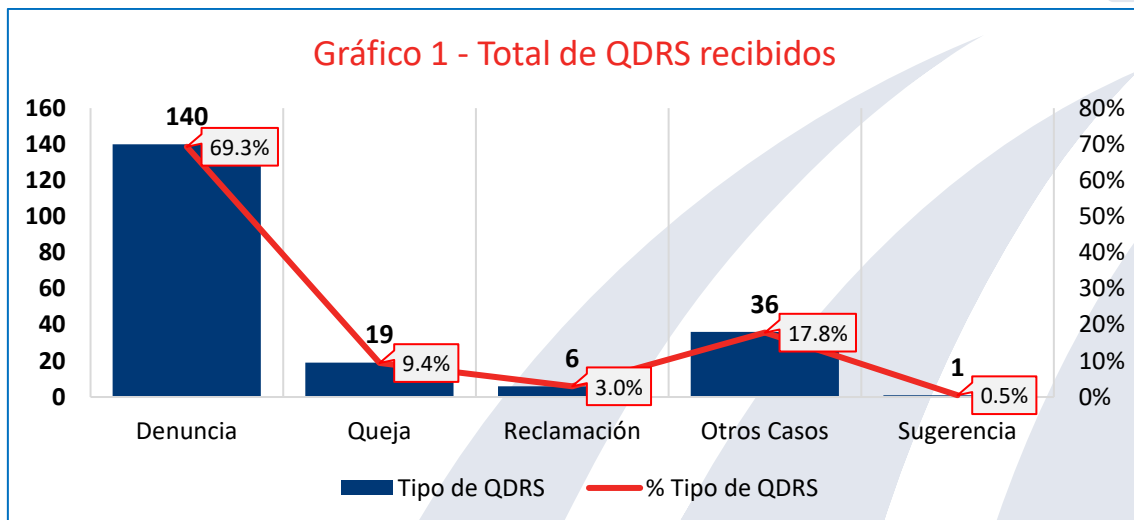


# Reporte Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

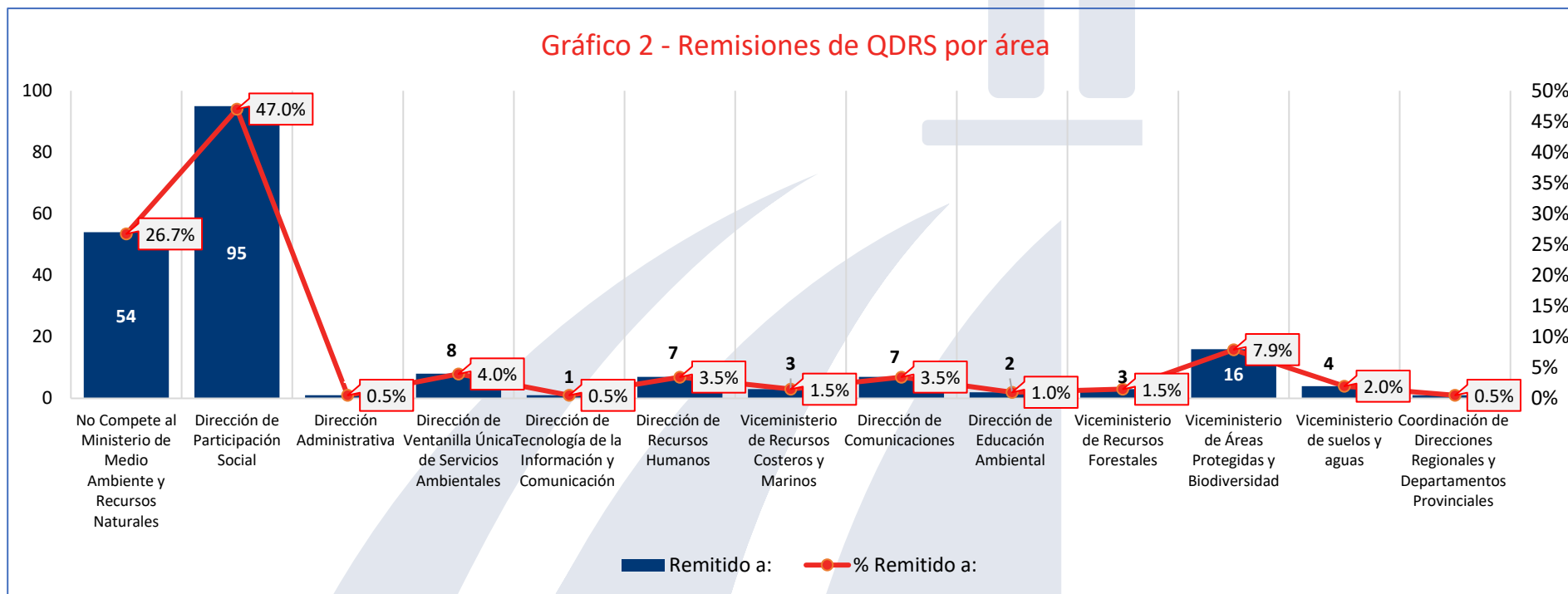
Período: junio 2024

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.



