



# Informe de Gestión

Trimestre Julio – Septiembre 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

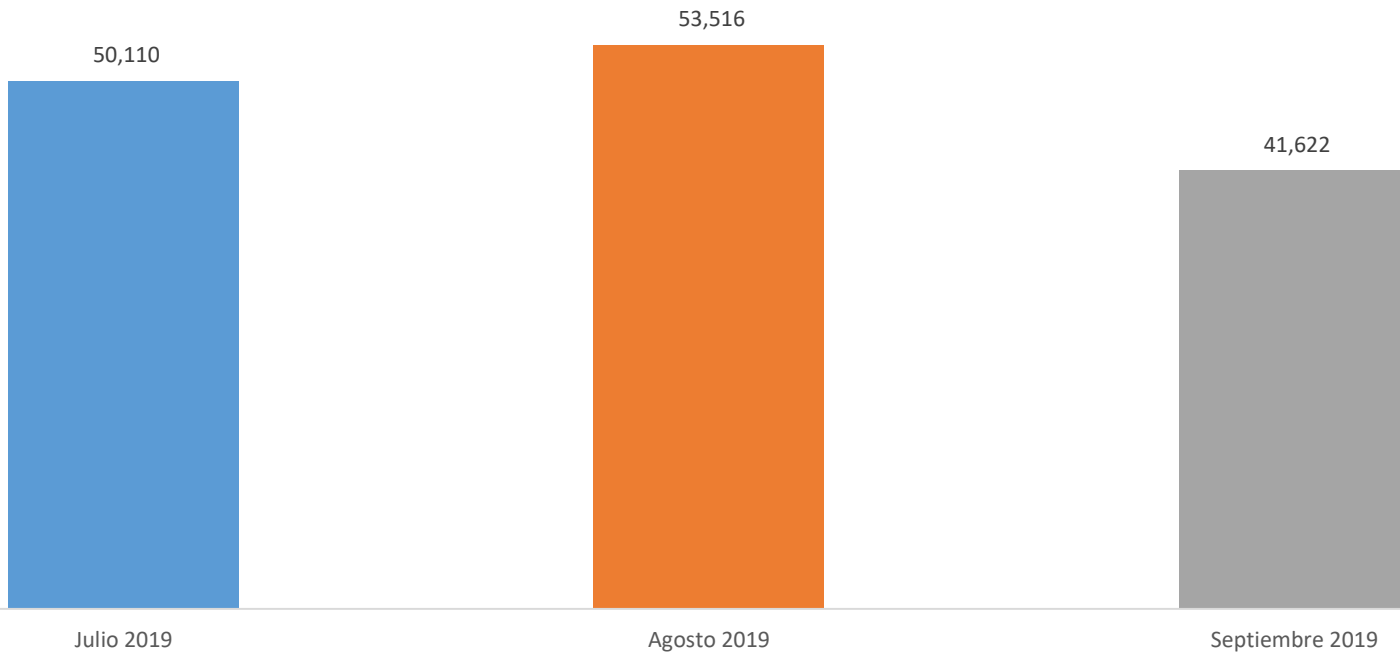
## Centro de Contacto Gubernamental (CCG)

Trimestre Julio – Septiembre 2019



## Llamadas Entrantes en Horario Laboral

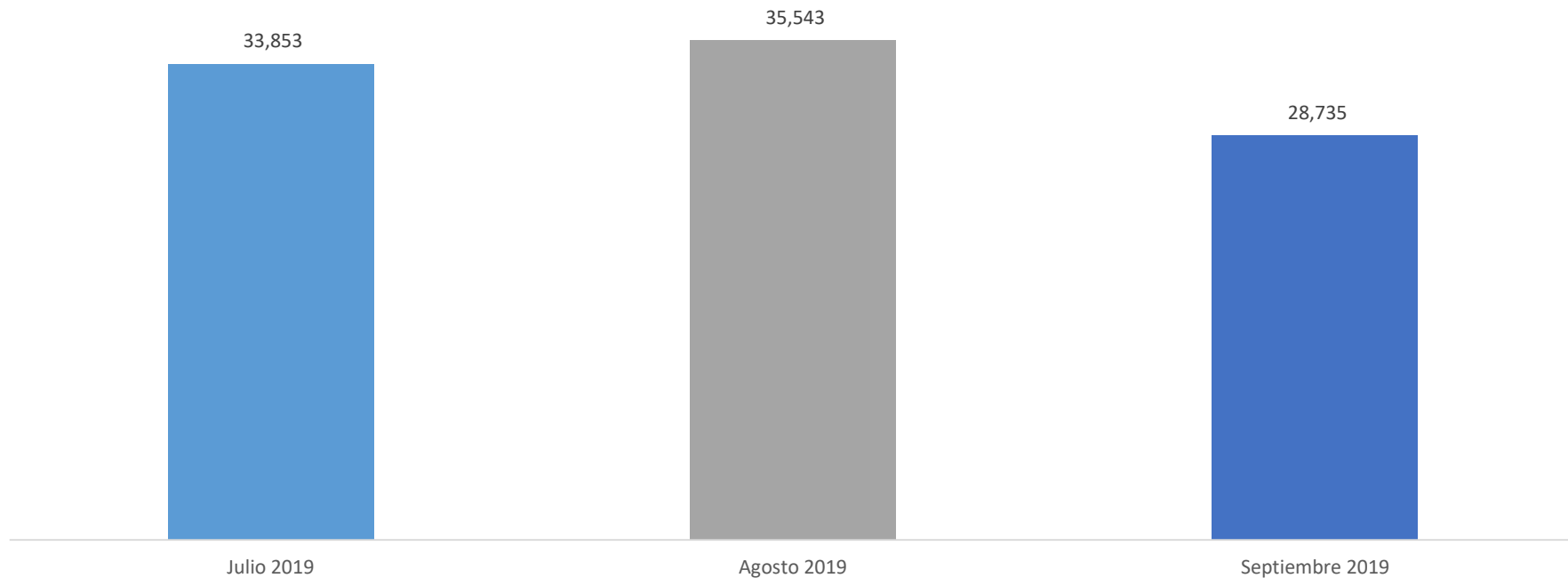
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Llamadas Entrantes en Horario Laboral durante el trimestre es **145,248**.

## Llamadas Contestadas

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)

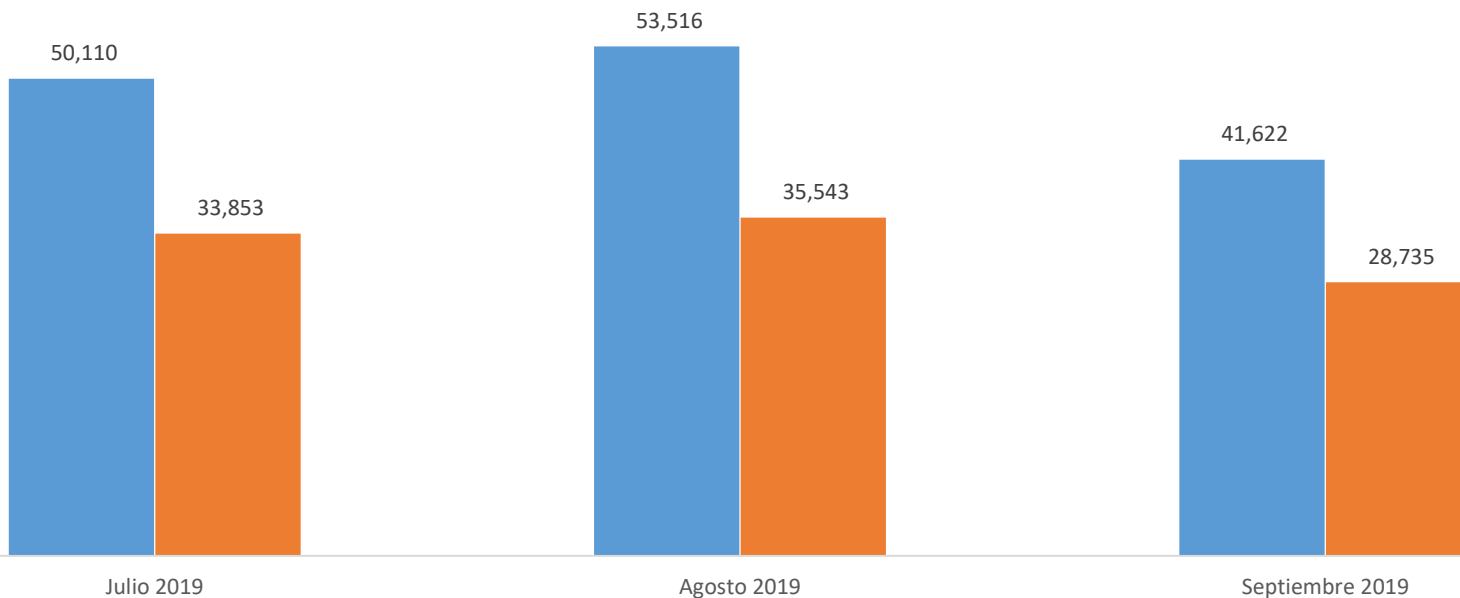


- El total de Llamadas Contestadas durante el trimestre es **98,131**.

## Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

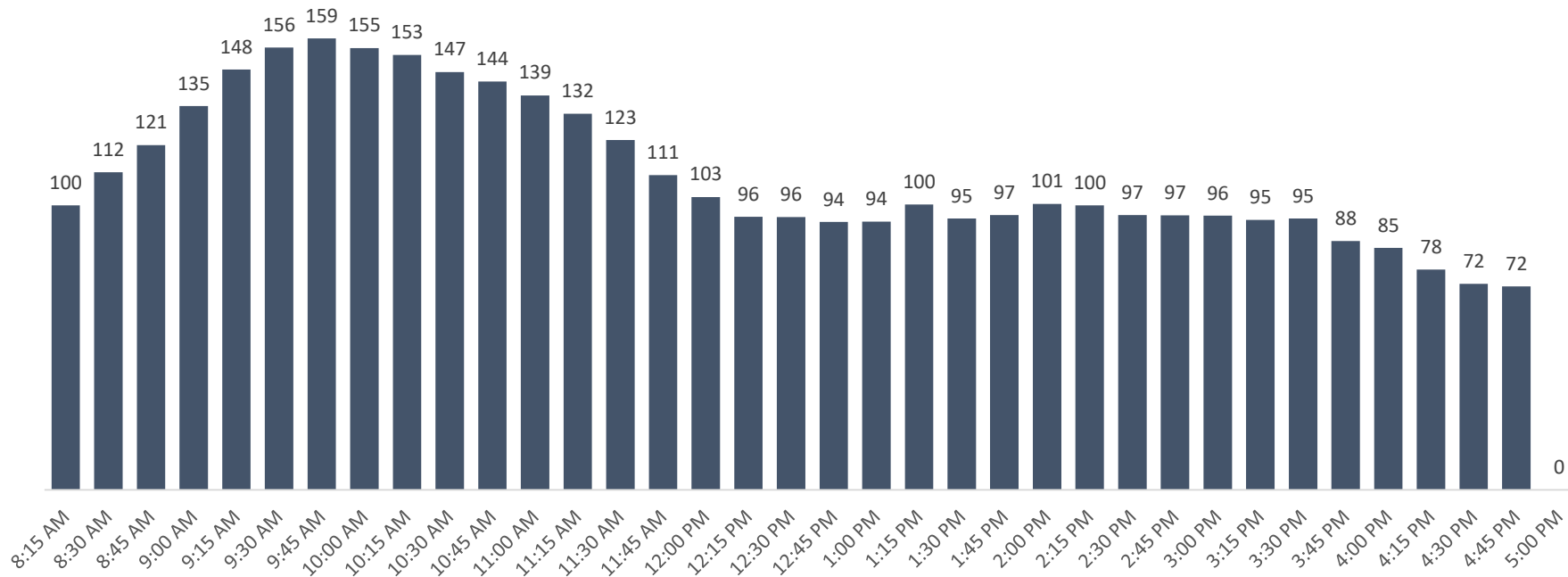
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)

■ Entrantes en Horario Laborable ■ Llamadas Contestadas



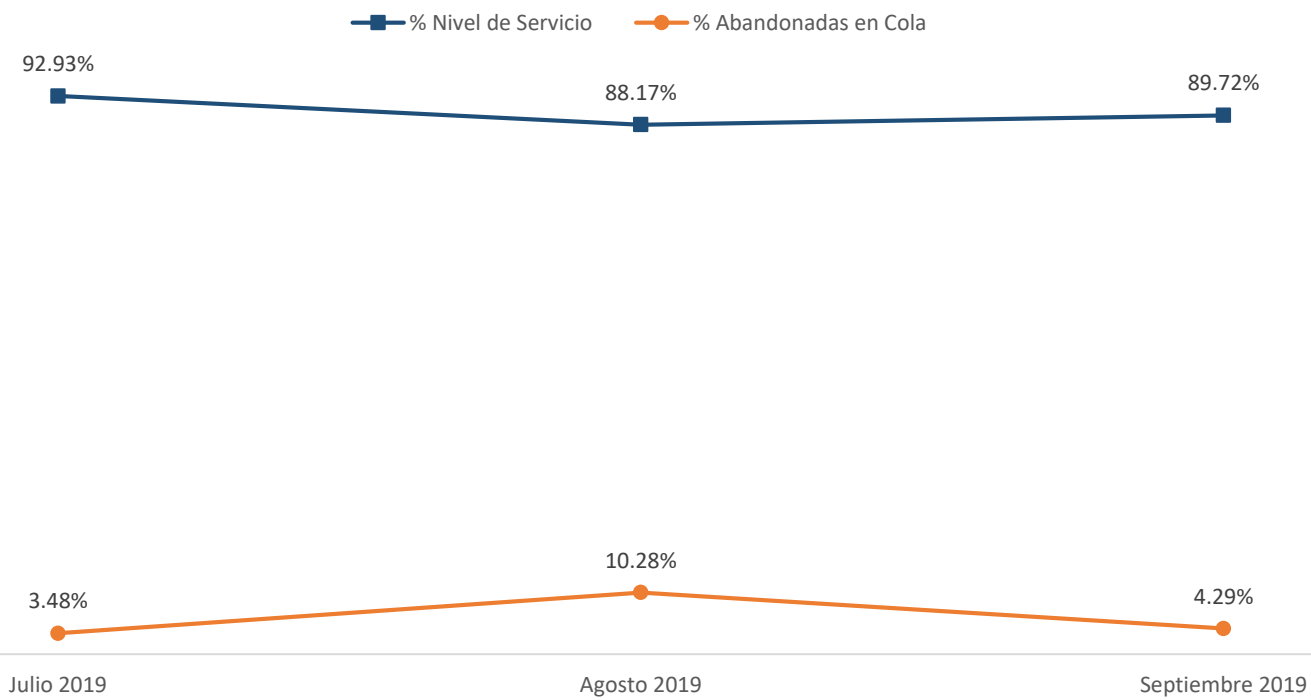
## Promedio Diario de Llamadas Recibidas por Intervalo (08:00 am - 05:00 pm)

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



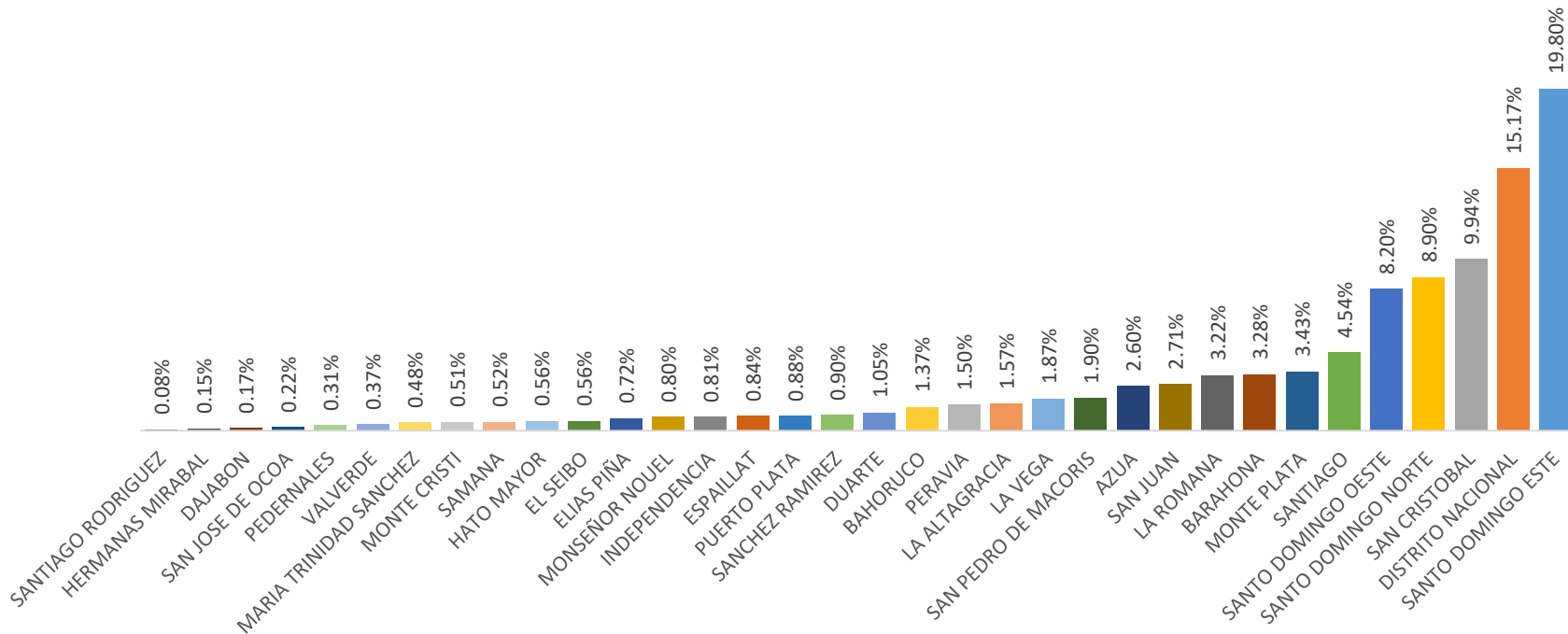
## Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



## Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

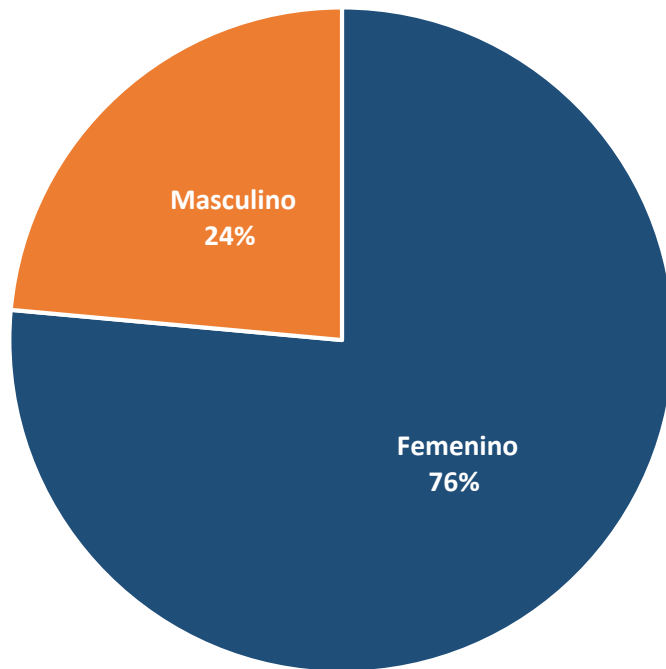
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Llamadas Atendidas por Provincia durante el trimestre es **77,186**.

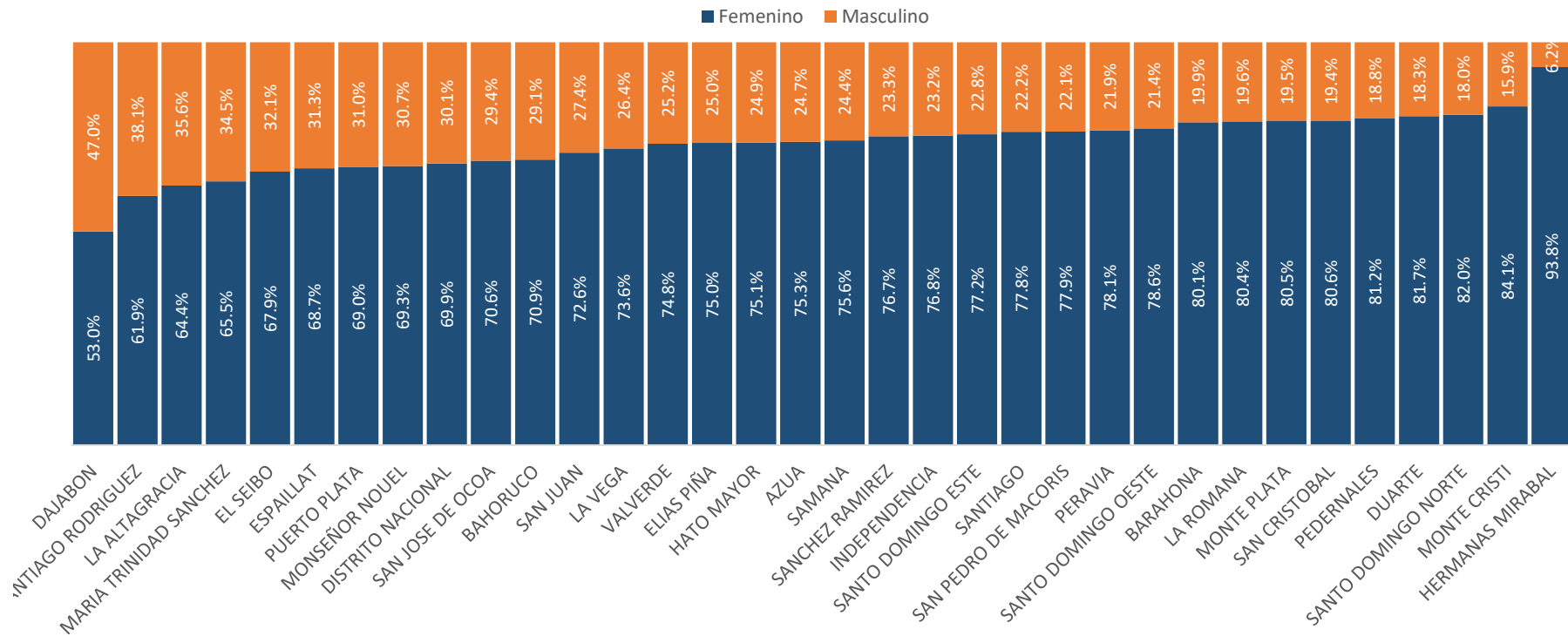
## Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



