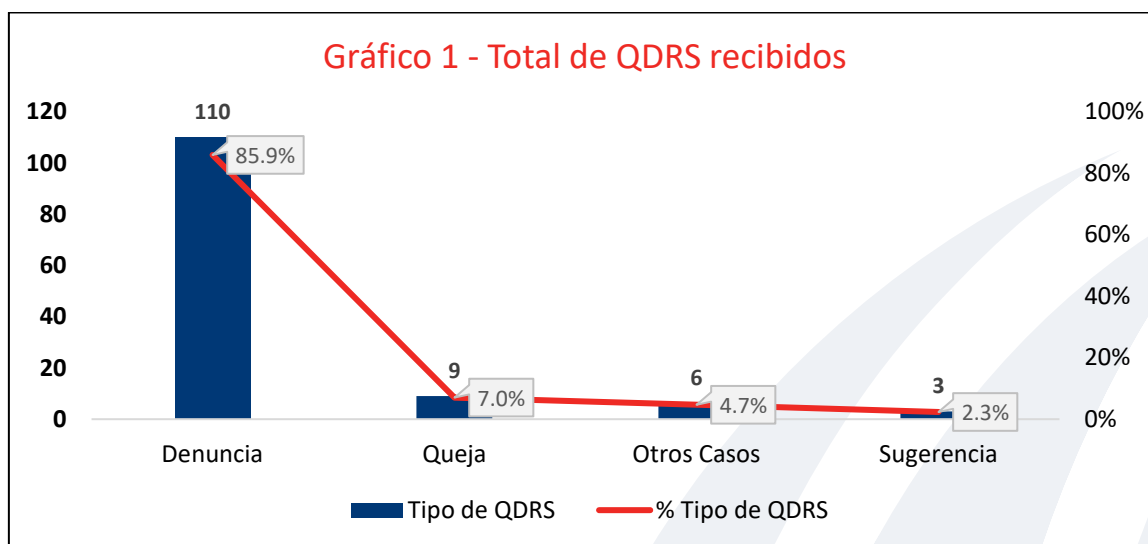


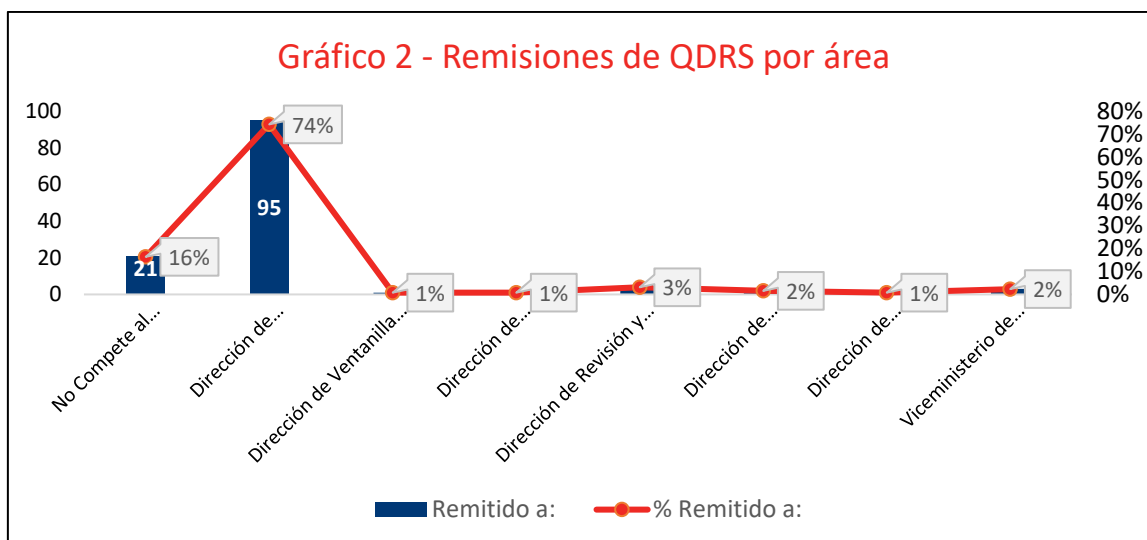
Reporte QDRS Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: marzo 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.



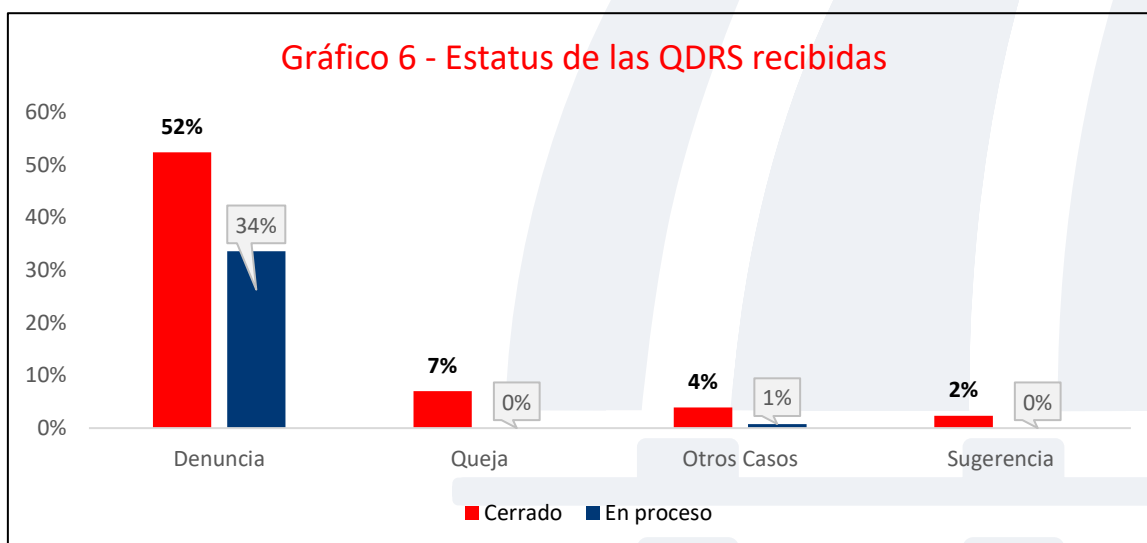
Para un total de **128 casos** recibidos en el mes de **marzo del 2023**, en el gráfico 1 podemos ver las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, siendo la catalogada como Denuncias las de mayor incidencia. En esta categoría podemos ver: invasiones a áreas protegidas, extracción de materiales de los ríos, quema y tala de árboles, desbordamiento de aguas negras entre otras.



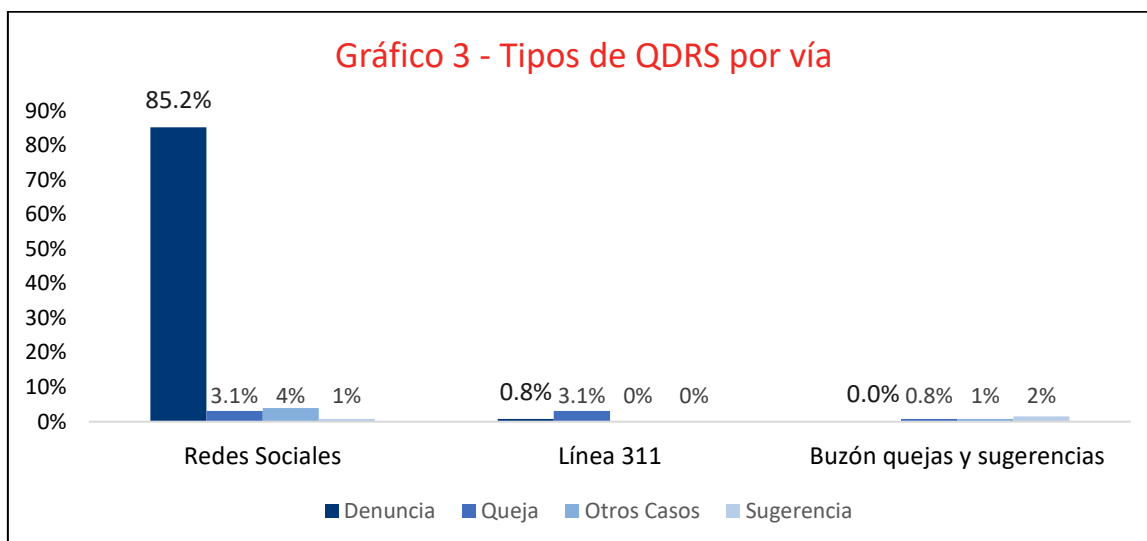
En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron **remitidas** las 128 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el **74%** de estas fue remitida a la **Dirección de Participación Social**, un **16%** de las QDRS del mes de marzo **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos 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 **65.3%** de todos los casos **están cerrados**.



Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

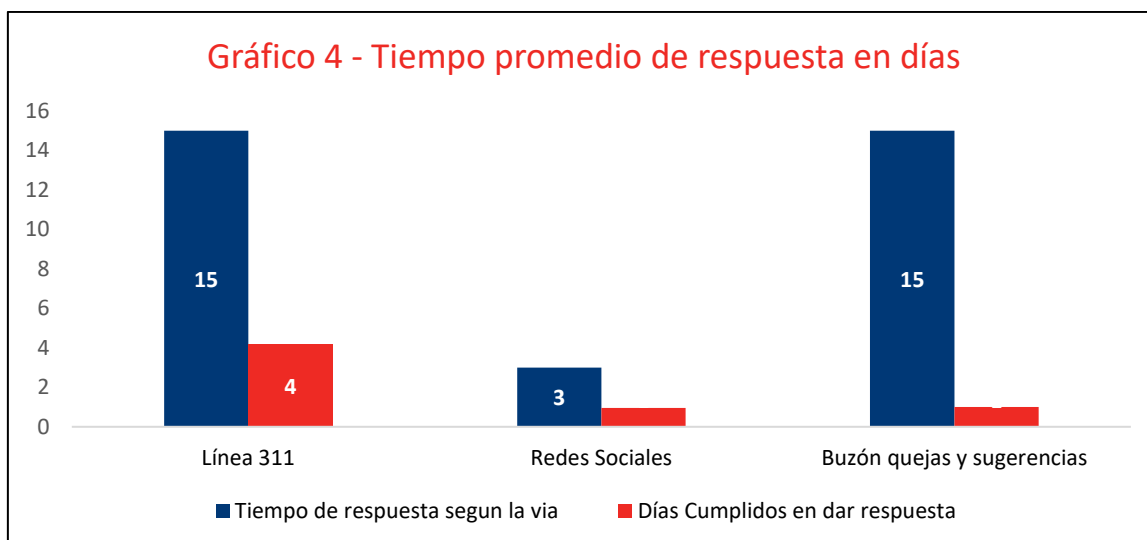


Podemos apreciar en el gráfico 3 los tipos de QDRS recibidas y las **vías por las cuales ingresaron**. Como se puede observar, **el 93.3%** de las QDRS en el mes de marzo del 2023 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**, el **3.9%** fue recibido a través de la **Línea 311** y el **3.8%** restante a través del **Buzón de Sugerencias** del Ministerio.

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

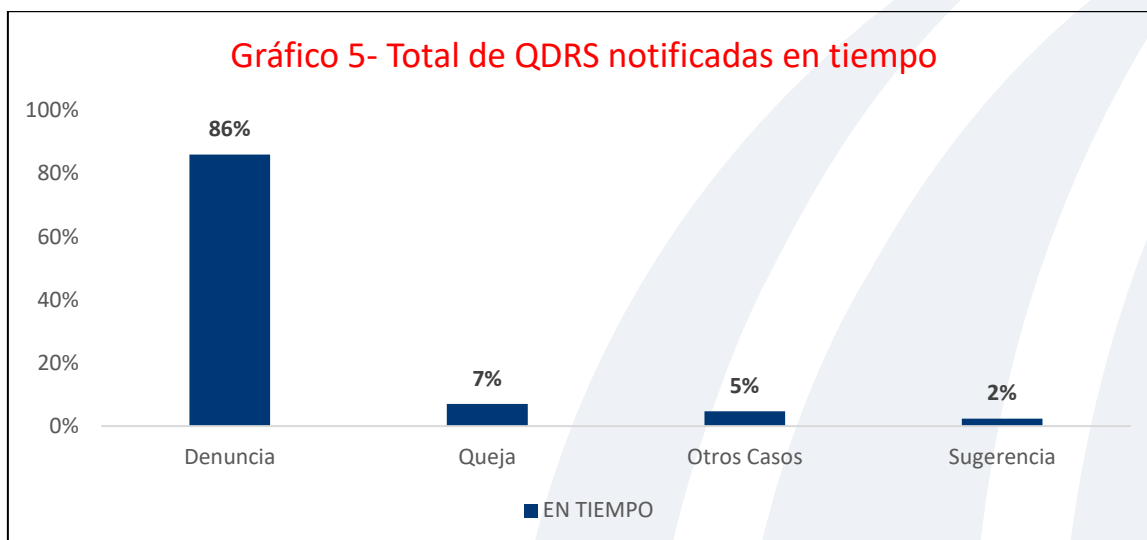
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

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.

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 **98.7%** de las 75 QDRS recibidas en el mes de febrero del 2023 fueron notificadas a tiempo.