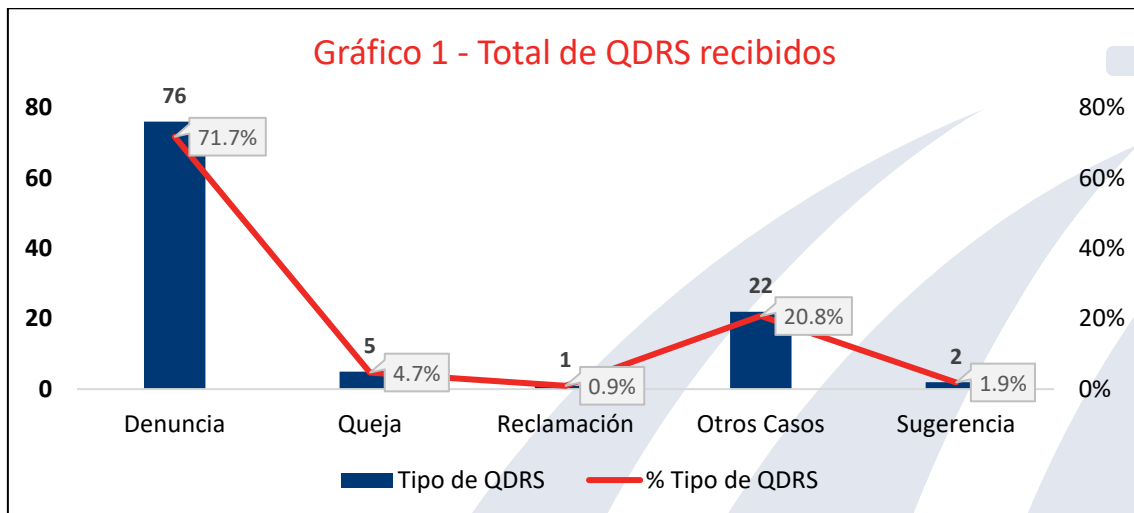


Reporte Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: septiembre 2023

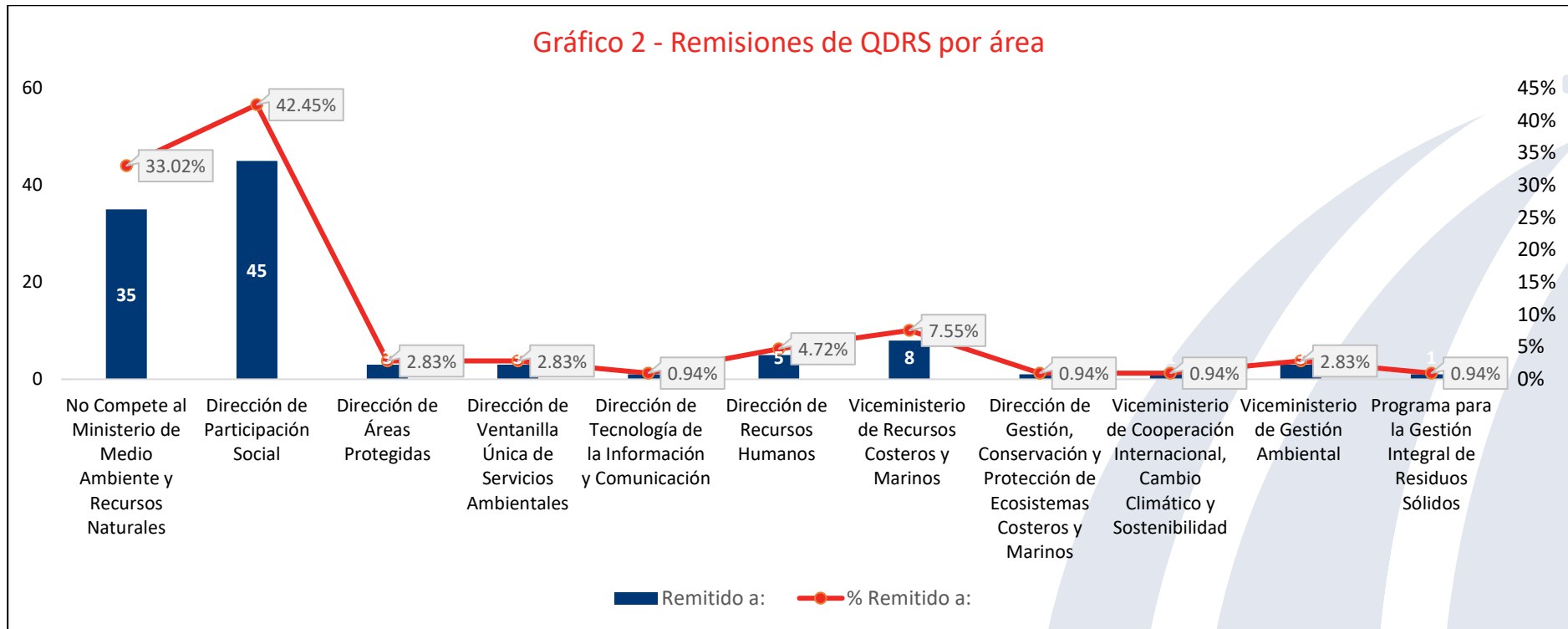
Este reporte analiza las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias recibidas por las distintas vías destinadas para el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, las cuales son: Redes Sociales, Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, Buzones físicos y Presencial.



