

OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

**Informe de Gestión del CCG
al 31 de Octubre del 2014**



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA



ÍNDICE

***GOB [*462]**

Promedio Mensual de Llamadas Entrantes en Horario Laboral (2006-2014)

Promedio Mensual de Llamadas Atendidas (2006-2014)

Relación de Llamadas Entrantes y Atendidas en Horario Laboral (2006-2014)

Promedio de Llamadas Recibidas por Intervalos (08:00 AM - 05:00 PM)

Relación de Niveles de Servicio y Abandonadas (2006-2014)

Porcentaje de Llamadas por Provincia de Octubre 2014

Porcentaje de Llamadas Recibidas por Género a Nivel Nacional (Octubre 2014)

Porcentaje de Llamadas por Provincia por Género de Octubre 2014

Porcentaje de Llamadas por Institución por Género de Octubre 2014

Servicios Más Demandados de Octubre 2014

Relación de Llamadas Improductivas 2006-2014

Porcentaje de Servicios Más Demandados Por Institución

Resultados Encuesta de Satisfacción del *GOB

Resultados Encuesta de Satisfacción, Septiembre 2014

Resultados Encuesta de Satisfacción, Octubre 2014



Línea 311

Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Enero 2013 a Octubre 2014)

Relación Mensual de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Enero 2013 a Octubre 2014)

Relación Denuncias, Quejas y Reclamaciones por Provincia (Enero 2013 a Octubre 2014)

Denuncias por Institución (Enero 2013 a Octubre 2014)

Denuncias por Provincia

Quejas por Institución (Enero 2013 a Octubre 2014)

Quejas por Provincia

Reclamaciones por Institución (Enero 2013 a Octubre 2014)

Reclamaciones por Provincia

Sugerencias por Institución (Enero 2013 a Octubre 2014)



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

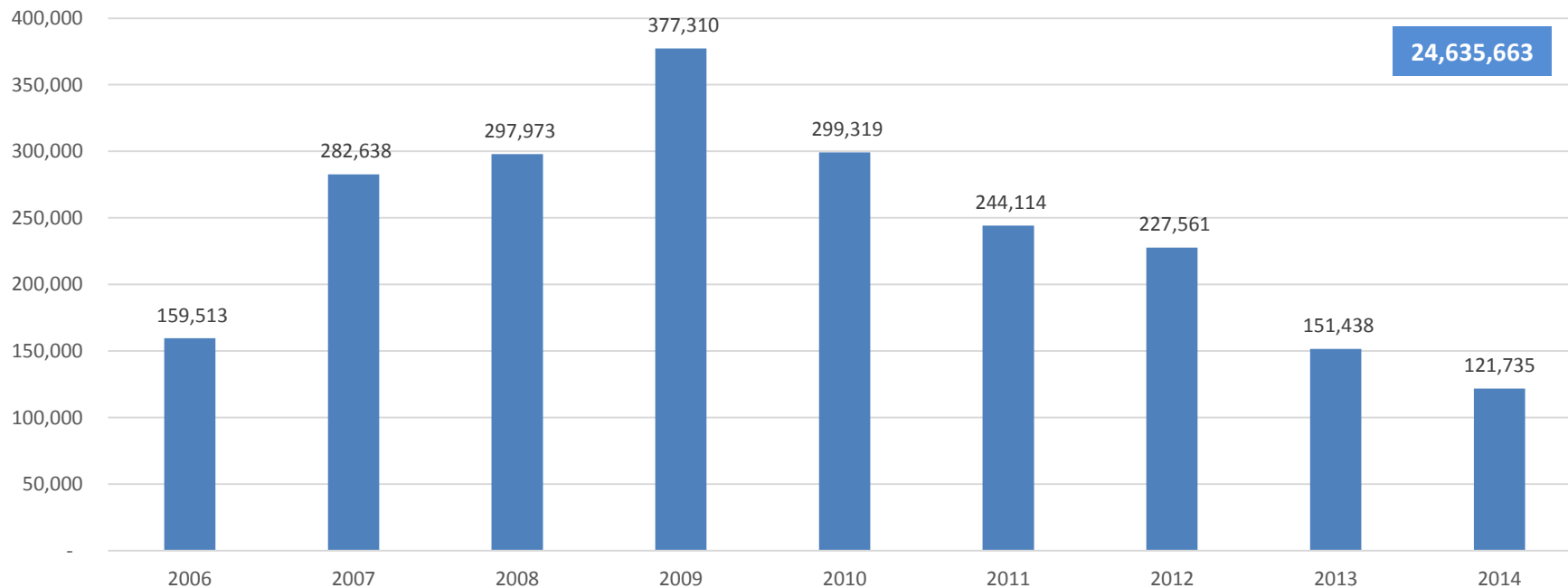


Presidencia de la República Dominicana



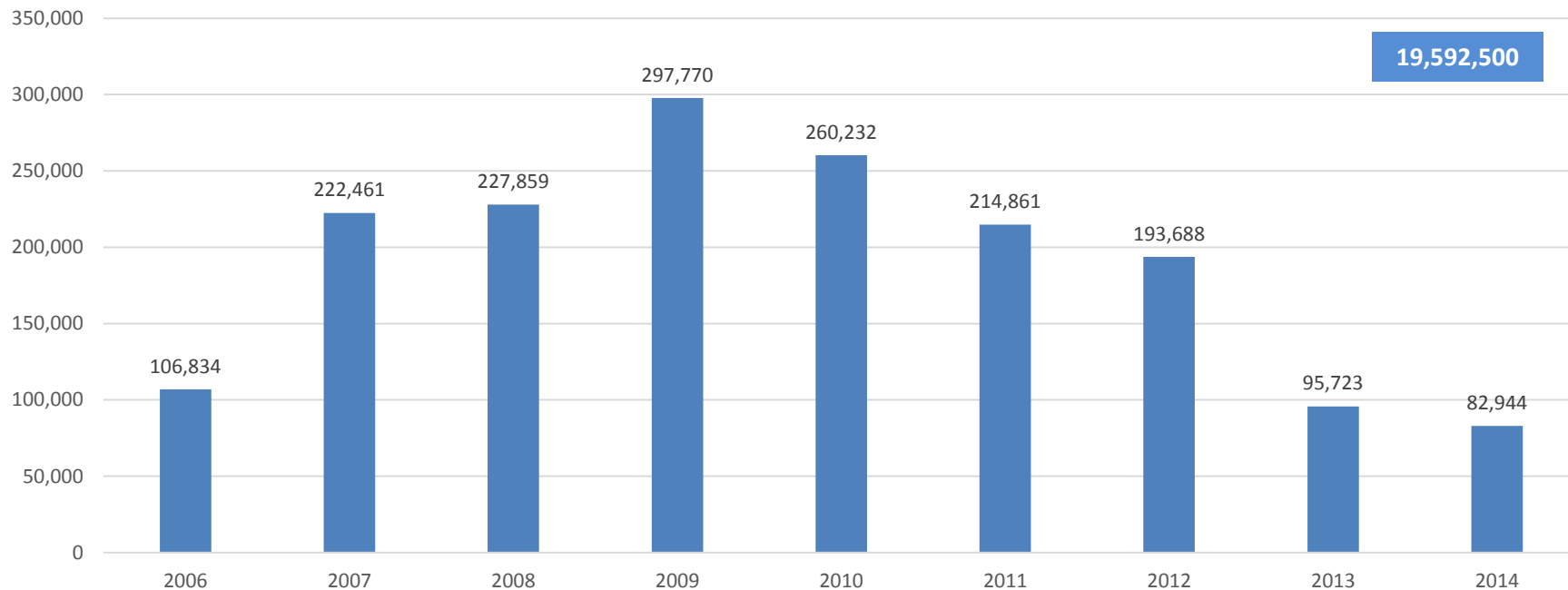
Informe de Gestión 23 de Enero de 2006 al 31 de Octubre del 2014

Promedio Mensual de Llamadas Entrantes en Horario Laboral (2006 - 2014)



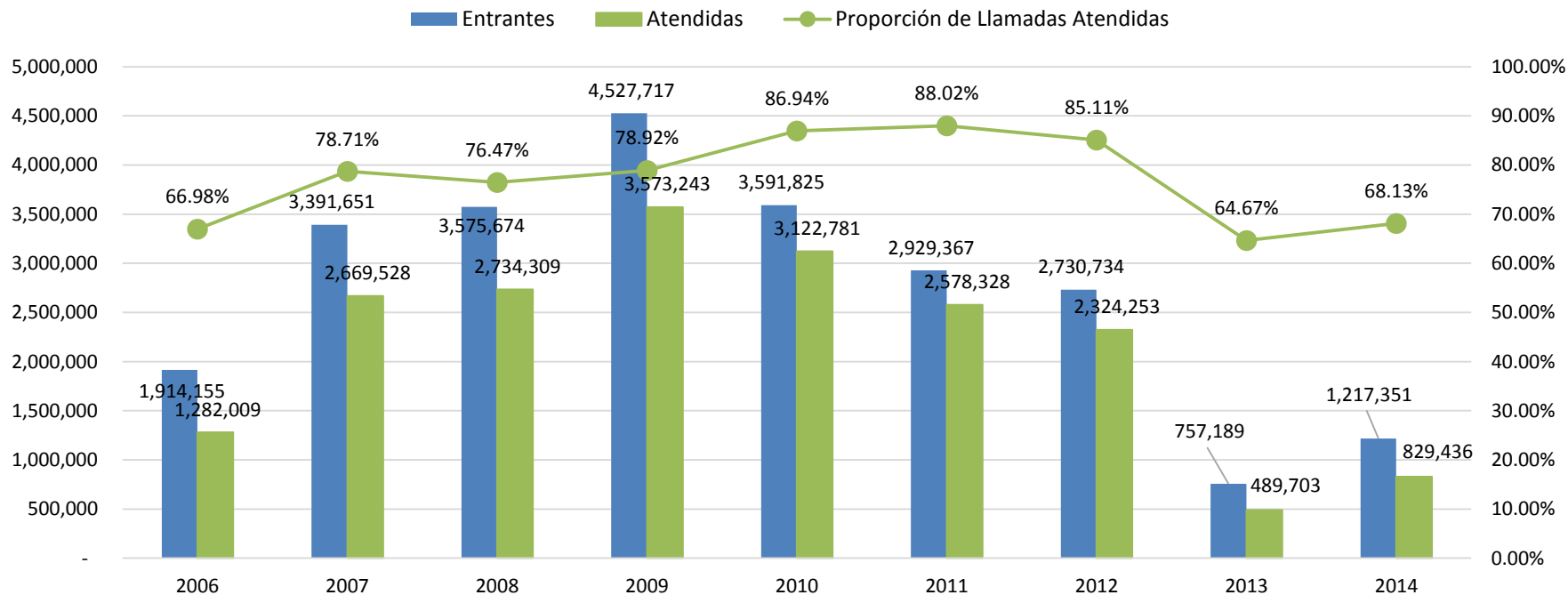
* En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de las Llamadas Entrantes es menor, comparado con años anteriores.

Promedio Mensual de Llamadas Atendidas (2006 - 2014)



* En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de las Llamadas Entrantes es menor, comparado con años anteriores.

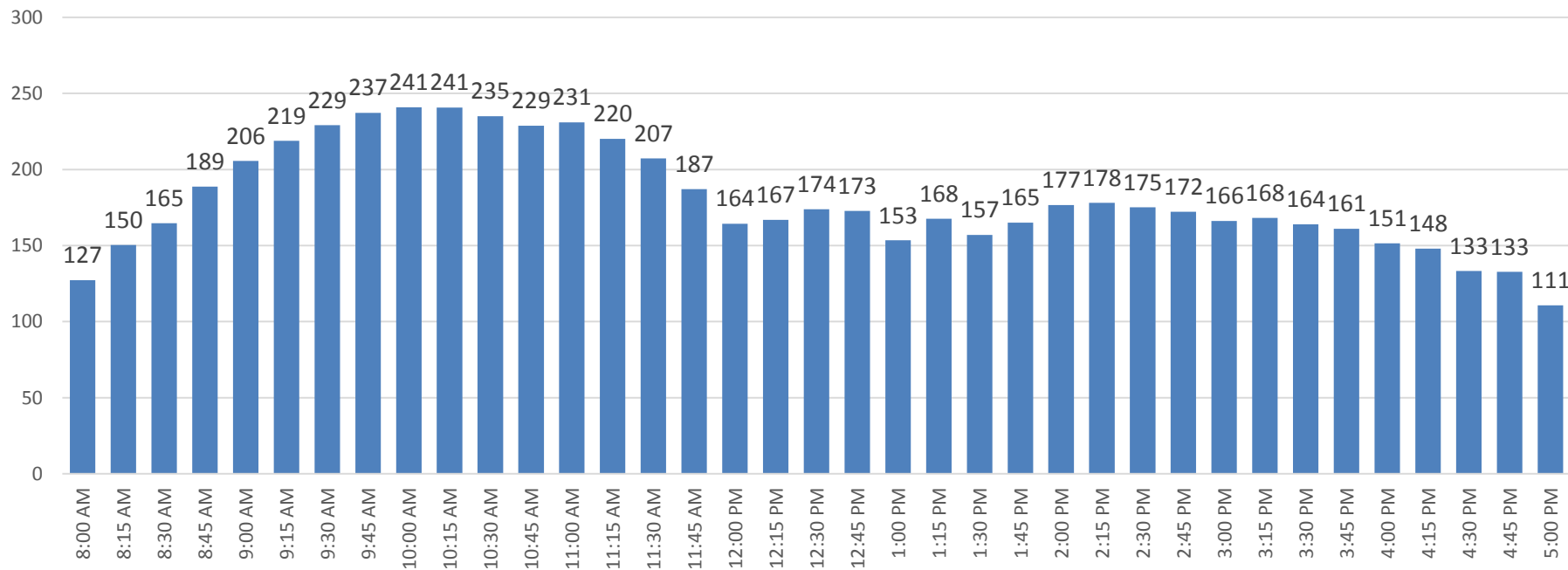
Relación de Llamadas Entrantes y Atendidas en Horario Laboral



* En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de las Llamadas Entrantes es menor, comparado con años anteriores.

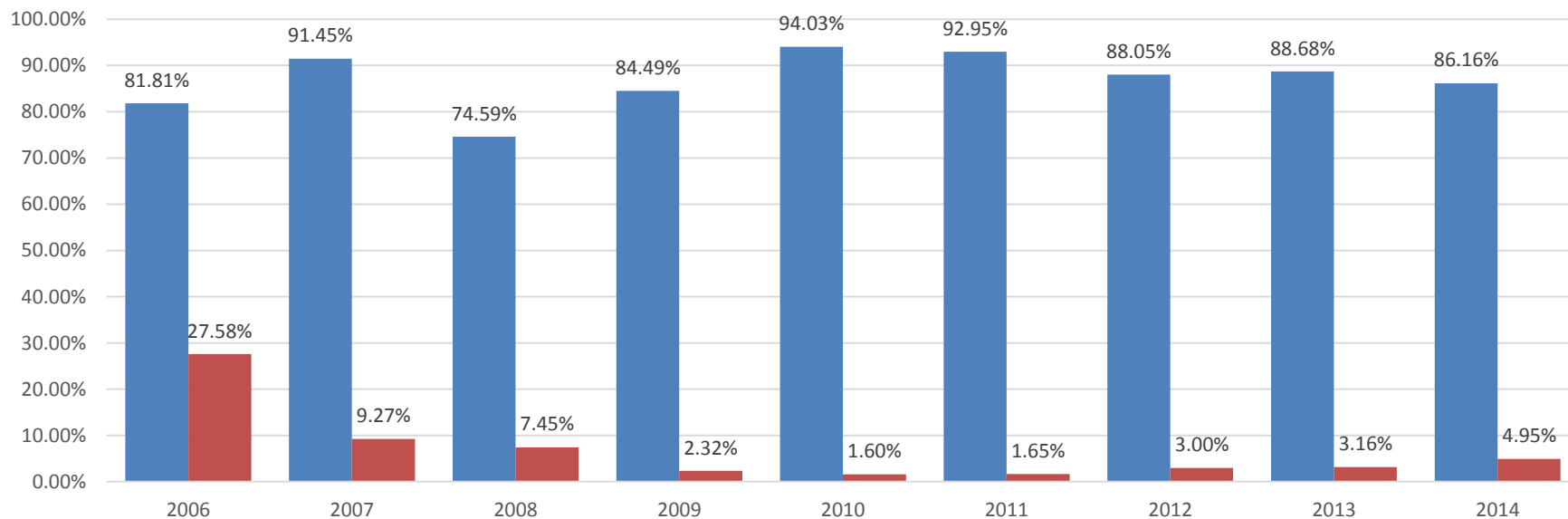
Promedio de Llamadas Recibidas por Intervalo (08:00 am - 05:00 pm)

