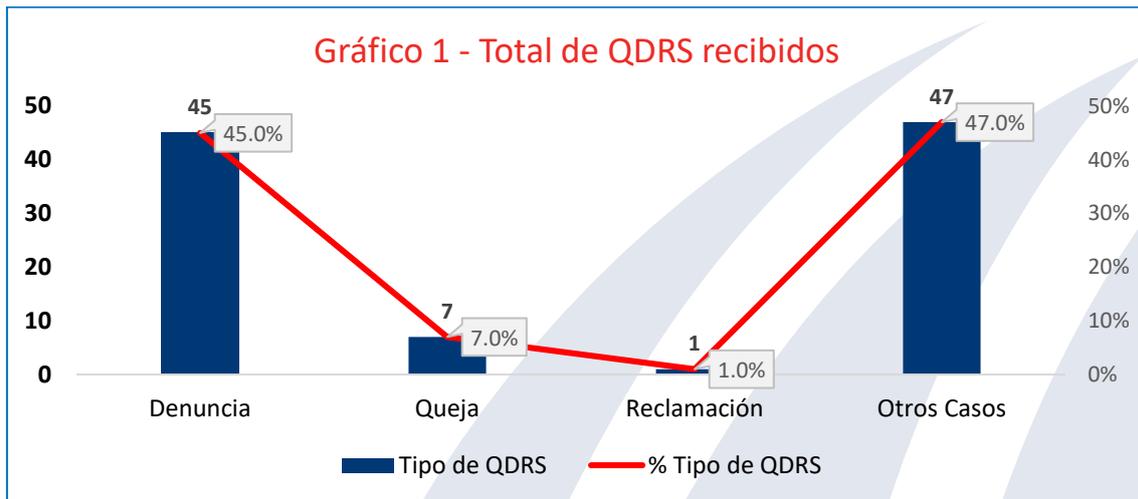


Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: noviembre 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 noviembre de 2024, se registraron un total de **100 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que los casos catalogados como **“Otros Casos”** (correspondientes en su totalidad a solicitudes de información) representan la categoría más frecuente (con el **47.0%** de los casos), seguido de las situaciones catalogadas como **“Denuncias”** (con el **45.0%** de los casos). Cabe aclarar que este mes no se recibieron sugerencias.

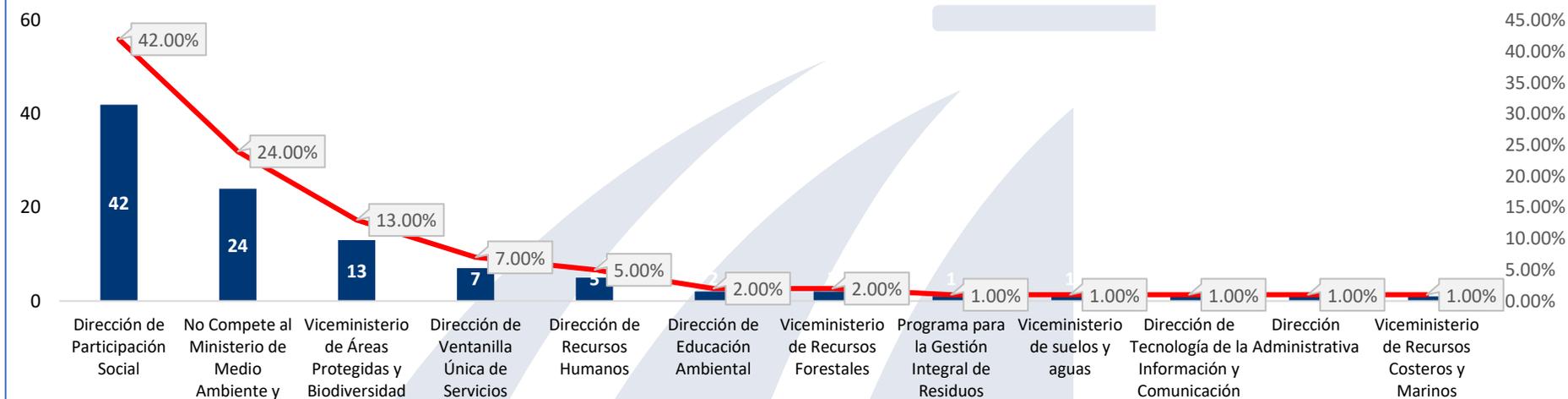


Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)
Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (17/12/2024 12:41 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medios electrónicos
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/c3fa2adf-ccfc-4e6f-9913-5798b4c37d15>



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 **42.0%** de los casos, seguido de aquellas que **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**, con el **24.0%** de los casos, y al **Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad**, tanto por consultas de visitas a áreas protegidas como denuncias de fauna, con el **13.0%** 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 **21.0%** de los casos restante fueron remitidos a diversas áreas del ministerio, según se puede observar en el **gráfico 2**.

