



FACULTAD DE INGENIERÍA GEOGRÁFICA, AMBIENTAL Y ECOTURISMO

PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRADOS DEL
ORGANISMO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA AMBIENTAL

Línea de investigación:

Biodiversidad, ecología y conservación

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de
Ingeniero Ambiental

Autor:

Otiniano Sosa, Carlos Eduardo

Asesora:

Esenarro Vargas, Doris

ORCID: 0000-0002-7186-9614

Jurado:

Gómez Escriba, Benigno Paulo

Valdivia Orihuela, Braulio Armando

Guillén León, Rogelia

Lima - Perú

2024



INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

8%

2

www.minam.gob.pe

Fuente de Internet

3%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

docplayer.es

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

6

www.oefa.gob.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.gob.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad San Ignacio de
Loyola

Trabajo del estudiante

1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA GEOGRÁFICA, AMBIENTAL Y ECOTURISMO

**PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRADOS DEL
ORGANISMO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN MATERIA AMBIENTAL**

Línea de investigación:

Biodiversidad, ecología y conservación

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de
Ingeniero Ambiental

Autor:

Otiniano Sosa, Carlos Eduardo

Asesora:

Esenarro Vargas, Doris

ORCID: 0000-0002-7186-9614

Jurado:

Gómez Escriba, Benigno Paulo

Valdivia Orihuela, Braulio Armando

Guillén León, Rogelia

Lima – Perú

2024

Dedicatoria

Este informe está dedicado a mis padres, Hayde y Juan Carlos, quienes son los pilares fundamentales de mi existencia. Su tenacidad y esfuerzo continuo los han convertido en un referente, no solo para mí, sino también para mis hermanos y toda nuestra familia. De igual manera, quiero dedicar este trabajo a mi querida hija Mía Luciana, quien es el motor y la razón de mi vida, inspirándome constantemente a ser un ejemplo a seguir. Finalmente, a Fiorella, mi compañera y apoyo constante, a quien agradezco por su incondicional respaldo.

Agradecimientos

En primer lugar, a mis padres, por estar siempre a mi lado de manera incondicional y ser mi motivación y fuerza.

A todas esas personas que de forma incuestionable me impulsaron y respaldaron durante la elaboración de este informe.

A la Universidad Nacional Federico Villarreal, a mis docentes de la FIGAE de quienes tuve el privilegio de adquirir conocimientos y desarrollarme como profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Trayectoria del autor	11
1.2. Descripción de la institución.....	12
1.2.1. Misión del OEFA.....	14
1.2.2. Visión del OEFA.....	14
1.2.3. Valores del OEFA.....	14
1.3. Organigrama de la institución	16
1.4. Áreas y funciones desempeñadas.....	17
1.4.1. Coordinación General del Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales (CG-SINADA)	17
1.4.2. Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (CSAC)	19
II. ATENCIÓN DE LAS CONSULTAS DE LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRADOS A TRAVÉS DE LA CSAC.....	25
2.1. Características de la atención	25
2.1.1. Según los canales de atención.....	25
2.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva.....	27
2.1.3. Según la complejidad.....	29
2.1.4. Herramientas digitales	31
2.1.5. Indicadores para medir la atención	31
2.1.6. Documentos informativos y/o normativos internos.....	33
2.1.7. Materiales de difusión externos	34
2.2. OBJETIVOS	35
2.2.1. Objetivo general.....	35
2.2.2. Objetivos específicos	35
2.3. ANTECEDENTES.....	35
2.3.1. Antecedentes Internacionales.....	35
2.3.2. Antecedentes Nacionales	36
2.4. METODOLOGÍA	37
2.5. RESULTADOS.....	38

2.6.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
III.	APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN	42
IV.	CONCLUSIONES	43
V.	RECOMENDACIONES	44
VI.	REFERENCIAS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Público objetivo de la CSAC	19
Tabla 2 Requerimiento a cargo de la CSAC	22
Tabla 3 Característica de la atención a personas con discapacidad auditiva	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental	16
Figura 2 Organigrama interno de SEFA y Sinada.....	18
Figura 3 Organigrama de la <i>CSAC</i> y <i>SIAC</i>	20
Figura 4 Organigrama interno de la <i>CSAC</i>	21
Figura 5 Procedimiento para la atención de consultas	29
Figura 6 Flujograma de la metodología empleada	36
Figura 7 Consultas atendidas según canal de ingreso	37
Figura 8 Porcentaje de satisfacción ciudadana	38

RESUMEN

Objetivo: Describir el proceso de atención brindado por los Asistentes de Atención a la Ciudadanía de la Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, durante los años 2021, 2022 y 2023.

Método: El estudio es descriptivo. Se utilizó como método la observación directa y participante durante la atención de consultas ingresadas a través de los tres canales de

atención al ciudadano. **Resultados:** La satisfacción de la ciudadanía alcanzó un porcentaje del 93.56%, 95.14%, 95.91% durante los años 2021, 2022 y 2023 respectivamente; no se registra demanda en la atención a personas con discapacidad auditiva. Cuentan con una plataforma física y dos plataformas digitales de atención a la ciudadanía, el equipo de Asistentes de Atención a la Ciudadanía está conformado por ingenieros ambientales y abogados. **Conclusiones:** Se identificó que el proceso de atención a la ciudadanía se encuentra estandarizado a nivel institucional, que los Asistentes de Atención a la Ciudadanía, específicamente los ingenieros ambientales, cumplen un rol importante como agentes de información e interacción con la ciudadanía y administrados, aplicando protocolos de atención, técnicas de escucha activa y comunicación efectiva para brindar respuestas claras y comprensibles a las consultas.

Palabras claves: atención ciudadana, fiscalización ambiental, satisfacción y calidad del servicio.

ABSTRACT

Objective: Describe the care process provided by the Citizen Assistance Assistants of the Coordination of the Citizen Information and Assistance Service of the Environmental Evaluation and Supervision Agency, during the years 2021, 2022 and 2023. **Method:** The study is descriptive. Direct and participant observation was used as a method during the attention of queries received through the three citizen service channels. **Results:** Citizen satisfaction reached a percentage of 93.56%, 95.14%, 95.91% during the years 2021, 2022 and 2023 respectively; There is no demand for care for people with hearing disabilities. They have a physical platform and two digital platforms for citizen service, the team of Citizen Service Assistants is made up of environmental engineers and lawyers. **Conclusions:** It was identified that the citizen service process is standardized at the institutional level, that Citizen Service Assistants, specifically environmental engineers, play an important role as agents of information and interaction with citizens and administrators, applying care protocols, active listening techniques and effective communication to provide clear and understandable answers to queries.

Keywords: citizen attention, environmental oversight, satisfaction and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la problemática ambiental genera un mundo con constantes cambios, es por ello, que la participación de entidades encargadas del cuidado del ambiente, se torna muy importante; el rol que cumplen con sus funciones permite que se intente un equilibrio entre la actividad privada y el cuidado del ambiente.

