



OPTIC

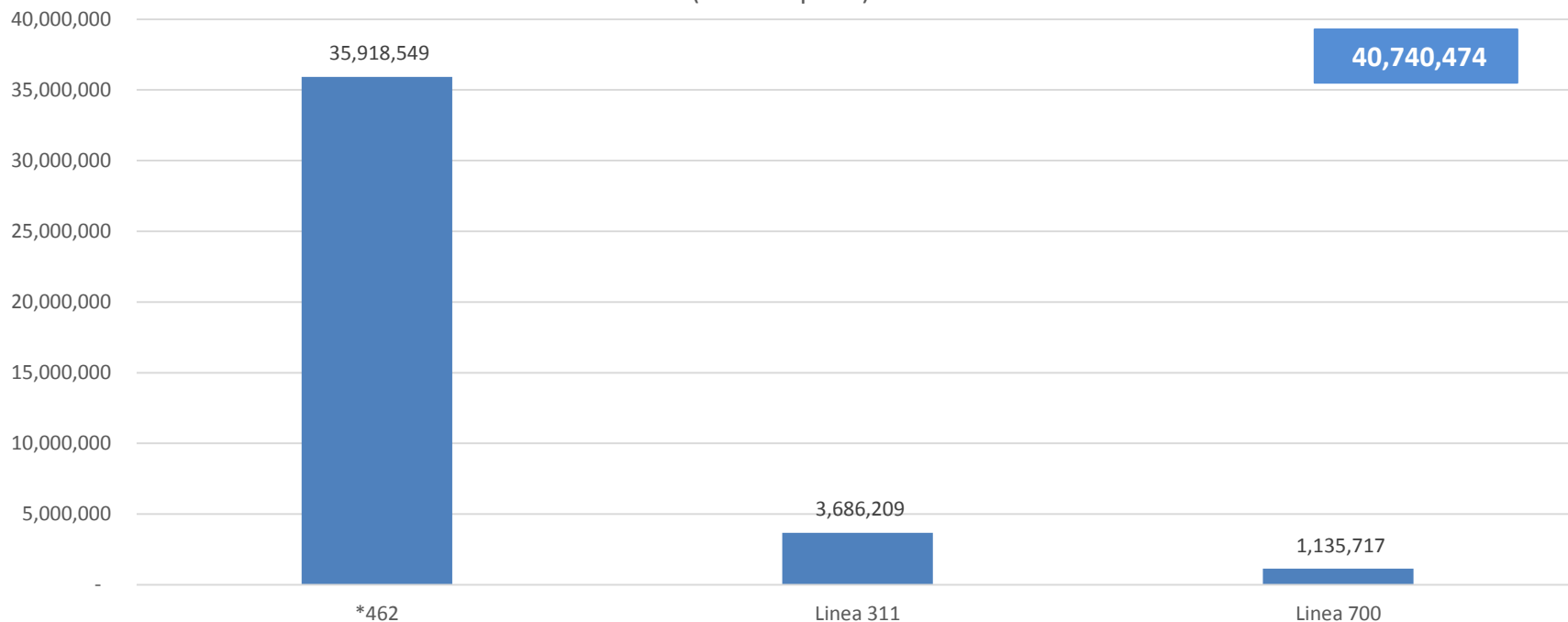
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas
Centro de Contacto Gubernamental
al 31 de Octubre 2015**

Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Octubre 2015 (Dia Completo)

