

Evaluación ex-post de la aplicación de las reglas del servicio de información nacional de Denuncias Ambientales (Sinada)

Período 2009 - 2017





Organismo
de Evaluación
y Fiscalización
Ambiental

**SERIE GOBERNANZA REGULATORIA EN
FISCALIZACIÓN AMBIENTAL. N° 2**

**Evaluación ex - post de la aplicación de las reglas del
Servicio de Información Nacional de
Denuncias Ambientales (Sinada)
Período 2009-2017**

Datos de catalogación bibliográfica

OEFA
Evaluación ex – post de la aplicación de las reglas del Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales (Sinada). Período 2009-2017. (Serie Gobernanza Regulatoria en Fiscalización Ambiental, N° 2)

Lima: OEFA, 2019
Área: Medio Ambiente

Formato digital.

Páginas: 65

Creative Commons  2019 Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA)
Av. Faustino Sánchez Carrión Nos. 603, 607 y 615 Jesús María, Lima, Perú.
Teléfono: (51-1) 204-9900 - Webmaster: webmaster@oefa.gob.pe - Sitio web: www.oefa.gob.pe
Síguenos en:



Este estudio fue elaborado por un equipo de la Subdirección de Políticas y Mejora Regulatoria de la Dirección de Políticas y Estrategias en Fiscalización Ambiental del OEFA, integrado por: Oscar Glen Carrillo Verástegui, Lucía Isabel Landa Sotomayor y Tatiana Fiorella Nario Lazo.
Correo electrónico: politicasymejoraregulatoria@oefa.gob.pe

Dirección del estudio: Karina Rocío Montes Tapia
Revisión del estudio: Erix Ruiz Mondaca

Estadística y gráficos: Subdirección de Políticas y Mejora Regulatoria del OEFA
Fuente: Sinada del OEFA
Supervisión editorial: Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades en Fiscalización Ambiental. Giovana Hurtado Magán.
Edición: Sara Chávez Urbina
Diseño de caratula: Gisella Jiménez Bustamante.
Primera edición, febrero de 2019.

Algunos derechos reservados. Esta publicación está disponible bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento-Usa no Comercial- 2.5 Perú (CC BY-NC- 4.0). Esta licencia permite reproducir, ajustar, distribuir copias y comunicar públicamente la obra por cualquier medio o formato conocido, siempre y cuando el propósito principal no sea la obtención de una ventaja comercial o compensación monetaria y se reconozca la autoría de la obra. El texto íntegro de la licencia puede ser obtenido en: https://creativecommons.org/licenses/?lang=es_ES



Organismo
de Evaluación
y Fiscalización
Ambiental

Consejo Directivo

María Tessy Torres Sánchez
César Paul Ortiz Jahn
John Iván Ortiz Sánchez
Willian Fernando León Morales

Presidenta
Miembro del Consejo Directivo
Miembro del Consejo Directivo
Miembro del Consejo Directivo

Gerencia General

Miriam Alegría Zevallos

Gerenta General

ÍNDICE GENERAL

ACRÓNIMOS Y SIGLAS.....	8
PRÓLOGO	9
INTRODUCCIÓN.....	10
1. MARCO CONTEXTUAL: EL SERVICIO DE INFORMACIÓN NACIONAL DE DENUNCIAS AMBIENTALES – SINADA.....	11
1.1. Antecedentes del Sinada en el OEFA.....	11
1.2. Procedimiento de presentación de denuncias ante el Sinada	12
1.3. Etapas del procedimiento de atención de denuncias ambientales	12
2. MARCO TEÓRICO DE LA EVALUACIÓN EX POST	16
2.1. Ciclo de gobernanza regulatoria	16
2.2. La evaluación como parte del ciclo de política regulatoria.....	18
2.3. Evaluaciones ex - post	18
2.4. Teoría del cambio.....	19
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
4. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN	27
4.1. Objetivo principal	27
4.2. Objetivos específicos.....	27
5. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	28
5.1. Cadena de resultados del Sinada	28
5.2. Hipótesis para la evaluación	30
5.3. Selección de indicadores de evaluación	31
6. DESCRIPCIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN.....	33
6.1. Estimación de la muestra	34
6.2. Encuesta al denunciante	35
6.3. Análisis descriptivo de la muestra	35
7. CÁLCULO DE INDICADORES	37
7.1. Indicadores de actividades	37
7.2. Indicadores de productos	48
7.3. Indicadores de Resultados intermedios	51
7.4. Indicador de Resultado final.....	52
8. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	53
9. CONCLUSIONES.....	55
10. RECOMENDACIONES	56

BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS.....	60
Anexo 1: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción al denunciante	60
Anexo 2: Formato de la encuesta de satisfacción al denunciante	61
Anexo 3: Diccionario de variables	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Principales actividades a realizar para la atención de denuncias ambientales	15
Gráfico 2. Ciclo de gobernanza regulatoria.....	17
Gráfico 3. Representación de una teoría del cambio.....	20
Gráfico 4. Desarrollo de la teoría del cambio.....	20
Gráfico 5. Elementos de una cadena de resultados	22
Gráfico 6. Principales problemas ambientales para Lima Metropolitana y Callao, 2017.....	23
Gráfico 7. Taxonomía de la insatisfacción ciudadana	24
Gráfico 8. Denuncias ambientales presentadas durante el período 2009 – 2017.....	24
Gráfico 9. Causas que motivan las denuncias ambientales 2009 - 2017	25
Gráfico 10. Componentes ambientales afectados de las denuncias ambientales en el período 2009 – 2017.....	25
Gráfico 11. Cadena de resultados para la evaluación del Sinada	30
Gráfico 12. Indicadores de la cadena de resultados para la evaluación del Sinada	31
Gráfico 13. Fuentes de información	33
Gráfico 14. Ámbito de las denuncias ambientales presentadas ante el OEFA	36
Gráfico 15. Principales causas que generan la contaminación ambiental, producto de las denuncias ambientales presentadas ante el OEFA	36
Gráfico 16. Evolución del indicador TRD, para el período del 2011 al 2017	38
Gráfico 17. Porcentaje de casos de competencia indirecta y directa del OEFA	40
Gráfico 18. Denuncias ambientales presentadas en el Sinada, según tipo de competencia, para el período de 2010 a 2017	40
Gráfico 19. Evolución del indicador TDD, para las denuncias de competencia directa del OEFA, presentadas durante el período del 2013 al 2017.....	41
Gráfico 20. Evolución del indicador TDD, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA, presentadas durante el período 2010 a 2017	43

Gráfico 21. Porcentaje de casos de competencia directa del OEFA según comunicación de acciones	44
Gráfico 22. Evolución del indicador TCA, para las denuncias de competencia directa del OEFA, presentadas durante el período 2011 al 2017	45
Gráfico 23. Porcentaje de casos de competencia indirecta del OEFA según comunicación de acciones	46
Gráfico 24. Evolución del indicador TCA, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA, presentadas durante el período 2010 al 2017	47
Gráfico 25. Presuntos incumplimientos encontrados respecto al total de denuncias.....	49
Gráfico 26. Presuntos incumplimientos encontrados en denuncias de competencia indirecta	50
Gráfico 27. Denuncias de competencia indirecta que derivaron en un PAS	50
Gráfico 28. Porcentaje de usuarios que encontraron sencillo realizar denuncia a través del Sinada	51
Gráfico 29. Porcentaje de usuarios que indicaron que volverían a recurrir al Sinada	52
Gráfico 30. Porcentaje de usuarios que indicaron que su denuncia presentada ante Sinada se resolvió	52

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Descripción indicadores de la cadena de resultados para la evaluación del Sinada	32
Cuadro 2. Variables de información de denuncias	33
Cuadro 3. Tamaño de la muestra analizada para cada año	34
Cuadro 4. Días hábiles para el registro de denuncias, 2009 – 2017	37
Cuadro 5. Días hábiles promedio para el registro de denuncias, según medio de recepción.....	39
Cuadro 6. Días hábiles para la derivación de denuncias, 2012 – 2017*	41
Cuadro 7. Días hábiles para la derivación de denuncias, 2009 – 2017.....	42
Cuadro 8. Días hábiles para la comunicación de acciones, 2011 – 2017	45
Cuadro 9. Días hábiles para la comunicación de acciones, 2009 – 2017	47
Cuadro 10. Grado de Satisfacción por el uso del Sinada	51
Cuadro 11. Resultados de los Indicadores de la cadena de resultados para la evaluación del Sinada	54

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1. Diagrama de caja para el indicador TRD, período del 2009 al 2017	38
Diagrama 2. Diagrama de caja del indicador TDD, para las denuncias de competencia directa del OEFA.....	42
Diagrama 3. Diagrama de caja del indicador TDD, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA.....	43
Diagrama 4. Diagrama de caja del indicador TCA, para las denuncias de competencia directa del OEFA.....	46
Diagrama 5. Diagrama de caja del indicador TCA, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA.....	48

ACRÓNIMOS Y SIGLAS

DPEF	Dirección de Políticas y Estrategias en Fiscalización Ambiental
EFA	Entidades de Fiscalización Ambiental
FD	Fecha de denuncia
FR	Fecha de registro
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OEFA	Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental
PAS	Procedimiento Administrativo Sancionador
PIP	Proyecto de Inversión Pública
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
SEFA	Subdirección de Seguimiento de Entidades de Fiscalización Ambiental
SINADA	Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales
SINEFA	Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental
TCA	Tiempo para comunicar acciones
TDD	Tiempo para derivar denuncias
TDR	Tiempo de registro de denuncias

PRÓLOGO

El segundo número de la Serie Gobernanza Regulatoria en Fiscalización Ambiental del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), presenta la evaluación ex post del Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales del OEFA.

Se eligió evaluar este servicio porque es a través de las denuncias ambientales que la ciudadanía puede alertar la posible comisión de infracciones a la legislación ambiental, puede comunicar amenazas contra el ambiente o puede denunciar la violación de derechos ambientales.

Además, porque en el ámbito internacional existe una creciente importancia de involucrar a los ciudadanos en la labor de vigilancia del cumplimiento de la normatividad ambiental a través de sistemas de denuncias¹.

El Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales (en adelante Sinada) fue creado en el año 2009 con el fin de facilitar la gestión de las denuncias, por lo que resulta necesario conocer cuál ha sido su desempeño, evidenciar si ha cumplido con los objetivos planteados y generar evidencias que permitan documentar lecciones aprendidas del proceso. Para ello, se ha analizado la información correspondiente al período 2009 – 2017, en el que se presentaron 7726 denuncias ambientales.

Esta evaluación demuestra que el Sinada ha cumplido con el objetivo de ser un mecanismo para canalizar las denuncias ambientales a las autoridades pertinentes, y evidencia una oportunidad para mejorar su impacto ante la respuesta insuficiente al ciudadano, que espera soluciones efectivas para los principales problemas ambientales existentes. Nos queda como tarea la implementación de acciones que permitan contar con un sistema más eficaz y eficiente para los ciudadanos.

Merece un especial agradecimiento la participación en este estudio de los señores Luis Felipe Palacios Sánchez y Miriam Judith Villanueva Flores, quienes aportaron con la organización de la base de datos.

Los invito a revisar el presente estudio.

Tessy Torres Sánchez
Presidenta
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA

¹ Ver para el caso de Colombia:
http://vital.anla.gov.co/SILPA/TestSilpa/Security/Login.aspx?ReturnUrl=%2fsilpa_ut_pre%2f
Ver para el caso de Chile:
<http://www.sma.gob.cl/index.php/2013-01-22-18-56-29>
Ver para el caso de California:
<https://calepa.ca.gov/enforcement/complaints/>

INTRODUCCIÓN

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (en adelante, OEFA) es creado mediante la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1013, como un organismo público técnico especializado, con personería jurídica de derecho público interno. La Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (en adelante, Ley del Sinefa), le otorga la calidad de Ente Rector por lo que, además de asegurar el cumplimiento de las obligaciones ambientales por parte de los administrados, debe de supervisar y garantizar que las funciones de evaluación, supervisión y fiscalización ambiental -a cargo de las otras Entidades de Fiscalización Ambiental (EFA)- se realicen de forma independiente, imparcial, ágil y eficiente.

De acuerdo con la normativa sobre participación ciudadana en asuntos ambientales² cualquier persona puede denunciar ante las instancias correspondientes el incumplimiento de alguna norma ambiental. Es así que, para atender las denuncias ambientales que se presentan ante el OEFA, se estableció el Servicio Nacional de Denuncias Ambientales (Sinada)³, cuyo funcionamiento está regulado en las “Reglas para la atención de denuncias ambientales presentadas ante el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA”, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N° 015-2014-OEFA/CD y demás modificatorias.

El Sinada, desde su implementación en el año 2009 hasta el 31 de diciembre del 2017, recibió 7,726 denuncias ambientales, lo cual evidencia la preocupación ciudadana por los problemas ambientales percibidos que justifica realizar una evaluación ex - post del desempeño del Sinada y sus reglas.

El presente documento se divide de la siguiente manera: primero se presenta el marco contextual que describe la normativa y reglas del Sinada; como segundo punto tenemos el marco teórico en el que se circunscribe la presente evaluación ex – post; luego se realiza una descripción del problema en torno al funcionamiento del Sinada. En seguida se detallan los objetivos de la evaluación, se presenta la metodología empleada y las fuentes de información, para luego determinar las variables e indicadores. El principal aporte está en el análisis de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

² Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM. Reglamento sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública Ambiental y Participación Ciudadana en Asuntos Ambientales.

³ El Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM, que aprobó el ROF del OEFA estableció en su artículo 33° que la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano está encargada de brindar a los ciudadanos atención a sus denuncias a través del Sinada. El ROF vigente (aprobado con Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM) establece que dicha coordinación depende funcional y administrativamente de la Subdirección de Seguimiento de Entidades de la Dirección de Políticas y Estrategias en Fiscalización Ambiental.

1. MARCO CONTEXTUAL: EL SERVICIO DE INFORMACIÓN NACIONAL DE DENUNCIAS AMBIENTALES – SINADA

1.1. Antecedentes del Sinada en el OEFA

La Ley N° 28611, Ley General del Ambiente, establece en el artículo 43° que toda persona tiene derecho a conocer el estado de las denuncias que presente ante cualquier entidad pública, respecto de infracciones a la normatividad ambiental, asimismo se señala que las entidades públicas deben establecer en sus Reglamentos de Organización y Funciones (ROF), u otros documentos de gestión, los procedimientos para la atención de las citadas denuncias.

Adicionalmente, el 16 de enero de 2009, mediante Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM, el Ministerio del Ambiente aprueba el Reglamento sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública Ambiental y Participación y Consulta Ciudadana en Asuntos Ambientales, facilitando que, entre otros, cualquier persona puede denunciar ante las instancias correspondientes el incumplimiento de alguna norma ambiental, acompañando los elementos probatorios del caso.

En ese orden de ideas, el 21 de diciembre de 2009, mediante el Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM, se aprobó el ROF del OEFA, mediante el cual se estableció la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano como el área encargada de brindar a los ciudadanos atención a sus denuncias a través del Sinada.

Con el objetivo de fortalecer el Sinada, el 25 de febrero de 2010 se otorgó viabilidad al Proyecto de Inversión Pública (PIP): “Mejoramiento del Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales - Sinada en la sede central de Lima y 07 Oficinas Desconcentradas en los departamentos de Loreto, Cusco, Junín, Piura, Arequipa, Puno y Madre de Dios”, el cual tenía como objetivo brindar servicios de atención al ciudadano en denuncias ambientales.

Dicho PIP se ejecutó hasta el año 2014, y dotó de equipamiento, sistemas informáticos y material de difusión para la atención de denuncias en el OEFA; asimismo, contaba con el compromiso del OEFA de velar por el mantenimiento y operatividad el proyecto una vez implementado⁴.

Con el objetivo de regular la función de atención de denuncias, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-2014-OEFA/CD del 8 de abril de 2014, y sus modificatorias, se aprobaron las “Reglas para la atención de denuncias ambientales presentadas ante el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA”.

La aprobación de las reglas permitió regular la presentación de denuncias ambientales ante el OEFA, así como delimitar el alcance que presta el OEFA en la atención de denuncias ambientales, la cual comprende: a) la orientación a los denunciantes, b) el registro de denuncias, c) su derivación; y d) el

⁴ Para mayor información acerca del proyecto consultar:
<https://ofi5.mef.gob.pe/invierte/consultapublica/consultainversiones>
(Código SNIP 144949)

seguimiento respectivo. Además, la norma, estableció que la presentación de denuncias podría ser de forma anónima, y con o sin reserva de identidad a fin de promover la presentación de denuncias ambientales.

En octubre del 2014, se estableció la Coordinación General del Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales, mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 143-2014-OEFA/PCD, con la finalidad de permitir un adecuado manejo del flujo de denuncias ambientales recibidas a nivel nacional.

Actualmente, mediante la aprobación del nuevo ROF del OEFA, Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, se establece que la función de dar trámite y atender las denuncias ambientales presentadas al OEFA estarán asignadas a la Subdirección de Seguimiento de Entidades de Fiscalización Ambiental (SEFA) de la Dirección de Políticas y Estrategias en Fiscalización Ambiental (DPEF).

1.2. Procedimiento de presentación de denuncias ante el Sinada

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-2014-OEFA/CD del 8 de abril del 2014, y sus modificatorias, se aprueban las “Reglas para la atención de denuncias ambientales presentadas ante el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental” (en adelante, el Reglamento).

El Reglamento tiene por objeto regular el ejercicio del derecho a la presentación de denuncias ambientales ante el OEFA; y contiene los medios, etapas y plazos del análisis preliminar, registro, análisis de competencias, derivaciones y seguimiento de las denuncias ambientales.

En base a lo establecido en el Reglamento y sus modificatorias, los interesados cuentan con diversos medios y formas en las que es posible presentar una denuncia ante el OEFA; así como de observar el procedimiento que seguirá su denuncia. Para la implementación de las reglas, el OEFA fijó diversos mecanismos que permiten al ciudadano registrar una denuncia de manera presencial, a nivel nacional en las 24 sedes del OEFA; o virtual, a través del portal web institucional⁵.

1.3. Etapas del procedimiento de atención de denuncias ambientales

De acuerdo al Reglamento y al proceso aprobado, las actividades a realizar para la atención de denuncias ambientales en el OEFA son las siguientes:

- i. Recepción de denuncias: Las denuncias pueden hacerse de manera presencial, virtual o a través de otros medios que el OEFA haya implementado. Asimismo, al formular la denuncia, el denunciante puede hacerla de forma anónima o consignar sus datos, en este último caso, puede solicitar que estos se traten con reserva.

Para la atención de denuncias, es necesario que existan indicios razonables sobre la presunta comisión de una infracción administrativa ambiental. Las áreas del OEFA que reciban la denuncia, tienen un plazo máximo de 03 (tres) días hábiles para derivarla al Sinada.

