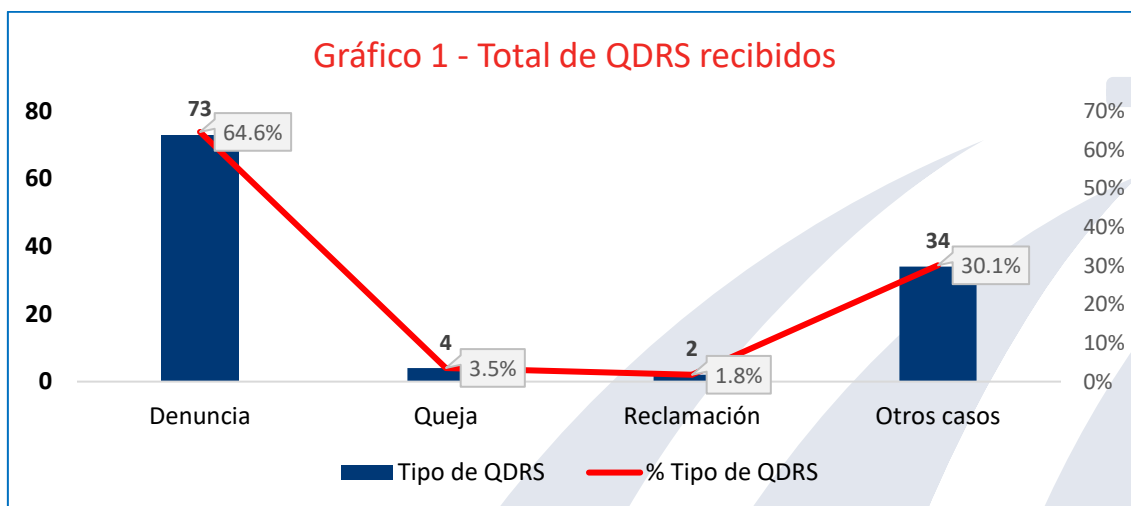


## Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

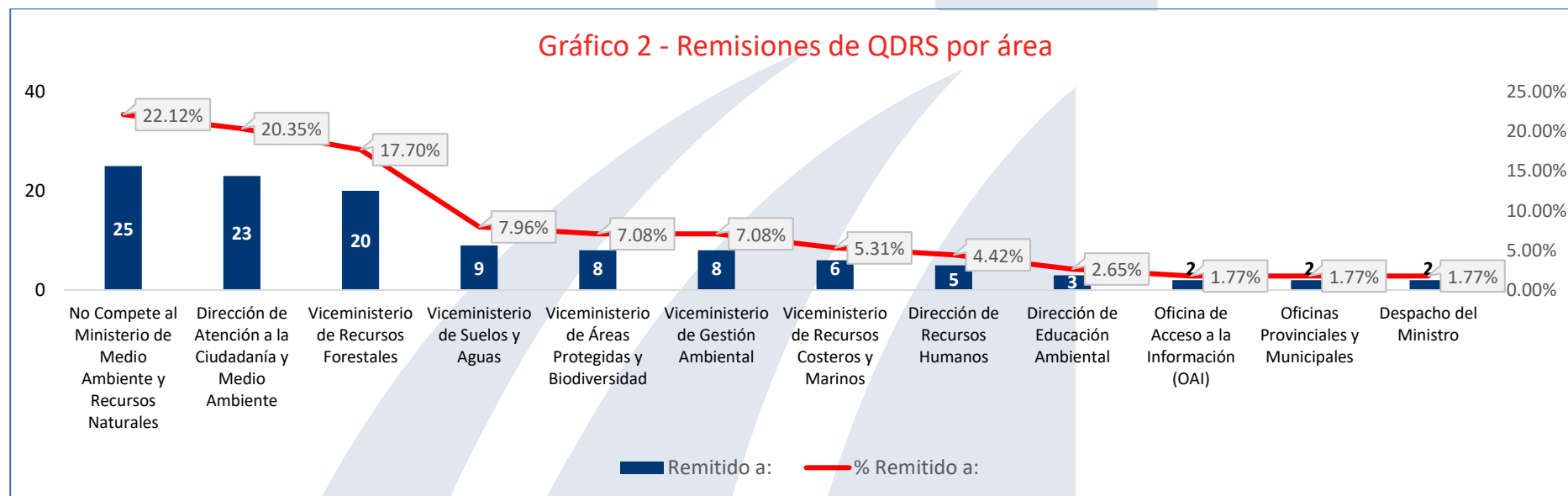
Período: julio 2025

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.