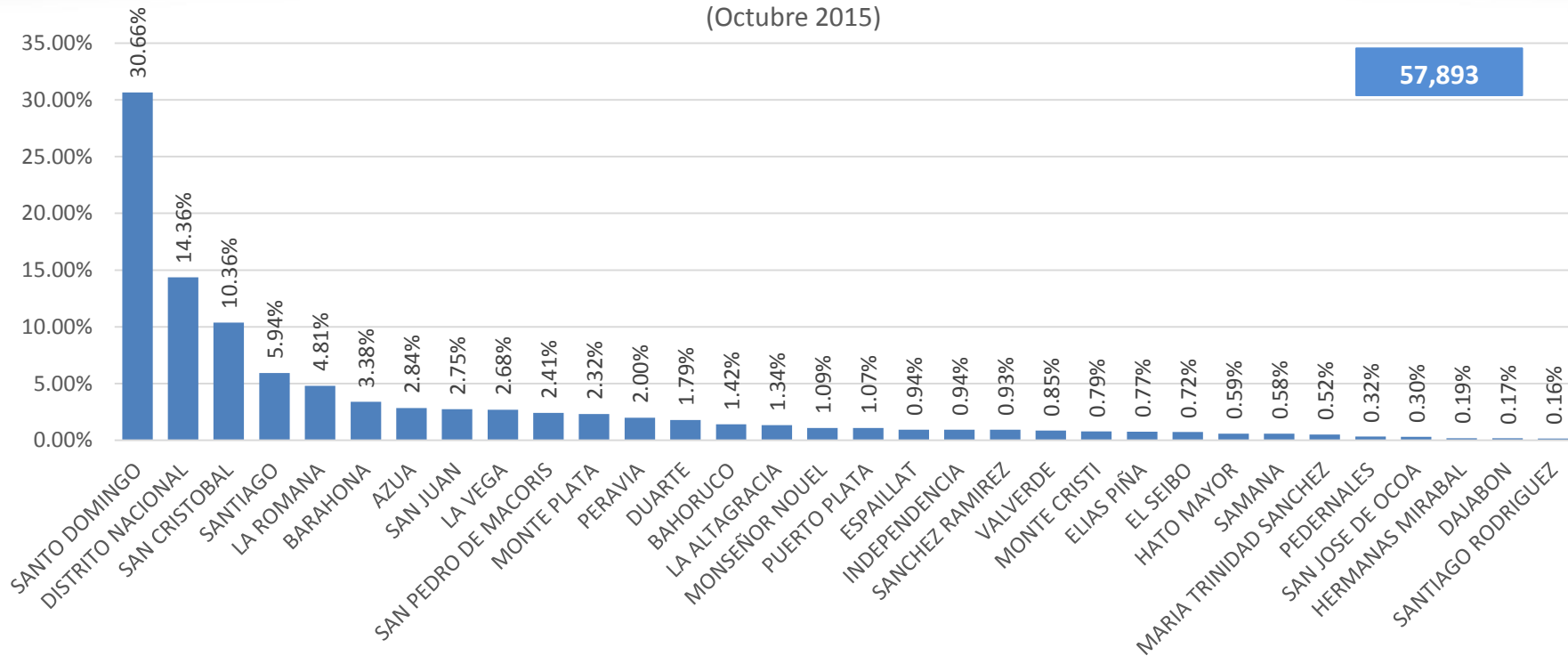


* El total de llamadas recibidas a través de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Agosto 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Octubre 2015)



57,893

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Octubre 2015

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	84.25%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	1.78%
Ministerio de Educación (MINERD)	1.16%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.15%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	1.13%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	1.02%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGT)	0.94%
Despacho de la Primera Dama (DPD)	0.88%
311 Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	0.86%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.73%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.68%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.63%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.60%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.49%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.47%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.42%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.39%
Policía Nacional (PN)	0.37%
Dirección General de Migración (DGM)	0.31%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.27%
Otros	1.48%



Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Octubre 2015

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	78.39%
Información General de Instituciones Gubernamentales	10.75%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales	3.32%
Servicios que Ofrece la DGII	0.72%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.59%
Informe del Tiempo	0.57%
Hospitales a Nivel Nacional	0.57%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.46%
Programación de Citas Call Center DPD	0.39%
Programa Cuenta Conmigo	0.33%
Expedición Primera Vez Adultos	0.33%
Servicios Referidos a la TSS	0.27%
Directorio	0.27%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.26%
Casos Indotel	0.25%
Convocatoria Pruebas Nacionales	0.24%
Preguntas Frecuentes	0.18%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.17%
Renovaciones	0.15%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones	0.18%
Otros	1.65%

Resultados Encuesta de Satisfacción, Octubre 2015 (1,282 encuestados)

