



*Presidencia de la República*

L I N E A

3 1 1

## **Guía de Operaciones Sistema 311**

De Atención Ciudadana para Denuncias,  
Quejas, Reclamaciones y Sugerencias





*Presidencia de la República*

# **Guía de Operaciones Sistema 311**

De Atención Ciudadana para Denuncias,  
Quejas, Reclamaciones y Sugerencias



**GOBIERNO  
ELECTRÓNICO**  
REPÚBLICA DOMINICANA

Agosto 2015

---

## **GUÍA DE OPERACIONES SISTEMA 311 DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

1era Edición.

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, OPTIC

Fecha de aprobación: 19 de Agosto de 2015

Versión 0.1.0

Diseñado y Diagramado por el Departamento Multimedia, OPTIC

# ÍNDICE DE CONTENIDO

GUÍA DE OPERACIONES SISTEMA 311 DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	6
Objetivo General.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
OBJETIVOS DEL SISTEMA 311.....	8
Modalidades del Servicio.....	8
DEFINICIÓN DE LOS CONCEPTOS DE DENUNCIA, QUEJA, RECLAMACIÓN Y SUGERENCIA.....	9
Denuncia.....	9
Queja.....	9
Reclamación.....	9
Sugerencia.....	9
MAPA DE LOS RESPONSABLES DEL SISTEMA 311.....	10
ROLES DE LOS RESPONSABLES.....	11
Institución Supervisora, Ministerio de la Presidencia (MINPRE).....	11
Instituciones Coordinadoras (OPTIC, DIGEIG, MAP, PGR).....	11
Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC).....	11
Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).....	12
Ministerio de administración pública (MAP).....	12
Procuraduría General de la República (PGR).....	13
Instituciones del Estado.....	13
DEFINICIÓN DEL PROCESO, SISTEMA 311.....	14
Paso 1: Vinculación de una Institución del Estado al Sistema 311.....	14
Organigrama del paso de vinculación al Sistema 311 de Atención Ciudadana.....	15
Paso 2: Captura y Asignación de Casos.....	16

Tipo 1: Captura y Asignación de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.....	16
Organigrama del paso de captura y asignación de casos.....	16
Tipo 2: Captura y Asignación una denuncia.....	17
Organigrama del paso de gestión de una denuncia.....	17
Paso3: Documentación y Seguimiento de Casos.....	18
Tipo 1: Documentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.....	18
Tipo 2: Seguimiento y gestión de solución de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.....	18
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE CASOS PARA LOS REPRESENTANTES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (RAI).....</b>	<b>19</b>
Apropiación de Casos.....	19
Organigrama del Proceso Gestión de Casos para los RAI.....	21
<b>INSTRUCTIVO DE OPERACIONES PARA LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA 311 DE ATENCIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>22</b>





## GUÍA DE OPERACIONES SISTEMA 311

### Objetivo General:

El objetivo de esta guía es dar a conocer la composición y el funcionamiento del sistema 311 así como facilitar un instructivo a los usuarios de la plataforma y el portal 311.gob.do.

### Dentro del contenido de esta guía se encuentran:

- » Las instituciones que supervisan y coordinan e sistema 311 de atención ciudadana.
- » La definición del proceso operativo del sistema y los pasos a seguir para la gestión de casos y sus tipos.
- » El instructivo para la plataforma del 311 y el portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).

La guía de operaciones del Sistema 311 de Atención Ciudadana también sirve como manual de usuario para la recepción, canalización, seguimiento y resolución de los casos reportados o enviados por los ciudadanos y además como guía de consulta para los enlaces del sistema y como documento de orientación y consulta para uso de los titulares de las instituciones del Estado dominicano y los representantes de acceso a la información (RAI).





## INTRODUCCIÓN

El Sistema de registro de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311 surge como una necesidad en el marco de la estrategia de Gobierno Electrónico en República Dominicana, con el objetivo de mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el Estado, el mismo tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias referentes a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes cuyo propósito es mejorar la calidad en la provisión de los servicios, el nivel de participación es informativo y está basado en la comunicación en ambas direcciones.

El sistema es de gran utilidad y estímulo para incentivar una cultura de transparencia del gobierno dominicano, ya que a través de esta plataforma de comunicación el ciudadano puede pedir cuenta directa o demandar respuesta oficial frente a incumplimientos, deterioro de servicios o malas prácticas de servidores públicos, por esta vía, que puede considerarse como una herramienta para mejorar la calidad en la gestión, el ciudadano puede no solo exigir calidad en los servicios sino contribuir poniendo en conocimiento de las autoridades correspondientes cualquier irregularidad en la prestación de los servicios, impulsando de este modo una cultura de calidad en las instituciones.

De acuerdo con lo establecido en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública se deben proveer las herramientas a través de las cuales la ciudadanía pueda ejercer su derecho a participar en la toma de decisiones, ejecución y evaluación de las políticas públicas, en tal sentido la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en coordinación con el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), La Procuraduría General de la República (PGR), el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) han establecido el Sistema 311 de Atención Ciudadana.



## OBJETIVOS DEL SISTEMA 311

- » Facilitar que el ciudadano pueda realizar una denuncia, una queja, reclamación o sugerencia con solo marcar 311 o accediendo a la dirección [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)
- » Recibir y canalizar todos los casos enviados por los ciudadanos, independientemente de la modalidad usada, a los organismos correspondientes.
- » Desarrollar la integridad de los servidores públicos.
- » Promover la creación de una cultura de calidad, eficiencia y transparencia, tanto en la gestión de las instituciones como en el desempeño de los servidores públicos.
- » Acercar el ciudadano al Estado.
- » Incrementar la calidad, accesibilidad y eficacia de la participación ciudadana en la gestión pública.

