



Informe de Gestión

Trimestre Abril – Junio 2020

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

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 311

Casos Capturados Vía Telefónica

Casos Capturados Vía Web

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



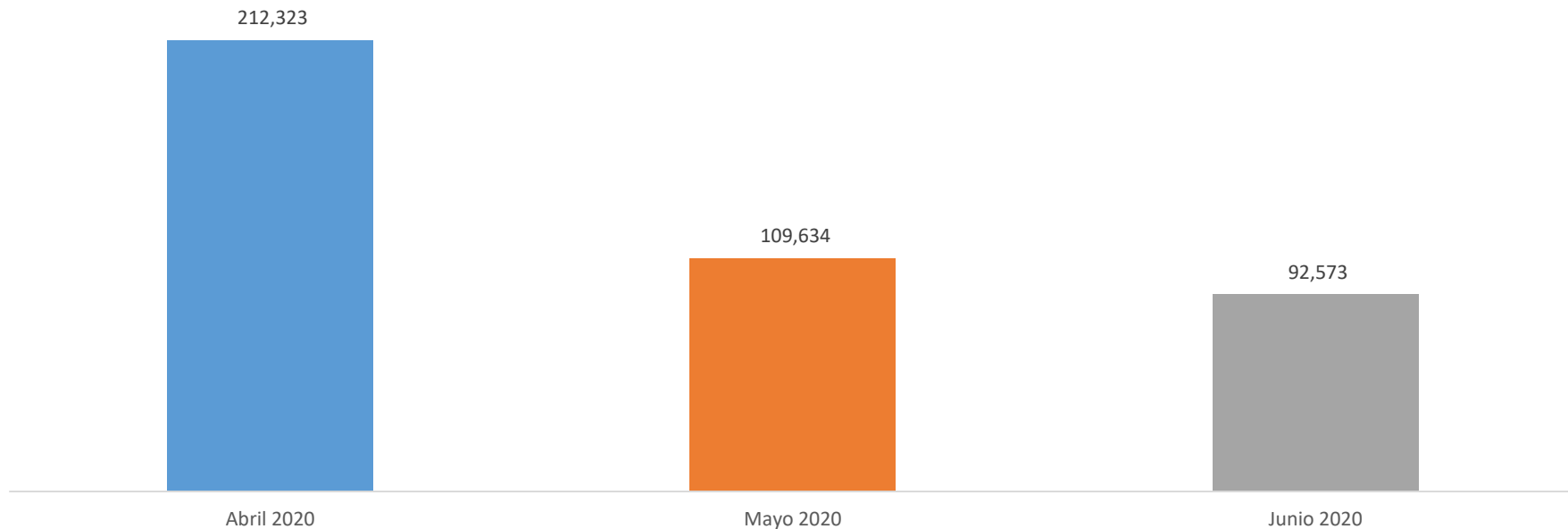
*462

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)

Trimestre Abril – Junio 2020

Llamadas Entrantes en Horario Laboral

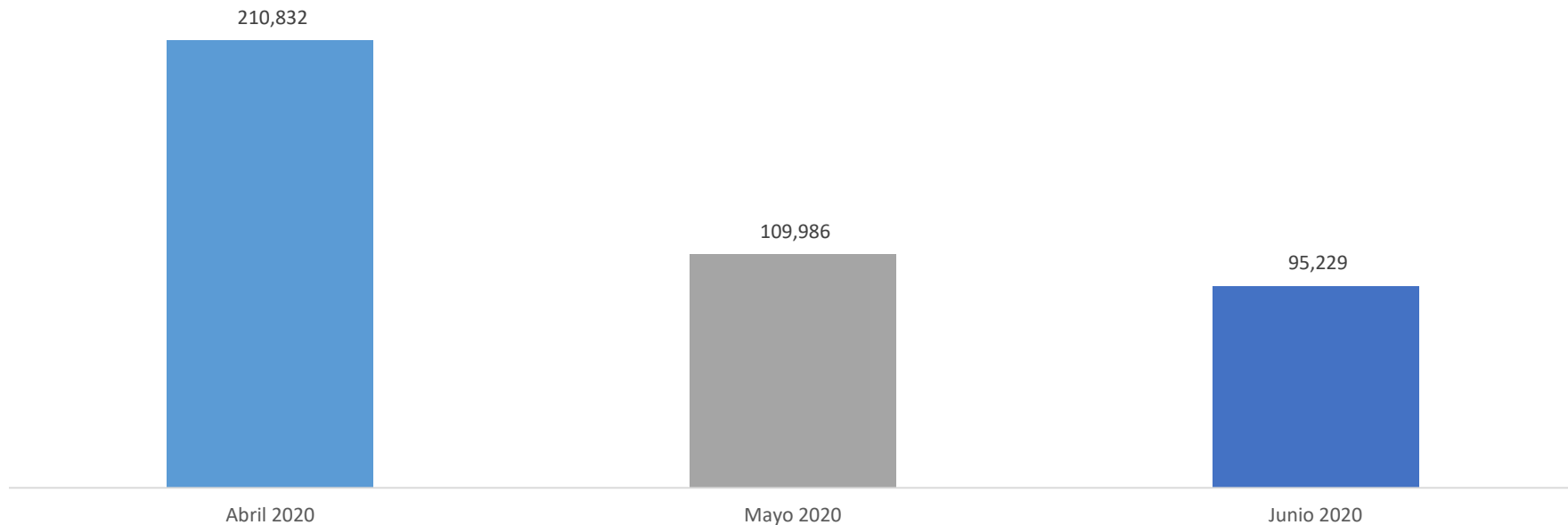
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Llamadas Entrantes en Horario Laboral durante el trimestre es **414,530**.

Llamadas Contestadas

(Trimestre Abril - Junio 2020)

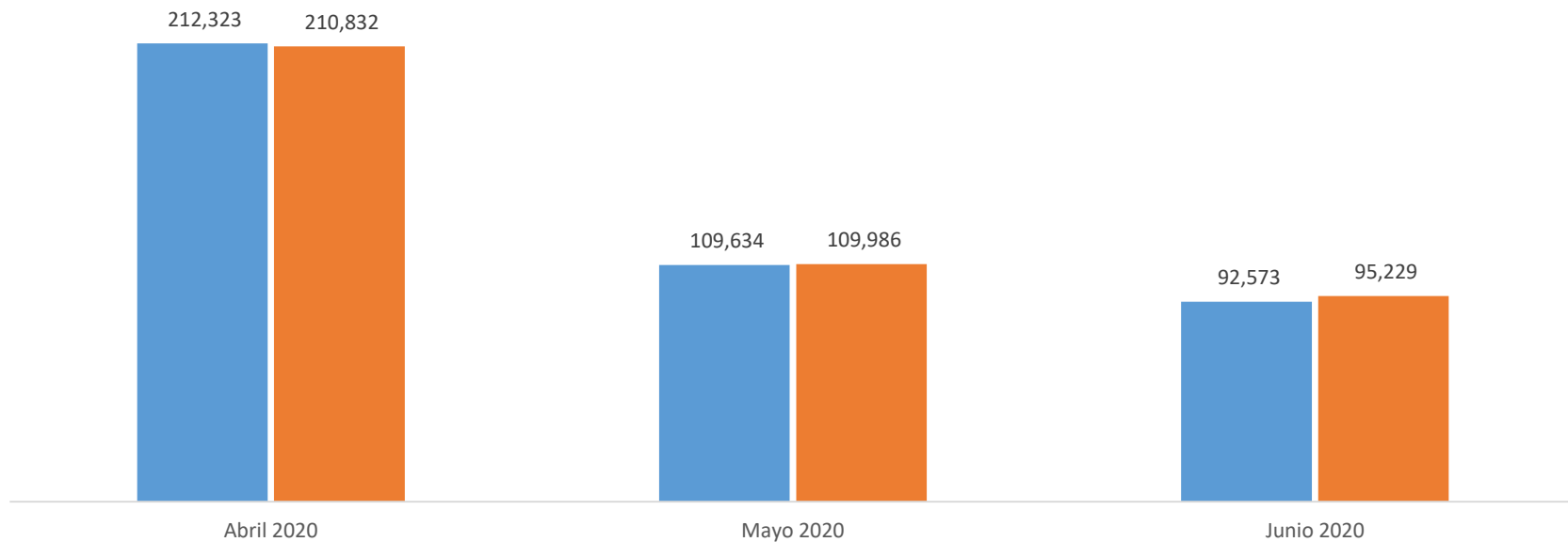


- El total de Llamadas Contestadas durante el trimestre es **416,047**.

Relación de Llamadas Entrantes y Contestadas en Horario Laboral

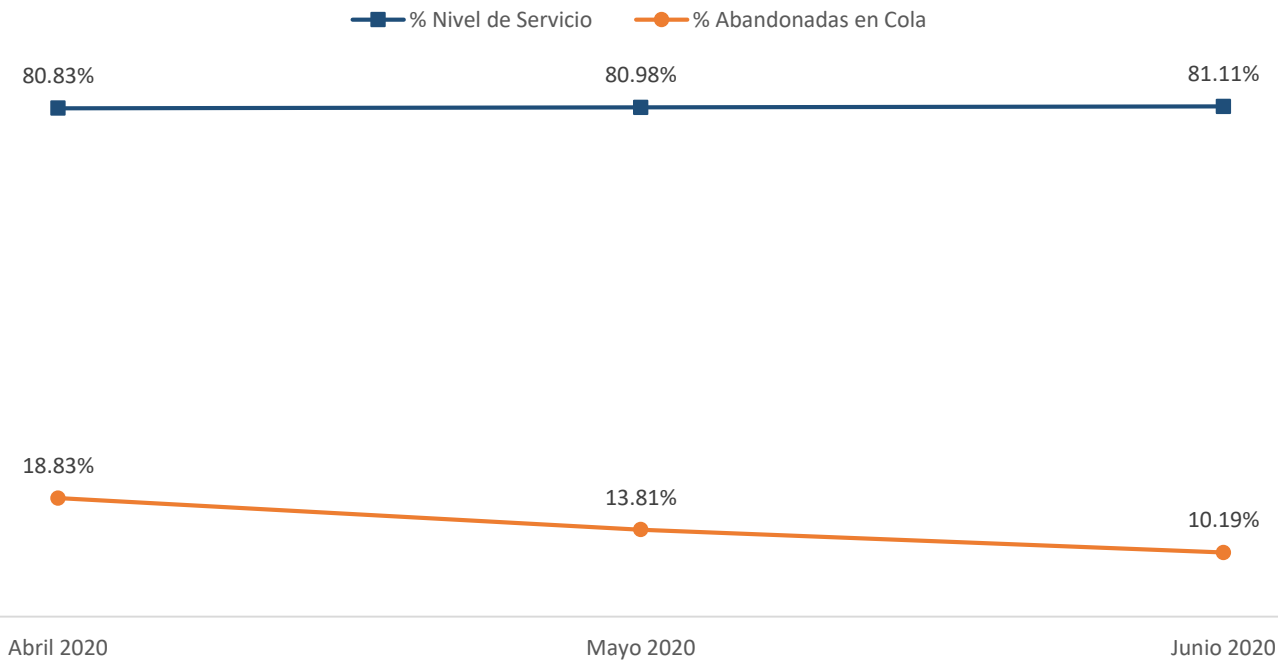
(Trimestre Abril - Junio 2020)

■ Entrantes en Horario Laborable ■ Llamadas Contestadas



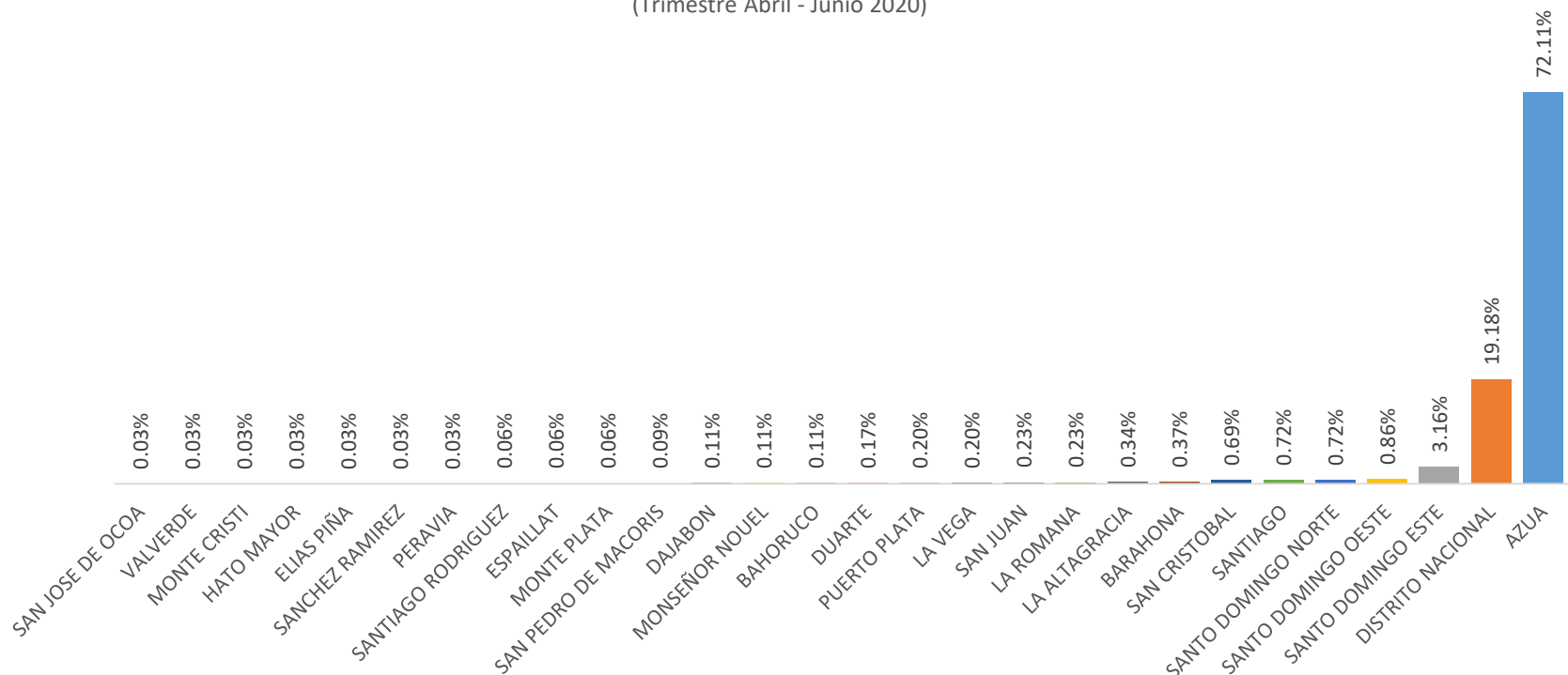
Niveles de Servicio y Abandonadas en Cola

(Trimestre Abril - Junio 2020)



Porcentaje de Llamadas Atendidas por Provincia

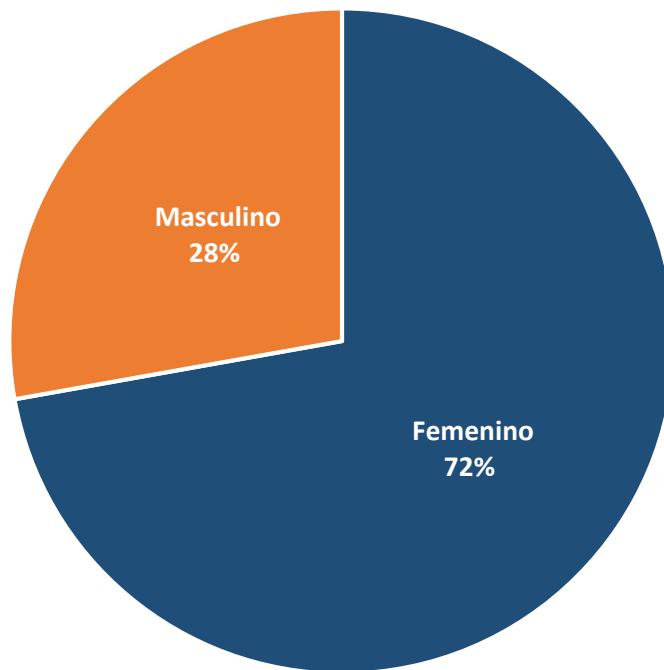
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Llamadas Atendidas por Provincia durante el trimestre es **3,482**.

