



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

Proceso de atención de denuncias y acciones del Órgano de Control Institucional

Process for dealing with complaints and actions of the Institutional Control Body

Recibido: 16 de agosto de 2021

Aprobado: 07 de diciembre de 2021

AUTOR

Autor 1. Dr. Armando
Edgardo Figueroa Sánchez.
Doctor en Planificación y
Gestión, Universidad de San
Martín de Porres, Perú.

Asesor y jurado en
investigación de posgrado,
Universidad San Martín de
Porres.

ORCID: 0000-0003-1891-
9739

Email: armanfig@gmail.com

Autor2. Mg. Claudia
Catherine Diaz Arias.
Maestro en Gestión Pública,
por la Universidad de San
Martín de Porres, Perú.
Especialidad: Derecho en la
Municipalidad Provincial de
Palpa

ORCID: 0000-0003-2462-
1402

Email:
clau.diaz1905@gmail.com

RESUMEN:

El artículo tuvo como objeto analizar la asociación del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020. El enfoque metodológico fue cuantitativo, no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional lineal, el cuestionario aplicado, contó con la participación de 69 directores de instituciones educativas de la Región Ica. Concluyendo que, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, se asocia significativamente con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local. Esto se refleja en la opinión de los directivos, es decir, en la medida que los procesos de recepción, evaluación y atención de denuncias sean eficientes la ejecución de acciones de oficio posterior será favorable.

Palabras clave: procesos, evaluación, denuncia, oficio, acción.

ABSTRACT:

The article aimed to analyze the association of the process of receiving, evaluating and handling complaints, with the subsequent ex officio action of the institutional control body in the Local Educational Management Unit, Ica 2020 Region. The methodological approach was quantitative, not experimental. , with a linear descriptive-correlational design, the applied questionnaire had the participation of 69 directors of educational institutions in the Ica Region. Concluding that the process of receiving, evaluating and handling complaints is significantly associated with the subsequent ex officio action of the institutional control body in the Local Educational Management Unit. This is reflected in the opinion of the managers, that is, to the extent that the processes for receiving, evaluating and handling complaints are efficient, the subsequent ex officio actions will be favorable.

Keywords: processes, evaluation, complaint, office, action.

1.- INTRODUCCIÓN

La enseñanza, el adiestramiento y la formación son considerados elementos importantes y de gran relevancia para la sociedad. Sin embargo, de acuerdo con el informe de la (Defensoría del Pueblo, 2009) el sector educativo no escapa de los actos de corrupción, asociándose constantemente con irregularidades en el control, debido a la lentitud de los procesos y sanciones de la administración de justicia, y la ausencia en la transparencia.

La primera comisión de atención de denuncias y reclamos se creó en el año 2005, quedando sin efecto para el año 2013 (Ministerio de Educación, 2013). En el transcurso de los años, tuvo otras modificaciones, quedando vigente desde el año 2020, la directiva N°009-2020-CG/GCSD aprobada por la Contraloría General de la República (2020) para la recepción, evaluación y atención de denuncias, dejando sin efecto las directivas anteriores. No obstante, la carencia del cumplimiento de dichas directrices, es uno de los principales impulsores de la presente investigación. Siendo fundamental analizar cómo el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, se asocia con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020.

En este sentido, la unidad de atención de denuncias de la Contraloría General de la República (2007) fue creada para recibir y atender denuncias por parte de los ciudadanos, contra autoridades o funcionarios públicos. Como lo explica el Comité Rector del Sistema Nacional de Fiscalización (2017), “la información que provenga de los receptores de bienes y servicios del Estado, o aún, de los mismos servidores públicos, puede convertirse en un insumo de importancia para las tareas de auditoría o de planeación”. Por la razón antes expuesta, el presente análisis tendrá aportes significativos en la gestión y atención de denuncias relacionadas con instituciones educativas, y el órgano de control institucional. Además, el objetivo fue viable porque la autora contó con los recursos materiales, económicos y con el conocimiento de la autora para realizar los análisis respectivos del tema abordado.

126

2.- MARCO TEORICO

El análisis de Zamora (2019) concluyó que, las denuncias son omitidas, principalmente en procesos sancionatorios relacionados a instituciones en caso de violencia contra niños, niñas o adolescentes. Por otro lado, López et al. (2020) evidenció que, es muy común el discurso que muestra a la escuela como un tribunal educativo y al estudiante como el problema. Observando que, los encargados de recopilar las evidencias suelen estar directamente relacionados con los involucrados en los reportes. Los aportes de De la Cruz

(2020) evidencian que, el servicio de control simultáneo permite alertar a las entidades sobre las debilidades mediante las recomendaciones. No obstante, en la investigación de Ramos (2017) se muestra que no hay interés de realizar el seguimiento adecuado, para implementar las recomendaciones. Además, Ramos (2017) mostró que, existe deficiencias y desconocimiento sobre el seguimiento de implementación de recomendaciones en torno a los informes de auditoría.

Desde la perspectiva de Medina (2019) el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios, se asocia significativamente con la mejora continua en la Ugel, y que los procedimientos administrativos disciplinarios en dicha institución son deficientes. Sin embargo, Castillo (2019) concluyó que, hay desconocimiento de las funciones e insuficiencia en la capacitación entre los docentes, lo que constituye un factor importante en el origen del proceso administrativo disciplinario en los profesores.

Por su parte, Cerron (2018) en la entrevista realizada al jefe del Órgano de Control Institucional, señaló que, todo el personal involucrado en la atención, no se encuentra capacitado apropiadamente. Lo que puede ser una de las principales causas de que, los ciudadanos estén insatisfechos y declaren un mal servicio y trato durante la recepción de las denuncias.

En cuanto al proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias se entiende como el “vinculo de acciones cuyo propósito es que los presuntos hechos de irregularidades advertidos, sean atendidos” (Contraloría General de la República, 2020). De esta manera, la Contraloría General de la República (2020) explica que, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias está conformado por la gestión de canales, la evaluación de la denuncia la ejecución de la atención, y el seguimiento.

En ese sentido, la gestión de canales es el proceso para tramitar la recepción, y el análisis de la información, para identificar las denuncias en base a los requisitos establecidos en la Directiva N°009-2020-CG/GCSD de la (Contraloría General de la República, 2020). El registro de información se trata de las actividades dirigidas a tramitar los canales de recepción de información, o procesos de análisis sobre los presuntos hechos irregulares, estos pasos deberían registrarse en la ficha única de registro-FUR. Respecto a la identificación de la denuncia consiste en el análisis de la ficha, perfeccionando a través de consultas de las normas los asuntos irregulares mencionados.

La evaluación de la denuncia según se explica en la Directiva N°009-2020-CG/GCSD de la Contraloría General de la República (2020) es responsabilidad de la unidad de evaluación, y su función radica en garantizar el cumplimiento de los procedimientos de validación, combinación, fraccionamiento, y exploración de los hechos irregulares. Este proceso se subdivide en dos procesos: la evaluación preliminar y la preparatoria.

Respecto a la acción de oficio posterior, la Contraloría General de la República (2020) mediante resolución N°089-2020-CG establece que, la acción de oficio posterior es una característica del servicio de control posterior, bajo la potestad de la Contraloría General de la República y de los órganos institucionales. Es decir, son una modalidad de control que debe realizarse de forma oportuna, partiendo de la información obtenida mediante el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias. El objetivo principal de esta acción es comunicar a los responsables de la entidad, la existencia de presuntos hechos irregulares que afecte el uso correcto de recursos, asimismo es importante precisar que, la acción de oficio posterior no genera la identificación de responsabilidad civil, penal o administrativa. Asimismo, la directiva N°002-2020-CG/NORM aprobada por la Contraloría General de la República (2020) establece que, el proceso de acción de oficio posterior se basa en tres fases: la planificación, la ejecución y la elaboración de informe.

3.- METODOLOGÍA

La investigación fue no experimental, con un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo-correlacional lineal. En el cuestionario aplicado, se contó con la participación de 69 directores de instituciones educativas de la Región Ica.