### Modalidades del Servicio

**Telefónica:** Marcando 311 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país, el ciudadano se pondrá en contacto con un representante de servicio especialmente entrenado para capturar la denuncia, queja, reclamación y/o sugerencia.

**Internet:** Accediendo a la dirección de Internet [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) el ciudadano puede registrar personalmente su denuncia, queja, reclamación y/o sugerencia de manera fácil y rápida con solo llenar los formularios correspondientes.





## DEFINICIÓN DE LOS CONCEPTOS DE DENUNCIA, QUEJA, RECLAMACIÓN Y SUGERENCIA

### ■ Denuncia:

La denuncia en derecho procesal y administrativo, es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público.

Dar a conocer el manejo corrupto, delictivo o inapropiado de un institución del Estado o funcionario público.

### ■ Queja:

Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal.

Presentar un desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado por parte del Estado.

### ■ Reclamación:

Exigencia, petición o demanda de una compensación económica o resarcimiento de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley y/o derechos.

Exigir el cumplimiento de acuerdos o contratos realizados con el Estado.

### ■ Sugerencia:

Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.





## MAPA DE LOS RESPONSABLES DEL SISTEMA 311



### INSTITUCIONES:

**MINPRE** : Ministerio de la Presidencia

**OPTIC** : Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación

**DIGEIG** : Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

**MAP** : Ministerio de Administración Pública

**PGR** : Procuraduría General de la República



## ROLES DE LOS RESPONSABLES

### ■ Institución Supervisora: Ministerio de la Presidencia (MINPRE)

**Objetivo General:** ostentar, coordinar y controlar las actividades de los organismos o entidades que la ley coloca bajo la dependencia del Poder Ejecutivo.

Responsabilidad: Supervisar el funcionamiento del Sistema 311 de Atención Ciudadana así como la gestión y el curso seguido de todos los casos sometidos a través del mismo.

Tiene la autoridad para ver todos los casos registrados en el sistema, independientemente del tipo de caso, la institución o funcionario relacionado. Supervisa que los organismos y entidades del poder ejecutivo cumplan sus funciones.

### ■ Instituciones Coordinadoras: OPTIC, DIGEIG, MAP, PGR

**Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC)** [www.optic.gob.do](http://www.optic.gob.do)

**Objetivo General:** Formular e implementar políticas, estrategias y controles que garanticen la mejora continua de los procesos, a través de las TIC en la administración pública, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado.

**Funciones:** Diseñar, proponer y definir las políticas, establecer los lineamientos y elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implantación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información, gestionando los proyectos conforme a tales directrices; y que garanticen el acceso equitativo a los mercados del sector productivo como esfuerzo para la política de generación de empleo, para mejorar la calidad de vida, crear oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura, recreación, y otros.

**Responsabilidad:** Institución responsable de desarrollar y mantener la plataforma tecnológica que soporta el Sistema 311. Debe garantizar acceso de forma segura, confiable y con alta disponibilidad.



## **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)** [www.digeig.gob.do](http://www.digeig.gob.do)

**Objetivo General:** Fortalecer las bases de la transparencia y la eficiencia en el Estado dominicano, a partir del cumplimiento estricto de las normativas para el fortalecimiento de la democracia.

Indagar todos los hechos de corrupción de que tenga noticias, a través de cualquier medio, como son: las denuncias, querellas, rumor público, informes de auditorías remitidos por la Cámara de Cuentas o la Contraloría General de la República, o cualquier otro medio escrito, radial o televisivo.

Igualmente dispondrá de medios propios a través de los cuales la ciudadanía pueda acceder a presentar sus denuncias o querellas de forma fácil y expedita, como son, entre otros: líneas telefónicas, página de internet que contenga formulario de recepción de denuncias; asimismo podrá crear otros mecanismos que permitan y faciliten la recepción de denuncias por parte de la ciudadanía. Llevar un registro detallado y actualizado de todos los actos o hechos de corrupción de que tenga conocimiento a través de cualquiera de los medios señalados en el párrafo anterior. Igualmente otorgará un número estadístico a todas las denuncias o querellas recibidas, así como a las investigaciones que realice en cada caso y a los expedientes sometidos a las instancias judiciales.

**Responsabilidad:** Entidad receptora y asesora de los casos relacionados a corrupción administrativa. Encargada de asesorar al Poder Ejecutivo en cuanto a las acciones a tomar en cada caso.

## **Ministerio de administración pública (MAP)** [www.map.gob.do](http://www.map.gob.do)

**Objetivo General:** propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado, y asignar respeto de los derechos de los servicios públicos en el marco de la ley.

**Responsabilidad:** Entidad coordinadora de la solución de los casos relacionados a servicios y servidores públicos. Ejercer la acción correspondiente para la resolución de los casos reportados.





**Procuraduría General de la República (PGR)** [www.pgr.gob.do](http://www.pgr.gob.do)

**Objetivo General:** Ejercer, como institución responsable, la acción penal pública, la investigación de los hechos punibles, la representación y defensa del interés público social, así como la vigilancia y cumplimiento de las normas del debido proceso legal; garantizando la protección de las víctimas, los testigos y el respeto de los derechos humanos.

