



# OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas  
Centro de Contacto Gubernamental  
al 31 de Agosto 2016**

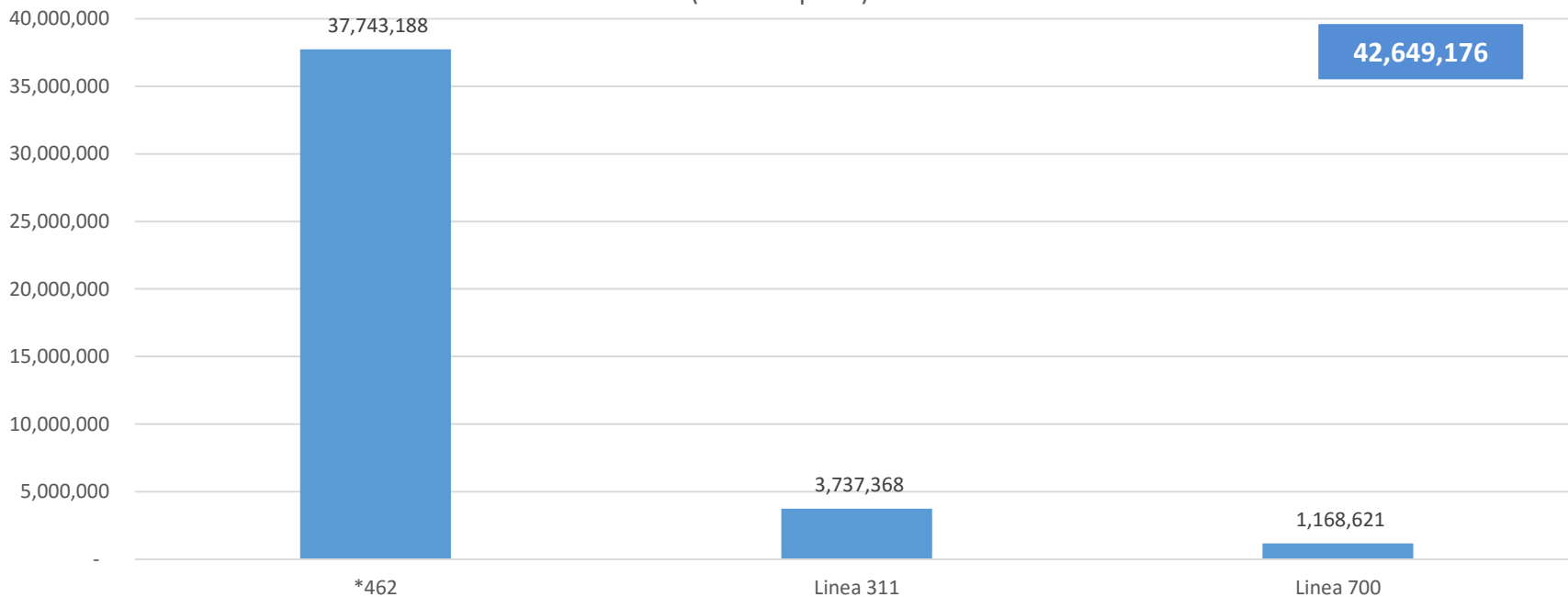
## Desglose de Llamadas Recibidas por Línea por Mes (Agosto 2006 – Agosto 2016)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
<b>2006 - 2012</b>	<b>857,888</b>	<b>3,399,088</b>	<b>30,056,008</b>
<b>2013</b>	<b>23,473</b>	<b>38,747</b>	<b>1,262,376</b>
<b>2014</b>	<b>114,097</b>	<b>197,432</b>	<b>2,153,668</b>
<b>2015</b>	<b>151,192</b>	<b>60,793</b>	<b>2,824,593</b>
<b>2016</b>	<b>21,971</b>	<b>41,308</b>	<b>1,446,543</b>
Enero 2016	2,707	4,814	222,728
Febrero 2016	2,960	5,534	186,573
Marzo 2016	3,473	5,119	164,877
Abril 2016	2,387	4,938	168,338
Mayo 2016	2,532	5,275	171,140
Junio 2016	2,571	4,782	137,794
Julio 2016	2,282	4,496	247,671
Agosto 2016	3,059	6,350	147,422
<b>Total</b>	<b>1,168,621</b>	<b>3,737,368</b>	<b>37,743,188</b>
<b>Promedio Mensual 2016</b>	<b>2,746</b>	<b>5,164</b>	<b>180,818</b>

\* El total de llamadas recibidas de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Octubre 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



### Llamadas Recibidas Desde Agosto 2006 a Agosto 2016 (Día 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.
- Ver total general de Llamadas Recibidas en la esquina superior derecho.

## Desglose de Llamadas Recibidas por Línea por Año (Agosto 2006 – Agosto 2016)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462	Total
<b>2006</b>			3,169,719	3,169,720
<b>2007</b>	109,237		4,377,279	4,486,516
<b>2008</b>	91,844		4,840,596	4,932,440
<b>2009</b>	89,581	173,314	5,972,752	6,235,646
<b>2010</b>	164,984	1,315,588	4,540,769	6,021,340
<b>2011</b>	186,408	981,587	3,718,071	4,886,066
<b>2012</b>	215,834	928,599	3,436,822	4,581,255
<b>2013</b>	23,473	38,747	1,262,376	1,324,596
<b>2014</b>	114,097	197,432	2,153,668	2,465,197
<b>2015</b>	151,192	60,793	2,824,593	3,036,578
<b>2016</b>	21,971	41,308	1,446,543	1,509,822
<b>Total General</b>	<b>1,168,621</b>	<b>3,737,368</b>	<b>37,743,188</b>	<b>42,649,176</b>
<b>Promedio Anual</b>	<b>116,862</b>	<b>467,171</b>	<b>3,431,199</b>	<b>3,877,198</b>

\* El total de llamadas recibidas de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Octubre 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.  
Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación

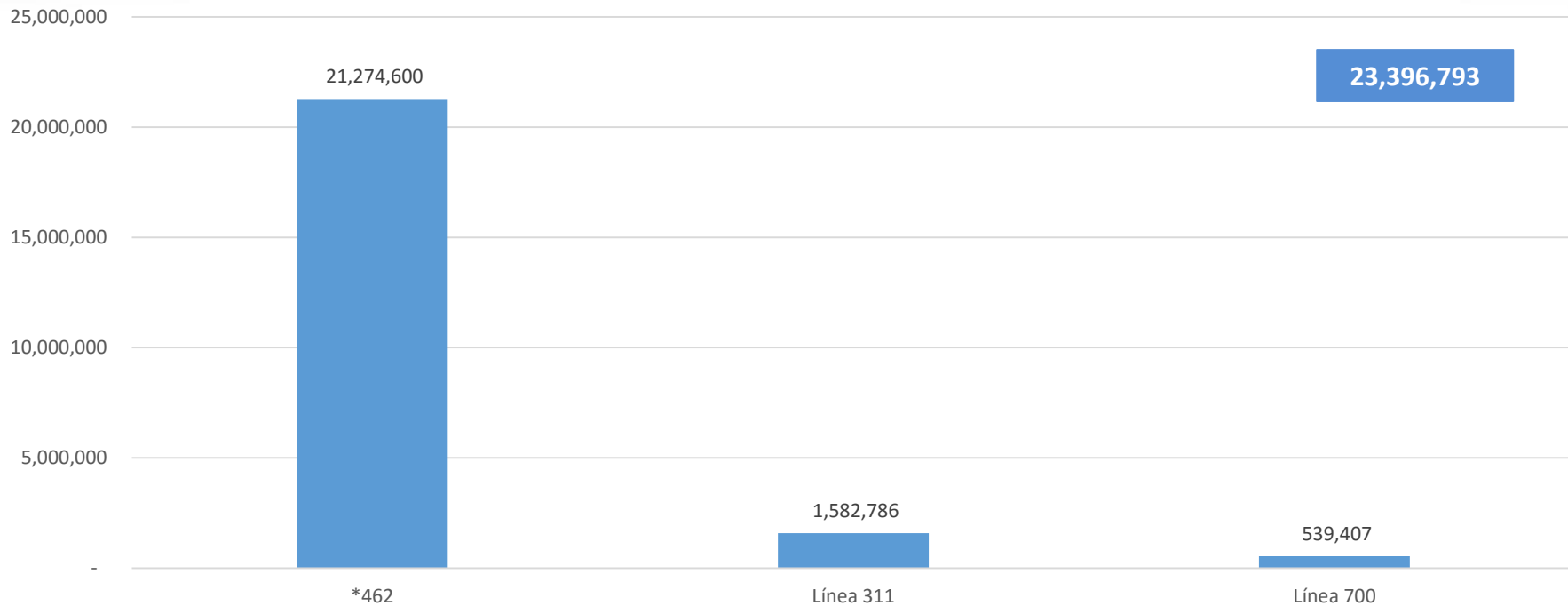
## Desglose de Llamadas Atendidas por Línea por Mes (Agosto 2006 – Agosto 2016)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
<b>2006 - 2012</b>	<b>408,771</b>	<b>1,436,918</b>	<b>18,284,451</b>
<b>2013</b>	<b>13,778</b>	<b>11,361</b>	<b>501,778</b>
<b>2014</b>	<b>57,881</b>	<b>80,748</b>	<b>859,458</b>
<b>2015</b>	<b>48,791</b>	<b>34,097</b>	<b>1,097,064</b>
<b>2016</b>	<b>10,186</b>	<b>19,662</b>	<b>531,849</b>
Enero 2016	1,139	1,916	81,368
Febrero 2016	1,652	2,724	80,394
Marzo 2016	1,574	2,512	59,917
Abril 2016	1,166	2,647	69,417
Mayo 2016	1,101	2,372	57,563
Junio 2016	1,154	2,413	54,023
Julio 2016	757	2,353	71,596
Agosto 2016	1,643	2,725	57,571
<b>Total</b>	<b>539,407</b>	<b>1,582,786</b>	<b>21,274,600</b>
<b>Promedio Mensual 2016</b>	<b>1,273</b>	<b>2,458</b>	<b>66,481</b>

\* El total de llamadas recibidas de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Octubre 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.



## Llamadas Atendidas Desde Agosto 2006 a Agosto 2016



- 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.
- Ver total general de Llamadas Atendidas en la esquina superior derecho.

## Desglose de Llamadas Atendidas por Línea por Año

(Agosto 2006 – Agosto 2016)

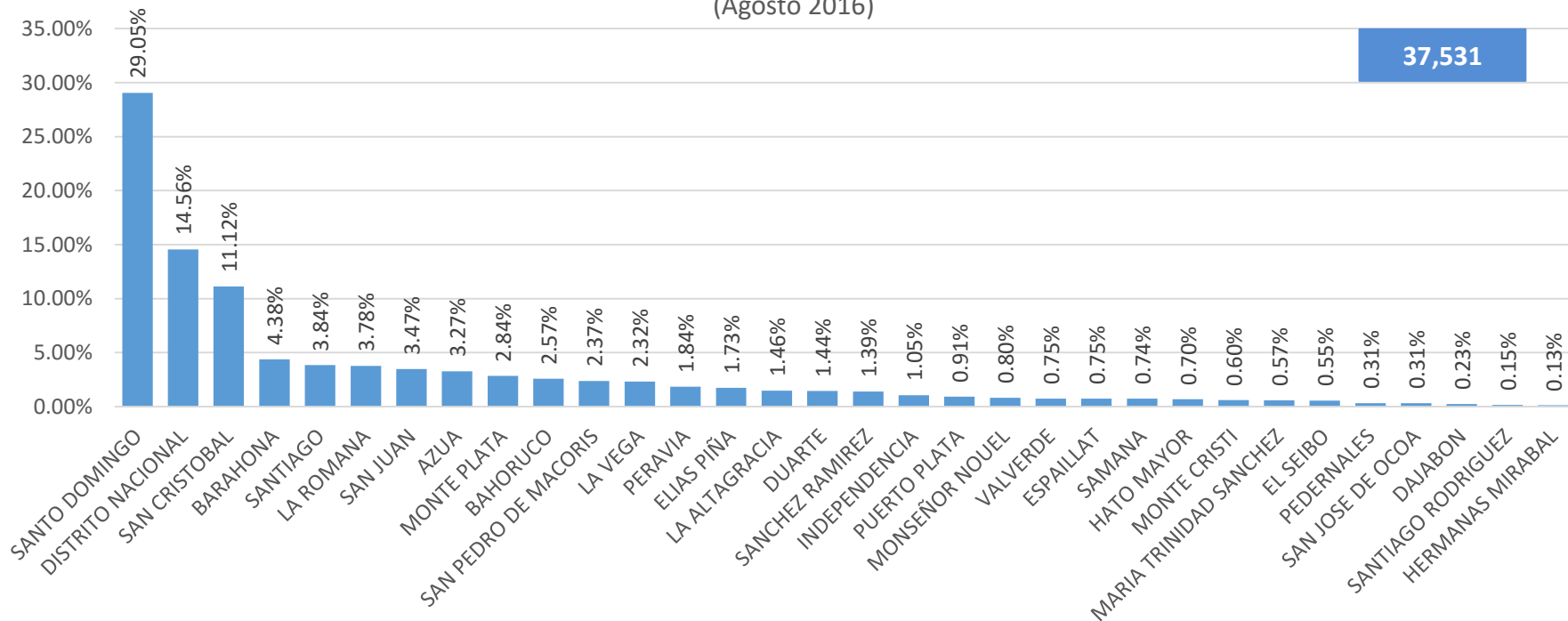
Fecha	Línea 700	Línea 311	*462	Total
<b>2006</b>			1,282,009	1,282,009
<b>2007</b>	58,967		2,669,528	2,728,495
<b>2008</b>	39,312		2,734,309	2,773,621
<b>2009</b>	41,825	130,557	3,573,243	3,745,625
<b>2010</b>	79,507	524,090	3,122,781	3,726,378
<b>2011</b>	86,114	402,145	2,578,328	3,066,587
<b>2012</b>	103,046	380,126	2,324,253	2,807,425
<b>2013</b>	13,778	11,361	501,778	526,917
<b>2014</b>	57,881	80,748	859,458	998,087
<b>2015</b>	48,791	34,097	1,097,064	1,179,952
<b>2016</b>	10,186	19,662	531,849	561,697
<b>Total General</b>	<b>539,407</b>	<b>1,582,786</b>	<b>21,274,600</b>	<b>23,396,793</b>
<b>Promedio Anual</b>	<b>53,941</b>	<b>197,848</b>	<b>1,934,055</b>	<b>2,126,981</b>

\* El total de llamadas recibidas de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Octubre 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.  
Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación



## Porcentaje de Servicios por Provincia

(Agosto 2016)



37,531

• Ver total de Servicios Atendidas en la esquina superior derecho.



## Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Agosto 2016

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	63.44%
Ministerio de Educación (MINERD)	16.44%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	3.83%
Procuraduría General de la República (PGR)	2.02%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	1.39%
Dirección General de Migración (DGM)	1.39%
Ministerio de Salud Pública	1.11%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	1.10%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	1.00%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.88%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.84%
Ministerio de Trabajo	0.64%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.64%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.55%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.46%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.44%
Policía Nacional	0.43%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.43%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.41%
Despacho de la Primera Dama DPD	0.36%
Otros	2.21%

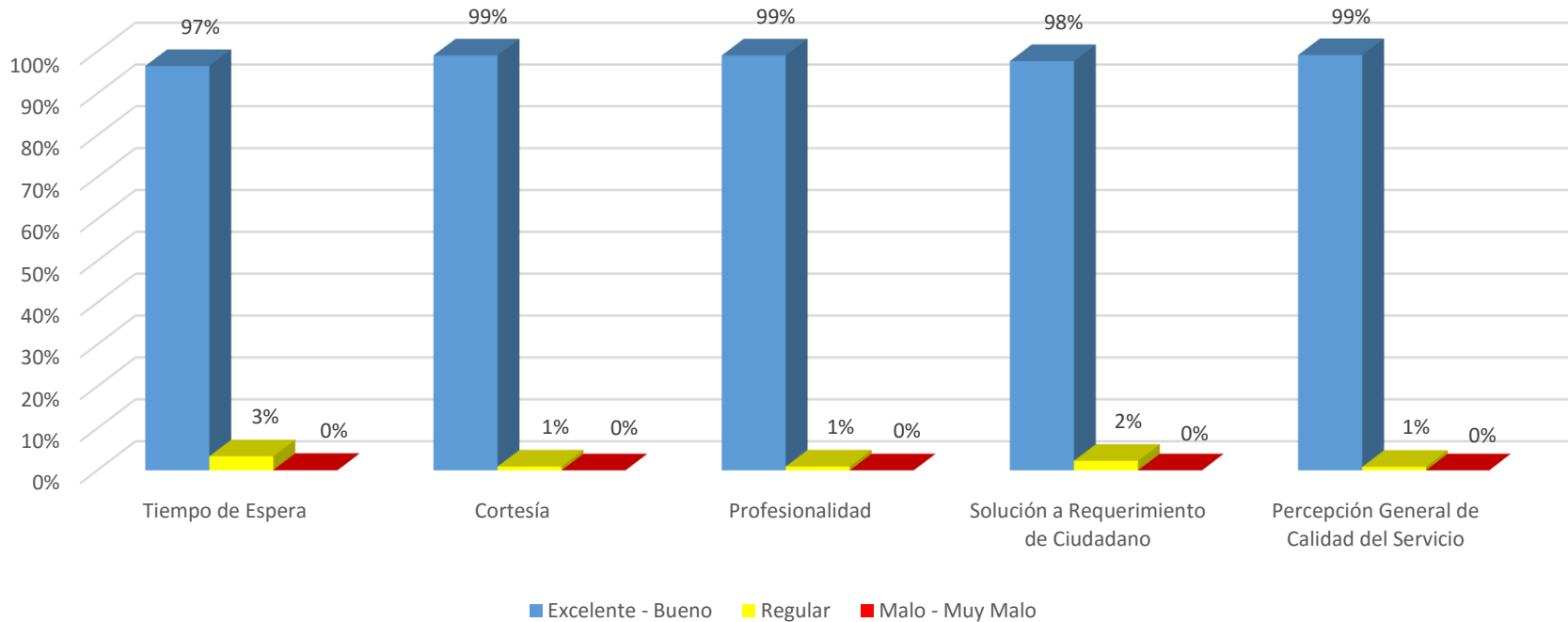
## Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Agosto 2016

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	61.28%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	13.87%
Información General (Varias Instituciones)	8.21%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	1.26%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	1.00%
Informe del Tiempo (COE)	0.93%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.87%
Convocatoria Pruebas Nacionales (MINERD)	0.86%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.75%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.72%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.68%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.45%
Directorio (Varias Instituciones)	0.41%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.37%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.29%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.27%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.25%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.23%
Renovaciones (DGTT)	0.21%
Oficinas Provinciales (DGP)	0.21%
Otros	6.89%



## Resultados Encuesta de Satisfacción, Agosto 2016

(1,107 encuestados)



## Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano

(1,107 encuestados, Agosto 2016)

