



FECHA 30 de junio 2022

INFORME No. 01

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S) Fortalecimiento al control social y protección al usuario en la Dirección Territorial Occidente

AUDITOR LÍDER: DANIEL FERNANDO SANMIGUEL CESPEDES

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): JOHANNA GONZALEZ AGULAR

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015, así como los definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión y Mejora- SIGME

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de vigilancia e inspección así como todos los requisitos definidos en la documentación asociada de este proceso.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Efigenia Suescun Vega – Directora Territorial
Gloria Álvarez – profesional administrativa
Liliana María Cardona Líder de PQR
Marcela Gaviria Montoya, Técnica administrativa encargada del seguimiento y reporte plan de acción
Luzcidia Bedoya Profesional – contratación
Andrés Leonardo Chacón Acevedo – líder fortalecimiento al control social
Juan Manuel Montoya Carvajal. Profesional especializado
Vanessa Villa. Profesional
Saul Adolfo Arredondo Ortiz, Profesional

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

Buena disposición del personal para atender la auditoria.
Conocimiento en los sistemas de gestión
Adecuado conocimiento normativo del proceso por parte del personal que atendió la auditoria
Trabajo en equipo por parte del personal auditado
Manejo de herramientas tecnológicas

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, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
Se recomienda fortalecer el uso de los formatos vigentes teniendo en cuenta la configuración de la hoja al momento de imprimirlos para que se pueda evidenciar el código y la versión.			NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3
Se recomienda documentar las socializaciones realizadas a los gestores en los formatos disponibles en SIGME con el fin de que se puedan crear compromisos y sus fechas de cumplimiento a través de los formatos controlados por la entidad.			NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 y 7.5.3
Durante la revisión aleatoria a los procesos contractuales, se revisó el proceso contractual de: Mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo de la territorial, se verifica el estudio previo literal de obligaciones especiales, allí se determina que, si se generan residuos peligrosos, se deben generar los certificados de disposición final de dichos residuos. Al verificar los soportes y documentos complementarios a la cuenta de cobro en SECOP, se tiene por factura los siguientes residuos: FILTRO DE ACEITE LLANTAS COMUNES LIQUIDO DE FRENOS Para estos residuos, se presentan las guías de recolección y transporte por parte del gestor ambiental Eco logística S.A.S. Sin embargo, dentro del expediente no se logra ver los certificados finales de disposición de dichos residuos. Al solicitarlos vía telefónica con el gestor Eco logística S.A.S, los hacen llegar vía correo electrónico. Se recomienda centralizar la información o contar con un repositorio de información accesible a las personas permanentes o que designen para la atención de auditorías internas, externas o de gestión. Alienado a esto, también es necesario cumplir con los requisitos para los productos y servicios suministrados por terceros. Dicho esto, se debe tener disponible la documentación asociada a la contratación, seguimiento y supervisión.			NTC ISO 9001:2015 Números 7.5 literal 7.5.3.1 NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.4
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión aleatoria de los traslados por competencia que se realizaron en la territorial, se revisó el derecho de petición por inconformidad en el cobro por los servicios públicos puesto por un usuario el día 24 de enero del 2022 mediante radicado 20228300260372. Se da respuesta o traslado pro competencia el día 3/02/2022 bajo radicado 2022830334321. Para esta clase de tramites, se debe dar traslado por competencia en máximo 5 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud. Dicho esto, se observa que no se cumplieron los 5 días hábiles para la respuesta. Así mismo se revisa se revisa otro traslado por competencia Radicado 20228300372172 del 2/02/2022, inconformidad por cobro facturado. Se da respuesta mediante Radicado 20228300650101 del 22/02/2022. Igualmente, esta respuesta se presenta fuera de los tiempos establecidos. Por lo que se está incumpliendo La ley 1755 del 2015 en su artículo 21 "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."	ISO 9001:2015 Numeral: 8.2.3.1 literal d.	Protección al usuario (Dirección Territorial Occidente)
	N.A		

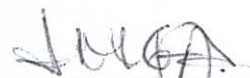
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Realizada la auditoria y adelantadas las actividades programadas en el plan de auditoria, se concluye que la ejecución de las actividades del proceso está conforme con la NTC ISO 9001:2015 y de manera general la información estandarizada en el SIGME. Se genera un hallazgo por incumplimiento en los días de respuesta de las solicitudes.

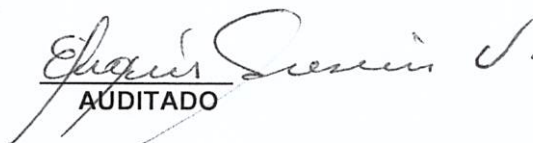
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>1</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE CONFORMIDADES	<u>1</u>



AUDITOR LIDER



AUDITADOR ACOMPAÑANTE



AUDITADO