■ Octubre 2014

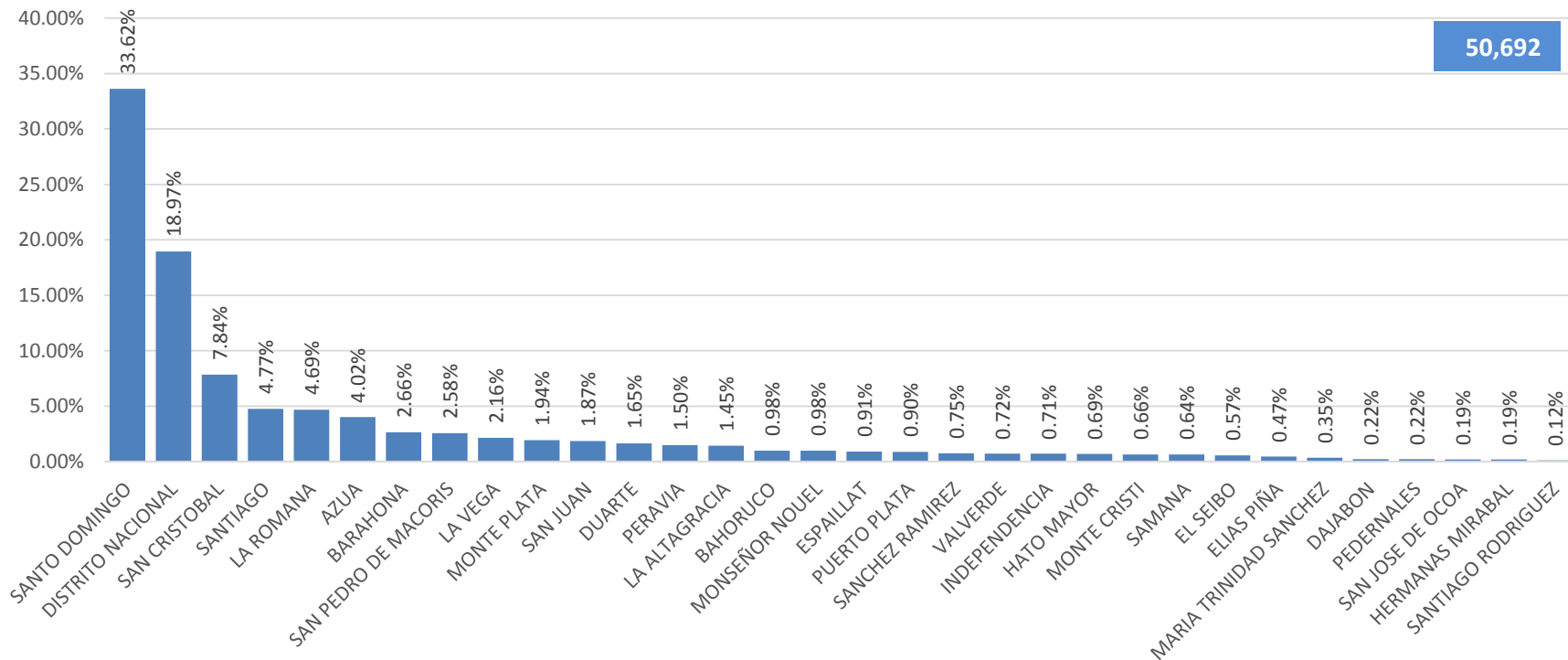


Relación de Niveles de Servicio y Abandonadas (2006 -2014)

■ Nivel de Servicio ■ Abandonadas

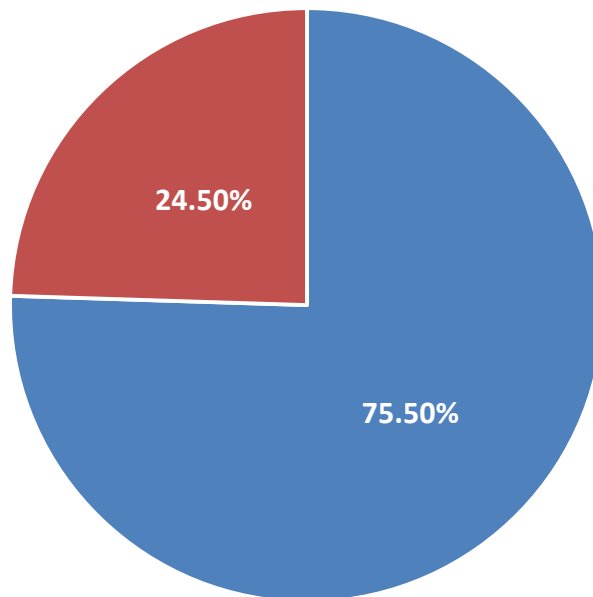


Porcentaje de Llamadas por Provincia de Octubre 2014



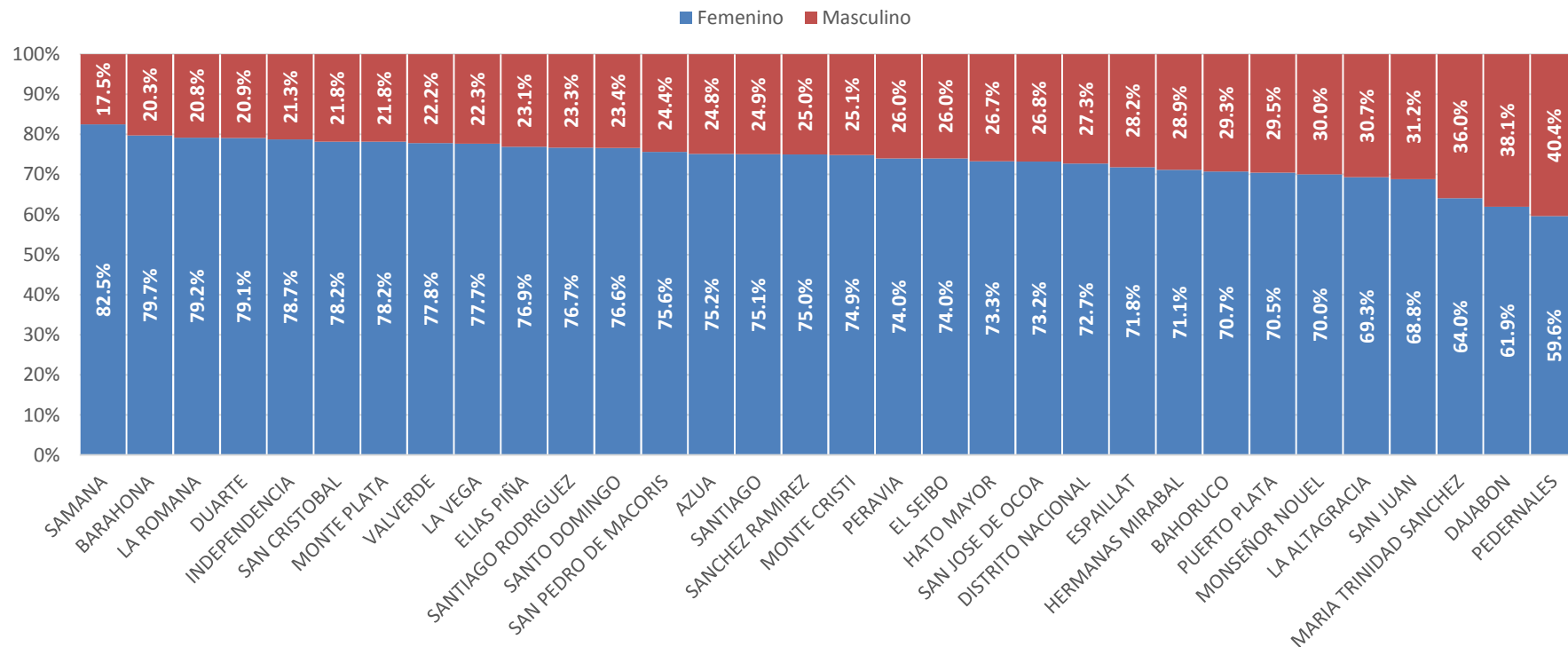
Porcentaje de Llamadas Recibidas por Género a Nivel Nacional (Octubre 2014)

■ Femenino ■ Masculino



Femenino	Masculino
38,273	12,419

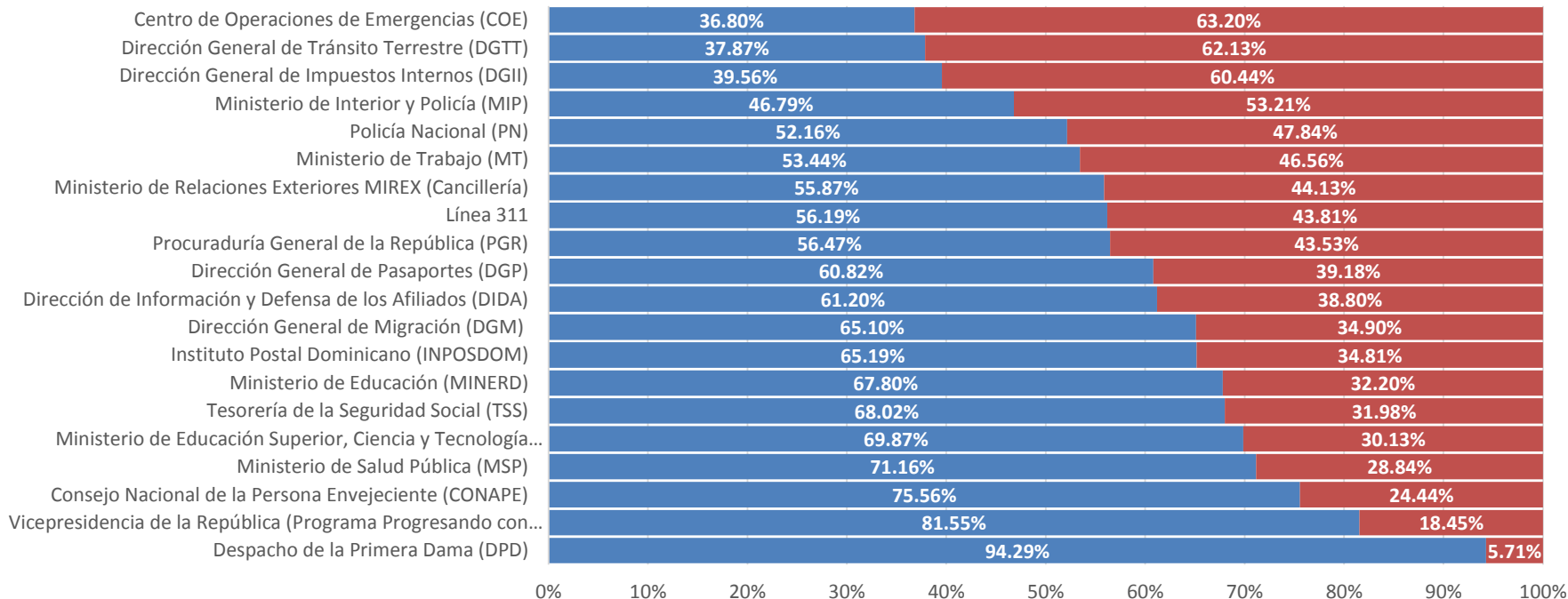
Llamadas por Provincia por Género de Octubre 2014



Llamadas por Institución por Género de Octubre 2014

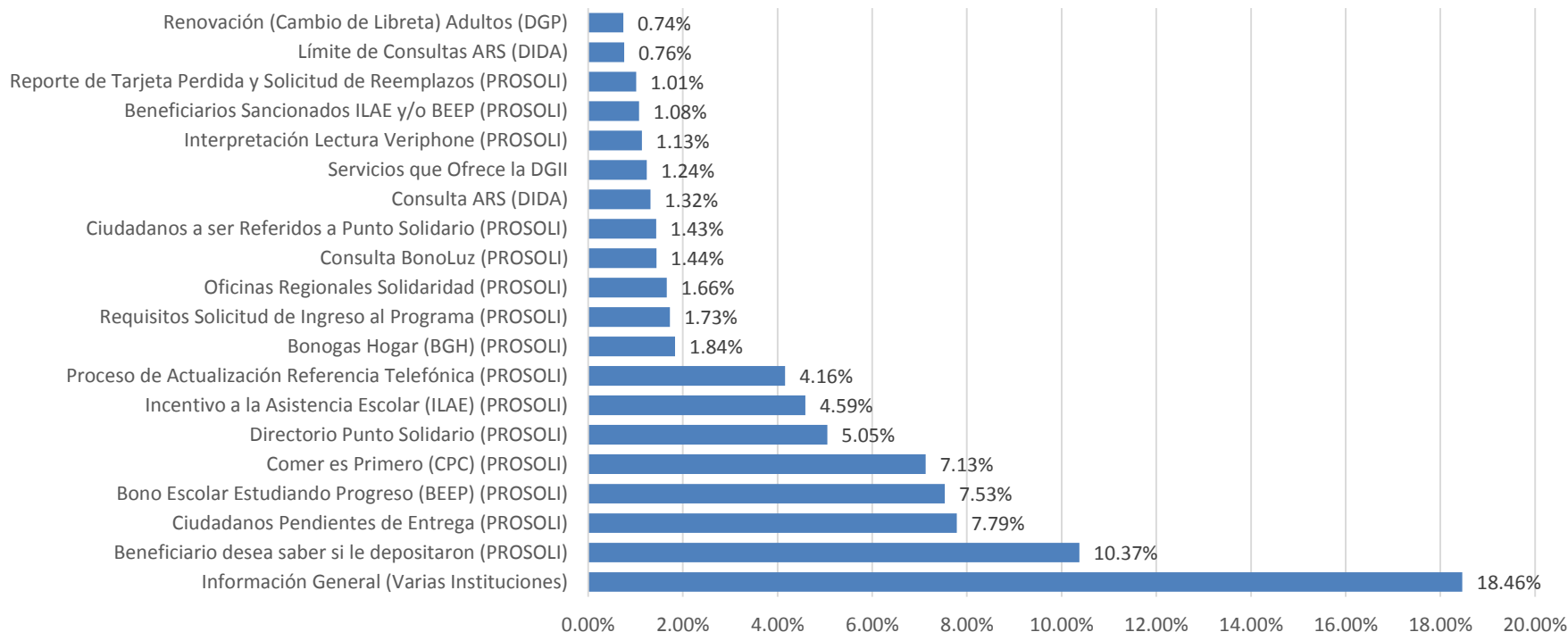
(Las 20 Más Demandadas)

■ Femenino ■ Masculino

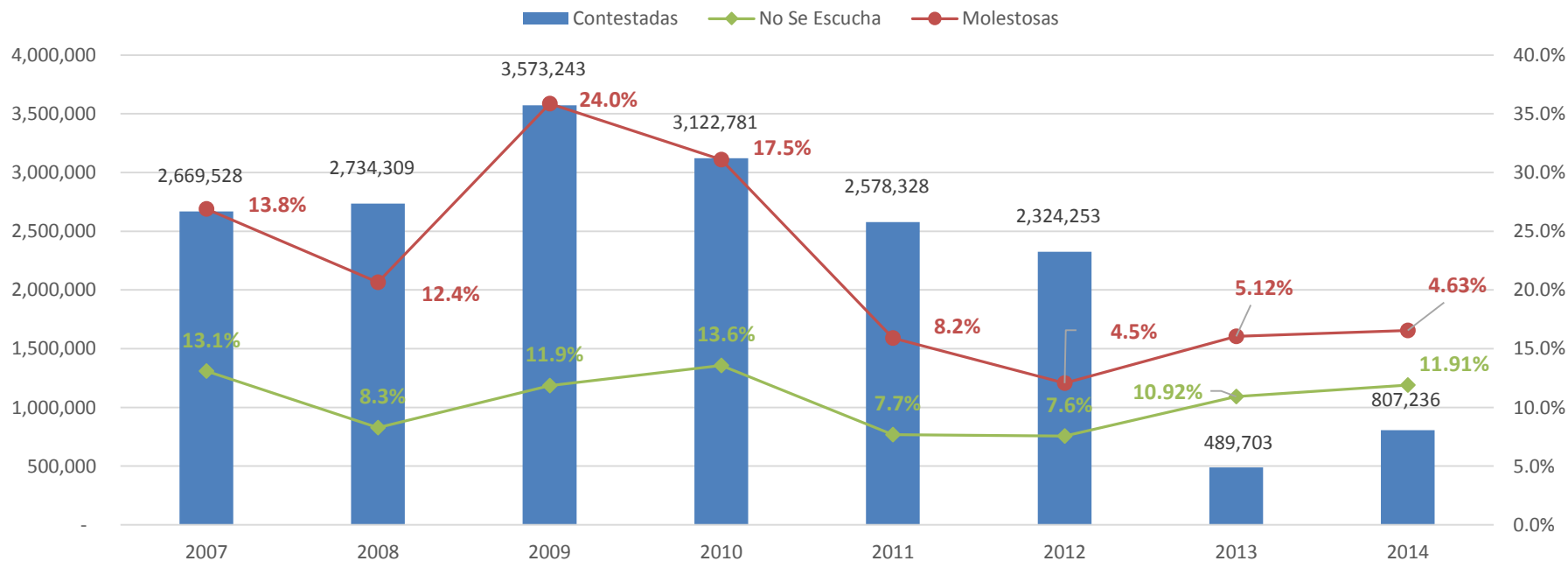


Servicios Más Demandados de Octubre 2014

(Los 20 Más Demandados)



Relación de Llamadas Improductivas 2006 - 2014



* En 2006 no se tiene información disponible de los indicadores de Llamadas Molestosas y No se Escuchan.

