

OPTIC

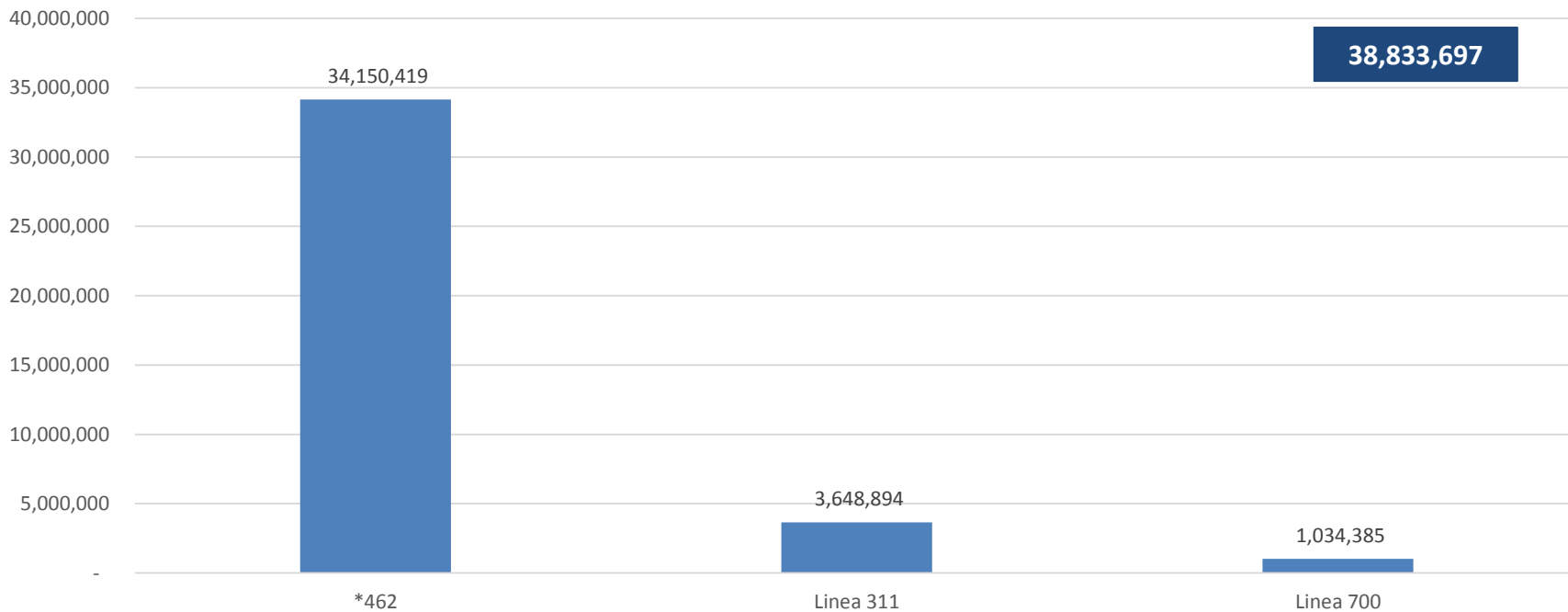
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas del Centro de Contacto
Gubernamental al 31 de Marzo 2015**

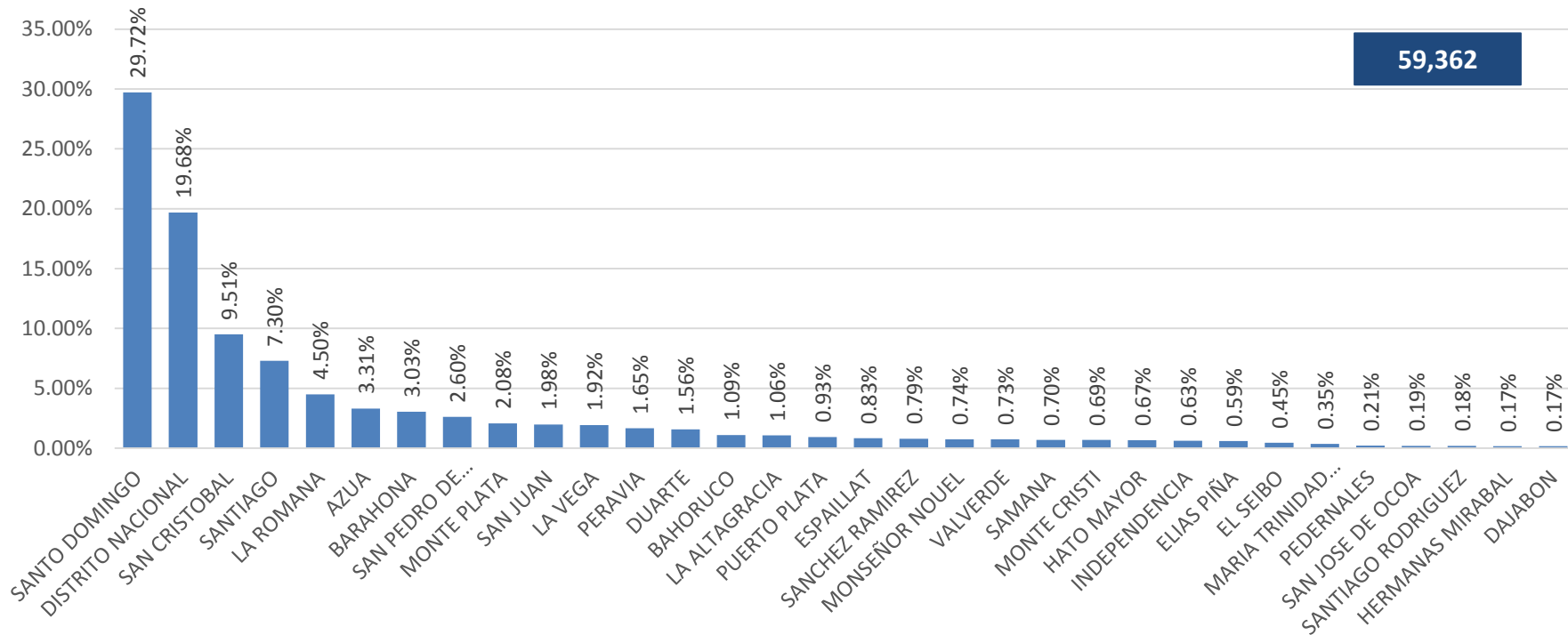
Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Marzo 2015 (Día Completo)



* 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, Marzo 2015





Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Marzo 2015

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	68.87%
Información General de Instituciones Gubernamentales	18.11%
Servicios que Ofrece la DGII	0.98%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.78%
Hospitales a Nivel Nacional	0.76%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.66%
Expedición Primera Vez Adultos	0.45%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.43%
Directorio	0.42%
Consulta ARS	0.29%
Preguntas Frecuentes	0.28%
Informe Meteorológico	0.28%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.24%
ARS Habilitadas por la SISALRIL	0.22%
Casos Indotel	0.22%
Expedición Primera Vez Menores de Edad	0.18%
Renovación por Pérdida para Adultos	0.18%
Servicios Referidos a la TSS	0.17%
Renovaciones	0.17%
Programa Cuenta Conmigo	0.15%
Otros	6.16%



Resultados Encuesta de Satisfacción, Marzo 2015 (1,299 encuestados)

