



FECHA: 6 y 7 Julio de 2022

INFORME No. 1

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD	X	SG-SST		SIGESPI		AMBIENTAL	
----------------	---	---------------	--	----------------	--	------------------	--

PROCESO (S) AUDITADO (S)

Protección al usuario y Fortalecimiento del Control Social

AUDITOR LÍDER:

John Alberto Avilés Barragán

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):

El señor Mario Camilo Reyes estuvo presente en la Auditoria Interna de Calidad en Calidad de Observador.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 para el Sistema de gestión de Calidad y los requisitos legales y reglamentarios aplicables en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Nororiente

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, atendiendo los requisitos de sus partes interesadas en Dirección Territorial Nororiente.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Catalina Mariño Mendoza – Directora
Alejandra María Ramos – funcionaria
Ana Irene Gracia Trujillo – funcionaria
Ana Milena Lizano Morales – funcionaria
Daniela Buelvas López – funcionaria
Dovali Osorio Mejía – funcionario
Dairo Martínez G. – funcionario

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

- Matriz de Roles y Responsabilidades
- Matriz de Partes Interesadas
- Política y Objetivos del SIGME Manual del SIGME
- Contexto estratégico institucional
- PU-PR-001 Proceso protección al usuario
- PU-P-001 Procedimiento gestión de trámites
- PU-P-002 Procedimiento sancionatorio en silencio administrativo positivo
- PU-P-003 Procedimiento reconocimiento efectos SAP
- PU-M-001 Manual de servicio al ciudadano
- FCS-PR-001 Proceso fortalecimiento del control social
- FCS-P-001 Procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana
- FCS-I-001 Instructivo para instalación o traslado de oficinas digitales

ASPECTOS RELEVANTES

Es necesario destacar los siguientes aspectos el conocimiento del SIGME por parte de la directora y los integrantes del equipo de la Dirección Territorial, así como:

- El equipo de la Dirección conoce y relaciona sus partes interesadas e identifican sus necesidades y requisitos.
- Conocen e identifican los factores internos y externos del entorno que le son pertinentes a su contexto y a su propósito y lo relacionan a través de la Matriz Contexto Interno y Externo.
- Reconocen su proceso y su interacción en el modelo de operación por procesos de la entidad.
- Relacionan y conocen el propósito de la política y los objetivos del SIGME, frente a los objetivos de los procesos en los que participa.
- Conocen sus partes interesadas y sus requisitos
- La Dirección reconoce los Roles y Responsabilidades determinados en la Matriz de Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad.
- Es necesario resaltar que la Dirección Territorial Nororiente, cuenta con una estructura organizacional adecuada para la operación de los procesos, y que además cuenta con los recursos de personal (52 Personas 23 funcionarios y 29 contratistas), infraestructura, económicos, sistemas y telecomunicaciones para el funcionamiento del proceso.
- Se validó el riesgo “Imposibilidad de ejercer las facultades de protección al usuario contenidas en los actos administrativos proferidos”, se verifica el control 1 “Desarrollar jornada de capacitación y sensibilización con el personal de SDPUGT y

Direcciones Territoriales en temas normativos con relación a la gestión de trámites y servicios de la entidad” y se verifica la retroalimentación realizada de casos y unificación de temas jurídicos o técnicos realizada el 9 de abril 2022 y otro listado de asistencia del 26 de abril 2022.