** En 2013 el CCG no tuvo operación hasta Agosto, por tal motivo el volumen de Llamadas es menor, comparado con años anteriores.

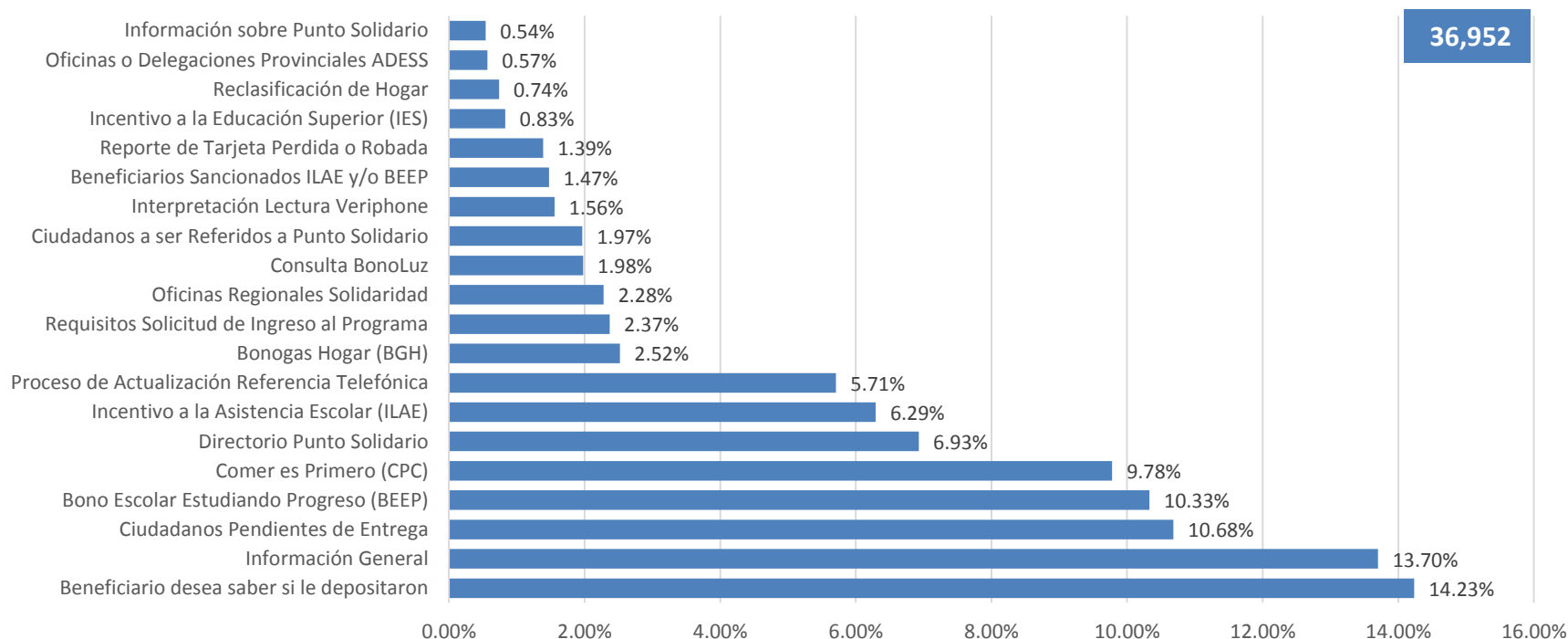
*** En 2013 las Llamadas Molestosas empezaron a capturarse a partir del mes de Noviembre.



% Servicios Más Demandados Por Institución

(Las 20 Instituciones Más Demandadas)

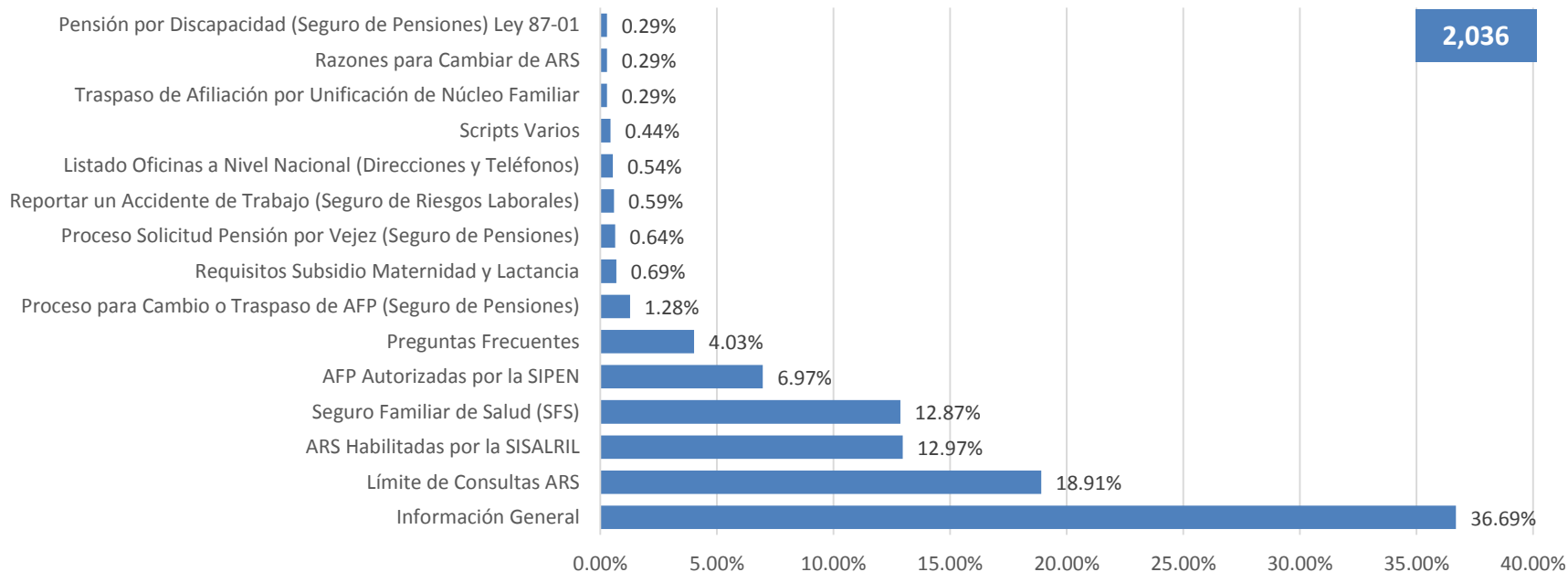
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (Los 20 Más Demandados de Octubre 2014)



36,952

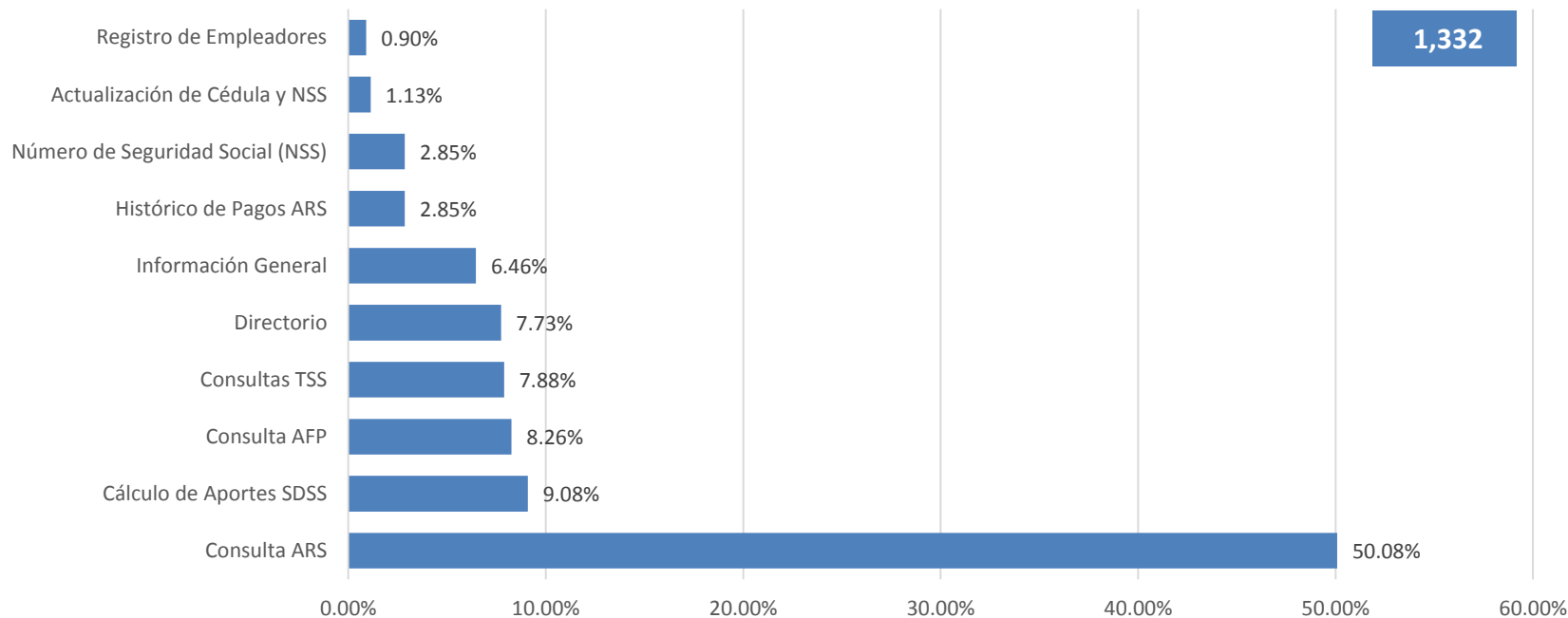
Servicios Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)

(Los 15 Más Demandados de Octubre 2014)

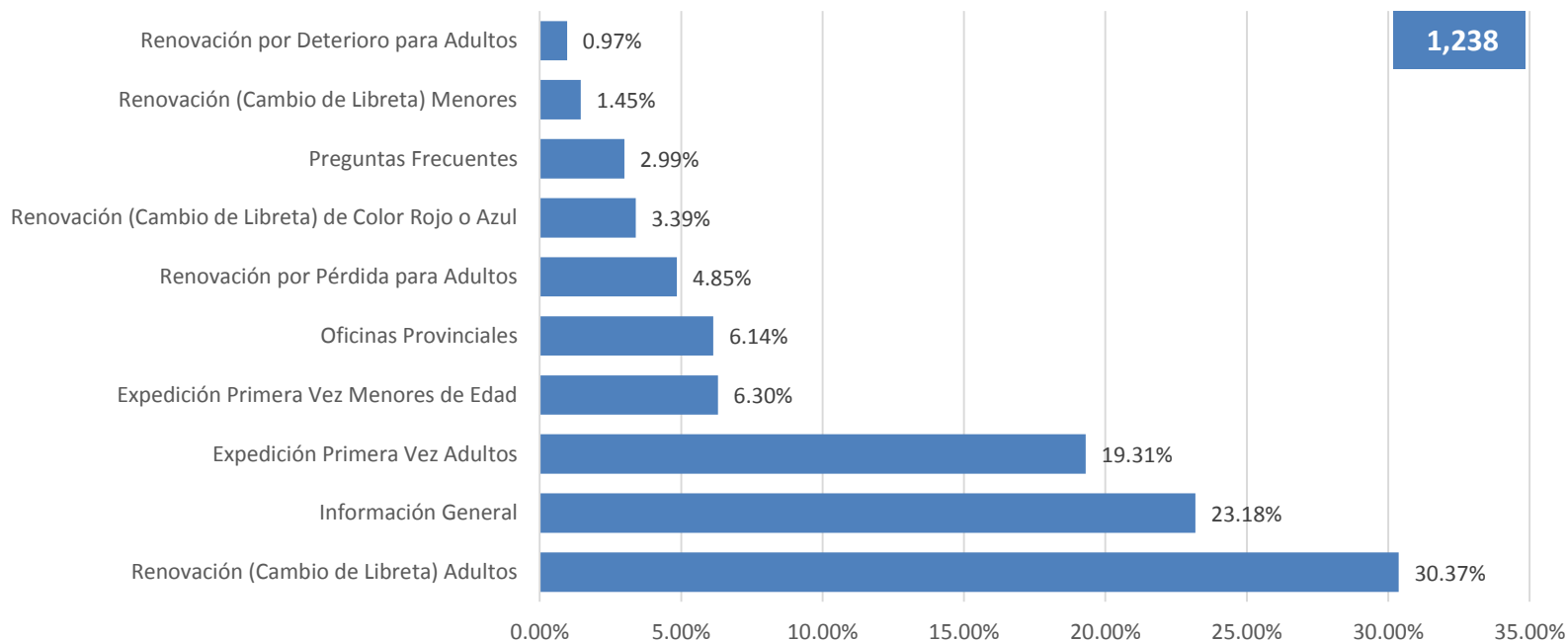


Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

(Los 10 Más Demandados de Octubre 2014)

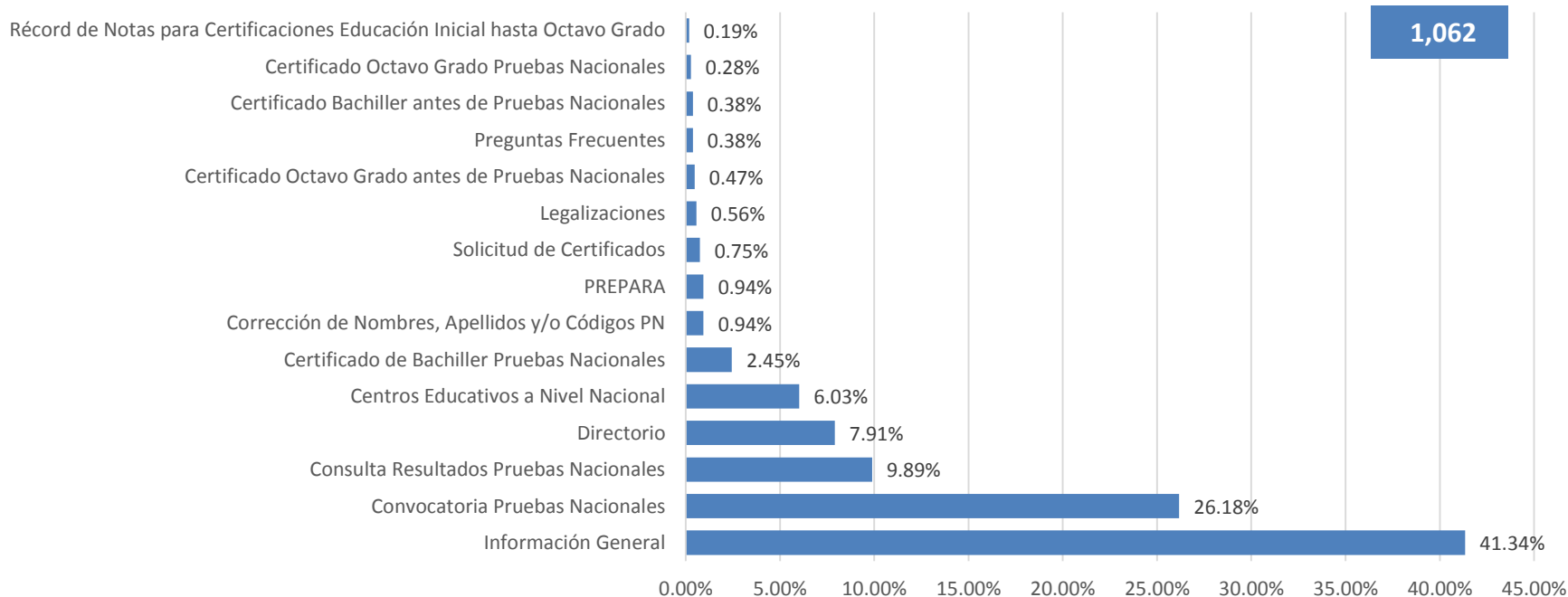


Services Dirección General de Pasaportes (DGP) (Los 10 Más Demandados de Octubre 2014)



