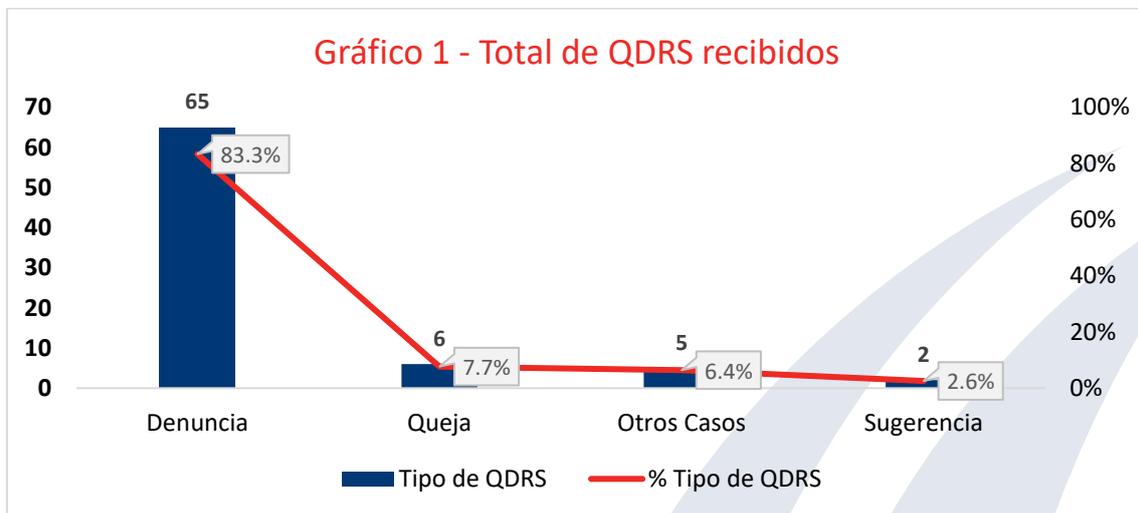


# Reporte QDRS Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: junio 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, Presencial y Telefónica.



Para un total de **78 casos** recibidos en el mes de **junio 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: venta ilegal de animales, invasiones a áreas protegidas, extracción de materiales de los ríos, quema y tala de árboles, quema de desechos, desbordamiento de aguas negras entre otras.

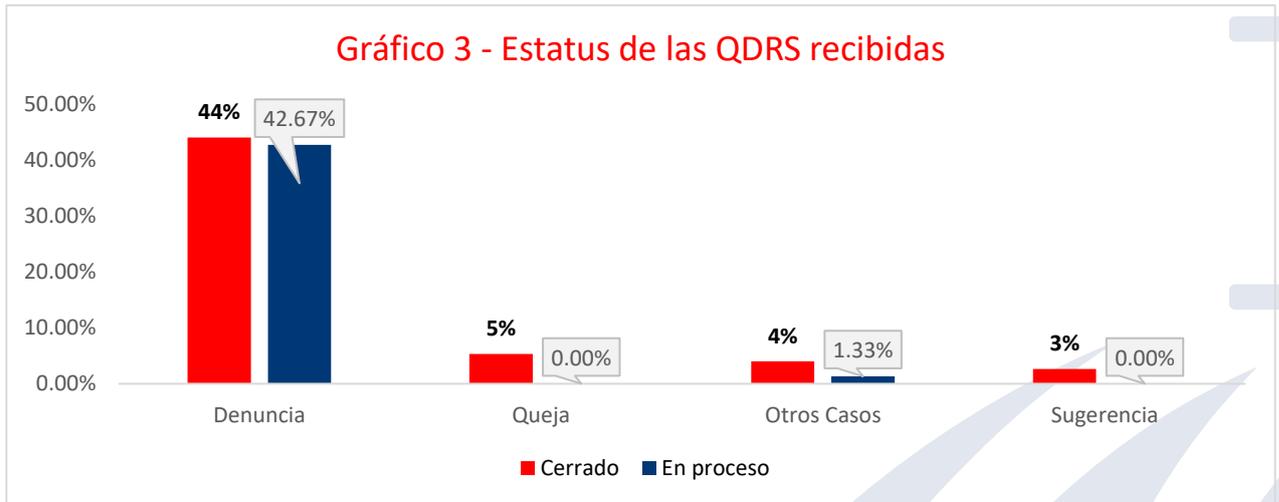
Gráfico 2 - Remisiones de QDRS por área



En el gráfico 2 podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 78 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el 57.69% de estas fue remitida a la Dirección de Participación Social, luego un 28.21% de las QDRS del mes de junio 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 **56%** de todos los casos **están cerrados** y **44%** ya fueron notificadas a la unidad correspondiente y se encuentran en **proceso de gestión**.



## Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

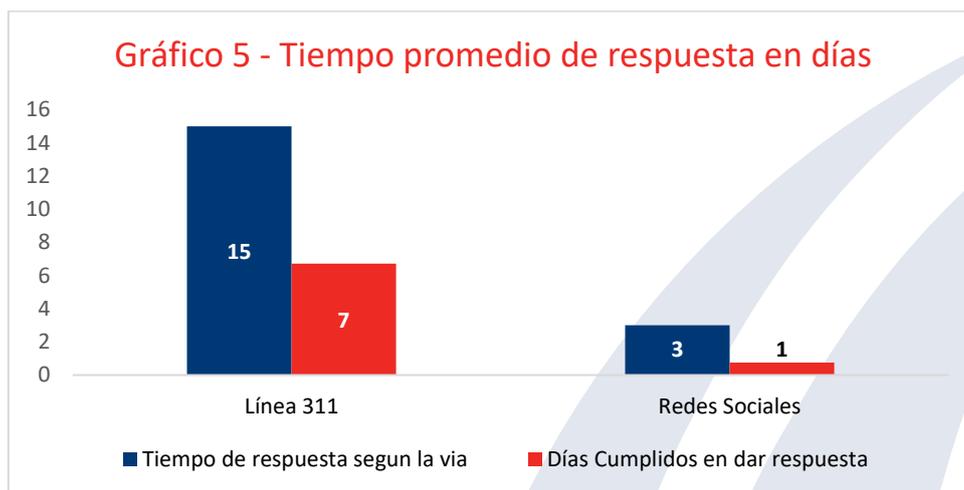


Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **83.3%** de las QDRS en el mes de junio del 2023 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**.

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

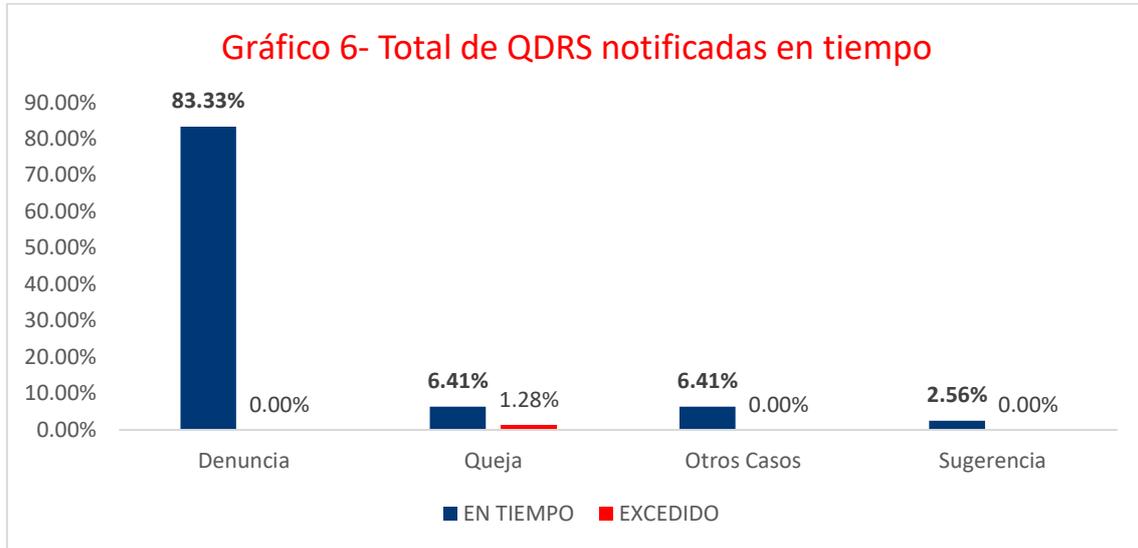
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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



En el **gráfico 5** se observa que, de manera general, todas las vías se encuentran dentro del rango de tiempo establecido para ofrecer respuesta ya que no exceden el tiempo de respuesta establecido.

## Total de QDRS notificadas en tiempo



Podemos apreciar en el **gráfico 6** los tipos de QDRS recibidas y el estatus de estas. Como se puede observar, el **98.71%** de las 78 QDRS recibidas en el mes de junio del 2023 fueron notificadas a tiempo.