Las entidades encargadas de la fiscalización ambiental han asumido un rol crucial en la supervisión del cumplimiento de las normativas ambientales y las obligaciones relacionadas, convirtiéndose en la mejor opción para prevenir la contaminación y la degradación del entorno. Estas entidades no solo se encargan de la evaluación, supervisión y control ambiental, sino que también están comprometidas a ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos y administrados, dentro del marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como principio central el enfoque hacia la ciudadanía.

En este contexto, las instituciones públicas están en un proceso continuo para mejorar la experiencia de los ciudadanos durante su atención. Los funcionarios, sin importar su rango, tienen la responsabilidad de proporcionar un servicio de calidad, mientras que los ciudadanos tienen el derecho de recibir atención que satisfaga sus necesidades.

Desde esa perspectiva, la atención al ciudadano constituye un eje central en la actuación del Estado, donde el ciudadano y/o administrado otorga un valor de aceptación o rechazo de lo que percibe durante la atención brindada por el servidor público.

Para lograr una experiencia positiva, una atención de calidad debe implicar la implementación de estrategias, métodos y herramientas que optimicen el servicio brindado y fortalezcan la relación con los ciudadanos, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y al posicionamiento positivo de la entidad.

1.1. Trayectoria del autor

Egresado de la escuela profesional de ingeniería ambiental de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), con vasta experiencia en gestión pública vinculada a procedimientos de supervisión ambiental, procedimiento administrativo sancionador, denuncias ambientales, gestión de residuos sólidos y cumplimiento de obligaciones ambientales, así como la orientación a la ciudadanía y la optimización de procesos internos y procedimientos vinculados con la atención y la gestión de herramientas y canales para mejorar la calidad de los servicios.

Del 16 de febrero de 2016 al 25 de junio de 2017, brindó servicios a la Coordinación General del Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales (CG-SINADA) del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), ayudando a atender las denuncias ambientales, alimentando la base de datos de las denuncias ambientales que ingresaron al OEFA, desarrollando formatos de respuestas y comunicaciones al ciudadano denunciante, así como propuestas de mejora en el uso del aplicativo informático para el registro y seguimiento de denuncias, logrando contribuir con el fortalecimiento del Servicio de Información y Atención al Ciudadano.

Del 03 de julio de 2017 a la actualidad, labora en la Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía como Asistente en Atención a la Ciudadanía del OEFA (CSAC), desarrollando funciones de orientación a la ciudadanía, administrados y público externo de la CSAC, acerca las funciones, competencias y servicios que brinda el OEFA a nivel nacional, participa en la ejecución del "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA", con la fin de mejorar la calidad en los servicios que brinda la Entidad al ciudadano, conforma el grupo de ponente para las capacitaciones sobre temas de atención al ciudadano, competencias y servicios del OEFA, así como de los procesos de supervisión y fiscalización

ambiental a las Oficinas Desconcentradas y de Enlace que atienden a la ciudadanía y administrados en provincia, con el objetivo de fortalecer los conocimientos y habilidades del personal y fortalecer el servicio a nivel nacional, y participa como expositor en las jornadas de orientación a Municipalidades, estudiantes de universidades, ferias, congresos y simposios vinculados a la protección ambiental, realiza la aplicación de indicadores de satisfacción del servicio, y contribuye con acciones inclusivas para ampliar la información a personas con discapacidad auditiva, visual o con idiomas nativos como el quecha y el aimara, así como la elaboración de reportes de data estadística para la publicación trimestral OEFA en Cifras y reportes internos para ofrecer métodos para mejorar los procesos de atención y la gestión ambiental.

1.2. Descripción de la institución

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) fue creado en 2008 como una entidad técnica especializada vinculada al Ministerio del Ambiente. En Perú, es el organismo principal del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (SINEFA).

El OEFA tiene como misión asegurar que las actividades económicas se realicen respetando el derecho de las personas a un ambiente saludable. Por esta razón, se ocupa de la evaluación, supervisión, fiscalización y sanción en cuestiones ambientales, además de promover incentivos en sectores como minería, energía, pesca, industria, agricultura y educación. Como entidad rectora del SINEFA, tiene la responsabilidad normativa y supervisora sobre las entidades de fiscalización ambiental (EFA) en el país.

Para garantizar un equilibrio entre el desarrollo de actividades económicas y la protección del medio ambiente, el OEFA fomenta el cumplimiento de las obligaciones ambientales de los actores económicos, actuando de manera coordinada, efectiva y

transparente. En cuanto a sus funciones de fiscalización directa, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA, s.f.) realiza lo siguiente:

Función evaluadora: Involucra acciones de monitoreo, vigilancia y otras actividades similares para prevenir impactos ambientales y determinar responsabilidades cuando se detectan incumplimientos de la legislación ambiental. También se encarga de identificar pasivos ambientales en el Subsector Hidrocarburos.

Función de supervisión directa: Permite llevar a cabo acciones de seguimiento y verificación, así como la aplicación de medidas administrativas, con el fin de garantizar que las empresas cumplan con las obligaciones ambientales que les corresponden bajo la normativa vigente.

Función de fiscalización y sanción: Incluye la capacidad de investigar posibles infracciones administrativas y aplicar sanciones por el incumplimiento de obligaciones y compromisos derivados de la normativa ambiental, instrumentos de gestión ambiental, contratos de concesión y disposiciones emitidas por el OEFA. También tiene la facultad de emitir medidas cautelares y correctivas.

Como entidad rectora del SINEFA, el OEFA realiza las siguientes funciones:

Función normativa: Tiene la facultad de emitir normas que regulen la fiscalización ambiental dentro de su competencia y que sean obligatorias para las entidades de fiscalización ambiental en los tres niveles de gobierno. Además, puede clasificar infracciones administrativas, establecer escalas de sanciones y definir criterios para medidas preventivas y correctivas.

Función supervisora de las entidades de fiscalización ambiental: Permite al OEFA realizar acciones de verificación y seguimiento sobre el desempeño de las funciones de fiscalización ambiental de las entidades de ámbito nacional, regional o local.

En cuanto a su infraestructura, el OEFA tiene su sede principal en Lima, en la Avenida Faustino Sánchez Carrión N°603, 607 y 615, Jesús María, y cuenta con treinta oficinas desconcentradas o de enlace distribuidas en todo el país.

1.2.1. Misión del OEFA

Promover la creación de un entorno saludable y armonioso que favorezca el desarrollo sostenible, colocando al ciudadano en el centro de sus acciones. Para ello, implementa estrategias eficaces que buscan asegurar el cumplimiento de las responsabilidades ambientales de los actores económicos, con un enfoque preventivo y adaptado a las particularidades territoriales.

1.2.2. Visión del OEFA

Convertirse en una nación avanzada que utilice sus recursos naturales de manera responsable, logrando un equilibrio entre el crecimiento económico y la preservación del medio ambiente, para el beneficio de su población.

1.2.3. Valores del OEFA

Según lo establecido en el “Plan Estratégico Institucional 2019-2022 del OEFA”, los valores que guían la institución son los siguientes:

- Responsabilidad: Los empleados del OEFA proponen soluciones innovadoras para mejorar su desempeño, buscando siempre la eficiencia y rapidez en la ejecución de sus tareas.
- Excelencia: Los colaboradores del OEFA están comprometidos con la mejora continua, buscando siempre la eficiencia y la rapidez en todas sus actividades.
- Transparencia: Los miembros del OEFA actúan con ética, honestidad y claridad en todo momento. Se comunican de manera oportuna, resuelven los conflictos con respeto y promueven una comunicación abierta y sincera.

- Orientación a las personas: Los empleados del OEFA muestran respeto, empatía y solidaridad, demostrando un genuino interés por el bienestar y desarrollo de las personas. Fomentan la felicidad y el reconocimiento, y a través de su ejemplo, contribuyen a mejorar la calidad de vida de los demás.

1.3. Organigrama de la institución

1.4. Áreas y funciones desempeñadas

1.4.1. Coordinación General del Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales (CG-SINADA)

El Servicio de Información Nacional y Denuncias Ambientales (Sinada), pertenece a la Subdirección de Seguimiento de Entidades en Fiscalización ambiental y es el servicio que asegura el derecho de cada individuo a formular y conocer el estado de sus denuncias, bajo una perspectiva moderna que garantice una atención oportuna, transparente y eficaz.

El Sinada permite la presentación de las denuncias ambientales a través de 3 canales de atención: (i) formulario digital de forma virtual, (ii) telefónica y (iii) presencial.

Para el caso de las presenciales y telefónicas estas pueden ser recepcionadas por el personal de la CSAC o de la Oficina Desconcentrada según corresponda, dentro del horario laboral. Los ciudadanos pueden presentar denuncias ambientales a través del formulario web, los siete (7) días de la semana durante las veinticuatro (24) horas del día; cabe señalar que la primera comunicación será en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles de recepcionada la comunicación, en base al Reglamento de Denuncia Ambientales del OEFA, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 0026-2022-OEFA/CD.

Figura 2

Organigrama interno de SEFA y Sinada



En cuanto a las funciones desempeñadas se detallan las siguientes:

- Evaluación, registro y seguimiento de las denuncias ambientales ingresadas al OEFA.
- Elaboración de base de datos de denuncias ambientales.
- Elaboración de formatos de respuestas y comunicaciones externas para el fortalecimiento del Servicio de Información y Atención al Ciudadano.
- Servicio de elaboración de propuesta de mejora en el Aplicativo Informático del SIAC y su manual de uso.
- Informe Situacional de las denuncias ingresadas en el Aplicativo Informático del SIAC.
- Servicio para la optimización de la gestión de las publicaciones institucionales.

1.4.2. Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (CSAC)

La CSAC es una unidad que depende tanto administrativa como funcionalmente de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía. Su creación se remonta a 2017, mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 038-2017-OEFA/PCD. Su labor se centra en la implementación de acciones coordinadas para establecer mecanismos que aseguren a los ciudadanos un acceso efectivo a servicios de calidad en el OEFA, garantizando que reciban información clara, precisa, completa y oportuna sobre los servicios que ofrece la entidad. (Fuente: Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 038-2017-OEFA/PCD, OEFA, Establecimiento de la Coordinación General del Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC)

Su público objetivo está conformado de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 1

Público objetivo de la CSAC

<i>Tipo de público</i>	<i>Descripción</i>
<i>Público interno</i>	- <i>Servidores/as civiles y colaboradores/as de las áreas de OEFA</i>
<i>Público externo</i>	- <i>Sociedad civil y ciudadanía</i> - <i>Administrados</i> - <i>Entidades de Fiscalización Ambiental</i> - <i>Entidades Públicas Nacionales</i> - <i>Investigadores y especialistas / comunidad académica</i> - <i>Comunidades nativas y campesinas / Organismos no gubernamentales</i> - <i>Personas en situación vulnerable</i> - <i>Proveedores y otros socios de negocio</i> - <i>Medios de comunicación</i> - <i>Organismos e instituciones internacionales</i>

Nota. “Plan de Fortalecimiento para la Atención a la Ciudadanía” para el Año 2023 del OEFA (p.7.), OEFA, 2023.

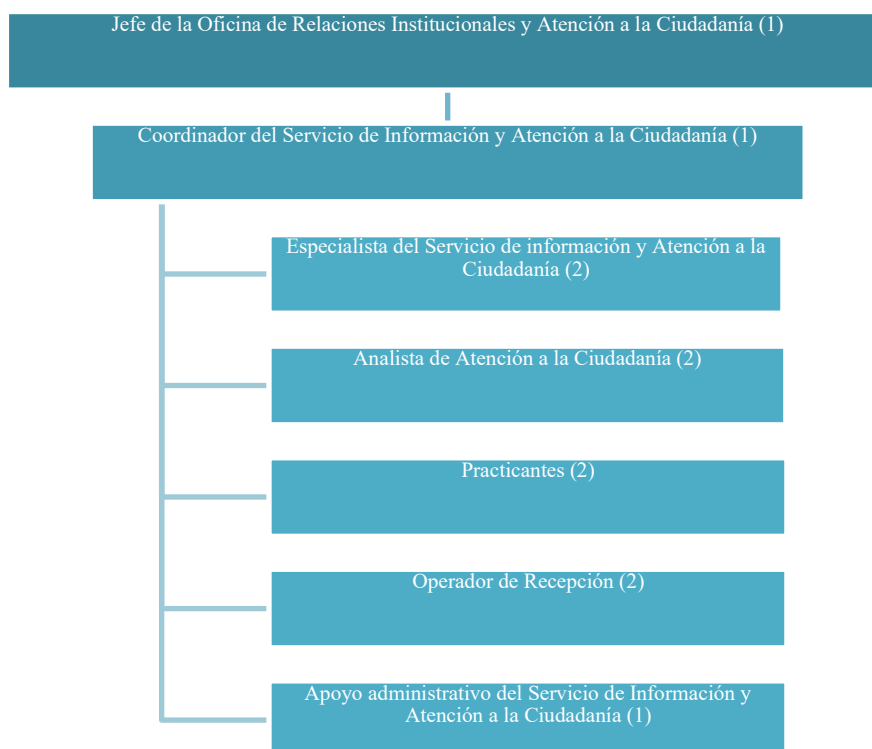
Una de las responsabilidades de la CSAC es ofrecer orientación a la ciudadanía sobre las competencias, funciones y procedimientos del OEFA. Para cumplir con esta tarea, dispone del SIAC, el Servicio de Información y Atención al Ciudadano.

