



Entramado

ISSN: 1900-3803

ISSN: 2539-0279

Universidad Libre de Cali

Velásquez-Medina, Martín Isidro  
Innovación en el control gubernamental en la atención  
de denuncias ciudadanas: Una revisión bibliográfica \*  
Entramado, vol. 19, núm. 1, 2023, Enero-Junio, pp. 1-14  
Universidad Libre de Cali

DOI: <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.9794>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265475272017>

- ▶ [Cómo citar el artículo](#)
- ▶ [Número completo](#)
- ▶ [Más información del artículo](#)
- ▶ [Página de la revista en redalyc.org](#)

UAEVA 

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso  
abierto

# Innovación en el control gubernamental en la atención de denuncias ciudadanas: Una revisión bibliográfica \*

**Martín Isidro Velásquez-Medina**

Doctorando Universidad César Vallejo, Lima - Perú

mivm1985@hotmail.com mvelasquezme@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-0742-911X>

## RESUMEN

### PALABRAS CLAVE

Control gubernamental;  
TIC; innovación; gestión  
pública; denuncias; control  
social

El artículo tiene como objetivo mostrar, un análisis conciso de la importancia, dimensiones y relaciones de la innovación en el control gubernamental y la gestión de las denuncias ciudadanas, presente en revistas científicas y publicaciones de entidades como OLACEFS y diversas Contralorías, desde el 2018 al 2022. Para ello, se desarrolló una investigación no experimental, descriptiva y transversal; basada en una revisión bibliográfica en Redalyc, Scielo y Scopus, sobre artículos científicos relacionados a las variables mencionadas, obteniendo 53 publicaciones. Dentro de los principales resultados se encuentra la relación de herramientas de innovación con las variables de control gubernamental y denuncias ciudadanas, obteniendo 22 temáticas, siendo transversal el uso de TIC. Finalmente, se concluyó que la innovación es una variable relacionada con el control gubernamental y la gestión pública, contemplando la gestión de denuncias ciudadanas. Si bien es cierto que, no hay investigaciones puntuales que relacionen estas variables, hay muchas publicaciones que usan términos como TIC, innovación o gobierno abierto para mantener una correlación; contemplando a la participación ciudadana como parte del control social que ayuda al control gubernamental.

# Innovation in government control in the attention of citizen complaints: A Literature Review

## ABSTRACT

### KEYWORDS

Government control;  
ICT; innovation; Public  
Management; complaints;  
social control

The article aims to show a concise analysis of innovation's importance, dimensions, and relationships in government control and the management of citizen complaints, present in scientific journals and publications of entities such as OLACEFS and various Comptrollerships, from 2018 to 2022. For this, a non-experimental, descriptive, and cross-sectional investigation was developed; based on a bibliographic review in Redalyc, Scielo, and Scopus, of scientific articles related to the mentioned variables, obtaining 53 publications. Among the main results is the relationship of innovation tools with the variables of government control and citizen complaints, getting 22 themes, the use of ICT being transversal. Finally, it was concluded that innovation is a variable related to government control and public management, contemplating the direction of citizen complaints. Although it is true that there is no specific research that relates these variables, there are many publications that use terms such as ICT, innovation, or open government to maintain a correlation; contemplating citizen participation as part of the social control that helps government control.

Recibido: 02/11/2021 Aceptado: 20/12/2022

\* Este es un artículo Open Access bajo la licencia BY-NC-SA (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

**Cómo citar este artículo:** VELÁSQUEZ-MEDINA, Martín Isidro. Innovación en el control gubernamental en la atención de denuncias ciudadanas: Una revisión bibliográfica. En: Entramado. Enero - Junio, 2023 vol. 19, no. 1 p. 1-17 e-9794 <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.9794>



# Inovação no controle governamental no tratamento de reclamações dos cidadãos: uma revisão de literatura

## R E S U M O

### PALAVRAS-CHAVE

Controle governamental;  
TIC; inovação; gestão  
pública; reclamações;  
controle social

O artigo tem como objetivo mostrar uma análise concisa da importância, dimensões e relações da inovação no controle governamental e na gestão das reclamações cidadãs, presentes em revistas científicas e publicações de entidades como a OLACEFS e diversas Controladorias, no período de 2018 a 2022. Para isso, desenvolveu-se uma investigação não experimental, descritiva e transversal; baseado em revisão bibliográfica em Redalyc, Scielo e Scopus, em artigos científicos relacionados às variáveis mencionadas, obtendo 53 publicações. Entre os principais resultados está a relação das ferramentas de inovação com as variáveis de controle governamental e reclamações cidadãs, obtendo-se 22 temas, sendo o uso das TIC transversal. Por fim, concluiu-se que a inovação é uma variável relacionada ao controle governamental e à gestão pública, contemplando o gerenciamento das reclamações cidadãs. Embora seja verdade que não há pesquisas específicas que relacionem essas variáveis, existem muitas publicações que usam termos como TIC, inovação ou governo aberto para manter uma correlação; contemplar a participação cidadã como parte do controle social que auxilia o controle governamental.

## I. Introducción

La administración pública contempla una serie de procesos en los cuales está de por medio el funcionario público para el uso de los recursos del estado, sea a través de la gestión o bien a través del uso directo de los mismos (Díaz, 2017). Esto implica que resulte importante una adecuada implementación de mecanismos de control ([Contraloría General de la República, 2021](#)), dado que hay un punto medular en toda esta gestión que realiza el funcionario o servidor público y que pasa por un tema de responsabilidad sobre sus actos, desde un punto de vista no sólo administrativo sino jurídico (Díaz, 2017). Esto, por lo tanto, ha conllevado a la creación de Entidades Fiscalizadoras Superiores, las cuales tienen principios fundamentales de cómo ejercer auditoría a entidades públicas rescatando los elementos básicos de la estructura de una auditoría tales como el auditor, la parte responsable y los usuarios previstos con el fin de ejercer un adecuado control gubernamental ([INTOSAI, 2019](#)).

Cabe mencionar que, a nivel global, existen varios casos en los que las entidades estatales no cumplen a cabalidad el ejercicio de sus funciones, más aún cuando se trata de gestionar y ejecutar adecuadamente los recursos públicos según la investigación realizada por [Pamungkas, Ibtida y Avrian \(2018\)](#). Por ejemplo, en Indonesia, cerca del 20.8% de gobiernos municipales no recibió informes de auditoría favorable sobre el uso de sus recursos públicos (Pamungkas et al., 2018). Asimismo, estos hechos irregulares o problemas sociales son difundidos de forma bastante rápida, basándose en un nivel de comunicación 2.0, en el cual, el ciudadano rápidamente no sólo se entera de estos hechos, sino también, interactúa con sus opiniones y con la redifusión de lo sucedido entre sus contactos, tal como figura en la investigación de [Chaves-Montero, Relinque-Medina y Fernández-Borrero \(2020\)](#). A esto se suma la importancia de la transparencia de la información y de sus accesos; lo cual es valorado por la población a nivel mundial, tomando esto como una oportunidad para fiscalizar a sus autoridades y contribuir a la mejora de la sociedad, según investigación de [Simelio-Solà, Ferré-Pavia y Herrero-Gutiérrez \(2021\)](#).

