



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales  
Corporativas de Santa en condiciones de Covid-19, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Macuado Arroyo, Carmen Nelly (orcid.org/[0000-0002-3914-7494](https://orcid.org/0000-0002-3914-7494))

**ASESOR:**

Dr. Alvarez Carrillo, Nicolas (orcid.org/[0000-0002-9794-0423](https://orcid.org/0000-0002-9794-0423))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico la presente tesis, A Dios, mi padre creador.

Mi amada madre Elva, ángel que me guarda.

A mis preciados tesoros Melady y Maximiliano, por ser mi aliento y motivo de superación diaria

Carmen Nelly

## **Agradecimiento**

Al Dr. Nicolas Álvarez Carrillo, por su apoyo incondicional y paciencia para guiarme en el desarrollo de la presente tesis

A la universidad Cesar Vallejo, por los conocimientos aprendidos en la Maestría de Gestión Pública.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Definición de las variables .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnica e instrumentos.....	16
3.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	17
3.6. Método de análisis de los datos.....	18
3.7. Procedimientos .....	18
3.8. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 3.5.1.</b> Coeficientes de confiabilidad: Alfa de Cronbach .....	17
<b>Tabla 3.5.2.</b> Estadística de confiabilidad.....	18
<b>Tabla 4.1.1.</b> Descripción de Nivel de gestión de registro de denuncias .....	20
<b>Tabla 4.2.1.</b> Describir el nivel de accesibilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022. ....	21
<b>Tabla 4.2.2.</b> Describir el nivel de la capacidad de respuesta en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022.....	22
<b>Tabla 4.2.3.</b> Describir el nivel de la confiabilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022. ....	23
<b>Tabla 4.2.4.</b> Describir el nivel del interés público en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022 .....	24

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 4.1.1.</b> Descripción de Gestión de registro de denuncias .....	20
<b>Figura 4.2.1.</b> Descripción de la Accesibilidad .....	21
<b>Figura 4.2.2.</b> Descripción de Capacidad de respuesta .....	22
<b>Figura 4.2.3.</b> Descripción de Confiabilidad .....	23
<b>Figura 4.2.4.</b> Descripción de Interés público.....	24

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo, describir el nivel de gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022; y cuya muestra fueron 50 servidores públicos de las fiscalías Penales Corporativas de Santa.

El estudio fue básico y diseño no experimental - transversal y descriptivo, utilizando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario con 32 ítems del tipo Likert; asimismo la validez de los instrumentos fue aceptable por los expertos, de igual manera la confiabilidad del instrumento fue excelente confiabilidad (alfa de Cronbach igual ,810) y el método de análisis utilizado fue mediante el software IBM SPSS v.26 utilizando la estadística descriptiva. Y se obtuvieron las conclusiones:

Del objetivo general describir el nivel de gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, se concluye que existe una correlación positiva directa con la variable gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, concluyendo que, este proceso de gestión de denuncias tiene baja accesibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad e interés público.

El 38% de funcionarios públicos las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, considera nivel bajo, la accesibilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, un 32% lo califica con nivel medio y un 30% con nivel alto.

El 42% de funcionarios públicos las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, considera nivel medio, la capacidad de respuesta en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, un 38% lo califica con nivel bajo y un 20% con nivel alto.

**Palabras clave:** Gestión de registro de denuncias, accesibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, interés público.

## ABSTRACT

The objective of this research was to describe the level of complaint registration management in the Corporate Criminal Prosecutor's Offices of Santa under the conditions of Covid-19,2022; and whose sample was 50 public servants of the Corporate Criminal Prosecutor's Offices of Santa.

The study was basic and non-experimental design - transversal and descriptive, using as technique the survey and instrument the questionnaire with 32 items of Likert type; also, the validity of the instruments was acceptable by the experts, likewise the reliability of the instrument was excellent reliability (Cronbach's alpha equal ,810) and the method of analysis used was through the IBM SPSS v.26 software using descriptive statistics. And the conclusions were obtained:

From the general objective to describe the level of management of the registration of complaints in the Corporate Criminal Prosecutor's Offices of Santa in conditions of Covid-19, 2022, it is concluded that there is a direct positive correlation with the variable management of the registration of complaints in the Corporate Criminal Prosecutor's Offices of the Santa in conditions of Covid-19, 2022, concluding that this complaint management process has low accessibility, response capacity, reliability and public interest.

38% of public officials in the Santa Corporate Criminal Prosecutor's Offices in conditions of Covid-19, 2022, consider low level, accessibility in the management of the registration of complaints in the Santa Corporate Criminal Prosecutor's Offices in conditions of Covid-19, 2022, 32% rate it with a medium level and 30% with a high level.

42% of public officials in the Santa Corporate Criminal Prosecutor's Offices in conditions of Covid-19, 2022, consider medium level, the responsiveness in managing the registration of complaints in the Santa Corporate Criminal Prosecutor's Offices in conditions of Covid-19, 2022, 38% rate it as a low level and 20% as a high level.

**Keywords:** Complaint registry management, accessibility, responsiveness, reliability, public interest.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo afronta múltiples problemas sociales, dentro de los cuales se encuentran situaciones y denuncias relacionados a la vida y la salud, contra el honor, la familia, la libertad, los derechos intelectuales y muchos otros; los cuales generan la acción de denunciar ante los organismos pertinentes, en este sentido las organizaciones estatales como las fiscalías enfrentan problemas en la formulación y la tramitación de denuncias, debido a la reciente situación mundial del Covid-19 ya que mediante la emergencia sanitaria prohíbe la presencialidad de la atención a los usuarios, obligando a los sujetos litigantes utilizar medios tecnológicos para dicho procedimiento, generando la lentitud del proceso en general.

A nivel internacional, investigaciones como de Benavides (2020), estableció que el ámbito de la gestión pública ha sido siempre un problema social en la ejecución de los procesos internos, más aún con la llegada de la pandemia, en este sentido, las entidades han chocado cara a cara con nuevas formas de hacer las cosas, incorporando para ellos, tecnologías de información para ayudar la agilización de los procesos, en este sentido, Marriot y Sablón (2021), consideraron que las entidades en diversos ámbitos del sector público han tenido de problemas serios en la ejecución de sus procesos por consecuencia del Covid-19, que han requerido adaptarse a los nuevos retos tecnológicos, incorporando protocolos, procedimientos, mecanismo y manuales para que los usuarios puedan acceder a la ejecución de sus procesos, siendo necesario rediseñar procesos.

A nivel nacional, las investigaciones de Santamaría (2021), establecieron que los órganos de justicia tienen deficiencias en relación a la demanda de la carga procesal, que en muchos casos están ligadas a la burocracia del sector público, sumándose a esta situación la pandemia por el Covid-19, que puso en jaque toda gestión de trámite, lo cual estableció situaciones de suspensión y reprogramación. Asimismo; Pejerrey (2019), estableció que el proceso de denuncias en las fiscalías tiene deficiencias por diversas razones, principalmente, porque no se tiene un proceso definido y si existe es deficiente, ocasionando malestar en la sociedad, además considera

que la atención de denuncias tiene una relación directa en el procesamiento fiscal, en la orientación al ciudadano y en la recepción de las mismas. En este sentido la Presidencia del Consejo de Ministros (2002) estableció la ley de N° 27658 sobre el marco de modernización de la gestión del estado, donde se incorporan mecanismo como la implementación de procesos eficientes, uso de la tecnología y la integridad de la gestión, sin embargo esto no se ha ejecutado en su totalidad, además la Presidencia del Consejo de Ministros (2021), incorpora políticas de modernización en donde un pilar importante está relacionado a los sistemas de información como parte fundamental de la modernización y agilización de los procesos, pero también hasta la fecha se encuentran retrasados. Todo este escenario hace que los sujetos procesales, tengan deficiencias en la participación del proceso de manera oportuna y eficiente.

En el ámbito local, en las fiscalías Penales Corporativas de Santa, se tiene problemas en los retrasos de los casos procesales que de alguna manera obliga a los sujetos litigantes a utilizar medios tecnológicos, para la realización de las denuncias, que anteriormente no se usaban, ocasionando una inadecuada comunicación de este proceso. El Covid-19, también ha permitido que estos mecanismos retrasen mucho más los procesos en la gestión pública; tal es el caso de las fiscalías que han incorporado mecanismos de comunicación tales como mesa de parte electrónica, denuncias, citas fiscales y consulta de casos, los cuales se encuentran en la página web, pero, no son utilizadas por los litigantes, quizás por falta de desconocimiento de uso de los mismos, creencias que nadie los leerá o que simplemente es complicado el uso de estas nuevas formas digitales en los tramites.

En este sentido se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de gestión de registro de denuncias en las fiscalías Penales Corporativas de Santa en tiempos de Covid-19, 2022?

En este sentido la investigación se justifica, de manera práctica porque permitirá establecer nuevos procedimientos que permitan una mejor interacción con el usuario, brindando información sobre la gestión de registro de denuncias. Desde el punto de vista social, tendrá un beneficio para

aquellos ciudadanos que deseen realizar dichos procedimientos, ya que se pretende establecer un proceso adecuado para una mejor atención de los servicios. Metodológicamente utilizará el enfoque por procesos para el diseño de los mismos, en relación a la propuesta de la investigación.

Como objetivo general se plantea: Describir el nivel de gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022; y como objetivos específicos: Describir el nivel de accesibilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022; Describir el nivel de la capacidad de respuesta en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022; Describir el nivel de la confiabilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022; Describir el nivel del interés público en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se han considerado estudios y proyectos de investigación, tales como:

En lo que respecta a los trabajos previos de investigación se verificaron diversos estudios, donde se tiene entre los más relevantes a nivel internacional a Pamalis et al. (2021), elaboraron el artículo titulado “Determinantes de la aplicación de las directrices de gestión de reclamaciones públicas en el entorno gubernamental de la administración de Tegal”, planteando como objetivo establecer y evaluar la importancia de la puesta en práctica de las políticas de gestión de denuncias públicas, se empleó el tipo de metodología cualitativa; asimismo concluyeron señalando que la comunicación, los recursos, la disposición y la estructura burocrática son factores determinantes en la implementación de esta política en el entorno del Gobierno de la Regencia de Tegal. Tal es así que, Oguntosin et al. (2021), desarrolló su artículo “Desarrollo de una plataforma de gestión de reclamaciones basada en la web para una comunidad universitaria”, en el cual pretendieron desarrollar un sistema de gestión de denuncias basado en la web para una comunidad universitaria; el estudio concluyó que con la implementación del sistema de gestión de denuncias orientado en la web, demostró mejoras en las distintas operaciones de gestión de la comunidad universitaria en términos de procesamientos y atención de quejas; además los autores recomendaron que dicho sistema es posible su adaptación a sistemas operativos móviles. De igual modo, Gómez (2021), sustentó en su tesis de pregrado titulada “Diseño e implementación de mejora en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en la Dirección de Bienes y Seguros de la Gobernación de Antioquia”, la finalidad fue elaborar y efectuar una mejora en la gestión de peticiones, quejas, y denuncias, dado a que no existe mecanismos de controles que garantice la realización de los trámites, el método definido para la ejecución del informe fue descriptivo; llegando a concluir que con las medidas de control propuestas influyeron en el aumento de la gestión de solicitudes y de la pertinencia en los tiempos de respuesta estipulados.

Mientras que, Parra (2021) en su artículo para optar el grado de especialización, estableció un estudio titulado “Propuesta metodológica para la articulación de los sistemas de calidad (SIG, SGI y MIPG) de modo que se pueda ejercer control interno al proceso gestión de denuncias y análisis de información”, donde pretendió desarrollar una propuesta metódica que permita agilizar los procesos de seguimiento, evaluación y control; el estudio fue de diseño descriptivo. Se llegó a la conclusión que con la propuesta metódica se logró materializar, permitiendo optimar los recursos, potenciar la efectividad y eficiencia en la atención de denuncias y/o quejas al ciudadano. También encontramos a Finola et al. (2020) en su artículo científico “Análisis de los informes de quejas públicas durante la pandemia de COVID-19: un estudio de caso de la gestión de las relaciones con los ciudadanos de Yakarta”, la metodología empleada fue de índole mixta siendo cualitativa y cuantitativa. El estudio tuvo lugar el Análisis Exploratorio de Datos (EDA) con el fin de evaluar el patrón de informes de denuncias sobre COVID-19, todos estos datos empleados son de informes de la Gestión de Relaciones Ciudadanas (CRM). En resumidas cuentas, concluyeron que con una óptima administración del CRM demostró ser útil para atender a los ciudadanos a reportar sus denuncias, especialmente a lo largo de la pandemia.