Porcentaje de Llamadas Atendidas por Género a Nivel Nacional

(Trimestre Abril - Junio 2020)

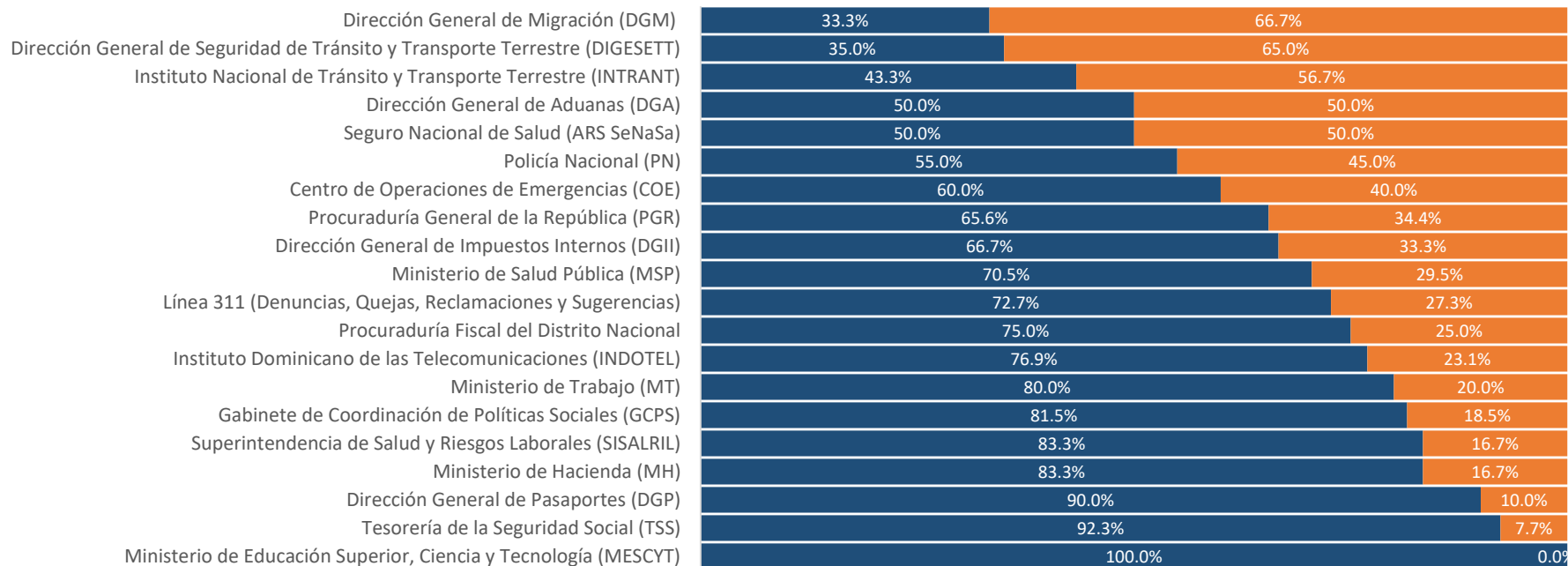


Femenino	Masculino
2,514	968

Llamadas Atendidas por Institución y Género

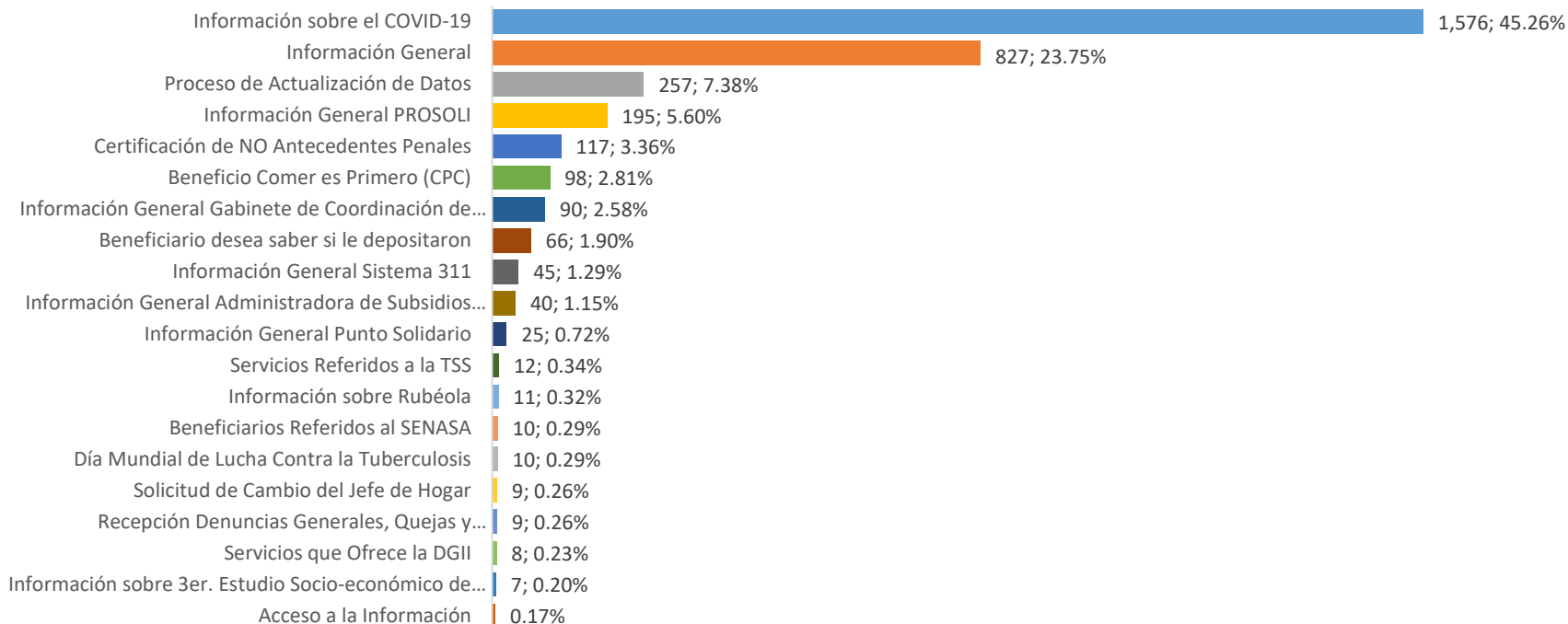
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Abril - Junio 2020)

■ Femenino ■ Masculino



Servicios Más Demandados del Trimestre

(Los 20 Más Demandados, Trimestre Abril - Junio 2020)

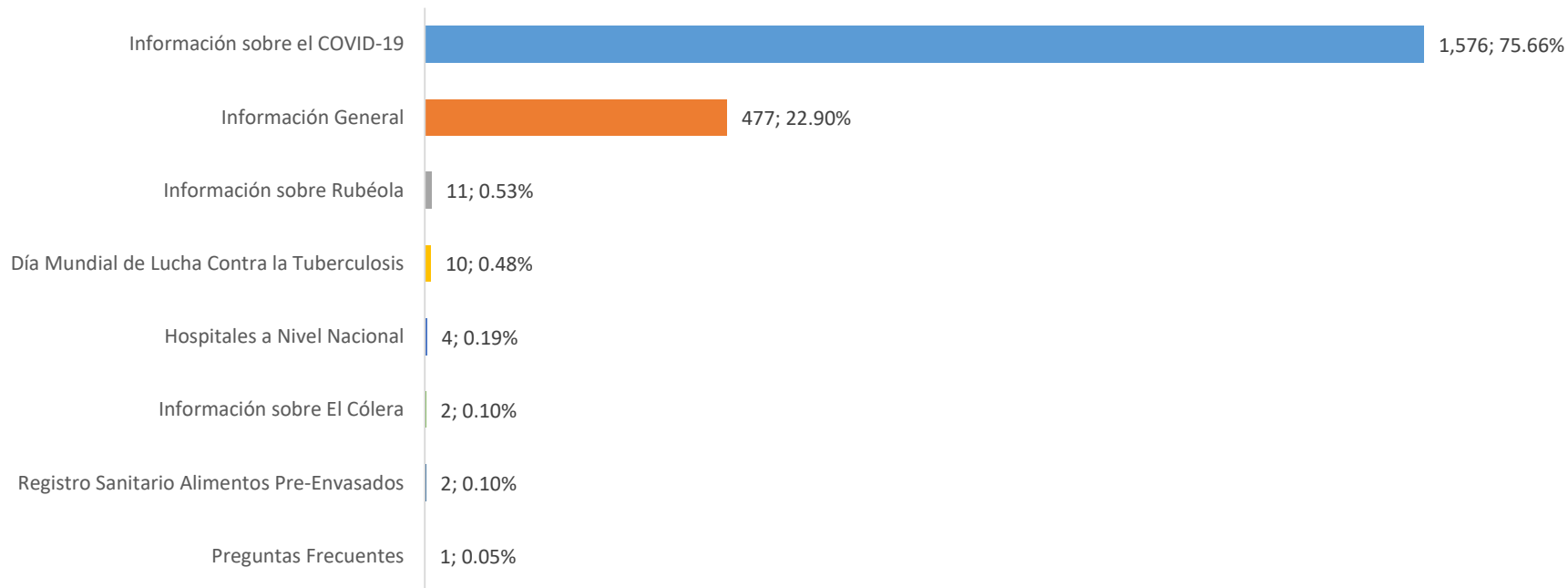


- El total general de Servicios Ofertados durante el trimestre es **3,482**

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

Servicios Ministerio de Salud Pública (MSP)

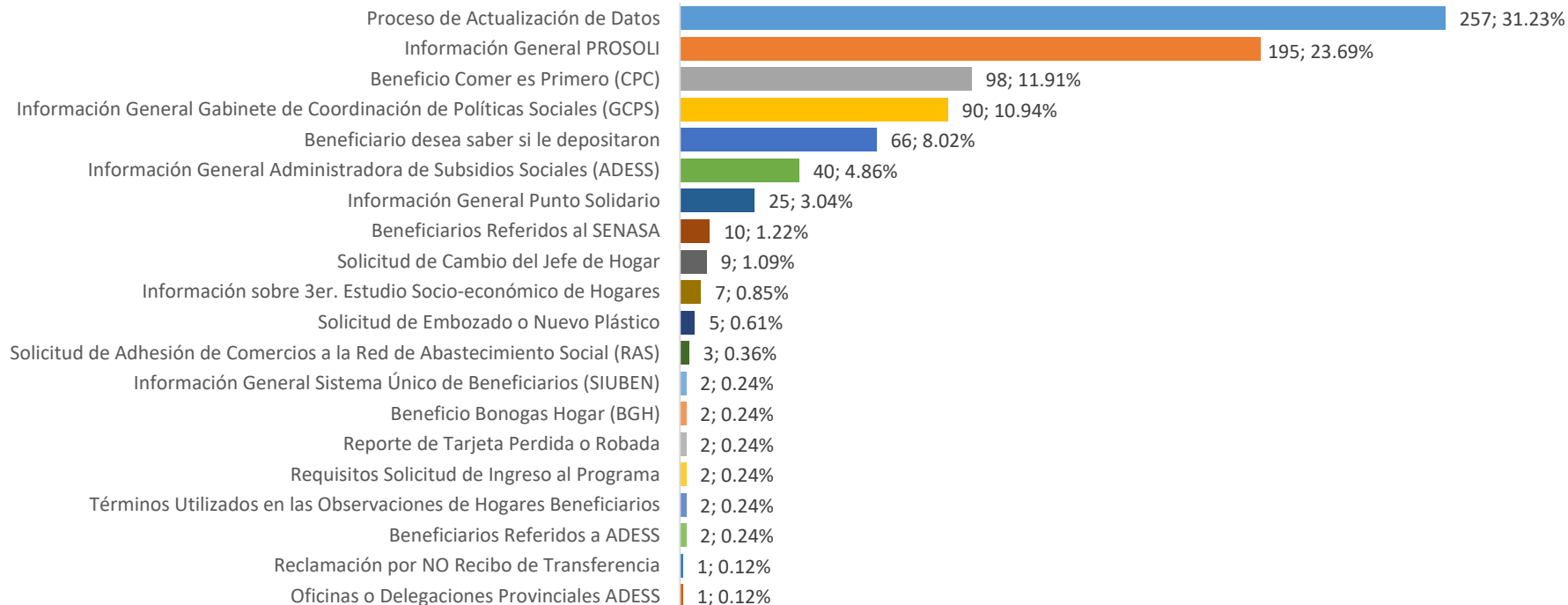
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **2,083**

Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales GCPS

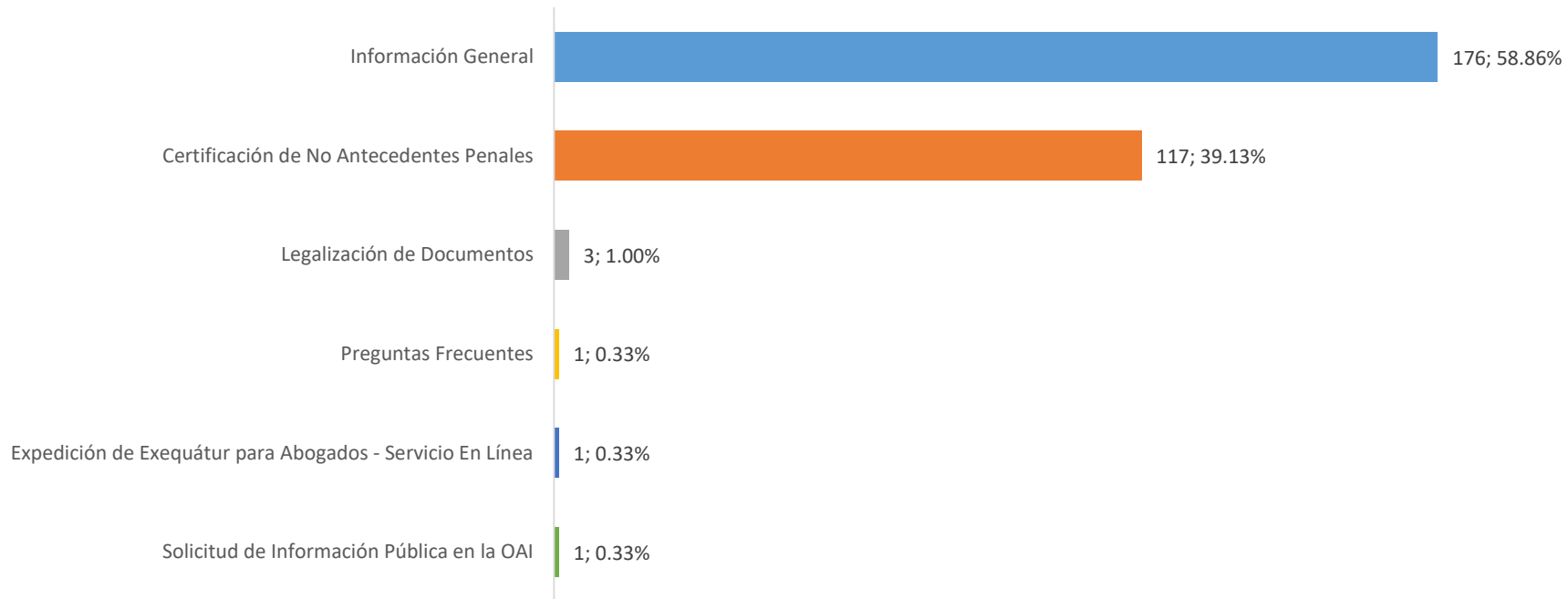
(Los 20 Más Demandados, Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **823**.

Servicios Procuraduría General de la República (PGR)

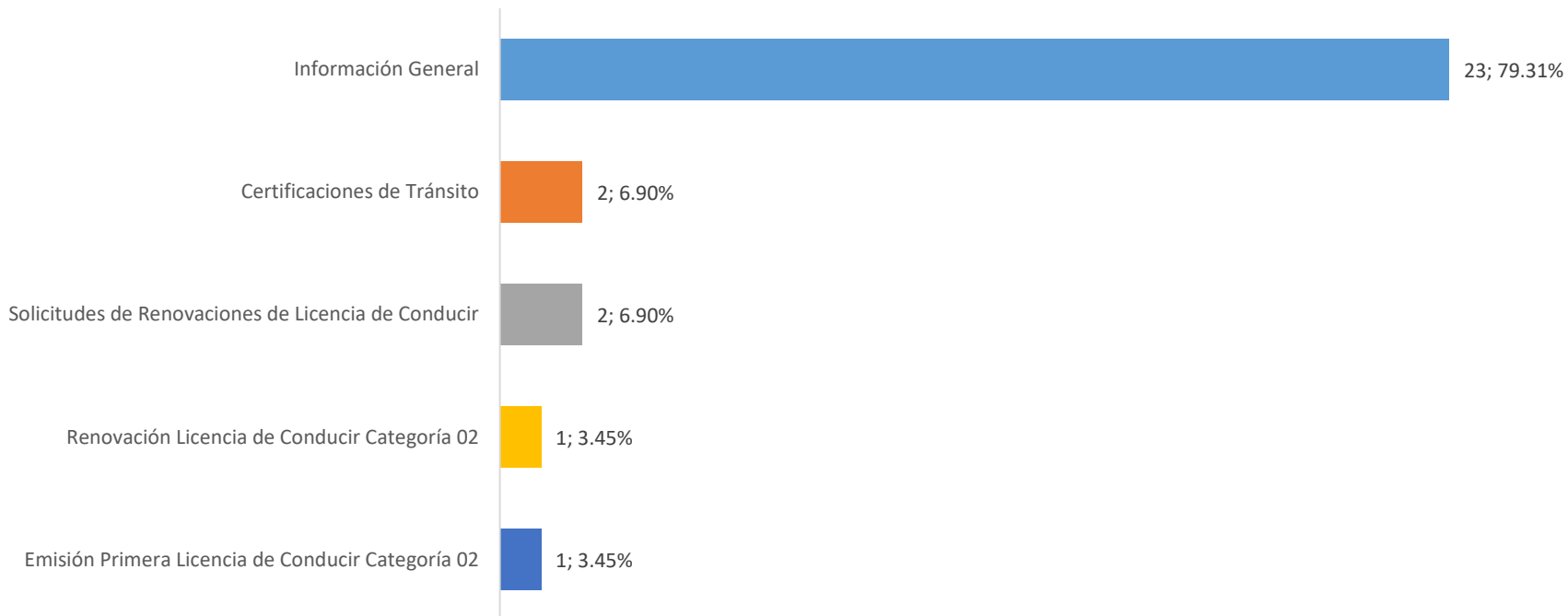
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **299**.

Servicios Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)

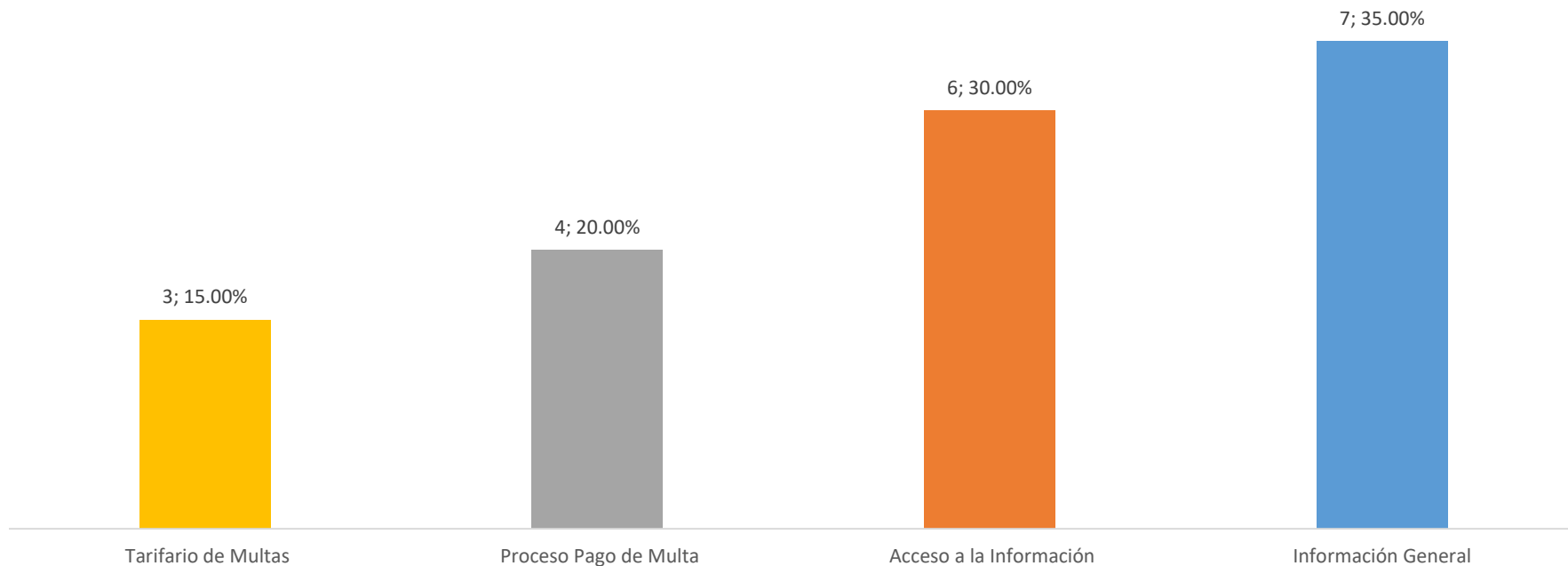
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **29**.

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

(Trimestre Abril - Junio 2020)

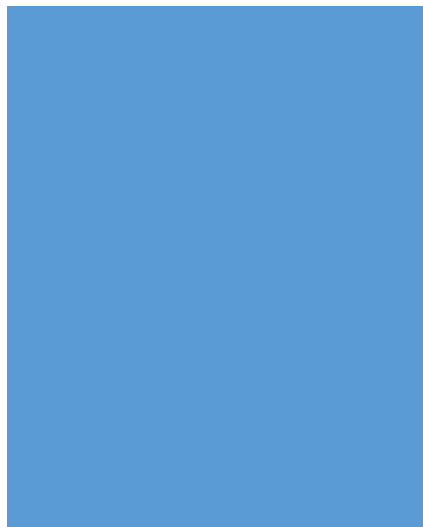


- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **20**.

Servicios Ministerio de Trabajo (MT)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

20; 100.00%

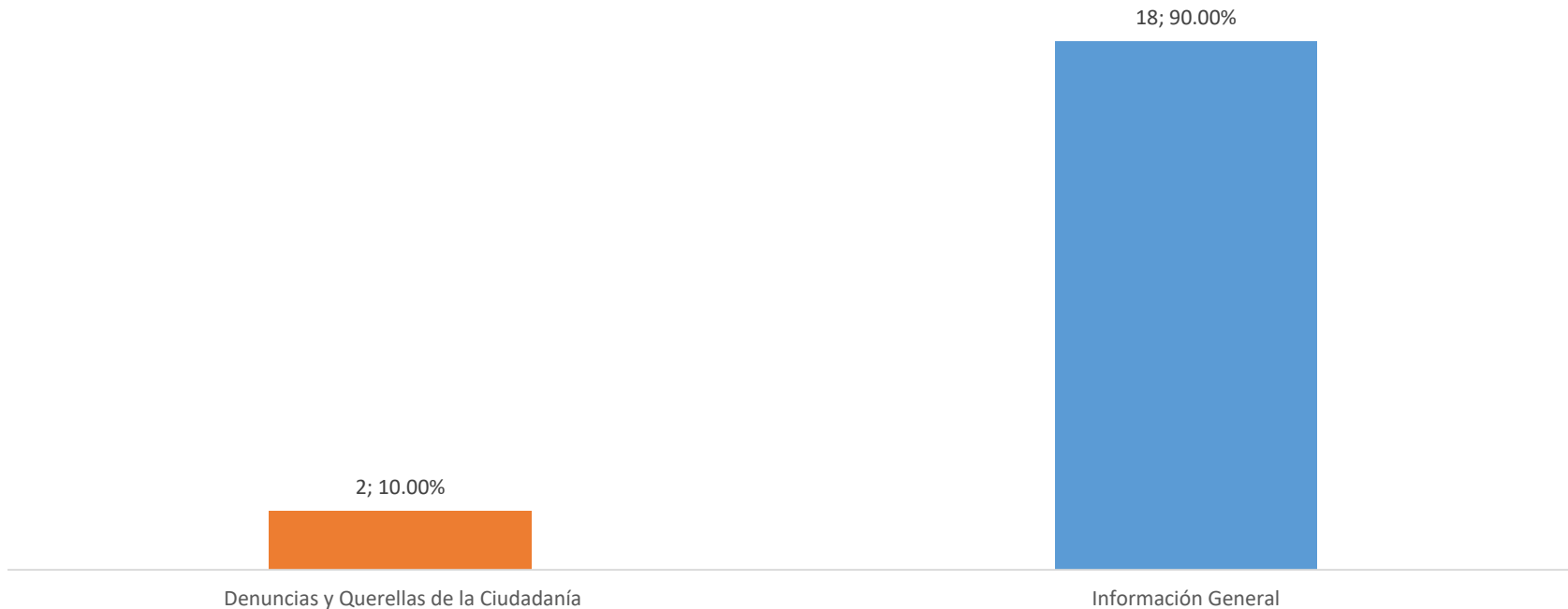


Información General

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

Servicios Policía Nacional (PN)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

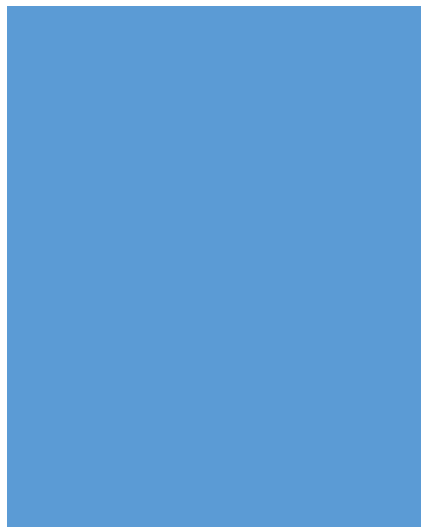


- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **20**.

Servicios Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

13; 100.00%

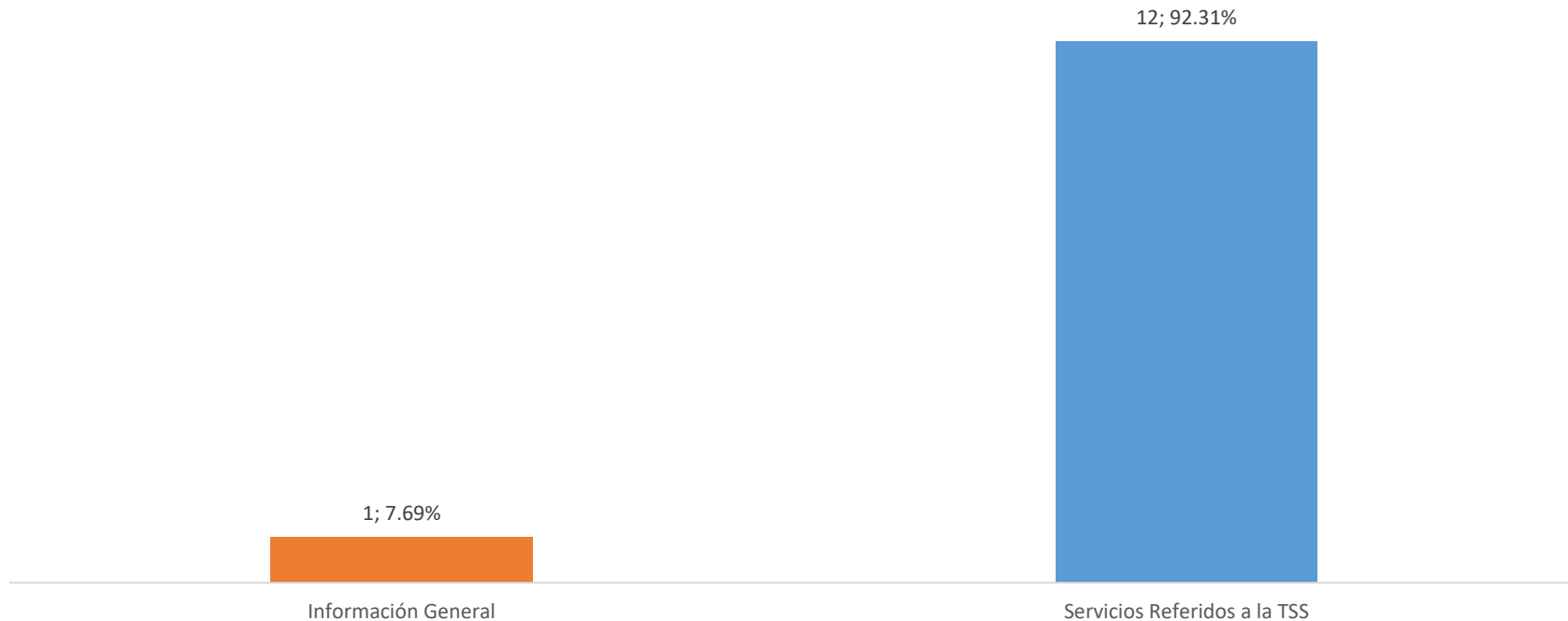


Información General

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

Servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

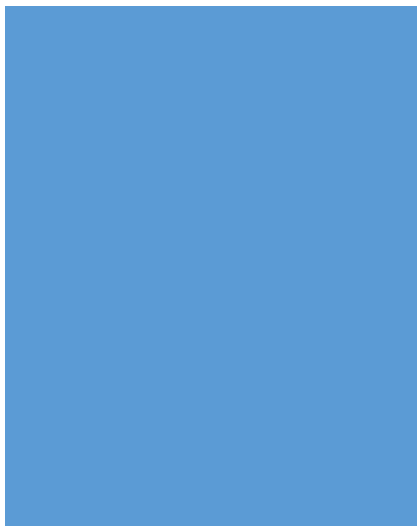


- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **13**.