**Responsabilidad:** Institución responsable de ejercer la acción penal pública para los casos que lo ameriten, previa la investigación de los hechos punibles.

**Instituciones del Estado**

Encargadas de dar seguimiento y resolución a las quejas y reclamaciones que los ciudadanos someterán a través del Sistema 311.

Es su responsabilidad recibir quejas , reclamaciones y sugerencias y gestionar las mismas hasta su resolución , debiendo documentar en el proceso resolución los pasos dados para la solución del caso con la finalidad de poder dar respuesta a las instituciones supervisoras y ciudadanos en relación a la solución de los casos sometidos .



## DEFINICIÓN DEL PROCESO, SISTEMA 311

A continuación detallamos los pasos a seguir para el funcionamiento u operatividad del sistema 311 de atención ciudadana.

### Los pasos que se detallan son:

1. **Paso1:** Vinculación de una institución del Estado al Sistema 311.
2. **Paso2:** Captura y asignación de casos.
  - a. **Tipo 1:** Proceso de Captura y Asignación de quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - b. **Tipo2:** Proceso de denuncia.
3. **Paso3:** Seguimiento y Documentación de casos.

### **Paso 1: Vinculación de una Institución del Estado al Sistema 311**

En cumplimiento al decreto 694-09 el cual instruye a todas las instituciones del Estado a integrarse a la Línea de Denuncias, Quejas , Sugerencias y Reclamaciones 311, en coordinación con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), a los fines de gestionar la solución de los casos recibidos a través de la misma , que en su artículo 4 designa a los responsables de la Oficina de Libre Acceso a la Información (RAI) para que funjan de enlace entre el Sistema y las instituciones a cargo del mismo.

La oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) ha definido el siguiente proceso a seguir por todas las instituciones para acceder al mencionado sistema.

1. Crear un correo electrónico (en coordinación con su departamento de tecnologías), el cual será el recipiente de las notificaciones y alertas del sistema 311, de acuerdo a la siguiente estructura: [Atencionciudadana@dominiodelainstitucion.gob.do](mailto:Atencionciudadana@dominiodelainstitucion.gob.do)
2. Las instituciones deberán remitir al Director General de la OPTIC una carta solicitando su integración al Sistema 311 de Atención Ciudadana, en la cual se designe al RAI como enlace para la gestión de los casos capturados en el sistema.





**Esta comunicación deberá especificar:**

- a) Nombre del Responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (RAI).
  - b) Correo de contacto del RAI, este correo deberá ser institucional.
  - c) Teléfono (s) de contacto.
  - d) Correo de atención ciudadana ([atencionciudadana@dominioinstitucion.gob.do](mailto:atencionciudadana@dominioinstitucion.gob.do)).
3. La OPTIC coordinará y efectuará los entrenamientos de lugar a los encargados Responsables de la oficina de acceso a la información (OAI).
  4. La OPTIC procederá a crear los accesos y permisos correspondientes.
  5. La OPTIC remitirá a la institución las credenciales correspondientes (usuario y clave de acceso).

**Organigrama del paso de vinculación al Sistema 311 de Atención Ciudadana**





## Paso 2: Captura y Asignación de Casos

### Tipo 1: Captura y Asignación de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

- » Se recibe la llamada a través de la línea de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311.
- » Registro del caso.
- » Si es una Queja, Reclamación o Sugerencia y la institución está vinculada al Sistema se remite a la institución correspondiente, si la institución no está vinculada al Sistema se remite al Departamento de Atención Ciudadana de la institución correspondiente.