⁵ El 26 de febrero del 2016 se certificó, durante un período de 3 (tres) años, con los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2008, el proceso de gestión de denuncias ambientales que contemplaba el análisis preliminar, registro, derivación de denuncias, atención, capacitación y asistencia técnica.

- ii. Análisis preliminar: En esta etapa, el Sinada cuenta con un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles de recibida la denuncia para analizarla y verificar: a) si la denuncia se relaciona con la protección ambiental, y b) si existen indicios razonables sobre la presunta comisión de una infracción administrativa.

En caso que las denuncias presentadas no cumplan con ambos requisitos se: i) archivarán en caso sean denuncias anónimas, o ii) se rechazarán en caso sean denuncias presentadas con identidad o sin reserva de ella.

Si en caso la denuncia se relaciona con la protección del medio ambiente pero no existen los indicios razonables sobre la presunta infracción, se requerirá al denunciante la aclaración de la denuncia, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles adicionales. Si el denunciante no cumple con dicho requerimiento se rechazará la denuncia.

- iii. Registro: Si luego del análisis preliminar se verifica que la denuncia debe ser atendida, el Sinada tiene un plazo de un plazo máximo de 05 (cinco) días hábiles para su registro en un aplicativo informático. En esta etapa del proceso, se le asigna un código a cada denuncia y se forma un cuadernillo.
- iv. Derivación de denuncias: Dentro del día hábil siguiente de registrada la denuncia en el aplicativo informático, se procederá a derivar la denuncia de acuerdo al siguiente detalle:
 - Si hechos denunciados se encuentran bajo el ámbito de aplicación de competencia del OEFA, se derivará la denuncia a las direcciones que correspondan.
 - Si los hechos denunciados se encuentran bajo el ámbito de aplicación de fiscalización de otra EFA (competencia indirecta del OEFA), se procederá a derivar la denuncia al órgano del OEFA que ejerza la función de supervisión de EFA.
 - En caso que los hechos denunciados no se encuentren bajo el ámbito de fiscalización del OEFA u otra EFA, se procede a derivar a denuncia a la autoridad competente.

Asimismo, se deberá informar al denunciante que su denuncia ha sido derivada al órgano del OEFA, EFA u autoridad competente, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

- v. Análisis de competencias: el órgano del OEFA que ejerza la función de supervisión de EFA cuenta con cinco (05) días hábiles para derivar la denuncia a la EFA competente, este plazo podrá ser prorrogado por 05 (cinco) días hábiles adicionales, por causas debidamente justificadas.
- vi. Seguimiento de las denuncias: Para el caso de las denuncias que son competencia del OEFA, los órganos correspondientes tienen hasta 30 (treinta) días para la atención de las denuncias. Posteriormente a ello, el Sinada cuenta con hasta 05 (cinco) días para comunicar dicha atención al denunciante. En los casos en que las denuncias deriven en un procedimiento administrativo sancionador, el órgano encargado debe comunicar al Sinada sobre la Resolución final, hasta 05 (cinco) días después de su notificación.

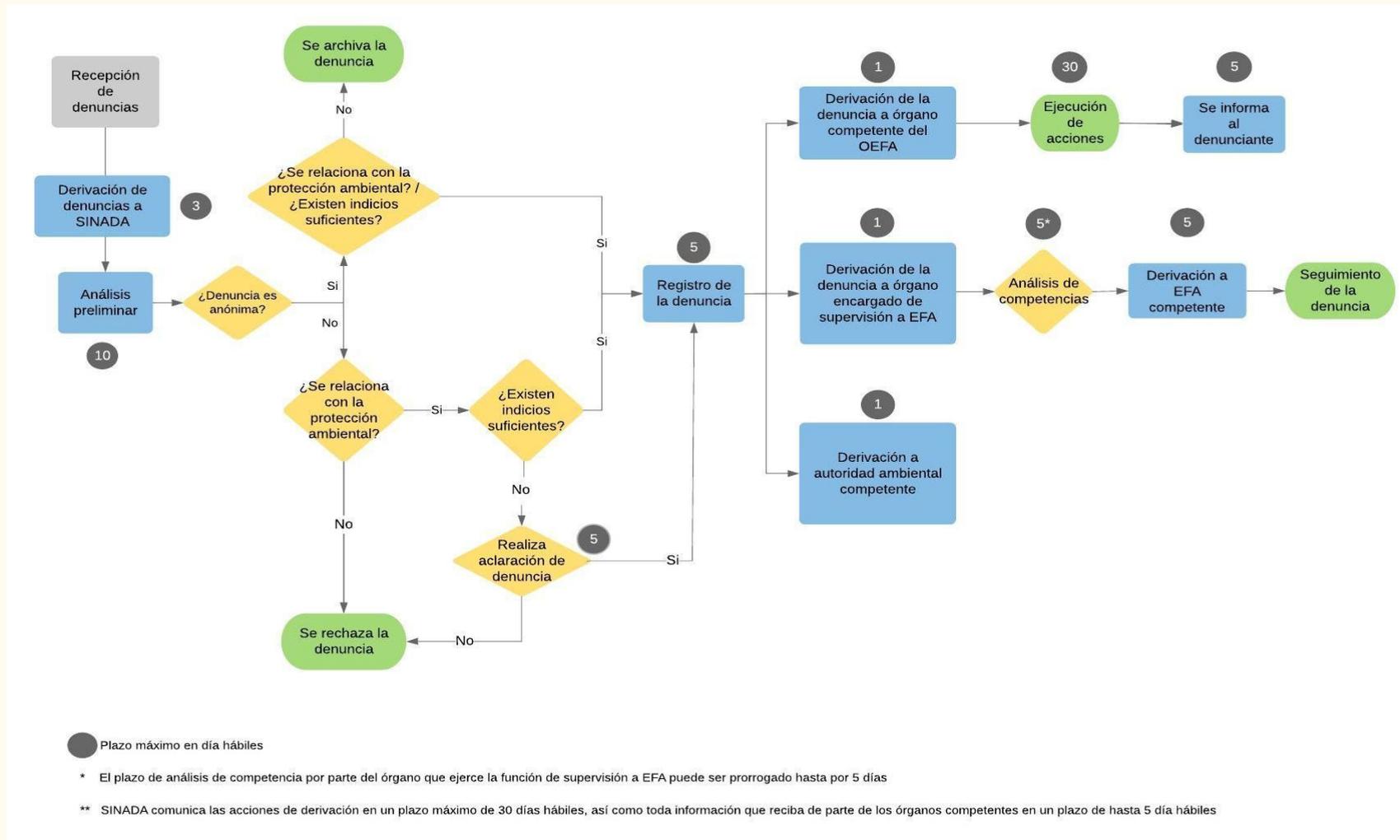
Cuando la competencia es de una EFA, el órgano del OEFA que ejerce la función de seguimiento de EFA se encarga de dar el seguimiento a la atención de denuncias derivadas.

De acuerdo al análisis del procedimiento establecido en las reglas, en un escenario de cumplimiento de plazos máximos, un denunciante con una denuncia verificada recibirá dos comunicaciones de parte de OEFA:

- La primera, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles desde que la denuncia fue recibida por el OEFA, donde se le comunica que su denuncia ha sido analizada, registrada y derivada a la autoridad competente (OEFA u otras EFA).
- La segunda, en un plazo máximo de 54 (cincuenta y cuatro) días hábiles desde que la denuncia fue recibida por el OEFA, donde se le comunica el resultado de la atención de la denuncia, que es competencia directa del OEFA.

El análisis de plazos y atención de denuncias, será objeto también de estudio de la evaluación ex - post.

Gráfico 1. Principales actividades a realizar para la atención de denuncias ambientales



Fuente: Reglas para la atención de denuncias ambientales presentadas ante el OEFA.

2. MARCO TEÓRICO DE LA EVALUACIÓN EX POST

2.1. Ciclo de gobernanza regulatoria

A través de la regulación, los Estados emiten reglas con el fin de garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados y resguardar el bienestar social, evitando la ocurrencia de daños que afectan la salud, el bienestar de las personas y el ambiente. Para garantizar que las regulaciones cumplan con sus objetivos iniciales, deberían basarse en evidencia y estar enmarcadas en un ciclo permanente que permita su adecuado diseño, evaluación y monitoreo. OECD (2012)

El desarrollo de la política regulatoria orientada a la mejora permanente, ha dado origen al concepto de “gobernanza regulatoria”, que implica el uso de mecanismos regulatorios para mejorar el funcionamiento de los mercados, la efectividad del sector público y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

Lo anterior no solo implica regular adecuadamente, sino también desregular en los casos que fuera necesario, así como aspirar a un marco regulatorio de calidad, basado en instituciones sólidas⁶.

En ese sentido, una gobernanza regulatoria involucra los métodos por los cuales el Estado identifica adecuadamente un problema de política pública, analiza las alternativas de solución - tanto regulatorias como no regulatorias -, y en caso se opte por la regulación, se cuente con las herramientas necesarias para el desarrollo de una nueva normativa o la adaptación de una existente.

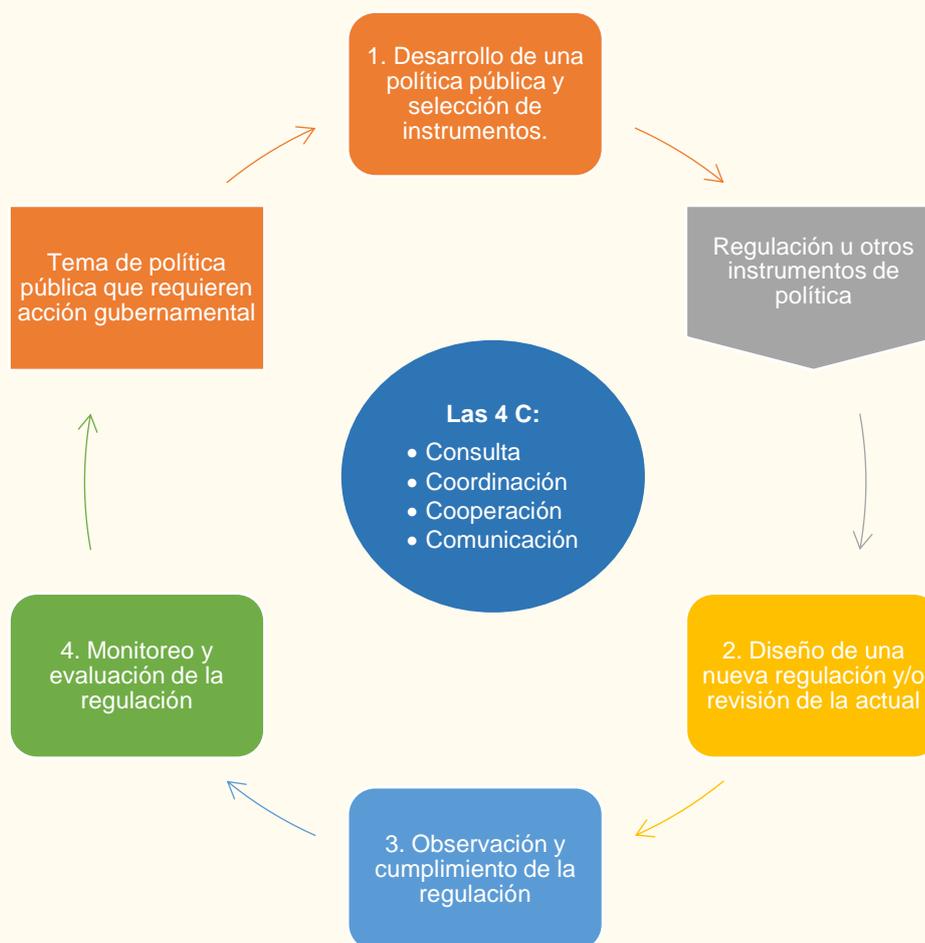
Cabe resaltar que la gobernanza regulatoria debe asegurar que las reglas sean implementadas y cumplidas y que resuelvan de manera efectiva la problemática que le dan origen, para lo cual se requiere realizar evaluaciones de los instrumentos normativos respecto de los objetivos planteados y, de ser el caso realizar las reformas necesarias.

El ciclo de gobernanza constituye un proceso dinámico que involucra la participación de todos los actores involucrados, en el que la comunicación clara acerca de los alcances, los beneficios y los costos asociados es muy importante para llevar a cabo una adecuada intervención pública.

De acuerdo con lo señalado por la OECD (2011), el ciclo de gobernanza regulatoria es un proceso que sigue las siguientes etapas:

⁶ OECD (2002) p. 13.

Gráfico 2. Ciclo de gobernanza regulatoria



Fuente y elaboración: OECD (2011)

La OECD (2008), señala la importancia que tiene la evaluación y la revisión sistemática de información como instrumento que permite garantizar que la regulación haya alcanzado los objetivos, inicialmente planteados, de manera eficiente y efectiva.

Para ello, es necesario evaluar los resultados respecto a los estándares de una buena regulación, considerando el punto de vista de los beneficiarios de la regulación y no del regulador (OECD, 2008). Además, se resalta contemplar alternativas para una regulación de calidad, con las cuales es posible comparar los costos y beneficios derivados de cada una.

Para cumplir con este objetivo, se recomienda integrar evaluaciones ex - ante y evaluaciones ex – post que permitan conocer la eficacia y eficiencia de las políticas, o reorientar la regulación en función de la evidencia.

2.2. La evaluación como parte del ciclo de política regulatoria

La evaluación dentro del ciclo de política regulatoria juega un papel importante, pues permite conocer los resultados e impactos que se han generado a partir de una intervención pública; así como rendir cuentas sobre la actuación del Estado sobre problemáticas definidas.

Las evaluaciones generan evidencia respecto de si las intervenciones del Estado son eficientes, efectivas, relevantes y coherentes con las políticas asociadas (European Commission, 2017); en ese sentido, las evaluaciones permiten comparar el desempeño actual y las expectativas de política, e incluso cuantificar los cambios ocurridos y determinar relaciones causales.

Las evaluaciones producen información útil que sirve para los procesos de toma de decisiones, mejoran las intervenciones públicas y proponen o justifican cambios hacia políticas más efectivas (HM Treasury, 2011); para ello, es importante medir el desempeño, realizar seguimiento y apoyar el proceso de planificación y toma de decisiones.

Los distintos tipos de evaluación se reconocen en función al momento de la intervención en el que se realizan, pueden ser de carácter ex - ante (prospectivas) o ex - post (retrospectivas), siendo que las primeras se realizan de manera previa a la implementación y contribuyen con escoger la mejor alternativa hipotética para alcanzar los objetivos. Asimismo, las evaluaciones ex - ante tienen mayor probabilidad de generar información válida de línea base necesaria para realizar los seguimientos y evaluaciones posteriores (Gertler, Martínez, Premand, Rawlings, & Vermeersch, 2011).

Las evaluaciones ex – post, por otro lado, tienen otros beneficios asociados, como la retroalimentación de una intervención, e incluyen las acciones destinadas al monitoreo y seguimiento, que permiten identificar el grado de cumplimiento de actividades y productos a fin de realizar correcciones en el camino.

De manera complementaria, las evaluaciones de resultados buscan medir los efectos de los procesos en el corto, mediano y largo plazo; y, las evaluaciones de impacto resultan más rigurosas y tienen como objetivo medir los cambios ocurridos y la medida en que se pueden atribuir a la política implementada, estableciendo vínculos causales entre las actividades implementadas y los resultados (Naciones Unidas. CEPAL, 2006).

Adicionalmente, pueden mencionarse otro tipo de evaluaciones como las económicas, cuyo objetivo es realizar el balance de los costos y beneficios asociados a un proyecto, intervención o política (HM Treasury, 2011).

2.3. Evaluaciones ex - post

Las evaluaciones ex - post tienen como objetivo comprobar el grado de éxito alcanzado por una intervención o política pública, mediante el análisis y hasta la cuantificación de los resultados logrados.

De manera particular, las evaluaciones posteriores se ubican al final del ciclo de las políticas y analizan en retrospectiva los resultados derivados de una política, evidenciando la medida en que se alcanzaron los objetivos planteados y el grado de eficiencia y efectividad de su implementación (OECD, 2015).

Asimismo, la cuantificación de los resultados se realiza a través de indicadores, los cuales, según Bonnefoy & Armijo (2005), pueden ser indicadores de resultados o impactos para evaluar los efectos directos e indirectos alcanzados por la intervención. Estos indicadores miden el grado de cumplimiento de los objetivos, y cuán oportunos y accesibles son los bienes y servicios provistos.

Para la ejecución de una evaluación resulta necesario contar con información suficiente que soporte el análisis deseado. Sin embargo, una de las limitaciones de este tipo de evaluaciones es precisamente la escasez de información que puede enfrentar un evaluador. Gertler et al. (2011) precisa que la mayor parte de las intervenciones públicas no recolectan información de línea base a menos que se realice una evaluación al inicio de la intervención.

No obstante, una evaluación posterior resulta clave, pues permite observar y obtener información sobre resultados respecto a políticas implementadas en el pasado y seguidamente determinar las decisiones a tomar en adelante, asegurando la correcta atención de un problema de política pública.

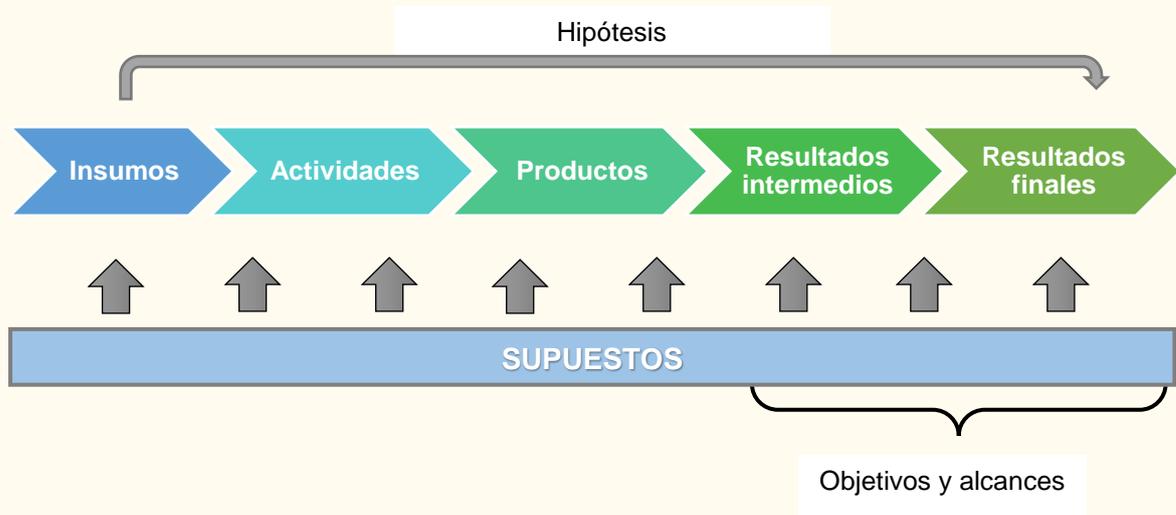
2.4. Teoría del cambio

En la implementación de políticas, la teoría del cambio describe cómo una intervención alcanzará los resultados e impactos esperados (Gertler, et al., 2011), ya que permite conocer la secuencia y la lógica en la que se desarrollan las actividades que permitirán alcanzarlos, estableciendo relaciones de causalidad.

