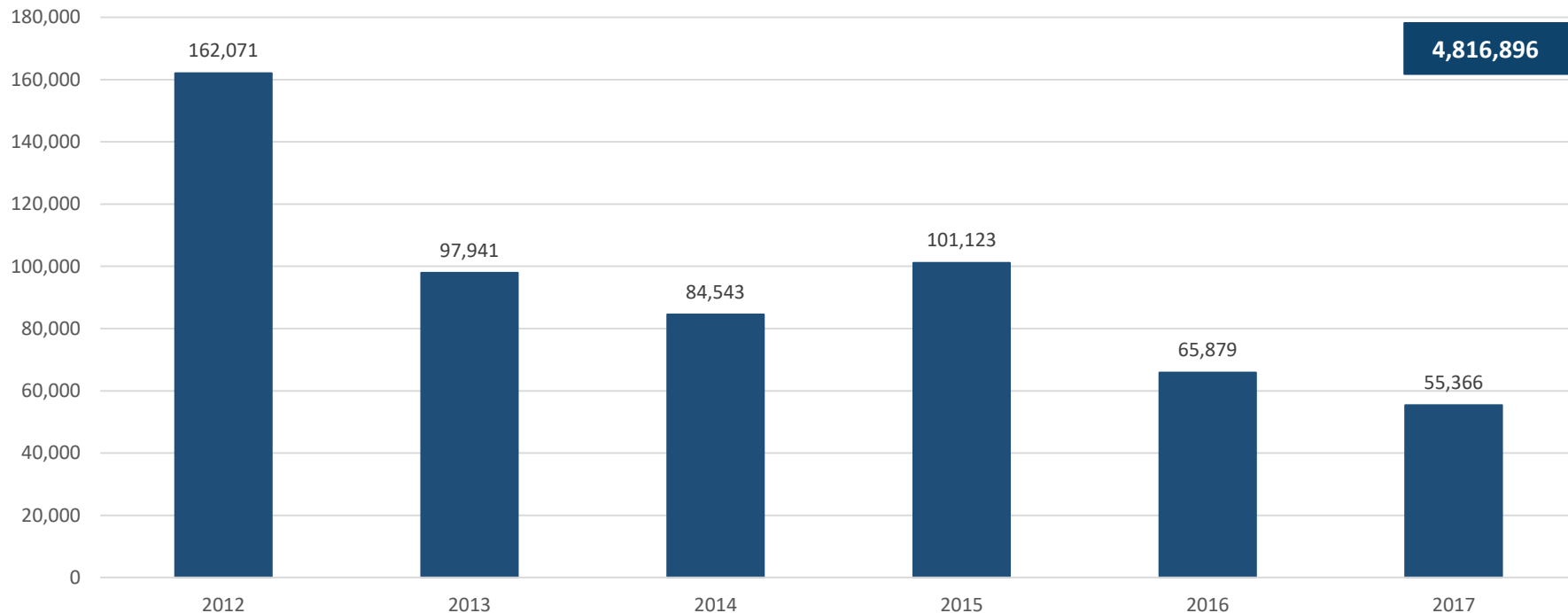
(Del 16 Agosto 2012 al 30 Septiembre 2017)



- En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de las Llamadas Entrantes es menor, comparado con años anteriores.
- Ver total general de Llamadas Entrantes en Horario Laboral en la esquina superior derecho.

Promedio Mensual de Llamadas Contestadas

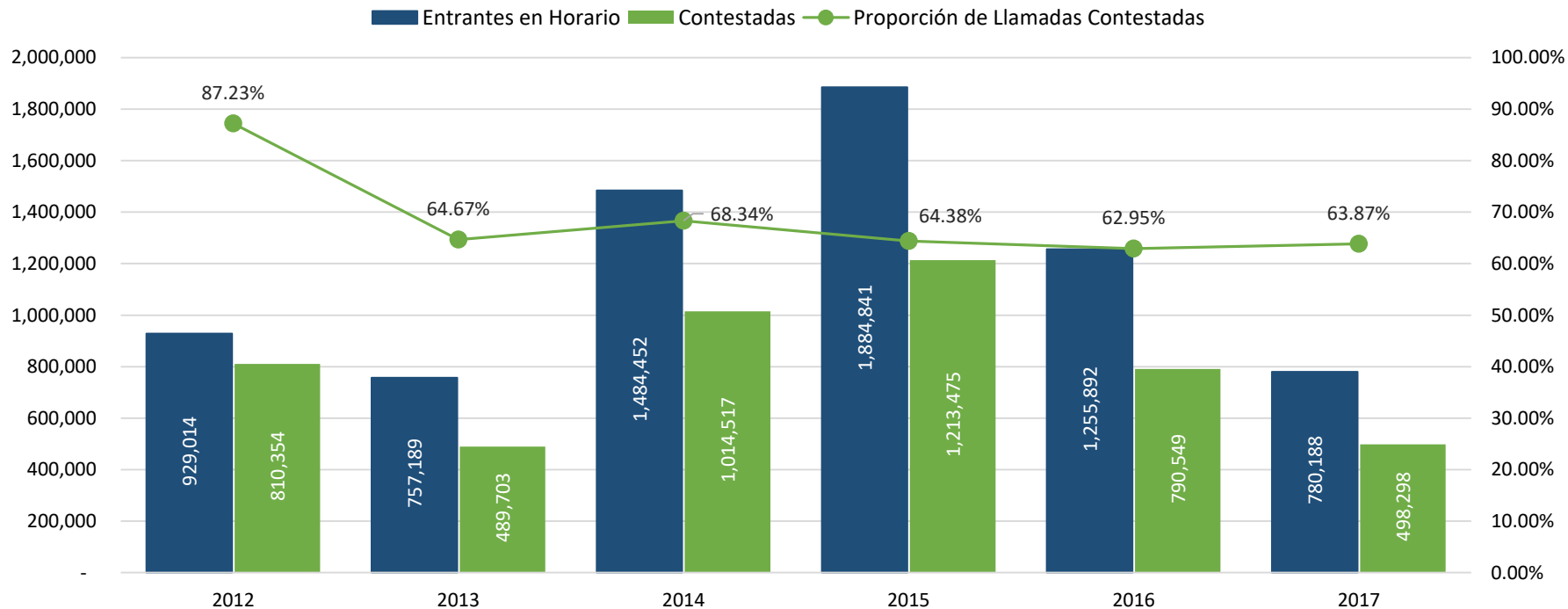
(Del 16 Agosto 2012 al 30 Septiembre 2017)



- En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de las Llamadas Entrantes es menor, comparado con años anteriores.
- Ver total general de Llamadas Contestadas en la esquina superior derecho.

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

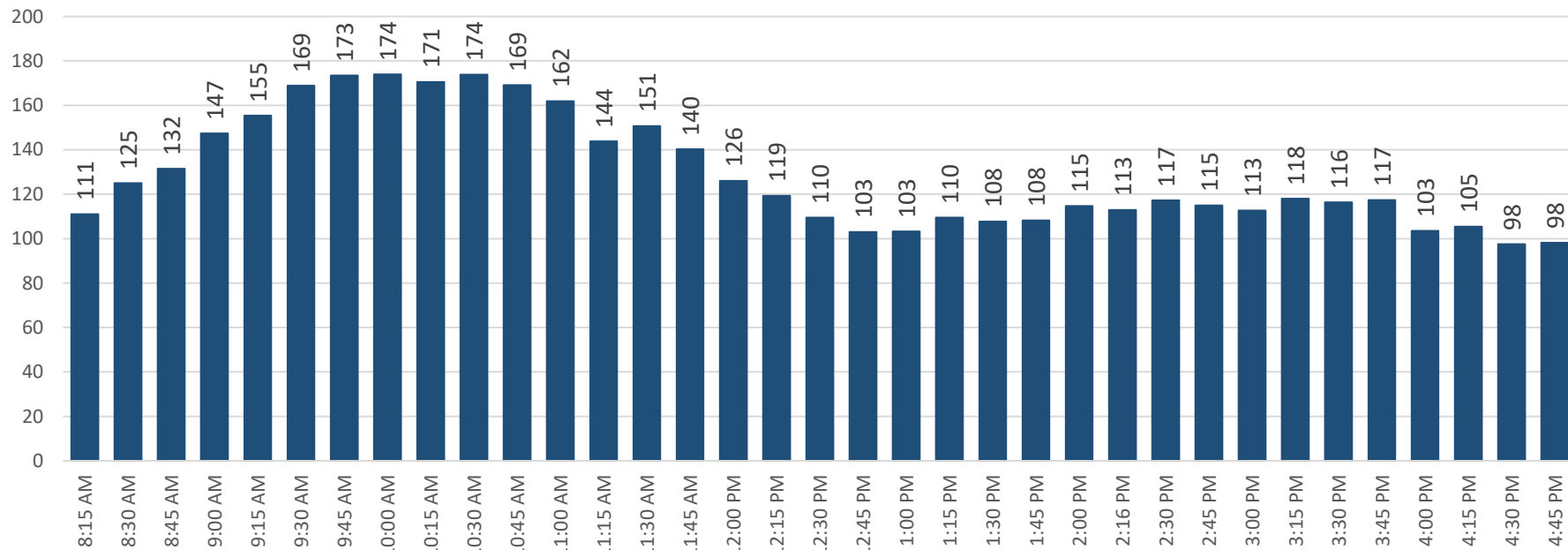
(Del 16 Agosto 2012 al 30 Septiembre 2017)



* En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de las Llamadas Entrantes es menor, comparado con años anteriores.

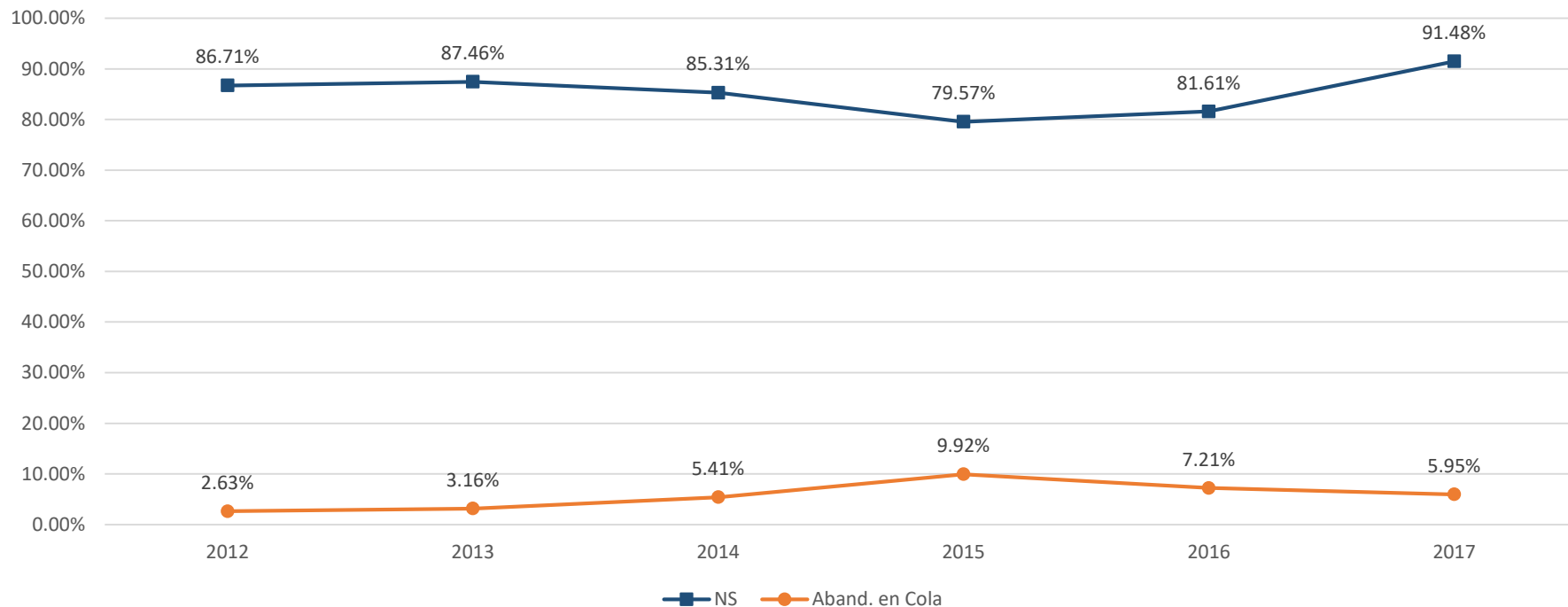
Promedio de Llamadas Recibidas por Intervalo (08:00 am - 05:00 pm)

(Septiembre 2017)



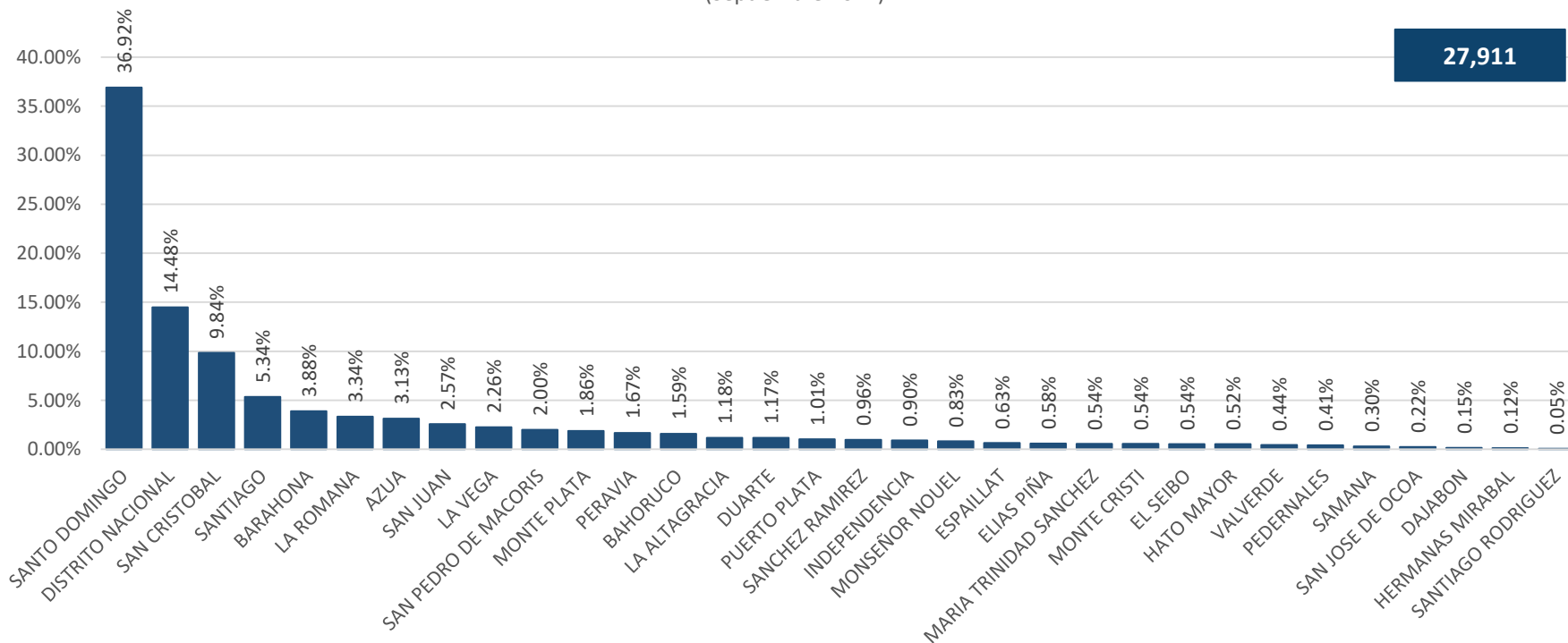
Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

(Del 16 Agosto 2012 al 30 Septiembre 2017)



Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

(Septiembre 2017)

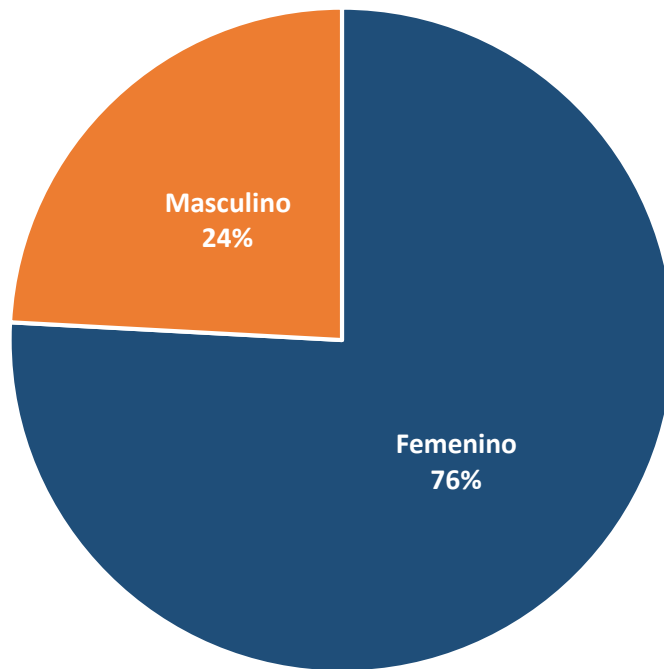


27,911

- Ver total de Llamadas Atendidas por Provincia en la esquina superior derecho.

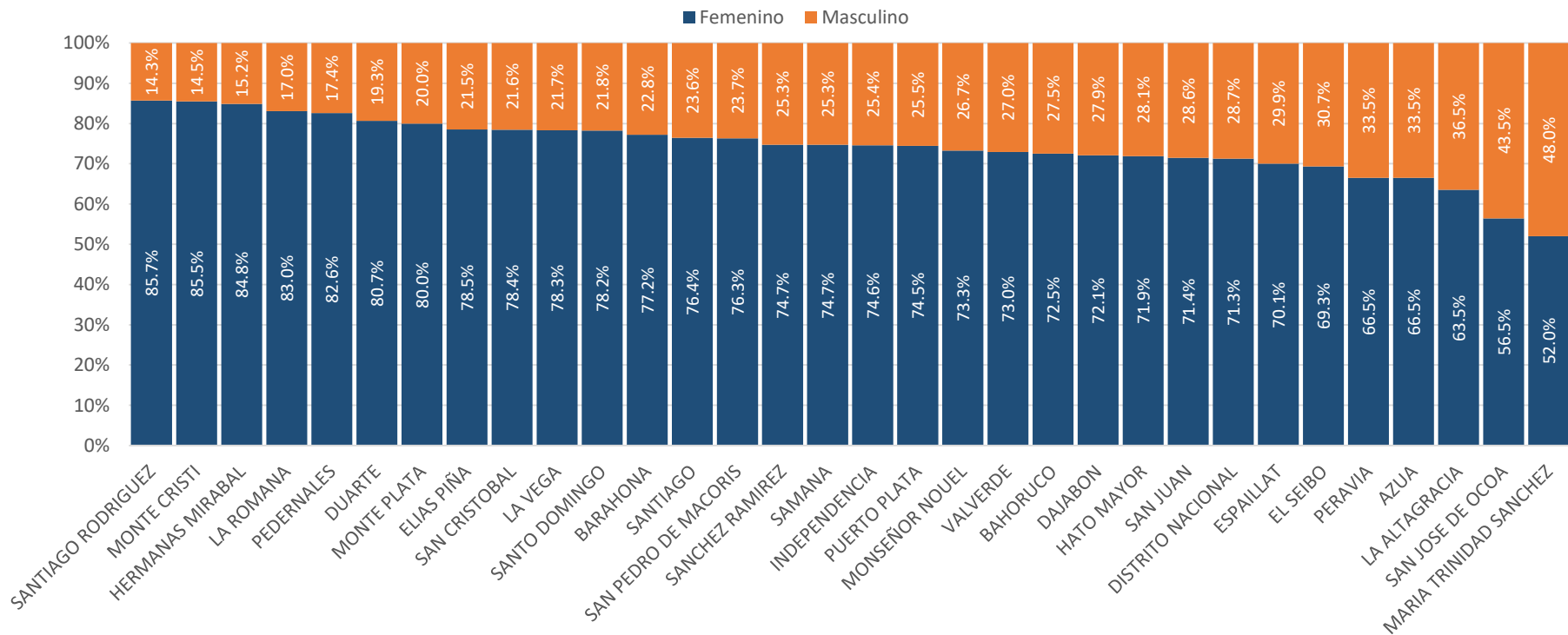
Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

(Septiembre 2017)



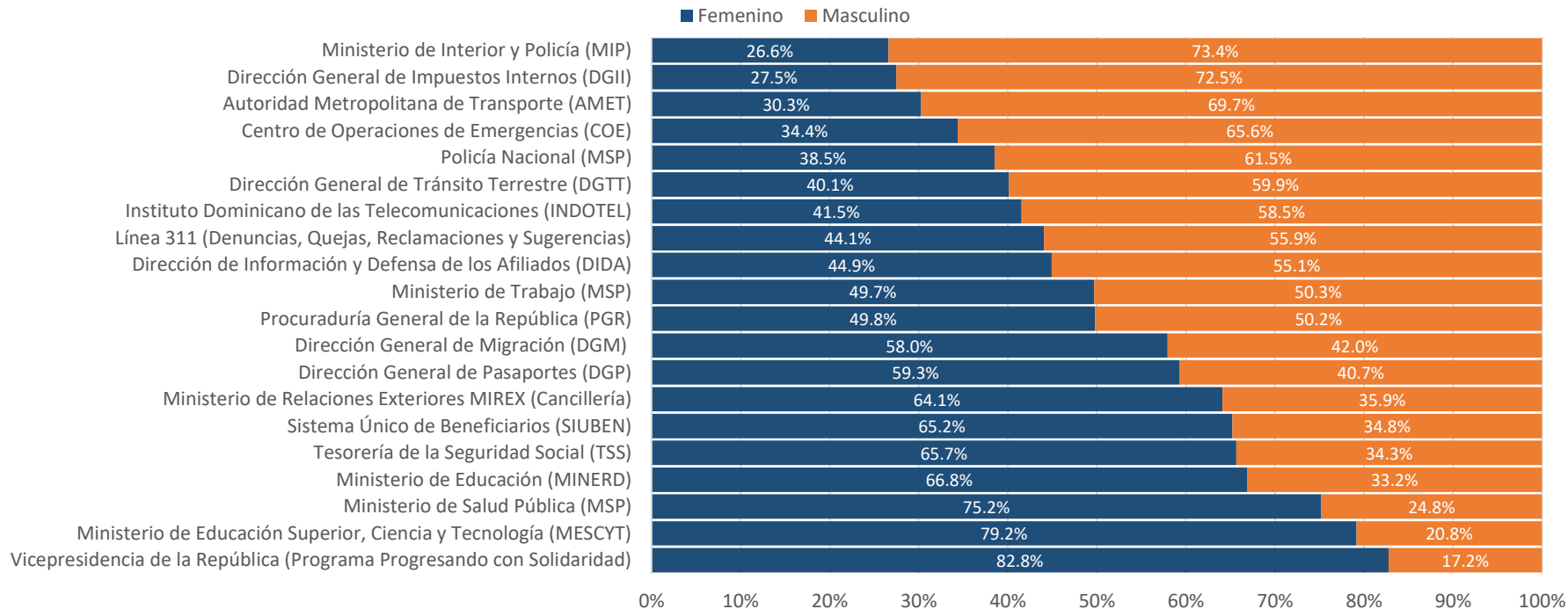
Femenino	Masculino
21,171	6,740

Llamadas Atendidas por Provincia y Género de Septiembre 2017



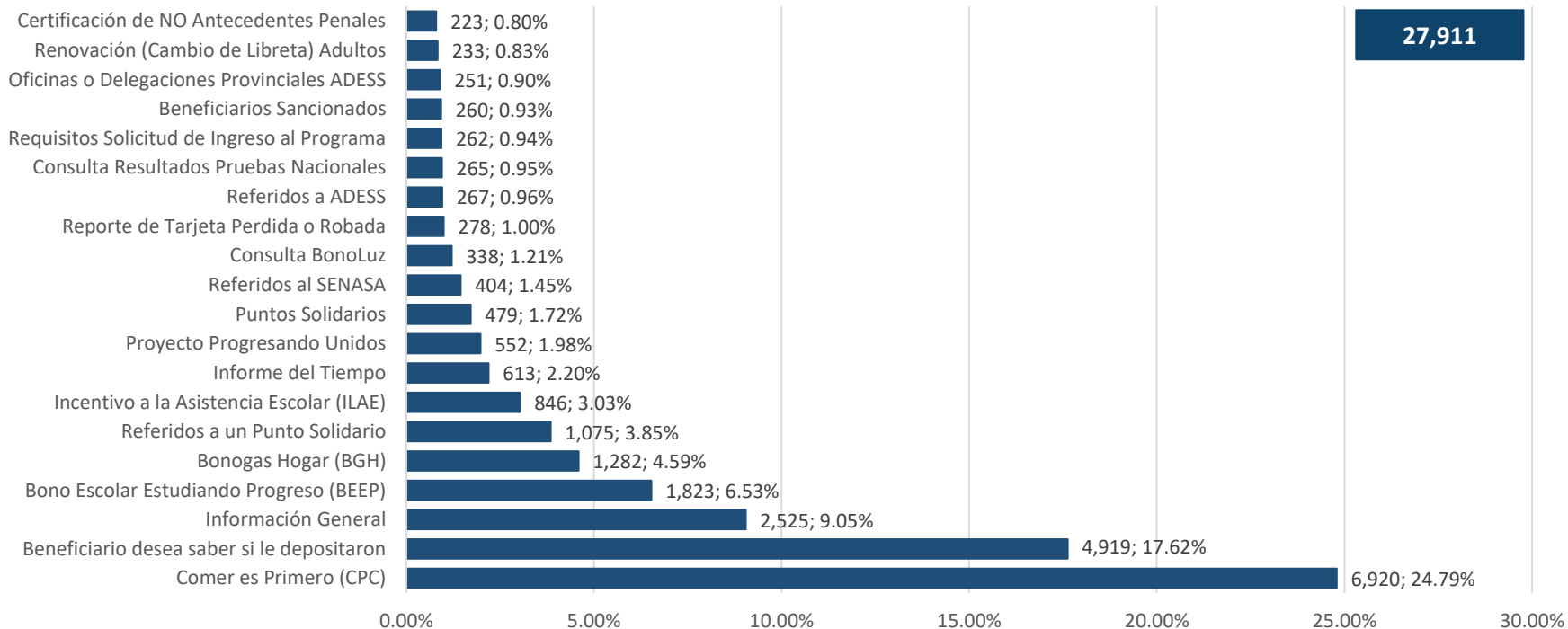
Llamadas Atendidas por Institución y Género