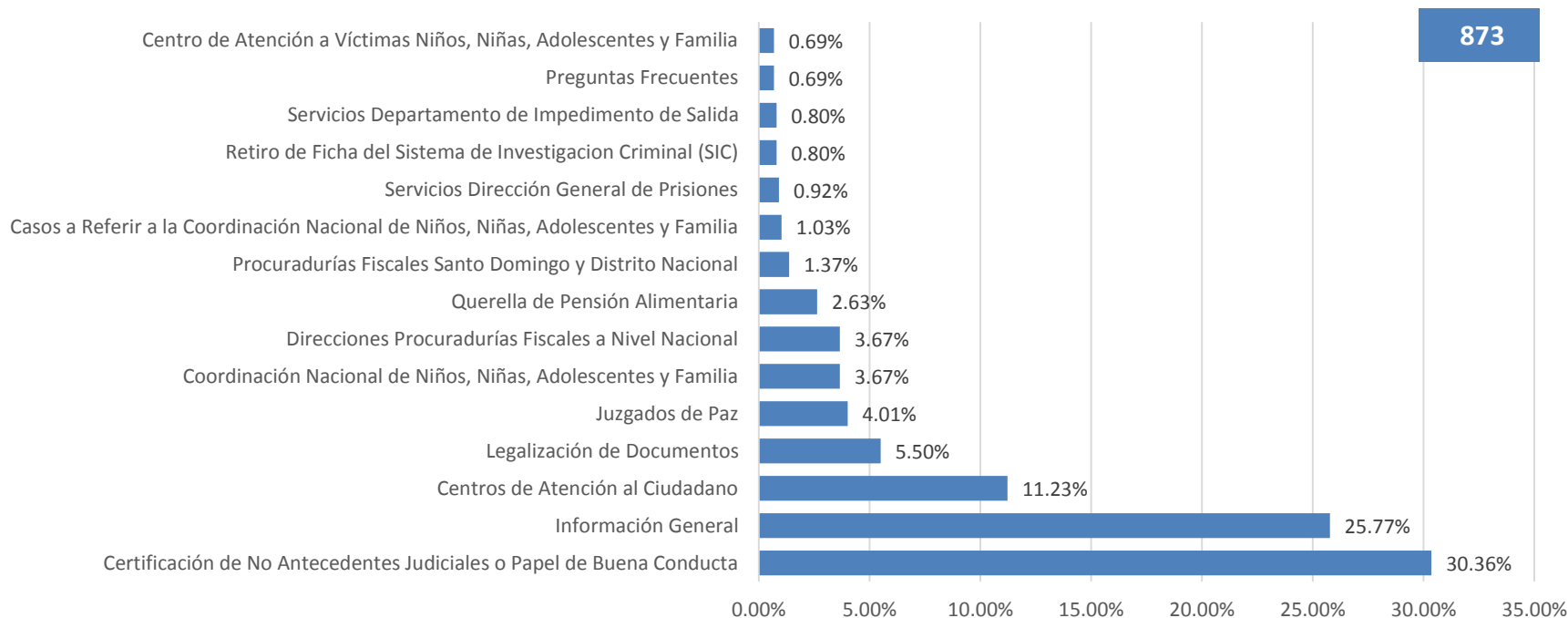
Servicios Ministerio de Educación (MINERD)

(Los 15 Más Demandados de Octubre 2014)



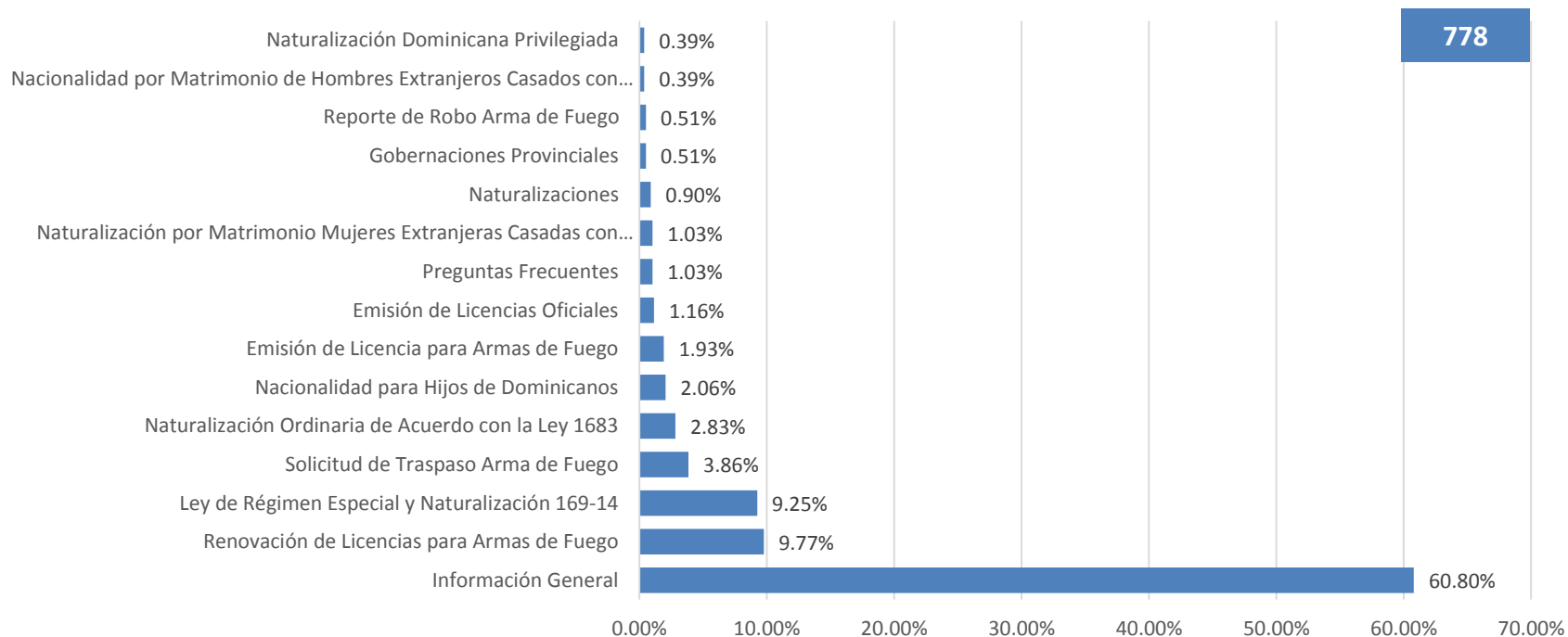
Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

(Los 15 Más Demandados de Octubre 2014)

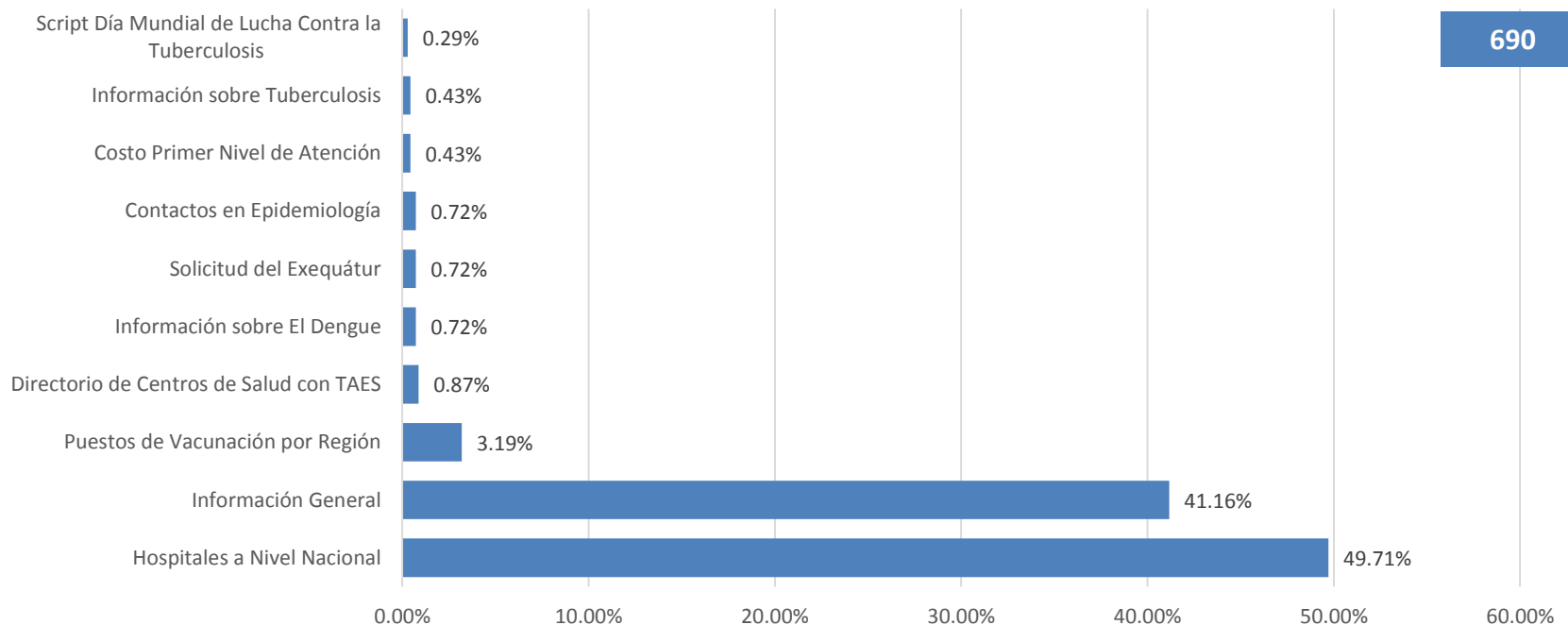


Servicios Ministerio de Interior y Policía (MIP)

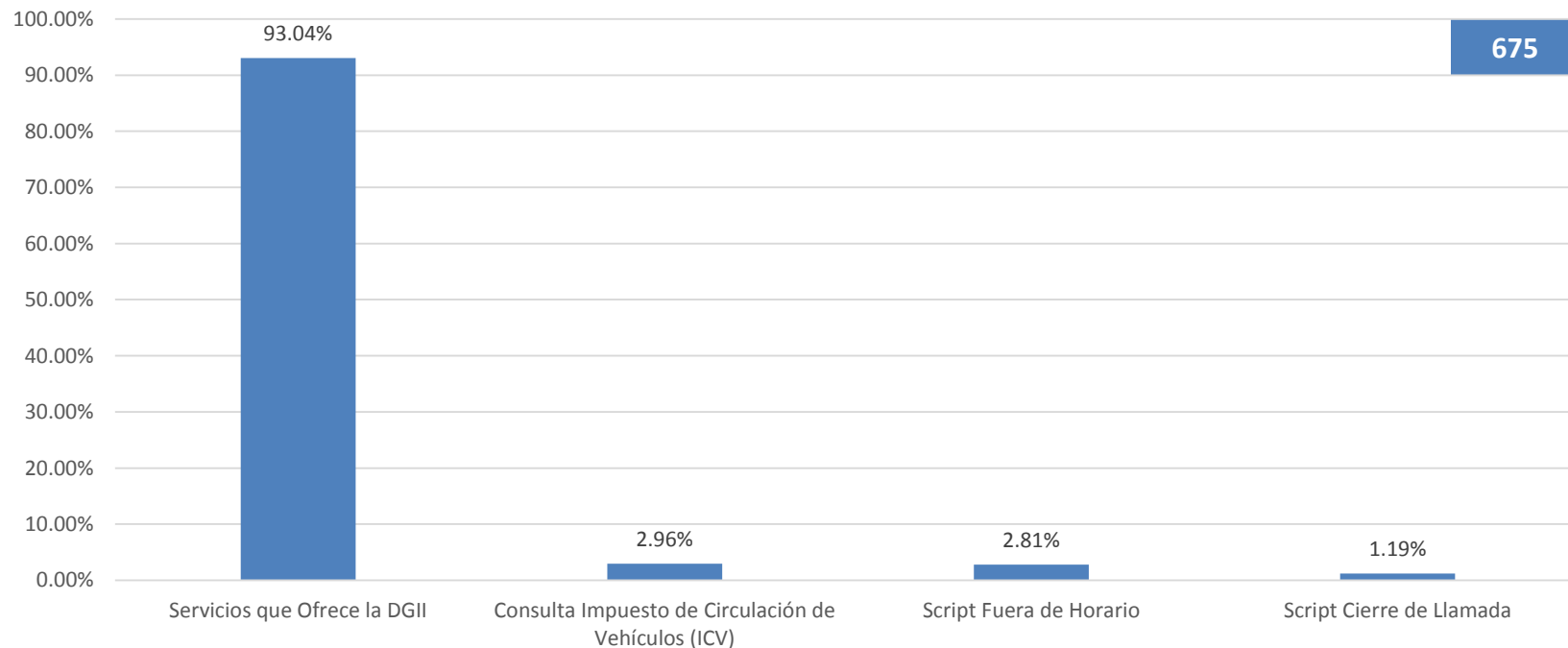
(Los 15 Más Demandados de Octubre 2014)



Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP) (Los 10 Más Demandados de Octubre 2014)

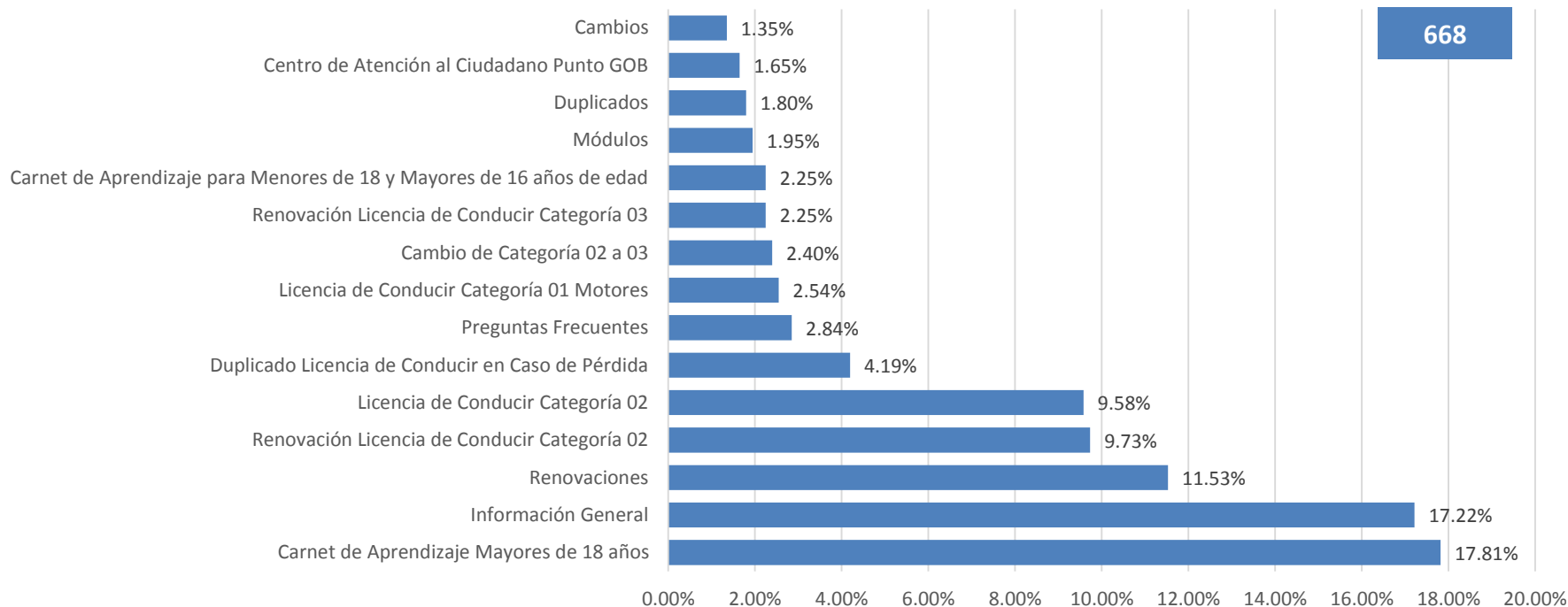


Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII) (Octubre 2014)



