



Informe de Gestión

Trimestre Octubre – Diciembre 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 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



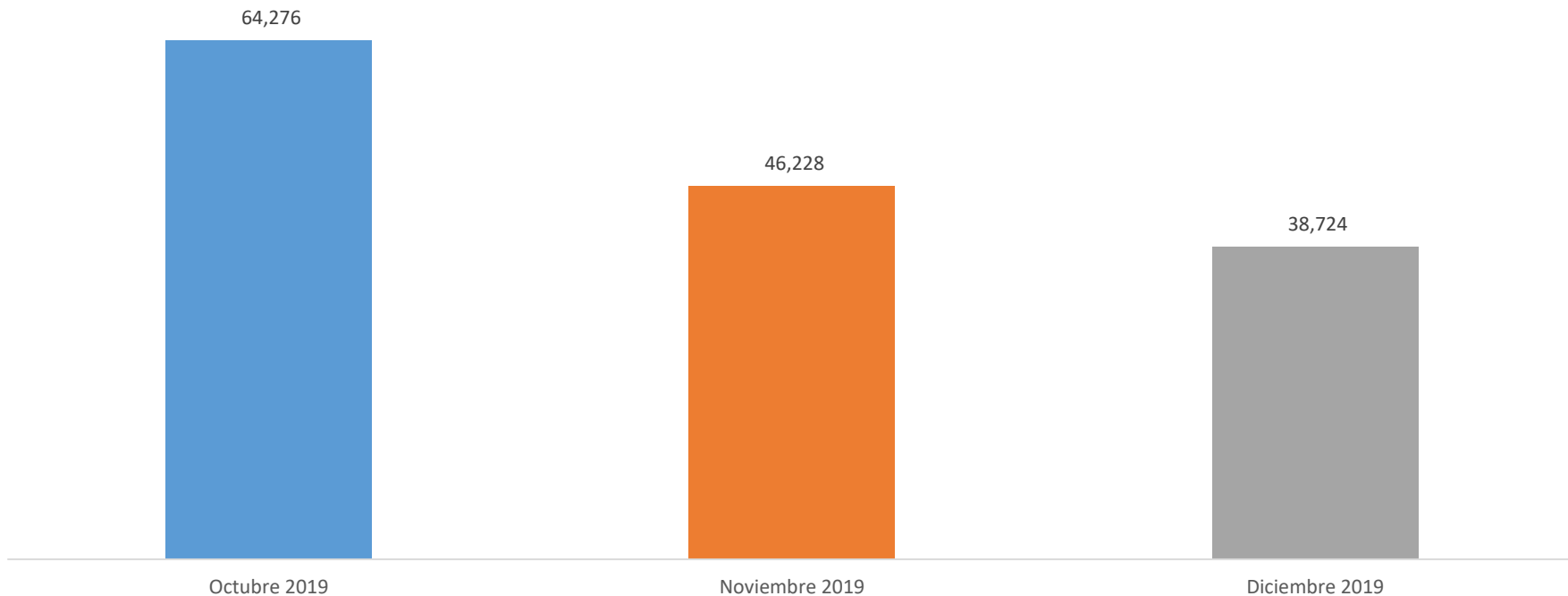
*462

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)

Trimestre Octubre – Diciembre 2019

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

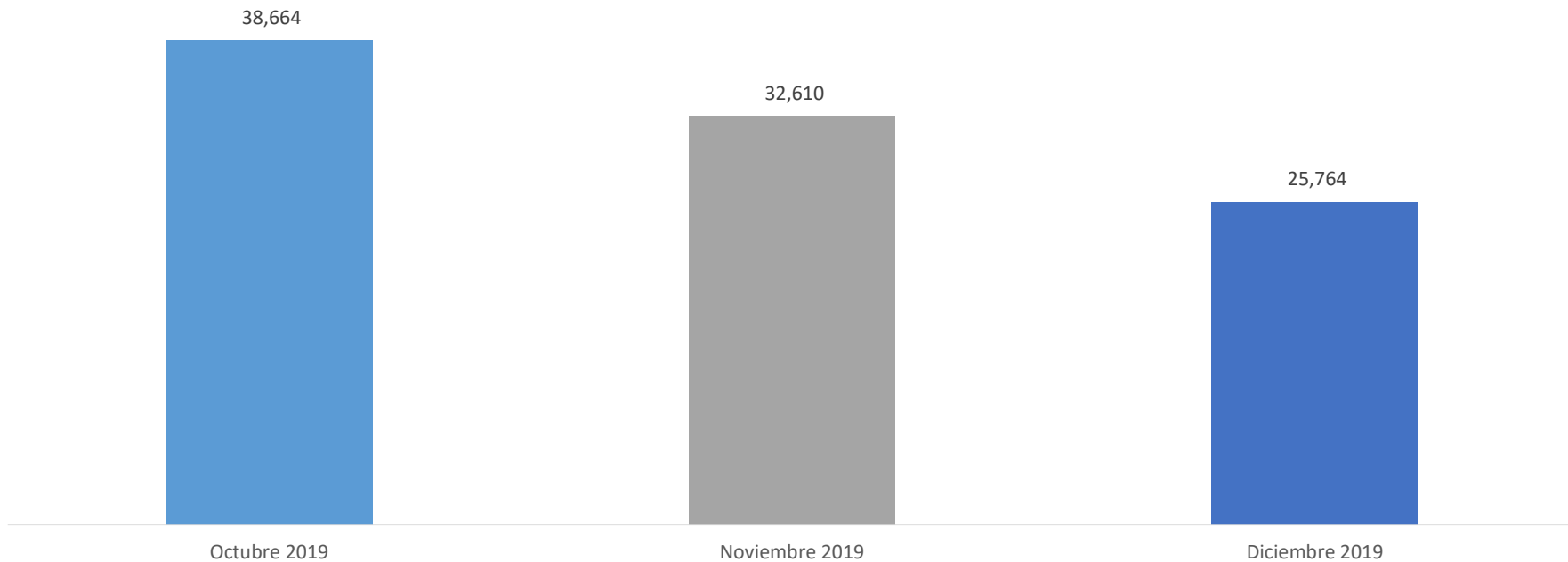
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Llamadas Entrantes en Horario Laboral durante el trimestre es **149,228**.

Llamadas Contestadas

(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)

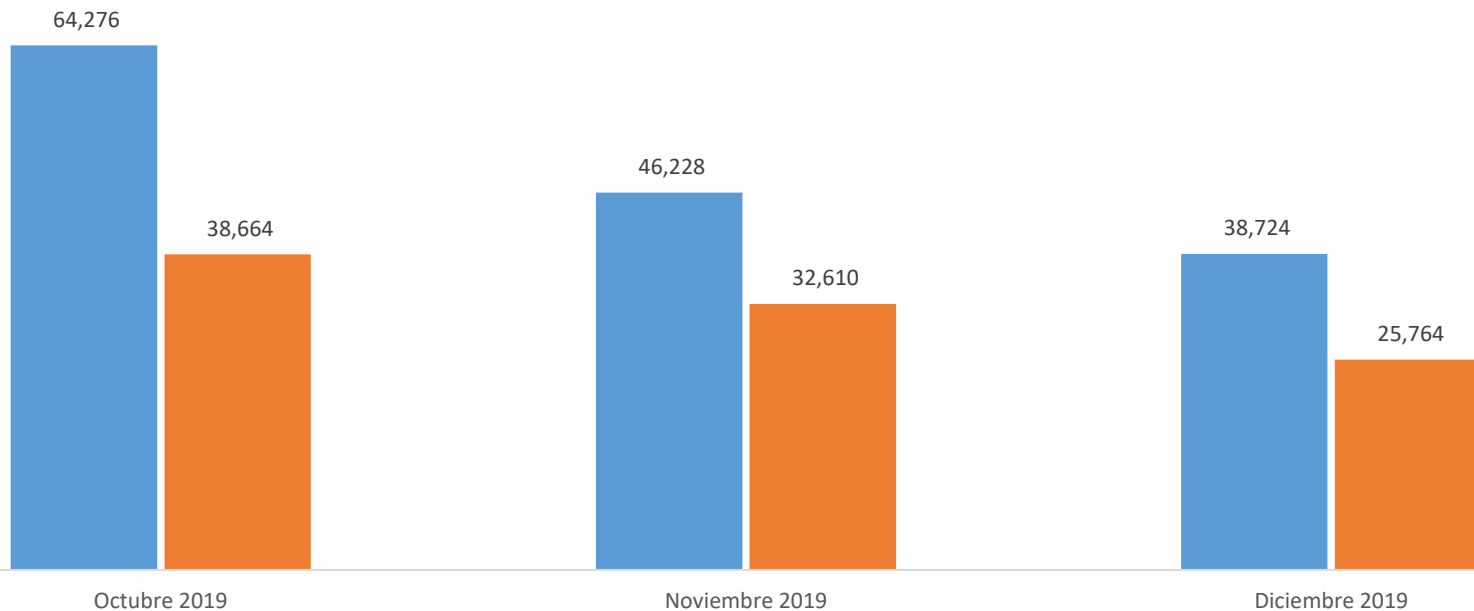


- El total de Llamadas Contestadas durante el trimestre es **97,038**.

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

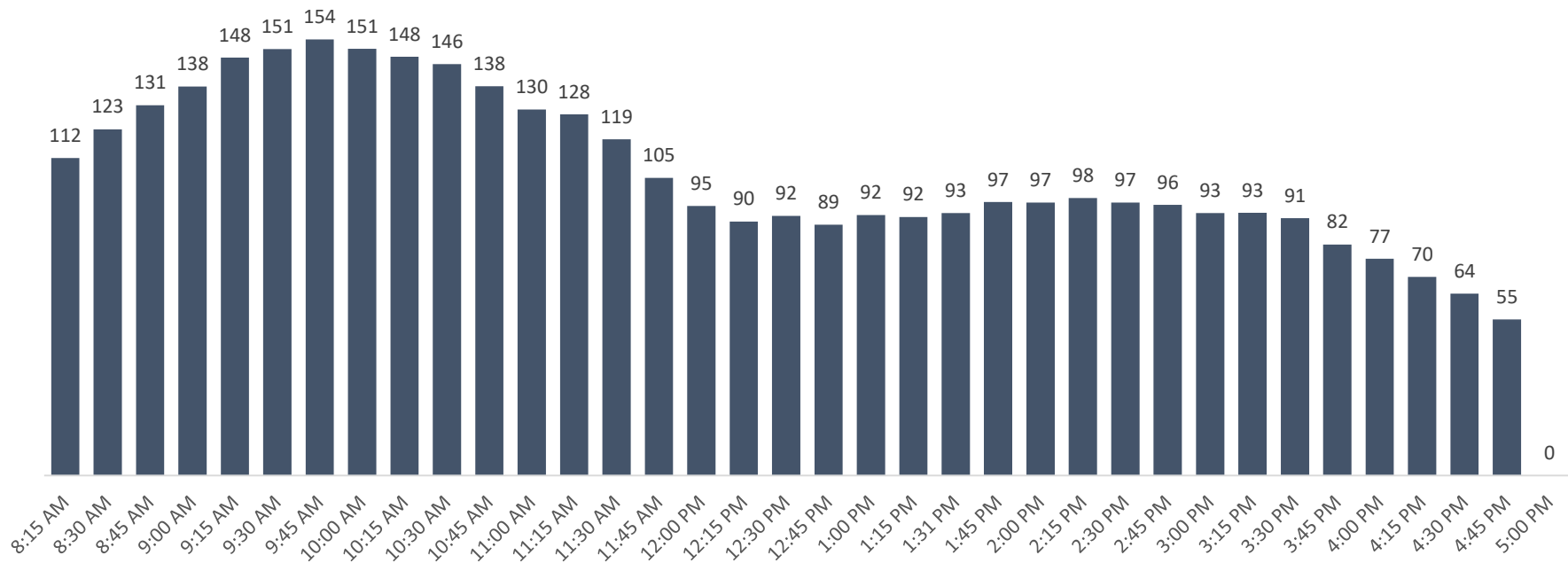
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)

■ Entrantes en Horario Laborable ■ Llamadas Contestadas



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

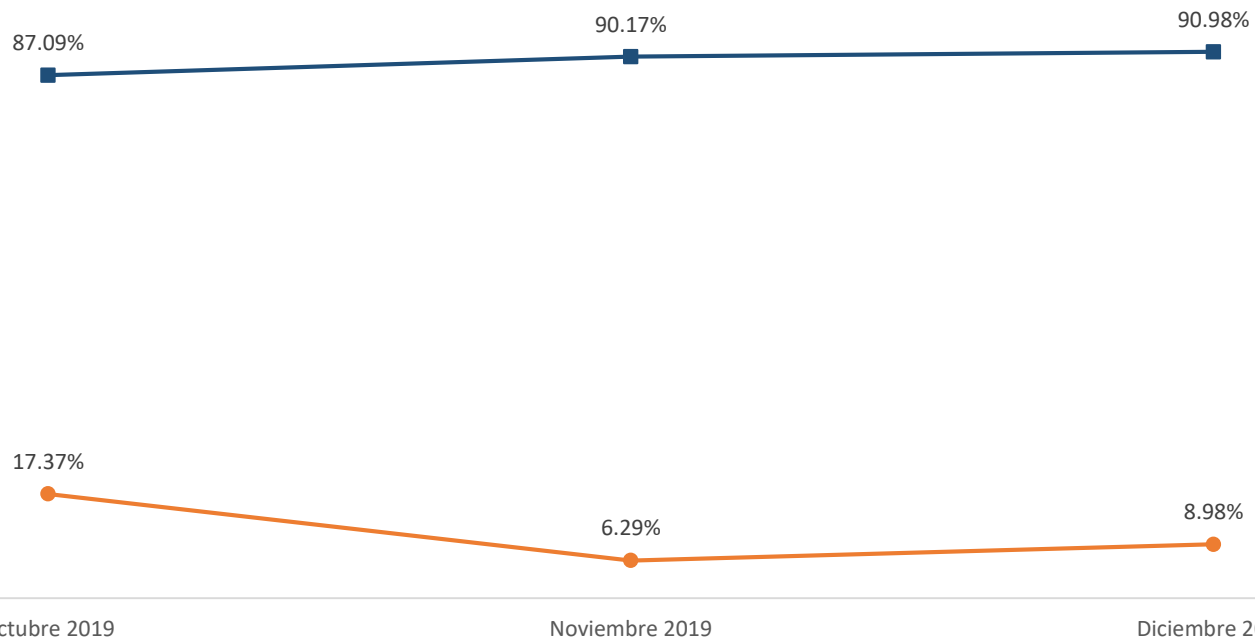
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

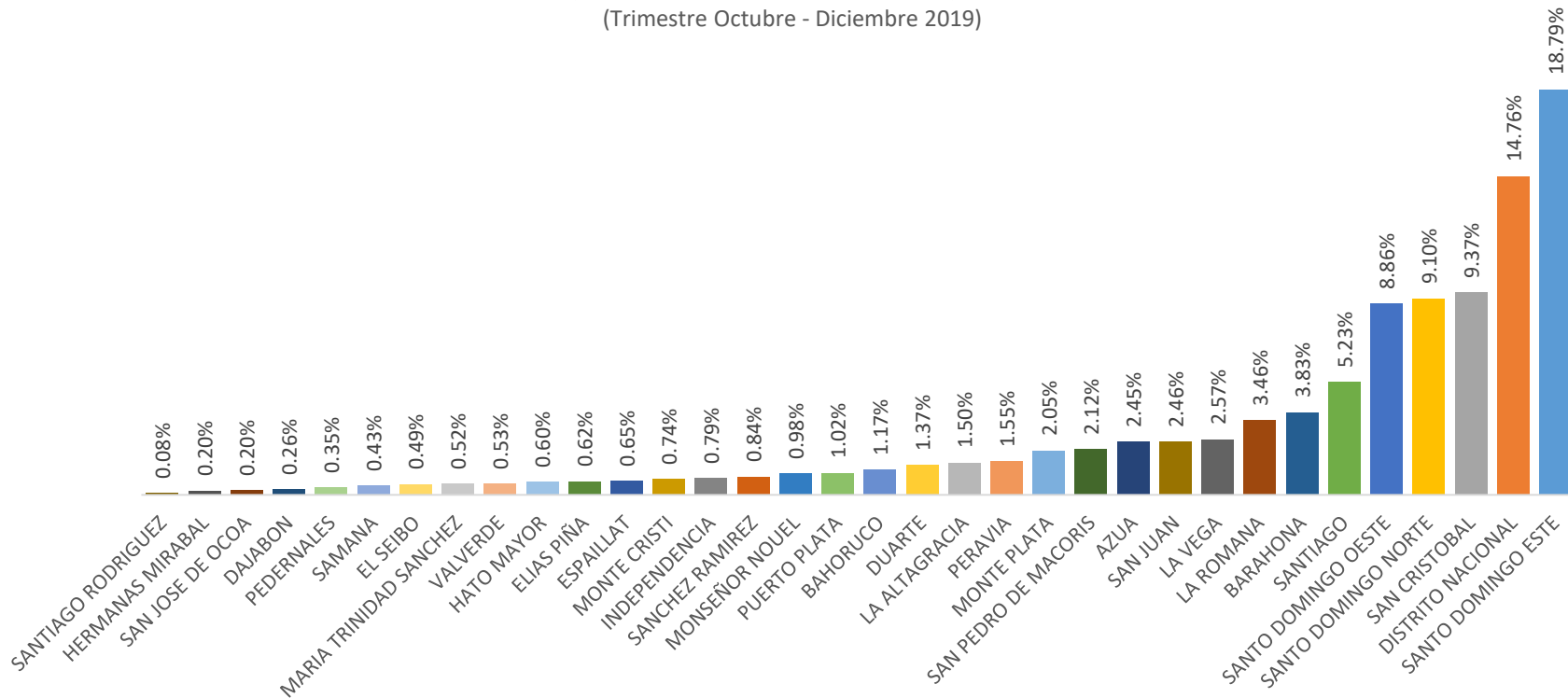
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)

■ % Nivel de Servicio ● % Abandonadas en Cola



Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

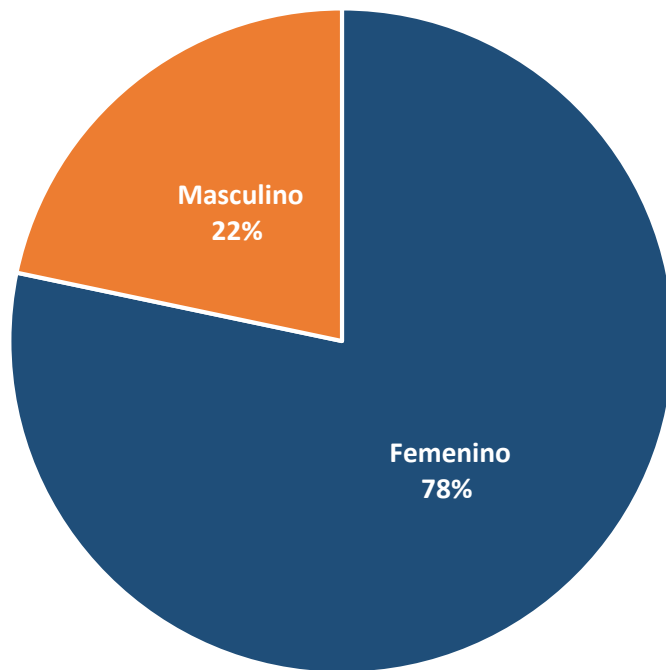
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Llamadas Atendidas por Provincia durante el trimestre es **73,537**.

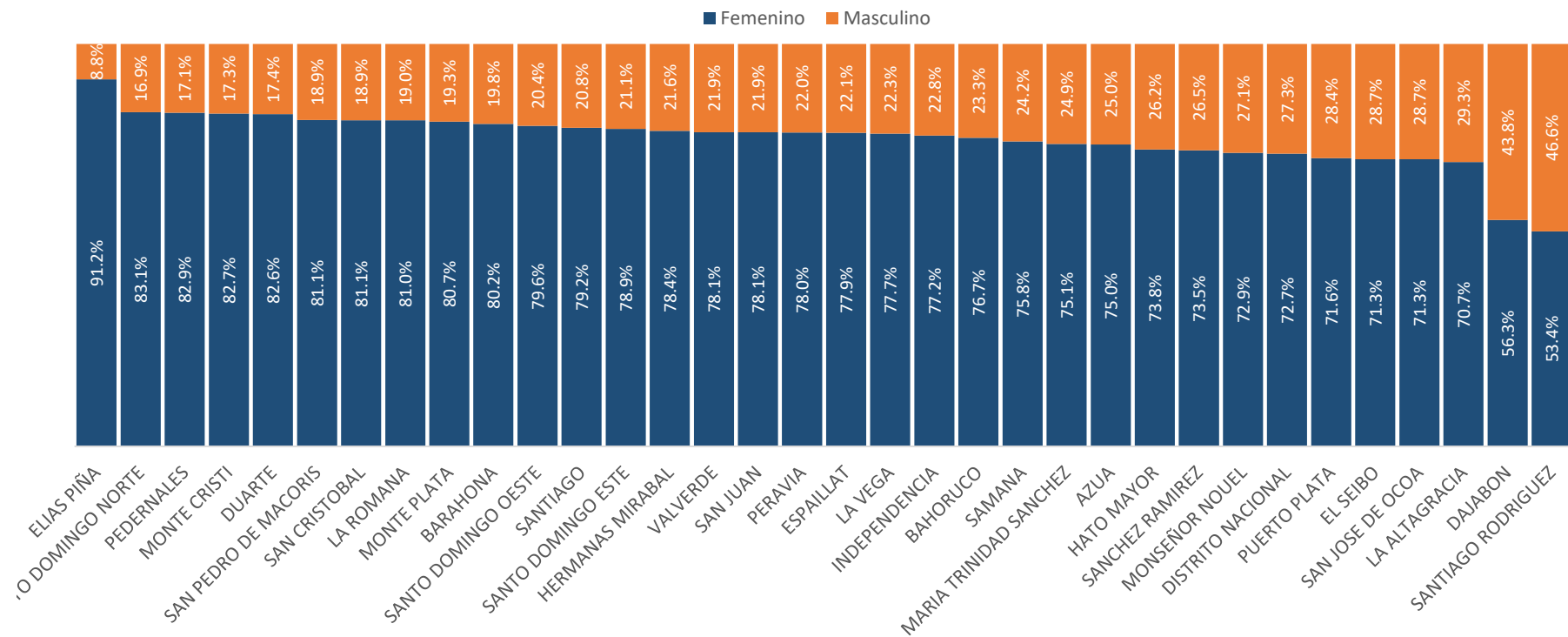
Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



