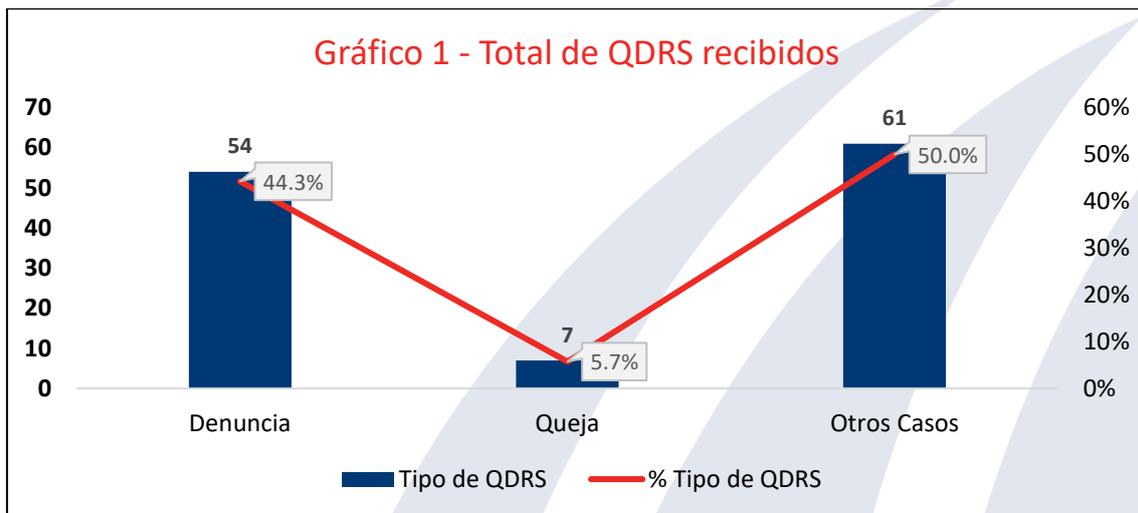


Reporte Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: diciembre 2023

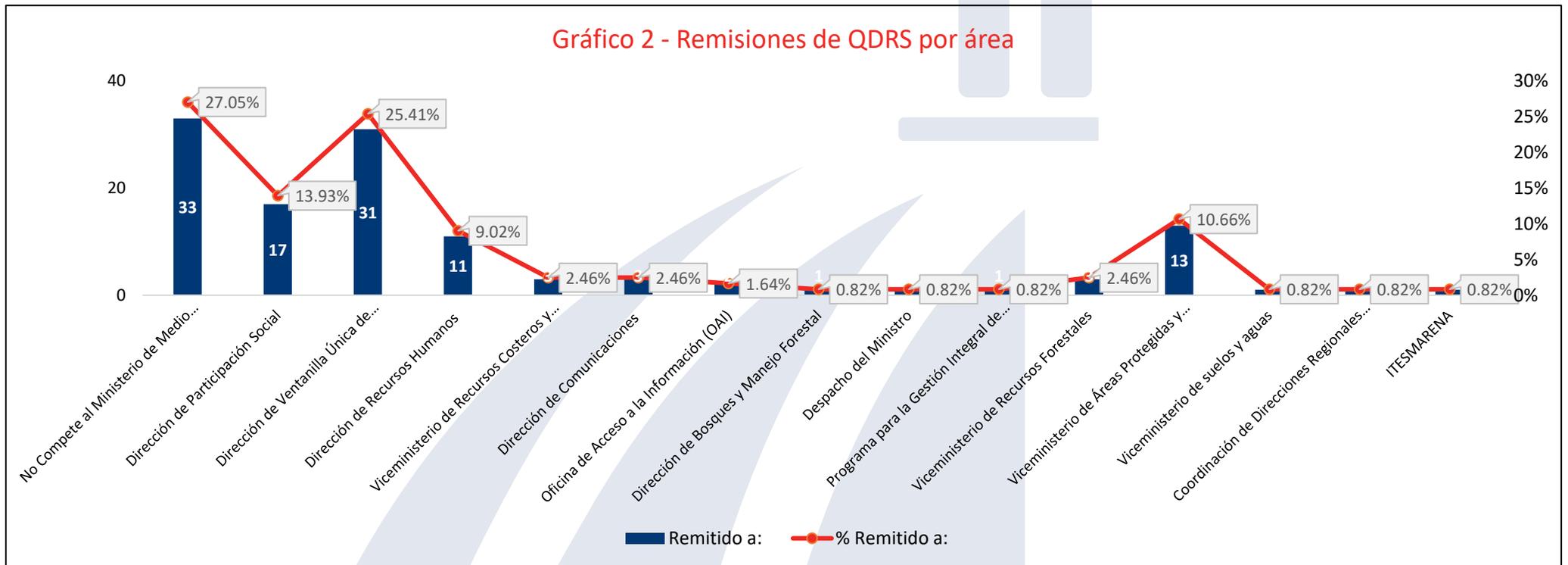
Este informe analiza las distintas comunicaciones recibidas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, las cuales comprenden quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias (QDRS). Estos mensajes han sido canalizados a través de diferentes medios como las Redes Sociales, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, buzones físicos, atención en persona y correo electrónico.



Durante el mes de diciembre de 2023, se registró un total de **122 casos**. En el Gráfico 1 se muestra la distribución de denuncias, quejas, otros casos y sugerencias, destacando que las situaciones catalogadas como **“Otros Casos”** representan la categoría más frecuente. Cabe destacar que los casos dentro de esta categoría están relacionadas con ciudadanos en búsqueda de información específica y/o felicitaciones.

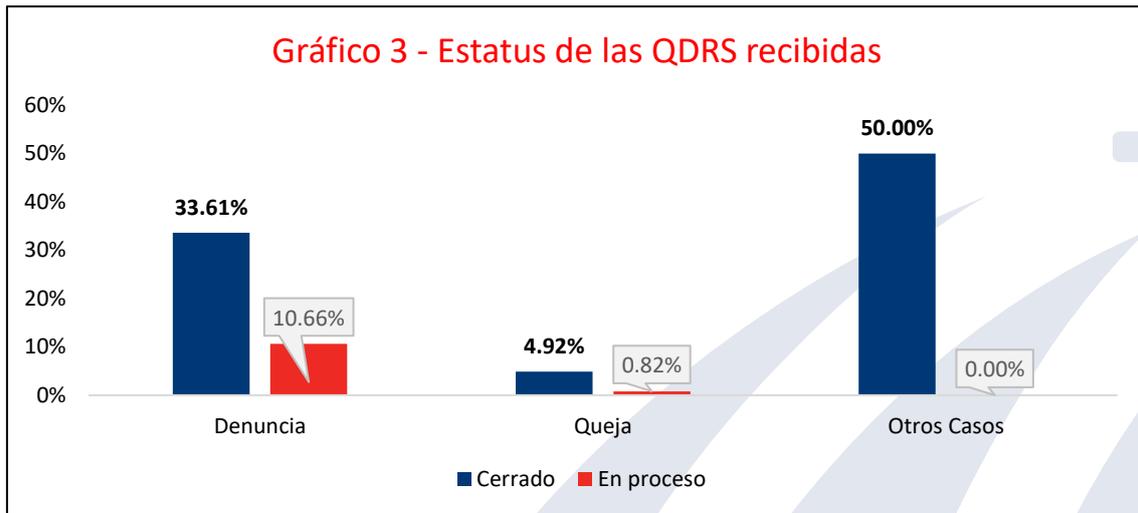
En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 122 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el **27.05%** de las QDRS del mes de diciembre **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales** y fueron remitidas a sus respectivas organizaciones y/o se le orientó al ciudadano/cliente donde debe dirigir su inquietud, luego, con el **25.41%** de QDRS se encuentra la **Dirección de Ventanilla Única de Servicios Ambientales**. La **Dirección de Participación Social** cuenta con un **13.93%** de las QDRS. En cuarto lugar se encuentra el **Viceministerio de Áreas Protegidas** con el **10.66%** de las QDRS del mes de diciembre.

Gráfico 2 - Remisiones de QDRS por área

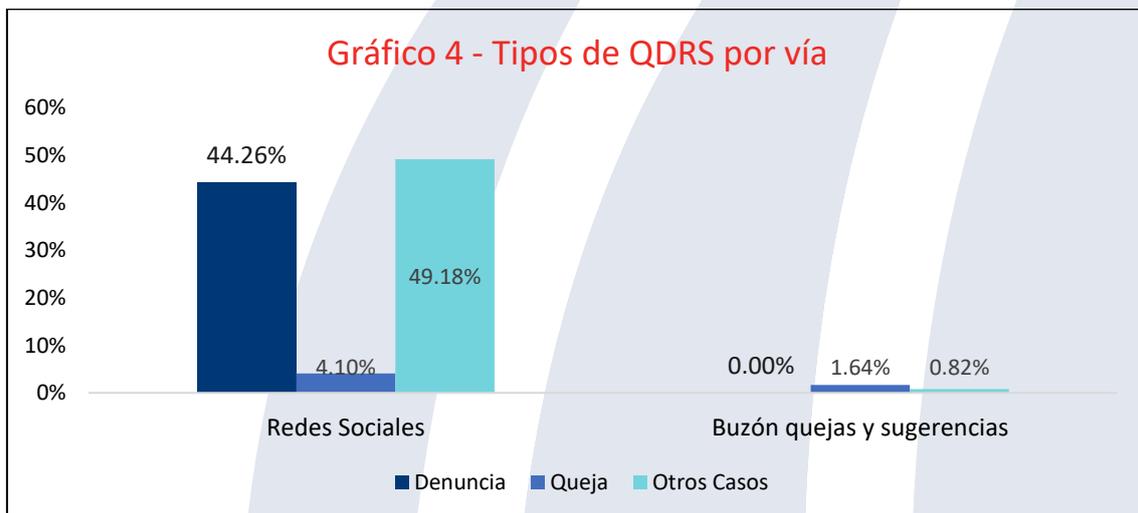


Estatus de las QDRS recibidas

En el siguiente gráfico, vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que el **88.53%** de todos los casos **están cerrados** y **11.47%** ya fueron notificadas a la unidad correspondiente y se encuentran **en proceso** de gestión.



Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta



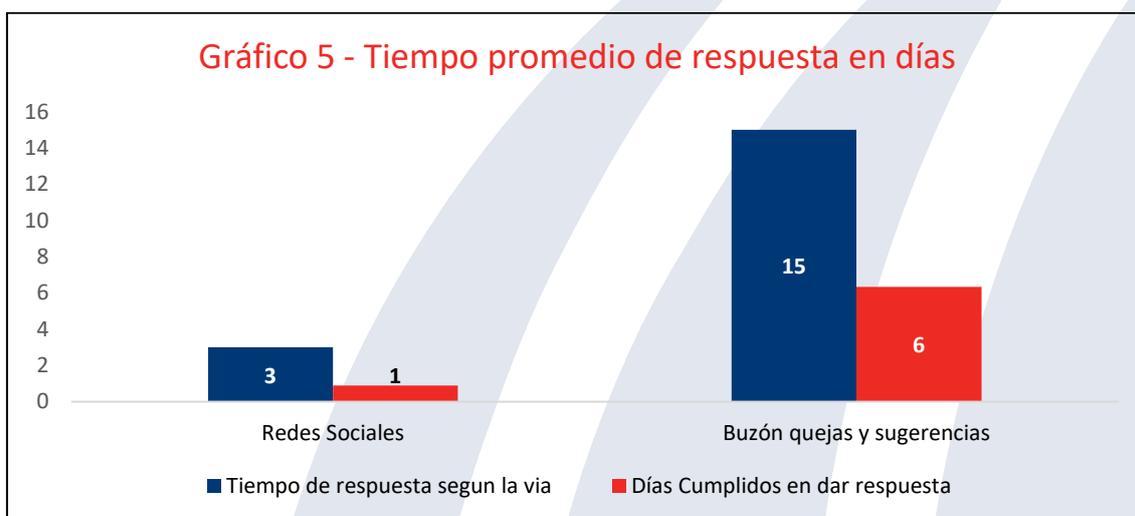
Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **97.54%** de las QDRS en el mes de diciembre del 2023 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**, un **2.46%** ingresó a través del buzón de quejas y sugerencias. Cabe destacar que

para este mes no se recibió ninguna QDRS a través del correo electrónico (calidad.enlagesión@ambiente.gob.do) ni tampoco a través del sistema 3-1-1.

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

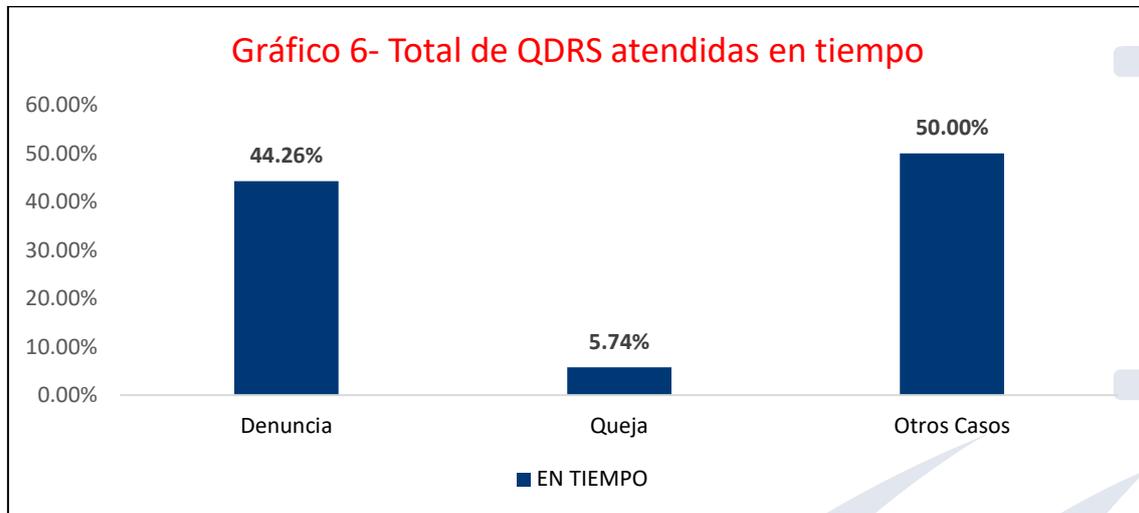
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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 **100%** de las 97 QDRS recibidas en el mes de diciembre del 2023 **fueron atendidas a tiempo**. Es importante destacar que dentro del renglón de **otros casos**, las solicitudes se relacionan con la búsqueda de información del ciudadano y a felicitaciones.