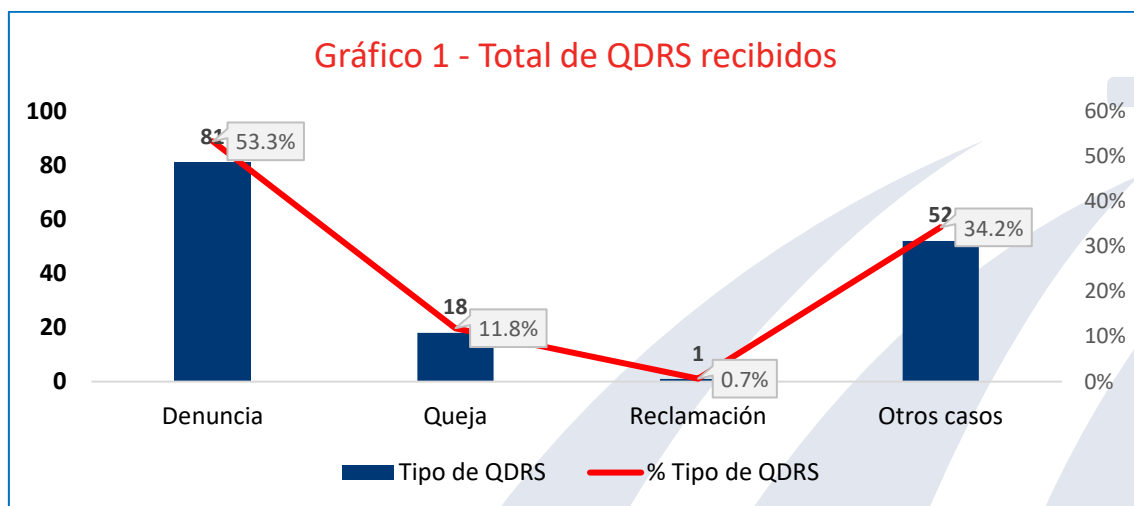


Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: abril 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.

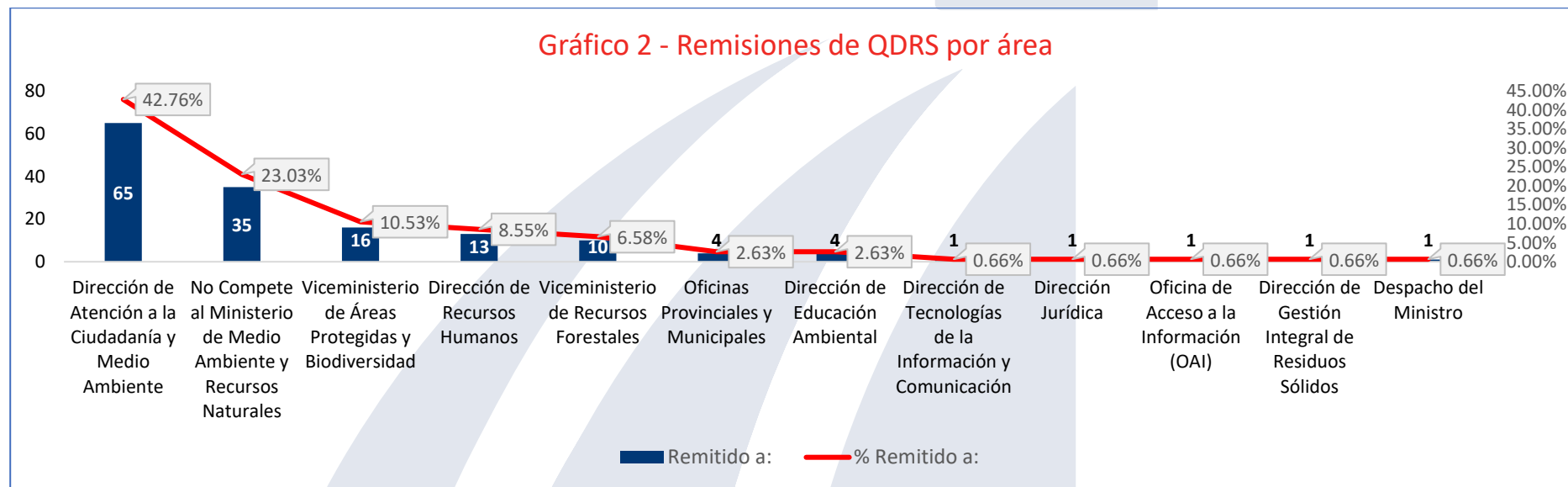


Durante el mes de abril de 2025, se registraron un total de **152 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos. Los casos catalogados como **“Denuncias”** representan la categoría más frecuente, con **81 casos** (para un **53.29%** de los casos); seguidos de las **52 situaciones** catalogadas como **“Otros casos”** (con **34.21%** de los casos), correspondientes principalmente a solicitudes de información; luego, de los **18 casos** catalogados como **“Quejas”** (con **11.84%** de los casos) y **1 caso** catalogado como **“Reclamación”** (para el **0.66%** de los casos). Cabe resaltar que no se recibieron casos de **“Sugerencia”** durante este período.



