

***Influencia de la participación ciudadana en la gestión de denuncia sobre
presuntos hechos irregulares***
*Influence of citizen participation in the management of complaints about alleged irregular
facts*

*Influência da participação cidadã na gestão de reclamações sobre supostas
irregularidades*

Dennys Geovanni Calderón Paniagua 
dcalderonp@unjbg.edu.pe
Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
Tacna, Perú

Grisely Rosalie Quispe Vilca 
gquispev@unjbg.edu.pe
Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
Tacna, Perú

Hugo Flores Choquecota 
floreschoquecotah@gmail.com
Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú

Edidson Víctor Fuentes Nina 
efuentesn@unjbg.edu.pe
Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
Tacna, Perú

José Luis Chambilla Quispe 
ejchambillaq@unjbg.edu.pe
Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
Tacna, Perú

<http://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i13.258>

Artículo recibido 6 de julio 2025 | Aceptado 13 de agosto 2025 | Publicado 2 de octubre 2025

Resumen

Palabras clave:

Participación;
Ciudadanía; Gestión;
Denuncias; Hechos
irregulares.

La investigación aborda los aspectos sobre la participación ciudadana respecto a la gestión de denuncias sobre la detección de presuntos hechos irregulares, consideró como objetivo determinar la influencia entre la participación ciudadana y de la gestión de denuncias, considerando como método de investigación un tipo básico, de enfoque cuantitativo y de nivel explicativo, contando con un corte transversal y un método hipotético deductivo, obteniendo como resultados que el 80,3% considera que la participación ciudadana es realizada de forma ineficiente, de igual manera que entre dichas variables existe una significancia de 0,000 y un valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0,744. Concluyendo que la participación ciudadana influye en un 74,4% en la gestión de denuncias sobre presuntos acontecimientos irregulares, denotando que en la medida que se tenga a ciudadanos mejor capacitados sobre sus derechos y deberes de control ciudadano, podría ejercer dicho derecho conforme a los marcos normativos pertinentes.

Abstract

Keywords:

Participation;
Citizenship;
Management;
Complaints;
Irregularities

The research addresses aspects of citizen participation regarding the management of complaints about the detection of alleged irregularities, considered as objective to determine the influence between citizen participation and the management of complaints, considering as a research method a basic type, of quantitative approach and explanatory level, with a cross-sectional and a hypothetical deductive method, obtaining as results that 80.3% consider that citizen participation is carried out inefficiently, in the same way that between these variables there is a significance of 0.000 and a Nagelkerke Pseudo R square value of 0.744. Concluding that citizen participation influences 74.4% in the management of complaints about alleged irregular events, denoting that to the extent that citizens are better trained on their rights and duties of citizen control, they could exercise said right in accordance with the relevant regulatory frameworks.

Resumo

Palavras-chave:

Participação, Cidadania,
Gestão, Denúncias,
Irregularidades

A pesquisa aborda aspectos da participação cidadã na gestão de reclamações sobre a detecção de supostas irregularidades, tendo como objetivo determinar a influência entre a participação cidadã e a gestão de reclamações, considerando como método de pesquisa um tipo básico, de abordagem quantitativa e nível explicativo, com um método transversal e um hipotético dedutivo, obtendo como resultados que 80,3% consideram que a participação cidadã é realizada de forma ineficiente, da mesma forma que entre essas variáveis há uma significância de 0,000 e um valor de Pseudo R quadrado de Nagelkerke de 0,744. Concluindo que a participação cidadã influencia 74,4% na gestão de reclamações sobre supostos eventos irregulares, denotando que, na medida em que os cidadãos estejam melhor capacitados sobre seus direitos e deveres de controle cidadão, poderão exercer esse direito de acordo com os marcos regulatórios pertinentes.

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la corrupción ha emergido como un fenómeno significativo, provocando miseria, obstaculizando el progreso y la inversión estatal adecuada, y debilitando el poder del gobierno en su función ante los ciudadanos. Su impacto es tan profundo que se ha incluido en los objetivos de erradicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Organización de las Naciones Unidas, 2015), puntualmente se encuentra contemplado dentro del dieciseisavo objetivo, que pretende establecer una sociedad pacífica, justa y con instituciones estables y seguras. Esta meta se detalla dentro del punto 16,6, el mismo que buscar que los organismos públicos tengan altos criterios de transparencia y de eficiencia durante el proceso de rendición de cuentas a los ciudadanos.

En este marco, en América Latina, el aumento de la desigualdad social, la fragilidad institucional, la predominancia de un proceso de clientelismo, así como de desconfianza y de incumplimiento constante de las normas, han creado un ambiente propicio para la corrupción y la búsqueda de beneficios personales en lugar de generales (Pastrana, 2019). Se identifican tres factores esenciales que justifican este comportamiento, que son los culturales, estructurales e institucionales, lo que pone de manifiesto que la ciudadanía carece de un mecanismo de control sobre las acciones gubernamentales y que faltan normas institucionales para su regulación.

En cuanto a la situación en Perú, no es muy diferente de esta problemática. Según el Barómetro de las Américas (2022), el país presenta un índice de percepción de corrupción del 88%, el más alto en la región, lo que muestra la existencia de una falta de confianza de la población hacia los funcionarios de todos los niveles del gobierno.

En este sentido, los problemas de corrupción son recurrentes, y la ciudadanía, ejerciendo su derecho al involucramiento, tal es así que recurren a la presentación de denuncias ante la CGR, ya sea de manera directa a través de la mesa de partes o en audiencias públicas. Al respecto, es importante señalar, por ejemplo, que en la provincia de Tacna durante 2018 y 2019, el 39% y 41% de las supuestas irregularidades denunciadas no correspondían a las atribuciones competenciales de la CGR. En cuanto a los casos que sí eran de su competencia, solo se logró generar tres informes vinculados con servicios de control posterior. De manera similar, dentro de la provincia de Jorge Basadre, se observó que el 39% y el 59% en los años de 2018 y 2019, tampoco estaban bajo la jurisdicción de la CGR, y de aquellos que sí lo estaban, ninguno llevó a culminar en un informe de control (Calderón y Quispe, 2020).

Por lo tanto, este trabajo resultó ser esencial, ya que aborda la gestión de denuncias, y la falta de información sobre su procedimiento e interacción con la ciudadanía, evidenciando si realmente cumple su propósito de ser un aliado estratégico para hacer frente a la corrupción, proporcionando información útil vinculada a hechos con presuntos indicios de irregularidad, y que la CGR pueda tomar medidas adecuadas y alertar oportunamente a las autoridades competentes. De igual manera, se formuló como problema del estudio: ¿De qué manera influye la participación ciudadana en la gestión de denuncias sobre supuestas irregularidades? Asimismo, se estableció como objetivo del estudio: Determinar la influencia de la participación ciudadana en la gestión de denuncias sobre presuntos hechos irregulares, así como su impacto sobre la recepción de denuncias, seguido de la evaluación de denuncias y, finalmente, en la comunicación al denunciante.

En cuanto a los antecedentes internacionales, Ayayú (2020) destaca en su trabajo que buscaba entender cómo se tendría que desarrollar las auditorías en la entidad mencionada, enfocándose en la comprobación de los servicios públicos. Esta investigación se realizó como un trabajo de tipo básico y llegó a la conclusión de que la función de auditoría tiene impacto en la supervisión del uso adecuado de recursos directos para la realización de compras públicas dentro de entidades estatales. Además, se denota la relevancia sobre la participación del control ciudadano mediante los mecanismos generados para el proceso de rendición de cuentas, así como para la presentación de denuncias.

Estas denuncias implican una declaración en la que el ciudadano tiene la iniciativa de comunicar a la entidad fiscalizadora sobre actos específicos en los cuales evidencia irregularidades, con el propósito que sean investigadas, y se pueda verificar la validez de dichas acciones. Esto subraya la importancia de empoderar al ciudadano para que sus denuncias sean lo más precisas y efectivas posible, lo que permitirá a

la entidad fiscalizadora llevar a cabo los controles requeridos y, si es necesario, identificar las posibles responsabilidades.

De manera similar, Puche (2022), en su estudio cuyo objetivo era poner de relieve la preponderancia que tiene los ciudadanos en un entorno de campo constante, así como la reacción de los ciudadanos hacia los resultados de una ciudadanía activa, aplicando una metodología básica, arribó a la conclusión de que hay una desconexión entre los representantes y su comunidad, dado que las metas políticas no se alinean con las expectativas de la población, lo que se refleja en un escaso nivel de participación. Esto indica que, a medida que se empoderen a los ciudadanos, también se incrementará su disposición para involucrarse de manera activa en las iniciativas gubernamentales en el ámbito estatal.

De igual forma, Trejo (2020), en su trabajo cuyo propósito era examinar el nivel de participación ciudadana dentro de un instituto de juventud mexicana, utilizando una metodología cualitativa a través del análisis documental, revisando documentación de programas y planes, llegó a la conclusión de que es fundamental incorporar la participación ciudadana dentro del desarrollo de políticas educativas, lo que facilitaría su ejecución durante la creación y asignación de presupuestos, así como la elaboración de denuncias ciudadanas cuando sea necesario. Lo mencionado subraya la importancia de incorporar la participación de los ciudadanos, como un actor clave dentro de la formulación de nuevas políticas públicas, así como en la producción de insumos relacionados con denuncias ciudadanas que permitan llevar a cabo un control más efectivo.

De manera análoga, Figueroa y Díaz (2021) en su estudio cuyo propósito ha sido explicar la correlación que existe entre el proceso de recepción, así como el proceso de evaluación y el manejo de denuncias, consecuentemente la creación de servicios de acción de oficios posterior, dentro del órgano de control institución, de una entidad a cargo de la administración educativa de la región Tacna, utilizaron para tal finalidad, un diseño descriptivo y correlacional, considerando el enfoque cuantitativo, y básico no experimental. Los resultados indicaron que, desde la opinión de los directivos, ellos consideran que los procesos implementados para ofrecer el servicio antes mencionado son eficaces y generan beneficios dentro de la gestión. Esto sugiere que en la medida en que las denuncias tengan mayor calidad, se podrá mejorar el servicio de acción de oficio posterior y ayudar a tener una gestión con mayor incidencia en la calidad de gestión.

Por último, Sánchez (2022) en su estudio realizado, se propuso examinar la conexión de la gestión administrativa con respecto a la valoración de las quejas en la entidad mencionada. Para ello, llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional. Los hallazgos indicaron que un 52,50% consideran que la gestión administrativa es alta, así como también un 52,50% opinan que la evaluación que se realizan sobre las quejas se sitúa en un nivel alto. Se concluyó que, dado un coeficiente de Pearson de 0,959, hay una relación significativa; por consiguiente, al optimizar la gestión administrativa, esto permite

que se mejore la valoración de las quejas. Esta investigación revela una perspectiva interna respecto a la evaluación de quejas, que, en el presente estudio, se evaluará externamente a través de la opinión de ciudadanos formados en el ámbito del control gubernamental.

En cuanto a las bases teóricas de la participación ciudadana, Páez (2016) menciona que este concepto representa un derecho esencial que permite a los ciudadanos, de forma individual o colectiva, influir en las decisiones que se toman en los ámbitos culturales, sociales, políticos o económicos de la comunidad. Por otro lado, Contreras y Montesinos (2019) indican que, en un sistema democrático deliberativo, el intercambio con el órgano representativo ocurre dentro de un determinado espacio público. Este debe recibir y transformar la información, teniendo el derecho de conferir legitimidad a las decisiones adoptadas por la autoridad local.

Lo relacionado a la participación y como demuestra tener vinculación con la supervisión gubernamental, Márquez (2002) establece que el objetivo que tiene realizar actos de supervisión, es determinar si se pueden identificar acciones que denoten sospecha sobre acciones contrarias a la correcta administración estatal, con la ayuda de los principales indicadores que buscan influir en la gestión y en el estado. Además, Calderón et al. (2021) especifica que poner en práctica medidas de control social, se fundamentan en propiciar espacios para la participación de los ciudadanos en los procesos de gestión pública, para que así puedan involucrarse en las actividades de la entidad, supervisando la administración pública y señalando situaciones que contravengan el adecuado funcionamiento y normas correspondientes, contribuyendo así en la lucha contra la corrupción.

