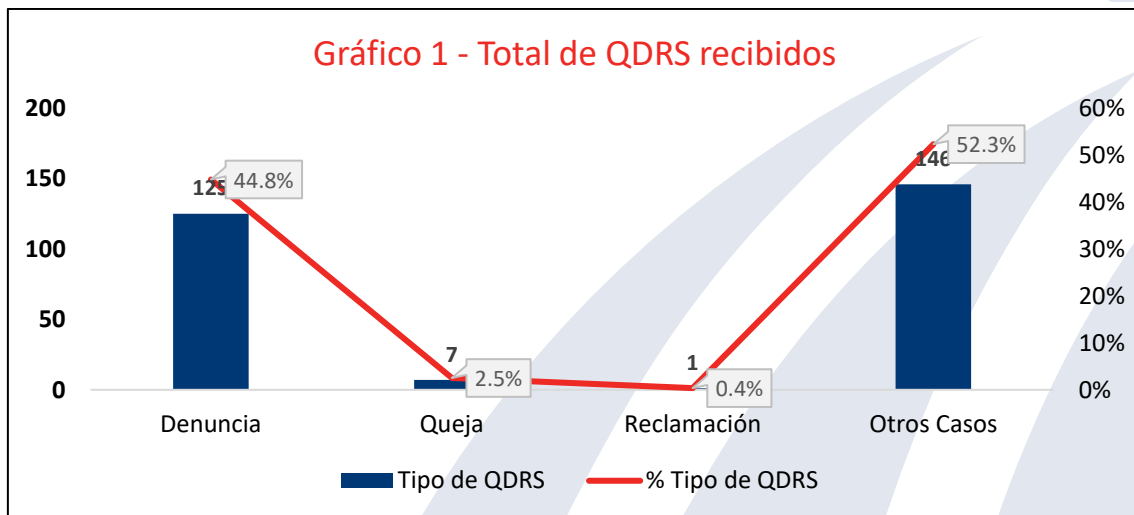


Reporte Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: abril 2024

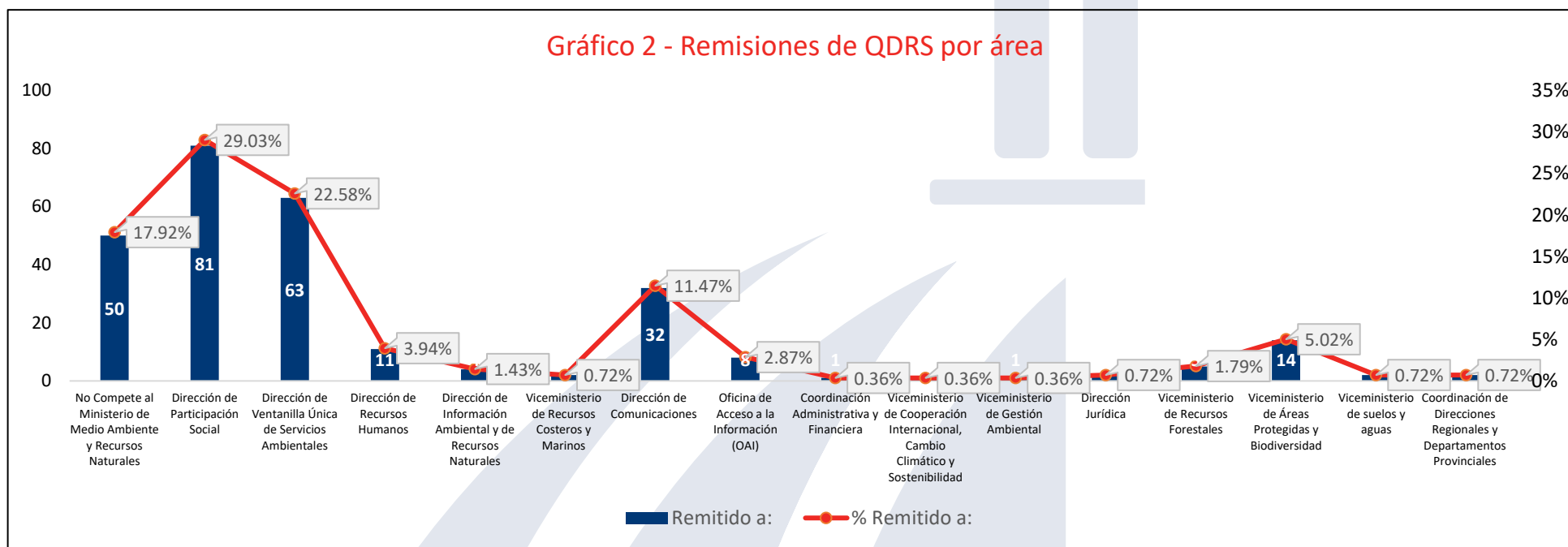
Este informe analiza las distintas comunicaciones recibidas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, las cuales comprenden quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias (QDRS). Estos mensajes han sido canalizados a través de diferentes medios como las Redes Sociales, el Sistema Nacional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



Durante el mes de abril de 2024, se registró un total de **279 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, 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.

