Contraloría General del Departamento del Cesar
Compromiso con la verdad

OCI - CGDC No.006 - 2026

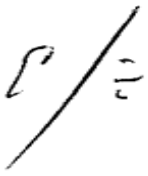
Valledupar, 20 de febrero de 2026

Doctor
LUIS JOSÉ RODRÍGUEZ TORRES
Contralor General
Contraloría General del Departamento del Cesar
E. S. M.

ASUNTO: Informe de auditoría a la DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – PQRSD.

En mi condición de jefe de Control Interno de la Contraloría General del Departamento del Cesar, 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 2026, presenta el siguiente informe de auditoría a la DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – PQRSD.

Atentamente



EVER ANTONIO SANTANA TORRES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Contraloría General del Departamento del Cesar

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
DANIELA CAROLINA QUINTERO GUTIERREZ

RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA
EVER ANTONIO SANTANA TORRES

VALLEDUPAR
20 DE FEBRERO 2026

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 2026, presenta el siguiente informe de auditoría a la DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – PQRSD.

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 ESPECÍFICOS

1. Realizar seguimientos a las metas y objetivos trazados en el plan de Acción de la OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA.

2. Evaluar el Sistema de Control Interno en la OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA de la Contraloría General del Departamento del Cesar.

3. Evaluar el Proceso de PARTICIPACION 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.

4. Verificar que los Ciudadanos tengan acceso fácil y oportuno para consultar el estado de las quejas y reclamos presentados.

5. Evaluar la oportunidad de la respuesta dada a los Ciudadanos.

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.

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.

I. PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La dirección ha participado en dos eventos, estos son:

Tabla 1. Participación en eventos

No	ACTIVIDAD
1	Rendición de cuentas y diálogos dirigidos a la ciudadanía en general realizada por el Contralor General del Departamento del Cesar.
2	Capacitación virtual en convenio con la Universidad Sergio Arboleda sobre el *"*EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DE LOS CONTRALORES ESCOLARES, FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL EN LA GESTIÓN EDUCATIVA, CULTURA AMBIENTAL Y GOBIERNO ABIERTO*"* dirigida a los contralores escolares.
3	Capacitación virtual en convenio con la Universidad Sergio Arboleda sobre el manejo y funcionamiento de la plataforma SECOP II, dirigida a veedores, personeros, juntas de acción comunal, lideres sociales y comunidad en general.
4	Se continuo la instalación de los Comités de Control Social en los diferentes Municipios sujetos de control de forma presencial, liderado por la Contraloría General del Departamento del Cesar en cabeza de la Oficina de Participación Ciudadana.

Fuente: Dirección de Participación Ciudadana

II. 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 seis (6) actividades.

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 lideres comunitarios.	Una (1) capacitación	100%
Elección de Contralores Escolares en las instituciones educativas de los municipios del Departamento del Cesar, para fomentar su participación en el ejercicio del control fiscal.	Elección de Contralores Escolares en las instituciones educativas de los municipios del Departamento del Cesar, para fomentar su participación.	Contralores Escolares elegidos	100%
Capacitar a los Contralores Escolares, para el ejercicio del control fiscal.	Una (1) capacitación dirigida a los Contralores Escolares elegidos para la vigencia 2024	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	100%
Realizar audiencias públicas de rendición de cuenta	Una (1) audiencia pública anual realizada	Una (1) audiencia pública anual realizada	100%

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.

III. 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**.**

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

Así las cosas y por la información entregada por la oficina auditada, los resultados fueron los siguientes:

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA DURANTE LA VIGENCIA 2025

En la oficina de participación Ciudadana durante el primer semestre del 2024 se recibieron CINCUENTA Y CINCO (55) DENUNCIAS y CUATRO (4) QUEJAS las cuales TREINTA Y NUEVE (39) tuvieron respuesta de fondo oportunamente dentro del término legal establecido. A la fecha Dieciocho (18) denuncias y Dos (2) Quejas se encuentra en trámite en la Dirección de Control Fiscal para ser atendidas en el proceso auditor. Así mismo, se recibieron Cuarenta y Dos (42) derechos de petición; Cuarenta (40) de ellos, con respuestas de fondo dentro de los términos legales establecidos, y Dos (2) pendiente de respuestas, las cuales se encuentran dentro del término legal. Los mecanismos de recepción utilizados por los usuarios en la vigencia 2024 fue por correo electrónico institucional, correo físico y personalmente. En la oficina de participación Ciudadana no se niega el acceso a la información a ninguna persona que haya interpuesto queja, reclamo o denuncia ante la contraloría

General del Departamento del Cesar, por lo que contamos con amplios canales de comunicación para cumplir a cabalidad con la función de publicidad y acceso a la información requerida por la ciudadanía.

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.

IV. 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 dificultad para establecer la competencia por el origen de los recursos, y para recaudar la documentación necesaria para dar respuesta a la peticion 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 tramite 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

V. 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 obtuvo hallazgos.

VI. GESTIÓN DOCUMENTAL

Se realizó la evaluación de la Gestión documental a la Oficina de Participación Ciudadana, en cumplimiento de las directrices establecidas en el Artículo 21, 22 y 23 de la Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones, establece que las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.