



Informe de Gestión

Trimestre Octubre – Diciembre 2017

Centro de Atención Ciudadana (CAC)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



ÍNDICE

*GOB [*462]

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

Llamadas Contestadas

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

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

Relación de Llamadas Improductivas

Porcentaje de Servicios Más Demandados Por Institución

Resultados Encuesta de Satisfacción del *GOB

Gráfica Resultados Encuesta de Satisfacción del *GOB

Línea 311

Casos Capturados Vía Telefónica

Casos Capturados Vía Web

Línea 700 (NNA)

Casos Registrados por Trimestre

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.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



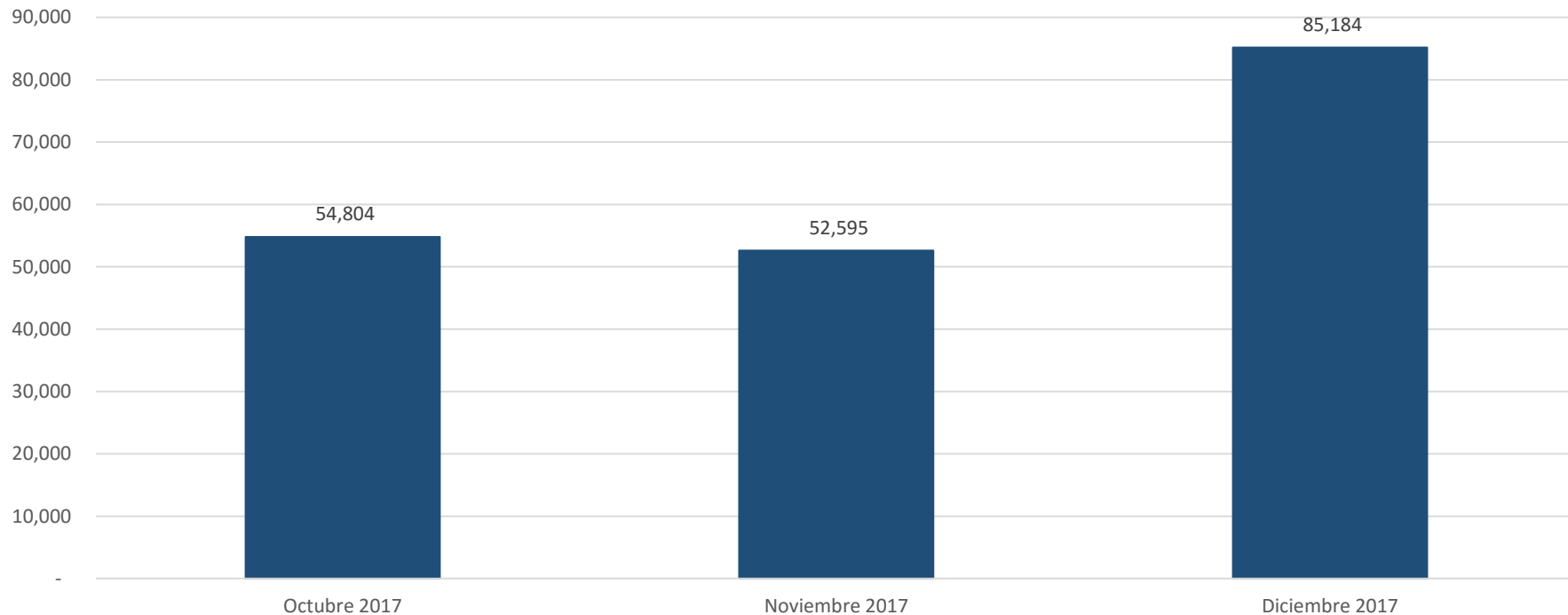
*462

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)

Trimestre Octubre – Diciembre 2017

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

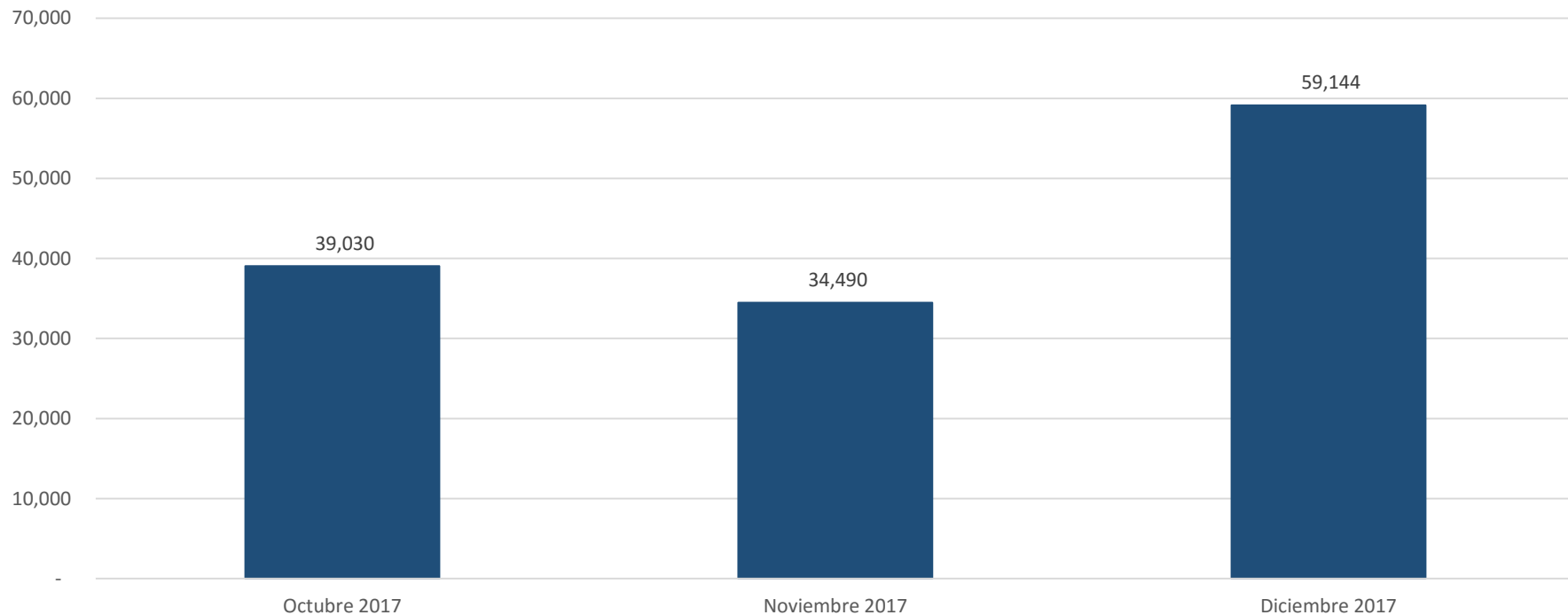
(Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



- El total de Llamadas Entrantes durante el trimestre es **192,583**.

Llamadas Contestadas

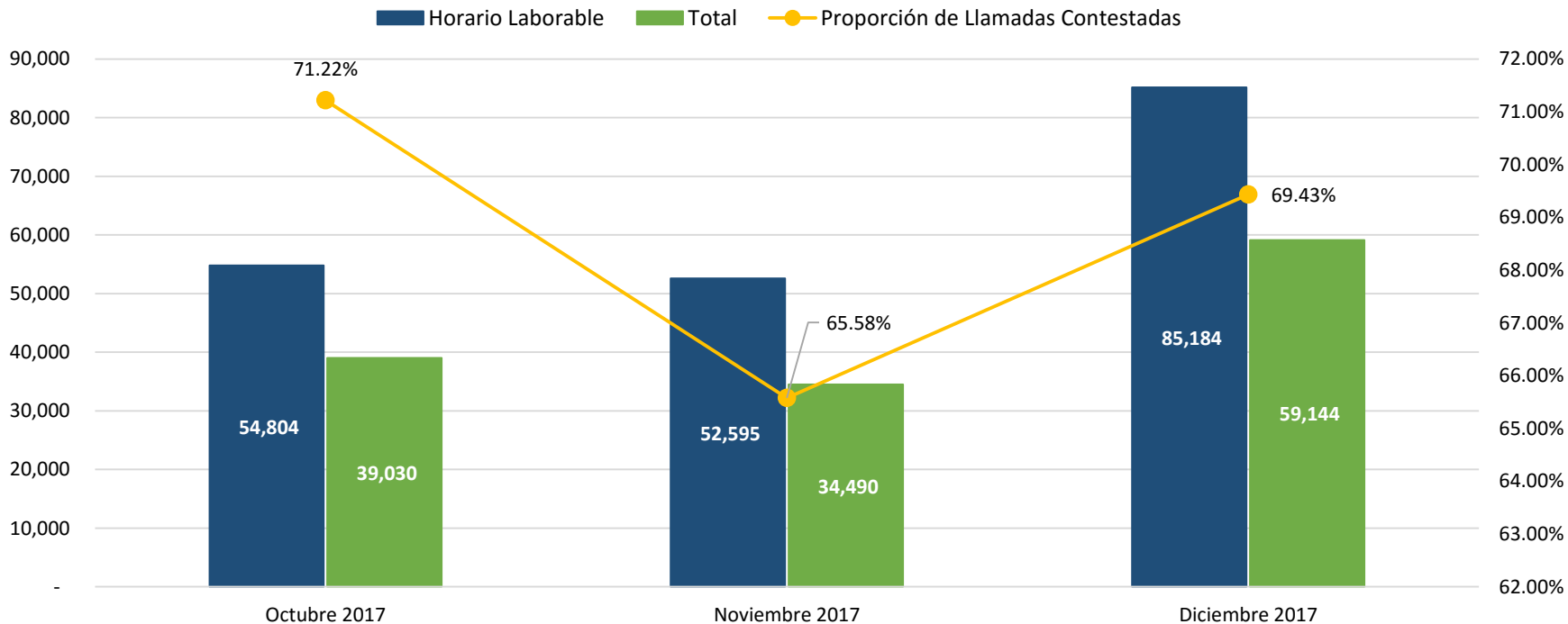
(Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



- El total de Llamadas Contestadas durante el trimestre es **132,664**.

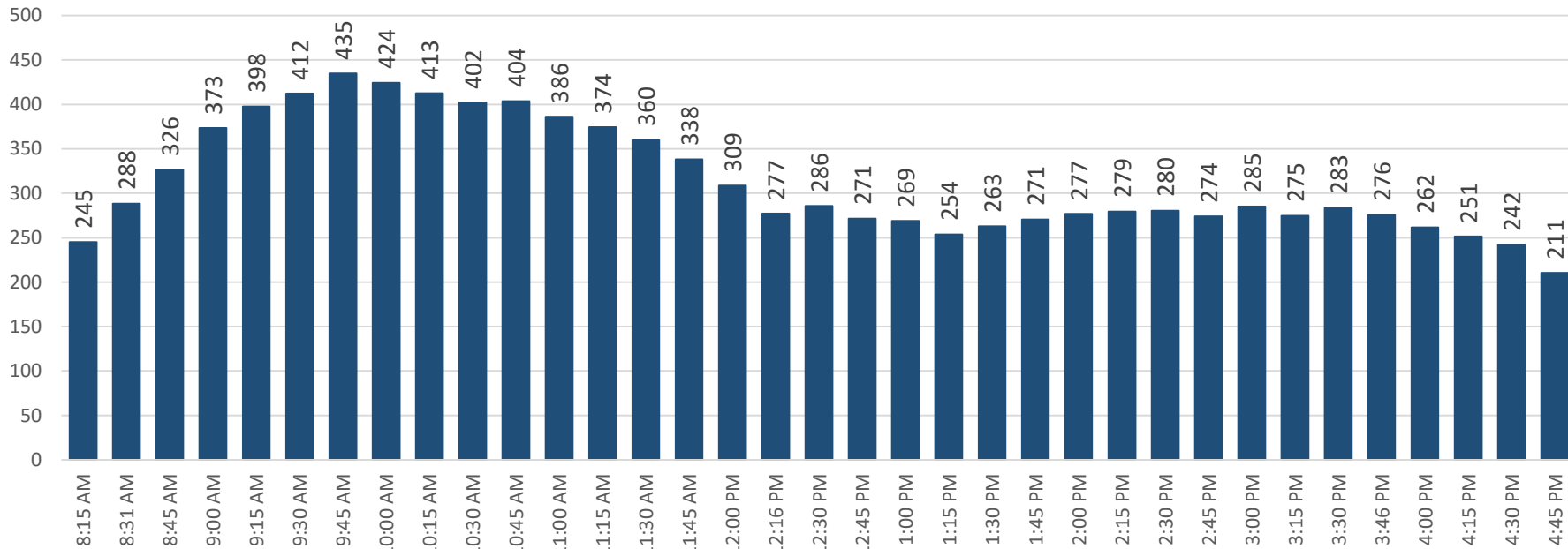
Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

(Trimestre Julio - Septiembre 2017)



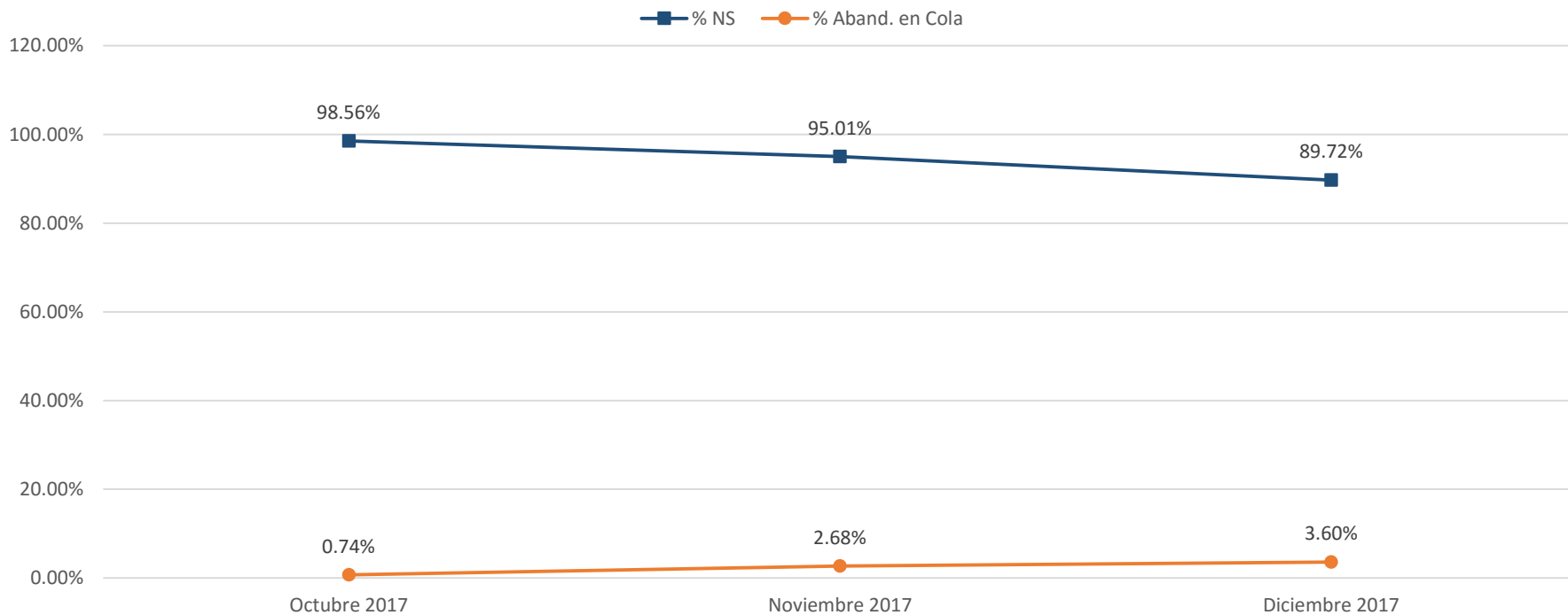
Promedio Diario de Llamadas Recibidas por Intervalo (08:00 am - 05:00 pm)

(Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



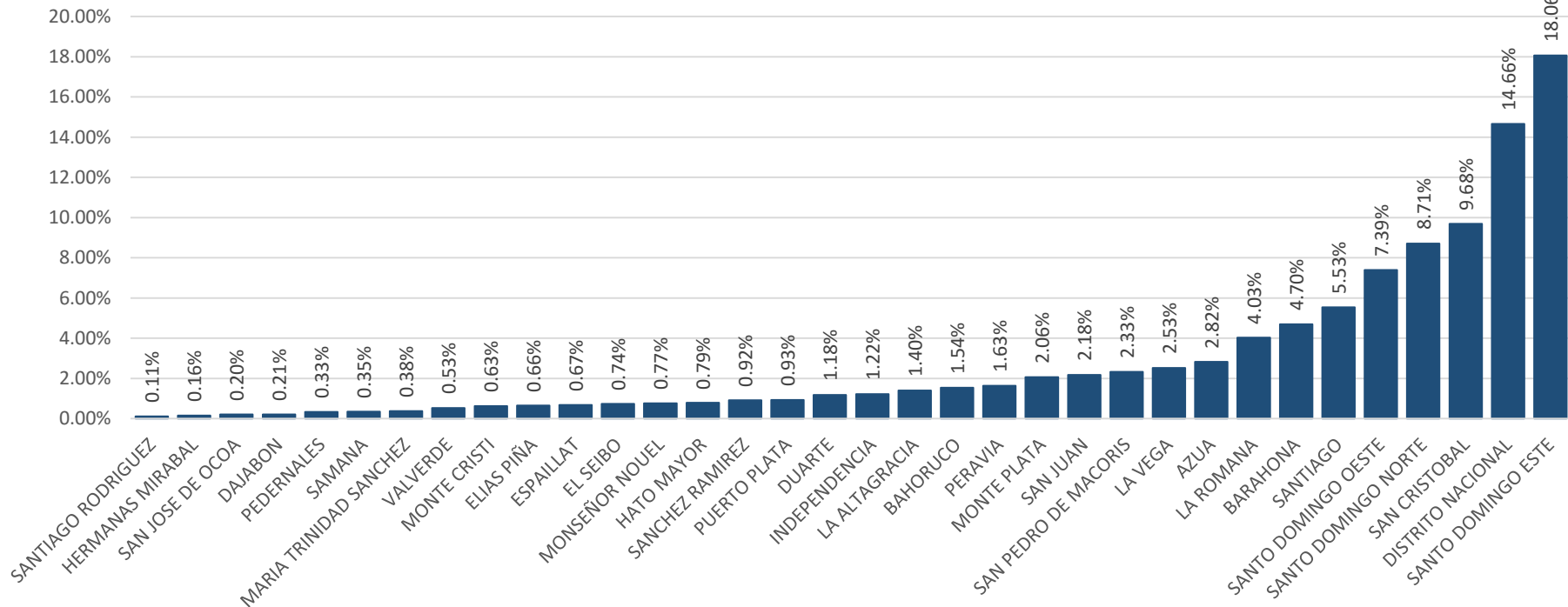
Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

(Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

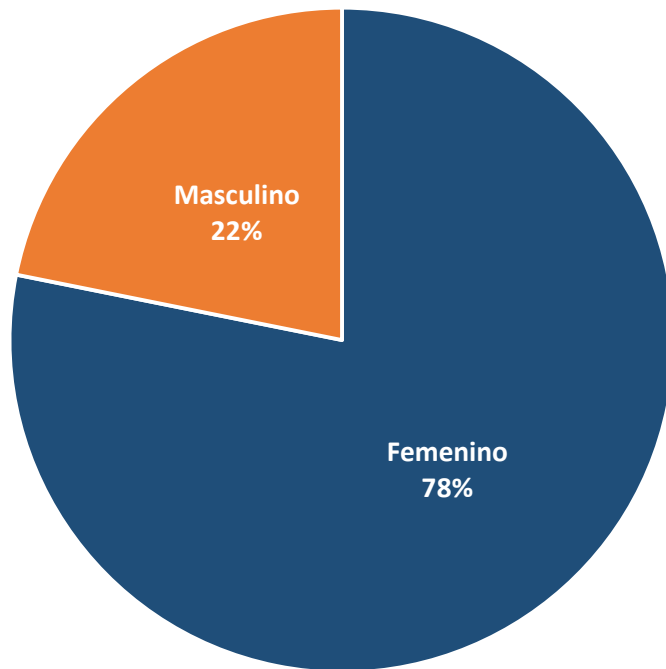
(Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



- El total de Llamadas Atendidas por Provincia durante el trimestre es **89,303**.

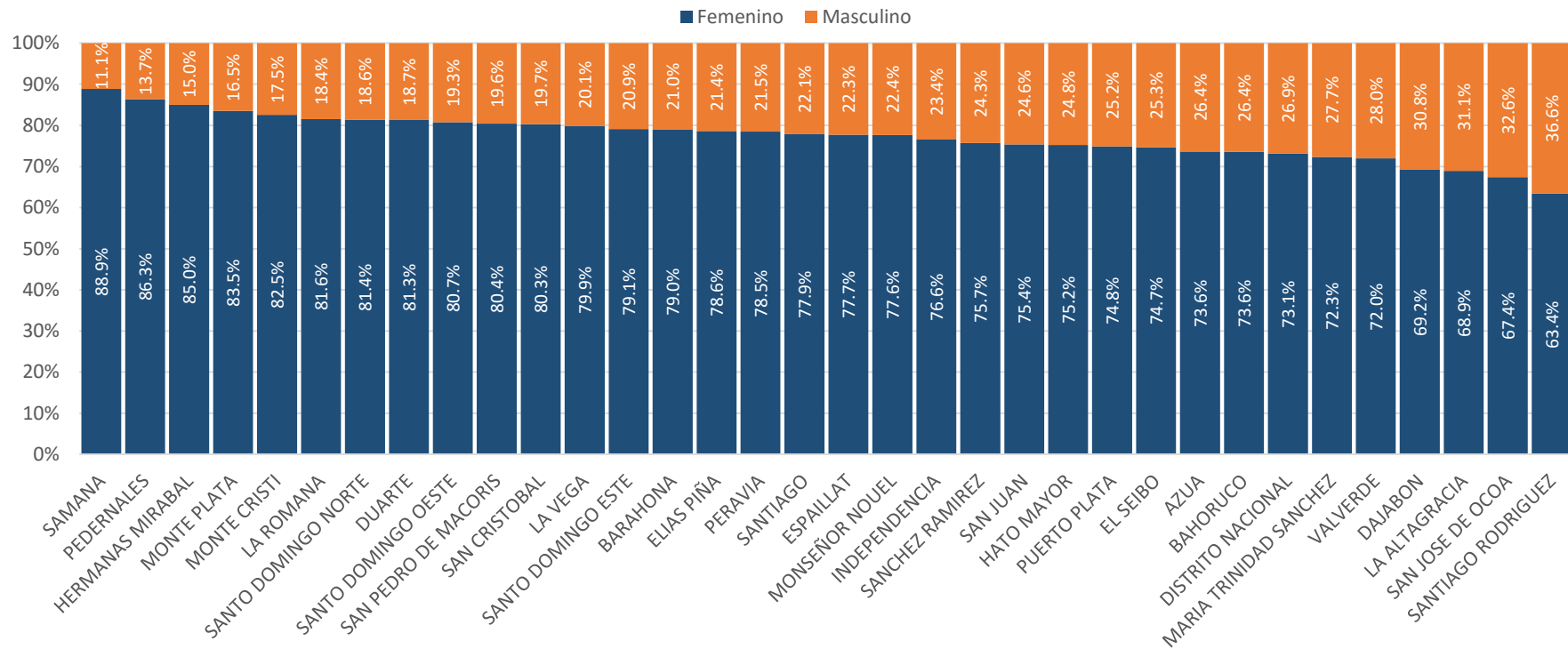
Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

(Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



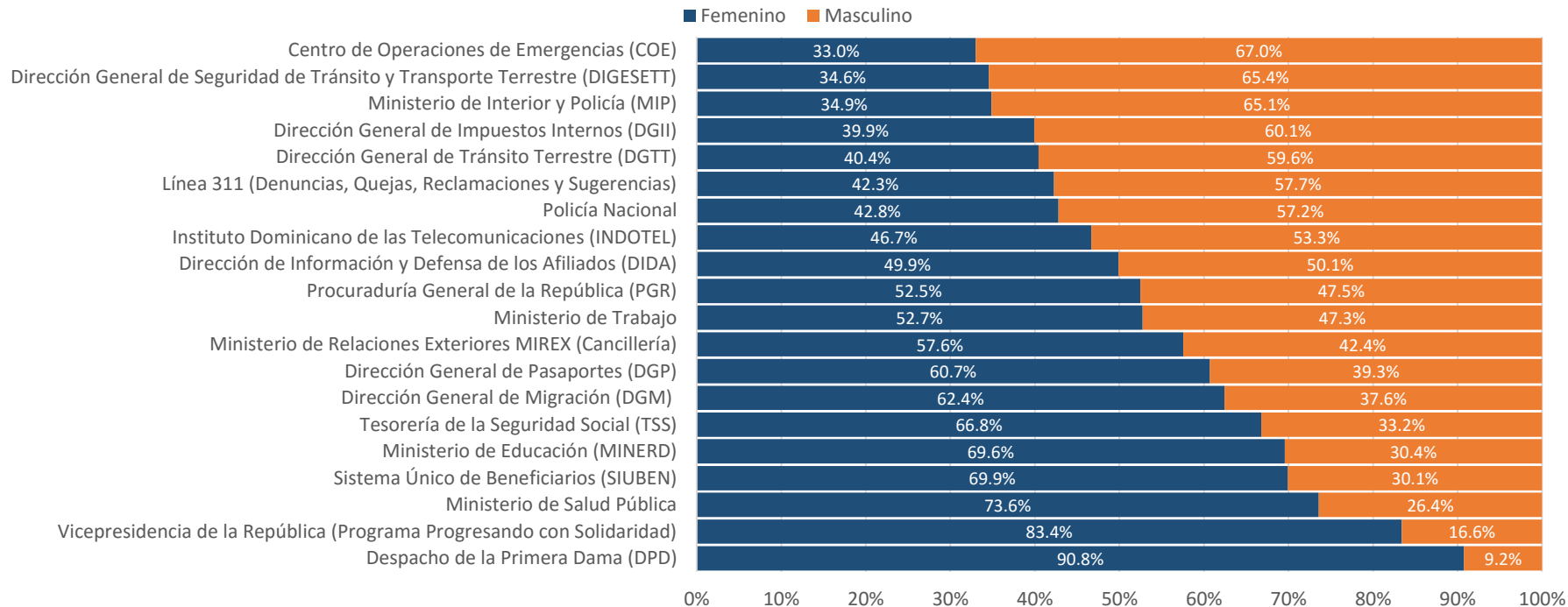
Femenino	Masculino
69,794	19,509

Llamadas Atendidas por Provincia y Género (Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



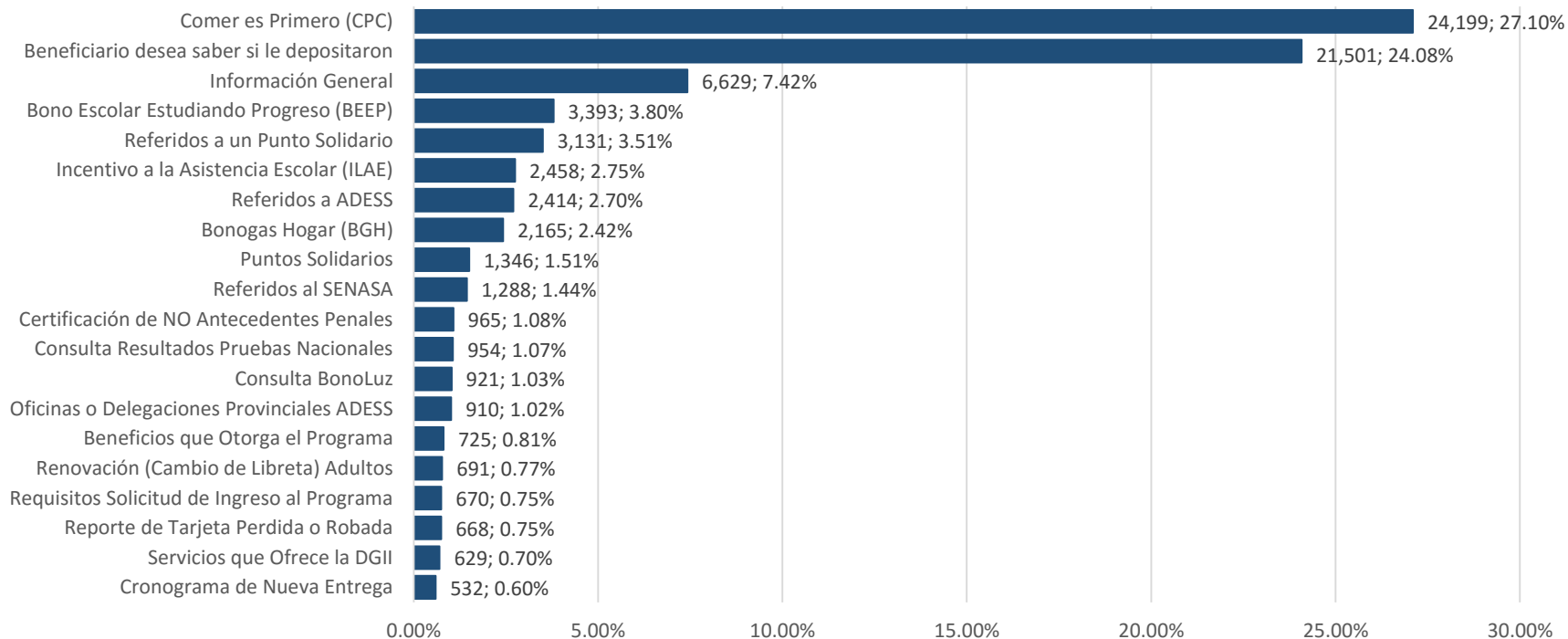
Llamadas Atendidas por Institución y Género

(Las 20 Más Demandadas del Trimestre Octubre - Diciembre 2017)



Servicios Más Demandados del Trimestre Octubre - Diciembre 2017

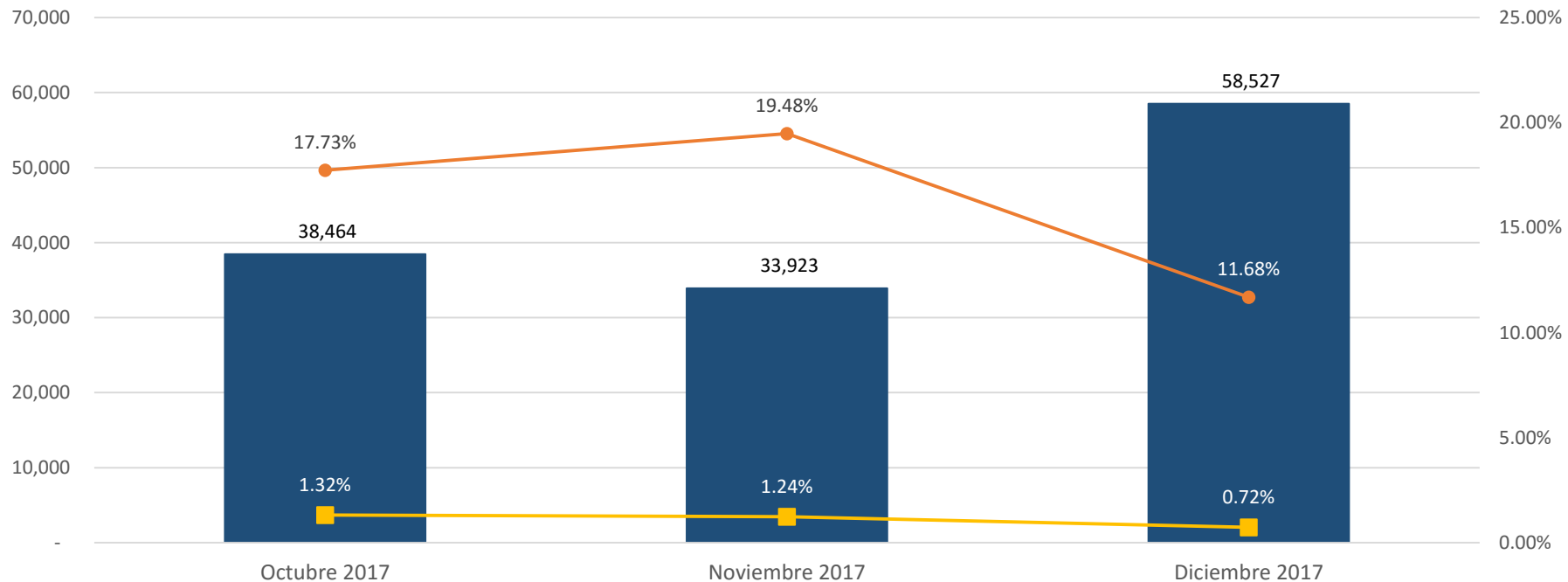
(Los 20 Más Demandados)



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

Relación de Llamadas Improductivas (Trimestre Octubre - Diciembre 2017)

■ Llamadas Contestadas ■ Molestosas ● No Se Escucha

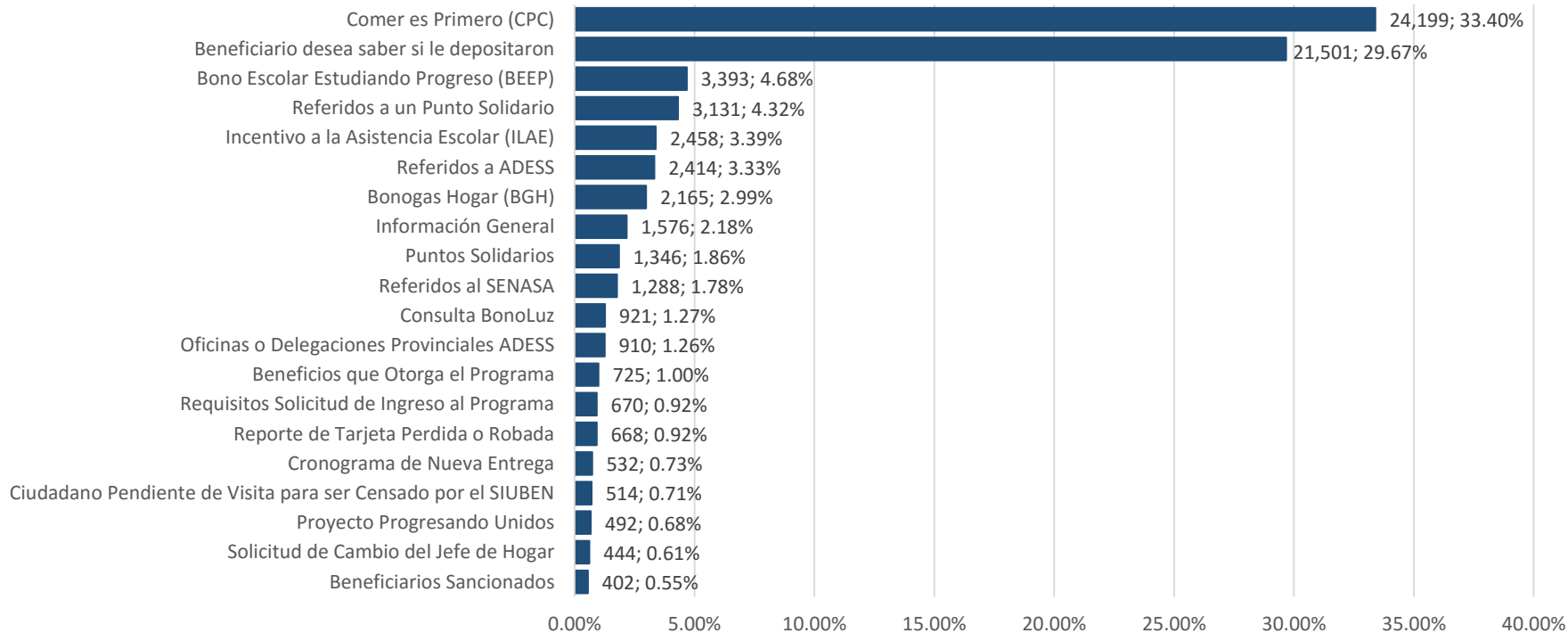


* El total de Llamadas Improductivas del trimestre es **21,618**, de las cuales **20,267** corresponden a *No se Escucha* y las restantes **1,351** a *Molestosas*.

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

Servicios Programa Progresando con Solidaridad

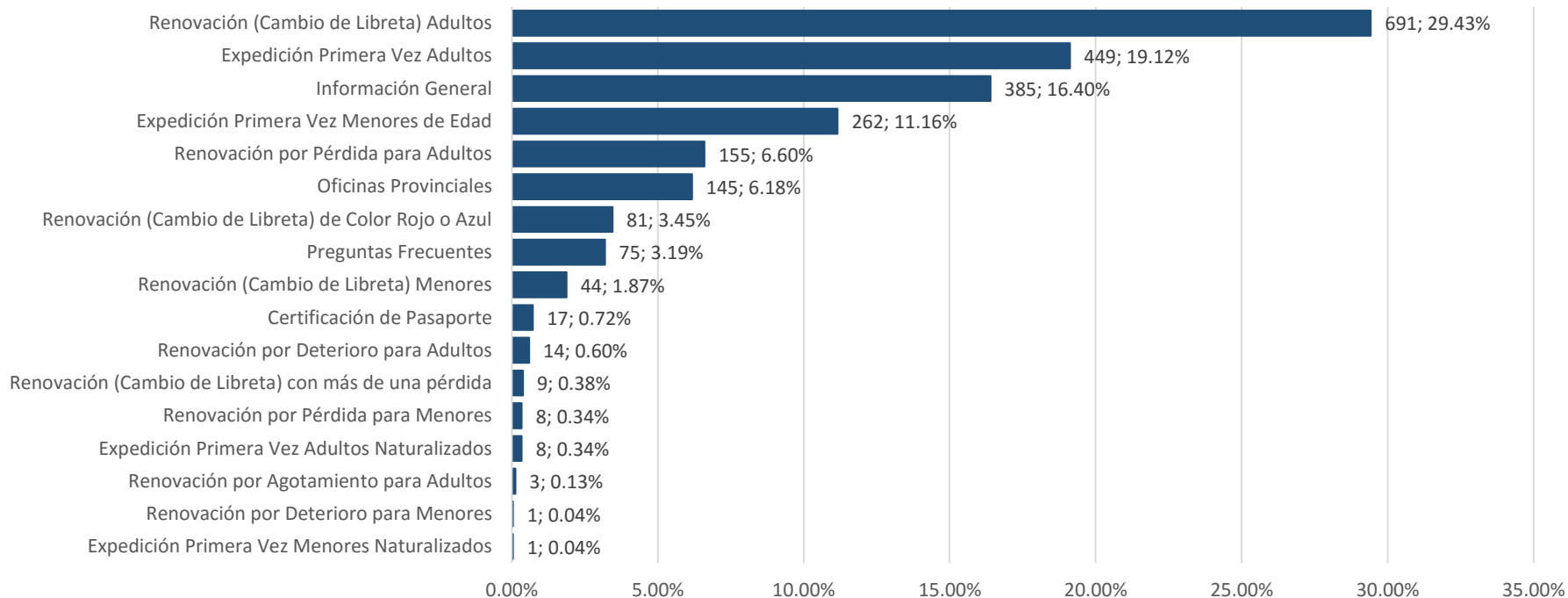
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **72,456**.

Servicios Dirección General de Pasaportes (DGP)

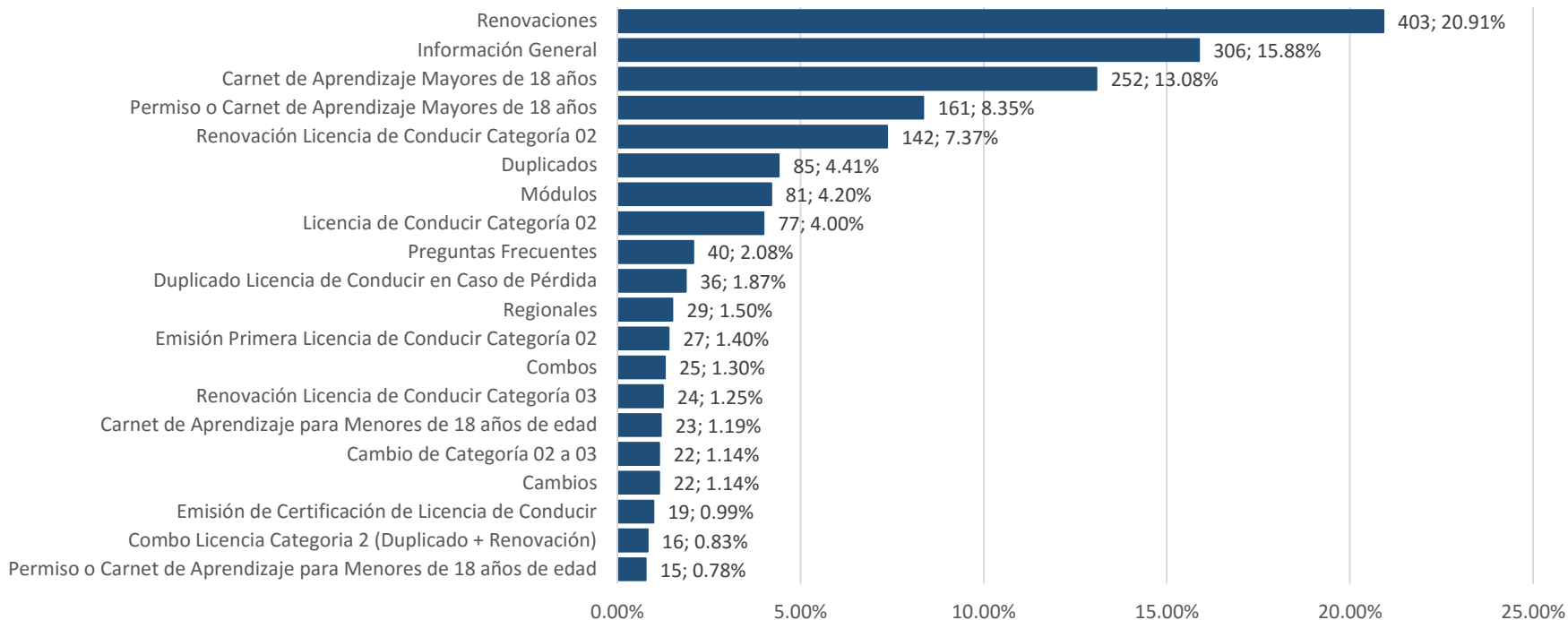
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **2,348**.

Servicios Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)

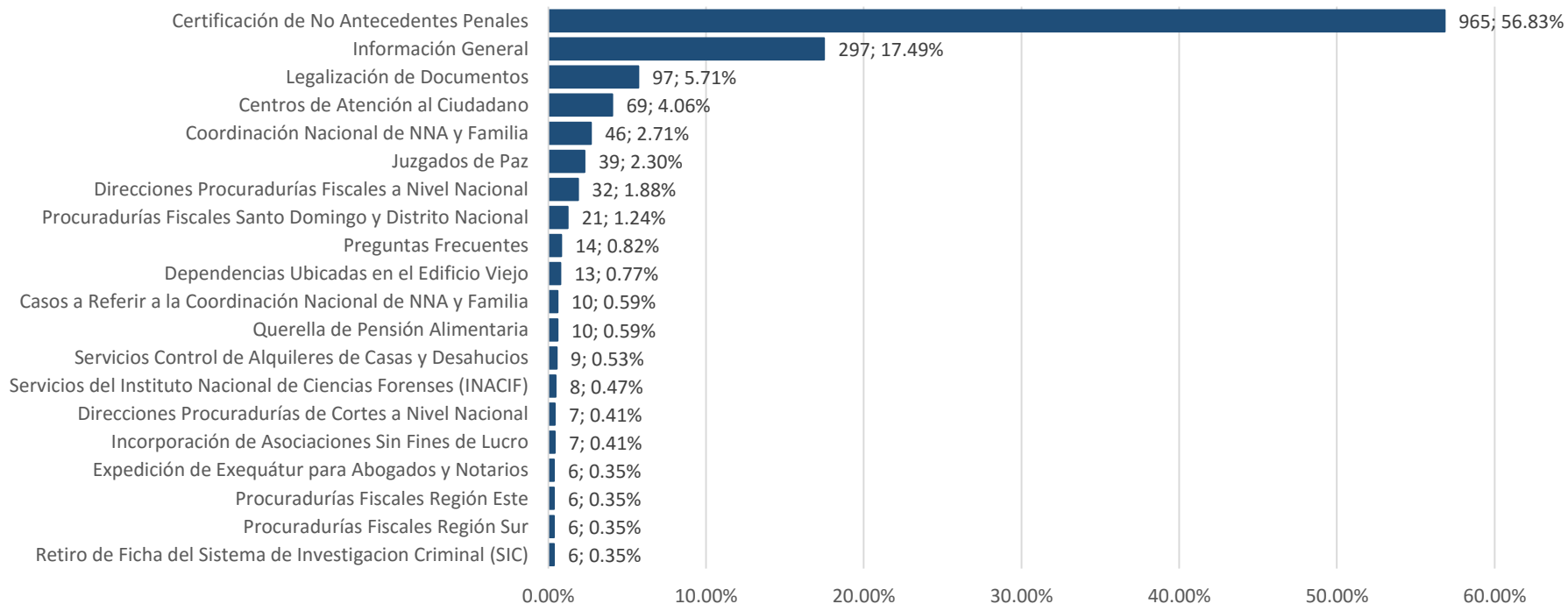
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,927**.

Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

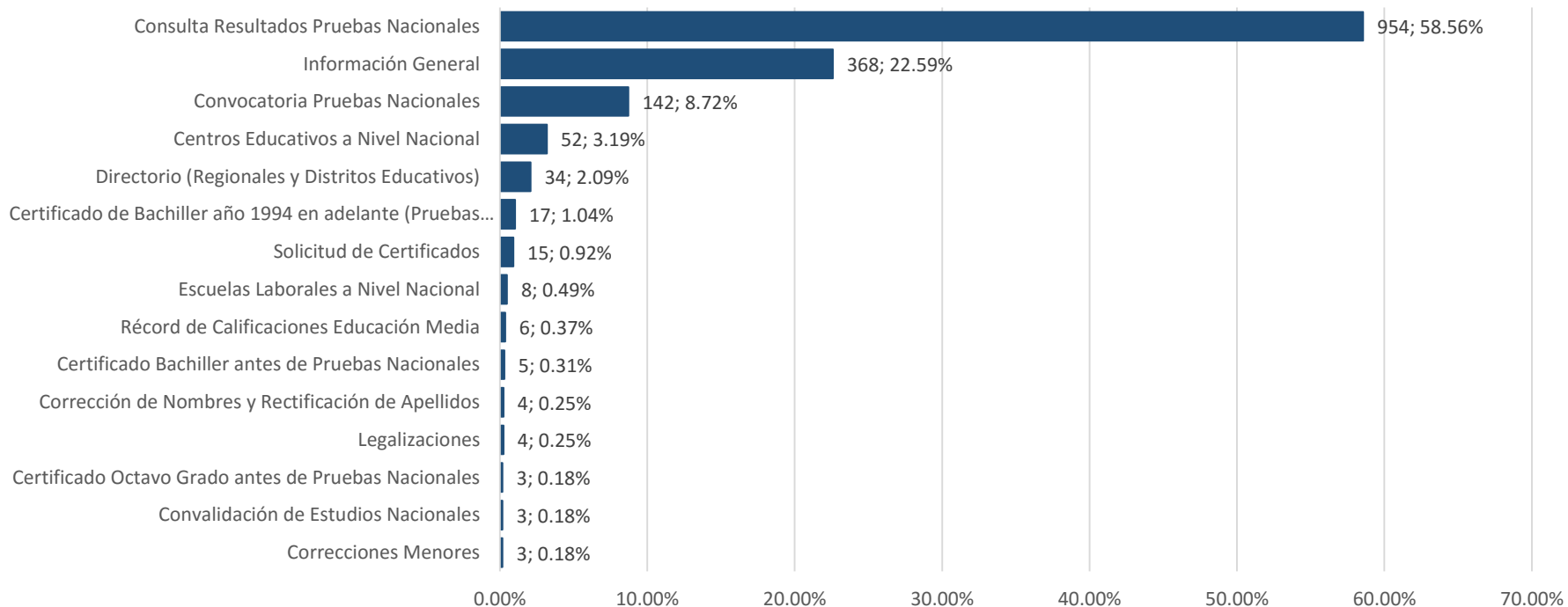
(Los 20 Más Demandados, del Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,698**.

Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

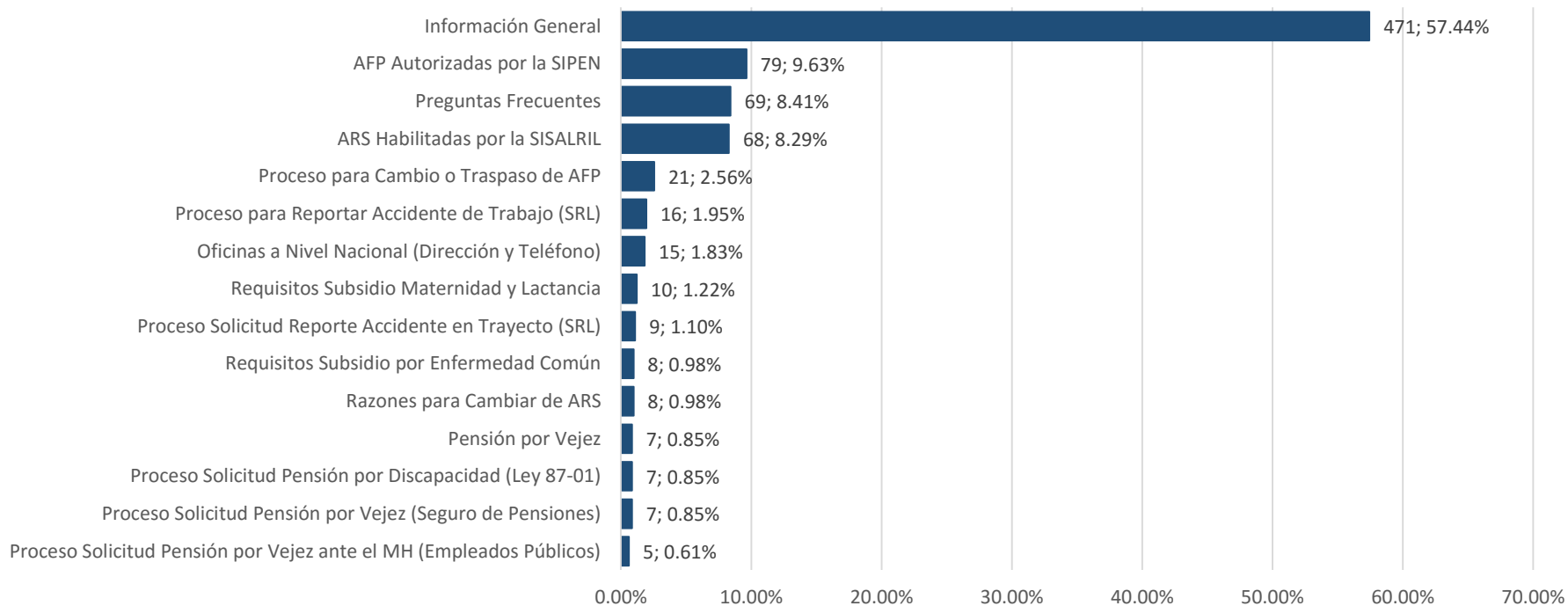
(Los 15 Más Demandados, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,629**.

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

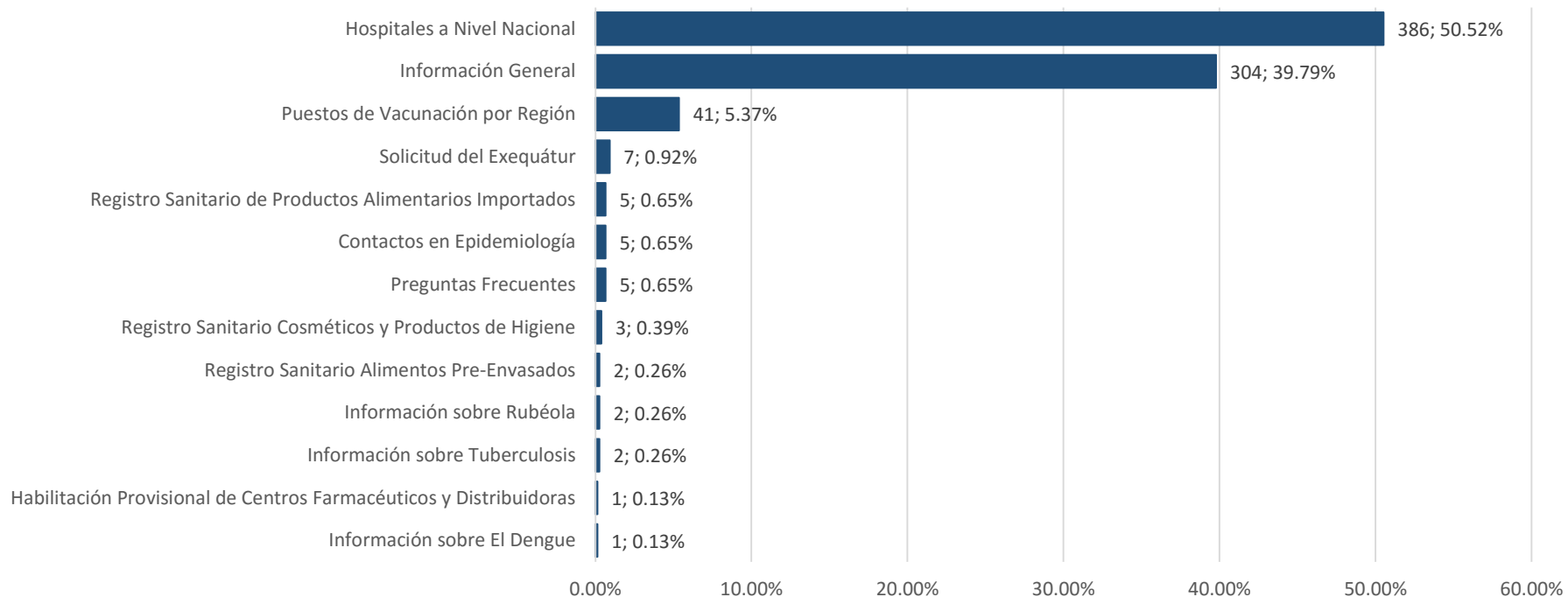
(Los 15 Más Demandados, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **820**.

Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

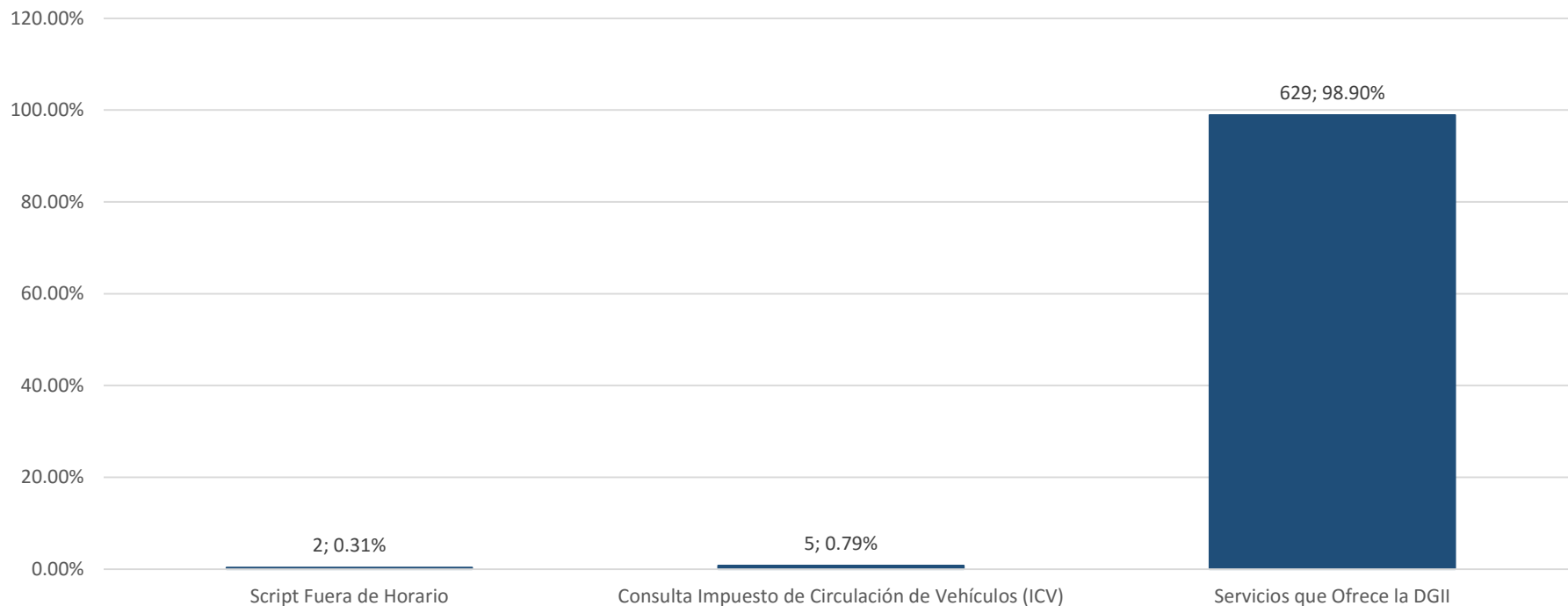
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **764**.

Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

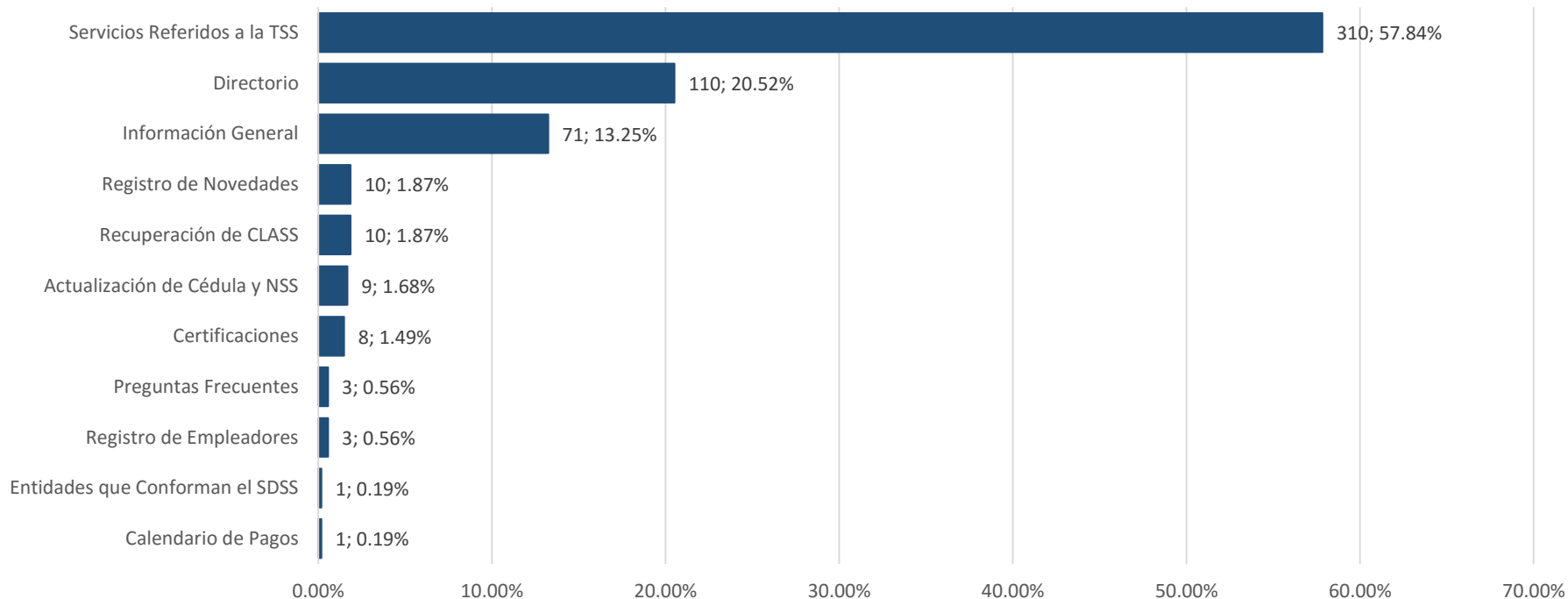
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **636**.

Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

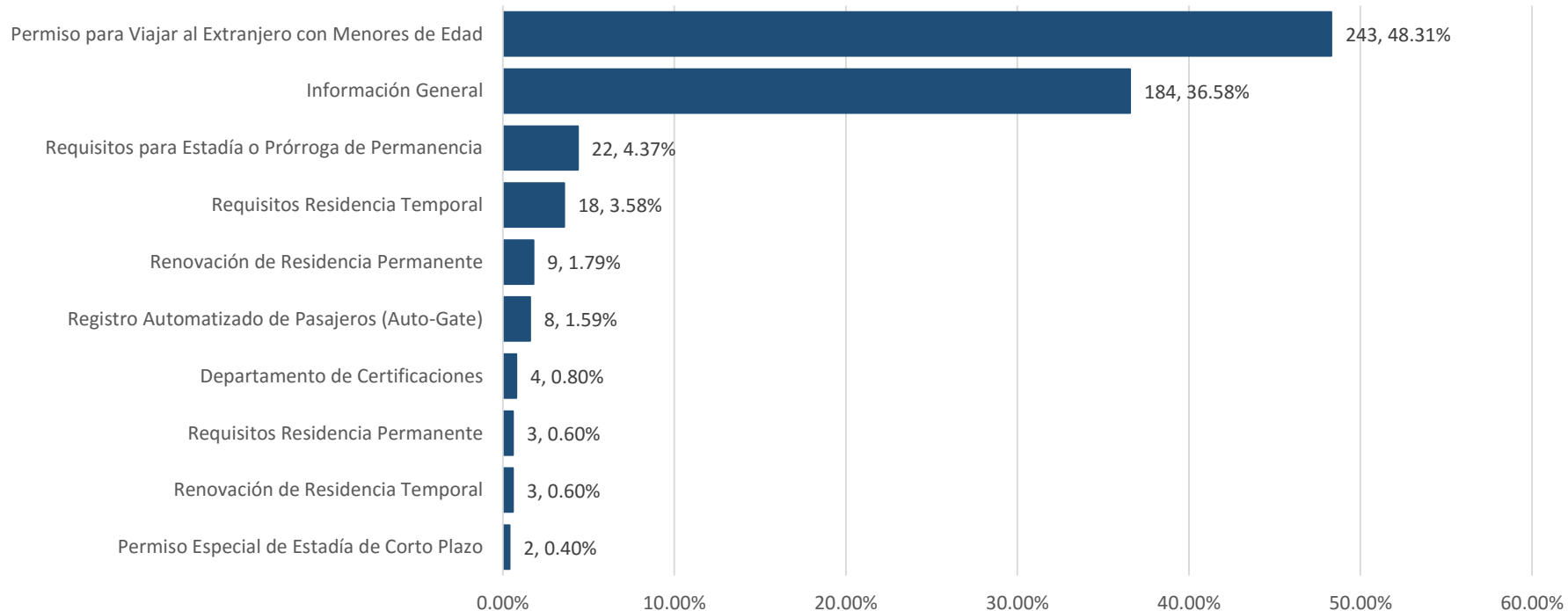
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **536**.

Servicios Dirección General de Migración (DGM)

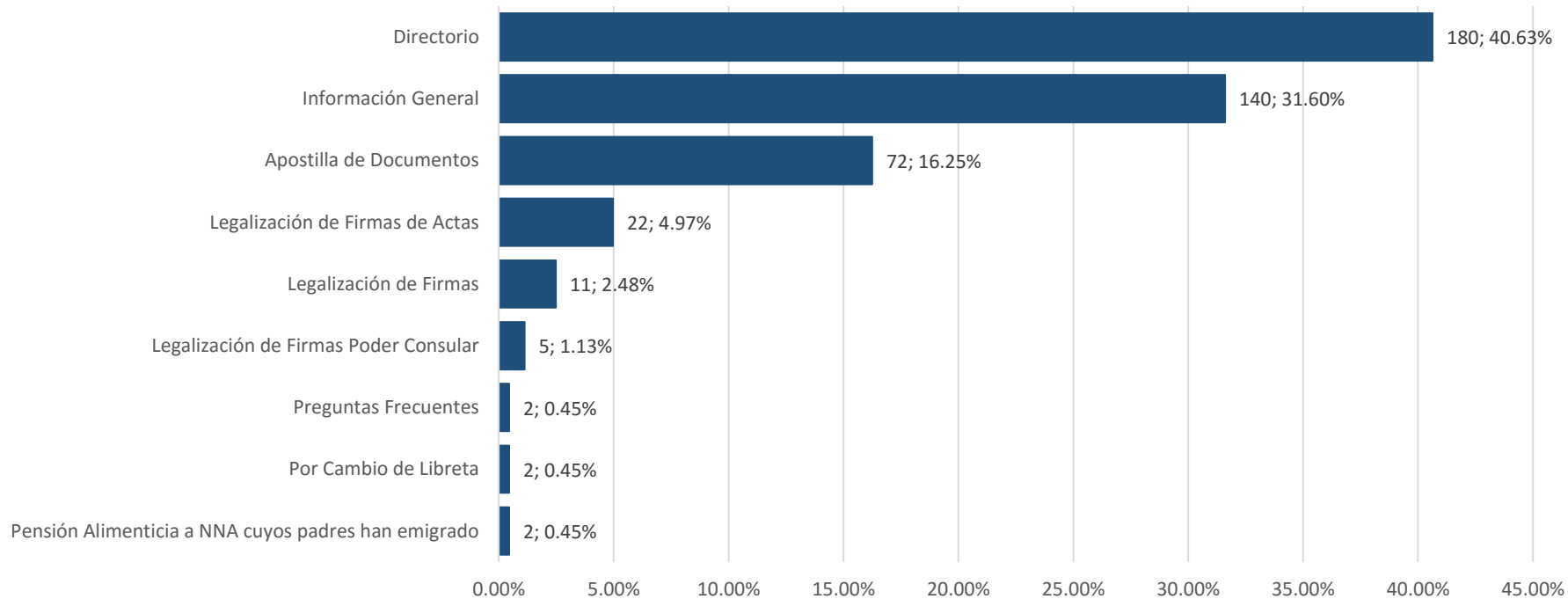
(Los Más Demandados, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **503**.

Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)

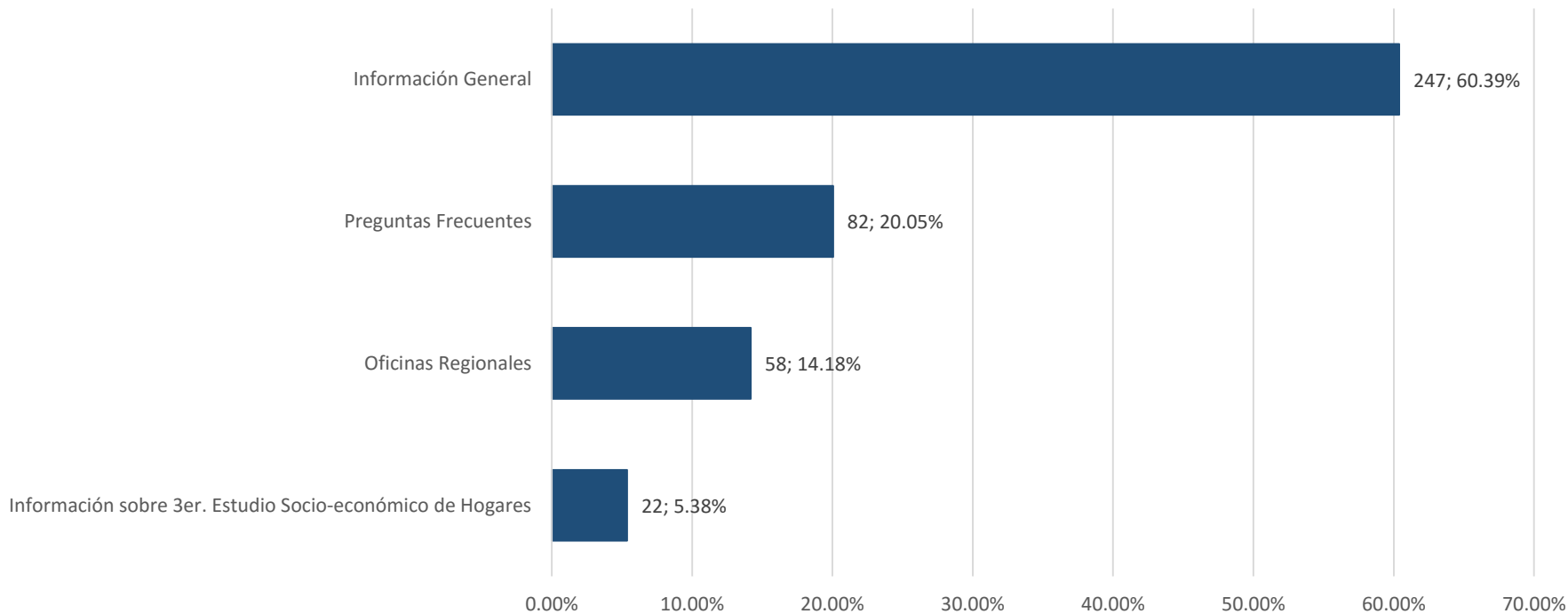
(Los Más Demandados, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **443**.

Servicios Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)

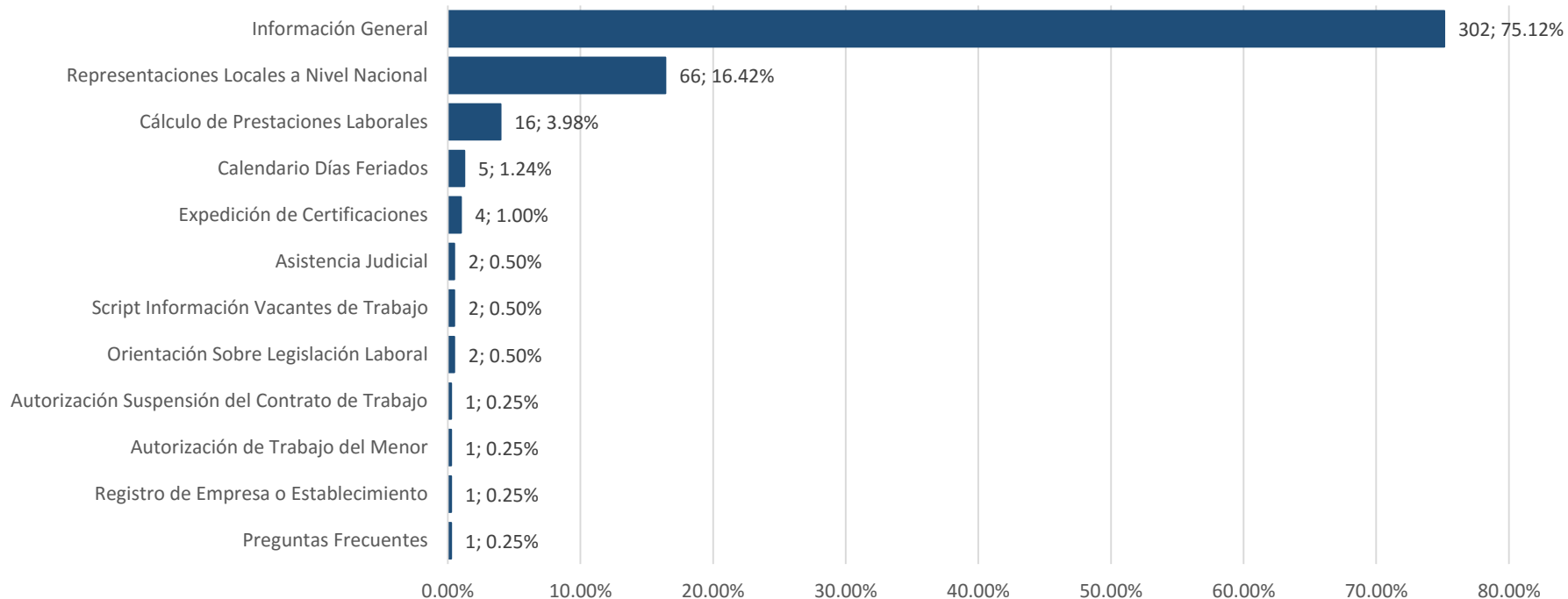
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **409**.

Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

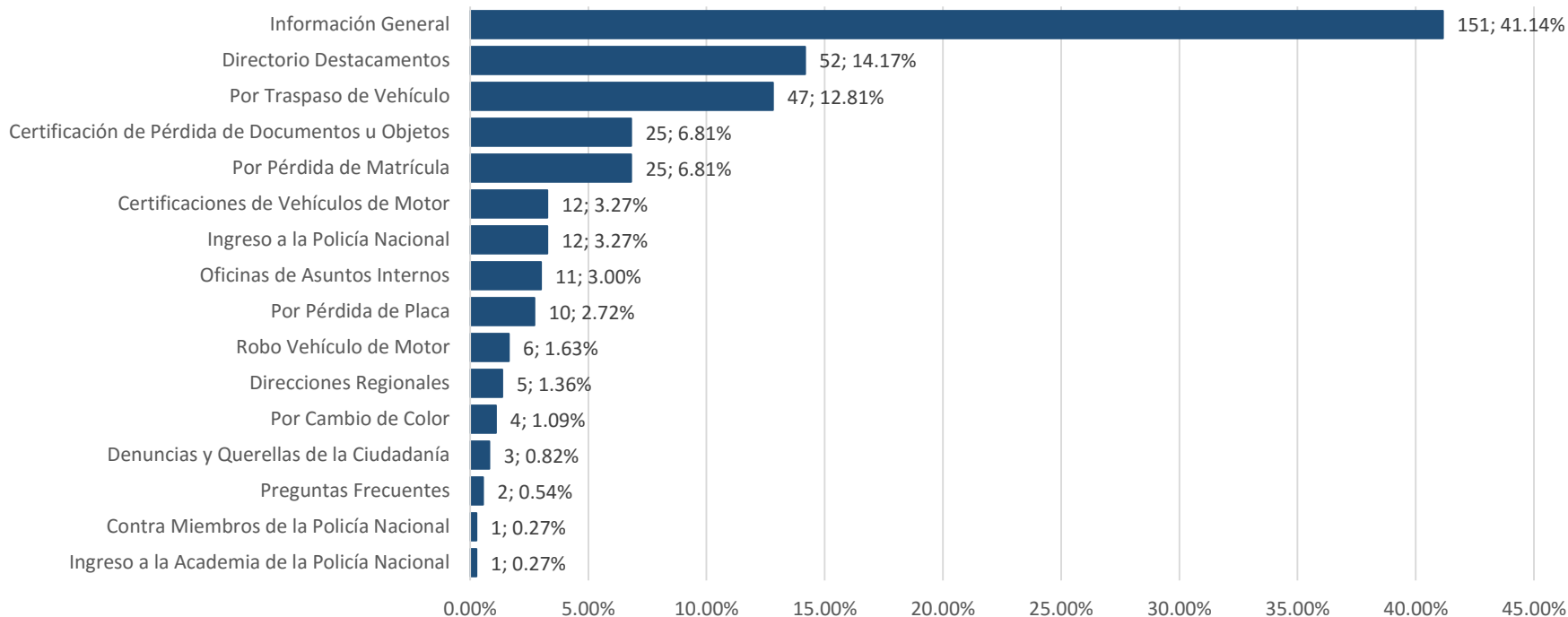
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **402**.

Servicios Policía Nacional (P. N.)

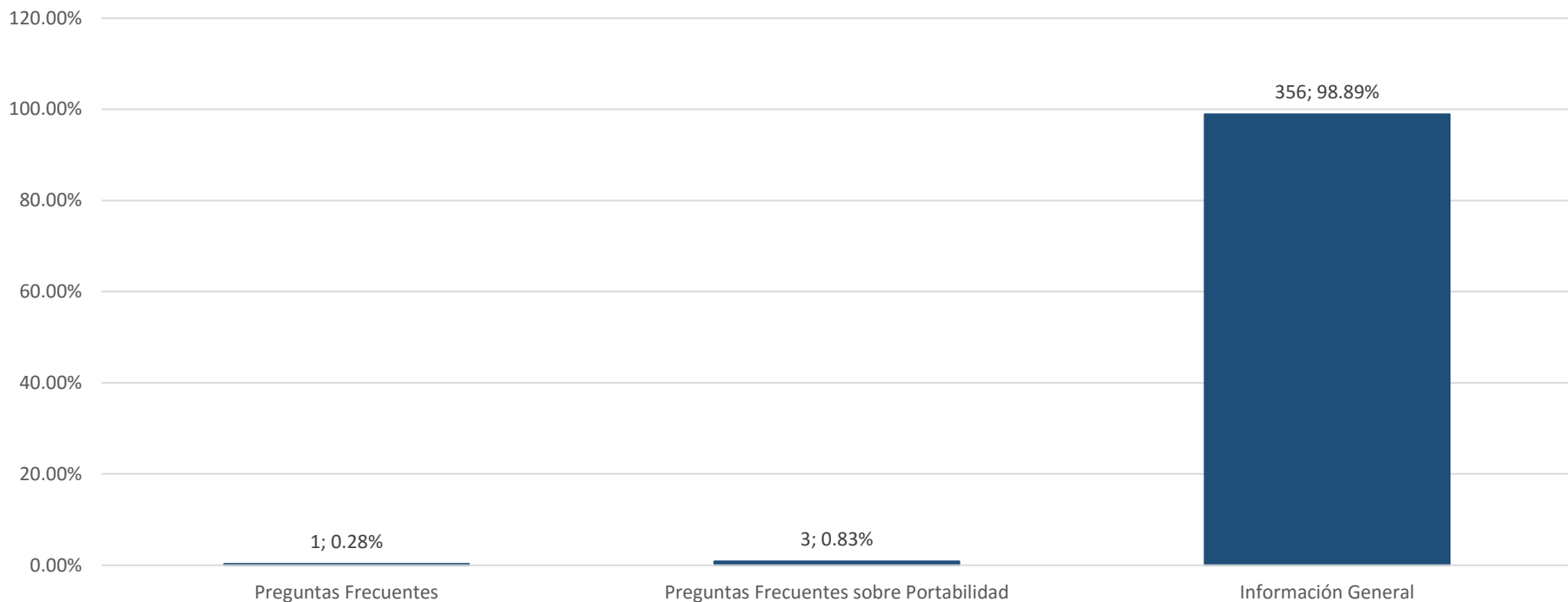
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **367**.

Servicios Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

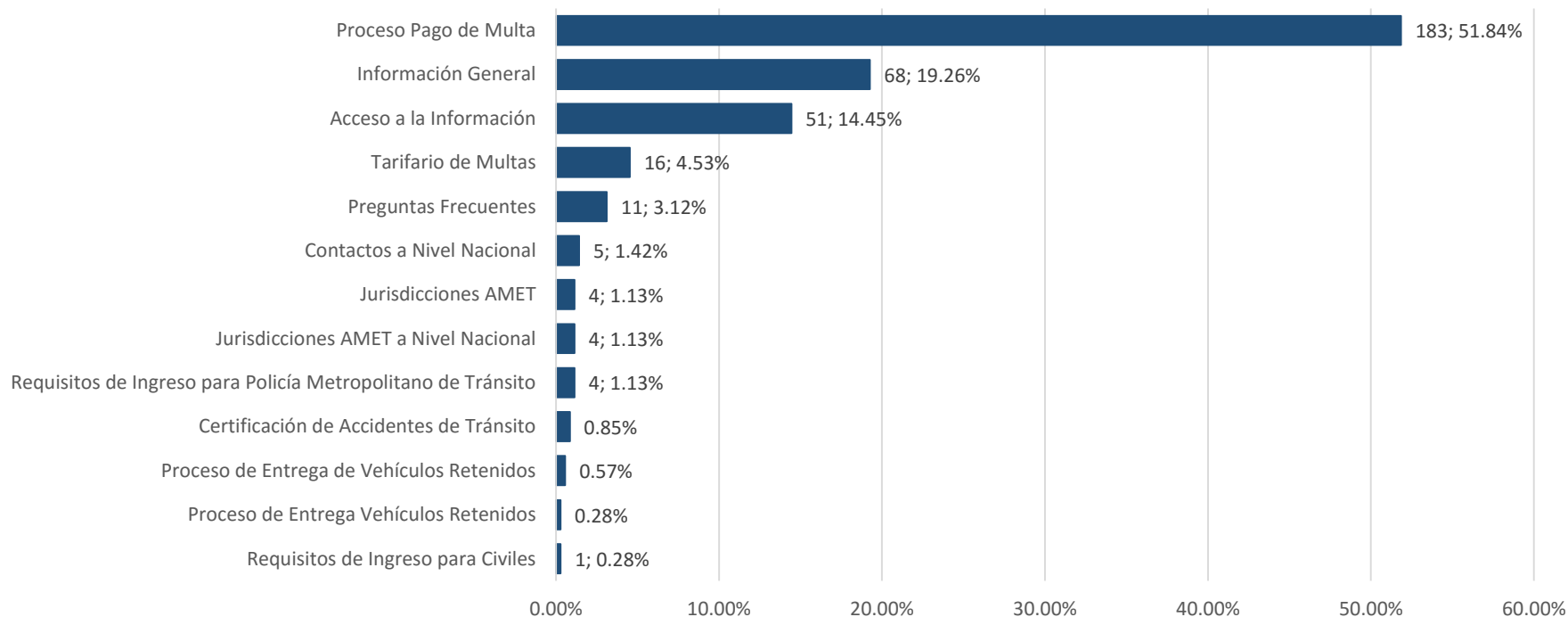
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **360**.

Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)

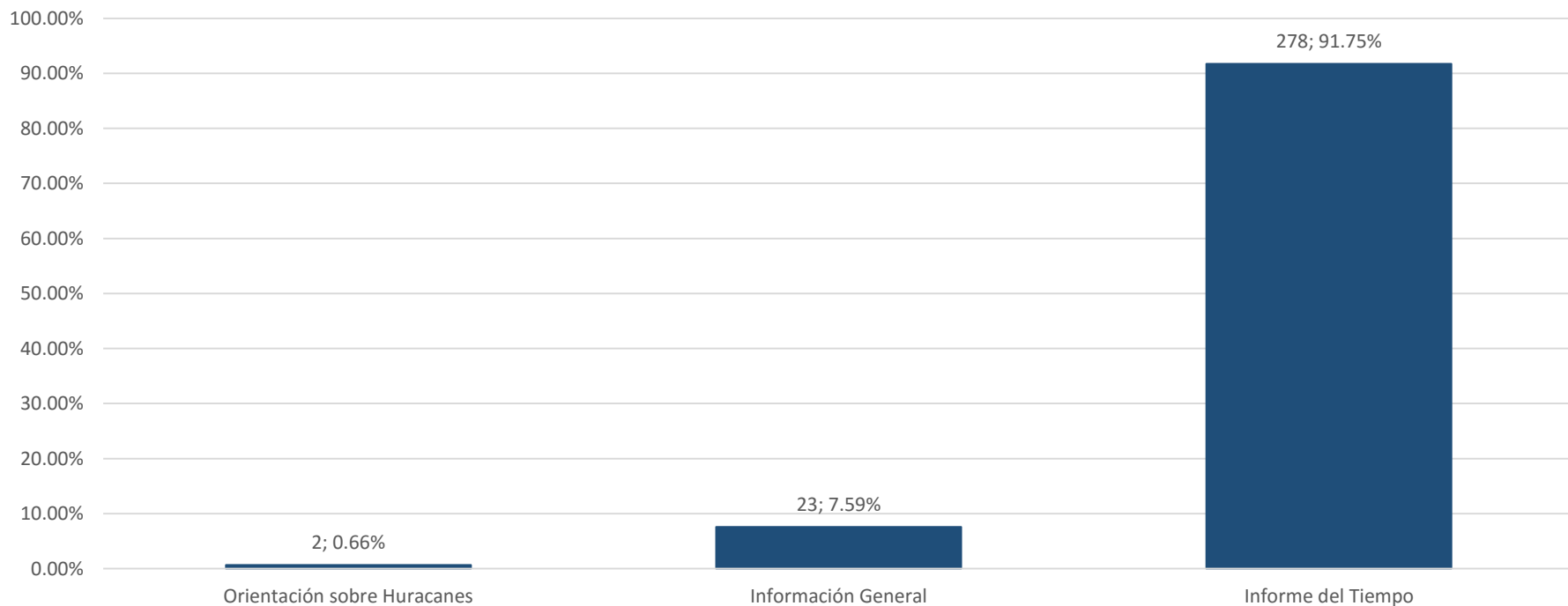
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **353**.

Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

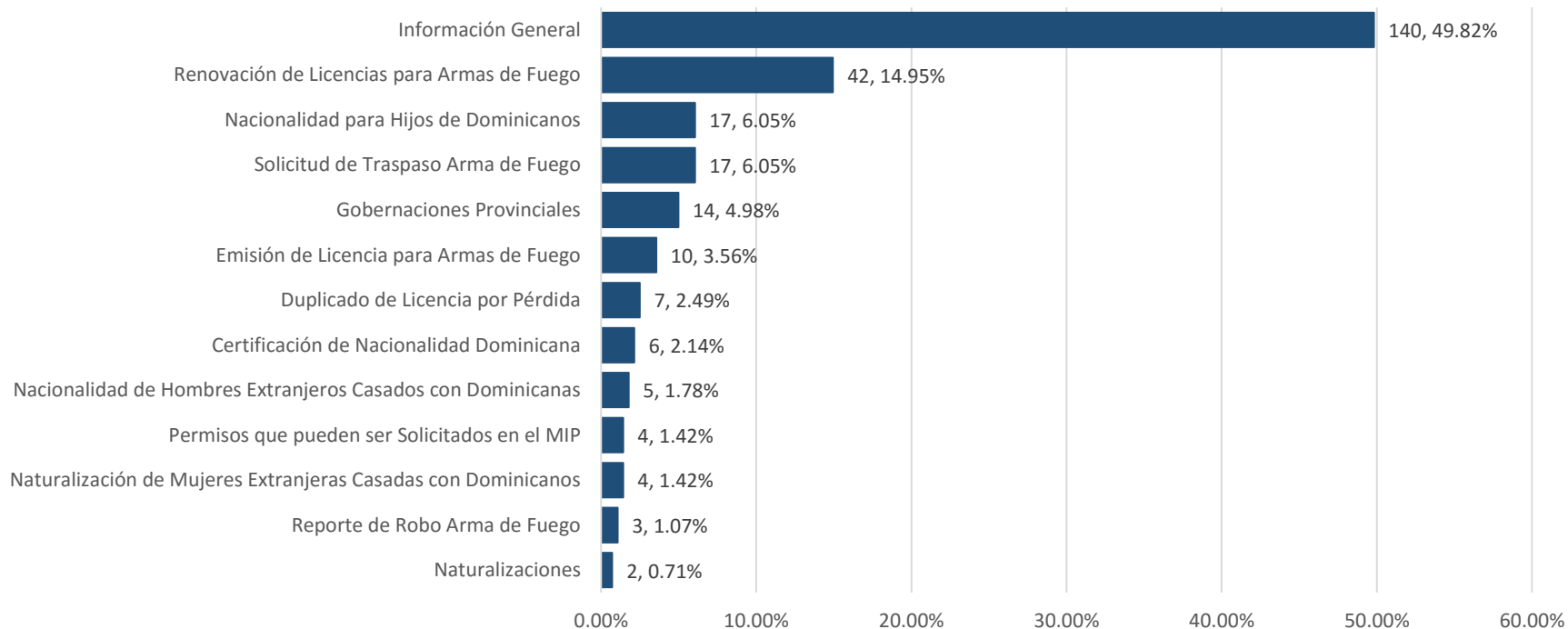
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



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

Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP)

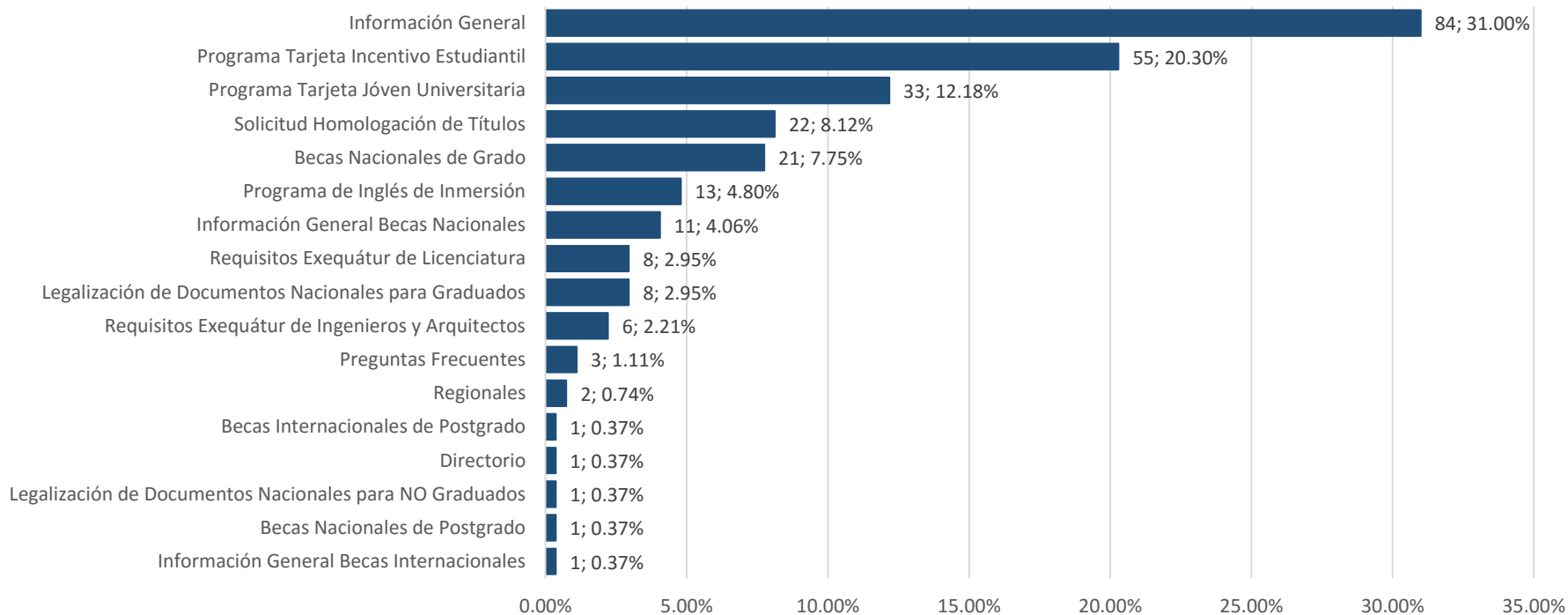
(Los Más Demandados, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **281**.

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

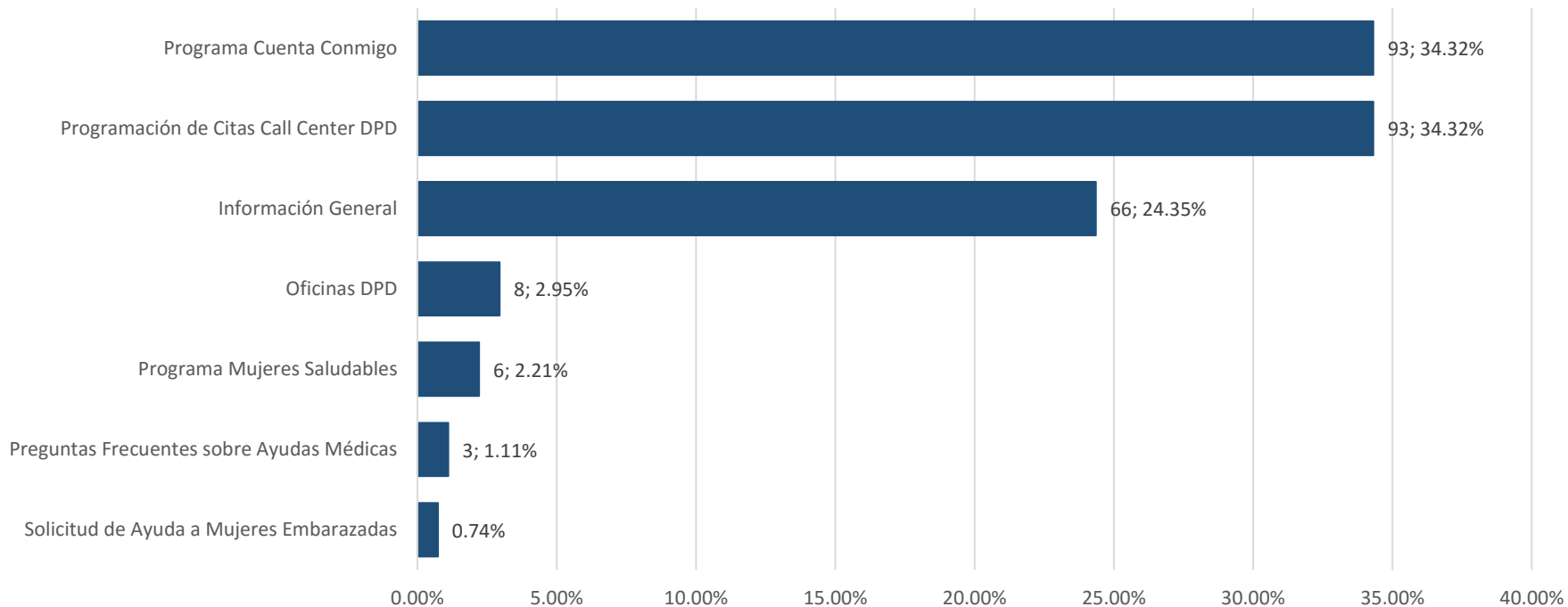
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **271**.

Servicios Despacho de la Primera Dama (DPD)

(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **271**.

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%.

