



OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

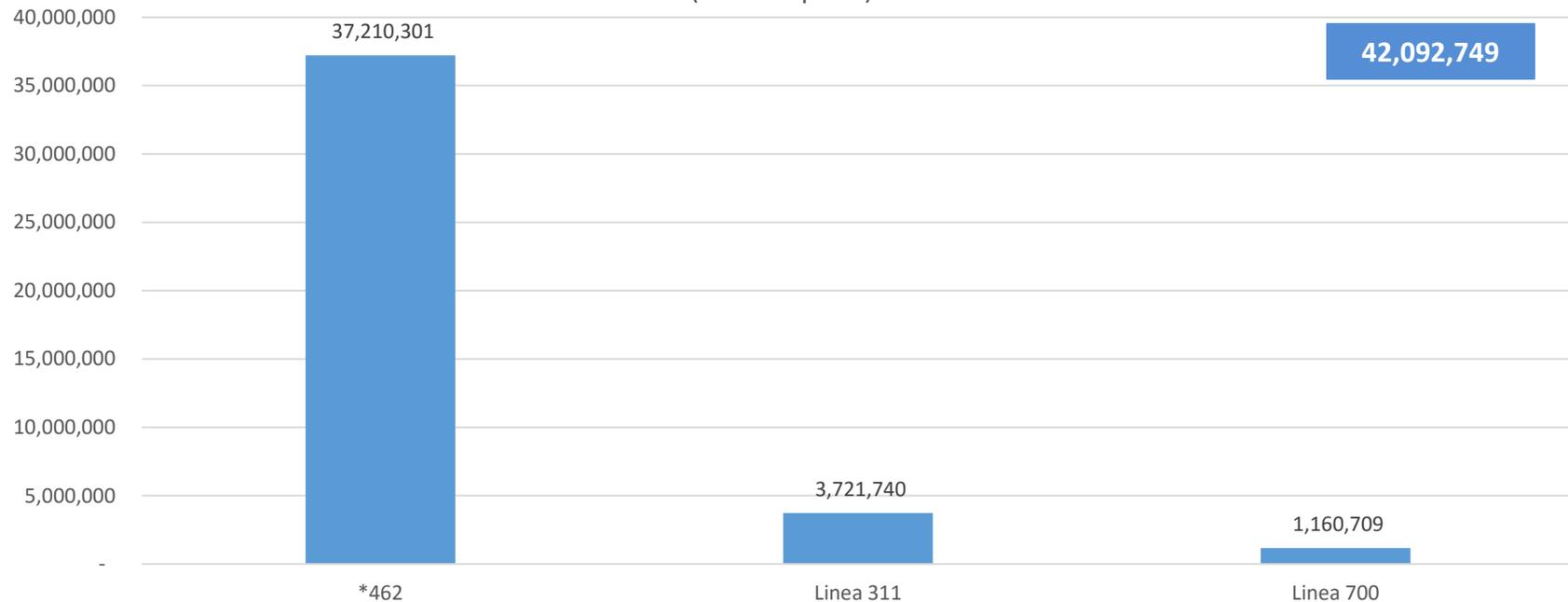


GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

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

Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Mayo 2016

(Día Completo)

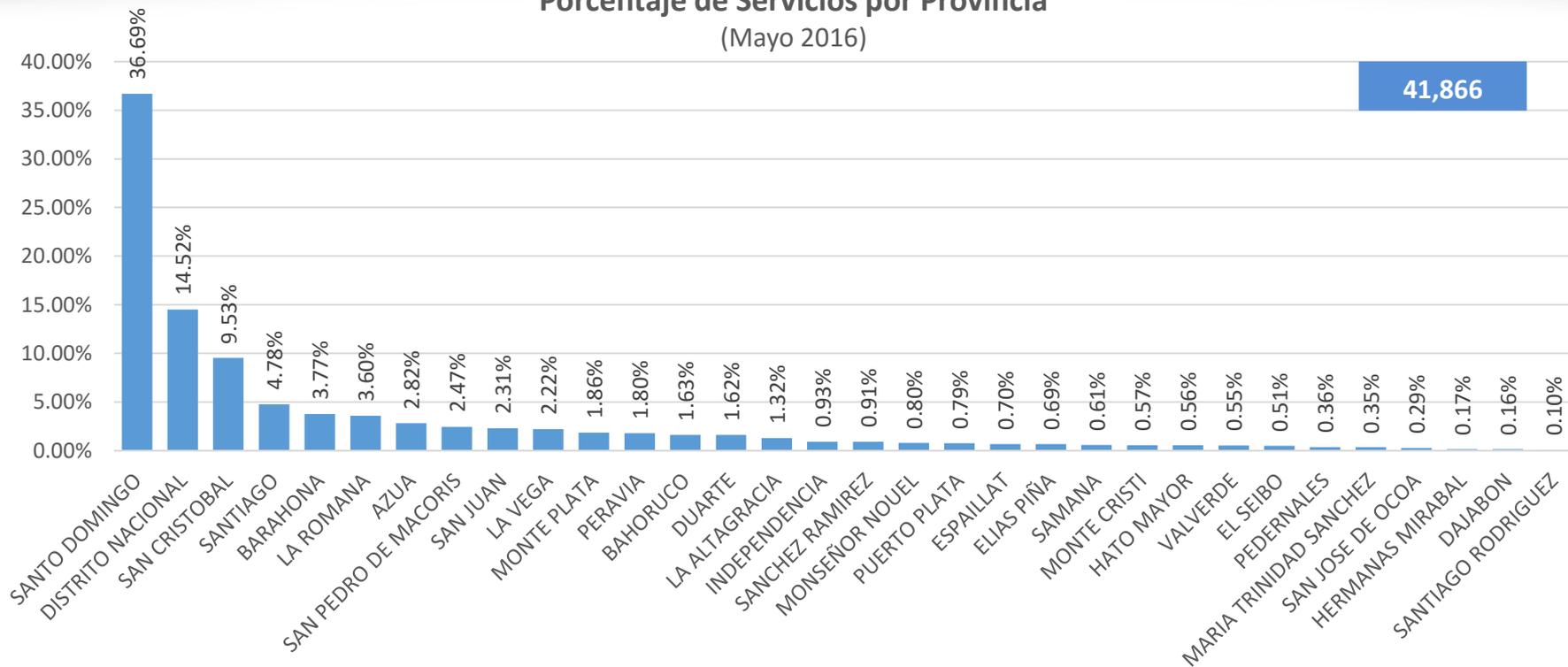


* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Mayo 2016)



Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Mayo 2016

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	83.58%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	3.51%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.43%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	1.07%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	0.96%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.85%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.75%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.73%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.70%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.67%
Dirección General de Migración (DGM)	0.56%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.46%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.46%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.44%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.42%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.38%
Policía Nacional (P. N.)	0.37%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.33%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.33%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.22%
Otros	1.76%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Mayo 2016

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	79.80%
Información General (Varias Instituciones)	7.89%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	1.22%
Informe del Tiempo (COE)	0.71%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.69%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.68%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.66%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.58%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.46%
Preguntas Frecuentes	0.33%
Directorio	0.28%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad	0.25%
Renovación por Pérdida para Adultos	0.23%
Expedición Primera Vez Menores de Edad	0.21%
Coordinadores Provinciales	0.21%
Servicios Referidos a la TSS	0.21%
Oficinas Provinciales	0.21%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.19%
Programa Cuenta Conmigo	0.14%
Renovaciones	0.14%
Otros	4.93%



Resultados Encuesta de Satisfacción, Mayo 2016 (1,486 encuestados)

