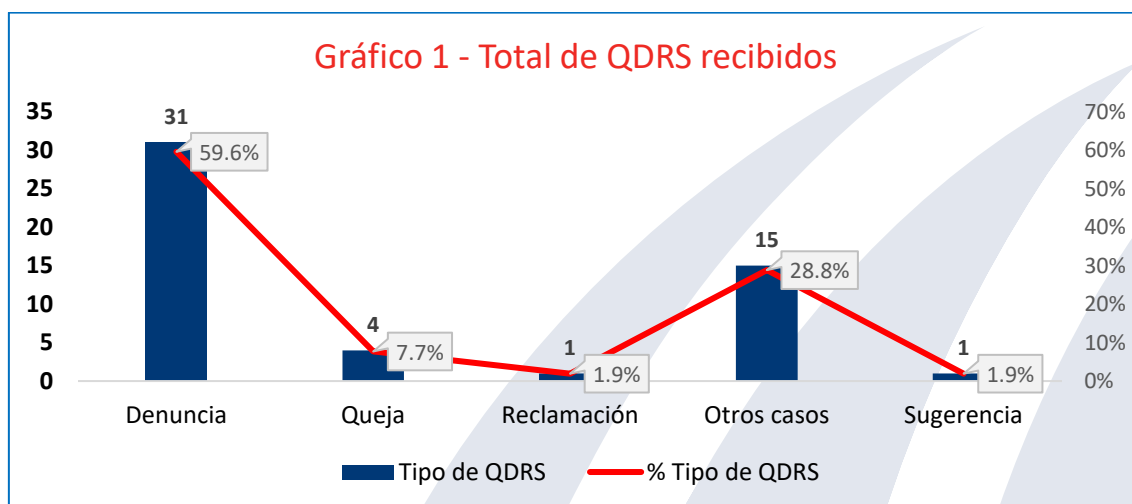


## Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

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.



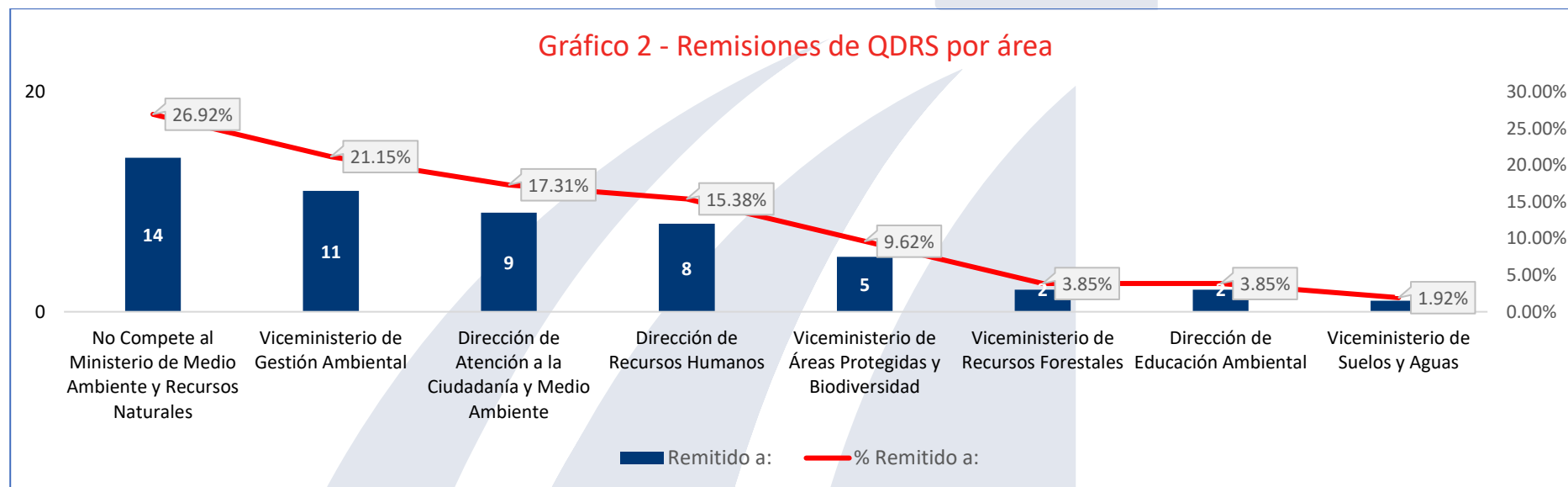
Durante el mes de febrero de 2025, se registraron un total de **52 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que los casos catalogados como **“Denuncias”** representan la categoría más frecuente con **31 casos** (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 **“Reclamación”** (para otro **1.9%** de los casos) y un caso catalogado como **“Sugerencia”** (para otro **1.9%** de los casos).



