



Informe de Gestión

Trimestre Enero – Marzo 2021

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



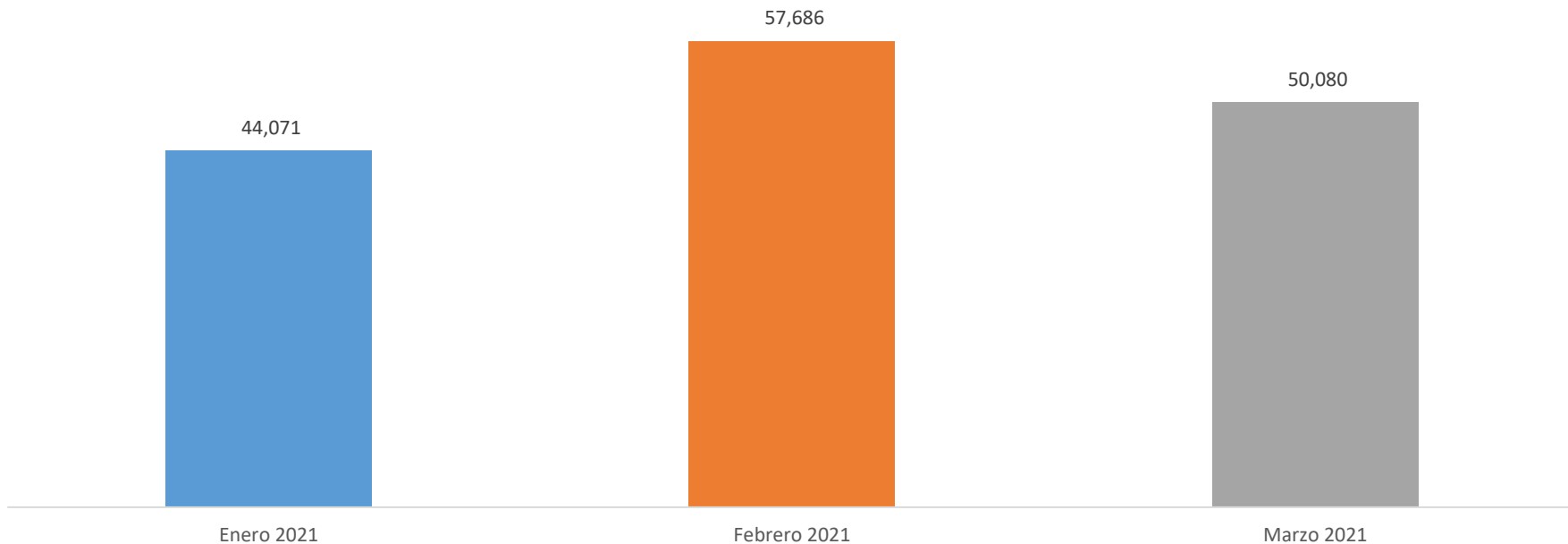
*462

Centro de Atención Ciudadana Telefónica (CAC)

Trimestre Enero – Marzo 2021

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

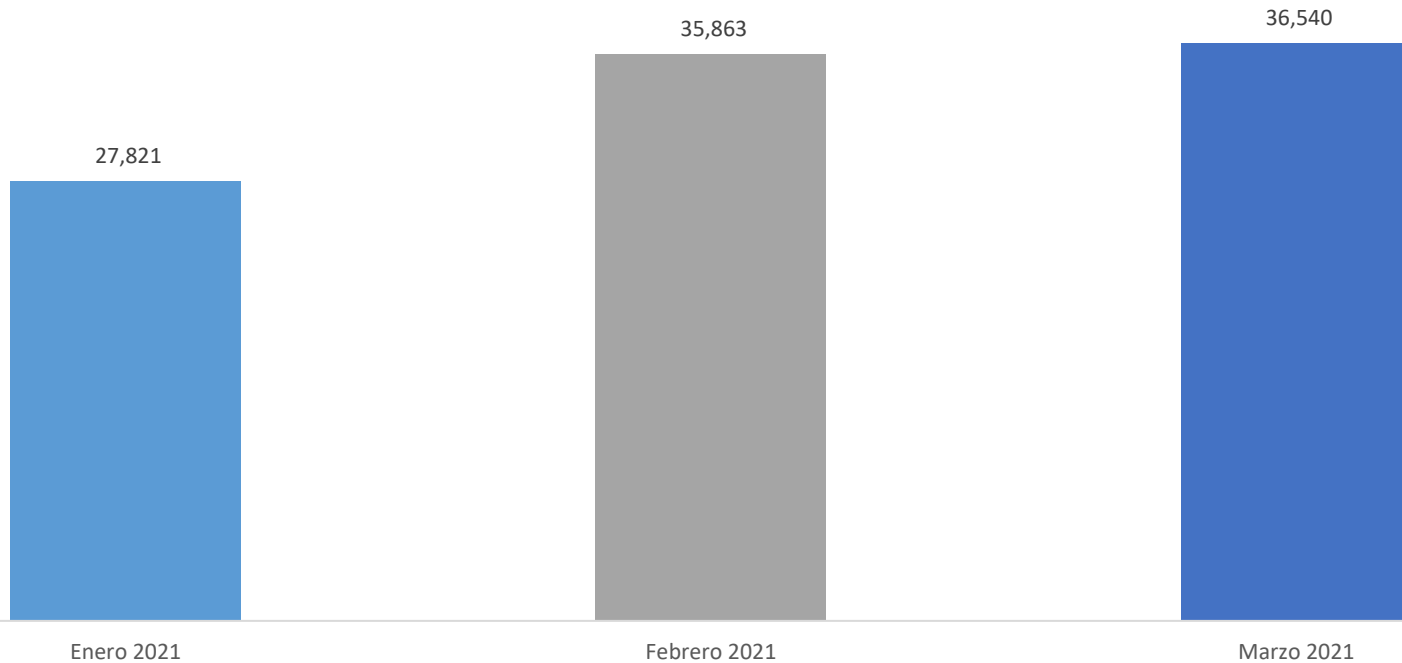
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Llamadas Entrantes en Horario Laboral durante el trimestre es **151,837**.

Llamadas Contestadas

(Trimestre Enero - Marzo 2021)

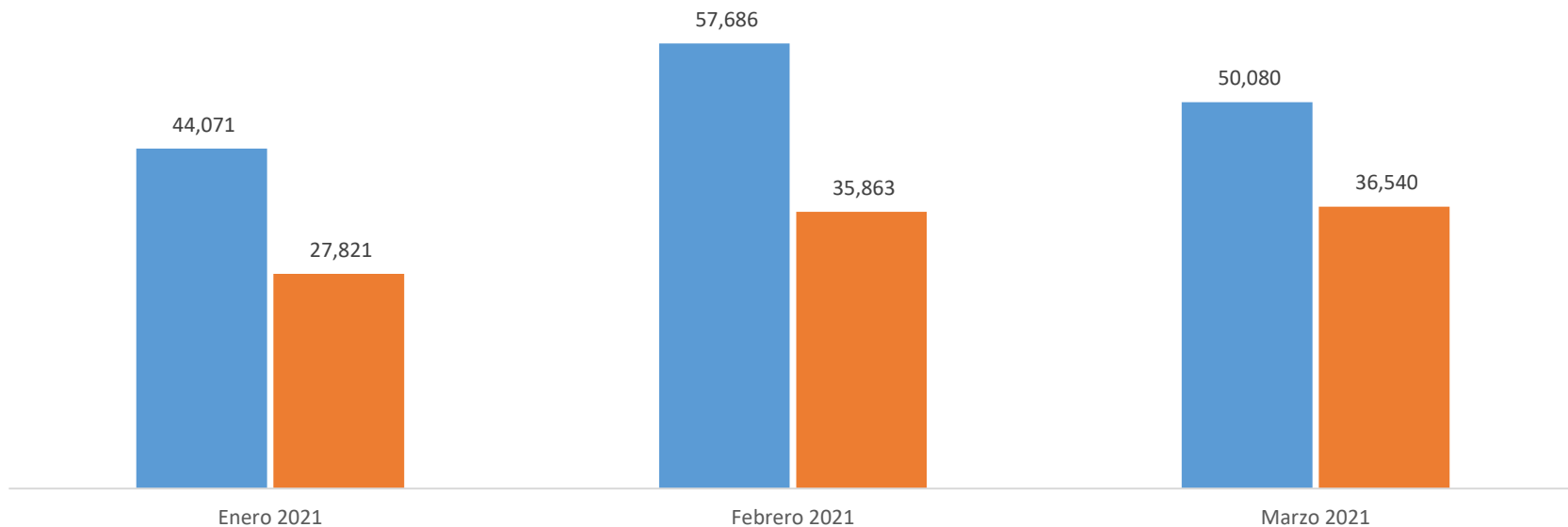


- El total de Llamadas Contestadas durante el trimestre es **100,224**.

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

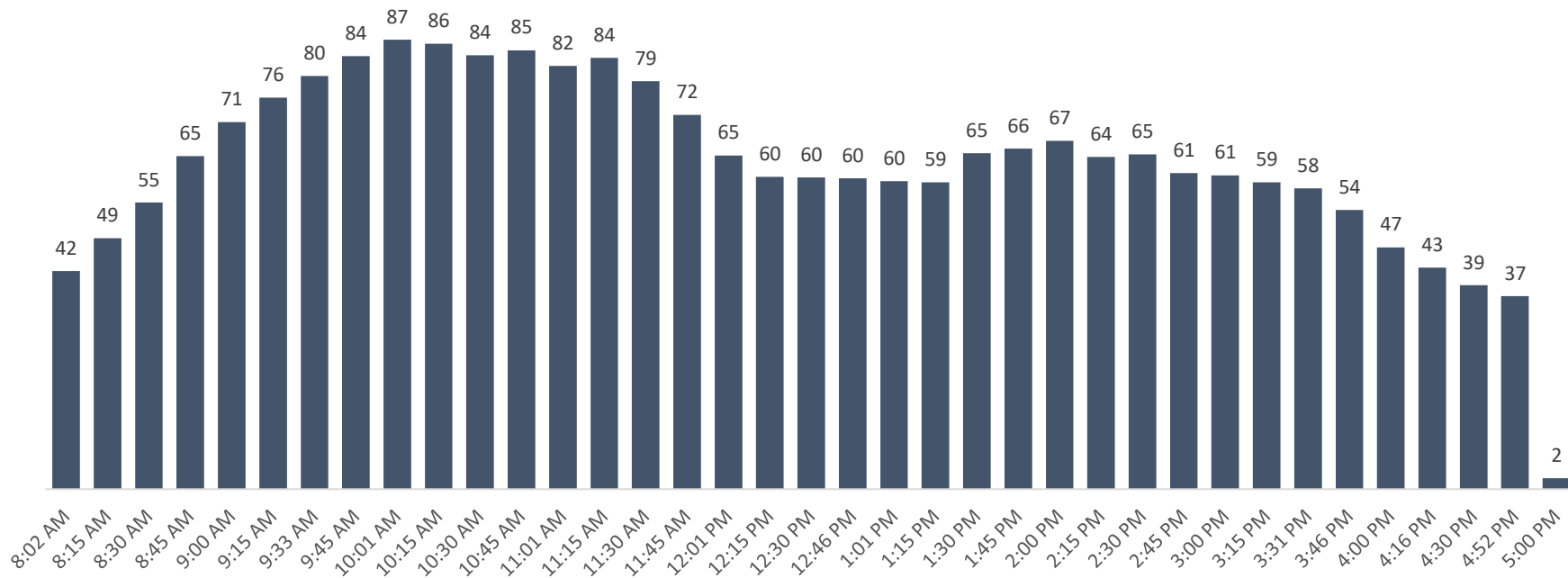
(Trimestre Enero - Marzo 2021)

■ Entrantes en Horario Laborable ■ Llamadas Contestadas



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

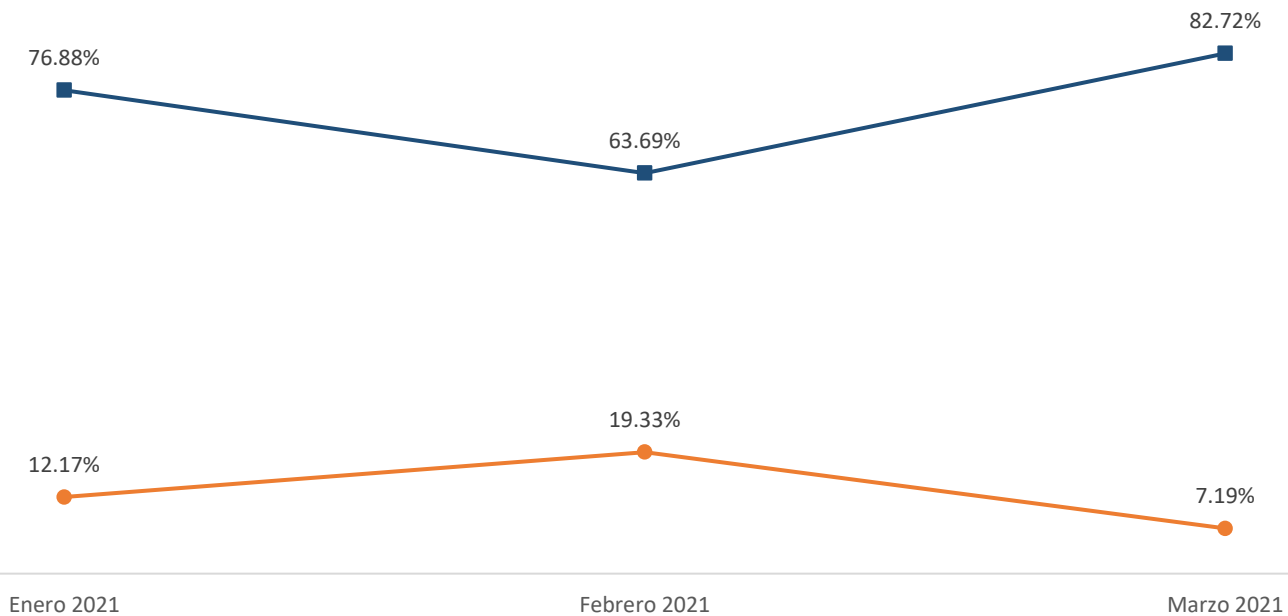
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

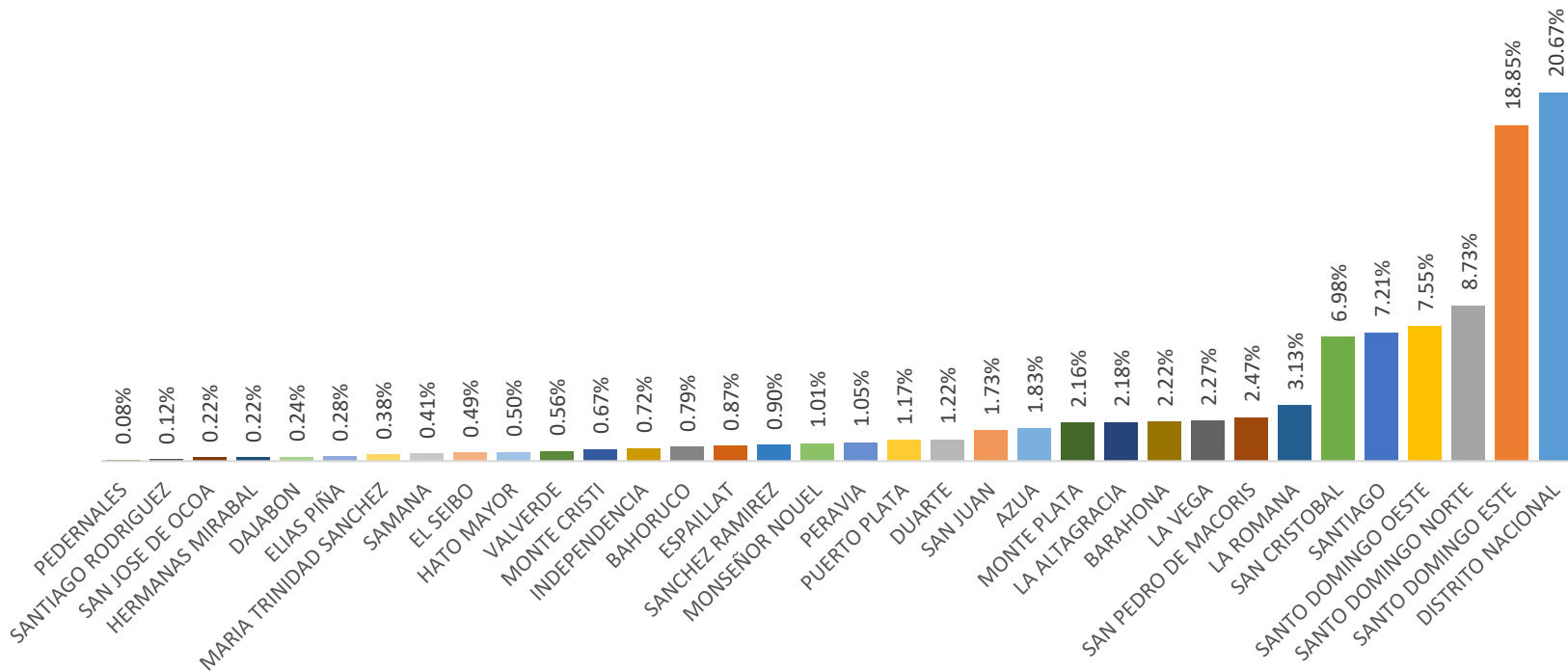
(Trimestre Enero - Marzo 2021)

■ % Nivel de Servicio ● % Abandonadas en Cola



Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

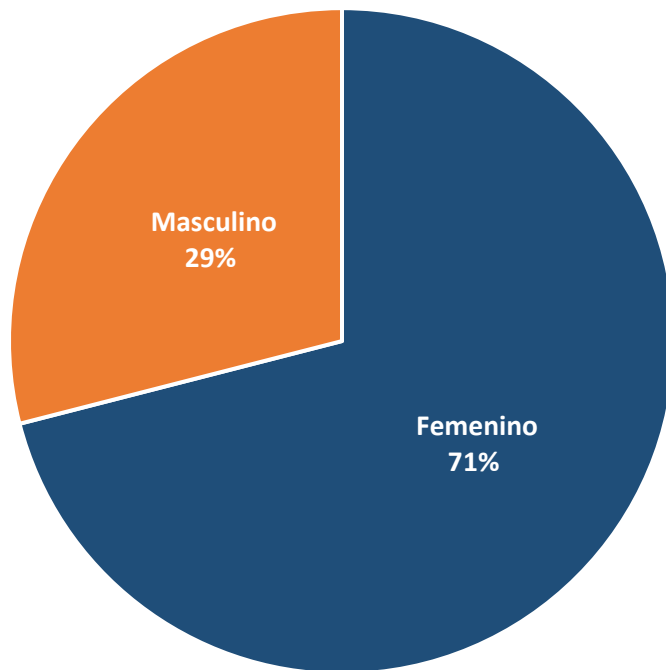
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Llamadas Atendidas por Provincia durante el trimestre es **56,514**.

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

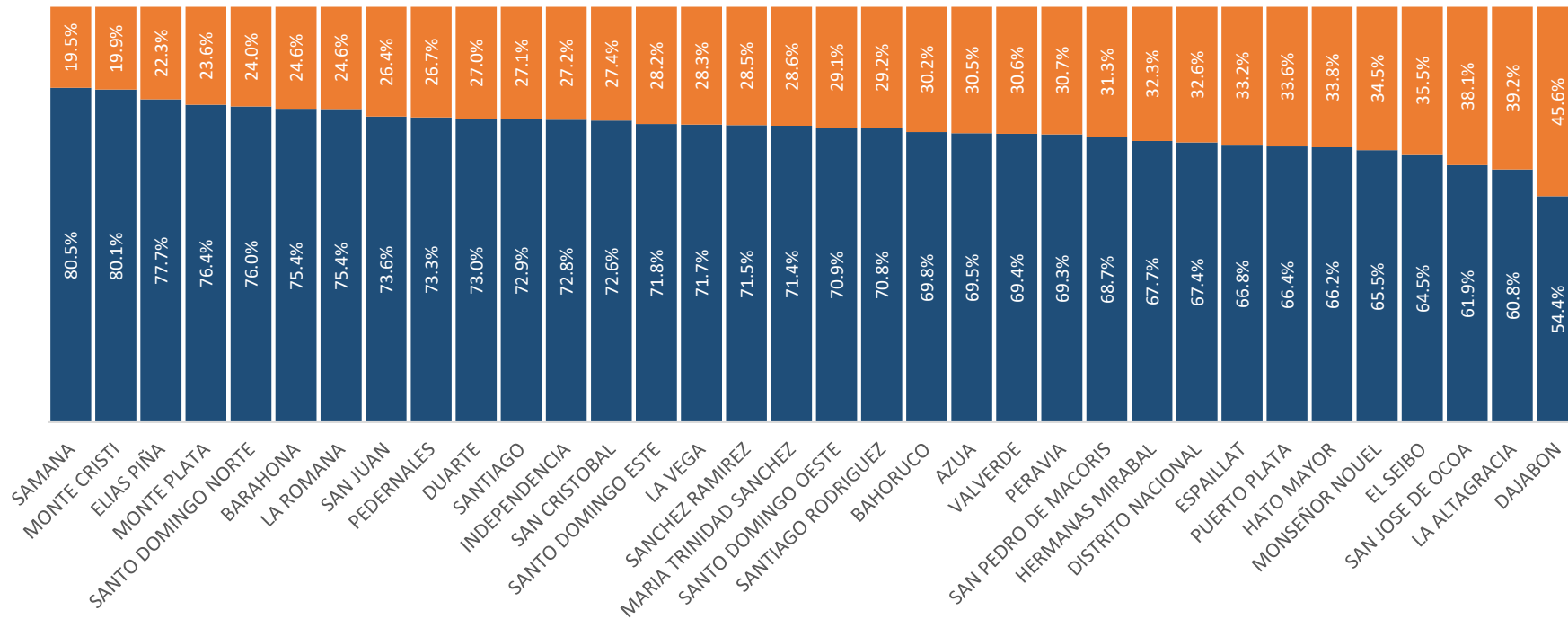
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



Femenino	Masculino
40,127	16,387

Llamadas Atendidas por Provincia y Género (Trimestre Enero - Marzo 2021)

