

Concretamente, dentro de la Mediateca, se han atendido 300 consultas relacionados con fondos fotográficos, 693 con fondos cinematográficos, se han recuperado 246 películas del Departamento, se han telecinado 312 minutos de películas y digitalizado y documentado 11.160 fotografías del fondo histórico. Se han establecido colaboraciones con la Fílmoteca Española, y de distintas Comunidades Autónomas, con la Cinemateca del Ministerio de Agricultura de Francia y con diferentes Fundaciones e instituciones a fin de poner en valor estos fondos documentales.

### 3. LA ATENCIÓN DE UNA CRECIENTE DEMANDA DE INFORMACIÓN CIUDADANA

A través de las distintas Oficinas del Información del Departamento y sus distintos Organismos, y de las Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación y específicamente a través de la web, se ha suministrado información puntual y elaborada sobre temas agrarios, pesqueros y medioambientales atendiendo en plazo y forma la creciente demanda ciudadana.

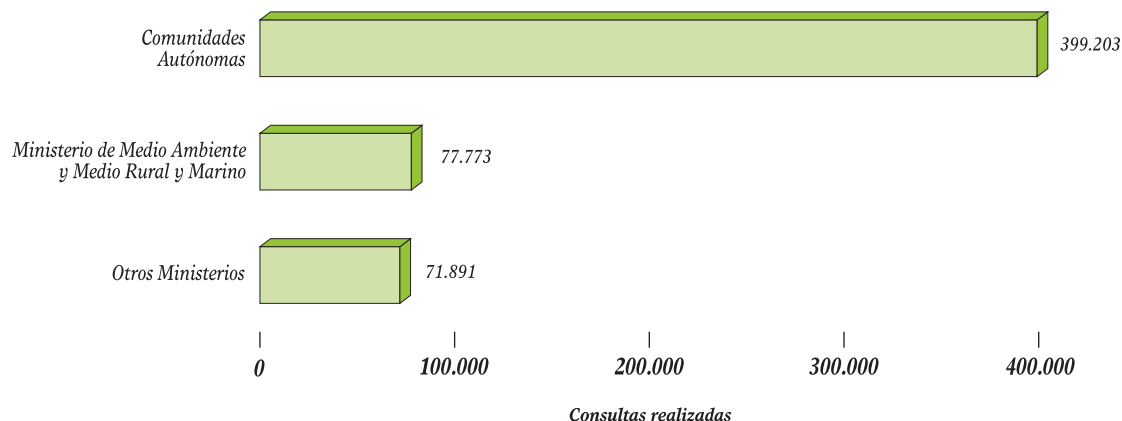
Tanto en la Administración General del Estado, como en la Autonómica, se dispone de Oficinas o Unidades de Información y Atención al Ciudadano, a través de las cuales se presta al público una atención personalizada, en orden a garantizar, en todo momento, el ejercicio de los derechos que se contemplan en 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. Esta atención se lleva a cabo de forma presencial, por vía telefónica, por fax, por correo postal, por correo electrónico o a través de internet.

De los datos obtenidos a través de los diferentes órganos con competencias en materia de medio ambiente, que se recogen en los cuadros adjuntos a este documento, se deduce que en el año 2008 se han atendido 548.867 solicitudes de información ambiental. De ellas, el 72,7% (399.203 solicitudes) se presentaron ante la Administración Autonómica y el 27,3% restante (149.664 solicitudes) ante la Administración General del Estado. De las presentadas ante la Administración General del Estado, el 52,0% (77.773 solicitudes) se atendieron en el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino y el 48,0% (71.891 solicitudes) en otros Ministerios.

Gráfico n.º 1:

#### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL EN MINISTERIOS Y CC.AA. AÑO 2008

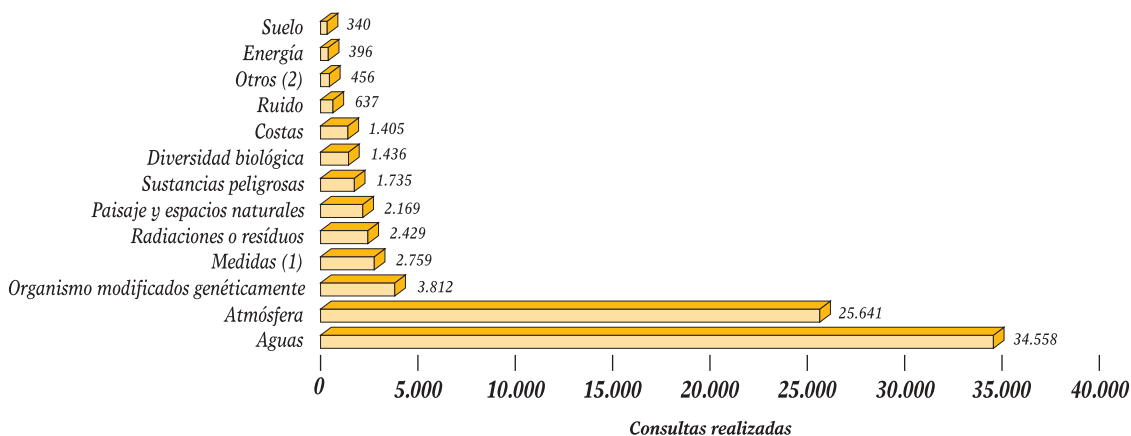
Total consultas realizadas: 548.867



En el siguiente gráfico adjunto puede comprobarse que un 77% de las demandas de información medioambiental atendidas directamente por el MARM, se refieren a temas relacionados con el agua y la atmósfera.

Gráfico n.º 2:

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS EN EL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y MEDIO RURAL Y MARINO (AÑO 2008)  
Total consultas realizadas: 77.773



(1) Incluye el apartado c del artículo 2.3 de la Ley 27/2006.

(2) Incluye los apartados d, y f del artículo 2.3 de la Ley 27/2006.

En el *cuadro n.º 1* que figura a continuación, se detalla la distribución por temas y unidades de la carga de demanda informativa en el MARM.

En el *gráfico n.º 3* se presenta la demanda de información medioambiental en el resto de Ministerios, resultando especialmente relevante la procedente del Ministerio del Interior (SEPRONA), relacionadas sobre todo con temas de aguas y espacios naturales.

En el *gráfico n.º 4* se desglosa la demanda de información medioambiental en las distintas Comunidades Autónomas, resultando especialmente relevante en la Comunidad Valenciana.

En el CD anexo a esta publicación figuran los cuadros que detallan la demanda y suministro de información por Unidades, temas y sistemas de difusión de la información (teléfono, presencial, fax, correo electrónico y correo postal).

Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, dependientes directamente de la Secretaría General Técnica, recibieron 9.333 solicitudes de información ambiental. De estas peticiones de información ambiental, el 61,4% (5.726) se recibieron por vía telefónica, el 5,1% (477 solicitudes) de forma presencial, el 1,0% (93 solicitudes) por correo postal y el 32,5% (3.037 solicitudes) por correo electrónico. La mayoría de estas solicitudes provenían de empresas, de profesionales o de ciudadanos. En general no se alegaba en ninguna de ellas fundamento jurídico alguno y, por lo que respecta a estas Oficinas de Información, todas ellas se han contestado en un plazo inferior a un mes o bien dentro de dicho plazo se han reenviado a la unidad que debe elaborar la respuesta. En

Cuadro n.º 1:

## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS EN EL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y MEDIO RURAL Y MARINO. AÑO 2008

