



Informe de Gestión

Trimestre Julio – Septiembre 2020

Dirección de Atención Ciudadana (DAC)



**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



ÍNDICE

*GOB [*462]

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

Llamadas Contestadas

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

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 Institución y Género

Servicios Más Demandados

Porcentaje de Servicios Más Demandados Por Institución

Resultados Encuesta de Satisfacción del *GOB

Gráfica Resultados Encuesta de Satisfacción del *GOB

Línea 3-1-1

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



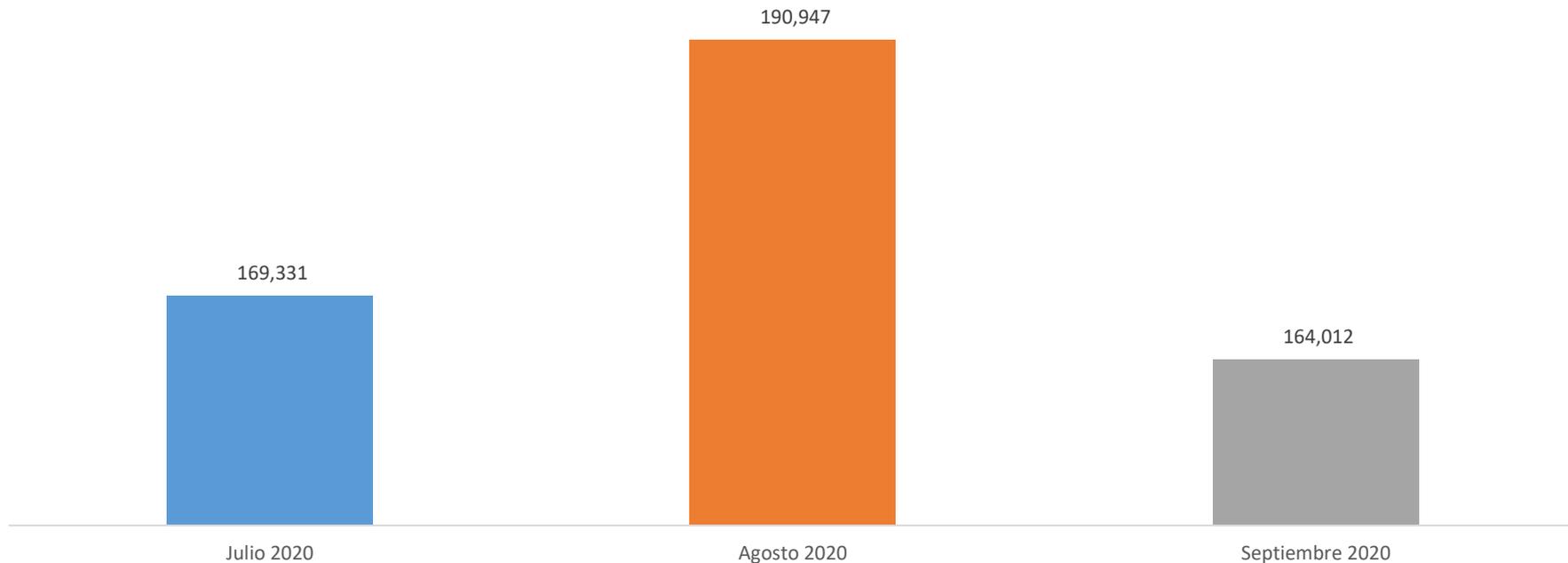
*462

Centro de Atención Ciudadana Telefónica (CAC)

Trimestre Julio – Septiembre 2020

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

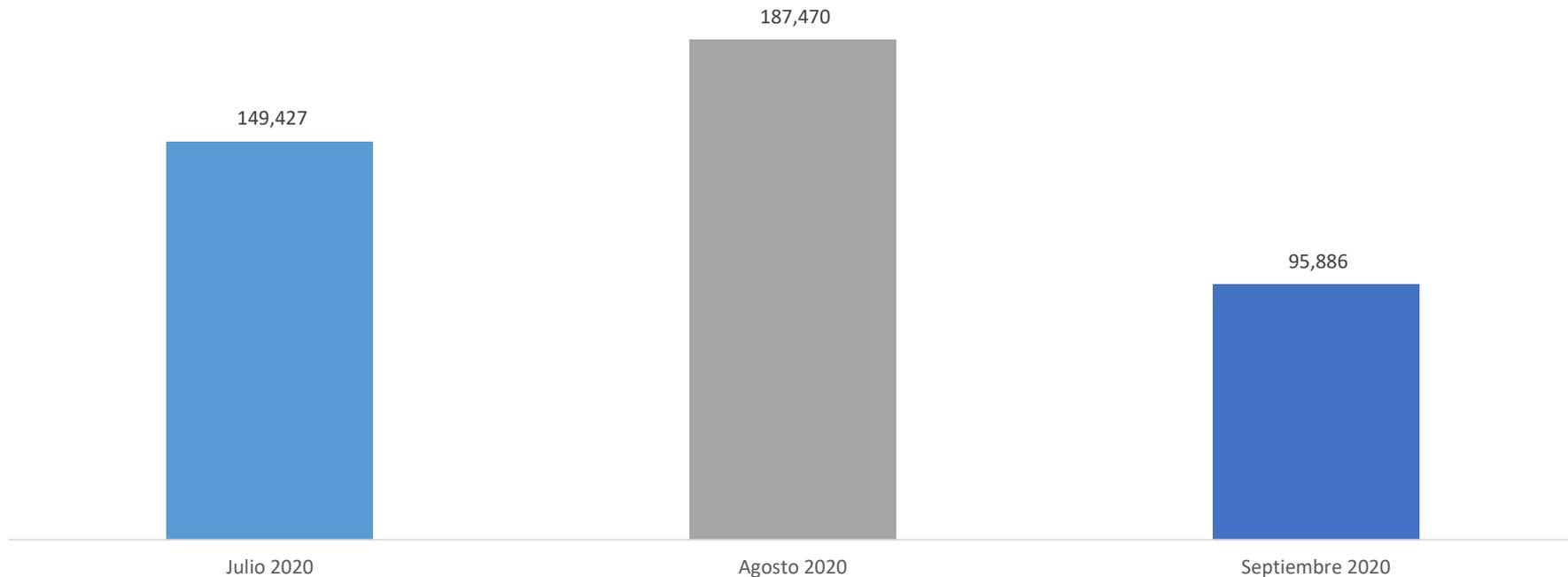
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Llamadas Entrantes en Horario Laboral durante el trimestre es **524,290**.

Llamadas Contestadas

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)

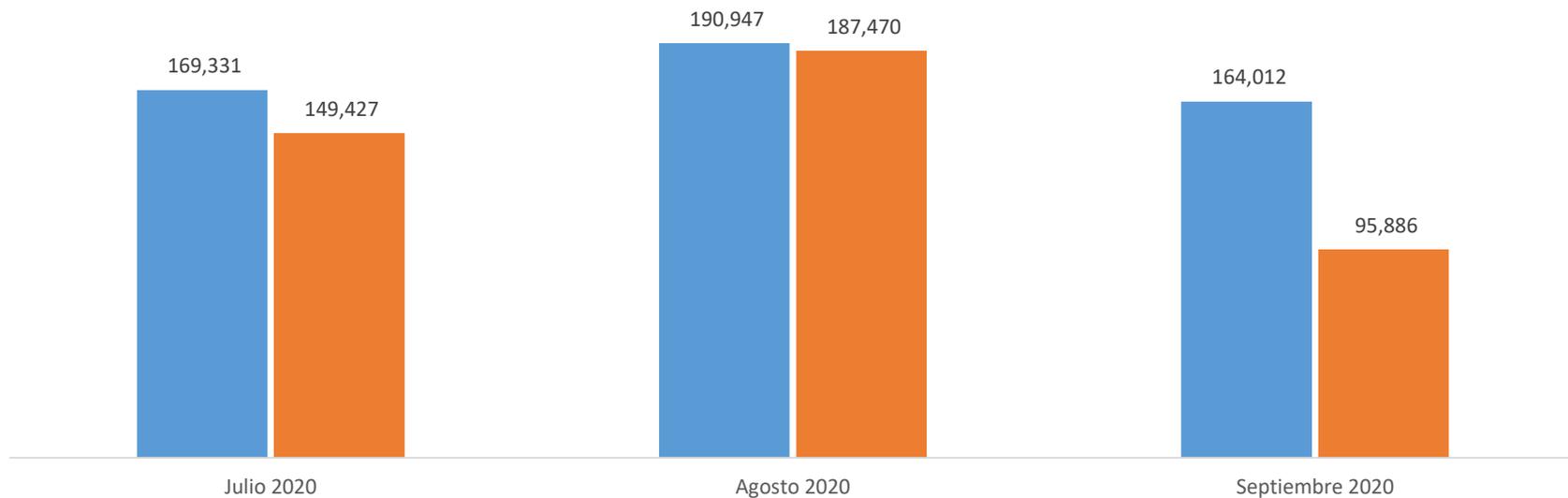


- El total de Llamadas Contestadas durante el trimestre es **432,783**.

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

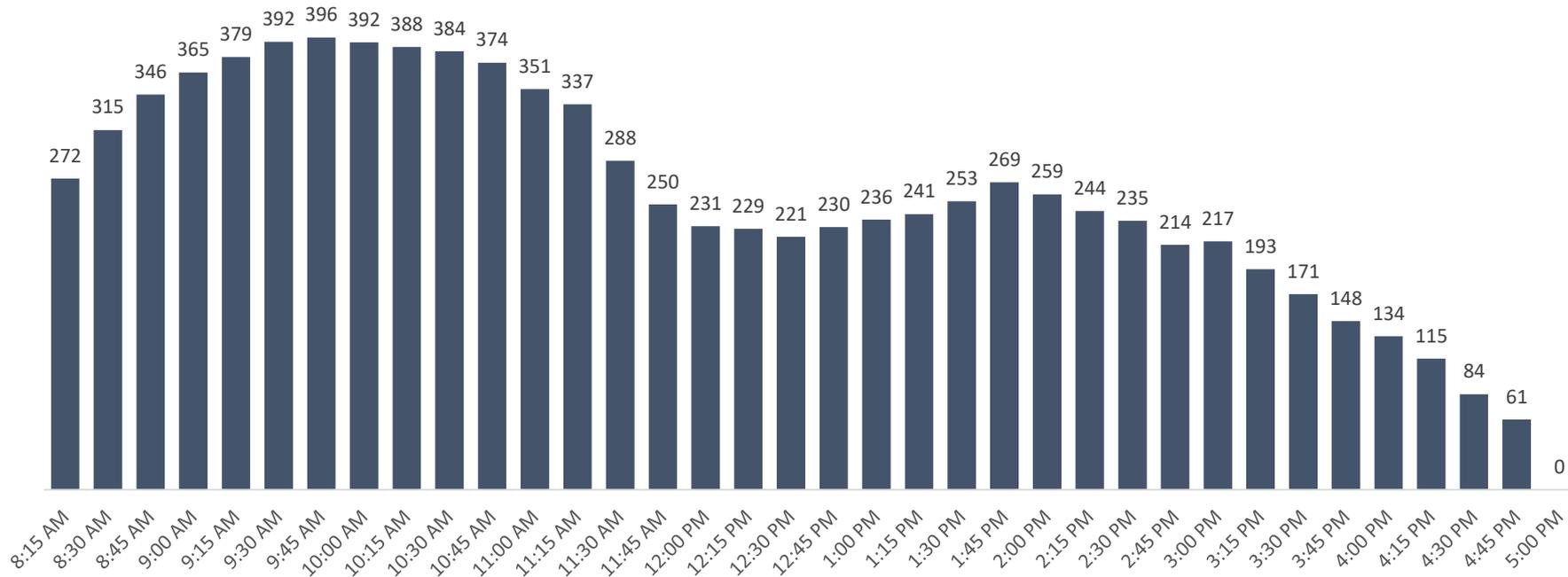
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)

■ Entrantes en Horario Laborable ■ Llamadas Contestadas



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

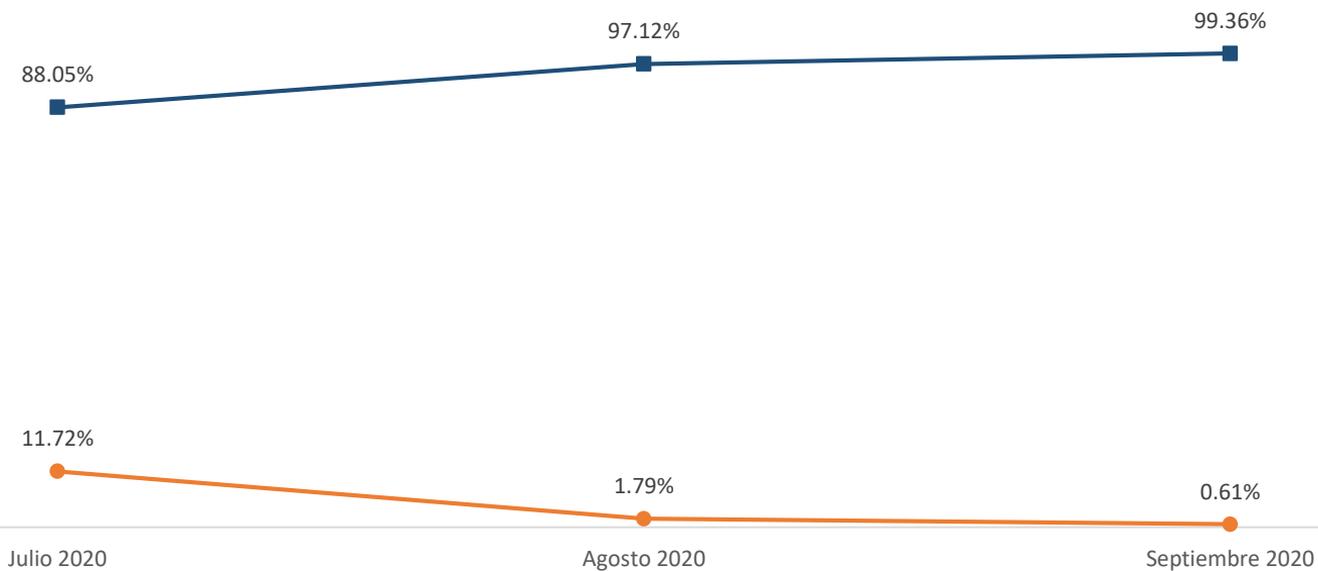
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

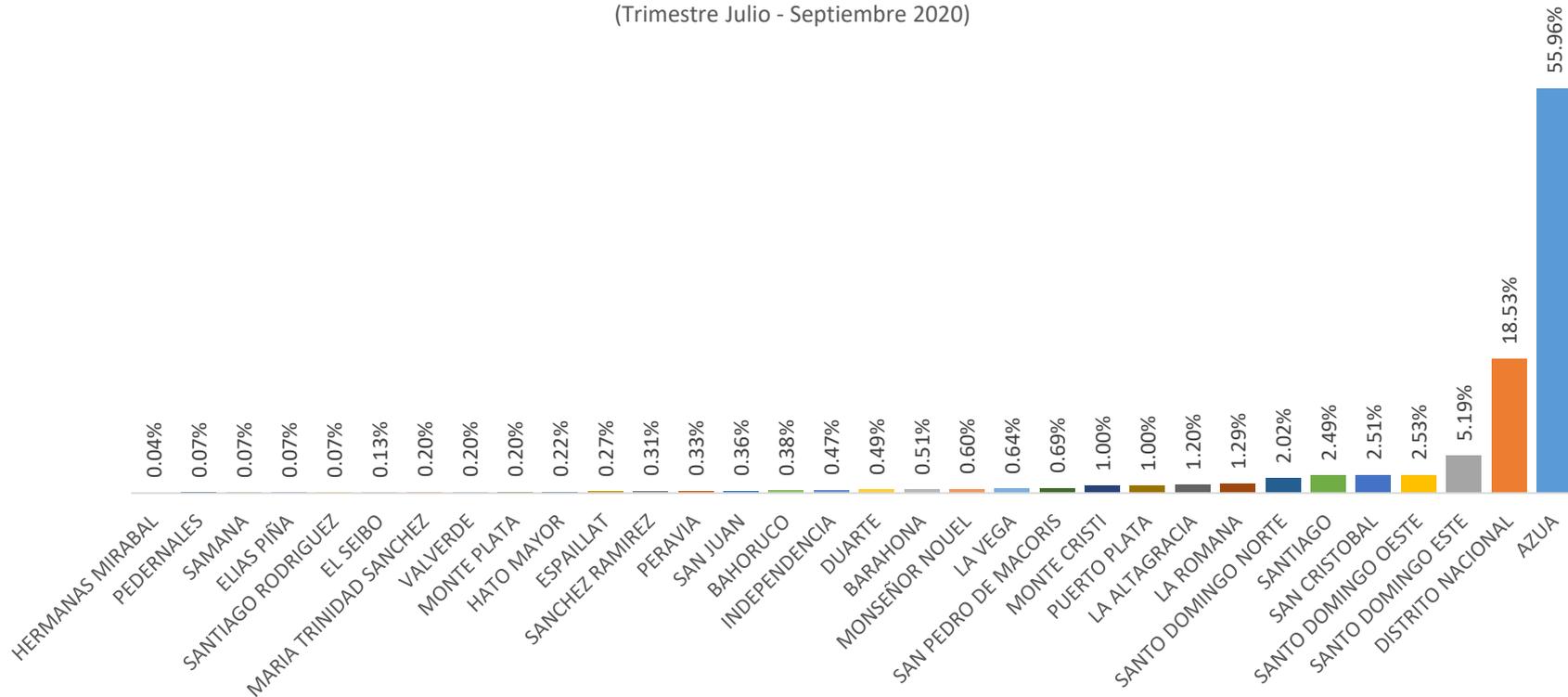
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)

■ % Nivel de Servicio ● % Abandonadas en Cola



Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

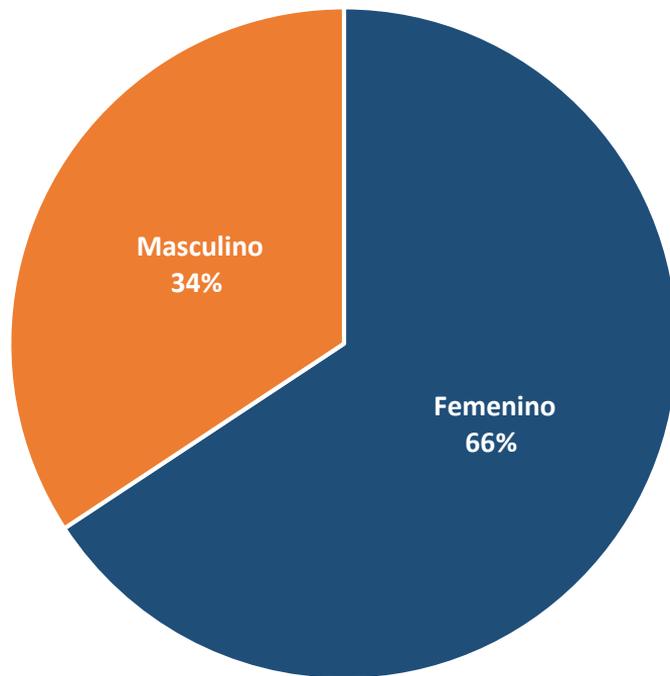
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Llamadas Atendidas por Provincia durante el trimestre es **4,507**.