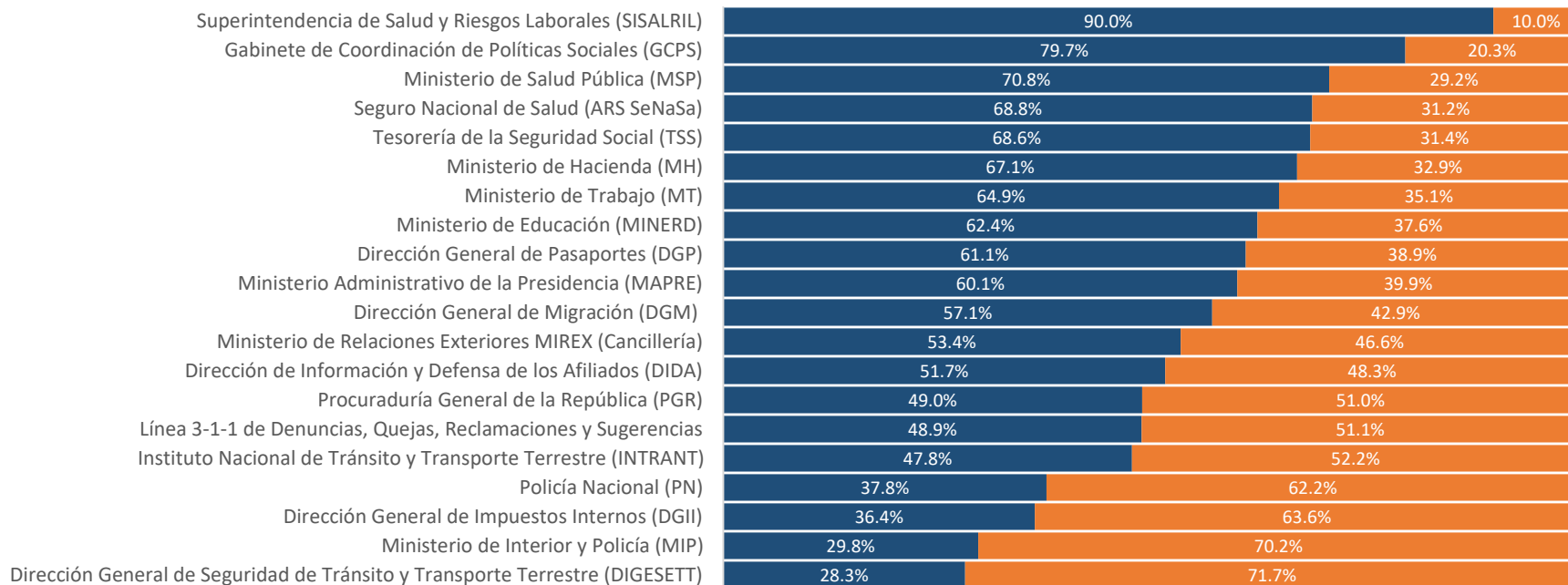
■ Femenino ■ Masculino



Llamadas Atendidas por Institución y Género

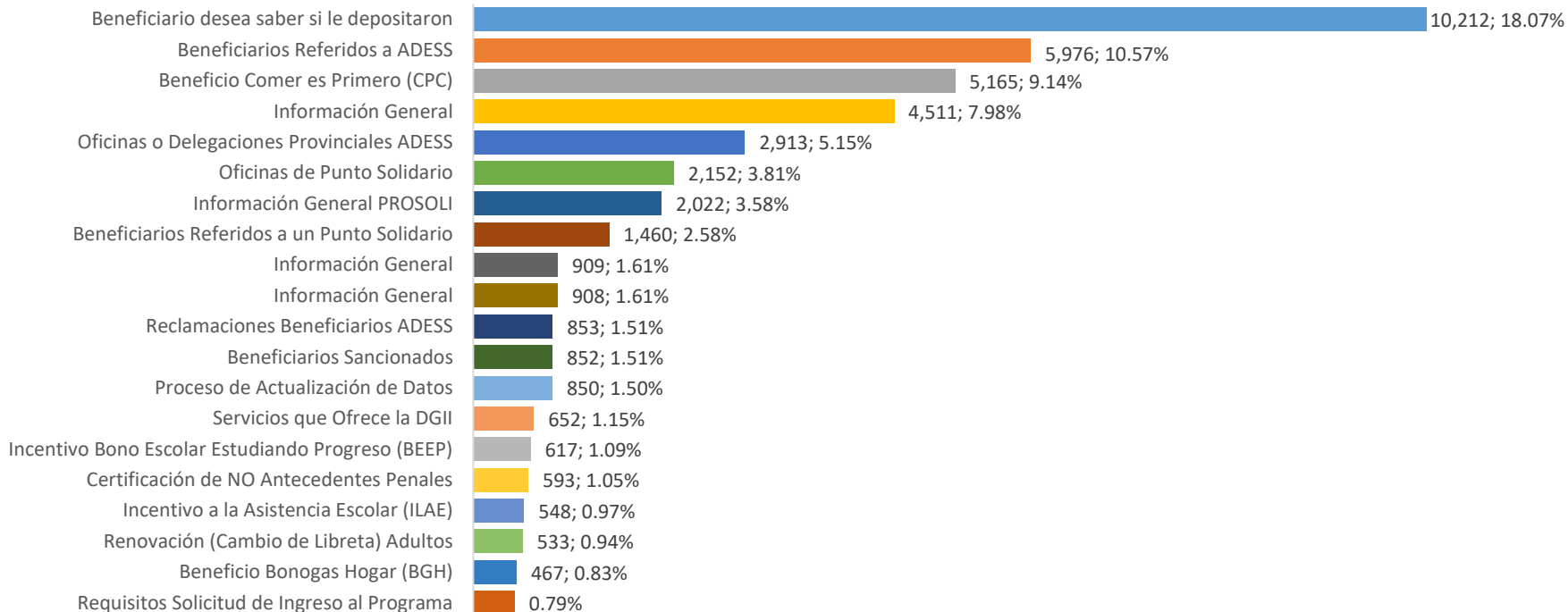
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Enero - Marzo 2021)

■ Femenino ■ Masculino



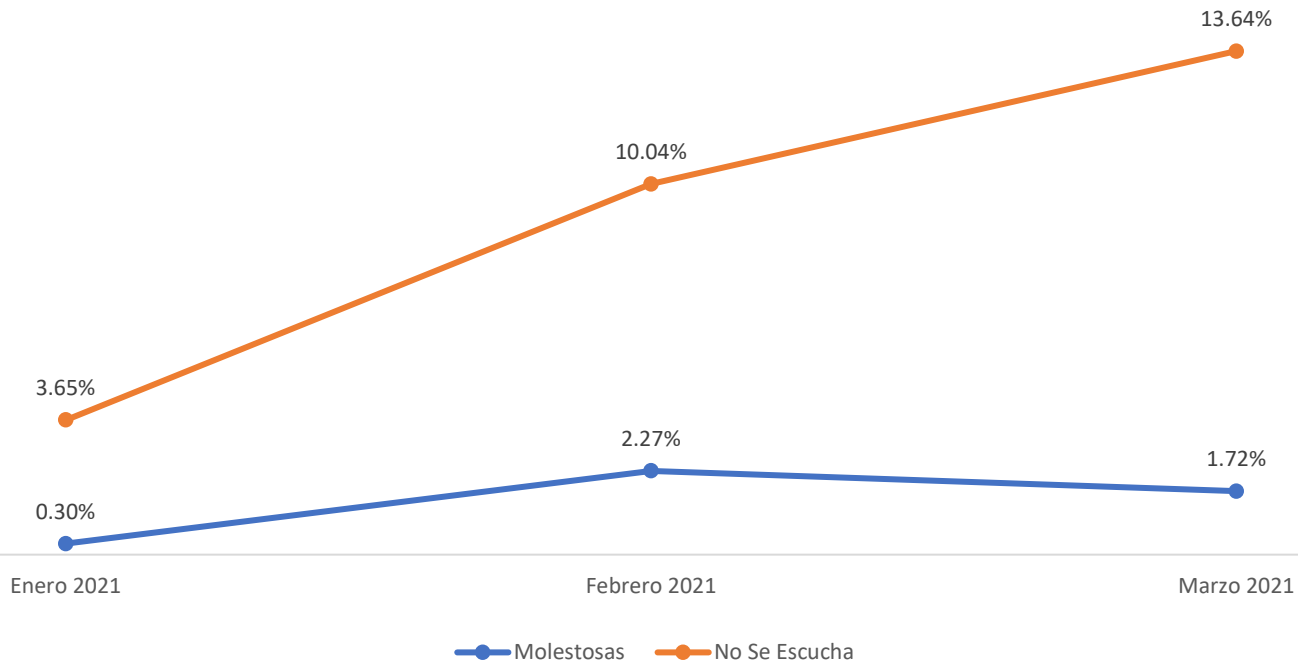
Servicios Más Demandados del Trimestre

(Los 20 Más Demandados, Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total general de Servicios Ofertados durante el trimestre es **56,514**

Relación de Llamadas Improductivas (Trimestre Enero - Marzo 2021)

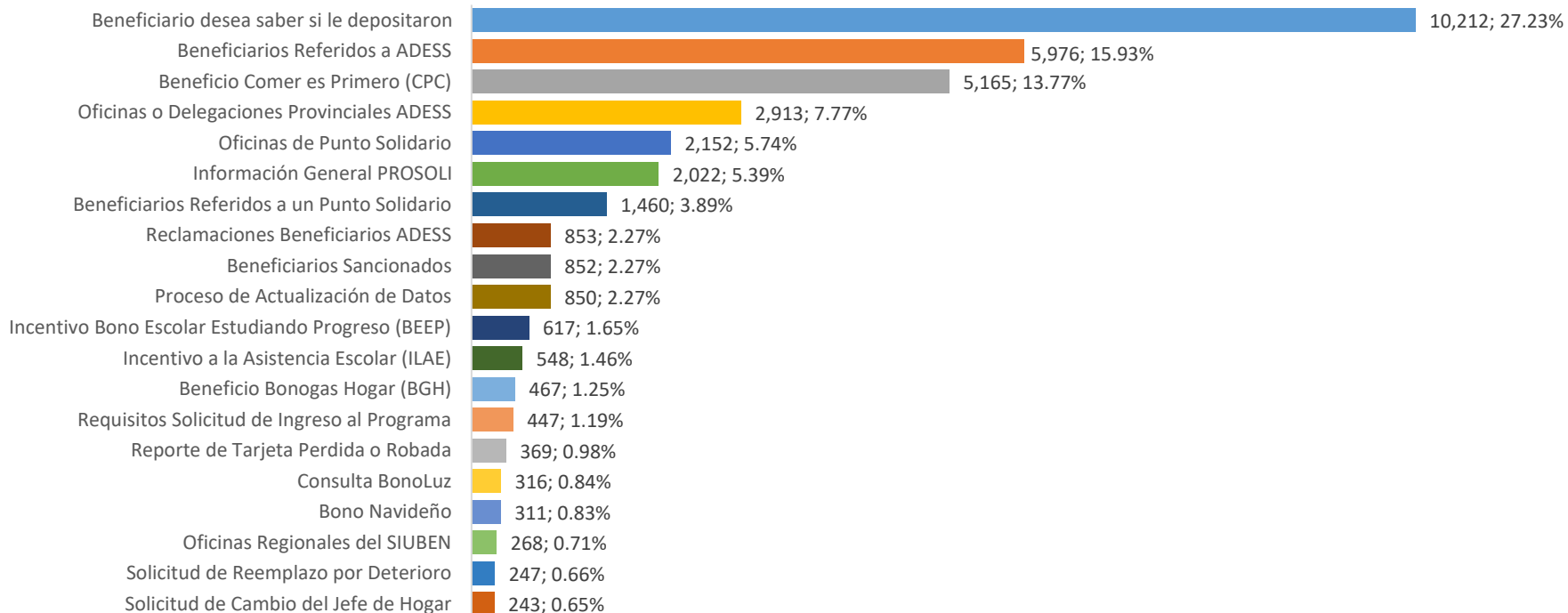


* El total de Llamadas Improductivas del trimestre es **10,235**, de las cuales **8,828** corresponden a *No se Escucha* y las restantes **1,407** a *Molestosas*.

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

Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales GCPS

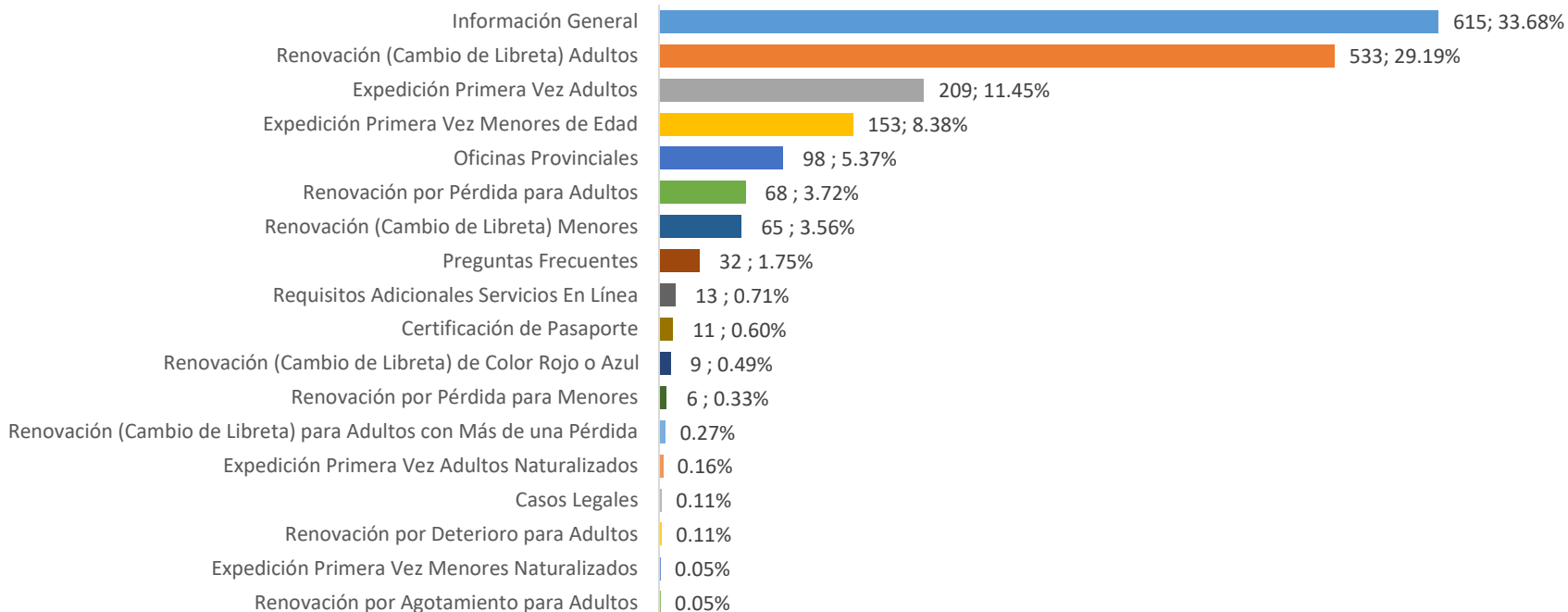
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Enero - Marzo 2021)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **37,506**.

Servicios Dirección General de Pasaporte (DGP)

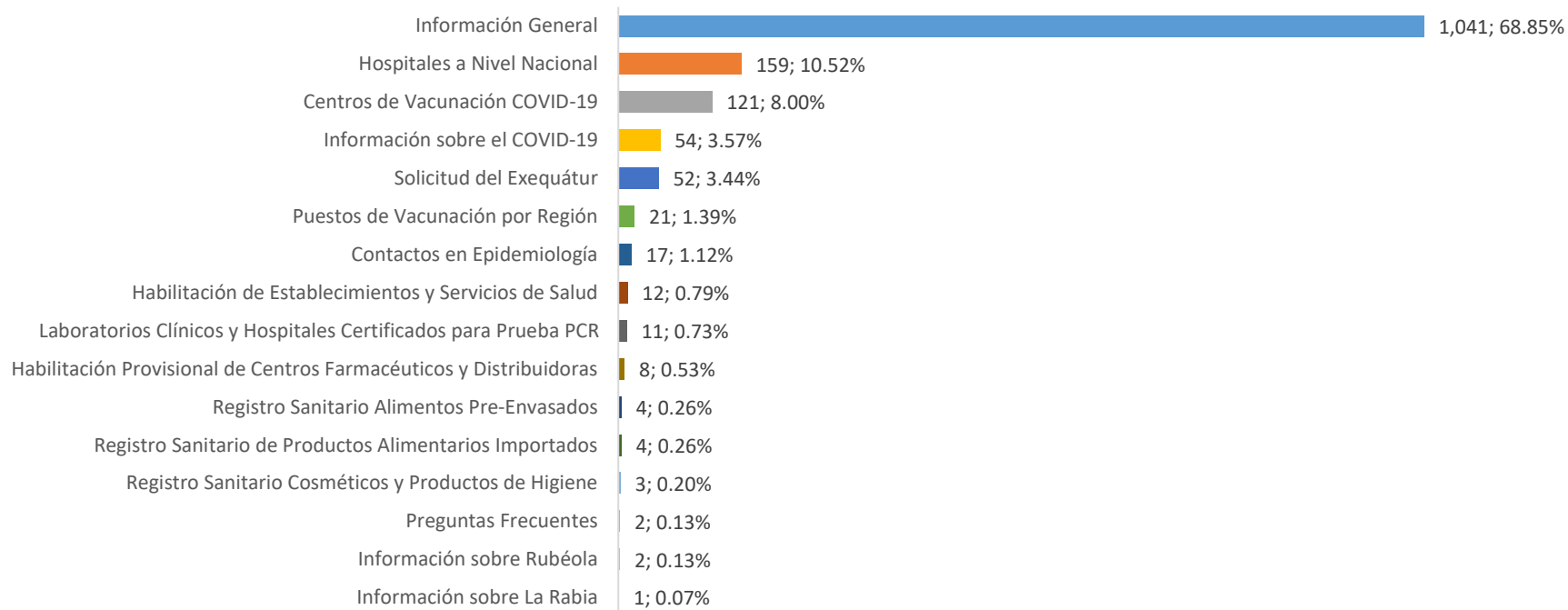
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,826**.

Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

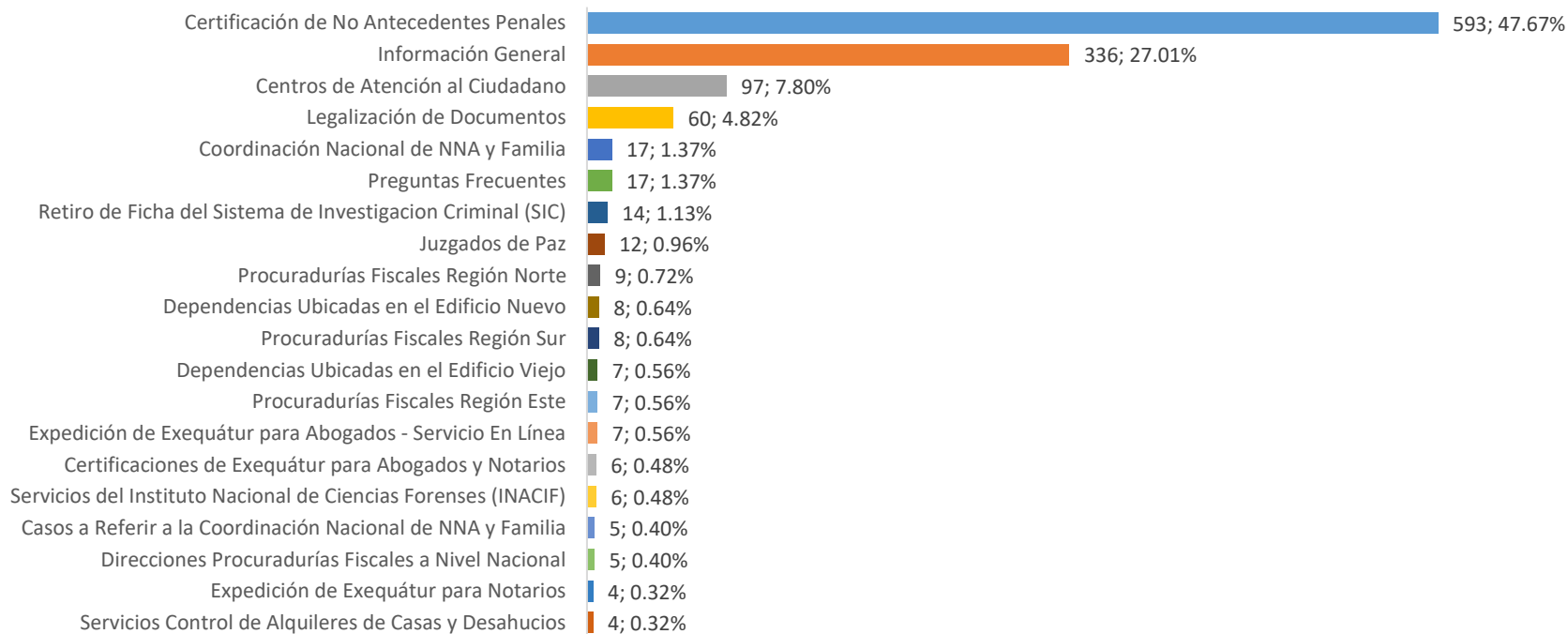
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,512**

Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

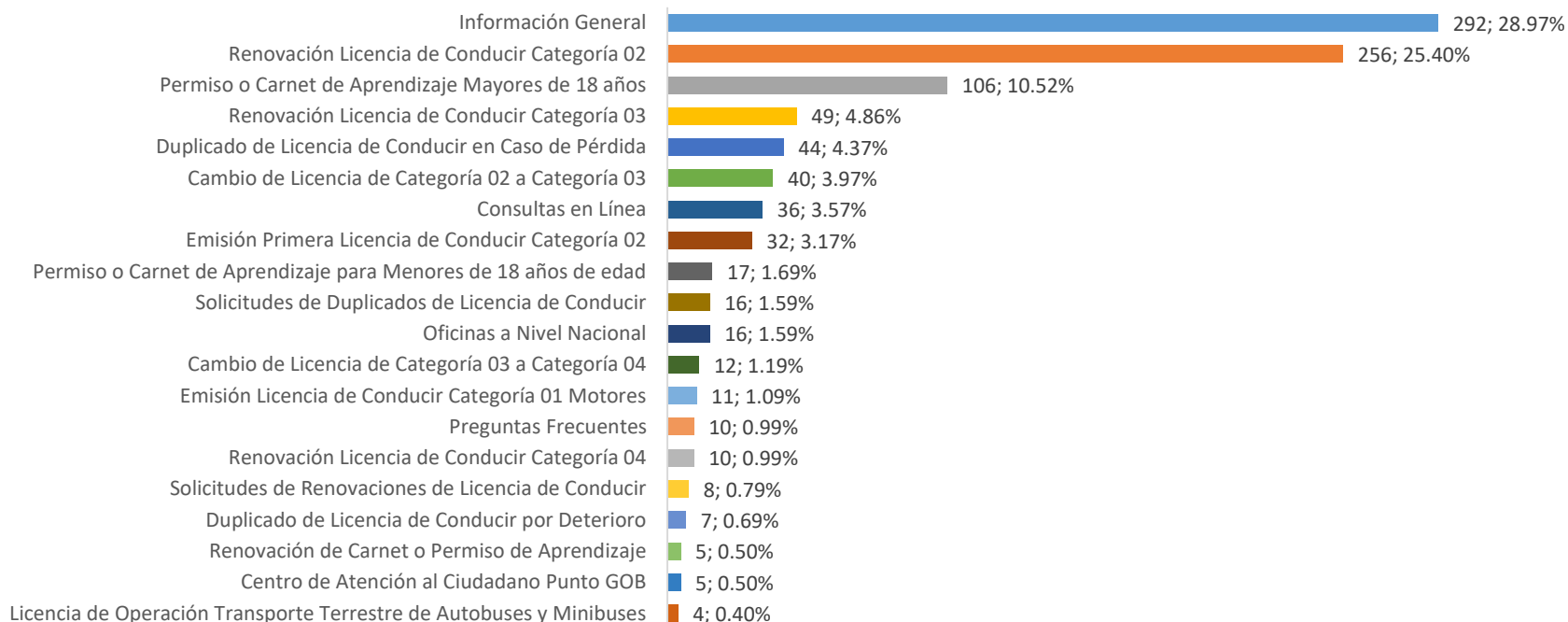
(Los Más Demandados, Trimestre Enero - Marzo 2021)



• El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,244**.

