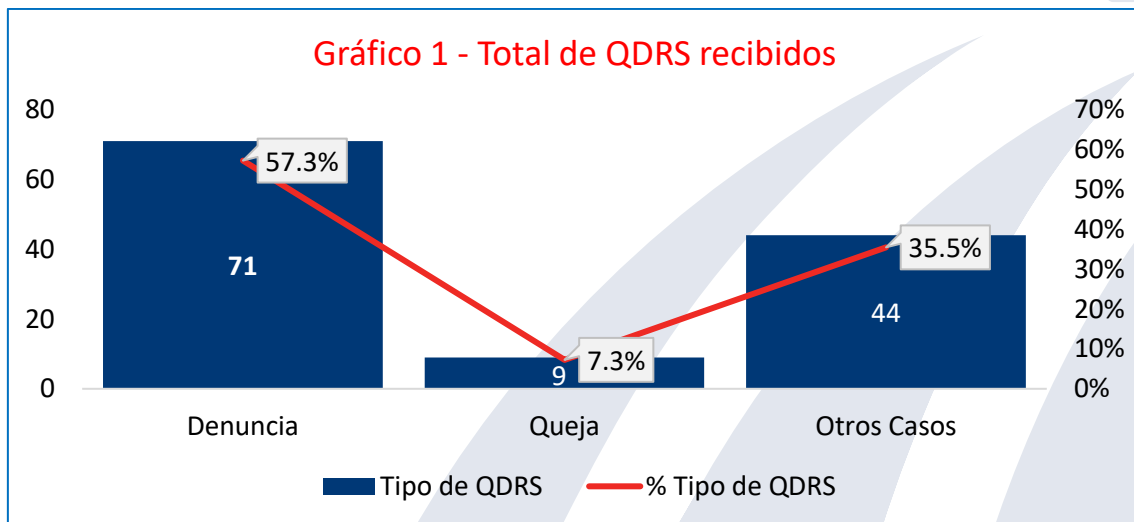


Reporte Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: mayo 2024

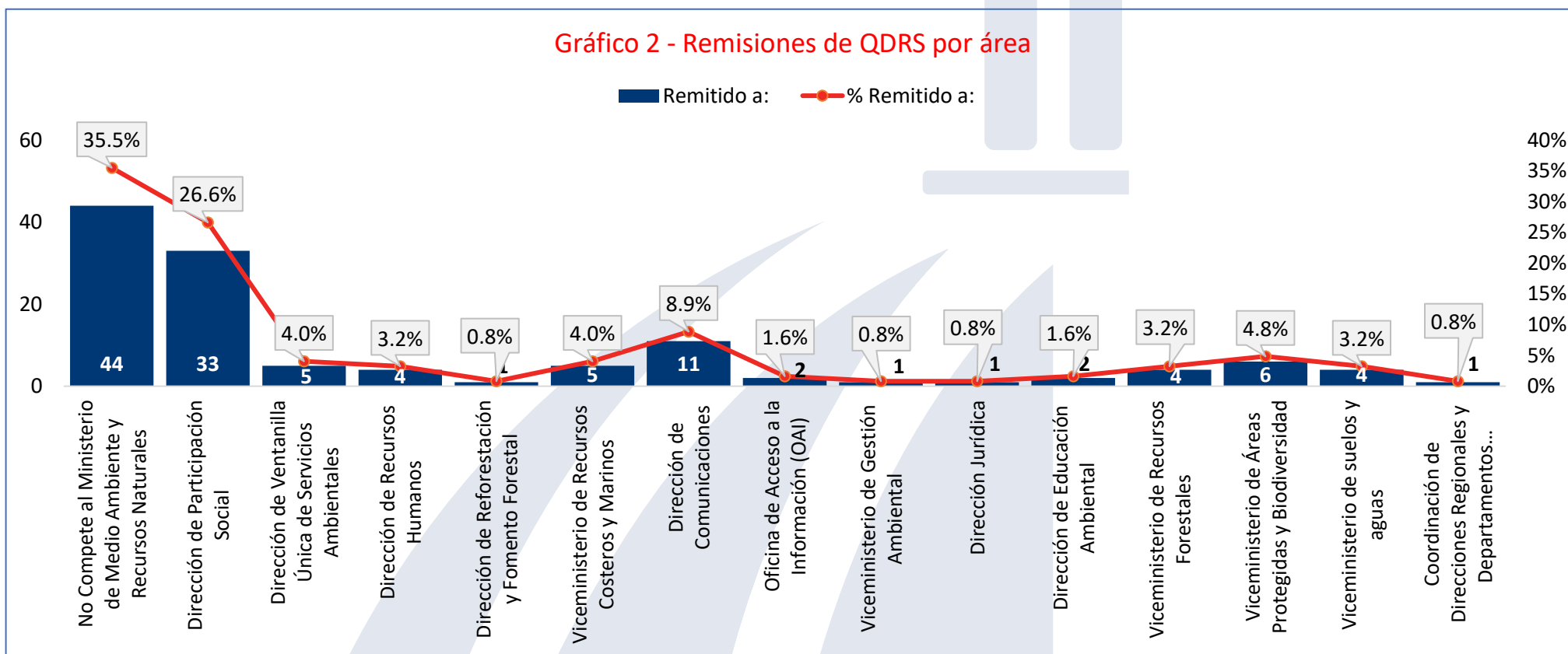
Este reporte analiza las distintas comunicaciones recibidas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, las cuales comprenden quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias (QDRS). Estos mensajes han sido canalizados a través de diferentes medios como las Redes Sociales, el Sistema Nacional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



