



**Contraloría General del
Departamento del Cesar**

Compromiso con la verdad

OCI - CGDC No.002 – 2024

Valledupar, 11 de enero de 2024

Doctor

JUAN FRANCISCO VILLAZON TAFUR

Contralor General del Departamento del Cesar

E. S. D.

Asunto: Informe de seguimiento a los PQRS

Respetado Contralor.

La Oficina Asesora de Control Interno dando cumplimiento de su rol de “*Evaluación y Seguimiento*” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”, y la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, los decretos 1083 y 1081 de 2015 y demás normas que lo complementen; así como los lineamientos establecidos por el departamento administrativo de la función pública (DAFP).

Siempre atento,

CARLOS ANDRES AMAYA RIOS

Jefe Oficina de Control Interno

Contraloría General del Departamento del Cesar



**Contraloría General del
Departamento del Cesar**

Compromiso con la verdad

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – VIGENCIA 2023

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, *presentadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Contraloría General del Departamento del Cesar*, correspondiente a la vigencia 2023, en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y de conformidad con lo reglamentado por el Decretos 2641 de 2012, 1081 de 2015 y demás normas relacionadas en la materia.

2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 en la Contraloría General del Departamento del Cesar.

3. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS

Dentro de las medidas que permiten asegurar el ejercicio de este control se encuentran:

- Ventanilla única. En este sitio se reciben quejas y demás peticiones que sean por correo electrónico o por correo físico (ventanilla_unica@contraloria.cesar.gov.co)
- En el sitio oficial de la entidad también existen formularios donde se pueden radicar las peticiones. www.contraloriacesar.gov.co
- Una vez es recibida la petición, se le informa al ciudadano el número de radicado para que este pueda hacerle seguimiento al mismo a través del correo participación_ciudadana@contraloriacesar.gov.co

4. RESULTADOS

De acuerdo a la información suministrada por la dirección de Participación Ciudadana, el comportamiento fue el siguiente:



**Contraloría General del
Departamento del Cesar**

Compromiso con la verdad

Cuadro 1. Comportamiento de los PQRSD

VARIABLE	CANTIDAD	GESTIONADOS	TRASLADOS POR COMPETENCIA	PENDIENTES
Denuncias	86	86	22	16
Derecho de Petición	61	61	11	0
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	2	2	0	0
TOTAL	149	149	33	16

Como se observa en el cuadro, la solicitud con mayor frecuencia es la figura de la denuncia, con el 25%; así mismo, por primera en varios periodos se presentan quejas.

Respecto a la vigencia 2022, hubo crecimiento del 49%.

Es de anotar que las PQRSD pendientes por responder se encuentran dentro de los términos establecidos por la Ley y el reglamento interno de la entidad.