

# Direct Inward Dialing (DID)

## Definición

Un DID es un número telefónico que enruta llamadas entrantes directamente hacia un sistema VICIdial, sin necesidad de recepcionista u operador. Funciona como el punto de entrada para las llamadas iniciadas por el cliente, permitiendo enrutamiento automatizado sin intermediarios humanos.

## Funcionalidad central en VICIdial

**Configuración y mecanismo de enrutamiento:** el sistema asigna cada número DID a un destino mediante la sección de DID entrantes del panel de administración. Las llamadas que llegan a un DID se comparan contra la tabla de DID de VICIdial y luego se distribuyen a grupos entrantes, sistemas de respuesta de voz interactiva, call menus o extensiones de agente individuales.

**Entrega técnica:** los DID llegan a través de troncales SIP desde carriers de telecomunicaciones y pueden originarse de diversas fuentes, incluyendo números locales, gratuitos (toll-free) e internacionales. VICIdial identifica los DID entrantes leyendo campos del encabezado SIP (específicamente el campo "To" o DNIS).

**Capacidad y funciones:** los servidores individuales soportan miles de DID concurrentes, cada uno con configuraciones de enrutamiento independientes. El sistema admite flujos de llamada sofisticados, incluyendo variaciones de enrutamiento según horario, reglas específicas para días festivos y múltiples destinos de respaldo.

**Integración con callbacks:** cuando los leads devuelven llamadas perdidas de campañas salientes, el DID asociado los enruta automáticamente al grupo entrante correspondiente.

## Importancia estratégica

**Operaciones de contact center:** un enrutamiento correcto de DID es fundamental para evitar llamadas perdidas y asegurar interacciones fluidas con el cliente, tanto en entornos entrantes como salientes.

**Desempeño de campaña:** usar DID locales que coincidan con los códigos de área geográficos marcados (estableciendo presencia local) mejora de forma medible la tasa de respuesta y la tasa de contacto.

**Soporte de complejidad:** la flexibilidad de enrutamiento de la plataforma gestiona escenarios de conmutación por falla de múltiples niveles para operaciones de call center sofisticadas.

## Conceptos relacionados

- [Caller ID \(CID\)](#)
  - [Inbound Group](#)
  - [Call Menu](#)
  - [Interactive Voice Response \(IVR\)](#)
  - [Carrier](#)
  - [SIP Trunk](#)
- 

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:50 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:05 CST por Christian Cabrera