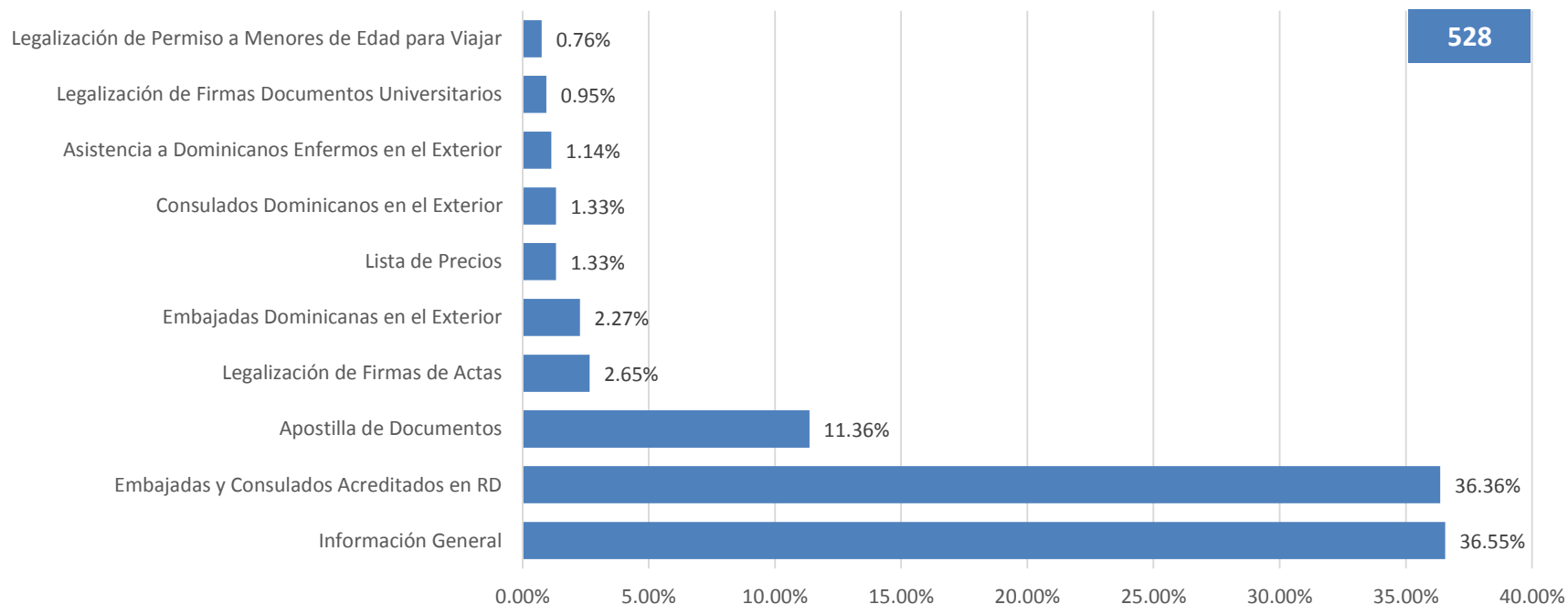
Servicios Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)

(Los 15 Más Demandados de Octubre 2014)

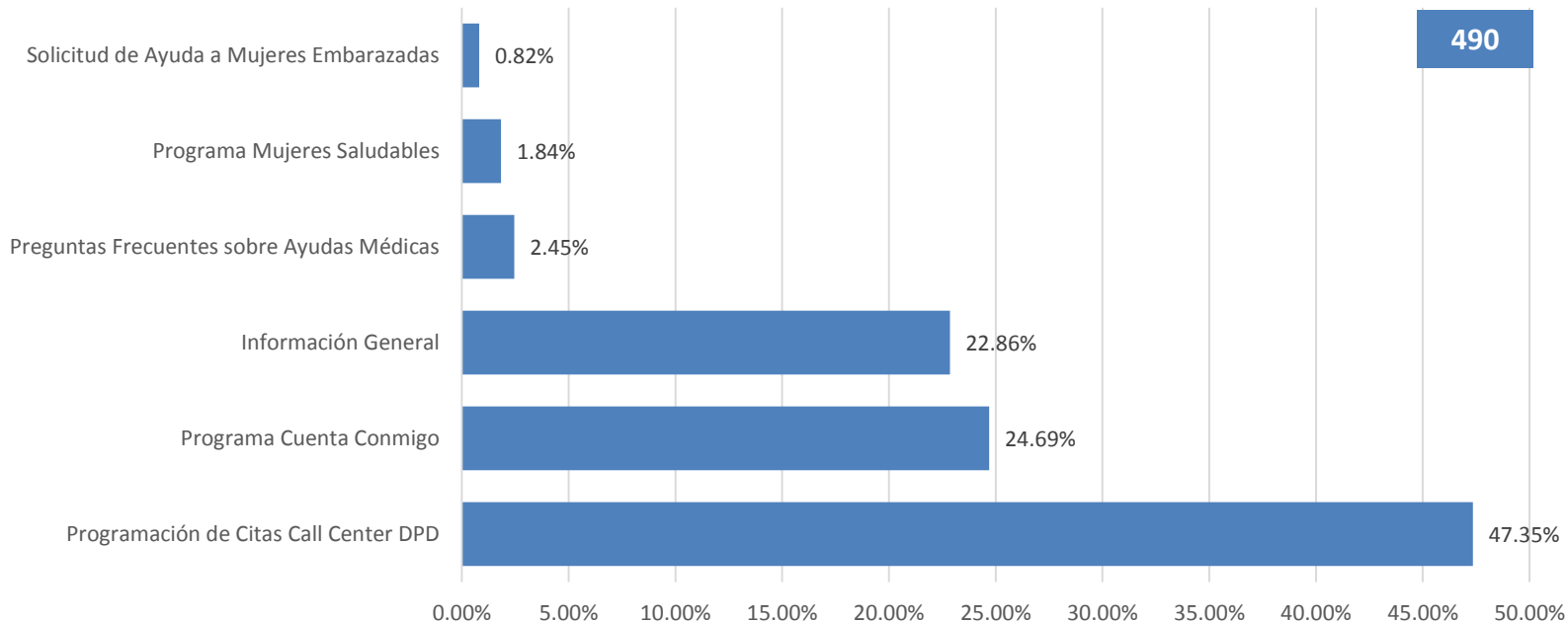


Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)

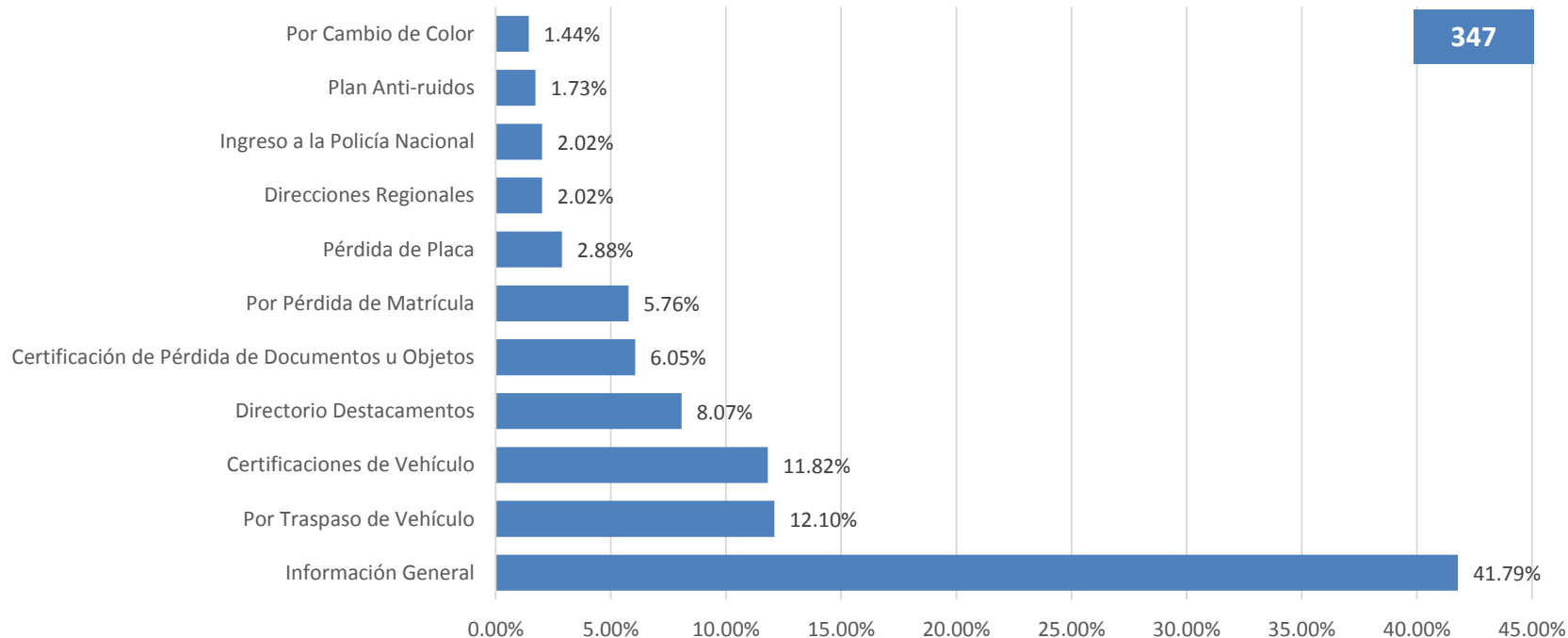
(Los 10 Más Demandados de Octubre 2014)



Servicios Despacho de la Primera Dama (DPD) (Octubre 2014)

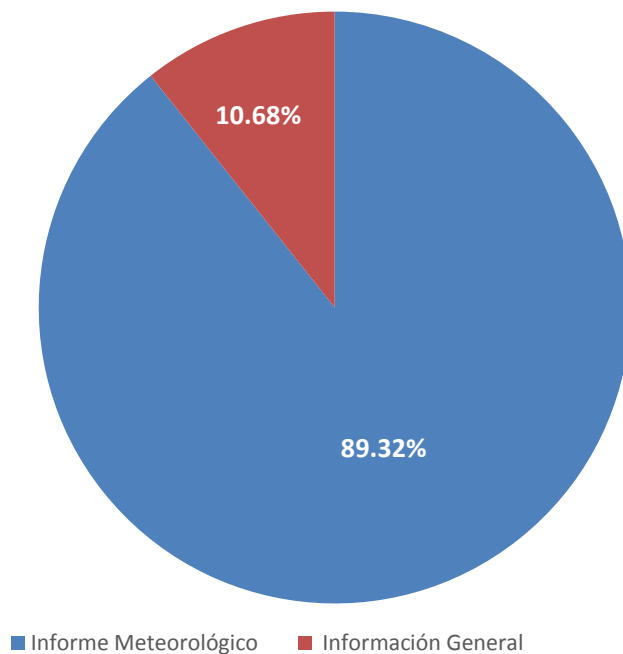


Servicios Policía Nacional (PN) (Los Más Demandados de Octubre 2014)





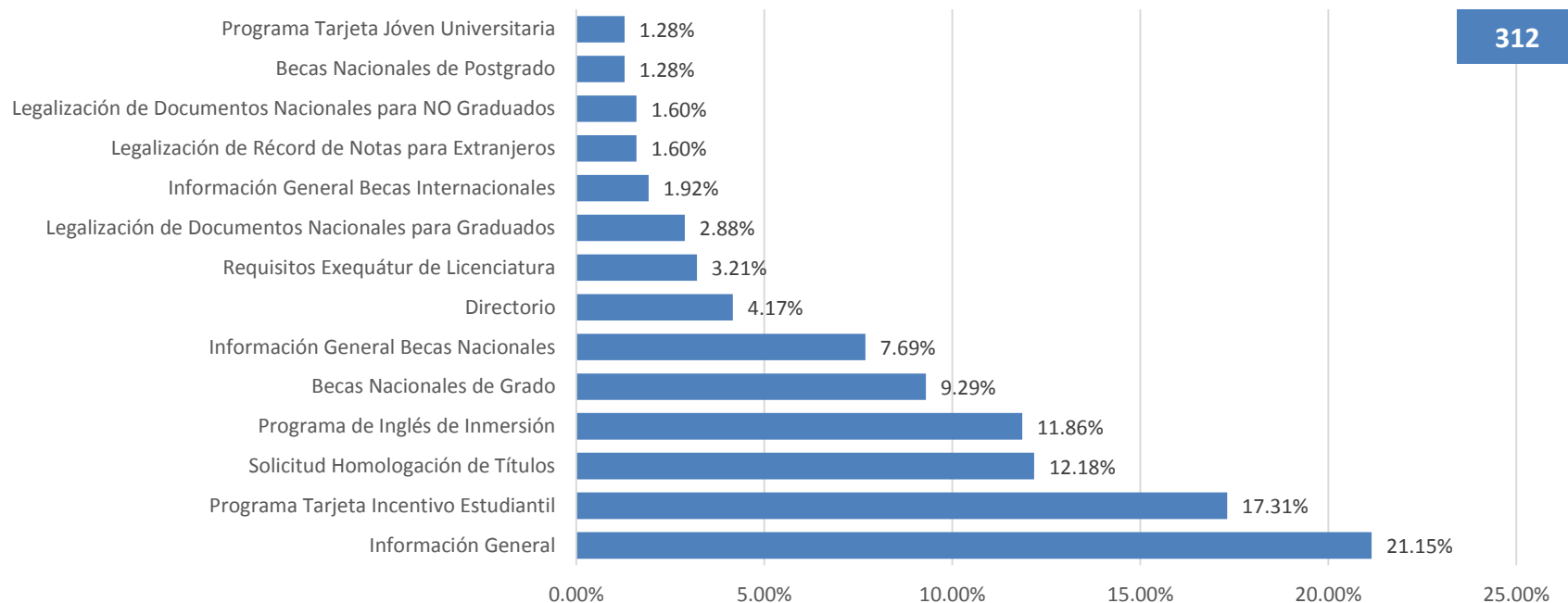
Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE) (Los Más Demandados de Octubre 2014)



337

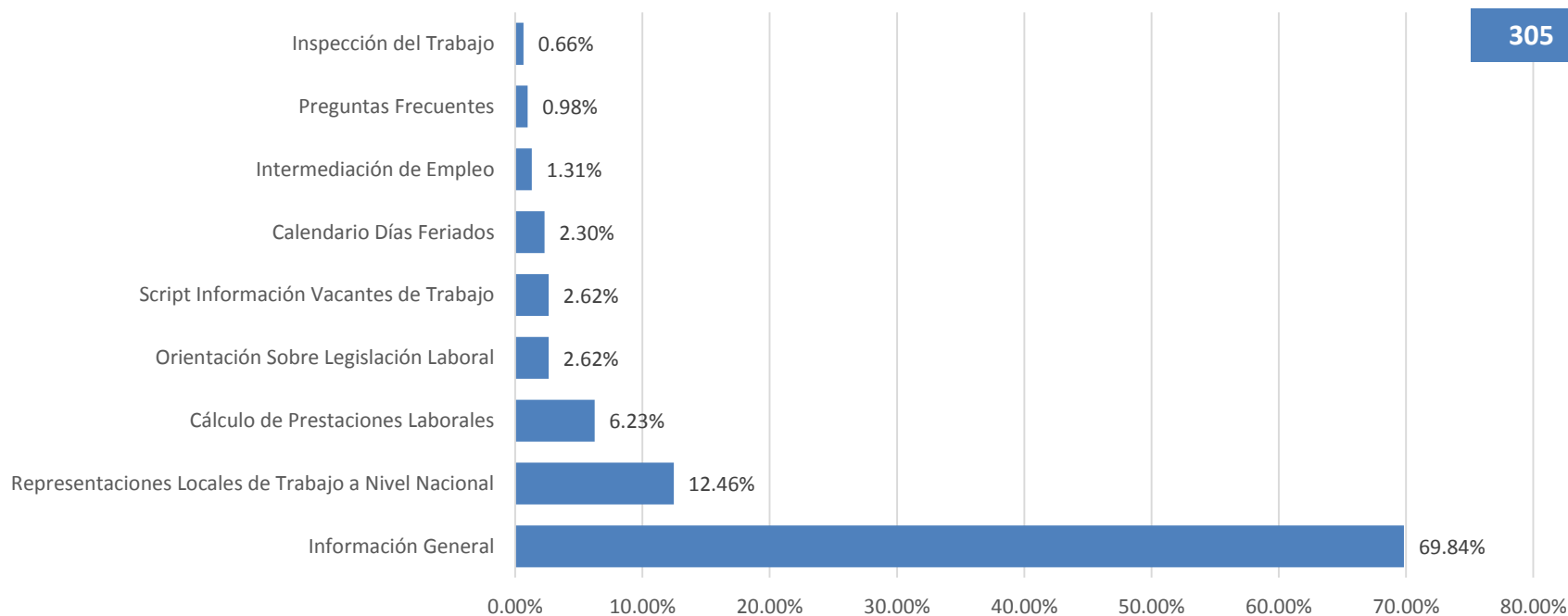
Servicios Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)

(Los Más Demandados de Octubre 2014)