Para un total de 106 casos recibidos en el mes de **septiembre del 2023**, en el gráfico 1 podemos ver las denuncias, quejas, otros casos y sugerencias, siendo la catalogada como **Denuncias** las de mayor incidencia. En esta categoría podemos ver: venta ilegal de animales, pesca de peces en veda, invasiones a áreas protegidas, extracción de materiales de los ríos, quema y tala de árboles, quema de desechos, venta ilegal de animales entre otras. Es relevante resaltar que en la categoría de otros casos, la mayor parte de las peticiones están relacionadas con la búsqueda de información por parte de los ciudadanos.

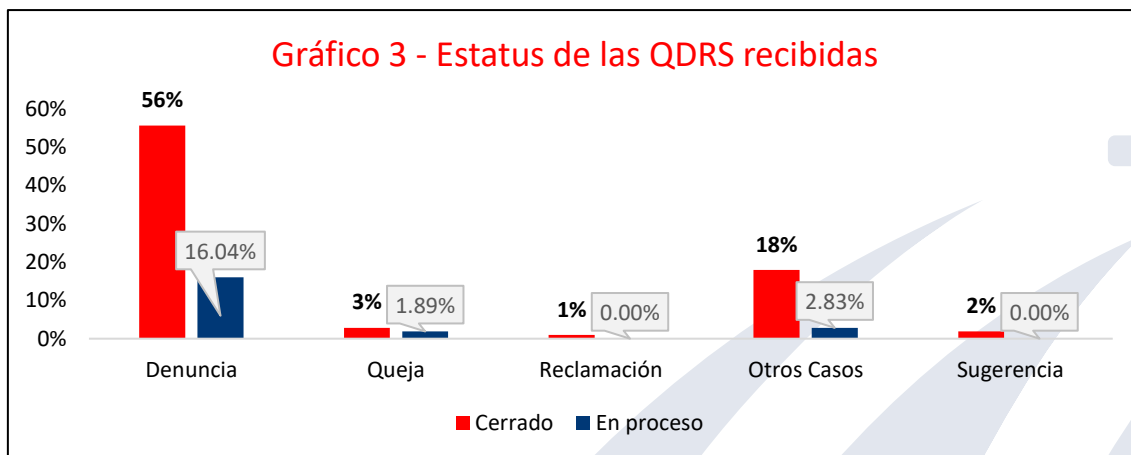
MEDIO AMBIENTE

En el gráfico 2 podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 106 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el 42.45% de estas fue remitida a la Dirección de Participación Social, luego un 33.02% de las QDRS del mes de septiembre no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y fueron remitidas a sus respectivas organizaciones. La tercera unidad con mas remisiones es el Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos con un 7.55%.

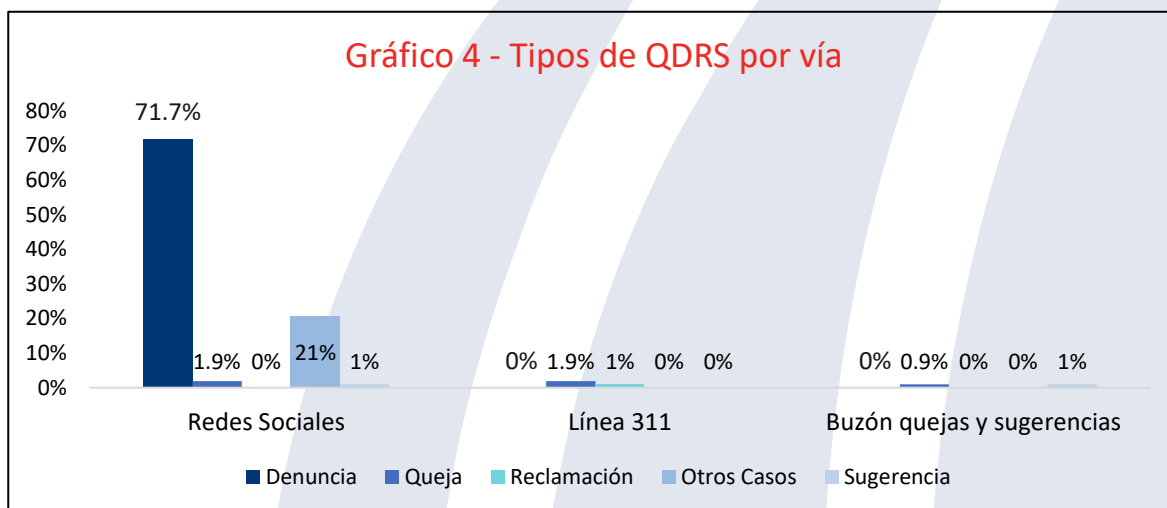


Estatus de las QDRS recibidas

En el siguiente gráfico, vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas y en proceso. Podemos notar que el **80%** de todos los casos **están cerrados** y **20%** ya fueron notificadas a la unidad correspondiente y se encuentran **en proceso de gestión**.



Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

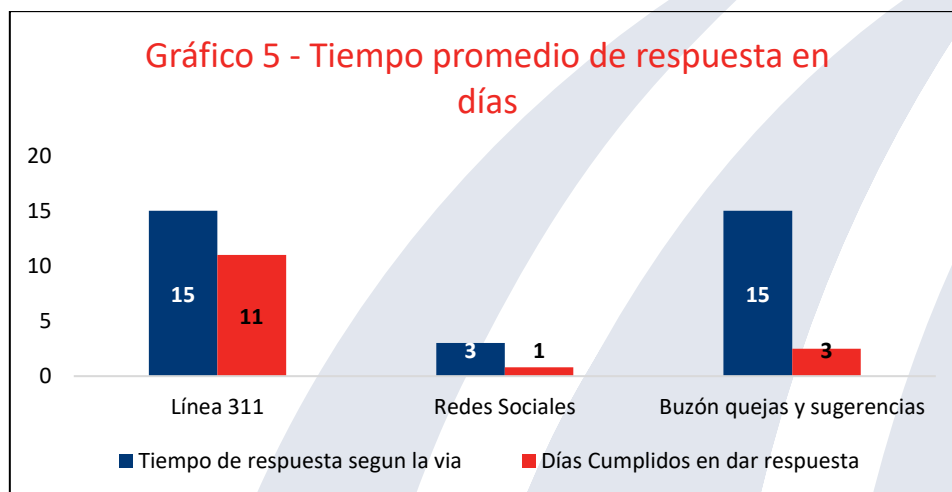


Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **94.7%** de las QDRS en el mes de septiembre del 2023 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**.

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

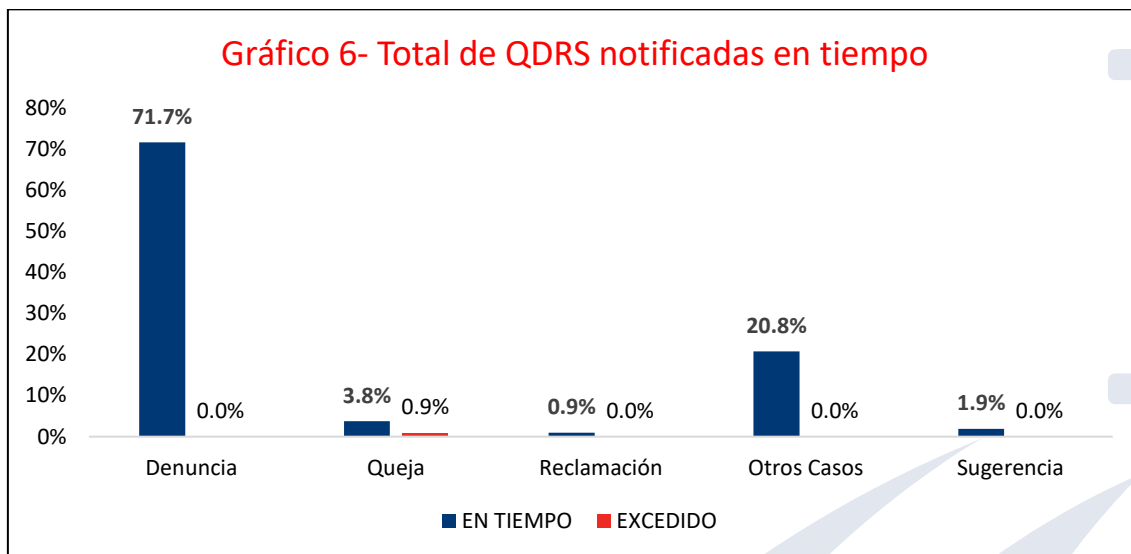
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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



En el **gráfico 5** se observa que, 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 **99.1%** de las 106 QDRS recibidas en el mes de septiembre del 2023 **fueron notificadas a tiempo**, únicamente el 0.9% estuvo excedida del tiempo de respuesta comprometido. Es importante destacar que dentro del renglón de **otros casos**, la mayoría de las solicitudes se relacionan con la búsqueda de información del ciudadano.