



OPTIC

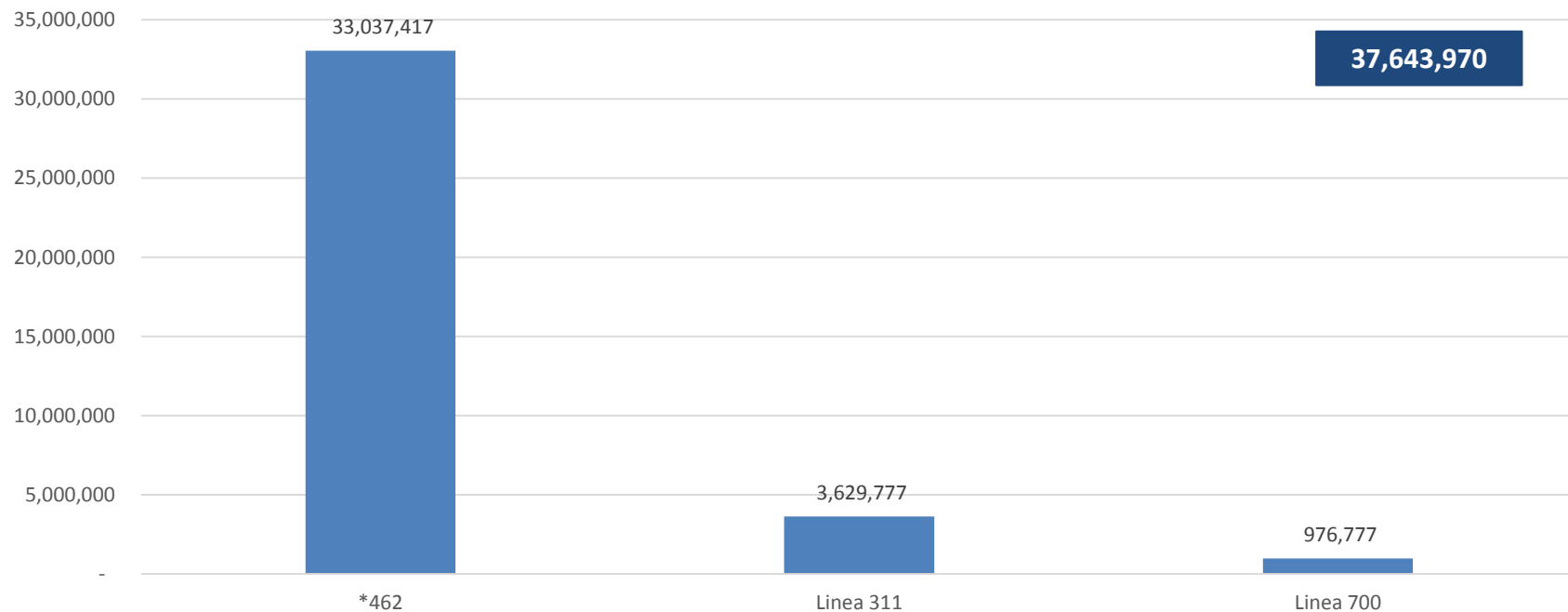
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

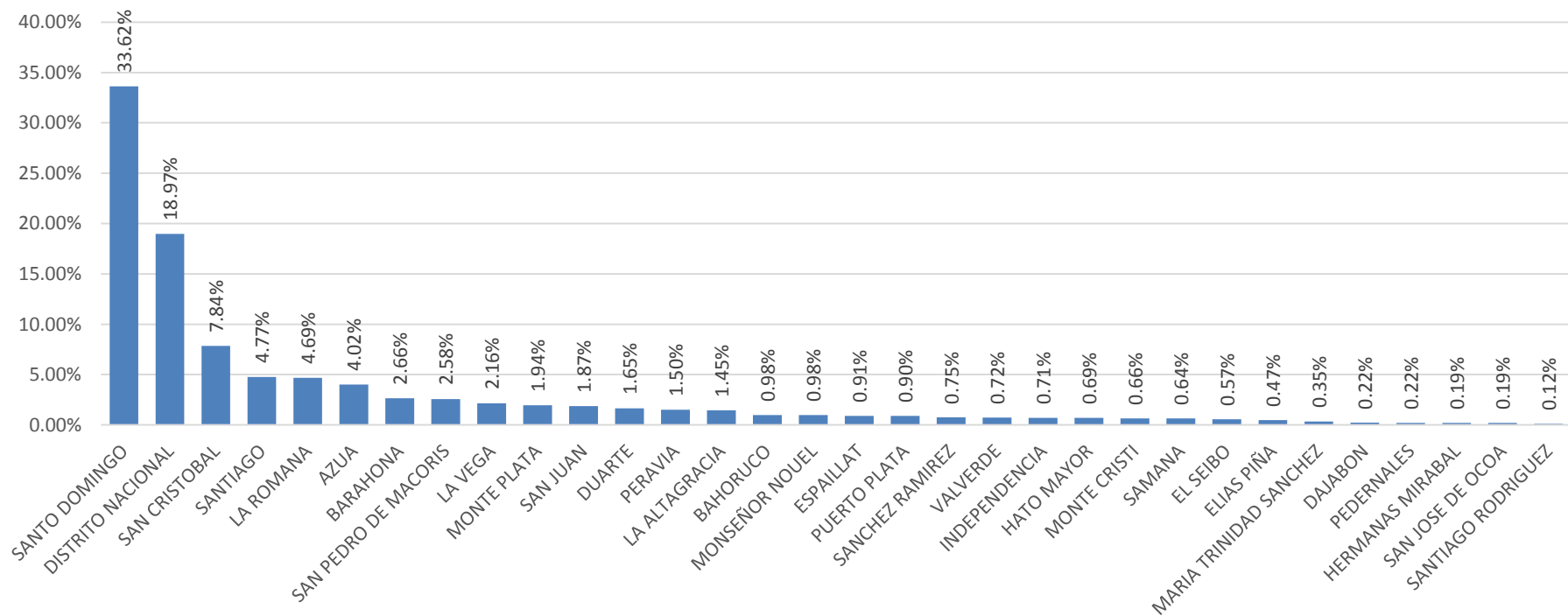
**Estadísticas del Centro de Contacto
Gubernamental al 31 de Octubre 2014**

Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Octubre 2014



* 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, Octubre 2014





Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Octubre 2014

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	61.33%
Información General de Instituciones Gubernamentales	18.68%
Consulta ARS	2.08%
Servicios que Ofrece la DGII	1.24%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.74%
Hospitales a Nivel Nacional	0.68%
Informe Meteorológico	0.59%
Convocatoria Pruebas Nacionales	0.55%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.52%
ARS Habilitadas por la SISALRIL	0.52%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	0.52%
Preguntas Frecuentes	0.50%
Expedición Primera Vez Adultos	0.47%
Programación de Citas Call Center DPD	0.46%
Directorio	0.43%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.38%
AFP Autorizadas por la Superintendencia de Pensiones (SIPEN)	0.28%
Programa Cuenta Conmigo	0.24%
Cálculo de Aportes SDSS	0.24%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.23%
Otros	9.33%

Resultados Encuesta de Satisfacción, Octubre 2014 (1,090 encuestados)