La confiabilidad del cuestionario, arrojó un valor de 0,955 en el Alfa de Cronbach. Para el procesamiento de los datos se manejó la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson.

128

4.- RESULTADOS

Como parte de los resultados obtenidos se muestra que, para el 73,9% y el 2,9% de los directores el registro de las denuncias en el Órgano de Control Institucional de la UGEL es entre eficiente, y muy eficiente, sin embargo, el 2,9% y el 20,3% considera que es deficiente, y regular. Si bien más del 50% de los directores expresan que el registro de denuncias es eficiente, aún existe un 23,2% que contempla necesario mejorar el registro de denuncias. En cuanto a la validación de los hechos denunciados en el Órgano de Control de la UGEL, sobre las instituciones educativas, el 71,1% y el 4,3% considera que dicha validación es entre eficiente, y muy eficiente. Por otro lado, para el 5,8% y el 18,8% considera que la validación de los hechos denunciados es entre deficiente y regular, aunque la mayoría de los directores consideran que el proceso de validación de los hechos de las denuncias cumple con sus expectativas, es importante considerar que el 24,6% advierte ciertas deficiencias que deberían ser atendidas para garantizar que los hechos sean validados de manera adecuada. No obstante, para el 65,3% y el 1,4% la evaluación realizada de los presuntos hechos irregulares denunciados, es entre eficiente y muy eficiente, sin embargo, para el 7,2% y el 26,1% de los directores la evaluación realizada

por el Órgano de Control Institucional de la UGEL, de los presuntos hechos irregulares denunciados es entre deficiente y regular.

Asimismo, se presenta que para el 63,8% y el 2,9% el procedimiento de control aplicado por parte de la unidad de atención de denuncia del OCI de la UGEL es entre eficiente y muy eficiente, mientras que, para el 2,9% y el 30,4% de los directores entrevistados el procedimiento de control aplicado por parte de la unidad de atención de denuncia del OCI de la UGEL es deficiente y regular respectivamente. En este punto, el 33,3% de los directores consideran que los procedimientos de control aplicados en las unidades para la atención de denuncias requieren de la atención de los órganos encargados.

Para el 66,7% y el 13% de los directores el conocimiento en las instituciones educativas sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias es eficiente y muy eficiente respectivamente, mientras que, para el 16% es regular. Solo el 1,4% y el 2,9% de los directores manifiesta que, el conocimiento es entre muy deficiente, y deficiente. En base a los resultados se puede inferir que los directores, así como los demás miembros de las instituciones educativas tienen conocimiento sobre las normativas, en especial aquellas asociadas con el control de denuncias, lo que permite un mejor seguimiento y gestión de las mismas.

Dentro del contexto de lo antes expuesto, también se muestra que para el 66,7% y el 2,9%, de los entrevistados las investigaciones realizadas por el órgano de control de la UGEL son entre eficiente y muy eficiente respectivamente. Sin embargo, el 21,7% lo expresó de manera regular; mientras que para el 1,4% y el 7,3% las investigaciones realizadas, ante las denuncias presentadas son entre muy deficiente, y deficiente.

En general, se observa en la (tabla 1) que para el 71,1% y el 1,4% el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias es entre eficiente, y muy eficiente, por otro lado, el 4,3%, y el 23,2%, considera que el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias es entre deficiente y regular respectivamente. De los resultados se puede inferir que la mayoría de los directores de las instituciones educativas opinan favorablemente sobre los procesos asociados a la atención de denuncia, no obstante, es evidente la necesidad de seguir implementando mejoras para garantizar la calidad en el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias.

Tabla 1 Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias	0,0%	4,3%	23,2%	71,1%	1,4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

En los resultados concernientes a la acción de oficio, se muestra que, para 73,9% el requerimiento de información por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es adecuado, mientras que, para el 2,9% y el 23,2% de los directores, el proceso es entre inadecuado y regular. Aunque la mayoría de los directores manifiestan que la solicitud de información por parte del órgano de control es gestionada de manera adecuada, se muestra un 26.1% que difiere de esa opinión, por lo que es posibles que existan pequeñas fallas en el proceso, que es necesario tomar en consideración para implementar mejoras en las acciones de oficios.

