



ESTADÍSTICAS

Trimestre Julio – Septiembre 2020

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**

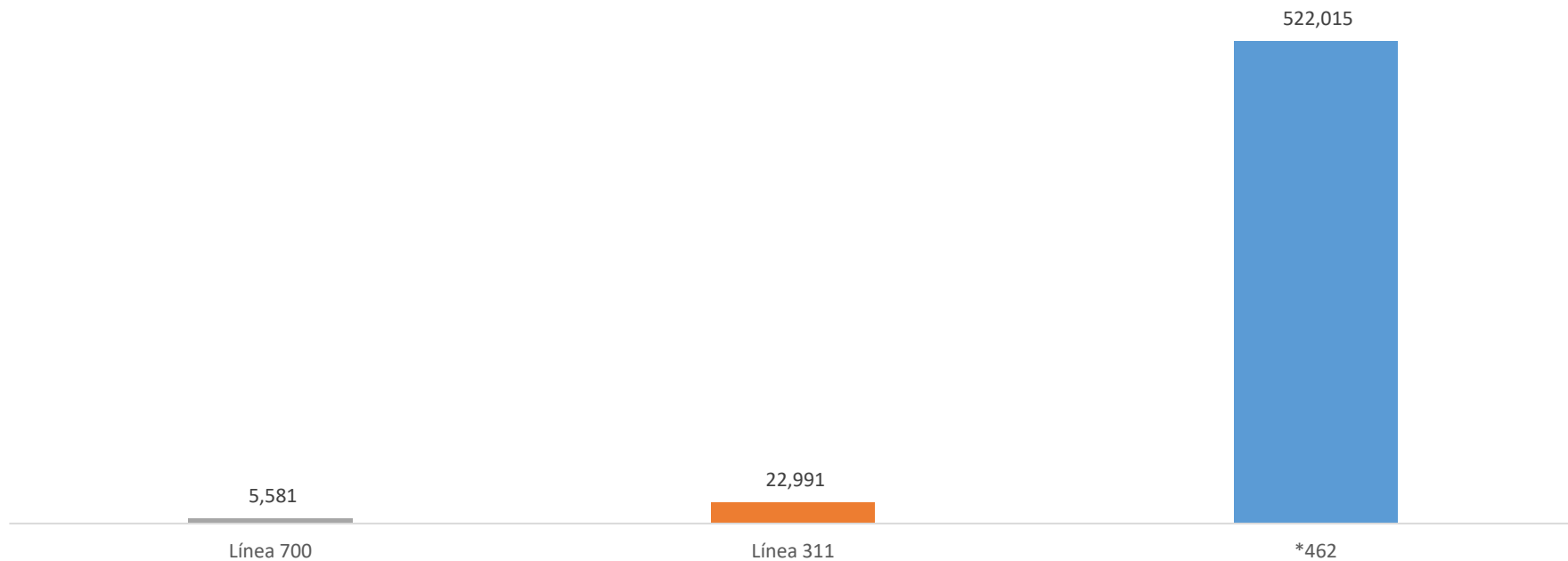


Desglose de Llamadas Recibidas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Julio-Septiembre 2020			
Julio 2020	0	0	169,331
Agosto 2020	5,330	11,175	174,442
Septiembre 2020	251	11,816	178,242
Total	5,581	22,991	522,015
Promedio Mensual	1,860	7,664	174,005

Llamadas Recibidas por Línea

(Trimestre Julio-Septiembre 2020)
(Dia Completo)