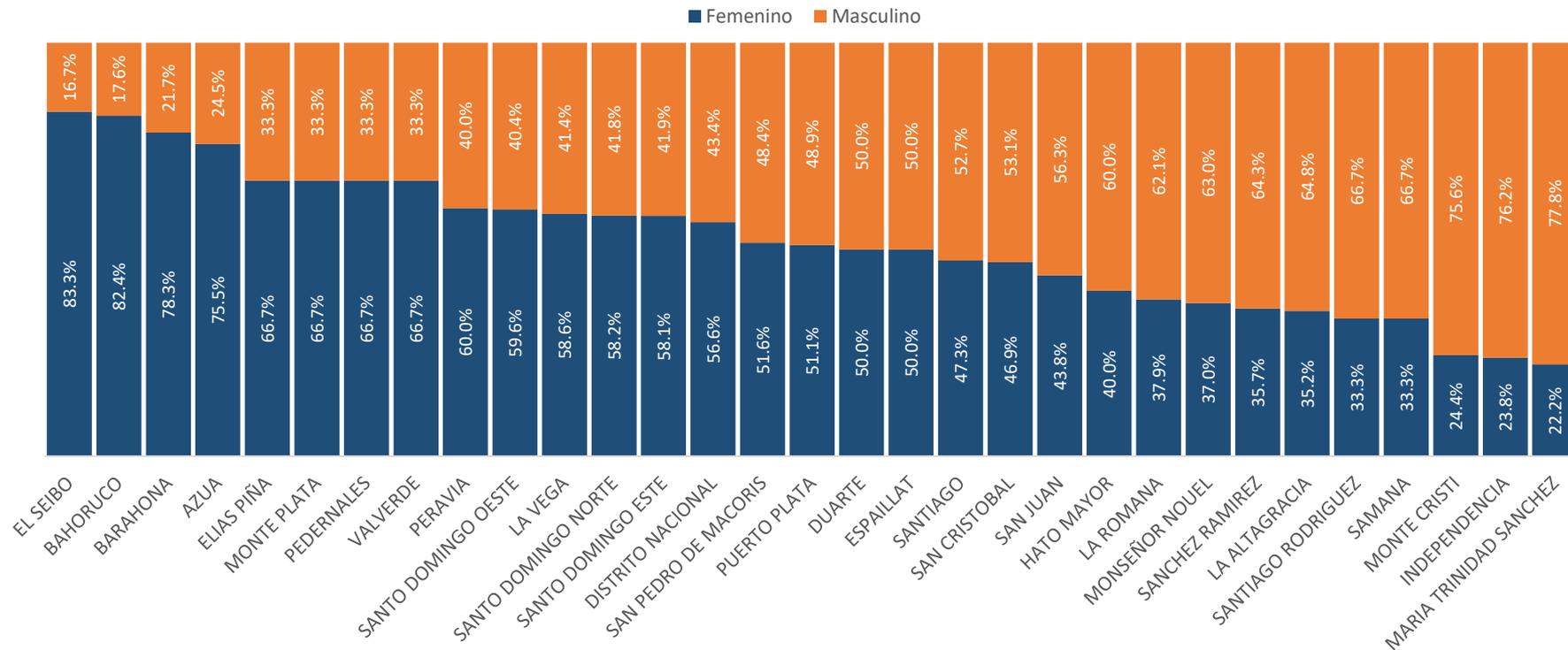
Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



Femenino	Masculino
2,963	1,544

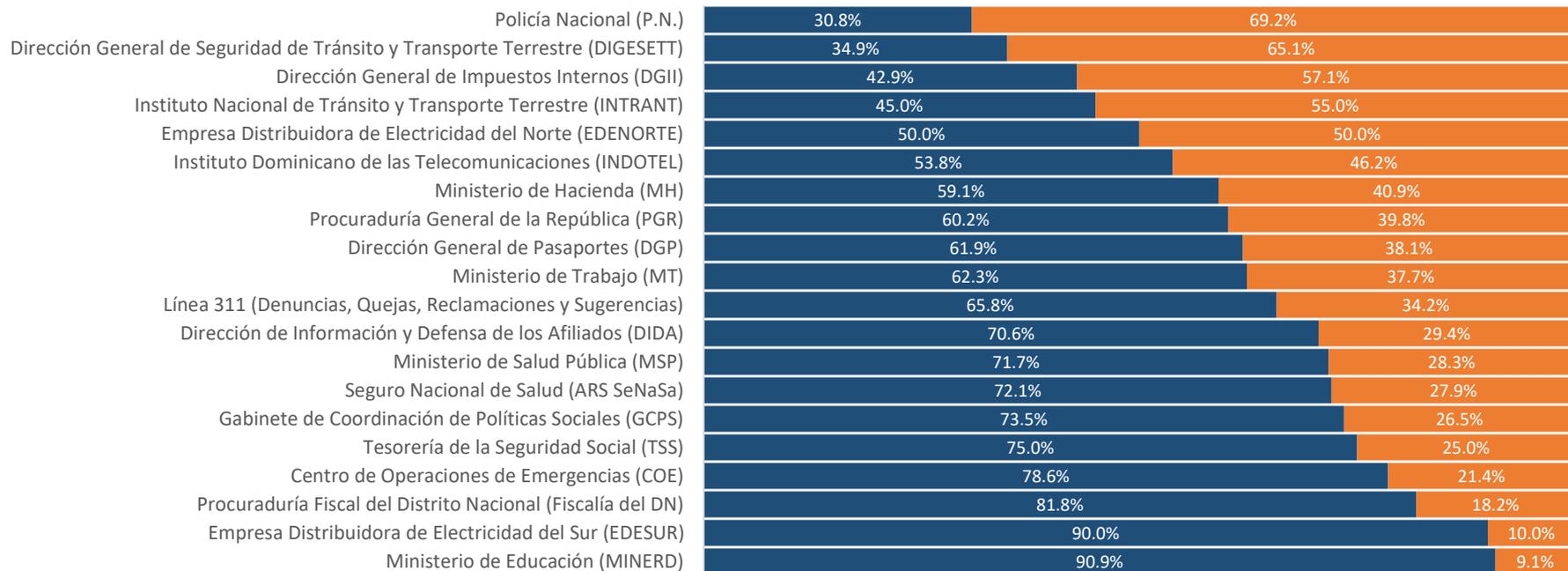
Llamadas Atendidas por Provincia y Género (Trimestre Julio - Septiembre 2020)



Llamadas Atendidas por Institución y Género

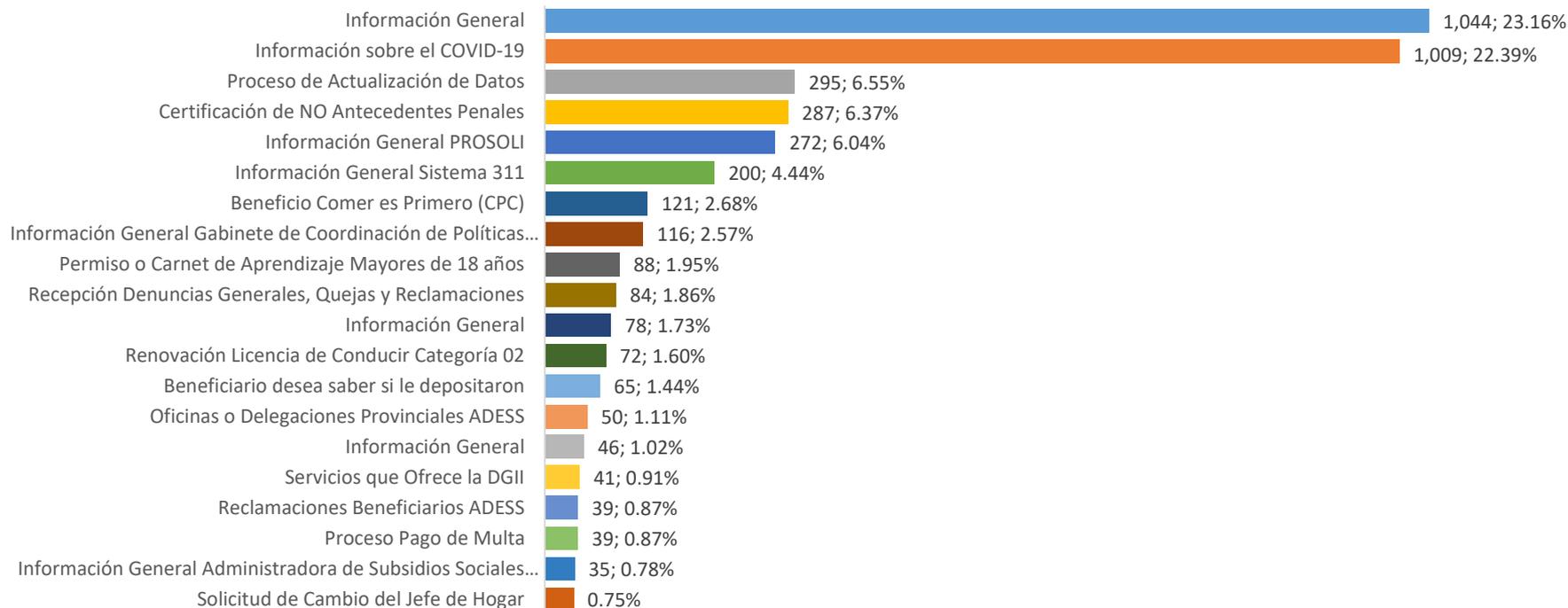
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2020)

■ Femenino ■ Masculino



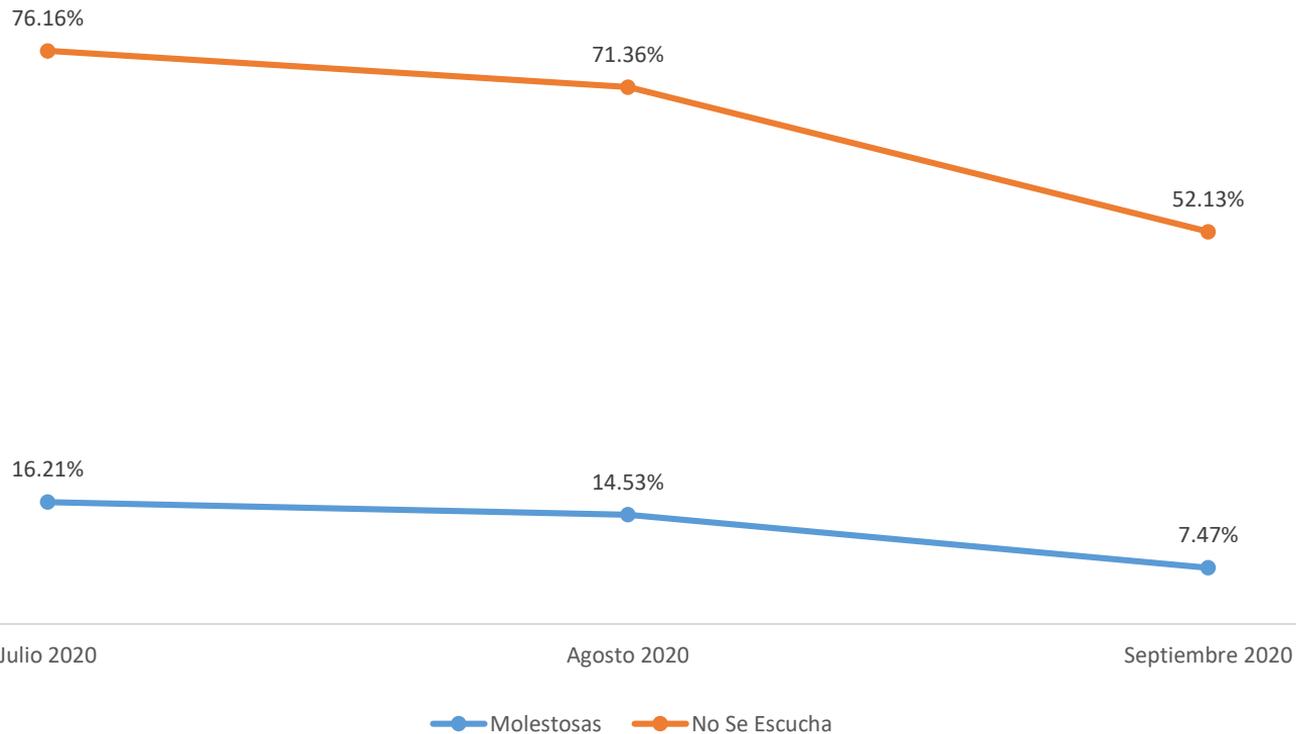
Servicios Más Demandados del Trimestre

(Los 20 Más Demandados, Trimestre Julio - Septiembre 2020)



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

Relación de Llamadas Improductivas (Trimestre Julio - Septiembre 2020)

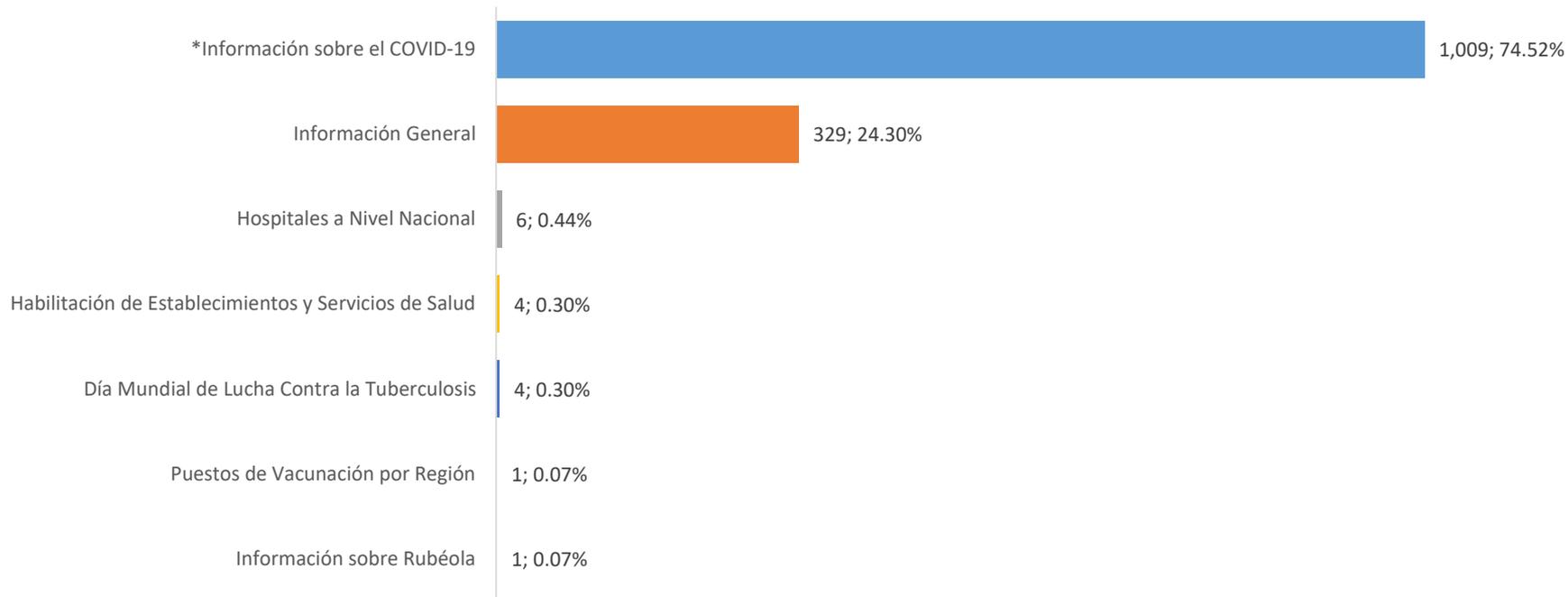


* El total de Llamadas Improductivas del trimestre es **11,237**, de las cuales **9,481** corresponden a *No se Escucha* y las restantes **1,756** a *Molestosas*.

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

Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

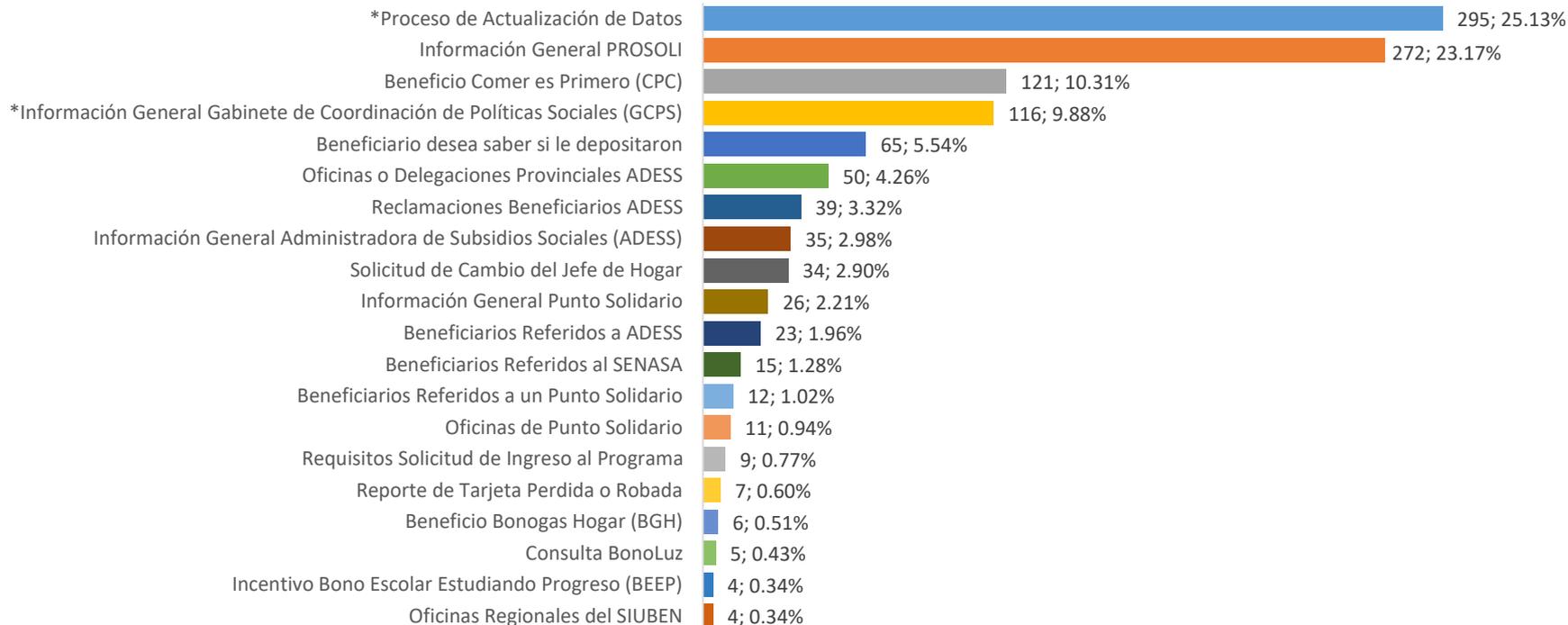
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,354**.

Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales GCPS

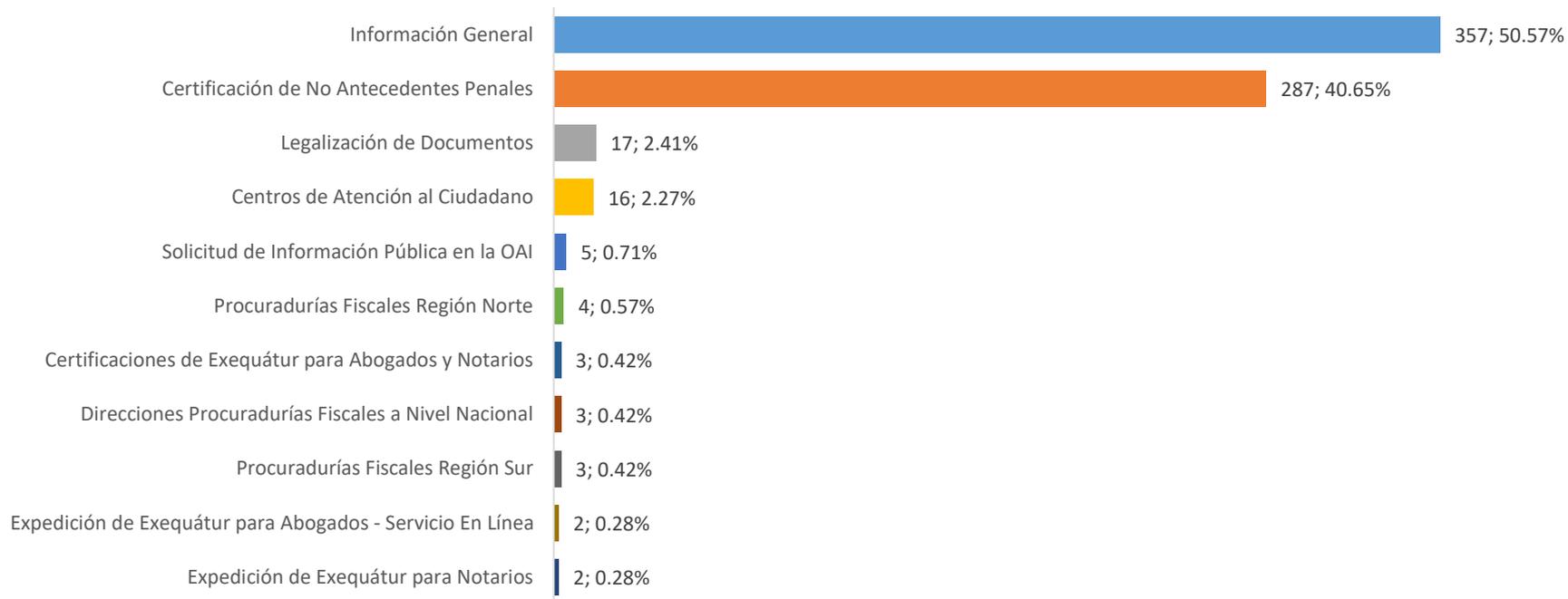
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,117**.

Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

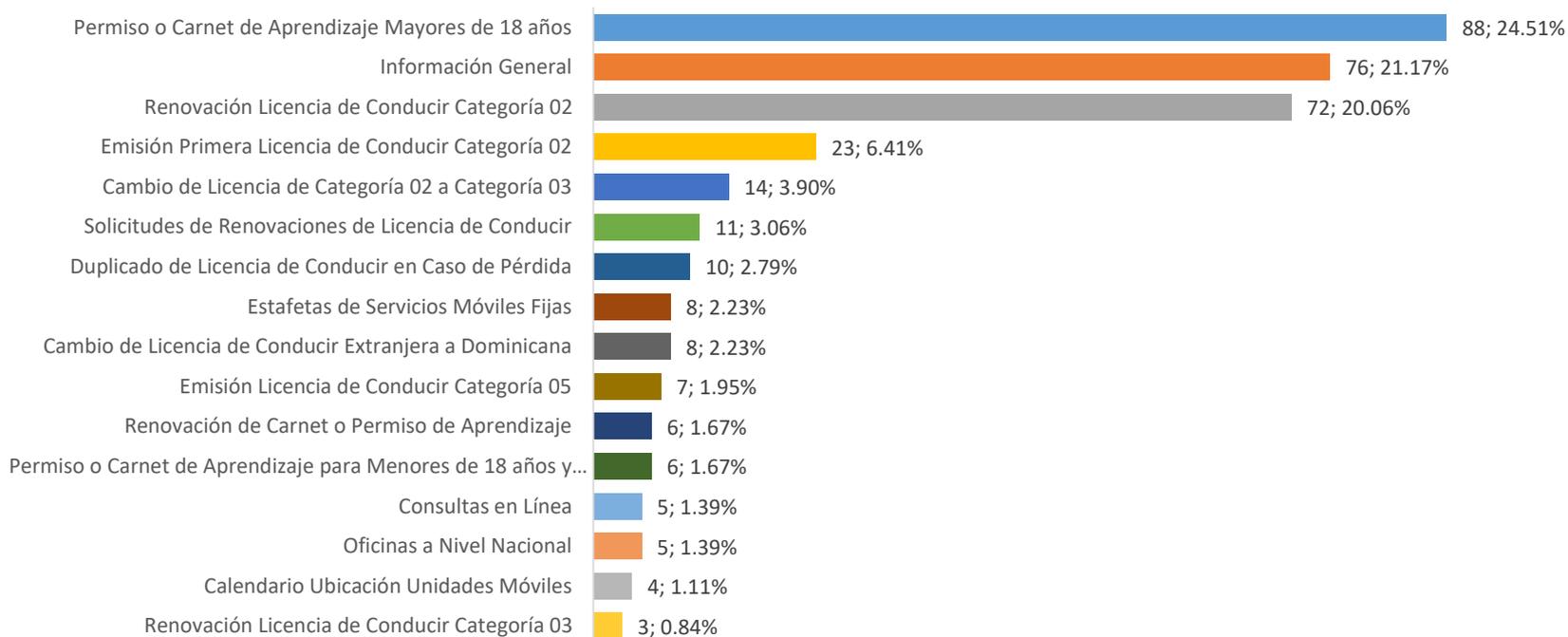
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **706**.

Servicios Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)

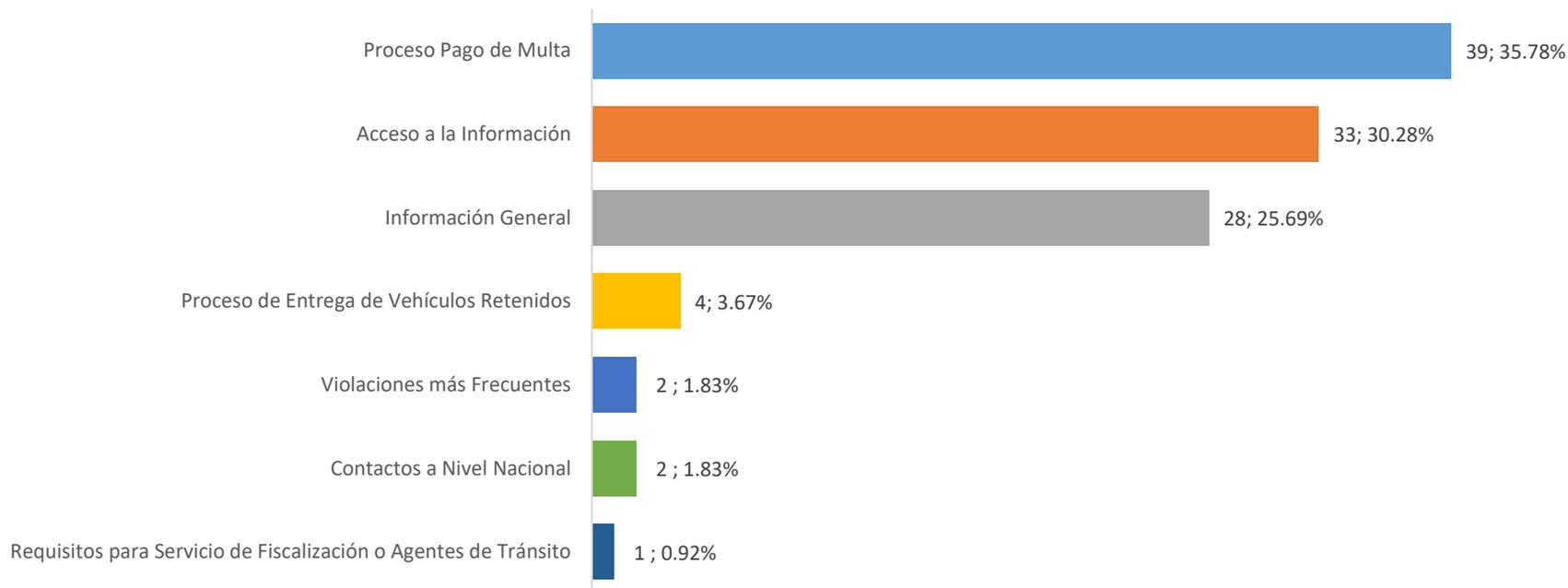
(Los Más Demandados, Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **359**.

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

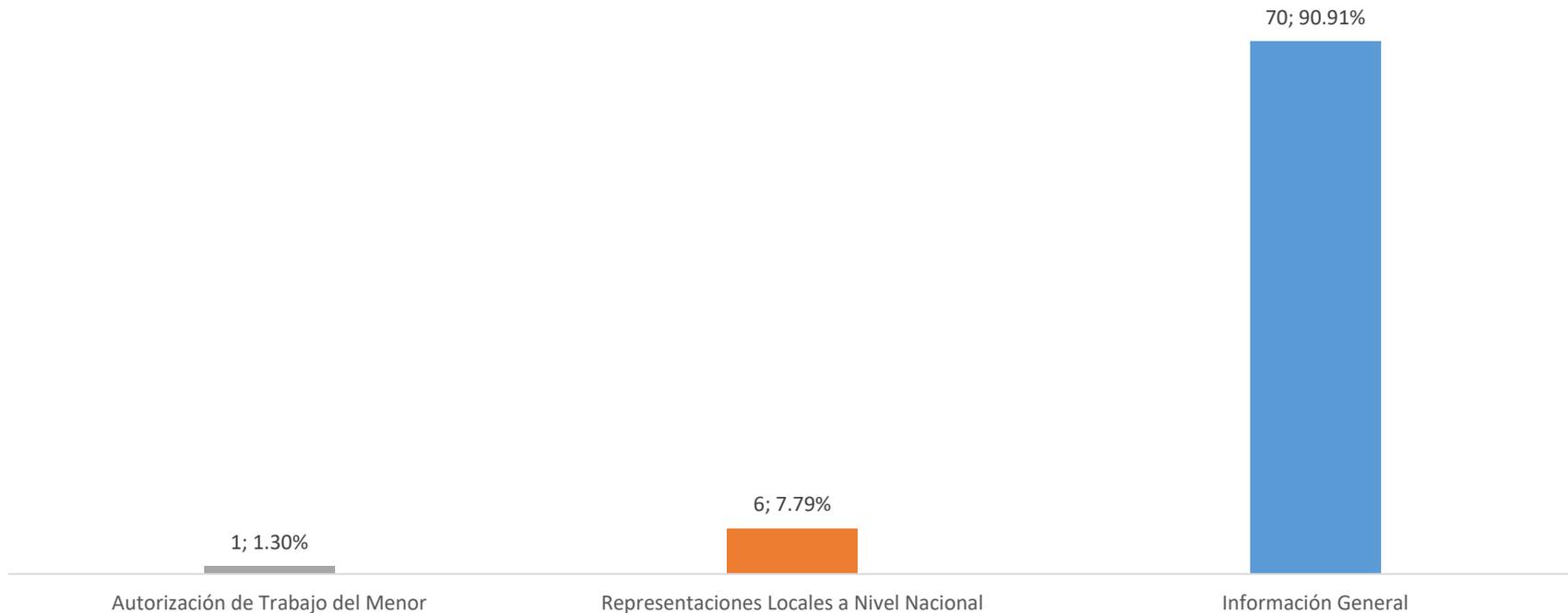
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **109**.

Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **77**.

Servicios Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

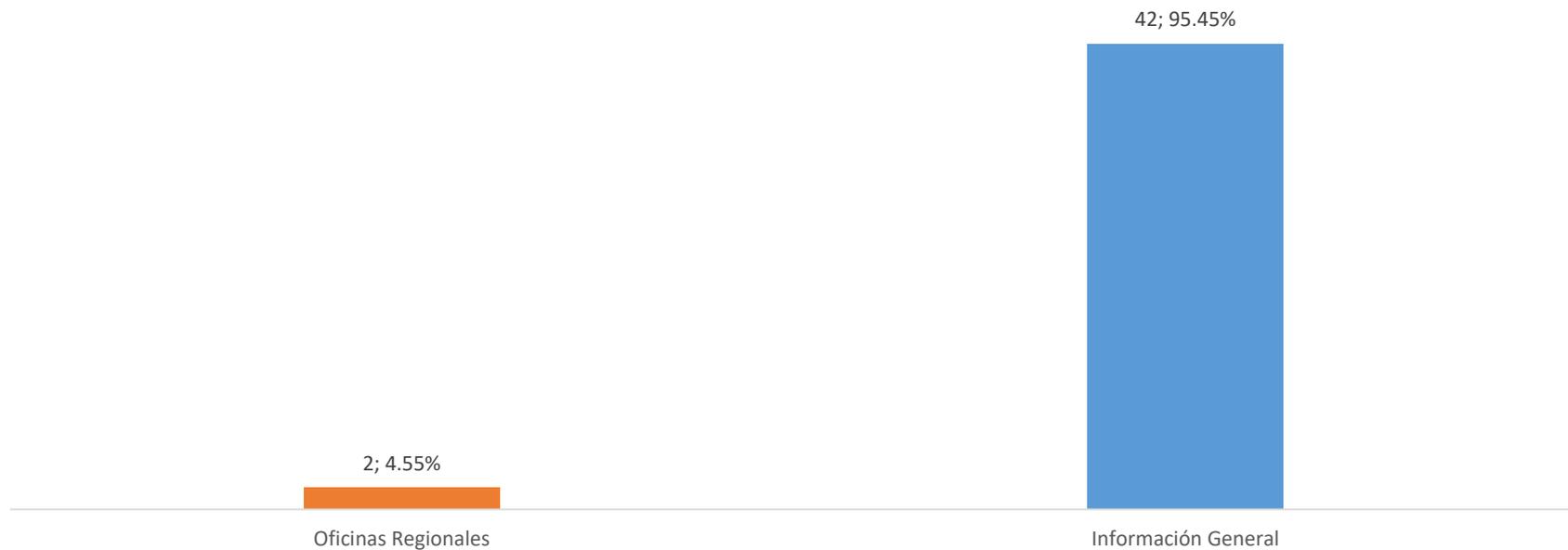
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **52**.

Servicios Ministerio de Hacienda (MH)

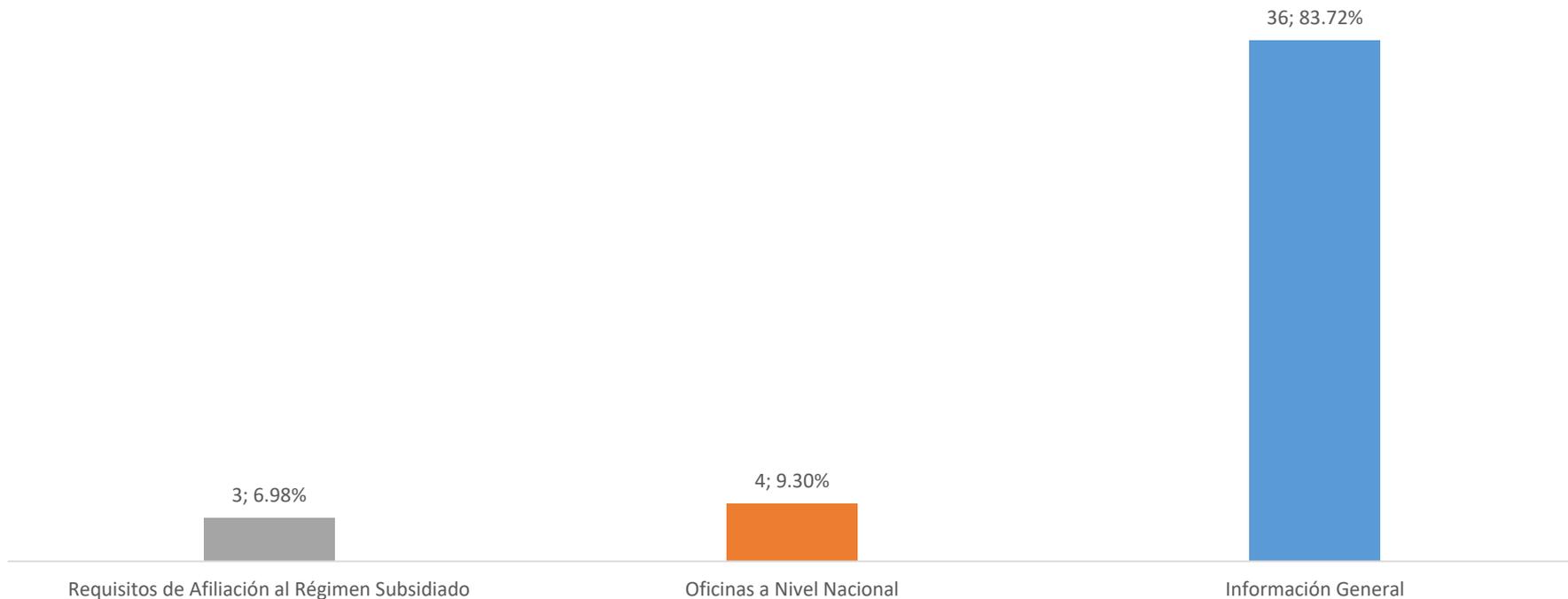
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **44**.

Servicios Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **43**.

Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

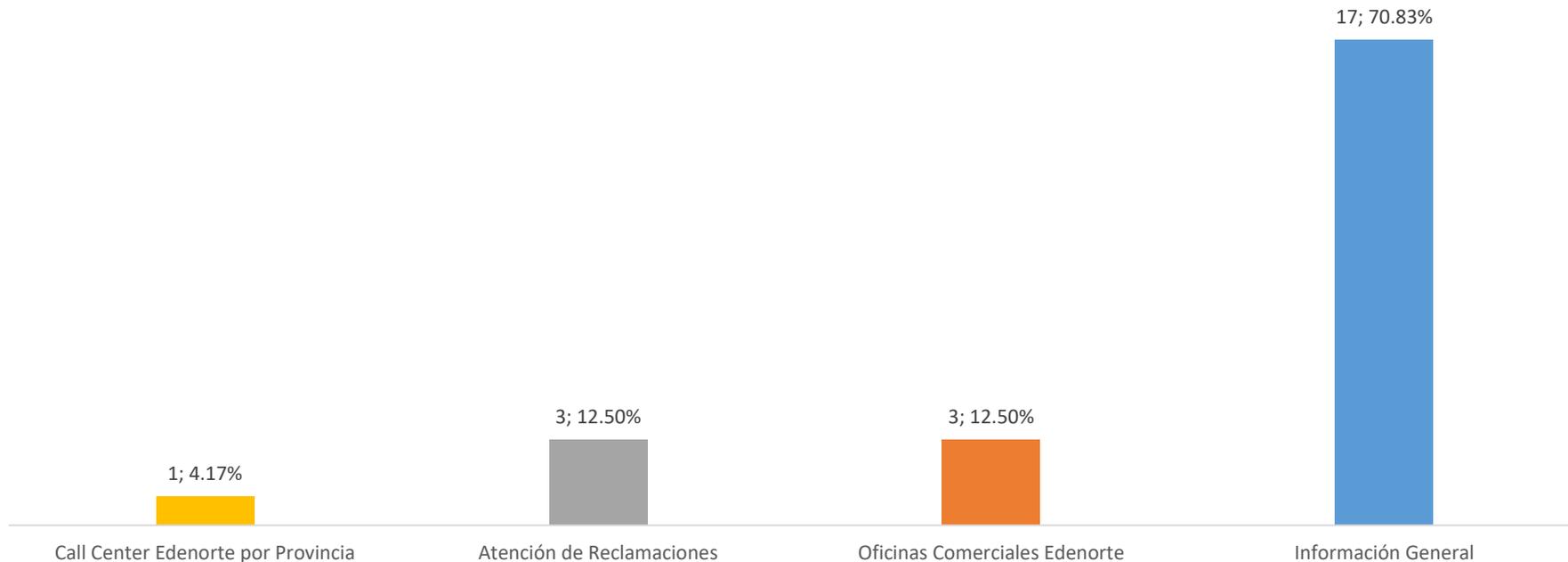
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **42**.

Servicios Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE)

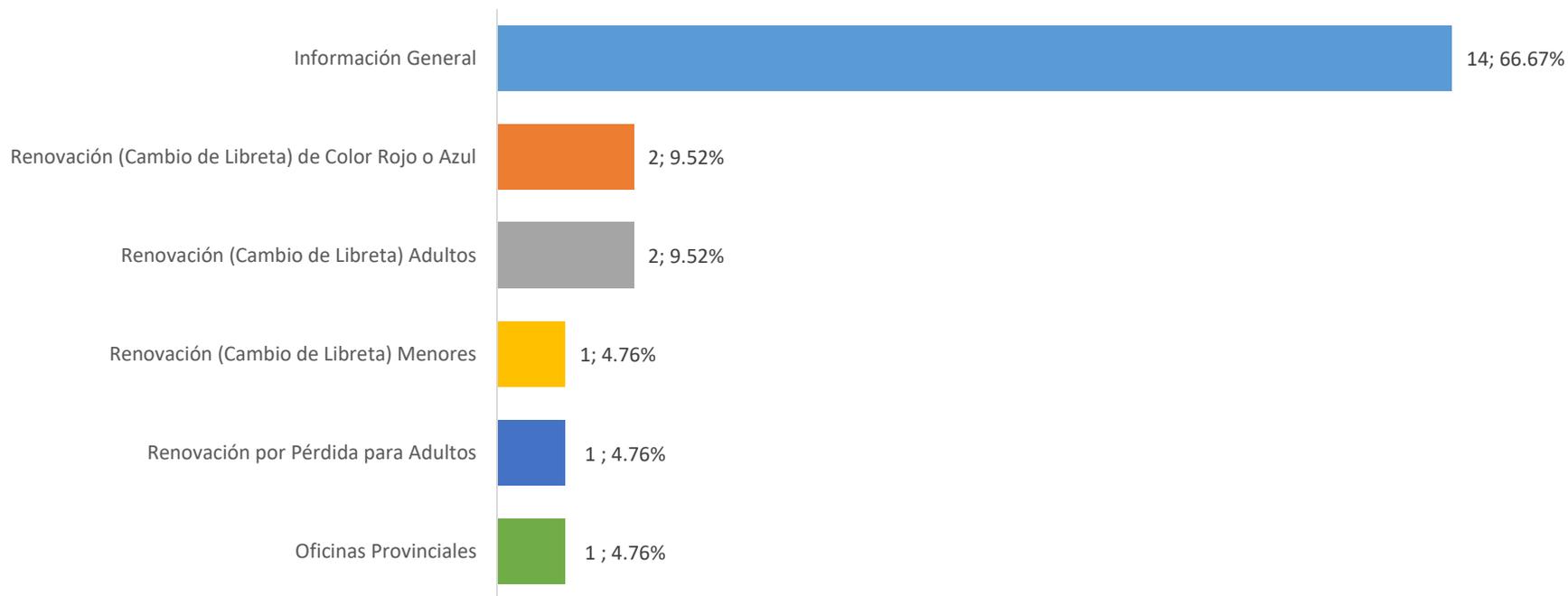
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **24**.