(Las 20 Más Demandadas de Septiembre 2017)



Servicios Más Demandados de Septiembre 2017

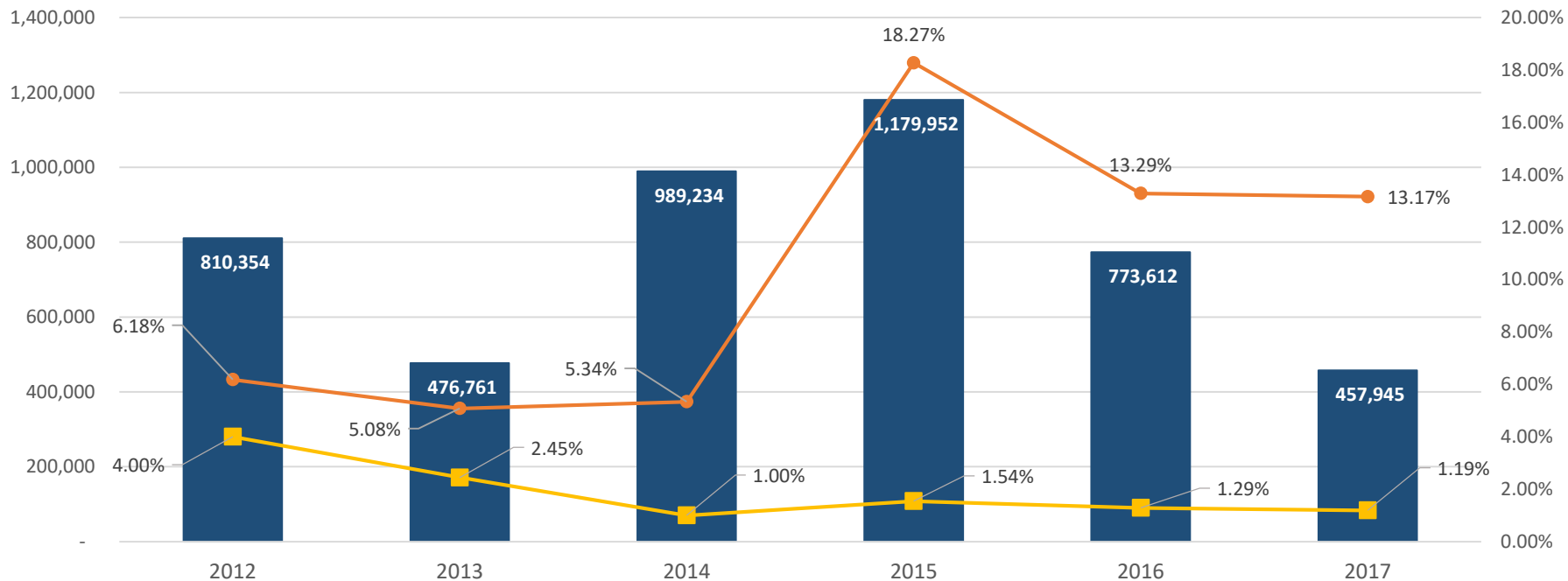
(Los 20 Más Demandados)



- Ver total general de Servicios en la esquina superior derecho.

Relación de Llamadas Improductivas 2012 - 2017

■ Llamadas Contestadas ■ Molestosas ● No Se Escucha



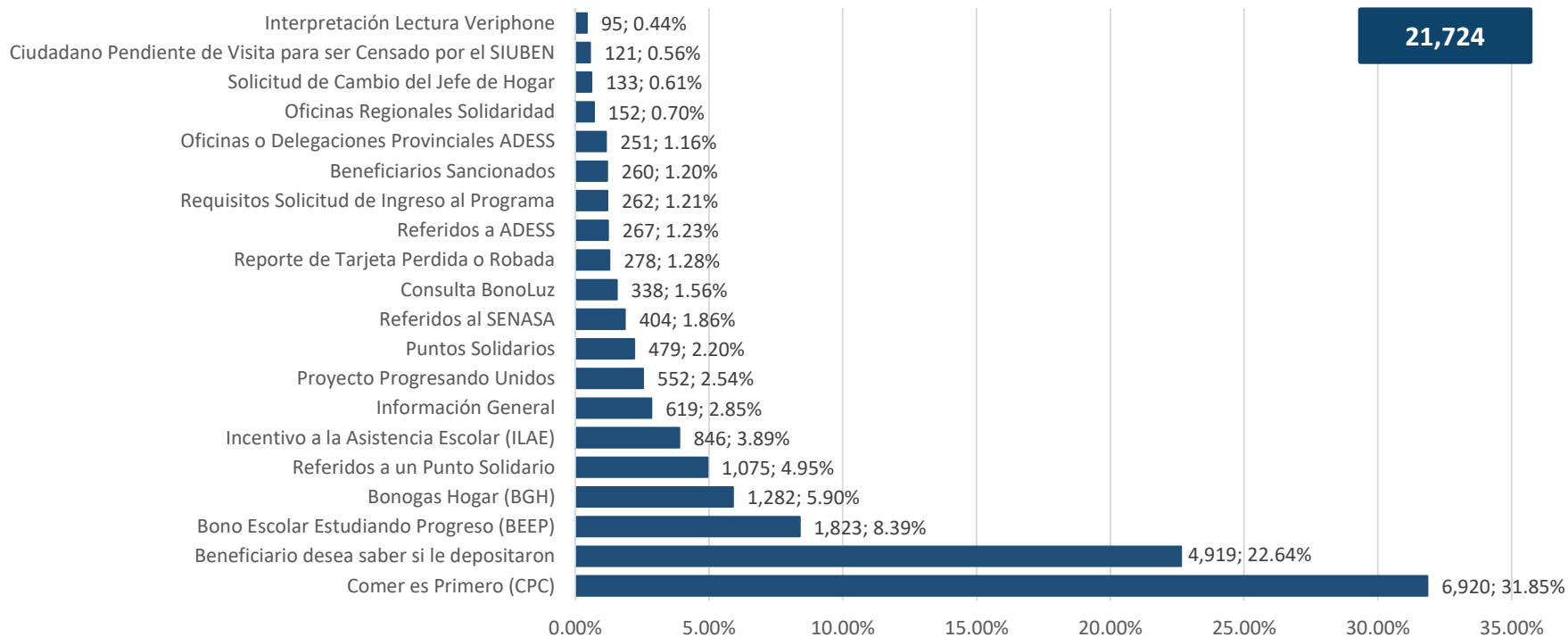
* En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, y las Llamadas Molestosas empezaron a capturarse a partir del mes de Noviembre.

** El total de Llamadas Improductivas del 2017 es **65,759**, de las cuales **60,299** corresponden a *No se Escucha* y las restantes **5,460** a *Molestosas*.

% Servicios Más Demandados Por Institución (Las 20 Instituciones Más Demandadas)

Servicios Programa Progresando con Solidaridad

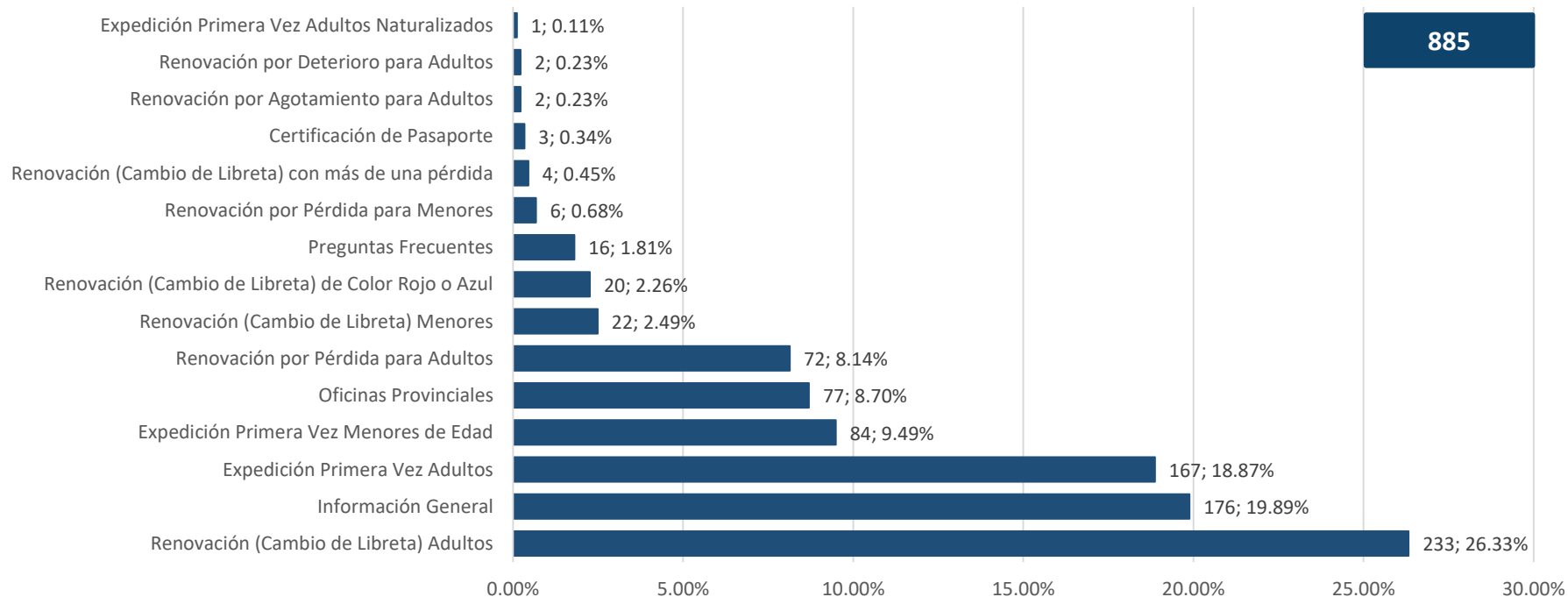
(Los 20 Más Demandados de Septiembre 2017)



• Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección General de Pasaportes (DGP)

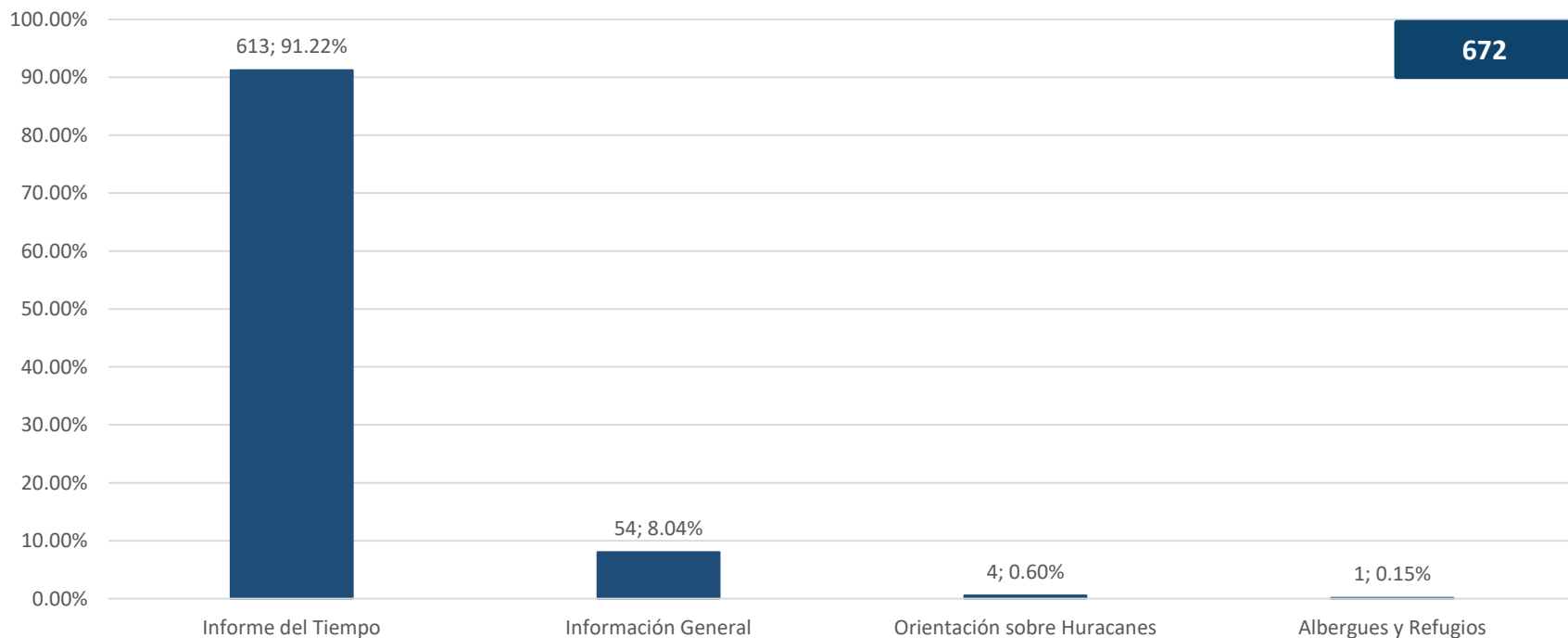
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

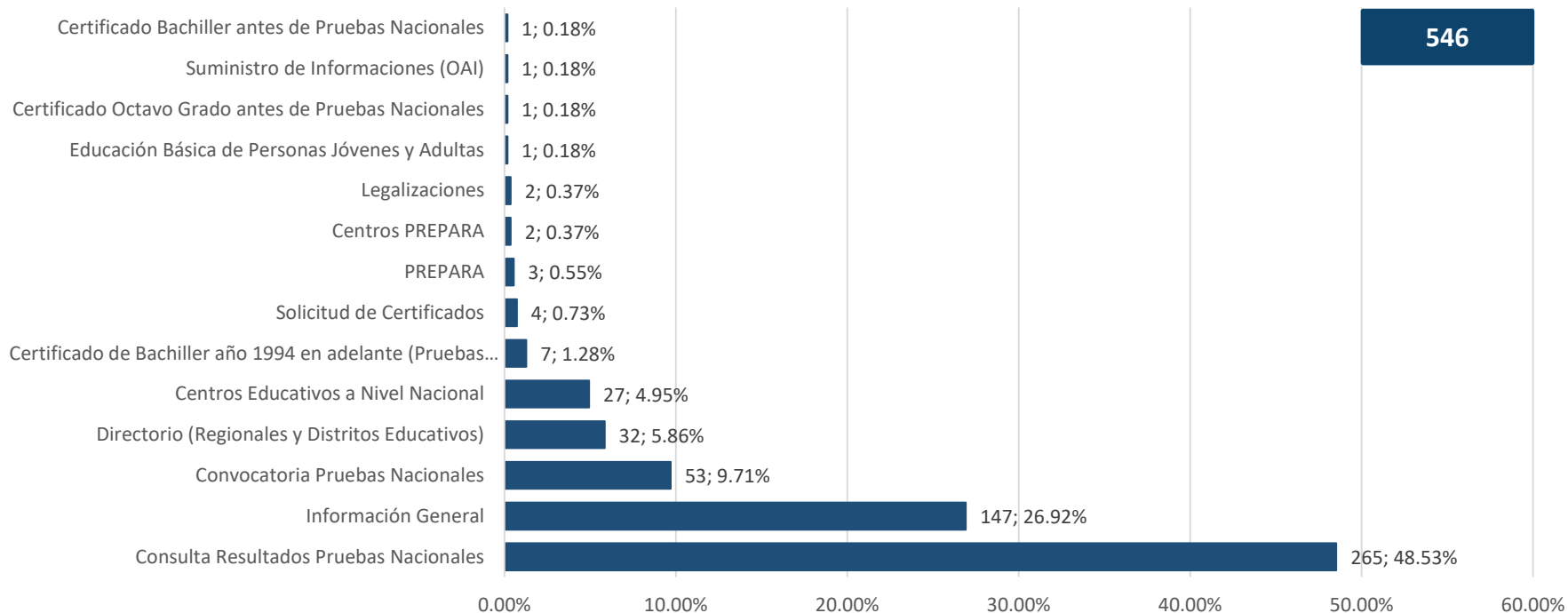
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

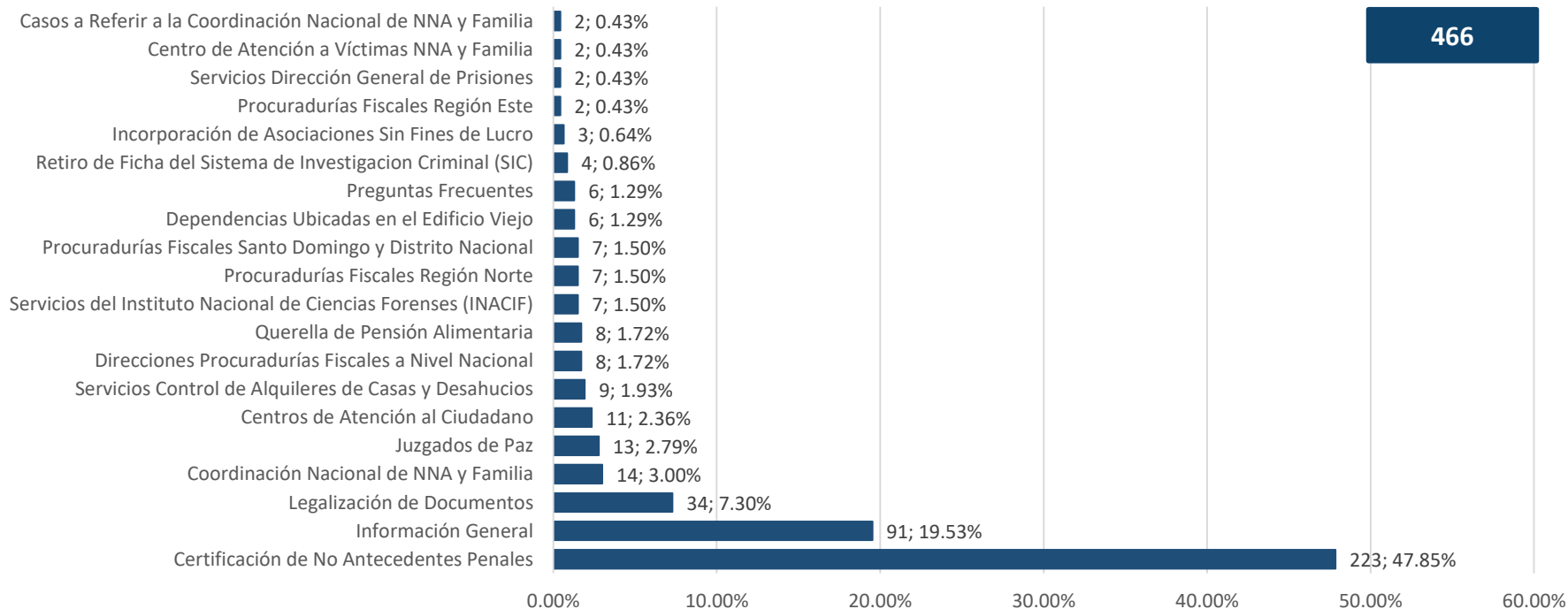
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

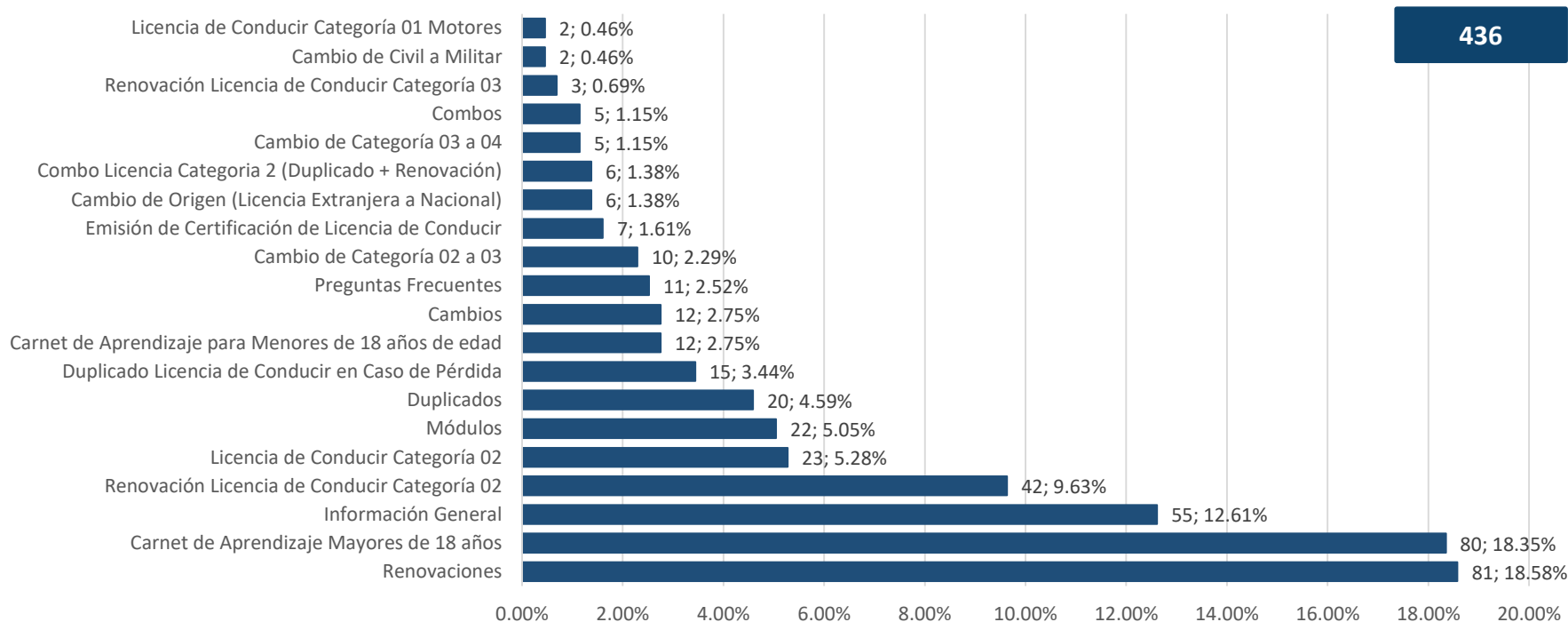
(Los 20 Más Demandados de Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)

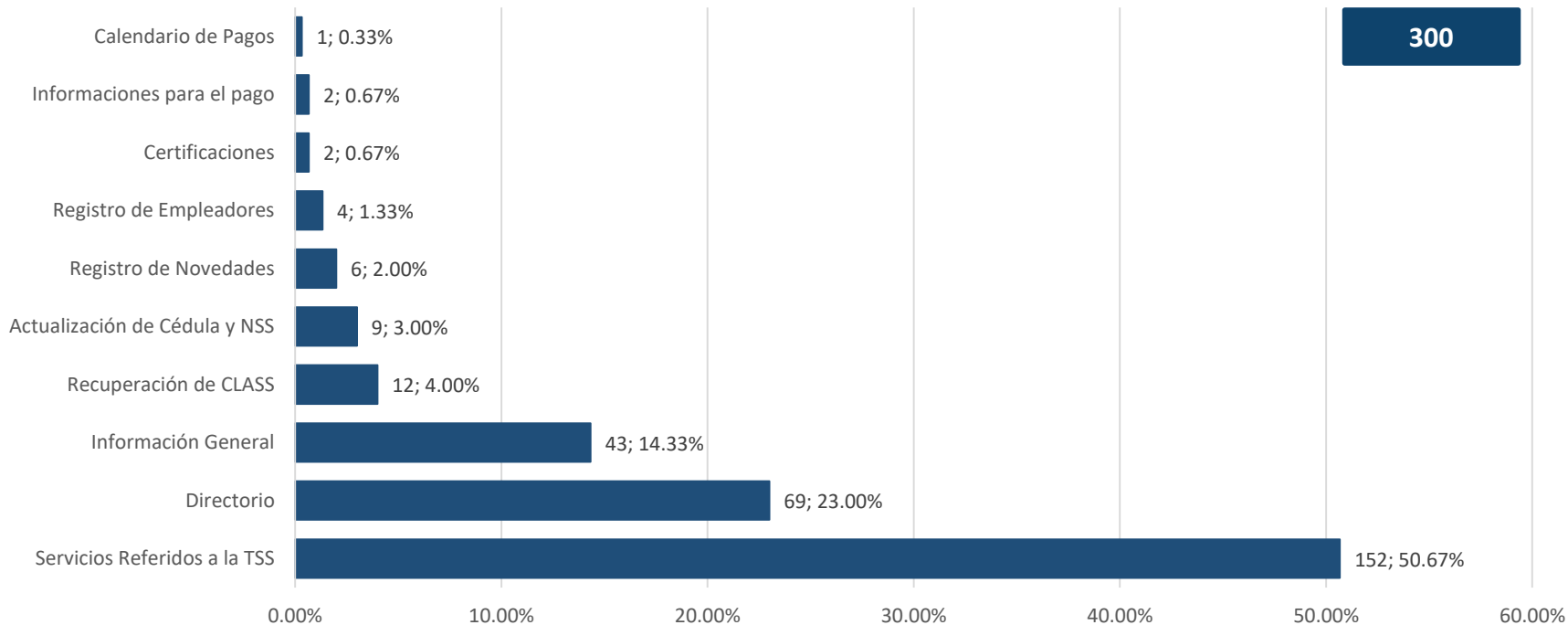
(Los 20 Más Demandados de Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

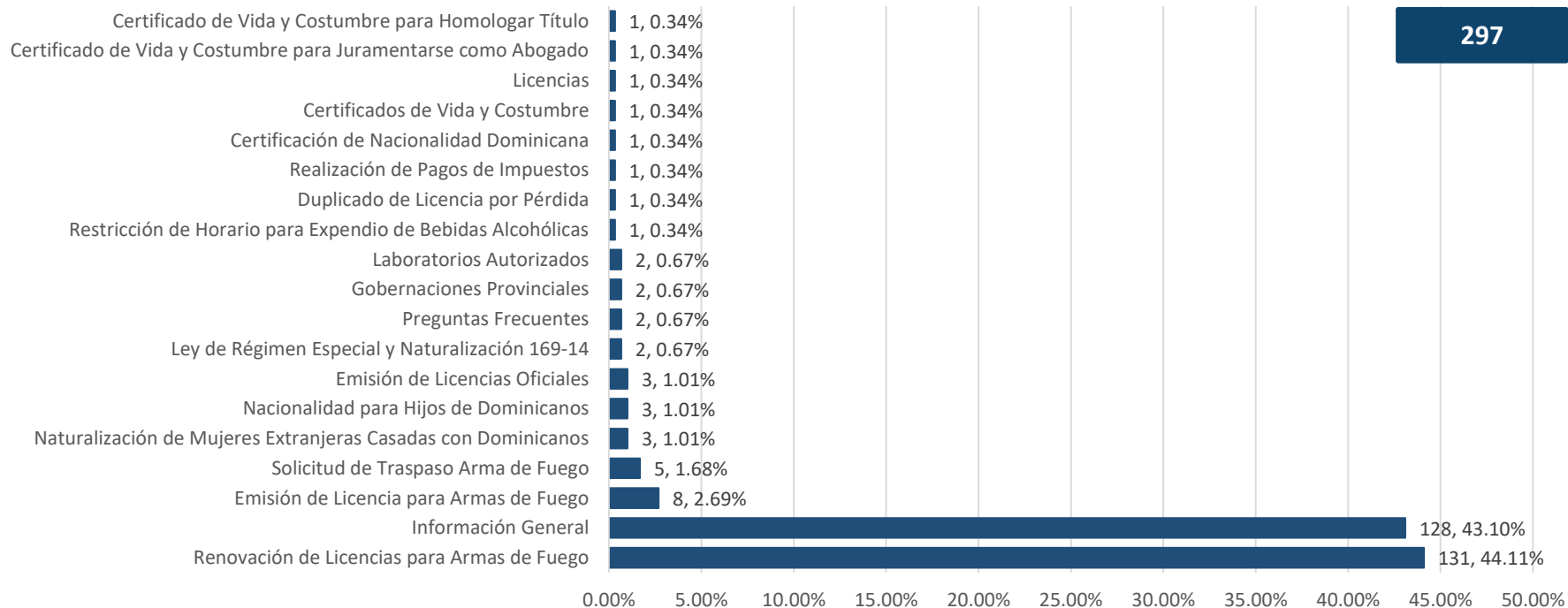
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP)

(Septiembre 2017)

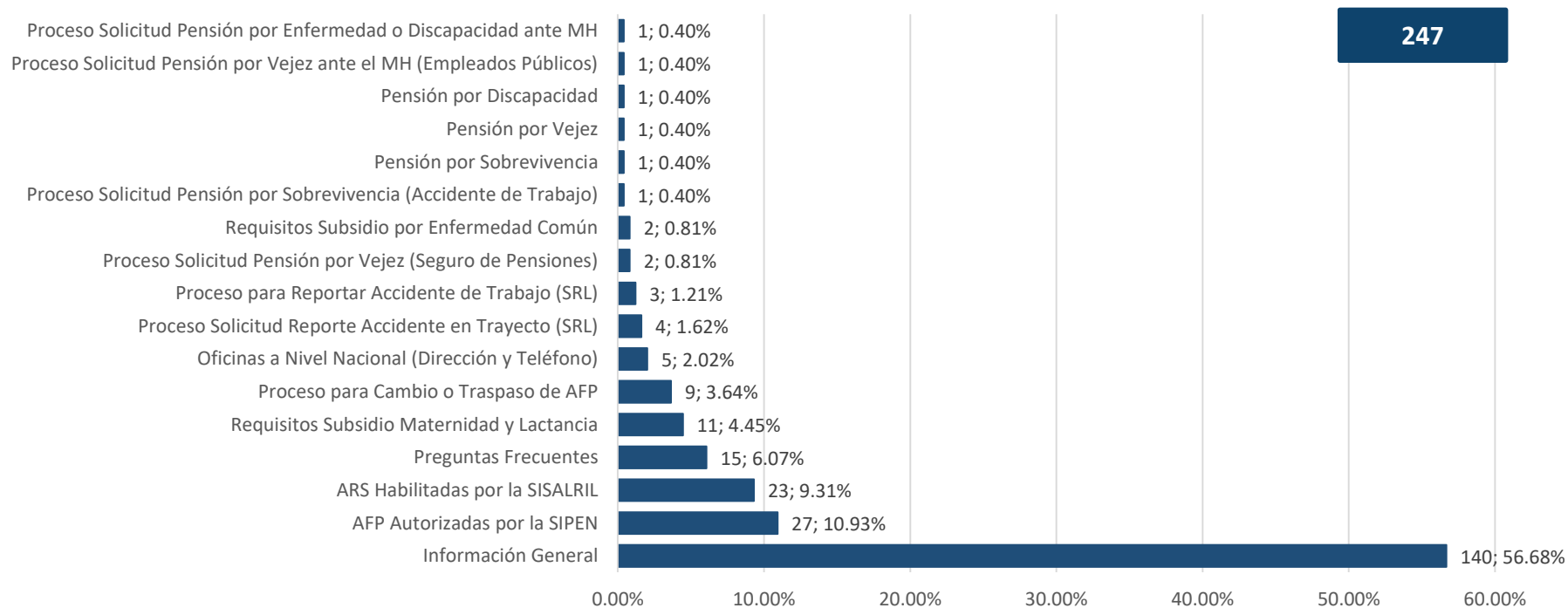


297

- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)

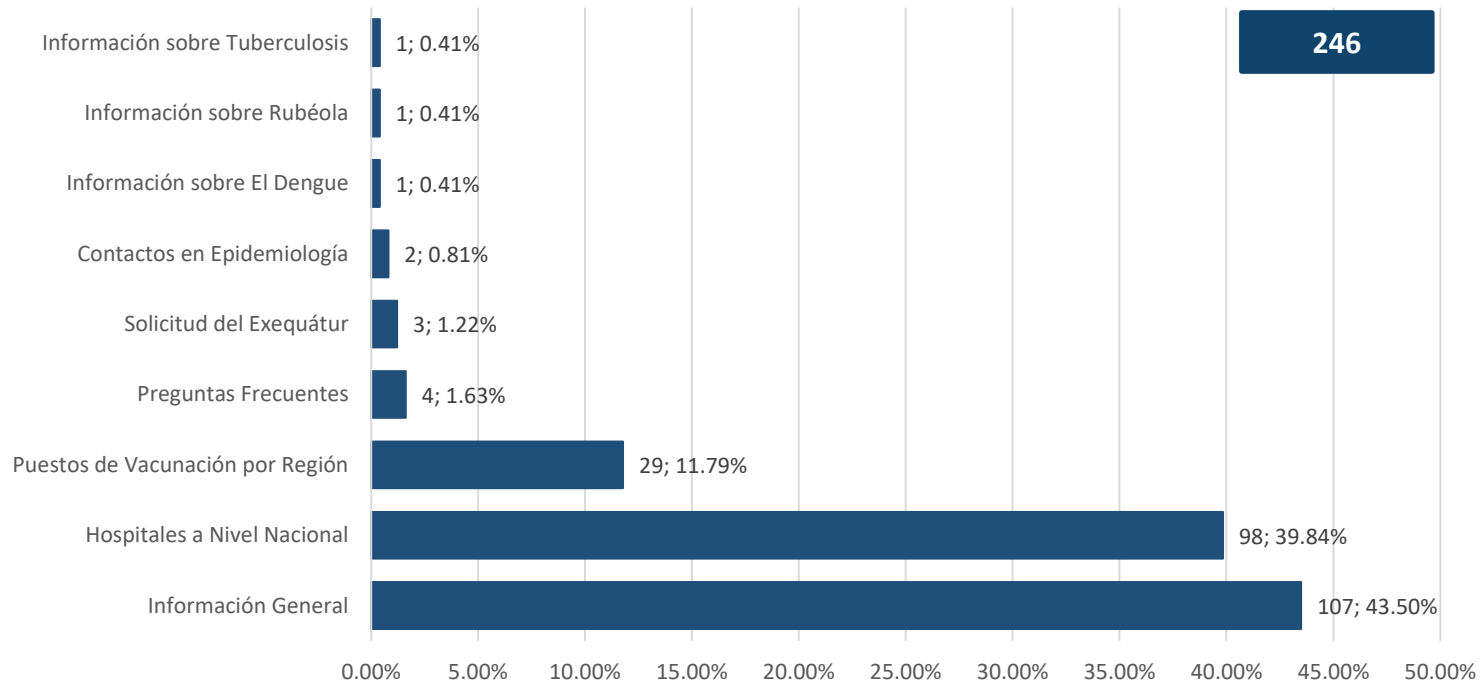
(Septiembre 2017)



• Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

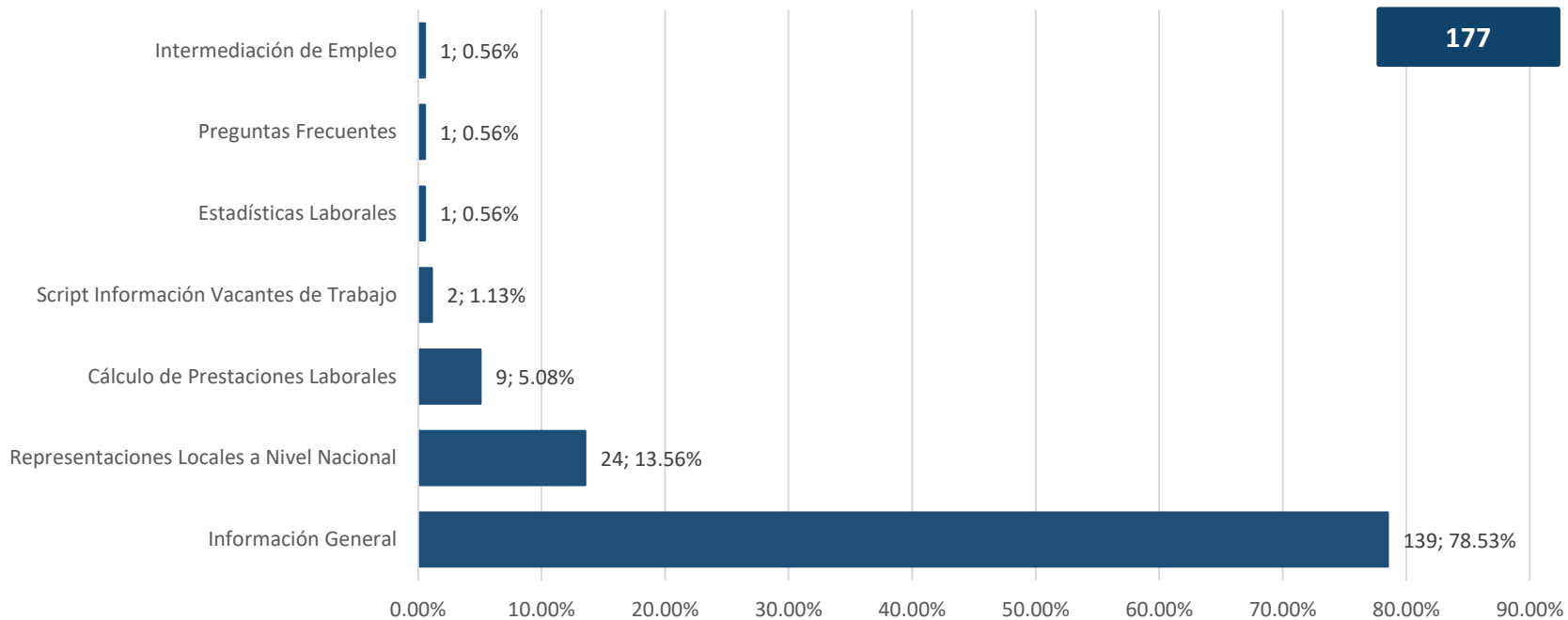
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

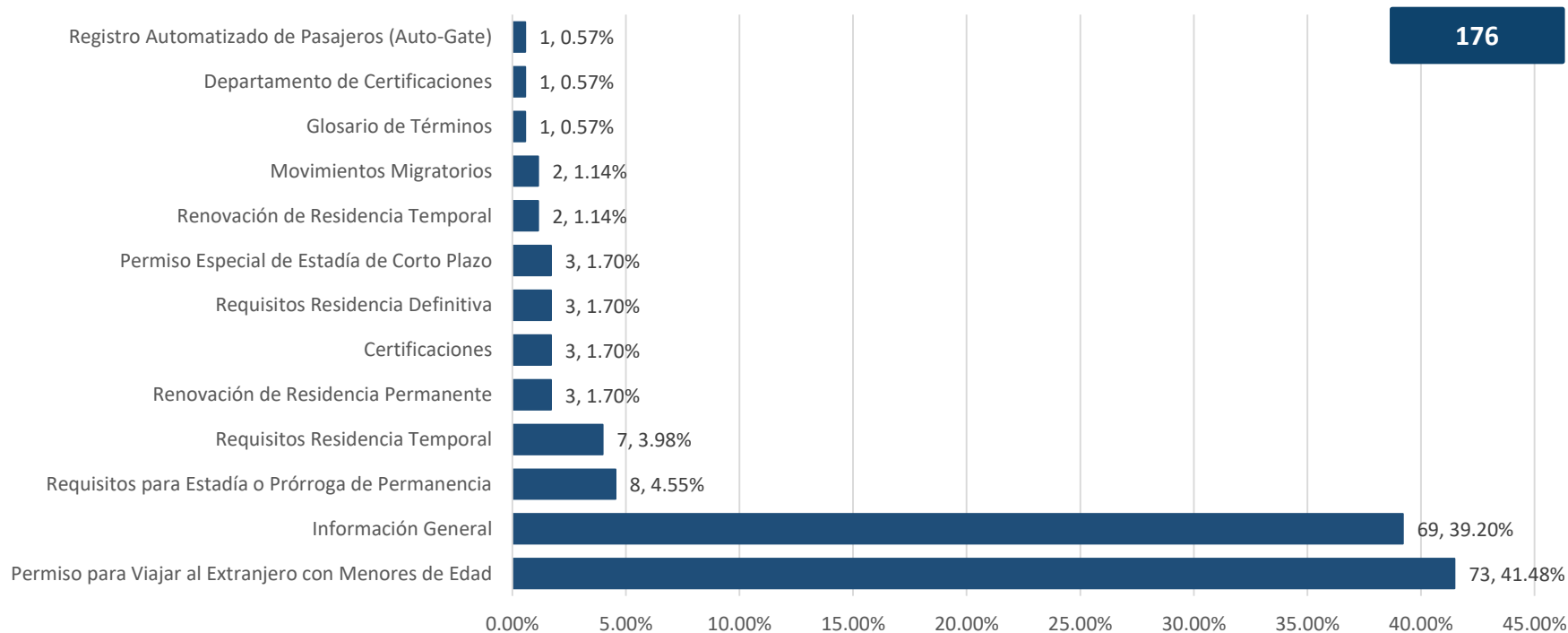
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección General de Migración (DGM)

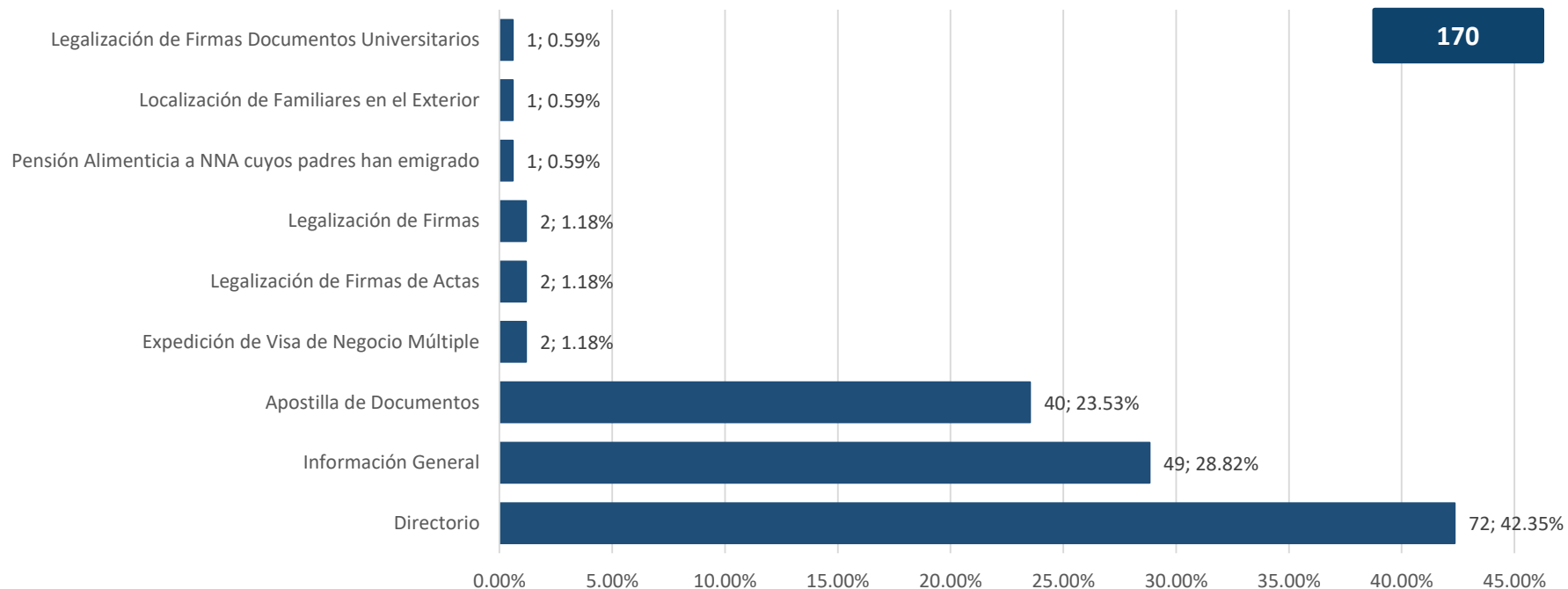
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)

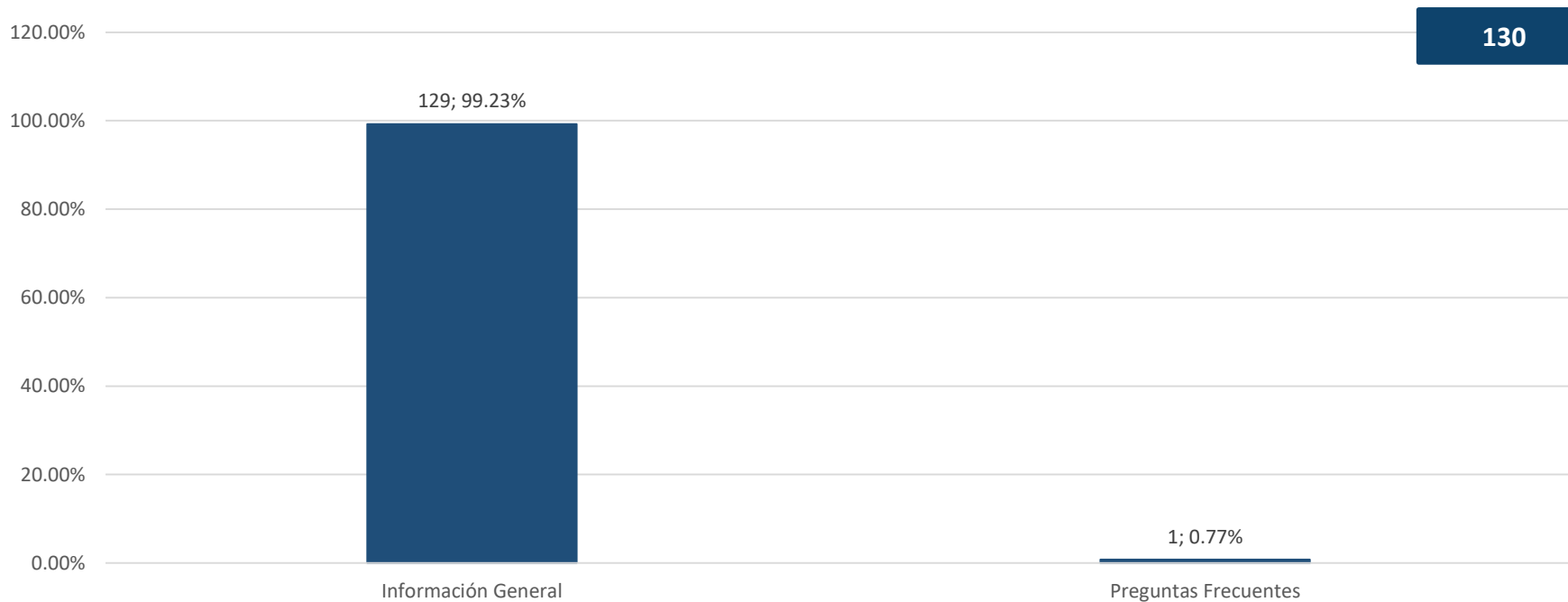
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