Servicios Dirección General de Pasaporte (DGP)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

10; 100.00%

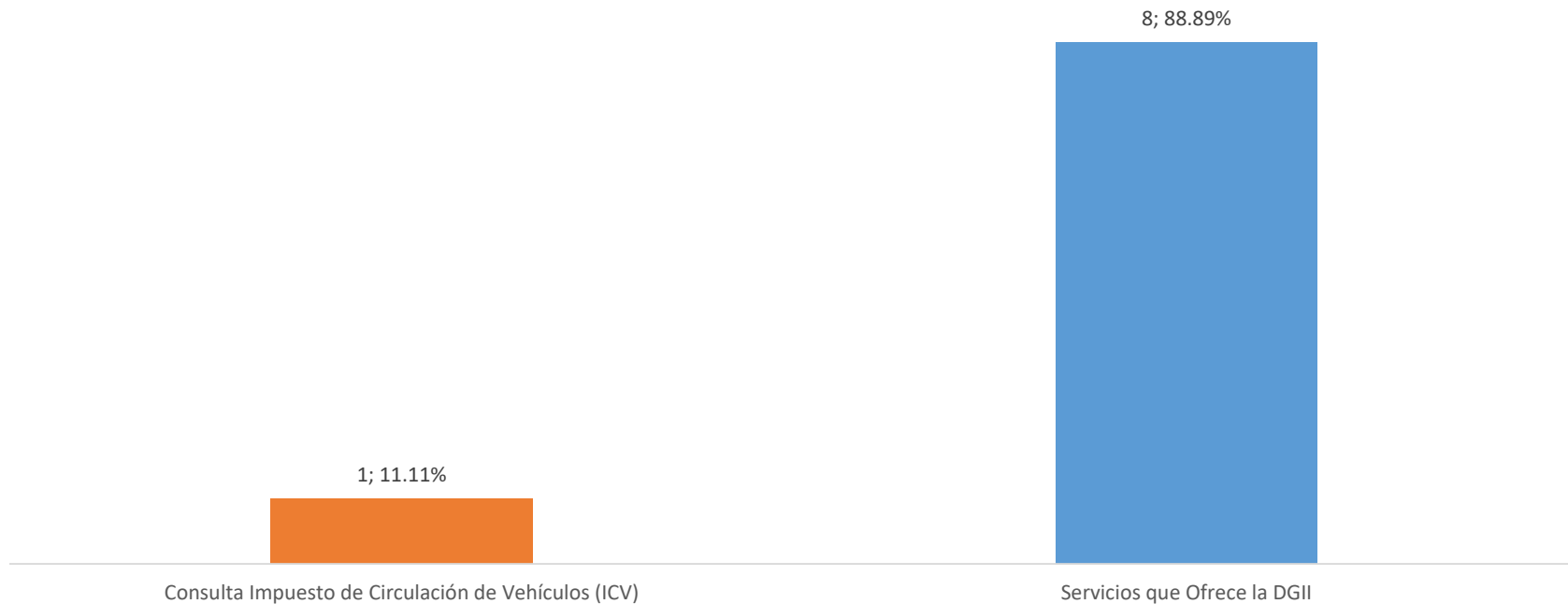


Información General

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

Servicios Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

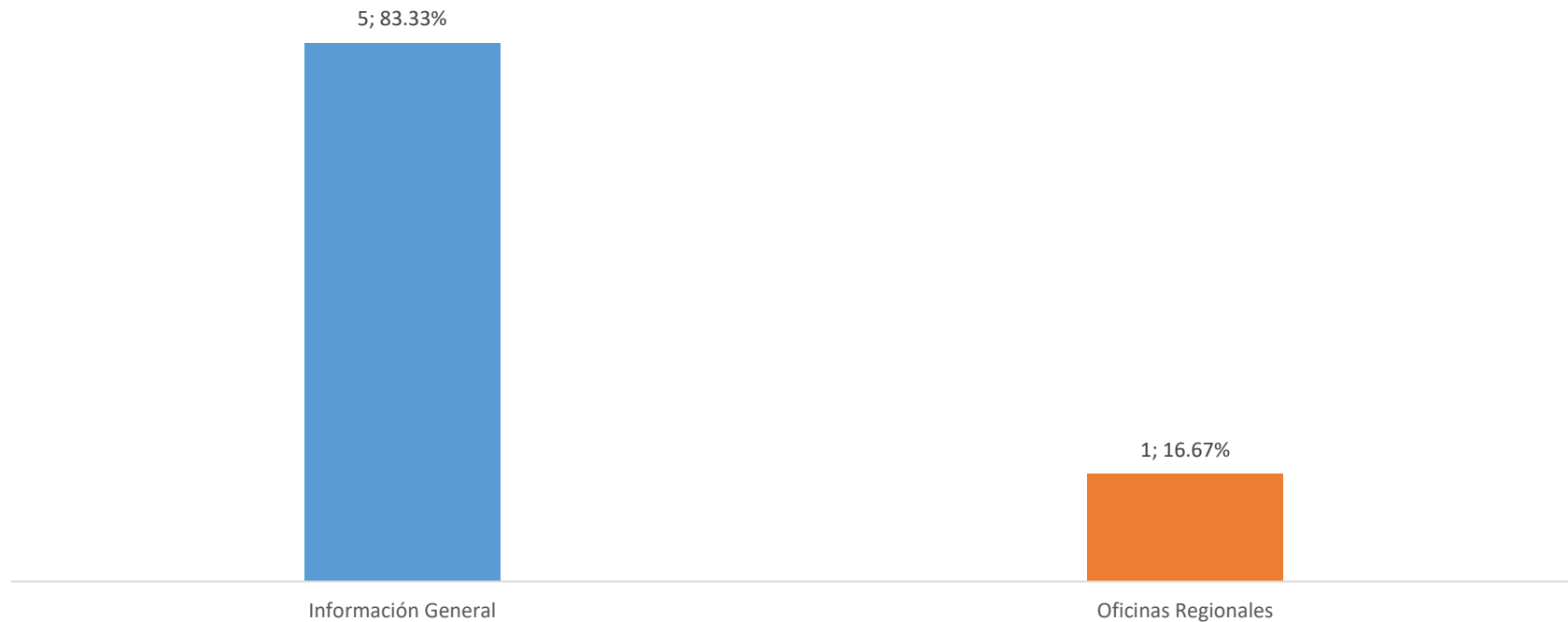
(Trimestre Abril - Junio 2020)



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

Servicios Ministerio de Hacienda (MH)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

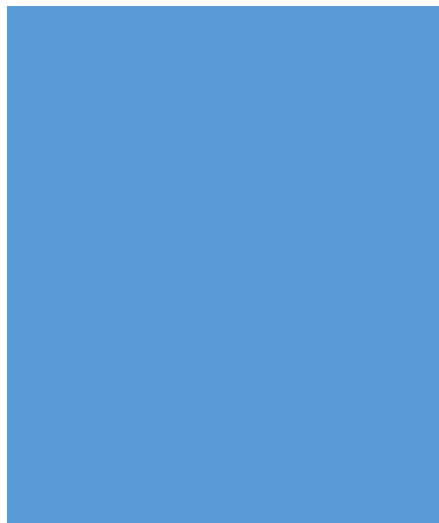


- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **6**.

Servicios Seguro Nacional de Salud (ARS SeNaSa)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

6; 100.00%



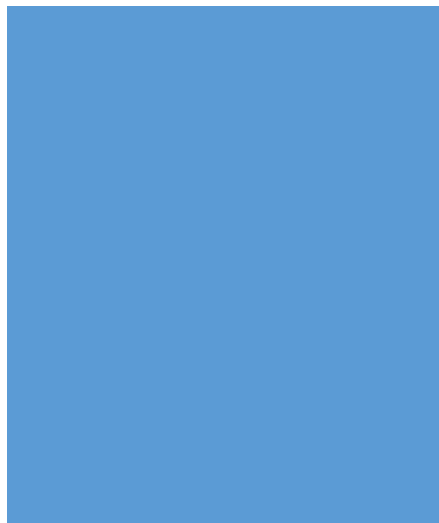
Información General

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

Servicios Dirección General de Migración (DGM)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

6; 100.00%



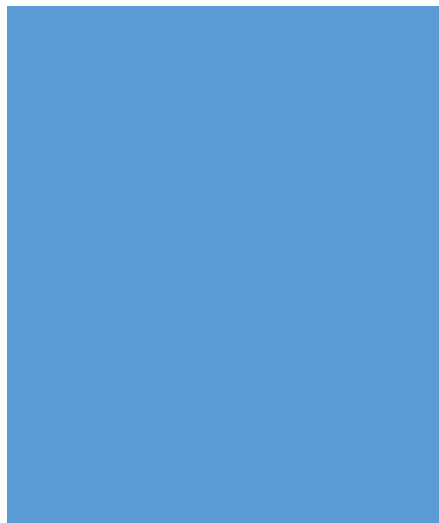
Información General

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

Servicios Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

6; 100.00%



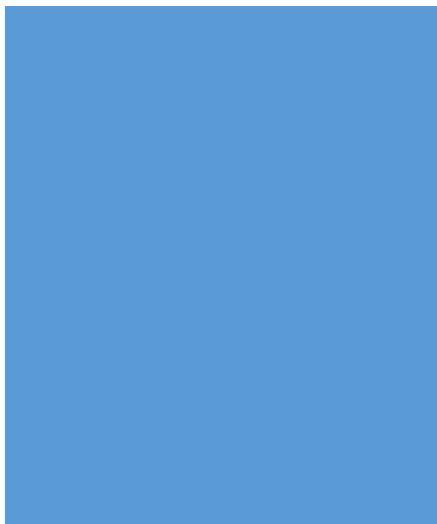
Información General

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

Servicios Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

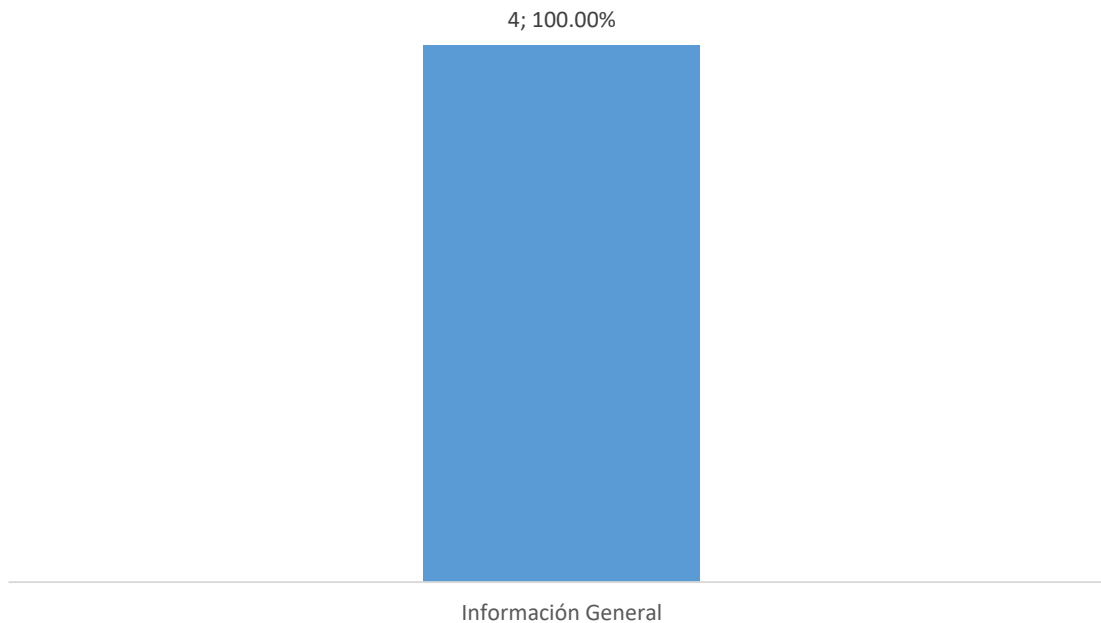
5; 100.00%



Información General

- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **5**.

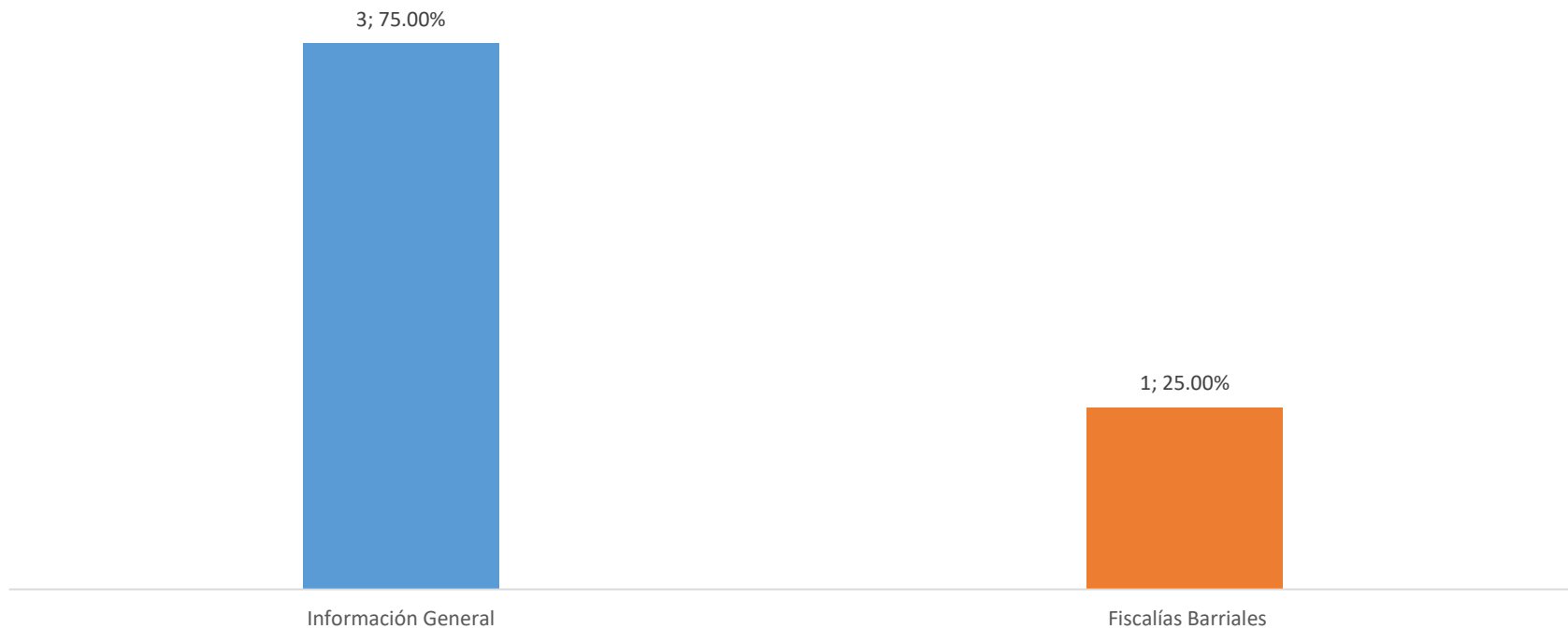
Servicios Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) (Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **4**.

Servicios Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional

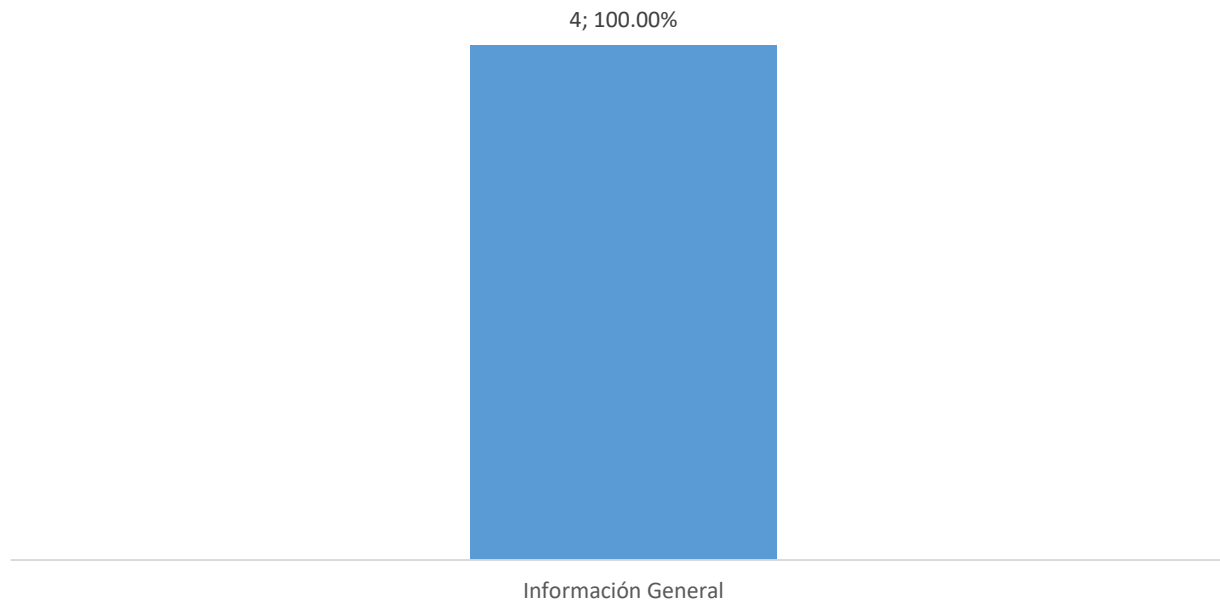
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **4**.

Servicios Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

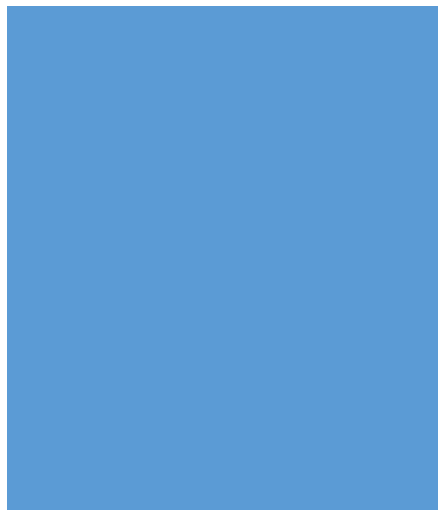


- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **4**.

Servicios Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, S. A. (EDE Este)

(Trimestre Abril - Junio 2020)

4; 100.00%



Información General

- El total Servicios Ofertados durante el trimestre es **4**.

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%.

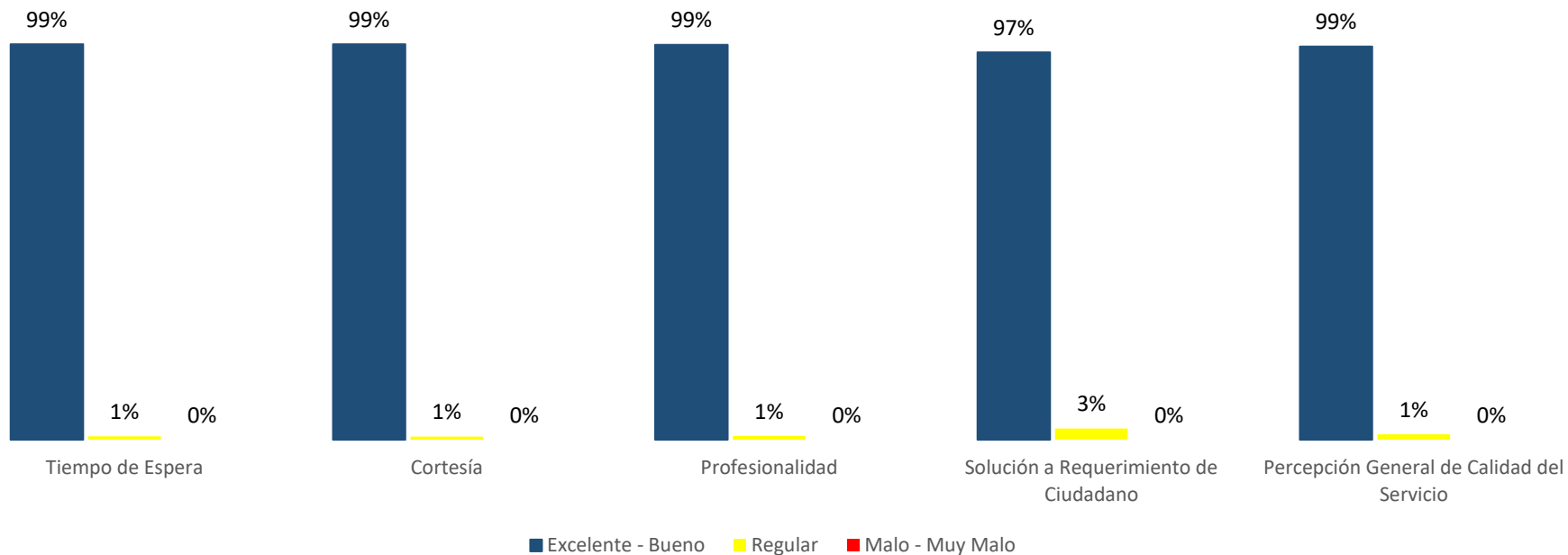
A continuación presentamos los resultados obtenidos en el trimestre Abril – Junio 2020:

Abril – Junio 2020

Indicadores	Excelente - Bueno	Regular	Malo - Muy Malo
Tiempo de Espera	99.00%	1.00%	0.00%
Cortesía	99.00%	1.00%	0.00%
Profesionalidad	99.00%	1.00%	0.00%
Solución a Sus Requerimientos	97.00%	3.00%	0.00%
Percepción General de Calidad del Servicio	99.00%	1.00%	0.00%

Resultados Encuesta de Satisfacción (Trimestre Abril-Junio 2020)

(3,117 encuestados)





L I N E A
3 1 1

Línea 311 (311)
Trimestre Abril – Junio 2020

Casos Capturados Vía Telefónica

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas (Día Completo)

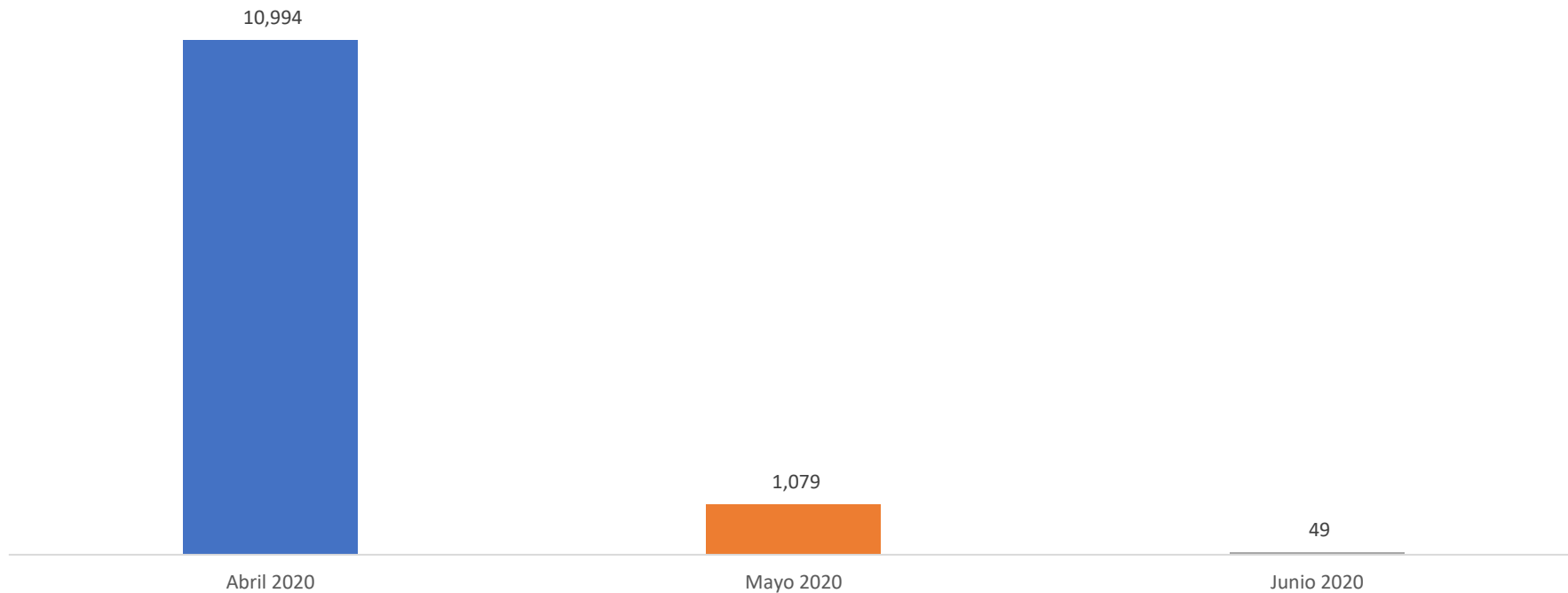
Porcentaje de Casos por Servicio

Porcentaje de Casos por Provincia

Porcentaje de Casos por Genero

Llamadas Recibidas Vía Telefónica

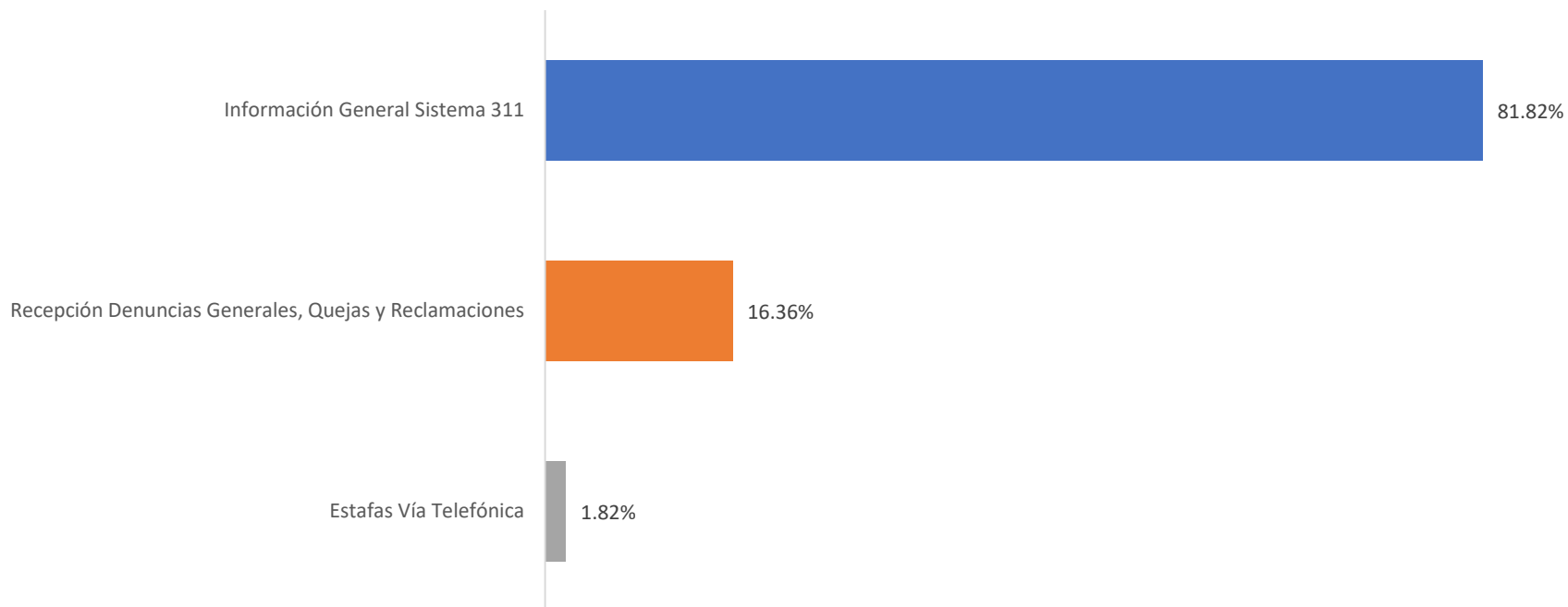
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de llamadas recibidas del trimestre es **12,122**, con un promedio mensual de **4,041** llamadas.

Porcentaje de Casos por Servicios Capturados Vía Telefónica

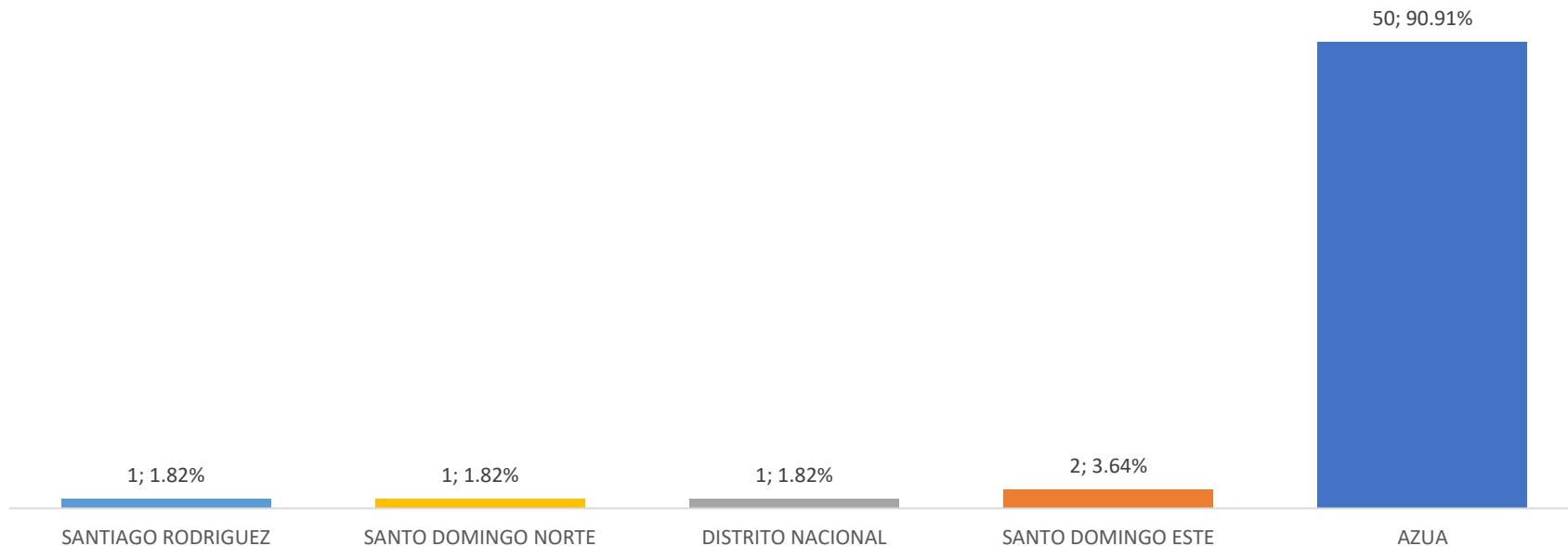
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Casos Capturados Vía Telefónica por Servicio durante el trimestre es **55**.

Porcentaje de Casos por Provincia Capturados Vía Telefónica

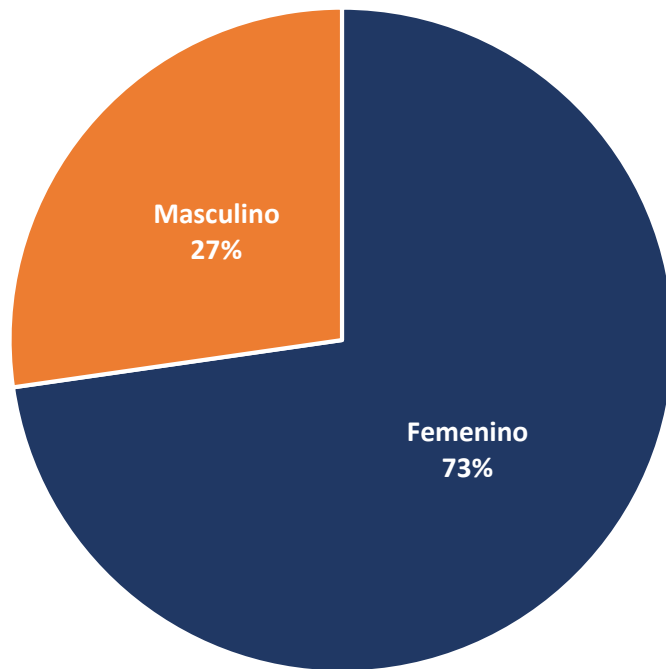
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- Ver total de Casos Capturados Vía Telefónica por Provincia durante el trimestre es **55**.

