

¿CÓMO BENEFICIA EL CCG A LOS DOMINICANOS?

1

Ofrece a los ciudadanos las informaciones, consultas y/o trámites de servicios ofrecidos por las Instituciones de la Administración Pública.

2

Permite a todo ciudadano acceder a más y mejores servicios (en principio: citas médicas, información tributaria, denuncias, servicios de atención para las compras públicas y plataforma de apertura de negocios (Compras del Estado" y Crear Empresa) que además podrá crecer según las necesidades del entorno.

3

Atención y funcionamiento ininterrumpido en un horario corrido de 8 de la mañana a 5 de la tarde, con tiempos de respuesta con alto grado de satisfacción en la atención.

4

Totalmente gratis desde cualquier punto del país.

5

Permite al ciudadano optimizar tiempo y costos.

6

Acceso alámbrico e inalámbrico a nivel nacional desde cualquier compañía prestadora de servicios telefónicos.

7

Disponible para ciudadanos dominicanos y extranjeros.

8

Se reducen los tiempos de espera y pasos que un ciudadano debe seguir para obtener información y realizar trámite.s

9

Con 311 la población puede aprovechar al máximo los beneficios de la convergencia de distintas tecnologías.

10

Se eliminan las barreras de acceso a la información gubernamental, así como filas innecesarias en las instituciones del estado.

11

La ciudadanía cuenta con un soporte y servicios de administración de primer nivel debidamente atendidos.



Presidencia de la República Dominicana

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Av. 27 de Febrero,
Sector Evaristo Morales,
Edificio No. 299, 2do Nivel.

Tel.: +1 (809) 908.0311
Info@optic.gob.do.
www.optic.gob.do.

Síguenos en las Redes Sociales:

f /OpticRD

t @OpticRD

OpticRD



GOBIERNO
ELECTRÓNICO
REPÚBLICA DOMINICANA



OPTIC

*462

L I N E A
3 1 1

L I N E A
7 0 0

CENTRO DE
ATENCIÓN
CIUDADANA





El Centro de Atención al Ciudadano (CAC) es una iniciativa desarrollada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) en coordinación con la Presidencia de la República como parte de los esfuerzos y compromisos del gobierno Dominicano dentro del marco del proyecto de Gobierno Electrónico, para el desarrollo, mejora y modernización de la gestión pública, a través de la incorporación de tecnologías en los procesos de la administración gubernamental.

El CAC es un conjunto de canales apoyados en tres plataformas: medios telefónicos, portales de internet y oficinas para servicios presenciales.

Su objetivo principal es el de garantizar a través de estos tres (3) medios la información, servicios y trámites electrónicos de las diferentes dependencias y entidades del Gobierno Dominicano, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios e informaciones públicas, esto a los fines de proveer las vías y condiciones para una mejor interacción entre la ciudadanía y los servicios que le presta el Gobierno.

El Centro de Atención Ciudadana (CAC) está compuesto por tres (3) grandes proyectos, que representan sendas vías de contacto del ciudadano con el Gobierno:

Centro Contacto Gubernamental - Interacción Vía Telefónica:

Es el canal para la Interacción entre el ciudadano y el Estado Dominicano vía telefónica (Call Center) mediante la línea única de comunicación 311, el ciudadano puede solicitar marcando 311 desde cualquier teléfono desde una línea residencial o móvil, servicios e información de las instituciones del Estado, y hacer todo tipo de denuncias y reclamaciones que no sean emergencias.

Portal del Estado - Interacción Vía Internet:

A través de la dirección (www.gob.do) ofrece información o enlaces de todas las instituciones del Estado Dominicano. También provee la recepción de quejas denuncias y reclamaciones de los ciudadanos con relación a instituciones públicas del País.

Punto Gob - Interacción Presencial:

Son oficinas que permiten a los ciudadanos, desde una sola ventanilla realizar el trámite para múltiples servicios del estado. En la actualidad, este servicio está en funcionamiento en el Megacentro de la Zona Oriental de Santo Domingo. Próximamente se inaugurará otro Punto GOB en un centro comercial de asistencia masiva de ciudadanos en la zona del Distrito Nacional. El proyecto inicialmente se llevó a cabo con una donación del Gobierno de Taiwán.



La línea 311 es un componente clave del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) ya que funge como medio central de contacto entre el ciudadano y el Estado Dominicano. A través de la línea 311 se puede acceder a información y diferentes servicios mediante teléfono fijo, celular, mensaje de texto, aplicaciones móviles o página web lo cual impulsa la oferta de servicios de una manera ordenada y de fácil acceso, a partir de la modernización interna y el uso de diversos canales que brindarán procesos más eficientes mediante flujos de trabajo transparentes al ciudadano.

Su finalidad es poner a la disposición del ciudadano un medio de comunicación directo y fácil para realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y/o sugerencias relativas a cualquier entidad o servidor del Gobierno y/o empresa privada regulada por el Estado, así como también la solicitud de servicios e informaciones relativas a todas las instituciones estatales. Dichas informaciones son canalizadas a los organismos correspondientes con la finalidad de dar curso y solución a todas las solicitudes y/o reclamos de los ciudadanos.

Esta facilidad, en particular, es el servicio de este centro de contacto gubernamental, que más favorece a los ciudadanos en su percepción de asequibilidad y transparencia del Estado. De esta manera estamos unificando en una sola línea telefónica (311) todos los servicios que anteriormente el gobierno prestaba a través de las líneas *462, para solicitud de servicios e información; línea 700 para realizar denuncias sobre trata de personas y abuso de niñas, niños y adolescentes y recibir orientación para la prevención y manejo de casos de abuso infantil en todas sus manifestaciones incluyendo niños extraviados; y la propia línea 311 que anteriormente solo atendía las quejas, reclamaciones y sugerencias.

En conclusión, en la actualidad, los ciudadanos de la República Dominicana solo tienen que marcar 311 y recibirán la atención relativa a todos los servicios mencionados anteriormente.