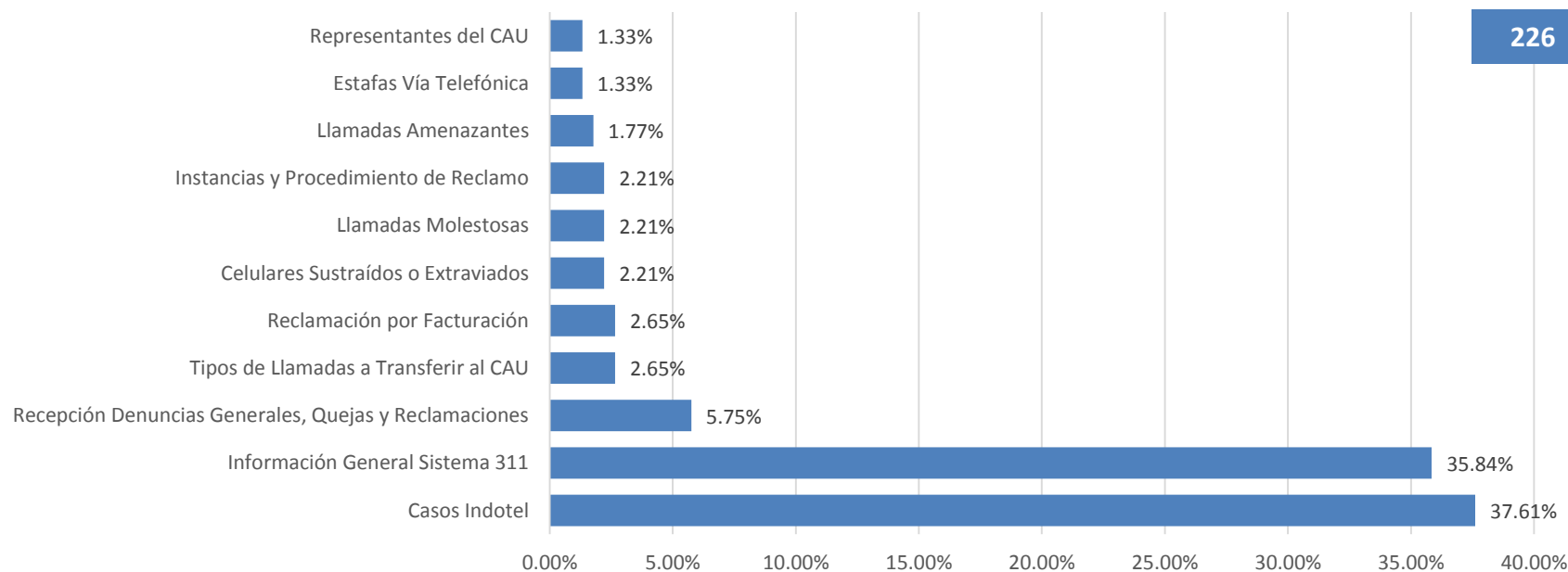
Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

(Los Más Demandados de Octubre 2014)

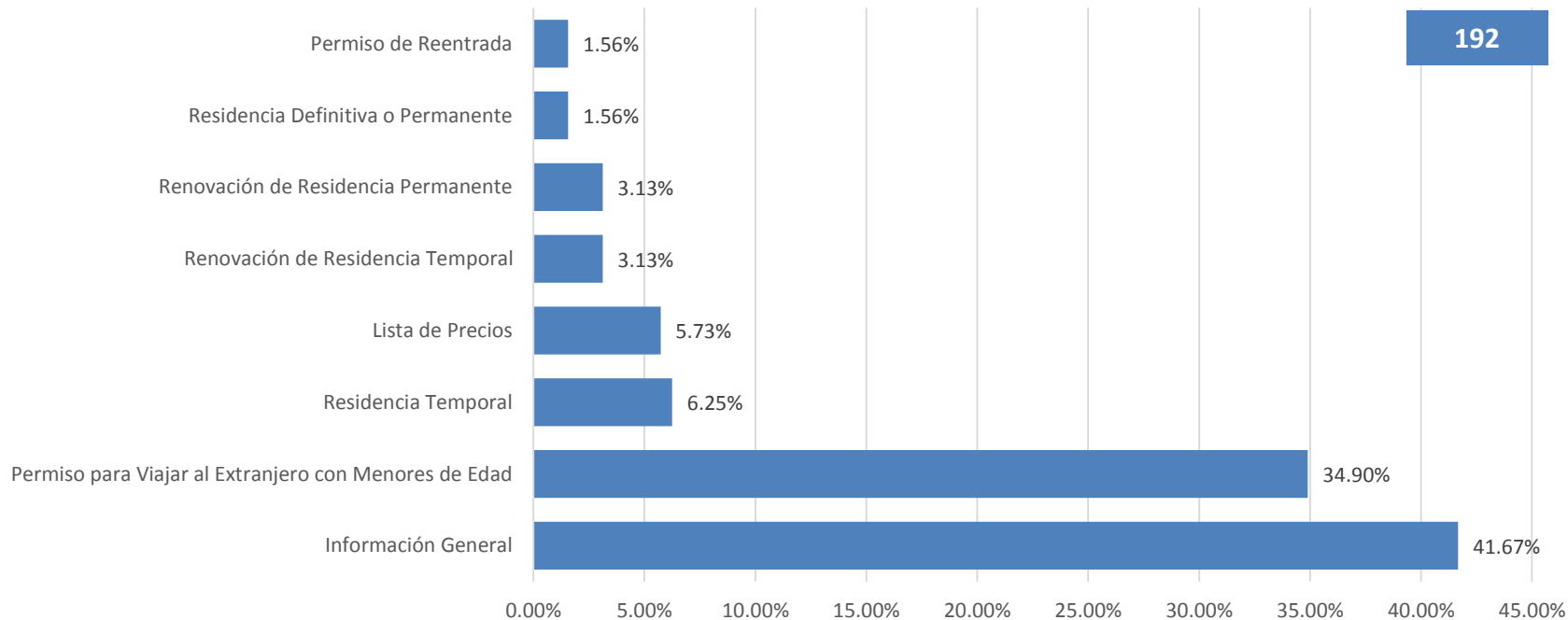


Servicios Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones) Capturadas vía Telefónica

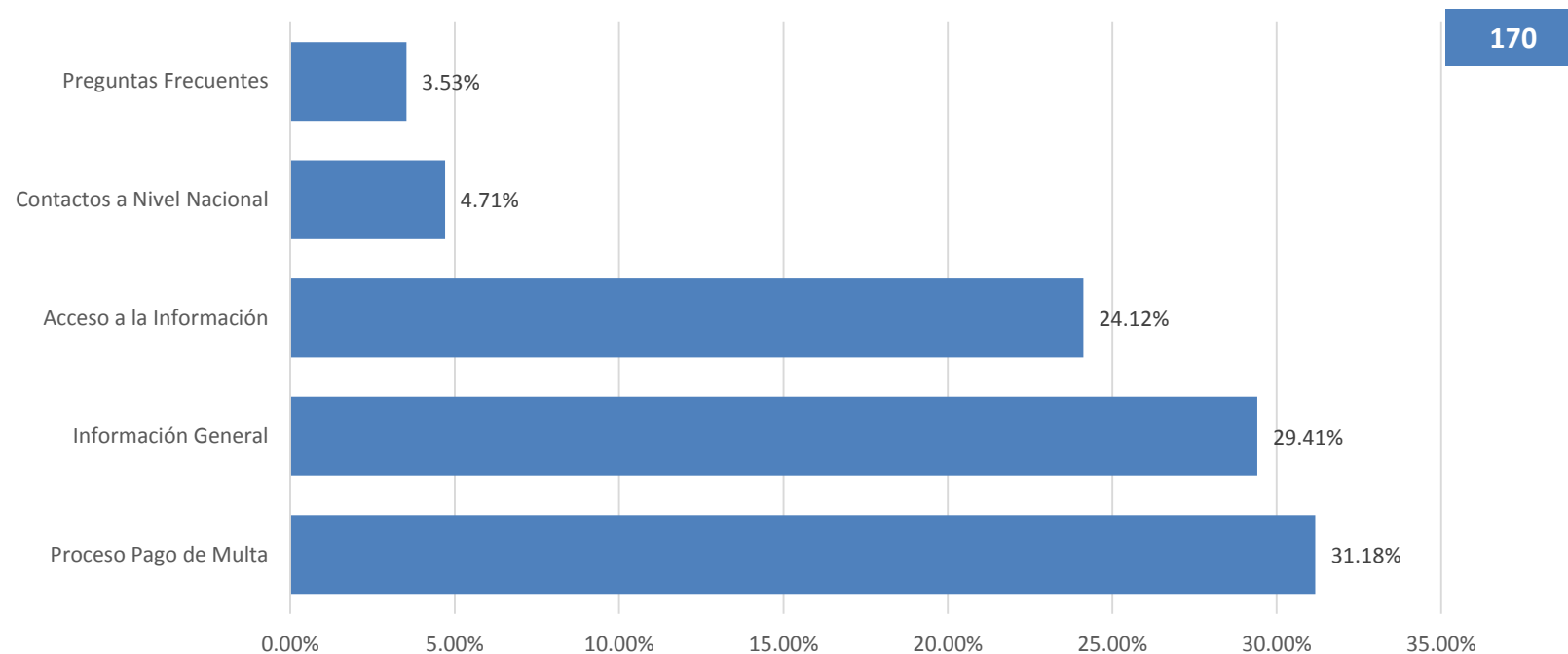
(Los Más Demandados de Octubre 2014)



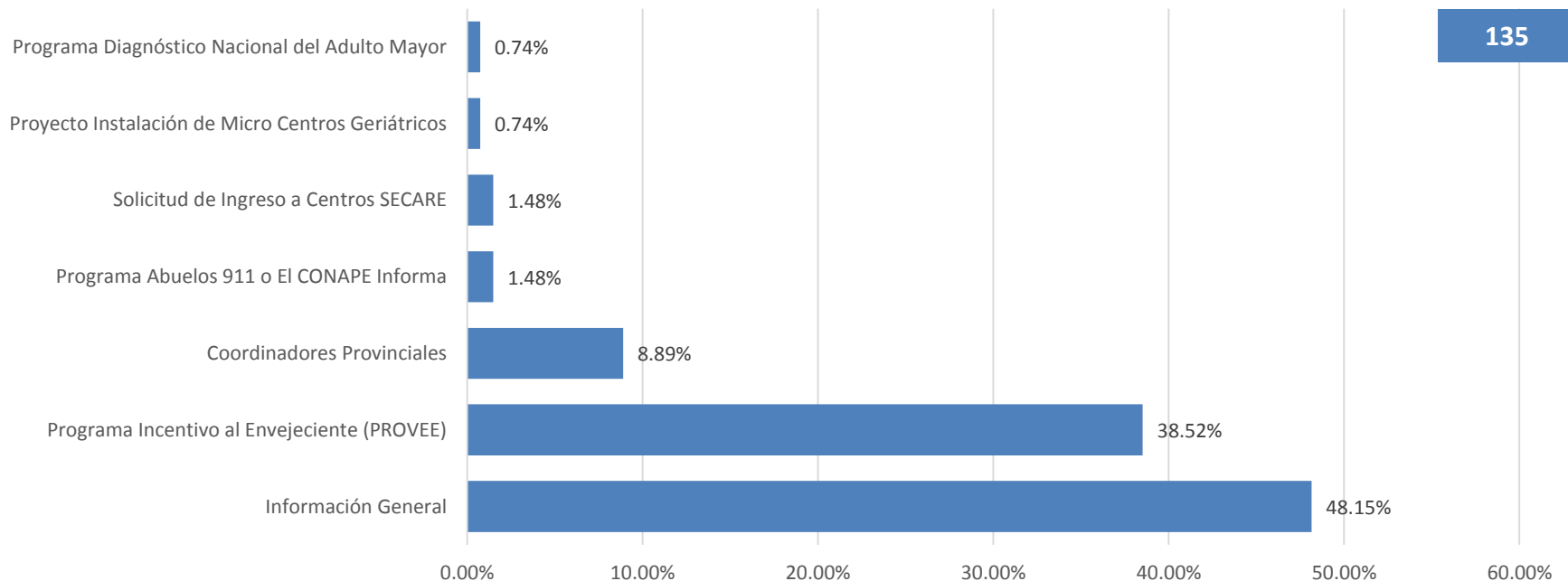
Servicios Dirección General de Migración (DGM) (Octubre 2014)



Servicios Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET) (Los Más Demandados de Octubre 2014)



Servicios Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) (Octubre 2014)



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”.

A continuación presentamos los resultados obtenidos en el meses de Septiembre y Octubre 2014:

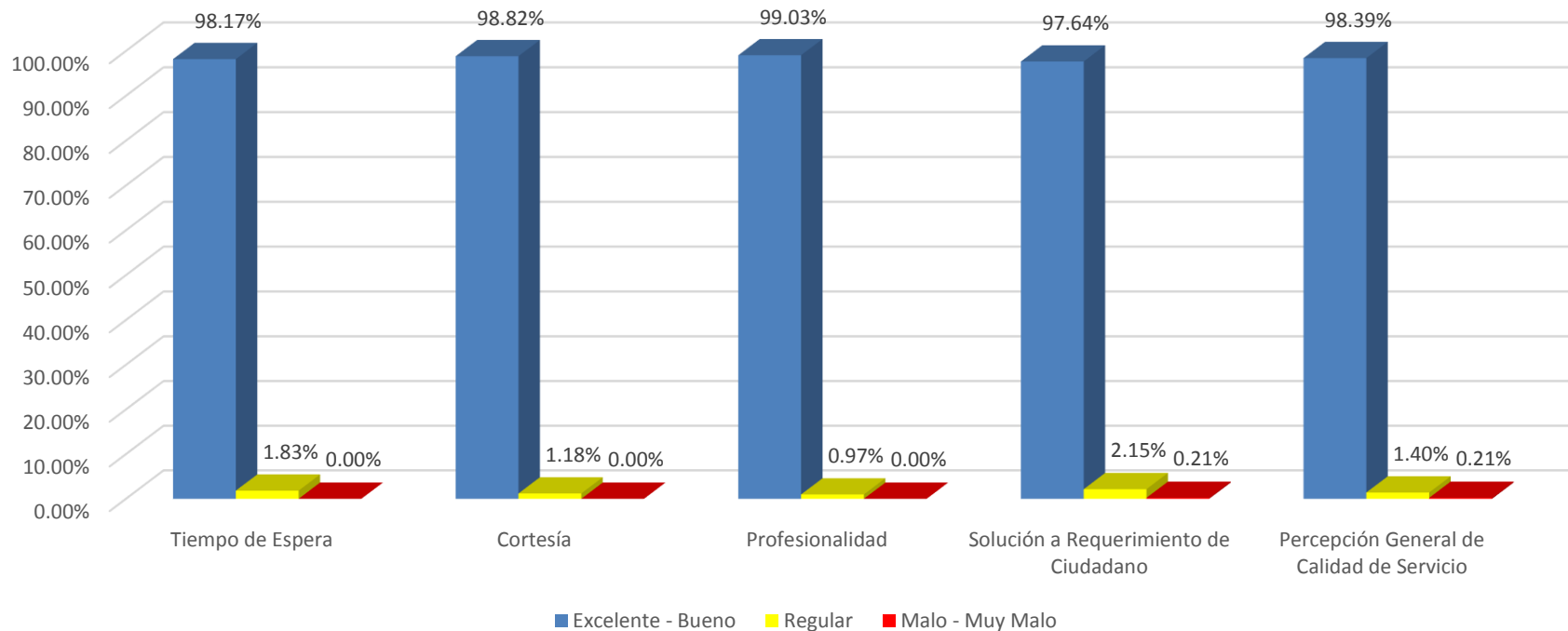
Septiembre 2014

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	98.17%	1.83%	0.00%
Cortesía	98.82%	1.18%	0.00%
Profesionalidad	99.03%	0.97%	0.00%
Solución a Sus Requerimientos	97.64%	2.15%	0.21%
Evaluación General de *462	98.39%	1.40%	0.21%

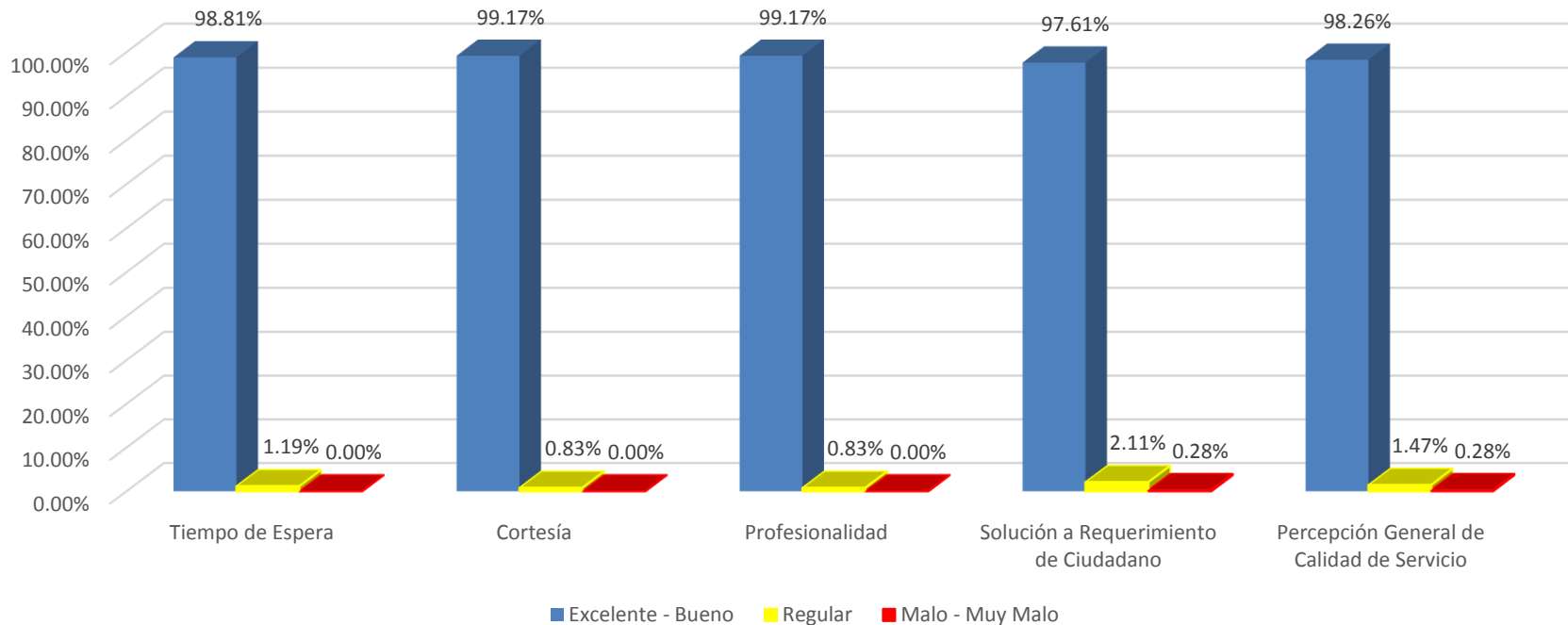
Octubre 2014

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	98.81%	1.19%	0.00%
Cortesía	99.17%	0.83%	0.00%
Profesionalidad	99.17%	0.83%	0.00%
Solución a Sus Requerimientos	97.61%	2.11%	0.28%
Evaluación General de *462	98.26%	1.47%	0.28%

Resultados Encuesta de Satisfacción, Septiembre 2014 (931 encuestados)



Resultados Encuesta de Satisfacción, Octubre 2014 (1,090 encuestados)



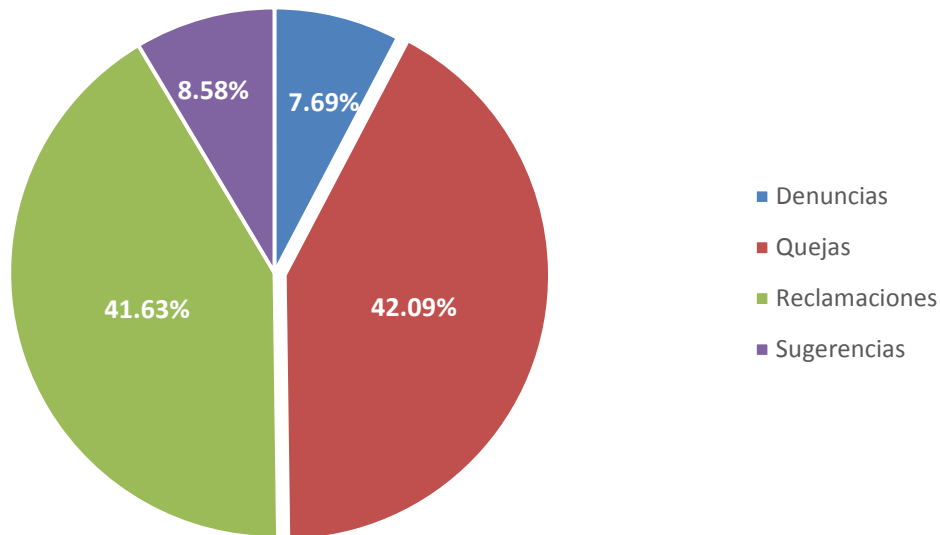


Presidencia de la República Dominicana



23 de enero de 2006 al 31 de Octubre de 2014
Capturadas Vía web

Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Enero 2013 a Octubre 2014)

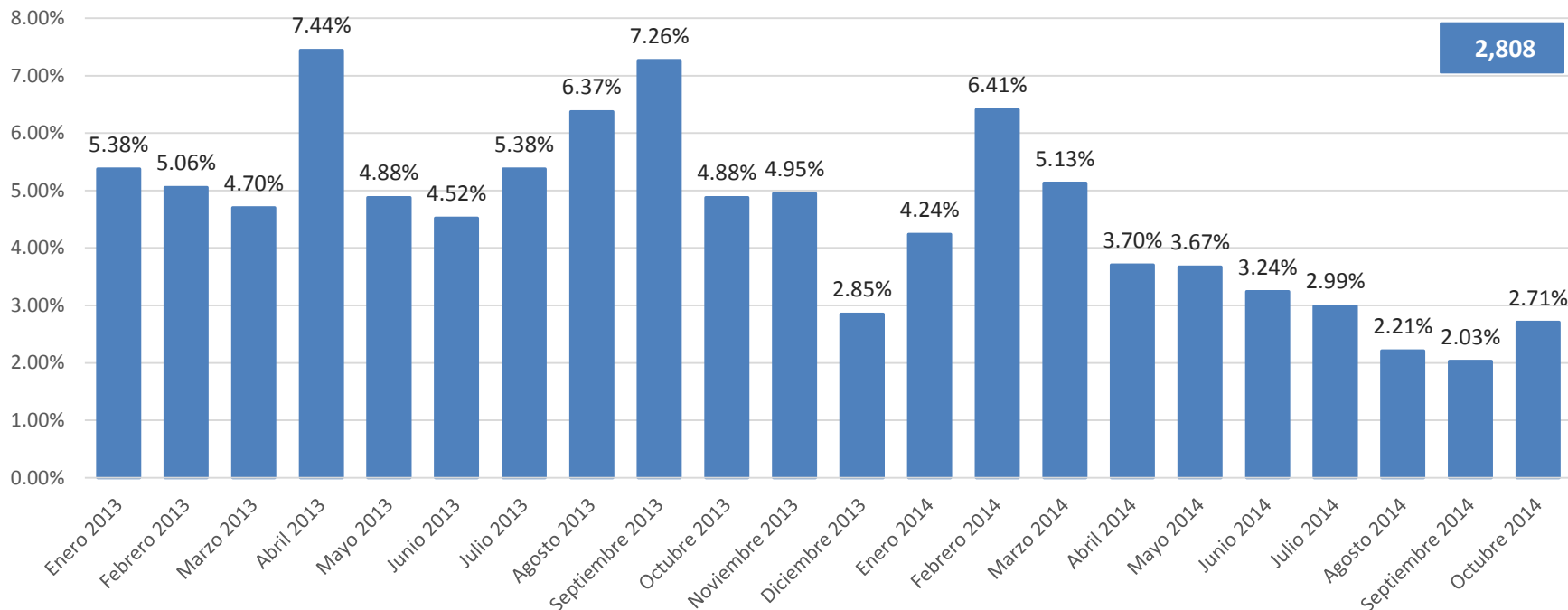


Total Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

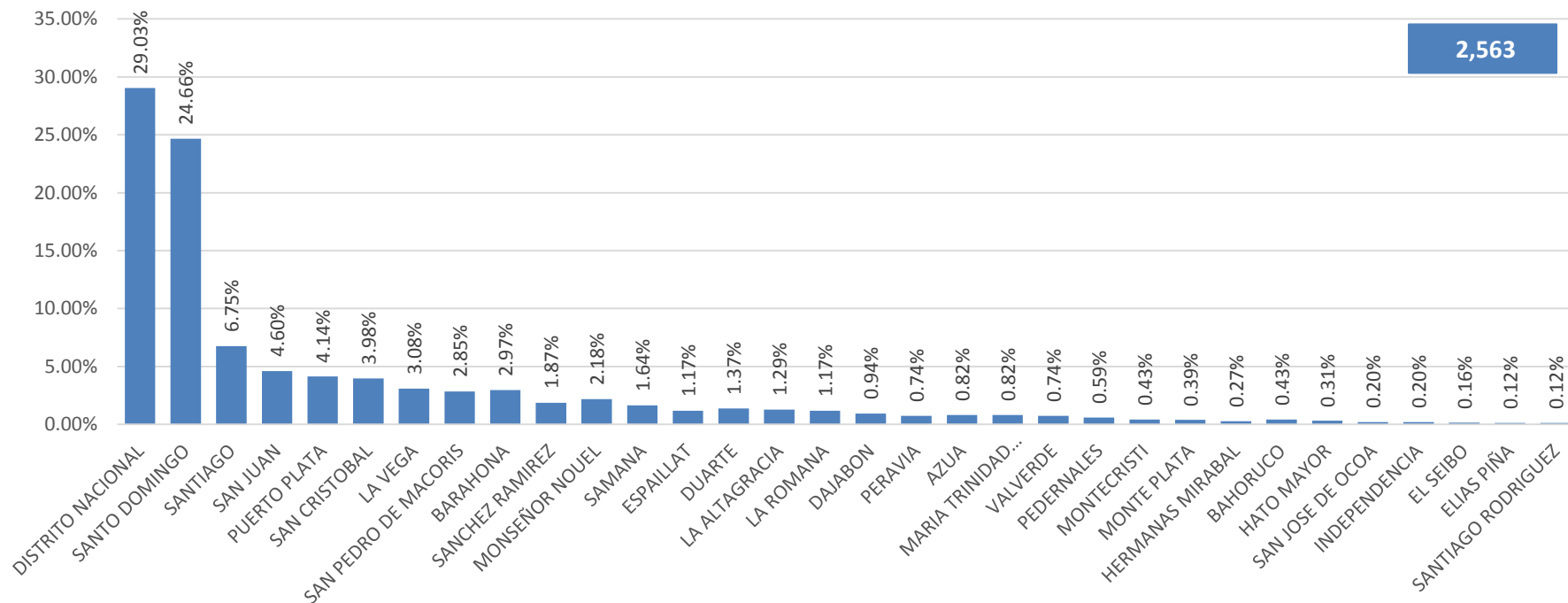
Denuncias	Quejas	Reclamaciones	Sugerencias
199	1,143	216	1,182

Relación Mensual de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

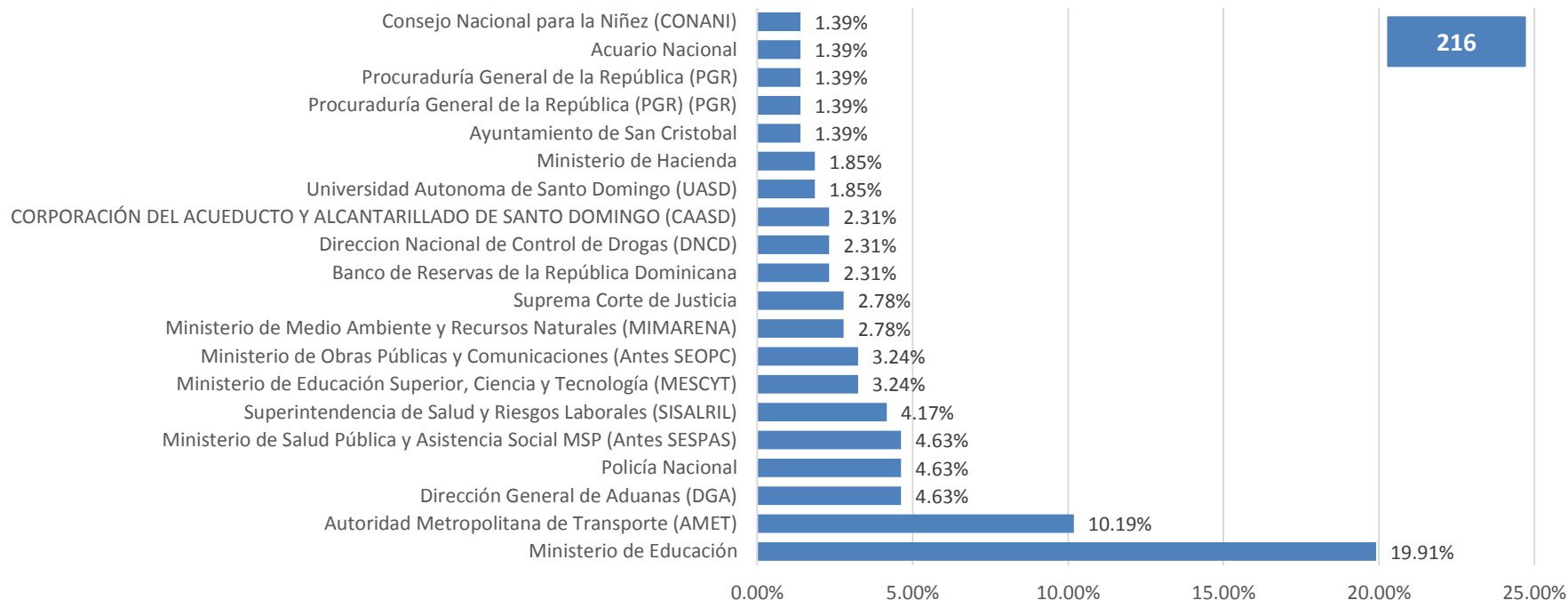
(Enero 2013 - Octubre 2014)



Relación Denuncias, Quejas y Reclamaciones por Provincia (Enero 2013 a Octubre 2014)

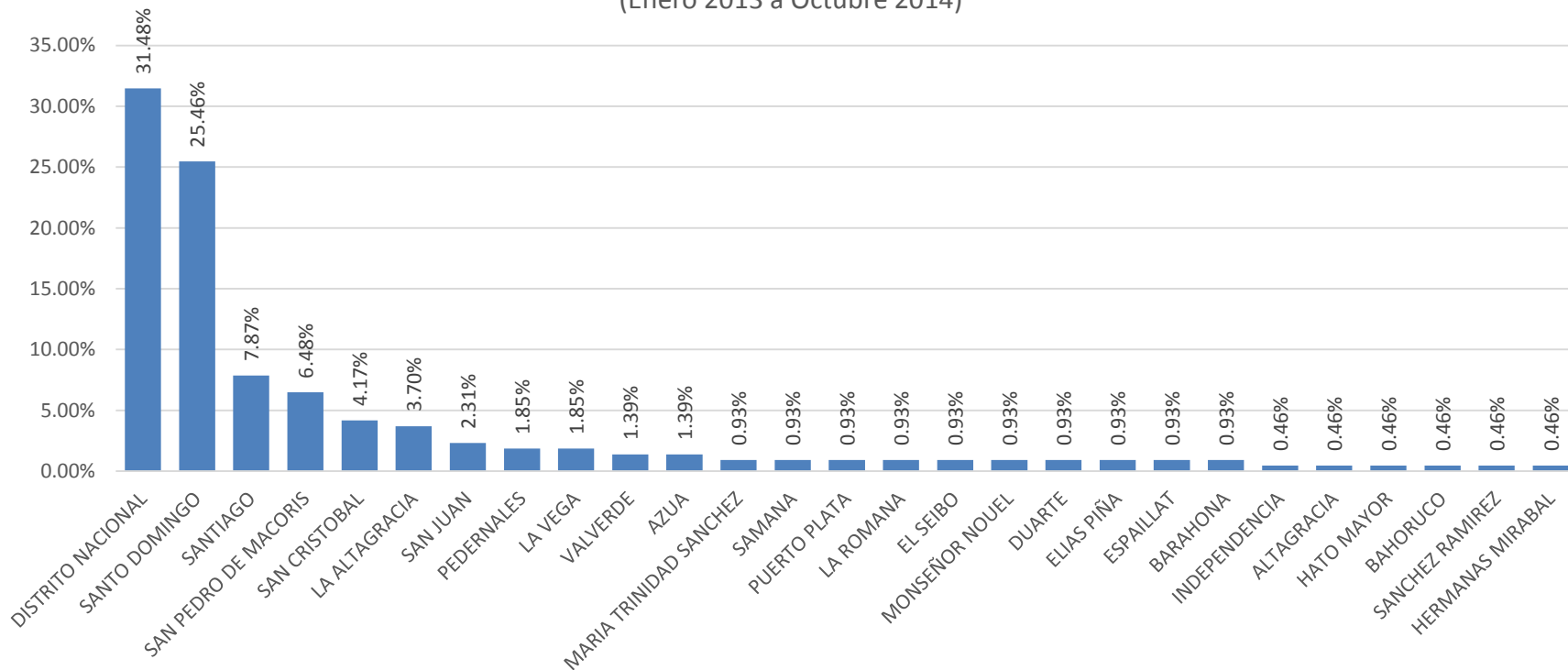


Denuncias por Institución de Enero 2013 a Octubre 2014 (Las 20 Más Demandadas)

