



# OPTIC

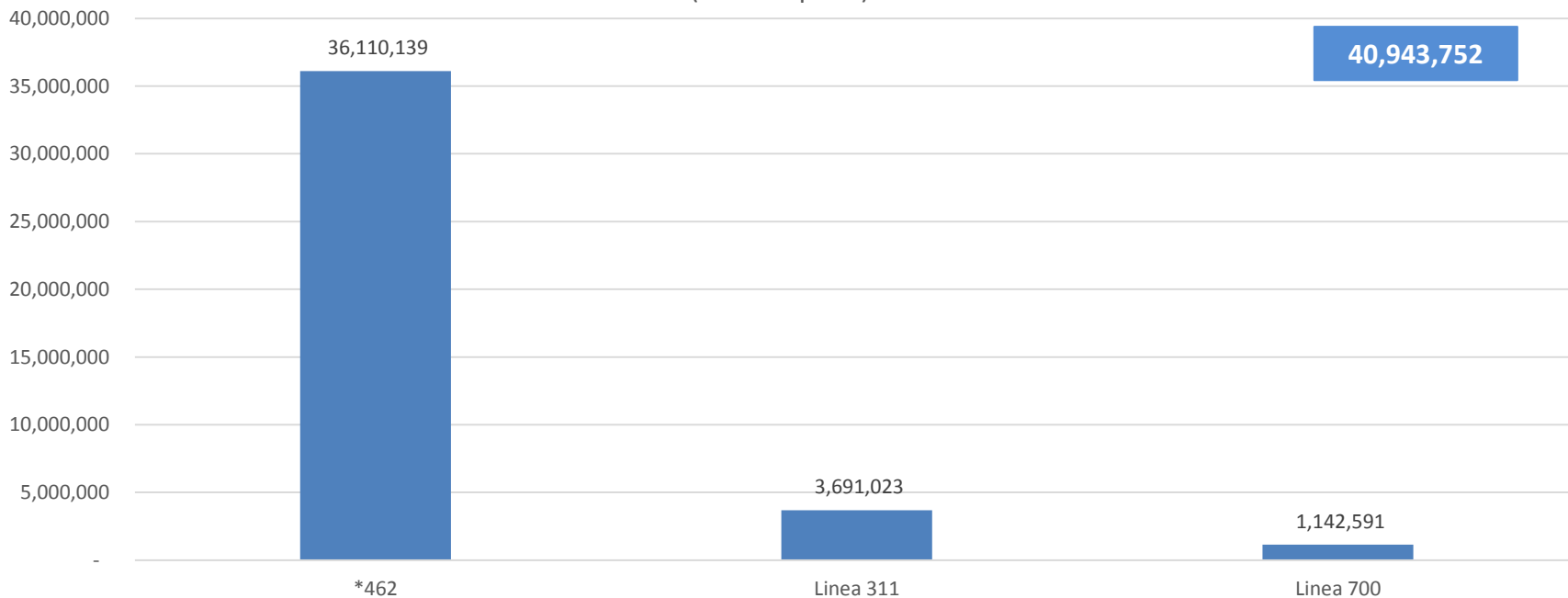
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas  
Centro de Contacto Gubernamental  
al 30 de Noviembre 2015**

## Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Noviembre 2015 (Dia Completo)

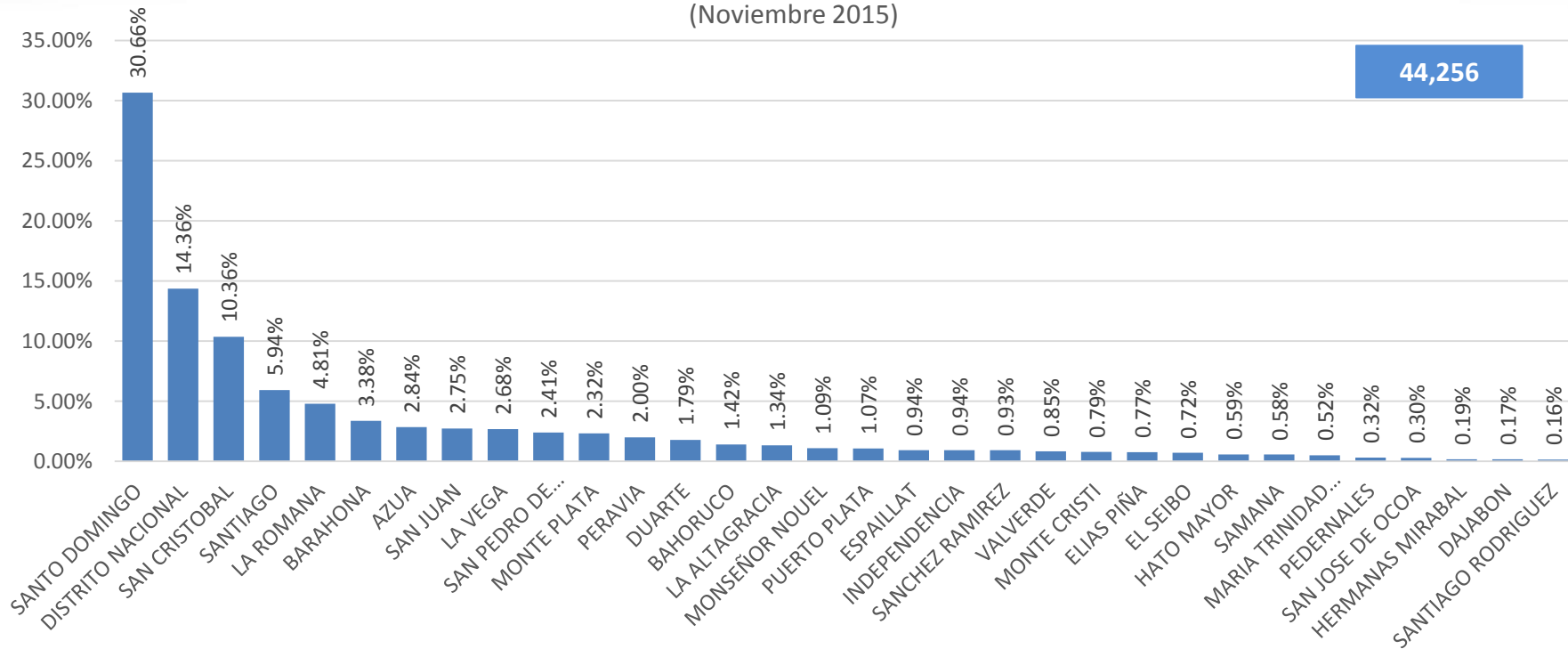


\* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



## Porcentaje de Servicios por Provincia

(Noviembre 2015)



44,256

## Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Noviembre 2015

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (PROSOLI)	76.34%
Ministerio de Educación (MINERD)	7.15%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	1.94%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.39%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	1.21%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGT)	1.18%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	1.17%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.89%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.80%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.80%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.73%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.72%
311 Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	0.67%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.67%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.51%
Policía Nacional (PN)	0.51%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.44%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.43%
Dirección General de Migración (DGM)	0.32%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.30%
Otros	1.82%



## Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Noviembre 2015

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	72.03%
Información General (Varias Instituciones)	11.51%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	5.56%
Servicios que Ofrece la DGII	0.79%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.70%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.69%
Convocatoria Pruebas Nacionales (MINERD)	0.66%
Informe del Tiempo (COE)	0.63%
Certificación de No Antecedentes Judiciales (PGR)	0.50%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.34%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.34%
Servicios Referidos a la TSS	0.33%
Coordinadores Provinciales (CONAPE)	0.31%
Directorio Gubernamental (Varias Instituciones)	0.28%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.23%
Renovaciones (DGTT)	0.22%
Casos Indotel (Línea 311)	0.21%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.21%
Programa Cuenta Conmigo (DPD)	0.17%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.16%
Otros	4.28%



## Resultados Encuesta de Satisfacción, Noviembre 2015 (1,402 encuestados)