Sobre el conocimiento de la institución en la emisión de la carpeta de atención de denuncia, el 74% y el 7,2% consideran que es entre adecuado, y muy adecuado. Mientras que, para el 2,9% y el 15,9% el conocimiento de la institución sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia es inadecuado y regular.

En general se observa en la tabla 2 que, para el 78,3% y el 1,4% la acción de oficio posterior es adecuada, y muy adecuada respectivamente. Por otro lado, el 20,3% de los directores entrevistados de las instituciones educativas de la Región Ica, expresaron que la acción de oficio posterior es regular. Los directores de las instituciones educativas tienen opiniones favorables sobre las acciones de oficio posterior, sin embargo, es importante considerar que 20,3% no se muestra del todo satisfecho con estas acciones, por lo tanto, es importante tomar las acciones pertinentes para mejorar la ejecución de dichas acciones.

Tabla 2 Acción de oficio posterior

	Regular	Adecuado	Muy Adecuado
Acción de Oficio posterior	20,3%	78,3%	1,4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Entre los porcentajes de deficiencia encontrados en el análisis se observa que, para el 27,5% de los directores entrevistados el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias es entre deficiente y regular. También se muestra que, para el 20,3% de los entrevistados las acciones de oficio posterior de desarrollan de manera regular. Aunque, la opinión de los directores de las instituciones educativas en su mayoría fue favorable, no se debe restar importancia a las opiniones negativas, ya que estas se pueden considerar una alerta de que existen pequeñas debilidades en los procesos de atención de denuncias y acciones de oficio posterior.

Para establecer la asociación entre el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se realizó la prueba chi cuadrado (Tabla 3), encontrándose un $p \text{ valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$, indicando que, si existe tal asociación. Por lo que se puede afirmar que, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, están relacionados con las acciones de oficio posterior, es decir, en la medida que el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias es eficiente mejores serán los resultados en las acciones de oficio posterior.

Tabla 3 Análisis del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y su asociación con la acción de oficio posterior del Órgano de Control Institucional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	108,647 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	48,670	6	,000
Asociación lineal por lineal	40,771	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

131

Siguiendo con el análisis, para el 20,3% de los directores entrevistados la gestión de registro e identificación de denuncias es entre deficiente y regular. En cuanto a la asociación entre la gestión de registro e identificación, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, fue necesario realizar la prueba chi cuadrado (Tabla 4), encontrándose un $p \text{ valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$, mostrando que, si existe tal asociación. Por lo que se puede afirmar que, la gestión de registro e identificación, están relacionados con las acciones de oficio posterior, en otras palabras, en la medida que la gestión de registro e identificación de denuncia sea eficiente mejor será la gestión de las acciones de oficio posterior.

Tabla 4 Análisis de la Gestión de registro e identificación, y su asociación con la acción de oficio posterior

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,747 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	25,790	6	,000

Asociación lineal por lineal	22,970	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Continuando con el análisis, se aprecia que, para el 23,2% de los directores entrevistados la evaluación de la denuncia es entre deficiente y regular. Se realizó la asociación entre la evaluación de la denuncia, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, encontrándose mediante la prueba chi cuadrado (Tabla 5), un p valor= 0,000 $<$ α = 0,05, indicándonos que, si existe tal asociación. Por lo que se puede afirmar que, la evaluación de la denuncia, está relacionado con las acciones de oficio posterior, es decir, en la medida que la evaluación de denuncia sea eficiente mejores serán los resultados de las acciones de oficio posterior.

Tabla 5 Análisis de la evaluación de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,258 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	29,962	6	,000
Asociación lineal por lineal	26,919	1	,000
N de casos válidos	69		

132

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Posteriormente se encuentra que, para el 30,4% de los directores la ejecución de la atención de la denuncia, es entre deficiente y regular. Mientras que, para el 20,3% de los entrevistados las acciones de oficio posterior de desarrollan de manera regular. Para determinar la asociación entre la ejecución de la atención, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se realizó la prueba chi cuadrado encontrándose un p valor= 0,000 $<$ α = 0,05, de esta manera queda demostrado que, existe una asociación entre los elementos analizados. Por lo que se puede afirmar que, la ejecución de la atención, está relacionado con las acciones de oficio posterior.