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales | República Dominicana  
Moisés Elías Vidal Durán - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (21/03/2025 AST)

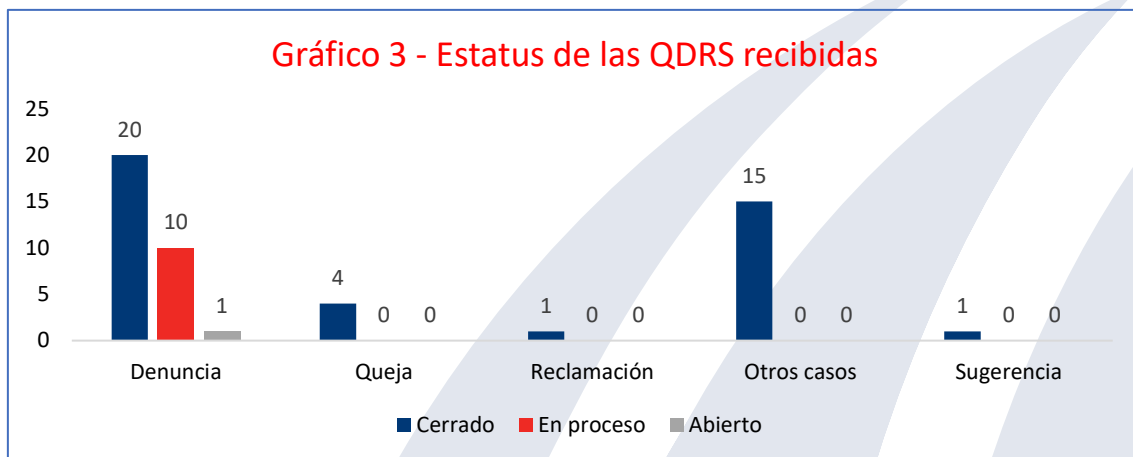
100% de los documentos digitalmente validados por el Sistema Nacional de Atención Ciudadana (SNAC) (21/03/2025 AST)  
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/711N-PVW5-694A-RQEO>

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**.

