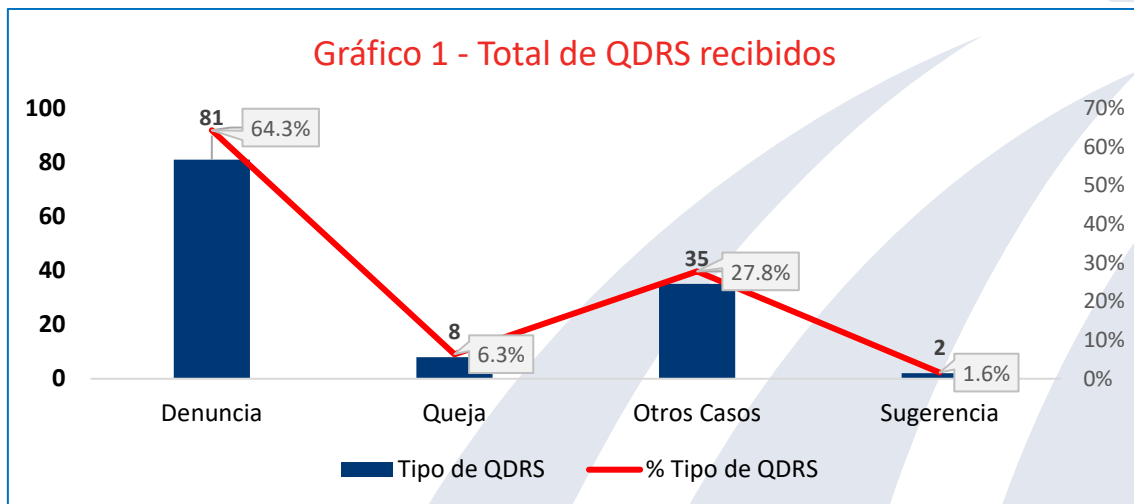


Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

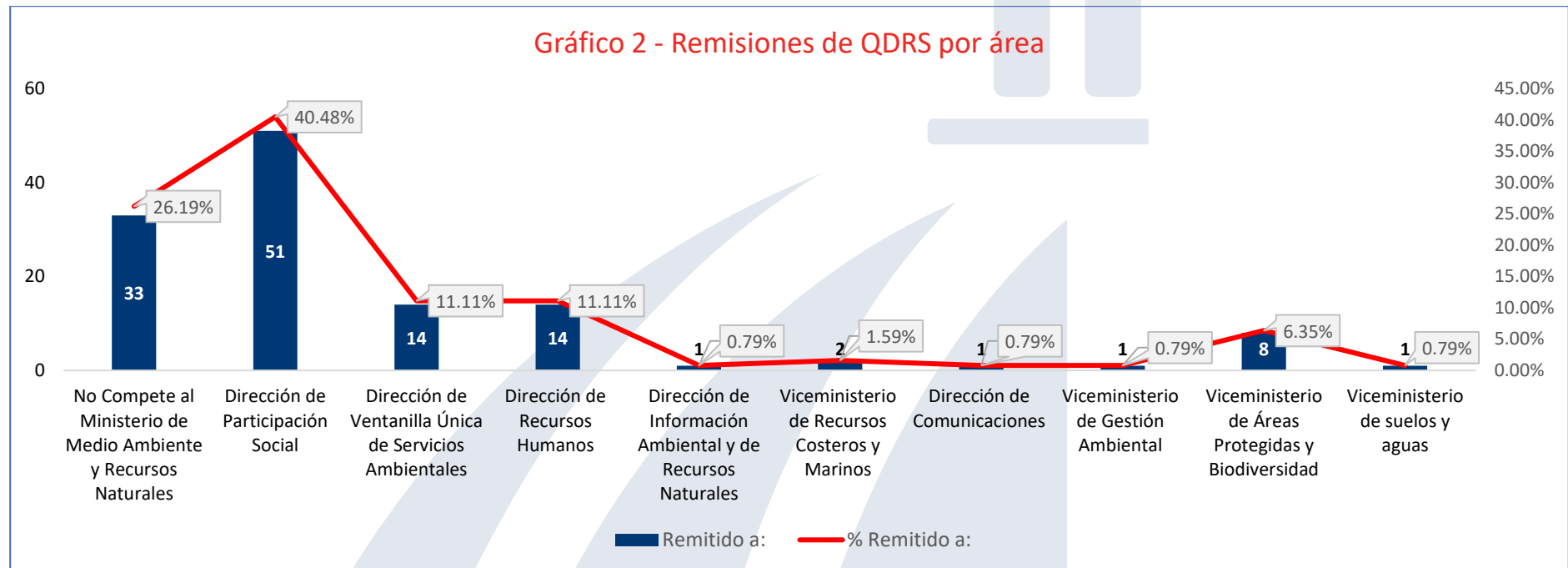
Período: agosto 2024

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.



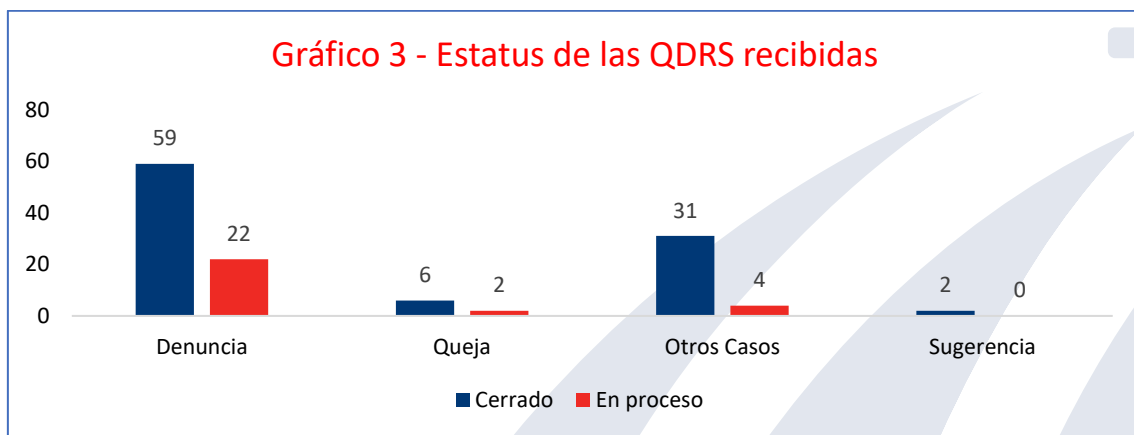
Durante el mes de agosto de 2024, se registraron un total de **126 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como “**Denuncias**” representan la categoría más frecuente (con el **64.3%** de los casos). Los casos clasificados en “**Otros Casos**” corresponden en su mayoría a solicitudes de información y felicitaciones al personal.

En el **gráfico 2** se pueden apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 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 **40.48%** de los casos, seguido de aquellas que **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**, con el **26.19%** de los casos, las cuales fueron remitidas a sus respectivas instituciones y/o se le orientó al ciudadano/cliente hacia dónde debe dirigir su inquietud. El **33.33%** de los casos restante fueron remitidos a diversas áreas del ministerio, según se puede observar en el **gráfico 2**.



Estatus de las QDRS recibidas

El siguiente gráfico muestra las QDRS recibidas que se encuentran cerradas o en proceso. Se puede notar que **98** de los 126 casos recibidos, el **84%** del total de casos, **están cerrados**; mientras que los **28** casos restantes, el **16%** de estos, ya fueron notificados a la unidad correspondiente y se encuentran **en proceso** de gestión. Al momento de realizar el reporte no se contó con casos **abiertos** donde el usuario no hubiera suministrado la información suficiente para asistirlo.



