



# ESTADÍSTICAS

al 30 de Junio 2017

## Centro de Contacto Gubernamental (CCG)



GOBIERNO DIGITAL,  
ABIERTO Y TRANSPARENTE



## Desglose de Llamadas Recibidas por Línea por Mes

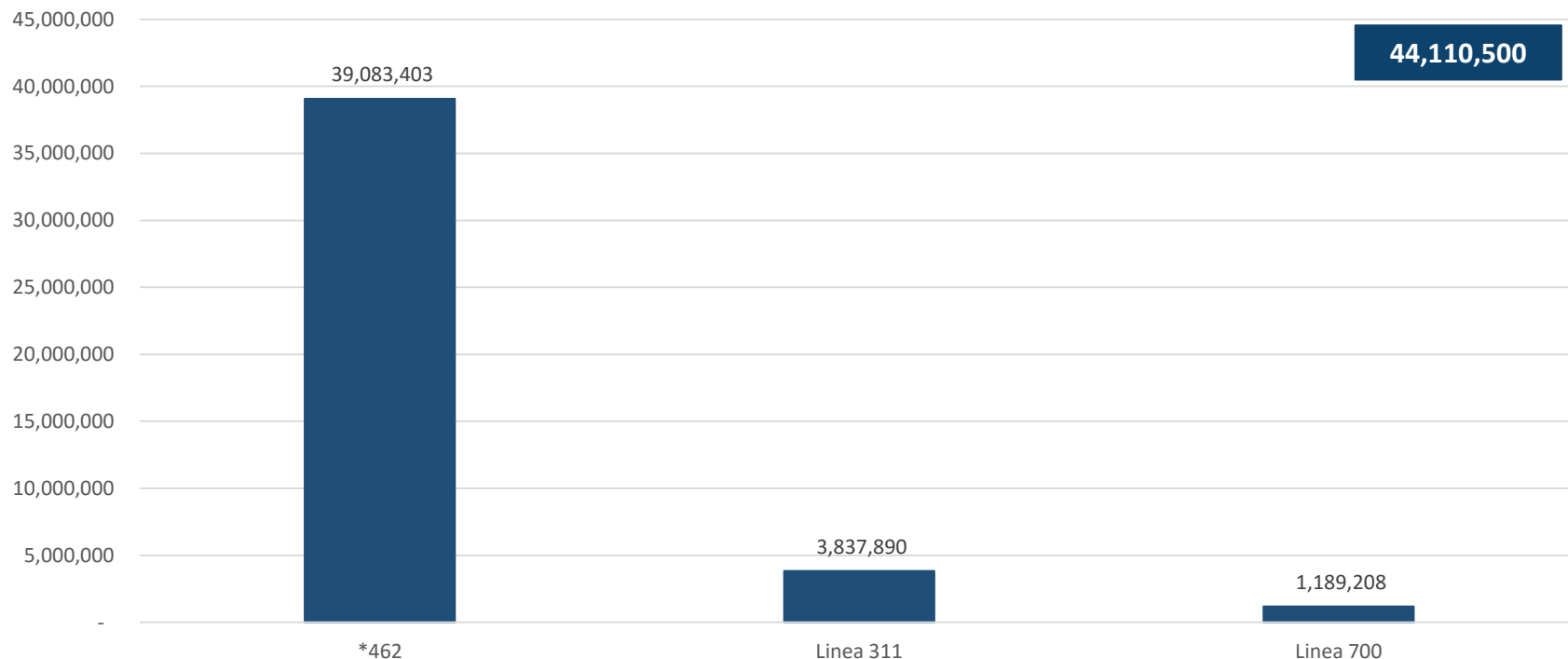
(Agosto 2006 – Junio 2017)

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>31,974</b>	<b>58,393</b>	<b>2,017,926</b>
<b>2017</b>	<b>8,689</b>	<b>66,454</b>	<b>650,615</b>
Enero 2017	1,826	2,795	171,477
Febrero 2017	1,465	11,124	116,382
Marzo 2017	1,922	14,019	102,271
Abril 2017	1,609	18,386	146,621
Mayo 2017	1,867	20,130	113,864
Junio 2017	1,895	16,983	118,217
<b>Total</b>	<b>1,187,313</b>	<b>3,820,907</b>	<b>38,965,186</b>
<b>Promedio Mensual 2017</b>	<b>1,738</b>	<b>13,291</b>	<b>130,123</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 por Línea Desde Agosto 2006 a Junio 2017

(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 – Junio 2017)

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>	31,974	58,393	2,017,926	2,108,293
<b>2017</b>	10,584	83,437	768,832	862,853
<b>Total General</b>	<b>1,189,208</b>	<b>3,837,890</b>	<b>39,083,403</b>	<b>44,110,500</b>
<b>Promedio Anual</b>	<b>108,110</b>	<b>426,432</b>	<b>3,256,950</b>	<b>3,675,875</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.