Otro estudio es el artículo científico de Haller (2019) “Dentro de la carrera: Práctica y regulación de la gestión de reclamaciones internas en la profesión jurídica”, se optó bajo el enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, el total de encuestados fueron 614 entre abogados, directores y personas legales, los cuales 197 eran varones y 417 mujeres. Sin embargo, el autor concluyó que la gestión de denuncias de las firmas legales internas puede ser excelente para los clientes, reguladores y prácticas legales; no obstante, los reguladores deben tener mucho cuidado con cualquier iniciativa para ordenar la puesta en prácticas de la gestión interna de denuncias, ya que los reguladores externos visualizan un perfil de denuncias distinto al que ven las propias prácticas legales. Según Mantaring et al. (2019), quienes en su artículo científico denominado “Gestión de reclamaciones en la organización del sector público en Filipinas”, el estudio se diseñó bajo el método cualitativo – cuantitativo, siendo el análisis muestral 15 denuncias del sector público de

Filipinas. De acuerdo con la finalidad del estudio de evaluar el programa de gestión de denuncias, concluyeron que se determinó ciertas dificultades a la hora de atender las denuncias recibidas, que se tradujeron en la demora en actuar frente a ellas, por ende, es necesario contar con capacitaciones y habilidades técnicas para llevar una óptima resolución de todas las denuncias recibidas.

Por su parte, la investigación ejecutada por Phabmixay et al. (2018) quien en su artículo “Antecedentes organizativos para el diseño de un sistema integral de gestión de reclamaciones”, para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios, siendo la muestra 140 compañías. En resumidas cuentas, resaltaron dos enfoques, el mecanicista que destaca el desarrollo de lineamientos para el correcto procesamiento, atención y resolución de denuncias; y el enfoque orgánico que se fundamenta en el apoyo para la correcta atención al cliente; dado esto, los autores concluyeron que los antecedentes determinan al sistema de gestión de denuncias de una forma diversificada y relevante. Del mismo modo, tenemos a Gómez y Rodríguez (2018), en su estudio titulado “Análisis de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la gobernación de Risaralda en el año 2017”, tipo de investigación descriptiva, bajo el método de análisis y síntesis, la muestra se conformó por la Gobernación de Risaralda y funcionarios. Se llegó a la conclusión que a través de los mecanismos de atención se logró tener un mayor acercamiento y un vínculo más directo de la ciudadanía con el organismo, provocando de esta forma una mayor implicación, salvaguardando una atención más organizada e inmediata. Finalmente localizamos el artículo científico de Thierry y Priyambodo (2017) denominado “Estudio de caso de un modelo de administración electrónica basado en SMS y en la web: Sistema de gestión de quejas de los ciudadanos en el distrito de Gihosha -Burundi”, respecto a la metodología se trabajó bajo dos fases: recolección de datos y el diseño del sistema. Con los resultados mostrados en cuanto al funcionamiento del sistema; los autores detallaron como conclusión que se logró de forma exitosa y eficaz el diseño y construcción del prototipo de la aplicación basada en web y SMS para la gestión y atención de las denuncias de los ciudadanos en el distrito de Gihosha en la República de Burundi.

En el ámbito nacional se tiene a Puican (2021) en su estudio artículo científico titulado “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén”, y mediante un cuestionario aplicado a 264 trabajadores, se concluyó que las gestiones y atenciones de las entidades públicas fueron deficientes, por lo que, recomendó mejorar su gestión de procesos para un trabajo más eficiente.

Así también se cuenta con Pérez et al. (2021) en su artículo científico con el título de “Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público”, y mediante análisis documental, se determinó mejoras en los procesos de trabajo, por ende, el autor concluyó que la implementación de la tecnología en la gestión documental influyó de manera positiva al poder mejorar la rapidez del trabajo. Además se cuenta con a Diaz (2020) en su estudio de maestría titulado “Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias y su influencia en la acción de oficio posterior del Órgano de Control Institucional en la Unidad de Gestión educativa local región Ica 2020”, que mediante un cuestionario aplicado a 69 directores, se concluyó que sus procesos de gestión de atención de denuncias, fue ineficiente, por lo cual se recomendó una rediseño de recepción, evaluación y atención de las denuncias para agilizar los procesos de trabajo. Del mismo modo Flores y Delgado (2020) en su artículo científico titulado “Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas”, mediante un cuestionario aplicado a 20 trabajadores, se concluyó que el modelo de gestión influye positivamente ya que mejora la calidad de atención en las entidades públicas, como lo pueden ser las denuncias en las fiscalías, mejorando su gestión y haciendo más eficiente en la organización.

Asimismo, se tiene a Farfán (2020) en su artículo científico con el título de “La implementación de un sistema automatizado reduce los tiempos de atención en los procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la Municipalidad provincial del Callao”, mediante pre y pro test a un grupo de 120 colaboradores, el autor concluyó que, gracias a la implementación del nuevo sistema, la gestión administrativa, permite agilizar los procesos para un desenvolvimiento más rápido de sus funciones.

De igual forma se tiene a Téllez (2020) en su artículo titulado “Análisis documental sobre el tema del Big Data y su impacto en los derechos humanos”, mediante estudios y análisis de estudios previos, se concluyó que el uso del Big Data fue de gran importancia ya que permitió gestionar de manera eficiente la cantidad de datos que posee una entidad, la cual le sirvió para tener un registro documental y poder consultarlo de manera rápida. Del mismo modo Sánchez (2020) en su tesis de pregrado titulada “Implementación de un Sistema de Información para mejorar la Gestión Documental en una entidad pública de administración de inmuebles”, a través de análisis del historial de 20 colaboradores, se concluyó que al implementar el sistema de información se mejoró la gestión de documentos reduciendo los tiempos de búsqueda, permitiendo ser más eficiente a la entidad. De igual manera se tiene a Núñez (2019) en su trabajo de tesis de pregrado titulada “Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental”, a través de la implementación del nuevo sistema digital, se pudo comprobar la mejora en la eficiencia de trabajo, concluyendo que gracias a la digitalización se permitió gestionar los documentos físicos en electrónicos y así poder acceder de una manera más rápida.

También se cuenta con Navarro (2018) en su tesis de maestría titulada “Gestión de denuncias por faltas penales y trámite de hecho de las Comisarías PNP en el Perú, 2015-2016”, se analizaron datos estadísticos de los registros de las Comisarias y se concluyó que existió una insatisfacción por la ciudadanía en la gestión de denuncias, por lo que fue necesario mejorar y agilizar los procesos de trabajo. Por último, en el ámbito nacional se cuenta con Añazgo (2017) en su tesis de pregrado con el título de “Implementación de un sistema web móvil para la gestión de denuncias diarias en la Comisaría PNP de la Familia del distrito de Tarapoto, 2017”, cuestionario y análisis documental a una muestra de 20 personas, de la cual se concluyó que la implementación del sistema web influyó positivamente en la gestión de denuncias ya que mejoró los tiempos de atención.

En relación con las teorías que sustentan la gestión de registro de denuncias, según: Ramos (2019), nace con la creación de las cortes en 1923, cuando el Congreso peruano promulgó una constitución política el 12 de noviembre del mismo año, que establecía la separación de poderes, dando origen a los poderes legislativo, ejecutivo y judicial. En este contexto, la Corte Suprema fue creada para resolver la situación en otros tribunales superiores. El propósito general de esta separación de poderes es satisfacer las demandas de justicia del pueblo, desempeñando el papel jurisdiccional frente a diversos conflictos de interés e inseguridad jurídica, dando como resultado el concepto de denuncias, donde la identificación, evaluación, atención y seguimiento son considerados parte del proceso. También, según Garmendia (2016), establece que los conflictos son parte de la sociedad y que se remontan desde la era de virreinato, que trasciende las generaciones en donde es necesario establecer reglas y procedimientos para su resolución.

Igualmente, Matias (2013), establece que, en la solución de conflictos y sanciones, se conceptualiza la teoría del servicio público que nació en Francia en el siglo XIX, que tiene la concepción donde el estado deja de ser el poder de mando y pasa a ser instrumento de cooperación nacional permitiendo asegurar el cumplimiento de los servicios públicos, considera también que en tiempos actuales las comunicaciones cumplen un papel importante en su participación directa para la prestación, regulación y control orientados por el derecho público, y sus conflictos. En este sentido, Alvarado et al. (2019), establece que, en un mundo moderno, donde la Gestión Pública va de la mano con los nuevos enfoques mundiales de desarrollo, surge la necesidad de incorporar la tecnología estableciendo el criterio de gobierno electrónico, como parte de los procesos de gestión, comprendiendo los mecanismos de modernización del estado, donde los servicios digitales son un soporte para la calidad de servicio, contemplando de esta manera el acercamiento de la administración pública a la sociedad contemplada en la población. En este sentido, la Organización de Estados Americanos (2022), establece que el gobierno electrónico es el uso de la tecnología de información y comunicación impuesta por los gobiernos para brindar servicios e información a los ciudadanos contemplando el acceso a la información, trámites en línea y

participación ciudadana. En este sentido la Presidencia del Consejo de Ministros (2021), con el afán de alinearse a un mundo globalizado, establece criterios para mejorar y brindar la atención al ciudadano, incorporando nuevos modelos de gestión tales como la gestión por procesos, así como la simplificación administrativa, en todos los ámbitos de las entidades públicas. En este sentido, Benjamín et al. (2021), establecen criterios para el manejo de los servicios digitales durante la pandemia de Covid-19, desde dos aspectos, desde la perspectiva del funcionario público y los del ciudadano, donde enfatiza que el confinamiento social ha sido la causa para dejar de lado la continuidad del servicio, en el caso del Perú, el 53%, es decir más de la mitad de los funcionarios manifestó no haber desarrollado actividad alguna durante la pandemia, a diferencia de otros países; la razón fue que las entidades no contaban con infraestructura tecnológica, además de no contar con los archivos y documentos necesarios, otras consecuencias fue la falta de equipos de cómputo para cumplir sus actividades, falta de capacitación tecnológica, mala conectividad. Desde la opinión del ciudadano, las denuncias realizadas durante la pandemia fueron en relación con tramites de justicia y judicial solo un 4%, denuncias de algún delito solo 1%.

Algunos conceptos relacionados a la variable, es la denuncia, que según Valderrama (2021), es el acto de poner en conocimiento de una autoridad, donde una persona, familiar o allegado ha sido víctima de algún un delito, asimismo, existe la denuncia ONLINE, que es procedimiento moderno, que a través de un software permite el registro de la denuncia para ser evaluada por las autoridades competentes. Asimismo, está la accesibilidad de información, es el derecho de las personas de tener acceso y obtener información de cualquier entidad pública (Congreso de la república, 2019). Para Arciniegas y Mejías (2017), son las posibilidades que se le da a los usuarios para obtener información importante de las entidades buscando su flexibilidad en el acceso y un servicio de calidad. También, un concepto importante es la capacidad de respuesta, procedimiento por el cual se informa a las personas, la situación, acción o estado de la información solicitada (Congreso de la república, 2019). Según Carcasi (2020), es la habilidad de las entidades para brindar soporte a sus usuarios, ejecutando un servicio inmediato considerado fundamental para

la satisfacción de usuarios. Desde el punto de vista de Pinto-Barriga y Rodríguez-Toro (2021), son mecanismos implementados por las entidades utilizando las tecnologías de información y comunicación para agilizar los trámites pertinentes. Según el Registro Federal de los Estados Unidos (2019), son mecanismos y procedimientos que los gobiernos e instituciones implementan con la finalidad de reducir el impacto ambiental, incorporando información digital para reducir el tiempo. Otro concepto es la Confiabilidad de los servicios, que según Thiele (2016), se entiende como la aceptación de los servicios recibidos y su percepción crítica de los mismos, considerando la utilidad de los servicios tecnológicos; para Antúnez y Batista (2019), es la aceptación de los procedimientos administrativos que son de uso público y está relacionado con la calidad del servicio. En este sentido, Pareja (2020), establece que es la respuesta al buen trato que se brinda, el cumplimiento de las acciones establecidas, incluidos la honestidad y la transparencia. Otro concepto muy importante es el Interés público de los servicios, que según la Contraloría General del Republica (2016), es aquella concepción de parte de la sociedad relacionada al beneficio de todos, equivalente al interés general de la comunidad.

