

*El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales*, en aras de un mejor servicio al ciudadano y de un mejor cumplimiento de su función legal como ente regulador, gestor y protector del medio ambiente se compromete a la siguiente:

## **Carta de derechos del ciudadano**

### **Derecho a ser atendido por todos los canales disponibles.**

El ciudadano tiene derecho a:

1. Ser atendido de forma oral (ya sea personalmente o por teléfono) en el horario de 08:00 a 16:00 p.m., en los días de lunes a viernes, excepto festivos.

2. Ser atendido por escrito a la mayor brevedad posible, tanto mediante un documento en papel, el correo electrónico, el fax o el contacto a través del sitio web de la institución

.

3. Consultar el sitio web de la institución en <http://www.marn.gob.sv>; donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades de la misma

.

### **Derecho a recibir atención adecuada.**

El ciudadano tiene derecho a:

4. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de la institución, con consideración hacia sus intereses e inquietudes y adaptación a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales

5. Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de sexo, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, etc.

6. Conocer el nombre, cargo, número telefónico de la oficina y correo electrónico de las autoridades o funcionarios que lo atienden.

7. Exigir la máxima puntualidad en las actuaciones de la institución en las que resulte necesaria su comparecencia.

### **Derecho a obtener información.**

El ciudadano tiene derecho a:

8. Obtener toda la información de carácter general que requiera, de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada ; siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales vigentes.

9. Recibir indicaciones precisas sobre el trámite a realizar y su duración; así como de los aranceles respectivos a cancelar y la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos.

10. Disponer de forma gratuita de los formatos y formularios utilizados para realizar cualquier gestión, ya sea de forma personal, por correo electrónico o vía fax.

11. Que la información oral o escrita que reciba de la institución utilice un lenguaje comprensible, empleando una sintaxis, estructura y vocabulario sencillos, sin perjuicio de su rigor técnico.

**Derecho a una tramitación eficiente.**

El ciudadano tiene derecho a:

12. La atención de su solicitud en el orden de llegada o presentación.

13. Una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse en los tiempos establecidos para cada diligencia, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.

14. Conocer en cualquier momento el estado del trámite de su solicitud.

15. La máxima privacidad, seguridad y confidencialidad de su información personal tanto antes, como después del trámite como durante

en  
cualquier comunicación que establezca  
con la institución.

### **Derecho a exigir el cumplimiento de sus derechos.**

El ciudadano tiene derecho a:

16. Recibir, cuando no se encuentre satisfecho con los servicios ofrecidos, explicaciones detalladas y la atención y resolución inmediata de su queja.

17. Formular reclamaciones, denuncias y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la institución o a la inadecuada tramitación de su solicitud, así como a recibir respuesta a las mismas a la mayor brevedad posible.

18. Ejercer y exigir plenamente los derechos reconocidos en esta Carta y los que le otorga la ley, aunque esté afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica.

## **Derecho a participar en el mejoramiento de la institución**

El ciudadano tiene derecho a:

19. Proporcionar, por cualquier canal oral o escrito, información que ayude al mejoramiento de la institución o de sus servicios, ya sea en forma de sugerencias, recomendaciones, comentarios o comunicación sobre su experiencia pasada con la institución.

20. Ser informado sobre las iniciativas que lleva a cabo la institución para su perfeccionamiento, tanto a través de los medios de comunicación como a través de consultas que desee plantear sobre este tema.

**Su colaboración es importante. Ayúdenos a servirle mejor. Informe sobre el cumplimiento de esta carta de derechos al teléfono 919, la dirección electrónica [ciudadania@marn.gob.sv](mailto:ciudadania@marn.gob.sv) o la dirección web <http://www.marn.gob.sv>**