



Oficina de Libre Acceso a la Información Pública

Procedimiento Trámite del Sistema 311 de Atención Ciudadana

Código	Versión	Emisión
INABIE-OAI-PROC-001	02	20 de Febrero 2023

 Procedimiento	TRÁMITE DEL SISTEMA 311 DE ATENCION CIUDADANA	Código: INABIE-OAI-PROC-001
		Versión: 02
		Emisión: 20 de Febrero 2023

CONTENIDO

1.	Objetivo.....	3
2.	Alcance.....	3
3.	Términos y definiciones.....	3
4.	Marco Legal.....	4
5.	Documentos de Referencia	4
6.	Responsabilidades.....	5
7.	Políticas del Procedimiento	6
8.	Descripción de las Actividades	8
9.	Registros asociados al procedimiento	9
10.	Control de Cambios	9
11.	Control de Firmas	10

 INABIE	TRÁMITE DEL SISTEMA 311 DE ATENCION CIUDADANA	Código: INABIE-OAI-PROC-001
		Versión: 02 Emisión: 20 de Febrero 2023
Procedimiento		

1. Objetivo

Establecer las pautas y lineamientos para garantizar el derecho de los ciudadanos a realizar denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias para que las mismas puedan ser canalizadas e investigadas a través de los departamentos correspondientes, promoviendo la transparencia institucional y ofreciendo un servicio permanente utilizando el Sistema 311 de Atención Ciudadana.

2. Alcance

Inicia: Con la recepción de la denuncia, queja, reclamación o sugerencia por parte de un ciudadano a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana.

Finaliza: Con la entrega del informe resultante de la investigación realizada a través del mismo sistema.

3. Términos y definiciones

- Denuncia:** 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.
- DIGEIG:** Corresponde al acrónimo de: Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Información Pública:** La información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales o en cualquier otro formato y que haya sido creada u obtenida por cualquier órgano o entidad de la Administración Pública o que se encuentre en su posesión y bajo su control. Cualquier tipo de documentación financiera relativa al presupuesto público o proveniente de instituciones financieras del ámbito privado que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las minutas de reuniones oficiales, artículo 6 LGLAIP.
- Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI):** Es un área física y bien señalizada en las instituciones estatales en donde el ciudadano puede ejercer su derecho de solicitar y recibir información de interés público, el derecho a saber; es una oficina de recepción, tramitación y entrega de las informaciones requeridas por cualquier persona o entidad que desee. Se implementa en cada institución del Estado en base al Decreto No. 130-05 con el objetivo de velar por el cumplimiento de la Ley General sobre Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.
- Portal de Transparencia:** Apartado de las páginas webs gubernamentales donde deben estar publicadas las informaciones de disponibilidad obligatoria de conformidad con la LGLAIP.

 Procedimiento	TRÁMITE DEL SISTEMA 311 DE ATENCIÓN CIUDADANA	Código: INABIE-OAI-PROC-001
		Versión: 02
		Emisión: 20 de Febrero 2023

6. **Portal Único de Transparencia:** Es una herramienta tecnológica unificada y estandarizada para la publicidad de forma veraz, completa, oportuna, congruente, integral, actualizada, confiable, comprensible y verificable de toda información pública de disponibilidad obligatoria, de conformidad con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública. Toda página web gubernamental deberá contar en el menú principal de la página de inicio con una división claramente visible identificada bajo el título de "**Transparencia**", la cual vinculará al Portal Único de Transparencia: transparencia.gob.do.
7. **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.
8. **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 o derechos.
9. **Responsable de Acceso a la Información (RAI):** Es la persona que está frente a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública con la finalidad de canalizar, gestionar y dar seguimiento a las informaciones públicas de la institución. También debe instruir, orientar y facilitar al ciudadano el acceso a la información pública. Es la conexión entre el ciudadano que solicita la información y la institución.
10. **Sistema 311 de Atención Ciudadana:** El Sistema 311 tiene por finalidad permitirle al ciudadano registrar o realizar denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.
11. **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, a través de sus instituciones y/o servidores públicos.

4. Marco Legal

1. Ley General sobre Libre Acceso a la Información Pública (LGLAIP), No. 200-04.
2. Decreto No. 130-05 que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley General sobre Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.

5. Documentos de Referencia

1. **Resolución No. 02-2021:** Emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) que establece los lineamientos de estructura e informaciones que deben contener los portales de Transparencia.

