

Montevideo, 15 de mayo de 2017

INFORME DINAMA

Sistema de atención a denuncias

1. ¿Qué es el Sistema de atención a denuncias?

La denuncia es una de las herramientas de participación en la gestión que poseen los ciudadanos para dar cuenta de un hecho que evidencia depredación o contaminación del ambiente o incumplimiento de la normativa ambiental vigente. Es claramente una forma de ejercer un derecho, pero también una responsabilidad sobre el cuidado del ambiente.



Cualquier ciudadano, desde cualquier punto del país, puede realizar una denuncia ambiental a través de un formulario disponible en el sitio web del MVOTMA:
<http://www.mvotma.gub.uy/denuncias-ambiente.html>



Al denunciar un hecho anormal, como un evento de olor, el vertido de efluentes a un arroyo, la disposición inadecuada de residuos agropecuarios o industriales, etc., los ciudadanos brindan a la institución ambiental una mirada que de otra manera no siempre es posible obtener.

Una denuncia, a tiempo y con pruebas —fotografías, videos, análisis u otros registros— sumada a los procesos de autorización y los controles periódicos que se realizan desde la Dinama, optimiza la gestión ambiental.

¿Cuál es el camino que sigue una denuncia?

Luego de ingresada, cada denuncia recibida es enviada a un equipo técnico que valora la pertinencia y los datos aportados. En el caso que el hecho denunciado no sea de competencia del MVOTMA se remitirá la denuncia al organismo competente, avisando al denunciante el camino que se le dio a su denuncia. Cuando el hecho es competencia del MVOTMA se realiza una investigación, que puede requerir inspecciones, monitoreos y análisis de laboratorio. Los resultados de la investigación y trámites siguientes, se notificarán al denunciante; siempre y cuando la denuncia no sea anónima.

2. Evolución histórica del Sistema

La atención de denuncias ciudadanas relacionadas con temas ambientales surge como una necesidad en el año 2005, vinculada al inicio de los Consejos de Ministros Abiertos. En contacto con la población local surgen demandas que no tenían un espacio previsto de atención dentro de DINAMA, entonces se dispuso un asesor de Dirección para darle seguimiento a estos temas.

Finalizado el período se entendió necesario integrar ese trabajo al de la división de control ambiental, donde se recibieron denuncias por expediente y teléfono entre 2010 y 2014, siempre contando únicamente con una funcionaria en tiempo para esta tarea. Como parte de la reestructura de 2014, que contempló especialmente la incorporación de áreas con mayor contacto con la ciudadanía como comunicación, observatorio ambiental y denuncias, se creó un departamento, se asignaron cuatro funcionarios y se creó el primer formulario de atención a denuncias *on line* que otorga la posibilidad de realizar denuncias en forma anónima con la que cuenta el país. Un sistema que incorpora las nuevas tecnologías y tendencias de atención y participación ciudadana al tiempo que se acopla a la realidad institucional.

En 2017, el tema denuncias vuelve a experimentar un crecimiento, con la asignación de un espacio de trabajo independiente al Área de control ambiental, la incorporación de tres nuevos funcionarios y mejoras en el sistema web, al que se incorpora el tema fauna y se define el vínculo entre los funcionarios de denuncias y los del departamento de fauna para una respuesta más ágil, se incorpora la posibilidad de mantener reserva de datos personales en caso de ser enviada a otro organismo, y otros pequeños ajustes para mejorar la comprensión y marco legal del sistema.

En simultáneo, durante los últimos años se avanzó en acuerdos interinstitucionales, en particular otros ministerios e intendencias para mejorar la articulación y respuesta.

Adicionalmente el departamento certificó la gestión frente a la norma ISO 9001, lo que organiza la manera de realizar el trabajo. Ordena la gestión, se establecen objetivos, responsabilidades, procedimientos, indicadores, se realizan capacitaciones permanentes y se analizan y corrigen los problemas y sus causas.

Como parte del proceso de mejora y crecimiento del Sistema se prevén nuevas mejoras que aún no fueron implementadas a la espera de consolidar los avances recientes, capacitación de nuevos funcionarios, acuerdos institucionales y coordinaciones internas.

PROCESO DE EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A DENUNCIAS



3. Líneas de mejora

Mejora del formulario web: cuando se realice una denuncia a través de la web, el ciudadano podrá ingresar datos como el Departamento y los temas que implican el hecho y esa información será cruzada en una base de datos permitiendo que la denuncia sea derivada a la institución con injerencia directa en el tema. Por ejemplo: si el denunciante selecciona “residuos” en el campo tema y “Canelones” en el campo departamento la denuncia irá en forma automática a la intendencia con copia al departamento de denuncias para su seguimiento.

Al finalizar recibirá por correo electrónico un recibo indicando un número de seguimiento.

La denuncia será enviada inmediatamente a la institución con competencia y ésta contará con 48 hs para dar una respuesta al denunciante.

