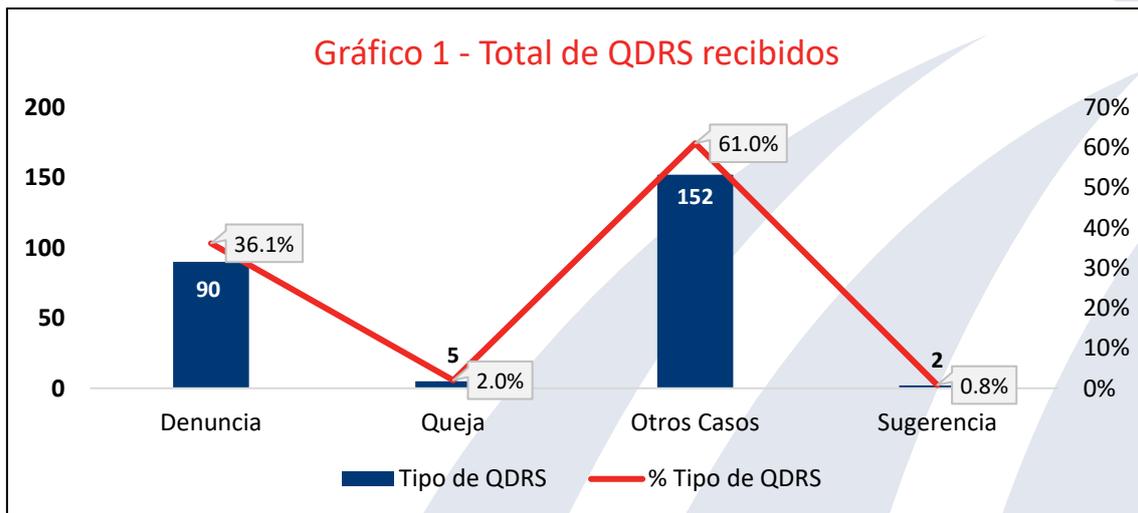


# Reporte Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

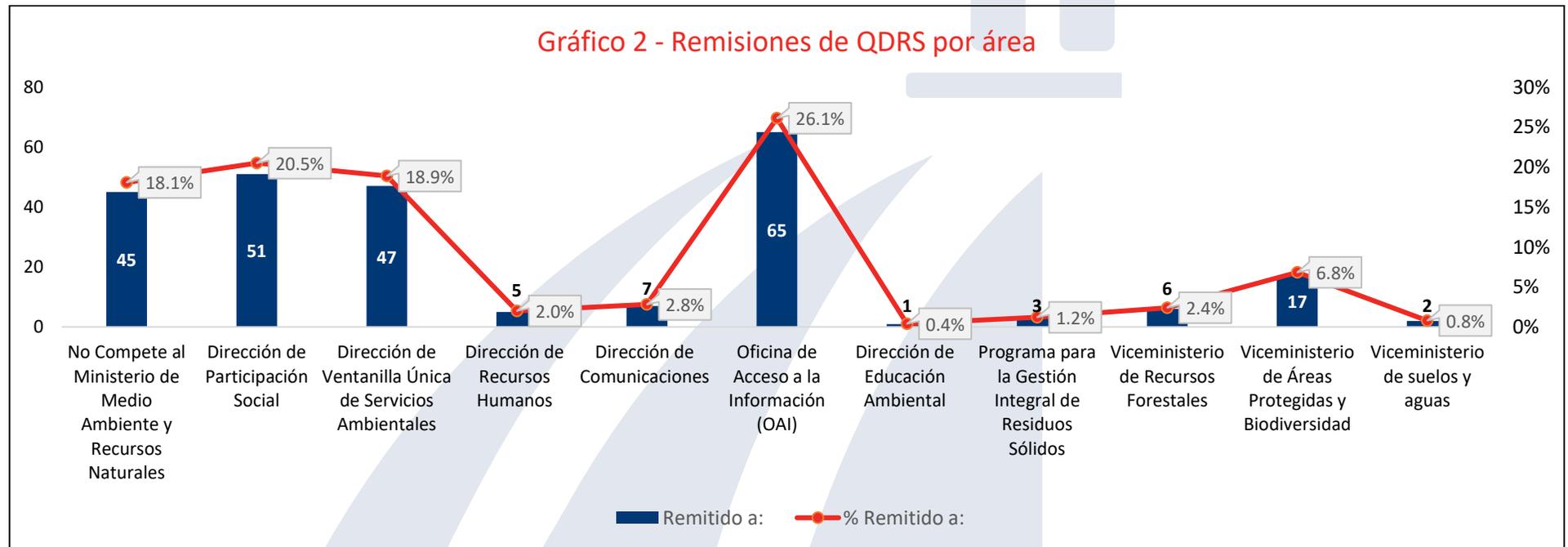
Período: enero 2024

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 y correo electrónico.



