



# Informe de Gestión

Trimestre Abril – Junio 2019

## 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)

Porcentaje Trimestral de Casos Registrados

Casos Registrados por Institución

Casos Registrados por Provincia

Casos Registrados por su Tipología

Relación Mensual de Casos Registrados

## Punto GOB

Megacentro

Sambil

## Portal del Estado

Desglose Visitas al Portal [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) por Institución

Desglose Visitas al Portal [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) por Servicio

Porcentaje de Visitas al portal [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) por Mes

Desglose de Visitas al Portal [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) por País



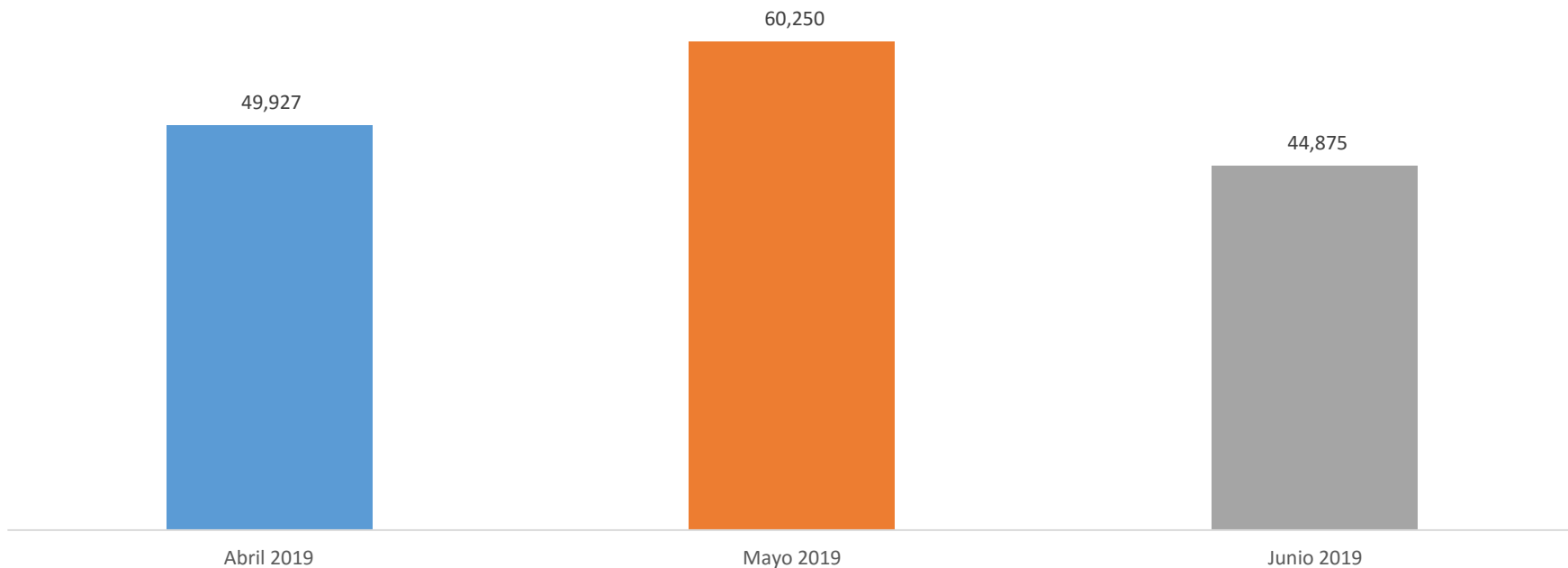
\*462

## Centro de Contacto Gubernamental (CCG)

Trimestre Abril – Junio 2019



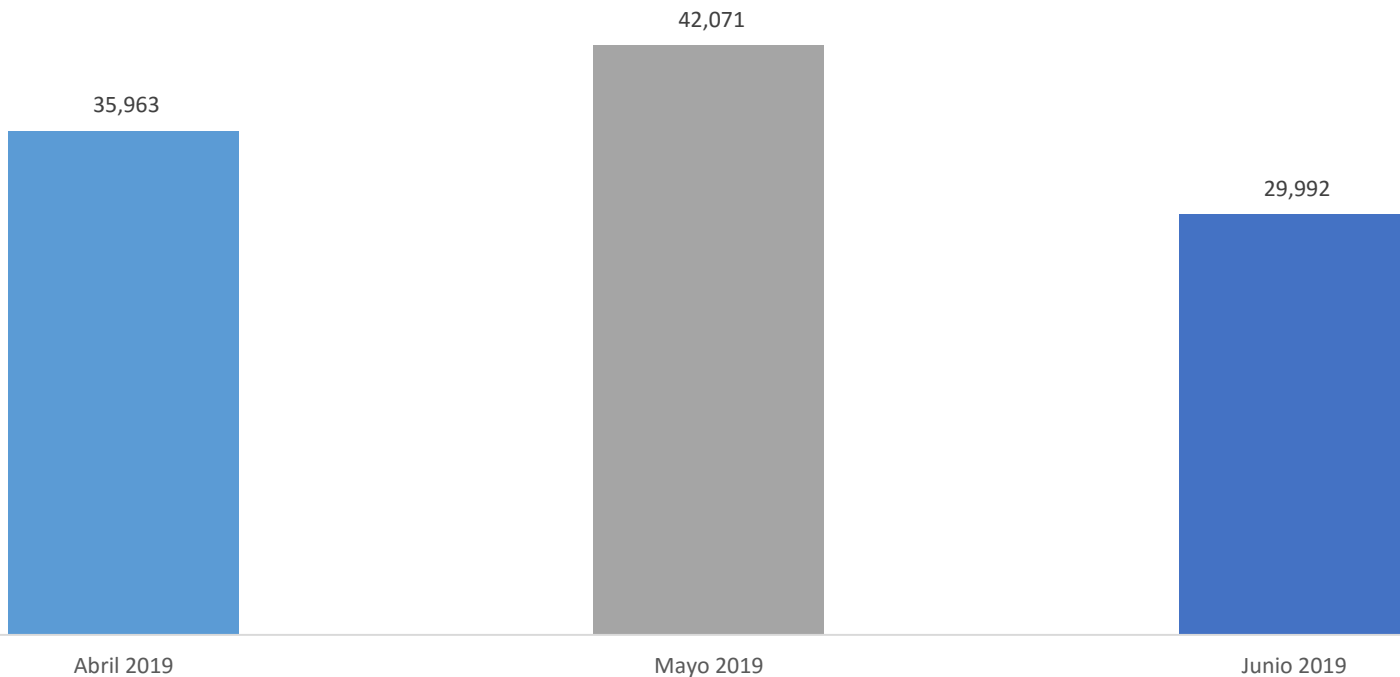
## Llamadas Entrantes en Horario Laboral (Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Llamadas Entrantes en Horario Laboral durante el trimestre es **155,052**.

## Llamadas Contestadas

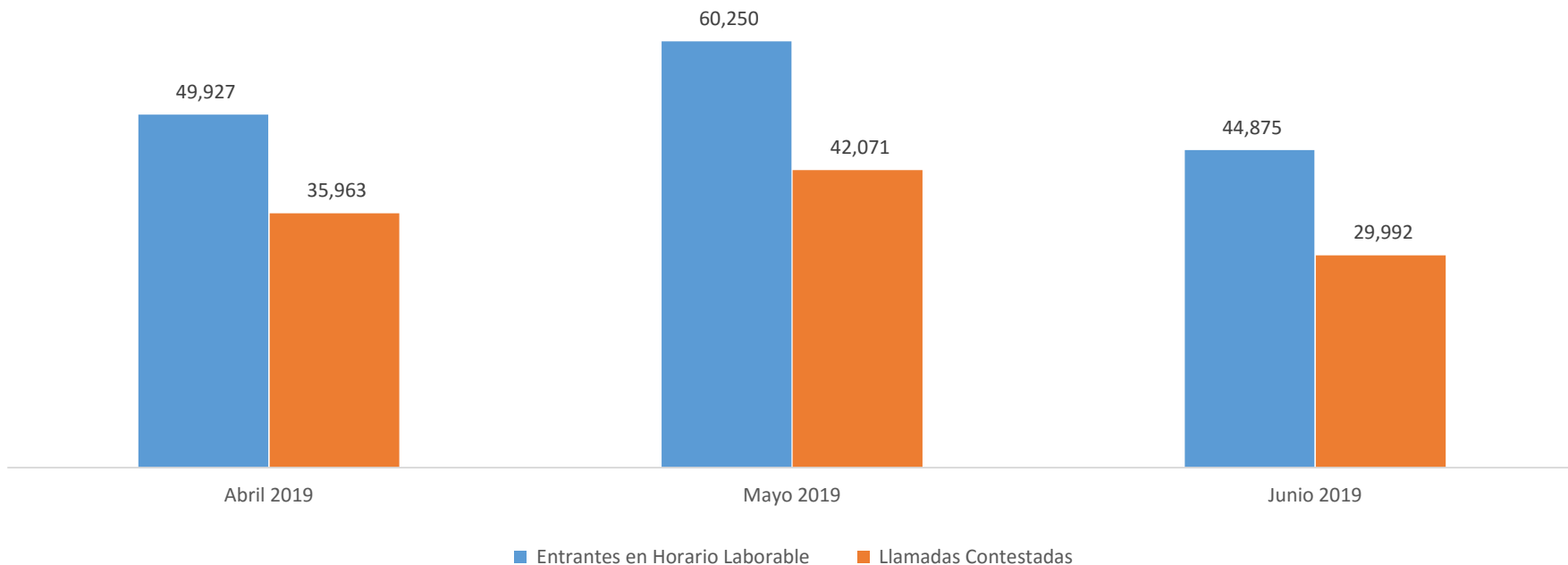
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Llamadas Contestadas durante el trimestre es **108,026**.

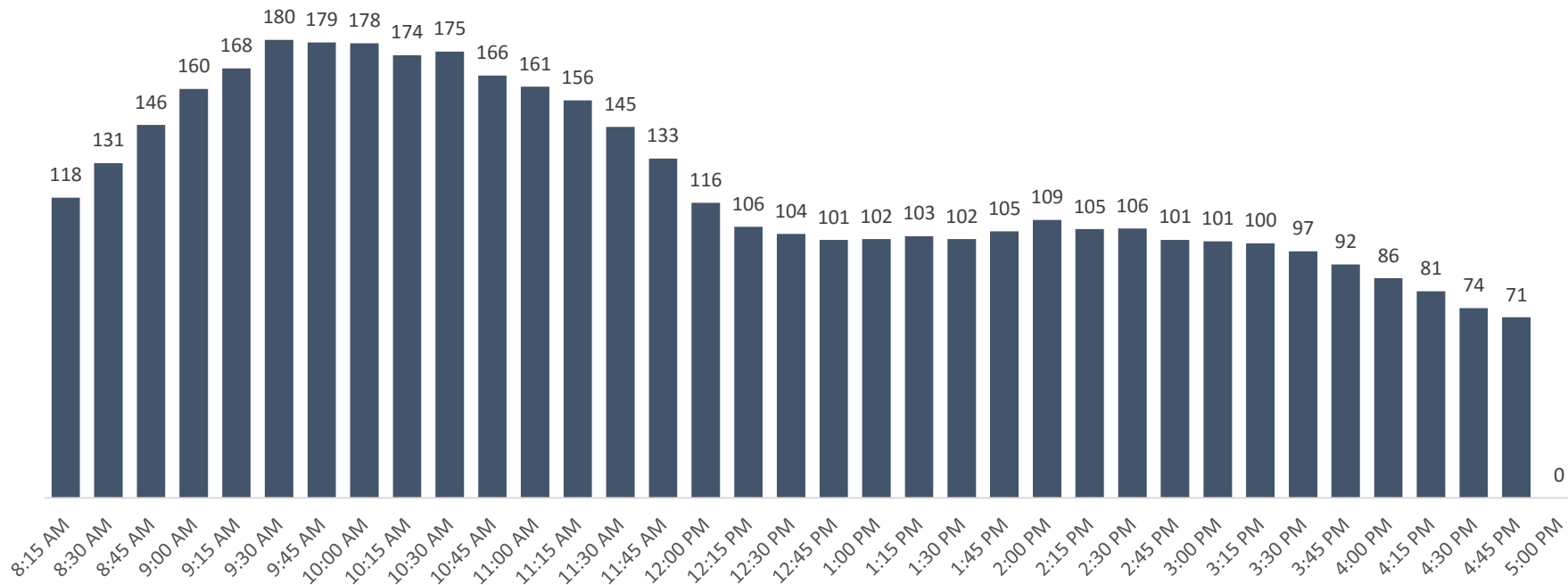
## Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

(Trimestre Abril - Junio 2019)

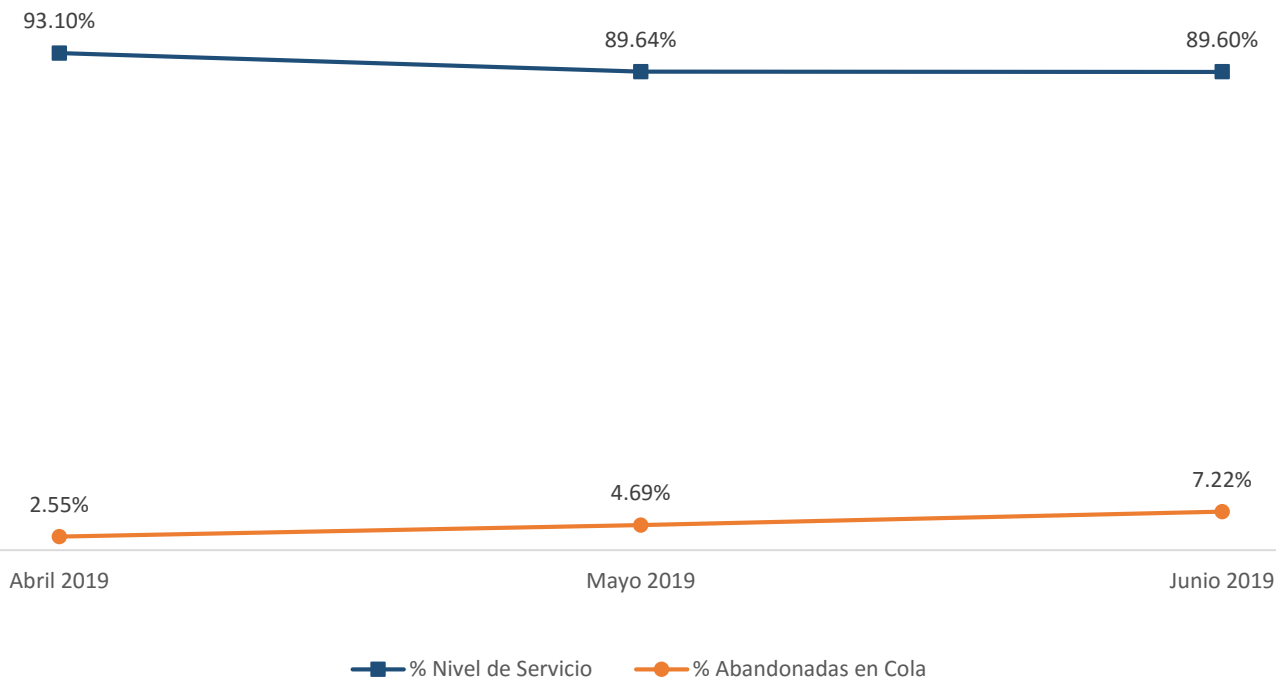


## Promedio Diario de Llamadas Recibidas por Intervalo (08:00 am - 05:00 pm)

(Trimestre Abril - Junio 2019)

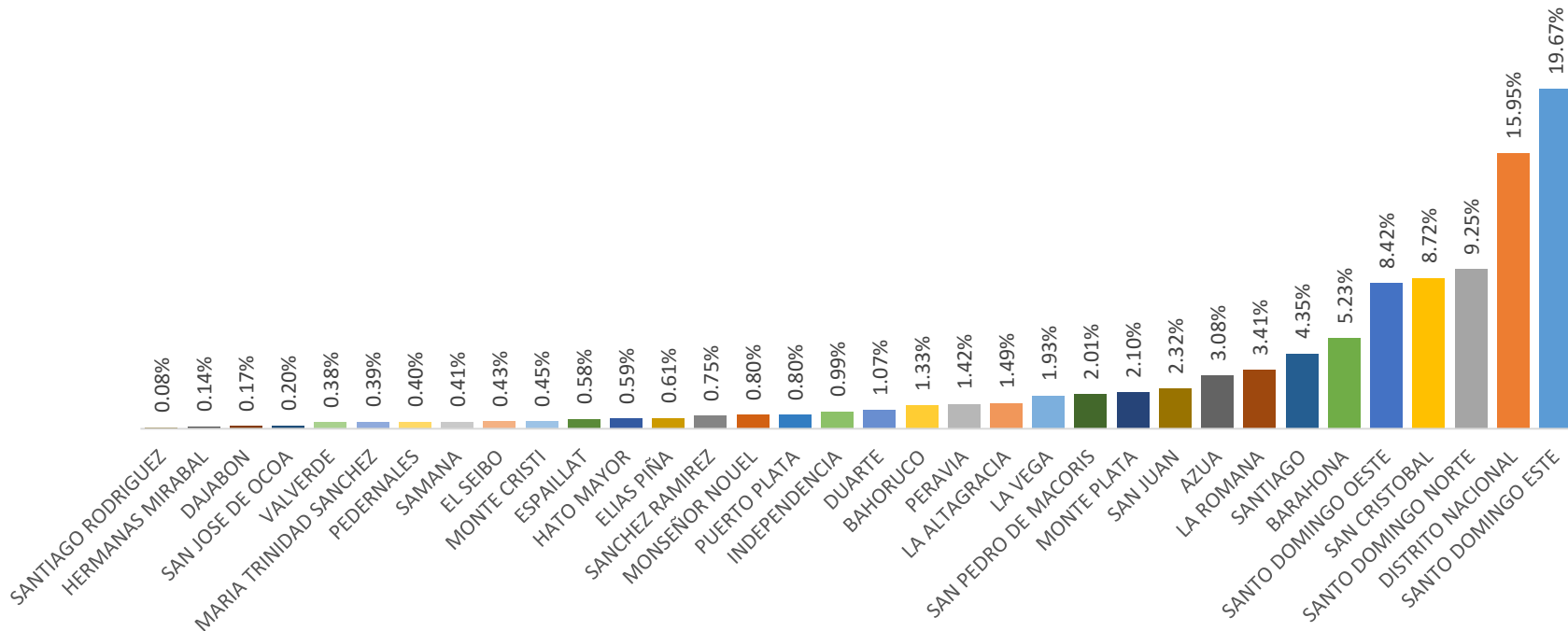


## Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola (Trimestre Abril - Junio 2019)



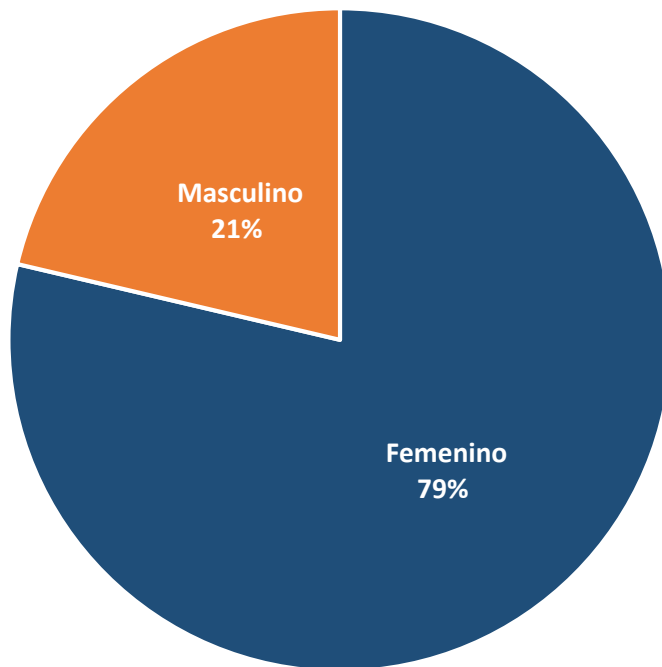
## Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

(Trimestre Abril - Junio 2019)



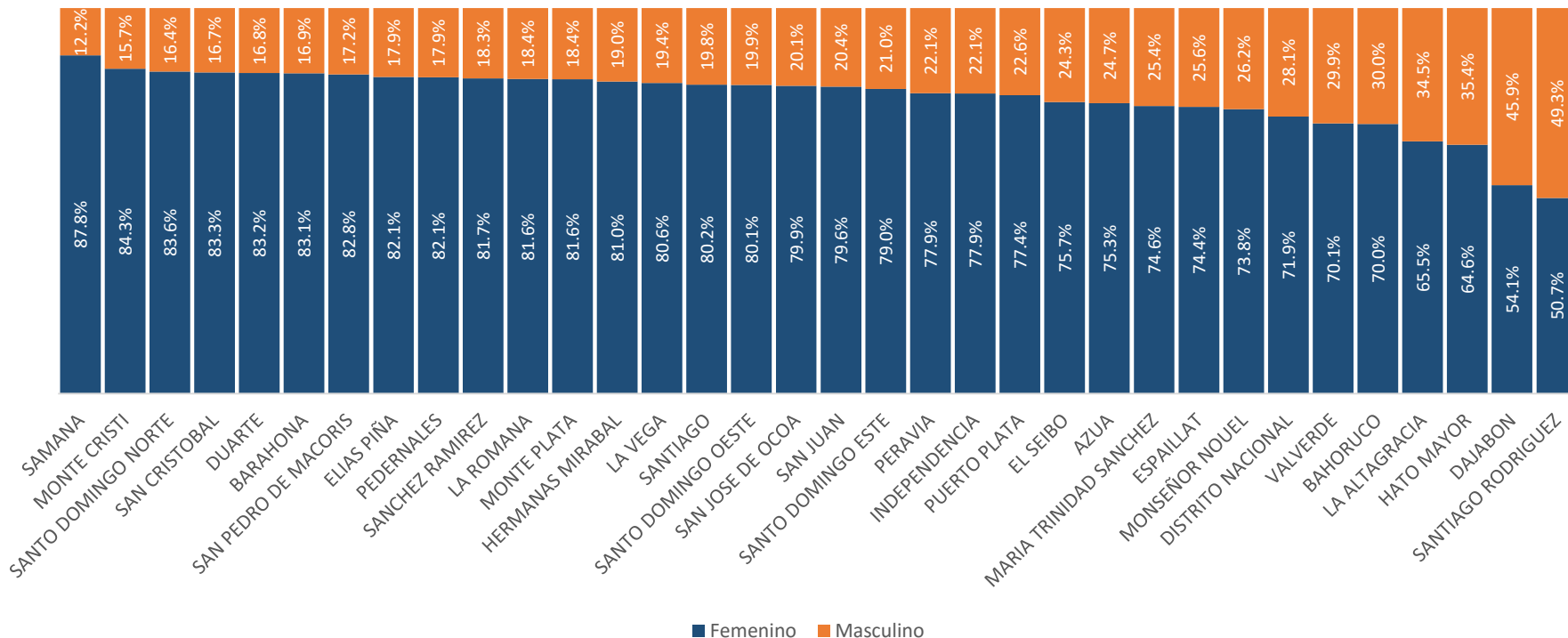
- El total de Llamadas Atendidas por Provincia durante el trimestre es **86,850**.

## Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional (Trimestre Abril - Junio 2019)



| Femenino | Masculino |
|----------|-----------|
| 68,328   | 18,522    |

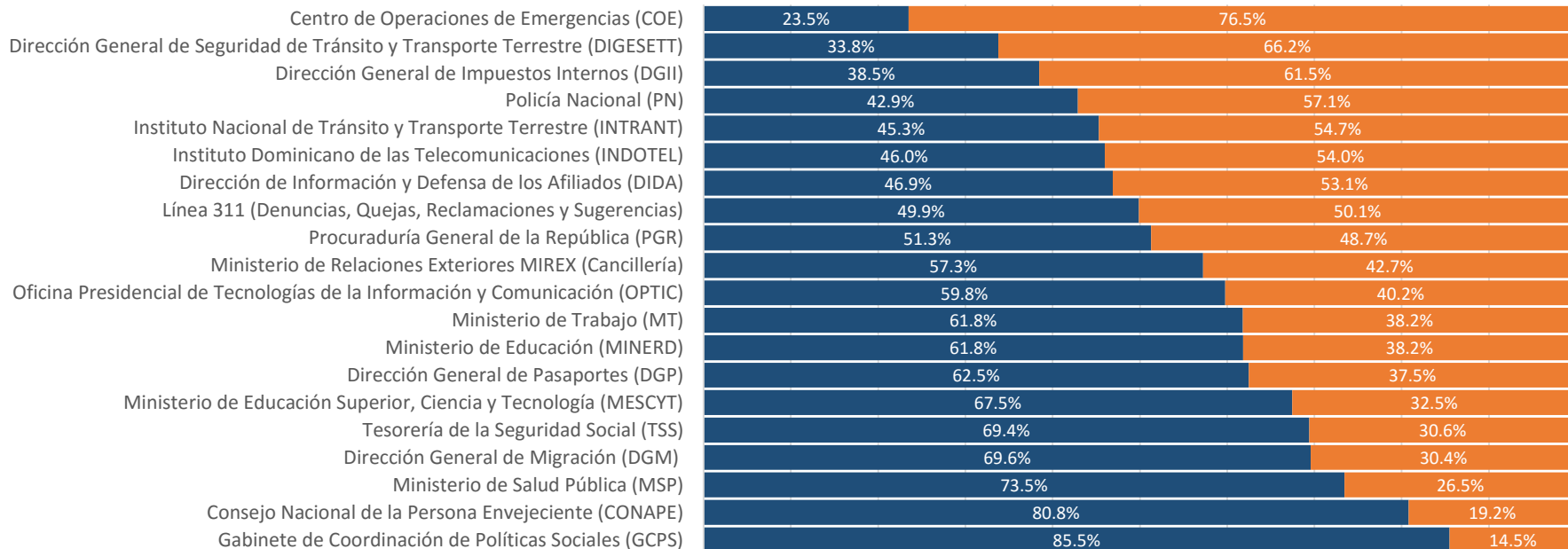
## Llamadas Atendidas por Provincia y Género (Trimestre Abril - Junio 2019)





## Llamadas Atendidas por Institución y Género

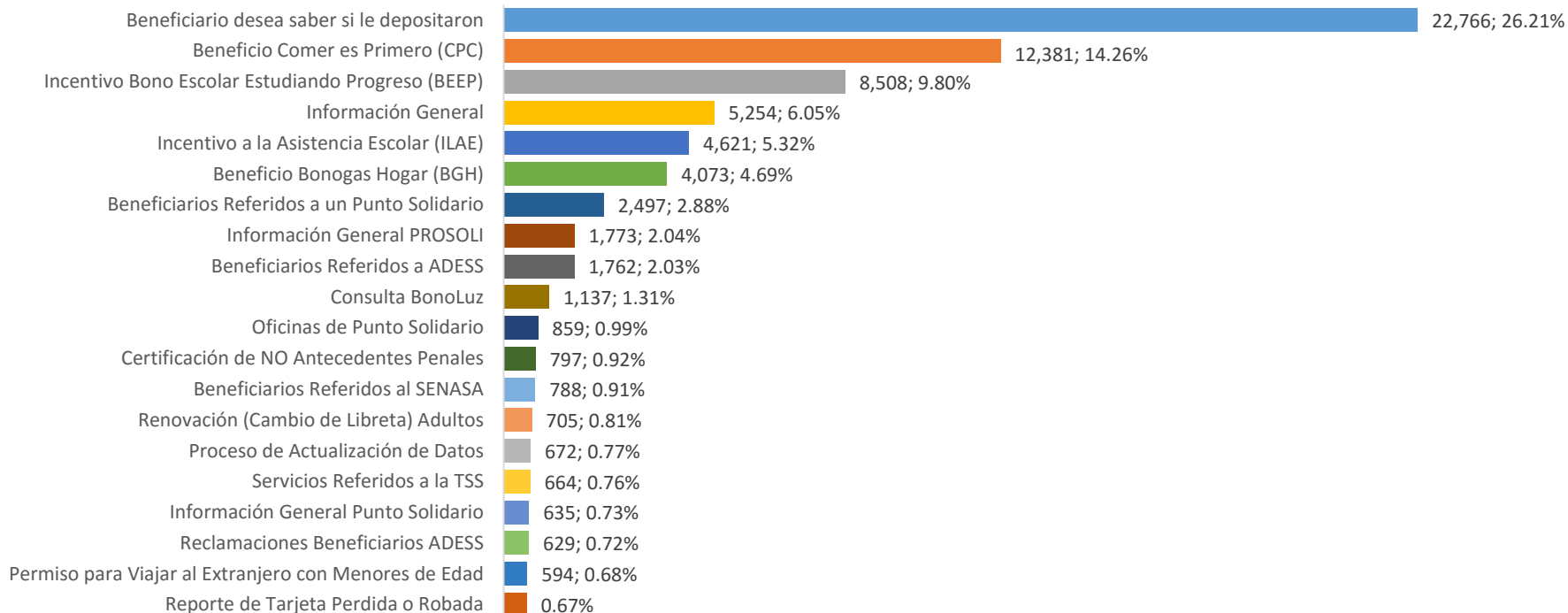
(Las 20 Más Demandadas del Trimestre Abril - Junio 2019)



■ Femenino ■ Masculino

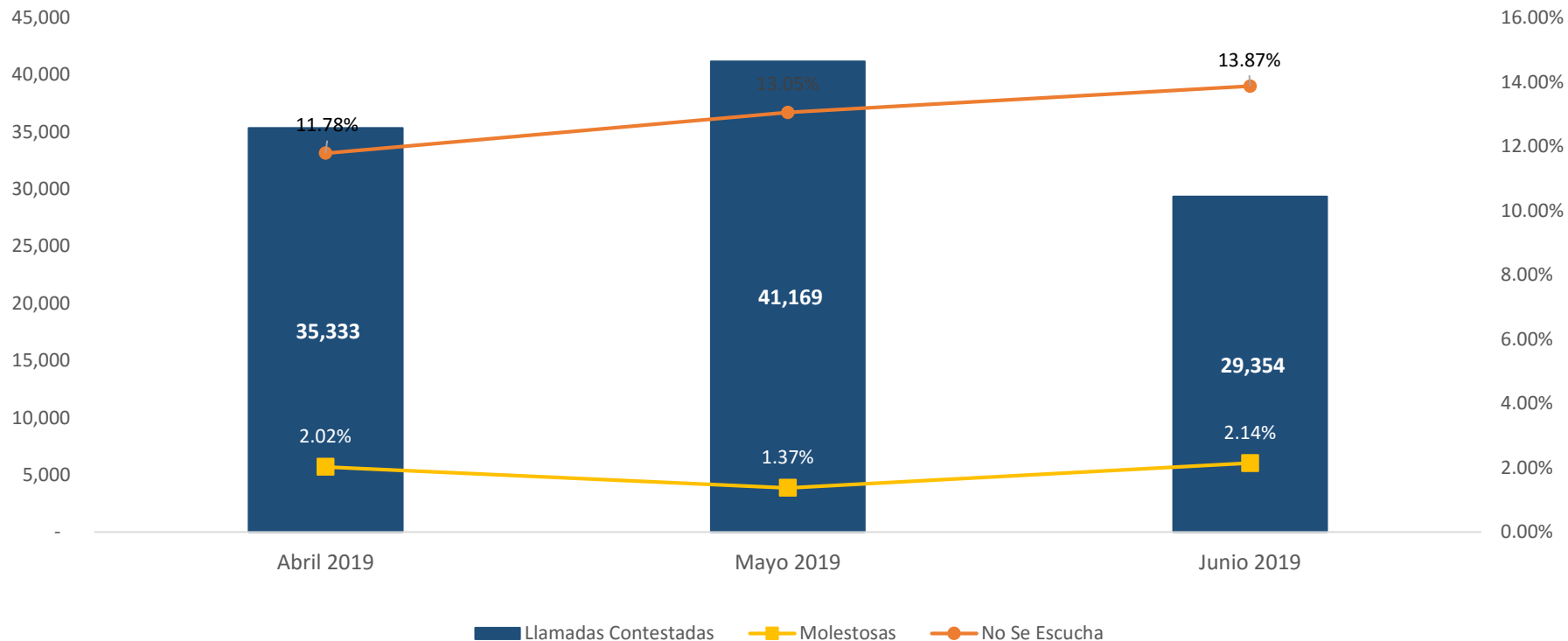
## Servicios Más Demandados del Trimestre Abril - Junio 2019

(Los 20 Más Demandados)



- El total general de Servicios Ofertados durante el trimestre es **86,850**.

## Relación de Llamadas Improductivas (Trimestre Abril - Junio 2019)

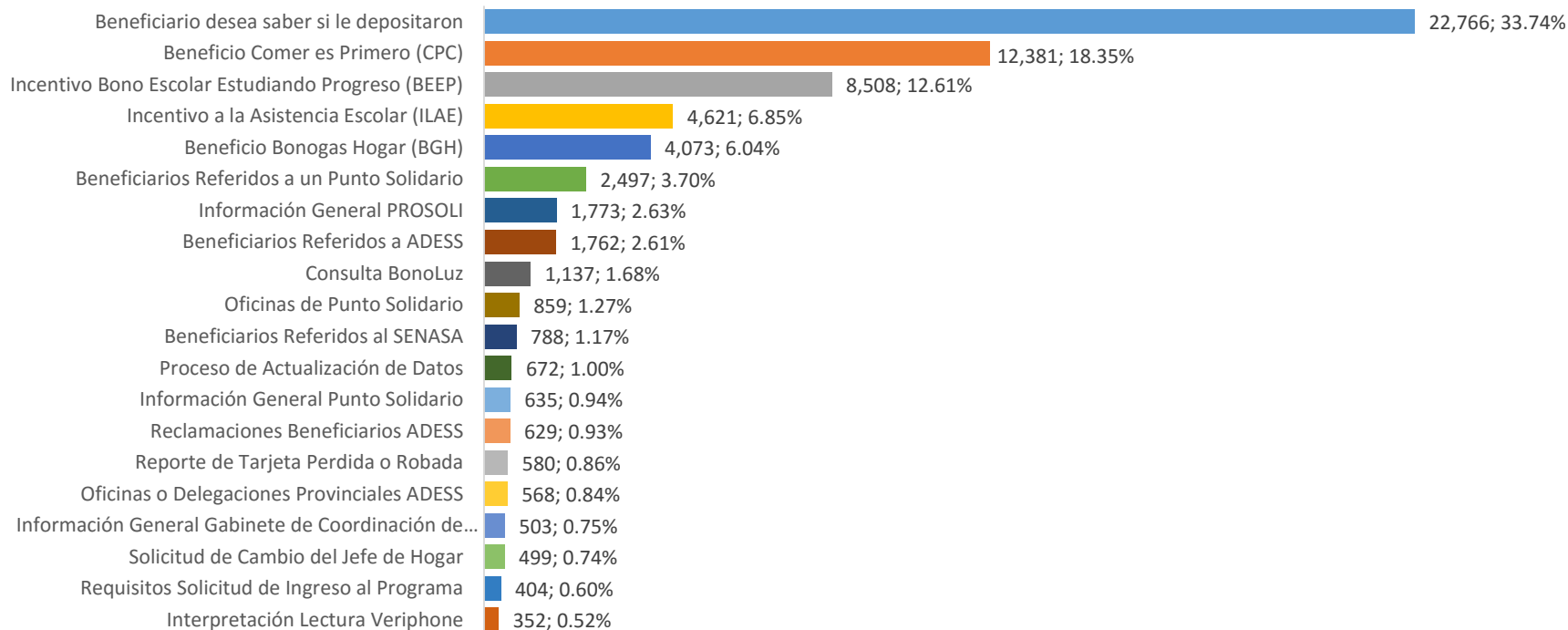


\* El total de Llamadas Improductivas del trimestre es **15,513**, de las cuales **13,605** corresponden a *No se Escucha* y las restantes **1,908** a *Molestosas*.

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

## Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales GCPS

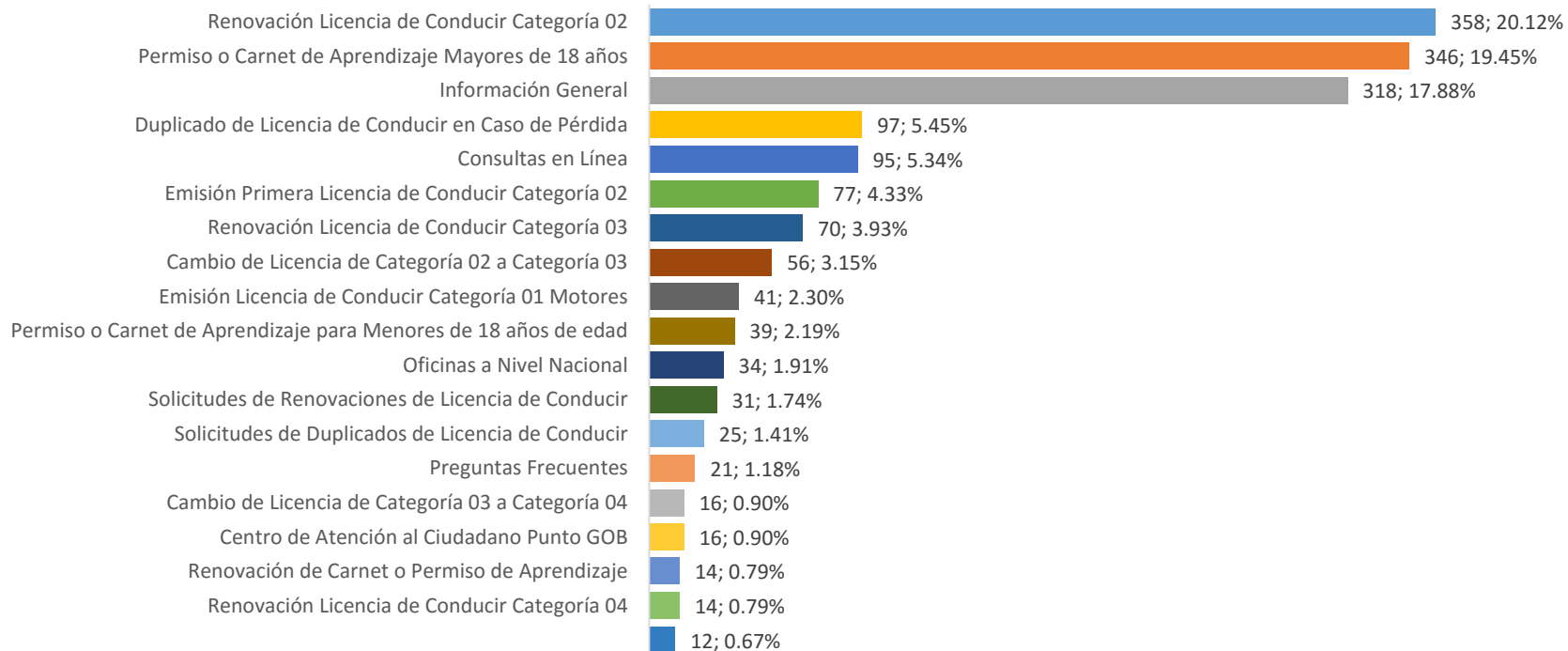
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Abril - Junio 2019)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **67,478**.

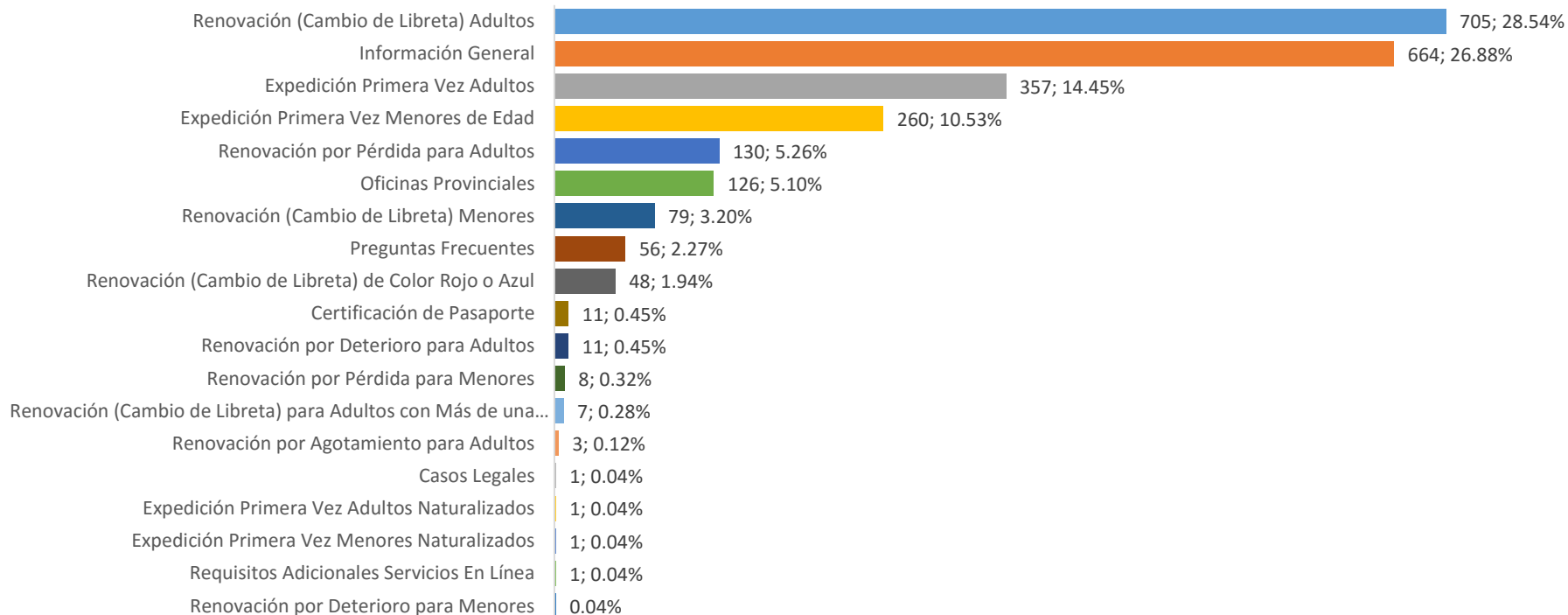
## Servicios Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)

(Los 20 Más Demandados, Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,779**.

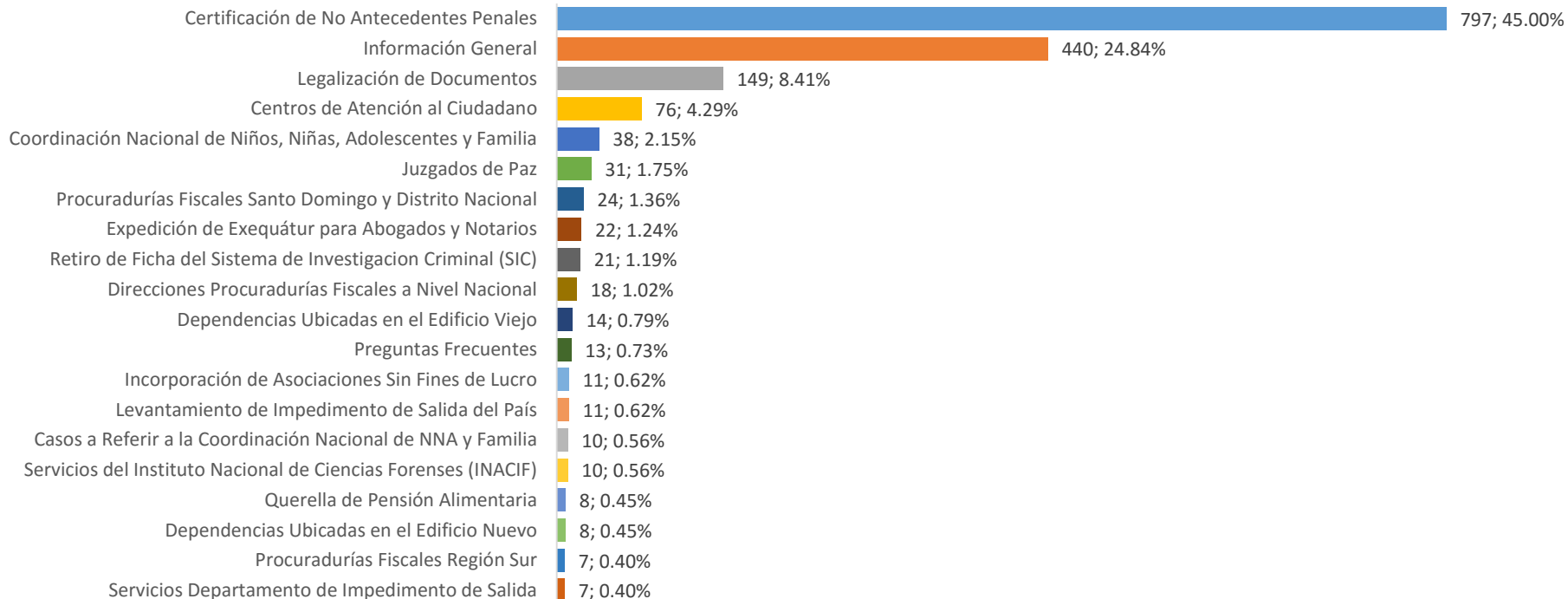
## Servicios Dirección General de Pasaportes (DGP) (Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **2,470**.

## Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

(Los 20 Más Demandados, del Trimestre Abril - Junio 2019)

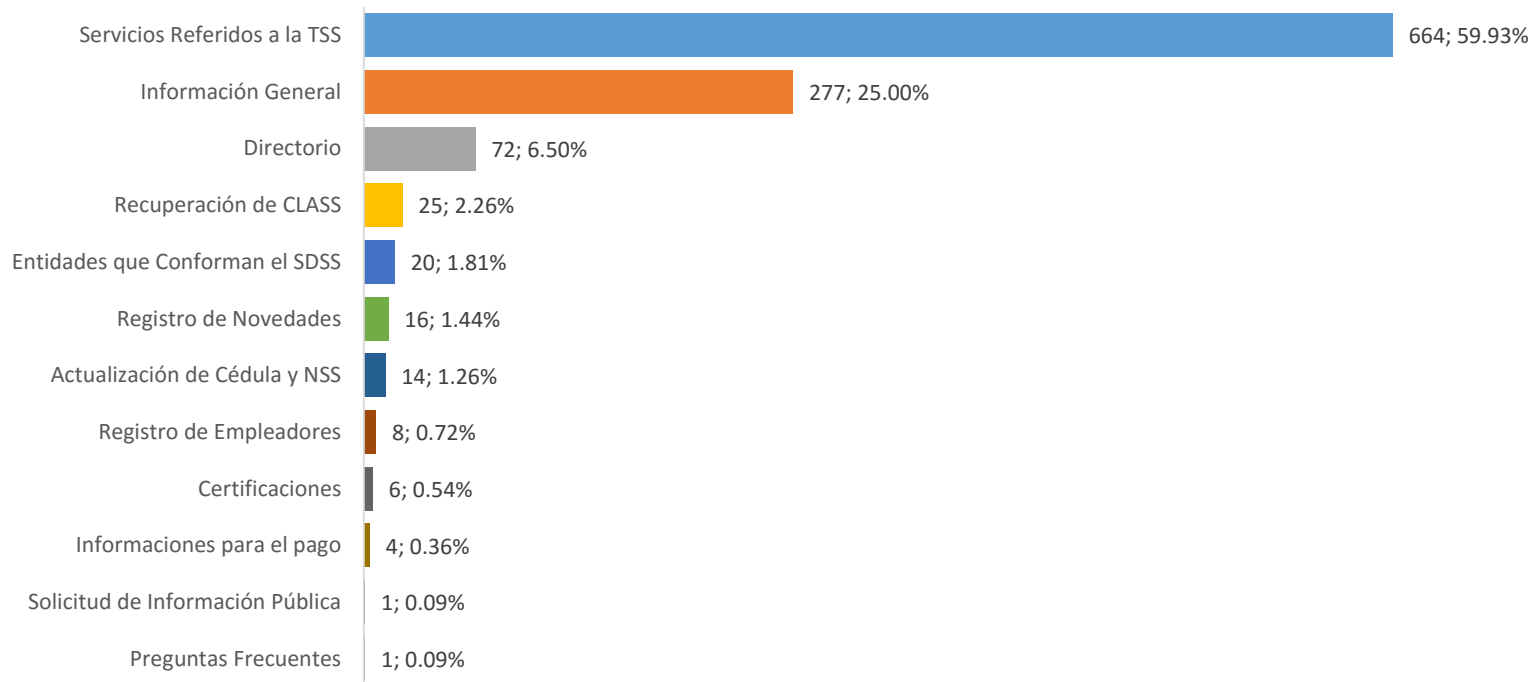


- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,771**.



## Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

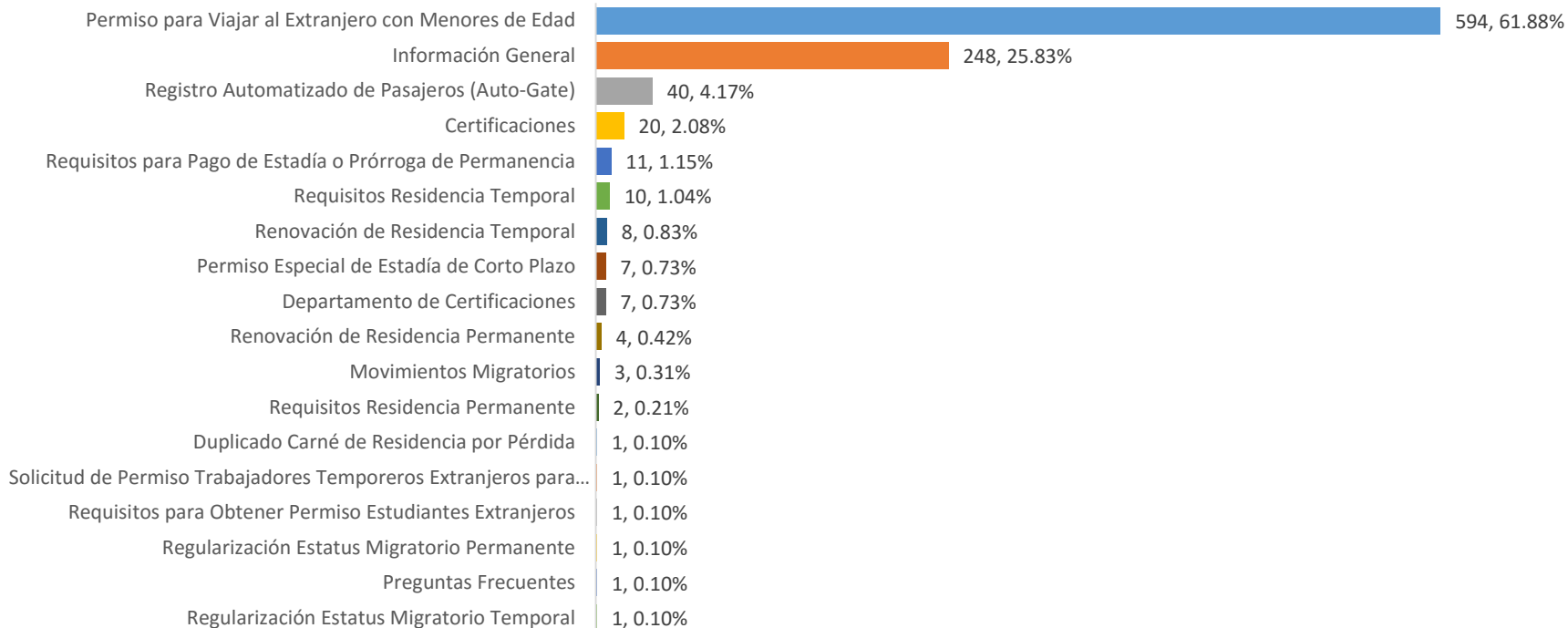
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,108**.

## Servicios Dirección General de Migración (DGM)

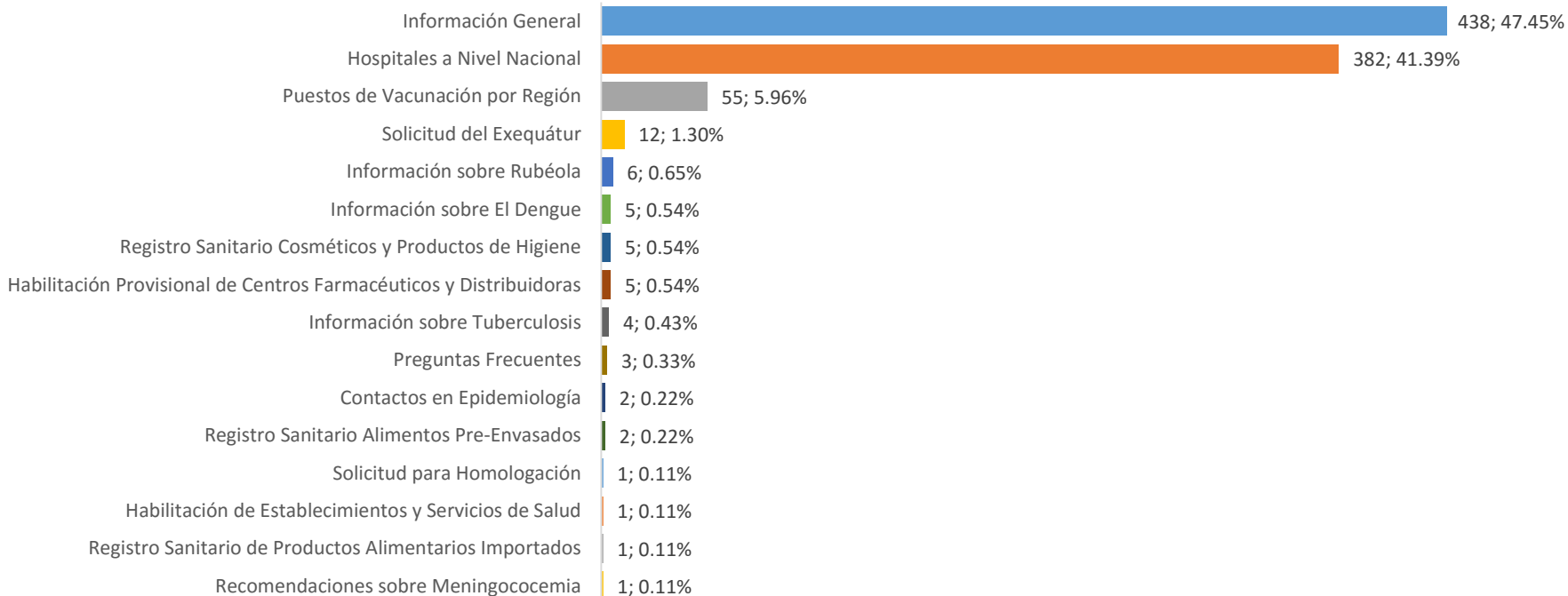
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **960**.

## Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

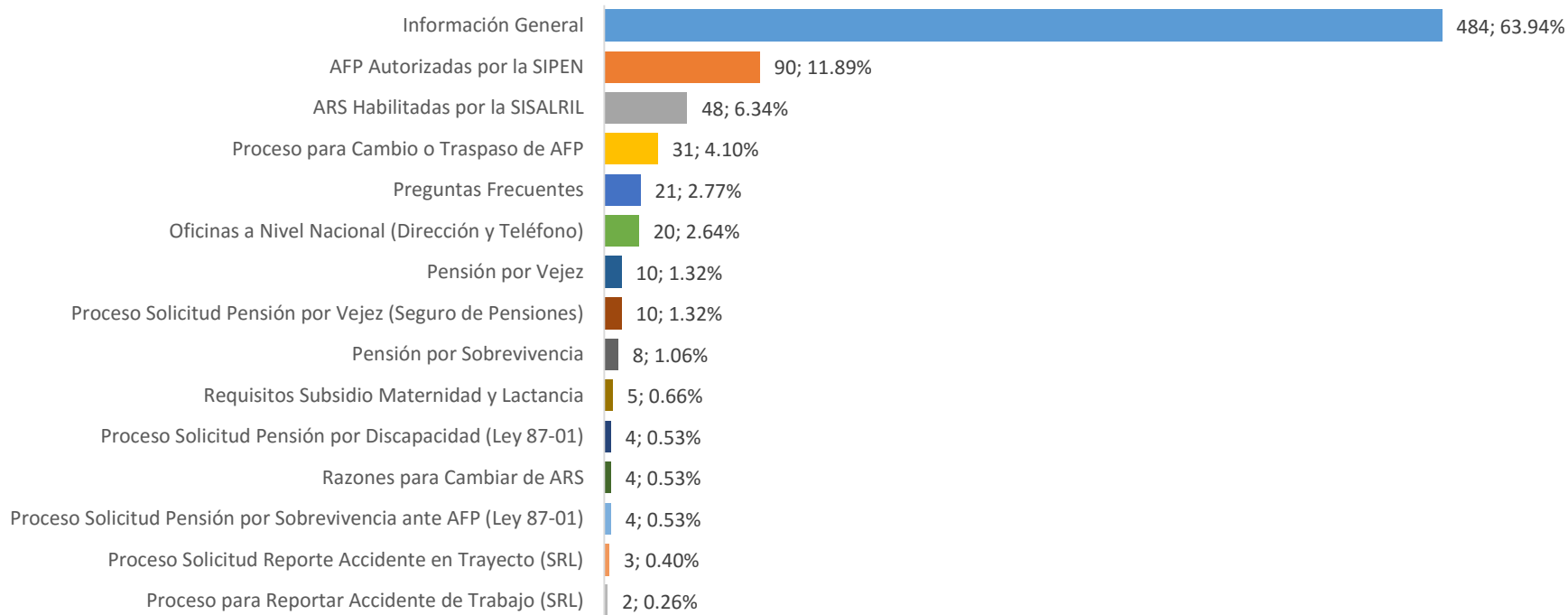
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **923**.

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

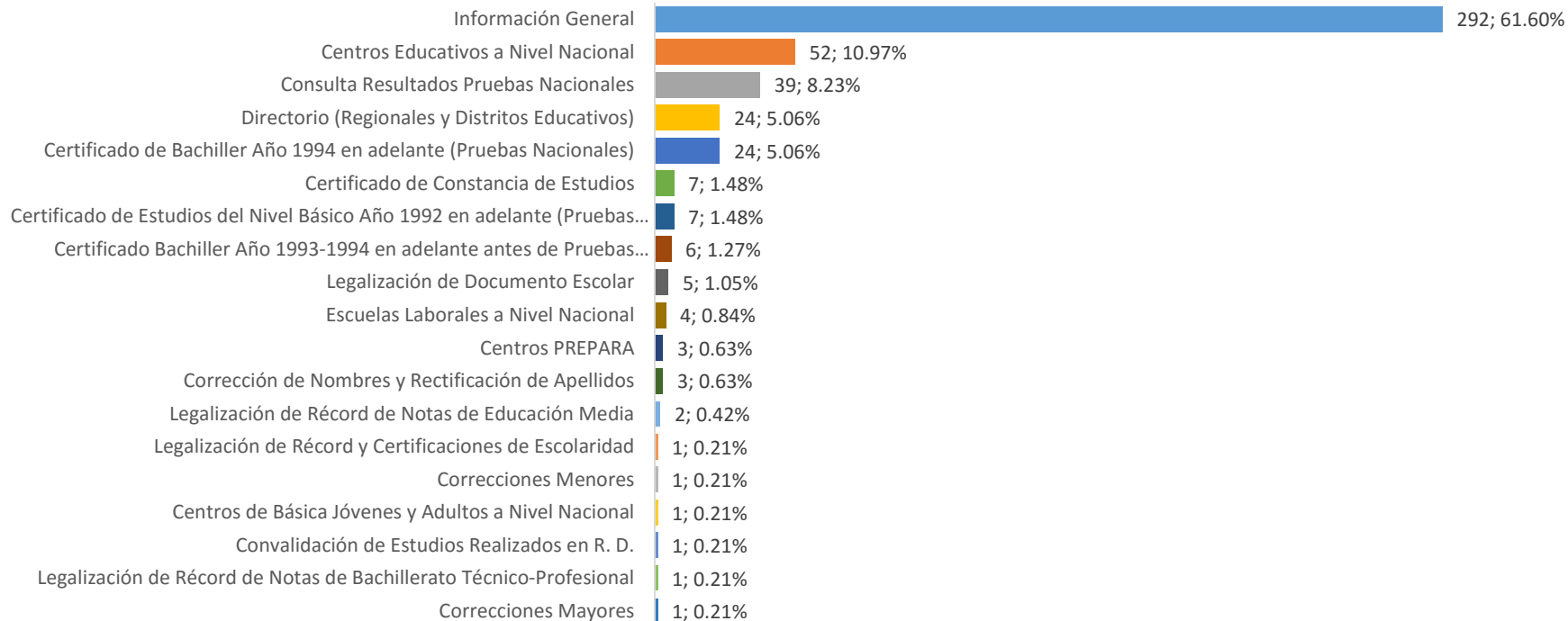
(Los 15 Más Demandados, Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **757**.

## Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

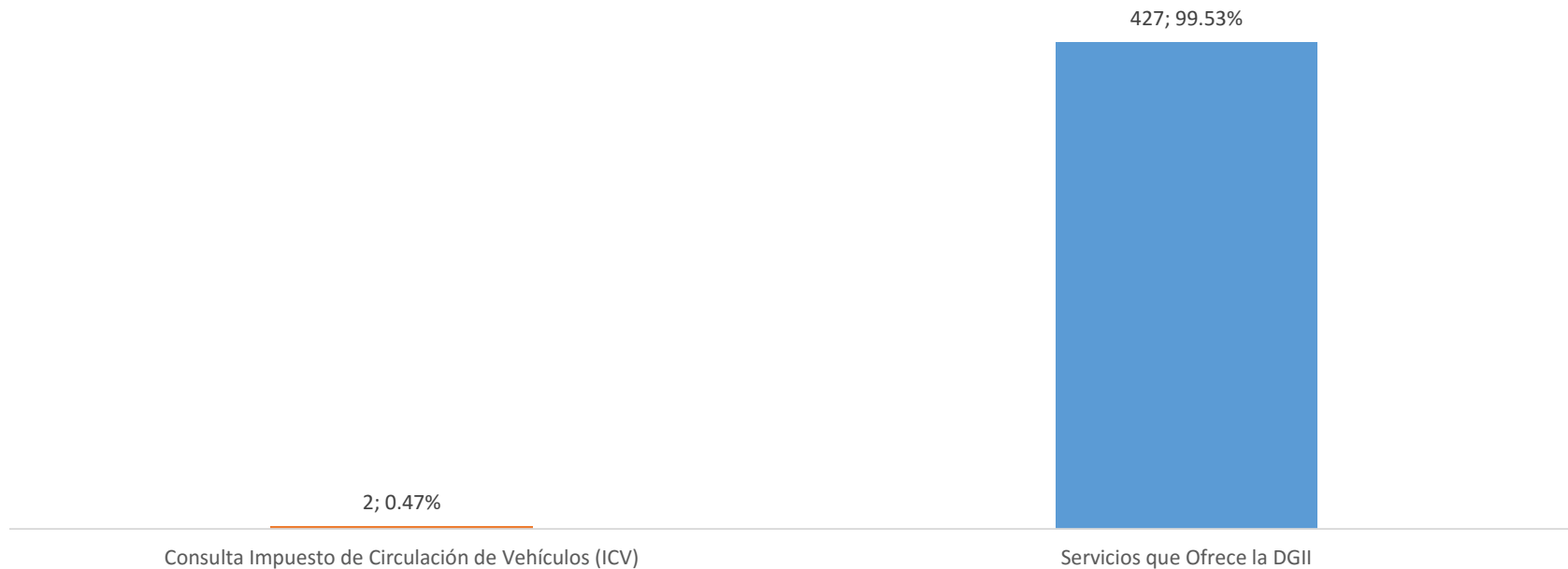
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **474**.

## Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

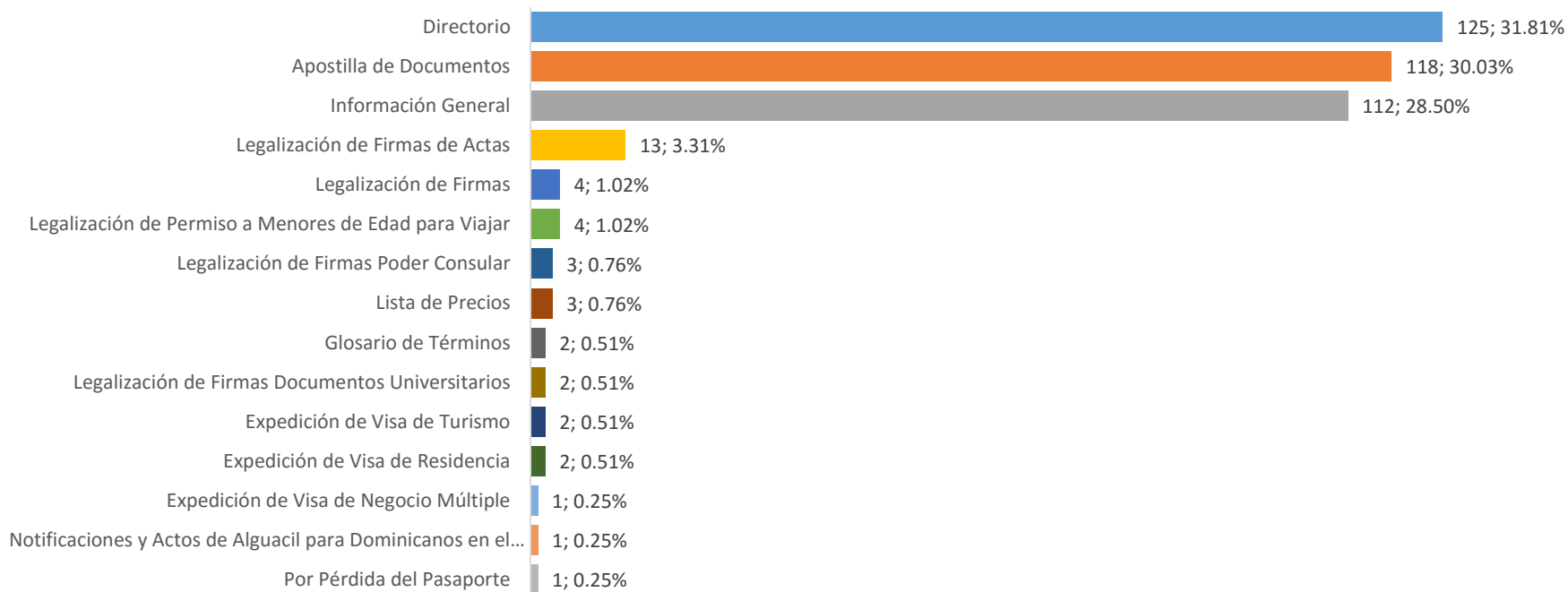
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **429**.

## Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)

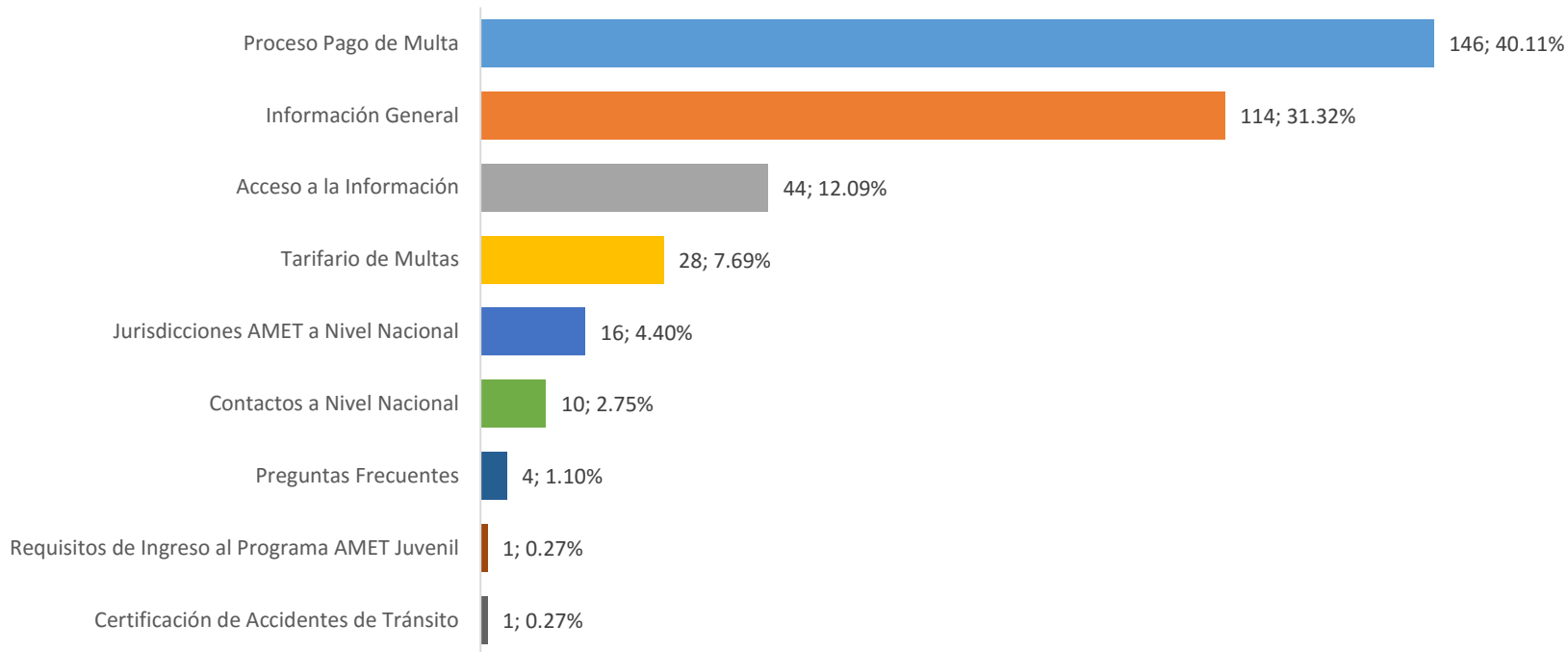
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **393**.

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

(Trimestre Abril - Junio 2019)

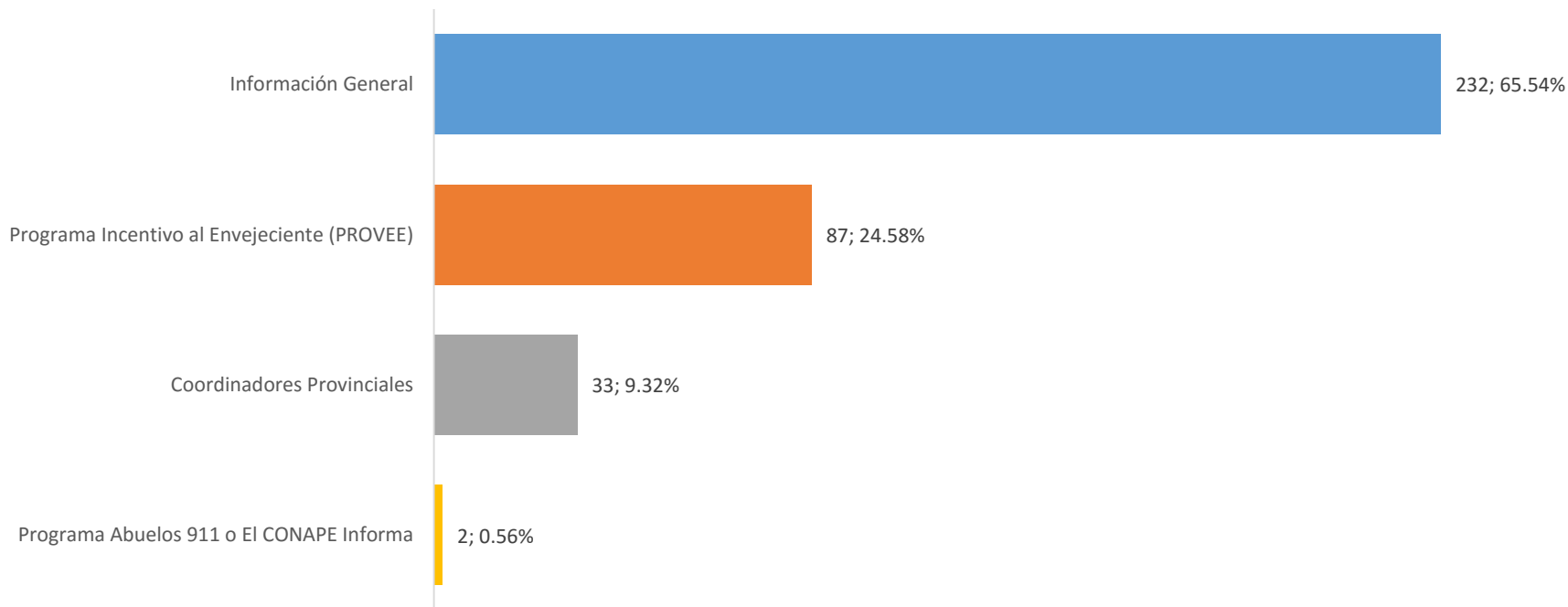


- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **364**.



## Servicios Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)

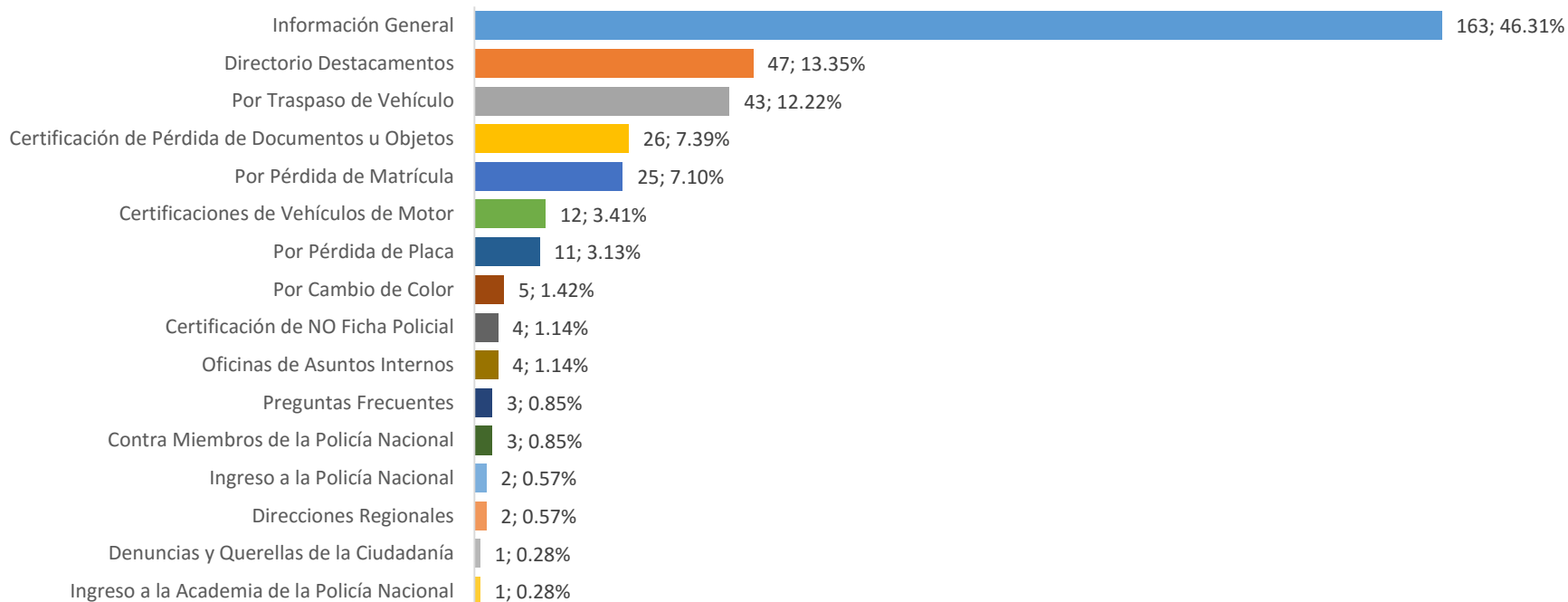
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **354**.

## Servicios Policía Nacional (P. N.)

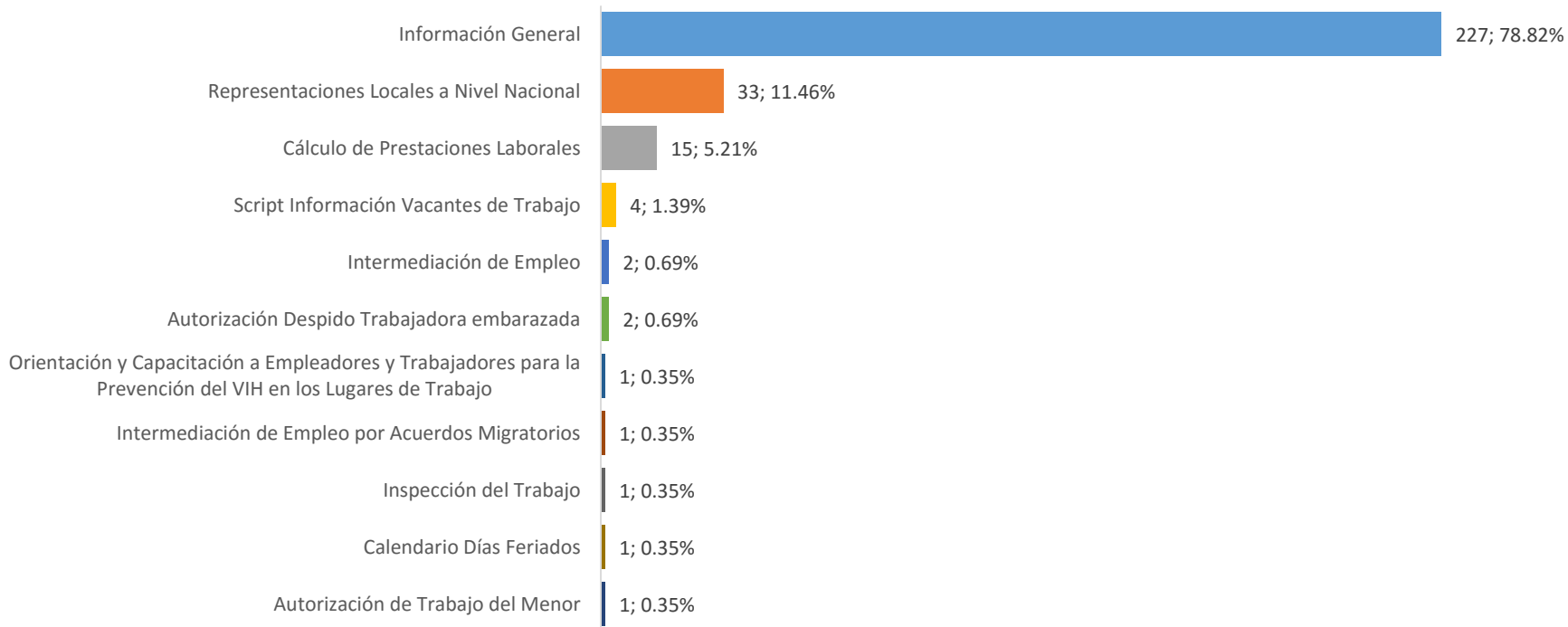
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **352**.

## Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

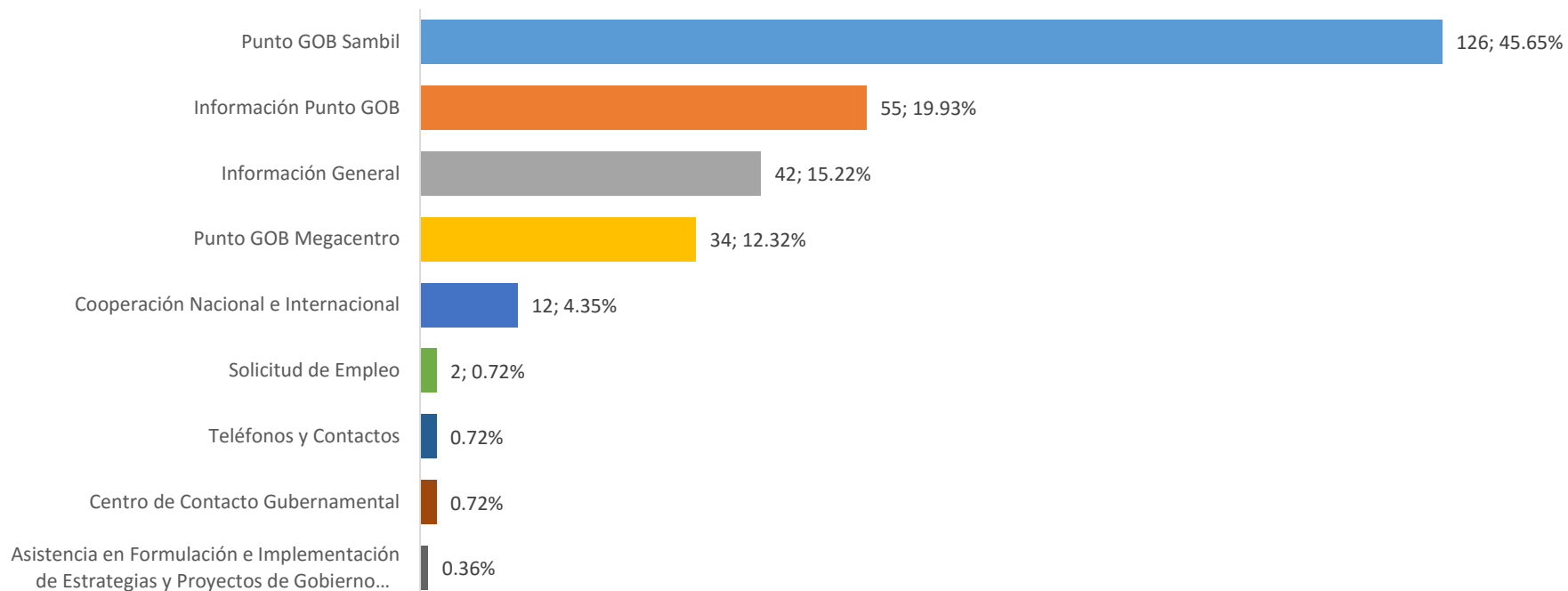
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **288**.

## Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)

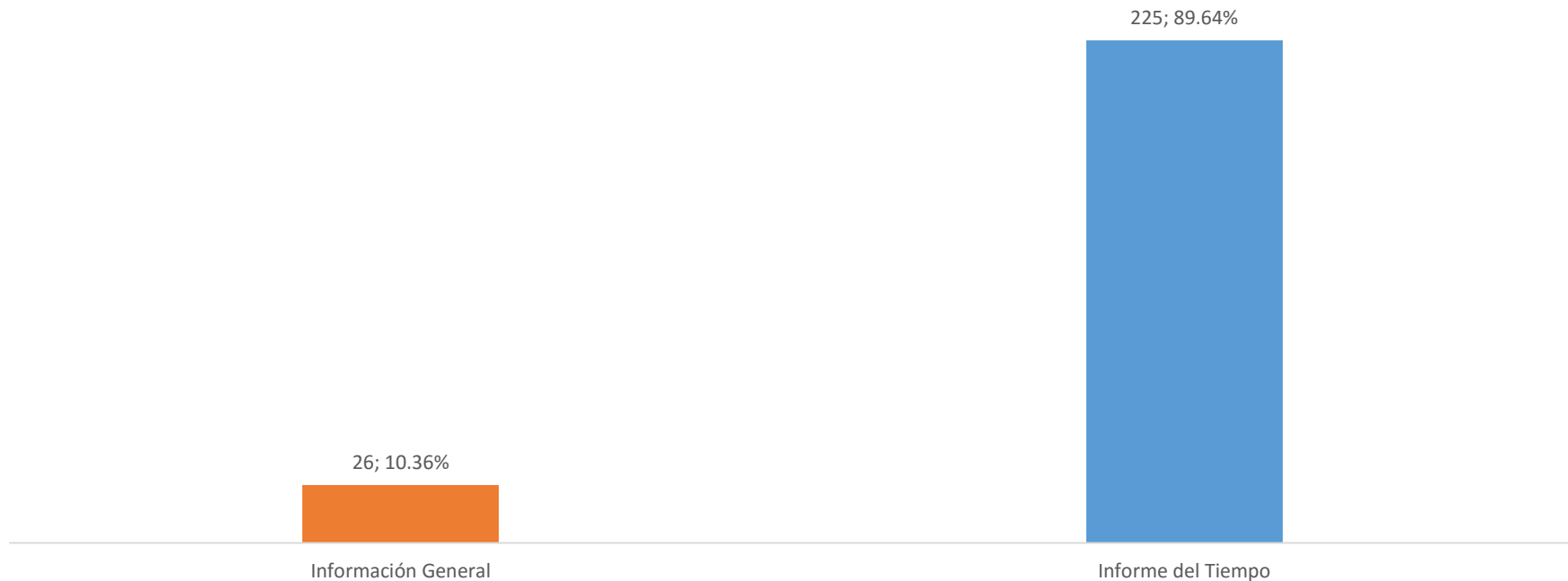
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **276**.

## Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

(Trimestre Abril - Junio 2018)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **251**.

## Servicios Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

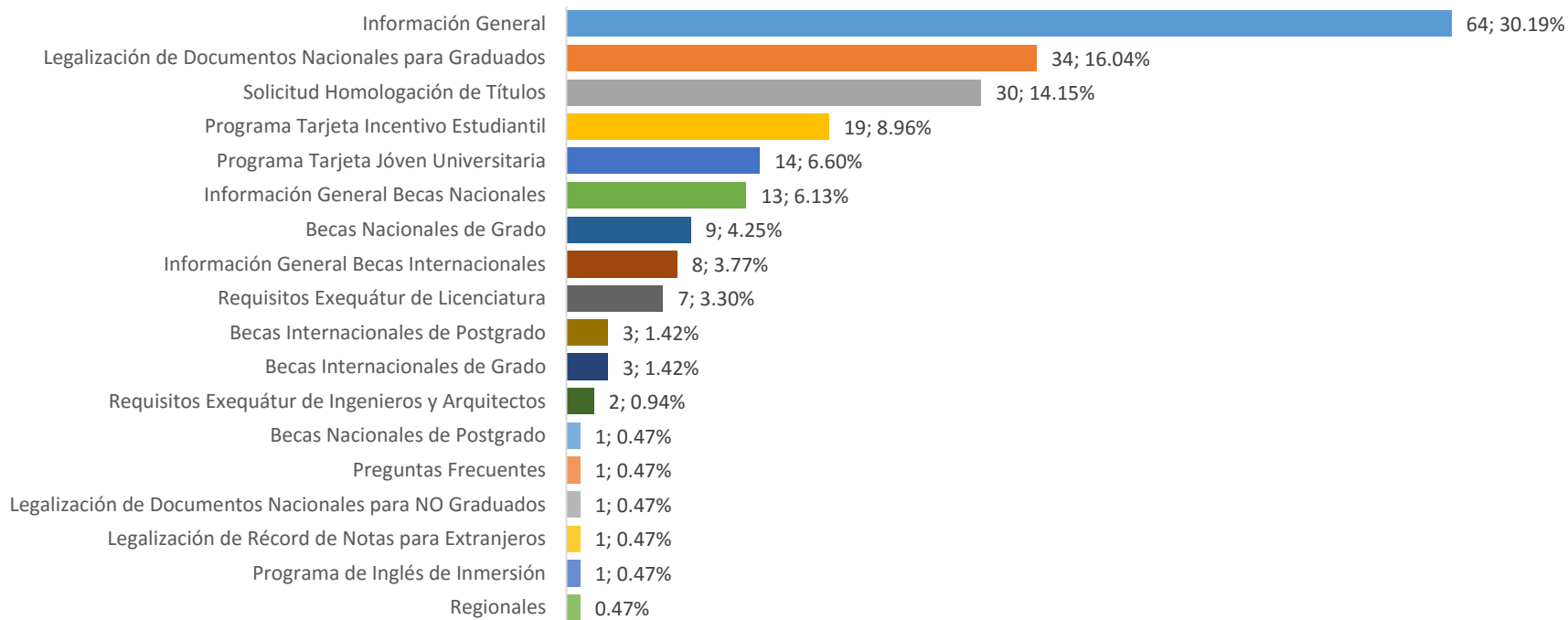
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **224**.

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

(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **212**.

## Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP)

(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **174**.



## 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%.

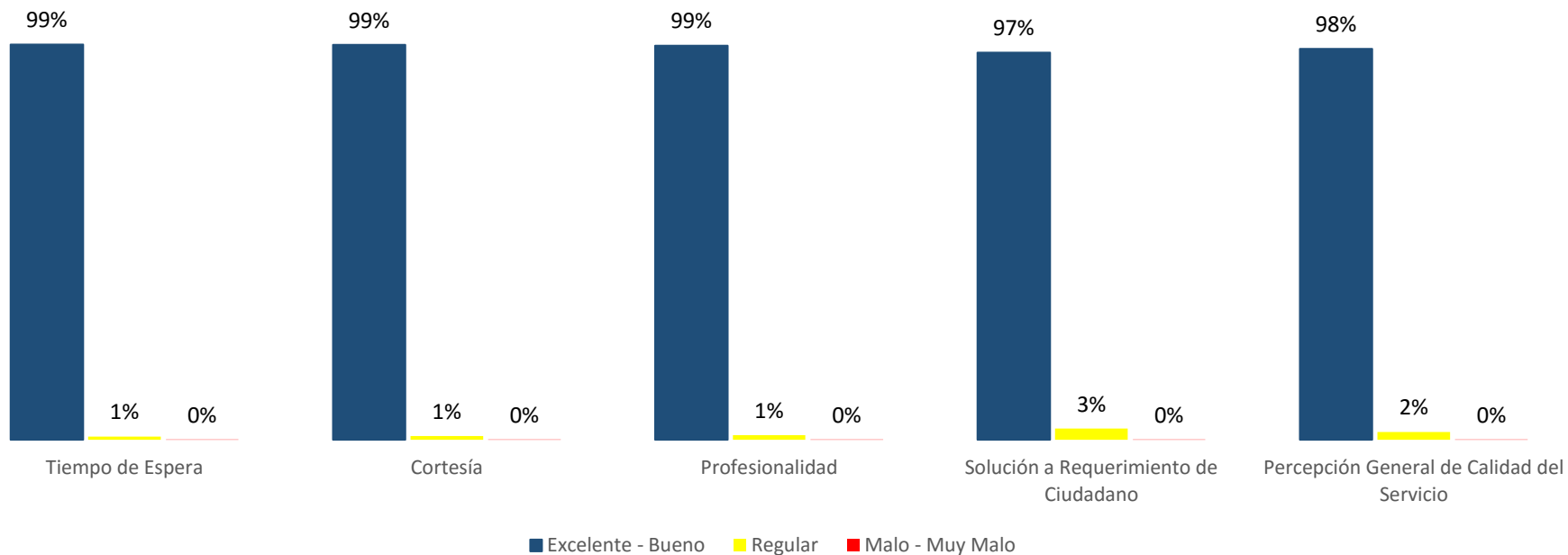
A continuación presentamos los resultados obtenidos en el trimestre Abril – Junio 2019:

### Abril - Junio 2019

| 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              | 97%               | 3%      | 0%              |
| Percepción General de Calidad del Servicio | 98%               | 2%      | 0%              |

## Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Abril-Junio 2019)

(2,979 encuestados)





L I N E A  
3 1 1

**Línea 311 (311)**  
Trimestre Abril – Junio 2019

# Casos Capturados Vía Telefónica

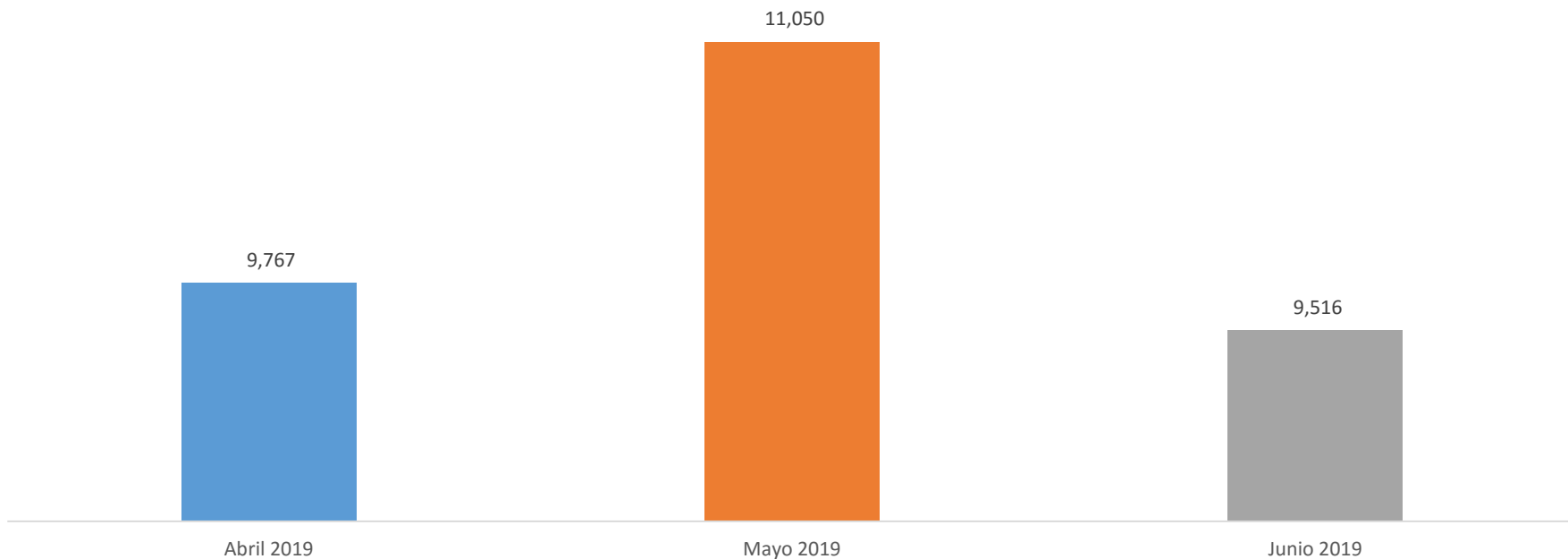
Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

Porcentaje de Casos por Servicio

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

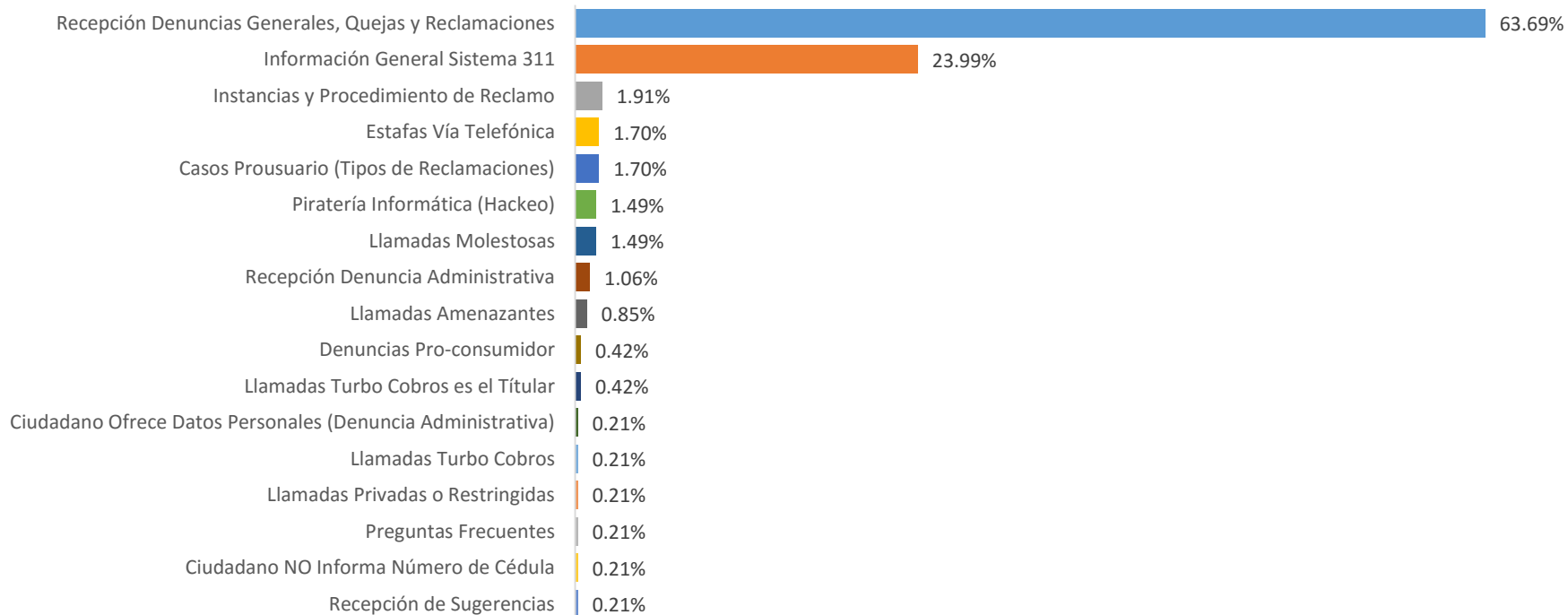
## Llamadas Recibidas Vía Telefónica (Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de llamadas recibidas del trimestre es **30,333**, con un promedio mensual de **10,111** llamadas.

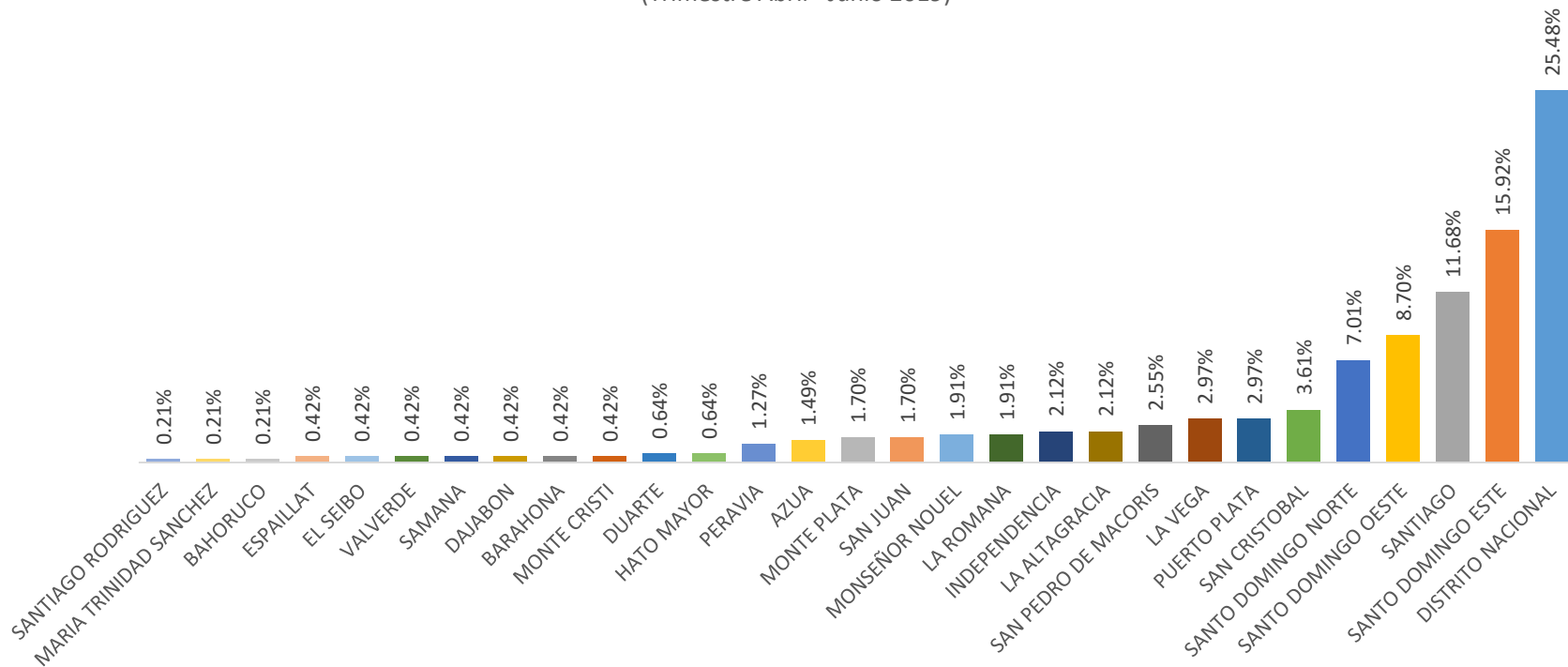
## Porcentaje de Casos por Servicios Capturados Vía Telefónica

(Trimestre Abril - Junio 2019)



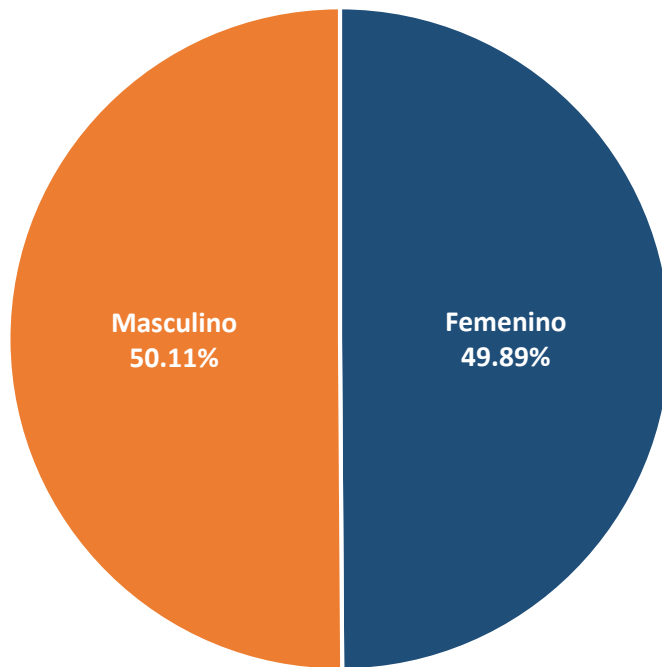
- El total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio durante el trimestre es **471**.

## Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica (Trimestre Abril - Junio 2019)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia durante el trimestre es **471**.

## Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica (Trimestre Abril - Junio 2019)



| Femenino | Masculino |
|----------|-----------|
| 235      | 236       |



## Casos Capturados Vía Web

Porcentaje Casos por Tipo

Relación Mensual de Casos

Relación Casos por Provincia

Quejas por Institución

Quejas por Provincia

Relación Mensual de Quejas

Reclamaciones por Institución

Reclamaciones por Provincia

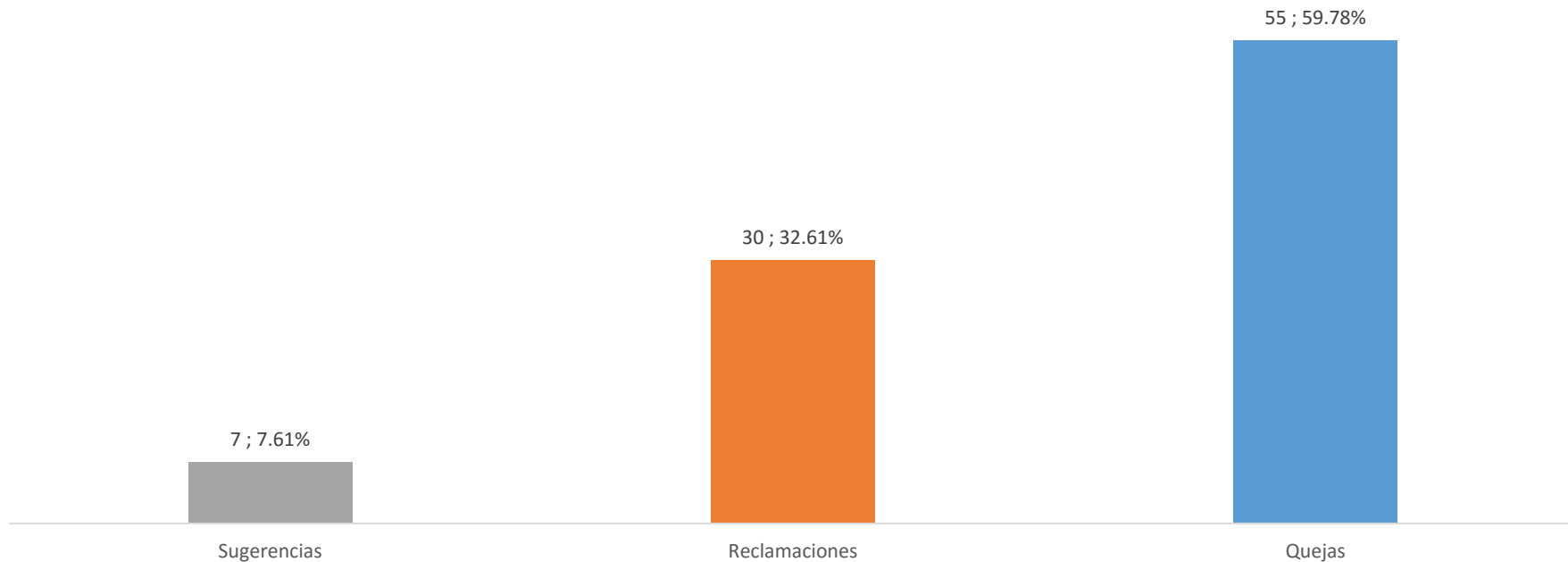
Relación Mensual de Reclamaciones

Sugerencias por Institución

Relación Mensual de Sugerencias

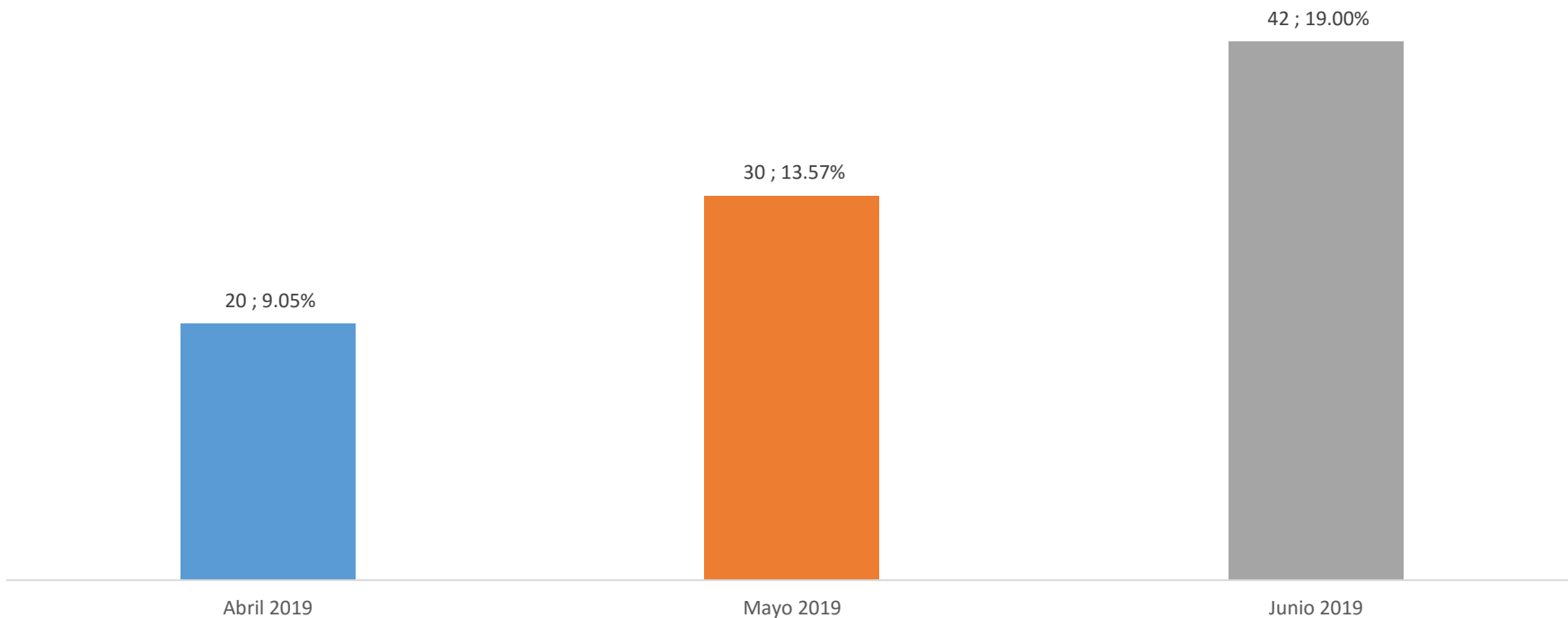
## Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Casos por Tipo Capturados Vía Web durante el trimestre es **92**.

## Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web (Trimestre Abril - Junio 2019)

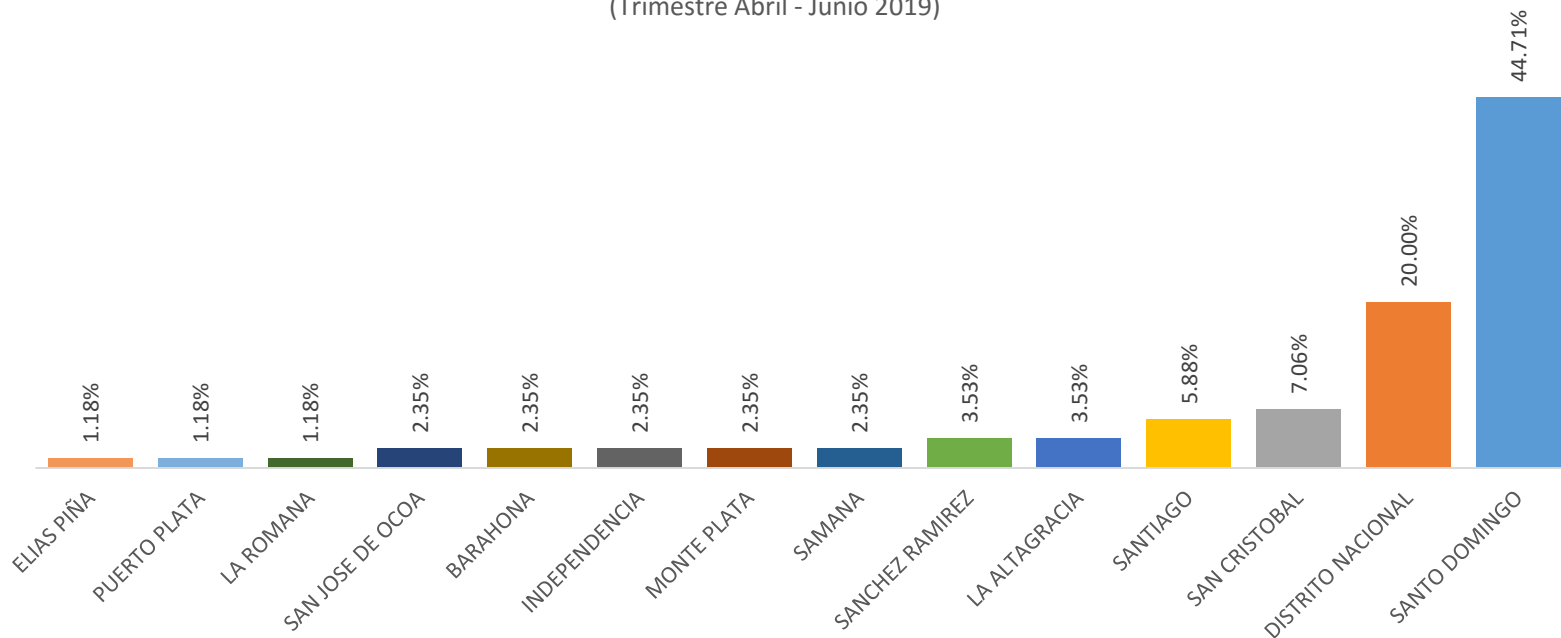


- El total de casos capturados vía web del trimestre es **92**.

## Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

### Quejas y Reclamaciones

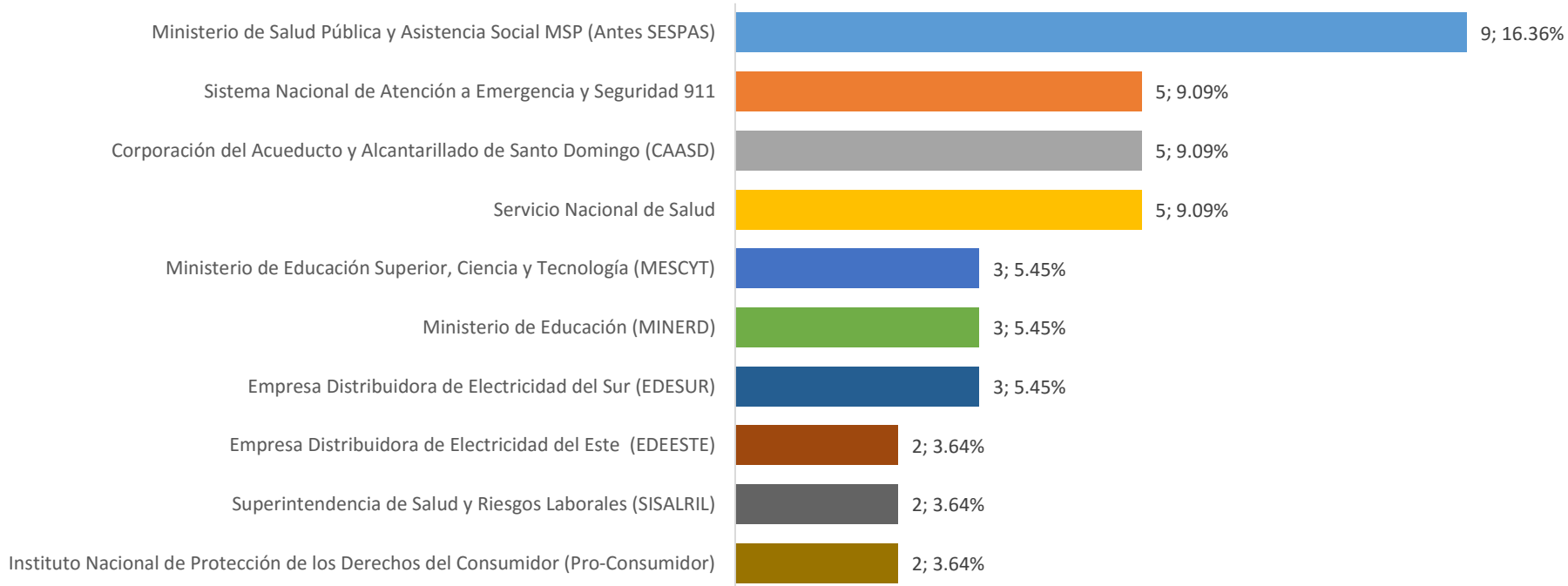
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de casos capturados vía web por provincia durante el trimestre es **85**.

## Quejas por Institución Capturadas vía Web

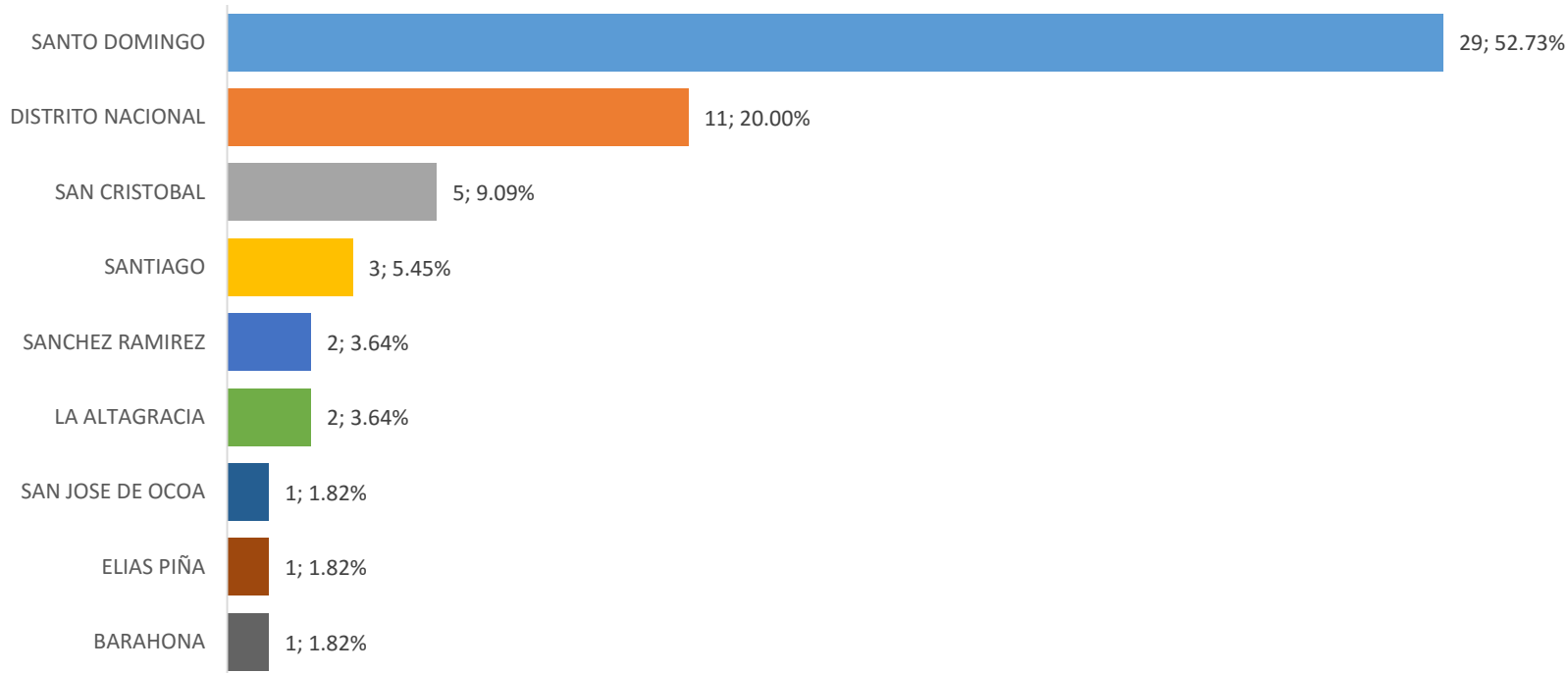
(Las Más Demandadas, Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **55**.

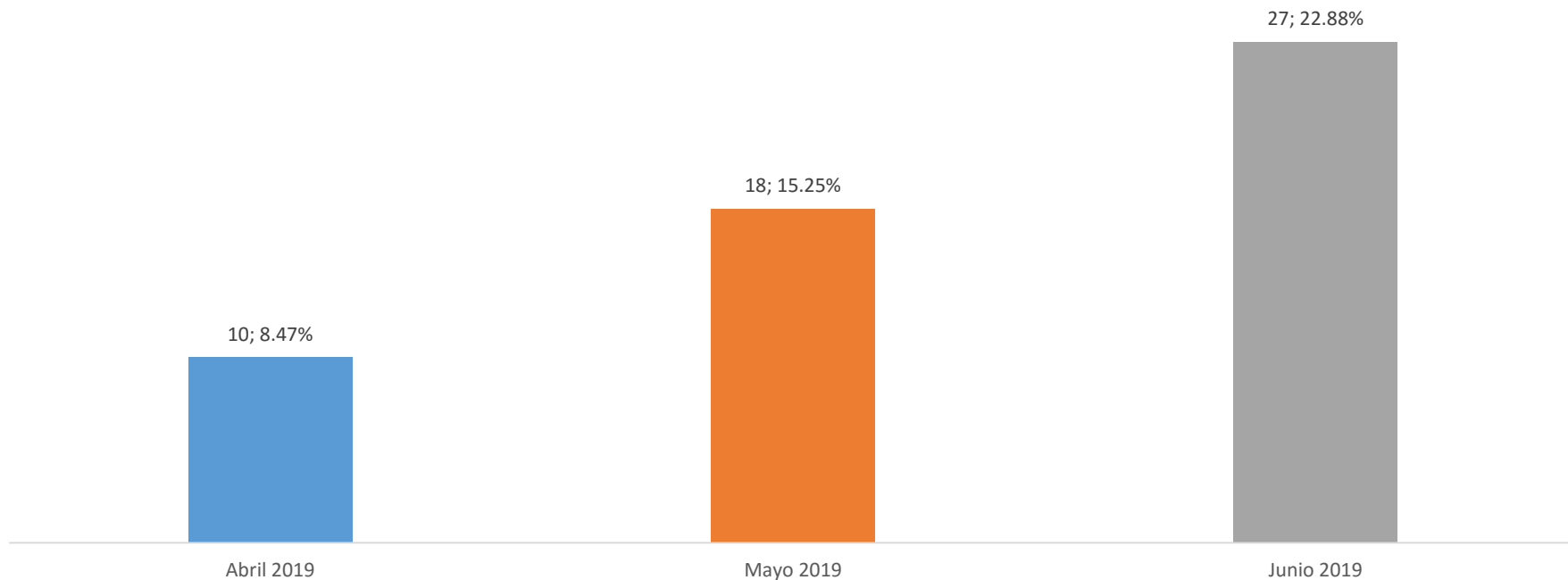
## Quejas por Provincia Capturadas Vía Web

(Trimestre Abril - Junio 2018)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es 55.

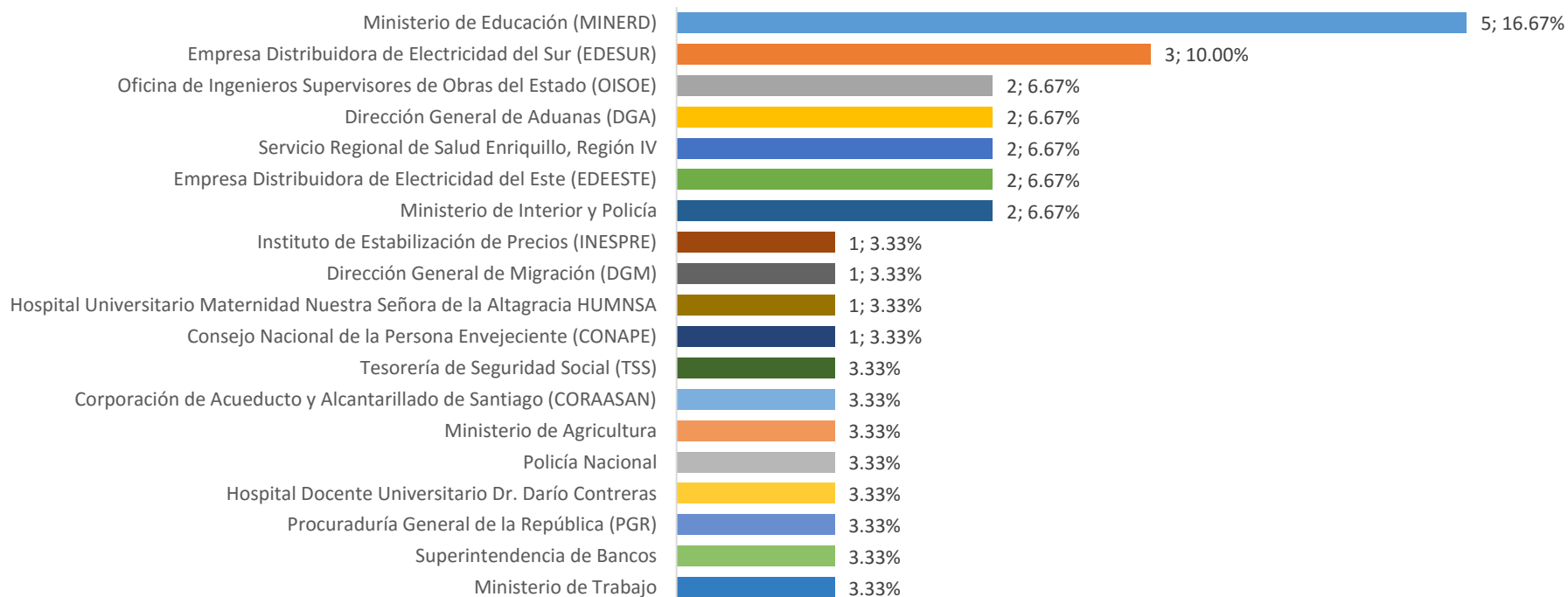
## Quejas por Mes Capturados Vía Web (Trimestre Abril - Junio 2018)



- El total de Quejas capturadas vía web del trimestre es 55.

## Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

(Trimestre Abril - Junio 2019)

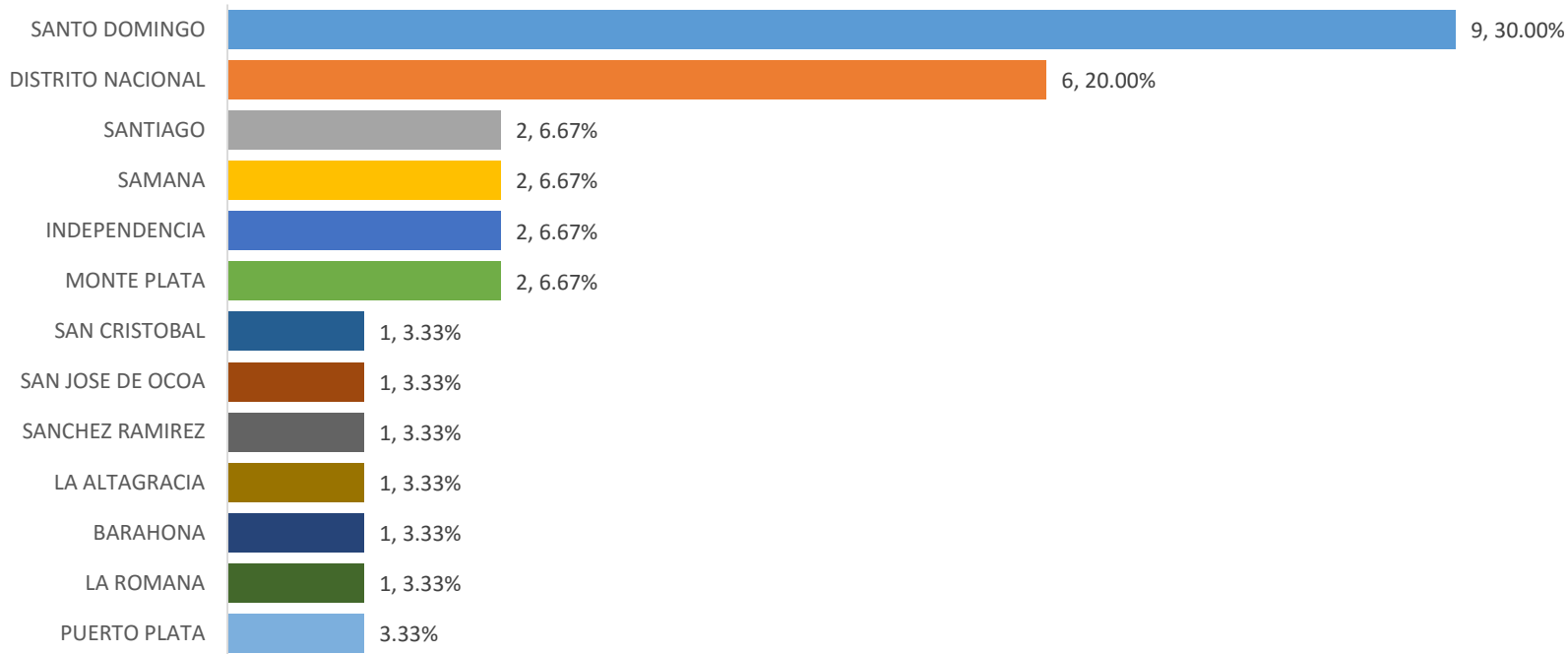


- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **30**.



## Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

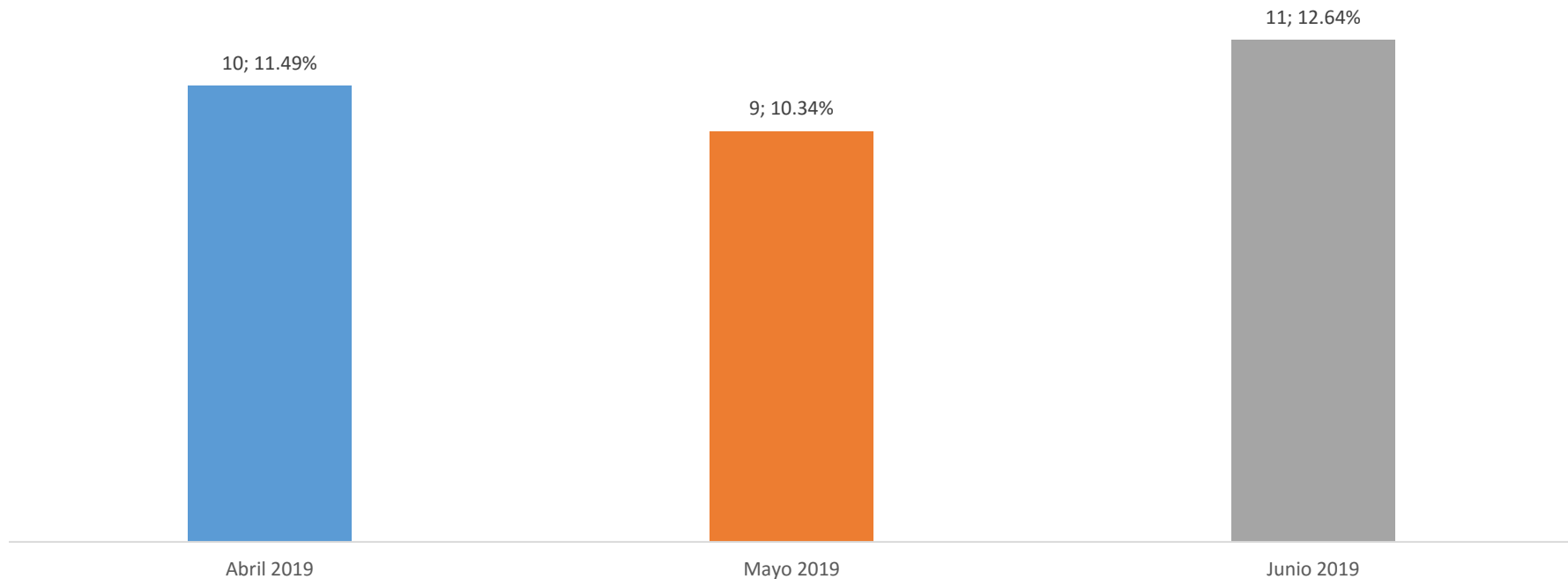
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **30**.

## Reclamaciones por Mes Capturados Vía Web

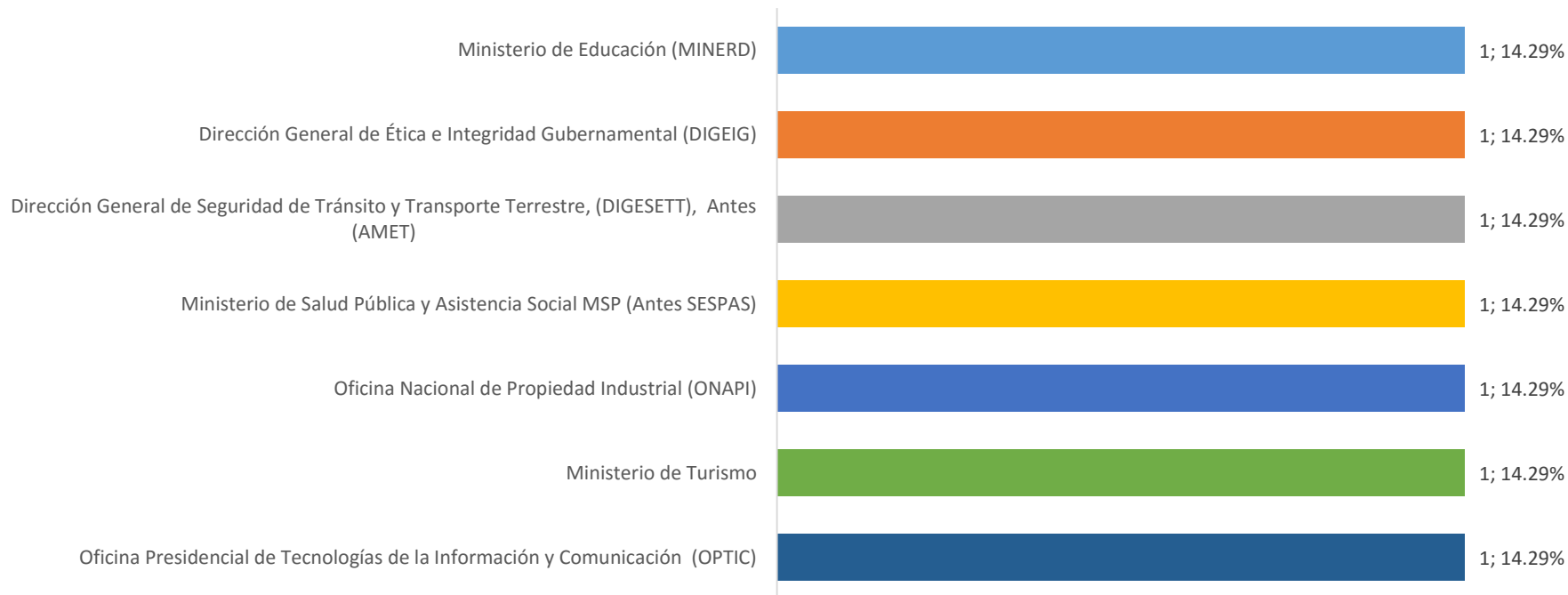
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **30**.

## Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

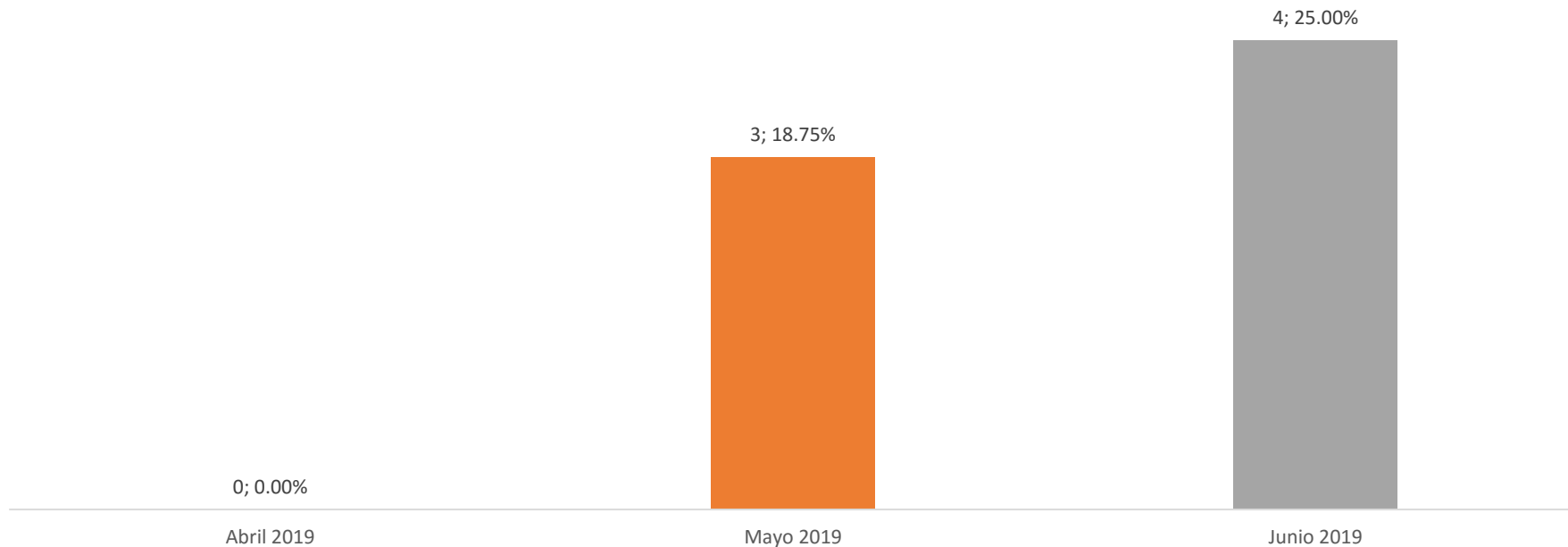
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Sugerencias capturadas Vía Web durante el trimestre es 7.

## Sugerencias por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Abril - Junio 2019)



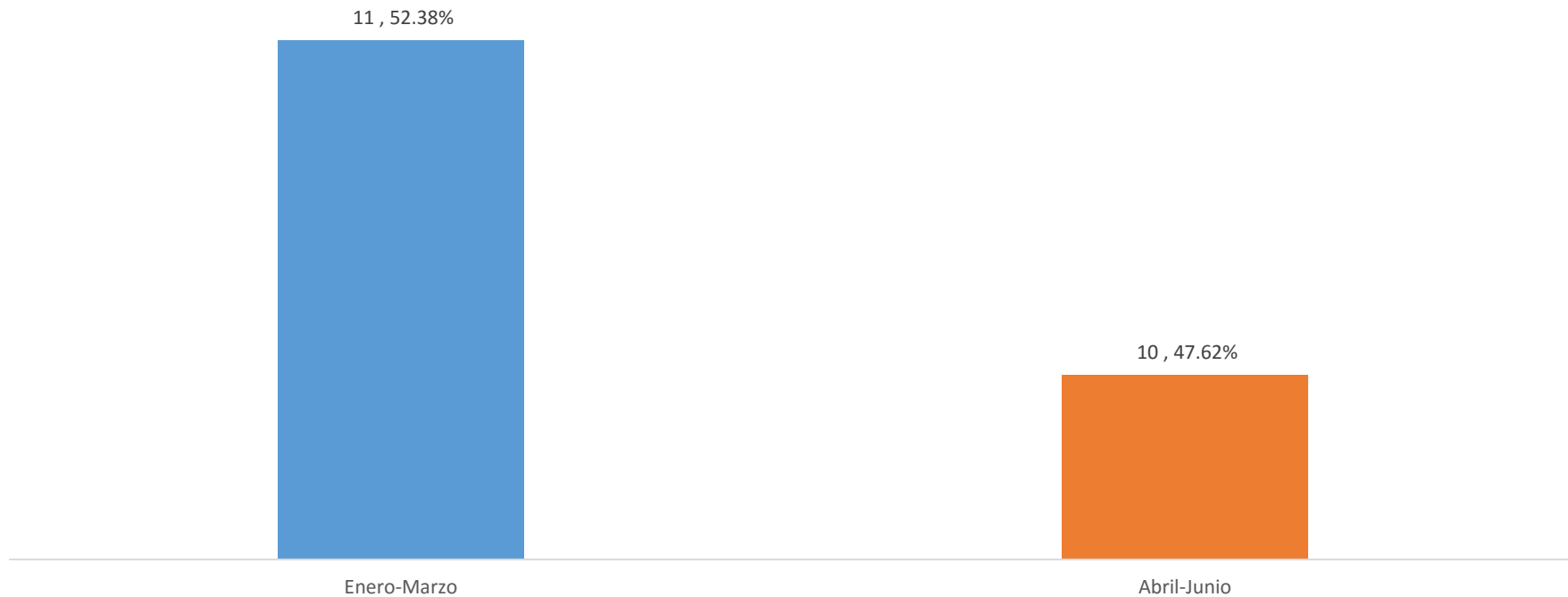
- El total de Sugerencias capturadas vía web durante el trimestre es **7**.



L I N E A  
7 0 0

**Línea 700 (NNA)**  
**Trimestre Abril – Junio 2019**

## Porcentaje Trimestral de Casos Registrados en la Línea 700 (NNA) (2019)



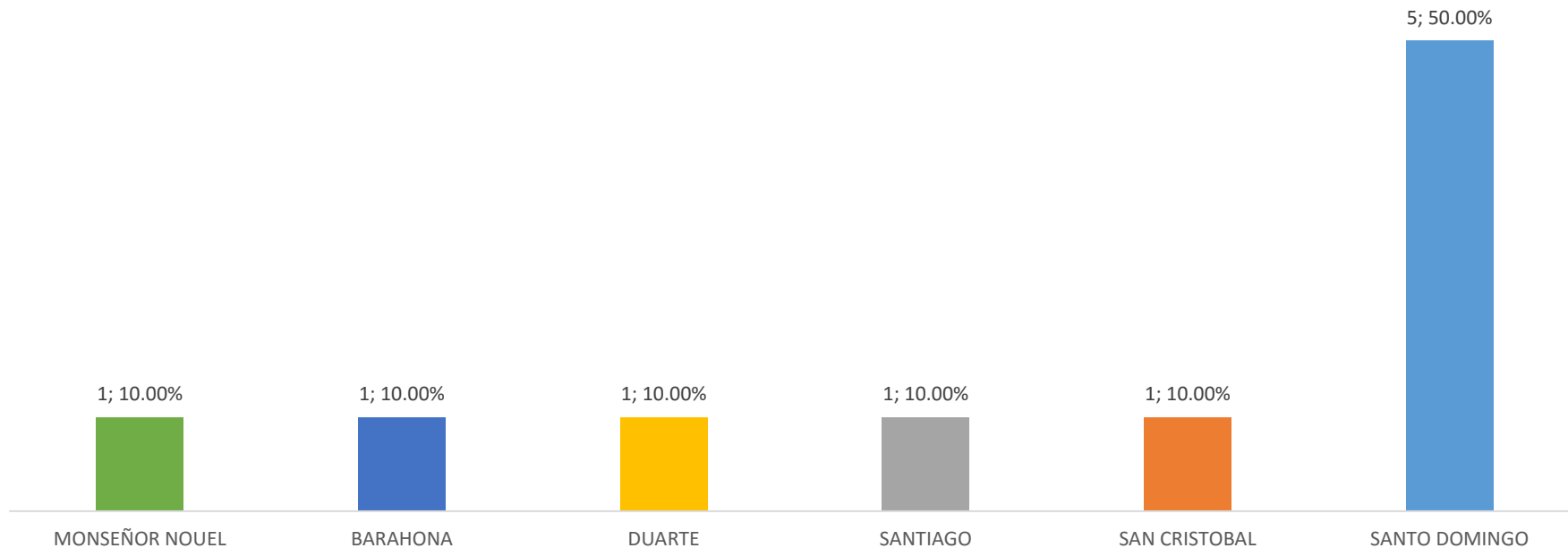
## Casos Registrados por Institución en la Línea 700 (NNA)

(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **10**.

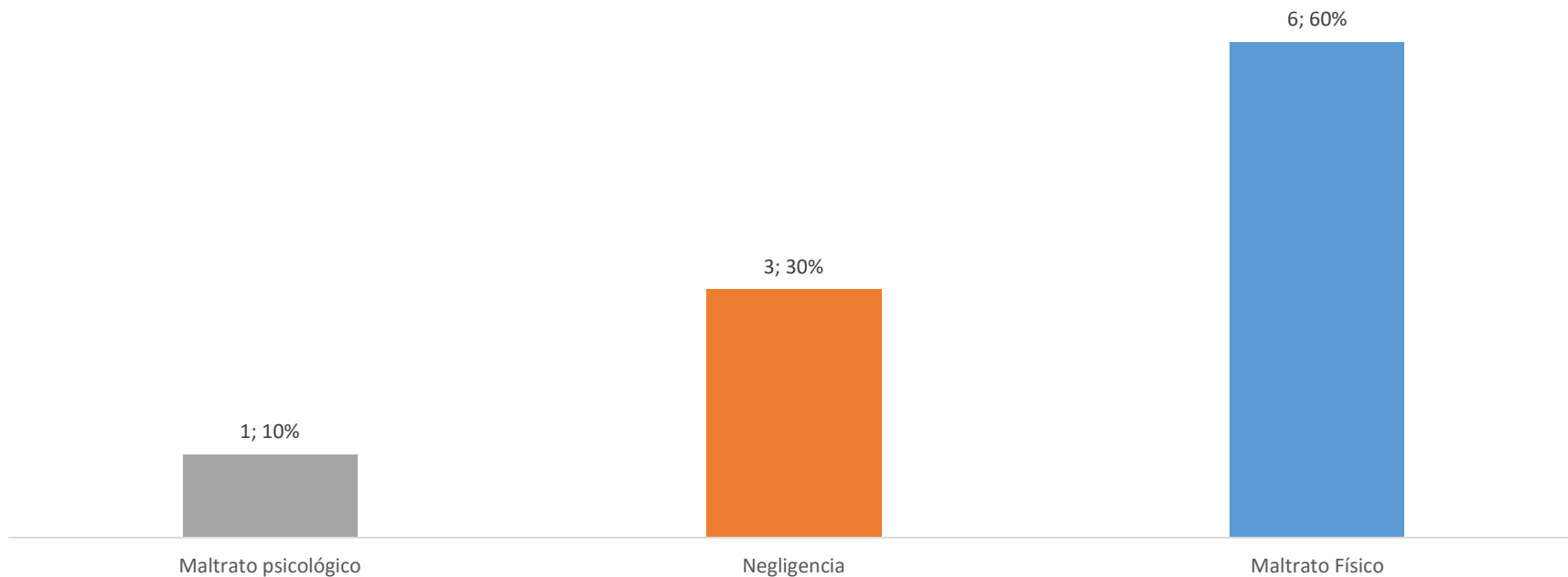
## Porcentaje de Casos Registrados por Provincia en la Línea 700 (NNA) (Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **10**.

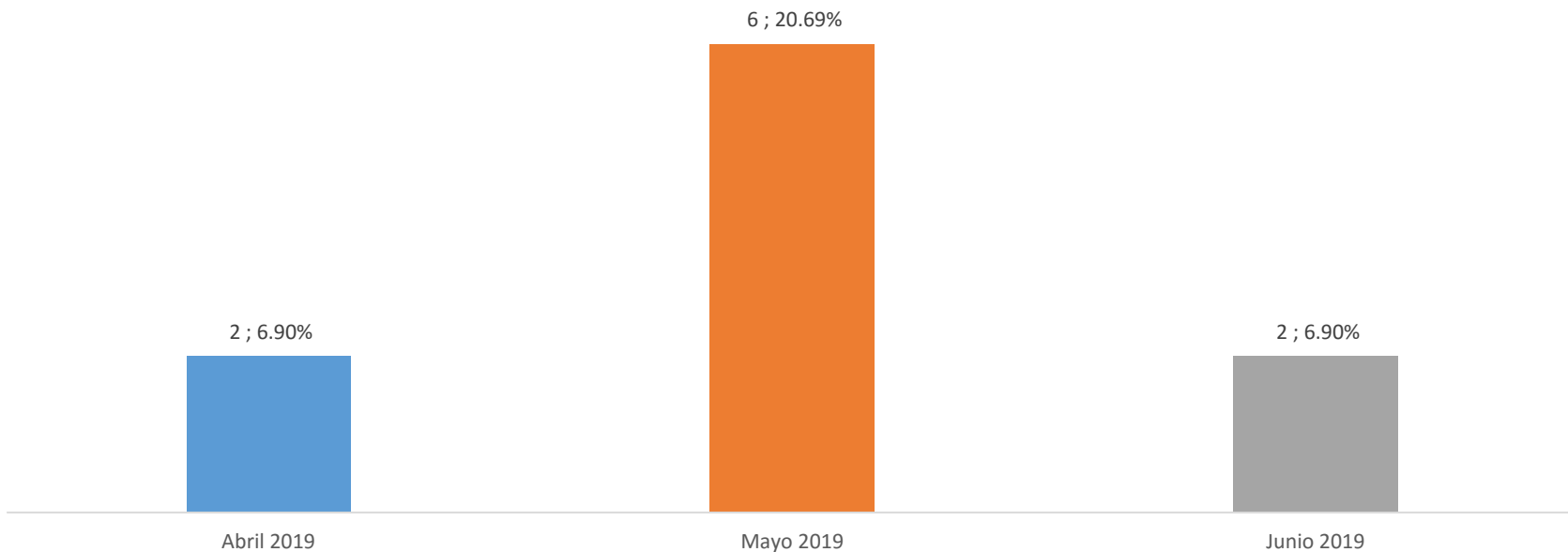


## Porcentaje de Casos Registrados por Tipo en la Línea 700 (NNA) (Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de casos registrados Tipo durante el trimestre es **10**.

## Relación Mensual de Casos Registrados en la Línea 700 (NNA) (Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **10**.



**Centro de Atención Presencial (Punto GOB)  
Trimestre Abril – Junio 2019**

# Punto GOB Megacentro

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

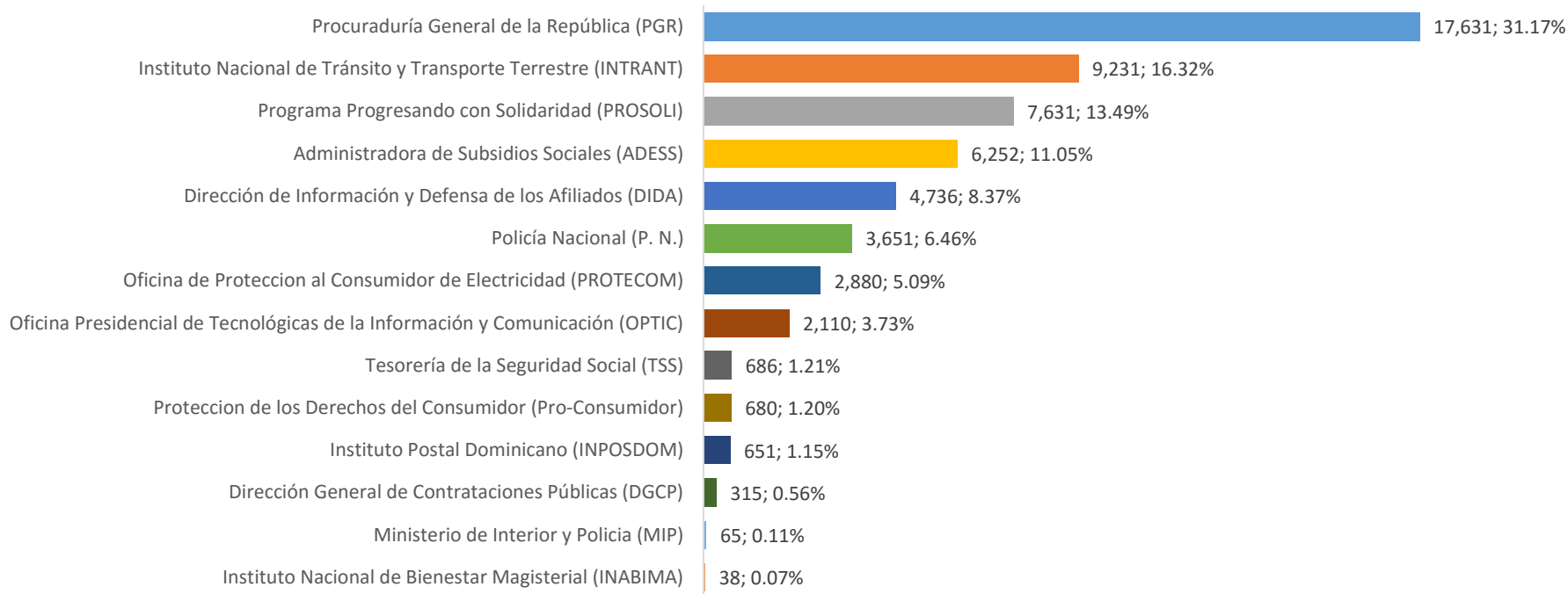
## Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

(CAP-Megacentro)

| Fecha                             | Servicios Ofertados | Ciudadanos Atendidos |
|-----------------------------------|---------------------|----------------------|
| <b>Trimestre Abril-Junio 2019</b> |                     |                      |
| Abril 2019                        | 17,719              | 16,847               |
| Mayo 2019                         | 22,782              | 21,736               |
| Junio 2019                        | 18,849              | 17,974               |
| <b>Total Trimestre</b>            | <b>59,350</b>       | <b>56,557</b>        |
| <b>Promedio Mensual</b>           | <b>19,783</b>       | <b>18,852</b>        |

## Ciudadanos Atendidos por Institución (CAP-Megacentro)

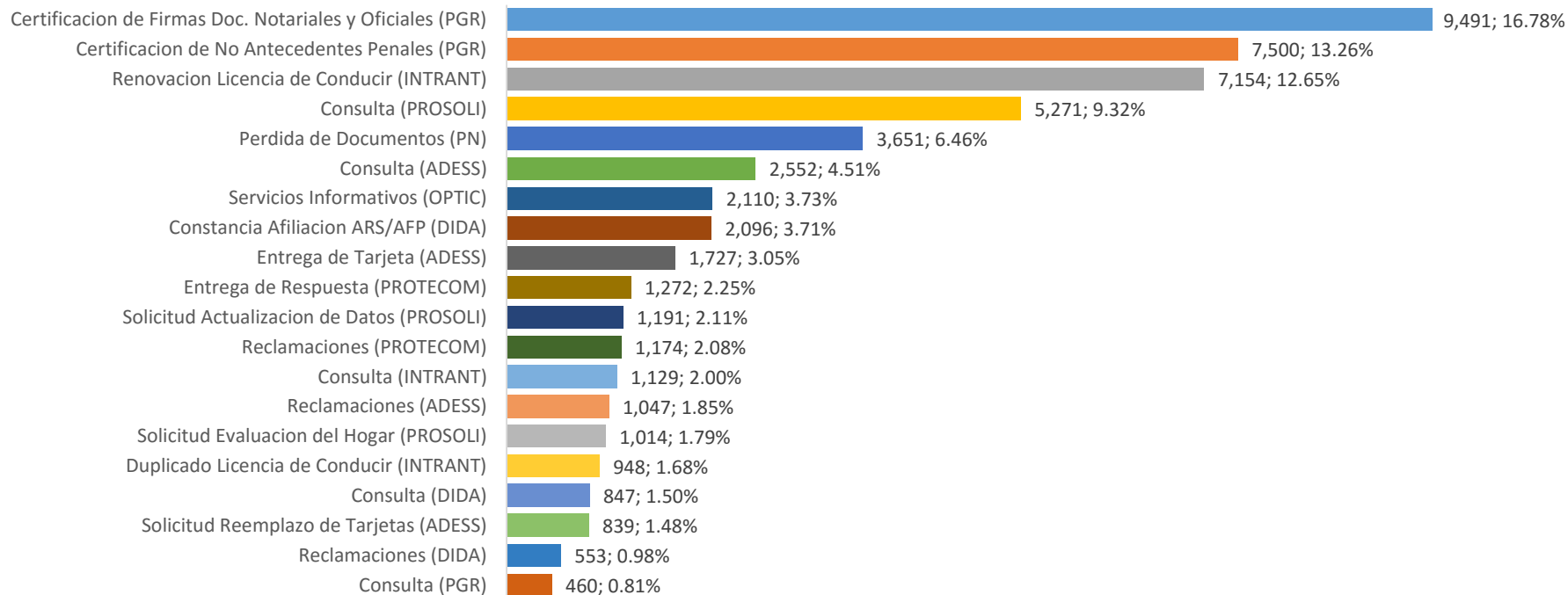
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **56,557**.

## Ciudadanos Atendidos por Servicio (CAP-Megacentro)

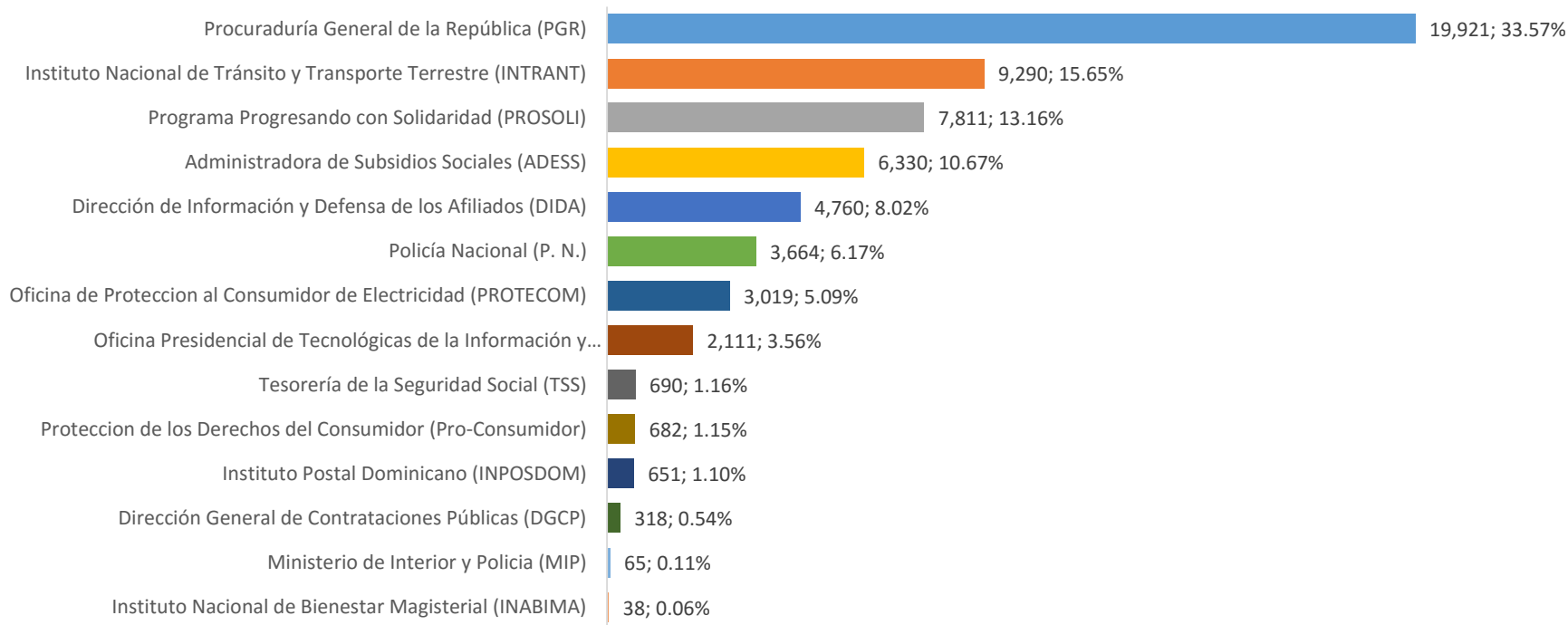
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **56,557**.

## Servicios Ofertados por Institución (CAP-Megacentro)

(Trimestre Abril - Junio 2019)

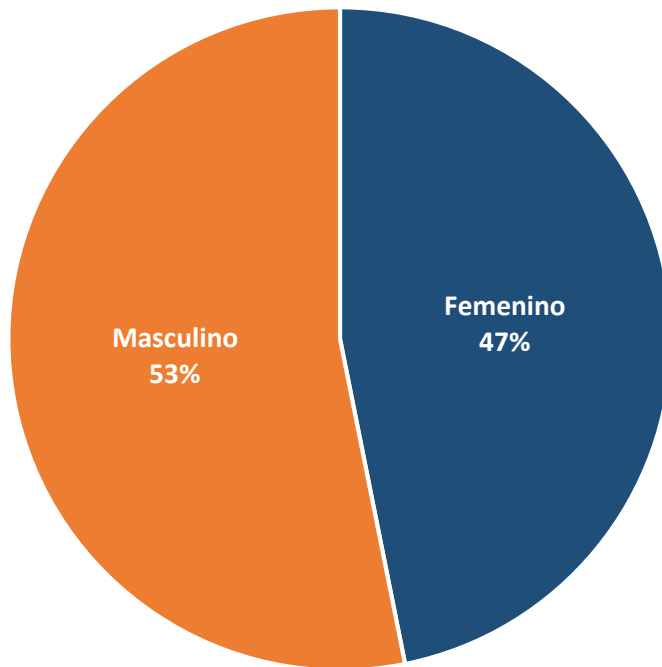


- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **59,350**.



## Ciudadanos Atendidos por Género (CAP-Megacentro)

(Trimestre Abril - Junio 2019)



| Femenino | Masculino |
|----------|-----------|
| 26,500   | 30,057    |

# Punto GOB Sambil

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

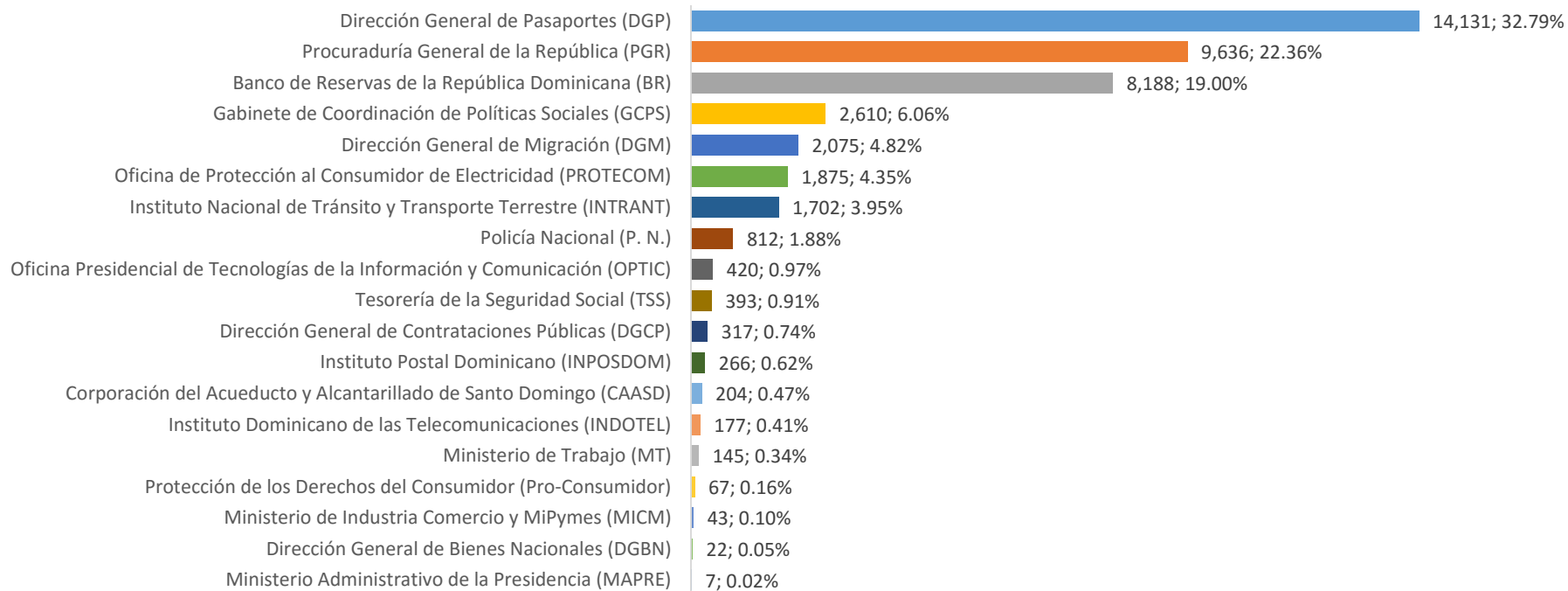
Ciudadanos Atendidos por Género

## Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos (CAP-Sambil)

| Fecha                             | Servicios Ofertados | Ciudadanos Atendidos |
|-----------------------------------|---------------------|----------------------|
| <b>Trimestre Abril-Junio 2019</b> |                     |                      |
| Abril 2019                        | 17,854              | 13,481               |
| Mayo 2019                         | 22,422              | 16,377               |
| Junio 2019                        | 18,982              | 13,232               |
| <b>Total Trimestre</b>            | <b>59,258</b>       | <b>43,090</b>        |
| <b>Promedio Mensual</b>           | <b>19,753</b>       | <b>14,363</b>        |

## Ciudadanos Atendidos por Institución (CAP-Sambil)

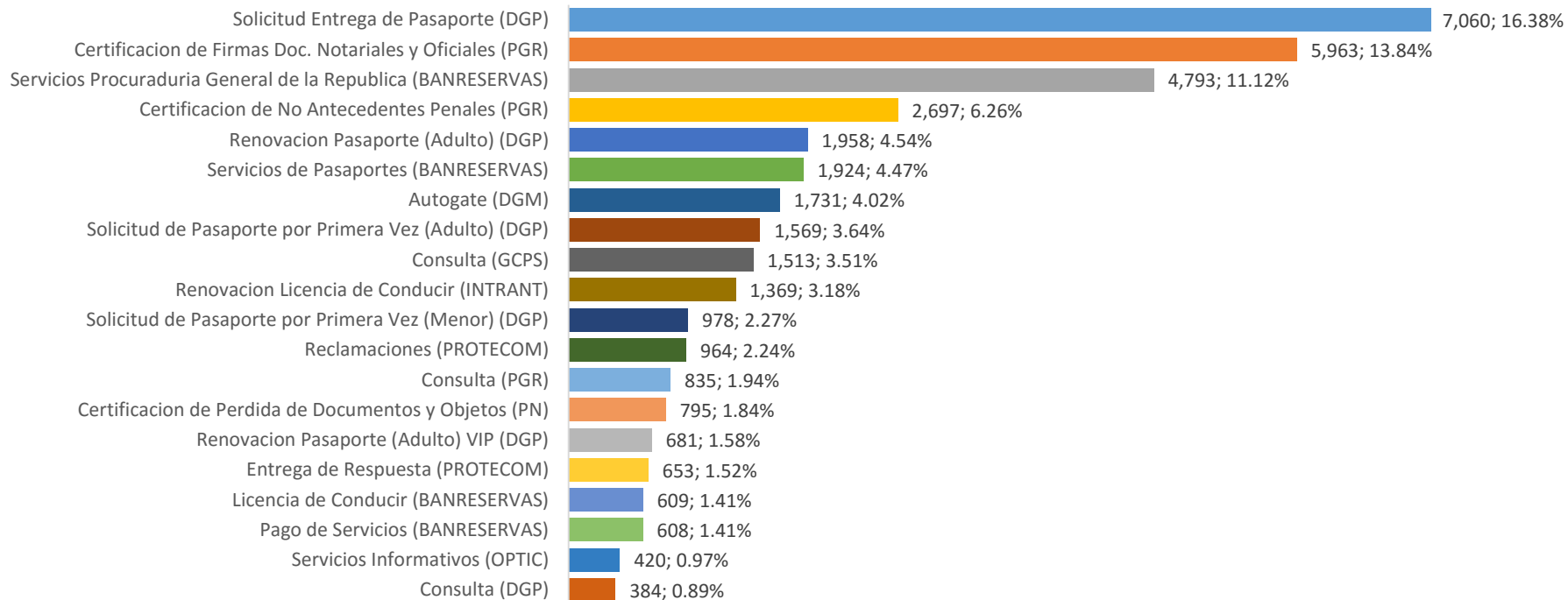
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **43,090**.

## Ciudadanos Atendidos por Servicio (CAP-Sambil)

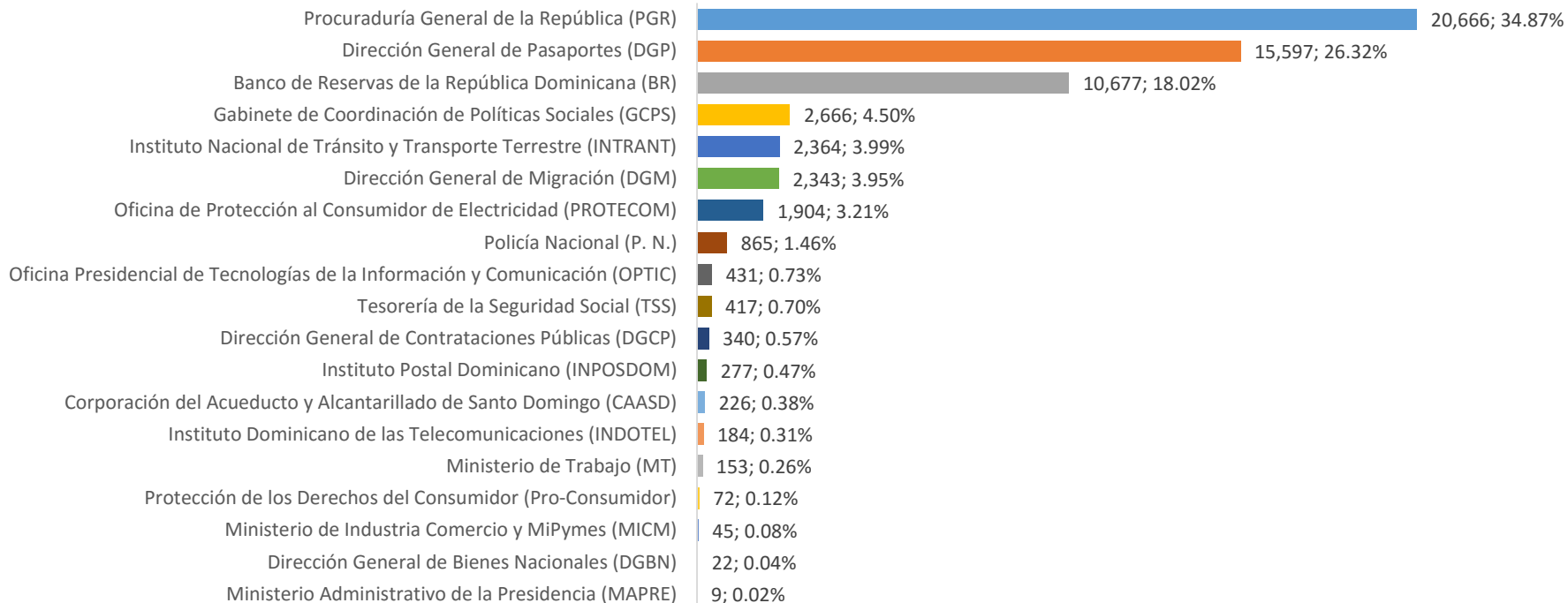
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **43,090**.

## Servicios Ofertados por Institución (CAP-Sambil)

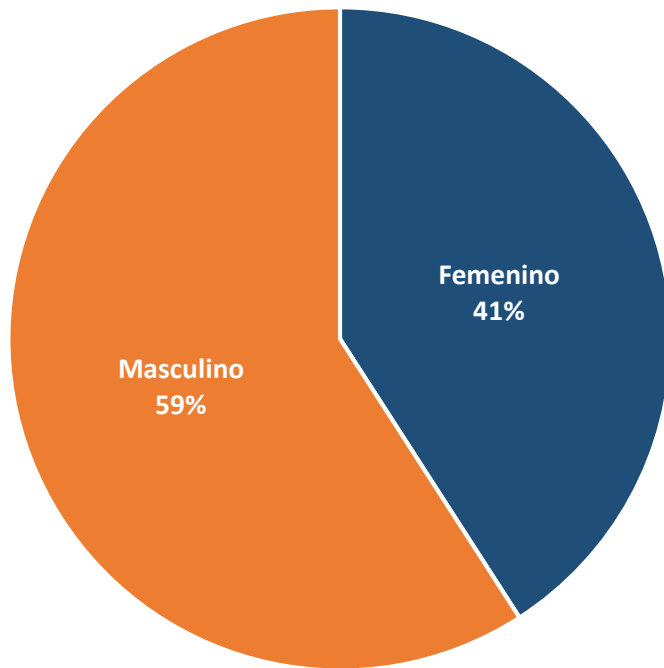
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **59,258**.

## Ciudadanos Atendidos por Género (CAP-Sambil)

(Trimestre Abril - Junio 2019)



| Femenino | Masculino |
|----------|-----------|
| 17,620   | 25,470    |

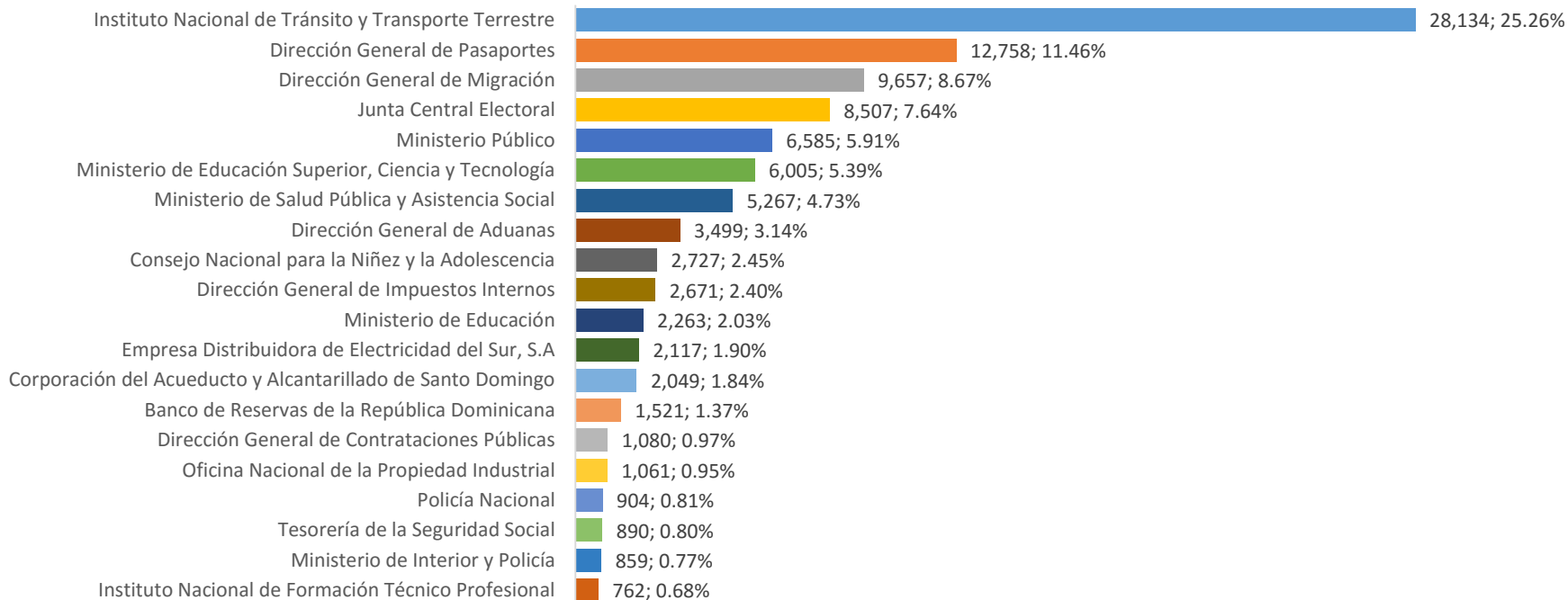


**Centro de Atención Web (CAW)  
Trimestre Abril – Junio 2019**



## Visitas al portal [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) por Institución

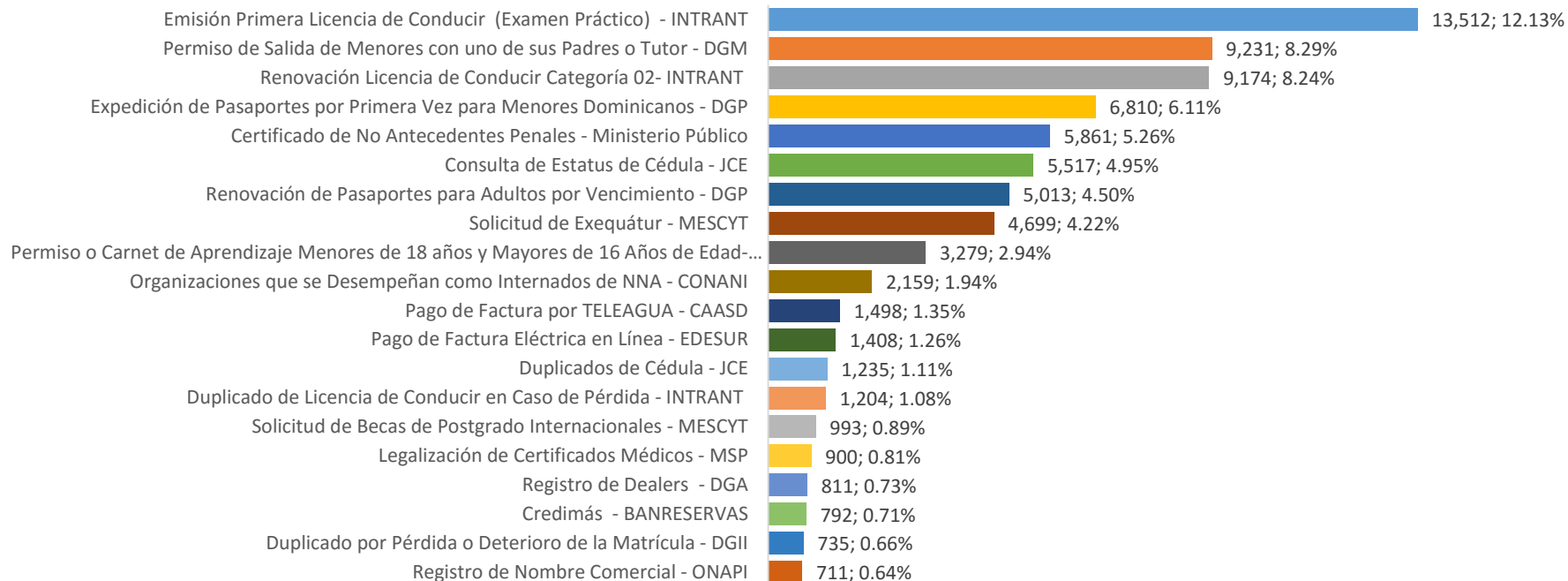
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) durante el trimestre es **111,336**.

## Visitas al portal [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) por Servicio

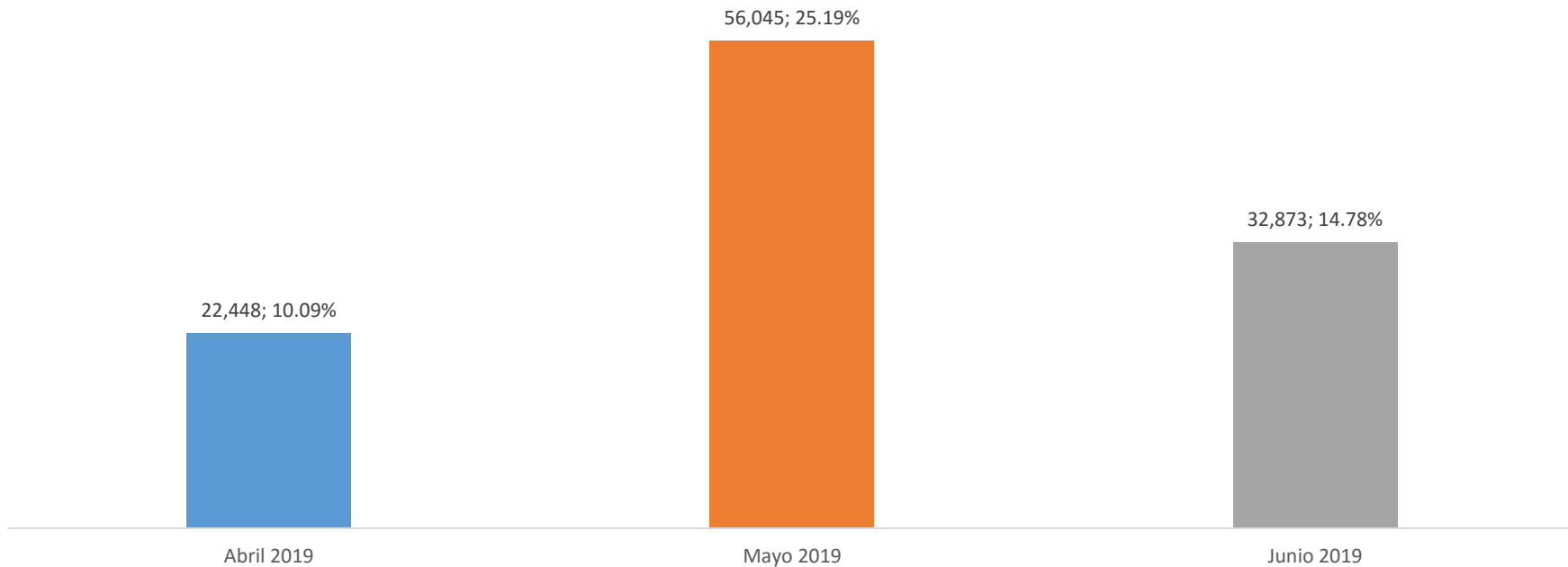
(Los 20 Más Demandadas, Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) durante el trimestre es **111,336**.

## Total Visitas al portal de Servicios de [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) por Mes

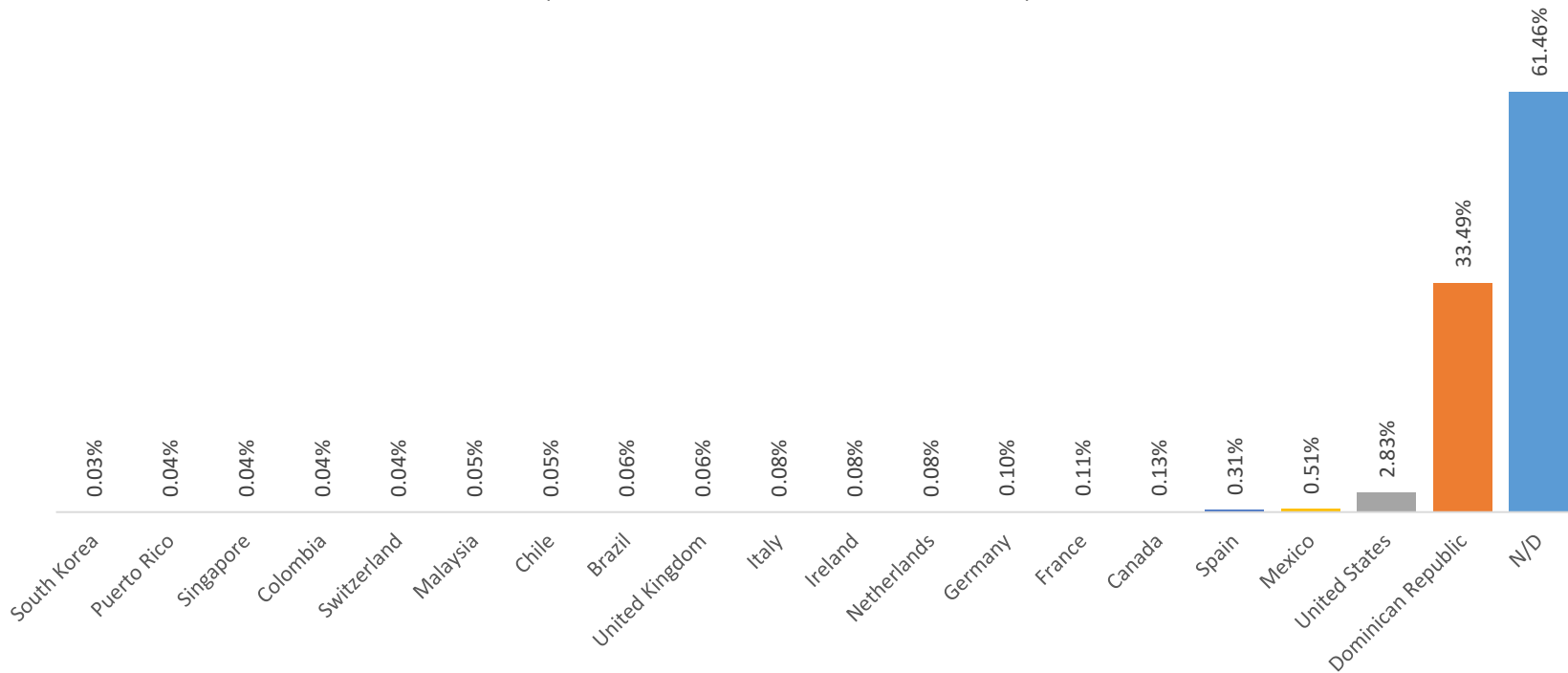
(Trimestre Abril - Junio 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) durante el trimestre es **111,336**.

## Visitas al portal [www.dominicana.gov.do](http://www.dominicana.gov.do) por País

(Los 20 Más Demandados, Abril - Junio 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de [www.dominicana.gov.do](http://www.dominicana.gov.do) durante el trimestre es **111,366**.