

Acuerdo de 27 de febrero de 2024, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de las actuaciones desarrolladas por el Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y de las relativas al cumplimiento del procedimiento de información ambiental de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, correspondientes al año 2023.

El artículo 45 de la Constitución configura el medio ambiente como un bien jurídico de cuyo disfrute son titulares toda la ciudadanía y cuya conservación es una obligación que comparten los poderes públicos y la sociedad en su conjunto. Las personas tienen el derecho a exigir a los poderes públicos que adopten las medidas necesarias para garantizar la adecuada protección del medio ambiente, para disfrutar del derecho a vivir en un medio ambiente sano. Correlativamente, impone a la ciudadanía la obligación de preservar y respetar ese mismo medio ambiente.

De forma paralela, el artículo 28 del Estatuto de Autonomía para Andalucía establece que todas las personas tienen derecho a vivir en un medio ambiente equilibrado, sostenible y saludable, así como a disfrutar de los recursos naturales, del entorno y el paisaje en condiciones de igualdad, debiendo hacer un uso responsable del mismo para evitar su deterioro y conservarlo para las generaciones futuras, de acuerdo con lo que determinen las leyes. Además, se garantiza este derecho mediante una adecuada protección de la diversidad biológica y los procesos ecológicos, el patrimonio natural, el paisaje, el agua, el aire y los recursos naturales.

Para que las personas, individual o colectivamente, puedan participar en esa tarea de protección de forma real y efectiva, resulta necesario disponer de los medios instrumentales adecuados. En este sentido, la definición jurídica de esta participación y su instrumentación a través de herramientas legales que la hagan realmente efectiva constituyen uno de los terrenos en los que con mayor intensidad ha progresado el Derecho Ambiental Internacional y, por extensión, el Derecho Comunitario y el de los Estados que integran la Unión Europea.

Así, con fecha 25 de junio de 1998, fue objeto de firma el Convenio de la Comisión Económica para Europa de Naciones Unidas sobre acceso a la información, la participación del público en la toma de decisiones y el acceso a la justicia en materia de medio ambiente, conocido como Convenio de Aarhus, uno de cuyos pilares es el acceso a la información medioambiental como elemento que desempeña un papel esencial en la concienciación y educación ambiental de la sociedad, constituyendo un instrumento indispensable para poder intervenir con conocimiento de causa en los asuntos públicos.

España ratificó el Convenio de Aarhus en diciembre de 2004, que entró en vigor el 31 de marzo de 2005, aprobándose posteriormente la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE), cuyo título II contiene la regulación específica del derecho de acceso a la información ambiental, en su doble faceta de suministro activo y pasivo de información, obligando a las Administraciones Públicas a informar a la ciudadanía sobre los derechos que les reconoce la Ley y a ayudarles en la búsqueda de la información.

En estrecha relación con el cumplimiento de estas obligaciones legales, la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul cuenta con el Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIAC) como

servicio multicanal de relación Administración Pública / ciudadanía que atiende las peticiones de información de carácter ambiental que afectan a nuestro territorio y las actuaciones que en él se desarrollan, proporcionando información y asistencia personalizada a la ciudadanía en general, entidades y asociaciones que así lo requieran, a través de las siguientes vías, según la información solicitada:

- Vía telefónica, de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 h., de forma ininterrumpida, a través del número 954 54 44 38 (con tarifa plana).

- Vía telemática, mediante un servicio disponible las 24 horas del día a través de la sección del SIAC en el Portal Ambiental de Andalucía, accesible desde el siguiente enlace:

<http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/siac>

En cuanto a los servicios prestados desde el SIAC, pueden catalogarse de la siguiente manera:

- Un servicio de información general y especializada sobre cualquier materia medioambiental: agua, aire, biodiversidad, caza y pesca, educación ambiental y voluntariado, espacios naturales protegidos, litoral, montes, participación e información ambiental, políticas ambientales y sostenibilidad, residuos, suelos y subsuelo, vías pecuarias, vigilancia y prevención ambiental; todo ello orientando y asesorando a la ciudadanía en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

- Un servicio de asistencia técnica para la tramitación telemática, proporcionando soporte funcional sobre los procedimientos que se tramiten por medios electrónicos, realizando un seguimiento de los datos y pasos necesarios para la correcta gestión de las peticiones de la ciudadanía, evitando así, en la medida de lo posible, desplazamientos innecesarios, orientándola en la cumplimentación de documentos y formularios e informando, en su caso, sobre la documentación que deban acompañar asociada a los procedimientos.

Concretamente, en relación a la atención telemática del Canal de Administración Electrónica (CAE) para el acceso a los trámites y servicios de Medio Ambiente, disponible en el Portal Ambiental de Andalucía, se han registrado un total de 101.268 usuarios, y un total de 331.954 páginas visitadas. Entre los trámites más consultados destacan las autorizaciones, acreditaciones e inscripciones registrales. Los trámites específicos más visitados han sido la “Expedición de licencias del cazador, del pescador y/o medios auxiliares de caza y pesca continental” y la “Autorización para el uso del fuego en terreno forestal y zona de influencia forestal”. En relación a la ubicación geográfica de las visitas, en torno al 51,54% proceden de Andalucía, destacando las provincias de Sevilla y Málaga.

- Un servicio de consulta de expedientes, facilitando la concertación de citas previas para la realización de los trámites y gestiones que dispongan de servicio de cita previa.

