



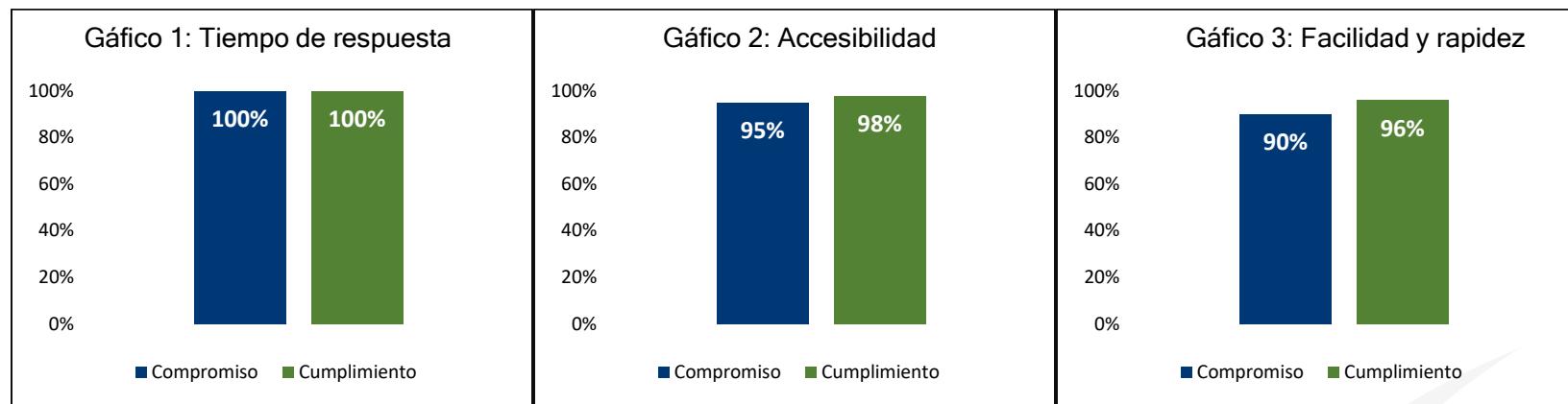
Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Este reporte muestra el comportamiento de los atributos comprometidos en la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. En la siguiente tabla se muestran los servicios y atributos comprometidos.

Servicio	Atributos Comprometidos		
	Tiempo de respuesta	Accesibilidad	Facilidad y rapidez
Autorización para importación/exportación de madera	✓	✓	✓
Autorización para importación de fertilizantes		✓	✓
Autorización de importación de sustancias químicas industriales		✓	✓

A continuación, presentamos los resultados obtenidos a través de la encuesta llevada a cabo del 17 al 25 de julio 2023 a nuestros ciudadanos/clientes sobre los atributos de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso Ciudadano (CCC).

Autorización para importación/exportación de madera

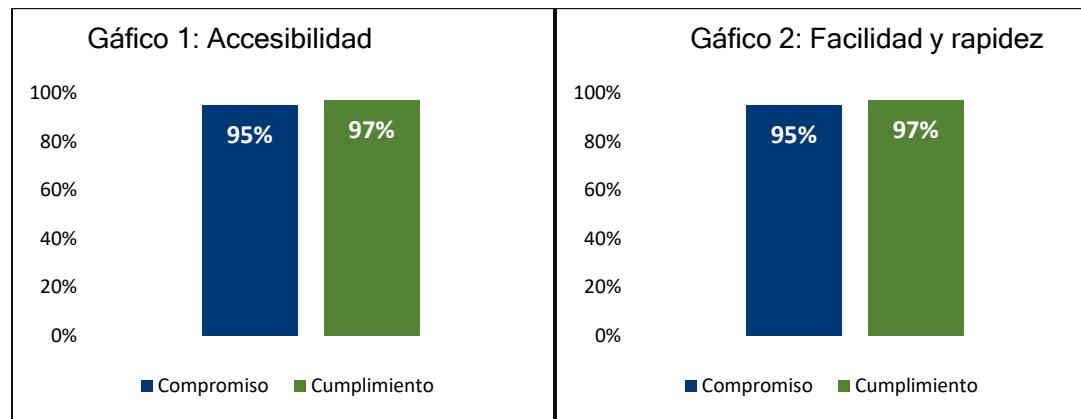


Como se muestra en los gráficos más arriba, para el segundo trimestre del 2023 (T2 2023), la satisfacción y el cumplimiento de los atributos comprometidos superan los estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Autorización para importación/exportación de madera								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Tiempo de respuesta	795	274	0	0	0	1,069	≤ 7 días laborables	2.31 días laborables
	1 - 3 días	4 - 7 días	8 - 9 días	10 - 11 días	≥ 12 días			
Accesibilidad	29	17	1	0	0	47	95%	98%
	62%	36%	2%	0%	0%			
Facilidad y rapidez	29	16	2	0	0	47	90%	96%
	62%	34%	4%	0%	0%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica

Autorización para importación de fertilizantes

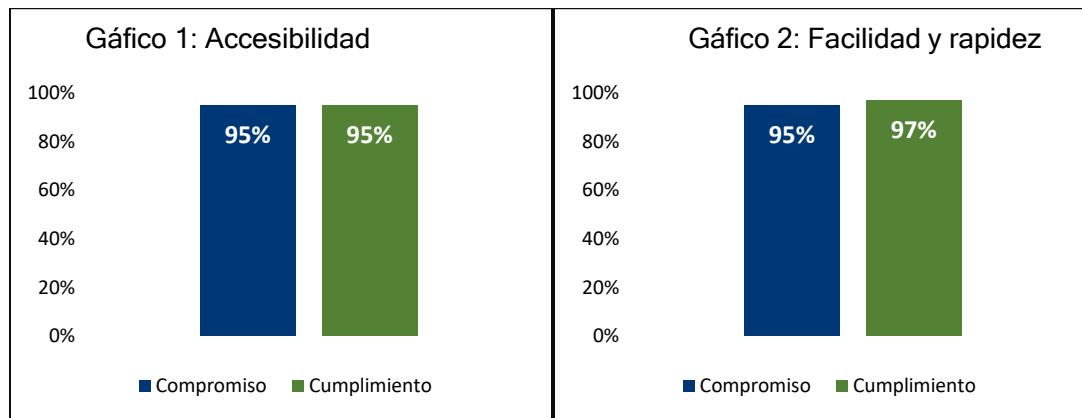


Tal y como se puede apreciar en las representaciones gráficas anteriores, durante el segundo trimestre del año 2023 (T2 2023), la satisfacción en relación con los atributos comprometidos ha sobrepasado los niveles establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Autorización para importación de fertilizantes								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Accesibilidad	17	16	0	1	0	34	95%	97%
	50%	47%	0%	3%	0%			
Facilidad y rapidez	16	17	1	0	0	34	95%	97%
	47%	50%	3%	0%	0%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica

Autorización de importación de sustancias químicas industriales



De acuerdo con lo evidenciado en los gráficos previos, la satisfacción en cuanto a los atributos comprometidos ha excedido los niveles establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano para cada uno de ellos, durante el segundo trimestre del año 2023 (T2 2023).

Autorización de importación de sustancias químicas industriales								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Accesibilidad	30	25	3	0	0	58	95%	95%
	52%	43%	5%	0%	0%			
Facilidad y rapidez	31	25	2	0	0	58	95%	97%
	53%	43%	3%	0%	0%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica