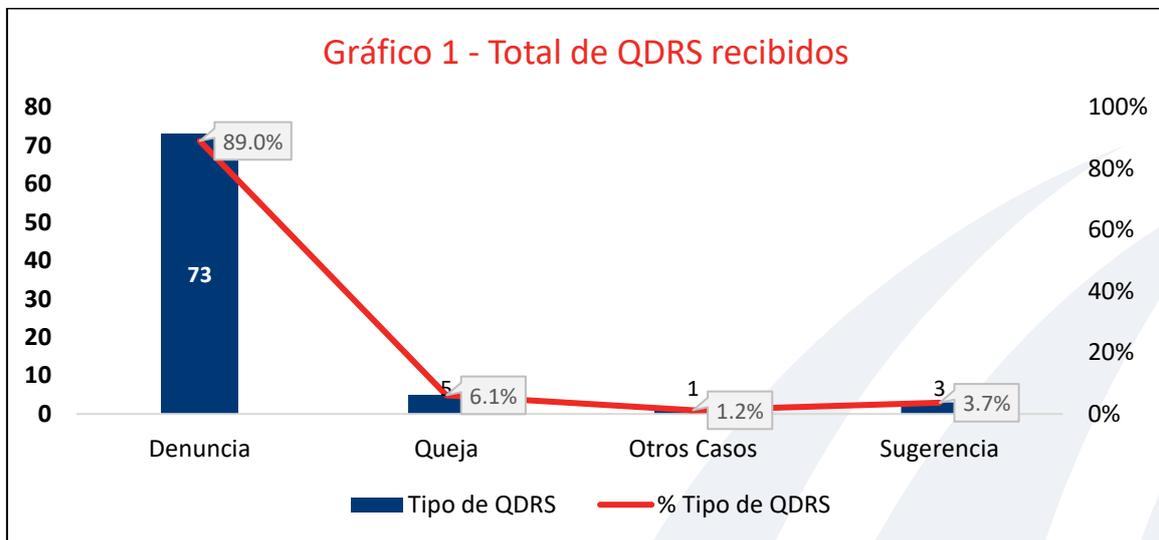


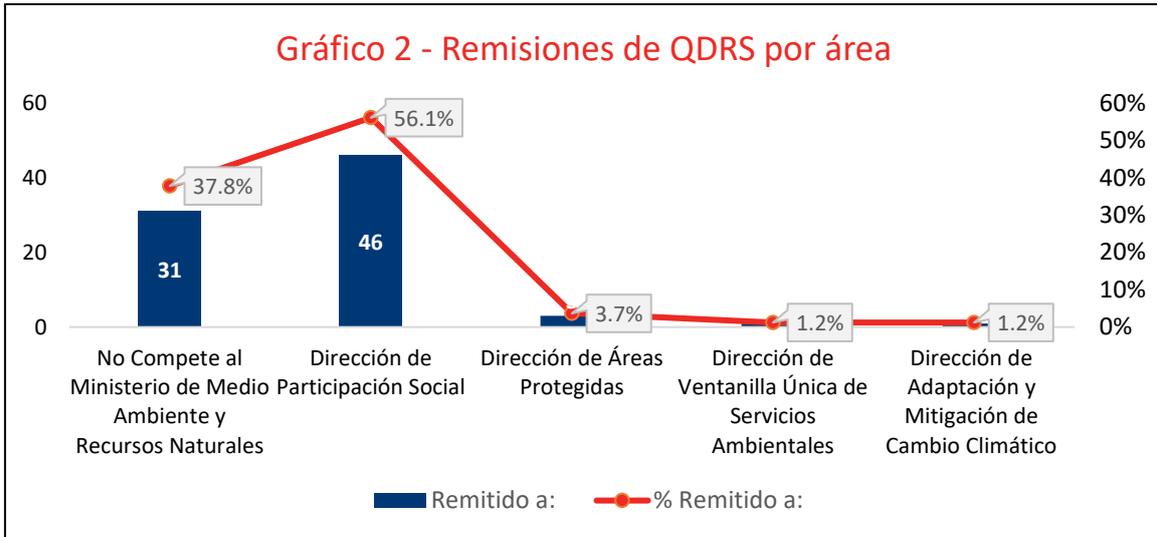
Reporte QDRS Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: enero 2023

Este reporte analiza las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias recibidas por las distintas vías destinadas para el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, las cuales son: Redes Sociales, Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, Buzones físicos, Correo electrónico, Presencial y Telefónica.



