

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

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

PERSONAL ENTREVISTADO:

Gloria Eugenia Alvarez Amaya
Angela Maria Bernal Sanchez
Luisa Fernanda Diaz Castro
Andres Felipe Holguin Munera
Johanna Andrea Perez Rodriguez
Nicolas Piza Sandoval
Marcela Gaviria Montoya
Gladys Emilse Atehortua Toro
Sandra Paola Galvis Betancur

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 las metas del plan de acción en el sistema SIGGESTIÓN, evidenciándose que en la vigencia 2024 el producto 86285 “Implementar la participación ciudadana” presenta oportunidad de mejora 1. En la muestra aleatoria correspondiente al periodo de enero a noviembre se identificó que el formato FCS-F-011 Seguimiento de Actividades de Participación Ciudadana utilizado no concuerda con el establecido dentro del sistema SIGME; no obstante, en el mes de diciembre se verificó la concordancia con el formato registrado en dicho sistema.

En la revisión aleatoria del producto 86288 “Asistir a mesas” correspondiente a la vigencia 2024, se identificó que en el acta del 30 de julio se registró un compromiso cuya evidencia de ejecución, al momento de la auditoría, no pudo ser presentada. Esta situación constituye una oportunidad de mejora 2, en la medida en que los soportes de seguimiento deben encontrarse disponibles para garantizar la trazabilidad y verificación de las actividades desarrolladas.

En la revisión del producto 86291 “Asistir evaluación y seguimiento” correspondiente a la vigencia 2024, se evidenció que se tenía programada una actividad para el mes de diciembre; sin embargo, no se encontró registro en el sistema SIGGESTIÓN que dé cuenta de la entrega del mismo. Esta situación constituye una No conformidad 1, dado que los reportes de ejecución deben estar debidamente registrados en el sistema para garantizar la trazabilidad, transparencia y cumplimiento de las metas establecidas.

Además, en el mes de agosto no se evidenció en el enlace correspondiente el soporte del acta firmada, situación que constituye una Oportunidad de mejora 4. Sin embargo, se verificó que el acta sí se encuentra debidamente firmada, lo que garantiza la validez del registro aunque se requiere fortalecer la disponibilidad de los soportes en el sistema para asegurar la trazabilidad y consulta oportuna.

En la vigencia 2024 se evidenció que los productos 86294, 86296 y 86297 presentaron inconvenientes con los enlaces dispuestos para la revisión de las actividades, situación que constituye una Oportunidad de mejora 3. No obstante, la DT Occidente aportó las evidencias correspondientes que demuestran la ejecución de dichos productos, garantizando la verificación y trazabilidad de las acciones programadas. En la vigencia 2025 se encuentra conforme.

La Territorial Occidente, a través de la ejecución de actividades estratégicas, fortalece la participación ciudadana en los procesos de vigilancia de la gestión pública. De igual manera, impulsa el empoderamiento de usuarios y comunidades en el ejercicio efectivo de sus derechos frente a la administración, consolidando espacios de interlocución y promoviendo la corresponsabilidad institucional como mecanismo de transparencia y gobernanza.

FECHA: 21/11/2025

INFORME No. 1

En la revisión del proceso de registro de vocales, se identificó una Oportunidad de mejora 5, al evidenciar que el formato FCS-F-009 V2, correspondiente a la vigencia 2024-2025, presentaba vacías las columnas de cédula “No aporta” y fecha de expedición. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer el diligenciamiento completo de los campos obligatorios, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información registrada.

En la muestra realizada a los procedimientos de Gestión de Trámites y Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), se evidenció que ambos se encuentran conformes en la vigencia 2024-2025, cumpliendo con los lineamientos establecidos y garantizando la adecuada aplicación de los procesos institucionales.

En la revisión ambiental realizada a la DT Occidente, se evidenció en el muestreo aleatorio la existencia de formatos sin diligenciamiento completo, presentando ausencia de elementos esenciales como firmas y campos en blanco. Esta situación refleja una oportunidad de mejora 6, al requerirse el fortalecimiento en el control y verificación del adecuado llenado de los formatos, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y validez de la información registrada.

En el recorrido de campo realizado para la revisión de los puntos ecológicos, se evidenció en la caneca gris, destinada exclusivamente para la disposición de papel, la presencia de un dispositivo electrónico con cables. Esta situación constituye una No conformidad 2, al incumplirse la clasificación adecuada de residuos y comprometerse la correcta gestión ambiental establecida en los procedimientos institucionales.

En la revisión de trabajo de campo en SST, se evidenció la utilización de una silla con almohada para espalda. Al solicitar la justificación de la necesidad del elemento, se informó que corresponde a personal nuevo. Esta situación constituye una Oportunidad de mejora 6, al requerirse el fortalecimiento del programa de ergonomía, con el fin de garantizar condiciones adecuadas de confort, prevención de riesgos musculoesqueléticos y cumplimiento de los lineamientos establecidos en materia de seguridad y salud laboral.

