

ACTORES DEL SISTEMA

CIUDADANOS

Usarlos principales, someterán a través de las vías señaladas, sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, con el objetivo de que las mismas sean canalizadas a los organismos correspondientes y resuelto el caso al cual hacen referencia.

INSTITUCIONES DEL ESTADO

Encargadas de dar seguimiento y resolución a las quejas y reclamaciones sometidas por los ciudadanos.

MINISTERIO DE PRESIDENCIA - MINPRE

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, por sus Instituciones.

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - OPTIC

Institución responsable de desarrollar y mantener tanto la plataforma como la estructura tecnológica que soporta el Sistema 311. Debe garantizar acceso de forma segura, confiable y con alta disponibilidad. Generar políticas, normativas y manuales de procesos.

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - MAP

Entidad coordinadora de la solución de los casos relacionados a servicios y servidores públicos. Medir los niveles de satisfacción ciudadana. Ejercer la acción correspondiente para la resolución de los casos reportados.

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL - DIGEIG

Entidad receptora de las denuncias realizadas a través del sistema 311 y asesora de los casos relacionados a corrupción administrativa, a excepción de los casos relacionados al poder legislativo y judicial. La DIGEIG se encarga de la investigación de dichas denuncias y en caso de detectar indicios de veracidad, somete dichas denuncias a las entidades jurídicas correspondientes, también asesora al Poder Ejecutivo en cuanto a las acciones a tomar en cada caso.

PROCURADURÍA - PGR

Institución llamada a recibir y canalizar los casos relacionados con denuncias de corrupción administrativa que reciban. Investigar y someter a las instancias judiciales los casos que lo ameriten.

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Dirección de Atención Ciudadana

Para cualquier información sobre los servicios del Estado marque *462 (*GOB) desde cualquier parte del país sin cargos.

Punto GOB

Plaza Megacontrol, puerta Botánica,
1er Nivel, Carretera Mella, Sto. Dgo. Zona Oriental.
Horario de lunes a viernes 8:00 am a 6:00 pm
y sábados 9:00 am a 3:00 pm
Teléfono: (809) 239-1112

www.311.gob.do
www.optic.gob.do



L Í N E A
3 1 1

SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA



MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

