

OPTIC

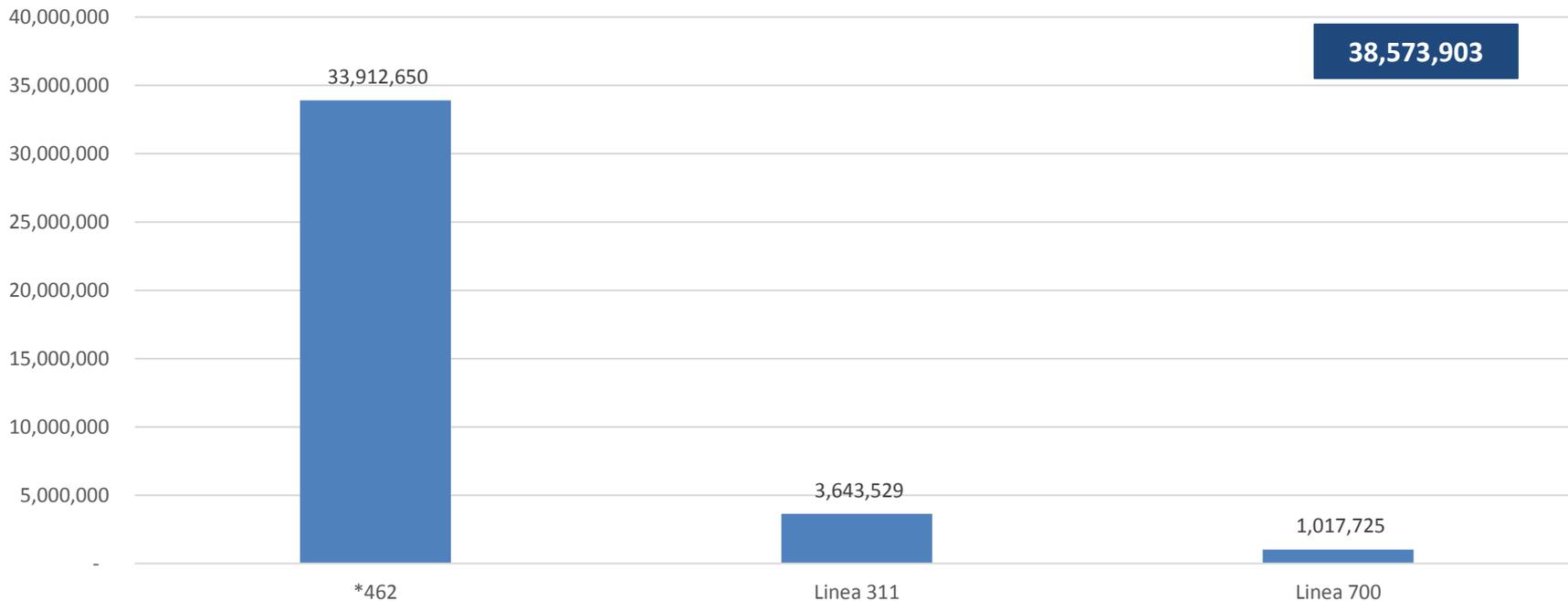
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas del Centro de Contacto
Gubernamental al 28 de Febrero 2015**

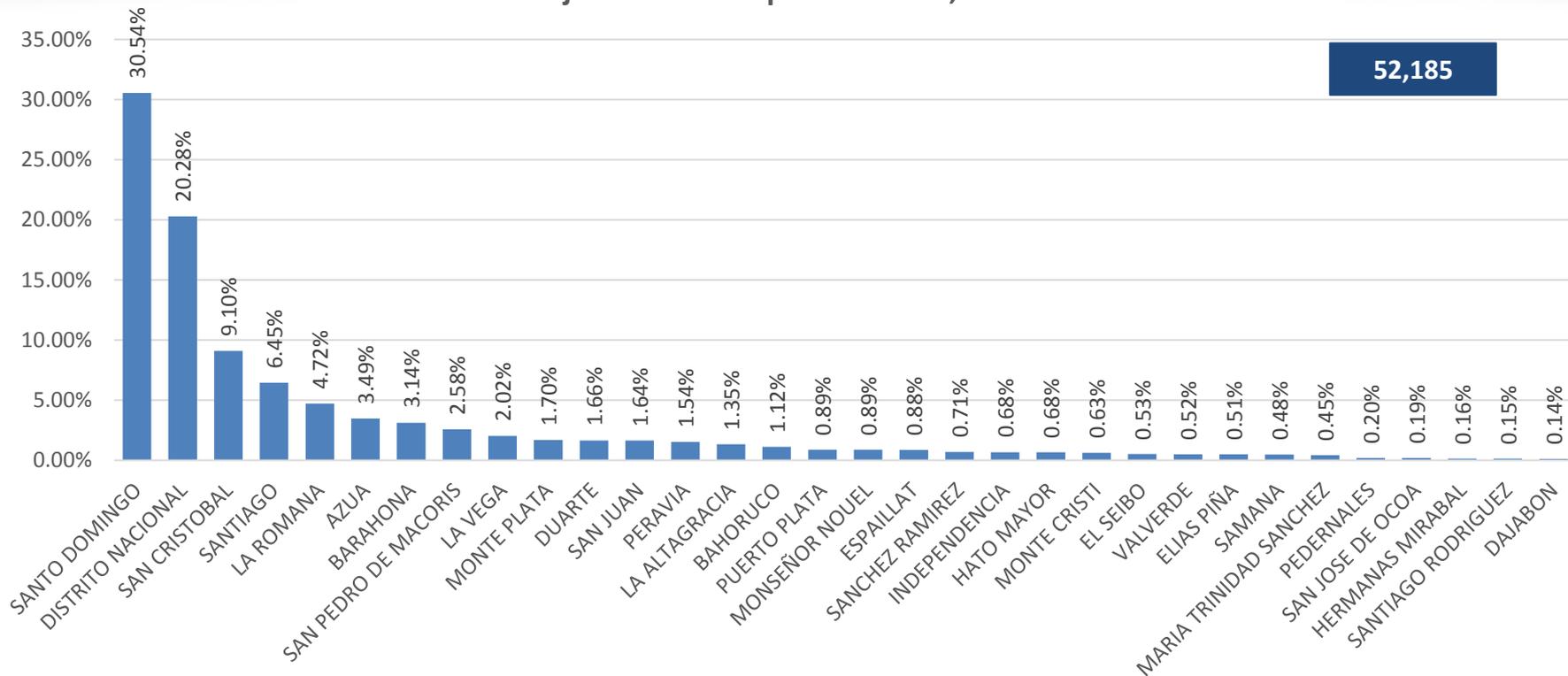
Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Febrero 2015 (Día Completo)



* 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, Febrero 2015



52,185

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Febrero 2015

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	67.29%
Información General de Instituciones Gubernamentales	14.93%
Consulta ARS	2.23%
Servicios que Ofrece la DGII	1.39%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.98%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.72%
Directorio	0.75%
Hospitales a Nivel Nacional	0.59%
Expedición Primera Vez Adultos	0.47%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.37%
ARS Habilitadas por la SISALRIL	0.63%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	0.54%
Cálculo de Aportes SDSS	0.29%
Preguntas Frecuentes	0.33%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.32%
AFP Autorizadas por la SIPEN	0.25%
Informe Meteorológico	0.33%
Centros de Atención al Ciudadano	0.20%
Expedición Primera Vez Menores de Edad	0.18%
Legalización de Documentos	0.18%
Otros	7.04%

Resultados Encuesta de Satisfacción, Febrero 2015 (1,381 encuestados)

