



**Contraloría General del
Departamento del Cesar**

Compromiso con la verdad

**CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

**PROCEDIMIENTO
PQRSD**

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**AUDITADO
YENITH SILENY GOMEZ URECHE**

**RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA
EVER ANTONIO SANTANA TORRES**

**VALLEDUPAR
30 DE JUNIO DE 2025**



**Contraloría General del
Departamento del Cesar**

Compromiso con la verdad

El Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de la Contraloría General del Departamento del Cesar -En adelante CGDC-, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por 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 y en desarrollo del Plan Anual de Auditoría Interna de la Vigencia 2025, presenta el siguiente informe de auditoría a la DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.



Contraloría General del Departamento del Cesar

Compromiso con la verdad

OBJETIVO GENERAL

Verificar que la Contraloría General del Departamento del Cesar reciba, tramite y resuelva las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que los Ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional y que la atención que se preste este de acuerdo con las normas legales vigentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICO

1. Evaluar el Proceso Misional de la oficina Participación Ciudadana, a través de la verificación de documentos, registros y ejecución de actividades que comprenden la gestión llevada a cabo sobre los procesos a su cargo.
2. Verificar que los Ciudadanos tengan acceso fácil y oportuno para consultar el estado de las quejas y reclamos presentados.
3. Evaluar la oportunidad de la respuesta dada a los Ciudadanos.
4. Verificar el cumplimiento del proceso misional de la oficina en los meses de abril y mayo de 2025.

ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de peticiones, denuncias, quejas, reclamos, consultas y recomendaciones formulado por los ciudadanos y culmina con la respuesta definitiva al peticionario, dentro de los términos de ley.



Contraloría General del Departamento del Cesar

Compromiso con la verdad

DESARROLLO

Definición

La Contraloría General del Departamento del Cesar, con el ánimo de ser efectivo en el control fiscal y en el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, desarrolla el presente procedimiento donde se identifican los lineamientos que se tienen en cuenta para la recepción de los derechos de petición, denuncias o quejas hasta la culminación de las mismas, dentro de los términos legales establecidos, para dar solución de fondo a los diferentes requerimientos realizados por la ciudadanía.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

El día 16 de junio de 2025 se solicitó poner a disposición de esta área el tablero de control de PQRSD y en consecuencia se procedió a revisar una muestra de seis (6) peticiones, con el fin de verificar su trámite, que las respuestas de fondo se hayan realizado en los términos de Ley y el cumplimiento del plan de acción, por lo tanto se procedió a revisar las carpetas y se encontró la siguiente información.

En la revisión de la muestra seleccionada para efectos de la Auditoria Interna, se observó celeridad en el trámite de las peticiones y denuncias recibidas por la entidad del 1 de abril al 31 de mayo del año 2025. Así mismo, los documentos generados en el trámite de las peticiones se encuentran en carpetas debidamente archivadas. En conclusión, se evidencia el cumplimiento de los términos legales de contestación de las peticiones y de igual manera su plan de acción.

PLAN DE ACCIÓN

Dentro de las metas definidas para la presente vigencia, el área auditada, es responsable de la estrategia *“Fortalecimiento de la Participación Ciudadana en el proceso del Control Fiscal Social”*, donde se identifican cinco (5) actividades.



Contraloría General del Departamento del Cesar

Compromiso con la verdad

De acuerdo con información suministrada por la Oficina Auditada, a la fecha cierre de la auditoría, el área tiene el siguiente comportamiento en las metas del plan de acción en la presente vigencia:

Tabla 2. Avances del Plan de Acción del 2025

ACTIVIDAD	META	INDICADOR	AVANCE EJECUTADO
Realizar capacitaciones con las veedurías ciudadanas conformadas, propendiendo el manejo ético de los recursos públicos	Una (1) capacitación a las veedurías ciudadanas y líderes comunitarios.	Una (1) capacitación	100%
Capacitar a los Contralores Escolares, para el ejercicio del control fiscal.	Una (1) capacitación dirigida a los Contralores Escolares elegidos para la vigencia 2025	Una (1) capacitación	100%
Realizar seguimiento al trámite de las peticiones quejas y denuncias recibidas en la entidad.	100% de las PQRSD y denuncias con respuesta oportuna	N° de PQRSD con respuestas oportuna/ N° de PQRSD recibidas en el periodo	100%
Elaborar los informes semestrales de las PQRSD recibidas	100% de los informes semestrales publicados	Informe elaborado y publicado en el semestre	0%
Realizar audiencias públicas de rendición de cuenta	Una (1) audiencia pública anual realizada	Una (1) audiencia pública anual realizada	0%

Fuente: Dirección de Participación Ciudadana

Con los datos suministrados, podemos concluir que el proceso auditado ha gestionado sus metas en el plan de acción y que es altamente probable que los indicadores a final de la vigencia sean cumplidos.

PQRSD

El objetivo principal es 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.



Contraloría General del Departamento del Cesar

Compromiso con la verdad

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

- Ventanilla única. En este sitio se reciben las quejas y demás peticiones por correo electrónico, por correo certificado o de manera personal. Correo creado para este objetivo ventanilla_unica@contraloriacesar.gov.co
- En el sitio oficial de la entidad también existen formularios donde se pueden radicar las peticiones. www.contraloriacesar.gov.co
- Una vez 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

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.

RIESGOS Y CONTROLES

Tabla 3. Riesgos del Proceso de Participación

RIESGO	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD	IMPACTO	CONTROLES
Incumplimiento de los términos para dar respuesta de las denuncias	Este riesgo se puede presentar cuando no se da respuesta en los términos de ley debido a dificultad para establecer la competencia por el origen de los recursos, y para recaudar la documentación necesaria para dar respuesta a la petición o denuncia	Probable	Moderado	Reunión del comité de participación ciudadana y seguimiento a las denuncias Seguimiento a las solicitudes de información y reiterarlas Auditoria semestral a la PQRS por parte de Control interno
Inoportunidad del trámite dado a las denuncias trasladadas a control fiscal	Este riesgo se puede presentar cuando hay demora en la realización de las auditorías de control fiscal por tanto no se da respuesta oportuna a las denuncia por la oficina de control fiscal y el grupo auditor.	Probable	Moderado	Oficios de requerimientos de respuesta a la oficina de control fiscal.

Fuente: Mapa de riesgos del proceso de participación ciudadana



**Contraloría General del
Departamento del Cesar**

Compromiso con la verdad

No se ha evidenciado la presencia de estos riesgos al momento de la auditoría.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Resultado de la auditoría realizada por la Auditoría General de la República AGR, para la vigencia 2024, la dirección de Participación Ciudadana no tuvo hallazgos.

EVER ANTONIO SANTANA TORRES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno