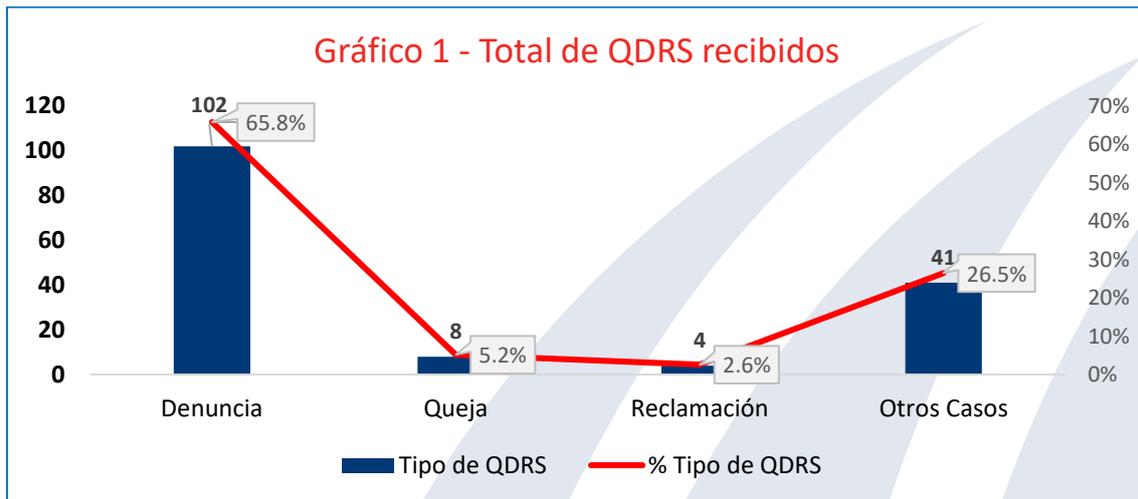


# Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

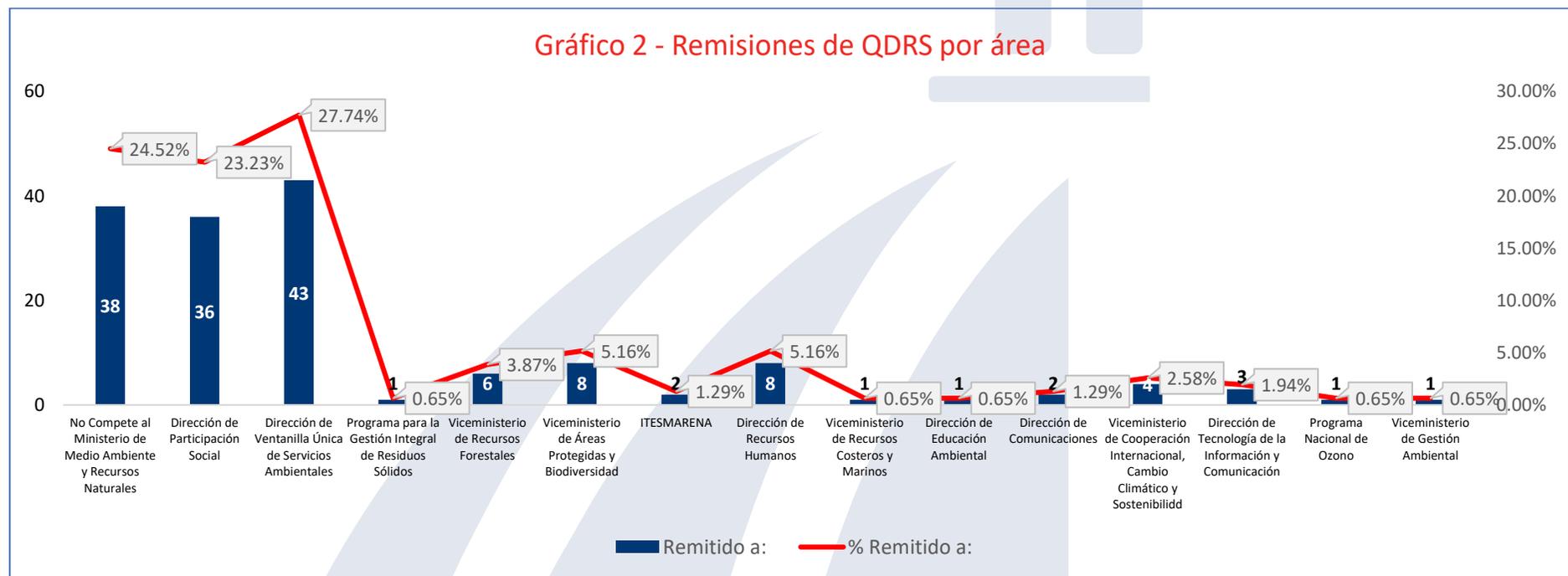
Período: octubre 2024

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.



