



OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

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



Desglose de Llamadas Recibidas por Línea por Mes

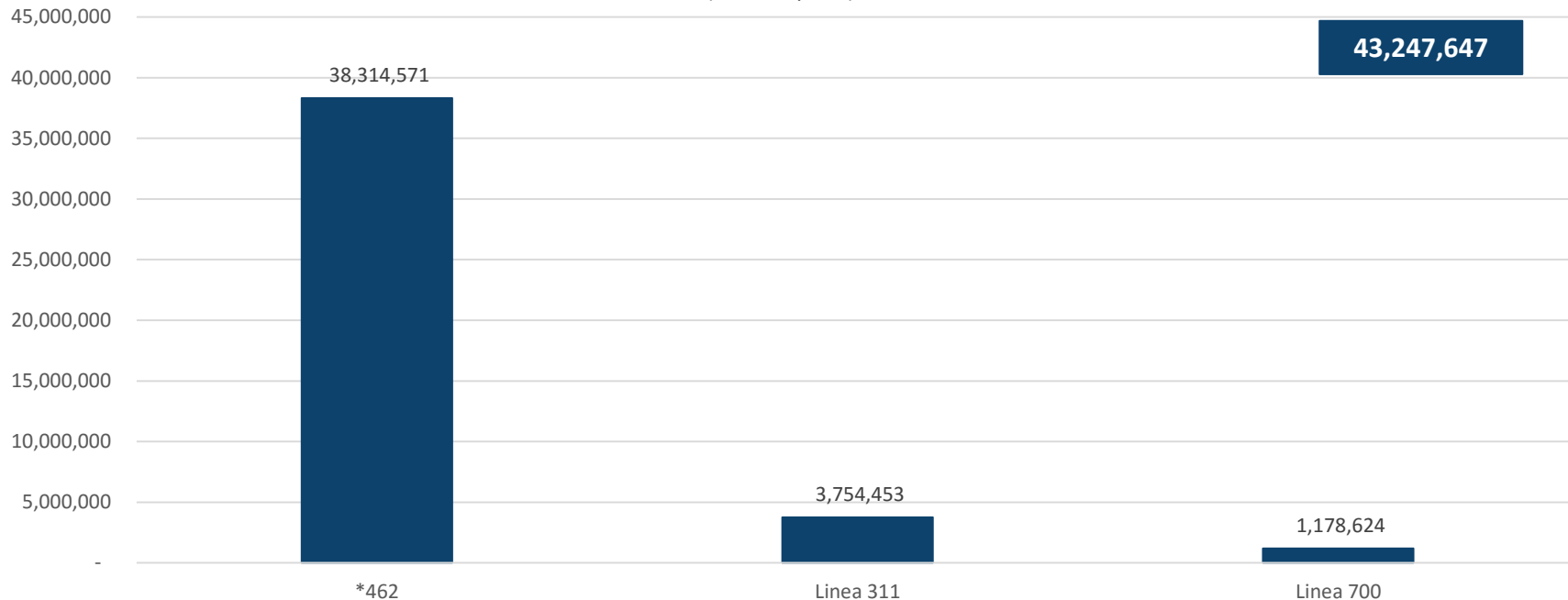
(Agosto 2006 – Diciembre 2016)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
2006 - 2012	857,888	3,399,088	30,056,008
2013	23,473	38,747	1,262,376
2014	114,097	197,432	2,153,668
2015	151,192	60,793	2,824,593
2016	31,974	58,393	2,017,926
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
Septiembre 2016	3,317	3,886	133,984
Octubre 2016	2,746	5,959	165,935
Noviembre 2016	1,950	3,738	134,382
Diciembre 2016	1,990	3,502	137,082
Total	1,178,624	3,754,453	38,314,571
Promedio Mensual 2016	2,665	4,866	168,161

* 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 por Línea Desde Agosto 2006 a Diciembre 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 – Diciembre 2016)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462	Total
2006			3,169,719	3,169,720
2007	109,237		4,377,279	4,486,516
2008	91,844		4,840,596	4,932,440
2009	89,581	173,314	5,972,752	6,235,646
2010	164,984	1,315,588	4,540,769	6,021,340
2011	186,408	981,587	3,718,071	4,886,066
2012	215,834	928,599	3,436,822	4,581,255
2013	23,473	38,747	1,262,376	1,324,596
2014	114,097	197,432	2,153,668	2,465,197
2015	151,192	60,793	2,824,593	3,036,578
2016	31,974	58,393	2,017,926	2,108,293
Total General	1,178,624	3,754,453	38,314,571	43,247,647
Promedio Anual	117,862	469,307	3,483,143	3,931,604