En lo que se refiere a las bases teóricas para el manejo de denuncias, se entiende como un procedimiento por medio del cual los ciudadanos brindan información pertinente relacionados a posibles actos irregulares en una entidad del sector público, las cuales están relacionadas con el uso incorrecto de los recursos estatales que infringen normativas vigentes (CGR, 2022). Asimismo, la CGR (2022), por medio de la Directiva N° 020-2022-CG/CSD, aclaró que esta visión tiene por objetivo la gestión de denuncias presentadas por ciudadanos, amparándose en su derecho a participar y de esa manera ayudar a generar valor público en su interacción con la gestión estatal. También se define la denuncia ciudadana como la comunicación que se emite o se genera de manera autónoma sobre presuntas irregularidades que infringen un marco normativo, y su presentación es gratuita.

MÉTODO

El estudio consideró un tipo de estudio básico (Moreno, 2018), el mismo que consideró el enfoque cuantitativo (Gallardo, 2021), con un nivel explicativo (Robles y Rojas, 2015) que contempló a la participación ciudadana como la variable independiente, asimismo a la gestión de denuncias como la variable dependiente.

Por su parte, se contó con el diseño no experimental (Hernández y Mendoza, 2018), asimismo se abordó desde el corte transversal, debido a que fue recopilado en un momento en el tiempo (Hernández et al, 2014). Asimismo, se consideró trabajar con el método hipotético deductivo mediante el mismo, se procedió a efectuar la contrastación estadística.

Aunado a ello, para la población se consideró una población de 592 ciudadanos que tiene por característica haber sido monitores ciudadanos de control (MCC) en Tacna, con una muestra de 243 MCC, para dicha finalidad se tuvo como criterio de inclusión aquellas personas con conocimiento sobre la gestión de denuncias y formar parte de los MCC, en relación a los requisitos de no inclusión, no se consideró aquellas personas que cumplieron con dicha condición.

En relación al procedimiento, la investigación consideró presentar la información precisando los resultados descriptivos e inferenciales del estudio. Para lo cual se desarrolló dos cuestionarios por cada una de las variables siendo la estructuración del instrumento de la participación ciudadana, mediante la dimensión de sociedad civil organizada, seguido de vigilancia ciudadana y finalmente, la gobernanza participativa. Así como para gestión de denuncias se consideró el dimensionamiento de recepción de denuncias, así como la evaluación de denuncias y por último la comunicación al ciudadano.

Respecto a dichos instrumentos, estos han sido sometidos a la validación de los instrumentos por tres expertos, obteniendo un resultado de aceptable, así como fueron sometidos a la consistencia interna, encontrando como resultado de alfa de Cronbach de 0,850 y 0,90, que se interpreta como Bueno según la tabla de interpretación de los autores George y Mallery.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, precisamos el resultado o conclusión producto del desarrollo de la investigación, los mismos que son precisados desde el punto de vista descriptivo, así como los resultados inferenciales, partiendo con mencionar los resultados descriptivos asociados con las variables y sus dimensiones, como sigue:

Resultados descriptivos - Participación ciudadana

En relación a la frecuencia de la variable participación ciudadana que el 80,3% considera que se tiene una ineficiente participación de los ciudadanos, así como el 15,8% considera que dicha participación es regular, y únicamente, el 3,9% considera que dicha participación es ineficiente, conforme se detalla en la tabla que prosigue:

Tabla 1. Frecuencia de la participación ciudadana

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	188	80,3%
Regular	37	15,8%
Eficiente	9	3,9%

Por su parte, en relación a la dimensión sociedad civil organizada se obtuvo que el 74,4% opina que la sociedad civil organizada participa de forma ineficiente, así como el 13,6% considera que dicha participación es eficiente y únicamente el 12,0% considera que la participación es regular. Aunado a ello, respecto a la dimensión vigilancia ciudadana, se obtuvo, que su participación es ineficiente en un 65,4%, seguido de un 3,6% que considera que su participación es regular y únicamente el 3,0% considera que su participación es eficiente. Finalmente, en relación a la dimensión gobernanza participativa, se tiene que el 84,2% considera que su participación es ineficiente, seguido de un 13,2% que considera que su participación es regular y únicamente el 2,6% percibe que dicha participación resulta ser eficiente, tal como detalla:

