

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

**PROCESO (S) AUDITADO (S):** DT NORORIENTE: ( 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 NORORIENTE y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida

**PERSONAL ENTREVISTADO:**

Pahola Andrea Baro Sfer  
Angelica del Carmen Cujar Vertel  
Deicy Esther Pereira Quintana  
Ruben Dario Sierra Medina  
Ana Milena Velez Triviño

**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 realizó la revisión de la plataforma SISGESTIÓN, encontrando lo siguiente en la vigencia 2024:

No conformidad 1: Se evidenció en el producto 86460 «Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país»– vigencia 2024 que el registro 20248600152003 registrado en la matriz de seguimiento correspondiente a un trámite no se encontraba en el sistema cronos el cual se encuentra vacío en el sistema.

No conformidad 2: Se evidenció en el producto 86462 – Asistencia Técnica un formato de acta GD-F-064 con compromisos sin las firmas correspondientes en muestra realizada aleatoriamente del mes de junio 2024.

Oportunidad de Mejora 1: En la plataforma SISGESTIÓN, se evidenció que en la mayoría de los casos no fue posible ingresar a los links de acceso para la consulta de las evidencias reportadas.

Oportunidad de Mejora 2: Se evidenció que algunos registros institucionales (formatos) presentan información incompleta, debido al diligenciamiento parcial de los campos requeridos. Esta situación puede afectar la trazabilidad, la confiabilidad de los datos y el cumplimiento de los estándares establecidos.

Oportunidad de Mejora 3: Se evidenció en el cuadro de seguimiento 86462 – Asistencia Técnica que los expedientes reportados se encontraban truncados (ejemplo: *Valledupar – Chimar*), lo cual dificulta la correcta identificación, trazabilidad y análisis de la información registrada.

En la vigencia 2025

No conformidad 3: Se evidenció con respecto al producto 87264 – “Diligenciamiento Encuesta de satisfacción”, al constatar que en el mes de mayo no se cumplió con la ejecución de esta actividad de carácter mensual.

Oportunidad de Mejora 4: Se evidenció que el producto 87267 “Rendición de cuentas”, correspondiente a la vigencia 2025, tenía prevista su entrega en la plataforma institucional. Sin embargo, aunque la actividad se ejecutó y el producto fue elaborado, este no quedó registrado ni reportado en la plataforma, lo que afecta la trazabilidad y la validación del cumplimiento.

Se revisó el Proceso de Protección al Usuario, específicamente los procedimientos de gestión de trámites y de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), evidenciándose una mejora significativa en la trazabilidad y en los soportes entre el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025. Dichos procedimientos se gestionan mediante el sistema Cronos, lo que ha permitido fortalecer la confiabilidad y el seguimiento de la información.

Asimismo, en el Proceso de Fortalecimiento del Control Social, se verificaron los procedimientos de Registro de Vocales de Control, constatándose avances en la consolidación de los registros de vocales, así como en las actividades de Presencia Institucional y Participación Ciudadana. Se comprobó que estas acciones se desarrollan de manera acorde con la normativa y los lineamientos vigentes, garantizando la transparencia y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además los indicadores y la matriz de riesgos cumplen con la información requerida.

Durante el recorrido ambiental realizado a las instalaciones, se encontró en el punto ecológico un pedazo de papel higiénico ubicado en la caneca blanca destinada para la disposición de material reciclable, lo cual constituye la No conformidad 4.

**FECHA:** 2/12/2025

**INFORME No. 1**

Es importante aclarar que este punto ecológico es compartido con los usuarios que acuden a radicar sus trámites, por lo que resulta necesario evaluar y establecer alternativas de mejora para la adecuada gestión de estos puntos ecológicos.

En el recorrido de Seguridad y Salud en el Trabajo se evidenció la presencia de un humidificador en el puesto de trabajo de un funcionario, situación que constituye la Oportunidad de Mejora 5.