 INABIE	TRÁMITE DEL SISTEMA 311 DE ATENCIÓN CIUDADANA	Código: INABIE-OAI-PROC-001
		Versión: 02 Emisión: 20 de Febrero 2023
Procedimiento		

2. **Decreto No. 694-09**, que establece el Sistema 311 de atención al ciudadano como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración pública.
3. **Guía de Operaciones del Sistema 311:** De Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

6. Responsabilidades

1. Responsable de Acceso a la Información (RAI):

- Asegurar el fiel cumplimiento de este procedimiento y las reglamentaciones pertinentes; así como las disposiciones emitidas por otros órganos rectores.
- Solicitar al área correspondiente la investigación de los casos emitidos por los ciudadanos, dar seguimiento a los mismos y asegurar que estos sean respondidos en el tiempo oportuno.
- Dar seguimiento a los casos registrados, con excepción de las denuncias las cuales serán gestionadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Acceder 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 el seguimiento oportuno a la investigación y solución de todos los casos presentados ante la línea 311 y el portal www.311.gob.do.

2. Oficial de Acceso a la Información:

- Analizar y canalizar las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, recibidas a través del portal 311 velando por el seguimiento y correcta gestión de la información para la resolución de los casos.
- Garantizar que el ciudadano obtenga la respuesta en el tiempo oportuno.

3. Técnico de Acceso a la Información:

- Cargar al Sistema 311 de Atención Ciudadana los informes resultantes de las investigaciones realizadas que den respuesta a los casos recibidos.

4. Auxiliar de Acceso a la Información:

- Mantener los expedientes correctamente organizados y archivados en los archivos de gestión institucional correspondientes.

5. Directores y/o Encargados Departamentales:

- Dar respuestas fehacientes que satisfagan las denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias de los ciudadanos dentro del marco aplicable, según las normativas vigentes.

6. Departamento de Desarrollo Institucional:

- Asegurar que se realice la revisión oportuna del procedimiento Trámite del Sistema 311 de Atención Ciudadana.

 INABIE Procedimiento	TRÁMITE DEL SISTEMA 311 DE ATENCIÓN CIUDADANA	Código: INABIE-OAI-PROC-001
		Versión: 02
		Emisión: 20 de Febrero 2023

7. Departamento de Calidad en la Gestión:

- Verificar e impulsar el cumplimiento del procedimiento para el manejo del Sistema 311 de Atención Ciudadana mediante las auditorías de gestión.

7. Políticas del Procedimiento

1. Todo ciudadano tiene derecho a acceder a la Línea 311, la cual funge como el medio de comunicación principal para la recepción y canalización de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias.
2. Todo ciudadano deberá recibir las orientaciones correspondientes por parte de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública sobre las modalidades con las que cuenta el Sistema 311 de Atención Ciudadana para el trámite de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, las cuales se describen a continuación; así como cualquier otra información que requiera:
 - a. Vía telefónica: Marcando 311 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita y desde cualquier parte del país, el ciudadano se pondrá en contacto con un representante de servicios especialmente entrenado para capturar la denuncia, queja, reclamación y/o sugerencia, en horario de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. de lunes a viernes.
 - b. A través del portal de Internet: Accediendo a la dirección 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, las 24 hora del día, los 7 días de la semana.
3. La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil deberá garantizar al ciudadano que el proceso de recepción, canalización, seguimiento y resolución de los casos reportados o enviados a través del Sistema 311 cumplan con los preceptos y políticas vigentes.
4. La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública es la unidad responsable de instruir al ciudadano sobre las vías y pasos correctos para hacer valer sus derechos.
5. El Responsable de Acceso a la Información deberá seguir el "Proceso de Gestión de Casos para los Representantes de Acceso a la Información (RAI)" en cuanto a la apropiación y resolución del caso, según lo establecido en la Guía de Operaciones del Sistema 311 de Atención Ciudadana para el trámite de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, el cual se describe a continuación:
 - a. 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 queja, reclamación y/o sugerencia.
 - b. 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 encargado de Acceso a la

 Procedimiento	TRÁMITE DEL SISTEMA 311 DE ATENCION CIUDADANA	Código: INABIE-OAI-PROC-001
		Versión: 02
		Emisión: 20 de Febrero 2023

Información 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.