Por otro lado, para el 24,6% de los directores el seguimiento de la denuncia, es entre deficiente y regular. Para establecer la asociación entre el seguimiento de la denuncia, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional, se aplicó la prueba chi

cuadrado, encontrándose un p valor= $0,000 < \alpha = 0,05$, mostrándonos que, si existe tal asociación. Por lo que se puede afirmar que, el seguimiento de la denuncia, está relacionado con las acciones de oficio posterior.

5.- DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

En el contraste de la presente investigación con estudios previos, se observa que en la investigación de Cerrón (2018) se utilizó como fundamento teórico la directiva N°011-2015-CG/GPROD sobre el servicio de atención de denuncias, evidenciando en los resultados que: “El 43,18% manifiesta un nivel malo con respecto a la recepción y el trato brindado, el 38,64% indican un nivel regular, el 14,39% un nivel bueno y el 3,79% manifiestan un nivel muy bueno en relación a la recepción y el trato brindado. Esto concluye que, el ciudadano se encuentra insatisfecho y manifiesta la predominancia de un servicio malo con respecto al trato y recepción durante el proceso de presentación de las denuncias”.

En la presente investigación el 23,3% de los directores, indica que, el registro de las denuncias en el Órgano de Control Institucional de la UGEL, no es eficiente, presentando diferencias con lo hallado por Cerrón (2018), donde existe mayor insatisfacción con el proceso de registro de las denuncias. En este punto, es preciso señalar que, aunque existe una directiva para la atención de denuncias, la eficiencia del servicio y los resultados dependerá en mayor proporción a como es implementada por el órgano encargado, así como de la institución. Razón por la cual se infiere que, en la presente investigación los directores de las instituciones educativas opinaron favorablemente sobre el proceso de registro de atención de denuncias en el órgano de control institucional de la UGEL.

Aunque, en la investigación de Zamora la normativa aplicada para la atención de denuncias es evidentemente diferente por ser un estudio internacional, sigue siendo importante comparar como el nivel de conocimiento que tienen los involucrados respecto a las normativas. Dentro de ese contexto, Zamora (2019) en el estudio en Ecuador, sobre la “omisión de denuncia en el ámbito educativo y la política de prevención y protección, respecto a la materia de maltrato de la niñez y adolescencia”, en donde se encontró que, “el 84% de los profesionales del Derecho encuestados, no conocen la norma especializada en procedimientos administrativos sancionadores”. Encontrándose una gran diferencia con los resultados de la presente investigación, donde, para el 20,3% de los directores entrevistados, el conocimiento en las instituciones educativas sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias, no es eficiente. Es decir, existe mayor deficiencia del conocimiento, en lo encontrado por (Zamora, 2019). En base a esos resultados se puede deducir que el conocimiento de las normativas contribuye al dominio de la misma, por ende, la aplicación de las normas y procesos resulta más eficiente en especial cuando

se trata de atención de denuncias, acciones de oficio posterior y procedimientos administrativos sancionadores. Por otro lado, en la investigación de Cerrón (2018), también se encontró que: “En la entrevista realizada al jefe del Órgano de Control Institucional de la Marina de Guerra del Perú, este señaló que, todo el personal involucrado en la atención no se encuentra debidamente capacitado para cumplir sus funciones laborales, el personal militar que también se involucra como apoyo administrativo no cuenta con la capacitación adecuada ya que aún no se ha hecho esas coordinaciones”

Se pueden apreciar diferencias con la presente investigación, donde, sólo para el 18,8% de los entrevistados, el conocimiento de la institución sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia es entre inadecuado y regular. Pese a que las instituciones de estudio son diferentes se centran en problemas similares lo que permite contrastar las diferentes opiniones, no obstante, es evidente que el conocimiento y la capacitación del personal es fundamental para lograr resultados eficientes, y satisfacer las demandas de las personas que presentan denuncias sobre la gestión de las instituciones públicas.