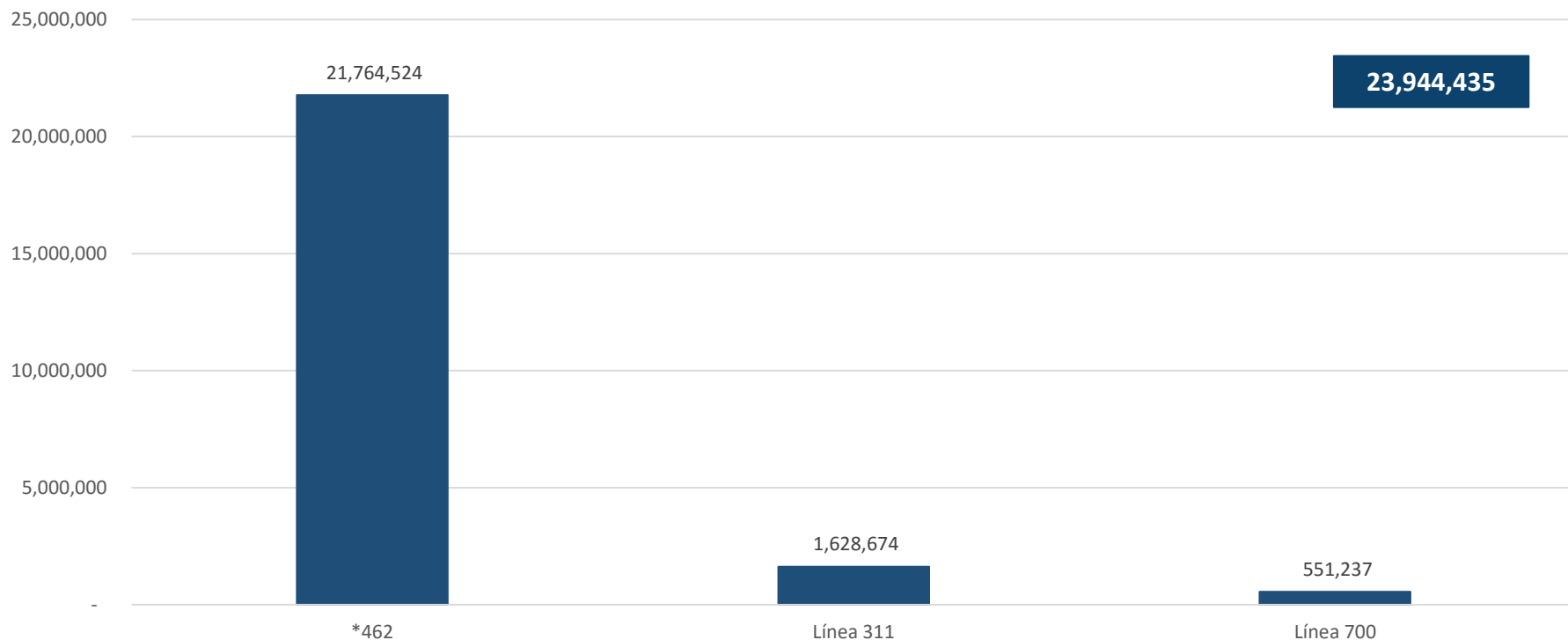
## Desglose de Llamadas Contestadas por Línea por Mes

(Agosto 2006 – Junio 2017)

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>16,159</b>	<b>27,881</b>	<b>729,572</b>
<b>2017</b>	<b>5,857</b>	<b>37,669</b>	<b>292,201</b>
Enero 2017	936	1,424	64,905
Febrero 2017	835	5,009	42,131
Marzo 2017	1,141	6,554	44,360
Abril 2017	822	7,501	51,246
Mayo 2017	1,051	9,309	45,316
Junio 2017	1,072	7,872	44,243
<b>Total</b>	<b>551,237</b>	<b>1,628,674</b>	<b>21,764,524</b>
<b>Promedio Mensual 2017</b>	<b>976</b>	<b>6,278</b>	<b>48,700</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 Contestadas por Línea Desde Agosto 2006 a Junio 2017



- 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

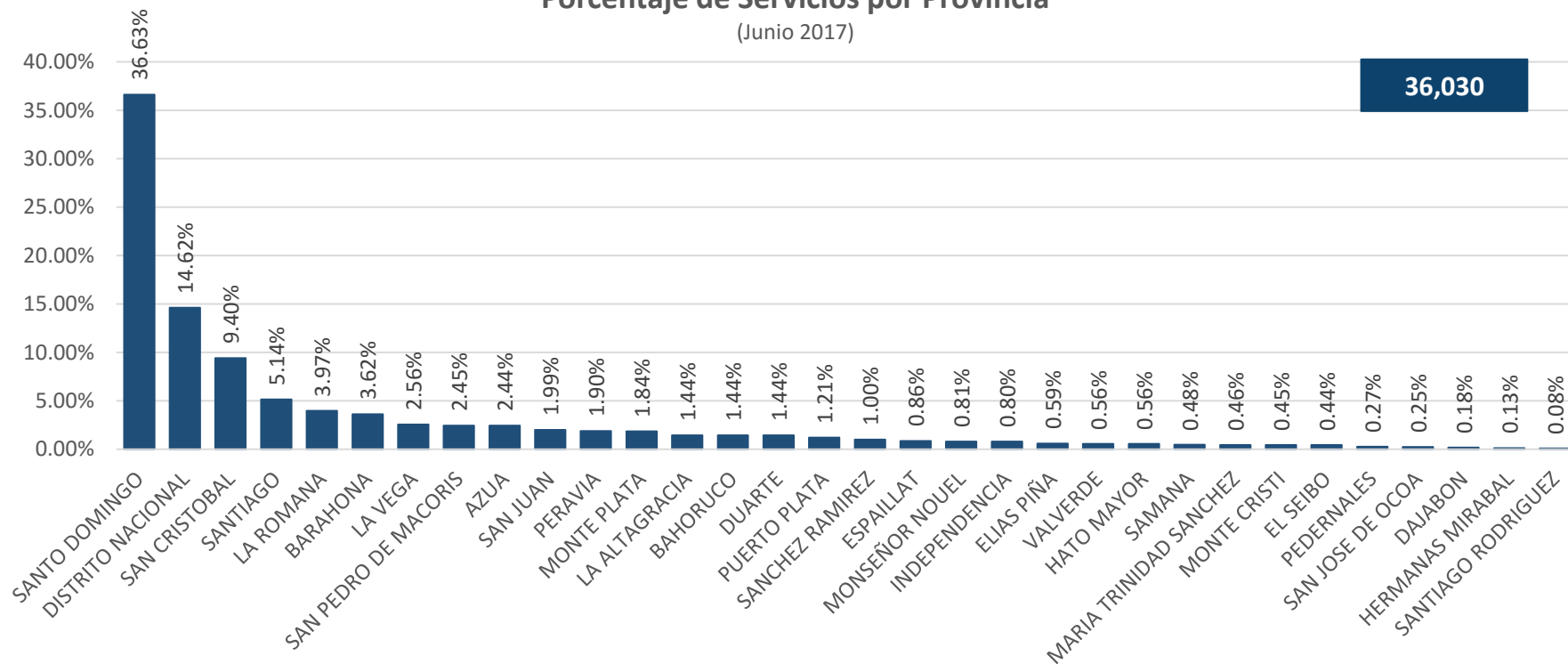
(Agosto 2006 – Mayo 2017)

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>	16,159	27,881	729,572	773,612
<b>2017</b>	5,857	37,669	292,201	335,727
<b>Total General</b>	<b>551,237</b>	<b>1,628,674</b>	<b>21,764,524</b>	<b>23,944,435</b>
<b>Promedio Anual</b>	<b>50,112</b>	<b>180,964</b>	<b>1,813,710</b>	<b>1,995,370</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.

## Porcentaje de Servicios por Provincia

(Junio 2017)



36,030

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



## Las 20 Instituciones Más Demandados del CCG, Junio 2017

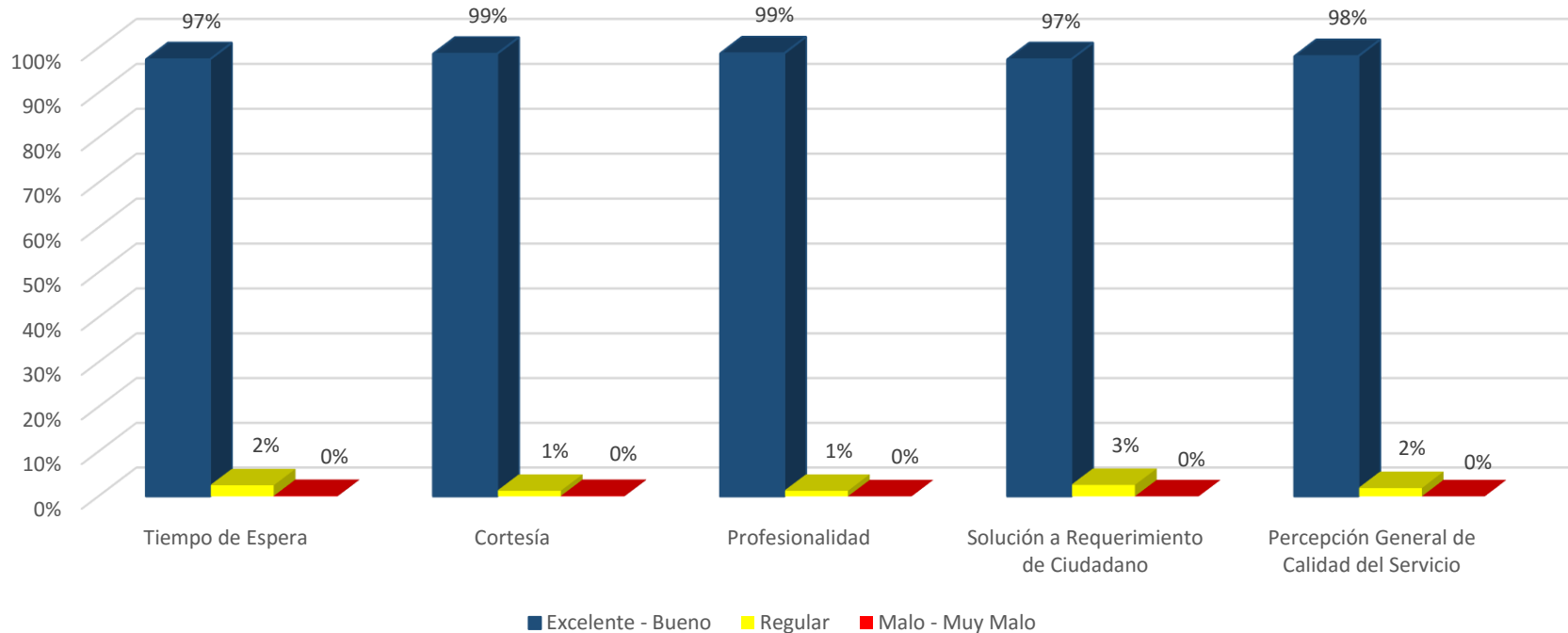
Instituciones	Porcentajes
Vicepresidencia de la República (Programa Progresando con Solidaridad)	82.57%
Dirección General de Pasaportes (DGP)	3.04%
Procuraduría General de la República (PGR)	1.66%
Dirección General de Tránsito Terrestre (DGTT)	1.44%
Ministerio de Educación (MINERD)	1.19%
Dirección General de Migración (DGM)	1.09%
Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA)	1.01%
Ministerio de Salud Pública (MSP)	0.79%
Ministerio de Relaciones Exteriores MIREX (Cancillería)	0.71%
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	0.59%
Ministerio de Trabajo (MT)	0.55%
Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	0.45%
Policía Nacional (PN)	0.44%
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	0.44%
Ministerio de Interior y Policía (MIP)	0.42%
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)	0.38%
Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET)	0.36%
Línea 311 (Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias)	0.36%
Ministerio de Industria y Comercio (MIC)	0.26%
Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)	0.21%
Otros	2.03%

## Los 20 Servicios Más Demandados del CCG, Junio 2017

Servicios	Porcentajes
Servicios Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	77.80%
Información General (Varias Instituciones)	8.99%
Renovación (Cambio de Libreta) Adultos	1.01%
Certificación de NO Antecedentes Penales (PGR)	0.72%
Permiso para Viajar al Extranjero con Menores de Edad (DGM)	0.62%
Servicios que Ofrece la DGII (DGII)	0.59%
Expedición Primera Vez Adultos (DGP)	0.59%
Hospitales a Nivel Nacional (MS)	0.44%
Informe del Tiempo (COE)	0.43%
Preguntas Frecuentes (Varias Instituciones)	0.37%
Carnet de Aprendizaje Mayores de 18 años (DGTT)	0.33%
Directorio (Varias Instituciones)	0.54%
Expedición Primera Vez Menores de Edad (DGP)	0.27%
Consulta Resultados Pruebas Nacionales (MINERD)	0.25%
Renovaciones (DGTT)	0.22%
Renovación por Pérdida para Adultos (DGP)	0.21%
Convocatoria Pruebas Nacionales (MINERD)	0.21%
Servicios Referidos a la TSS (TSS)	0.19%
Proceso Pago de Multa (AMET)	0.19%
Apostilla de Documentos (MIREX)	0.18%
Otros	5.85%

## Resultados Encuesta de Satisfacción, Junio 2017

(1,136 encuestados)



## Impacto en ahorro de tiempo y dinero al ciudadano, Junio 2017

(1,136 encuestados)

