



OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA

**Estadísticas
Centro de Contacto Gubernamental
al 30 de Noviembre 2016**



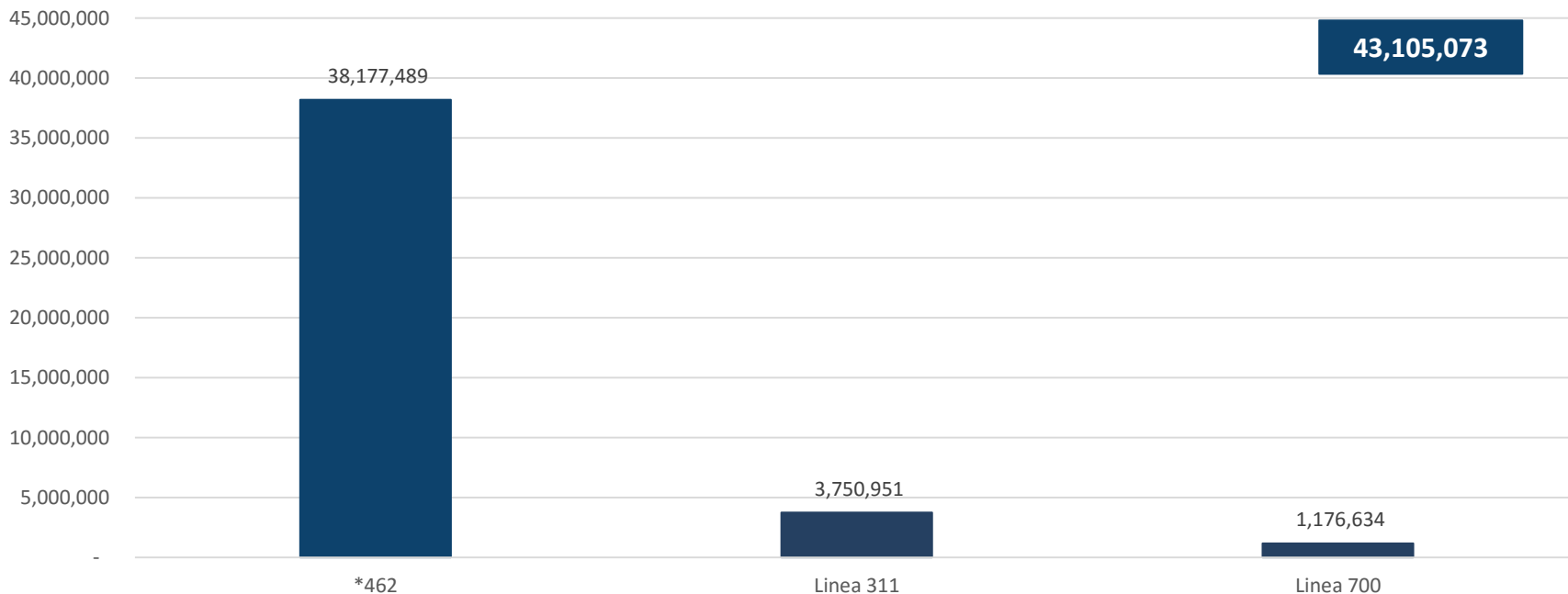
Desglose de Llamadas Recibidas por Línea por Mes

(Agosto 2006 – Noviembre 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	29,984	54,891	1,880,844
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
Total	1,176,634	3,750,951	38,177,489
Promedio Mensual 2016	2,726	4,990	170,986

* 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 Noviembre 2016 (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.
- Ver total general de Llamadas Recibidas en la esquina superior derecho.