Servicios Dirección General de Pasaporte (DGP)

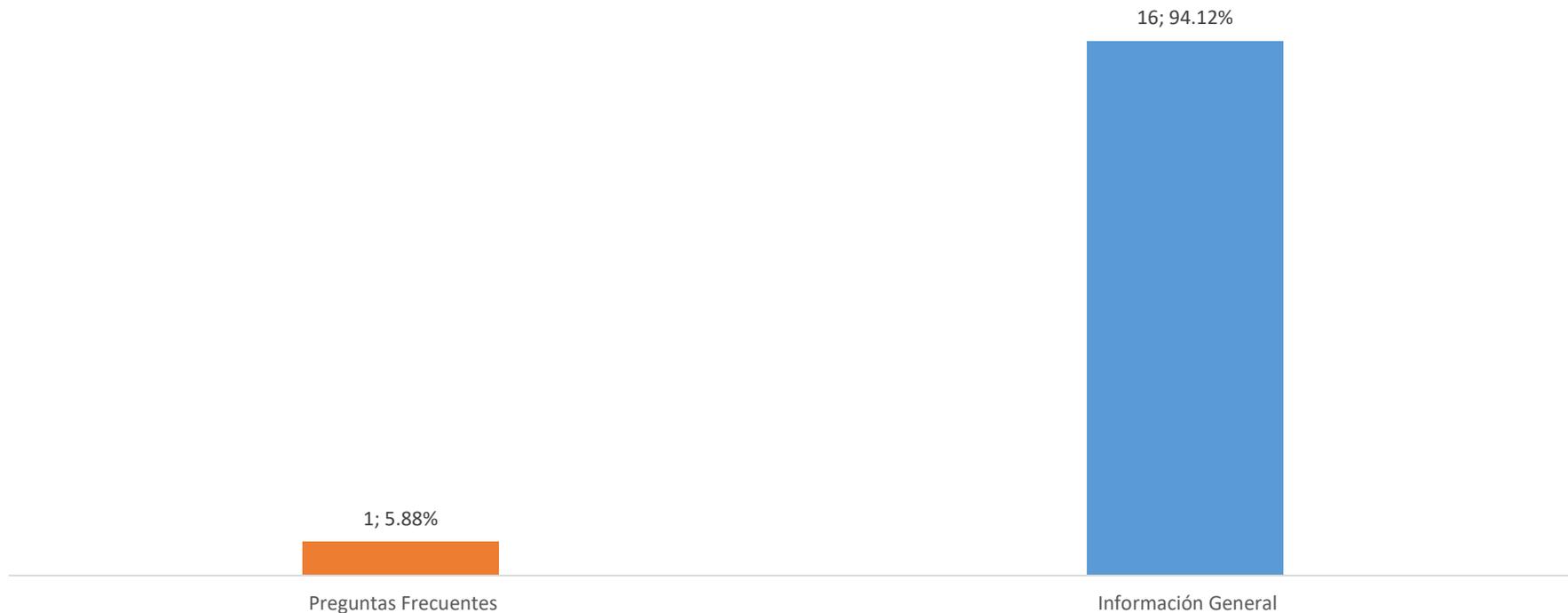
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **21**.

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

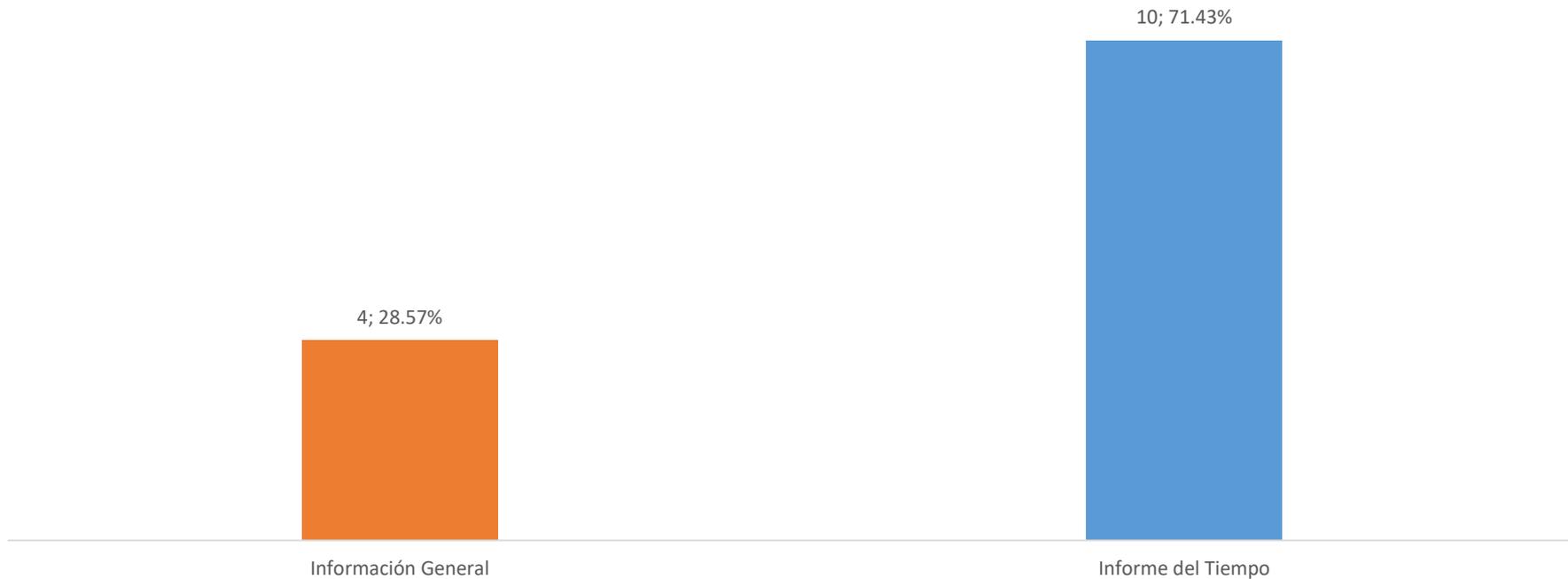
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **6**.

Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

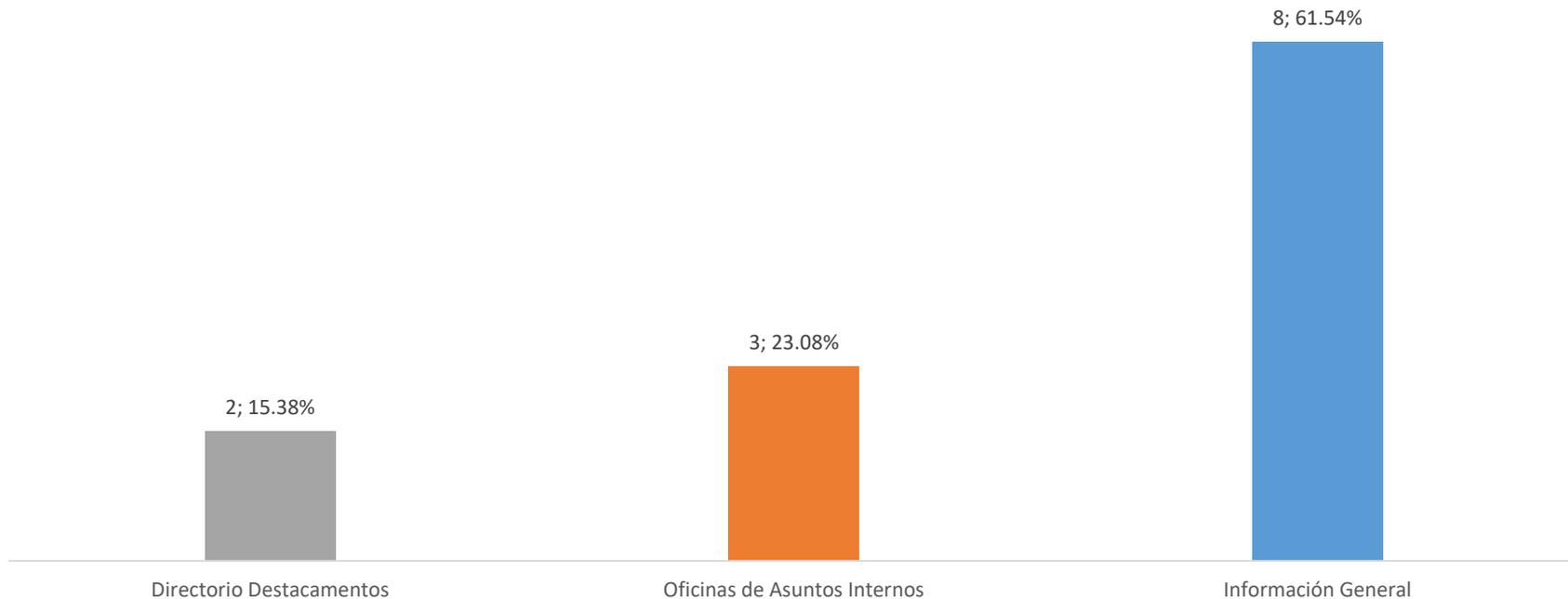
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **14**.

Servicios Policía Nacional (PN)

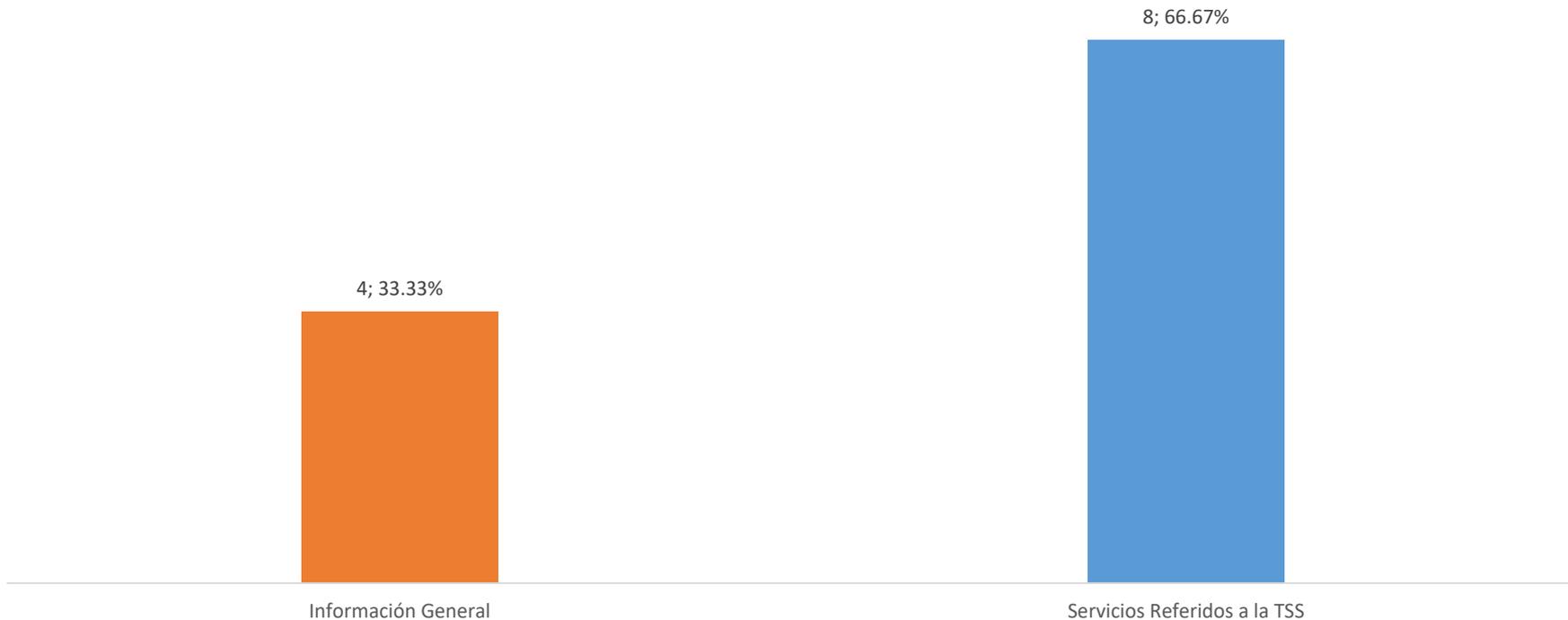
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **13**.

Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

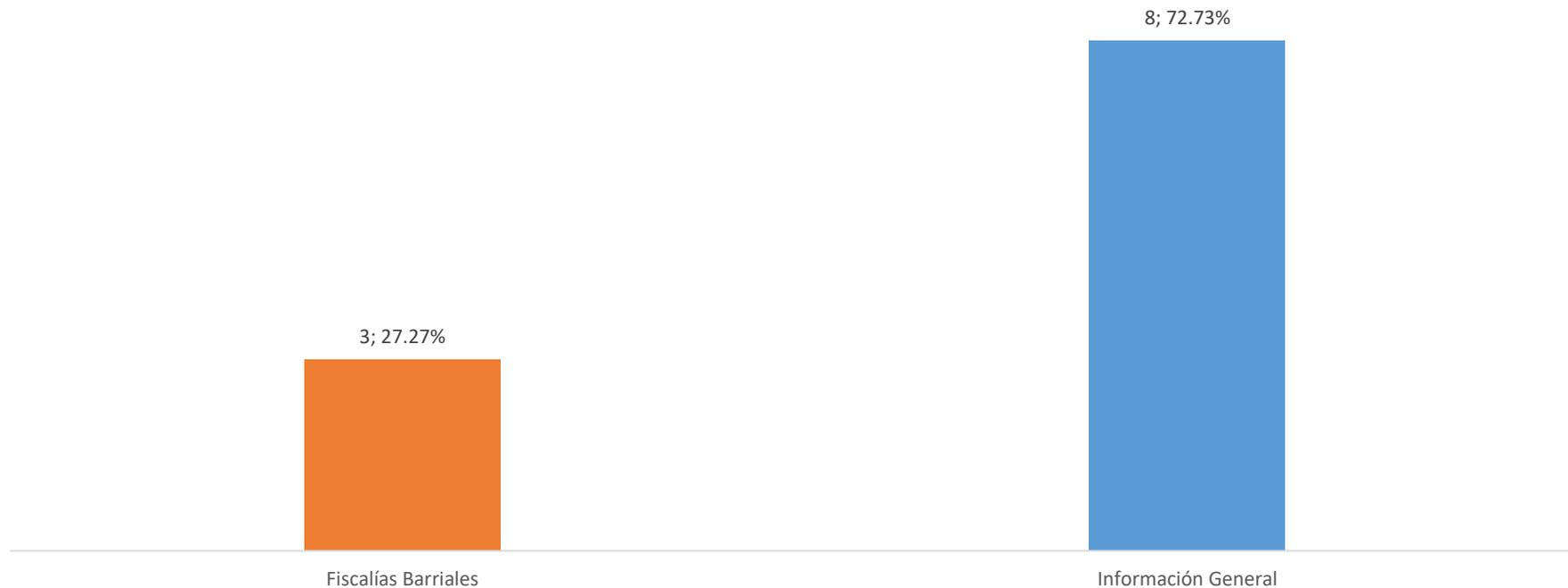
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **12**.

Servicios Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional (Fiscalía DN)

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **11**.

Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)

11; 100.00%



Información General

- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **11**.

Servicios Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)

10; 100.00%



Información General

- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **10**.

Servicios Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)

9; 100.00%



Información General

- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **9**.

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%.

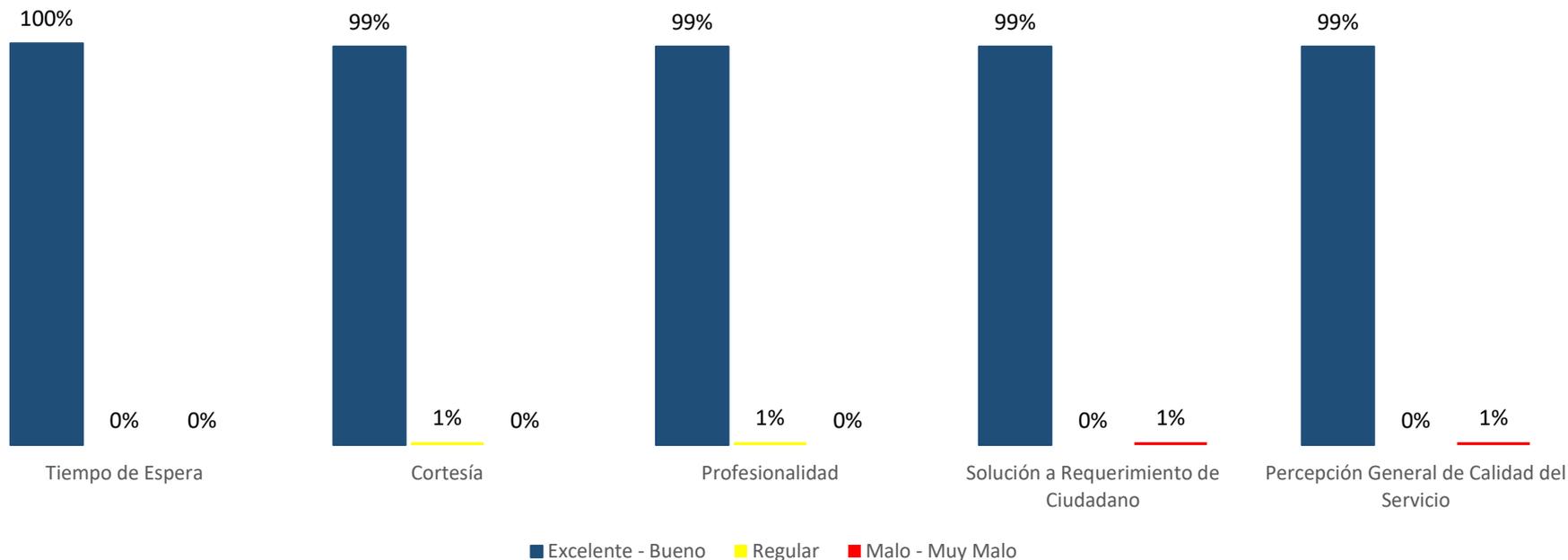
A continuación presentamos los resultados obtenidos en el trimestre Julio – Septiembre 2020:

Julio – Septiembre 2020

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	100.00%	0.00%	0.00%
Cortesía	99.25%	0.75%	0.00%
Profesionalidad	99.25%	0.75%	0.00%
Solución a Sus Requerimientos	99.25%	0.00%	0.75%
Percepción General de Calidad del Servicio	99.25%	0.00%	0.75%

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.