En algunos estudios sobre la relación ciudadano y su papel de controlador de las funciones públicas, se evidencia que cuando los mecanismos de atención de denuncias no dan confianza ni se muestran de forma transparente, propician que la cantidad de denuncias disminuya dando paso a cuantiosas pérdidas por corrupción no evidenciada ([Ballesteros, 2020](#)). Sin embargo, lo que no se puede denunciar por los canales tradicionales, tiene mucha cabida en el ámbito virtual ([Chaves-Montero et al., 2020](#)), lo cual indica que el ciudadano tiene la necesidad de sentirse escuchado, pero muchas veces, no cuenta con las herramientas adecuadas de acceso o bien, la entidad no tiene esta capacidad para canalizar estas atenciones pendientes. Por ejemplo, en Europa se llegó a mapear toda la implicancia de la deficiencia de la gestión de denuncias, llegando a representar en el 2017 entre €5800 y €9600 millones anuales para todos los países de la Comunidad del Unión Europea (UE), a lo que se agrega que el 81% de empleados no denunciaron actos de corrupción en el mismo año y que el 48% de denuncias

no contaban con un sustento adecuado ([Ballesteros, 2020](#)). Asimismo, en varias ocasiones las entidades estatales no encuentran la forma adecuada de tender puentes con la ciudadanía, de manera que esta se encuentre informada de los procesos a seguir para realizar un reclamo en un proceso de administración pública, muchas veces guiados por el recelo a que la ciudadanía tenga un canal abierto para hacer sentir sus disconformidades ([Damsky, 2019](#)).

No obstante, todos estos presuntos hechos irregulares que realiza el funcionario o servidor público y las acciones que realizan las mismas entidades del estado están sujetas a “evaluación”, sea esta de carácter tácita o explícita, por parte de la población que recibe o debe recibir algún servicio del Estado. En ese contexto, el ciudadano, muchas veces, ejerce su derecho al reclamo o a mostrar su disconformidad, lo cual es trasladada no necesariamente hacia las entidades públicas, sino que llegan a las Entidades de Fiscalización Superior, con el fin de ser atendidos, abordando los mecanismos de control social ([Pérez, 2020](#)), así como otros factores importantes relacionados a su gestión basada en nuevas herramientas innovadoras ([OLACEFS, 2019](#)). En este sentido de la innovación, vemos que hay varios países que vienen apostando por metodologías ágiles y usos de las TIC para mejorar sus procesos, con el fin de acrecentar el verdadero valor público.

En ese contexto, la gestión de denuncias es un factor importante que se debe considerar, al igual que los mecanismos innovadores que usen o puedan usar las Entidades de Fiscalización Superior para generar un buen control gubernamental, con el fin de analizar no sólo el control del correcto uso de los recursos públicos, sino de cómo son los procesos de control gubernamental pueden ser mejorados con nuevas herramientas de gestión, generando un impacto positivo en la atención de las denuncias ciudadanas. Por lo tanto, el objetivo de este artículo es analizar la importancia, dimensiones y relaciones de la innovación en el control gubernamental y la gestión de las denuncias ciudadanas, presente en revistas científicas y publicaciones de entidades reconocidas, desde los años 2018 al 2022. Con dicho objetivo, se pretende responder a la pregunta: ¿Qué investigaciones existen sobre el control gubernamental, innovación y atención de las denuncias ciudadanas?

## 2. Metodología

La investigación es no experimental, descriptiva y transversal. Para ello el presente trabajo se basa en una revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados a la innovación en gestión pública, control gubernamental y denuncias ciudadanas, como variables de estudio, así como publicaciones de organizaciones promotoras que tengan relación con dicha variable de estudio. Dicha revisión se realizó en diversos buscadores como Redalyc, Scopus y Scielo; así como en el buscador Google Académico, que se usó como herramienta de apoyo. Los criterios usados en la selección fueron los siguientes:

- Artículos que incluyan las palabras “control gubernamental”, “innovación”, “participación ciudadana”, “control social”, “innovación en gestión pública”, y “denuncias ciudadana”
- Artículos publicados entre los años 2018 y 2022;
- Artículos cuyo objeto de estudio sea “mejora del control social; uso de TIC y/o gestión de denuncias o atención al ciudadano”.

Según la búsqueda realizada, inicialmente se agruparon los artículos y publicaciones en las siguientes secciones dentro de una matriz: la primera partes sobre publicaciones de organizaciones promotores con el fin de encontrar el sustento de la normativa, estadísticas y conceptos relacionados a la variable de estudio y su contexto; en segundo lugar, artículos que sirvan como bases teóricas, ya sea de fuentes nacionales o internacionales; en tercer lugar, artículos cuyo contenido sirvan como antecedentes nacionales o internacionales, lo cual implica investigaciones puntuales realizadas en entidades públicas. No obstante, con el fin de focalizar y analizar los temas de estudio de las variables control gubernamental, innovación y denuncias ciudadanas, se optó por agrupar los artículos y publicaciones en un cuadro que resumiera las categorías de temas de investigación (Ver [Figura 1](#)).

## 3. Resultados

De los 53 artículos encontrados, se obtuvieron 8 relacionados a publicaciones en las cuales se pueden sostener las bases iniciales de los conceptos de la investigación, los cuales están relacionados a instituciones que tiene que ver con el Control Gubernamental y su normativa, tales como se ve en la [Tabla 1](#). Respecto a ello, las otras 45 investigaciones son publicaciones de otras instituciones que no son parte de alguna entidad del servicio de control gubernamental y son aportes de investigaciones sobre el tema, las cuales se puede encontrar en el Anexo A.