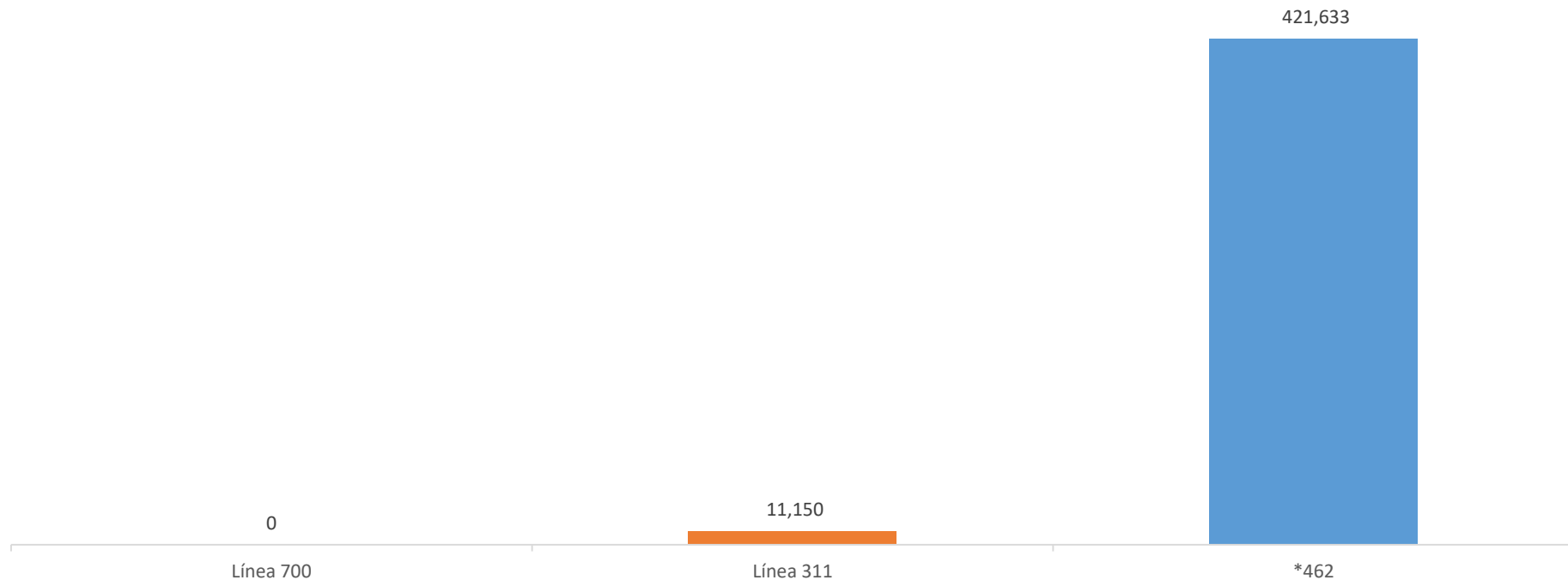


Desglose de Llamadas Contestadas por Línea

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
Trimestre Julio-Septiembre 2020			
Julio 2020	0	0	149,427
Agosto 2020	0	5,390	182,080
Septiembre 2020	0	5,760	90,126
Total	0	11,150	421,633
Promedio Mensual	0	3,717	140,544

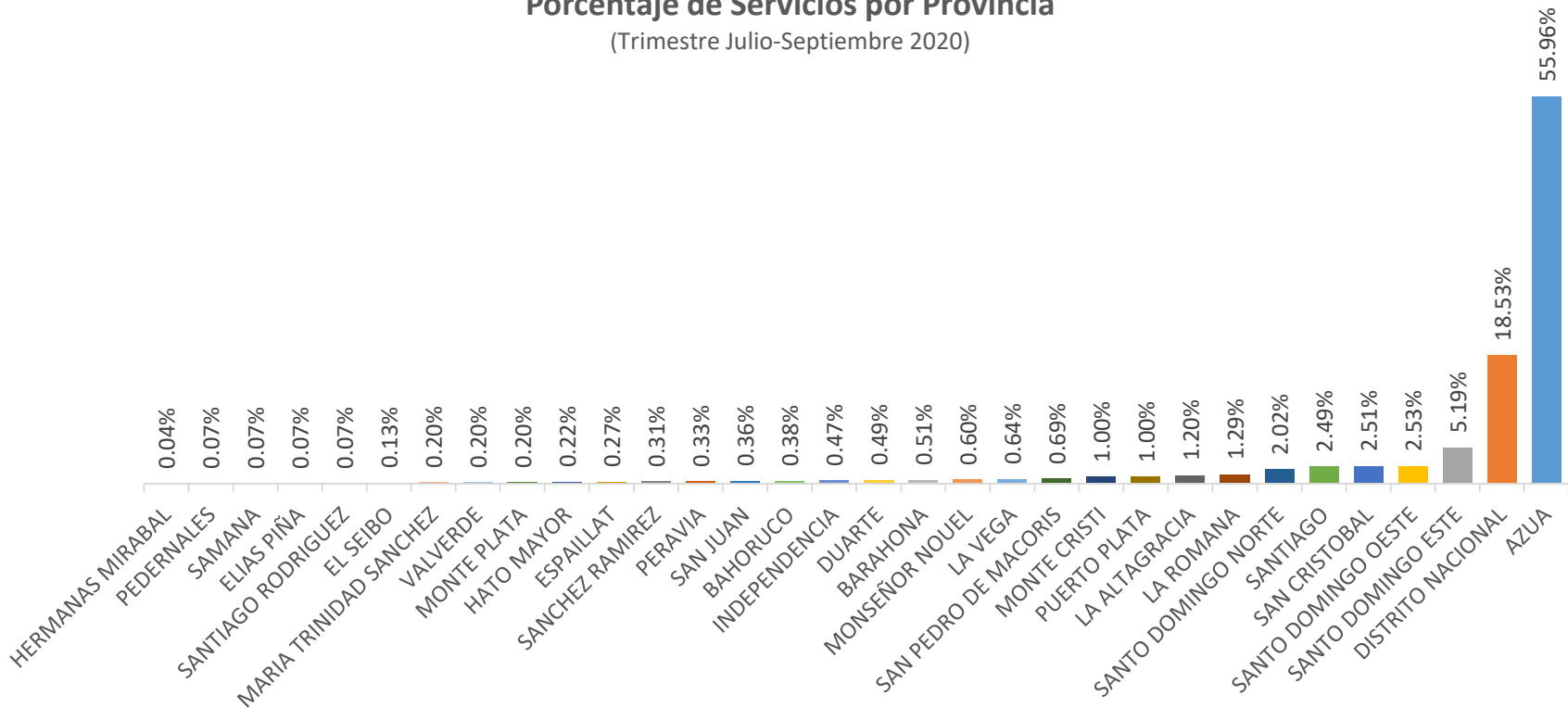
Llamadas Contestadas por Línea

(Trimestre Julio-Septiembre 2020)



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Trimestre Julio-Septiembre 2020)



• El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **4,507**.

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG (Trimestre Julio-Septiembre 2020)

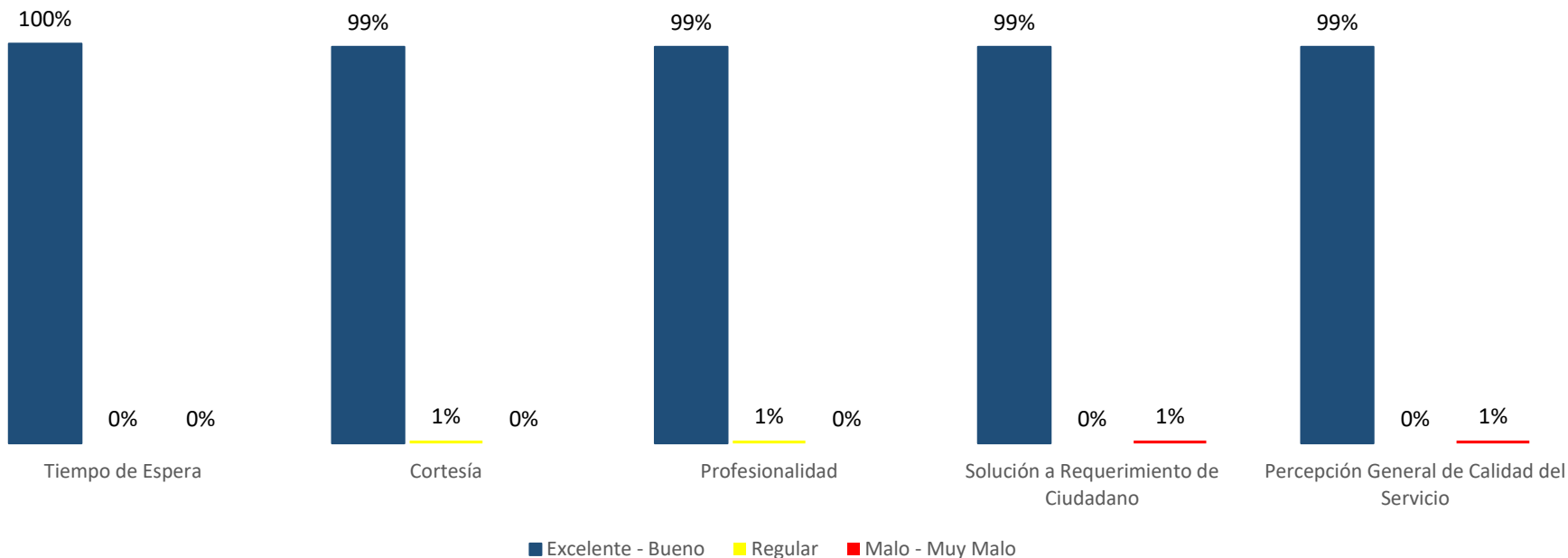
Instituciones	Porcentajes
Ministerio de Salud Pública (MSP)	30.04%
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	26.05%
Procuraduría General de la República (PGR)	15.66%
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)	8.14%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	6.55%
Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT)	2.42%
Ministerio de Trabajo (MT)	1.71%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	1.15%
Ministerio de Hacienda (MH)	0.98%
Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)	0.95%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.93%
Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE)	0.53%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	0.47%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.38%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.31%
Policía Nacional (P.N.)	0.29%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.27%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.24%
Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional (Fiscalía DN)	0.24%
Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)	0.22%
Otros	2.46%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG (Trimestre Julio-Septiembre 2020)

Servicios	Porcentajes
Información General (Varias Instituciones)	40.32%
Información sobre el COVID-19 (MSP)	22.39%
Servicios Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	14.95%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	6.37%
Permiso o Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (INTRANT)	1.95%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 3-1-1)	1.86%
Renovación Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	1.60%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.91%
Proceso Pago de Multa (DIGESETT)	0.87%
Acceso a la Información (DIGESETT)	0.73%
Emisión Primera Licencia de Conducir Categoría 02 (INTRANT)	0.51%
Legalización de Documentos (PGR)	0.38%
Centros de Atención al Ciudadano (PGR)	0.36%
Cambio de Licencia de Categoría 02 a Categoría 03 (INTRANT)	0.31%
Solicitudes de Renovaciones de Licencia de Conducir (INTRANT)	0.24%
Duplicado de Licencia de Conducir en Caso de Pérdida (INTRANT)	0.22%
Informe del Tiempo (COE)	0.22%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.18%
Estafetas de Servicios Móviles Fijas (INTRANT)	0.18%
Cambio de Licencia de Conducir Extranjera a Dominicana (INTRANT)	0.18%
Otros	5.28%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Julio-Septiembre 2020)

(133 encuestados)



- En el trimestre Julio-Septiembre 2020 solo se capturaron 133 encuestas, debido a que por la pandemia del COVID-19 el flujo de llamadas para solicitar algún servicio inherente al Centro de Contacto disminuyó considerablemente.

Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (Trimestre Julio-Septiembre 2020) (133 encuestados)

