

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

PROCESO (S) AUDITADO (S): DT NOROCCIDENTE: (PROCESO FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL y PROCESO PROTECCIÓN AL USUARIO)

AUDITOR LÍDER: 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 del proceso de DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Lenin Rivera Escobar
Ligia Esther Sampayo Cerpa
Aura Maria Garcea E
Wendy Palacin Rada
Yuranis Navarro Galvan
Maria del Rosario Ardila Guerra
Arturo Simanca Sierra
Maria Esther Sierra Marin
Daniela Zuñiga
Angela Maria Bernal Sanchez

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS):

PU-P-001 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE TRÁMITES
PU-P-007 PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
FCS-P-001 PROCEDIMIENTO DE PRESENCIA INSTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
FCS-P-002 REGISTRO DE VOCALES DE CONTROL

ASPECTOS RELEVANTES:

Se revisó el sistema SISGESTION y se identificaron los siguientes resultados:

Vigencia 2024: Se evidenció una oportunidad de mejora, relacionada con el diligenciamiento de los formatos del producto 86520 – Espacios de participación. Aunque los formatos se encontraban disponibles, no fueron diligenciados en su totalidad, lo que limita la completitud de la información registrada.

Vigencia 2025: Se evidenció conformidad, al verificarse el adecuado cumplimiento en el diligenciamiento y gestión de los formatos correspondientes.

Se realizó la revisión de los indicadores, evidenciando conformidad con lo establecido por el sistema en cuanto a soportes y seguimiento para las vigencias 2024 y 2025.

Adicionalmente, al revisar la matriz de riesgo se constató que la DT Noroccidente brinda apoyo mediante la remisión de información, lo cual contribuye al fortalecimiento del proceso de gestión del riesgo y garantiza la trazabilidad de las acciones implementadas.

Se revisó el Proceso de Protección al Usuario, específicamente los procedimientos de gestión de trámites y de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), evidenciando adecuada trazabilidad y soportes, los cuales se gestionan mediante el sistema Cronos.

Asimismo, en el Proceso de Fortalecimiento del Control Social, se verificaron los procedimientos de Registro de Vocales de Control y de Presencia Institucional y Participación Ciudadana, constatando que las actividades se realizan de manera acorde con lo establecido en la normativa y lineamientos vigentes.

Se realizó la revisión de las instalaciones de la sede antigua, encontrando una no conformidad en el proceso de Gestión de Talento Humano relacionada con los botiquines, al no contar con la totalidad de los elementos requeridos en las inspecciones. En los tres botiquines revisados se evidenció lo siguiente:

En uno de ellos hacía falta la manta térmica y el manual de primeros auxilios.

En el segundo y tercer botiquín se constató la ausencia de linterna.

Por su parte, en la sede nueva se evidenció conformidad, verificando que los botiquines cumplen con los elementos establecidos. Adicionalmente, se constató la gestión realizada por la DT Noroccidente, mediante la solicitud de los elementos faltantes, lo que demuestra acciones de mejora continua.

Se realizaron entrevistas con el personal de la DT Noroccidente, en las cuales se evidenció un adecuado conocimiento sobre el Sistema de Gestión de la entidad. Asimismo, se destacó el compañerismo y apoyo entre los colaboradores, quienes respondieron con apropiación a las preguntas formuladas en relación con los temas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, así como seguridad de la información.