Servicios Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)

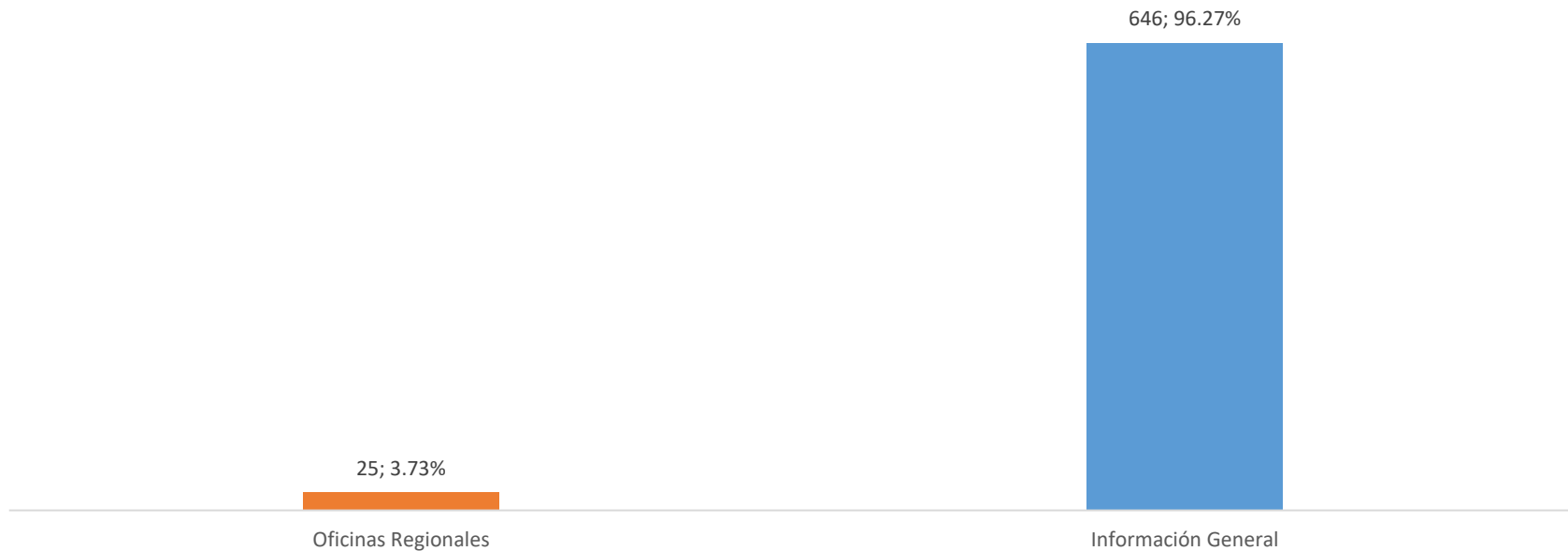
(Los Más Demandados, Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **1,008**.

Servicios Ministerio de Hacienda (MH)

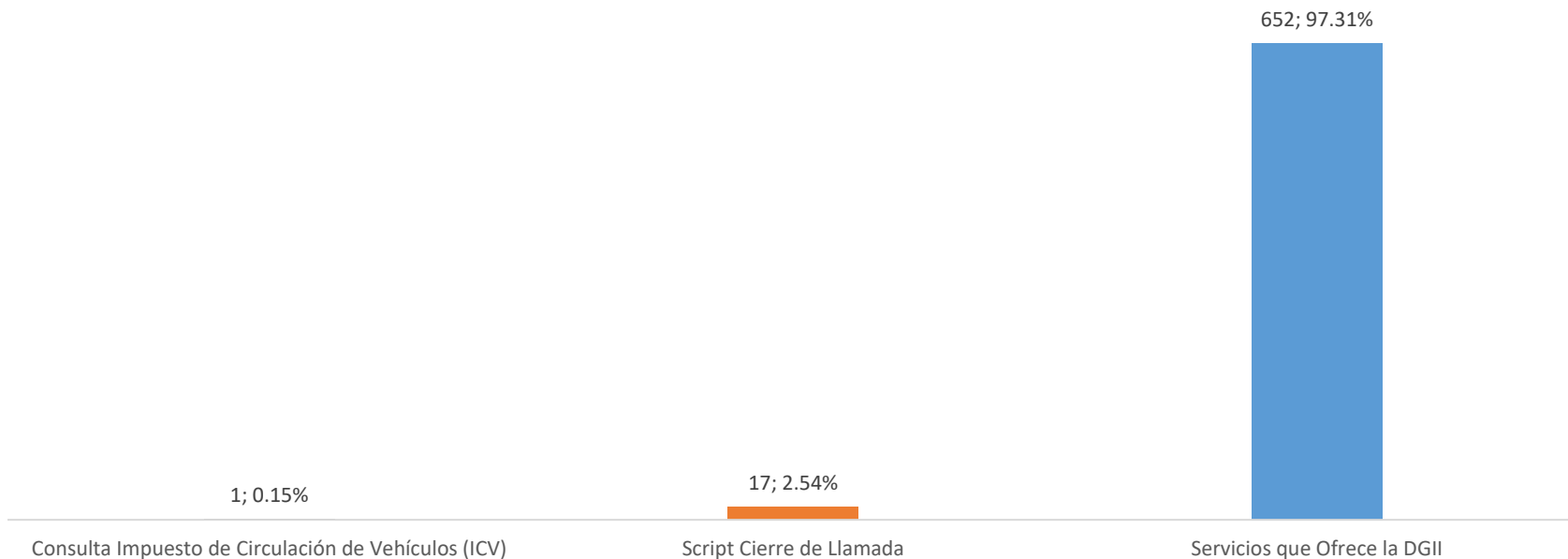
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **671**.

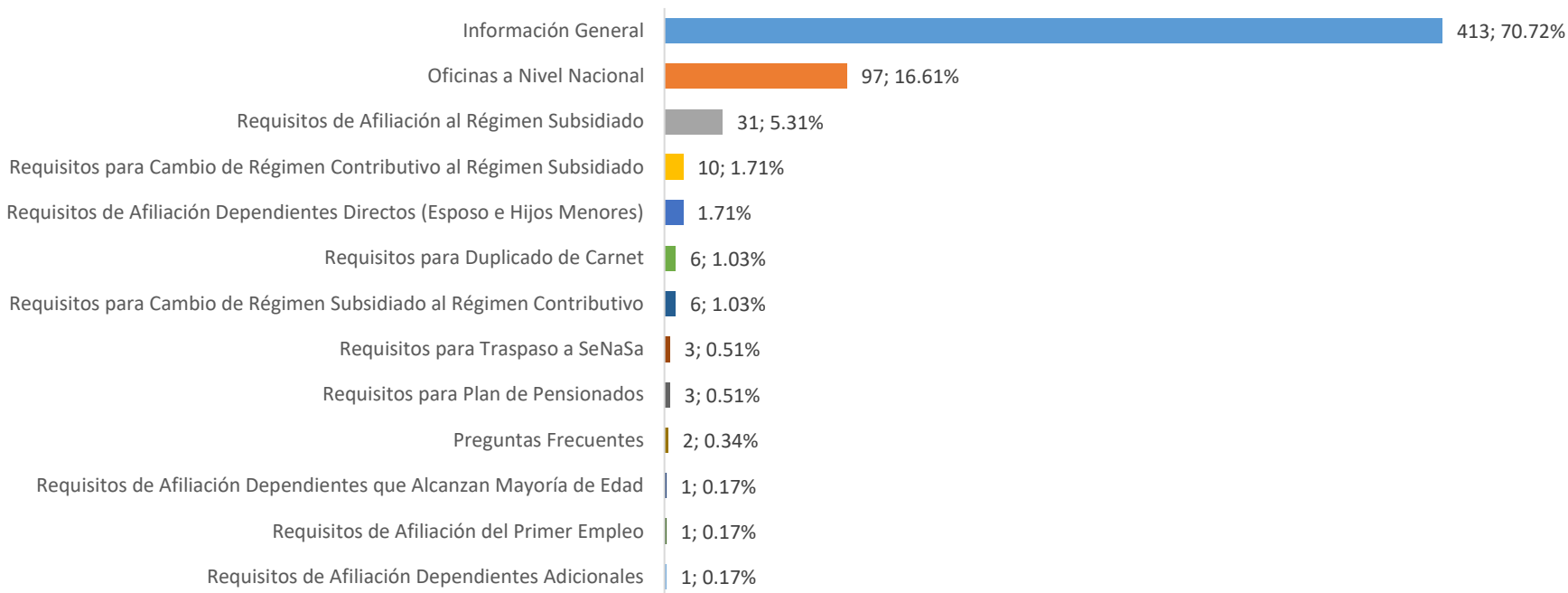
Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **670**.

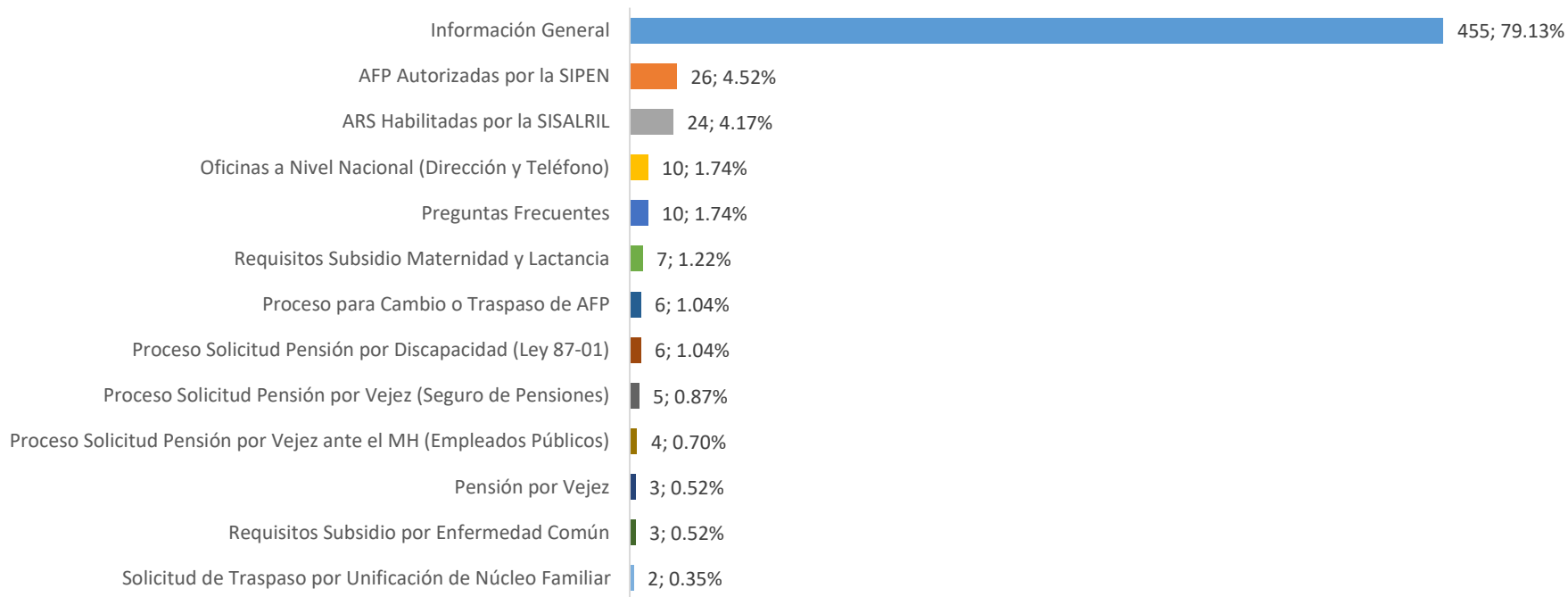
Servicios Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa) (Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **584**.

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

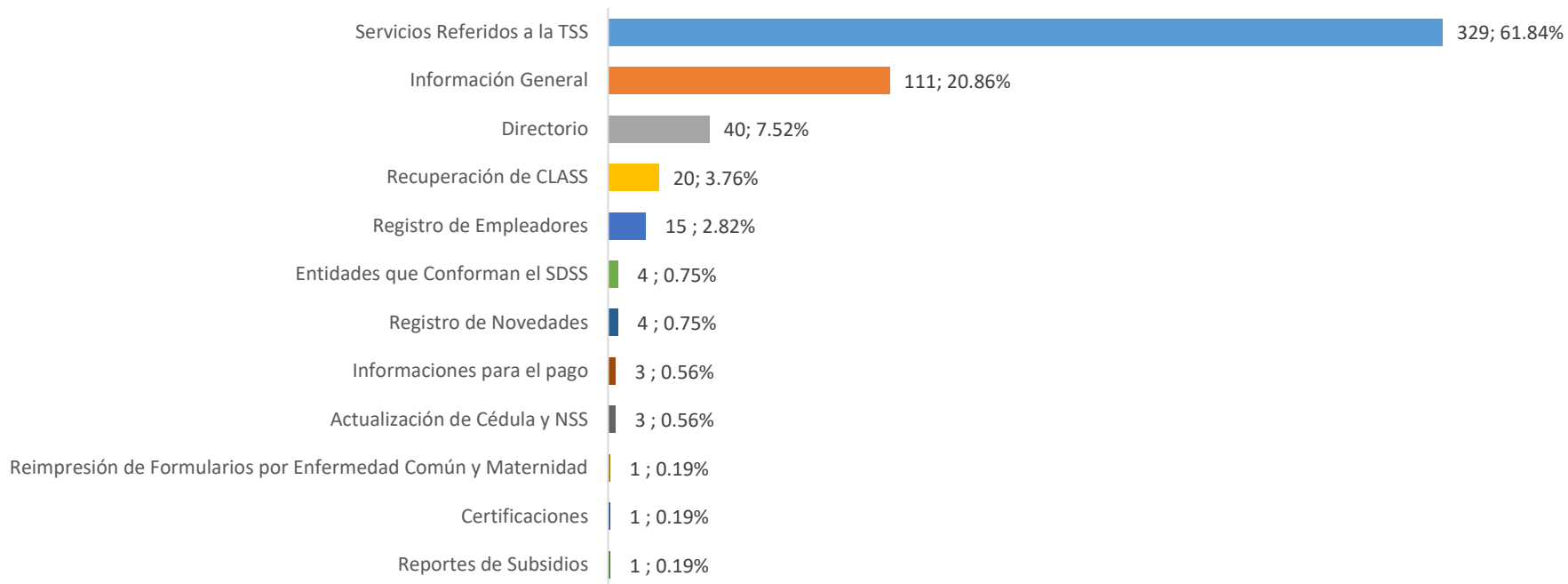
(Los Más Demandados, Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **575**.

Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

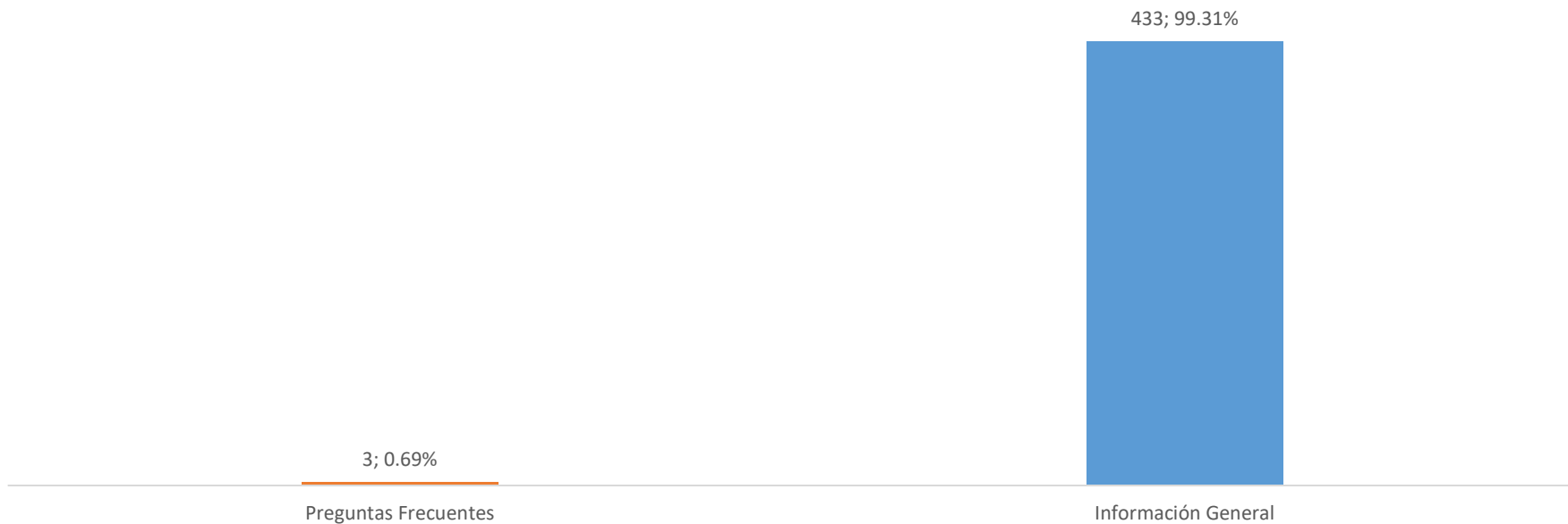
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **532**.

Servicios Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)

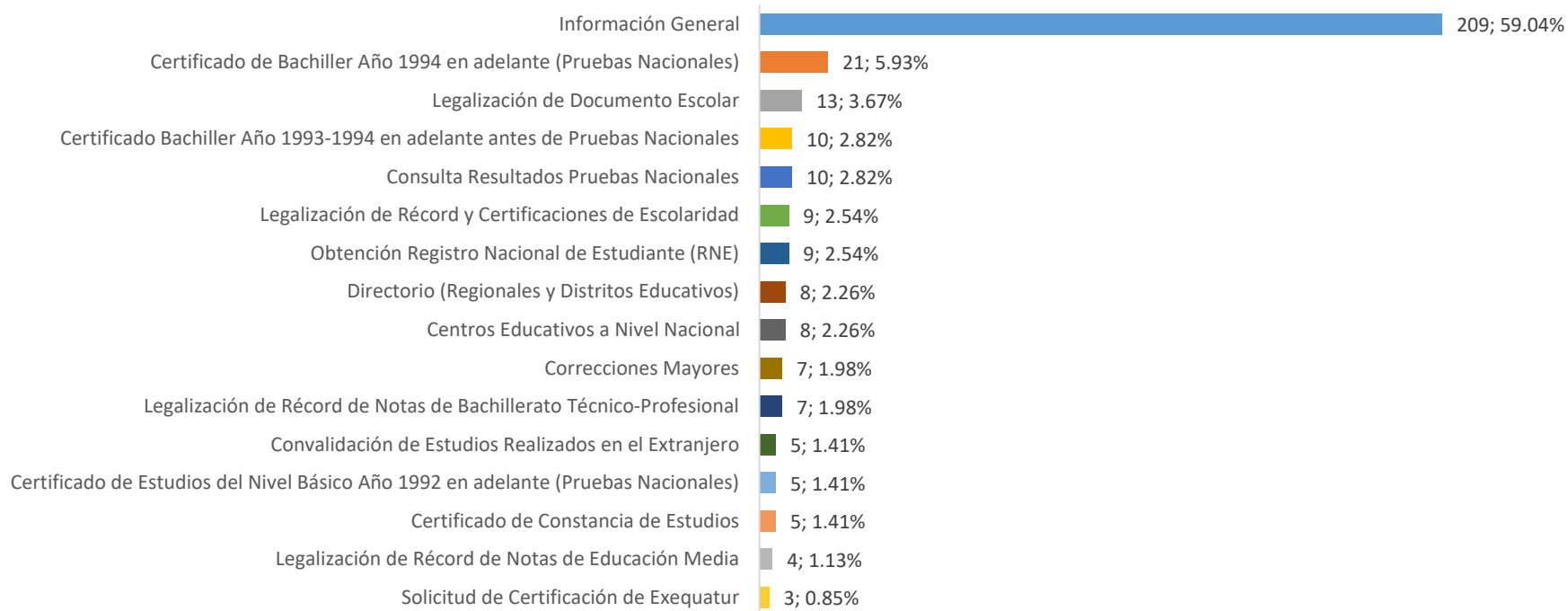
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **436**.

Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

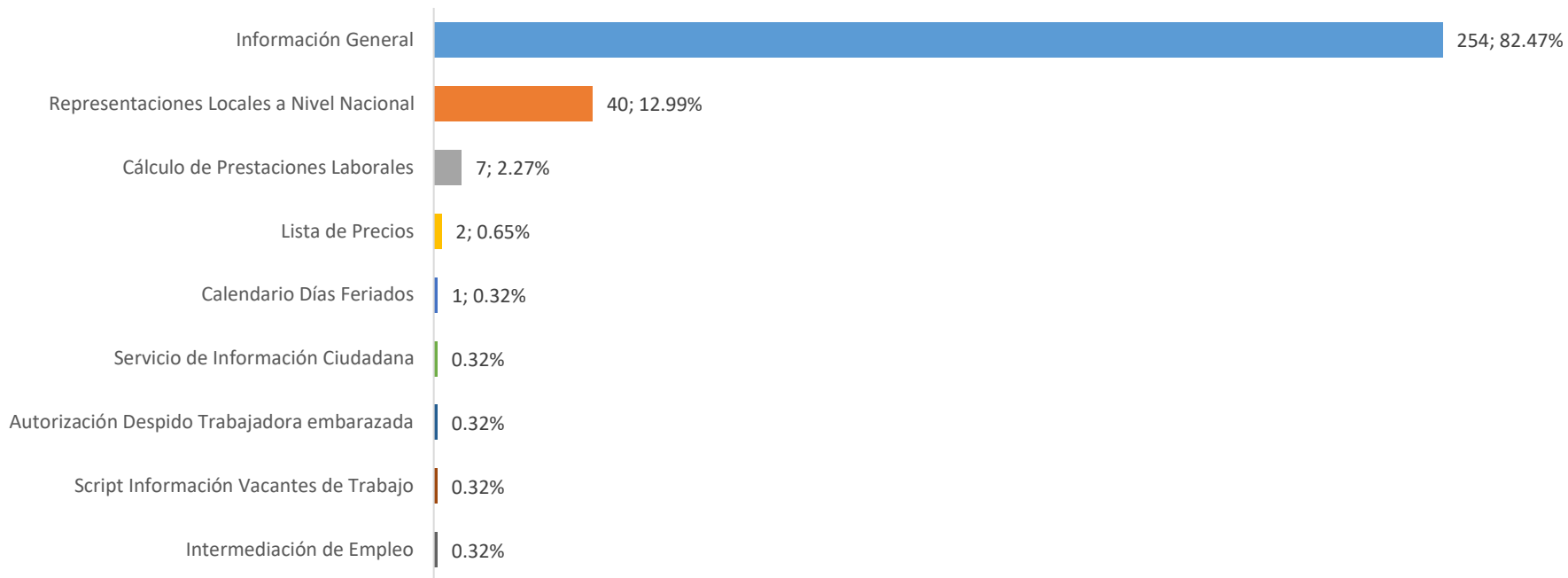
(Los Más Demandados, Trimestre Enero - Marzo 2021)



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

Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

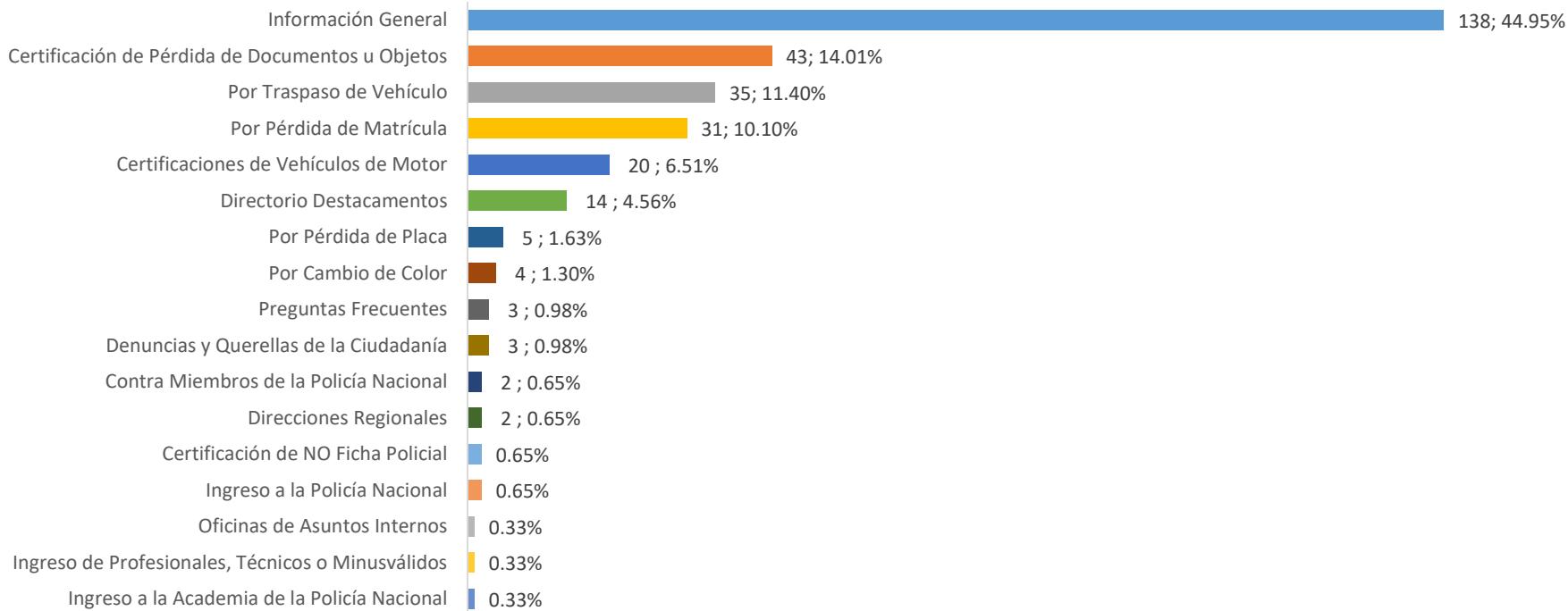
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **308**.

