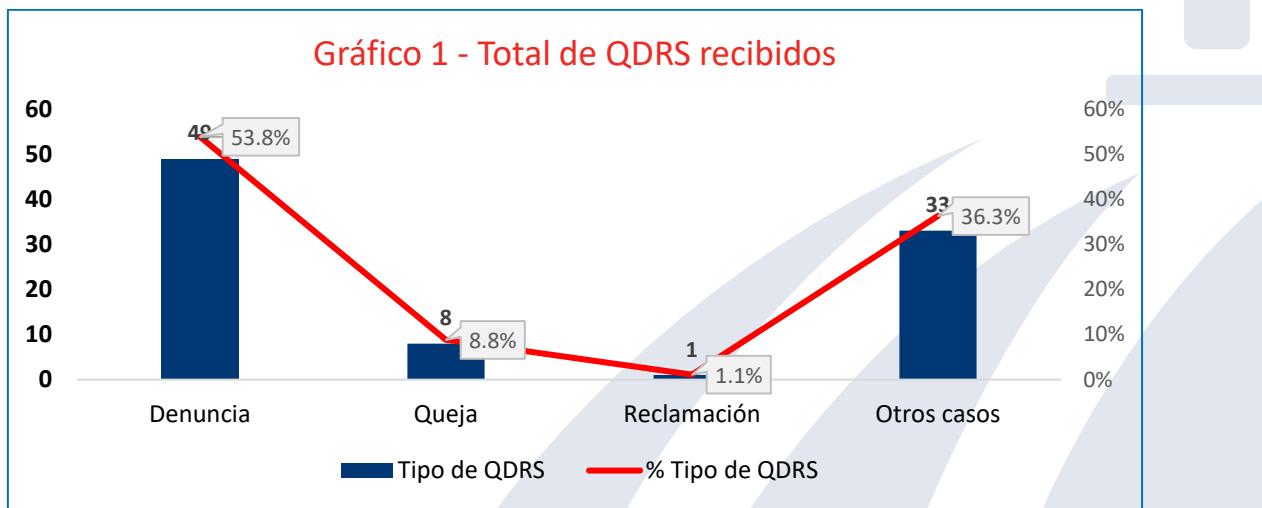


# Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

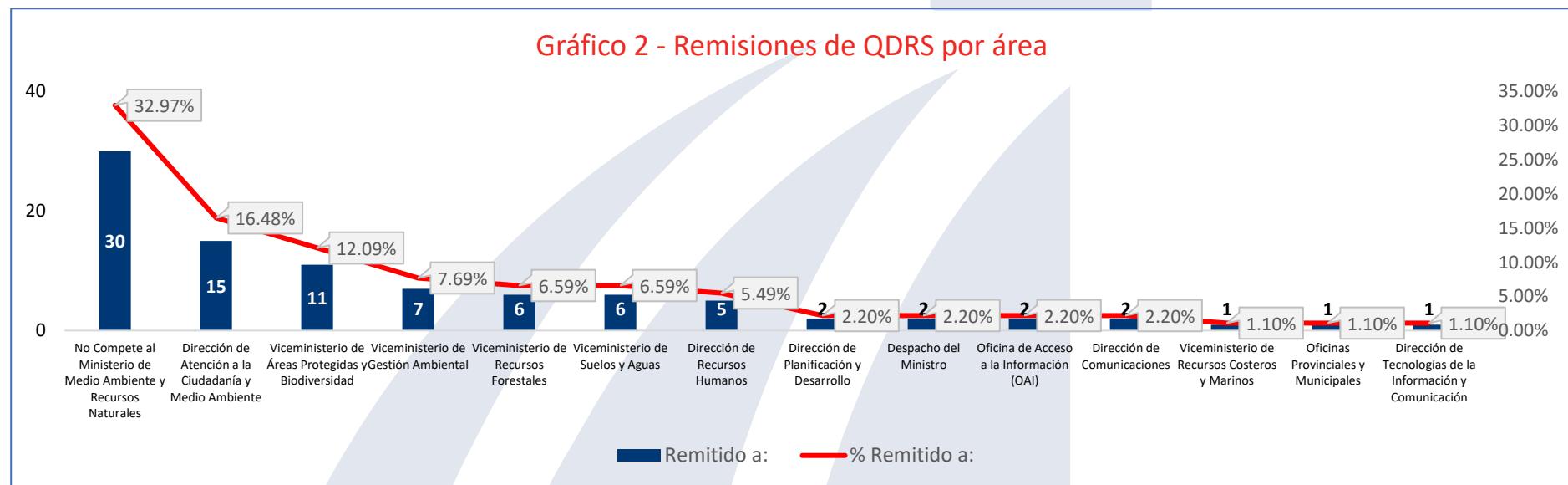
Período: junio 2025

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 junio de 2025, se registraron un total de **91 casos**. En el Gráfico 1 se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos. Los casos catalogados como “**Denuncia**” representan la categoría más frecuente, con 49 casos (para un 53.85% de los casos); seguidos de las 33 situaciones catalogadas como “**Otros casos**” (con 36.26% de los casos), correspondientes principalmente a solicitudes de información; luego, de los 8 casos catalogados como “**Queja**” (con 8.79% de los casos) y 1 caso catalogado como “**Reclamación**” (1.10% de los casos). Cabe resaltar que no se recibieron casos de “**Sugerencia**” en este período.

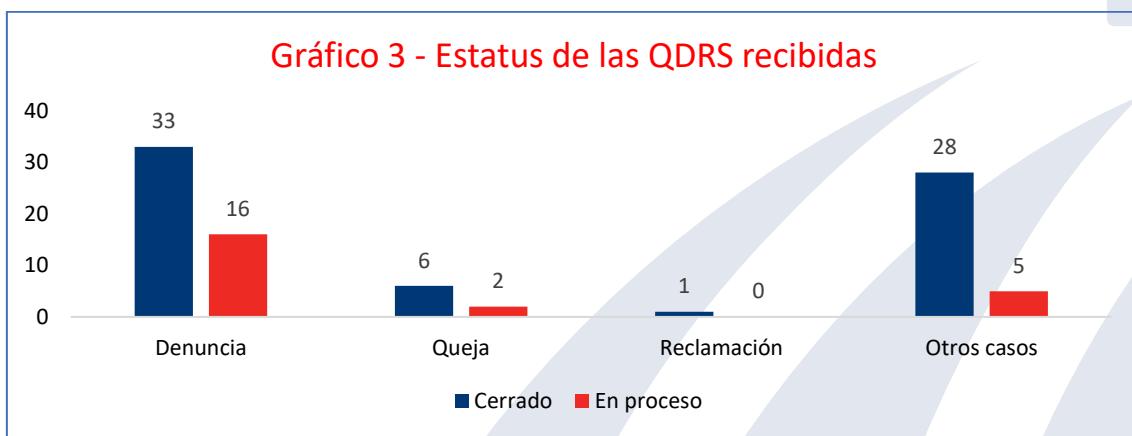
En el **gráfico 2** se pueden apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las QDRS recibidas este mes. Se puede observar que la mayoría de los casos (un 32.97% del total) no competen al **Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**, los cuales fueron remitidos a sus respectivas instituciones y/o se le orientó al ciudadano/cliente hacia dónde debe dirigir su inquietud. Seguido de estos se encuentran los 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, representando el 16.48% de los casos. A continuación de estos, le siguen los casos remitidos al **Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad**, con el 12.09% de los casos, principalmente por denuncias de fauna silvestre o consultas de información sobre percnotación en Áreas Protegidas. El 38.46% de los casos restantes fueron remitidos a diversas áreas del ministerio, según se puede observar en el **gráfico 2**.



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

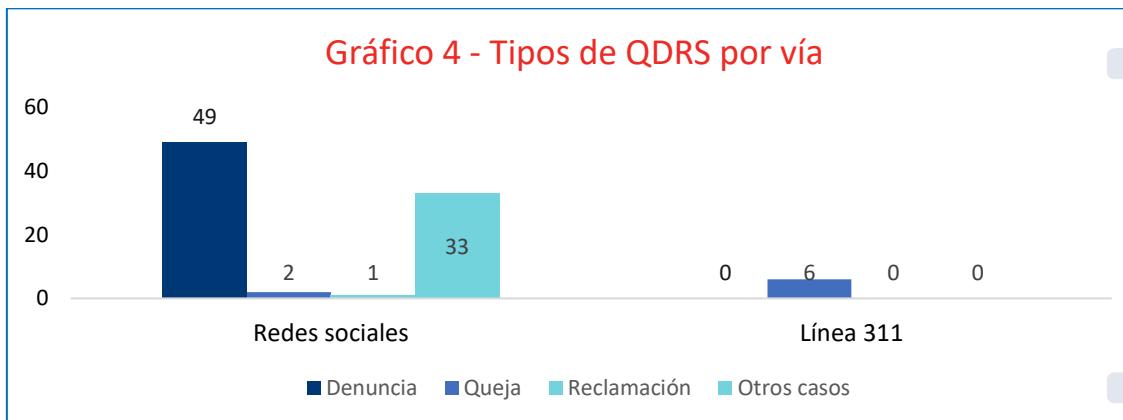
## Estatus de las QDRS recibidas

El siguiente gráfico muestra las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas o en proceso. Se puede notar que **68** de los **91** casos recibidos, el **74.73%** del total de casos, **están cerrados**; mientras que los **23** casos restantes, el **25.27%** 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.