FECHA: 26/11/2015		INFORME No. 1	
Este resultado refleja tanto la apropiación conceptual del sistema como el compromiso del personal en la aplicación de sus lineamientos, fortaleciendo la cultura organizacional y el cumplimiento de los objetivos institucionales.			
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 evidenció una oportunidad de mejora relacionada con el diligenciamiento de los formatos del producto 86520 – Espacios de participación. Aunque los formatos se encontraban disponibles, no fueron diligenciados en su totalidad, lo que limita la completitud, consistencia y trazabilidad de la información registrada dentro del proceso.			7.5 Información documentada.
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Se evidenció una no conformidad durante la revisión de las instalaciones de la sede antigua, en el proceso de Gestión de Talento Humano, relacionada con el estado y dotación de los botiquines, los cuales no cuentan con la totalidad de los elementos requeridos según las inspecciones establecidas. En los tres botiquines revisados se identificó lo siguiente: En uno de ellos hacía falta la manta térmica y el manual de primeros auxilios. En el segundo y tercer botiquín se constató la ausencia de una linterna. Esta situación evidencia incumplimiento en la disponibilidad, mantenimiento y control de los recursos necesarios para la atención de emergencias, afectando los requisitos de preparación y respuesta establecidos por la organización.	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	Gestion del Talento Humano
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:			
La revisión realizada en el sistema SISGESTION permitió identificar los siguientes resultados: Vigencia 2024: Se evidenció una oportunidad de mejora relacionada con el diligenciamiento de los formatos del producto 86520 – Espacios de participación. Aunque los formatos se encontraban disponibles, no fueron diligenciados en su totalidad, lo que limita la completitud y confiabilidad de la información registrada. Vigencia 2025: Se evidenció conformidad, al verificarse el adecuado cumplimiento en el diligenciamiento y gestión de los formatos correspondientes, lo que refleja un avance positivo en la gestión documental y en la trazabilidad de la información.			
La revisión de los indicadores permitió evidenciar conformidad con lo establecido por el sistema en cuanto a soportes y seguimiento, tanto para la vigencia 2024 como para la vigencia 2025. Adicionalmente, al analizar la matriz de riesgo se constató que la DT Noroccidente brinda apoyo mediante la remisión de información, lo cual contribuye al fortalecimiento del proceso de gestión del riesgo y asegura la trazabilidad de las acciones implementadas.			
La revisión del Proceso de Protección al Usuario permitió evidenciar conformidad en los procedimientos de gestión de trámites y de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), verificando adecuada trazabilidad y soportes, los cuales se gestionan de manera eficiente mediante el sistema Cronos. De igual forma, en el Proceso de Fortalecimiento del Control Social se constató que los procedimientos de Registro de Vocales de Control y de Presencia Institucional y Participación Ciudadana se desarrollan conforme a lo establecido en la normativa y lineamientos vigentes, garantizando la transparencia y la participación ciudadana en la gestión institucional.			
La revisión de las instalaciones de la sede antigua permitió identificar una no conformidad en el proceso de Gestión de Talento Humano, relacionada con los botiquines, los cuales no contaban con la totalidad de los elementos requeridos en las inspecciones. En los tres botiquines revisados se evidenció lo siguiente: En uno de ellos hacía falta la manta térmica y el manual de primeros auxilios. En el segundo y tercer botiquín se constató la ausencia de linterna. Por su parte, en la sede nueva se evidenció conformidad, verificando que los botiquines cumplen con los elementos establecidos. Adicionalmente, se constató la gestión realizada por la DT Noroccidente, mediante la solicitud de los elementos faltantes, lo que demuestra acciones encaminadas a la mejora continua y al fortalecimiento de la seguridad y salud en el trabajo.			
Las entrevistas realizadas con el personal de la DT Noroccidente permitieron evidenciar un adecuado conocimiento sobre el Sistema de Gestión de la entidad, reflejando apropiación de los lineamientos institucionales.			

Asimismo, se destacó el compañerismo y apoyo entre los colaboradores, quienes respondieron con pertinencia y seguridad a las preguntas formuladas en relación con los temas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, así como seguridad de la información.

En conclusión, los resultados muestran tanto la apropiación conceptual como el compromiso del personal en la aplicación práctica de los lineamientos del sistema, fortaleciendo la cultura organizacional y la gestión integral de la entidad.

No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	<u>1</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>1</u>


Jonnathan Ricardo Cortes Rivera

**AUDITOR LÍDER
JONNATHAN RICARDO
CORTES RIVERA**



**AUDITADO
LENIN RIVERA ESCOBAR**

