

OPTIC

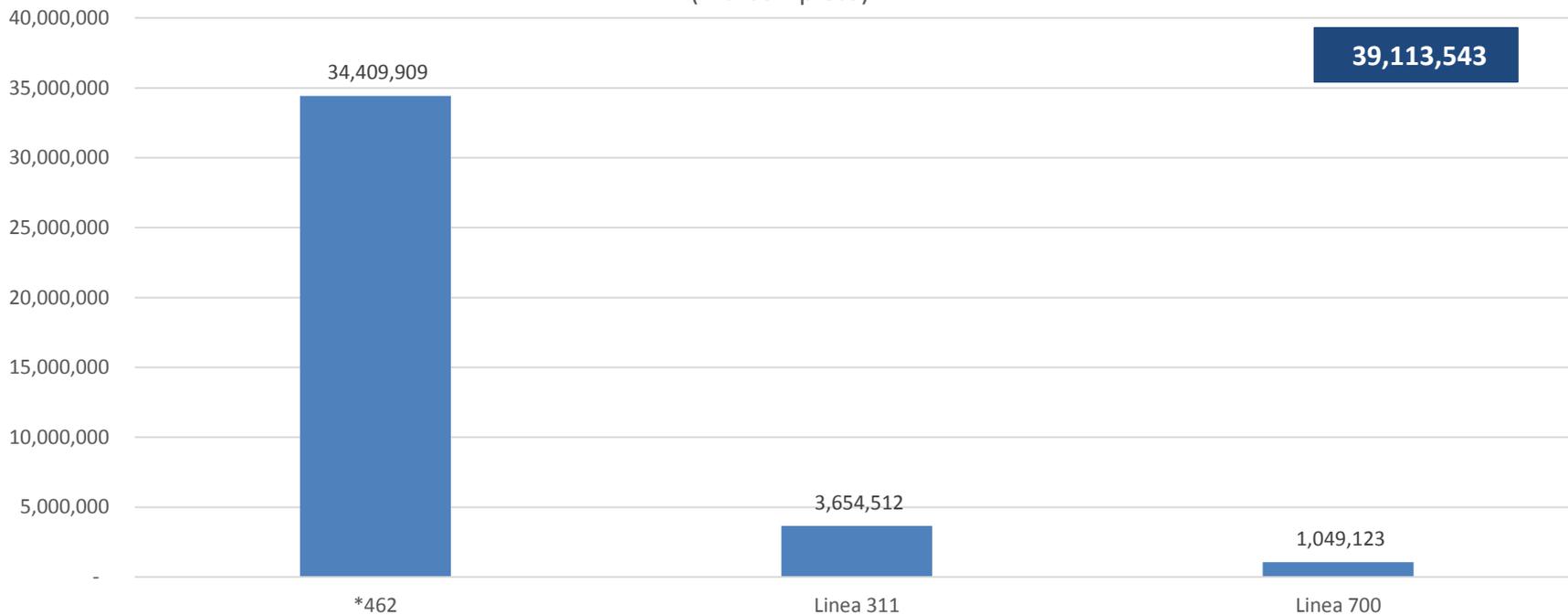
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas del Centro de Contacto
Gubernamental al 30 de Abril 2015**

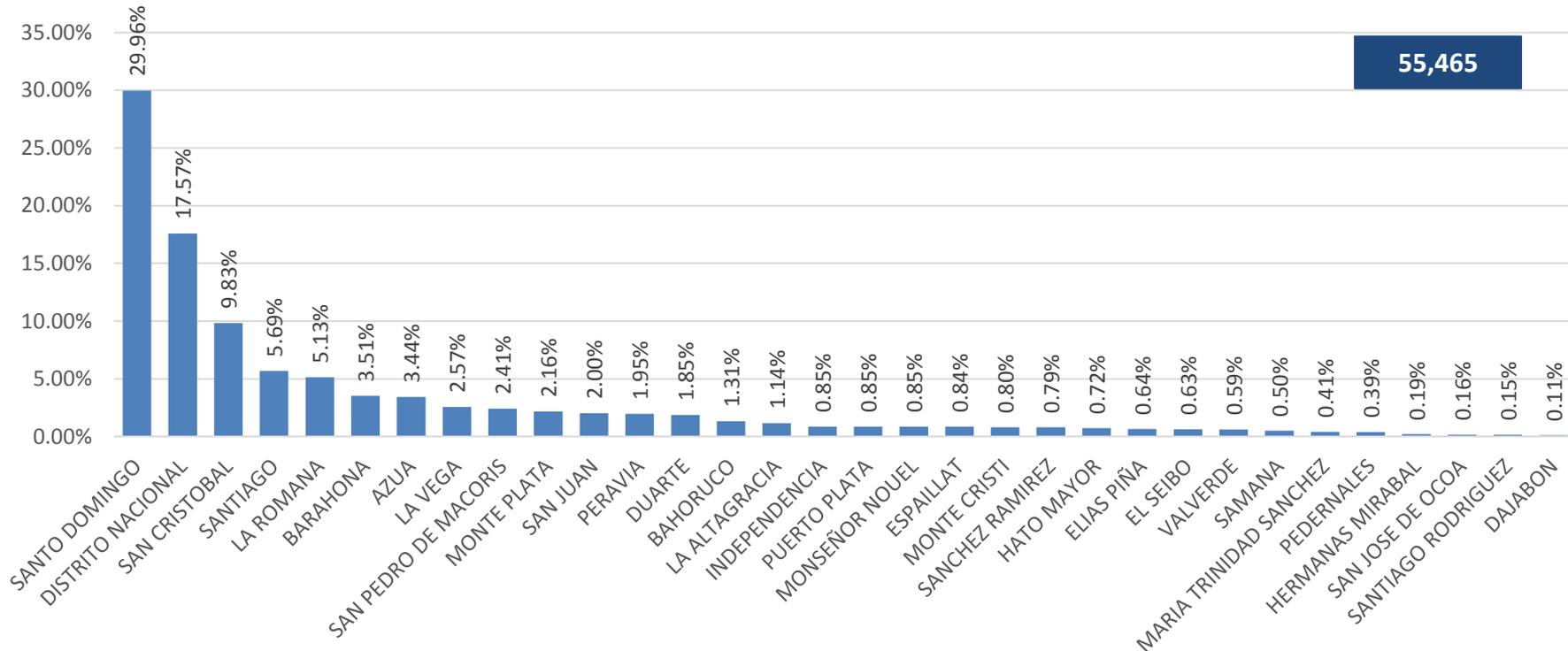
Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Abril 2015 (Dia Completo)



* 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, Abril 2015



55,465

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Abril 2015

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	74.00%
Información General de Instituciones Gubernamentales	15.13%
Servicios que Ofrece la DGII	0.80%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.77%
Hospitales a Nivel Nacional	0.64%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.61%
Directorio	0.48%
Expedición Primera Vez Adultos	0.42%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.39%
Informe Meteorológico	0.30%
Servicios Referidos a la TSS	0.18%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.25%
Programación de Citas Call Center DPD	0.19%
ARS Habilitadas por la SISALRIL	0.18%
Casos Indotel	0.18%
Preguntas Frecuentes	0.18%
Programa Cuenta Conmigo (DPD)	0.15%
Programa Tarjeta Incentivo Estudiantil	0.14%
Expedición Primera Vez Menores de Edad	0.14%
Renovación por Pérdida para Adultos	0.13%
Otros	4.73%



Resultados Encuesta de Satisfacción, Abril 2015 (1,176 encuestados)