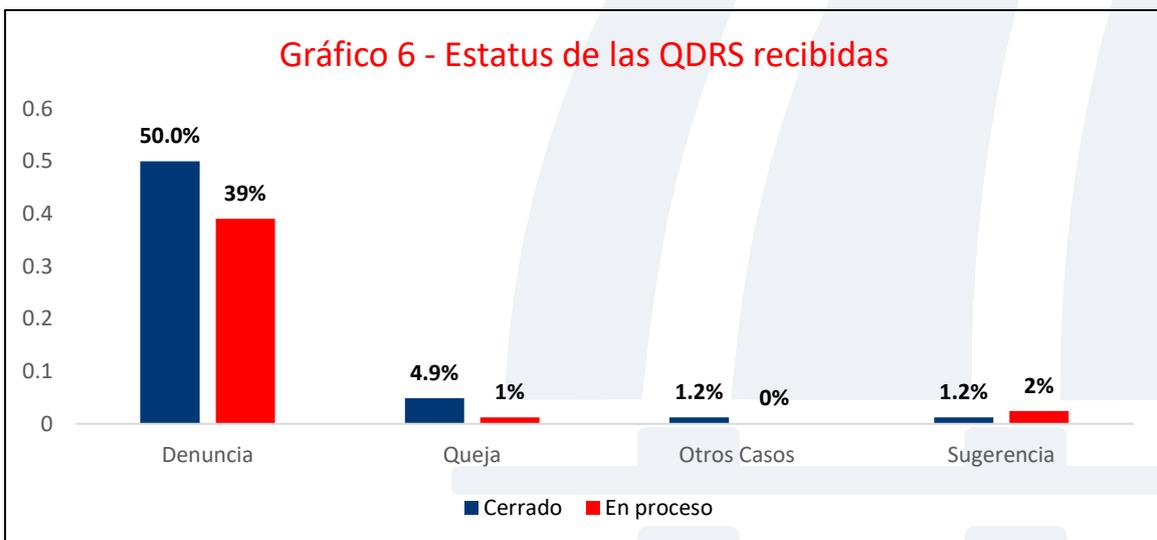
Para un total de **82 casos** recibidos en el mes de **enero del 2023**, en el gráfico 1 podemos ver las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como denuncias las de mayor incidencia. En esta categoría podemos ver: invasiones a áreas protegidas, extracción de materiales de los ríos, quema y tala de árboles, desbordamiento de aguas negras entre otras.



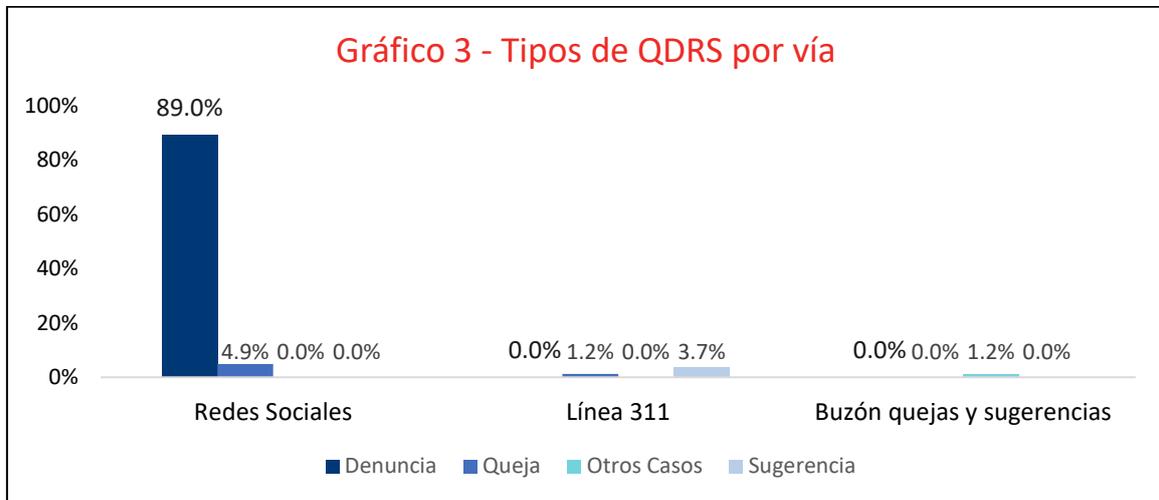
En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde **fueron remitidas** las 82 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el **56.1%** de estas fue remitida a la **Dirección de Participación Social**, luego un **37.8%** de las QDRS del mes de enero **no competen** al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y fueron remitidas a sus respectivas organizaciones.

Estatus de las QDRS recibidas

En el siguiente gráfico vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que **el 57.3%** de todos los casos **están cerrados**.



Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

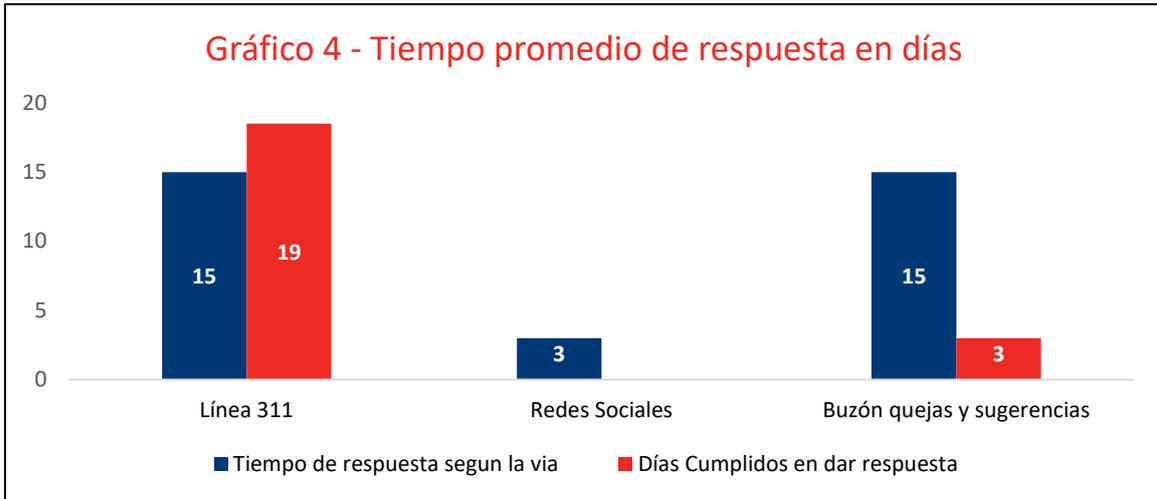


Podemos apreciar en el gráfico 3 los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el 89.0% de las QDRS en el mes de enero del 2023 fueron ingresadas a través de las Redes Sociales.

El tiempo límite en días definido para responder las QDRS por las diferentes vías son los siguientes:

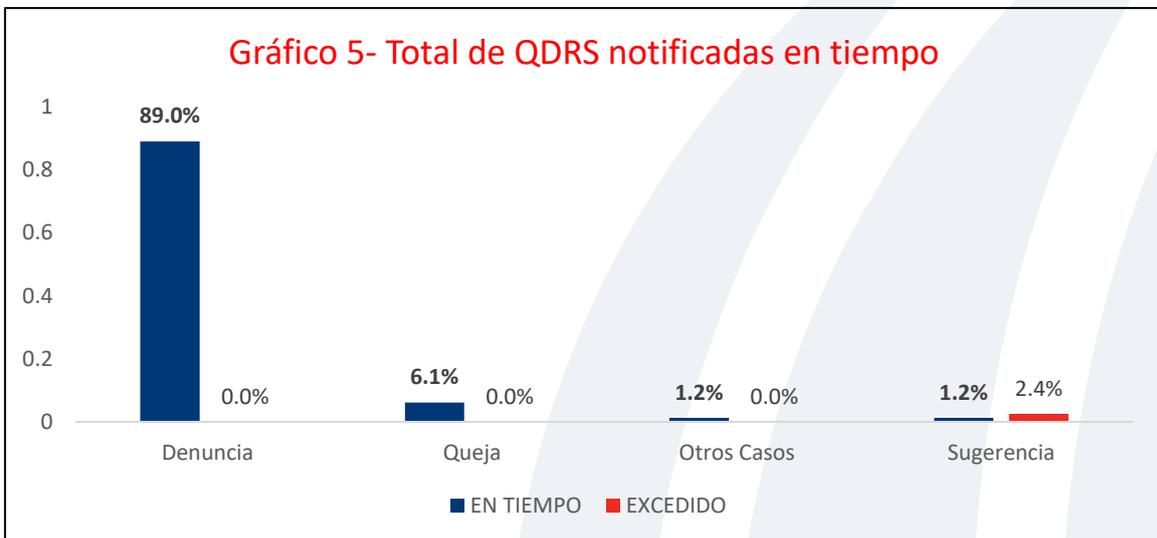
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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



En el **gráfico 4** se observa que, de manera general, todas las vías se encuentran dentro del rango de tiempo establecido para ofrecer respuesta. Cabe destacar que la línea 311 está fuera del rango debido a que los casos recibidos por esta vía, fueron remitidos a sus respectivas áreas y aún no han dado respuesta.

Total de QDRS notificadas en tiempo



Podemos apreciar en el gráfico 5 los tipos de QDRS recibidas y el estatus de estas. Como se puede observar, el 97.5% de las QDRS en el mes de enero del 2023 fueron notificadas a tiempo.