



OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

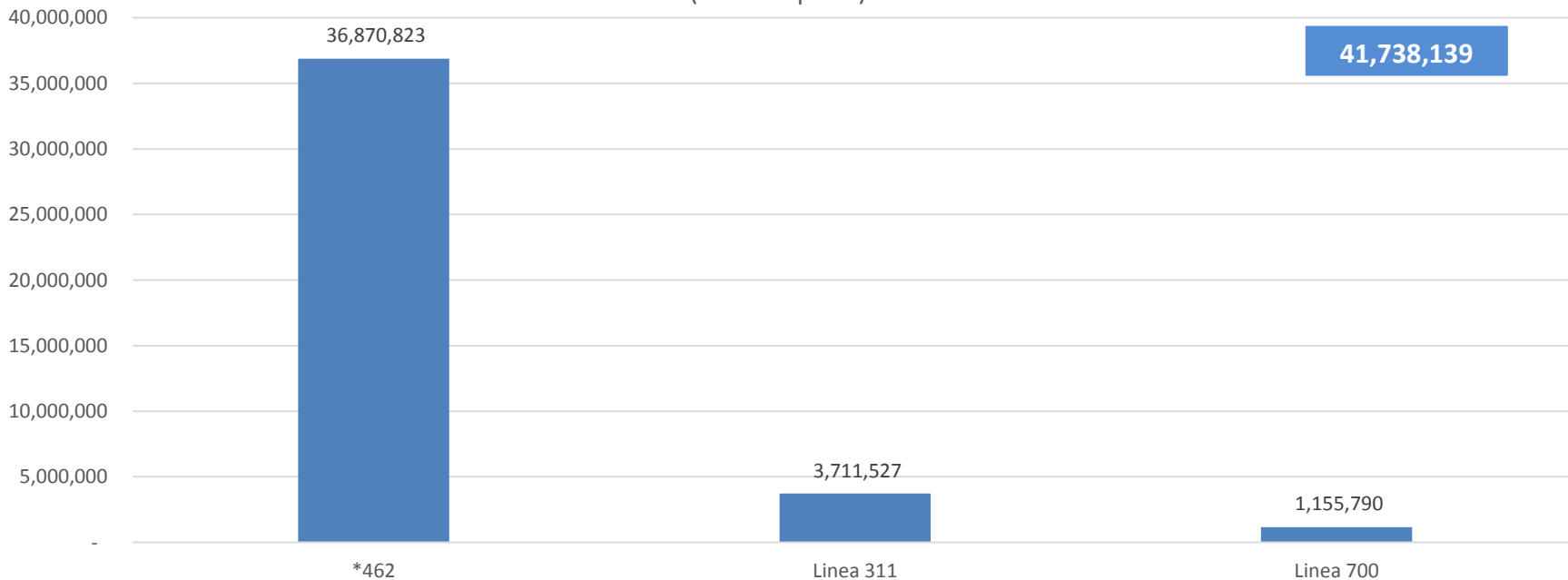


GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

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



Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Marzo 2016 (Día Completo)

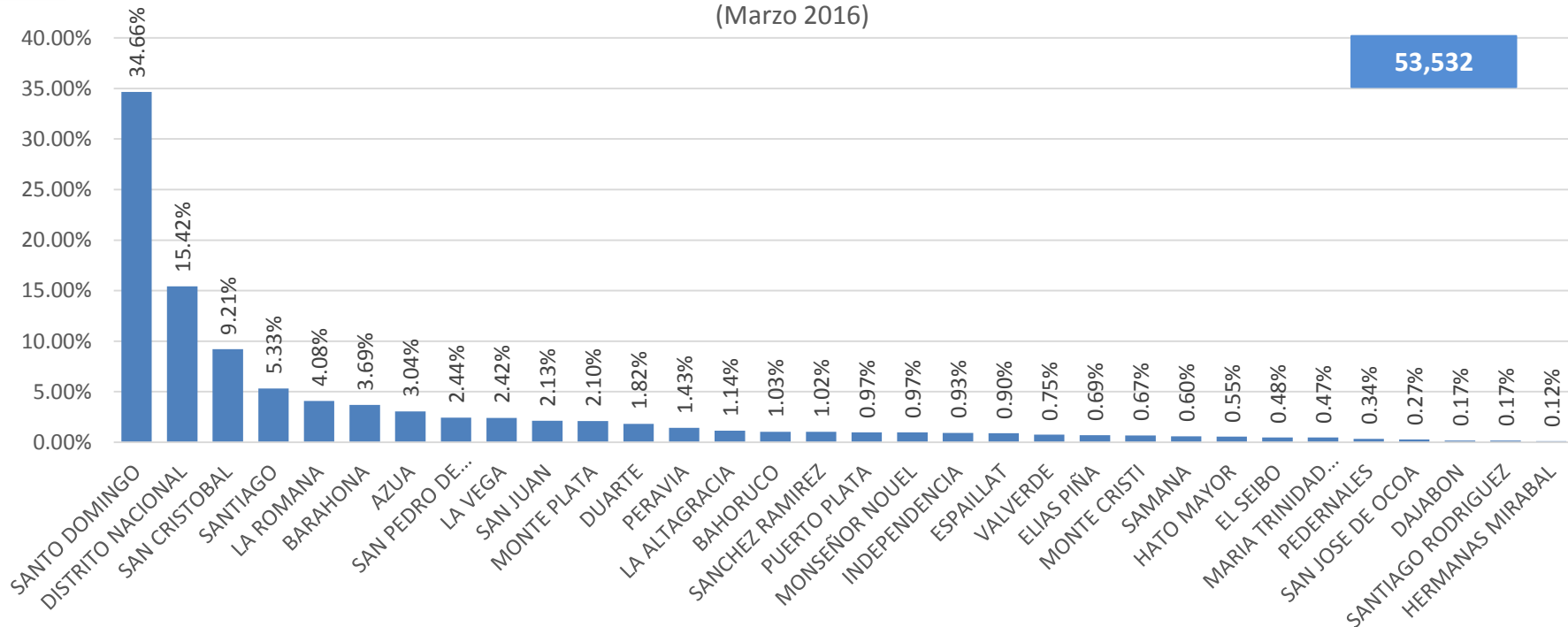


* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Marzo 2016)



53,532

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Marzo 2016

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	82.00%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	3.08%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.65%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	1.27%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	1.18%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	1.09%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	1.00%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.85%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.79%
Ministerio de Educación (MINERD)	0.74%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.70%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.47%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.46%
Policía Nacional (PN)	0.46%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.44%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.43%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.41%
Dirección General de Migración (DGM)	0.39%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.31%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.30%
Otros	1.98%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Marzo 2016

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	78.03%
Información General (Varias Instituciones)	8.34%
Servicios que Ofrece (DGII)	1.00%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.93%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.85%
Certificación de No Antecedentes Judiciales (PGR)	0.66%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.53%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX/Cancillería)	0.42%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.40%
Directorio (Varias Instituciones)	0.36%
Servicios Referidos a la TSS	0.29%
Informe del Tiempo (COE)	0.29%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.28%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.27%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.25%
Casos Indotel (Línea 311)	0.23%
Coordinadores Provinciales (CONAPE)	0.21%
Renovación (Cambio de Libreta) de Color Rojo o Azul (DGP)	0.18%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.18%
Oficinas Provinciales (DGP)	0.16%
Otros	6.30%

Resultados Encuesta de Satisfacción, Marzo 2016 (1,284 encuestados)