Porcentaje de Casos por Genero Capturados Vía Telefónica

(Trimestre Abril - Junio 2020)



Femenino	Masculino
40	15

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

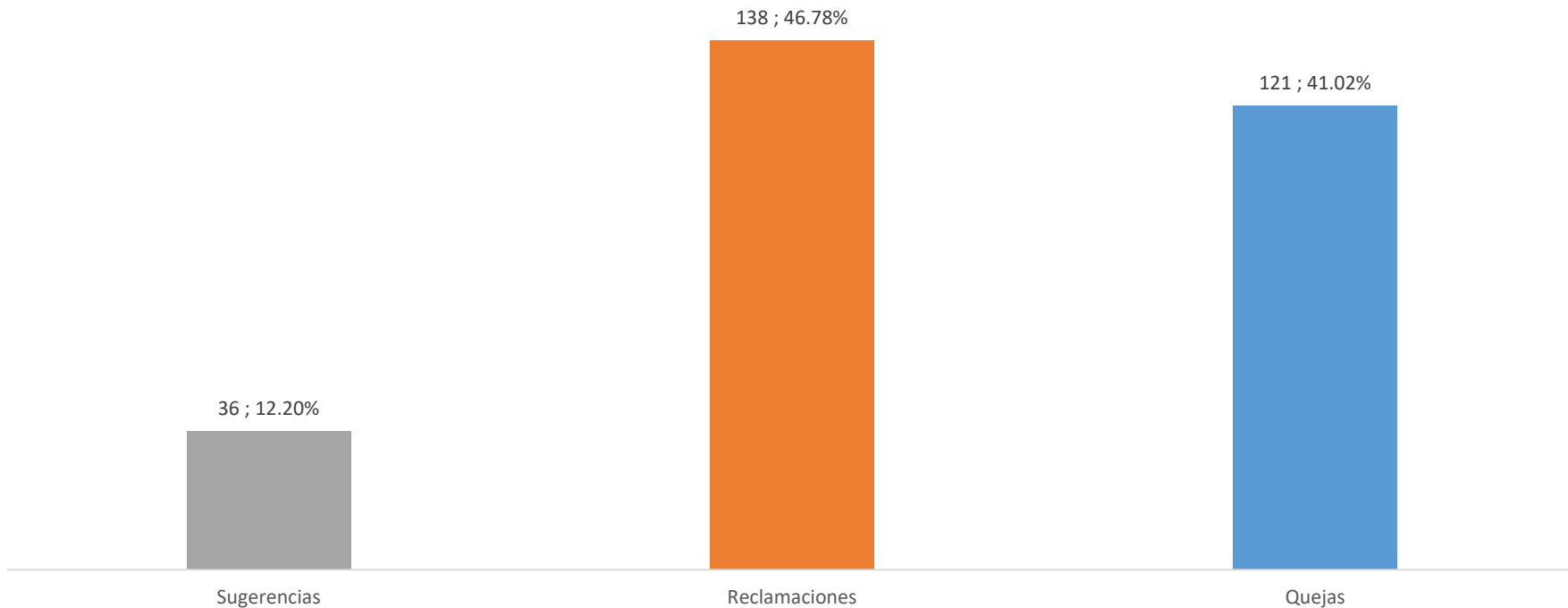
Sugerencias por Institución

Sugerencias por Provincia

Relación Mensual de Sugerencias

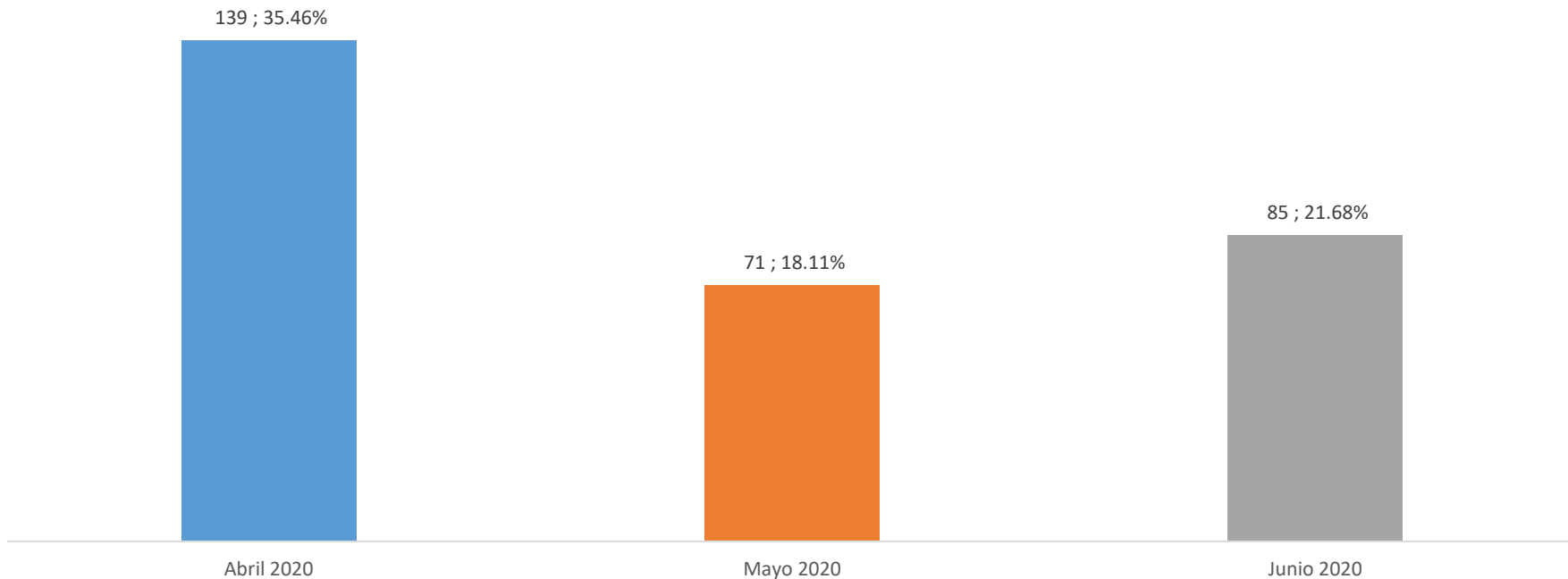
Porcentaje de Casos por Tipo Capturados Vía Web

(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Casos por Tipo Capturados Vía Web durante el trimestre es **295**.

Relación Mensual de Casos Capturados Vía Web (Trimestre Abril - Junio 2020)

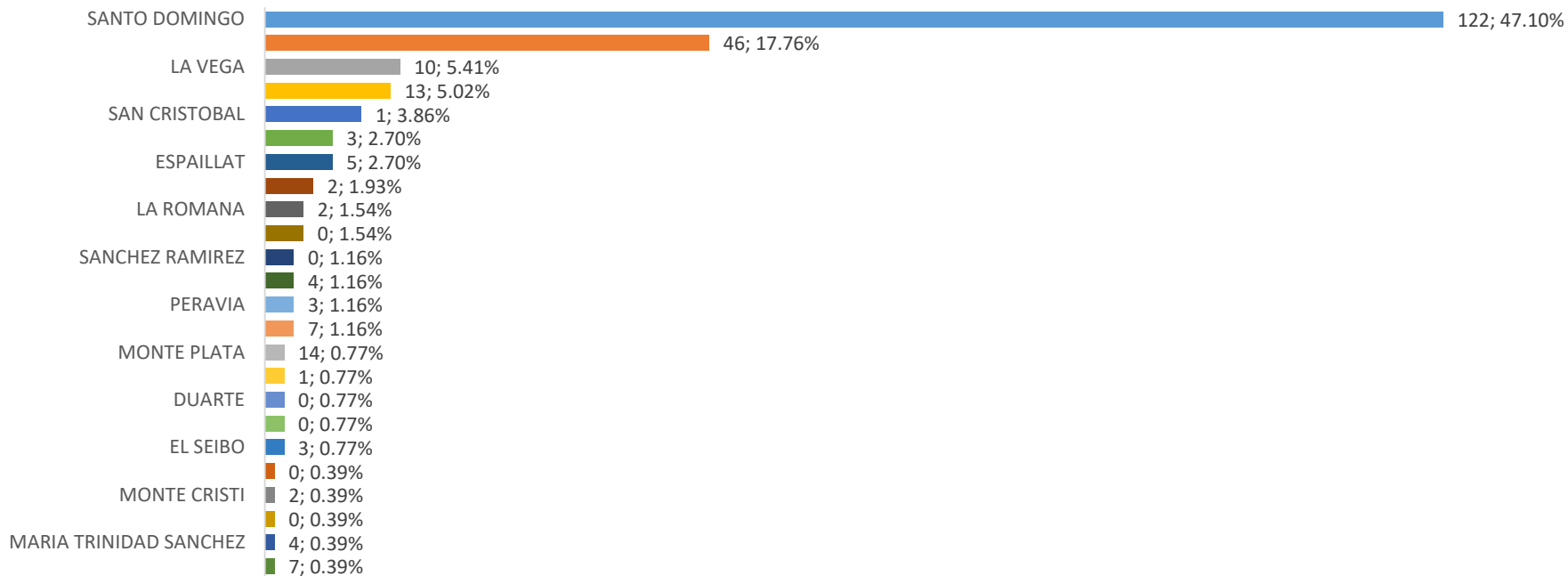


- El total de casos capturados vía web del trimestre es **295**.

Relación de Casos por Provincia Capturados Vía Web

Quejas y Reclamaciones

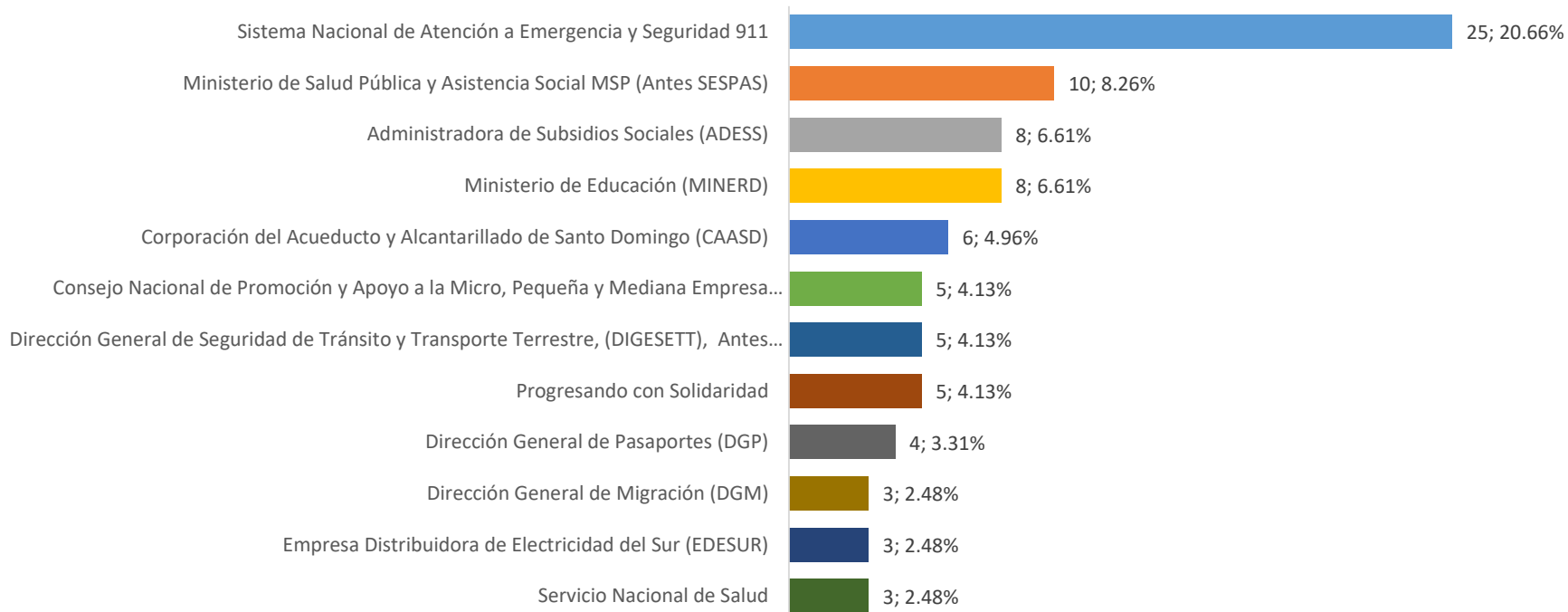
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de casos capturados vía web por provincia durante el trimestre es **259**.

Quejas por Institución Capturadas vía Web

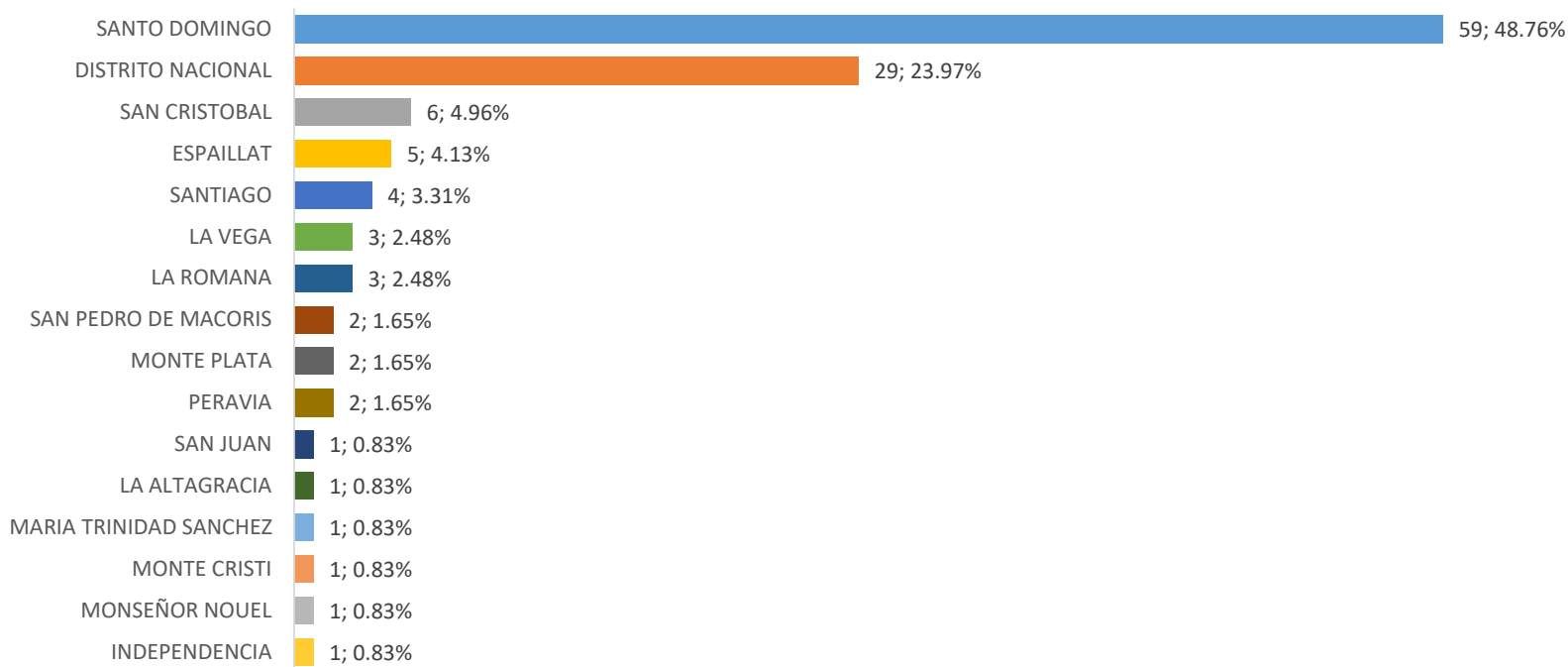
(Las Más Demandadas, Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **121**.

Quejas por Provincia Capturadas Vía Web

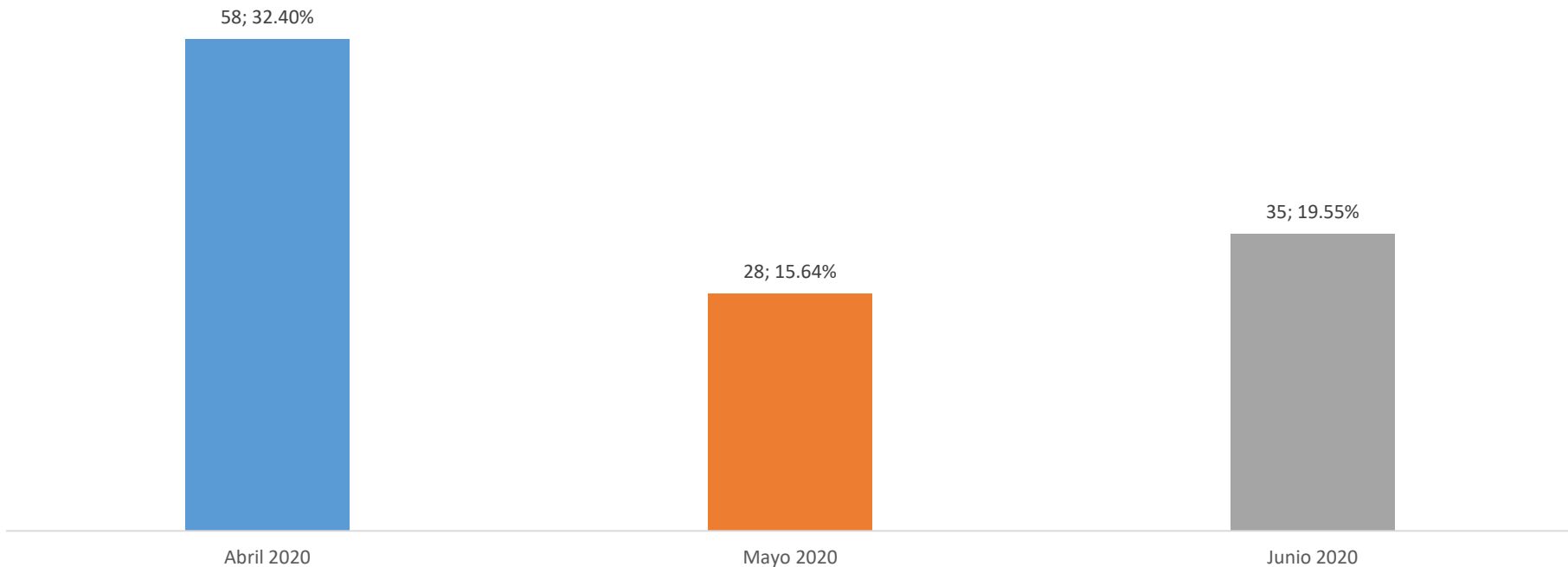
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Quejas capturadas vía web durante el trimestre es **121**.

Quejas por Mes Capturados Vía Web

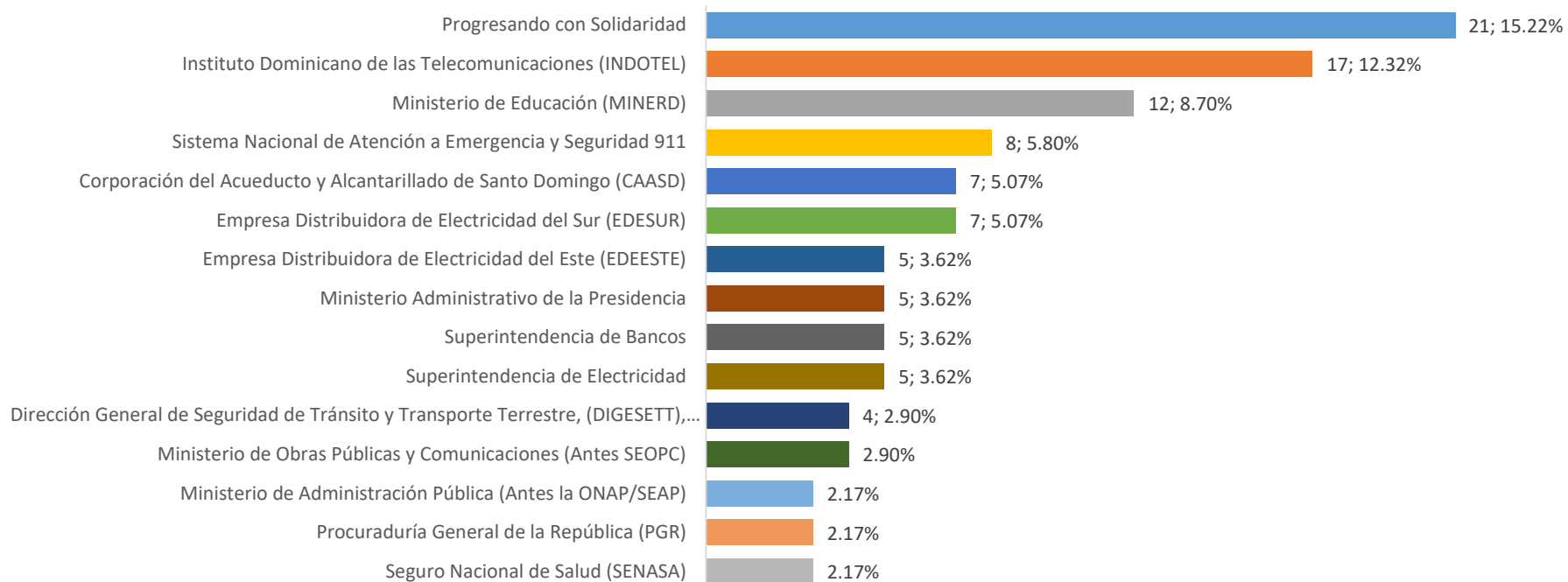
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Quejas capturadas vía web del trimestre es **121**.

Reclamaciones por Institución Capturadas Vía Web

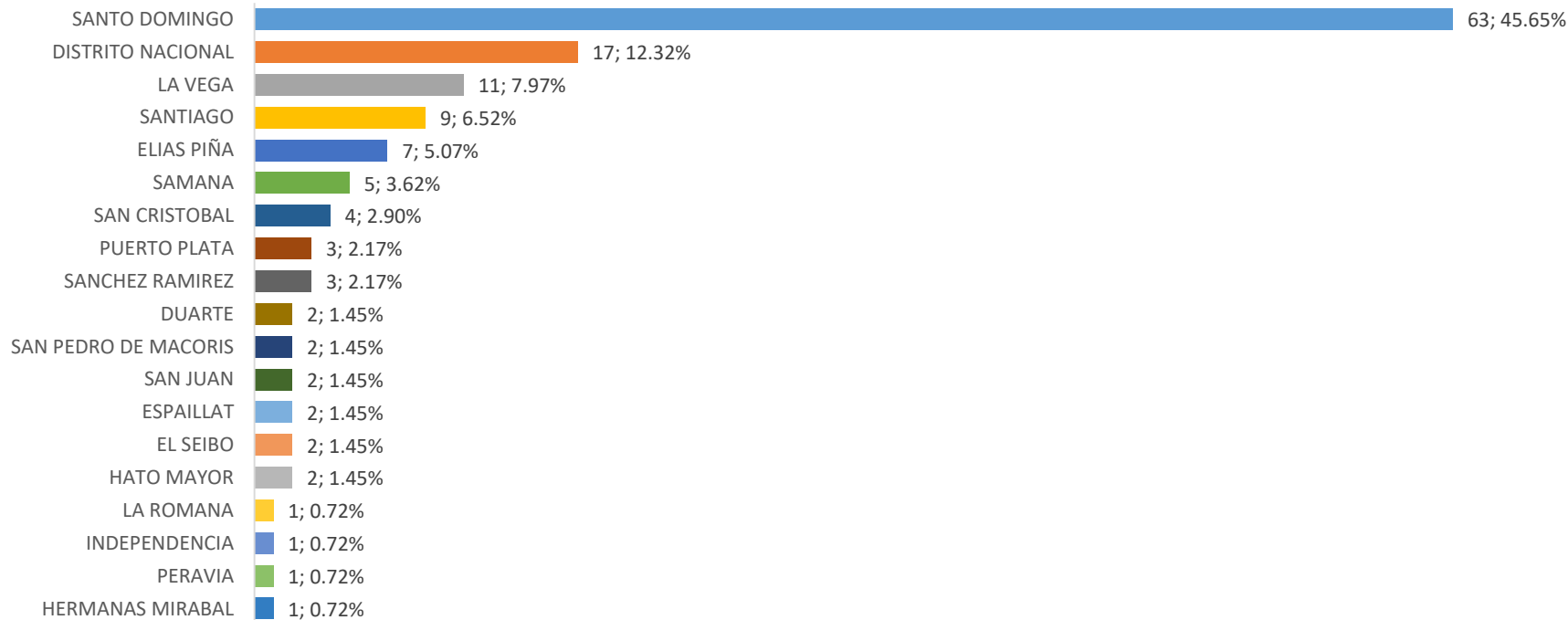
(Los Más Demandados del Abril - Junio 2020)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **138**.

Reclamaciones por Provincia Capturadas Vía Web

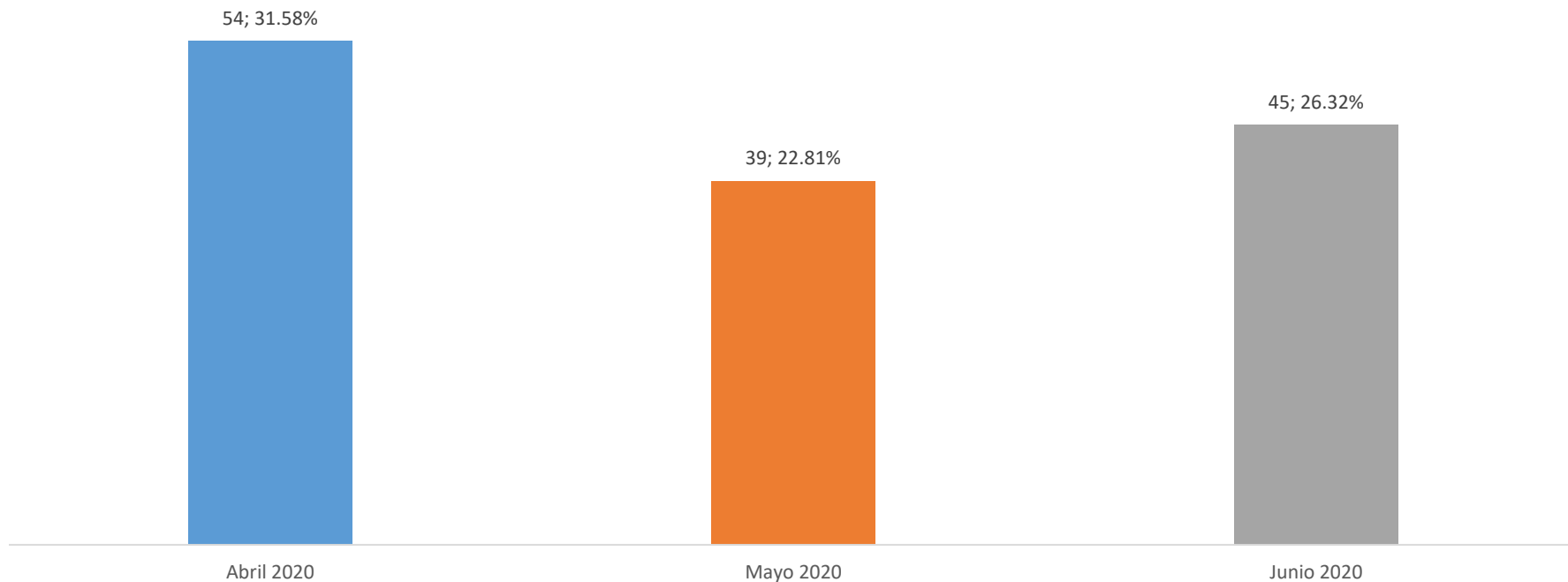
(Trimestre Enero - Marzo 2020)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **138**.

Reclamaciones por Mes Capturados Vía Web

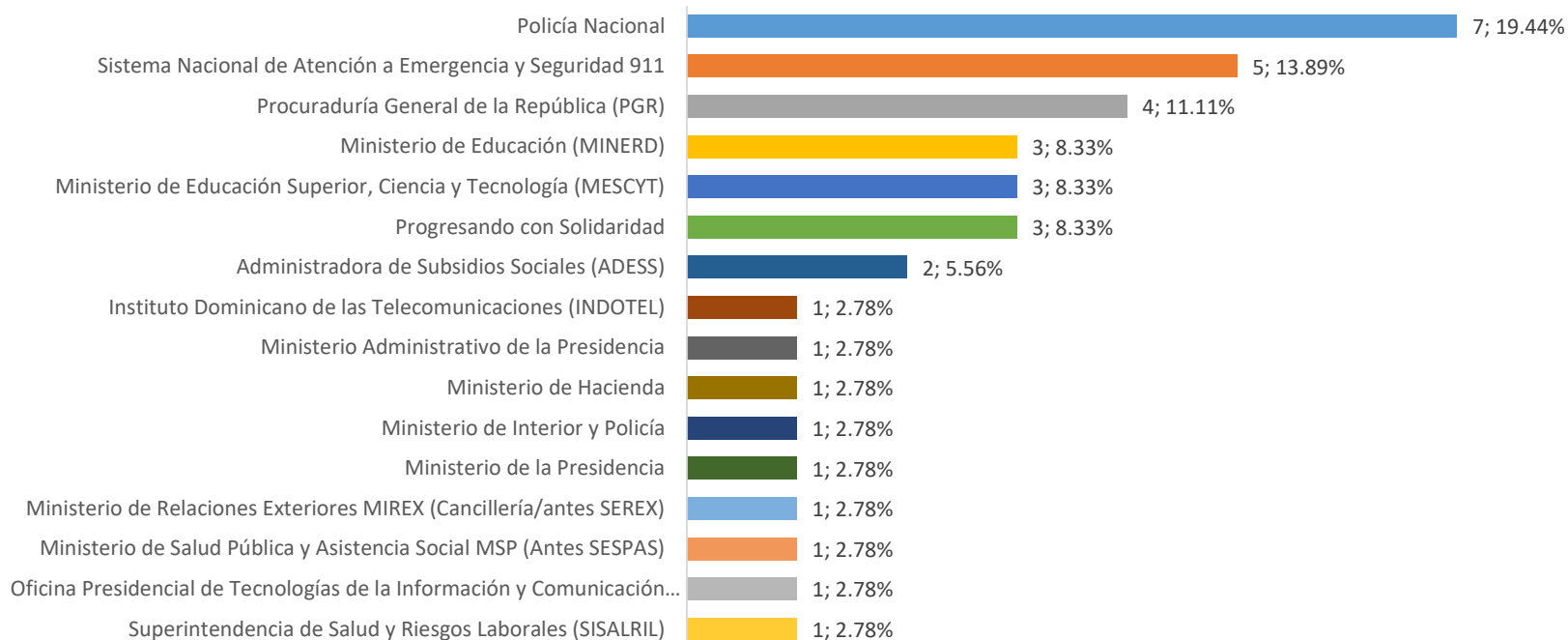
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **138**.

Sugerencias por Institución Capturadas vía Web

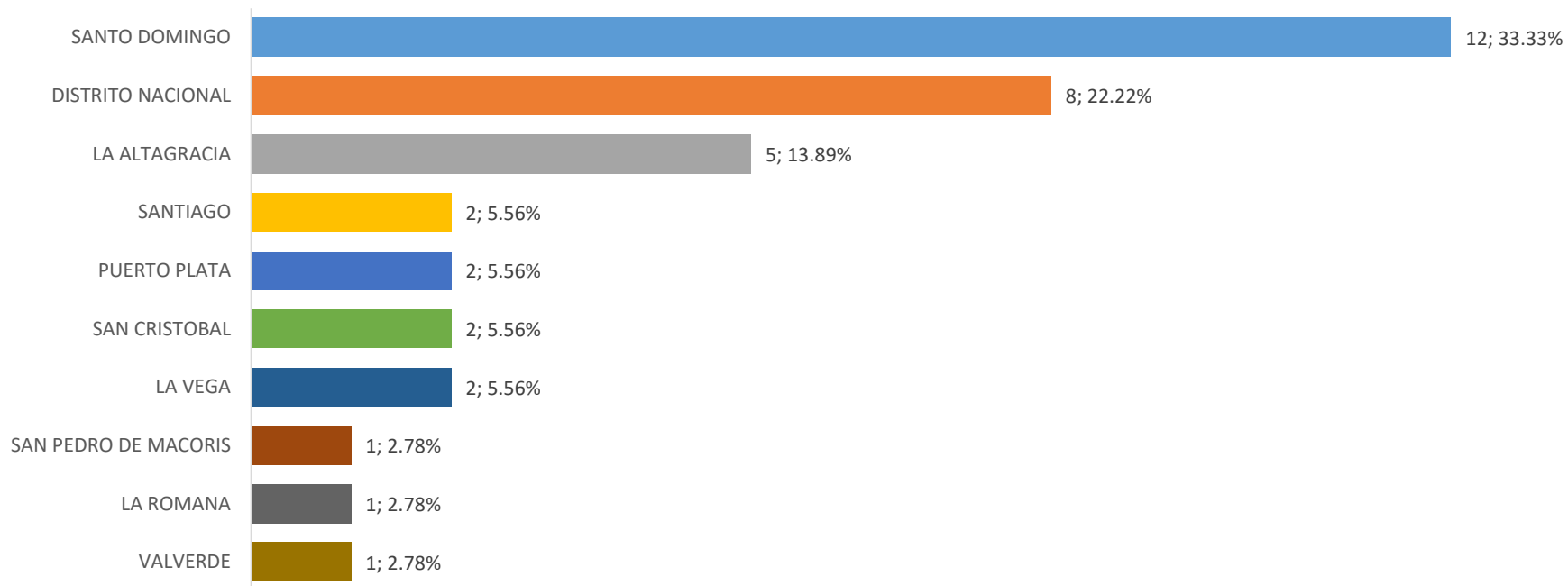
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Sugerencias capturadas Vía Web durante el trimestre es **36**.

Sugerencias por Provincia Capturadas Vía Web

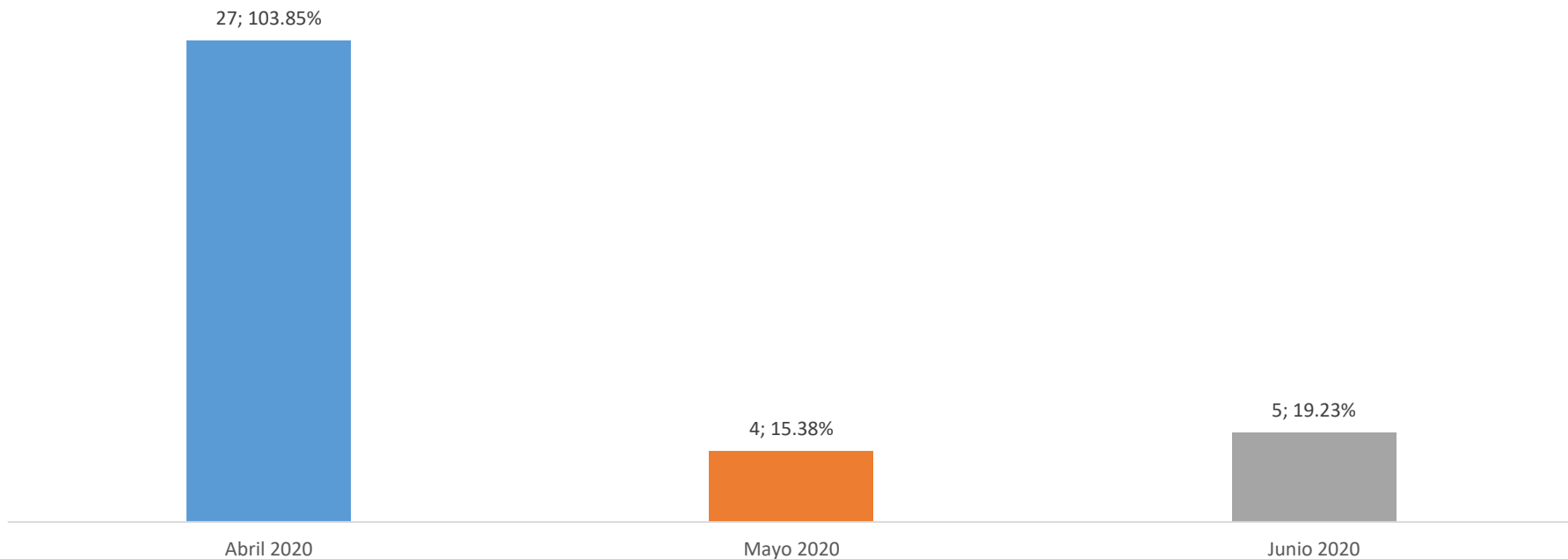
(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Reclamaciones capturadas vía web durante el trimestre es **36**.

Sugerencias por Mes Capturados Vía Web

(Trimestre Abril - Junio 2020)



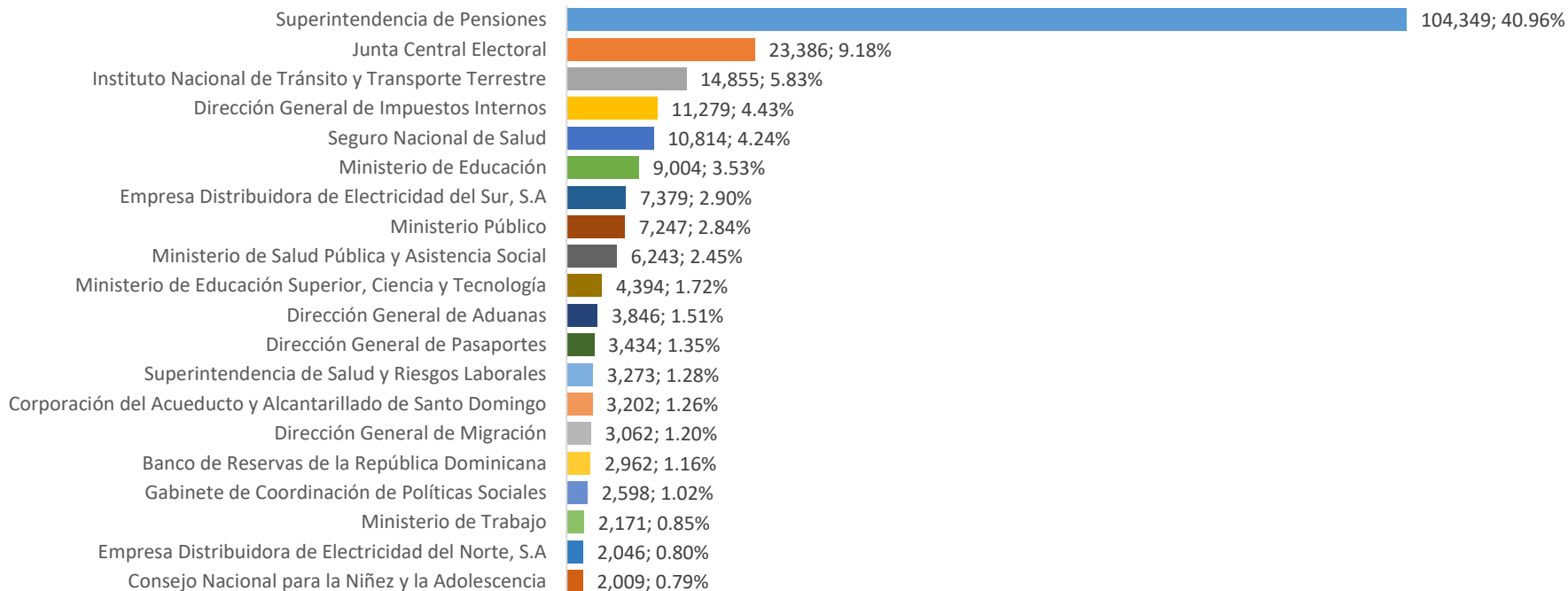
- El total de Sugerencias capturadas vía web durante el trimestre es **36**.



Centro de Atención Ciudadana Web (CACW) Trimestre Abril – Junio 2020

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

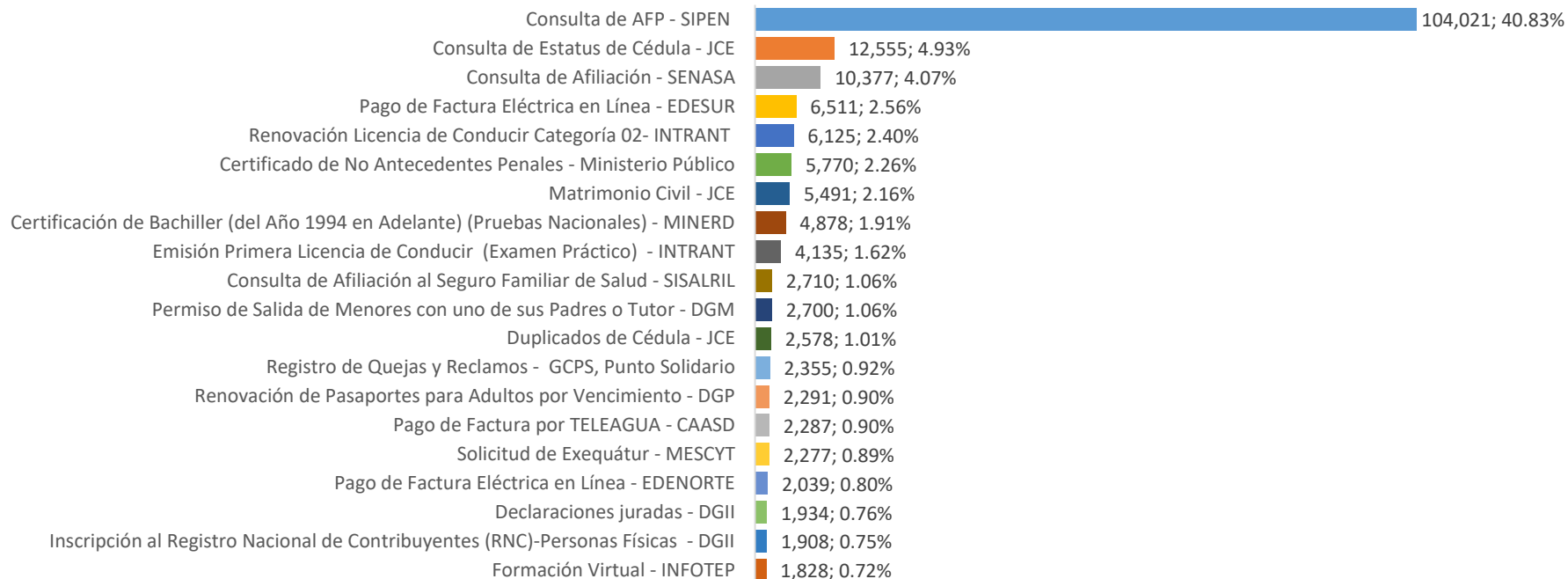
(Las 20 Más Demandadas, Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **254,773**.

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

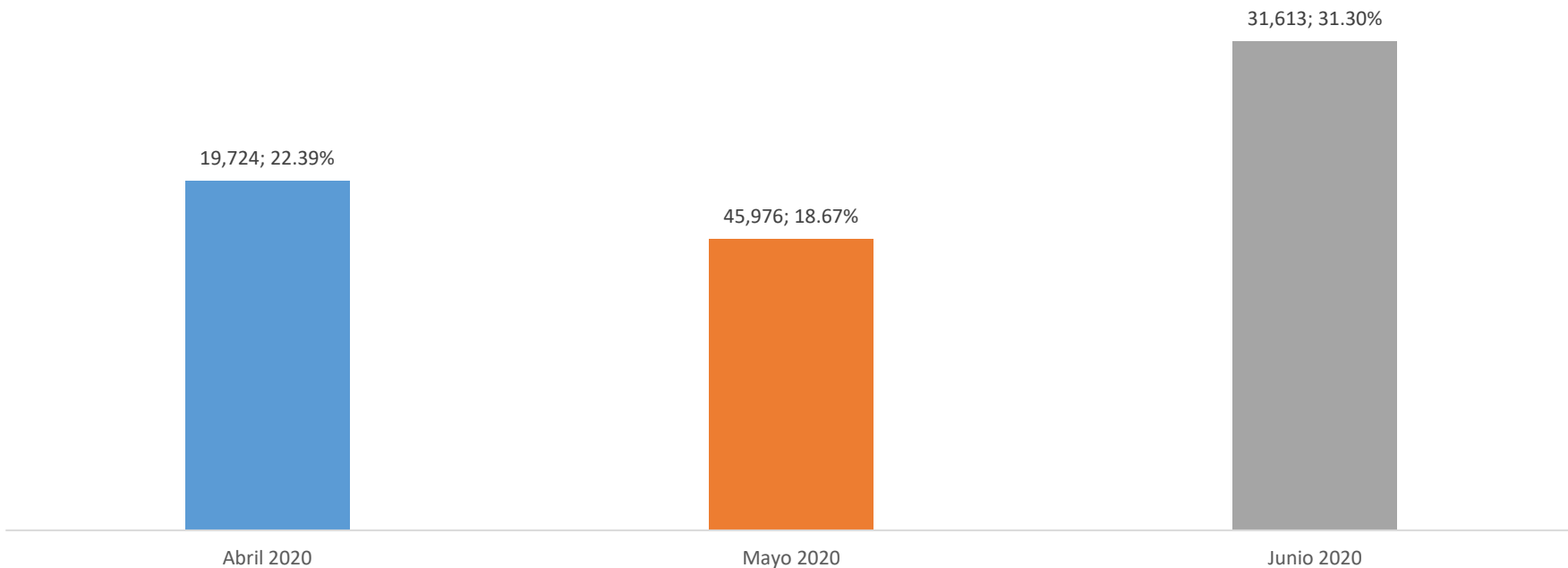
(Los 20 Más Demandadas, Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **254,773**.

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

(Trimestre Abril - Junio 2020)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **254,773**.

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

(Los 20 Más Demandados, Abril - Junio 2020)



- El total de Visitas al Sub-Portal de Servicios de www.dominicana.gob.do durante el trimestre es **254,773**.