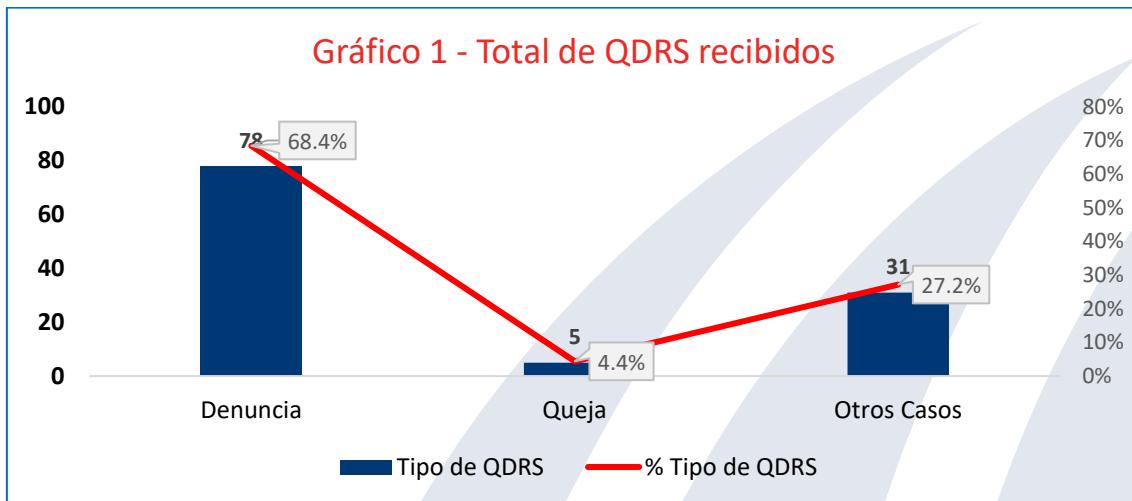


Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

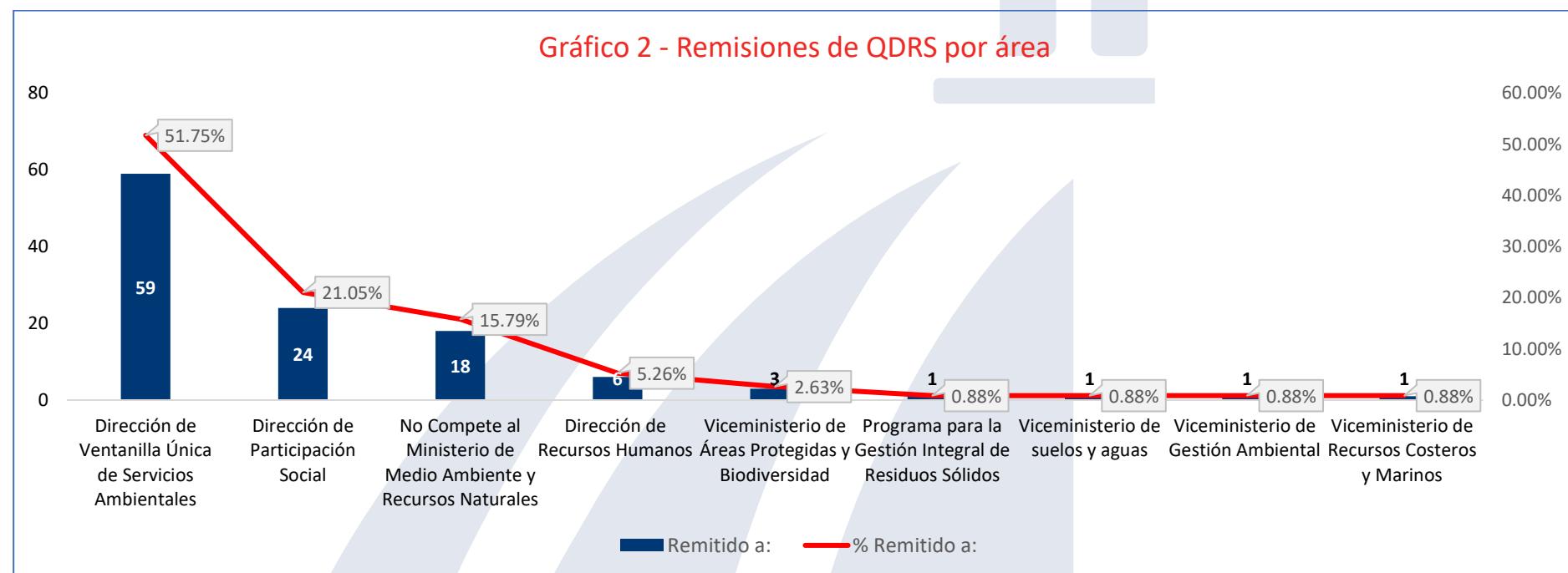
Período: diciembre 2024

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.



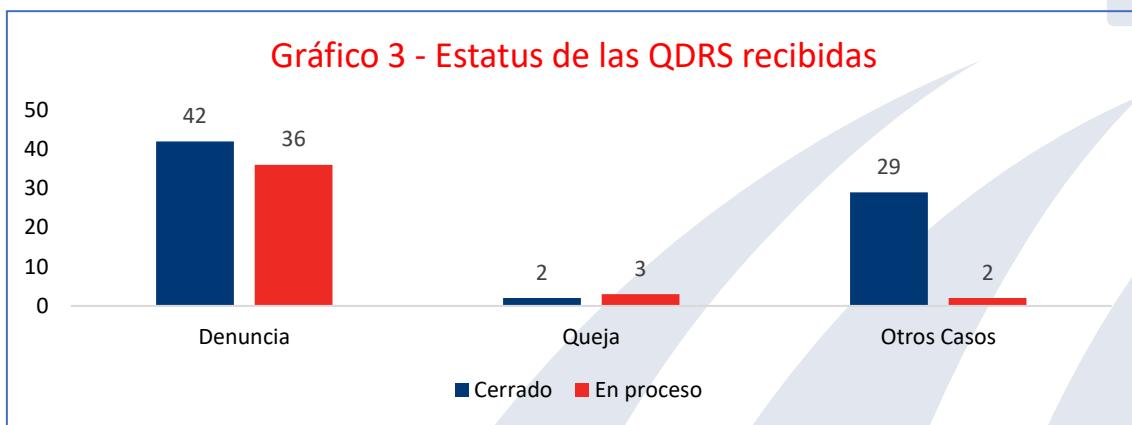
Durante el mes de diciembre de 2024, se registraron un total de **114 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que los casos catalogados como “Denuncias” representan la categoría más frecuente con 78 casos (para un 68.4% de los casos), seguidos de las 31 situaciones catalogadas como “Otros Casos” (con 27.2% de los casos), correspondientes a solicitudes de información y felicitaciones al personal, y de los 5 casos catalogados como “Quejas” (con 4.4% de los casos). Cabe aclarar que este mes no se recibieron sugerencias ni reclamaciones.

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 son la **Ventanilla Única de Servicios Ambientales**, principalmente por consultas de información sobre servicios solicitados, con el **51.75%** de los casos, seguido de la **Dirección de Participación Social**, específicamente en **Línea Verde**, con el **21.05%** de los casos, y aquellas que **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**, con el **15.79%** 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 **11.41%** de los casos restante fueron remitidos a diversas áreas del ministerio, según se puede observar en el **gráfico 2**.

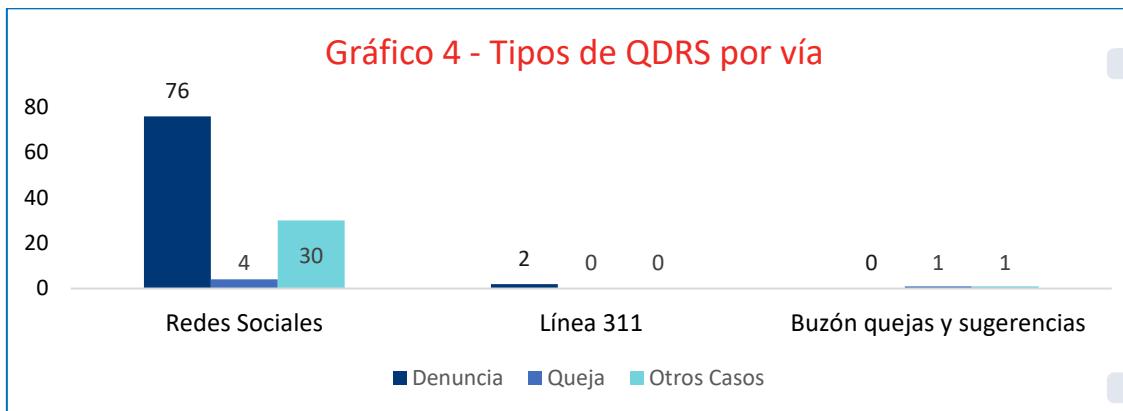


Estatus de las QDRS recibidas

El siguiente gráfico muestra las QDRS recibidas que se encuentran cerradas o en proceso. Se puede notar que 73 de los 114 casos recibidos, el 64.04% del total de casos, **están cerrados**; mientras que los 41 casos restantes, el 35.96% 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



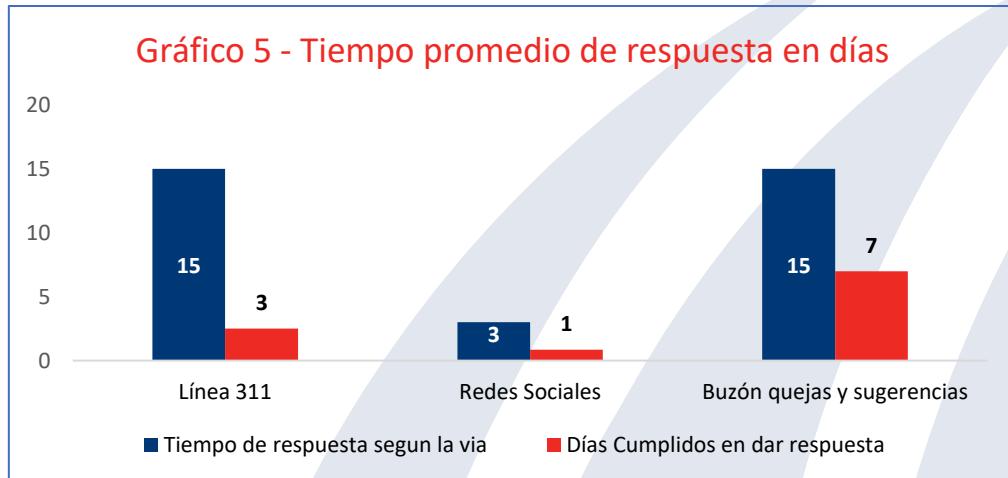
Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, 110 de los 114 casos recibidos, el **96.49%** de las QDRS recibidas en el mes de diciembre de 2024, ingresaron a través de las **Redes Sociales**; mientras que de los 4 casos restantes, 2 de ellos (un **1.75%** del total) ingresaron a través del **Sistema 3-1-1**, y los otros 2 casos (otro **1.75%** del total) ingresaron 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.enlagement@ambiente.gob.do).

¡Tu voz importa! Envía tus quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias al correo electrónico calidad.enlagestion@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 es el siguiente:

Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón Físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3

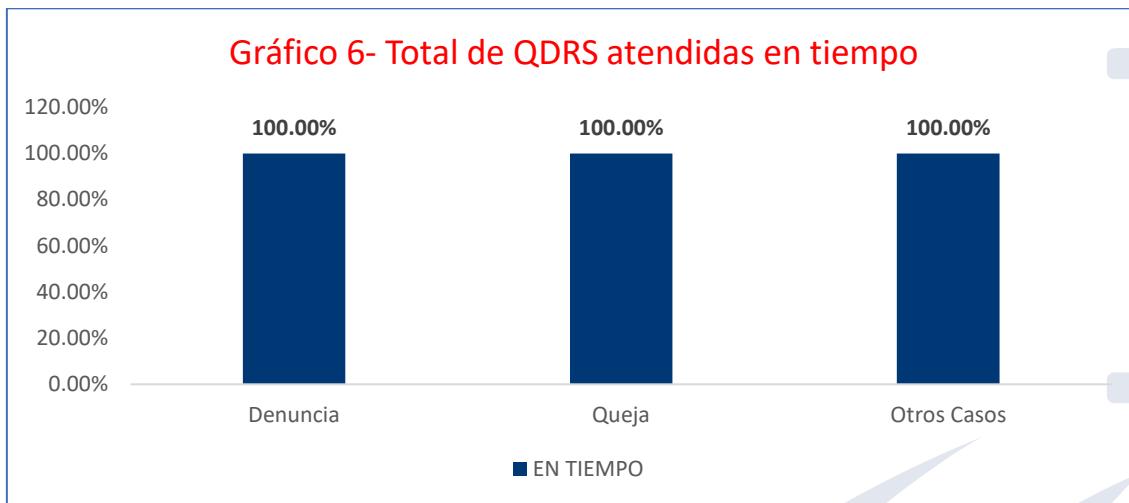
Tabla 1 - Tiempo límite definido para dar respuesta por las diferentes vías



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.enlagestion@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 114 casos recibidos en el mes de diciembre 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 | República Dominicana
Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (30/01/2025 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/H4YT-37NR-27ZP-P5TD>