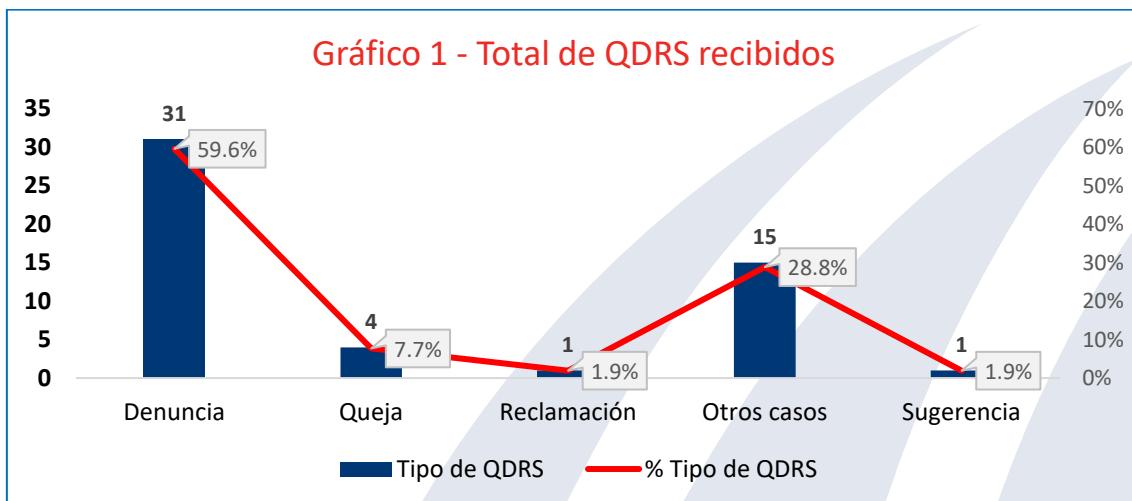


Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: febrero 2025

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.

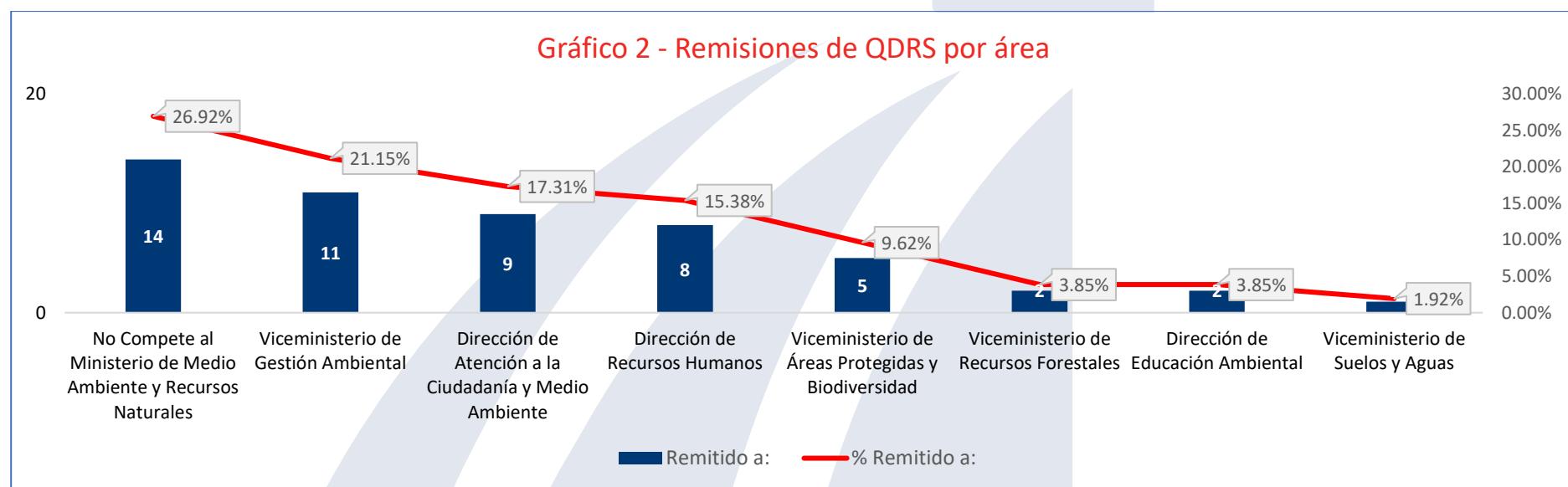


Durante el mes de febrero de 2025, se registraron un total de **52 casos**. En el Gráfico 1 se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que los casos catalogados como “Denuncias” representan la categoría más frecuente con 31 casos (para un 59.6% de los casos), seguidos de las 15 situaciones catalogadas como “Otros casos” (con 28.8% de los casos), correspondientes principalmente a solicitudes de información y felicitaciones al personal, luego de los 4 casos catalogados como “Quejas” (con 7.2% de los casos), un caso catalogado como “Sugerencia” (1.9% de los casos) digitalmente registrado como “Reclamación” (para otro 1.9% de los casos).



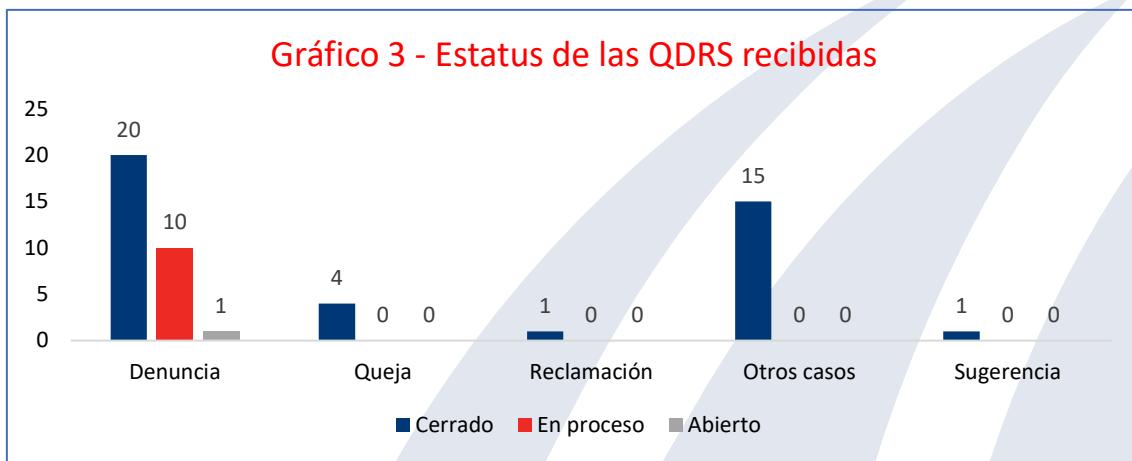
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales | República Dominicana
Monsés Elías Vidal Durán - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (21/03/2025 AST)
100% de los casos digitales registrados como “Reclamación” (para otro 1.9% de los casos).
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/71IN-PVW5-694A-RQEO>

En el **gráfico 2** se pueden apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las QDRS recibidas este mes. Se puede observar que la mayoría de los casos **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**, lo cual representó el **26.92%** de los casos, los cuales fueron remitidos a sus respectivas instituciones y/o se le orientó al ciudadano/cliente hacia dónde debe dirigir su inquietud; seguido de estos, los casos remitidos al **Viceministerio de Gestión Ambiental**, con el **21.15%** de los casos; luego, aquellos remitidos a la **Dirección de Atención a la Ciudadanía y Medio Ambiente**, principalmente por denuncias ambientales a Línea Verde y consultas de información sobre servicios solicitados, con el **17.31%** de los casos; y los casos remitidos a la **Dirección de Recursos Humanos**, con un **15.38%** de los casos. El **19.23%** de los casos restantes fueron remitidos a diversas áreas del ministerio, según se puede observar en el **gráfico 2**.

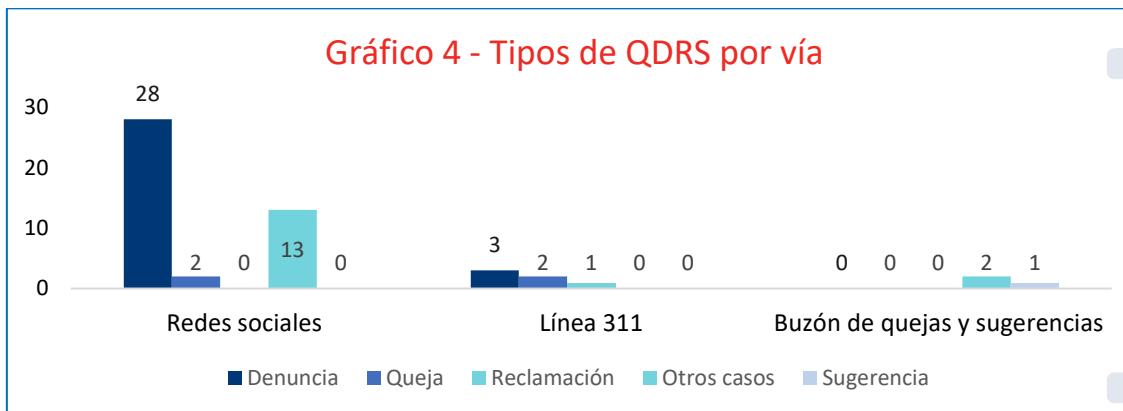


Estatus de las QDRS recibidas

El siguiente gráfico muestra las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas o en proceso. Se puede notar que 41 de los 52 casos recibidos, el 78.85% del total de casos, **están cerrados**; mientras que de los 11 casos restantes, 10 de ellos, el 19.23% del total, ya fueron notificados a la unidad correspondiente y se encuentran **en proceso** de gestión, y en 1 de ellos, el 1.92% del total de casos, aún no se había podido iniciar el contacto con el usuario a la fecha del reporte para confirmar la recepción de su caso y solicitarle información adicional para poder asistirlo.



Vías de atención y tiempos definidos de respuesta



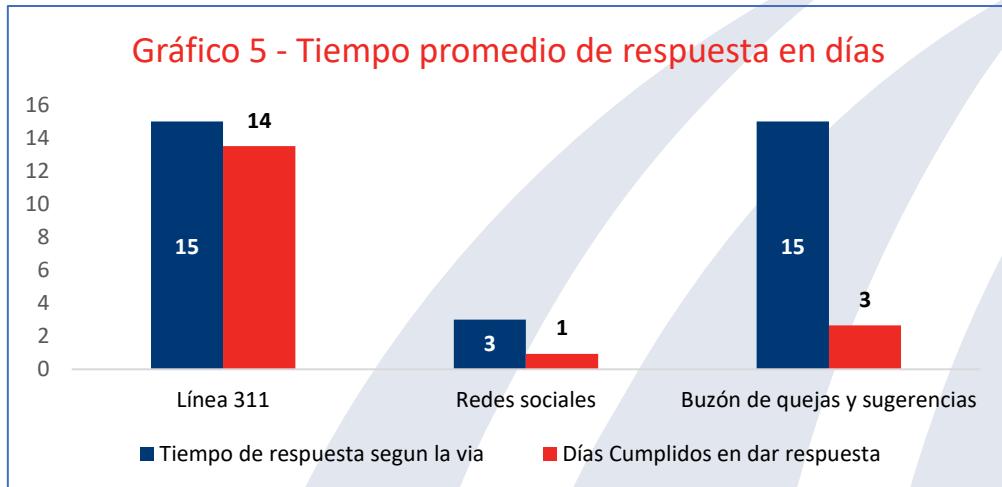
Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, 43 de los 52 casos recibidos, el **82.79%** de las QDRS recibidas en el mes de febrero de 2025, ingresaron a través de las **redes sociales**; por su parte, **6** de los casos, un **11.54%** del total, ingresaron a través del **Sistema 3-1-1**; y finalmente, los **3** casos restantes, un **5.77%** del total, ingresaron a través del **buzón físico de quejas y sugerencias** del ministerio. Cabe destacar que para este mes no se recibió ninguna QDRS a través del correo electrónico (calidad.enlagestion@ambiente.gob.do).

¡Tu voz importa! Envía tus quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias al correo electrónico calidad.enlaestion@ambiente.gob.do comunicate 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:

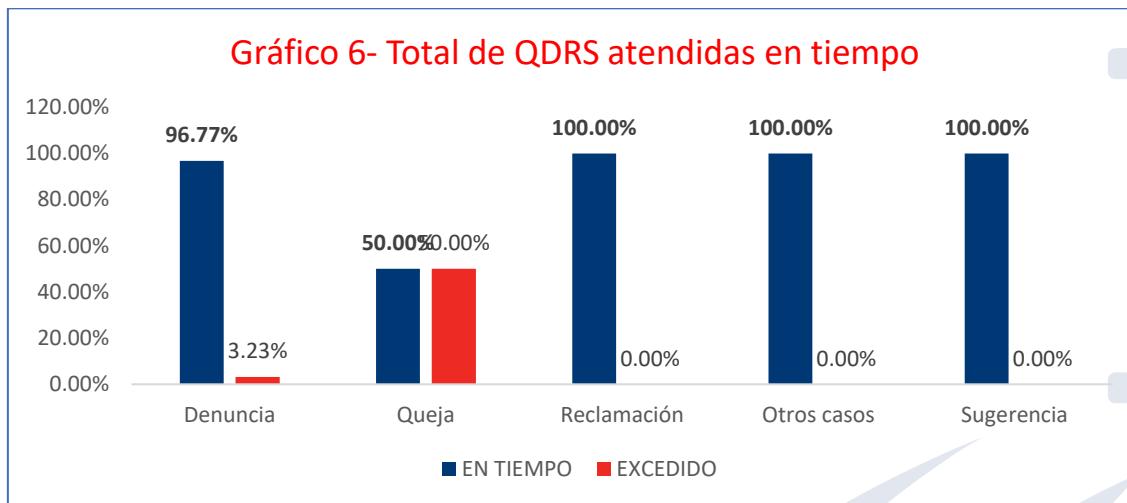
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón Físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3

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.

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, **49** de los **52** casos, el **94.23%** de los casos recibidos en el mes de diciembre de 2024, **fueron atendidos a tiempo**; mientras que **3** casos **excedieron su tiempo de atención** (todos ellos recibidos a través del Sistema 3-1-1 y clasificados como “Caso Complejo” dentro de la plataforma, la cual maneja tiempos diferentes a los comprometidos). Es importante recordar que dentro del renglón de “**Otros Casos**”, las solicitudes se relacionan principalmente con solicitudes de información o felicitaciones al personal.