Durante el mes de mayo de 2024, se registró un total de **124 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como **“Denuncias”** representan la categoría más frecuente.

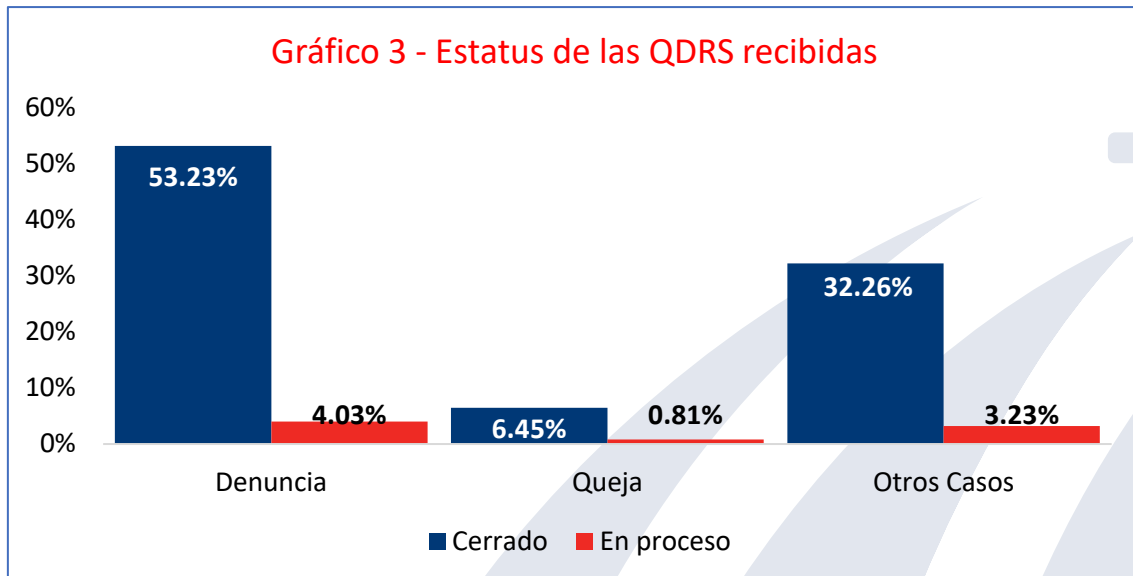
MEDIO AMBIENTE

En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 124 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el 62.1% de las QDRS recibidas se distribuye en el 35.5% de las QDRS 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 y el 26.6% fueron remitidas a la Dirección de Participación Social, específicamente en Línea Verde. El 37.9% restante, fue remitida a diversas áreas del ministerio según se puede observar en el gráfico 2.