Mediante la teoría del cambio se evidencia la lógica subyacente detrás de la intervención, la cual se debería definir al momento del diseño de la intervención, considerando su hipótesis, visión, objetivos, alcances y también los recursos, acciones y productos necesarios para poder alcanzarlos.

Las teorías del cambio pueden tener múltiples niveles, y pueden entenderse de manera general en función a la aplicación que tendrá (Van Es, et al., 2015), su utilidad abarca diversos aspectos como la planificación estratégica, así como la formulación de programas o políticas, pues permiten identificar las necesidades actuales, las oportunidades y la visión a alcanzar.

Gráfico 3. Representación de una teoría del cambio

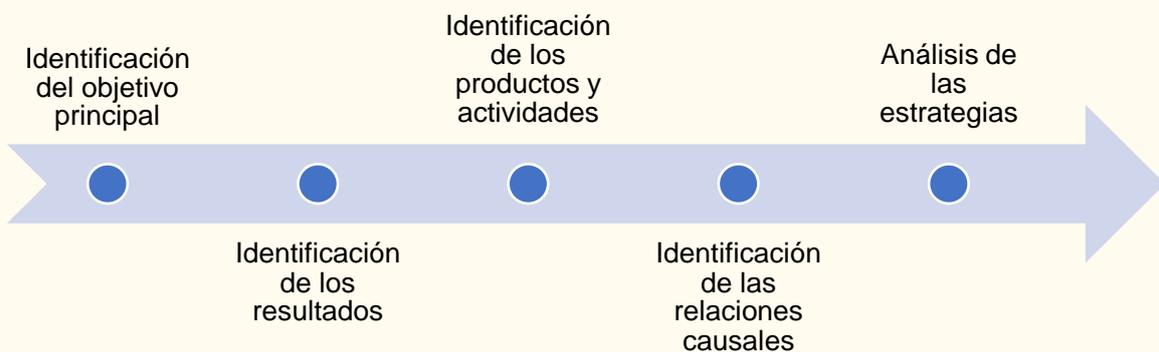


Fuente: Rogers (2014)

Para el desarrollo de una teoría de cambio, el punto de partida es la identificación de la hipótesis y objetivos, luego es necesario identificar los posibles resultados que se desea obtener y de este modo identificar las actividades necesarias que se deberán llevar a cabo para alcanzar los objetivos.

Para el análisis a nivel de indicadores de impacto, es necesario analizar la relación causal establecida entre las actividades, productos y objetivos de impacto de la intervención regulatoria, para finalmente examinar las estrategias y corroborar que son las adecuadas para resolver el problema inicialmente planteado.

Gráfico 4. Desarrollo de la teoría del cambio



Fuente: Adaptado de Nesta (2017)

Finalmente, una teoría del cambio se puede diseñar de varias maneras, de acuerdo a la forma y función de los procesos éstas pueden ser más o menos extensas, y varían en la profundidad del análisis de los distintos elementos que la componen. Los modelos más usados para la elaboración de la teoría del cambio son los modelos o marcos lógicos y cadena de resultados; todos introducen elementos básicos de la teoría del cambio descritos anteriormente, la cual está relacionada con la cadena causal que muestra la relación entre los logros de la intervención pública y las condiciones o influencias ajenas a este. Cabe destacar que la recomendación es siempre la construcción de los modelos lógicos, desde el diseño de la intervención.

En el presente estudio, utilizaremos el modelo de *cadena de resultados*, pues presenta un modelo sencillo para una secuencia de insumos, actividades, productos, resultados e impactos relacionados directamente con el objetivo de la intervención; pudiendo diferenciar tres partes principales: implementación, resultados e impactos, y, suposiciones y riesgos; donde:

- i. Insumos, actividades y productos; son aquellos aspectos que puede supervisar directamente el responsable de llevar a cabo la intervención como parte de las acciones de seguimiento y monitoreo de la regulación o intervención pública. Esta parte corresponde a la implementación de la regulación.
- ii. Resultados e impactos; son los efectos directos e indirectos que se esperan alcanzar los cuales no están bajo control directo de la entidad responsable de ejecutar a intervención; sin embargo, para realizar la evaluación de impacto es necesario desarrollar una inferencia causal entre productos logrados y resultados finales.
- iii. Suposiciones y riesgos; que deben estar definidos desde la etapa de diseño de la evaluación o al inicio de la intervención pública, porque utilizan bibliografía para sustentar en qué se basan las hipótesis a plantear.

La definición de las cadenas de resultados, permite dar respuesta a las hipótesis causales formuladas ante los problemas públicos definidos.

A continuación, se presenta la descripción de los elementos de una cadena de resultados, así como las principales partes que la componen:

Gráfico 5. Elementos de una cadena de resultados



Fuente: Gertler et al. (2011)

La definición de la cadena de resultados de una política o regulación permitirá comprobar la teoría del cambio que se planteó en un momento inicial. Para asegurar el éxito de la misma, las cadenas de resultados deben asegurar las siguientes condiciones (Foundations of Success, 2007):

- Orientadas hacia los resultados.
- Evidencia de las relaciones causales.
- Mostrar cómo se producirán los cambios.
- Los resultados deben ser razonables para ser alcanzados.
- Deben ser simples.

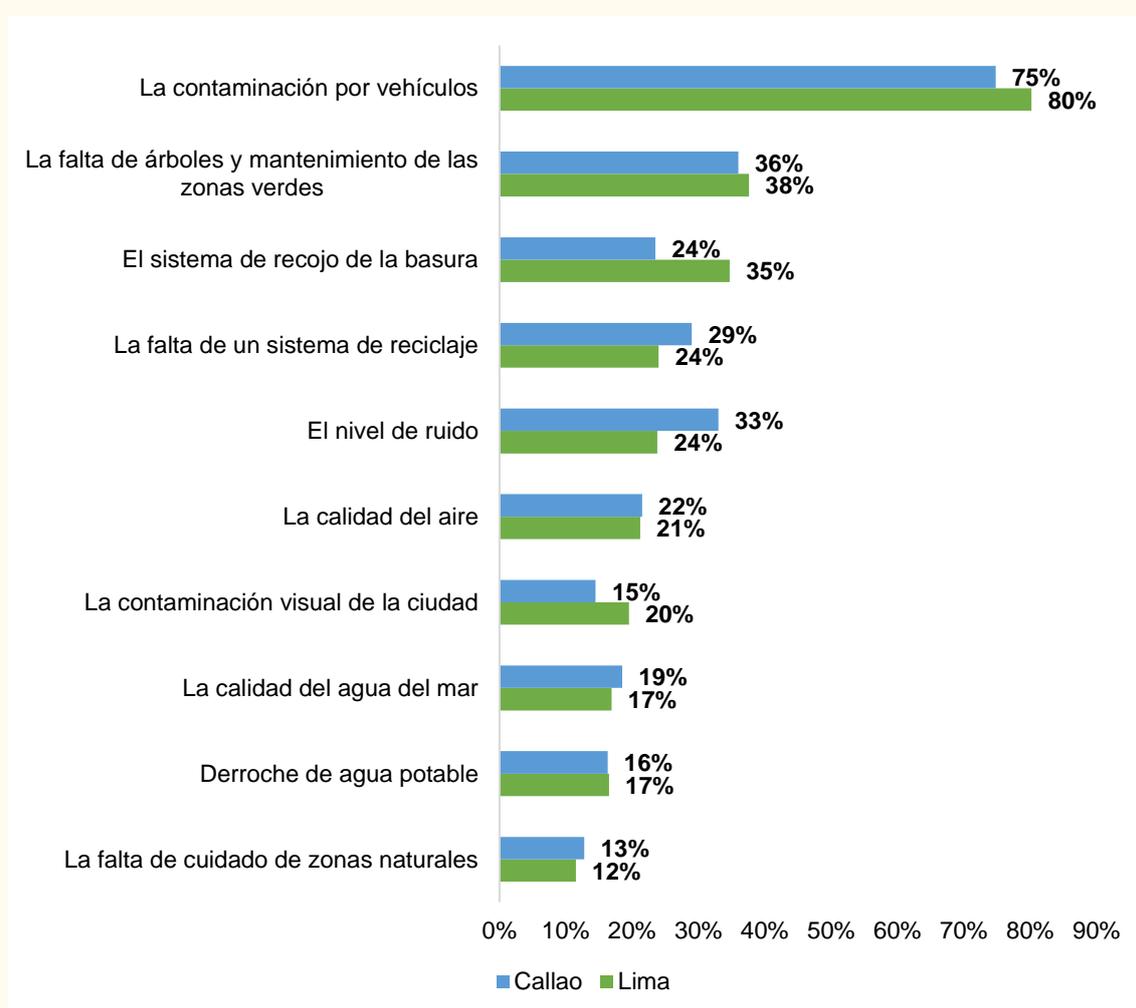
En base a dicha lógica, las evaluaciones posteriores deben primero iniciarse con una hipótesis de intervención relacionada a la problemática pública evidenciada, siguiendo de manera consecuente con la elaboración de la cadena de resultados de los productos o servicios planteados.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La preocupación ciudadana por la calidad ambiental, y sus consecuencias en la salud pública se ha incrementado en los últimos años. Al respecto, Ipsos (2018) realizó una encuesta sobre los principales problemas ambientales que percibe la población en 28 países alrededor del mundo, los resultados para Perú señalan que los tres principales problemas ambientales son la contaminación de agua, el calentamiento global y la deforestación, en ese orden.

De manera específica en Lima y Callao, el Observatorio Ciudadano Lima Como Vamos (2017) muestra la problemática ambiental desde el punto de vista del ciudadano, siendo la contaminación por vehículos, la falta de árboles y zonas verdes, así como el sistema de recojo de basura, los principales problemas percibidos en la ciudad, tal como se muestran a continuación:

Gráfico 6. Principales problemas ambientales para Lima Metropolitana y Callao, 2017



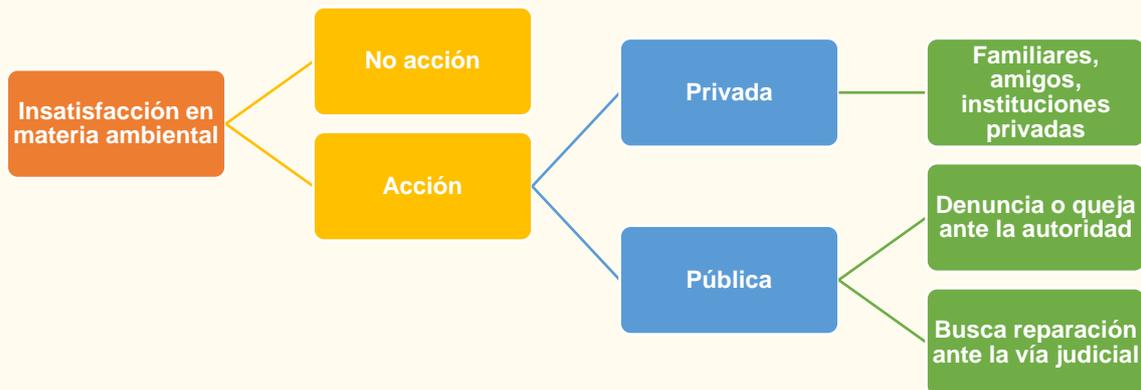
Fuente: VIII Informe de percepción de la calidad de vida en Lima y Callao de la encuesta Lima Cómo Vamos 2017. Observatorio Lima Cómo Vamos, marzo 2018.

Frente a estos problemas ambientales, el ciudadano puede decidir realizar una acción o no, en caso decida realizar alguna acción puede hacerlo a través de iniciativas privadas o públicas. En

caso elija tomar acción a través del sector público, esta podría ser a través de la presentación de una denuncia o una queja.

De acuerdo con este análisis, planteado por Day & Landon (1977), la necesidad de realizar una acción y acudir a una autoridad a presentar denuncias ambientales manifiesta una preocupación ciudadana por buscar solución al problema ambiental identificado.

Gráfico 7. Taxonomía de la insatisfacción ciudadana

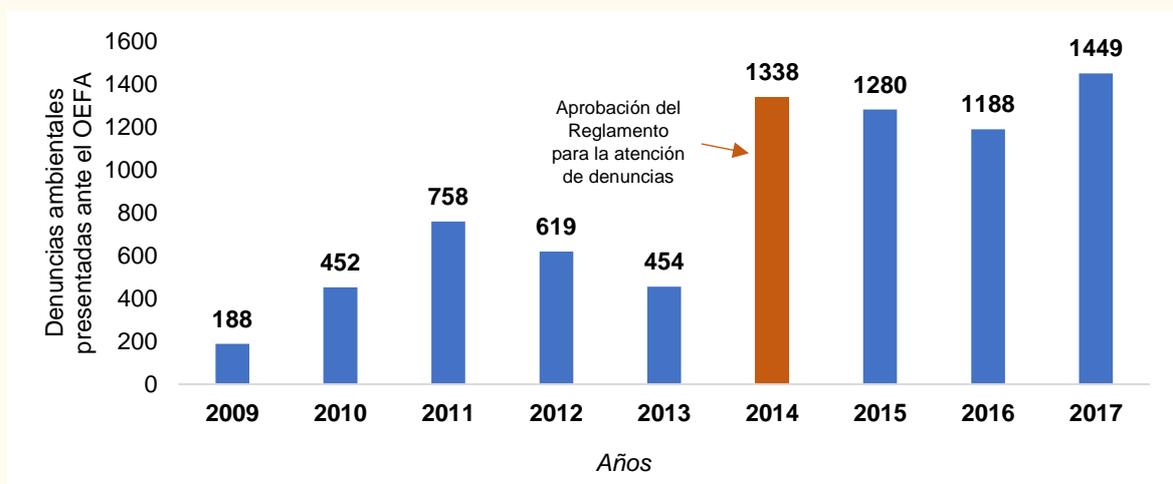


Fuente: Adaptado de Day & Landon (1977).

En ese contexto, la puesta en funcionamiento del Sinada en el OEFA, ha permitido proporcionar al ciudadano un canal mediante el cual es posible tomar alguna acción frente a un problema ambiental identificado y del cual percibe que se debe tomar alguna acción concreta para poder solucionarlo.

Al respecto, durante el período de evaluación (2009 - 2017), la evolución de las denuncias presentadas ante el OEFA mostró una tendencia creciente, registrándose un total de 7726 denuncias, siendo particularmente considerable el incremento a partir del año 2014, año en el que se aprobaron las Reglas para la atención de denuncias ambientales⁷.

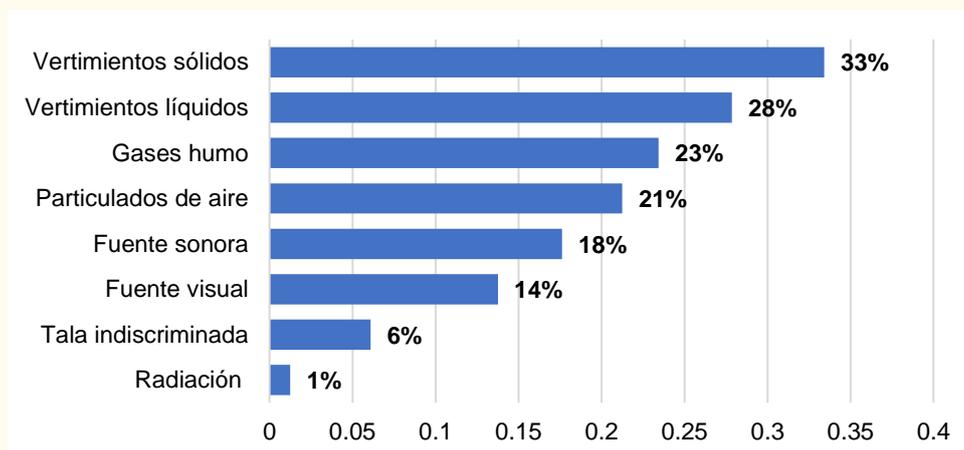
Gráfico 8. Denuncias ambientales presentadas durante el período 2009 – 2017



⁷ Es preciso indicar que, antes de la aprobación del marco normativo correspondiente a la atención de denuncias ambientales, no todas las denuncias ambientales eran atendidas a través del sistema.

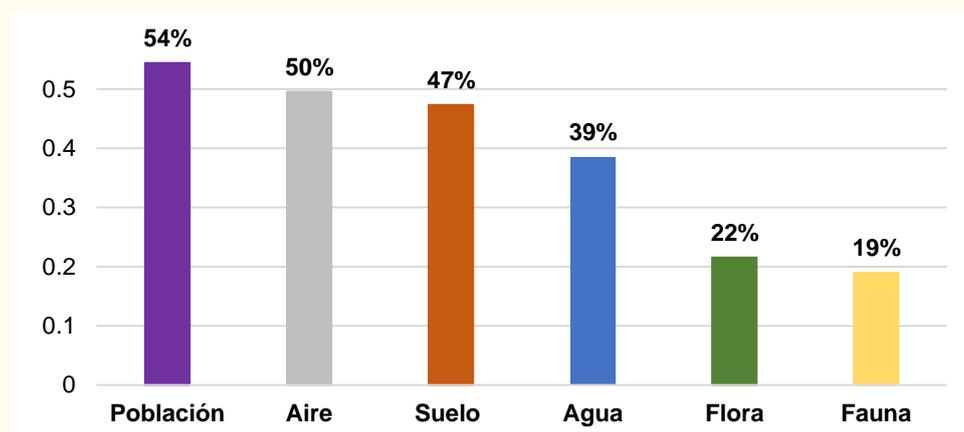
La información de las denuncias contribuye a mostrarnos el panorama de la contaminación ambiental en el Perú desde la perspectiva ciudadana. Asimismo, pone en evidencia las principales causas que motivan la presentación de denuncias: la presencia de residuos sólidos (33%), vertimientos líquidos (28%) y gases/humo (23%), como se observa a continuación:

Gráfico 9. Causas que motivan las denuncias ambientales 2009 - 2017



De otro lado, la mayor parte de denuncias ambientales (54%), indica que la ciudadanía percibe que existe algún tipo de afectación a la población (salud de las personas):

Gráfico 10. Componentes ambientales afectados de las denuncias ambientales en el período 2009 – 2017



La información analizada demuestra la existencia de creciente insatisfacción ciudadana producto de problemas ambientales percibidos, principalmente en temas de residuos sólidos, vertimientos líquidos, entre otros, cuya preocupación principal es la afectación a la salud de la población.