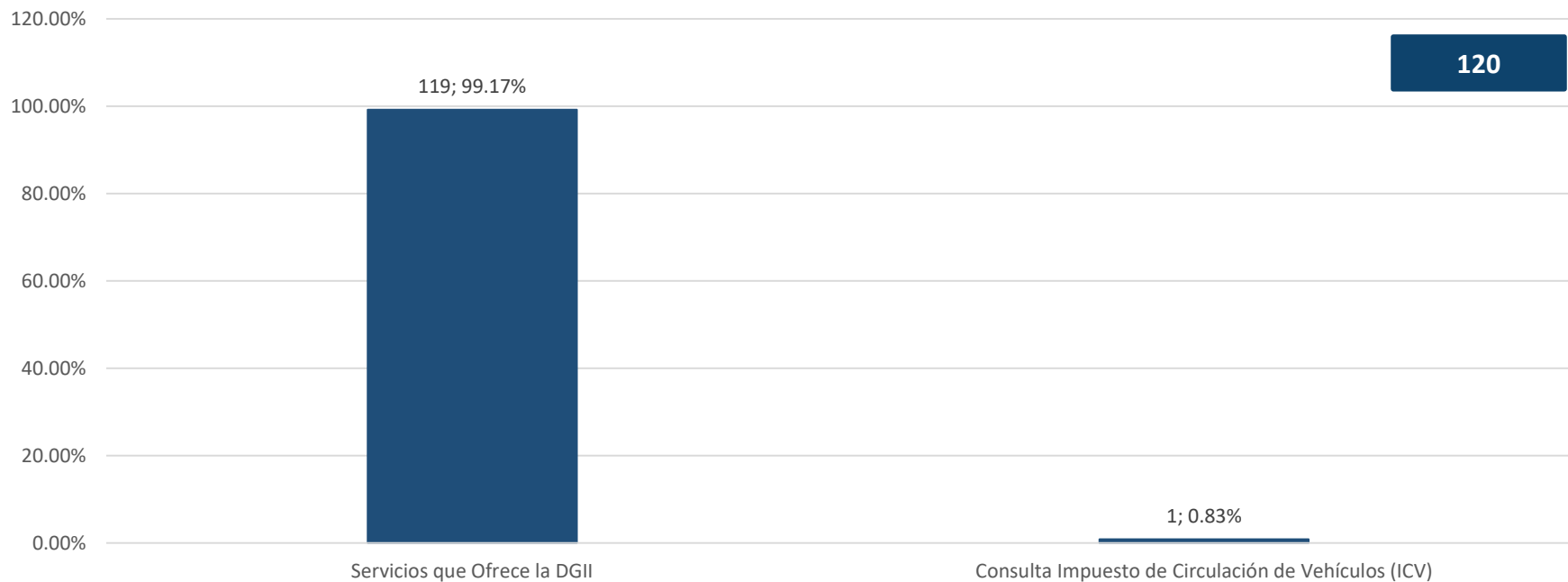
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

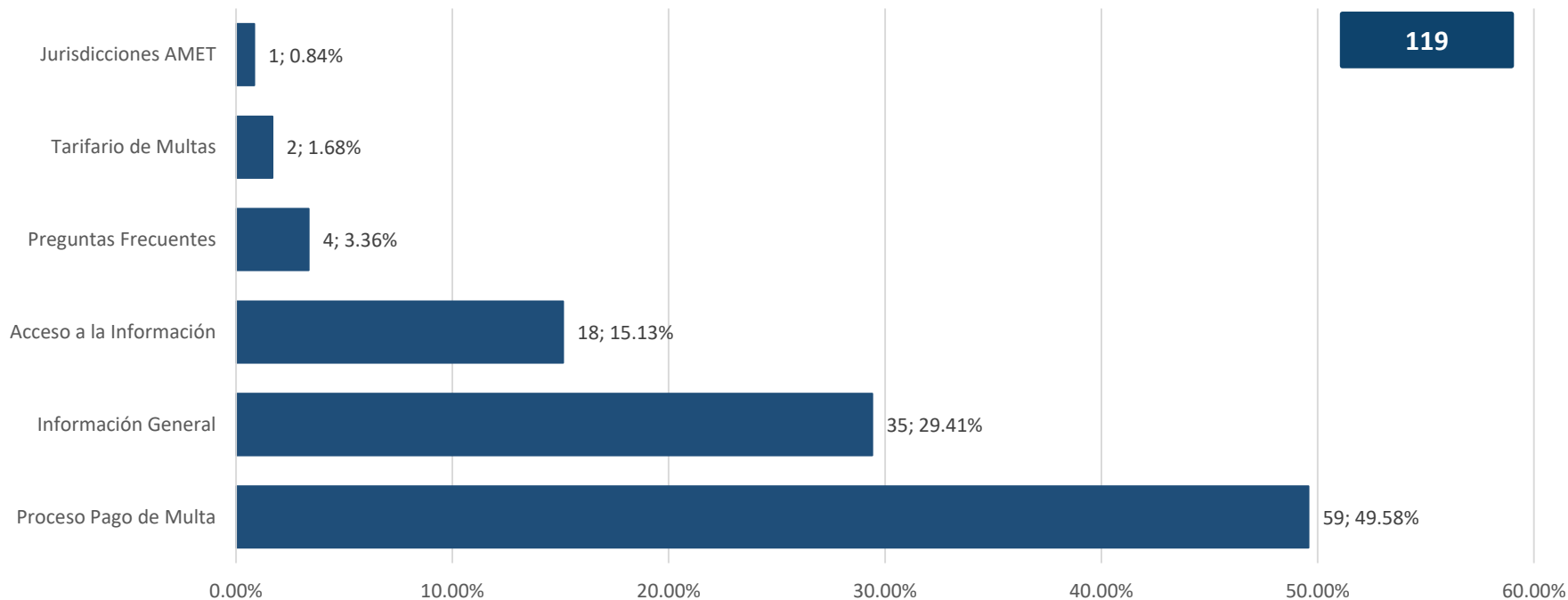
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET)

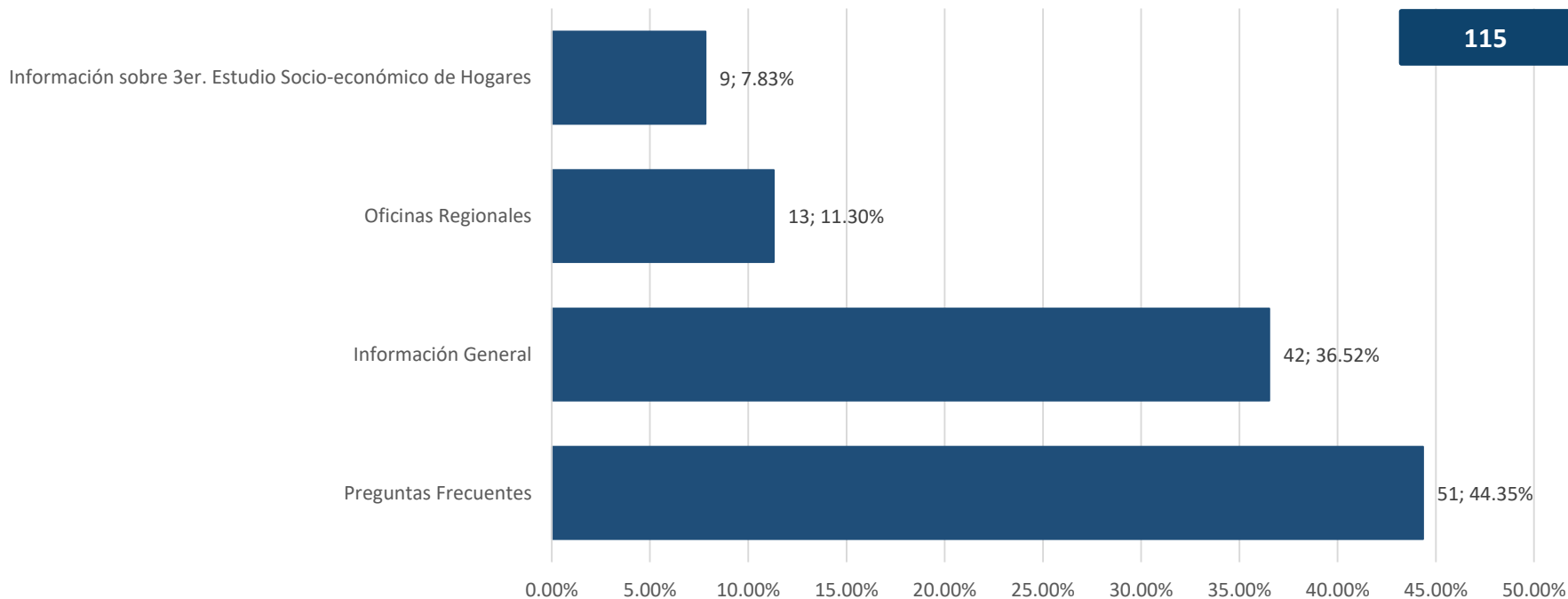
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)

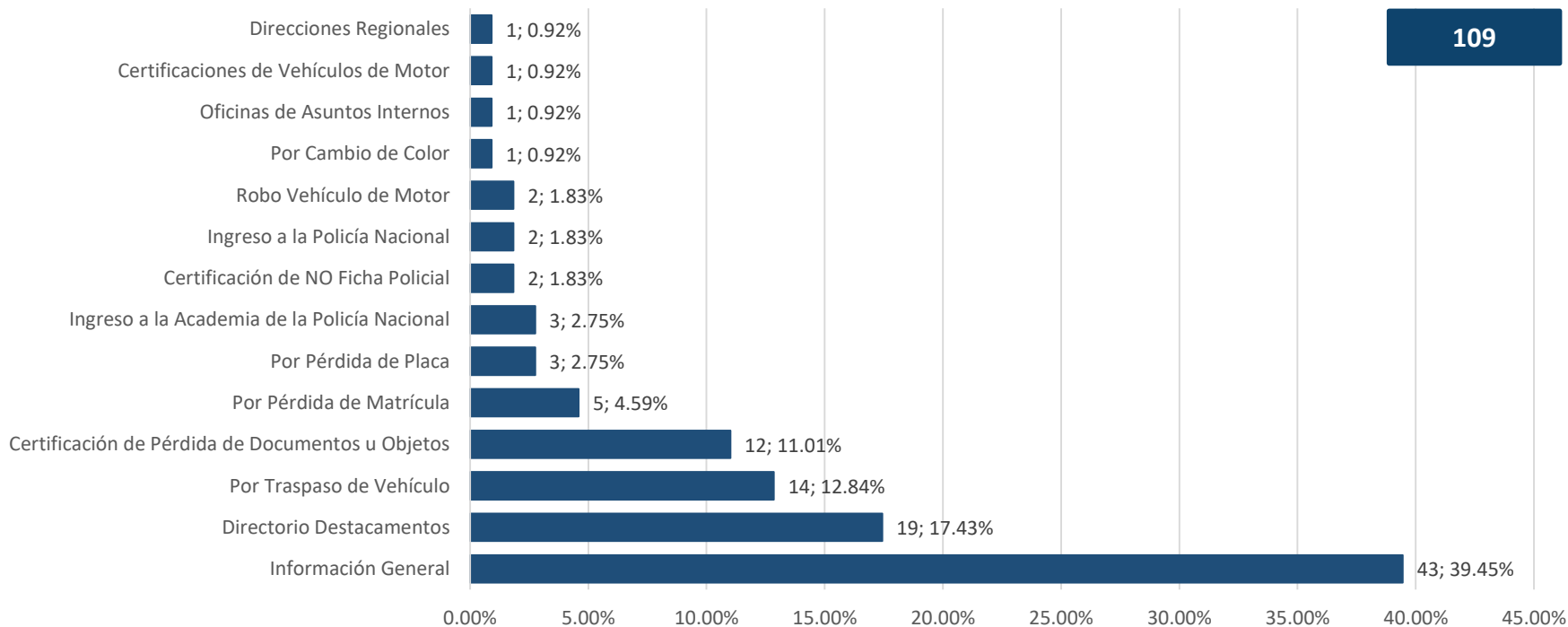
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Policía Nacional (P. N.)

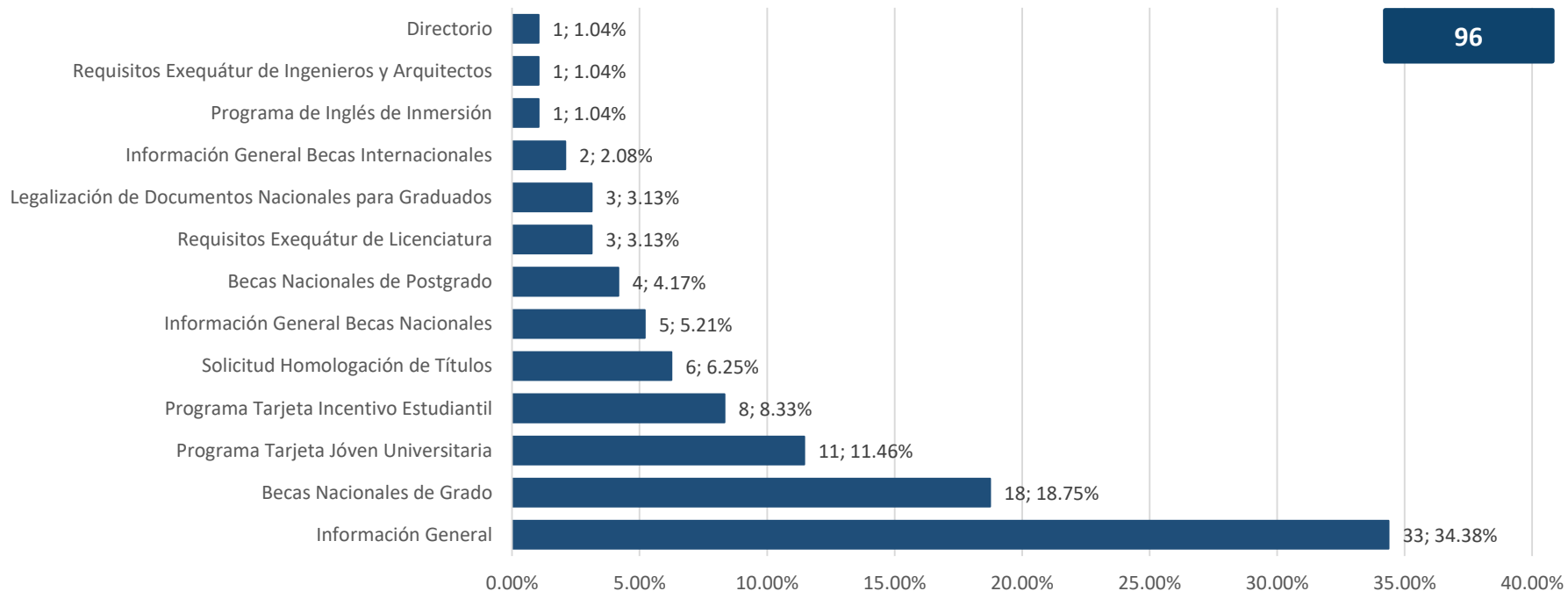
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)

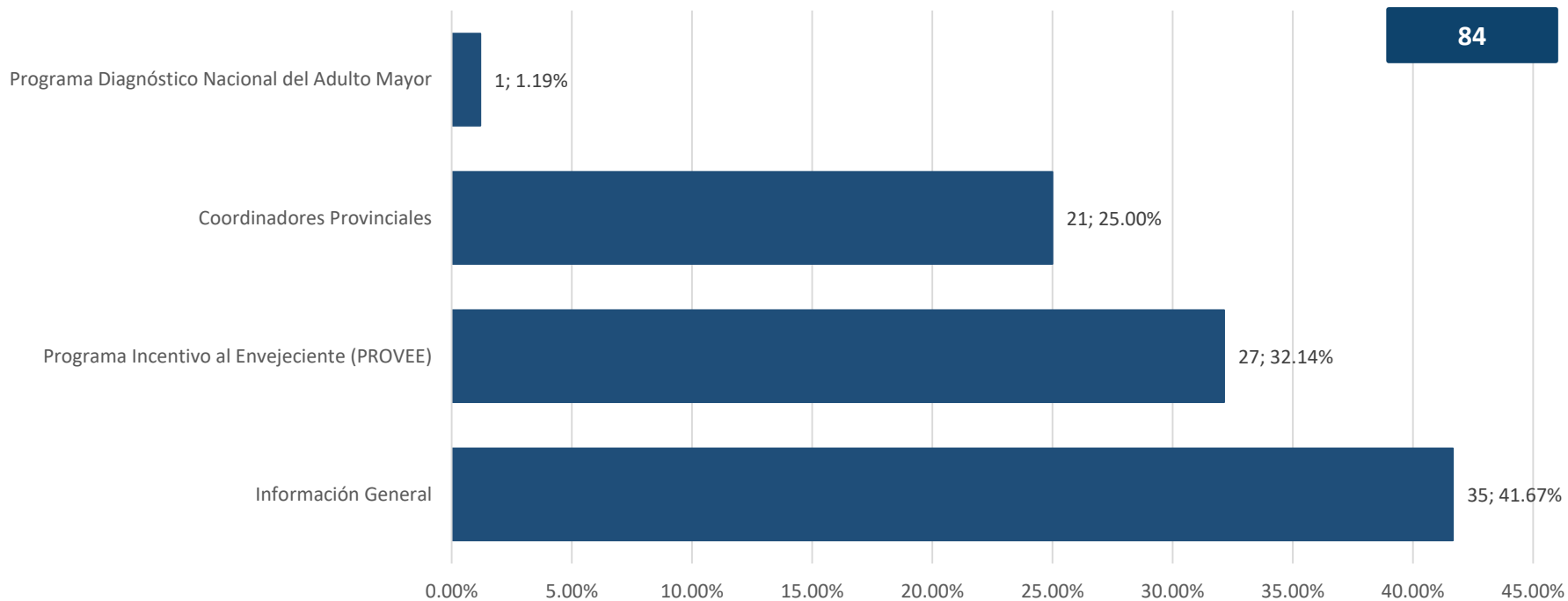
(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Servicios Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)

(Septiembre 2017)



- Ver total de Servicios en la esquina superior derecho.

Resultados Encuesta de Satisfacción del *GOB

A partir de enero de 2007, el Centro de Contacto Gubernamental ha implementado la realización de “Encuestas de Satisfacción a los Ciudadanos que utilizan el *GOB”, con una meta de 90%. Con límite inferior de 85% y superior de 100%.

A continuación presentamos los resultados obtenidos en los meses de Agosto y Septiembre 2017:

Agosto 2017

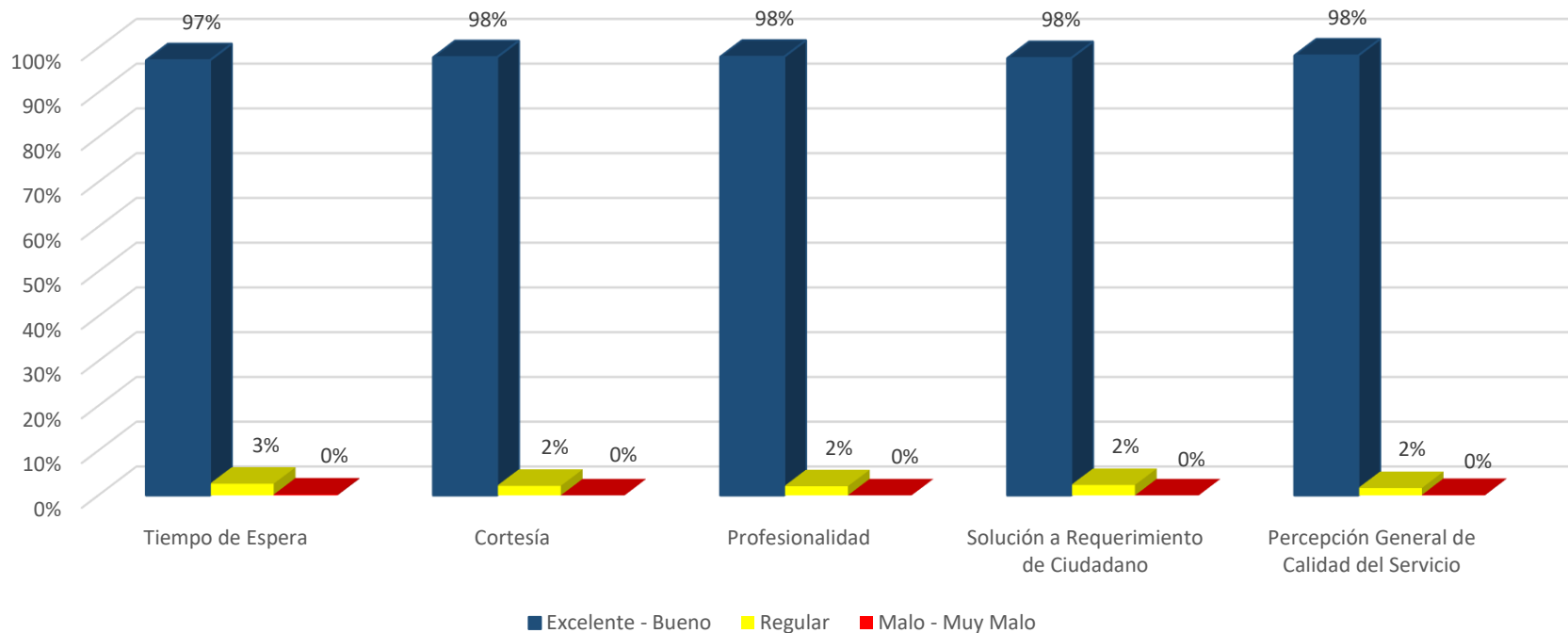
Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	97%	3%	0%
Cortesía	98%	2%	0%
Profesionalidad	98%	2%	0%
Solución a Sus Requerimientos	98%	2%	0%
Evaluación General de *462	98%	2%	0%

Septiembre 2017

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	97%	3%	0%
Cortesía	99%	1%	0%
Profesionalidad	99%	1%	0%
Solución a Sus Requerimientos	96%	3%	0%
Evaluación General de *462	98%	2%	0%

