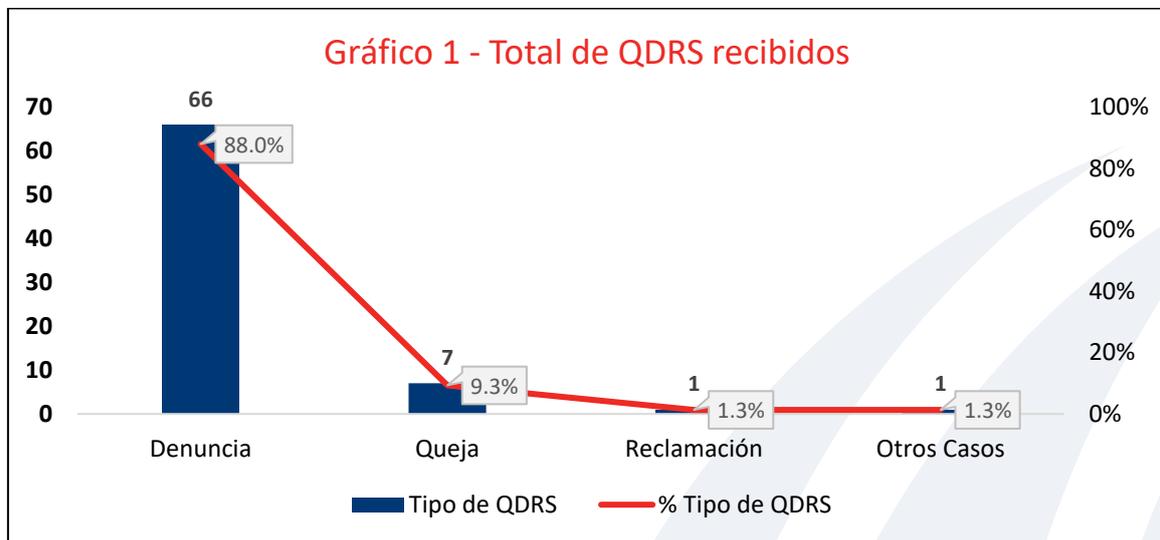


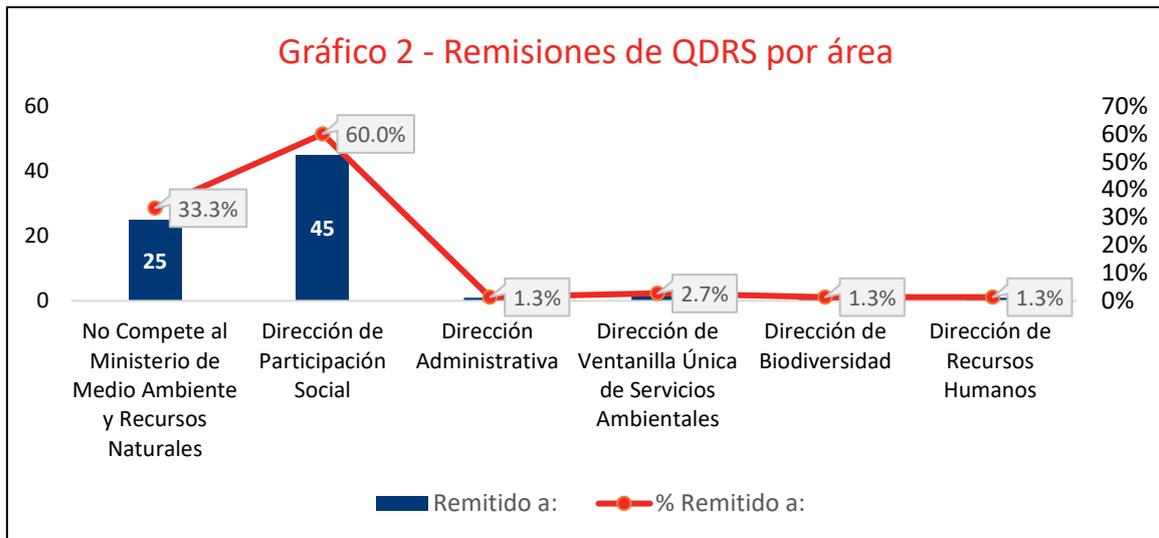
Reporte QDRS Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: febrero 2023

Este reporte analiza las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias recibidas por las distintas vías destinadas para el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, las cuales son: Redes Sociales, Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, Buzones físicos, Correo electrónico, Presencial y Telefónica.