### Organigrama del paso de captura y asignación de casos

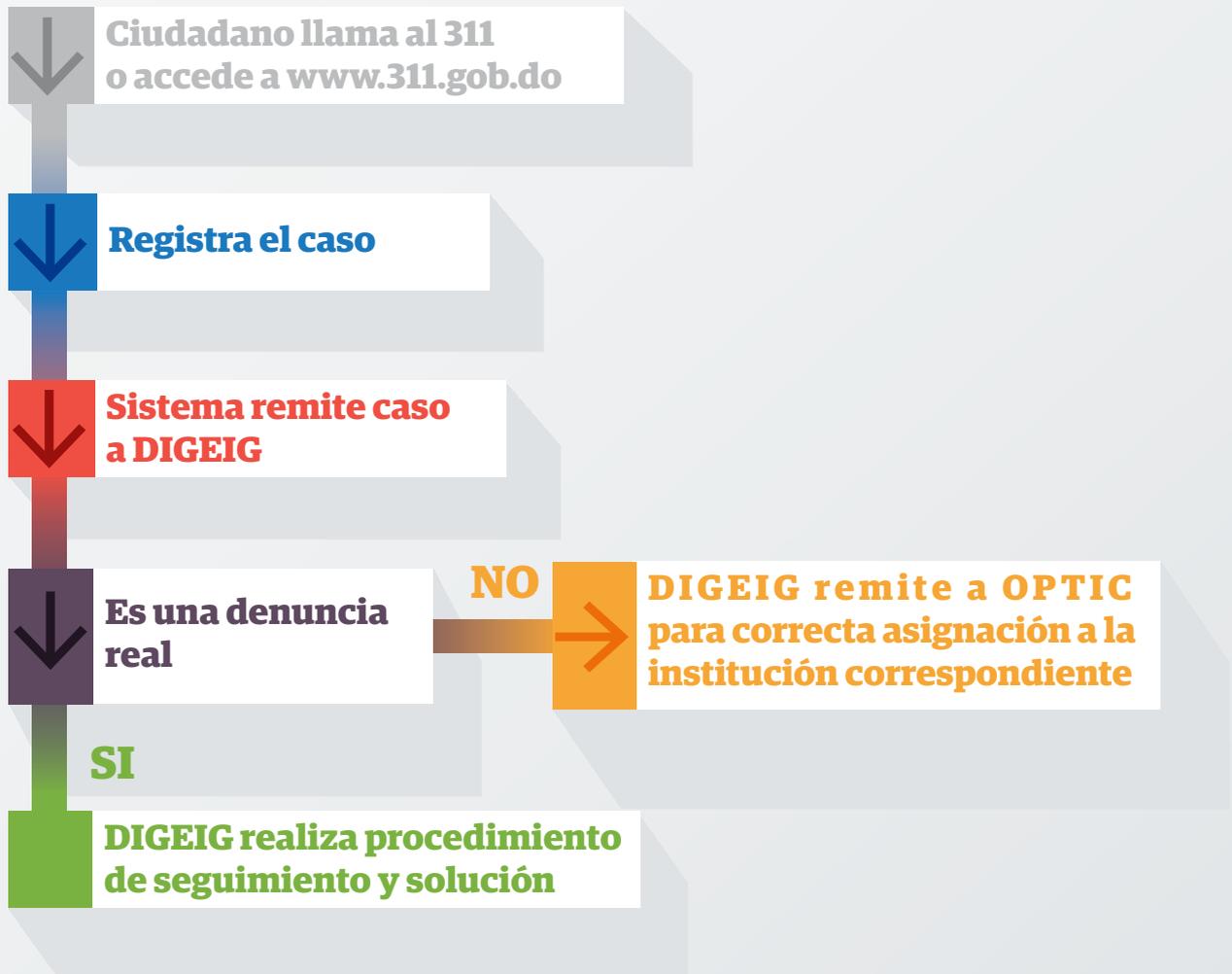




## Tipo 2: Captura y Asignación de una denuncia

- » Se recibe la llamada a través de la línea de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311.
- » Registro de caso.
- » Sistema remite caso a la DIGEIG.
- » DIGEIG identifica si es una Denuncia, si lo es realiza el proceso de investigación y solución de la misma, en caso de que sea una Queja o Reclamación remite a OPTIC para su correcta asignación.

## Organigrama del paso de gestión de una denuncia



## Paso3: Documentación y Seguimiento de Casos

### Tipo 1: Documentación de quejas, reclamaciones y sugerencias



- » La institución recibe un correo (al correo de atención ciudadana: [atenciónciudadana@dominioinstitucion.gob.do](mailto:atenciónciudadana@dominioinstitucion.gob.do)) el cual le informa de un nuevo caso.
- » La institución accede a la aplicación para analizar el nuevo caso recibido (Queja, Reclamación y/o Sugerencia).
- » El receptor del caso remite al departamento correspondiente el caso para ser resuelto y da seguimiento al proceso de resolución del caso.
- » A lo largo del proceso, y una vez finalizado, el encargado de Atención Ciudadana procede a documentar el caso a través del sistema, en la sección de notas.
- » Luego de completado el proceso de seguimiento del caso, se procede a cambiar el estatus del caso a "cerrado" o "declinado".

### Tipo 2: Seguimiento y gestión de solución de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias

#### Comisión de Seguimiento

Las instituciones que conforman la Comisión de Seguimiento a la Línea de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones 311.

- » Darán seguimiento a los casos registrados, con excepción de las Denuncias las cuales serán gestionadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de acuerdo con el decreto 486-12 que la crea, en coordinación con el Departamento de Prevención a la Corrupción Administrativa (DPCA) de la Procuraduría General de la República (PGR).
- » Tendrán acceso a la aplicación (con excepción de acceso a las Denuncias, las cuales son clasificadas como confidenciales y cuyo acceso está limitado a la DIGEIG) con la finalidad de dar seguimiento debido a la investigación solución de todos los casos presentados ante la línea 311 y el portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)
- » Remitirán a los organismos competentes los casos para su debido proceso, los cuales se podrán clasificar por tipo, institución, Estatus: abierto, en proceso, cerrado, declinado, antigüedad entre otros.

## PROCESO DE GESTIÓN DE CASOS PARA LOS REPRESENTANTES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (RAI)

### Apropiación de Casos

1. Una vez el representante de servicio del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) registra el caso en el Sistema de Atención Ciudadana y lo asigna a la institución involucrada, el Responsable de Acceso a la Información (RAI) de la institución de que se trate tendrá acceso a la Denuncia, Queja, Reclamación y/o Sugerencia correspondiente.
2. Simultáneamente, el Ministerio de la Presidencia recibe el caso en su área de trabajo, con el propósito de dar seguimiento al mismo.
3. El estatus del caso deberá cambiar de "Abierto" a "En Proceso" dentro de las 48 horas de su creación. Esto sucederá en el momento en que el RAI toma conocimiento del caso (Abrir). De lo contrario, el Ministerio de la Presidencia procederá a contactar el RAI para notificarle que tiene casos pendientes en el sistema. Dentro de este período de tiempo el RAI deberá contactar al ciudadano por alguna de las vías suministradas e informarle acerca de la recepción del mismo.
4. Si el caso es asignado a algún departamento de la institución, el RAI deberá insertar en el área de "Notas" la información referente al Departamento al que fue asignado el caso e indicar si la solución es mediata o inmediata.
5. El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata. La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita. La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita.
6. Vencido el plazo primario el RAI deberá insertar en el área de "Notas" la información de seguimiento, respuesta o solución al caso según corresponda.
7. El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. El Ministerio de la Presidencia velará por el cumplimiento de este plazo.
8. Si el RAI necesita retroalimentación por parte del ciudadano para la solución o tramitación del mismo, pero los teléfonos suministrados son erróneos o inexistentes, se documentará este hecho en el apartado de notas del sistema 311, indicándose un plazo de 10 días calendario para que el ciudadano suministre un número de contacto, pasado este plazo se procederá a cerrar el mismo, siempre que no exista otra vía de comunicación, como el e-mail, esto se documentará en el área de notas. El ciudadano siempre podrá abrir un nuevo caso.

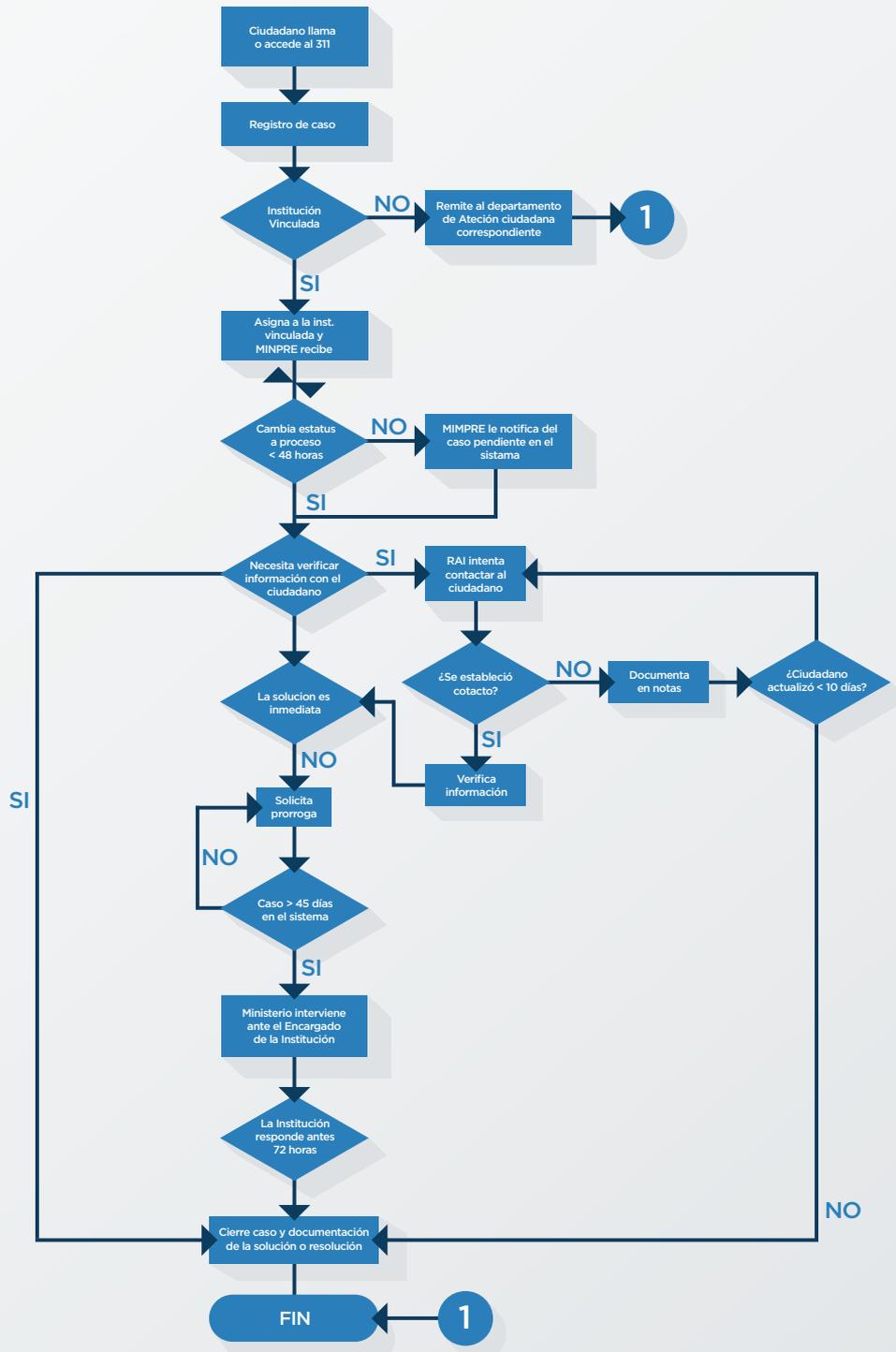


9. Si el caso es tramitado internamente en la institución, y tomando en cuenta la protección otorgada por decreto a los datos del Sistema, el RAI solo podrá remitir la descripción del caso, bajo ningún motivo podrá remitir los datos de las personas involucradas.
10. Si un ciudadano desea presentar un caso referente a una institución NO VINCULADA al Sistema, se referirá al Departamento de Atención Ciudadana de la Institución, no se tomará el caso.
11. Es imperativo que los pasos tomados para la solución de un caso sean registrados en el Sistema, en el área de Notas, con el propósito de que los representantes puedan respaldar al ciudadano del estatus de su caso.
12. Si el caso excede de los 30 días, sin obtener una respuesta satisfactoria a la solución del mismo, o en todo caso 45 días si se ha registrado en el sistema la prórroga antes del vencimiento de los 30 días, el Ministerio de la Presidencia procederá a comunicarse con el Encargado de la institución para definir una respuesta al caso en cuestión. Dicha solución o respuesta no deberá exceder de 72 horas.
13. Un plazo mayor deberá ser justificado por escrito por la institución y ser aprobado por el Ministerio de la Presidencia.
14. Si el ciudadano no está de acuerdo con todo o en parte con la solución dada por la institución a su queja o reclamo, puede recurrir ante el Ministerio de la Presidencia, a través del Sistema 311, a fin de resolver definitivamente su caso. En todo caso el Ministerio de la Presidencia podrá de oficio procurar la solución del caso ante la institución correspondiente.
15. Para que el caso se considere cerrado, el RAI correspondiente deberá acreditar los siguientes datos: fecha de remisión a la autoridad competente, fecha de respuesta o solución, autoridad competente que proporcionó la respuesta o solución, detalles de la respuesta o solución. El Ministerio de la Presidencia velará porque cada RAI aporte estos datos antes de considerar el caso como cerrado.





## Organigrama del Proceso Gestión de Casos para los RAI



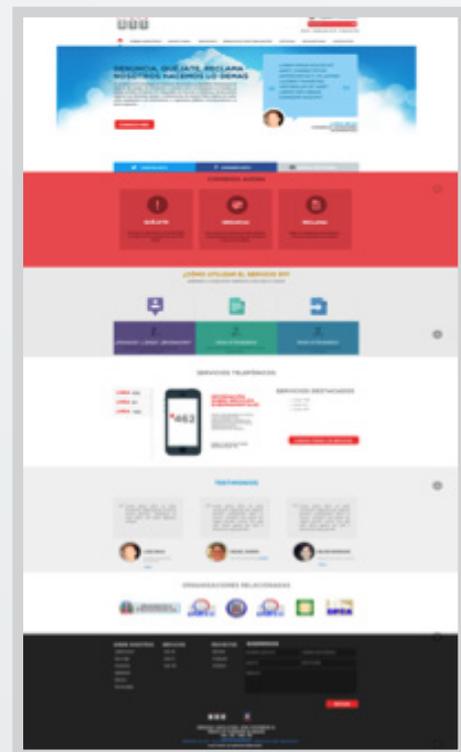


## COMO USAR LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA 311

El Sistema 311 de Atención Ciudadana posee una plataforma desarrollada por OPTIC para la documentación, gestión y seguimientos de los casos presentados por la ciudadanía de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

Esta plataforma la utilizan los representantes de servicio del Centro de Contacto Gubernamental (Call Center) que atienden las llamadas de los ciudadanos a la línea telefónica 311 y por otro lado, también la utilizan los Representantes de Acceso a la Información (RAI) de las distintas instituciones, quienes reciben los casos que tienen que ver particularmente con cada institución.

El sistema 311 también cuenta con un portal para que los ciudadanos registren sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias ([www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)) y una APP o aplicación móvil disponible gratis para plataformas móviles Android y Apple.



A continuación mostramos el instructivo de la plataforma desarrollada por OPTIC para uso de los representantes de servicios y los RAI en su rol de enlaces de las instituciones y el sistema 311.

Ingrese en su buscador la dirección [311.optic.gob.do](http://311.optic.gob.do)



Ingrese aquí su clave de acceso



Su clave o contraseña será asignada inicialmente por la OPTIC la cual podrá cambiar en su primera conexión.

Para cambiar su clave o contraseña de click en configuraciones luego en cambiar clave.

DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias

**G** GOBIERNO ELECTRÓNICO REPÚBLICA DOMINICANA

QUEJAS / RECLAMACIONES ▾ LINEA 700 CONFIGURACIONES ▾

AUXILIARES INSTITUCIONES

CAMBIAR CLAVE SALIR

car:  [Agregar / Editar Usuario](#)

Llene los campos según lo que se pide.

**Cambio de Contraseña**

**Contraseña actual**

**Nueva Contraseña**

**Repetir Contraseña**

CAMBIAR CONTRASEÑA

Las contraseñas con características alfa numéricas suelen ser las más seguras.