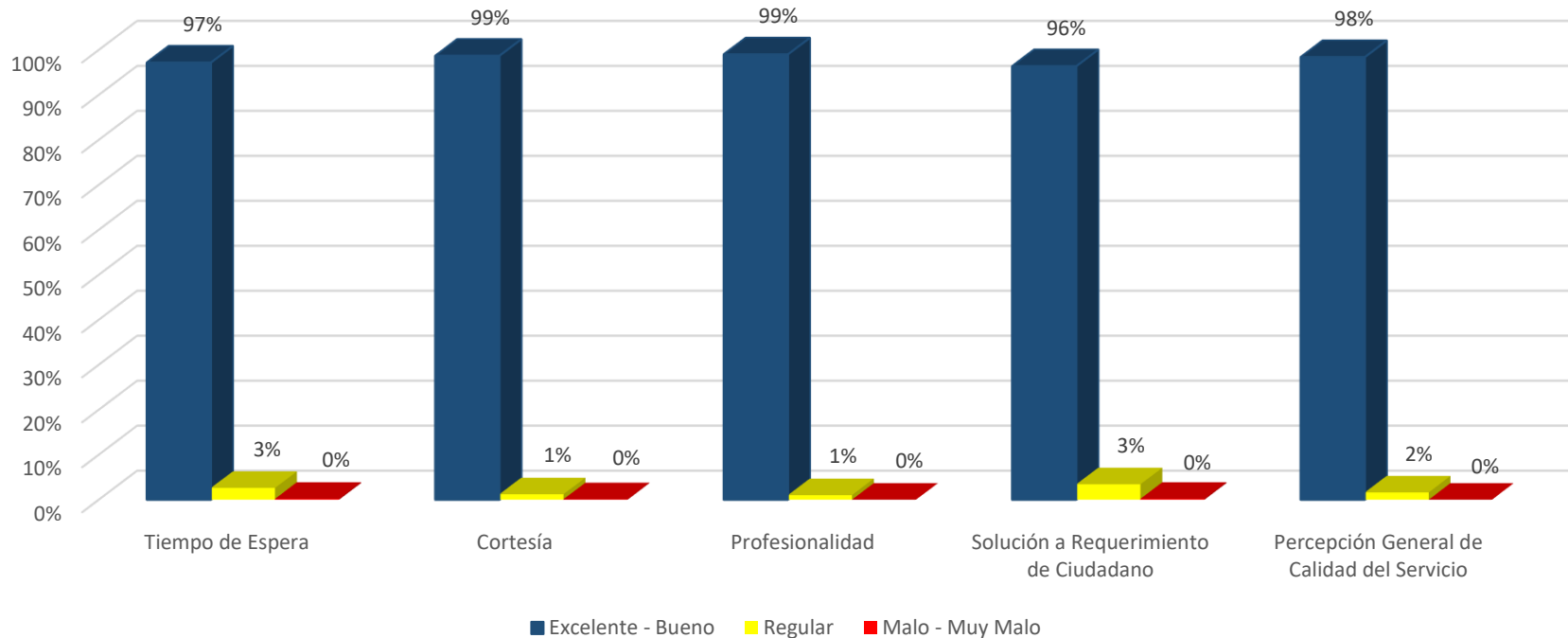
Resultados Encuesta de Satisfacción, Agosto 2017

(1,037 encuestados)



Resultados Encuesta de Satisfacción, Septiembre 2017

(994 encuestados)





L I N E A
3 1 1

Línea 311 (311)
Del 16 de Agosto 2012 al 30 de Septiembre 2017

Casos Capturados Vía Telefónica

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

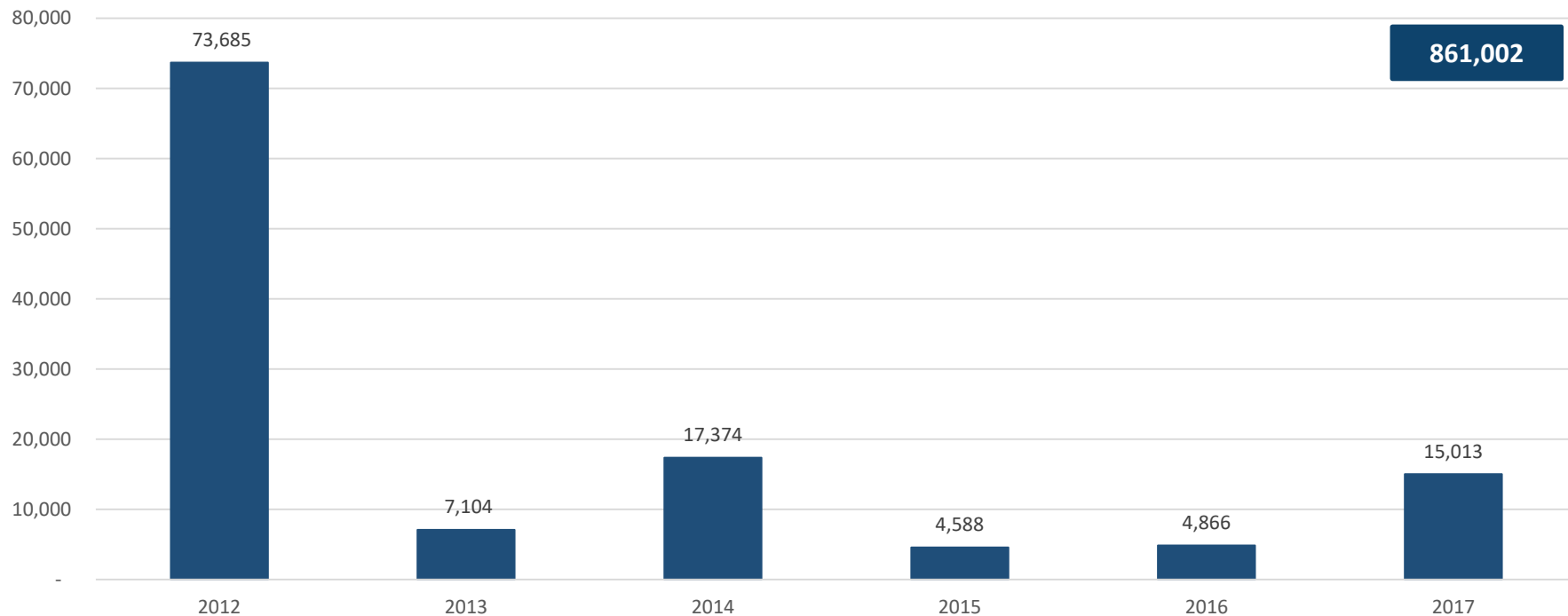
Porcentaje de Casos por Servicios

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas Vía Telefónica

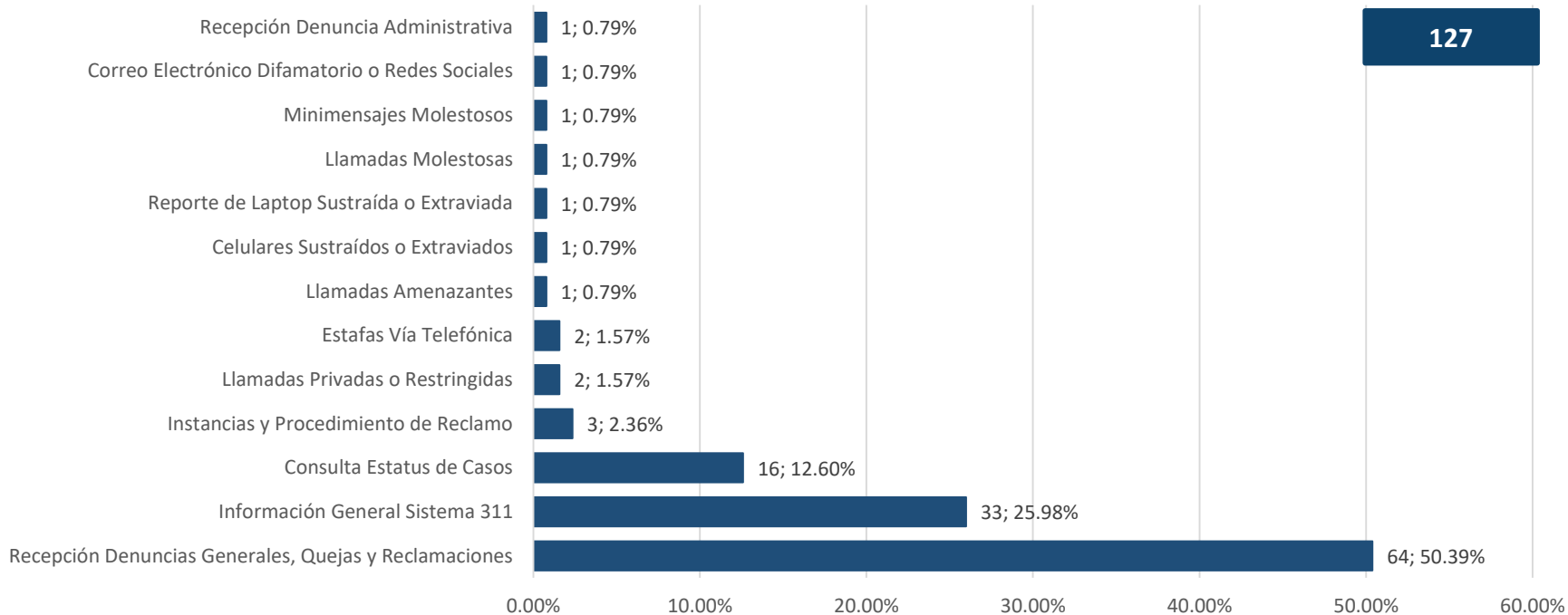
(Del 16 Agosto 2012 al 30 Septiembre 2017)



- Ver total general de Llamadas Recibidas Vía Telefónica por Línea 311, en la esquina superior derecho.

Porcentaje de Casos por Servicios Capturados Vía Telefónica

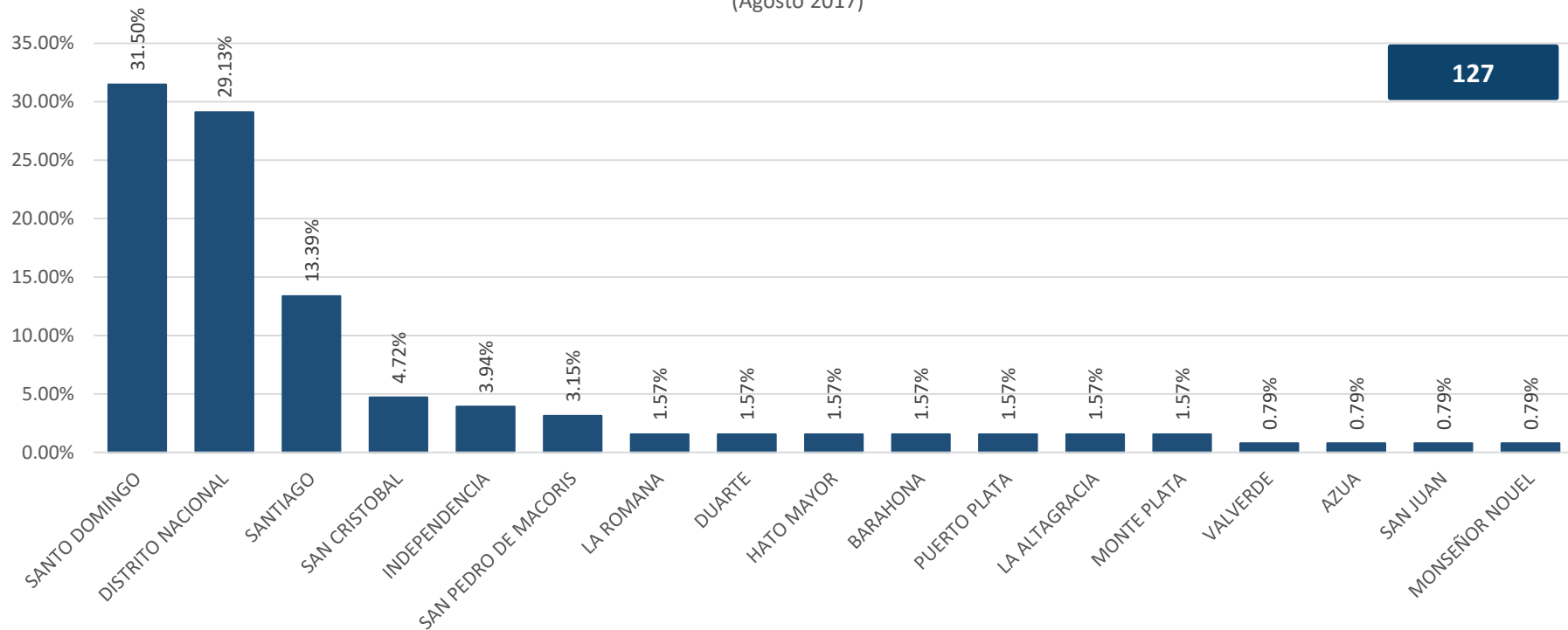
(Septiembre 2017)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio, en la esquina superior derecho.

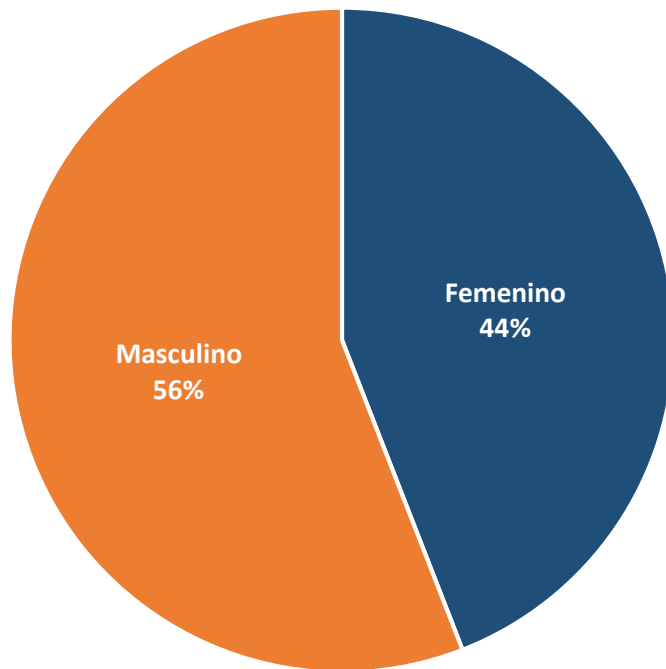
Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica

(Agosto 2017)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia, en la esquina superior derecho.

Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica (Septiembre 2017)



Femenino	Masculino
56	71

Casos Capturados Vía Web

Porcentaje Anual de Casos

Porcentaje Casos por Tipo

Relación Mensual de Casos

Relación Casos por Provincia

Denuncias por Institución

Denuncias por Provincia

Relación Mensual de Denuncias

Reclamaciones por Institución

Reclamaciones por Provincia

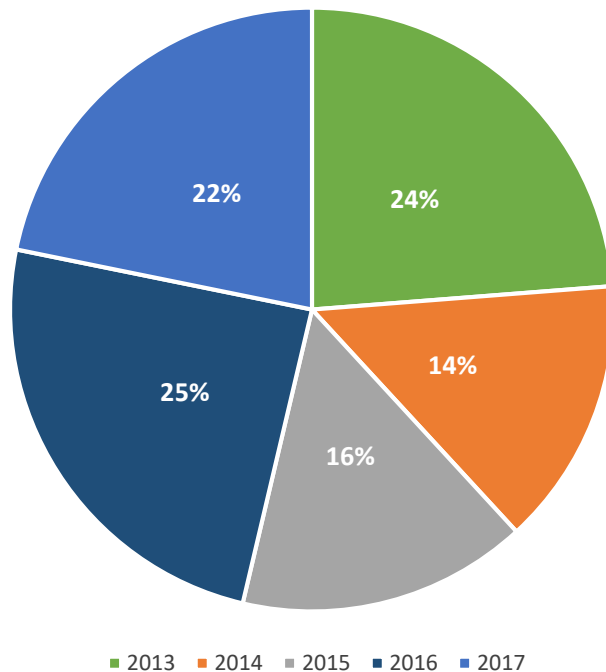
Relación Mensual de Reclamaciones

Sugerencias por Institución

Relación Mensual de Sugerencias

Porcentaje Anual de Casos Capturados Vía Web

(Enero 2013 Septiembre 2017)

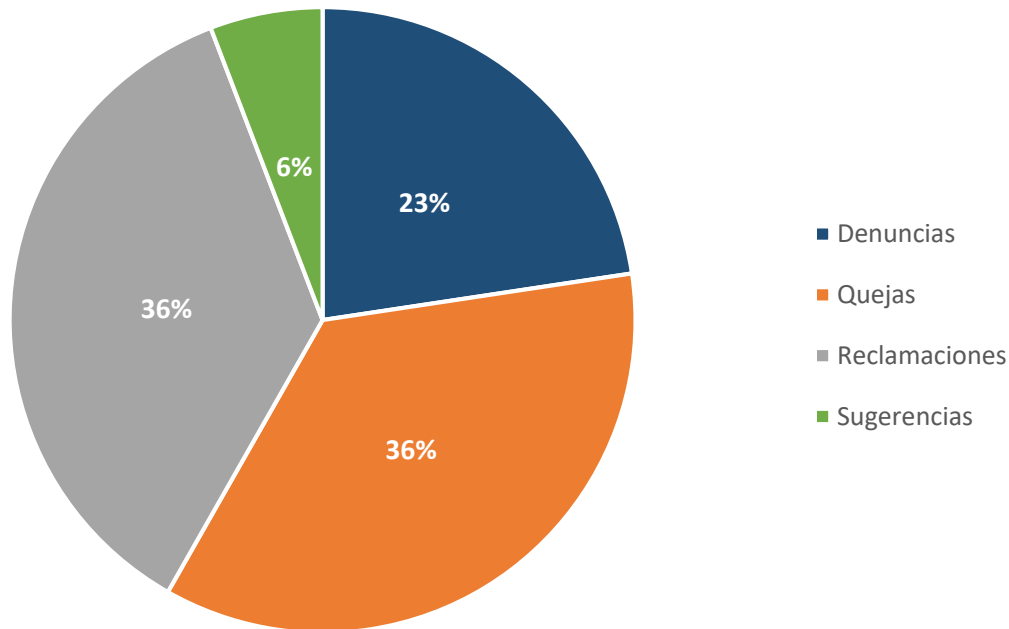


Fecha	Total Casos
2013	1,788
2014	1,083
2015	1,169
2016	1,844
2017	1,641
Total General	7,525

- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- En el mes de septiembre 2017 no se registraron Quejas.

Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

(Enero 2013 a Septiembre 2017)

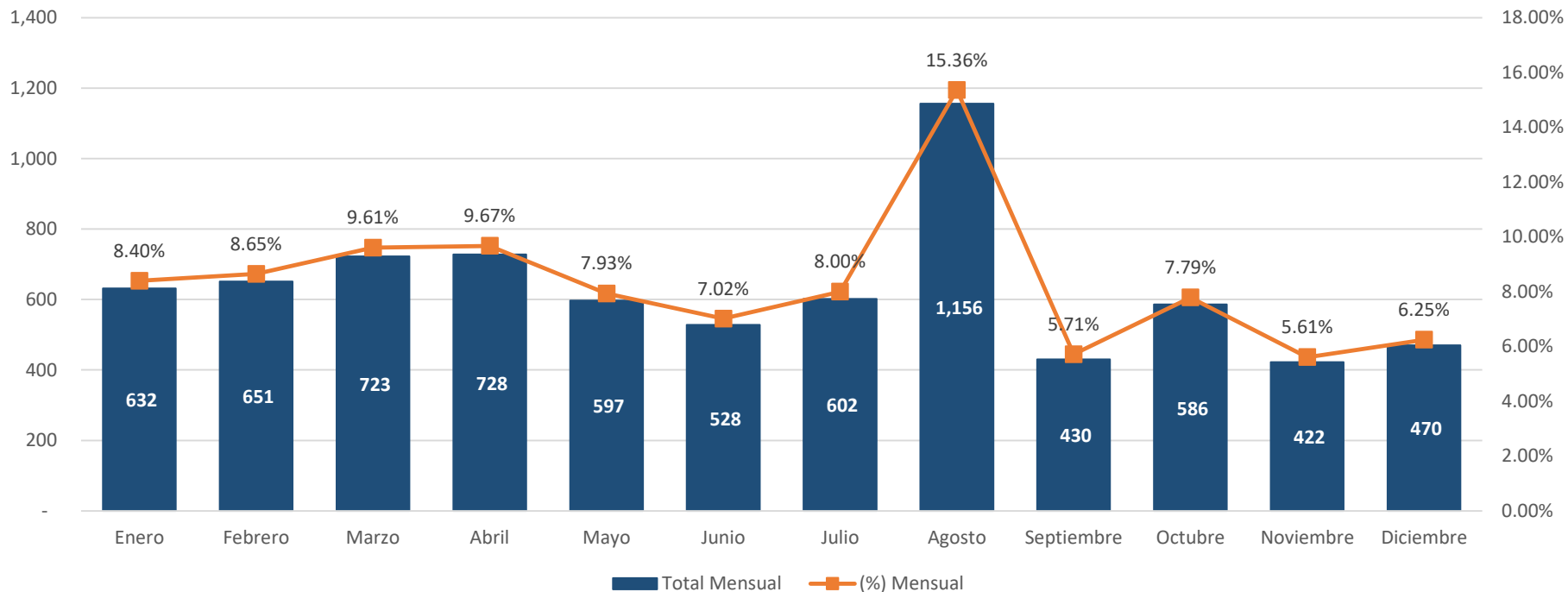


Tipo	Casos
Denuncias	1,702
Quejas	2,680
Reclamaciones	2,705
Sugerencias	438
Total General	7,525

- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- En el mes de septiembre 2017 no se registraron Quejas.

Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web

(Enero 2013 - Septiembre 2017)

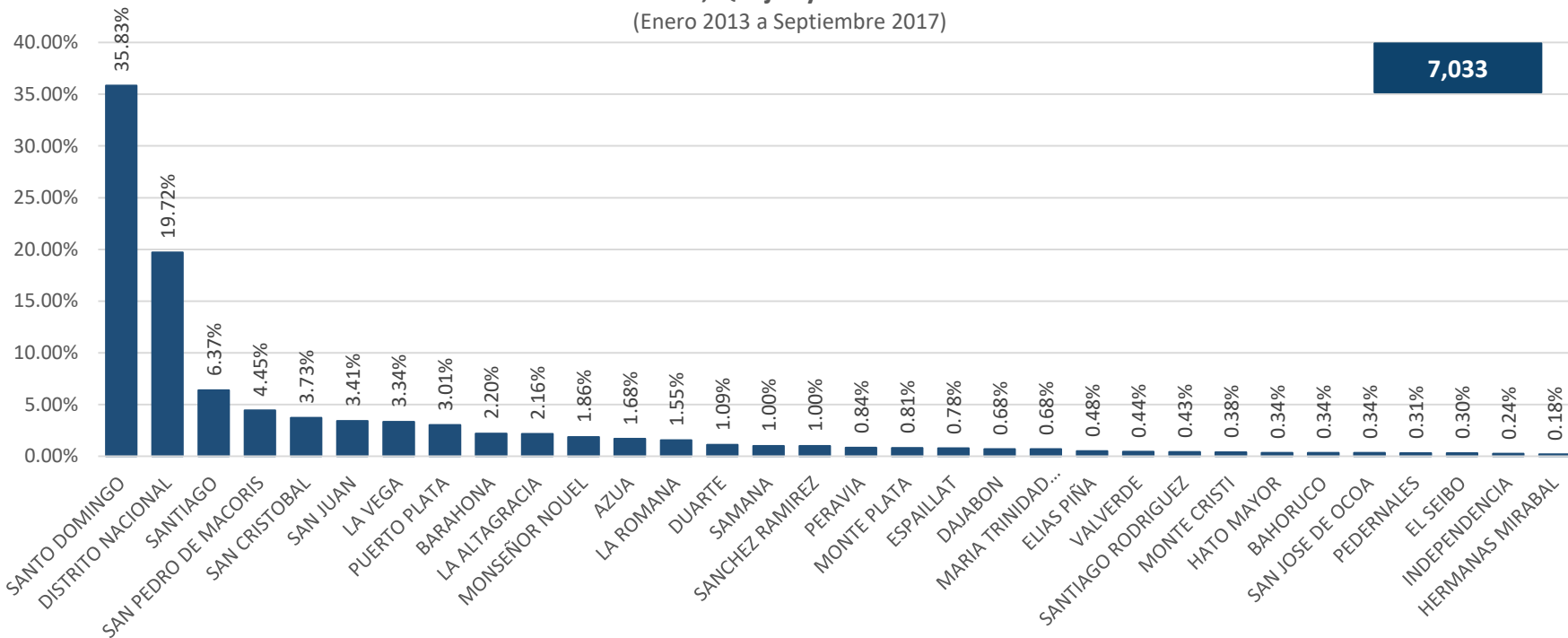


- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- El total general de Casos Capturados Vía Web, desde enero 2013 a septiembre 2017 es **7,525**.
- En el mes de septiembre 2017 no se registraron Quejas.

Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

Denuncias, Quejas y Reclamaciones

(Enero 2013 a Septiembre 2017)

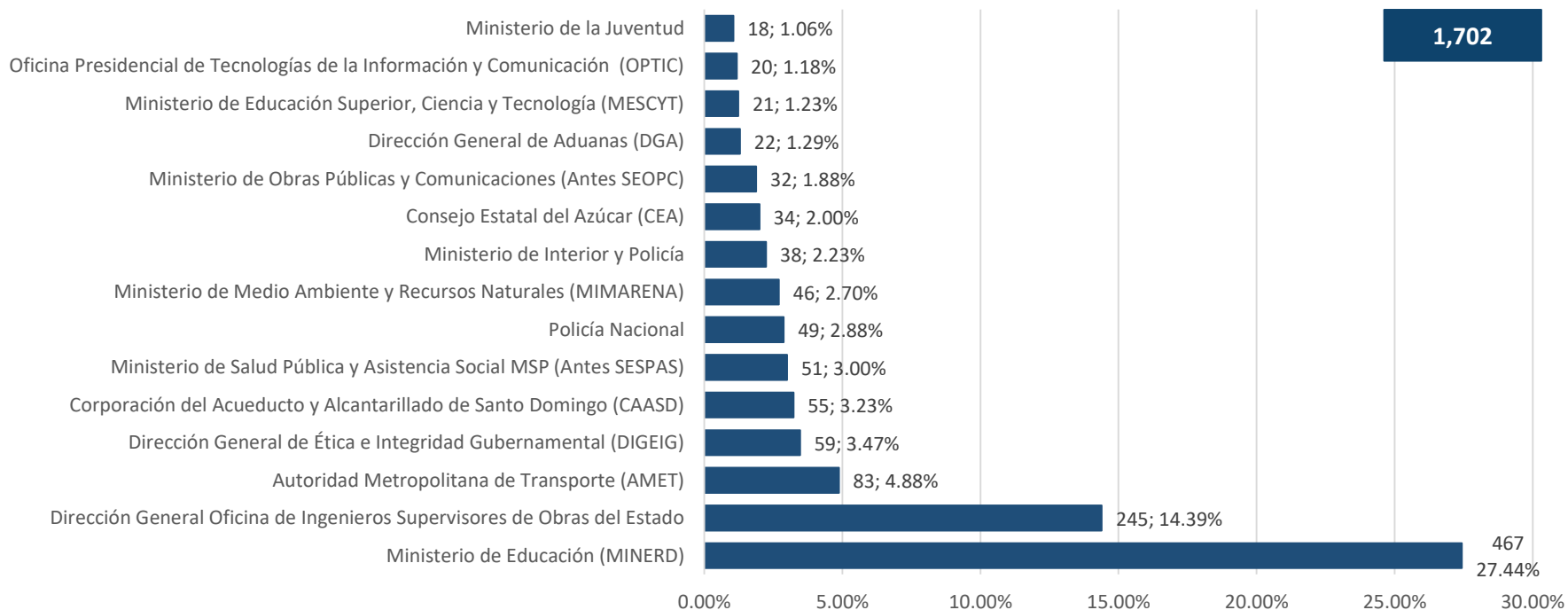


7,033

- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- Ver total general de Denuncias, Quejas y Reclamaciones Capturadas Vía Web por Provincia, en la esquina superior derecho.
- En el mes de septiembre 2017 no se registraron Quejas.

Denuncias por Institución Capturadas Vía Web

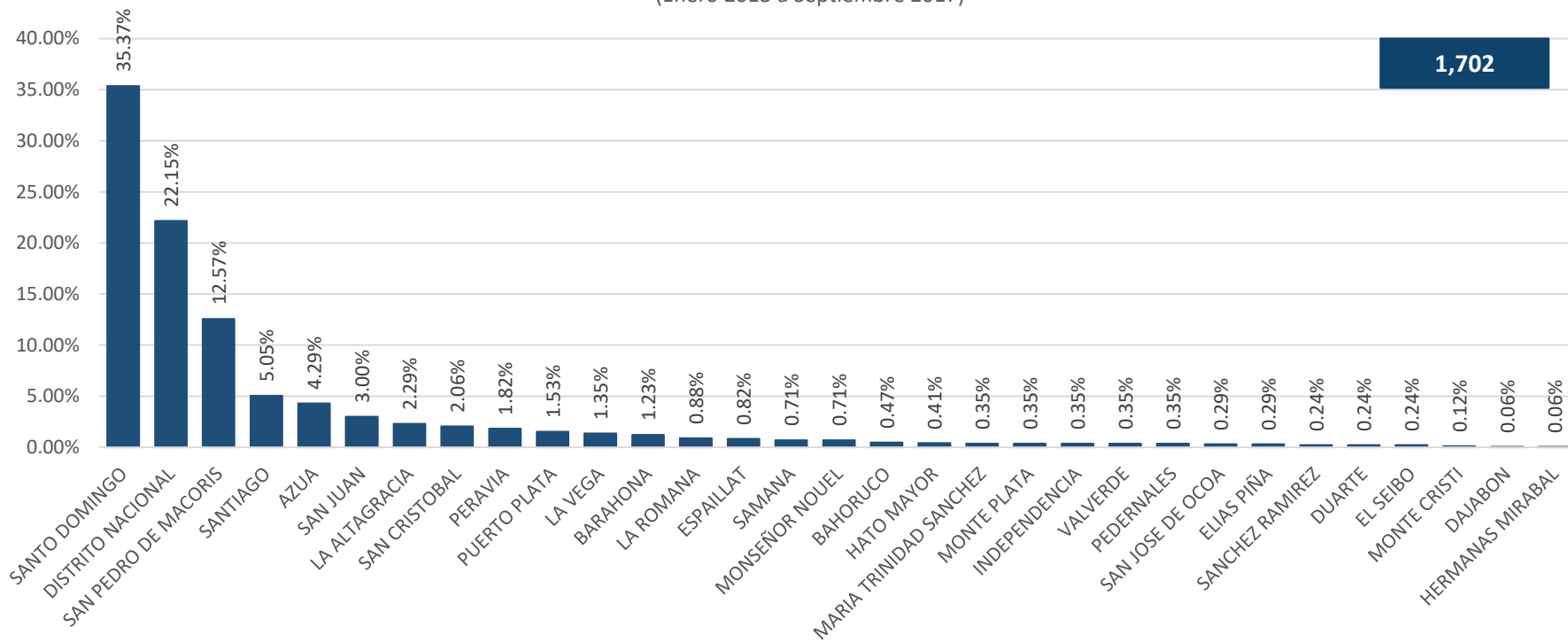
(Las 15 Más Demandadas de Enero 2013 a Septiembre 2017)



- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- Ver total de Denuncias Capturadas Vía Web, en la esquina superior derecho.

Denuncias por Provincia Capturadas Vía Web

(Enero 2013 a Septiembre 2017)

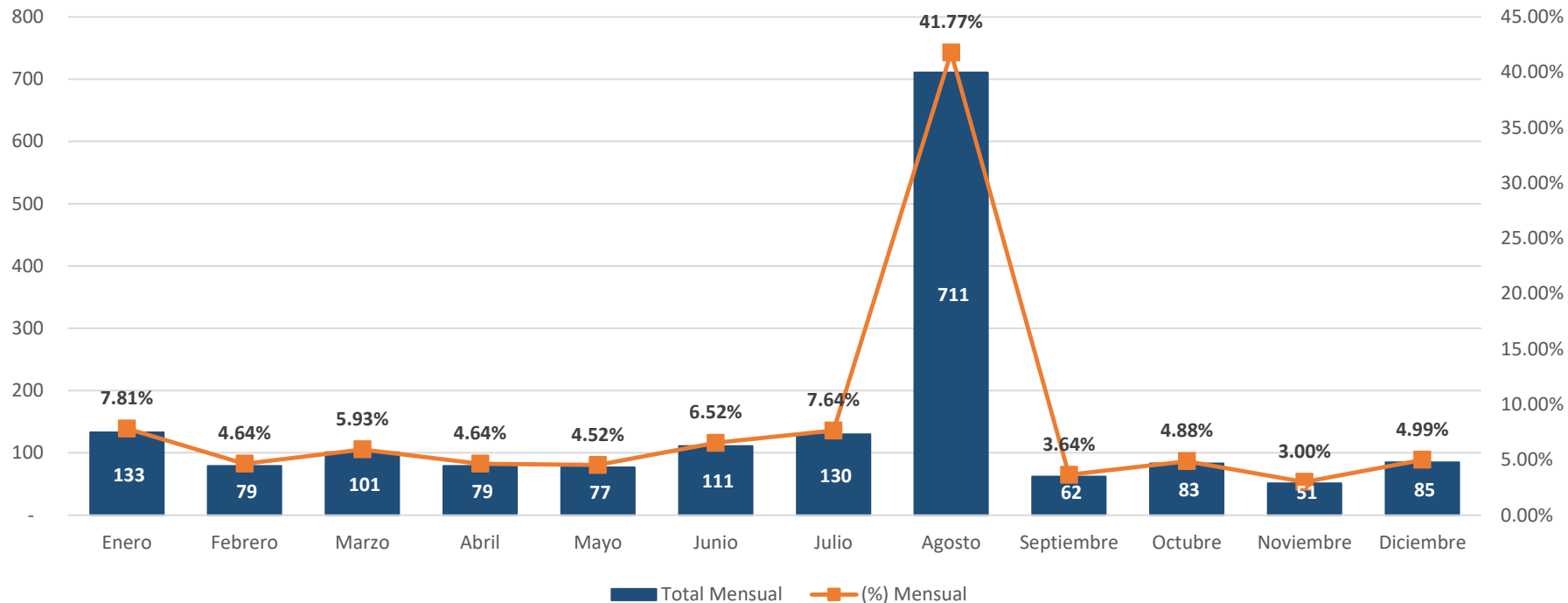


1,702

- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- Ver total de Denuncias Capturadas Vía Web, en la esquina superior derecho.

Relación Mensual de Denuncias Capturados Vía Web

(Enero 2013 a Septiembre 2017)

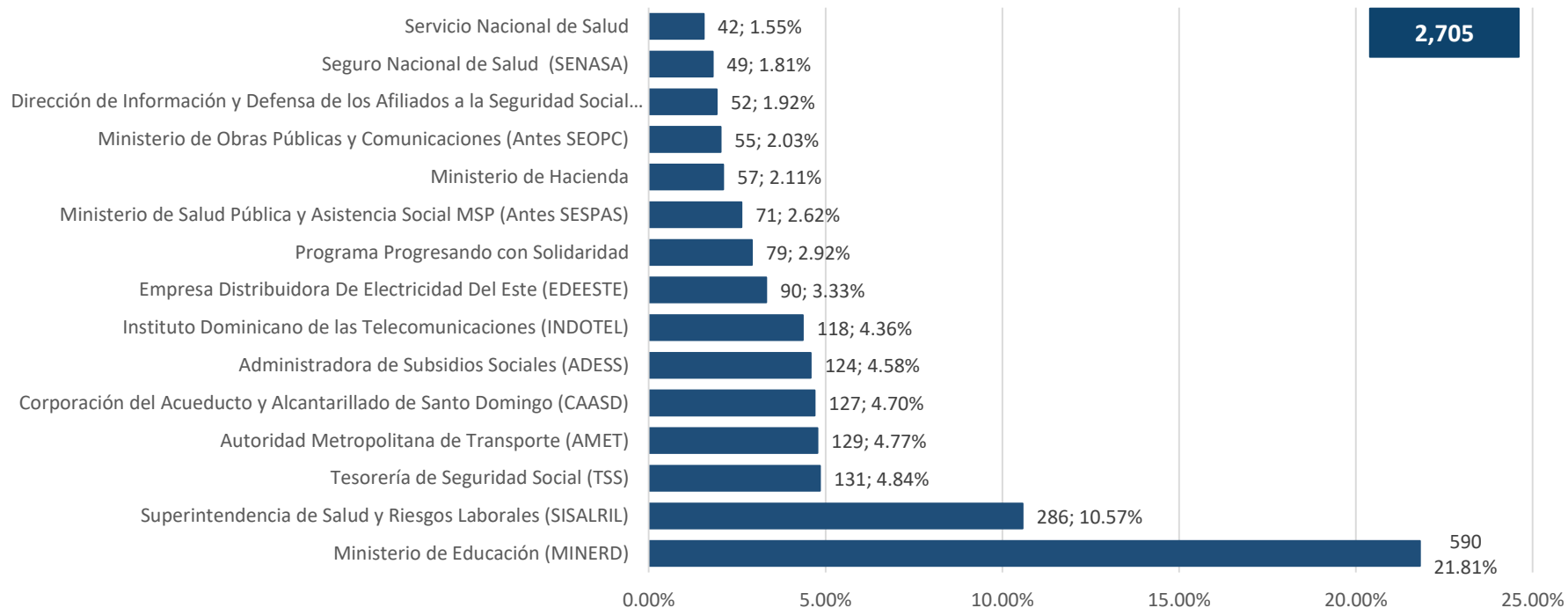


- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- El total general de Denuncias Capturados Vía Web, desde enero 2013 a septiembre 2017 es **1,702**.

No se recibieron casos Queja

Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

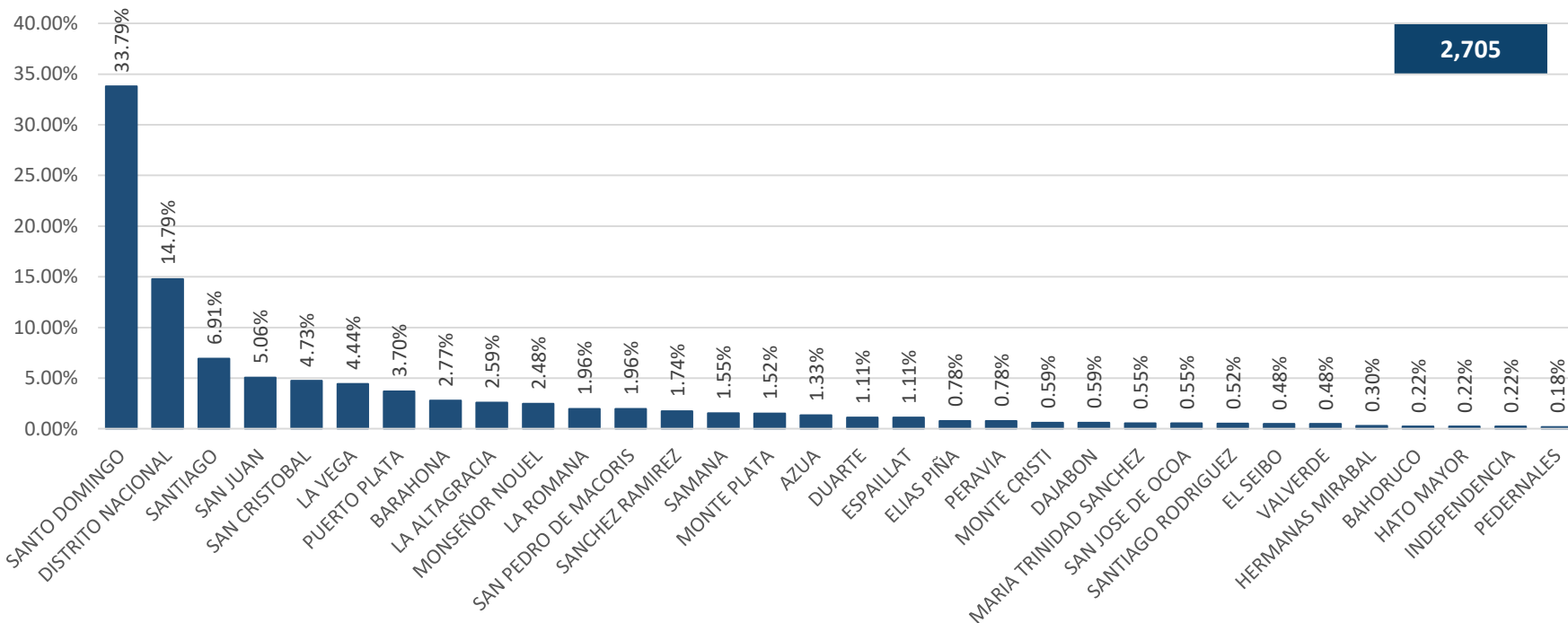
(Las 15 Más Demandadas de Enero 2013 a Septiembre 2017)



- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- Ver total de Reclamaciones Capturadas Vía Web, en la esquina superior derecho.

Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

(Enero 2013 a Septiembre 2017)

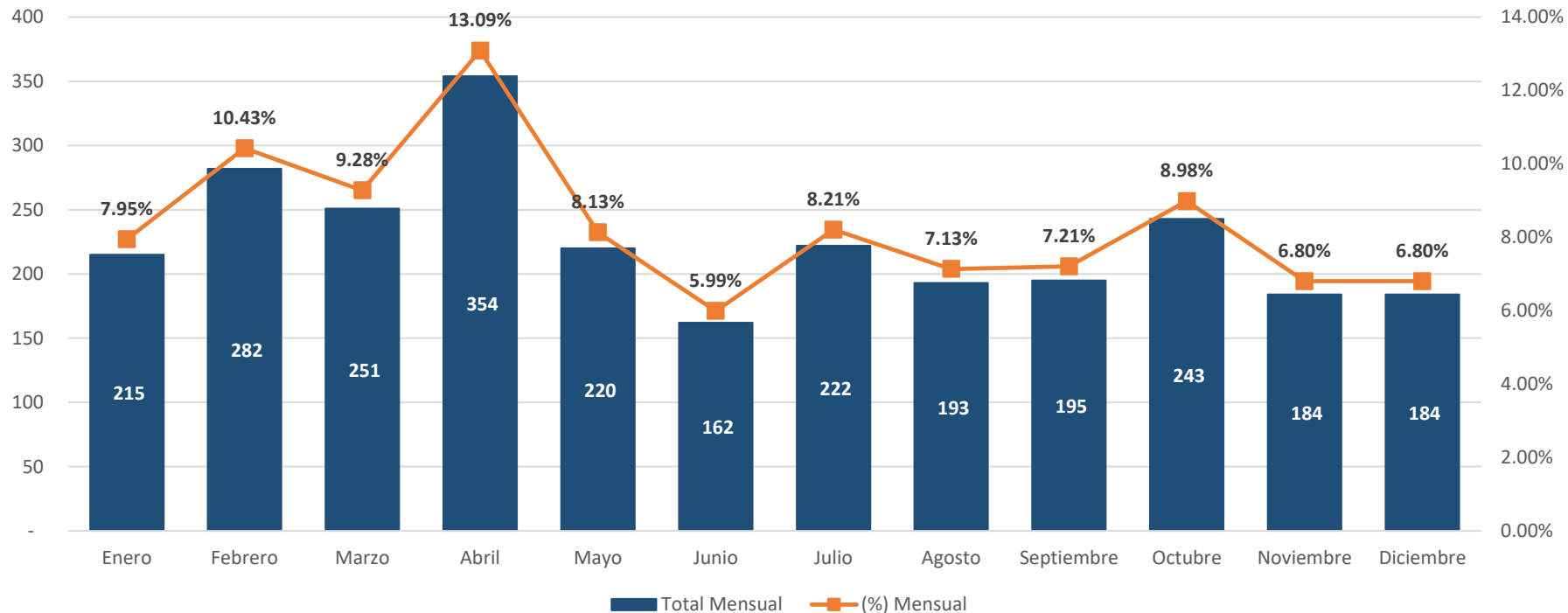


2,705

- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- Ver total de Reclamaciones Capturadas Vía Web, en la esquina superior derecho.

Relación Mensual de Reclamaciones Capturados Vía Web

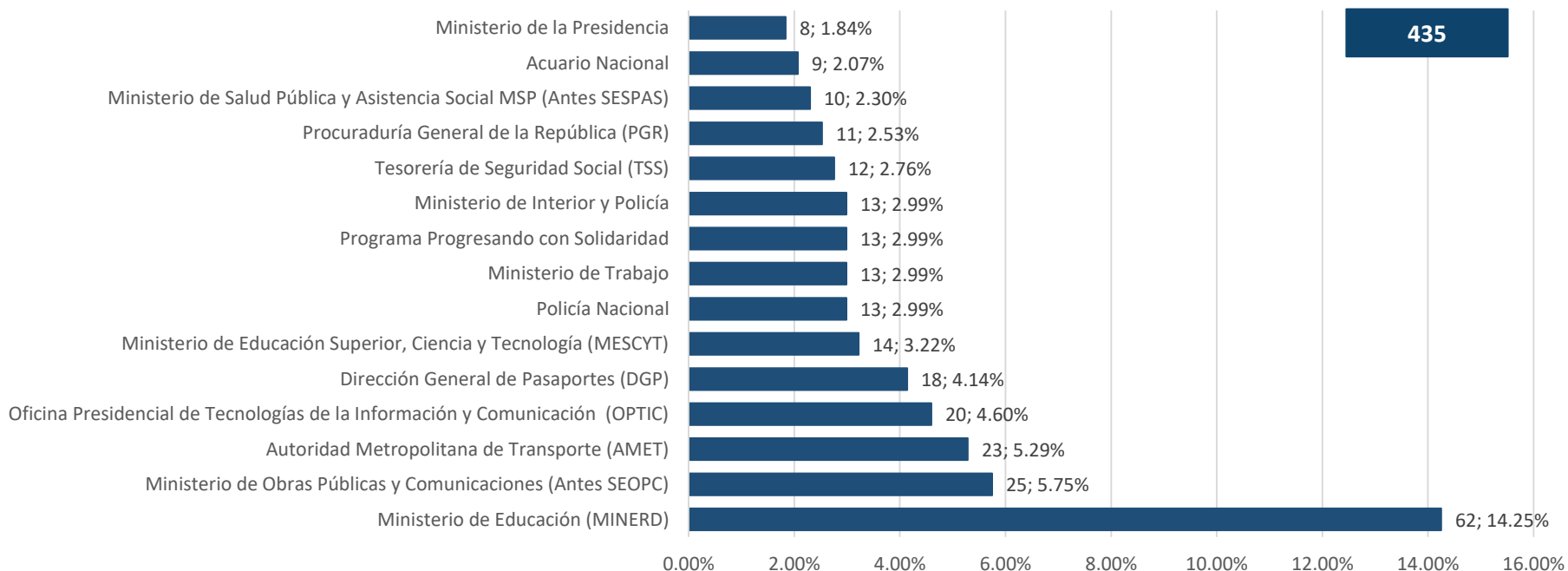
(Enero 2013 a Septiembre 2017)



- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- El total general de Reclamaciones Capturados Vía Web, desde enero 2013 a septiembre 2017 es **2,705**.

Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

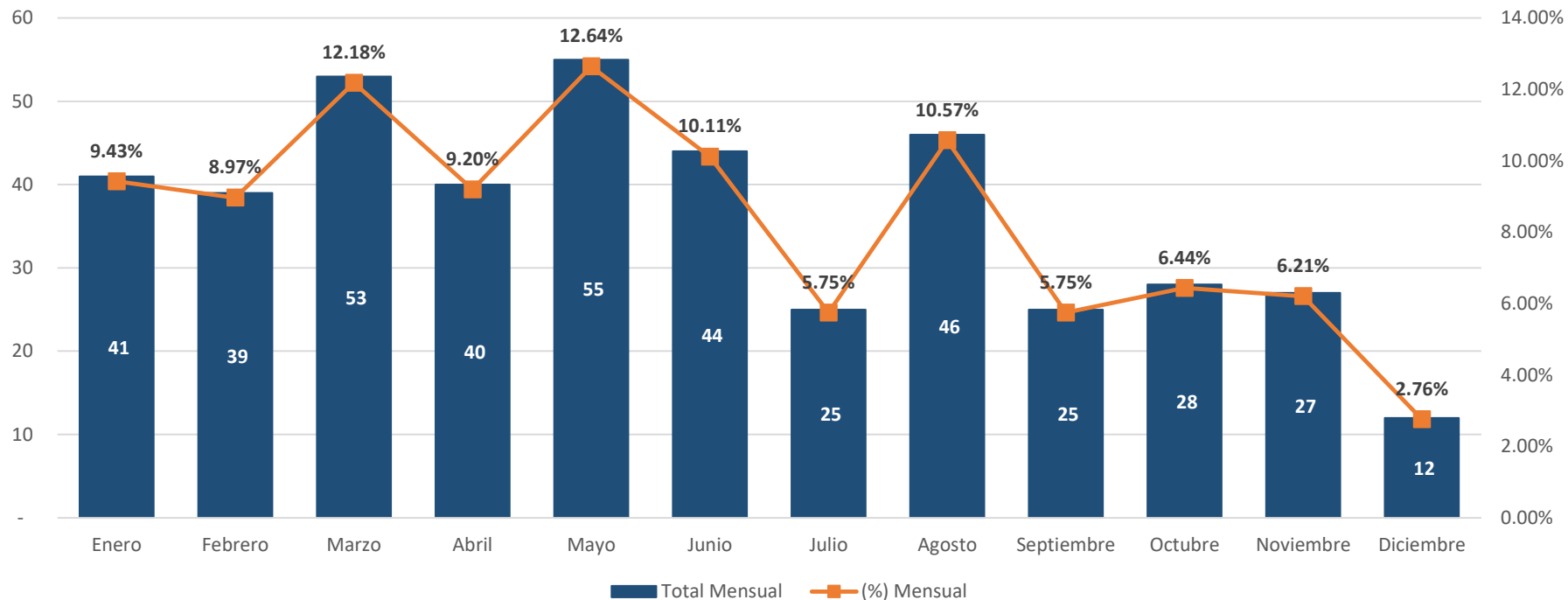
(Las 15 Más Demandadas de Enero 2013 a Septiembre 2017)



- En noviembre 2014, agosto y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- Ver total de Sugerencias Capturadas Vía Web, en la esquina superior derecho.

Relación Mensual de Sugerencias Capturados Vía Web

(Enero 2013 a Septiembre 2017)



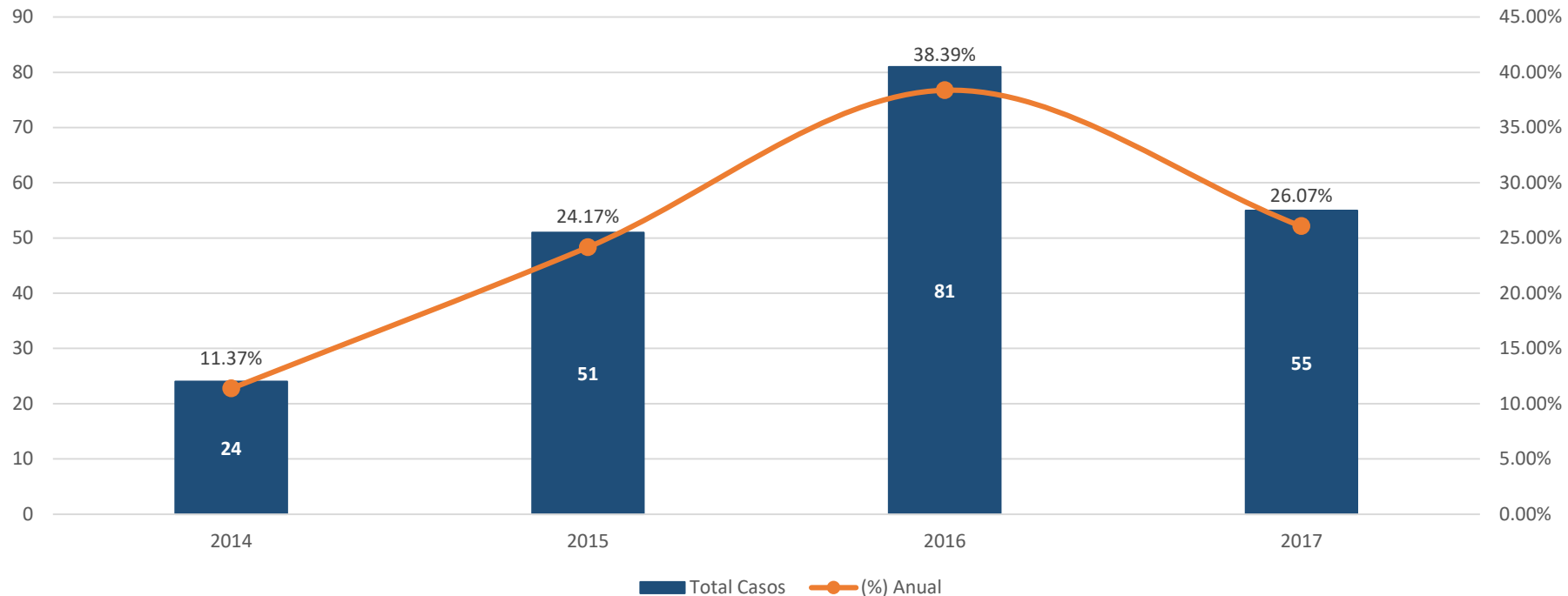
- En los meses de noviembre 2014 y septiembre 2015 el formulario de captura del portal del 311 sufrió una avería, por tal motivo no se tiene datos para dichos meses.
- El total general de Sugerencias Capturados Vía Web, desde enero 2013 a agosto 2017 es **435**.



L I N E A
7 0 0

Línea 700 (NNA)
Del 16 Agosto 2012 al 30 Septiembre 2017

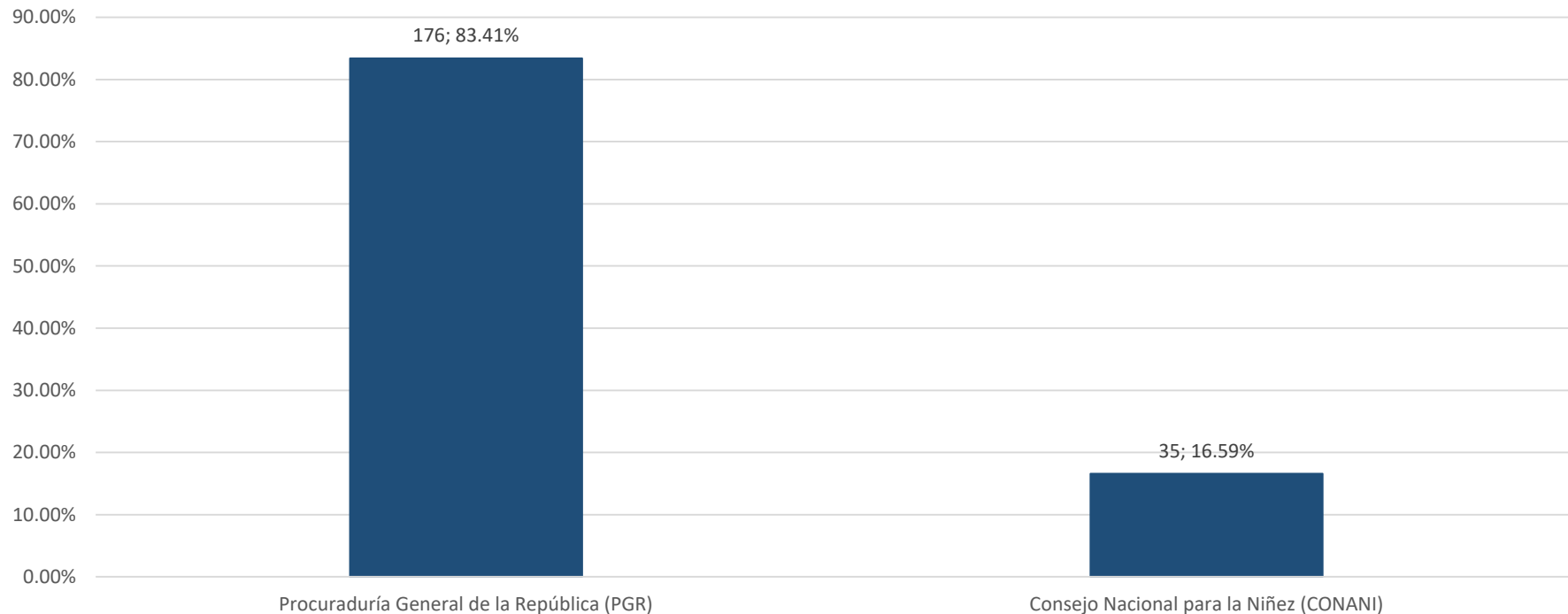
Casos Registrados por Año en la Línea 700 (NNA) (2014 - 2017)



- El total general de casos registrados desde el 30 de Junio 2014 al 31 de Septiembre 2017 es **211**.
- Todos los casos registrados a través de la Línea 700 fueron capturados vía telefónica.

Casos Registrados por Institución en la Línea 700 (NNA)

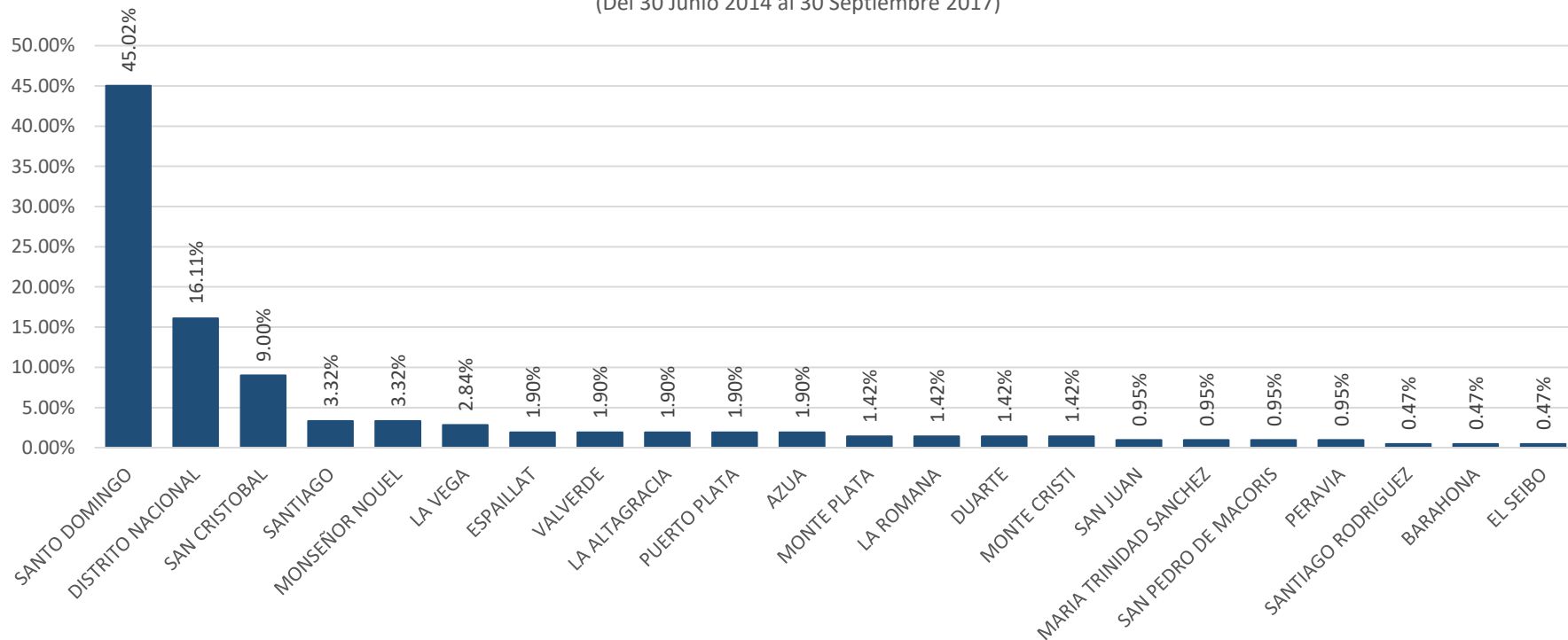
(Del 30 Junio 2014 al 30 Septiembre 2017)



- El total general de casos registrados desde el 30 de Junio 2014 al 31 de Agosto 2017 es **211**.
- Todos los casos registrados a través de la Línea 700 fueron capturados vía telefónica.

Porcentaje de Casos Registrados por Provincia en la Línea 700 (NNA)

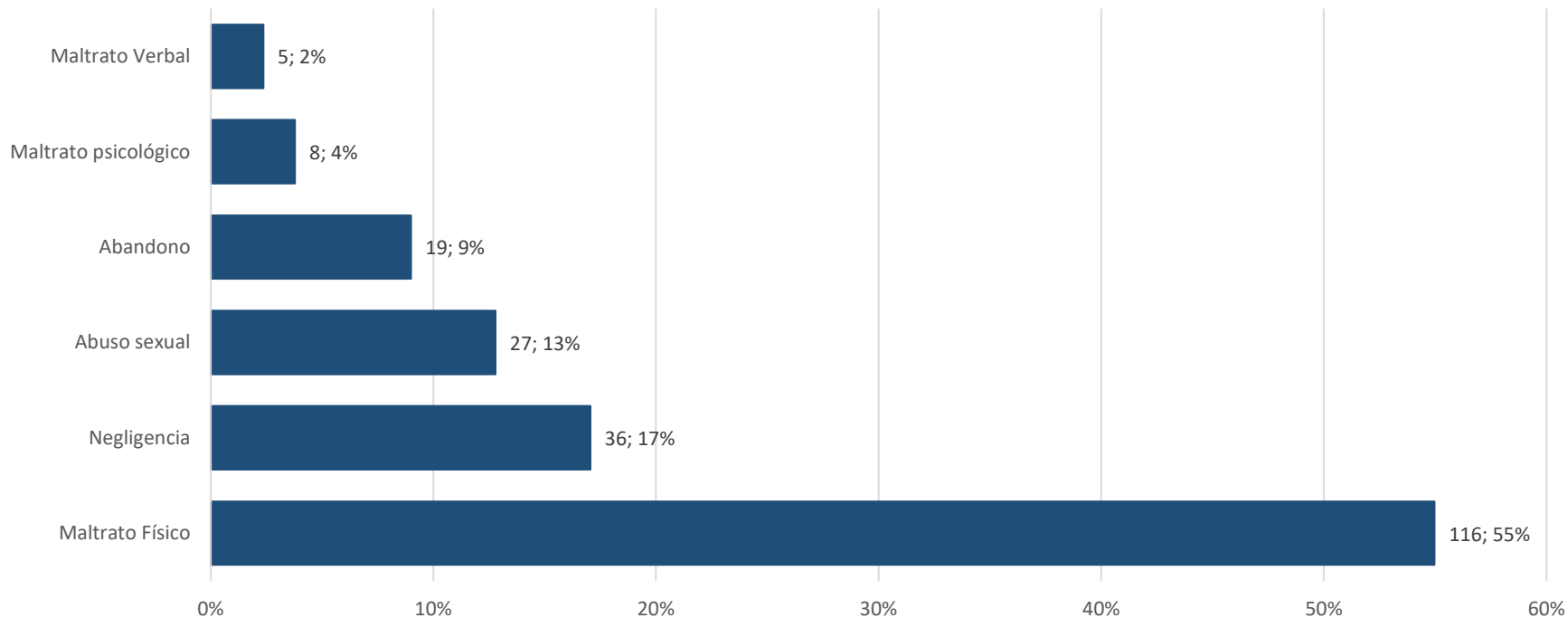
(Del 30 Junio 2014 al 30 Septiembre 2017)



- El total general de casos registrados desde el 30 de Junio 2014 al 31 de Agosto 2017 es **211**.
- Todos los casos registrados a través de la Línea 700 fueron capturados vía telefónica.

Porcentaje de Casos Registrados por Tipo en la Línea 700 (NNA)

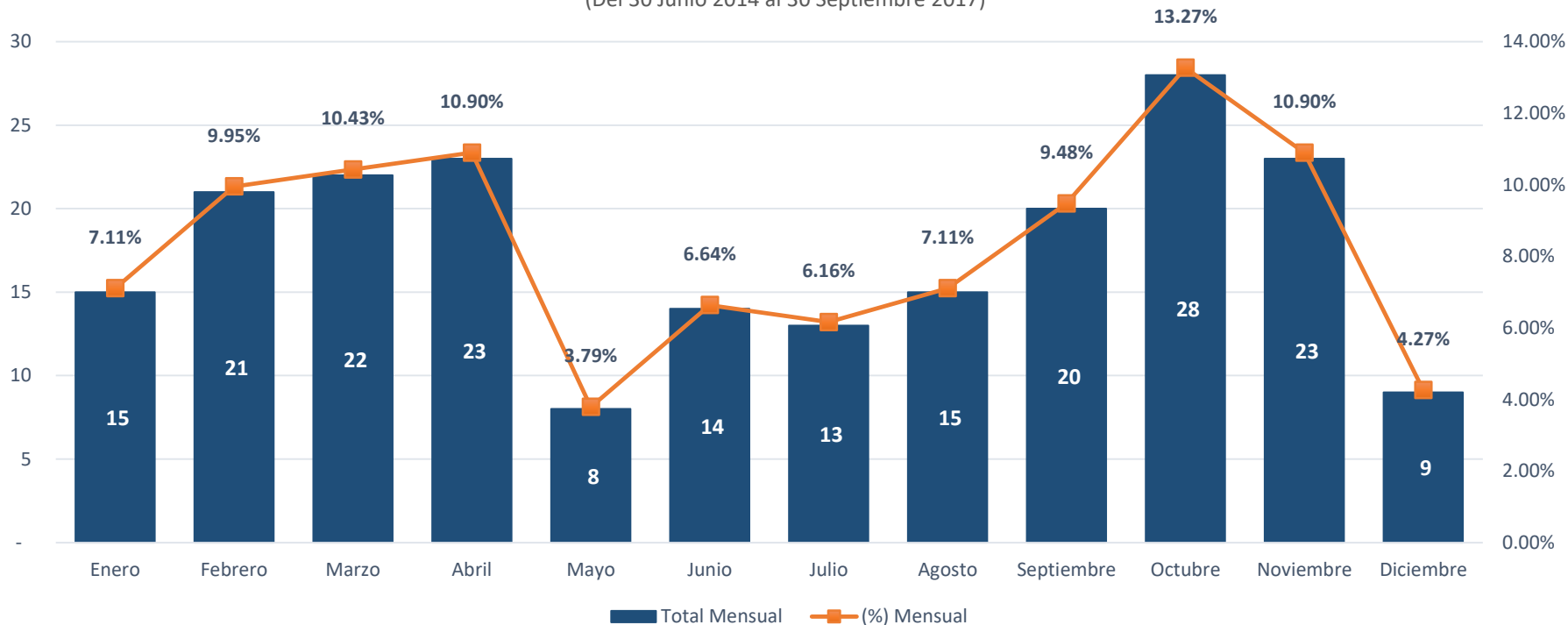
(Del 30 Junio 2014 al 30 Septiembre 2017)



- El total general de casos registrados desde el 30 de Junio 2014 al 31 de Agosto 2017 es **211**.
- Todos los casos registrados a través de la Línea 700 fueron capturados vía telefónica.

Relación Mensual de Casos Registrados en la Línea 700 (NNA)

(Del 30 Junio 2014 al 30 Septiembre 2017)



- El total general de casos registrados desde el 30 de Junio 2014 al 31 de Agosto 2017 es **211**.
- Todos los casos registrados a través de la Línea 700 fueron capturados vía telefónica.



**Centro de Atención Presencial (Punto GOB)
Del 16 Agosto 2012 al 30 Septiembre 2017**

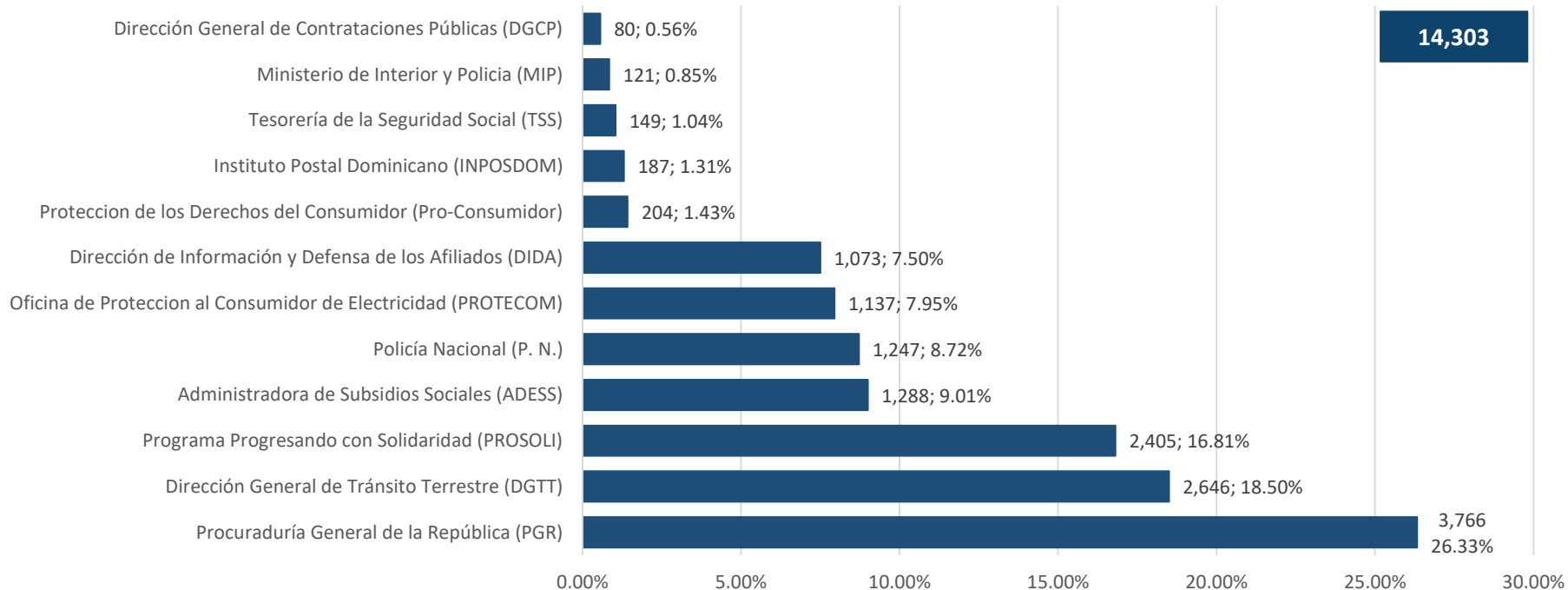
Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

(Del 16 Agosto 2012 al 30 Septiembre 2017)

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
2012	52,580	47,025
2013	133,553	125,461
2014	171,625	162,581
2015	189,011	182,844
2016	195,566	194,710
2017	150,746	145,195
Enero 2017	16,038	15,443
Febrero 2017	16,096	15,528
Marzo 2017	19,011	18,367
Abril 2017	14,218	13,671
Mayo 2017	17,384	16,735
Junio 2017	17,549	16,863
Julio 2017	18,085	17,438
Agosto 2017	17,508	16,847
Septiembre 2017	14,857	14,303
Total General	893,081	857,816
Promedio Mensual 2017	16,750	16,133

Ciudadanos Atendidos por Institución

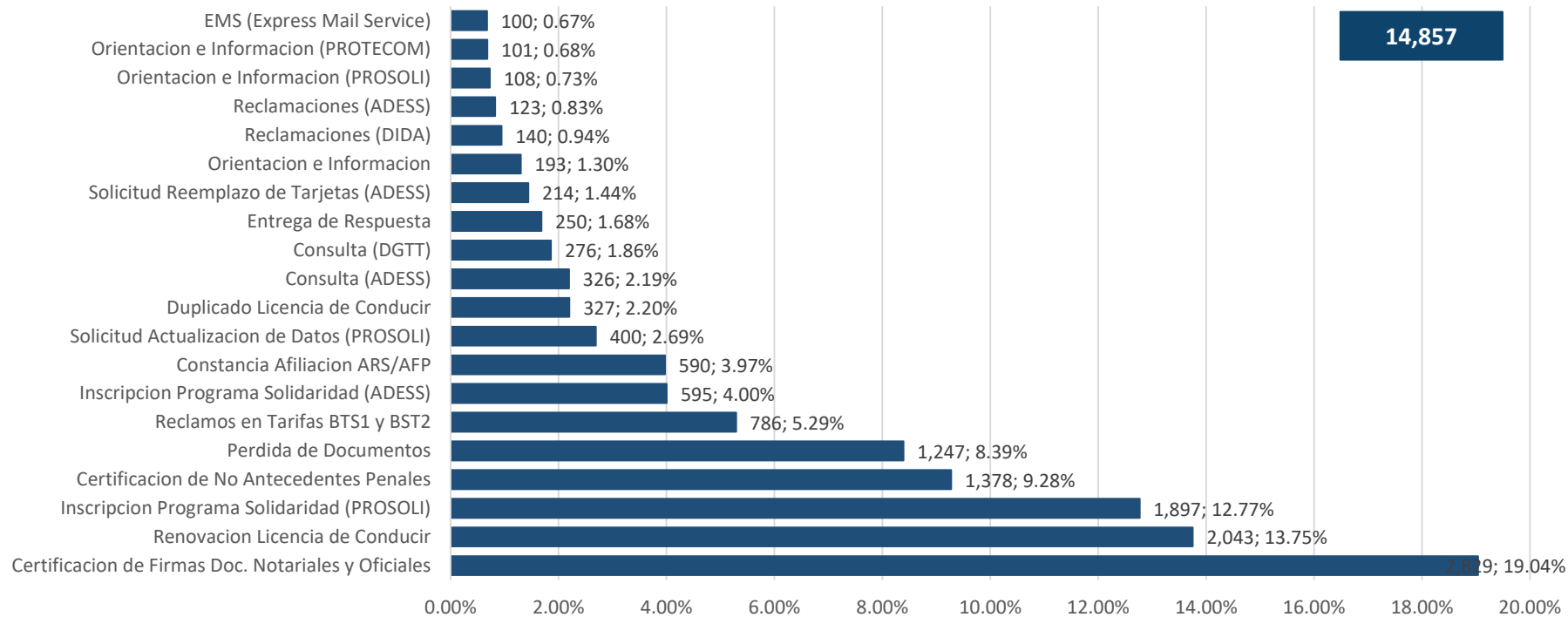
(Septiembre 2017)



- Ver total de Ciudadanos Atendidos, en la esquina superior derecho.

