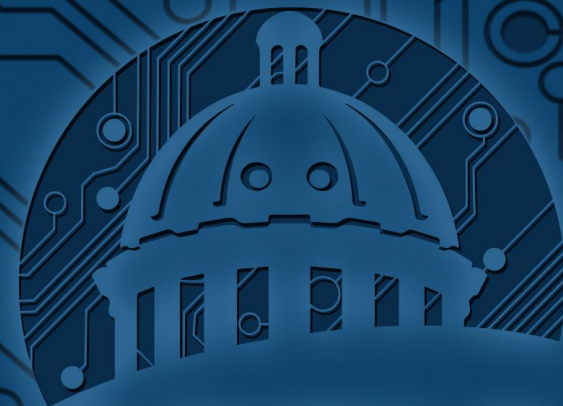




OPTIC

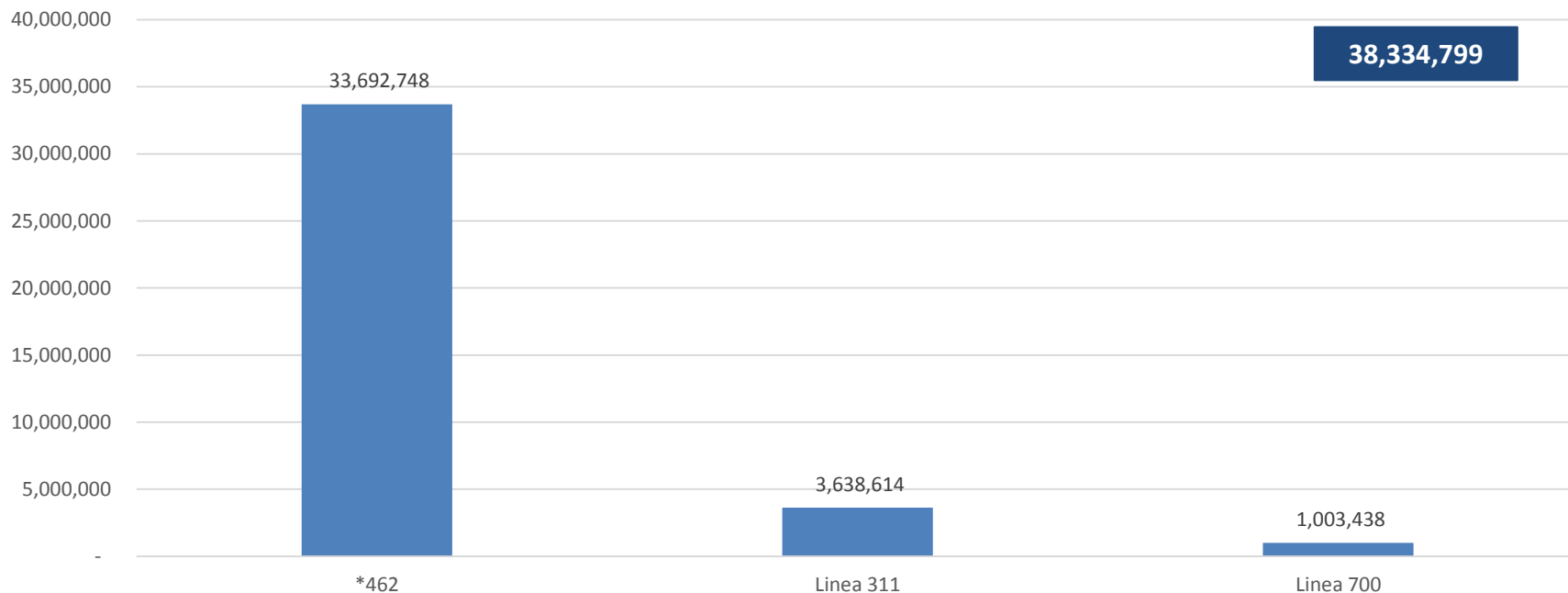
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