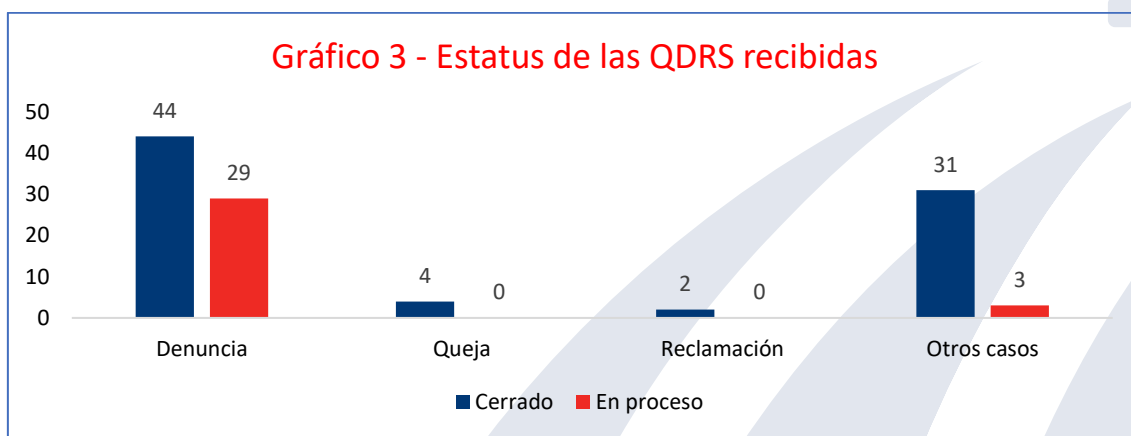
Durante el mes de julio de 2025, se registraron un total de **113 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos. Los casos catalogados como **“Denuncia”** representan la categoría más frecuente, con **73 casos** (para un **64.60%** de los casos); seguidos de las **34 situaciones** catalogadas como **“Otros casos”** (con **30.09%** de los casos), correspondientes principalmente a solicitudes de información; luego, de los **4 casos** catalogados como **“Queja”** (con **3.54%** de los casos) y los **2 casos** catalogados como **“Reclamación”** (**1.77%** 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 **22.12%** 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 **20.35%** de los casos. A continuación de estos, le siguen los casos remitidos al **Viceministerio de Recursos Forestales**, con el **17.70%** de los casos, principalmente por denuncias de deforestación ilegal o consultas de información sobre el Plan Nacional de Reforestación. El **39.82%** de los casos restantes fueron remitidos a diversas áreas del ministerio, según se puede observar en el **gráfico 2**.

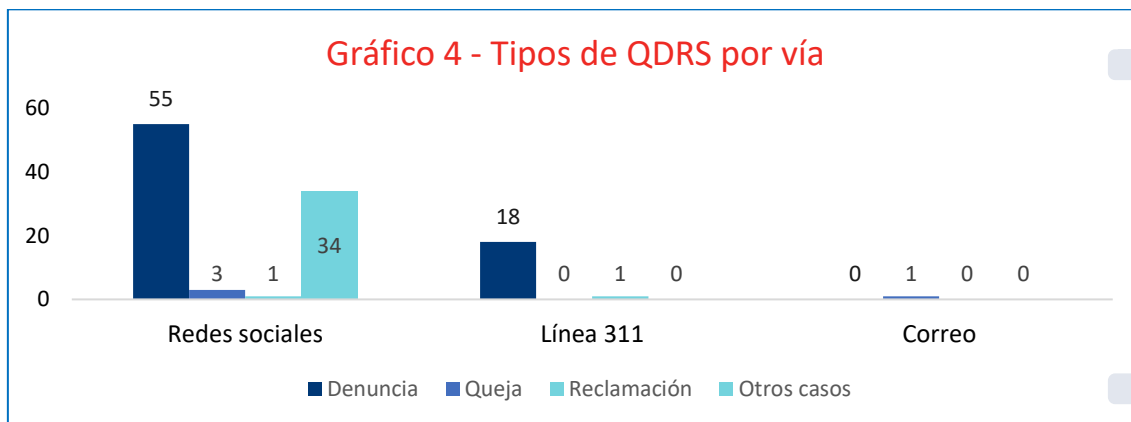


## Estatus de las QDRS recibidas

El siguiente gráfico muestra las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas o en proceso. Se puede notar que **81** de los 113 casos recibidos, el **71.68%** del total de casos, **están cerrados**; mientras que los **32** casos restantes, el **28.32%** 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

