



OPTIC

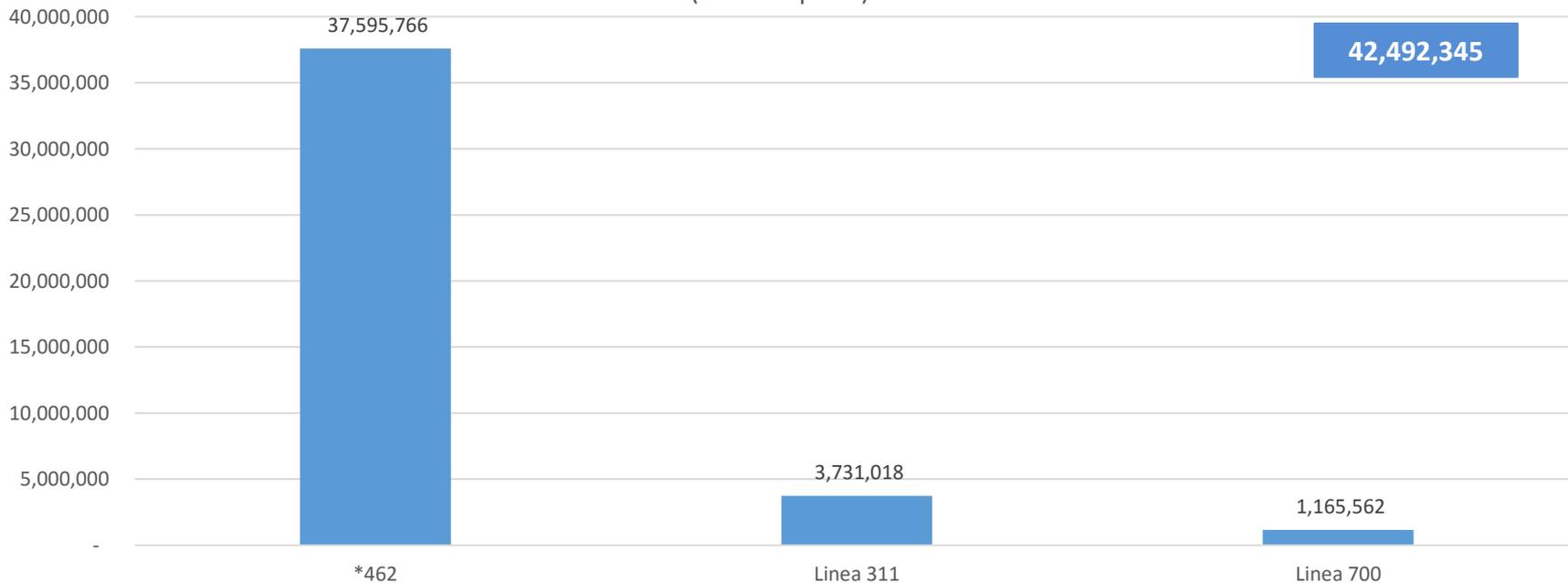
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

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

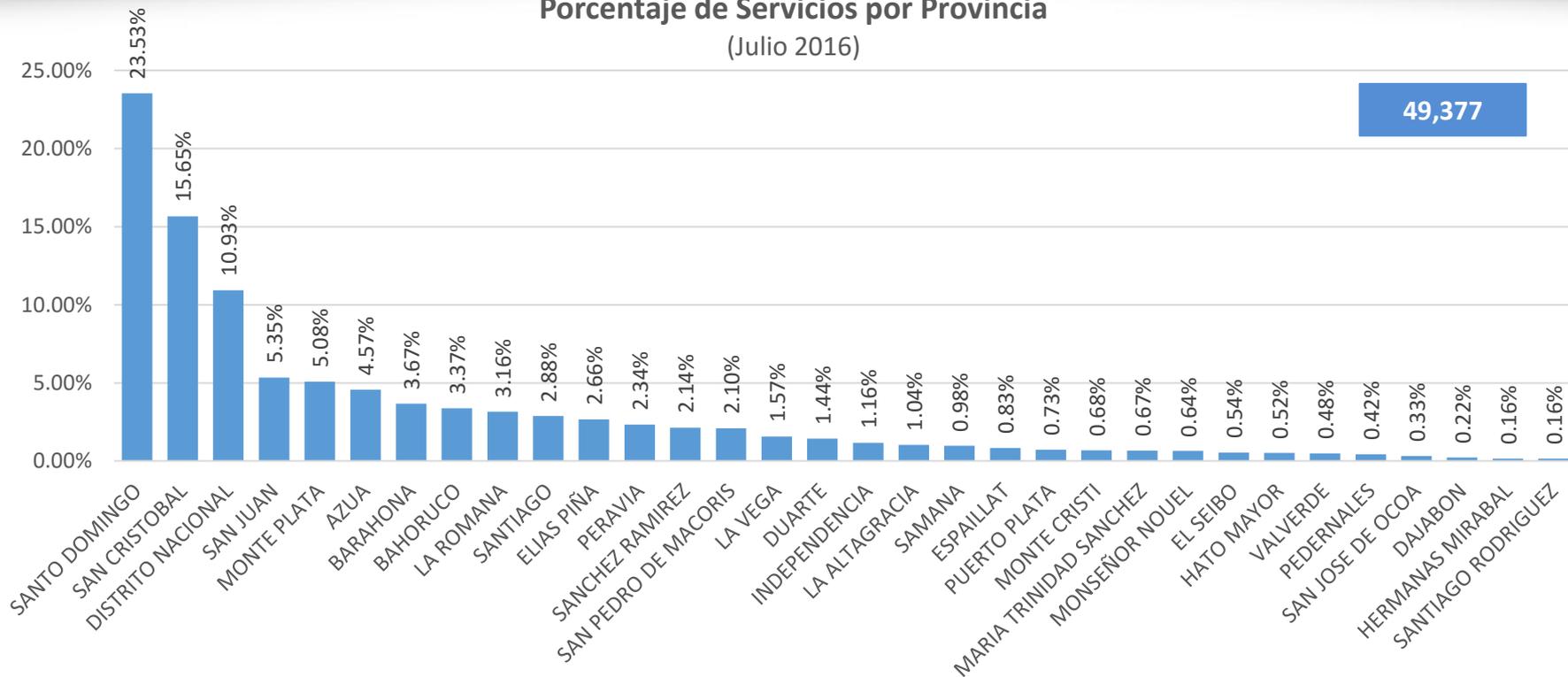
Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Julio 2016 (Dia Completo)



* 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 (Julio 2016)



Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Julio 2016

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	42.87%
Ministerio de Educación (MINERD)	42.51%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	3.44%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.38%
Dirección General de Migración (DGM)	0.90%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	0.89%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.85%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.75%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.74%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.59%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.58%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.53%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.36%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.35%
Policía Nacional (PN)	0.34%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.32%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.30%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.30%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.27%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.27%
Otros	1.47%



Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Julio 2016

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	39.63%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	38.62%
Información General (Varias Instituciones)	8.65%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	1.14%
Convocatoria Pruebas Nacionales (MINERD)	0.89%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.67%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.65%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.58%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.51%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.45%
Informe del Tiempo (COE)	0.34%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.32%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.30%
Renovación de Licencias para Armas de Fuego (MIP)	0.30%
Directorio (Varias Instituciones)	0.26%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.26%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.25%
Centros Educativos a Nivel Nacional (MINERD)	0.25%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.24%
Oficinas Provinciales (DGP)	0.19%
Otros	5.51%



Resultados Encuesta de Satisfacción, Julio 2016 (1,322 encuestados)

