



# OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

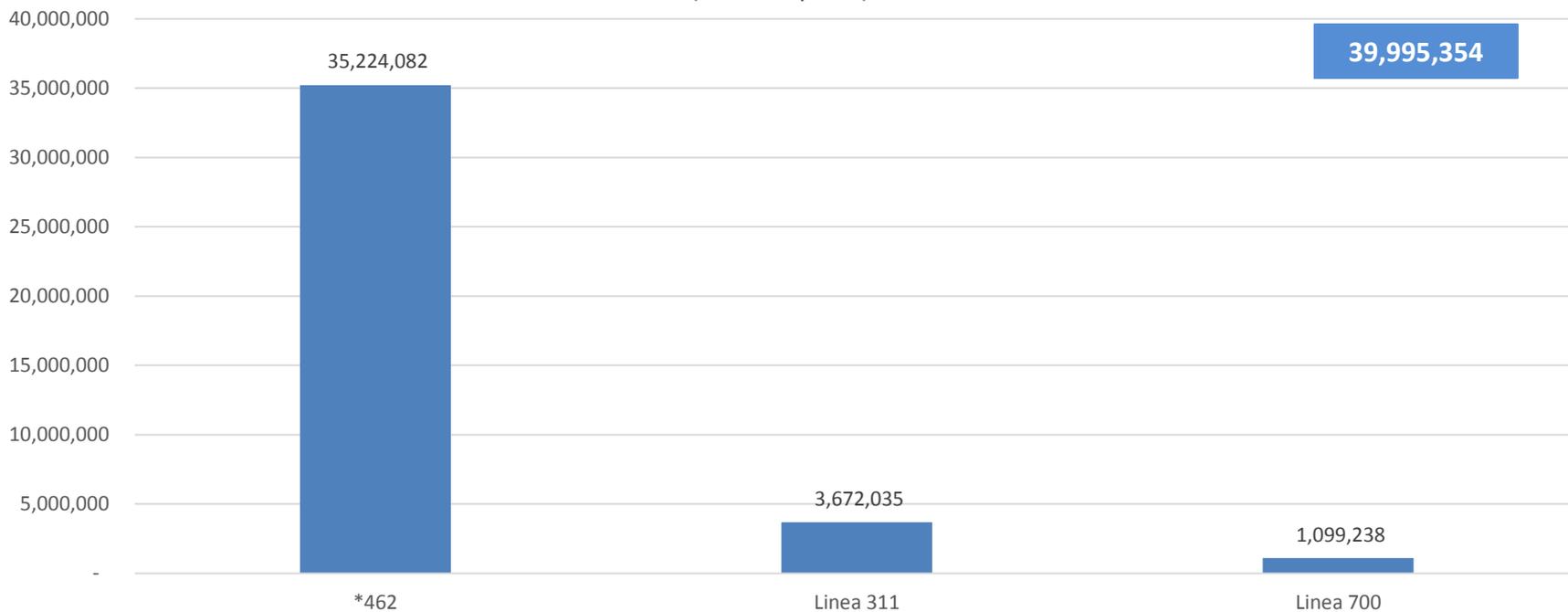


GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas  
Centro de Contacto Gubernamental  
al 31 de Julio 2015**



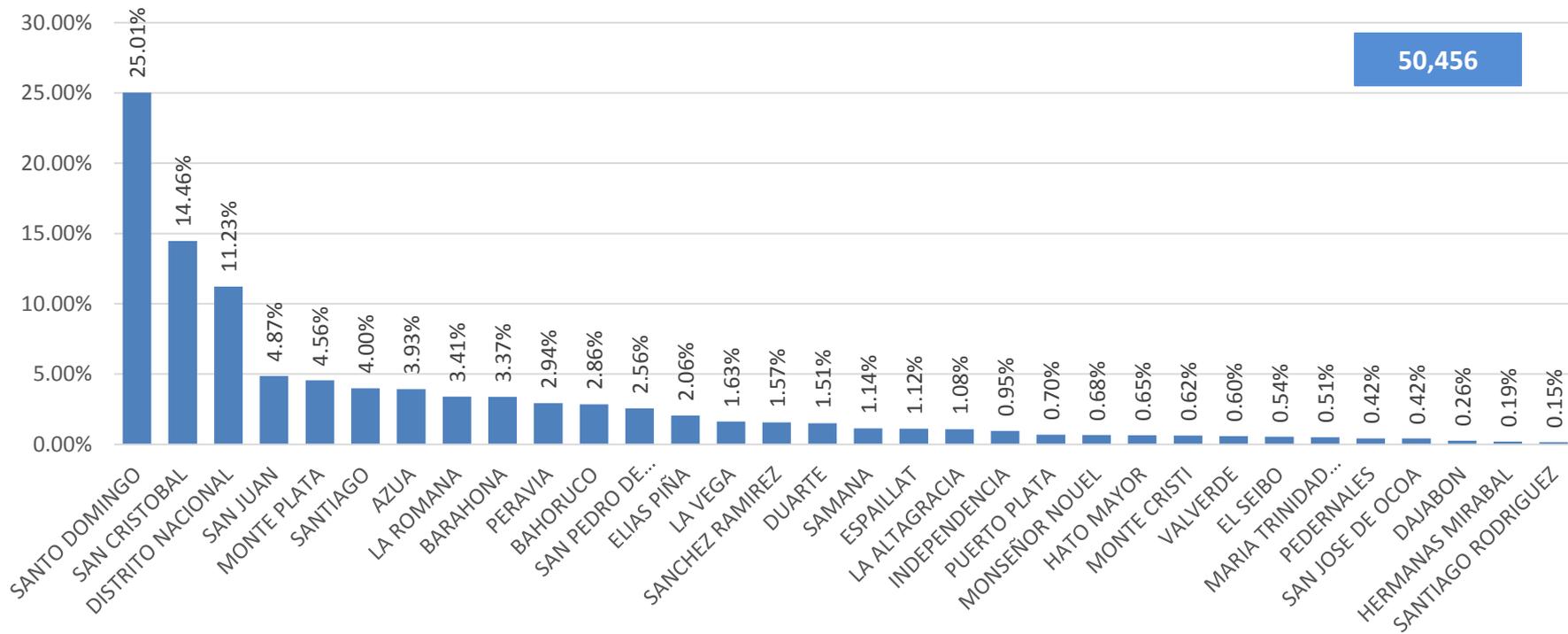
## Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Julio 2015 (Dia Completo)



\* 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, Julio 2015





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

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	44.43%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales	33.30%
Información General de Instituciones Gubernamentales	11.32%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.56%
Directorio	0.53%
Hospitales a Nivel Nacional	0.53%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.52%
Informe Meteorológico	0.51%
Convocatoria Pruebas Nacionales	0.50%
Servicios que Ofrece la DGII	0.49%
Centros Educativos a Nivel Nacional	0.44%
Directorio	0.38%
Expedición Primera Vez Adultos	0.32%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.30%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad	0.28%
Casos Indotel	0.27%
Preguntas Frecuentes	0.22%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.17%
Renovaciones	0.13%
Expedición Primera Vez Menores de Edad	0.12%
Otros	4.66%

## Resultados Encuesta de Satisfacción, Julio 2015 (1,231 encuestados)

