

Oficina Nacional de Estadística

INVENTARIO DE OPERACIONES ESTADÍSTICAS (IOE)

Institución: Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)

Operación Estadística: Estadísticas del Centro de Contacto Gubernamental

Responsable de la OE: Crislin Núñez

Correo electrónico: crislin.nunez@optic.gob.do

Teléfono: 809-286-1009 / 4407

Sector: Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Nombre indicador	Linea estatégica (PNPSP, END)
-Promedio anual de llamadas entrantes en horario laboral.	
-Promedio mensual de llamadas atendidas.	
-Porcentaje de llamadas por provincia.	
-Porcentaje de llamadas por género a nivel nacional.	
-Porcentaje de servicios por provincia.	
-Porcentaje de llamadas por provincia según género.	
-Porcentaje de servicios por género.	

FUENTE(S) DEL(DE LOS) DATO(S)

Registros administrativos:

Lista de servicios.

Objetivo(s) de la Operación Estadística:

Monitorear las operaciones diarias del centro, para así tener un control ante posibles problemas en los servicios que brinda el Estado.

Unidad/es de análisis:

Llamadas al Centro de Contacto Gubernamental.

Principales variables de esta Operación Estadística:

Variables y su agrupación
-Total de llamadas recibidas: según línea (*462, 311, 700), por mes.

DESAGREGACIÓN DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Cobertura territorial de la operación estadística:

Nacional

Niveles de desagregación de la información difundida:

Provincial.

Datos desagregados por sexo:

No

MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL**Marco legal relacionado a esta Operación Estadística:**

Decreto : Decreto 1090-04, que crea a la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC); Decreto 228-07, que establece el Centro de Contacto Gubernamental; Decreto 694-09, que crea el sistema 311.

Clasificadores utilizados:

No posee clasificador(es).

PERIODICIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA ESTADÍSTICA**Periodicidad de la recolección de los datos:**

Establecida	Efectiva
Continua	Continua
Retrasos	
No posee retrasos	

Periodicidad de la difusión de los datos:

Establecida	Efectiva
Mensual	Mensual
Retrasos	
No posee retrasos	

MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LA ESTADÍSTICA**Medios de difusión de la Operación Estadística:**

Web(dirección): [www.optic.gob.do/Documentos/Estadísticas/Nacionales/Generales/Estadísticas del CCG](http://www.optic.gob.do/Documentos/Estadísticas/Nacionales/Generales/Estadísticas%20del%20CCG)

Especifique cuáles datos: Llamadas recibidas, porcentaje de servicios por provincia, los 20 servicios más demandados del Centro de Contacto Gubernamental.

RECOLECCIÓN DE DATOS**Subregistro en la recolección de los datos:**

No posee subregistros

PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE LOS DATOS

Base de datos utilizadas:

Base de datos	Nombre de base de datos	Captura	Procesamiento
SQL	Artesic	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Excel	Desempeño diario del CCG	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS INSTITUCIONALES Y RECURSOS O ALTERNATIVAS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS

Principales usuarios institucionales de esta Operación Estadística.

INSTITUCIÓN	CARGO
Ministerio de la Presidencia	
Progresando con solidaridad	