El SIAC se encarga de ejecutar acciones coordinadas para establecer mecanismos que faciliten a los ciudadanos el acceso a servicios de alta calidad en el OEFA, asegurando que la información proporcionada sea clara, precisa y se entregue de manera oportuna.

Figura 3

CSAC y SIAC en el organigrama del OEFA



Figura 4*Organigrama interno de la CSAC*

Nota. Adaptado del “Plan de Fortalecimiento para la Atención a la Ciudadanía para el Año 2024” del OEFA (p.5.), OEFA, 2024.

La atención de requerimientos de los ciudadanos a cargo de la CSAC, se desarrolla de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Procedimientos del proceso estratégico (MAPRO) PE0306 “*Comunicaciones*” del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 060-2021-OEFA/GEG. El MAPRO, donde entre otros procedimientos, se encuentra la atención de consultas de la ciudadanía, sugerencias y reclamos.

Tabla 2*Requerimientos a cargo de la CSAC*

Requerimiento	Concepto	Procedimiento MAPRO		Funciones desarrolladas por los Asistentes de Atención
		Número	Procedimiento	
Consulta	Cuando el individuo manifiesta su deseo de obtener información u orientación acerca de las competencias, funciones y servicios que proporciona el OEFA.	PE0306	Atención de consultas de el/la ciudadano/a	Recepción Análisis
Sugerencia	Recomendación realizada por el/la ciudadano/la sobre la calidad de atención de los servicios brindados por el OEFA.	PE0308	Atención de sugerencias	Derivación
Reclamo	Con este mecanismo, la ciudadanía comunica su insatisfacción o disconformidad con la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le brindó un servicio o bien.	PE0309	Atención de reclamaciones	Resolución

Según lo indicado, como Asistente I en Atención al Ciudadano, se llevaron a cabo diversas actividades con el objetivo de mejorar la comunicación constante y directa entre la ciudadanía y el OEFA, así como aumentar la eficiencia, eficacia y satisfacción de la población con los servicios ofrecidos por la entidad:

- Gestionar las consultas ciudadanas, solicitudes de acceso a la información, lectura de expedientes y otros temas relacionados con el OEFA, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual.

- Proporcionar orientación a los ciudadanos, ya sea de forma personal, escrita o virtual, sobre las competencias, funciones y servicios del OEFA, facilitando su registro y acceso a los sistemas informáticos de seguimiento estadístico.
- Atender y procesar reclamos, quejas y sugerencias de los ciudadanos en el sistema interno, además de ofrecer información sobre los trámites y procedimientos relacionados.
- Generar estadísticas y datos sobre las atenciones realizadas, organizados por categorías, e informar sobre el aumento o evaluación de estas.
- Colaborar en la redacción de informes de gestión, proyectos de oficios y cartas sobre asuntos de competencia del SIAC.
- Coordinar con los distintos departamentos de la entidad para asegurar una adecuada atención a las solicitudes, orientación e información brindada a los administrados.
- Apoyar en la mejora de los sistemas informáticos relacionados con la atención ciudadana y la gestión de denuncias ambientales.
- Participar como capacitador en temas relacionados con la calidad en la atención al ciudadano, las competencias del OEFA y el uso de los servicios informativos de la institución.
- Elaborar reportes sobre el seguimiento del Plan Operativo Institucional de la CSAC.
- Preparar la información necesaria para el Reporte Estadístico "OEFA en cifras".
- Atender a los ciudadanos a través del Sistema de Colas de Espera, asignando turnos correspondientes.

- Aplicar encuestas de satisfacción de forma presencial, utilizando calificadores de atención.

II. ATENCIÓN DE LAS CONSULTAS DE LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRADOS A TRAVÉS DE LA CSAC.

Como hemos mencionado líneas anteriores, a través de la CSAC se realiza la atención de diversos requerimientos ingresados por la ciudadanía y administrados, sin embargo, para el análisis del presente informe, nos centraremos en la atención realizada como Asistente I en Atención al Ciudadano de las consultas realizadas por la ciudadanía y administrados en la ciudad de Lima, a través de sus tres (3) canales de atención, y de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento del MAPRO PE0306 “*Comunicaciones*” del OEFA.

2.1. Características de la atención

2.1.1. Según los canales de atención

2.1.1.1. Atención presencial. La atención de consultas a los ciudadanos y administrados a través de la CSAC se realiza de lunes a viernes en horario de 08:30 a 16:30 horas, en la sede principal del OEFA, ubicada en la avenida Faustino Sánchez Carrión N° 603, 607 y 615 en el distrito de Jesús María.

Procedimiento

Para iniciar con la atención presencial, el Asistente en Atención al ciudadano, solicita al ciudadano identificarse, brindando su número de documento de identidad nacional o de ser el caso su carnet de extranjería, a continuación, procede a analizar el contenido de la consulta según su nivel de complejidad (el cual se explicará en líneas posteriores).

Si bien el nivel de complejidad establece plazos de atención, generalmente el SIAC procura atender las consultas de manera inmediata, para ello establece contacto telefónico con las unidades orgánicas del OEFA vinculadas con el tema consultado. Para casos excepcionales, cuando las coordinaciones internas para la atención de la consulta, se solicita al ciudadano y/o administrado establecer un segundo contacto, el cual puede llevarse a cabo a través de una llamada telefónica o retornando a la sede de manera presencial, según elija.

2.1.1.2. Atención telefónica. Se brinda de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:30 horas, a través de los siguientes números:

- 204-9900 (central telefónica)
- 204-9278
- 204-9279
- 204-9975
- 0800-100-58 (línea gratuita nacional)

Cuenta con un sistema automatizado de respuesta de voz interactiva (IVR), el cual, entre otras características, permite ofrecer a la ciudadanía las siguientes opciones para la atención especializada de sus consultas:

- (i) Opción 1 - Atención a la Ciudadanía
- (ii) Opción 2 - Unidad de Abastecimiento
- (iii) Opción 3 - Coordinación de Aporte por Regulación

Procedimiento

El procedimiento para la atención telefónica, Para iniciar con la atención presencial, el Asistente en Atención al ciudadano, solicita al ciudadano identificarse, brindando su número de documento de identidad nacional o de ser el caso su carnet de extranjería, a continuación, procede a analizar el contenido de la consulta según su nivel de complejidad.

Esta segunda comunicación, podría ser a través de una llamada telefónica por parte del personal que se encuentra realizando la atención.

Cabe destacar que, cada una de las consultas realizadas a través de los canales de atención, son evaluadas para determinar si son consultas referidas a las competencias y funciones del OEFA, así como evaluar el nivel de complejidad.

