

Radicado 2020_IE_1791 del 26/10/2020

MEMORANDO

OCI

Bogotá. D.C.,

PARA: Doctora **NIDIA ROCÍO VARGAS**
Directora DASCD

DE: **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Inicial 2020 / Alcance seguimiento Mapa de Riesgos.

Respetada Doctora Nidia Rocío:

En el Comité de Coordinación de Control Interno de la sesión del pasado 5/10/2020, se socializó el seguimiento realizado sobre la matriz de riesgos, específicamente sobre la revisión de la materialización del riesgo relacionado con la respuesta inoportuna a las peticiones.

Por lo anterior, se estableció como compromiso la revisión de la correspondencia externa recibida y las respuestas, con el fin de determinar las que realmente se hubieran atendido de forma extemporánea, teniendo en cuenta de la instrucción dada por la alta dirección de disminuir el número de días en el aplicativo de correspondencia CORDIS, quedando en 10 días, con el fin de generar alertas tempranas para evitar la materialización del riesgo, adicionalmente el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28/03/2020, amplió los términos para atender las peticiones, mientras dure la emergencia sanitaria, de la siguiente forma:

1. Toda petición debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones de documentos y de información deben resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deben resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción

En ese orden de ideas y atendiendo el compromiso establecido en el citado Comité, de manera atenta informo que se realizó una reunión el pasado 15/10/2020 con el Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, el profesional de la Oficina Asesora de Planeación líder del Sistema de Calidad, el Contratista designado para "Prestar servicios profesionales para la gestión del proceso de Atención al Ciudadano del DASCD" y la Jefe de la Oficina de Control Interno. A continuación se relacionan los temas tratados y las conclusiones de la citada reunión:

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Temas tratados:

1. La Jefe de la Oficina de Control Interno presentó el seguimiento realizado sobre el reporte del aplicativo CORDIS para el período del seguimiento al mapa de riesgos, es decir, de mayo a agosto de 2020: Sobre este seguimiento se aplicaron filtros al reporte (archivo en Excel), haciendo el cruce de la fecha de respuesta de los radicados y la fecha efectiva en que debía realizarse, teniendo en cuenta: La respuesta generada en el aplicativo, el tipo de solicitud y la fecha límite acorde según el artículo 5 del Decreto 491 del 28/03/2020.

Una vez revisada esta información, se evidenció que se han presentado las siguientes situaciones:

- a. Respuestas generadas por correo electrónico, sin que se cuente en el aplicativo CORDIS con la respuesta asociada, quedando el cierre en el aplicativo posterior a la respuesta generada al peticionario.
- b. No todos los radicados que ingresan en el aplicativo requieren de respuesta, algunos son de carácter de informativo.
- c. Radicados que según el aplicativo estaban fuera de término, se respondieron en los tiempos establecidos por la norma, excepto un recurso de reposición interpuesto por una funcionaria, el cual se respondió a los dos (2) meses y nueve (9) días.

Respecto al recurso presentado, si bien en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, en adelante CPACA, no establece fecha máxima para la resolución de recursos, el artículo 86 del citado código establece:

“ARTÍCULO 86. SILENCIO ADMINISTRATIVO EN RECURSOS. Salvo lo dispuesto en el artículo 52 de este Código, transcurrido un plazo de dos (2) meses, contados a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya notificado decisión expresa sobre ellos, se entenderá que la decisión es negativa.

El plazo mencionado se suspenderá mientras dure la práctica de pruebas.

El artículo 52 del mismo código citado, trata sobre la caducidad de la facultad sancionatoria. En el mismo artículo establece: “... Dicho acto sancionatorio es diferente de los actos que resuelven los recursos, los cuales deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición. Si los recursos no se deciden en el término fijado en esta disposición, se entenderán fallados a favor del recurrente”.

2. El Subdirector de Gestión Corporativa, como responsable del proceso de Atención al Ciudadano, manifestó que ha detectado las siguientes oportunidades de mejora:
 - a. Se requiere unificar la recepción por cualquiera de los canales para tener un mayor control sobre las respuestas que se deben dar.
 - b. En caso de determinarse que cualquier solicitud recibida debe ser radicada por ventanilla, para tal efecto es necesario revisar la carga operativa actual versus la

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- que se genere para la servidora pública encargada de las radicaciones en el Departamento.
- c. Se requiere establecer mecanismos para un seguimiento continuo de manera que se dejen las fechas que corresponden en el sistema, según el tipo de requerimiento, pero con alertas oportunas. Para tal efecto, el Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario revisará con el Jefe de TICS posibles alternativas.
3. Se verificó que se viene teniendo una mejora en los tiempos de respuestas, producto de los seguimientos que el contratista designado como apoyo al proceso de Atención al Ciudadano viene realizando.

Conclusiones

1. Se ha evidenciado mejora en los tiempos de respuesta a los requerimientos de correspondencia externa recibida.
2. Del análisis realizado sobre el reporte del aplicativo Cordis de correspondencia recibida, si bien en el segundo seguimiento al mapa de riesgos se concluyó la materialización del riesgo de respuesta inoportuna de las peticiones, una vez debatido en el Comité de Coordinación de Control Interno y revisados cada uno de los casos:
 - Los radicados que se respondieron por correo electrónico y que se registraron con posterioridad en el aplicativo.
 - No todos los requerimientos requieren de respuesta.
 - La ampliación de los términos según el Decreto Ley 491 del 28/03/2020 y el artículo 52 del CPACA.

Se concluye que el riesgo de respuestas inoportunas a las PQRS no se materializó en el período evaluado.

3. Es necesario revisar el proceso y hacer ajustes así como en el aplicativo Cordis para generar las alertas que se definan.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

YOLANDA CASTRO SALCEDO

Copia: Doctor Marco Antonio Machado Blandón, Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario -SGCCD

ACCIÓN	FUNCIONARIO	CARGO	FIRMA	FECHA
Proyectado por:	Yolanda Castro Salcedo	Jefe Oficina de Control Interno	Original Firmado	23/10/2020
Revisado por:	Yolanda Castro Salcedo	Jefe Oficina de Control Interno	Original Firmado	23/10/2020

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma de la jefe de la Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD).

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