Vías de atención y tiempos definidos de respuesta



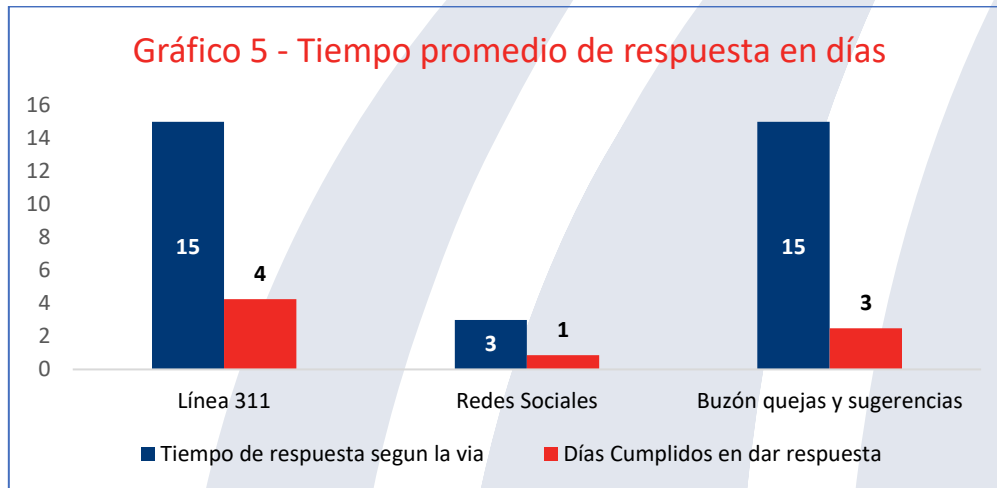
Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, **118** de los 126 casos recibidos, el **93.65%** de las QDRS recibidas en el mes de agosto de 2024 ingresaron a través de las **Redes Sociales**; por su parte, 4 de las QDRS, un **3.17%** del total, ingresó a través

del **Sistema 3-1-1**; mientras que las 4 QDRS restantes, otro **3.17%** del total recibido, ingresó a través del **Buzón de Quejas y Sugerencias** del ministerio. Cabe destacar que para este mes no se recibió ninguna QDRS a través del correo electrónico (calidad.enlagesion@ambiente.gob.do).

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

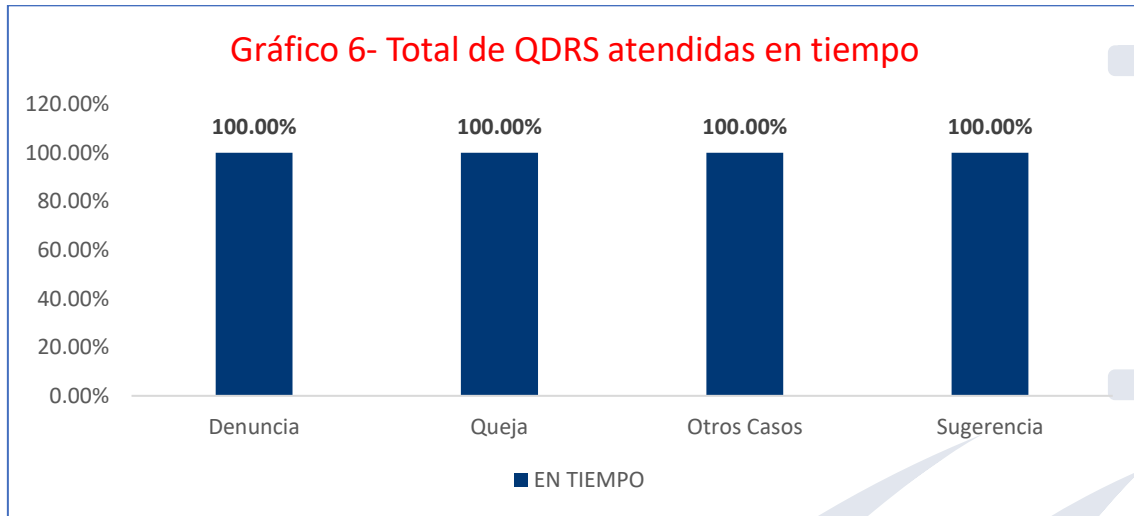
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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 los 126 casos recibidos en el mes de agosto de 2024 fueron **atendidos a tiempo**. Es importante recordar que dentro del renglón de “**Otros Casos**”, las solicitudes se relacionan con solicitudes de información al ciudadano y a felicitaciones al personal.