2.1.1.3. Atención virtual. Los siguientes medios electrónicos se utilizan para ingresar consultas virtuales, las 24 horas del día y los 7 días de la semana:

- a) Formulario web: ubicado en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía y Transparencia (<https://sistemas.oefa.gob.pe/sinac-ciudadania/#/ingresa-tu-consulta>)
- b) Correo institucional: consultas@oefa.gob.pe

La atención de las consultas virtuales, se realiza de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 17:30 horas, de acuerdo al orden de registro de las consultas y según el nivel de complejidad.

Es importante indicar que las consultas que ingresan a través del formulario web, se registran de manera automática en el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía-SINAC, el cual les genera un código automático y con el cual el ciudadano puede realizar el seguimiento del estado de su consulta. Mientras que, las consultas que ingresan a través del correo institucional, son registradas por el Asistente en Atención al Ciudadano en el SINAC, para su posterior atención.

Para contabilizar el plazo de atención, se debe tener en cuenta la fecha de ingreso de la consulta.

2.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva

La atención a personas con discapacidad auditiva o sordas, se brinda con el apoyo de un intérprete en Lenguaje de Señas (LSP), de lunes a viernes en horario de 08:30 a 16:30 horas, a través del canal presencial y virtual, de acuerdo a lo descrito en la tabla 3

Tabla 3

Característica de la atención a personas con discapacidad auditiva

Características	Descripción
Canales para que la ciudadanía pueda solicitar el servicio	Presencial: acercándose a la sede central
	Virtual: completando el formulario “Solicitud de atención para usuarios con discapacidad auditiva”

Mecanismos para que la ciudadanía pueda recibir el servicio	Interpretación presencial (el/la Asistente de Atención con apoyo del intérprete en LSP interactúa con el ciudadano en la Sede Principal del OEFA)
	Videoconferencia (el/la Asistente de Atención con apoyo del intérprete en LSP interactúa con el ciudadano a través de un dispositivo electrónico)
Requisitos para recibir la atención	El ciudadano debe presentar cualquiera de los siguientes documentos: Certificado de discapacidad Resolución de Inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad Carnet de Inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad DNI

La Ley N° 29535, Ley General de la Persona con Discapacidad, establece un reconocimiento oficial y regula la lengua de señas peruana como lengua oficial de las personas con discapacidad auditiva en todo el país. Es importante destacar que el OEFA brinda este tipo de atención.

Procedimiento

Atención presencial: la atención inicia cuando el ciudadano solicita el servicio y acredita la documentación necesaria. La atención es brindada por el Asistente en Atención al ciudadano en compañía del intérprete en LSP y, puede brindarse el mismo día o días posteriores, dependiendo de la fecha solicitada por el ciudadano.

Atención virtual: la atención inicia cuando el ciudadano completa los datos del formulario y se programa la fecha de atención. La atención es brindada por el Asistente en Atención al ciudadano en compañía del intérprete en LSP a través de un dispositivo digital.

Dicho lo anterior, para la atención de consultas, la CSAC realiza una evaluación de pertinencia y complejidad. Mediante la primera, se determina si las consultas corresponden o no a las competencias y funciones del OEFA; y la segunda, determina el tiempo para brindar atención a la consulta.

Es preciso indicar que, si una consulta no corresponde al macroproceso de fiscalización ambiental o competencia del OEFA, se le indica al ciudadano o administrado la entidad con la cual debería canalizar la consulta.

2.1.3. Según la complejidad

Según al nivel de complejidad, la consulta puede ser atendida de forma inmediata o durante un plazo máximo de (diez) 10 días hábiles, ello dependerá de diversos factores, entre los más importantes, destaca la coordinación con otras unidades orgánicas del OEFA que deben proporcionar información especializada al SIAC.

De acuerdo con su nivel de complejidad, las consultas pueden clasificarse en baja, media o alta, según se detalla a continuación:

Baja: Se refiere a las consultas cuya información está disponible en el SIAC, generalmente relacionadas con los servicios, competencias y funciones del OEFA. El tiempo de respuesta no excede los tres (3) días hábiles.

Media: En este caso, la respuesta se obtiene mediante la coordinación con otros organismos. El plazo máximo para dar atención es de seis (6) días hábiles.

Alta: Si las consultas requieren una evaluación más detallada, la intervención de más de dos áreas técnicas o la aprobación de la Alta Dirección para emitir una respuesta, el tiempo máximo de respuesta es de diez (10) días hábiles.

Figura 5

Procedimiento para la atención de consultas



2.1.4. Herramientas digitales

2.1.4.1. La Plataforma de Atención a la Ciudadanía y Transparencia (PAT). Es una herramienta a disposición de la ciudadanía y administrados, que agrupa los servicios a cargo de la CSAC. Su navegación es sencilla y contiene información acerca de cada servicio, asimismo permite enlazar con los formularios de atención, según cada servicio, para que la ciudadanía pueda realizar sus requerimientos en simples pasos.

Link para acceder al PAT: <https://www.oefa.gob.pe/plataforma-de-atencion-a-la-ciudadania-y-transparencia/#>

2.1.4.2. El Servicio integral de atención al ciudadano (SINAC). Es un aplicativo informático de uso interno para los Asistentes en Atención a la Ciudadanía o servidores civiles de las Oficinas Desconcentradas y de Enlace que desarrollan funciones de atención a nivel nacional. A través de esta herramienta se gestiona y controla la información relacionada a los requerimientos (consultas, sugerencias y reclamos) a cargo de la CSAC, asimismo está vinculada con el Sistema de Gestión Documental (SIGED) del OEFA, lo cual además de registrar y exportar información de los requerimientos, permite derivar, editar y eliminar la trazabilidad de los datos registrados a otras unidades orgánicas.

Funcionalmente, cuenta con un sistema bastante intuitivo que incluye la semaforización del tiempo transcurrido desde el registro de una consulta, contribuyendo a promover la atención oportuna de los requerimientos de la ciudadanía, de acuerdo con los plazos establecidos en el MAPRO. Adicionalmente, su software de almacenamiento permite exportar la información en archivos excel, que es de gran importancia para la generación de reportes o indicadores, solicitados por las diferentes unidades orgánicas del OEFA.

El SINAC cuenta con los siguientes módulos:

- a) Buzón de Sugerencias

- b) Libro de Reclamaciones
- c) Consultas
- d) Lenguaje de señas
- e) Encuestas
- f) Reportes
- g) Mantenimiento

2.1.5. Indicadores para medir la atención

2.1.5.1. Encuestas de satisfacción a la ciudadanía. En el marco del Plan Estratégico Institucional 2019-2026 ampliado del OEFA y siguiendo las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la CSAC lleva a cabo la medición de la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio de atención proporcionado por el OEFA a través de diversos canales, como atención presencial, telefónica y virtual.