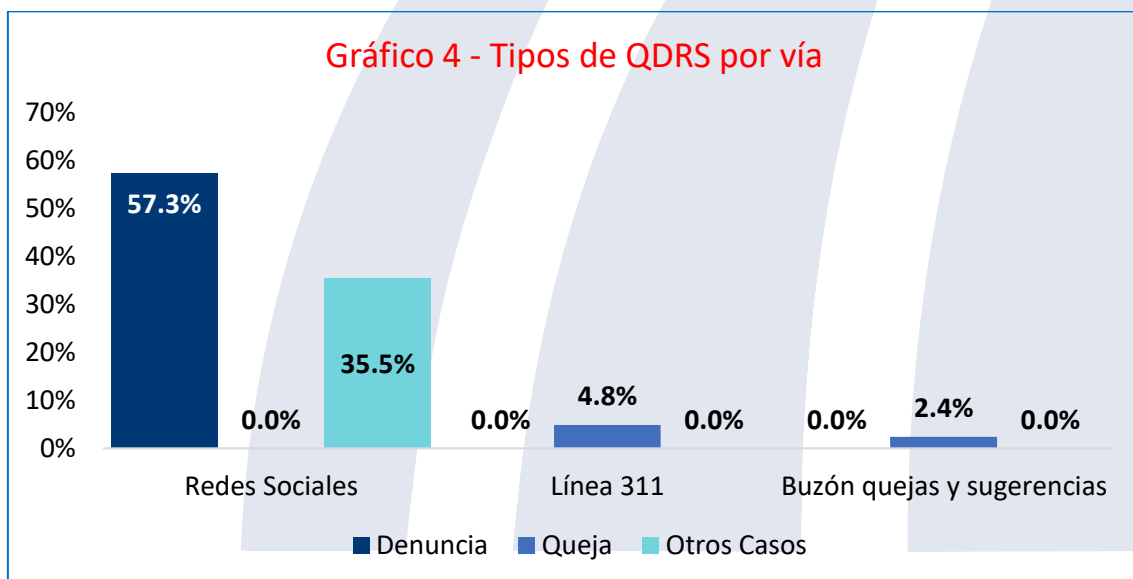


Estatus de las QDRS recibidas

En el siguiente gráfico, vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, y en proceso. Podemos notar que el **91.94%** de todos los casos **están cerrados** y **8.07%** 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 **92.8%** de las QDRS en el mes