	Atmósfera	Aguas	Suelo	Paisaje y espacios naturales	Costas	Diversidad biológica	Organism. modif. genétic.	Sustanc. peligrosas	Energía	Ruido	Radiaciones o residuos	Medidas (1)	Otros (2)	Total
Oficinas de información .....	991	1.556	270	1.268	1.263	803	143	193	327	226	1.691	440	162	9.333
Oficina Española de Cambio Climático .....	292		6			9			43		17	7	3	377
Dirección Gral. Calidad y Evaluación Ambiental .....	2.546		18				3.653	1.535		411	703	1.639	170	10.675
Agencia Española de Meteorología .....	21.811													21.811
Dirección Gral. del Agua .....		172										86	40	298
Dirección Gral. de Medio Natural y Política Forestal .....			40	785		585						467		1.877
Organismo Autónomo Parques Nacionales .....				107		39						81	59	286
Dirección Gral. Desarrollo Sostenible del Medio Rural .....							16		4					20
Secretaría General Técnica .....														0
Dirección Gral. Sostenibilidad de la Costa y del Mar .....					141									141
Confederación Hidrográfica del Cantábrico .....		60		8				7	21		18	30	22	166
Confederación Hidrográfica del Duero .....		790												790
Confederación Hidrográfica del Ebro .....		24.600												24.600
Confederación Hidrográfica del Guadalquivir .....		19												19
Confederación Hidrográfica del Guadiana .....		273										9		282
Confederación Hidrográfica del Júcar .....		3.677												3.677
Confederación Hidrográfica del Segura .....		4	6	1	1				1					13
Confederación Hidrográfica del Tago .....		3.406												3.406
Mancomunidad de los Canales de Taibilla .....	1	1												2
<b>TOTALES .....</b>	<b>25.641</b>	<b>34.558</b>	<b>340</b>	<b>2.169</b>	<b>1.405</b>	<b>1.436</b>	<b>3.812</b>	<b>1.735</b>	<b>396</b>	<b>637</b>	<b>2.429</b>	<b>2.759</b>	<b>456</b>	<b>77.773</b>

(1) Incluye el apartado c del artículo 2.3 de la Ley 27/2006.

(2) Incluye los apartados d, e y f del artículo 2.3 de la Ley 27/2006.

Gráfico n.º 3:

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS EN LA ADMINISTRACIÓN  
GENERAL DEL ESTADO (AÑO 2008) (NO SE INCLUYE EL MARM)  
Total consultas realizadas: 71.891

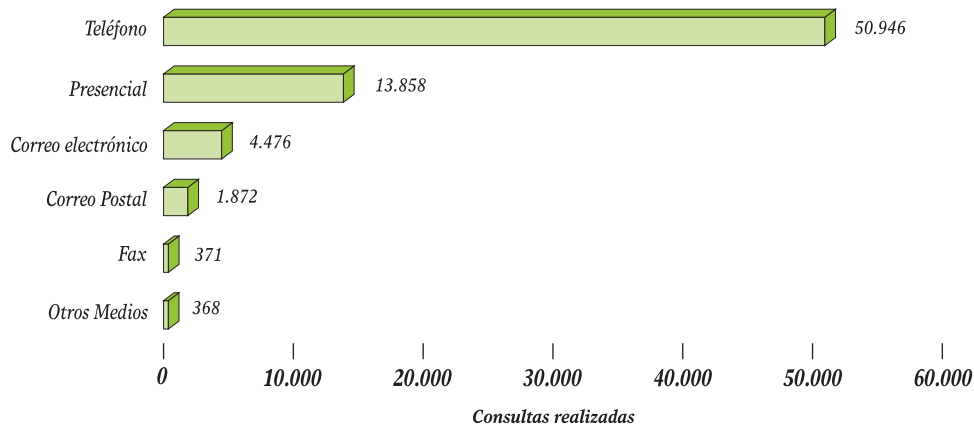
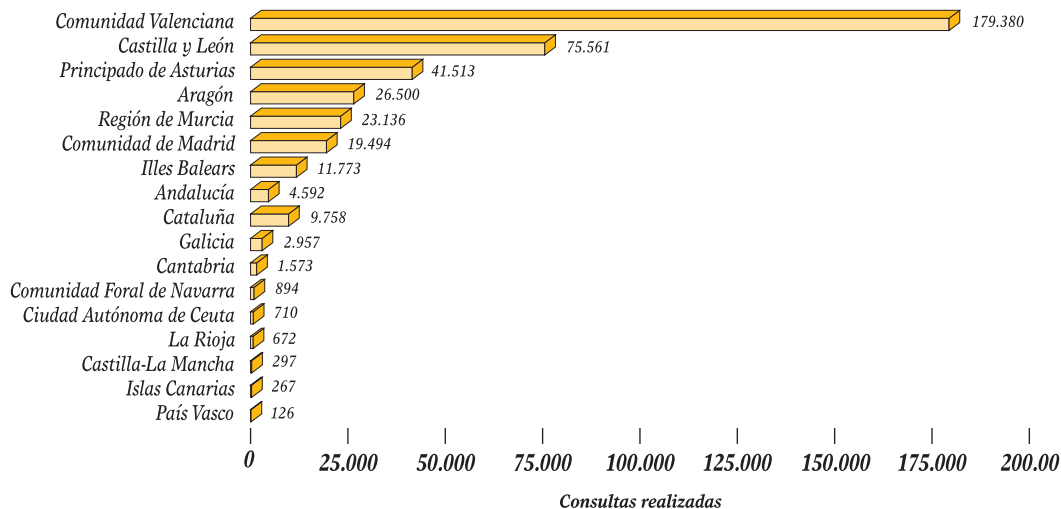


