



# OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

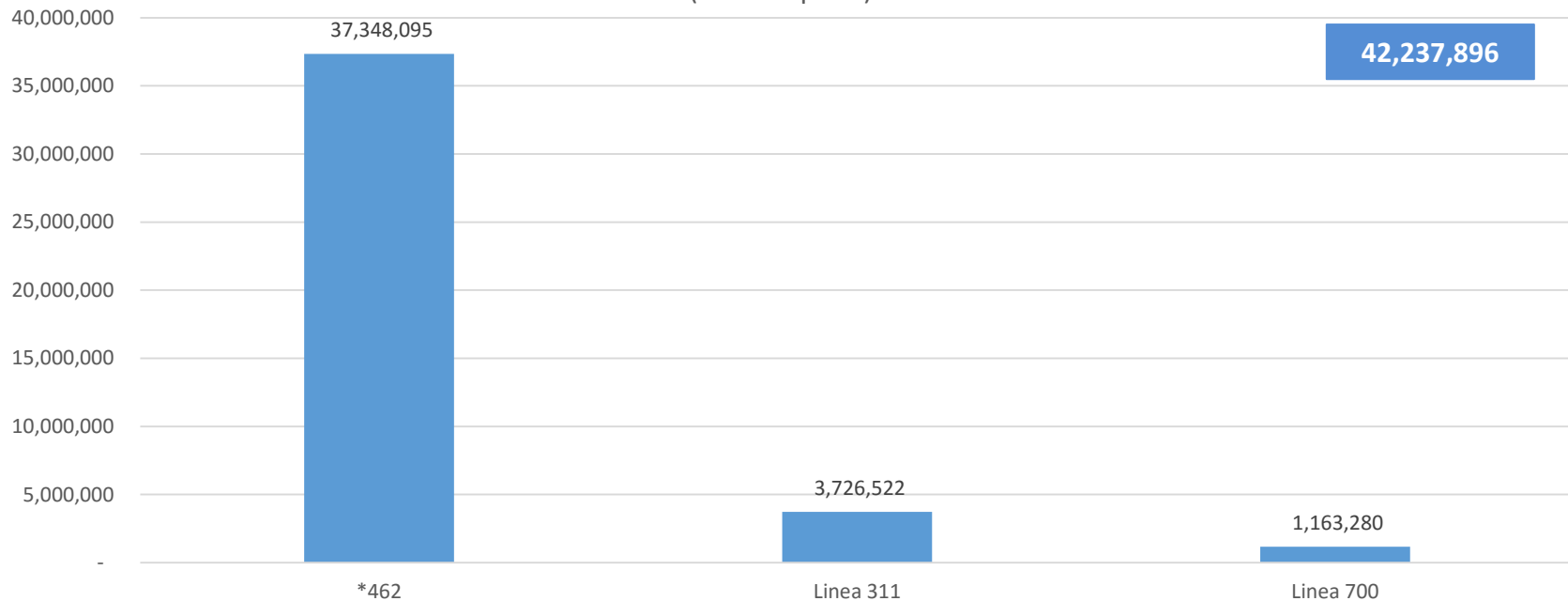


GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas  
Centro de Contacto Gubernamental  
al 30 de Junio 2016**

## Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Junio 2016

(Dia Completo)

