



*Leonel Fernández*  
*Presidente de la República Dominicana*

NUMERO: 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 respuestas oportunas a cada caso.

**CONSIDERANDO:** Que las informaciones que provengan de dicho sistema 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 aplicar el principio de “Libre Acceso a la Información Pública” a estas informaciones puede entorpecer el procedimiento de investigación y posterior solución de las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias que emanen de los ciudadanos a través del Sistema 311.

**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.



*Leonel Fernández*  
*Presidente de la República Dominicana*

**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 de 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:**

**ARTICULO 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.



*Leonel Fernández*  
*Presidente de la República Dominicana*

**ARTICULO 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).

**ARTICULO 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 portal [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 la 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 portal web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).
- b. Los nombres y documentos de identificación de los denunciados, 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 establecimiento 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 FERNÁNDEZ**