Servicios Policía Nacional (PN)

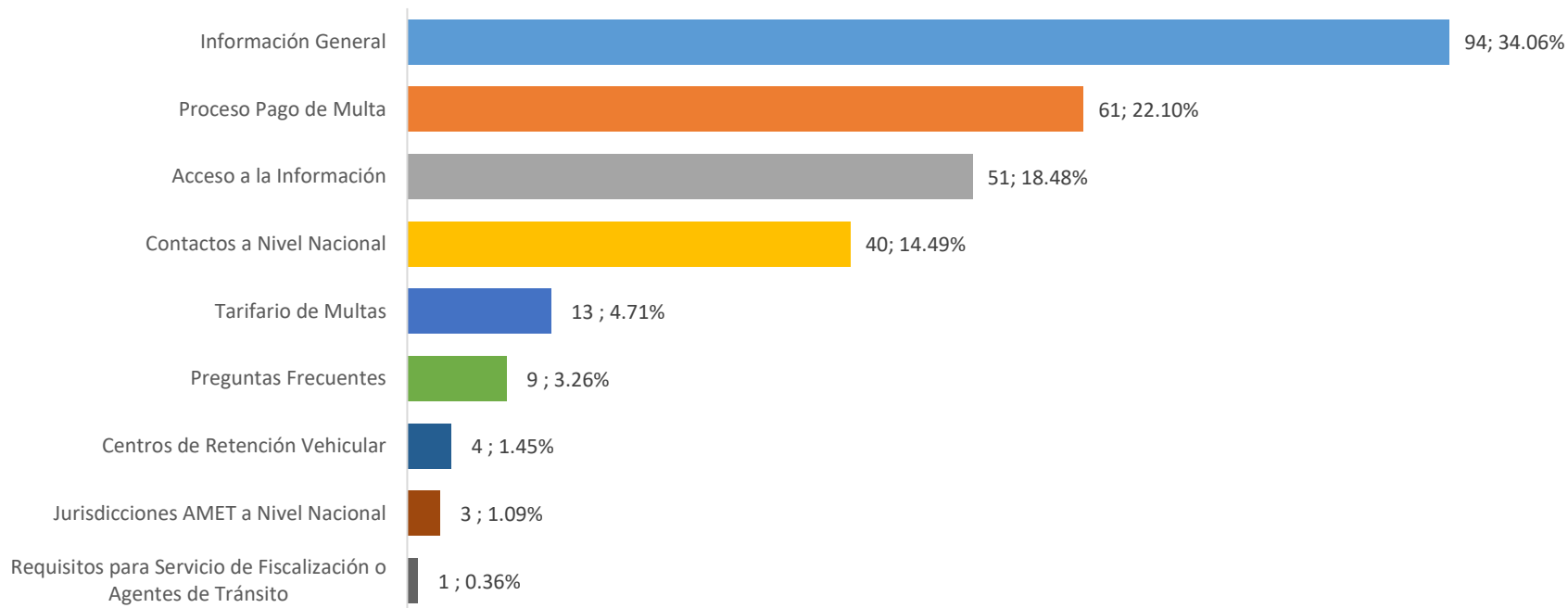
(Trimestre Enero - Marzo)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **307**.

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

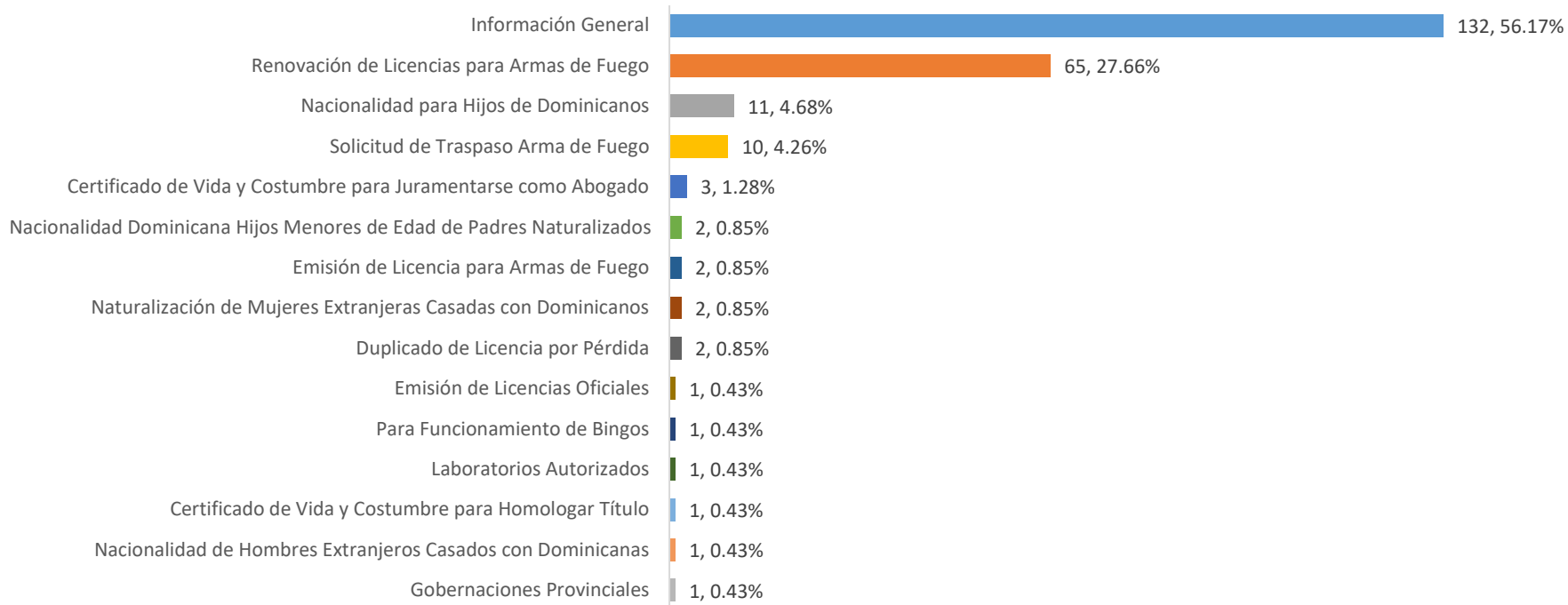
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



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

Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP)

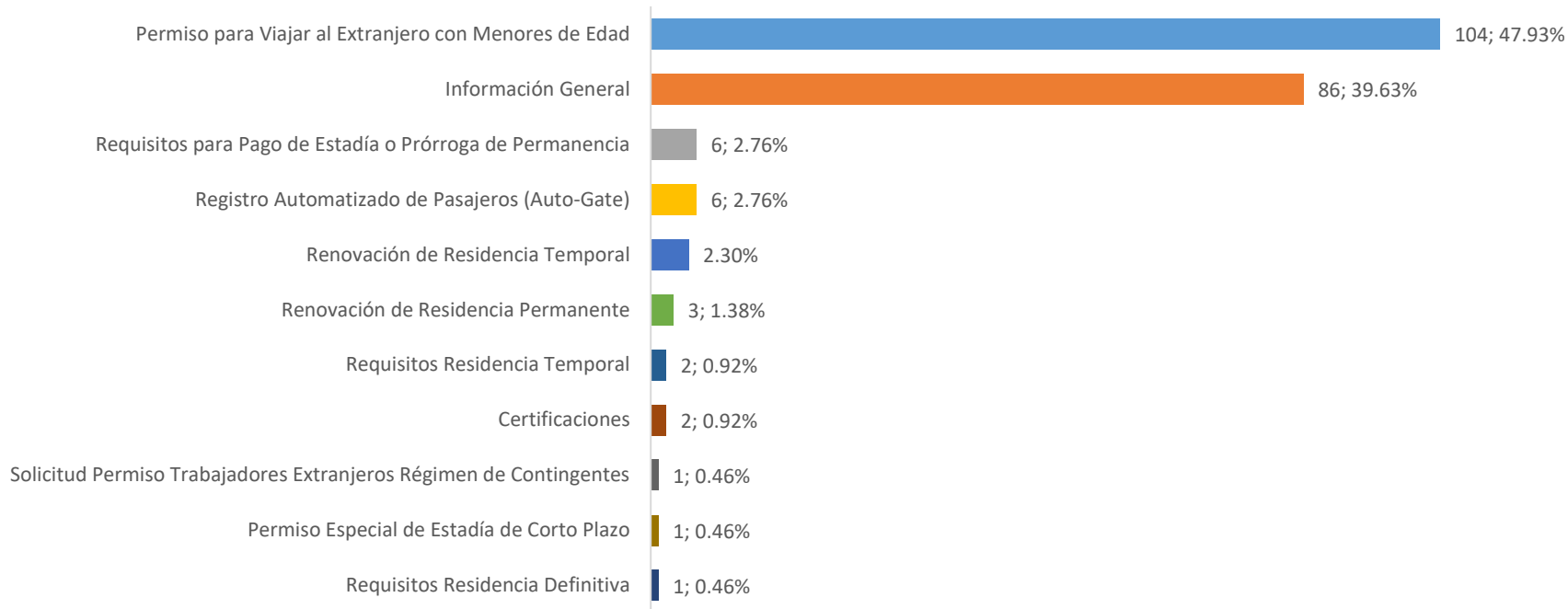
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **235**.

Servicios Dirección General de Migración (DGM)

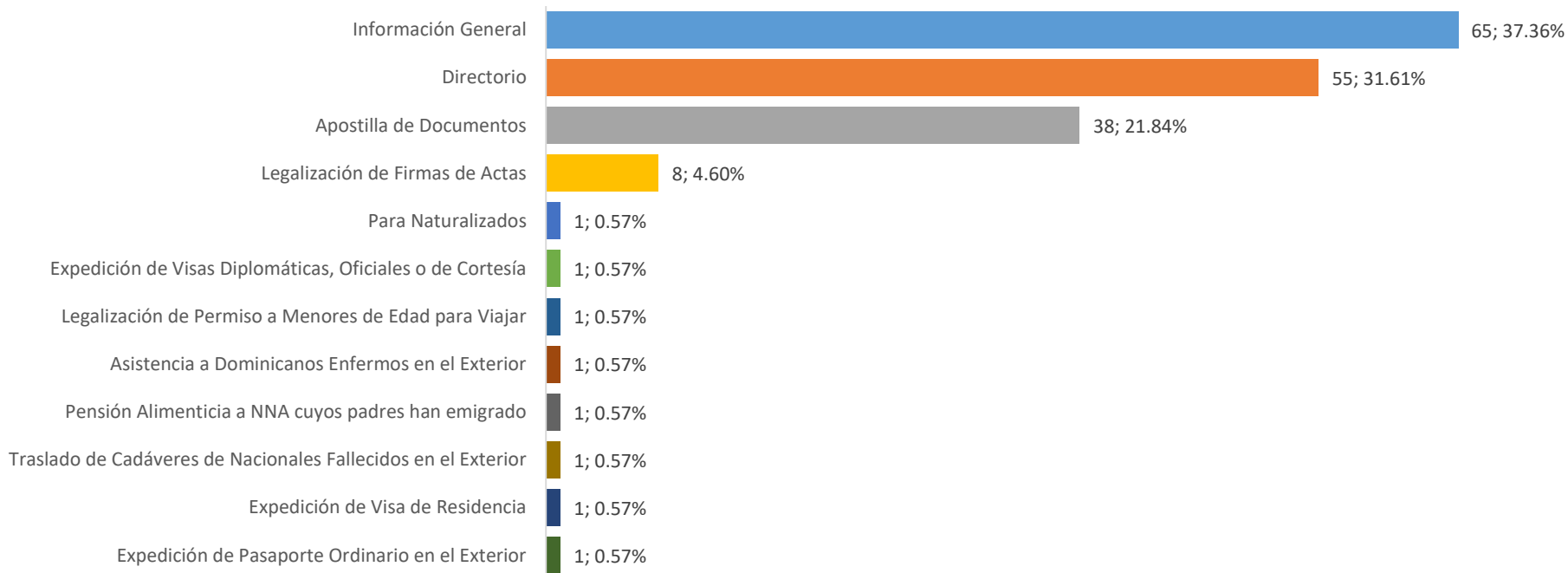
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **217**.

Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)

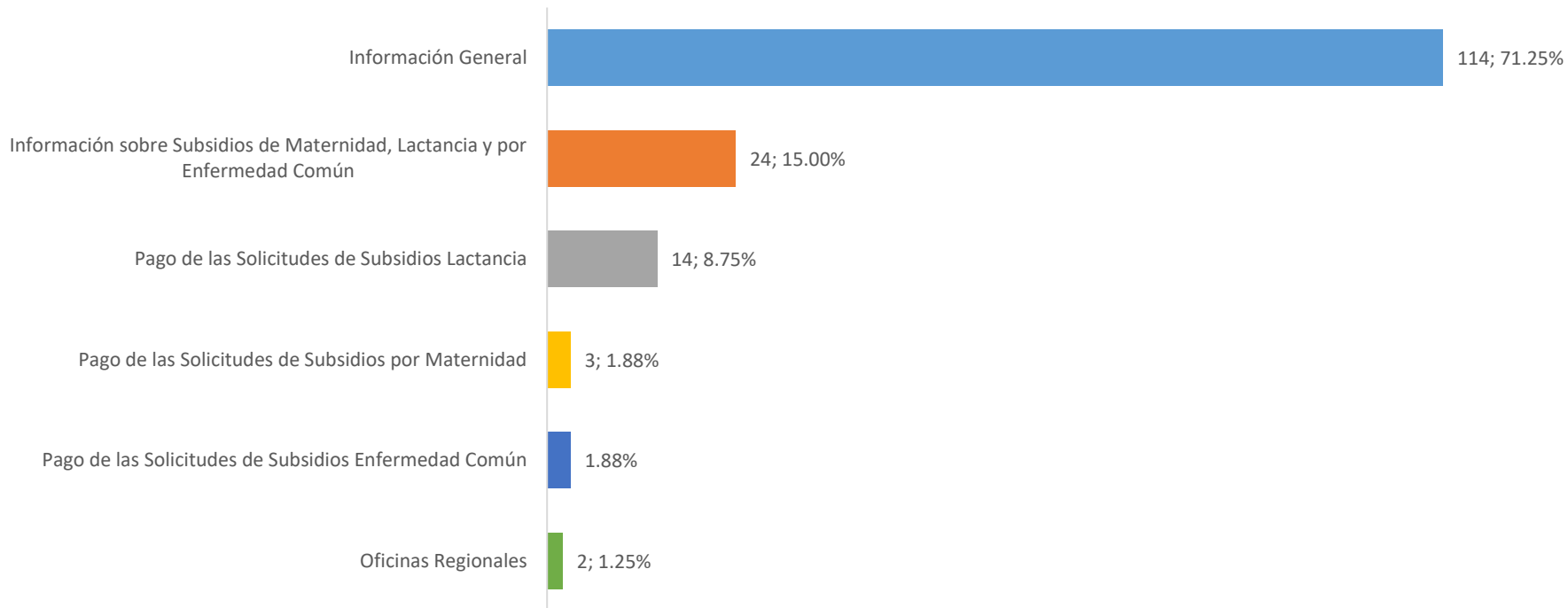
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



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

Servicios Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)

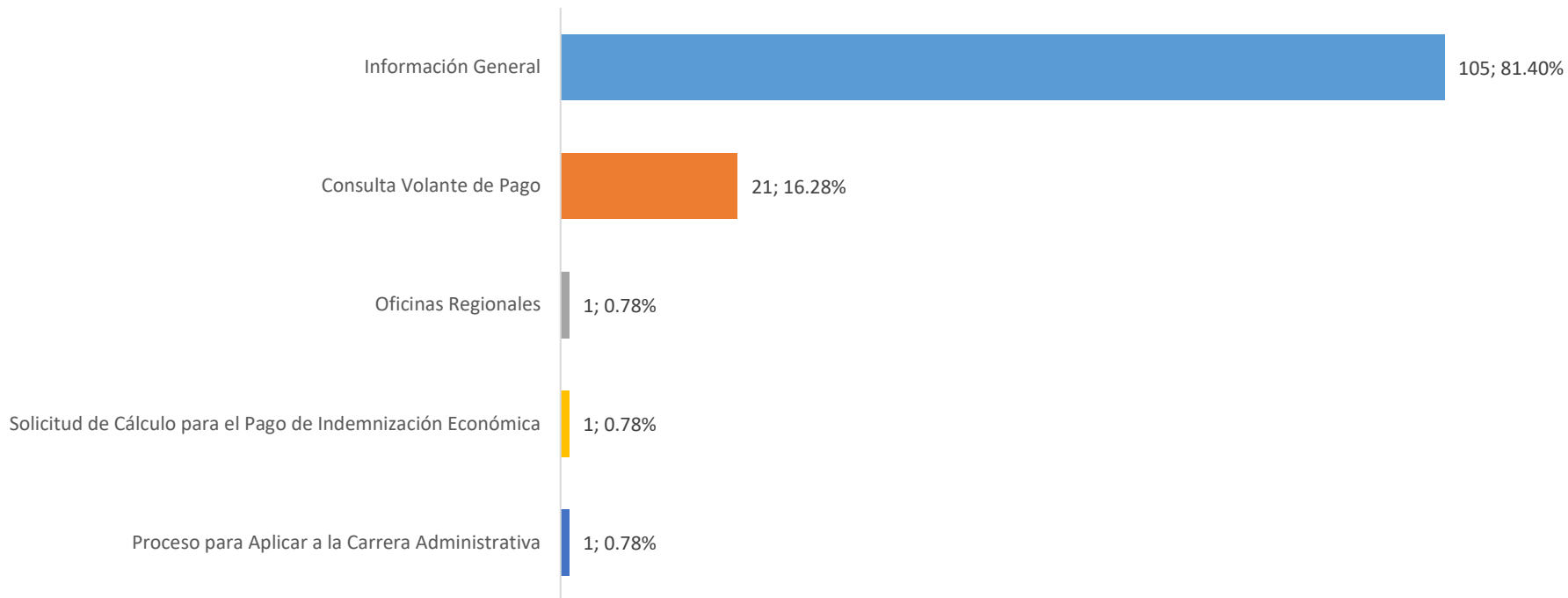
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **160**.

Servicios Ministerio de Administración Pública (MAP)

(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **129**.

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%.

