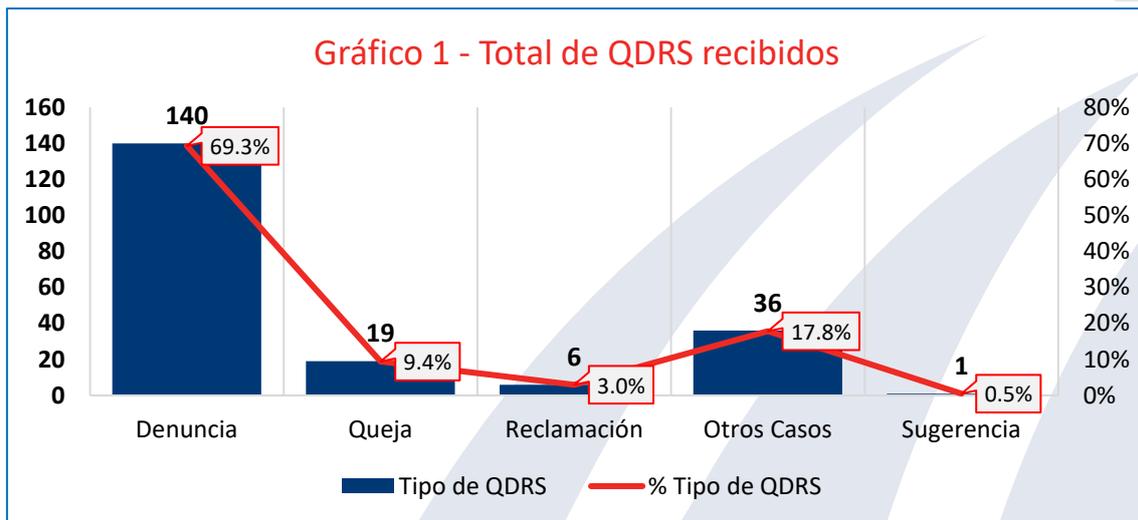


Reporte Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

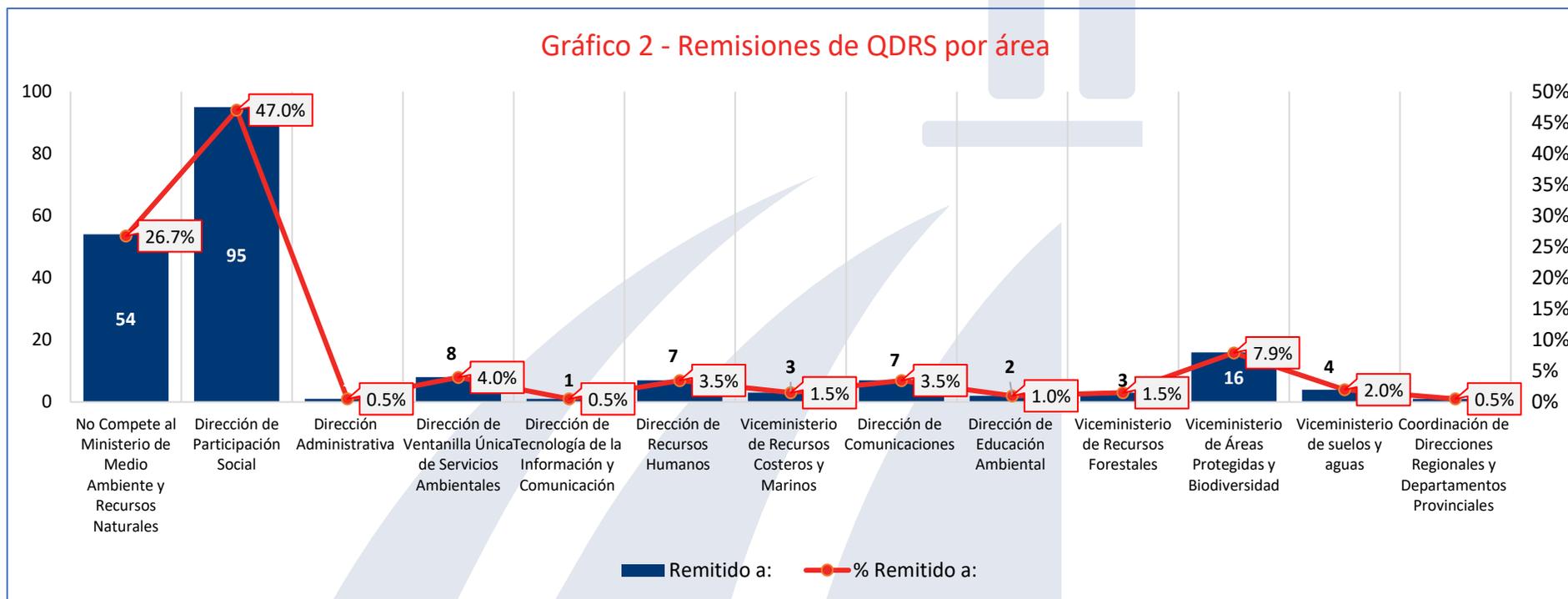
Período: junio 2024

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.



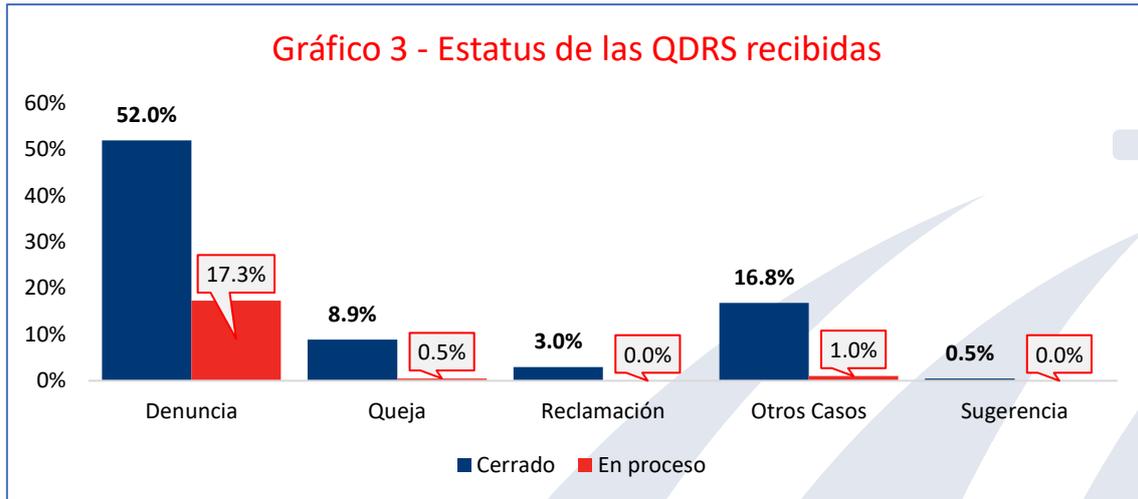
Durante el mes de junio de 2024, se registró un total de **202 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como **“Denuncias”** representan la categoría más frecuente.

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.

