

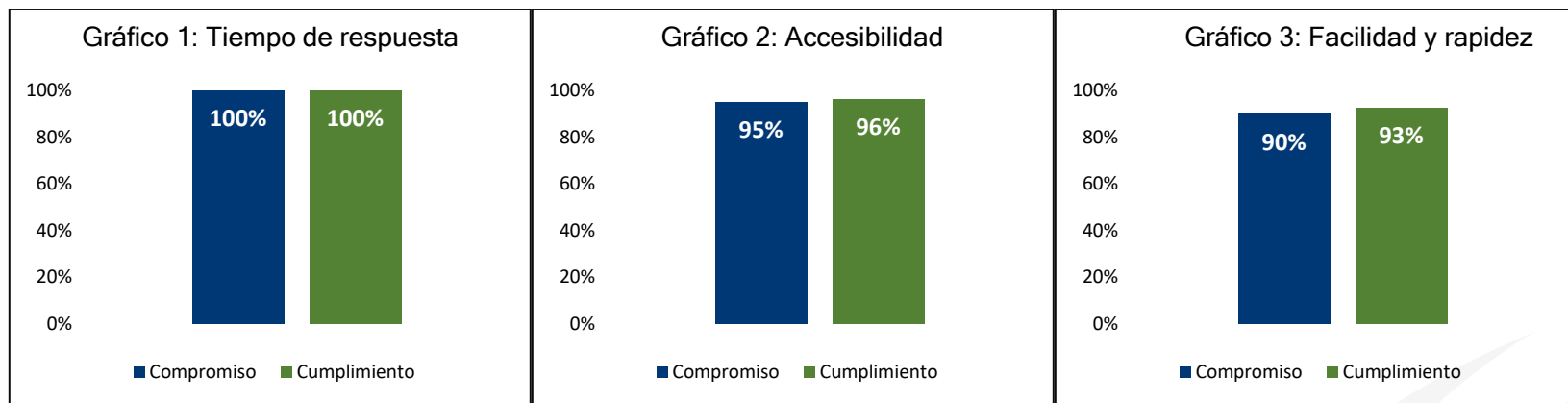
## Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

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 24 enero al 18 febrero 2024 a nuestros ciudadanos/clientes sobre los atributos de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso Ciudadano (CCC).

## Autorización para importación/exportación de madera

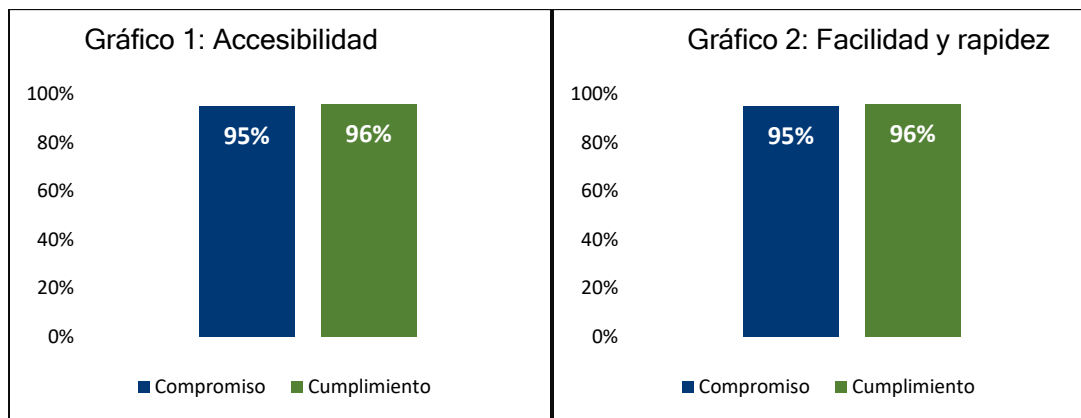


Como se muestra en los gráficos más arriba, para el cuarto trimestre del 2023 (T4 2023), en el servicio de **autorización para importación/exportación de madera**, la satisfacción y el cumplimiento de los atributos comprometidos superan los estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Autorización para importación/exportación de madera								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Tiempo de respuesta	375	185	0	0	0	560	≤ 7 días laborables	2.12 días laborables
	1 - 3 días	4 - 7 días	8 - 9 días	10 - 11 días	≥ 12 días			
Accesibilidad	16	10	1	0	0	27	95%	96%
	62%	36%	2%	0%	0%			
Facilidad y rapidez	16	9	2	0	0	27	90%	93%
	62%	34%	4%	0%	0%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica y correo electrónico

## Autorización para importación de fertilizantes

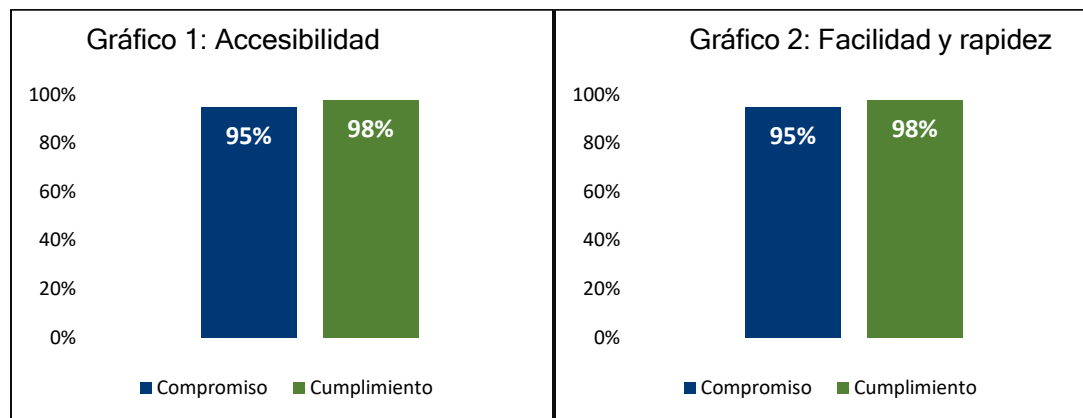


Tal y como se puede apreciar en las representaciones gráficas anteriores, durante el cuarto trimestre del año 2024 (T4 2023), la satisfacción en relación con los atributos comprometidos en el servicio de **Autorización para importación de fertilizantes** ha sobrepasado los niveles establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Autorización para importación de fertilizantes								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Accesibilidad	18	26	1	0	1	46	95%	96%
	39%	57%	2%	0%	2%			
Facilidad y rapidez	17	27	0	1	1	46	95%	96%
	37%	59%	0%	2%	2%			

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 cuarto trimestre del año 2023 (T4 2023), ha sobrepasado 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	23	22	1	0	0	46	95%	98%
	50%	48%	2%	0%	0%			
Facilidad y rapidez	18	27	1	0	0	46	95%	98%
	39%	59%	2%	0%	0%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica y correo electrónico