

SISTEMA DE GESTION									
SGC	X	SGSST	X	SIGESPI	X	SGA	X	SGAS	NTCPE1000

PROCESO (S) AUDITADO (S): DT Centro Procesos (Fortalecimiento del Control Social y Protección al Usuario)
AUDITOR LIDER: Jonnathan Ricardo Cortes Rivera
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, NTC/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, NTC/ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 y NTC/ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización de los procesos DT Centro, así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida.
PERSONAL ENTREVISTADO: Natalia Amparo Delgado Yara Gladys Cecilia Santisteban Maria Isabel Torres Cabrera Alberto Rafael Zapata de la Hoz Maria Dolores Hurtado Posso Ingrid Katherine Ortega Medina John Frederick Cabrera Rubio Luis Fernando Alvarez López Mario Antonio Carbonell Rojas
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): FCS-PR-001 PROCESO FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL PU-PR-001 PROCESO PROTECCIÓN AL USUARIO PU-P-001 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE TRÁMITES PU-P-007 PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
ASPECTOS RELEVANTES La Territorial Centro apoya el fortalecimiento del control social mediante la ejecución de actividades orientadas a proveer insumos estratégicos que promueven la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública. Asimismo, contribuye al empoderamiento de los usuarios y las comunidades en el ejercicio efectivo de sus derechos frente a la administración, consolidando espacios de interlocución y corresponsabilidad institucional. En el marco del proceso de Protección al Usuario, la Territorial Centro participa activamente en la atención de trámites institucionales, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad y trato digno. Asimismo, asegura la emisión de respuestas claras, pertinentes y fundamentadas frente a las peticiones, quejas y reclamos (PQR), fortaleciendo la confianza ciudadana en la gestión pública y promoviendo una cultura de servicio orientada a la mejora continua. La revisión de los procedimientos asociados a la Gestión de Trámites y a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) se realiza a través del sistema Cronos, lo que permite garantizar la trazabilidad de los trámites y el respaldo de la información documental. Adicionalmente, las personas encargadas de estos procedimientos realizan seguimiento a las actividades mediante el uso de archivos alojados en Drive, fortaleciendo el control operativo y la gestión eficiente de los casos. Se evidencia conformidad con los procedimientos de Gestión de Trámites y de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), al verificarse la trazabilidad de la información correspondiente a los productos gestionados por la Dirección Territorial Centro. Esta trazabilidad respalda la adecuada ejecución de los procesos, garantiza la integridad documental y permite el seguimiento efectivo de las actuaciones institucionales. Se realizó la revisión de los indicadores a cargo de la Dirección Territorial Centro, dentro de los cuales se destaca el "Porcentaje de Ejecución Presupuestal 2025 - DT Centro". En dicha revisión se evidenció que el cumplimiento correspondiente a la vigencia 2024 fue del 64,19%. Para la vigencia 2025, si bien se registra la implementación de la acción correctiva AC-DTC-037, no se observa una mejora significativa en el indicador, por lo cual se establece la oportunidad de mejora No. 1. Se realizó revisión de las metas del plan de acción el sistema SIGGESTION y se evidencia que el producto 87163 «Resolver los trámites de vigencias anteriores» no está cumpliendo con metas proyectadas de la vigencia 2025 no está cumpliendo con la oportunidad de los tiempos. oportunidad de mejora No. 2. Se evidenció que los auditados poseen conocimientos en materia de manejo ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo, lo cual refleja apropiación de los lineamientos institucionales en dichas áreas.

FECHA: 17/10/2025

INFORME No. 1

No obstante, se considera necesario continuar con el fortalecimiento y mejora continua del proceso, mediante acciones de capacitación, seguimiento y actualización que garanticen la sostenibilidad y eficacia de las prácticas implementadas.

Se evidenció la implementación de acciones orientadas a la mejora continua del proceso, al verificarse que los encargados brindan acompañamiento a los nuevos integrantes del equipo, facilitando su apropiación de los procedimientos relacionados con la Gestión de Trámites y las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Adicionalmente, se constató la existencia de material audiovisual de apoyo, como videos explicativos, que contribuyen a resolver dudas y fortalecer la comprensión operativa del proceso.