* 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 Contestadas por Línea por Mes

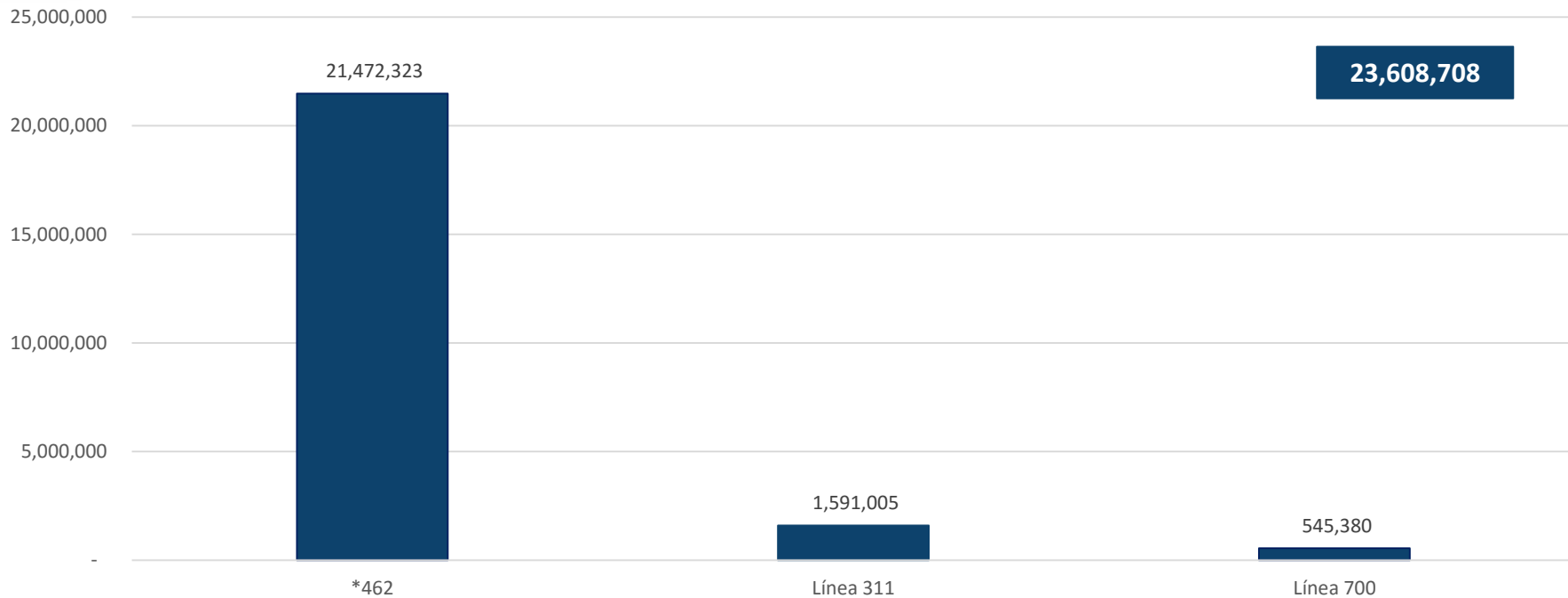
(Agosto 2006 – Diciembre 2016)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
2006 - 2012	408,771	1,436,918	18,284,451
2013	13,778	11,361	501,778
2014	57,881	80,748	859,458
2015	48,791	34,097	1,097,064
2016	16,159	27,881	729,572
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
Septiembre 2016	2,424	2,106	48,284
Octubre 2016	1,276	2,180	57,817
Noviembre 2016	1,118	2,072	42,582
Diciembre 2016	1,155	1,861	49,040
Total	545,380	1,591,005	21,472,323
Promedio Mensual 2016	1,347	2,323	60,798

* 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 Contestadas por Línea Desde Agosto 2006 a Diciembre 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 Contestadas por Línea por Año

(Agosto 2006 – Diciembre 2016)

Fecha	Línea 700	Línea 311	*462	Total
2006			1,282,009	1,282,009
2007	58,967		2,669,528	2,728,495
2008	39,312		2,734,309	2,773,621
2009	41,825	130,557	3,573,243	3,745,625
2010	79,507	524,090	3,122,781	3,726,378
2011	86,114	402,145	2,578,328	3,066,587
2012	103,046	380,126	2,324,253	2,807,425
2013	13,778	11,361	501,778	526,917
2014	57,881	80,748	859,458	998,087
2015	48,791	34,097	1,097,064	1,179,952
2016	16,159	27,881	729,572	773,612
Total General	545,380	1,591,005	21,472,323	23,608,708
Promedio Anual	54,538	198,876	1,952,029	2,146,246