Tabla 2. Frecuencia de las dimensiones de la participación ciudadana

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
D1: Sociedad civil organizada		
Ineficiente	174	74,4%
Regular	28	12,0%
Eficiente	32	13,6%
D2: Vigilancia ciudadana		
Ineficiente	153	65,4%
Regular	74	31,6%
Eficiente	7	3,0%
D3: Gobernanza participativa		
Ineficiente	197	84,2%
Regular	31	13,2%
Eficiente	6	2,6%

Resultados descriptivos - Gestión de denuncias

En relación a la frecuencia de la variable gestión de denuncias, se tiene que el 60,3% considera que dicho proceso es efectuado de manera regular, por su parte el 22,6% considera que dicho proceso resulta ser ineficiente y el 17,1% percibe que este proceso es eficiente, tal como se detalla:

Tabla 3. Frecuencia de la gestión de denuncias

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	53	22,6%
Regular	141	60,3%
Eficiente	40	17,1%

Por su parte, respecto a la dimensión recepción de denuncias, se tiene el 57,3% consideran que dicho proceso es efectuado de forma regular, seguido de un 30,3% que consideran que este proceso es realizado de forma eficiente y únicamente el 12,4% consideran que su desarrollo es ineficiente. Así como, respecto a la dimensión evaluación de denuncias, el 50,4% que la evaluación es efectuada de forma regular, seguido de un 32,5% que consideran que esta evaluación resulta sr ineficiente, así como solo el 17,1% opinan que dicha evaluación es eficiente. De igual manera, en relación a la dimensión comunicación al denunciante, se tiene que el 56,4% consideran que esta comunicación es ineficiente, seguido de un 27,8% que consideran que es regular y sólo el 15,8% tienen una percepción que es realizada de forma eficiente. Tal como se detalla:

Tabla 4. Frecuencia de las dimensiones de la gestión de denuncias

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
D1: Recepción de denuncias		
Ineficiente	29	12,4%
Regular	134	57,3%
Eficiente	71	30,3%
D2: Evaluación de denuncias		
Ineficiente	76	32,5%
Regular	118	50,4%
Eficiente	40	17,1%
D3: Comunicación al denunciante		
Ineficiente	132	56,4%
Regular	65	27,8%
Eficiente	37	15,8%

Resultados inferenciales – contrastación de hipótesis

La Tabla 5, muestra el resultado obtenido correspondiente la contrastación de las hipótesis previstas:

Tabla 5. Contrastación hipotética de la participación ciudadana con la gestión de denuncias y sus dimensiones

Influencia	Significancia	Pseudo R cuadrado
Participación ciudadana	Gestión de denuncias	Cox y Snell
		0,517
		Nagelkerke
	Recepción de denuncias	0,744
		0,614
		Cox y Snell
	Evaluación de denuncias	0,315
		0,453
		0,319
	Comunicación al denunciante	Cox y Snell
		0,407
		0,586
		Nagelkerke
		0,441
		Cox y Snell
		0,536
		Nagelkerke
		0,772
		Mcfadden
		0,648

Con relación a los datos que se obtuvo de la significancia y el Pseudo R cuadrado, se tiene la siguiente interpretación: Se muestra que existe influencia de la participación ciudadana con respecto a la gestión de denuncias sobre presuntas irregularidades, debido a tener una significancia de 0,001; así como, la gestión de denuncias tiene una dependencia del 74,4% con respecto a la participación ciudadana. Aunado a ello, se tiene que la existe una influencia del 45,3% de la participación ciudadana sobre la recepción de denuncias, de igual manera, se tiene que existe una influencia dl 58,6% de la participación ciudadana en la evaluación de denuncias, finalmente, se muestra que existe una influencia del 77,2% de la participación ciudadana en la comunicación al denunciante.

