

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

Incumplimiento de términos y plazos en procesos administrativos sancionadores de fauna urbana en la Comisaría de Ambiente y Minería de Loja

Failure to comply with terms and deadlines in administrative
sanctioning processes for urban wildlife at the Environment and
Mining Police Station in Loja

Ángel Ramón Buri Guaya

angel.buri@unl.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-8954-1982>

Universidad Nacional de Loja

Loja – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4395>

Artículo recibido: 28 de junio de 2025

Aceptado para publicación: 25 de agosto
de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4395>

Incumplimiento de términos y plazos en procesos administrativos sancionadores de fauna urbana en la Comisaría de Ambiente y Minería de Loja

Failure to comply with terms and deadlines in administrative sanctioning processes for urban wildlife at the Environment and Mining Police Station in Loja

Ángel Ramón Buri Guaya

angel.buri@unl.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-8954-1982>

Universidad Nacional de Loja

Loja – Ecuador

Artículo recibido: 28 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 25 de agosto de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El artículo aborda el incumplimiento de los términos y plazos en los procesos administrativos sancionadores vinculados a la fauna urbana, específicamente en la Comisaría de Ambiente y Minería del cantón Loja. Este fenómeno representa una problemática creciente que afecta la eficacia institucional y la protección efectiva de los animales en entornos urbanos. El objetivo del estudio fue analizar las causas y consecuencias del incumplimiento normativo en estos procedimientos, evaluando tanto la percepción ciudadana como la visión de los funcionarios responsables. Para ello, se aplicó una metodología de enfoque mixto, con diseño descriptivo y analítico, que combinó la revisión documental de normativas y procedimientos administrativos con la aplicación de encuestas a una muestra representativa de ciudadanos y personal institucional. Los hallazgos evidencian un alto nivel de desconocimiento del proceso sancionador por parte de la ciudadanía, demoras frecuentes en la tramitación de denuncias, y debilidades estructurales dentro de la entidad responsable. Además, se constató que tanto usuarios como funcionarios consideran necesaria la creación de una guía ciudadana que detalle de forma clara los pasos, plazos y derechos durante el procedimiento. En conclusión, los resultados reflejan una necesidad urgente de fortalecer la gestión administrativa mediante mayor transparencia, capacitación institucional y participación ciudadana informada, a fin de garantizar procesos más eficaces y alineados con los principios del derecho ambiental y administrativo vigente.

Palabras clave: fauna urbana, procesos administrativos sancionadores, plazos y términos, comisaría de ambiente y minería

Abstract

The article addresses the failure to comply with terms and deadlines in administrative sanctioning processes related to urban fauna, specifically within the Environmental and Mining Commissioner's Office of the Loja canton. This phenomenon represents a growing concern that affects institutional efficiency and the effective protection of animals in urban settings. The objective of the study was to analyze the causes and consequences of regulatory non-compliance in these procedures, assessing both citizens' perceptions and the views of responsible officials. A mixed-methods approach with a descriptive and analytical design was applied, combining a documentary review of regulations and

administrative procedures with surveys administered to a representative sample of citizens and institutional staff. The findings reveal a high level of public ignorance regarding the sanctioning process, frequent delays in the handling of complaints, and structural weaknesses within the responsible entity. Furthermore, it was found that both users and officials consider it necessary to develop a citizen's guide that clearly outlines the steps, deadlines, and rights involved in the process. In conclusion, the results highlight an urgent need to strengthen administrative management through greater transparency, institutional training, and informed citizen participation, in order to ensure more effective procedures aligned with the principles of current environmental and administrative law.

Keywords: administrative sanctioning procedures, urban fauna, legal deadlines, environmental justice

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Buri Guaya, Ángel R. (2025). Incumplimiento de términos y plazos en procesos administrativos sancionadores de fauna urbana en la Comisaría de Ambiente y Minería de Loja. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (4), 1745 – 1772. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4395>

INTRODUCCIÓN

La convivencia armónica entre seres humanos y animales en entornos urbanos es un desafío creciente que exige respuestas institucionales claras y eficientes. En este marco, los procesos administrativos sancionadores constituyen una herramienta clave para garantizar la protección de la fauna urbana y el cumplimiento de la normativa ambiental vigente. Sin embargo, en el cantón Loja, se ha observado que estos procedimientos, particularmente aquellos desarrollados en la Comisaría de Ambiente y Minería, presentan un preocupante incumplimiento de los términos y plazos establecidos por la ley.

Esta deficiencia administrativa tiene implicaciones profundas: por un lado, pone en riesgo el bienestar animal y obstaculiza el acceso a la justicia, y por otro, mina la credibilidad de las instituciones encargadas de hacer cumplir la normativa. La falta de respuestas oportunas ante casos de maltrato animal no solo retrasa la reparación del daño, sino que también transmite un mensaje de permisividad e impunidad. A ello se suma una limitada transparencia en la gestión de los casos y una escasa participación ciudadana, lo que refuerza la percepción de ineficacia institucional.

Uno de los principales factores que agrava este escenario es el desconocimiento generalizado de los plazos y procedimientos establecidos en el Código Orgánico Administrativo (COA) y el Código Orgánico del Ambiente (COAM), tanto por parte de los ciudadanos como de algunos funcionarios. Esta situación refleja una necesidad urgente de capacitación, información clara y herramientas de apoyo que contribuyan a mejorar el desempeño institucional.

Ante este panorama, el estudio tiene como propósito analizar las causas del incumplimiento de términos y plazos en los procesos sancionadores, con el fin de proponer mecanismos de optimización administrativa que permitan garantizar una gestión pública más eficiente y transparente, en concordancia con el objetivo general del proyecto. Para ello, se orienta a cumplir los siguientes objetivos específicos: en primer lugar, identificar los factores institucionales y normativos que originan los retrasos en estos procesos; en segundo lugar, evaluar las consecuencias que este incumplimiento tiene sobre la protección de la fauna urbana y el acceso a la justicia administrativa; y finalmente, diseñar una guía de buenas prácticas, sustentada en el marco legal vigente, que sirva como herramienta para mejorar la gestión administrativa y fortalecer la confianza ciudadana.

Por lo consiguiente, se tiene como objetivo principal analizar las causas del incumplimiento de términos y plazos en los procesos administrativos sancionadores relacionados con la fauna urbana en la Comisaría de Ambiente y Minería del cantón Loja, y proponer mecanismos de optimización administrativa para garantizar una gestión eficiente y transparente. Y, como objetivos específicos los de: Identificar los factores institucionales y normativos que generan retrasos en los procesos sancionadores relacionados con la fauna urbana en la Comisaría de Ambiente y Minería del cantón Loja, evaluar el impacto que tiene el incumplimiento de términos procesales en la protección efectiva de la fauna urbana y en el acceso a la justicia administrativa, y; diseñar una guía de buenas prácticas basada en la normativa vigente, que oriente el cumplimiento de términos y plazos para mejorar la gestión administrativa y fortalecer la confianza ciudadana

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este estudio se adopta un enfoque metodológico mixto de carácter exploratorio-descriptivo. Se considera exploratorio porque aborda un fenómeno poco estudiado: el incumplimiento de los términos procesales en casos vinculados a la fauna urbana en el cantón Loja. Asimismo, es descriptivo en tanto que busca caracterizar el marco normativo vigente, los actores institucionales involucrados, los procedimientos aplicados y los efectos del incumplimiento de los plazos administrativos. La combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos permite una comprensión integral del problema, desde su dimensión normativa hasta su manifestación empírica.

En cuanto a los métodos de investigación, se empleará el método jurídico-dogmático, que permitirá examinar, interpretar y sistematizar el ordenamiento jurídico nacional e internacional en materia de protección de fauna urbana, incluyendo la Constitución de la República, el Código Orgánico Administrativo (COA), el Código Orgánico del Ambiente (COAM), ordenanzas municipales y jurisprudencia relevante. El método inductivo-deductivo será útil para generar generalizaciones teóricas a partir de los datos recolectados en campo, así como para aplicar principios teóricos a casos específicos. A su vez, el método analítico-sintético facilitará descomponer el fenómeno del incumplimiento de plazos en sus distintos componentes y posteriormente integrar los hallazgos en propuestas concretas de mejora.

La investigación utilizará diversas técnicas e instrumentos. La revisión documental permitirá recopilar información secundaria proveniente de textos legales, doctrina, informes institucionales, artículos científicos y medios de comunicación. Para ello, se establecerán criterios de búsqueda claros, empleando bases de datos académicas como Scielo, RedALyC y Google Scholar, así como fuentes oficiales nacionales. Las palabras clave utilizadas incluirán términos como “fauna urbana”, “procesos sancionadores”, “términos procesales” y “derecho administrativo”. La búsqueda se limitará a publicaciones en español, con un rango temporal de los últimos diez años. Se establecerán criterios de inclusión que prioricen estudios centrados en la normativa ecuatoriana y en la gestión administrativa en contextos urbanos, mientras que se excluirán aquellos que aborden exclusivamente fauna silvestre o se ubiquen en marcos jurídicos no comparables. Los documentos seleccionados serán evaluados críticamente mediante análisis de contenido, considerando su pertinencia, actualidad y aporte teórico.

De forma complementaria, se aplicarán encuestas estructuradas a ciudadanos que hayan presentado denuncias por maltrato o abandono de animales entre los años 2021 y 2024, con el fin de conocer su percepción sobre el cumplimiento de los plazos administrativos, su nivel de conocimiento sobre los procesos y los obstáculos que enfrentaron. Asimismo, se realizarán entrevistas semiestructuradas a funcionarios de la Comisaría de Ambiente y Minería, así como a representantes de organizaciones protectoras de animales, lo cual permitirá obtener información cualitativa sobre las prácticas institucionales, carga administrativa, recursos disponibles y posibles áreas de mejora. También se llevará a cabo observación directa de expedientes físicos o digitales tramitados en la Comisaría, para verificar empíricamente el cumplimiento de los términos establecidos por el COA, la existencia de retrasos, notificaciones, recursos interpuestos y resoluciones emitidas.

La población de estudio estará conformada por ciudadanos del cantón Loja que hayan presentado denuncias en el periodo señalado, funcionarios que laboran o han laborado en la Comisaría de Ambiente y Minería, y los expedientes administrativos relacionados con fauna urbana. Se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar tanto a ciudadanos como a funcionarios, considerando la dificultad de acceder a un registro oficial de denunciantes. Para la observación de expedientes, se tomará una muestra representativa en función del volumen disponible y el acceso otorgado por la institución.

El análisis de la información se realizará de manera diferenciada según el tipo de datos. Los datos cuantitativos obtenidos mediante encuestas serán procesados mediante técnicas de estadística descriptiva, utilizando frecuencias, porcentajes y representaciones gráficas. Por su parte, los datos cualitativos provenientes de entrevistas y observaciones serán sometidos a un análisis de contenido, mediante la identificación de categorías, patrones recurrentes y relaciones temáticas que permitan interpretar las dinámicas institucionales y sociales en torno al fenómeno investigado.

El enfoque mixto adoptado se justifica en la necesidad de articular la visión normativa con la dimensión empírica de los procesos sancionadores. Esta estrategia metodológica permite contrastar la percepción ciudadana con la versión oficial ofrecida por la administración pública, así como construir un diagnóstico integral del problema. De esta manera, el estudio podrá fundamentar adecuadamente

la elaboración de una guía técnica con propuestas orientadas a mejorar la transparencia, eficiencia y cumplimiento de los procedimientos administrativos en materia de fauna urbana.

DESARROLLO

La problemática del maltrato y abandono de animales en entornos urbanos ha cobrado relevancia en los últimos años debido al aumento de denuncias ciudadanas y la necesidad de garantizar una gestión administrativa eficiente que promueva el respeto a la vida animal. En este contexto, la falta de cumplimiento en los plazos administrativos por parte de las entidades encargadas, como la Comisaría de Ambiente y Minería del cantón Loja, afecta negativamente la protección de la fauna urbana y la confianza institucional. Según Ferrer (2018), la protección efectiva de los animales depende no solo de leyes claras, sino de su aplicación oportuna y eficaz por parte de las autoridades competentes. En consecuencia, este marco teórico aborda de manera general los principales temas vinculados al marco legal, la estructura institucional, los efectos del incumplimiento, los mecanismos de transparencia, la justicia ambiental y las posibles soluciones para mejorar los procesos administrativos.

Marco Legal de la Fauna Urbana

Leyes nacionales e internacionales

El marco legal internacional reconoce a los animales como seres sintientes, lo cual implica obligaciones éticas y jurídicas para su protección. Instrumentos como la Declaración Universal sobre el Bienestar Animal y las directrices de la Organización Mundial de Sanidad Animal (OMSA, 2023) promueven estándares comunes para garantizar su bienestar. En América Latina, países como Colombia, Argentina y México han incorporado normas penales contra el maltrato y el abandono animal, impulsando una visión más empática de la relación humano-animal (Martínez, 2019). Este contexto regional influye directamente en la necesidad de que Ecuador adopte y fortalezca medidas legales y administrativas efectivas.

Marco legal en Ecuador

En nuestro país, la Constitución de la República del Ecuador, reconoce a la naturaleza como sujeto de derechos (Asamblea Nacional, 2008, art. 71), lo cual incluye a los animales dentro de un marco de justicia ambiental. Además, el Código Orgánico Administrativo (COA) regula los procedimientos administrativos e impone plazos y términos que garantizan una actuación eficiente del Estado (Ministerio de Trabajo, 2017). Por su parte, el Código Orgánico del Ambiente (COAM) establece disposiciones específicas sobre el bienestar animal y la competencia de los gobiernos locales en esta materia (Ministerio del Ambiente, 2018). A nivel local, ordenanzas como las de Quito y Cuenca han sido referentes en la implementación de políticas públicas para el control y cuidado de la fauna urbana (GAD de Quito, 2020).

Estas normativas constituyen una base legal sólida, sin embargo, su eficacia depende del compromiso institucional para aplicarlas con celeridad y transparencia, sobre todo en casos de denuncia ciudadana.

El Sistema Administrativo de la Comisaría de Ambiente y Minería

Estructura y procedimientos

La Comisaría de Ambiente y Minería del cantón Loja es una dependencia encargada de aplicar medidas administrativas frente a infracciones ambientales. Entre sus atribuciones está la atención de denuncias por maltrato y abandono de animales, debiendo seguir procedimientos formales conforme al COA. De acuerdo con Tapia (2021), el procedimiento administrativo debe iniciar con la recepción de la denuncia,

seguido de la investigación, la resolución motivada y la ejecución de medidas. La estructura de la Comisaría incluye comisario, inspectores y personal administrativo cuya actuación debe observar principios como la legalidad, celeridad y responsabilidad.

Actores principales

Intervienen en este proceso el personal de la Comisaría, las unidades de bienestar animal municipales, los ciudadanos denunciantes y, en algunos casos, entidades como la unidad de fauna urbana o fundaciones protectoras. Cada actor desempeña un rol clave en la identificación, verificación y sanción de las conductas que afectan a los animales (Paredes & Rodríguez, 2020). La coordinación efectiva entre actores institucionales y sociales permite una mayor cobertura y seguimiento de los casos, siendo esencial para evitar la revictimización de los animales.

Incumplimiento de Plazos Administrativos

Efectos del incumplimiento

El incumplimiento de los plazos establecidos en los procedimientos sancionadores genera efectos negativos como retrasos en la atención de denuncias urgentes, impunidad frente a los agresores, e incluso la caducidad de los procesos (López, 2022). Además, afecta la percepción de eficacia institucional.

Impacto en la protección de derechos

Cuando los plazos no se cumplen, no solo se vulneran los derechos de los animales, sino también de los ciudadanos que denuncian. Se pierde el principio de seguridad jurídica y se debilita la participación ciudadana (Rivadeneira, 2021). La agilidad en los procedimientos no es una mera formalidad, sino una garantía sustancial para que la ley cumpla su fin protector.

Mecanismos de Control y Transparencia

Importancia de la transparencia

La transparencia es un principio fundamental en la gestión pública. Según la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2019), permite prevenir la corrupción, mejorar la confianza ciudadana y fortalecer la gobernanza ambiental.

Herramientas de control y supervisión

Existen mecanismos como los sistemas de seguimiento, portales digitales de denuncias, rendición de cuentas y veedurías ciudadanas. Estas herramientas promueven el control social y la mejora continua del servicio público (Ramírez, 2020). La implementación de plataformas digitales de denuncia y seguimiento podría contribuir a disminuir los tiempos de respuesta y reforzar el rol vigilante de la ciudadanía.

Justicia Ambiental y Protección de la Fauna

Principios de justicia ambiental

La justicia ambiental implica una distribución equitativa de los beneficios y cargas ambientales, así como el acceso efectivo a mecanismos de reclamación (Acosta, 2017). Los animales, como parte del entorno natural, deben ser protegidos dentro de esta lógica.

Bienestar animal y justicia social

El maltrato animal está vinculado con fenómenos de violencia y exclusión social. Protegerlos fomenta valores de empatía y responsabilidad (Vallejo, 2019). Incluir a los animales dentro del concepto de justicia social promueve una sociedad más consciente de la interdependencia entre seres vivos.

Propuestas para la Mejora de los Plazos Administrativos

Soluciones para optimizar procesos

Se propone el diseño de una guía práctica de procedimientos, basada en modelos exitosos como el Manual de la Unidad de Bienestar Animal de Quito (GAD de Quito, 2020), que contempla etapas, plazos, responsables y herramientas de monitoreo.

Propuestas para respuestas más eficientes

Otras propuestas incluyen: capacitación continua al personal, implementación de sistemas digitales, fomento a la participación ciudadana y reforma normativa para sancionar el retardo injustificado (Sánchez, 2022). Las soluciones tecnológicas deben ir acompañadas de una transformación institucional basada en valores éticos y compromiso público.