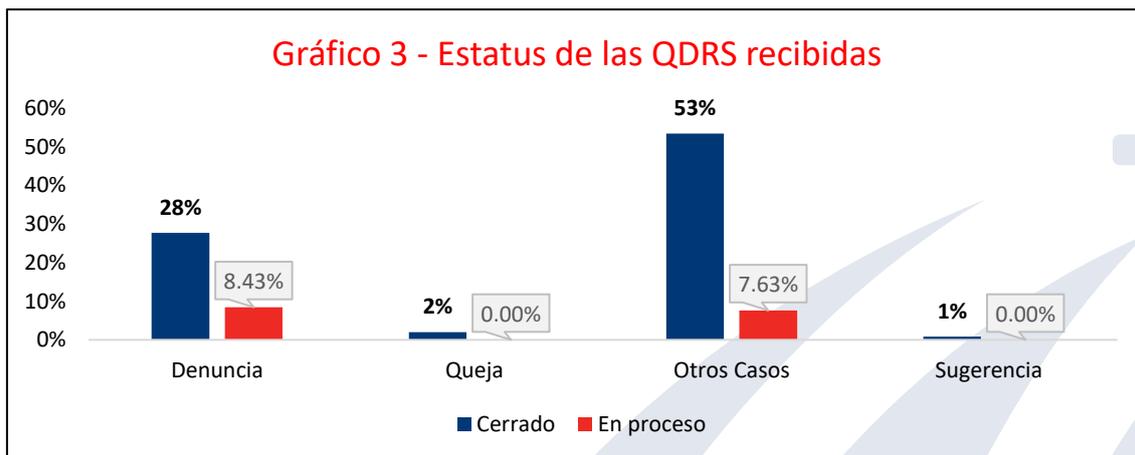
Durante el mes de enero de 2024, se registró un total de **249 casos**. En el Gráfico 1 se muestra la distribución de denuncias, quejas, otros casos y sugerencias, destacando que las situaciones catalogadas como **“Otros Casos”** representan la categoría más frecuente. Cabe resaltar que los casos dentro 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 249 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el **26.1%** de las QDRS del mes de enero fueron remitidas a la **Oficina de Acceso a la Información**, luego, con el **20.5%** de QDRS se encuentra la **Dirección de Participación Social**, específicamente en Línea Verde. La **Dirección de Ventanilla Única de Servicios Ambientales** cuenta con un **18.9%** de las QDRS. Es importante señalar que el **18.1%** de las QDRS recibidas, **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.

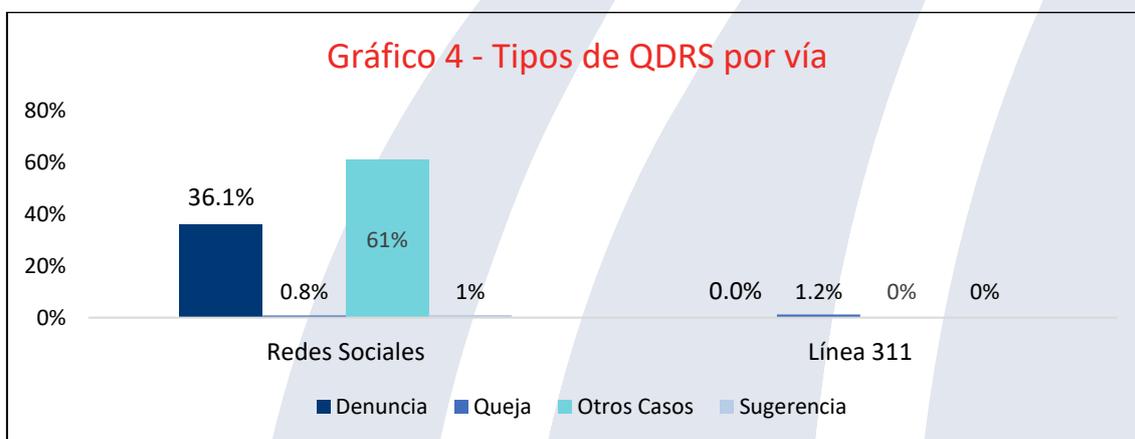


## Estatus de las QDRS recibidas

En el siguiente gráfico, vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que el **84%** de todos los casos **están cerrados** y **16%** ya fueron notificadas a la unidad correspondiente y se encuentran **en proceso** de gestión.



## Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

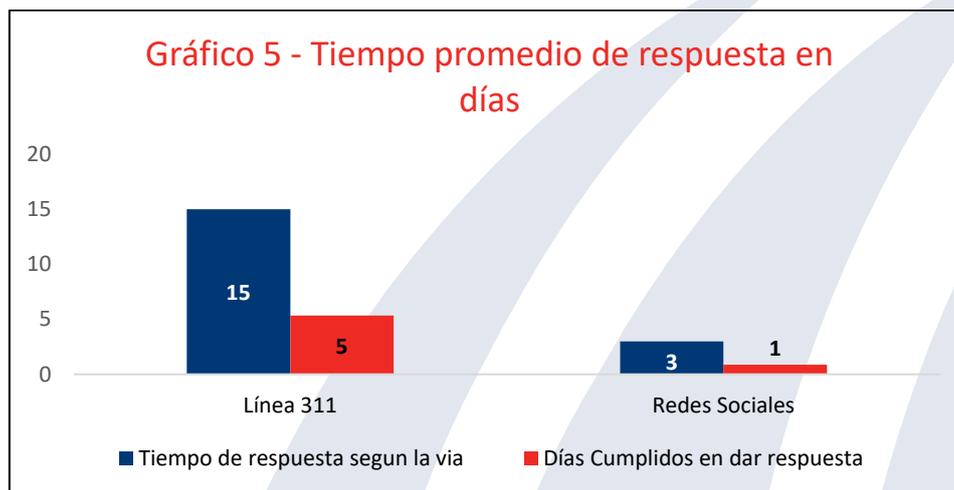


Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **98.9%** de las QDRS en el mes de enero del 2024 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**, un 1.2% ingresó a través del sistema 3-1-1. Cabe destacar que para este mes no se recibió ninguna QDRS a través del correo electrónico ([calidad.enlagesión@ambiente.gob.do](mailto:calidad.enlagesión@ambiente.gob.do)) ni tampoco a través del Buzón de sugerencias de este ministerio.

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

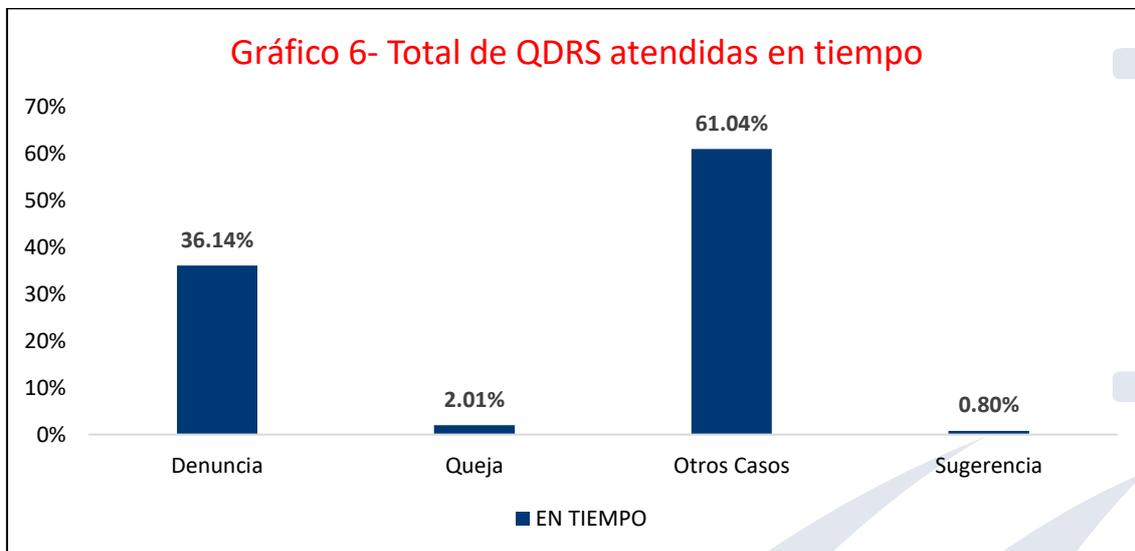
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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 comprometido.

## 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 249 QDRS recibidas en el mes de enero del 2024 **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.