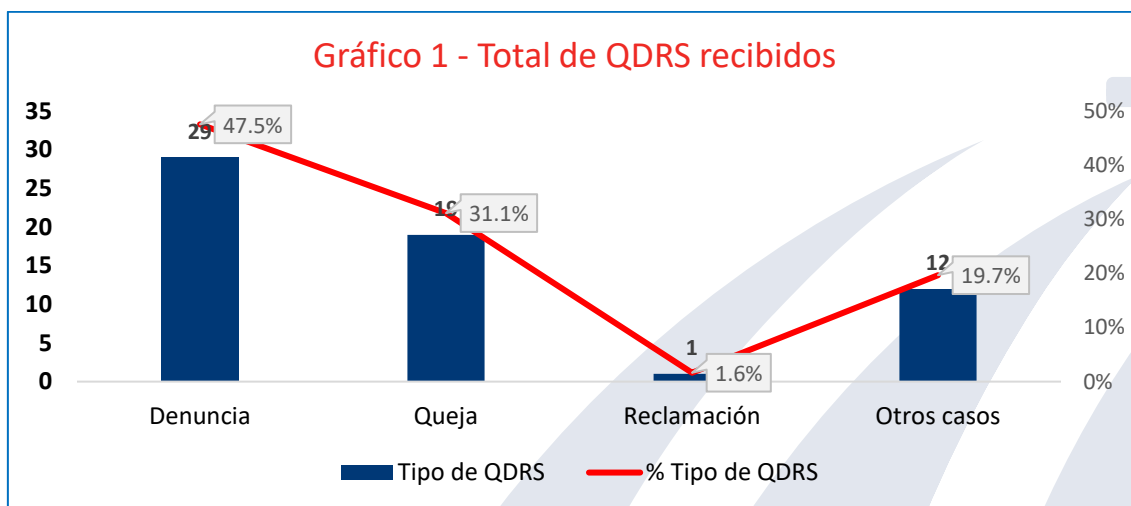


Reporte de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

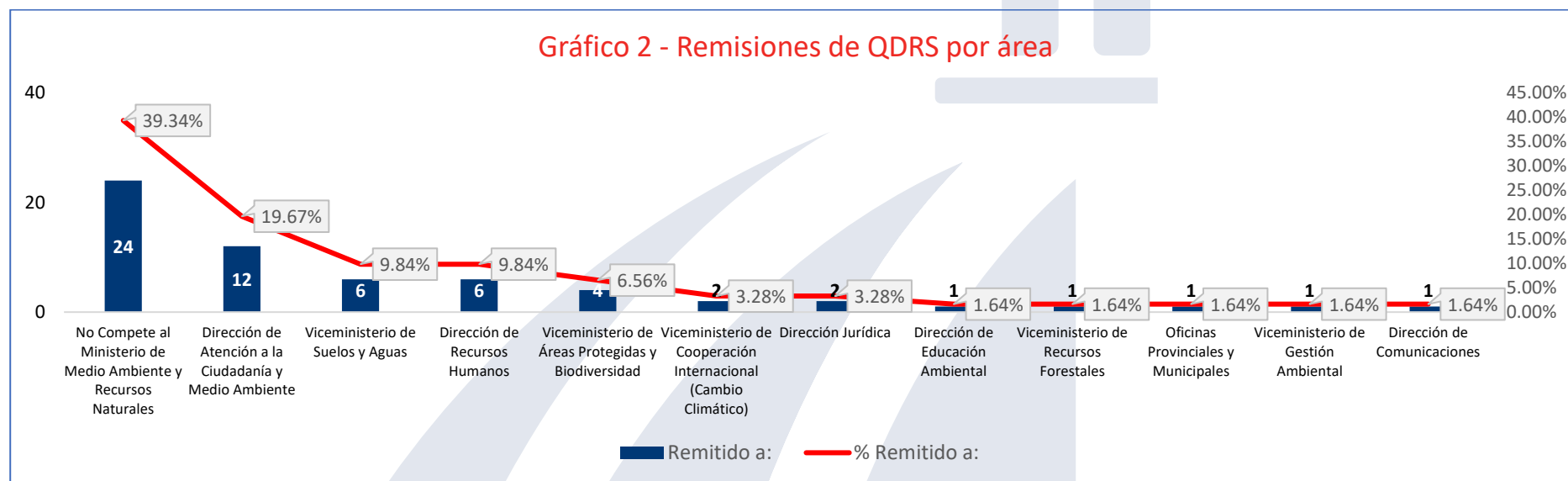
Período: noviembre 2025

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.



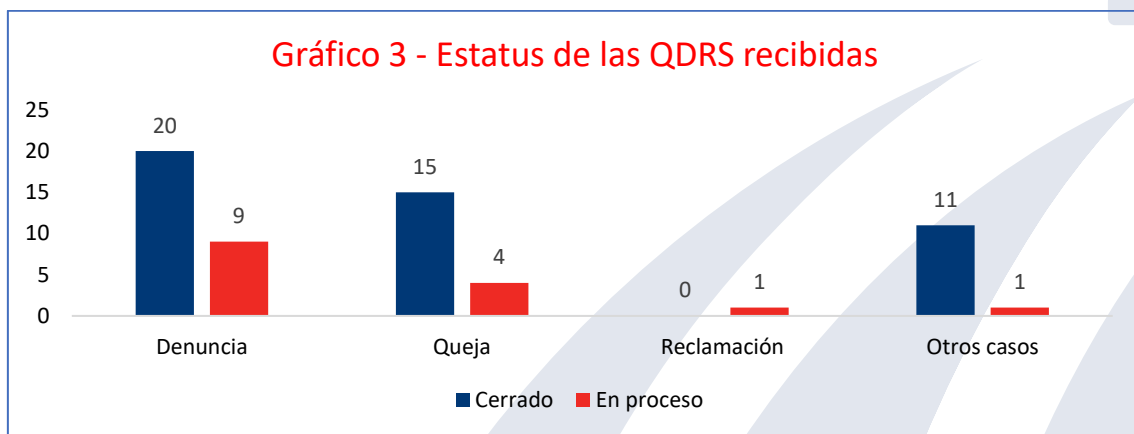
Durante el mes de noviembre de 2025, se registraron un total de **61 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos. Los casos catalogados como “**Denuncia**” representan la categoría más frecuente, con **29 casos** (para un **47.54%** de los casos); seguidos de las **19 situaciones** catalogadas como “**Queja**” (con **31.15%** de los casos); luego, de los **12 casos** catalogados como “**Otros casos**” (con **19.67%** de los casos), correspondientes principalmente a solicitudes de información y felicitaciones al personal; y **1 caso** catalogado como “**Reclamación**” (con **1.64%** de los casos). Cabe mencionar 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 **39.34%** 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 **19.67%** de los casos. El **40.98%** de los casos restantes fueron remitidos a diversas áreas del ministerio, según se puede observar en el **gráfico 2**.

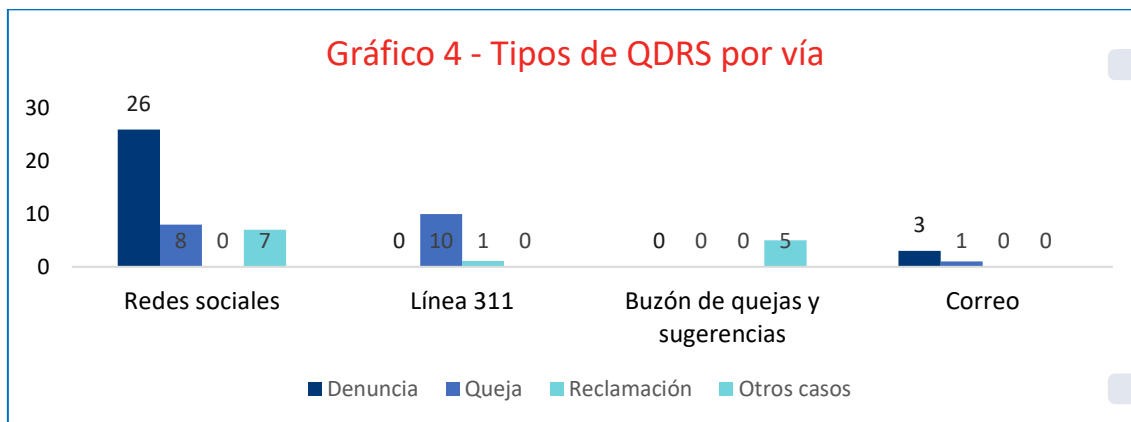


Estatus de las QDRS recibidas

El siguiente gráfico muestra las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas o en proceso. Se puede notar que **46** de los 61 casos recibidos, el **75.41%** del total de casos, **están cerrados**; mientras que los **15** casos restantes, el **24.59%** 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

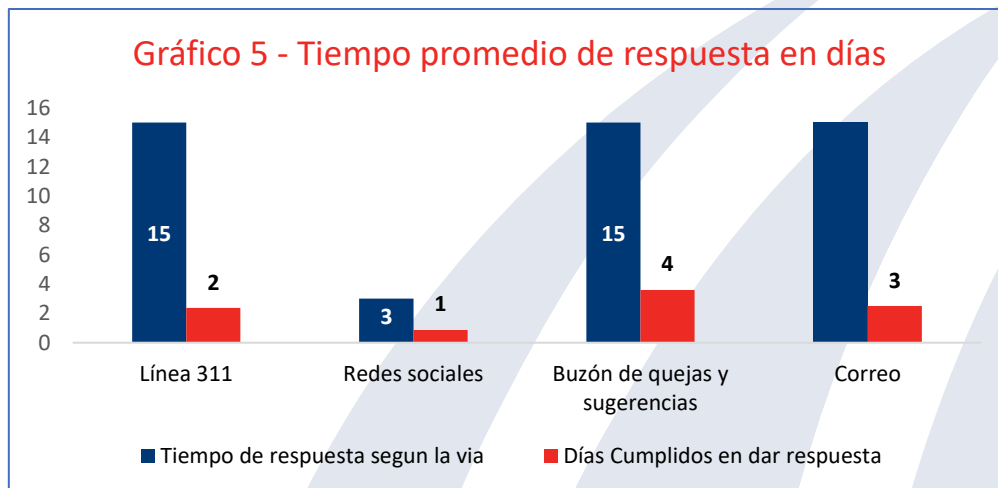


Se pueden apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se observa, **41** de los 61 casos recibidos, el **67.21%** de las QDRS recibidas en el mes de noviembre de 2025, ingresaron a través de las **redes sociales**; mientras que **11** casos, un **18.03%** del total de casos, ingresaron a través del **Sistema 3-1-1**; por su parte, hubo **5** casos, un **8.20%** del total de casos, recibidos a través del **buzón físico de quejas y sugerencias** del ministerio; y **4** casos, un **6.56%** del total de casos, recibidos 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:

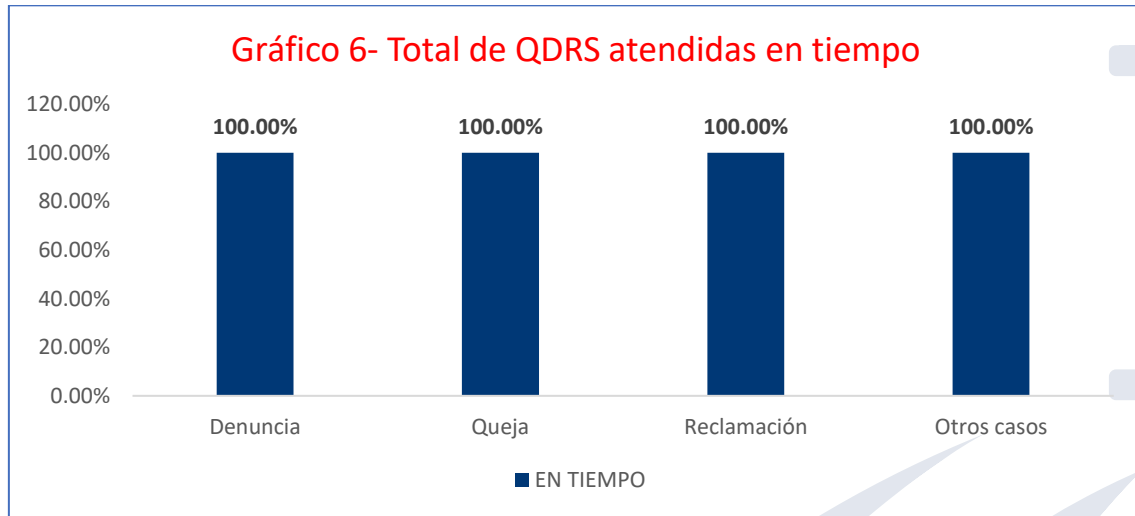
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón Físico	15
Correo Electrónico	15
Redes Sociales	3

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 promedio 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, **61** de los 61 casos, el **100%** de los casos recibidos en el mes de noviembre 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) (11/12/2025 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
<https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/mimarena/v/YF2N-AO31-ZD12-87KH>