



# OPTIC

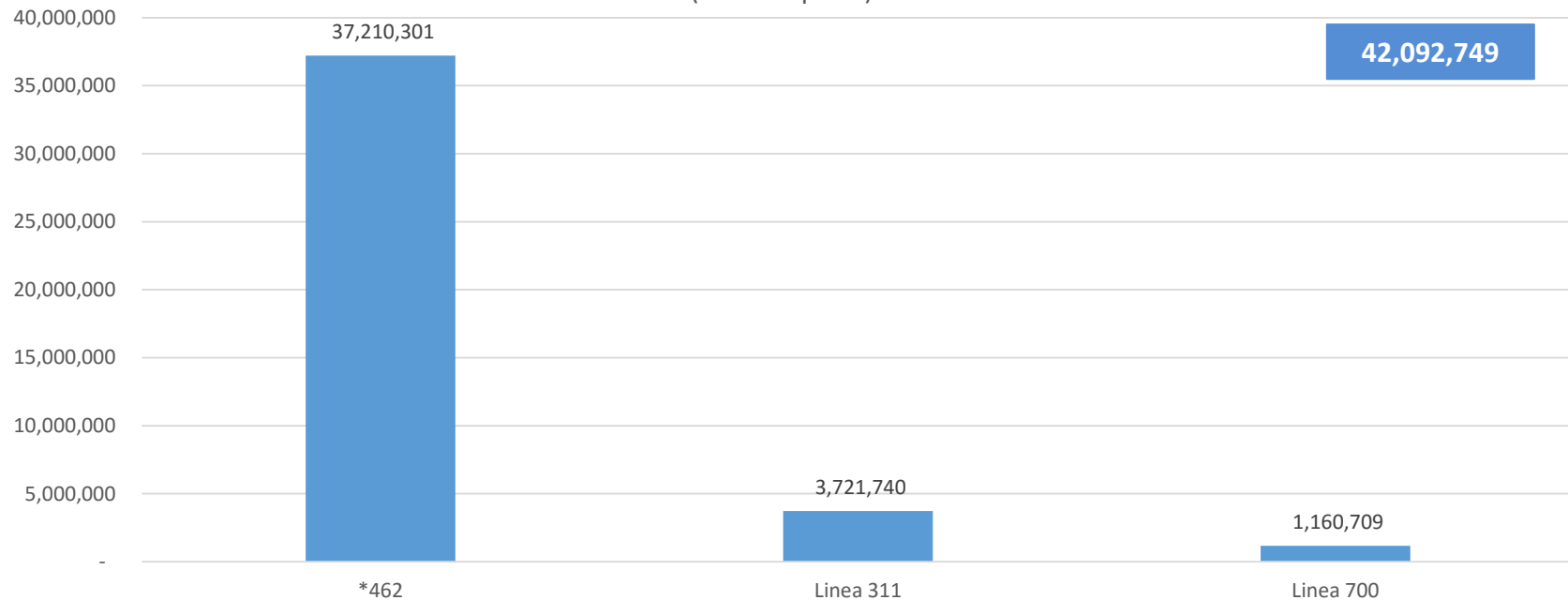
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

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

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

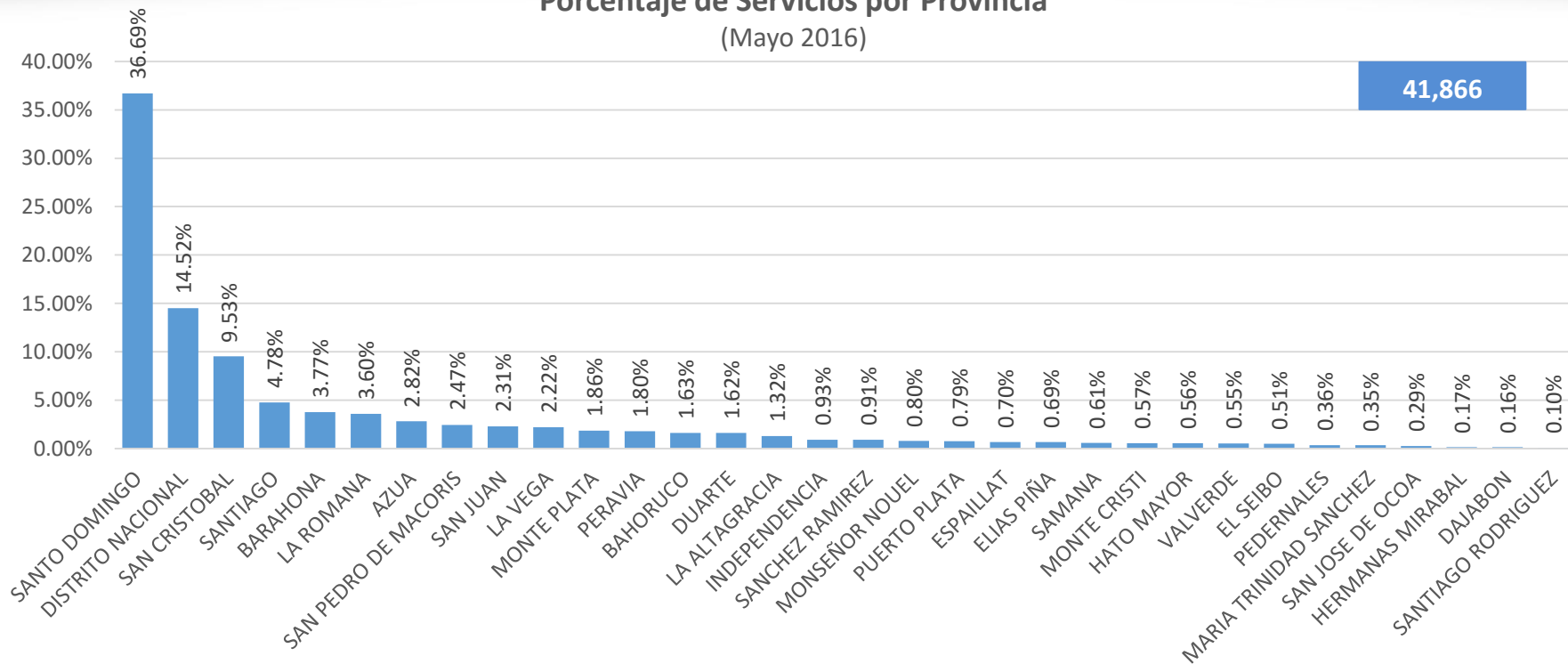


\* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



## Porcentaje de Servicios por Provincia

(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)