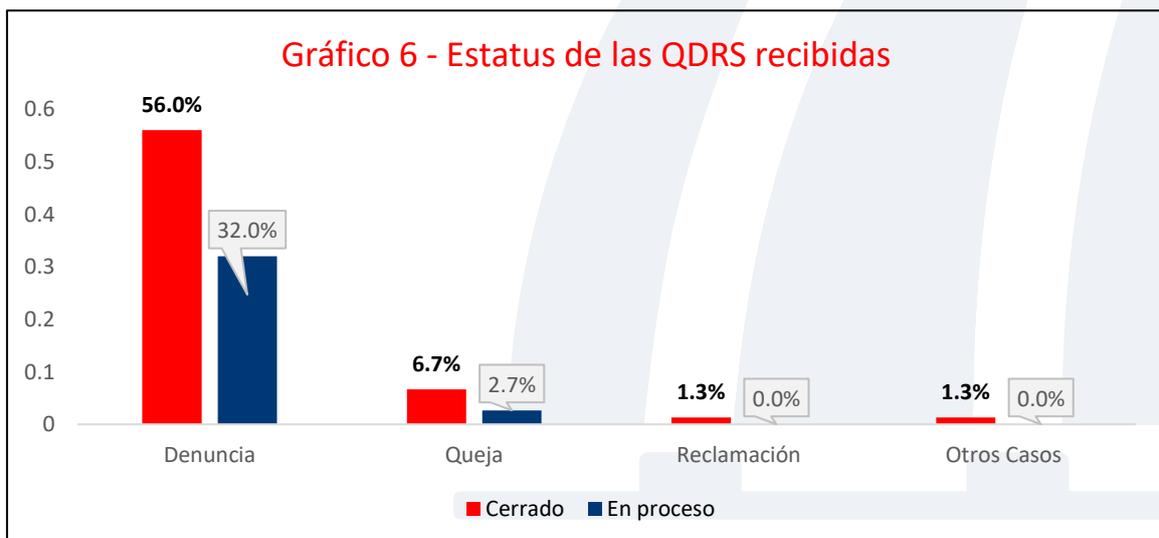
Para un total de **75 casos** recibidos en el mes de **febrero del 2023**, en el gráfico 1 podemos ver las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como Denuncias las de mayor incidencia. En esta categoría podemos ver: invasiones a áreas protegidas, extracción de materiales de los ríos, quema, tala de árboles, desbordamiento de aguas negras entre otras.



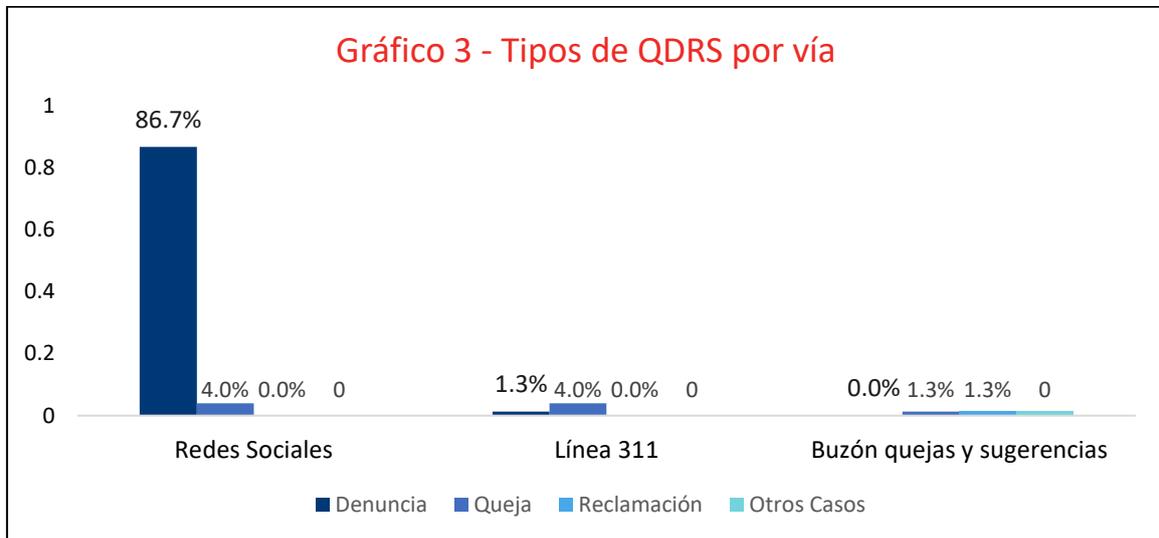
En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 75 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el **60%** de estas fue remitida a la **Dirección de Participación Social**, luego un **33.3%** de las QDRS del mes de febrero **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales** y fueron remitidas a sus respectivas organizaciones.

Estatus de las QDRS recibidas

En el siguiente gráfico vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que el **65.3%** de todos los casos **están cerrados**.



Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

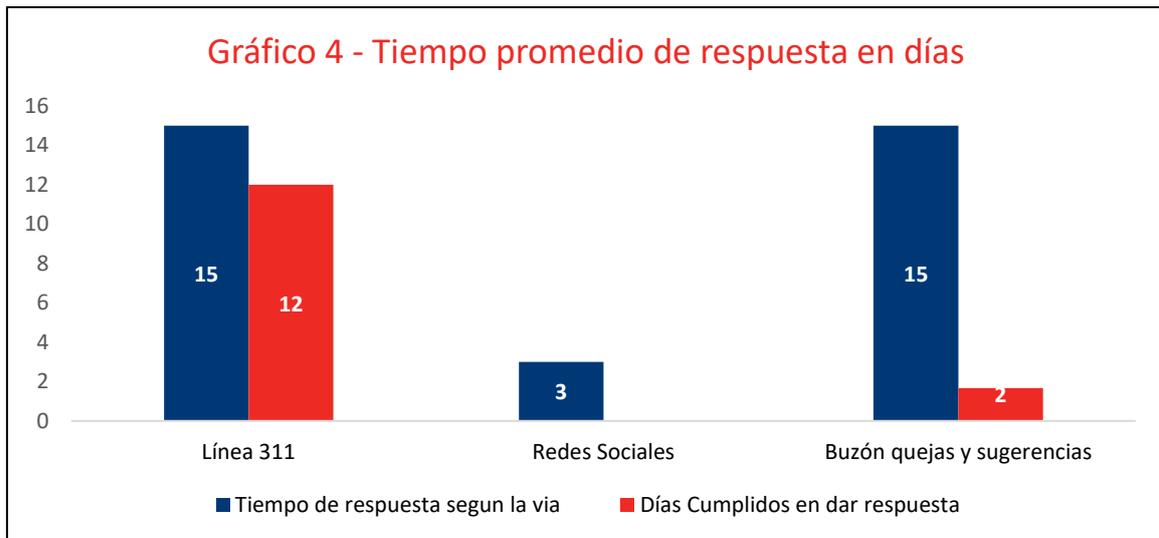


Podemos apreciar en el **gráfico 3** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **86.7%** de las QDRS en el mes de febrero del 2023 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**.

El tiempo límite en días definido para responder las QDRS por las diferentes vías son los siguientes:

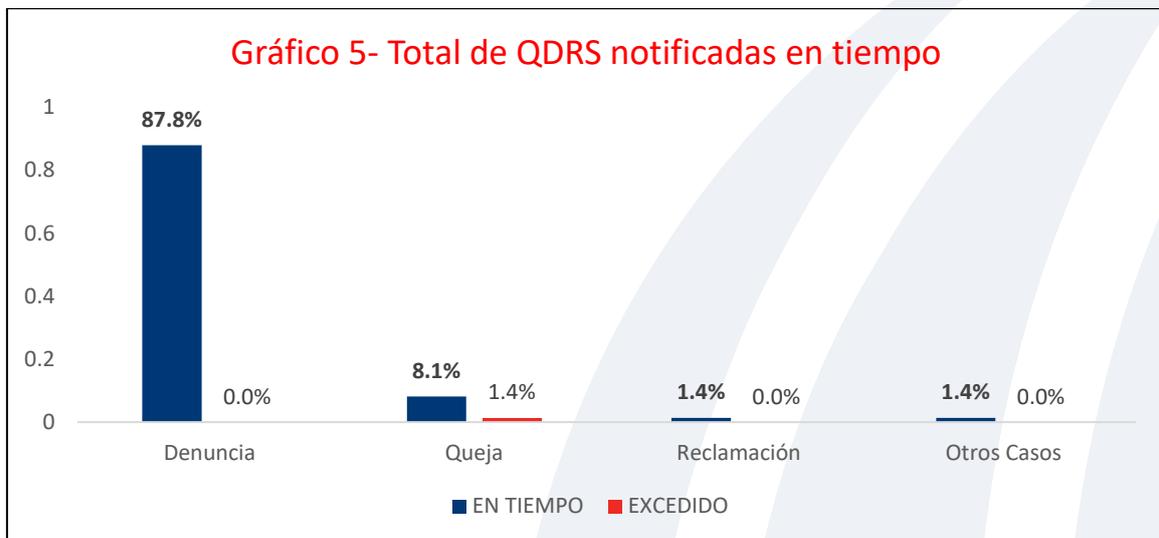
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

Tabla 1 - Tiempo límite definido para dar respuesta por las diferentes vías



En el gráfico 4 se observa que, de manera general, todas las vías se encuentran dentro del rango de tiempo establecido para ofrecer respuesta.

Total de QDRS notificadas en tiempo



Podemos apreciar en el **gráfico 5** los tipos de QDRS recibidas y el estatus de estas. Como se puede observar, el **98.7%** de las 75 QDRS recibidas en el mes de febrero del 2023 fueron notificadas a tiempo.