



OPTIC

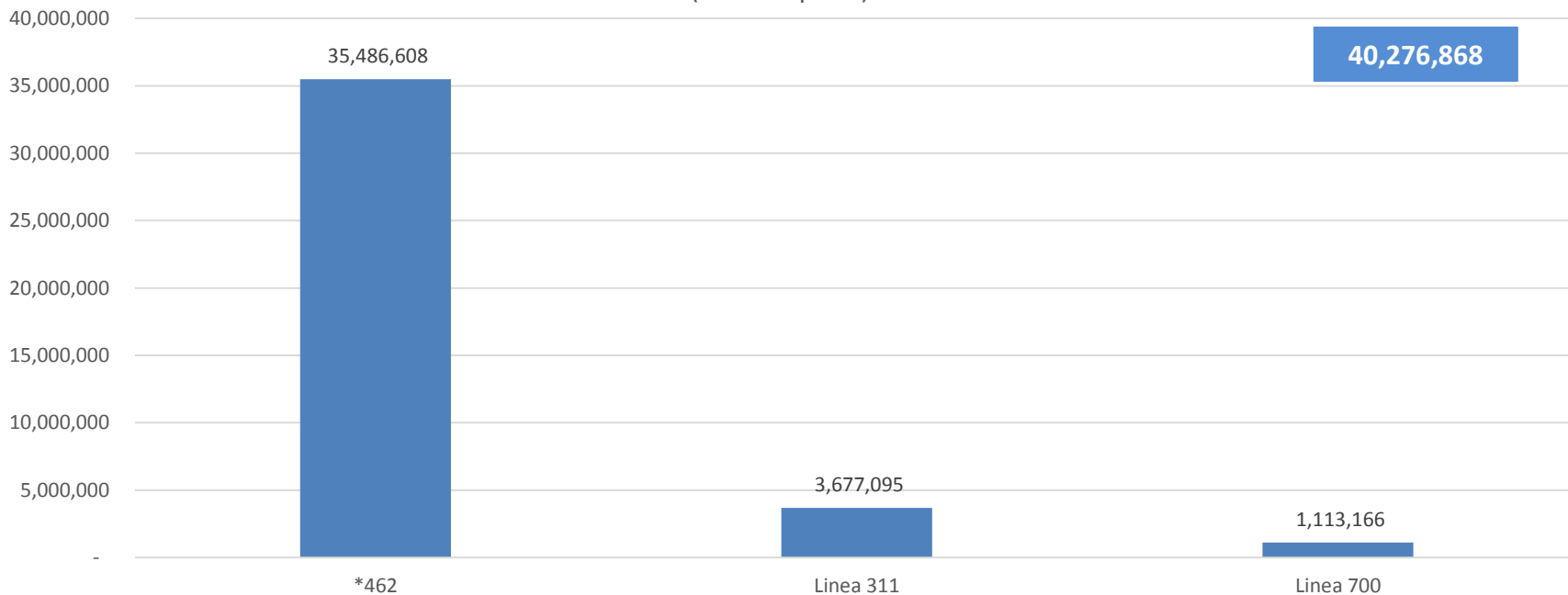
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

