

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO



Proponer la regulación de medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ABOGADO

AUTOR

Erica del Pilar Gomez Cornejo

ASESOR

Keiichi Oleshka Chirinos Fernandez

<https://orcid.org/0000-0001-5955-6546>

Chiclayo, 2025

**Proponer la regulación de medición del nivel de satisfacción en la
atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA**

PRESENTADA POR
Erica del Pilar Gomez Cornejo

A la Facultad de Derecho de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

ABOGADO

APROBADA POR

Percy Orlando Mogollon Pacherre
PRESIDENTE

Yuri Diaz Jaime
SECRETARIO

Keiichi Oleshka Chirinos Fernandez
VOCAL

Dedicatoria

Con profunda gratitud y reconocimiento, dedico esta tesis a mi extraordinaria madre, Humbelinda, quien es el pilar fundamental en la consecución de esta meta universitaria. Cada logro obtenido se lo debo a su constante dedicación y sus sacrificios diarios que han sido la fuerza impulsadora para alcanzar la meta. Asimismo, extendo mi agradecimiento a mi abuela Alejandrina, quien desde mi niñez me inculcó valores inquebrantables y me guio por la rectitud para ser una persona justa. Desde el inicio de esta carrera profesional, el respaldo constante de mi familia ha sido esencial para alcanzar mis objetivos. Por ello, este logro lleva impreso el amor y dedicación de mi familia, quienes han sido mi soporte en cada momento.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por ser mi guía constante durante el proceso de esta etapa universitaria, brindándome la fortaleza y la resiliencia necesaria para enfrentar los desafíos y alcanzar mis metas.

Extiendo mi agradecimiento a mi asesora temática Mgt. Keiichi Chirinos Fernández, por su invaluable paciencia, eficiente orientación y su disposición por compartir sus conocimientos los cuales fueron fundamentales para la culminación de este proyecto.

LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES AL INFORME FINAL DE TESIS_GOMEZ ERICA 2.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	2%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.oefa.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
9	1library.co Fuente de Internet	

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
I. Revisión de literatura	10
II. Materiales y métodos	16
III. Resultados y discusión.....	18
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Referencias.....	36
Anexos	42

Resumen

El SINADA, es un servicio de información nacional de atención de denuncias ambientales conducido por el OEFA, éste garantiza el derecho de todas las personas a presentar una denuncia ambiental, la misma que busca ser atendida de manera oportuna, transparente y efectiva, pretendiendo asegurar el derecho de los ciudadanos a conocer el estado de sus denuncias, y permitir la participación ciudadana denunciando daños ambientales, con el fin de garantizar el derecho a vivir en un ambiente saludable; sin embargo, este servicio no evidencia el nivel de satisfacción que se tuvo en la atención, por lo que, esta investigación tiene como objetivo principal proponer la regulación de medición del nivel de satisfacción, a fin de incrementar la confianza ciudadana en el sistema de denuncias, fortaleciendo el derecho de acceso a la justicia ambiental en los ciudadanos.

Palabras clave: SINADA, denuncias ambientales, efectividad, medición de satisfacción.

Abstract

SINADA is a national information service for addressing environmental complaints, run by the OEFA (Organization of the Federal Electoral Board). It guarantees the right of all individuals to file an environmental complaint. This complaint is addressed in a timely, transparent, and effective manner. It seeks to ensure citizens' right to know the status of their complaints and to allow citizen participation in reporting environmental damage, in order to guarantee the right to live in a healthy environment. However, this service does not demonstrate the level of satisfaction with the service provided. Therefore, the main objective of this research is to propose regulations for measuring the level of satisfaction in order to increase citizen confidence in the complaints system, strengthening citizens' right to access environmental justice.

Keywords: SINADA, environmental complaints, effectiveness, satisfaction measurement, access to information, citizen participation

Introducción

El Servicio de Información Nacional y Denuncia Ambientales (SINADA) es un servicio gratuito de alcance nacional brindado por el OEFA para la atención de denuncias ambientales, el cual permite a la población peruana informar y alertar al Estado sobre cualquier daño que se produzca al medio ambiente, su finalidad es registrar, analizar y derivar las denuncias ambientales a los órganos competentes. En consecuencia, el SINADA es fundamental para garantizar un proceso transparente y efectivo, permitiendo que toda persona conozca el estado de sus denuncias, fortaleciendo así la confianza de la ciudadanía en la presentación de estas. Así es que, el derecho de acceso a la información, según la Ley General del Ambiente N°28611 precisa en su inciso 43.1 que toda persona tiene derecho a ser informada sobre el progreso de las denuncias ambientales que presente ante entidades públicas, incluyendo infracciones, sanciones, reparaciones y riesgos al medio ambiente que afecten la salud de la persona.

Por consiguiente, en base al mencionado marco normativo, la presente investigación tiene como objetivo evidenciar la necesidad de medir el nivel de satisfacción del servicio prestado, que permitirá promover la transparencia e identificar la satisfacción del denunciante respecto a la atención de denuncias que refleja el SINADA e identificar si se están solucionando de manera oportuna y efectiva las denuncias ambientales.

A nivel internacional, existe un creciente reconocimiento de la importancia de la participación ciudadana en la protección del medio ambiente. Las organizaciones internacionales, como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU), han promovido la implementación de mecanismos para facilitar la presentación de denuncias ambientales y garantizar el acceso a la justicia ambiental. En Latinoamérica, la atención a las denuncias ambientales presenta deficiencias, lo que genera insatisfacción entre los ciudadanos y limita la efectividad de las políticas ambientales. Un estudio de la CEPAL realizado en 2020 encontró que solo el 30% de las personas que presentaron una denuncia ambiental en América Latina estaban satisfechas con la atención recibida.

A nivel nacional, en el Perú, el SINADA, es el principal mecanismo para la presentación de denuncias ambientales, este servicio ha permitido incrementar el número de denuncias presentadas, pero existen problemas en la atención a estas denuncias, lo que genera insatisfacción entre los ciudadanos. En consecuencia, un estudio realizado por la Defensoría del Pueblo en 2021, el 42% de las personas que presentaron una denuncia ambiental a través del SINADA no estaban satisfechas con la atención recibida. Las principales quejas se referían

a la falta de información, la demora en la resolución de las denuncias y la falta de transparencia en los procesos.

Por consiguiente, la situación problemática gira en torno a evidenciar el nivel de efectividad de la atención de denuncias ambientales presentadas ante el SINADA en el periodo 2022 y 2023 en el distrito de Chiclayo y la satisfacción de los denunciantes. Puesto que, hasta la actualidad, los problemas de contaminación ambiental continúan sin resolverse de manera efectiva, teniéndose como signos la débil respuesta otorgada al denunciante; además, la ausencia de transparencia en la difusión de resoluciones que detallen las acciones ejecutadas por el área competente.

Es así, que se ha planteado el siguiente problema ¿cuál es la importancia de regular la medición del nivel de satisfacción en relación a la atención de denuncias ambientales en el reglamento del SINADA? En respuesta a esta interrogante, se ha planteado la siguiente hipótesis: Si la teoría de la satisfacción del usuario busca cubrir las expectativas sobre la calidad del servicio; entonces, es necesario proponer la regulación de medición de satisfacción en la atención de denuncias ambientales en el reglamento del SINADA, para garantizar el derecho de toda persona a denunciar y, recibir una atención oportuna, transparente y efectiva.

Entonces, para desarrollar la presente investigación, se plantea como objetivo general proponer una regulación de medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA, a fin de efectuar una evaluación objetiva de la transparencia y la tutela jurisdiccional efectiva en los procesos de atención de las denuncias ambientales que son efectuadas en el SINADA, con ello se incrementará la confianza ciudadana en el sistema de denuncias, fortaleciendo el derecho de acceso a la justicia ambiental en los ciudadanos. Asimismo, como objetivos específicos: primero; analizar el reglamento del SINADA y su marco normativo; segundo determinar la situación actual de los procesos de denuncias ambientales tramitadas en el SINADA; tercero, sustentar la necesidad de medir el nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA.

Esta investigación justifica su relevancia, en cuanto a la necesidad de regular la medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA, cuya finalidad es analizar la satisfacción, transparentar si hubo una efectiva atención, cuyo fin es verificar el cumplimiento de una tutela jurisdiccional efectiva en la presentación de denuncias y la solución de los problemas ambientales. De este modo, dicha regulación garantizaría una atención adecuada y transparente.

Para concluir, esta tesis propone que se incorpore dentro del reglamento un capítulo que establezca la medición de satisfacción en la atención de las denuncias ambientales, lo cual

fortalecerá así la confianza en el sistema y promoverá una gestión efectiva en la solución de los problemas ambientales en el Perú.

I. Revisión de literatura

Antecedentes

En cuanto a los antecedentes de estudio, se inicia revisando diferentes fuentes de diversa naturaleza, tales como: tesis de grado, libros, revistas y otros, los cuales se relacionan con el presente trabajo de investigación, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.

En el ámbito **internacional**, Tonato (2017) propone estudiar la interacción entre ciudadanos y burocracia de calle, destacando cómo la opinión del usuario se ve influenciada por la calidad del servicio del IESS, concluyendo que la atención a los usuarios del IESS es ineficaz debido a problemas estructurales y de comunicación, lo que lleva a una insatisfacción generalizada; consecuentemente, la presente es crucial para evaluar la calidad del servicio del IESS y resalta la necesidad de optimizar la efectividad, accesibilidad y satisfacción del usuario, mejorando así la atención médica y el sistema de salud pública en Ecuador para garantizar los derechos ciudadanos.

Por otro lado, González (2018) examina la falta de efectividad en el proceso de inspección ambiental en Tijuana, México, debido al aumento de la contaminación en áreas urbanas, remarcando que la inspección y verificación ambiental son más un requisito técnico y una fuente de ingresos que un mecanismo eficaz de control; siendo esta tesis relevante porque identifica y analiza la insuficiente normativa y gestión de la inspección ambiental en Tijuana, proponiendo mejoras para cumplir mejor con las regulaciones ambientales y satisfacer a las partes interesadas.

Así, Quezada (2021) presenta y evalúa una metodología para organizar servicios de calidad en los sistemas de gestión de información y control interno de denuncias; donde la integración de la gestión de calidad con el desempeño institucional busca garantizar la satisfacción de las necesidades ciudadanas dentro del marco legal y la integridad de las denuncias. Su tesis es relevante porque propone mejorar el proceso de gestión de denuncias mediante la aplicación de normas ISO, optimizando los recursos, reduciendo los tiempos de espera y asegurando la satisfacción ciudadana.

