



OPTIC

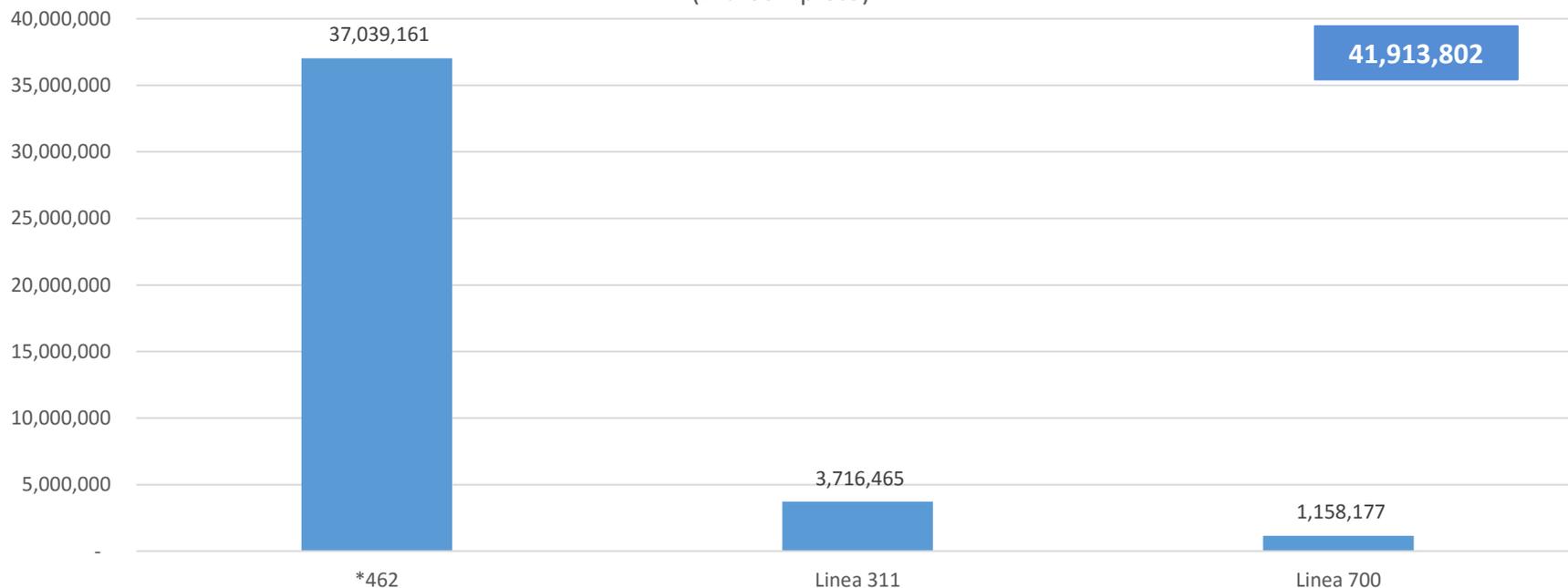
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

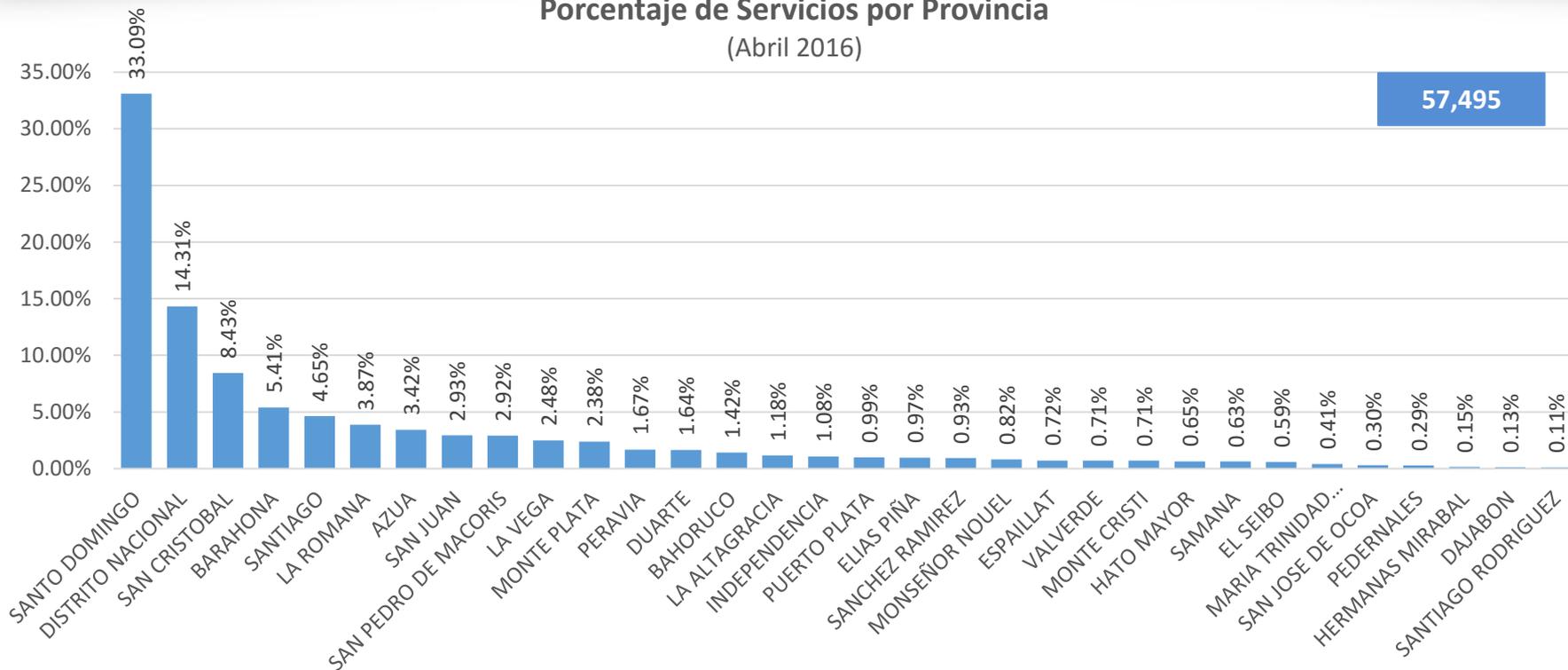
Estadísticas
Centro de Contacto Gubernamental
al 30 de Abril 2016

Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Abril 2016 (Día Completo)



* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.

Porcentaje de Servicios por Provincia (Abril 2016)



Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Abril 2016

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	84.88%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.59%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.23%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	1.03%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.99%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	0.98%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.90%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.74%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.66%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.65%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.64%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.46%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.44%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.43%
Policía Nacional (PN)	0.39%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.33%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.31%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.29%
Dirección General de Migración (DGM)	0.29%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.25%
Otros	1.52%



Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Abril 2016

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	81.59%
Información General (Varias Instituciones)	7.02%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.86%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.66%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.65%
Certificación de No Antecedentes Judiciales (PGR)	0.52%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.49%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.45%
Directorio (Varias Instituciones)	0.44%
Informe del Tiempo (COE)	0.41%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.37%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.27%
Coordinadores Provinciales (CONAPE)	0.24%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.22%
Renovación (Cambio de Libreta) de Color Rojo o Azul (DGP)	0.20%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.19%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.16%
Oficinas Provinciales (DGP)	0.16%
Casos Indotel (Línea 311)	0.15%
Legalización de Documentos (PGR)	0.13%
Otros	4.95%



Resultados Encuesta de Satisfacción, Abril 2016 (1,227 encuestados)