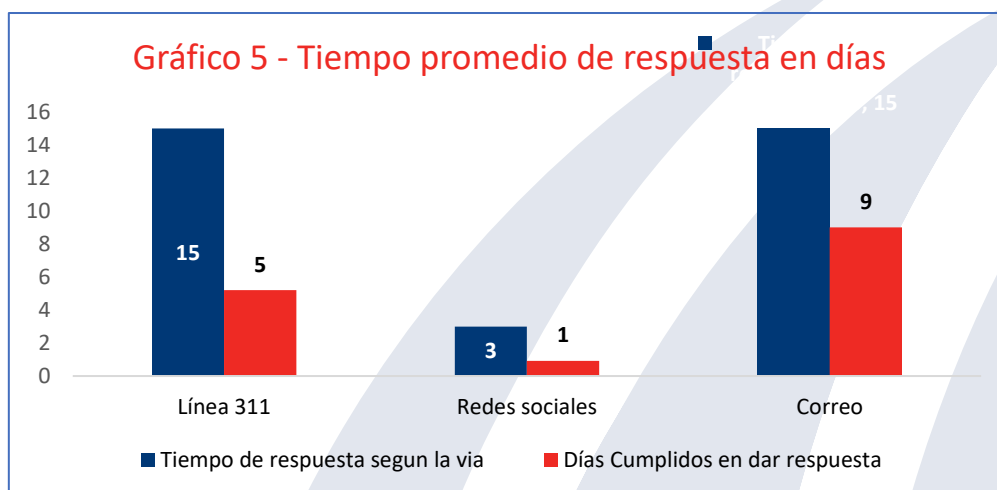


Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, **93** de los 113 casos recibidos, el **82.30%** de las QDRS recibidas en el mes de julio de 2025, ingresaron a través de las **redes sociales**; mientras que **19** casos, un **16.81%** del total de casos, ingresaron a través del **Sistema 3-1-1**; y **1** caso, el **0.88%** del total de casos, ingresó a través del **correo electrónico institucional** ([calidad.enlagemention@ambiente.gob.do](mailto:calidad.enlagemention@ambiente.gob.do)). Cabe destacar que para este mes no se recibió ninguna QDRS a través del **buzón físico de quejas y sugerencias** del ministerio.

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

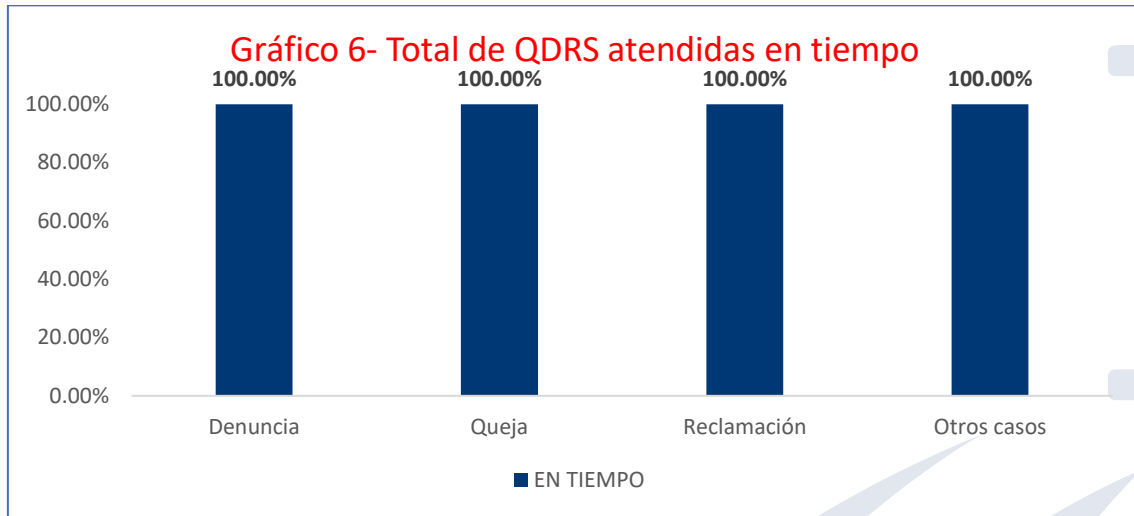
| Vía                | Tiempo |
|--------------------|--------|
| Línea 3-1-1        | 15     |
| Buzón Físico       | 15     |
| Correo Electrónico | 15     |
| Redes Sociales     | 3      |

**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.

## 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, **113 de los 113 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) (29/08/2025 AST)  
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:  
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/RI3M-BQOC-0SJ9-001E>