Ulloa y Taborda (2023) sugieren implementar una herramienta para evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos en el Valle del Cauca. Utilizando el Modelo SERVQUAL, su metodología mide la calidad del servicio a través de factores, variables e indicadores, generando soluciones de alta calidad. Además, desarrollaron una escala de

medición validada por expertos, confirmando la confiabilidad de los criterios de satisfacción e insatisfacción. Mientras que Ramos (2023) se centra en analizar diversas variables de evaluación de la calidad en el desempeño de las EPS, basándose en las quejas y denuncias de los usuarios entre 2019 y 2022, destacando la necesidad de un sistema de calidad que responda adecuadamente a los reclamos ciudadanos, ya que la atención inadecuada y la falta de confianza en el sistema de salud generan descontento; por lo que, su análisis incorpora estrategias de mejora para aumentar la efectividad del servicio.

A **nivel nacional**, Alcocer (2018) propone mejoras en los procesos de atención de denuncias ciudadanas en el OCIMAR para optimizar la eficiencia y manejo de estas denuncias; enfocándose en mejorar la calidad y rapidez en la respuesta a las denuncias, fortaleciendo la confianza pública en las instituciones gubernamentales, específicamente en la Marina de Guerra del Perú; por ello, la propuesta busca proporcionar un servicio eficaz y eficiente a los ciudadanos, asegurando una comunicación efectiva con los denunciantes. Mientras que Huanay (2019) identifica un sistema insuficiente de denuncias ambientales debido a la falta de calidad, orientación y claridad normativa; donde, con un 52% de insatisfacción por parte de los denunciantes, su tesis propone elaborar un manual de procesos de atención con personal capacitado, para mejorar la optimización y efectividad en la resolución de problemas ambientales, aumentando así la satisfacción de los ciudadanos.

Portocarrero (2019) investiga cómo un procedimiento de denuncias ambientales puede promover la participación ciudadana en la gestión ambiental en el distrito de JLO; por lo que, su implementación busca optimizar la atención de denuncias, crear procesos más eficientes y promover una comunicación efectiva entre la municipalidad y los denunciantes, mejorando la calidad del servicio ofrecido.

Quiroz (2021) examina las denuncias y particularidades de usuarios insatisfechos con los servicios de salud de las IPRESS; ello, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño observacional descriptivo transversal, la tesis analiza las denuncias registradas en el sistema BPM-SUSALUD durante el semestre 2020; por lo que, busca mejorar la atención médica y contribuir a la formulación de políticas de salud en la región

Martínez (2022) explora la economía conductual como herramienta de gestión pública para la atención de denuncias ambientales en Perú; donde su objetivo es evaluar la efectividad de estrategias basadas en la economía conductual implementadas por el OEFA, proponiendo una revisión y modificación de los formatos de comunicación para las denuncias ambientales. Los resultados muestran un aumento del 12% en el porcentaje de respuestas y una reducción de 19 días en el tiempo de respuesta, destacando la eficacia de las nuevas estrategias de comunicación.

Bases teóricas

Revisando los antecedentes de investigación, es fundamental el análisis de la base teórica como aquellos pilares que sustentan la tesis propuesta, por lo que se ha considerado tres teorías, la primera; la teoría de la satisfacción del usuario, segunda; teoría de la participación ciudadana, tercera; teorías de las expectativas.

En relación con la **teoría de la satisfacción del usuario**, Martín (2000) sostiene que la satisfacción del usuario en un sistema de información debe medirse basándose en los requisitos informativos, y es un resultado deseado que depende del servicio prestado, así como de los valores y expectativas del cliente; considerando factores como el tiempo, dinero, dedicación y sacrificio invertidos. Se advierte que la satisfacción se mide combinando la prestación del servicio con el sacrificio realizado por el usuario.

Uchima (2019) argumenta que la satisfacción del usuario es crucial para la gestión de calidad de un servicio; que, para evaluarla, deben considerarse teorías como la calidad del servicio, atención al cliente, oferta de planes y servicios, y el cumplimiento de las promesas del operador, todos esenciales para satisfacer las necesidades del cliente. Concordando con Quintero et al. (2009), quienes destacan la necesidad de evaluar la efectividad de los sistemas de información, señalando que la falta de acuerdos institucionales y el desconocimiento de los usuarios dificultan la medición del éxito en cuanto a calidad; por lo que proponen que los sistemas de información deben potenciar la calidad del trabajo y la disposición de los usuarios a utilizar el servicio, proporcionando información confiable para apoyar decisiones y estrategias.

Por otro lado, Salazar (2011) sugiere que la medición de las necesidades de los usuarios debe realizarse mediante técnicas y modelos teóricos como la teoría de la no confirmación de expectativas, el análisis de disponibilidad y el método de gestión de reclamaciones; recomendándose el uso de indicadores como SERVPERF y SERVQUAL para evaluar la calidad percibida, actitudes, expectativas y satisfacción del usuario; donde estas herramientas ayudan a comparar objetivos y expectativas con los resultados obtenidos, proporcionando una valoración y juicio precisos sobre la satisfacción del usuario.

En cuanto a la **teoría de la participación ciudadana**, para Aldana (2016), sostiene que: “La participación ciudadana es considerada como un eje principal para conectar al ciudadano con la gestión ambiental con el fin de participar en todas las acciones que involucren solucionar los problemas ambientales, es conocida a nivel mundial como un componente esencial para resolver los problemas ambientales y el logro del desarrollo sostenible.” (pag.11)

Por otra parte, SENACE (2018) en su artículo titulado “Guía de participación ciudadana con enfoque para la certificación ambiental” agrega que: “La participación ciudadana es un derecho

fundamental que permite a todo ciudadano participar en aquellos procedimientos de toma de decisiones públicas en caso se vea afectado, es reconocido a nivel nacional e internacional y prioriza garantizar una responsabilidad.” (pag.11)

En esa misma línea, MINAN (2023) en su revista de Economía señala que: “La participación ciudadana es clave en la certificación ambiental y distingue la importancia de involucrarse en los procesos de evaluación de proyectos de inversión con implicancias ambientales”.

En contraste con lo señalado líneas arriba, la teoría de la participación en las denuncias ambientales es un aspecto fundamental en los gobiernos locales ya que va a brindar acceso a la información a los ciudadanos para así proteger el medio ambiente. Implica la intervención activa de los ciudadanos en la identificación, informe y seguimiento de problemas ambientales por medio de las denuncias presentadas, así como en el proceso de toma de decisiones relacionadas con el medio ambiente.

Para la tercera, correspondiendo a la **teoría de las expectativas**, Jennifer (2006), precisa que las expectativas que presenta el usuario tienen que ver con lo que esperan recibir como servicio, y que se pueden establecer la distinción entre expectativas cognitivas y expectativas afectivas. Las expectativas cognitivas tendrían un carácter más general asociadas a las creencias anticipatorias del servicio y su calidad, mientras que las expectativas afectivas estarían directamente asociadas a la experiencia afectiva y su confirmación, que conlleva al sentimiento de satisfacción o insatisfacción. En resumen, el autor utiliza el concepto de expectativas como una variable importante en la formación del juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio.

Por otra parte, Guirado (2019), agrega que las expectativas de los ciudadanos están relacionadas con lo que desean recibir como producto o como servicio; según Vroom (1964), la expectativa se puede definir como la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado. En este estudio el análisis de las expectativas de los denunciantes será uno de los constructos principales, pues permite conocer aquello que esperan recibir y lo que permite conocer si los valores generados por los servicios cumplen con sus necesidades.

A partir de las identificadas y analizadas teorías fundamentales para la presente investigación, se procederá a explicar los principales conceptos claves y el marco teórico utilizados en la investigación para fundamentar la propuesta de regulación de medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA:

1. Servicio de Información Nacional y Denuncias Ambientales-SINADA

1.1. Definición de denuncias ambientales

En primer lugar, es necesario referirnos sobre las denuncias ambientales, aquellas reguladas por su reglamento específico y, donde se las considera como aquella comunicación realizada por un denunciante en relación con una presunta violación de una obligación ambiental sujeta a fiscalización, dentro del ámbito de competencia de una entidad de fiscalización ambiental (Reglamento para atención de denuncias ambientales, 2022).

Estas denuncias constituyen las comunicaciones realizadas por ciudadanos o entidades legales ante el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (en adelante OEFA), referentes a situaciones que podrían constituir posibles infracciones ambientales, tales como la emisión de gases tóxicos, humo negro, vertimiento de líquidos, manejo de residuos sólidos, tala de árboles y contaminación sonora. El servicio encargado de atender estas denuncias en el OEFA es el Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales (en adelante SINADA). Este servicio comprende tres fases; la primera, es la de orientar a quien denuncia; la segunda, registrar la denuncia ambiental y, por último, seguir el procedimiento (OEFA, 2023).

1.2. Beneficios del Servicio de Información y Denuncias Ambientales

Los beneficios del SINADA, permite que este brinde un servicio con eficiencia, transparencia y sostenibilidad del proceso de gestión de denuncias ambientales en el Perú, garantizando una respuesta rápida y efectiva a los problemas ambientales reportados [Ver anexo 1].

1.3. Participación ciudadana como mecanismo de protección ambiental

El análisis del SINADA y la denuncia ambiental destaca la importancia del derecho y deber de los ciudadanos en la protección del medio ambiente en Perú; ya que, según la Constitución Política del Perú (1993) y la Ley General del Ambiente (2005), todas las personas tienen el derecho de vivir en un entorno saludable y la responsabilidad de contribuir a su protección. Este derecho a un ambiente equilibrado y adecuado es también respaldado por acuerdos internacionales como la Declaración de Río y el Convenio de Aarhus, que subrayan la importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones ambientales y el acceso a la justicia en caso de violaciones ambientales.

La participación ciudadana se considera esencial para una gestión ambiental efectiva y sostenible, siendo una responsabilidad compartida entre el Estado y la sociedad; por lo que, Grandez y Gamio (2019) refuerzan esta idea, destacando que la gestión ambiental requiere la cooperación activa de todos los ciudadanos.

El SINADA fue diseñado e implementado considerando las necesidades de los usuarios para facilitar la presentación de denuncias ambientales; por ello, el sistema incluye una interfaz amigable, protocolos para el registro y gestión de denuncias, y un sistema de seguimiento y

respuesta; donde, tras su creación, se realizaron capacitaciones para los funcionarios y campañas de difusión para promover su uso; y, desde su implementación, ha mejorado la recepción y gestión de denuncias ambientales al centralizarlas en una sola plataforma, agilizando las respuestas de las autoridades y permitiendo un seguimiento transparente por parte de los ciudadanos; asimismo, recopila información valiosa para la toma de decisiones y la planificación de políticas ambientales, aumentando la confianza en la acción de las autoridades y la efectividad en la protección del medio ambiente.

2. La atención de denuncias ambientales

2.1. Desafío en los procedimientos para evaluar la satisfacción del ciudadano en el SINADA.

Dentro de los desafíos en los procedimientos para evaluar la satisfacción del ciudadano en el SINADA, se ha evidenciado que la denuncia ambiental puede presentarse en casos de presunta afectación ambiental, como la emisión de gases tóxicos, humos negros, vertimiento de líquidos, disposición de residuos sólidos, tala de árboles y contaminación sonora, entre otros (Quiroga, 2007).

En ese sentido, existen diversos medios para presentar una denuncia ambiental, tales como la vía presencial en la sede central del OEFA, la opción telefónica a través de una línea gratuita y números locales, la mesa de partes virtual o presencial, la aplicación móvil del OEFA, y el formulario virtual en su sitio web (Consejo Regional del Gobierno de Cusco, 2019).

Las denuncias ambientales presentadas, deben incluir información detallada sobre los hechos que podrían constituir una infracción ambiental, circunstancias de tiempo, lugar y modo, evidencia o medios probatorios, así como datos sobre posibles autores, participantes y afectados (OEFA, 2020).

En cuanto a la identificación del denunciante, este puede optar entre la denuncia sin reserva de identidad, donde proporciona información identificativa, o la denuncia anónima, donde no se brindan datos personales y la SINADA no comunica directamente con el denunciante (Huanay, 2019).

No obstante, si el OEFA recibe una denuncia sobre una actividad fuera de su competencia, se deriva a la entidad de fiscalización ambiental correspondiente; por lo que, el procedimiento de atención de una denuncia implica un análisis preliminar, registro en el aplicativo informático, evaluación de competencia y derivación a la entidad competente, donde la información pública sobre la atención de denuncias se comunica a los denunciantes (Grandez & Gamio, 2019).

Es necesario mencionar que, para este apartado, el plazo máximo para recibir la primera comunicación sobre el trámite de una denuncia ambiental es de treinta (30) días hábiles desde la fecha de recepción. Sin embargo, el OEFA cuenta con oficinas a nivel nacional para brindar

atención a la ciudadanía, las cuales pueden ser ubicadas en la página oficial del OEFA (Concepción, 2021).

2.2. Dimensiones de calidad en el análisis del servicio del SINADA

Para analizar la atención de denuncias ambientales, es necesario empezar con la relación de la dimensión de calidad en la atención de denuncias referente a la capacidad de las entidades responsables de recibir, registrar, seguir y atender las denuncias ambientales de manera efectiva y satisfactoria para los usuarios ambientales (Portocarrero, 2019). Esto implica garantizar la transparencia, la eficiencia y la efectividad de los procedimientos de atención de denuncias, así como la promoción de la participación ciudadana y la protección de los denunciantes.

Para efectuar este análisis de la calidad en la atención de denuncias ambientales, es importante que las entidades responsables cuenten con sistemas y procesos adecuados para la recepción, registro, seguimiento y atención de denuncias. Esto puede incluir la implementación de sistemas de información y comunicación eficientes, la capacitación del personal encargado de la atención de denuncias y la promoción de la cultura de denuncia en la sociedad (OEFA, 2020).

Además, es fundamental que las entidades responsables garanticen la transparencia y la eficiencia en la gestión de denuncias, lo que puede implicar la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación de la calidad de la atención de denuncias, así como la promoción de la participación ciudadana en la gestión ambiental (OEFA, 2023).

Por ello es que, la dimensión de calidad en la atención de denuncias ambientales implica garantizar la transparencia, la eficiencia y la efectividad de los procedimientos de atención de denuncias, así como la promoción de la participación ciudadana y la protección de los denunciantes, siendo fundamental para garantizar una gestión ambiental efectiva y sostenible, así como para promover la protección del medio ambiente y la salud de la población (Portocarrero, 2019).

II. Materiales y métodos

En el presente apartado, se desarrollarán los materiales y métodos que se emplearon para el alcance de los objetivos planteados en la investigación; por lo que, según la clasificación básica, se sitúa dentro de una investigación explorativa y descriptiva, la misma que según el autor R.Gay (1996) señala que “Este tipo de investigación se enfoca en la recopilación de datos para validar hipótesis o dar respuesta a preguntas relacionadas con la situación actual de los sujetos bajo estudio”.(pag.2) .

Ante ello, luego de analizar la problemática sobre el nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA, se concluyó que era necesario una regulación de medición de satisfacción en el servicio del SINADA que permitirá proporcionar información para determinar la situación actual en la atención de denuncias ambientales, mapeando según la población de Chiclayo en el período 2022-2023 y examinando la normativa vigente.

El enfoque que se utilizó fue cualitativo y cuantitativo, definido por el autor Hernández, (2010) como aquella investigación de enfoque cuantitativo que implica la recolección de datos con el propósito de evaluar o verificar hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas fundamentadas en la medición numérica. (pag.3). Esto posibilitó al investigador la formulación de pautas de comportamiento y la prueba de diferentes fundamentos teóricos que podrían explicar tales patrones.

Por otro lado, para los autores Cuenya y Ruetti (2010) agrega que “el análisis cualitativo se orientaba hacia la comprensión de los fenómenos dentro de su contexto habitual. Este enfoque se apoyaba en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, comportamientos observados, documentos y otras fuentes. El propósito fundamental era evitar la generalización de los resultados” (pag.8)

De este modo, la investigación que se realizó buscó medir el nivel de satisfacción, implicando la recolección y análisis de datos numéricos para evaluar de manera objetiva el grado de satisfacción en la atención de denuncias ambientales. Este enfoque cuantitativo es característico del paradigma positivista, que busca la objetividad y la medición precisa del servicio de atención del SINADA.

Por otro lado, se empleó el método analítico- sintético, sobre el cual Bonilla y Rodríguez (2000) alega que este método estudia los hechos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para examinarlas en forma individual y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera integral. (pág.7). Es por ello, que a través de este método se analizó la efectividad de atención de denuncias ambientales del SINADA para analizar la situación actual en la atención de denuncias ambientales, con énfasis en el distrito de Chiclayo; con ello, se propondrá la implementación de medición de atención de denuncias ambientales del SINADA en proporción del análisis del reglamento y su marco normativo.

Respecto a la técnica a la que se recurrió fue la de análisis de documentos, revisión documental, la cual realizó análisis detallados del reglamento y marco normativo del SINADA para obtener información relevante sobre su estructura y funciones; además se llevó a cabo la sustracción de datos de denuncias que fueron efectuadas en el distrito de Chiclayo en los años

2022 y 2023 del portal informático de SINADA, con ello se realizó tablas estadísticas que permitieron verificar el nivel de satisfacción en la atención de las denuncias ambientales.

Por lo tanto, estas técnicas fueron fundamentales en la investigación, porque se logró obtener datos cuantitativos y cualitativos que respaldaron la propuesta de implementar la medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales en el SINADA, asegurando el cumplimiento del derecho de toda persona a denunciar y recibir una atención oportuna, transparente y efectiva.

III. Resultados y discusión

3.1. Análisis del reglamento del SINADA y su marco normativo

Este primer apartado consiste en analizar el reglamento de Denuncias del SINADA denominado “Reglamento para la atención de denuncias ambientales presentadas ante el organismo de evaluación y fiscalización ambiental-OEFA- que fue aprobado mediante resolución de consejo directivo N°00026-2022-OEFA/CD de fecha 21 de diciembre del 2022, que sirve de aplicación para el OEFA, las EFA y ciudadanos. Con el propósito de establecer normas y criterios aplicables para gestionar las denuncias ambientales a través del SINADA. Del mismo modo, busca garantizar el derecho de toda persona a formular e informarse sobre el estado de sus denuncias ambientales, con el objetivo de asegurar una atención, oportuna, transparente y efectiva, en concordancia con la ley general del ambiente, el MINAM y la ley N°27444.

3.1.1. Proceso de registro de denuncias ambientales en el SINADA

Consecuentemente, la presentación de denuncias ambientales es crucial ya que permite a los ciudadanos participar activamente en la protección del medio ambiente. Por un lado, este acto representa un derecho que les permite garantizar su acceso a un entorno saludable y equilibrado, especialmente cuando se enfrentan a actividades que transgreden las normativas ambientales y pueden afectar negativamente al entorno natural. Sin embargo, al ejercer este derecho, los ciudadanos también asumen un rol de supervisores y defensores del medio ambiente, contribuyendo significativamente a su preservación mediante una participación activa. (Huanay, 2019).

En ese sentido, se evidenció que en el “Reglamento para la atención de denuncias ambientales presentadas ante el organismo de evaluación y fiscalización ambiental-OEFA” se tiene en cuenta que puede ser objeto de denuncia cualquier actividad u omisión que se sospeche

como resultado de una infracción ambiental y que pueda afectar de forma directa o latente el entorno, los recursos naturales, así como la vida o salud de las personas; por otra parte, pueden formular denuncia cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades competentes como el OEFA, EFA y SINADA en materia ambiental, referentes a situaciones que podrían constituir infracciones administrativas. (Sociedad Peruana de Derecho Ambiental, 2023).

a. Etapa inicial de denuncia ambiental

Antes que nada, en esta primera etapa de la denuncia ambiental, se evidenció que con las disposiciones y criterios establecidos en el Reglamento para la atención de denuncias ambientales presentadas ante el OEFA, el SINADA opera bajo la tutela del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, que está vinculado al ministerio del ambiente, teniendo como función principal facilitar que la población informe al Estado sobre cualquier daño al entorno, así como recibir, procesar e investigar las denuncias ambientales, implicando un compromiso con la vigilancia ciudadana para garantizar el cumplimiento de las normativas y la calidad de la gestión ambiental, con el objetivo de preservar las condiciones del suelo, el aire, el agua y los recursos naturales, que son considerados bienes de interés público, posicionando al SINADA como un mecanismo fundamental en esta tarea. (OEFA, 2023).

A primera vista, se evidenció que el reglamento de denuncias del SINADA se rige a la privacidad de datos personales del usuario al establecer en su artículo 4, dos tipos de denuncias ambientales como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 1: Tipo de denuncias según el Art° 4 del reglamento del SINADA

Sin reserva de identidad	Anónimas
El denunciante facilita la información que permita su identificación con el fin de que la coordinación del SINADA le exponga sobre las actuaciones del procedimiento de las denuncias.	El denunciante opta por no revelar su identidad, indicando claramente esta decisión, eliminando cualquier dato personal que posibilite su identificación al presentar la denuncia ambiental de forma anónima, por lo que, la Coordinación del SINADA no envía ninguna comunicación al denunciante.

Nota: 1: Elaboración propia extraída del reglamento del SINADA

Consecuentemente, es fundamental que el proceso de presentación de la denuncia sea accesible y fácil de entender para todos los ciudadanos, proporcionando suficiente información sobre cómo y dónde presentar la denuncia, así como una guía clara de los pasos a seguir, por lo que se demostró que ofrece la opción de presentar denuncias de manera anónima o sin reserva de identidad, respetando así la privacidad y seguridad de los denunciantes. Por tanto, la única vía para acceder a información sobre las acciones llevadas a cabo en el marco del procedimiento regulado por el presente reglamento es a través de la consulta utilizando el código único asignado a la denuncia (Resolución de consejo Directivo N° 026-2022-OEFA/CD), así como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 1: Registro de denuncias ambientales

Nota: 2: Nota: 2: Extraído de

<https://apps.oefa.gob.pe/sinada/faces/registroDenunciaWeb0.jsp;jsessionid=D35F16F7D7AECA7CF2B43781A7A9D4F2>

Ahora bien, el derecho a ejercer la tutela efectiva es un principio fundamental en cualquier sistema legal que busca garantizar que todas las personas tengan acceso a la justicia y puedan defender sus derechos de manera efectiva (Concepción, 2021); por lo que, al analizar el reglamento a la luz de este principio, es importante considerar cómo se facilita el acceso de los ciudadanos a presentar denuncias ambientales ante el OEFA (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental) y cómo se garantiza una atención adecuada y efectiva a estas denuncias.

Como se analizó, en el artículo 7 del reglamento se estableció varios medios a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar denuncias ambientales ante el SINADA (Sistema Nacional de Denuncias Ambientales), incluyendo la presentación virtual a través de un formulario digital, la presentación presencial en las oficinas del OEFA, y la opción telefónica mediante una línea gratuita y números locales, diversidad que asegura que los ciudadanos tengan diversas formas de acceder al sistema de denuncias, lo que es fundamental para garantizar el principio de acceso a la justicia.

Además, el hecho de que se permita a los denunciantes señalar el lugar exacto de los hechos en un mapa cuando presentan denuncias de manera virtual es un aspecto muy positivo en términos de facilitar la presentación de pruebas y la precisión de la información proporcionada, mejorando no solo la eficiencia del proceso de evaluación de denuncias, sino que también fortalece la credibilidad de las denuncias presentadas.

Sin embargo, es crucial destacar que ejercer la tutela efectiva no solo depende de la disponibilidad de medios para presentar denuncias, sino también la calidad del servicio proporcionado por el OEFA en respuesta a estas denuncias, siendo necesario garantizar que las denuncias sean atendidas de manera oportuna, transparente y efectiva, independientemente del medio utilizado para presentarlas.

En este sentido, es fundamental que el personal encargado de recibir y procesar las denuncias esté debidamente capacitado y que se establezcan mecanismos claros para la gestión y seguimiento de las denuncias, garantizando que todas las denuncias sean tratadas con la debida seriedad y que se tomen las medidas apropiadas en respuesta a las mismas, en línea con el principio de tutela efectiva.

Con respecto al artículo 8 del reglamento, se demostró claramente los pasos que deben seguir los ciudadanos al formular una denuncia ambiental ante el OEFA; sin embargo, al observar este proceso desde la perspectiva de la satisfacción del usuario, es crucial destacar que la calidad del servicio no solo se limita a cumplir con los requisitos formales establecidos, sino también a garantizar una experiencia integral y satisfactoria para el denunciante.

Siendo así que se demostró la recopilación de información relevante de manera exhaustiva y precisa, donde un apartado del registro de solicitud incluye no solo los detalles de los hechos denunciados, sino también la identificación adecuada de los presuntos responsables y afectados, así como la presentación de pruebas o medios probatorios que respalden la denuncia, evidenciándose que el proceso de recolección de pruebas es transparente y equitativo para todas las partes involucradas.

Además, el OEFA realiza una búsqueda oportuna y transparente a las denuncias presentadas, ya que tienen un código único de seguimiento a los denunciantes, que les permita monitorear el estado de su denuncia en tiempo real y recibir actualizaciones sobre las acciones tomadas por la autoridad competente.

Por último, se evidenció la estipulación de los plazos claros y realistas para el procesamiento de las denuncias según el artículo en mención del reglamento; por lo que hace imperativo que las autoridades responsables del OEFA actúen con diligencia y eficiencia en la revisión y evaluación de las denuncias recibidas, garantizando así una respuesta oportuna a los ciudadanos

preocupados por temas ambientales. Así, se evidenció que, según el análisis de los artículos estipulados en el reglamento, estos garantizan los principios a la privacidad de datos personales, al debido proceso, a la tutela efectiva, al acceso a la justicia y a la satisfacción del usuario, los mismos que fueron desarrollados en el apartado del marco teórico de la presente investigación [Ver anexo 1].

b. Etapa de verificación de denuncia ambiental

La verificación de denuncias ambientales se caracterizó por seguir un análisis riguroso de las denuncias recibidas, con la finalidad de determinar su validez, verificar la información proporcionada y establecer las acciones necesarias para su atención oportuna, transparente y efectiva.

En este sentido, el derecho a un debido proceso es un principio fundamental en cualquier sistema legal que busca garantizar que todas las personas involucradas en un proceso legal reciban un trato justo y equitativo (Grandez y Gamio (2019)); por lo que, se analizaron los artículos 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 del Reglamento del SINADA, donde se apreció cómo se promueve y protege este derecho en atención de las denuncias ambientales.

Cabe aclarar, que el artículo 11 estableció que la Coordinación del SINADA debe analizar la naturaleza de la denuncia para determinar su pertinencia en el ámbito de la fiscalización ambiental; por lo que este análisis fue esencial para asegurar que las denuncias sean correctamente canalizadas y atendidas por las autoridades competentes, lo que contribuyó a la efectividad del proceso y garantizó que las denuncias sean tratadas con seriedad y diligencia.

Asimismo, el artículo 12 detalló que las denuncias sin reserva de identidad que no cumplen con los requisitos mínimos no son desechadas de inmediato, sino que se tramitan como denuncias anónimas o se archivan según corresponda, lo que demostró un compromiso con el principio de equidad y proporcionalidad en el tratamiento de las denuncias, asegurando que todas sean consideradas de manera justa y adecuada.

El artículo 13 estableció el procedimiento para la derivación de las denuncias ambientales a las autoridades competentes, lo que evidenció la garantía de las denuncias al ser remitidas a las entidades correspondientes de manera oportuna y eficiente, contribuyendo a la celeridad y efectividad del proceso de atención de denuncias.

Por otro lado, el artículo 14 garantizó el acceso a la información sobre la derivación de la denuncia ambiental tanto para las autoridades competentes como para los denunciantes sin reserva de identidad, siendo este acceso a la información esencial para asegurar la transparencia del proceso y permitir que los ciudadanos puedan hacer un seguimiento adecuado del estado de sus denuncias.

Además, los artículos 15, 16 y 17 establecieron las responsabilidades, plazos y mecanismos para la atención de las denuncias, así como las consecuencias del incumplimiento de estas obligaciones; disposiciones que aseguran que las autoridades competentes asuman su responsabilidad en el tratamiento de las denuncias y que se establezcan mecanismos para garantizar su cumplimiento, fortaleciendo la protección del derecho a un debido proceso [Ver anexo 2].

A modo de conclusión, el Reglamento del SINADA estableció un marco sólido para la atención de denuncias ambientales que promueve y protege el derecho a un debido proceso; ello, a través de procedimientos claros, análisis rigurosos y mecanismos de transparencia, garantizando que todas las denuncias sean tratadas de manera justa, equitativa y eficiente, lo que contribuye a fortalecer la confianza de los ciudadanos en el sistema de fiscalización ambiental.

c. Etapa de resolución de denuncia ambiental

Para la última etapa del proceso de atención de denuncia ambiental, el artículo 18 del reglamento estableció los supuestos bajo los cuales se considera que una denuncia ambiental se ha dado por atendida por la Coordinación del SINADA, los que incluyeron acciones específicas que realizó el órgano de línea del OEFA y/o la EFA competente, como la confirmación de la identificación de los hechos denunciados y la adopción de medidas adecuadas para su atención; por lo que según lo analizado, garantiza que las denuncias sean tratadas de manera efectiva y que se tomen las acciones necesarias para abordar las preocupaciones ambientales planteadas por los ciudadanos.

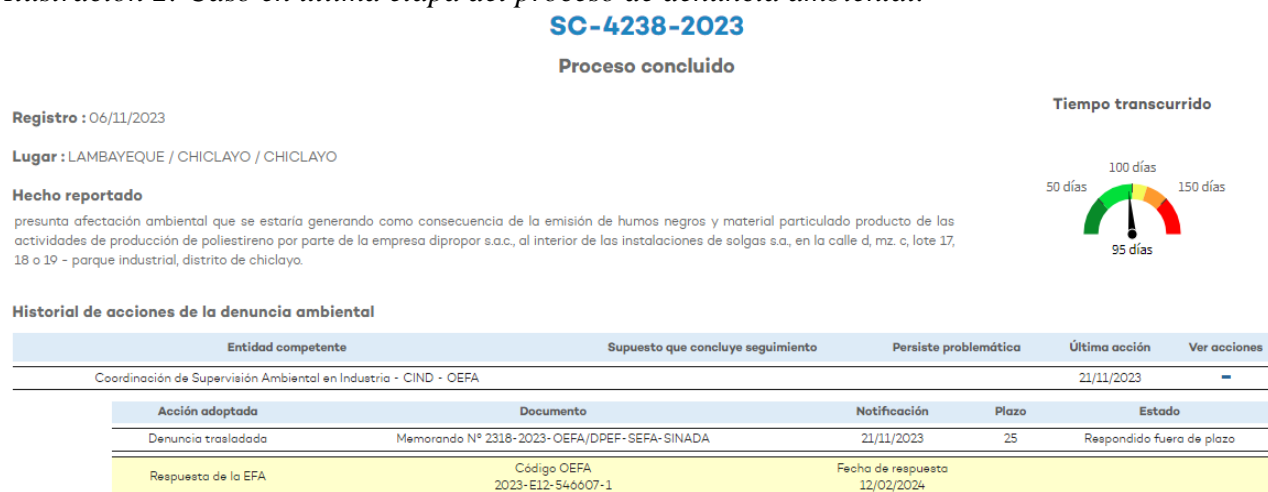
En ese sentido, el artículo 19 estableció el proceso de verificación de la atención de una denuncia ambiental por parte de la Coordinación del SINADA; verificación que buscó asegurar que la atención otorgada a la denuncia cumpla con los presupuestos y procedimientos establecidos previamente en el reglamento, garantizando así la legalidad y eficacia del proceso; por lo que, de lo analizado, la verificación no restringe las acciones de fiscalización ambiental llevadas a cabo por el órgano de línea competente, lo que garantiza la integridad del proceso de evaluación.

Por otro lado, el artículo 20 del reglamento detalló los procedimientos de comunicación al denunciante sobre la verificación de la atención de la denuncia ambiental, asegurando la información sobre el estado de sus denuncias y permitió realizar un seguimiento continuo del proceso a través del sistema informático del SINADA; evidenciándose la transparencia y la participación ciudadana en el proceso de atención de denuncias ambientales.

Finalmente, el artículo 21 abordó el requerimiento de información complementaria respecto a la atención de la denuncia ambiental, estableciendo un proceso claro y transparente para solicitar información adicional a los órganos competentes en caso de que sea necesario, lo que garantiza que todas las denuncias sean evaluadas de manera exhaustiva y que se tomen las acciones adecuadas en respuesta a ellas.

Un claro ejemplo es la denuncia con código SC-4238-2023 de fecha 06 de noviembre del 2023 como se detalle en la imagen siguiente:

Ilustración 2: Caso en última etapa del proceso de denuncia ambiental.



Nota: 3: Extraído de <https://sistemas.oefa.gob.pe/consulta-inaps/publico/buscadorSinada>

De la imagen presentada, se observó que se lleva a cabo adecuadamente la primera etapa porque el denunciante proporcionó su información en el sistema informático, ello en contraste con el artículo 4 al que se hace mención línea arriba, en donde el denunciante puede señalar como abstenerse de identificarse; además, se verifica un número de caso proporcionado para seguimiento; se detalló el hecho reportado evidenciándose los plazos en el que se debe resolver y en el que se encuentra actualmente. Ya en estado de proceso concluido, se muestra la entidad competente, las acciones realizadas; sin embargo, no se evidencia el supuesto que concluye en seguimiento, tampoco la resolución en la que se indica cuáles fueron las acciones que se tomaron para poder dar por concluido; por lo que es necesario mencionar que esta información, en aras de garantizar la transparencia pública y el acceso a la información, esta debió verse reflejada de manera resumida en esta hoja que expone el SINADA.

Por ello, se evidencia, que si bien, el SINADA cumple con mostrar la mayor cantidad de información posible, no se evidencia la resolución, es decir, las acciones específicas que se tomaron, siendo necesaria para poder cumplir con la transparencia del proceso y que tanto el usuario como cualquier otro ciudadano pueda acceder a esta información necesaria.

A modo de conclusión, el Reglamento del SINADA estableció un marco sólido para la atención de denuncias ambientales que promueve y protege el derecho a un debido proceso; a través de procedimientos claros, verificaciones exhaustivas, se evidencia que estas comunicaciones no son de todas transparentes, por lo tanto se garantiza de forma parcial que todas las denuncias sean tratadas de manera justa, equitativa y efectiva, lo que se evidencia que no contribuye a fortalecer la confianza de los ciudadanos en el sistema de fiscalización ambiental; más aún cuando no se evidencia las encuestas que midan el nivel de satisfacción que proporcionó el usuario.

3.2. Situación actual en la atención de denuncias ambientales del SINADA

3.2.1. Estado de denuncias ambientales interpuestas en el SINADA en Chiclayo durante el periodo 2022 hasta el 2023.

El siguiente punto aborda el análisis de la situación actual del distrito de Chiclayo en el periodo 2022 y 2023, enfocándose en el servicio de atención de denuncias ambientales que brinda el SINADA. Asimismo, para llevar a cabo el estudio del estado de las denuncias presentadas por los ciudadanos del distrito de Chiclayo, se utilizó el medio de acceso a la información del sistema informático del portal del SINADA que brinda a todo ciudadano, específicamente mediante la herramienta de búsqueda de denuncias ambientales en la opción de ubicación. Esta herramienta es fundamental, ya que posibilita la localización de denuncias ambientales con el fin de verificar el estado de atención de las mismas.

Por ello, la sustracción de información que se realizó mediante el portal web del SINADA, se plasmó en tablas, lo que permitió evidenciar la situación de denuncias ambientales, los cuales se presentan a continuación:

Tabla 2: Denuncias Ambientales presentadas durante el 2022-2023

Año	Denuncias recibidas
2022	40
2023	64
Total	104

Nota: 4: Extraído del SINADA-Reporte de denuncia ambiental

De la tabla, se demuestra que, en el año 2022, se presentaron 40 denuncias, mientras que el año 2023, se registraron 64, haciendo un total de 104 denuncias ambientales que fueron

presentadas ante el SINADA, todas ellas con código de registro el cual permite al denunciante realizar un seguimiento a través del portal web y tener acceso a la información respecto a la atención de denuncias ambientales y el debido proceso de la denuncia.

En consecuencia, se ha reflejado un aumento significativo del 60% de denuncias recibidas entre el año 2022 y 2023, pasando de 40 a 64 denuncias. Este incremento refleja una mayor conciencia sobre la importancia de proteger el medio ambiente, a la vez influye en la participación ciudadana, lo que permite evidenciar el panorama de la contaminación ambiental que se ocasiona en el distrito de Chiclayo. Ello indica un impacto positivo del SINADA como herramienta para registrar, analizar y derivar las denuncias a los órganos competentes con el objetivo de asegurar un servicio transparente y efectivo, tal como se muestra a continuación:

Tabla 3: Persistencia del problema durante años 2022-2023

Año	Persiste el problema	
	Si	No
2022	28	12
2023	38	13
Total	66	25

Nota: 5: Extraído del SINADA-Reporte de denuncia ambiental

En el año 2022, en 28 denuncias sí persiste el problema y en 12 denuncias no persiste el problema. Por otra parte, en el periodo 2023, en 38 denuncias si persiste el problema y en 13 denuncias no persiste el problema. Ante ello, se evidenció un incremento de persistencia problemática entre los dos años en un total de 66 denuncias, lo que refleja que no se tomaron las acciones necesarias frente a un problema ambiental identificado y del cual percibe que se debe de tomar alguna acción efectiva para poder solucionar, lo que indica una mayor proporción de problemas no resueltos en el distrito de Chiclayo pese a que los procesos han sido concluidos. Sin embargo, en 25 denuncias la problemática no persiste, reflejando así una efectividad en los procesos de denuncia y que si tomaron las acciones adecuadas para la denuncia ambiental.

Ante ello, se demuestra que a pesar de que el número total de denuncias aumentó en 2023, la capacidad para atender y realizar las acciones respecto a las denuncias ambientales parece no haber mejorado significativamente, dado que la mayoría de los problemas aún persisten. Esto sugiere una eficiencia limitada en el servicio de atención de denuncias y de las entidades fiscalizadoras que buscan brindar un servicio, transparente, oportuno y efectivo al ciudadano. No obstante, la persistencia elevada de problemas puede afectar negativamente la confianza

pública en el servicio de denuncias ambientales, lo cual es crítico para la participación ciudadana en la presentación de denuncias y reporte de problemas ambientales. En suma, se evidencia la necesidad de una intervención estratégica para mejorar la eficiencia y eficacia del servicio de denuncias ambientales del SINADA [Ver anexo 3].

Ahora bien, el siguiente punto trata sobre el historial de acciones que emite el portal informático del SINADA y la derivación a cada entidad competente, las cuales fueron evaluadas en el periodo comprendido 2022 y 2023 en el distrito de Chiclayo. Estas denuncias fueron realizadas siguiendo los procedimientos establecidos en el reglamento realizando las acciones correspondientes con la finalidad de derivar la denuncia ambiental a los órganos competentes para su posterior fiscalización. Ahora bien, según el cuadro que se muestra líneas arriba la información se efectuó de la siguiente manera:

Durante el año 2022, se evidenció que las denuncias presentadas ante el SINADA fueron remitidas a diversas entidades competentes, entre ellas; la Coordinación de Supervisión Ambiental en Agricultura (CAGR-OEFA), quien fue la única entidad que recibió una denuncia ambiental. Sin embargo, en el supuesto de conclusión “no realizó acciones” en la única denuncia que le derivaron; la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria (CIND-OEFA) recibió un total de ocho denuncias. No obstante, en el supuesto de conclusión, en 7 denuncias “no realizó acciones” pero en 1 si “adoptó acciones”; la Municipalidad Provincial de Chiclayo (MPCH) fue uno de los órganos competente el cual le derivaron veinticuatro denuncias. Por el contrario, en el supuesto de conclusión en 02 “no realizó acciones”, 03 “programo supervisión”, 3 “no ha concluido”, 12 “adoptó acciones”, 2 “por informe a OCI” (órgano de control institucional) y 2 “otro”; el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) recibió cuatro denuncias y el supuesto de conclusión de ellas se basaron en que, 03 “no realizó acciones” y en 1 si “adoptó acciones”; la Oficina Desconcentrada del OEFA en Lambayeque (OD Lambayeque) le derivaron una sola denuncia en la cual si “adoptó acciones” en ella; la Dirección de Gestión (e) de Asuntos Ambientales (Vivienda) gestionó dos denuncias ambientales, en el que su supuesto de conclusión, 1 “no realizó acciones” y en 1 “no ha concluido”.

En comparación, en el año 2023, la Coordinación de Supervisión Ambiental en Agricultura (CAGR-OEFA), fue la única entidad que recibió una denuncia ambiental. Sin embargo, en el supuesto de conclusión “no realizó acciones” en la única denuncia que le derivaron; la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria (CIND-OEFA) recibió un total de ocho denuncias. No obstante, en el supuesto de conclusión, en 7 denuncias “no realizó acciones” pero en 1 “no ha concluido”; la Municipalidad Provincial de Chiclayo (MPCH) le derivaron

treinta y cuatro denuncias. Por el contrario, en el supuesto de conclusión en 4 “programó supervisión”, 13 “no ha concluido”, 13 “adoptó acciones”, 4 “otro”; el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) no se le derivó ninguna denuncia ambiental; la Oficina Desconcentrada del OEFA en Lambayeque (OD Lambayeque) le derivaron una sola denuncia en la cual si “adoptó acciones”; la Dirección de Gestión (e) de Asuntos Ambientales (Vivienda) gestionó siete denuncias ambientales, en el que su supuesto de conclusión, 7 “no realizó acciones”; la Ala Chancay Lambayeque se le derivó siete denuncias, en el que su supuesto de conclusión, en 4 “programó supervisión” y en 3 “adoptó acciones”; la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo se le derivó una denuncia, en la que “no ha concluido”; la Dirección Regional de Salud-GORE Lambayeque, recibió una denuncia, en la que sí “adoptó acciones”; Gobierno Regional Lambayeque-GORE, gestionó una denuncia, en la cual su supuesto de conclusión se da “por informe a OCI (órgano de control institucional); la Municipalidad Provincial de Trujillo- MPT le derivaron una denuncia, la cual su supuesto de conclusión “no corresponde seguimiento”; el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento- MVCS se le derivó dos denuncias, las cuales en 1 “no realizó acciones” y en 1 si “adoptó acciones”.