*¡Tu voz importa! Envía tus quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias al correo electrónico [calidad.enlagestion@ambiente.gob.do](mailto:calidad.enlagestion@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.*

## Vías de atención y tiempos definidos de respuesta



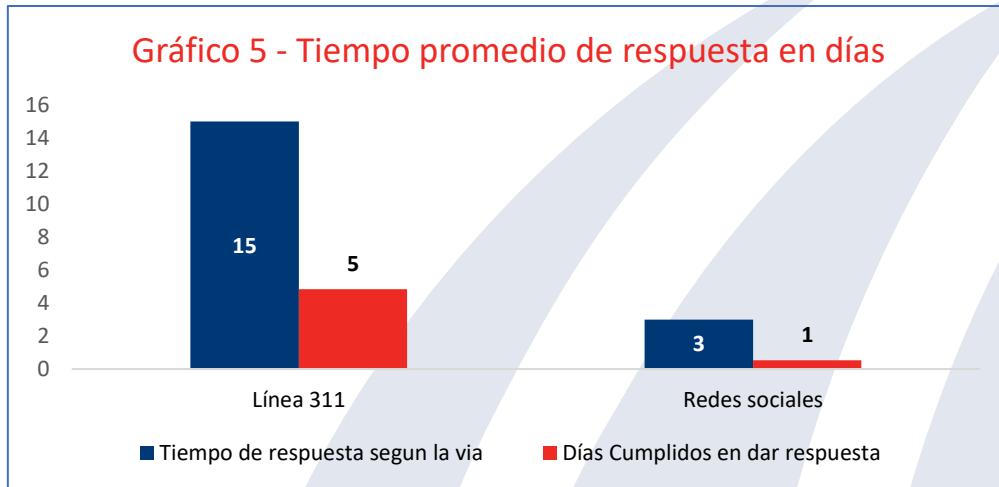
Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, **85** de los **91** casos recibidos, el **93.41%** de las QDRS recibidas en el mes de junio de 2025, ingresaron a través de las **redes sociales**; mientras que los **6** casos restantes, un **6.59%** 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.enlagestion@ambiente.gob.do](mailto:calidad.enlagestion@ambiente.gob.do)).

*Tu voz importa! Envía tus quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias al correo electrónico [calidad.enlaestion@ambiente.gob.do](mailto: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	15
Redes Sociales	3

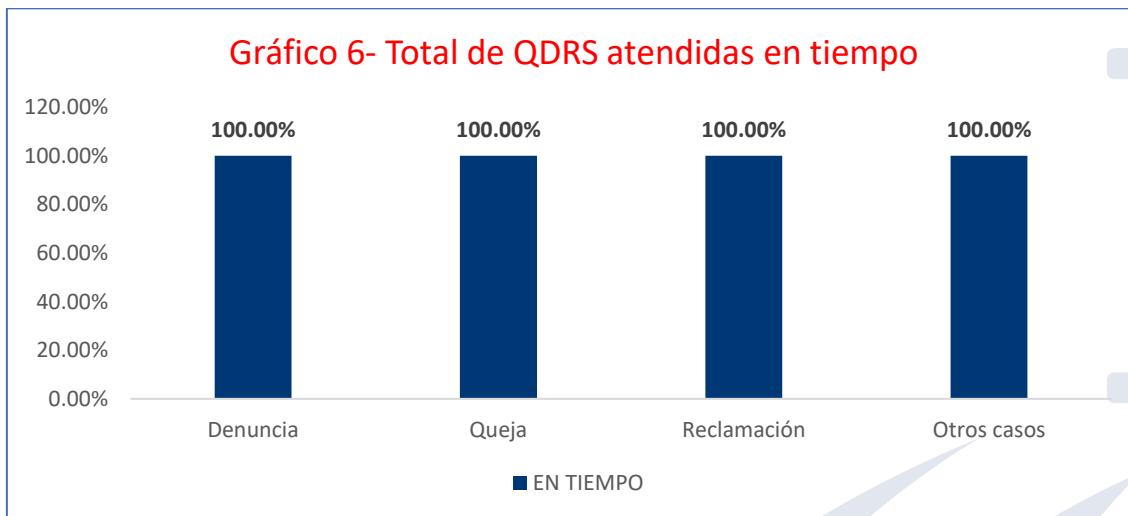
*Tabla 1 - Tiempo límite definido para dar respuesta por las diferentes vías*



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.enlaestion@ambiente.gob.do](mailto: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.*

## 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, 91 de los 91 casos, el **100% de los casos** recibidos en el mes de junio 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.



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales | República Dominicana  
Moisés Elías Vidal Duran - Encargado de Calidad en la Gestión (VB) (24/07/2025 AST)  
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:  
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/ILLY-B0TV-CRMD-JUPZ>