Se realizó entrevista con los funcionarios, quienes evidenciaron conocimientos sobre el Sistema Integrado de Gestión. No obstante, se identificó la necesidad de reforzar dicho conocimiento y de generar estrategias que permitan al personal apropiarse plenamente de la información, con el fin de garantizar su adecuada transmisión y aplicación en los diferentes niveles de la organización.

**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.

| <b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>REQUISITO NORMA</b>                                       |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| En la plataforma SISGESTIÓN en la vigencia 2024 se evidenció que, en la mayoría de los casos, no fue posible acceder a los enlaces habilitados para la consulta de las evidencias reportadas.                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7.5<br>Información documentada                               |                                    |
| Se evidenció que algunos registros institucionales (formatos) en la vigencia 2024 presentan información incompleta, debido al diligenciamiento parcial de los campos requeridos. Esta situación puede afectar la trazabilidad de las actividades, la confiabilidad de los datos registrados y el cumplimiento de los estándares definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7.5<br>Información documentada                               |                                    |
| Se evidenció en el cuadro de seguimiento vigencia 2024 producto 86462 – Asistencia Técnica que algunos expedientes reportados se encuentran truncados (por ejemplo: <i>Valledupar – Chimar</i> ), lo cual dificulta la correcta identificación, trazabilidad y análisis de la información registrada. Esta situación puede afectar la integridad de los datos y limitar la eficiencia en la gestión de la información para la toma de decisiones. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7.5<br>Información documentada                               |                                    |
| Se evidenció que en la vigencia 2025 el producto 87267 “Rendición de cuentas”, correspondiente a la vigencia 2025, tenía prevista su entrega a través de la plataforma institucional. No obstante, aunque la actividad fue ejecutada y el producto elaborado, este no quedó registrado ni reportado en dicha plataforma, afectando la trazabilidad del proceso y la validación del cumplimiento de la actividad programada.                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 9.1<br>Planificación operativa y seguimiento del desempeño   |                                    |
| Durante el recorrido realizado por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidenció la presencia de un humidificador en el puesto de trabajo de un funcionario. Este tipo de dispositivo no se encuentra contemplado dentro de los elementos permitidos en los espacios laborales y puede generar impactos no controlados sobre el consumo energético, la calidad del aire y las condiciones ambientales del área.                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8.1<br>Competencia y control operacional                     |                                    |
| <b>No.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>NO CONFORMIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>REQUISITO NORMA</b>                                       | <b>PROCESO</b>                     |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Se evidencio en el producto 86460 «Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país»– vigencia 2024 que el registro 20248600152003, consignado en la matriz de seguimiento como un trámite gestionado, no se encuentra registrado en el sistema CRONOS, observándose que el campo correspondiente se encuentra vacío. | 7.5<br>Información documentada                               | Fortalecimiento del Control Social |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Se evidenció en el producto 86462 – Asistencia Técnica que un formato de acta GD-F-064 correspondiente a la muestra aleatoria del mes de junio de 2024 presenta compromisos sin las firmas correspondientes, lo que impide validar la aprobación y conformidad de la información registrada.                                                                                                            | 7.5<br>Información documentada                               | Fortalecimiento del Control Social |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Se evidenció que, respecto del producto 87264 – “Diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción”, no se ejecutó la actividad correspondiente al mes de mayo, a pesar de estar definida como una actividad de carácter mensual.                                                                                                                                                                         | 9.1<br>Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente | Protección al Usuario              |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Durante el recorrido ambiental realizado en las instalaciones, se evidenció en el punto ecológico la presencia de un pedazo de papel higiénico depositado en la caneca blanca, destinada exclusivamente para la disposición de material reciclable.<br>Se aclara que este punto ecológico es compartido con los                                                                                         | 8.1<br>Operación y control operacional                       | Gestion Administrativa y Logistica |

usuarios que acuden a radicar sus trámites; por lo tanto, se considera necesario evaluar y establecer alternativas de mejora para asegurar la adecuada gestión y uso de estos puntos ecológicos.

**CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:**

La revisión efectuada a la plataforma SISGESTIÓN permitió identificar aspectos críticos relacionados con el cumplimiento, la trazabilidad y la confiabilidad de la información registrada en las vigencias 2024 y 2025.