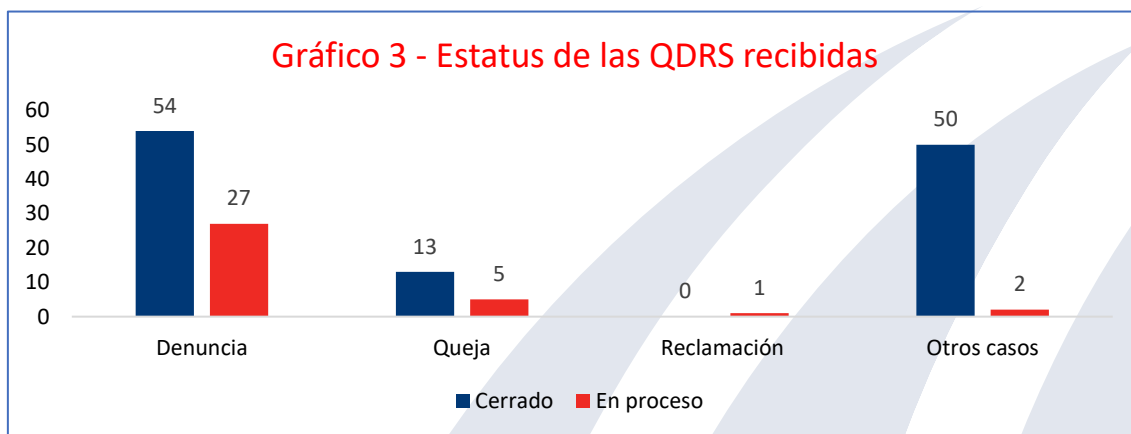
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales | República Dominicana
Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (30/05/2025 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/MT8F-P0NH-LGJJ-4MQ6>

En el **gráfico 2** se pueden apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las QDRS recibidas este mes. Se puede observar que la gran mayoría de los casos (un **42.76%** del total) fueron 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; seguidos de aquellos que **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**, representando el **23.03%** 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. A continuación de estos, le siguen los casos remitidos al **Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad**, con el **10.53%** de los casos, principalmente por denuncias de animales en cautiverio o consultas de información sobre percnotación en Áreas Protegidas. El **23.68%** de los casos restantes fueron remitidos a diversas áreas del ministerio, según se puede observar en el **gráfico 2**.

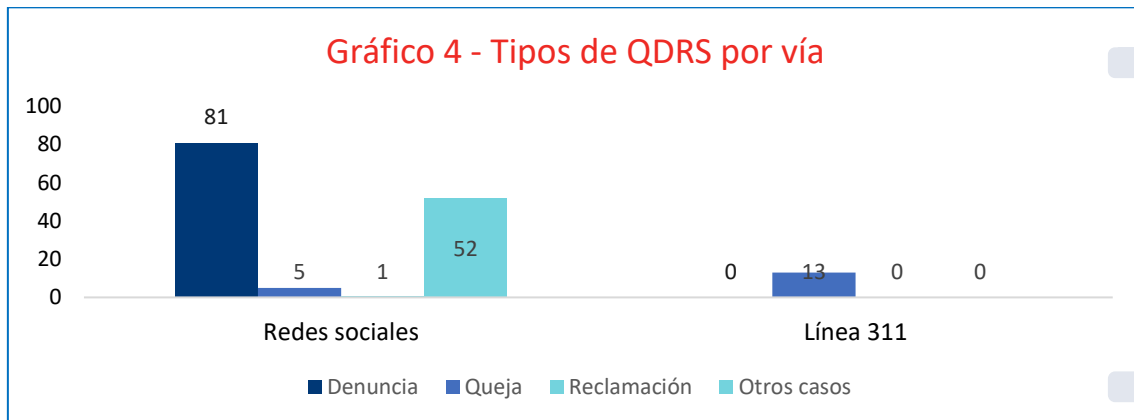


Estatus de las QDRS recibidas

El siguiente gráfico muestra las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas o en proceso. Se puede notar que **117** de los 152 casos recibidos, el **76.97%** del total de casos, **están cerrados**; mientras que los **35** casos restantes, el **23.03%** del total, ya fueron notificados a la unidad correspondiente y se encuentran **en proceso** de gestión. Al momento de realizar este 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

