

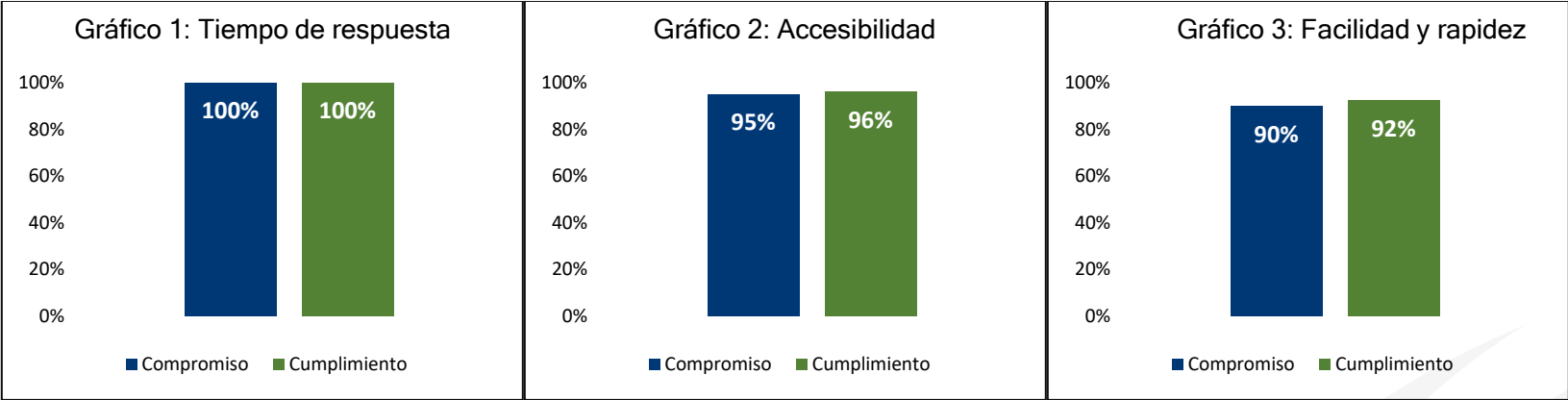
Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

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 a través de llamadas telefónicas y correo electrónico del 17 julio al 13 de agosto 2024 a nuestros ciudadanos/clientes sobre los atributos de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso Ciudadano (CCC).

Autorización para importación/exportación de madera

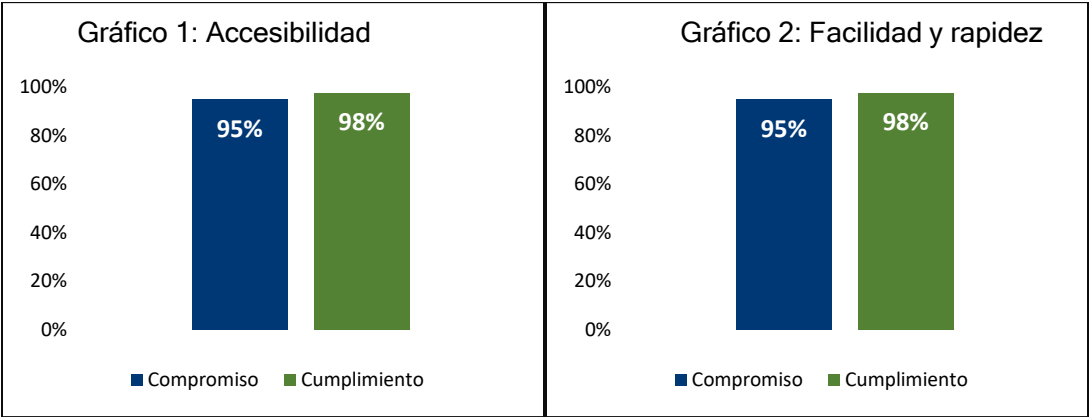


Como se muestra en los gráficos más arriba, para el segundo trimestre del 2024 (T2 2024), en el servicio de **autorización para importación/exportación de madera**, la satisfacción y el cumplimiento de los atributos comprometidos superan los estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Autorización para importación/exportación de madera								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Tiempo de respuesta	465	18	0	0	0	483	≤ 7 días laborables	1.88 días laborables
	1 - 3 días	4 - 7 días	8 - 9 días	10 - 11 días	≥ 12 días			
Accesibilidad	11	14	1	0	0	26	95%	96%
	42%	54%	4%	0%	0%			
Facilidad y rapidez	10	14	1	1	0	26	90%	92%
	38%	54%	4%	4%	0%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica y correo electrónico

Autorización para importación de fertilizantes

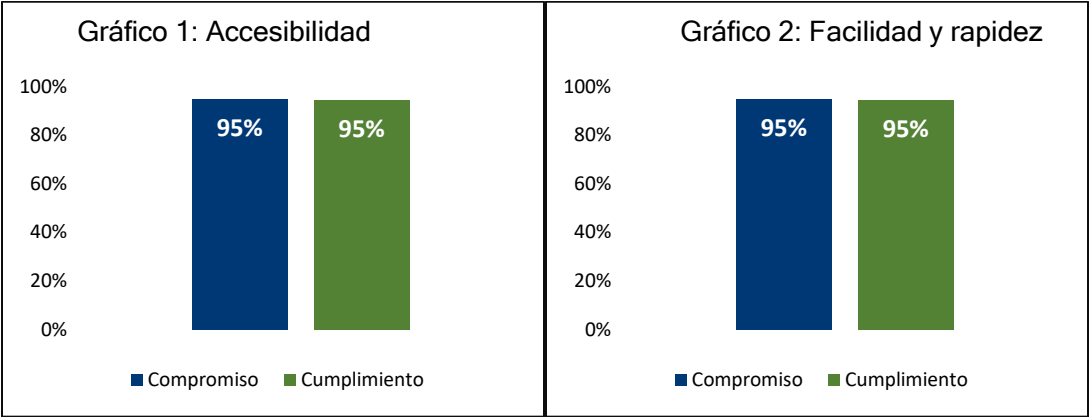


Tal y como se puede apreciar en las representaciones gráficas anteriores, durante el segundo trimestre del año 2024 (T2 2024), la satisfacción en relación con los atributos comprometidos en el servicio de **Autorización para importación de fertilizantes** ha sobrepasado los niveles establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Autorización para importación de fertilizantes								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Accesibilidad	20	21	0	1	0	42	95%	98%
	48%	50%	0%	2%	0%			
Facilidad y rapidez	19	22	0	1	0	42	95%	98%
	45%	52%	0%	2%	0%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica y correo electrónico

Autorización de importación de sustancias químicas industriales



De acuerdo con lo evidenciado en los gráficos previos, la satisfacción en cuanto a los atributos comprometidos en el servicio de **Autorización de importación de sustancias químicas industriales**, durante el segundo trimestre del año 2024 (T2 2024), cumple con los niveles establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano para cada uno de ellos.

Autorización de importación de sustancias químicas industriales								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Accesibilidad	17	36	1	0	2	56	95%	95%
	30%	64%	2%	0%	4%			
Facilidad y rapidez	24	29	1	1	1	56	95%	95%
	43%	52%	2%	2%	2%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica y correo electrónico