

OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

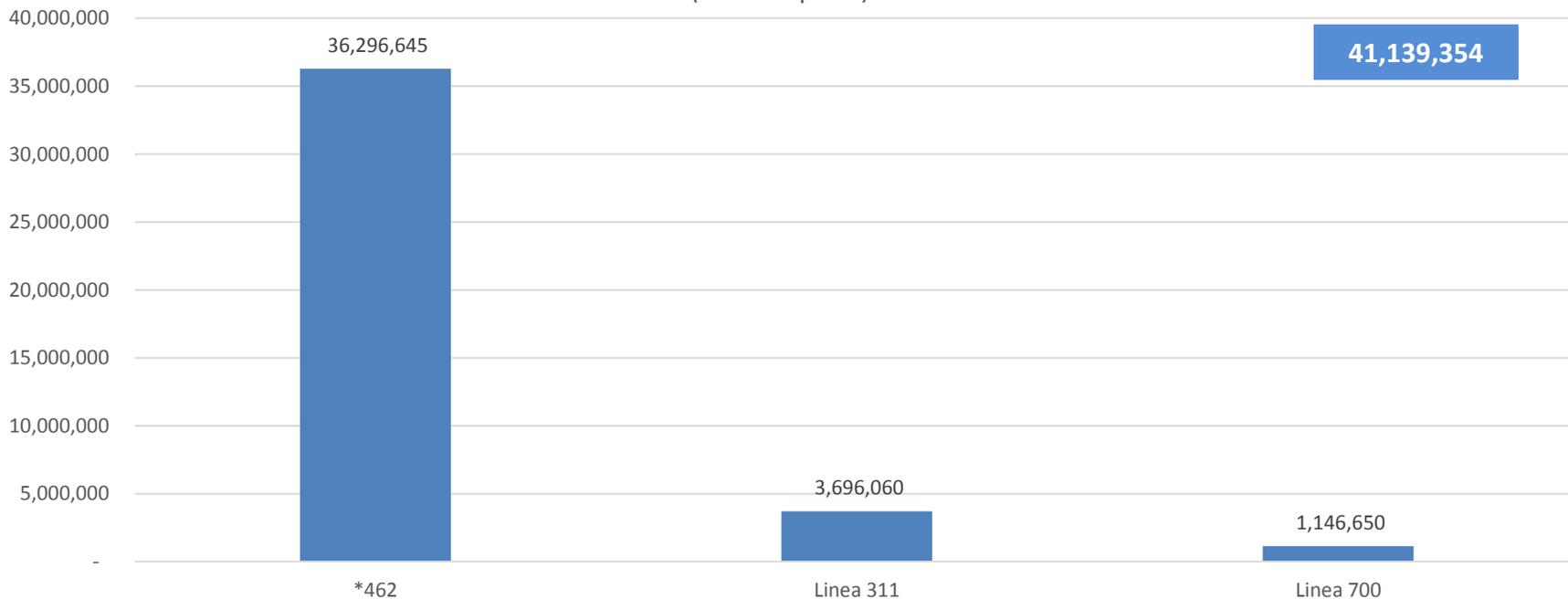


GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas
Centro de Contacto Gubernamental
al 31 de Diciembre 2015**



Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Diciembre 2015 (Dia Completo)