También dentro de este contexto están las Tecnologías de información y comunicación, que según Flores-Cueto et al. (2020), son un conjunto de herramientas, soportes y canales que permiten a través de la informática y los computadores, el almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información. Igualmente, la gestión por procesos en la administración pública, que la Escuela de Administración Pública (2021), lo define como la forma en que se planifican, organizan, dirigen y controlan de manera integrada las diversas actividades y procedimientos, en las que con la participación de las diferentes dependencias del organismo se pueden realizar acciones para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. También están, los servicios digitales, que para Distel et al. (2021) son procedimientos que las instituciones incorporan para brindar acceso a operaciones con los cuales se pretende la interacción del público a través de medios informáticos. Para Hartanti et al (2021), son aquellos servicios tecnológicos que permiten la interacción con las personas en un entorno moderno, desde cualquier lugar y

desde cualquier dispositivo. Asimismo, existe la flexibilidad de acceso a la información, que de acuerdo a Luz (2018), es la capacidad de la tecnología para acceder desde cualquier lugar y momento, implicando este proceso bajos costos por su usabilidad. También la orientación de usuarios, que según Perpinyà y Cid-Leal (2018), son mecanismos estandarizados que permiten brindar información explicativa, facilitando la recuperación de la información con la interacción del usuario de una forma sencilla e intuitiva. Igualmente, el concepto de mesa de partes virtual, donde la Superintendencia de Banca y Seguros (2022), establece que es un procedimiento para recibir en línea los documentos para el inicio de los diferentes trámites ante este órgano de control y para tramitarlos una vez suspendidos los plazos de los trámites administrativos del sector público.

En este sentido, el formulario electrónico, según Colton (2022) es una alternativa para la realización de trámites y la comunicación, utilizando una interfaz o formulario entre el usuario y las organizaciones permitiendo la captura y validación de datos. Conversión integral de procedimientos a servicios digitales, la Presidencia del consejo de ministros (2021), lo considera una serie de acciones que transforman procedimientos físicos o realizados manualmente a soportes electrónicos interactuando las 24 horas del día y los 365 días del año. El servicio Digital, Vivar (2021) hace referencia a cualquier servicio prestado a un usuario a través de Internet o de una plataforma tecnológica permitiendo la prestación automática de servicios equivalente a través del acceso en línea. Seguridad Digital, según Soto (2021), es el campo encargado de resguardar la infraestructura tecnología de una organización, así como de la información que esta gestiona de posibles ataques maliciosos que permitan vulnerar la información o la pérdida de los datos. Trabajo Remoto, Según la Administración Nacional del Servicio Civil (2020), es la prestación de servicios auxiliares, donde el trabajador permanece en su domicilio o en cuarentena domiciliaria, utilizando cualquier medio para realizar tareas fuera del ámbito laboral, siempre que sea posible. Tecnologías de información y comunicación, según Flores-Cueto et al. (2020), son un conjunto de herramientas, soportes y canales que permiten a través de la informática y los computadores, el almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de

información. Gestión por procesos en la administración pública, según la Escuela de Administración Pública (2021), es la forma en que se planifican, organizan, dirigen y controlan integradamente las diversas actividades y procedimientos, con la participación de las diferentes dependencias se pueden realizar acciones para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Algo importante es la satisfacción de reclamos, que según (Amorim et al., 2019), es una medida que permite ayudar al usuario en determinados aspectos con los cuales no está conforme, en este sentido, Berning et al., (2018) considera su importancia ya que puede ser subjetivo y que se debe prestar atención, por lo que proveedores de servicios públicos o privados deben considerar las expectativas y necesidades. Esto permite mejorar los procesos de gestión (Slater et al., 2018); la satisfacción es un indicador de calidad clave para la prestación de servicios administrativos (Gentil et al., 2019). Para Gebreyesus (2019), los servicios que funcionan de manera adecuada mejoran la confianza haciendo de las recomendaciones la mejor publicidad. El concepto gestión de denuncias según Kajonius (2016), contempla a las quejas, estructura y procesos que permiten gestionar adecuadamente los servicios establecidos. Un factor importante son las políticas públicas generales que según Stokes et al. (2015), es la inversión y financiamiento para una mejor prestación de servicios. El servicio administrativo, de acuerdo a Van et al. (2018), son servicios gratuitos sustentados en leyes y políticas de trabajo, reconocidos por la sociedad. En este sentido Van (2017), establece que estos servicios son analizados en escalas de valoración verificándose la calidad de los mismos complaciendo a los usuarios, según Leong et al. (2017) establece que los servicios administrativos deben contemplar tratos amables ya sean medios digitales o no con frases adecuadas, considerando los datos brindados por los usuarios.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, ya que se orientó al desarrollo de un conocimiento más completo comprendiendo los fenómenos, situaciones, relaciones y hechos observables que puedan tener los objetos de estudio (Registro Nacional Científico, Tecnológico y de Innovación Tecnológico, 2019). Enfoque cuantitativo, porque se realizó la recolección de datos para evaluar y analizar las hipótesis, mediante la representación numérica y la estadística con los cuales se probó las teorías (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

De diseño no experimental - transversal y descriptivo, sin manipulación deliberada de la variable. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es no experimental porque son estudios donde no se manipularon intencionalmente las variables para ver el efecto sobre otras (p.174). Transversal porque se intervinieron los sujetos de estudio en una sola oportunidad, se da en el caso de estudios observacionales o no experimentales (Aceituno et al., 2020, p.11). Descriptivo, porque se detallaron las propiedades de las variables, cuantificando el hallazgo de un fenómeno y contexto (Álvarez, 2020).

Esquema:

M                      O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación de la muestra

### 3.2. Definición de las variables

#### V: Gestión de registro de denuncias

##### Definición conceptual

Gestión de denuncia, Según la Plataforma digital única del Estado Peruano (2022), son procedimientos que permiten al ciudadano, denunciar ante las entidades, funcionarios y servidores públicos acciones o conductas negativas, con la finalidad de ser derivados antes las autoridades competentes para su solución, estas pueden ser de forma reservada o anónima.

##### Definición operacional

La variable Gestión de registro de denuncias se midió a través de un cuestionario de 32 preguntas del tipo Likert, que estuvo estructurada en sus cuatro dimensiones: Accesibilidad, Capacidad de respuesta, Confiabilidad e interés público.

La Escala de medición fue de tipo ordinal, siendo la valoración:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Según García (2018), conjunto de elementos con características similares con la finalidad para dar solución a un problema. En la presente investigación la población estuvo conformada por 50 funcionarios públicos de las diferentes fiscalías Penales Corporativas de Santa.

Fiscalías	N°
1era. Fiscalía penal corporativa del Santa	10
2da. Fiscalía provincial penal corporativa del Santa	10
3ra Fiscalía penal corporativa del Santa	10
4ta Fiscalía penal corporativa del Santa	10
5ta Fiscalía penal corporativa del Santa	10
Total	50

### **Criterios de inclusión.**

- Funcionarios públicos que se encuentren laborando regularmente.
- Funcionarios públicos que deseen participar de la investigación.
- Funcionarios públicos solo de las fiscalías Penales Corporativas de Santa.

### Criterios de exclusión.

- Funcionarios públicos que se encuentren de vacaciones.
- Funcionarios públicos que no deseen participar de la investigación.
- Funcionarios públicos que no sean de las fiscalías Penales Corporativas de Santa.

La muestra según Arispe et al. (2020) proporción representativa de la población, ya que permitió realizar inferencias y cuyos datos e información obtenida a partir de la muestra, contribuyeron en la medición. En la presente investigación el modelo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico, porque los elementos de participación no obedecen a una probabilidad, sino a características particulares (Arispe et al., 2020); y estuvo constituido por  $n = 50$  funcionarios públicos de las diferentes fiscalías Penales Corporativas de Santa.

### **3.4. Técnica e instrumentos**

Se utilizó como técnica la encuesta; que según Arias (2020), es una herramienta por el cual un investigador obtiene información sobre un estudio, de manera que consigue opiniones, percepciones y criterios de parte de los objetos de estudio.

El instrumento a utilizar fue cuestionario, que según Arias (2020), es el medio por el cual se realizan una serie de preguntas estructuradas estableciendo una valoración ante las respuestas realizadas por los objetos de estudio. El cual estuvo conformado por preguntas cerradas y que se aplicó a los funcionarios públicos de las diferentes fiscalías Penales Corporativas de Santa; y con respuestas del tipo Likert: (1)

Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. El cual estuvo conformado por 32 ítems en sus cuatro dimensiones: Accesibilidad con 08 ítems, Capacidad de respuesta con 08 ítems, Confiabilidad con 08 ítems e interés del público con 08 ítems. Los niveles de medición de la variable en general fueron: Alto: [107 - 160], Medio: [52 - 106] y Bajo: [0 - 52]. Para las dimensiones: Alto: [27 - 40], Medio: [13 - 26] y Bajo: [0 - 12].

### 3.5. Validez y confiabilidad de los instrumentos

El instrumento de recolección de datos fue validado mediante la técnica del juicio de expertos, donde se consideró a tres profesionales en el tema los cuales evaluaron la consistencia de los ítems; en este sentido Sánchez et al. (2018) considera que son medidas en donde los instrumentos tienen relación con la efectividad.

La confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor debe estar en el rango de 0 y 1, donde valores más cercanos a 1 establecen mayor confiabilidad, en nuestro caso se obtuvo un valor de 0.810 (Excelente Confiabilidad), en este sentido Sánchez et al. (2018), determinaron que este procedimiento estadístico toma en cuenta aspectos como la precisión y estabilidad de los datos asociados a la herramienta de recolección de datos.

**Tabla 3.5.1.**  
*Coeficientes de confiabilidad: Alfa de Cronbach*

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Para la presente investigación se utilizó una prueba piloto con 20 funcionarios públicos de las Fiscalías Penales Corporativas de Santa, cuyos resultados respondieron si el instrumento utilizado cumple con las condiciones adecuadas, en este sentido Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen este procedimiento como la evaluación de un pequeño grupo permitiendo verificar la eficacia y las condiciones para su adecuada aplicación y obtener datos consistentes.

**Tabla 3.5.1.**  
*Estadística de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	32

*Nota:* Software SPSS Versión 25.0

De acuerdo con la tabla 3.5.2, la estadística de fiabilidad nos arrojó un resultado de 0.810 y según el Alfa de Cronbach este resultado es excelente confiabilidad.

### **3.6. Método de análisis de los datos**

Mediante el software IBM SPSS 26, para obtener los resultados los cuales se representaron a través de las estadísticas descriptivas; luego fueron analizados estableciendo las conclusiones correspondientes. Este software permite analizar datos para explicar las relaciones entre variables, identificar tendencias y hacer predicciones (Souto,2019).

### **3.7. Procedimientos**

En la presente investigación tuvo en cuenta los siguientes pasos: Identificación y planteamiento del problema, objetivos y justificación, construcción del marco teórico, establecimiento del marco metodológico, elaboración de los cuestionarios en base a las dimensiones e indicadores de cada variable, validación de los instrumentos por juicio de expertos, aplicación de los instrumentos a la muestra indicada, procesamiento de

los datos que se obtuvieron del software SPSS V. 25 y elaboración de los resultados en el informe de tesis.

### **3.8. Aspectos éticos**

Esta investigación se desarrolló de acuerdo con el Código de Ética para la Integridad Científica establecido por CONCYTEC y, asimismo, se utilizó el código APA 7 para el uso de las ideas y presentaciones orales del autor para ser mencionadas en citas y referencias.

#### IV. RESULTADOS

Luego del procesamiento estadístico de la información recabada de las variables en estudio, presentamos los resultados de acuerdo con los objetivos de nuestra investigación.

##### 4.1. Del objetivo general

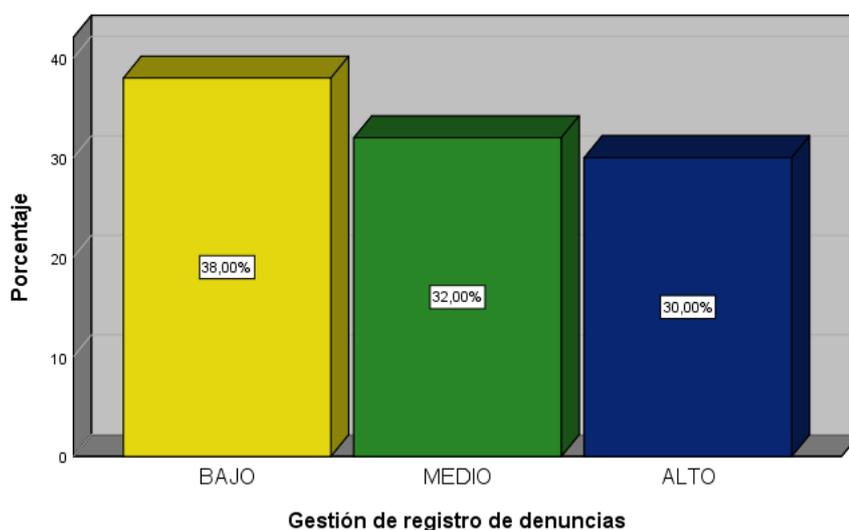
**Tabla 4.1.1.**

*Descripción de Nivel de gestión de registro de denuncias*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	19	38,0
	MEDIO	16	32,0
	ALTO	15	30,0
	Total	50	100,0

Fuente: SPSS v.26

**Figura 4.1.1.** Descripción de Gestión de registro de denuncias



Fuente. SPSS v.26

**Descripción estadística.** - De la tabla y figura N. 4.1.1, de la muestra encuestada se observa que un 38% manifestó que el nivel de gestión de registro de denuncias es bajo, un 32% lo califica con nivel medio y un 30% con nivel alto.

