



# OPTIC

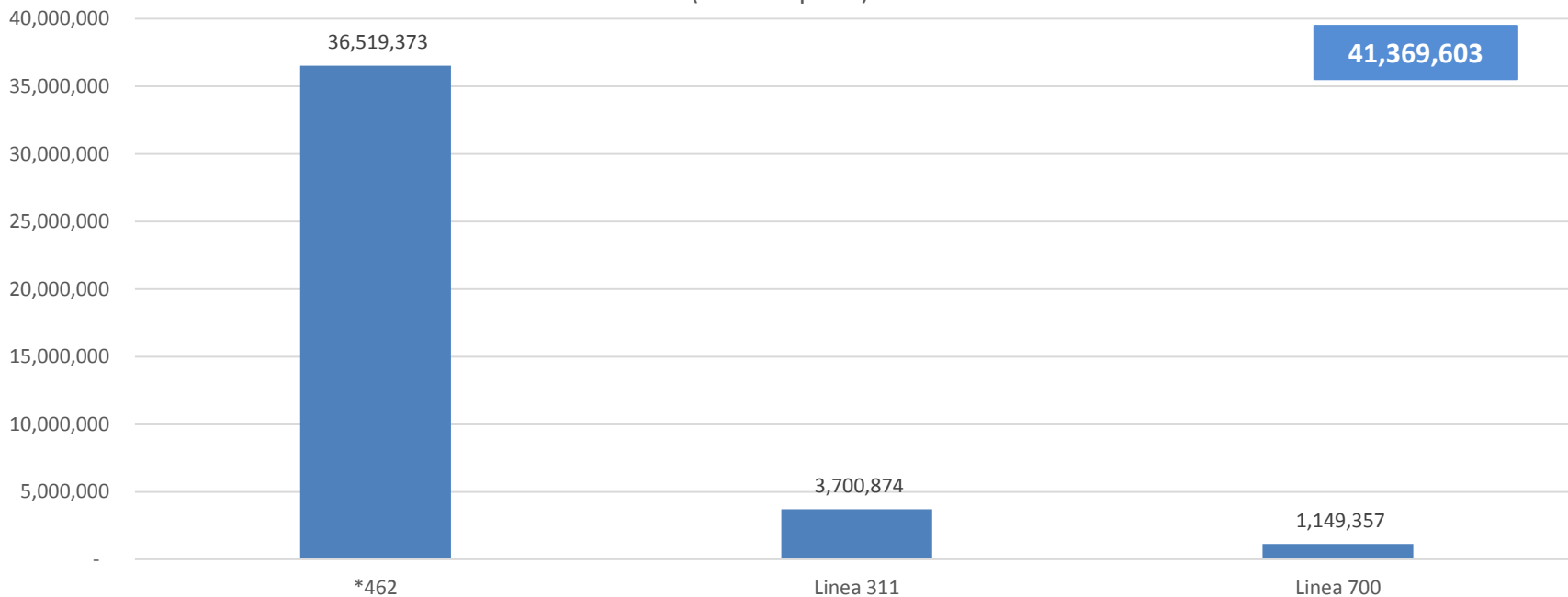
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

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

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

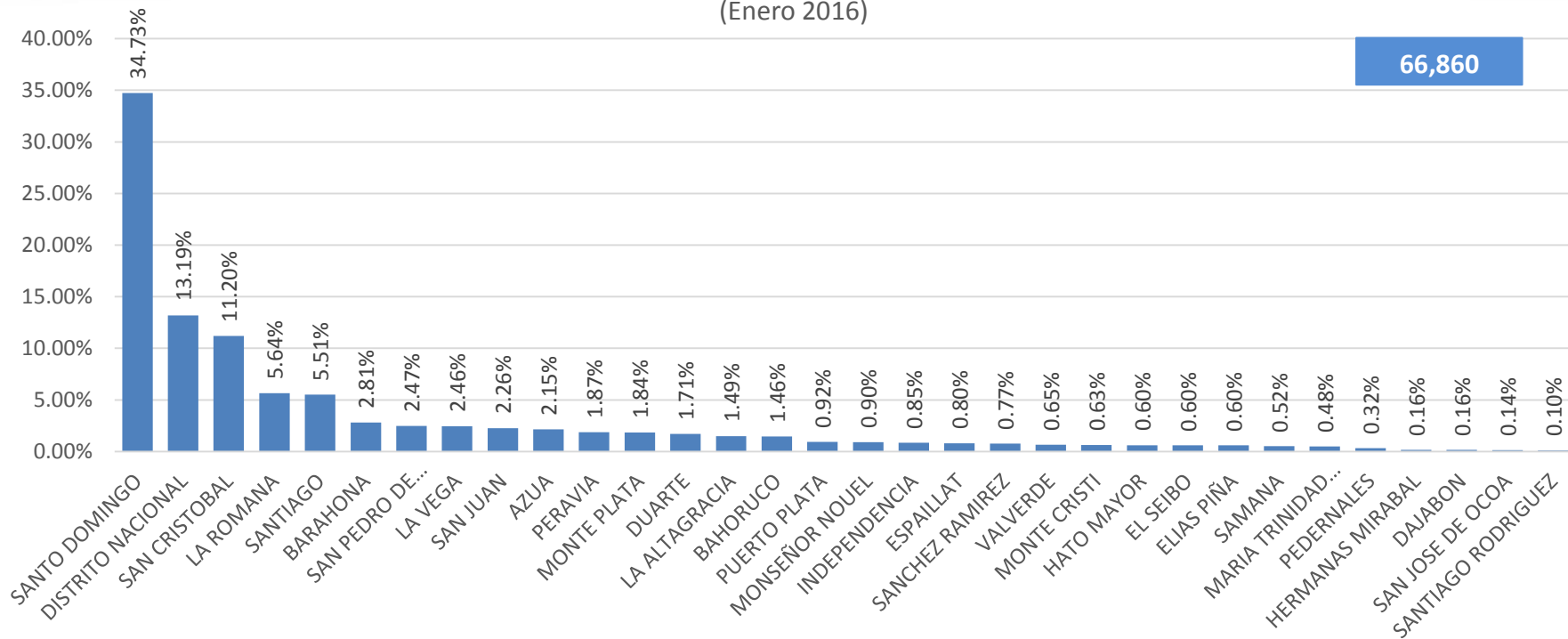


\* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



## 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)