Consecuentemente, en el análisis de los supuestos de conclusión de seguimientos de denuncias del SINADA, ante la derivación hacia las entidades competentes en el año 2022 y 2023, se evidenció que, en la MPCH hubo un aumento relevante en el número de denuncias derivadas, de 24 a 34, con una mejora en la adopción de acciones de 12 a 13, lo que se evidencia que si se ha verificado los hechos denunciados y si se han identificados los hechos objeto de fiscalización, por lo que se vienen adoptando medidas correspondientes para su atención. Sin embargo, el incremento de casos no concluidos es de 3 a 13 lo que refleja una creciente carga de trabajo y posibles retrasos en la atención de las denuncias. Respecto a CAGR-OEFA, esta no realizó acciones en la única denuncia recibida en ambos años, lo que se supone que los hechos denunciados no son objeto de fiscalización o no son identificados. Similarmente la CIND-OEFA, en la mayoría de las denuncias no realizaron acciones. Por otra parte, la Dirección de Gestión de Asuntos Ambientales (Vivienda), se evidenció un aumento en el número de denuncias de 2 a 7 pero en ninguna se realizaron acciones tanto en los dos años, esto es, cuando la denuncia no presenta indicios sobre el daño ambiental o la descripción del hecho no es suficientemente clara, como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 4: Plazos durante periodo 2022-2023

Año	Plazo	Cantidad
2022	Dentro del plazo	13
	Fuera del plazo	21
	Vencido el plazo	4
2023	Dentro del plazo	27
	Fuera del plazo	13
	Vencido el plazo	22

Nota: 6: Extraído del SINADA-Reporte de denuncia ambiental

Considerando las acciones tomadas en relación a las 104 denuncias ambientales mencionadas anteriormente, cabe destacar que el SINADA ha informado a los organismos de fiscalización sobre las medidas implementadas. En consecuencia, todas las denuncias han sido trasladadas al OEFA, donde se evaluará el estado de plazo de cada una de ellas. El plazo máximo para analizar el hecho y las medidas a tomar, es de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la derivación de la denuncia. La tabla proporciona información sobre el plazo en la respuesta de denuncias ambientales trasladadas al OEFA durante los años 2022 y 2023. En el periodo del 2022, 13 denuncias fueron respondidas “dentro del plazo”, 21 “fuera del plazo” y 4 “vencido el plazo”. A comparación del 2023, 27 denuncias fueron respondidas “dentro del plazo”, 13 “fuera del plazo” y 22 “vencido el plazo”.

Ello, quiere decir que en el 2022 el OEFA gestionó solo 13 denuncias dentro del plazo, mientras que la mayoría (21) fueron gestionadas fuera del plazo, y 4 denuncias ya estaban vencidas. En cuanto al año 2023, hubo una notable mejora en el número de denuncias gestionadas dentro del plazo (27). Sin embargo, también hubo un incremento significativo en las denuncias vencidas (22), lo cual es preocupante para la solucionar las denuncias ambientales interpuestas por los denunciantes. Por ello, la mejora en el cumplimiento de plazos en 2023, donde 27 denuncias fueron atendidas dentro del plazo comparado con solo 13 en 2022, indica una mayor eficiencia en la respuesta del OEFA. No obstante, el aumento en las denuncias vencidas de 4 en 2022 a 22 en 2023 sugiere problemas persistentes en la capacidad del OEFA para gestionar la carga de trabajo de manera oportuna, transparente y efectiva.

En conclusión, el análisis del cumplimiento de plazos revela una situación dual en la respuesta del OEFA a las denuncias ambientales como una mejora en el cumplimiento de plazos, problemas persistentes, en el que el aumento significativo en las denuncias vencidas en 2023 indica que persisten problemas de capacidad o de gestión en el OEFA. Esto podría estar relacionado con un incremento en el número total de denuncias, la complejidad de los casos, o deficiencias en los procesos internos y las acciones Adoptadas en muchos casos y el incremento de denuncias vencidas reflejan la necesidad de reforzar los recursos y procesos del OEFA para

manejar las denuncias ambientales de manera más efectiva y oportuna. En resumen, aunque hay indicios de mejoras en algunos aspectos, el OEFA debe abordar los problemas subyacentes que contribuyen a la falta de acciones y el vencimiento de plazos para proporcionar una respuesta adecuada y efectiva a las denuncias ambientales.

3.3. Necesidad de medir el nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA.

El Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales tiene como función principal actuar como un canal para la recepción, seguimiento y transferencia de denuncias hacia las entidades responsables de la fiscalización ambiental. Este mecanismo garantiza el derecho de toda persona a denunciar actos que generen daño al ambiente y a recibir una respuesta oportuna, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley General del Ambiente N° 28611. El sistema tiene como objetivo central la gestión ágil y eficiente de las denuncias ambientales. En este sentido, con el propósito de evaluar su eficacia, se consideró pertinente analizar el estado de las denuncias ambientales presentadas en el distrito de Chiclayo.

No obstante, el sistema actual no proporcionó toda la información necesaria para un seguimiento adecuado de las denuncias presentadas ni de las acciones tomadas para la posible solución del hecho objeto de fiscalización, tampoco la razón suficiente por el que persiste o no el problema ambiental. En efecto, se evidenció que el único acceso que tiene SINADA depende exclusivamente de comunicación física con los órganos y entidades competentes para realizar el seguimiento de las denuncias, lo cual complica la gestión de los procesos y del acceso a la información de los denunciantes. En cuanto al supuesto de conclusión de denuncias ambientales, se identificó que no se justifica de manera transparente la realización de dichas acciones adoptadas por las entidades competentes, a la vez se ha identificado que el plazo de respuesta no es equivalente a los 30 días que dice la norma ni es justificado en el portal del sistema informático. Por tanto, es que, se concluye que la atención de las denuncias y la comunicación con el denunciante no se traduce necesariamente en una solución efectiva de los problemas ambientales, sino de que se brinde un acceso a la información transparente en la cual el usuario pueda verificar el debido proceso de su denuncia.

En consecuencia, existe una obligación de medir la satisfacción en la atención de las denuncias ambientales porque posibilitará identificar áreas de mejora e implementar una mejor experiencia a los usuarios para denunciar.

Por ello, es que la teoría de las expectativas fue uno de los argumentos que posibilitó proponer la necesidad de medir el nivel de satisfacción en la atención de denuncias. Esta intrínsecamente vinculado a las perspectivas que tiene el usuario sobre el servicio que espera

recibir. Al considerar la prestación de servicios, se distingue la calidad cognitiva y la calidad afectiva relacionada con elementos del proceso mismo. Las expectativas cognitivas se refieren a creencias anticipatorias sobre el servicio y su calidad, mientras que las afectivas están ligadas a la experiencia emocional del usuario y la confirmación de esa experiencia, lo que resulta en satisfacción o insatisfacción. En este marco, la expectativa se define como la evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar un objetivo específico. Jennifer, (2006). En resumen, el autor utiliza el concepto de expectativas como una variable importante en la formación del juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio, por lo que las expectativas de los denunciantes será uno de los constructos principales, pues permite conocer aquello que esperan recibir y lo que permite conocer si los valores generados por los servicios cumplen con sus necesidades.

En base, al ámbito de las denunciantes ambientales analizadas las expectativas de los denunciantes, influyen esencialmente en su percepción de la efectividad del sistema, por ello, es crucial que los organismos competentes comprendan y gestionen estas expectativas, para asegurar una respuesta adecuada y efectiva a las denuncias presentadas. No obstante, si las expectativas son tangibles, los denunciantes esperan una resolución transparente y eficiente de las denuncias, incluyendo acciones visibles y medidas aplicadas; pero si las expectativas son intangibles, los usuarios valoran aspectos como la transparencia en el proceso, atención personalizada y el seguimiento continuo de sus denuncias, lo cual contribuye a la perspectiva de la calidad del servicio.

Ahora bien, lo que se requiere para fortalecer la regulación, es el fortalecimiento de la confianza en el servicio, que va a permitir la evaluación de la satisfacción de los usuarios con el SINADA contribuyendo a generar confianza en el sistema y a fomentar su uso por parte de la ciudadanía, al demostrar la preocupación por brindar un servicio de calidad y que valora la opinión de los denunciantes, se incentiva la presentación de denuncias y se fortalece la lucha contra los daños ambientales. Por otra parte, se necesita la identificación de problemas y oportunidades, en el que la medición de la satisfacción puede revelar problemas específicos en la atención de denuncias ambientales, como retrasos en la tramitación, falta de comunicación o deficiencias en la información proporcionada a los denunciantes. Por ende, al detectar estos problemas, se sugiere tomar medidas y aprovechar las oportunidades para mejorar el servicio como la incorporación de indicadores de eficiencia y efectividad en los procesos de atención de denuncias, para asegurar una solución efectiva a los problemas planteados.

En consecuencia, se concluye que es necesario que el SINADA realice un análisis adecuado de las denuncias presentadas ante el OEFA, de manera que estas puedan derivarlas a la entidad

de fiscalización ambiental correspondiente, ello en atención al efectivo cumplimiento del procedimiento a seguir según el reglamento; lo que permitirá abordar y resolver los problemas ambientales reportados por los usuarios, mismos que al tener una adecuada atención, elevarán los índices de efectividad del SINADA.

Por lo tanto, su coordinación, debería priorizar sus recursos y desarrollar iniciativas para mejorar su servicio. La medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas, garantizará la eficacia del sistema y su capacidad para responder a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo con el reglamento. Esta regulación permitirá optimizar el procedimiento de denuncias y contribuir de manera más efectiva a la protección del medio ambiente en el Perú.

3.4. Propuesta de regulación de medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA

En este último apartado se propondrá la regulación de medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA, ello, en relación con las investigaciones realizadas.

Ahora bien, en cuanto a los resultados de la investigación, quedó en evidencia que actualmente no existe una regulación específica en el reglamento que establezca la medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales en el SINADA, por ello es que, a través de la presente propuesta, el objetivo es establecer un capítulo normativo que permita evaluar de manera objetiva la transparencia y garantizar la tutela jurisdiccional efectiva que contribuirá a la optimización continua del proceso de manejo de denuncias ambientales, respaldando que las acciones y los problemas ambientales sean resueltos de manera efectiva.

Por tanto, la discusión de estos hallazgos pone de manifiesto la necesidad de proponer una regulación específica para la medición de la satisfacción de la atención de denuncias que permitiría establecer un marco normativo, transparente y participativo, que contribuya a mejorar la calidad del servicio, aumentar la confianza ciudadana y fortalecer la toma de decisiones. El análisis de los resultados del estudio se muestra alineado con las bases teóricas presentadas en el marco teórico. Las teorías revisadas incluyen la teoría de la satisfacción del usuario, la teoría de la participación ciudadana y las teorías de las expectativas, que sostienen que la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio, la participación activa y la alineación de las expectativas con los resultados obtenidos, lo que confirman que, aunque existen ciertos procedimientos para la atención de denuncias ambientales en el SINADA, la falta de una regulación específica sobre la medición de la satisfacción del usuario contribuye a una percepción de ineficiencia y falta de transparencia en el servicio. Esto contraviene la teoría

de la satisfacción del usuario, que resalta la importancia de medir y mejorar la calidad del servicio basado en la percepción y expectativas de los usuarios.

Se considera que el marco normativo del SINADA es aplicable para gestionar las denuncias ambientales y la participación ciudadana ya que garantiza el derecho a toda persona a desarrollarse en un ambiente saludable, el derecho a una tutela efectiva y una atención efectiva y óptima. Esto se alinea con lo señalado por Grandez & Gamio, quien alegó que la gestión ambiental es una responsabilidad compartida entre el Estado, la sociedad y cada individuo. Por lo tanto, la participación ciudadana en la protección del medio ambiente es esencial para garantizar una gestión ambiental efectiva y sostenible.