Femenino	Masculino
59,007	18,179

## Llamadas Atendidas por Provincia y Género (Trimestre Julio - Septiembre 2019)

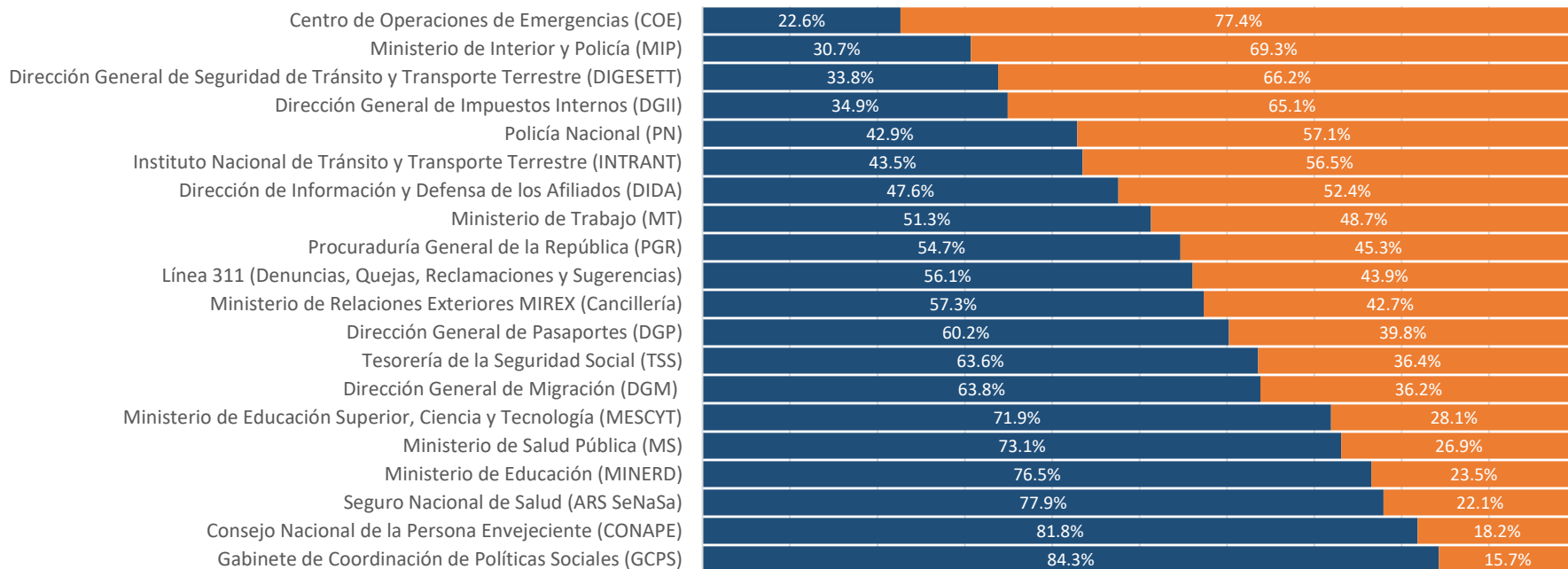




## Llamadas Atendidas por Institución y Género

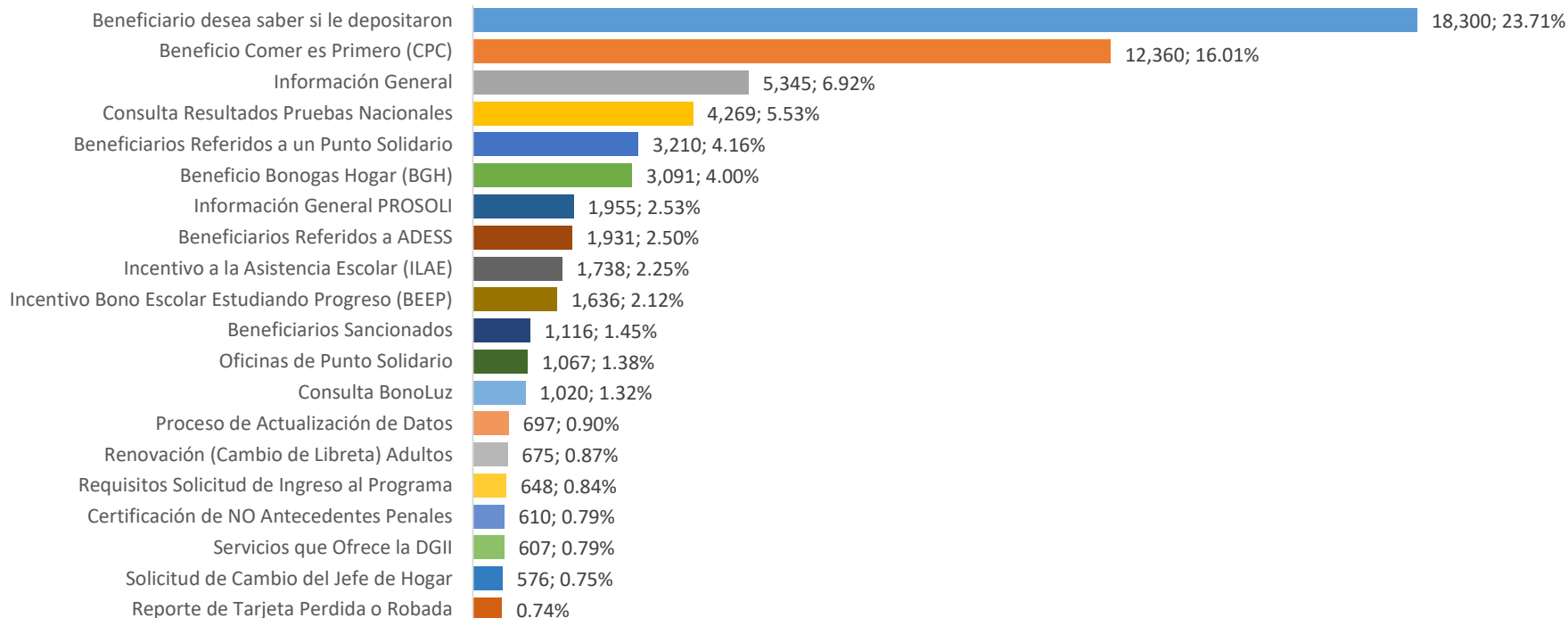
(Las 20 Más Demandadas del Trimestre Julio - Septiembre 2019)

■ Femenino ■ Masculino



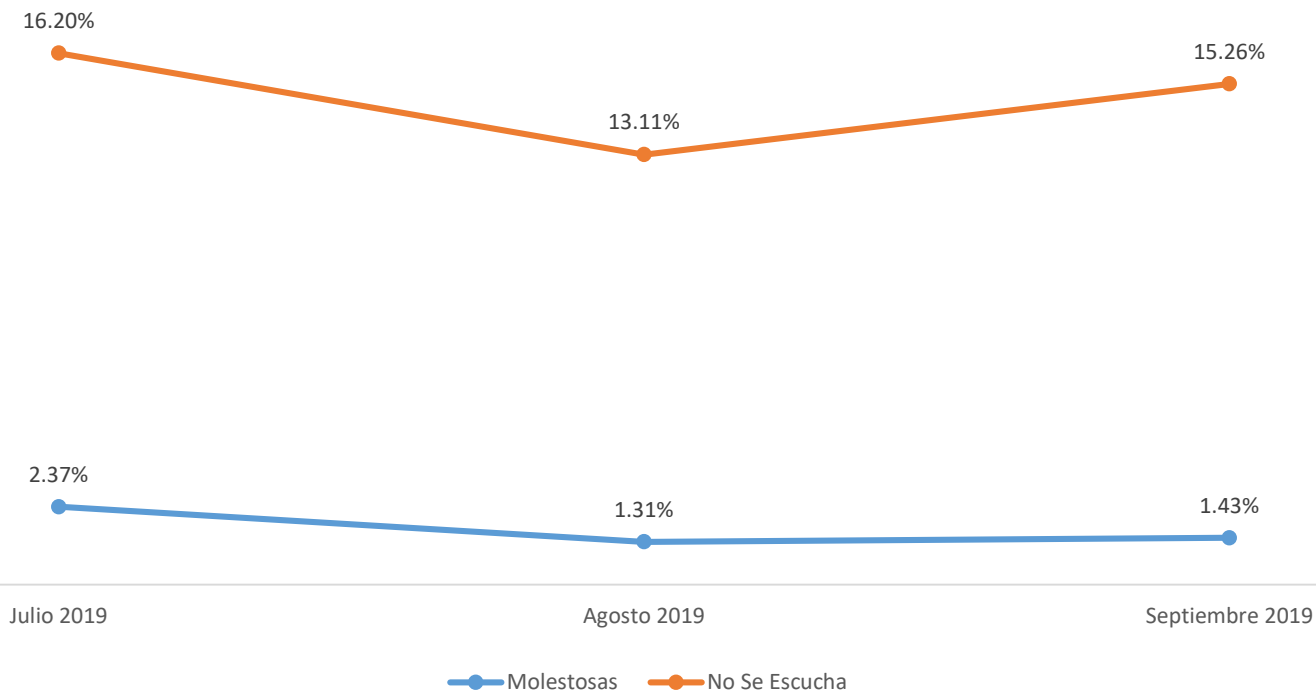
## Servicios Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2019

(Los 20 Más Demandados)



- El total general de Servicios Ofertados durante el trimestre es **77,1786**.

## Relación de Llamadas Improductivas (Trimestre Julio - Septiembre 2019)

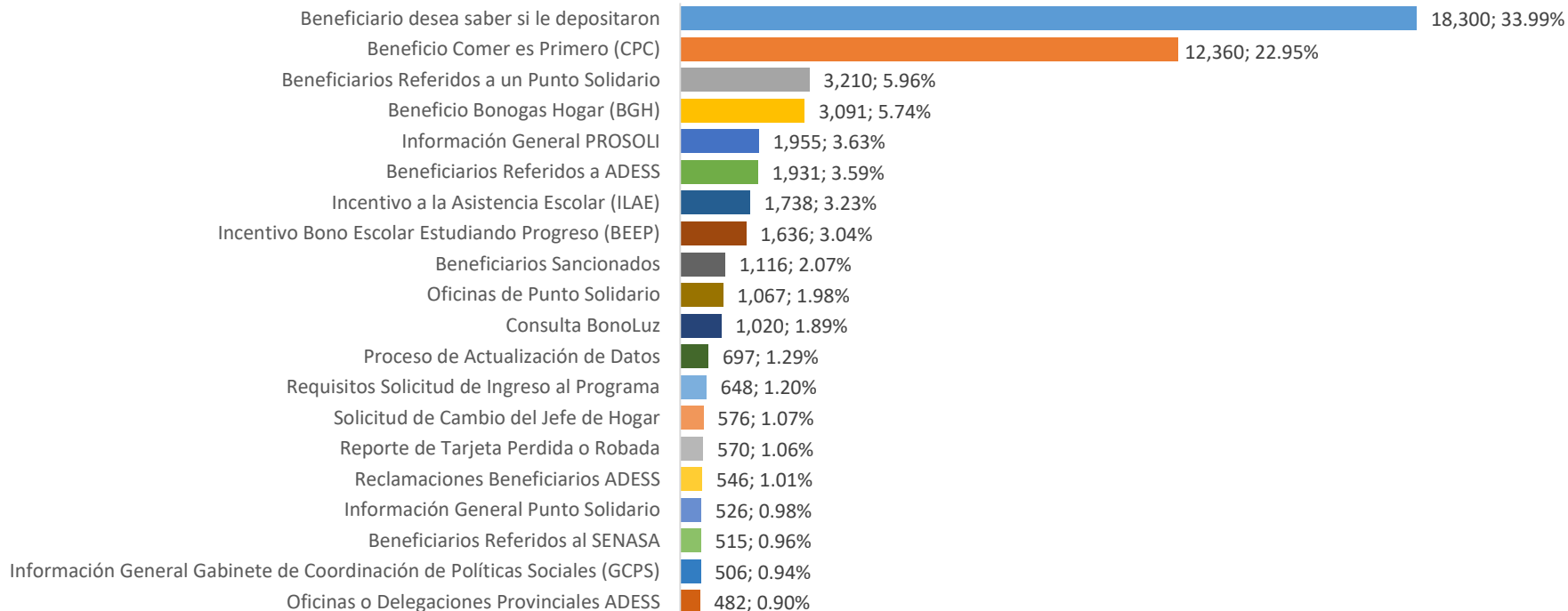


\* El total de Llamadas Improductivas del trimestre es **15,939**, de las cuales **14,290** corresponden a *No se Escucha* y las restantes **1,649** a *Molestosas*.

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

## Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales GCPS

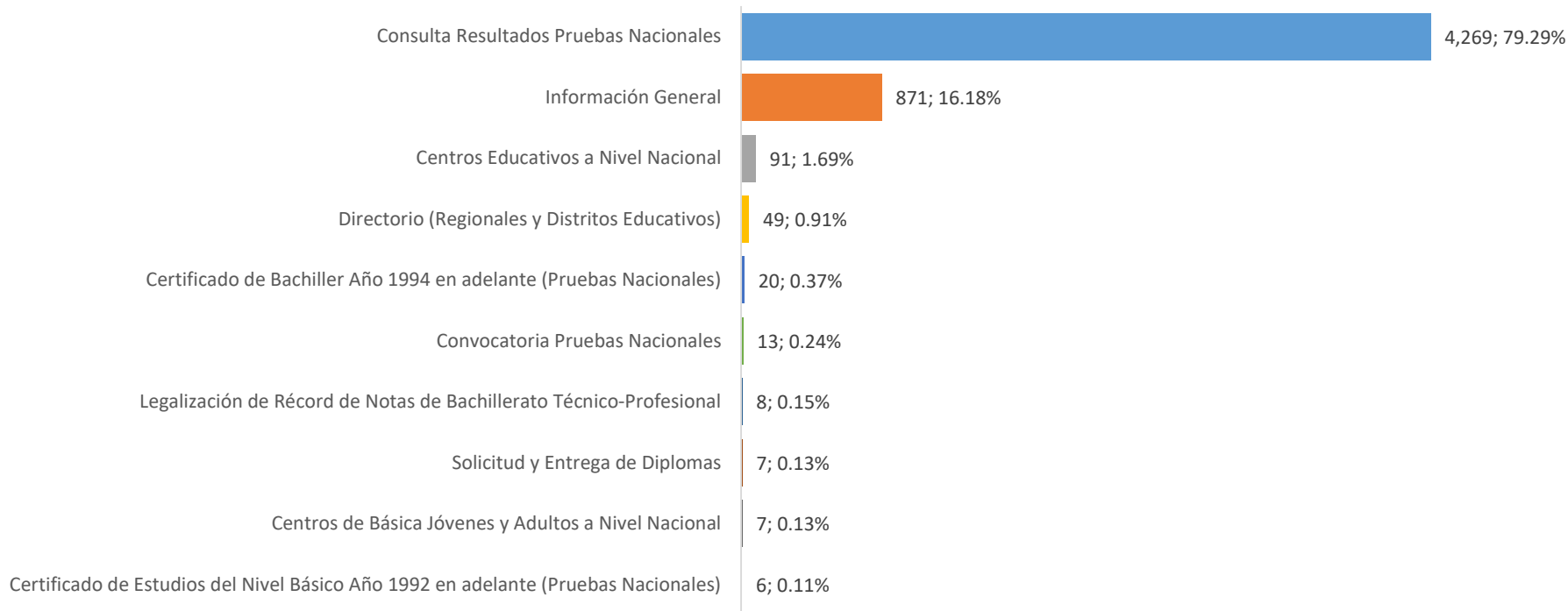
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **53,846**.

## Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

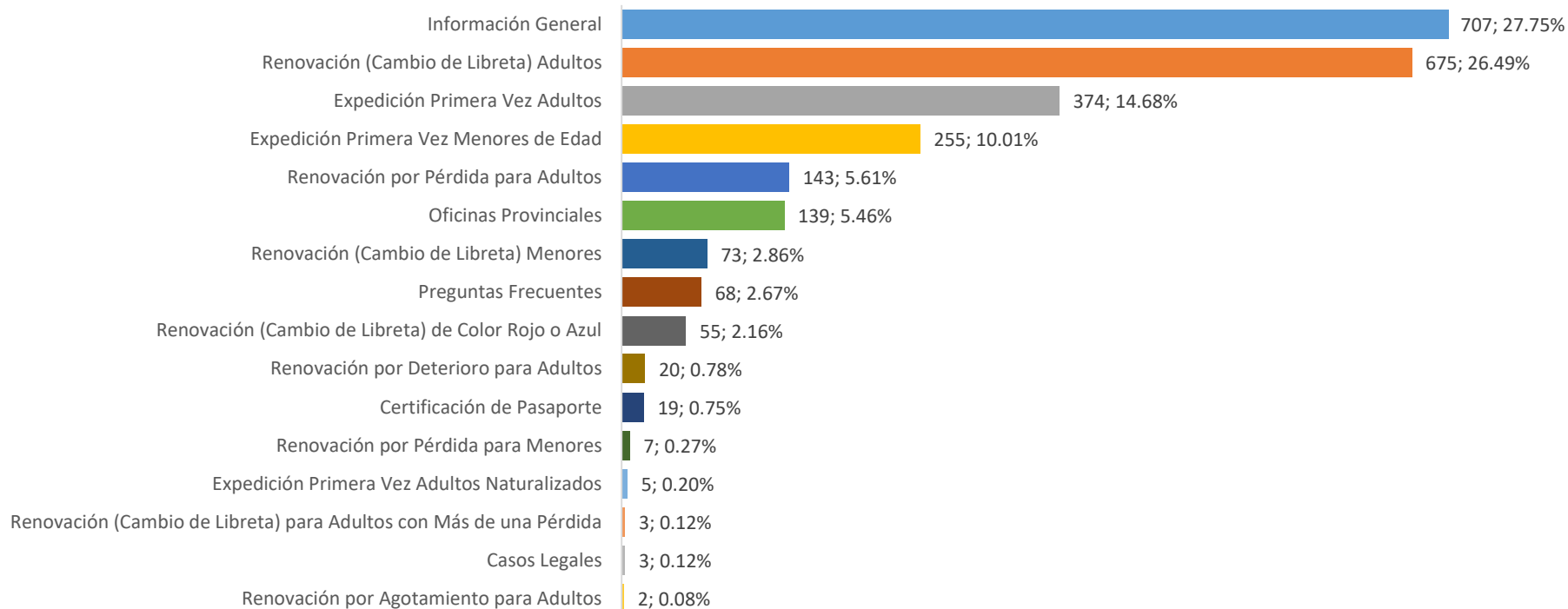
(Los Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **5,384**.

## Servicios Dirección General de Pasaportes (DGP)

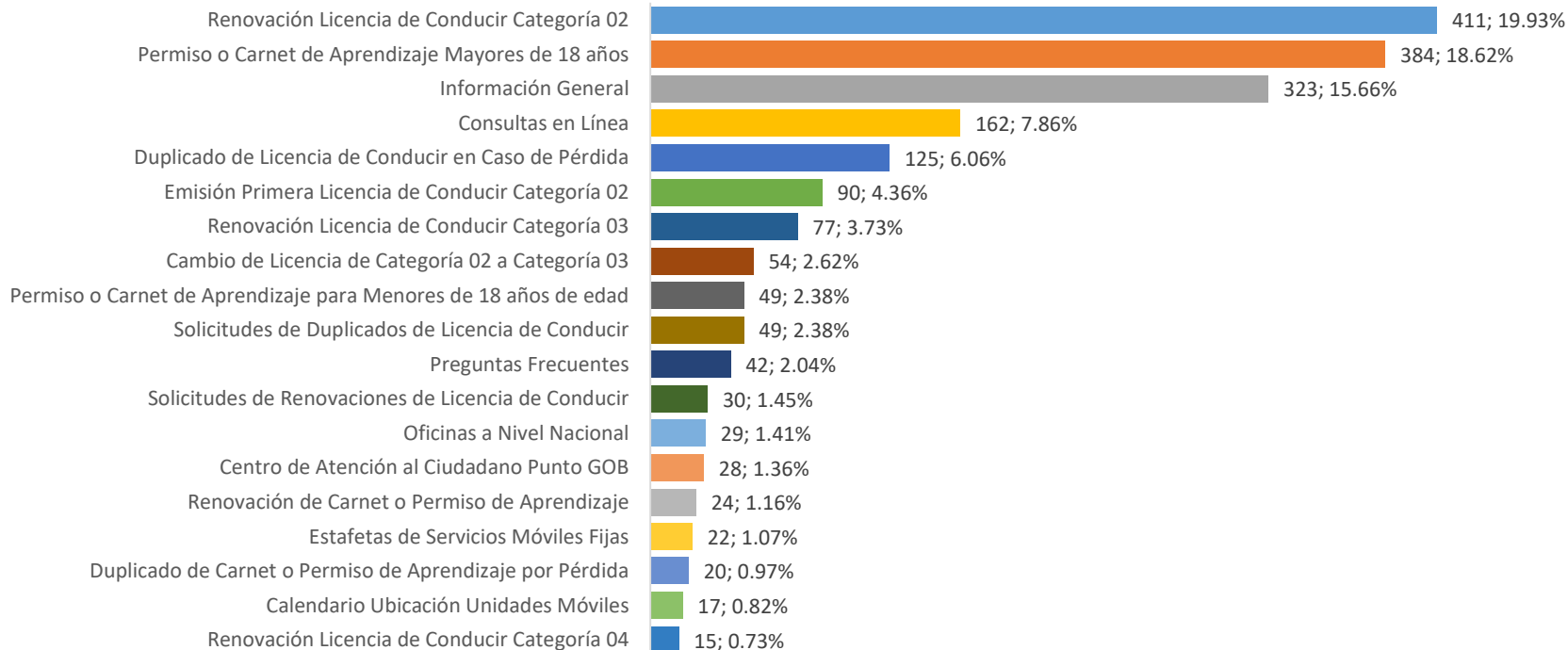
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **2,548**.

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

(Los 20 Más Demandados, Trimestre Julio - Septiembre 2019)

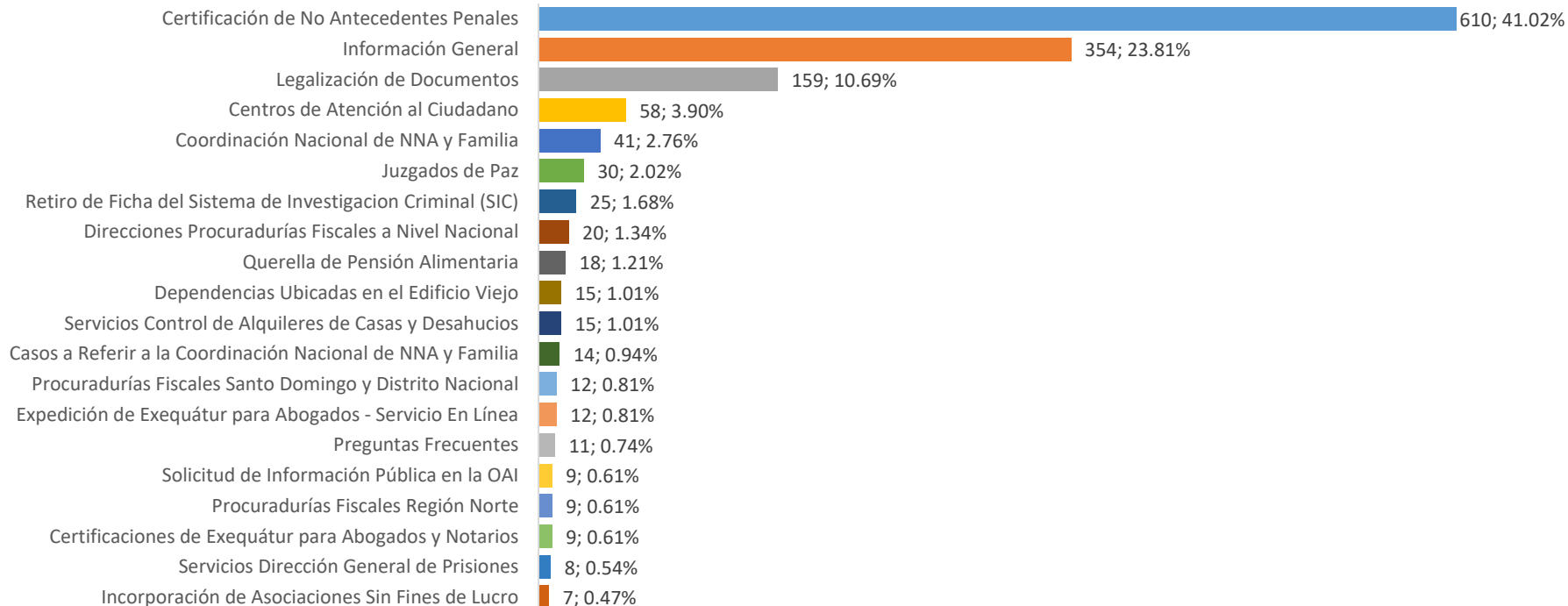


- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **2,062**.



## Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

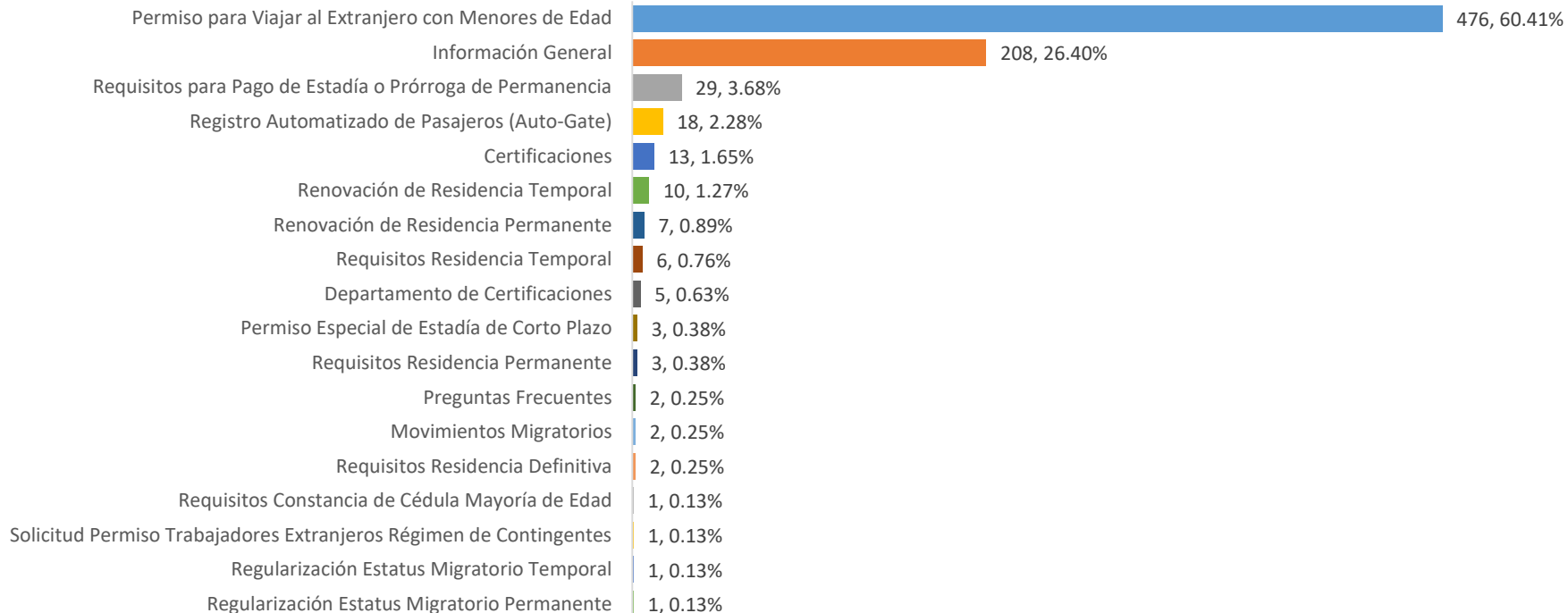
(Los 20 Más Demandados, del Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,487**.

## Servicios Dirección General de Migración (DGM)

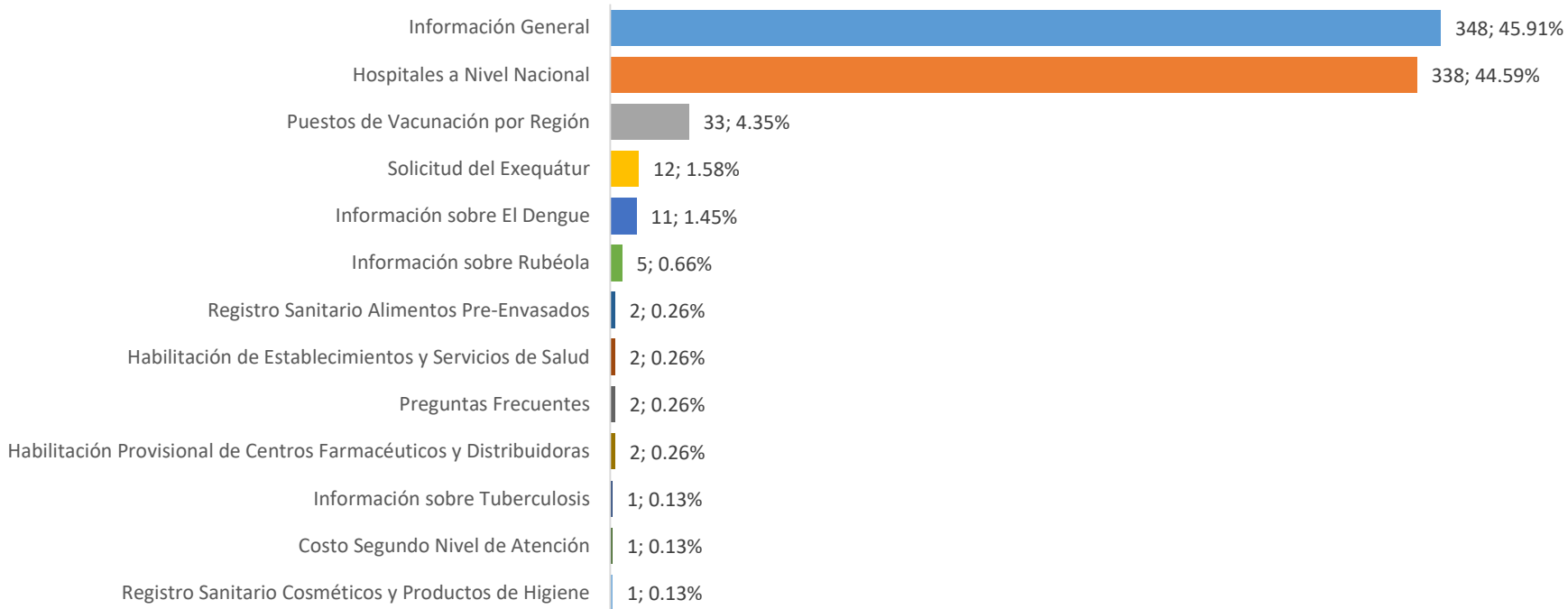
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **788**.

## Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

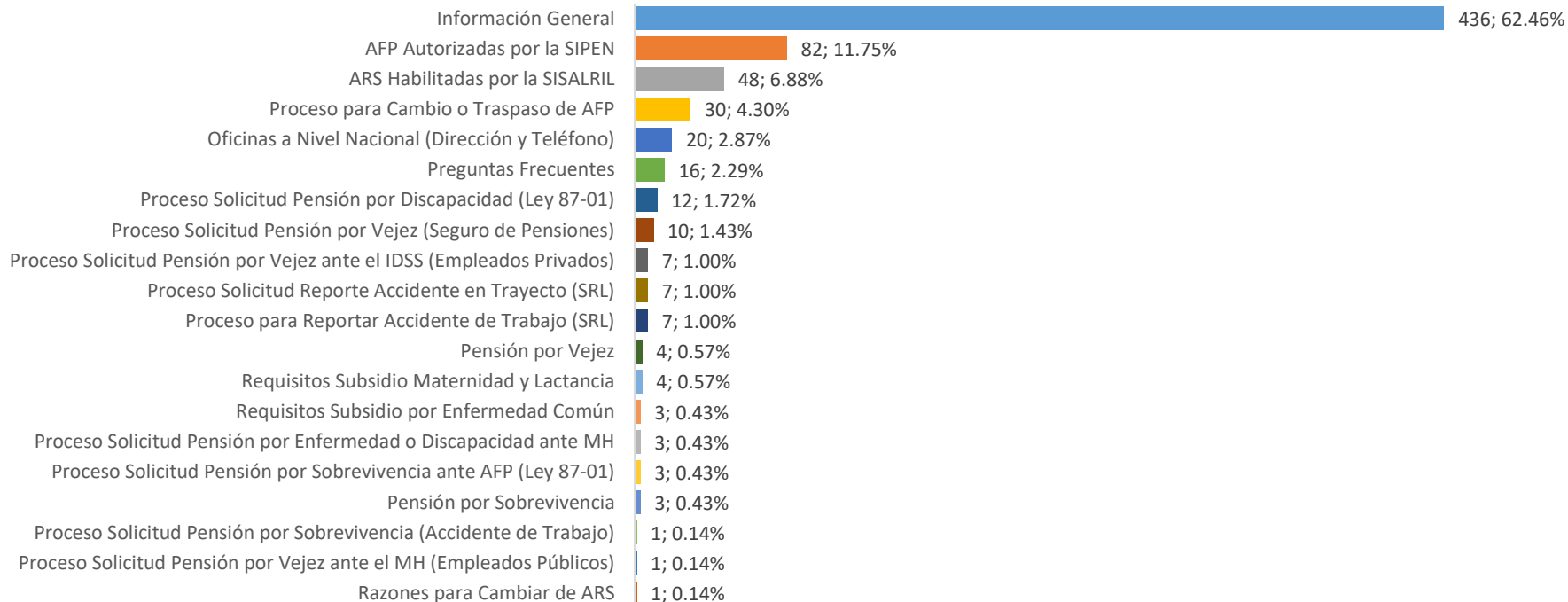
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **758**.

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

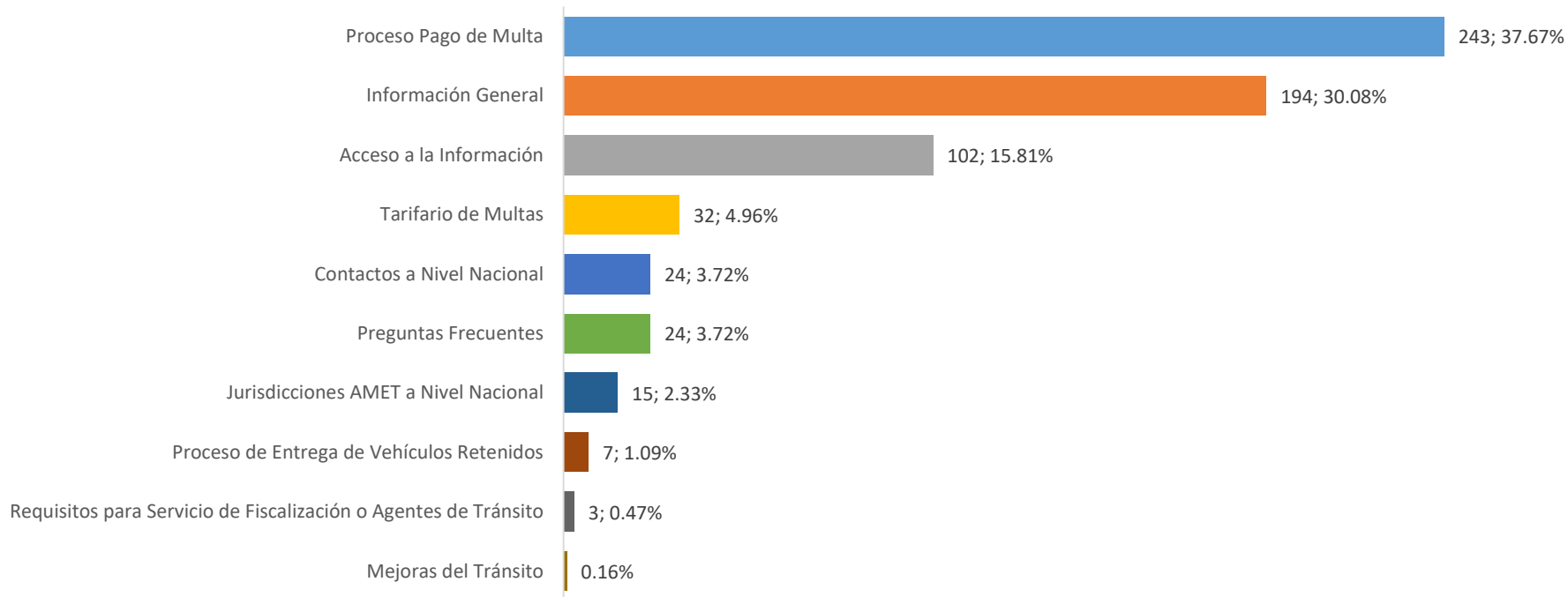
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **698**.

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

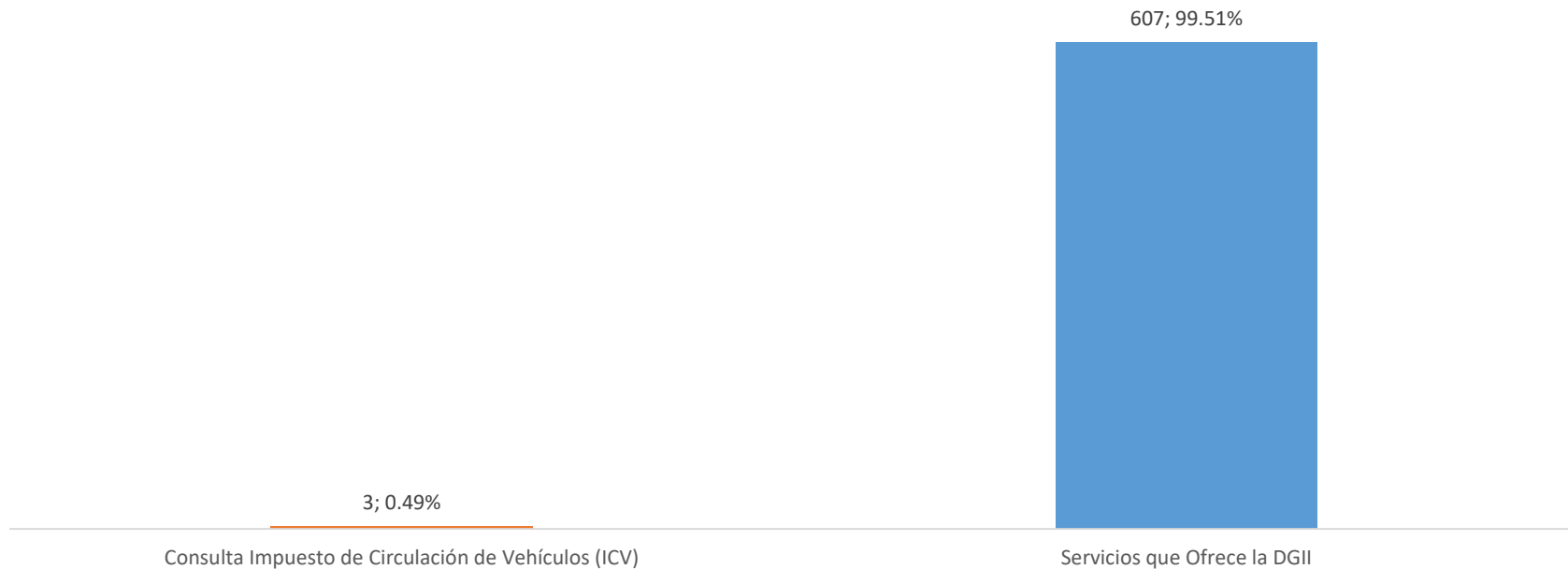
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **645**.

## Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

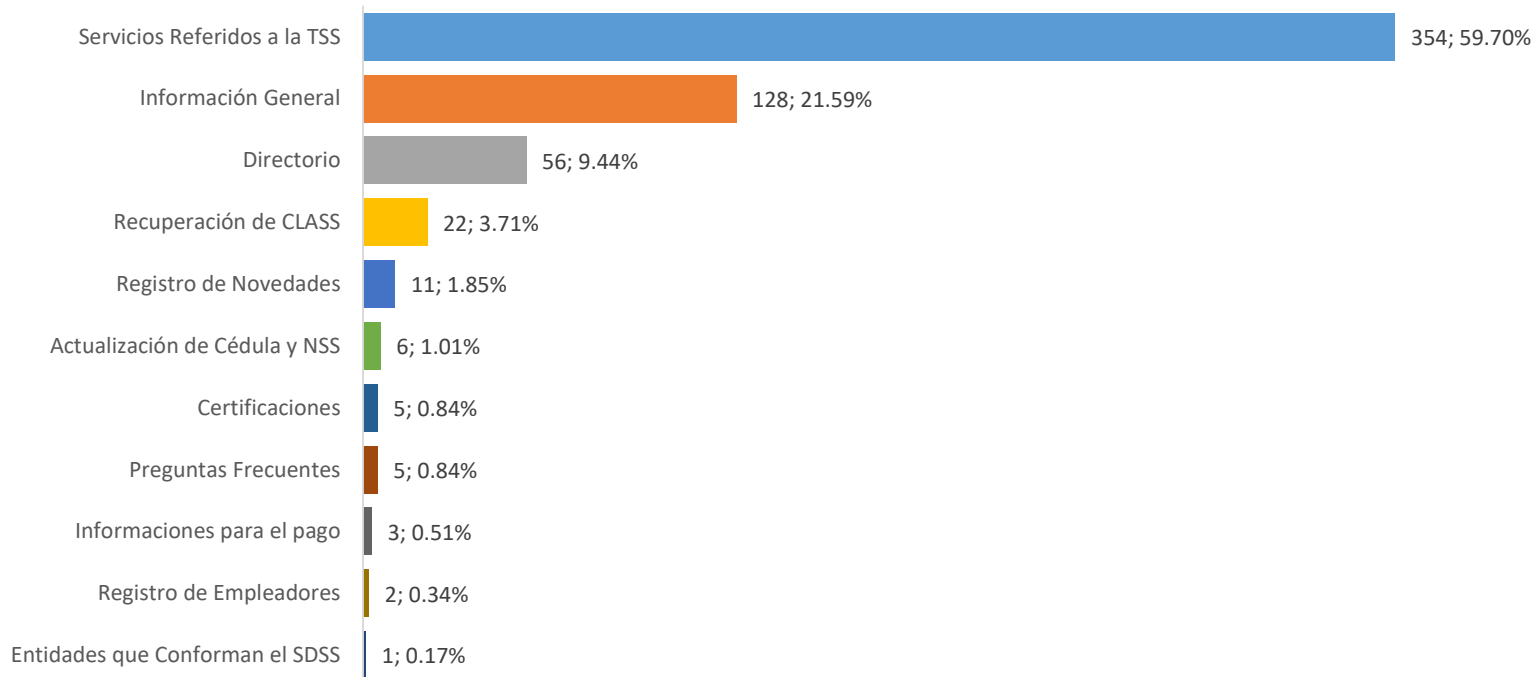
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **610**.

## Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

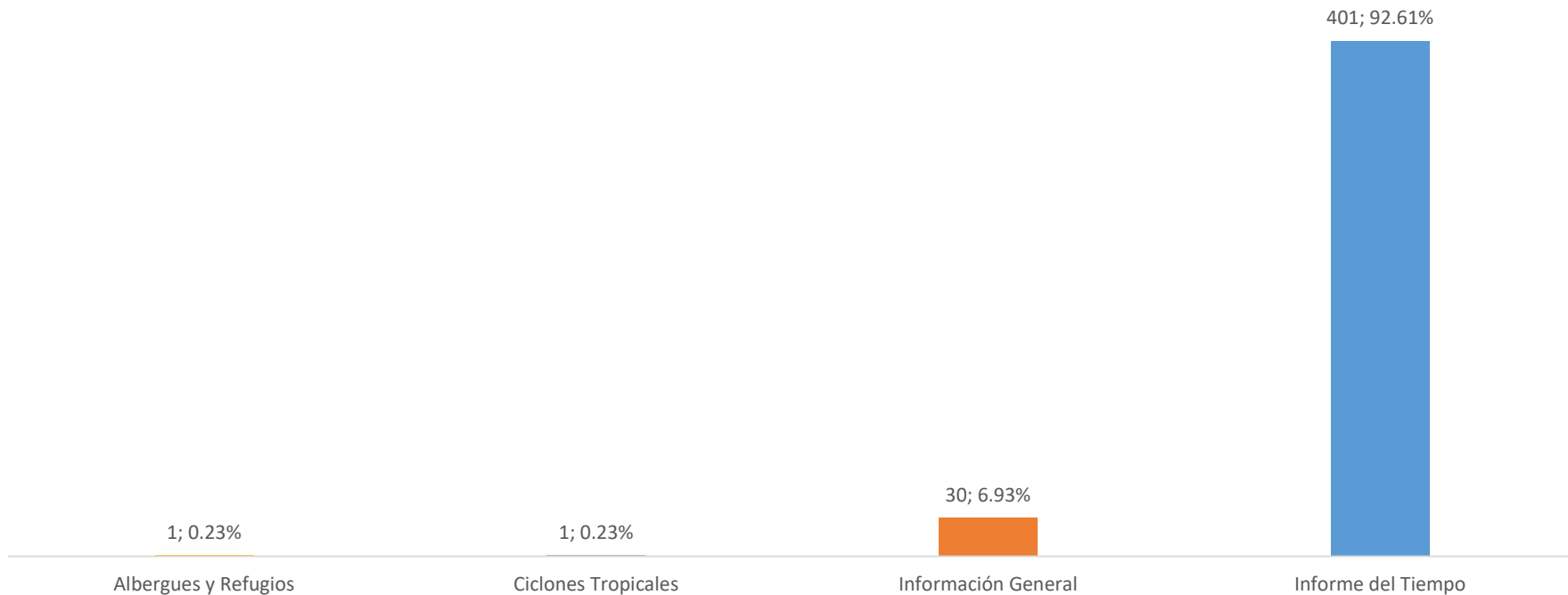
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **593**.

## Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

(Trimestre Julio - Septiembre 2018)

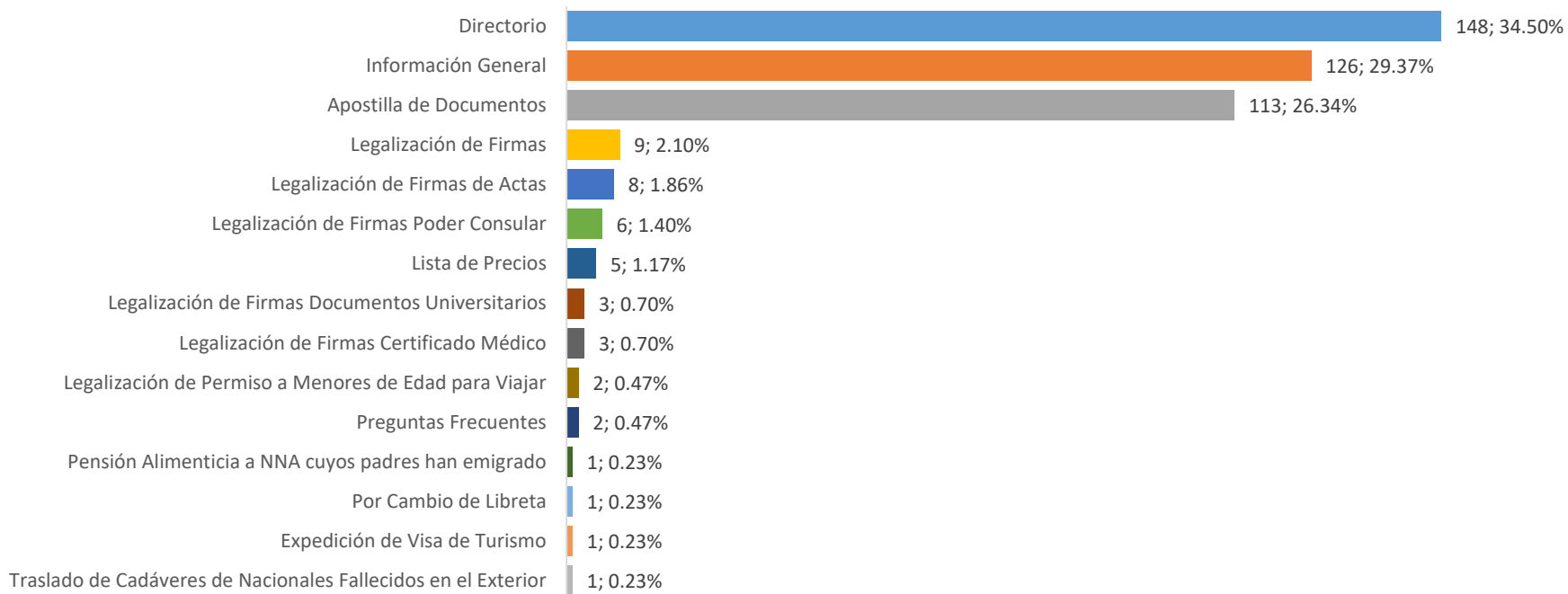


- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **433**.



## Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)

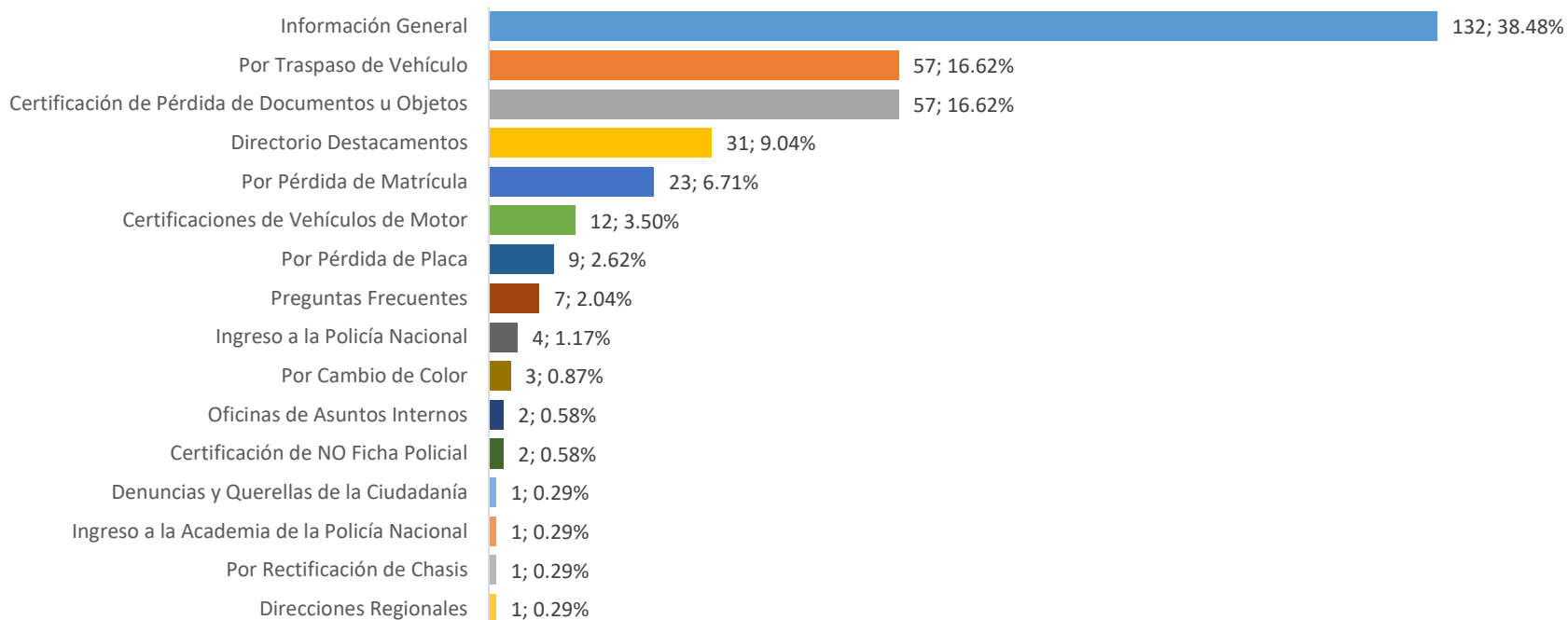
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



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

## Servicios Policía Nacional (P. N.)

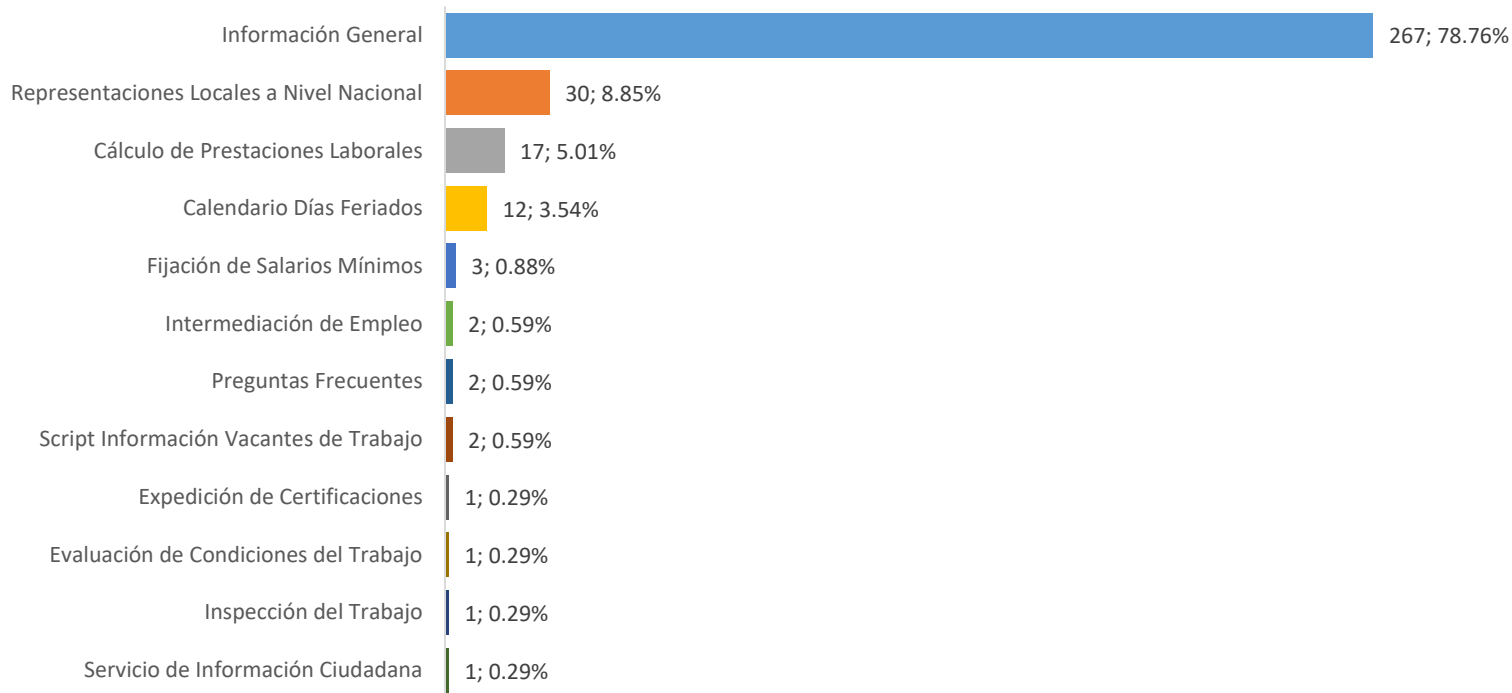
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **343**.

## Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

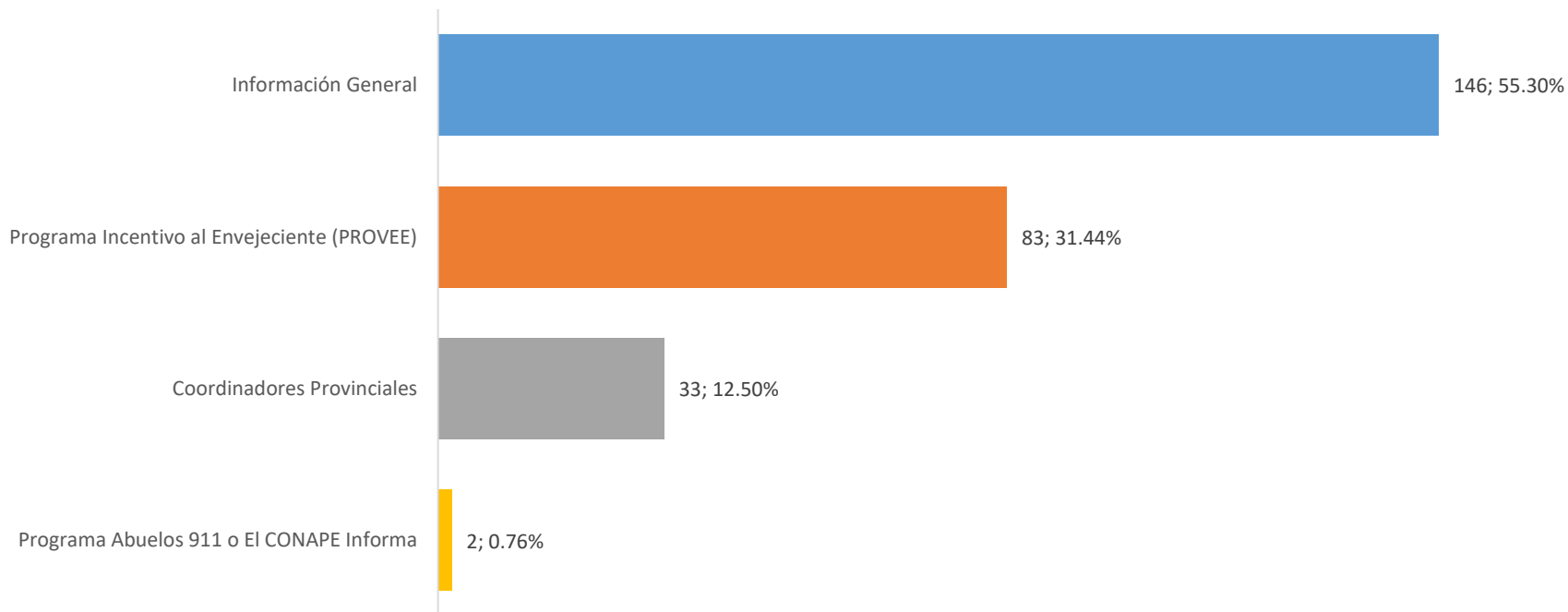
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **339**.

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

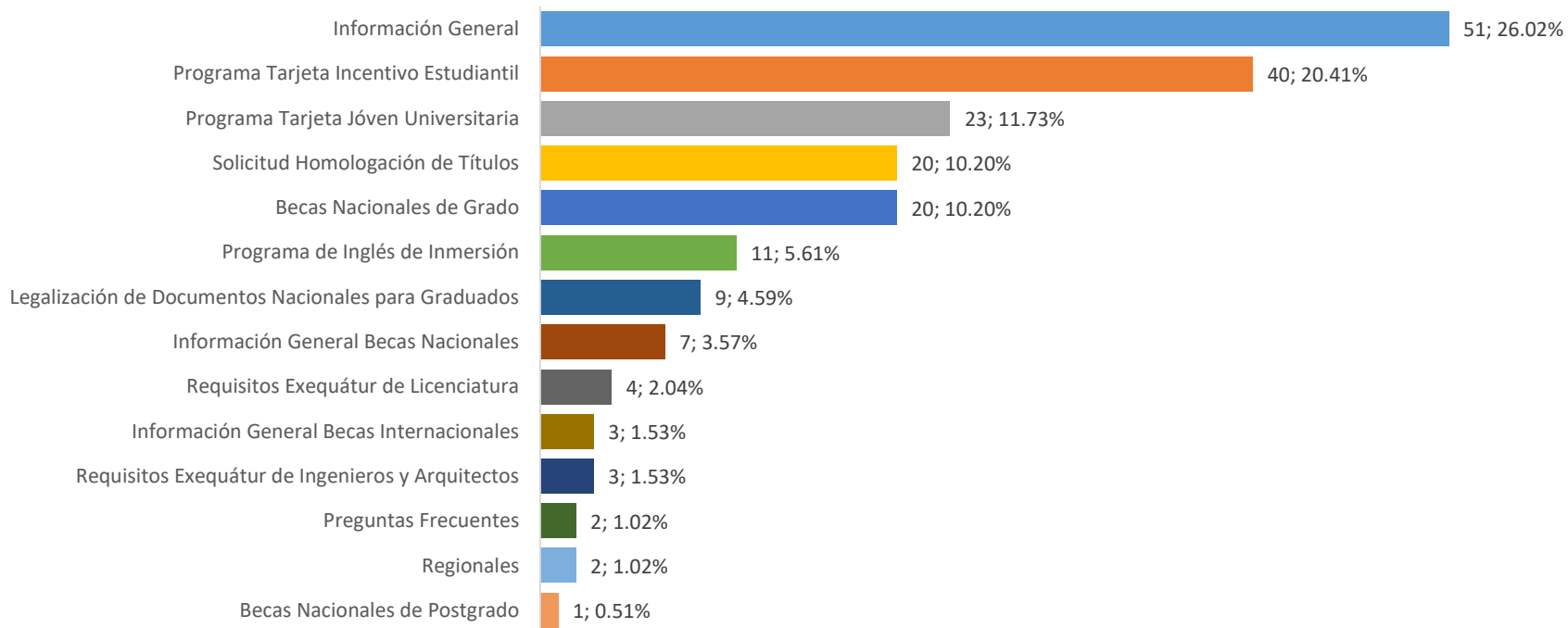
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **264**.

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

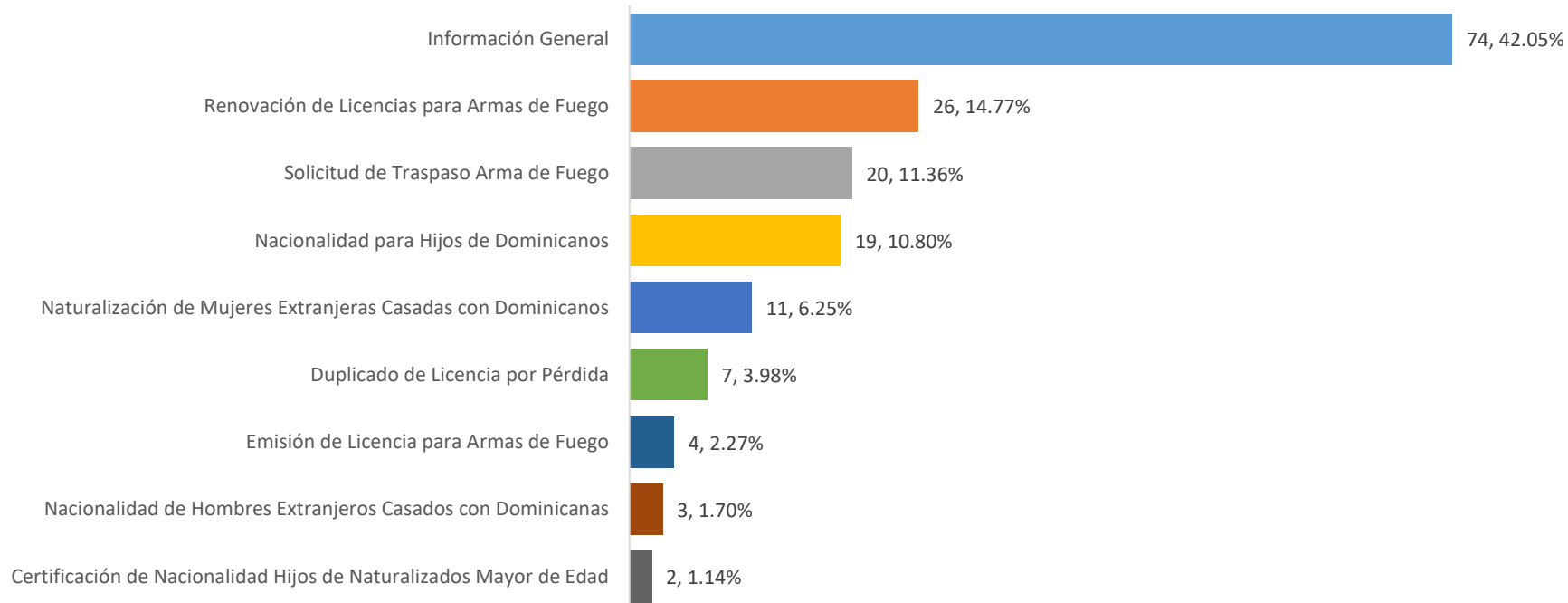
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **196**.

## Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP)

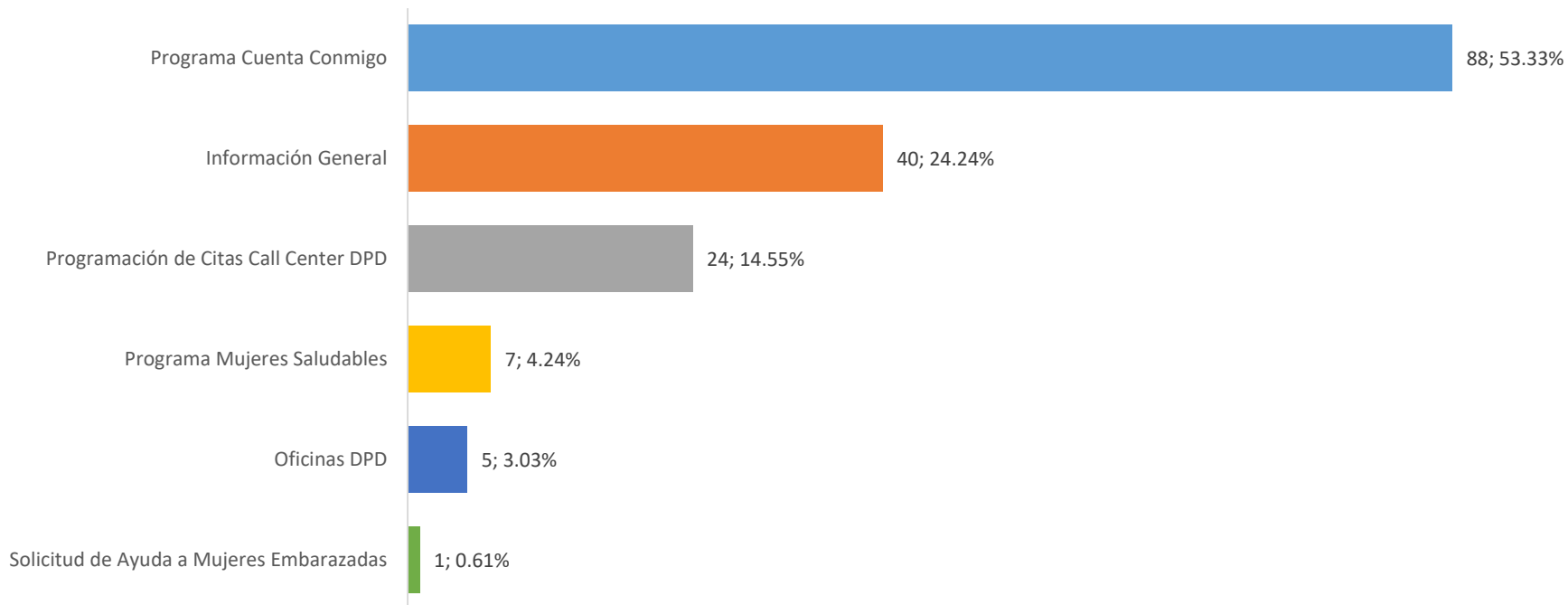
(Los Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **176**.

## Servicios Despacho de la Primera Dama (DPD)

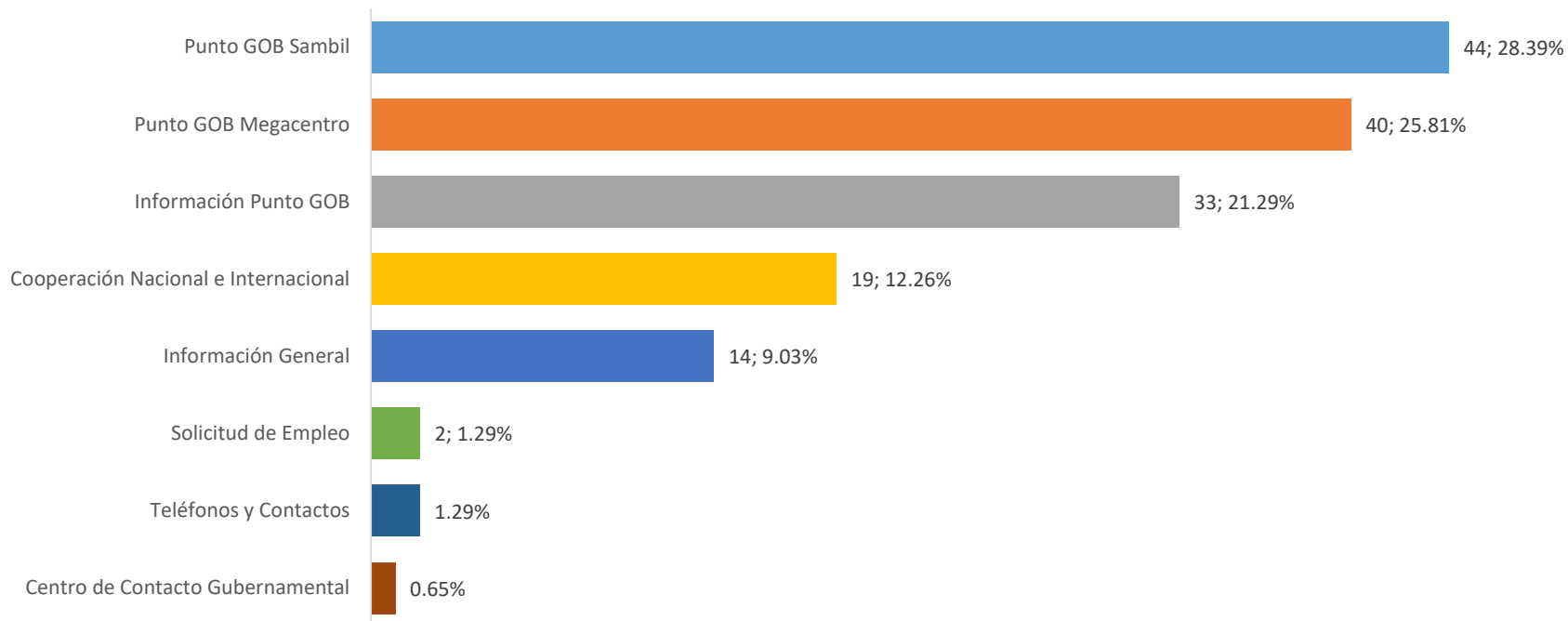
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **165**.

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

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **155**.