Desglose de Llamadas Recibidas por Línea por Año

(Agosto 2006 – Noviembre 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	29,984	54,891	1,880,844	1,965,719
Total General	1,176,634	3,750,951	38,177,489	43,105,073
Promedio Anual	117,663	468,869	3,470,681	3,918,643

* 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 – Noviembre 2016)

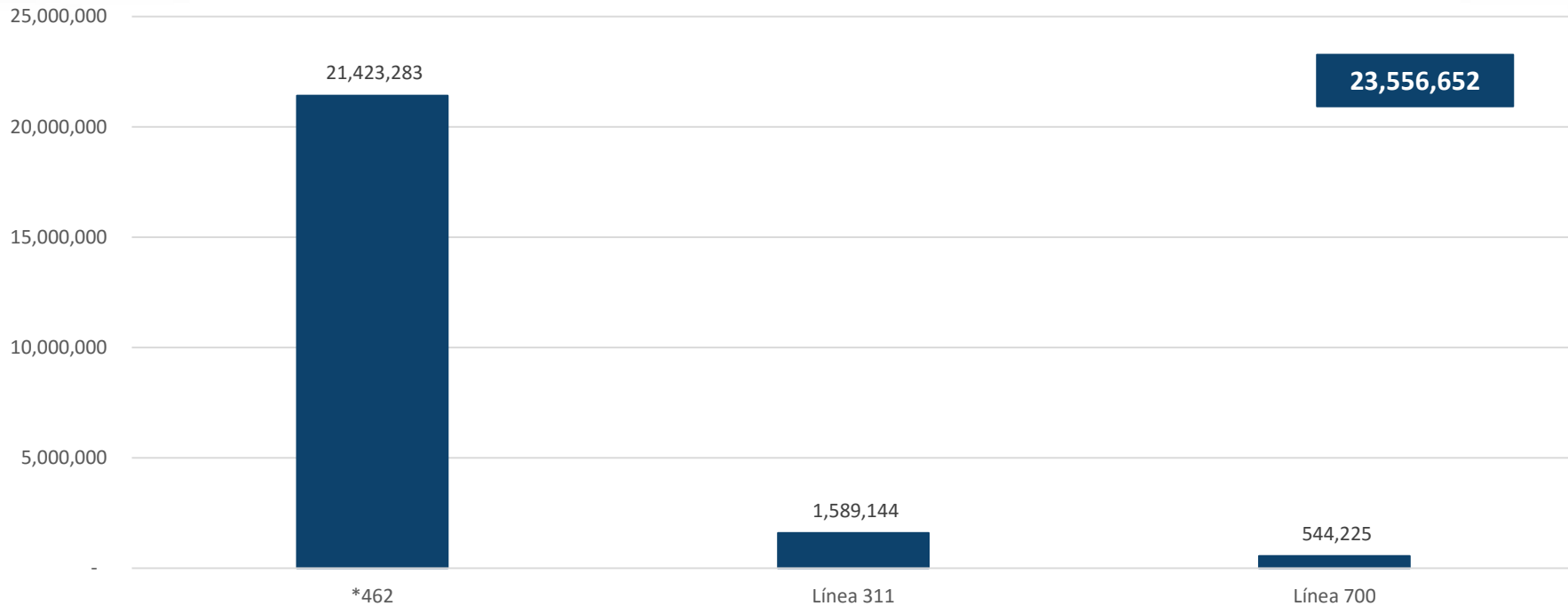
Fecha	Línea 700	Línea 311	*462
2006 - 2012	408,771	1,436,918	18,284,451
2013	13,778	11,361	501,778
2014	57,881	80,748	859,458
2015	48,791	34,097	1,097,064
2016	15,004	26,020	680,532
Enero 2016	1,139	1,916	81,368
Febrero 2016	1,652	2,724	80,394
Marzo 2016	1,574	2,512	59,917
Abril 2016	1,166	2,647	69,417
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
Total	544,225	1,589,144	21,423,283
Promedio Mensual 2016	1,364	2,365	61,867

* 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



Llamadas Contestadas por Línea Desde Agosto 2006 a Noviembre 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 – Noviembre 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	15,004	26,020	680,532	721,556
Total General	544,225	1,589,144	21,423,283	23,556,652
Promedio Anual	54,423	198,643	1,947,571	2,141,514

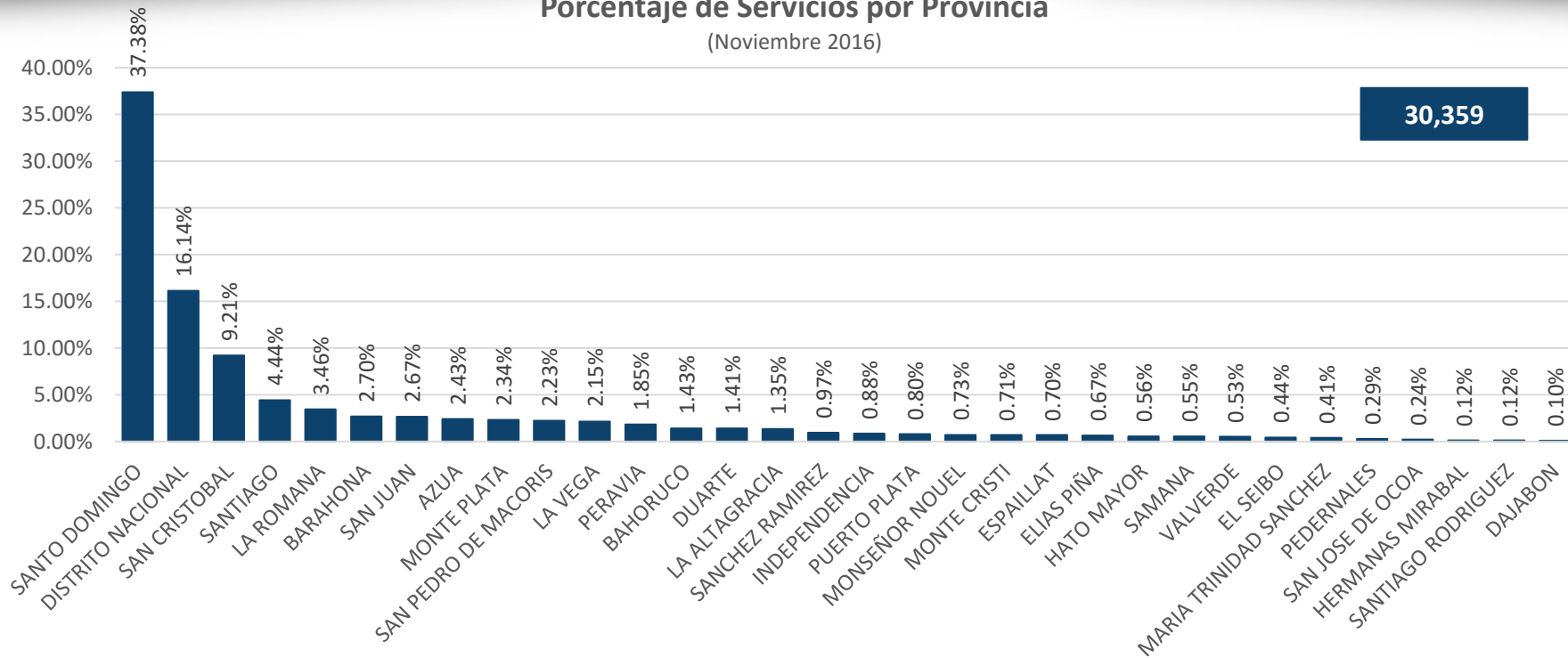
* El total de llamadas recibidas de la lineal 311 no incluye las recibidas en el mes de Octubre 2014, debido a un avería entre el IVR y la prestadora del servicio de telefonía.

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación



Porcentaje de Servicios por Provincia

(Noviembre 2016)



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

Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Noviembre 2016

Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	76.38%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	3.70%
Ministerio de Educación (MINERD)	3.17%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.67%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	1.43%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	1.39%
Ministerio de Salud Pública	1.31%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.99%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.91%
Dirección General de Migración (DGM)	0.90%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.81%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.80%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.65%
Ministerio de Trabajo	0.60%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.60%
Policía Nacional	0.57%
Despacho de la Primera Dama DPD	0.46%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.46%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.44%
Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)	0.31%
Otros	2.44%



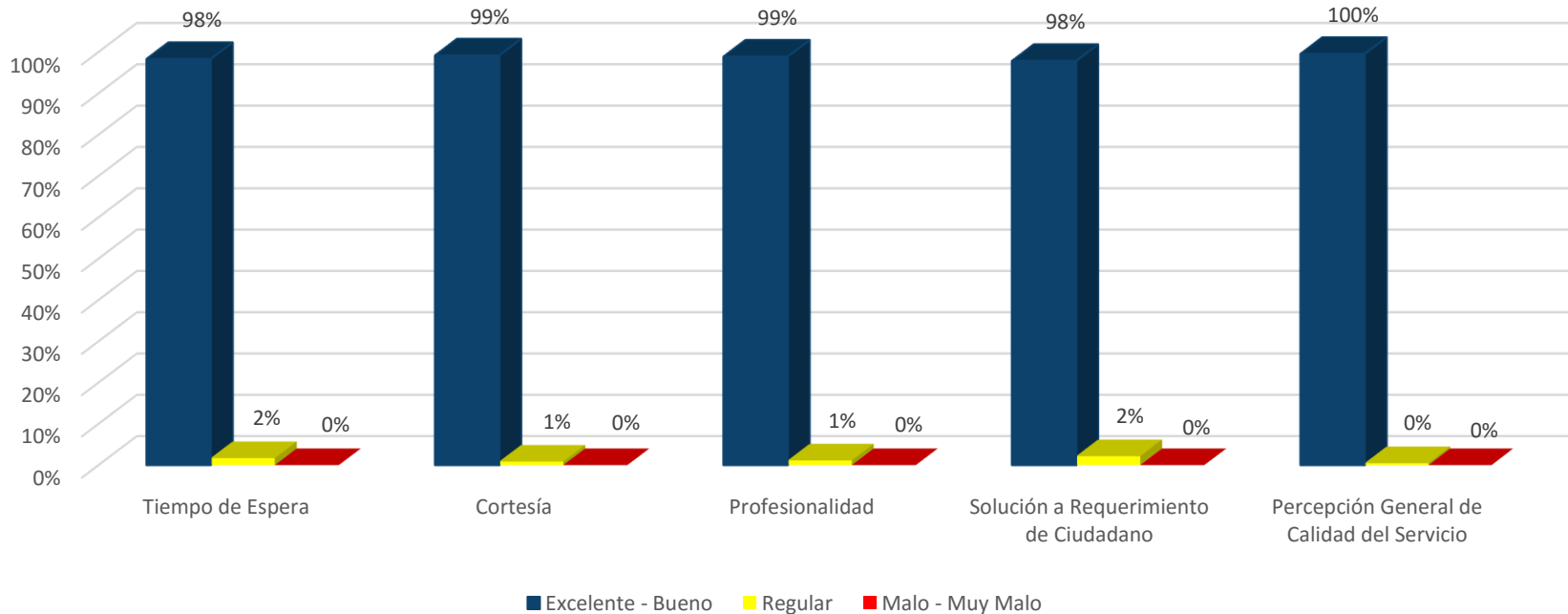
Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Octubre 2016

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	72.47%
Información General (Varias Instituciones)	10.14%
Convocatoria Pruebas Nacionales (MINERD)	1.75%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos (DGP)	1.06%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.98%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.85%
Hospitales a Nivel Nacional (MSP)	0.81%
Informe del Tiempo (COE)	0.75%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.64%
Embajadas y Consulados Acreditados en RD (MIREX)	0.45%
Directorio (Varias Instituciones)	0.44%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.43%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.43%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.38%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.38%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.29%
Recepción Denuncias Generales, Quejas y Reclamaciones (Línea 311)	0.28%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.23%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	0.20%
Programa Cuenta Conmigo (DPD)	0.19%
Otros	6.86%



Resultados Encuesta de Satisfacción, Noviembre 2016

(1,062 encuestados)



Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano (1,062 encuestados, Noviembre 2016)

