



# OPTIC

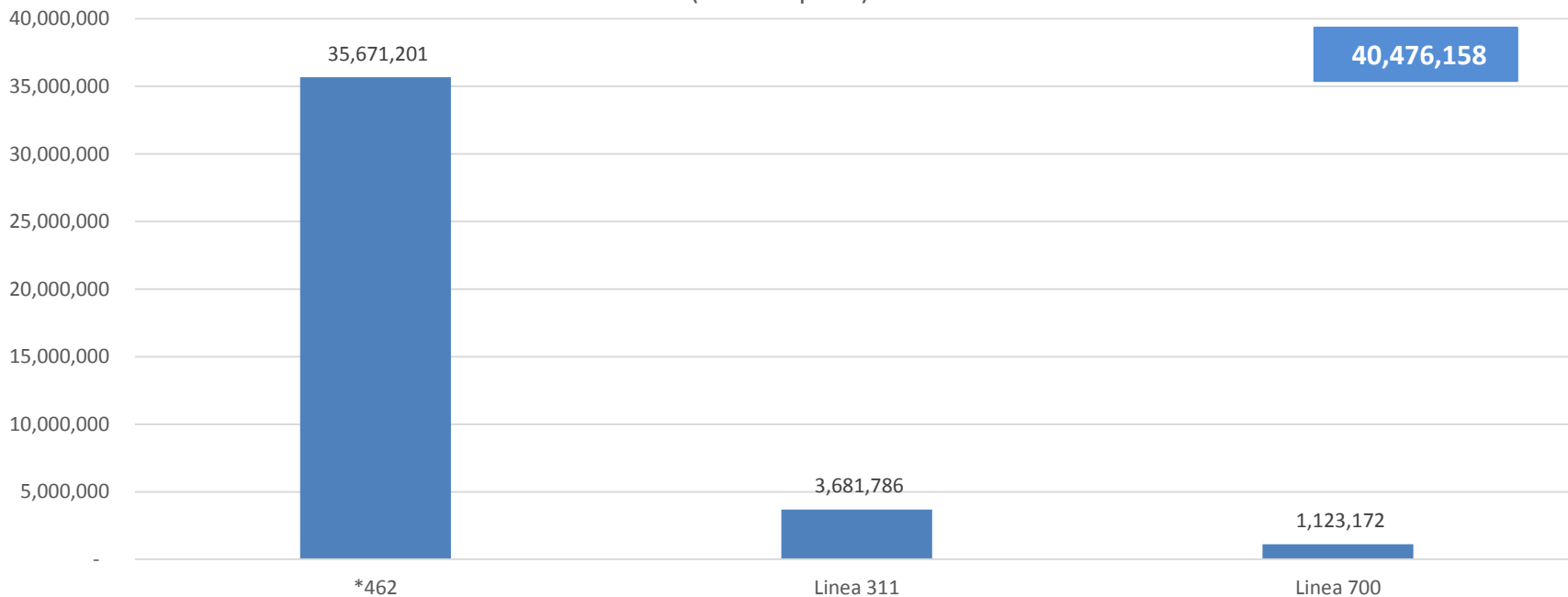
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas  
Centro de Contacto Gubernamental  
al 30 de Septiembre 2015**

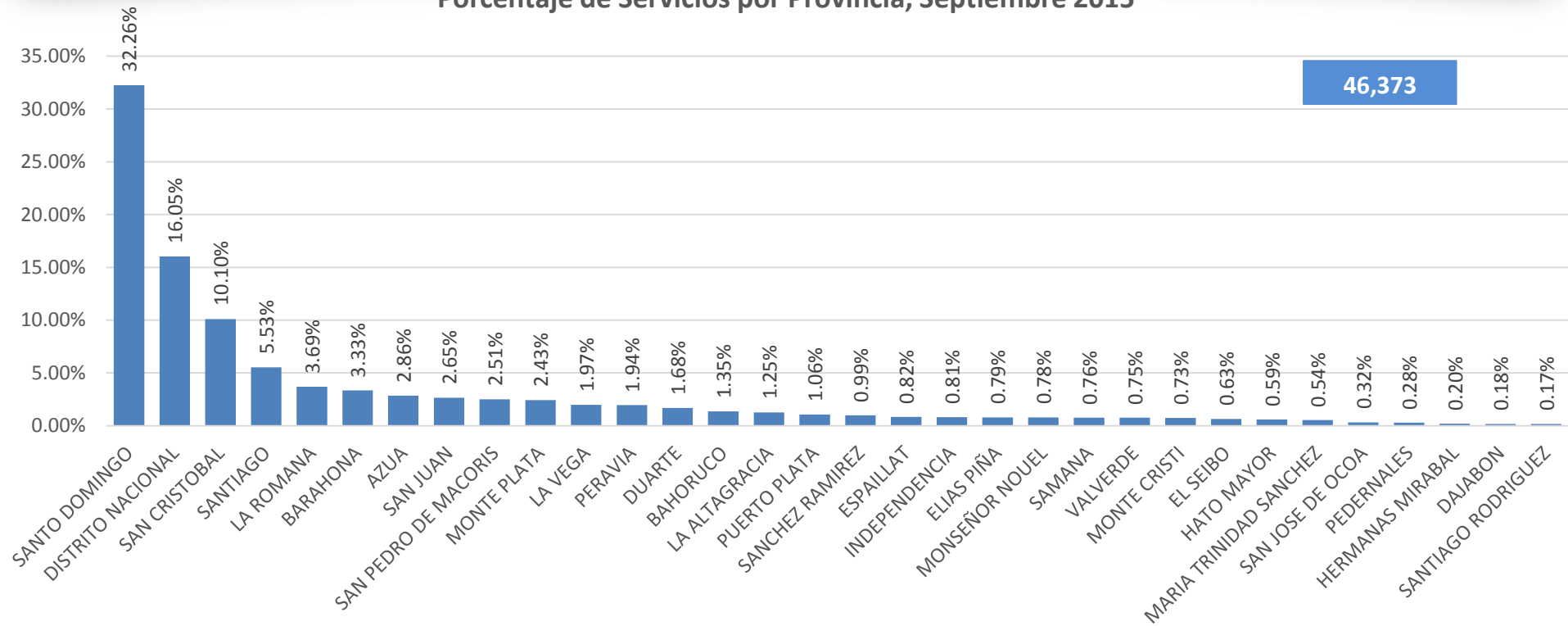
## Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Septiembre 2015 (Día Completo)



\* 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, Septiembre 2015





## Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Septiembre 2015

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	68.66%
Información General de Instituciones Gubernamentales	14.18%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales	4.14%
Servicios que Ofrece la DGII	1.53%
Hospitales a Nivel Nacional	0.93%
Informe Meteorológico	0.84%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.54%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.54%
Expedición Primera Vez Adultos	0.50%
Convocatoria Pruebas Nacionales	0.45%
Casos Indotel	0.45%
Directorio	0.38%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.28%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.28%
Servicios Referidos a la TSS	0.28%
Preguntas Frecuentes	0.22%
Renovaciones	0.19%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones	0.18%
Programa Cuenta Conmigo	0.18%
Expedición Primera Vez Menores de Edad	0.19%
Otros	5.11%

## Resultados Encuesta de Satisfacción, Septiembre 2015 (1,217 encuestados)