Los resultados reflejan que hay datos que indican que una proporción significativa de denuncias no han sido resueltas adecuadamente observando una discrepancia en la eficacia de la atención a las denuncias. Ello contraviene con lo señalado por Portocarrero, quien indicaba que, para analizar la atención de denuncias ambientales, es necesario empezar con la relación de la dimensión de calidad en la atención de denuncias referente a la capacidad de las entidades responsables de recibir, registrar, seguir y atender las denuncias ambientales de manera efectiva y satisfactoria para los ciudadanos.

La pregunta de investigación busca determinar la importancia de regular una medición del nivel de satisfacción en relación con la atención de denuncias ambientales en el reglamento del SINADA. Los resultados revelan que, si bien el SINADA tiene una normativa estructurada para la presentación y seguimiento de denuncias, la satisfacción del usuario no está claramente regulada ni medida. Esto se evidencia en la falta de encuestas formales para evaluar la percepción de los denunciante sobre la calidad del servicio recibido. El aumento en el número de denuncias y la persistencia de problemas sin resolver en Chiclayo, como se muestra en los hallazgos obtenidos, en donde se evidencia la necesidad de regular la medición de satisfacción, esto permitiría identificar áreas de mejora en la gestión de denuncias y garantizar una respuesta más efectiva y transparente, alineándose con el objetivo de fortalecer la confianza pública en el sistema.

Cabe indicar que al momento de desarrollar los resultados hubo limitaciones ya que no se ha contado con: a) La información del expediente de las denuncias ambientales desde su presentación hasta su estado de conclusión, con el fin de verificar lo que proporciona el portal informático del SINADA, b) Los datos de los denunciante sin reserva de identidad que presentaron sus denuncias en el año mencionado líneas arriba, c) El resultado de las encuestas que realiza el SINADA en su portal informático de cada ciudadano que presenta su denuncia, en los años estudiados en la presente investigación, lo cual ha sido una limitación para analizar

el punto de la situación actual en la atención de denuncias ambientales del SINADA que fueron presentadas en el distrito de Chiclayo en el periodo 2022 y 2023. Estas limitaciones impidieron una evaluación exhaustiva para analizar la situación actual y la necesidad de mejorar la transparencia de la información en el servicio de denuncias ambientales.

Teniendo en cuenta ello, se propone regular la medición del nivel de satisfacción en la atención de denuncias ambientales efectuadas en el SINADA; por lo que se sugiere revisar el anexo 4 complementar la siguiente presentación:

CAPITULO VII: MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION EN LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS AMBIENTALES

Artículo 24.-Medición de la calidad de atención

La medición de la calidad de atención en SINADA es un proceso que busca evaluar el nivel de satisfacción del servicio prestado a los denunciantes en la gestión de sus denuncias ambientales. Esta medición, se realiza mediante la aplicación de indicadores que permiten identificar la efectividad del servicio:

a. Indicador de eficiencia en los procesos de atención de denuncias: Esta se calculará con el tiempo promedio empleado desde la presentación, derivación, tiempo de comunicar acciones a las entidades competentes, atención y verificación de la atención de las denuncias

b. Indicador de efectividad en los procesos de atención de denuncias: Se evaluará mediante la cantidad de “persiste problemática”, denuncias resueltas en un plazo determinado y el presunto incumplimiento.

c. Indicador de la satisfacción de los denunciantes: Se analizará en base al porcentaje de respuestas de las encuestas de atención que respondan los usuarios, las cuales se aplicarán de manera mensual a cada usuario que presente su denuncia y que esta implementado en el portal informático del SINADA.

Artículo 25.- Publicación de Resultados

Los resultados de la medición de los indicadores de satisfacción señalados líneas arriba, serán publicados de manera periódica y transparente por parte del SINADA dentro de los 5 días hábiles (PLAZO). Estos resultados estarán disponibles para el acceso a la información de los ciudadanos, en general a través del sitio web oficial del servicio con la finalidad de garantizar el derecho de toda persona a denunciar e informarse sobre el estado de su denuncia.

Artículo 26.-Canales de Retroalimentación

Implementar canales adicionales para que los ciudadanos puedan proporcionar retroalimentación continua sobre la atención recibida para identificar debilidades en el proceso de atención y desarrollar estrategias para mejorar la experiencia del ciudadano:

a. Los usuarios podrán calificar la atención recibida, dejar comentarios detallados, y realizar sugerencias o quejas mediante un portal web, que permitirá el seguimiento del estado de sus comentarios y la respuesta del SINADA.

b. La aplicación móvil permitirá a los denunciantes enviar retroalimentación instantánea, calificar la atención recibida, y recibir actualizaciones sobre sus denuncias en tiempo real.

c. Capacitaciones, talleres, charlas, permitirán a los ciudadanos expresar sus opiniones, discutir problemas y sugerir mejoras en un entorno interactivo y colaborativo, el cual será programado por el ente rector, OEFA.

Conclusiones

1. Se propone la medición de la satisfacción de las denuncias ambientales, ya que, actualmente, el reglamento del SINADA carece de una normativa específica para medirlas, impidiendo una evaluación objetiva de la transparencia y la tutela jurisdiccional efectiva; buscando subsanar esta carencia, se propone introducir un capítulo normativo que no solo asegure el derecho de los ciudadanos a conocer el estado de sus denuncias, sino que también optimice el proceso de gestión de denuncias ambientales; debido a que esta regulación permitirá evaluar la efectividad de las acciones adoptadas y resolver los problemas ambientales con mayor celeridad. Al establecer un marco normativo, transparente y participativo, se mejorará la calidad del servicio, se incrementará la confianza ciudadana y se fortalecerá la toma de decisiones, garantizando así una protección ambiental más eficaz y responsable.

2. La regulación del reglamento del SINADA, es un servicio de alcance nacional que presta el OEFA, el cual sirve como herramienta fundamental para la gestión de las denuncias ambientales y para facilitar la participación ciudadana, este marco normativo no solo establece normas y procedimientos para la recepción, atención y verificación de denuncias, sino que también garantiza la transparencia y la eficiencia en el manejo de estas; en ese sentido, un fortalecimiento en el marco normativo, contribuirá a incrementar la confianza de la ciudadanía en las instituciones encargadas de la defensa del medio ambiente, asegurando su derecho de tutela jurisdiccional efectiva.

3. La situación actual de los procesos de denuncias ambientales efectuadas por el SINADA, permitió identificar el nivel de eficacia del servicio en la atención de estos casos. Al analizar las denuncias presentadas en el distrito de Chiclayo durante el periodo 2022 y 2023, se concluyó que el servicio de información de denuncias, no es totalmente efectivo. Si bien se evidenció un aumento en la recepción de denuncias, también se identificaron demoras en la tramitación y supuestos de conclusión de seguimientos de denuncias en la que no se tomaron las acciones

correspondientes evidenciando así una necesidad de proponer una regulación de medir el nivel de satisfacción dentro del reglamento, con ello se incrementará la confianza ciudadana en el sistema de denuncias, fortaleciendo el derecho de acceso a la justicia ambiental en los ciudadanos.

4. La necesidad de medir el nivel de satisfacción en la atención de las denuncias presentadas ante el SINADA se fundamenta en la obligación de garantizar el derecho de los denunciante a acceder a información sobre el estado de sus casos, así como en la importancia de asegurar la transparencia en la gestión del servicio. En este sentido, dicha medición resulta esencial para evaluar la eficacia y la capacidad del SINADA, así como para identificar áreas de mejora en la atención brindada. Este análisis debe considerar factores clave como la celeridad en la tramitación, la transparencia en el proceso, además, de fomentar la confianza de los ciudadanos para la formulación de denuncias contribuyendo a la protección del medio ambiente.

Recomendaciones

1. Se recomienda que el Reglamento del Sistema Nacional de Atención de Denuncias Ambientales (SINADA) incorpore un capítulo específico dedicado a la medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos, estableciendo parámetros e indicadores técnicos que permitan evaluar objetivamente la calidad del servicio ofrecido por las autoridades competentes.

2. Se recomienda que el portal informático del SINADA proporcione una visibilidad completa a las resoluciones y acciones adoptadas por los órganos competentes. Esta medida permitirá a los denunciante acceder a información detallada y actualizada sobre el estado de las denuncias, promoviendo así la transparencia y fortaleciendo la confianza en el sistema.

3. Es recomendable que el reglamento del SINADA contemple mecanismos para que los ciudadanos puedan emitir observaciones, sugerencias y quejas sobre la atención recibida, promoviendo una cultura de participación activa y control social en la defensa del medio ambiente.

Referencias

Alcocer, M. (2018). *Proyecto de mejora del proceso de atención de denuncias ciudadanas del Órgano de Control Institucional de la Marina de Guerra del Perú a fin de optimizar el servicio al denunciante, 2017*. Obtenido de Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad San Ignacio de Loyola: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e69108e9-493e-4b3a-8832-50f0223064de/content>

- Durán, M. (2016). *Marci Legal de la Participación ciudadana en la gestión ambiental. Aportes para la vigilancia Indígena*.
https://dar.org.pe/archivos/marco_participacion_ambiental.pdf
- Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradimas de investigación*. Obtenido de Revista do Centro de Educação. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Chisaguano, B. (2017). *La Calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*. Obtenido de Tesis de Máster en Gestión Pública, Instituto de Altos Estudios Nacionales.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1071539>
- Concepción, M. (2021). *Sistema de gestión y clasificación automática de denuncias ambientales mediante aprendizaje de máquina*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://upc.aws.openrepository.com/handle/10757/656797>
- Consejo Regional del Gobierno de Cusco (2019). *Aprueban el “Reglamento para la Atención de Denuncias Ambientales en el Ámbito del Gobierno Regional Cusco”*. Ordenanza regional N° 170 -2019-CR/GRC.CUSCO.
<https://transparencia.regioncusco.gob.pe/organigrama/ROF-ULTIMA-VERSION.pdf>
- Ecos, C. (2019). *Optimización del Proceso de atención de denuncias ambientales en el Organismo de Evaluación y Fiscalización ambiental*. Obtenido de Título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/a6286906-19fa-4a23-a7cd-c2b3cb41ae3f>
- González, C. (2018). *Limitaciones en la normatividad de gestión del procedimiento de inspección ambiental. Aplicado en el municipio de Tijuana. B.C*. Obtenido de Tesis de Maestría, Universidad Autónoma Metropolitana.
<https://www.colef.mx/posgrado/tesis/20161302/>
- Grandez, P. & Gamio, P. (2019). *La fiscalización ambiental en el Perú: situación actual y retos para su efectividad*. Revista de Derecho Administrativo, N° 17.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22176>
- Huanay, C. (2019). *Optimización del proceso de atención de denuncias ambientales en el Organismo De Evaluación y Fiscalización Ambiental*. Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/a6286906-19fa-4a23-a7cd-c2b3cb41ae3f>