- Se verificó el Plan de Acción para la vigencia 2022 y se valida la actividad “Resolver los tramites que ingresen en el 2022 radicados en la dependencia”, de esta actividad se verifican el estudio previo y el contratos realizado al señor Carlos Andrés Álvarez Figueroa, Contratista con experiencia de 5 años y 8 meses, abogado especialista en derecho administrativo, el contrato DTOR – 002, se verifica el informe de ejecución de evidencias del mes de mayo 2022, el cumple con lo establecido en las obligaciones contractuales; y se verifica el estudio previo y el contrato de Yilari Mile Carrillo Pizarro abogada y especialista en contratación y negocios internacionales, con una experiencia de 5 años y 11 meses, con el contrato DTOR-006, se verifica el informe de ejecución del mes de abril de 2022, en el que se verifico que efectivamente cumple con sus obligaciones.
- Se verificó en el Plan de Acción, la actividad “Realizar capacitaciones a vocales de control y a usuarios en aspectos técnicos” se valida la actividad del 31 de mayo de 2022 a través de Google Meet, en el que participaron 10 personas usuarios en el taller en comités de desarrollo control social, de igual manera se verifica el estudio previo y el contrato de Annuar Mahuad Alean con el Contrato DTOR-029 Ingeniero de Sistemas con 11 meses de experiencia, cuenta con título de ingeniero y 5 años y 7 meses de experiencia se verifica el informe de ejecución del mes de abril donde se evidencia la ejecución de actividades.
- Se revisó el presupuesto asignado para adecuación de infraestructura por un valor \$ 2.131.100 a la fecha de realización de está auditoria se inició el proceso por 37 millones para el mantenimiento de los aires acondicionados, para lo cual se tiene contemplado un traslado presupuestal, se verifican las tres cotizaciones realizadas en el proceso.
- Se verificó el entrenamiento en puesto de trabajo de Ana Irene Gracia Profesional Especializado grado 13, el cual fue realizado el 7 de enero 2022, de igual manera se verifica el certificado de inducción del 4 febrero de 2022, y de Claudia Patricia negrete Contreras la cual realizó su entrenamiento al puesto de trabajo el 3 de febrero de 2022 y el curso de inducción con certificado del 28 de junio.
- Se verifica el control de asistencia de la capacitación realizada en ODS 5 dirigida por Alejandra Ramos, en temas de participación ciudadana y se validad con el control de asistencia del 30 de junio en la cual participaron 23 personas.
- Se verifica el Plan de Emergencia de la Territorial, sin embargo, se encuentra en proceso de aprobación por la Dirección de Talento Humano, de igual manera se verifica control de asistencia y evaluación del observador de la participación en el simulacro de emergencias el día 16 de junio.
- Se verifica aplicación de los Procedimiento de Gestión de trámites, Verificar PU-P-001 procedimiento sancionatorio en silencio administrativo positivo y PU-P-003 Procedimiento reconocimiento efectos SAP a través de los siguientes radicados.
 - Radicado 20228001078922, se solicita Derecho de Petición por queja ante el reclamo hecho por el prestador de servicios públicos, que paso a RAP de la señora Indira Patricia Murillo RAP 20225290153052 se hace traslado por competencia a la empresa prestadora del servicio público.
 - Radicado 20218201712502 se contesta por una tutela radicada a favor de la persona que radico el Recurso de apelación.
 - Radicado 20228200066812 se verifican los tiempos de los derechos de petición. Se verifica el radicado 20218202115552 se tiene pendiente por pruebas, pero el derecho se responde en términos de radicación.
- En revisión del proceso del Control Social se verifica la aplicación del FCS-P-001 Procedimiento de presencia Institucional y Participación Ciudadana en lo que refiere a las siguientes actividades:
- Se verifica el envío cronograma de participación ciudadana y control social el día 5 de marzo a la Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, la cual lo aprueban el 8 de marzo de 2022.
- Se verifica la actividad de la Mesa de Superservicios el 14 de marzo de 2022, con la participación 34 personas, no se registró alerta por riesgo inminente.
- Se verifica la actividad de capacitar a Empoderar en Chinú Córdoba, planificada para el 21 de marzo y se ejecutó el 22 de marzo de 2022 dado que era festivo, en esta se contó con la participación de 8 personas, las cuales diligenciaron la encuesta de satisfacción como lo indica el procedimiento.
- Se verifica la actividad de Rendición de cuentas, el día 30 de marzo de 2022, a la cual asistieron 19 personas para el departamento de Córdoba, se llevó a cabo de manera virtual, no se presentó petición por riesgo inminente.
- Se verifica el Cronograma del mes de mayo de 2022, el cual se envía para aprobación el 22 de abril y se aprueba el 2 mayo por parte de la Delegada
- Se verifica la actividad Feria de Servicios, esta no se realizó por problemas de orden de público la cual estaba programa los días 6 y 7 mayo, se verifica el correo se cancelando el evento el día 5 de mayo y se informa a la Delegada para el cambio.
- Se verifica la actividad Promoviendo el Control Social, programada para el 20 de mayo de 2022, la cual se ejecutó según lo planificado el día 20 de mayo, a la cual asistieron 8 personas, no se presentó alerta de riesgo inminente y se verifica la elaboración de la presentación.
- Por último, se verifica la Ferias Superservicios en la Jagua de Ibérico, realizada el día 1 y 2 de abril a la cual asistieron 15 personas el primer día y 27 personas el segundo día, adicionalmente se verifica el registro fotográfico.
- Indicadores de seguimiento y medición del proceso, se revisa indicador de ejecución presupuestal, el cual va acorde con la meta establecida y se verifica efectividad para la atención de solicitudes.
- No se han generado ACPM.

RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades.

OPORTUNIDADES DE MEJORA	REQUISITO NORMA
Se recomienda fortalecer al equipo de atención al usuario en los diferentes protocolos establecidos en el PU-M-001 Manual de Servicio al Ciudadano, dado que al momento de verificar la aplicación de los protocolos establecidos para atención en enfoque diferencial en los tres casos no se tenía claro el manejo que debe darse a los diferentes usuarios.	Norma ISO 9001:2015 Numeral 8.5.1 Control de la Producción y de provisión del servicio bajo condiciones controladas Literal a)
En la verificación de la aplicación del procedimiento de Gestión de trámites se verifica el Radicado # 20228200298592, se revisa un recurso de queja y se cambia la tipificación para el proceso de enrutamiento, este se radica el 27 enero y a la fecha no se ha recibido respuesta de fondo, por lo que se recomienda generar las acciones necesarias para mejorar los tiempos en las respuestas, esto de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y en el código contencioso administrativo.	Norma ISO 9001:2015 Numeral 5.1.2 Enfoque al Cliente, Literal a)

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Se verifica denuncia realizada por la Asociación de Campesinos de Sur de Córdoba, donde se denuncian problemas de orden público por no poder acceder al territorio a tomar las medidas para la lectura de los consumos de servicios públicos, esta denuncia fue remitida a la Alcaldía Montelíbano, y se copia a la Dirección territorial para ponerla en conocimiento, sin embargo, la Dirección adelantó gestiones con el alcalde, además esta denuncia ya se había puesto en conocimiento de la Superintendente Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio como riesgo inminente con el radicado 20228600093863, de acuerdo con lo anterior no se pudo evidenciar la inclusión de la denuncia en "Denuncias web", no se hace registro en Orfeo o Gestor documental y no se contestó formalmente al peticionario, incumpliendo lo establecido en el PU-P-001 Procedimiento de Gestión de Trámites.	Norma ISO 9001:2015 Numeral 8.5.1 Control de la Producción y de provisión del servicio bajo condiciones controladas Literal a)	Protección al Usuario
2	En revisión de la aplicación del protocolo de atención personalizada se evidencio que no se está aplicando las encuestas de satisfacción a los usuarios a los que se les presta el servicio en las oficinas de la Dirección territorial, de acuerdo como lo indica el PU-M-001 Manual de Servicio al Ciudadano.	Norma ISO 9001:2015 Numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente	Protección al Usuario
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA El presente auditor concluye que los procesos auditados, han establecido, mantenido y mejorado de manera integral su proceso de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		2	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
			
AUDITOR LÍDER		AUDITADO	