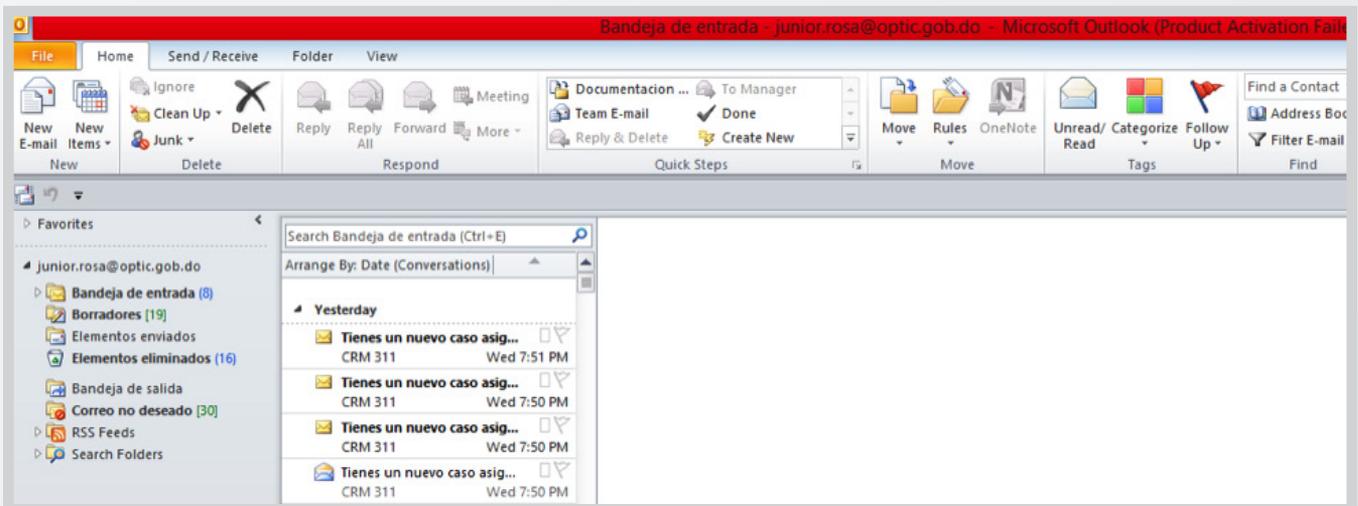




Una vez en la bandeja de entrada, vera todas las actividades y sus estatus, los cuales deberá ir cambiando a medida que vaya trabajando en cada uno respectivamente.

INICIO		QUEJAS / RECLAMACIONES -		PRO-USUARIO		LINEA 700		CONFIGURACIONES +	
<b>Lista de Quejas &amp; Reclamaciones</b>									
Instituciones: <span>0 Abierto(s)</span> <span>0 Abierto(s)</span> <span>30 Cerrado(s)</span> <span>0 Creado(s)</span> <span>0 Creado(s)</span>									
Mostrar <b>10</b> registros <span style="float: right;">Buscar: <input type="text"/></span>									
Tipo	Caso	Estado	Tiempo	Institución	Denunciante	Asignado	Creado	Actualizado	
SUGERENCIAS	Q2015081002030	CERRADO	0 DÍAS	OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)	OSCAR OVIDIO GONZALEZ URE	CRISTINA ALT. TAVERAS	LUNES 10 DE AGOSTO, 2015 - 09:31	MARTES 11 DE AGOSTO, 2015 - 09:22	
SUGERENCIAS	Q2015073101974	CERRADO	4 DÍAS	OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)	PAOLA ISABEL FELIZ ROMAN	CRISTINA ALT. TAVERAS	VIERNES 31 DE JULIO, 2015 - 12:01	MARTES 04 DE AGOSTO, 2015 - 03:51	
QUEJAS	Q2015071601862	CERRADO	16 DÍAS	OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)	DAWIN JOSE CAMILO	CRISTINA ALT. TAVERAS	JUEVES 16 DE JULIO, 2015 - 11:43	LUNES 20 DE JULIO, 2015 - 11:44	
QUEJAS	Q2015070701805	CERRADO	24 DÍAS	OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)	BERNARDO DE JESUS SANTOS	CRISTINA ALT. TAVERAS	MARTES 07 DE JULIO, 2015 - 11:53	MIÉRCOLES 08 DE JULIO, 2015 - 11:36	

El sistema enviara al RAI una notificación a su correo indicando que tiene un nuevo caso, esto es con la intención de que el mismo sea atendido a la mayor brevedad posible.





El sistema posee alertas que se accionan de acuerdo a los tiempos de respuestas establecidos en la guía de operaciones.

**Instituciones:** 0 Abierto(s) 0 Abierto(s) 30 Cerrado(s) 0 Creado(s) 0 Creado(s)

Mostrar 10 registros

CRM@RAI 311CONANI / RAI OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias GOBIERNO ELECTRÓNICO REPÚBLICA DOMINICANA

INICIO DENUNCIAS QUEJAS / RECLAMACIONES LINEA 700 CONFIGURACIONES

Lista de Quejas & Reclamaciones

Mostrar 10 registros Buscar:

Tipo	Caso	Estado	Tiempo	Institución	Denunciante	Asignado	Creado	Actualizado
Quejas	Q2014040800013	Creado	2 días	Consejo Nacional para la Niñez (CONANI)	Junior Rosa	Enlace CONANI	Martes 08 de Abril, 2014 - 04:23	Martes 08 de Abril, 2014 - 05:13
Sugerencias	Q2014040800012	Creado	2 días	Consejo Nacional para la Niñez (CONANI)	Juan manzuela	Enlace CONANI	Martes 08 de Abril, 2014 - 04:17	-
Reclamaciones	Q2014040800011	Abierto	2 días	-	Ramona de la cruz	Enlace CONANI	Martes 08 de Abril, 2014 - 04:13	Martes 08 de Abril, 2014 - 04:40

Mostrando 1 de 3 de 3 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Ultimo

Los casos que no sean atendidos en el tiempo correspondiente la plataforma los pone en alerta de manera automática (**verde**) (**amarillo**) y (**rojo**) luego envía una notificación a la entidad supervisora (autorizada por el decreto 694-09) el MINPRE quienes enviaran una comunicación a la máxima autoridad de la institución involucrada.