Femenino	Masculino
57,578	15,959

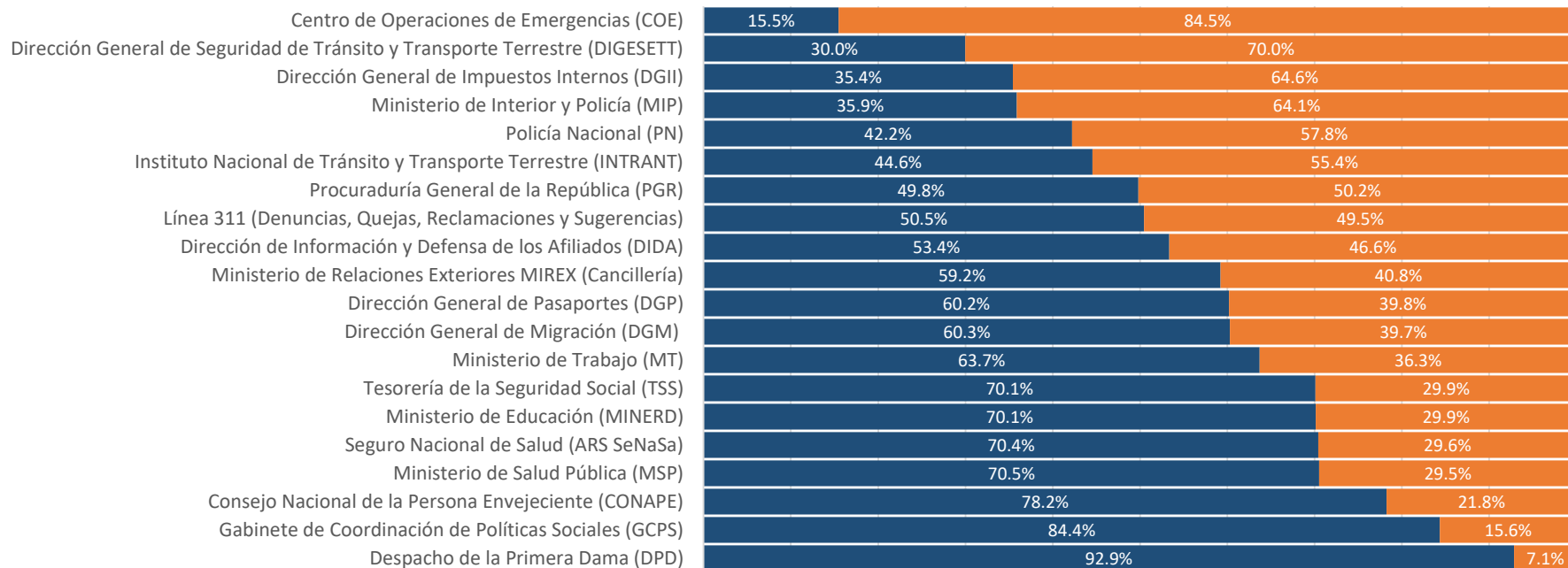
Llamadas Atendidas por Provincia y Género (Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



Llamadas Atendidas por Institución y Género

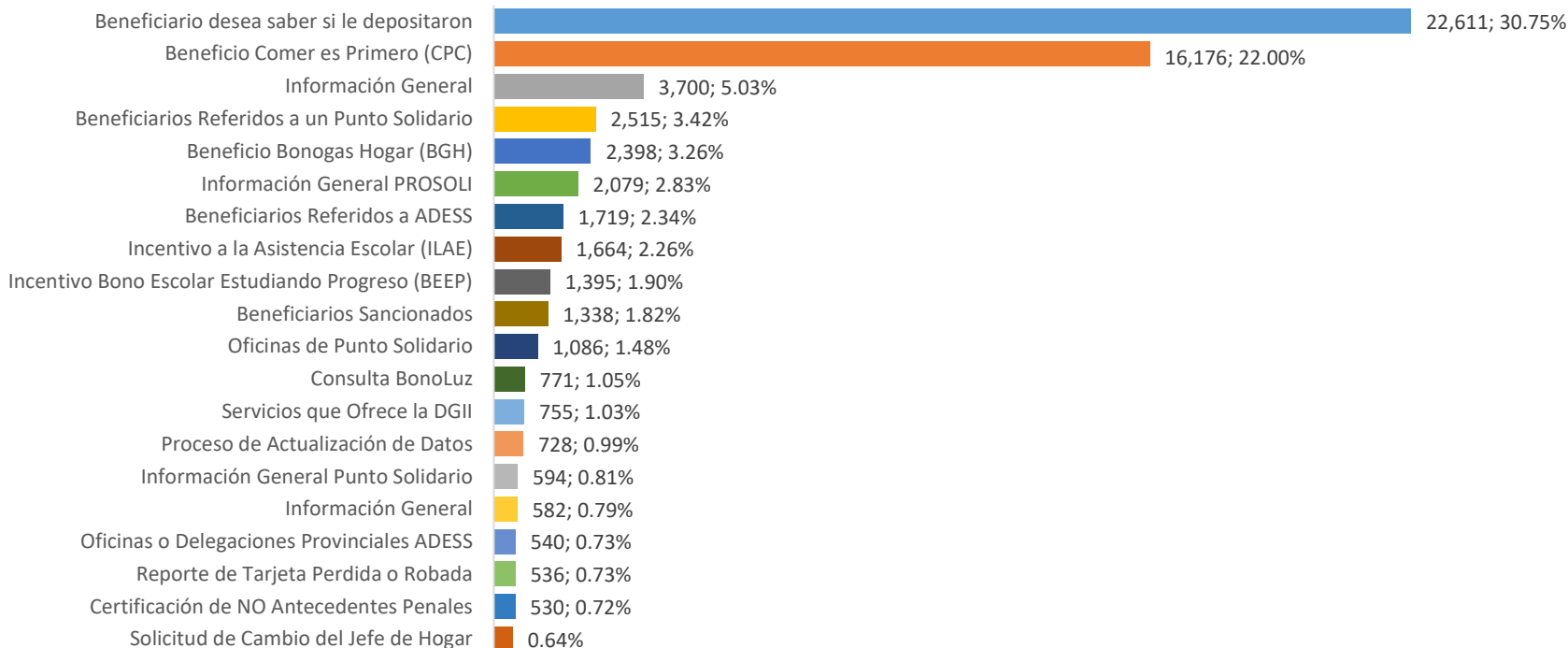
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)

■ Femenino ■ Masculino



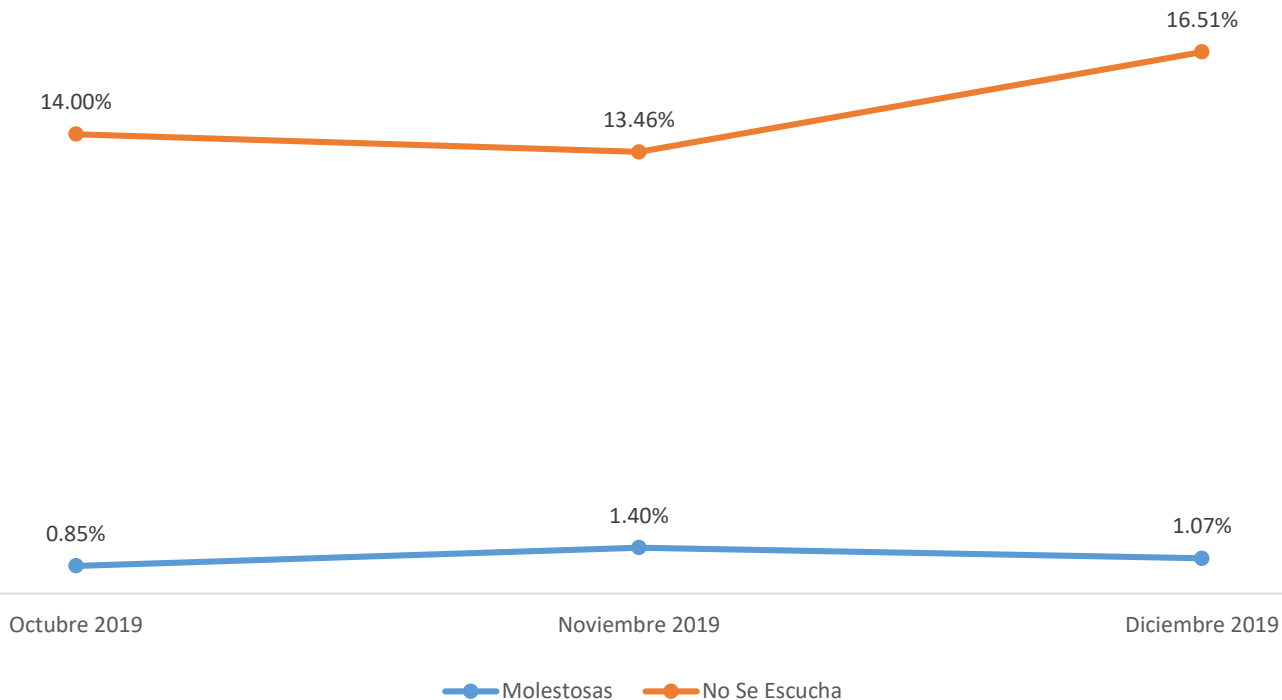
Servicios Más Demandados del Trimestre

(Los 20 Más Demandados, Trimestre Octubre - Diciembre)



- El total general de Servicios Ofertados durante el trimestre es **73,537**.

Relación de Llamadas Improductivas (Trimestre Octubre - Diciembre 2019)

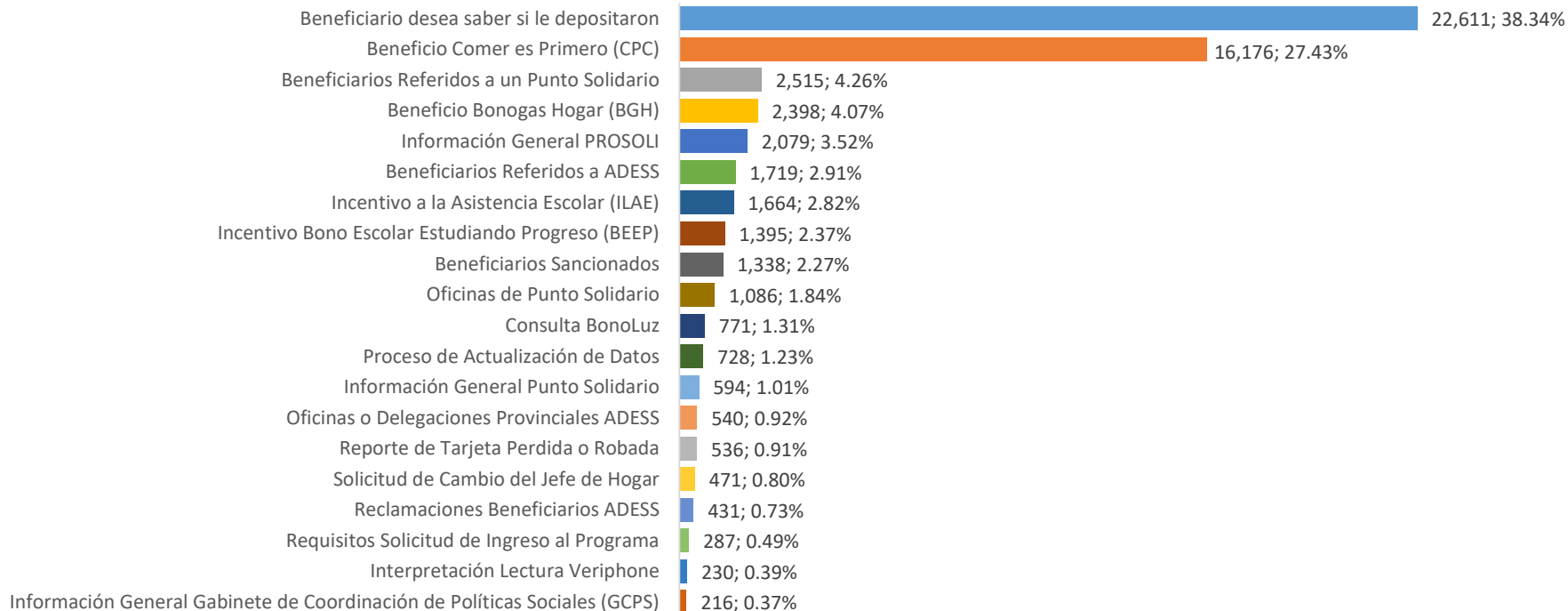


* El total de Llamadas Improductivas del trimestre es **14,879**, de las cuales **13,835** corresponden a *No se Escucha* y las restantes **1,044** a *Molestosas*.

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

Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales GCPS

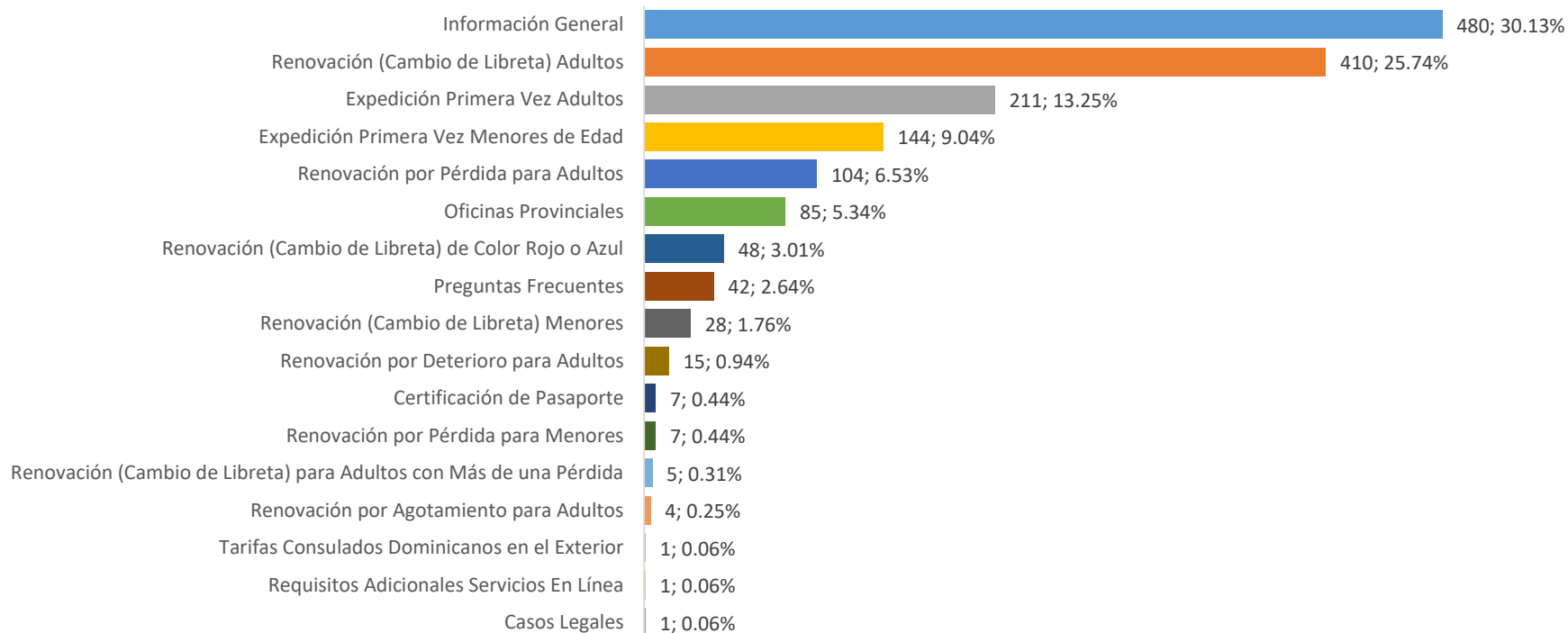
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **58,981**.

Servicios Dirección General de Pasaportes (DGP)

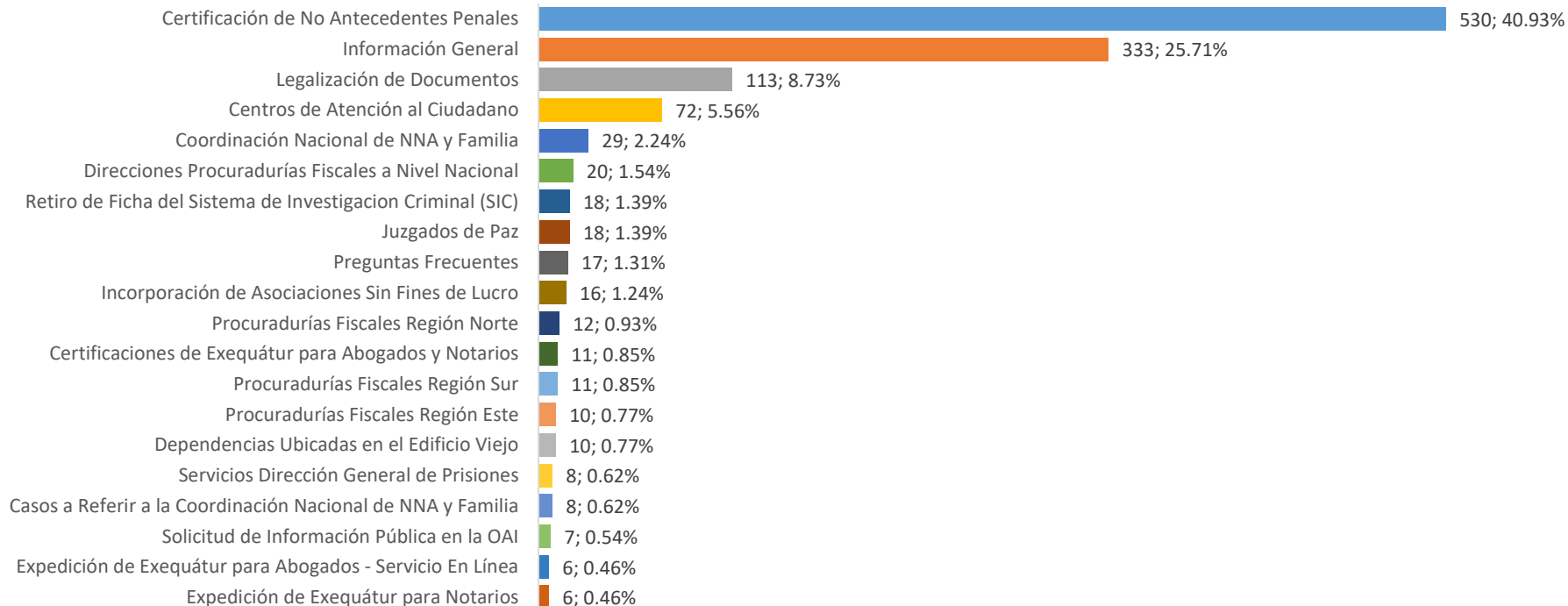
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,593**.

Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

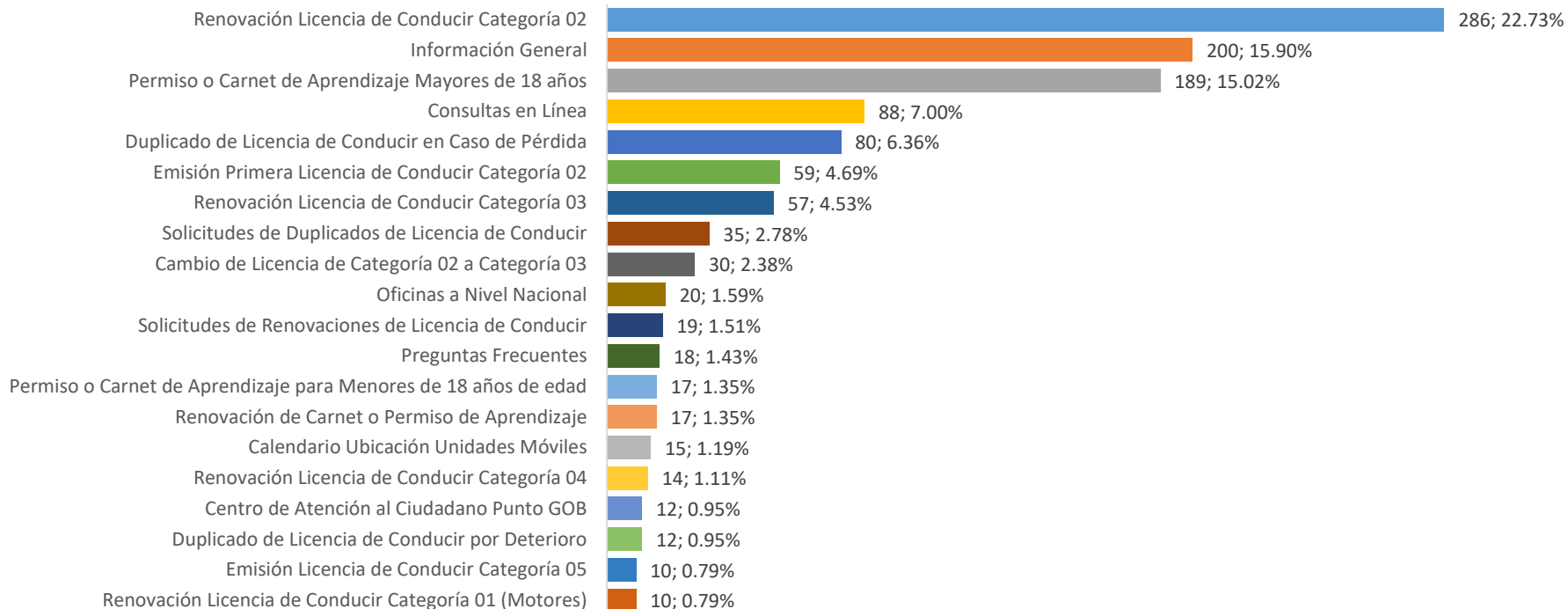
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,295**.

Servicios Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)

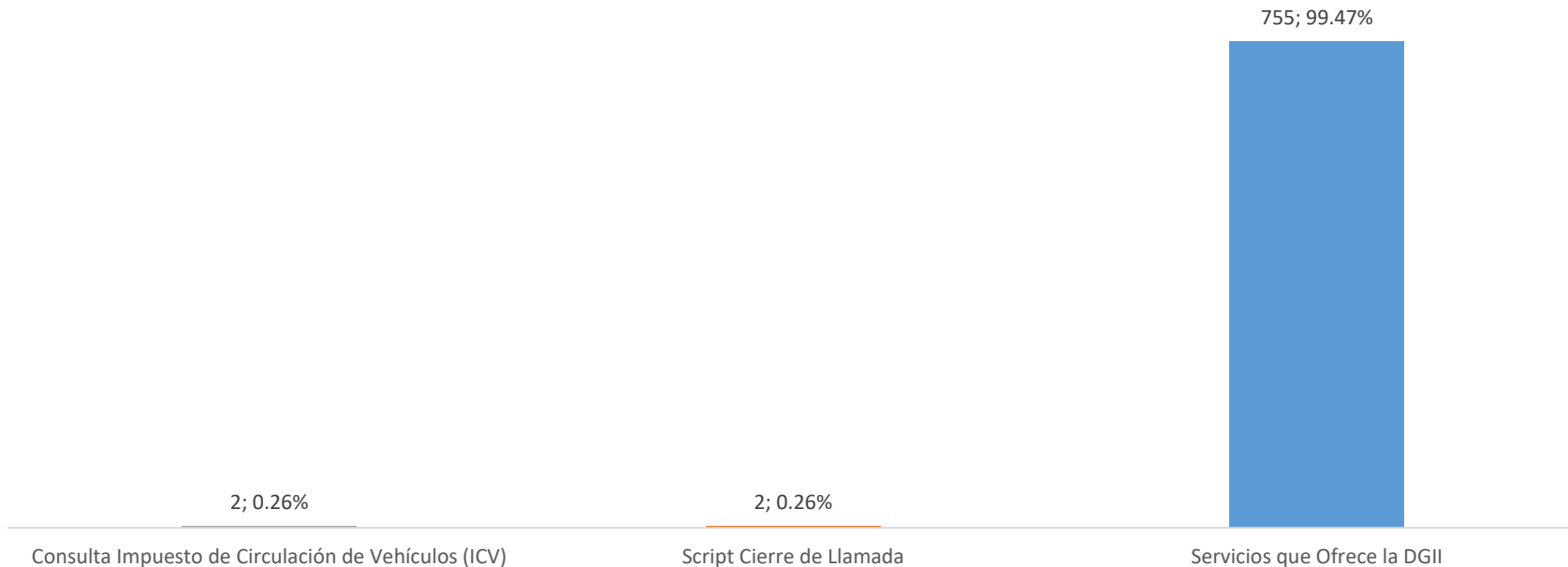
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,258**.

Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

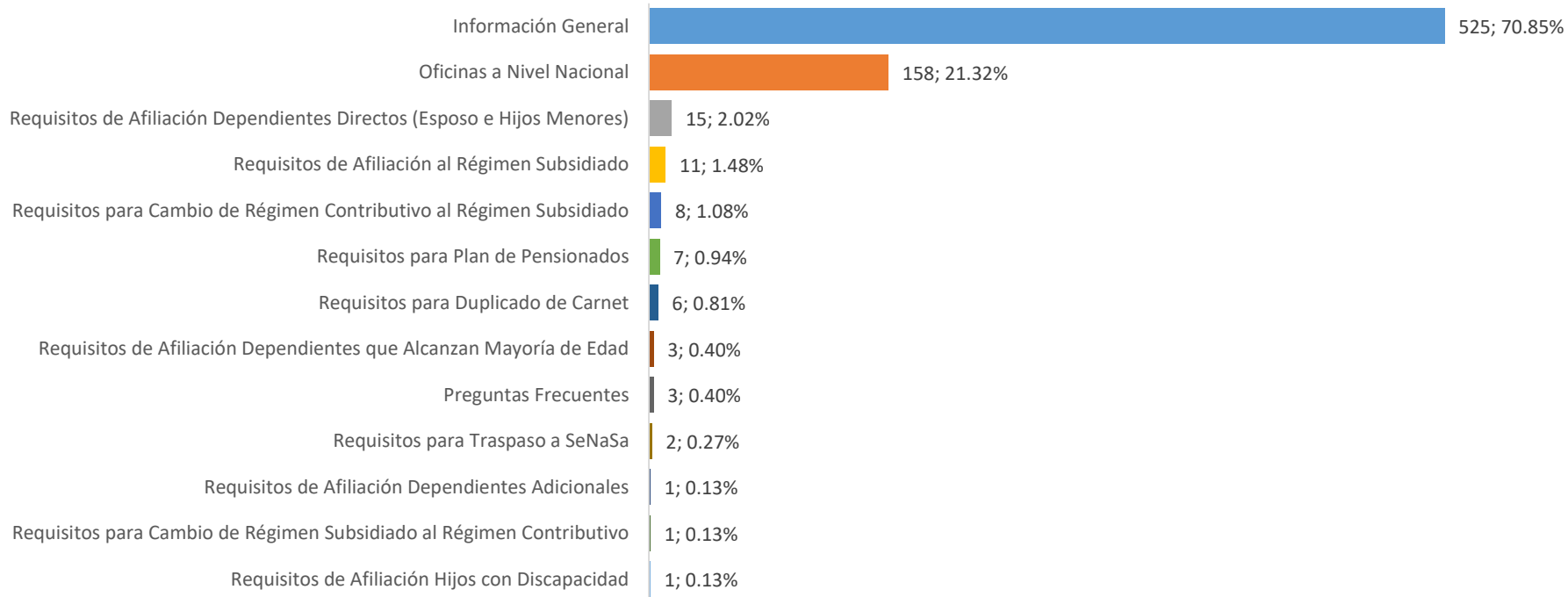
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **759**.

Servicios Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)

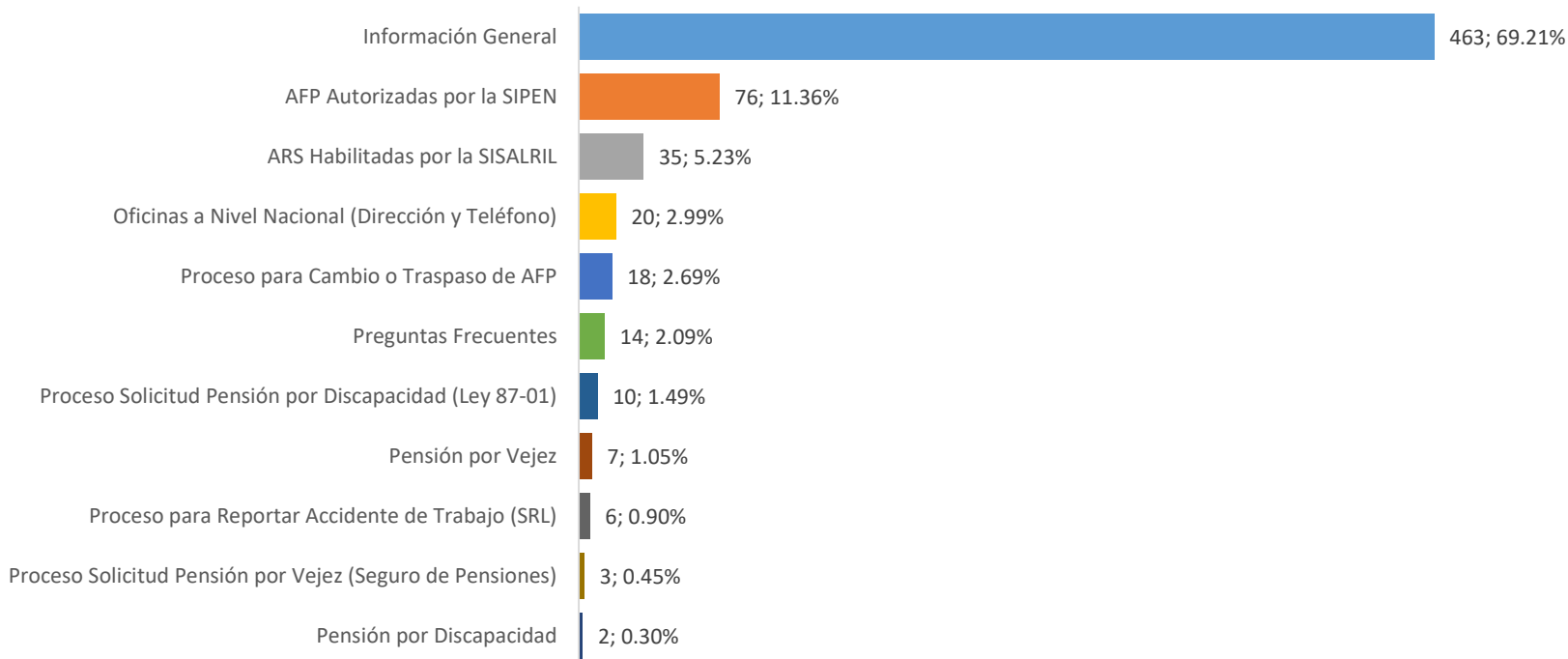
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **741**.

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

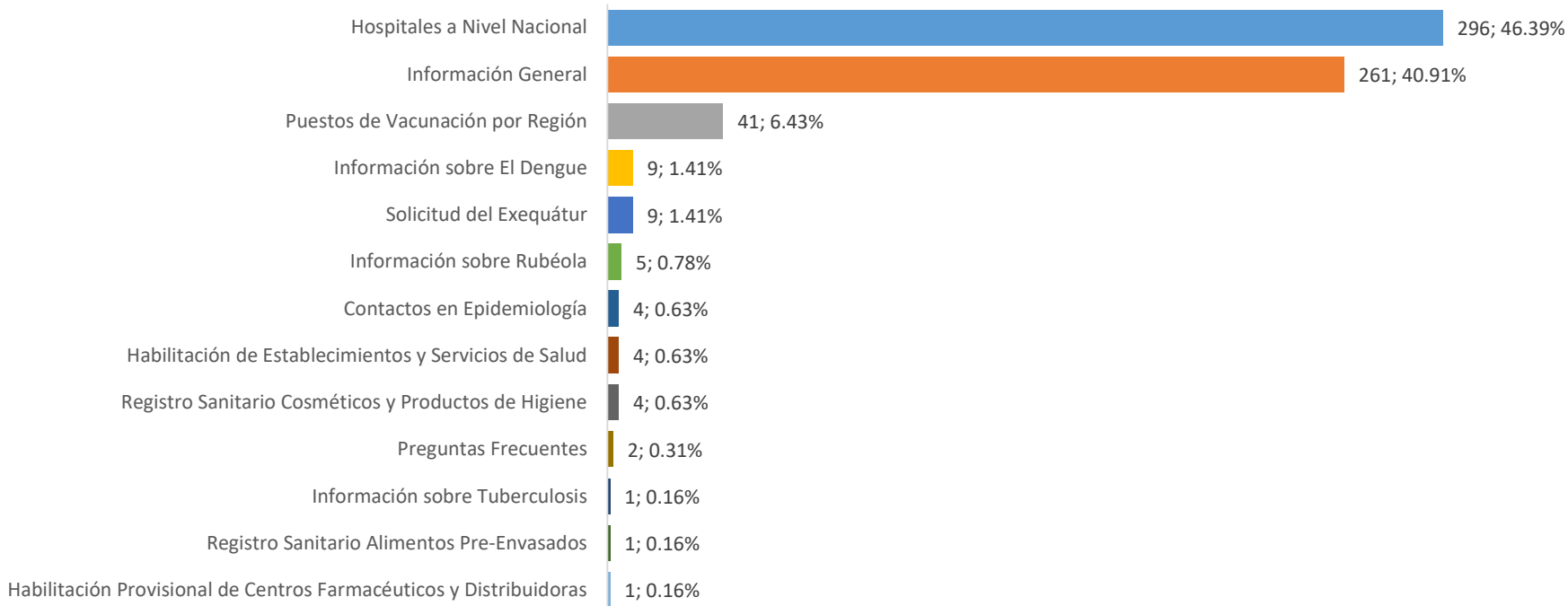
(Los Más Demandados, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **669**.

Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

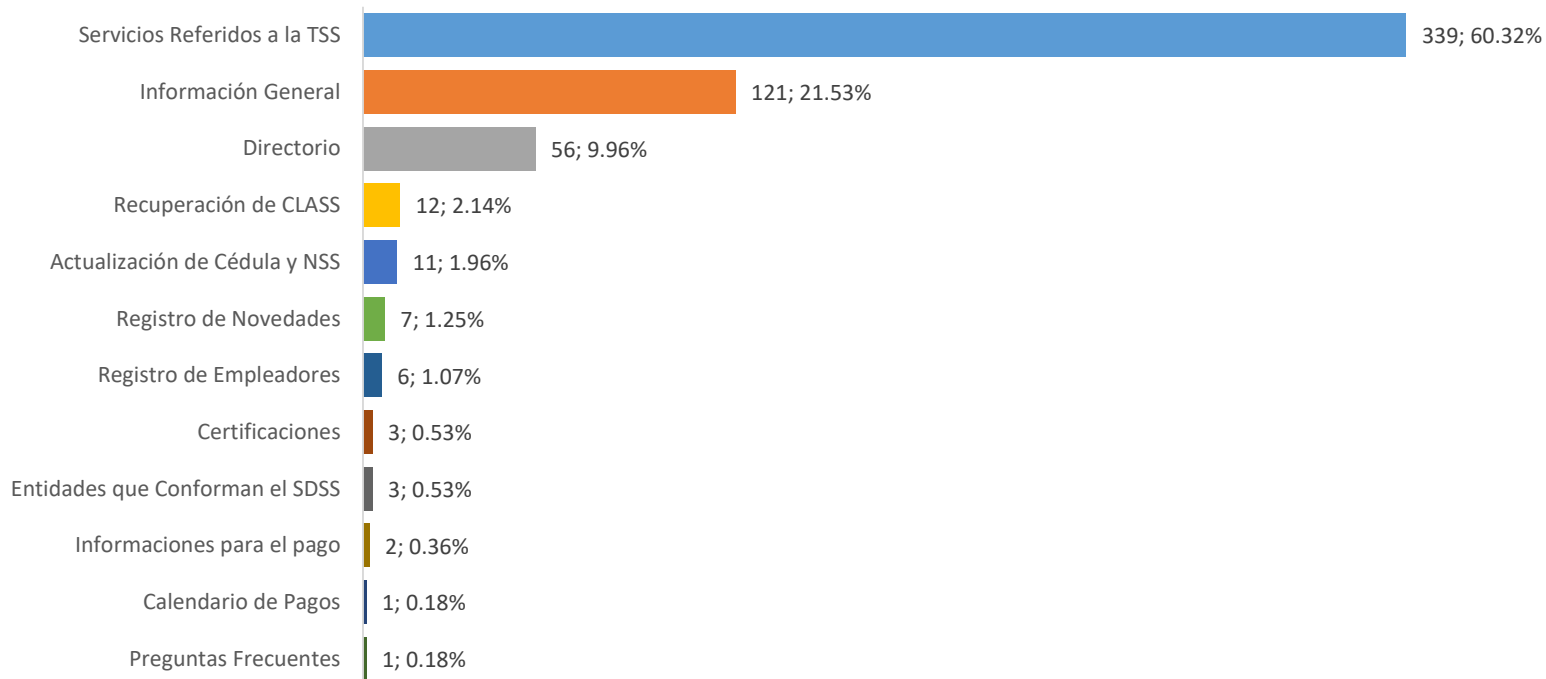
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **638**.

Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

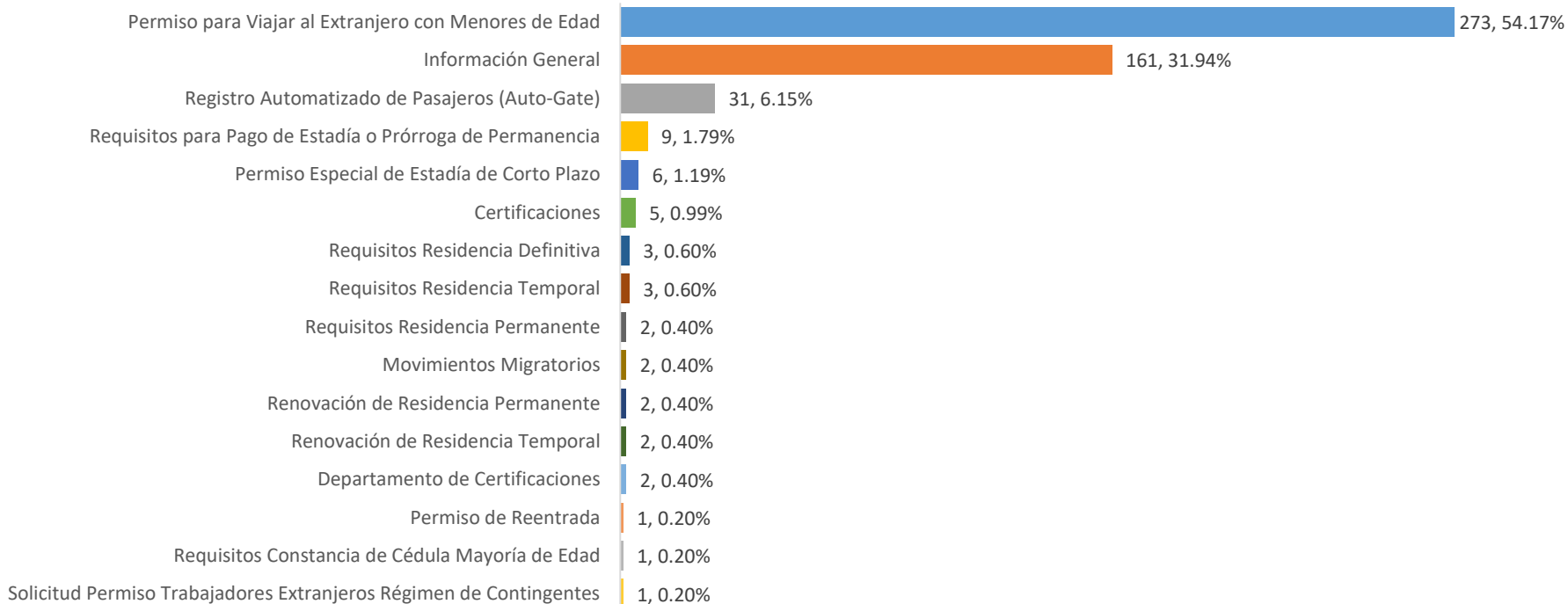
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **562**.

Servicios Dirección General de Migración (DGM)

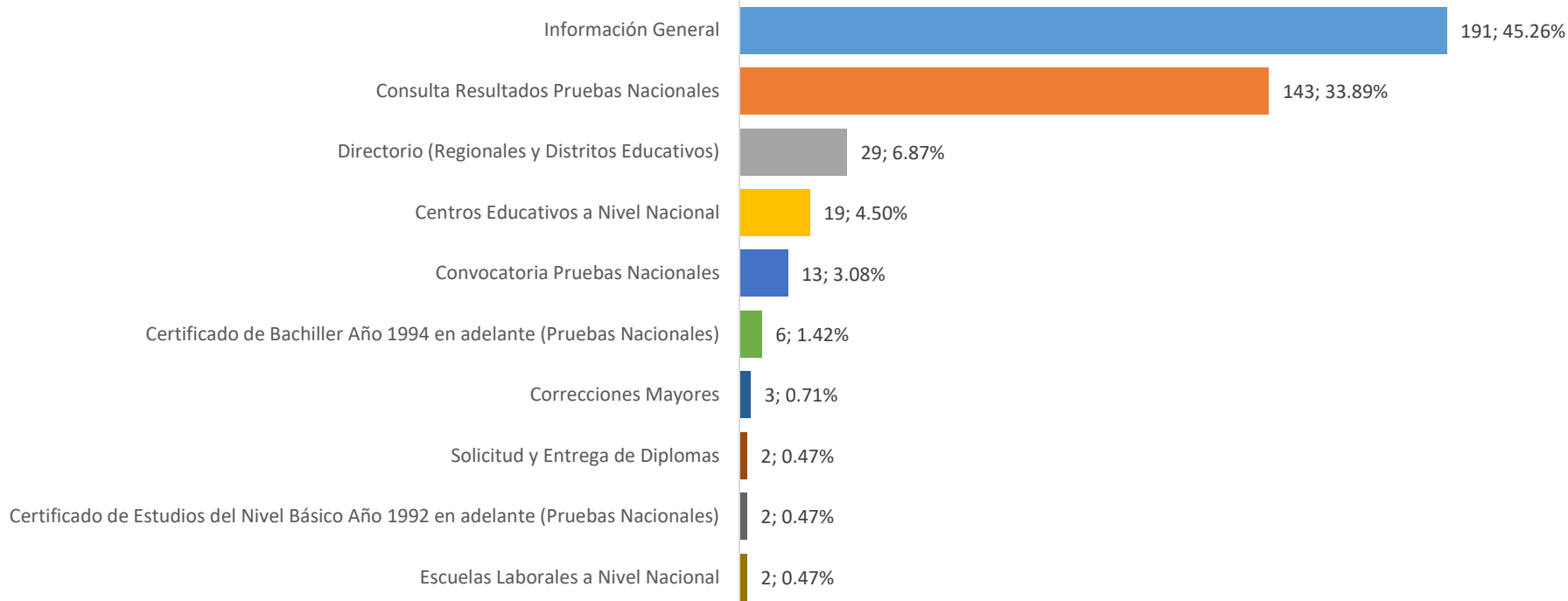
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **504**.

Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

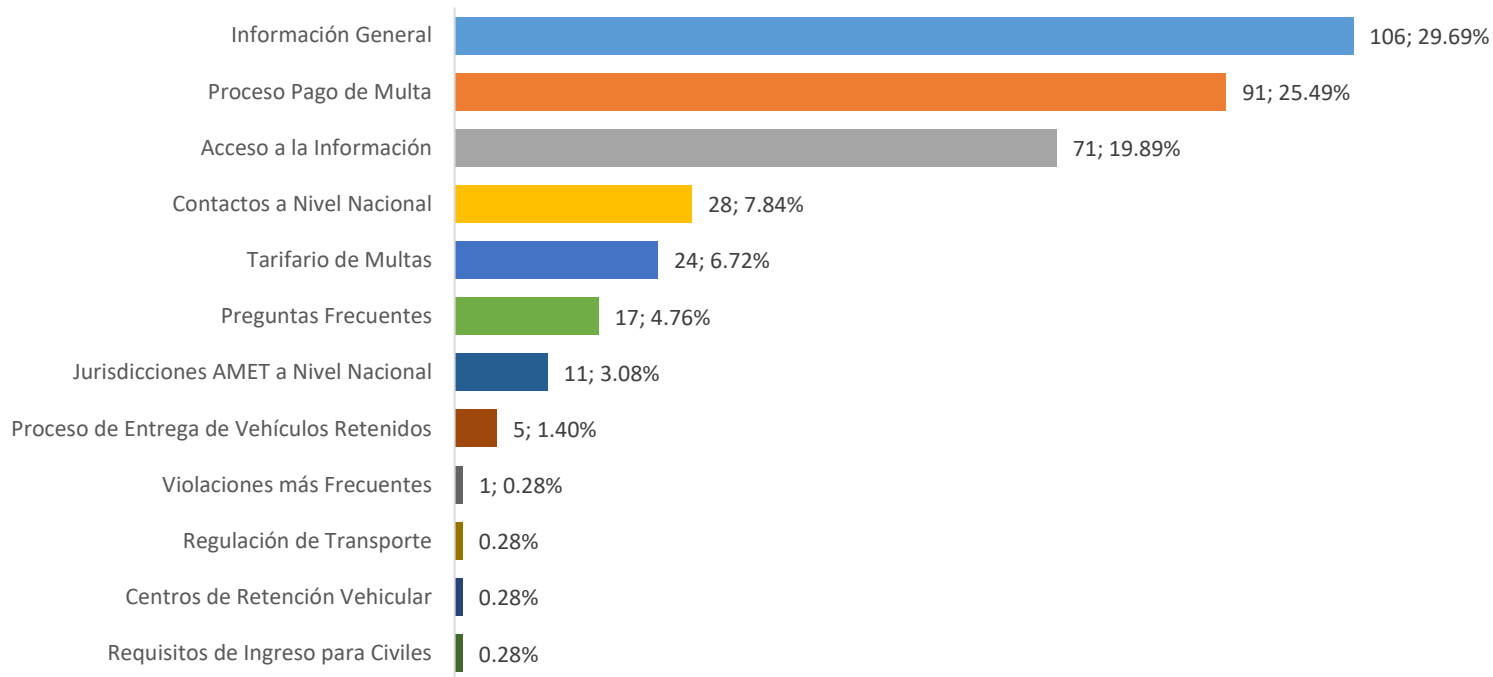
(Los Más Demandados, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **422**.

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

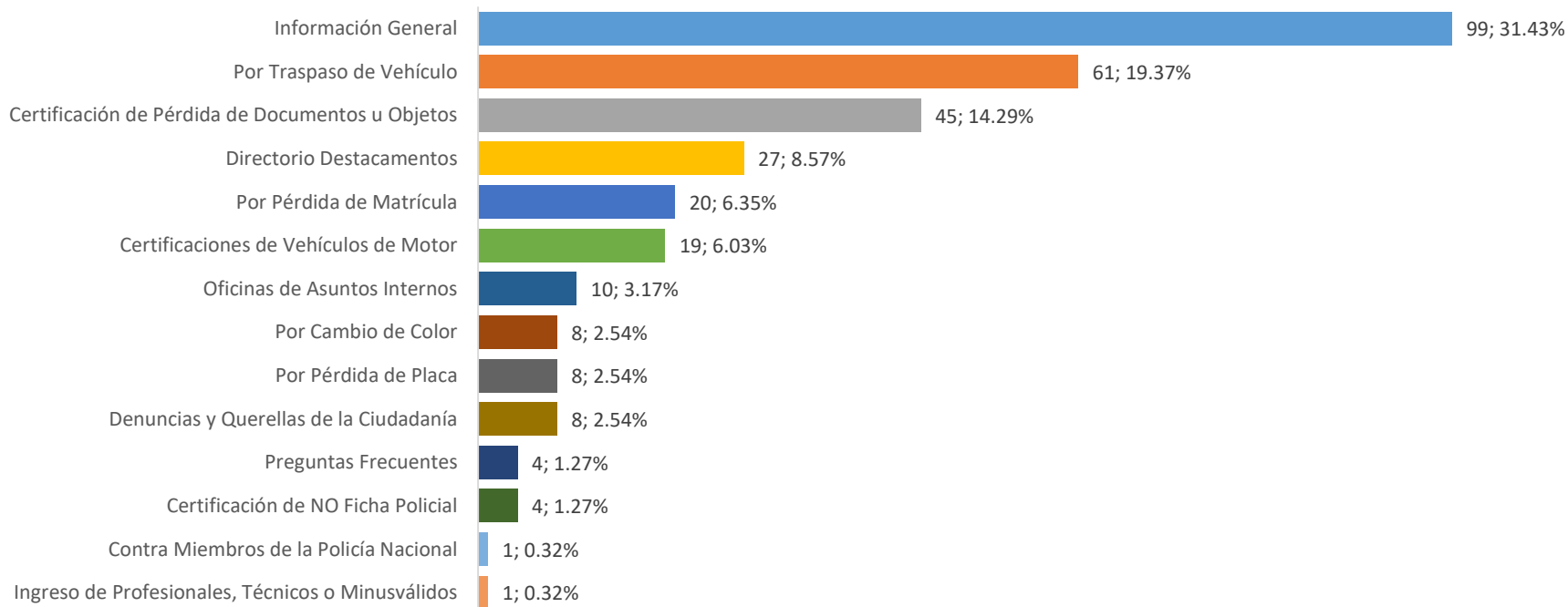
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **357**.