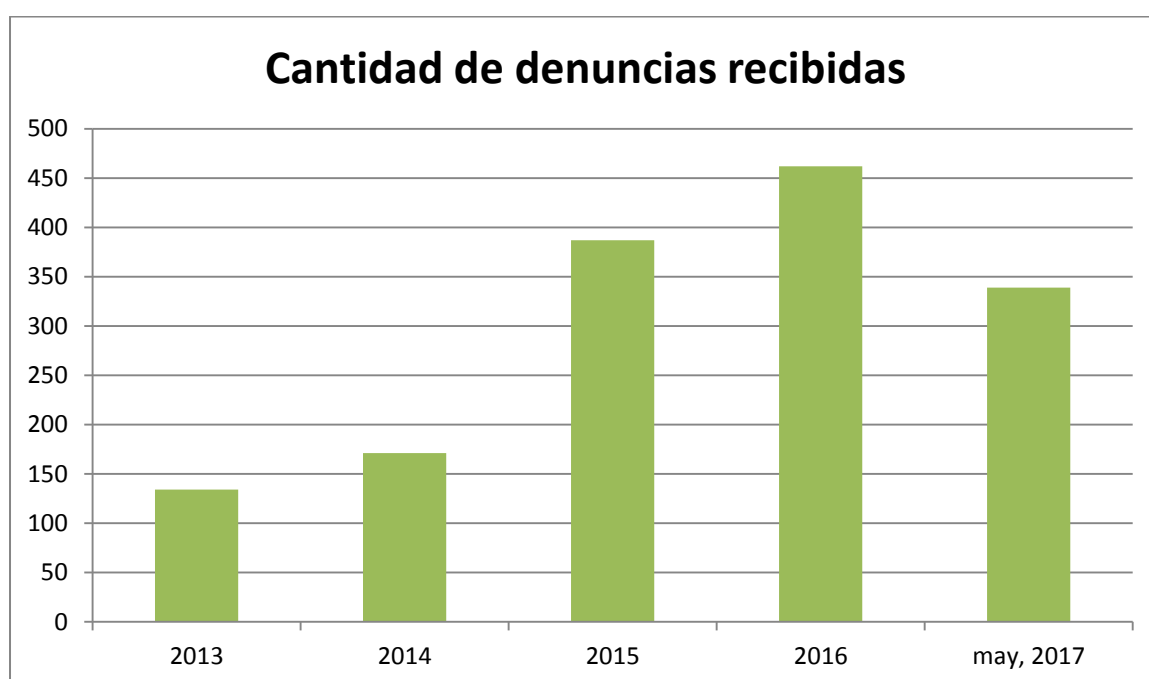
La institución deberá cerrar el expediente generado en un máximo de 30 o 60 días.

Todas las denuncias llegarán a la base de datos de Dinama aunque no sea un tema que no le competa directamente para que un funcionario pueda hacer seguimiento de las mismas.

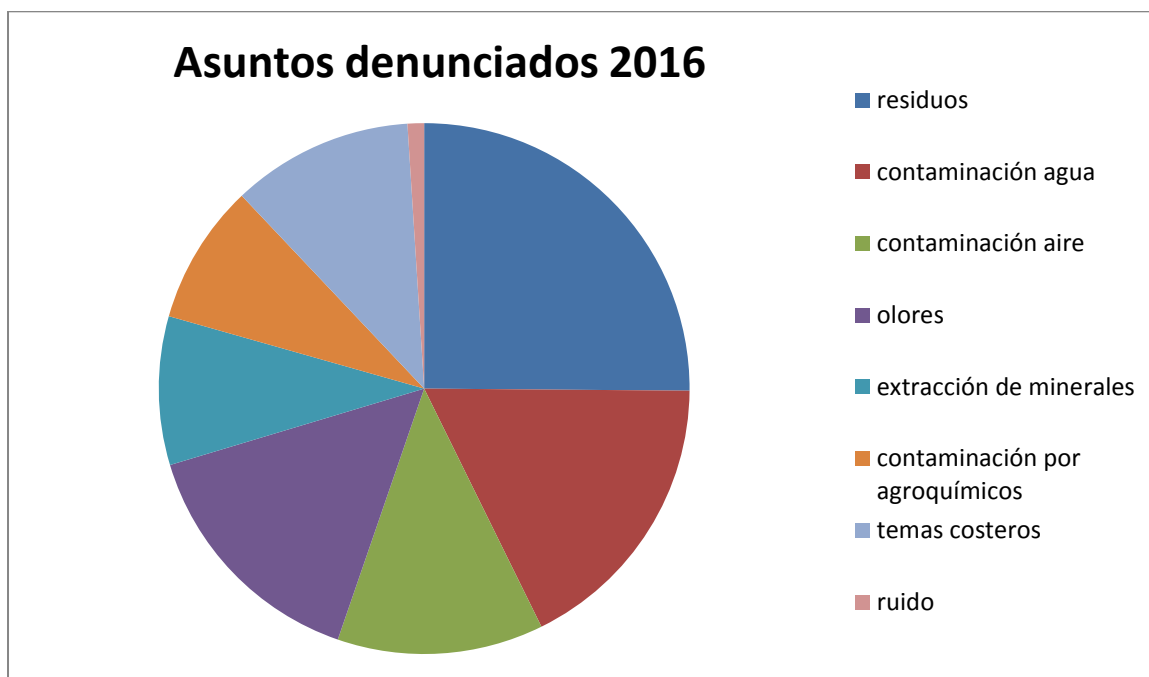
Evaluación de atención al usuario: se integrará un sistema de evaluación de atención al usuario, mediante una encuesta donde el ciudadano evaluará la atención recibida con el fin de relevar la conformidad de los denunciantes con las respuestas.