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

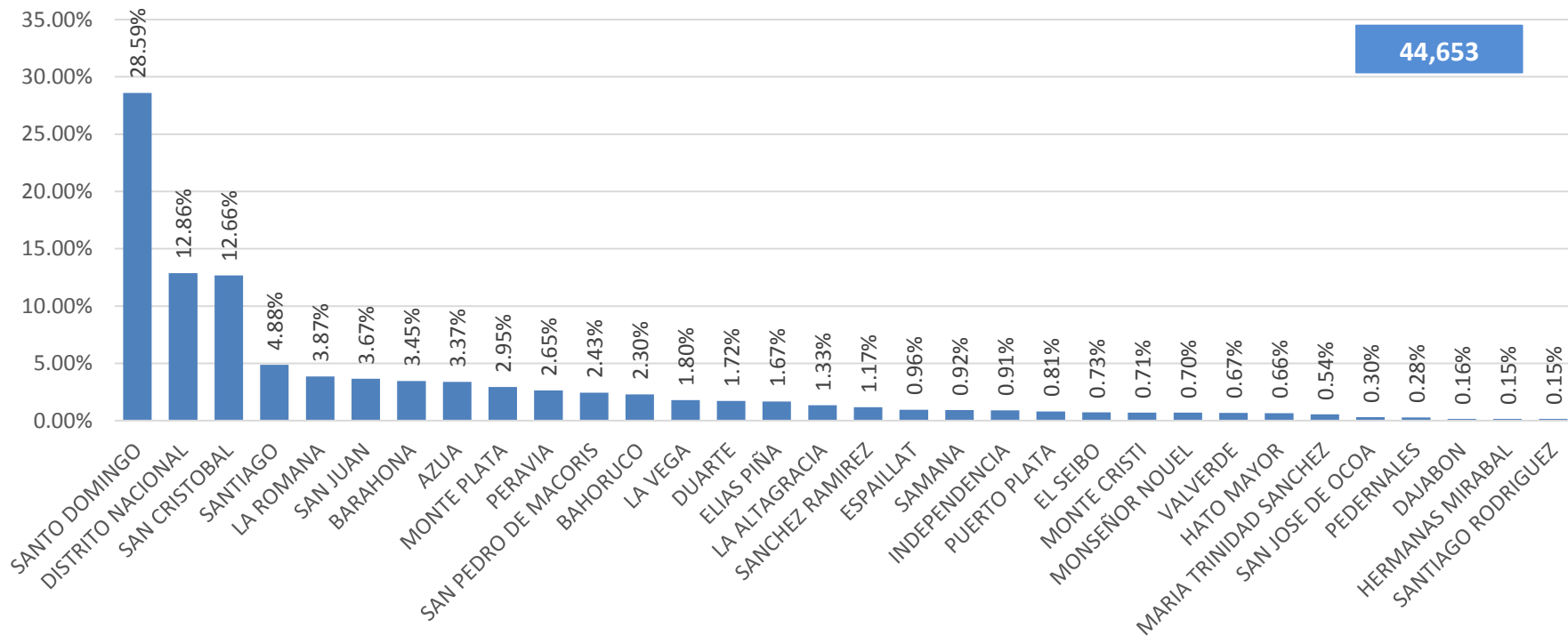
Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Agosto 2015 (Día Completo)



* 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, Agosto 2015



Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Agosto 2015

| Servicios | Porcentajes |
|---|-------------|
| Servicios Programa Progresando con Solidaridad | 60.36% |
| Consulta Resultados Pruebas Nacionales | 13.44% |
| Información General de Instituciones Gubernamentales | 12.98% |
| Renovación (Cambio de Libreta) Adultos | 0.63% |
| Convocatoria Pruebas Nacionales | 1.73% |
| Informe Meteorológico | 1.54% |
| Renovación (Cambio de Libreta) Adultos | 0.64% |
| Hospitales a Nivel Nacional | 0.64% |
| Servicios que Ofrece la DGII | 0.57% |
| Certificación de No Antecedentes Judiciales | 0.56% |
| Directorio | 0.45% |
| Embajadas y Consulados Acreditados en RD | 0.28% |
| Centros Educativos a Nivel Nacional | 0.28% |
| Casos Indotel | 0.28% |
| Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años | 0.21% |
| Preguntas Frecuentes | 0.20% |
| Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad | 0.19% |
| Renovación por Pérdida para Adultos | 0.15% |
| Proceso Pago de Multa | 0.12% |
| Renovaciones | 0.12% |
| Otros | 4.66% |

Resultados Encuesta de Satisfacción, Agosto 2015 (1,139 encuestados)