## 4.2. De los objetivos específicos

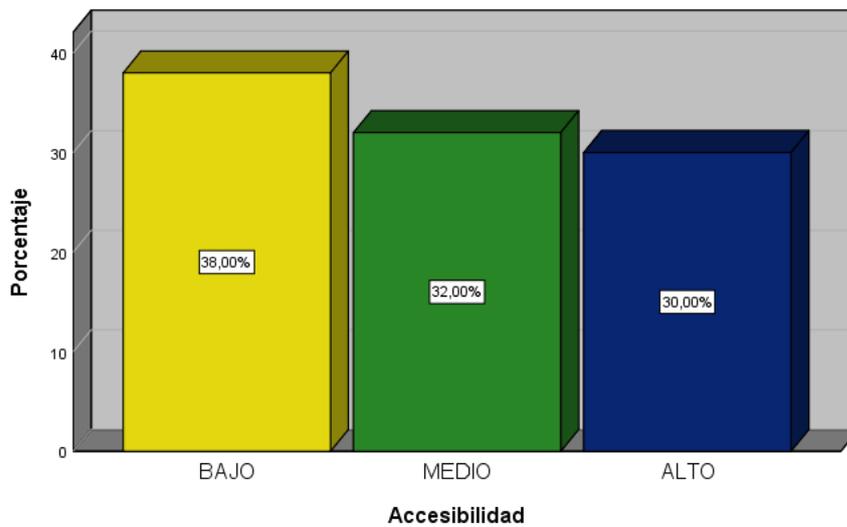
**Tabla 4.2.1.**

*Describir el nivel de accesibilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	19	38,0
	MEDIO	16	32,0
	ALTO	15	30,0
	Total	50	100,0

Fuente. SPSS v.26

**Figura 4.2.1.** Descripción de la Accesibilidad



Fuente. SPSS v.26

**Descripción estadística.** - En la tabla y figura 4.2.1., de la muestra encuestada se observa que el 38% manifestó que el nivel de accesibilidad en la gestión de registro de denuncias es bajo, un 32% lo califica con nivel medio y un 30% con nivel alto.

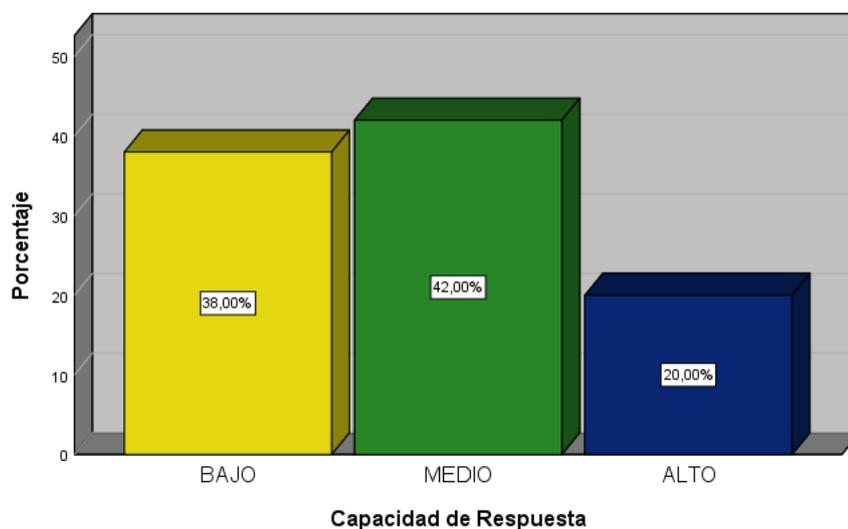
**Tabla 4.2.2.**

*Describir el nivel de la capacidad de respuesta en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	19	38,0
	MEDIO	21	42,0
	ALTO	10	20,0
	Total	50	100,0

Fuente. SPSS v.26

**Figura 4.2.2.** Descripción de Capacidad de respuesta



Fuente. SPSS v.26

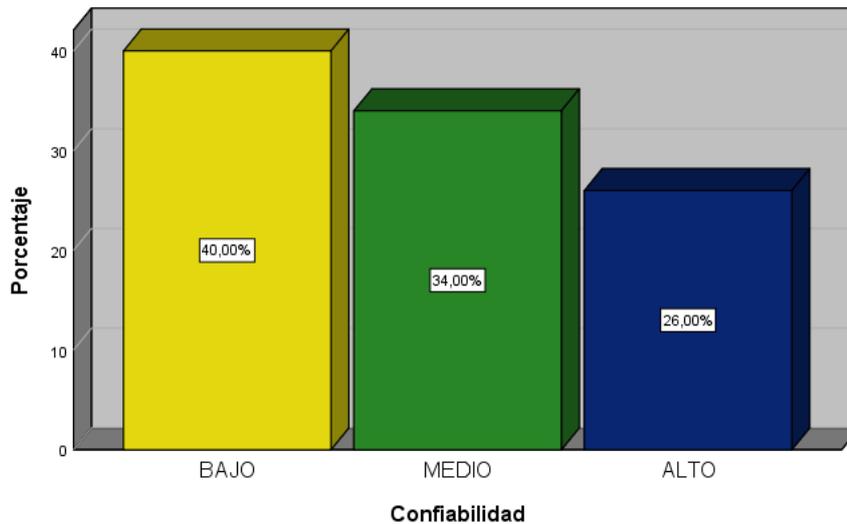
**Descripción estadística.** - En la tabla y figura 4.2.2, de la muestra encuestada se observa que el 42% manifestó que el nivel de capacidad de respuesta en la gestión de registro de denuncias es medio, un 38% lo califica con nivel bajo y un 20% con nivel alto.

**Tabla 4.2.3.**

*Describir el nivel de la confiabilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022.*

Fuente. SPSS v.26

**Figura 4.2.3.** Descripción de Confiabilidad



Fuente. SPSS v.26

**Descripción estadística.** - En la tabla y figura 4.2.3., de la muestra encuestada se observa que el 40% manifestó que el nivel de confiabilidad en la gestión de registro de denuncias es bajo, un 34% lo califica con nivel medio y un 26% con nivel alto.

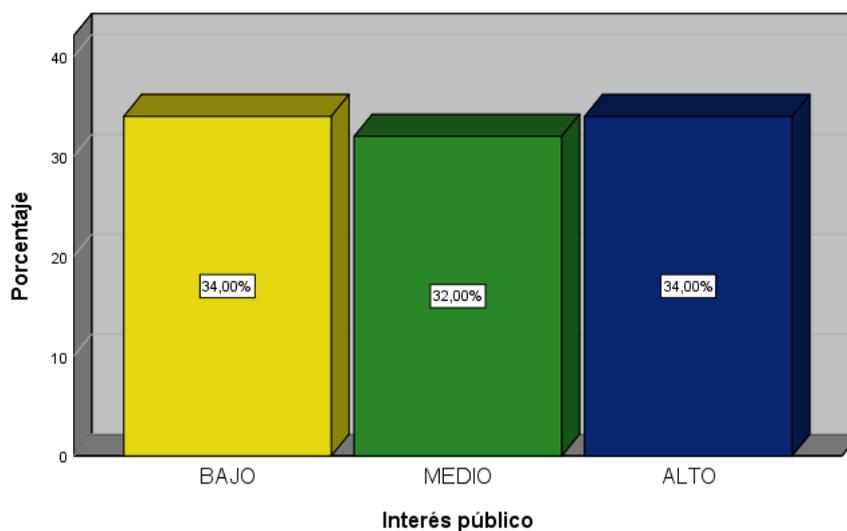
**Tabla 4.2.4.**

*Describir el nivel del interés público en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	17	34,0
	MEDIO	16	32,0
	ALTO	17	34,0
	Total	50	100,0

Fuente. SPSS v.26

**Figura 4.2.4.** Descripción de Interés público



Fuente. SPSS v.25

**Descripción estadística.** - En la tabla y figura 4.2.4., de la muestra encuestada se observa que el 34% manifestó que el nivel de interés público en la gestión de registro de denuncias es bajo, un 34% lo califica con nivel alto y un 32% con nivel medio.

\*(Los resultados de la propuesta se presentan en el Anexo 6).

## V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la tabla y figura 4.1.1., se encontró que una mayoría de servidores públicos (38%) manifestó que el nivel de gestión de registro de denuncias fue bajo, debido a la carencia de procesos que permitan una mejor interacción con los ciudadanos, a mi criterio esto es por una mala gestión de los directivos y de alguna manera también de la burocracia que existen en los órganos públicos al continuar con propuestas de atención ya desfasadas, los resultados encontrados se asemejan a los de Pamalis et al. (2021), que también halló problemas burocráticos en entidades de gobierno extranjeros, de igual manera, Oguntosin et al. (2021), manifiesta que es necesario la implementación de plataformas de atención utilizando tecnologías web, los cuales mejoraron el procesamiento de quejas, además de ser una plataforma flexible a dispositivos móviles. También, Gómez (2021), implementó procesos que permitan administrar las quejas, reclamos y denuncias ya que no se contaban con ellos, los cuales influenciaron positivamente en la gestión de denuncias, así como reducir los tiempos de respuestas. Otros estudios como los de (Parra, 2021, Finola et al.; 2020; Haller, 2019), propusieron incluso la implementación de sistemas de gestión de calidad que permitió optimizar los recursos y elevar la eficiencia; también se planteó el uso de una gestión de relaciones ciudadanas para una mejor interacción con las personas, incluso reformular la forma de interactuar, es decir cambiar los procesos ya que muchos de ellos no se asemejan a las acciones legales establecidas, de manera que se cree la confianza en la población y puedan generar la aceptación interactuando sin temor, incluso percibiendo las críticas, deficiencias y la transparencia tal como lo manifiesta (Thiele, 2016, Antúnez y Batista, 2019; Pareja, 2020).

De los resultados obtenidos en la tabla y figura 4.2.1., se encontró que 38% de servidores públicos manifestaron que los niveles de accesibilidad en la gestión de registro de denuncias fue bajo, debido a la carencia de plataformas de comunicación y uso de redes sociales, a mi criterio las

Fiscalías Penales Corporativas de Santa, requieren una portada oficial que permita tener una presencia en el ámbito digital y estar a la vanguardia de las tecnologías de comunicación procesos (Flores-Cueto et al.,2020), permitiendo interactuar y brindar acceso a operaciones directas (Distel et al., 2021), si bien es cierto existe una página principal, esta no ejecuta los procesos requeridos quizás por falta de conocimiento, ya que existe la gestión por procesos, mecanismo por el cual se puede gestionar a la organización utilizando la planificación y la organización (Escuela de Administración Pública, 2021), creo también que además de lo expuesto las competencias profesionales son un factor muy importante en el cumplimiento y desempeño de los procesos, en este sentido Mantaring et al. (2019), halló en el ámbito de sector público de Filipinas que tenían problemas con el tiempo de atención de denuncias, lo que requería que el personal tenga las capacitaciones necesarias para poder gestionar y responder a la demanda de la sociedad, por eso es necesario que las instituciones públicas quienes tienen la experiencia administrativa, puedan incorporar procesos más eficientes, en este sentido Phabmixay et al. (2018), encontró en 140 compañías que tuvieron experiencia en los procesos de reclamaciones y que en base a ello era posible establecer mecanismos de gestión diversificada y relevante para la atención.

De los resultados obtenidos en la tabla y figura 4.2.2., se encontró que el 42% de servidores públicos manifestaron que el nivel de capacidad de respuesta en la gestión de registro de denuncias es medio, en este sentido podemos inferir que al utilizar mecanismos desfasados de atención y no contar con procesos definidos ocasionaron situaciones donde por falta de flexibilidad en los procesos y mecanismos tecnológicos no implementados la respuesta lógicamente fue lenta, estos resultados se asemejan a los de Puican (2021), que encontró en entidades públicas de Jaén fueron deficientes recomendando mejorar los procesos, de igual manera, Pérez et al. (2021), encontró que la implementación en respuestas deficientes con procesos documentales basados en la tecnología influyeron positivamente en la rapidez de trabajo. Al igual que Diaz (2020), encontró que a una acción ineficiente de respuesta el rediseño de procesos es una

alternativa para mejorar y agilizar la atención, en este sentido, podemos inferir que el diseño de procesos cumple un papel importante en la gestión de los directivos, ya que permite organizar, planificar y controlar de forma integral favoreciendo la gestión (Escuela de Administración Pública, 2021).

