

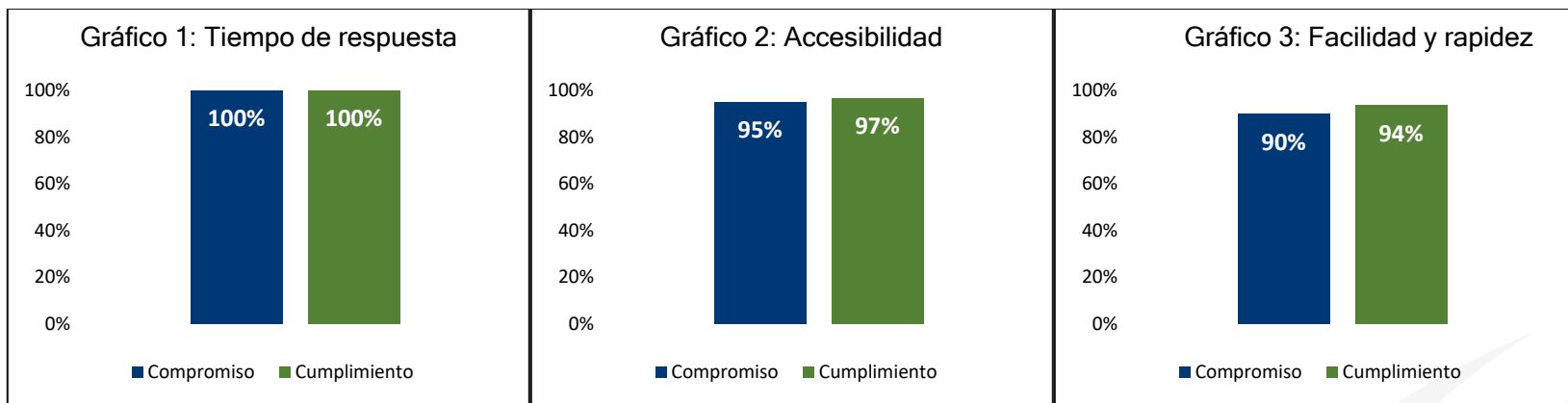
Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

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 12 abril al 14 de mayo 2024 a nuestros ciudadanos/clientes sobre los atributos de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso Ciudadano (CCC).

Autorización para importación/exportación de madera



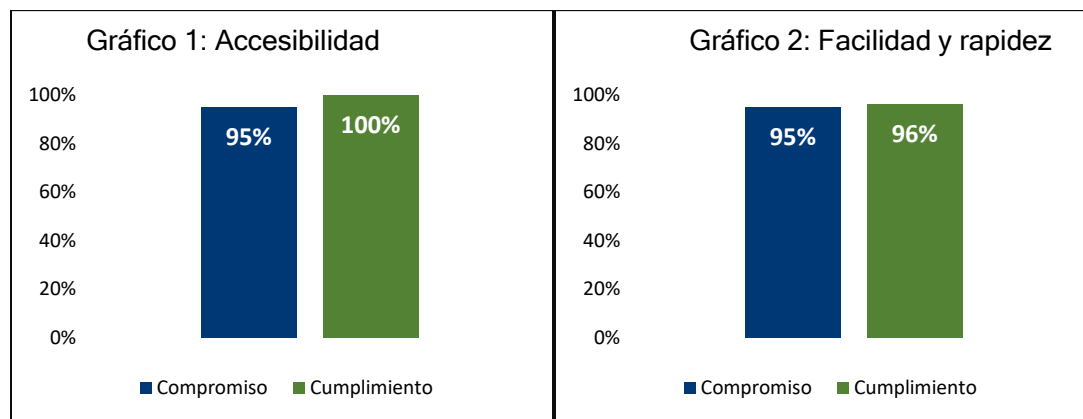
Como se muestra en los gráficos más arriba, para el primer trimestre del 2024 (T1 2024), en el servicio de **autorización para importación/exportación de madera**, la satisfacción y el cumplimiento de los atributos comprometidos superan los estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Autorización para importación/exportación de madera								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Tiempo de respuesta	689	69	0	0	0	758*	≤ 7 días laborables	1.80 días laborables
	1 - 3 días	4 - 7 días	8 - 9 días	10 - 11 días	≥ 12 días			
Accesibilidad	8	23	1	0	0	32	95%	96.9%
	25%	72%	3%	0%	0%			
Facilidad y rapidez	14	16	2	0	0	32	90%	93.8%
	44%	50%	6%	0%	0%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica y correo electrónico

*Total de solicitudes del servicio “Autorización para importación/exportación de madera”, durante el primer trimestre 2024.

Autorización para importación de fertilizantes

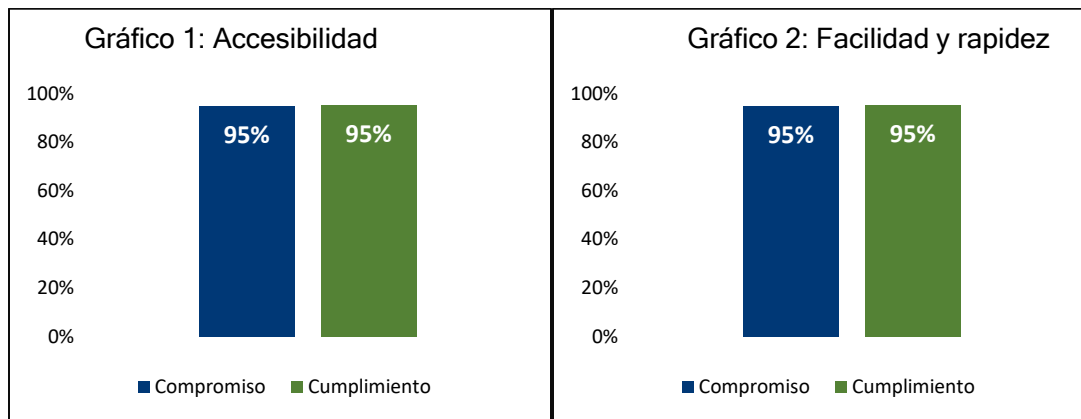


Tal y como se puede apreciar en las representaciones gráficas anteriores, durante el primer trimestre del año 2024 (T1 2024), la satisfacción en relación con los atributos comprometidos en el servicio de **Autorización para importación de fertilizantes** ha sobrepasado los niveles establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Autorización para importación de fertilizantes								
Atributo	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	Compromiso	Cumplimiento
Accesibilidad	6	21	0	0	0	27	95%	100.0%
	22%	78%	0%	0%	0%			
Facilidad y rapidez	8	18	1	0	0	27	95%	96.3%
	30%	67%	4%	0%	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 primer trimestre del año 2024 (T1 2024), 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	18	45	2	1	0	66	95%	95.5%
	27%	68%	3%	2%	0%			
Facilidad y rapidez	28	35	1	0	2	66	95%	95.5%
	42%	53%	2%	0%	3%			

Fuente: Resultados de Encuesta realizada vía telefónica y correo electrónico