Servicios Policía Nacional (P. N.)

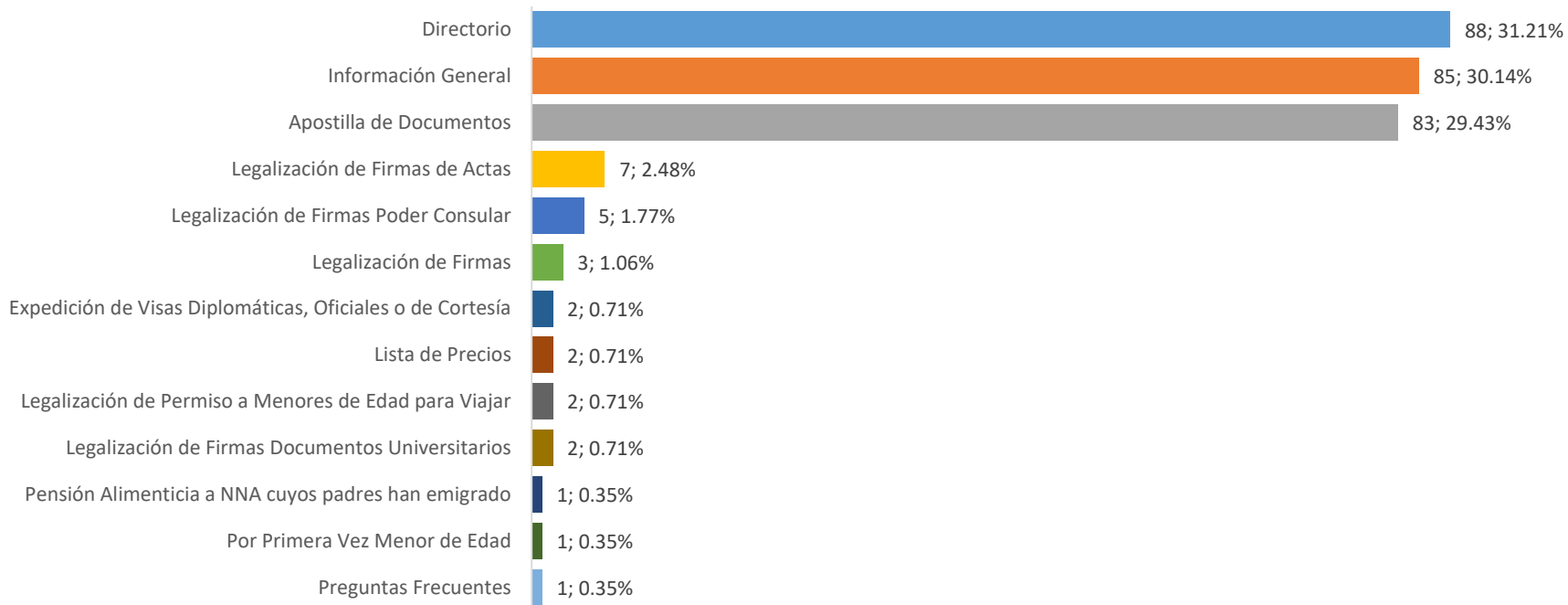
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **315**.

Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)

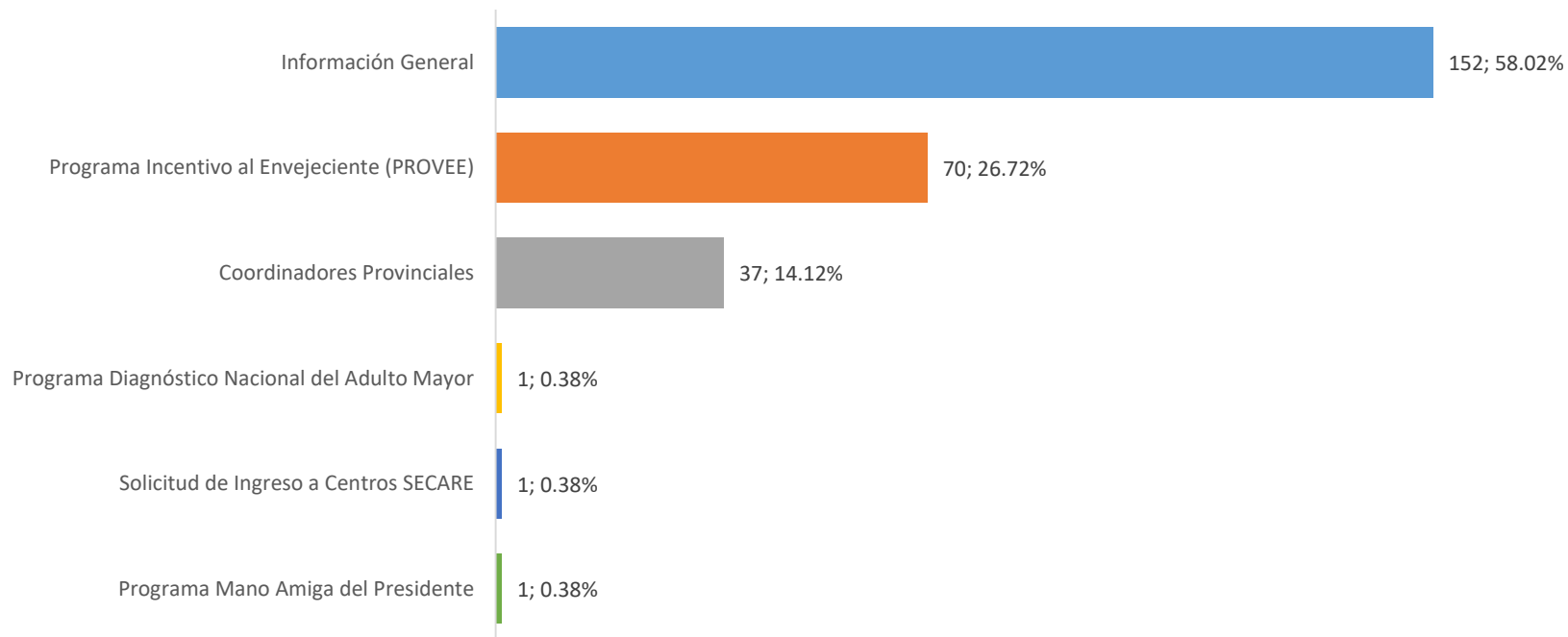
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **282**.

Servicios Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)

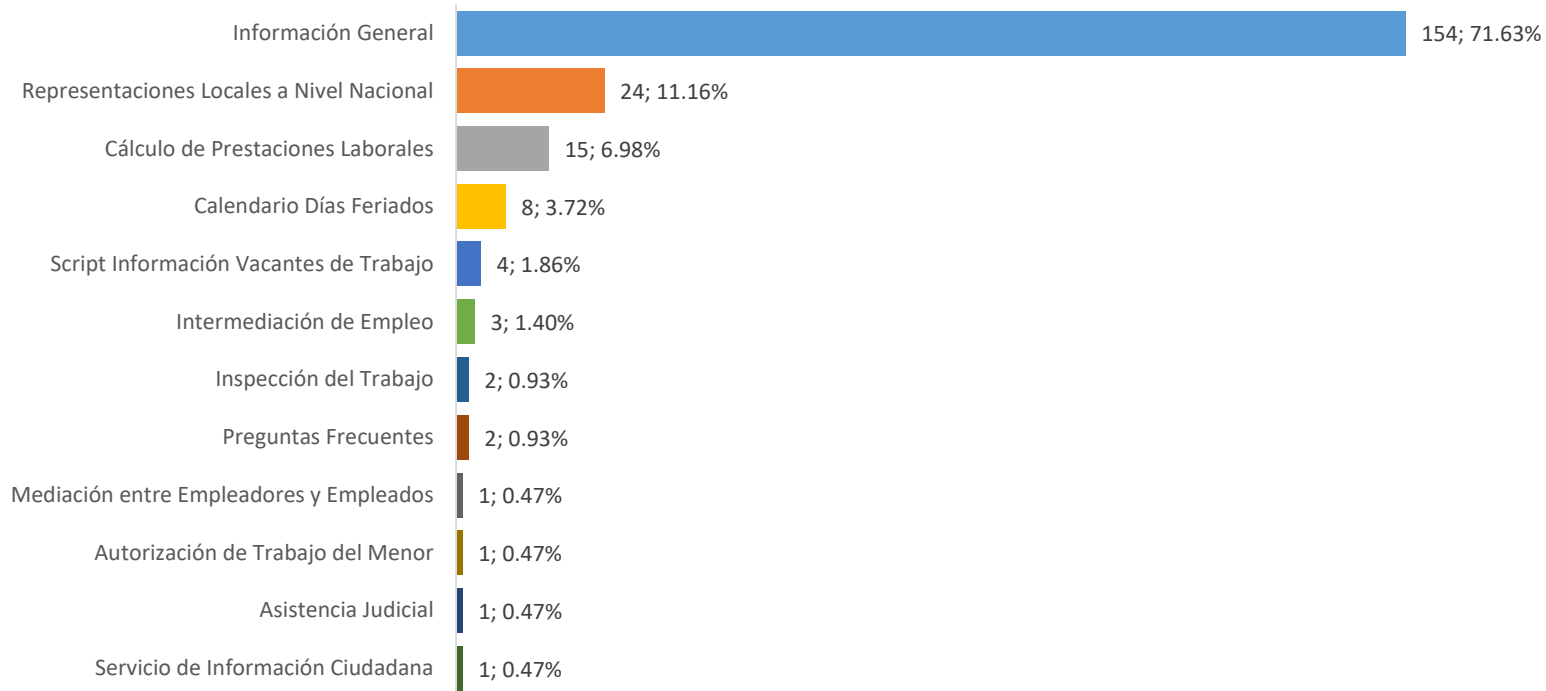
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **262**.

Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

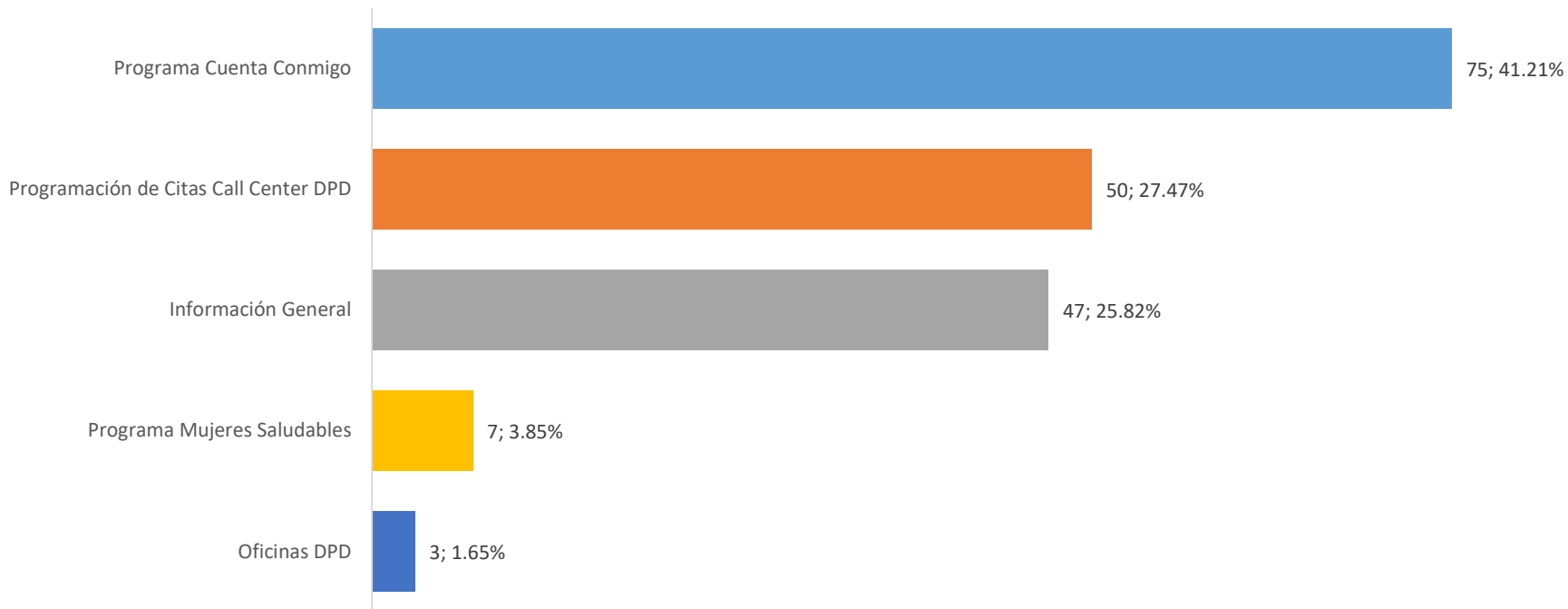
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **215**.

Servicios Despacho de la Primera Dama (DPD)

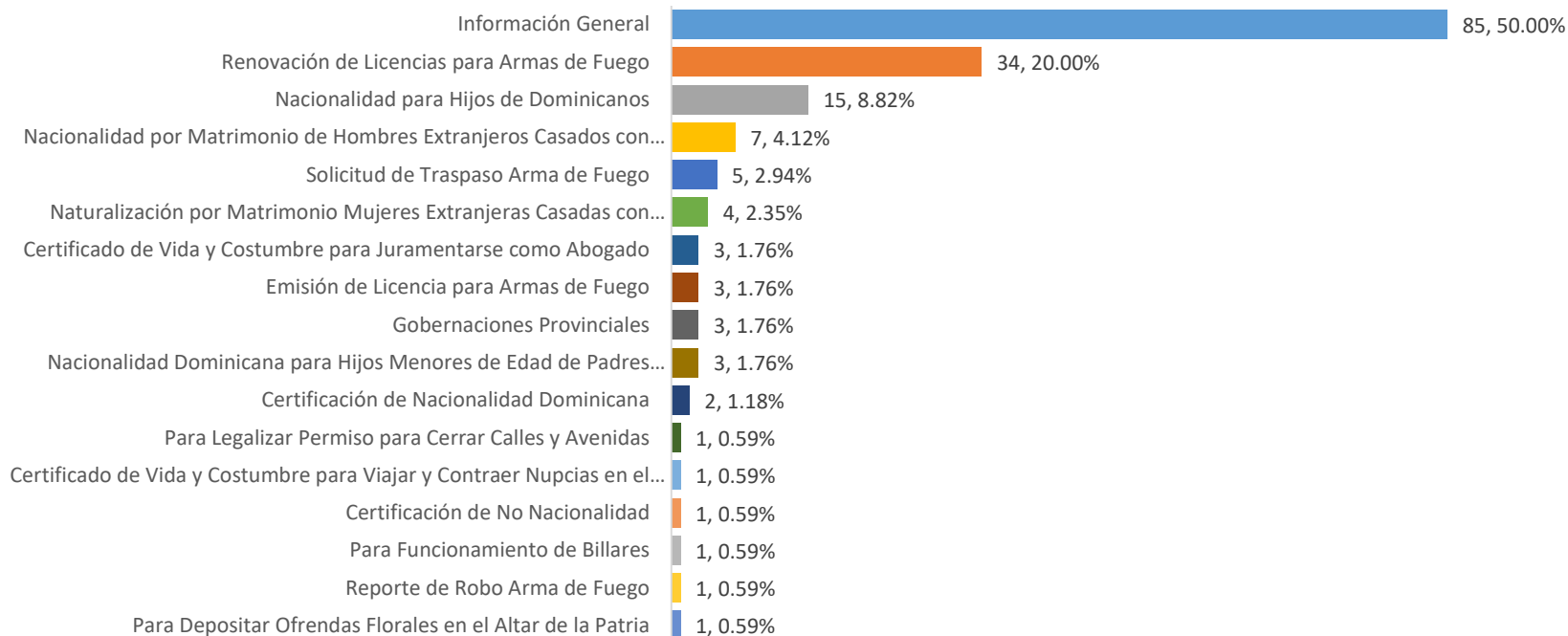
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **182**.

Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP)

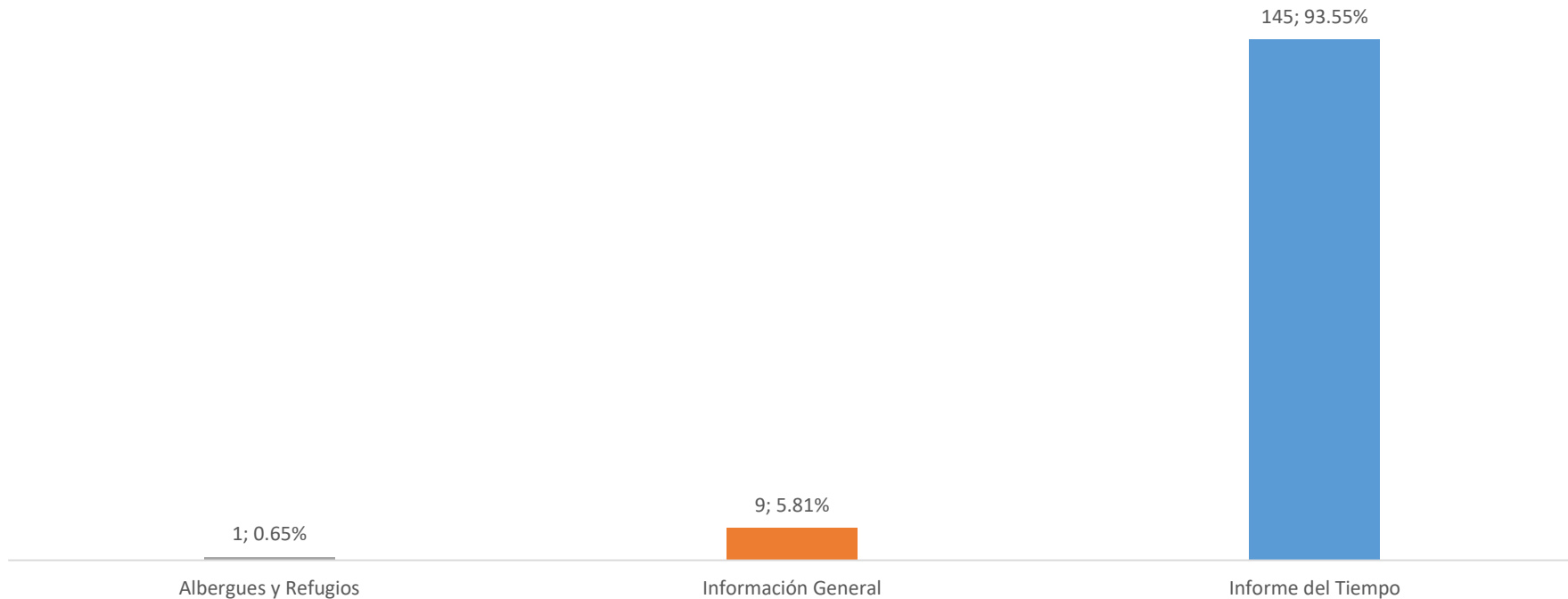
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **170**.

Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

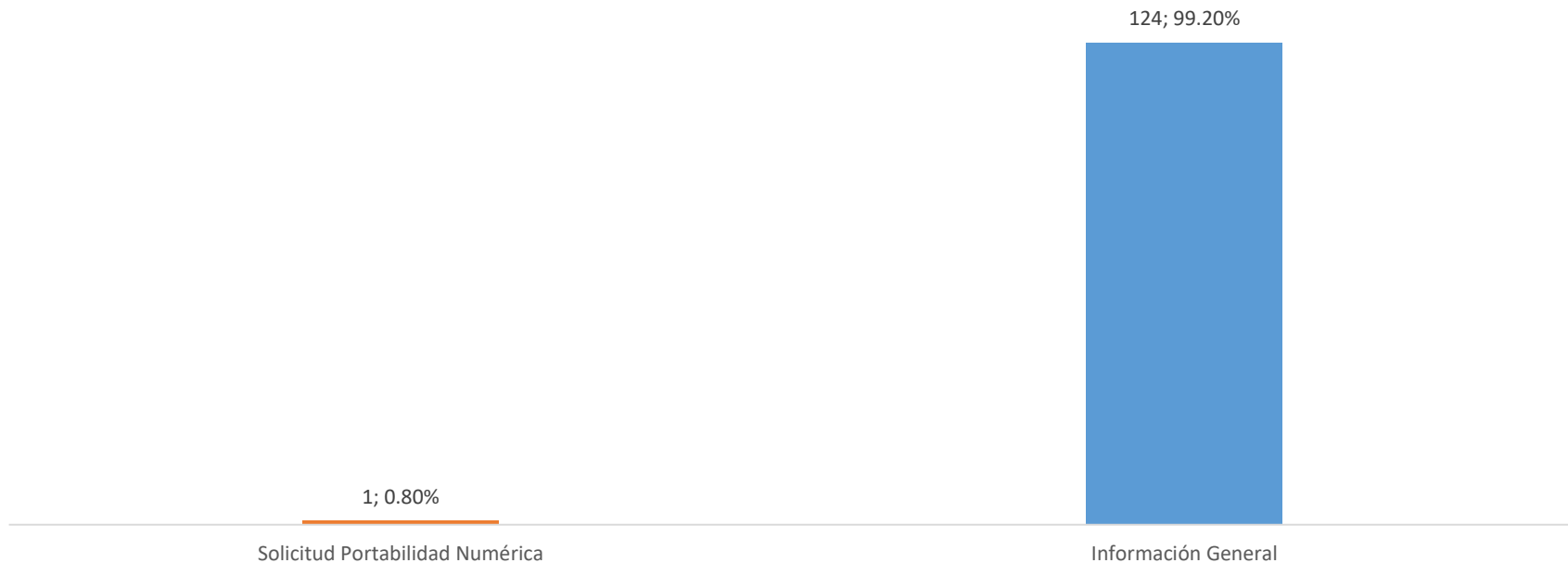
(Trimestre Octubre - Diciembre 2018)



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

Servicios Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **125**.

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%.