De los resultados de tabla y figura 4.2.3., el 40% de servidores públicos manifestó que el nivel de confiabilidad en la gestión de registro de denuncias es bajo, en mi opinión después de analizar los procesos se puede decir que, la demora, la carencia de mecanismos digitales, sumándose quizás la falta de conocimiento hacen que la población tenga desconfianza porque no se brinda la información adecuada ya que no existe una estandarización de los procedimientos que permitan facilitar los trámites de denuncias (Perpinyà y Cid-Leal, 2018), por lo que es necesario que las entidades públicas tengan un mayor acercamiento con la ciudadanía que garantice y salvaguarde el servicio prestado (Gómez y Rodríguez, 2018), en este sentido, Puican (2021), encontró que la percepción de calidad fueron deficientes en instituciones públicas de Jaen, considerando que fue necesario mejorar los procesos y presentar un servicio eficiente, como se dijo anteriormente, las políticas públicas juegan un papel preponderante, ya que en el contexto de modernización del estado, las instituciones de ámbito público tiene la facultad de incorporar modelos de gestión basados en el enfoque por procesos, así como en el uso de herramientas tecnológicas que permitan facilitar y flexibilizar los procesos operativos en un mundo moderno (Alvarado, et al., 2019; Organización de Estados Americanos, 2022; Presidencia del Consejo de Ministros, 2021; Benjamín et al., 2021). En este sentido salen a relucir mecanismos de interacción con las personas, encontrando en otras organizaciones formularios electrónicos, procesos automatizados que permiten una mayor rapidez a las personas garantizando la protección de datos (Soto, 2021) y sobre todo una mejor gestión desde el ámbito directivo (Colton, 2022). Podemos decir que la flexibilidad de los entornos digitales permite una interacción más agradable que los procesos manuales, en un mundo digital donde los equipos electrónicos

están al alcance de todas las personas dando la facilidad de funcionar las 24 horas del día durante todo el año (Presidencia del consejo de ministros, 2021).

De los resultados de la tabla y figura 4.2.4., un 34% de servidores públicos manifestaron que el nivel de interés público en la gestión de registro de denuncias es bajo y un 32% de nivel medio, podemos entender que estos resultados establecen un factor de desconfianza y de falta de credibilidad en los procesos de denuncias, por los aspectos antes expuestos, pero, hay un factor a tener en cuenta y es la pandemia COVID-19, que desactivó operativamente a toda empresa y entidad en el mundo, inclusive haciendo que muchas de ellas se declaren en banca rota, igualmente en el ámbito público los gobiernos de todo el mundo han realizado esfuerzos por reponer los servicios básicos, a través del trabajo remoto, lo que originó esta demanda digital en todo el mundo, en el Perú nuestro gobierno contemplo procedimientos para poder atender a la población, a través de servicios auxiliares (Administración Nacional del Servicio Civil, 2020). Asimismo, la Presidencia del Consejo de ministros (2002) años atrás con la Ley 27658, estableció la modernización del estado que hasta la fecha no se ha reflejado positivamente, creemos que es por falta de conocimiento o de personal idóneo para su implementación o simplemente por descuido de gestión del gobierno. Muchas empresas e instituciones en cumplimiento a la demanda ciudadana han tratado de incorporarlos en sus procedimientos, pero con muchas debilidades, creemos también que no solo el problema es por parte de las instituciones y su carencia de flexibilidad, sino también por parte de los usuarios, que en nuestro país existen muchos equipos electrónicos pero muy pocas personas que saben utilizar correctamente los ámbitos digitales, siendo necesario establecer modelos como lo hizo Thierry y Priyambodo (2017), que estableció un modelo de administración basada en mensajes de texto y acceso a la Web, los cual permitió un manera exitosa y eficaz de conectar con las denuncias de los ciudadanos.

Considerando los lineamientos dados por el mismo gobierno, se ha planteado un enfoque basado en procesos, que permita establecer mecanismos más flexibles permitiendo la interacción con la sociedad como lo recomendó Díaz (2020), que, al encontrar deficiencias en la gestión de denuncias, se requería un rediseño de procesos; además Flores y Delgado (2020), consideran que los procesos también deben contemplar la gestión por resultados influyendo en la calidad de atención. Igualmente, Farfán (2020), estableció que los procesos que han sido automatizados agilizan las actividades de manera rápida y oportuna.

Sobre el diseño de procesos, se plantearon los necesarios los cuales permitirán una automatización más específica y posteriormente accederán a contemplar otras herramientas de gestión como los propuestos por Téllez (2020), que es necesario incorporar Big Data para una gestión de grandes volúmenes de información, también, Sánchez (2020), que establece a los sistemas de información como parte preponderante de los resultados o como los planteados por Nuñez (2019), que incorpora un sistema de digitalización documental permitiendo mejorar la rapidez y gestionar los documentos con mayor facilidad. Añazgo (2017), planteó aplicaciones Web para un mejor control de denuncias, todos estos aspectos podrán ser realizados partiendo de la propuesta, donde los procesos son la base de toda automatización, de manera que al igual que estudios previos como los de (Pamalis et al., 2021; Oguntosin et al., 2021; Gómez, 2021; Parra, 2021; Finola et al., 2020, Haller, 2019; Mantaring et al., 2019; Gómez y Gutiérrez, 2018) y otros autores contemplan a nuestro criterio 4 aspectos fundamentales para una mejora de los procesos de denuncias, el primero relacionado a al diseño de procesos, el segundo el uso de tecnologías de información, el tercero los medios digitales y finalmente las competencias profesionales requeridas para una buena gestión de la información, donde las respuesta deben ser inmediatas con calidad (Congreso de la República, 2019; Arciniegas y Mejías, 2017).

Crear una plataforma virtual de atención al usuario es relevante porque establece la forma de mejorar la gestión y registro de denuncias, si bien es cierto establece solo los procesos para su implementación no abarca el ámbito de la automatización, por ser de competencia mucho más técnica en relación a la informática, pero plantea la forma de cómo debe interactuar, de manera que esta pueda servir de base para el desarrollo de otras aplicaciones informáticas como sistemas web, sistemas móviles o software de escritorio, con los cuales se podrán acceder a dichos procesos; como menciona Carcasi (2020), las entidades tienen que tener la capacidad brindar servicios inmediatos con los cuales la sociedad manifieste una satisfacción óptima en los servicios públicos. Al mismo tiempo la implementación de estos esquemas digitales trae consigo un factor importante en la sociedad y es la reducción en el impacto ambiental, al tener documentos y mecanismos digitales que facilitan la reducción de contaminación del medio ambiente tal como lo establece el Registro Federal de los Estados Unidos (2019), por tal motivo, la propuesta establece en primero lugar los procesos para una buena gestión de registros de denuncias, pero contempla en el futuro una serie de beneficios que sobre ella las Fiscalías Penales Corporativas de Santa podrán implementar en un entorno moderno (Hartanti et al, 2021), el cual permita una prestación de servicios automática con todas las seguridad de información requerida (Vivar, 2021; Soto, 2021). Para finalizar, podemos entender que el Covid-19, realizó un cambio total en la forma de funcionamiento de las organizaciones, que durante dos años hizo un proceso de actualización tecnológica que aún no se percibía inmediata y que cambió drásticamente las vidas de las personas y de las organizaciones.

En este sentido, el mundo globalizado ya es una realidad desde hace muchos años atrás y queda en los gobiernos cerrar esas brechas tecnológicas necesarias para agilizar los procesos en todos los ámbitos públicos.

## **VI. CONCLUSIONES**

Del análisis realizado y de los resultados obtenidos, se han llegado a las siguientes conclusiones respondiendo a los objetivos planteados:

Existe una correlación positiva directa con la variable gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, concluyendo que, este proceso de gestión de denuncias tiene baja accesibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad e interés público.

El 38% de funcionarios públicos las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, considera nivel bajo, la accesibilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, un 32% lo califica con nivel medio y un 30% con nivel alto.

El 42% de funcionarios públicos las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, considera nivel medio, la capacidad de respuesta en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, un 38% lo califica con nivel bajo y un 20% con nivel alto.

El 40% de funcionarios públicos las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, considera nivel bajo la confiabilidad, en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, un 34% lo califica con nivel medio y un 26% con nivel alto.

El 34% de funcionarios públicos las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, considera nivel bajo el interés público, en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022, un 34% lo califica con nivel alto y un 32% con nivel medio.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** A la Fiscalía de la Nación y funcionarios de las Fiscalías Penales Corporativas del Santa implementar el enfoque por procesos el cual permitirá una identificación de otros procesos y procedimientos que mejoren la gestión de las denuncias en las fiscalías corporativas del santa.

**Segundo.** A la Fiscalía de la Nación y funcionarios de las Fiscalías Penales Corporativas del Santa automatizar la gestión de denuncias, a fin de mejorar los mecanismos de comunicación, accesibilidad y control de las denuncias.

**Tercero.** A la Fiscalía de la Nación y funcionarios de las Fiscalías Penales Corporativas del Santa, establecer planes de capacitación en tecnologías de información y comunicación, así como en el enfoque por procesos que permita mejorar la eficiencia de atención al utilizar procesos automatizados, para optimizar la capacidad de respuesta de las atenciones de denuncias.

**Cuarto.** A los servidores públicos de las Fiscalías Penales Corporativas del Santa, detrás de la atención del registro de denuncias, incorporar manuales de los procesos de registro de denuncia en versión digital que permitan una mejor información de las acciones que los ciudadanos puedan realizar brindando mayor confianza en el uso de las herramientas.

**Quinto.** Al personal técnico del ministerio público, realizar las pruebas en los procesos propuestos con la finalidad de adaptarlos a diversos entornos y uso de equipos electrónicos tales como Celular, Tablet, Laptop y Pc.

## REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R. y Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2179>
- Amorim, L. P., Senna, M., Alencar, G. P., Rodrigues, L. G., de Paula, J. S., & Ferreira, R. C. (2019). User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC oral health*, 19(1), 126. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>.
- Administración Nacional del Servicio Civil (2020). *Guía para realizar el Trabajo Remoto en las entidades públicas*. Servir. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR\\_2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf)
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., y Preciado (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Antúnez, A., y Batista, A. (2019). La Ventanilla Única de Certificación Ambiental en Panamá. *Dictamen Libre*, 14 (24), 89-110. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.24.5467>
- Añazgo, J. (2017). *Implementación de un sistema web móvil para la gestión de denuncias diarias en la Comisaría PNP de la Familia del distrito de Tarapoto, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23724>
- Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple.

Comuni@cción, 8 (1), 26-36.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es)

Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*.  
<https://universoabierto.org/2022/02/18/proyecto-de-tesis-guia-para-la-elaboracion/>

Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Benavides, J. (2020). *Control fiscal de cara a la pandemia COVID-19*. [Tesis de Pregrado, Universidad Santiago de Cali]. Recuperado del repositorio de la Universidad Santiago de Cali.  
<https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/5675>

Berning, V., Heidegger, T., Laupheimer, M., & Nübling, M. (2018). *Patient satisfaction and quality of recovery*. *Anaesthesia*, 73(4), 521–522.  
<https://doi.org/10.1111/anae.14258>.