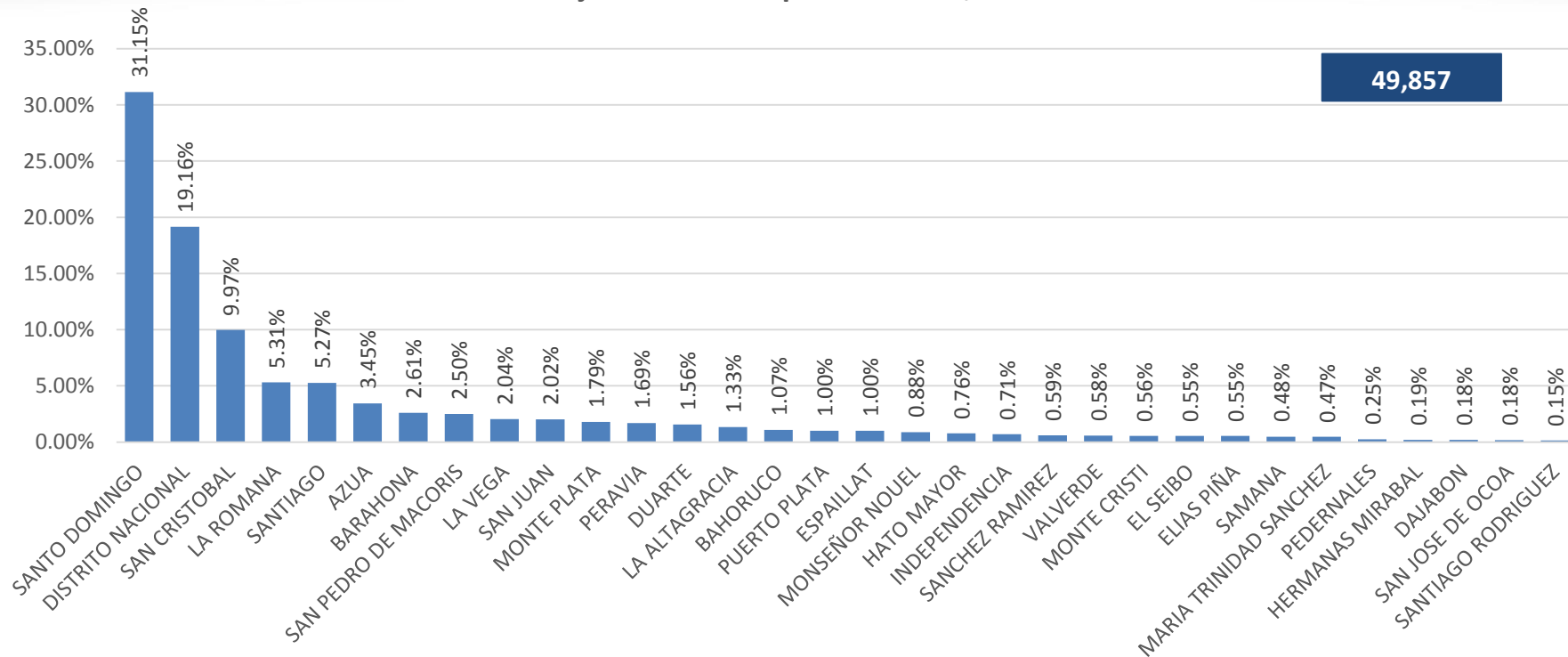
**Estadísticas del Centro de Contacto
Gubernamental al 31 de Enero 2015**

Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Enero 2015 (En Horario Laboral)



* 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, Enero 2015





Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Enero 2015

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad	68.68%
Información General de Instituciones Gubernamentales	14.85%
Consulta ARS	2.13%
Servicios que Ofrece la DGII	1.40%
Certificación de No Antecedentes Judiciales	0.94%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	0.85%
Directorio	0.61%
Hospitales a Nivel Nacional	0.59%
Expedición Primera Vez Adultos	0.55%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD	0.42%
ARS Habilitadas por la SISALRIL	0.39%
Seguro Familiar de Salud (SFS)	0.39%
Cálculo de Aportes SDSS	0.32%
Preguntas Frecuentes	0.27%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años	0.25%
Renovaciones DGTT	0.24%
Informe Meteorológico	0.23%
Información General Sistema 311	0.22%
Programa Cuenta Conmigo	0.17%
Casos Indotel	0.16%
Otros	6.35%

Resultados Encuesta de Satisfacción, Enero 2015 (1,029 encuestados)