Principio de Celeridad en el Procedimiento Administrativo Sancionador

El artículo 213 del COA establece el principio de celeridad, que obliga a resolver los trámites en el menor tiempo posible sin afectar el debido proceso (Ministerio de Trabajo, 2017). El incumplimiento de este principio puede conducir a la pérdida de la potestad sancionadora y vulnerar derechos fundamentales. La celeridad no debe confundirse con precipitación, sino con eficiencia sustentada en la planificación, uso de TIC y claridad en las competencias institucionales.

El Debido Proceso en los Procedimientos Administrativos Sancionadores

El debido proceso es un principio constitucional que asegura a los administrados una defensa adecuada. Incluye el derecho a ser informado, presentar pruebas, ser oído y recibir una resolución motivada (Corte Constitucional del Ecuador, 2020). El retardo procesal afecta este principio, pudiendo invalidar todo el procedimiento. El respeto al debido proceso garantiza no solo legalidad, sino legitimidad en la actuación de la administración pública.

Control social y participación ciudadana en los procedimientos administrativos

El control social es un mecanismo de participación ciudadana que permite a los ciudadanos intervenir activamente en la vigilancia de la gestión pública, con el fin de promover la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas en las instituciones del Estado. En el contexto de los procedimientos administrativos sancionadores, el control social constituye una herramienta esencial para verificar el cumplimiento de términos y plazos, y para prevenir posibles actos de negligencia, omisión o abuso de poder por parte de las autoridades competentes. La Constitución de la República del Ecuador reconoce la participación como un derecho y un principio transversal del sistema democrático; establece que los ciudadanos, individual o colectivamente, podrán ejercer el control sobre los actos del poder público, y contribuir a la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas. De igual forma, se regula que los diferentes niveles de gobierno promoverán la constitución de instancias de participación ciudadana con carácter deliberativo. En el ámbito administrativo, el Código Orgánico Administrativo incorpora el principio de transparencia y establece el deber de motivar los actos administrativos, así como de permitir el acceso a la información pública. Estos principios habilitan a la ciudadanía a solicitar información sobre los procesos sancionadores y a exigir el cumplimiento de las normas procesales que garantizan la eficiencia del procedimiento. En el caso específico de los procedimientos

relacionados con la fauna urbana, la participación ciudadana puede adoptar diversas formas, como la vigilancia sobre el tratamiento de denuncias ambientales, el monitoreo del cumplimiento de resoluciones sancionatorias, y la denuncia de omisiones administrativas. Además, se pueden generar espacios de articulación entre la Comisaría de Ambiente, los colectivos animalistas, y la ciudadanía en general, con el objetivo de fortalecer una cultura de corresponsabilidad y vigilancia ciudadana. Por tanto, el control social y la participación ciudadana no solo contribuyen al fortalecimiento de la institucionalidad y la legitimidad del procedimiento administrativo, sino que también actúan como garantes del respeto a los derechos de los animales, y de la aplicación efectiva de las normas ambientales en beneficio del interés colectivo.

RESULTADOS

Las encuestas fueron aplicadas a 22 personas naturales pertenecientes a la ciudad de Loja que han realizado algún tipo de trámite relacionado con la fauna urbana y, a 17 funcionarios relacionados con el proceso de trámites.

Pregunta uno: ¿Conoce usted los plazos legales establecidos para la resolución de denuncias por maltrato animal según el Código Orgánico Administrativo (COA)?

Tabla 1

Plazos legales establecidos

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Si	6	27,3%	7	41,2%
No	7	31,8%	4	23,5%
No conozco con precisión	9	40,9%	6	35,3%
Total	22	100%	17	100%

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 1

Plazos legales establecidos (público general)

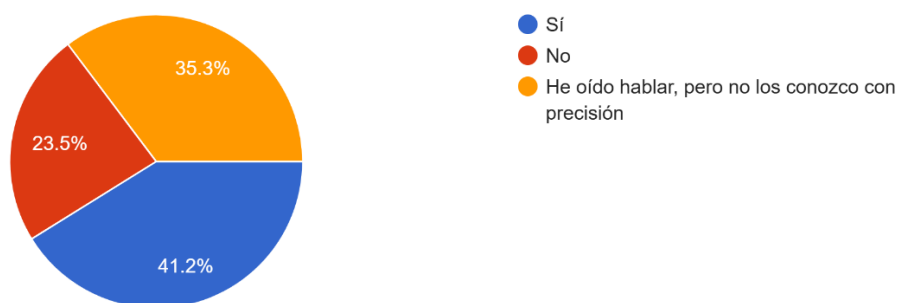
Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 2

Plazos legales establecidos (funcionarios)

¿Conoce usted los plazos legales establecidos para la resolución de denuncias por maltrato animal según el Código Orgánico Administrativo (COA)?

17 respuestas

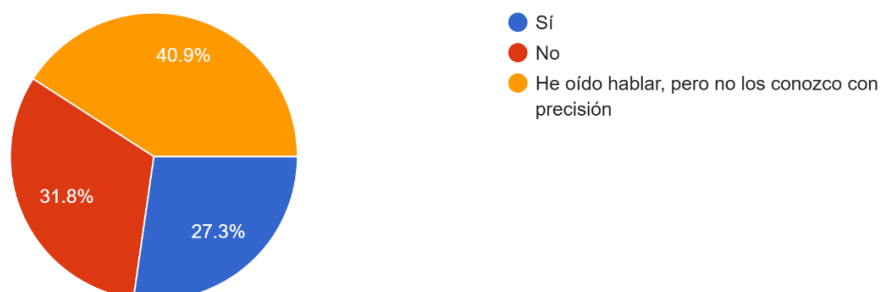


Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que el 27,3% de los funcionarios encuestados manifestaron conocer los plazos legales establecidos para la resolución de denuncias por maltrato animal según el Código Orgánico Administrativo (COA); mientras que el 31,8% indicó no tener conocimiento alguno sobre dichos plazos y el 40,9% afirmó haber oído hablar de ellos, pero sin conocerlos con precisión. Por su parte, en el grupo de ciudadanos encuestados, el 41,2% señaló que sí

1. ¿Conoce usted los plazos legales establecidos para la resolución de denuncias por maltrato animal según el Código Orgánico Administrativo (COA)?

22 respuestas



conoce los plazos legales, el 23,5% respondió que no los conoce, y el 35,3% expresó no conocerlos con precisión.

Se puede deducir de lo anterior que tanto funcionarios como ciudadanos presentan un nivel significativo de desconocimiento o incertidumbre respecto a los plazos que rigen los procesos sancionadores en materia de fauna urbana. Esta situación evidencia una debilidad institucional y una barrera de acceso a la justicia administrativa, que afecta tanto a quienes gestionan los procedimientos como a quienes los inician. Por lo tanto, se considera necesario fortalecer los mecanismos de capacitación interna y la difusión pública de los procedimientos establecidos en el COA, a fin de garantizar procesos más eficientes, transparentes y con mayor confianza ciudadana.

Pregunta dos: ¿Recibió información clara sobre el proceso sancionador al momento de presentar su denuncia?

Tabla 2

Proceso sancionador en denuncias

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Si, información completa	5	23,8%	5	29,4%
Parcialmente	7	33,3%	6	35,3%
No recibió información	9	42,9%	6	35,3%
Total	21	100%	17	100%

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 3

Proceso sancionador en denuncias (público general)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

2. ¿Recibió información clara sobre el proceso sancionador al momento de presentar su denuncia?
17 respuestas

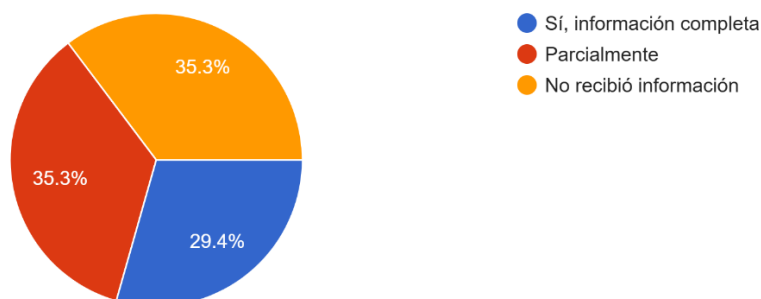


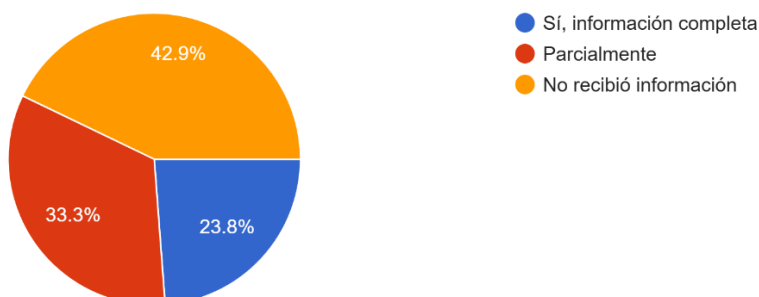
Gráfico 4

Proceso sancionador en denuncias (funcionarios)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

2. ¿Recibió información clara sobre el proceso sancionador al momento de presentar su denuncia?

21 respuestas



De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que el 23,8% de los ciudadanos encuestados manifestaron haber recibido información completa sobre el proceso sancionador al momento de presentar su denuncia por maltrato animal; mientras que el 33,3% indicó haber recibido la información solo de manera parcial y el 42,9% afirmó no haber recibido ninguna información. Cabe destacar que de los 22 encuestados del público general, únicamente 21 respondieron esta pregunta, lo cual representa una leve omisión que no altera significativamente la tendencia general.

En el caso de los funcionarios, el 29,4% indicó que sí brinda o ha recibido información completa sobre el proceso, el 35,3% señaló que la información es proporcionada solo de manera parcial, y otro 35,3% reconoció que no se proporciona información al denunciante.

Se puede deducir de lo anterior que tanto para la ciudadanía como para los propios funcionarios existe una deficiencia considerable en la comunicación institucional respecto al proceso sancionador, ya que una mayoría significativa reporta haber recibido información incompleta o nula. Esta falta de orientación adecuada no solo obstaculiza el ejercicio del derecho a la denuncia, sino que también debilita la transparencia del procedimiento y genera desconfianza en la gestión pública. Por tanto, se considera necesario implementar protocolos claros de información y atención al denunciante, así como materiales informativos accesibles, con el fin de fortalecer el vínculo entre ciudadanía e institución y mejorar la eficiencia de los procesos sancionadores en casos de maltrato animal.

Pregunta tres: ¿En cuánto tiempo aproximadamente se resolvió su denuncia (desde la presentación hasta una respuesta oficial)?

Tabla 3

Tiempo de resolución de denuncia

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Menos de 30 días	4	19%	3	18,8%
Entre 1 y 3 meses	4	19%	6	37,5%
Más de 3 meses	0	0%	6	37,5%
Aún no ha sido resuelta	13	61,9%	1	6,3%
Total	21	100%	16	100%

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 5

Tiempo de resolución de denuncia (público general)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

3. ¿En cuánto tiempo aproximadamente se resolvió su denuncia (desde la presentación hasta una respuesta oficial)?

21 respuestas

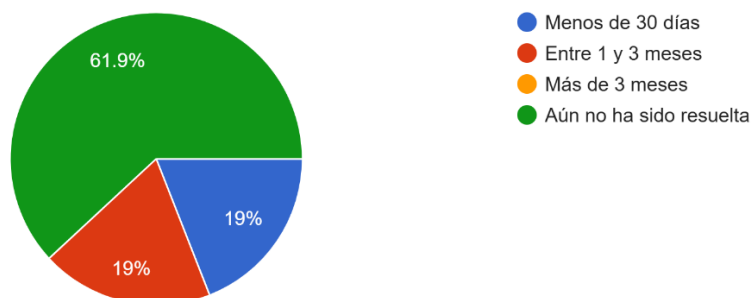


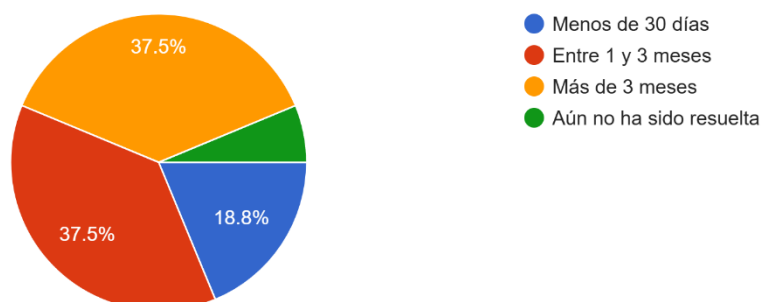
Gráfico 6

Tiempo de resolución de denuncia (funcionarios)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

3. ¿En cuánto tiempo aproximadamente se resolvió su denuncia (desde la presentación hasta una respuesta oficial)?

16 respuestas



De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que el 61,9% de los ciudadanos encuestados manifestó que su denuncia por maltrato animal aún no ha sido resuelta por parte de las autoridades competentes. Un 19% señaló que su caso se resolvió en menos de 30 días, mientras que otro 19% indicó que el proceso tomó entre 1 y 3 meses. Cabe señalar que uno de los 22 encuestados del público general no respondió esta pregunta, por lo que el análisis se basa en 21 respuestas válidas.

En cuanto a los funcionarios, de los 17 encuestados, solo 16 respondieron esta pregunta. De ellos, el 18,8% reportó que las denuncias se resuelven en menos de 30 días, un 37,5% indicó que se resuelven entre 1 y 3 meses, y otro 37,5% señaló que el proceso puede tomar más de 3 meses. Solo el 6,3% de los funcionarios indicó que las denuncias no han sido resueltas.

Se puede deducir de lo anterior que existe una notable discrepancia entre la percepción ciudadana y la versión institucional sobre el tiempo de resolución de los procesos sancionadores. Mientras que la

mayoría de los funcionarios considera que los casos se resuelven dentro de un plazo razonable (menos de 3 meses), la mayoría de los ciudadanos sostiene que sus denuncias ni siquiera han sido resueltas. Esta diferencia evidencia un posible desfase entre la gestión real de los expedientes y el seguimiento efectivo que se da a los denunciantes, lo que refuerza la percepción de ineficiencia y falta de respuesta institucional. Por tanto, se considera urgente implementar mecanismos de trazabilidad de denuncias, con registros públicos de tiempos de respuesta y canales de seguimiento claros para los usuarios.

Pregunta cuatro: ¿Considera que el tiempo que tomó la resolución de su caso fue razonable?

Tabla 4

Tiempo de solución de denuncia

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Si	6	30%	5	29,4%
NO	5	25%	8	47,1%
No estoy seguro(a)	9	45%	4	29,4%
TOTAL	20	100%	17	100%

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 7

Tiempo de solución de denuncia (público general)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

4. ¿Considera que el tiempo que tomó la resolución de su caso fue razonable?
20 respuestas

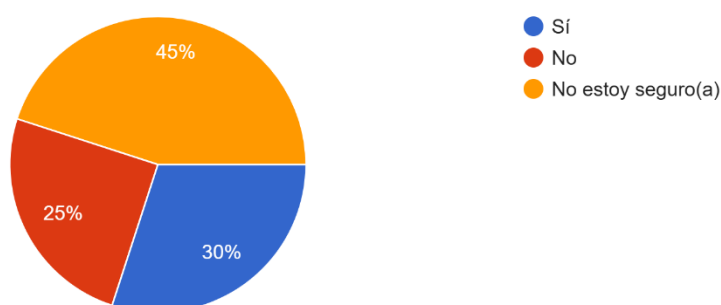
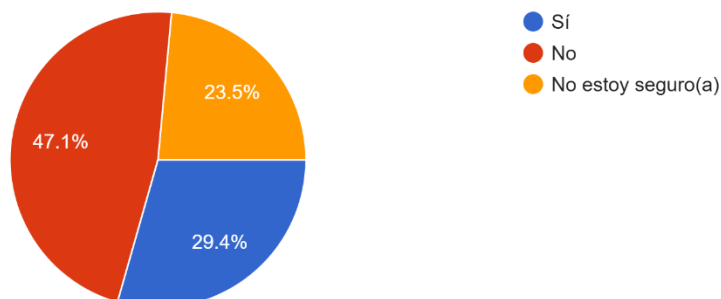


Gráfico 8

Tiempo de solución de denuncia (funcionarios)

4. ¿Considera que el tiempo que tomó la resolución de su caso fue razonable?

17 respuestas



Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que el 30% de los ciudadanos encuestados considera que el tiempo que tomó la resolución de su denuncia por maltrato animal fue razonable, mientras que un 25% indicó que no lo fue, y el 45% manifestó no estar seguro(a) al respecto. Es importante señalar que, de los 22 ciudadanos encuestados, solo 20 respondieron esta pregunta, lo cual debe tomarse en cuenta al momento de interpretar los resultados.

En el caso de los funcionarios, el 29,4% considera que el tiempo fue razonable, el 47,1% opina que no lo fue, y el restante 29,4% expresó incertidumbre al respecto. En este grupo no se registraron omisiones.

Se puede deducir de lo anterior que existe un nivel considerable de duda o ambigüedad, tanto en ciudadanos como en funcionarios, respecto a si los plazos cumplidos fueron adecuados. Sin embargo, destaca que casi la mitad de los funcionarios (47,1%) reconocen directamente que el tiempo de resolución no fue razonable, lo que refuerza la percepción de demoras administrativas. Esta autocrítica por parte del personal institucional da mayor peso a los hallazgos anteriores que evidencian un incumplimiento sistemático de los plazos legales. Por lo tanto, se considera necesario establecer líneas base de tiempos máximos, junto con protocolos de control interno y evaluación periódica, para asegurar un tratamiento ágil y justo de las denuncias relacionadas con la fauna urbana.

Pregunta cinco: Durante el proceso, ¿recibió notificaciones o actualizaciones sobre el avance de su denuncia?