Benjamín, R., Reyes, A., y Amézaga, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia. Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. Banco Interamericano de Desarrollo.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>

Carcasi, E. (2019), *La tercerización en ESSALUD como mecanismo de satisfacción de clientes: el caso de una empresa de hemodiálisis en Arequipa*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna], Repositorio de la Universidad Privada de Tacna.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/1170>

- Colton, K. (01 de marzo de 2022). *Formularios electrónicos: qué son y por qué debería usarlos.* Dokmee.  
<https://www.dokmee.com/es/Sobre/Blog/ArticleID/189/Formularios-electronicos-qu-son-y-por-qu-debera-usarlos>
- Plataforma digital única del Estado Peruano (2022). *Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano.*  
<https://www.gob.pe/institucion/ingemmet/campa%C3%B1as/4273-plataforma-digital-unica-de-denuncias-del-ciudadano>
- Perpinyà, M. y Cid-Leal, P. (2018). Los portales de archivos españoles: transparencia, interoperabilidad y orientación a los usuarios. *Revista Española de Documentación Científica*, 41 (3): e212.  
<https://doi.org/10.3989/redc.2018.3.1507>
- Congreso de la República (2019). *Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.*  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27806-ley-de-transparenci-decreto-supremo-n-021-2019-jus-1835794-3/#:~:text=Toda%20persona%20tiene%20derecho%20a,el%20ejercicio%20de%20este%20derecho.&text=Las%20entidades%20obligadas%20a%20brindar,2%20de%20la%20presente%20Ley.>
- Contraloría General de la República (2016). *Atención de denuncias ciudadanas por el sistema nacional de control.*  
[https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Directriz\\_Atencion\\_Denuncias\\_Ciudadanas\\_por\\_el\\_Sistema\\_Nacional\\_Control\\_bn.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Directriz_Atencion_Denuncias_Ciudadanas_por_el_Sistema_Nacional_Control_bn.pdf)
- Díaz, C. (2020). *Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias y su influencia en la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la unidad de gestión educativa local región Ica 2020.* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP.  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7286>

- Distel, B., Koelmann, H., Schmolke, F., & Becker, J. (2021). The Role of Trust for Citizens' Adoption of Public E-Services. *Springer International Publishing*.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-030-72945-5\\_8](https://doi.org/10.1007/978-3-030-72945-5_8)
- Escuela de Administración Pública (2021). Gestión por Procesos para la Administración Pública.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf>
- Farfán, J. (2020). La implementación de un sistema automatizado reduce los tiempos de atención en los procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la Municipalidad Provincial del Callao. *Revistas de investigaciones UNMSM*, 23(2).  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/15566>
- Finola, C. F., Nugraha, Y., Suprijono, S. A., Larrantuka, A., Kanggrawan, J. I. y Suherman, A. L. (2020). Analysis of public complaint reports during the COVID-19 pandemic: a case study of Jakarta's citizen relations management. *International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)*, 1(1), 1-6. <https://doi.org/10.1109/ICISS50791.2020.9307562>
- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1-15. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150>
- Flores-Cueto, J., Hernández, R., y Garay-Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (90), 504-519.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/29063559007.pdf>
- García, G. (2018). *Casos de investigación. Una práctica empresarial*. (1° ed.). Colombia: ESIC.
- Garmendia, L. (2016). Contribución al conocimiento de la historia de la violencia en el Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 77(1), 45-50.  
<https://dx.doi.org/10.15381/anales.v77i1.11552>

- Gentil, L., Grenier, G., Bamvita, J. M., & Fleury, M. J. (2020). Satisfaction with health and community services among homeless and formerly homeless individuals in Quebec, Canada. *Health & social care in the community*, 28(1), 22–33. <https://doi.org/10.1111/hsc.12834>.
- Gebreyesus A. (2019). Determinants of client satisfaction with family planning services in public health facilities of Jijjiga town, Eastern Ethiopia. *BMC health services research*, 19(1), 618. <https://doi.org/10.1186/s12913-0194475-5>.
- Gómez, C. (2021). *Diseño e implementación de mejora en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en la Dirección de Bienes y Seguros de la Gobernación de Antioquia*. [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional – Universidad de Antioquia. <http://tesis.udea.edu.co/handle/10495/20192>
- Gómez, S. V. y Rodríguez, D. L. (2018). *Análisis de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la gobernación de Risaralda en el año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Libre Seccional Pereira]. Repositorio Institucional - Universidad Libre Seccional Pereira. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/18015>
- Haller, C. P. (2019). Inside Running: Internal Complaints Management Practice and Regulation in the Legal Profession. *Monash University Law Review*, 36(3), 217-249. <https://doi.org/10.26180/5db7fe1ff3435>
- Hartanti, F., Abawajy, J., Chowdhury, M., & Shalannanda, W. (2021). Citizens' Trust Measurement in Smart Government Services, in *IEEE Access*, 9 (1), 150663-150676. <https://ieeexplore.ieee.org/document/9594857>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018), *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw – Hill Education.
- Kajonius, P. J., & Kazemi, A. (2016). Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care. *Health & social care in the community*, 24(6), 699–707. <https://doi.org/10.1111/hsc.12230>.

- Leong, L.-Y., Hew, T.-S., Ooi, K.-B., & Lin, B. (14 de junio de 2017). Do Electronic Word-of-Mouth and Elaboration Likelihood Model Influence Hotel Booking?. *Journal of Computer Information Systems*, 59(2), 146-160. <https://doi.org/10.1080/08874417.2017.1320953>
- Luz, B. (2018). La mediación en entornos electrónicos. *Revista IUS*, 12 (41), 343-358. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100343&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100343&lng=es&tlng=es).
- Mantaring, A. V., Espinoza, A. P. y Gabriel, A. G. (2019). Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines. *Public Policy and Administration Research*, 9(2), 1-15. <https://doi.org/10.7176/PPAR/9-2-03>
- Marriot, S. y Sablón, N. (2021). Análisis preliminar de los trámites en línea en el servicio de rentas internasen tiempos de COVID-19. *Recus*, 6 (1), 46-53. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/978/848>
- Matias, S. (2013). La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones. *Diálogos del Saber*, 38 (1), 43-62. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wVJgzQEaVRQJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4696237.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Navarro, X. (2018). Gestión de denuncias por faltas penales y trámite de hecho de las comisarías PNP en el Perú, 2015-2016. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14836>
- Núñez, J. (2019). *Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental*. [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1966>
- Oguntosin, V., Oluwadurotimi, M., Adoghe, A., Abdulkareem, A. y Adeyemi, G. (2021). Development of a Web-Based Complaint Management Platform for a University Community. *Journal of Engineering Science and*

*Technology Review*, 14(1), 150-159.  
<http://www.jestr.org/downloads/Volume14Issue1/fulltext171412021.pdf>

Organización de estados americanos (2022). *Gobierno Electrónico*. OEA.  
[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Pamalis, R., Larasati, E. y Susanta, H. (2021). Determinants of The Policy Implementation of Guidelines Public Complaints Management in Tegal Regency Government Environment. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 11(1), 223-229. <https://doi.org/10.26858/jiap.v11i1.21669>

Pareja, A. (10 de diciembre de 2020). *Confianza y calidad de los servicios públicos: ¿Qué significa confiar en el gobierno?*. BID Mejorando Vidas.  
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/confianza-y-calidad-de-los-servicios-publicos-que-significa-confiar-en-el-gobierno/>

Parra, R. (2021). *Propuesta metodológica para la articulación de los sistemas de calidad (SIG, SGI y MIPG) de modo que se pueda ejercer control interno al proceso gestión de denuncias y análisis de información*.  
<https://repositorio.uco.edu.co/handle/20.500.13064/1089>

Pejerrey, H. (2019). *Gestión de atención de denuncias ciudadanas y procesamiento Fiscal en las fiscalías provinciales especializadas en delitos de corrupción de Lima. 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado del Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40070>

Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L. y Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Revista Multidisciplinar*, 5(3). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/507>

Phabmixay, Ch. S., Rodríguez, A. I. y Rodríguez, J. (2018). Organizational antecedents to designing a comprehensive complaint management system. *Journal of Management & Organization*, 27(3), 481-506.  
<https://doi.org/10.1017/jmo.2018.73>

- Pinto-Barriga, M., y Rodríguez-Toro, A. (2021). El uso de las Tic's en trámites de adjudicación de apoyo y conciliación frente al covid-19. *Encuentros Con Semilleros*, 2 (2), 8791-8952. <https://doi.org/10.15765/es.v2i2.2662>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2002). *Ley N° 27658, Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. <https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>
- Presidencia del Consejo de ministros (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Presidencia del Consejo de ministros (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de ministros (2021). *Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2051974/Lineamientos%20para%20la%20Conversio%CC%81n%20Integral%20de%20Procedimie%20ntos%20Administrativos%20a%20Plataformas%20o%20Servicios%20Digitales.pdf.pdf>
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Revista Multidisciplinar*, 5(4). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/651>
- Ramos, C. (2019). *Historia de la Corte Suprema de Justicia del Perú*. Tomo 1. 10 (12), 225-229. [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/f6fd46804d67945cb5e7f5d3104b9410/HISTORIA+DE+LA+CORTE+SUPREMA+DE+JUSTICIA\\_web+2.pdf?MOD=AJPERES](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/f6fd46804d67945cb5e7f5d3104b9410/HISTORIA+DE+LA+CORTE+SUPREMA+DE+JUSTICIA_web+2.pdf?MOD=AJPERES)
- Registro Nacional Científico, Tecnológico y de Innovación Tecnológica (Renacyt, 2019). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación*

tecnológica - reglamento RENACYT.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de Términos en Investigación, Científica, Tecnológica y Humanística. *Business Support Aneth*.  
<https://bit.ly/3eHN0tT>

Sánchez, D. (2020). *Implementación de un Sistema de Información para mejorar la Gestión Documental en una entidad pública de administración de inmuebles*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Tecnológica de Lima sur]. Repositorio Institucional UNTELS.  
<http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/615>

Santamaria, J. (2021). *Gestión de Procesos en la Carga Procesal de las fiscalías provinciales Penales Lima Centro 2020 – 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado del Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68389>

Souto, I. (4 de diciembre 2019). *Todo lo que necesitas saber sobre SPSS antes de utilizarlo*. <https://www.uscmarketingdigital.com/todo-sobre-spss/>

Superintendencia de Banca y Seguros (2022). *Mesa de Partes Virtual SBS*.  
<https://www.sbs.gob.pe/mesa-de-partes-virtual>

Slater, A. M., Estrada, F., Suarez-Lopez, L., de la Vara-Salazar, E., & Campero, L. (2018). Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: a cross-sectional analysis. *Reproductive health*, 15(1), 172. <https://doi.org/10.1186/s12978-018-0615-3>.

Stokes, J., Gurol-Urganci, I., Hone, T., & Atun, R. (2015). Effect of health system reforms in Turkey on user satisfaction. *Journal of global health*, 5(2), 020403. <http://europepmc.org/article/PMC/4622488#abstract>.

Téllez, E. (2020). Análisis documental sobre el tema del Big Data y su impacto en los derechos humanos. *Derecho PUCP*, 84, 155-188.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0251-34202020000100155&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0251-34202020000100155&script=sci_arttext)

- Thiele, J. (2016). Information Access in Rural Areas of the United States: The Public Library's Role in the Digital Divide and the Implications of Differing State Funding Models, *ProQuest*, 2016. <https://eric.ed.gov/?q=access+AND+state+AND+information&pg=6&id=E D570582>
- Thierry, M. y Priyambodo, T. K. (2017). SMS and Web-Based e-Government Model Case Study: Citizens Complaints Management System at District of Gihosha –Burundi. *IJCCS - Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems*, 11(1), 67-76. <https://doi.org/10.22146/ijccs.17167>
- United States Federal Register (2021). Access by United States Environmental Protection Agency (EPA) Contractors to Information Claimed as Confidential Business Information (CBI) Submitted Under Clean Air Act (CAA), Title I, Programs and Activities Air, and Title II Emission Standards for Moving Sources, and Act To Prevent Pollution From Ships (APPS). *Federal Register*, 84 (48), <https://www.govinfo.gov/app/details/FR-2019-03-12/2019-04504/context>
- Valderrama, D. (2021). ¿Qué es la denuncia penal y cómo se realiza?. Posición del derecho. <https://lpderecho.pe/denuncia-penal-como-denunciar/#:~:text=La%20denuncia%20penal%20es%20la,actuaci%C3%B3n%20sobre%20la%20causa%20penal>.
- Van, D., & Thi Thuy, N. (2018). Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam. *Advances in Economics and Business*, 6(5), 308-314. [https://www.researchgate.net/publication/328805522\\_Evaluating\\_Satisfaction\\_of\\_Citizens\\_on\\_Quality\\_of\\_Public\\_Administration\\_Services\\_in\\_the\\_Central\\_Highlands\\_of\\_Vietnam](https://www.researchgate.net/publication/328805522_Evaluating_Satisfaction_of_Citizens_on_Quality_of_Public_Administration_Services_in_the_Central_Highlands_of_Vietnam)
- Van, S. (Noviembre de 2017). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. *Palgrave Handbooks*, 227-241. [https://doi:10.1057/978-1-137-55269-3\\_11](https://doi:10.1057/978-1-137-55269-3_11)

Vivar, P. (2021). *Tratamiento tributario de los servicios digitales prestados por no domiciliados.* Enfoque Derecho.