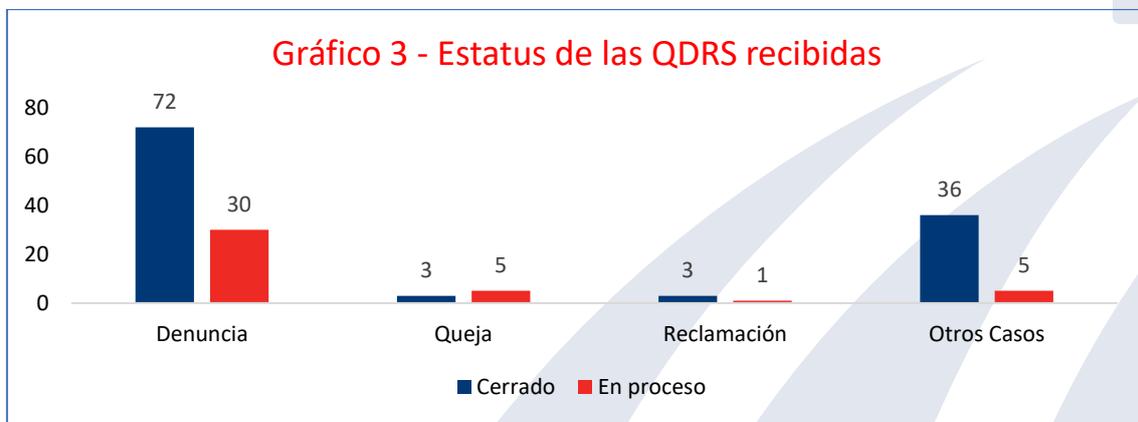
Durante el mes de octubre de 2024, se registraron un total de **155 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como **“Denuncias”** representan la categoría más frecuente (con el **65.8%** de los casos). Los casos clasificados en **“Otros Casos”** corresponden en su gran mayoría a solicitudes de información.

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 Ventanilla Única de Servicios Ambientales**, con el **27.74%** de los casos, seguido de la **Dirección de Participación Social**, específicamente en **Línea Verde**, con el **24.52%** de los casos, y de aquellas que **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**, con el **23.23%** 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 **24.52%** de los casos restante fueron remitidos a diversas áreas del ministerio, según se puede observar en el **gráfico 2**.

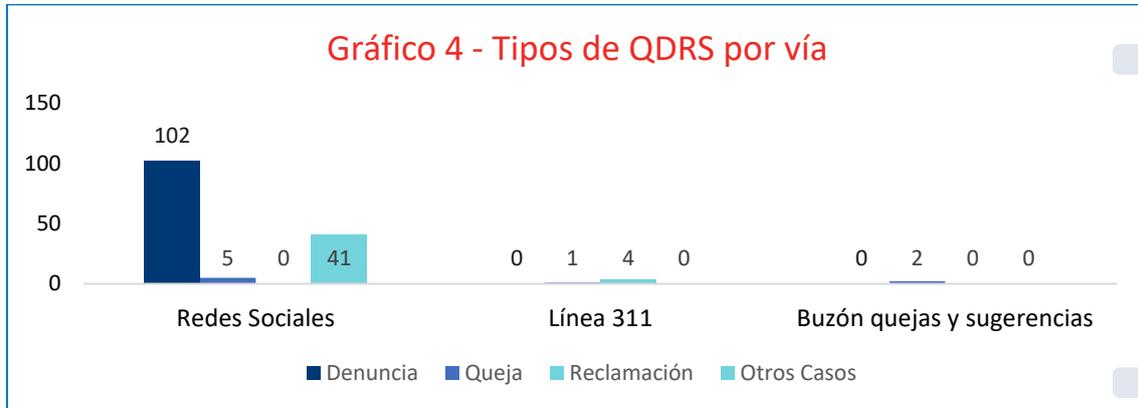


## Estatus de las QDRS recibidas

El siguiente gráfico muestra las QDRS recibidas que se encuentran cerradas o en proceso. Se puede notar que **114** de los 155 casos recibidos, el **73.55%** del total de casos, **están cerrados**; mientras que los **41** casos restantes, el **26.45%** 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 no se hubiera iniciado el contacto con el usuario para asistirlo.