- Karen, P. (2019). *Implementación del procedimiento de denuncias ambientales en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz como mecanismo de participación ciudadana*-. Tesis de grado. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2301>
- Martín, C. (2000). *La Satisfacción del Usuario: Un concepto en Alza*. Obtenido de DIGITUM. Depósito Digital Institucional de la Universidad de Murcia. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>
- Martínez, L. (2022). *La economía conductual como instrumento de gestión pública para la atención de las denuncias ambientales en el Perú*. Título de Economista, Universidad Nacional Agraria La Molina. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3370746>
- MINAM (2016). *La fiscalización ambiental en el Perú (2011 – 2015): Fortaleciendo los cimientos del derecho a un ambiente sano*. OEFA. <https://repositoriodigital.minam.gob.pe/handle/123456789/496>
- MINAM (2023). SINADA. Sección Servicio al ciudadano. <https://www.minam.gob.pe/servicios-al-ciudadano/denuncias/sinada/>
- Munislaw (2019). *Acceso a la justicia ambiental y denuncias ambientales*. <https://estudiomuniz.pe/acceso-a-la-justicia-ambiental-y-denuncias-ambientales/>
- OEFA (2016). *Fiscalización ambiental: construyendo confianza y facilitando la inversión*. OEFA. <https://www.oefa.gob.pe/publicaciones/fiscalizacion-ambiental-construyendo-confianza-y-facilitando-la-inversion/>
- OEFA (2016). *Fiscalización ambiental: construyendo confianza y facilitando la inversión*. OEFA. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1502481/Fiscalizaci%C3%B3n%20Ambiental.%20Construyendo%20confianza%20y%20facilitando%20la%20inversi%C3%B3n.pdf.pdf>
- OEFA (2020). *Fiscalización ambiental: Construyendo confianza y facilitando la inversión*. Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA. <https://www.oefa.gob.pe/publicaciones/?anio=2016>
- OEFA (2020). *Fiscalización ambiental: Construyendo confianza y facilitando la inversión*. Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA. <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/fiscalizacion-ambiental-construyendo-confianza-facilitando-inversion>
- OEFA (2023). *Plan de Fortalecimiento para la Atención a la Ciudadanía para el Año 2023 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA*.

- https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4308934/ORI_Plan_de_fortalecimiento_o_para_la_Atencion_a_la_Ciudadania_2023_del_OEFA.pdf?v=1679522216
- OEFA (2023). Plan de Fortalecimiento para la Atención a la Ciudadanía para el Año 2023 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA. <https://www.oefa.gob.pe/nuevo-planefa/planefa2023/>
- OEFA (2023). Servicio de Información Nacional y Denuncias Ambientales. Información para denuncias – OEFA. <https://www.oefa.gob.pe/es/sinada/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20medios%20tengo%20para%20realizar,%C3%ADnea%20gratuita%200800%20100%2058.>
- Paliza, G. (2017). Los mecanismos de participación ciudadana en la fiscalización ambiental. Foro jurídico. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19864>
- Portocarrero, K. (2019). Implementación del procedimiento de denuncias ambientales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz como mecanismo de participación ciudadana. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2301/3/TL_PortocarreroMondragonK](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2301/3/TL_PortocarreroMondragonKaren%20.pdf.txt)
[aren%20.pdf.txt](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2301/3/TL_PortocarreroMondragonKaren%20.pdf.txt)
- Quezada, R. (2021). *Propuesta metodológica para la articulación de los sistemas de calidad (SIG, SGI y MIPG) de modo que se pueda ejercer control interno al Proceso Gestión de Denuncias y Análisis de Información*. Obtenido de Tesis de maestría en Especialización en Alta gerencia para Sistemas Integrados de Gestión, Universidad Católica de Oriente, Colombia. <https://repositorio.uco.edu.co/jspui/bitstream/20.500.13064/1089/1/ART%C3%8DCULO%20DE%20GRADO%20ROSEMARY%20PARRA%20QUEZADA.pdf>
- Quintero, J., et. al. (2009). *Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del usuario*. Obtenido de Revista de Gestión de Tecnología y Sistemas de Información. <https://www.redalyc.org/pdf/2032/203219577003.pdf>
- Quiroga, R. (2007). Indicadores ambientales y de desarrollo sostenible: avances y perspectivas para América Latina y el Caribe. División de estadísticas y proyecciones económicas, Chile. <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00552.pdf>
- Quiroz, K. (2021). *Tipificación de las denuncias y la caracterización de los usuarios de los servicios de salud de la macro región norte*. Obtenido de Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56415>

- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de México D.F:Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V [https://www.oefa.gob.pe/publicaciones/?anio=2016R,%20Hern%C3%A1ndez.%20\(2010\).%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.%20Obtenido%20de%20M%C3%A9xico%20D.F:Mcgraw-HILL/InteramericanaEditores,S.A.de%20C.V](https://www.oefa.gob.pe/publicaciones/?anio=2016R,%20Hern%C3%A1ndez.%20(2010).%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.%20Obtenido%20de%20M%C3%A9xico%20D.F:Mcgraw-HILL/InteramericanaEditores,S.A.de%20C.V)
- Ramos, Y. (2023). *Análisis multivariado del desempeño de las EPS en Colombia: un estudio basado en peticiones, quejas, reclamos y denuncias de usuarios (2019-2022)*. Grado de Maestría en Ingeniería, Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/12462>
- Ruetti, C. (2010). *Los Paradigmas de la Investigación Científica*. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/download/167/159>
- Sehk, E. (Bogota de 2000). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. <https://laboratoriociudadut.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/mas-alla-del-dilema-de-los-metodos.pdf>
- Salazar, P. (2011). *La Importancia de la Satisfacción del Usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información. <https://core.ac.uk/download/pdf/38813990.pdf>
- SENACE. (2018). *Guía de participación ciudadana con enfoque intercultural para la certificación ambiental*. <https://www.senace.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/PUBL-GUIA-DE-PARTICIPACION-CIUDADANA-CON-ENFOQUE-INTERCULTURAL-PARA-LA-CERTIFICACION-AMBIENTAL.pdf>
- Uchima, H. (2019). *Propuesta metodológica para la medición de la satisfacción de usuarios de internet en Colombia*. SIGNOS-Investigación En Sistemas De gestión. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465477006/html/>
- Ugarte, Y. (2018). *Impacto de las denuncias ambientales en la gestión del Organismo De Evaluación Y Fiscalización Ambiental – (OEFA) durante el 2014 – 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4838?show=full>
- Ulloa, J. &. Taborda, P (2023). *Metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca*. Obtenido de Tesis de Magister en Administración de Empresas, Universidad Autónoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/bitstreams/22ecfbb4-c669-4be5-ac9a-a4dd9919479d/download>
- Wieland, P. (2017). *Introducción al Derecho Ambiental*. Obtenido de Fondo Editorial. Pontifica Universidad Católica del Perú.

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170679/05%20Introducci%C3%B3n%20al%20derecho%20ambiental%20con%20sello.pdf>

Anexos

Anexo 1

Automatización de los procedimientos de registro y derivación de las denuncias.	Interconexión entre los actores incluidos en la atención de la denuncia (OEFA, EFA y denunciante) en el portal de gestión de denuncias.	Implementación de prácticas <u>ecoeficientes</u> a través del procesamiento en línea de las denuncias	Digitalización de los datos relacionados con las denuncias recibidas.	Visualización en tiempo real de las acciones emprendidas en respuesta a la denuncia.
---	---	---	---	--

Extraído de: https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=38316

Anexo 2

	Tipos de denuncias		Medias para presentar denuncias			Recopilación de información relevante	Acceso a monitoreo
	Sin reserva	Anónimas	Virtual	Presencial	Telefónicas		
Privacidad de datos personales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Principio del debido proceso	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Principio de tutela efectiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Principio de acceso a la justicia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Satisfacción del usuario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Anexo 3

	Proceso de denuncia		Fiscalización ambiental			Denuncias anónimas	Derivación a autoridades competentes
	Justo	Equitativo	Canalización	Atención	Efectividad		
Debido proceso	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tutela efectiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acceso a la justicia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Satisfacción del usuario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Anexo 4

Año	Entidad Competente	Supuesto de conclusión de procesos de denuncias ambientales							
		Cantidad	No realizo acciones	Programo supervisión	No ha concluido	Adoptó acciones	Por informe a OCI	Otro	No corresponde seguimiento
2022	CAGR-OEFA	1	1						
	CIND – OEFA	8	7			1			
	MPCH	24	2	3	3	12	2	2	
	MTC	4	3			1			
	OD LAMBAYEQUE	1				1			
	VIVIENDA	2	1		1				
2023	CAGR-OEFA	1	1						
	CIND – OEFA	8	7		1				
	MPCH	34		4	13	13		4	
	MTC	0							
	OD LAMBAYEQUE	1				1			
	VIVIENDA	7	7						
	ALA CHANCAY LAMBAYEQUE	7		4		3			
	DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO	1			1				
	DIRECCION REGIONAL DE SALUD-GORE LAMBAYEQUE	1				1			
	GORE-LAMBAYEQUE	1					1		
	MPT	1							1
MVCS	2	1			1				
TOTAL	104	30	11	19	34	3	6	1	

Fuente: SINADA-Reporte de denuncia ambiental

Anexo 5

Tipo de Indicador	Indicador	Descripción del Indicador	Fuente de Información
Eficiencia	Tiempo de presentación	Se deberá medir el promedio de días de diferencia entre la fecha en que se realiza la denuncia y se registra.	Sistema informático del SINADA: https://www.oefa.gob.pe/sinada/
	Tiempo de derivación	Medir la diferencia promedio de días entre la fecha de registro de la denuncia y la fecha de recepción por la entidad competente.	
	Comunicación de acciones a las entidades competentes	Mayor porcentaje de acciones que fueron adoptadas por las entidades competentes.	
	Verificación de la atención de las denuncias	Se evaluará en base al porcentaje de denuncias que siguieron los supuestos de atención según el artículo 18 del reglamento.	
	Denuncias atendidas	Analizar en base al porcentaje de denuncias que si fueron atendidas por las entidades de fiscalización.	
Efectividad	Persistencia problemática	Cantidad de denuncias que persiste el daño ambiental o el hecho objeto de fiscalización fue resuelto.	Sistema informático del SINADA: https://www.oefa.gob.pe/sinada
	Denuncias resueltas dentro del plazo	Cantidad de denuncias que se gestionaron dentro del plazo, desde su derivación hacia su traslado a la OEFA, el cual es 30 días hábiles.	
	Presunto incumplimiento	Cantidad de denuncias en las que se realizaron acciones de fiscalización y se encontraron presuntos incumplimientos.	
Satisfacción	Resultados de encuestas de satisfacción	Se medirá de acuerdo al porcentaje de denunciantes que respondan las encuestas de satisfacción de atención en el portal informático del SINADA.	Sistema informático del SINADA: https://www.oefa.gob.pe/sinada