<https://www.enfoquederecho.com/2021/06/30/tratamiento-tributario-de-los-servicios-digitales-prestados-por-no-domiciliados/>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO	
¿Cuál es el nivel de gestión de registro de denuncias en las fiscalías Penales Corporativas de Santa en tiempos de Covid-19, 2022?	<p><b>General</b></p> <p>Describir el nivel de gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022</p>	No presenta hipótesis	V: Gestión de registro de denuncias	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a la información.</li> <li>- Canales de información en forma remota</li> <li>- Flexibilidad de acceso a la información.</li> <li>- Evaluación de quejas</li> </ul>	1 – 8	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental - transversal y descriptivo</p> <p><b>Población:</b> N= 50 funcionarios públicos de las diferentes fiscalías Penales Corporativas de Santa.</p>	
	<p><b>Específicos</b></p> <p>Describir el nivel de accesibilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño de funcionarios para brindar soporte a usuarios.</li> <li>- Certeza en la recepción del servicio</li> <li>- Tiempo oportuno de atención.</li> <li>- Eficiencia.</li> </ul>		9 – 16	<p><b>Muestra:</b> n= 50 funcionarios públicos de las diferentes fiscalías Penales Corporativas de Santa.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>
	<p>Describir el nivel de la confiabilidad en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de calidad y oportunos.</li> <li>- Atención a problemas</li> <li>- Orientación a usuarios</li> <li>- Transparencia en la atención</li> </ul>			17 - 24

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO
	Describir el nivel del interés público en la gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa en condiciones de Covid-19,2022.			Interés público	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativa sobre el hecho denunciado</li> <li>- Obtención de resultados</li> <li>- Compromiso de los servidores</li> <li>- Políticas de comunicación</li> </ul>	24 – 32	

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN
<b>V<sub>1</sub>: GESTIÓN DE REGISTRO DE DENUNCIAS</b>	<p>Según la Plataforma digital única del Estado Peruano (2022), son procedimientos que permiten al ciudadano, denunciar ante las entidades, funcionarios y servidores públicos acciones o conductas negativas, con la finalidad de ser derivados antes las autoridades competentes para su solución, estas pueden ser de forma reservada o anónima.</p>	<p>Es la forma de control que puede ser aplicado en todas las entidades del estado, con el fin de identificar riesgos y se adopten medidas correctivas oportunamente, y comprende la orientación de oficio, visita de control y control concurrente.</p>	<p><b>Accesibilidad</b> Para Arciniegas y Mejías (2017), establecen que son las posibilidades que se le da a los usuarios para obtener información importante de las entidades buscando su flexibilidad en el acceso y un servicio de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a la información.</li> <li>- Canales de información en forma remota</li> <li>- Flexibilidad de acceso a la información.</li> <li>- Evaluación de quejas</li> </ul>	1 - 8	<p>Escala de medición: <b>Ordinal</b> Respuestas: Del tipo Likert</p> <p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)</p> <p><b>Nivel de medición Variable:</b></p> <p>Alto: [107 - 160] Medio: [52 - 106] Bajo: [0 - 52]</p> <p><b>Nivel de medición dimensiones</b> Alto: [27 - 40] Medio: [13 - 26] Bajo: [0 - 12].</p>
			<p><b>Capacidad de respuesta</b> Según Carcasi (2020), es la habilidad que desarrollan las entidades para brindar soporte a sus usuarios, ejecutando un servicio inmediato considerado fundamental para la satisfacción de usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño de funcionarios para brindar soporte a usuarios.</li> <li>- Certeza en la recepción del servicio</li> <li>- Tiempo oportuno de atención.</li> <li>- Eficiencia.</li> </ul>	9 - 16	
			<p><b>Confiabilidad</b> Antúnez y Batista (2019), es la aceptación de los procedimientos administrativos que son de uso público y está relacionado con la calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de calidad y oportunos.</li> <li>- Atención a problemas</li> <li>- Orientación a usuarios</li> <li>- Transparencia en la atención</li> </ul>	17 - 24	
			<p><b>Interés público</b> Según la Contraloría General del Republica (2016), es aquella concepción de parte de la sociedad relacionada al beneficio de todos, equivalente al interés general de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativa sobre el hecho denunciado</li> <li>- Obtención de resultados</li> <li>- Compromiso de los servidores</li> <li>- Políticas de comunicación</li> </ul>	25 - 32	

### Anexo 3: instrumentos - Cuestionario de preguntas cerradas

#### V: Gestión de registro de denuncias

Estimados participantes, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información de cómo se **gestiona el registro de denuncias** en las Fiscalías Penales Corporativas del Santa, y su utilidad solo es para fines académicos (de estudio). Este cuestionario consta de 20 ítems, los cuales deberás leer y marcar con una equis (X) a solo una de las respuestas planteadas que consideres conveniente. Agradecemos tu colaboración al desarrollo de este estudio.

N.	ÍTEMS O REACTIVO	ESCALA DE MEDICIÓN				
	ACCESIBILIDAD	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
01	La entidad implementó servicios de atención a través de redes sociales, página web y correo electrónico para brindar información.					
02	Los manuales digitales brindan la información necesaria para el uso público.					
03	Los canales de atención disponibles son de fácil acceso para presentar la denuncia.					
04	Los canales de atención se encuentran ubicados fácilmente.					
05	Los canales de información remota brindan los procedimientos necesarios para realizar una denuncia.					
06	Los canales de información brindan la flexibilidad digital a los usuarios					
07	En época de emergencia sanitaria se han presentado quejas con respecto a los canales de atención brindados por la entidad.					
08	Existen un procedimiento que permita evaluar, analizar y derivar las quejas realizadas por los ciudadanos.					
N.	ÍTEMS O REACTIVO	ESCALA DE MEDICIÓN				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
09	Los mecanismos de información y comunicación implementados para la					

	recepción de tramites digitales han mejorado su desempeño					
10	El desempeño de sus funciones son los adecuados en relación a la capacidad de respuesta.					
11	El tiempo de respuesta está en relación a lo estipulado por la entidad.					
12	Existen mecanismos de información que hagan llegar a los usuarios la recepción, aceptación y rechazo de los tramites en el tiempo estipulado.					
13	La respuesta de la entidad en relación a los tramites de los usuarios cumplen con los criterios de tiempo para los procesos a los cuales están orientados.					
14	Los mecanismos de información y comunicación implementados para recepción de tramites digitales han mejorado con respecto al tiempo de respuesta.					
15	En época de emergencia sanitaria la capacidad de respuesta a los usuarios ha sido eficiente.					
16	Los medios digitales en relación a las denuncias han permitido incrementar el nivel de eficiencia en la capacidad de respuesta.					
<b>N.</b>	<b>ÍTEMS O REACTIVO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>				
	<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>Siempre (5)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
17	Los servicios brindados otorgan la garantía para el desarrollo y ejecución de los tramites.					
18	Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.					
19	Las atenciones a los usuarios en época de emergencia sanitaria han sido eficientes					
20	Las atenciones realizadas a los tramites han resuelto en gran medida los problemas presentados por los usuarios.					
21	Orientan remotamente los casos presentados por los usuarios.					
22	La orientación brindada ha sido la necesaria para que el usuario pueda gestionar sus trámites a través de los canales digitales					

23	Los mecanismos de atención digitales brindan la transparencia adecuada, garantizando un proceso adecuado.					
24	Los procedimientos establecidos por la entidad abarcan todos los ámbitos sociales y seguridad de la protección de datos.					
<b>N.</b>	<b>ÍTEMS O REACTIVO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>				
	<b>INTERES PÚBLICO</b>	<b>Siempre (5)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
25	La descripción de los hechos denunciados por los ciudadanos, se describen de forma precisa					
26	Las denuncias deben adjuntar la información o documentación necesaria que permita su correcta evaluación					
27	Los resultados son comunicados considerando los tiempos estipulados por la entidad					
28	Los resultados son los adecuados en relación a los procedimientos establecidos en la solución de los casos.					
29	Todos los servidores tienen los mismos criterios, para la atención y gestión de una denuncia.					
30	Los servidores públicos se encuentran comprometidos en la solución de los casos expuestos considerando las políticas de transparencia.					
31	Los trámites se realizan considerando las políticas de seguridad de la información y documentación					
32	Las políticas de comunicación están destinadas a desarrollar espacios de encuentro, intercambio y participación.					

**¡GRACIAS POR TU APOYO!**

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – VARIABLE:

“Gestión de registro de denuncias”

MUESTRA PILOTO: n = 20

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
1	3	4	2	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
2	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	
3	3	4	2	5	3	2	4	1	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	3	
4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
5	2	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	
6	2	3	1	3	4	2	3	1	4	3	3	3	2	4	5	2	4	5	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
7	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
8	1	3	3	3	3	2	3	3	1	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
9	4	2	3	4	3	4	2	3	4	5	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	
10	1	1	4	1	2	3	1	1	1	4	2	1	1	3	2	1	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	
11	2	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3	4
12	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	
14	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	2	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	
16	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	5	2	4	5	5	3	3	4	
17	2	3	4	2	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	
18	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
20	4	3	3	4	4	1	2	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	

### Ecuación de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

**Dónde:** k, número de ítems

$\sum S_i^2$ : Varianza de la suma de ítems;  $\sum S_T^2$ : Varianza del total de ítems

De acuerdo al resultado de la prueba de Alfa de Cronbach  $\alpha_1 = 0,810$  y según la escala de ubicación, el resultado se ubica en el rango [0,72 – 0,99], lo que indica que el instrumento es **de excelente confiabilidad** y puede ser aplicado a la muestra en estudio.

Escala para determinar la Confiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

## FICHA TÉCNICA: CUESTIONARIO GESTIÓN DE REGISTRO DE DENUNCIAS

<b>Título de la investigación</b>	<b>Autor</b>
Gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas de Santa en condiciones de Covid-19, 2022	Macuado Arroyo, Carmen
<b>Variables de Investigación</b>	<b>V:</b> Gestión de registro de denuncias
<b>Dimensiones</b>	Accesibilidad Capacidad de respuesta Confiabilidad Interés público
<b>Instrumento:</b>	Cuestionario de preguntas cerradas
<b>Nro. de ítems:</b>	32
<b>Nro. De ítems por dimensión</b>	Accesibilidad: 8 Capacidad de respuesta:8 Confiabilidad:8 Interés público:8
<b>Tipo de respuesta</b>	De la Escala Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre (5) Siempre
<b>Niveles de medición</b>	Variable: Alto: [107 - 160] Medio: [52 - 106] Bajo: [0 - 52]  Dimensiones: Alto: [27 - 40] Medio: [13 - 26] Bajo: [0 - 12].
<b>Validación:</b>	<b>Docente metodólogo:</b> Dr. Nicolas Álvarez Carrillo <b>Especialista del área:</b> Gestión pública
<b>Confiabilidad de los instrumentos</b>	<b>Prueba estadística:</b> Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) $\alpha_1 = 0,810$ Excelente confiabilidad

## ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas de Santa en condiciones de Covid-19, 2022

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de preguntas cerradas

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones			
				Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Gestión de registro de denuncias	Accesibilidad	Acceso a la información.	1. La entidad implementó servicios de atención a través de redes sociales, página web y correo electrónico para brindar información.						X			X		X		X				
			2. Los manuales digitales brindan la información necesaria para el uso público.									X		X		X				
		Canales de información en forma remota	3. Los canales de atención disponibles son de fácil acceso para presentar la denuncia.										X		X		X			
			4. Los canales de atención se encuentran ubicados fácilmente.										X		X		X			
		Flexibilidad de acceso a la información.	5. Los canales de información remota brindan los procedimientos necesarios para realizar una denuncia.										X		X		X			
			6. Los canales de información brindan la flexibilidad digital a los usuarios										X		X		X			
		Evaluación de quejas	7. En época de emergencia sanitaria se han presentado quejas con respecto a los canales de atención brindados por la entidad.										X		X		X			
			8. Existen un procedimiento que permita evaluar, analizar y derivar las quejas realizadas por los ciudadanos.										X		X		X			

	<b>Capacidad de respuesta</b>	Desempeño de funcionarios para brindar soporte a usuarios	9. Los mecanismos de información y comunicación implementados para la recepción de tramites digitales han mejorado su desempeño							x			x			x				
			10. El desempeño de sus funciones son los adecuados en relación a la capacidad de respuesta.										x			x				
		Certeza en la recepción del servicio	11. El tiempo de respuesta está en relación a lo estipulado por la entidad.										x			x				
			12. Existen mecanismos de información que hagan llegar a los usuarios la recepción, aceptación y rechazo de los tramites en el tiempo estipulado.										x			x				
		Tiempo oportuno de atención.	13. La respuesta de la entidad en relación a los tramites de los usuarios cumplen con los criterios de tiempo para los procesos a los cuales están orientados.										x			x				
			14. Los mecanismos de información y comunicación implementados para recepción de tramites digitales han mejorado con respecto al tiempo de respuesta										x			x				
		Eficiencia	15. En época de emergencia sanitaria la capacidad de respuesta a los usuarios ha sido eficiente.										x			x				
			16. Los medios digitales en relación a las denuncias han permitido incrementar el nivel de eficiencia en la capacidad de respuesta.										x			x				
		<b>Confiabilidad</b>	Servicios de calidad y oportunos.	17. Los servicios brindados otorgan la garantía para el desarrollo y ejecución de los tramites.								x			x			x		
				18. Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.											x			x		
	Atención a problemas		19. Las atenciones a los usuarios en época de emergencia sanitaria han sido eficientes										x			x				



	Políticas de comunicación	31. Los trámites se realizan considerando las políticas de seguridad de la información y documentación									x		x		x		
		32. Las políticas de comunicación están destinadas a desarrollar espacios de encuentro, intercambio y participación.										x		x		x	



**DR. NICOLAS ALVAREZ CARRILLO**  
DNI: 32736800

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas

OBJETIVO : Recoger información de la variable Gestión de la calidad

DIRIGIDO A : Funcionarios públicos de las diferentes fiscalías Penales Corporativas de Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Álvarez Carrillo Nicolas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



**DR. NICOLAS ALVAREZ CARRILLO**

DNI: 32736800

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas de Santa en condiciones de Covid-19, 2022

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de preguntas cerradas

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones		
				Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión de registro de denuncias	Accesibilidad	Acceso a la información.	33. La entidad implementó servicios de atención a través de redes sociales, página web y correo electrónico para brindar información.						X			X		X		X			
			34. Los manuales digitales brindan la información necesaria para el uso público.								X		X		X				
		Canales de información en forma remota	35. Los canales de atención disponibles son de fácil acceso para presentar la denuncia.								X		X		X				
			36. Los canales de atención se encuentran ubicados fácilmente.								X		X		X				
		Flexibilidad de acceso a la información.	37. Los canales de información remota brindan los procedimientos necesarios para realizar una denuncia.								X		X		X				
			38. Los canales de información brindan la flexibilidad digital a los usuarios								X		X		X				
		Evaluación de quejas	39. En época de emergencia sanitaria se han presentado quejas con respecto a los canales de atención brindados por la entidad.								X		X		X				
			40. Existen un procedimiento que permita evaluar, analizar y derivar las quejas realizadas por los ciudadanos.								X		X		X				

	<b>Capacidad de respuesta</b>	Desempeño de funcionarios para brindar soporte a usuarios	41. Los mecanismos de información y comunicación implementados para la recepción de tramites digitales han mejorado su desempeño							x			x			x				
			42. El desempeño de sus funciones son los adecuados en relación a la capacidad de respuesta.										x			x				
		Certeza en la recepción del servicio	43. El tiempo de respuesta está en relación a lo estipulado por la entidad.										x			x				
			44. Existen mecanismos de información que hagan llegar a los usuarios la recepción, aceptación y rechazo de los tramites en el tiempo estipulado.										x			x				
		Tiempo oportuno de atención.	45. La respuesta de la entidad en relación a los tramites de los usuarios cumplen con los criterios de tiempo para los procesos a los cuales están orientados.										x			x				
			46. Los mecanismos de información y comunicación implementados para recepción de tramites digitales han mejorado con respecto al tiempo de respuesta										x			x				
		Eficiencia	47. En época de emergencia sanitaria la capacidad de respuesta a los usuarios ha sido eficiente.										x			x				
			48. Los medios digitales en relación a las denuncias han permitido incrementar el nivel de eficiencia en la capacidad de respuesta.										x			x				
		<b>Confiabilidad</b>	Servicios de calidad y oportunos.	49. Los servicios brindados otorgan la garantía para el desarrollo y ejecución de los tramites.								x			x			x		
				50. Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.											x			x		
	Atención a problemas		51. Las atenciones a los usuarios en época de emergencia sanitaria han sido eficientes										x			x				



	Políticas de comunicación	63. Los trámites se realizan considerando las políticas de seguridad de la información y documentación									x		x		x		
		64. Las políticas de comunicación están destinadas a desarrollar espacios de encuentro, intercambio y participación.										x		x		x	

Mg. Sonia Karina Solorzano Mejía  
DNI: 32980922

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas

OBJETIVO : Recoger información de la variable Gestión de la calidad

DIRIGIDO A : Funcionarios públicos de las diferentes fiscalías Penales Corporativas de Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Sonia Karina Solorzano Mejía

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



---

Mg. Sonia Karina Solorzano Mejía  
DNI: 32980922

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas de Santa en condiciones de Covid-19, 2022

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de preguntas cerradas

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta					Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones			
				Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Gestión de registro de denuncias	Accesibilidad	Acceso a la información.	65. La entidad implementó servicios de atención a través de redes sociales, página web y correo electrónico para brindar información.						X			X		X		X				
			66. Los manuales digitales brindan la información necesaria para el uso público.									X		X		X				
		Canales de información en forma remota	67. Los canales de atención disponibles son de fácil acceso para presentar la denuncia.										X		X		X			
			68. Los canales de atención se encuentran ubicados fácilmente.										X		X		X			
		Flexibilidad de acceso a la información.	69. Los canales de información remota brindan los procedimientos necesarios para realizar una denuncia.											X		X		X		
			70. Los canales de información brindan la flexibilidad digital a los usuarios											X		X		X		
		Evaluación de quejas	71. En época de emergencia sanitaria se han presentado quejas con respecto a los canales de atención brindados por la entidad.											X		X		X		
			72. Existen un procedimiento que permita evaluar, analizar y derivar las quejas realizadas por los ciudadanos.											X		X		X		

	<b>Capacidad de respuesta</b>	Desempeño de funcionarios para brindar soporte a usuarios	73. Los mecanismos de información y comunicación implementados para la recepción de tramites digitales han mejorado su desempeño							x			x			x				
			74. El desempeño de sus funciones son los adecuados en relación a la capacidad de respuesta.										x			x				
		Certeza en la recepción del servicio	75. El tiempo de respuesta está en relación a lo estipulado por la entidad.										x			x				
			76. Existen mecanismos de información que hagan llegar a los usuarios la recepción, aceptación y rechazo de los tramites en el tiempo estipulado.										x			x				
		Tiempo oportuno de atención.	77. La respuesta de la entidad en relación a los tramites de los usuarios cumplen con los criterios de tiempo para los procesos a los cuales están orientados.										x			x				
			78. Los mecanismos de información y comunicación implementados para recepción de tramites digitales han mejorado con respecto al tiempo de respuesta										x			x				
		Eficiencia	79. En época de emergencia sanitaria la capacidad de respuesta a los usuarios ha sido eficiente.										x			x				
			80. Los medios digitales en relación a las denuncias han permitido incrementar el nivel de eficiencia en la capacidad de respuesta.										x			x				
		<b>Confiabilidad</b>	Servicios de calidad y oportunos.	81. Los servicios brindados otorgan la garantía para el desarrollo y ejecución de los tramites.								x			x			x		
				82. Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.											x			x		
	Atención a problemas		83. Las atenciones a los usuarios en época de emergencia sanitaria han sido eficientes										x			x				





## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas

OBJETIVO : Recoger información de la variable Gestión de la calidad

DIRIGIDO A : Funcionarios públicos de las diferentes fiscalías Penales Corporativas de Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Maribel Espinoza Panayfo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



---

Mg. Maribel Espinoza Panayfo  
DNI: 40177940

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## Anexo 5: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chimboté, 15 de junio de 2022



Señor(a):

AURA VIOLETA CARRASCO CHAPOÑÁN  
FISCAL SUPERIOR TITULAR-PRESIDENTA DE LA JUNTA DE FISCALIAES  
SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DEL SANTA

PRESENTE

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a la señora **CARMEN NELLY MACUADO ARROYO**, identificada con DNI No. 32966345 y código de matrícula No. 7002650978, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Gestión de Registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas de Santa en condiciones de Covid-19, 2022**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

Dra. Rosa María Salas Sánchez  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UCV CHIMBOTE



MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres  
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional  
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO  
FISCAL DE SANTA

Señora:

**Rosa María Salas Sánchez**

Jefa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Chimbote

Presente. -

**Asunto** : Solicitud de autorización para aplicación de encuestas.

**Referencia** : Carta de Presentación – Carmen Nelly Macuado Arroyo.

**Expediente** : MUPDFS20220002942

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y, al mismo tiempo, en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita la autorización respectiva, para la aplicación de encuestas en las Fiscalías Provinciales Penales Corporativas del Santa, a la abogada Carmen Nelly Macuado Arroyo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, relacionada al estudio de investigación, que viene desarrollando, titulada: "Gestión de Registro de denuncias en las Fiscalías Penales Corporativas de Santa en condiciones de Covid-19, 2022", **INFORMARLE** que, se ha otorgado la autorización respectiva para la aplicación de las encuestas al personal fiscal de las fiscalías provinciales penales corporativas del Santa, para lo cual deberá coordinar previamente con los fiscales coordinadores de cada fiscalía.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

**AURA VIOLETA CARRASCO CHAPOÑAN**  
**PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL**  
**DE SANTA**

cc:

ACC/ycc

---

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE SANTA  
(511) 625-5555 EXPEDIENTE : MUPDFS20220002942  
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú CODUN : PD8VF  
www.fiscalia.gob.pe R. 8170  
ACC/ycc

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público Fiscalía de la Nación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas.  
IC86DD9C2B497AF985C3FB372DB4EE3F38809C9AC13472D4A461D162B4DC458E78D6F68EBCD58113D837E7542BCC84C584DFB1F20FA1DE385D3484E685AA4

**Anexo 6. Base de datos**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
4	2	3	3	1	3	5	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	1	3	2	5	3	3	3
5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2
4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4
5	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5
3	2	2	2	3	2	5	3	4	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2
3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3
4	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3
5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	5	2	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	2	2	5	4	5	2	2	4	4	4	1	1	4	4
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
5	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	5
5	2	3	3	3	3	4	3	2	5	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
3	3	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	3	5	2	5	4	3	4	5	5	5
5	4	4	3	1	2	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3
1	1	3	3	3	2	4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
5	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	
4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
3	2	3	3	2	2	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	
1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	5	3	3	2	3	2	2	
5	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
5	4	4	3	4	5	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	
4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	2	5	4	5	4	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	3	3	3	2	2	2
3	3	3	2	2	1	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	1	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
4	2	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4

ACCESIBILIDAD	CAPACIDAD RESPUESTA	CONFIABILIDAD	INTERES PUBLICO	AGRUPADA ACCESIBILIDAD	AGRUPADA CAPACIDAD RESPUESTA	AGRUPADA CONFIABILIDAD	AGRUPADA INTERES PUBLICO	GESTIONAR REGISTRO DENUNCIA	AGRUPADA REGISTRO DENUNCIA
22	21	19	23	1	1	1	1	85	1
35	32	31	35	3	2	2	3	133	3
29	27	27	25	2	2	2	2	108	2
34	39	36	31	3	3	3	2	140	3
31	30	32	30	2	2	2	2	123	2
32	40	40	40	3	3	3	3	152	3
37	38	36	39	3	3	3	3	150	3
30	30	30	30	2	2	2	2	120	2
36	29	37	34	3	2	3	3	136	3
22	20	18	24	1	1	1	1	84	1
23	19	20	24	1	1	1	1	86	1
23	22	24	31	1	1	1	2	100	2
35	37	34	40	3	3	3	3	146	3
22	29	24	24	1	2	1	1	99	1
28	29	30	29	2	2	2	2	116	2
20	24	24	26	1	1	1	2	94	1
29	23	22	27	2	1	1	2	101	2
26	17	16	20	2	1	1	1	79	1
20	19	16	16	1	1	1	1	71	1
26	22	22	22	2	1	1	1	92	1
22	29	32	33	1	2	2	3	116	2
27	35	37	36	2	3	3	3	135	3
33	31	32	35	3	2	2	3	131	3
21	20	21	24	1	1	1	1	86	1

23	30	29	29	1	2	2	2	111	2
32	31	32	32	3	2	2	2	127	2
37	39	40	37	3	3	3	3	153	3
26	28	21	21	2	2	1	1	96	1
21	25	19	24	1	2	1	1	89	1
23	19	21	27	1	1	1	2	90	1
32	38	37	37	3	3	3	3	144	3
24	24	24	24	1	1	1	1	96	1
21	20	22	22	1	1	1	1	85	1
19	16	16	33	1	1	1	3	84	1
29	24	26	24	2	1	2	1	103	2
32	29	28	30	3	2	2	2	119	2
29	31	33	36	2	2	3	3	129	3
23	21	26	24	1	1	2	1	94	1
32	30	32	33	3	2	2	3	127	2
37	34	33	35	3	3	3	3	139	3
31	32	32	31	2	2	2	2	126	2
24	18	18	22	1	1	1	1	82	1
19	21	23	22	1	1	1	1	85	1
23	20	22	22	1	1	1	1	87	1
31	33	29	30	2	3	2	2	123	2
27	27	27	26	2	2	2	2	107	2
27	31	29	27	2	2	2	2	114	2
32	30	35	38	3	2	3	3	135	3
37	40	40	37	3	3	3	3	154	3
30	30	33	35	2	2	3	3	128	3