Para la vigencia 2024, se detectaron no conformidades asociadas a inconsistencias en los productos reportados, tales como la ausencia de información en el sistema CRONOS en el producto 86460 «Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país»– vigencia 2024 que el registro 20248600152003, así como la existencia de un acta GD-F-064 con compromisos sin firmas en el producto 86462 – Asistencia Técnica. Adicionalmente, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con dificultades de acceso a los enlaces de consulta de evidencias, registros con información incompleta y expedientes truncados que afectan la adecuada identificación, análisis y confiabilidad de los datos.

En cuanto a la vigencia 2025, se evidenció una no conformidad correspondiente al producto 87264 – Encuesta de satisfacción, debido al incumplimiento en la ejecución de la actividad programada para el mes de mayo. Asimismo, se identificó una oportunidad de mejora en el producto 87267 – Rendición de cuentas, al constatarse que, pese a que la actividad fue ejecutada y el producto elaborado, este no fue registrado ni reportado en la plataforma institucional, afectando la trazabilidad y la validación del cumplimiento.

En conjunto, los hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer los controles en el registro, seguimiento y actualización de la información consignada en la plataforma SISGESTIÓN, con el fin de garantizar la integridad, oportunidad y confiabilidad de los datos que soportan la gestión institucional.

Se realizó la revisión del Proceso de Protección al Usuario, específicamente los procedimientos de Gestión de Trámites y de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), evidenciándose una mejora significativa en la trazabilidad y en la calidad de los soportes entre el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025. La gestión a través del sistema Cronos ha contribuido al fortalecimiento de la confiabilidad, el registro y el seguimiento de la información asociada a estos procedimientos.

De igual manera, en el Proceso de Fortalecimiento del Control Social se verificaron los procedimientos relacionados con el Registro de Vocales de Control, constatándose avances en la consolidación de los registros, así como en el desarrollo de las actividades de Presencia Institucional y Participación Ciudadana. Se comprobó que estas acciones se ejecutan conforme a la normativa y a los lineamientos vigentes, garantizando la transparencia, la adecuada gestión pública y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, se evidenció que los indicadores y la matriz de riesgos del proceso cumplen con la información requerida, lo cual contribuye al control y seguimiento efectivo de la gestión.

Durante el recorrido ambiental realizado en las instalaciones, se identificó en el punto ecológico un pedazo de papel higiénico dispuesto en la caneca blanca destinada para material reciclable, lo cual constituye la No Conformidad 4. Es importante resaltar que este punto ecológico es de uso compartido con los usuarios que acuden a radicar trámites, por lo que se considera necesario evaluar e implementar alternativas de mejora orientadas a garantizar una adecuada separación y gestión de los residuos.

Por otra parte, en el recorrido efectuado en el marco de Seguridad y Salud en el Trabajo se evidenció la presencia de un humidificador en el puesto de trabajo de un funcionario, situación que representa la Oportunidad de Mejora 5, dado que dicho elemento no se encuentra contemplado dentro de los dispositivos autorizados y puede generar impactos no controlados en las condiciones ambientales del área.

Adicionalmente, durante las entrevistas realizadas a los funcionarios se observó que poseen conocimientos generales sobre el Sistema Integrado de Gestión; sin embargo, se identificó la necesidad de fortalecer dicho conocimiento y promover estrategias que permitan una mayor apropiación de la información. Esto contribuirá a su correcta aplicación y a la consolidación de una cultura organizacional orientada al cumplimiento, la mejora continua y la gestión eficiente en todos los niveles de la entidad.

|                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| <b>No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS</b>                   | <u>4</u> |
| <b>No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA</b> | <u>0</u> |
| <b>No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES</b>                    | <u>0</u> |
| <b>No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>                        | <u>5</u> |

*Jonathan Cortes*

Jonnathan Ricardo Cortes Rivera

**AUDITOR LIDER  
JONNATHAN RICARDO  
CORTES RIVERA**

*Pahola Andrea Baro Sfer*

**AUDITADO**

**PAHOLA ANDREA BARO SFER**