Discusión

En cuanto a los hallazgos alcanzados, se observó que la implicación de los ciudadanos afecta en un 74,4% en la gestión de denuncias sobre presuntos hechos irregulares, asimismo, se destaca que el valor de influencia de 77,2% respecto a la participación ciudadana sobre la comunicación que se efectúa al denunciante, así como en valores menores el 45,3% respecto a la recepción de la denuncia y en un 58,6% respecto a la evaluación de la denuncia.

Lo anterior, está alineado con Peralta, que demostró que la administración de quejas muestra tener una relación de índole moderada, así como positiva con la satisfacción del usuario, esto indica que si la gestión de quejas se realizada de forma eficiente, va lograr contribuir a que se mejore la percepción del servicio que se brinda.

Además, teniendo en cuenta que la administración de quejas se ejecuta por medio de la gestión administrativa que se desarrolla en la CGR, es esencial señalar que este trabajo guarda vinculación con Sánchez (2022), que mostró la existencia de una relación de muy alta y positiva índole con respecto a la gestión administrativa, así como a la evaluación de quejas dentro de la CGR.

Asimismo, reconociendo que la gestión de quejas se encuentra contemplado dentro de los métodos de participación ciudadana promovidos por la CGR, es importante señalar que hay concordancia con Velásquez (2022), ya que mostró que la participación ciudadana tiene una relación de forma muy positiva con el control gubernamental, detallando que esta situación hacer resultar a las audiencias públicas como un mecanismo relevante donde se reciben denuncias de los ciudadanos.

En relación con el análisis crítico que toma en cuenta los resultados alcanzados, es importante señalar que la Directiva N° 020-2022-CG/GCSD, que establece las pautas para el servicio de gestión de denuncias, ha sido lanzada recientemente. Esto ha hecho relevante investigar los resultados obtenidos, ya que tiene por objetivo incentivar la implicación de los ciudadanos para ejercer el control social mediante la gestión de denuncias, lo que permitiría señalar posibles situaciones irregulares. En este sentido, se identificó como hallazgo principal una fuerte correlación positiva, evidenciando la relevancia de este servicio.

No obstante, también se advirtió que la población no está completamente capacitada para informar de manera eficiente a la CGR respecto a presuntos actos que evidencien irregularidades. Esto es un aspecto clave para continuar mejorando en la generación de normativas generales de la CGR. Además, con respecto a la gestión de denuncias, los monitores que participaron en la encuesta consideran esencial que se comunique al ciudadano el resultado de las denuncias. En este aspecto, detallar que la norma mencionada con anterioridad solo establece que se realice la comunicación en la recepción de denuncias, omitiendo su realización en la etapa de evaluación. Por ello, es crucial llevar a cabo esta comunicación en la última fase o, alternativamente, seguir fortaleciendo la plataforma de transparencia donde se registran los informes de control y que se pueda evidenciar cuales han sido generados a consecuencia del proceso de gestión de denuncias.

CONCLUSIONES

La investigación mostró que la participación ciudadana influye en un 74,4% en la gestión de denuncias, denotando que mientras se tenga ciudadanos mejor capacitados sobre sus derechos y deberes de control ciudadano, podría ejercer dicho derecho conforme a los marcos normativos pertinentes y permitirá ayudar a las labores de control sobre la detección de presuntos hechos irregulares.

Asimismo, se determinó que la participación ciudadana demuestra tener una influencia en un 45,3% en la recepción de denuncias, denotando que no en todos los casos producto de la participación ciudadana se logra admitir todas las denuncias presentadas, en consecuencia, resulta necesaria capacitación a la población para identificar cuáles son las materias sobre las que se puede denunciar presuntos hechos irregulares.

De igual manera, se determinó que la participación ciudadana demuestra tener una influencia de 58,6% en la evaluación de denuncias, denotando que producto de las denuncias vinculados con presuntos hechos irregulares admitidas más de la mitad posterior a la aplicación de las técnicas de auditoria resulta encontrar indicios que ameriten la generación de un servicio de control.