Tabla 5

Notificaciones de denuncia

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Si, con frecuencia	4	20%	3	18,8%
Solo al inicio	8	40%	7	43,8%
No recibí ninguna notificación	8	40%	6	37,5%
TOTAL	20	100%	17	100%

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 9

Notificaciones de denuncia (público general)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

5. Durante el proceso, ¿recibió notificaciones o actualizaciones sobre el avance de su denuncia?

20 respuestas

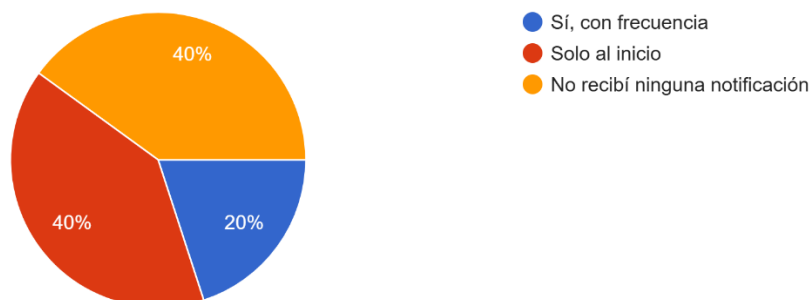


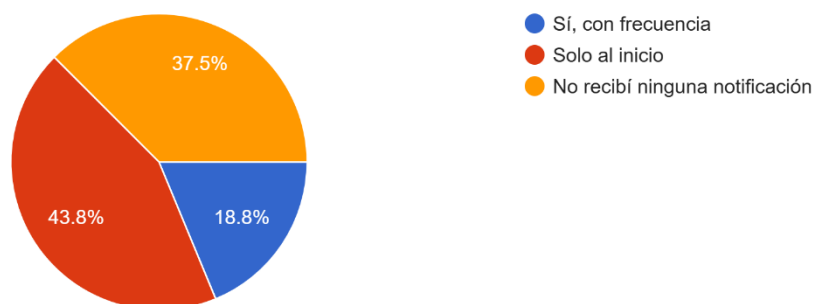
Gráfico 10

Notificaciones de denuncia (funcionarios)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

5. Durante el proceso, ¿recibió notificaciones o actualizaciones sobre el avance de su denuncia?

16 respuestas



De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que el 20% de los ciudadanos encuestados manifestó haber recibido notificaciones frecuentes durante el proceso de su denuncia por maltrato animal; mientras que el **40% indicó haber recibido notificación solo al inicio, y otro 40% afirmó no haber recibido ninguna notificación. Cabe señalar que de los 22 encuestados del público general, solo 20 respondieron esta pregunta, lo cual debe ser considerado al momento del análisis.

En cuanto al grupo de funcionarios, el 18,8% indicó que sí se emiten notificaciones frecuentes, el 43,8% señaló que estas se entregan únicamente al inicio del proceso, y el 37,5% reconoció que no se realiza ninguna notificación posterior.

Se puede deducir de lo anterior que tanto ciudadanos como funcionarios coinciden en que existe una débil comunicación institucional durante el desarrollo de los procesos sancionadores, siendo las notificaciones al inicio el único contacto en muchos casos. Esto revela una falta de seguimiento formalizado, lo cual impide a los denunciantes conocer el estado de su trámite, genera sensación de abandono del caso y contribuye a la percepción de ineficiencia institucional. Por tanto, se considera

fundamental establecer un sistema estandarizado de notificación y seguimiento en cada etapa del proceso, el cual puede implementarse de forma digital, telefónica o escrita, para garantizar la transparencia, trazabilidad y participación ciudadana en los casos de maltrato animal.

Pregunta seis: ¿Siente que su denuncia fue tomada en serio por las autoridades?

Tabla 6

Seriedad en la denuncia

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Si, completamente	4	20%	4	23,5%
Parcialmente	7	35%	11	64,7%
No	9	45%	2	11,8%
Total	20	100%	17	100%

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 11

Seriedad en la denuncia (público general)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

6. ¿Siente que su denuncia fue tomada en serio por las autoridades?

20 respuestas

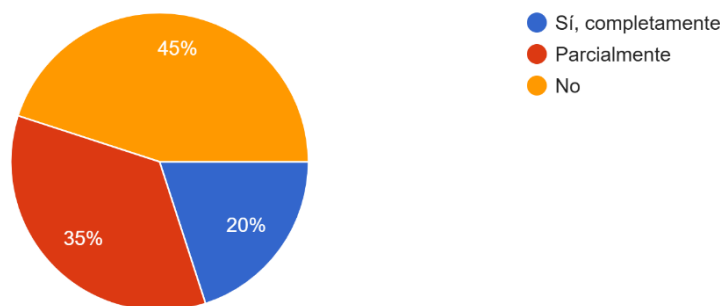


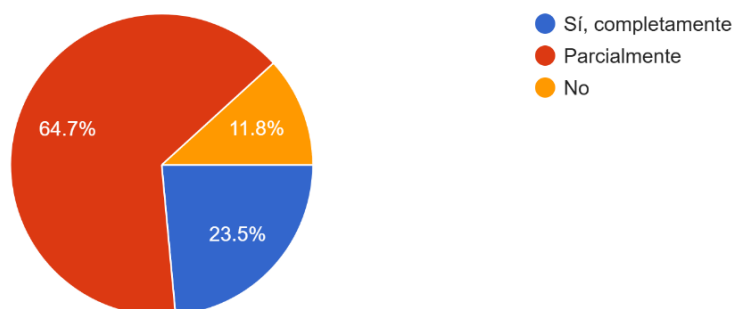
Gráfico 12

Seriedad en la denuncia (funcionarios)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

6. ¿Siente que su denuncia fue tomada en serio por las autoridades?

17 respuestas



De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que el 45% de los ciudadanos encuestados considera que su denuncia no fue tomada en serio por parte de las autoridades, mientras que el 35% opina que fue tomada parcialmente en cuenta, y apenas el 20% afirma que fue atendida de forma seria y completa. En contraste, la percepción entre los funcionarios es distinta: el 64,7% considera que las denuncias son tomadas parcialmente en serio, el 23,5% cree que se atienden completamente, y solo un 11,8% reconoce que no se les da importancia.

Se puede deducir de lo anterior que existe una marcada diferencia entre la percepción ciudadana y la visión institucional respecto al trato que reciben las denuncias por maltrato animal. Mientras que casi la mitad de los denunciantes siente que su caso no fue tomado con seriedad, los funcionarios tienden a pensar que las denuncias sí son consideradas, aunque sea de manera parcial. Esta disparidad evidencia una fractura en la confianza ciudadana hacia las instituciones, posiblemente causada por la falta de respuestas claras, seguimiento oportuno o acciones visibles que demuestren un compromiso real con la causa.

Por tanto, se considera necesario implementar mecanismos de rendición de cuentas y retroalimentación ciudadana, así como acciones concretas de seguimiento que demuestren que las denuncias no solo se reciben, sino que también se investigan y se gestionan con responsabilidad. Esto permitirá fortalecer la legitimidad institucional y mejorar la percepción pública en torno a los procesos sancionadores vinculados a la protección de la fauna urbana.

Pregunta siete: ¿Considera que la Comisaría de Ambiente y Minería actúa con eficiencia en los casos relacionados con fauna urbana?

Tabla 7

Eficiencia en los casos relacionados con fauna urbana

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Si	7	31,8%	3	17,6%
No	6	27,3%	10	58,8%
No tengo suficiente información	9	40,9%	4	23,5%
Total	22	100%	17	100%

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 13

Eficiencia en los casos relacionados con fauna urbana (público general)

Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

7. ¿Considera que la Comisaría de Ambiente y Minería actúa con eficiencia en los casos relacionados con fauna urbana?

22 respuestas

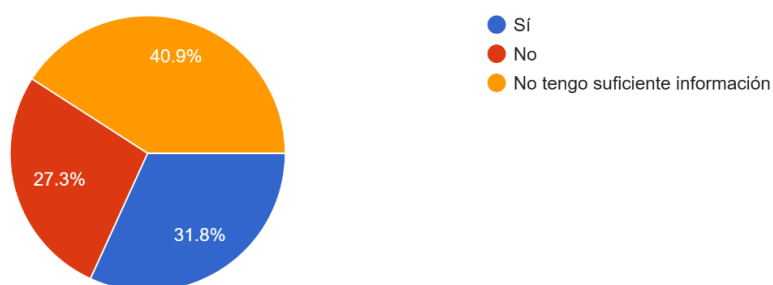
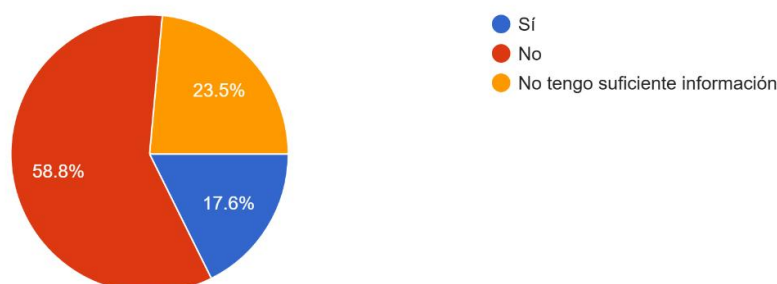


Gráfico 14

Eficiencia en los casos relacionados con fauna urbana (funcionarios)

7. ¿Considera que la Comisaría de Ambiente y Minería actúa con eficiencia en los casos relacionados con fauna urbana?

17 respuestas



Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que el 31,8% de los ciudadanos encuestados considera que la Comisaría de Ambiente y Minería actúa con eficiencia en los casos relacionados con fauna urbana. En tanto, un 27,3% opina que no lo hace, y el 40,9% afirma no tener suficiente información para emitir un juicio. En el caso de los funcionarios, solo el 17,6% considera que la entidad actúa con eficiencia, mientras que una mayoría del 58,8% reconoce que no lo hace, y el 23,5% manifiesta no tener suficiente información al respecto.

Se puede deducir de lo anterior que, aunque una parte significativa de la ciudadanía no tiene una opinión definida sobre la eficiencia institucional, entre quienes sí emiten un juicio, hay una división entre quienes perciben eficiencia y quienes la niegan. Sin embargo, el dato más relevante proviene del grupo de funcionarios: más de la mitad (58,8%) considera que la Comisaría no está actuando con eficiencia, lo cual constituye una autocrítica importante desde dentro de la propia institución.

Esta percepción interna de ineficiencia refuerza los hallazgos anteriores relacionados con los retrasos en la resolución de denuncias, la falta de comunicación efectiva y la escasa seriedad percibida en el tratamiento de los casos. Por tanto, se concluye que es necesario emprender un proceso de fortalecimiento institucional, que incluya la revisión de cargas operativas, asignación de recursos técnicos y humanos, y la implementación de estándares claros de calidad en la gestión administrativa, especialmente en lo relacionado con la protección de la fauna urbana.

Pregunta ocho: ¿Qué obstáculos identificó durante el proceso (puede marcar más de uno)?

Tabla 8

Obstáculos durante el proceso de denuncia

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Falta de información	7	35%	5	29,4%
Retrasos sin explicación	2	10%	4	23,5%
Poco interés	4	20%	4	23,5%
Dificultad en seguimiento	7	35%	4	23,3%
TOTAL	20	100%	17	100%

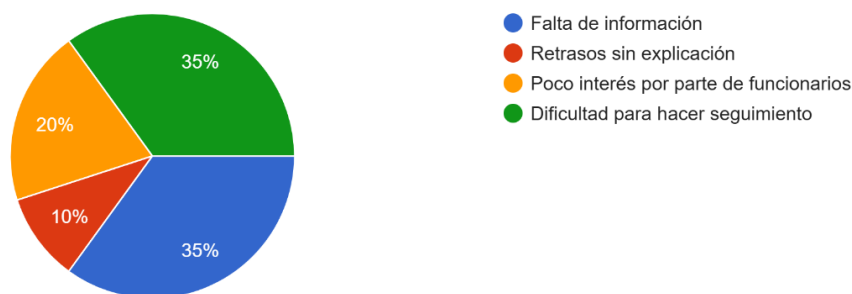
Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 15

Obstáculos durante el proceso de denuncia (público general)

8. ¿Qué obstáculos identificó durante el proceso (puede marcar más de uno)?

20 respuestas



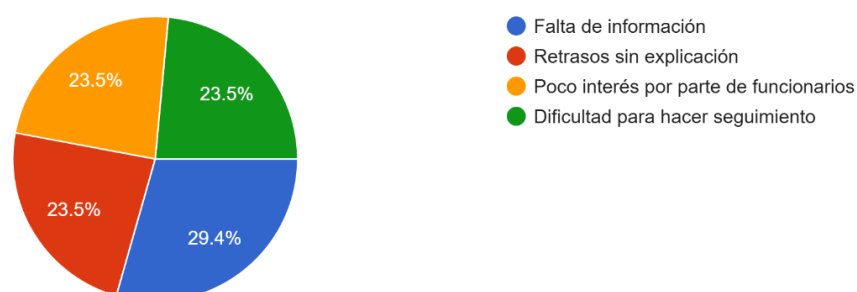
Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 16

Obstáculos durante el proceso de denuncia (funcionarios)

8. ¿Qué obstáculos identificó durante el proceso (puede marcar más de uno)?

17 respuestas



Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que los principales obstáculos identificados por los ciudadanos durante el proceso de denuncia por maltrato animal fueron la falta de información (35%) y la dificultad en hacer seguimiento a su caso (35%). En menor proporción, también se señaló el poco interés institucional (20%) y los retrasos sin explicación (10%). Estas respuestas reflejan que, desde la perspectiva ciudadana, el problema no se limita a los tiempos, sino también a la opacidad del proceso y la escasa comunicación por parte de la autoridad.

En el caso de los funcionarios, el 29,4% reconoce la falta de información como un obstáculo frecuente, seguido por un 23,5% que menciona retrasos sin explicación y poco interés institucional, y un 23,3% que identifica dificultad en el seguimiento de los casos. Estas respuestas evidencian que incluso desde dentro de la institución se reconocen falencias estructurales y comunicacionales, lo cual coincide con las observaciones hechas por la ciudadanía en los ítems anteriores.

Se puede deducir de lo anterior que existe un consenso entre usuarios y funcionarios sobre los principales problemas que afectan la gestión de denuncias: falta de información, debilidades en el seguimiento y baja proactividad institucional. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de diseñar e implementar una guía de buenas prácticas, que contenga protocolos claros de atención, sistemas de seguimiento accesibles y acciones de mejora continua que promuevan la transparencia, eficiencia y confianza en la gestión administrativa ambiental.

Pregunta nueve: ¿Cree que los procesos sancionadores actuales contribuyen a proteger efectivamente a la fauna urbana?

Tabla 9

Procesos sancionadores actuales

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Si	6	27,3%	4	23,5%
No	7	31,8%	5	29,4%
En parte	9	40,9%	8	47,1%
Total	22	100%	17	100%

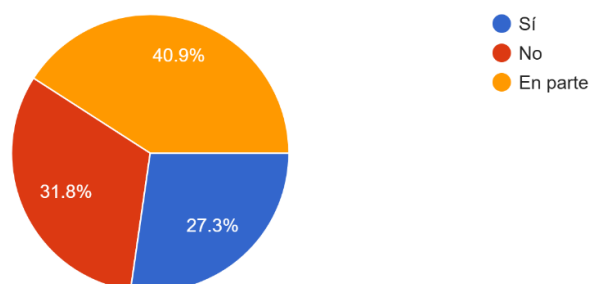
Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 17

Procesos sancionadores actuales (público general)

9. ¿Cree que los procesos sancionadores actuales contribuyen a proteger efectivamente a la fauna urbana?

22 respuestas



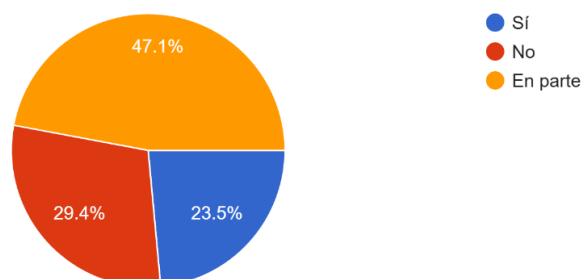
Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 18

Procesos sancionadores actuales (funcionarios)

9. ¿Cree que los procesos sancionadores actuales contribuyen a proteger efectivamente a la fauna urbana?

17 respuestas



Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que el 40,9% de los ciudadanos encuestados considera que los procesos sancionadores actuales contribuyen parcialmente a la protección efectiva de la fauna urbana. En tanto, el 31,8% opina que no contribuyen en absoluto, y solo el 27,3% cree que sí lo hacen plenamente. En el grupo de funcionarios, el ****47,1%** también coincide en que los procesos solo contribuyen en parte, el 29,4% considera que no son efectivos, y apenas el 23,5% cree que sí lo son.

Se puede deducir de lo anterior que existe una percepción generalizada —tanto en la ciudadanía como en los funcionarios— de que los procesos sancionadores actualmente no garantizan una protección plena ni eficaz de la fauna urbana. La mayoría se inclina por considerar que su efecto es limitado o parcial, y un porcentaje importante los califica directamente como ineficaces.

Este resultado refuerza los hallazgos anteriores sobre la falta de eficiencia institucional, demoras, escasa seriedad y poca transparencia en los procedimientos. Por tanto, se hace evidente la necesidad de revisar y rediseñar los procesos sancionadores vigentes, incorporando elementos como plazos vinculantes, seguimiento público, sanciones proporcionales y acciones preventivas, con el fin de fortalecer su impacto real en la protección animal y recuperar la confianza ciudadana.

Pregunta diez: ¿Le parecería útil contar con una guía ciudadana que explique los pasos y plazos del proceso sancionador?