L I N E A
3 1 1

Línea 3-1-1 (311)
Trimestre Julio – Septiembre 2020

Casos Capturados Vía Telefónica

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

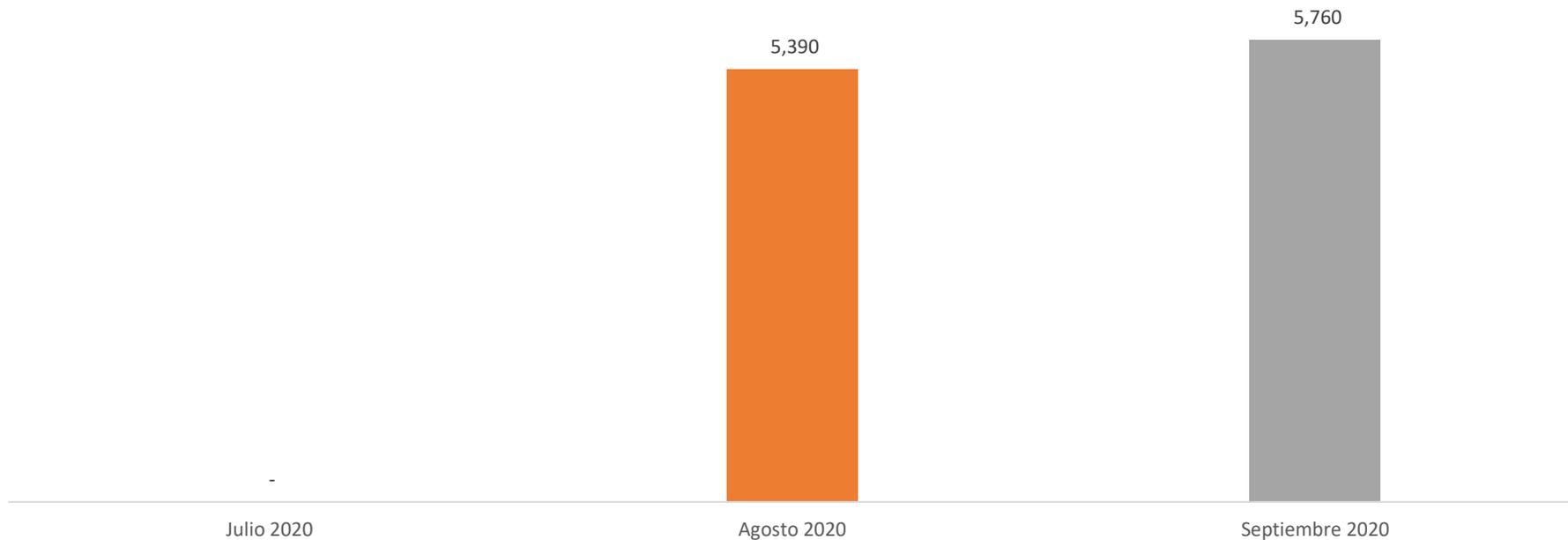
Porcentaje de Casos por Servicio

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

Llamadas Recibidas Vía Telefónica

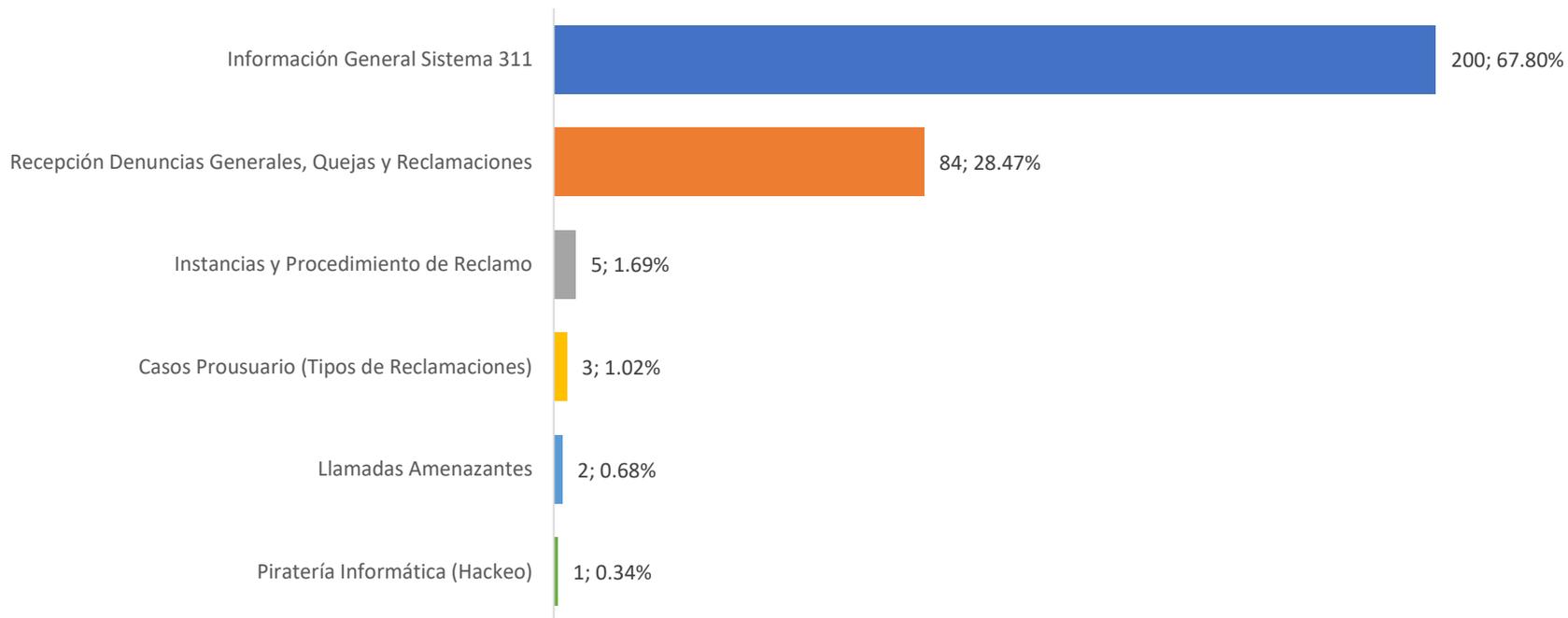
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de llamadas recibidas del trimestre es **11,150**, con un promedio mensual de **3,717** llamadas.

Porcentaje de Casos por Servicios Capturados Vía Telefónica

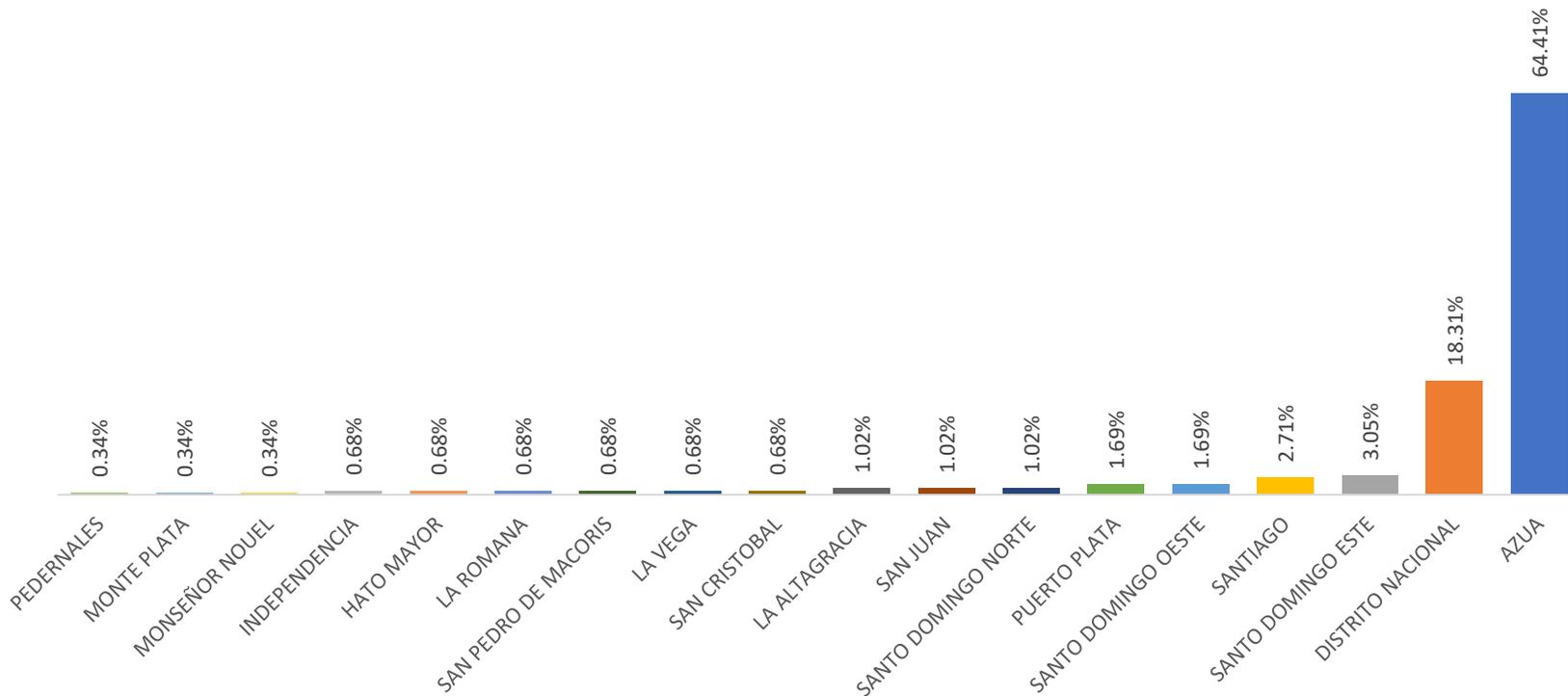
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio durante el trimestre es **295**.

Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica

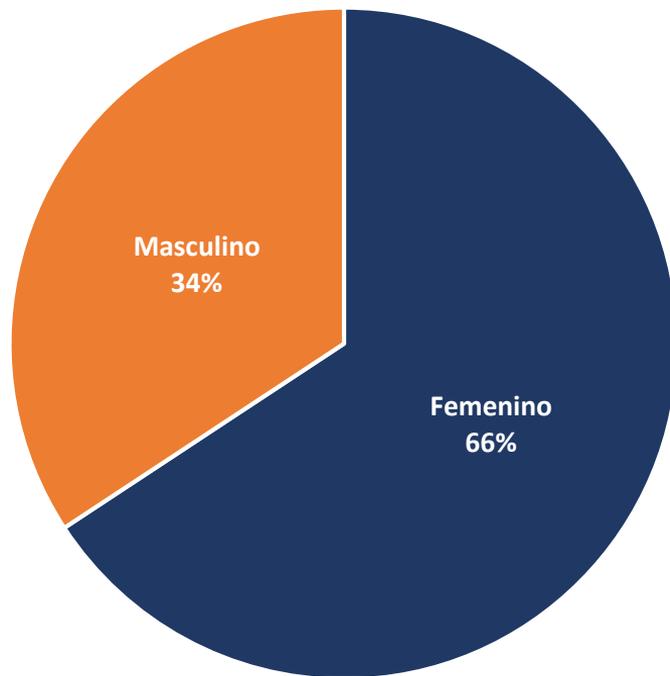
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia durante el trimestre es **295**.

Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



Femenino	Masculino
194	101

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

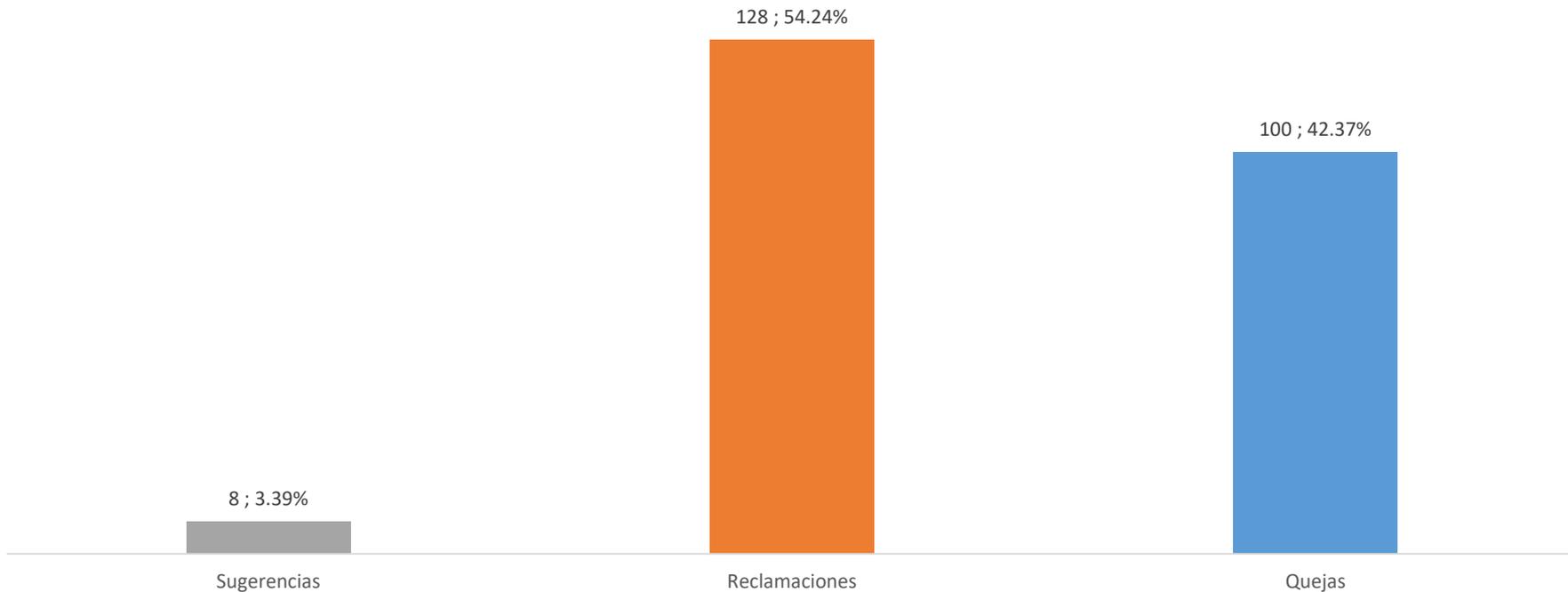
Sugerencias por Institución

Sugerencias por Provincia

Relación Mensual de Sugerencias

Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

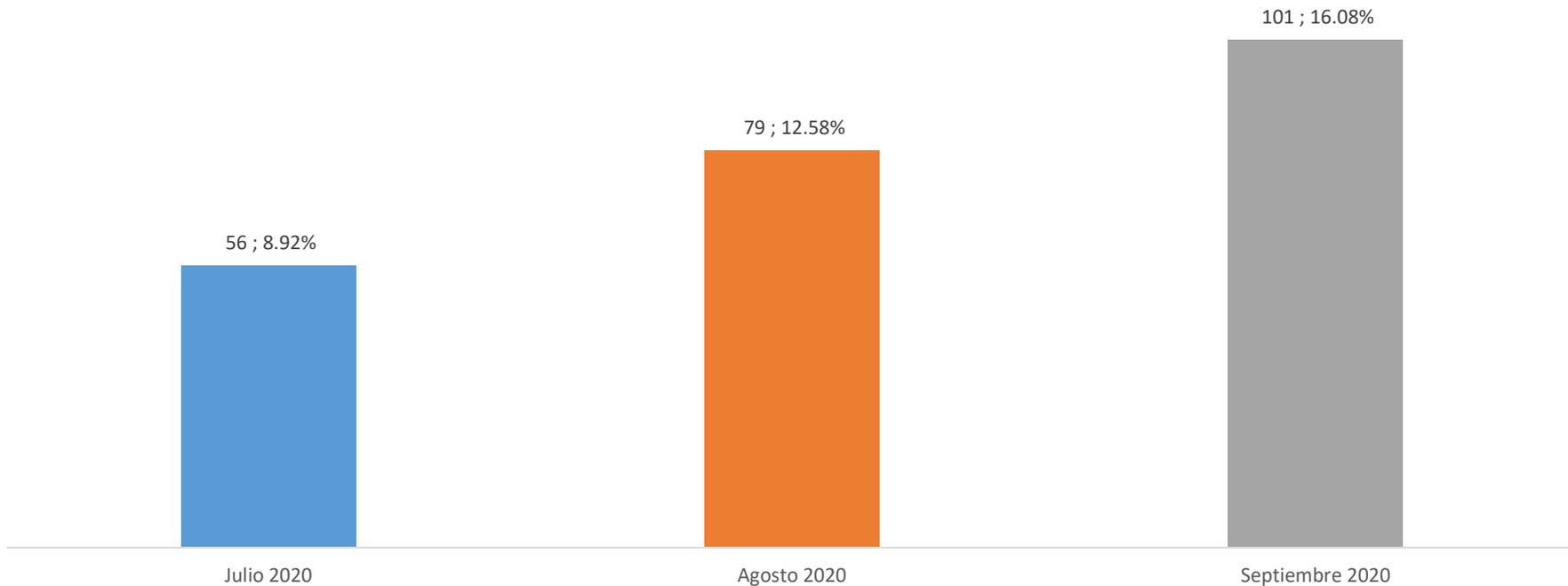
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Casos por Tipo Capturados Vía Web durante el trimestre es **236**.

Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)

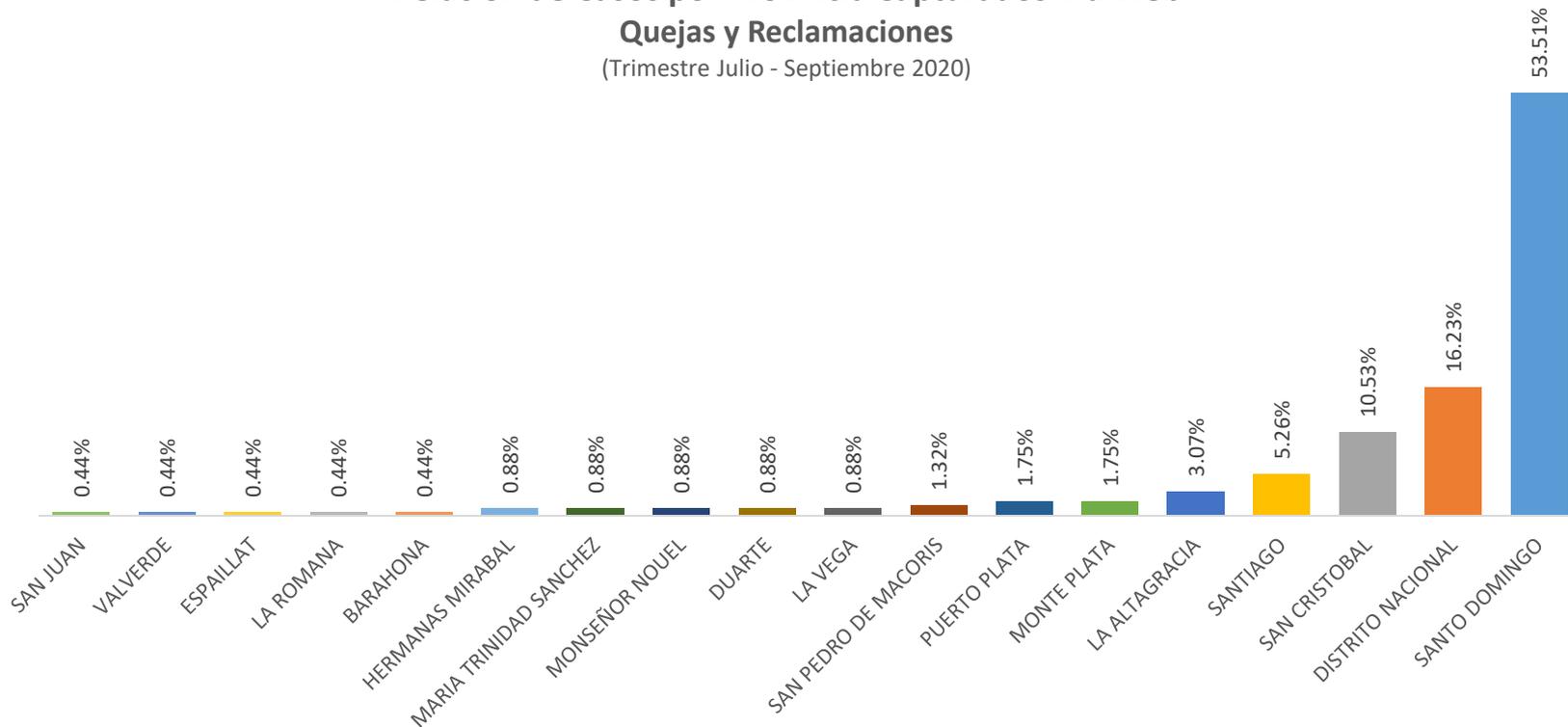


- El total de casos capturados vía web del trimestre es **236**.

Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

Quejas y Reclamaciones

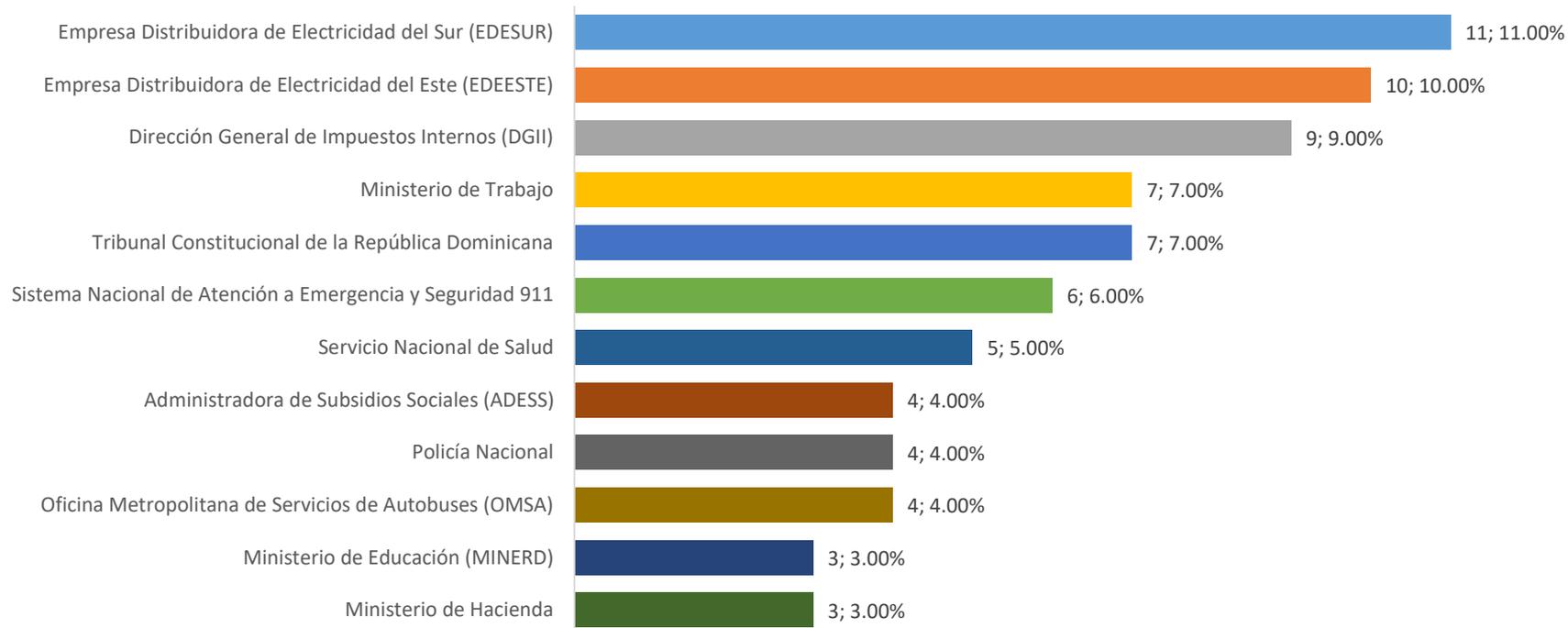
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de casos capturados vía web por provincia durante el trimestre es **228**.

Quejas por Institución Capturadas vía Web

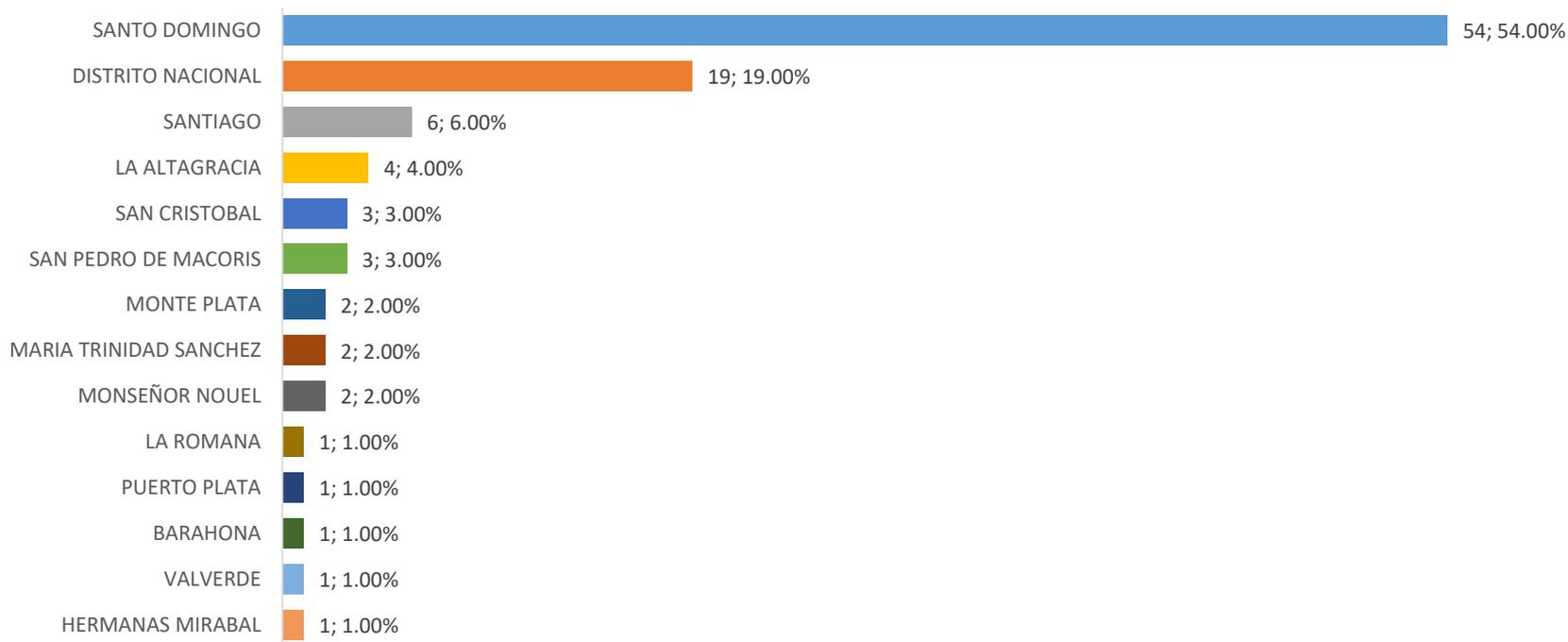
(Las Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **100**.

Quejas por Provincia Capturadas Vía Web

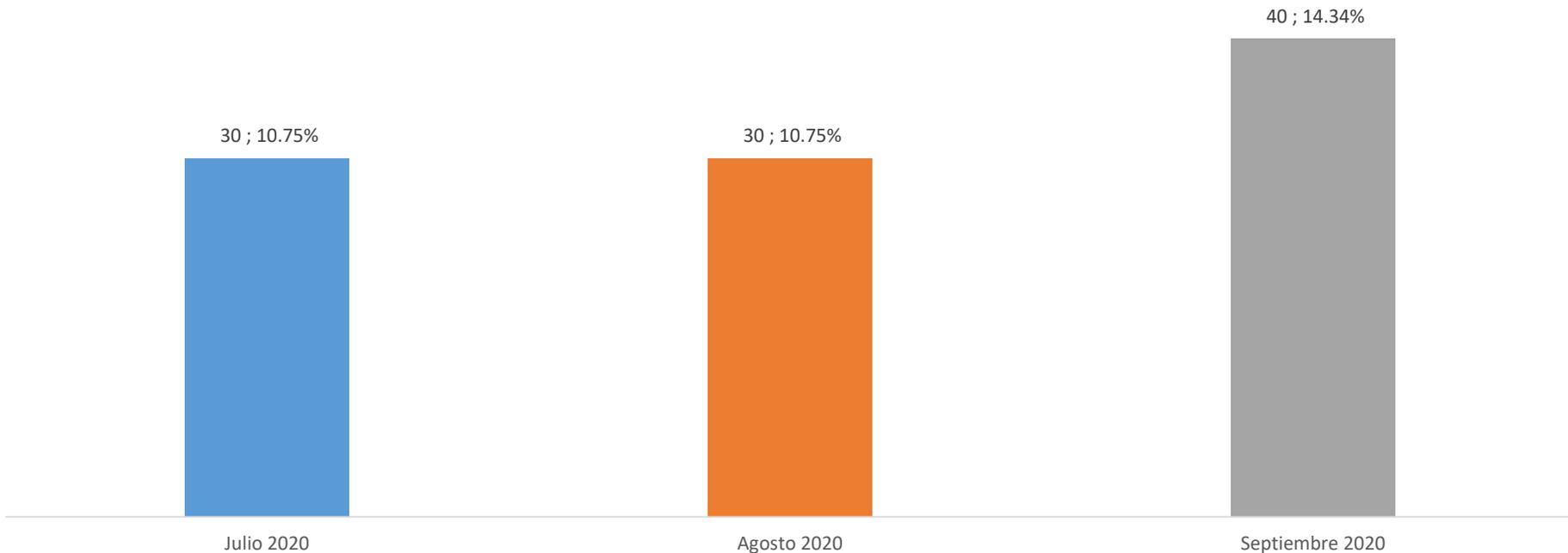
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **100**.

Quejas por Mes Capturados Vía Web

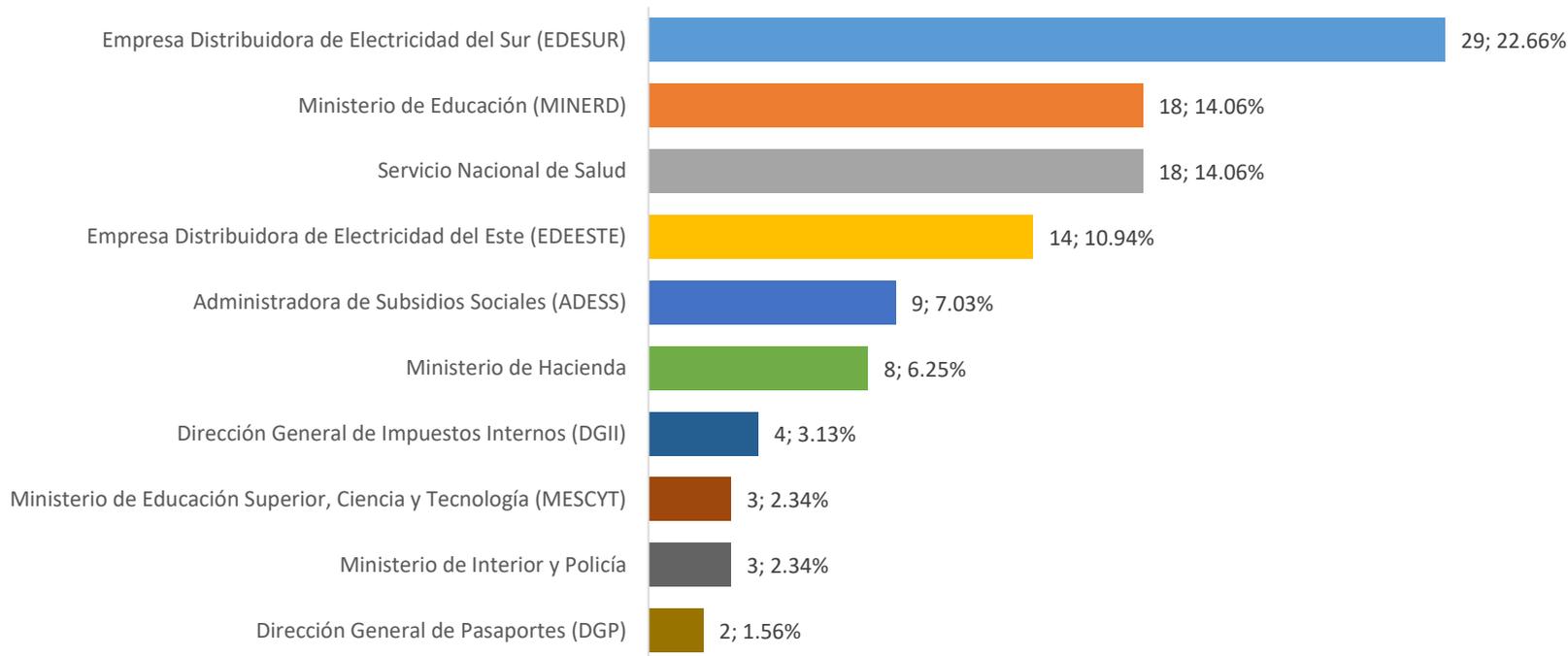
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Quejas capturadas vía web del trimestre es **100**.

Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

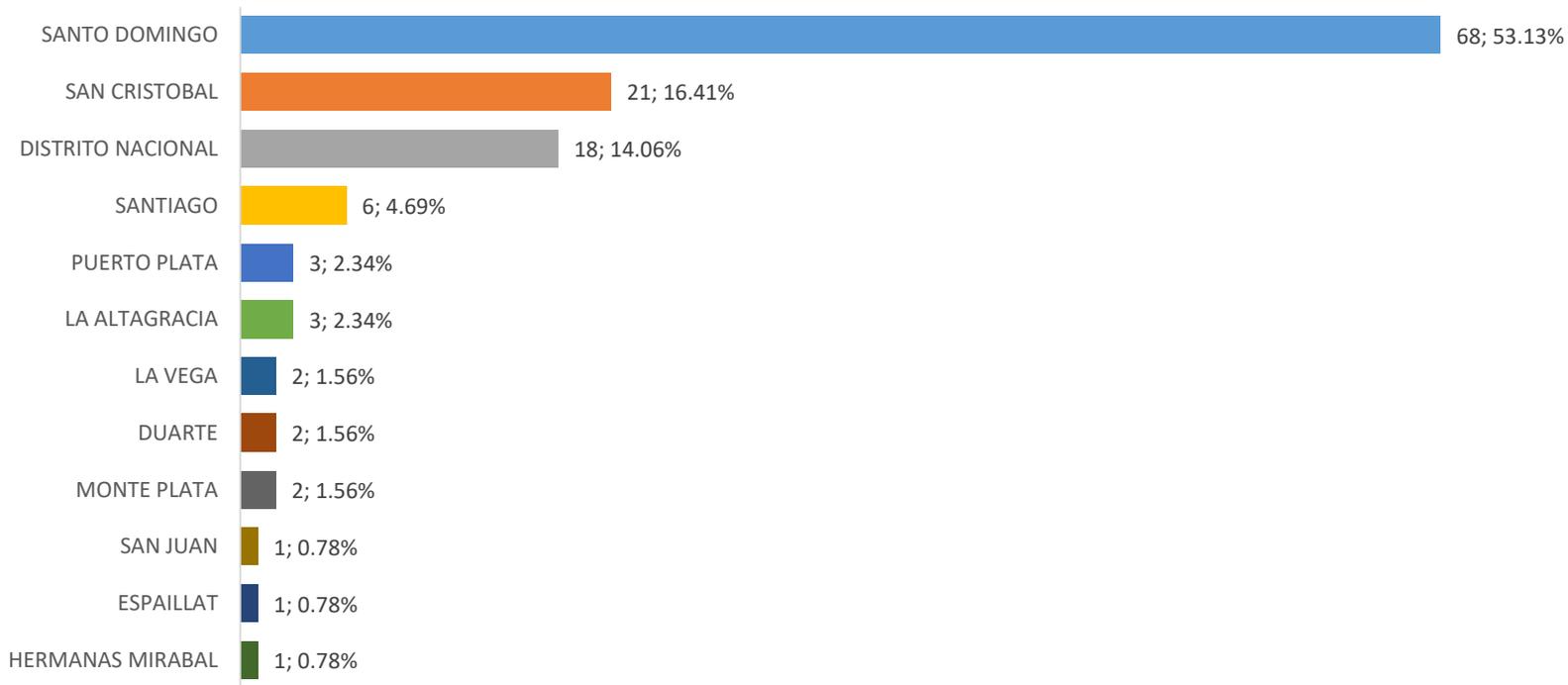
(Los Más Demandados del Julio - Septiembre 2020)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **128**.

Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

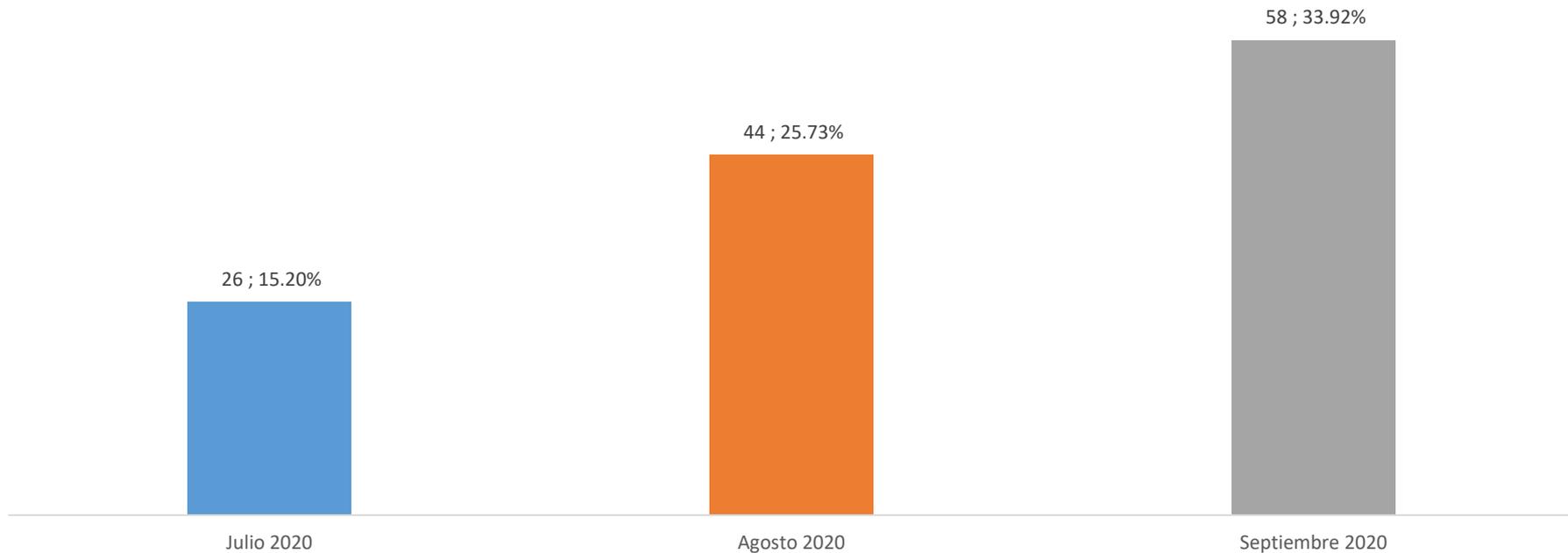
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **128**.

Reclamaciones por Mes Capturados Vía Web

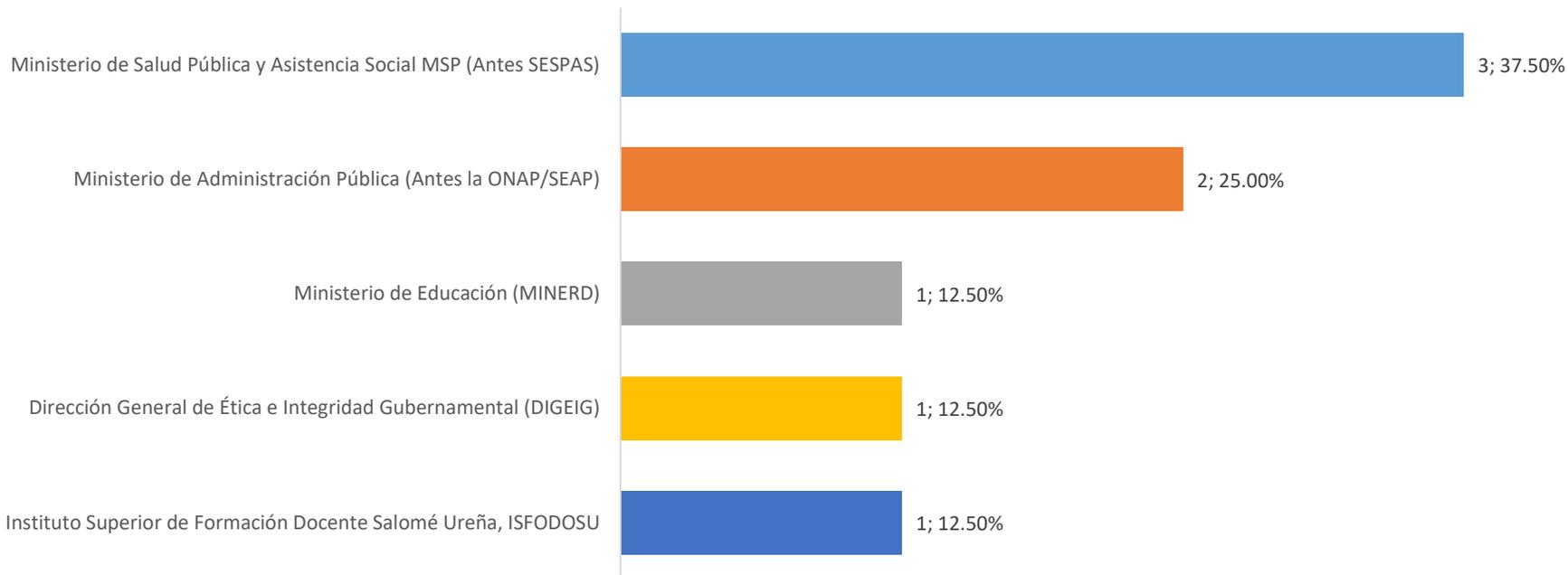
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **128**.

Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

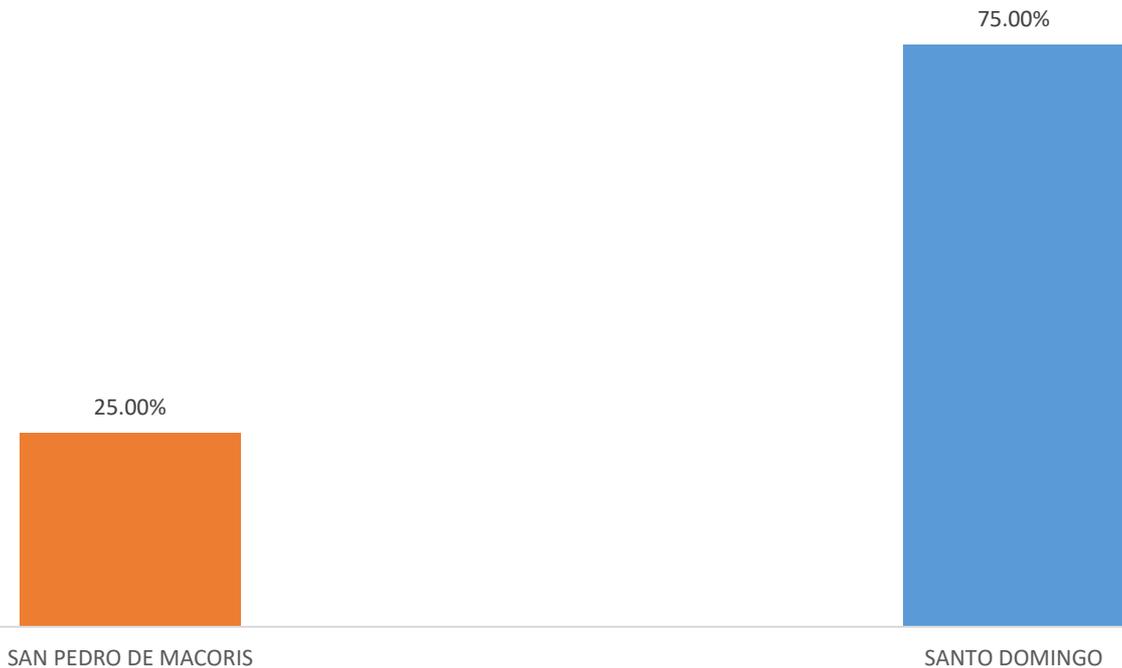
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Sugerencias capturadas Vía Web durante el trimestre es **8**.

Sugerencias por Provincia Capturadas Vía Web

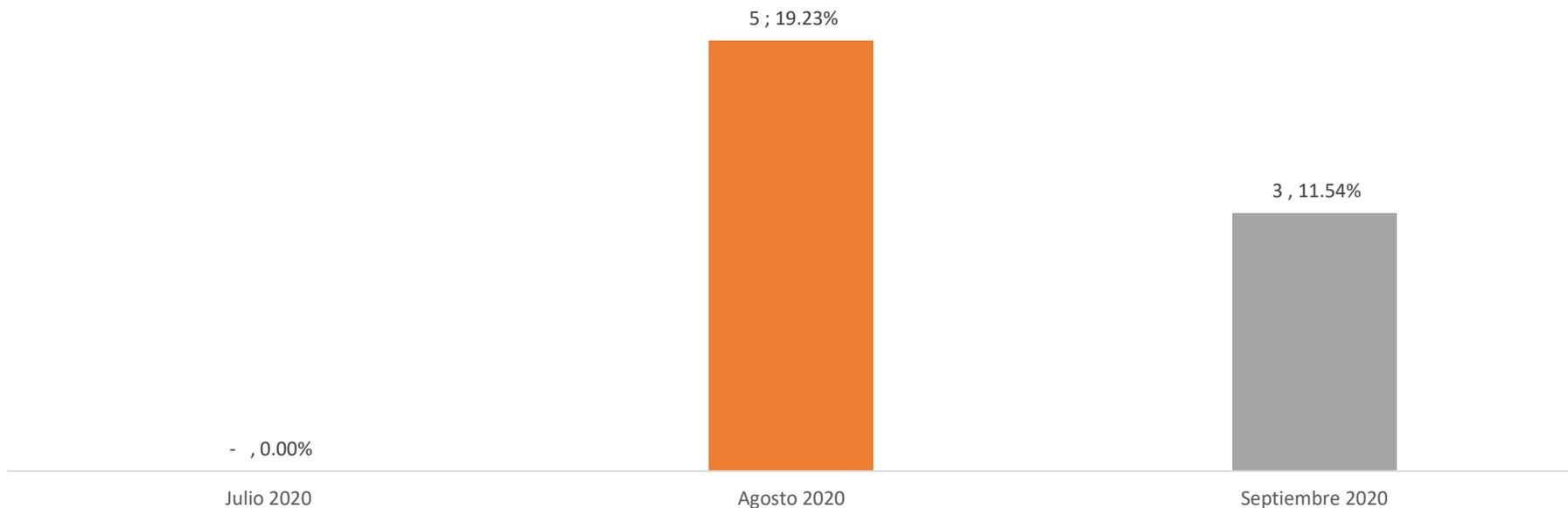
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **8**.

Sugerencias por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Sugerencias capturadas vía web durante el trimestre es **8**.



L I N E A
7 0 0

Línea 700 (NNA)
Trimestre Julio – Septiembre 2020

Durante el trimestre Julio-Septiembre 2020,
no se recibieron casos de la línea 700.



Centro de Atención Ciudadana Presencial (Punto GOB)

Trimestre Julio – Septiembre 2020

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

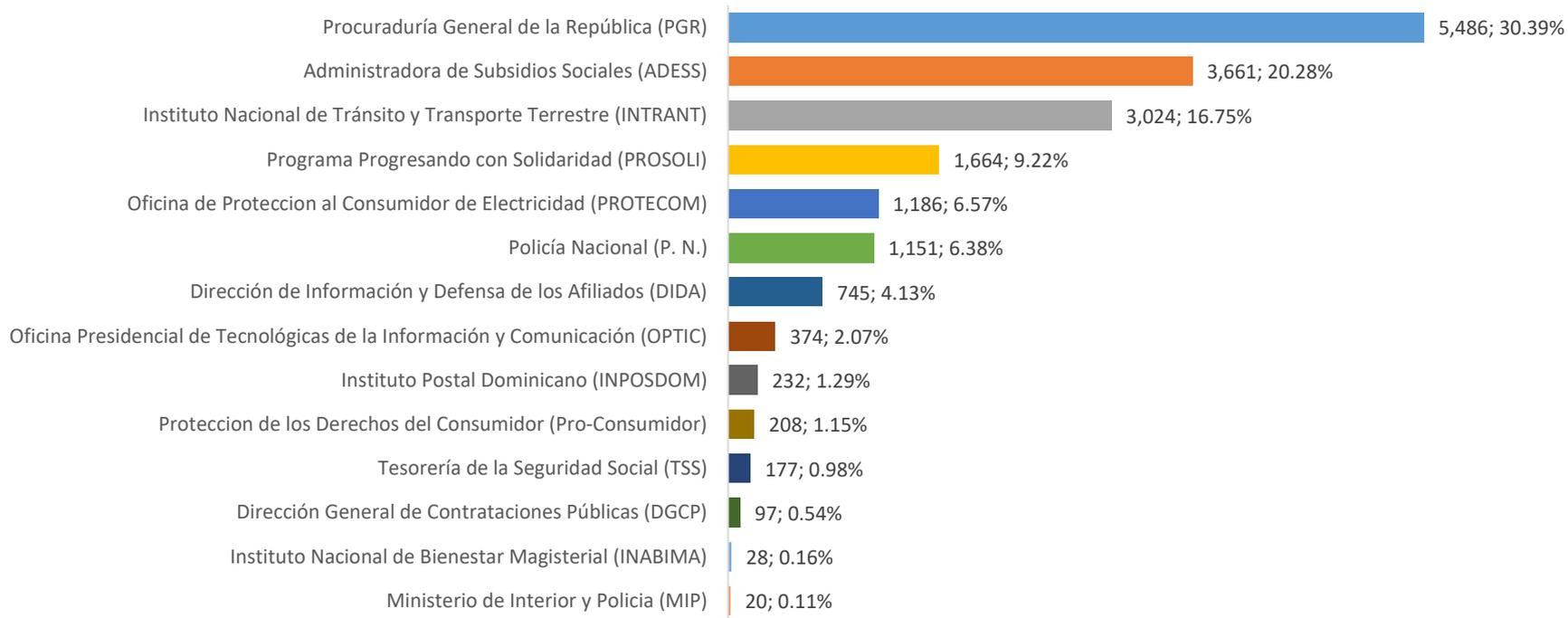
Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

(CAP-Megacentro)

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
Trimestre Julio-Septiembre 2020		
Julio 2020	1,600	1,370
Agosto 2020	9,114	8,444
Septiembre 2020	9,355	8,239
Total Trimestre	20,069	18,053
Promedio Mensual	6,690	6,018

Ciudadanos Atendidos por Institución

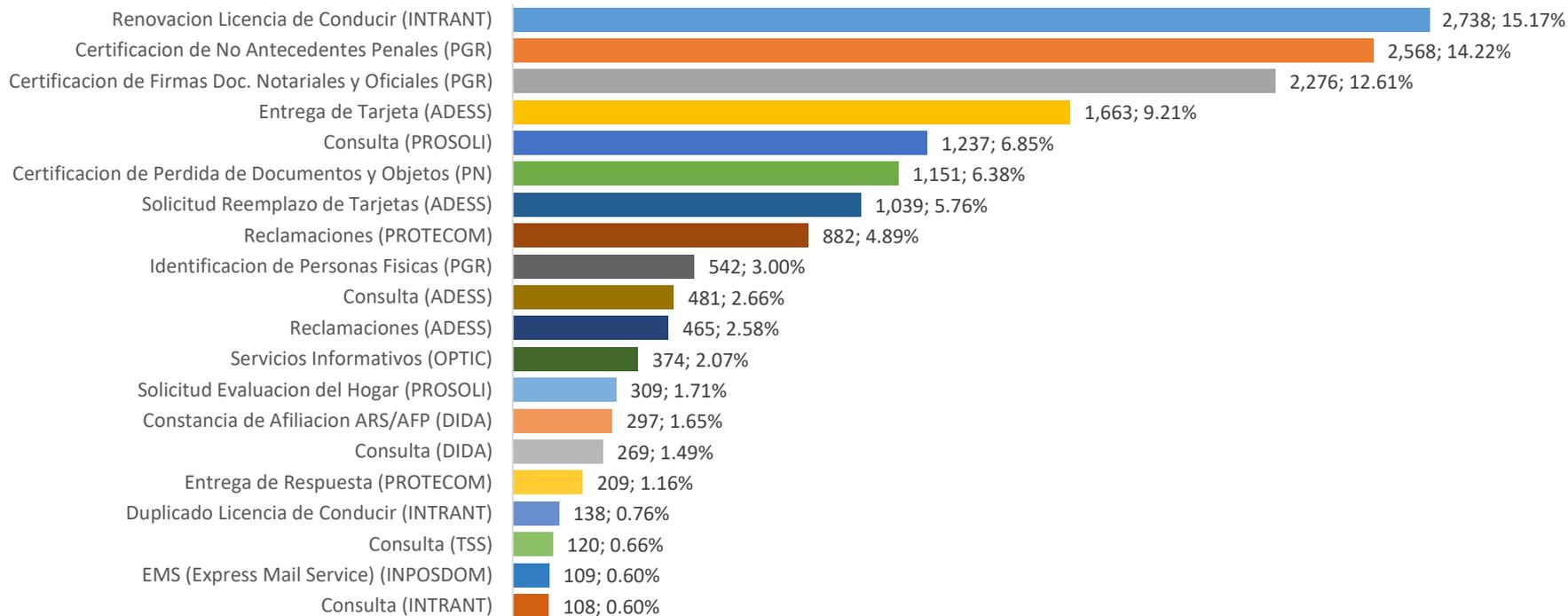
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **18,053**.

Ciudadanos Atendidos por Servicio

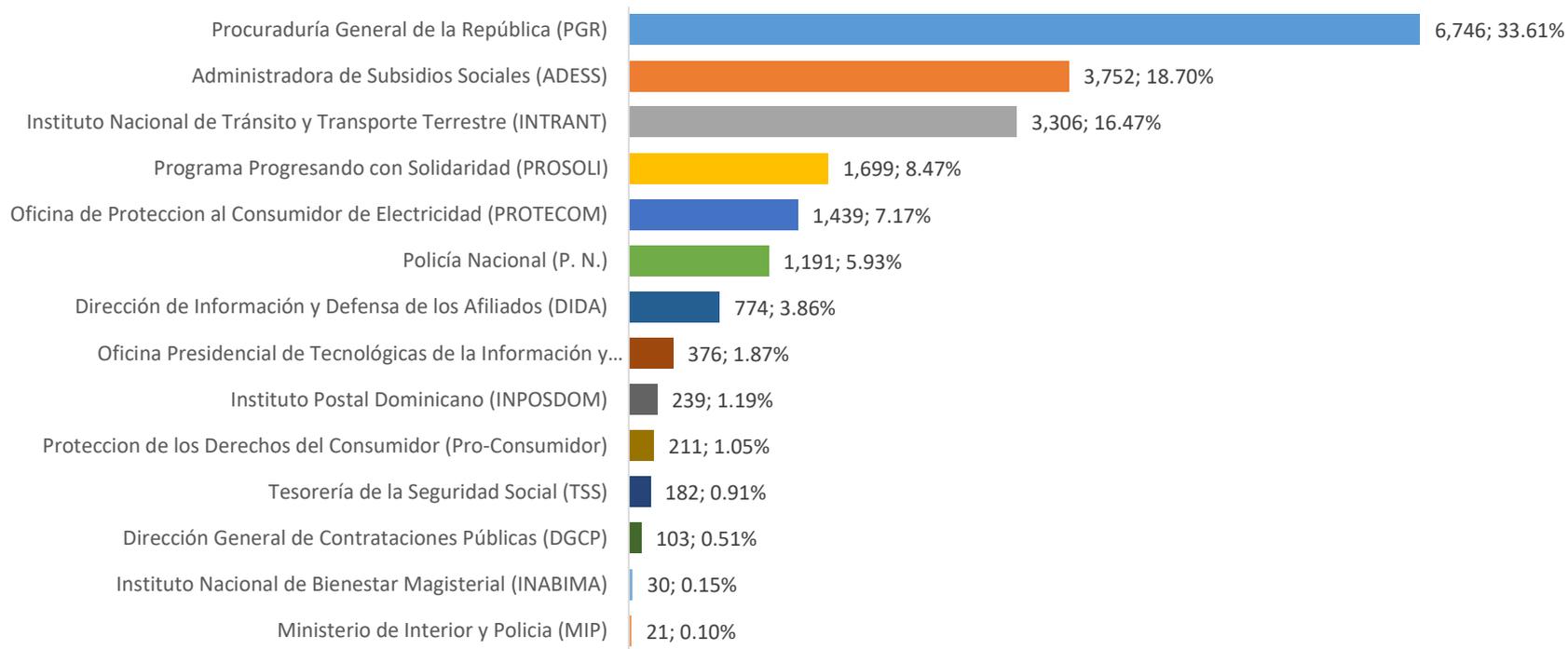
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **18,053**.

Servicios Ofertados por Institución

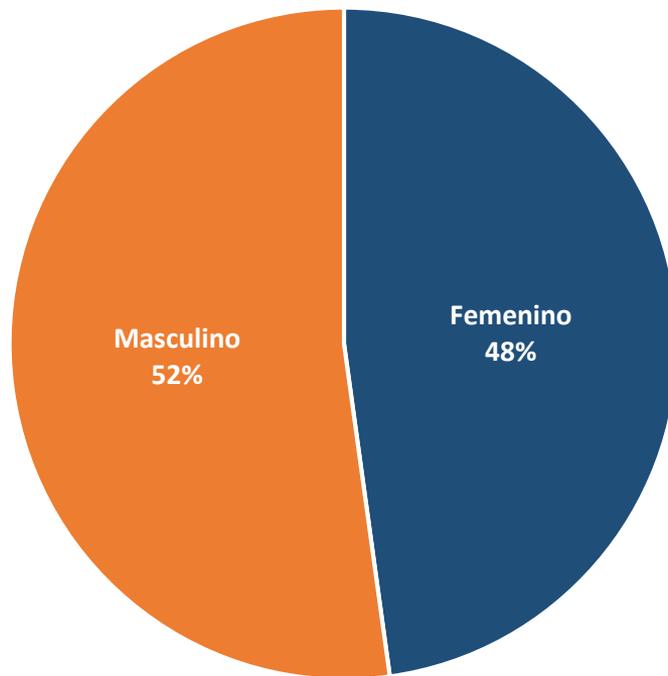
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **20,069**.

Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



Femenino	Masculino
8,631	9,422

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

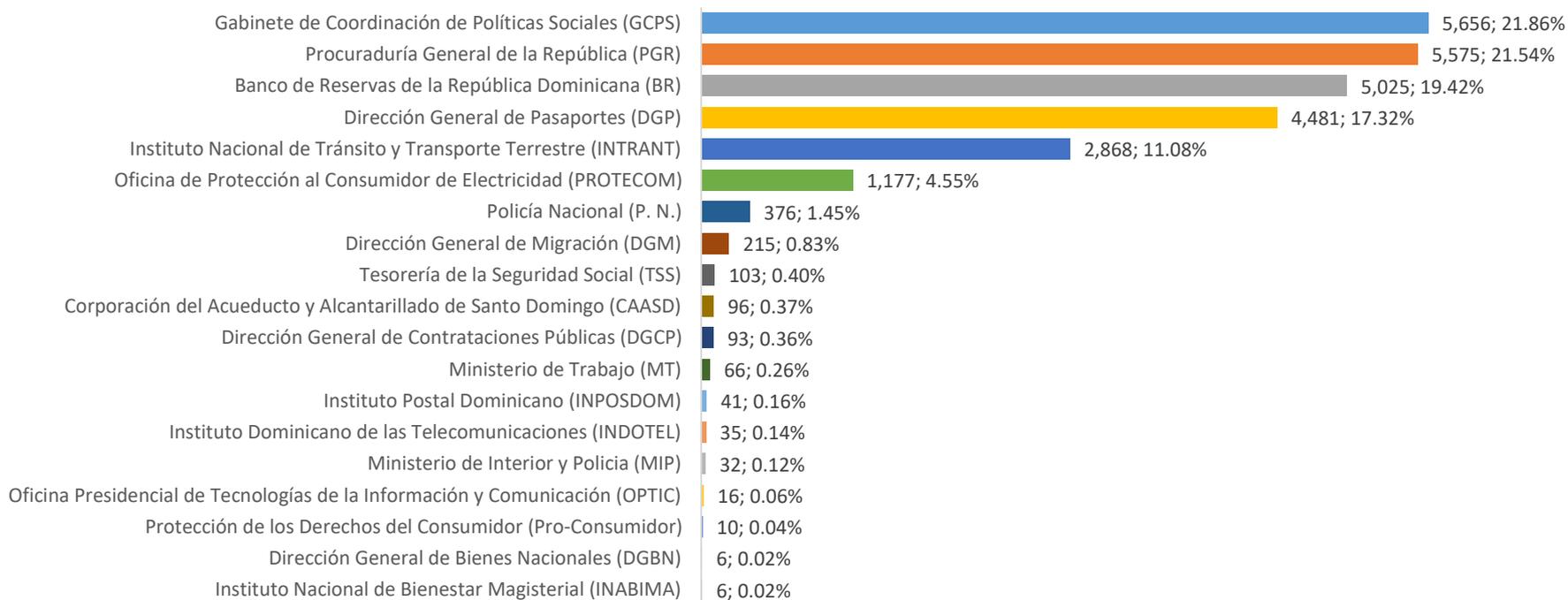
Ciudadanos Atendidos por Género

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

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
Trimestre Julio-Septiembre 2020		
Julio 2020	2,229	1,964
Agosto 2020	13,345	12,223
Septiembre 2020	16,648	11,690
Total Trimestre	32,222	25,877
Promedio Mensual	10,741	8,626