Finalmente, se determinó que la participación ciudadana demuestra tener una influencia de 77,2% en la comunicación al denunciante, esto debido a que no solo es efectuar el despliegue de labores de control en base a las denuncias presentadas por los ciudadanos, sino dar a conocer a cada uno de ellos el resultado y/o secuencia de su denuncia, con la finalidad que tengan pleno conocimiento de las actuales por parte del organismo de control, así como genere un mayor valor público sobre su accionar.

REFERENCIAS

- Avayú, G. (2020). Análisis de la función auditora de la Contraloría General de la República y su aplicación al control del correcto uso del trato directo en compras públicas [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

<https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/57978/Tesis%20Completa%20Gonzalo%20Avay%c3%ba%20Carrasco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Barómetro de las Américas (2022). Perú lidera el ranking de la corrupción en América Latina. INFOBAE. <https://www.infobae.com/america/peru/2022/11/02/peru-lidera-el-ranking-de-la-corrupcion-en-america-latina/>
- Calderón, D. y Quispe, G. (2020). Impacto de las audiencias públicas “La Contraloría te escucha”, como mecanismo de participación ciudadana en el control social de la región Tacna, 2018 – 2019. *Revista Sincretismo* (01) 2, 36-40. <http://www.revistas.unam.edu.pe/index.php/sincretismo/article/view/36/30>
- Calderón, D., Quispe, R., y Pacompia, J. (2021). Control social en el cumplimiento normativo del sistema INFOBRAS en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. *Economía & Negocios*, 3(1), 29–40. <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1039>
- Contraloría General de la República (2015). Atención de denuncias ciudadanas por el Sistema Nacional de Control – DI-SINAD-02. https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Directriz_Atencion_Denuncias_Ciudadanas_por_el_Sistema_Nacional_Control_bn.pdf
- Contraloría General de la República (2022). Directiva N° 020-2022-CG/GCSD, Servicio de gestión de denuncias aprobado mediante Resolución N° 292-2022-CG. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-no-020-2022-cggcsd-servicio-de-gesti-resolucion-n-292-2022-cg-2104215-1/#:~:text=La%20presente%20Directiva%20tiene%20por,las%20entidades%20sujetas%20a%20control.>
- Contreras, P., y Montesinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25, (2). 178-191
- Figueroa, A. y Díaz, C. (2021). Proceso de atención de denuncias y acciones del órgano de Control Institucional. *Revista gobierno y gestión pública*, 9(1), 125 - 135. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.08>
- Gallardo, E. (2021). Metodología de investigación. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Editorial McGrawHill. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68197>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6° edición.
- Márquez, D. (2002). Los Procedimientos Administrativos materialmente jurisdiccionales como medios de control en la Administración Pública, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Moreno, E. (2018): Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacioncorrelacional.htm>
- Organización de las Naciones Unidas (2015). Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después, 12 de agosto de 2015. <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85>
- Páez, A. (2016). La participación ciudadana y su relación con el acceso a la información pública. *Revista Ximha*, 2, (3). 611-640. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46120304.pdf>
- Pastrana, A. (2019). Estudio sobre la corrupción en América Latina. *Revista mexicana de opinión pública* (27), 13-40. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2019.27.68726>

- Puche, P. (2022). El papel de la participación ciudadana en Madrid para la consecución de la misión europea 100 ciudades climáticamente neutras para 2030 [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica de Madrid]. Repositorio institucional de la Universidad Politécnica de Madrid. https://oa.upm.es/70912/3/TFM_Paula_Puche_Bernal.pdf
- Robles, P y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos; dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de lingüística aplicada* (2015) 18. https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Sánchez, L. (2022). Gestión administrativa y evaluación de denuncias en la Contraloría General de la República de San Martín, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101202/S%c3%a1nchez_ELS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trejo, C. (2020). Evaluación de la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas: Caso Programa Nacional de Juventud [Tesis de Maestría, Colegio de la Frontera Norte]. Repositorio institucional del Colegio de la Frontera Norte. <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2021/03/TESIS-Trejo-Ocampo-Cindy-Arely-MAPDS.pdf>
- Velásquez, N. (2022). Participación ciudadana y control gubernamental mediante las audiencias públicas virtuales en la provincia de Ilo en el año 2021. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91243>