

# ¿Quiénes Somos?

## ¿Qué es el 311?

El Sistema 311 de registro de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

El sistema cuenta con dos 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 te pondrás 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](http://www.311.gob.do) puedes registrar personalmente tu denuncia, queja o reclamación de manera fácil y rápida con sólo llenar los formularios correspondientes.

## Objetivos del Sistema 311

- Facilitar que el ciudadano pueda realizar una denuncia, una queja o una reclamación con sólo marcar 311 o accediendo al portal [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.
- 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 aún más al ciudadano al Gobierno Dominicano.

## Beneficios del Sistema

Para el ciudadano: 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.

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

**Para el Gobierno:** el Sistema 311 es una herramienta que le permite conocer directamente del ciudadano, las diferentes denuncias, quejas o reclamaciones que poseen con respecto a servicios y transparencia Gubernamental.

El Sistema 311 reduce significativamente el tiempo y costo de recepción de denuncias, quejas y reclamaciones por las instituciones. Esto se traduce en mayor eficiencia y mayor satisfacción para el ciudadano.

Adicionalmente, el Gobierno dispondrá de una serie de datos estadísticos que le servirán de soporte para la toma de decisiones, permitiendo hacer más transparente y eficiente la gestión, además de medir el desempeño de las entidades del Estado.