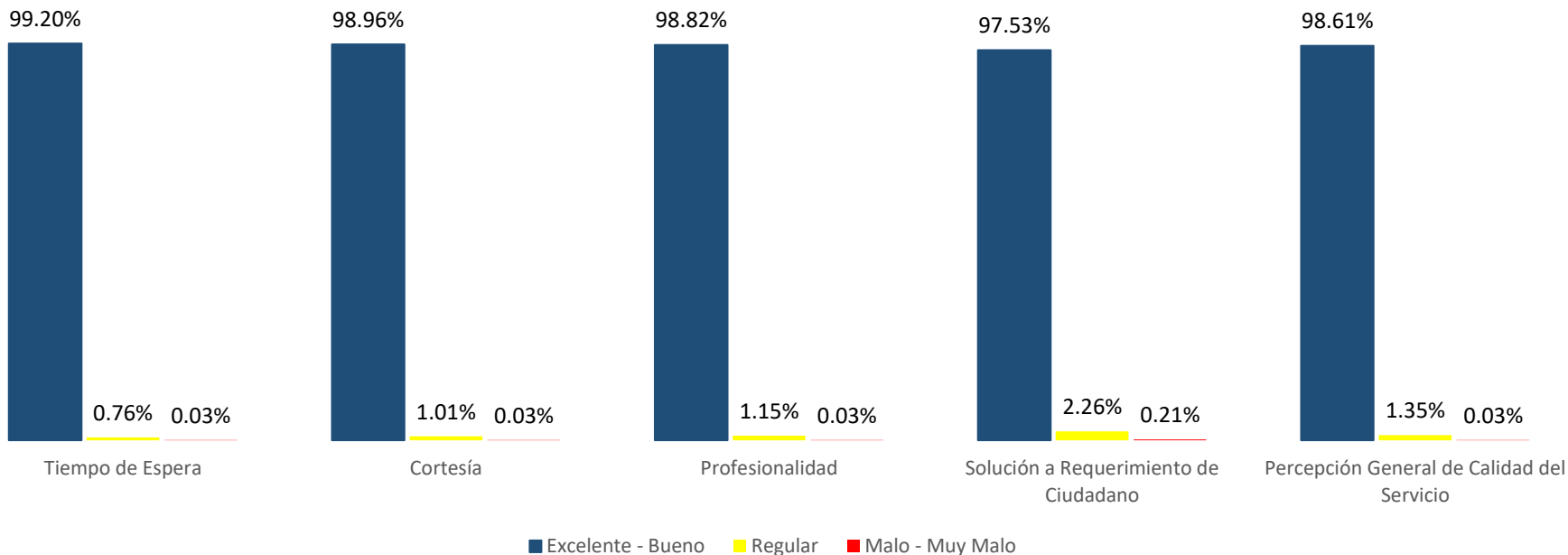
A continuación presentamos los resultados obtenidos en el trimestre Octubre – Diciembre 2019:

Octubre - Diciembre 2019

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	99.20%	0.76%	0.03%
Cortesía	98.96%	1.01%	0.03%
Profesionalidad	98.82%	1.15%	0.03%
Solución a Sus Requerimientos	97.53%	2.26%	0.21%
Percepción General de Calidad del Servicio	98.61%	1.35%	0.03%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Octubre-Diciembre 2019)

(2,879 encuestados)





L I N E A
3 1 1

Línea 311 (311)
Trimestre Octubre – Diciembre 2019

Casos Capturados Vía Telefónica

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

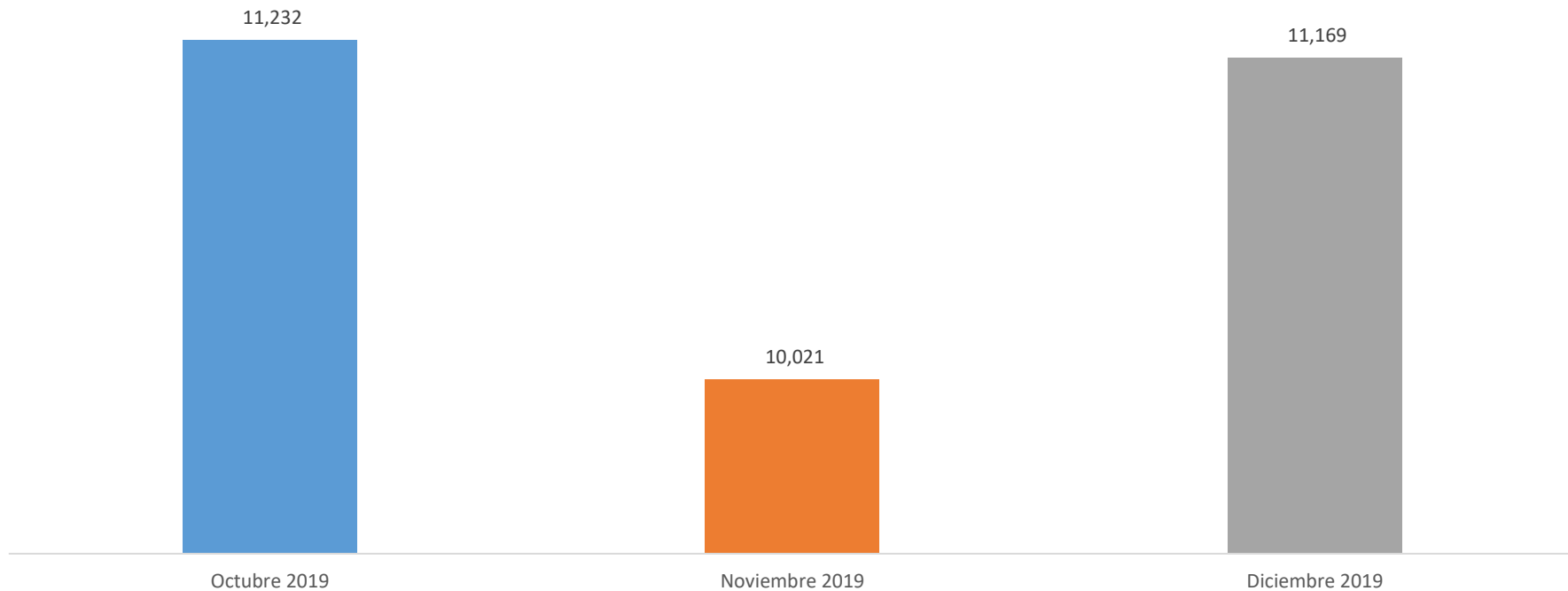
Porcentaje de Casos por Servicio

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

Llamadas Recibidas Vía Telefónica

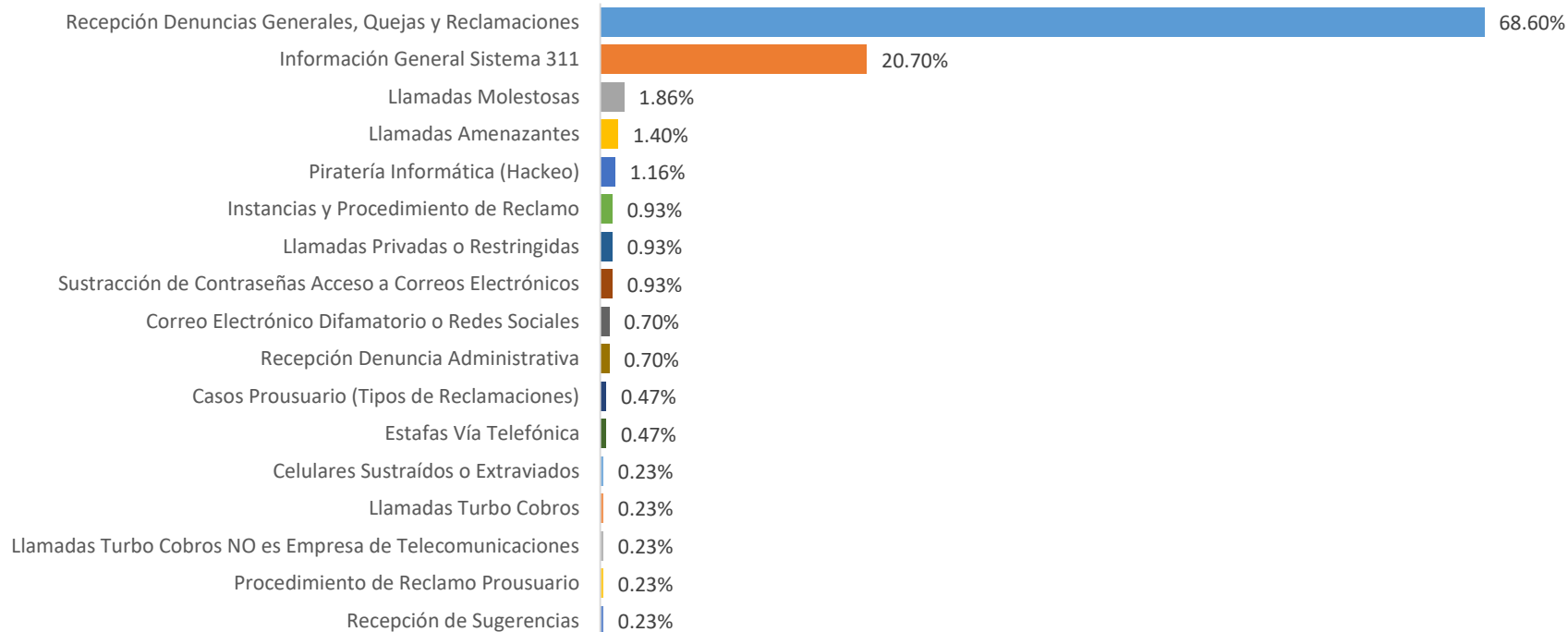
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de llamadas recibidas del trimestre es **32,422**, con un promedio mensual de **10,807** llamadas.

Porcentaje de Casos por Servicios Capturados Vía Telefónica

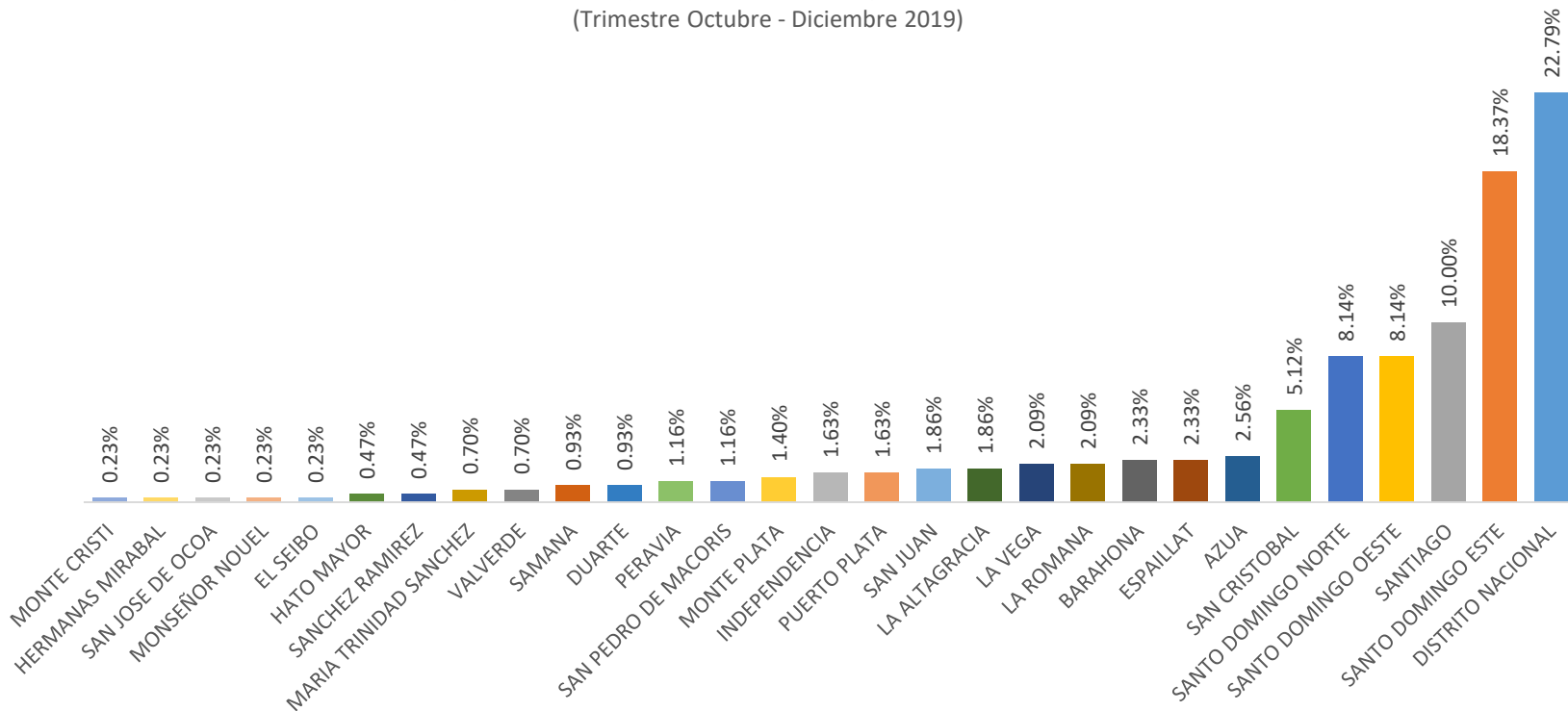
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio durante el trimestre es **430**.

Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica

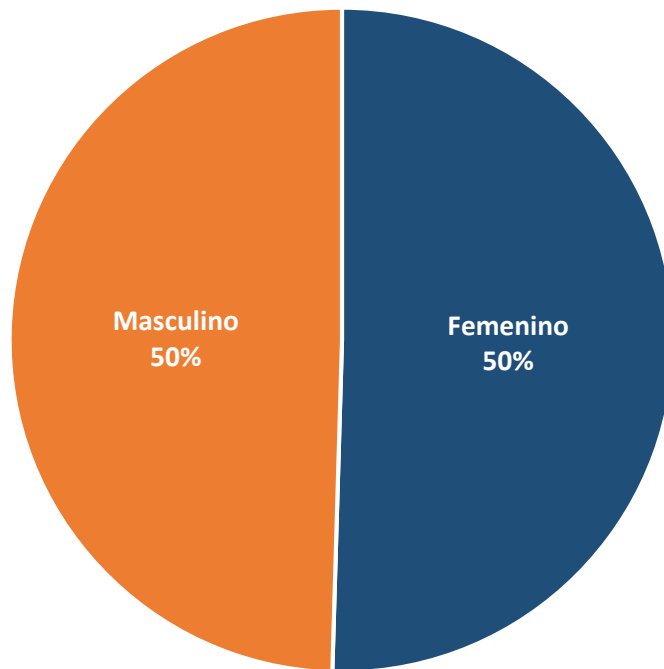
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia durante el trimestre es **430**.

Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica

(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



Femenino	Masculino
217	213

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

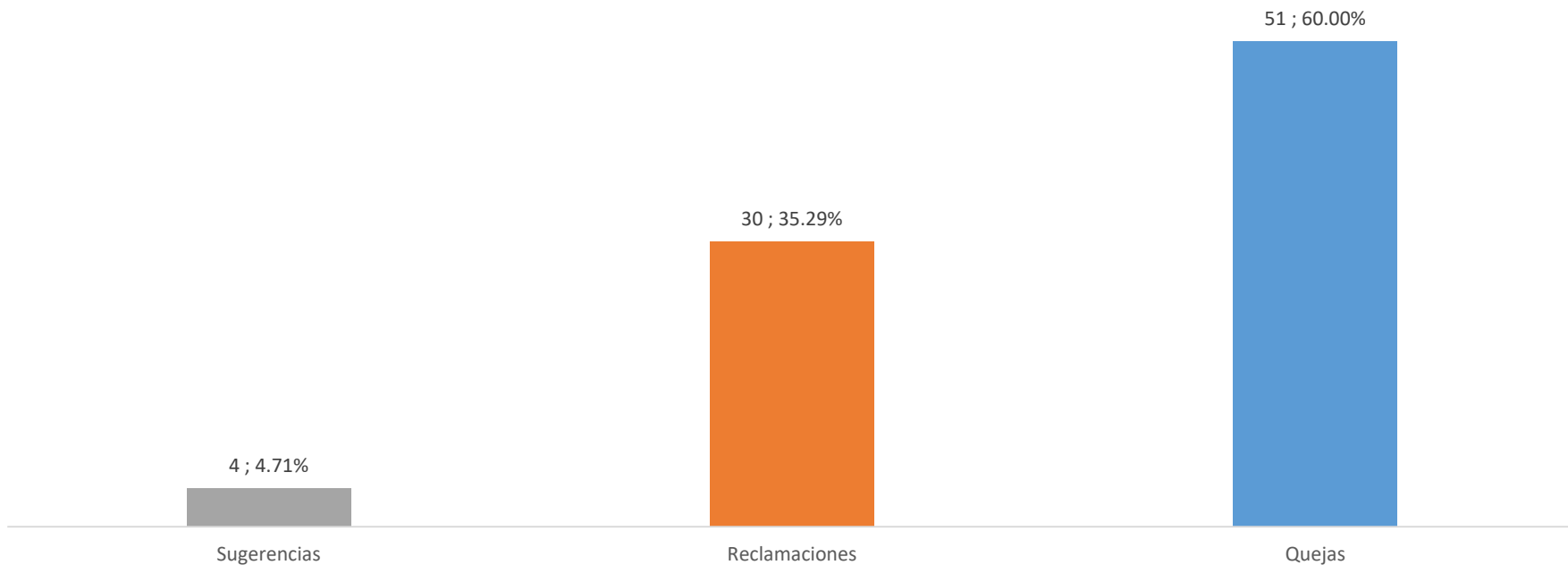
Sugerencias por Institución

Sugerencias por Provincia

Relación Mensual de Sugerencias

Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

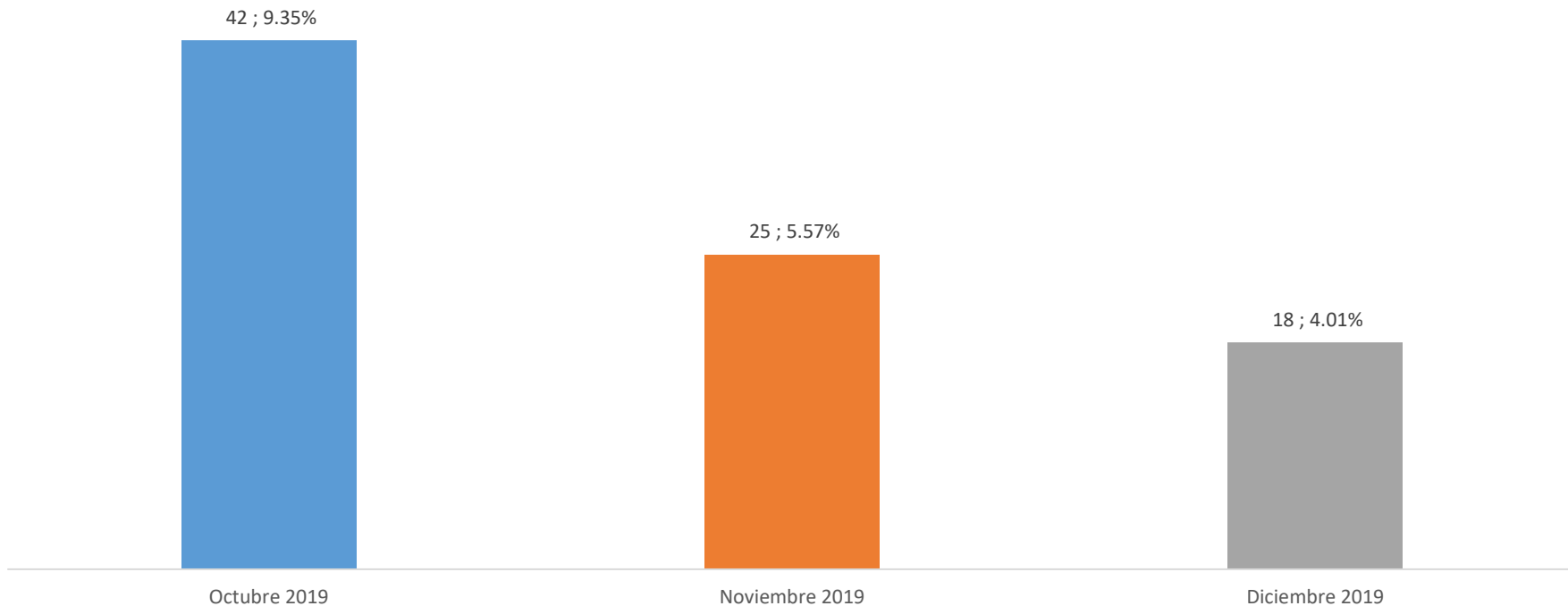
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Casos por Tipo Capturados Vía Web durante el trimestre es **85**.

Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web

(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)

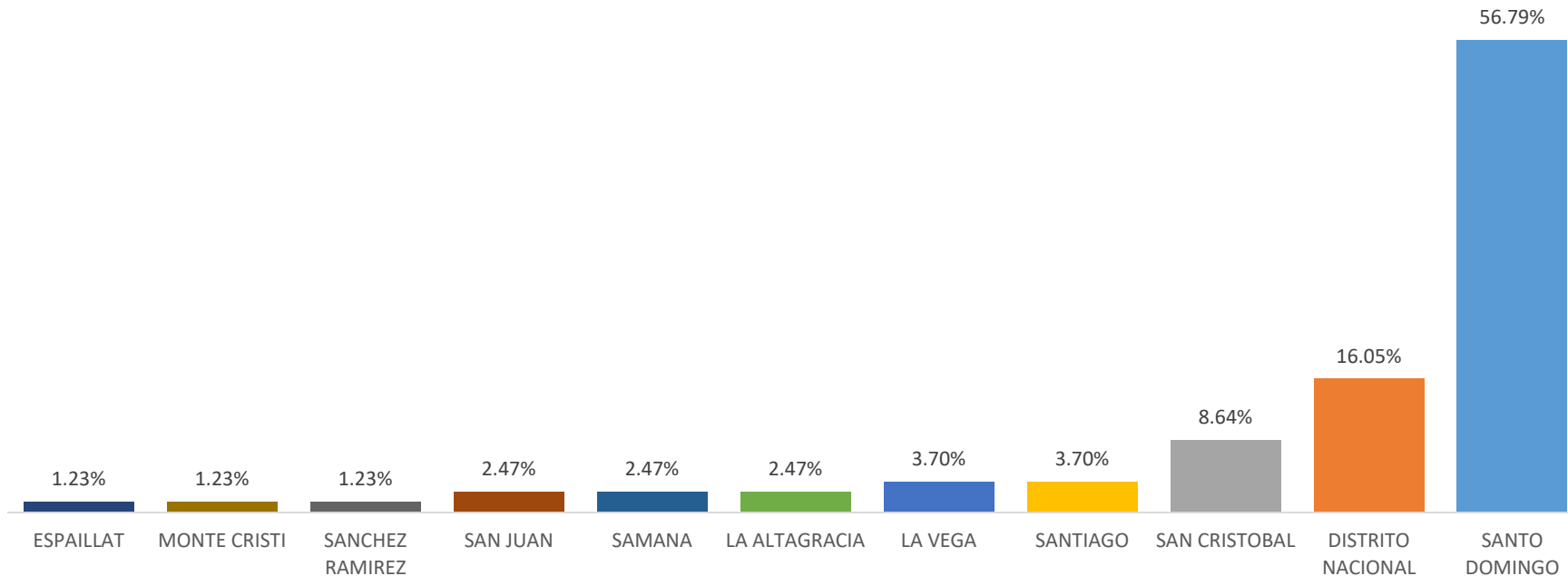


- El total de casos capturados vía web del trimestre es **85**.

Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

Quejas y Reclamaciones

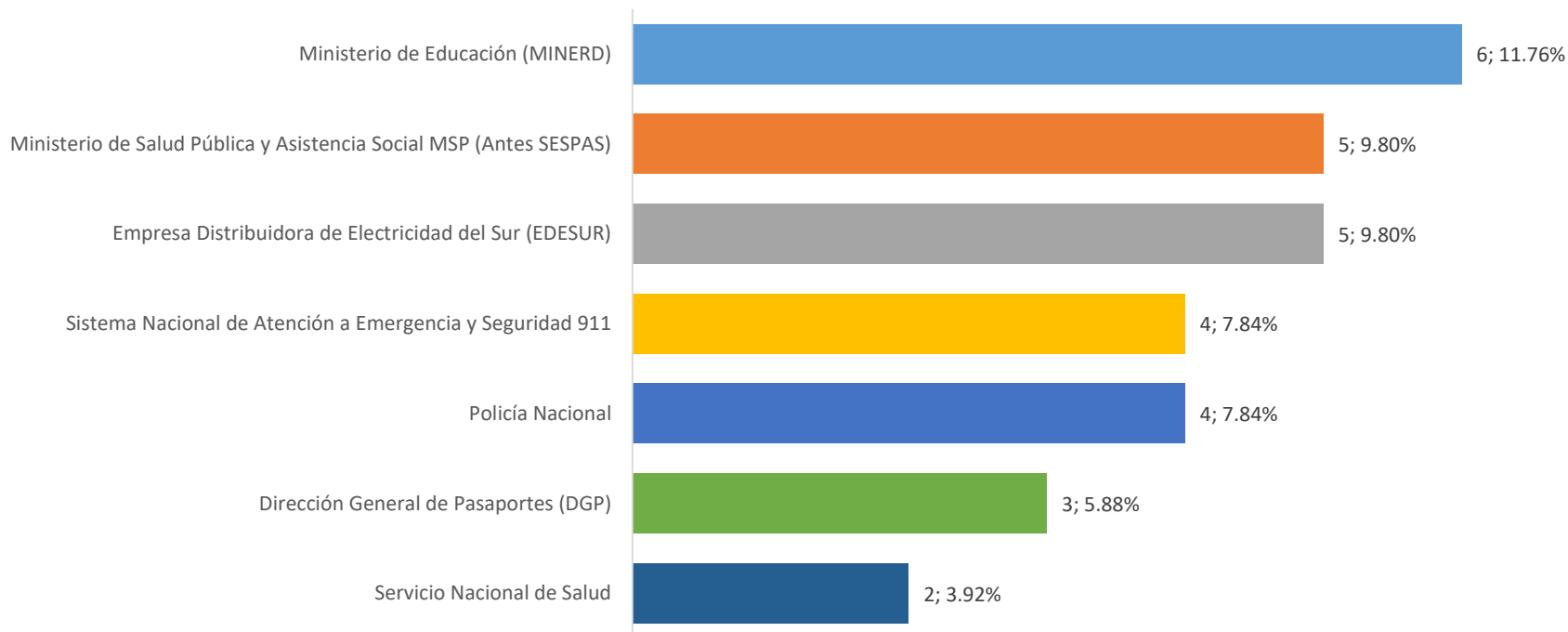
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de casos capturados vía web por provincia durante el trimestre es **81**.

Quejas por Institución Capturadas vía Web

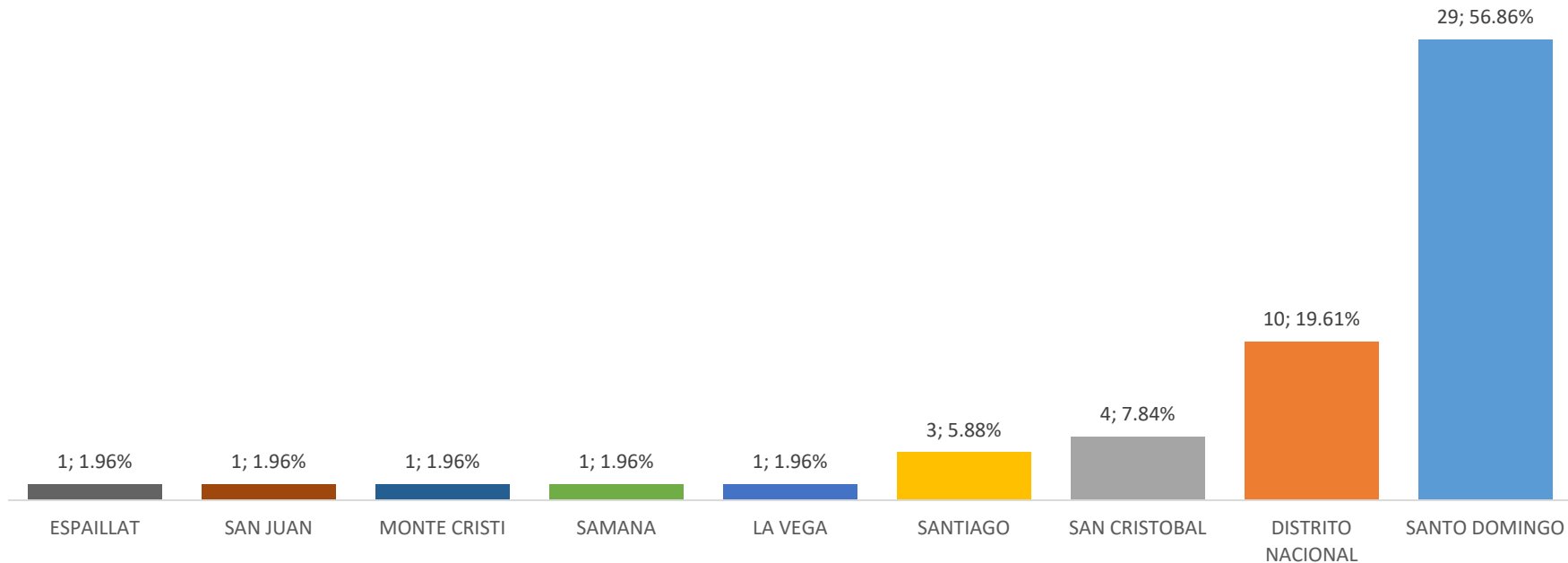
(Las Más Demandadas, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **51**.

Quejas por Provincia Capturadas Vía Web

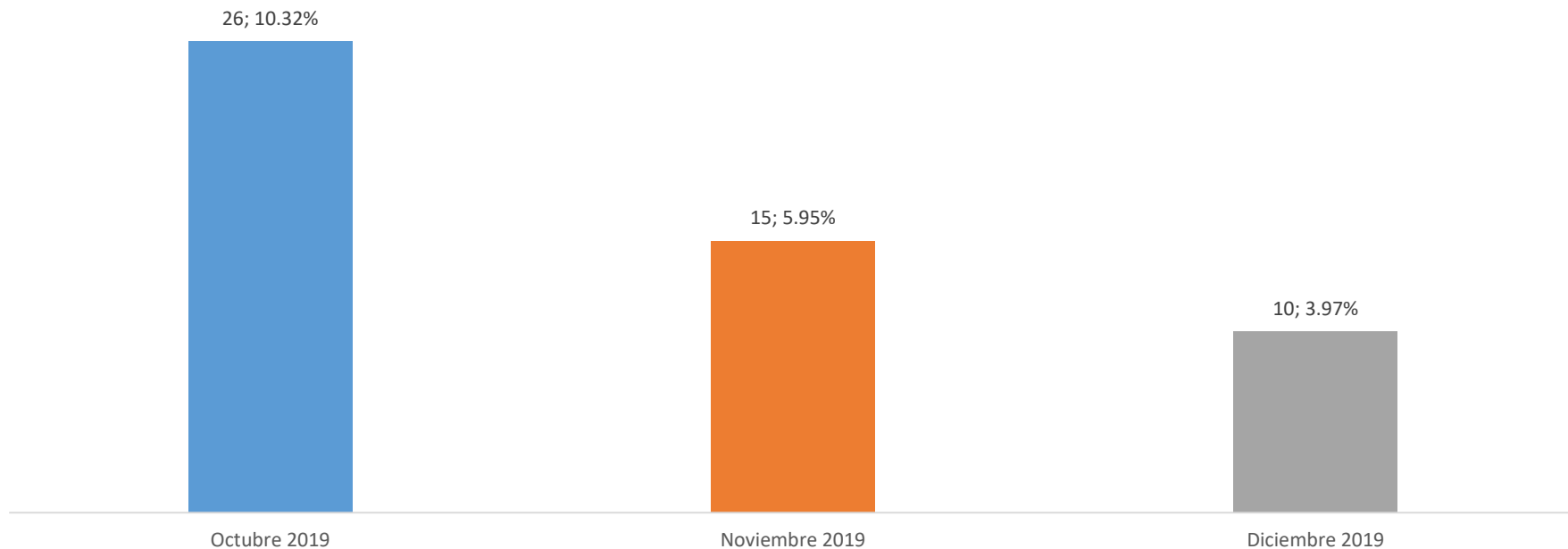
(Trimestre Octubre - Diciembre 2018)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **51**.

Quejas por Mes Capturados Vía Web

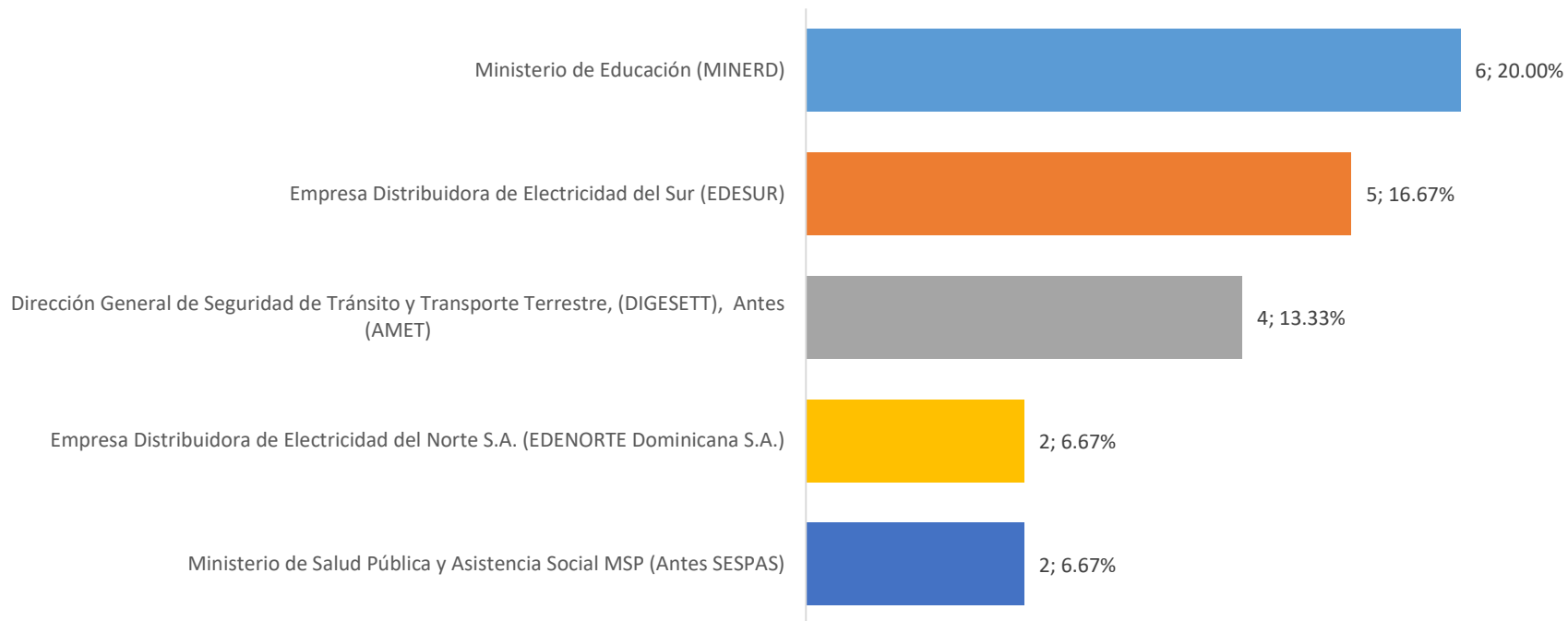
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Quejas capturadas vía web del trimestre es **51**.

Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

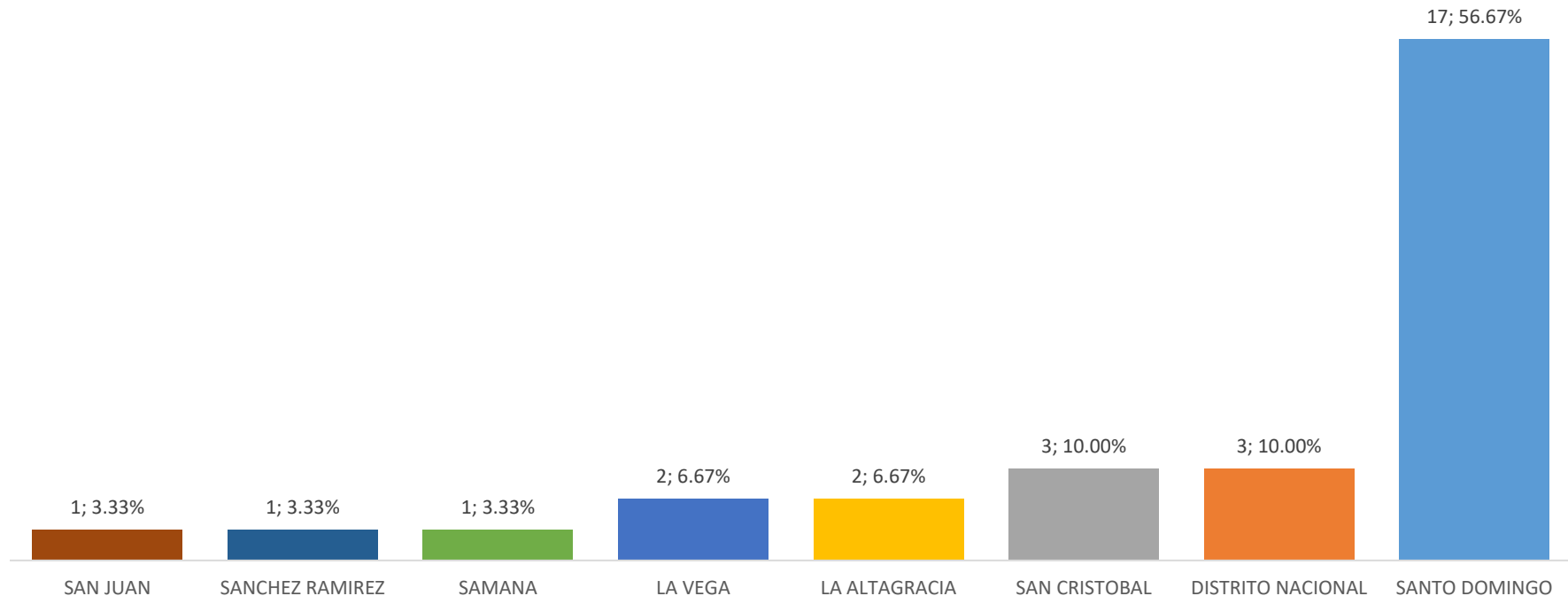
(Los Más Demandados, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



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

Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

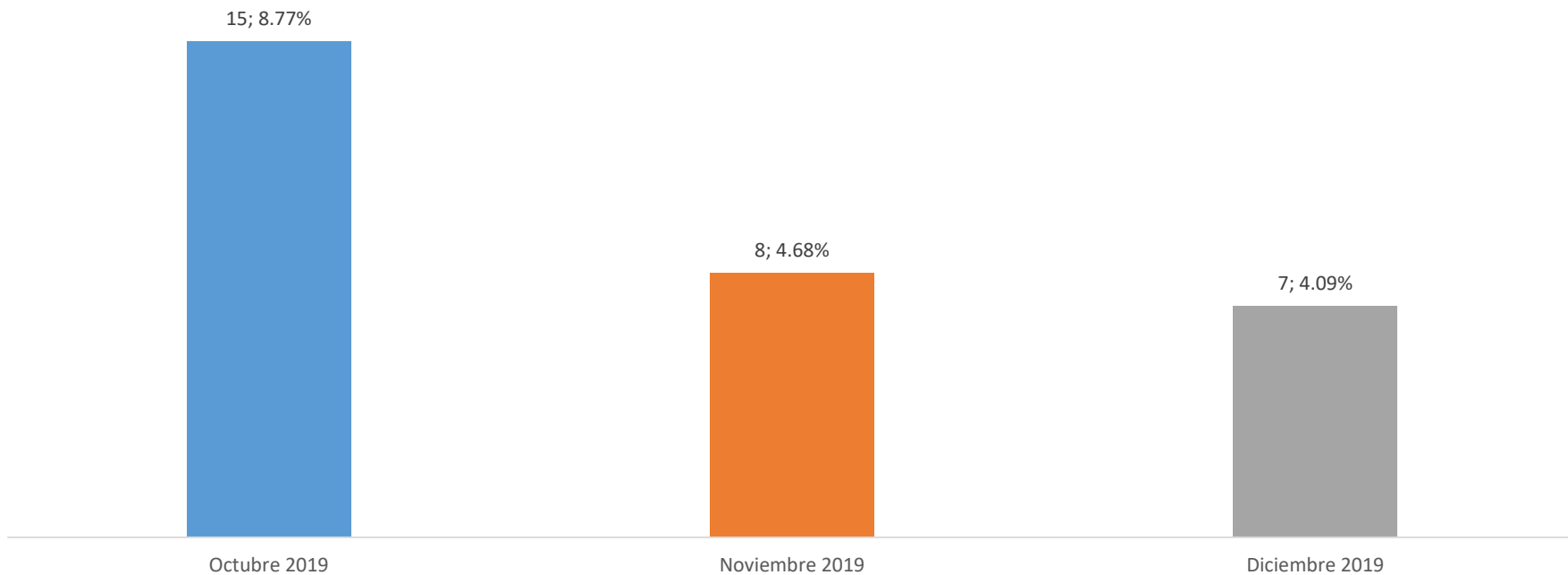
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



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

Reclamaciones por Mes Capturados Vía Web

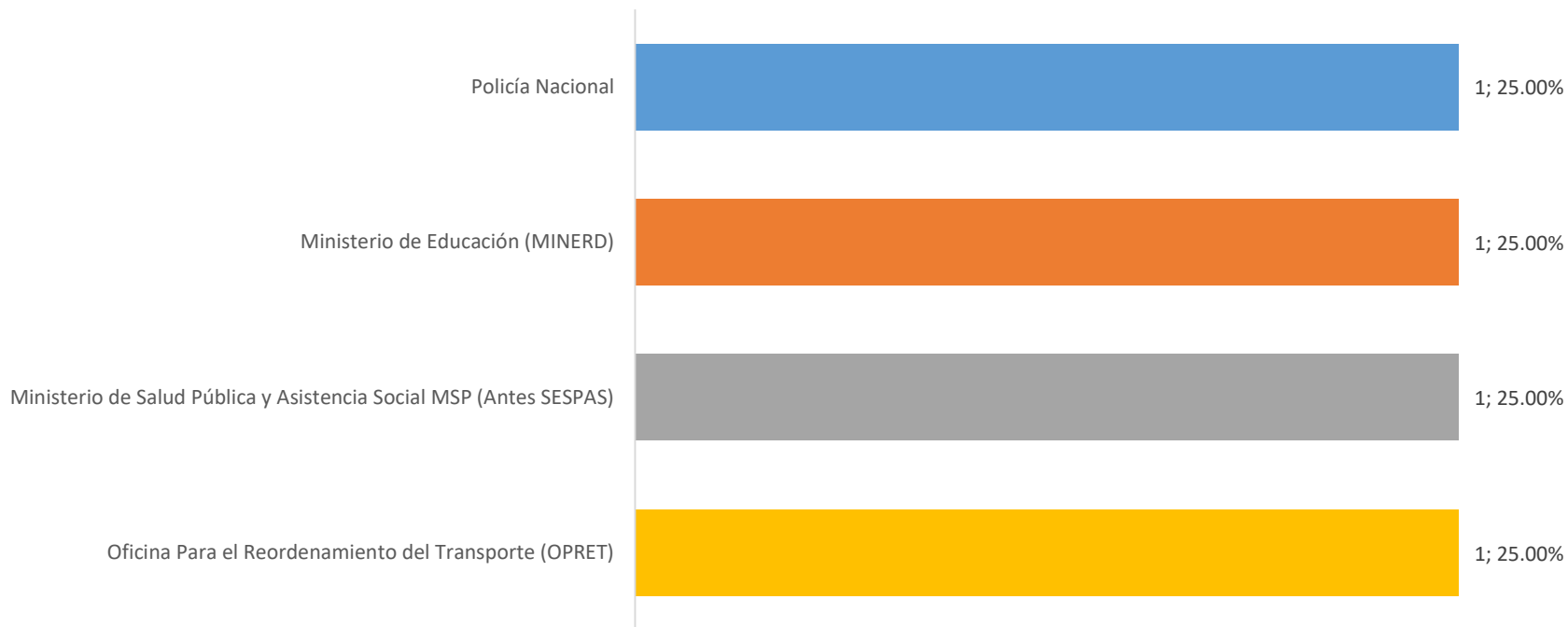
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



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

Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

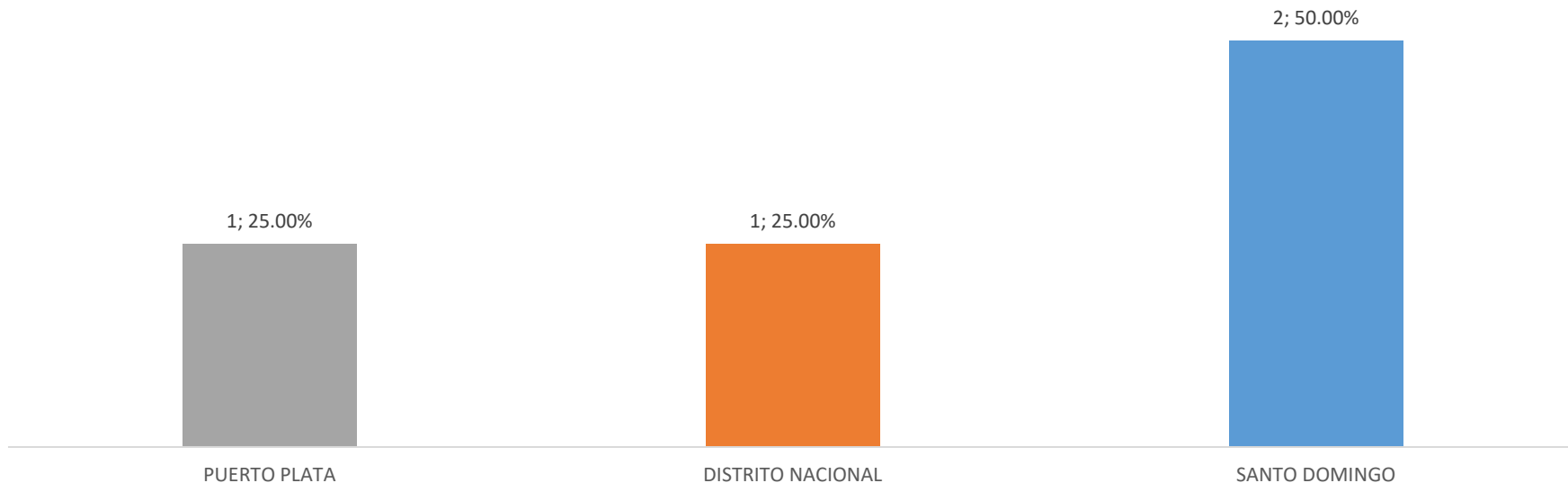
(Las Más Demandadas, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Sugerencias capturadas Vía Web durante el trimestre es **4**.

Sugerencias por Provincia Capturadas Vía Web

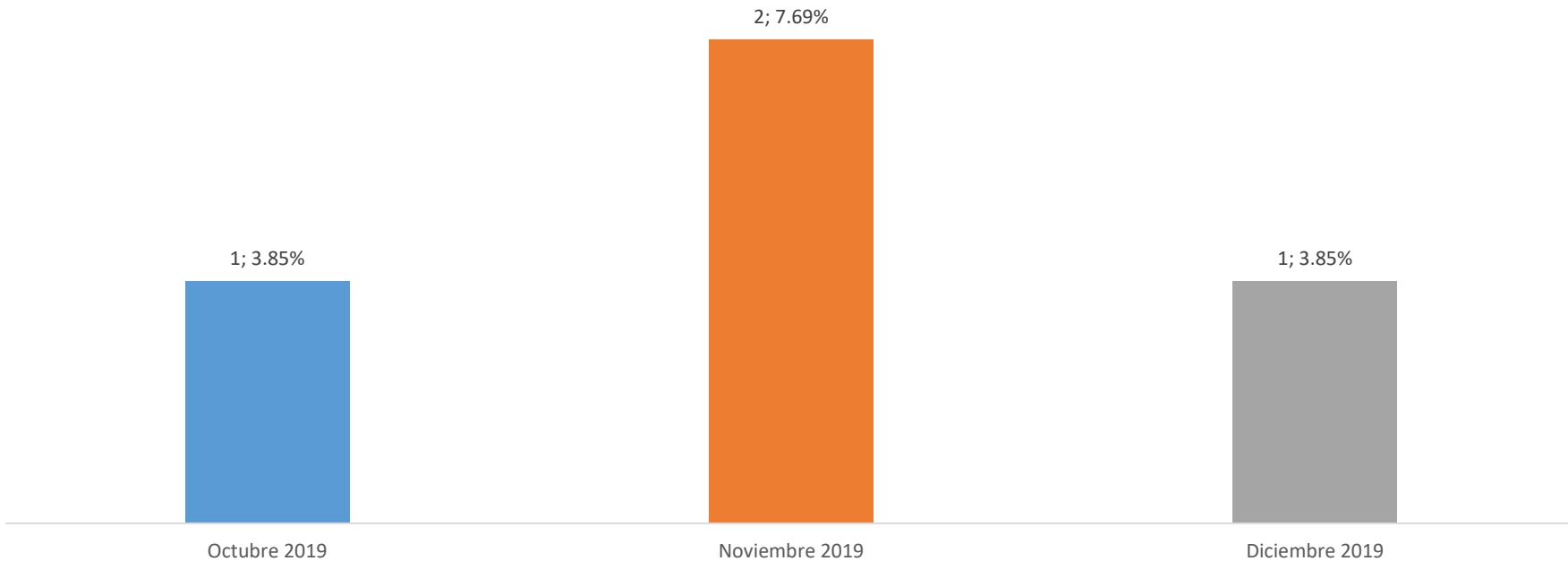
(Trimestre Octubre - Diciembre 2018)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es 4.

Sugerencias por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



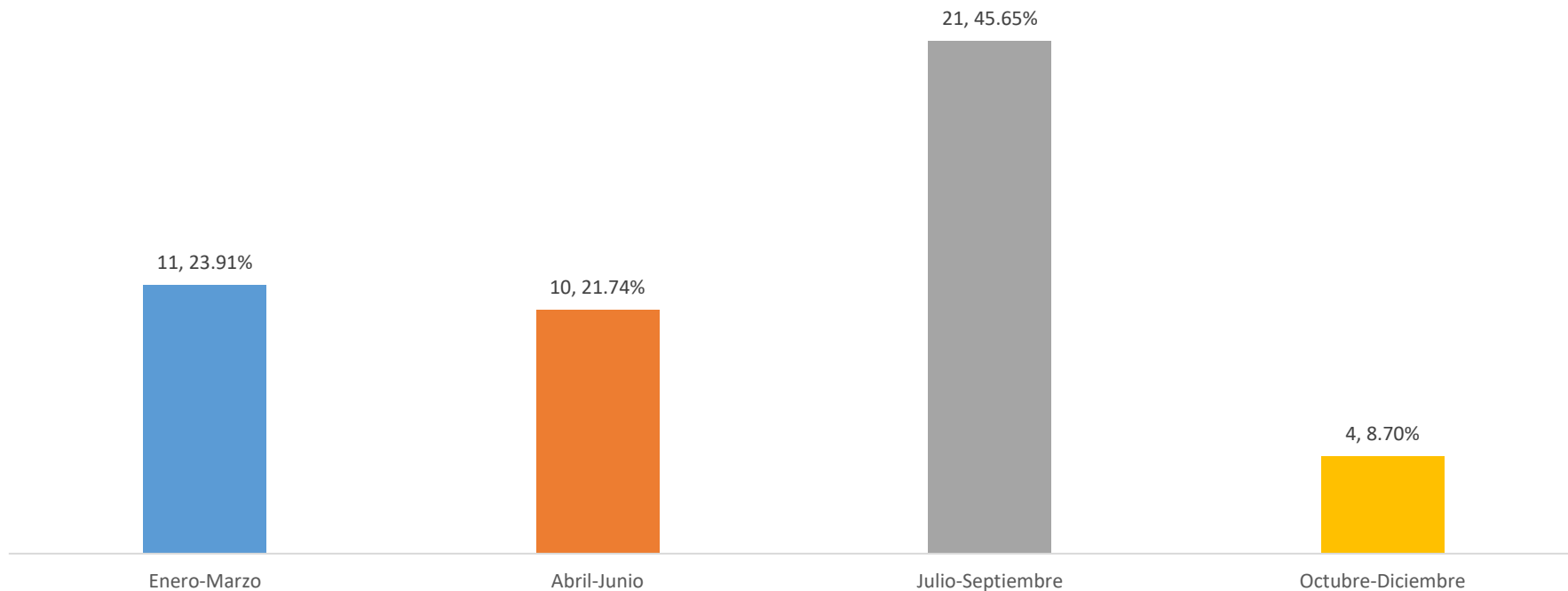
- El total de Sugerencias capturadas vía web durante el trimestre es 4.



L I N E A
7 0 0

Línea 700 (NNA)
Trimestre Octubre – Diciembre 2019

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



Casos Registrados por Institución en la Línea 700 (NNA)

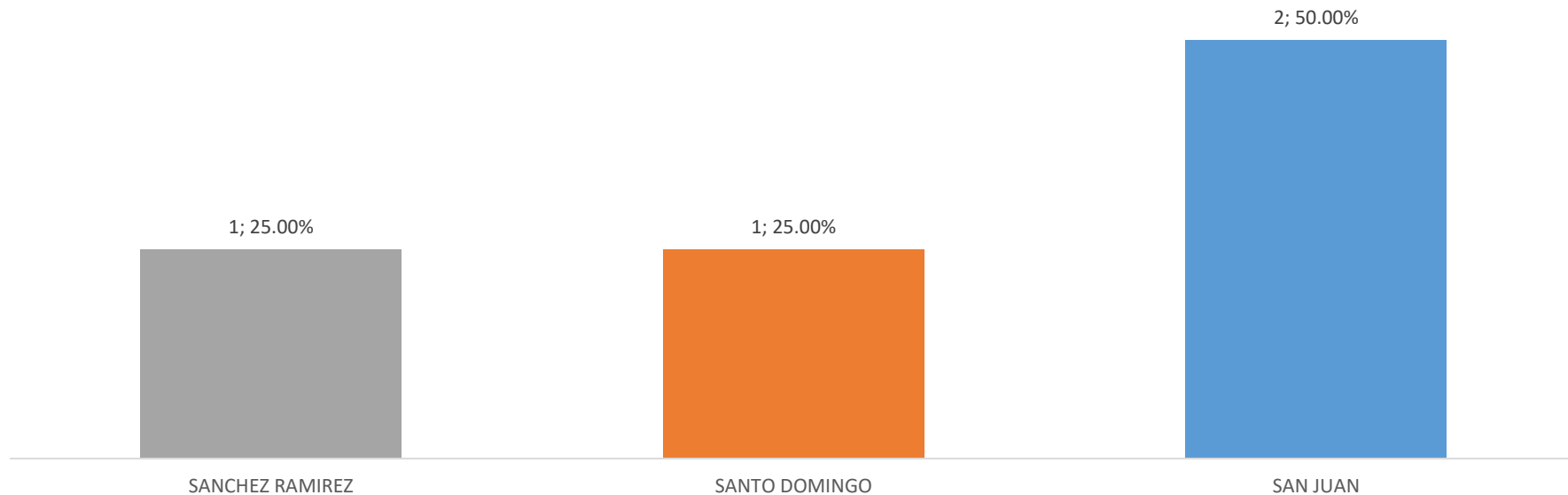
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de casos registrados durante el trimestre es 4.

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

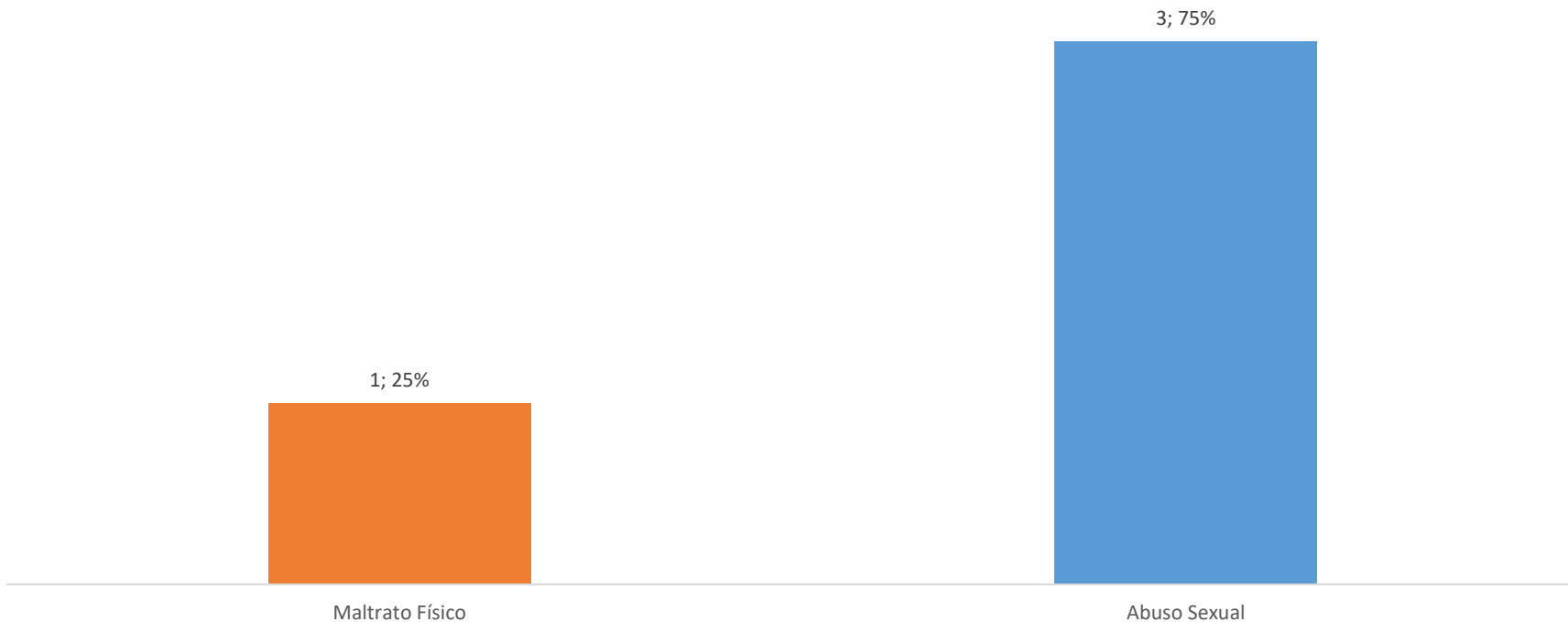
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de casos registrados durante el trimestre es 4.

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

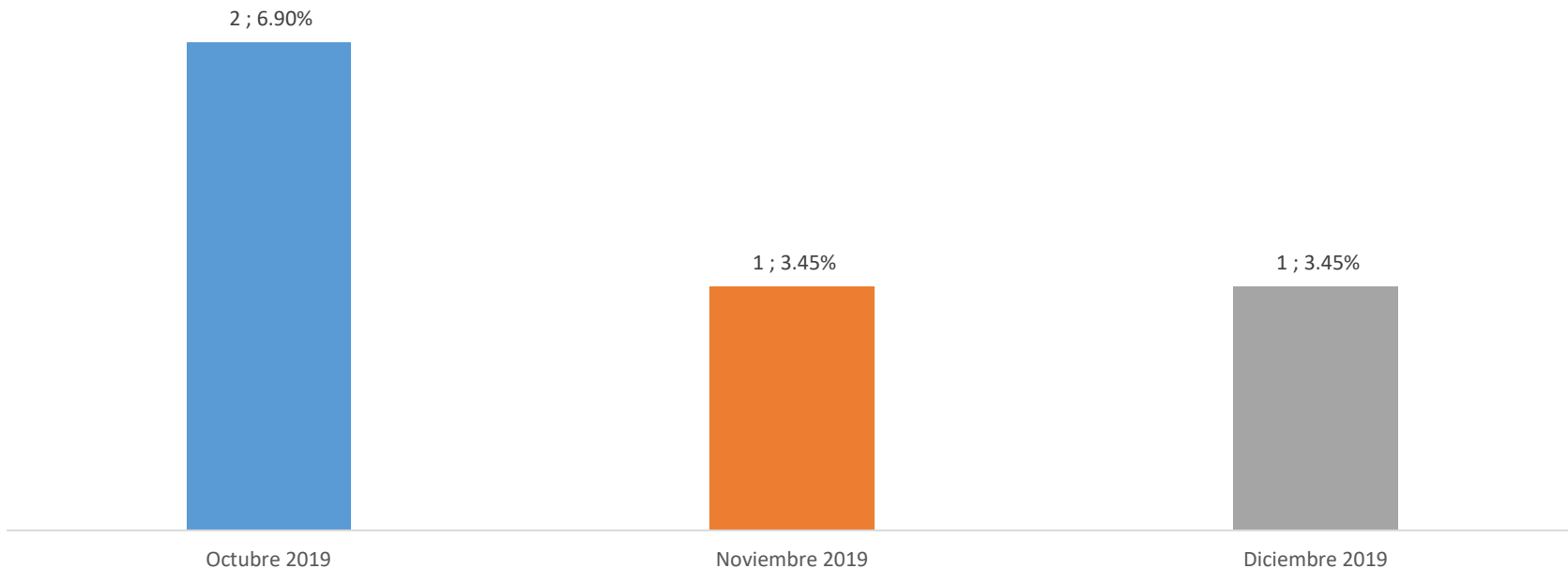
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de casos registrados Tipo durante el trimestre es **4**.

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

(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **4**.



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

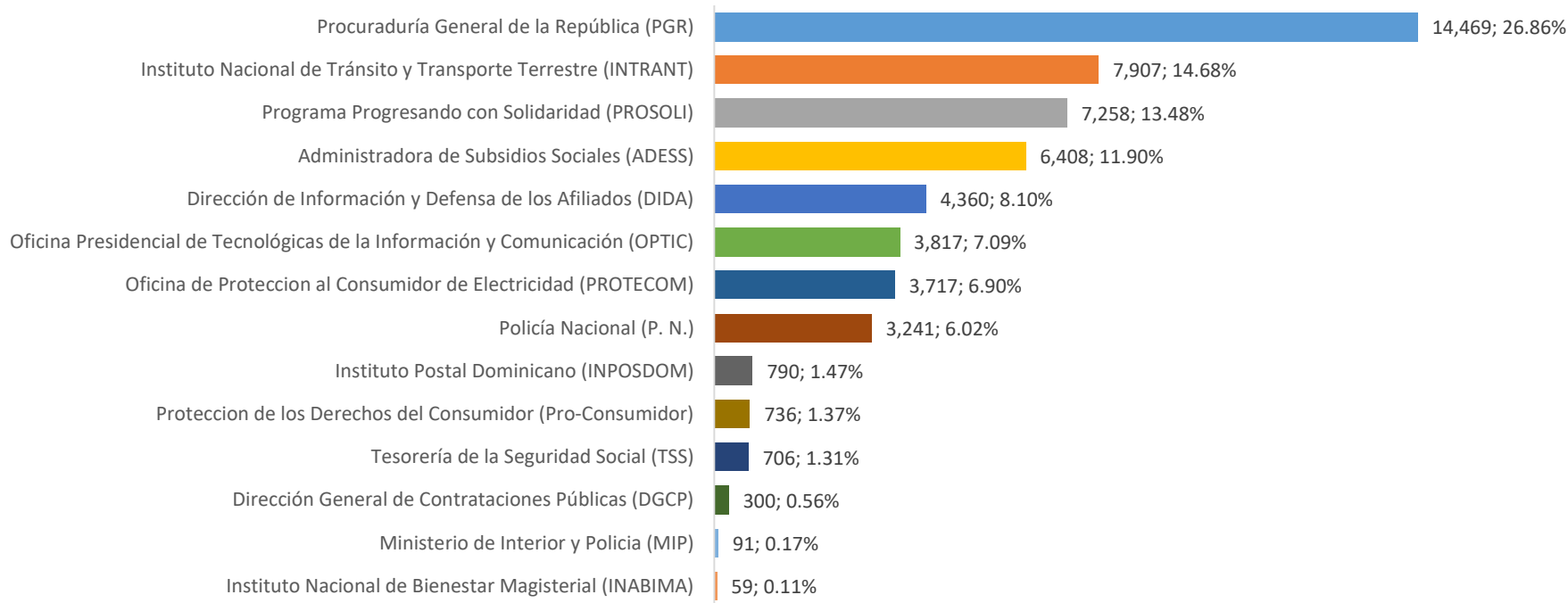
Ciudadanos Atendidos por Género

Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos (CAP-Megacentro)

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
Trimestre Octubre-Diciembre 2019		
Octubre 2019	23,141	19,876
Noviembre 2019	20,415	17,412
Diciembre 2019	18,294	16,571
Total Trimestre	61,850	53,859
Promedio Mensual	20,617	17,953

Ciudadanos Atendidos por Institución

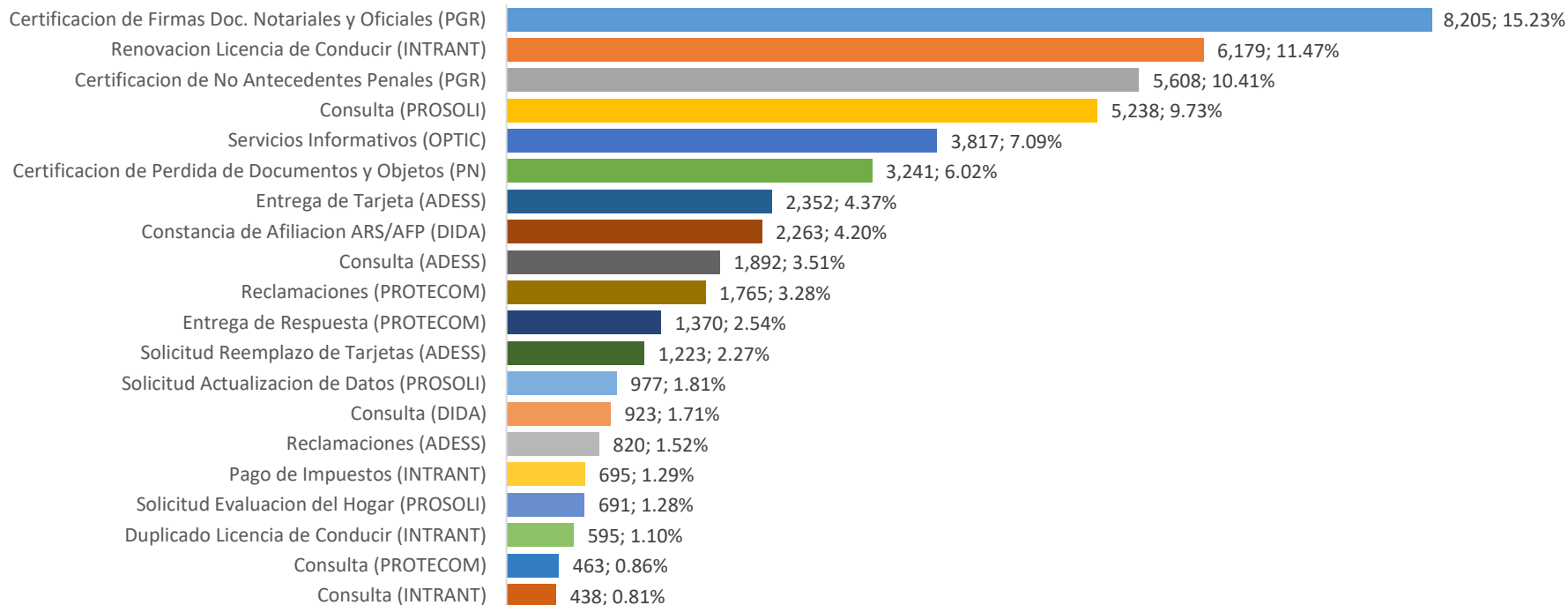
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **53,859**.

Ciudadanos Atendidos por Servicio

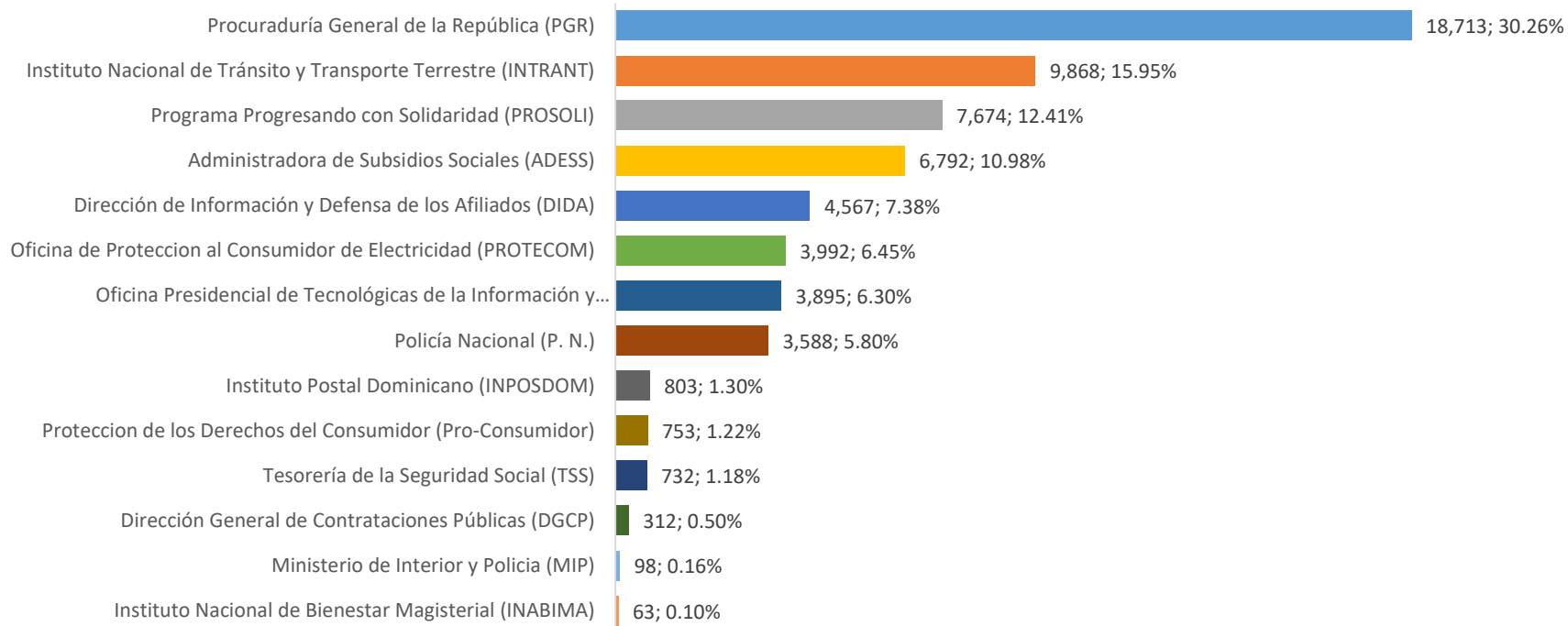
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **53,859**.

Servicios Ofertados por Institución

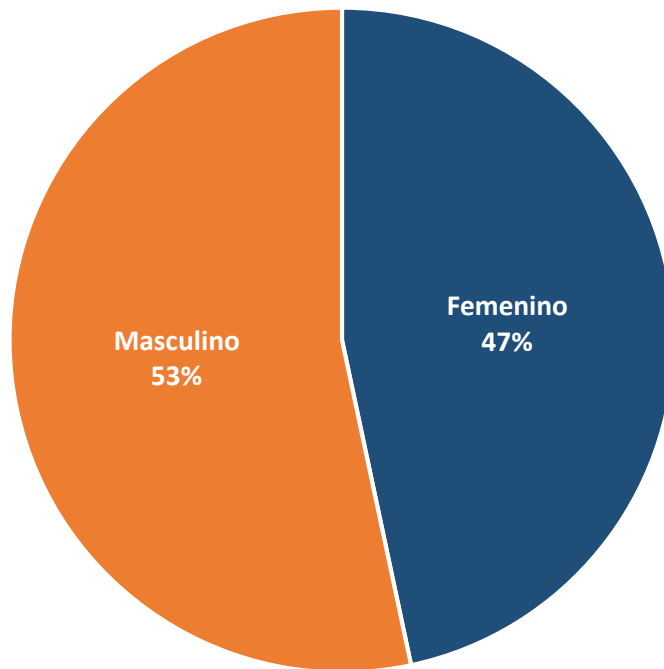
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **61,850**.

Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



Femenino	Masculino
25,072	28,654

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

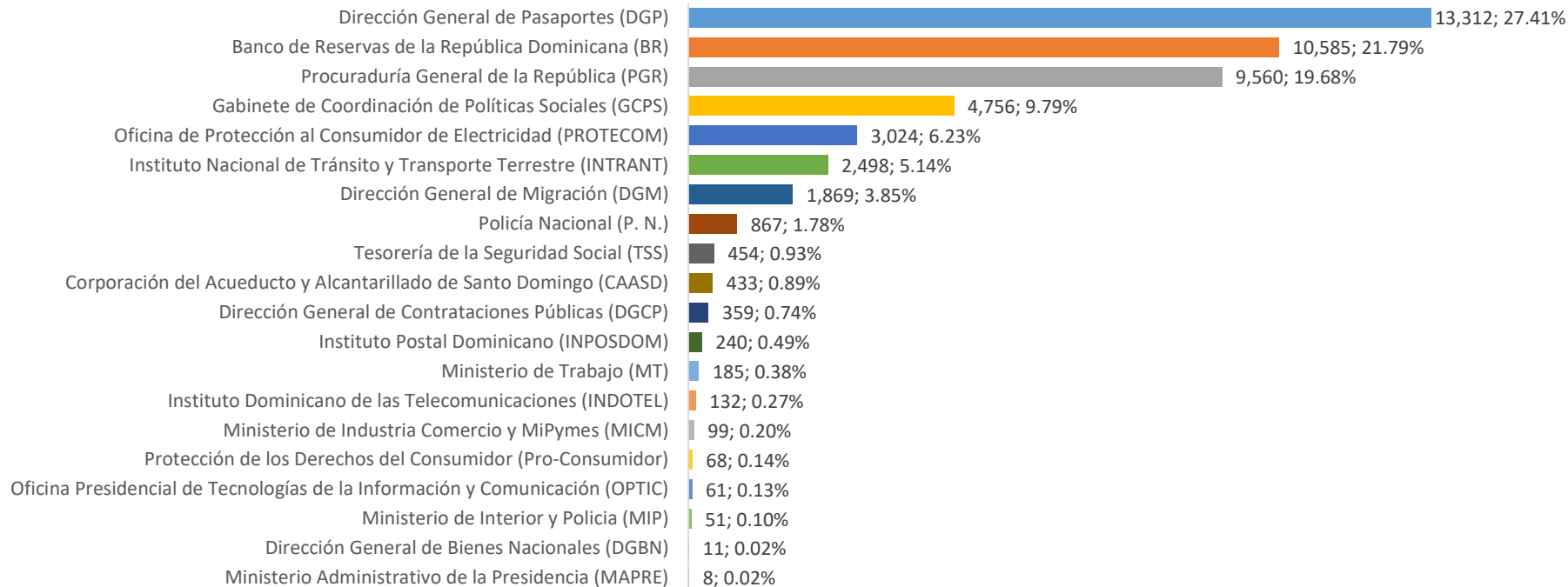
Ciudadanos Atendidos por Género

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

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
Trimestre Octubre-Diciembre 2019		
Octubre 2019	22,228	15,899
Noviembre 2019	20,720	14,715
Diciembre 2019	20,309	17,958
Total Trimestre	63,257	48,572
Promedio Mensual	21,086	16,191

Ciudadanos Atendidos por Institución

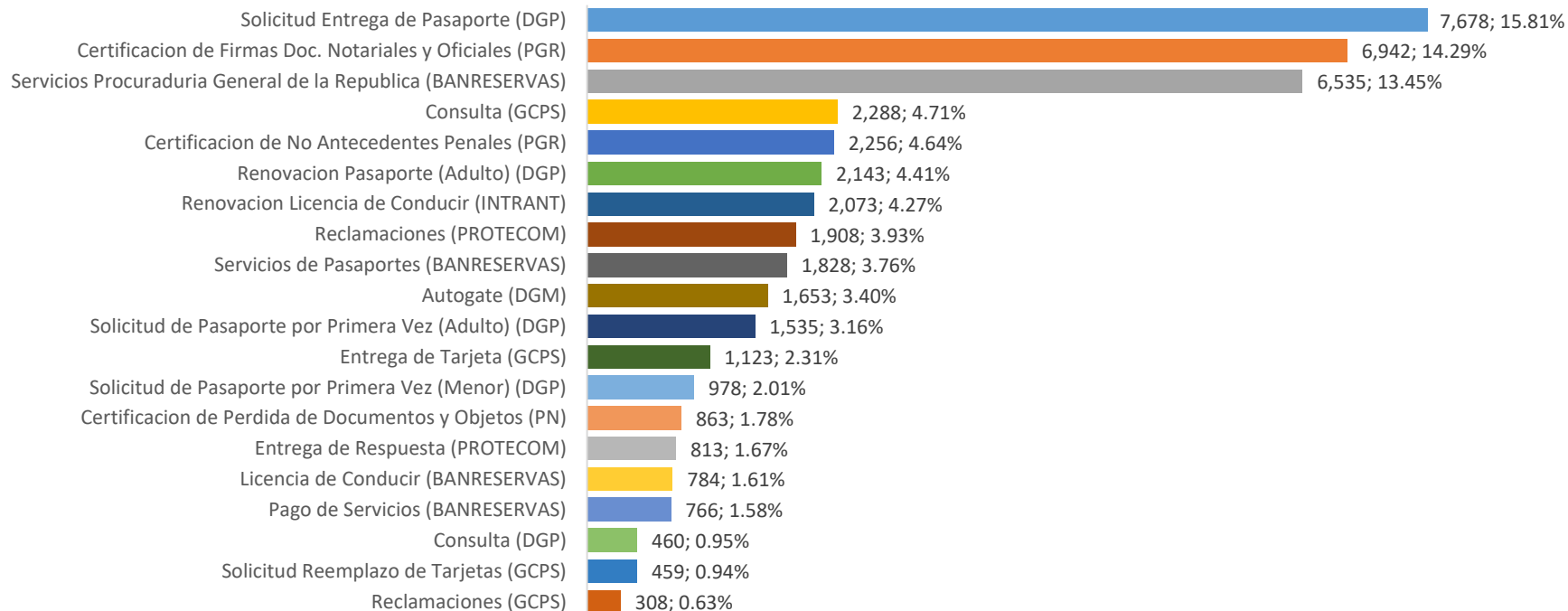
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **48,572**.

Ciudadanos Atendidos por Servicio

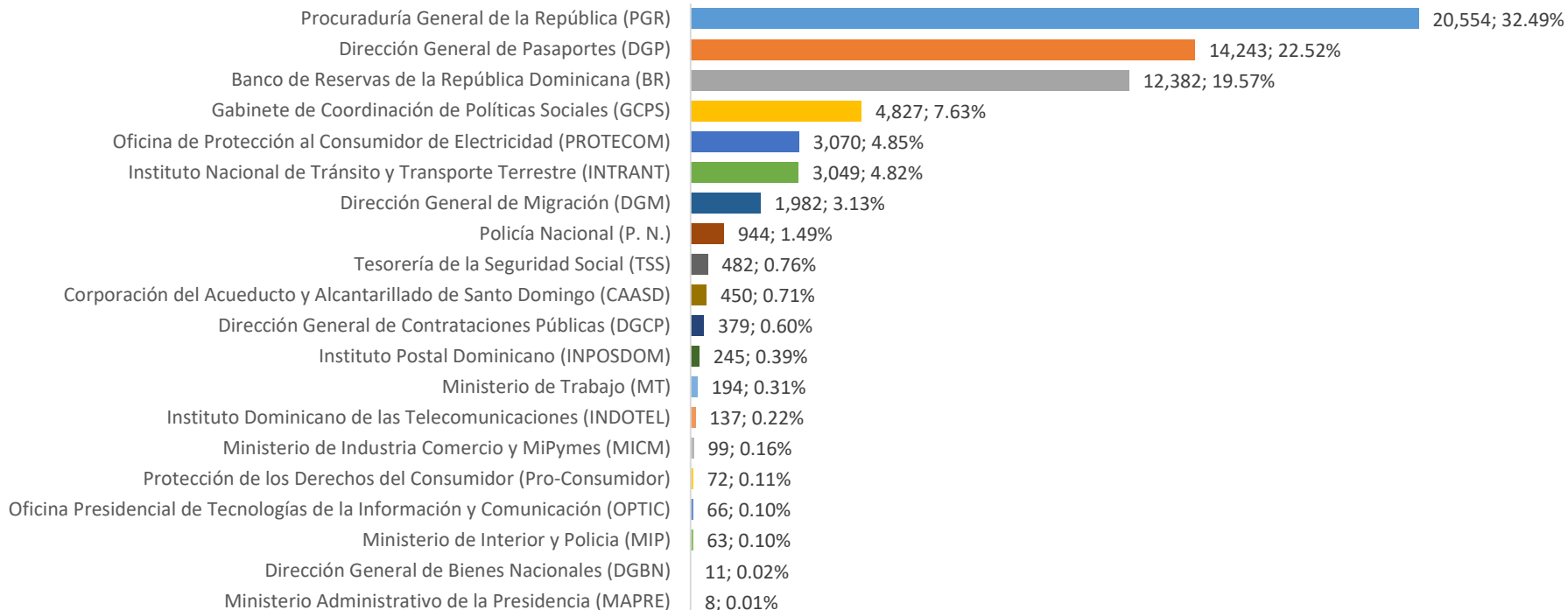
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **48,572**.

Servicios Ofertados por Institución

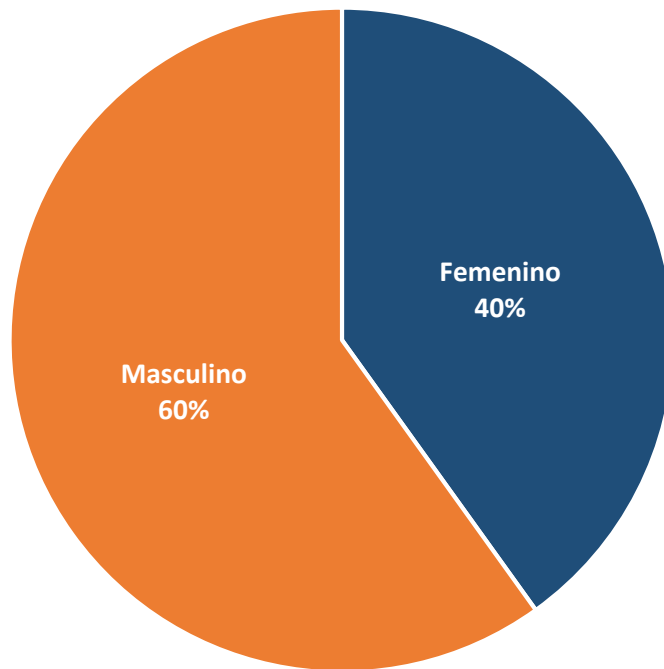
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **63,257**.

Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



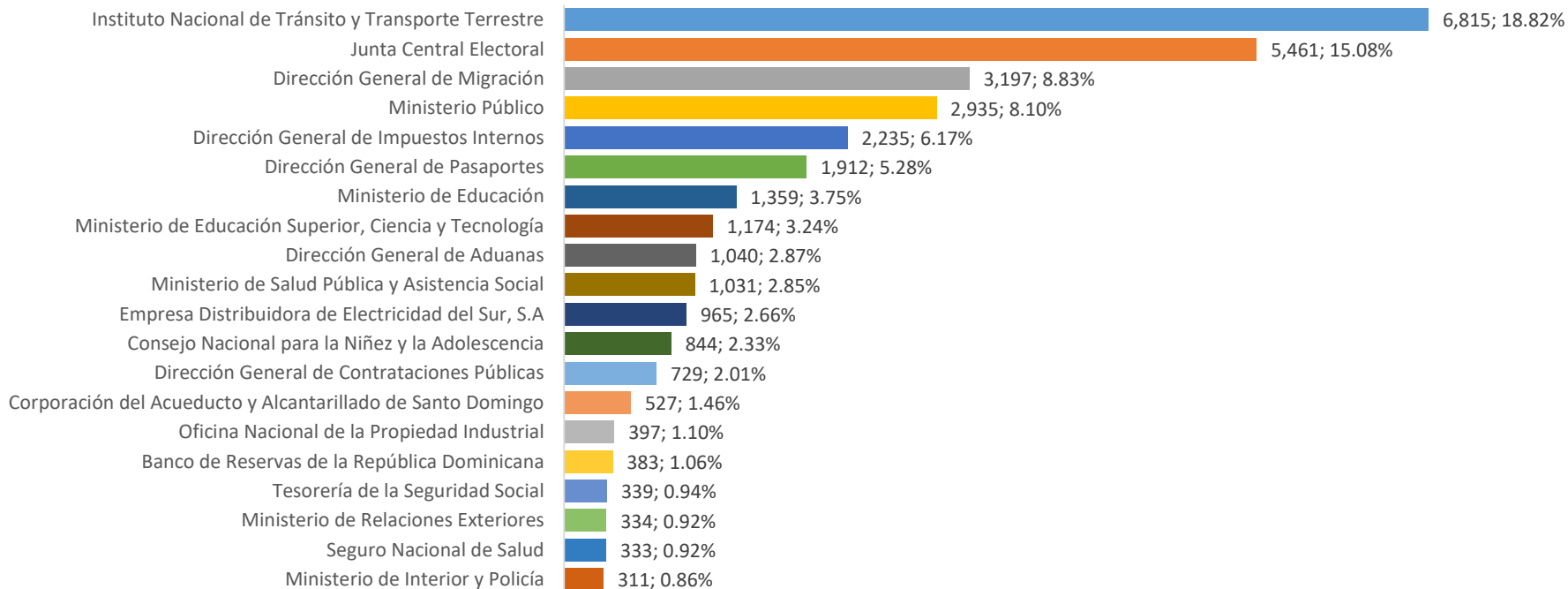
Femenino	Masculino
19,473	29,099



**Centro de Atención Ciudadana Web (CACW)
Trimestre Octubre – Diciembre 2019**

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

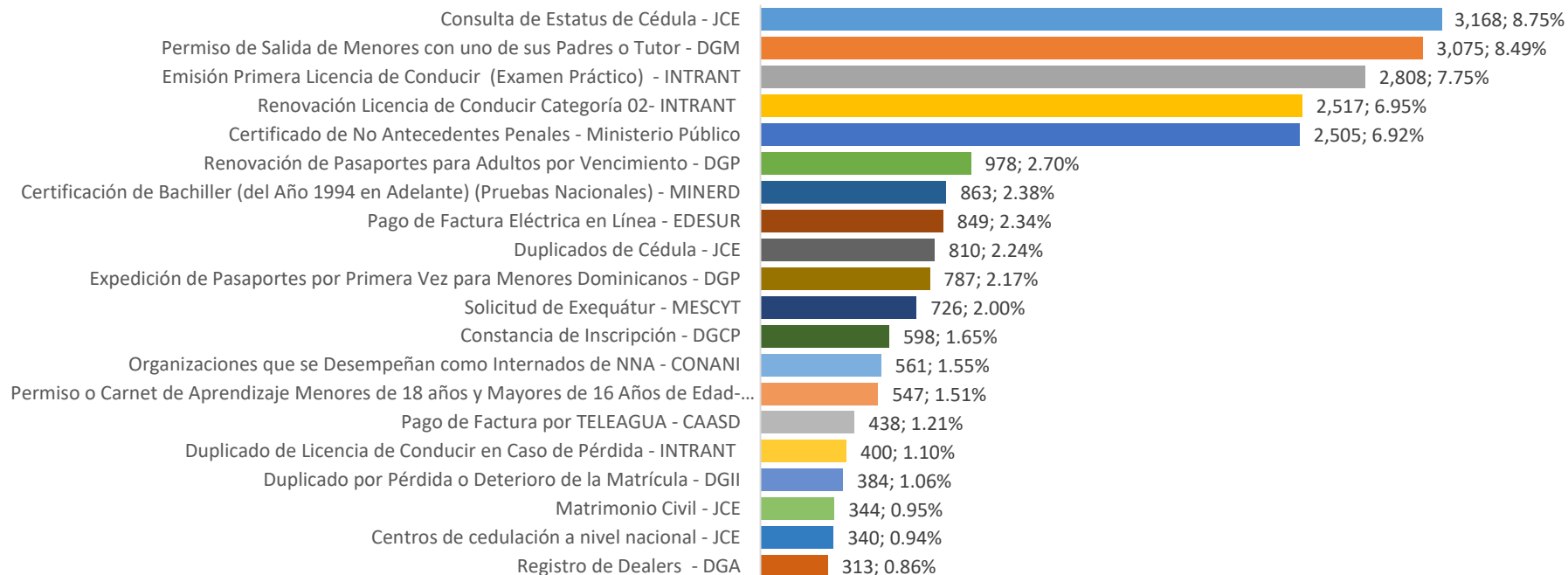
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **36,217**.

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

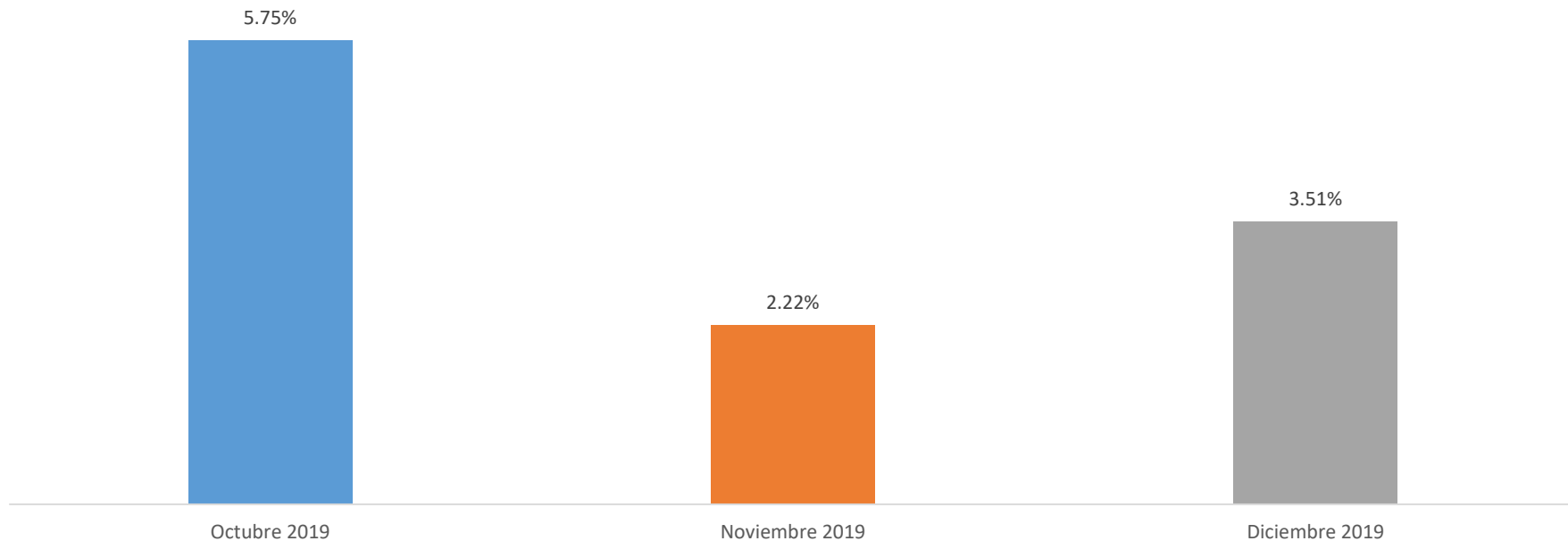
(Los 20 Más Demandadas, Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **36,217**.

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

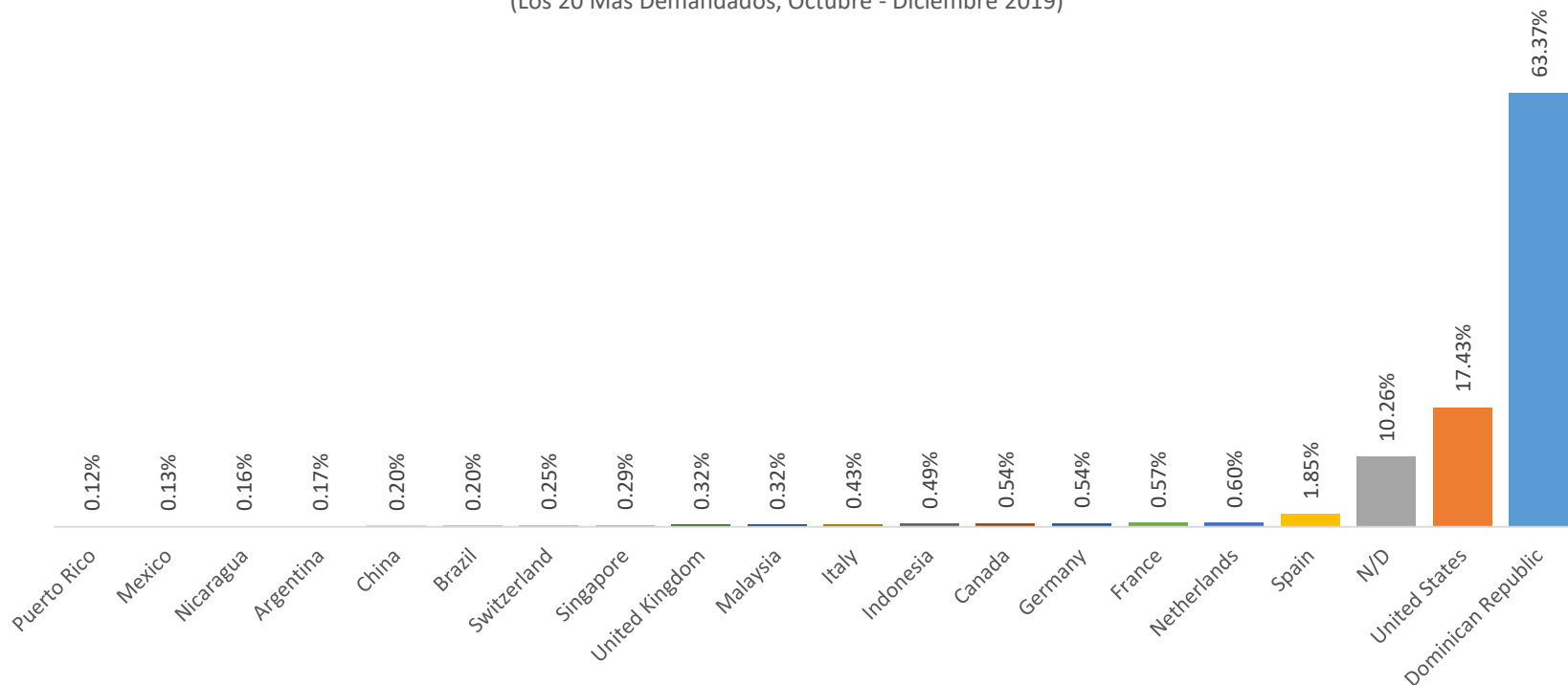
(Trimestre Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **36,217**.

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

(Los 20 Más Demandados, Octubre - Diciembre 2019)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **36,217**.