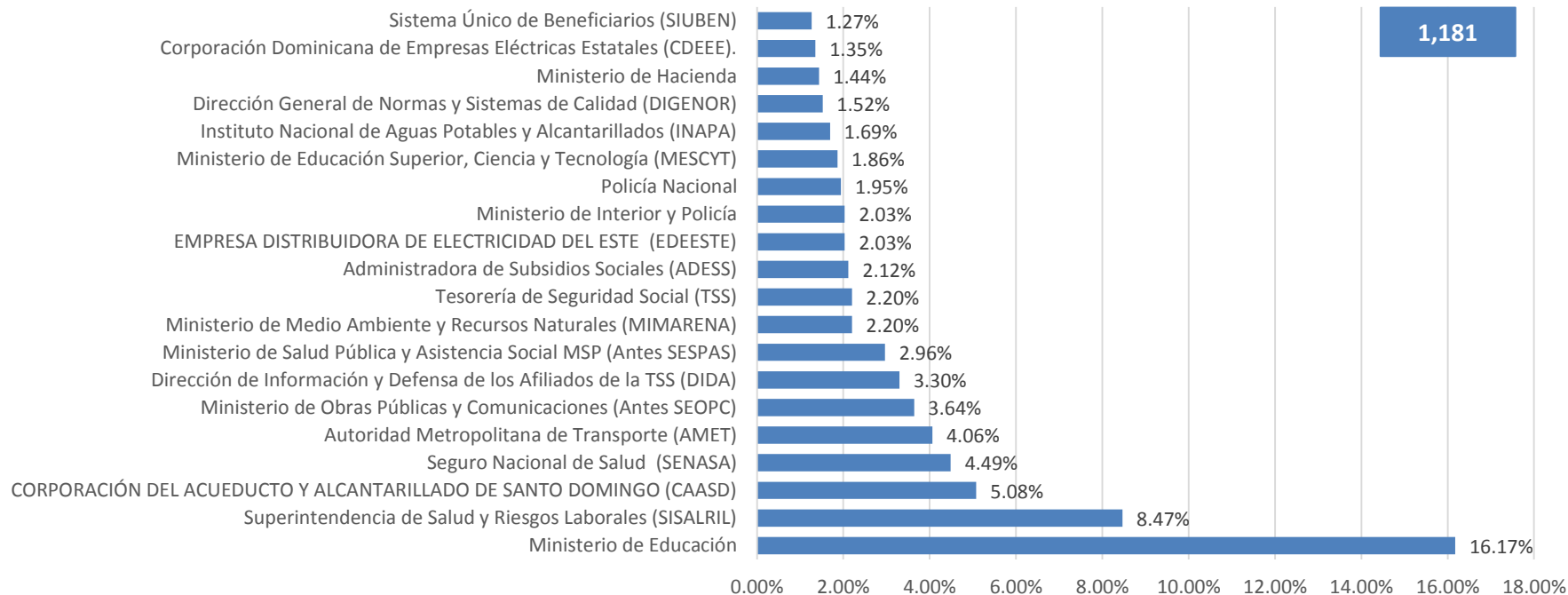


Denuncias por Provincia

(Enero 2013 a Octubre 2014)

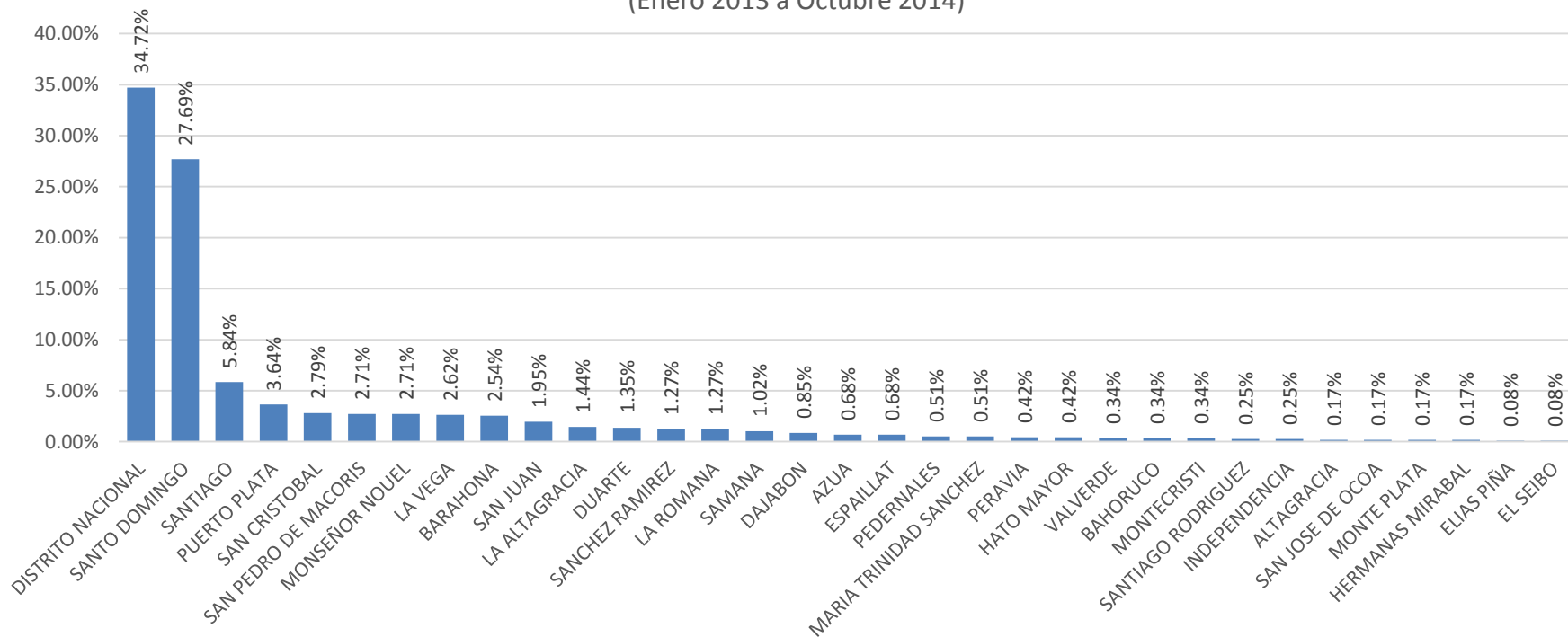


Quejas por Institución de Enero 2013 a Octubre 2014 (Las 20 Más Demandadas)

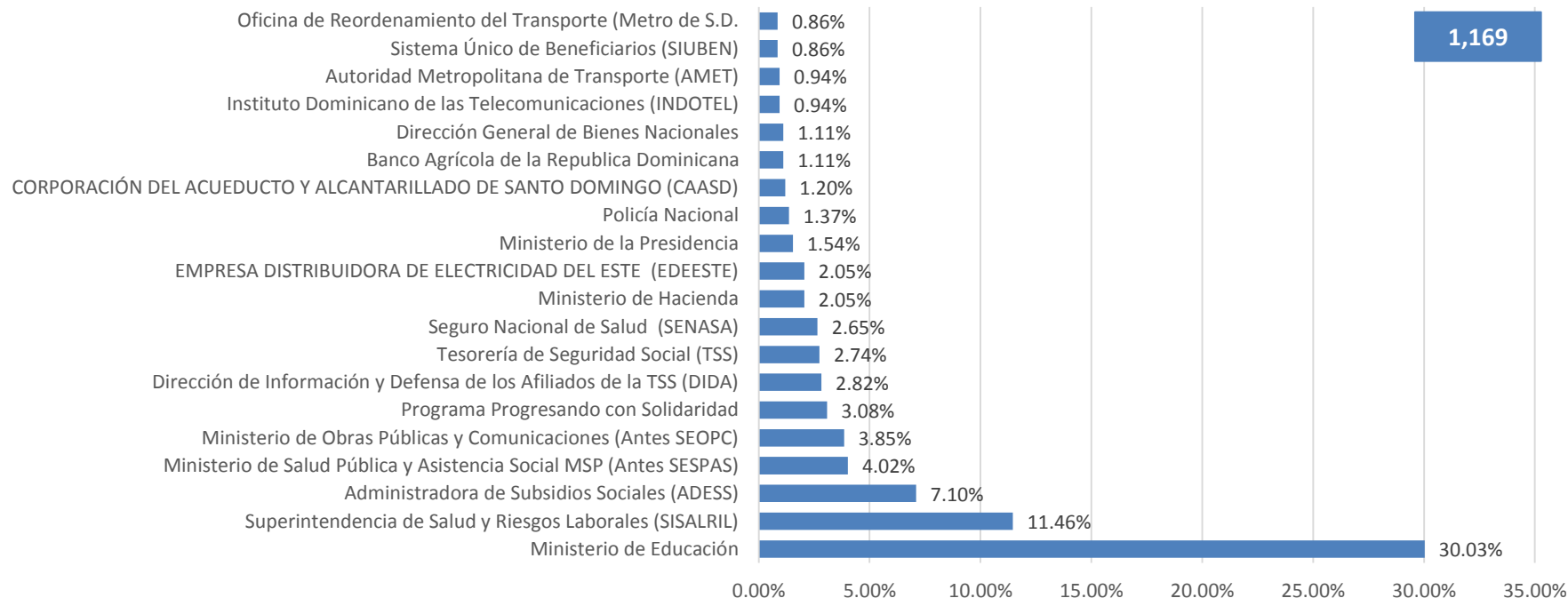


Quejas por Provincia

(Enero 2013 a Octubre 2014)

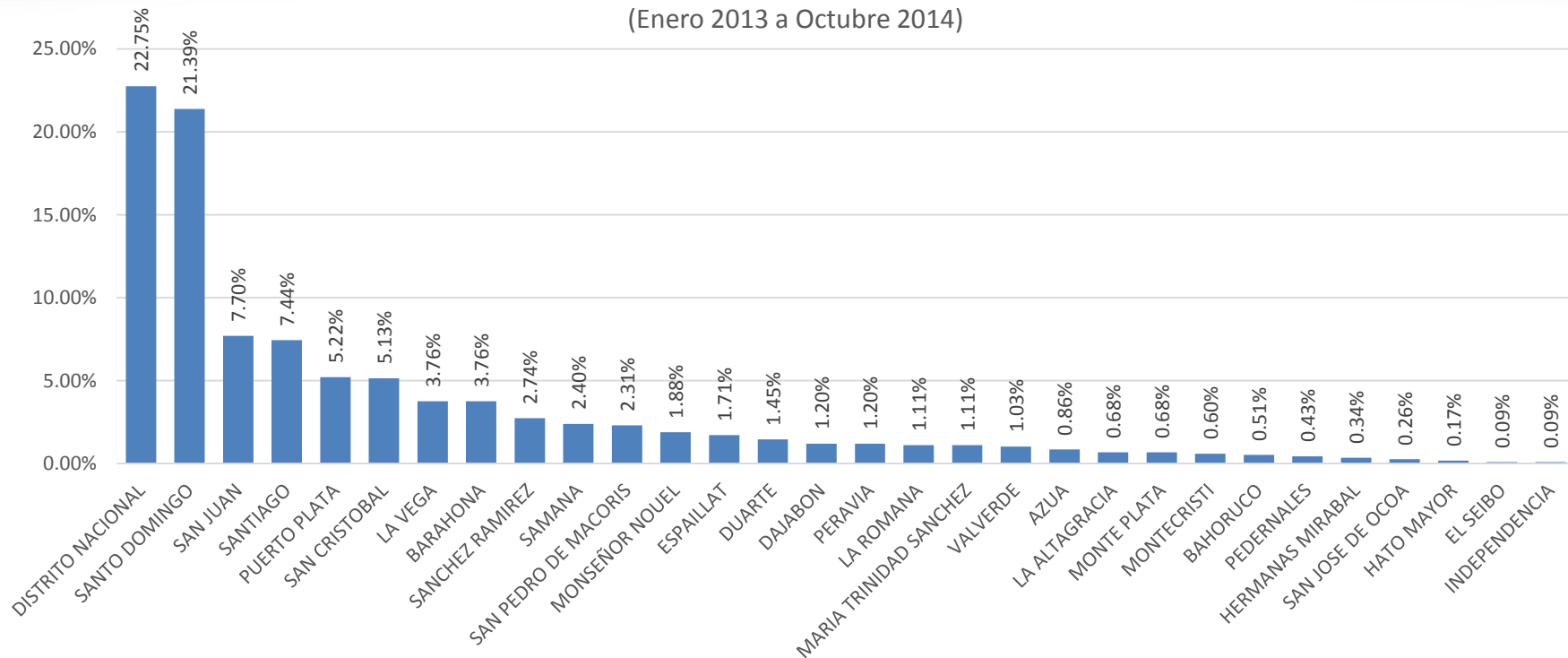


Reclamaciones por Institución de Enero 2013 a Octubre 2014) (Las 20 Más Demandadas)



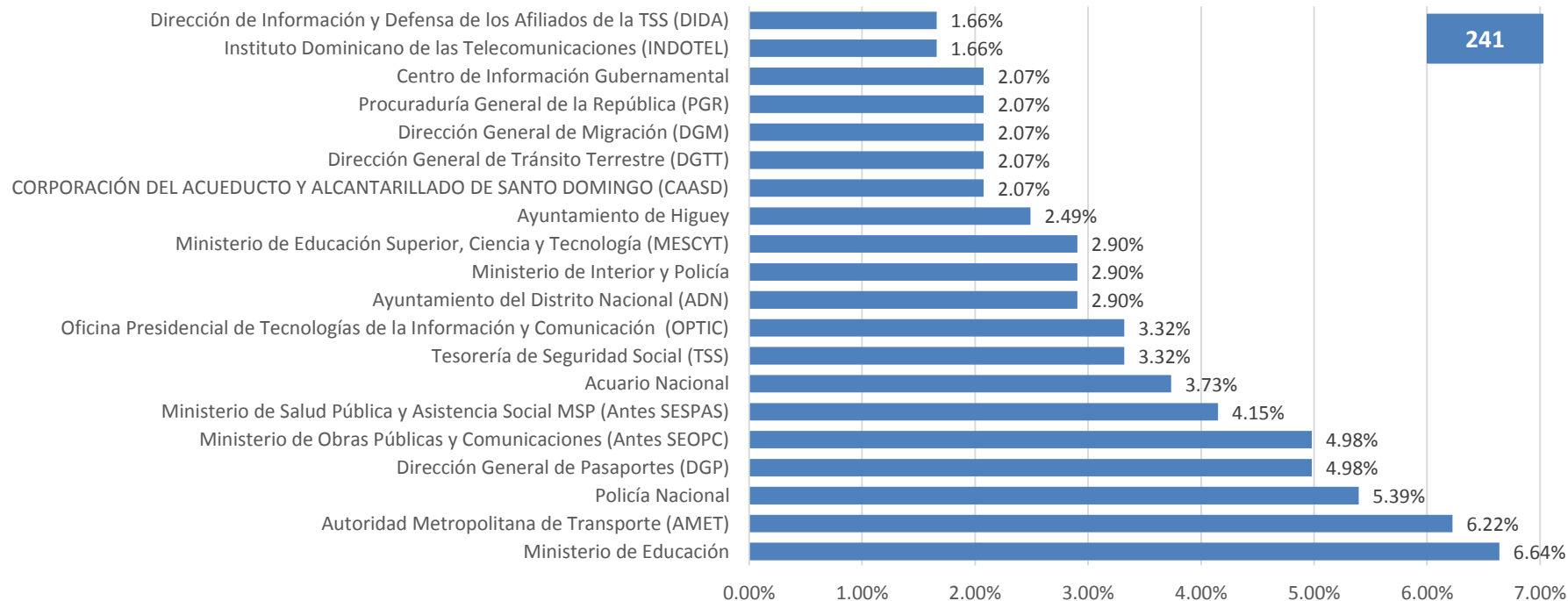
Reclamaciones por Provincia

(Enero 2013 a Octubre 2014)



Sugerencias por Institución de Enero 2013 a Octubre 2014

(Las 20 Más Demandadas)



Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación