



OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

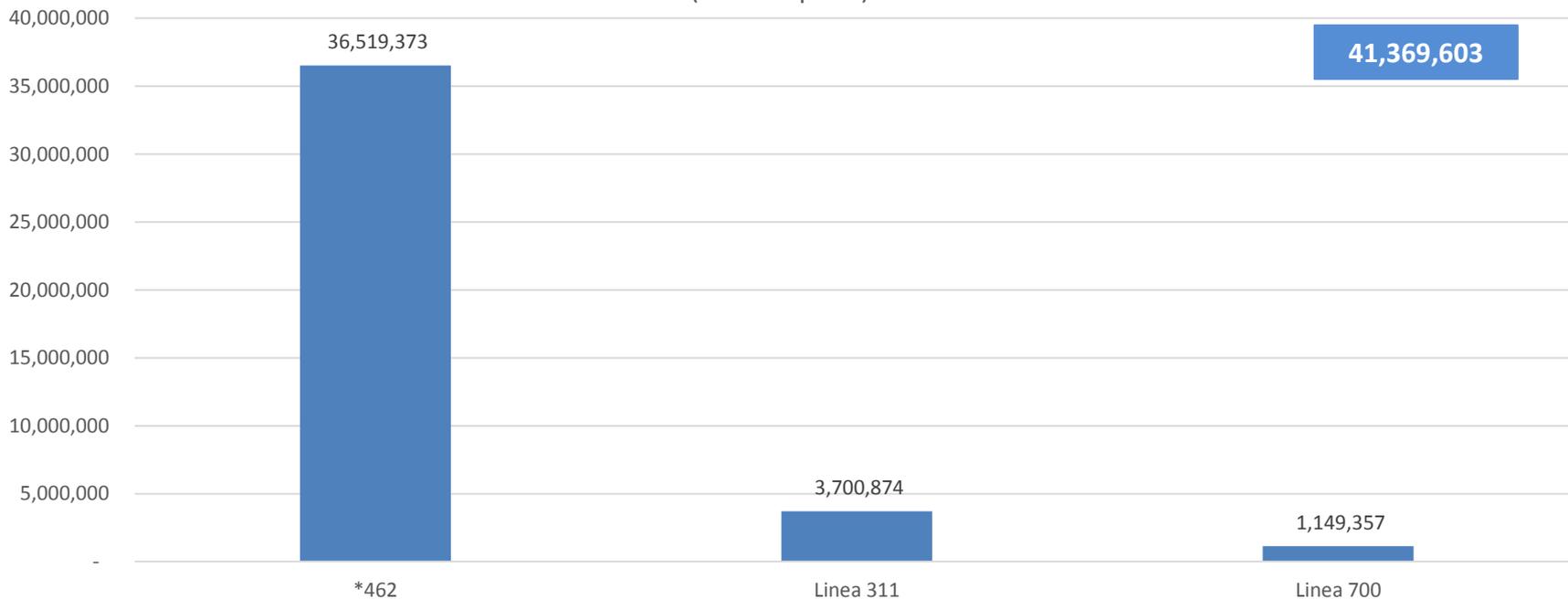


GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas
Centro de Contacto Gubernamental
al 31 de Enero 2016**



Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Enero 2016 (Dia Completo)

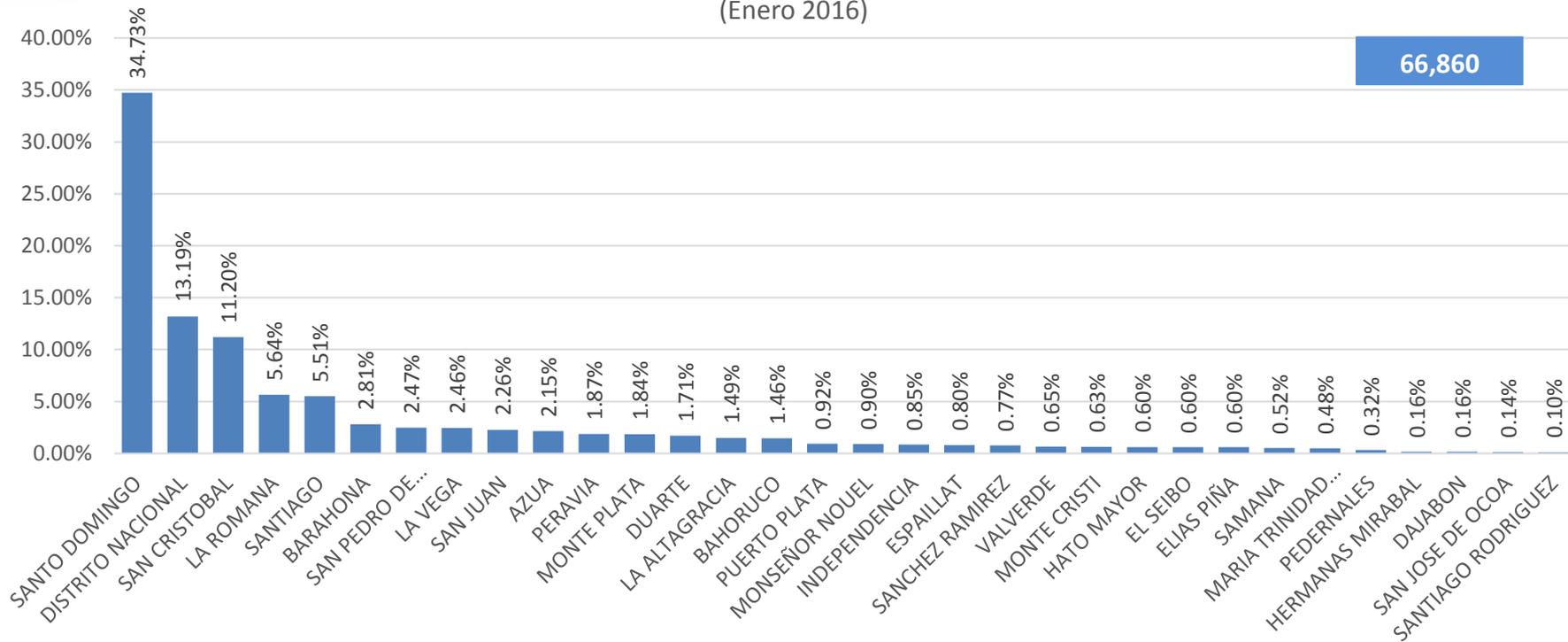


* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Enero 2016)



Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Enero 2016

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	87.05%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.04%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	1.28%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.00%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.93%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	0.84%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.79%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.65%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.55%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.49%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.45%
Policía Nacional (PN)	0.43%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.41%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.32%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.30%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.30%
Dirección General de Migración (DGM)	0.28%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.22%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.22%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.22%
Otros	1.23%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Enero 2016

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	83.26%
Información General (Varias Instituciones)	7.13%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	1.28%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.77%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.51%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.41%
Certificación de No Antecedentes Judiciales (PGR)	0.40%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.29%
Informe del Tiempo (COE)	0.22%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.21%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.18%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.16%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.15%
Directorio Varias Instituciones)	0.15%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.13%
Coordinadores Provinciales (CONAPE)	0.13%
Renovaciones (DGTT)	0.12%
AFP Autorizadas por la SIPEN (DIDA)	0.12%
Casos Indotel (Línea 311)	0.11%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.11%
Otros	4.17%

Resultados Encuesta de Satisfacción, Enero 2016 (1,179 encuestados)