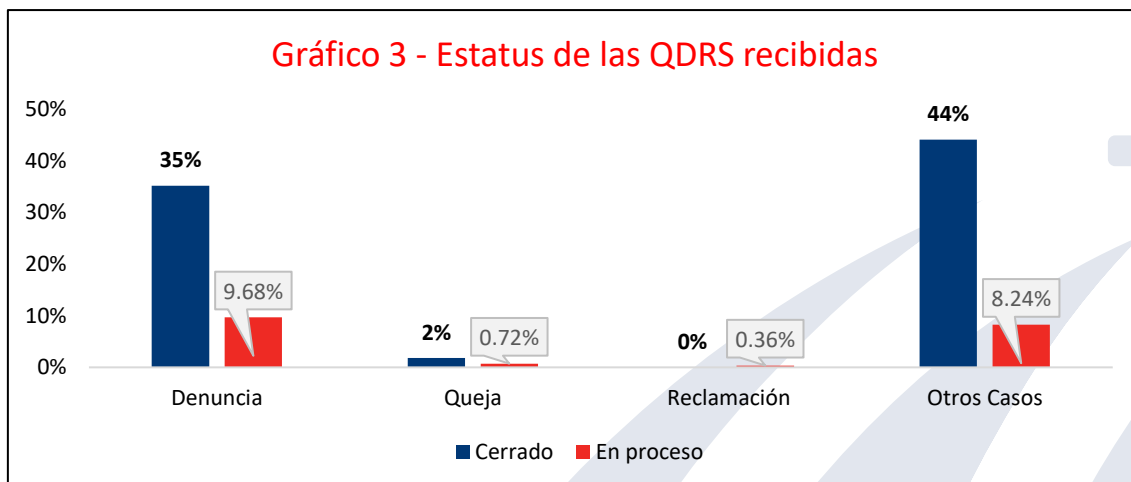
MEDIO AMBIENTE

En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 279 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el **26.03%** de las QDRS del mes de febrero fueron remitidas Dirección de Participación Social, las QDRS que fueron remitidas específicamente en Línea Verde. La Dirección de Ventanilla Unica de Servicios cuenta con el **22.58%** de las QDRS. El **17.92%** de QDRS, luego de analizarlas, se determinó que 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.

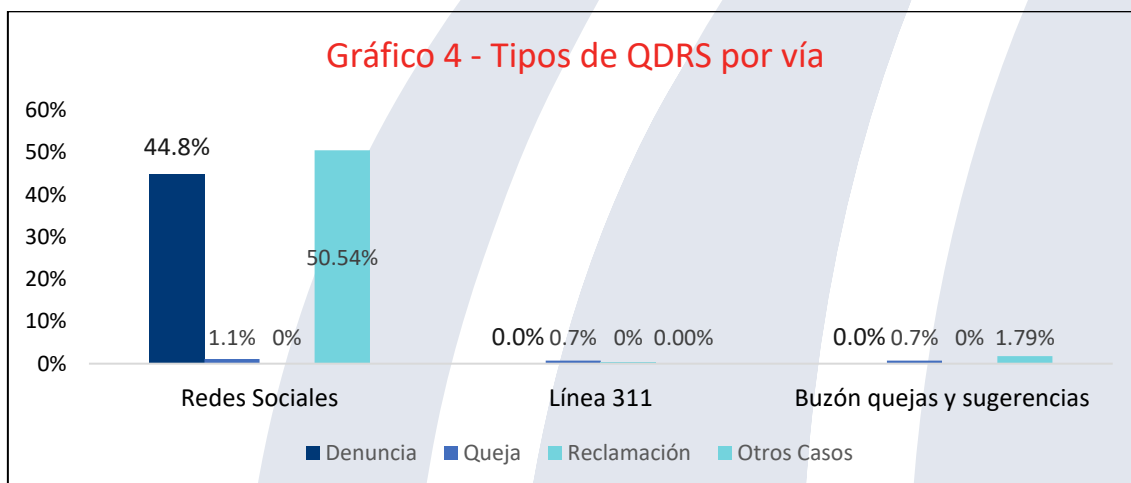


Estatus de las QDRS recibidas

En el siguiente gráfico, vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que el **81%** de todos los casos **están cerrados** y **19%** 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 **96.44%** de las QDRS en el mes de abril del 2024 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**, un **0.7%** ingresó a través del sistema 3-1-1, y el **2.82%** restante fue a través del **Buzón de Sugerencias** del ministerio. Cabe destacar que para este mes no se recibió