Por ello, y debido a la importancia de fortalecer la labor de fiscalización ambiental llevada a cabo por el OEFA, tanto en el ámbito de su competencia como en su labor de ente rector del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Sinefa), se pone en evidencia la necesidad de contar una herramienta útil de gestión de denuncias ambientales, complementaria a un conjunto de instrumentos de evaluación, supervisión y fiscalización, para propiciar el cumplimiento de la normativa ambiental.

4. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

La evaluación busca identificar las principales potencialidades y limitaciones del Sinada en el registro de las denuncias, su derivación y seguimiento respectivo, para así formular alternativas de mejora que permitan el fortalecimiento del Sinefa y el beneficio de la ciudadanía.

4.1. Objetivo principal

Evaluar los resultados derivados de la implementación y funcionamiento del Sinada durante el período 2009 - 2017, para comprobar si constituye una herramienta útil de gestión de denuncias ambientales y se puedan proponer alternativas de mejora, orientadas a brindar soluciones efectivas a la problemática ambiental percibida por la ciudadanía.

4.2. Objetivos específicos

- Evaluar el desempeño que ha tenido el Sinada durante el período 2009 – 2017, y conocer los resultados que se hayan podido generar respecto de la solución de problemas reportados a partir de las denuncias ambientales.
- Conocer la eficiencia en el proceso de registro, derivación y seguimiento de denuncias ambientales presentadas ante el OEFA.
- Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos que presentaron su denuncia ante el OEFA.
- Formular recomendaciones para el fortalecimiento de la labor de fiscalización ambiental del OEFA con el objetivo de poder solucionar los problemas ambientales reportados.

5. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Este estudio sigue el diseño de una evaluación de resultados, y se enmarca en la teoría de cambio, definida respecto al funcionamiento del Sinada. Cabe destacar que el diseño original del Sinada no contempló una cadena causal de objetivos e impactos a alcanzar, por lo que ha sido necesario desarrollarla (Ver numeral 5.1)

A partir de la definición lógica de la cadena resultados del servicio brindado por el Sinada, fue posible identificar los insumos, actividades y productos inmersos en las labores de atención de denuncias, entendida como el registro, derivación y seguimiento de denuncias, así como los objetivos perseguidos por el OEFA en la atención de denuncias.

Con la definición de la cadena de resultados, se describirán las hipótesis planteadas y se buscará comprobar.

Para el análisis se utilizó la información generada a partir del registro de denuncias ambientales, la cual se tomó como referencia para la posterior la revisión de los expedientes de denuncias ambientales correspondientes a una muestra aleatoria y estadísticamente representativa, esta información se complementó con los resultados de una encuesta de satisfacción aplicada a los ciudadanos que presentaron denuncias ambientales ante el OEFA y que formaron parte de la muestra.

A continuación, se brinda detalle de la cadena de resultados, las hipótesis planteadas e indicadores de la evaluación específicos para el Sinada.

5.1. Cadena de resultados del Sinada

En la presente evaluación de resultados es importante identificar los insumos, actividades, productos, resultados e impactos que se esperan lograr con el Sinada:

- i. Insumos. - Los principales insumos para poder llevar a cabo las actividades relacionadas con la atención de denuncias ambientales por parte del OEFA, son recursos financieros para contar con el personal necesario, instalaciones y sistema informático en el cual se registran las denuncias ambientales.
- ii. Actividades. - Las actividades relacionadas con el registro y derivación de denuncias ambientales se encuentran a cargo de la SEFA⁸, y las demás áreas que brindan el soporte necesario para el seguimiento de las denuncias presentadas ante el OEFA⁹.

En ese sentido, de acuerdo con la normativa vigente, se ha podido identificar que las principales actividades llevadas a cabo por el OEFA en materia de denuncias

⁸ Tiene como principales funciones la de orientar al denunciante, registrar las denuncias ambientales y realizar el seguimiento y el trámite correspondiente.

⁹ La Subdirección de Seguimiento de Entidades de Fiscalización Ambiental tiene la función de atender las denuncias ambientales a través del Sinada.

ambientales están relacionadas a la recepción, análisis preliminar y registro de denuncias ambientales, derivación y seguimiento de las denuncias a través de las comunicaciones realizadas al denunciante con el objetivo de informar sobre las acciones realizadas por los órganos competentes con respecto a la denuncia.

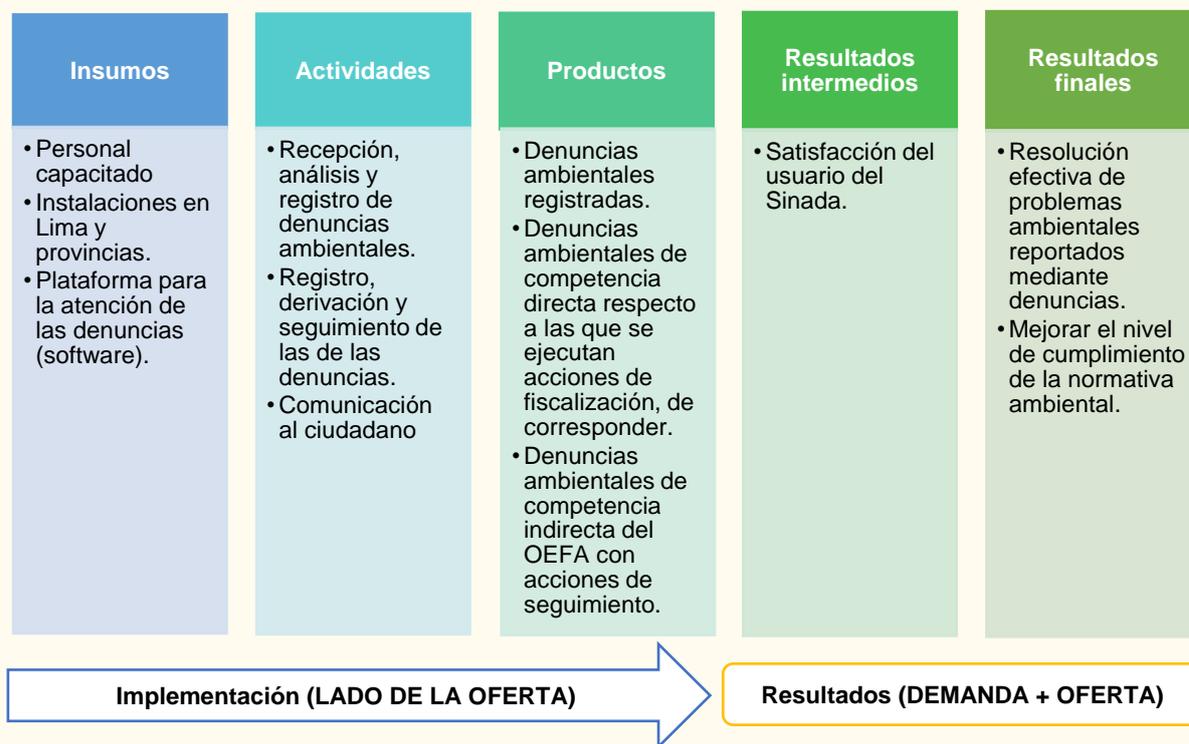
- iii. Productos. - Los principales productos generados por estas actividades son las acciones de supervisión y fiscalización llevadas a cabo por la entidad competente con el objetivo de poder solucionar los problemas materia de la denuncia.

Asimismo, la información acerca de las denuncias ambientales presentadas ante el OEFA es insumo importante para conocer la problemática ambiental existente a lo largo del territorio peruano. Esta información, a su vez, permite contar con mayores elementos de juicio para realizar adecuada priorización a las actividades llevadas a cabo por el OEFA y brinda la oportunidad de que la entidad fiscalizadora alcance un mayor grado de efectividad.

- iv. Resultados. - El principal objetivo del Sinada es la atención oportuna y efectiva de las denuncias ambientales. Por ello, los principales resultados esperados a corto plazo están orientadas a la atención eficiente de las denuncias ambientales, realizar un adecuado seguimiento a las denuncias presentadas y la resolución oportuna de los problemas ambientales reportados por los denunciantes. Dichos resultados pueden medirse a través de la satisfacción ciudadana respecto al Sinada, lo cual no está referido necesariamente a la solución de la problemática ambiental.
- v. Impacto. - Para contribuir a disminuir la insatisfacción respecto de los problemas ambientales percibidos, es necesario plantear objetivos de largo plazo, los cuales necesariamente no están en control directo del OEFA, y están orientados principalmente a mejorar la percepción ciudadana respecto de la calidad ambiental. Para ello, es necesaria la resolución efectiva de problemas ambientales reportados mediante denuncias, así como la consecuente mejora del cumplimiento ambiental por parte de los administrados, de competencia directa e indirecta del OEFA.

Con la información antes descrita, es posible formular la cadena de resultados para la evaluación, la cual se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico 11. Cadena de resultados para la evaluación del Sinada



5.2. Hipótesis para la evaluación

Luego de describir la cadena de resultados, formularemos las hipótesis que se quiere comprobar mediante la evaluación en el presente caso; estas son las siguientes:

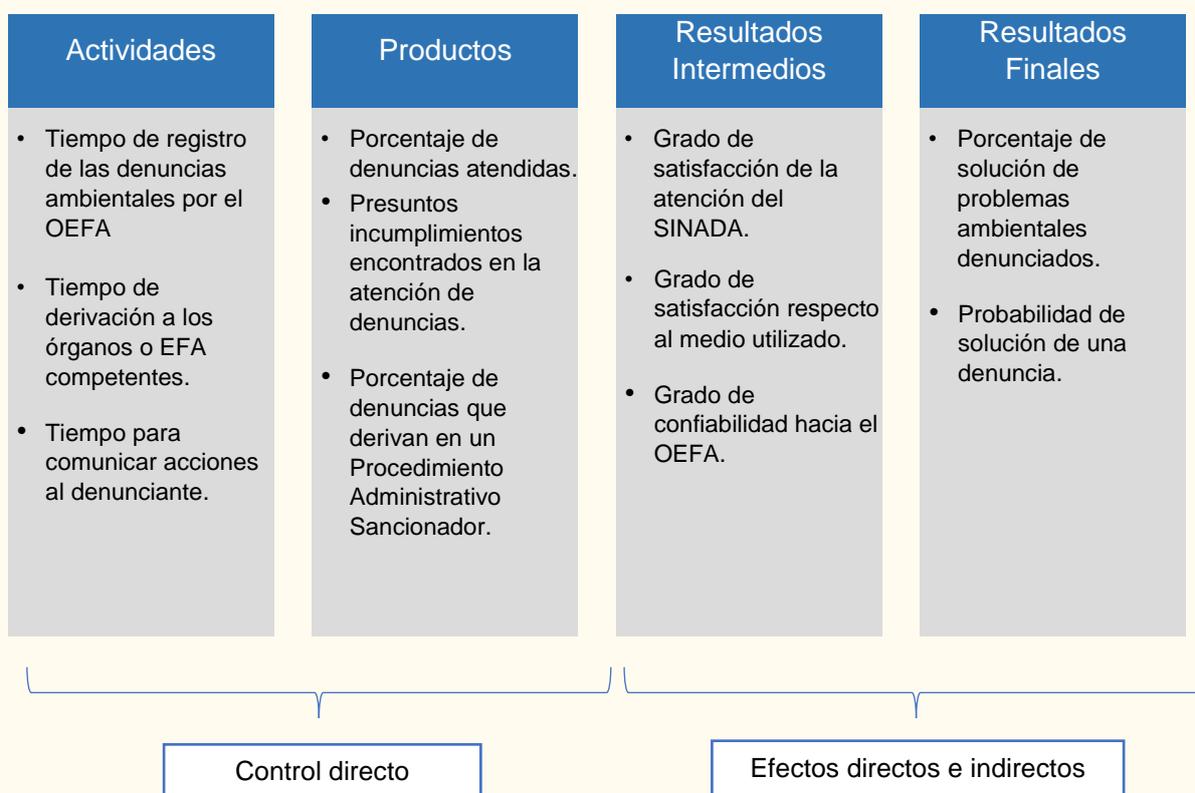
- El correcto registro, análisis, derivación y seguimiento a las denuncias ambientales presentadas ante el OEFA, mejorará el nivel de satisfacción del ciudadano respecto del problema ambiental identificado, ello a su vez coadyuvará en la resolución efectiva de los problemas ambientales reportados y optimizará el nivel de cumplimiento de la normativa ambiental.

5.3. Selección de indicadores de evaluación

A partir de la cadena de resultados se elabora una propuesta de indicadores, que se medirán a lo largo de este documento, y que serán útiles para evaluar el cumplimiento del proceso y el logro de los resultados en la implementación de servicio de denuncias ambientales, lo cual servirá posteriormente para la validación de las hipótesis planteadas.

A continuación, se presentan los indicadores seleccionados relacionados con la cadena de resultados antes planteada:

Gráfico 12. Indicadores de la cadena de resultados para la evaluación del Sinada¹⁰



Con los indicadores establecidos en la cadena de resultados, se procede a identificarlos según su tipo, a describirlos y a establecer la fuente de la cual se obtendrá la información:

¹⁰ Los indicadores a nivel de insumo no forman parte del alcance de la presente evaluación.

Cuadro 1. Descripción de los indicadores de la cadena de resultados para la evaluación del Sinada

Tipo de indicador	Indicador	Descripción del indicador	Fuente de información
Eficiencia	Tiempo de registro	Mide el promedio de días de diferencia entre la fecha en la que se realiza la denuncia y se registra.	Revisión de información histórica (2)
	Tiempo de derivación	Mide la diferencia promedio de días entre la fecha de registro de la denuncia y la fecha de recepción por la EFA competente	
	Tiempo para comunicar acciones	Se determina calculando la diferencia promedio de días entre la última comunicación realizada por parte de la EFA competente y la fecha de derivación a la entidad competente, considerando únicamente las denuncias solucionadas ⁽¹⁾ .	
	Denuncias atendidas	Está referido al porcentaje de denuncias que recibieron alguna respuesta por parte de la entidad competente.	
Satisfacción	Grado de satisfacción	Está referido al grado de satisfacción respecto del Sinada	Encuesta de satisfacción del denunciante (2)
	Facilidad para el reporte de denuncias	Está referido al grado de dificultad percibida por los denunciantes para la presentación de denuncias ambientales a través el Sinada.	
	Grado de confiabilidad hacia el OEFA	Mide el grado de confiabilidad por parte de los denunciantes hacia el OEFA en la presentación de denuncias ambientales.	
Eficacia	Presunto Incumplimiento	Está referido al porcentaje de denuncias en las que se constató un presunto incumplimiento. Se calcula, como el porcentaje de denuncias en las que se realizaron acciones de fiscalización y se encontraron presuntos incumplimientos.	Revisión de información histórica
	Porcentaje de hallazgos que derivan en un PAS	Está referido al porcentaje de denuncias que derivaron en un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS). Se obtiene como el porcentaje de denuncias en las que se encontraron presuntos incumplimientos que derivaron en PAS.	
	Porcentaje de denuncias resueltas	El indicador se determina en base a la encuesta realizada a los denunciantes y se calculó en base a la pregunta “ <i>Luego de realizada la denuncia, ¿El problema se resolvió?</i> ”	Encuesta de satisfacción del denunciante
	Probabilidad de solución de una denuncia	El indicador determina el ratio entre denuncias “solucionadas” y denuncias “atendidas”, ello nos refleja qué tan probable es que una denuncia se pueda solucionar.	Revisión de información histórica

(1) Cabe precisar, que para la estimación del indicador se ha considerado las denuncias solucionadas cuando se tiene conocimiento que se ha tomado alguna medida correctiva sobre el caso denunciado.

(2) Cabe resaltar que para el caso de la información histórica se cuenta con información comprendida entre el periodo 2009 – 2017, y que la encuesta de satisfacción del denunciante se realizó a mediados del 2017.

6. DESCRIPCIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN

Para poder estimar y analizar los indicadores planteados, se contó con la información disponible en el sistema informático del Sinada, que contiene el registro histórico de denuncias ambientales presentadas ante el OEFA durante el período de evaluación (2009 – 2017). El registro contiene información sobre las siguientes variables:

Cuadro 2. Variables de información de denuncias

Variables	
• Código de la denuncia	• Actividad productiva asociada
• Medio de recepción ¹¹	• Descripción de hechos
• Fecha de la denuncia	• Ubicación de los hechos
• Fecha de registro de la denuncia	• Datos del denunciante y el denunciado
• Componente ambiental afectado	• Estado de trámite de la denuncia
• Fuentes contaminantes asociadas	

Sin embargo, las variables disponibles en el registro no brindan información relevante que permita conocer el resultado de la derivación y seguimiento de las denuncias ambientales, información necesaria para poder conocer las acciones tomadas por cada entidad, respecto de las denuncias ambientales presentadas ante el OEFA.

Por ello, se extrajo una muestra aleatoria y representativa del universo de denuncias y se analizaron las acciones tomadas por cada EFA competente para dar solución a las denuncias presentadas. Esta información fue complementada con la aplicación de una encuesta de satisfacción, realizada a todos los denunciantes de la muestra que contaban con información de contacto, con el objetivo de poder calcular los indicadores de satisfacción.

Gráfico 13. Fuentes de información



¹¹ Para la evaluación, los medios de recepción analizados son: Trámite documentario, teléfono, por Internet o redes sociales, personal y de oficio.

6.1. Estimación de la muestra

Para determinar la muestra de denuncias a analizar, se realizó un muestreo aleatorio simple (MAS), y se usó la fórmula para los casos en los cuales se cuenta con una población finita y no se tiene información previa acerca de la desviación estándar de la población. En ese sentido, la fórmula usada para la determinación de la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{NZ_a^2pq}{d^2(N - 1) + Z_a^2pq}$$

Dónde:

- n*: Tamaño de la muestra
- N*: Tamaño de la población
- Z_α*: Nivel de confianza
- p*: Probabilidad de éxito
- q*: Probabilidad de fracaso
- d*: Precisión

Con la finalidad de poder contar con información representativa, para cada año, entre el 2009 y el 2017, se optó por realizar un muestreo aleatorio e independiente para cada periodo de tiempo, considerando los siguientes valores: *Z_α* tomó un valor de 1.96 *p* y *q* tomaron un valor de 0.5, y *d* un valor de 0.15. Teniendo en cuenta el tamaño de la población para cada año, el tamaño de la muestra fue el siguiente:

Cuadro 3. Tamaño de la muestra analizada para cada año

Año	Población (*)	Muestra
2009	188	35
2010	452	39
2011	758	40
2012	619	40
2013	454	39
2014	1338	41
2015	1280	41
2016	1188	41
2017	1449	41
Total	7726	357

(*) Número total de denuncias ambientales registradas para cada año

Posteriormente, se procedió a revisar el expediente de cada una de las denuncias seleccionadas en la muestra, y se complementó la información obtenida del sistema informático del Sinada, con datos adicionales relacionados a la fecha de recepción del documento derivado, fecha de última comunicación de la EFA competente, hallazgos encontrados, entre otros¹²

¹² Para mayor información ver el anexo 3 del presente documento.

