



¿Qué es el 311?

El Sistema 311, es la vía o canal encargado de registrar y dar seguimiento a las denuncias, quejas y reclamaciones de los ciudadanos, referentes a entidades y servicios públicos, para así canalizar las mismas, a través de los organismos de Estado correspondientes.



Beneficios Para el ciudadano

Para el gobierno, el Sistema 311 es una herramienta que le permite conocer directamente al ciudadano, viabilizándose las diferentes denuncias que posee con respecto a servicios, de cara a la transparencia gubernamental.

El Sistema 311 reduce significativamente el tiempo y costo de recepción de reclamaciones en las instituciones. Esto se traduce en mayor eficiencia y satisfacción para los usuarios y ciudadanos.

Adicionalmente, el gobierno dispondrá de una serie de datos estadísticos que le servirán de soporte para la toma de decisiones, lográndose más transparencia y eficiencia en la gestión, además de medir el desempeño de las entidades del público.



Modalidades de servicio

Telefónica

Puedes marcar 311 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país y así tendrás en contacto con un representante especialmente entrenado para capturar tu denuncia, queja o reclamación.



Internet

A través del portal de Internet www.311.gob.do puedes registrar personalmente tu denuncia, queja o reclamación de manera fácil y rápida con sólo llenar los formularios correspondientes.



A través del Sistema 311 el ciudadano puede reportar en cualquier momento su denuncia, queja o reclamación, mediante una vía centralizada, única, rápida y directa.

El servicio es totalmente gratis, tiene un alcance nacional, está disponible en la modalidad telefónica de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, y en la modalidad de internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Beneficios Para el Gobierno

