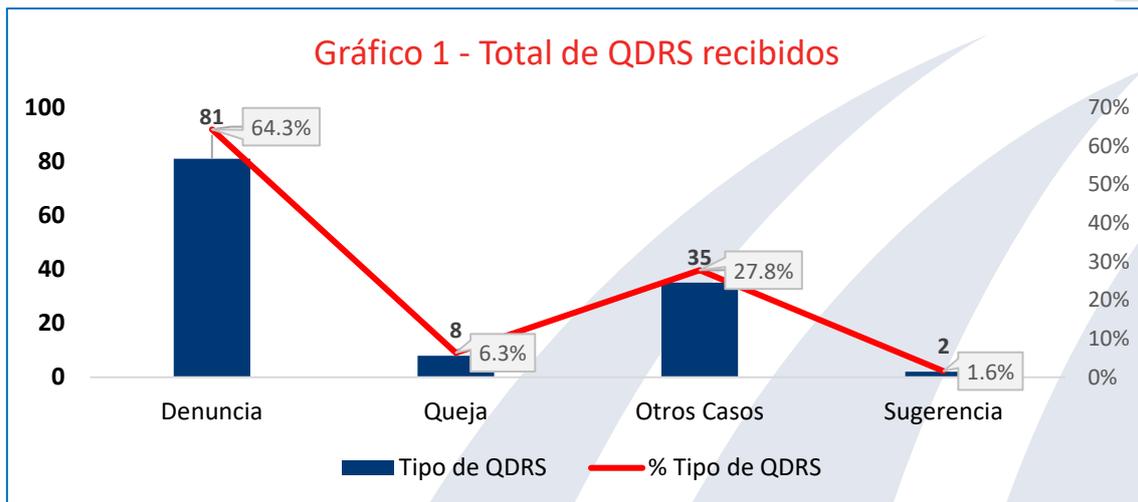


# Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

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.



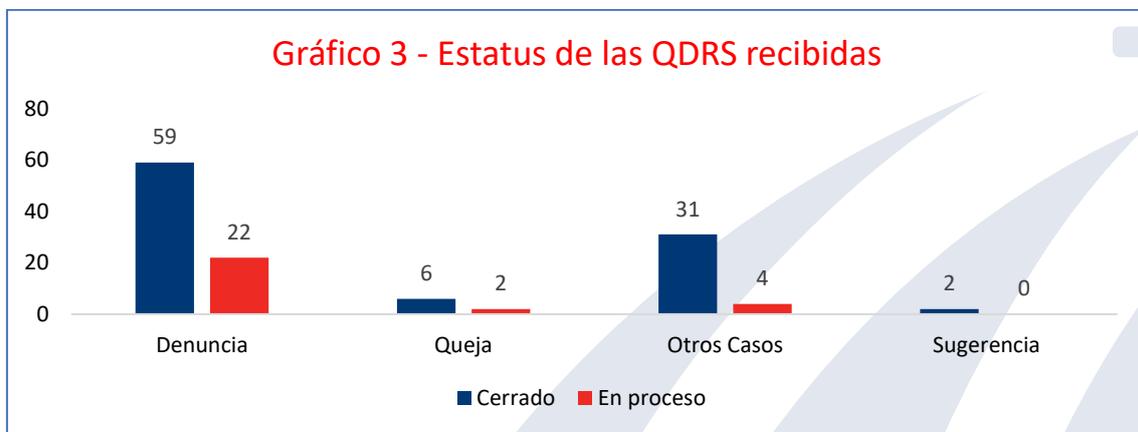
Durante el mes de agosto de 2024, se registraron un total de **126 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como “**Denuncias**” representan la categoría más frecuente (con el **64.3%** 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



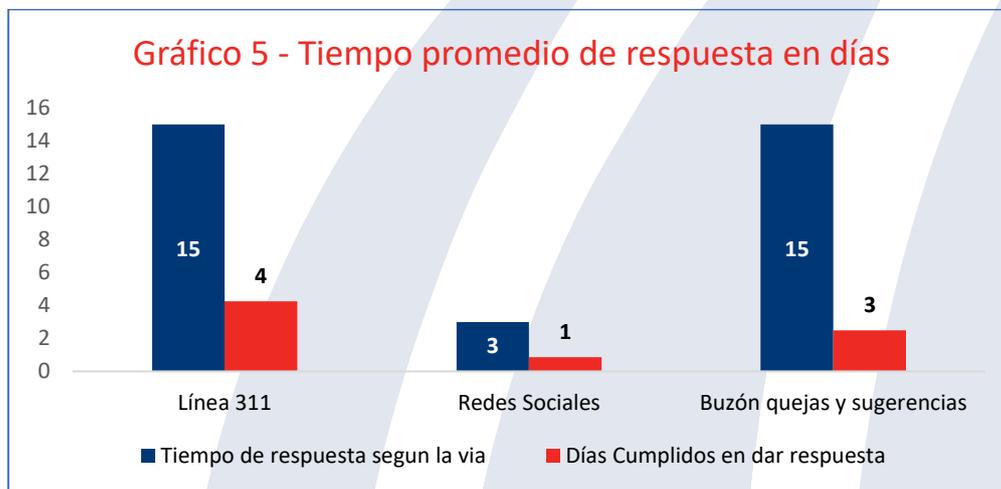
Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, **118** de los 126 casos recibidos, el **93.65%** de las QDRS recibidas en el mes de agosto de 2024 ingresaron a través de las **Redes Sociales**; por su parte, 4 de las QDRS, un **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](mailto:calidad.enlagesion@ambiente.gob.do)).

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

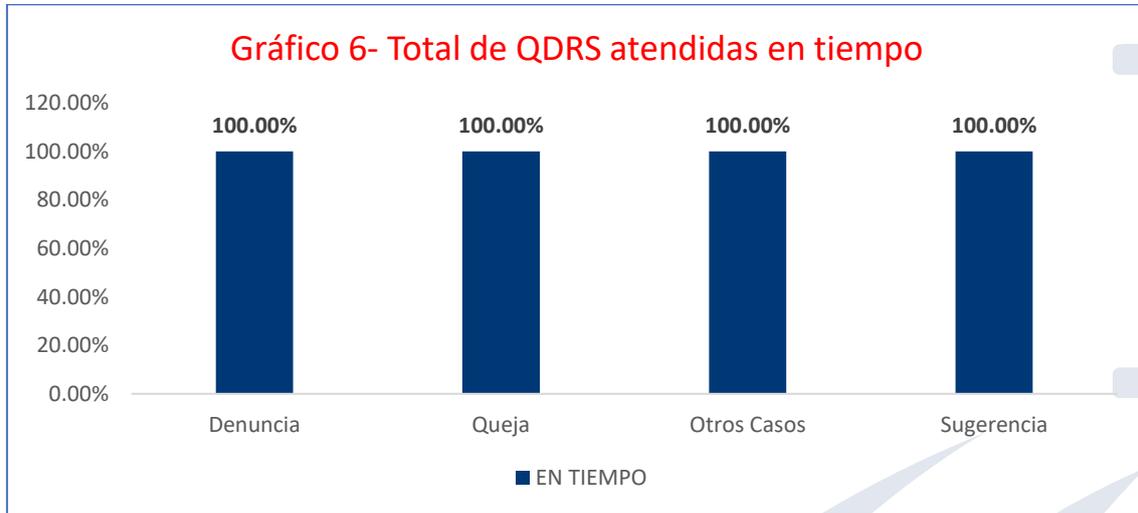
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

*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.