6.2. Encuesta al denunciante

Uno de los indicadores considerados en la presente evaluación es la satisfacción de los ciudadanos¹³, que resulta relevante para conocer la calidad del servicio brindado en la atención de las denuncias ambientales. Por ello, se ha desarrollado una encuesta que recoge la percepción de los denunciantes respecto del servicio de denuncias ambientales brindado por el OEFA¹⁴.

La encuesta estuvo dirigida a todas las personas que presentaron una denuncia ambiental al OEFA y que forman parte de la muestra seleccionada, identificando la satisfacción de dichos denunciantes en función a su percepción sobre la solución de los problemas ambientales identificados.

Cabe precisar que, la aplicación de la encuesta de satisfacción estuvo restringida según la disponibilidad de información de contacto de los denunciantes, ya sea el correo electrónico o teléfono. En ese sentido, la encuesta fue remitida a 74 personas que presentaron sus denuncias directamente a través del Sinada y que precisaron algún dato de contacto, de las cuales, se recibió un total de 39 respuestas, alcanzando una tasa de respuesta de 52.7%.

6.3. Análisis descriptivo de la muestra

De manera específica, el análisis de la base de datos que se construyó permitió conocer información acerca del ámbito en el que se presentan las denuncias ambientales presentadas ante el OEFA y las principales causas que la generan con un nivel de detalle mayor.

Al respecto, se aprecia que la mayor parte de las denuncias están referidas a problemas ambientales generados en zonas urbanas.

Asimismo, se pudo identificar que, a criterio de los denunciantes, la principal fuente de contaminación es la generación de residuos sólidos. El 29% de las denuncias están relacionadas a dicha problemática y, en su mayoría, este tipo de problemas ocurrirían en zonas de dominio público como parques, jardines, calles entre otros.

Otro tema recurrente en las denuncias es la contaminación de cuerpos de aguas (ríos, lagos, playas y otras fuentes de agua), que en conjunto representa alrededor del 25% del total de problemas ambientales reportados mediante las denuncias ambientales.

En contraste, las denuncias ambientales vinculadas a la generación de ruidos, la deforestación y tala no constituyen un grupo muy significativo de denuncias.

¹³ De acuerdo con Arancibia et al. (2013) la satisfacción de un usuario se entiende en la medida en que sus expectativas, necesidades y metas han sido cubiertas y en línea con ello plantean que la satisfacción está directamente determinada por la calidad percibida, y la imagen del bien o servicio brindado.

¹⁴ En el anexo 1 se muestra la ficha técnica de la encuesta.

Gráfico 14. Ámbito de las denuncias ambientales presentadas ante el OEFA

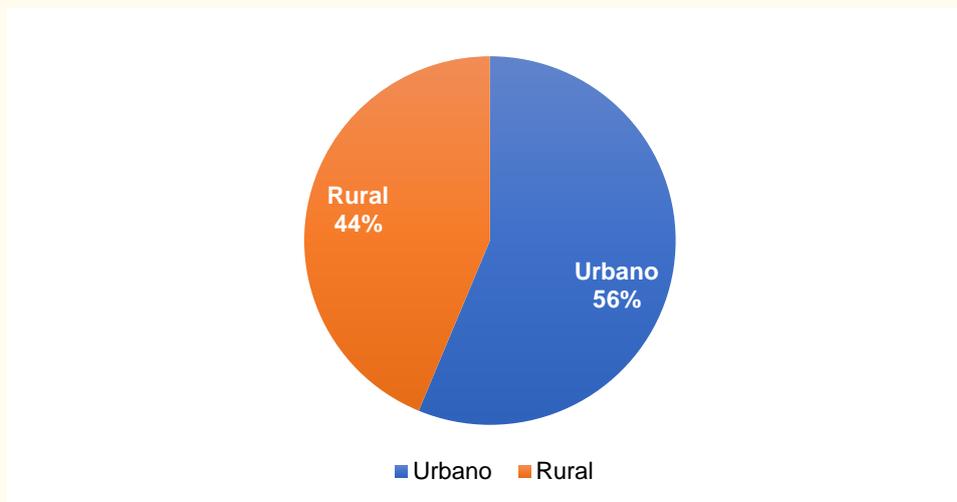
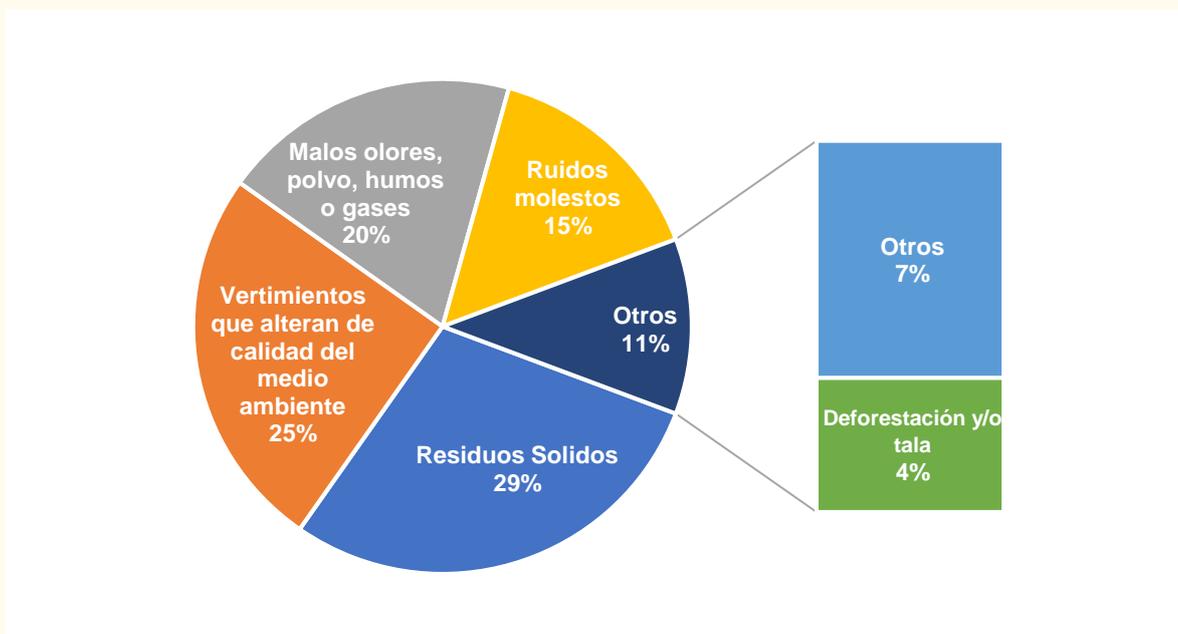


Gráfico 15. Principales causas que generan la contaminación ambiental, producto de las denuncias ambientales presentadas ante el OEFA



7. CÁLCULO DE INDICADORES

7.1. Indicadores de actividades

a) Tiempo de registro de denuncias (TRD)

Según lo dispuesto en las reglas para la atención de denuncias, el OEFA cuenta con un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la recepción de la denuncia para evaluar si cumple con los requisitos para ser admitida, y registrada en el sistema informático del Sinada.

El plazo de quince (15) días hábiles se desagrega en el plazo máximo de diez (10) días hábiles para realizar el análisis preliminar de dichas denuncias y un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para registrar la denuncia.

El tiempo para el análisis y registro se analizó a través del indicador TDR, el cual considera la diferencia entre los días hábiles existente entre la Fecha de Registro (FR) y la Fecha de Denuncia (FD).

La Fecha de Denuncia (FD) corresponde a la fecha en la cual la denuncia ambiental ingresa por cualquier medio al OEFA, luego de ello corresponde su análisis acerca del cumplimiento de los requisitos para poder ser admitida, y de ser el caso su posterior registro en el sistema. De otro lado, la Fecha de Registro (FR) corresponde a la fecha en que la denuncia cumplió con los requisitos para ser admitida y es registrada en el aplicativo informático. Así, para cada denuncia i se tiene que:

$$TRD_i = FR_i - FD_i$$

Del análisis del indicador TRD se ha podido evidenciar que, para todas las denuncias analizadas de la muestra, se demostraron valores entre 0 y 233 días hábiles. Del Cuadro 4, se observa que el indicador TRD tiene un valor promedio y una mediana de 19 y 1 día hábil, respectivamente, lo cual indica que en promedio las denuncias ambientales se han registrado en 19 días, pero que el 50% de ellas se registró en 1 día, cumpliendo lo dispuesto en el Reglamento de atención de denuncias.

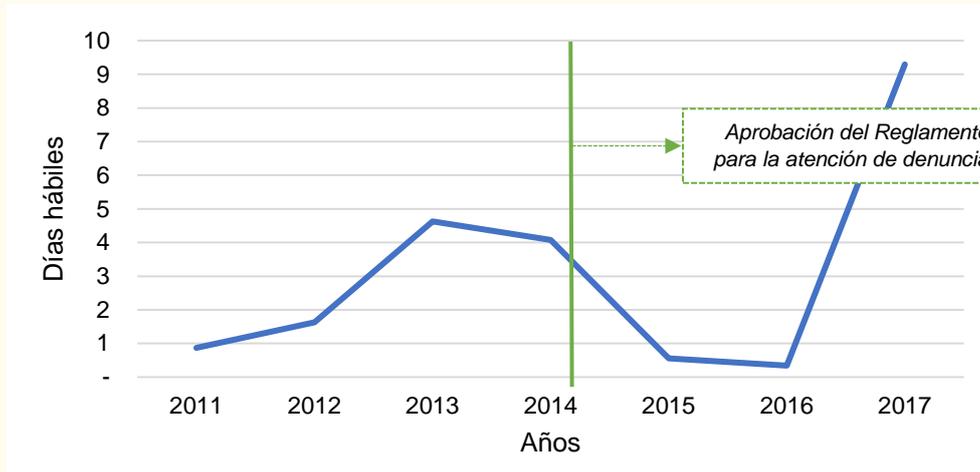
Cuadro 4. Días hábiles para el registro de denuncias, 2009 – 2017

Estadístico	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Media	164.11	7.85	1.48	1.58	4.15	4.07	0.56	0.34	9.29	19.38
Mediana	173	1	1	0.5	0	0	0	0	7	1
Tamaño de muestra	35	39	40	40	39	41	41	41	41	357

Asimismo, se muestra la evolución del indicador TDR para el periodo de 2011 a 2017, y es posible identificar que el indicador ha tenido una evolución positiva durante los últimos años (disminución en tiempo promedio de registro de las denuncias), con un incremento durante el último año sin

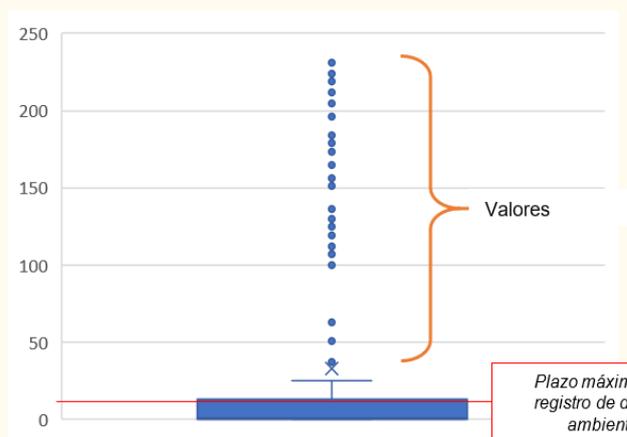
superar el plazo máximo para el registro establecido en el Reglamento. Por ello, se observa una mayor eficiencia en el proceso de registro de denuncias. No se ha considerado en el análisis las denuncias correspondientes al año 2010 debido a que la mayor parte de la información de este año corresponde a valores atípicos.

Gráfico 16. Evolución del indicador TRD, para el período del 2011 al 2017



El análisis de los valores atípicos se muestra a continuación en el Gráfico 15. Al respecto, se evidenció que las denuncias recibidas entre junio y diciembre de 2009 fueron registradas en el sistema entre los días 11 y 20 de mayo de 2010, debido a que en un inicio los expedientes de denuncias no se manejaban a través del sistema informático del Sinada. Dichas denuncias tienen un tiempo medio de registro de denuncias de 134 días hábiles, lo cual explica, en parte, el elevado número de valores atípicos encontrados en la serie.

Diagrama 1. Diagrama de caja para el indicador TRD, para el período del 2009 al 2017



Asimismo, se pudo verificar que muchos de los valores atípicos se generaron como resultado de la recepción de denuncias por medio de trámite documentario, lo cual sugiere que el tiempo de

demora entre el ingreso de denuncias por parte del OEFA y su derivación al área correspondiente para su tramitación generaría importantes retrasos.

Cuadro 5. Días hábiles promedio para el registro de denuncias, según medio de recepción

Medio de recepción de la denuncia	Promedio de Indicador TRD	Número de denuncias recibidas
Trámite documentario	34.58	184
Teléfono	6.33	18
Por Internet o redes sociales	3.52	96
Personal	1.92	52
De oficio	0.57	7

b) Tiempo de derivación de las denuncias (TDD)

Según el Reglamento para la atención de denuncias ambientales, luego de registrar las denuncias en el aplicativo informático del Sinada estas deben ser derivadas al órgano competente para su atención.

En caso los hechos denunciados se encuentren bajo el ámbito de competencia del OEFA, esta deberá ser derivada al día siguiente al área correspondiente y en caso la denuncia se encuentre bajo el ámbito de aplicación de otra EFA, el reglamento establece un plazo de un día para derivar la denuncia al órgano del OEFA que ejerza la función de supervisión de EFA y un plazo máximo de diez (10) días hábiles para derivar la denuncia a la EFA competente.

Por ello, el segundo indicador está referido a los días hábiles que efectivamente demora la derivación de la denuncia ambiental al órgano competente (FDC), el cual se determinó calculando la diferencia de fechas que existente entre la fecha de derivación de la denuncia ambiental al órgano competente (FDC) y la fecha de registro (FR) de la denuncia. Así para cada denuncia i se tiene que:

$$TDD_i = FDC_i - FR_i$$

En ese sentido, según lo señalado por el Reglamento para la atención de denuncias ambientales, dicho periodo debería ser como máximo de once (11) días hábiles, para el caso de competencia indirecta¹⁵, y un (01) día hábil para el caso de competencia directa o competencia de otras autoridades ambientales, fuera del ámbito de fiscalización del OEFA u otra EFA¹⁶.

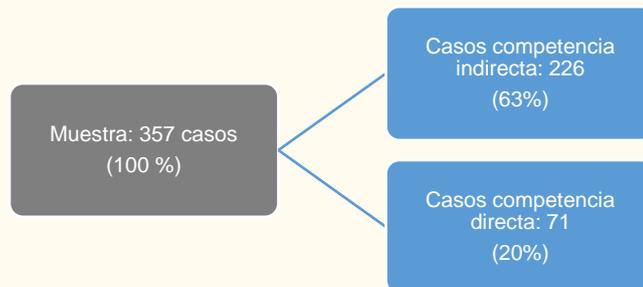
El período de once (11) días hábiles se desagrega en un día hábil para derivar la denuncia al órgano del OEFA que ejerza la función de supervisión de EFA, cinco (05) días hábiles de plazo para la derivar la denuncia ante la EFA competente, prorrogables a cinco de días hábiles de plazo adicional, los cuales deberán ser debidamente justificados.

¹⁵ Es preciso indicar que el período de once (11) días hábiles se desagrega en un día hábil para derivar la denuncia al órgano del OEFA que ejerza la función de supervisión de EFA, cinco (05) días hábiles de plazo para la derivar la denuncia ante la EFA competente, prorrogables a cinco (05) días hábiles de plazo adicional, los cuales deberán ser debidamente justificados.

¹⁶ De acuerdo con lo señalado por el Reglamento para la atención de denuncias ambientales, las denuncias que se relacionen con la protección ambiental, pero que no generen acciones de fiscalización ambiental por parte del OEFA u otra EFA, serán remitidas a la autoridad competente, para que proceda según sus atribuciones.

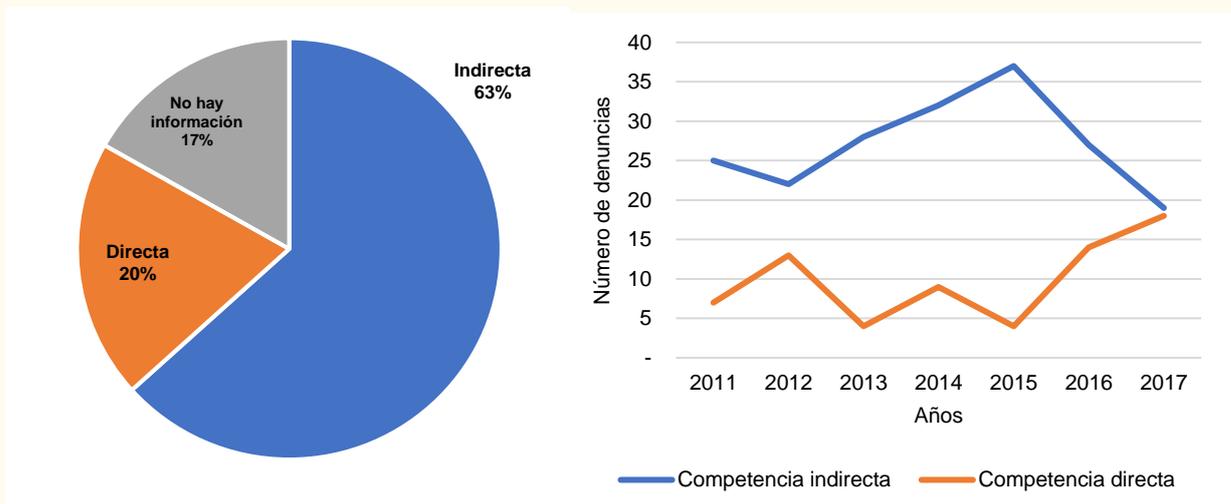
De análisis de la información correspondiente al total de la muestra (357 casos), se pudo verificar que el 63% de los casos corresponden a denuncias relacionadas al ámbito de competencia de otras EFAS, el 20% se encuentran relacionadas a denuncias de competencia directa del OEFA, en tanto que el 17% no registra información.

Gráfico 17. Porcentaje de casos de competencia indirecta y directa del OEFA



Asimismo, al analizar la evolución a través de los años de las denuncias presentadas ante el OEFA se ha podido verificar que cada año existe una mayor proporción de denuncias de competencia directa, en contraste con las denuncias de competencia indirecta que ha disminuido en los últimos años, tal como se muestra a continuación en los siguientes gráficos.

Gráfico 18. Denuncias ambientales presentadas en el Sinada, según tipo de competencia, para el período de 2010 a 2017



- *Denuncias de competencia directa del OEFA*

Respecto de las denuncias de competencia directa del OEFA, dentro del día hábil siguiente de registrada la denuncia, el Sinada deberá derivar la denuncia a la Dirección de Evaluación o Supervisión, teniendo en cuenta sus funciones.

En particular, para las denuncias de competencia directa del OEFA, se ha podido verificar que el tiempo promedio para la derivación de denuncias es de 36 días hábiles y muestra una mediana de un día hábil, tal como se observa en el cuadro 6.

Cuadro 6. Días hábiles para la derivación de denuncias, 2012 – 2017*

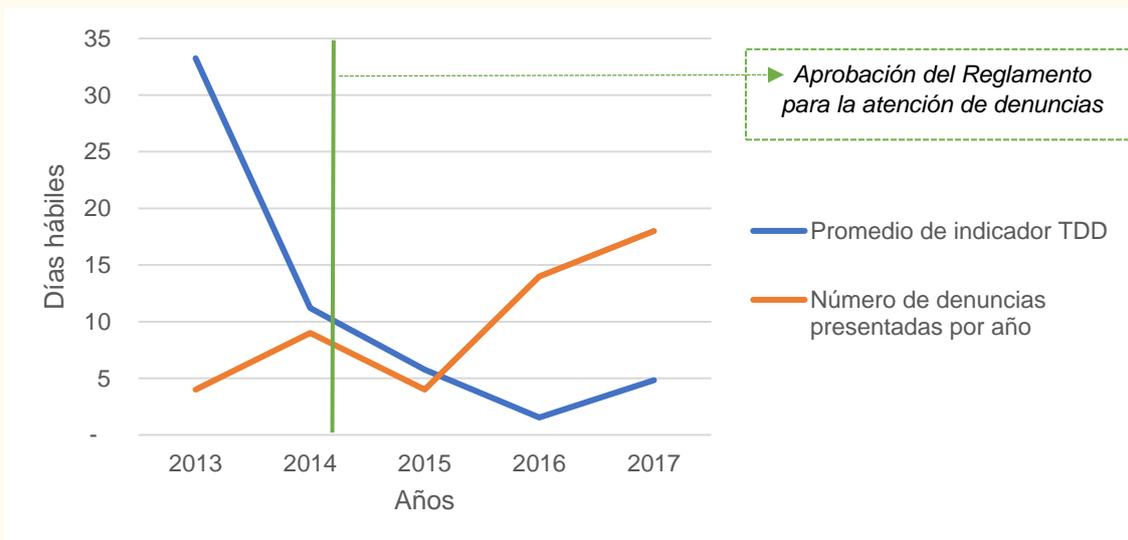
Estadístico	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Media	417.0	54.7	11.2	5.8	1.5	4.8	35.5
Mediana	585	39	1	6	0	1	1.0
Tamaño de muestra	3	3	5	4	13	17	45.0

* No se tenía información de la fecha de recepción de la carta de derivación de la denuncia para calcular el indicador para los años 2009, 2010 y 2011.

Asimismo, al analizar la evolución del indicador para la muestra que abarca el período de 2013 a 2017 se evidencia que el tiempo destinado para su derivación, desde el registro de dichas denuncias, ha disminuido en los últimos años, con un ligero incremento en el año 2017.

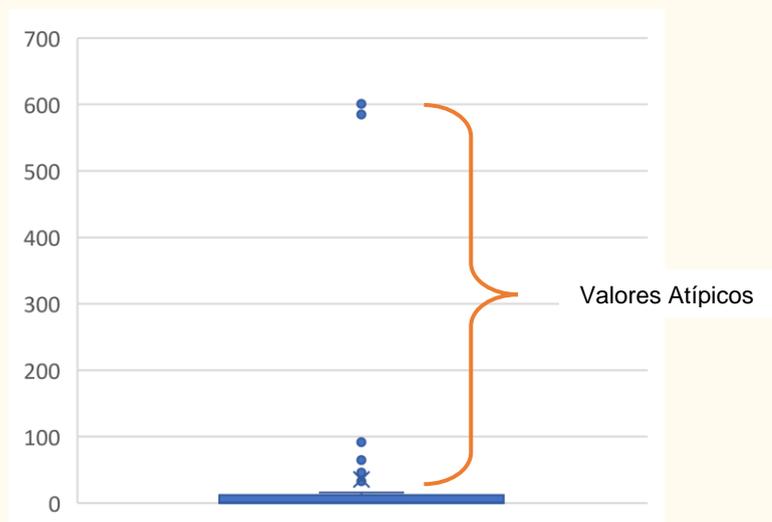
Esta disminución se refleja principalmente a partir del año 2014, fecha en la cual se aprobó el Reglamento y en cual se precisa el tiempo para la derivación. No se ha considerado como parte del análisis las denuncias correspondientes al año 2012 debido a que la mayor parte de la información de este año corresponde a valores atípicos.

Gráfico 19. Evolución del indicador TDD, para las denuncias de competencia directa del OEFA, presentadas durante el período del 2013 al 2017



El análisis de los valores atípicos, se muestra a continuación en el Diagrama 2. Al respecto, se evidenció que las denuncias recibidas entre junio y julio de 2012 fueron derivadas casi dos (02) años después.

Diagrama 2. Diagrama de caja del indicador TDD, para las denuncias de competencia directa del OEFA



- *Denuncias de competencia indirecta del OEFA*

Respecto de las denuncias de competencia indirecta del OEFA, como se ha señalado el área encargada de tramitar las denuncias ambientales cuenta con un (01) día hábil para derivar la denuncia al órgano que cumple la función de supervisión de las EFAS, el cual es responsable de analizar y derivar a denuncia ante la EFA competente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

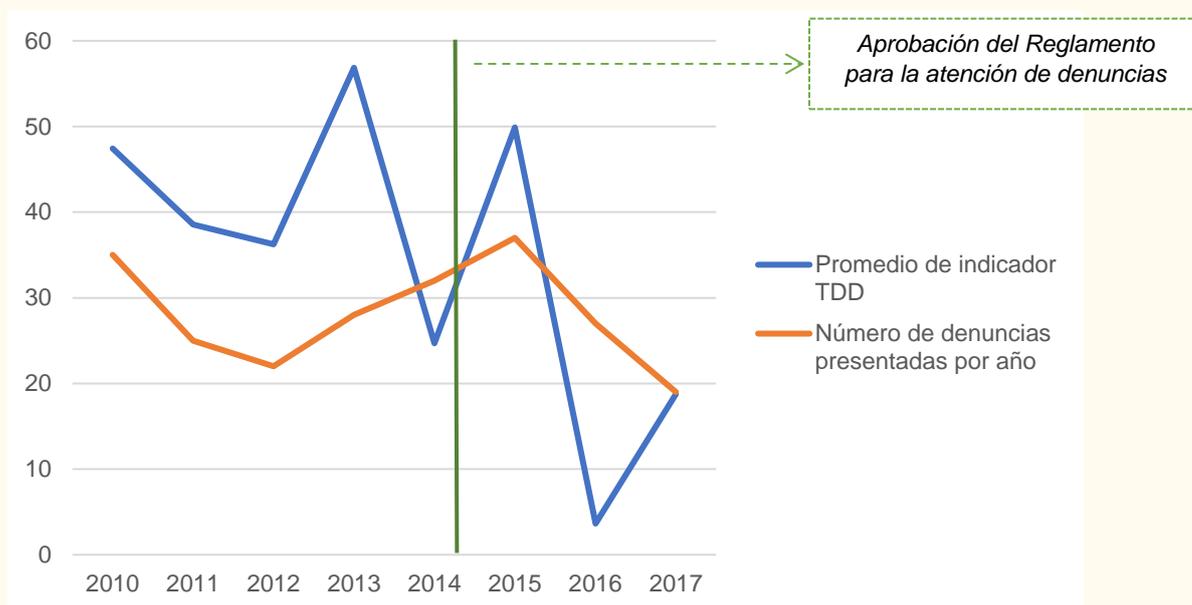
Al respecto se ha podido evidenciar un tiempo mayor a once días hábiles (plazo máximo establecido), para la derivación de las denuncias que son de competencia indirecta del OEFA, se obtuvo un tiempo promedio y mediano de 45 y 29 días hábiles respectivamente, tal como se muestra en el cuadro 7.

Cuadro 7. Días hábiles para la derivación de denuncias, 2009 – 2017

Estadístico	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Media	420.0	135.3	38.5	46.9	58.8	27.2	56.1	19.4	20.6	45.1
Mediana	420	117	39	19	45	23	36	19	16	29
Tamaño de muestra	1	7	20	20	20	26	22	23	15	154

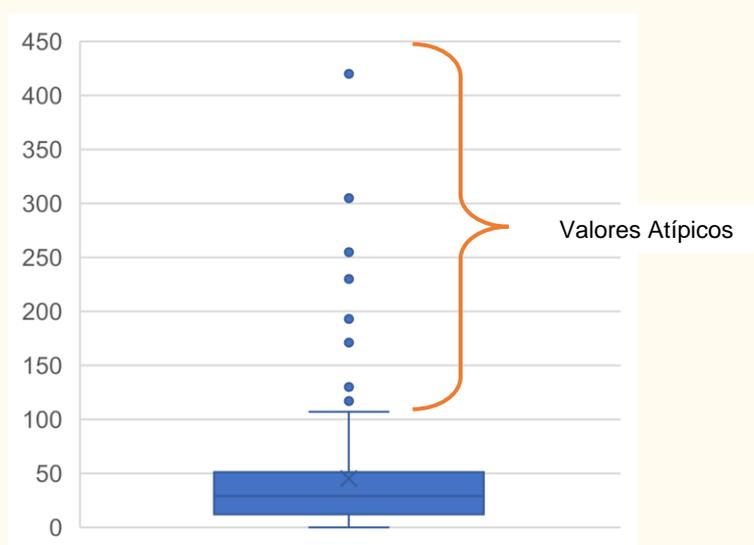
Asimismo, al analizar la evolución del promedio del indicador TDD, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA, para el período de 2012 a 2017, se pone en evidencia que ha presentado una tendencia decreciente, con picos de aumento en los años 2013 y 2015.

Gráfico 20. Evolución del indicador TDD, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA, presentadas durante el período 2010 a 2017



La presencia de valores atípicos, se muestra en el Diagrama 3. Al respecto, se evidenció que algunas denuncias recibidas en los años 2010, 2012, 2013 y 2015 fueron derivadas entre 3 y 14 meses después.

Diagrama 3. Diagrama de caja del indicador TDD, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA



c) Tiempo para comunicar acciones (TCA)

El indicador estima el tiempo que le toma a la EFA competente (OEFA u otra EFA) comunicar alguna acción realizada o por realizar, como resultado de la denuncia ambiental y se calcula como la diferencia de fechas entre la última comunicación realizada por parte de la EFA competente¹⁷ (FUC), mediante la cual se comunica alguna acción tomada, como resultado de la denuncia ambiental, y la fecha en la cual toma conocimiento de la denuncia. Así, para cada denuncia i se tiene que:

$$TCA_i = FUC_i - FDC_i$$

Del análisis de la muestra, solo en el 20% de los casos se pudo verificar que se comunicaron acciones tomadas como resultado las denuncias realizadas, y los tiempos de respuesta presentan una gran variabilidad con valores que van desde los 0 hasta los 746 días hábiles, con un tiempo medio de 88 días hábiles.

- *Denuncias de competencia directa del OEFA*

De la información analizada se puede inferir que del 100% de denuncias ambientales presentadas ante el Sinada, el 20% corresponden casos de competencia directa del OEFA y a su vez, de estos casos, en el 53% se ha encontrado evidencia de que el OEFA comunicó acciones tomadas como resultado de las denuncias presentadas¹⁸.

Gráfico 21. Porcentaje de casos de competencia directa del OEFA según comunicación de acciones



Para estas denuncias se observa que el indicador tuvo un promedio y una mediana de 79 y 46 días hábiles, respectivamente.

¹⁷ Para el análisis sólo se ha considerado, las acciones llevadas a cabo por parte de las EFA competente para dar solución de la denuncia ambiental, independientemente si estas acciones tuvieron como resultado la resolución del problema.

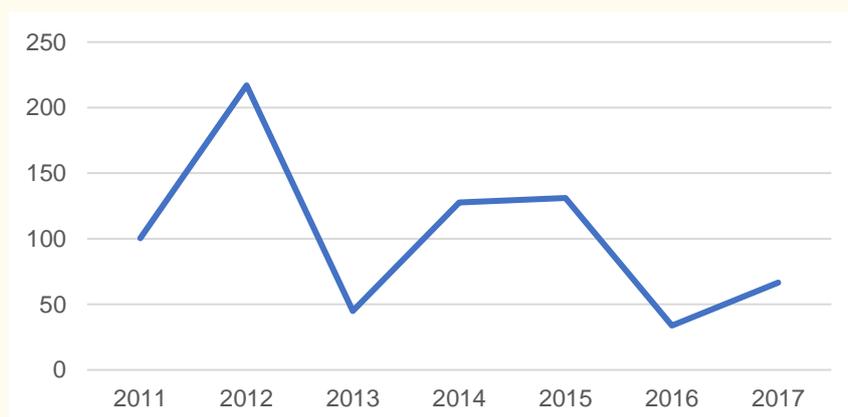
¹⁸ Cabe precisar que la mayor parte de las comunicaciones realizadas por el OEFA en relación a las denuncias de su competencia, comunican principalmente acciones de fiscalización llevadas a cabo con anterioridad, o supervisiones que se desarrollaran a lo largo del año, mas no sobre acciones puntuales a tomar referidas al caso.

Cuadro 8. Días hábiles para la comunicación de acciones, 2011 – 2017

Estadístico	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Media	100.5	217.0	45.0	127.6	131.0	33.8	66.6	79.3
Mediana	101	217	45	49	148	17	61	46
Tamaño de muestra	2	2	1	5	3	11	14	38

Asimismo, al analizar la evolución del promedio del indicador TCA, para las denuncias de competencia directa del OEFA, para el período de 2011 a 2017, se pone en evidencia que ha presentado una tendencia decreciente hacia el año 2016, con un aumento en el año 2017.

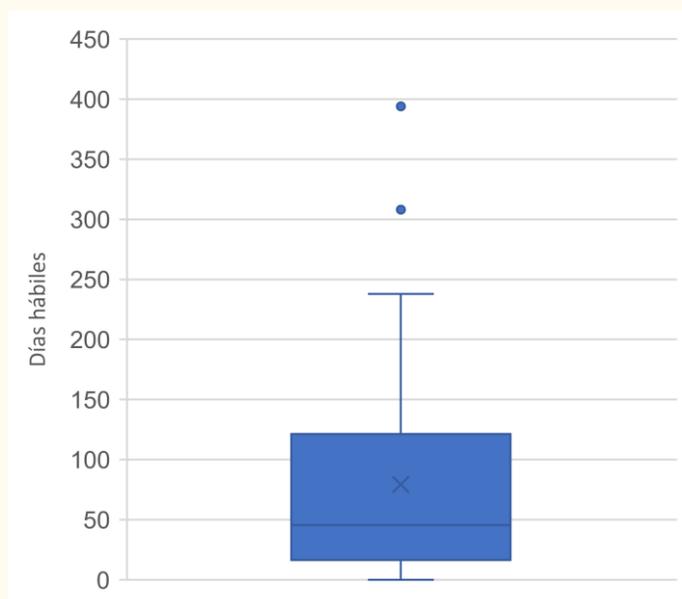
Gráfico 22. Evolución del indicador TCA, para las denuncias de competencia directa del OEFA, presentadas durante el período 2011 al 2017



Por otro lado, en el Diagrama 4 se presenta el diagrama de caja para el indicador TCA para las denuncias de competencia directa del OEFA.

Al respecto, se registraron cinco denuncias con un tiempo de comunicación de acciones mayor a seis meses.

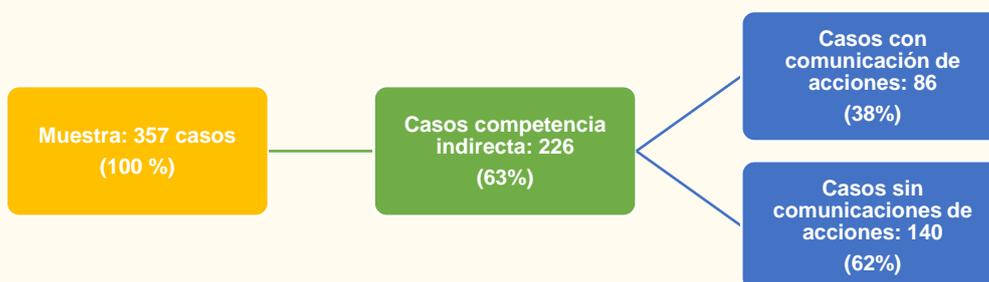
Diagrama 4. Diagrama de caja del indicador TCA, para las denuncias de competencia directa del OEFA



- *Denuncias de competencia indirecta del OEFA*

Por otro lado, del 100% de denuncias ambientales presentadas ante el Sinada, el 63% corresponden casos de competencia indirecta del OEFA y a su vez, de estos casos, en el 38% se ha encontrado evidencia de alguna comunicación por parte de la EFA para poder informar acerca de las acciones tomadas con relación de las denuncias presentadas.

Gráfico 23. Porcentaje de casos de competencia indirecta del OEFA según comunicación de acciones



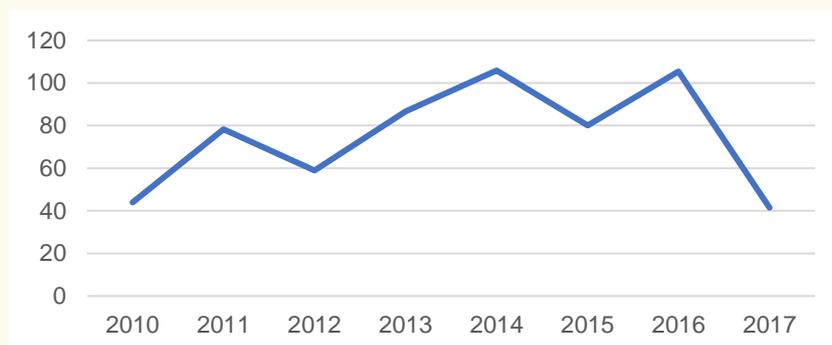
Para estas denuncias se observa que el indicador tuvo un promedio y una mediana de 93 y 60 días hábiles, respectivamente.

Cuadro 9. Días hábiles para la comunicación de acciones, 2009 – 2017

Estadístico	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Media	245.7	44.0	78.3	59.0	86.6	105.9	80.1	105.4	41.5	92.5
Mediana	173	44	36	58	53	48	59	80	36	60
Tamaño de muestra	6	5	7	6	10	16	10	12	11	83

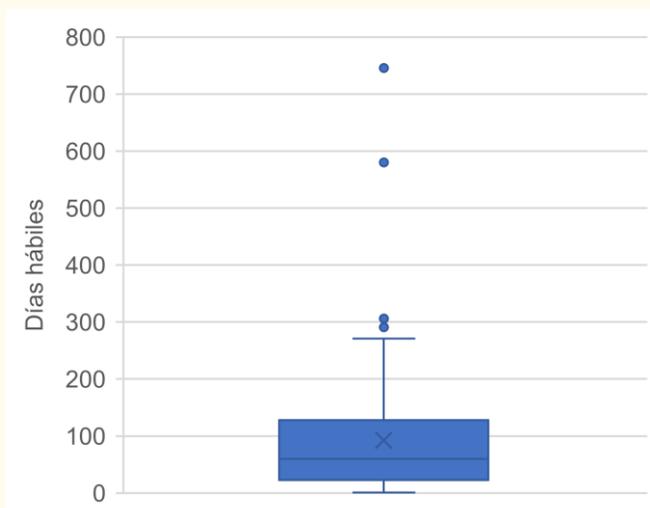
Asimismo, al analizar la evolución del promedio del indicador TCA, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA, para el período de 2010 a 2017, se pone en evidencia que ha presentado una tendencia creciente hacia el año 2016, con una importante disminución en el año 2017.

Gráfico 24. Evolución del indicador TCA, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA, presentadas durante el período 2010 al 2017



De otro lado, en el grafico siguiente se presenta el diagrama de caja para el indicador TCA para las denuncias de competencia indirecta del OEFA. Al respecto, se registraron 10 denuncias con un tiempo de comunicación de acciones mayor a 6 meses.

Diagrama 5. Diagrama de caja del indicador TCA, para las denuncias de competencia indirecta del OEFA



- *Comunicación del rechazo de denuncias*

En la etapa de análisis preliminar de las denuncias presentadas ante el Sinada, previa a la etapa de registro, se verifica dos condiciones: que la denuncia se relacione con la protección ambiental y cuente con indicios razonables sobre la presunta comisión de una infracción administrativa. Al no cumplirse, las denuncias son rechazadas y esta acción se comunica a los denunciados.

Se verificó que en el Reglamento vigente no se especifica un plazo para esta comunicación y que, no existen registros de aquellas denuncias que no llegan a ser registradas, por lo cual no se puede conocer el tiempo promedio en que se efectúa dicha comunicación.

7.2. Indicadores de productos

a) **Porcentaje de Denuncias atendidas**

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento, y para fines de la presente evaluación ex - post, se entiende como denuncia atendida a las denuncias, en cuyos expedientes figure la comunicación de acciones emprendidas por los órganos o entidades competentes para la solución de los problemas reportados.

Para la determinación del porcentaje de denuncias que recibieron respuesta por parte de la EFA competente luego de la derivación de la denuncia, se calculó que 198 denuncias no fueron atendidas por parte de las entidades responsables, lo cual representa el 55% del total de la muestra; es decir, en menor proporción, **45%** del total de denuncias fueron atendidas.

Asimismo, se observa, que el 62% de estas denuncias son de competencia indirecta del OEFA, mientras que un 8% corresponde a denuncias que son de competencia directa del OEFA y que hay un 30% de denuncias en las cuales las competencias no habrían sido definidas.

Finalmente, se analizó si existe algún tipo de relación entre las denuncias no atendidas y las denuncias anónimas; verificándose que en ninguno de los casos se trataba de denuncias anónimas¹⁹.

Como parte de la atención de denuncias, se realizan acciones de supervisión que comprueban los posibles incumplimientos. Las supervisiones realizadas pueden concluir con un archivo, si no se detecta una infracción, o con recomendación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS), en caso se detecten presuntos incumplimientos.

Para los fines de la presente evaluación, se ha realizado el análisis complementario de indicadores que reflejan el porcentaje de denuncias en las que se constataron presuntos incumplimientos, y el porcentaje que derivó en un PAS.

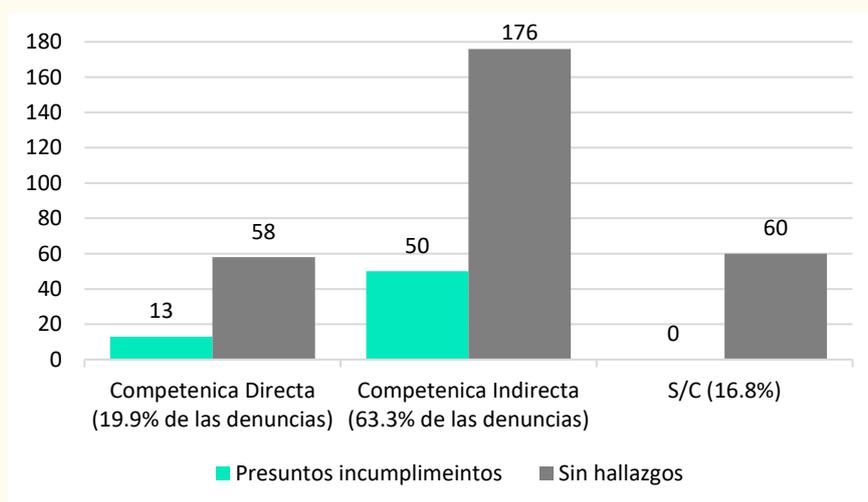
Dicho análisis permitirá conocer, de manera complementaria, qué porcentaje de denuncias realizadas impulsan acciones del fiscalizador para promover el cumplimiento de las normas, y sus consecuentes efectos en la mejora de la calidad ambiental.

b) Porcentaje de denuncias en las que se constataron presuntos incumplimientos

Se calcula el porcentaje de denuncias en las que se realizaron acciones de fiscalización y se encuentran presuntos incumplimientos.

Se calculó que en 63 denuncias se encontraron presuntos incumplimientos, representando el 18% del total de la muestra. De éstos, el 20,6% corresponde a denuncias que son de competencia directa de OEFA, mientras que el 79,4% de dichas denuncias son de competencia indirecta de OEFA.

Gráfico 25. Presuntos incumplimientos encontrados respecto al total de denuncias

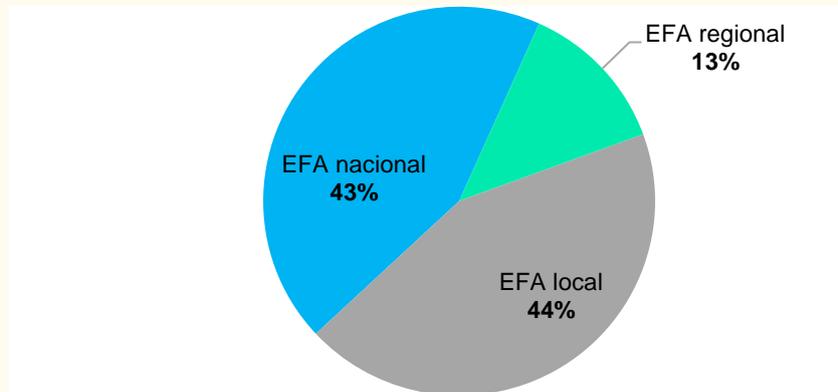


Respecto a las denuncias de competencia indirecta, se puede ver que la mayoría de los casos en los que se encontraron presuntos incumplimientos, corresponde a denuncias de competencia

¹⁹ Es preciso mencionar que el 56% de las denuncias no atendidas corresponde a denuncias realizadas por medio de la reserva de datos.

de EFA nacionales y de EFA locales (43% y 44%, respectivamente), como se muestra a continuación:

Gráfico 26. Presuntos incumplimientos encontrados en denuncias de competencia indirecta



c) Denuncias que derivaron en un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)

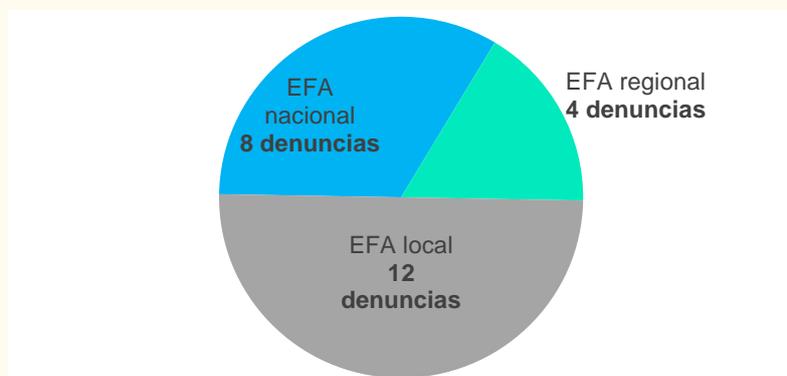
Luego de determinar presuntos incumplimientos en la etapa de supervisión, se determinó el porcentaje de denuncias en las que se encontraron presuntos incumplimientos que derivaron en PAS²⁰.

Al respecto, se determinó que 30 denuncias en las que se encontraron presuntos incumplimientos (8 casos de competencia directa, y 22 casos de competencia indirecta), derivaron en un PAS, lo que representa el 8% del total de la muestra.

Se observa que, de los casos de competencia directa, 5 de las ocho denuncias se encuentran entre los años 2011 y 2015 y 3 al año 2017.

Por el lado de las de denuncia de indirecta, la mayoría de las denuncias que derivaron en un PAS les corresponden a EFA locales, seguidas de nacionales. Cabe mencionar que, del primer caso, la mayoría de EFA se ubican en Lima.

Gráfico 27. Denuncias de competencia indirecta que derivaron en un PAS



²⁰ Para este indicador se consideró el número de denuncias en las que se inició un Procedimiento Administrativo Sancionador

7.3. Indicadores de Resultados intermedios

a) Grado de Satisfacción del usuario Sinada

Este indicador se construyó en base a la Encuesta de Satisfacción por la presentación de denuncias ante el Sinada, la cual fue respondida por 39 usuarios. Este indicador se calculó en base a las respuestas de la pregunta “En general, ¿cuán satisfecho se siente respecto a la atención de la denuncia ambiental presentada ante el OEFA?”. Las respuestas se dieron en un rango de satisfacción de 1 a 5, siendo 5 muy satisfecho y 1 nada satisfecho.

Se encuentra que sólo el 3% se encuentra muy satisfecho con el uso del Sinada, mientras que el 44% tienen el mínimo nivel de satisfacción.

Cuadro 10. Grado de Satisfacción por el uso del Sinada

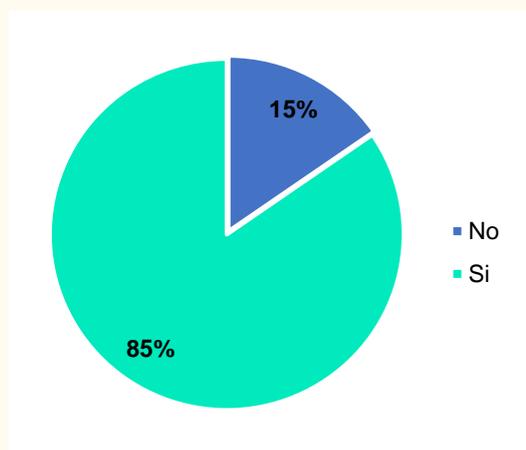
Nivel de Satisfacción	Porcentaje del Total
1 😞	44%
2	23%
3	23%
4	8%
5 😊	3%
Total	100%

b) Grado de Satisfacción del medio utilizado

Este indicador se construyó en base a la Encuesta realizada a usuarios del Sinada, y se calculó en base a las respuestas de la pregunta: “¿Le resultó sencillo presentar su denuncia?”.

Se observa que sólo el 15% de las personas encuestadas (6 usuarios) encontró dificultades en la presentación de su denuncia.

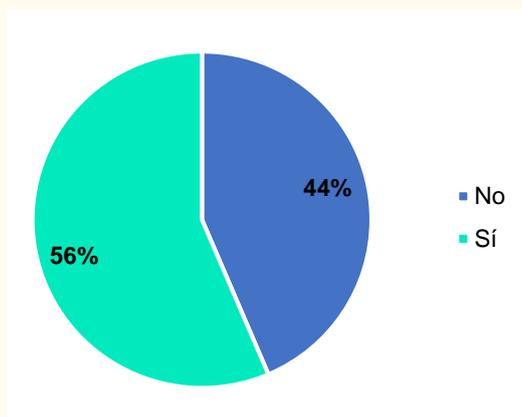
Gráfico 28. Porcentaje de usuarios que encontraron sencillo realizar denuncia a través del Sinada



c) Grado de confiabilidad hacia el OEFA

Este indicador también se construyó en base a la Encuesta, y se calculó en base a las respuestas de la pregunta “En una situación similar a la de su denuncia, ¿Volvería a recurrir al OEFA?”. Se observa que el 56% de los encuestados (22 usuarios) confía en el OEFA para volver a presentar una denuncia ambiental.

Gráfico 29. Porcentaje de usuarios que indicaron que volverían a recurrir al Sinada

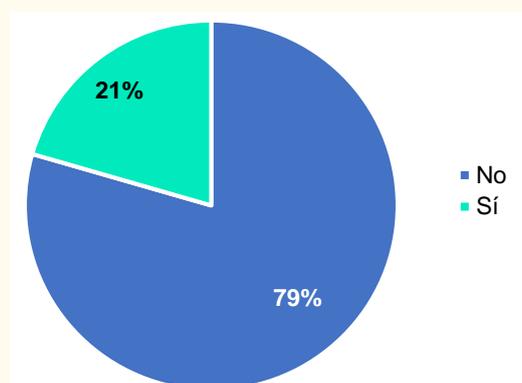


7.4. Indicador de Resultado final

Este indicador pretende medir el grado de cumplimiento del objetivo central de la intervención pública de fiscalización ambiental, respecto de la cual el Sinada es una herramienta; es decir, si la creación del Sinada realmente repercute en los ciudadanos insatisfechos como un medio que permite la solución al problema ambiental detectado y que es materia de preocupación.

Para ello, se consultó sobre la percepción de los denunciantes respecto a la solución de los problemas reportados, mediante la siguiente pregunta formulada en la encuesta: “Luego de presentada su denuncia ¿El problema se resolvió?”. Los resultados indican que el 21% de encuestados dio una respuesta positiva, mientras que un 79% contestó lo contrario.

Gráfico 30. Porcentaje de usuarios que indicaron que su denuncia presentada ante Sinada se resolvió



8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez concluido el cálculo de los indicadores, se procede a analizar los resultados, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora en la tramitación de denuncias ambientales.

En cuanto a los indicadores de actividades:

- El tiempo promedio de registro fue menor al establecido en el Reglamento, con un promedio de 19 días de registro y una mediana de 1 día.
- En cuanto al tiempo de derivación, la mayoría de denuncias de competencia directa del OEFA fueron derivadas al día hábil siguiente de registrada, tal como indica el Reglamento.
- Las denuncias de competencia indirecta del OEFA se derivaron en un tiempo promedio de 29 días, siendo mayor al establecido en el Reglamento (11 días hábiles).
- El número de denuncias de competencia directa del OEFA ha aumentado en los últimos años, mientras que el número de denuncias de competencia indirecta del OEFA ha disminuido. Sin embargo, las denuncias ambientales de competencia de otras EFA son mayores a las de competencia del OEFA.
- Solo en un 20% de la muestra de denuncias se comunicaron acciones, siendo el promedio de días para comunicar acciones de 70 días tanto para competencia directa como indirecta.
- En el caso de denuncias de competencia directa del OEFA se comunicaron acciones de fiscalización ambiental hechas con anterioridad.

En cuanto a los indicadores de productos:

- Un 45% de las denuncias de la muestra fueron atendidas, un 62% de éstas corresponde a denuncias de competencia indirecta de OEFA.
- Se encontraron presuntos incumplimientos en un 18% de las denuncias de la muestra, de las que 76% corresponde a denuncias de competencia indirecta del OEFA.
- Un 8% de las denuncias de la muestra derivaron en un PAS, un 73% de éstas corresponde a denuncias de competencia indirecta de OEFA.

En cuanto a los indicadores de resultados intermedios:

- Sólo un 3% de los usuarios que respondieron a la encuesta otorgaron el máximo nivel de satisfacción al uso del Sinada, mientras que un 44% otorgaron el mínimo nivel de satisfacción.
- Un 85% de los usuarios estableció que fue sencillo realizar la denuncia a través del Sinada.
- Un 56% de los usuarios volvería a recurrir al Sinada para realizar una denuncia.

En cuanto al indicador de resultado final, solo un 21% de los encuestados indicó que su denuncia fue resuelta. El resumen de los resultados se muestra a continuación en el Cuadro 11.

Cuadro 11. Resultados de los Indicadores de la cadena de resultados para la evaluación del Sinada

	Actividades	Producto	Resultados intermedios	Resultados finales
INDICADORES	Tiempo de registro	Denuncias no atendidas	Grado de satisfacción	Porcentaje de denuncias resueltas
	<u>Competencia directa</u> Mediana: 0 días hábiles	55% de las denuncias - <u>Competencia indirecta</u> : 62% - <u>Competencia directa</u> : 8%	Usuarios con nivel máximo de satisfacción: 3% Usuarios con nivel mínimo de satisfacción: 44%	21% de usuarios indicó que el problema reportado se resolvió
	<u>Competencia indirecta</u> Mediana: 0 días hábiles	- 30% de casos sin información		
	Tiempo de derivación	Presunto Incumplimiento	Dificultad para el reporte de denuncias	Probabilidad de solución de una denuncia
	<u>Competencia directa</u> Mediana: 1 día hábil	Se encontraron presuntos incumplimientos en el 18% de casos. Corresponden 22.1% de las denuncias de competencia directa, y al 18.3% de las denuncias de competencia indirecta	15% de denunciantes encontró dificultades en la presentación de su denuncia	4 de cada 10 denuncias atendidas fueron solucionadas. <u>Competencia directa</u> : 2 de cada 10 <u>Competencia indirecta</u> : 5 de cada 10.
	<u>Competencia indirecta</u> Mediana: 29 días hábiles			
	Tiempo para comunicar acciones	Porcentaje de hallazgos que derivan en un PAS	Grado de confiabilidad hacia el OEFA	
	<u>Competencia directa</u> Mediana: 46 días hábiles	Encontrados en el 8% de los casos 8 de competencia directa, y 22 de competencia indirecta	56% de los denunciantes confiaría en el OEFA para volver a presentar una denuncia ambiental	
	<u>Competencia indirecta</u> Mediana: 60 días hábiles			

9. CONCLUSIONES

Del análisis de la información, se puede concluir que el Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales (Sinada) cumple principalmente un rol como canal para el ingreso y traslado de denuncias a las entidades de fiscalización ambiental competentes, para ello se cuenta con un sistema que tiene como objetivo la atención de las denuncias de una manera más ágil.

Sin embargo, el sistema no genera toda la información necesaria para poder realizar un adecuado seguimiento a las denuncias presentadas, así como las posibles acciones tomadas para su posible solución. Al respecto, se verificó que el único medio con el que cuenta el Sinada para realizar el seguimiento de denuncias es mediante correspondencias físicas con los órganos y entidades competentes, lo cual dificulta la labor de seguimiento.

Respecto del proceso de derivación de denuncias ambientales y de comunicación de acciones, se ha podido identificar que sobrepasan los plazos establecidos, especialmente en el caso de denuncias de competencia indirecta.

Con relación a las denuncias ambientales de competencia directa del OEFA, se ha podido verificar que es posible mejorar el tiempo de atención para estos tipos de denuncias, y mejorar las acciones realizadas por el OEFA, para atender de manera oportuna y eficiente las denuncias ambientales presentadas.

Respecto a la satisfacción de los denunciantes, se observó que solo un 3% de ellos declaró sentirse muy satisfecho con la atención de las denuncias y que solo un 21% de las personas encuestadas afirman que el problema reportado fue resuelto.

Finalmente, se observó que la atención de denuncias y la comunicación con el denunciante no se refleja en la solución efectiva de los problemas ambientales.

10. RECOMENDACIONES

De la revisión de las denuncias se pudo evidenciar que muchas de ellas cuentan con información insuficiente que permita llevar a cabo acciones posteriores de fiscalización ambiental, por lo que se sugiere revisar los formatos de presentación de denuncias que permitan realizar una acción de fiscalización posterior más eficiente.

Esto es relevante, sobre todo, si se considera que la mayor cantidad de denuncias ambientales presentadas son de competencia de otras EFA, y en muchos casos se prueba que la poca información presentada por el denunciante impide la ejecución de acciones posteriores.

Además, es necesario que el Sinada optimice el análisis de las denuncias presentadas ante el OEFA, de modo que estas puedan ser derivadas de una manera oportuna a la EFA competente para dar soluciones a la problemática ambiental presentada.

Finalmente, se recomienda incorporar indicadores de eficiencia y efectividad en los procesos de atención de denuncias, para garantizar la solución efectiva de las denuncias.

BIBLIOGRAFÍA

- Arancibia Carvajal, S. Leguina, A. Espinosa Zamorano, P. (2013). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. Revista de Ciencias Sociales (RCS), Loughborough University. Obtenido de https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/31938/1/Factores_determinantes_en_la_percepcion.pdf
- Autoridad Nacional de Licencias Ambientales. Vital. Colombia. Obtenido de: http://vital.anla.gov.co/SILPA/TestSilpa/Security/Login.aspx?ReturnUrl=%2fsilpa_ut_pre%2f
- Bonnefoy, J. C. Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. Serie Manuales. Santiago de Chile: ILPES. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf
- California Environmental Protection Agency. CalEPA Sistema de Quejas del Medio Ambiente. California. Obtenido de: <https://calepa.ca.gov/enforcement/complaints/>
- Coglianesse. C. (2012). Measuring Regulatory Performance. Evaluating the impact of regulation and regulatory policy. Expert Paper N° 1. OECD. Obtenido de https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/1_coglianesse%20web.pdf
- Day, R. L., & Landon Jr., E. L. (1977). Toward a theory of consumer complaining behavior. *Consumer and industrial buying behaviour*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BKORAAAAIAAJ&q=Consumer+and+industrial+buying+behavior&dq=Consumer+and+industrial+buying+behavior&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigtLvr-73gAhXnDrkGHTdUA7kQ6AEIJzAA>.
<https://www.econbiz.de/Record/consumer-and-industrial-buying-behavior-woodside-arch/10000062962>
- European Commission. (Julio de 2017). Better Regulation Guidelines. Bruselas. Obtenido de: <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/better-regulation-guidelines.pdf>
- Foundations of Success. (Mayo de 2007). Using results chains to improve strategy effectiveness. Obtenido de http://www.fosonline.org/wordpress/wp-content/uploads/2010/08/FOS_Results_Chain_Guide_2007-05.pdf
- Gertler, P. J. Martínez, S. Premand, P. Rawlings, L. B. Vermeersch, C. M. (2011). La evaluación de impacto en la práctica. Banco Mundial. Obtenido de http://siteresources.worldbank.org/INTHDOFFICE/Resources/IEP_SPANISH_FINAL_110628.pdf
- HM Treasury. (2011). The Magenta Book. Guidance for evaluation. Obtenido de https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/220542/magenta_book_combined.pdf
- Ipsos. (2018). Global Views on the Environment-2018. *Ipsos Global Advisor*. Obtenido de https://www.ipsos.com/sites/default/files/Global_Views_on_the_Environment.pdf
- Lima Cómo Vamos. (2018). Octavo Informe de percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao. Observatorio ciudadano. Obtenido de http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2018/03/EncuestaLimaC%C3%B3moVamos_2017.pdf

- Navarro, H. King, Katuska. Ortegón, E. Pacheco, Juan. (2006). Pauta metodológica de evaluación de impacto ex-ante y ex-post de programas sociales de lucha contra la pobreza: Aplicación metodológica. Naciones Unidas. CEPAL. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5489-pauta-metodologica-evaluacion-impacto-ex-ex-post-programas-sociales-lucha-la>
- Miralles, D. Z. (Abril de 2009). El proceso de mejora regulatoria en relación a las empresas de menor tamaño en Chile. Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/114918/de-aror_d.pdf?sequence=1
- Montes Tapia, K., & Torres Sánchez, T. (2017). El RIA como instrumento de política pública. Obtenido de http://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/CCEP/files/cursos/2017/files/ria_como_instrumento_de_politica_publica_vf1.pdf
- Nesta. TSIP. (s.f.). Guidance for Developing a Theory of Change for Your Programme. Obtenido de https://media.nesta.org.uk/documents/theory_of_change_guidance_for_applicants_.pdf
- OECD. (2002). Regulatory Policies in OECD Countries: From Interventionism to Regulatory Governance, *OECD Reviews of Regulatory Reform*. Obtenido de <http://regulatoryreform.com/wp-content/uploads/2015/02/OECD-Regulatory-Policies-in-OECD-Countries-2002.pdf>
- OECD. (2008). OECD Guiding principles for regulatory quality and performance. Paris. Obtenido de <https://bit.ly/2BCz6rBhttps://bit.ly/2BCz6rB>
- OECD. (2011). Regulatory Policy and Governance: Supporting Economic Growth and Serving the Public Interest. OECD Publishing. Obtenido de <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/regulatorypolicyandgovernancesupportingeconomicgrowthandservingthepublicinterest.htm>
- OECD. (2012). Recommendation of the council on regulatory policy and governance. Obtenido de <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/49990817.pdf>
- OECD. (2015). Regulatory policy in perspective: A reader's companion to the OCDE regulatory policy outlook. Paris: OECD Publishing. Obtenido de https://read.oecd-ilibrary.org/governance/regulatory-policy-in-perspective_9789264241800-en#page1
- OECD. (2017). Política Regulatoria en el Perú. Uniendo el marco para la calidad regulatoria. Estudios de la OCDE en reforma regulatoria. OECD Publishing. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Poli%CC%81tica-Regulatoria-en-el-Peru%CC%81-aspectos-clave.pdf>
- ONU Mujeres. (s.f.). Centro Virtual de Conocimientos para eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas. Obtenido de <http://www.endvawnow.org/es/articles/340-tipos-de-evaluacion-monitoreo-resultado-e-impacto.html>
- Ortiz, A., Rivero, G. (2007). Desmitificando la teoría del cambio. Building capacity worldwide. Obtenido de <https://docplayer.es/23514-Teoria-del-cambio-desmitificando-la.html>
- Rogers, P. (2014). La teoría del cambio. Síntesis metodológicas: evaluación de impacto n.º 2. Florencia: Centro de investigaciones Innocenti de Unicef. Obtenido de https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/Brief%202%20Theory%20of%20Change_ES.pdf
- Superintendencia del Medio Ambiente. SMA. Chile. Obtenido de: <http://www.sma.gob.cl/index.php/2013-01-22-18-56-29>

Van Es, M. Guijt, I., Vogel, I. (2015). Theory of change thinking in practice. Hivos ToC Guidelines. Obtenido de http://www.theoryofchange.nl/sites/default/files/resource/hivos_toc_guidelines_final_nov_2015.pdf

W.K. Kellogg Foundation. (2004). Logic Model Development Guide. Using logic models to bring together planning, evaluation and action. Obtenido de <https://www.bttop.org/sites/default/files/public/W.K.%20Kellogg%20LogicModel.pdf>

Anexo 1: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción al denunciante

1. **Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de los denunciantes respecto de la atención de las denuncias que presentaron ante el SINADA.
Objetivos específicos:
 - Identificar el grado de sencillez para la presentación de denuncias.
 - Determinar si el OEFA realizó un seguimiento y comunicación de acciones a los denunciados.
 - Nivel de confianza y satisfacción respecto de la atención de denuncias.
2. **Características de la encuesta:** La encuesta se realizó vía telefónica a todos aquellos, dentro de la muestra seleccionada, que dejaron un dato de contacto.
3. **Cobertura de la encuesta:** La encuesta se realizó en todo el país y se efectuó a mediados del 2018.
4. **Unidad de investigación:** Las unidades de investigación son los denunciantes que presentaron una denuncia a través del SINADA.
5. **Diseño muestral:**
 - La población objetivo está constituida por las personas que presentaron alguna denuncia a través del SINADA entre los años 2009 y 2017.
 - La muestra es probabilística porque las unidades de muestreo son seleccionadas al azar, lo cual permite realizar inferencias a la población.
 - El nivel de confianza es de 95%
 - El nivel de precisión es de 0.15
 - Heterogeneidad: P= 50%, Q = 50%
 - El tamaño de la muestra es de 357 denuncias, de las cuales, 39 presentaron datos de contacto.
6. **Productos:** Base de datos

Anexo 2: Formato de la encuesta de satisfacción al denunciante

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Buenos días, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) se encuentra actualmente trabajando en un conjunto de mejoras al sistema de denuncias ambientales. Por tal motivo, y sabiendo que ustedes han utilizado dicho sistema anteriormente, les presentamos la siguiente encuesta con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción respecto de la atención que recibió por la denuncia ambiental que presentó.

La encuesta solo tomará tres minutos y sus respuestas nos ayudarán a mejorar la atención de denuncias ambientales en el país. Recuerde que sus respuestas son completamente anónimas y toda información brindada es de carácter reservado.

***Obligatorio**

Presentación de la Denuncia

1. ¿Qué medio utilizó para presentar su denuncia? * *Marca solo un óvalo.*
 - Trámite documentario *Pasa a la pregunta 2.*
 - Presencial *Pasa a la pregunta 10.*
 - Página web del OEFA *Pasa a la pregunta 4.*
 - Correo electrónico o redes sociales *Pasa a la pregunta 6.*
 - Teléfono *Pasa a la pregunta 8.*
 - No recuerda *Pasa a la pregunta 12.*
 - Otro: *Pasa a la pregunta 12.*

2. ¿Fue sencillo presentar su denuncia? * *Marca solo un óvalo.*
 - Si *Pasa a la pregunta 14*
 - No *Pasa a la pregunta 3.*

3. ¿Qué problemas tuvo para presentar su denuncia? * *Selecciona todos los que correspondan.*
 - Le fue difícil encontrar la Oficina del OEFA en su localidad El funcionario del OEFA cambió el sentido de su denuncia
 - No fue correctamente orientado por los funcionarios del OEFA
 - Demoró mucho tiempo en ser atendido
 - Otro: *Pasa a la pregunta 14.*

4. ¿Le resultó sencillo presentar su denuncia? * *Marca solo un óvalo.*
 - Si *Pasa a la pregunta 14.*
 - No *Pasa a la pregunta 5.*

5. ¿Qué problemas tuvo para reportar su denuncia? * *Selecciona todos los que correspondan.*
 - Realizar la denuncia tomó mucho tiempo
 - La página web presentaba errores para cargar La plataforma web era confusa
 - Otro:
Pasa a la pregunta 14.

6. ¿Le resultó sencillo presentar su denuncia? * *Marca solo un óvalo.*
 - No
 - Si *Pasa a la pregunta 14.*

7. ¿Qué problemas tuvo para reportar su denuncia? * *Selecciona todos los que correspondan.*
- El correo electrónico indicado no era correcto
 - Desconocía los criterios con los cuales debía realizar la denuncia El uso de redes sociales le pareció confuso
 - Otro: *Pasa a la pregunta 14.*
8. ¿Le resultó sencillo presentar su denuncia? * *Marca solo un óvalo.*
- No
 - Si *Pasa a la pregunta 14.*
9. ¿Qué problemas tuvo para reportar su denuncia? * *Selecciona todos los que correspondan.*
- No tuvo una buena orientación por parte de los funcionarios del OEFA El funcionario del OEFA cambió el sentido de su denuncia
 - Realizar la denuncia tomó mucho tiempo
 - La llamada telefónica demoró mucho en ser atendida
 - Otro: *Pasa a la pregunta 14.*
10. ¿Le resultó sencillo presentar su denuncia? * *Marca solo un óvalo.*
- Si *Pasa a la pregunta 14.*
 - No
11. ¿Qué problemas tuvo para reportar su denuncia? * *Selecciona todos los que correspondan.*
- Le fue difícil encontrar la Oficina del OEFA en su localidad Demoró mucho tiempo en ser atendido
 - No fue correctamente orientado por los funcionarios del OEFA
 - El funcionario del OEFA cambió el sentido de su denuncia
 - Otro: *Pasa a la pregunta 14.*
12. ¿Le resultó sencillo presentar su denuncia? * *Marca solo un óvalo.*
- Si *Pasa a la pregunta 14.*
 - No
13. ¿Qué problemas tuvo para reportar su denuncia? * *Selecciona todos los que correspondan.*
- El uso de redes sociales le pareció confuso El correo electrónico indicado no era correcto
 - No fue correctamente orientado por los funcionarios del OEFA
 - La página web presentaba errores para cargar La página web era confusa
 - El funcionario del OEFA cambió el sentido de su denuncia Le fue difícil encontrar la Oficina del OEFA en su localidad Demoró mucho tiempo en ser atendido(a)
 - Otro:

Resolución del Problema

14. Luego de presentada su denuncia ¿El problema se resolvió? * *Marca solo un óvalo.*
- Sí *Pasa a la pregunta 16.*
 - No *Pasa a la pregunta 15.*

15. ¿El OEFA se comunicó con usted para informarle acerca de las acciones que se tomaron, como producto de la presentación de su denuncia?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

16. ¿En la actualidad, el problema aún persiste? (la solución fue solo temporal) * *Marca solo un óvalo.*

- Sí
 No

Nivel de Satisfacción

17. En una situación similar a la de su denuncia, ¿Volvería a recurrir al OEFA? * *Marca solo un óvalo*

- Sí
 No

18. En general, ¿cuán satisfecho se siente respecto a la atención de la denuncia ambiental presentada ante el OEFA?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Poco satisfecho

Muy satisfecho

19. ¿Tiene alguna sugerencia respecto a la atención de denuncias ambientales presentadas ante el OEFA?

Validación

20. Por favor registre su dirección de correo electrónico *

Le recordamos que la información brindada es de carácter confidencial y se mantendrá en reserva

Anexo 3: Diccionario de variables

A continuación, se presenta el diccionario de variables para la matriz construida a partir de la información contenida en el registro de denuncias ambientales del SINADA, así como de la revisión de las acciones tomadas por las EFAS competentes en la solución de las denuncias ambientales presentadas ante el OEFA.

Diccionario de variables

N°	Ítems	Fuente de la información	Variables
1	Año denuncia	Aplicativo SINADA	
2	Código SINADA	Aplicativo SINADA	
3	Medio de Recepción	Aplicativo SINADA	
4	Denuncia (detalle)	Aplicativo SINADA	
5	Ámbito	Análisis de la muestra	rural urbano
6	¿Dónde sucede?	Análisis de la muestra	espacios públicos playas lagos ríos áreas naturales protegidas predios privados
7	Componentes ambientales	Aplicativo SINADA	
8	¿Debido a? (Nivel 1, componentes agua, aire, residuos sólidos)	incompleta	Mal manejo de la basura por actividades económicas específicas Mal manejo de la basura por gestión municipal Ondas electromagnéticas Ruidos molestos Actividades de transporte automotor Malos olores, polvo, humos o gases Quemas Por escurrimientos que alteran la calidad del agua provenientes de diversas actividades económicas Por inadecuada gestión de residuos sólidos municipales que afectan cuerpos de agua Por inadecuada gestión de residuos sólidos no municipales que afectan cuerpos de agua Por vertimientos no autorizados por la Autoridad Nacional del Agua
9	¿Debido a? (Nivel 2)	incompleta	Actividades agrarias Actividades comerciales Actividades de construcción y demolición Actividades de electricidad Actividades de hidrocarburos Actividades de infraestructura Actividades de la industria manufacturera Actividades de saneamiento Actividades de servicios de salud ⁽¹⁾ Actividades de servicios turísticos Actividades de transportes y comunicaciones Actividades humanas ⁽²⁾ Actividades mineras Actividades pesqueras Arrojo de basura Comercialización Disposición final ⁽³⁾
10	Agente Contaminante	Aplicativo SINADA	
11	Fecha Denuncia	Aplicativo SINADA	
12	Fecha Registro	Aplicativo SINADA	
13	Fecha Ficha	Análisis de la muestra	
14	Fecha de recepción de documento que OEFA deriva	Análisis de la muestra	

N°	Ítems	Fuente de la información	Variables
15	Fecha de la última comunicación realizada por la EFA competente	Análisis de la muestra	
16	Respuesta de la entidad competente a derivación realizada	Análisis de la muestra	si no
17	¿Comunicación de acciones al denunciante?	Análisis de la muestra	si no
18	¿Comunicación sobre solución?	Análisis de la muestra	si no
19	¿Acciones de fiscalización?	Análisis de la muestra	si no
20	¿Encontraron hallazgos?	Análisis de la muestra	si no
21	Hallazgos que infringen normativa	Análisis de la muestra	si no
22	¿Competencia directa?	Análisis de la muestra	si no
23	Comp. EFA nacional	Análisis de la muestra	si no
24	EFA Nacional Competente	Análisis de la muestra	
25	Comp. EFA regional	Análisis de la muestra	si no
26	Comp. EFA local	Análisis de la muestra	si no

- 1.- Establecimientos de salud, cementerios, crematorios y establecimientos de atención veterinaria y afines
- 2.- No productivas o de servicios, que generan malos olores, polvo, humos o gases
- 3.- Incluye rellenos sanitarios, botaderos, sitios de acumulación de basura, disposición de basura en sitios no autorizados, sitios de disposición de residuos de la construcción.



Av. Faustino Sánchez Carrión
N° 603, 607 y 615 - Jesus María
Central 204-9900

www.oefa.gob.pe



PERÚ Ministerio
del Ambiente

EL PERÚ PRIMERO