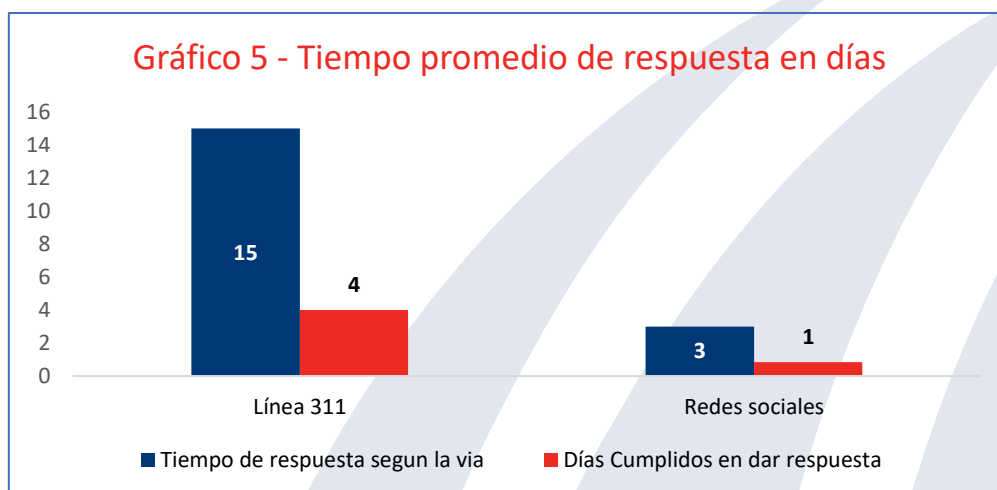


Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, **139** de los 152 casos recibidos, el **91.45%** de las QDRS recibidas en el mes de abril de 2025, ingresaron a través de las **redes sociales**; mientras que los **13** casos restantes, un **2.14%** del total de casos, ingresaron a través del **Sistema 3-1-1**. Cabe destacar que para este mes no se recibió ninguna QDRS a través del **buzón físico de quejas y sugerencias** del ministerio, ni tampoco a través del **correo electrónico institucional** (calidad.enlagement@ambiente.gob.do).

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

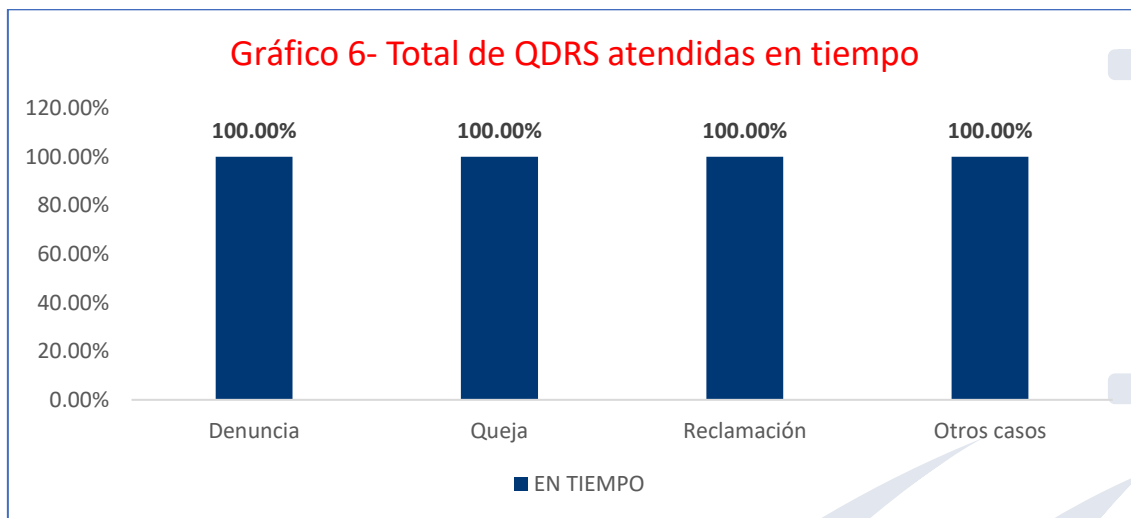
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón Físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3

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, **152** de los **152** casos, el **100%** de los casos recibidos en el mes de marzo de 2025, **fueron atendidos a tiempo**. Es importante recordar que dentro del renglón de “**Otros Casos**”, las solicitudes se relacionan principalmente con solicitudes de información o felicitaciones al personal.