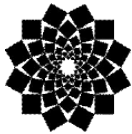
En la revisión de los registros de programas de SST se identificó una Oportunidad de mejora 7, al evidenciar que los formatos GH-F-089 Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo, GH-F-142 Entrevista de Incidentes y Accidentes de Trabajo y GD-F-063 Control de Asistencia presentaban espacios sin diligenciar. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer el control en el llenado completo de los formatos, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información registrada en los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el recorrido realizado por la DT Occidente y durante las entrevistas efectuadas con los funcionarios, se evidenció que cuentan con conocimientos sobre el Sistema Integrado de Gestión, lo cual refleja apropiación de los lineamientos institucionales y contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional orientada al cumplimiento y mejora continua.

Se revisaron los indicadores registrados en el SIGME, evidenciando conformidad para la vigencia evaluada. Asimismo, la matriz de riesgos presenta conformidad al verificarse que los controles establecidos se ejecutan de manera adecuada, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los lineamientos definidos en el sistema de gestión.

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
Durante la revisión del producto 86285 “Implementar la participación ciudadana” correspondiente a la vigencia 2024, se identificó en la muestra aleatoria del periodo comprendido entre enero y noviembre, se evidenció que el formato FCS-F-011 “Seguimiento de Actividades de Participación Ciudadana” utilizado no corresponde al formato vigente establecido en el Sistema Integrado de Gestión SIGME, lo cual puede afectar la estandarización y el adecuado control de la información documentada.	7.5 Información documentada
Durante la revisión aleatoria del producto 86288 “Asistir a mesas” correspondiente a la vigencia 2024, se identificó que en el acta del 30 de julio se registró un compromiso cuya evidencia de cumplimiento, al momento de la auditoría, no pudo ser presentada. Esta situación puede afectar la trazabilidad y verificación del cumplimiento de las actividades acordadas.	8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
Durante la revisión del producto 86291 “Asistir evaluación y seguimiento”, correspondiente al mes de agosto, no se evidenció en el enlace asignado el soporte del acta firmada.	7.5 Información documentada
En la vigencia 2024 se evidenció que los productos 86294, 86296 y 86297 presentaron inconvenientes con los enlaces dispuestos para la revisión de las actividades, lo que afectó la accesibilidad y disponibilidad de la información documentada requerida para su verificación. Esta situación constituye una oportunidad de mejora respecto al aseguramiento del acceso confiable a los registros del SGSI.	A.7.5 Información documentada

 Superservicios	INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	 SIGME
--	---	---

En la revisión del proceso de registro de vocales, se identificó una Oportunidad de Mejora 5, al evidenciarse que el formato FCS-F-009 V2, correspondiente a la vigencia 2024-2025, presentaba vacías las columnas de <i>cédula</i> – “No aporta” y <i>fecha de expedición</i> . Esta situación afecta la completitud y trazabilidad de la información documentada requerida para el adecuado registro y verificación de los datos.	7.5 Información documentada
En los soportes presentados de la gestión ambiental, durante el muestreo aleatorio se evidenció la existencia de formatos con diligenciamiento incompleto, presentando ausencia de elementos esenciales como firmas y campos sin llenar.	7.5 Información documentada
Durante la revisión del trabajo de campo en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidenció la utilización de una silla con almohada para la espalda. Al solicitar la justificación de la necesidad de dicho elemento, se informó que corresponde a personal nuevo. Esta situación constituye una oportunidad de mejora en cuanto a la verificación, estandarización y documentación del uso de apoyos ergonómicos dentro del entorno laboral.	7.1.4 Ambiente para la operación
En la revisión de los registros de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, se identificó una Oportunidad de Mejora 7, al evidenciarse que los formatos GH-F-089 Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo, GH-F-142 Entrevista de Incidentes y Accidentes de Trabajo y GD-F-063 Control de Asistencia presentaban espacios sin diligenciar. Esta situación afecta la completitud, confiabilidad y trazabilidad de la información documentada requerida para la gestión del sistema.	7.5 Información documentada

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Durante la revisión del producto 86291 “Asistir evaluación y seguimiento” correspondiente a la vigencia 2024, se evidenció que existía una actividad programada para el mes de diciembre; sin embargo, no se encontró en el sistema SIGGESTIÓN el registro que soporte su entrega. Esta situación refleja incumplimiento en el control y la ejecución de las actividades planificadas, así como en la disponibilidad de la información documentada necesaria para demostrar su cumplimiento.	8.1 Planificación y control operacional	FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL
2	Durante el recorrido de campo realizado para la revisión de los puntos ecológicos, se evidenció que en la caneca gris, destinada exclusivamente para la disposición de papel, se encontraba un dispositivo electrónico con cables.	8.1 Planificación y control operacional	GESTION ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Se realizó la revisión de las metas del plan de acción en el sistema SIGGESTIÓN, evidenciándose los siguientes aspectos para la vigencia 2024:

Producto 86285 “Implementar la participación ciudadana” Se identificó la Oportunidad de Mejora 1, al encontrarse que en la muestra aleatoria del periodo comprendido entre enero y noviembre el formato FCS-F-011 “Seguimiento de Actividades de Participación Ciudadana” utilizado no coincidía con el establecido en el sistema SIGME. No obstante, para el mes de diciembre se verificó la concordancia con el formato registrado, evidenciando ajuste en el control documental.