4. En números

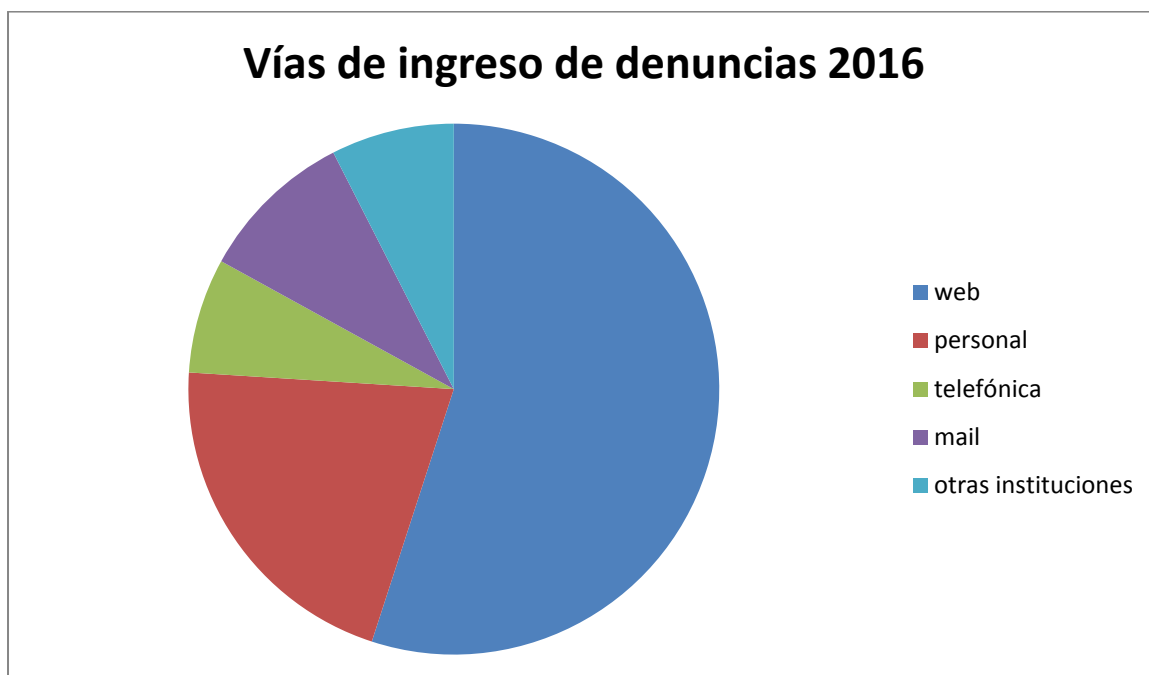
4.1 Evolución de denuncias



4.2 Temas



4.3 Vías de ingreso



4.4 Denuncias gestionadas

82%

Si bien un número importante de denuncias no están vinculadas a competencias de DINAMA, entendemos que son gestionadas cuando se remiten a las instituciones competentes, en el próximo punto se realizan una serie de propuestas para mejorar el rendimiento del sistema y el seguimiento que se realiza por parte de Dinama.

5. Reflexiones finales

- El Mvotma está abocado a mejorar el acceso a la información y la participación, desarrollando un círculo virtuoso que se inicia con informar, continúa con educar y generar conciencia, lo que motiva a participar, bajo el concepto que el ambiente es responsabilidad de todos.
- En ese sentido el Sistema de Atención a Denuncias es una herramienta estratégica de apoyo a la gestión ya que permite acceder a información que de otra forma no tenemos capacidad de conseguir. Aumenta la eficiencia y permite ahorrar dinero al integrar información y control ciudadano.
- El funcionamiento del Sistema permitió, como resultado no esperado, dinamizar el sistema de inspecciones y control dentro de Dinama, mejorar la coordinación interna y a través de esto optimizar las inspecciones.
- En estos primeros 3 años de funcionamiento del Sistema no se recibieron demandas, surgieron pocas disconformidades, pero en el proceso todas las intendencias se comprometieron con el Sistema, muchas de ellas creando mecanismos de atención y coordinación en su nivel, hoy podemos decir que hay un sistema funcionando.
- El creciente número de denuncias recibidas nos permite decir también que en estos años se realizó una “inversión intangible” en referenciar al Mvotma como una institución que cuenta con un sistema de atención ciudadano, aspecto que ha sido destacado en notas de prensa y comunicación digital en múltiples oportunidades.