Tabla 10

Guía ciudadana

Indicadores	F(general)	%	F(funcionarios)	%
Si	18	85,7%	15	100%
No	2	9,5%	0	0%
No estoy seguro(a)	1	4,8%	0	0%
Total	21	100%	15	100%

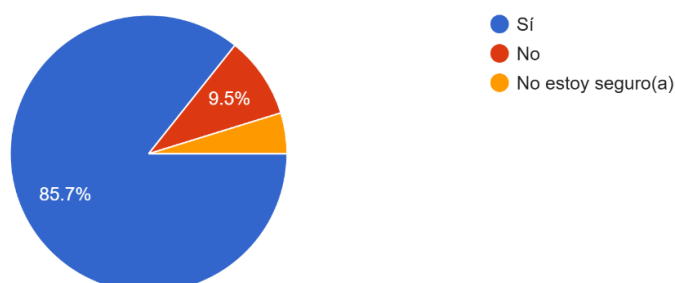
Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 19

Guía ciudadana (público general)

10. ¿Le parecería útil contar con una guía ciudadana que explique los pasos y plazos del proceso sancionador?

21 respuestas



Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

Gráfico 20

Guía ciudadana (funcionarios)

10. ¿Le parecería útil contar con una guía ciudadana que explique los pasos y plazos del proceso sancionador?

15 respuestas



Fuente: elaboración propia, interpretación de las respuestas de los encuestados.

De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, se puede observar que el 85,7% de los ciudadanos encuestados considera que sería útil contar con una guía ciudadana que explique claramente los pasos y plazos del proceso sancionador relacionado con denuncias por maltrato a la fauna urbana. Solo un 9,5% manifestó que no le parecería útil, mientras que el 4,8% no está seguro al respecto. En cuanto a los funcionarios, el 100% está de acuerdo en que una guía de este tipo sería útil y necesaria.

Se puede deducir de lo anterior que existe un amplio consenso entre ciudadanos y funcionarios sobre la necesidad de contar con un instrumento informativo y orientador que facilite la comprensión y el seguimiento de los procesos administrativos sancionadores. Este resultado es coherente con las principales falencias identificadas a lo largo de las preguntas anteriores: falta de información clara, desconocimiento de plazos, dificultades de seguimiento y percepción de ineficiencia.

En este sentido, la aceptación casi unánime de esta propuesta valida la pertinencia del objetivo principal de la investigación, que plantea la elaboración de una guía práctica basada en buenas prácticas y normativa vigente. Su implementación contribuiría significativamente a mejorar la transparencia, eficiencia y confianza ciudadana, fortaleciendo el rol institucional en la protección efectiva de la fauna urbana.

DISCUSIÓN

Se propuso analizar las causas del incumplimiento de los términos y plazos en los procesos administrativos sancionadores relacionados con la fauna urbana en la Comisaría de Ambiente y Minería del cantón Loja, desde una perspectiva tanto ciudadana como institucional. A través de la aplicación de encuestas estructuradas, se buscó captar las percepciones de ciudadanos denunciantes y funcionarios públicos, con el fin de identificar los principales factores que limitan la eficacia del sistema sancionador ambiental. Los resultados obtenidos permiten establecer una conexión clara entre la percepción de ineficiencia institucional y el desconocimiento generalizado del marco normativo, especialmente del Código Orgánico Administrativo (COA).

Los datos de la primera pregunta revelan que un número significativo de ciudadanos y funcionarios no tienen claridad sobre los plazos legales establecidos en el COA para la resolución de denuncias. Este hallazgo es alarmante, dado que el respeto a los términos procesales es un principio fundamental del debido proceso administrativo. El hecho de que incluso dentro de la institución exista desconocimiento parcial sugiere una debilidad estructural en la capacitación y en los mecanismos de control interno. Teóricamente, este vacío socava la legitimidad del procedimiento sancionador, pues no basta con que exista una norma si no es conocida, aplicada y vigilada por los actores encargados de implementarla.

En la segunda pregunta, más del 75% de los ciudadanos manifestaron que la información sobre el proceso sancionador fue incompleta o inexistente. Esta falta de orientación afecta el derecho a la tutela administrativa efectiva y, desde el punto de vista práctico, refuerza el desinterés ciudadano en recurrir a la institucionalidad. La literatura revisada insiste en la importancia del acceso a la información pública como principio de la gobernanza ambiental, por lo que este hallazgo plantea una seria preocupación sobre el cumplimiento de estándares mínimos de transparencia en la Comisaría evaluada.

Una de las evidencias más críticas surge en la tercera pregunta: más del 60% de los denunciantes reportan que su caso aún no ha sido resuelto, mientras que desde la institucionalidad se percibe un plazo de resolución más razonable (entre 1 y 3 meses). Esta divergencia en la percepción temporal no solo indica una ruptura en la comunicación, sino también un déficit en el seguimiento de casos. Desde una lectura teórica, este hallazgo pone en entredicho la eficacia de los procedimientos sancionadores como herramienta de justicia ambiental. Si las denuncias no llegan a resolverse oportunamente, el sistema no cumple su función reparadora ni disuasiva, generando una sensación de impunidad.

La cuarta pregunta refuerza lo anterior: aunque un 30% de los ciudadanos considera que el tiempo fue razonable, un 45% expresa incertidumbre. El alto grado de duda refleja la falta de parámetros claros sobre lo que constituye un plazo aceptable, lo cual puede ser atribuido nuevamente a la escasa difusión de la normativa. En contraste, casi la mitad de los funcionarios reconoce que los tiempos no han sido razonables, lo que representa una autocrítica institucional importante. A nivel práctico, este reconocimiento ofrece una oportunidad para implementar medidas correctivas desde dentro, como la revisión de procedimientos, reasignación de cargas laborales y evaluación de desempeño por plazos de respuesta.

En la quinta pregunta, solo el 20% de los ciudadanos reportan haber recibido notificaciones frecuentes, y el 40% directamente indica no haber recibido ninguna. Este hallazgo se conecta estrechamente con el principio de debido proceso, ya que el seguimiento e información continua son esenciales para

garantizar la transparencia y la confianza. Desde la perspectiva teórica, la ausencia de mecanismos de trazabilidad institucional limita la efectividad del derecho administrativo sancionador. Asimismo, la coincidencia de los funcionarios en que solo se notifican avances al inicio del proceso sugiere una práctica estandarizada de baja calidad que, aunque conocida internamente, no ha sido corregida.

Uno de los aspectos más relevantes surge en la sexta pregunta, donde el 45% de los ciudadanos considera que su denuncia no fue tomada en serio, mientras que el 64,7% de los funcionarios cree que sí se atiende parcialmente. Esta diferencia de percepciones evidencia una grieta profunda entre lo que la institución considera atención y lo que el ciudadano espera como respuesta efectiva. En términos prácticos, la desconfianza ciudadana desincentiva futuras denuncias y debilita la participación pública, aspecto clave en la protección de los derechos de la naturaleza, según la Constitución ecuatoriana. Esta diferencia también plantea interrogantes teóricos sobre el rol de la subjetividad en la evaluación de la eficiencia institucional: ¿puede considerarse efectivo un sistema que es percibido como indiferente por la mayoría de sus usuarios?

En la séptima pregunta, la mayoría de los funcionarios (58,8%) reconoce que la institución no actúa con eficiencia, mientras que en el grupo ciudadano existe una división entre quienes consideran que sí (31,8%), que no (27,3%) y quienes no tienen información suficiente (40,9%). Este dato es revelador porque evidencia que la percepción de ineficiencia no es sólo externa, sino reconocida también por el personal interno, lo cual sugiere que las deficiencias son estructurales y no meramente circunstanciales. A nivel teórico, este hallazgo refuerza el planteamiento de que los sistemas sancionadores mal gestionados no solo incumplen la ley, sino que erosionan el capital institucional y la legitimidad del Estado.

Los resultados obtenidos en las últimas tres preguntas de la encuesta profundizan en los obstáculos operativos, la percepción de efectividad del sistema sancionador y la viabilidad de soluciones propuestas, consolidando así un panorama integral sobre las debilidades institucionales y las oportunidades de mejora.

En la pregunta ocho, los principales obstáculos identificados por los ciudadanos durante el proceso sancionador fueron la falta de información (35%) y la dificultad en el seguimiento del caso (35%), seguidos del poco interés institucional (20%) y los retrasos sin explicación (10%). Por parte de los funcionarios, aunque la distribución fue más equilibrada, también se reconocen estos factores como problemas recurrentes. Este hallazgo es crucial porque valida la percepción ciudadana con la experiencia institucional, evidenciando que los desafíos en la gestión de denuncias no son aislados ni esporádicos, sino estructurales. Desde el punto de vista teórico, esto refuerza la crítica sobre el déficit de gobernanza administrativa en materia ambiental, en particular cuando no existen protocolos de atención estandarizados ni canales claros para la trazabilidad de casos.

La literatura académica consultada subraya que los sistemas de denuncia efectivos dependen no solo del marco legal, sino de la capacidad operativa y del modelo de gestión institucional, elementos que, a la luz de estos resultados, muestran importantes limitaciones en la Comisaría de Ambiente y Minería del cantón Loja. Además, desde un enfoque de derechos, se evidencia un incumplimiento del principio de legalidad procesal y del acceso efectivo a la justicia administrativa, lo cual coloca a los denunciantes en una situación de indefensión.