Ciudadanos Atendidos por Institución

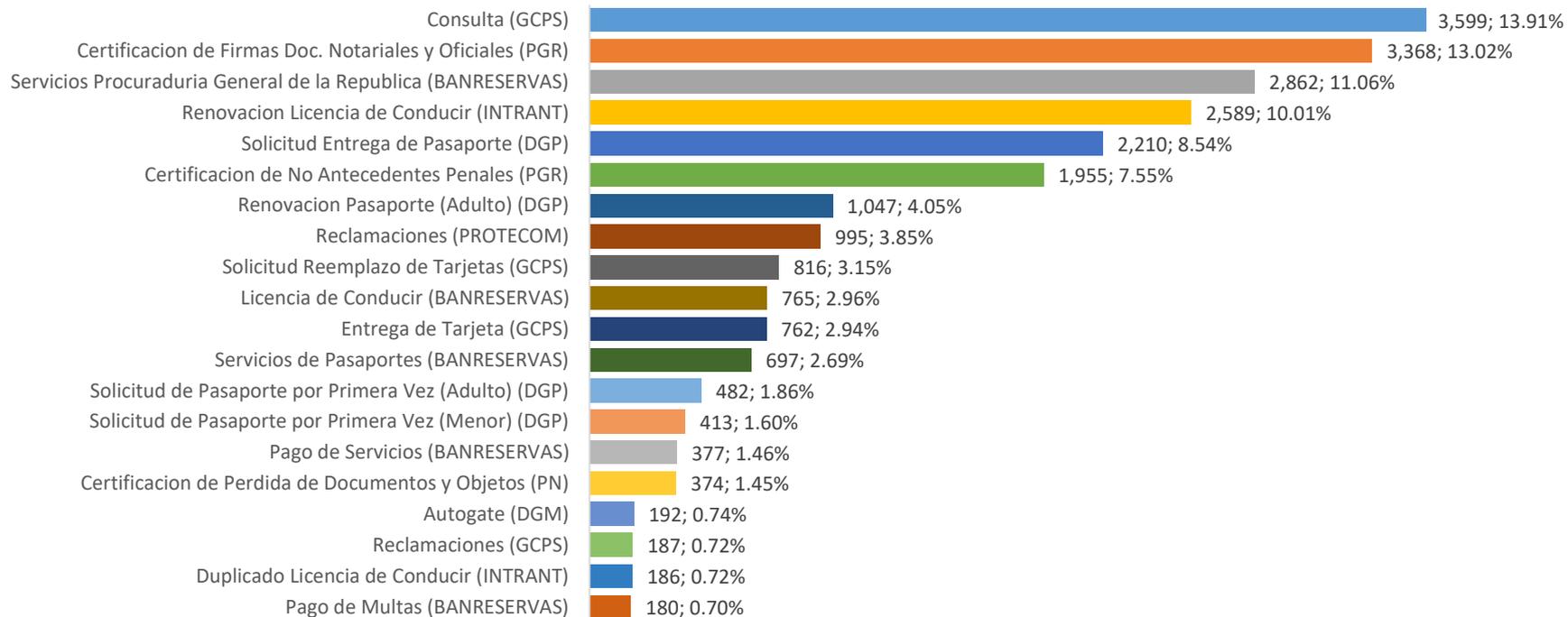
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **25,877**.

Ciudadanos Atendidos por Servicio

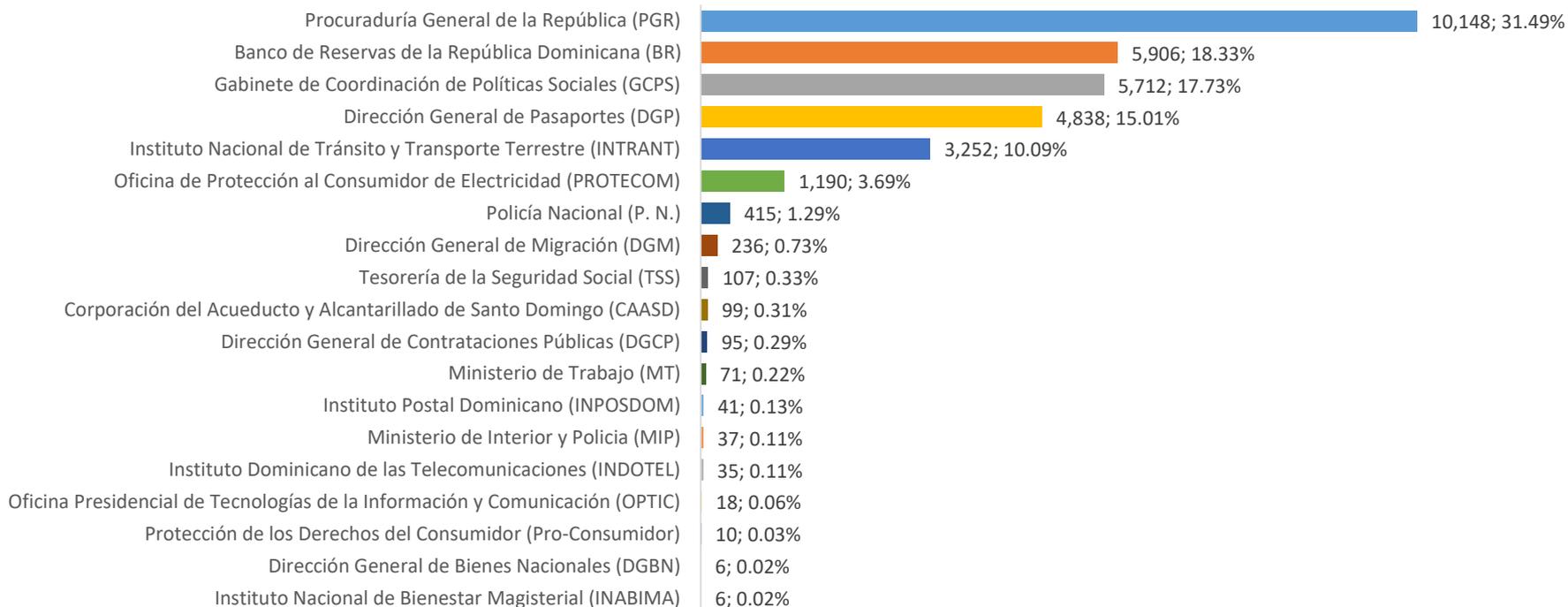
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **25,877**.

Servicios Ofertados por Institución

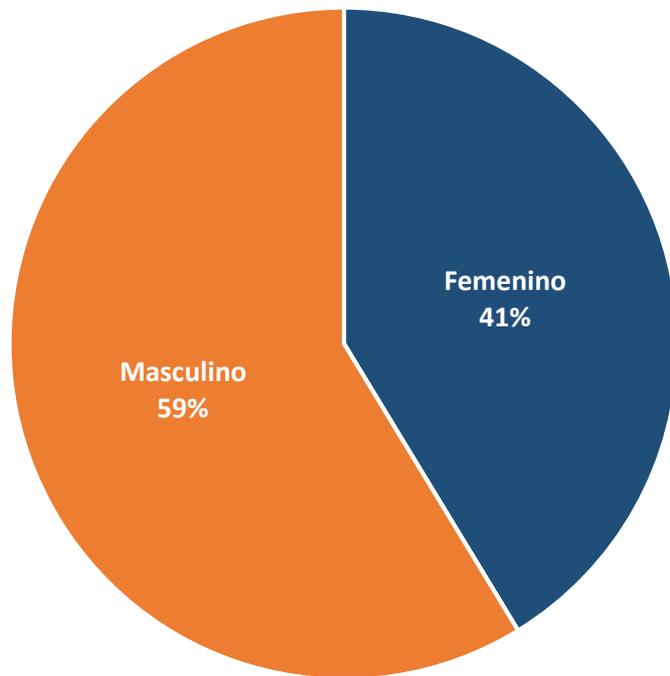
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **32,222**.

Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



Femenino	Masculino
10,683	15,194

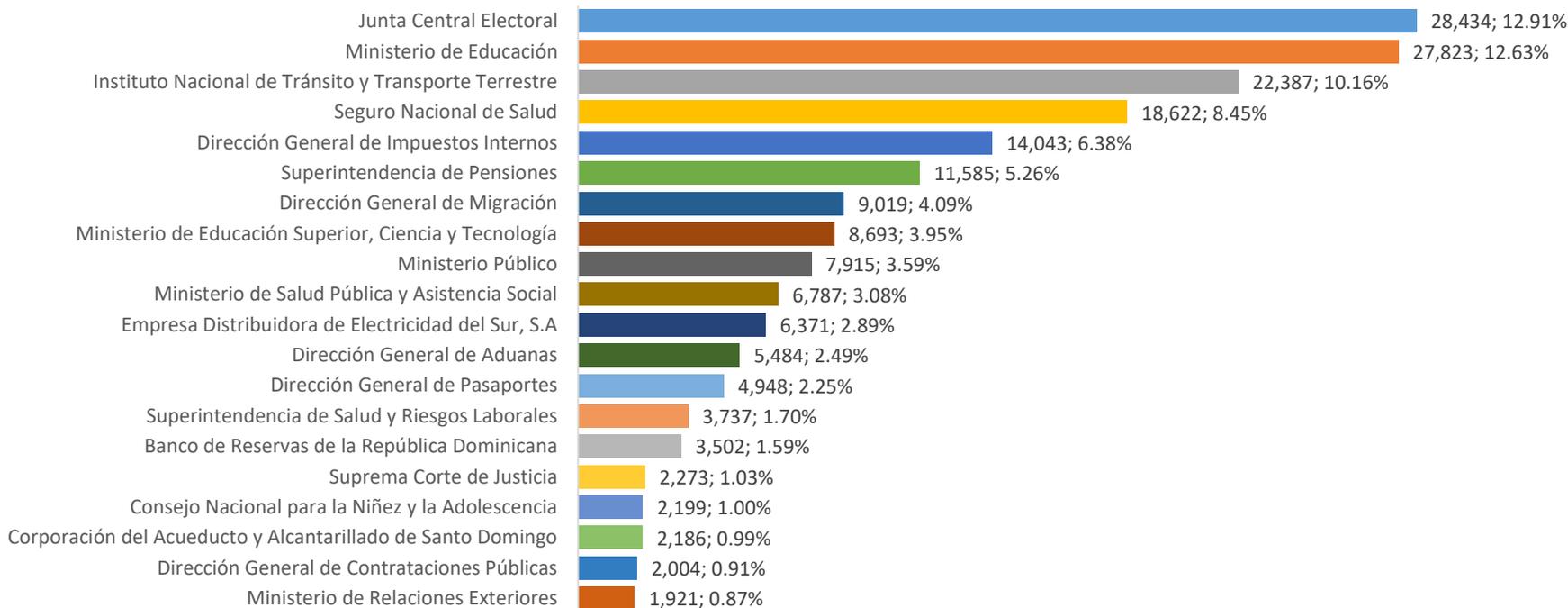


Centro de Atención Ciudadana Web (CACW)

Trimestre Julio - Septiembre 2020

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

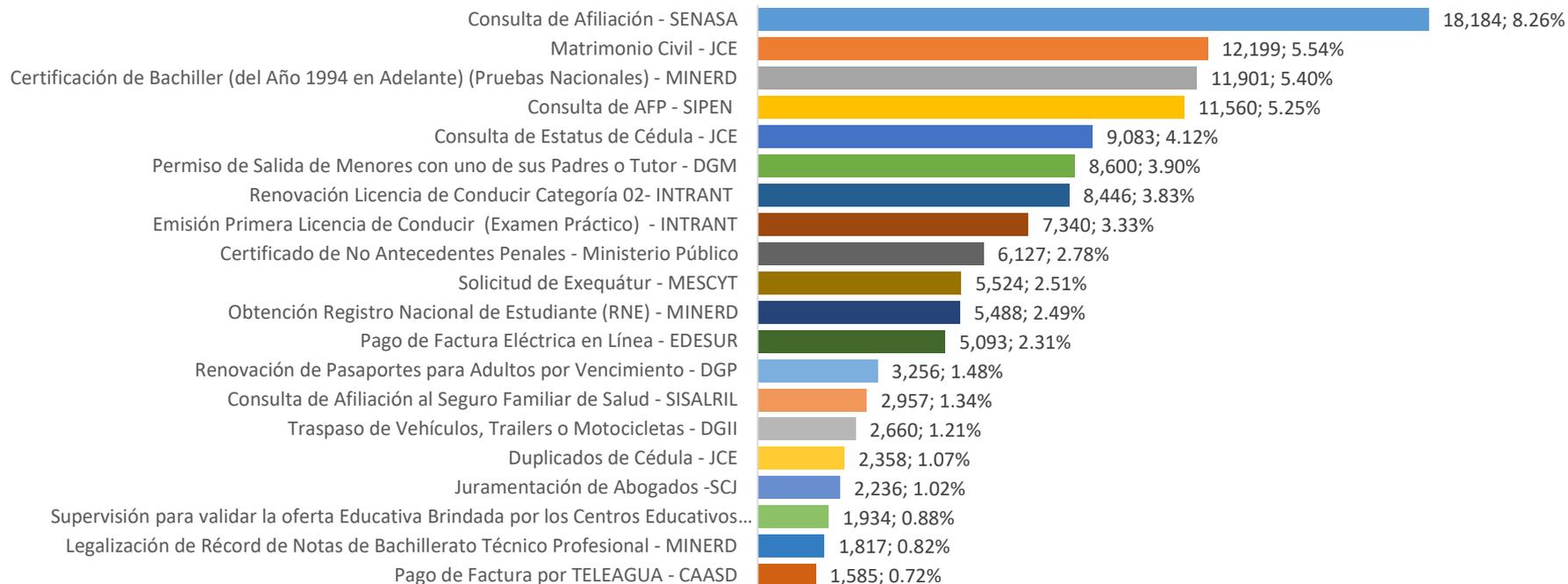
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **220,261**.

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

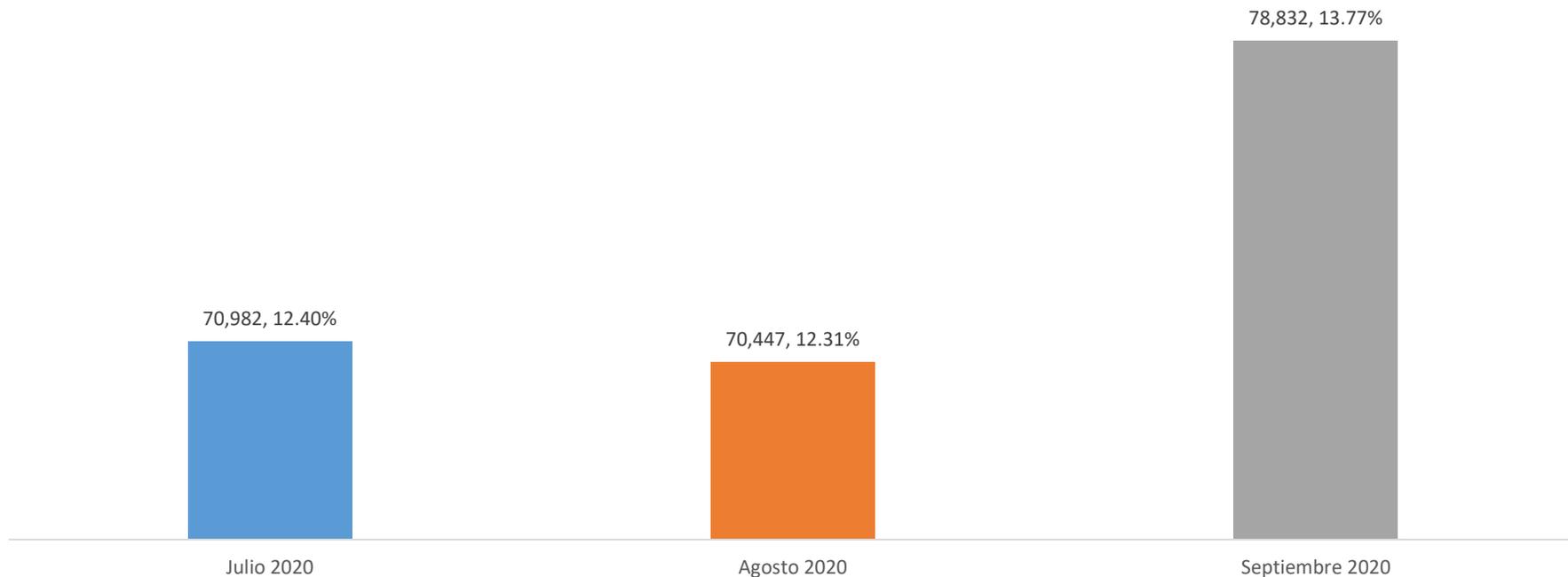
(Los 20 Más Demandadas, Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **220,261**.

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

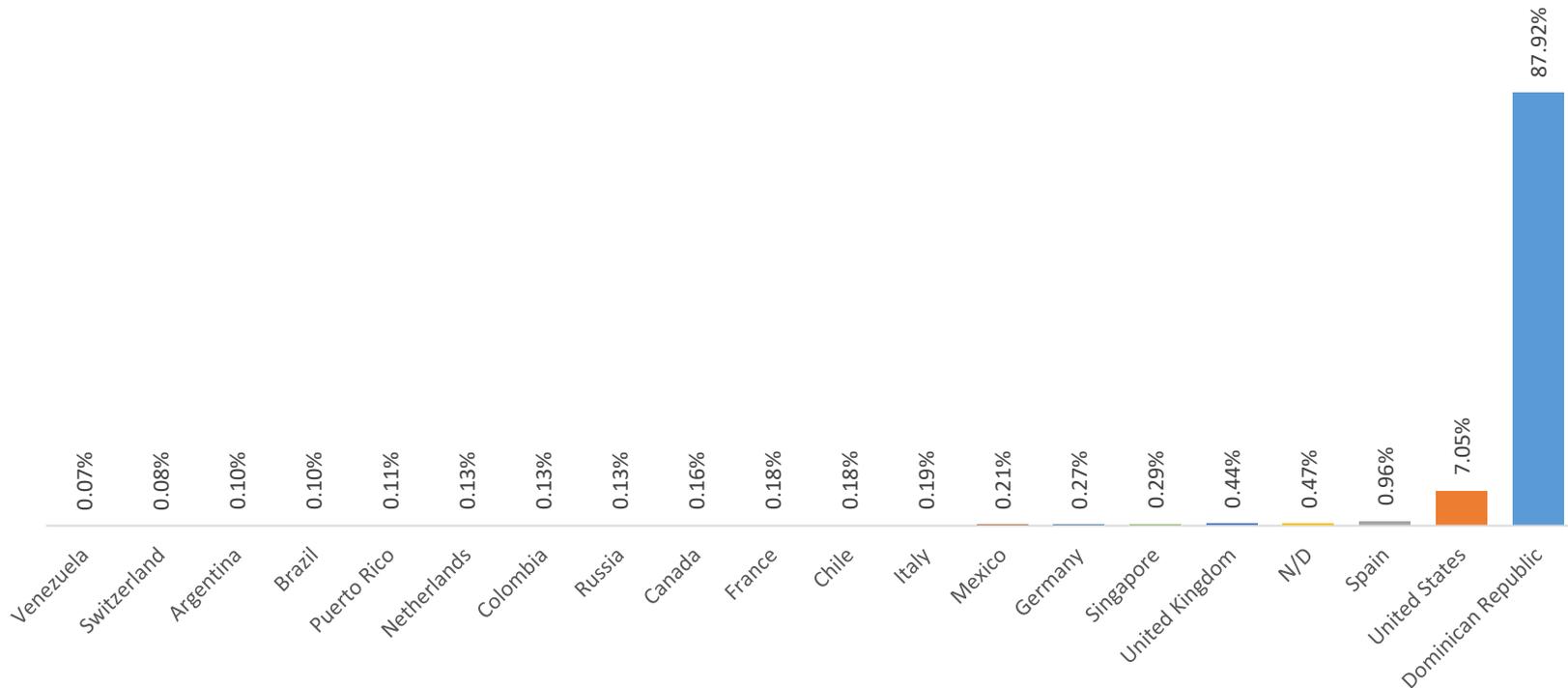
(Trimestre Julio - Septiembre 2020)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **220,261**.

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

(Los 20 Más Demandados, Julio - Septiembre 2020)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **220,261**.