



OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

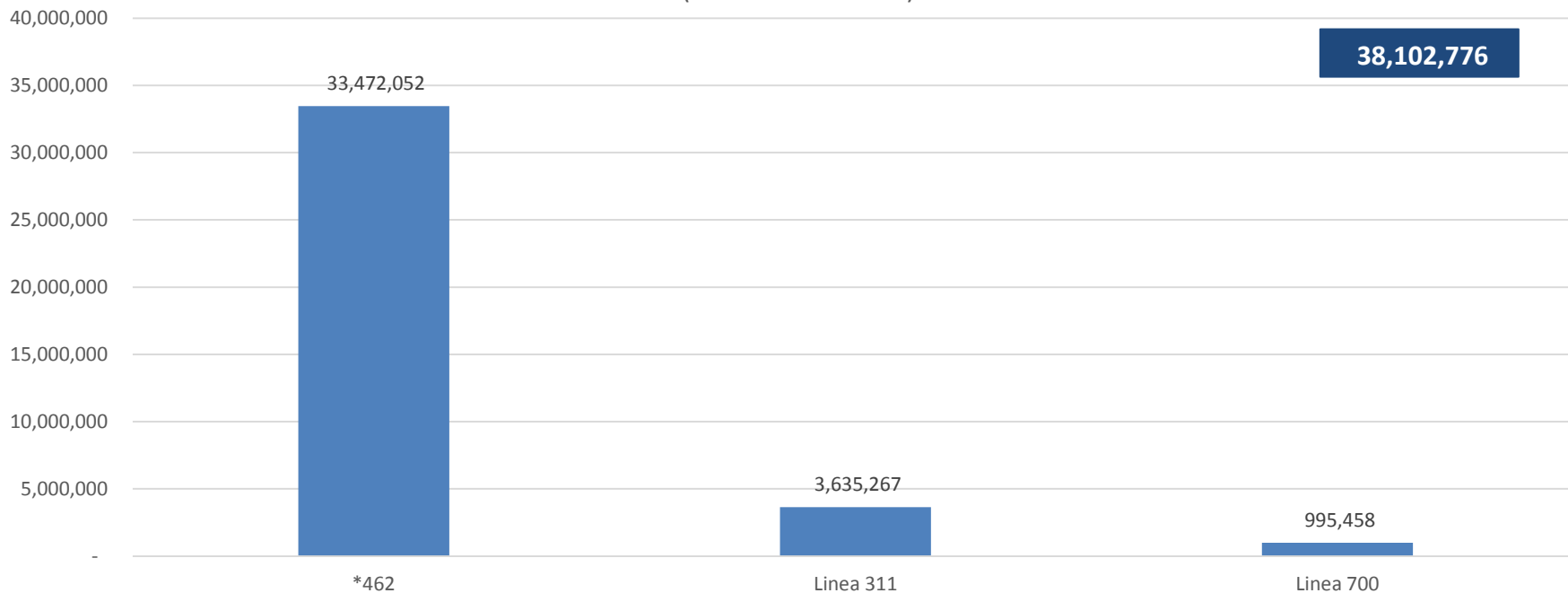


GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas del Centro de Contacto
Gubernamental al 31 de Diciembre 2014**



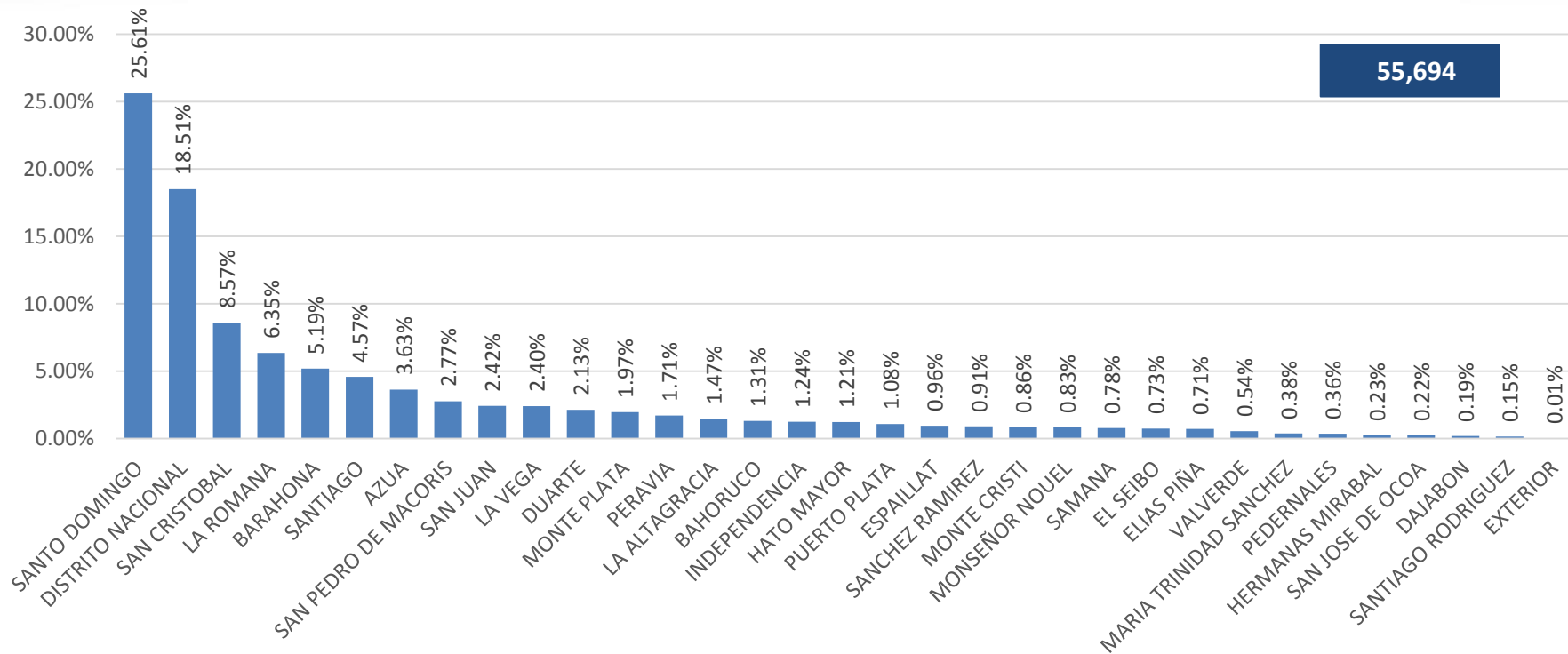
Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Diciembre 2014 (En Horario Laboral)



* 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, Diciembre 2014





Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Diciembre 2014

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	69.56%
Información General de Instituciones Gubernamentales	16.22%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales	1.29%
Consulta ARS	1.35%
Servicios que Ofrece la DGII	1.49%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.44%
Hospitales a Nivel Nacional	0.41%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.42%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	0.25%
Informe Meteorológico	0.26%
Directorio	0.34%
Expedición Primera Vez Adultos	0.34%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.25%
Preguntas Frecuentes	0.26%
ARS Habilitadas por la SISALRIL	0.22%
Renovaciones DGTT	0.34%
Renovación de Licencias para Armas de Fuego	0.18%
Casos Indotel	0.18%
Cálculo de Aportes SDSS	0.16%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.15%
Otros	5.89%

Resultados Encuesta de Satisfacción, Diciembre 2014 (1,300 encuestados)