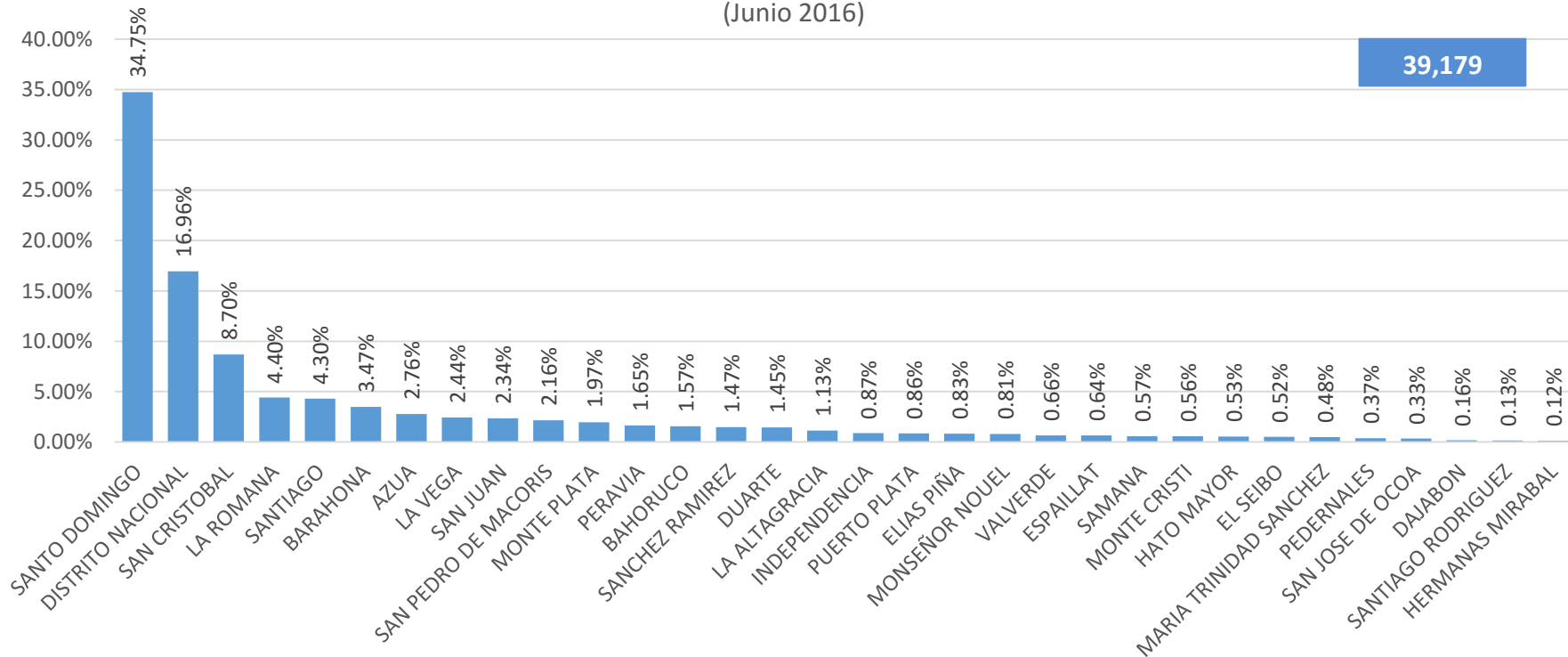


\* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



## Porcentaje de Servicios por Provincia

(Junio 2016)



39,179



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

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	73.78%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	5.42%
Dirección General de Migración (DGM)	2.91%
Ministerio de Educación (MINERD)	2.56%
Procuraduría General de la República (PGR)	2.26%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGT)	1.35%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	1.19%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	1.15%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	1.05%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.88%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.82%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.60%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.60%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.55%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.51%
Policía Nacional (PN)	0.50%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.49%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.47%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.37%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.34%
Otros	2.21%

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

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	68.83%
Información General (Varias Instituciones)	10.55%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	1.93%
Registro Automatizado de Pasajeros (Auto-Gate) (DGM)	1.28%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	1.12%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	1.04%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.90%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.87%
Informe del Tiempo (COE)	0.78%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.77%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.75%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.48%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.47%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.41%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.38%
Directorio (Varias Instituciones)	0.37%
Convocatoria Pruebas Nacionales (MINERD)	0.36%
Renovación (Cambio de Libreta) de Color Rojo o Azul (DGP)	0.30%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.28%
Coordinadores Provinciales (CONAPE)	0.25%
Otros	7.88%



## Resultados Encuesta de Satisfacción, Junio 2016 (1,198 encuestados)