Producto 86288 “Asistir a mesas” Se identificó la Oportunidad de Mejora 2, dado que en el acta del 30 de julio se registró un compromiso cuya evidencia de ejecución no pudo ser presentada al momento de la auditoría. Esta situación resalta la importancia de mantener disponibles los soportes que permitan garantizar la trazabilidad y verificación de las actividades desarrolladas.

Producto 86291 “Asistir evaluación y seguimiento” Se determinó la No Conformidad 1, al evidenciarse que una actividad programada para el mes de diciembre no cuenta con el registro correspondiente en el sistema SIGGESTIÓN, lo cual afecta la trazabilidad, transparencia y cumplimiento de las metas establecidas.

Asimismo, se identificó la Oportunidad de Mejora 4, correspondiente a la ausencia del soporte del acta firmada en el enlace asignado para el mes de agosto. No obstante, se verificó que el acta sí se encuentra debidamente firmada, lo que garantiza su validez, aunque se requiere fortalecer la adecuada disponibilidad de los soportes en el sistema.

Productos 86294, 86296 y 86297 Se identificó la Oportunidad de Mejora 3, al encontrarse inconvenientes con los enlaces dispuestos para la revisión de las actividades. Sin embargo, la Territorial Occidente (DT Occidente) aportó las evidencias correspondientes que demuestran la ejecución de los productos, garantizando la verificación y trazabilidad de las acciones programadas. Para la vigencia 2025, el proceso se encuentra conforme.

Se evidencia que la Territorial Occidente, mediante la ejecución de actividades estratégicas, fortalece la participación ciudadana en los procesos de vigilancia de la gestión pública. Así mismo, promueve el empoderamiento de los usuarios y las comunidades en el ejercicio efectivo de sus derechos frente a la administración, consolidando espacios de interlocución y fomentando la corresponsabilidad institucional como mecanismo clave de transparencia y gobernanza.

Se identificó en Registro de vocales una Oportunidad de mejora 5, al evidenciar que el formato FCS-F-009 V2 de la vigencia 2024-2025 presentaba columnas vacías en los campos de cédula “No aporta” y fecha de expedición. Se requiere fortalecer el diligenciamiento completo de los campos obligatorios para garantizar la integridad y trazabilidad de la información.

El Procedimientos de Gestión de Trámites y PQR en la muestra realizada evidenció conformidad en la vigencia 2024-2025, cumpliendo con los lineamientos establecidos y asegurando la adecuada aplicación de los procesos institucionales.

Se identificó en la Gestión ambiental DT Occidente: una Oportunidad de mejora 6, al encontrarse formatos con diligenciamiento incompleto (ausencia de firmas y campos en blanco). Se requiere fortalecer los mecanismos de control y verificación para garantizar la validez y confiabilidad de los registros.

Ademas, En el recorrido de campo a los Puntos ecológicos: se evidenció una No conformidad 2, al encontrarse un dispositivo electrónico con cables en la caneca gris destinada exclusivamente para papel. Esta situación refleja incumplimiento en la clasificación de residuos y afecta la correcta gestión ambiental.

Se identificó en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) Ergonomía una Oportunidad de mejora 6, al evidenciar la utilización de una silla con almohada para espalda por personal nuevo. Se requiere fortalecer el programa de ergonomía para garantizar condiciones adecuadas de confort y prevención de riesgos musculoesqueléticos.

Por otra parte, en los Registros de programas SST, Se identificó una Oportunidad de mejora 7, al evidenciar espacios sin diligenciar en los formatos GH-F-089, GH-F-142 y GD-F-063. Se requiere reforzar el control en el llenado completo de los formatos para asegurar la integridad y trazabilidad de la información.

En los Indicadores y matriz de riesgos en SIGME, Se evidenció conformidad en los indicadores registrados y en la matriz de riesgos, verificándose que los controles establecidos se ejecutan de manera adecuada, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los lineamientos definidos en el sistema de gestión.

En el recorrido realizado por la DT Occidente y durante las entrevistas efectuadas con los funcionarios, se evidenció que estos cuentan con conocimientos sólidos sobre el Sistema Integrado de Gestión. Esta situación refleja una adecuada apropiación de los lineamientos institucionales y contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional orientada al cumplimiento de los requisitos establecidos y a la mejora continua de los procesos.

No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	<u>2</u>
	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>8</u>
	<u>8</u>
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	<u>8</u>

Jonhathan Cortes

Jonhathan Ricardo Cortes Rivera

**AUDITOR LÍDER
JONNATHAN RICARDO
CORTES RIVERA**



**AUDITADO
MARIA ISABEL
FERNANDEZ RODAS**