Los estudios asociados con la atención de denuncias son fundamentales para ampliar los conocimientos fomentando la participación de la ciudadanía en el control social y el fortalecimiento del Sistema Nacional de Control mediante la recepción, evaluación y atención de denuncias. Entre las conclusiones se muestra que, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, se asocia con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local. Esto se refleja en la opinión de los directivos, es decir, en la medida que los procesos de recepción, evaluación y atención de denuncias sean eficientes la ejecución de acciones de oficio posterior será favorable, sin embargo, es necesario tomar en consideración al 2,9% y el 23,2% de los entrevistados, quienes señalaron que, el proceso para el requerimiento de información por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es entre inadecuado y regular, para seguir en un proceso de cambio y mejoras constante.

Respecto a la gestión de registro e identificación del proceso de atención de denuncias, esta se asocia con la acción de oficio posterior del órgano de control. Por lo tanto, en la medida que la gestión de registro sea eficiente las acciones de oficio posterior implementadas podrán arrojar mejores resultados. Dentro de este contexto, es preciso señalar que, la evaluación de la denuncia, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, lo que sostiene las opiniones favorables de los directores de las instituciones educativas respecto a los elementos antes señalados. En cuanto a la ejecución de la atención de la denuncia se concluye que esta se asocia con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local. Encontrándose que, para el 33,3% de los entrevistados, el procedimiento de control aplicado por parte de la unidad de atención

de denuncia del OCI de la UGEL, no es eficiente. Sobre el seguimiento de la denuncia se asocia con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local. Lo que se ve reflejado en que, para el 30,4% de los entrevistados, las investigaciones realizadas por el órgano de control de la UGEL ante denuncias presentadas, no son eficientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, D. (2019). Factores que originan el proceso administrativo disciplinario para profesores de Instituciones Educativas Públicas en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Trujillo Sur Este. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.
- Cerron, M. (2018). Proyecto de mejora del proceso de atención de denuncias ciudadanas del órgano de control institucional de la marina de guerra del Perú a fin de optimizar el servicio al denunciante, 2017. Trabajo de Investigación, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad San Ignacio de Loyola.
- Comité Rector del Sistema Nacional de Fiscalización. (2017). Sistema Nacional de Fiscalización. México.
- Contraloría General de la República. (2007). Guía y cuadernos de trabajo del Servicio de atención de denuncias. Material de Consultas para auditores del SAD.
- Contraloría General de la República. (2020). Directiva N°009-2020-CG/GCSD "Recepción, evaluación y atención de denuncias". Resolución de Contraloría N°206-2020-CG. Perú.
- De la Cruz, F. (2020). Servicio del control simultáneo y el nivel de denuncias en los procesos de contratación del personal cas en una entidad pública, lima – 2018. Trabajo de investigación, Universidad Tecnológica del Perú.
- Defensoría del Pueblo. (2009). Aportes de la Defensoría del Pueblo para una Educación sin Corrupción. Serie Informes Defensoriales – Informe N° 147.
- López, V., Ortiz, S., & Albuquerque, F. (2020). a judicialización de la convivencia escolar en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación chileno: El caso de las denuncias escolares. *Práxis Educativa*, 15. doi:<https://doi.org/10.5212/PraxEduc.v.15.15452.075>
- Medina, K. (2019). Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín - 2019. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.
- Ministerio de Educación. (2013). Resolución Ministerial N° 0142-2013-ED. Perú.
- Ramos, M. (2017). Propuesta del modelo SMC para mejorar el proceso de implementación de recomendaciones de informes de auditoría en el Gobierno Regional Lambayeque Chiclayo – 2016. Tesis, Universidad Cesar Vallejo.
- Zamora, M. (2019). Omisión de denuncia en el ámbito educativo y la política de prevención y protección, respecto a la materia de maltrato de la niñez y adolescencia. Tesis, Facultad de Jurisprudencia, Universidad Regional Autónoma de los Andes.