Gráfico n.º 4:

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS  
EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS (AÑO 2008)  
Total consultas realizadas: 399.203



caso de que la información solicitada no sea competencia de este Departamento, se orienta al solicitante sobre la Administración y organismo al que deben dirigirse. No se ha denegado el suministro de la información en la forma o formato solicitado. Tampoco se ha exigido, en ningún caso, pago de contraprestación económica alguna.

Además de las solicitudes de información específicamente ambiental, se atendieron otras consultas relacionadas con temas agrarios, pesqueros, alimentarios y de desarrollo rural en general: 5.782 personalmente, 20.032 por teléfono, 5.681 por correo electrónico y 12 por correo postal.

Tanto desde la Oficina de Información al Ciudadano del Área de Medio Rural y Marino como la de Medio Ambiente se ha hecho un esfuerzo por facilitar información elaborada en soporte papel y digital y difundir publicaciones gratuitas.

Se han registrado 110.347 usuarios de páginas web en las secciones de Información y Atención al Ciudadano; 67.395 en la Base de Datos de ayudas al Sector y 117.006 en la publicación "Hechos y Cifras de la Agricultura, la Pesca y Alimentación en España", difunde también electrónicamente información medio ambiental relacionada con actuaciones públicas en materia de medio ambiente.

Por otra parte, teniendo en cuenta las obligaciones establecidas en el artículo 6 de la Ley 27/2006, tanto por parte de la Administración General del Estado (MARM, Oficina Española de Cambio Climático, D. Gral. de Calidad y Evaluación Ambiental, Agencia Estatal de Meteorología, Dirección General del Agua, Dirección General del Medio Natural y Política Forestal, Organismo Autónomo Parques Nacionales, Dirección General de Desarrollo Rural, Secretaría General Técnica, Confederaciones Hidrográficas, Mancomunidad de los Canales de Taibilla); Ministerios de Fomento, Industria, Turismo y Comercio, Sanidad y Consumo, Interior, Consejo de Seguridad Nuclear), Administración Autonómica, se hizo durante 2008 un considerable esfuerzo por difundir información medioambiental, que se detalla dada su importancia en el CD anexo a esta publicación.

Sin duda la difusión de Información, a través de la web del Departamento se configura como un elemento fundamental para la atención de la creciente demanda informativa ciudadana sobre temas agrarios, pesqueros, alimentarios, y medioambientales.

En el Área de Internet, se publicó una portada nueva, reflejo de los nuevos ámbitos de actuación del Ministerio recién creado, iniciándose los trabajos de fusión de ambos portales, realizando un primer estudio de una nueva arquitectura de información, más que una simple yuxtaposición de los temas anteriores. Se han recogido picos de acceso diarios de más de tres millones de páginas servidas, con una media anual cercana a los dos millones y medio.

En el CD anexo a esta publicación se detalla la actuación relacionada con los sistemas informáticos y de comunicación del Departamento.

#### 4. LAS BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVOS AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

Como consecuencia del proceso de desarrollo de la Biblioteca Virtual del Departamento dentro de la plataforma del conocimiento se ha registrado un significativo crecimiento de las consultas a través de la web, tal como se refleja en el cuadro siguiente, habiéndose registrado en 2008, 744.252 consultas de los fondos del Área de Medio Rural y Marino a través de la web.

Cuadro n.º 2:

#### SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA Y ARCHIVO DEL ÁREA DE MEDIO RURAL Y MARINO

	2006	2007	2008
Número total de usuarios presenciales .....	1.674	1.574	1.641
Número total de consultas .....	173.299	634.593	804.075
Consultas presenciales .....	5.835	3.853	2.675
Consultas OPAC .....	20.360	30.908	39.755