Ciudadanos Atendidos por Servicio

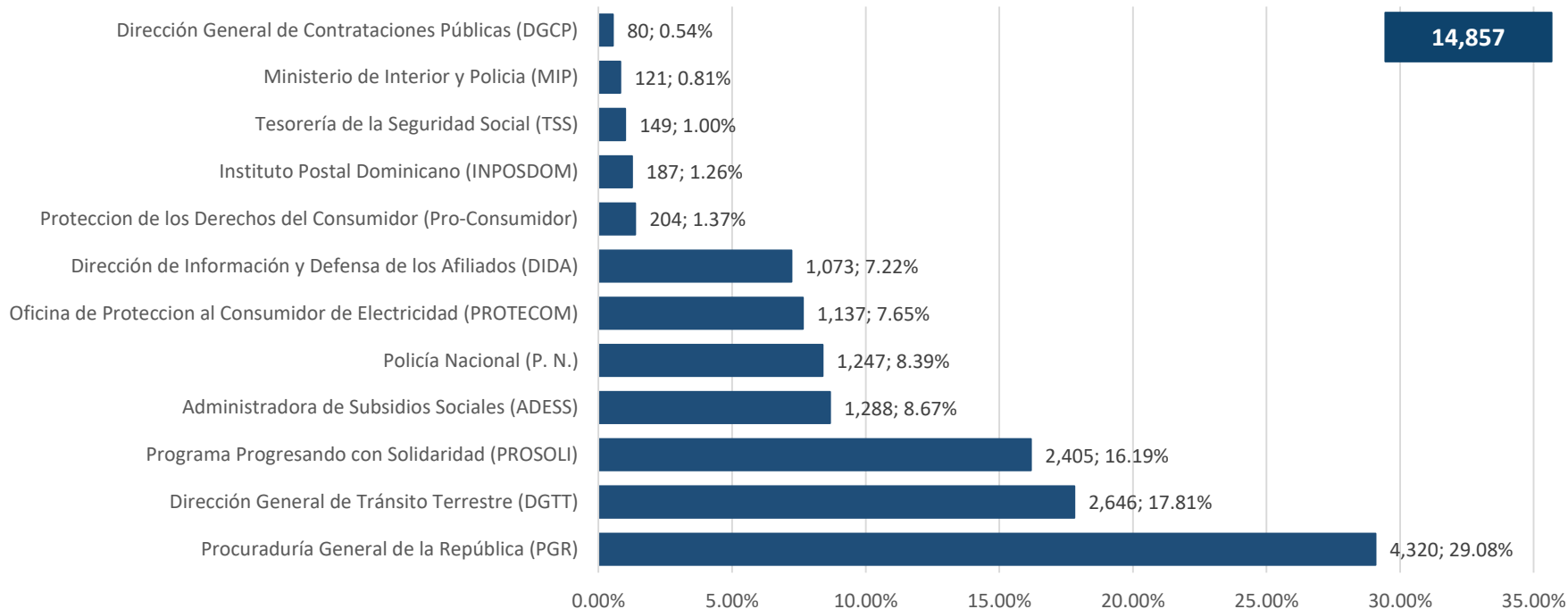
(Los 20 Más Demandados de Septiembre 2017)



- Ver total de Ciudadanos Atendidos, en la esquina superior derecho.

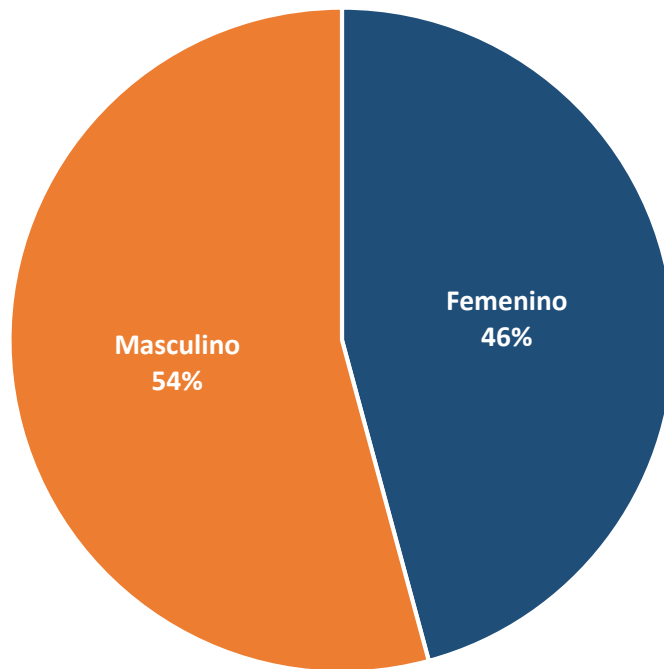
Servicios Ofertados por Institución

(Septiembre 2017)



- Ver total de Ciudadanos Atendidos, en la esquina superior derecho.

Ciudadanos Atendidos por Género (Septiembre 2017)



Femenino	Masculino
6,550	7,753

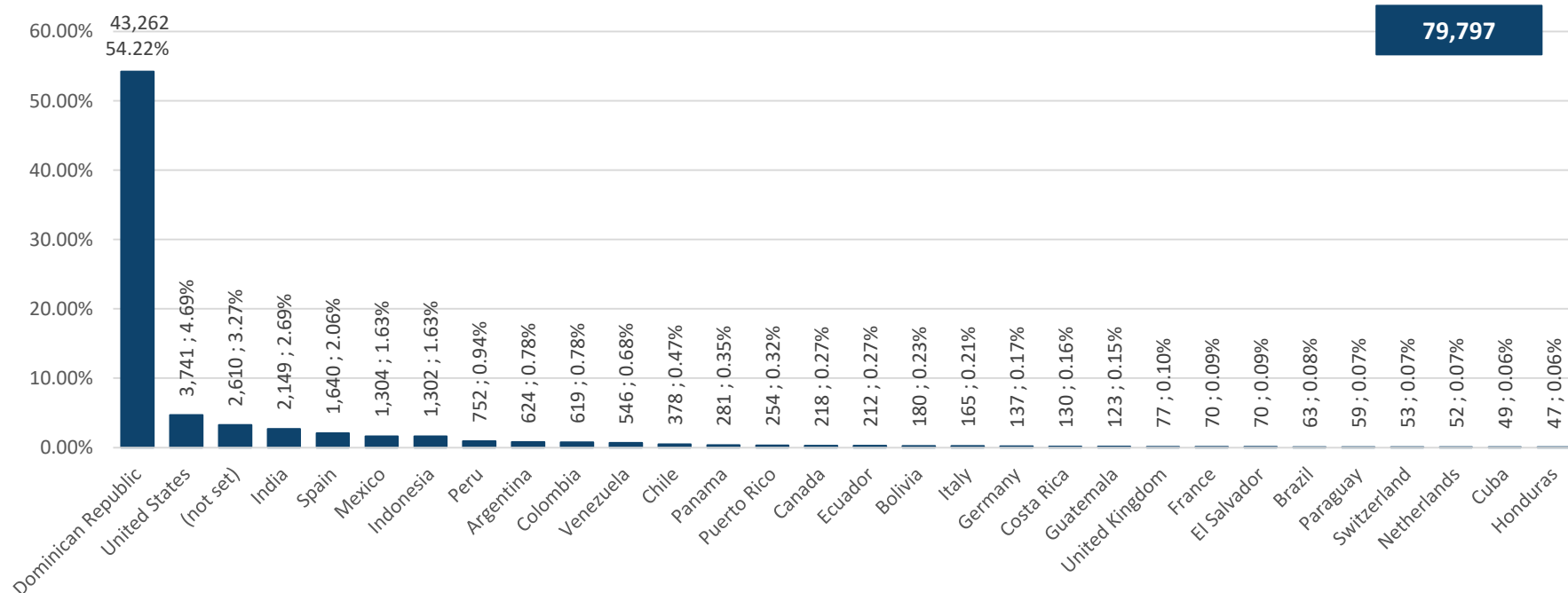


Centro de Atención Web (CAW)
Del 01 Julio 2015 al 30 Septiembre 2017

Desglose Visitas al Portal www.gob.do por País

(Del 16 Agosto 2012 al 30 Junio 2015)

(Primeros 30 Países)

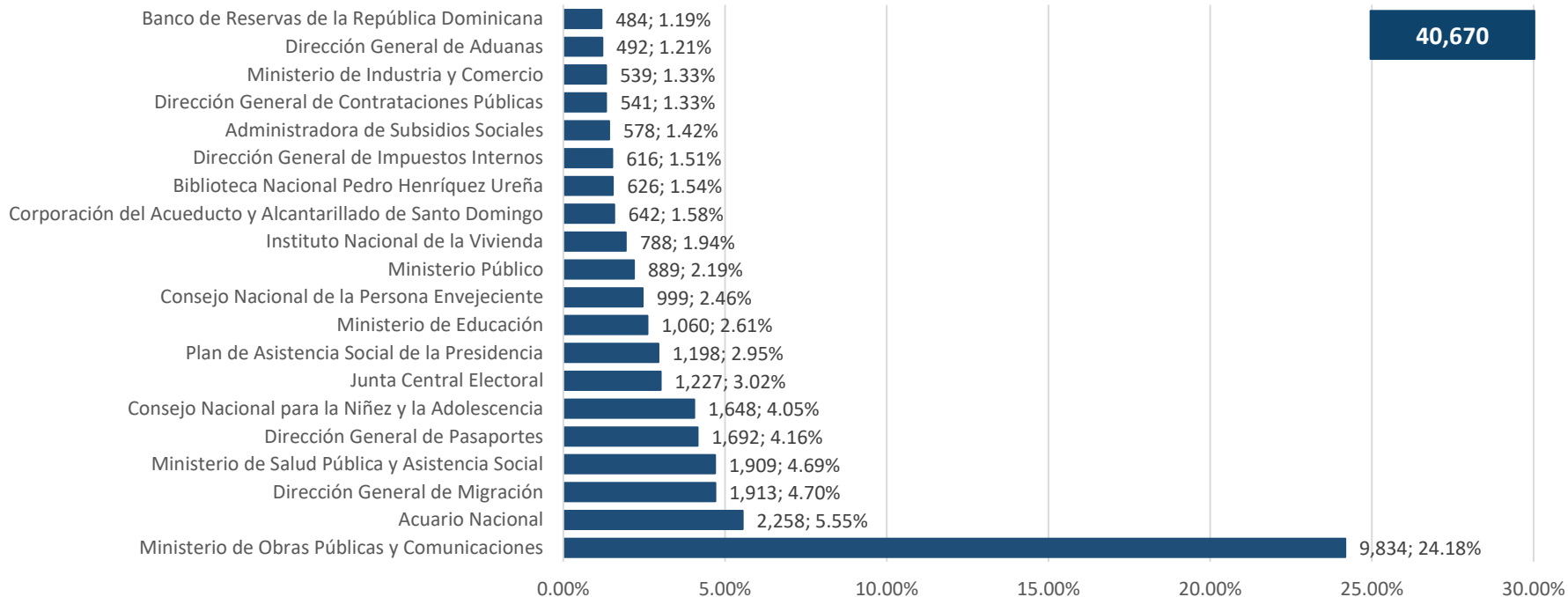


79,797

- Ver total general de Visitas al anterior portal del Estado Dominicano www.gob.do, en la esquina superior derecho.

Visitas al portal www.dominicana.gob.do por Institución

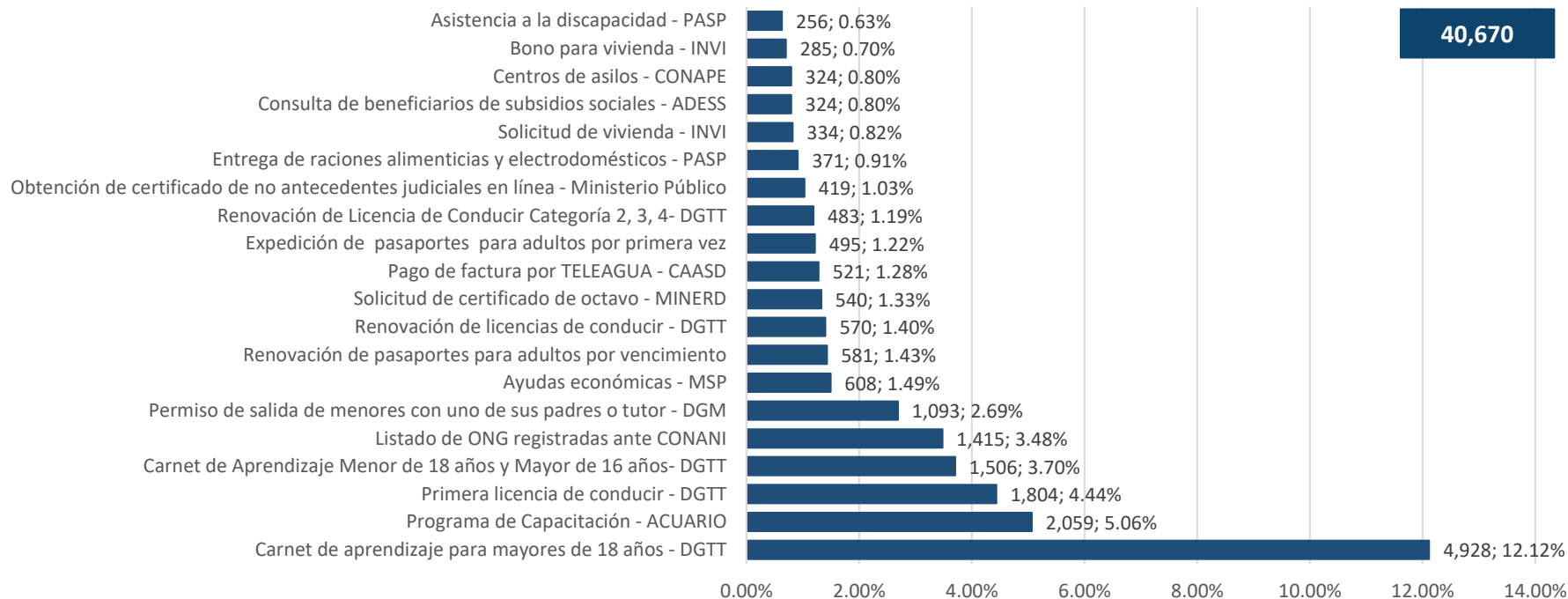
(Las 20 Más Demandadas hasta el 30 Septiembre 2017)



- Ver total de Visitas al portal servicios de www.dominicana.gob.do, en la esquina superior derecho.

Visitas al portal www.dominicana.gob.do por Servicio

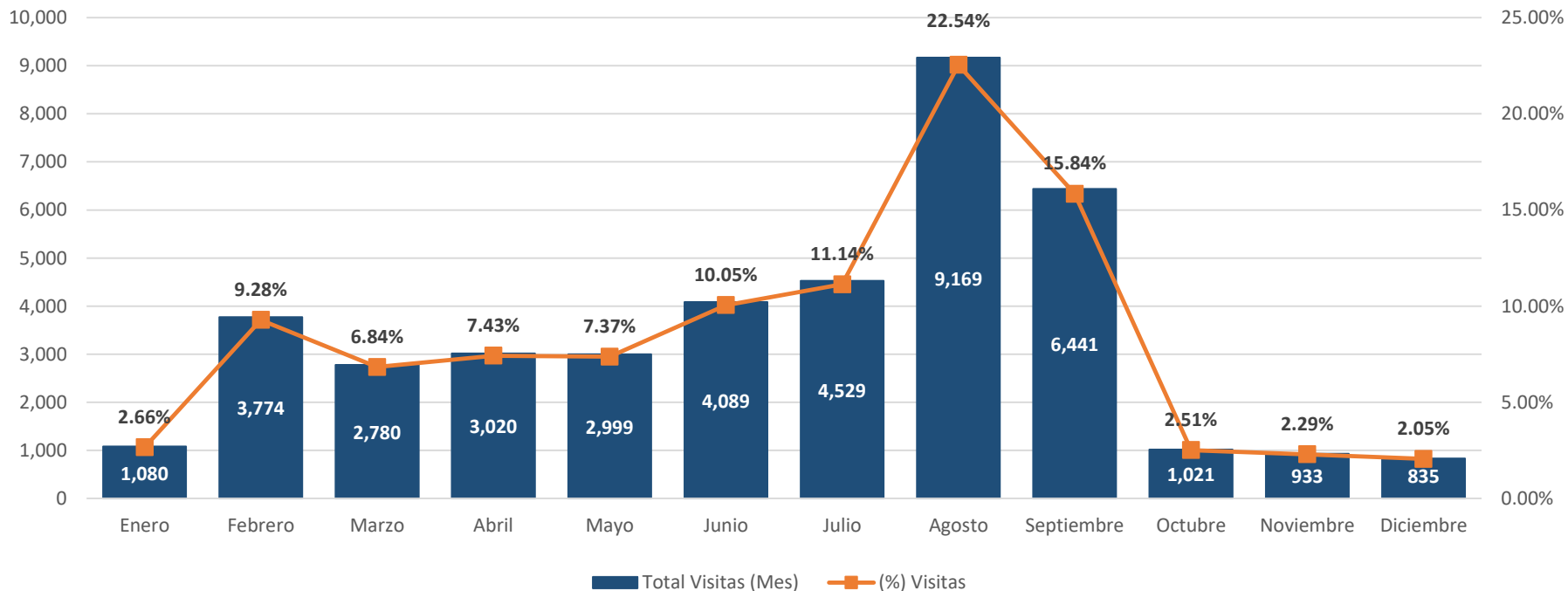
(Los 20 Más Demandadas hasta el 30 Septiembre 2017)



- Ver total de Visitas al portal servicios de www.dominicana.gob.do, en la esquina superior derecho.

Total Visitas al portal de Servicios de www.dominicana.gov.do por Mes

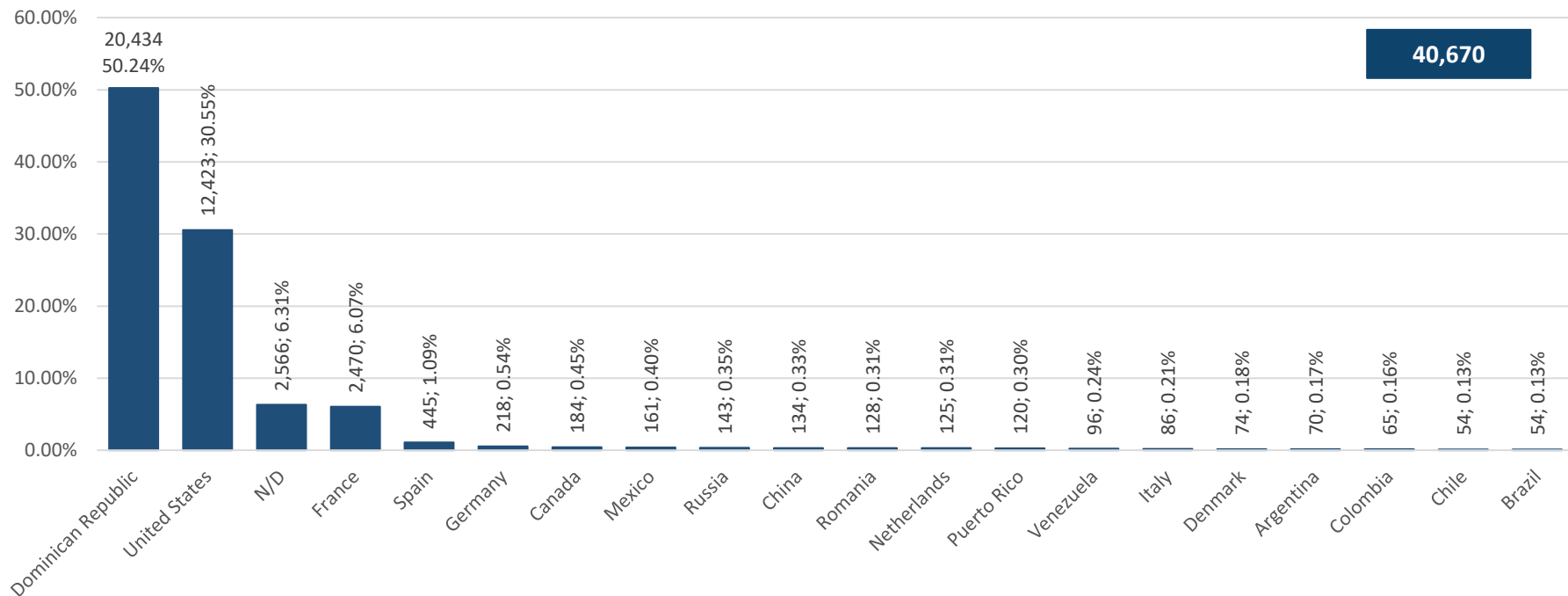
(Julio 2015 - Septiembre 2017)



- Desde Julio 2015, fecha de puesta en circulación del portal de servicios de www.dominicana.gov.do hasta Agosto 2017 se han recibido **35,094** visitas, de las cuales **2,388** corresponden al año 2015, **5,977** al 2016 y las restantes **32,305** al 2017.

Visitas al portal www.dominicana.gob.do por País

(Los 20 Más Demandados del 01 Julio 2015 al 30 Septiembre 2017)



- Ver total de Visitas al portal servicios de www.dominicana.gob.do, en la esquina superior derecho.