Para ello, se utiliza una encuesta que, entre otros aspectos, mide la calidad de la atención brindada por los Asistentes de Atención al Ciudadano mediante el SIAC. Esta encuesta emplea una escala de valoración de 1 a 5, donde: 1 es "muy bueno", 2 es "bueno", 3 es "regular", 4 es "malo" y 5 es "muy malo". Las encuestas se realizan de la siguiente forma:

- Encuesta presencial y telefónica: Se aplica la encuesta durante una llamada telefónica, registrando y almacenando las respuestas manualmente.
- Encuesta virtual: Se envía un enlace a través del correo consultas@oefa.gob.pe, permitiendo que el ciudadano acceda a la encuesta y las respuestas se registren automáticamente.

2.1.5.2. Reportes de medición de la satisfacción a la ciudadanía. Estos reportes contienen la información recopilada a partir de las encuestas de satisfacción. Se elaboran cada seis meses y se entregan a la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía, quien los remite a la Gerencia General. Su propósito es destacar áreas de mejora, así como apoyar el proceso de evaluación y la toma de decisiones en las áreas correspondientes.

Asimismo, se viene realizando el análisis de las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía, a través de la siguiente formula:

$$A/B*100\%$$

Donde A es el número de personas satisfechas con los servicios que brinda el OEFA y B es el total de personas encuestadas por el OEFA

2.1.5.3. Reporte estadístico OEFA en cifras. Es un reporte digital a disposición de la ciudadanía que presenta información estadística sobre las acciones de fiscalización ambiental y los resultados obtenidos en el marco de las funciones del OEFA. Su publicación es trimestral y se encuentra disponible a través de la página web, asimismo, tiene como finalidad contribuir a la toma de decisiones y transparentar el accionar del OEFA.

Con respecto a la respuesta a consultas por medio de la CSAC, se reporta información estadística sobre el canal de atención (presencial, telefónico y digital), fecha de atención, los temas más consultados y el sector de la solicitud. Esta información es extraída del Servicio integral de atención al ciudadano.

2.1.6. Documentos informativos y/o normativos internos

- Guía de atención para las consultas telefónicas
- Recomendaciones para la atención telefónica y presencial

- Recomendaciones para la atención de sugerencias ciudadanas presentadas al OEFA.

2.1.7. *Materiales de difusión externos*

2.1.7.1. Trípticos. El OEFA cuenta con los siguientes modelos de trípticos sobre los servicios brindados a la ciudadanía, los cuales se encuentran en español, quechua y aimara:

- Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía
- Somos OEFA
- Servicio de Acceso a la Información
- Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales
- Evaluación Ambiental Temprana
- Gestión Socioambiental en la Fiscalización Ambiental
- Plataformas de información del OEFA

2.1.7.2. Videos. La CSAC cuenta con videos institucionales que se proyectan de manera interrumpida en la sede central y en cada una de las oficinas a nivel nacional, entre ellos tenemos:

- Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía del OEFA
- Medios para realizar consultas ciudadanas al OEFA
- Videos en Lengua de Señas Peruana
- Aplicativo Reporta Residuos
- Descubriendo con Rufo y Lena
- Sistema de Gestión de Emergencias Ambientales (SGEA)
- Plataforma Única de Servicios Digitales (PLUSD)

- Estimador de Riesgos Ambientales (ERA)

2.2 Objetivos

2.2.1. *Objetivo general*

- Describir el proceso de atención brindada por la CSAC, como un procedimiento que incide en la calidad del servicio brindado por el OEFA y en la satisfacción de la ciudadanía.

2.2.2. *Objetivos específicos*

- Conocer los mecanismos de atención a la ciudadanía por parte de la CSAC para brindar atención a la ciudadanía.
- Describir la utilización de las herramientas tecnológicas como mecanismos de atención y consultas ciudadanas.
- Identificar el impacto de la atención brindada por la CSAC en la ciudadanía.

2.3. Antecedentes

2.3.1. *Antecedentes Internacionales*

Cárdenas (2022) en su proyecto de investigación “Servicios digitales para optimizar las labores estatales y facilitar la interacción la sociedad con la administración pública” realizó un análisis sobre cómo el desarrollo tecnológico representa una oportunidad para el gobierno nacional de Colombia, contribuyendo a optimizar el proceso de atención de los servicios ciudadanos y su interacción con la administración pública. La investigación reveló que existe una percepción negativa de la ciudadanía hacia la atención presencial, ocasionada principalmente por la mala atención, la aglomeración de personas y los elevados tiempos de servicio, por lo cual propone el uso de TIC y apoyos digitales mejorando la eficacia de los servicios de solicitudes, requerimientos y atención general al ciudadano. El diseño

metodológico empleado fue de tipo cualitativa con un enfoque descriptivo y de revisión documental.

Gómez y Rodríguez (2017), en su investigación titulada “Análisis de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la gobernación de Risaralda en el año 2017”, subrayan la importancia de que las instituciones públicas ofrezcan servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios. En su estudio, se centraron en la gestión de la Gobernación de Risaralda, la cual se dedica a fortalecer y desarrollar constantemente nuevos mecanismos de atención para mejorar las relaciones con la comunidad. La investigación, de tipo descriptivo, se basó en un diagnóstico de los mecanismos de atención implementados por la gobernación, identificando brechas y áreas de mejora. Este análisis permitió definir las acciones y recursos necesarios para optimizar la atención brindada a los ciudadanos.

2.3.2. *Antecedentes Nacionales*

Farfán y Gonzales (2020), en su investigación titulada "Mejora en la calidad de atención al ciudadano con valor público, en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2020", propusieron el diseño de un plan para mejorar la atención al ciudadano mediante un enfoque mixto. La muestra estuvo compuesta por 4 expertos y 16 personas con conocimientos sobre los Centros de Atención al Ciudadano (CAC) y los servicios que estos brindan. A estos participantes se les aplicaron entrevistas en profundidad y cuestionarios. Los resultados obtenidos indicaron deficiencias en la atención ofrecida en los CAC de diversas regiones del país. A partir de estos hallazgos, los autores presentaron una propuesta de plan de gestión estratégica, con el fin de aumentar la capacidad de gestión y mejorar la calidad de atención al ciudadano, incorporando el concepto de valor público.

Figuroa (2020), en su tesis doctoral titulada “Calidad de servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019”,

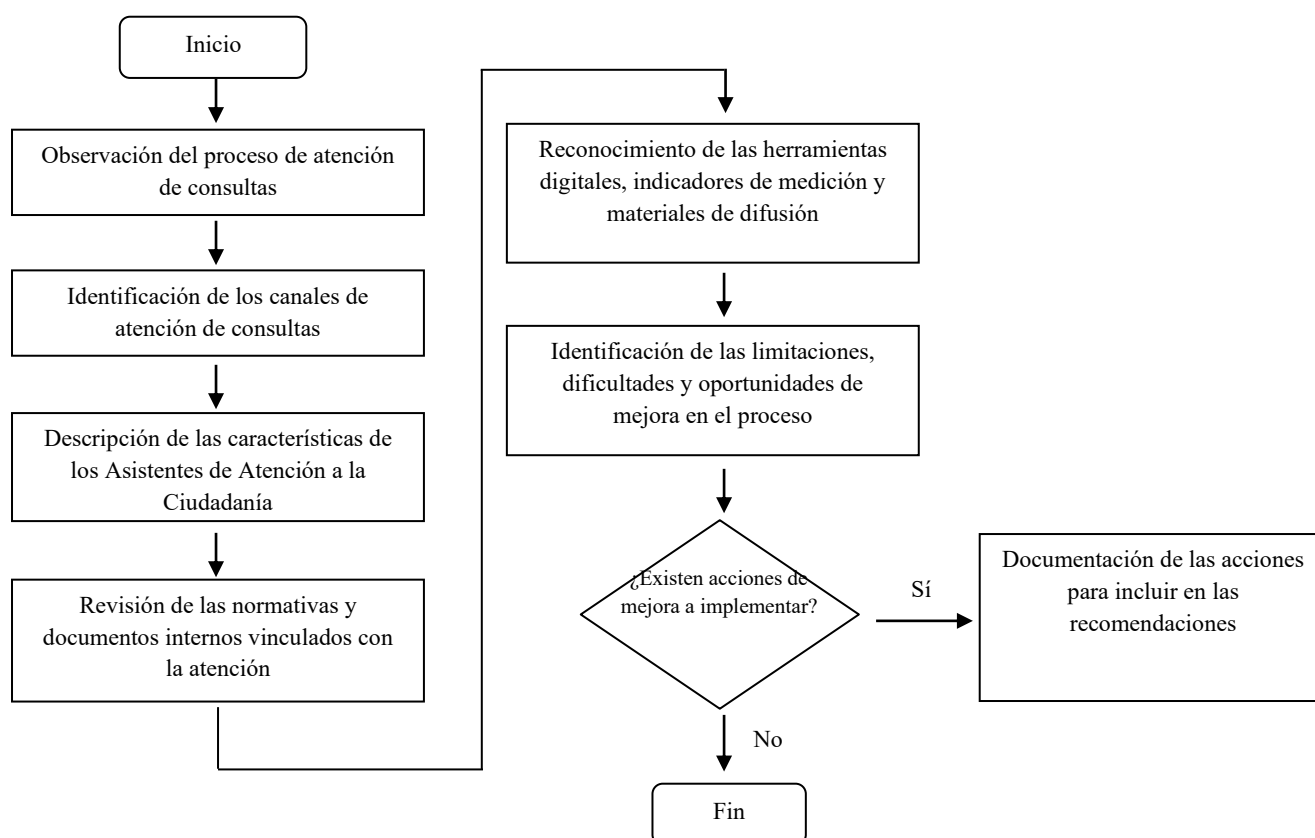
investigó la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Este estudio se realizó con un enfoque cuantitativo de tipo causal y nivel explicativo, considerando dos variables: la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. La investigación se llevó a cabo con una muestra de 62 personas, y los resultados mostraron que existe una relación significativa, positiva y fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

2.4. Metodología

El diseño de la investigación fue descriptivo, asimismo, se aplicó la observación y descripción del proceso de atención de consultas ingresadas al OEFA, de acuerdo a lo indicado en el siguiente diagrama:

Figura 6

Flujograma de la metodología



2.5. Resultados

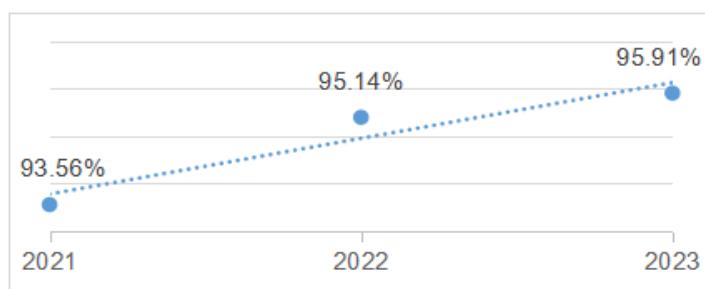
- De los tres canales de atención, el canal telefónico representa el medio con mayor demanda para realizar las consultas ciudadanas.

Figura 7

Consultas atendidas según el canal de ingreso

Canales de atención	Año		
	2021	2022	2023
Telefónico	4694	5243	4826
Presencial	105	346	1928
Virtual	2261	1776	790
Total	7060	7365	7544

- La satisfacción de la ciudadanía alcanzó un porcentaje del 93.56%, 95.14%, 95.91% durante los años 2021, 2022 y 2023 respectivamente, tal como se aprecia en la Figura 8:

Figura 8*Porcentaje de satisfacción ciudadana*

- Los Asistentes de Atención a la Ciudadanía están conformados por ingenieros ambientales y abogados que, entre sus funciones más restantes para la mejora de la atención a la ciudadanía, mensualmente capacitan a los servidores civiles de las Oficinas Desconcentradas y de Enlace del OEFA que, en adición a sus funciones, atienden a la ciudadanía y administrados.
- La Plataforma física de Atención a la Ciudadanía se encuentra acondicionada con ventanillas y módulos para la atención, infraestructura adecuada, sistema de colas (que incluye la atención preferencial), circuito cerrado de televisores, señaléticas de evacuación, emergencia, atención preferencial, horarios, entre otros; rampas de acceso, baño para personas con discapacidad, libro de reclamaciones y buzón de sugerencia.
- El SINAC y la PAT constituyen las dos herramientas digitales más relevantes para el ingreso y atención de consultas. Asimismo, la PAT es una herramienta con poca difusión a la ciudadanía.
- Como herramientas de difusión cuentan con trípticos de contenido estratégico en idioma español e idiomas nativos quechua y aimara. También cuentan con materiales audiovisuales que incluye un intérprete en lengua de señas y, reels para redes sociales sobre los horarios, canales y mecanismos de atención.

- Implementación de la data estadística de las consultas ciudadanas atendidas en la sede central que se presentan en el reporte del “OEFA en cifras”.
- Implementación de la Plataforma Digital de Reclamos.

2.6. Discusión de Resultados

La primera institución pública a nivel mundial en ser evaluada por la OCDE es el OEFA, evidenciando su compromiso en desarrollar prácticas para mejorar la fiscalización ambiental y la calidad del servicio.

A nivel de atención, viene trabajando en optimizar el servicio brindado a la ciudadanía a través de sus diferentes canales de atención, mediante nuevas estrategias y acciones que impactan en el servicio final que se otorga al ciudadano y los administrados.

En Lima, el equipo de trabajo de la CSAC juega un rol importante para promover la atención eficiente y oportuna de las consultas realizadas por la ciudadanía. Mediante la atención de sus diferentes canales y herramientas digitales promueven el acercamiento y una relación más directa con la ciudadanía y, a través de sus estrategias de difusión permite que la ciudadanía se mantenga informada y conozca el proceso de atención, fortaleciendo la participación ciudadana y generando condiciones para una eficiente atención.

Durante los años 2021, 2022 y 2023, la atención de consultas ha atravesado un proceso de estandarización, actualmente, el OEFA ha sistematizado sus procedimientos en el MAPRO y ha ido elaborando recomendaciones y documentos que permiten a los Asistentes de Atención y a servidores civiles que interactúan con el ciudadano, guiarlos en el proceso de atención.

La creación de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía y Transparencia ha optimizado los canales de atención, proporcionando una herramienta interactiva que

centraliza todos los servicios en un único espacio, lo que facilita el acceso a la información tanto para los ciudadanos como para los administrados.

En la Sede Central se cuenta con Plataforma de Atención, donde se brinda una atención por turnos, lo que permite medir el flujo y gestionar una atención más ordenada a través de la disposición de tickets y la disponibilidad de las ventanillas; sin embargo, es preciso indicar que solo en Lima se cuenta con una plataforma con dichas características.

Respecto a la calidad del servicio, ha incorporado encuestas de satisfacción a sus tres canales de atención y ha elaborado reportes de los resultados de las evaluaciones que contribuyen a la toma de decisiones. El indicador del año 2023 revela una satisfacción de la ciudadanía del 95.91% de los canales de atención, respectivamente.

A nivel interno, ha fortalecido su sistema de registro para el control, seguimiento y atención oportuna de las consultas.

También se ha identificado que solo en Lima se cuenta con Asistentes de Atención y en provincias, son los servidores civiles de la ODES que, en adición a sus funciones desarrollan la atención, lo cual evidencia que no existe un personal específico para brindar información y atención a la ciudadanía. Asimismo, que el personal de atención no cuenta con capacitaciones o talleres que permitan fortalecer las competencias y las habilidades blandas, en algunos casos se ha observado que presentan alta carga laboral.

En cuanto al envío de información por parte de los órganos del OEFA encargados de reunir y proporcionar la información necesaria para atender a las consultas, se observó que presentan retrasos que ocasionan que las consultas sean atendidas fuera de los plazos establecidos en el MAPRO.

Hay una ausencia de seguimiento de la incorporación de medidas adoptadas o acciones desarrolladas en el marco de los reportes de los resultados de las evaluaciones, lo cual no permite completar el círculo de la satisfacción.

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN

- Desarrollo de la estructura y el contenido para la implementación de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía y Transparencia.
- Optimización de la funcionalidad y flujo del Servicio integral de atención al ciudadano.
- Reformulación de la metodología para la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de la atención presencial.
- Incorporación y aplicación de encuestas para medir la satisfacción de la atención telefónica.
- Procesamiento de información y análisis de datos para la elaboración de reportes de medición relacionados con la atención ciudadana.
- Desarrollo de guías y recomendaciones para la atención de consultas.
- Propuesta de contenido para la estandarización del procedimiento PE0306 Atención de consultas de el/la ciudadano/a del MAPRO de Comunicaciones.

IV. CONCLUSIONES

Se identificó que el proceso de atención a la ciudadanía se encuentra estandarizado a nivel institucional a través del procedimiento PE0306 del MAPRO “Comunicaciones”.

4.1. El OEFA cuenta la Plataforma de Atención a la Ciudadanía y Transparencia (PAT) a disposición de la ciudadanía para hacer consultas y el Servicio integral de atención al ciudadano (SINAC) como herramienta tecnológica para la correcta gestión de los requerimientos (*consultas, sugerencias y reclamos*) a cargo de la CSAC.

4.2. Los canales a disposición de la ciudadanía para la realización de consultas son tres: presencial, telefónico y virtual. El canal telefónico representa el medio con mayor demanda.

4.3. Para medir la satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención brindada por los Asistentes de Atención a la Ciudadanía, se aplican encuestas de satisfacción a los tres canales de atención.

V. RECOMENDACIONES

- 5.1.** Capacitar periódicamente a los Asistentes en Atención al Ciudadano, en temas relacionados a la actualización de la normativa ambiental y/o servicios y competencias del OEFA.
- 5.2.** Optimizar la PAT (con las acciones del SINAC dirigidas al público externo).
- 5.3.** Fortalecer la capacidad de respuesta de las unidades orgánicas.
- 5.4.** Fortalecer la cultura de atención al ciudadano entre todos los empleados públicos del OEFA.

VI. REFERENCIAS

- Cárdenas, K. (2022), *Servicios ciudadanos digitales para optimizar labores estatales y facilitar la interacción de la sociedad con la administración pública*. [Tesis de especialización, Universidad EAN]. Repositorio Institucional EAN.
<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/13564>
- Farfán, M. y Gonzales, J. (2020). *Mejora en la calidad de atención al ciudadano con valor público, en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/9e681787-cbe9-48c9-84e7-9344c6027a0c>
- Figueroa, S. (2019), *Calidad de servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45665>
- Gómez, S. y Rodríguez, D. (2018), *Análisis de los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano en la Gobernación de Risaralda en el año 2017*. [Tesis de Grado, Universidad Libre]. Repositorio Institucional UNILIBRE.
<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/18015>
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA]. Manual de Procedimientos “Comunicaciones”, 28 de junio de 2021, Resolución, Gerencia General N° 060-2021-OEFA/GEG.
<https://www.gob.pe/institucion/oefa/normas-legales/1992649-060-2021-oefa-geg>
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA]. Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (2023). Plan de Fortalecimiento para la Atención a la Ciudadanía para el Año 2023 del OEFA.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4308934/ORI_Plan_de_fortalecimiento_para_la_Atencion_a_la_Ciudadania_2023_del_OEFA.pdf?v=1679522216

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA]. *Plan Estratégico Institucional 2019- 2026 ampliado del OEFA*, 20 de diciembre de 2021.
<https://www.gob.pe/institucion/oefa/normas-legales/2576041-033-2021-oefa-cd>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA]. Presidencia del Consejo Directivo, Coordinación de Sistematización, Estadística y Optimización de Procesos de la Dirección de Políticas y Estrategias en Fiscalización Ambiental, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía (2022). *Memoria Institucional OEFA 2022*.
<https://www.gob.pe/institucion/oefa/informes-publicaciones/4669225-memoria-institucional-oefa-2022>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA]. *OEFA en Cifras Reporte Estadístico, 2021, 2022 y 2023*. <https://www.oefa.gob.pe/publicaciones/oefa-en-cifras/>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA]. (s.f). *Información institucional*. <https://www.gob.pe/institucion/oefa/institucional>