Durante el recorrido realizado en la Dirección Territorial Centro, se evidenciaron dos no conformidades. La primera (No Conformidad 1) está relacionada con el plan de emergencias, específicamente con la ausencia o deficiencia del botiquín de primeros auxilios. La segunda (No Conformidad 2) corresponde al manejo inadecuado de las basuras, lo cual representa una desviación frente a los lineamientos establecidos en materia de gestión ambiental y seguridad. Ambas situaciones requieren acciones correctivas que garanticen el cumplimiento normativo y la mejora continua de los procesos.

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 evidencia un porcentaje bajo de ejecución presupuestal en la vigencia 2025. Aunque se implementó la acción correctiva AC-DTC-037, no se ha logrado alcanzar las metas establecidas para el indicador, lo que refleja una brecha en la eficacia de las medidas adoptadas.

9.1.1
Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño

Durante la revisión de las metas establecidas en el plan de acción registrado en el sistema SIGGESTIÓN, se evidenció que el producto 87163 correspondiente a la vigencia 2025 está cumpliendo con la metas proyectadas mas no con el tiempo, lo cual representa una desviación respecto a los objetivos definidos para dicho periodo. Esta situación requiere análisis y seguimiento para identificar las causas y establecer acciones que permitan corregir el desempeño del producto.

10.1
Mejora continua

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Durante la revisión del botiquín destinado al área de trabajo DT CENTRO, se evidenció que, si bien existe un seguimiento parcial y registros de control, al momento de la auditoría persisten elementos faltantes (Guantes de latex, Vendas de algodón de 3x5 yardas) que impiden cumplir con los requerimientos mínimos establecidos para la atención básica de emergencias. Esta situación compromete la eficacia de la preparación ante incidentes y puede afectar la respuesta oportuna en caso de emergencia.	8.1.4.2 Preparación y respuesta ante emergencias	«TALENTO HUMANO SST»
2	Durante el recorrido realizado en la jornada de la tarde, se evidenció la presencia de empaques de comida en la caneca destinada para recursos aprovechable. Esta situación representa un incumplimiento en la disposición adecuada de los desechos, al mezclar residuos de comida con materia reciclable, lo cual contraviene los lineamientos establecidos para la segregación en la fuente y el manejo ambiental responsable.	8.1 Planificación y control operacional	«GESTION ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA»

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

La Territorial Centro demuestra compromiso con el fortalecimiento del control social mediante la provisión de insumos estratégicos que promueven la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública.

Se constata una participación activa en la atención de trámites institucionales, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad y trato digno. La respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) se realiza de manera clara, pertinente y fundamentada

Los procedimientos de Gestión de Trámites y PQR se ejecutan mediante el sistema Cronos, lo que permite asegurar la trazabilidad de los trámites y el respaldo de la información documental.

El indicador “Porcentaje de Ejecución Presupuestal 2025 - DT Centro” presenta un cumplimiento del 64,19% en la vigencia 2024. A pesar de la implementación de la acción correctiva AC-DTC-037, no se evidencia mejora significativa, lo que representa una oportunidad de mejora en la gestión presupuestal.

El producto 87163 “Resolver los trámites de vigencias anteriores”, registrado en el sistema SIGGESTIÓN, no cumple con las metas proyectadas para la vigencia 2025, lo que requiere acciones correctivas y seguimiento para garantizar su ejecución.

Los auditados demuestran apropiación de los lineamientos institucionales en manejo ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo

Se evidencian prácticas orientadas a la mejora continua, como el acompañamiento a nuevos integrantes del equipo y el uso de material audiovisual para facilitar la comprensión de los procedimientos relacionados con la Gestión de Trámites y PQR.

Durante el recorrido por la Dirección Territorial Centro se identificaron dos no conformidades: una relacionada con el botiquín de primeros auxilios y otra con el manejo de residuos, ambas requieren acciones correctivas para garantizar el cumplimiento normativo.

No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	<u>2</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	<u>2</u>

Jonnathan Cortes

Jonnathan Ricardo Cortes Rivera

AUDITOR LÍDER



AUDITADO