



# OPTIC

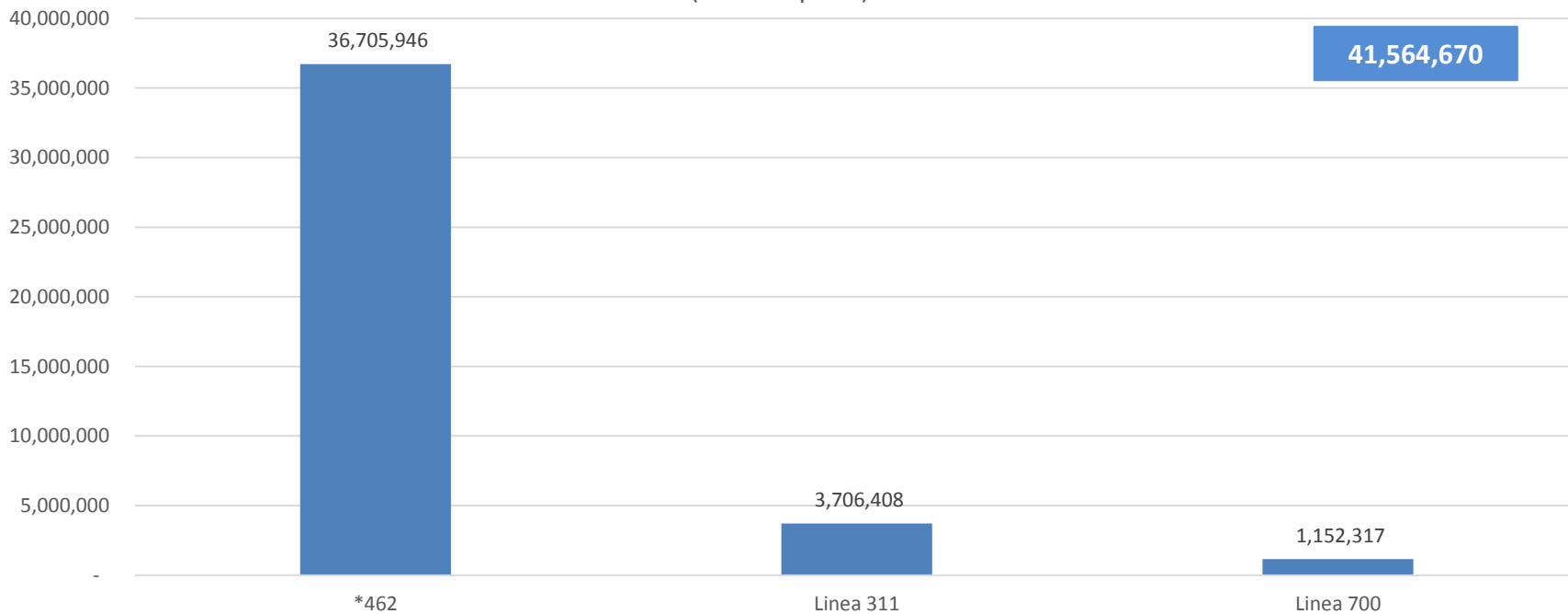
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas  
Centro de Contacto Gubernamental  
al 29 de Febrero 2016**

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

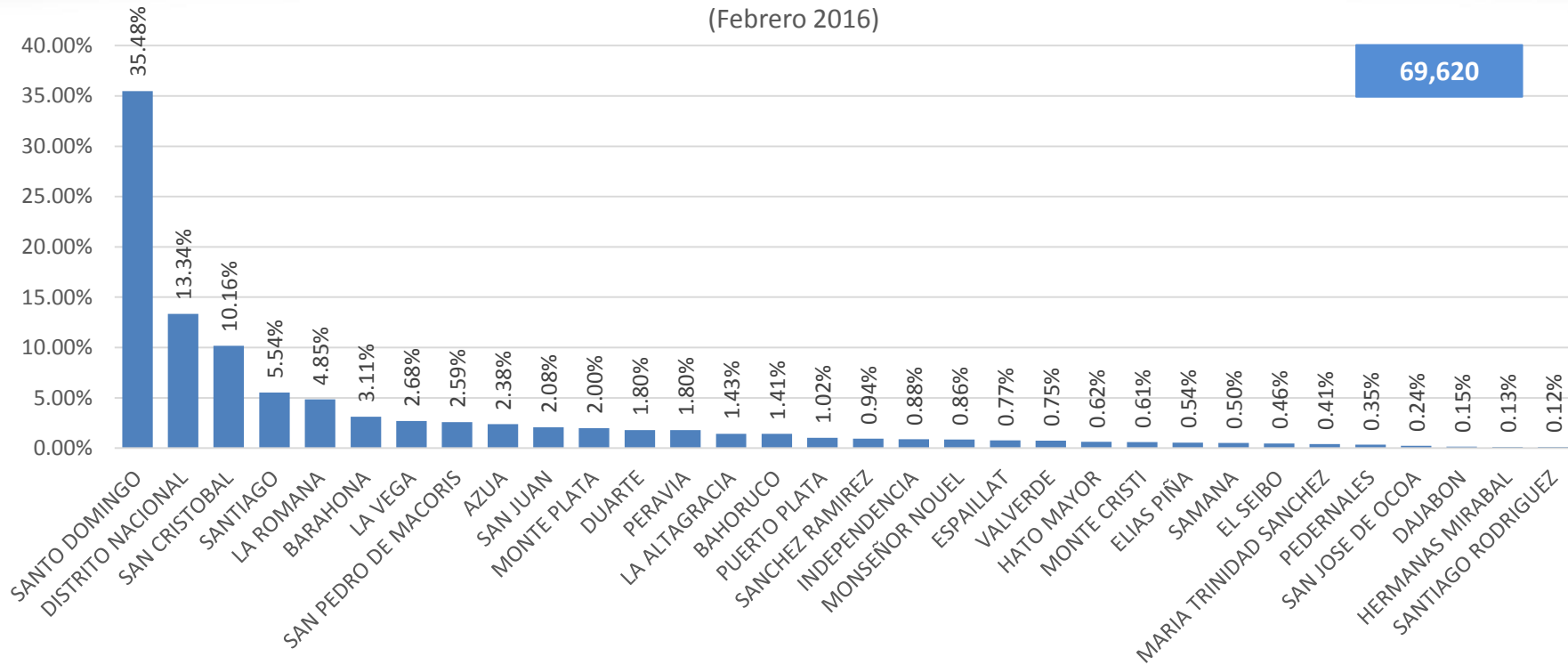


\* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



## Porcentaje de Servicios por Provincia

(Febrero 2016)



69,620



## Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Febrero 2016

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	86.28%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.21%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.07%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.95%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	0.94%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.93%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.86%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.69%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.65%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.55%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.52%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.46%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.46%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.42%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.31%
Policía Nacional (PN)	0.31%
Dirección General de Migración (DGM)	0.29%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.26%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.26%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.25%
Otros	1.33%

## Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Febrero 2016

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	82.67%
Información General (Varias Instituciones)	7.24%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.93%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.67%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.58%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.50%
Certificación de No Antecedentes Judiciales (PGR)	0.40%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.28%
Informe del Tiempo (COE)	0.25%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.25%
Directorio (Varias Instituciones)	0.24%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.22%
Coordinadores Provinciales (CONAPE)	0.22%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.22%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.20%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.18%
Renovaciones (DGTT)	0.13%
Casos Indotel (Línea 311)	0.13%
Renovación (Cambio de Libreta) de Color Rojo o Azul (DGP)	0.12%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (MIREX)	0.12%
Otros	4.45%

## Resultados Encuesta de Satisfacción, Febrero 2016 (1,067 encuestados)