La pregunta nueve profundiza en la valoración general del sistema sancionador: mientras que el 40,9% de los ciudadanos considera que los procesos contribuyen parcialmente a proteger a la fauna urbana, un 31,8% cree que no lo hacen, y solo un 27,3% considera que sí son efectivos. En el grupo de funcionarios, el 47,1% también cree que contribuyen solo parcialmente, mientras que menos de una cuarta parte cree que son verdaderamente eficaces. Este resultado es clave porque consolida la

percepción de bajo impacto de los procedimientos administrativos sancionadores, incluso entre quienes los gestionan desde dentro.

En términos teóricos, este hallazgo plantea un serio cuestionamiento sobre el diseño institucional del sistema sancionador ambiental: si su implementación no genera resultados concretos en términos de prevención o sanción, su función se ve desvirtuada, perdiendo su carácter disuasorio. Además, en términos prácticos, esto tiene consecuencias directas sobre la protección de los animales urbanos, cuya vulnerabilidad se acentúa en entornos donde las respuestas del Estado no son oportunas ni contundentes.

Por último, la pregunta diez introduce una visión prospectiva que conecta directamente con la propuesta del estudio: el 85,7% de los ciudadanos y el 100% de los funcionarios encuestados consideran útil la elaboración de una guía ciudadana que explique los pasos y plazos del proceso sancionador. Este consenso casi unánime legitima la línea de intervención planteada en el proyecto, ya que demuestra que existe una demanda real de herramientas prácticas que ayuden a cerrar la brecha entre normativa y ejecución. Teóricamente, este resultado demuestra que la solución no pasa exclusivamente por reformas legales, sino también por estrategias pedagógicas e institucionales que acerquen el derecho a los ciudadanos.

Desde una perspectiva práctica, la guía propuesta puede convertirse en una herramienta clave para fortalecer la transparencia, fomentar la participación ciudadana y promover el cumplimiento de plazos, ofreciendo a las instituciones un marco de actuación más claro y medible. En este sentido, la propuesta del estudio se alinea con principios fundamentales del derecho administrativo moderno: accesibilidad, eficiencia, transparencia y participación.

Implicaciones para el campo de estudio

La investigación aporta evidencia empírica sobre una realidad poco documentada: la ineficiencia de los procesos administrativos sancionadores en el ámbito de la fauna urbana en Ecuador, específicamente en el contexto del cantón Loja. Los hallazgos invitan a repensar el diseño y la implementación de estos procesos, no solo desde una lógica normativa, sino desde una perspectiva operativa y relacional, donde las percepciones ciudadanas, la experiencia institucional y la efectividad real se entrecruzan.

Desde el punto de vista teórico, la investigación dialoga con las propuestas del derecho administrativo garantista y con los enfoques de justicia ambiental y protección animal, evidenciando cómo la falta de eficacia procedimental puede socavar los derechos de los animales y deteriorar el tejido de confianza entre ciudadanía e instituciones. Además, contribuye a llenar un vacío en la literatura ecuatoriana, donde son escasos los estudios empíricos que vinculan procesos sancionadores administrativos con la protección de la fauna urbana.

Limitaciones de la literatura revisada

Durante la revisión de la literatura, se identificaron importantes limitaciones. En primer lugar, existe escasa bibliografía académica nacional que aborde de forma específica la aplicación del COA y del COAM en casos vinculados con fauna urbana. La mayoría de estudios se centran en temas de fauna silvestre o en el ámbito penal, dejando un vacío sobre los procedimientos administrativos sancionadores municipales. Esta limitación teórica obliga a trabajar con marcos generales o extrapolaciones, lo cual afecta la precisión del análisis normativo-contextual.

En segundo lugar, gran parte de la normativa ecuatoriana aún carece de protocolos técnicos y operativos claros para su implementación, lo que limita su aplicabilidad y dificulta la evaluación objetiva de su cumplimiento. Esta falta de estandarización ha sido reconocida también por los propios

funcionarios en las encuestas, y representa un obstáculo para consolidar prácticas institucionales replicables y eficientes.

Finalmente, aunque se recurrió a fuentes confiables y pertinentes, la mayoría de ellas no incluyen estudios longitudinales ni datos cuantitativos, lo que dificulta establecer comparaciones o tendencias sostenidas en el tiempo. Esta limitación fue compensada en parte por la información empírica recabada en las encuestas, pero subraya la necesidad de promover más estudios sistemáticos en este campo.

CONCLUSIONES

Los resultados permiten concluir que el incumplimiento de los términos y plazos en los procesos administrativos sancionadores relacionados con la fauna urbana en la Comisaría de Ambiente y Minería del cantón Loja es un problema sistemático que afecta tanto la eficiencia institucional como la confianza ciudadana. Entre los principales hallazgos se destaca el desconocimiento generalizado del marco legal vigente, particularmente del Código Orgánico Administrativo (COA), así como la falta de información clara y actualizada al momento de presentar una denuncia. Se identificó, además, que la mayoría de casos no se resuelven en plazos razonables, carecen de seguimiento transparente, y que los ciudadanos perciben con frecuencia que sus denuncias no son tomadas con la debida seriedad. Lo más relevante es que estas falencias también son reconocidas por los propios funcionarios, quienes admiten limitaciones operativas y estructurales que dificultan el cumplimiento eficiente de sus funciones. Este diagnóstico empírico aporta al conocimiento existente al documentar, con base en evidencia directa, las barreras que enfrenta el sistema sancionador ambiental en el contexto urbano ecuatoriano, particularmente en lo que respecta a la protección de la fauna urbana, un tema escasamente tratado en la literatura nacional.

A partir de los vacíos identificados durante la revisión documental, se recomienda que futuras investigaciones profundicen en el estudio comparado de modelos eficaces de gestión sancionadora a nivel local, tanto en Ecuador como en otras jurisdicciones latinoamericanas, que hayan desarrollado protocolos estandarizados y estrategias de participación ciudadana. Asimismo, sería valioso desarrollar estudios longitudinales que midan la evolución de los tiempos de resolución de denuncias y los niveles de satisfacción ciudadana a lo largo de varios años, a fin de monitorear el impacto de posibles reformas o intervenciones institucionales. Se sugiere también incorporar herramientas de análisis más avanzadas, como estudios de caso específicos o auditorías procesales, que permitan evaluar con mayor precisión la calidad del procedimiento administrativo sancionador.

Finalmente, los hallazgos tienen importantes implicaciones prácticas, pues justifican plenamente la elaboración e implementación de una guía ciudadana que explique de manera clara y accesible los pasos, plazos y derechos en el proceso sancionador. Esta herramienta no solo contribuiría a fortalecer la transparencia institucional, sino que también empoderaría a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos ambientales. Los resultados sugieren la necesidad urgente de diseñar programas de capacitación continua para los funcionarios públicos encargados de tramitar estas denuncias, así como establecer sistemas internos de control y evaluación del cumplimiento de plazos. En conjunto, estas acciones permitirían avanzar hacia una gestión más eficiente, justa y efectiva en la protección de la fauna urbana, en consonancia con los principios del derecho administrativo moderno y la justicia ambiental consagrados en el marco legal ecuatoriano.

REFERENCIAS

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial Suplemento 449 de 20 de octubre de 2008.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Código Orgánico Integral Penal (COIP). Registro Oficial Suplemento 180 de 10 de febrero de 2014.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). Código Orgánico Administrativo (COA). Registro Oficial Suplemento 31 de 7 de julio de 2017.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). Código Orgánico del Ambiente (COAM). Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.

Cabanellas, G. (2011). Diccionario Jurídico Elemental. Editorial Heliasta.

Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2021). Informe sobre la situación de la fauna urbana en el Ecuador. <https://www.dpe.gob.ec>

Fix-Zamudio, H. (2004). El debido proceso legal: estudios jurídicos. UNAM.

Gordillo, A. (2003). Tratado de Derecho Administrativo (Vols. 1-9). Fundación de Derecho Administrativo.

Marienhoff, M. S. (1994). Tratado de Derecho Administrativo (Vol. 1). Abeledo-Perrot.

Municipio de Loja. (2023). Reglamento interno de la Comisaría de Ambiente y Minería. Dirección de Gestión Ambiental. [Documento interno].

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2020). Ordenanza Metropolitana No. 019: Protección y tenencia responsable de fauna urbana. Gaceta Oficial No. 3115.

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2023). Manual de Procedimientos Técnicos de la Unidad de Bienestar Animal. Unidad de Bienestar Animal. <https://www.quito.gob.ec>

Pérez Rodríguez, D. (2020). La gestión eficiente de los procedimientos administrativos y su relación con el principio de celeridad. Revista *Ius et Praxis*, 26(3), 313–335. <https://doi.org/10.4067/S0718-00122020000300313>

Vargas, C. (2018). La protección jurídica de los animales: una mirada desde el derecho ambiental. Revista de Derecho Ambiental, 9(2), 151–172.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .