1 de Octubre de 2026

Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311

Informe Trimestral de Casos Gestionados – Julio-Sept 2026

1. Contexto y finalidad

En cumplimiento de las disposiciones establecidas para la gestión del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, se presenta el informe trimestral correspondiente a **Julio-Sept 2026**, el cual resume la atención brindada a las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas por el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC).

El presente informe tiene como finalidad mostrar el comportamiento de los casos registrados, el estado de su tramitación y el nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta, reafirmando el compromiso institucional con la transparencia, la mejora continua y la atención oportuna a la ciudadanía.

2. Registro de solicitudes respondidas – Julio-Sept 2026

Código	Institución	Estado	Tipo de caso	Asignado	Denunciante	Denunciado	Fecha de creación
Q20260821133855	Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	Cerrado	Quejas	CRMIDAC	Fernando		21/8/2026
Q2026071500000069712	Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC)	Cerrado	Sugerencias	CRMIDAC	simon belliard		14/7/2026

Indicadores de desempeño

- **Total de casos gestionados:** 2
- **Tipo de caso:**
- Reclamaciones: **0**
- Quejas: **1**
- Sugerencias: **1**
- **Estado de los casos:**
- Cerrados: **2**
- En proceso: **0**
- Declinados: **0**

- **Cumplimiento de atención: 100 %** de los casos gestionados fueron cerrados durante el período.

Observaciones relevantes

1. Durante el trimestre **Julio-Sept 2026** se gestionaron una (1) queja y (1) sugerencia, registrada a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.
2. Los casos fueron atendidos y respondidos dentro del proceso institucional establecido, manteniendo el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.
3. Al cierre del período no quedaron casos pendientes de gestión correspondientes al trimestre evaluado.

Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo la coordinación entre las áreas responsables para mantener tiempos oportunos de respuesta.
- Dar seguimiento permanente a los casos registrados en el Sistema 311 a fin de garantizar su cierre dentro de los plazos establecidos.
- Mantener las buenas prácticas implementadas en la atención ciudadana, promoviendo la mejora continua del servicio.

6. Conclusión

Durante el trimestre **Julio-Sept 2026**, el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, gestionó dos (2) casos, los cuales fueron atendidos y cerrados satisfactoriamente, alcanzando un 100 % de cumplimiento en la gestión de los casos correspondientes al período. Estos resultados evidencian el compromiso institucional con la atención efectiva a la ciudadanía y la mejora continua de los servicios públicos.

Informe revisado por:
Carlos Julio Flores
Responsable de Libre Acceso a la Información

Informe aprobado por:
Juana Iris Rodríguez
Directora de Transparencia y Atención Ciudadana

Luisaura Rosario
Coordinadora de Transparencia y Atención Ciudadana

Dirección Transparencia y Atención Ciudadana
INSTITUTO DOMINICANO DE AVIACION CIVIL
IDAC
Coordinadora de Dirección