## Vías de atención y tiempos definidos de respuesta

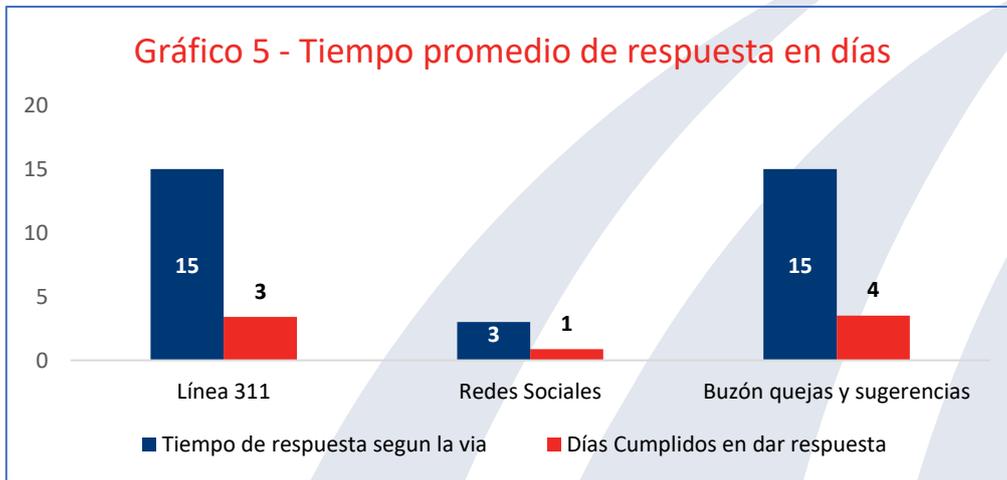


Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, **148** de los 155 casos recibidos, el **95.48%** de las QDRS recibidas en el mes de octubre de 2024, ingresaron a través de las **Redes Sociales**; por su parte, 5 de las QDRS, un **3.23%** del total, ingresó a través del **Sistema 3-1-1**; mientras que las 2 QDRS restantes, un **1.29%** 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

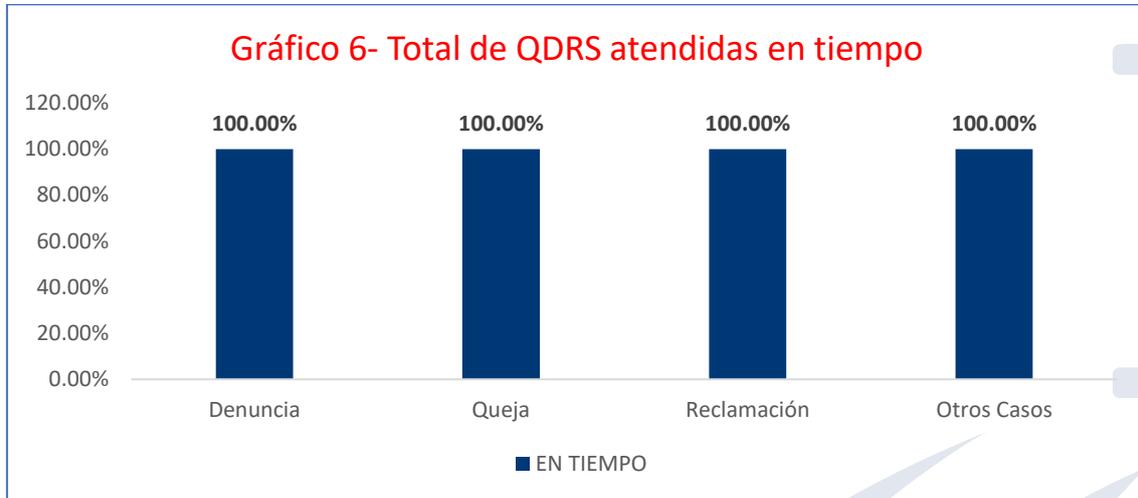
*Tabla 1 - Tiempo límite definido para dar respuesta por las diferentes vías*



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.

*¡Tu voz importa! Envía tus quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias al correo electrónico [calidad.enlagesion@ambiente.gob.do](mailto:calidad.enlagesion@ambiente.gob.do), comunícate con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana marcando 3-1-1, o depositala en nuestro buzón de QDRS de la Sede Central.*

## 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 155 casos recibidos en el mes de octubre 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.



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales | República Dominicana  
Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (02/12/2024 AST)  
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:  
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/FNH2-G6BI-2N1Z-XVFD>