

MEMORANDO EPA-MEM-02200-2024

De:	HECTOR MAURICIO MONTES PADILLA	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Para:	MAURICIO RODRIGUEZ GÓMEZ - Director General LAURA BUSTILLO GÓMEZ – Secretaria Privada CARLOS TRIVIÑO MONTES - Jefe Oficina Asesora Jurídica JAVIER ALFONSO PINEDA LÓPEZ - Subdirector Técnico y de Desarrollo Sostenible ARELIS MENDOZA CABARCAS - Subdirectora de Investigaciones y Educación Ambiental SANDRA MILENA DE LA ROSA MONTOYA - Subdirectora Financiero y Administrativo – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)	
Fecha:	Cartagena de Indias D.T. y C., miércoles, 31 de julio de 2024	
Asunto:	Alerta Materialización riesgo de Gestión, validación Informe PQRSD - Expedido por la Secretaria Privada	

Cordial saludo,

La Oficina Asesora de Control Interno atendiendo el resultado del informe de PQRSD, expedido por la Secretaria Privada, **donde ratifica la materialización del riesgo de gestión #1** del proceso de “Servicio al Ciudadano”, identificado como “**Incumplimiento en los tiempos para la atención de las PSQRD y/o trámites**”, al informar que el 60% de las PQRSD del primer semestre 2024 están sin respuesta, superando el 48,22% informando por la Oficina Asesora de Control Interno mediante memorando **EPA-MEM-02172-2024**, teniendo presente que este riesgo está ubicado en la **zona de riesgo extremo** del mapa de riesgo, se solicita y recuerda el deber cumplir con la “Política de Administración del Riesgo, Código: M-6P-002, versión: 3.0 del 14/09/2022, en particular lo descrito en el numeral 16, el cual indica:

16. ACCIONES A TOMAR EN CASO DE QUE SE MATERIALICE EL RIESGO

En cuanto a los riesgos de gestión y seguridad de la información las acciones a seguir son:

- Hacer un informe de los ocurrido y del impacto dentro del proceso
- Tomar acciones para evitar que se repita el riesgo materializado y actualizar el mapa de riesgo.
- Determinar la efectividad de los controles
- Reevaluar la valoración de los riesgos



ESTABLECIMIENTO
PÚBLICO
AMBIENTAL



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

[CODIGO-QR]

[URL-DOCUMENTO]

- *Mejorar los controles*
- *Determinar si se adelantaron acciones de monitoreo*
- *Hacer monitoreo permanente.* **Subrayado fuera de texto**

Por lo tanto, la Oficina Asesora de Control Interno recomienda:

1. Citar a reunión extraordinaria al Comité Institucional Coordinador del sistema de Control Interno a fin de revisar los mapas de riesgos
2. Como correctivo inmediato, se dé respuesta a las PQRDS que se encuentran sin respuesta, priorizando por plazos las más críticas y de orden legal y/o constitucional.
3. Se determinen las causas que originaron este incumplimiento en los plazos y oportunidad de brindar respuesta a las PQRDS.
4. Se implemente el plan de mejoramiento con las acciones eficaces que eviten la recurrencia de esta situación.
5. Establecer y medir un indicador relacionado con la oportunidad en la respuesta de PQRSD, donde se tenga presente los tiempos de respuesta desde la radicación, con base a informes mensuales del SIGOB, utilizados por la Secretaria Privada, como mecanismo de seguimiento y control.

Esperando que este documento permita generar valor a las decisiones y acciones tomadas desde la alta Dirección, en espera de indicaciones.

Adjunto: Informe PQR de la Secretaria Privada

Sin en otro en particular

Atentamente

HECTOR MAURICIO MONTES PADILLA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL

Manga, 4ta Avenida calle 28 #27-05 Edificio Seaport Centro Empresarial, Cartagena - Bolívar



(605) 6421316



<http://enacartagena.gov.co/>