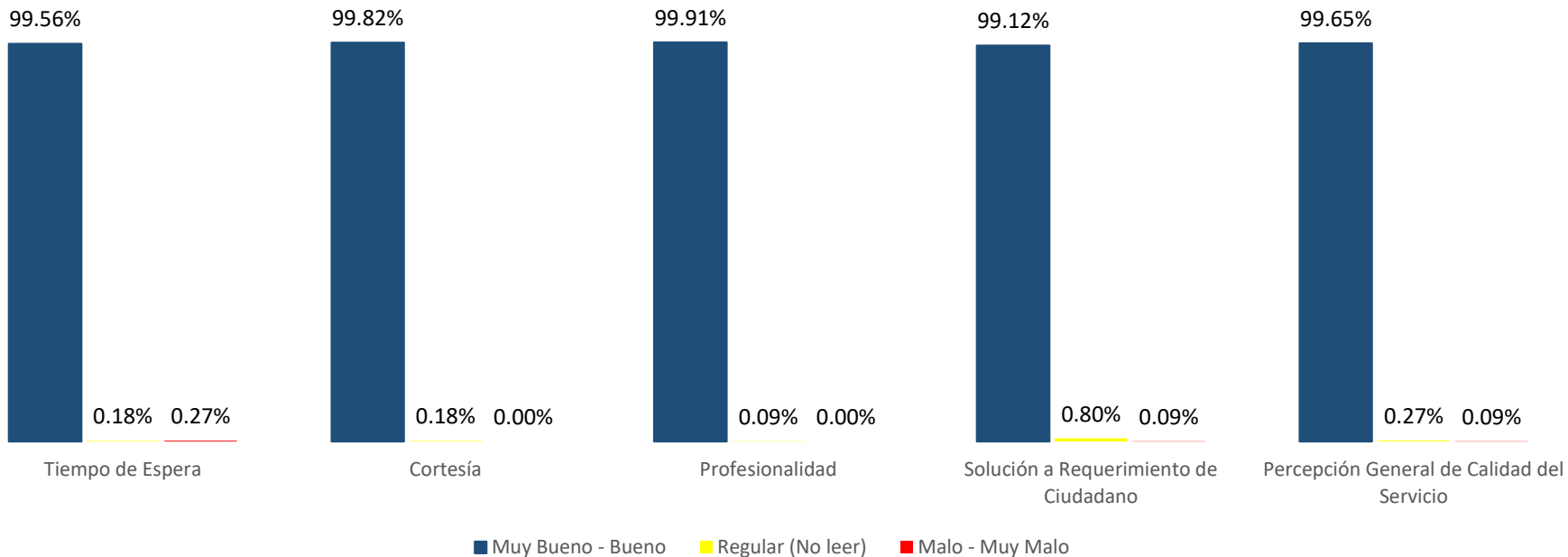
A continuación presentamos los resultados obtenidos en el trimestre enero - marzo 2021:

Enero - Marzo 2021

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	99.56%	0.18%	0.27%
Cortesía	99.82%	0.18%	0.00%
Profesionalidad	99.91%	0.09%	0.00%
Solución a Sus Requerimientos	99.12%	0.80%	0.09%
Percepción General de Calidad del Servicio	99.65%	0.27%	0.09%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Enero-Marzo 2021)

(1,131 encuestados)





L I N E A
3 1 1

Línea 3-1-1 (311)
Trimestre Enero – Marzo 2021

Casos Capturados Vía Telefónica

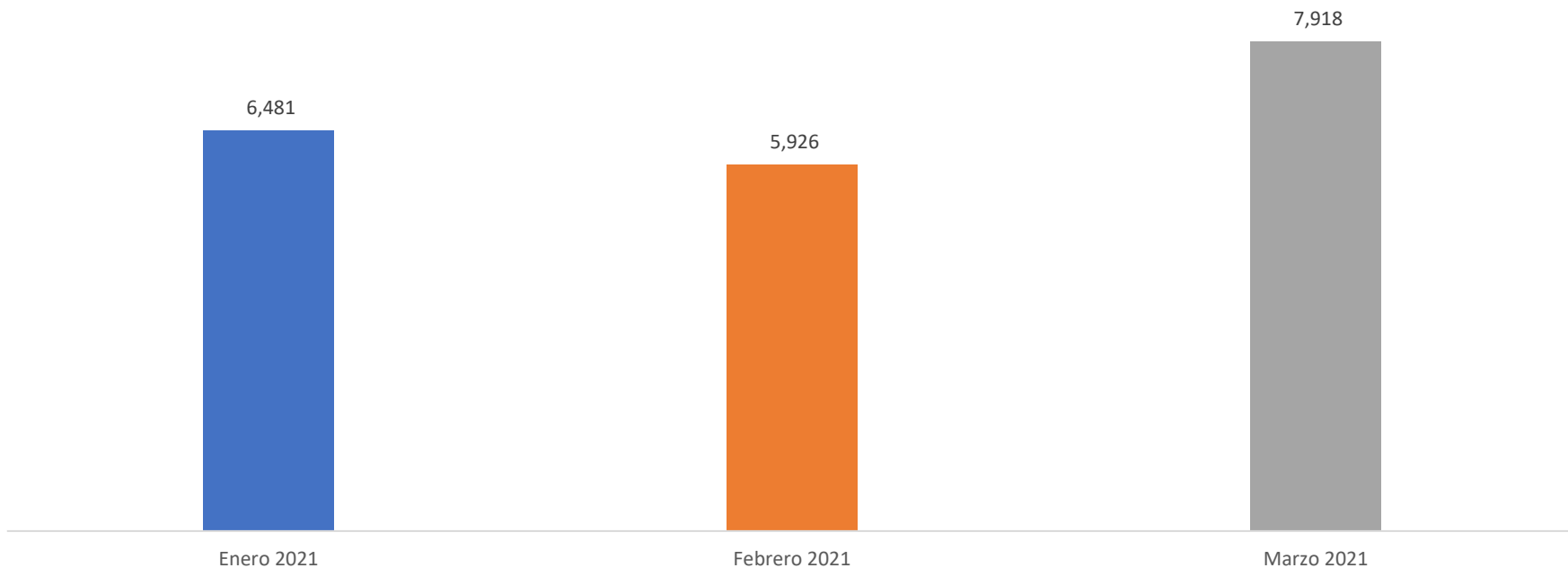
Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

Porcentaje de Casos por Servicio

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

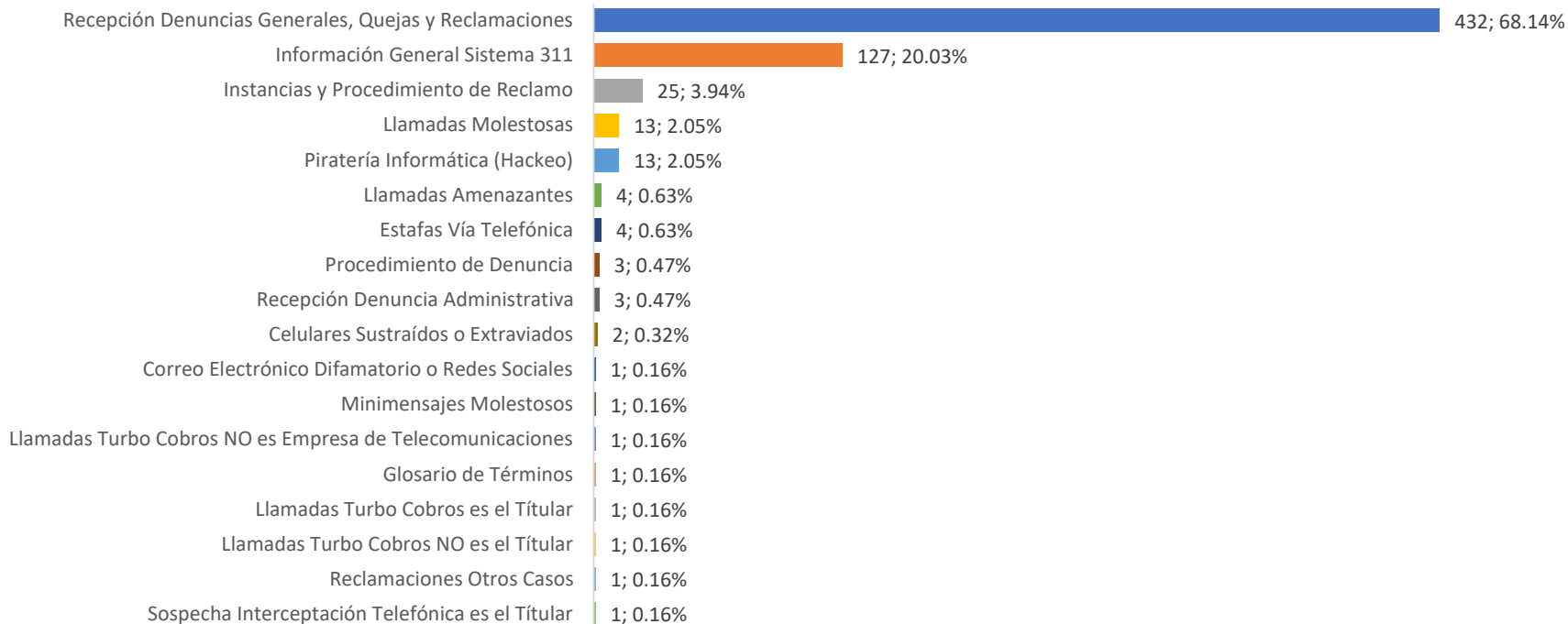
Llamadas Recibidas Vía Telefónica (Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de llamadas recibidas del trimestre es **20,325**, con un promedio mensual de **6,775** llamadas.

Porcentaje de Casos por Servicios Capturados Vía Telefónica

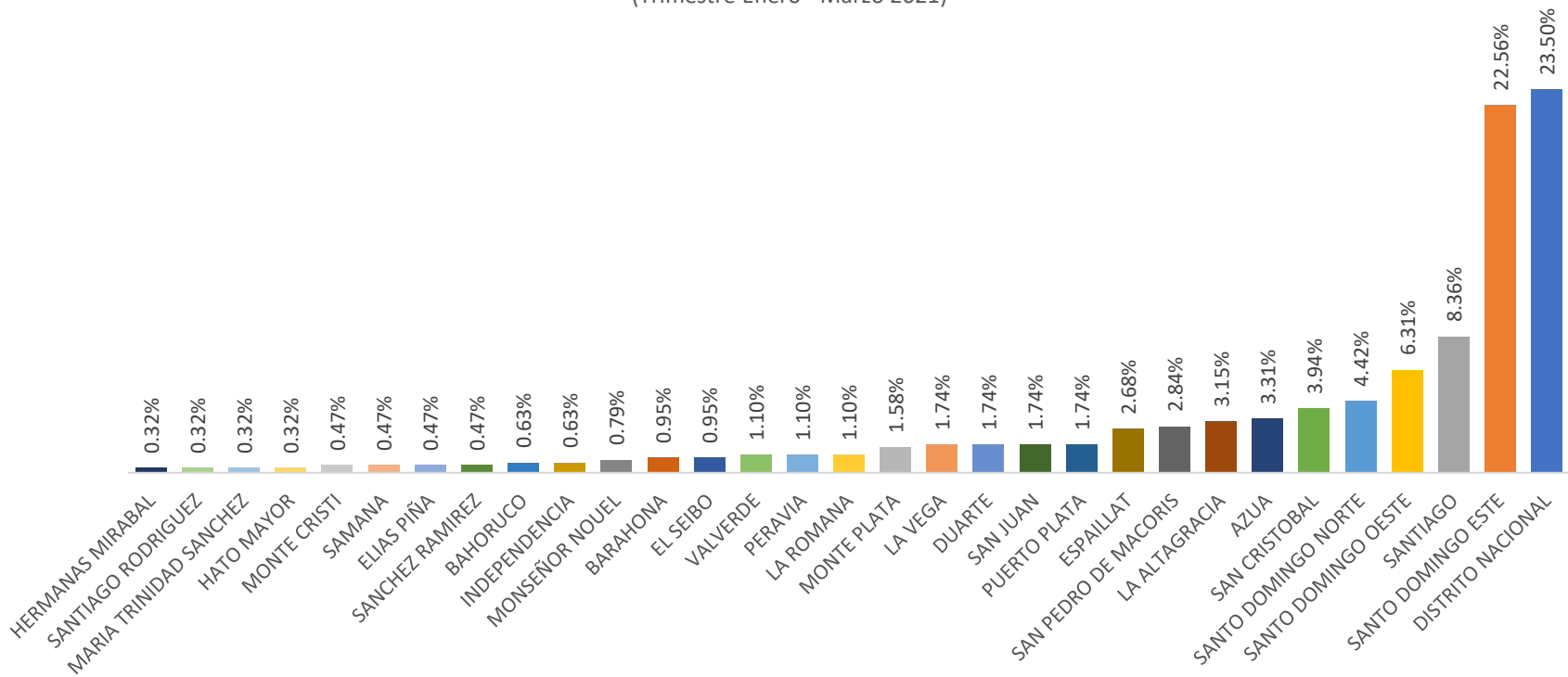
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



• El total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio durante el trimestre es **634**.

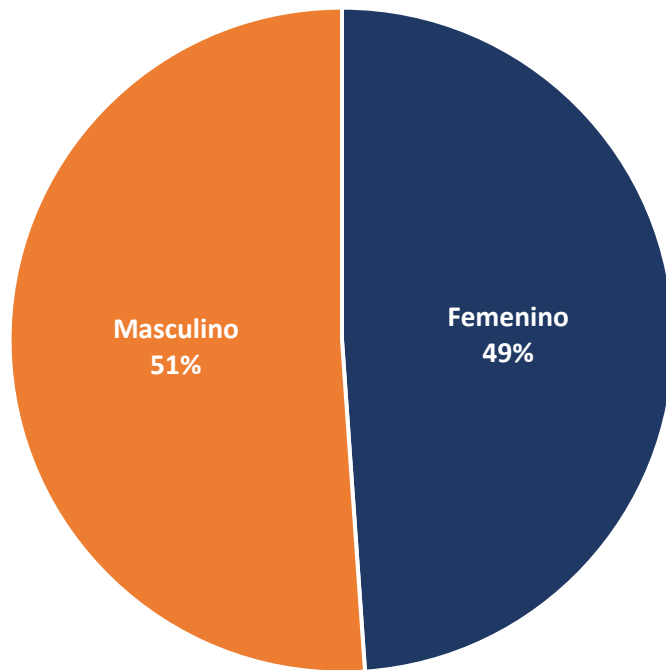
Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica

(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia durante el trimestre es **634**.

Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica (Trimestre Enero - Marzo 2021)



Femenino	Masculino
310	324

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

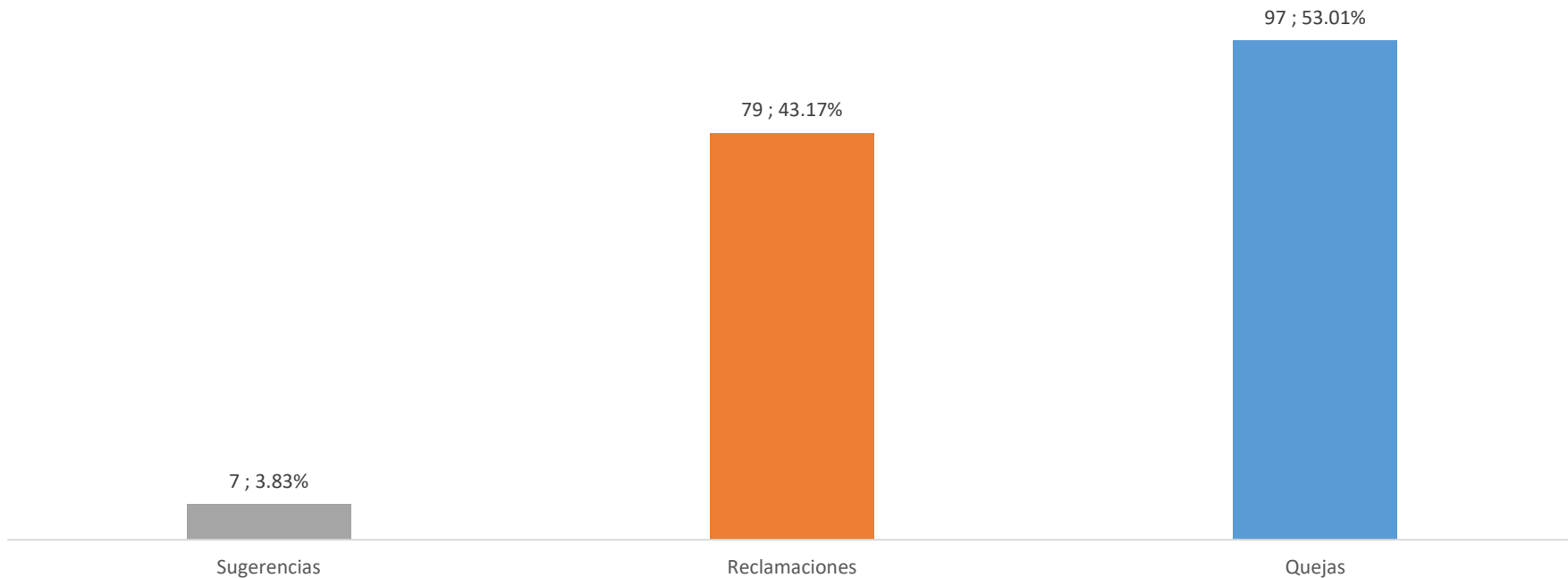
Sugerencias por Institución

Sugerencias por Provincia

Relación Mensual de Sugerencias

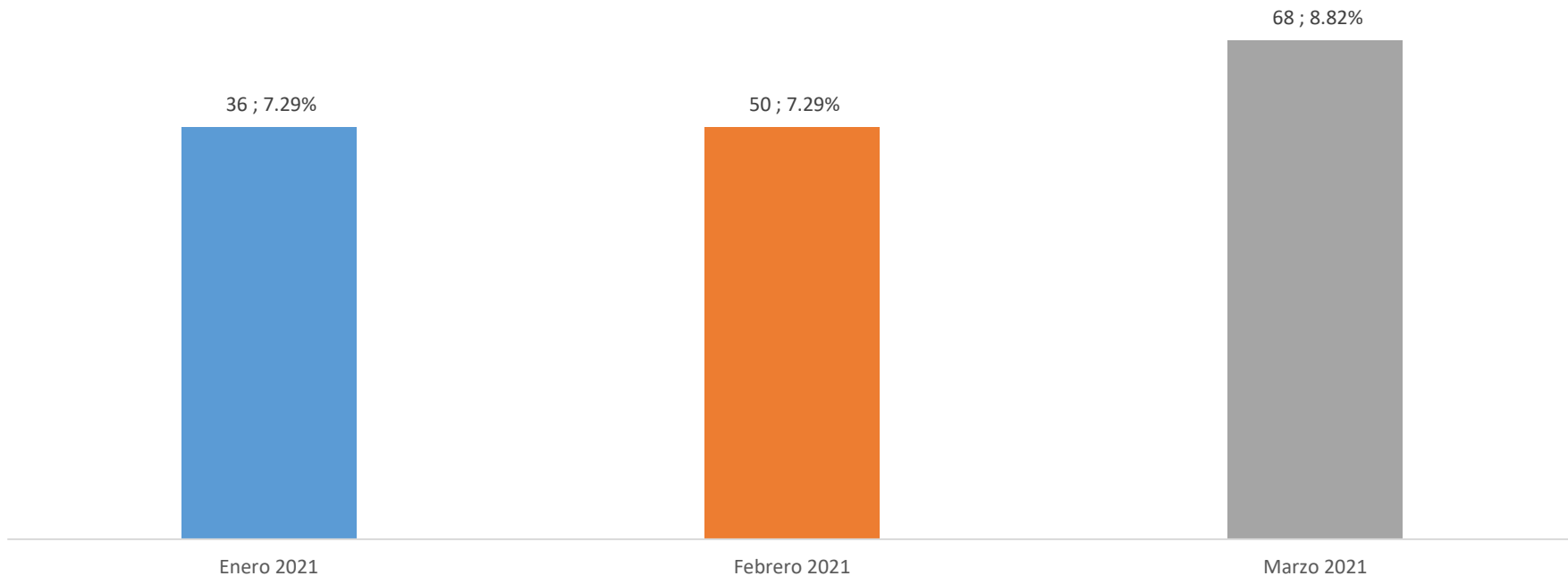
Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Casos por Tipo Capturados Vía Web durante el trimestre es **183**.

Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web (Trimestre Enero - Marzo 2021)

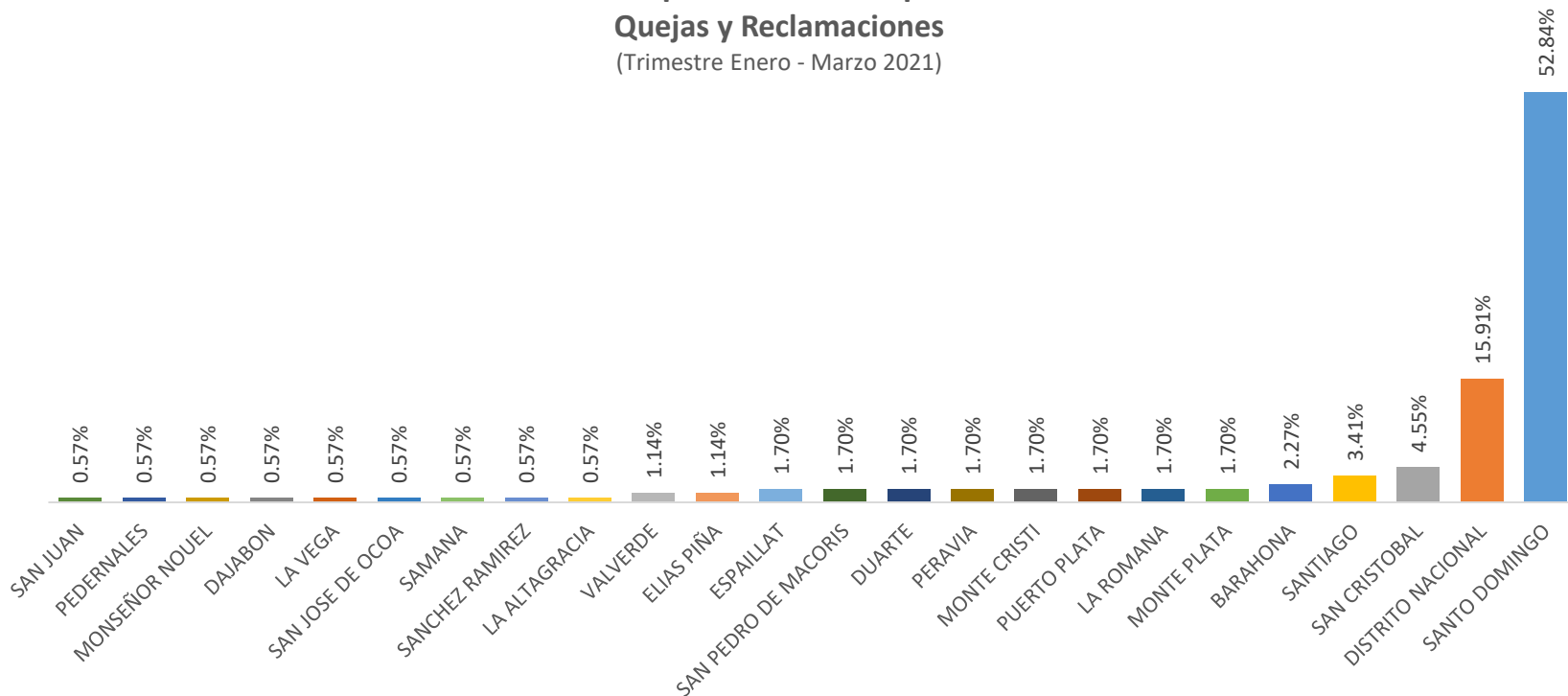


- El total de casos capturados vía web del trimestre es **183**.

Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

Quejas y Reclamaciones

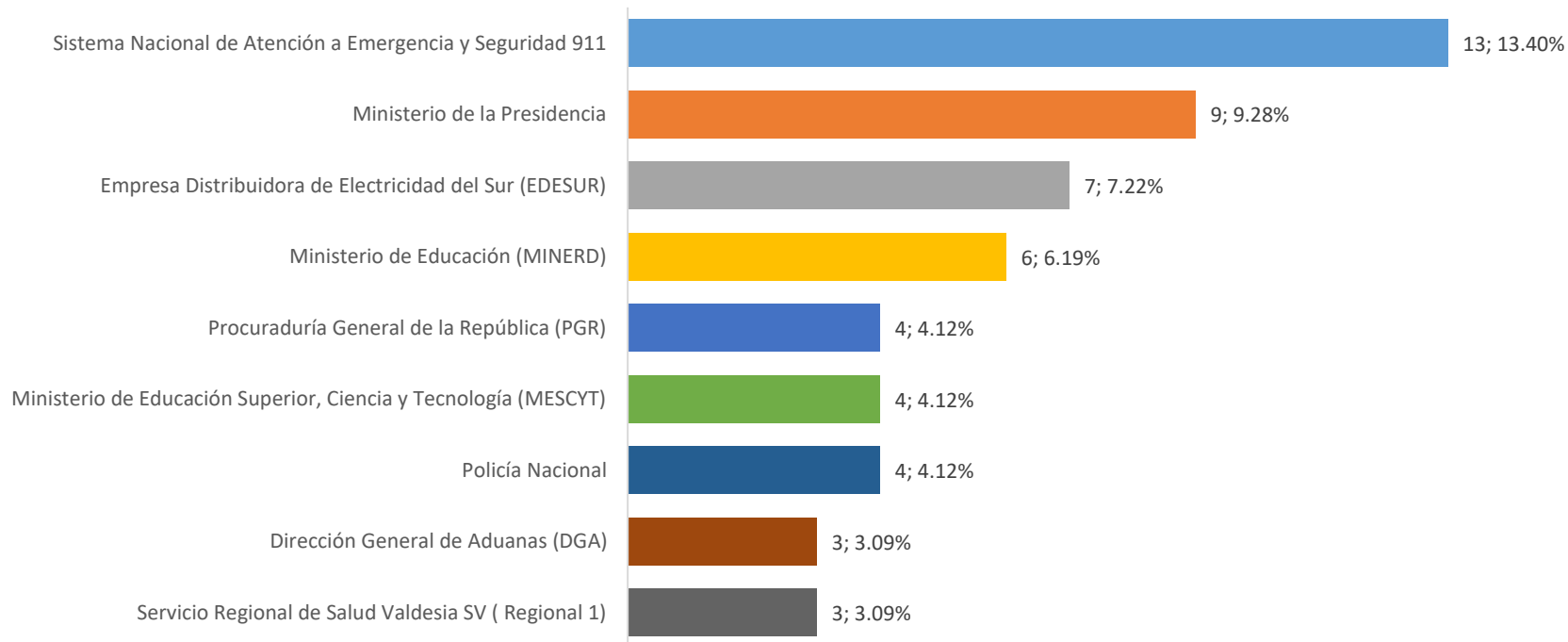
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de casos capturados vía web por provincia durante el trimestre es **176**.

Quejas por Institución Capturadas vía Web

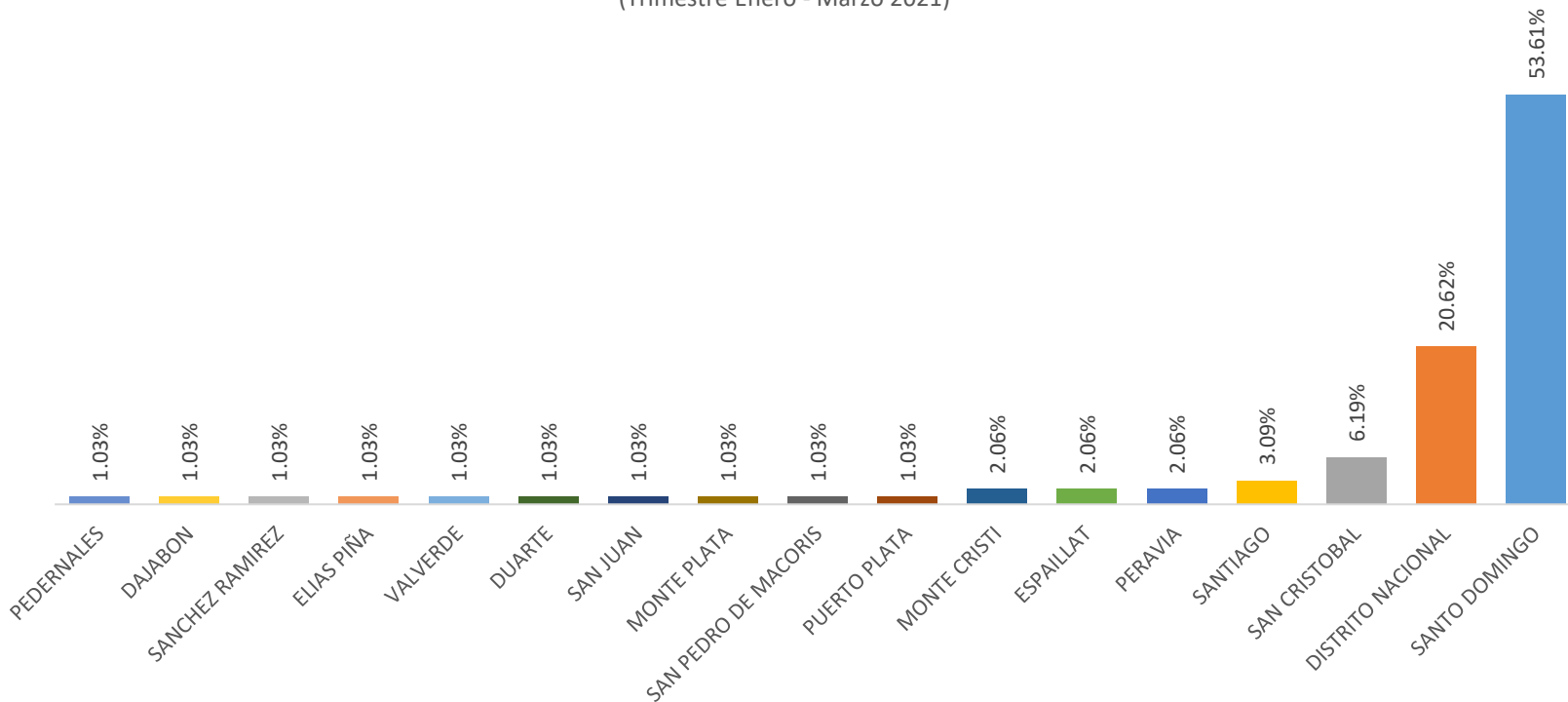
(Las Más Demandadas, Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **97**.

Quejas por Provincia Capturadas Vía Web

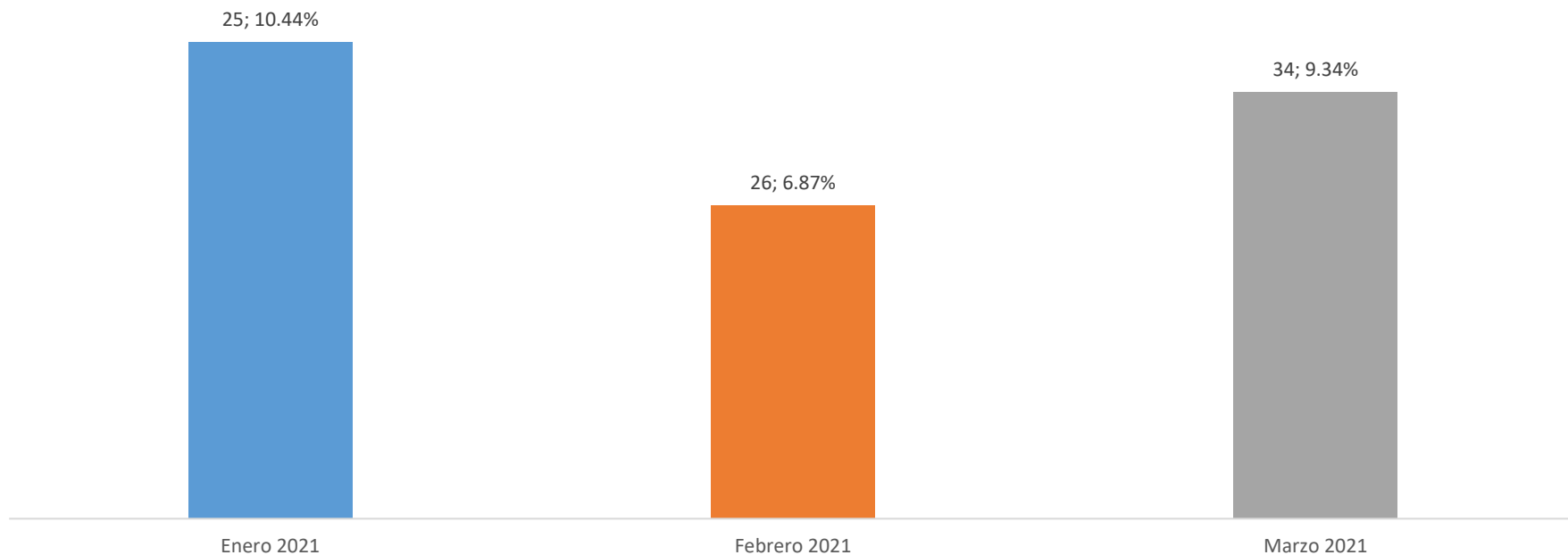
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es 97.

Quejas por Mes Capturados Vía Web

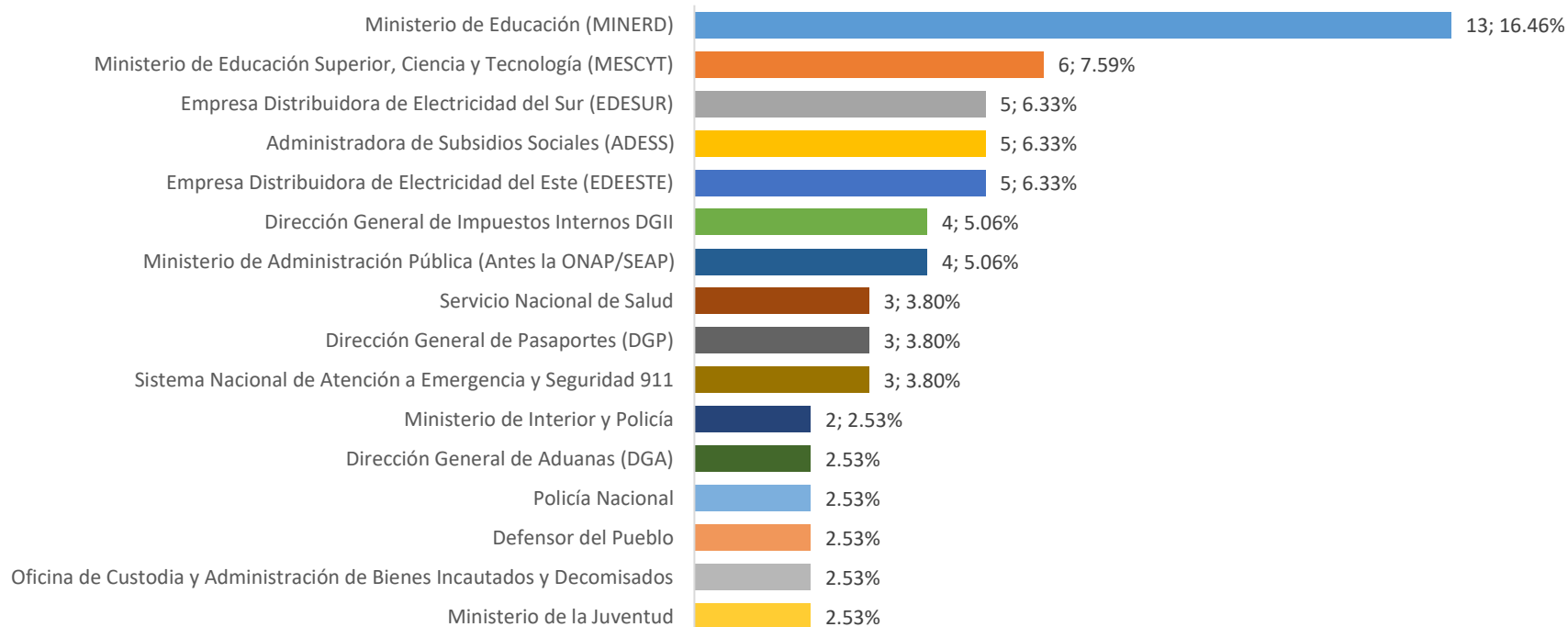
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Quejas capturadas vía web del trimestre es **97**.

Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

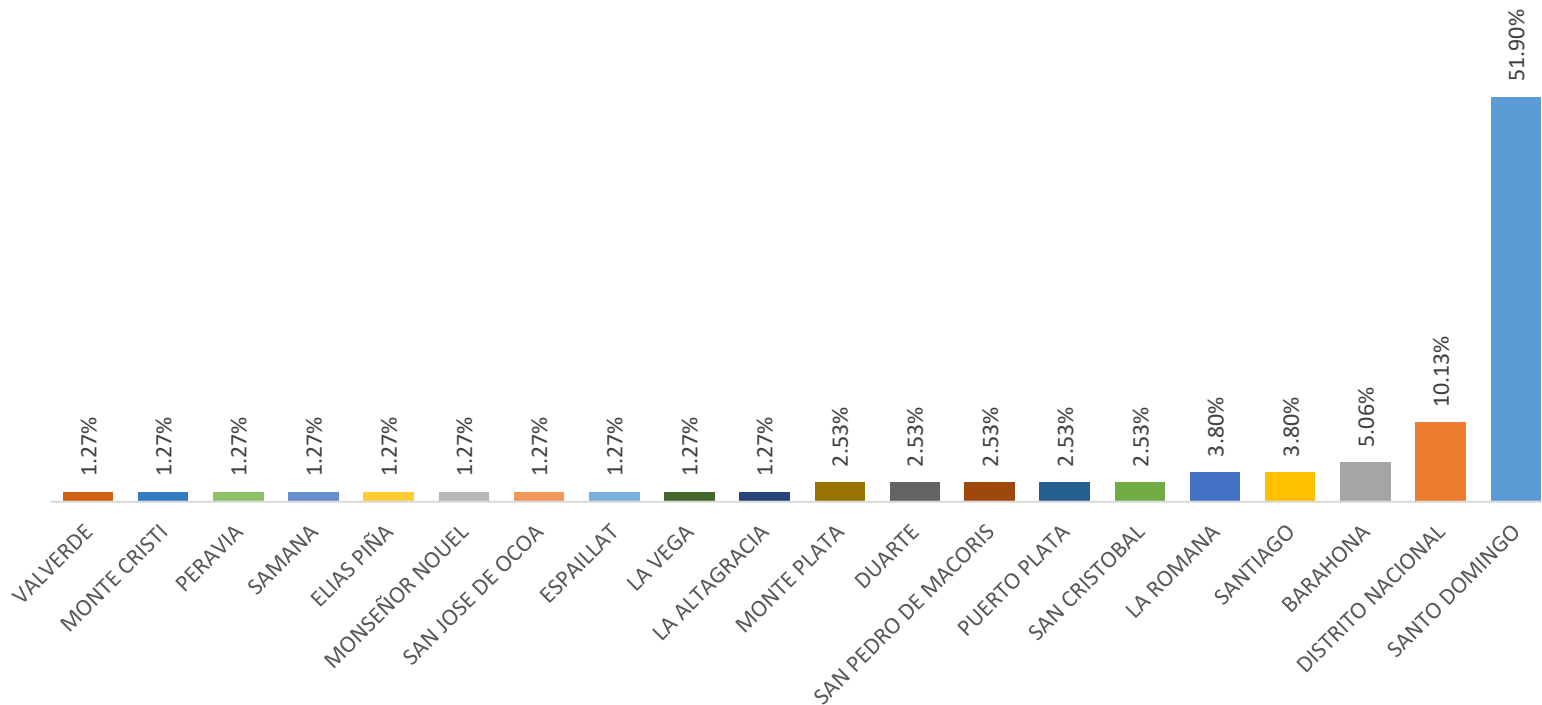
(Los Más Demandados del Enero - Marzo 2021)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **79**.

Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

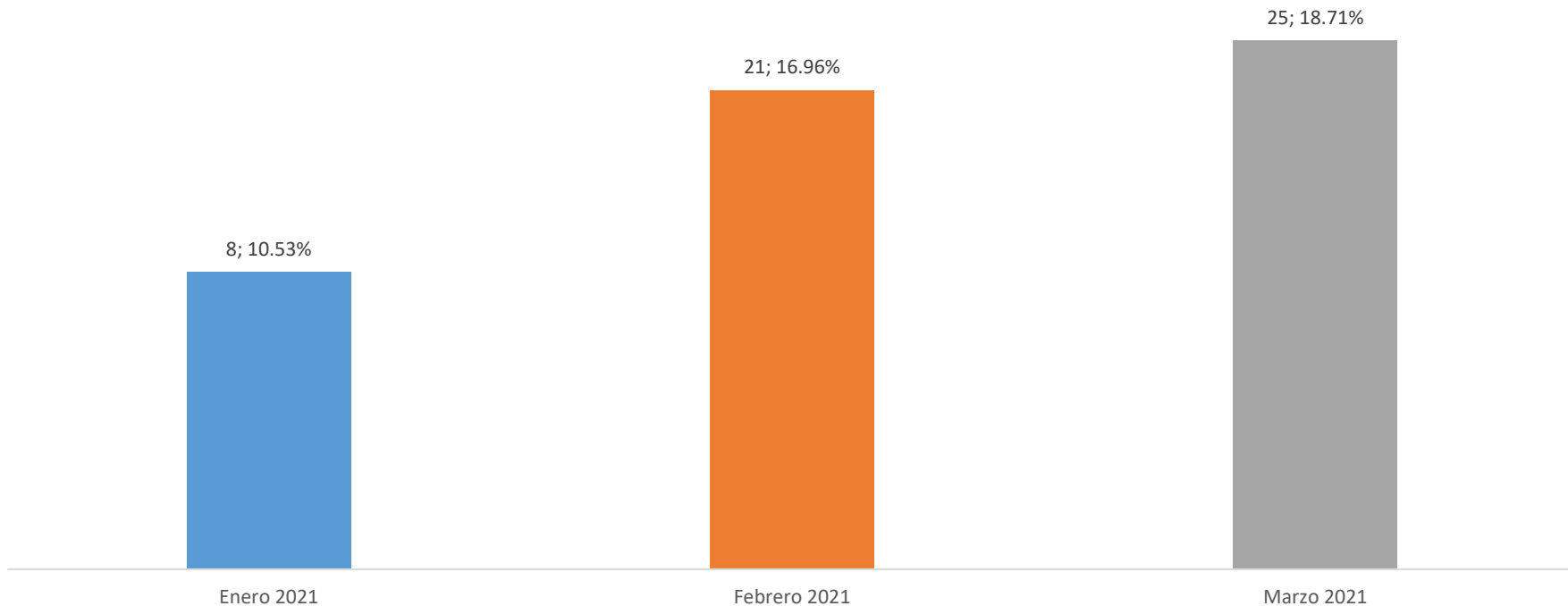
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **79**.

Reclamaciones por Mes Capturados Vía Web

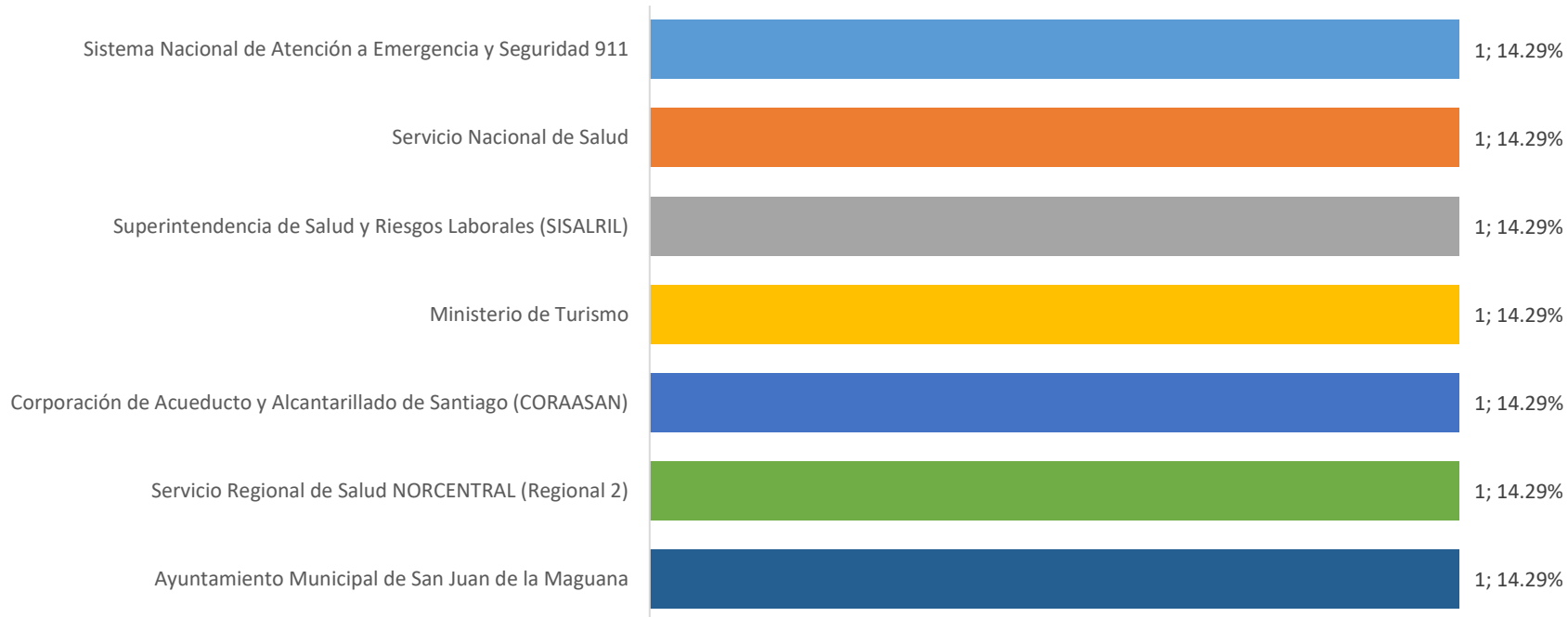
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **79**.

Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

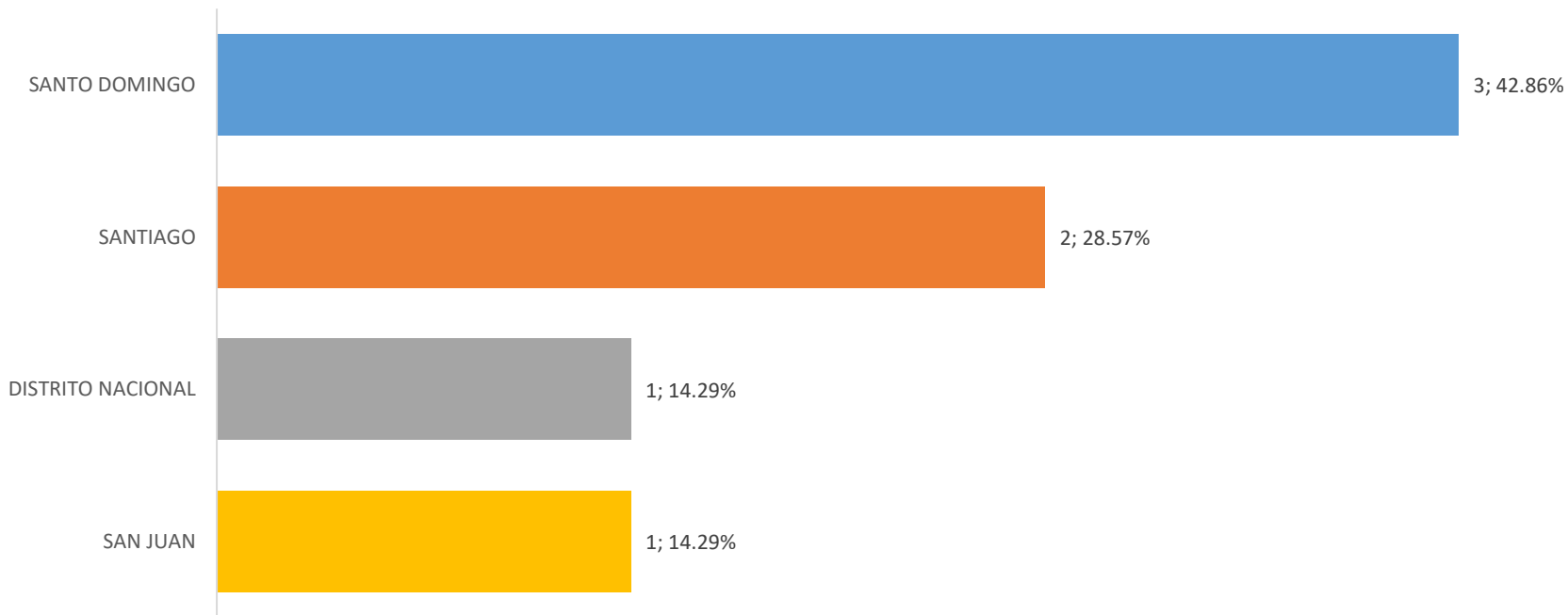
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



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

Sugerencias por Provincia Capturadas Vía Web

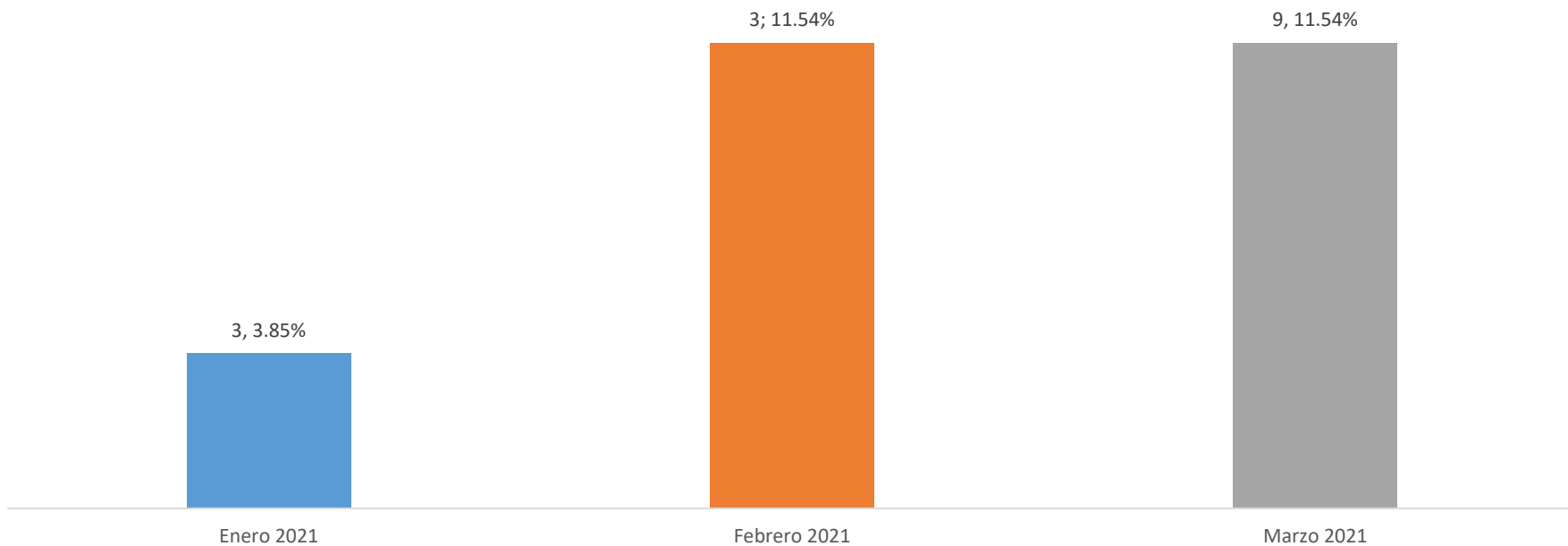
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



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

Sugerencias por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Enero - Marzo 2021)



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

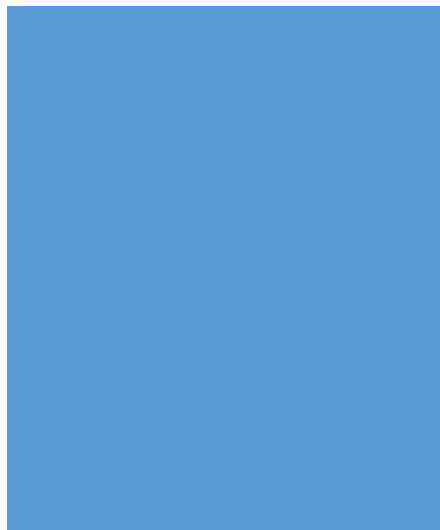


L I N E A
7 0 0

Línea 700 (NNA)
Trimestre Enero – Marzo 2021

Casos Registrados por Trimestre en la Línea 700 (NNA) (2021)

2, 100.00%



Enero-Marzo

Casos Registrados por Institución en la Línea 700 (NNA)

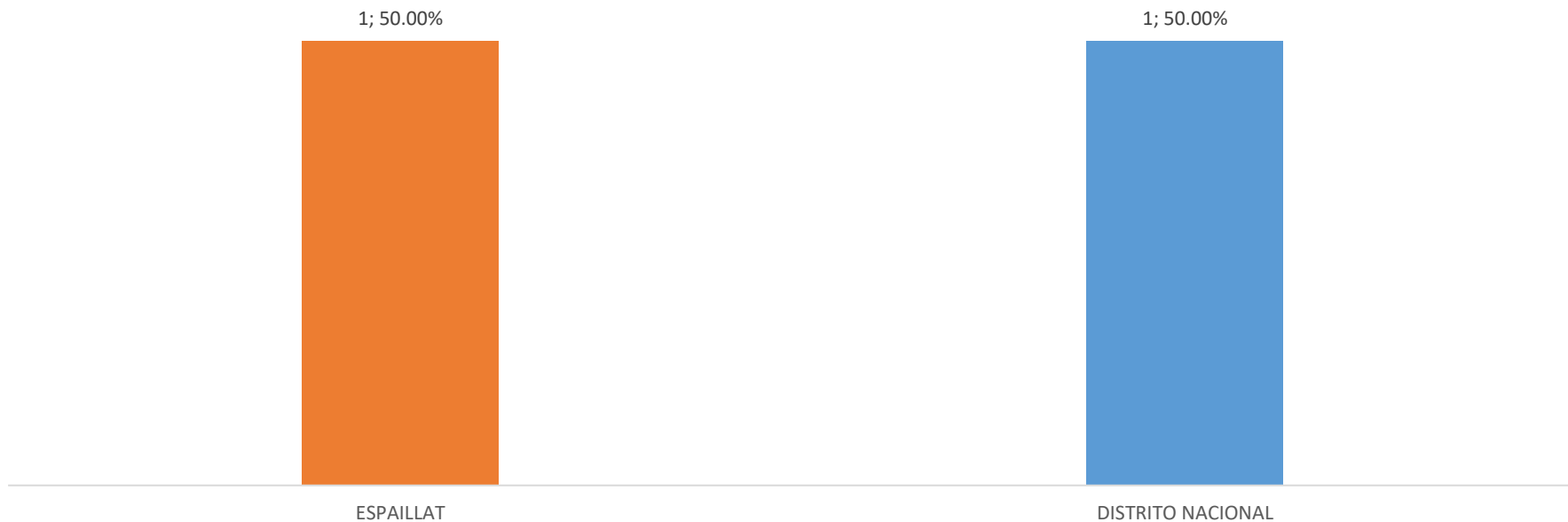
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **2**.

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

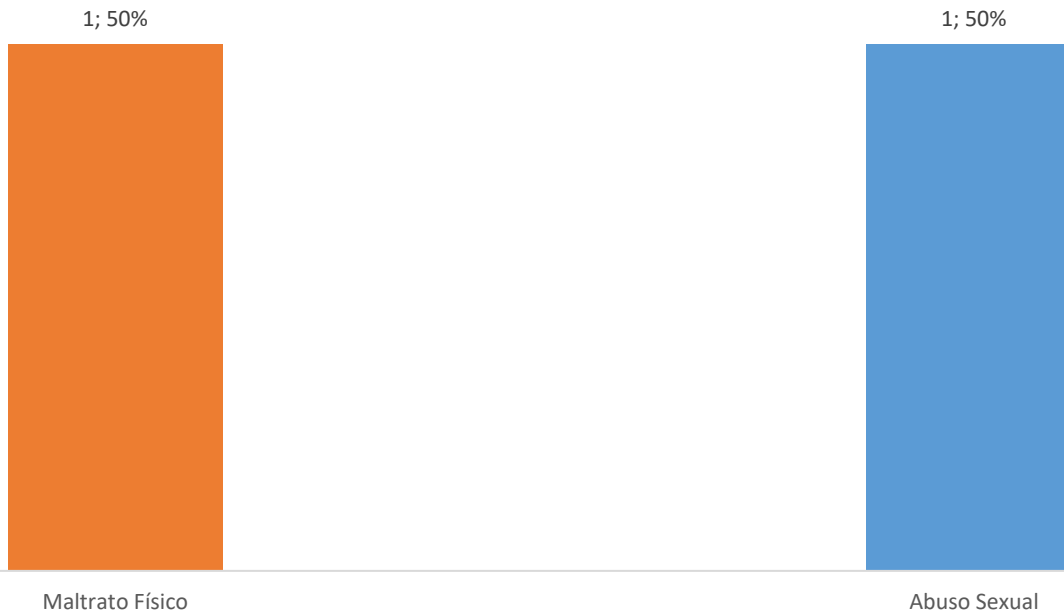
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **2**.

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

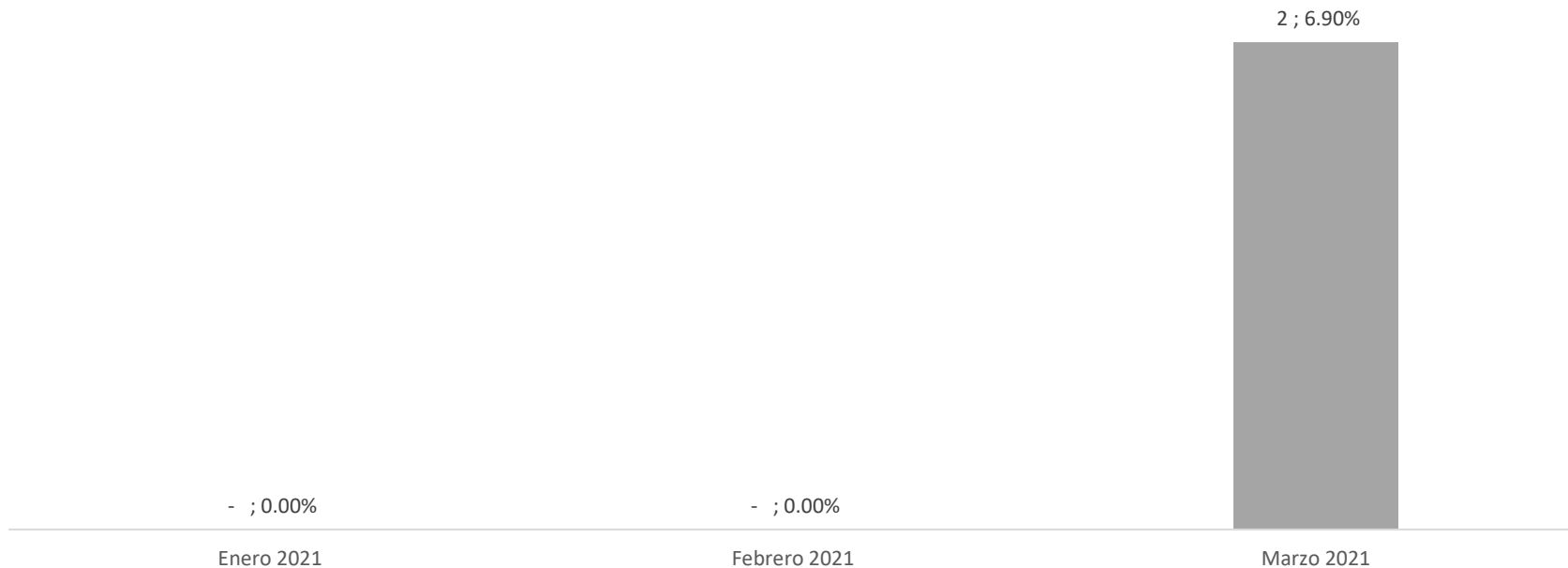
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de casos registrados Tipo durante el trimestre es 2.

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

(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de casos registrados durante el trimestre es **2**.



Centro de Atención Ciudadana Presencial (Punto GOB)

Trimestre Enero – Marzo 2021

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

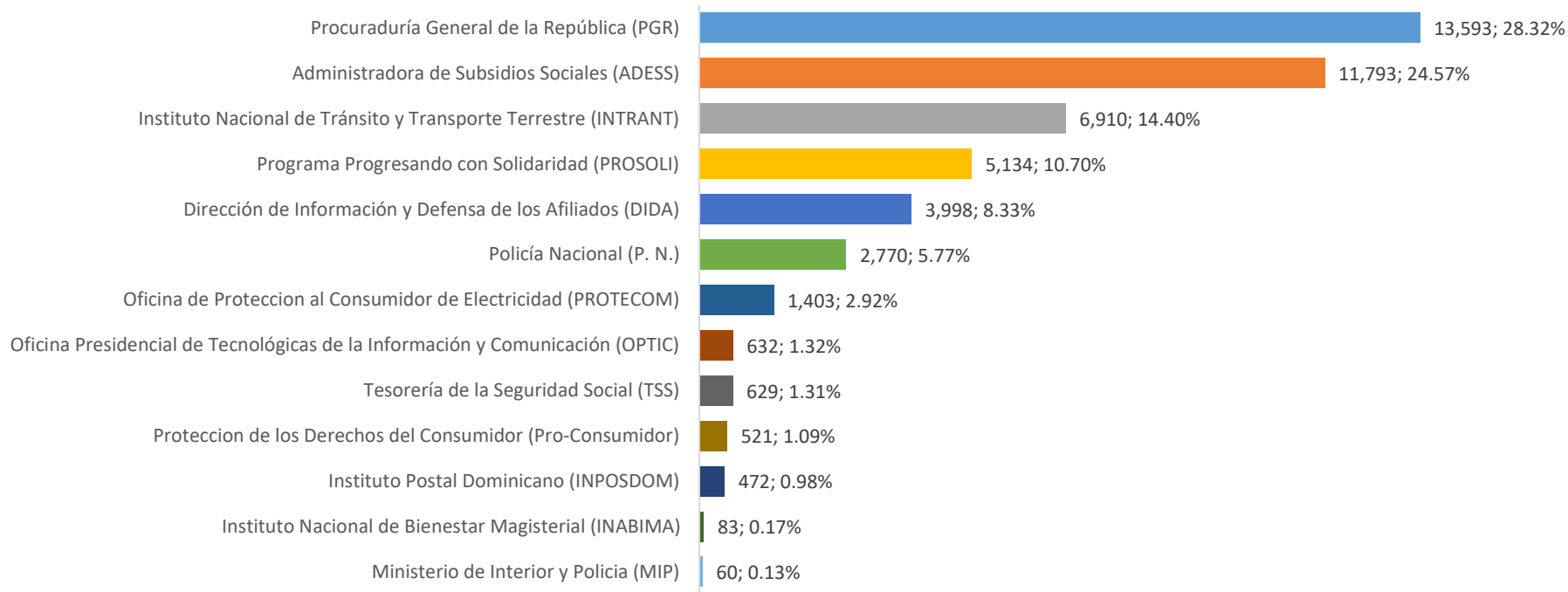
Relación de Servicios Ofertados y Ciudadanos Atendidos

(CAP-Megacentro)

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
Trimestre Enero-Marzo 2021		
Enero 2021	14,539	13,551
Febrero 2021	18,125	17,006
Marzo 2021	17,871	17,441
Total Trimestre	50,535	47,998
Promedio Mensual	16,845	15,999

Ciudadanos Atendidos por Institución

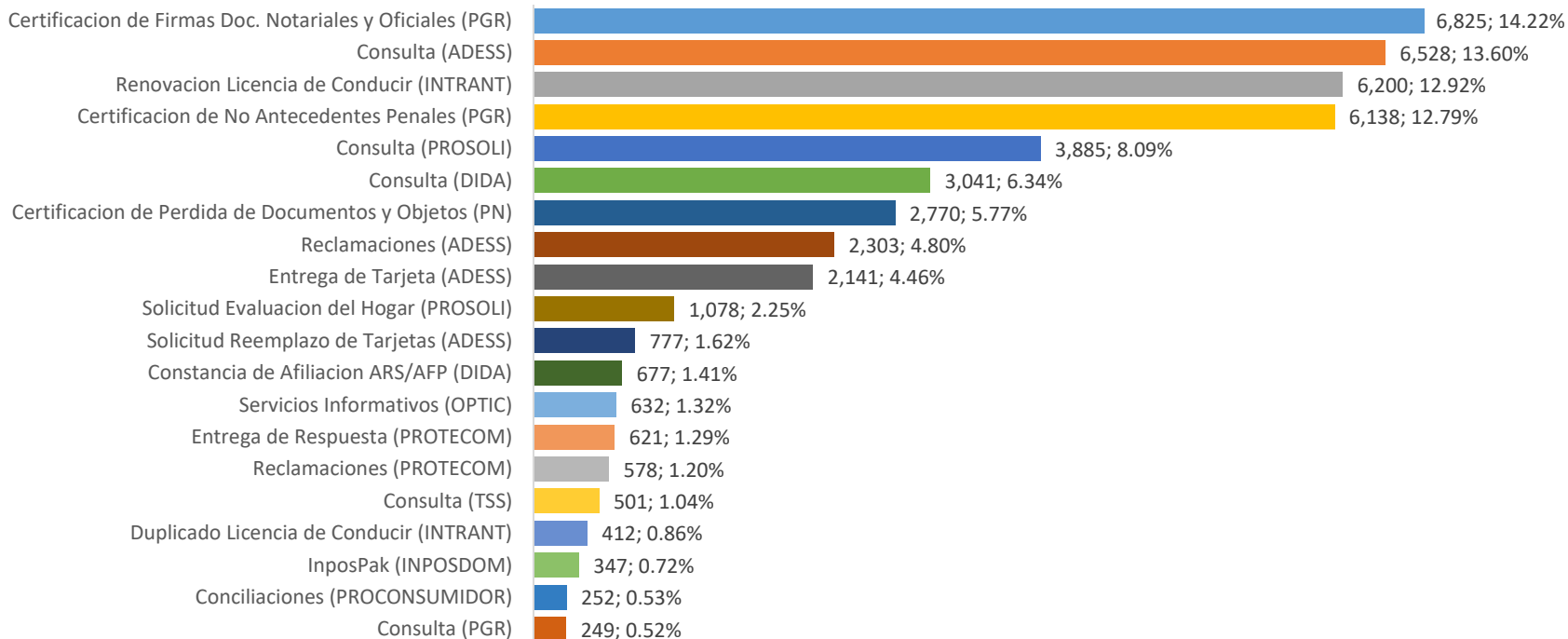
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **47,998**.

Ciudadanos Atendidos por Servicio

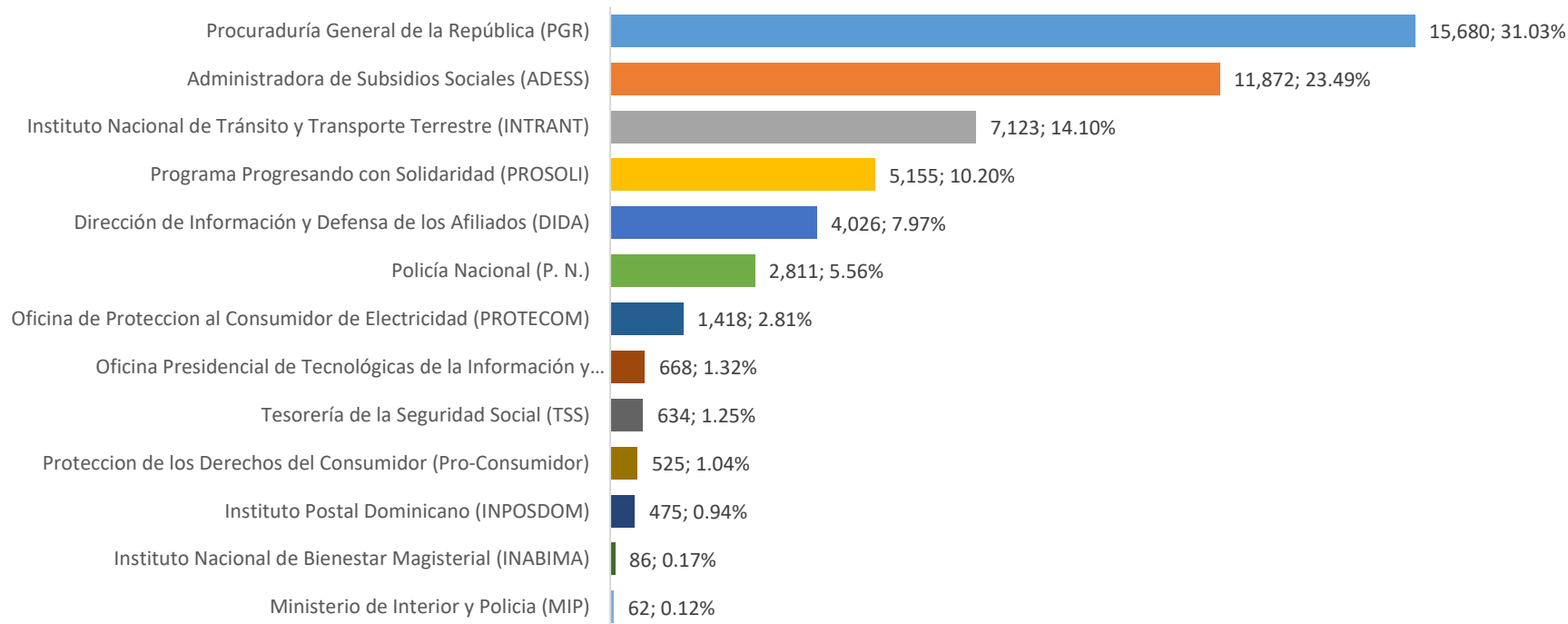
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **47,998**.

Servicios Ofertados por Institución

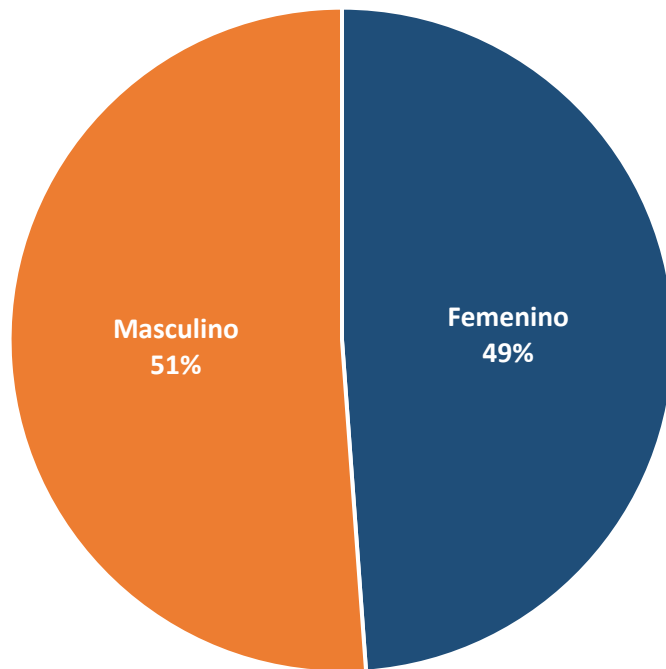
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **50,535**.

Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Enero - Marzo 2021)



Femenino	Masculino
23,445	24,554

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

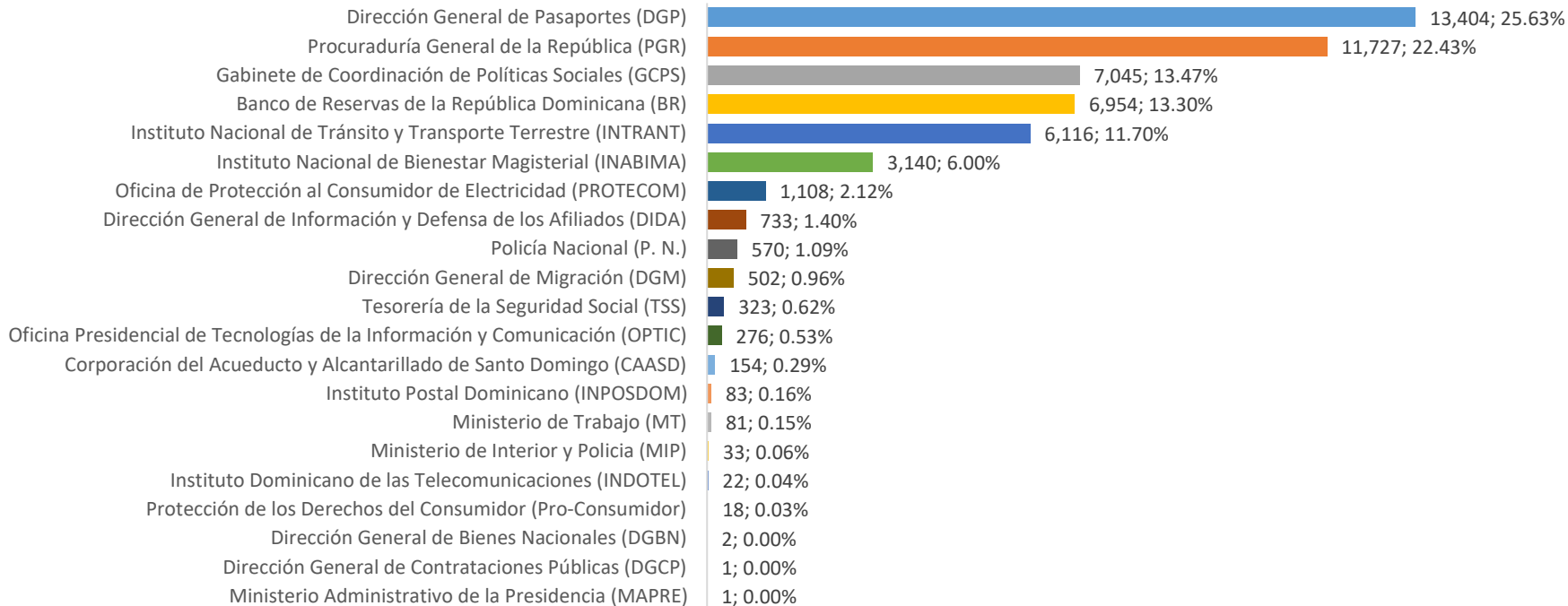
Ciudadanos Atendidos por Género

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

Fecha	Servicios Ofertados	Ciudadanos Atendidos
Trimestre Enero-Marzo 2021		
Enero 2021	14,813	13,582
Febrero 2021	20,923	19,142
Marzo 2021	26,288	19,569
Total Trimestre	62,024	52,293
Promedio Mensual	20,675	17,431

Ciudadanos Atendidos por Institución

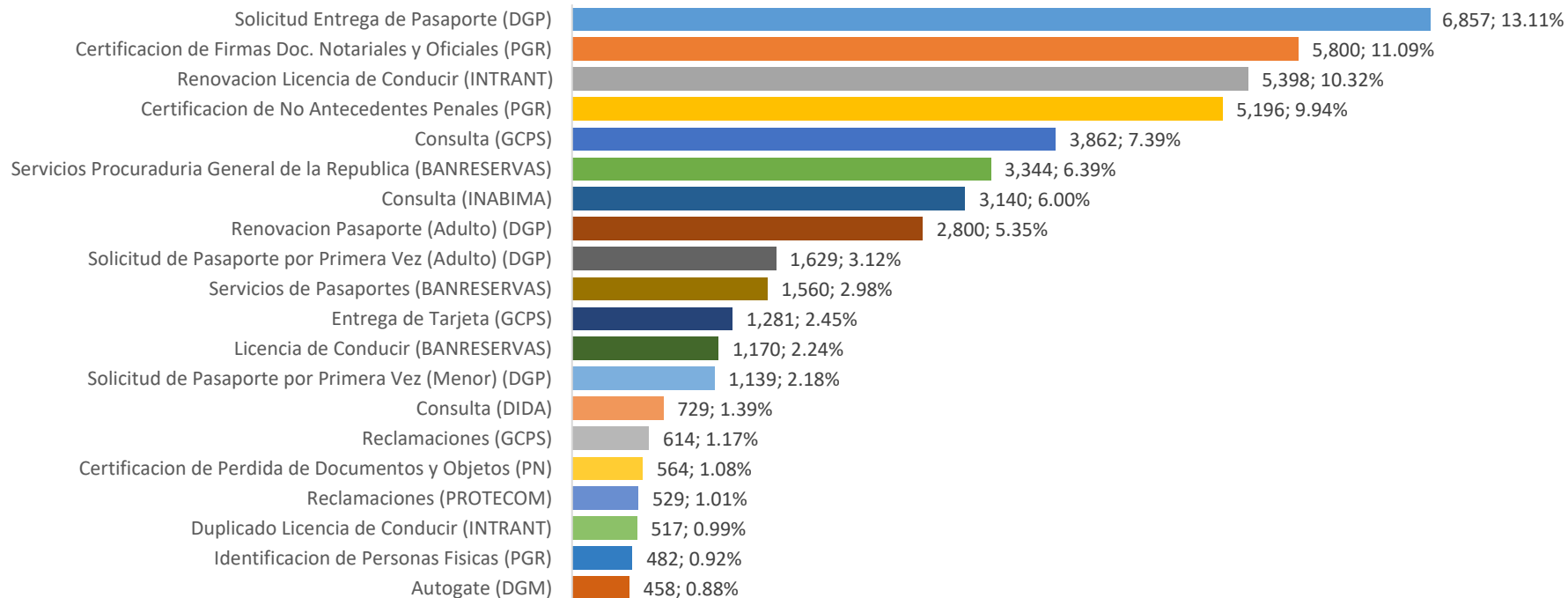
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **52,293**.

Ciudadanos Atendidos por Servicio

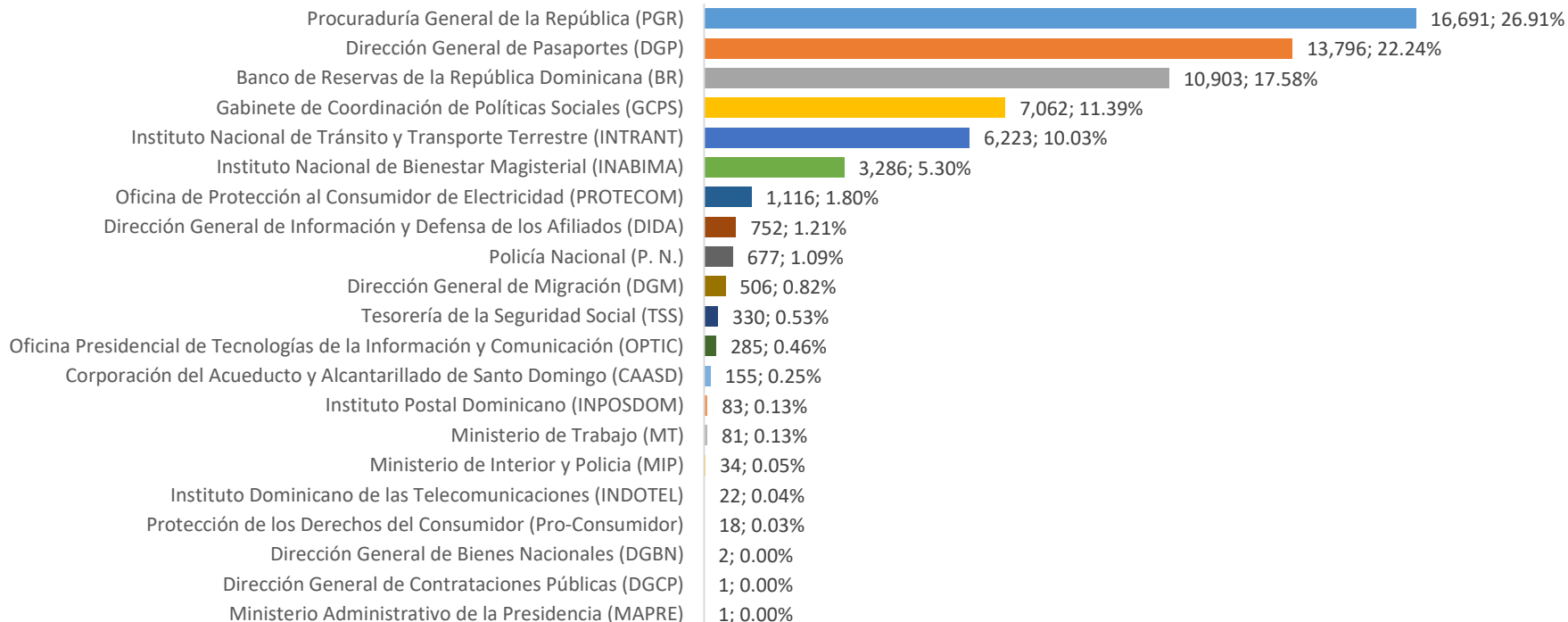
(Los 20 Más Demandados del Trimestre Enero - Marzo 2021)



• El total de Ciudadanos Atendidos durante el trimestre es **52,293**.

Servicios Ofertados por Institución

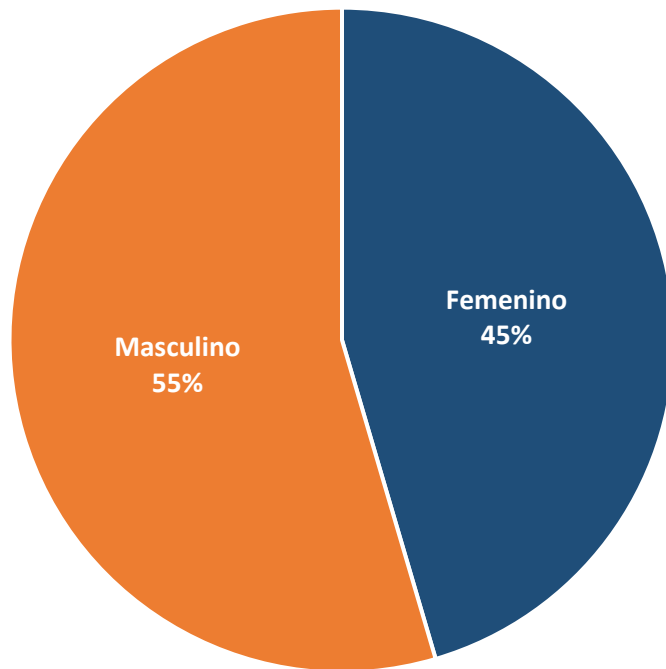
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Servicios Ofertados durante el trimestre es **62,024**.

Ciudadanos Atendidos por Género

(Trimestre Enero - Marzo 2021)



Femenino	Masculino
23,769	28,524

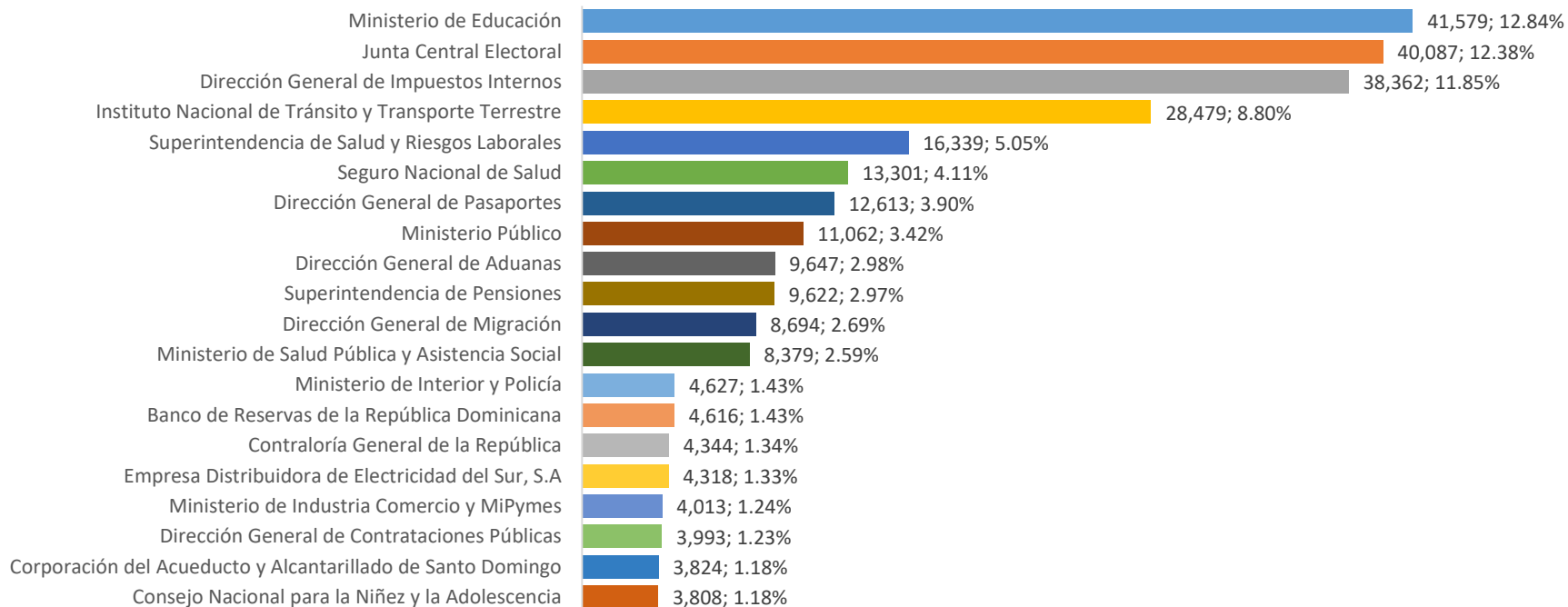


Centro de Atención Ciudadana Web (CACW)

Trimestre Enero – Marzo 2021

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

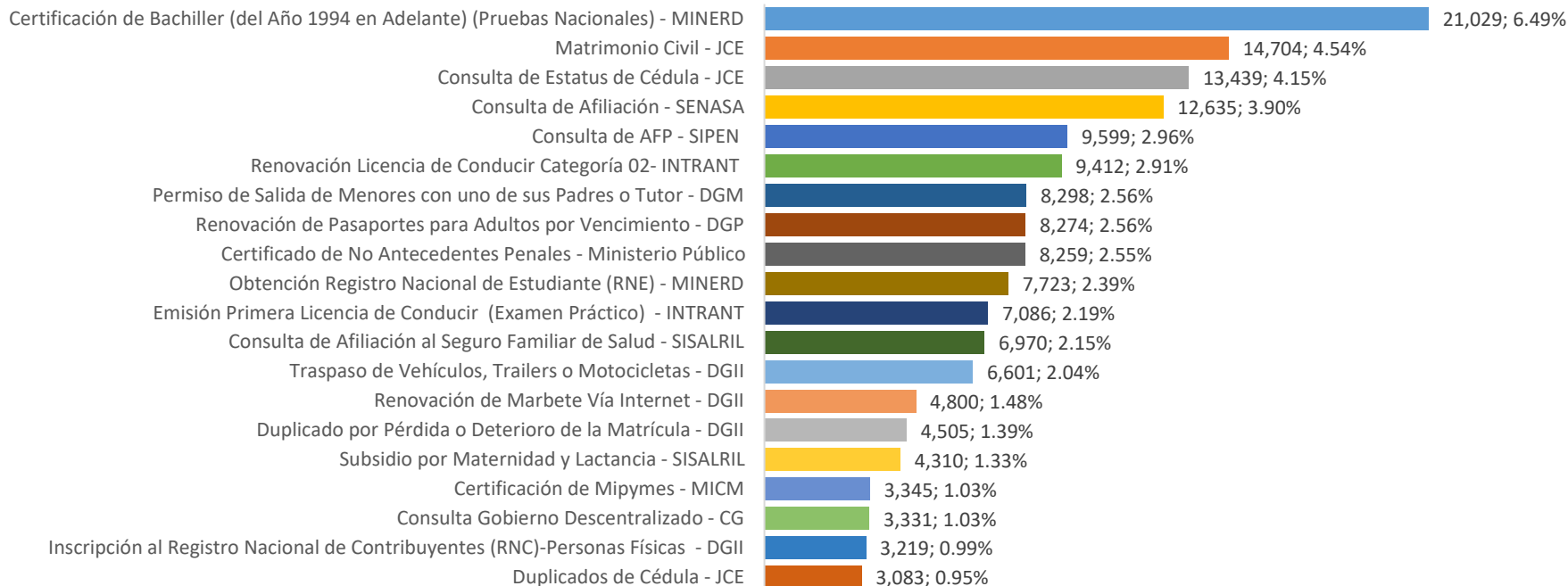
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **323,797**.

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

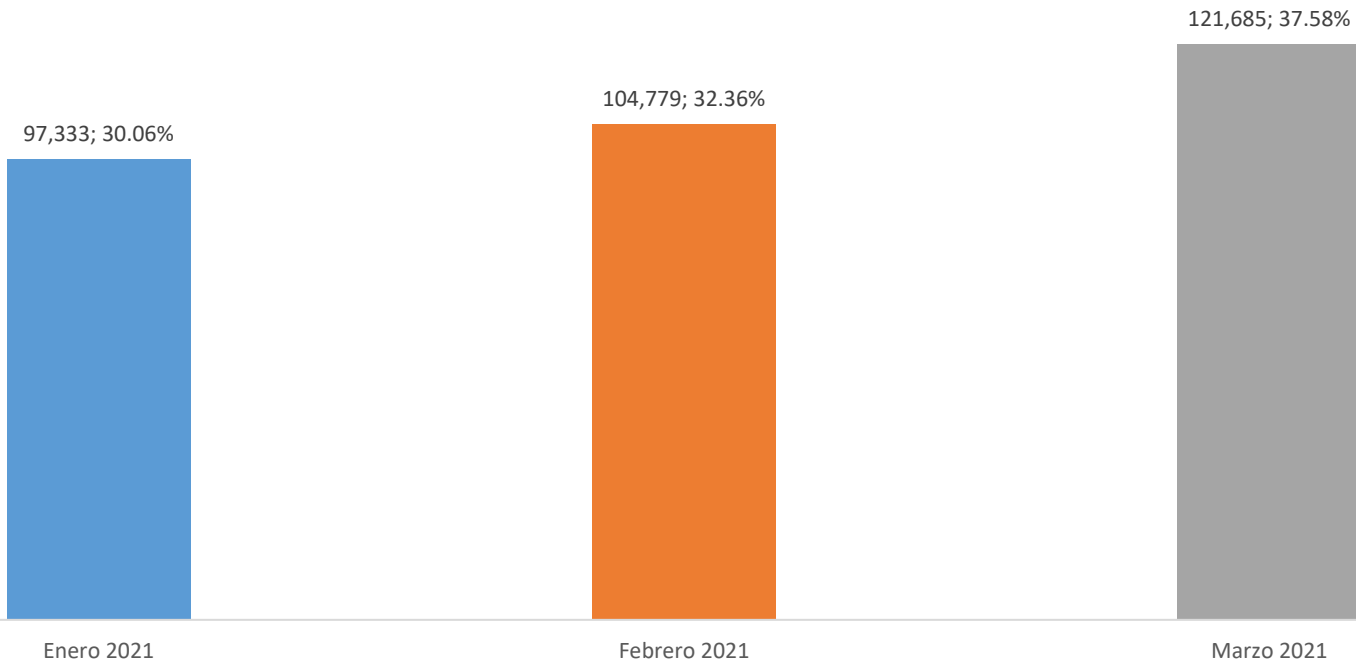
(Los 20 Más Demandadas, Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **323,797**.

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

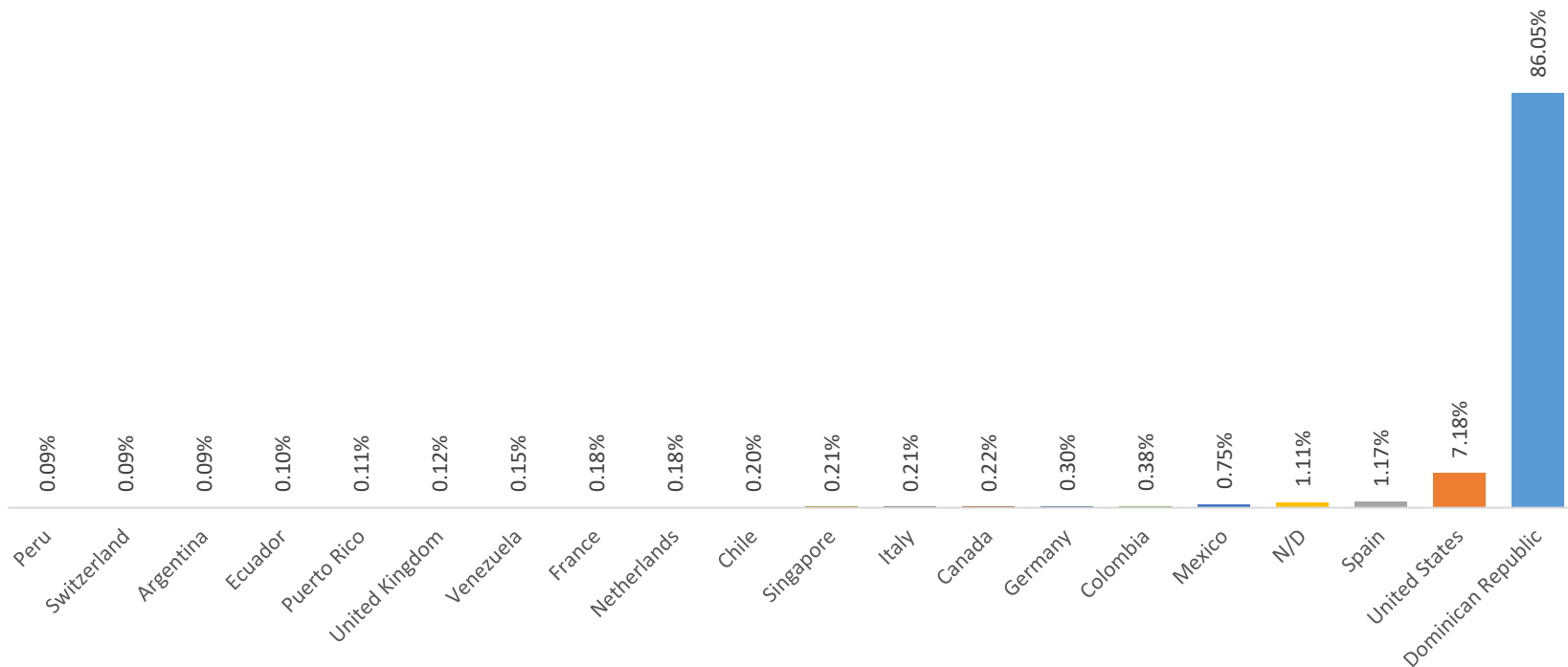
(Trimestre Enero - Marzo 2021)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **323,797**.

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

(Los 20 Más Demandados, Enero - Marzo 2021)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **323,797**.