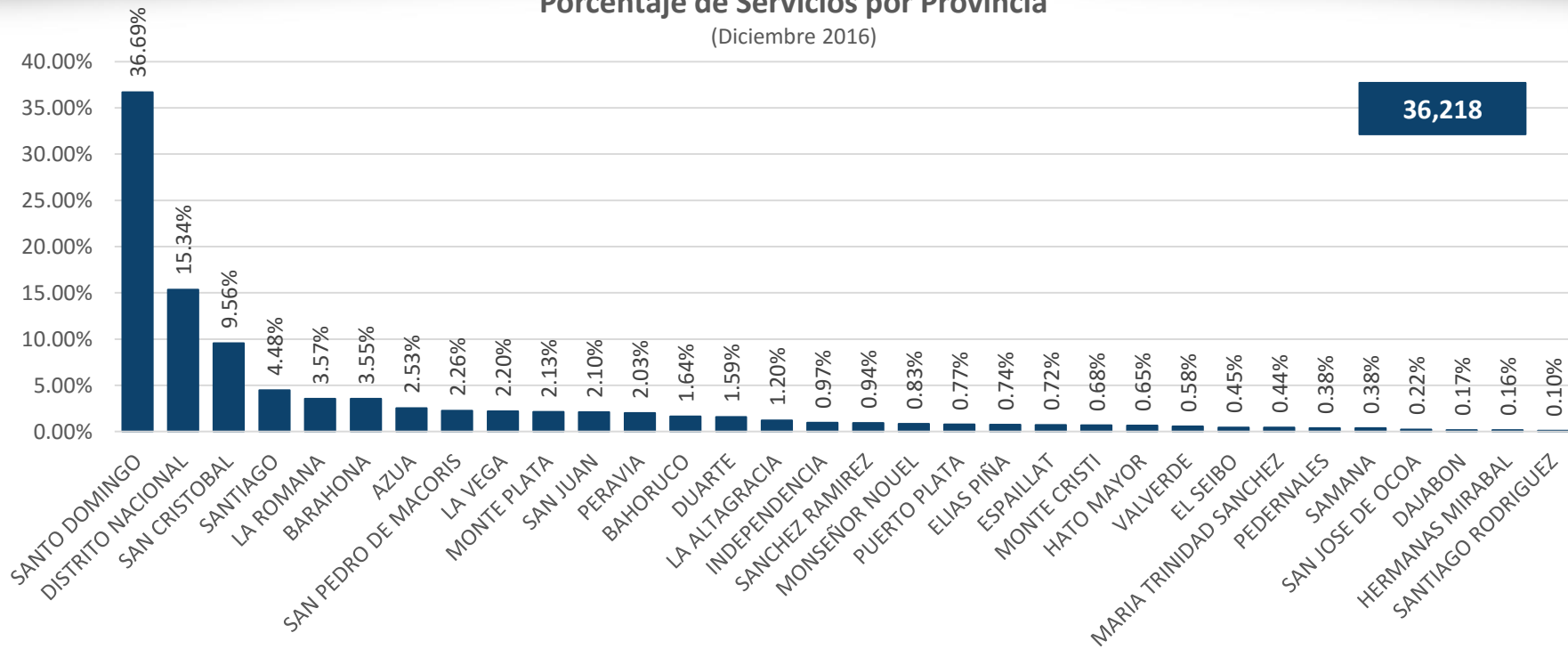
* El total de llamadas recibidas de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Octubre 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Diciembre 2016)



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

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Diciembre 2016

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	81.23%
Ministerio de Educación (MINERD)	3.12%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	2.74%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	1.41%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	1.31%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.29%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	1.02%
Dirección General de Migración (DGM)	0.90%
Ministerio de Salud Pública	0.89%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	0.80%
Ministerio de Trabajo	0.57%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.57%
Policía Nacional	0.52%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.43%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.41%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.37%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.22%
Despacho de la Primera Dama DPD	0.21%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.21%
Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET)	0.19%
Otros	1.59%

Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Diciembre 2016

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	76.50%
Información General (Varias Instituciones)	9.30%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	2.36%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	1.29%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	0.88%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.54%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.53%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.50%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.45%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.43%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.40%
Directorio (Varias Instituciones)	0.33%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.26%
Renovaciones (DGTT)	0.23%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.23%
Legalización de Documentos (PGR)	0.23%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.22%
Convocatoria Pruebas Nacionales (MINERD)	0.22%
Oficinas Provinciales (DGP)	0.17%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 311)	0.16%
Otros	4.78%