



MARN

Ministerio de Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Dirección General de Atención Ciudadana e Institucional
Unidad de Atención Ciudadana
Centro Denuncia Ambiental

Reporte denuncias ambientales

Enero 2017

Contenido

Introducción	3
1- Denuncias ambientales recibidas	4
2- Atención a denuncias ciudadanas	4
3- Clasificación de denuncias ciudadanas ambientales	5
4- Distribución territorial de denuncias ciudadana	6
5-Estado actual de la atención y respuesta a denuncias ciudadanas	7
6-Avance y mejoras del Sistema Denuncia Ambiental	7

Introducción

El presente reporte de denuncias ciudadanas tiene como objetivo primordial visibilizar el estado de la gestión ambiental en materia de atención y respuesta a denuncias ciudadanas que el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales desarrolla por medio de sus diferentes instancias técnicas especializadas, también, se incluyen aquellas derivaciones interinstitucionales generadas en función de la protección del medio ambiente y los recursos naturales en los diferentes ámbitos de actuación.

El reporte contiene las estadísticas de ingreso y atención a las denuncias presentadas por la ciudadanía e instituciones utilizando los diversos medios establecidos, esto en coherencia al ordenamiento ambiental y la carta institucional de derechos ciudadanos del MARN. Se expone la atención institucional y la derivación externa por competencia (SINAMA institucional y municipal), denuncias por diversas categorías ambientales, así como su distribución territorial, finalizando con un breve reporte de avance del proceso de mejora del sistema y la atención a denuncias en coordinación con las diversas Direcciones. Todo lo anterior, con la finalidad de facilitar información, análisis y toma de decisión frente a problemáticas presentes y latentes en el ámbito nacional.

Es importante resaltar que el mes de enero representó un punto de inicio para el proceso de mejora de la atención y respuesta a denuncias ambientales, establecidas a partir de las recomendaciones generadas desde la ciudadanía por medio del sondeo de satisfacción del servicio denuncias, implementado por la Dirección General de Atención Ciudadana e Institucional por medio del Centro de Denuncia Ambiental en el año 2016, dicha proyección de mejora implicó una serie de reuniones y toma de acuerdos con las diversas Direcciones del MARN que facilitarían entre los meses de febrero y marzo mejoras concretas al Sistema Informático de Denuncias, interfaz pública, revisión de categorías y subcategorías de denuncias, actualización de información, insumos gráficos amigables a la ciudadanía entre otros, todo en función únicamente de aquello que corresponde y compete al MARN.

Por lo anterior, se establece que el mes de enero será el último reporte que presentará estadísticas de abordajes en categoría "Tala", por no ser competencia del MARN, la misma será reclasificada y focalizada únicamente a Áreas Naturales Protegidas.

1- Denuncias ambientales recibidas en enero 2017

Durante el mes de enero 2017 el Sistema Informático de Denuncia ambiental del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales registró un total de **40** denuncias ciudadanas, comprendidas entre el 03 de enero al 31 del mismo mes, el cual se detalla de la siguiente manera:

Tabla 1
Denuncias ciudadanas recibidas, mes de enero

Semana 1 (1-7 enero)	Semana 2 (8-14 enero)	Semana 3 (15-21 enero)	Semana 4 (22-28 enero)	Semana 5 (29-31 enero)
6	12	10	8	4
Total				40 denuncias

Fuente: Sistema informático y estadísticas denuncia ambiental.

La segunda semana del mes reporto, el mayor número de denuncias ciudadanas (12), en la tercera y cuarta semana la tendencia sufrió una leve baja.

Del total de denuncias ciudadana recibida por las diferentes vías institucionales establecidas, se determina:

Tabla 2
Denuncias ciudadanas por tipo de atención

Denuncias	Nº	%
Denuncias ambientales competencia MARN	29	72.5%
Denuncias ambientales competencia de otras instituciones públicas	11 ¹	27.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Sistema y estadísticas de denuncia ciudadana, MARN

2-Atención a denuncias ciudadanas.

El proceso de atención y respuesta a denuncias ciudadanas, presenta dos grandes énfasis de gestión, el primero, de forma intra-institucional por medio de las diversas Direcciones, Gerencias y Unidades del MARN y el segundo, directamente en coordinación con instancias e instituciones públicas competentes en los diferentes ámbitos de actuación (nacional y municipal) en cumplimiento a la Ley de Medio Ambiente y el ordenamiento jurídico complementario.

A-Gestión interna de las denuncias ciudadanas.

A continuación, se presenta la distribución interna para la atención de denuncias ciudadanas. Dicho proceso principalmente vincula 4 Direcciones del MARN de acuerdo a su especificidad y competencia legal para cada tipo de denuncia.

¹ Denuncias determinadas como competencias de otras instituciones, son derivadas con formulario de denuncia para su correspondiente atención y respuesta a la ciudadanía.

Tabla n°3
Denuncias ambientales direccionadas al interior del MARN

DCI	DSA	DEV	DEC	Total
3	7	14	5	29

Fuente: Sistema y estadísticas de denuncia ciudadana, MARN

Las Direcciones al interior del MARN que atienden mayor número de denuncias ambientales en el mes de enero son, la Dirección General de Ecosistemas y Vida Silvestre con 14 denuncias, en segundo lugar, la Dirección General de Saneamiento Ambiental (DSA) con 7 denuncias derivadas, ambas Direcciones suman el 68.9% del total de denuncias ambientales atendidas en ese mes de registro.

B-Gestión externa de denuncias ciudadanas.

El segundo ámbito de atención, implica posterior de la fase “Análisis técnico legal”, una derivación de denuncia a instituciones competentes del nivel central y local integrantes del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente, SINAMA, es bajo el proceso de derivación interinstitucional que se genera atención externa a denuncias ambientales, a continuación, se detalla la derivación de denuncias ciudadanas:

Tabla n°4
Denuncias ambientales direccionadas al exterior del MARN

Municipalidad ²	MAG ³	MINSAL ⁴	ANDA	PNC	Total
1	5	2	2	1	11

Fuente: Sistema y estadísticas de denuncia ciudadana, MARN

La mayor cantidad de denuncias ciudadanas remitidas de forma externa, competen al Ministerio de Agricultura y ganadería (MAG) con 5 denuncias derivadas, El Ministerio de Salud (MINSAL) con 2, al igual que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA). En total 11 denuncias fueron remitidas desde MARN a instituciones competentes para su correspondiente abordaje ambiental.

3- Clasificación de denuncias ciudadanas ambientales.

La atención a la denuncia ambiental de forma institucional e interinstitucional, para el mes de enero, implicó el abordaje de 11 categorías de denuncias (no se abordó categoría Quema-Incendio), presentándose la mayor concentración en la Descarga de desechos vertidos (9), Emisiones atmosféricas (11) y Tala (9). A continuación, se detallan categorías y sub categorías abordadas:

² Principalmente por sus Unidades Ambientales.

⁴ Unidades de saneamiento ambiental.

Tabla nº 5
Denuncias ciudadanas por categorías de denuncia ambiental

Categoría	Subcategoría	Denuncias
Construcción y actividades en zonas frágiles	Áreas sensibles a deslizamientos	1
	Zona costero marina	1
Contaminación por actividades productivas	Contaminación por actividades agroindustriales.	1
Depredación-extracción de especies	Comercialización de especies protegidas.	2
	Depredación de Fauna silvestre.	1
	Cacería sin permiso.	1
	Extracción de Fauna silvestre.	1
Descarga de desechos. (vertidos)	Ordinarias.	4
	Especiales	3
Emisiones atmosféricas	Tóxicos o peligrosos para la salud.	5
Extracción de material pétreo	A cause de ríos.	1
Generación de ruido y ondas electromagnéticas	-	0
Manejo inadecuado de desechos sólidos	Ripio.	1
Manejo inadecuado de sustancias peligrosas	Sitio contaminado.	1
	Almacenamiento inadecuado de materiales.	1
Quema-incendio	-	0
Tala	Especies de vida silvestre amenazadas o en peligro de extinción.	5
	Mangle y áreas protegidas.	2
	Área Natural protegida.	1
Tenencia de especies protegidas	Permiso requerido y no lo posee.	7
	Maltrato.	1
TOTAL		40

Fuente: Sistema y estadísticas de denuncia ciudadana, MARN

4- Distribución territorial de denuncias ciudadanas.

A continuación, se presentan todas aquellas denuncias ciudadanas por lugar de procedencia, del total de denuncias recibidas, la mayor concentración de denuncia ciudadana proviene se focaliza en la región central y occidental.

Tabla nº6
Distribución de denuncias ciudadanas por departamento

Zona occidental		Zona central		Zona Paracentral		Zona Oriental	
Santa Ana	2	San Salvador	18	Cabañas	1	Usulután	0
Ahuachapán	4	La Libertad	10	San Vicente	0	San Miguel	1
Sonsonate	2	Chalatenango	0	La Paz	1	Morazán	0
		Cuscatlán	1			La Unión	0
Total	8	Total	29	Total	2	Total	1

Fuente: Sistema y estadísticas de denuncia ciudadana, MARN

Las denuncias procedentes de las zonas paracentral y oriental fueron mínimas en el mes sumando ambas 3 denuncias ciudadanas, principalmente concentradas en Extracción de material pétreo.

5- Estado actual de la atención y respuesta a denuncias ciudadanas.

Dentro del procedimiento de atención a denuncias ciudadanas, se definen una serie de fases y momentos de abordaje que permiten su respectivo seguimiento, para dicho fin se expone el respectivo abordaje generado por cada instancia responsable al interior del MARN.

Tabla 6
Atención y respuesta ciudadana por Dirección al interior del MARN

Responsable	Asignadas	Atendidas	Pendientes
Dirección General de Atención Ciudadana e Institucional.	3	3	0
Dirección General de Cumplimiento y Evaluación Ambiental.	5	1	4
Dirección General de Ecosistemas y Vida Silvestre.	14	4	10
Dirección General de Saneamiento Ambiental.	7	5	2
Total	29	13	16

Fuente: Sistema y estadísticas de denuncia ciudadana, MARN

Al finalizar el mes de enero se han atendidas 13 denuncias ciudadanas de un total de 29 que son competencia del MARN, resta atender para el mes de enero un total de 16 denuncias lo que directamente repercute y retrasa la respuesta ciudadana e institucional de denuncias.

6-Avance y mejoras del Sistema Denuncia Ambiental

Dentro de las proyecciones de mejora de la atención y respuesta a denuncias ciudadanas del MARN, establecidas a partir de la primera medición de satisfacción ciudadana, desarrollada a finales de 2016, se prioriza y establece una serie de mejoras direccionadas a fortalecer el Sistema Informático de Denuncia Ambiental, la mejora del procedimiento de atención a denuncias ambientales, actualización y mejora de instrumentos técnicos y complementarios que se utilizan en el proceso, la integración de mayor información y orientación al usuario así como el trato y vinculación ciudadana, procesos que a su vez buscan fortalecer capacidades del personal relacionado con la atención a denuncias ciudadanas.

Por lo anterior, en el mes de enero 2017 se desarrollaron las primeras acciones en función de efectivizar el Sistema y proceso de atención y respuesta a denuncias ciudadanas ambientales en los siguientes ámbitos.

a- Avances en la implementación de espacios estratégicos de análisis y seguimiento denuncias ciudadanas.

Durante la segunda semana de enero la Dirección General de Atención Ciudadana, instancia a cargo del Centro de Denuncia Ambiental del MARN, desarrollo una serie de reuniones informativas de los resultados de denuncias ciudadanas generados durante el año 2016 con las Direcciones de Evaluación y Cumplimiento, Saneamiento Ambiental y Ecosistemas y Vida Silvestre, reiterando el nivel de abordaje a denuncias y las problemáticas latentes en las cuales debe generarse abordaje conjunto o toma de decisión desde los diferentes ámbitos de incidencia.

Como acuerdo base con cada Dirección se estableció la implementación de un mecanismo de seguimiento periódico con referentes de atención a denuncias de cada Dirección (cada Dirección evaluará mantener o reasignar a la persona asignada para seguimiento de denuncias, dicho listado se socializará al interior del MARN), así como revisar categorías existentes para su mejora, contemplando a su vez por la incorporación de personal técnico direccionar en el mes de marzo un proceso de fortalecimiento sobre uso, administración y seguimiento al Sistema Informático con personal técnico vinculado a la atención a denuncias ambientales.

b- Revisión de categorías y subcategorías de denuncia ambiental.

Dentro del proceso de revisión de la atención a denuncias ciudadanas generado con cada Dirección del MARN, se identificaron puntos de análisis y mejora dentro de las 12 categorías y 40 subcategorías de denuncia ambiental actualmente vigentes, en función de determinar aquello que únicamente es competencia del MARN, dicha revisión, permitiría mejorar el proceso y tiempos de atención a denuncias en el territorio nacional. Se acuerda a su vez que se implementará en el mes de febrero un proceso de revisión de categorías y subcategorías de denuncia desde cada Dirección para poder hacer cambios en interfaz pública, procedimiento de atención a denuncias e instrumentos de registro y seguimiento para dicho fin, de esta forma, cada Dirección establecerá o remitirá aportes para su respectivo abordaje institucional. Se programó la primera jornada de revisión con Dirección de Evaluación y Cumplimiento (DEC) para primera semana de febrero 2017.

c- Avances en el Sistema Informático de Denuncias Ciudadana.

Como parte del proceso de implementación de las mejoras al Sistema Informático recibidas desde la ciudadanía consultada en 2016, se define en el mes de enero una serie de insumos y acciones de coordinación, las cuales buscan implementar en el primer trimestre 2017, mejoras de acceso que incluyen mejora gráfica, información ambiental y orientaciones ciudadanas, todo ello en coordinación con Gerencia de Tecnologías de la Información.

El avance en el mes de enero implica la definición de los tiempos de atención a denuncias dentro del Sistema Informático, mismas que están finalizadas y en proceso de integración en coordinación a GTI, dicho aporte permitirá administrar los tiempos de gestión hacia respuesta ciudadana, así como el seguimiento desde cada enlace de Sistema, facilitando a su vez la respectiva toma de decisión frente a denuncias ciudadanas. Complementariamente, se ha programado en el mes de febrero la mejora dentro de la interfaz pública relativa a el ingreso de denuncias, sección categorías y subcategorías, dejando dicha sección abierta para posterior clasificar y atender problemáticas socio-ambientales que son únicamente competencias del MARN, aquellas que no lo son o son compartidas serán derivadas y coordinadas bajo los mecanismos actualmente implementados.