

## Decreto No. 694-09

CONSIDERANDO: Que es de alta trascendencia para el Estado democrático, dotar al ciudadano de las herramientas y mecanismos adecuados para comunicar y canalizar de forma ágil y segura hacia entes responsables de la administración pública y del Gobierno, las denuncias, quejas, reclamaciones, demandas o sugerencias, relacionadas con su desempeño y responsabilidades de cara a la sociedad.

CONSIDERANDO: Que por su gran utilidad y estímulo para el incentivo de una cultura de transparencia, el gobierno dominicano ha decidido implementar una plataforma de comunicación por medio a la cual el ciudadano pueda pedir cuenta directa o demande respuesta oficial frente a incumplimientos, deterioro de servicios o malas prácticas de servidores públicos, para que las mismas sean tramitadas ante los organismos responsables en dar respuesta oportuna a cada caso.

CONSIDERANDO: Que las informaciones que provengan de dicho tema serán tramitadas por organismos del Estado para ser debidamente investigadas, obteniendo informaciones relevantes y fidedignas tendentes a satisfacer las denuncias, quejas o reclamaciones, siempre fundamentadas y comprobables.

CONSIDERANDO: Que el acceso a la información en poder del Estado es un derecho fundamental de los individuos, el cual ha sido organizado en nuestro país por la Ley No. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública.

CONSIDERANDO: Que la mencionada ley establece que la obligación de informar del Estado y de las instituciones podrá ser limitada con carácter taxativo en los casos establecidos en el Artículo No. 17 de la misma.

CONSIDERANDO: Que el literal a) de dicho artículo establece como razón de interés público para limitar el Libre Acceso a la Información Pública, el que la Información hubiere sido clasificada como reservada por ley o por decreto del Poder Ejecutivo.

CONSIDERANDO: Que para garantizar la confidencialidad y tramitación efectiva de la denuncia, queja o reclamación, así como la protección del ciudadano y de los actores del Sistema 311, y el buen funcionamiento del mismo, se debe ejercer la facultad establecida por el literal a) del Artículo 17 de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública.

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, del 25 de julio del 2002.

VISTA: La Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 55 de la Constitución de la República, dicto el siguiente

### **DECRETO:**

ARTÍCULO 1: Se establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana 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.

ARTICULO 2: Queda encargada la Secretaría de Estado de la Presidencia de supervisar el funcionamiento del Sistema 311 de Atención Ciudadana, en coordinación con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, la Secretaría de Estado de Administración Pública, la Procuraduría General de la República, la Dirección de Persecución de la Corrupción Administrativa y la Comisión Nacional de Ética y Combate a la Corrupción.

ARTÍCULO 3: Se dispone la creación en todas las instituciones del Estado de un Centro o Unidad de Atención Ciudadana en un plazo no mayor de sesenta (60) días, en coordinación con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

ARTÍCULO 4: Se dispone la designación de los responsables de la Oficina de Libre Acceso a la Información, para que funjan de enlace entre el Programa de Línea 311 y las instituciones a cargo del mismo.

ARTICULO 5: Se instruye a todas las instituciones del sector público a incluir un enlace en su portal web al Sistema 311 en el portar [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).

ARTICULO 6: Se declara información clasificada como reservada, a los fines y efectos del literal a) del Artículo 17 de Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, a los siguientes documentos del Sistema 311.

- a) Las denuncias, quejas y reclamaciones elevadas por los ciudadanos a través de la línea telefónica 311 o del porta web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).
- b) Los nombres y documentos de identificación de los denunciantes, denunciados y testigos involucrados, hasta tanto sea formalizada una denuncia ante los organismos competentes.
- c) Los nombres y documentos de identificación del personal del Programa de la Línea 311.
- d) Los nombres de las personas involucradas en la captura de datos, investigación de denuncias y establecimientos de sanciones.

ARTICULO 7: Envíese a las instituciones citadas en el Artículo 2 del presente Decreto. Dado en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los diecisiete (17) días del mes de septiembre de dos mil nueve (2009); años 166 de la Independencia y 147 de la Restauración.

**LEONEL FERNANDEZ**  
**PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**