## 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%.

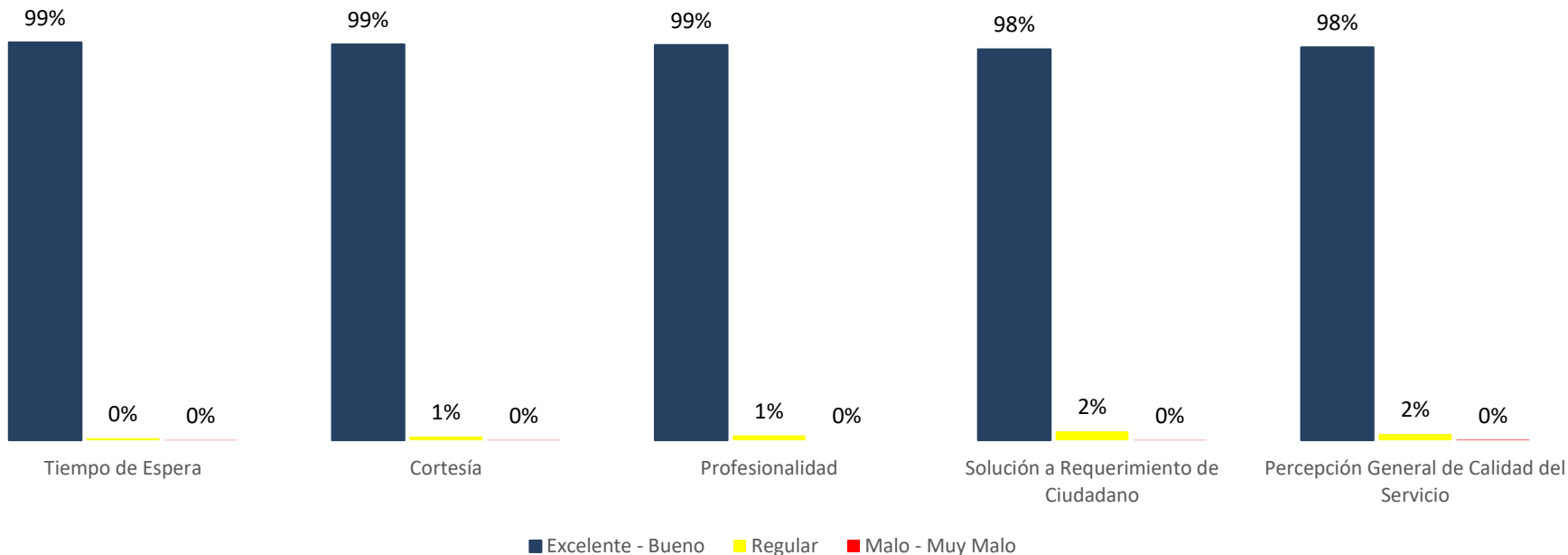
A continuación presentamos los resultados obtenidos en el trimestre Julio – Septiembre 2019:

### Julio - Septiembre 2019

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	99.47%	0.49%	0.03%
Cortesía	98.98%	0.99%	0.03%
Profesionalidad	98.78%	1.22%	0.00%
Solución a Sus Requerimientos	97.70%	2.27%	0.03%
Percepción General de Calidad del Servicio	98.26%	1.61%	0.13%

## Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Julio-Septiembre 2019)

(3,044 encuestados)





L I N E A  
3 1 1

**Línea 311 (311)**  
Trimestre Julio – Septiembre 2019

## Casos Capturados Vía Telefónica

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

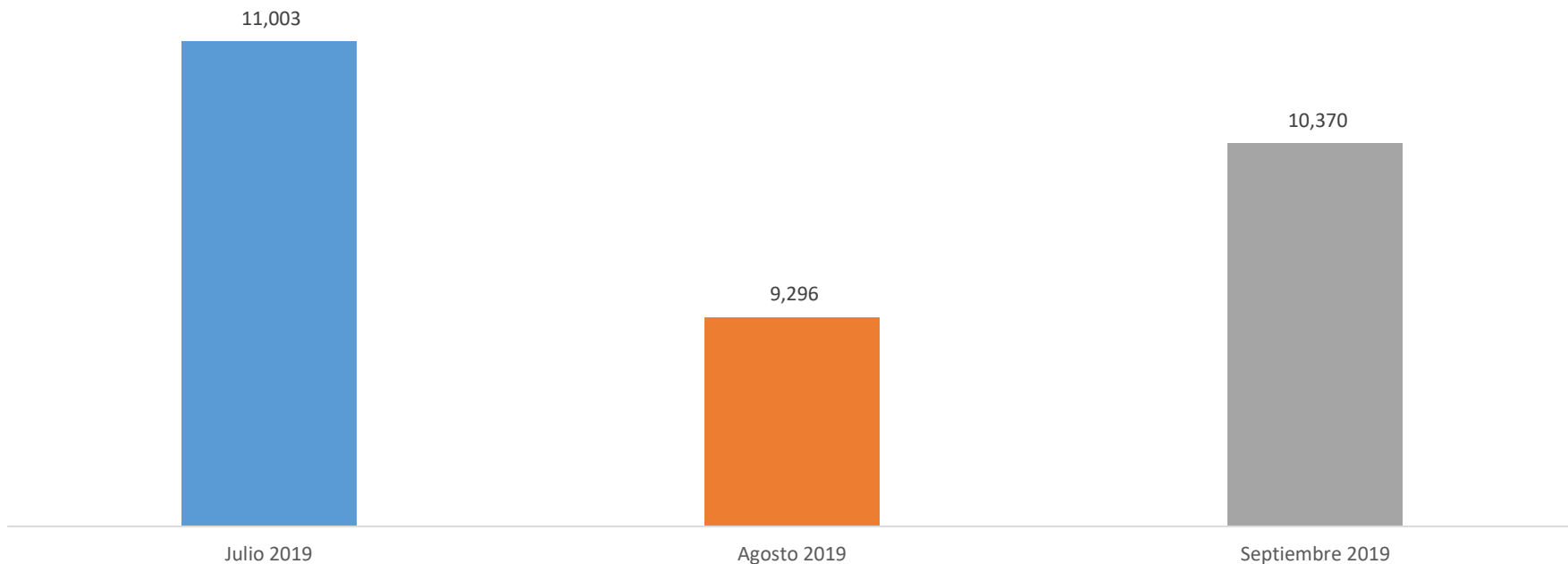
Porcentaje de Casos por Servicio

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

## Llamadas Recibidas Vía Telefónica

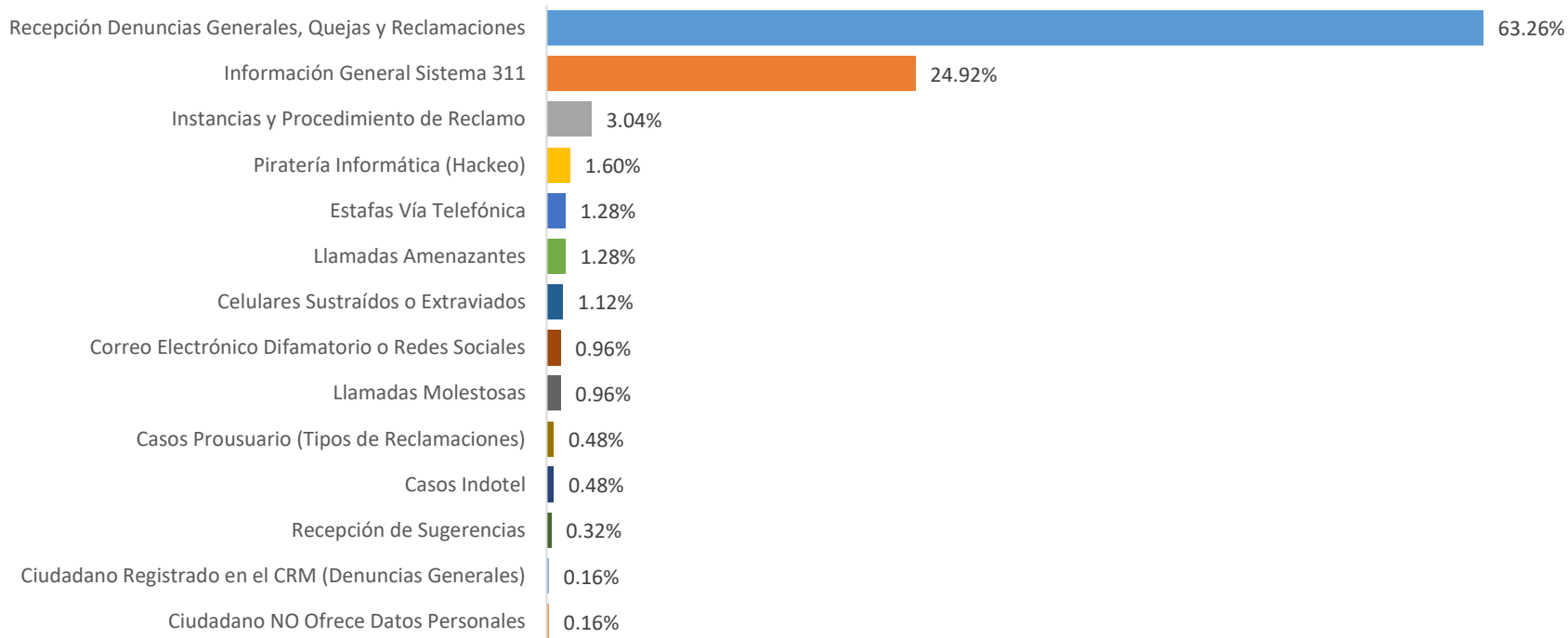
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de llamadas recibidas del trimestre es **30,669**, con un promedio mensual de **10,223** llamadas.

## Porcentaje de Casos por Servicios Capturados Vía Telefónica

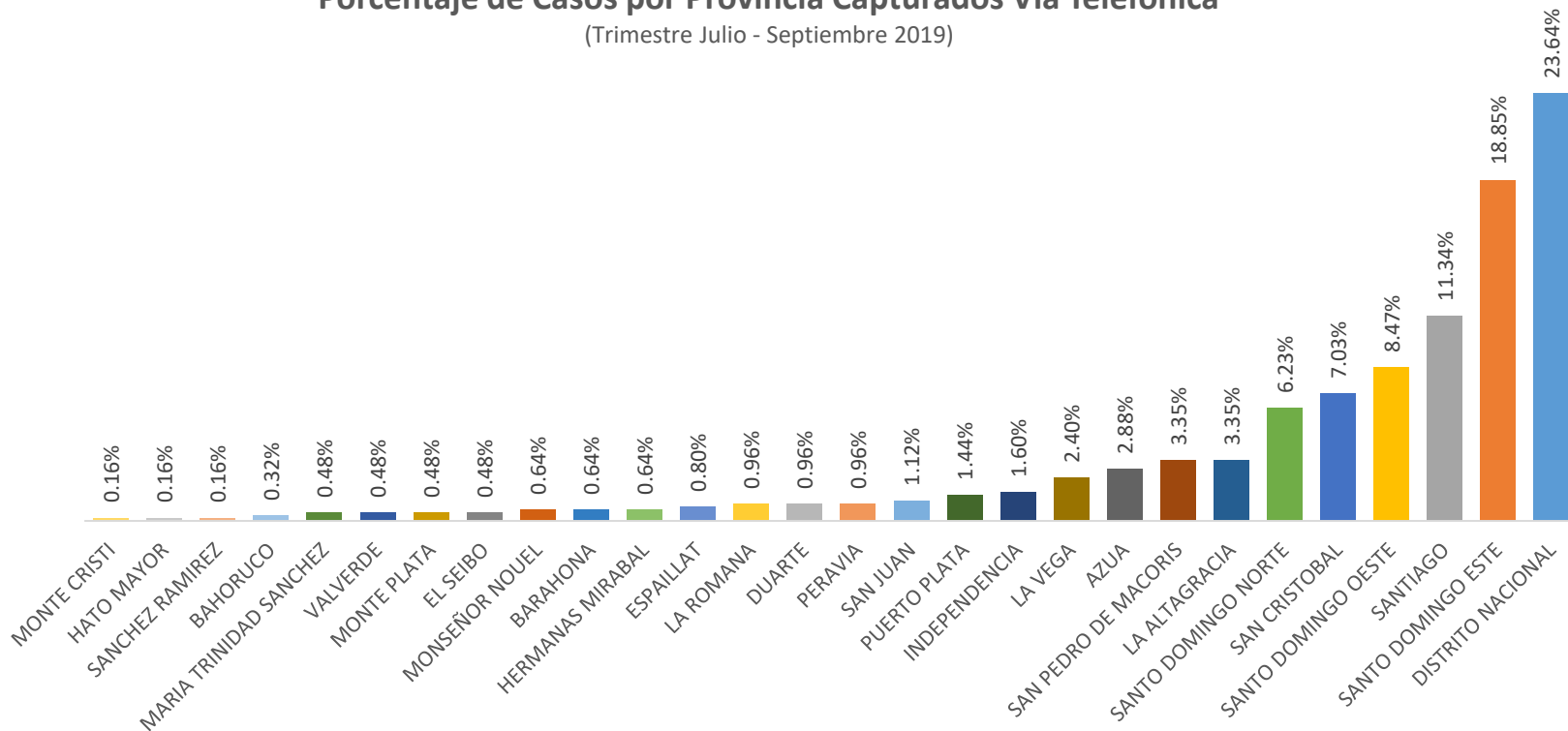
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio durante el trimestre es **626**.

## Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica

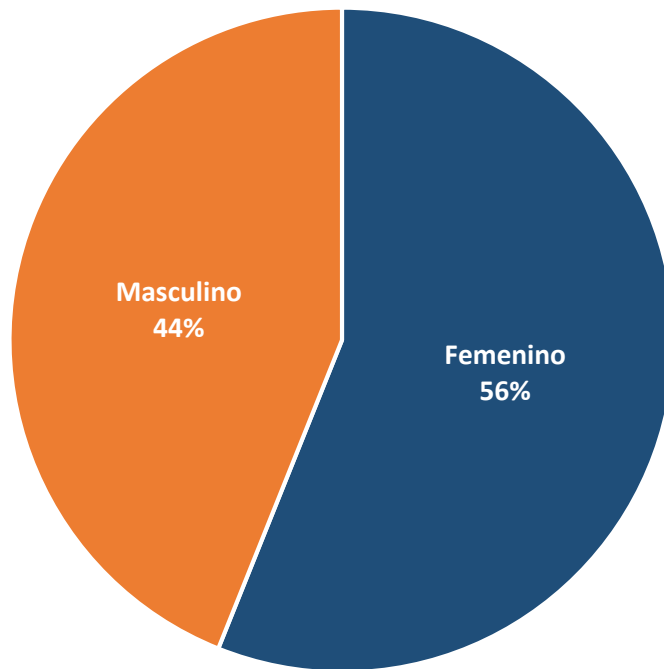
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



• Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia durante el trimestre es **626**.

## Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



Femenino	Masculino
351	275



## 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

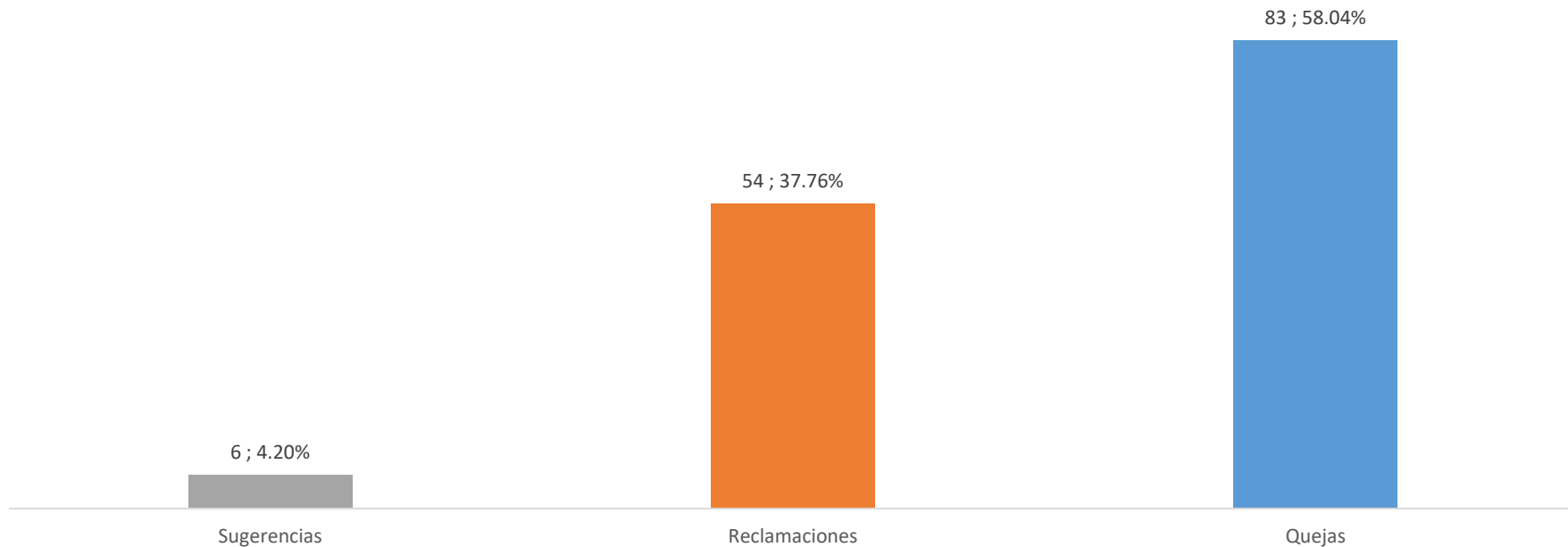
Relación Mensual de Reclamaciones

Sugerencias por Institución

Relación Mensual de Sugerencias

## Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

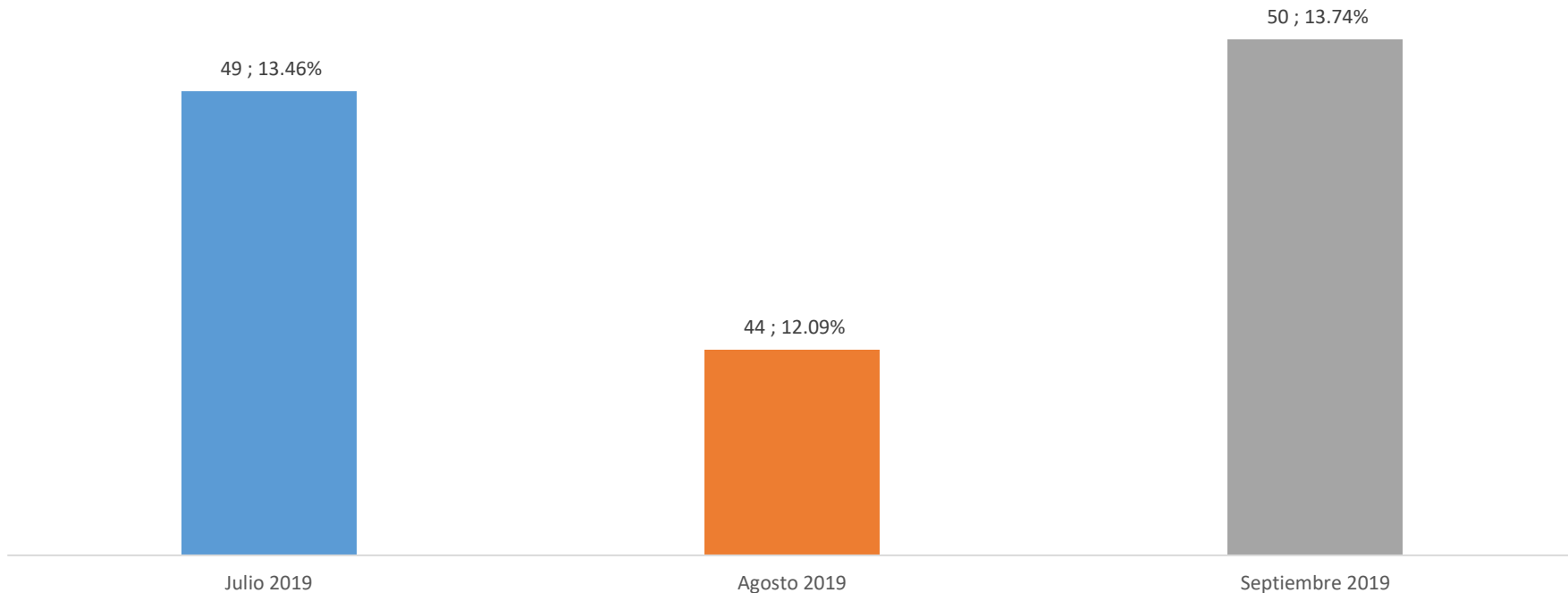
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Casos por Tipo Capturados Vía Web durante el trimestre es **143**.

## Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)

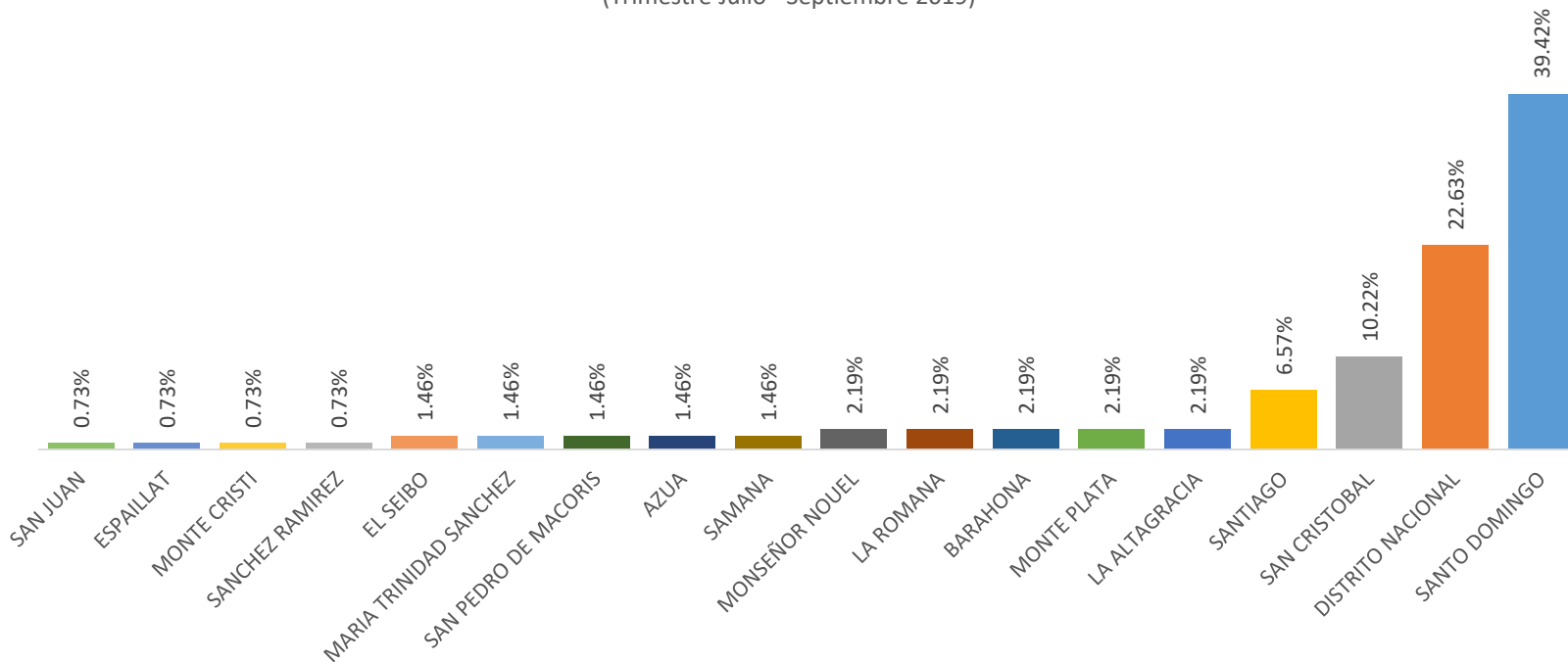


- El total de casos capturados vía web del trimestre es **143**.

## Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

### Quejas y Reclamaciones

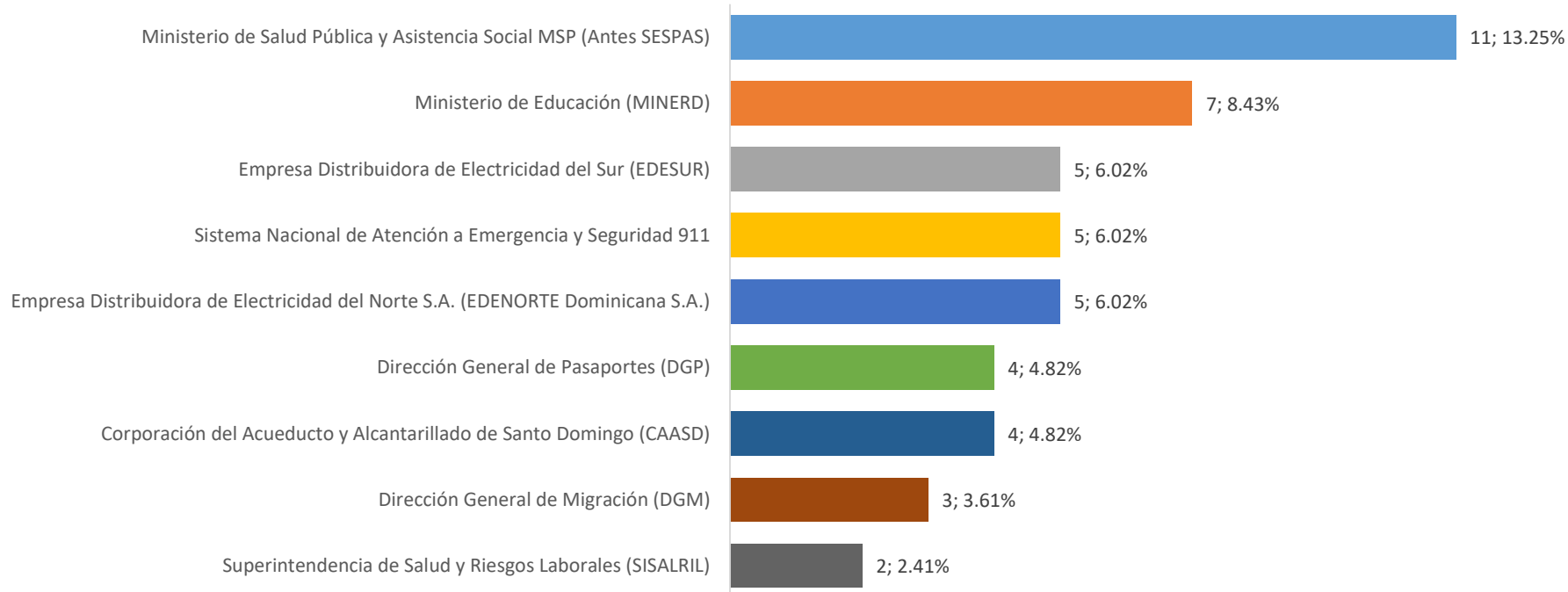
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de casos capturados vía web por provincia durante el trimestre es **137**.

## Quejas por Institución Capturadas vía Web

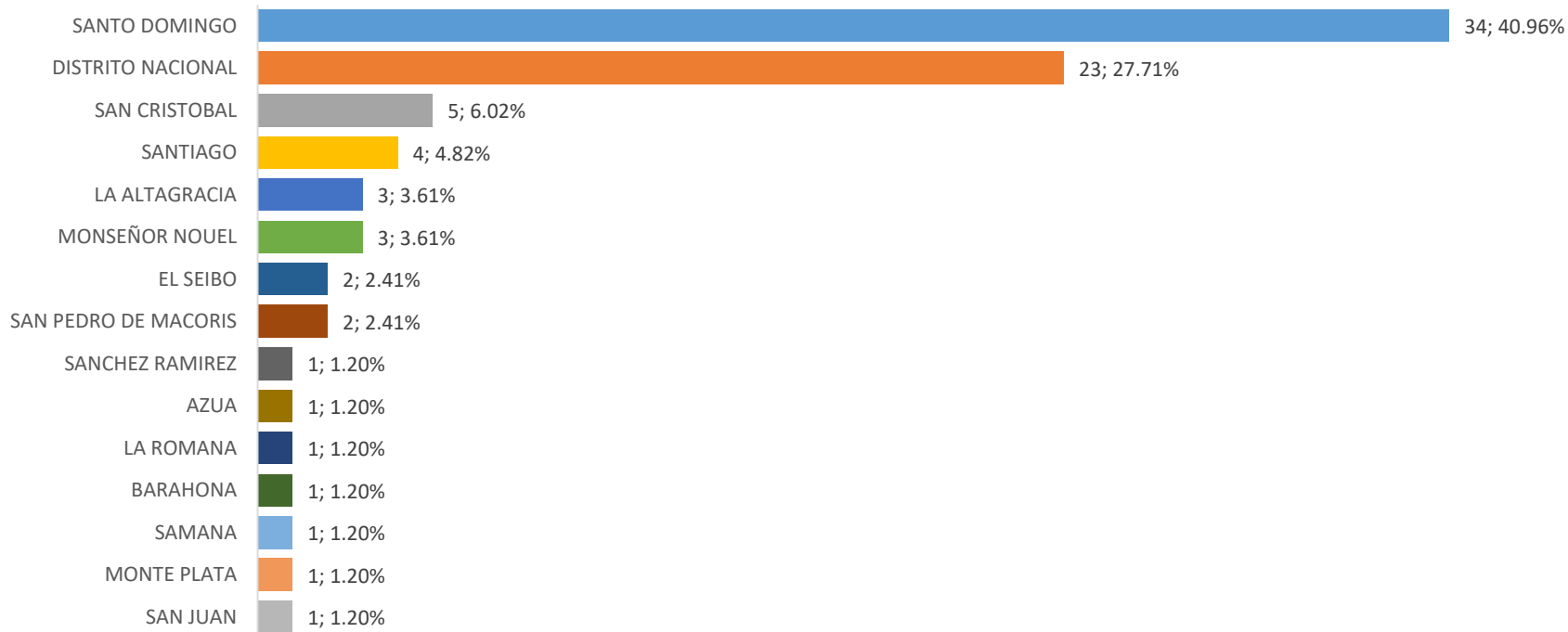
(Las Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **83**.

## Quejas por Provincia Capturadas Vía Web

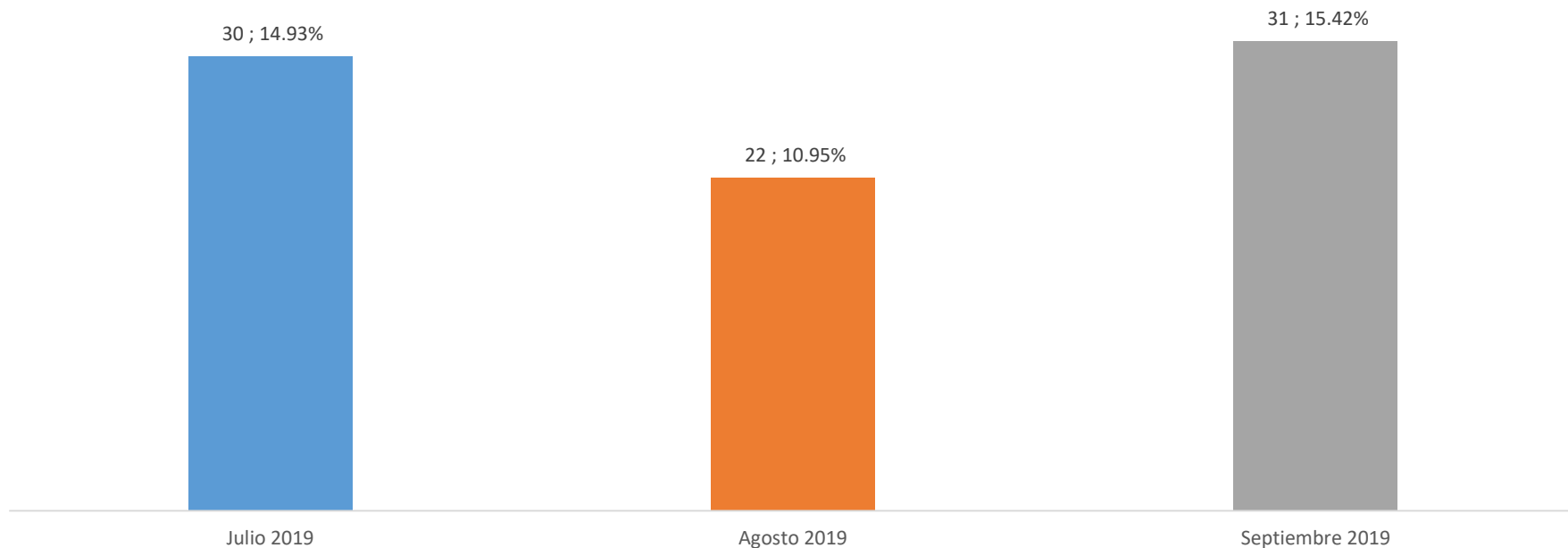
(Trimestre Julio - Septiembre 2018)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **83**.

## Quejas por Mes Capturados Vía Web

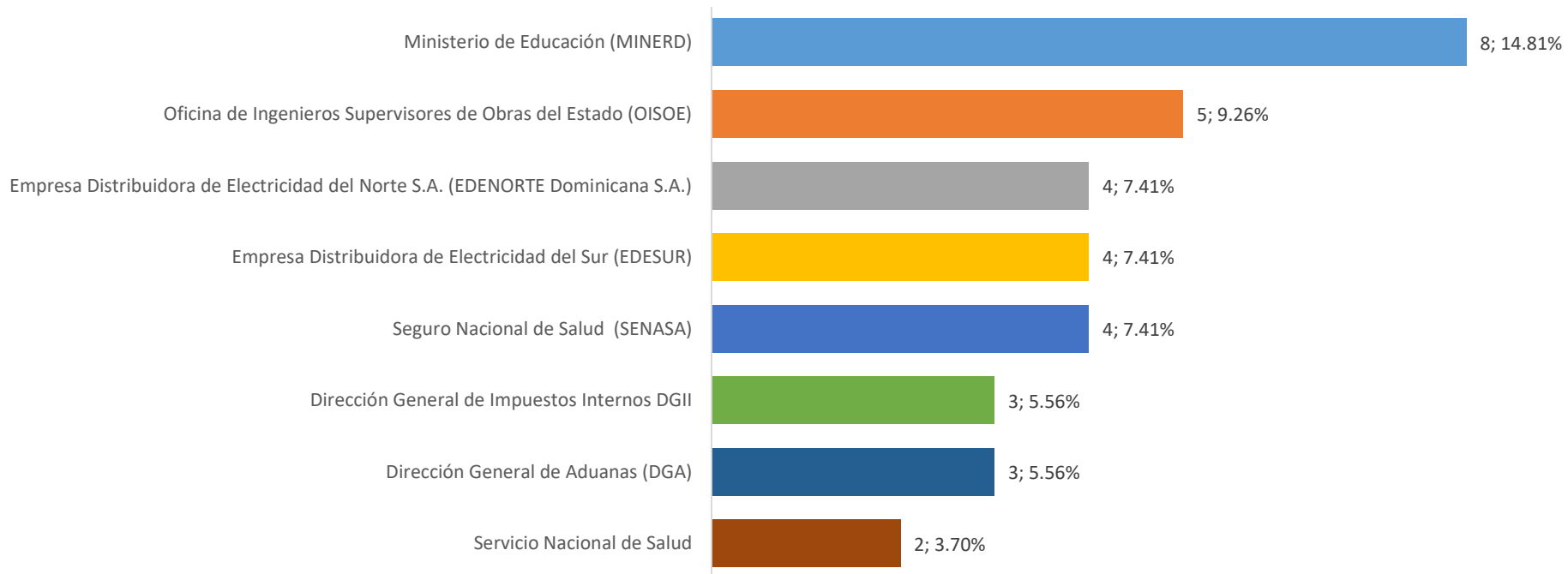
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Quejas capturadas vía web del trimestre es **83**.

## Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

(Los Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2019)

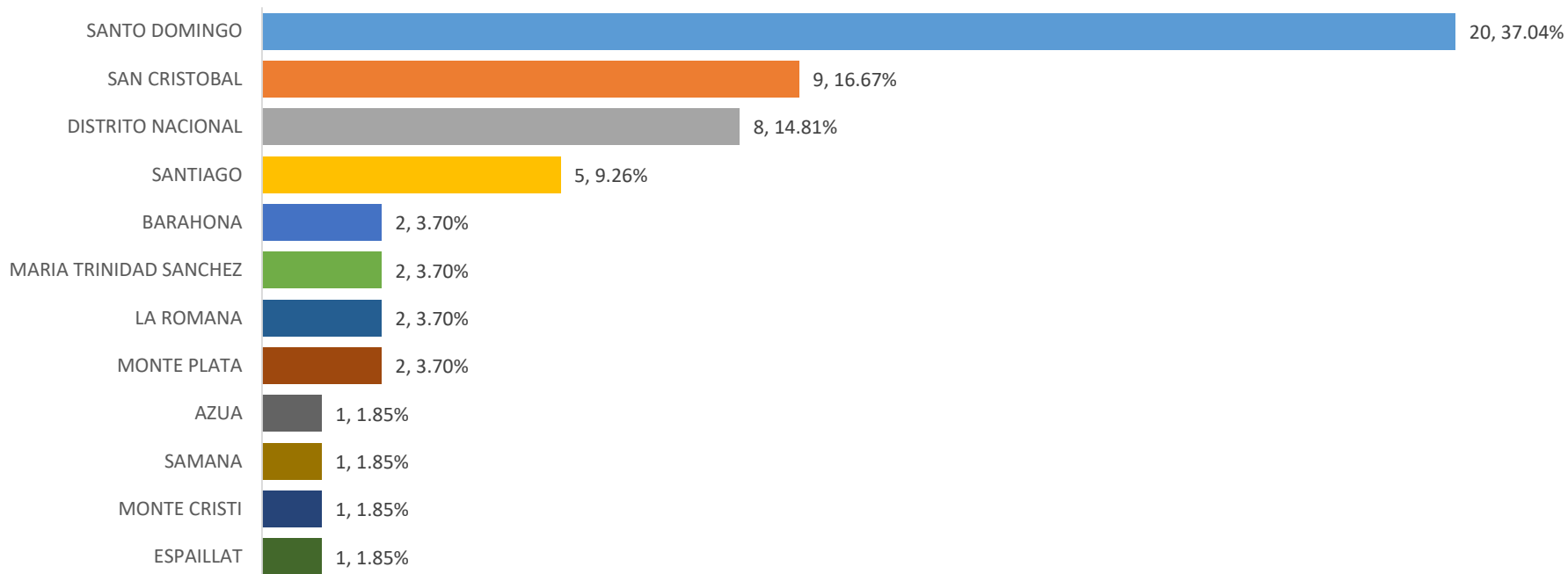


- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **54**.



## Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

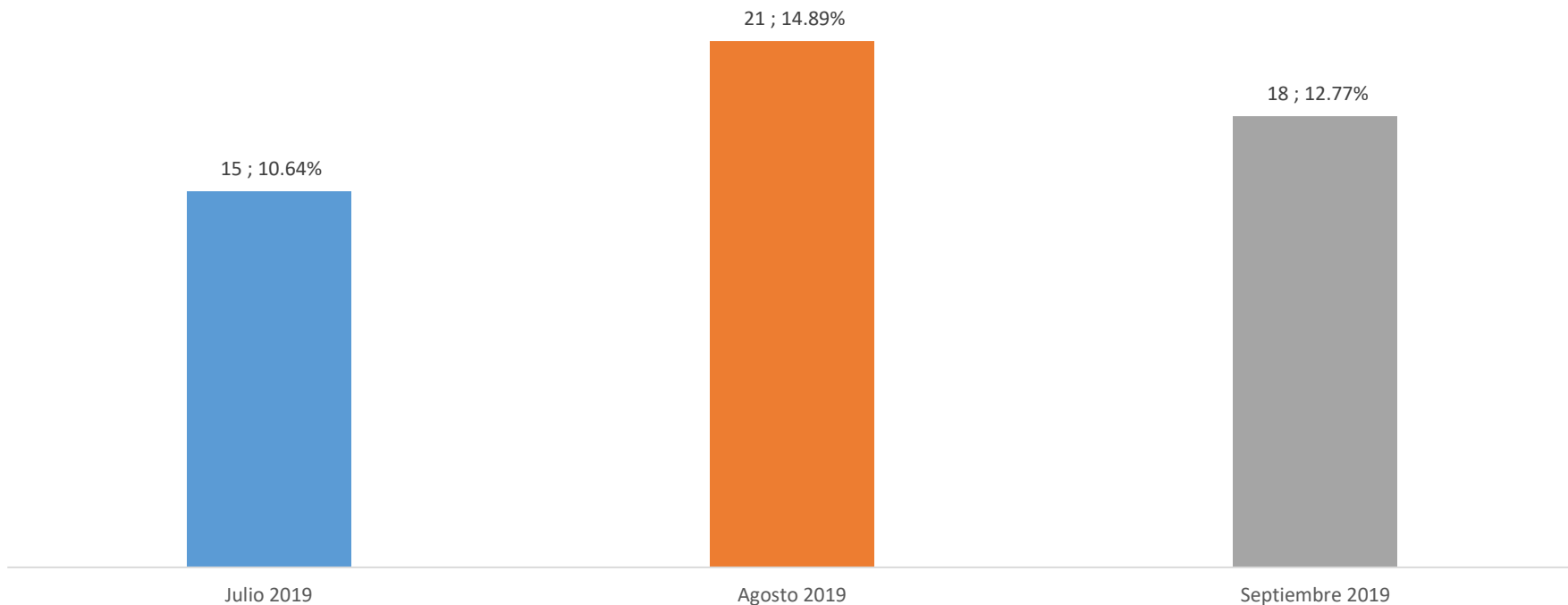
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **54**.

## Reclamaciones por Mes Capturados Vía Web

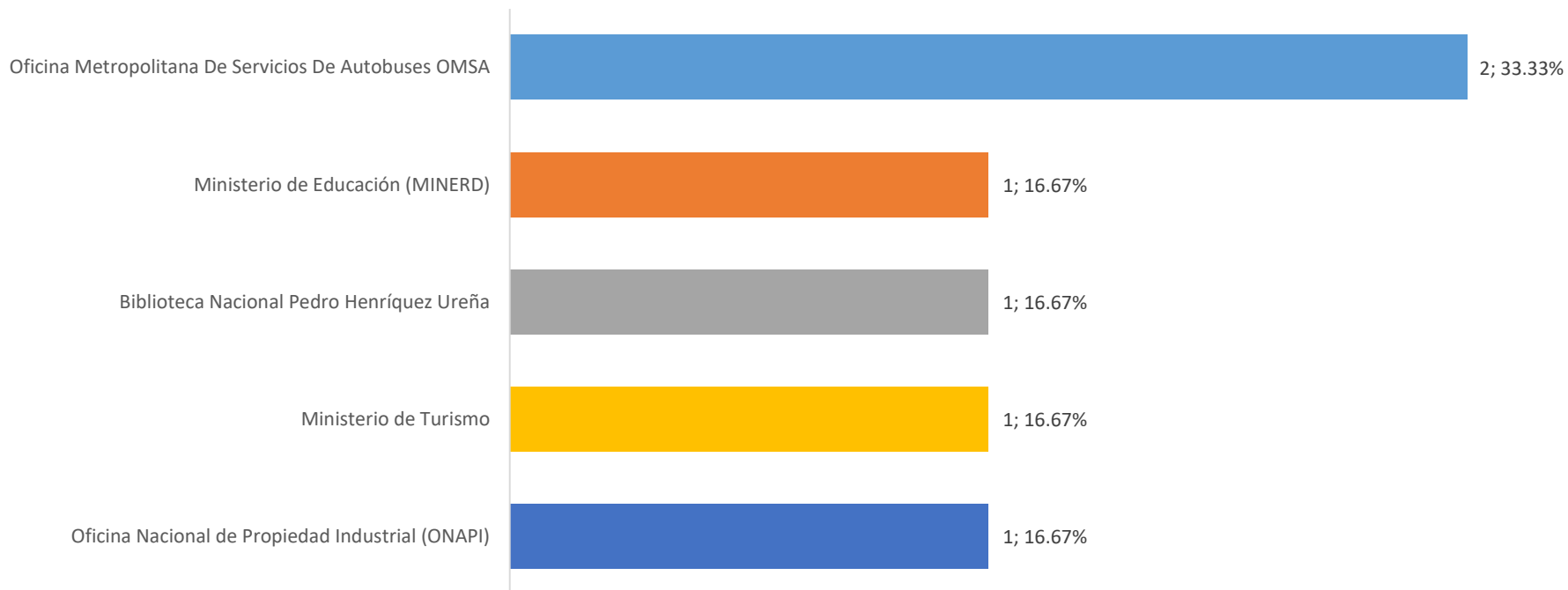
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **54**.

## Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

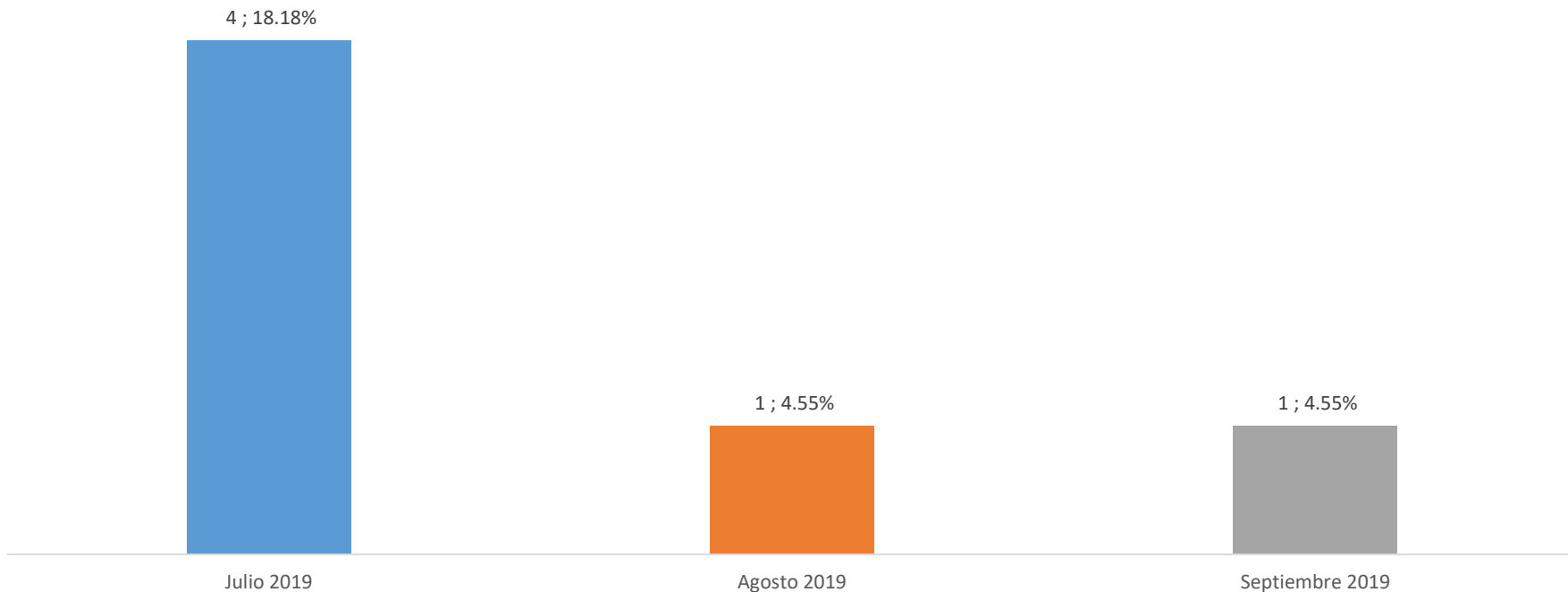
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Sugerencias capturadas Vía Web durante el trimestre es **6**.