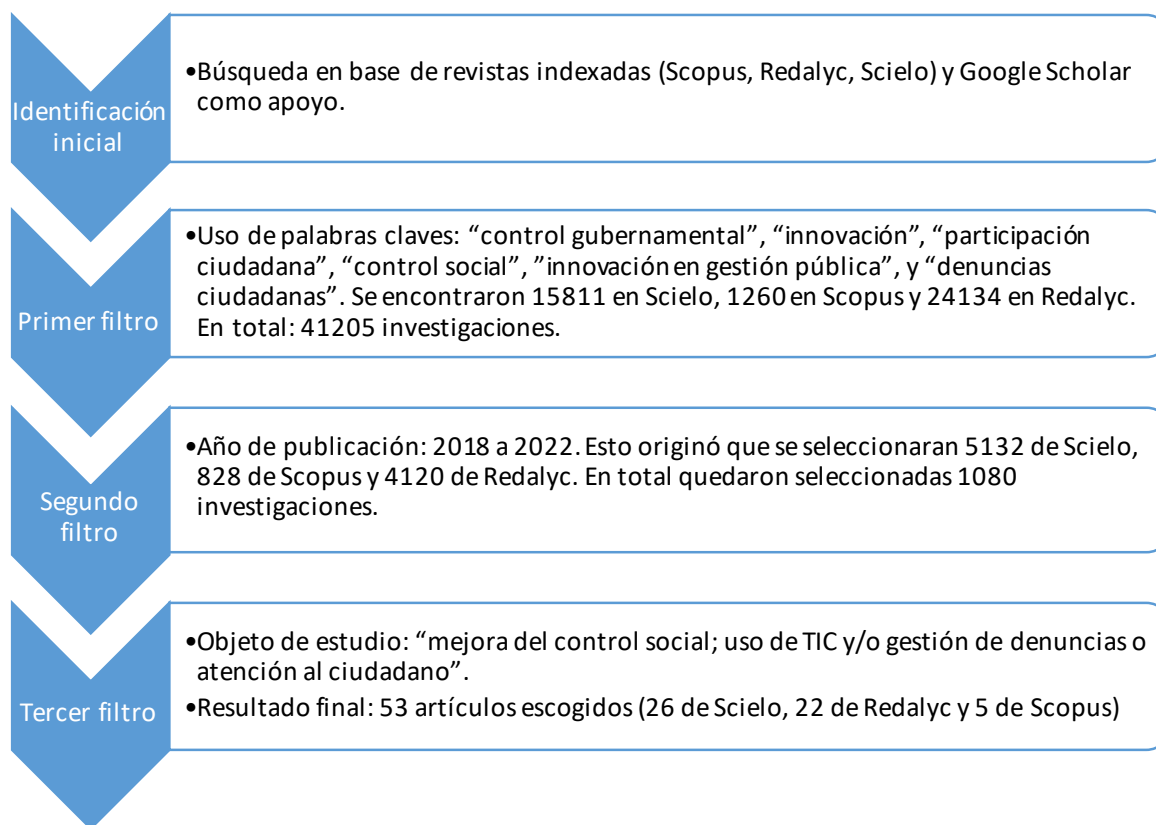


Figura 1. Flujo de recolección de información

Fuente: Creación propia

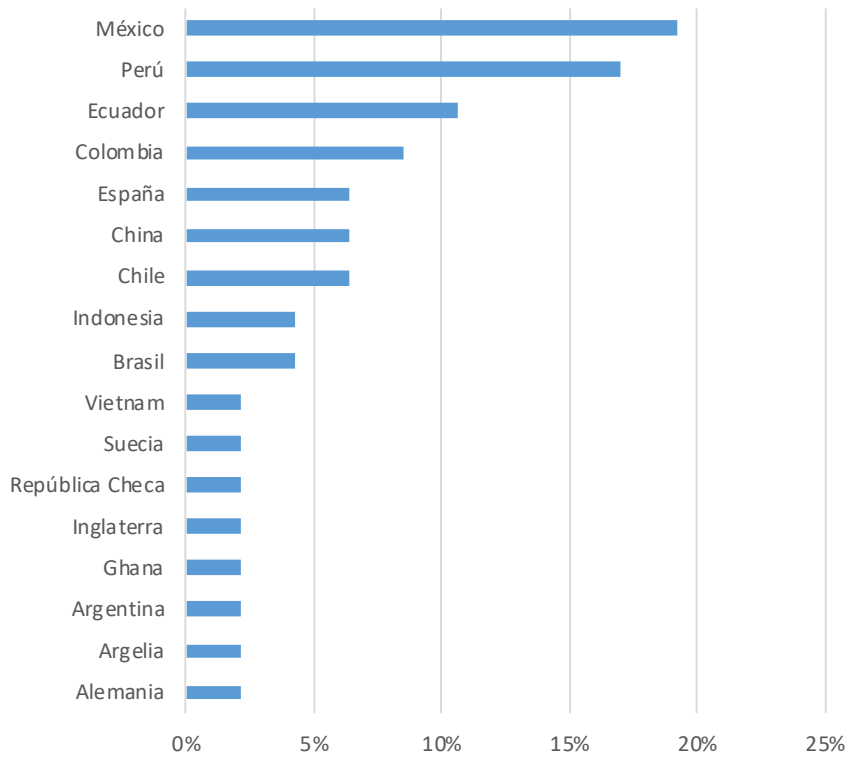
Tabla 1.  
Publicaciones de entidades sobre Control Gubernamental

Institución/autor	Cantidad
BID	1
Contraloría General de la República	2
INTOSAI	2
OCDE	1
OLACEFS	2
Otros	45
Total	53

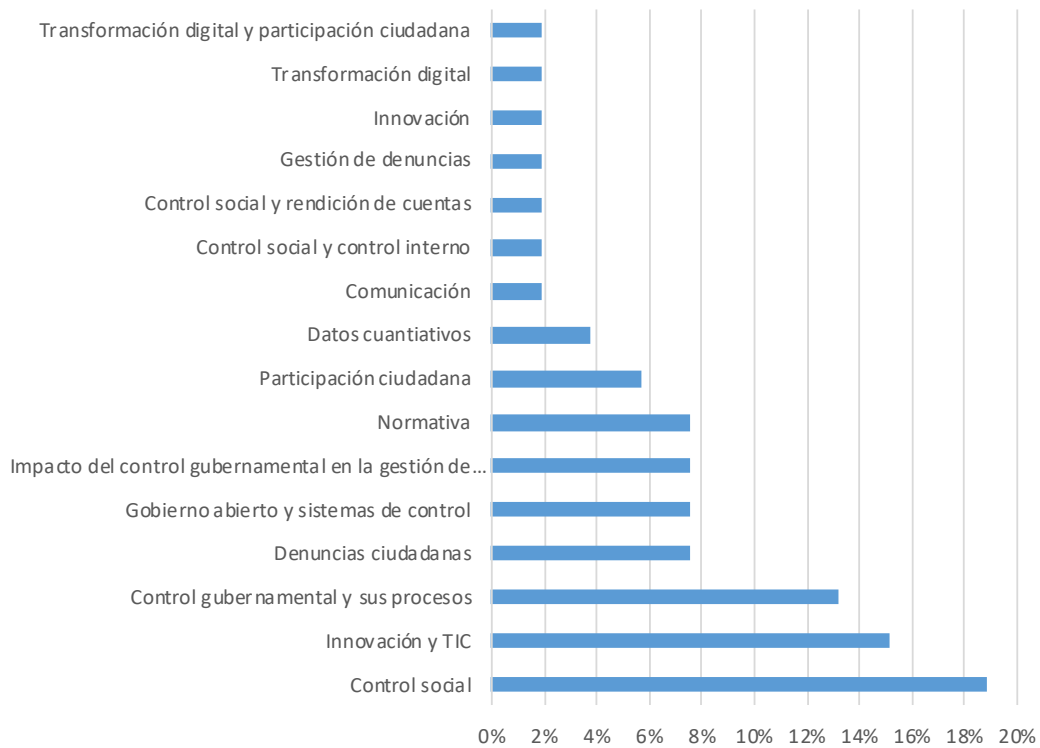
Fuente: Creación propia

Respecto a las investigaciones encontradas, se puede obtener que hay varias ubicadas en Latinoamérica, encabezando la lista México, Perú y Ecuador con casi el 47% de publicaciones encontradas en 17 países (Ver [Figura 2](#)).

De la revisión realizada, también se encontró que las investigaciones tienen varios puntos de temática en común, los cuales han surgido de la búsqueda de las palabras claves antes mencionadas, tales como denuncias ciudadanas, innovación, gestión pública, entre otros. Esto ha conllevado a obtener 16 relaciones de temáticas las cuales se aprecian en la Figura 3. En este análisis se observa que las temáticas de grupo de investigación como Control Social, Innovación y TIC, y Control gubernamental y sus procesos encabezan la lista con cerca de 47% de investigaciones que guardan dichos temas. No obstante, también hay publicaciones relevantes con 8% de participación cada una, en donde podemos rescatar la temática de denuncias y gobierno abierto, lo cual es importante dado que es parte de nuestras variables de investigación.



**Figura 2.** Investigaciones según país en porcentajes  
**Fuente:** Creación propia



**Figura 3.** Primer análisis de grupos de investigación según temática inicial  
**Fuente:** Creación propia

Con los resultados obtenidos en la Figura 3 se puede establecer una nueva relación que evidencia los niveles de coincidencia que hay entre las publicaciones encontradas, según su temática o grupo de estudio y las variables iniciales sobre las que se desea plantear estudios futuros, tales como innovación, control gubernamental y denuncias ciudadanas. En la [Tabla 2](#) se puede observar que la variable denuncias ciudadanas cuenta con gran nivel de publicaciones que guardan relación, seguido de control gubernamental e innovación.