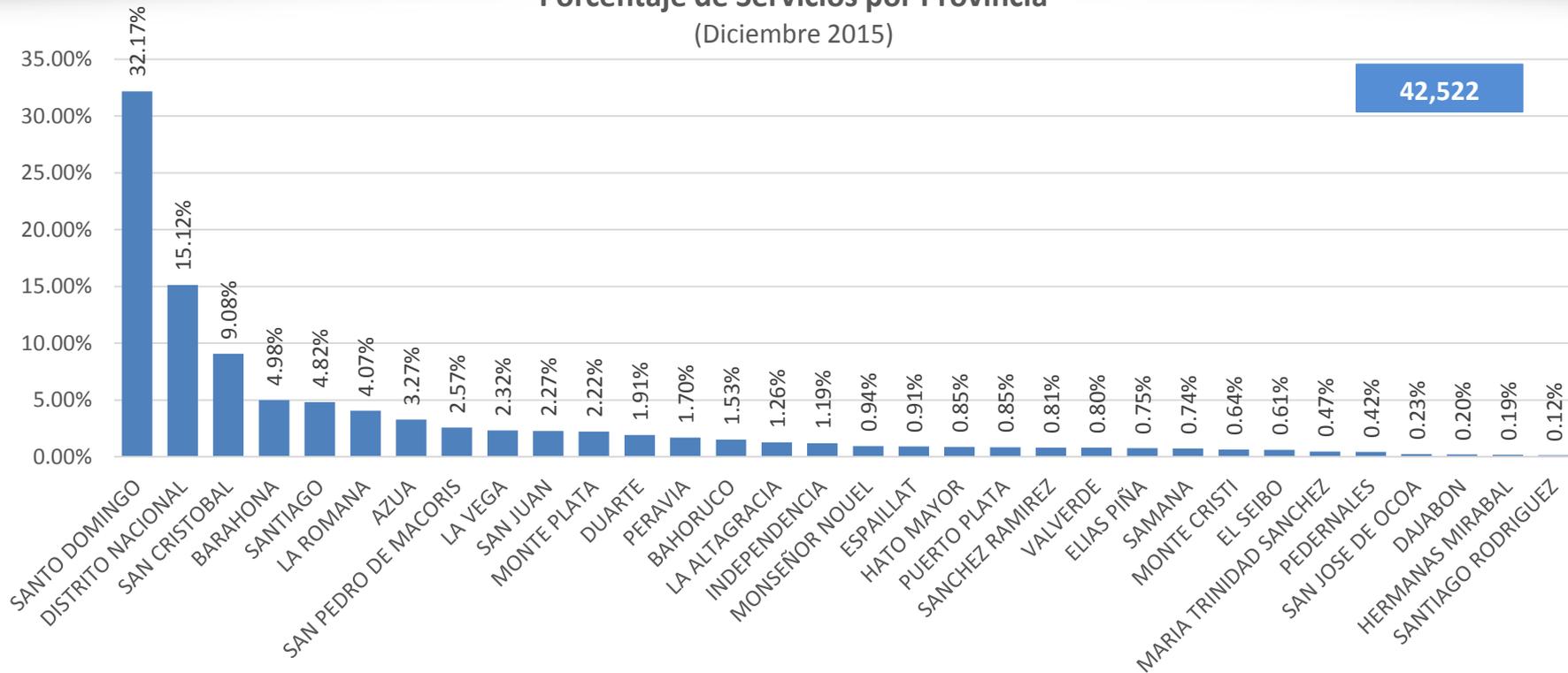


* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Diciembre 2015)



Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Diciembre 2015

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	82.31%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	1.83%
Ministerio de Educación (MINERD)	1.63%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	1.38%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.30%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGT)	1.28%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	1.03%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	1.01%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.87%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.74%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.71%
Policía Nacional (PN)	0.63%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.58%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.56%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.53%
Dirección General de Migración (DGM)	0.49%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.48%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.44%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.28%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.27%
Otros	1.65%



Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Diciembre 2015

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	73.28%
Información General (Varias Instituciones)	15.53%
Servicios que Ofrece la DGII	1.37%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	0.84%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.58%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.45%
Informe del Tiempo (COE)	0.40%
Certificación de No Antecedentes Judiciales (PGR)	0.40%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.31%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.27%
Directorio Gubernamental (Varias Instituciones)	0.26%
Servicios Referidos a la TSS	0.25%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.25%
Casos Indotel (Línea 311)	0.24%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.23%
Renovaciones (DGTT)	0.20%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.18%
ARS Habilitadas por la SISALRIL (DIDA)	0.16%
Renovación de Licencias para Armas de Fuego (MIP)	0.16%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.15%
Otros	4.48%



Resultados Encuesta de Satisfacción, Diciembre 2015

(1,042 encuestados)