## Sugerencias por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



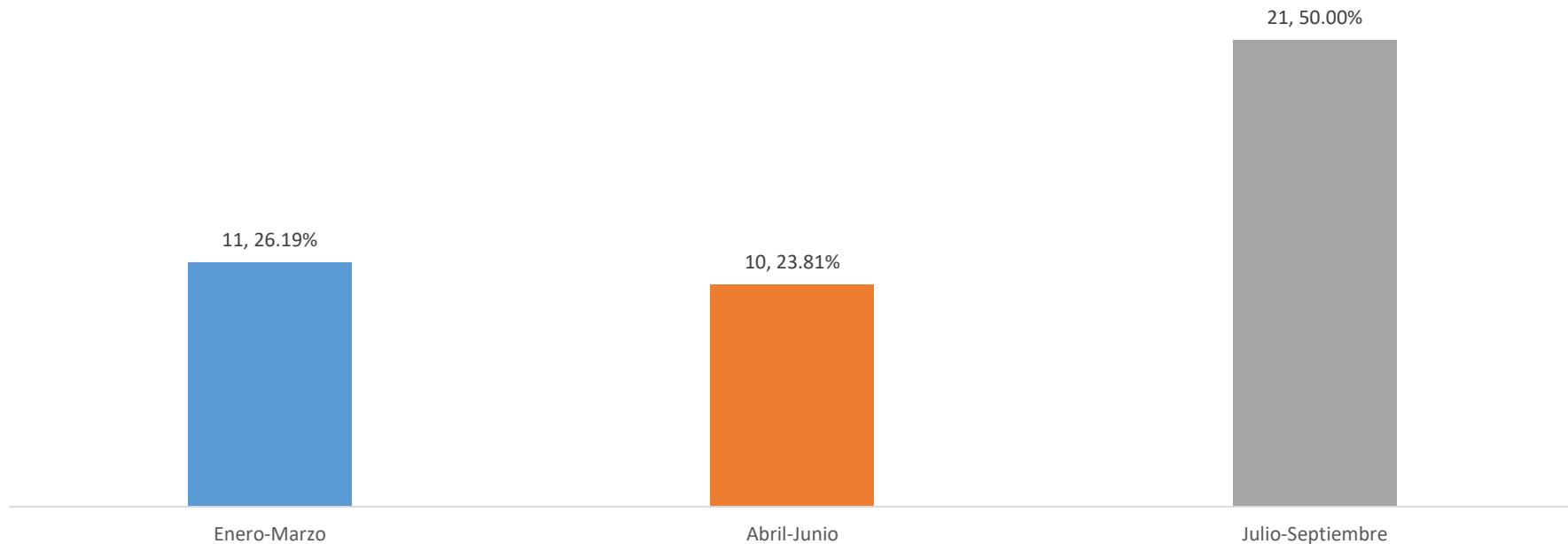
- El total de Sugerencias capturadas vía web durante el trimestre es **6**.



L I N E A  
7 0 0

**Línea 700 (NNA)**  
**Trimestre Julio – Septiembre 2019**

## Casos Registrados por Trimestre en la Línea 700 (NNA) (2019)



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

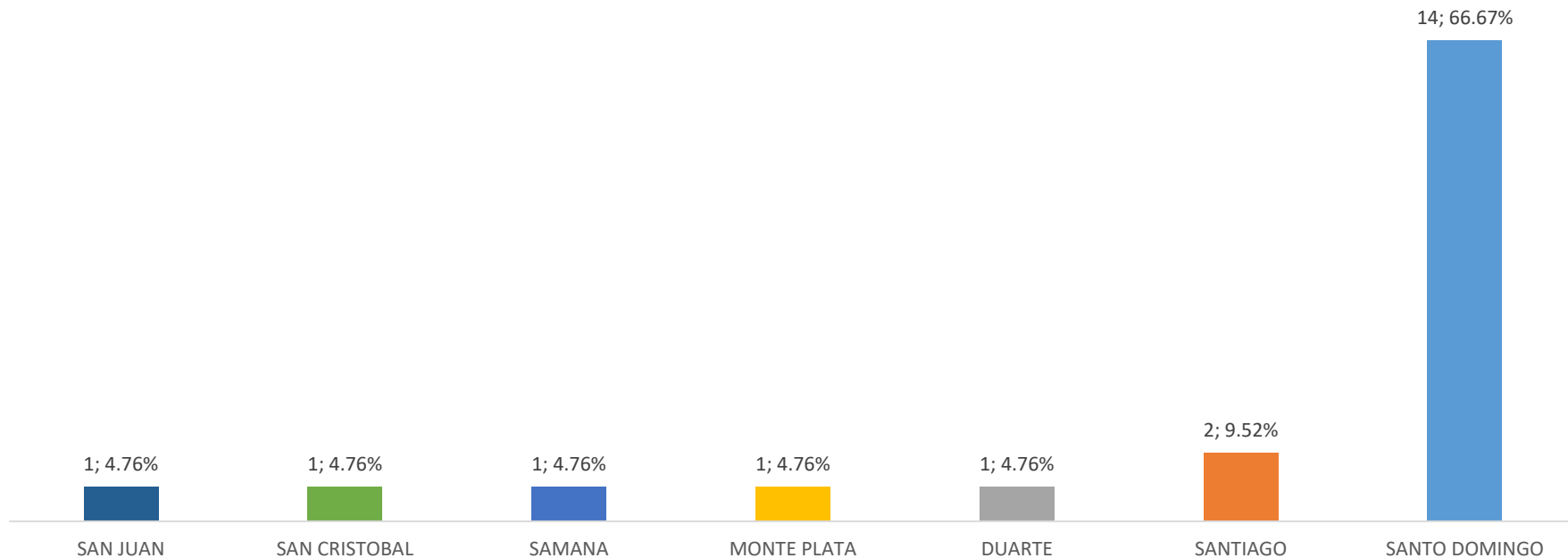
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **21**.

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

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)

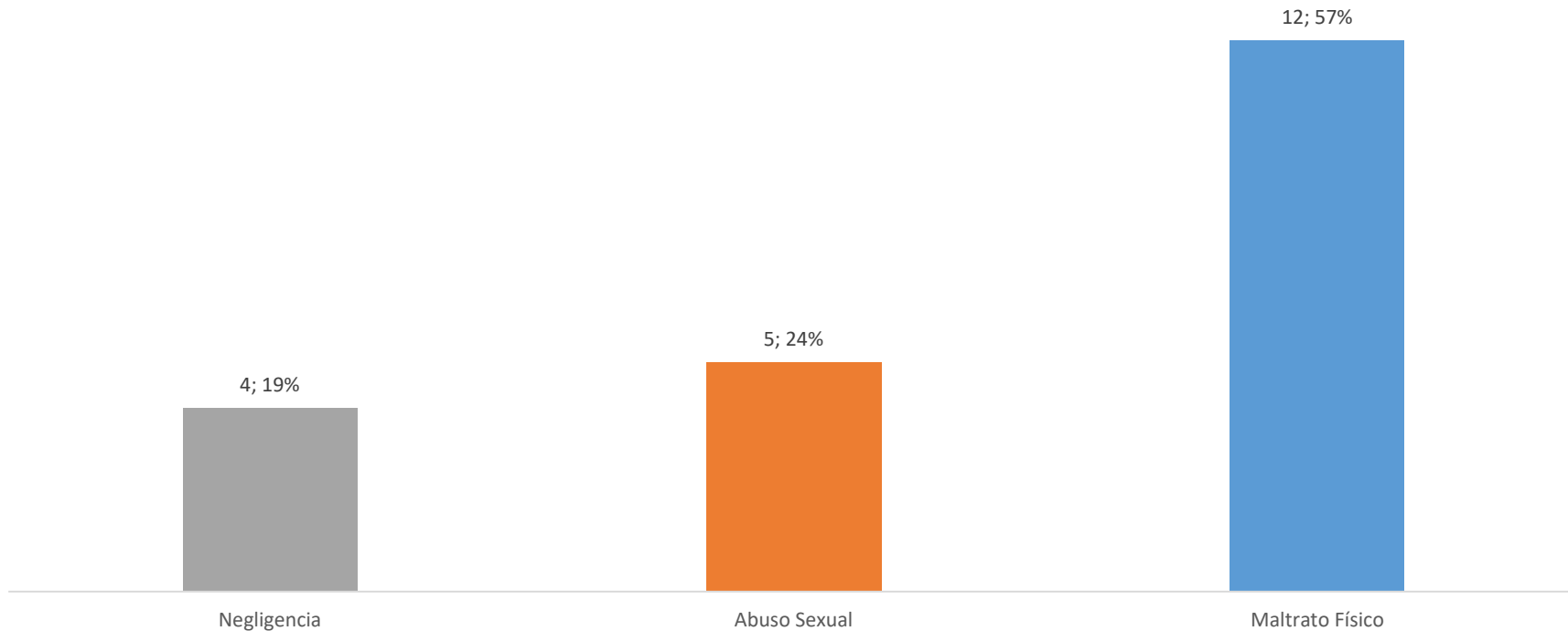


- El total de casos registrados durante el trimestre es **21**.



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

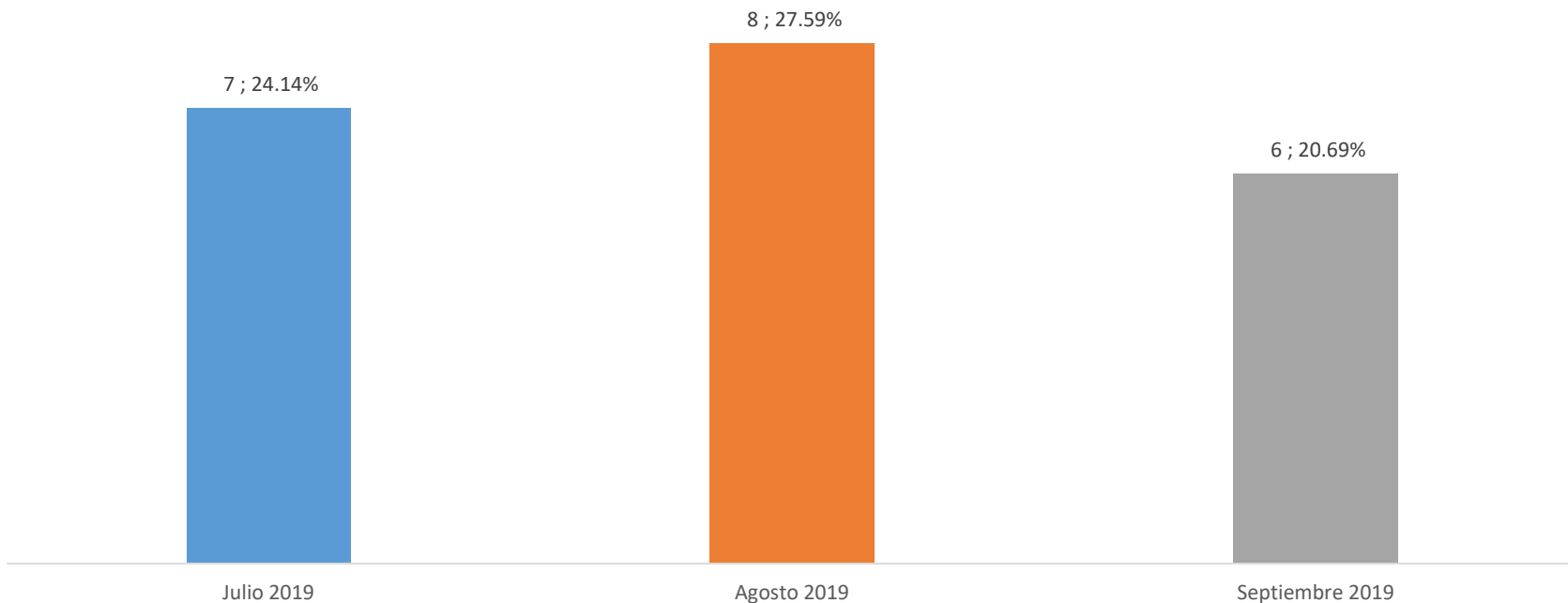
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de casos registrados Tipo durante el trimestre es **21**.

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

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **21**.



**Centro de Atención Presencial (Punto GOB)  
Trimestre Julio – Septiembre 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

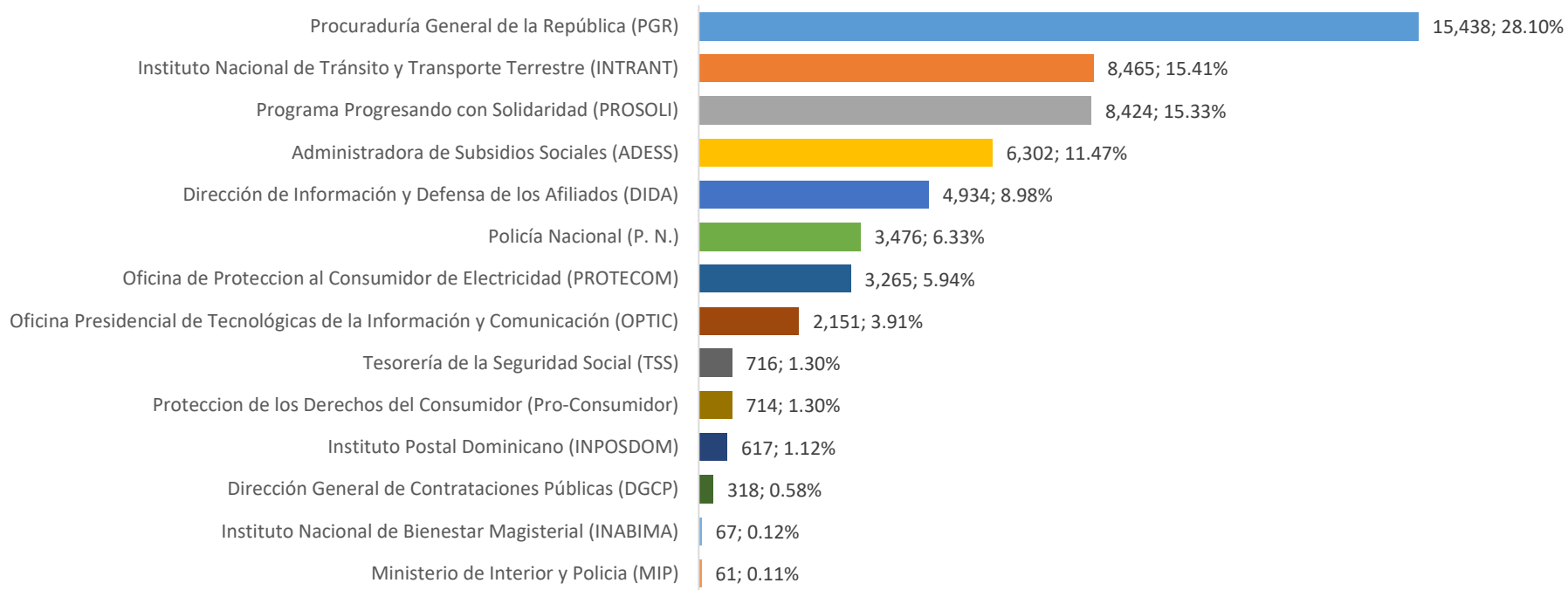
## Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

(CAP-Megacentro)

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
<b>Trimestre Julio-Septiembre 2019</b>		
Julio 2019	21,053	18,769
Agosto 2019	20,243	17,724
Septiembre 2019	19,904	18,455
<b>Total Trimestre</b>	<b>61,200</b>	<b>54,948</b>
Promedio Mensual	20,400	18,316

## Ciudadanos Atendidos por Institución

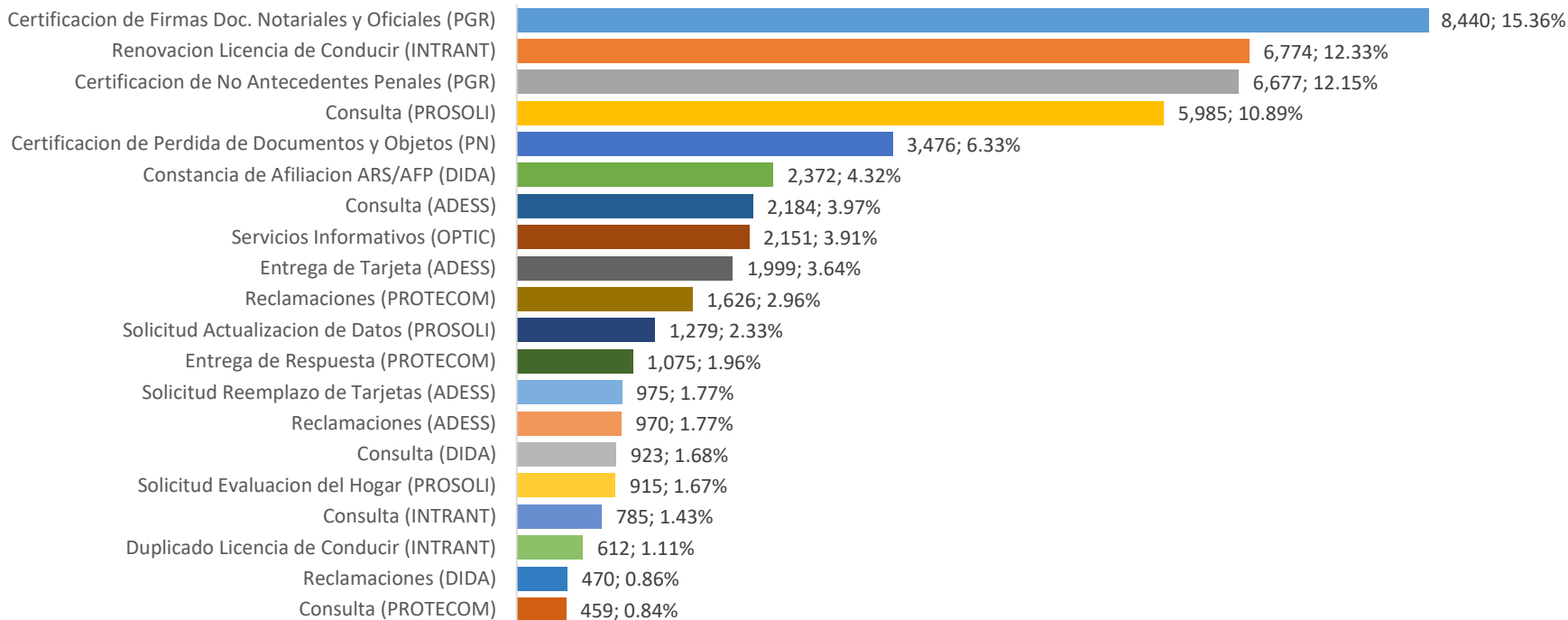
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **54,948**.

## Ciudadanos Atendidos por Servicio

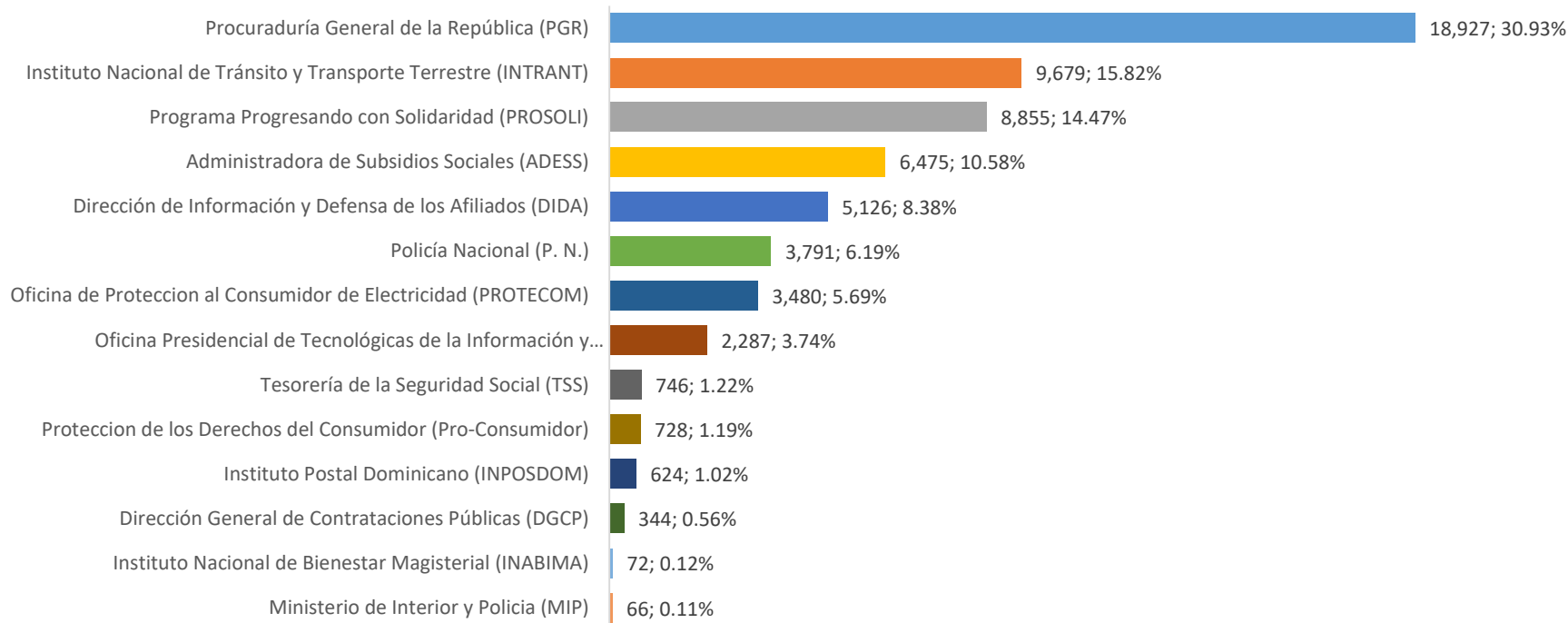
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **54,948**.

## Servicios Ofertados por Institución

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)

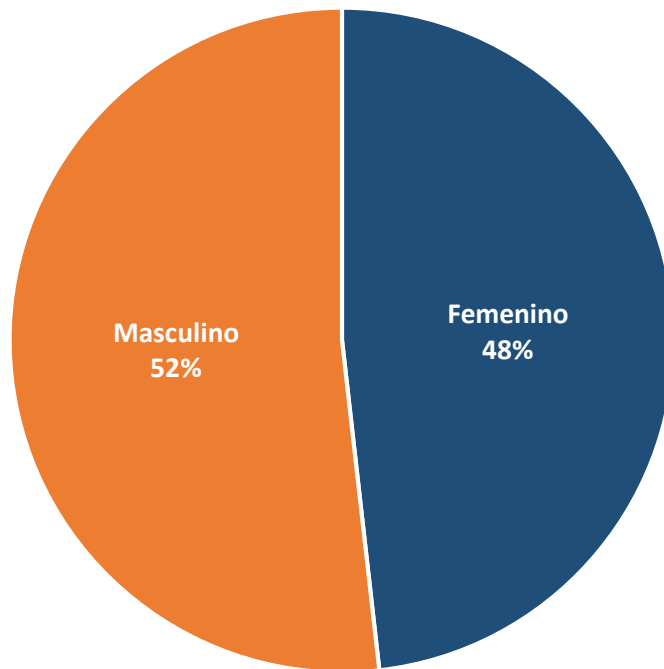


- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **61,200**.



## Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



Femenino	Masculino
26,489	28,459

# 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

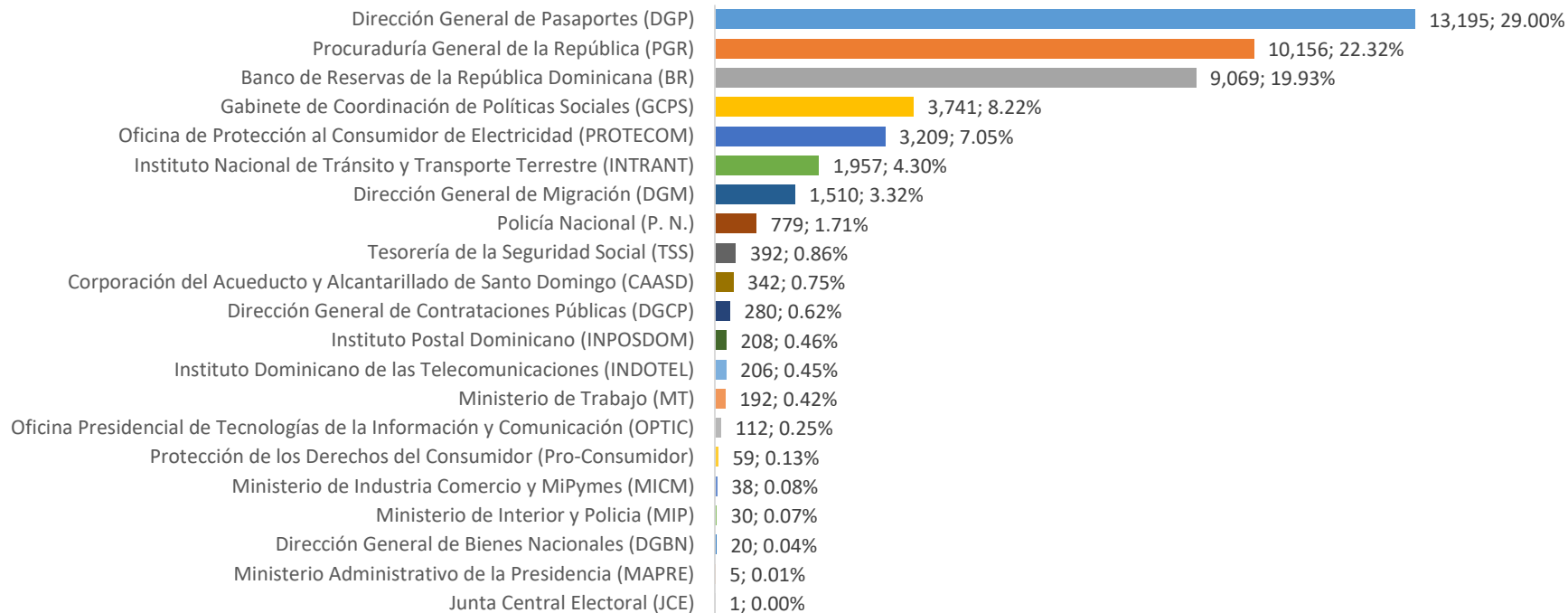
Ciudadanos Atendidos por Género

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

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
<b>Trimestre Julio-Septiembre 2019</b>		
Julio 2019	21,607	14,766
Agosto 2019	20,498	14,375
Septiembre 2019	18,146	16,360
<b>Total Trimestre</b>	<b>60,251</b>	<b>45,501</b>
Promedio Mensual	20,084	15,167

## Ciudadanos Atendidos por Institución

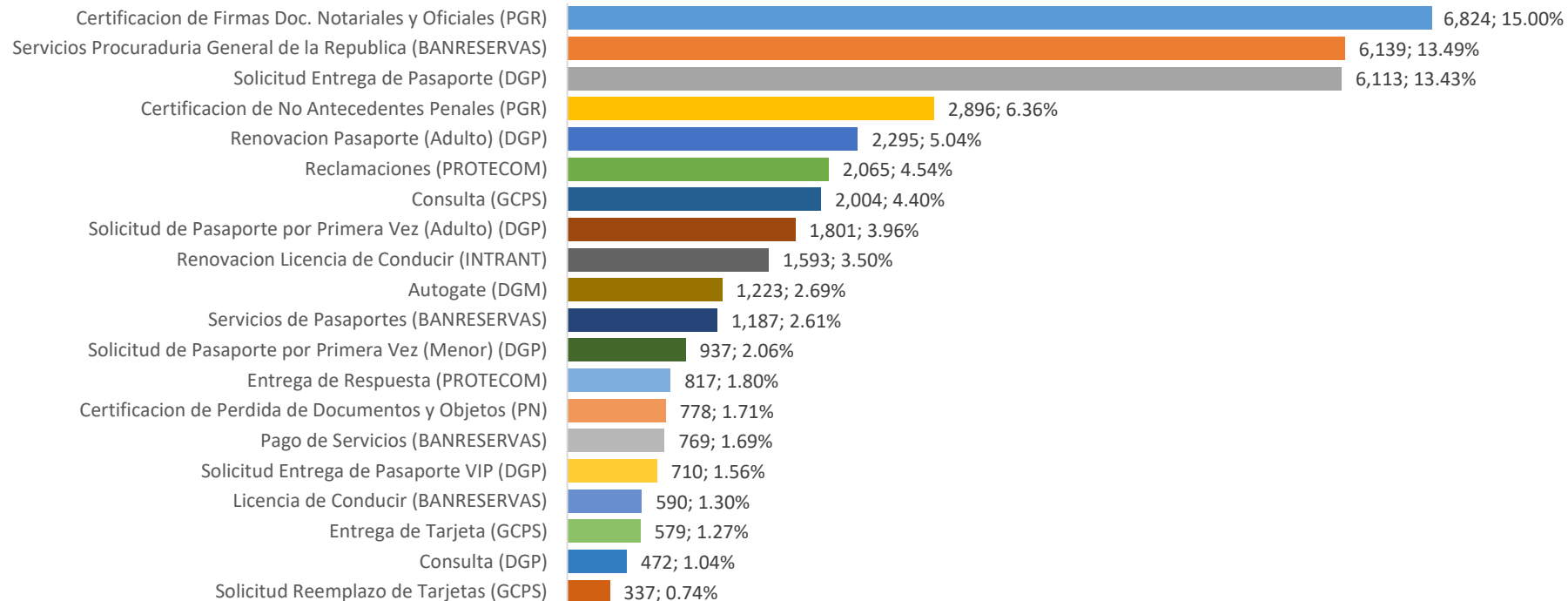
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **45,501**.

## Ciudadanos Atendidos por Servicio

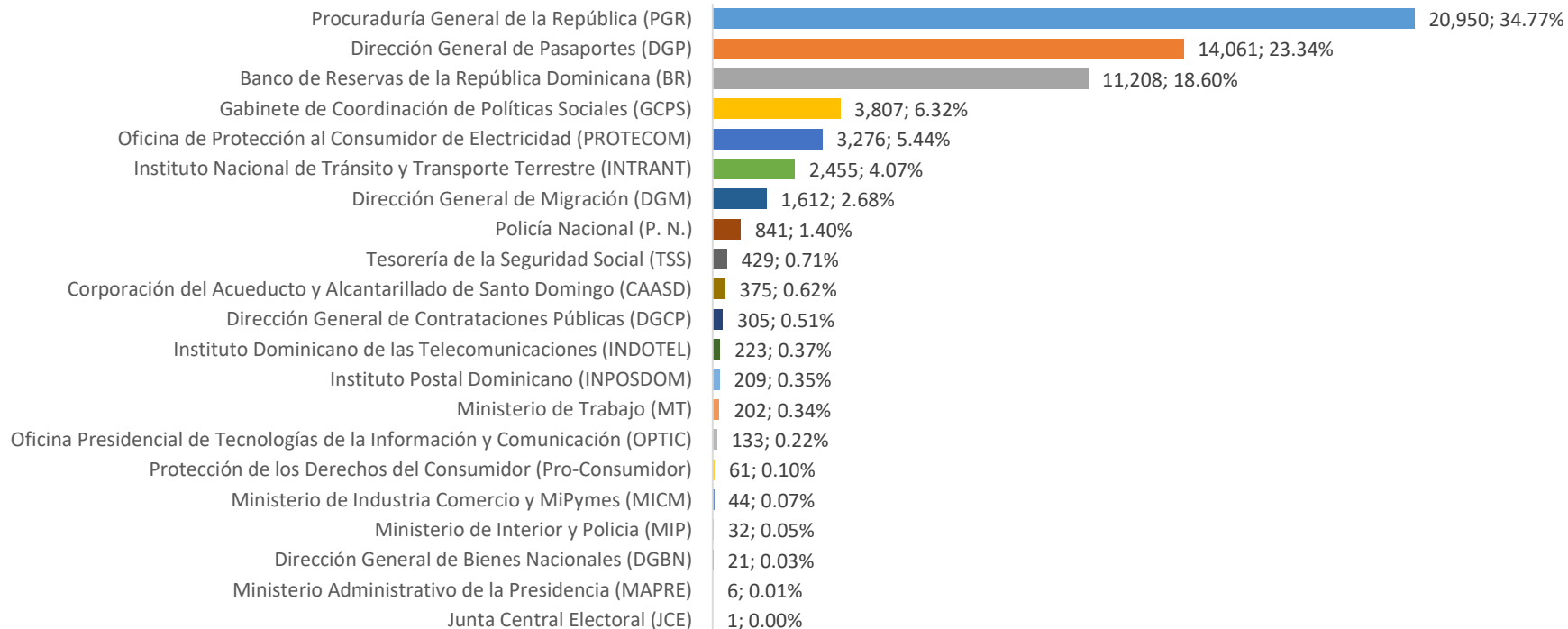
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **45,501**.

## Servicios Ofertados por Institución

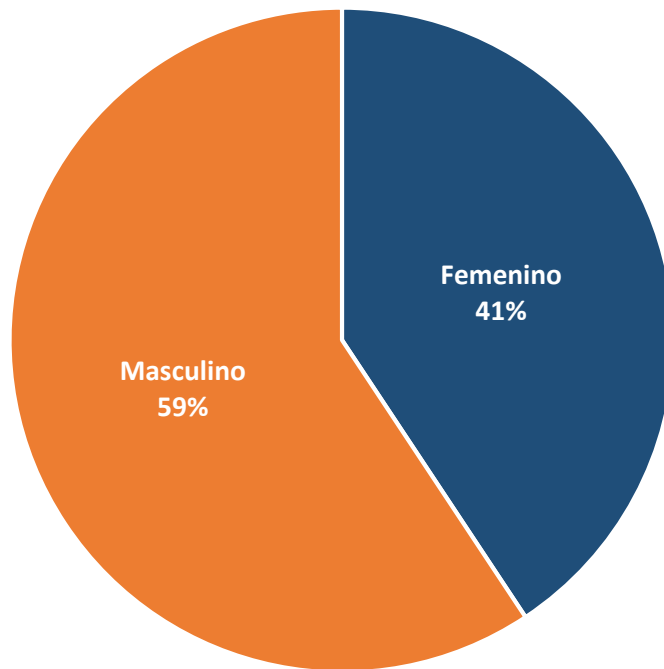
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **60,251**.

## Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



Femenino	Masculino
18,513	26,988

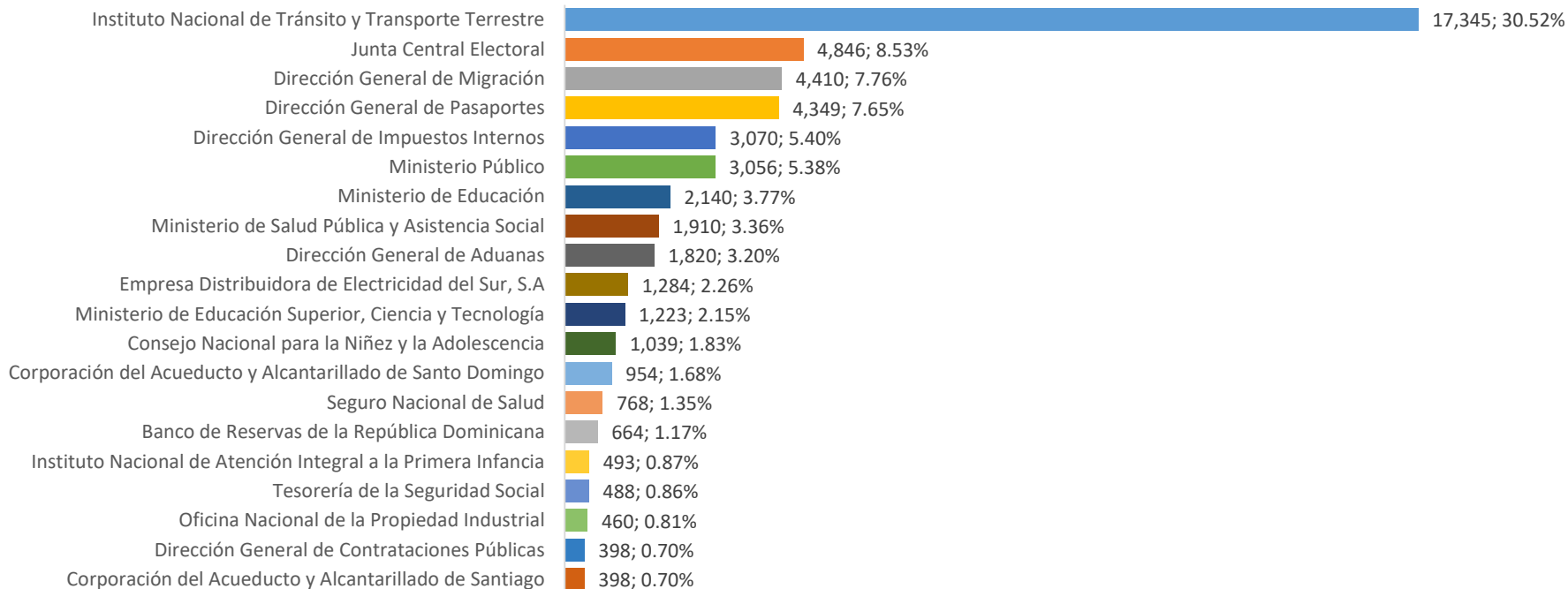


**Centro de Atención Web (CAW)  
Trimestre Julio – Septiembre 2019**



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

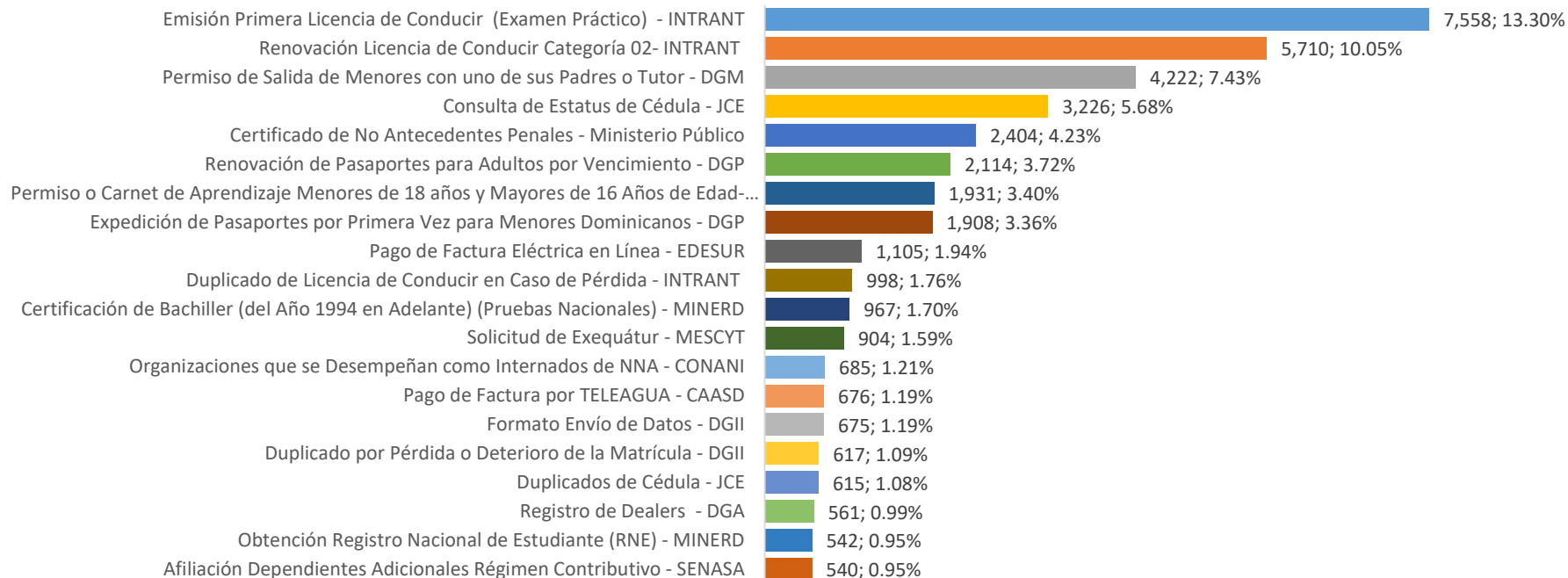
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) durante el trimestre es **56,830**.

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

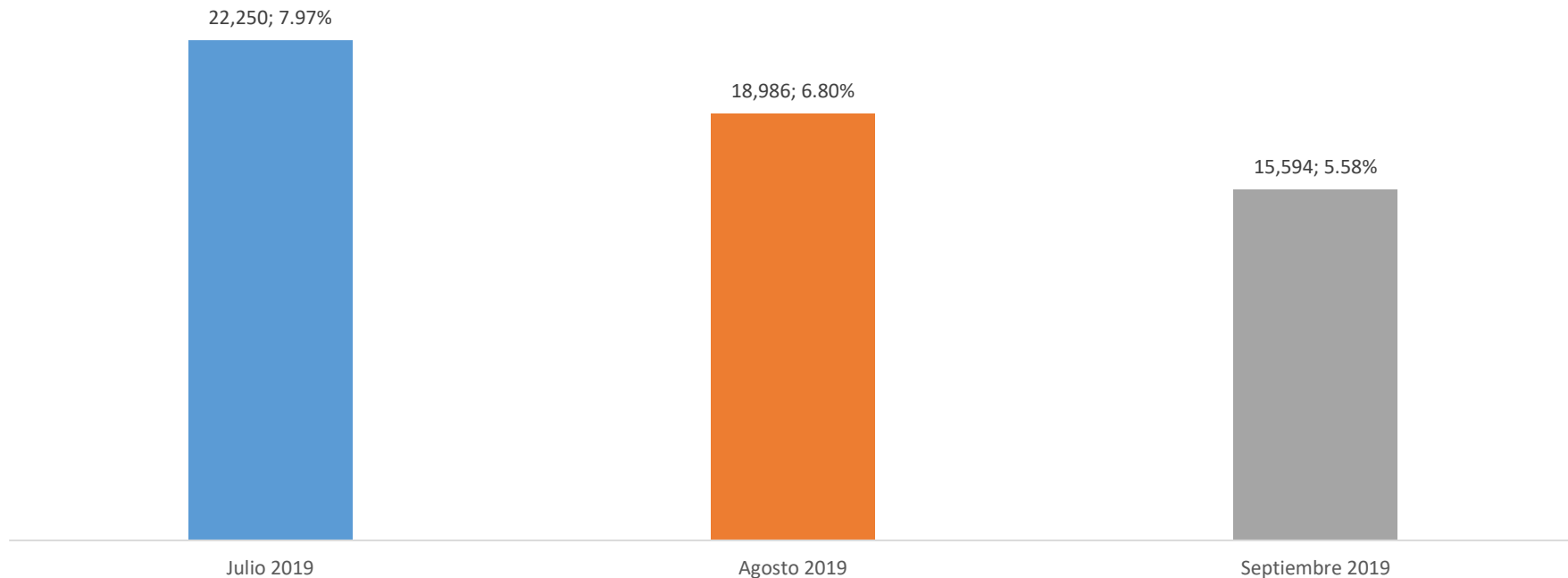
(Los 20 Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) durante el trimestre es **56,830**.

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

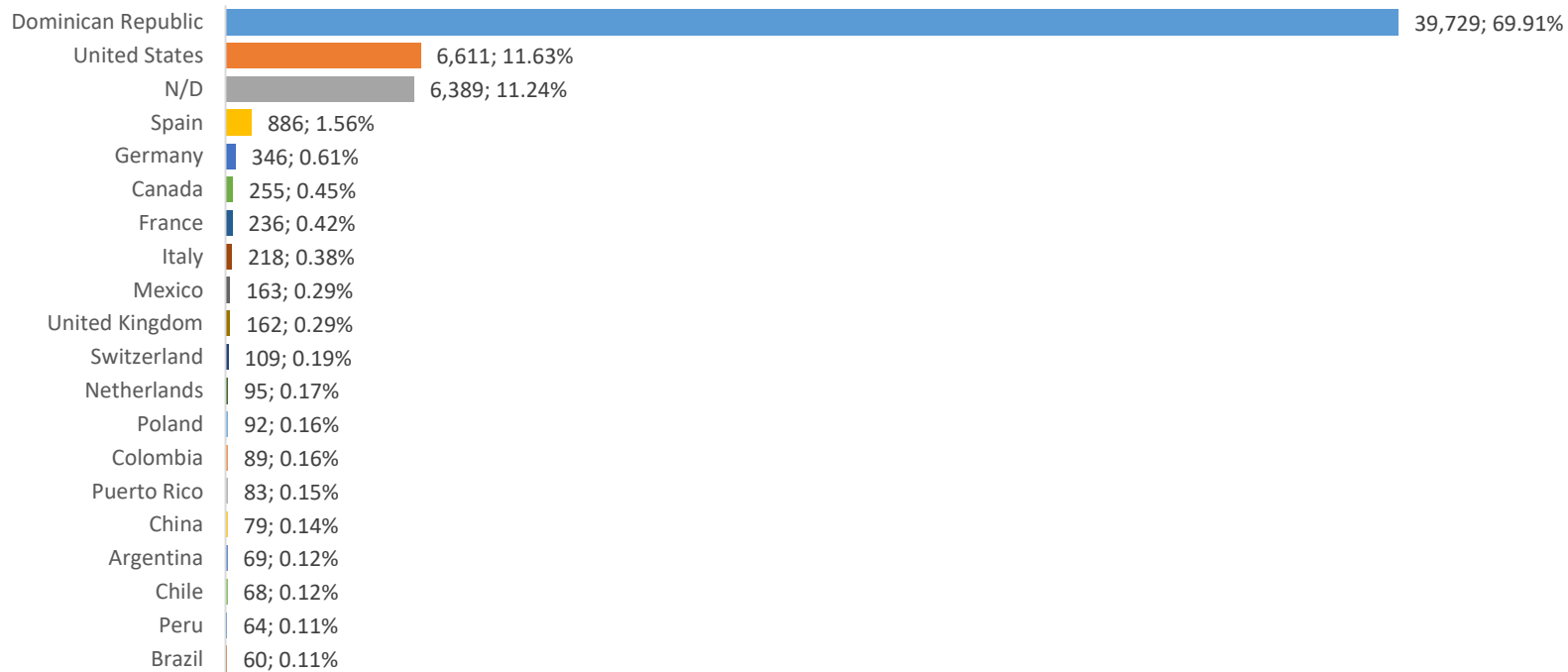
(Trimestre Julio - Septiembre 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) durante el trimestre es **56,830**.

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

(Los 20 Más Demandados, Julio - Septiembre 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do) durante el trimestre es **56,830**.