



FECHA 13 y 14 de 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 en la Dirección Territorial Suroriente.

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 la Dirección Territorial Suroriente.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Walter Romero Álvarez – Director (E)
María Fernanda Barón Amaya – Profesional Universitario
Carolina Moreno Cruz – Profesional Especializado
Natalia Delgado Yara – Profesional Especializado
Nicolás Mauricio Álvarez – Profesional Universitario
Farley Saldaña Ortiz – Profesional Especializado
Luisa Fernanda Díaz Lavao – Profesional Universitario
Andrea López Aldana – Contratista

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 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.
- La Dirección reconoce e identifica los roles y responsabilidades determinados en la Matriz de Roles y Responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- Relacionan y conocen el propósito de la política y los objetivos del SIGME, frente a los objetivos de los procesos en los que participa.
- 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" de acuerdo con lo anterior, se logra evidenciar la capacitación realizada de los tramites del recurso de apelación frente a la solicitud de silencio administrativo positivo realizada el 9 de febrero de 2022.
- De acuerdo con lo anterior al verificar el control 2 "Desarrollar un análisis de viabilidad de actualización o cambio de herramientas

tecnológicas", se indicó por parte del Director Territorial el reporte fallas en la implementación del nuevo gestor documental (CRONOS), evidenciando falencias en la aplicación de este control, que ha producido un enorme probabilidad de materialización del riesgo del proceso misional Protección al Usuario, dado que se vienen presentando situaciones problemáticas desde la puesta en marcha del ORFEO II en el año 2019. Ahora en la transición al nuevo gestor CRONOS se han incrementado las dificultades de funcionalidad y capacidad del aplicativo respecto a las necesidades operativas del procedimiento de Gestión de trámites de la entidad, poniendo en riesgo la operación y el cumplimiento misional en este sentido. Este escenario de dificultad a llevado a la entidad a la necesidad de implementar medidas que ponen en riesgo el trámite regular de los requerimientos ciudadanos y las actuaciones administrativas de la Superintendencia.

- Se verificó el Plan de Acción para la vigencia 2022 y se valida la actividad *"Resolver los trámites que ingresen en el 2022, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente, disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, y en el marco de las metas del proceso correspondiente."*, validando su porcentaje de ejecución y sus correspondientes evidencias para el mes de marzo 2022, entre las evidencias se verificó el Radicado 2022870906572, se revisa procedencia del caso y que cuenta con las actuaciones administrativas correspondientes, este trámite inicia como derecho de petición y termina como recurso de apelación RAP y para la fecha de la auditoría se encuentra enrutado a proyectista Nicolás Mauricio Álvarez. De igual manera se verifica el Trámite con Radicado 20228701156552, para este caso se le informa al usuario el proceso que surtirá su solicitud, y se le informa que ya contaba con radicado anterior a la solicitud realizada.
- De igual manera se validó la actividad *"Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio"*, validando su porcentaje de ejecución y sus correspondientes evidencias de acuerdo con lo anterior se revisa la actividad "Superservicios al Barrio", con expediente Radicado # 2022812321000015E, en el cual se cuenta con los soportes de la actividad ejecutada.
- Es necesario resaltar que la Dirección Territorial Suroriente, cuenta con una estructura organizacional adecuada para la operación de los procesos, y que además cuenta con los recursos de personal (7 funcionarios y 15 cargos que esperan nombrarse a través de provisionalidad y 9 contratistas), infraestructura, económicos (Presupuesto de funcionamiento por valor de \$203.766.066 y de inversión por valor de \$314.631.558) y de tecnologías de la información y las comunicaciones para el funcionamiento del proceso.
- Se validó el proceso de contratación por prestación de servicios de Andrea López Aldana Contrato DTSO-002, iniciando con los estudios previos los cuales establecen que para la contratación debe ser un tecnólogo o un profesional con experiencia de 12 meses, se verifica la experiencia y la formación académica la cual coincide con lo establecido, al igual que se verificó el informe de ejecución del mes de mayo de 2022. De igual manera se validó el proceso de contratación del señor Luis Ángel Gómez, desde los estudios previos el cual establece un tecnólogo o profesional con 12 meses de experiencia, el cual cumple con lo establecido y se revisó la ejecución del contrato a través del informe de ejecución del mes mayo de 2022.
- Se informa por parte de la Dirección territorial que no se asignaron recursos para el mantenimiento de infraestructura dado que, en la coyuntura de la territorial, indica esta recién puesta en funcionamiento.
- Se verificó la aplicación de los protocolos establecidos para la atención en enfoque diferencial, se expusieron tres casos de atención a las personas de atención al usuario en los cuales se tenía claro el manejo que debe darse a los diferentes tipos de usuarios de acuerdo con el PU-M-001 Manual de Servicio al Ciudadano.
- Se validó la aplicación de los PU-P-001 Procedimiento gestión de trámites, PU-P-002 Procedimiento sancionatorio en silencio administrativo positivo y PU-P-003 Procedimiento reconocimiento efectos SAP, para lo cual se revisan las siguientes solicitudes:
- Se verificó RAP con Radicado 2225291683292, se revisa el histórico de peticiones y los reclamos solicitados por el usuario, se resuelve por auto del 10 de junio de 2022 con Radicado 2022870168156.
- Se verificó RAP con Radicado 20215291899932 del 22 de julio de 2021 y se responde con Radicado 20228700135086 del 3 de mayo de 2022, se encuentra pendiente para resolver RAP queda en manos de la Delegada para sancionar y adelantar la investigación por Silencio Administrativo Positivo.
- Se verificó PQR, Radicado 20225290539792 por recurso de reposición y apelación, el cual se traslada por competencias con el Radicado 20228700703381 del 24 de febrero de 2022.
- Se verificó derecho de petición con Radicado 20225290449022 del 7 de febrero de 2022, el 8 de febrero se da respuesta con radicado 20225290449022 donde se traslada por competencia a la empresa de energía CELSIA Tolima E.S.P., se le da respuesta al usuario con radicado 20228700508681 del 15 de febrero de 2022 donde se informa del traslado por competencia.
- Se verificó Derecho de petición del Radicado 20225291598622 del 25 de abril del 2022, el 4 de mayo de 2022 se radica a las Empresas Públicas de Neiva Las Ceibas con respuesta radicado 20228702156141 del 4 de mayo del 2022 por traslado por competencias.
- Se verificó Recurso de Queja de acuerdo con el Radicado 20218002001942 del 29 de julio 2021, donde se presenta un recurso de apelación por parte del usuario hacia la empresa Interaseo del Sur S.A., se da respuesta declarando improcedente el recurso de queja a través de la resolución 20228700195295del 14 marzo de 2022 y se le notifica al usuario el 15 de marzo de 2022.
- Se verificó Recurso de Queja con Radicado 20225290039222 del 5 de enero 2022, se revisa la resolución 20228700187655 del 11 de marzo de 2022, donde se declara procedente, la empresa de servicios públicos apela el caso, el cual se encuentra para fallo de apelación desde el 17 de junio de 2022.
- Se verificó Revocatoria Directa 20225290756862 de 28 de febrero de 2022, se revisa y se resuelve a través de la resolución 20228700265455 del 29 de marzo de 2022.
- De acuerdo con el proceso de Fortalecimiento al Control social, se verificó lo establecido en el procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana así:
- Se verifica Cronograma de Participación ciudadana del mes de abril, el cual se envió el 24 de marzo de 2022 y lo aprobaron el 31 de marzo de 2022, se verifica actividad realizada el 29 de abril de 2022, donde participaron 10 personas, se verifica aplicación de las encuestas de satisfacción.
- Se verificó la actividad de capacitar par empoderar con Radicado 202281232100040E del 19 de abril, y se envía modificación la cual se verifica la aprobación del 19 abril por parte de la delegada, se verifica presentación.
- Se verificó la actividad de Rendición de cuentas la cual se realizó de manera virtual el día 25 de marzo de 2022, en la cual partiparon 39 personas, se revisa listado de asistencia y encuesta de satisfacción.
- Se verificó el producto o servicio no conforme del proceso de Fortalecimiento al Control Social, donde se verifica los resultados para el mes de abril de "capacitación vocales de control", y los resultados del mes de junio para "capacitación en derechos y deberes".
- A la fecha de esta auditoria no se han generado acciones por el mejoramiento continuo desde la dependencia.

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
No se generaron oportunidades de mejora durante el proceso de auditoría.			
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No se generaron no conformidades durante el proceso de auditoría.		

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- El presente auditor concluye que los procesos auditados en la Dirección Territorial Suroriente, se han implementado, mantenido y mejorado de manera integral, de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.
- De igual manera se destaca el conocimiento de los auditados del Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGME, la ejecución de sus actividades a través de los procedimientos establecidos para los procesos objeto de esta auditoría, a pesar del corto tiempo en haberse puesto en funcionamiento la territorial.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	0
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	0
 AUDITOR LÍDER	 AUDITADO