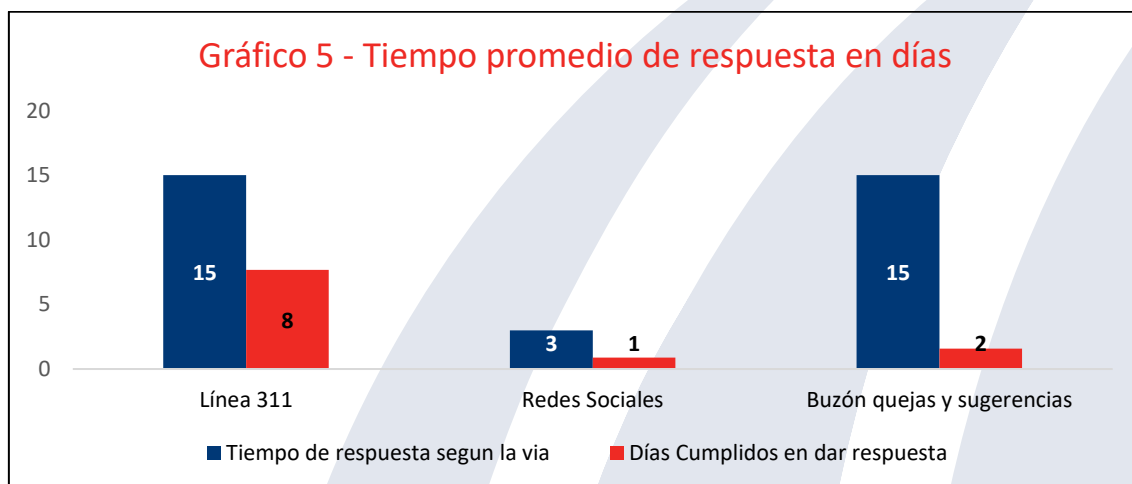
Tu voz importa! Envía tus quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias al correo electrónico calidad.enlagesión@ambiente.gob.do, comunícate con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana marcando 3-1-1 o deposítala en nuestro buzón de QDRS de la sede central.

ninguna QDRS a través del correo electrónico (calidad.enlagesión@ambiente.gob.do).

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

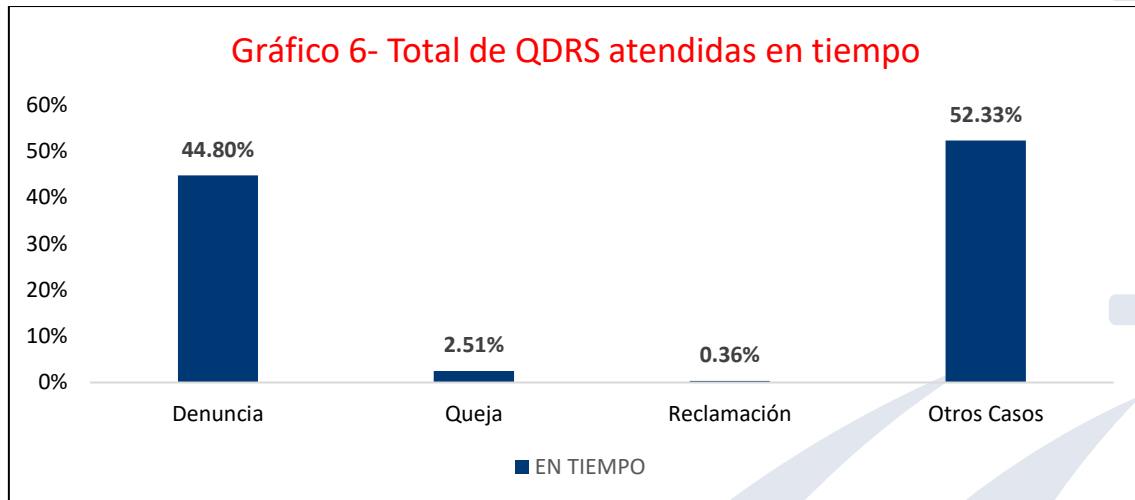
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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 279 QDRS recibidas en el mes de abril 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.