- c. Si el caso es asignado a algún departamento de la institución, el encargado de Acceso a la Información deberá insertar en el apartado **"Notas"** la información referente al Departamento al que fue asignado el caso e indicar si la solución es mediata o inmediata.
- d. 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.
- e. Vencido el plazo primario el RAI deberá insertar en el área de **"Notas"** la información de seguimiento, respuesta o solución al caso, según corresponda y se dará lugar al estatus de **"Cerrado"**.
- f. 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.
- g. Si el encargado de Acceso a la Información requiere retroalimentación por parte del ciudadano para la solución o tramitación de este, 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 apartado de **"Notas"**. El ciudadano siempre podrá abrir un nuevo caso. En caso de que no sea de competencia de la institución, se realizará la redirección de la emisión del caso y se colocará el estatus de **"declinado"**.
- h. 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.
- i. Para que el caso se considere cerrado, el encargado de Acceso a la Información 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"**. El proceso deberá estar sustentado por notas y adjuntos cargados al sistema en el apartado de **"evidencias"**



Procedimiento

TRÁMITE DEL SISTEMA 311 DE ATENCIÓN
CIUDADANA

Código: INABIE-OAI-PROC-001

Versión: 02

Emisión: 20 de Febrero 2023

8. Descripción de las Actividades

Gestión y Seguimiento de Solución de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias interpuestas por la ciudadanía	
Responsable	Descripción
Responsable de Acceso a la Información	<ol style="list-style-type: none">1. Recibe el caso por parte del ciudadano y procede a verificar e identificar la clasificación: si es denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencia, según corresponda, remite al área pertinente para fines de investigación.2. Si el caso se refiere a una queja o una reclamación, informa al encargado del área sobre la complejidad del caso, de acuerdo con las investigaciones que deban ser realizadas, el resultado puede ser remitido a la OAI de manera mediata o inmediata, tomando en consideración los siguientes aspectos:<ol style="list-style-type: none">2.1 La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días, si lo amerita.2.2 La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más, si lo amerita.3. Notifica al encargado del área sobre el plazo para retornar la información a la OAI.
Oficial de Acceso a la Información	<ol style="list-style-type: none">4. Recibe respuesta del caso por parte del encargado del área y en coordinación con el Responsable de Acceso a la Información, revisa y organiza el resultado de la investigación, verifica que este corresponda a la denuncia, queja, reclamación o sugerencia realizada por el ciudadano.5. Carga los informes resultantes de las investigaciones realizadas al Sistema 311 de Atención Ciudadana.6. Da respuesta al ciudadano vía los canales previamente establecidos.7. Remite al Auxiliar de Acceso a la Información los reportes de las investigaciones realizadas para fines de archivo.
Auxiliar de Acceso a la Información	<ol style="list-style-type: none">8. Elabora un expediente con los datos generados, anexa los documentos de soporte y conserva en los archivos de gestión institucional, especificando que la solicitud ha sido atendida considerando el caso como cerrado. <p style="text-align: right;">Fin del Procedimiento</p>

 INABIE Procedimiento	TRÁMITE DEL SISTEMA 311 DE ATENCION CIUDADANA	Código: INABIE-OAI-PROC-001
		Versión: 02
		Emisión: 20 de Febrero 2023

9. Registros asociados al procedimiento

Código	Título	Ubicación	Modo de Conservación	Tiempo de Conservación
N/A	Acuse de recibo	Archivo	Físico/Digital	5 años
N/A	Expediente del caso	Archivo	Digital/Físico	5 años

10. Control de Cambios

Versión	C	M	R	A	Responsable	Razón del cambio	Fecha
02					Nelly Castillo Tejeda Analista de Desarrollo Institucional	Sugerencia para mejora de proceso	Febrero 2023
					Rosanna L. Alberto Responsable de Acceso a la Información		
					Whitney Gutiérrez Enc. Dpto. Desarrollo Institucional		
					Gerard De Los Santos Director de Planificación y Desarrollo		
					Víctor Castro Director Ejecutivo		



Procedimiento

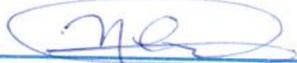
TRÁMITE DEL SISTEMA 311 DE ATENCION CIUDADANA

Código: INABIE-OAI-PROC-001

Versión: 02

Emisión: 20 de Febrero 2023

11. Control de Firmas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Nelly Castillo Analista de Desarrollo Institucional	 Sanna L. Alberro Responsable de Acceso a la Información   Whitney Gutiérrez Encargada del Departamento de Desarrollo Institucional	  Gerard De Los Santos Director de Planificación y Desarrollo   Victor Castro Director Ejecutivo