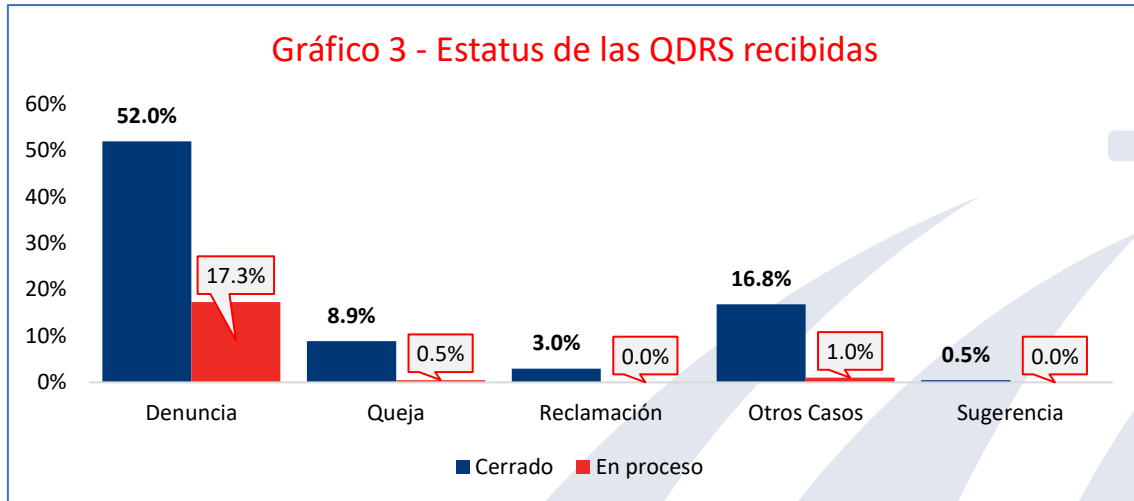
Durante el mes de junio de 2024, se registró un total de **202 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como **“Denuncias”** representan la categoría más frecuente.

En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 202 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que las áreas con mas casos es la **Dirección de Participación Social**, específicamente en **Línea Verde** con el **47.0%**, el **26.73%** **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. El **26.24%** restante, fue remitida a diversas áreas del ministerio según se puede observar en el gráfico 2.

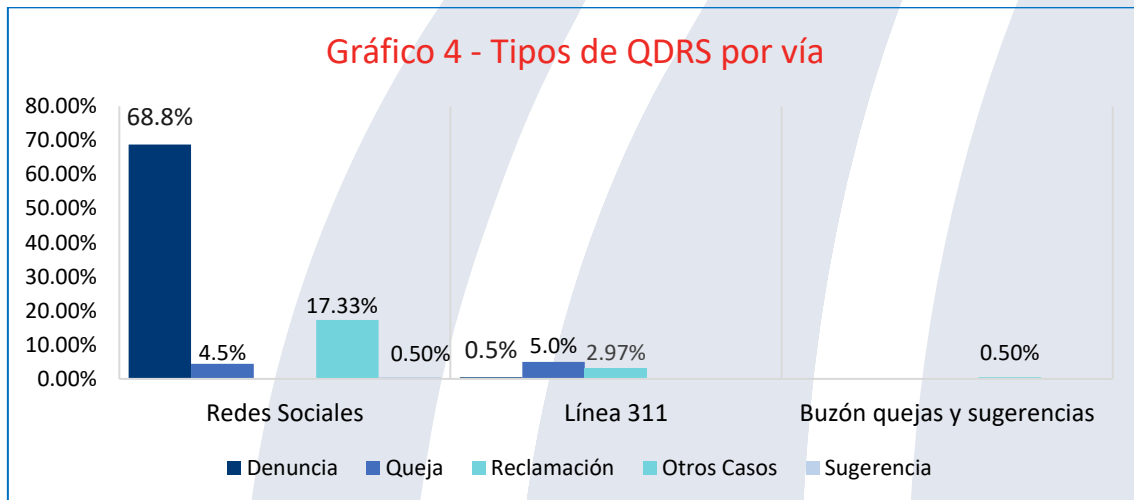


## Estatus de las QDRS recibidas

En el siguiente gráfico, vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, y en proceso. Podemos notar que el **81.2%** de todos los casos **están cerrados** y **18.8%** ya fueron notificadas a la unidad correspondiente y se encuentran en **proceso de gestión**.



## Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta



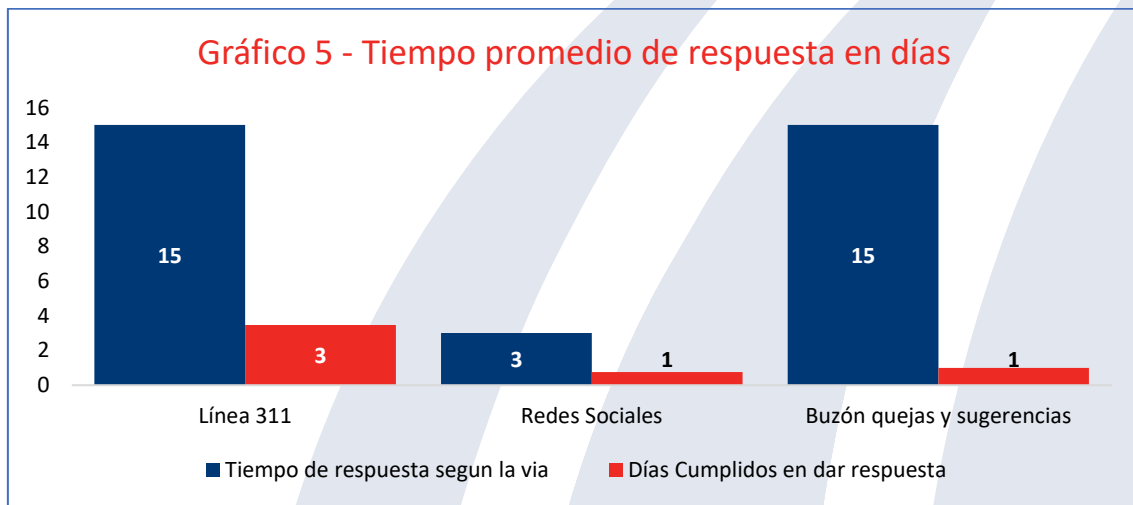
Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **91.13%** de las QDRS en el mes de junio del 2024 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**, un **8.47%** ingresó a través del sistema **3-1-1**, y el **0.5%** 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](mailto:calidad.enlagesión@ambiente.gob.do)).

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

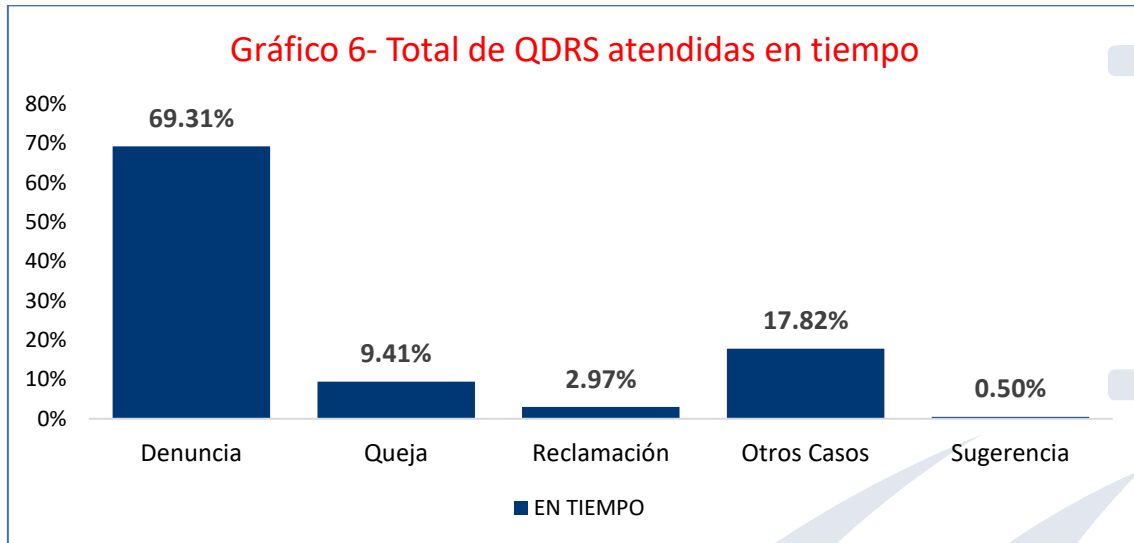
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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 202 QDRS recibidas en el mes de junio 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.