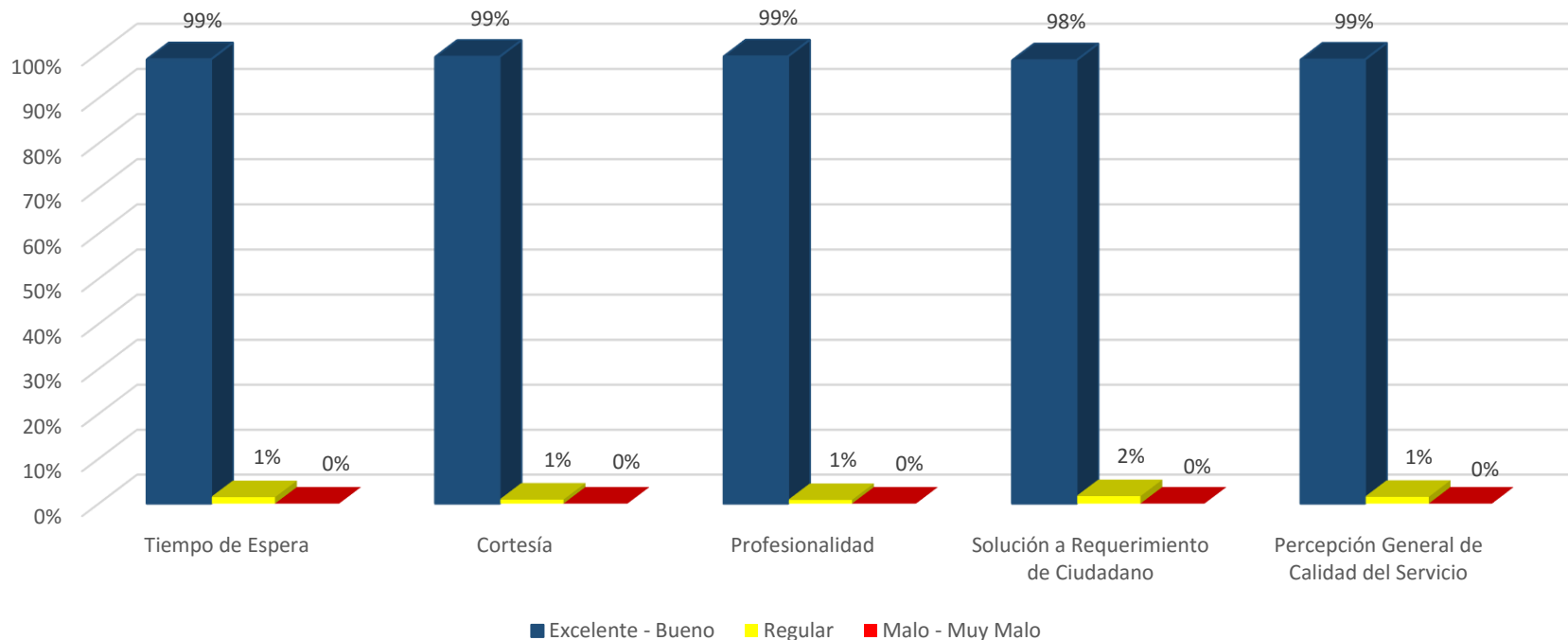
A continuación presentamos los resultados obtenidos en el trimestre Octubre – Diciembre 2017:

Octubre - Diciembre 2017

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

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Octubre Diciembre 2017)

(3,272 encuestados)





L I N E A
3 1 1

Línea 311 (311)
Trimestre Octubre – Diciembre 2017

Casos Capturados Vía Telefónica

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

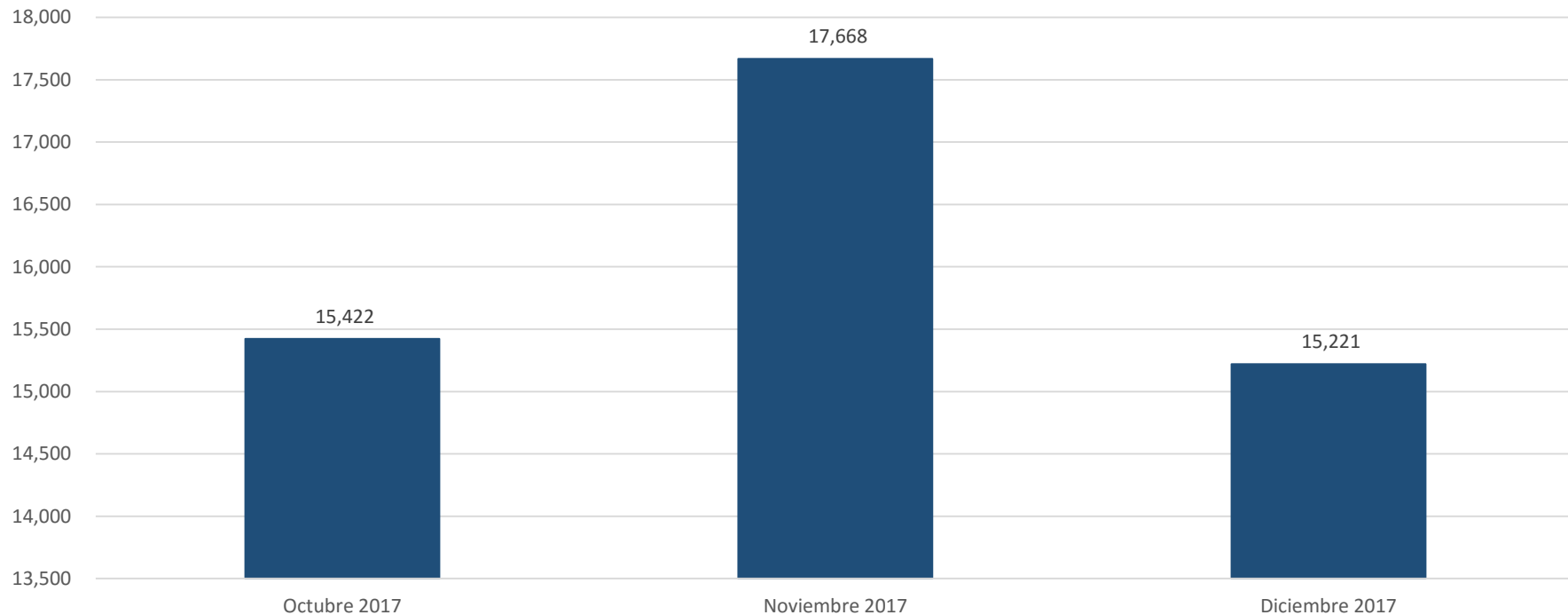
Porcentaje de Casos por Servicio

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

Llamadas Recibidas Vía Telefónica

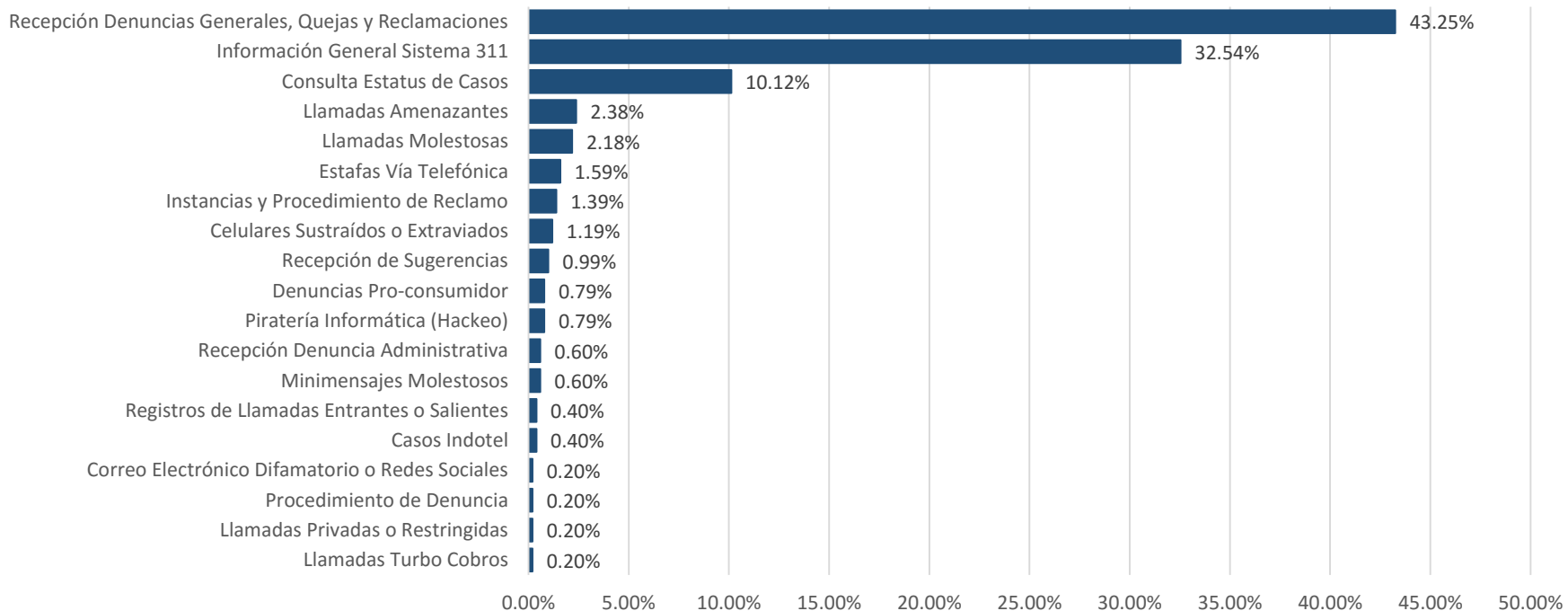
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de llamadas recibidas del trimestre fue **48,311**, con un promedio mensual de **16,104** llamadas.

Porcentaje de Casos por Servicio Capturados Vía Telefónica

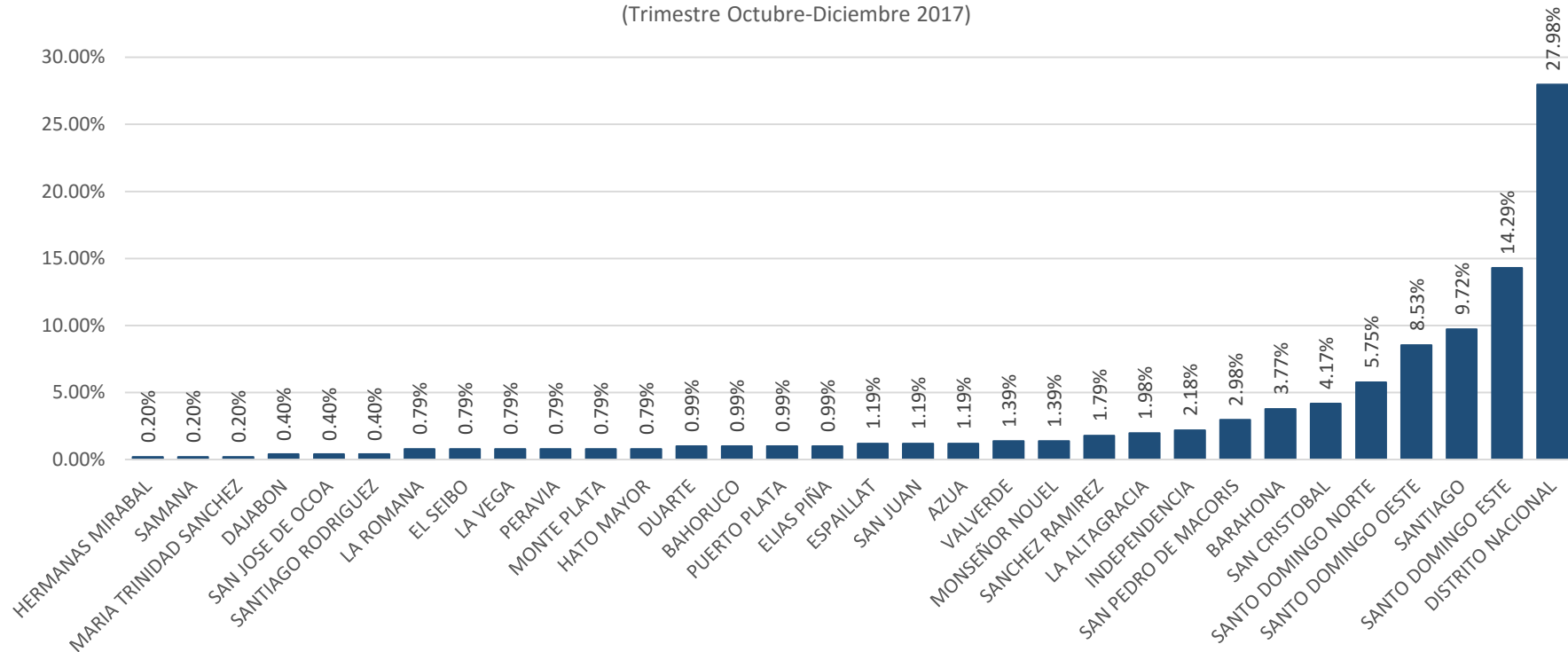
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio durante el trimestre es **504**.

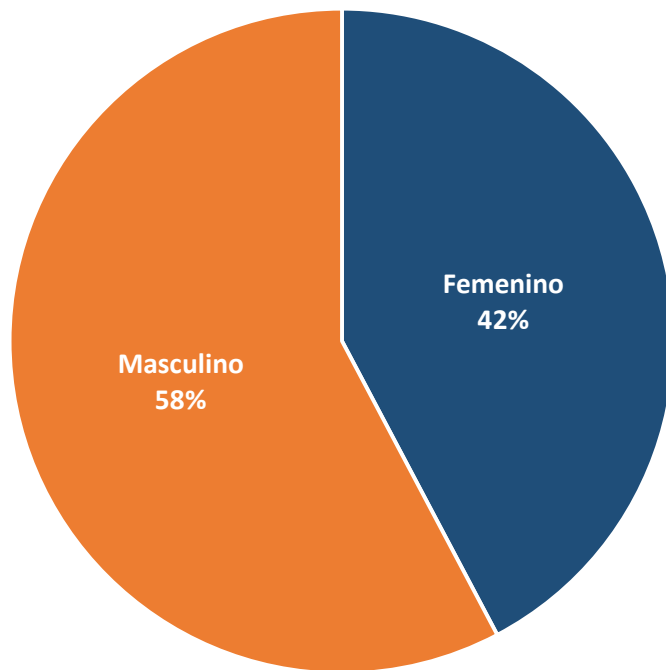
Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica

(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia durante el trimestre es **504**.

Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica (Trimestre Octubre-Diciembre 2017)

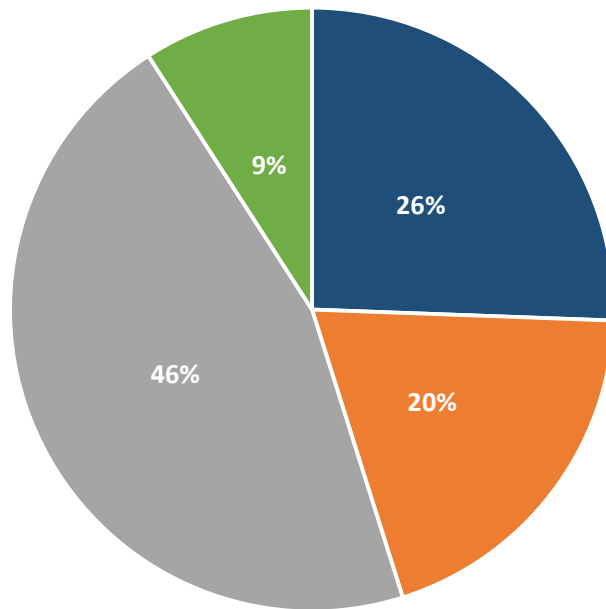


Femenino	Masculino
213	291

Casos Capturados Vía Web

Porcentaje Trimestral de Casos
Porcentaje Casos por Tipo
Relación Mensual de Casos
Relación Casos por Provincia
Denuncias por Institución
Denuncias por Provincia
Relación Mensual de Denuncias
Quejas por Institución
Quejas por Provincia
Relación Mensual de Quejas
Reclamaciones por Institución
Reclamaciones por Provincia
Relación Mensual de Reclamaciones
Sugerencias por Institución
Relación Mensual de Sugerencias

Porcentaje Trimestral de Casos Capturados Vía Web (2017)

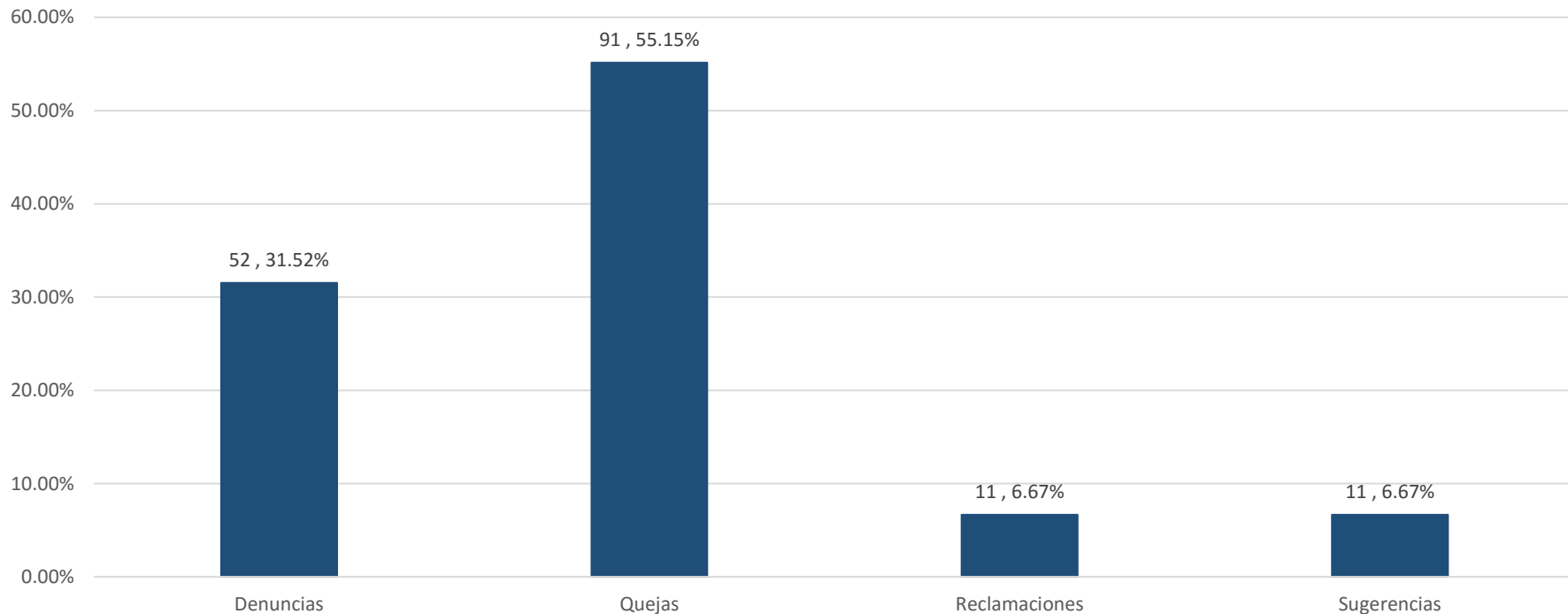


Fecha	Total Casos
Enero-Marzo	463
Abril-Junio	354
Julio-Septiembre	828
Octubre-Diciembre	165
Total General	1,810

■ Enero-Marzo
 ■ Abril-Junio
 ■ Julio-Septiembre
 ■ Octubre-Diciembre

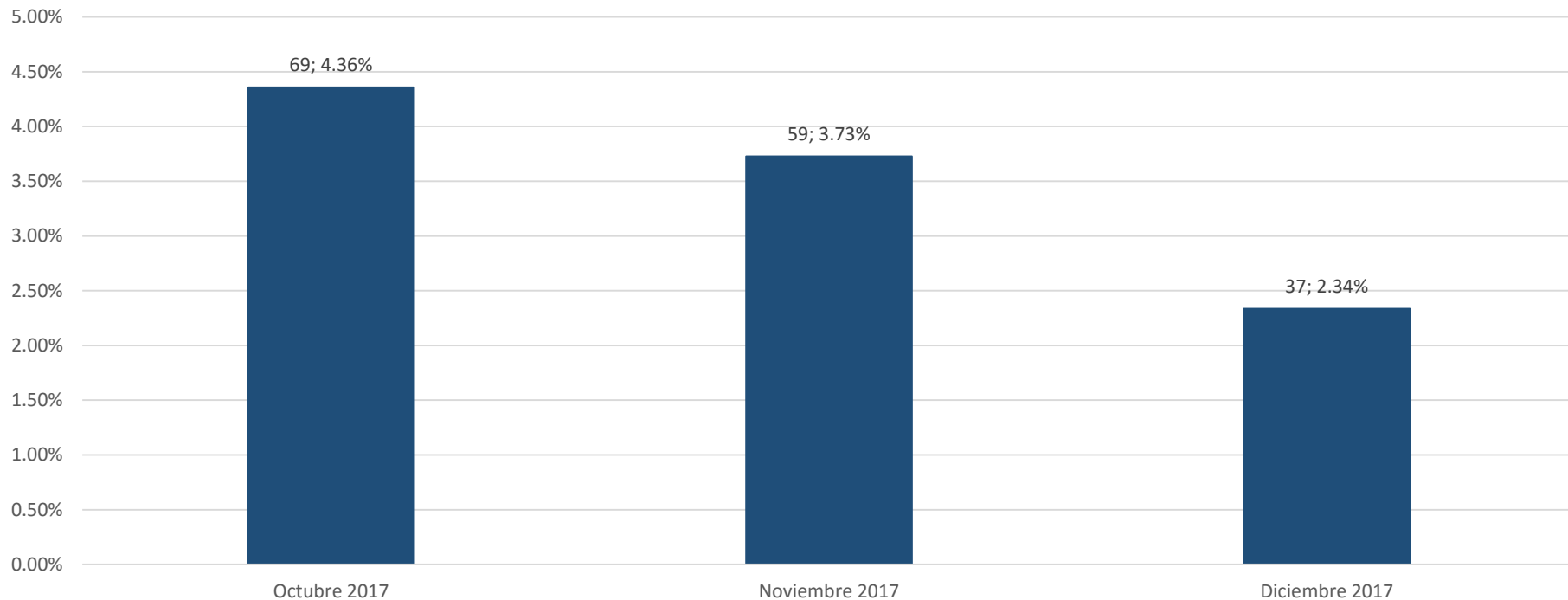
Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Casos por Tipo Capturados Vía Web durante el trimestre es **165**.

Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web (Trimestre Octubre-Diciembre 2017)

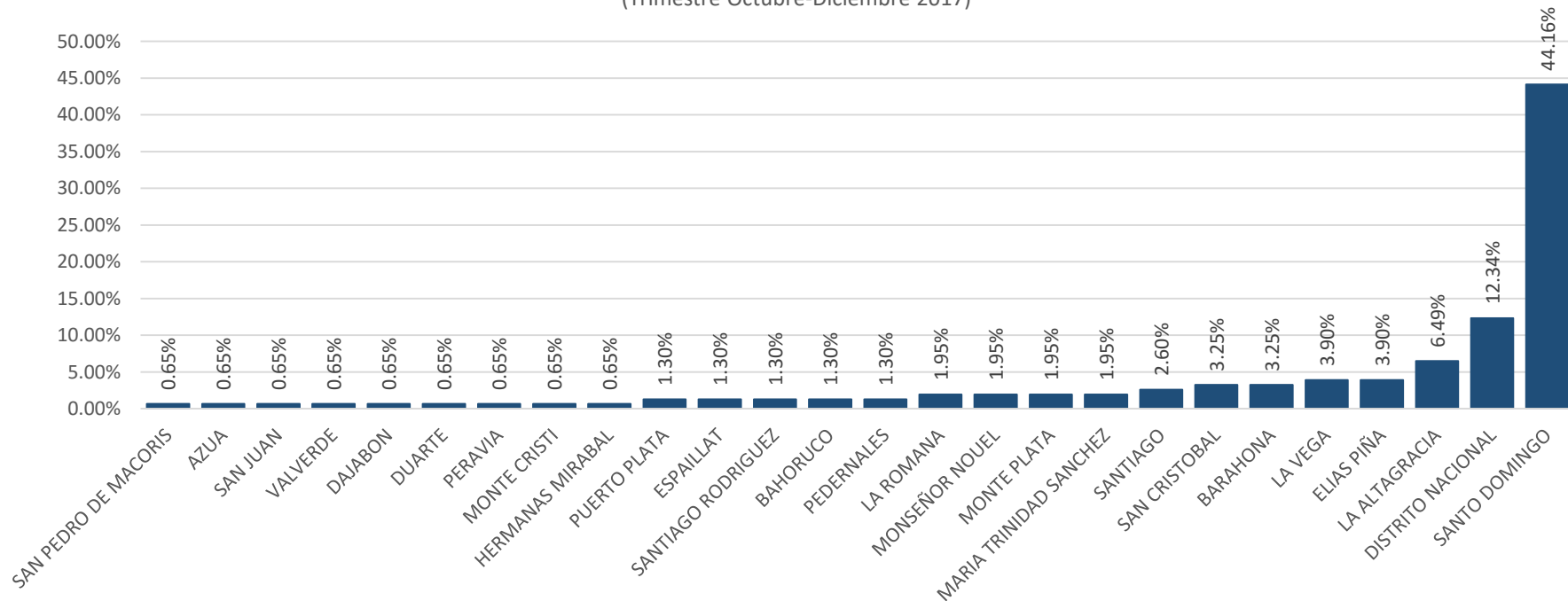


- **1,583** es el total de casos capturados vía web de enero a diciembre 2017.
- El porcentaje aquí expresado esta basado en el total de casos capturados del 2017.

Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

Denuncias, Quejas y Reclamaciones

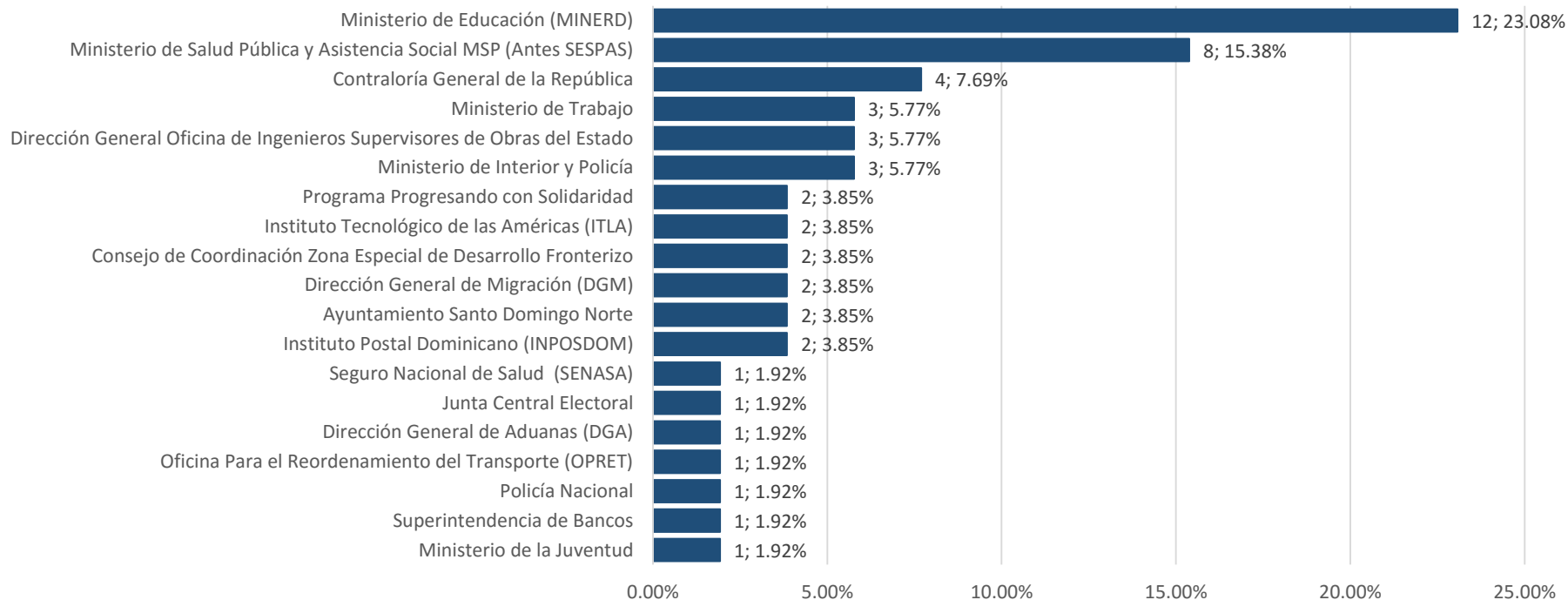
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- Ver total de Casos Capturados Vía Web por Provincia durante el trimestre es **154**.

Denuncias por Institución Capturadas Vía Web

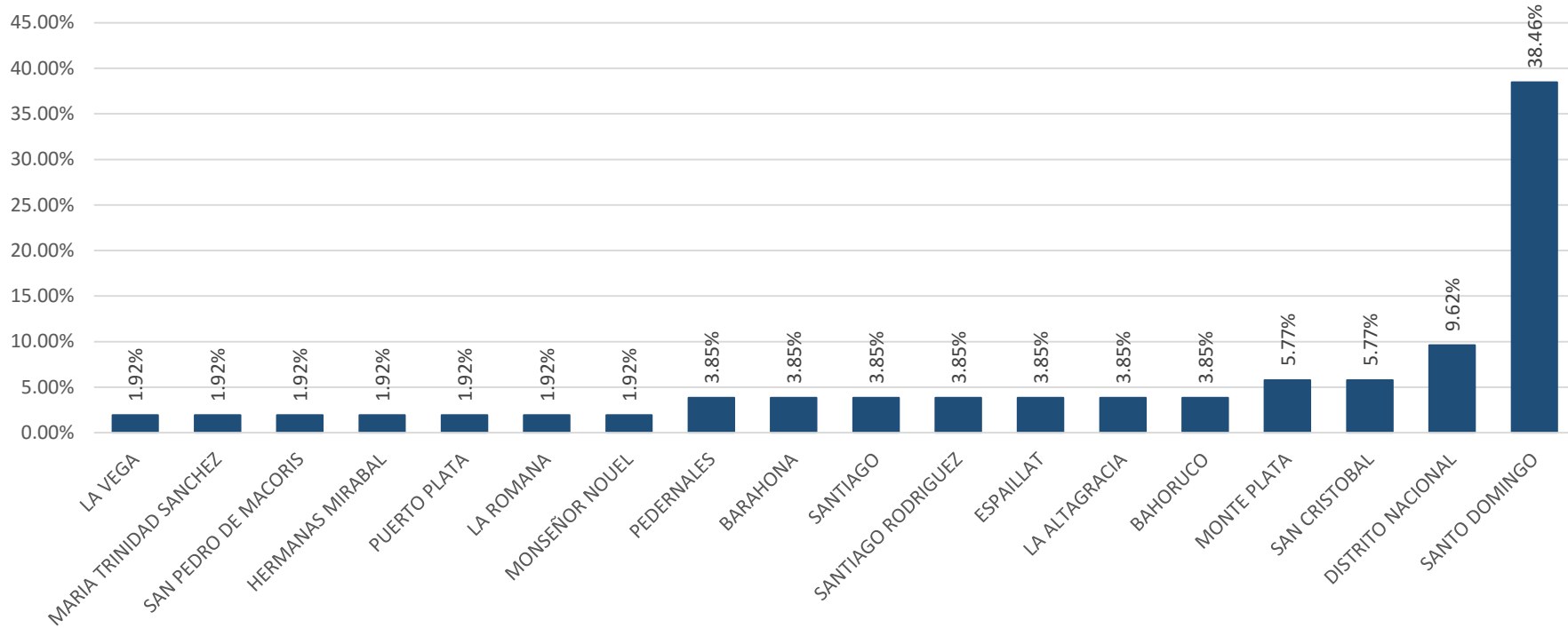
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Denuncias capturadas Vía Web durante el trimestre es **52**.

Denuncias por Provincia Capturadas Vía Web

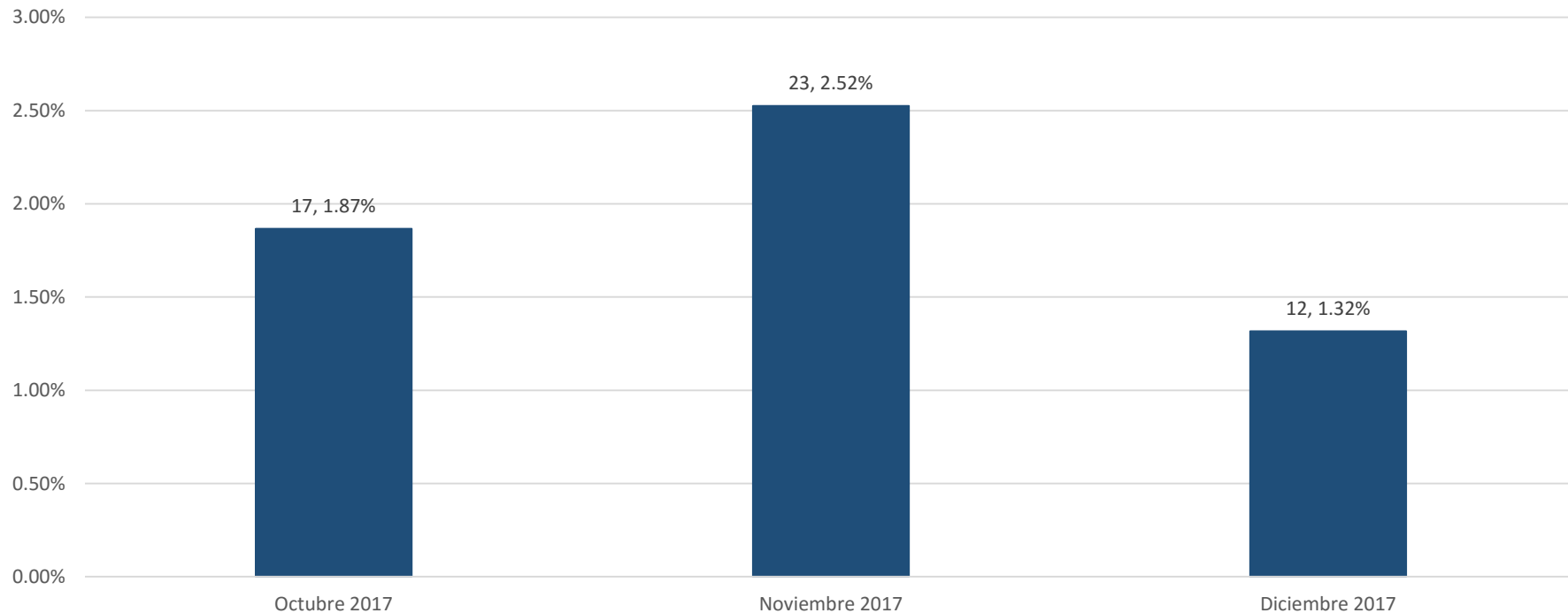
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Denuncias capturadas Vía Web durante el trimestre es **52**.

Denuncias por Mes Capturados Vía Web

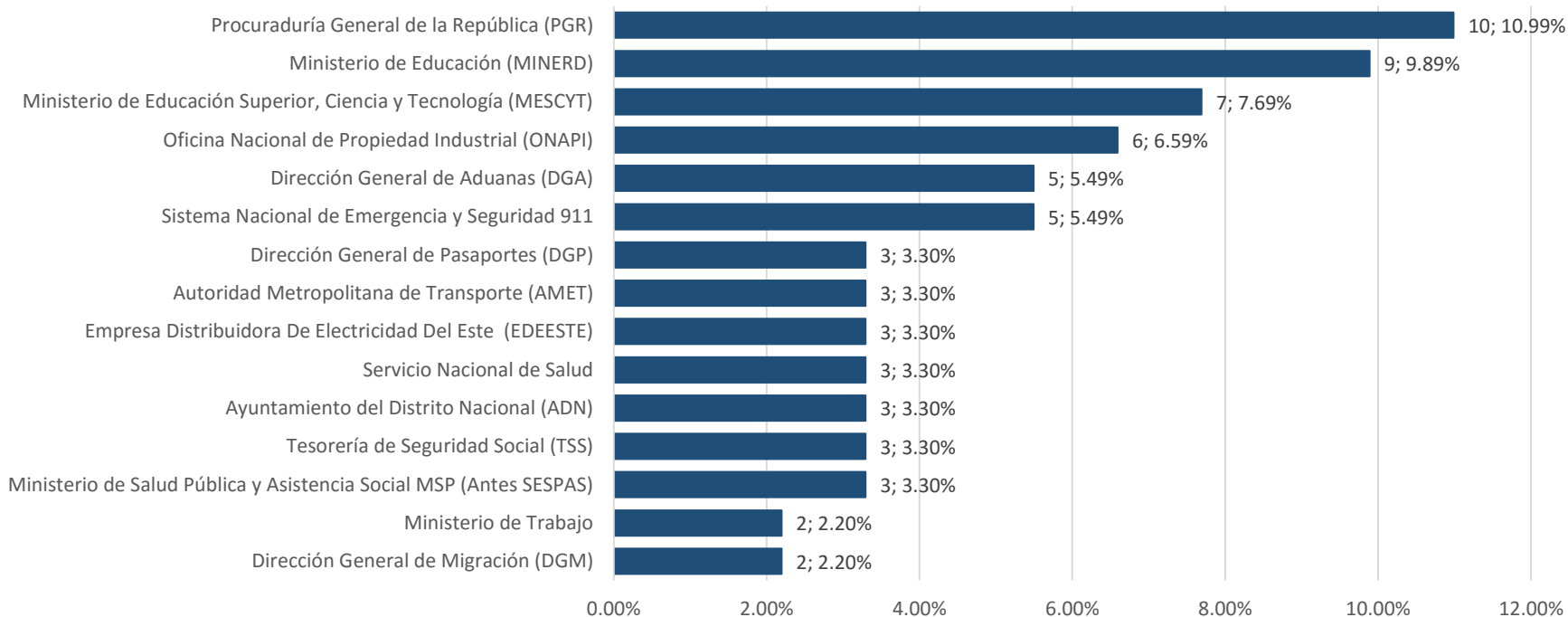
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- **911** es el total de Denuncias capturadas vía web de enero a diciembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresados están basados en el total de Denuncias capturadas del 2017.

Quejas por Institución Capturadas vía Web

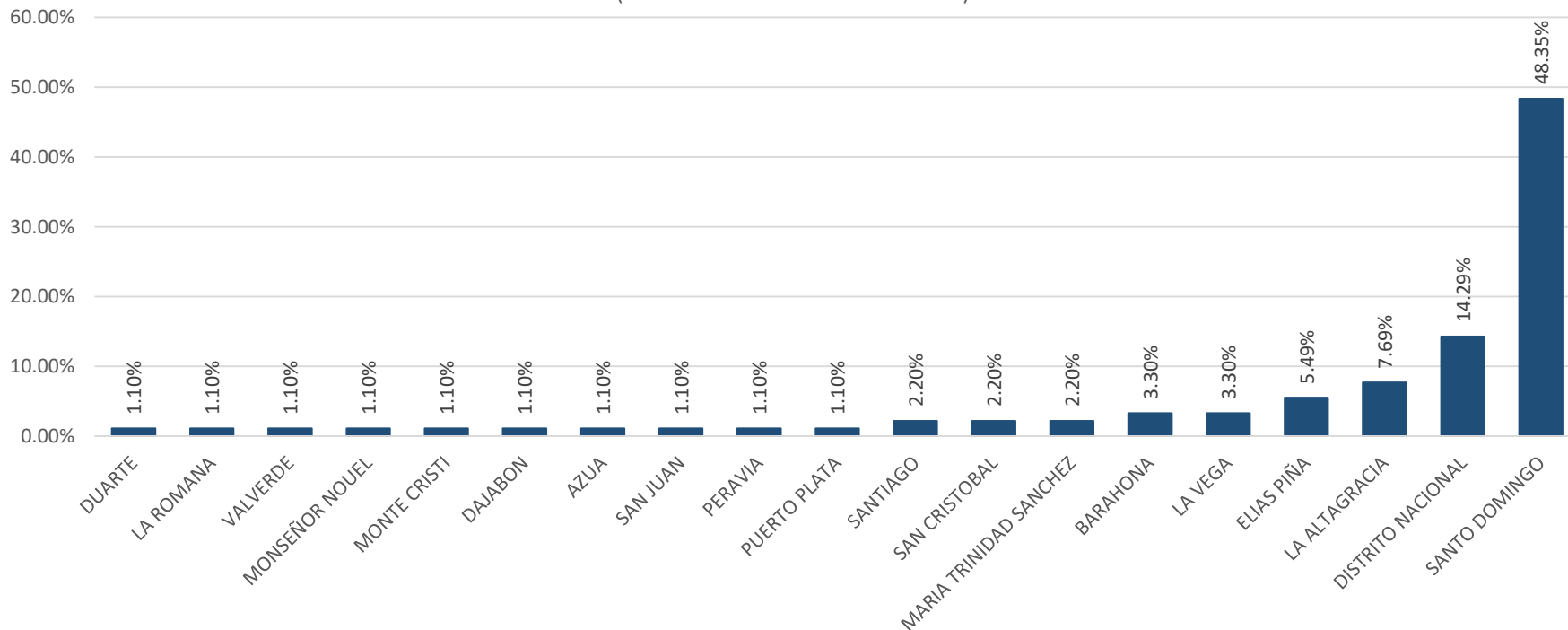
(Las 15 Más Demandadas, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Quejas capturadas Vía Web durante el trimestre es **91**.

Quejas por Provincia Capturadas Vía Web

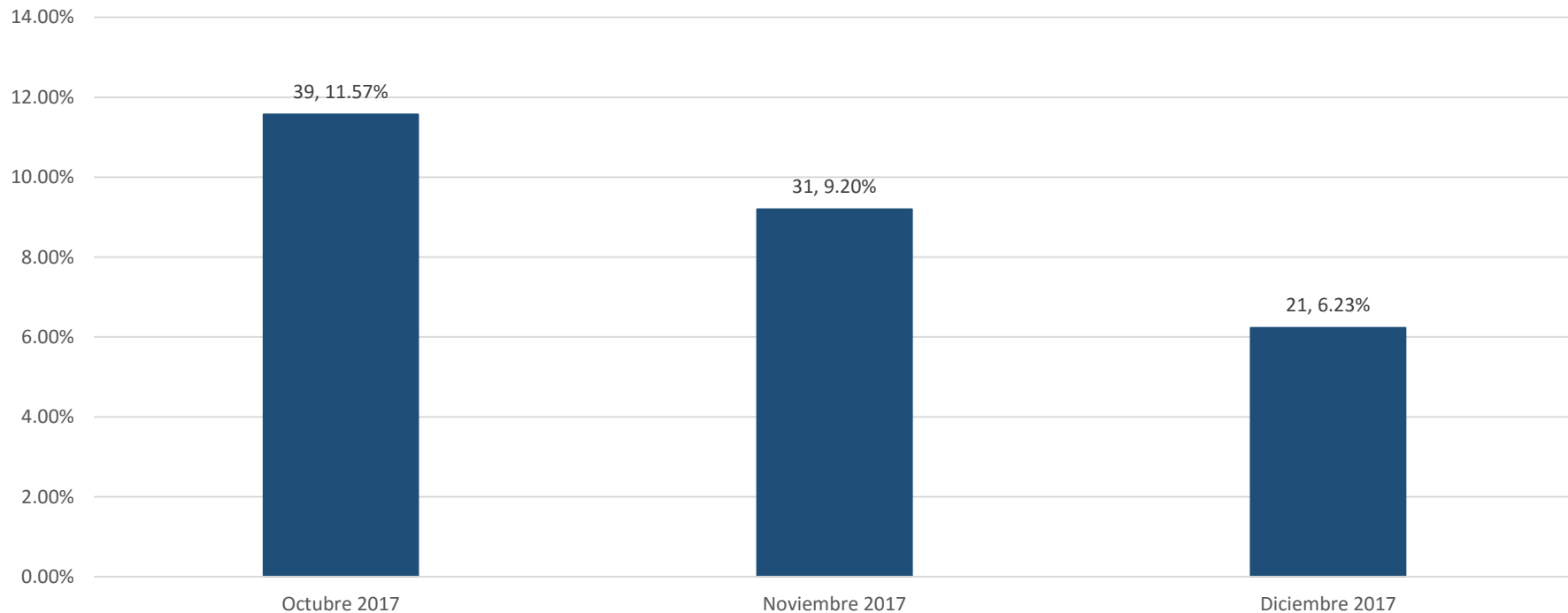
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Denuncias capturadas Vía Web durante el trimestre es **91**.

Quejas por Mes Capturados Vía Web

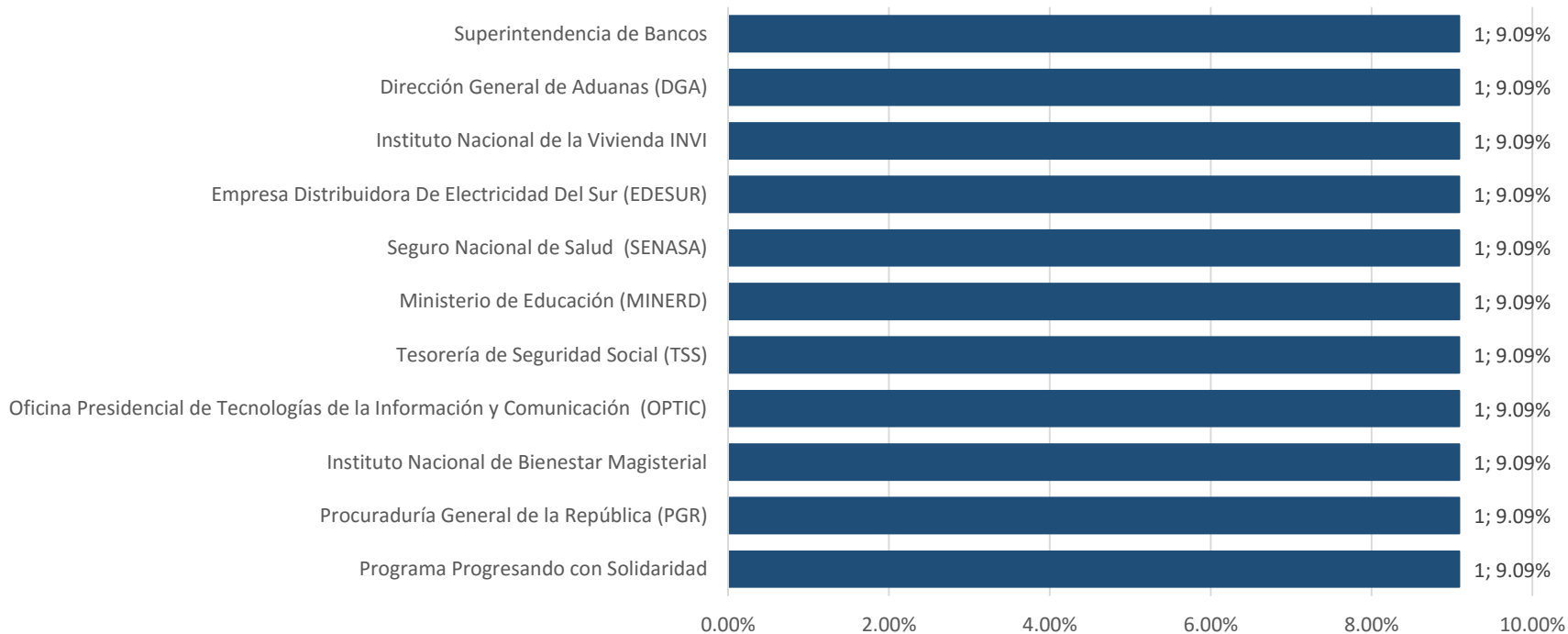
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- **337** es el total de Quejas capturadas vía web de enero a diciembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresados están basados en el total de Quejas capturadas del 2017.

Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

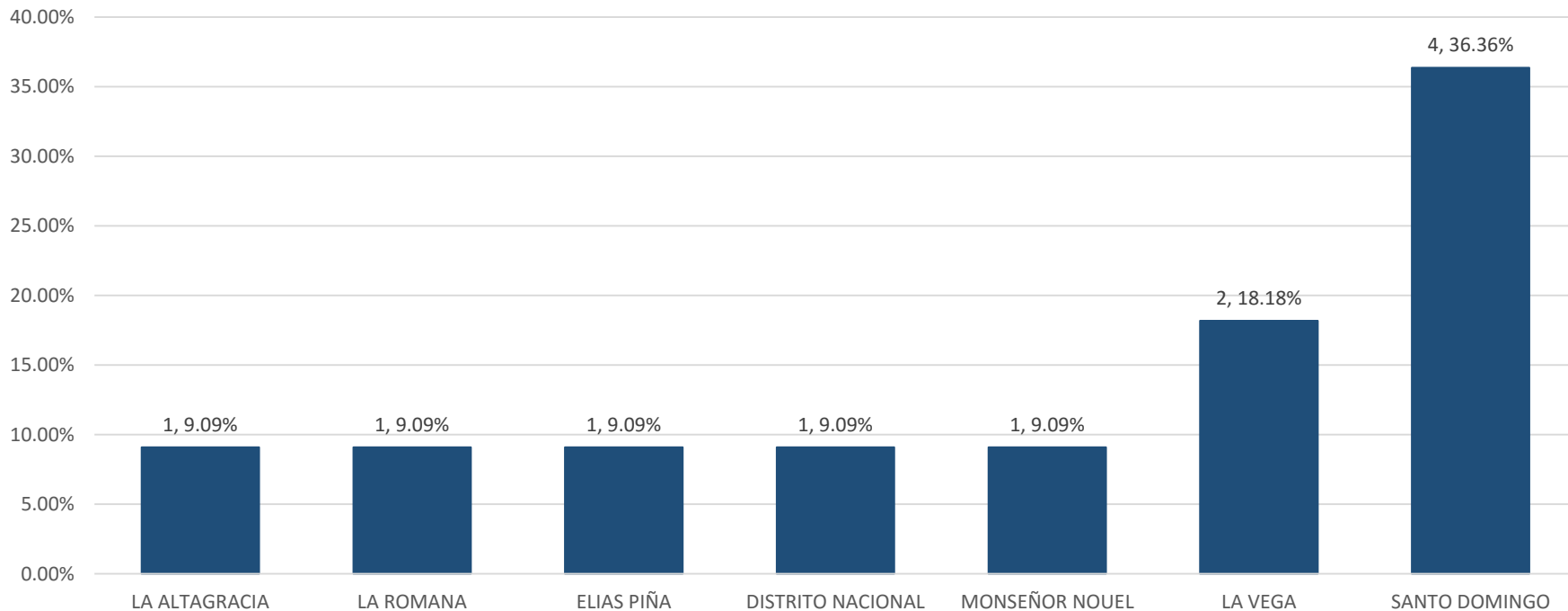
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Reclamaciones capturadas Vía Web durante el trimestre es **11**.

Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

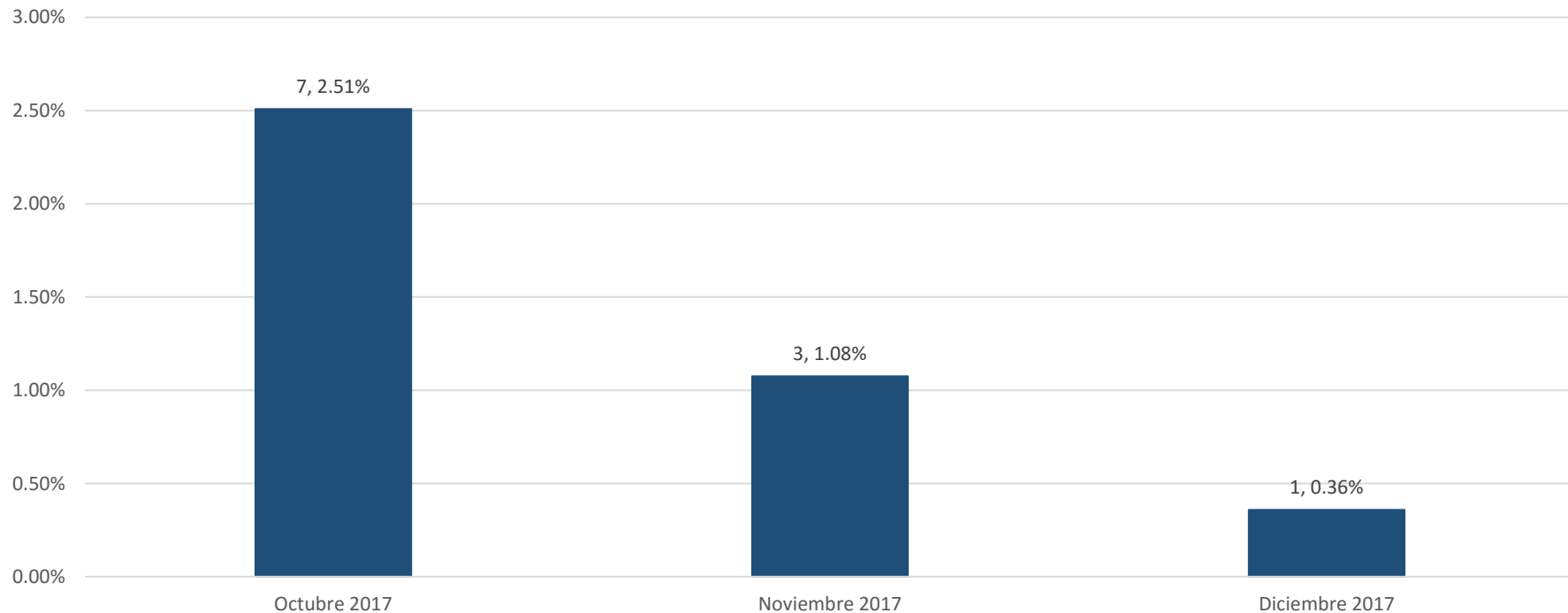
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Denuncias capturadas Vía Web durante el trimestre es **91**.

Reclamaciones por Mes Capturados Vía Web

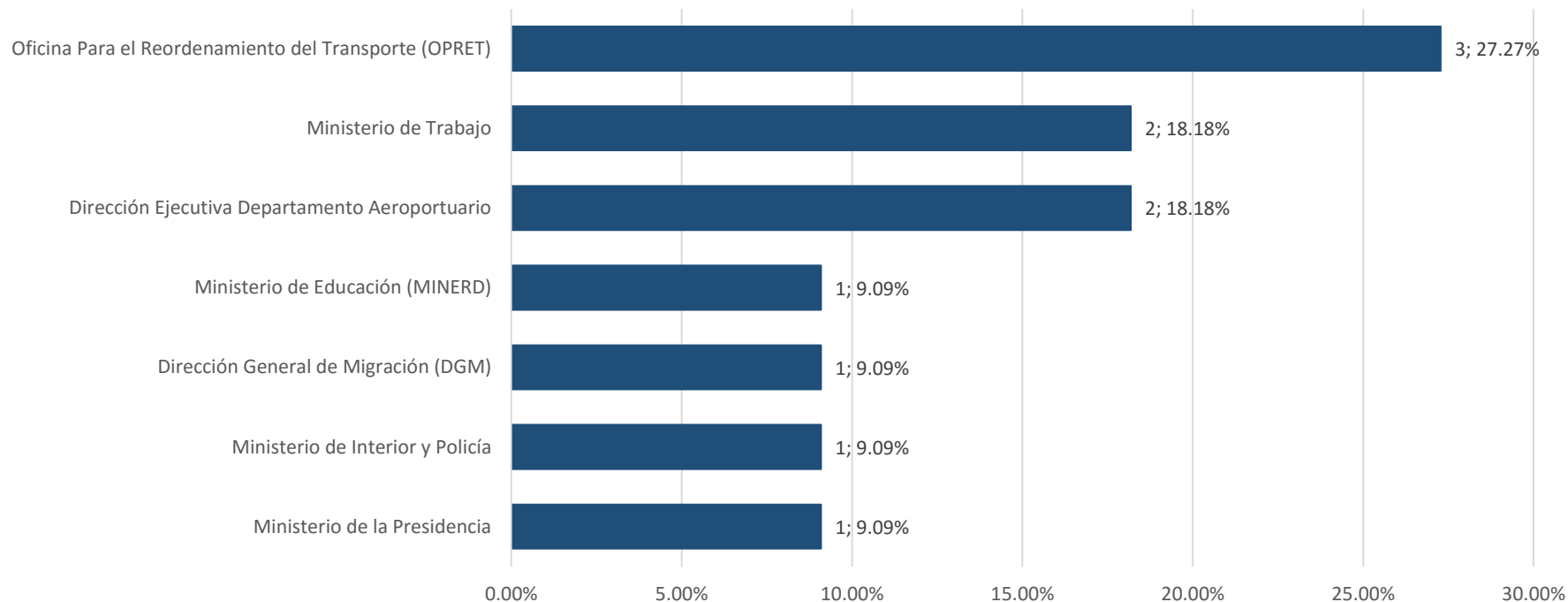
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- **279** es el total de Reclamaciones capturadas vía web de enero a diciembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresado están basados en el total de Reclamaciones capturadas del 2017.

Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

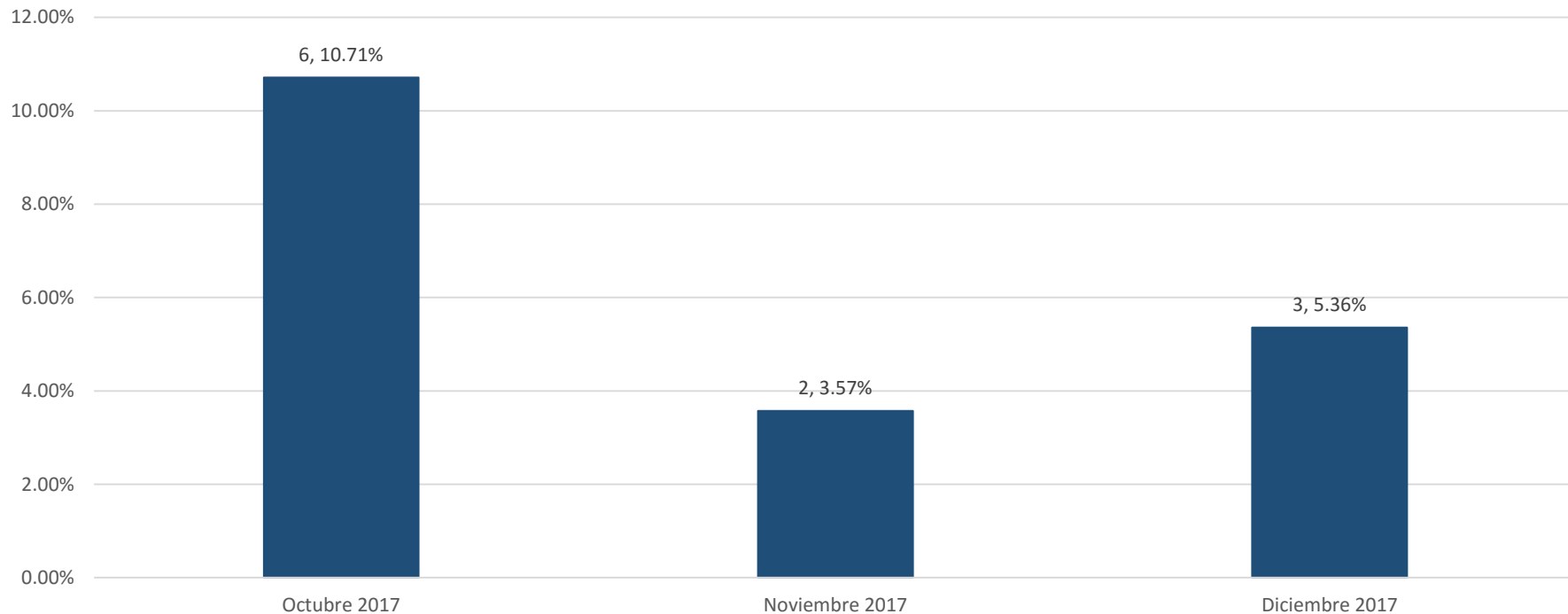
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Sugerencias capturadas Vía Web durante el trimestre es **11**.

Sugerencias por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



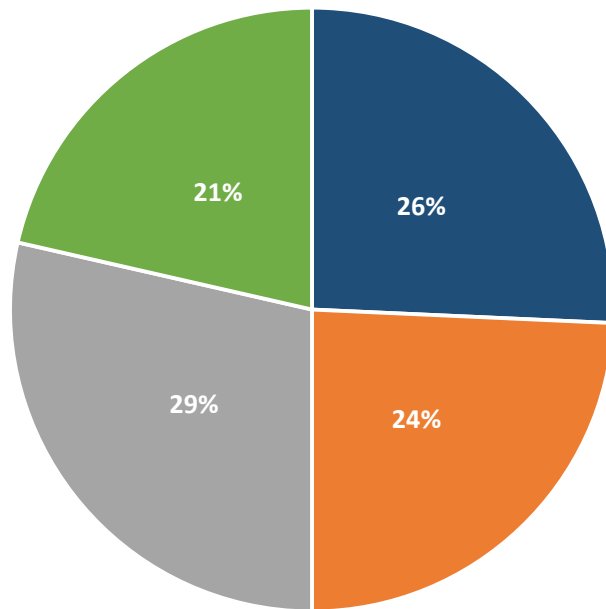
- 56 es el total de Sugerencias capturadas vía web de enero a diciembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresado están basados en el total de Sugerencias capturadas del 2017.



L I N E A
7 0 0

Línea 700 (NNA)
Trimestre Octubre – Diciembre 2017

Porcentaje Trimestral de Casos Registrados en la Línea 700 (NNA) (2017)

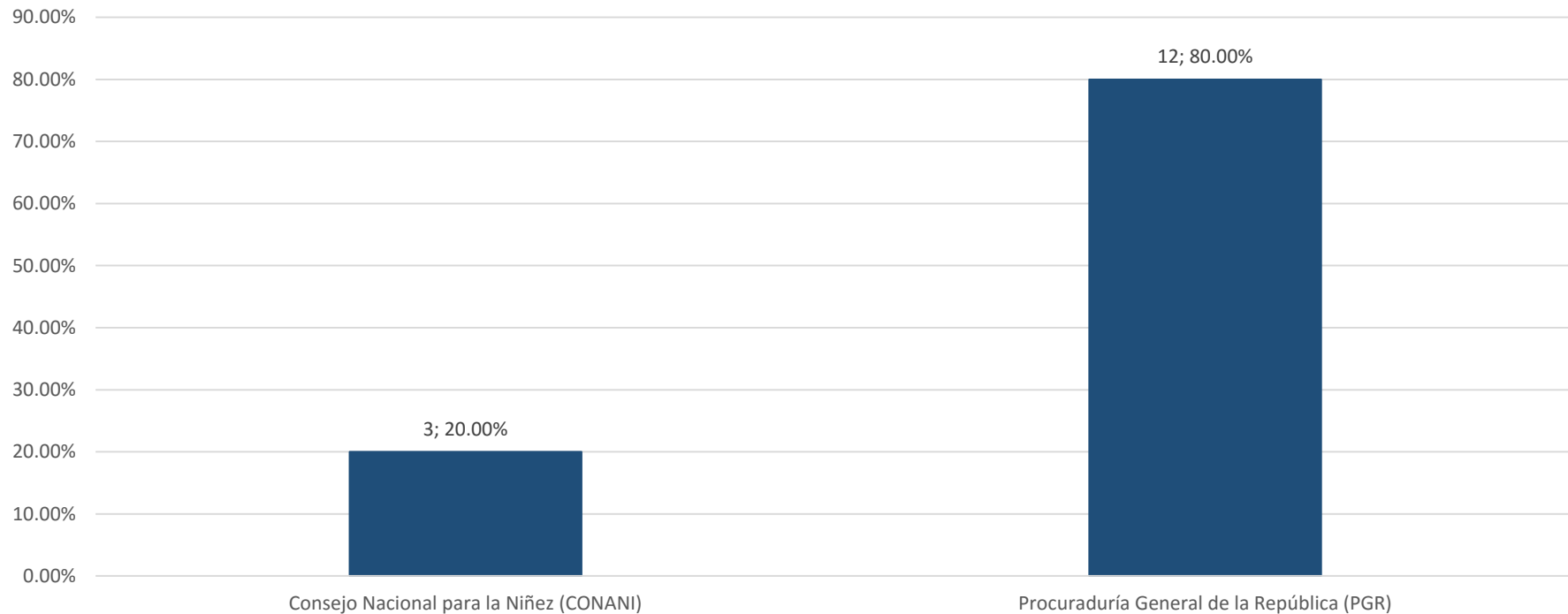


Fecha	Total Casos
Enero-Marzo	18
Abril-Junio	17
Julio-Septiembre	20
Octubre-Diciembre	15
Total General	70

■ Enero-Marzo
 ■ Abril-Junio
 ■ Julio-Septiembre
 ■ Octubre-Diciembre

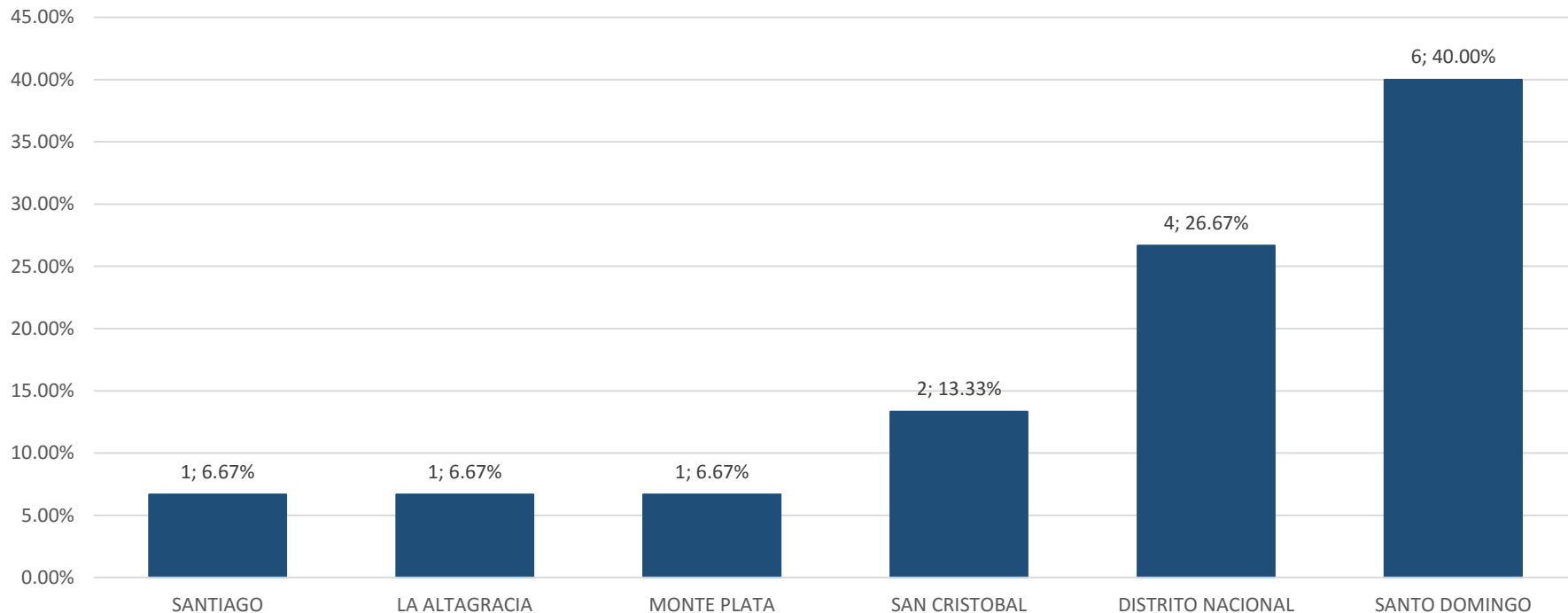
Casos Registrados por Institución en la Línea 700 (NNA)

(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



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

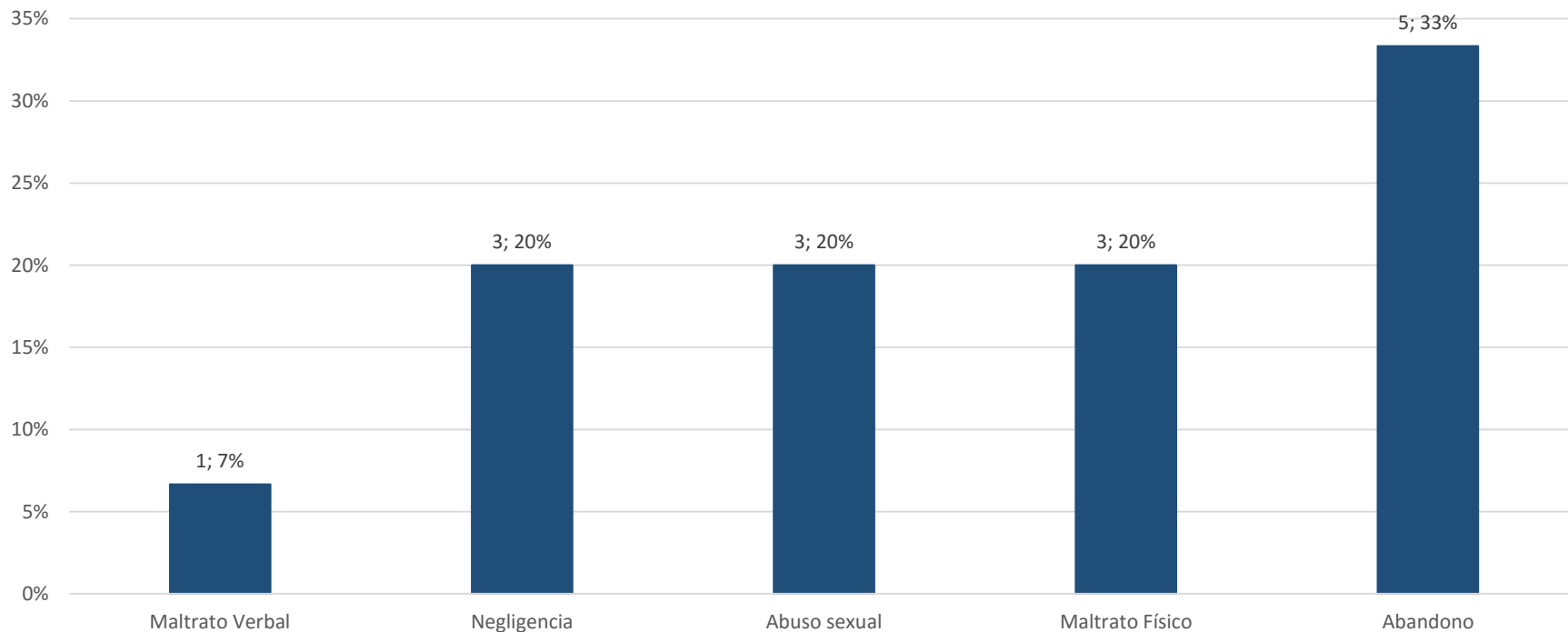
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Casos Registrados durante el trimestre es **15**.

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

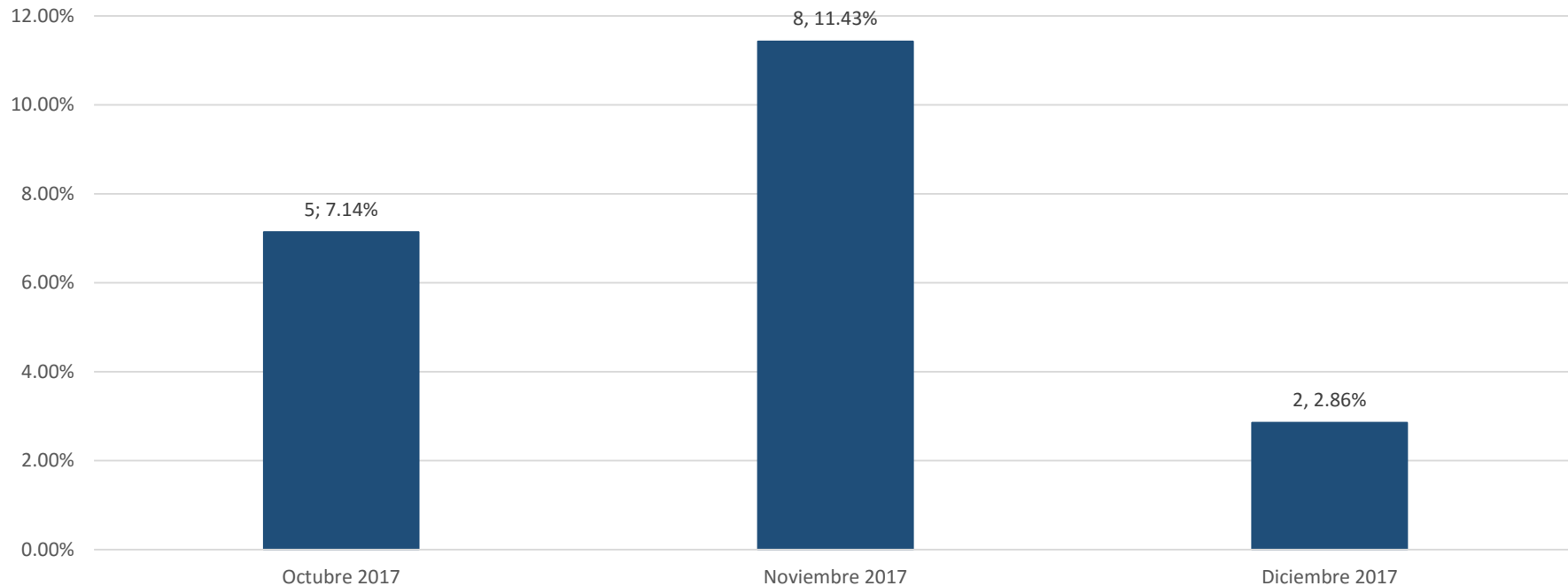
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Casos Registrados Tipo durante el trimestre es **15**.

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

(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- **70** es el total de Casos capturadas de enero a diciembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresado están basados en el total de Casos capturadas del 2017.



**Centro de Atención Presencial (Punto GOB)
Trimestre Octubre – Diciembre 2017**

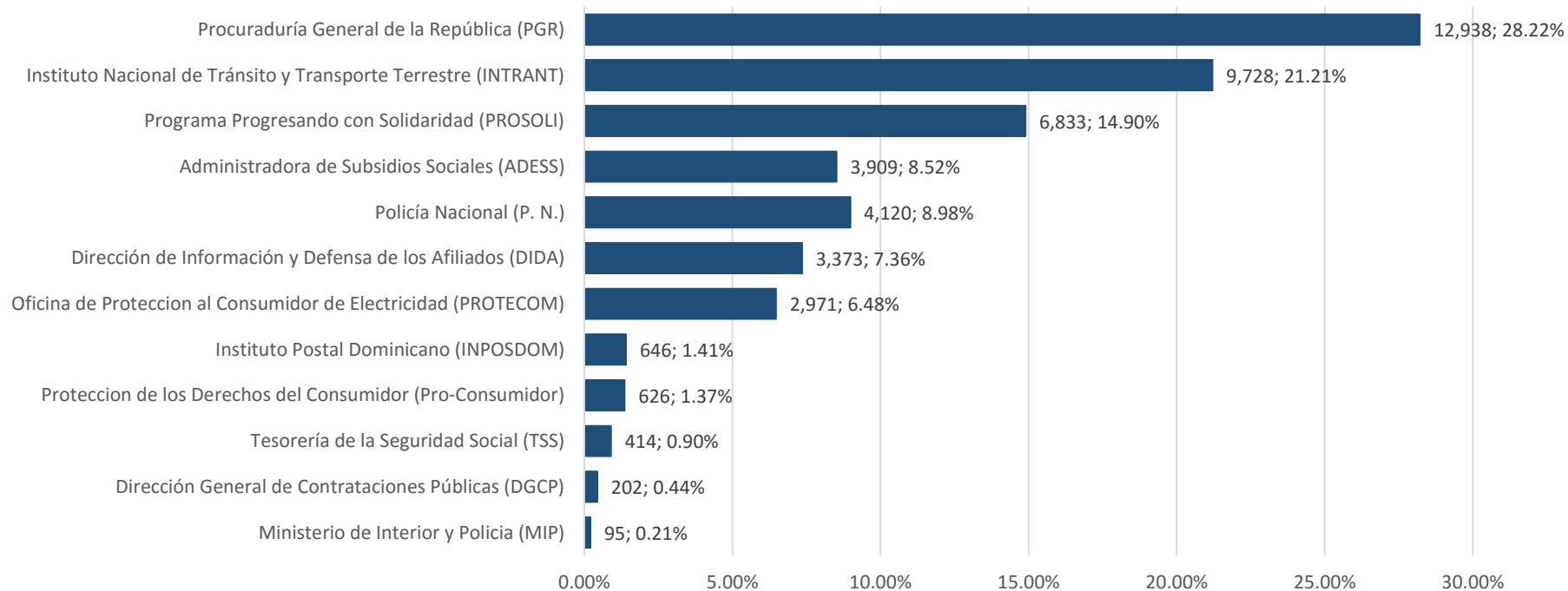
Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
Trimestre Octubre-Diciembre 2017		
Octubre 2017	18,265	17,603
Noviembre 2017	14,965	14,388
Diciembre 2017	14,498	13,864
Total Trimestre	47,728	45,855
Promedio Mensual	15,909	15,285

Ciudadanos Atendidos por Institución

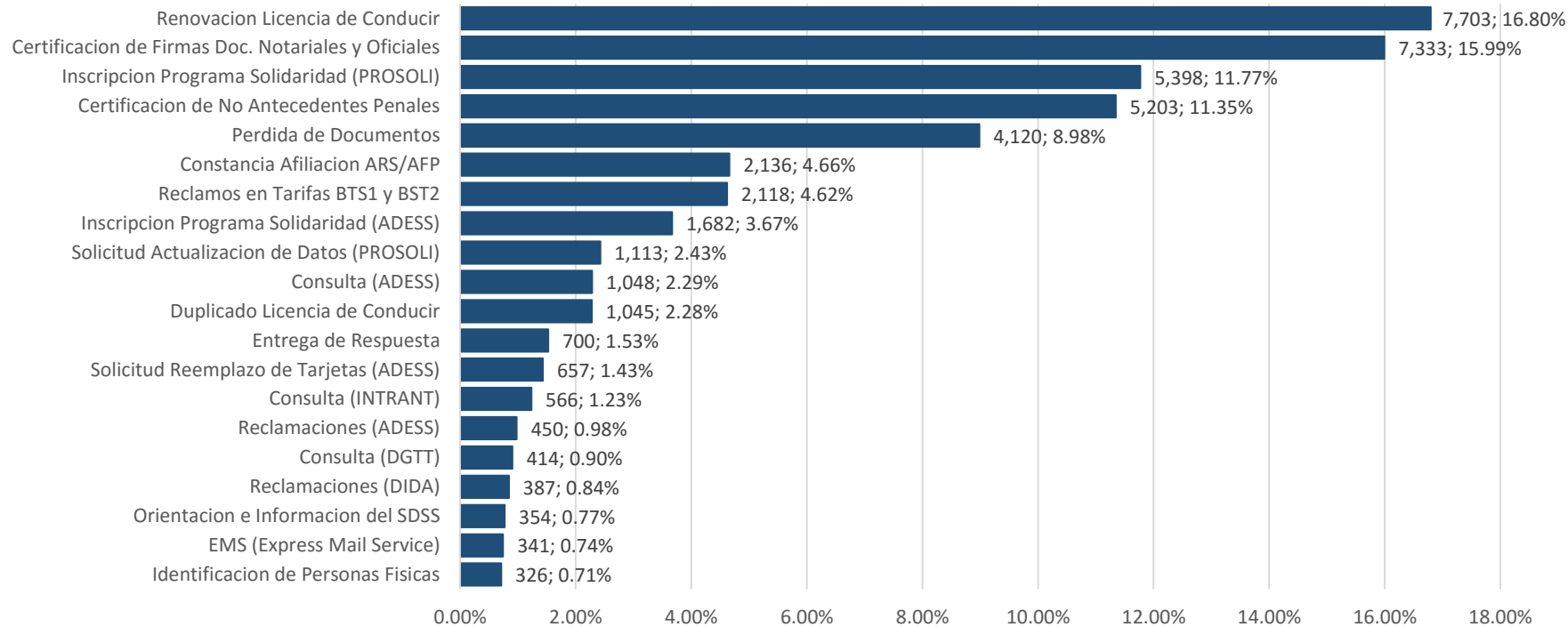
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **45,855**.

Ciudadanos Atendidos por Servicio (Octubre-Diciembre 2017)

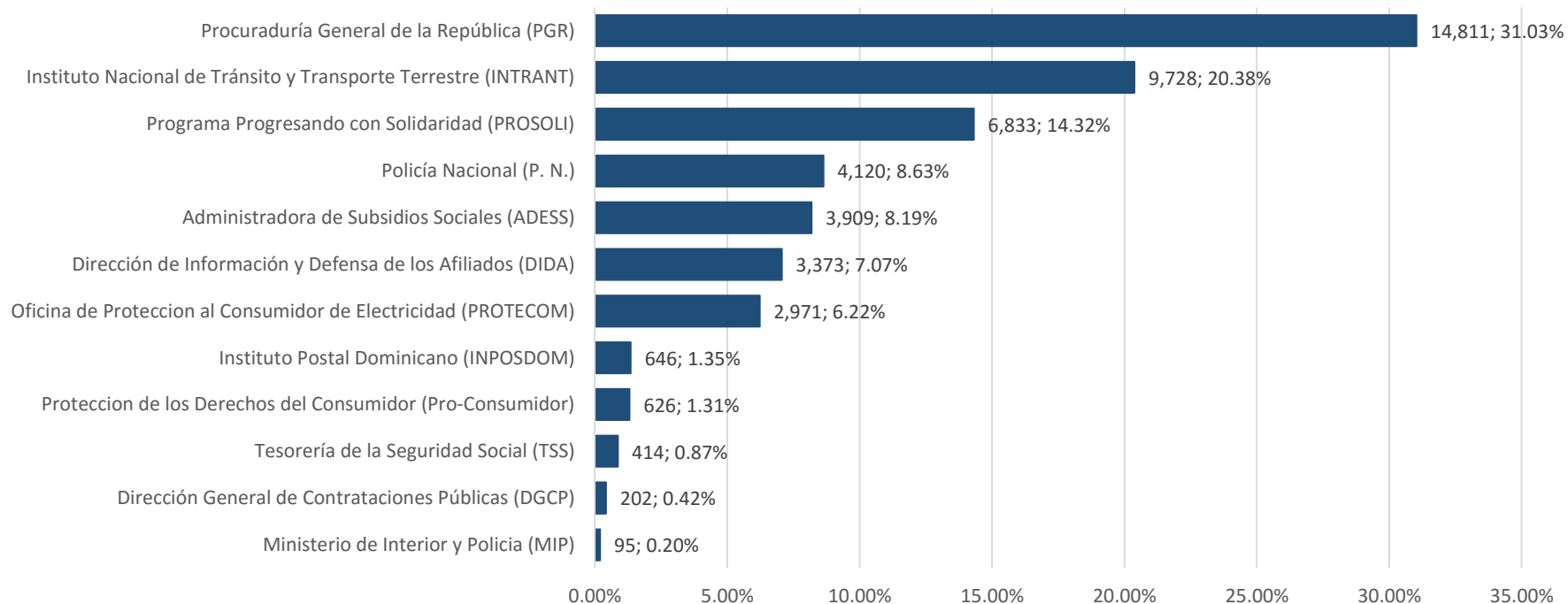
(Los 20 Más Demandados del Trimestre)



• El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **45,855**.

Servicios Ofertados por Institución

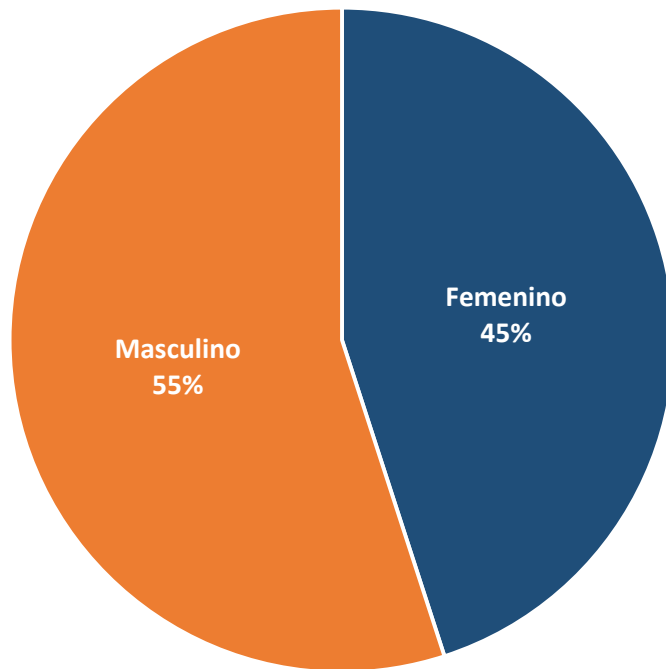
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **47,728**.

Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



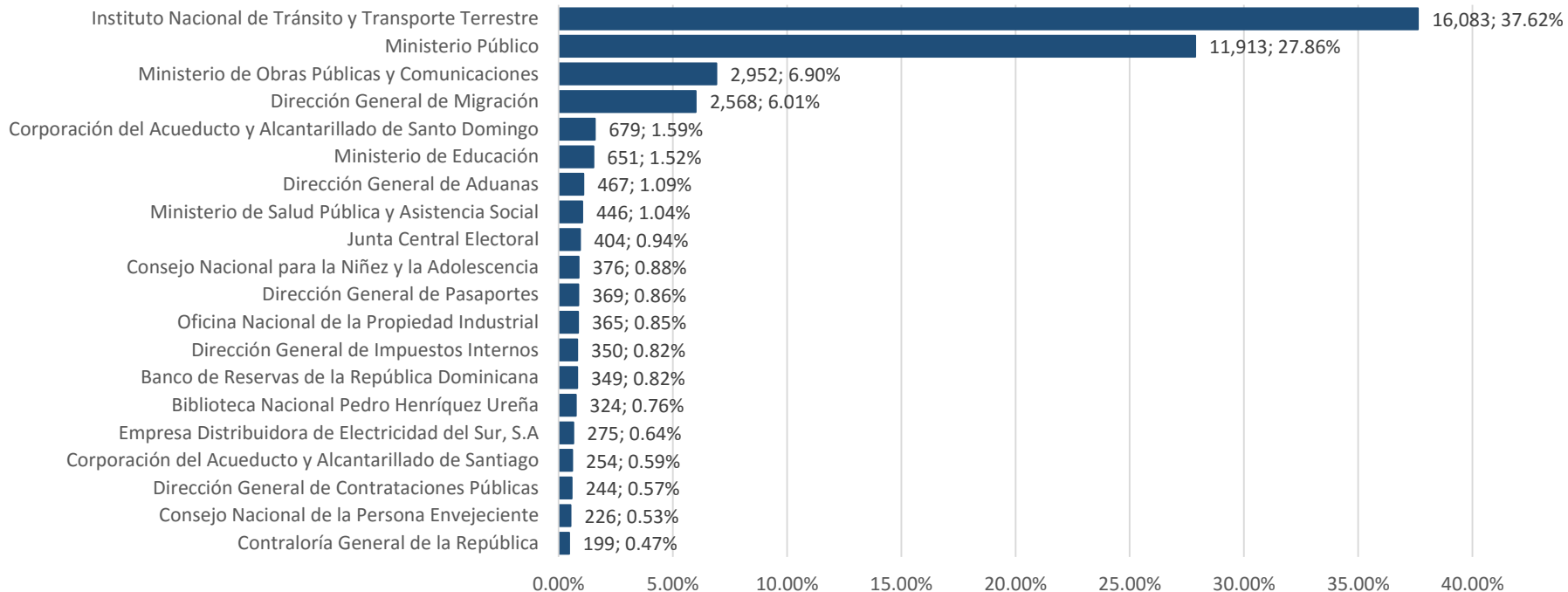
Femenino	Masculino
20,641	25,215



**Centro de Atención Web (CAW)
Trimestre Octubre – Diciembre 2017**

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

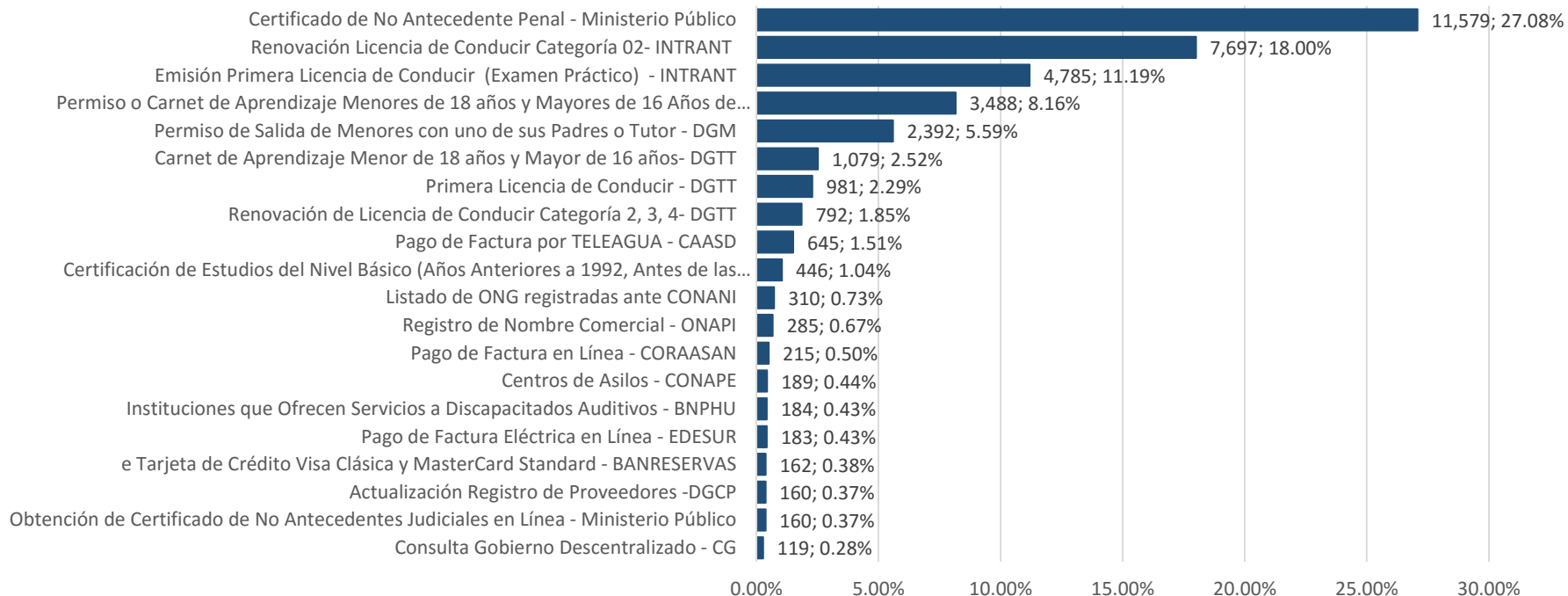
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **42,753**.

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

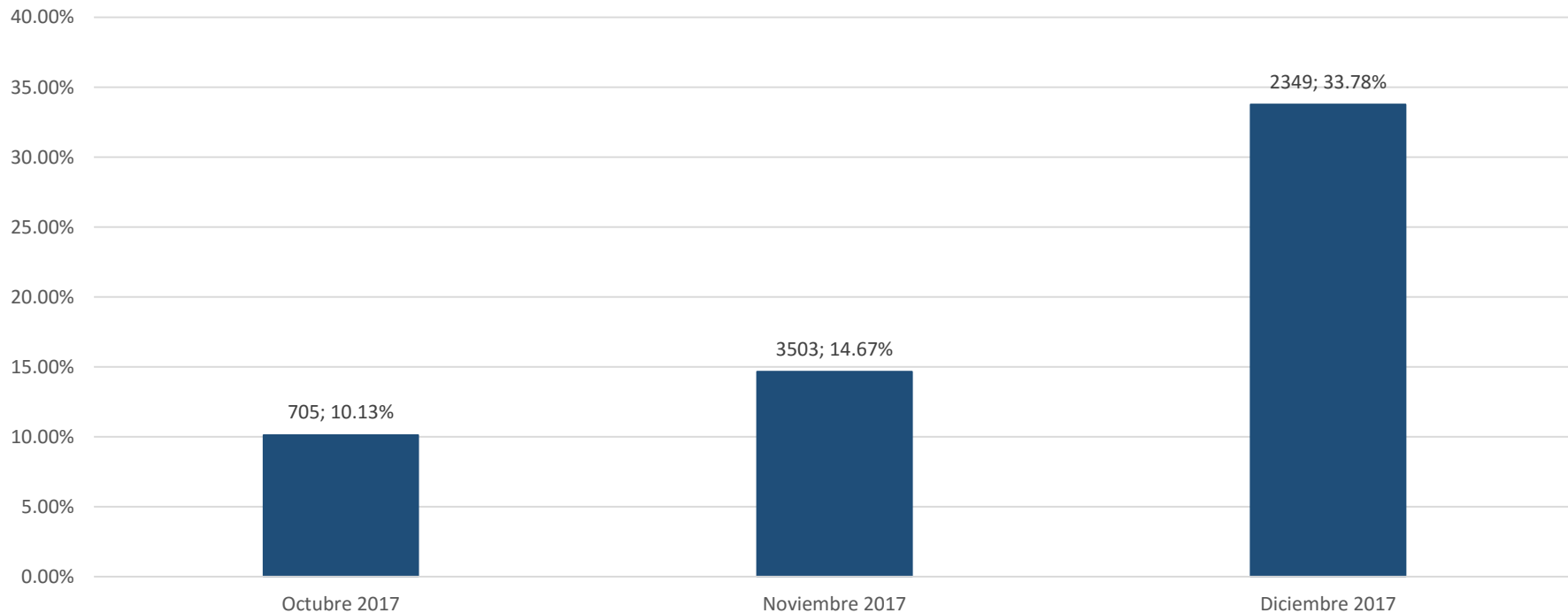
(Los 20 Más Demandadas, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



• El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **42,753**.

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

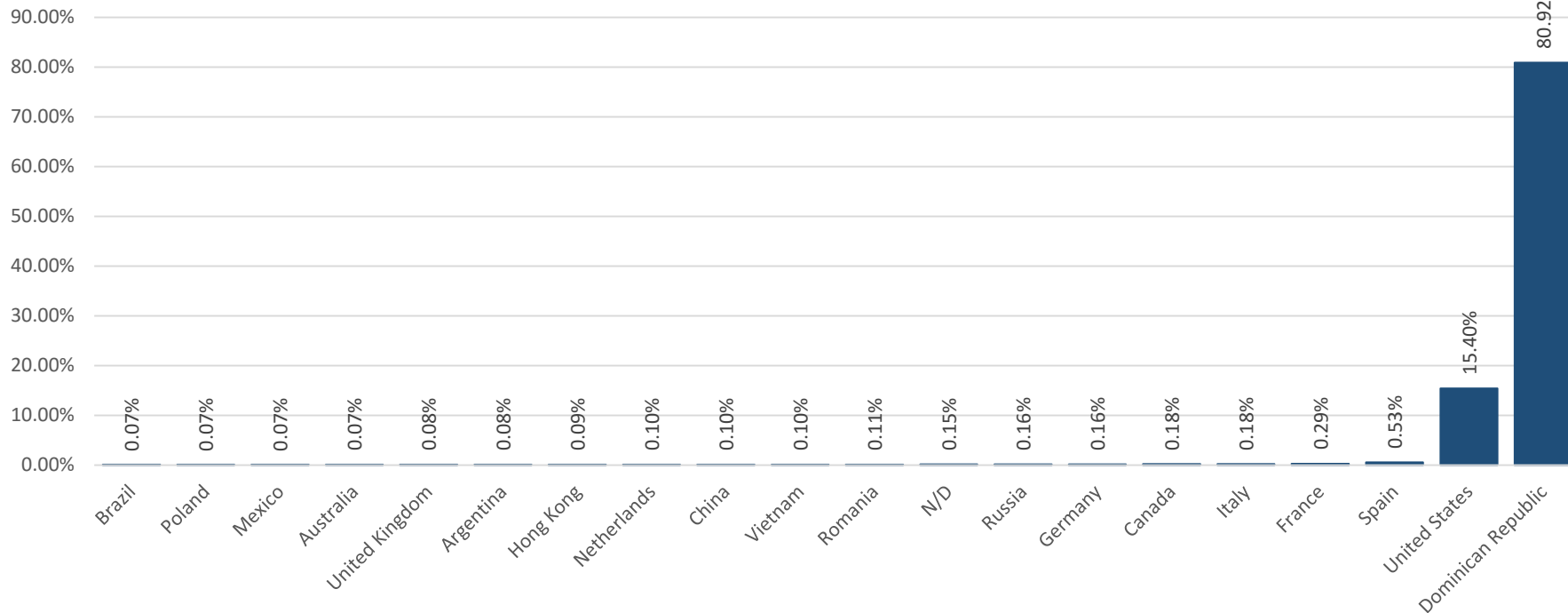
(Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- **42,753** es el total de visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do registradas de enero a diciembre 2017.
- Los porcentajes aquí expresado están basados en el total de Visitas registradas del 2017.

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

(Los 20 Más Demandados, Trimestre Octubre-Diciembre 2017)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **42,753**.