- Un servicio de información y orientación sobre el acceso al sistema de quejas y sugerencias, facilitando dicho acceso directamente.

- Un servicio de evaluación de todos estos servicios prestados a través de encuestas de satisfacción.

En concreto, durante el año 2023, se han atendido un total de 50.812 consultas, de las cuales 48.019 consultas han sido telefónicas (94,50%) y 2.793 a través del Buzón (el 5,50%). De esta manera, se ha gestionado una media de 205 consultas/día, lo que da una medida de la confianza depositada por la ciudadanía en el SIAC. Con respecto a los plazos de resolución de las consultas recibidas, el 96,23% se resolvieron en un plazo de tiempo igual o inferior a 48 horas, siendo las temáticas más consultadas las de caza y pesca continental, con un 47,07%, seguida de la de residuos con un 31,79% (relacionadas la mayoría con la aprobación del Real Decreto 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado, y con la puesta en marcha del nuevo Sistema de Información de Residuos de Andalucía, SIRA, de uso obligatorio para tramitación de documentos de residuos a partir del 1 de septiembre de 2021). Ambas categorías suponen el 78,86% del total de consultas registradas en el SIAC.

Por último, con el objetivo de la mejora continua del servicio proporcionado a la ciudadanía, desde el SIAC se elaboran estadísticas diarias y se efectúa el seguimiento y la medición de la atención prestada por medio de llamadas telefónicas y encuestas realizadas a través del Buzón. Así, en la modalidad telefónica, las personas usuarias del SIAC dan una alta valoración del mismo, con una media de 9,13 puntos sobre 10. En el caso del Buzón del Ciudadano, se registra una valoración media del grado de satisfacción en torno a los 6,38 puntos sobre 10, destacando el servicio prestado por los integrantes del SIAC que hacen todo lo posible por solucionar las consultas de las personas usuarias del SIAC.

En resumen, los resultados de las encuestas realizadas por la Unidad de Calidad del SIAC, reflejan que el 99,98 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 81,21 % el Buzón del Ciudadano, y que el 99,78 % de la ciudadanía volvería a utilizar el servicio telefónico y el 86,46 % el Buzón.

Por otra parte, de acuerdo con los capítulos III y IV del título II de la Ley 27/2006, de 18 de julio, donde se regula el acceso a la información ambiental previa solicitud y sus excepciones, en el procedimiento de información ambiental de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, cabe destacar lo siguiente:

1º) El número de solicitudes de información ambiental presentadas y gestionadas durante el año 2023 ha llegado a su número máximo de 340 en comparación con años anteriores (en el año 2022 se presentaron 294 solicitudes y en 2021 fueron 317).

2º) Por parte de las empresas y profesionales se han recibido 145 solicitudes, seguidas de 114 por la ciudadanía, 51 por asociaciones y ONG, 27 por Administraciones Públicas, y 3 por otras entidades.

3º) La gran mayoría de dichas solicitudes se han recibido de manera telemática (un total de 322), y se ha dado contestación a través de un mecanismo coordinado desde Viceconsejería que sirve de vehículo a la respuesta ágil con la información recibida por parte de las autoridades públicas (órganos directivos centrales y periféricos) en cuyo poder obra la información ambiental solicitada. Esto implica un análisis de ubicación dentro del objeto de la Ley 27/2006, de 18 de julio, y de la definición de información ambiental y de su correspondiente admisión a trámite, junto con todos los trámites de recopilación de la información que puedan terminar en la respuesta efectiva a las personas peticionarias con la información ambiental disponible.

4º) Las cuestiones objeto de solicitud de información ambiental en el año 2023 han sido las siguientes: atmósfera (30), agua, (14), suelo (27), paisajes y espacios naturales (37), costas (1), diversidad biológica (106), sustancias peligrosas (4), energía (3), radiaciones o residuos (32), informes sobre ejecución de la legislación (15), estado de la salud y bienes del patrimonio (2), y otros (69).

5º) Finalmente, ha aumentado progresivamente el porcentaje de contestación en plazo (por encima del 85%) establecido en un mes ampliable cuando el volumen y la complejidad de la información así justifiquen, de acuerdo con la Ley 27/2006, de 18 de julio.

En definitiva, a través del SIAC, se unifica la recepción y la gestión de las consultas de información en materia ambiental, se proporciona a la ciudadanía una diligente respuesta transparente y eficiente, se permite la agilización de los trámites, y se reducen los tiempos de espera, evitando molestias y desplazamientos innecesarios, y con el procedimiento de información ambiental de la Consejería se da cumplimiento a la regulación específica sobre el acceso a información ambiental previa solicitud, establecida en la Ley 27/2006, de 18 de julio, motivos por los que, a la vista de los datos ofrecidos correspondientes a 2023, se considera oportuno que los mismos sean conocidos en el seno del Consejo de Gobierno.

En su virtud, de conformidad con lo establecido en el artículo 27.22 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía y previa deliberación, el Consejo de Gobierno, en su reunión del día 27 de febrero de 2024

ACUERDA

Tomar conocimiento de las actuaciones desarrolladas por el Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y de las relativas al cumplimiento del procedimiento de información ambiental de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, correspondientes al año 2023.

Sevilla, a 27 de febrero de 2024

Juan Manuel Moreno Bonilla
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Ramón Fernández-Pacheco Monterreal
CONSEJERO DE SOSTENIBILIDAD, MEDIO AMBIENTE
Y ECONOMÍA AZUL