Para cambiar los estatus de click en el botón Estado para desplegar el menú y elija el que corresponde.

QUEJAS & RECLAMACIONES

No. Caso **Q2014040900014**

Tipo\*  
Quejas

Estado  
Creado

Seleccionar valor

En proceso

Declinado

Cerrado

**Abierto**

Creado

Institución Asignada  
Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)

Nombre\*  
Junior Rosa

Correo Electrónico  
junior.rosa@optic.gob.do

En el cuadro de texto documente la acción realizada mediante una nota y presione el botón agregar para guardar la misma.

General **Notas**

Mostrar 10 registros

Buscar:

Nota

Fecha de Creación

Usuario

No hay registros disponibles.

Mostrando 0 to 0 de 0 registros

Primero Anterior Siguiente Ultimo

Agregar Nota

Agregar Volver



Las notas son una de las formas en que el RAI le responde al ciudadano. Una nota no sustituye la anterior, una vez agregada no son editables.

Mostrar 10 registros

Buscar:

Nota	Fecha de Creación	Usuario
-	MARTES 11 DE AGOSTO, 2015 - 09:22	CRM@311_OPTIC
CONVERSAMOS EN LA MAÑANA DE HOY CON EL SR. OSCAR GONZALEZ, EL CUAL ME HA MANIFESTADO QUE HA QUEDADO MUY SATISFECHO CON EL TRATO Y LAS EXPLICACIONES QUE SE LE HAN OFRECIDO, EN EL DÍA DE AYER LA ENCARGADA DE OPERACIONES DEL PUNTO GOB, CONVERSO PERSONALMENTE CON EL MISMO, Y LE EXPLICO PORQUE SE HABIAN DADO LAS COSAS DE ESA FORMA. EL MISMO MANIFESTÓ QUE LA OPTIC TIENE UN PERSONAL EXCELENTE, Y QUE LO EVALUA 5 ESTRELLAS. QUE PODÍAMOS CERRAR EL CASO SIN INCONVENIENTE ALGUNO.	MARTES 11 DE AGOSTO, 2015 - 09:22	CRM@311_OPTIC
CONVERSAMOS VÍA TELEFÓNICA CON EL SR. OSCAR GAONZALEZ, EN ESTOS MOMENTOS SE ENCUENTRA EN EL PUNTO GOB DE MEGA CENTRO, EL MISMO SE QUEJA, PORQUE TIENE QUE HACER UNA RECLAMACIÓN A PROTECOM, DONDE SOLO TRES PERSONAS ESTÁN EN TURNO PARA ESA INSTITUCIÓN, EL MISMO REFIERE QUE NO ES JUSTO TENGA QUE HACER UNA FILA DE DE MAS DE 95 PERSONAS QUE VAN A PROCURADURIA PARA EL ACUDIR A PROTECOM, QUE DEBERÍAN HACER UNA FILA PARA PARA PROCURADURIA QUE ES DONDE ASISTE MAS PERSONAS Y OTRA PARA LAS DEMÁS INSTITUCIONES QUE NO SON TAN VISITADAS.	LUNES 10 DE AGOSTO, 2015 - 10:01	CRM@311_OPTIC
-	LUNES 10 DE AGOSTO, 2015 - 09:50	CRM@311_OPTIC

Mostrando 1 de 4 de 4 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Ultimo

**Agregar Nota**

Agregar Volver

La plataforma tecnológica 311, permite a los usuarios manejar la data para obtener estadística en la sección de reporte de la barra de herramientas.

LINEA 311

CRM@311\_OPTIC / RAI

Presidencia de la República Dominicana  
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias

GOBIERNO ELECTRÓNICO REPÚBLICA DOMINICANA

INICIO QUEJAS / RECLAMACIONES PRO-USUARIO LINEA 700 CONFIGURACIONES

QUEJAS / RECLAMACIONES REPORTES

Lista de Quejas & Reclamaciones

Instituciones: 0 Abierto(s) 0 Abierto(s) 30 Cerrado(s) 0 Creado(s) 0 Creado(s)

Mostrar 10 registros

Buscar:

Tipo	Caso	Estado	Tiempo	Institución	Denunciante	Asignado	Creado	Actualizado
SUGERENCIAS	Q2015081002030	CERRADO	0 DÍAS	OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)	OSCAR OVIDIO GONZALEZ URE	CRISTINA ALT. TAVERAS	LUNES 10 DE AGOSTO, 2015 - 09:31	MARTES 11 DE AGOSTO, 2015 - 09:22





Puede a filtrar por múltiple aspectos, lo que le permitirá obtener un reporte más acabado. Listo para presentar.

### Reporte de Quejas & Reclamaciones

**Agrupar por**  
ESTADO

**Filtrar por**  
× Institución  
× Denunciante  
× Fecha de Modificación  
× Editor

**¿Detallado?**

**Institución:** MINISTERIO DE LA ...

**Denunciante:**

**Fecha de Modificación:** 2015-08-20 2015-08-31

**Editor:** JENNIFER FERNÁN...

**Generar** **Limpiar**



**GOBIERNO  
ELECTRÓNICO**  
REPÚBLICA DOMINICANA





GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
REPÚBLICA DOMINICANA

Av. 27 de Febrero #419, Santo Domingo, R.D.  
Tel: 1+ 809.286.1009 info@optic.gob.do  
www.optic.gob.do www.gobiernoelectronico.gob.do