Gráfico 2 - Remisiones de QDRS por área

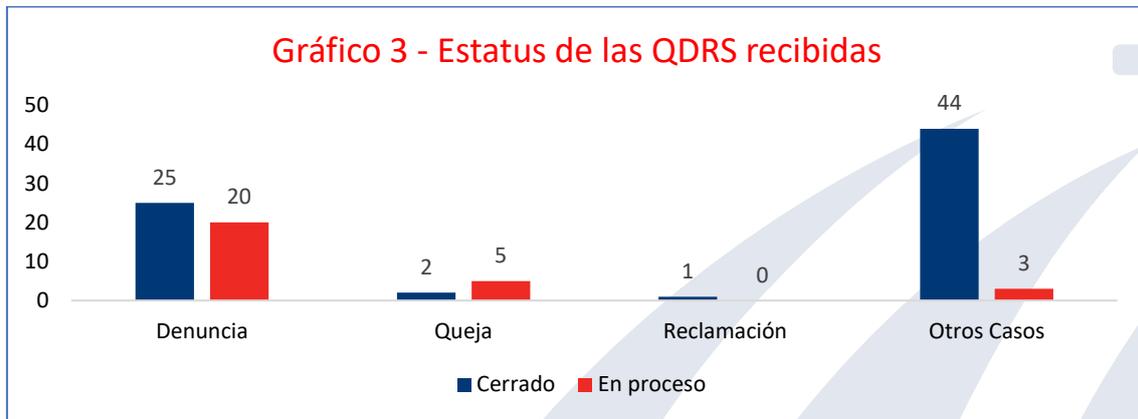


Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)
 Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (17/12/2024 12:41 AST)
 Documento firmado digitalmente, para validar en medios electrónicos
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/c3fa2adf-ccfc-4e6f-9913-5798b4c37d15>



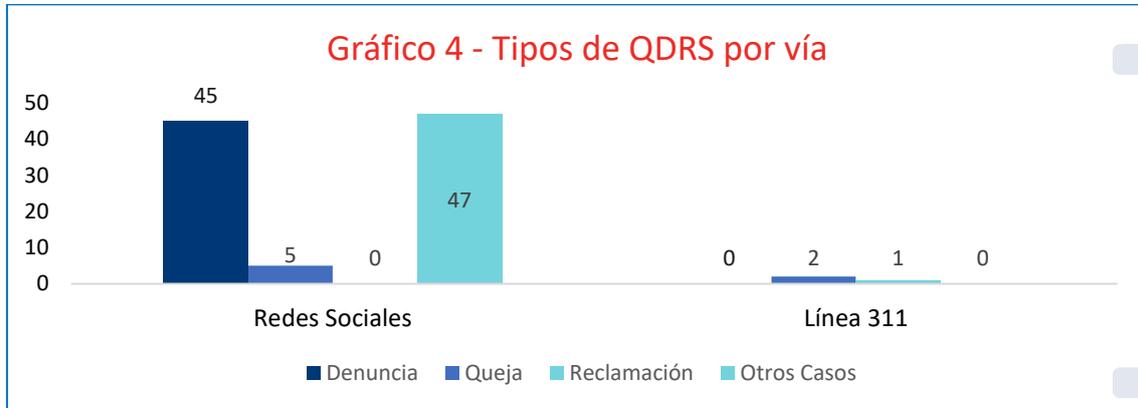
Estatus de las QDRS recibidas

El siguiente gráfico muestra las QDRS recibidas que se encuentran cerradas o en proceso. Se puede notar que 72 de los 100 casos recibidos, el 72.0% del total de casos, **están cerrados**; mientras que los 28 casos restantes, el 28.0% 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.



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)
Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (17/12/2024 12:41 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medios electrónicos
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/c3fa2adf-ccfc-4e6f-9913-5798b4c37d15>

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, **97** de los 100 casos recibidos, el **97.0%** de las QDRS recibidas en el mes de noviembre de 2024, ingresaron a través de las **Redes Sociales**; mientras que los 3 casos restantes, un **3.0%** del total, ingresaron a través del **Sistema 3-1-1**. Cabe destacar que para este mes no se recibió ninguna QDRS a través del **Buzón de Quejas y Sugerencias** del ministerio ni a través del correo electrónico (calidad.enlagesion@ambiente.gob.do).



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)
 Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (17/12/2024 12:41 AST)
 Documento firmado digitalmente, para validar en medios electrónicos
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/c3fa2adf-ccfc-4e6f-9913-5798b4c37d15>

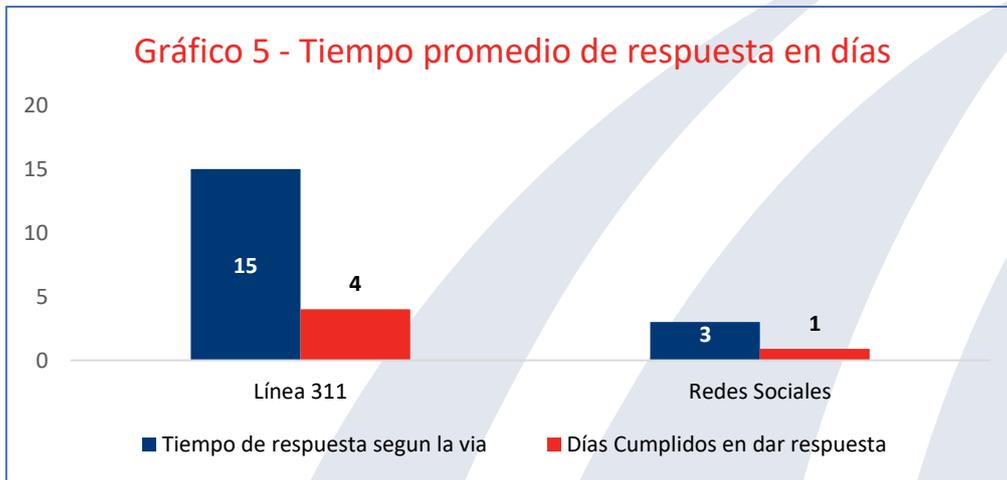


¡Tu voz importa! Envía tus quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias al correo electrónico calidad.enlagesion@ambiente.gob.do, comunícate con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana marcando 3-1-1, o depositala en nuestro buzón de QDRS de la Sede Central.

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



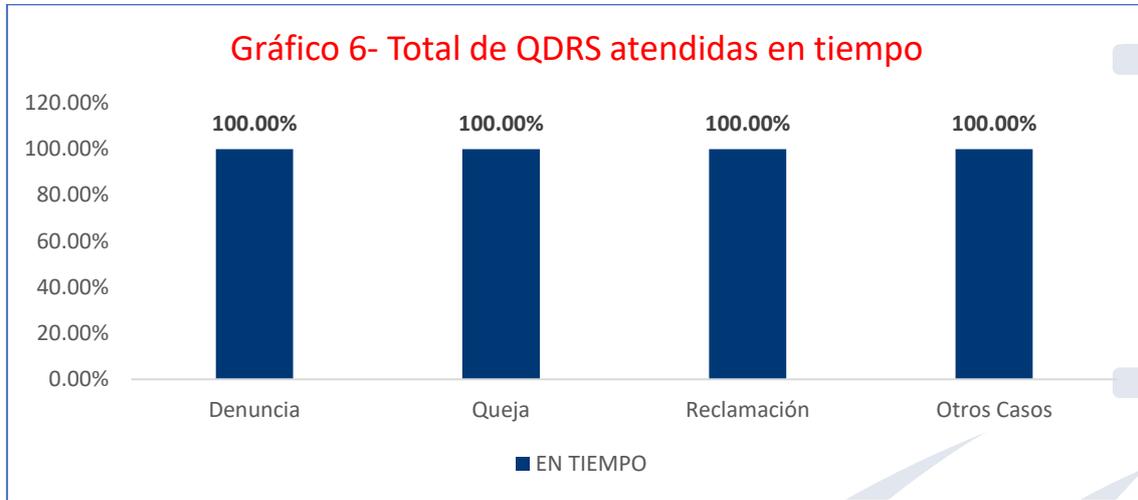
En el **gráfico 5** se observa que todas las vías se encuentran dentro del rango de tiempo establecido para ofrecer respuesta, ya que no exceden el tiempo de respuesta comprometido.



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)
 Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (17/12/2024 12:41 AST)
 Documento firmado digitalmente, para validar en medios electrónicos
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/c3fa2adf-ccfc-4e6f-9913-5798b4c37d15>

¡Tu voz importa! Envía tus quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias al correo electrónico calidad.enlagestión@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 100 casos recibidos en el mes de noviembre 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.



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)
Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (17/12/2024 12:41 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medios electrónicos
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/c3fa2adf-ccfc-4e6f-9913-5798b4c37d15>

