

# OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

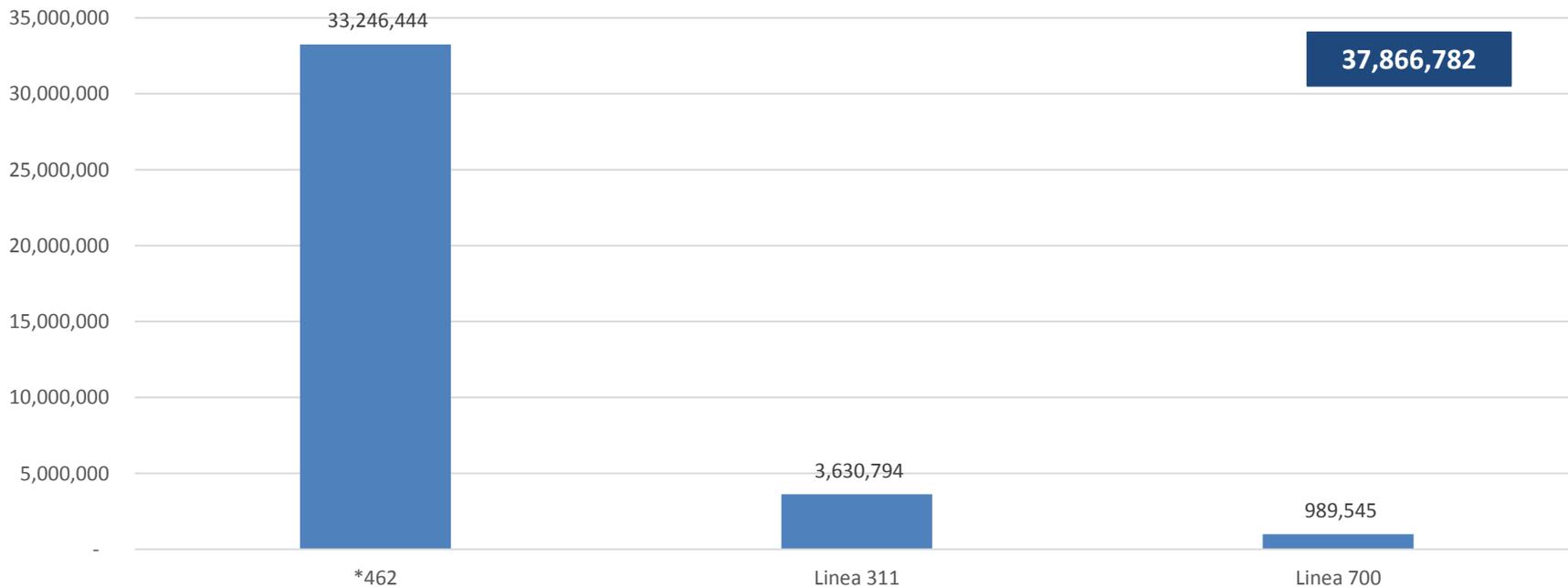


GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas del Centro de Contacto  
Gubernamental al 30 de Noviembre 2014**



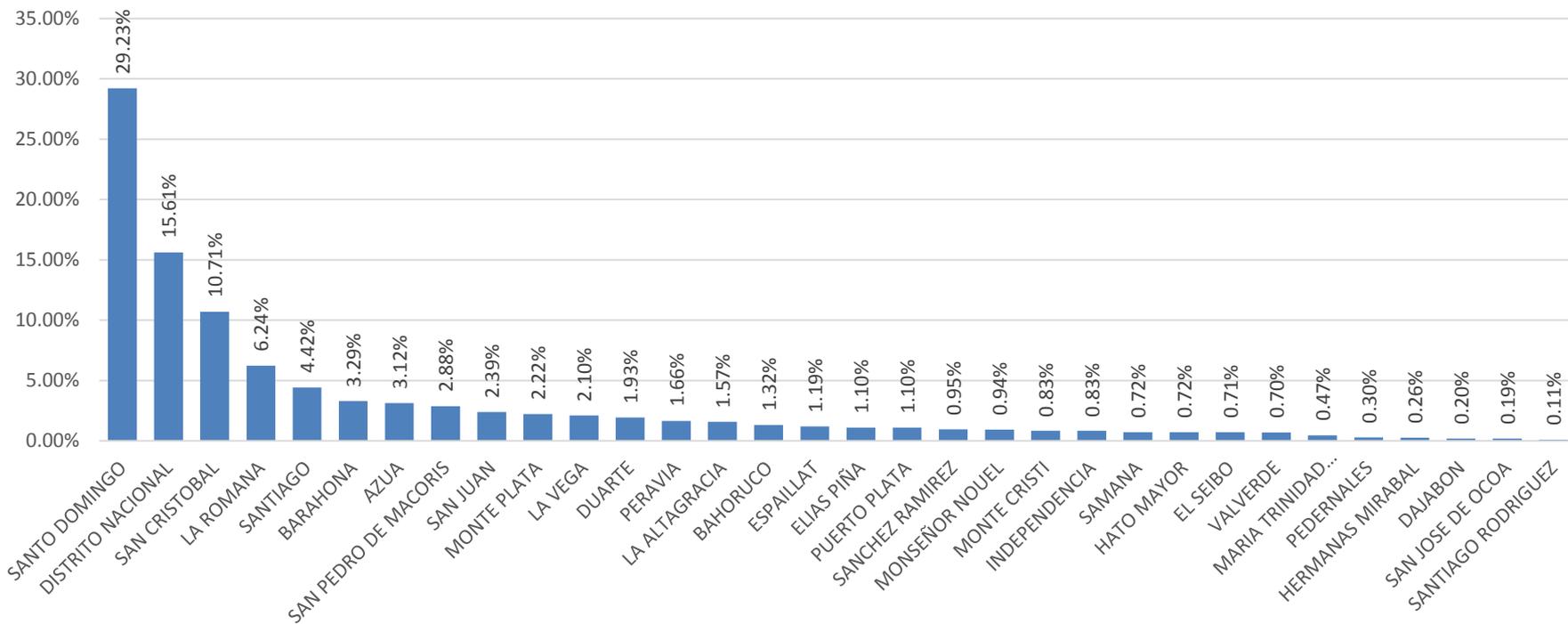
## Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Noviembre 2014



\* 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, Noviembre 2014





## Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Octubre 2014

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	63.29%
Información General de Instituciones Gubernamentales	14.36%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales	5.21%
Consulta ARS	1.80%
Convocatoria Pruebas Nacionales	1.05%
Servicios que Ofrece la DGII	1.03%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.65%
Hospitales a Nivel Nacional	0.58%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.49%
Programación de Citas Call Center DPD	0.45%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	0.43%
Informe Meteorológico	0.38%
Directorio	0.37%
Expedición Primera Vez Adultos	0.34%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.34%
Preguntas Frecuentes	0.31%
ARS Habilitadas por la SISALRIL	0.30%
AFP Autorizadas por la Superintendencia de Pensiones (SIPEN)	0.27%
Renovación de Licencias para Armas de Fuego	0.27%
Consultas TSS	0.21%
Otros	7.87%



## Resultados Encuesta de Satisfacción, Noviembre 2014 (1,152 encuestados)