Tabla 2.  
Relación de coincidencia entre variables y temáticas

Grupos de investigación	Variables iniciales			
	Innovación	Control Gubernamental	Denuncias ciudadanas	Nivel de coincidencia
Control social			X	1
Innovación y TIC	X			1
Control gubernamental y sus procesos		X		1
Denuncias ciudadanas			X	1
Gobierno abierto y sistemas de control	X	X		2
Impacto del control gubernamental en la gestión de entidades		X		1
Normativa		X	X	2
Participación ciudadana		X	X	2
Datos cuantitativos			X	1
Comunicación			X	1
Control social y control interno		X	X	2
Control social y rendición de cuentas		X	X	2
Gestión de denuncias			X	1
Innovación	X			1
Transformación digital	X			1
Transformación digital y participación ciudadana	X		X	2
Nivel de coincidencia	5	7	10	22

Fuente: Creación propia

Respecto al consolidado de los aportes de cada investigación de acuerdo a su grupo de investigación, estos se puede observar en el Anexo A. Asimismo, en los siguientes apartados, se presentará una sinopsis de la relación de las variables con sus respectivas temáticas.

### 3.1. Sobre denuncias ciudadanas

Se observa que hay muchos temas relacionados a esta variable y que pueden consolidar un mejor nivel de análisis, siendo la variable que guarda más relación con las temáticas encontradas (10 de 22, lo que equivale a un 45.45%). Esto implica temas relacionados con niveles de comunicación ([Cornejo, 2022](#)) en todos sus alcances, así como amplios temas relacionados a la participación ciudadana y el control social como elementos importantes en el desarrollo y gestión de las denuncias ciudadanas, tal como lo mencionan investigadores como [Chica-Vélez y Salazar-Ortiz \(2021\)](#), [Godínez \(2018\)](#), [Šaparnienė, Reinholde y Rinkevičienė \(2021\)](#), entre otros. Todos ellos buscan relacionar la importancia de dos temas relevantes: la participación de la ciudadanía en la gestión pública a través de acciones de control, supervisión, revisión o recomendaciones sobre algunas acciones del sector público; o bien, la forma en la que las entidades deben tomar en cuenta su participación sea como aporte o como denuncia, con el fin de hacer una adecuada gestión de las mismas en pro de la mejora continua y de apoyar a eliminar hechos irregulares que pueden decantar en temas de corrupción.

### 3.2. Sobre control gubernamental

Respecto a esta variable, cuenta con 7 de 22 relaciones con las temáticas agrupadas (31.8% del total de coincidencias con los ejes temáticos encontrados). Esto implica también un nivel considerable de relaciones con los artículos encontrados y a su vez, se observa que esta variable tiene diferentes dimensiones que son interesantes para un análisis más específico, tales como sistema de control gubernamental y sus procesos en cuanto al entendimiento de los mecanismos usados en el sistema de control de una entidad y como estos se relacionan con la gestión de entidades, la ciudadanía y la transparencia de información, tal como lo mencionan en sus publicaciones [Álvarez et al. \(2020\)](#), [Giménez \(2018\)](#). Bajo esta línea también se plantea la participación ciudadana como parte del control social tal como lo indicarían en sus investigaciones [Covarrubias \(2021\)](#), [Gonçalves et al. \(2021\)](#), [Jinchuña-Huallpa y Fernández-Sosa \(2021\)](#) y [Pierre y de Fine \(2019\)](#). A esto se suma que hay investigaciones que relacionan estrechamente el control de entidades con la importancia de la rendición de cuentas (Ramón et al., 2020) y un control interno ([Pérez, 2020](#)), en donde dichos autores contemplan una relación con los procesos de gestión de entidades y gobierno abierto como pilares importantes que a su vez, inviten a la población a contribuir con el control gubernamental.

### 3.3. Sobre innovación

Respecto a las investigaciones y temáticas relacionadas con esta variable se ha encontrado similitudes con 5 de 22 temáticas (22.7% aproximadamente). Asimismo, de lo revisado se observa que muchas de las temáticas se inclinan por el tema de las TIC unidas a la innovación en el “aparato estatal” como en el caso de investigadores como [Adu et al. \(2018\)](#), [Medranda et al. \(2018\)](#) e instituciones como OLACEF (2020), entre otras publicaciones; asimismo, otras dimensiones importantes contemplan la participación ciudadana y la importancia de la transformación digital como lo indica [Castro \(2019\)](#). Respecto al punto de transformación digital, los autores [Huamán y Medina \(2022\)](#) aportan mucho con su investigación indicando que la reestructuración del estado se debe dar tomando en cuenta una innovación basada en el uso de tecnologías que traerán consigo una disminución de brechas sociales al tener mayores alcances en la población; calzando junto con lo que también menciona [Castro \(2019\)](#) que ya le daba importancia al enfoque de “Smart city” en cuando a formas de uso de la inteligencia artificial en la gestión de la innovación pública.

De lo mostrado en los resultados se observa, respecto a los orígenes de las investigaciones que se ha obtenido que 70% son publicaciones en idioma español y las restantes (30%) e inglés u otros idiomas originarios como portugués, alemán o chino y que también han sido traducidos al inglés. Respecto a estas investigaciones se aprecia que 64% son de Latinoamérica.

Es importante indicar que los resultados muestran que hay gran cantidad de información relacionada a las tres variables iniciales de estudio. No obstante, en las temáticas encontradas se evidencian ciertas relaciones de similitud con dichas variables, tal como se explicó en la parte de resultados en donde la variable denuncias ciudadanas, contempla el 45.45% de relación con las temáticas, lo relacionado a control gubernamental cerca de 31.8% y los temas de innovación cerca de 22.7%. Sin embargo, no todas las temáticas guardan las mismas dimensiones, se observa por ejemplo que control social, temática que va relacionada con participación ciudadana y a su vez con temas de gestión de denuncias abarca varias dimensiones como su relación con el control interno, con la rendición de cuentas y con el mismo proceso de ejercer control social; además, esta temática como “control social” tiene el 19% de publicaciones encontradas y si se suman las otras dimensiones o temas relacionadas puede llegar a 28% considerando también la participación ciudadana. En esa línea de análisis lo relaciona innovación con sus dimensiones y relaciones con TIC y transformación digital y participación ciudadana en los procesos de innovación llega hasta 28%, considerando también al “gobierno abierto”. Finalmente, lo relacionado a control gubernamental, ligados sus dimensiones y relaciones con control interno, gestión de entidades u otros relacionados, llega hasta un 32% si se agrega también el control interno y las normativas

## 4. Discusión

Existe una notable cantidad de investigaciones que relacionan las variables de innovación en el control gubernamental y la gestión de denuncias ciudadanas. Sin embargo, esta relación no siempre es clara ni del todo enfocada en cómo aplicarla en la gestión pública para mejorar el “aparato estatal”. Ejemplo de ello se observa en varios autores que enfocan las investigaciones sobre innovación como un enfoque que abarca entidades públicas y privadas, pero, para que se de una adecuada aplicación en el sector público, debe haber, previamente, una modificación del enfoque de la gestión pública para que llegue a funcionar ([Belmonte et al., 2021](#); [Adu et al., 2018](#)). A esto se suma, que parte del éxito de una cultura de innovación esté relacionada con el uso de las TIC y la aplicación de laboratorios de innovación como pilares fundamentales

en el desarrollo de la innovación en la gestión pública ([Donoso, 2017](#); [Barragán, 2022](#)), tal como lo llega indicar la misma [OLACEFS \(2020\)](#) y en su momento la misma [Contraloría General de la República \(2021\)](#) al indicar el uso de sistemas de gestión en la participación ciudadana y atención de denuncias.

Todo esto conlleva a nuevas investigaciones en donde se aprecian los diferentes referentes de cómo llevar a cabo una gestión pública cuando se requiere modernizar los procesos para una mejor atención al ciudadano. Por un lado, hay investigadores que apuestan por una gestión por procesos ([Álvarez et al., 2020](#); [Giménez, 2018](#); [Jinchuña-Huallpa y Fernández-Sosa, 2021](#)); y otros que también suman la importancia de establecer primero, una normativa de control interno como elementos importantes ([Pérez, 2020](#); [Pahlen Acuña y Campo, 2019](#)), resaltando aún el aparato burocrático como pieza fundamental. Esto último contrasta un poco con lo que menciona [Castro \(2019\)](#) y [Medranda et al. \(2018\)](#), que buscan una gestión de políticas más abiertas en donde la participación ciudadana juega un rol importante en el control social como elemento innovador de la gestión pública. Finalmente, encontramos investigaciones que apuestan por la gestión de denuncias desde un enfoque normativo dando tranquilidad a los denunciantes ([Garrido, 2019](#); [Hernández, 2019](#)) y, por otro lado, investigaciones que apuntan a la gestión del ciudadano bajo el uso de las TIC y el gobierno abierto para tener no solo una mejor participación; sino una mejor herramienta de gestión pública ([Hardi y Gohwong, 2020](#); [Wegrich, 2021](#)).

#### 4. Limitaciones e investigaciones futuras

En la presente investigación se ha tenido limitaciones en cuanto a los motores de búsqueda para las palabras “innovación en gestión pública” y “denuncias ciudadanas”, en especial en Scopus. Asimismo, la búsqueda de temas sobre innovación, gestión pública, contraloría o control social y denuncias, resulta un tanto tedioso dado que no son palabras que se encuentren del todo juntas o temáticas segmentadas en todas las investigaciones. Asimismo, es importante que se realicen investigaciones sobre temas relacionados a la innovación en la gestión pública de forma transversal, es decir entidades o procesos que no solo sean de control gubernamental, así también resulta importante que se evalúen temas que puedan incluir metodologías como Design Thinking, Canvas y otras metodologías ágiles aplicadas a la gestión pública.

#### 5. Conclusiones

En el desarrollo del artículo se observa que temas como denuncias ciudadanas, control gubernamental e innovación, tiene una relación relativamente fuerte entre dichas variables, pero que, a su vez, contemplan gran cantidad de temáticas y dimensiones relacionadas a uso de herramientas tecnológicas como las TIC y mecanismo de gobierno abierto que permitan una mayor participación ciudadana. En sí, se puede observar que no hay necesariamente grandes investigaciones relacionadas a estos temas de forma separada y puntual, pero si investigaciones que guardan varias relaciones en sus temáticas, con lo que se quiere buscar relacionado a estas tres variables.

En esa línea de análisis, en primer lugar, se observa que la innovación tiene varias dimensiones y que por lo general todas las investigaciones aportan con decir que el uso de las TIC es una herramienta valiosa en la inclusión de la innovación en la gestión pública, pero a su vez, toman al ser humano como elemento base para que dicha propuesta se pueda cumplir, sea desde el funcionario o servidor público hasta el mismo ciudadano que tenga accesos. En segundo lugar, el control social va muy de la mano con la gestión de las denuncias y la participación ciudadana, contemplando nuevamente el uso de herramientas no solo normativas sino innovadoras y que “llamen” no solo a que los ciudadanos participen en la gestión pública a través de sus denuncias o aportes; sino también hacen una análisis de las entidad pública para tener una “reestructuración” de su aparato estatal que tiene que ver no solo con un cambio de infraestructura sino de procesos. Finalmente, el control gubernamental tiene dos frentes: el meramente normativo con sus procesos y parámetros de auditoría; y el frente relacionado al uso de herramientas de innovación y de participación ciudadana. Por lo tanto, se puede concluir de forma general que si existen investigaciones sobre los temas planteados de gestión de denuncias, control gubernamental e innovación; pero que estos temas se encuentran entrelazados en especial por el facto de gestión conservadora con sus procesos y normativa y la parte de enfoque holístico que tienen a las TIC y participación de las personas como elemento transversal. ☰

#### Notas

1. Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, por sus siglas en inglés).
2. Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores

## Conflicto de intereses

El autor declara no tener ningún conflicto de intereses.

## Referencias bibliográficas

1. ABOLHASSANI, Marzieb; WANG, Zhi; HAAN, Jakob De. How Does Government Control Affect Firm Value? New Evidence for China. In: *Kyklos*, February, 2020. vol. 73, no. 1. p. 3-21. <https://doi.org/10.1111/kykl.12216>
2. ADU, Kofi; Patrick, PATRICK, Ngulube; Adjei, Enmanue. Evaluation of the implementation of electronic government in Ghana. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 2018. vol. 23, no 1, p. 81-94. <https://doi.org/10.3233/IP-170420>
3. ALVARADO, Raúl. Política pública para la apropiación de las TIC en organizaciones en México: el caso del Prosoft. En: *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*. Abril, 2021. Vol. 11 no. 20. <https://doi.org/10.32870/pk.a11n20.577>
4. ÁLVAREZ, Priscila; NARVÁEZ, Cecilia; TORRES, Mireyra; LITUMA, Mónica. Importancia de la auditoría al presupuesto administrativo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. En: *593 Digital Publisher CEIT*. Agosto, 2020. vol. 5, no. 4. p. 189-207. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.309>
5. BALLESTEROS, Julio. Pautas y recomendaciones técnico-jurídicas para la configuración de un canal de denuncias eficaz en organizaciones públicas y privadas. La perspectiva española. En: *Derecho PUCP*, 2020, no 85, p. 41-78. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202002.002>
6. BARRAGÁN, Xavier. Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. En: *Estado & Comunidades*, Revista De políticas Y Problemas Públicos, 2022 vol. 1, no 14, p. 113-131 [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.244](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244)
7. BELMONTE, Rodrigo; FERNANDEZ, Carlos; JARDÓN, María. La relación entre capital intelectual humano y capacidad de innovación en el sector público. En: *Visión de futuro*, 2021, vol. 25, no 2, p. 0-0 <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.004.es>
8. BID - Auditoría de desempeño para una mejor gestión pública en América Latina y el Caribe. 2018 <https://doi.org/10.18235/0001163>
9. CASTRO, Paulo. Río de Janeiro como smart city: ciudadanía y participación en la "polisdigitocracia". En: *Contratexto*, 2019, no 31, p. 237-254. <https://doi.org/10.26439/contratexto2019.n031.3897>
10. CHAVES-MONTERO, Alfonso; RELINQUE-MEDINA, Fernando; FERNÁNDEZ-BORRERO, Manuela. Twitter, servicios sociales y participación social. Análisis del discurso político e interacciones ciudadanas. En: *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 2020, vol 26, no. 4, p. 1371. <https://doi.org/10.5209/esmp.67585>
11. CHICA-VÉLEZ, Sergio; SALAZAR-ORTIZ, Cristian. Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. En: *Opera*, 2021, no. 28, p. 17-51. <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>
12. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Estadística del control gubernamental en el Perú 2021 Lima, Perú. 2021
13. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Control en la pandemia por la COVID-19. Informe de gestión del control gubernamental en la Emergencia Sanitaria a los 365 días. Lima, Perú. 2021
14. CORNEJO, Franklin. El poder de la comunicación: medios, política y ciudadanos. En: *Comuni@cción: Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 2022, vol. 13, no 1, p. 74-85 <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.674>
15. COVARRUBIAS, Israel. Un manual del buen ciudadano. En: *Andamios*, 2021, vol. 18, no 47, p. 521-524. <https://doi.org/10.29092/uacm.v18i47.887>
16. DERBAL, Kaddour; TACHRIFT, Abdelmalek. La participación ciudadana en la planificación local y urbana en Argelia. En: *Estudios demográficos y urbanos*, 2022, vol. 37, no 1, p. 121-156. <https://doi.org/10.24201/edu.v37i1.1966>
17. DAMSKY, Isaac. La participación ciudadana como un derecho. Sus interrogantes en la contratación administrativa. En: *Con-texto*, 2019, vol. 51, p. 127. <https://doi.org/10.18601/01236458.n51.07>
18. DONOSO, Carolina. Gobierno abierto y laboratorios de innovación pública: el caso del municipio de Quito. En: *Desde el Gobierno Abierto al Estado Abierto en América Latina y el Caribe*, 2017, p. 403-422. <https://doi.org/10.18356/4aaa84ef-es>
19. GARRIDO, Andrea. La protección del denunciante: regulación autonómica actual y propuestas de futuro. En: *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 2019, no 12, p. 126-151. <https://doi.org/10.24965/realai12.10731>
20. GIMÉNEZ, Vicent. Buen Gobierno. Criterios innovadores de la Generalitat Valenciana. En: *Revista de la Facultad de Derecho*, 2018, no. 45, p. 163-184. <https://doi.org/10.22187/rfd2018n45a3>
21. GODÍNEZ, José de Jesús. La transparencia como control democrático en los consejos ciudadanos: el caso del municipio de León, Guanajuato, 2009-2012. En: *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 2019, no. 65, p. 93-113. <https://doi.org/10.17141/iconos.65.2019.3781>
22. GONÇALVES, Andréa de Oliveira; BILHIM, João de Abreu Faria; REZENDE, Ricardo Borges de; GONÇALVES, Rodrigo de Souza. Accountability and social control: how the process works. En: *Revista de contabilidade e organizações*. 2021. vol. 15, e166382. <https://doi.org/10.11606/issn.1982-6486.rco.2021.166382>
23. HARDI, Rudi; GOHWONG, Srirath. E-government based urban governance on the smart city program in makassar, Indonesia. In: *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 2020, vol. 1, no 1, p. 12-17. <https://doi.org/10.46507/jcgp.v1i1.10>
24. HERNÁNDEZ, Pedro. Las Instituciones de Educación Superior: derechos políticos, participación ciudadana, prevención y denuncia de delitos electorales. En: *Revista de la Educación Superior*, 2019, vol. 48, no 190, p. 155-158. <http://doi.org/10.36857/resu.2019.190.717>
25. HERNÁNDEZ, Yudith; FONT, Mariluz. Laboratorio de innovación pública un espacio de co-creación. En: *Avances*, 2021, vol. 23, no 2.
26. HUAMÁN, Pepe; MEDINA, Cristian. Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. En: *Comuni@cción*, 2022, vol. 13, no 2, p. 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
27. INTOSAI - Declaración de Lima (2019)
28. INTOSAI - ISSAI 100 - Principios fundamentales de auditoría en el sector público (2019)
29. JEPPESEN, Kim. The role of auditing in the fight against corruption. In: *The British Accounting Review*, 2019, vol. 51, no 5, p. 100798. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2018.06.001>
30. JINCHUÑA-HUALLPA, Jorge; FERNÁNDEZ-SOSA, Luis. Metodología de auditoría integral para el Sistema Nacional de Control del Perú. En: *Polo del conocimiento*, 2021, vol. 6, no 5, p. 796-813. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2701>
31. LIN, Boqiang; GUAN, Chunxu. Determinants of household food waste reduction intention in China: The role of perceived government control. In:

- Journal of Environmental Management, 2021, vol. 299, p. 113577. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2021.113577>
32. MALDONADO-LOZANO, Amelia; PAREDES-AGUILAR, Luis; ALVARADO, Gabriela del Pilar. Gestión de Gobierno Abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura. En: Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, 2021, vol. 2, no 2, p. 137-152. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i2.82>
  33. MEDRANDA, Narcisca; PALACIOS, Victoria; MOROMENACHO, Tomás. Los mapas interactivos, herramientas para la participación ciudadana. Correspondencias & análisis, 2018, no 8, p. 277-286. <https://doi.org/10.24265/cian.2018.n8.14>
  34. MIELES, Ivonne. Participación ciudadana en el cantón Vinces: identificación de las formas de participación ciudadana institucional en la parroquia urbana San Lorenzo. 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad Casa Grande. Facultad de Administración y Ciencias Políticas. <https://doi.org/10.32870/esprial.v25i73.7006>
  35. MORENO, Erik; RAMÍREZ, Christopher; SALAZAR, Matías. El derecho de acceso a información pública como mecanismo de control social: Análisis comparado en cinco países latinoamericanos. En: Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance, 2018, vol. 2, no 1, p. 9. <https://doi.org/10.22191/gobernar/vol2/iss1/6>
  36. NGUYEN, Manh; VO, Quy. Government Control and Privatized Firms' Performance: Evidence from Vietnam. In: The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 2020, vol. 7, no 10, p. 663-673. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.663>
  37. OCDE - Guía de la OCDE sobre Gobierno abierto. 2021
  38. OCHMAN, Marta. Recompensar la denuncia: apuntes para una política pública informada. Secuencia, 2022, no 113. <https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i113.1937>
  39. OLACEFS - Revista fiscalizando. 2020
  40. OLACEFS - Declaración de San Salvador sobre la lucha contra la corrupción transnacional. 2019
  41. ORTIZ, Luis Fernando Valeriano. La auditoría de gestión en el Perú y su impacto en el desarrollo empresarial. Gestión en el tercer milenio, 2020, vol. 23, no 46, p. 107-111. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19159>
  42. PAHLEN ACUÑA, Ricardo José María; CAMPO, Ana María. Accesibilidad y transparencia en la información pública gubernamental. En: Proyecciones, 2019. <https://doi.org/10.24215/26185474e001>
  43. PAMUNGKAS, Bambang; IBTIDA, Reysya; AVRIAN, Cendy. Factors influencing audit opinion of the Indonesian municipal governments' financial statements. In: Cogent Business & Management, 2018, vol. 5, no 1, p. 1540256. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1540256>
  44. PÉREZ, Jason. Participación ciudadana para el combate a la corrupción. Un análisis del Comité de Participación Ciudadana del Sistema Nacional Anticorrupción. En: Buen Gobierno, 2020, no 28, p. 140-163. [https://doi.org/10.35247/buengob\\_28\\_06](https://doi.org/10.35247/buengob_28_06)
  45. PIERRE, Jon; DE FINE, Jenny. How do supreme audit institutions manage their autonomy and impact? A comparative analysis. In: Journal of European public policy, 2019, vol. 26, no 2, p. 226-245. <https://doi.org/10.1080/13501763.2017.1408669>
  46. RAGUÉS, Ramon; BELMONTE, Matías. (2021). El incentivo de las denuncias como instrumento de prevención y persecución penal: presente y futuro del whistleblowing en Chile. En: Política criminal, 2021, vol. 16, no 31, p. 1-29. <https://doi.org/10.4067/S0718-33992021000100001>
  47. RAMON, Xavier; MAURI-RÍOS, Marcel; DÍAZ-CAMPO, Jesús. Instrumentos de rendición de cuentas impulsados por los medios de comunicación: percepción de los periodistas y ciudadanos españoles. En: Revista de comunicación, 2020, vol. 19, no 1, p. 221-241. <https://doi.org/10.26441/RC.19.1-2020-A13>
  48. SÁNCHEZ, Angie; ROJAS-ÁVILA, Andrea; GIRALDO-GONZÁLEZ, Jorge. Cómo se construye la cultura de innovación pública en la banca de desarrollo. Una apuesta hacia la transformación cultural en Findeter. En: Opera. Enero 2021, no. 28, p. 53-74. <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.03>
  49. SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ, María Dolores; RÍOS, Martha; GRAJALES-DÍAZ, Arline. La responsabilidad social gubernamental y su influencia en la cultura de calidad del Gobierno Municipal de Villaflores, Chiapas. 2019. <https://doi.org/10.15628/holos.2019.8189>
  50. SÁNCHEZ-RAMOS, Miguel; CÓRDOVA, Teresa. Participación ciudadana en la gestión municipal de Amecameca, México. Revista Opera, 2022, no 31, p. 95-114. <https://doi.org/10.18601/16578651.n31.06>
  51. ŠAPARNIENĖ, Diana; REINHOLDE, Iveta; RINKEVIČIENĖ, Sandra. Relationship between citizens' trust in local government and participation in local governance. In: Scientific papers of the University of Pardubice. Series D: Faculty of economics and administration, 2021, vol. 29, no 2, p. 1-13. <https://doi.org/10.46585/sp29021210>
  52. SILVA, Santiago. Identificando a los protagonistas: el mapeo de actores como herramienta para el diseño y análisis de políticas públicas. In: Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance, 2017, vol. 1, no 1, p. 7. <https://doi.org/10.22191/gobernar/vol1/iss1/4>
  53. SUTOPO, Bambang; WULANDARI, Trisninit; ADIATI, Arum; SAPUTRA, Dany. E-government, audit opinion, and performance of local government administration in Indonesia. In: Australasian Accounting, Business and Finance Journal, 2017, vol. 11, no 4, p. 6-22. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v11i4.2>
  54. SIMELIO-SOLÀ, Núria; FERRÉ-PAVIA, Carme; HERRERO-GUTIÉRREZ, Francisco. Transparent information and access to citizen participation on municipal websites. En: Profesional de la Información, 2021, vol. 30, no 2. <https://doi.org/10.3145/epi.2021.mar.11>
  55. TAMAYO-ARBOLEDA, Fernando; NORZA-CÉSPEDES, Eryvn. Midiendo el crimen: cifras de criminalidad y operatividad policial en Colombia, año 2017. En: Revista Criminalidad, 2018, vol. 60, no 3, p. 73-93. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-31082018000300049&lng=en&tIng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082018000300049&lng=en&tIng=es).
  56. TOALA-MENDOZA, Rossana; GARCÍA-VERA, José; COX-FIGUEROA, Enrry. Participación ciudadana y su influencia en la gestión administrativa de los gobiernos descentralizados de Manabí. En: Domino de las Ciencias, 2019, vol. 5, no 2, p. 714-735. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i2.1121>
  57. VÁZQUEZ, Abraham; ZAMORANO, Miguel. Transparencia, Accountability y Gobierno Abierto: Comparación de los municipios de Hermosillo, Sonora y Juárez, Chihuahua desde la acreditación ciudadana de la función contralora de los municipios en México. En: Revista Estudio & Debate, 2017, vol. 24, no 2. <https://doi.org/10.22410/issn.1983-036X.v24i2a2017.1243>
  58. WEGRICH, Kai. Is the turtle still plodding along? Public management reform in Germany. In: Public Management Review, 2021, vol. 23, no 8, p. 1107-1116. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1771011>
  59. YU, Xinyu; WANG, Ping. Government control and the value of cash: Evidence from listed firms in China. In: Review of Quantitative Finance and Accounting, 2020, vol. 55, p. 1341-1369. <https://doi.org/10.1007/s11156-020-00876-y>

## Anexo I.

## Matriz de análisis con los principales aportes encontrados en las publicaciones

Item	Autor / Fuente	Año	Grupo de investigación	Aporte
1	<a href="#">Cornejo Urbina, F. M.</a>	2022	Comunicación	Análisis de los elementos de comunicación y transparencia de la información de la gestión pública y su influencia en la percepción de la población sobre la gestión de la entidad pública.
2	<a href="#">Alvarez, P., Narváez, C., Torres, M., &amp; Lituma, M.</a>	2020	Control gubernamental y sus procesos	Diseño de un modelo de auditoría gubernamental que permita tener énfasis en la gestión administrativa y ejecución presupuestaria aplicado a una entidad local pública.
3	<a href="#">Giménez Chornet, Vicent.</a>	2018	Control gubernamental y sus procesos	El impacto del buen gobierno en la población relacionado a generar códigos internos que propicien una mayor confianza para generar un adecuado control social.
4	<a href="#">Jinchuña-Huallpa, J., &amp; Fernández-Sosa, L. E.</a>	2021	Control gubernamental y sus procesos	Nuevas formas de auditoría que permitan hacer más eficiente y efectivo el control gubernamental.
5	<a href="#">Nguyen, M. H., &amp; VO, Q. T.</a>	2020	Control gubernamental y sus procesos	Importancia de la inversión privada en la gestión del Estado y su implicancia con tener un modelo que refleje la gestión privada en el Estado para ejercer un buen control.
6	<a href="#">Ortiz, L. F. V.</a>	2020	Control gubernamental y sus procesos	Análisis de los mecanismos diversos de control gubernamental y sus aplicaciones, así como sus resultados.
7	<a href="#">Pahlen Acuña, R. J. M., &amp; Campo, A. M.</a>	2019	Control gubernamental y sus procesos	La importancia de la información de las entidades del estado para ejercer un adecuado control gubernamental y transparentar el uso de recursos y los resultados de cada gestión.
8	<a href="#">Pierre, J., &amp; de Fine Licht, J.</a>	2019	Control gubernamental y sus procesos	Importancia de las EFS en las reformas de la gestión pública.
9	<a href="#">Chica-Vélez, S. A., &amp; Salazar-Ortiz, C. A.</a>	2021	Control social	Gobernanza y nueva gestión pública como elementos importantes en el control social y gubernamental.
10	<a href="#">Godínez Terrones, José de Jesús.</a>	2019	Control social	Mecanismos que se aplican para propiciar la participación ciudadana con el fin de fortalecer y contribuir al control gubernamental en una gestión municipal.
11	<a href="#">Mieles Mendoza, I. D.</a>	2018	Control social	Importancia de la participación ciudadana en la gestión pública y los mecanismos para implementarla.
12	<a href="#">Moreno, E., Ramírez, C., &amp; Salazar, M.</a>	2018	Control social	Importancia y mecanismos de acceso a la información pública como factor importante para el control social y gubernamental en países latinoamericanos. Se desarrolla el accountability.

Item	Autor / Fuente	Año	Grupo de investigación	Aporte
13	<a href="#">Sánchez-Fernández, M. D., Ríos, M., &amp; Grajales-Díaz, A.</a>	2019	Control social	Desarrolla concepto de responsabilidad social gubernamental, lo cual incluye variables que influyen en el buen rendimiento de las entidades locales.
14	<a href="#">Šaparnienė, D., Reinholdė, I., &amp; Rinkevičienė, S.</a>	2021	Control social	Importancia de la generación de confianza en la población para que sea partícipe del control social.
15	<a href="#">Silva Jaramillo, S.</a>	2017	Control social	Elementos claves que se deben considerar para ejercer un buen control político y por ende un control gubernamental en las instituciones. Participación ciudadana, empresarial y de las entidades públicas en un ambiente de relación.
16	<a href="#">Toala-Mendoza, R. D., García-Vera, J. L., &amp; Cox-Figueroa, E. J.</a>	2019	Control social	Impacto de la participación ciudadana en el control social en gobiernos autónomos.
17	<a href="#">Vázquez, A. P., &amp; Zamorano, M. A. M.</a>	2017	Control social	Mecanismo de participación ciudadana y transparencia de la información. Uso de herramientas para propiciar el control gubernamental en municipios de México.
18	<a href="#">Gonçalves, A. de O., Bilhim, J. de A. F., Rezende, R. B. de, &amp; Gonçalves, R. de S.</a>	2021	Control social	Análisis de la rendición de cuentas y su relación con la participación ciudadana para ejercer un buen control social, usando el análisis de informes.
19	<a href="#">Pérez, J. A. C.</a>	2020	Control social y control interno	Importancia de la participación ciudadana para ejercer el control interno de la entidad pública y proponer mejoras.
20	<a href="#">Ramon, X., Mauri-Ríos, M., &amp; Díaz-Campo, J.</a>	2020	Control social y rendición de cuentas	Uso de instrumentos de rendición de cuentas para hacer más efectivo y eficiente la gestión del control gubernamental para generar un impacto positivo en la población.
21	<a href="#">Contraloría General de la República</a>	2021	Datos cuantitativos	Estadística del control gubernamental en el Perú 2021
22	<a href="#">Contraloría General de la República</a>	2021	Datos cuantitativos	Estadística del control gubernamental en el Perú en COVID 100 primeros días
23	<a href="#">Ragués i Vallès, Ramon, &amp; Belmonte Parra, Matías</a>	2020	Denuncias ciudadanas	Uso de los incentivos a la ciudadanía para que ejerza participación en el proceso de denunciar hechos irregulares.
24	<a href="#">Hernández Santiago, P.</a>	2019	Denuncias ciudadanas	Participación de la ciudadanía en el proceso de hacer denuncias sobre hechos irregulares en los procesos electorales u otros que tienen relación con entidades públicas.
25	<a href="#">Tamayo-Arboleda, Fernando León, &amp; Norza-Céspedes, Eryvn. (2018).</a>	2018	Denuncias ciudadanas	Reporte cuantitativo de hechos criminales y el proceso en que las entidades procesan las denuncias ciudadanas, así como su efectividad.
26	<a href="#">Ochman Ikanowicz, M.</a>	2022	Denuncias ciudadanas	Análisis del proceso de recompensa que se puede aplicar a la población para que se vuelva agente activo en el proceso de gestión de denuncias.

Item	Autor / Fuente	Año	Grupo de investigación	Aporte
27	<a href="#">Garrido Juncal, A.</a>	2019	Gestión de denuncias	Proceso e importancia de gestionar la protección del denunciante para salvaguardar su integridad y aumentar el flujo de denuncias.
28	<a href="#">Hardi, R., &amp; Gohwong, S.</a>	2020	Gobierno abierto y sistemas de control	Análisis de la gobernanza en un smart city, basado en la evaluación del gobierno electrónico, el cumplimiento de objetivos y el control adecuado.
29	<a href="#">Maldonado-Lozano, A. E., Paredes-Aguilar, L., &amp; Alvarado, G. D. P. P.</a>	2021	Gobierno abierto y sistemas de control	Importancia del gobierno abierto para transparentar la información de las entidades del estado con el fin de propiciar confianza en la población.
30	<a href="#">Sutopo, B., Wulandari, T. R., Adiati, A. K., &amp; Saputra, D. A.</a>	2017	Gobierno abierto y sistemas de control	El gobierno electrónico y el control gubernamental a través de las auditorías. Dimensiones del gobierno electrónico.
31	<a href="#">Wegrich, K.</a>	2021	Gobierno abierto y sistemas de control	Reformas en la gestión pública en pro de un escenario de gobierno moderno en plena pandemia. Todo ello, enfocado en Alemania.
32	<a href="#">Abolhassani, M., Wang, Z., &amp; Haan, J.</a>	2020	Impacto del control gubernamental en la gestión de entidades	Impacto del sistema de control gubernamental en las relaciones entre las empresas privadas y las negociaciones con el estado.
33	<a href="#">Jeppesen, K. K.</a>	2019	Impacto del control gubernamental en la gestión de entidades	Importancia de la auditoría en la lucha contra la corrupción.
34	<a href="#">Lin, B., &amp; Guan, C.</a>	2021	Impacto del control gubernamental en la gestión de entidades	Importancia del control gubernamental en la supervisión del correcto uso de los recursos públicos a través de un buen control de ejecución y planteamiento de políticas públicas.
35	<a href="#">Yu, X., &amp; Wang, P.</a>	2020	Impacto del control gubernamental en la gestión de entidades	Consideraciones que debe tener el Estado ante un sobredimensionamiento del control gubernamental que afecte las inversiones.
36	<a href="#">Belmonte da Silva, Rodrigo, Fernandez, Carlos, &amp; Jardón, Maria.</a>	2021	Innovación	Análisis de los componentes de innovación en el servidor y funcionario público, así como en la participación de la población. Esto implica el análisis de las competencias humanas para mejorar en los niveles de innovación.
37	<a href="#">Adu, K. K., Patrick, N., Park, E. G., &amp; Adjei, E.</a>	2018	Innovación y TIC	Importancia de una correcta aplicación de las TIC en las entidades del estado para mejorar la gestión y el control de la misma.
38	<a href="#">Donoso, C. P.</a>	2017	Innovación y TIC	La importancia de generar laboratorios de innovación para mejorar la relación de ciudadanía y entidad pública.
39	<a href="#">Medranda Morales, N., Palacios Miele, V., &amp; Moromenacho Diaz, T.</a>	2018	Innovación y TIC	Uso de mapas interactivos para mejorar la gestión y difusión de la información con el fin de propiciar la participación ciudadana.
40	<a href="#">OLACEFS</a>	2020	Innovación y TIC	Control gubernamental y la participación ciudadana. Uso de TIC en la gestión.
41	<a href="#">OLACEFS</a>	2019	Innovación y TIC	EFS y su relación con la innovación y el uso de las TIC

Item	Autor / Fuente	Año	Grupo de investigación	Aporte
42	<a href="#">Barragán Martínez, X</a>	2022	Innovación y TIC	Uso de las TIC para mejorar la gestión pública, usando herramientas de innovación.
43	<a href="#">Sánchez, A.E., Rojas-Avila, A. y Giraldo-González, J.L.</a>	2021	Innovación y TIC	Procesos y pautas para tener una cultura de innovación en la gestión pública usando también las TIC.
44	<a href="#">Alvarado López, Raúl Arturo</a>	2021	Innovación y TIC	Uso de las políticas públicas para impulsar la innovación y uso de TIC en la gestión pública para mejorar todos sus procesos.
45	<a href="#">BID</a>	2018	Normativa	Lineamientos para la aplicación de una auditoría de desempeño en el control gubernamental
46	<a href="#">INTOSAI</a>	2019	Normativa	Normas internacionales del control
47	<a href="#">INTOSAI</a>	2019	Normativa	Normas internacionales y principios éticos en una auditoría.
48	<a href="#">OCDE</a>	2021	Normativa	Normativa y contexto en el que se desarrolla el control gubernamental por parte de la Contraloría
49	<a href="#">Sánchez-Ramos, M. Ángel de G. y Córdova Constantino, T</a>	2022	Participación ciudadana	Importancia de la participación ciudadana en el proceso de gestión pública.
50	<a href="#">Derbal, K., &amp; Tachrift, A.</a>	2022	Participación ciudadana	Análisis de la participación ciudadana en una correcta gestión pública de distribución territorial de una localidad, así como los mecanismos para que la población participe activamente en la gestión y avise ante cualquier irregularidad.
51	<a href="#">Covarrubias, I.</a>	2021	Participación ciudadana	Compendio de definiciones y alcances sobre la participación ciudadana.
52	<a href="#">Huamán Coronel, P. L., &amp; Medina Sotelo, C. G.</a>	2022	Transformación digital	Aplicación del uso de tecnología e innovación en la gestión pública para mejorar sus resultados.
53	<a href="#">Castro, P. C.</a>	2019	Transformación digital y participación ciudadana	Aplicación de la gestión de tecnologías e innovación para que la ciudadanía pueda mejorar su contribución en la gestión pública, así como uso de la tecnología como estrategia de crecimiento.