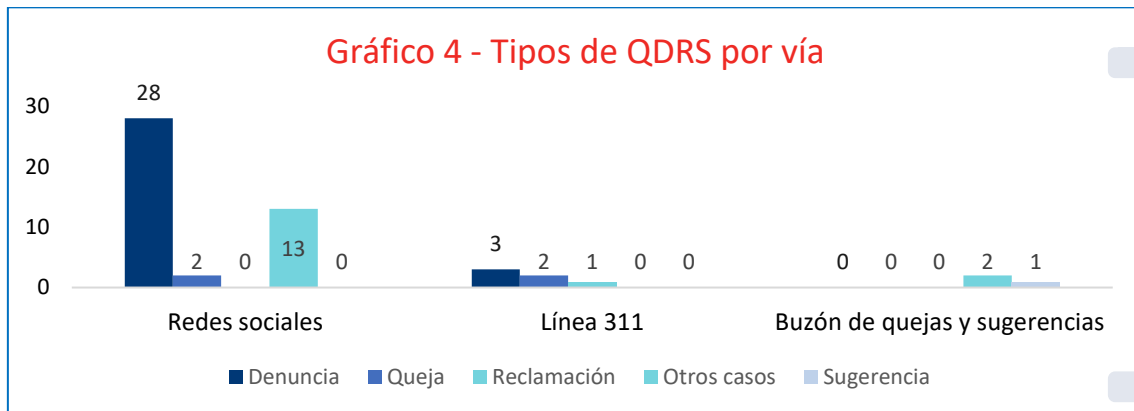


## Estatus de las QDRS recibidas

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

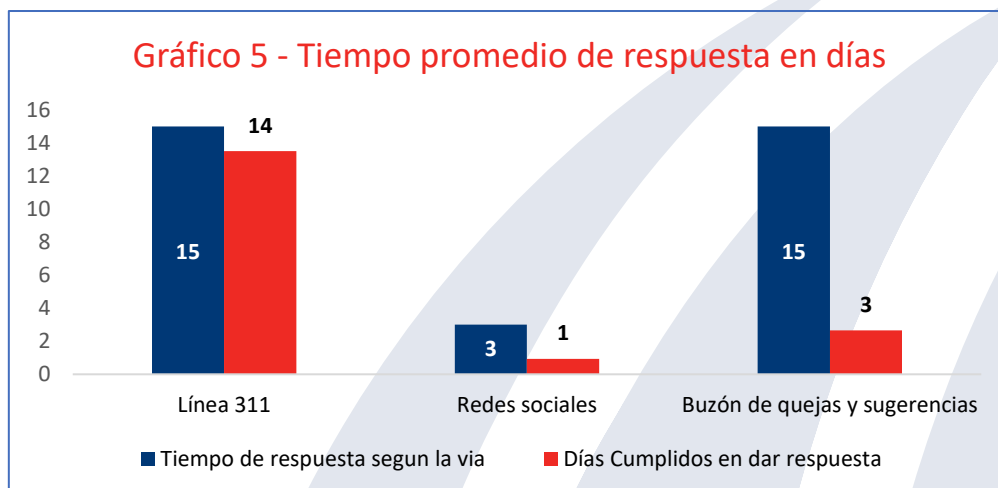


Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, **43** de los 52 casos recibidos, el **82.79%** de las QDRS recibidas en el mes de febrero de 2025, ingresaron a través de las **redes sociales**; por su parte, **6** de los casos, 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.enlagemention@ambiente.gob.do](mailto:calidad.enlagemention@ambiente.gob.do)).

El tiempo límite en días definido para responder las QDRS por las diferentes vías es el siguiente:

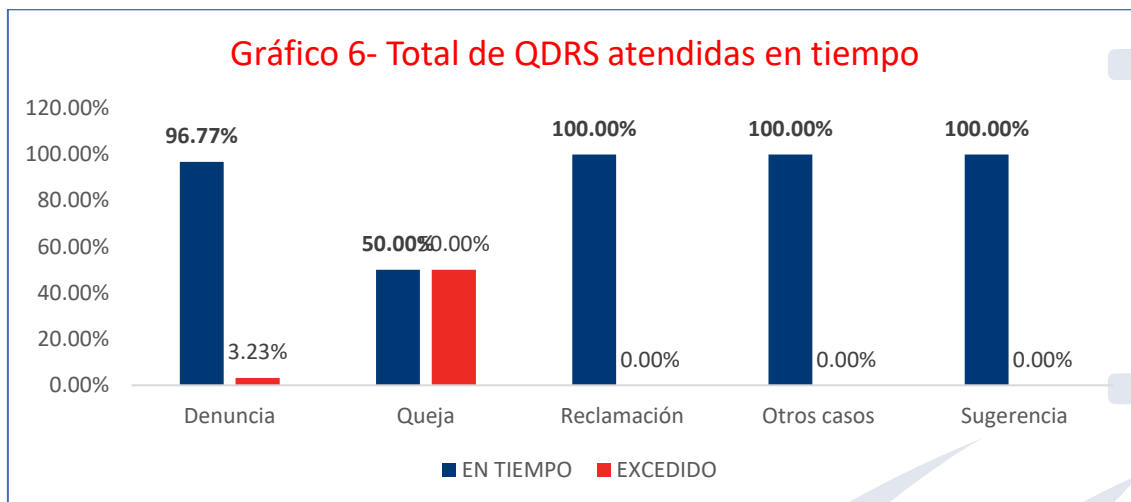
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón Físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3

**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.