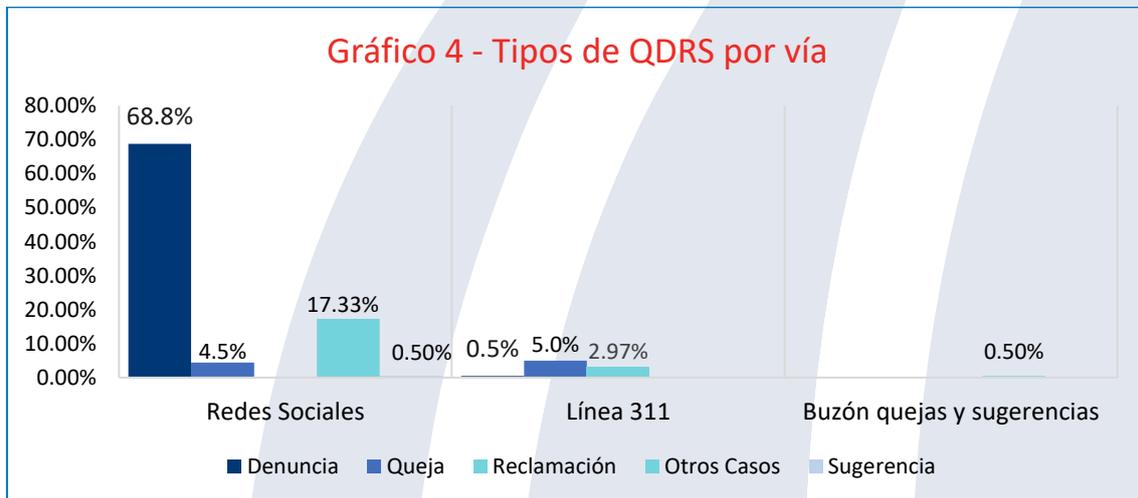


Estatus de las QDRS recibidas

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



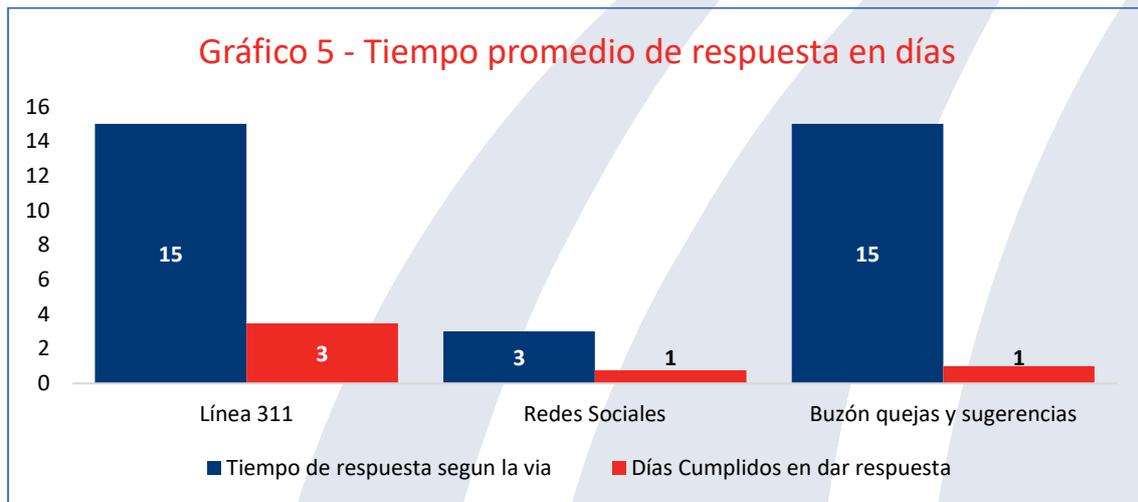
Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **91.13%** de las QDRS en el mes de junio del 2024 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**, un **8.47%** ingresó a través del sistema **3-1-1**, y el **0.5%**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

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

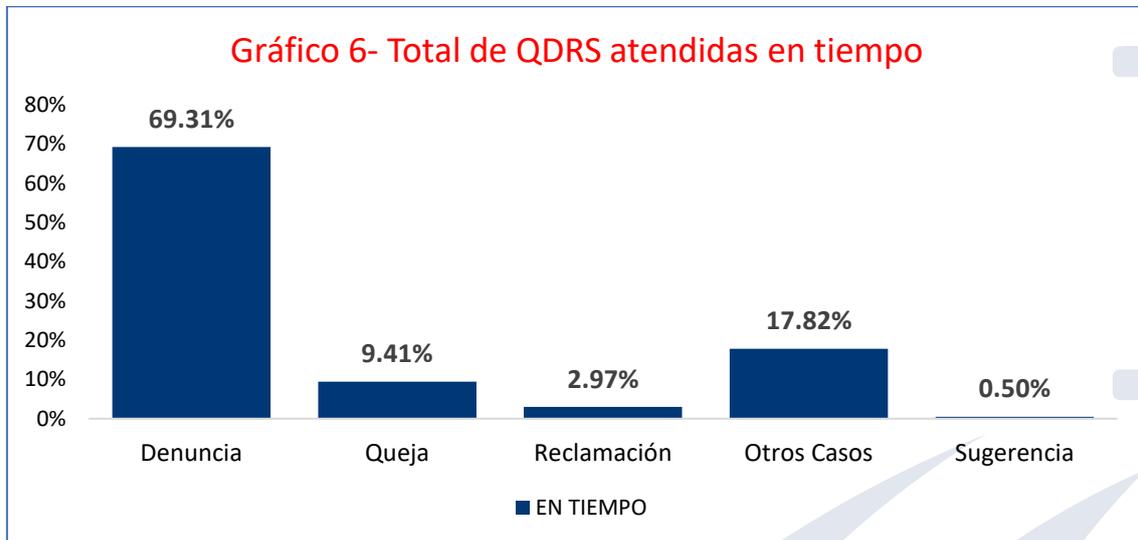
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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.