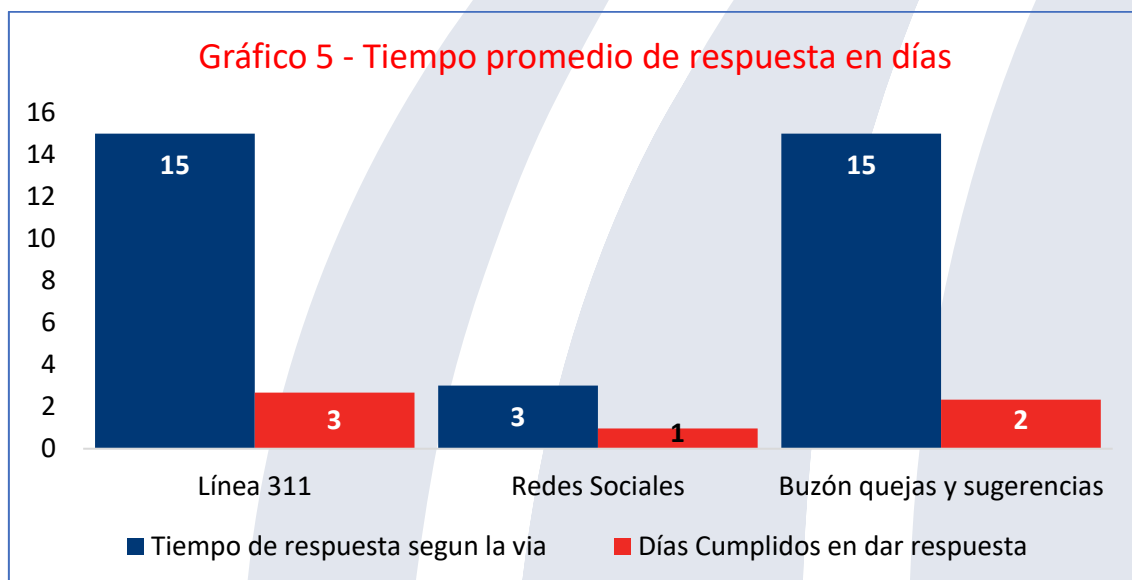
Tu voz importa! Envía tus quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias al correo electrónico calidad.enlagesión@ambiente.gob.do, comunícate con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana marcando 3-1-1 o deposítala en nuestro buzón de QDRS de la sede central.

de mayo del 2024 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**, un **4.8%** ingresó a través del sistema **3-1-1**, y el **2.4%** restante fue a través del **Buzón de Sugerencias** del ministerio. Cabe destacar que para este mes no se recibió 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:

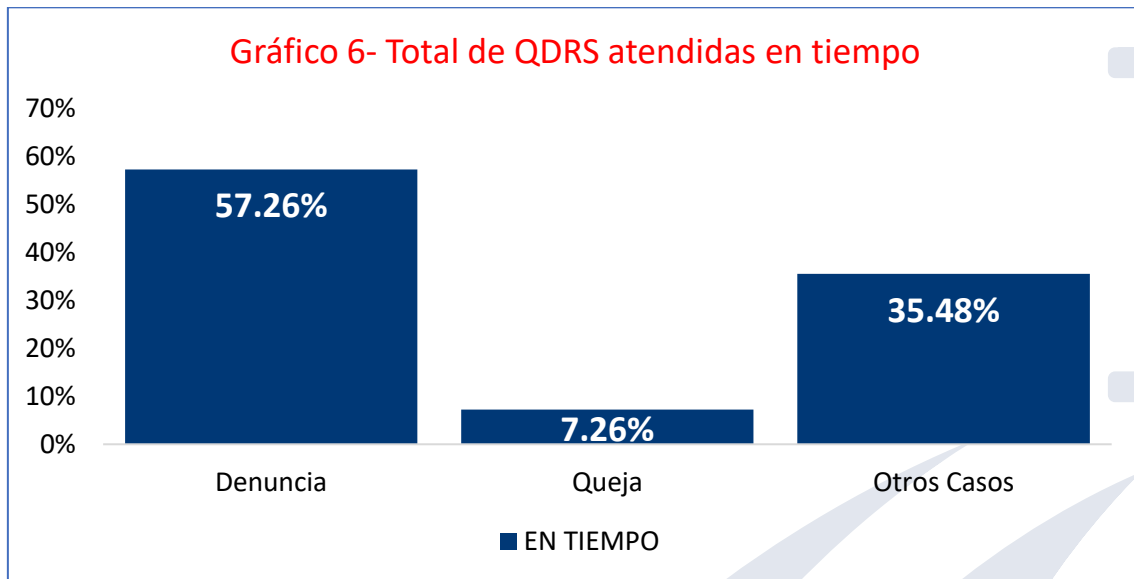
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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 124 QDRS recibidas en el mes de mayo 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.